臺北縣三重地政事務所九十六年度

『土地登記業務』民眾意見反應調查分析報告

壹、依據：九十六年度民眾意見調查分析執行計畫。

貳、目的：

為了解洽公民眾及地政士對於本所土地登記業務滿意度，藉以作為本所提昇為民服務之依據及改善方針，並加強登記案件處理效率及服務品質。

參、實施期間：九十六年五月十一日起至五月三十一日止。

肆、實施方式：

將問卷放置於服務中心，由櫃檯人員向洽公民眾發送問卷，請其就問卷內容作答。

伍、處理方式：

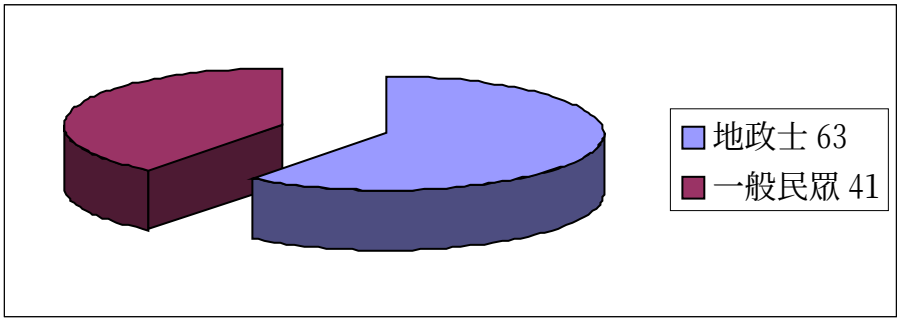
調查表共發放一百０四份，回收一百０四份，回收後，先行就各項目內容作數量統計，再以電腦繪製統計圖表。

陸、統計分析：

一、填表人身份：

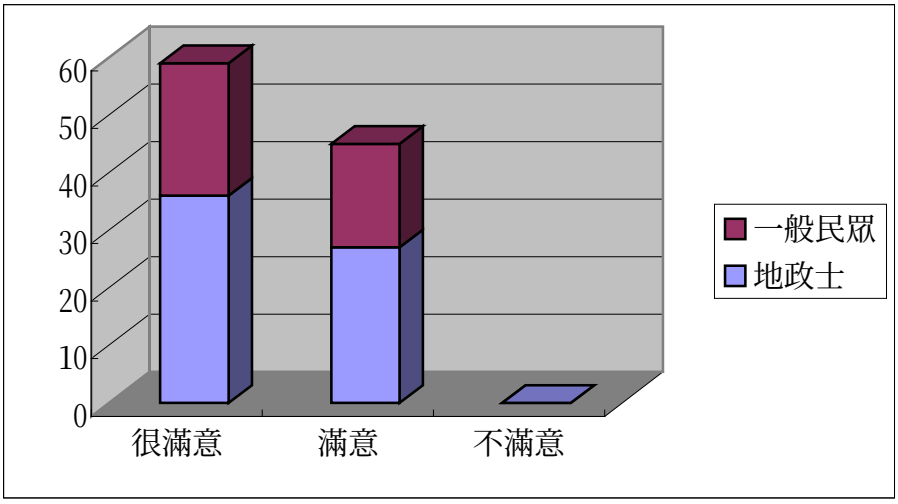
本統計結果係取調查實施期間洽公之地政士 63 位(約 61%)及一般民眾 41 位（約佔 39% ），共計 104 位受訪者。

