

參訪苗栗縣苗栗地政事務所心得

(以照片、主題內容摘要方式紀錄觀摩重點)

軟硬體設施或便民措施	特色說明
  	<p>◎志工服務台（引導台）：主要協助民眾填寫各項謄本之申請書、依民眾申辦案件之內容性質，直接引導至相關櫃台辦理以及申辦案件諮詢服務。(人力配置：2名)</p> <p>◎專設服務台櫃檯：除提供登記相關服務外，另就民眾申辦之簡易案件進行登打作業服務、民眾電話諮詢問題部分則透過服務台依序分配予各初審人員進行解說。(人力配置：1名)</p> <p>◎抽號機：僅限申請登記謄本部分。(設置於志工服務台內側，非設置於登記課入口之醒目處)</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎服務台：含志工及服務人員。志工部分主要亦協助民眾填寫各項謄本之申請書、直接引導民眾至服務人員處或發狀櫃台；服務人員部分則為解說民眾諮詢問題、協助民眾填寫簡易及一般案件之書表等。(人力配置：2~3名)</p> <p>◎抽號機：登記謄本、簡易案件及一般案件等三項目。(設置於登記課入口處)</p>

軟硬體設施或便民措施	特色說明
	<p>◎未設置簡易及測量收件櫃檯：簡易案件仍統一由收配件櫃檯分派予各初審人員進行審查作業；測量收件櫃檯則不另專設於登記課。(人力設置：0 名)</p>
	<p>反觀自己～</p> <p>◎「全功能櫃檯」含測量收件櫃檯在內。(人力設置：1 名)</p> <p>◎設置簡易櫃檯，採隨到隨辦，以節省民眾等候時間。(人力設置：2 名)</p>
	<p>◎中午不打烊：僅限謄本申辦業務(人力設置：4 名)</p> <p>◎中午不提供案件收件、計費、繳費、領件及民眾相關法令諮詢等服務(午休期間為 1 小時)(人力設置：0 名)</p>
	<p>反觀自己～</p> <p>◎中午不打烊：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理謄本申辦業務(人力設置：2 名) 2. 由審查人員輪班提供案件收件、計費、繳費、領件及相關法令諮詢等服務。(人力設置：2 名) <p>◎提供登記案件到府服務</p>

軟硬體設施或便民措施

一、登記課人力配置比較表

項目	苗栗地所	本所
服務台	1	2
志工	2	1
登簿、校對	4	6
收、配件	2	1
記費	1	1
領件、發狀	1	1
◎簡易櫃檯	0	2
◎測量收件櫃檯	0	1
謄本	4	2
審查(初審)	7	7
審查(複審)	1	2
◎研考	0	1
合計	23	27

二、審查人員案件負擔比較表(98 年度)

苗栗地所	98 年度案件量 (單位：件)	每年負擔件數 /每名	每月負擔件數 /每名	每日負擔件數 /每名(註2)
一般登記案件 (含限制登記)	9,569.00	1,367.00	113.92	5.70
簡易案件	1,348.00	192.57	16.05	0.80
總登記案件	225.00	32.14	2.68	0.13
總計	11,142.00	1,591.71	132.64	6.63

註：1. 審查(初審)人員以七名為計算基準

2. 每月以 20 天之工作日為計算基準

3. 98 年度地籍清理(受理)案件共七件 (其件數未計算於表中)

安樂地所	98 年度案件量 (單位：件)	每年負擔件數 /每名	每月負擔件數 /每名	每日負擔件數 /每名(註2)
一般登記案件	14,646.00	1,830.75	152.56	7.63
限制登記	3,285.00	410.63	34.22	1.71
簡易案件	3,243.00	405.38	33.78	1.69
總登記案件	321.00	40.13	3.34	0.17
總計	21,495.00	2,686.88	223.91	11.20

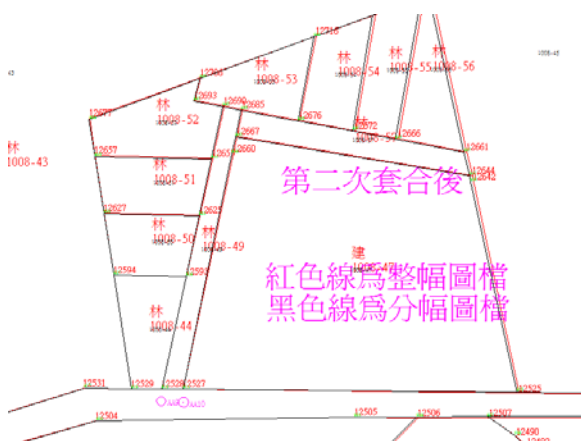
註：1. 審查(初審)人員以八名為計算基準(另一名則專責處理地籍清理案件)

2. 每月以 20 天之工作日為計算基準

3. 98 年度地籍清理(受理)案件共四件 (其件數未計算於表中)

