

臺中市政府廉能透明獎
申請表

提案機關	臺中市太平地政事務所
透明化措施名稱	安樁信服－測量透明好心服
機關首長	主任 黃小姐
單位主管職稱姓名	第二課課長張先生
主要辦理人員及負責工作	第二課課長張先生 負責本廉能透明措施之執行、推廣及督導
協助辦理人員及負責工作	童先生、林先生、黃先生、陳先生、賴先生、郭先生、黃小姐 負責協助辦理本項措施
措施簡介	<p>地政機關辦理人民申請案件中以土地鑑界的結果，最常遭到民眾質疑及陳情，主要係因測量人員未主動告知民眾有關鑑界之法令規定、作業流程及救濟途徑，經常造成界址紛爭，影響民眾土地權益。有鑑於此，本所制定一套鑑界作業流程透明化之相關措施，以標準化及民眾參與監督的作業模式，並配合地政系統及創新便民服務，辦理鑑界作業，以期降低土地界址糾紛，達到定樁止紛的目標。</p> <p>本所自實施本項措施後，透過民眾共同監督的作業模式，界址糾紛案件明顯降低，本所自民國 101 年以來受理因界址異議而申請再鑑界之比率極低，僅佔鑑界土地總筆數千分之一(如附件 1)，本項措施自實施後，本所近 2 年內受理再鑑界筆數 0 件，已有效減少民眾因界址異議而申請再鑑界，可節省民眾申請再鑑界所耗費之時間及規費負擔。</p>
興利防弊、外部監督價值 (28%)	<p>1. 措施是否針對攸關民眾權益、易引發民眾抱怨或不便民業務發揮顯著之興利防弊價值：</p> <p>(1) 民眾申請土地鑑界時主動提供「申辦鑑界複丈流程便民卡」(如附件 2)，讓其了解申辦鑑界之相關法令、作業流程及應配合事項，以確保其權益。</p> <p>(2) 本項措施於鑑界結束後，主動提供「鑑界作業流程及不服鑑界結果之救濟卡」(如附件 3) 予申請人及關係人，倘其對鑑界結果有異議時，得以知悉其行政救濟之程序，減少民眾抱怨之情形。</p> <p>2. 措施透明化程度有無達到民眾外部監督之目的：</p> <p>(1) 本所首創於測量外業現場以「申請土地鑑界案件及埋設界樁標準作業流程」看版(如附件 4) 解說鑑界埋樁流程，藉由公開透明化的作業模式，讓申請人及關係人共同監督測量流程。</p> <p>(2) 本所網站公開每筆土地鑑界之測量日期、測量人員及案件辦理進度等訊息，本所將辦理鑑界之進度及相關訊息公開透明，提供民眾外部監督之管道。</p> <p>3. 措施流程是否簡化、縮短案件辦理時間以提昇行政效率：</p>

