

臺北縣三重地政事務所九十七年度

『土地登記業務』民眾意見反應調查分析報告

壹、依據：九十七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：97年8月18日起至97年8月29日止。

肆、實施方式：

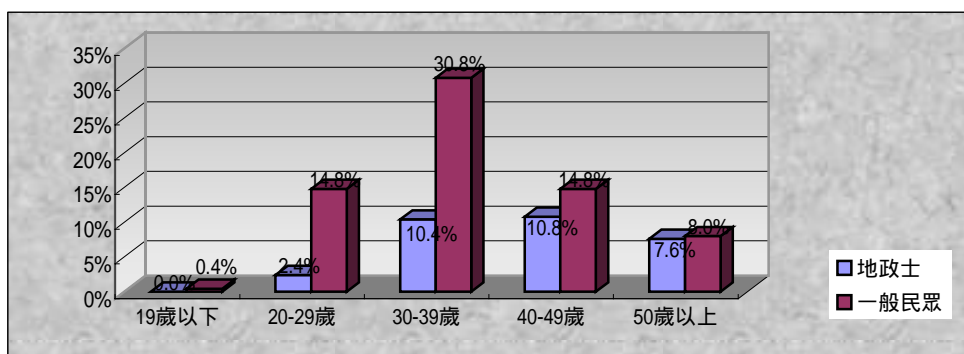
由本所服務台人員發送問卷供洽公民眾填寫，並於現場回收。總計發放問卷 250 份，回收有效問卷 250 份。

伍、統計分析：

基本資料：

身分及年齡

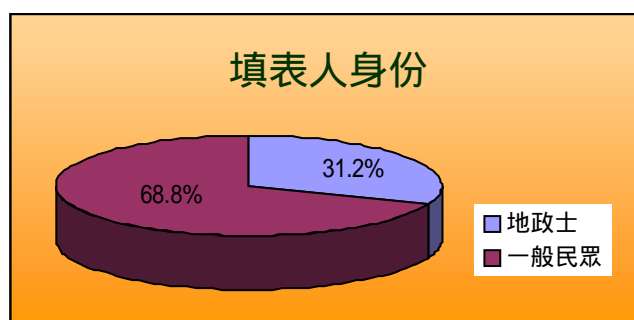
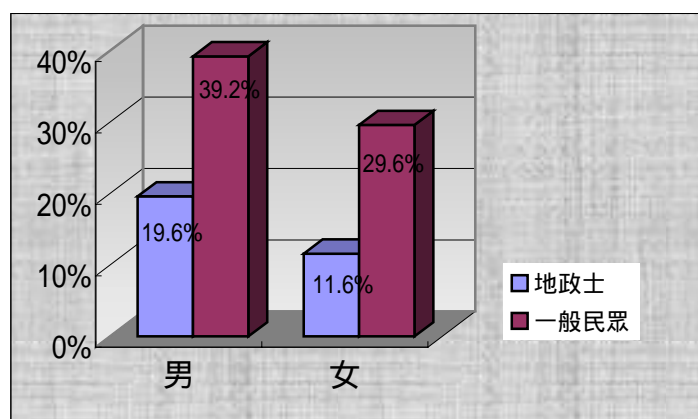
身分	年齡					合計
	19歲以下	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50歲以上	
地政士	0.0%	2.4%	10.4%	10.8%	7.6%	31.2%
一般民眾	0.4%	14.8%	30.8%	14.8%	8.0%	68.8%
合計	0.4%	17.2%	41.2%	25.6%	15.6%	100.0%



