

新北市中和地政事務所

112 年度登記案件滿意度調查分析報告

- 一、 依據：依本所提升服務品質執行計畫辦理。
- 二、 調查目的：為了解民眾對登記案件辦理之滿意度，聽取相關需求與建議。
- 三、 調查期間：民國 112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日。
- 四、 調查對象：申辦登記案件完畢之申請人。
- 五、 調查方法：線上問卷進行調查。
- 六、 回收份數：3,239 份。
- 七、 調查結果：112 年平均整體滿意度 98.76%，相較去（111）年平均整體滿意度 99.28%，下滑 0.52%。其中滿意度最高為「對本次申辦案件服務同仁的專業性」及「對本次申辦案件服務同仁的服務禮儀」，較低為「對本次申辦案件的辦理時間」。各項滿意度調查結果詳下表，詳細問卷調查明細請參閱附件。

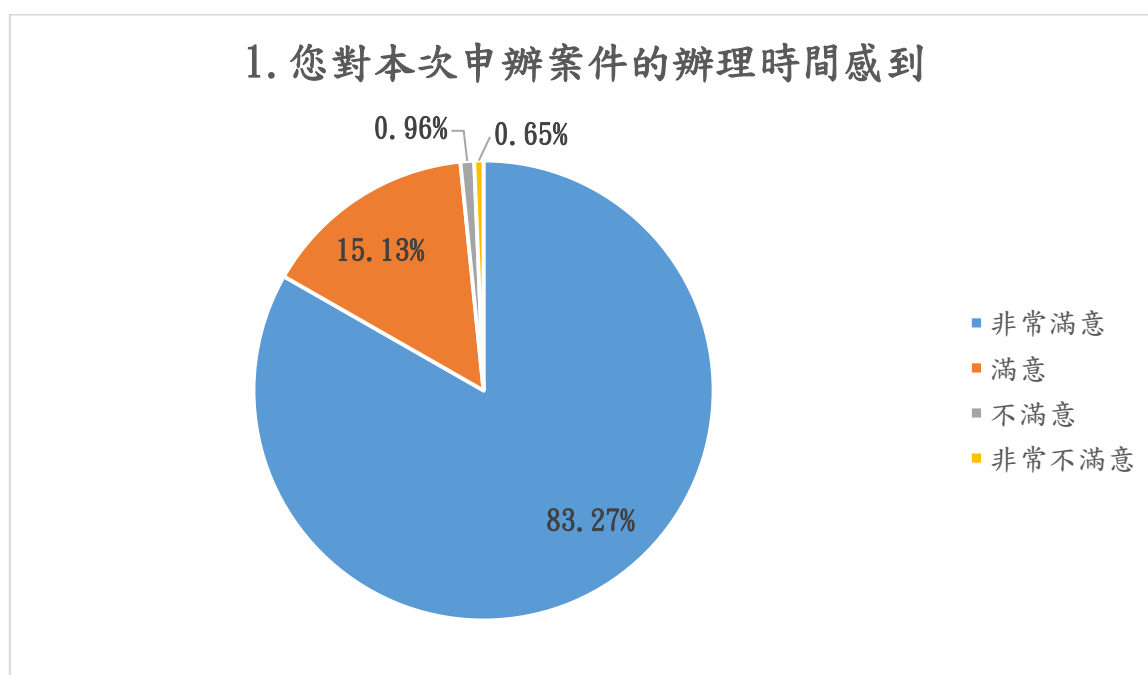
| 題目 | 滿意度 |
|-------------------------|---------------|
| 1. 您對本次申辦案件的辦理時間感到？ | 98.39% |
| 2. 您對本次申辦案件服務同仁的專業性感到？ | 99.07% |
| 3. 您對本次申辦案件服務同仁的服務禮儀感到？ | 99.07% |
| 4. 您對本次申辦案件的洽公體驗感受如何？ | 98.49% |
| 平均整體滿意度 | 98.76% |

八、問卷分析：

1. 您對本次申辦案件的辦理時間感到？

關於「申辦案件的辦理時間」，有 98.39%的受訪民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 83.27%，「滿意」占 15.13%。由此可知，大多數的受訪民眾對申辦案件的辦理時間感到滿意。而與去(111)年滿意度 99.07%相比較，滿意情形較去年下降 0.68%。

| 滿意度 | 人數 | 比例 | 合計 |
|-------|------|--------|--------|
| 非常滿意 | 2697 | 83.27% | 98.39% |
| 滿意 | 490 | 15.13% | |
| 不滿意 | 31 | 0.96% | 1.61% |
| 非常不滿意 | 21 | 0.65% | |

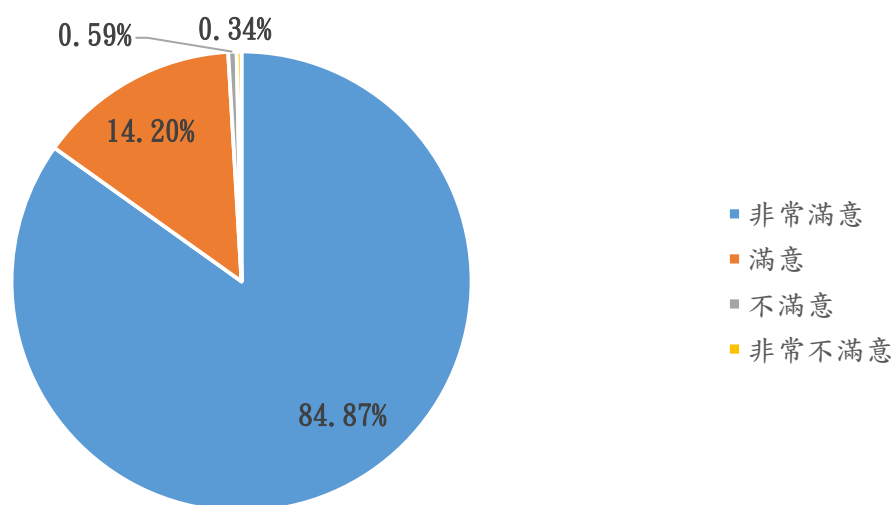


2. 您對本次申辦案件服務同仁的專業性感到？

關於「申辦案件服務同仁的專業性」，有 99.07% 的受訪民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 84.87%，「滿意」占 14.20%。由此可知，大多數的受訪民眾對申辦案件服務同仁的專業性感到滿意。而與去（111）年滿意度 99.59% 相比較，滿意情形較去年下降 0.52%。

| 滿意度 | 人數 | 比例 | 合計 |
|-------|------|--------|--------|
| 非常滿意 | 2749 | 84.87% | 99.07% |
| 滿意 | 460 | 14.20% | |
| 不滿意 | 19 | 0.59% | 0.93% |
| 非常不滿意 | 11 | 0.34% | |