題目一	一般民眾	地政士
份數	41	63
比例	39%	61%



二、整體而言，您對於本所登記案件之服務效率與品質：

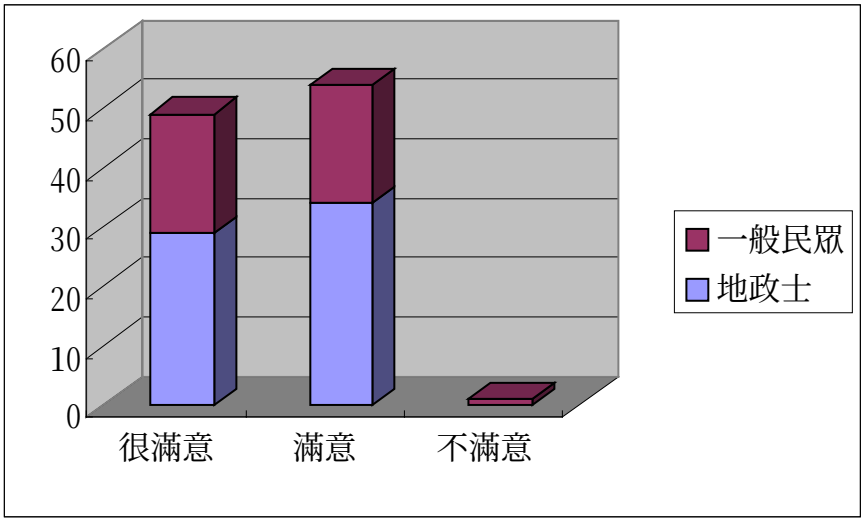
題目二	很滿意	滿意	不滿意	總計
一般民眾	36	27	0	41
地政士	23	18	0	63
合計	59	45	0	104



調查結果顯示，地政士及一般民眾對於登記案件之服務效率與品質給與本所高度之肯定〔很滿意約佔 57% 、滿意約佔 43% 〕。

三、您對於本所登記案件書面補正或電話補正之服務效率與品質：

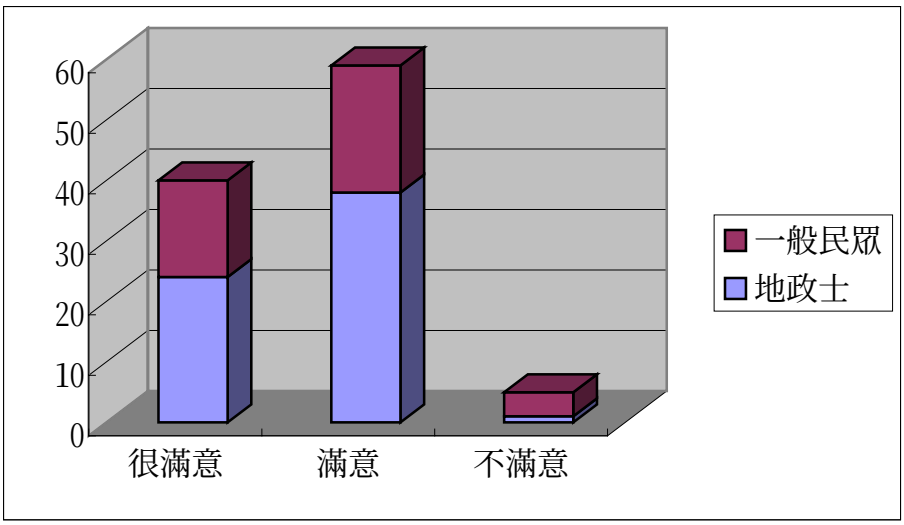
題目三	很滿意	滿意	不滿意	總計
一般民眾	20	20	1	63
地政士	29	34	0	41
份數	49	54	0	104
比例	47%	52%	1%	100%



