

內政部土地測量局辦理 94 年度 地籍圖重測政風民意問卷調查檢討報告

※主辦機關：內政部土地測量局

※主辦單位：內政部土地測量局政風室

壹、調查主旨：

「民意調查」向為現代政府採行做為取得服務對象意向觀感之重要途徑。透過瞭解掌握民意脈動並及時回應，除可贏取民眾的認同配合，亦為有效擴大政策宣導及彰顯施政成果及檢視各階段施政成效之重要參據。

內政部土地測量局（以下簡稱本局）為賡續推動興利服務作為，強化員工「依法行政」理念及提升為民服務績效，藉由瞭解地籍圖重測作業人員之政風良窳，和受訪土地所有權人對本局相關便民措施、員工服務態度以及對經辦之地籍重測業務瞭解程度、宣導措施普及程度與民眾對整體政府施政、政風狀況之意向觀感等，特針對經辦 94 年度地籍圖重測之受測土地所有權人抽樣 1 千名進行通信問卷調查。期能發現優劣點，俾供政府施政及內部管理參考，達成廉潔、便民、效能之行政革新目標。

貳、調查過程與方法：

一、調查對象：本局 94 年度辦理臺灣省地籍圖重測之土地所有權人。

二、調查地區：臺北縣鶯歌鎮、宜蘭縣冬山鄉、花蓮縣瑞穗鄉、桃園縣蘆竹鄉、新竹縣竹東鎮、苗栗縣後龍鎮、臺中縣龍井鄉、南投縣南投市、彰化縣竹塘鄉、雲林縣斗六市、嘉義縣中埔鄉、臺南縣永康市、高雄縣路竹鄉、澎湖縣白沙鄉、屏東縣萬巒鄉、臺東縣卑南臺東市等 16 個辦理重測之地區。

三、抽樣方法：本項調查樣本之抽選，係由本局 94 年度 16 個辦理地籍圖重測區內土地所有權人名冊，排除法人、機關及團體後進行隨機抽樣，取得樣本數計 1,000 件；其中有 12 件因地址未明或遷移無法投遞退回，經為補正或更替。

四、調查方式與時間：

第一次投遞：郵寄問卷於 94 年 8 月 10 日寄出，實施時間為同年 8 月 10 日至 9 月 9 日。

第二次投遞：有 12 件因門牌整編或收件人居處遷移不明無法投遞而退回，經補正或更替於 8 月中旬投遞。

第一次函催：94 年 8 月 26 日進行期中函催。

五、問卷回收：

自實施期日並經期中函催，截至收件期限，總計回收有效問卷 250 件，回收率 25.0%，其中 231 件具名，另 19 件未署名。各重測區問卷調查表回收統計情形如下：

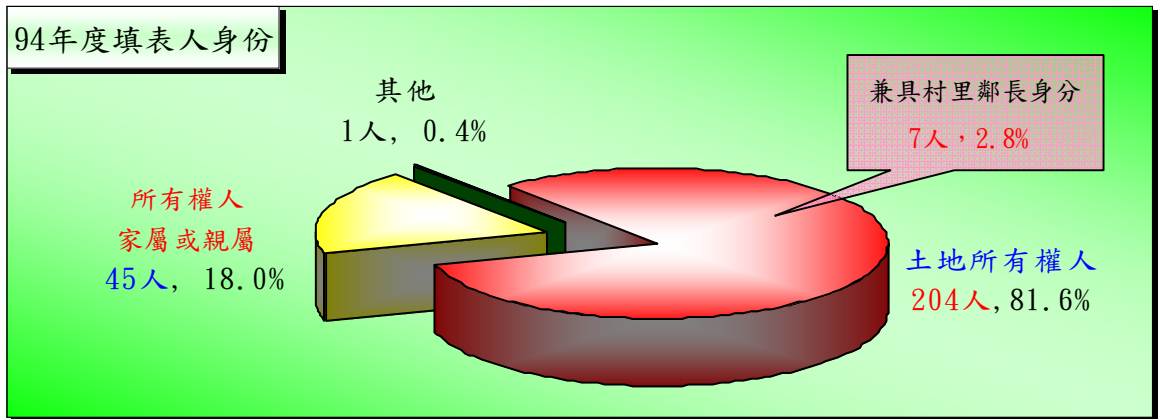
重測區別（所屬測量隊）	數量（件）	備註
臺北縣鶯歌鎮（一）	14	
宜蘭縣冬山鄉（一）	14	
花蓮縣瑞穗鄉（一）	22	
桃園縣蘆竹鄉（二）	10	
新竹縣竹東鎮（二）	16	
苗栗縣後龍鎮（二）	8	
臺中縣龍井鄉（三）	16	
南投縣南投市（三）	18	
彰化縣竹塘鄉（四）	15	
雲林縣斗六市（四）	20	
嘉義縣中埔鄉（四）	19	
臺南縣永康市（五）	11	
高雄縣路竹鄉（五）	14	
澎湖縣白沙鄉（五）	18	
屏東縣萬巒鄉（六）	22	
臺東縣臺東市（六）	13	
合 計	250 件	

參、調查結果：

依問卷調查表資料統計結果，在 95% 信心水準下，抽樣誤差值為±3%。

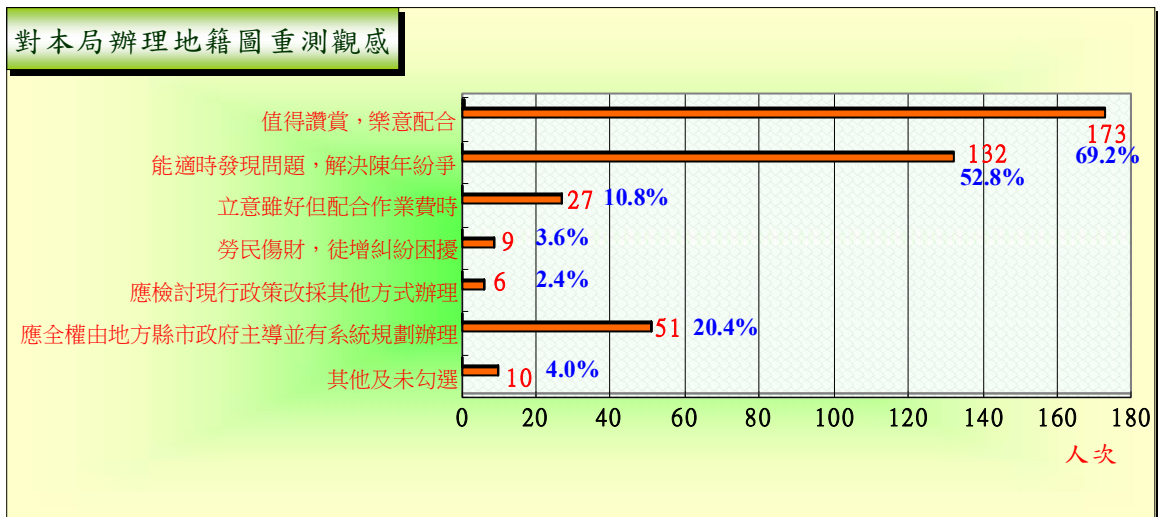
一、填表人身份資料：(兼具村里長身份者得複選)

