

肆、服務評價

一、服務滿意情形-滿意度調查

(一)定期進行滿意度調查：

本所分別設計針對「整體服務」、「特定服務」的滿意度調查，共計辦理以下 5 項。

表 25 本所滿意度調查項目彙總表

整體服務	1. 本所為民服務滿意度調查(外部顧客) 2. 108 年度內部員工滿意度調查(內部顧客)
特定服務	3. 地政專車滿意度調查 4. 網站使用滿意度調查 5. 實價登錄新制講座滿意度調查

1. [本所為民服務滿意度調查](#) 《調查對象：外部顧客》

表 26 [外部顧客服務滿意度調查](#)

問卷內容	調查民眾對於本所各項服務(洽公環境適切性、服務設施合宜性、服務禮儀親和性、服務專業性)、新北市地政機關相關便民措施、本市整體地政業務施政品質的滿意程度。
整體滿意度	100%

2. 108 年度 [內部員工滿意度調查](#) 《調查對象：內部顧客》

表 27 內部顧客服務滿意度調查

問卷內容	調查同仁對於工作感受、機關認同、員工福利、領導溝通等項目的滿意程度，並請同仁寫下建議與意見，作為事務所改進參考。
整體滿意度	83.87%
檢討改善	計 12 則建議事項，皆逐一回應；計 9 項已依同仁建議辦理。

表 28 108 年度內部員工滿意度調查建議及回應彙總表


類型	建議事項	本所回應
軟體部份 ⊗工作感受 ⊗機關認同	1.希望每日輪值保全方式可以參考新店地政事	1. 有關加班補休應覈實，如無實際加班滿 4 小時，給

☼員工福利 ☼領導溝通	<p>務所作法，早上 7:30 開門，晚上 7:00 關門，可以給予獎勵 4 小時補休。倘若有不便輪值保全的同仁(例如住比較遠的)，可以給願意輪值保全的同仁替代，不一定硬要規定每個人都要值到保全才可以，一舉數得。</p>	<p>予 4 小時補休，不可行。</p> <p>2. 現行可用電子表單提供同仁交換輪值保全，建請同仁如有不便輪值需求可自行找同仁交換提出電子表單。</p>
硬體部份 ☼空間規劃 ☼設施設備 ☼辦公環境	<p>2.之前下班時間天黑了有男生去性別友善廁所，沒開燈沒關門，是否可以宣導一下</p>	<p>►已請各課加強宣導。</p>
	<p>3.不知是不是法令有限制，電腦很慢常 LAG，繪圖軟體 CAD 跑得很慢可以理解，但其他明明都只是文書處理軟體卻還是都很慢實在糟糕。另外網電腦連外網也都很慢很 LAG，但如果還是法令故意限制其功能那就無所謂了。</p>	<p>因 103 年度租賃電腦本身硬體效能較差，亦較為老舊，資訊中心預計於 109 年初汰換。</p> <p>►已於 109 年 7 月汰換 103 年度租賃電腦。</p>
	<p>4.辦理大批地號作業時，電腦暫存無法負荷，以致延遲過久或當機，影響作業</p>	<p>►經查未有同仁向資訊課反映相關問題，如有問題請即時向資訊課反映以利判定問題原因。</p>
	<p>5.桌子太小應做調整，物品都爆滿放不下</p>	<p>本所已排定明年度進行登記課及測量課座位調整事宜，對於辦公空間將有所提升。</p> <p>►已於 109 年 3 月調整測量課辦公空間。</p>
	<p>6.登記課倉庫太小，需堆放的東西過多，能否提供空間放置登記書表、連續報表紙、宣導品及</p>	<p>由於各課均有使用空間不足情形，目前登記課預計於明年度調整辦公空間，屆時將規劃置物櫃供同仁使用。</p>

	影印紙。	►因應本年度預算凍結及本所建物補強工程，本案予以暫緩，並納入期程辦理。
文康活動 ☆優惠補助 ☆辦理方式	7.希望可以大家一起搭遊覽車出遊，但若真的礙於經費不足，不如一人補助固定額度經費，讓所內同仁揪團自行聚餐。	擬於所務會議提請討論，是否有自行組團自行聚餐選項。 ►本年度已依建議由同仁自行規劃分組進行文康活動。
	8.應增加補助金額才能使文康活動更完善	本按係全市統一預算編列，如市府有相關調查，配合反應。
	9.關於員工旅遊，如果可以由員工依其時間自行舉辦，比較可以讓每個員工都享受到這個福利。	如規劃採分組辦理，較可配合不同員工時間 ►本年度已依建議由同仁自行規劃分組進行文康活動。
	10.希望能恢復在上班日辦理自強活動	本規定係全國統一不得利用上班時間，如中央有相關調查，再行配合反應
	11. 可以採以戶外活動方式替代聚餐，同仁間較能互動。	可，提所務會議討論。 ►本年度已依建議由同仁自行規劃分組進行文康活動。
	12.建議汐止就近辦活動	

