

# 臺中徵心服務－兼顧節能減碳 與創新便民的土地徵收作為

研究機關：地政局

單位：地用科

研究人員：科長 陳應欽

科員 吳寶華

科員 徐宜勤

辦事員 賴環敬

研究期間：101年2月1日至101年7月31日

中華民國 101 年 8 月 1 日

# 臺中徵心服務

## — 兼顧節能減碳與創新便民的土地徵收作為

### 目 錄

內容摘要	2
一、研究緣起與目的	3
二、問題之背景與現況	4
三、研究方法與內容	6
四、研究發現與結論	21
五、建議事項	28
(一) 立即可行建議	
(二) 長遠性建議	
六、參考文獻	32
七、圖索引	31
八、表索引	32

## 內 容 摘 要

為推動公共建設的用地取得需要，不得不強制徵收到私人的土地，在土地公平正義的民意要求下，如何能夠在最便利於被徵收人的土地徵收作業程序下，讓被徵收者承受強制徵收後，可以在最方便、最快速而且不影響到生活步調下，得到應有的補償，也在低碳城市的行政概念下，如何把徵收業務的行政作為，以最少消耗被徵收人洽辦的交通旅次與作業流程、服務品質得以簡化便利，則是臺中市為中區低碳示範城市所必要研究的課題。

本研究採「目標導向的研究面」；「行政主動或義務屬性的研究面」兩種質化研究法的評估，兼採「碳排放估計面向」的量化研究方法，來歸類分析已目前已合乎或檢討未來能夠改進，合於減耗又不失品質的土地徵收補償費發給等行政作為。

經評量現行各種徵收業務的行政作為，以「最少消耗被徵收人洽辦的交通旅次」、「簡化作業流程與服務品質」、「運用自動化替代人工或紙本作業」3項指標，歸類出可推動以下三種前題的作業模式，作為維繫品質與減耗綠能的公務目標，即：一、推動最少消耗被徵收人洽辦的交通旅次的土地徵收作業，減少往返交通的碳排放。二、藉徵收作業流程與服務品質的進一步簡化，來節約行政效能。三、運用徵收作業自動化與網路化替代人工或紙本作業，減收碳排放、紙張浪費及庫存空間。

具體研究分析出對「綠能、低碳、永續」之城市發展貢獻程度，兼顧低碳概念又能符合便利民生值得執行的簡便行政的土地徵收行政作為成效：有效減少排放超過 43 萬公斤的 CO<sub>2</sub>、估計可少砍樹量 2 萬 3 千 5 百棵 20 年生的樹木、綠能成果確實減緩溫室效應，有助益於地球生態永續的發展。

而持續控管、加強宣導已推行及目前推動中之地政局土地徵收便民作法，則是本研究發現屬立即可行之建議，在長遠性建議方面為求服務及低碳成效的「永續」及「突破性」宜建立「交待與內外控制度」與「標準化制度」。

## 一、研究緣起與目的

本研究係起因於臺中市政府已獲選為臺灣中區低碳示範城市，為落實 胡市長宣示「綠能、低碳、永續」之城市發展最高原則，並打造臺中市政府成為世界級的低碳示範城市，趨附低碳概念之全球趨勢，市府的各項行政應配合研討出與低碳綠能相符的行政簡化及便民作業，方能達成以上目的。

就推動公共建設的用地取得需要而言，不得不強制徵收到私人的土地，但在土地所有權應有的公平正義民意要求之下，如何能夠在最便利於被徵收人的土地徵收作業程序的前提，讓他們承受強制徵收後，在最方便、最快速而且不影響到原有生活步調下，得到應有的補償。

同時，在以上便民前題，又兼顧低碳城市的行政概念下，本研究的目的就是探討如何把土地徵收業務的行政作為，以最少消耗被徵收人洽辦領取徵收補償費與相關土地徵收事務的交通旅次；與作業流程、服務品質的簡化，節省洽公時間與紙張浪費的低碳行政的有效推動，讓臺中市成為名符其實的中區低碳示範城市。

## 二、問題之背景與現況

### (一) 問題背景

因合併改制後臺中市行政區域幅遠廣闊，由海線或山線至臺中市政府各機關大約須數個小時車程，相較於過去臺中縣、市分治時，洽公交通油耗更甚。

臺中縣、市合併改制升格為直轄市後，依地方制度法規定，行政上有更大的裁量權，於是從原來受限於權限無法主動檢討義務服務面，衍生有所洽公不便行政程序繁瑣部分，也能依法得到更大裁量權，如果臺中市政府的公務人員仍再不改變以往心態而因循苟且，不亟思化被動為主動，去檢討符合直轄市規格的公共市政服務水準，不但浪費洽公者時間與紙張的徒然浪費，也無法讓民眾感受到升格為直轄市的好處。

### (二) 現況分析

低碳示範城市之「綠能、低碳、永續」城市發展最高原則，應從減少洽公的交通旅次、市政紙張碳能消耗與庫存、公文往返的市政人力資源及公務處理時效前提下，在可長可久制度下著手檢討各項政府行政的簡化與便民的服務，始能落實並打造臺中市政府成為世界級的低碳示範城市。

自從工業革命時代至今，造成我們生活的地球暖化的最主要氣體—大氣中二氧化碳，已增加了 30%。不管是個人、家庭、甚至國家，都應重視碳足跡問題。研究發現，以美國地區開車者為例，每年每人平均二氧化碳排放量為 20 噸，對於全球暖化的有相當大的影響<sup>1</sup>。

而以合併改制後臺中市而言，從北到大甲區、西到大安區，東到和平武陵地區，距離臺中市政府行政中心西屯區或臺中市政府地政局的西區中山地政大樓，動輒來回 40 公里以上，該等偏遠地區市民至市政中心洽公，往往受限大眾交通運具缺乏或數量較少，不易掌控，多選擇採行自行開車往返，這種情形在最近合併

---

<sup>1</sup> 援引自見 Meryl Streep 編輯，黃玉華譯，《綠色指南 GREEN GUIDE》。臺北市：大智通文化，2009/04，頁 254。

的五都之臺中市、高雄市與臺南市，多屬相同，故行政區合併改制後，將形成類似美國等幅員大的國家，所面對的交通旅次之汽車燃由排放碳的問題。

況且我國為行政海洋法體系國家，又比美國大陸法體系，在政府集權部分來得更多，要改善洽公者的交通後遺症，似必須參考大陸體系國家之政府多以網路化及授權化來解決行政區域幅員遼闊造成的交通成本。否則以汽車排放汙染物之三大類：碳氫化合物、氮氧化物、一氧化碳<sup>2</sup>，不僅造成地球溫室效應外，對人體健康也有很大的危害。

