

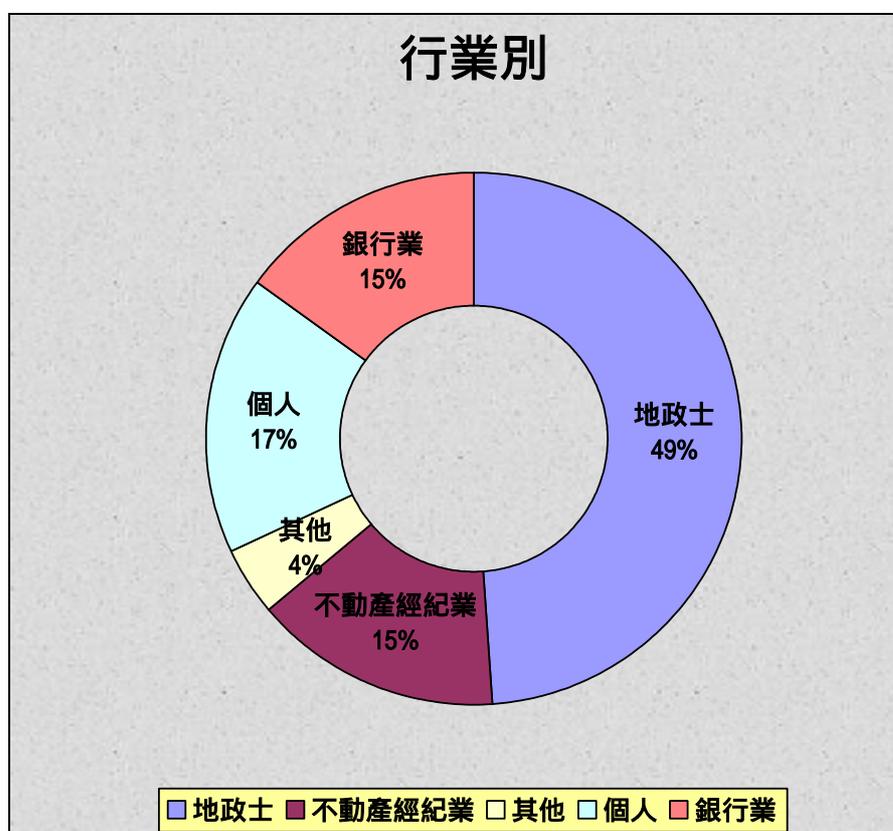
臺北縣三重地政事務所九十七年度 『地籍謄本暨網路電子謄本民眾意見調查』 問卷調查分析報告

- 壹、依據：九十七年度民眾意見調查分析執行計畫
- 貳、目的：謄本核發為事務所基本業務之一，而使民眾能享有更加便利之服務品質為本所之努力方向。因此，希望藉由問卷調查之實施來了解民眾申請謄本時，對本所提供之服務的滿意程度，作為提昇行政效率、加強民眾申辦便利性之參考。
- 參、辦理時間：九十七年二月一日至二月二十九日
- 肆、辦理方式：於業務櫃檯、收件、謄本櫃檯及服務台發送問卷供洽公民眾填寫並於現場回收，本問卷共發放一百份，回收之有效問卷數為一百份。

伍、問卷分析：

一、 職業別

| 職業別 | 合計 |
|--------|------|
| 地政士 | 49% |
| 不動產經紀業 | 15% |
| 其他 | 4% |
| 個人 | 17% |
| 銀行業 | 15% |
| 總計 | 100% |

