

# 類雲端智慧型區段徵收 便民作業系統

研究機關：臺中市中興地政事務所 單位：第四課

研究人員：專員 楊文賓

課長 林佳慧

研究期間：101 年 04 月 01 至 100 年 08 月 31 日

中華民國 101 年 08 月 31 日

## 摘要

區段徵收係政府基於新都市開發建設、舊都市更新、農村社區更新或其他開發目的需要，對於一定區域內之土地全部予以徵收，並重新規劃整理，在開發作業完成以後，政府可直接支配使用公共設施用地，其餘可供建築土地，部分供作土地所有權人領回抵價地之用，部分作為開發目的或撥供需地機關使用，剩餘土地則辦理公開標售、標租或設定地上權，並以處分土地之收入抵付開發總費用，故區段徵收是一種財務自償性開發事業，也是公私互蒙其利，政府與民眾雙贏之措施。

區段徵收行政程序繁複，主要可區分「準備作業」與「正式作業」等二個主要流程，各階段的工作項目不僅盤根錯結，且息息相關，倘僅依賴傳統人工作業方式，不僅曠日費時，且易產生錯誤，造成民眾抱怨、陳情等糾紛，嚴重者將延宕作業期程，開發完成之期遙遙無期。

本研究針對區段徵收作業過程中：「地籍資料整理、調查」、「辦理徵收土地所有權人歸戶及編造區段徵收所需各項清冊」、「土地改良物查估作業」、「製作區段徵收計畫書」、「發給抵價地案件之申請及審查」、「區段徵收後地價評議」、「抵價地分配作業」等與民眾權益息息相關作業流程，探討如何導入「類雲端智慧型區段徵收便民作業系統」，精進作業處理正確性並節省民眾洽辦時間，期以提升政府行政效率，創造優質便民的服務品質，並提出具體可行性之建議。

# 目錄

壹、研究緣起與目的 .....	1
貳、問題之背景與現況 .....	1
參、研究方法與內容 .....	3
一、 臺中市不動產資訊樂活網提供區段徵收區資訊 .....	3
二、 地籍資料整理、調查 .....	5
三、 辦理徵收土地所有權人歸戶及編造區段徵收所需各項清冊	7
四、 土地改良物查估作業 .....	8
五、 製作區段徵收計畫書 .....	13
六、 發給抵價地案件之申請及審查 .....	13
七、 區段徵收後地價評議 .....	14
八、 抵價地分配作業 .....	16
肆、研究發現與結論 .....	18
一、 品質管理，精切控管 .....	19
二、 行動辦公，無遠弗屆 .....	20
三、 教育訓練，技術移轉 .....	20
四、 傾聽民怨，使命必達 .....	20
五、 民眾觀點，研發創新 .....	21
伍、參考文獻 .....	22
一、 中文文獻 .....	22
二、 網路 .....	22

## 壹、研究緣起與目的

「區段徵收」係政府為了都市開發建設、配合重大公共工程、辦理農業區或保護區土地變更為可建築使用或因其他開發目的而採取之用地取得及土地開發方式，透過區段徵收方式政府不僅可順利取得公共設施用地及完成道路、管線、公園等公共工程之興闢，土地所有權人亦可藉由分配領回抵價地，分享開發成果與土地增值效益，因此區段徵收辦理過程與民眾權益息息相關，故作業之準確與效率，影響著政府與土地所有權人兩者間之權益。

區段徵收行政程序繁複，主要可區分「準備作業」與「正式作業」等二個主要流程，各階段的工作項目不僅盤根錯結，且息息相關，倘僅依賴傳統人工作業方式，不僅曠日費時，且易產生錯誤，造成民眾抱怨、陳情等糾紛，嚴重者將延宕作業期程，開發完成之期遙遙無期，因此我們期冀透過「智慧型作業系統」辦理區段徵收業務，取代傳統人工作業方式，以提昇政府行政效率，提供優質便民服務，以創造政府與土地所有權人雙贏局面。

