

臺中市政府廉能透明獎 一般參賽類申請表

提 案 機 關	臺中市中正地政事務所
單 位 主 管 職 稱 及 姓 名	主任林永成
主 要 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	秘書林先生、課長廖先生、課長江先生、課員蔡小姐 /措施規劃及推動
協 助 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	管理師黎先生/系統設計開發
透 明 化 措 施 名 稱	個資安全網・產權守護 3 關卡一個資不離身・權責最保障
措 施 簡 介	地政業務攸關民眾財產權益甚鉅，其個人資料的保護與不動產產權的保障是民眾最關切的事項，本所透過訂立作業計畫建立一套標準化、透明化的個人資料保護措施，對外提供民眾監督共同參與的機制，對內運用資訊科技、改造作業流程等方式，發揮內部興利防弊與外部監督參與等效益。本措施將個資保護設下事前預防、事中防線與內部防弊 3 道關卡，透過「二類謄本住址隱匿」、「個人資料查調紀錄檢核程式」、「地籍異動即時通」等 3 項資訊系統，建構民眾參與、內部防弊及外部監督等權責保障，以達到保護個人資料與守護民眾不動產權益的目標。 1. 事前預防－民眾共同參與個資保護：住址隱匿。 2. 事中防線－民眾共同參與保障產權：地籍異動即時通。 3. 內部防弊－系統自動檢核個資完整保護：個人資料查調紀錄檢核程式（以下簡稱檢核程式），檢核系統資料查調紀錄與使用者所承辦案件之相符性，強化防弊作為，並提高稽核作業有效性與行政效能。 

興利防弊、外部
監督價值
(28%)

1. 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

- (1)二類謄本住址隱匿：民眾共同參與個資保護，避免任何人透過第二類謄本取得所有權人或他項權利人完整戶籍地址資料，保護個資不外洩。(如附件3)
- (2)地籍異動即時通：不動產權利有異動情形，系統自動即時通知已申辦本服務之所有權人，民眾參與自身產權保護，產權保障多一道防線。(如附件4)
- (3)個人資料查調紀錄檢核程式：系統自動檢核，個資完整保護，程式檢核系統資料查調紀錄與使用者所承辦業務案件之合理性與相符性，檢核結果供各使用單位主管每季辦理內部稽核，防止系統使用者不當查調個人資料，落實防弊作為，保護民眾個資不外洩。(如附件5)
- (4)疑慮救濟：民眾若有個資外洩疑慮，可向本所申請謄本查調紀錄或提出救濟，提供民眾參與外部監督管道。

2. 透明化程度有無達到民眾外部監督之目的

本措施相關案件辦理情形、產權異動情形、相關服務資訊等，提供網站查詢、簡訊通知、電子郵件通知等多元管道將資訊透明化，提供民眾外部監督機會。

3. 流程是否簡化、縮短案件辦理時間以提升行政效率

- (1)隨案申辦住址隱匿與地籍異動即時通，機關內部審核取代跨樓層、跨櫃台申辦，並簡化身分證明文件之檢附且縮短案件辦理時間。平均每件申辦時間節省 20 分鐘，減少身分證明文件 2 張。(如附件12)
- (2)個資查調系統使用檢核自動化：程式自動化比對過濾使用者辦理案件與使用系統查調資料之相關性，有效縮短稽核作業辦理時間與行政效能。以 106 年 6 月個資查調系統內部稽核為例，程式檢核過濾掉約 65%合理查詢的紀錄；後續依系統使用情形精進程式功能以提昇檢核效率。(如附件5)

4. 有無具體興利防弊事蹟或其他有效降低可能貪腐空間事例可供他機關學習之價值 (如附件9)

- (1)個資查調系統使用檢核自動化：主動自行開發檢核程式自動化檢核系統查調紀錄與使用者所承辦業務案件之相關性，並訂定標準化查詢事由用語，產製檢核結果報表供稽核人員稽核參考，並以電子檔傳閱同仁周知，強化防弊作為，提高內部查核有效性與行政效能。
- (2)三合一隨案申辦真便利：本市首創將住址隱匿與地籍異動即時通服務納入民眾申辦地政案件業務作業流程，由內