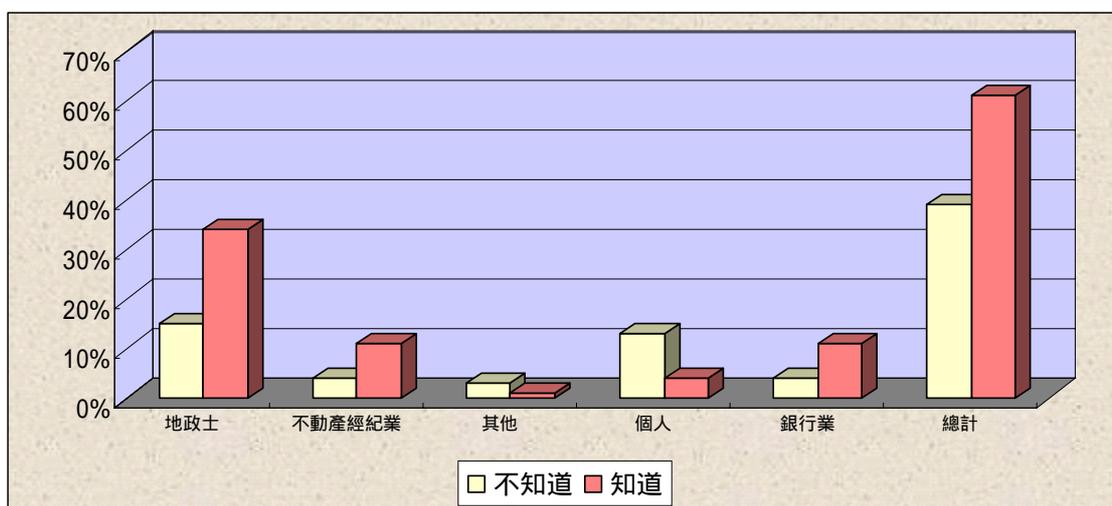


根據問卷調查顯示來本所申辦謄本之行業別中以專業地政士比例最高，今年較去年成長，由 39%增加至 49%；地政士佔多數乃由於地政士至本所辦理案件同時可申領謄本。另一方面，一般民眾所佔比例較去年略增，由 16%降至 17%，顯示民眾對於地政

業務日漸熟悉，而不需透過專業地政士之協助申辦。依整體數據所顯示各行業謄本申辦仍舊以地政士為大宗。

二、請問您知不知道政府目前正在推動『北北桃地政資訊網 e 點網』，首創將「電傳資訊服務」和「電子謄本」整合成單一服務窗口？

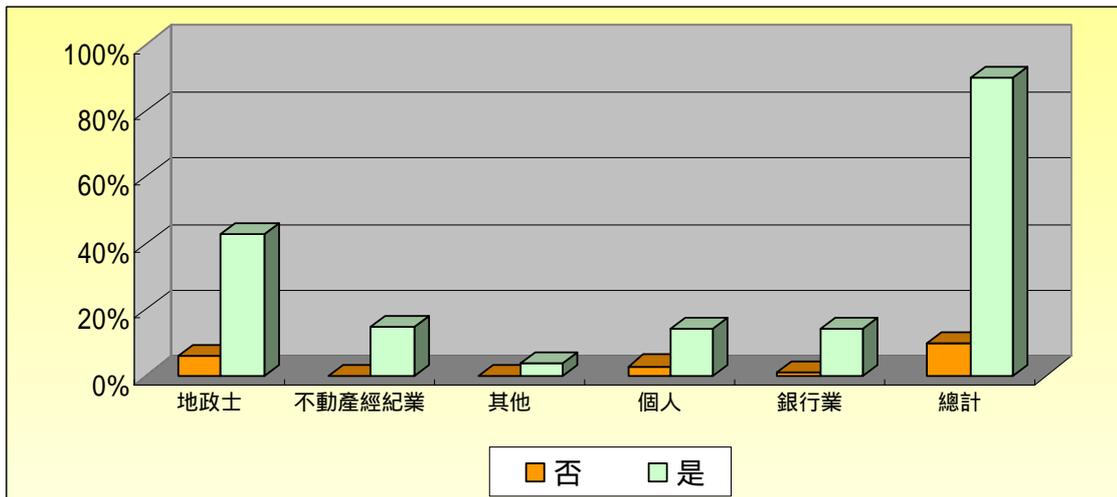
| 97 年 | 不知道 | 知道 |
|--------|-----|-----|
| 地政士 | 15% | 34% |
| 不動產經紀業 | 4% | 11% |
| 其他 | 3% | 1% |
| 個人 | 13% | 4% |
| 銀行業 | 4% | 11% |
| 總計 | 39% | 61% |



『北北桃地政資訊網 e 點網』係臺北縣、臺北市及桃園縣三縣市政府，共同合作建置跨縣市「北北桃地政資訊 e 點網」，該系統包含網路申領電子謄本及電傳資訊系統，並結合 SS0（單一簽入），首創將「電傳資訊服務」和「電子謄本」整合成單一服務窗口，民眾從此不用再分開查詢，只要一次登入，就能同時查詢兩項資料，且無需同時申請各系統帳號。惟地政機關近日持續推行之業務。根據調查顯示今年知悉『北北桃地政資訊網 e 點網』之數據為 61%，成立之初，過半數之民眾得知此一訊息，可見宣導成效良好，未來也應持續推廣，以達政策施行之目的。

