

# 縣市合併新挑戰 優質服務不中斷

## 前言

中臺灣位居臺灣南來北往綿密的交通路網中心，不但是兩岸直航及國際經貿的重要基地，同時也是苗栗以南、雲林以北，六百萬居民的政治、經濟、文化、生活重心，亦是穩定臺灣政經發展最重要的基礎，但過去因政府長期在財政及建設上的傾斜，導致中臺灣長期處於南北雙峰社會的低點。

98年4月3日立法院通過地方制度法修正案，臺中縣市依據該法第7條之1第2項規定合併改制直轄市，由縣、市政府擬訂改制計畫，經縣、市議會同意後，公告改制日期為99年12月25日。改制後之臺中市可望發展成為臺灣最適合居住的生活首都當無疑義，同時躍升為擁有國際性海、空港的國際級都會城市，成為中部區域發展的火車頭，並能均衡地方發展，提升臺灣競爭力。

身為改制後臺中市的公務人員，能恭逢其盛，一方面覺得榮幸，一方面也應對合併後之行政環境及組織生態〈包括行政業務及人員編制等法令編修〉之改變所帶來的衝擊，有所瞭解並妥善因應。



## 所務介紹

臺中市中正地政事務所隸屬臺中市政府，承市長之命並受地政局指揮監督，掌理本市北區、北屯區等二區轄內地政業務。本所於69年2月1日成立，成立之初由原臺中市地政事務所編制員額調派部分人員，並暫借本市中正公園網球場看台下辦公。於74年12月20日遷入本市北屯區北平路三段36號現址，擴大為民服務。

本所置主任及秘書各1人，並設第一課、第二課、第三課、第四課、資訊課等5個課及人事管理員和會計室。執掌業務略述如下：

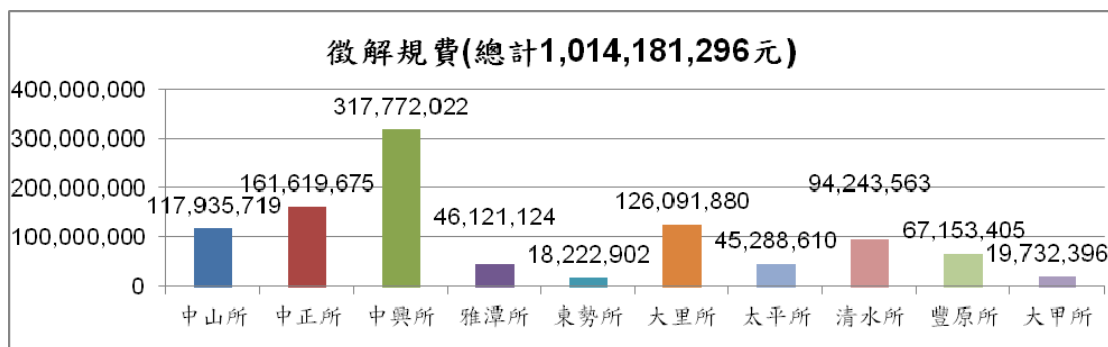
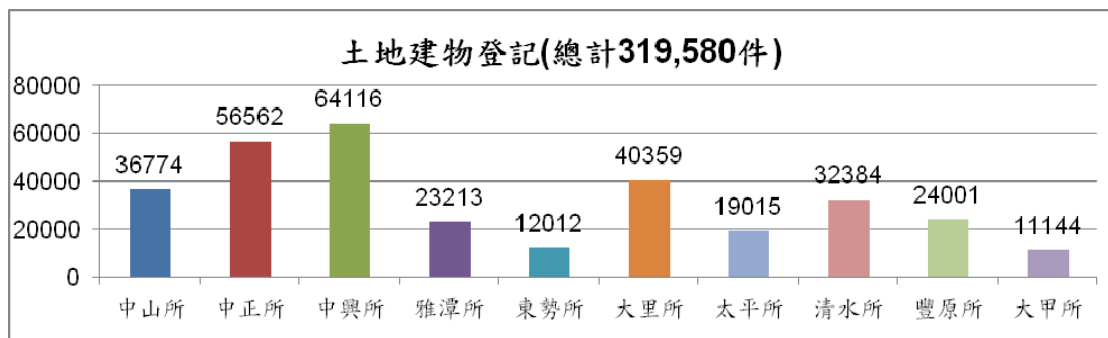
1. 第一課：掌理土地及建築改良物之登記審核及異動作業、核計登記規費、地籍倉庫管理等事項。
2. 第二課：掌理土地及建築改良物之測量、土地複丈、圖庫管理、測量相關應用系統及電腦設備維護管理等事項。
3. 第三課：掌理地價查估、重新規定地價、編製公告土地現值表、地價異