	<p>(1) 本所提供土地界樁宅配及現場販售之服務，可免除民眾購買界樁需往返地政機關之路程及時間。</p> <p>(2) 一般土地複丈成果圖係採郵寄方式核發，本措施簡化作業流程於測量現場核發，每件可節省申請人領取成果圖時間約 2-3 工作日。</p> <p>(3) 宣導民眾可利用線上網址：http://clir.land.moi.gov.tw 申請鑑界，快速便利又安全，可縮短民眾到所臨櫃申請之時間。</p> <p>(4) 測量現場以看版解說鑑界埋樁流程，依前開作業流程辦理鑑界，可縮短測量外業時間提昇行政效能。</p> <p>4. 措施有無具體興利防弊事蹟可供他機關學習之價值：</p> <p>(1) 本創新便民措施入圍第 7 屆政府服務品質獎，並已提供其他地政機關參觀學習之措施(如附件 5)。</p> <p>(2) 本措施列入臺中市政府地政局 104 年度第 2 次局務會議推廣事項，提供本市各地政事務所學習參考之創新措施。</p>
<p>流程標準化及公開化程度 (28%)</p>	<p>1. 業務有無標準作業流程 (SOP)：</p> <p>地政機關需依據標準作業流程 (SOP) 辦理人民申請之鑑界案件(如附件 6)，本所制定「安樁信服—測量透明好心服」透明化措施，係將鑑界標準作業流程採三階段加值創新方式辦理(如附件 7)，以期達到興利防弊及簡化流程之便民服務。</p> <p>2. 前項標準作業流程公開情形：</p> <p>本所網站(首頁>便民服務>申辦須知)公開鑑界標準作業流程相關資訊。查詢網址：http://tpland.land.taichung.gov.tw/archive/77/file/申請鑑界複丈流程表.pdf</p> <p>3. 業務資訊之公開化程度：</p> <p>民眾可利用本所網站(首頁>便民服務>申辦須知或下載專區)取得相關業務資訊，如鑑界案件分案情形、承辦人員、處理進度、結案通知等訊息，相關查詢網址如下：</p> <p>http://landquery.taichung.gov.tw/query/opendata5.jsp?menu=true http://landquery.taichung.gov.tw/query/casedo.jsp?menu=true&type=M</p>
<p>系統(或措施)便捷性、完整性及安全性 (18%)</p>	<p>1. 措施是否置於機關明顯處：</p> <p>本措施相關資訊，可於本所收件櫃台或網站首頁「便民服務」介面取得，提供民眾使用及線上查詢或下載資訊等相關便捷服務措施。</p> <p>2. 措施是否設置受理及查詢窗口：</p> <p>本所 1 樓設有測量收件櫃台，受理民眾申請鑑界案件，並提供相關便民措施及法令諮詢之窗口。</p> <p>3. 措施是否有主動回復機制：</p> <p>民眾如提出案件辦理情形手機簡訊回覆系統申請(如附件 8)，本措施提供簡訊主動回覆申請人測量案件之辦理進度，如補正通知、駁回通知及結案通知等服務。</p> <p>4. 措施之簡便性：</p> <p>本項措施提供民眾簡便之創新服務，如土地界樁宅配及現場販售服務、現場核發土地複丈成果圖等便民措施，以期簡化行政流程、縮</p>