此外，紙張的原料一樹，對樹的減少砍伐也居於「綠能、低碳、永續」目標中的一大重點，根據研究發現，辦公室回收 1 噸廢紙就能搶救 17 棵樹，並減少 60 磅的空氣汙染物，也能抑制大氣中酸雨的形成，換算所省下的能源，相當於 384 加侖的石油<sup>3</sup>。但紙張回收恐怕只為治標，最終還是要從抑制氾濫使用紙張的行政作業成本來下手，於是營造無紙化的洽公與行政運作方式才是治標的手段。

---

<sup>2</sup> 援引自見 Meryl Streep 編輯，黃玉華譯，《綠色指南 GREEN GUIDE》。臺北市：大智通文化，2009/04，頁 258。

<sup>3</sup> 援引自 DIANE MacEACHERN 著，李麗薰譯，《750 種方法讓地球更乾淨》。臺北市：臺灣地球日出版社，1994/03，頁 199。

### 三、研究方法與內容

#### (一) 研究方法

##### 1、目標導向的研究面

將現行各種土地徵收業務的既定行政作為，分別從「最少消耗被徵收人洽辦的交通旅次」、「簡化作業流程與提昇服務品質」、「運用自動化替代人工或紙本作業」3項衡量指標，該目標導向的研究面，將歸類研析出，已合乎於以上3種指標的土地徵收業務便民作為；或檢討出未來能改進合於以上3種指標的各項土地徵收業務便民作為。

##### 2、行政主動或義務屬性的研究面

對於現有多數的公務人員而言，提供基本的市政服務雖為其本分，要求對多如牛毛的各種服務項目，作好基本的服務水準已屬不易，如果再要求所謂的去檢討或改進更為簡便或效率更快，可能有人會覺得近乎苛求，接受意願不高，但如當作是自我提升職場上的「使命感」作為主動改善的期許，則不失是一個誘因。

「使命感」之後的提昇職務的「願景力」<sup>4</sup>，有三個要素來思考這股提昇的力量：

Be=想變成甚麼樣？Do=想做甚麼？Have=想得到甚麼？

可以參照學界的「意願/技能」圖<sup>5</sup>，將本次研究出市政服務中，關於土地徵收作業中，在既有沿用多年的的必要「義務」屬性之各項服務以外，再探討出符合節能減碳的更簡化或便民「延伸」性做法，仿製「主動/義務」圖來說明，以第1段所指3項衡量指標，歸類分析在屬於「主動/義務」圖，4個象限的落點，來探討相關便民服務，究為本來就應做好或屬延伸性服務，進而量化主動/義務比例與市政服務成長的程度。

<sup>4</sup> 這種力量就是「不斷描繪自己未來的理想型態與夢想」。上村光弼著，歐凱甯譯，《部屬力一級棒》。臺北市：木馬文化，2011/05，頁210

<sup>5</sup> 見自上村光弼著，歐凱甯譯，《部屬力一級棒》。臺北市：木馬文化，2011/05，頁174-175

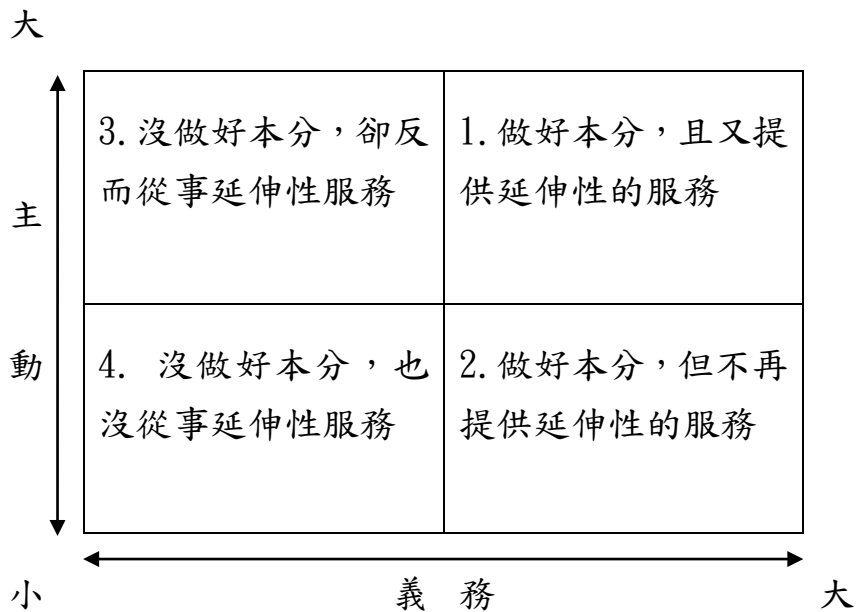


圖 1：市政服務中補償費發放作業「主動/義務」衡量指標圖/陳應欽整理

### 3、碳排放量化的研究面

再者，將第 1 段所指 3 項衡量指標，研討出之符合之土地徵收便民行政作法，運用「行政院環境保護署綠色生活網」揭示「經濟部能源局」提供之碳排放公式<sup>6</sup>來量化減碳程度：

每 10 公里省下 1 公升汽油，可減少 2260g CO<sub>2</sub> 的排放。

接著，有些必須以用紙量計算，以辦公室回收 1 噸廢紙就能搶救 17 棵樹，節省 4,200 千瓦電力，省下七千加侖即 30 人一天用水量，多出 3 立方碼的垃圾場空間，減少 60 磅的空氣汙染物，也能抑制酸雨的形成，省下的能源，相當於 384 加侖的石油<sup>7</sup>的關連公式。經轉換計算式如下：

<sup>6</sup> ecolife 行政院環境保護署綠色生活網 <http://ecolife.epa.gov.tw/Cooler/Calculator.aspx>

<sup>7</sup> 援引自 DIANE MacEACHERN 著，李麗薰譯，《750 種方法讓地球更乾淨》。臺北市：臺灣地球日出版社，1994/03，頁 201 至 202。



表 1 每單位用紙（張）耗能計算式

用水		空氣汙染物	花費的能源
公升	人/天	Co2(kg)	汽油(公升)
1.9078063	0.00216	0.001959509	0.104656804

製表/陳應欽<sup>8</sup>

另外，人與車的活動行為都會排放出二氧化碳，簡化行政行為導致人減搭乘車所減耗汽油量，可以減少CO<sub>2</sub>溫室氣體的排放，以國內研究顯示 1 株 20 年生的林木依樹種不同，1 年約可吸收 11~18 公斤的二氧化碳<sup>9</sup>，即可計算出對大自然「綠能、永續」的幫助。