3. 地政專車 滿意度調查-共舉辦 9 場。

表 29 地政專車滿意度調查

問卷內容	調查民眾對地政專車服務，包括工作人員的服務態度、專業性、服務時間、設置地點等的滿意程度。
整體滿意度	

4. 網站使用滿意度調查-共舉辦 2 場(108 下半年、109 上半年)。

表 30 108 年下半年網站使用滿意度調查 

問卷內容	調查項目為：網站操作便利性、整體視覺設計、使用感受、提供服務是否符合需求，作為日後網
------	--

	站設計改進之參考。
整體滿意度	100%

表 31 109 年上半年網站使用滿意度調查

問卷內容	重新設計問卷題目，以瞭解使用者對本所網站特定功能、專區的呈現方式滿意度、內容是否符合需求及可再增加哪些內容以豐富網站完整性。
新增問卷題目	共新增 8 個問題。 1. 請問您對本所網站「認識我們」的可再增加的內容? 2. 請問您對本所網站「訊息公告」可再增加的內容? 3. 請問您對本所網站「地政 Q&A」的分類項目是否清楚? 4. 請問您對本所網站「線上服務」可再增加的內容? 5. 請問您對本所網站「業務專區」的分類項目是否清楚? 6. 您對本所網站「民意交流」可開放給民眾使用的功能建議? 7. 請問您最滿意本所網站哪個使用功能? 8. 請問您希望本網站能再增加那些互動的活動內容?(開放式問題)
整體滿意度	100%
檢討改善	計 6 則建議事項，皆納入網站規劃設計之參考。

表 32 109 年上半年網站使用滿意度調查建議及回應彙總表

問題	建議事項	本所回應
您對本所網站「民意交流」可開放給民眾使用的功能建議?	1.增加常用法規/地政新訊/地政法規條文分類。 2.可拍攝相關地政作業流程介紹影片放至網站。	訊息公告新增「法規新訊」 影音專區新增「未辦繼承看著辦」、「地籍圖重測忙什麼」等業務影片

	3.供民眾有發表意見的平台。	民意交流內有各發言平台。新增「 點子補給站 」
	4.介紹轄區風情。	認識我們>機關簡介新增「 轄區風情 」
	5.提供線上即時服務(Line)。	民意交流新增「 線上客服 」(含 Line、Line@生活圈)
請問您希望本網站能再增加那些互動的活動內容?	6.增加有獎徵答或是問卷調查。	108 年底本所即規劃將於 109 年增加有獎徵答及問卷調查辦理頻率為 1 季 1 次 ， 109.5.30~109.6.7 期間舉辦「未辦繼承看著辦」影片有獎徵答活動 ，FB 及官網均有填答連結。

5.實價登錄新制講座滿意度調查

表 33 實價登錄新制講座滿意度調查


問卷內容	針對地政士舉辦實價登錄新制講座，透過問卷蒐集地政士對授課的滿意度、新制實施後協助申報意願、問題與建議。
整體滿意度	
檢討改善	計 1 則建議事項，納入參考。

表 34 實價登錄新制講座滿意度調查建議及回應彙總表

建議事項	本所回應
應製作實價登錄模擬影音光碟，因為表格太複雜。	影音光碟製作成本過高，流通性不高，後續本所於官網建置實價登錄新制頁面，有各類案例申報書填寫範例可供參考。 ➤已建置 實價登錄專區 。

(二)意見、抱怨及陳情回應處理

1.意見處理機制：

依民眾反映意見的方式，分為「事前演練機制」及「後續追蹤機制」兩大類。

表 35 民眾意見處理機制一覽表

機制	事前演練機制	後續追蹤機制
	人民陳情演練	處理民眾陳情案件 後續追蹤情形訪問計畫
適用類型	現場突發狀況	本所受理之民眾陳情案件
做法	▶各課依業務屬性進行人民陳情演練模擬 ▶共計辦理 5 場次	▶針對陳情滿意度回覆不滿意者進行後續追蹤。

2.[人民陳情](#)