三、您認為實施膳本二級制之後，是否更能避免個人資料外洩被不法人士利用機會？

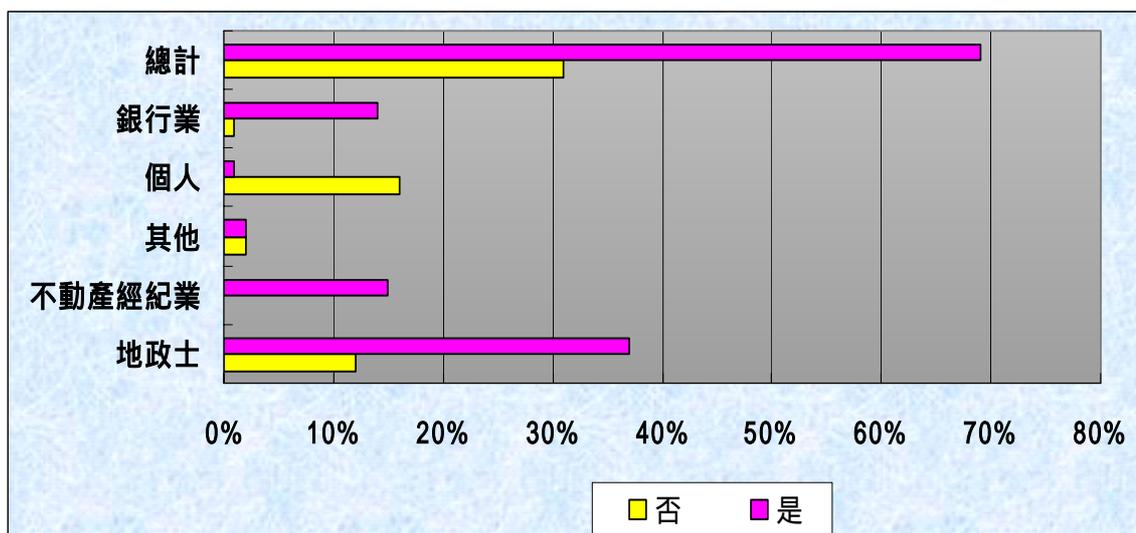
| 97年 | 否 | 是 |
|--------|-----|-----|
| 地政士 | 6% | 43% |
| 不動產經紀業 | 0% | 15% |
| 其他 | 0% | 4% |
| 個人 | 3% | 14% |
| 銀行業 | 1% | 14% |
| 總計 | 10% | 90% |



於今日個人資料安全為多數人所關心且關乎個人相關權益甚重，這也是地政機關實施膳本二級制之主要目的。此項調查顯示有超過九成的比例相信膳本分級後對個人資料安全保障極大幫助與保障，相較於 95 年八成一和 96 年八成六大幅成長，數據中透露民眾對政府開發建置之系統深具信心。由此可知，政府對於膳本分級制之宣導成效良好。