軟硬體設施或便民措施	特色說明
 	<p>◎測量收件：採登記與測量分開收件、計費，民眾依需求至各課室申辦各項業務。</p> <p>◎民眾洽公空間：屬狹長形，無法有過多佈置空間，民眾所接觸之櫃檯分別為「閱覽」、「土地、建物測量收件」、「服務台」，測量員辦公位置退居二線，不直接面對洽公民眾。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎測量收件櫃檯已合併至登記課之「全功能櫃檯」，統籌受理登記、測量案件。</p> <p>◎民眾洽公空間較大，利用空間展示舊式測量設備、無線電及計算機，並適度粧點入口印象。</p> <p>◎測量員辦公位置直接面對洽公民眾，討論案件時較為方便。</p>
 	<p>◎多目標地籍管理系統：係由縣府地政處統籌開發，將縣內 6 個地所轄地籍圖結合 97 年航空正射影像圖，並於 98 年訂定「苗栗縣政府地籍圖套繪正射影像圖收費標準」，除免費提供民眾閱覽之外，另可對外銷售比例尺為 1/1000~1/2500 各紙張尺寸之圖資。</p> <p>◎此系統係連接縣府地政處內網主機，故地籍線能維持最新資料。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎目前本所係利用基隆市政府都市發展處委外開發之「資訊整合查詢系統」提供民眾免費閱覽及協助查詢門牌與地段、地號彼此對應關係，無銷售行為。</p> <p>◎因該系統為都發單位擁有，故地籍圖資無每日更新資料庫。</p>

軟硬體設施或便民措施



備註：照片來源為苗栗地所網站

特色說明

◎土地界標宅配與退費：訂有「苗栗地政事務所土地界標代送服務及簡化退費計畫」，代送及退費皆依民眾自由意願，故非全部界樁皆由地所人員送至測量地點，而退費情形亦少。

反觀自己～

◎本所自 95 年 4 月 1 日起辦理土地界標宅配服務，已無申請人自領界標情形，全部由本所人員宅配至複丈現場，但目前未受理界標退費手續。

◎e-GPS 測量：目前使用一組 e-GPS 儀器，其中 PDA 手機、中華電信月租費及上網費、國土測繪中心解算費...等軟硬體設備及皆由縣府地政處支應，因應苗栗所山區範圍甚大，即將支援第二套 e-GPS 設備。

◎縣府地政處無間斷地支持「數值法地籍圖重測業務」，甚至將 62 年度圖解法地籍圖重測成果不良地段重新再以數值法地籍圖重測方式辦理，可見縣府解決地籍圖誤謬之決心。

反觀自己～

◎RTK 測量：處理無可靠界址點之山區測量，或測設控制點配合網型平差計算取代傳統經緯儀導線測量及計算；本所 RTK 設備老舊已無法提升為 e-GPS 所需軟硬體，再者中華電信月租費、上網費及國土測繪中心解算費無法預估預算額度，故編列年度預算似有困難。。

◎自 88 年度辦理金華、德育、台五線段...等數值法地籍圖重測業務後，已超過 10 年未再辦理重測業務，但都市計畫內之仙洞段、八堵北小段...等地籍誤謬情形，始終無法有效解決，當承辦人員受理該區域測量業務時，總是膽戰心驚，若能利用數值法地籍圖重測手段將陳年問題以測量技術及不動產糾紛協調委員會徹底解決，方為保障民眾私權之積極作為。

軟硬體設施或便民措施	特色說明
 	<p>◎測量人力：編制測量員 12 名及測量助理 22 名，本年度統計至 9/9 案件約為 2100 件，平均每位測量員負擔 175 件。</p> <p>◎轄區特性：負責苗栗市、公館鄉、頭屋鄉，丘陵地多而平地少，圖解區遠多於數值區比例，當處理圖解法山區複丈案時，多有障礙物待清除及無可靠界址點可參考情形，故運用 e-GPS 測量藉以節省處理時間及人力負擔。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎測量人力：編制有測量員 6 名及測量助理 12 名，本年度統計至 9/9 案件為 1479 件，平均每位測量員負擔 247 件。</p> <p>◎轄區特性：負責四區，山多平地少情況與苗栗所相似，運用 RTK 測量處理無可靠界址點之山區測量，或測設控制點配合網型平差計算取代傳統經緯儀導線測量及計算。</p>
 	<p>◎基本設施：該棟大樓皆為苗栗地政事務所使用，故出入較易控制。後有停車場可供民眾洽辦業務時停放，免去洽公時尋覓停車位之不便。整體環境明亮整潔，一樓登記課之單一櫃台、收件、規費及發狀櫃台標示清楚美觀，入口處亦設有引導台與志工服務台可供民眾諮詢。該所 1 樓設置單一櫃台，相關地價資料統一於單一櫃台申請。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎建物老舊，電梯設置於中間，時有民眾出電梯後不知往何處辦理地政業務情形之窘境。</p> <p>◎無停車場供民眾洽公時停放，停車較為不便。</p> <p>◎單一櫃臺無地價人員提供服務，相關地價業務需於地價課諮詢，惟地價課與登記課於同一樓層，故影響不大。</p>