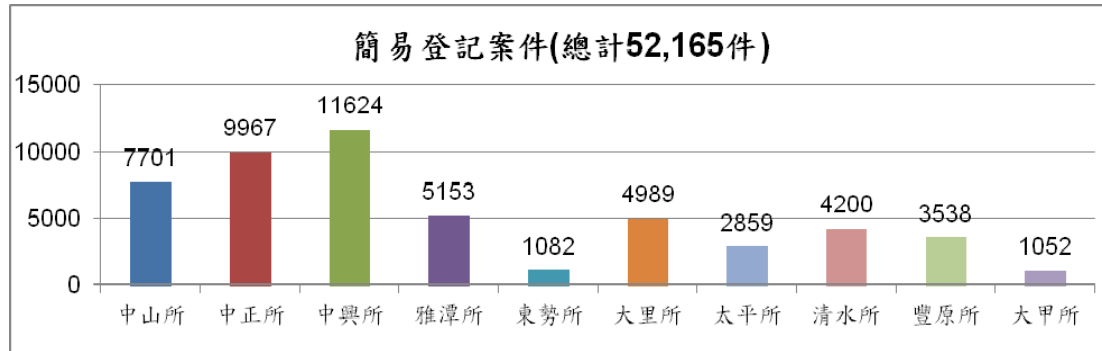
動、地價謄本核發、地價資料編報統計、地價系統等事項。

4. 第四課：掌理公文收發、檔案、地籍倉庫管理、總務、出納、財務印信管理及研考等業務。
5. 資訊課：掌理地政系統、機房及硬體設備維護管理、土地登記謄本、地籍圖及建物平面圖核發作業。
6. 人事管理員：掌理人事管理事項。
7. 會計室：掌理歲計、會計事項。

本所轄內之北區及北屯區多數地段位屬本市不動產交易頻繁之精華地區，加以近來轄內多項重大公共建設及土地開發案件之陸續推動與完成(諸如廊子地區區段徵收、捷運文心北屯線機廠及車站區段徵收、新都自辦市地重劃、第 14 期市地重劃、臺中生活圈 4 號道路興闢等案)，創造出一番欣欣向榮、蓬勃發展之美好遠景，加速區內不動產交易速度，交易案件之快速增長亦造就本所於登記、測量、地價及資訊服務等業務量上屢創新高。

以登記業務為例，99 年度本市中興、中正、大里、中山、清水、豐原、雅潭、太平、東勢、大甲等 10 地政事務所受理土地建物登記案件總計 319,580 件，本所即有 56,562 件；徵解地政規費收入總計 1,014,181,296 元，本所即有 161,619,675 元；受理地政單一窗口簡易登記案件總計 52,165 件，本所即有 9,967 件。業務量之龐大，可見一斑。





## 合併改制之新思維

面對地方自治重大變革的時刻，該抱持什麼樣的新思維呢？

### 1. 「知變」、「應變」、「求變」、「御變」：

「知變」—在全球化及網路化促成知識經濟快速發展下，身為公務部門的現代化公務人員，必須要有敏銳的感覺，對於危機的發生要能夠搶先一步了解全貌掌握訊息是為「知變」。

「應變」—面對各項突然的變化要能及時應對提出解決方案。

「求變」—跳脫舊思維，求新求變，用新觀念來面對問題、解決問題。

「御變」—預測問題之發生，能夠洞燭機先，防範於未然。

### 2. 「創意」、「整合」、「溝通」、「協調」：

「創意」—表現出新意與巧思。

「整合」—集結不同的意見或事物，重新統合，成為新的整體。

「溝通」—彼此間意見的交流及訊息的傳遞。

「協調」—協力調和，使意見一致。

以上四門課程，是各行各業必修之課程。

### 3. 以「人和」為首要觀念：

「人如果弄對了，世界就變好了」，其主要的精神就是 3Q，在縣市合併之後，來自不同機關的人，處理業務的模式、觀念必然不同，面對新的夥伴關係，如能做到高智商(IQ)、情緒智商(EQ)及新智商(CQ)—3Q 兼具，那麼就可以縮短彼此磨合的時間，分享不同的知識與經驗，相互學習共同成長。

### 4. 以「顧客導向」的觀念與作法，強化專業行政能力：

縣市合併後的臺中市，因區域重新調整與規劃，服務對象已迥然不同，原有的認知將受到挑戰，「你的理所當然，並非他人的理所當然」，因此應保持開闊的心胸與思維，以柔軟的態度，重新學習強化專業能力方能落實「顧客導向」的精神，令市民有耳目一新的感受，服務升級的欣喜。

### 5. 重新建立標準作業流程及規範：

舊有之縣、市政府作業程序已不符合未來直轄市之需要，然而「小而好、小而美」之全能政府卻是民眾的期待，在面對未來組織員額未增加而業務增長的全新局面，必須先行建立標準作業流程及規範以為公務人員之遵循，且避免民眾因縣市合併做法不同而無所適從，因此認真思考與業務相關的各種突發狀況及因應之道，才能達到掌握機先之效。

## 未來服務願景

合併改制後本所仍將提供最優質的服務，使洽公民眾感受到「賓至如歸」的親切服務與禮貌接待，並秉持專業、公開、生活、創新、科技、效能的服務理念，以民意為依歸，持續不斷提升行政效率及為民服務品質。本所未來服務願景如下：