四、您是否曾在家裡或公司使用過網路電子謄本？

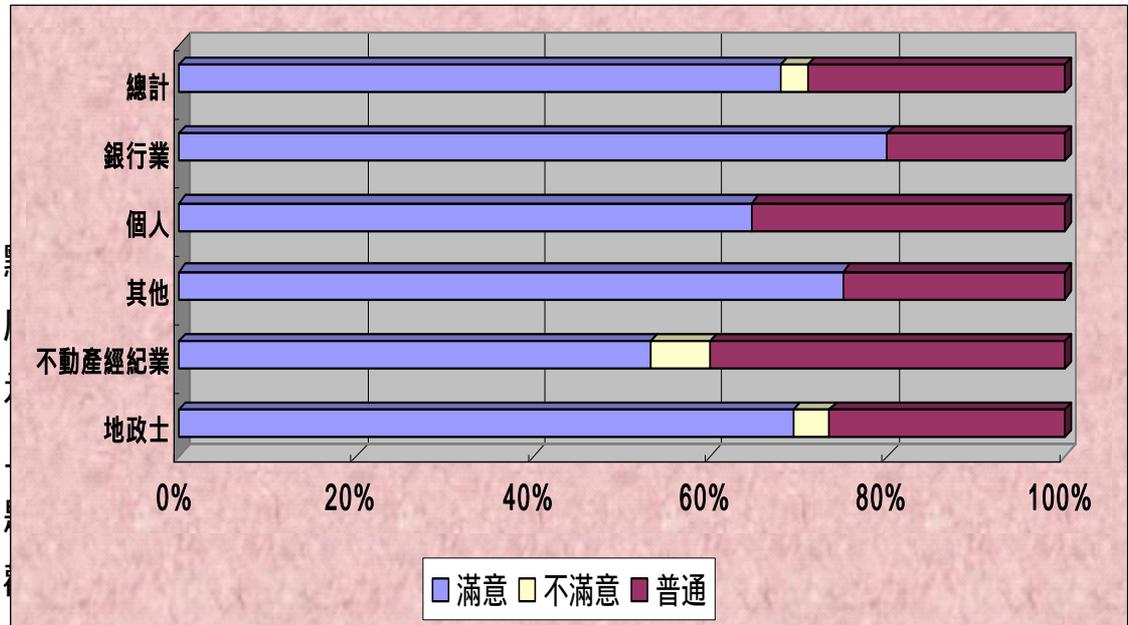
| 97年 | 否 | 是 |
|--------|-----|-----|
| 地政士 | 12% | 37% |
| 不動產經紀業 | 0% | 15% |
| 其他 | 2% | 2% |
| 個人 | 16% | 1% |
| 銀行業 | 1% | 14% |
| 總計 | 31% | 69% |



網路電子謄本宣導至今可以見到總體來說已有半數以上之民眾有上網申請過電子謄本，惟個人部分因非頻繁且大量申請之故，因此不曾於家中或公司使用過網路電子謄本之比例佔 16% 之多。由整體面觀察，調查顯示洽公民眾使用過上網申請者佔六成九左右之比例，較去年的 73% 減少了 4%，未來可考慮加強電子謄本之宣導，以推廣便民之措施。

五、請問您對於『網路電子騰本』的推動成效滿不滿意

| 97年 | 滿意 | 不滿意 | 普通 |
|--------|-----|-----|-----|
| 地政士 | 34% | 2% | 13% |
| 不動產經紀業 | 8% | 1% | 6% |
| 其他 | 3% | 0% | 1% |
| 個人 | 11% | 0% | 6% |
| 銀行業 | 12% | 0% | 3% |
| 總計 | 68% | 3% | 29% |

