

# 內政部國土測繪中心 99 年地籍圖重測政風民意問卷調查分析報告

## 壹、調查目的：

「提升政府廉能政治、端正政風」為政府施政的重要目標，是故，為瞭解本中心辦理地籍圖重測作業人員之清廉度評鑑及整體政風觀感，特辦理「99 年度地籍圖重測政風民意問卷調查」，希藉此民眾意見反映及興革建議，作為本中心施政及業務興革之參考，達成「廉潔、效能、便民」的施政目標。

## 貳、調查方法：

### 一、調查地區與對象：

#### (一) 調查地區：

臺北縣林口鄉、宜蘭縣員山鄉、花蓮縣瑞穗鄉、桃園縣楊梅鎮、新竹縣北埔鄉、苗栗縣公館鄉、臺中縣清水鎮、南投縣埔里鎮、彰化縣伸港鄉、雲林縣林內鄉、嘉義縣六腳鄉、臺南縣新市鄉、高雄縣鳥松鄉、澎湖縣馬公鄉、屏東縣潮州鎮、臺東縣成功鎮等 16 個辦理重測之地區。

#### (二) 調查對象：

調查對象以本 99 年度辦理之臺灣省地籍圖重測區（共 16 個測區）內之土地所有權人，排除法人、機關及團體後進行隨機抽樣，抽選出 1,000 人（土地所有權人）為對象，進行問卷調查。

### 二、調查方法：

#### (一) 問卷設計：

1. 問卷內容包括說明、本中心檢舉貪瀆不法管道及問卷項目等，俾利答卷者瞭解問卷調查之目的及答卷方式。

2. 問卷共計 8 題，分別為填表人身份 1 題、對辦理重測價值之認為 1 題、對重測知識瞭解來源 1 題、對重測的意義、作法及程序之瞭解程度 1 題、與測量（含地籍調查）人員接觸的經驗和瞭解（如態度、刁難、邀宴、餽贈、索賄、清廉、是否檢舉等）1 題、是否發現人員從中牟利 1 題、建議事項 1 題暨基本資料 1 題。（如附件）

（二）調查時間：問卷調查表係採廣告回信方式設計，以郵寄方式寄發及回收。自 99 年 7 月 27 日起至 99 年 8 月 23 日止。

（三）本次問卷調查共寄發 1,000 份，問卷有效回收總數 213 件，其中 204 件具名，9 件未署名，有效樣本率 21.3%。

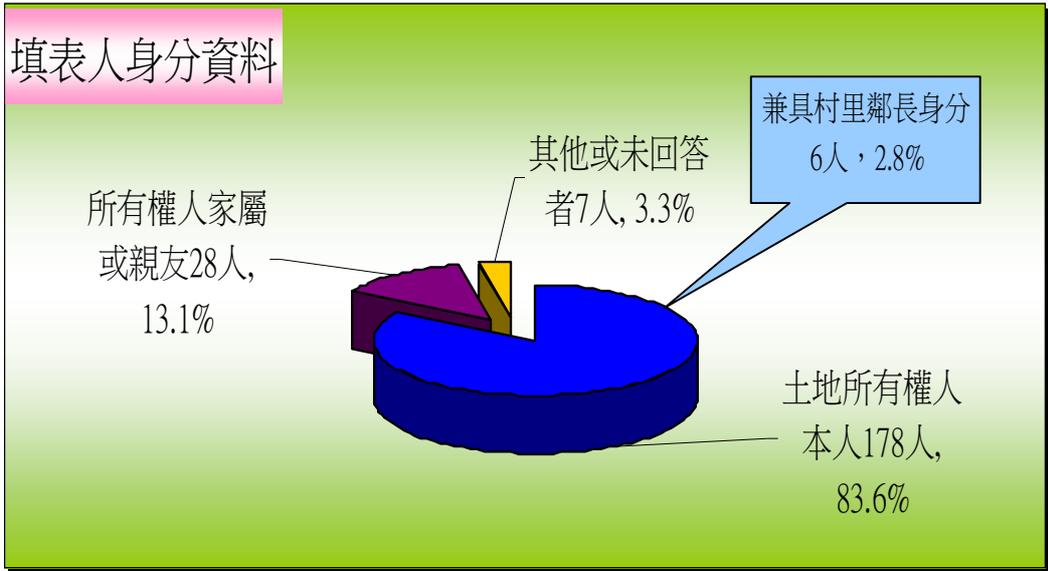
參、調查結果：

一、填表人身份資料：（兼具村里長身份者得複選）

（一） 99 年填表人身份資料

身分	人數	百分比
01. 土地所有權人本人	178	83.6%
02. 土地所有權人家屬或親友	28	13.1%
88. 其他或未回答者	7	3.3%
03. 兼具村里鄰長身分	6	2.8%