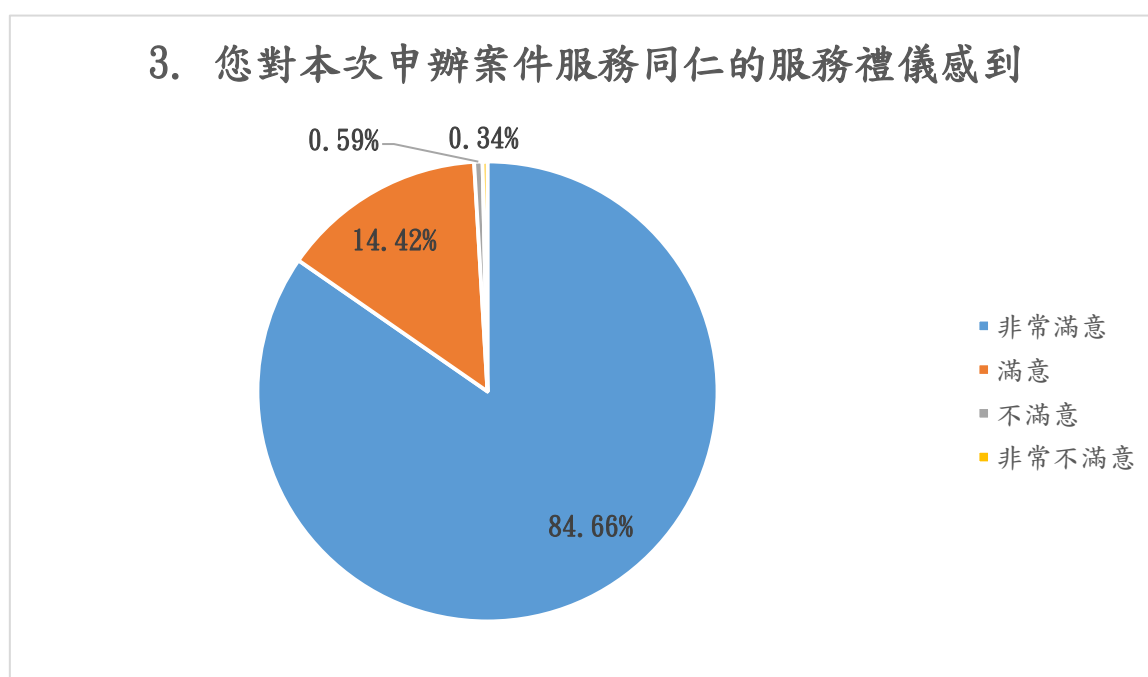
2. 您對本次申辦案件服務同仁的專業性感到



3. 您對本次申辦案件服務同仁的服務禮儀感到？

關於「申辦案件服務同仁的服務禮儀」，有 99.07% 的受訪民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 84.66%，「滿意」占 14.42%。由此可知，大多數的受訪民眾對申辦案件服務同仁的服務禮儀感到滿意。而與去（111）年滿意度 99.42% 相比較，滿意情形較去年下降 0.35%。

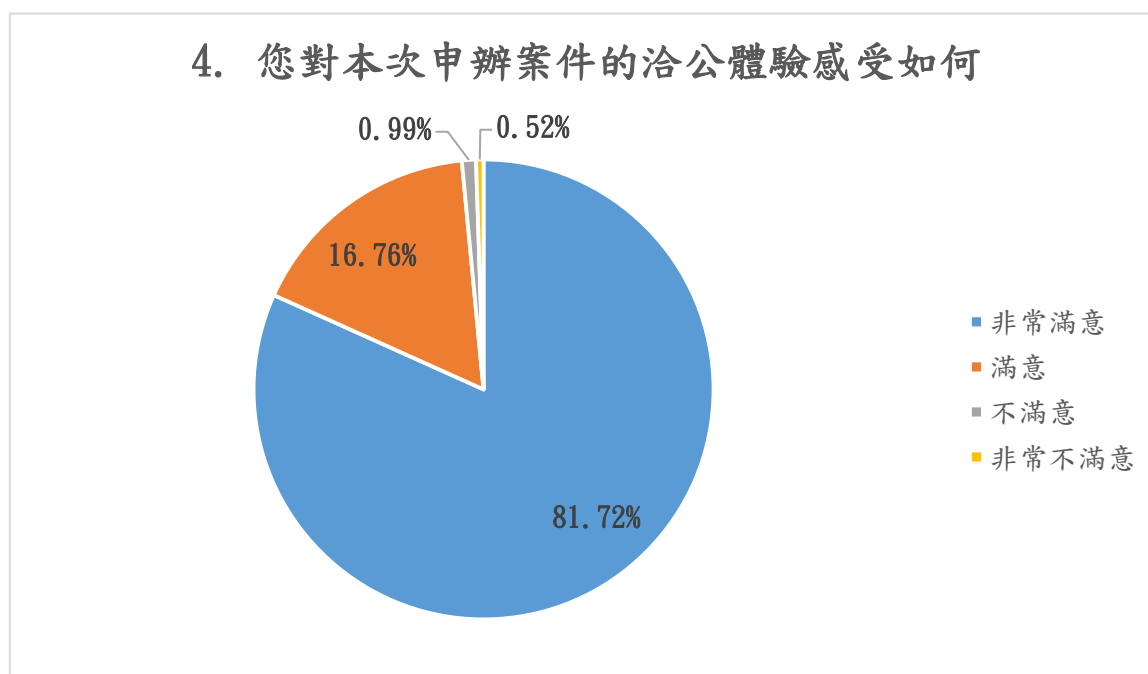
| 滿意度 | 人數 | 比例 | 合計 |
|-------|------|--------|--------|
| 非常滿意 | 2742 | 84.66% | 99.07% |
| 滿意 | 467 | 14.42% | |
| 不滿意 | 19 | 0.59% | 0.93% |
| 非常不滿意 | 11 | 0.34% | |



4. 您對本次申辦案件的洽公體驗感受如何？

關於「申辦案件的洽公體驗」，有 98.49% 的受訪民眾給予正面評價，其中「非常滿意」占 81.72%，「滿意」占 16.76%。由此可知，大多數的受訪民眾對申辦案件的洽公體驗感到滿意。而與去（111）年滿意度 99.04% 比較，滿意情形較去年下降 0.55%。

| 滿意度 | 人數 | 比例 | 合計 |
|-------|------|--------|--------|
| 非常滿意 | 2647 | 81.72% | 98.49% |
| 滿意 | 543 | 16.76% | |
| 不滿意 | 32 | 0.99% | 1.51% |
| 非常不滿意 | 17 | 0.52% | |