(1)公文處理時效：

表 36 陳情案件處理時效統計表

類型	受理總件數	平均辦理天數
電子陳情案件 (1999 案件)	4	1.76 天
紙本陳情案件 (含言詞機關錄案部份)	5	
總計	9	

(2)回應處理情形：

案由	108 年 7 月 3 日收辦 通報人表示其姐姐冒用其資料向本所辦理繼承，並無出具委託書，印章是姐姐自己去刻的，身分證非正本而是影本，簽名也是由姐姐代簽，雖然有繼承到土地，但該項業務手續並非本人親自到場辦理，地所在處理程序上有所瑕疵，請相關單位查處。
回應課室	登記課
回應情形	1.經調閱繼承登記原案(108 年汐地字第 54740 號)，申請書第(7)欄已載明委任關係並由代理人陳如青蓋章，而登記申請書、登記清冊、繼承系統表亦由繼承人陳如青等 4 人蓋章，且附具該

	<p>4 人之身分證影本及其他應備文件，爰本案經本所依法審查無誤後，始辦畢登記。</p> <p>2.至陳情人所陳其姊陳如青冒用陳情人資料、自行刻印陳情人印章等情節一事，乃非屬登記機關得以實質審查之範疇，其涉及刑法偽造文書印文罪部分，則應訴由司法機關審判，以資解決。</p>
--	--

案由	<p>108 年 8 月 29 日收辦</p> <p>108 年汐地字第 108960 號地上權更正登記申請案駁回，民眾不服提請訴願，並另向本所遞交陳情書。</p>
回應課室	登記課
回應情形	<p>1.經本所審認地上權並無錯誤登記情事，申請案核屬土地登記規則第 57 條第 1 項第 2 款所指「依法不應登記」應予駁回之情形。</p> <p>2.本所已就訴願書陳述內容以答辯書詳述理由及法令依據，以 108 年 9 月 2 日新北汐地登字第 1085400585 號函送陳情人，倘臺端認有補充訴願內容及說明之必要，請依訴願法規定於訴願案審決前向新北市政府提出補充意見，以維護權益。</p>

案由	<p>108 年 11 月 1 日收辦</p> <p>金龍段 156 地號等 3 筆土地地籍圖重測疑義。</p>
回應課室	測量課
回應情形	<p>查金龍段土地於 101 年辦畢地籍圖重測，本所於 108 年 12 月 11 日與永璋測繪有限公司人員一同前往現場釐清疑義，經實地檢測發現重測成果確與調查表記載不符，後續依本所 109 年 1 月 7 日收件字號汐地字第 002780 號辦竣面積更正登記。</p>

案由	<p>108 年 12 月 26 日收辦</p> <p>對本所 108 年 12 月 24 日汐駁字第 202 號土地登記案件駁回通知書提出陳情。</p>
回應課室	登記課
回應情形	<p>1. 受駁回案件為 108 年汐地字第 155370 號地上權更正登記申請案，經本所審查並無錯誤登記情形而予駁回。</p> <p>2. 陳情人陳情書提出之新事證指民國前建築之舊房屋稅籍面積 95.3 平方公尺與地所登記地上權設定權利範圍面積</p>

	<p>45.12 平方公尺有懸殊差異，經查地籍資料，地上權人於光復前即於本案土地上建有房屋，面積為 45.13 平方公尺，與登記之地上權設定權利範圍面積 45.12 平方公尺相仿，無所陳差異懸殊情形。</p> <p>3. 因地上建物已於 107 年辦理滅失，所陳民國前建築之舊房屋稅籍面積 95.3 平方公尺，與本案地上建物是否為同一建物，尚無從判定。</p>
--	--

案由	<p>109 年 2 月 15 日收辦</p> <p>通報人祖先留下汐止區工建段 360 地號土地，其發現有民眾以法拍取得部分土地持分後，再辦理 2 次贈與給 10 數人，後又寫存證信函予蔡氏宗族親戚，希望以土地法第 34 條之 1 規定取得土地，該民結合親戚私下交易取得土地，請單位確認是否有構成偽造文書取得個人利益，又問單位可否調查其於新北市境內以此「養人頭」方式違法取得土地之行為，請單位查處。(通報人表示前述問題其持有相關佐證資料可提供予單位查處)。</p>
回應課室	登記課
回應情形	<p>1. 查前開贈與登記案件，經權利義務雙方訂立贈與契約，並於土地登記申請書用印會同申請，本所受理後，審查所附書件齊備無土地登記規則第 56 條、第 57 條規定應予補正或駁回之情形，且地籍資料無限制登記之登載，即依法准予登記，尚無從查證贈與人與受贈人間是否為虛偽或違法之行為；惟倘您有相關佐證資料，得向檢察機關告發處理。</p> <p>2. 您主張旨揭土地部分共有人欲依土地法第 34 條之 1 規定處分該筆土地，如部分共有人確實踐行土地法第 34 條之 1 第 1 項至第 3 項規定完成處分程序，實難謂渠等處分行為係屬違法，又倘不同意處分之他共有人如認其權益受損，仍得於接獲出賣通知 15 日內向同意處分之共有人主張以同一出賣條件優先承購，以為保障，惟查旨揭土地上有數筆地上權，倘優先購買權競合時，地上權人之優先購買權應優先適用於共有人之優先購買權。</p>