## 貳、問題之背景與現況

依據區段徵收實施辦法第 2 條規定之作業程序，區段徵收作業程序可區分「準備作業」與「正式作業」等二個主要階段，規劃作業流程如圖 2-1、圖 2-2 所示。

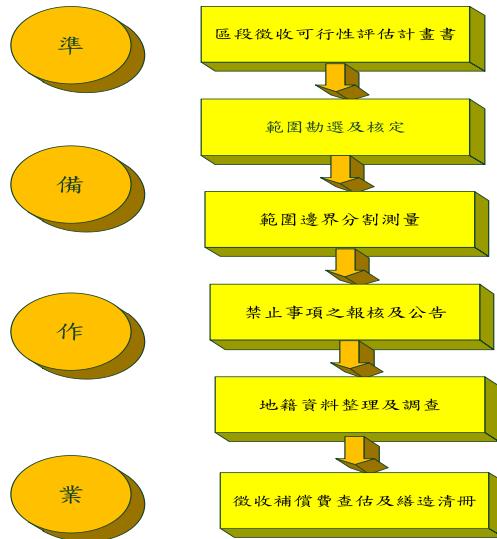


圖 2-1 區段徵收準備作業流程

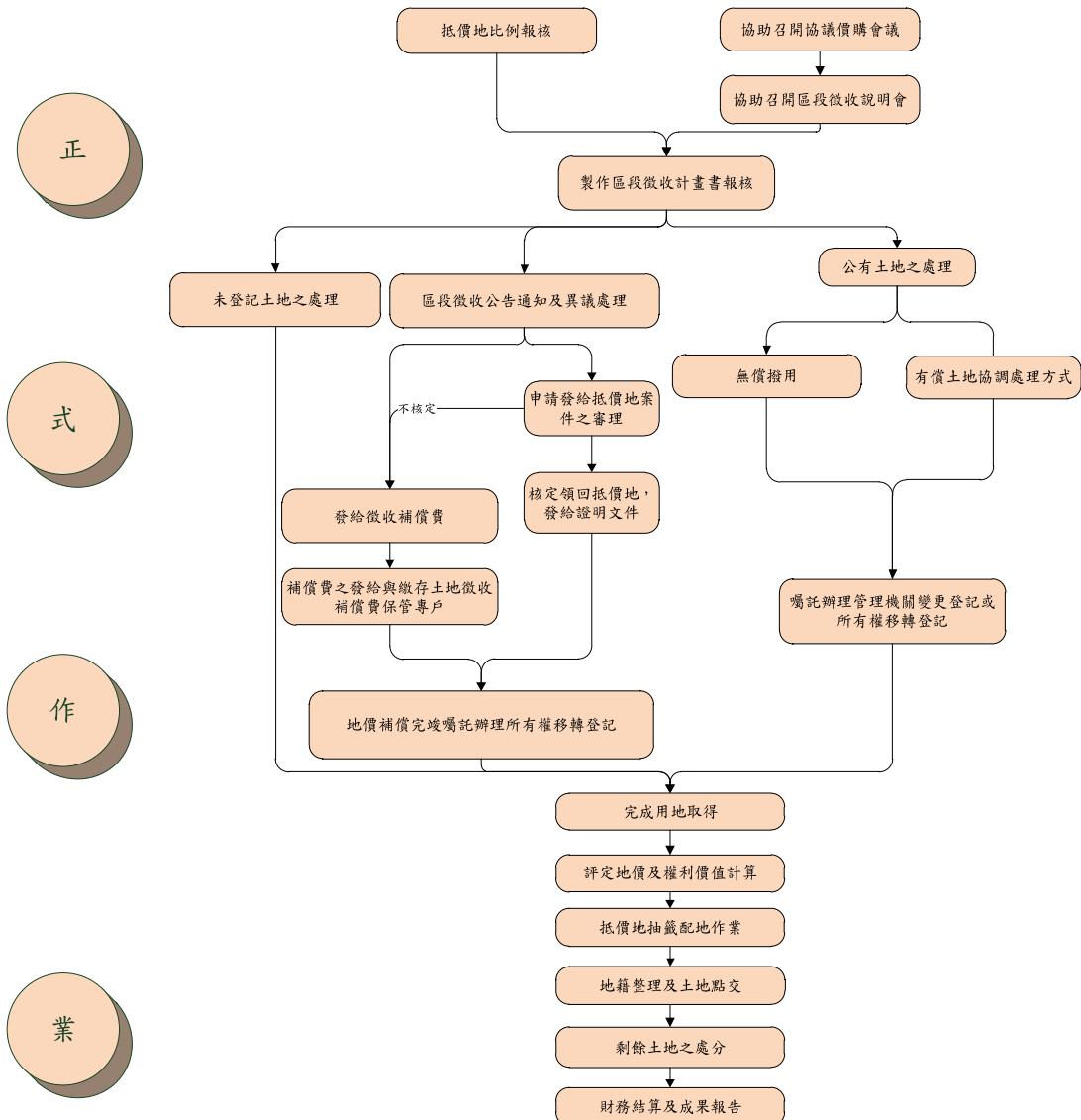


圖 2-2 區段徵收正式作業流程

由上開區段徵收作業流程，我們可以發現：區段徵收作業程序不僅繁瑣且環環相扣，在以往縣（市）政府在辦理區段徵收作業時，多採取人工作業方式，故須投入大量的人力、物力，另因人工作業關係，作業錯誤或疏漏發生機率相對較高，故容易造成民眾抱怨，且行政效率不彰。

隨著科技的進步、網路應用普及，將資訊科技引進政府機關，以提供高效率、低人工成本，反應快速且具有彈性的便民服務已蔚為趨勢。以區段徵收業務而言，我們可發現目前大多數縣（市）政府已採行「透過自行研發或委外開發的資訊作業模組辦理」或「將部分業務委託專業機構辦理」等方式執行區段徵收作業，足見將區段徵收業務導入資訊化，已是區段徵收作業執行上必然的潮流。

## 參、研究方法與內容

本研究針對區段徵收主要流程：「地籍資料整理、調查」、「辦理徵收土地所有權人歸戶及編造區段徵收所需各項清冊」、「土地改良物查估作業」、「製作區段徵收計畫書」、「發給抵價地案件之申請及審查」、「區段徵收後地價評議」、「抵價地分配作業」等與民眾權益息息相關作業流程，依辦理個案經驗以及目前縣（市）政府辦理區段徵收現行作業，探討如何透過便民服務系統，提升作業處理正確性並節省民眾洽辦時間，期望以便以便捷的行政效率，創造優質的服務品質。

### 一、臺中市不動產資訊樂活網提供區段徵收區資訊

以往區段徵收辦理時，土地所有權人僅能透過區段徵收書面資料，瞭解開發區的資料，且所能查詢的資訊有限，目前本市地政局已開發「臺中市不動產資訊樂活網」(<http://lohas.taichung.gov.tw/new/>) 提供相關地政資訊服務，而在區段徵收業務應用上，民眾可透過該網頁「空間資訊綜合查詢平台」

(<http://lohas.taichung.gov.tw/new/#/TaichungLOHAS;component/Pages/MapPage.xaml>) 查詢相關土地開發區（區段徵收、市地重劃、農地重劃等）的地理資訊，諸如：區段徵收區之地理位置、基本圖、航衛照影像圖等相關地理資訊。

茲以本市「廈子地區區段徵收區」為案例，土地所有權人欲瞭解區段徵收區之圖資，可以透過該平台分別查詢「基本圖」、「航衛照影像圖」、「土地使用分區圖」功能，即可輕鬆攫取土地的地理資訊，如下圖 3.1、圖 3.2、圖 3.3 所示。