調查結果顯示，至本所申辦各類土地登記案件者，以 30 至 39 歲及 40 至 50 歲年齡為主。

身分及性別

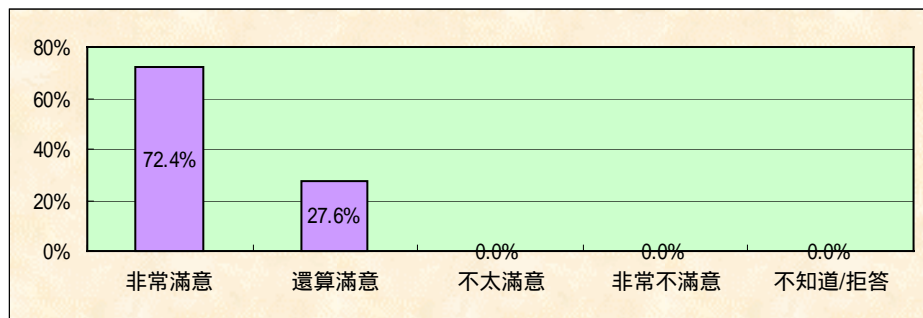
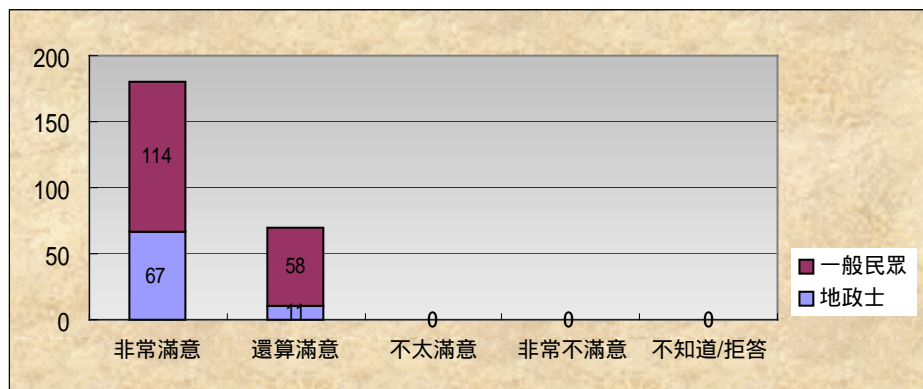
身分	性別		總計
	男	女	
地政士	19.6%	11.6%	31.2%
一般民眾	39.2%	29.6%	68.8%
比例	58.8%	41.2%	100%



本統計結果係取調查實施期間洽公之地政士 78 位(約 32.1%)及一般民眾 172 位 (約佔 68.8 %)，共計 250 位受訪者。

一、 整體而言，您對於本所受理登記案件之服務效率與品質：(含等候或處理時間之便捷情形)：

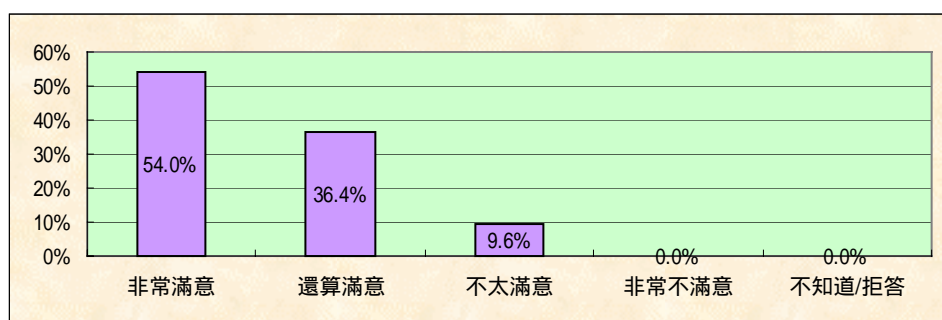
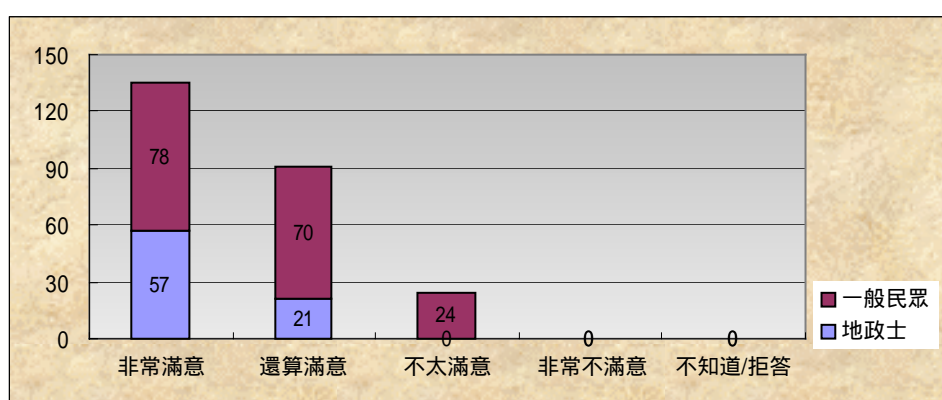
身分	滿意度					總計
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/拒答	
地政士	67	11	0	0	0	78
一般民眾	114	58	0	0	0	172
份數	181	69	0	0	0	250
比例	72.4%	27.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100%



調查結果顯示,地政士及一般民眾對於受理登記案件之服務效率與品質給與本所高度之肯定 (非常滿意佔 72.4 %、還算滿意佔 27.6 %、不太滿意及非常不滿意、不知道/拒答則分別為 0%)。