填表人為 01 土地所有權人 占 81.6% (204 人)，為 02 家屬或親友 者 18.0% (45 人)，03 兼具村里鄰長身份 占 2.8% (7 人)，88 其他或未回答者 0.4% (1 人)。



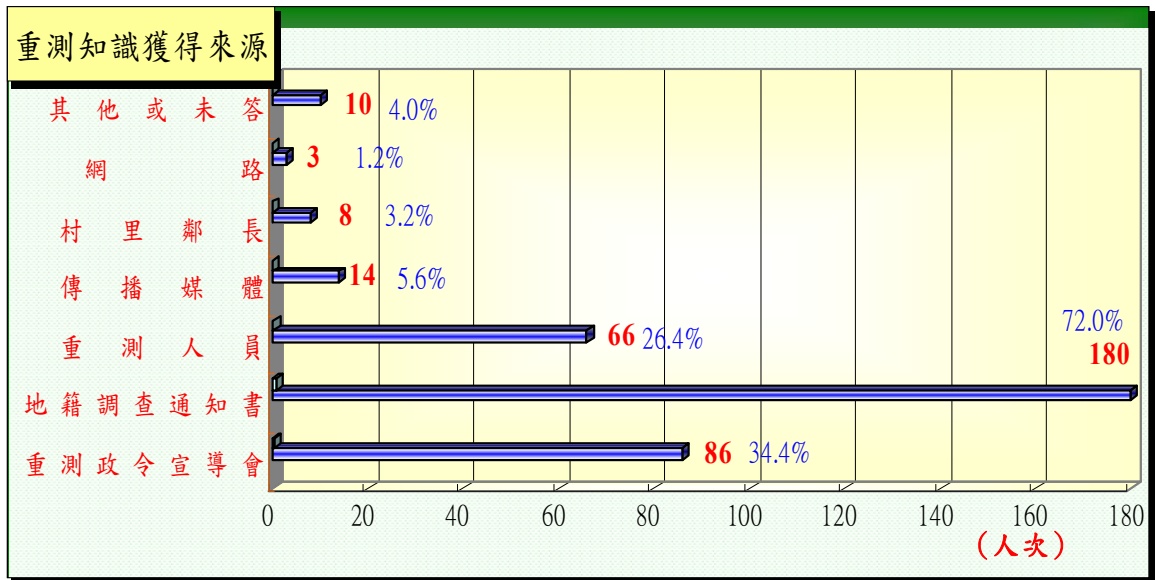
二、對政府辦理地籍圖重測觀感：(本項得複選)

認 01 值得讚賞，樂意配合 占 69.2% (173 人次)，02 能適時發現問題，解決陳年紛爭 52.8% (132 人次)，03 立意雖好但配合作業費時 10.8% (27 人次)，04 勞民傷財，徒增糾紛困擾 3.6% (9 人次)，05 應檢討現行重測政策改採其他方式辦理 2.4% (6 人次) 06 應落實地方自治精神，全權由地方縣、市政府主導並結合區域城鄉發展有系統規劃辦理 20.4% (51 人次) 88 其他 0.2% (5 人次)，另 0.2% (5 人次) 未勾選。



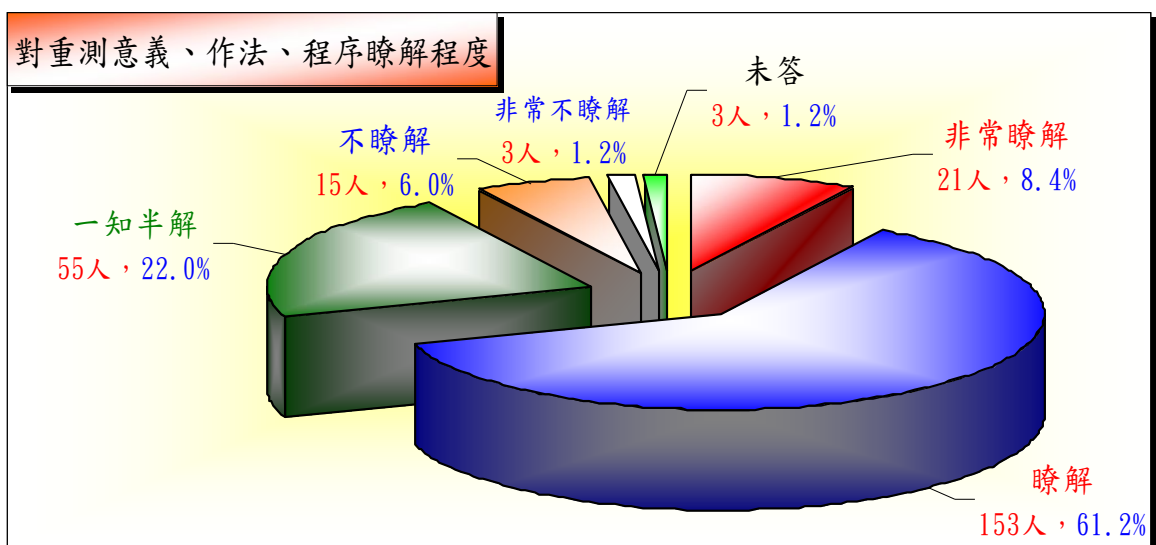
三、重測知識獲得來源：(得複選)

認來自 01 重測政令宣導會 34.4% (86 人次)，02 地籍調查通知書 72.0% (180 人次)，03 重測人員 26.4% (66 人次)，04 傳播媒體 5.6% (14 人次)，05 村里鄰長 3.2% (8 人次)，06 網路 1.2% (3 人次)，表示來自 88 其他及未勾選者 4.0% (10 人次)。