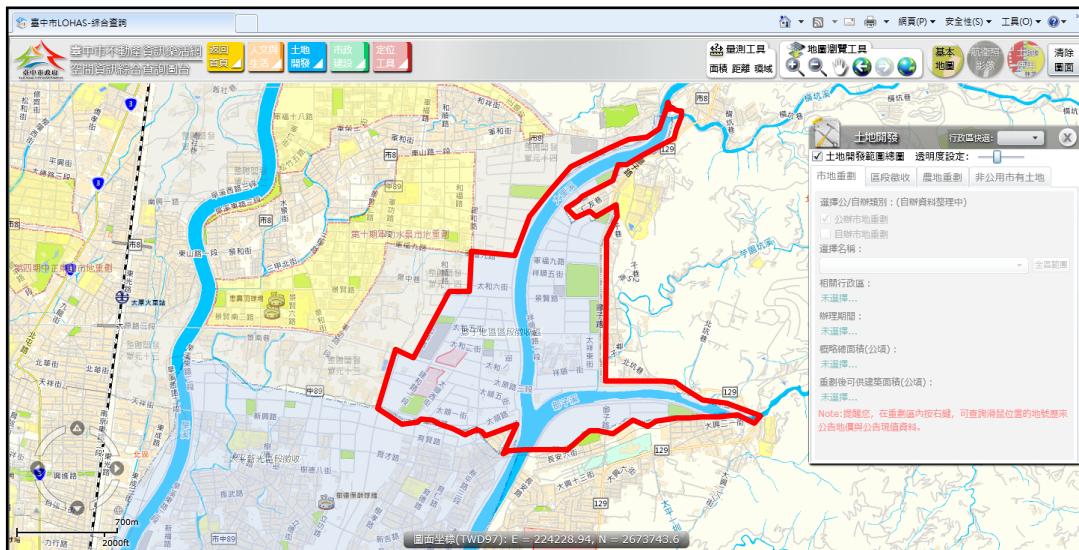


圖 3-1 區段徵收區基本圖

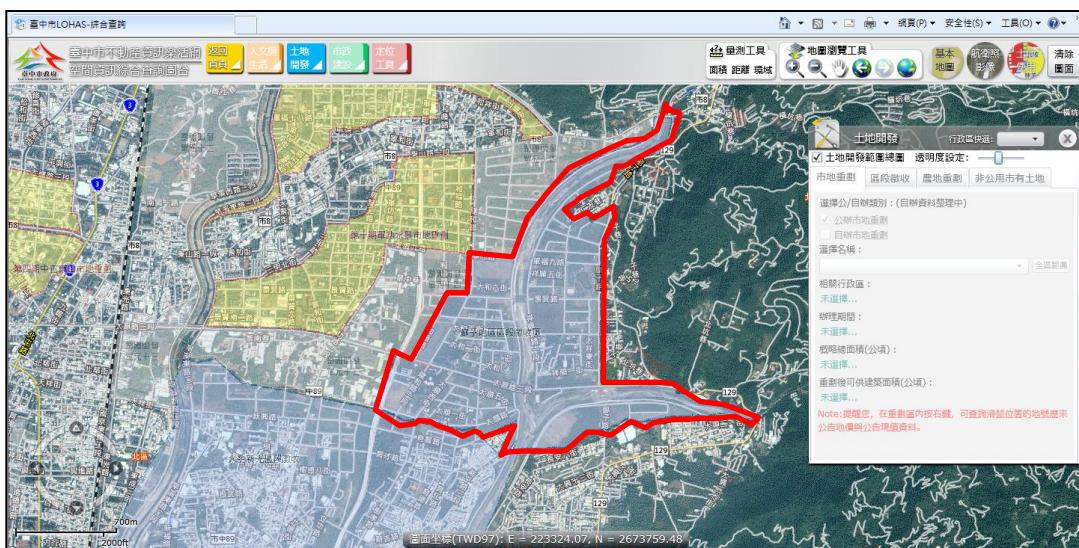


圖 3-2 區段徵收區航衛照影像圖

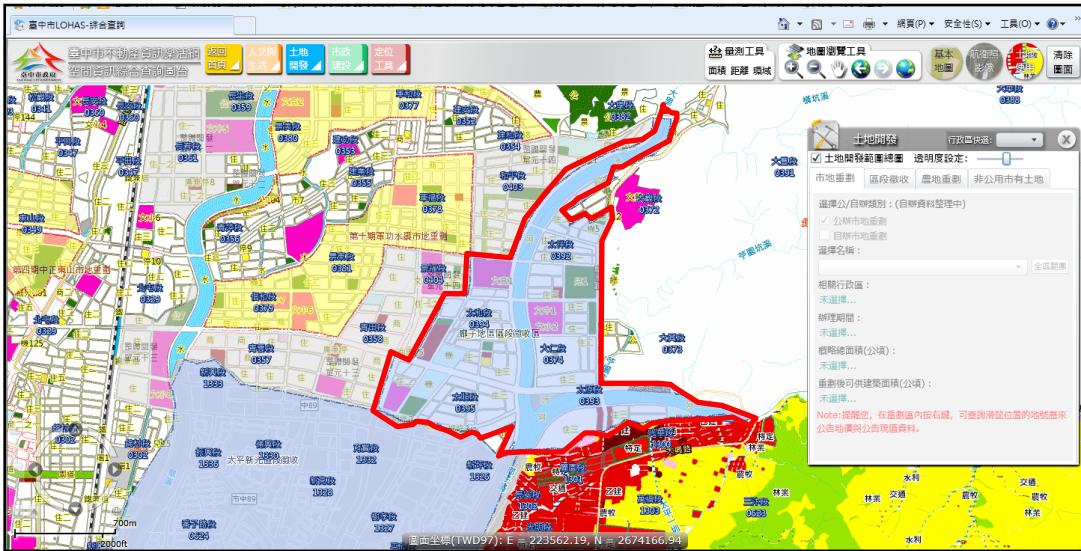


圖 3-3 區段徵收區土地使用分區圖

因此，區段徵收區之土地所有權人只要透過電腦、筆記型電腦、智慧型手機等裝置，經由網路連結至「臺中市不動產資訊樂活網」，除可獲得更多區段徵收區的地理資訊外，該系統亦有其化加值服務功能，如：「面積、距離、環域」查詢功能，使得土地所有權人於構思將來土地開發規劃時，不再受限於「紙上談兵」，進而創造更大的土地開發效益。

## 二、 地籍資料整理、調查

當區段徵收區範圍確定後，須透過「地號摘錄作業」，以確認區段徵收範圍內土地，以往係採用「人工摘錄地號」方式，其步驟為將區段徵收區範圍內之地籍圖套繪區段徵收範圍線，再以人工的方式，逐一摘錄範圍內的地號，然後向轄區內地政事務申請相關土地之土地登記簿謄本，再依登記簿謄本逐一繕打建置範圍內土地之「標示部」、「所有權部」及「他項權利部」等資料。以 5 公頃的開發區為例，完成地號摘錄作業，約須花費 4 個人力，5 個工作天，人工處理作業不僅不符合節能減碳趨勢、耗費人力物力，且因人員的疏忽而造成地號摘錄錯誤（地號漏摘或摘錄地號非屬區段徵收範圍內）；而發現錯誤時，需花費很多資源與時間來找出錯誤並更改之，嚴重者將造成民眾抗議，而影響作業時程。

當區段徵收地號摘錄作業採取資訊化初期時，往往因地籍資料圖形與文字部分各自獨立作業，易產生資料不一致及不易檢核之情形，故新開發地籍管理模組應以具有結合圖形及屬性資料之工具為優先，地理資訊系統（GIS）套裝軟體及其程式開發工具便成為首選，以改善上開盲點，達到「圖、簿資料一致」的目的。

新開發之「地籍資料管理模組」，只要將轄區內地政事務所提供之資料磁性檔，包括地籍圖磁性檔（以複丈整合系統格式提供）、登記簿磁性檔（包括土地標示資料檔、土地所有權部資料檔、土地他項權利資料檔、公有土地管理者資料檔等），在登記資料磁性檔完善的情況下，僅須花費1個人，1個工作天，即可輕鬆且迅速完成地籍資料建置作業，如圖3-4所示。

