**基隆市安樂地政事務所**

**100年度基隆市地政業務服務品質民意調查結果分析報告及改進情形**

1. **洽公環境清潔、空間設計使民眾感到舒適的滿意度**
2. 民眾對本所之洽公環境清潔、空間設計感到滿意以上者達100%，較99年98%成長2%。
3. 本次調查結果與本所今年8月份辦理100年整體為民服務滿意度調查成果報告中，有關＂洽公環境＂、＂服務標示＂、＂洽公動線＂”服務設施”等四項感到滿意以上之平均百分比達81%相比，大幅成長19%。
4. 由此可見，本所自8月中旬對此四項進行改善之結果（例如調整民眾等候區之座位、增設同仁及民眾閱讀專區、三樓電梯上方張貼明顯標示、落實走動式服務、加強設施定期維護及保管及增設萬能手機充電器等），獲得民眾高度之肯定。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 99年 | | 100年 | |
| 滿意程度 | 小計 | 百分比 | 小計 | 百分比 |
| 非常滿意 | 48 | 48% | 55 | 67.9% |
| 滿意 | 50 | 50% | 26 | 32.1% |
| 普通 | 2 | 2% | 0 | 0% |
| 不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 總計 | 100 | 100% | 81 | 100 |

1. **地政人員服務態度及電話禮貌之滿意度**
2. 民眾對本所之服務態度及電話禮貌感到滿意以上者達100%，較99年99%成長1%。
3. 本次調查結果與本所今年8月份辦理100年度整體為民服務滿意度調查成果報告中，有關＂服務禮儀”等一項感到滿意以上之百分比達99.6%相比，成長0.04%。
4. 由此可見，本所於10月下旬舉辦全所「服務禮儀及電話禮貌示範教育訓練」結果，達相當之成效，未來仍請全所同仁持續保持下去。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 99年 | | 100年 | |
| 滿意程度 | 小計 | 百分比 | 小計 | 百分比 |
| 非常滿意 | 58 | 58% | 59 | 72.8% |
| 滿意 | 41 | 41% | 22 | 27.2% |
| 普通 | 1 | 1% | 0 | 0% |
| 不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 總計 | 100 | 100% | 81 | 100 |

1. **申辦登記、測量案件的流程及處理時間的滿意度**
2. 民眾對本所申辦登記、測量案件的流程及處理時間感到滿意以上者達97.5%，較99年98%下降0.5%。
3. 本次調查結果與本所今年8月份辦理100年整體為民服務滿意度調查成果報告中，有關＂辦事效率”等一項感到滿意以上之百分比達97.8%相比，仍下降0.3%。
4. 由此可見，本所於今年2月21日起正式開始實施地政整合系統WEB版至今，對於新系統之操作熟悉度、穩定性及程式設計等問題與原本已使用多年NT版有很大不同之處，除不斷藉由教育訓練來加強同仁對新系統之熟悉度外，新系統操作等相關問題隨時主動與廠商及上級機關聯繫；程式設計等問題則主動向內政部入口網通報，俾利地政業務之順利推動，以提升辦事效率。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 99年 | | 100年 | |
| 滿意程度 | 小計 | 百分比 | 小計 | 百分比 |
| 非常滿意 | 43 | 43% | 57 | 70.3% |
| 滿意 | 55 | 55% | 22 | 27.2% |
| 普通 | 2 | 2% | 2 | 2.5% |
| 不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 總計 | 100 | 100% | 81 | 100% |

1. **對「簡易登記案件單一窗口」作業的滿意度**
2. 民眾對「簡易登記案件單一窗口」作業感到滿意以上者達99%，較99年96%成長3%。
3. 本次調查結果與本所今年8月份辦理100年整體為民服務滿意度調查成果報告中，有關＂簡易案件單一櫃台”等小項感到滿意以上之百分比達96.3%相比，成長2.7%。
4. 由此可見，本所「簡易登記案件單一窗口」作業服務深獲民眾相當之肯定。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 99年 | | 100年 | |
| 滿意程度 | 小計 | 百分比 | 小計 | 百分比 |
| 非常滿意 | 47 | 47% | 60 | 74% |
| 滿意 | 49 | 49% | 20 | 25% |
| 普通 | 4 | 4% | 1 | 1% |
| 不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 總計 | 100 | 100% | 81 | 100% |

1. **目前推動「申請地籍謄本免填書表」便民服務的滿意度**
2. 民眾對目前推動「申請地籍謄本免填書表」便民服務感到滿意以上者達98.77%。
3. 本次調查結果與本所今年8月份辦理100年整體為民服務滿意度調查成果報告中，有關＂目前推動「申請地籍謄本免填書表」便民服務”等一項感到滿意以上之百分比達95.67%相比，成長3.1%。
4. 由此可見，本所推動「申請地籍謄本免填書表」便民服務之成效不斷地成長，亦請同仁持續落實執行此政策之推動。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 99年 | | 100年 | |
| 滿意程度 | 小計 | 百分比 | 小計 | 百分比 |
| 非常滿意 | - | - | 59 | 72.84% |
| 滿意 | - | - | 21 | 25.93% |
| 普通 | - | - | 1 | 1.23% |
| 不滿意 | - | - | 0 | 0% |
| 非常不滿意 | - | - | 0 | 0% |
| 總計 | - | - | 81 | 100% |