調查結果顯示，受訪者對於本所書面補正或電話補正之滿意度〔很滿意 47% 、滿意 52% 〕達 99%。

四、您對於本所自助式影印機之標示操作說明是否清楚？

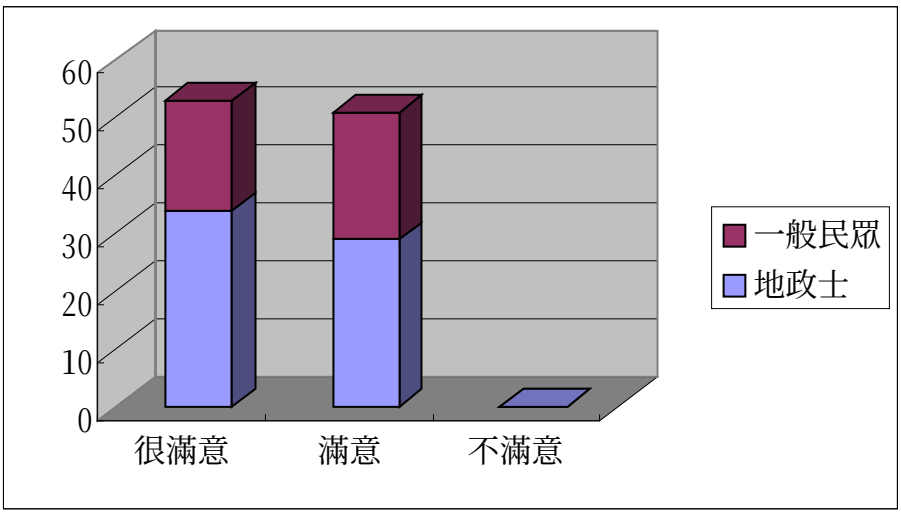
題目四	很滿意	滿意	不滿意	總計
一般民眾	16	21	4	41
地政士	24	38	1	63
份數	40	59	5	104
比例	38%	57%	5%	100%



調查結果顯示，受訪者對於本所自助式影印機之標示操作說明〔很滿意 38% 、滿意 57% 〕，另不滿意 5%。

五、您對於本所取號機標示是否清楚？

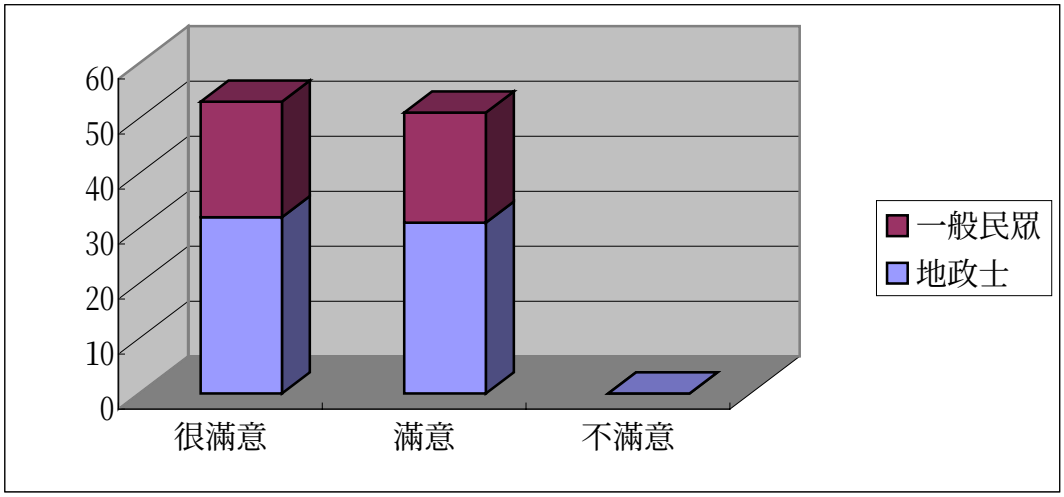
題目五	很滿意	滿意	不滿意	總計
一般民眾	19	22	0	63
地政士	34	29	0	41
份數	53	51	0	104
比例	51%	49%	0%	100%