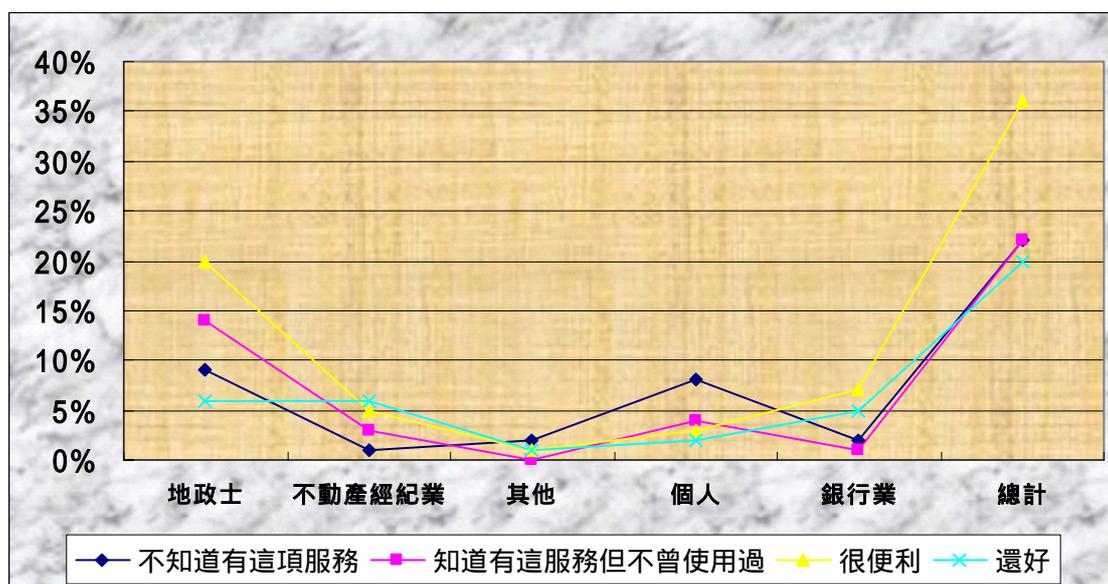


之

，雖然依據調查顯示滿意度比去年的 66% 提升 68% ， ；另針對不滿意之比例，由去年之 10% 下降至 3% ，同仁們的努力值得肯定，但未來仍需多方面加強系統之穩定度，希冀滿意度之提升。

六、請問您對於『網路預約申請騰本服務』感覺如何？

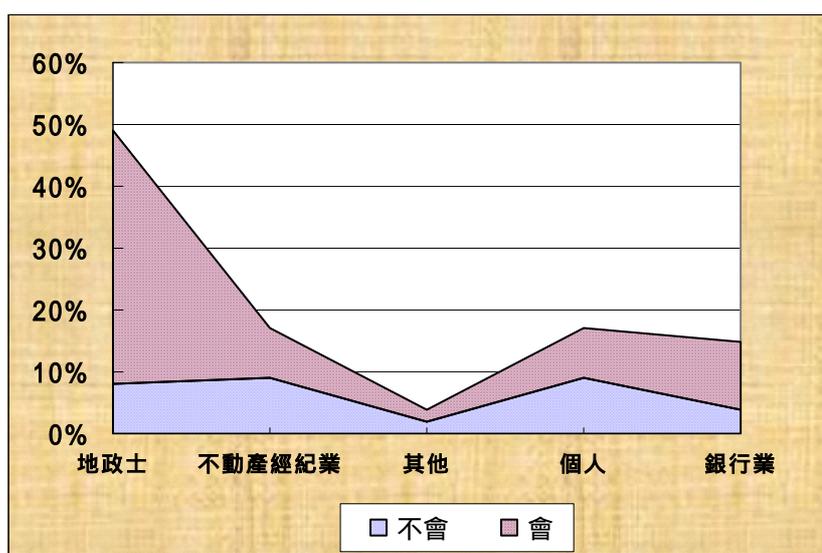
| 97 年 | 不知道有這項服務 | 知道有這服務但不曾使用過 | 很便利 | 還好 |
|--------|----------|--------------|-----|-----|
| 地政士 | 9% | 14% | 20% | 6% |
| 不動產經紀業 | 1% | 3% | 5% | 6% |
| 其他 | 2% | 0% | 1% | 1% |
| | 8% | 4% | 3% | 2% |
| 銀行業 | 2% | 1% | 7% | 5% |
| 總計 | 22% | 22% | 36% | 20% |



此項調查結果感覺『很便利』為最高比例佔 36%，但仍有 22%不知道有這項服務，而知道有這項服務但不曾使用過 22%，感覺還好佔 20%。以專業地政士及相關行業比例觀之，其比例『很便利』32%；『還好』17%；『知道有這項服務但不曾使用過』18%；『不知道有這項服務』12%。整體數據顯示此項服務普遍獲得民眾認可，但『不知道有這項服務』以及『知道有這項服務但不曾使用過』共佔 44%，顯然仍需加強宣傳及更進一步瞭解『知道有這項服務但不曾使用過』之原因為何。