以上計量公式，來逐一計算每一簡化行政行為前後之碳排CO<sub>2</sub>減量數，暨每一簡化行政行為的推動後能延續時間的評估，把每個行政行為造成人的活動產生的碳足跡<sup>10</sup>—對地球氣候造成的影響比較量化，據以顯現出落實「綠能、低碳、永續」的效果與貢獻度。

<sup>8</sup> 參考 CAD 戰鬥營資訊網（單位換算），<http://twmomo.com/unit.htm>，是以 A4 紙(0.16 磅)為衡量基準製作

<sup>9</sup>引用 ecolife 行政院環境保護署綠色生活網，[http://ecolife.epa.gov.tw/Cooler/check/Co2\\_Countup.aspx](http://ecolife.epa.gov.tw/Cooler/check/Co2_Countup.aspx) 之減碳行為計算器

<sup>10</sup>「碳足跡」計算器可於各國環保機關網站選擇使用，見 Meryl Streep 編輯，黃玉華譯，《綠色指南 GREEN GUIDE》。臺北市：大智通文化，2009/04，頁 254。

## (二) 研究內容

經以目標導向三種「最少消耗被徵收人洽辦的交通旅次」、「簡化作業流程與提昇服務品質」、「運用自動化替代人工或紙本作業」橫量指標來檢討地政局在土地徵收業務的便民作法如下：

### 1、最少消耗被徵收人洽辦的交通旅次

以點對點的接觸距離，其實不管被服務一方與提供服務的一方，單趟來回的交通往返成本的一樣，但不同的是，提供服務的一方為一個團隊；被服務一方則是零星人次，後者無法化零為整。

因此，就目前地政局對此類便民作法案例如下：

#### (1) 遠途發放徵收補償費

以去(100)年臺中市政府地政局辦理遠途地點發放徵收補償費為例，比較製作年統計表如下：

表 2 臺中市政府地政局辦理遠途地點發放徵收補償費年統計表

100 年 1-12 月

件數	辦理人員	受通知人數 (單位：人)	通知發放金額 (單位：新台幣元)	土地地上物筆數 (單位：筆)
8	蔡○○	115	607,181,167	168
5	楊○○	155	272,538,847	125
2	賴○○	4	229,899	1
4	張○○	9	11,441,655	8
1	周○○	18	746,107	17
8	徐○○	70	226,877,383	105
4	林○○	1399	574,123,438	265
32		1770	1,693,138,496	689

資料來源：賴環敬. 吳俊賢整理

以上統計表得知，如果要被服務一方的多數一一前往到提供服務的一方辦公據點，交通成本為多人旅次的總合。反之，提供服務的一方以一個團隊，服務行政人員化零為整以一個來回旅次，就近到被服務的一方提供服務，以交通耗碳量計算比較如下：

表 3 發放徵收補償費不同服務方式產生碳排量分析比較表

服務方式 \ 消耗項目	每徵收案 均人/車次	人均里數 (公里)	人均耗 油量 (公升)	人均耗 CO2 (公克)	每徵收案 總耗 CO2 (公克)
被服務方－>提供服務方 辦公據點	20	50	5	11300	226000
提供服務方－>被服務方 就近提供服務	1	50	5	11300	11300

資料來源：賴環敬整理

統計 100 年全年已服務 1,770 人次計算，到當地發放徵收補償費來回程僅消耗 360 公斤二氧化碳，相較民眾一一從遠方到地政局的來回旅次接近消耗的 41 萬公斤二氧化碳，抵銷後全年估計約省下近 40 萬公斤碳排量，可謂驚人。

## (2) 到宅發放徵收補償費

還有因應申領徵收補償費人有行動不便或無法在白天到領者情形，在去（100）年，也提供 2 件行動不便、下班時間 1 件之受領補償費者的到宅發放徵收補償費的便民服務，以單件次到宅發放補償費便民服務提供前後的交通耗碳量計算比較如下：

表 4 被徵收人行動不便或下班時間到宅服務發放補償費統計表

	每申領案 均人/車次	人均里數 (公里)	人均耗 油量 (公升)	人均耗 CO2 (公克)	每申領案 總耗 CO2 (公克)
行動不便者到地政局 (向地政局申請*1) (向銀行領取支票*1)	2	10	1	2260	4520
到宅服務發放補償費 (到宅服務發放*1)	1	10	1	2260	2260

資料來源：陳應欽整理

全年服務 3 件次計算，到宅服務發放徵收補償費來回程僅消耗 6 公斤二氧化碳，行動不便者到地政局的來回旅次接近消耗的 14 公斤二氧化碳，抵銷後全年估計約省下近 8 公斤碳排量，雖然減碳量甚少，但得到卻是行動不便者受到關懷的感受。

## 2、簡化作業流程與提昇服務品質

受理、審查、簽辦、駁准、大致是政府機關處理人民申請案件四階流程、每一階段受理方式除義務上應符合既有法規以外，處理時效是否亦有明確規定，是否有主動可檢討減化的空間。

就目前地政局對此類便民作法案例如下：

### (1) 繼承人援用未徵收土地繼承案件申領徵收補償

例如繼承人申領徵收補償，如被徵收人即被繼承人除了被徵收土地外，另外還有沒被徵收土地，在完成繼承登記時，該繼承案件所有的文件可以援用在繼承人申領徵收補償上，以去（100）年臺中市政府地政局受理繼承人申領徵收補償為例，統計如下表：

表 5 臺中市政府地政局受理繼承人申領徵收補償統計表  
100 年 1-12 月

件數	辦理人員	繼承人數 (單位：人)	通知發放金額 (單位：新台幣元)	備註
16	蔡○○	21	718,110	
6	楊○○	22	225,300	
6	賴○○	11	30,000	
8	張○○	13	15,000	
7	周○○	18	600,000	
5	徐○○	22	210,000	
21	林○玉	140	90,590,000	
2	羅○○	5	4,470,050	
9	吳○香	22	8,000	
19	徐○○	23	4,490,005	
2	林○惠	7	6,000	
5	郭○○	14	4,400	
3	林○英	9	300	
19	吳○華	35	4,000,006	
1	莊○○	10	6,000,000	
129		619	111,367,171	

資料來源：賴環敬、吳俊賢整理

如單件繼承案援用於徵收補償將可減少另外重複查調戶籍謄本等文件的交通成本，相較重作繼承案再申領徵收補償，減耗碳量估計如下：

表 6 繼承人申領徵收補償簡化後產生碳排放量分析比較表

	每申領案 均人/車次	人均里數 (公里)	人均耗 油量 (公升)	人均耗 CO2 (公克)	每申領案 總耗 CO2 (公克)
重作繼承案再申領徵收補償 (請領戶籍謄本*1) (重新由地所審查*1) (向地政局申請*1)	3	10	1	2260	6780
繼承案援用於徵收補償 (重新由地所審查*1) (向地政局申請*1)	2	10	1	2260	4520