調查結果顯示，受訪者對於取號機之標示給予肯定〔很滿意 51% 、滿意（約佔 49% ）。

六、您對於本所補正、駁回櫃檯、領件、發狀等服務人員之服務態度：

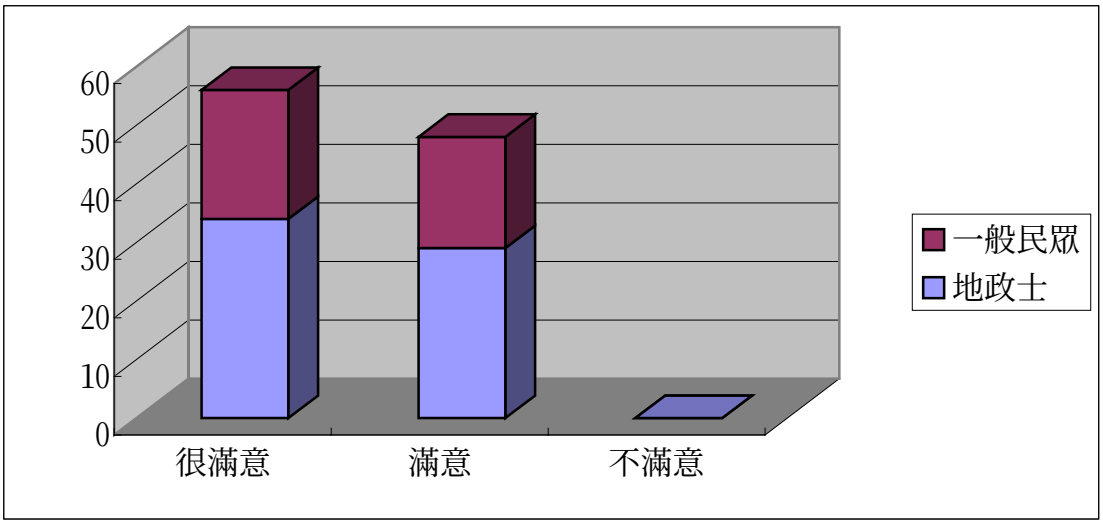
題目六	很滿意	滿意	不滿意	總計
一般民眾	21	20	0	41
地政士	32	31	0	63
份數	63	41	0	104
比例	51%	49%	0%	100%



調查結果顯示，受訪者對於本所補正、駁回櫃檯、領件、發狀等服務人員之服務態度之滿意度為很滿意 51% 及滿意 49% 。

七、您對本所登記案件承辦人員服務態度：

題目七	很滿意	滿意	不滿意	總計
一般民眾	22	19	0	41
地政士	34	29	0	63
份數	56	48	0	104
比例	54%	46%	0%	100%



調查結果顯示，受訪者對於本所登記案件承辦人員服務態度滿意度為很滿意 54%、滿意 46%。

八、您認為本所土地登記業務還有哪些亟須改進之處？

建議	處理情形	備註
資訊系統如果可以更穩定、簡少當機的機率，那就夠完美！	有關資訊系統穩定度方面，本所將家強維護管理，惟有時係因受限資料傳遞需透過網路傳送，因網路服務公司網路問題致傳送資料太慢而延誤審查時間。	地政士
簡易櫃台計費、收件比較慢，大致上還可以。	本所將再研議計畫及收件速度改善方案。	地政士
抵押權變更案件，辦理時間過長。	抵押權內容變更案件因已納入跨所案件辦理，如係跨所案件或因網路傳送時間導致，本所將處理流程及縮短處理時間之可行性。	地政士

九、結論

地政單位首要工作之一的土地登記業務，是本所相當重視的一項業務，在本次針對「土地登記業務」之意見反應調查結果中，受訪民眾及地政士滿意及很滿意程度皆達到 95% 以上，顯示土地登記業務仍獲得大部分洽公者的認同與肯定。又今年各項調查之滿意度皆較去年調查之結果有所提昇，顯示本所針對登記業務的改進與檢討深獲民眾之認同，亦是對本所同仁的辛勞與努力給予之一種鼓勵。然本所仍將針對有所不滿意之項目〔登記案件、補正案件之補正理由、補正、駁回櫃檯服務人員之服務態度〕及自助式影印機標示操作說明做檢討改進，以提昇本所登記案件處理之效率及服務品質。