1. **對「一般登記案件窗口」作業的滿意度**
2. 民眾對「一般登記案件窗口」作業感到滿意以上者達98.77%，較99年99%下降0.23%。
3. 但本次調查結果與本所今年8月份辦理100年整體為民服務滿意度調查成果報告中，有關＂全功能櫃台”等小項感到滿意以上之百分比達96.08%相比，成長2.69%。
4. 綜上，民眾於今年度下半年對本所「一般登記案件窗口」的滿意度仍呈現成長之趨勢，請登記課承辦人員加強作業流程程序，以提高民眾來所申辦案件之速度。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 99年 | | 100年 | |
| 滿意程度 | 小計 | 百分比 | 小計 | 百分比 |
| 非常滿意 | 47 | 47% | 59 | 72.84% |
| 滿意 | 52 | 52% | 21 | 25.93% |
| 普通 | 1 | 1% | 1 | 1.23% |
| 不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 總計 | 100 | 100% | 81 | 100% |

1. **對「測量案件單一窗口」作業的滿意度**
2. 民眾對「測量案件單一窗口」作業感到滿意以上者達98.76%，較99年98%成長0.76%。
3. 本次調查結果與本所今年8月份辦理100年整體為民服務滿意度調查成果報告中，有關＂二課櫃台”等小項感到滿意以上之百分比達100%相比，下降1.24%。
4. 請測量課承辦人員多加強作業流程程序，以降低民眾來所申辦時間。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 99年 | | 100年 | |
| 滿意程度 | 小計 | 百分比 | 小計 | 百分比 |
| 非常滿意 | 45 | 45% | 55 | 67.90% |
| 滿意 | 53 | 53% | 25 | 30.86% |
| 普通 | 2 | 2% | 1 | 1.24% |
| 不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 總計 | 100 | 100% | 81 | 100% |

1. **對「午休諮詢不打烊」服務項目的滿意度**
2. 民眾對「午休諮詢不打烊」作業感到滿意以上者達98.77%，較99年96%成長2.77%。
3. 本次調查結果與本所第三季「午休諮詢不打烊」服務問卷調查分析中，有關＂對本所「午休諮詢不打烊」整體服務之滿意度＂等一項感到滿意以上之百分比達89.56%相比，成長9.21。
4. 由此可見，本所於今年度持續對「午休諮詢不打烊」提出多項之宣導管道(例如跨機關電子公布欄、展示牌、網站、海報等宣導)，使民眾對於「午休諮詢不打烊」服務項目具有高度之瞭解。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 99年 | | 100年 | |
| 滿意程度 | 小計 | 百分比 | 小計 | 百分比 |
| 非常滿意 | 63 | 63% | 61 | 75.31% |
| 滿意 | 33 | 33% | 19 | 23.46% |
| 普通 | 4 | 4% | 1 | 1.23% |
| 不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 總計 | 100 | 100% | 81 | 100% |

1. **對「土地複丈合併案件」、「未登記建物基地號勘查」、「土地界標宅配」服務項目的滿意度**
2. 民眾對「土地複丈合併案件」、「未登記建物基地號勘查」、「土地界標宅配」服務項目感到滿意以上者達97.53%，較99年99%略降1.47%。
3. 但本次調查結果與本所第三季「執行土地界標宅配服務問卷調查分析」感到滿意以上之百分比達93.34%相比，仍成長4.19%。
4. 綜上，民眾於今年度下半年對本所推行之「土地複丈合併案件」、「未登記建物基地號勘查」、「土地界標宅配」服務項目的滿意度仍呈現成長之趨勢，請測量課持續辦理宣導及執行。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 99年 | | 100年 | |
| 滿意程度 | 小計 | 百分比 | 小計 | 百分比 |
| 非常滿意 | 43 | 43% | 56 | 69.13% |
| 滿意 | 56 | 56% | 23 | 28.40% |
| 普通 | 1 | 1% | 2 | 2.46% |
| 不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 總計 | 100 | 100% | 81 | 100% |

1. **對服務台提供之服務項目及案件辦理情形查詢的滿意度**
2. 民眾對服務台提供之服務項目及案件辦理情形查詢感到滿意以上者達100%，較99年98%成長2%。
3. 本次調查結果與本所今年8月份辦理100年整體為民服務滿意度調查成果報告中，有關＂服務台”等小項感到滿意以上之百分比達100%相比，成長幅度相同。
4. 綜上可知，從民眾踏進本所登記課時，最先接觸之櫃台大部分以服務台為主，從登記案件相關文件之整理、詢問、查詢等多項服務，易獲得民眾極高之滿意度。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 99年 | | 100年 | |
| 滿意程度 | 小計 | 百分比 | 小計 | 百分比 |
| 非常滿意 | 54 | 54% | 64 | 79.01% |
| 滿意 | 44 | 44% | 17 | 20.99% |
| 普通 | 2 | 2% | 0 | 0% |
| 不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 總計 | 100 | 100% | 81 | 100% |

1. **地政業務服務品質整體滿意度**

　　本所地政業務服務品質整體滿意度達98.9%，較99年97.9%，成長1%，請本所全體同仁持續落實為民服務之精神，以全面性提升服務品質。