5. 民眾對於本所相關建議或需改進事項：

本次調查共獲得 264 則民眾正面稱讚及鼓勵之意見（如附件）。至

其他民眾意見及處理情形彙整如下。

| 意見類別 | 民眾意見內容 | 回應及改進回饋 |
|------------|---|--|
| 服務態度 疑義 | <p>今天除了辦理這個塗銷工作之外，後來又抽號碼 887 號到服務中心去問房屋如何買賣怎麼填寫資料和流程，工作人員拿給我一份資料不耐煩的解釋，當我表達我是第一次來詢問。似乎她也沒能改善態度。</p> <p>對於服務人員的耐心和專業能力夠才能服務不了解地政業務的解說。</p> <p>另一旁一位小姐幫腔說因為人比較多，這件事我能體諒，人多讓工作人員心情不好，這事務所的主管該多用心關心同事，民眾是無辜的，迫不得已才來請教問題，如果她有任何情緒控管問題應該好好休息。</p> <p>對這工作不滿意可以不要勉強。</p> <p>官衙之人不再官腔官調，對前往洽公民眾，能多一份體恤之心，才是文明社會的表徵</p> <p>服務窗口態度充滿不耐 服務窗口人員講解態度應有耐心</p> <p>櫃檯服務人員多點笑容</p> <p>服務台部分人員口氣較差</p> <p>一樓的第一站服務台的說話態度待加強，一副“理所當然”的意思，無法同理初次洽公的民眾緊張的心情</p> <p>沒親切感</p> <p>服務台的人員在講解時，請需要再提高點耐心度。謝謝～ 接案人員服務很好。</p> | <p>將持續加強本所內外部為民服務品質及同仁應對技巧，提醒同仁說明時應充分完整，並應具備同理心，且注意措辭、禮節，提供民眾更貼心友善之服務。</p> |

| 意見類別 | 民眾意見內容 | 回應及改進回饋 |
|-------------------------------------|---|---|
| 服務態度疑義 | 應該是從事千篇一律的工作太久了，所以態度真的很冷淡，如果有普通的選項，我1-4都會選普通，跟機器人做事沒差別 | 將持續加強本所內外部為民服務品質及同仁應對技巧，提醒同仁說明時應充分完整，並應具備同理心，且注意措辭、禮節，提供民眾更貼心友善之服務。 |
| | 有領薪水吧？為什麼好像問問題像是打擾人員一樣 | |
| | 應再加強經辦人員的耐性 | |
| | 雖然順利達成需求 但一開始態度上沒有協助解決問題的熱忱 | |
| | 沈姓服務櫃檯人員，說明不清楚又態度不佳，另權狀未經同意即用訂書機釘入破壞紙張完整，完全不思考辦理業務市民的感受。 | |
| | 有笑容一點 親切一些些 | |
| | 8/17日服務櫃檯2號 服務態度不太好 | |
| | 服務態度 | |
| | 服務台人員稍有一點沒耐心 好像是姓枕的 | |
| | 因為不懂如何申辦，同仁只能叫我們參考範本，要再追問同仁如何寫就說你看範本啊服務台有很多民眾再問如何寫又叫我抽牌無法從一而終服務，造成我很大困擾，希望服務台人員能夠有耐心一點教民眾如何辦理。 希望有義工能協助完成申辦謝謝。 | |
| | 承辦人員對民眾的提問，表現些許不耐煩 | |
| | 服務態度，耐心有待加強。 | |
| | 整體服務都很好，但是1樓服務中心，中間位子那位女士跟他詢問東西態度非常不耐煩，其他反而都非常得好 | |
| 服務台沈姓員工態度惡劣 請教導服務台沈姓員工要有對待人基本的禮儀 | | |

| 意見類別 | 民眾意見內容 | 回應及改進回饋 |
|----------------|--|--|
| 服務 態度 疑義 | <p>這是第二次來辦理事項 上次來諮詢的時候服務人員口氣很不耐煩 而且我們是辦理房屋分割繼承 第一次的時候跟我們說一定要印鑑證明 但是第二次辦理的時候 所有繼承人本人到場核對資料即可 我知道印鑑證明比較方便 可是明明有另外一種辦理方式 但諮詢的時候跟我們說一定要印鑑證明 其餘服務都很好 工作辛苦了 謝謝你們</p> | <p>將持續加強本所內外部為民服務品質及同仁應對技巧，提醒同仁說明時應充分完整，並應具備同理心，且注意措辭、禮節，提供民眾更貼心友善之服務。</p> |
| | <p>未備印鑑證明，時代不同了證明方式很多，發問的口氣可以好點吧！</p> | |
| | <p>承辦人態度官僚 貸款塗銷完全不具專業度，個人辦理不應刁難，以免予圖利代書之嫌。</p> | |
| | <p>因為畢竟地政也不是天天去，櫃檯的小姐在跟客戶講一些專有名詞時，我也聽不懂，但是她也不會多加解釋，讓我覺得不夠親切也不友善</p> | |
| | <p>我因表格不確定填寫方式而未填寫完整，#18 服務窗口看到後，說話口氣不是很好，另外，#6 收件窗口即使無法回答民眾問題，也不用一直說我不知道，讓我更是充滿疑惑</p> | |
| | <p>登記收件態度不好：我不負責你附資料 審查到到服務櫃檯人員重新填/蓋資訊補齊 我的資料一開始就是服務人員整理的。 這樣很莫名奇妙</p> | |

| 意見類別 | 民眾意見內容 | 回應及改進回饋 |
|-----------------------------|--|--|
| 業務相關建議 | 時間已經超過表定作業時間。 | 各類登記案件複雜程度不一，各項作業處理時間自然有異，應無法一概而論，惟將加強向同仁宣導應留意其所承辦案件之處理期程，如案件有因故無法於期限內辦結有需辦理展期情事者，依規定應主動將展期事由、展期天數以電話或其他方式通知申請人，顧及申請人之權利。另將持續加強同仁教育訓練，提升對業務之熟稔度。 |
| | 一筆土地，一棟建物，繼承人也一位，從收件到初審已經四天還沒審查，直到打電話才審查 | |
| | 7/28 送件，案件在初審那放了 10 幾天，以前從沒如此，別所也不會有這種現象對新進初審請多加強訓練 | |
| | 收件至初審審查時間花了 8 天，案件辦理時間太久，全國各縣市效率最差 新北市沒市長嗎？不可思議審查時間花這麼久 | |
| | 案件審查時間太久，收件至初審完成竟然花了 8 天 地所螺絲鬆脫了，難道是新北市沒有市長的關係嗎？ | |
| | 處理 希望能縮短申辦到取件之間的時間. 謝謝 | |
| | 時效 效率很差 | |
| | 辦理時間拖延 | |
| | 時間太慢 | |
| | 速度太慢，不知是否是硬體問題 | |
| | 希望時間還是可以快一點 | |
| | 沒有必要的耗時能不拖就別拖 | |
| | 能在快一點就更完美了 | |
| | 辦理速度可再快一些 | |
| | 等待文件領取通知時間較長 | |
| | 時間稍長了点 | |
| | 希望進度改善 | |
| | 慢了一些 | |
| 專業度 服務都非常滿意 可惜辦理的時間如能加快 當更棒 | | |
| 如果效率可以更快一點就好 | | |
| 速度太久 要快速不要拖太岁天 | | |