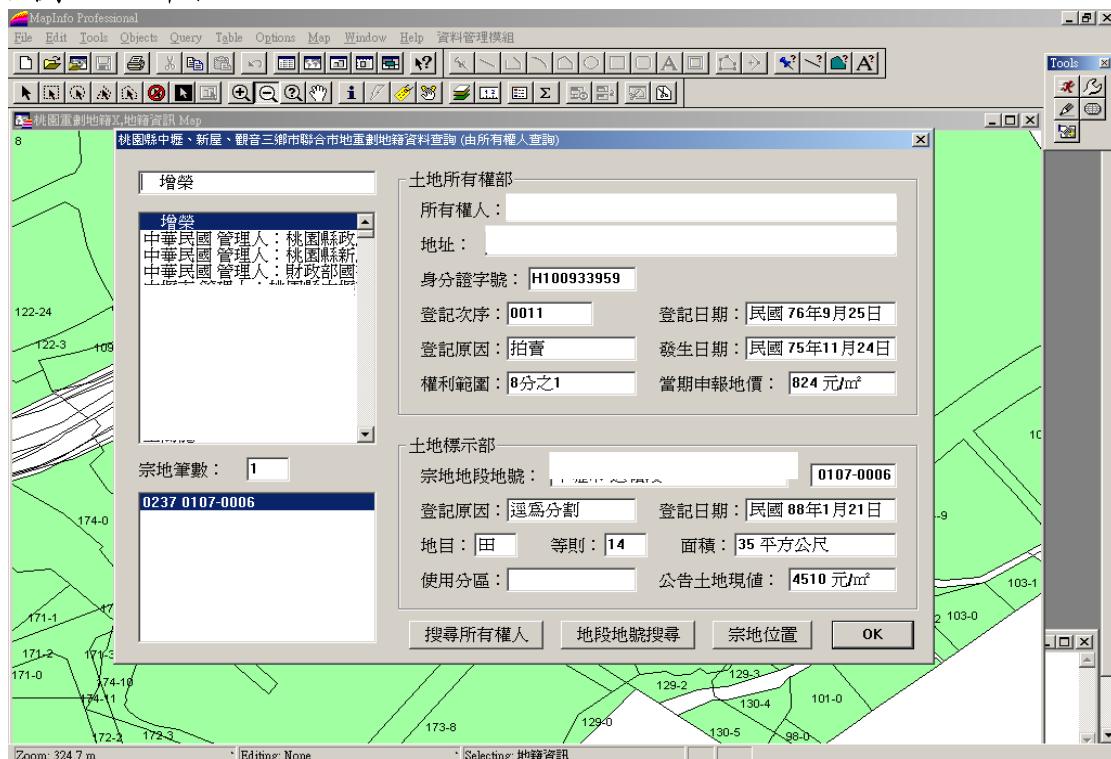


圖 3-4 利用地理資訊系統建置地籍資料示意圖

使用上開地籍資料管理模組，建置正確且完善的地籍資料庫，對於後續的抵價地申領作業、地價評議作業、抵價地抽籤、分配作業之推動，將可「無縫接軌」，以縮短作業期程，並改善行政效能。

### 三、辦理徵收土地所有權人歸戶及編造區段徵收所需各項清冊

傳統辦理土地所有權人歸戶及製作區段徵收相關清冊，係透過申請土地登記簿謄本後，再以人工繕打方式製作所需之清冊，因此每產製一種清冊格式，即需以人工方式篩選資料套用於清冊格式，且辦理土地所有權人歸戶時，僅能以人工方式比對辦理歸戶，人工作業可能產生的疏漏、錯誤，前文已有提及，故不再贅述。

然而透過「地籍管理模組」系統，資料庫可以迅速、正確地將土地所有權人「姓名、統一編號」相同者進行土地所有權人歸戶，使用者直接就可讀取資料並依需求產製各項清冊，以確保資料準確性及一致性，茲以下簡圖表示地籍管理模組之應用。

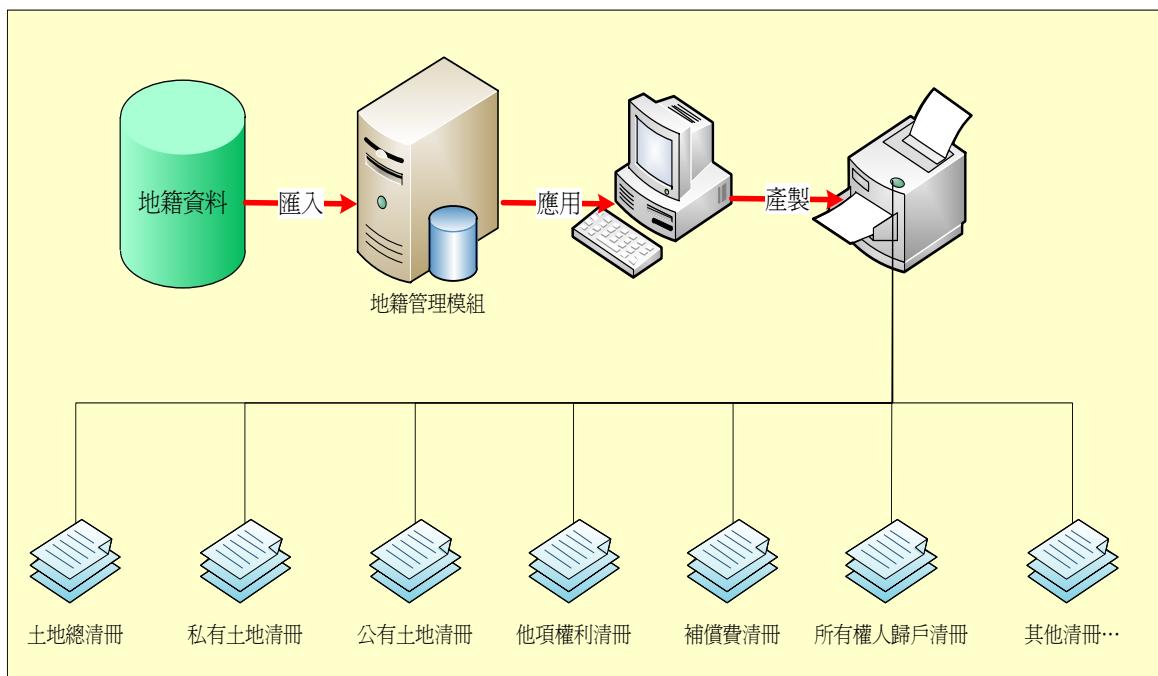


圖 3-5 地籍管理模組之應用示意圖

## 四、 土地改良物查估作業

### (一) 土地改良物查估作業流程

土地改良物查估作業，主要區分為「建築改良物補償」、「農作改良物補償」、「搬遷費補償」及「營業損失補償」等項目，而其中以「建築改良物查估」及「農作改良物查估」為最主要核心業務，故針對「建築改良物查估」及「農作改良物查估」這二項主要核業務，按照以往辦理查估經驗，彙整其應注意事項詳如以下表 3-1 及表 3-2，我們可以發現查估的過程是種繁瑣的程序，查估人員辦理查估作業時詳實紀錄僅是基本原則而已，且不同開發區所遇到的查估問題亦千奇百怪，除倚靠專業查估人員的技術與經驗外，為將查估人員勞心勞力辦理查估的資料，轉換為詳實正確的查估成果，須透過有效率的「土地改良物查估作業模組」之輔助。