二、您認為本所引導人員、各項標示內容、取號機等及各種查詢管道對您的引導：

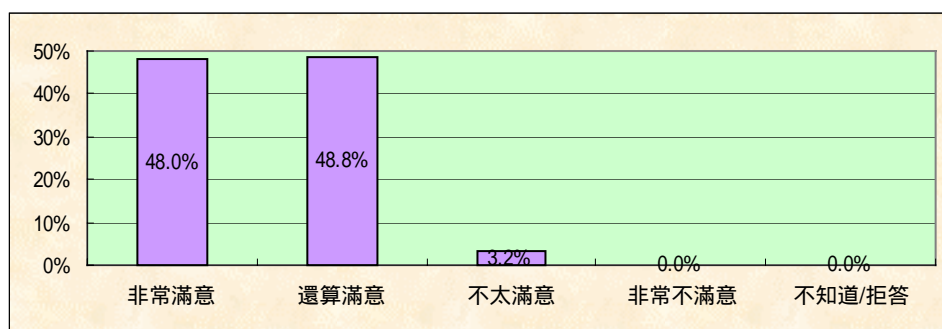
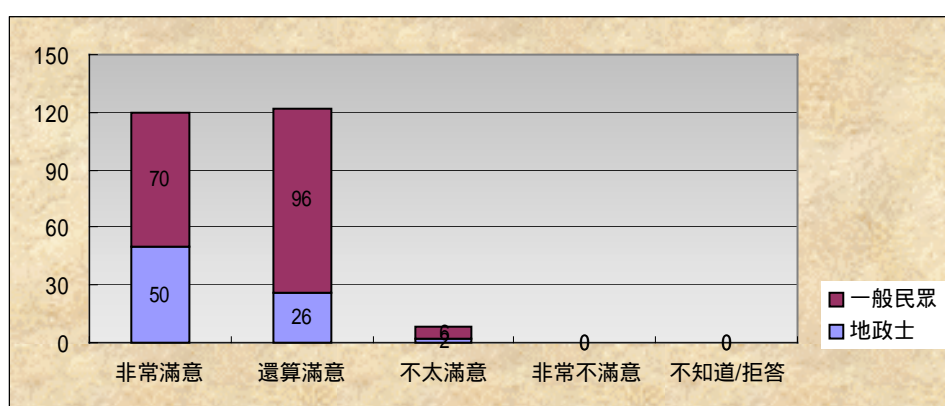
身分	滿意度					總計
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/拒答	
地政士	57	21	0	0	0	78
一般民眾	78	70	24	0	0	172
份數	135	91	24	0	0	250
比例	54.0%	36.4%	9.6%	0.0%	0.0%	100%



調查結果顯示，受訪者對於本所引導人員、各項標示內容、取號機等及各種查詢管道引導之滿意度（非常滿意佔 54.0 %、還算滿意佔 36.4 %、不太滿意佔 9.6 %、非常不滿意及不知道/拒答則分別為 0%）。

三、您對於本所工作場所提供之各項設施（如：服務台、書寫區、飲水機、文具用品等）之妥適？

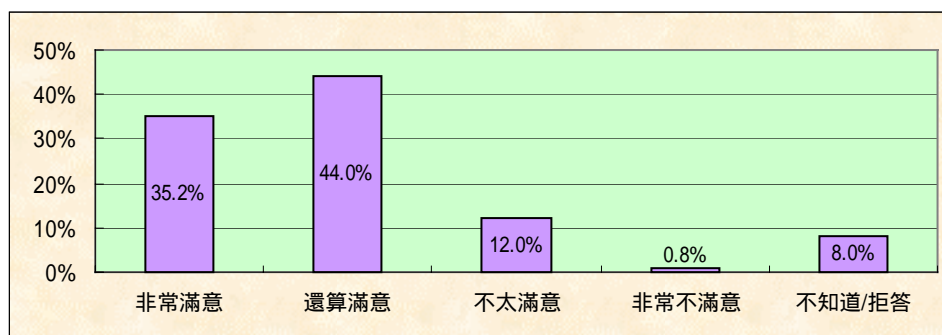
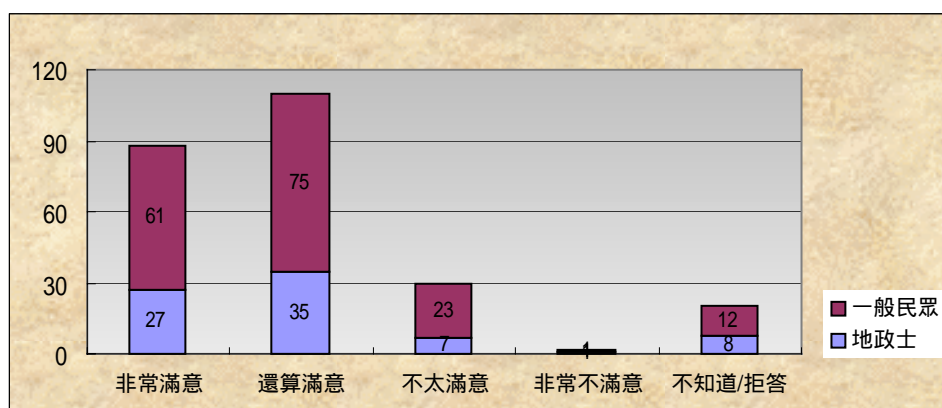
身分	滿意度					總計
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/拒答	
地政士	50	26	2	0	0	78
一般民眾	70	96	6	0	0	172
份數	120	122	8	0	0	250
比例	48.0%	48.8%	3.2%	0.0%	0.0%	100%