| 意見類別 | 民眾意見內容 | 回應及改進回饋 |
|----------------------------------|---|--|
| 業務相關建議 | 若是核發時間能再縮短在 2 小時內，那就更好了，謝謝 | 民眾回復之情形應屬辦理金融機構抵押權設定登記案件，依「新北市政府地政局所屬各地政事務所受理人民申請土地登記案件處理期限表」所訂處理期限為 4 小時，均符合規定辦理。 |
| | 如可以再 2 小時內辦理完成、更好！ | |
| | 領証册時間可以縮短 2 小時不要一直等或跑二次 | |
| | 辦理到取件時間太長了，要 2.5 小時以上 縮短作業時間 | |
| | 一小時時間太長了？ 是否能半小時了。 | 民眾反應之情形應為辦理清償、書狀換給等簡易案件，因簡易案件審查完畢，尚有登錄、校對等作業，是處理時間約為 40 分鐘至 1 小時，民眾需待案件辦理完畢方得申領登記後權狀或謄本，惟將持續加強同仁與民眾溝通情形，請同仁於民眾申請當下有疑問時詳細說明，提供民眾更貼心友善之服務。 |
| | 領證要 1 小時？辦事效率有待改進 | |
| | 塗銷後申請土地及建物謄本須等待 1 小時才完成，太久了！ | |
| | 同樣狀況，虎尾地政在確認身分後，當下換發新權狀，效率比較快。 | |
| | 總時間超過 2 小時 | 本所一樓服務櫃檯倘已達一定等待人數時，皆有相關支援機制，以舒緩等候之人潮。惟本所將持續加強二線服務人員之機動性，以減少民眾等待時間。 |
| | 等待時間太久 | |
| | 等待時間過長，前後將近 2 小時 | |
| | 希望能縮短等待及辦理的時間！ | |
| | 等待時間太久 | |
| | 等待時間太久 | |
| | 等有點久 | |
| | 通知領件前的第一次辦理，櫃台人員可以再增設，以利縮短辦理時間 增加辦理櫃檯 | |
| | 等待時間久 以適時增加服務窗口 | |
| 太慢了 增加人手 | | |
| 等好久 | 民眾反應之情形應為辦理書狀補給登記案件，按土地登記規則第 155 條之規定須公告 30 日，加上審核及登錄、校對等作業時間，爰需 35 天。惟將持續加強同仁與 | |
| 服務櫃台人員 服務事務較忙也有可能是第一個關卡我們一般民眾不懂。 | | |
| 要 35 天 | | |

| 意見類別 | 民眾意見內容 | 回應及改進回饋 |
|--------|--|---|
| | | 民眾溝通情形，請同仁於民眾申請當下有疑問時詳細說明，提供民眾更貼心友善之服務。 |
| 業務相關建議 | 等候有點久 希望提供給老人家不要等太久的服務品質 | 本所設有高齡友善櫃檯，協助高齡長者等需關懷族群諮詢、整件及送件服務。如需求時得向服務人員提出。 |
| | 公文通知 7/11 可取件。上午去尚未處理好。需下午取件。 建議：公文取件時間需明確。 | 民眾反應之情形應為辦理書狀補給登記案件，惟通知公文皆會明確註明於下午 1 時 30 分後取件，且登記完畢亦會發送結案簡訊通知。 |
| | 將近 1 小時進來抽號碼牌的時候志工什麼都沒說也沒有告知要寫申請單 | 本所愛心志工乃於 1 樓大廳引導洽公民眾至業務申辦櫃台，倘民眾有整理案件或就應備文件及應填列之項目做指導之需求則由服務中心協助，且本所 1 樓服務大廳皆有放置各類登記原因之書表範本，提供予民眾參閱。 |
| | 進來的時候該要填寫申請單要事先告知等到號碼牌到的時候什麼都沒有還要重來寫 | |
| | 原本說 1 點半左右取件 結果 等到 4 點。 時間 太多落差 | 本所將持續加強同仁教育訓練，以降低類此情形發生。 |
| | 簡易服務台，速度很慢，比多功能櫃檯速度還慢。多功能櫃檯不處理簡易櫃檯案件，不知道多功能櫃檯的存在性為何？ 被多功能櫃檯退件時，說明的不清不楚，再多問就沒耐性，讓人像無頭蒼蠅在大廳亂轉。 唯一值得稱讚的是取件櫃檯（16 號）實際服務的是旁邊的櫃檯，有善意提醒注意事項。 希望路口服務人員能更清楚引導一般民眾。還有簡易櫃檯人員速度能快一點，不要午休時間就沒有工作進度（超過十分鐘都沒跳號），最後請多功能櫃檯人員多些耐心，地政大廳不小，不是每個 | 本所業務配置係以專業分工、業務分流為原則，各項櫃檯處理之業務內容不同，本所將加強二線服務人員之機動性，以減少民眾等待時間。 將持續加強本所志工專業及志願服務品質，並定期辦理志工相關教育訓練。 |

| 意見類別 | 民眾意見內容 | 回應及改進回饋 |
|---|---|---|
| | 民眾都能清楚知道各櫃檯在那裡，還有各櫃檯差異為何。 | |
| 業務相關建議 | 午間 12:00~13:30 不應該全部休息，應成立聯合服務中心留 1~2 員之值班人員，持續提供服務，當天值班的人員可以提早讓她下班，予以補償為人民服務的辛勞。 | 本所櫃檯係輪值機制，於人潮較少或中午時段已盡量平均分配各時段服務櫃檯數量。若遇正常輪值機制不敷因應時，將加強二線服務人員之機動性，以減少民眾等待時間。 |
| | 等待時間過久 很多人應該和我一樣會用中午時間辦理，但中午時間處理櫃檯只有三個，速度太慢等候時間太長 | |
| | 窗口只有一人，等待時間太久，專業度極差。 提升整體素質，多開窗口。 | |
| | 處理時效 本來送件 4 小時通知領件，因你們主管開會，硬卡我 2 小時到 12 點多才收到簡訊領件，害我後續動作全部延後，本來今日可完成的事，全往後延到明日，希望以後別再這樣，開會也要有代理人辦事，才是便民的機關 | 本所將持續加強同仁教育訓練並落實代理人制度，以降低類此情形發生。 |
| | 本人帶身分證正本辦理本案件，貴所要查核身份實為不妥，且等待時間為二十分鐘才查核身份，甚不便民。 | 為保障民眾財產權利，登記義務人或當事人親自到場辦理而免檢附印鑑證明案件，由承辦人員核對身分確認為本人及義務人處分真意。惟因核對身分前需查調相關資料需花費一段時間，致生民眾抱怨，將加強同仁與民眾溝通情形，請同仁於民眾申請當下有疑問時詳細說明，提供民眾更貼心友善之服務。 |
| 處理程序 到貴地政事務所辦理的過程，各處室之間，對彼此對應的服務項目與該轉介的處室，不只一個單位不清楚，是至少兩個單位不清楚。連續辦理兩個階段的業務都請民眾前往並不是處理該業務的單位，實在不理解你們螺絲是有多鬆？ | 本所將持續加強同仁教育訓練及跨課室間之橫向聯繫，以降低類此情形發生。 | |