表 3-1 建築改良物查估應注意事項一覽表

項目	應注意事項
主體構造	分別實地丈量尺寸及繪圖標示。
建物之有關證明文件	施都市計畫以前建造之房屋依「房屋稅籍證明書」內記載資料核計，實施都市計畫以後建造之房屋依「使用執照或房屋所有權狀」內記載資料核計，如無法提出證明文件之建物依無證件方式辦理核計。如遇有特殊栽植時，宜請當事人立切結書註明種植年月、種類、高度等，以利日後查證。
建物所有權人資本資料	建物所有權人姓名、住址、附屬設施、基地地號、現住人口、自用或租賃關係均需詳加調查清楚，避免產生補償對象錯誤。
深水井查估	深水井需請業主提供「水權狀」以為計價之依據，該計算單價已包括抽水設備遷移費在內，有關深水井之深度，如無法實地丈量者，所有權人需提供「切結書」，以明確法律責任。
工廠之「生產設施」及「停業損失」補助費查估	有關工廠之「生產設施」及「停業損失」補助費，必需具備相關證明文件符合始得辦理。上述相關證明文件即：工廠登記證、營利事業登記證或完稅營業業稅據，其證件記載內容，需核對現場(址)是否符合，以為補助標準依據。

表 3-2 農作改良物查估應注意事項一覽表

項目	應注意事項
耕作人之釐清	若耕作人非土地所有權人時，須釐清其關係，或依提供之相關證件(委託書、共有人同意書、375 租約、土地承租契約等)判斷補償對象，若無法提出相關證明或所有權人未到場，一律依內政部訂頒「土地或土地改良物徵收補償費核計核發對象及領取辦法」辦理。
建物之有關證明文件	果樹、茶樹、觀賞花木類需逐棵清點，必要時以噴漆做記號，並針對年生、胸徑、高度等判斷作物等級，留意其單位面積種植數量是否超過各該種類單位面積栽培限量者，其超過部分不予補償。
特殊栽植	如遇有特殊栽植時，宜請當事人立切結書註明種植年月、種類、高度等，以利日後查證。
無補償規定之樹種	針對補償標準內無規定之樹種，比照相同類科，並參考先前之作業習慣或內規辦理。
水產養殖物	水產養殖物需先行判斷其養殖方法(粗放、半粗放、集約、半集約)，再至魚市場訪批發價，遷移補償率則以從優補償。
畜禽類	畜禽類應注意各種畜禽之說明，並注意其有無達到基本頭數。

土地改良物補償費因牽涉到區段徵收區內相關權利人之權益，執行過程中須透過嚴謹的查估程序，方能減少將來複估次數及成本，並降低查估錯誤的機率，彙整查估流程圖如下圖 3-6 所示。

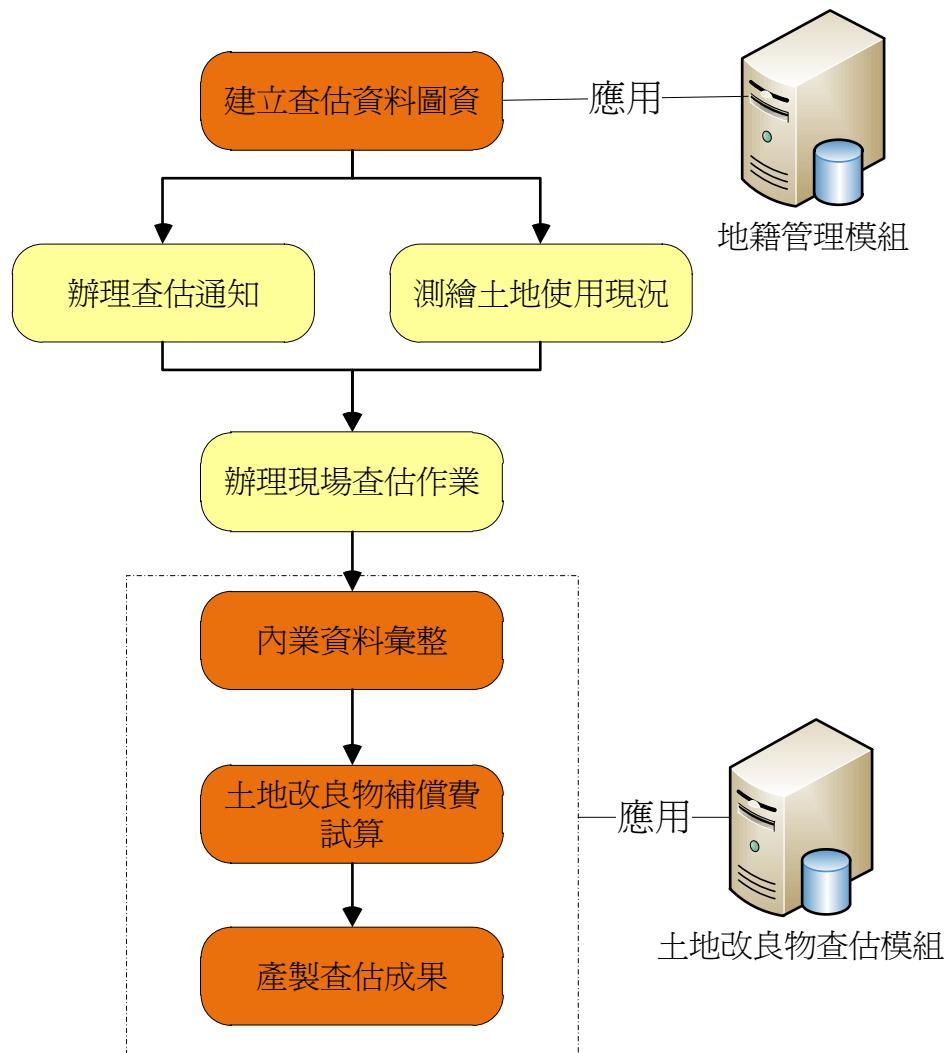


圖 3-6 土地改良物查估流程圖

## (二) 搶種、搶建之錄案建檔

近年來，新興土地開發區，不論是市地重劃或是區段徵收區，常有民眾搶種農作改良物或搶建建築改良物，以領取

相關改良物補償費之情況時有所聞，故於辦理查估作業時，我們可以藉由比對不同時間點航測影像圖，將可能是搶種農作改良物或搶建建築改良物之個案錄案管理，俾利將來進一步釐清是否屬於「搶種、搶建」情形