	<p>短案件辦理時間。</p> <p>5. 措施有無作安全性控管：</p> <p>(1) 本項措施民眾如透過地政系統申辦土地鑑界及查詢相關資訊，僅能從系統上查詢案件之辦理情形，無法獲得申辦民眾之個人資料。</p> <p>(2) 本所地政系統維護為專人管理，櫃台服務人員若無系統帳號密碼者，並無權限維護或修改相關資料。</p>
<p>民眾使用情形 (18%)</p>	<p>1. 措施民眾使用率：</p> <p>(1) 提供「申辦鑑界複丈流程便民卡」、「不服鑑界結果之救濟卡」及現場核發土地複丈成果圖件數，自 101 年度迄今，已提供 3332 件服務。</p> <p>(2) 提供土地界樁宅配服務成效良好，自 101 年度迄今，本所共提供 184 件計 1823 支界樁宅配服務(如附件 9)，一般民眾使用率相當高。</p> <p>2. 措施有無提供滿意度調查：</p> <p>(1) 本所網站(首頁>公佈欄>問卷調查)提供測量相關公告事項及法令等訊息之問卷調查。</p> <p>(2) 本措施於外業測量結束後，會提供滿意度問卷調查(如附件 10)予申請人填寫後寄回。</p> <p>(3) 每月實施電話抽訪調查，並將抽訪結果(如附件 11)函報臺中市政府地政局備查。</p> <p>3. 有無積極推廣、宣導以提高民眾使用率：</p> <p>藉由不同方式及場合積極推廣及宣導「安樁信服—測量透明好心服」措施，例如透過 YouTube 宣導(本所微電影~土地鑑界複丈篇)、暖心列車到里巡迴服務、其他機關團體舉辦之活動、本所 facebook 粉絲團…等方式積極宣導本項措施，以提高民眾使用率。</p> <p>4. 民眾是否容易取得並能夠解讀所公開之資訊：</p> <p>民眾可直接利用本所網站(首頁>便民服務>申辦須知或下載專區)取得所需之相關鑑界資訊，亦可透過線上地政問答 FAQ，查詢或瞭解所需資訊。</p>
<p>創新創意為 (8%)</p>	<p>1. 依據法規規定，鑑界完成應核發土地複丈成果圖予申請人，本措施將非強制公開之複丈成果圖 E 化掃描，主動上傳至本所網站，公開供民眾利用本所網站(首頁>公佈欄>土地鑑界成果)查詢鑑界結果(如附件 12)。</p> <p>2. 本所首創於測量外業時，以「申請土地鑑界案件及埋設界樁標準作業流程」看板圖說方式(如附件 4)，解說作業流程，藉由公開透明化的作業模式，讓申請人及關係人共同監督測量流程。</p>
<p>相關附件</p>	<p>附件 1：本所再鑑界案件統計表、附件 2：申辦鑑界複丈流程便民卡、附件 3：鑑界作業流程及不服鑑界結果之救濟卡、附件 4：申請土地鑑界案件及埋設界樁標準作業流程圖解看板圖、附件 5：提供其他地政機關參觀學習之措施、附件 6：鑑界複丈標準作業流程圖、附件 7：本所「安樁信服—測量透明好心服」作業流程圖、附件 8：案件辦理情形手機簡訊回覆系統申請書、附件 9：本所土地界樁宅配統計表、附件 10：本所測量服務滿意度問卷、附件 11：本所測量人員服務情形抽訪(查)結果紀錄表、附件 12：本所網站公開土地複丈成果圖</p>