調查結果顯示，受訪者對於本所工作場所提供之各項設施（如：服務台、書寫區、飲水機、文具用品等）之妥適之滿意度（非常滿意佔 48.0%、還算滿意佔 48.8%、不太滿意佔 3.2%、非常不滿意及不知道/拒答則分別為 0%）

四、您對於本所單一窗口之「數位相框」所提供之資訊？

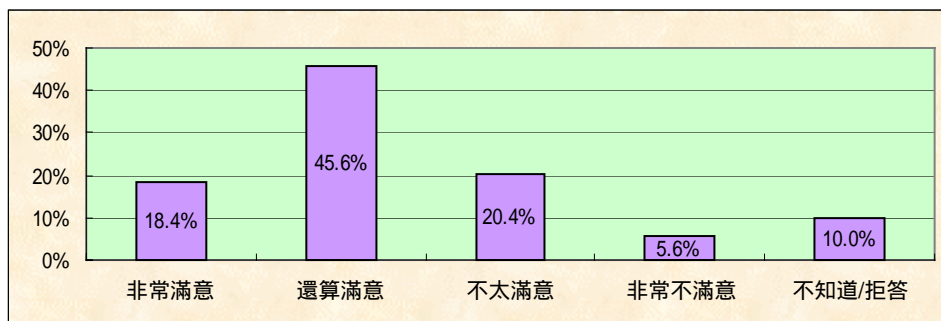
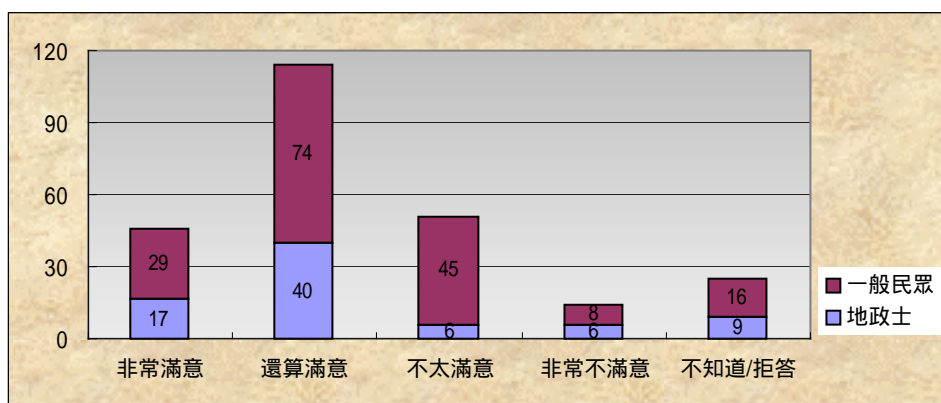
身分	滿意度					總計
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/拒答	
地政士	27	35	7	1	8	78
一般民眾	61	75	23	1	12	172
份數	88	110	30	2	20	250
比例	35.2%	44.0%	12.0%	0.8%	8.0%	100%



調查結果顯示，受訪者對於本所單一窗口之「數位相框」所提供之資訊之滿意度（非常滿意佔 35.2%、還算滿意佔 44.0%、不太滿意佔 12.0%、非常不滿意佔 0.8%、不知道/拒答佔 8.0%）