資料來源：陳應欽整理

就上表全年服務 129 件次計算，來回程僅消耗約 580 公斤二氧化碳，相較重作繼承案民眾的旅次須消耗約 880 公斤二氧化碳，抵銷後全年估計約省下約 300 公斤碳排放量。

## (2) 徵收通知及申領徵收補償案件代查戶籍資料

例如在寄發徵收相關通知後遭到退回時，運用網路「免書證免謄本便民服務系統」，由地政局承辦人員自行查詢被徵收土地所有權人相關戶籍資料，於最短的時間內重新寄發徵收相關通知，不但可以保障被徵收土地所有權人權益，亦可減少發文給戶政機關辦理查址的工作。

另外受理申領徵收補償案件時，就申領人戶籍資料未附齊或有疑義部分，也可由地政局承辦人員自行運用「免書證免謄本便民服務系統」，自行代查戶籍資料，可減少民眾補申請戶籍謄本等資料的機會。

以如單件代查戶籍資料將可透過網路，減少查調戶籍謄本等文件的交通成本，相較查調戶籍謄本，減耗碳量估計如下：

表 7 徵收通知及申領徵收補償案件代查戶籍資料統計表

	每申領案 均人/車次	人均里數 (公里)	人均耗 油量 (公升)	人均耗 CO2 (公克)	每申領案 總耗 CO2 (公克)
發文或申領人至戶政所	1	10	1	2260	2260
代查戶籍資料	0	10	1	2260	0

資料來源：陳應欽整理

去(100)年臺中市政府地政局代查數戶籍資料 379 件次計算，未消耗交通旅次的二氧化碳，相較發文或申領人至戶政事務所交通旅次須消耗約 860 公斤二氧化碳，全年估計約省下約 860 公斤碳排量。

(3) 縮短領取國庫專戶保管品流程：

此一減縮流程係為決行層次下放至科長，以稿代簽程序，簡化受理人民申領已轉存國庫專戶補償費的提領流程。

以往因應受理徵收補償費人申領已存入國庫保管專戶時，作業為先簽辦取出，核定後再函知國庫保管專戶通知受理徵收補償費人領取兩道程序。為節省核定發給時間，將原有兩道程序簡化為以通知國庫保管專戶取出發放函，作為核定依據之 1 道程序，大大地簡化公文傳遞的 1/3 時間。每件至少簡化公文傳遞的 1/3 時間、減掉 1/5 簽的紙本的列印。

經以 100 年已以簡化此種作業，已受理 890 件領取國庫專戶保管品申領，評估去(100)年縮短領取國庫專戶保管品流程 890 件次計算，全年估計約省下約 3.5 公斤碳排量，如下：

表 8 縮短領取國庫專戶保管品流程統計表

	每申領案 核定天數	每申領案 均用紙數	均耗油量 (公升)	均耗 CO <sub>2</sub> (公克)	100 年申領案件案總 耗 CO <sub>2</sub> (公克)
按簡化前	6	10	1.046568	19.595088	17440
按簡化後	3	8	0.8372544	15.67607	13952

資料來源：陳應欽整理

#### (4) 夜間辦理協議價購會議及公聽會

在土地徵收的前置作業，必須先與所有權人協議價購土地及土地改良物，過去多選擇在上班時間，而且放諸全國亦是如此，往往有民眾反應無法於工作場所請假，或要放棄營業時間來參與，多所抱怨不便。

在過去 1 年（民國 100 年），本市許多需地機關開始嘗試在夜間下班時間舉開協議價購會議，得到反應良好。

此一便利作為對於減耗而言，可能夜間舉辦時，場地溫差低於日間，經估計減耗使用冷氣碳排放如下：

表 9 夜間辦理協議價購會議及公聽會減耗比較表

	四季地面溫度(臺中地區，單位/攝氏度)				總辦案件 溫度比較	碳排放(Kg)
	春	夏	秋	冬		
日間	24.5	31.1	25.2	12.7	438 度	837.87
夜間	22.5	27.8	24.3	16.5	417 度	796.94
件數	1	6	8	2	降 21 度	減 40.93

資料來源：陳應欽整理<sup>11</sup>

去（100）年臺中市政府夜間辦理協議價購會議 17 件次計算，全年估計約省下約 41 公斤碳排放量。

<sup>11</sup> 參考中研院 GIS 小組，<http://gis.ascc.net/NDASupport/>，30 年地面溫度平均值/標準偏差表及林振芳，〈低碳生活的魅力〉，<http://mypaper.pchome.com.tw/cululu/post/1305006040>，提出台灣人所耗用電量乘以 1 度電等於排放二氧化碳 0.625 公斤估計



### 3、運用自動化替代人工或紙本作業

在發放土地徵收補償方面，從固定規定領取支票的交通消耗與時間，亦可主動去研討是否能從金資自動化來替代人工或紙本作業。

就目前地政局對此類便民作法案例如下：

#### (1) 徵收補償費以轉帳發放

例如被徵收人同意把補償款以本人金融機構帳戶轉帳發放來領取，以去（100）年臺中市政府地政局受理繼承人委託地政局將徵收補償費以轉帳發給為例，統計如下表：

表 10 臺中市政府地政局受委託將徵收補償費以轉帳發放統計表

件數	辦理人員	100 年 1-12 月	
		通知發放金額 (單位：新台幣元)	備註
27	蔡○○	3,040,020	
11	楊○○	36,700,000	
16	賴○○	2,300,050	
50	張○○	50,004,900	
8	周○○	54,000	
44	徐○○	43,761,000	
50	林○玉	10,570,000	
1	羅○○	400,000	
12	吳○香	680,000,000	
40	徐○○	23,449,000	
4	林○惠	126,000	
2	郭○○	60,000	
2	林○英	12,200	
40	吳○華	20,000,650	
3	莊○○	1,000,200	
310		871,478,020	

資料來源：陳志銘整理

如單件申領補償款案件同意把補償款以本人金融機構帳戶轉帳發放來領取，如這些案件改採領取支票方式的交通成本，減耗碳量估計如下：

表 11 被徵收人委託將徵收補償費以轉帳發放統計表

	每申領案 均人/車次	人均里數 (公里)	人均耗 油量 (公升)	人均耗 CO2 (公克)	每申領案 總耗 CO2 (公克)
申領補償案件領取支票 (向地政局申請*1) (向銀行領取支票*1)	2	20	2	4520	9040
申領補償案件轉帳發放 (向地政局申請*1) (由銀行直接轉帳*0)	1	20	2	4520	4520