附件 1

臺中市太平地政事務所再鑑界案件統計表		
		製表日: 105年6月30日
年度	鑑界件數	再鑑界件數
101	779	0
102	895	1
103	735	2
104	626	0
105	297	0
合計	3332	3
再鑑界比率(千分比)	0.900360144	

附件 2

臺中市太平地政事務所申辦鑑界複丈流程便民卡

一、何謂鑑界複丈：土地實地界址因人為因素、天然災害或其他原因，致使界標移動、湮沒或遺失造成經界不明，由權利人向地政事務所提出申請確定位置，經由地政事務所受理依據原測量資料，協助權利人埋設土地界標，確定實地界址之測量作業。

二、地籍測量實施規則：（一）鑑界得申

請複丈（第 204 條）。

（二）辦理複丈時，申請人應自備界標，於鑑定確定之界址點，自行埋設，並永久保存之（第 210 條）。

（三）申請人於複丈時，應到場會同辦理；申請人屆時不到場或不依規定埋設界標者，視為放棄複丈之申請，已繳土地複丈費不予退還（第 211 條）。

（四）鑑界複丈，應依下列規定辦理：（第 221 條） 1. 鑑定界址時，複丈人員應先實地測定所需鑑定之界址點位置後，

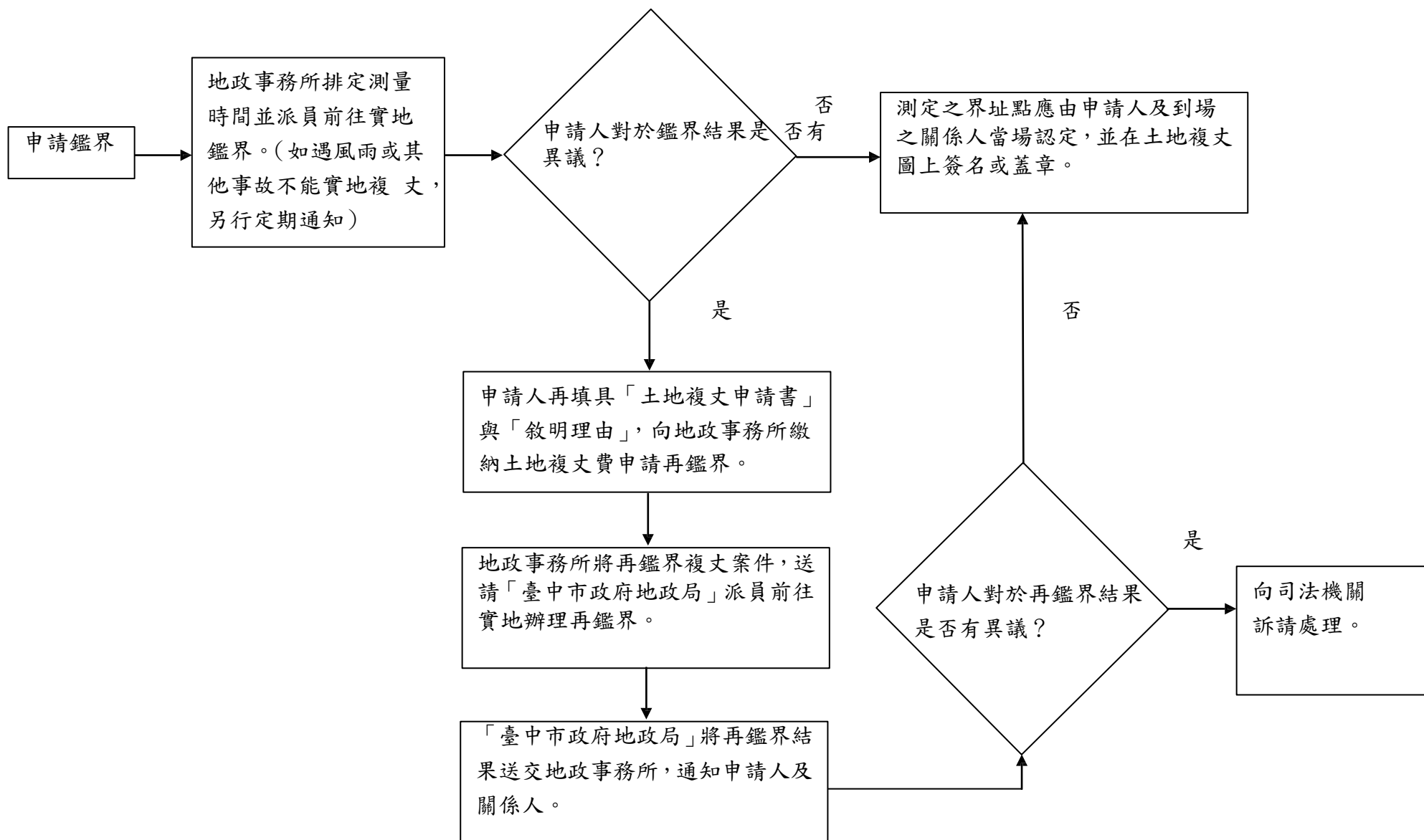
協助申請人埋設界標，並於土地複丈圖上註明界標名稱、編列界址號數及關係位置，其鑑定界址結果，地政事務所應核發土地複丈成果圖。

2. 申請人對於鑑界結果有異議時，得再填具土地複丈申請書敘明理由，向登記機關繳納土地複丈費申請再鑑界，原登記機關應即送請直轄市或縣(市)主管機關派員辦理後，將再鑑定結果送交原登記機關，通知申請人及關係人。