| 意見類別 | 民眾意見內容 | 回應及改進回饋 |
|--------|---|---|
| | <p>當該窗口輪值人不在，竟沒有人上前詢問等待多時的民眾要辦理什麼業務，甚至直接在民眾面前彼此推諉，實在太不可思議。</p> <p>若不是因為也有其他兩件更複雜的繼承案件，也分別在台北市大安、士林兩處地政事務所也辦理過，沒有比較沒有傷害，因為只有你們辦的最慢、要民眾往返最多次、還對同一棟樓裡彼此最搞不清楚怎麼分工，真的讓人非發飆不可，別讓人覺得公務員真的是冗員，請好好自我檢討！</p> <p>除了這些行政不清楚超耽誤民眾時間，唯一可以稱讚的是一樓志工，至少看我帶著一起辦理的老媽媽在一樓苦苦等我，人不舒服差點暈在一樓時，他們很盡責地陪伴留意她的安全。</p> | |
| 業務相關建議 | 第一關就先審核，避免跑兩趟 | 本所服務中心乃協助民眾整理案件及提供相關諮詢，就應備文件及應填列之項目做指導，尚無對於登記案件進行實質審查；然實質審查則為審查同仁之業務。本案應為溝通造成之誤解，本所將持續加強同仁應對技巧，以提升服務品質。 |
| | 第一關就要審核，才不會跑兩趟 | |
| | 處理程序 辦案件通知訊息盼明確告知結果，免得多跑兩三次，並用簡單口意化，一般老百姓看懂 | 本將持續加強本所同仁教育訓練及內外部為民服務品質，請同仁於民眾申請當下有疑問時詳細說明，提供民眾更貼心友善之服務。 |
| | 處理完成應該馬上送去登錄，不要先與同事聊..天 | 本所將持續加強同仁教育訓練，避免民眾觀感不佳。 |
| | 因為導引志工的專業不足，(我是拿文件跟銀行寫的單子給她看，也說我要辦第一類謄本) 志工卻給我錯誤的號碼牌，導致浪費很多時間在櫃台等候，等排到號時，才知道需先到聯合服務台填單，這來回填單，等候的時間，導致服 | 將持續加強本所志工專業及志願服務品質，並定期辦理志工相關教育訓練。 另亦加強本所同仁作業能力及教育訓練，提升二線服務人員之機動性，以減少民眾等待時間。 |

| 意見類別 | 民眾意見內容 | 回應及改進回饋 |
|--------|--|---|
| | <p>務台跟櫃台小姐都延誤下班，人力如同虛設，更造成困擾</p> <p>人力及窗口應重新規劃，更有效地提告效率</p> | |
| 業務相關建議 | <p>滿意是對收件的竹崎地政所，但貴所說結案，我卻尚未收到結案文件。</p> | <p>民眾反應事項應為辦理跨縣市代收登記案件，因結案後尚需將應返還文件郵寄予申請人指定地址，爰仍需一定郵寄期間方才會收到相關文件。</p> |
| | <p>我贈與太太 2 筆房屋的權狀, 10/23 都已完成修補手續至今都未收到權狀通知, 不知有何管道查詢請告知謝謝囉！</p> | <p>領件收據皆有案件辦理情形 Qrcode 可供查詢案件辦理進度, 或得至「新北市政府地政局線上查詢服務案件辦理情形查詢」查詢。</p> |
| | <p>辦理贈與案件，綜合辦理窗口、收件窗口，都沒有告知要繳納土增稅、房屋稅、契稅，相關稅額，這些稅單完全沒有蓋收款章，承辦窗口也都沒有提醒</p> <p>害我還要多跑一趟去地政地政拿回稅單繳費</p> | <p>本所服務中心乃協助民眾整理案件及提供相關諮詢，就應備文件及應填列之項目做指導，綜合收件櫃檯辦理收件作業，尚無對於登記案件進行實質審查；然實質審查則為審查同仁之業務。惟將持續加強同仁教育訓練，以提升服務品質。</p> |
| | <p>因為卡在地價稅是帳戶扣款。明明 12/1 扣</p> <p>稅捐處也看到扣帳，但因國庫帳號仍看不到入帳。即使稅捐處發證明已從納稅義務人帳戶扣錢，地政事務所仍堅持要稅捐處蓋無欠稅章</p> <p>而看到國庫入帳卻在 12/7，整整差了一星期</p> <p>實在讓人覺得好像是給地政人員 7 天正大光明的休假。這樣的政策實不敢恭為</p> | <p>按土地稅法第 51 條規定，欠繳土地稅之土地，在欠稅未繳清前，不得辦理移轉登記，爰本案承辦人員請民眾查無欠繳地價稅方才可以辦理登記。惟將加強同仁與民眾溝通情形，請同仁於民眾申請當下有疑問時詳細說明，提供民眾更貼心友善之服務。</p> |
| 其他 | <p>我聽銀行說換所有權狀會變成有護貝不怕撕的較好紙張，在服務台去綜合櫃台時也有問，但沒得知今年的所有權狀是很薄的一張普通軟紙製作，等換好拿到時很失望（早知道就不換了），因為比原來的要薄感覺沒厚紙板支撐的話一下</p> | <p>現行權狀由中央印製廠統一印製且樣式為全國統一規範，尚無法更改權狀款式。惟本所有權狀袋供有需求之民眾使用，方便至本所申辦案件之民眾攜帶、保存及收納其權狀。</p> |