五、請問您對臺北縣長周錫瑋的整體施政表現滿不滿意？

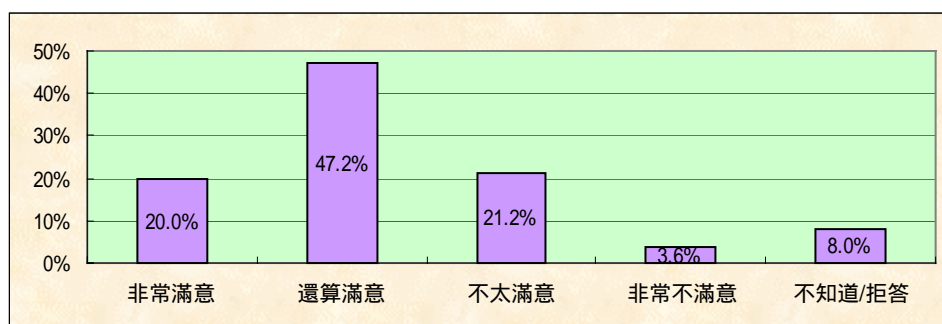
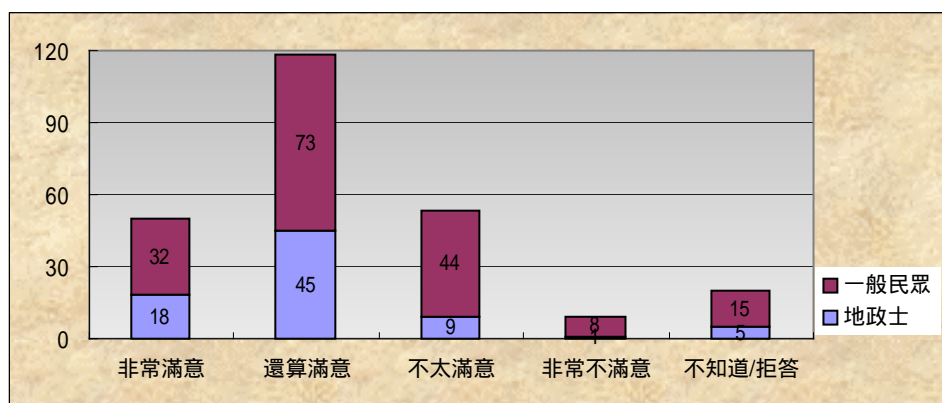
身分	滿意度					總計
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/拒答	
地政士	17	40	6	6	9	78
一般民眾	29	74	45	8	16	172
份數	46	114	51	14	25	250
比例	18.4%	45.6%	20.4%	5.6%	10.0%	100%



調查結果顯示，受訪者對於臺北縣長周錫瑋的整體施政表現之滿意度（非常滿意佔 18.4%、還算滿意佔 45.6%、不太滿意佔 20.4%、非常不滿意佔 5.6%、不知道/拒答佔 10.0%）。

六、請問您對臺北縣政府的整體「施政表現」滿不滿意？

身分	滿意度					總計
	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道/拒答	
地政士	18	45	9	1	5	78
一般民眾	32	73	44	8	15	172
份數	50	118	53	9	20	250
比例	20.0%	47.2%	21.2%	3.6%	8.0%	100%



調查結果顯示，受訪者對於臺北縣政府的整體「施政表現」之滿意度〔非常滿意佔 20.0%、還算滿意佔 47.2%、不太滿意佔 21.2%、非常不滿意佔 3.6%、不知道/拒答佔 8.0%〕。

七、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(數量)
書寫區不足	本所不繼提昇辦公環境軟硬體設施，為提供民眾更寬廣舒適之環境而努力。有關書寫區不足之部份，於下次辦公室重新調整時，一併列入設計範圍，兼顧舒適及實用。	地政士(4)
盡速開辦全省跨縣市收件及登記案件	因目前各縣市之系統不盡相同。故需等到內政部研發之 wep 版系統完成後，施行於全國，始可辦理此項業務。	地政士(2)
抵押權變更案件，辦理時間過長 能否參照金融機構設定流程處理	抵押權內容變更案件因已納入跨所案件辦理，本所已縮短處理時間為 8 小時，較縣頒 16 小時，縮短 1/2 時間；金融機構設定決行層級為初審，而權利內容變更決行層級為複審，礙於辦公環境關係，本案將再研議其可行性。	地政士(2)
櫃台號碼標示不明	於下次辦公室重新調整時，一併列入設計範圍	一般民眾(1)

八、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，民眾自行申辦案件有增加的趨勢，其因簡政便民之措施，確有其成效。另本次受訪民眾及地政士對於本所服務效率及品質合計滿意度達到 100%，顯示本項業務仍獲得洽公者的認同與肯定。又本所各種引導及各項設施之滿意度皆達 90%以上，顯示本所仍有檢討改進空間，故本所將針對有所不滿意之項目（各項標示內容、書寫區等）做檢討改進，以提昇本所登記案件處理之效率及服務品質。