3. 申請人對於再鑑定結果仍有異議者，應向司法機關訴請處理，登記機關不得受理其第三次鑑界之申請。

4. 關係人對於第一項之鑑界或再鑑界結果有異議時，得以其所有土地申請鑑界，其鑑界之辦理程序及異議之處理，準用第 2、3 款之規定。

鑑界作業流程及不服鑑界結果之救濟卡



申請土地鑑界案件及埋設界樁標準作業流程

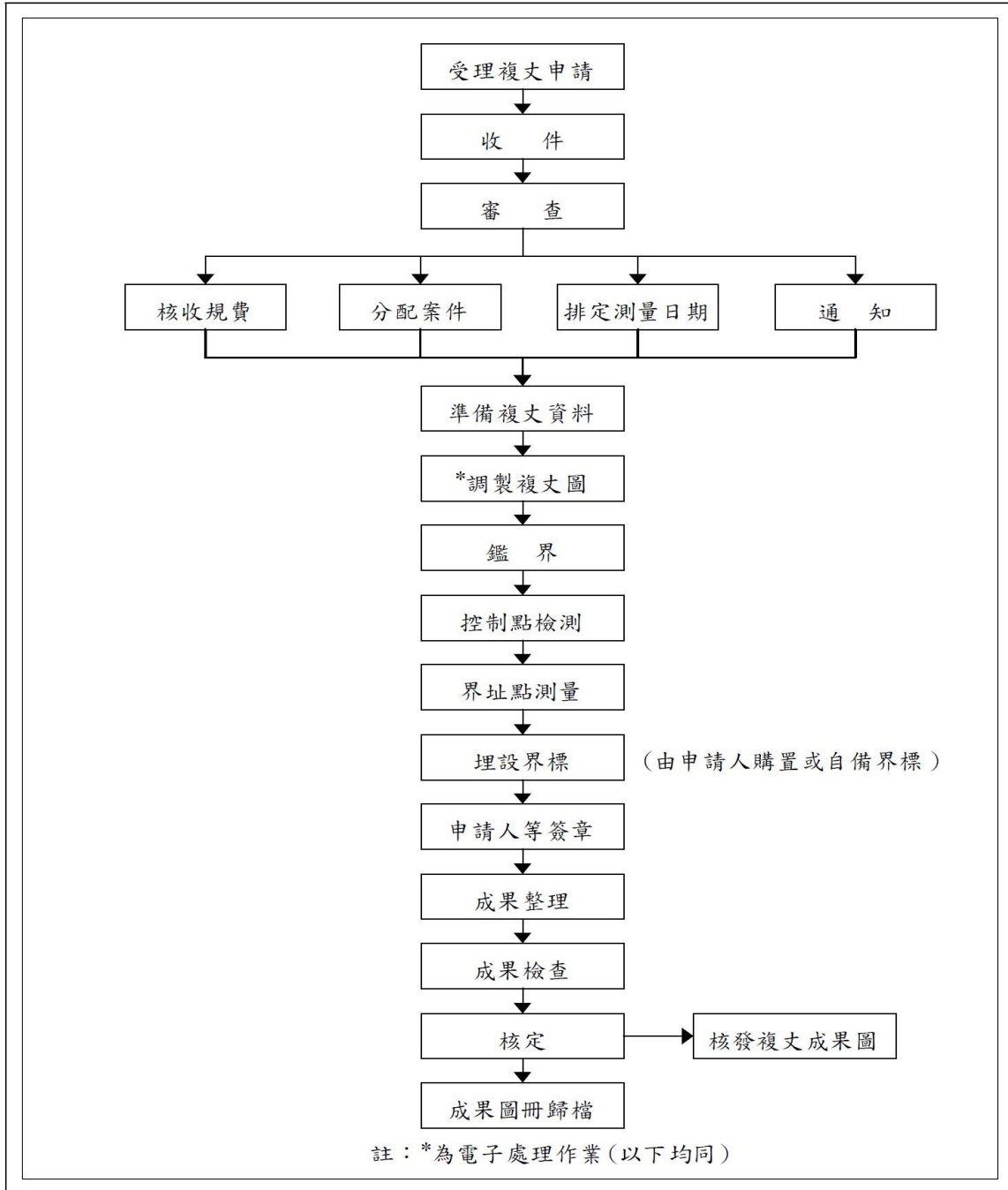


附件 5

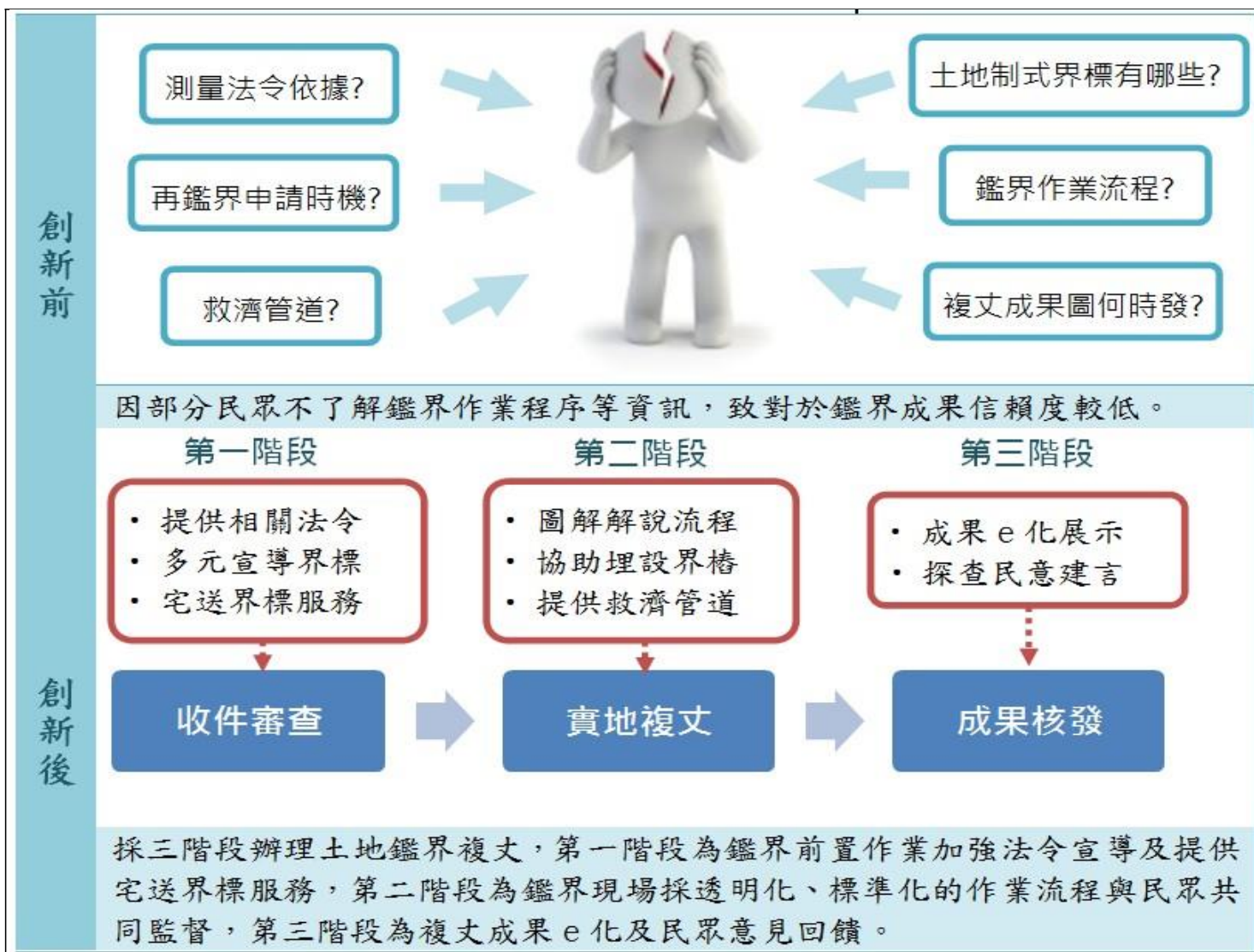
編號	參訪日期	來訪機關	參訪項目	擴散效果
1	102年10月	臺中市大甲地政事務所	安樁信服	—
2	103年1月	南投縣竹山地政事務所	e法扶	—
3	103年3月	臺中市東勢地政事務所	安樁信服	—
4	103年4月23日	臺中市大甲地政事務所	e法扶 暖心列車 客製化VIP	103年已應用 客製化VIP、 暖心列車
5	103年4月29日	臺中市豐原地政事務所	e法扶	—
6	103年5月14日	嘉義市嘉義地政事務所	客製化VIP 地政宅即便	—