四、對重測意義、作法及程序瞭解程度：

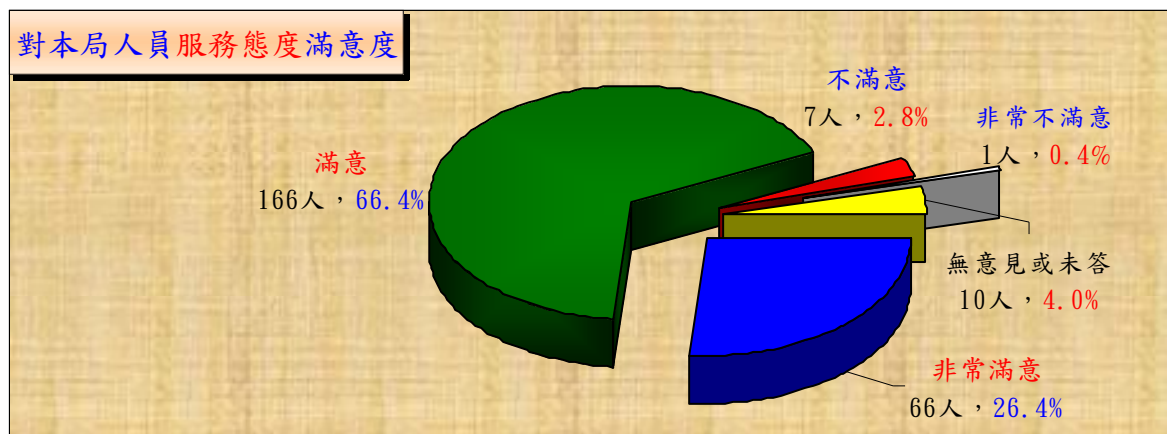
認 01 非常瞭解者 8.4% (21 人)，02 瞭解者 61.2% (153 人)，03 一知半解者 22.0% (55 人)，04 不瞭解者 6.0% (15 人)，05 非常不瞭解者 1.2% (3 人)，另 1.2% (3 人) 未勾選。



五、就本局廉政便民措施反應：

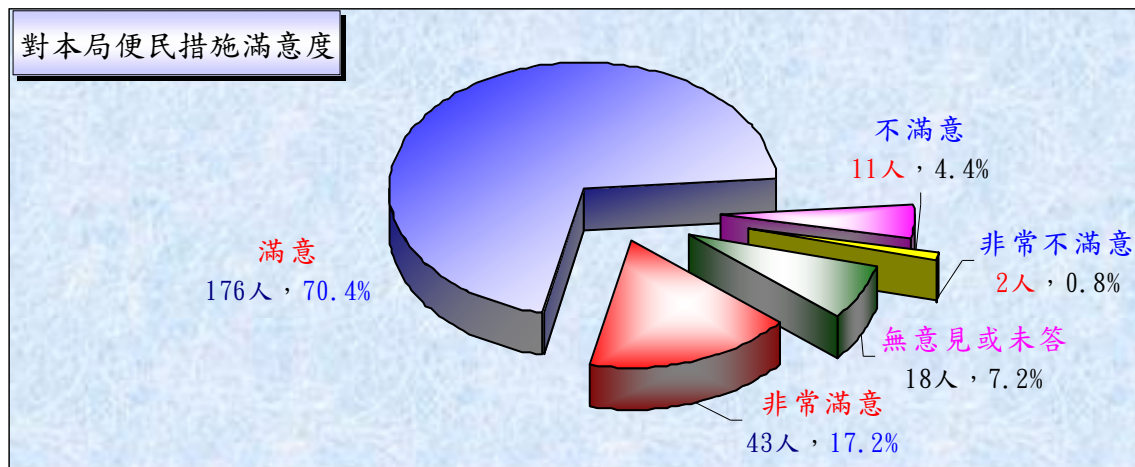
(一) 對本局人員服務態度滿意度：

覺得 01 非常滿意者有 26.4% (66 人), 02 滿意者 66.4% (166 人), 03 不滿意者 2.8% (7 人), 04 非常不滿意者 0.4% (1 人), 勾選 99 未曾接觸, 無意見及未答者 4.0% (10 人)。



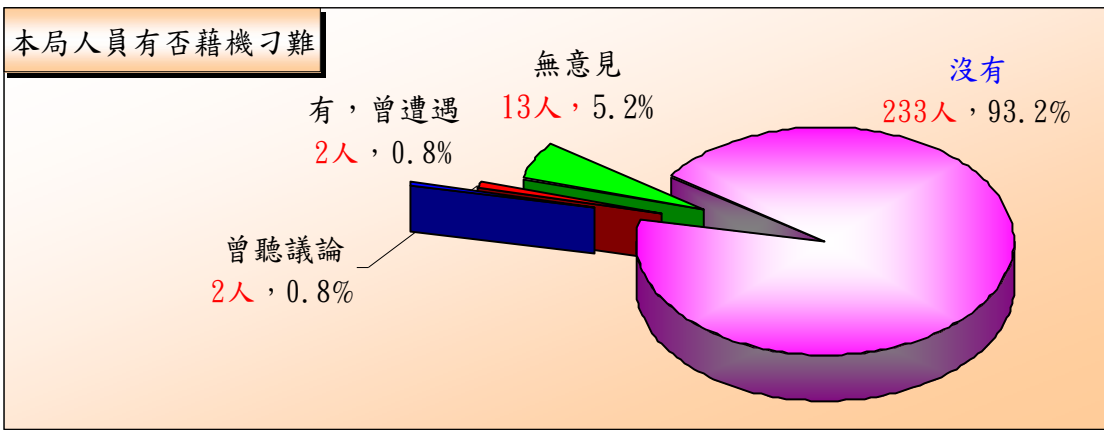
(二) 對本局便民措施滿意度：

覺得 01 非常滿意者有 17.2% (43 人), 02 滿意者 70.4% (176 人), 03 不滿意者 4.4% (11 人), 04 非常不滿意者 0.8% (2 人), 勾選 99 未曾接觸, 無意見及未答者 7.2% (18 人)。



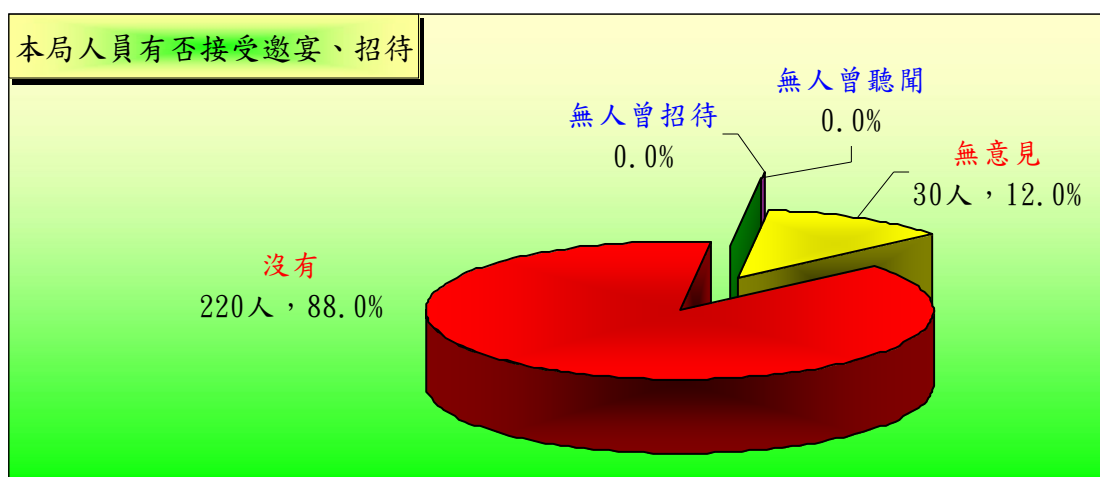
(三) 本局人員有否藉機刁難：

答：01 沒有 93.2% (233 人), 02 本人曾遇過者 0.8% (2 人), 03 聽聞別人曾遭受 0.8% (2 人), 勾選 99 未曾接觸, 無意見及未答者 5.2% (13 人)。