資料來源：陳應欽整理

就上表全年服務 310 件次計算，來回程僅消耗約 1,400 公斤二氧化碳，相較這些案件如改採領取支票方式的旅次須消耗約 2,800 公斤二氧化碳，抵銷後全年估計約省下約 1,400 公斤的碳排放量。

## (2) 網路提供下載各式申領徵收補償費表單

每位被徵收人的家庭或組成態樣甚多，例如被徵收人死亡應由繼承人辦理繼承案件、或需要與抵押權人協議、或委託他人申領徵收補償費、或同意未成年人受輔助宣告人領取等情況，所需的繼承系統表與應繼分表、協議領取金額協議書、委託他人申領徵收補償費委託書、同意未成年人受輔助宣告人領取同意書等，如果均由被徵收人自行擬具製作，相信除了擾民外，民眾製作後送進來地政局後也會發生審核上的困難。

因此，地政局製作了繼承系統表與應繼分表、協議領取金額協議書、委託他人申領徵收補償費委託書、同意未成年人受輔助

宣告人領取同意書等 22 種定型化表單與範例（如下<sup>12</sup>），連同載有徵收補償費領取注意事項之表單，一一的放在地政局的全球資訊網開放外界下載，即可化解民眾不會書寫及審核上的困難。

表 12 臺中市政府地政局全球資訊網一般徵收類開放書表下載次數統計表

截至 101 年 6 月 13 日統計

編號	下載名稱	下載次數
1	徵收補償費領取注意事項	141
2	公告及發價通知輔以通訊址郵寄或電子郵件通知申請書	57
3	被徵收土地所有權人申請一併徵收土地一覽表	104
4	陳述意見書（空白）	161
5	祭祀公業領取未於規約明訂授權切結書（空白）	109
6	申請查詢徵收內容申請書（空白）	112
7	同意未成年人受輔助宣告人領取同意書（空白）	94
8	他項權利領取協議書（空白）	136
9	他項權利同意所有權人領取（塗銷）同意書（空白）	164
10	徵收後殘餘土地一併徵收申請書（空白）	150
11	已徵收土地申請徵收失效申請書（空白）	100
12	已徵收土地申請撤銷徵收申請書（空白）	84
13	已徵收土地申請收回申請書（空白）	72
14	遺產（補償費）分割協議（領取）書（空白）	292
15	繼承系統表（空白）	188
16	土地徵收異議書（空白）	104
17	申請徵收補償費匯款轉帳委託書（範例）	113
18	申請徵收補償費匯款轉帳委託書（空白表格）	88
19	申請依應繼分領取徵收補償費申請書及應繼分表（範例）	133
20	申請依應繼分領取徵收補償費申請書及應繼分表（空白）	131
21	權狀遺失切結書	972
22	補償費領取委託書	1,046
	計	4,551

表單整理製作：徐宜勤

如此一來，得到的效果，姑且不論原來民眾自行奔波詢問取得或自行製作這類表格的交通或時間成本，單就如果不開放下載而由民眾親自到地政局取得這類空白表單的交通油耗，以網站上各表單下載次數，計算節省掉的交通碳排放約 20,570 公斤如下：

<sup>12</sup> 臺中市政府地政局全球資訊網，<http://www.land.taichung.gov.tw>

表 13 網路提供下載各式申領徵收補償費表單減耗比較表

	每索取 人/車次	人均里數 (公里)	人均耗油量 (公升)	人均耗 CO <sub>2</sub> (公克)	每件總耗 CO <sub>2</sub> (公克)	年下載數減耗 CO <sub>2</sub> (公斤)
索取紙本	1	20	2	4,520	4,520	20,570.52
網路下載	0	20	2	4,520	0	0

資料來源：陳應欽整理

故就以目標導向三種「最少消耗被徵收人洽辦的交通旅次」、「簡化作業流程與提昇服務品質」、「運用自動化替代人工或紙本作業」橫量指標來檢討地政局 100 年底以前固定開放的便民作方案例有：1. 遠途發放徵收補償費；2、到宅發放徵收補償費；3、繼承人援用未徵收土地繼承案件申領徵收補償；4、徵收通知及申領徵收補償案件代查戶籍資料；5、縮短領取國庫專戶保管品流程；6、夜間辦理協議價購會議及公聽會；7、徵收補償費以轉帳發放；8、網路提供下載各式申領徵收補償費表單等共 8 種。

此外，從地政局 101 年度推動的便民措施，雖然就減耗的量化較難量化，但也隱約看出著墨於「低碳、綠能、永續」目標如下：

#### 1、簡訊通知徵收補償費發給進度

本便民措施在於已審定申領徵收補償費案件以函文郵寄通知銀行並副知申領人時，同步採簡訊通知申領人，及早由申領人瞭解該案已可領款，除能讓申領人提前在寄達的 1 至 2 天前便可運用該款，以網路降低遠距的落差，除能藉電訊網絡的快速便利性，讓市民感受到市府效率的提昇之正面形象，無形中也有蘊涵低碳行銷的效果。

#### 2、簡訊通知訂期會勘一併徵收

於受理被徵收人申請殘餘土地一併徵收後，訂期以函文郵寄通知日期時，同步採簡訊通知被徵收人，早一步讓被徵收人騰出時間來引領勘查的準備，對於公私關係有所加分，同時有其低碳政策行銷的效益。

### 3、徵收舊案掃描建檔

地政局每日都有無數民眾來洽查徵收舊案的補償費、辦理內容等，自 100 年委外建檔原縣徵收案資料外，101 年起進行原市徵收舊案的掃描建檔，好處在於不用重複調閱紙本檔案與清冊，避免檔案手持的破損危險，更重要的是省去調案的人力與時間，讓洽查民眾迅速得到解答，減少政府人力時間與民眾等候的時間，不啻也是節能的一種表現。

### 4、徵收通知輔以電子報多元化的報知

在被徵收人出席公聽會或協議價購場合，宣導徵收相關通知以電子報方式輔助報知的便民措施，並於當場分送申請書或網路建置之申請書，由有需求者當場填寫或網路下載填寫電子郵件地址之多元選擇，回收後於每次辦理該案徵收紙本通知時將通知文字以徵收電子報方式同步辦理 mail 傳送。