現行作業我們可以向「行政院農業委員會農林航測所」購買其所產製的航測像圖，以增加圖資來源的公信力，該機關目前已經在其機關網頁，建置「航遙測圖資供應平台」(<http://www.afasi.gov.tw/>)，提供申請者線上查詢之服務，如下圖 3-7 所示：

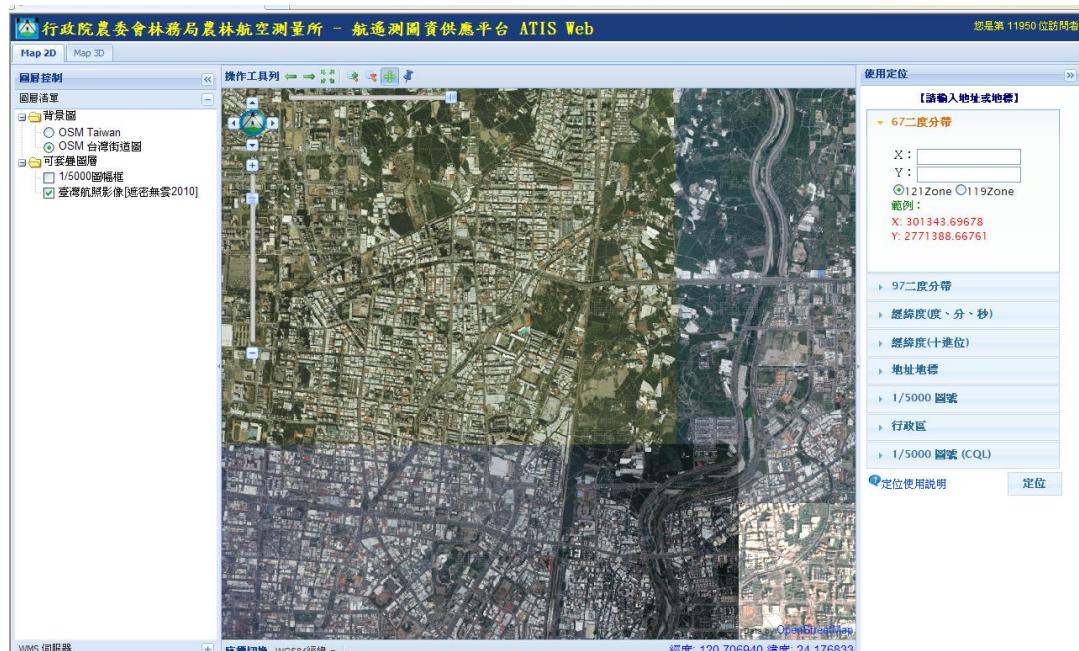


圖 3-7 航遙測圖資供應平台線上查詢示意圖

### (三) 土地改良物查估作業模組

透過「土地改良查估作業模組」，只要事先將補償標的之種類、單價、尺寸、規格建置於系統資料庫內，作業人員僅須將勘查所得數據輸入，即可試算出補償金額，可改善以往採取人工計算作業費時而容易計算錯誤的缺點，且可依需求，產製報表及補償清冊。

圖 3-8 土地改良查估作業模組

## 五、製作區段徵收計畫書

製作區段徵收計畫書須同時檢附區段徵收用地徵收土地清冊，作為其必要附件之一，內容包含區內各宗土地之登記簿謄本資料、徵收區內公、私有土地面積及都市土地使用分區等資料，因此在執行本項工作前，應先進行區內土地地籍資料之調查、整理、歸戶及繕造相關清冊，為求慎重、資料準確及重複檢核，這些作業都可以透過「地籍管理模組」輔助完成，以避免補辦徵收、撤銷徵收或更正徵收等情事發生。

## 六、發給抵價地案件之申請及審查

區段徵收範圍內之土地所有權人，對於政府徵收土地應發給之地價補償費，除領取現金補償外，亦可向政府申請以徵收開發完成後可供建築土地折算抵付，這種折算抵付地價補償費之土地稱為「抵價地」，辦理區段徵收時，土地所有權人可以視個人需求，選擇「全部現金補償」、「全部抵價地補償」或「部分現金補償、部分抵價地補償」等三種方式。

區段徵收區內土地所有權人欲申領抵價地時，須於規定期間內以書面文件提出申請，以往都是由土地所有權人填寫申請書向縣（市）政府提出申請，因申請人大多對申請書之格式不熟，故於填寫時須再三向承辦人員確認內容，不僅曠日費時，且常因資料填寫不全或錯誤，須事後來回奔波辦理補正。

本市地政局為改善上開問題，於辦理「水湳機場原址北側、南側區段徵收案」抵價地申領作業時，提出「用講ㄟ嘛會通」之貼心服務，只要所有權人將欲申領抵價地方式告知承辦人，即可透過「區段徵收抵價地申領電腦作業系統」，產製申請書表及收執聯，交由申請人簽名蓋章即可，約可節省每位土地所有權人填寫相關資料之時間約 30 分鐘，降低補正機率，並可提升承辦人員審查抵價地案件速度，此外承辦人員亦可透過該系統查詢土地是否有設定他項權利、限制登記或三七五租約等，可節省申請地籍登記紙本資料及翻閱資料查對時間，提升行政效能。