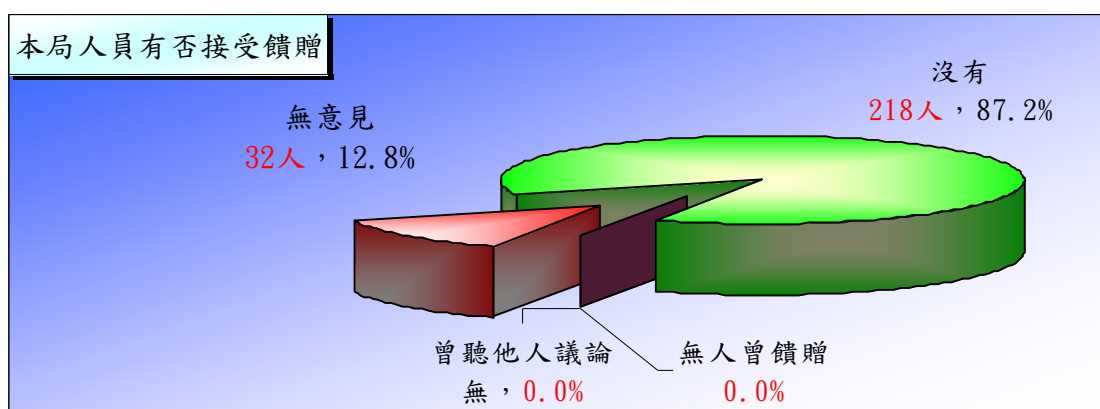
(四) 本局人員有否接受邀宴、招待：

答：01 沒有 88.0% (220 人)，02 本人曾招待 0% (無)，03 曾聽他人議論 0% (無)，99 未曾接觸，無意見者 12.0% (30 人)。



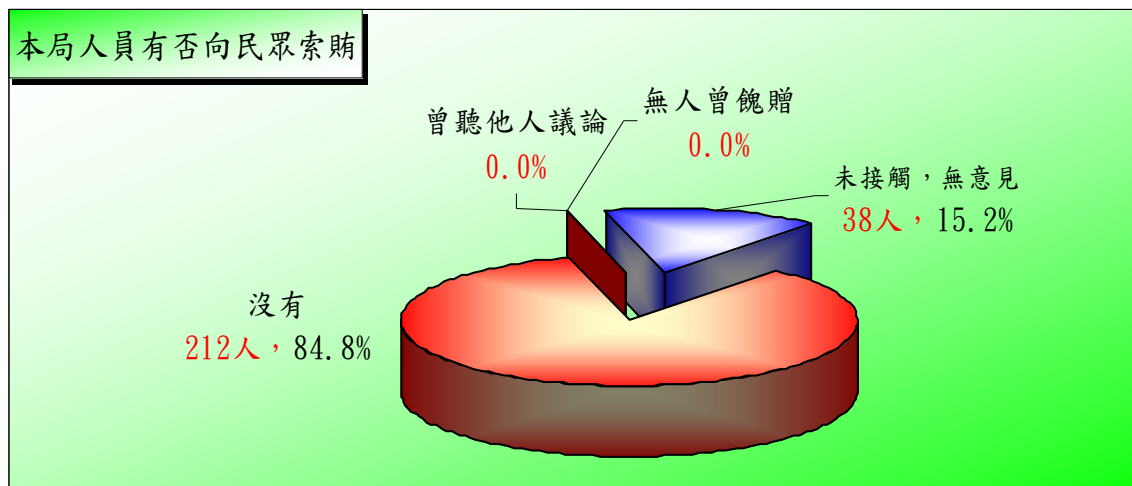
(五) 本局人員有否收受饋贈：

答：01 沒有 87.2% (218 人)，02 本人曾饋贈 0% (無)，03 曾聽他人議論 0% (無)，99 未曾接觸，無意見者 12.8% (32 人)。



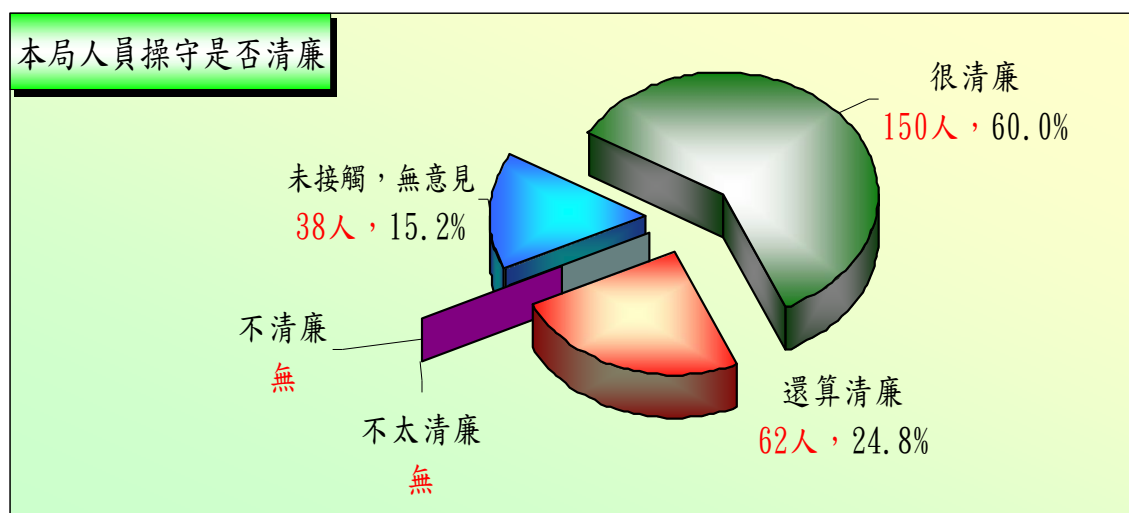
(六) 本局人員有否向民眾索賄：

答：01 沒有 84.8% (212 人)，02 本人曾遭遇 0% (無)，03 曾聽他人議論 0% (無)，勾選 99 未曾接觸，無意見及未答者 15.2% (38 人)。