於評估徵收案平均約 3/4 被徵收人年齡在 50 歲以下、郵寄通知因遷址被退回封數每案平均約 1/10、其他因素退回約 2/10、成功寄達約 7/10，如推廣該齡層及遷址者多申請徵收電子報，未來目標希望能將通知失敗率由 3/10 降低至 2/10，讓民眾不再僅仰仗人為郵遞耗能的傳遞訊息，可以藉著網路低耗能地提早瞭解個人權益。

#### 四、研究發現與結論

##### (一) 研究發現

##### 1、碳排量化的研究發現

經以「最少消耗被徵收人洽辦的交通旅次」、「簡化作業流程與提昇服務品質」、「運用自動化替代人工或紙本作業」三種目標導向橫量指標來檢討目前地政局便民作法案例，在 100 年已有 8 種措施產生具體減碳的效果。

就該 8 種措施的簡化行政行為減少民眾交通成本所減耗汽油量，或減耗紙張量，可以減少 CO<sub>2</sub> 溫室氣體的排放，與不須林木化解二氧化碳與少砍林木量，計算「低碳」成果：1 年可降低排放超過 43 萬公斤的 CO<sub>2</sub>，在「綠能」方面：少砍樹量 2 萬 3 千 5 百棵 20 年生的樹木，也減緩溫室效應，有「永續」地球生態的助益。

表 14 100 年地政局於土地徵收已實施便民作法減耗一覽表

目標導向	目前地政局便民作法	100 年服務統計量	
		人/件次	年下載數減耗 CO <sub>2</sub> (公斤)
最少消耗被徵收人洽辦的交通旅次	遠途發放徵收補償費	1,770	399,658.40
	到宅發放徵收補償費	3	8.00
簡化作業流程與提昇服務品質	繼承人援用未徵收土地繼承案件申領徵收補償	129	291.54
	徵收通知及申領徵收補償案件代查戶籍資料	379	856.54
	縮短領取國庫專戶保管品流程	890	3.50
	夜間辦理協議價購會議及公聽會	17	40.93
運用自動化替代人工或紙本作業	徵收補償費以轉帳發放	310	1,401.20
	網路提供下載各式申領徵收補償費表單	2,260	20,570.52
	計	5,758	422,830.63
	少砍樹量		23,491

資料來源：陳應欽整理

此外，從地政局 101 年度推動的「簡訊通知徵收補償費發給進度」、「簡訊通知訂期會勘一併徵收」、「徵收舊案掃描建檔」、「徵收通知輔以電子報多元化的報知」4 種便民措施，雖然難以量化出減碳的數據，但以質性的指出各作法的減耗敘述，隱約也看出著墨於「低碳、綠能、永續」目標如下：

表 15 101 年起地政局於土地徵收便民作法減耗一覽表

目標導向	101 年起地政局於土地徵收便民作法	101 年服務統計量	
		人/件次	減耗敘述
最少消耗被徵收人洽辦的交通旅次	徵收舊案掃描建檔	12	1. 不重複調閱紙本 2. 避免檔案破損危險 3. 省去調案的人力與時間 4. 洽查民眾迅速得到解答
簡化作業流程與提升服務品質	簡訊通知徵收補償費發給進度	25	1. 申領人在通知寄達提前運用款項 2. 以網路降低遠距市府效率的落差
	簡訊通知訂期會勘一併徵收	4	1. 申請人提早騰出時間準備引領勘查 2. 申請進度受告知與關心
運用自動化替代人工或紙本作業	徵收通知輔以電子報多元化報知	6	1. 輔助降低通知失敗率 2. 減少對人為郵遞耗能的依賴

資料來源：吳寶華、徐宜勤

## 2、行政主動或義務屬性的研究發現

就目前地政局對此類便民作法案例，發現皆屬基本的市政服務以外延伸性的增值服務，以提升「使命感」主動改善為「願景力」的「Be、Do、Have」三個要素來思考 100 年已推動及 101 年正開始推行，分析呈現如下：

■：主動性 □：被動性

表 16 地政局於土地徵收便民作法主動、被動屬性分析一覽表

辦理年度	便民作法	Be= 想變成甚麼樣？	Do= 想做甚麼？	Have= 想得到甚麼？
100年土地徵收已實施便民作法	遠途發放徵收補償費	偏遠市區人民不用遠途洽領	1. 遠途發放 2. 主動性高	減少消耗交通成本與碳排放
	到宅發放徵收補償費	行動不便在宅就可領取	1. 到宅發放 2. 偏被動申請	減少消耗交通成本與碳排放
	繼承人援用未徵收土地繼承案件申領徵收補償	一套繼承繼承案件就可通用	1. 援用繼承案件 2. 偏被動申請	提昇服務品質
	徵收通知及申領徵收補償案件代查戶籍資料	不足戶籍資料透過代查不用補正	1. 代查戶籍資料 2. 偏被動申請	提昇服務品質
	縮短領取國庫專戶保管品流程	流程做到扁平化	1. 縮短領取流程 2. 主動性高	簡化作業流程
	夜間辦理協議價購會議及公聽會	提高參與率	1. 夜間辦理價購會議及公聽會 2. 主動性高	提昇服務品質
	徵收補償費以轉帳發放	不用出門就可靈活運用資金	1. 轉帳發放 2. 偏被動申請	自動化替代人工
	網路提供下載各式申領徵收補償費表單	客製化表單下載	1. 網路供下載表單 2. 偏被動申請	自動化替代人工
101年起土地徵收便民作法	徵收舊案掃描建檔	1. 不必重複調閱紙本 2. 避免檔案破損危險	1. 舊案掃描建檔 2. 主動性高	1. 省去調案的人力與時間 2. 洽查民眾迅速得到解答
	簡訊通知徵收補償費發給進度	申領人在通知寄達提前運用款項	1. 簡訊通知補償發給進度 2. 偏被動申請	以網路降低遠距市府效率的落差
	簡訊通知訂期會勘一併徵收	申請人提早騰出時間準備引領勘查	1. 簡訊通知一併徵收會勘 2. 偏被動申請	申請進度受告知與關心
	徵收通知輔以電子報多元化報知	輔助降低通知失敗率	1. 徵收通知以電子報報知 2. 偏被動申請	減少對人為郵遞耗能的依賴

資料來源：陳應欽整理



可知 100 年 8 種中 2 種為主動服務、6 種偏被動申請，101 年起 4 種內 2 種為主動服務、6 種偏被動申請，名義上為便民服務但實質上落實主動服務比例都是僅佔 2 成 5（4 分之 1）。