### 1. 建構優質網路，提升 e 化服務：

加強資訊整合及網路服務，透過網路通道及運用先進資訊技術，促進資訊流通共享；積極推動內政部建置之線上案件申辦系統、增進跨所登記功能、電子化謄本、線上繳納地政規費及提供跨機關便民服務等服務項目，使得市民能利用網路完成相關地政申辦作業，減少民眾臨櫃申請之社會成本負擔，以全方位對外提供資訊服務，達到免書證、免謄本的政策目標。突破地政機關「定點服務、轄區服務」之限制，邁向網路窗口服務，提供民眾有效率、簡便的加值服務，提升為民服務層次及品質。

### 2. 加速地籍清理，健全地籍管理：

為徹底清理土地權利內容不完整或與現行法令規定不符及逾期末辦繼承登記土地之地籍登記，依地籍清理條例、地籍清理清查辦法及未辦繼承登記土地及建築改良物列冊管理作業要點等相關法規，執行地籍清查作業，化被動為主動，積極宣導並輔導辦理，以健全地籍管理，確保土地權利，促進土地利用。運用資訊技術典藏人工登記簿，提供線上調閱，縮短人工查調、影印之時間，有效改善地籍檔案之管理及運用，完成地政歷史資料掃描建檔，並建立跨所調閱申請機制，確保地籍資料之安全管理及推動地政 e 化便捷服務。

### 3. 全面數位作業，開創測量新局：

持續加強測量方法研究創新，健全空間資料庫，簡化作業流程。並全面推動以衛星定位、經緯儀等數位設備辦理測量，代替平板儀測量，以科技化方法取代人工作業，提升測量效率、成果精度、一致性與公信力，對外使申請人免予在場久候，對內降低測量人員調離職之流失速率。積極對地政士等組織進行宣導並辦理教育訓練，推廣內政部開發建物測量繪製軟體，促進民間參與委外建物第一次測量作業資訊化，加快案件办理流程。

4. 配合地理資訊，提升地價精度：

配合內政部「地政 e 網通計畫」的推行，本所已完成「區段地價估價作業系統 web 版」之建置，預定於 100 年正式上線實施，期藉由整合地籍資料庫，區段地價估價作業系統資料庫及有關圖籍資料，使地價區段劃分及地價區段圖之繪製等相關地價作業，達成全面電腦化，以迎合未來 e 化、網路化發展需要，提升作業效率及地價業務服務品質。另外，為提高公告地價和土地公告現值的精確度，建立地價之衡量基準，促進合理地價之形成，掌握地價高低層次及變動，自 98 年起基準地查估改為經常性地價業務，未來本所於轄區內增設基準地，期能更精確掌握地價變動情形，客觀反映土地實際價值，提升地價精準度。

5. 運用資訊科技，推動地政業務：

配合中央政策之執行，運用先進資訊科技，持續規劃依「政府資訊公開法」第 7 條規定設置「主動公開資訊專區」，提供服務措施、FAQ、文宣品等資訊、檢索服務、線上服務及電子參與項目，提供民眾便利、安全與無障礙意見溝通之網路服務；積極推動地政 web 版資訊系統、地籍清理條例、地籍資料數位典藏、資料庫監控系統、地政資料即時檢核、GIS 空間資訊圖層與跨機關資料倉儲創新整合運用、地價改算作業系統配合區段地價估價作業加值應用等服務項目，以加強政府資訊流通共享及應用。

6. 推動組織學習，激勵研究創新：

推動組織學習，舉辦各項智能講座及教育訓練，並透過種籽回饋制度，提升同仁專業素養與能力；並善用社會資源，辦理優質企業或機關標竿學習，以強化專業化、多元化服務技能。鼓勵同仁研究創新，激勵業務創新，強化服務績效，推動「創新」與「精進」之全方位服務，積極改造作業環境及簡化作業流程，提升作業服務品質。

## 結語

土地是國家組成之基本要素，亦為天賦之自然資源及重要資產，更為人與萬物孕育生命、生存發展、棲息生活之場域及國家建設、經濟發展、社會活動之根基。

地政事務所為政府管理土地(不動產)之第一線行政機關，地政工作之良窳，不僅攸關環境品質、社會公義、經濟發展、人民財產權益，同時也影響政府各項建設效率。隨著世界潮流的日新月異，社經環境的瞬息變化，地政工作應跳脫昔日行政管理之思維，配合時代脈動與政策腳步逐年創新與進步。

吾人何其有幸能躬逢其盛，參與並成為改制升格後新市府團隊的一員。然而，面對全新的局面及變動的人事與業務，雖然心中忐忑，但只要敞開心胸，無畏無懼接受挑戰，抱持正面態度，一切困難必能迎刃而解。在本所同仁的戮力任

事與協調合作下，共同開創精緻、優質的為民服務新氣象。