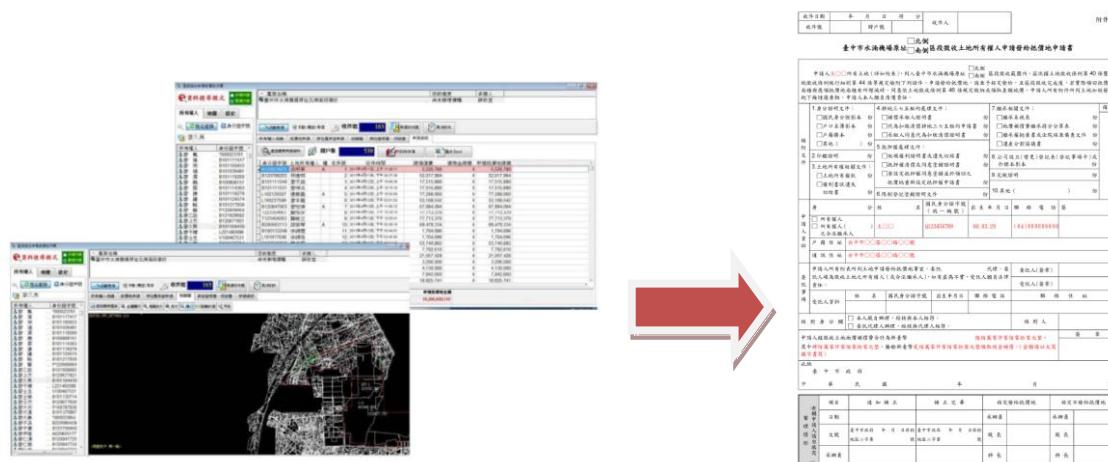


圖 3-9 「區段徵收抵價地申領電腦作業系統」應用示意

## 七、區段徵收後地價評議

### (一) 規劃分配區塊

1. 以展繪完成之都市計畫街廓圖數值圖檔，作為地價查估及分配區塊規劃之基本圖。
2. 依各街廓臨路狀況及街廓深度，參酌「土地使用分區管制要點或都市設計之相關規定」、「畸零地使用自治條例」、「建築管理規則」等規定規劃分配區塊。
3. 土地分配設計方式：依據辦理經驗擬採取以下「一字型」、

「T字型」、「H字型」等三種規劃方式及特殊情況之處理。

## (二) 查估區段徵收後地價

區段徵收係以財務平衡為基礎估價原則，以計算區段徵收土地平均開發成本，並斟酌區段徵收後各街廓之位置、地勢、交通、道路寬度、公共設施及預期發展情形，估計區段徵收後地價，作為將來抵價地分配作業使用。



圖 3-10 區段徵收後地價估價作業流程圖

## (三)「區段徵收後地價評議模組」

針對上開作業流程及估價原則，現行作業可應用之「區段徵收後地價評議模組」協助處理相關作業，其功能介紹及使用步驟以下圖表示。

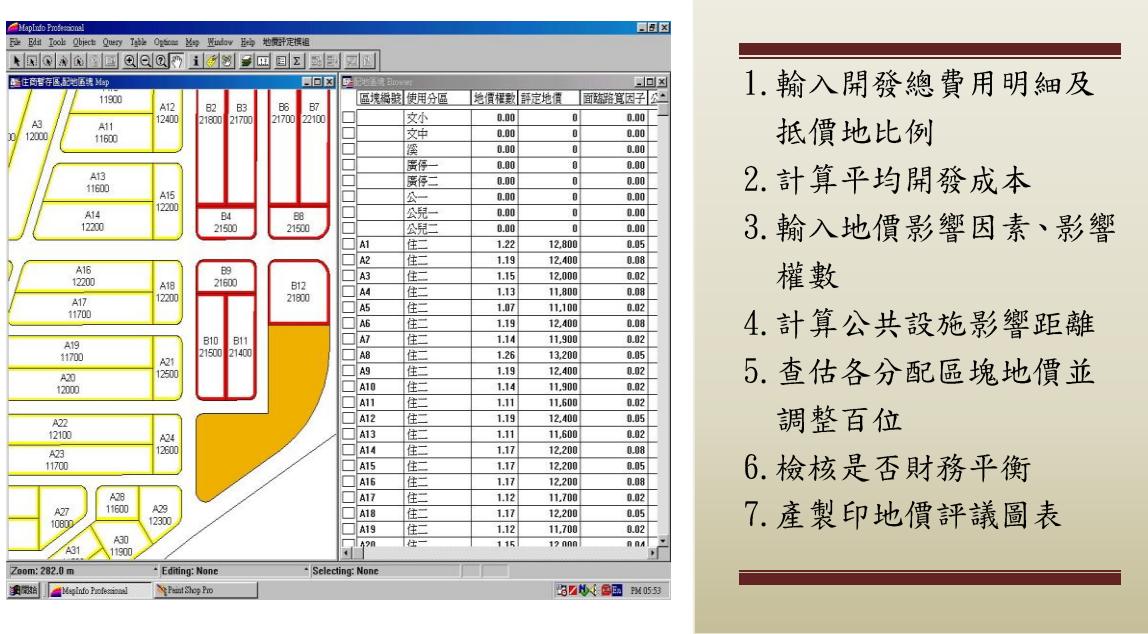


圖 3-11 區段徵收後地價評議模組作業示意圖

## 八、抵價地分配作業

### (一) 作業流程

辦理抵價地分配作業，須先辦竣抵價地分配作業說明會、分配抽籤作業等前置作業後方能進行分配作業，有關抵價地抽籤分配作業流程，歸納如下圖表示：



圖 3-12 抵價地抽籤分配作業流程圖

1. 輸入開發總費用明細及  
抵價地比例
2. 計算平均開發成本
3. 輸入地價影響因素、影響  
權數
4. 計算公共設施影響距離
5. 查估各分配區塊地價並  
調整百位
6. 檢核是否財務平衡
7. 產製印地價評議圖表

## (二)「土地分配作業模組」

土地分配作業之執行依土地所有權人辦理抽籤結果後通知，土地所有權人辦理現場抵價地分配作業，目前辦理抵價地分配作業時，可應用「土地分配作業模組」進行，該系統計有「土地分配作業諮詢及試分配功能」、「土地分配功能」及「土地分配成果產製功能」等三大功能（如下圖 3-12），於土地所有權人確認分配結果無誤後，約 60 秒內即可產製分配成果。



圖 3-13 土地分配作業模組示意圖

## 肆、研究發現與結論

本研究僅就區段徵收作業中，較重點核心且與民眾有關的作業，探討如何透過各項類雲端智慧型便民作業系統，以輔助區段徵收各階段作業之運作，來驗證該系統對於作業資料正確性、服務便民性及行政高效率性等目的是否有正面幫助，經本研究發現驗證，透過相關便民作業系統確能大幅改善傳統作業之缺點，提升行政效能，茲整理如下表 4-1 所示。