七、現在內政部在推行『自然人憑證』及『工商憑證』，您要申請地籍謄本或查詢地政電傳資訊等，只要在家或公司上網就可以申請，屆時您會不會考慮申請一張憑證 IC 卡呢？

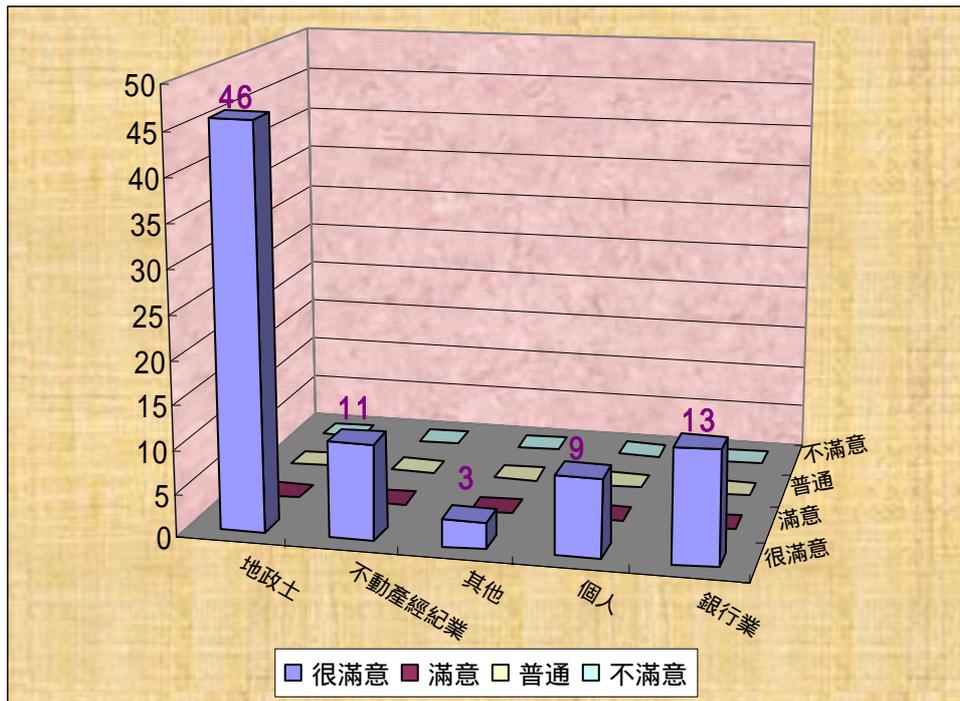
| 97 年 | 不會 | 會 |
|--------|-----|-----|
| 不動產經紀業 | 4% | 11% |
| 地政士 | 8% | 41% |
| | 2% | 2% |
| 個人 | 9% | 8% |
| 銀行業 | | 11% |
| | 27% | 73% |



根據調查結果有 73% 會申辦自然人憑證及工商憑證，且以地政士、銀行業及不動產經紀業居多，顯示由於職業關係其需求相對提高，自然人憑證除地政電子謄本外更有報稅、公路監理系統等應用。而此看來，自然人憑證與地政電子謄本結合之便利性及其提供之行政服務，是未來政府機關趨勢。

八、 您覺得本所騰本窗口服務人員的服務態度如何？

| 97 年 | | |
|-----------|-----|------|
| 行業別 | 滿意度 | 合計 |
| 地政士 | 滿意 | 3% |
| | 很滿意 | 46% |
| | 普通 | 0% |
| | 不滿意 | |
| 地政士 合計 | | 49% |
| 不動產經紀業 | 滿意 | 4% |
| | 很滿意 | 11% |
| | 普 | 0% |
| | 不滿意 | |
| 不動產經紀業 合計 | | 15% |
| 其他 | 滿意 | 1% |
| | 很滿意 | 3% |
| | 普 | 0% |
| | 不滿意 | |
| 其他 合計 | | 4% |
| 個人 | 滿意 | 8% |
| | 很滿意 | 9% |
| | 普 | 0% |
| | 不滿意 | |
| 個人 合計 | | 17% |
| 銀行業 | 滿意 | 2% |
| | 很滿意 | 13% |
| | 普 | 0% |
| | 不滿意 | |
| 銀行業 合計 | | 15% |
| 總計 | | 100% |



根據問卷調查整體看來洽公民眾對於騰本窗口服務態度呈現相當高的滿意度，由去年度之 98% 增至今年度之 100%，顯示縣民是頭家之推廣成效及櫃台人員服務態度廣受肯定，此點值得給予同仁嘉許。

陸、 結論與建議

根據本次問卷調查可以得知，網路申領電子謄本推動成效滿意度與去年相比較呈現持平，這點應特別注意。謄本窗口服務人員之服務態度廣受大眾肯定，值得給予同仁嘉許。

北北桃地政資訊 e 點網、謄本二級制、網路申領電子謄本及網路預約申請謄本服務之宣導成效良好，每項業務皆有過半數之人數知悉，未來仍需持續加強宣導相關業務，同時加強同仁服務之訓練及系統之穩定度，以發揮更大之便民效用。