軟硬體設施或便民措施	特色說明
	<p>◎地價課洽公環境：三樓地價課及地用行政課，處處可見牆上掛有畫作，櫃臺亦有植栽綠美化，同時也提供沙發座位讓民眾洽公等候時稍作休憩，整體環境溫馨舒適。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎本所地價課價洽公環境較為拘謹，民眾洽公等候時，僅能坐在櫃檯等候，無處可稍作歇憩。</p>
	<p>◎公告現值及公告地價年度作業：買賣實例蒐集係以年度計算，承辦同仁一年約計需蒐集該轄區總地價區段數 30%之買賣實例，以受訪同仁而言，其區段數約為 360 個，故其 1 年需蒐集約 120 件（每月約 10 件）；另公告現值作業已採用五方地價區估作業系統，區段推估快速且方便。</p> <p>◎伍方地價區段劃分系統，該系統在進行買賣實例作業時，如欲跨區段之實例，系統無法分算價錢，目前仍是以手動方式自行分算。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎每位承辦人員每月固定蒐集 12 件買賣實例，非以年度計算，彈性較小。</p> <p>◎目前仍使用小狐狸區段地價估價作業系統進行買賣實例與公告現值作業之推估，操作介面與伍方地價區估作業系統相較稍為不便。</p>



- ◎地價人員編制：除了 4 位地價承辦人員外，尚有 2 位臨時人員專責登錄與校對。
- ◎地價改算：Web 版整合作業系統已於 98 年進行平行測試，惟該系統尚有問題存在，故仍使用 NT 版作業系統進行改算作業。
- ◎基準地：每位承辦人員需辦理 2 點基準地，分別為住宅區及商業區各 1 點。

反觀自己～

- ◎地價人員編制：4 位地價承辦人員與 1 位登錄人員，校對由各承辦人員負責。
- ◎地價改算：Web 版整合作業系統於今年進行平行測試，目前亦使用 NT 版作業系統進行改算作業。
- ◎基準地：每位承辦人員需辦理 6 點基準地，業務量負擔較苗栗所同仁為多。



- ◎地價區段圖：該所備有大型印表機，地價區段圖係由承辦人員以該印表機自行列印出圖。
- ◎總務業務：各課均有設有 1 名人員負責該課總務事宜，由各窗口彙整需求後，統一向總務方面申請。

反觀自己～

- ◎地價區段圖：本所之地價區段圖係委外列印，與苗栗所自行列印出圖有別。
- ◎總務業務：全所總務業務之申請，均由第三課之 1 名人員統一彙整辦理，業務負擔相較與苗栗所為重。

軟硬體設施或便民措施	特色說明
	<p>◎製作登記、複丈、地價三大類問與答文宣供民眾索取。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎僅於網站上刊登地政 Q&A 供民眾查詢，本所主要文宣品皆在每年滿意度問卷調查時製作，建議各課可將 Q&A、應附文件等民眾最常詢問、最需要瞭解之事項搭配製作宣導品(如捲紙筆、書籤、尺...等)供民眾索取。</p>
	<p>◎自辦問卷調查，由研考將問卷分送各課，請各課自行辦理後再交研考彙整，98 年共發放 50 份，回收 31 份。</p> <p>◎另建立網站網路服務滿意度問卷調查，調查時間則為一整年度。</p> <p>◎隨時召開「臨時主管會議」，立即解決民眾建議事項。</p> <p>反觀自己～</p> <p>◎訂有「滿意度問卷調查實施計畫」，每年依計畫執行，發放份數 400 份，回收率達八成以上，並針對各櫃台之滿意度進行分析檢討。</p> <p>◎目前尚無網路問卷，建議於網站設立網路問卷調查，增加民眾表達意見之管道，但因網路投票率不高，可學習苗栗所以整年度為統計基期。</p> <p>◎每月定期召開「為民服務工作小組」研討為民服務相關工作，民眾建議事項亦透過該會議進行檢討，提出改進方案，並錄案控管。</p>

軟硬體設施或便民措施
<p>◎法院、行政執行處、財政部國有財產局或縣、市政府等核發產權移轉證明文件之相關登記案件，免檢附登記清冊。</p>
<p>反觀自己～</p> <p>◎目前該類型案件皆需檢附登記清冊，建議可檢視相關法規規定，研議是否可免附登記清冊，不但可節省審查人員再次核對之時間，亦可達成免書證服務之目標。</p>
<p>◎參獎申請書由研考一人撰寫，各課僅提供相關統計數據與照片；撰寫重點亦著重於機關各項績效之成長。</p> <p>◎卷宗資料由研考統一格式，請各課依提供資料撰寫摘要後，交研考彙整成卷宗資料。</p>
<p>反觀自己～</p> <p>◎參獎申請書先由各課小研考撰寫，再由本所研考彙整修改，統一文字敘述方式，撰寫內容不但可較為詳細深入，陳述方式也可統一。</p> <p>◎卷宗資料由各課提供後，由研考彙整撰寫摘要並整理卷宗資料。</p>