| 意見類別 | 民眾意見內容 | 回應及改進回饋 |
|--------------------------|---|---|
| | 就壓壞了，建議所有權狀紙資要厚一點或防撕材質，謝謝 | |
| 業務相關建議 | 權狀紙張太單薄 | |
| | 很多資料資料庫都有，不明白為何還要手寫 | 申請登記應備文件及書表格式皆依土地登記規則及內政部函釋統一規範，另本所1樓大廳設有書寫範例E步步可多加利用。 |
| | 還是有民眾不知道申辦業務要先抽號碼牌，建議多加宣導，謝謝。 | 本所志工或走動式人員偶有因協助洽公民眾暫時離開之情形，本所已設計櫃檯業務點菜單並張貼於叫號機旁，提供民眾抽取號碼牌時直覺性參考。 |
| | 進門時未見引導人員或引導員之櫃檯 | 本所將持續加強同仁教育訓練，上班時間勿於民眾面前使用手機，避免民眾觀感不佳。 |
| | 櫃台同仁上班看看手機 感覺欠佳 | 本所將持續加強同仁教育訓練，上班時間勿於民眾面前使用手機，避免民眾觀感不佳。 |
| | 79.03.13 同仁土地忘了登載日期 | 因本問卷未具名，且民眾回應之事項亦未告知相關標的資料，是本所尚無從了解案情，建請民眾再行洽本所詢問。 |
| | 敬請提交土地未登載-時間-事宜請貴所幫忙主動更正 79.03.13 當時應載入未登載感謝；如有困難之處請告知 | |
| | 費用太高 | 相關規費皆依土地法、土地登記規則及土地或建築改良物權利書狀及申請應用地籍資料規費收費標準等相關規定辦理。 |
| | 規費太貴 | |
| | 服務態度及方式較被動，相關辦理事項程序、所需填寫表單及預收規費未註明金額等，皆俟申請人提出疑問才予以處理。 1. 民眾申辦房屋抵押權註銷事項時，請櫃台承辦人初始即主動告知並提供申請表，以縮短作業流程時間。2. 預收規費請承辦人主動於收據註明金額，以杜絕未來可能引發款項不明之爭議。 | 辦理抵押權塗銷登記等簡易案件，至本所簡易案件櫃檯皆會提供申請書表並指導民眾填寫資料。 另有關預收規費應為辦理抵押權塗銷登記隨案申請謄本，同仁皆會明確告知民眾收取相關費用之使用用途，惟將持續加強同仁與民眾溝通情形，請同仁詳細說明，以提供民眾更貼心友善之服務。 |
| 服務中心核對資料，盡請安排有熟悉業務的人員，謝謝 | 現行服務中心由一定審查經驗之登記課同仁組成，惟仍持續加強同仁教育訓練，以提升對業務之熟稔度。 | |

| 意見類別 | 民眾意見內容 | 回應及改進回饋 |
|---|--|--|
| 業務相關建議 | 問卷第二題的那個斷句需要改良 | 業調整本問卷，以避免誤解。 |
| | 表格繁複，必須精簡作業流程，設法與國稅局整合成單一承辦窗口，縮短領證時間 | 申請登記應備文件及書表格式皆依土地登記規則及內政部函釋統一規範，惟申辦不動產登記須至不同機關申辦相關業務流程較為複雜，且填寫之書表繁複。本所已有 We help you 專區及登記書表教你填等便民服務措施，提供民眾於申請登記時使用，本所亦將持續將強本所便民服務措施及精進相關流程，提供民眾更貼心便民服務措施。 另有關與國稅局整合一節，因現行辦公廳舍之配置，各機關辦公位置尚無法變動。 |
| | 未告知可透過郵寄取件 | 業製作 A4 宣導文宣郵寄到家服務，並張貼於各綜合收件櫃檯明顯處，如民眾有郵寄到家之需求者可向服務人員提出。 |
| | 同仁沒有主動告知可郵寄導致還要請假去領件，不方便 | |
| | 沒有告訴我申辦的案件可以用郵寄給我 | |
| | 單一窗口少一點(多增加一至二個)比較適合,也會有工作效力。 | 考量業務及人力情形，目前簡易櫃檯配置 3 名人力，另將加強二線服務人員之機動性，以減少民眾等待時間。 |
| | 辦理陽台補登案 希望辦事員能改進改善，解釋清楚 房屋與土地是分開辦理了？ 補登陽台只要房屋權狀而不是連土地權狀全收下了。全部交給辦事員傻傻的每天擔心 怕受到傷害上當的心等待通知啦？ 最後才知道房屋與土地是分開來辦理的。幸好平安無事了。50年來更換土地新權狀了。希望能改善事件了。多謝 梁阿姨 ++ | 本所將持續加強同仁教育訓練，以降低類此情形發生。 |
| 沒有不滿意的地方 雖然這次辦理的案件不複雜，但這是在辦完後的感受。 期許未來地政，戶政，稅務... 等資料 | 答謝對本所為民服務的肯定。另近年內政部推辦不動產移轉一站式及網路申請土地登記服務，歡迎民眾多加利用。 | |

| 意見類別 | 民眾意見內容 | 回應及改進回饋 |
|--------|--|---|
| | 能夠串接，並提供電子平台一站式填寫辦理相關事務！ | |
| 業務相關建議 | 土地權狀已守續完成換新的程序了，應該讓本人在舊的權狀裡，親自簽名作廢2字，我們才會安心。而不是拿到2樓我們沒看到的，說是收回，集体消燬的。回到家，很不安心的 希望，讓我們親眼在權狀上，大字的填上消燬才可 | 相關權利書狀於申辦登記案件時收回，並於在原權利書狀上蓋印註銷章。 |
| | 可以提供專業諮詢或宣導，以防詐騙…日前有看 TikTok 網紅講一些是是而非…也不知是真是假，說建議不要去塗銷等言論… | 為防範詐騙得申請地籍異動即時通服務，另擬納入未來業務宣導業務考量。 |
| | 相關部門資訊互通不良。 相關部門能資訊查詢。 | 針對跨機關之部分，本所與戶政事務所、稅捐稽徵處、國稅局皆已有傳真聯繫機制，強化機關間之聯繫。 |
| | 審核的資訊需更透明化下達到初審人員，文件若有正本需求書寫清楚。例：三個月內的戶籍謄本正本一份 | 登記案附證明文件應檢附正影本或正副本規定皆依申請土地登記應附文件法令補充規定第 32 點規定辦理。 |
| | 辦案人員應主動告知申請者證件將收回保存是否需要將證件先影印保留 | 因大部分登記案件案附文件皆會歸檔保存，且本所案件量大尚無法逐案詢問民眾，倘民眾有證件需影印留存之需求，可主動向本所同仁提出或使用本所投幣式影印機。 |
| | 承辦人員專業度感覺不夠，都拿你們的公文給人員看了，人員還滿頭問號…還要問同仁……一來一往很浪費時間 | 本所業務配置係以專業分工、業務分流為原則，各項櫃檯處理業務不同。惟如對民眾詢問之內容非屬其業務，皆會向同仁請求協助，給予民眾正確之回覆。 |
| | 左邊圓桌的服務態度很好，其餘普通 右邊一整排的公務員不忙，左邊圓桌的很忙，人員調派有問題 | 本所業務配置係以專業分工、業務分流為原則，各項櫃檯處理之業務內容不同，本所將加強二線服務人員之機動性，以減少民眾等待時間。 |