故以「主動/義務」圖中，來看 12 種便民「延伸」性做法於 4 個象限的落點，究為本來就應做好或屬延伸性服務，進而量化主動/義務比例與市政服務成長的程度。

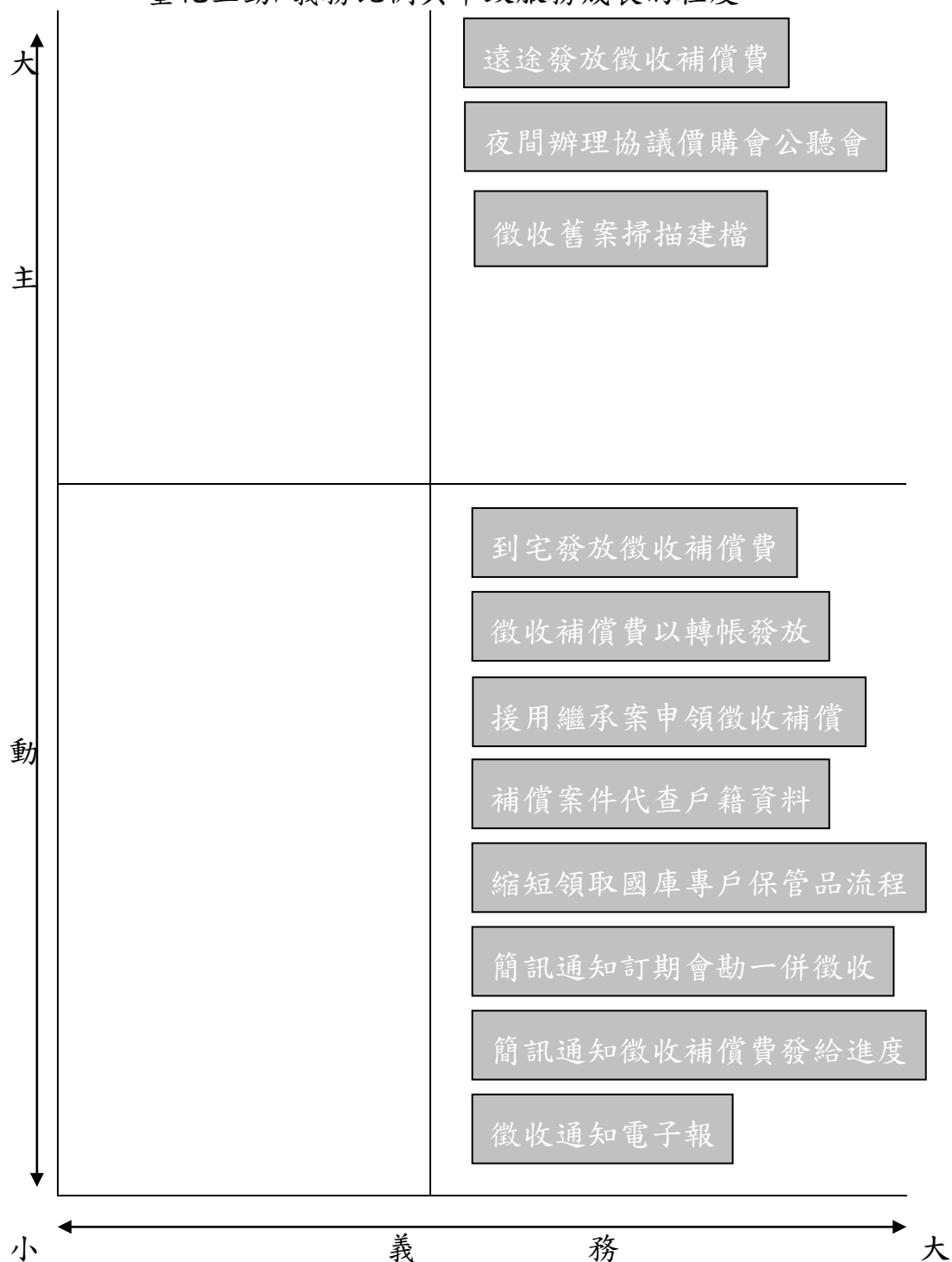


圖 2：市政服務中補償費發放作業「主動/義務」衡量指標圖/陳應欽整理

足見以上 12 種便民「延伸」性做法，其中「徵收補償費以轉帳發放」、「網路提供下載各式申領徵收補償費表單」、「到宅發放徵收補償費」、「繼承人援用未徵收土地繼承案件申領徵收補償」、「簡訊通知徵收補償費發給進度」、「簡訊通知訂期會勘一併徵收」、「徵收通知輔以電子報多元化報知」8 種，在程序與內容上，有多添增或修改為主動性成分的必要，否則一昧等待民眾上門索取服務，對實質上節能減碳的「願景」或感受度的幫助還是有限。

## (二) 結論

以Gaylan W. Nielson, Brent D. Peterson所提出適用於政府機關等任何組織的「真工作」定義，是指針對一個組織的政策和關鍵目標，有著不可或缺的重要工作<sup>13</sup>。據以分析出值得執行不耗能便利民生的簡便行政作業，倘徹底執行，而不因習慣而仍然選擇執行耗能又不便利的行政流程民生，持之以恆，很快就會顯現出效果。

就本研究分析出對「綠能、低碳、永續」之城市發展原則，而具低碳概念又能符合便利民生值得執行的簡便行政作業之「真工作」定義的土地徵收業務內若干簡便之行政作為，可歸類具有以下成效：

- 1、已推動最少消耗被徵收人洽辦的交通旅次的土地徵收作業，如：「遠途發放徵收補償費」、「到宅發放徵收補償費」、「徵收舊案掃描建檔」3種，來減少往返交通的碳排放。
- 2、藉徵收作業流程與服務品質的進一步簡化，如：「夜間辦理協議價購會議及公聽會」、「縮短領取國庫專戶保管品流程」、「徵收通知及申領徵收補償案件代查戶籍資料」、「繼承人援用未徵收土地繼承案件申領徵收補償」、「簡訊通知徵收補償費發給進度」、「簡訊通知訂期會勘一併徵收」6種作法，來節約行政效能。
- 3、運用徵收作業自動化與網路化替代人工或紙本作業，如：「網路提供下載各式申領徵收補償費表單」、「徵收補償費以轉帳發放」、「徵收通知輔以電子報多元化報知」3種，達到碳排放減量、減少紙張浪費及紙本檔案庫存空間。

具體的量化分析出，地政局在土地徵收方面便民作法案例，在100年收到具體減碳的效果為：

- 1、有效減少排放超過43萬公斤的CO<sub>2</sub>。
- 2、估計在少砍樹量2萬3千5百棵20年生的樹木。
- 3、綠能成果確實減緩溫室效應，有助益於地球生態永續的發展。

<sup>13</sup> 援引Gaylan W. Nielson, Brent D. Peterson著，鄭初英譯，《少做50%贏得100%成效》。臺北市：三采文化，2010/08，頁29。

