臺南市政府地政局106年度創新便民服務暨整體為民服務品質問卷

|  |
| --- |
| 先生(小姐)您好：  我是○○公司的訪員。我們接受臺南市政府地政局委託在進行『106年度創新便民服務暨整體為民服務品質民意問卷調查』。本問卷訪問僅作為統計分析使用，作為推動簡政便民業務的相關參考，個別資料絕對保密，敬請安心接受訪問。謝謝！！  請問○○○先生／小姐在嗎？ |

**一、整體施政評價**

Q1.請問您最常洽辦業務的地政事務所是？

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| □ | (01)臺南地政事務所 | □ | (02)東南地政事務所 |
| □ | (03)安南地政事務所 | □ | (04)鹽水地政事務所 |
| □ | (05)白河地政事務所 | □ | (06)麻豆地政事務所 |
| □ | (07)新化地政事務所 | □ | (08)歸仁地政事務所 |
| □ | (09)玉井地政事務所 | □ | (10)永康地政事務所 |
| □ | (11)佳里地政事務所 |  |  |

Q2.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「服務態度」感到滿不滿意？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| □ | (01)非常滿意 | □ | (02)還算滿意 | □ | (03)不太滿意 |
| □ | (04)非常不滿意 | □ | (98)不知道/無意見 |  |  |

Q3.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「辦事效率」感到滿不滿意？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| □ | (01)非常滿意 | □ | (02)還算滿意 | □ | (03)不太滿意 |
| □ | (04)非常不滿意 | □ | (98)不知道/無意見 |  |  |

Q4.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員之「專業能力」（含專業知識及處理流程熟悉度）感到滿不滿意？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| □ | (01)非常滿意 | □ | (02)還算滿意 | □ | (03)不太滿意 |
| □ | (04)非常不滿意 | □ | (98)不知道/無意見 |  |  |

Q5.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所之「洽公環境與設施」感到滿不滿意？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| □ | (01)非常滿意 | □ | (02)還算滿意 | □ | (03)不太滿意 |
| □ | (04)非常不滿意 | □ | (98)不知道/無意見 |  |  |

Q6.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所各項「施政宣導」感到滿不滿意？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| □ | (01)非常滿意 | □ | (02)還算滿意 | □ | (03)不太滿意 |
| □ | (04)非常不滿意 | □ | (98)不知道/無意見 |  |  |

Q7.請問您對臺南市政府地政局及所屬地政事務所「整體服務及施政表現」，滿不滿意？

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| □ | (01)非常滿意 |  | Q8.請問您認為臺南市政府地政局及所屬地政事務所需優先加強辦理的施政項目為何？【可複選】 | | | |
| □ | (02)還算滿意 |  |
| □ | (03)不太滿意 | 🡺 | □ | (01)登記業務 | □ | (02)測量業務 |
| □ | (04)非常不滿意 | □ | (03)地價業務 | □ | (04)謄本業務 |
| □ | (98)不知道/無意見 |  | □ | (96)沒有需要加強的項目 | | |
|  |  |  | □ | (97)其他，請說明\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |

Q9.請問您對於臺南市政府地政局及所屬地政事務所網站提供資訊查詢功能的服務感到滿不滿意？

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| □ | (01)非常滿意 |  | Q10.請問您感到不滿意的原因是?【可複選】 | |
| □ | (02)還算滿意 |  | □ | (01)不知道臺南市政府地政局及所屬地政事務所網站 |
| □ | (03)不太滿意 | 🡺 | □ | (02)網站資訊錯誤率過高 |
| □ | (04)非常不滿意 | □ | (03)網站提供資訊查詢項目過少或不符合您的需求 |
| □ | (98)不知道/無意見 |  | □ | (04)網頁資訊更新太慢 |
|  |  |  | □ | (97)其他，請說明\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**二、廉政評價**

Q11.請問您有沒有聽聞或親身經歷臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員在辦理業務時有「接受邀宴招待、收受餽贈(金錢、禮物)或有索賄(金錢、紅包、物品‥‥‥)等情形」？

|  |  |
| --- | --- |
| □ | (01)有，聽聞相關情事【續答Q12】 |
| □ | (02)有，親身經歷【續答Q12】 |
| □ | (03)親身經歷及聽聞皆有【續答Q12】 |
| □ | (04)兩者皆無 |
| □ | (98)不知道/無意見 |

Q12.請問您曾經聽聞或經歷臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員接受邀宴招待、收受餽贈或索賄的情形為何？

|  |  |
| --- | --- |
| □ | (97)請詳細說明：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| □ | (98)不知道/無意見 |

Q13.如果您知道臺南市政府地政局及所屬地政事務所人員在辦理業務時索取賄賂或涉及其他不法情事，會不會向有關單位提出檢舉？

|  |  |
| --- | --- |
| □ | (01)會【續答Q14】 |
| □ | (02)不會【跳問Q15】 |
| □ | (98)不知道/無意見 |