	部作業取代民眾跨樓層、轉櫃台申辦之不便，並可簡化證明文件之審閱及檢附。 (3)民眾參與監督：於本所網站個資專區提供救濟管道，供有個資疑慮民眾參與監督，並依據標準作業流程執行相關審查與檢核機制，確保民眾個資不外洩。
流程標準化及公開化程度 (28 %)	1. 有無標準作業流程 (SOP)，且完整公開 本措施有關民眾參與個資保護、個資疑慮救濟及個資查調系統稽核作業等，皆訂有標準作業流程，並完整公開於本所網站個資專區。(如附件1、2) 2. 資訊之公開化程度 (如承辦訊息、分案、處理進度、處理期限、規費、回應情形、退件理由、結案通知、逾期告知等) (1)本所網站個資專區提供住址隱匿、地籍異動即時通申辦說明，本所完成資料登錄後，系統自動發送簡訊通知申請人其申辦事項已生效，系統資訊公開透明。 (2)網站提供線上申辦住址隱匿、地籍異動即時通案件辦理狀態查詢等，資訊公開供申辦人查詢。 (3)個資疑慮救濟依人民陳情案件處理期限辦理，並公文回復申請人處理結果。 3. 前項標準作業流程是否正確 前項標準作業流程皆正確，且每年定期檢討。
系統 (或措施) 便捷性、完整性及安全性 (18 %)	1. 介面是否置於機關網站首頁之明顯處 本措施相關地政線上申辦系統介面，包含線上申辦及查詢，置於本所網站首頁個資專區，方便使用。(如附件6) 2. 系統是否提供線上申辦功能 不動產所有權人或他項權利人，可透過本所網站個資專區登入地政線上申辦系統網頁申辦住址隱匿與地籍異動即時通，便捷安全。(如附件6、7) 3. 系統是否提供輔助查詢功能 (1)民眾可利用自然人憑證登入地政線上申辦系統查詢已申辦住址隱匿與已申請產權異動即時通之土地建物標的。(如附件7) (2)本所網站個資專區提供第二類謄本住址隱匿前、後範例，以及地籍異動即時通自動通知服務之登記案件項目，輔助民眾了解服務內容。(如附件6) 4. 系統介面之簡便性 (淺顯易懂)、友善性 (容易操作) (1)本措施相關地政線上申辦系統介面，置於本所網站首頁個資專區，方便民眾線上申辦住址隱匿及地籍異動即時通，介面簡便友善淺顯易懂且容易操作。(如附件6、7)

	(2)本所網站首頁個資專區彙整本措施相關系統介面連結包含線上申辦及查詢、表單下載及申辦須知、救濟管道等，方便民眾點選，系統介面簡便方便使用容易操作。(如附件6) 5. 系統有無作安全性控管（如申辦民眾個資安全維護與管理、服務人員權限管理等） (1)系統安全性控管：申請人需搭配自然人憑證登入系統，經系統驗證身分後才得以進行申辦或查詢住址隱匿、地籍異動即時通，維護申辦民眾個資安全。(如附件7) (2)系統服務人員權限管理： ①資訊系統權限管理－系統管理單位定期會同業務單位查核，確認系統使用者權限與帳號有效性。 ②定期檢核個資查調系統使用情形－避免承辦人不當查調個人資料產生弊端，以管控系統使用安全性。(如附件5) 6. 系統有無即時更新處理進度之機制 民眾申辦住址隱匿或地籍異動即時通，案件經審查無誤並於系統完成資料登錄後，系統自動發送簡訊通知，民眾可知悉其申辦事項已生效(如附件8)；其線上申辦案件辦理進度亦可透過本所網站個資專區進行查詢。
民眾使用情形 (18%)	1. 民眾使用率 (1)住址隱匿申辦件數：105 年度 137 件，106 年 1 月至 7 月 257 件，每月平均申辦率成長 222%。 (2)地籍異動即時通申辦件數：105 年 4 月至 12 月 77 件，106 年 1 月至 7 月 218 件，每月平均申辦率成長 264%。 以上 2 項系統服務申辦對象限不動產所有權本人，而本所受理民眾申辦地政案件中，以專業地政士代為辦理為大宗（近 80%），故隨案宣導申辦件數有限，唯 106 年申辦率仍較 105 年大幅成長。 2. 有無提供滿意度調查或其他相關足資佐證資料 本所隨案向民眾宣導住址隱匿與地籍異動即時通服務時，即瞭解民眾申辦意願並調查對本措施滿意度，民眾對本措施滿意度平均達 95%以上。(如附件16) 3. 有無積極推廣、宣導以提高民眾使用率 (1)積極推廣本措施，以「個資不離身 權責最保障」參與地政局舉辦之「106 年臺中地政行政透明措施票選活動」，經市民票選為最有幫助且資訊最透明公開之行政措施，顯見民眾對個資保護的重視與關切。(如附件17) (2)三合一隨案申辦真便利：精進作為，本措施住址隱匿與地籍異動即時通納入相關業務作業流程，於不動產所有權本

	人臨櫃申辦地政案件、地籍謄本時，服務人員向民眾說明推廣並協助申辦，提高本措施民眾使用率。（如附件 12、13、14、15、16） (3)撇步主動送：本所於「地政『心』幹線」服務鄰里活動，主動積極向民眾推廣宣導本措施，並於活動現場受理民眾申辦住址隱匿與地籍異動即時通服務。（如附件18） 4. 民眾是否容易取得並能夠解讀所公開之資訊 民眾可利用本所網站、How Land 好地粉絲團、多媒體電子看板、電視牆等多元管道取得本措施公開資訊，相關資訊及範例皆容易取得並易於解讀。（如附件15）
創新創意作為 (8%)	系統是否具創新或創意性，並且具有前瞻性可作為他機關標竿學習之案例。 1. 本市首創三合一隨案申辦住址隱匿與地籍異動即時通。 2. 本市首創個資查調系統使用檢核自動化，自行開發檢核程式，提高稽核作業有效性與行政效能。 3. 本市首創設置個資救濟管道，以標準作業流程進行個資疑慮審查作業。
相 關 附 件	詳附件目錄共 20 頁