表 4-1 區段徵收傳統作業與透過便民作業系統輔助作業比較表

作業階段	傳統作業	智慧型區段徵收 便民作業系統輔助
地籍資料整理、調查	人工摘錄地號曠日費時，錯誤率高。	透過圖、簿資料整合，系統自動摘錄地號，一個工作天即可完成，錯誤率低。
辦理徵收土地所有權人歸戶及編造區段徵收所需各項清冊	1. 人工方式辦理歸戶，易疏漏錯誤。 2. 製作清冊須以人工繕打，且不同清冊需重新篩選套用。	1. 系統自動辦理歸戶，穩定性高。 2. 透過系統，即可依需求產製各項清冊。
土地改良物查估作業	補償費計算採人工計算，補償項目易疏漏、重複計算，容易造成糾紛或增加複估成本。	僅須將勘查所得數據輸入作業系統，即可試算出補償金額，計算迅速且錯誤率低。
發給抵價地案件之申請及審查	1. 人工填寫申請書費時，事後補正機率高。 2. 承辦人員須翻閱、申請書面資料、審查費時，不符合節能減碳趨勢。	1. 電腦產製申請書，交由土地所有權人簽名蓋章即可。 2. 可節省承辦人員申請地籍登記紙本資料及翻閱資料查對時間，提升行政效能。
區段徵收後地價評議	圖簿資料無法整合，須以人工方式再三比對，費時難以反覆測試及檢核。	圖簿資料，僅須輸入影響地價因素、權數即可試算，有利於反覆測試及檢核。
抵價地分配作業	1. 無法提供試分配功能。 2. 無法精確計算抵價地的面寬、深度等資料。 3. 產製不同資料須以人工方式篩選套用。	1. 提供試分配功能，節省分配考慮。 2. 無法精確計算抵價地的面寬、深度等資料。 3. 系統可依需求產製各種分配圖。

最後我們針對智慧型區段徵收便民作業系統及區段徵收相關便民服務作業，提出以下具體可行性之建議：

## 一、 品質管理，精切控管

區段徵收整體開發作業，攸關土地所有權人權益，且辦理過程中，不管是實體文件或資訊資料，大多涉及土地所有權人個資問題，每一環節皆不容任何疏忽，尤其是過程中皆應用大量資訊系統，故為如期如質完成全部作業，建議應擬定妥善的品質管理計畫，以督導全盤工作進行，分述如下：

### (一) 資訊系統管制計畫

1. 電腦內部資料分類處理，確定成果資料唯讀性，避免誤修重要資料及版本混淆。
2. 電腦資料庫設定密碼，限制修改權限，強化作業安全。
3. 考量各種可能情況，多次測試作業系統，並針對問題不斷改進。

### (二) 資料管制計畫

1. 作業檔案與成果文件從嚴管理。
2. 成果資料落實歸檔且留存備查。
3. 處理資料隨時備份並異地保存，以為資料安全。

### (三) 成果檢核計畫

1. 作業成果可以系統之自主檢核程式完成第一階段自主檢核作業。
2. 進行外業工作前，詳實檢查儀器機械裝備，並完善作業安全措施。
3. 內業資料由多人交叉校核，並要必要比例的成果抽測。
4. 控制計算資料及檢測資料，進行精度分析。
5. 發現問題立即作成研討案，協調解決，避免錯誤累積。

## **二、 行動辦公，無遠弗屆**

辦理區段徵收過程中，不論是召開協議價購會議、區段徵收說明會、土地改良物查估、現地會勘及異議處理，相關承辦人員經常需要離開辦公室外出洽公，且須攜帶著厚重的書面文件，因此我們建議未來能夠將區段徵收相關智慧型系統建置於智慧型行動裝置（如筆記型電腦、平板電腦、智慧型手機等），讓承辦人員外出洽公時時，就不再特別攜帶書面文件或影印紙本資料，只要透過上開裝置，即可迅速查詢所需資料或資訊，以落實本市推廣「低碳城市」、「智慧城市」理念。

## **三、 教育訓練，技術移轉**

區段徵收的業務內容龐雜，不管是行政作業程序或是業務執行技能，均需要經驗的累積與傳承，尤前是現在縣（市）政府在執行區段徵收過程中，均應用大量的資訊系統，如本研究所提及的「地籍管理模組」、「土地改良物查估模組」、「區段徵收後地價評議模組」或「土地分配模組」等資訊系統，姑且不論這些系統是由政府機關內部人員自行開發或委託專業機構協助開發，機關內承辦人員均要熟悉操作方式，才能落實代理制度，故應透過有計畫的教育訓練方式，辦理相關技術、經驗傳承，如此才不會因人員異動而發生技術、經驗斷層之窘境。

## **四、 傾聽民怨，使命必達**

區段徵收因行政程序繁瑣，且案涉土地所有權人的財產權，辦理過程中民眾的建議或抱怨陳情案件必然是屢見不鮮，辦理為民服務，我們常常可以聽到一句耳熟能詳的話：「抱怨是辦理為民服務最好的禮物」，故針對民眾的建議、抱怨或陳情事件，身為公僕的我們自當積極去瞭解民眾為何會發聲？發聲目的、理由為何？倘能換個角度去想，不要將民怨當作沉重的負擔，深究民怨發生之原因，然後積極尋找解決之道，以研提轉化便民服務措施，透過區段徵收多元的智慧型便民服務系統之輔助，堅信必能事半功倍。

## 五、 民眾觀點，研發創新

區段徵收係屬須第一線面對土地所有權人的行政業務，因大部分土地所有權人對於區段徵收業務不熟稔，故辦理過程中均有可能不斷地向主辦單位請教、諮詢，因此從事區段徵收業務人員，應善用經驗法則，設身處地積極研發創新便民服務措施，並定期檢視研討，戮力精進改善，前文有提及以本市地政局辦理「水湳機場原址北側、南側區段徵收案」抵價地申領作業時，突破傳統由人工填寫申請書作業方式，改採「用講ㄟ嘛會通」之貼心服務，民眾只需確認產製申請書表無誤後簽名蓋章即可，即是最好的案例，在未來倘再精進研發，或許民眾亦可透過「自然人憑證」，免文件、免出門即可上網完成抵價地申領作業。

為提供區段徵收優質便民服務，很多課題都是值得深入研究探討的，諸如：簡化標準作業流程、申辦書表淺顯易懂、集體申辦在地服務、線上（網路、免出門）申辦作業等，相信透過區段徵收便民服務系統之輔助，必然可以研發更多的創新便民服務措施。

## 伍、參考文獻

### 一、中文文獻

1. 李慈光，2002，地方政府資訊業務委外策略研擬，國立中山大學公共事務管理研究所，碩士論文。
2. 吳思穎，2007，區段徵收委外機制之探討，國立政治大學地政研究所，碩士論文。
3. 陳素霞，2010，政府業務委外決定因素之探討—以地政業務為例，國立政治大學行政管理碩士學程。
4. 臺中市政府地政局 101 年區段徵收業務執行成果報告。

### 二、網路

1. 內政部地政司全球資訊網「首頁 > 地政互動 > 地政問答 > 徵收業務」：  
<http://www.land.moi.gov.tw/chhtml/landfaq.asp?cid=68&lcid=10#17>
2. 臺中市政府地政局：  
<http://www.land.taichung.gov.tw/chinese/>
3. 臺中市不動產資訊樂活網：  
<http://lohas.taichung.gov.tw/new/>
4. 行政院農業委員會農林航測所：<http://www.afasi.gov.tw/>