7	103年6月24日	臺中市東勢、大甲、中興、中正、中山、大里、雅潭、清水、豐原地政事務所	e法扶 安樁信服 暖心列車 地政宅即便	—
8	103年6月26日	臺中市東勢、大甲、中興、中正、中山、大里、雅潭、清水、豐原地政事務所	e法扶 安樁信服 暖心列車 地政宅即便	—
9	103年7月23日	彰化縣北斗地政事務所	地政宅即便	—
10	103年8月4日	雲林縣斗六地政事務所	安樁信服 暖心列車	—
11	103年9月18日	臺南縣新化地政事務所	安樁信服	—
12	103年10月14日	南投縣埔里地政事務所	安樁信服 e法扶	—
13	103年11月28日	南投縣草屯地政事務所	安樁信服 客製化VIP	—

附件 6

鑑界複丈標準作業流程圖



本所「安樁信服－測量透明好心服」作業流程圖



案件辦理情形手機簡訊回覆系統申請書

為使民眾申辦案件辦理情形透明化，免除電話或親至地政事務所查詢所需金錢及時間花費，除了各所原設有語音查詢、觸控查詢等服務外，規劃完成增加以手機簡訊回覆及於臺中市政府地政資訊網及各所網站設地政線上便民服務查詢系統提供網路查詢各項地政業務辦理情形資訊，您可以透過網路查詢，亦可申請免費簡訊通知貼心服務。