Q14.請問您會向哪些人或單位提出檢舉？(不提示，可複選)？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| □ | (01)臺南市政府 | □ | (02)地方法院檢察署 | □ | (03)法務部調查局 |
| □ | (04)法務部廉政署 | □ | (05)警察局 | □ | (06)向媒體公開 |
| □ | (07)在網路上公開 | □ | (08)監察院 | □ | (09)鄰里長 |
| □ | (10)民意代表 | □ | (96)不知道檢舉管道 | □ | (97)其他，請說明\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| □ | (98)不知道/無意見 |  |  |  |  |

Q15.請問您不會提出檢舉的原因，是什麼？(不提示，可複選)？

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| □ | (01)怕耽誤自己的案子 | □ | (02)怕曝光，影響以後辦事 |
| □ | (03)怕遭到報復 | □ | (04)已經花錢辦好事情，沒必要檢舉 |
| □ | (05)司空見慣，檢舉也沒用 | □ | (06)事不關己，沒必要檢舉 |
| □ | (97)其他，請說明\_\_\_\_\_\_\_\_ | □ | (98)不知道/無意見 |

**三、便民服務項目評價**

Q16.請問您曾經向地政事務所洽辦下列哪項服務？(逐一提示，可複選)

|  |  |
| --- | --- |
| □ | (01)一般土地登記案件受理作業 |
| □ | (02)跨所土地登記案件受理作業 |
| □ | (03)遠途申請案件先行審查 |
| □ | (04)高齡友善多元服務(簡易案件到府服務、代送界標、登記範例放大版、老花眼鏡、血壓機、愛心服務鈴、客製化預約諮詢服務、使用長者慣用方言溝通) |
| □ | (05)土地登記相關法令諮詢 |

Q17.請問您洽辦上述[○○]服務時，對承辦人員所提供的服務滿不滿意？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| □ | (01)非常滿意 | □ | (02)還算滿意 | □ | (03)不太滿意 |
| □ | (04)非常不滿意 | □ | (98)不知道/無意見 |  |  |

Q18.請問您認為申辦業務時，設置何種服務櫃檯較便利？(單選)

|  |  |
| --- | --- |
| □ | (01)單一窗口櫃檯  (謄本核發、登記、測量案件收件、計算規費、繳納規費「個別」辦理) |
| □ | (02)多功能櫃檯  (核發謄本、登記及測量案件收件、計算規費、繳納規費「整合」辦理) |
| □ | (03)單一窗口櫃檯及多功能櫃檯併存 |
| □ | (98)不知道/無意見 |

Q19.請問您對服務櫃檯功能主要需求為何？(單選)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| □ | (01)服務項目完整性 | □ | (02)業務申辦處理時效性 |
| □ | (98)不知道/無意見 |  |  |  |  |

Q20.請問您覺得服務櫃檯有什麼地方需要改善？

|  |  |
| --- | --- |
| □ | (97)其他，請說明\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| □ | (98)不知道/無意見 |

**四、基本資料**

S1.請問，您今年幾歲？(本題未答或未能勾選者，視同非合格受訪者)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| □ | (01)20-29歲 | □ | (02)30-39歲 | □ | (03)40-49歲 |
| □ | (04)50-59歲 | □ | (05)60歲以上 |  |  |

S2.請問您的教育程度?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| □ | (01)國小及以下 | □ | (02)國(初)中 |
| □ | (03)高(中)職 | □ | (04)專科或大學 |
| □ | (05)研究所及以上 |  |  |

S3.請問您的職業?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| □ | (01)軍公教 | □ | (02)企業負責人 |
| □ | (03)勞工、技工 | □ | (04)農、林、漁、牧 |
| □ | (05)自由業(律師、會計師、醫師等) | □ | (06)私人機構受僱者 |
| □ | (07)家管(含退休人員及無業者) | □ | (97)其他，請說明\_\_\_\_\_ |

S4.性別【訪員請自行勾選】

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| □ | (01)男性 | □ | (02)女性 |

S5.請問您居住在臺南市的哪一個行政區？

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| □ | (01)中西區 | □ | (02)東區 | □ | (03)南區 | □ | (04)北區 |
| □ | (05)安平區 | □ | (06)安南區 | □ | (07)新營區 | □ | (08)永康區 |
| □ | (09)鹽水區 | □ | (10)白河區 | □ | (11)麻豆區 | □ | (12)佳里區 |
| □ | (13)新化區 | □ | (14)善化區 | □ | (15)學甲區 | □ | (16)柳營區 |
| □ | (17)後壁區 | □ | (18)東山區 | □ | (19)下營區 | □ | (20)六甲區 |
| □ | (21)官田區 | □ | (22)大內區 | □ | (23)西港區 | □ | (24)七股區 |
| □ | (25)將軍區 | □ | (26)北門區 | □ | (27)新市區 | □ | (28)安定區 |
| □ | (29)山上區 | □ | (30)玉井區 | □ | (31)楠西區 | □ | (32)南化區 |
| □ | (33)左鎮區 | □ | (34)仁德區 | □ | (35)歸仁區 | □ | (36)關廟區 |
| □ | (37)龍崎區 | □ | (98)不知道/拒答【結束訪問】 | | | | |

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*本問卷到此結束，非常感謝您的熱心協助\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*