(七) 本局人員操守是否清廉：

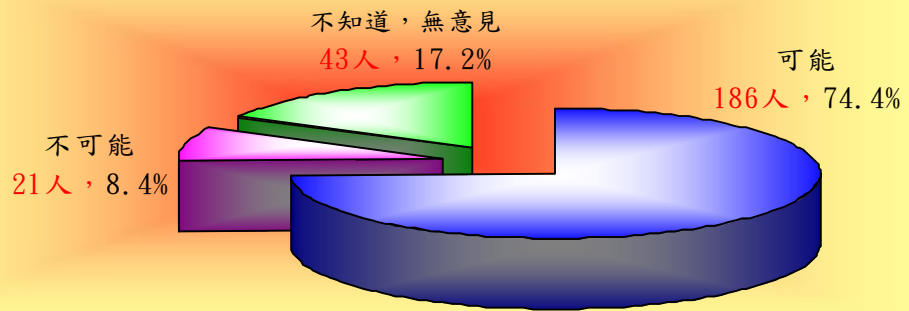
答：01 很清廉 60.0% (150 人)，02 還算清廉 24.8% (62 人)，03 不太清廉 0% (無)，04 很不清廉 0% (無)，勾選 99 未曾接觸，無意見及未答者 15.2% (38 人)。



六、遇公務員索賄，可不可能檢舉？

答：01 可能 74.4% (186 人)，02 不可能 8.4% (21 人)，88 無意見或不知道者 17.2% (43 人)。

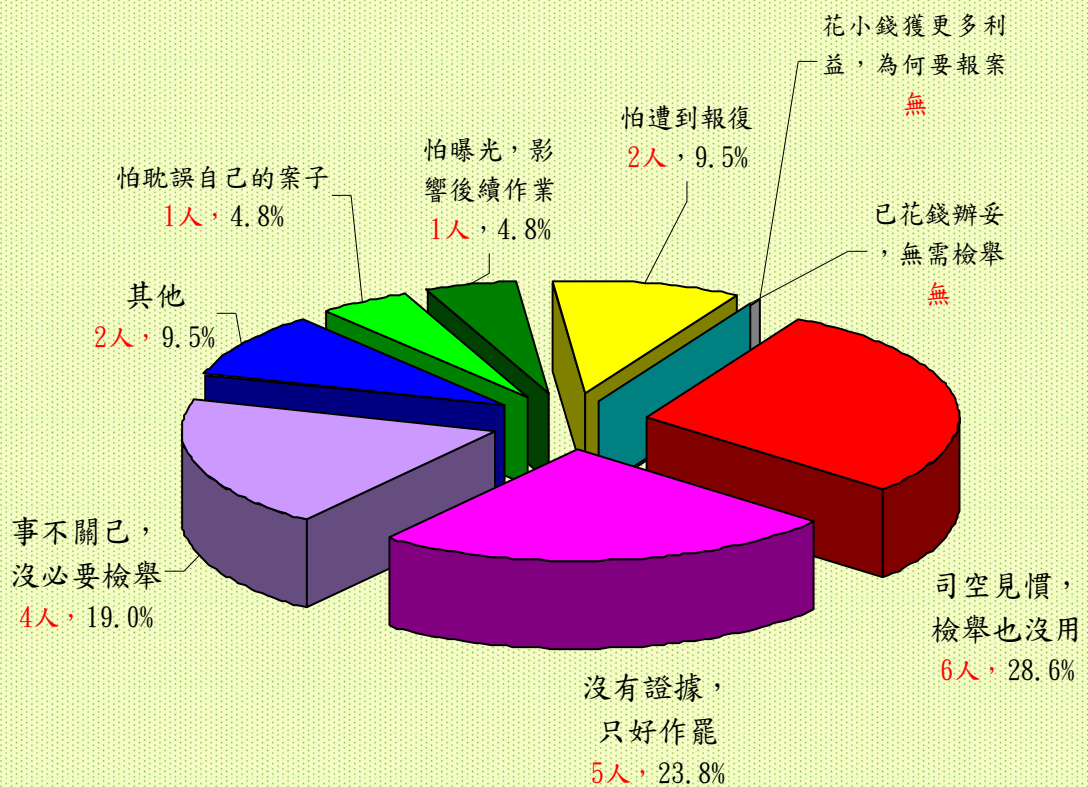
遇公務人員索賄，可不可能檢舉？



六（續）發現違法（索賄、行賄）不提出檢舉的原因？

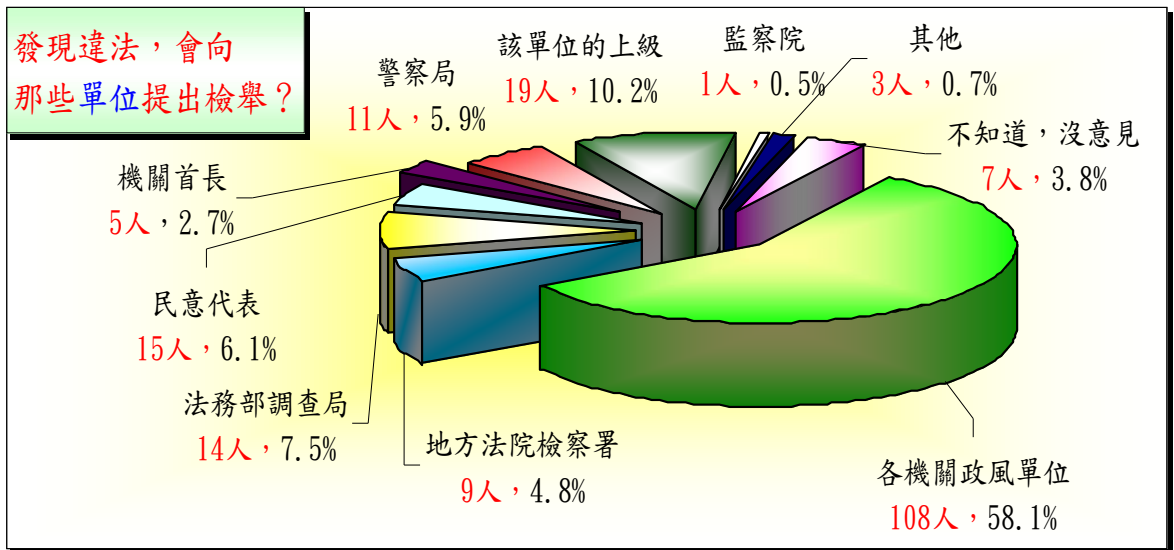
答：01 怕耽誤自己的案子 4.8% (1 人)，02 怕曝光，影響後續作業 4.8% (1 人)，03 怕遭到報復 9.5% (2 人)，04 已經花錢辦妥事情，沒必要檢舉 0% (無)，05 花小錢可獲更多好處，為何要報案 0% (無)，06 司空見慣，檢舉也沒用 28.6% (6 人)，07 沒有證據，只好作罷 23.8% (5 人)，08 事不關己，沒必要檢舉 19.0% (4 人)，88 其他 9.5% (2 人)。