| 意見類別 | 民眾意見內容 | 回應及改進回饋 |
|---|---|--|
| 業務相關建議 | 提了也沒用 | 民眾如有相關建議事項皆可提出，本所將持續加強本所便民服務，提供民眾更貼心友善之洽公體驗。 |
| | 針對網路世代 希望能在地政事務所現場提供辦理各項常用業務的流程網路連結 | 本所一樓大廳範例區業放置常見登記原因流程 Qrcode 連結供使用官網相關資訊。 |
| | 這次登記我跑了4趟，原因在於沒有一次性獲得足夠的細節(如：必須蓋騎縫章...等)。建議網站說明文件、櫃臺人員，能從完全沒有辦理經驗的民眾的角度，加強這方面。 | 本所服務中心乃協助民眾整理案件及提供相關諮詢，就應備文件及應填列之項目做指導，尚無對於登記案件進行實質審查；然實質審查則為審查同仁之業務。惟本所將提醒同仁服務民眾時應充分完整說明。另未來將持續精進本所網站內容及資訊。 |
| | 網上資訊可以再詳細、便民點 | |
| | 其他 諮詢服務台人員對與民眾相關的密接單位如地方稅的稅捐處和國稅的國稅局要有基本的認識委婉告知民眾辦理的先後流程並依照各別需要洽相關單位辦理不要一口回絕不予理會 | 申辦登記案件流程如有涉及戶政、稅捐處或國稅局者，服務中心皆會告知民眾相關流程，如有其他疑問則會請民眾逕洽相關機關。惟本所將持續加強本所內外部為民服務品質及同仁應對技巧，以提供民眾更貼心友善之服務。 |
| | 当初我的贷款已经结清了但是未告知我要做此清偿证明动作 | 本所尚無從得知民眾貸款已清償等情並主動通知民眾辦理清償登記，仍應由當事人自行申請抵押權塗銷登記。 |
| | 辦事處理 客戶 能清楚知道詳情 | 將持續加強本所內外部為民服務品質，提醒同仁說明時應充分完整，提供民眾更貼心友善之服務。 |
| | 台灣萬萬稅 不可言喻 | 有關稅務的部分，尚非屬本所業務。 |
| 期望能在第一窗口就能有參考的填表範本，這樣可以確實知道要注意的細節，免的填錯就交付又補件造成你們業務的困擾 | 本所一樓大廳已設有書寫範例區，提供填寫書表填寫範例。另本所製有繼承登記客製化表單範例，針對公司共有繼承、一般繼承或分割繼 | |

| 意見類別 | 民眾意見內容 | 回應及改進回饋 |
|--------|---|---|
| | 建議服務中心可以擺放或提供填寫的範例讓民眾參考，範例中有(不同情況的寫法：共同共有或協議分割等等)，以免要跑好幾次 | 承等不同類型之登記案提供範例參考。 |
| 業務相關建議 | 其他 本人感到遺憾是三號三樓不願意會同以隔戶牆為界蓋章致後陽台無法補登。本建築物竣工交屋時前後陽台已有完整隔戶牆。可否申請到現場測量以符便民服務。 | 因陽台屬區分所有建物之專有部分，且由使照竣工圖無法認定其權利範圍及位置(竣工圖未繪製隔間牆)，故依法需檢附起造人之分配文件(本所以隔間牆兩側建物所有權人協議決定為測量依據)，而非由本所逕行測量認定。 倘鄰戶有相關疑問，歡迎逕洽本所承辦人員，當竭誠予以解說。 |
| | 此房與土地取得是9月1日、因為此屋為母親遺產、母親在3月過世、中間還要處理、人在大陸的弟弟的放棄遺產法院公文、其中海協會海基會公文往來費時費力、在11月收到的地價稅是5000多元、以前母親在世時稅金為1200元、差異甚大、詢問國稅局、答覆為土地取得以8月31日當納稅設定、在8月31日時房子與土地是繼承人《共有三人、我與2位妹妹》所有、因為申辦房屋與土地繼承由小妹在9月1日取得繼承、而8月31日只有小妹戶籍在此屋、所以小妹算自住、其他兩位算一般地價稅、所以地價稅暴增、對於8月31日與9月1日的嚴重差別、並不是每一位老百姓都清楚、尤其對8月20幾號送件申請的老百姓、更要多一點同理心、如果能當急件趕件在8月31日完成、那麼蓋在土地權狀的日期是8月31日、對老百姓是功德一件、也不會有人說你們圖利百姓、我實在不解地政事務所上上下下沒有人想過這個問題嗎？ 從辦理母親後事與遺產事宜、一路上在 | 因本所僅辦理地政相關業務，民眾反應涉及稅務方面之問題，尚非屬本所權責管轄，惟繼承登記案件依「新北市政府地政局所屬各地政事務所受理人民申請土地登記案件處理期限表」規定處理期限為5個工作天，並依土地法、土地登記規則等規定審查。 |

| 意見類別 | 民眾意見內容 | 回應及改進回饋 |
|-----------|---|--|
| | <p>永和戶政、海基會服務人員都讓我印象深刻、感動萬分、可是辦理土地分割讓我覺得國家搶我 3000 多元、人民該納稅、可是覺得被搶劫的話、心裡很不舒服、</p> <p>一個小老百姓的心情、</p> | |
| 業務相關建議 | <p>一周希望能有一天 延長服務時間到 20:00</p> | <p>現行本所辦公時間為上班日早上 8 時至下午 5 時 30 分。如有特殊情形得亦有提供多元管道預約早鳥或日落延時服務，服務受理時間為上班日上午 7 時 30 分至 8 時或下午 5 時 30 分至 6 時 30 分。</p> |
| | <p>其他</p> <p>攤長資料查尋，案件到地政局已經過稅捐處查尋，為何還要再一次資料查証，難道都沒有連線作業，真是擾民作法。能否改善作業方式，讓所有人來辦理都一目瞭然</p> | <p>登記案件審查如有疑義者，皆會依職權查證，惟將加強同仁教育訓練及應對技巧，如民眾有疑問應充分說明，避免類似情形發生。</p> <p>另本所與稅捐稽徵處、國稅局已有建立傳真聯繫機制，如有需查證之事項亦會利用該機制，以強化機關間之聯繫。</p> |
| | <p>登記複審吹毛求疵很不便民，例如填寫民國 112 年一定要改成中華民國 112 年，事務所本身收據也是民國 112 年是何道理……</p> <p>在不影响權益下要便民，凡事都怕的不要當審查去收件就好</p> | <p>現行內政部訂定之登記申請書表內日期格式皆為「中華民國○○年○月○日」，惟將向同仁宣導如遇有民眾當下有疑問時應詳細說明，避免誤解發生，以提升本所為民服務品質。</p> |
| 環境及設備相關建議 | <p>冬天的時候加強一樓通風</p> | <p>冬天常因寒流來襲，同仁將門窗緊閉造成通風不良，又未達到可開啟空調之室溫，致生悶熱現象。邇後會再提醒一樓同仁，在顧及保暖的前提下，仍建議應留有可供通風的門窗，避免悶熱。</p> |