況且地政局除了賡續原來已推動低碳行政以外，101 年度更在「低碳、綠能、永續」目標下推動「簡訊通知徵收補償費發給進度」、「簡訊通知訂期會勘一併徵收」、「徵收舊案掃描建檔」、「徵收通知輔以電子報多元化的報知」4 種便民措施，為了兼顧便民、效率與低碳許多面向，土地徵收作業團隊均積極的盡一份心力。

## 五、建議事項

經過本研究發現，在臺中市政府的土地徵收作業中，想要兼顧節能減碳與創新便民的作法，其立即可行之建議與長遠性建議分別如下：

### (一) 立即可行之建議

#### 1. 持續控管已推行及目前推動中之地政局土地徵收便民作法

經「最少消耗被徵收人洽辦的交通旅次」、「簡化作業流程與提昇服務品質」、「運用自動化替代人工或紙本作業」三種目標導向橫量指標來指出過去地政局土地徵收便民作法案例，發現確已產生具體減碳的效果，從地政局 101 年度新推動的便民措施，以質性的評估，亦看出各作法也具有以上三種目標導向的減耗內涵。為讓該等兼具節能減碳與創新便民的土地徵收作為能夠讓民眾有所感受，避免淪為類似宣示性一頭熱的曇花一現短暫的作秀，而讓減碳效果斷斷續續有所折扣，務必要持續控管是否適用或受理申請者都能落實作為。

#### 2. 加強宣導已推行及目前推動中之地政局土地徵收便民作法

經研究發現，土地徵收主動服務的便民作法僅 2 成 5，其餘 7 成 5 為處於被動受人民申請始提供服務部分，若不能廣為市民周知，績效往往會停頓、遲滯甚至遞減至無，因此應加強就受理民眾提出申請為以上便民服務部分，在各種協調會、說明會或公聽會等場合，多予宣導，並善於利用「誘因」式的獎勵方式，如提出者加速處理或互動式告知辦理進度，讓民眾因勢利導提出便民服務的申請，提高減碳的成效。

### (二) 長遠性建議

經本研究發現，目前地政局對此類便民作法案例，皆屬既有的市政服務以外再延伸的加值服務，就行政主動或義務屬性的為提升「使命感」達「願景力」的層次，但也因此存在「永續」及「突破性」的危機。

在「永續」的危機指的是主事人員，包括機關首長、單位主管及管控人員等管理階層在人員更迭下，對這類便民服務是否還能秉持繼續辦理的看法。

「突破性」的危機，是指無未建立標準化下，執行人員落實程度將會因人因案而有所落差。並在主動性與被動申請比例為1比4的差異存在，恐造成便民服務宣示，但實質上受惠者並未普及。久而久之，會形成行政漠視，以致服務效果難再有所突破。

故在長遠性建議有以下兩點宜予考量：

1、建立交待與內外控制度：

可採這類便民服務項目建檔於公示介面之上，如移交清冊、作業手冊等書面內控或研考會、人事系統的作業期限與分層負責項目內，以受外部控制。

2、建立標準化制度：

將各種便民作法標準受理流程、表單、期限、定型簽稿予以標準書面化，並定期檢討顧客反應而檢討之。

## 六、參考文獻

### (一) 書籍

上村光弼著，歐凱甯譯，《部屬力一級棒》。臺北市：木馬文化，2011/05。

DIANE MacEACHERN 著，李麗薰譯，《750 種方法讓地球更乾淨》。臺北市：臺灣地球日出版社，1994/03。

Meryl Streep 編輯，黃玉華譯，《綠色指南 GREEN GUIDE》。臺北市：大智通文化，2009/04。

Gaylan W. Nielson, Brent D. Peterson 著，鄭初英譯，《少做 50%贏得 100%成效》。臺北市：三采文化，2010/08。

### (二) 文件

總統令：修正公布〈土地法〉，民國 100.6.15。

總統令：修正公布〈行政程序法〉，民國 94.12.28。

總統令：修正公布〈土地徵收條例〉，民國 91.12.11。

內政部令：修正公布〈土地徵收條例施行細則〉，民國 95.12.8。

內政部令：修正公布〈申請土地徵收注意事項〉，民國 92.12.25。

內政部函：修正公布〈土地徵收法令補充規定〉，民國 88.8.31。

### (三) 網路

內政部地政司地政法規全球資訊網，<http://www.land.moi.gov.tw/law/chhtml/index.asp#>，民國 101。

ecolife 行政院環境保護署綠色生活網，<http://ecolife.epa.gov.tw/Cooler/Calculator.aspx>，民國 101。

臺中市政府全球資訊網，<http://www.taichung.gov.tw>，民國 101。

臺中市政府地政局全球資訊網，<http://www.land.taichung.gov.tw>，民國 101。

CAD 戰鬥營資訊網（單位換算），<http://twmomo.com/unit.htm>

中研院 GIS 小組，<http://gis.ascc.net/NDASupport/>，民國 101。

林振芳，《低碳生活的魅力》，<http://mypaper.pchome.com.tw/cululu/post/1305006040>，民國 101。

## 七、圖索引

- 圖 1：市政服務中補償費發放作業「主動/義務」衡量指標圖 . . . . . 7
- 圖 2：市政服務中補償費發放作業「主動/義務」衡量指標圖 . . . . . 24



## 八、表索引

表 1：每單位用紙（張）耗能計算式	8
表 2：臺中市政府地政局辦理遠途地點發放徵收補償費年統計表	9
表 3：發放徵收補償費不同服務方式產生碳排放量分析比較表	10
表 4：被徵收人行動不便或下班時間到宅服務發放補償費統計表	11
表 5：臺中市政府地政局受理繼承人申領徵收補償統計表	12
表 6：繼承人申領徵收補償簡化後產生碳排放量分析比較表	13
表 7：徵收通知及申領徵收補償案件代查戶籍資料統計表	14
表 8：縮短領取國庫專戶保管品流程統計表	14
表 9：夜間辦理協議價購會議及公聽會減耗比較表	15
表 10：臺中市政府地政局受委託將徵收補償費以轉帳發放統計表	16
表 11：被徵收人委託將徵收補償費以轉帳發放統計表	17
表 12：臺中市政府地政局全球資訊網一般徵收類開放書表下載次數統計表	18
表 13：網路提供下載各式申領徵收補償費表單減耗比較表	19
表 14：100 年地政局於土地徵收已實施便民作法減耗一覽表	21
表 15：101 年起地政局於土地徵收便民作法減耗一覽表	22
表 16：地政局於土地徵收便民作法主動、被動屬性分析一覽表	23