發現違法，不提出檢舉的原因？



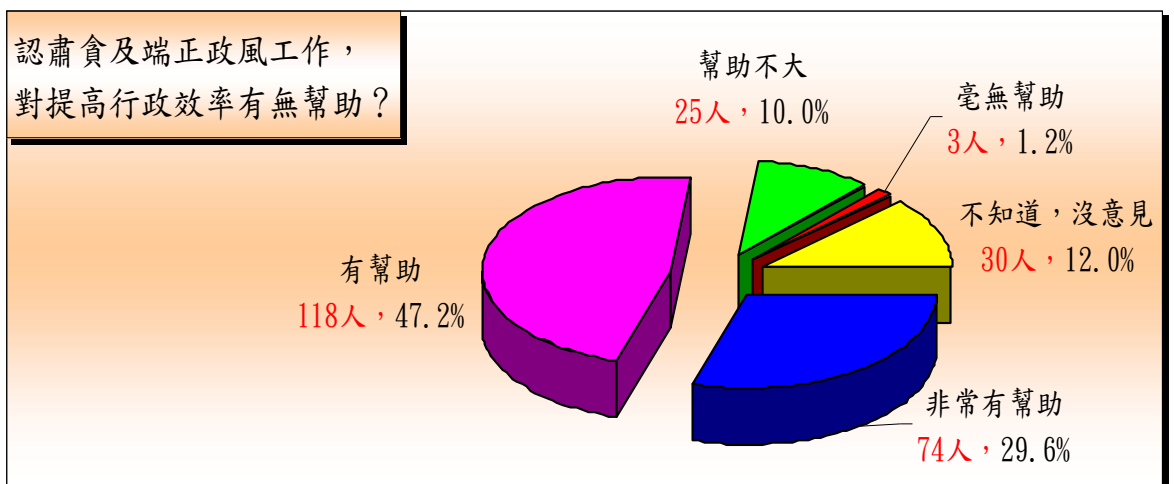
七、發現違法，會向那些單位提出檢舉？

答：01 各機關政風單位 58.1% (108 人)，02 地方法院檢察署 4.8% (9 人)，03 法務部調查局 7.5% (14 人)，04 民意代表 4.8% (9 人)，05 機關首長 2.7% (5 人)，06 警察局 5.9% (11 人)，07 該單位的上級 10.2% (19 人)，08 監察院 0.5% (1 人)，88 其他 1.6% (3 人)，99 不知道或無意見者 3.8% (7 人)。



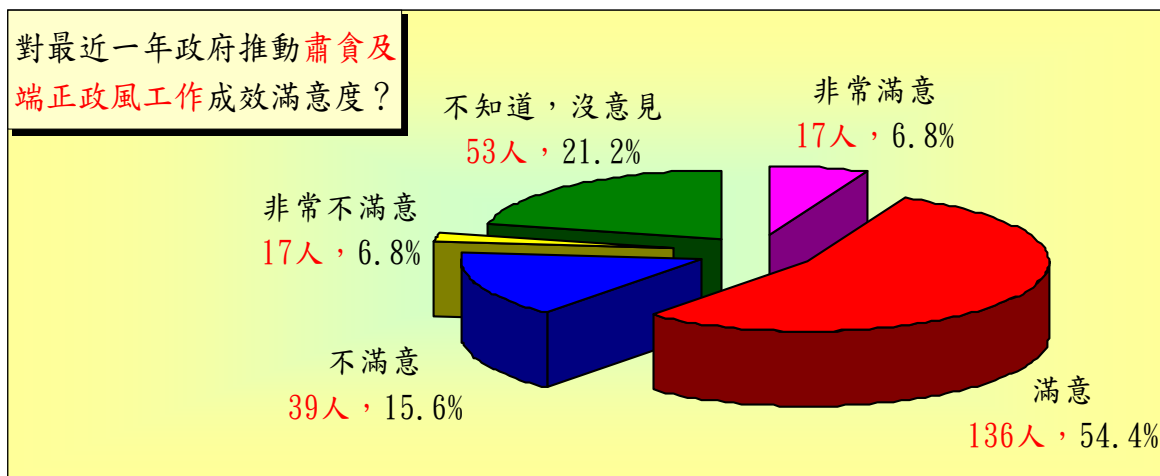
八、認為政府推行「檢肅貪瀆、端正政風」工作，對提高行政效率有無幫助？

答：01 非常有幫助者 29.6% (74 人)，02 有幫助者 47.2% (118 人)，03 幫助不大者 10.0% (25 人)，04 毫無幫助 1.2% (3 人)，99 不知道或無意見者 12.0% (30 人)。



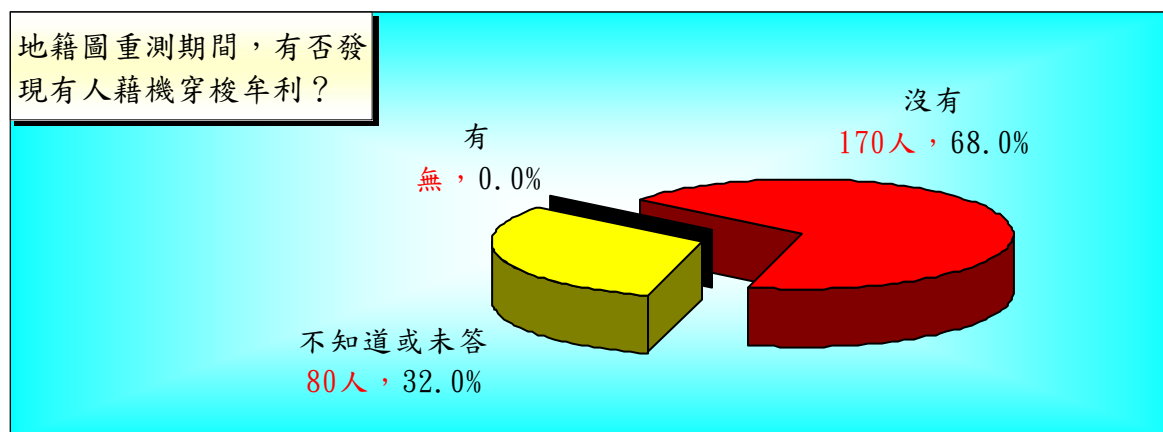
九、對政府（最近一年）推行「檢肅貪瀆、端正政風」工作成效滿意度？

覺得：01 非常滿意者 6.8% (17 人)，02 滿意者 54.4% (136 人)，03 不滿意者 15.6% (39 人)，04 非常不滿意者 2.0% (5 人)，99 不知道或無意見者 21.2% (53 人)。