案由	109 年 3 月 9 日收辦 劉樹華君就 已辦保存登記之平台計入法定空地 提出陳情。
回應課室	測量課
回應情形	已辦保存登記之平台計入法定空地屬工務局權管業務，函請本市 工務局釐清 ，並已由工務局於 109 年 3 月 19 日依新北工建字第 1090443319 號函復陳情人。

案由	109 年 5 月 4 日收辦 建物權狀上的門牌都會被機關官印遮蔽住 ，建議單位在寫門牌號碼時可以寫在第二行或官印往右邊挪，請單位協助查處。
回應課室	地籍課
回應情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經比對本所列印之權狀，其門牌號如超過 11 字（亦即第 12 字開始）即會與關防印文重疊，如依民眾建議門牌自第 2 行開頭開始列印，仍無法避免長度超過 15 字以上之門牌列印重疊問題；因此建物門牌號如可自第 12 字開始折行列印，始能避免其列印於關防上之問題。 2. 權狀上之關防係委由中央印製廠印製時按原尺寸套印，權狀輸出格式及產製使用之地政系統均按內政部統一版本，本所尚無從逕予修正；惟可將民眾需求提報相關會議，建議調整關防套印之比例、位置或修正內政部系統規範及程式。 <p>►本案本所為協辦單位，後續由地政局地籍科提請內政部修正相關系統規範及程式。</p>

案由	109 年 5 月 13 日收辦 地政士辦理抵押權塗銷登記， 權利人簽名與蓋章效力是否一樣 ？另，地所門口許多供洽公民眾停車的 停車位 ， 多被地政事務所公務員所停 ，這行為是否適當？民眾應如何檢舉？
回應課室	登記課
回應情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 簽名與蓋章應具有同等效力，本案為金融機構抵押權塗銷登記，非土地登記規則第 40 條所定登記名義人應親自到場核符身分之登記案件，故登記申請書縱無蓋用權利人印章而係以簽名為之，與規定仍相符。 2. 停車空間不足一節，本所目前設置汽車停車位共 18 位，其

	中 1 位為無障礙車位，5 位供公務車輛停放，餘 12 位均開放洽公民眾使用，開放時間為 8 時至 17 時 30 分，惟因本所洽公車位有限，又本所所在位置鄰近汐止區公所及衛生所，皆屬民眾得以使用之開放停車空間，故常為滿位之狀態，為解決民眾停車困擾，本所另於路口處設置汐止區行政中心車位引導告示牌(30 分鐘內免收費)，亦可多加利用。
--	---

案由	109 年 5 月 20 日收辦 陳情人李柳葉與代理人邱一偉因請領地籍清理、逾期未辦繼承土地標售價金發放與委任關係發生爭議，向本所提出陳情。
回應課室	登記課
回應情形	1. 此類價金請領案件，本所職掌為協助審理申請人與登記名義人之繼承關係與應繼分，以供主管機關(新北市政府、財政部國有財產署)辦理後續公告與發價事宜，臺端有所質疑，本所將副請主管機關查復臺端，以釋疑惑。 2. 至臺端與代理人間委任關係爭執，因事涉民法委任事項之私權爭執，非行政機關所得介入，如有爭議請本於和諧精神協商或另循司法途徑處理。

(3)檢討分析：

每月陳核人民陳情案件分析報告，針對人民陳情案件之件數、時效、處理情形及滿意度等進行檢討與分析，從而改進、修正本所不足之處。

二、服務滿意情形-其他機制

1. 座談會	• 志工座談會、地政士座談會。
2. 官網	• 主任信箱、點子補給站
3. 線上平台	• FB粉絲專頁、Line線上客服、Google評論
4. 意見表	• 親民服務意見調查表(臨櫃填寫)

圖 9 服務滿意情形其他機制