新申請加入 申請停止服務 申請修改手機號碼

申請人姓名：_____ 簽章

申請人統一編號：_____

手機號碼：_____

申請日期： 年 月 日

此致

臺中市太平地政事務所

備註：簡訊通知服務目前提供案件之補正通知駁回通知結案通知及公告通知等四類案件

請您填妥後交至收件櫃檯 感謝他的參與

<http://www.tp-land.gov.tw/>

地址:41160 臺中市太平區大源路 1-19 號

電話:04-23933800

臺中市太平地政事務所 關心您

附件 9

臺中市太平地政事務所土地界樁宅配統計表

製表日: 105 年 6 月 30 日

年度	件數	塑膠界樁(支)	鋼釘(支)
101	33	390	45
102	62	358	72
103	42	509	82
104	31	252	20
105	16	90	5
合計	184	1599	224

敬啟者：

本所為加強為民服務，推動行政革新，提升地籍測量服務品質，以為日後測量業務執行及改進參考之依據，特請您提供寶貴意見。請您就申請辦理測量案件的體驗，在下列各題中，選擇您認為最適當的答案，在該答案前內打勾，並將其他的意見填寫於最後一題空白欄，以所附回郵信封不必具名寄還本所，您的意見本所將會審慎統計分析，做為業務執行及改進之依據，謝謝您的合作。

※本表以申請人填製為原則，惟申請人填寫有困難者，可由代理人協助或代為填寫。

臺中市太平地政事務所 敬啟

(一) 填表者身分

1.申請人 2.代理人

(二) 您對申請測量時櫃檯人員服務態度的看法如何？

1.非常滿意 2.滿意 3.不滿意
4.非常不滿意 5.無意見

(三) 測量人員是否依排定通知時間準時到場完成作業？

1.準時 2.不太準時
3.很不準時 4.不瞭解

(四) 您對測量結果正確性感覺如何？

1.很正確 2.正確 3.不正確
4.很不正確 5.不瞭解

※如不滿意者請敘明理由：

(五) 測量人員實地施測時有關問題之解說是否詳細清楚？

1.很清楚 2.尚清楚 3.不清楚
4.很不清楚 5.無意見

(六) 您對測量人員到場測量時之服務態度看法如何？

1.非常滿意 2.滿意 3.不滿意
4.非常不滿意 5.無意見

※如不滿意者請敘明理由：

(七) 您對申請測量案件，整體處理過程之滿意度為何？

1.非常滿意 2.滿意 3.不滿意
4.非常不滿意 5.無意見

※如不滿意者請敘明理由：

(八) 您如有其他寶貴意見請您寫在下列空白欄：

附件 11

臺中市太平地政事務所測量人員服務情形四月份抽訪（查）結果紀錄表（1）

督導日期	督導方式	測量員	測量助理	施測日期	施測地點	施測項目	受訪者	作業過程總評	備註
105.04.29	電話	賴先生	張先生 陳先生	105.04.06	平欣段	鑑界	黃先生	服務好、有效率	張先生
105.04.29	電話	賴先生	張先生 陳先生	105.04.20	豐中段	分割	張小姐	測量仔細、服務客氣	張先生
105.04.29	電話	賴先生	張先生 陳先生	105.04.20	育賢段	鑑界	張先生	禮貌服務	張先生
105.04.29	電話	陳先生	黃先生 葉先生	105.04.14	頭汴坑段	鑑界	徐先生	動作快、服務佳	張先生
105.04.29	電話	陳先生	黃先生 葉先生	105.04.18	福利段	鑑界	王黃小姐	態度佳、服務好	張先生

區四

北
 11 中 11; 收可SI!(J): 精
 沒地也
 在
 <127.28 J! 11;
 日
 105年 2月 15 F-I

期
 ! 11
 105倍 1: 測, 0
 15400111't
 *
 當亞
 口 則
 1日5年 2月 23 門

車命
 靶 Rf 韓辦戰紛擺撤設聽撤聽音

環
 ' / 圳、』
 明

比例尺 1/500