十、地籍圖重測期間有否發現有人藉機穿梭牟利：

答：01 有者 0% (無)，02 沒有者 68.0% (170 人)，勾選 99 未曾接觸，無意見及未答者 32.0% (80 人)。



肆、綜合分析：

綜合以上相關統計資料，茲就年度重測業務執行及整體政風狀況兩個面向分析歸納如下：

一、民眾對於本局辦理 94 年度地籍圖重測作業部分：

(一) 維持 80% 以上受訪者肯定整體政策效益：

如同往年，在提供(01)「值得讚賞，樂意配合」、(02)「能適時發現問題，解決陳年紛爭」、(03)「立意雖好但配合作業費時」、(04)「勞民傷財，徒增糾紛困擾」、(05)「應檢討現行重測政策改採其他方式辦理」、(06)「應落實地方自治精神，全權由地方縣、市政府主導並結合區域城鄉發展有系統規劃辦理」及(88)「其他」等7項供勾選(得複選)情況下；在250份有效問卷中，分別有69.2%及52.8%之受訪人次勾選(01)、(02)項次表達讚賞及肯定政策美意觀感。另有低於15%之受訪人次，或因礙於工作無暇配合、不滿重測後成果爭議情緒轉嫁而重複勾選(03)、(04)等負面評價選項者，仍可清楚判讀，延續近年高比率(逾80%以上)之受訪民眾正面肯定地籍圖重測作業效益。另在此次調查中，有20.4%人次勾選『應落實地方自治精神，全權由地方縣市政府主導並結合區域城鄉發展有系統規劃辦理』重測工作之看法，較上(93)年度有5.7%微幅衰退，似與近年政策逐步偏向由地方縣市政府自辦趨勢有所落差，頗值探究。

(二) 72.0%受訪者勾選『地籍調查通知書』為瞭解重測之主要來源：

為深入瞭解受訪民眾，對地籍圖重測相關業務知識取得途徑；問卷中重測相關知識瞭解來源選項，提列「重測政令宣導會」、「地籍調查通知書」、「重測人員」、「傳播媒體」、「村里鄰長」、「網路」及「其他」等項供勾選(得複選)。與往年獲致結論相近—依序為『地籍調查通知書』72.0%、『重測政令宣導會』34.4%、『重測人員』26.4%獲較多受訪者勾選。對照上年度各項統計數據，除『重測政令宣導會』及『重測人員』互有6.0%及近6.8%之消長較顯著外，餘並無大幅變動。顯見民眾參與重測政令宣導會意願已較過往提升，另賡續研議充實『地籍調查通知書』內容，及作業人員之專業知能訓練，仍應推動落實。再者本局近年來積極結合網際網路運用，如針對重測目的、方法、標準作業流程、常見問題Q&A、成果公告及民眾應配合事項資訊上網等公開，仍應隨時更新充實上網刊載，方便民眾查詢參考。

(三) 92.8% 受訪者肯定本局作業同仁之服務態度：

250 件回函中有高達 232 件 (92.8%)，對本局作業同仁之服務態度，表達『非常滿意』(26.4%)或『滿意』(66.4%)，其中並有 14 件 (6.0%) 具文讚賞肯定同仁工作態度及敬業精神，特別就『能持平公正圓滿解決陳年界址爭議』表示感謝。僅有 3.2% 受訪者表達『不滿意』(含『非常不滿意』)之看法，主要不滿原因為『作業人員太武斷、態度不佳』、『宣導資訊不足』、『重測後仍無助於糾紛平息』等..。另發現，受訪者雖肯定同仁服務態度，然對作業配合過程(便民措施)滿意度上，則仍有 5.2% 比例之落差，一如過往易遭詬病之：作業程序繁複冗長、配合期日應有協調機制方便工作安排、面積糾紛爭議未能明確有效處理等..。顯見受訪者對更便民之重測機制作為有一定程度之期待。

(四) 84.8% 受訪者肯定本局作業同仁清廉形象：

回函中，除分有 13% 及 15% 左右填答與本局工作人員「未曾接觸，無意見」外，分有 87.2% 及 84.8% 之受訪者對本局人員是否曾有「索賄」、「收賄」情形問項，均明確表示『沒有』；另當詢及人員操守是否清廉？除 15.2% 受訪民眾以未曾接觸或沒有深切往來，勾選『無意見』及未回答外，餘有 84.8% 受訪者均肯定本局作業人員之清廉形象，一如歷年高比率之肯定與認同觀感。顯見本局持續加強宣導員工依法行政理念及提升專業知能、敬業熱忱成效上，已贏得絕大多數民眾肯定認同。

二、民眾對檢舉公務員違法及對整體政治狀況意向、觀感：

(一) 「政風機構」為民眾檢舉公務員違法之主要途徑：

在 250 份回函中，與歷年相若，有 74.4% (186 人) 之受訪者表示，當發現公務員違法情事(行賄、索賄..)時『可能』提出檢舉，其中「各機關政風單位」被 58.1% 受訪者勾選為其主要之檢舉途徑，餘則依序以「該單位的上級」(10.2%) 及「法務部調查局」(7.5%) 較高。

(二) 是否握有明確違法證據，係民眾檢舉與否之主要考量：

本次受訪者中，僅 **7.1% (15人)** 表達『不可能』對公務員違法提出檢舉；其中勾選『司空見慣，檢舉也沒用』(**6人, 28.6%**) 及『沒有證據，只好作罷』(**5人, 23.8%**) 較高，另勾選『事不關己，沒必要檢舉』(**4人, 19.0%**) 則較上年度無人勾選，有明顯增加情形。顯示檢舉人是否握有明確違法證據及檢舉案件能否獲得有效調查處理，係主要影響民眾檢舉與否之考量因素。