| 意見類別 | 民眾意見內容 | 回應及改進回饋 |
|--|---|--|
| 環境及設備相關建議 | "雖設有停車場可供利用，但輪轉率太低，停車非常不方便。以後前往洽公會改搭大眾交通方式前往。" | 本合署大樓設有交通局委外停車場，假日因後方客家文化館常辦活動而易有車位客滿現象，該民眾於平日洽公無停車位實屬偶發狀況。 |
| | 洽公車位常常被非洽公之人長時間停放，可否研議方案改進。 | 惟為服務民眾增加停車便利性，建請研考製作臨近可替代停車場圖示，以緩解臨時無停車位之困境。 |
| | 應該要有奉茶的服務！謝謝 | 現行一樓大廳有提供杯子及茶水供洽公民眾使用。 |
| | 可能因事務所位置長方形，只有一個通風口（入口處），人多就覺得非常悶、吵雜、空氣對流很差，櫃檯人員應該也很悶熱，各各臉都紅紅的，希望貴所有改善方案... | 為配合節能政策，本所空調可開啟時間為上午9時至下午5時，溫度設定26-27度，1樓大廳因服務民眾需要，溫度設定於25-26度，並可延長至下午5時30分關閉。為兼顧節能及民眾同仁健康，業於112年10月購入大型水冷扇配合冷氣開放使用，以增加空調運作之效率，及環境舒適度。 |
| | 辦公室很熱 | |
| | 空氣不太流通，建議空調開大一些 | |
| | 空調不夠冷，空間很悶熱不適感 | |
| | 天氣太熱無空調悶的一身汗 | |
| | 夏天可以早一點開冷氣 | |
| | 冷氣不冷，洽公民眾和服務人員無法在優質環境下完成業務申辦 | |
| | 環境無冷氣 | |
| | 冷氣應提早開啓，早去的人只能吹風扇，實在有点悶熱 | |
| | 冷氣應提早開啓，早去的人只能吹風扇，實在有点悶熱 | |
| | 冷氣不夠冷 | |
| | 因為要一樓、三樓跑，冷氣也不涼，二個樓層熱死，人多又更悶，請改善好嗎！？ | |
| 內部空氣有點悶 | | |
| 內部空氣有點悶 | | |
| 案件查詢網頁速度超慢，收字件選單還有查詢結果要好幾分鐘才出現，建議改善，謝謝 | 有關案件進度查詢系統網頁係連結自地政局網站，業已向地政局反映速度較慢之情形，日後亦將持續測試及觀察網頁連線速度，提供民眾更貼心友善之服務。 | |

| 意見類別 | 民眾意見內容 | 回應及改進回饋 |
|-----------------------|--|--|
| 環境及設備相關建議 | 中和區的公辦事務所在地太多不同地址…沒有整合，區公所、戶政、地政…等辦公地點都在不同位置…，洽公民眾常易弄錯跑錯所在地，期望未來能整合一處或一大樓區，達到便民服務。 | 因現行辦公廳舍之配置，各機關辦公位置尚無法變動。 |
| | 沒酒精噴手 | 本所1樓大廳靠志工服務台設有電動酒精感應噴手器，屆時再請志工適時關懷需要之民眾，並指引民眾使用。 |
| | 付費影印機易故障。 | 本所業於113年度更換提供廠商，並改為悠遊卡影機。 |
| | 嗯…就真的請打掃的人員，別穿正面是『東京熱』，背面是『高清無碼』字樣的衣服。不管是哪單位聘雇的，總之就是看的很怪！ | 已與清潔人員溝通，請於值勤時間注意穿著，避免誤會。 |
| | 承辦人員服務很好但聲音有點小，隔著板子說話多少阻隔音量，建議可設置有麥克風窗口，對耳朵重聽民眾會有幫助，謝謝。 | 因本所櫃檯間距離較近，經評估加裝麥克風恐有互相干擾之情形發生，爰暫不考量。惟講話音量較小或不清楚之情形，將提醒同仁留意。 |
| | 服務員講話太小聲 | |
| | 希望旁邊轉角取件櫃檯可以稍微有點距離，在申辦案件的時候，取件人員就緊緊站在旁邊，會覺得有被干擾的感覺 | 擬納入後續業務評估及考量。 |
| | 我覺得多一處桌椅給送完件或要送件的人整理資料會更棒 | |
| 網路太慢。。目前等待中，以後是否可改善。。 | 本所網路連線情形均有監控並每日檢視，亦將持續測試及觀察調校，並加強內外部為民服務品質，提供民眾更貼心友善之服務。 | |

九、 結論與建議

本次調查屬常態性之滿意度問卷調查，為民眾至本所辦理登記完畢並領件完竣後之意見表達，經查大多透過本次登記案件滿意度

調查民眾對於申辦案件「辦理時間」、「服務同仁的專業性」、「服務同仁的服務禮儀」、「洽公體驗感受」，各項滿意程度均達 98%以上，獲得 3198 位民眾正面肯定之評價，本所將持續保持關注，以提供民眾更貼心友善之服務。

又將今（112）年與去（111）年之滿意度進行比較及分析，整體滿意度微幅下降 0.52%，各項指標皆呈現負成長，其中針對申辦案件的辦理時間之滿意情形下降幅度最大，較去年下降 0.68%，且為本年度滿意度最低之項目，推測應為 112 年新進同仁較多，因審查經驗較不足，以致須花較多時間辦理業務，爰本所將持續加強審查同仁教育訓練，期以提升新進同仁對業務之熟稔度。

次查本年度民眾意見及相關建議，多有針對服務態度不滿意的部分，擬加強本所同仁之教育訓練，以提升本所內外部為民服務品質，並持續加強同仁應對技巧，向同仁宣導服務民眾時說明時應充分完整，且應具備同理心，並注意措辭、禮節，以減少民眾觀感不佳致生抱怨之情形發生。

另有關民眾針對本所辦公環境意見，除本所將持續加強檢視辦公環境空間及各項設施外，擬針對民眾提及空調等建議納入後續環境改善小組評估及討論；另針對民眾建議一樓櫃檯設置之建議，擬納入後續業務評估及考量。

透過登記案件滿意度調查可了解民眾意見反饋，從中改善並提升作法，使本所更貼近民眾需求，未來亦將持續傾聽民眾聲音，蒐集民眾意見進行改善，以提升本所為民服務品質。