(三) 「檢肅貪瀆、端正政風」工作成效仍未符民眾期待

雖有 **76.8%** 之受訪民眾認為政府推行「檢肅貪瀆、端正政風」工作有助於整體行政效率之提升，惟當詢及對最近1年來政府推行「檢肅貪瀆、端正政風」工作成效的觀感時，仍有 **38.8%** 民眾表示「不滿意」(含「非常不滿意」) 及不予置評(「不知道/沒意見」) 的態度，雖在滿意比率上有 **7%** 成長，顯示「檢肅貪瀆、端正政風」工作成效仍未符民眾基本期待，有賴續予推動落實彰顯。

伍、意見歸納：

此項係採開放性問題由填表人自由填列，計有 **58件** 於意見欄中以文字敘述意見，綜合民眾所述意見整理臚列如下：

- 一、具體以文字表述肯定本局作業人員服務態度、工作熱忱及操守清廉者 (**14件**)。
- 二、屬地籍圖重測所產生之疑義或涉及他機關權責事項尋求本局協助者計有 **15件**，均即瞭解協處或簽移本局權責單位核處並列案追蹤後將結果復知當事人，截至本 **94年9月22日** 止尚有 **8件** 尚在處理中 (如后附彙整表)。
- 三、肯定本次地籍圖重測有正面效益，並表有助產權釐清及消弭界址紛爭有 **8件**；然因作業緩慢或成果面積減少及因與鄰地界址產生紛爭而持負面看法者亦有 **7件** 次反映。
- 四、質疑作業程序及應對態度不佳案有 **4件**，經個案派員瞭解結果，均係肇因不滿重測後面積減少、界址成果疑義及作業人

員溝通應對不當，引致當事人之不滿誤解。均即派員詳予查處，除經聯繫溝通詳予說明並取得當事人理解。另就溝通應對不當之作業人員，本局除予糾正並轉知所屬各測量隊確實督促改善，注意協調與溝通技巧。

五、其他建議事項：

(一) 重測措施改進方面：

- 1、地籍調查通知地點明確、時間安排切忌太密集，否則時程若有拖延，將難通知異動亦難謂便民。
- 2、協助指界作業，應確實會同雙方所有權人釘界，並告知實地點位位置（3 件次）。
- 3、對於個別面積增減差異（與原成果不符），應主動告知及分析說明，避免所有權人困惑與事後爭議質疑（3 件次）。
- 4、建議能給予配合時間協調空間，另就同一所有權人於作業區內土地進行整合，一次通知辦理，避免業主需多次請假往返配合之困擾（4 件次）。
- 5、建議通知到場指界、會同等事項，應接受民眾申請於假日進行機制（輪值方式，輔以補休），以利土地所有權人配合辦理（5 件次）。

(二) 員工管理改進措施：

- 1、要求工作人員應耐心傾聽民眾問題、疑慮，並積極提升本身測量專業學能，若予人武斷、自我觀感，將難獲信賴及信服。（2 件次）。
- 2、應灌輸作業人員堅守公平、客觀及審慎立場，並以處理自家權屬土地之心態一般投入辦理。

(三) 綜合性建議：

- 1、政府除應繼續加強打擊特權不法及推動端正政風、檢肅貪瀆工作外，並關注加強掃黑及毒品泛濫問題（2 件次）。
- 2、應續簡化、縮短繁雜之重測相關行政配合作業，假日無法測量，談什麼便民？既為配合政策可否修改給予當事人公假，否則權益維護，僅是空談（3 件次）。
- 3、對於重測後顯現之土地糾紛爭議，應明確說明告知及有

公平合理解決機制，否則將使政策原有美意變成百姓間難解之爭議紛擾（3 件次）。

- 4、建議提供測量結果完整作業數據，並加強訊息及政策宣導說明，及告知如何取得資訊，讓土地所有權人更瞭解自身權益及申訴反映管道。（3 件次）。

陸、檢討與建議：

一、本次辦理結果經檢討臚列如下：

- （一）本次問卷調查經期中再次函催後，樣本回收率 25.0%。值此郵件詐騙陷阱充斥、民眾填復意願低落氛圍下，較諸（93）年度仍微幅成長 3.9%，顯見期中函有其實效外，就數據進行歸納比較統計【如附錄一】，相關結果確具代表性及參考價值。
- （二）受訪者對本局員工操守和服務態度滿意度問項，仍給予高度評價，雖不免仍有少數個案因過程接觸及成果差異因素出現兩極評價。然民眾高度及正面肯定，對相關辛勤作業之人員具莫大鼓舞及激勵作用。
- （三）多持民眾表達肯定及願意配合政府，推動端正政風、肅貪及期許掃黑肅毒政策。回函顯示，民眾殷盼能擁有廉能政府、健康社會，並關注公務人員廉潔操守。透過回函顯示，對於現今欠缺誠信、互信，狡詐不公、官商勾結利益輸送及黑金貪污案件，表達深惡痛絕及對執行成效未符預期之觀感，應續予關注爭取民心認同。
- （四）重測政令宣導作為，雖已採行並開闢多元管道，惟回函顯示，仍有部分受訪者表達對本局現有相關宣導作為毫無所悉，並認缺乏清楚便利之接觸瞭解管道或窗口，故如何思考突破現有宣導方式、作為，達至更多元深入普及，並讓民眾容易並方便接觸瞭解，仍賴研採精進。

二、建議事項：

- （一）現有宣導方式、作為似仍未臻普及，相對影響民眾配合意願，故應思考突破現有宣導方式、作為，達至更多元深入普及，並讓民眾容易並方便接觸瞭解。資訊上網公布，除

應隨時主動更新充實，方便民眾連結查詢參考。唯有讓服務對象清楚明瞭相關權利義務事項，進而樂於參與配合，方可減少並降低誤解疑慮產生。

- (二) 雖近年來大多數受訪民眾對地籍圖重測政策均持肯定觀感，但過程中難免有疑義甚或爭執個案，希望政府機關能提供兩全其美解決機制呼聲未曾稍減，否則現行冗長繁瑣協調合作業，產生政策機制不便民甚或徒然製造紛爭訴訟之批評。如何妥適解決？實待關注研議解決。
- (三) 現今工商社會型態，有關重測作業需所有權人到場配合事項，每有民眾反映多次通知往返配合不便、等…，如何有效簡化、歸納集中辦理，並有效改善方便民眾配合，俾提升重測作業便民機制，應請權責單位重視。
- (四) 針對界址糾紛爭議，應積極主動檢測分析原因，並及時有效疏處說明。重測主辦人員均應體認，秉持耐心予以協助後續調處，必能獲致民眾認同並樂意配合辦理，弭平爭端。
- (五) 回復本次地籍圖重測土地所有權人抽樣調查之 250 件有效回函中，我們雖贏得了多數民眾肯定與認同，然極其少數無法確遵本局工作要求及疏於委婉應對態度之作業人員造成不滿的回應，實為寶貴及應引為惕勵及改進之動力。