填表人以「土地所有權人本人」回覆高達 83.6%



(二) 99 年填表人身分資料與 98、97 年比較

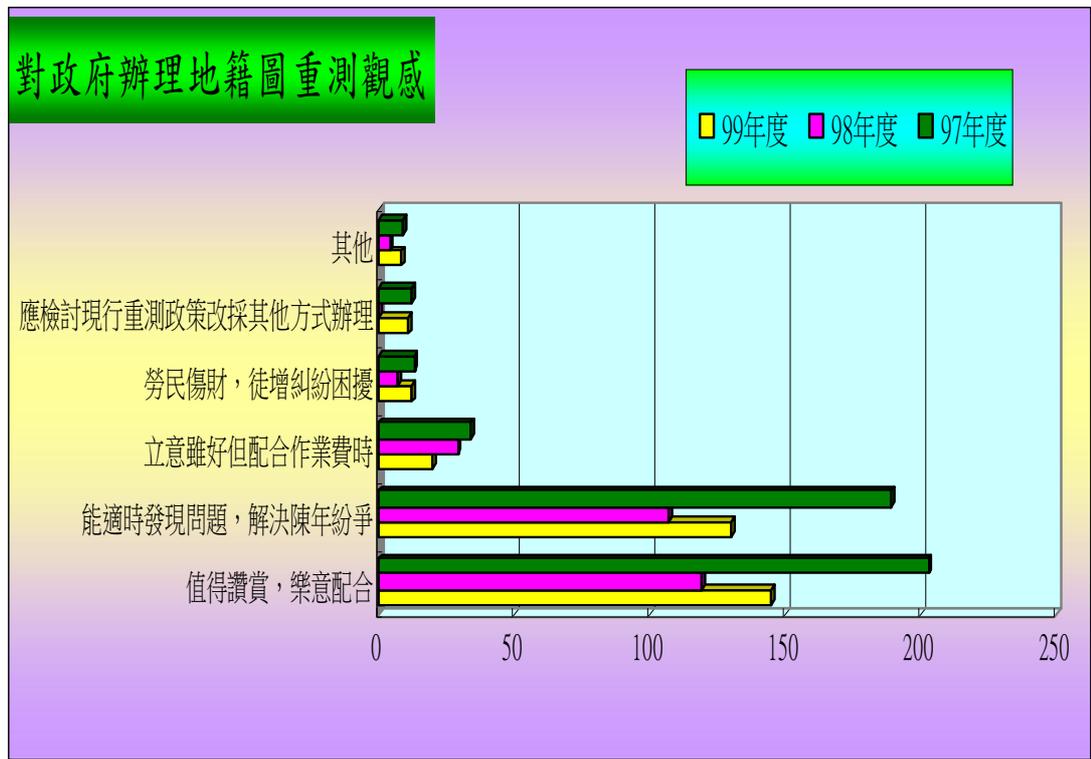
身分類別	99 年度		98 年度		97 年度		本年度與上 年度比較增 減率
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
土地所有權人本人	178	83.6%	145	81.9%	251	80.2%	↑ 1.7%
所有權人家屬或親友	28	13.1%	24	13.6%	50	16.0%	↓ 0.5%
其他或未回答者	7	3.3%	8	4.5%	12	3.8%	↓ 1.2%
兼具村里鄰長身分	6	2.8%	6	3.4%	7	2.2%	↓ 0.6%

本年度與前 2 年比較小幅增加，都相近在 80% 以上。

二、針對政府辦理地籍圖重測藉以更新老舊地籍圖並釐正地籍，您認為：(得複選)

選項	人數	百分比
01. 值得讚賞，樂意配合	145	68.1%
02. 能適時發現問題，解決陳年紛爭	130	61.0%
03. 立意雖好但配合作業費時	20	9.4%
04. 勞民傷財，徒增糾紛困擾	12	5.6%
05. 應檢討現行重測政策改採其他方式辦理	11	5.2%
88 其他	8	3.8%

肯定重測業務者在 60% 以上。



## (二) 99 年對政府辦理地籍圖重測觀感與 98、97 年比較

項 目	99 年度		98 年度		97 年度		本年度與上 年度比較增 減率
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
值得讚賞，樂意配合	145	68.1%	119	67.2%	203	64.9%	↑ 0.9%
能適時發現問題，解決 陳年紛爭	130	61.0%	107	60.5%	189	60.4%	↑ 0.5%
立意雖好但配合作業費 時	20	9.4%	29	16.4%	34	10.9%	↓ 7.0%
勞民傷財，徒增糾紛困 擾	12	5.6%	7	4.0%	13	4.2%	↑ 1.6%
應檢討現行重測政策改 採其他方式辦理	11	5.2%	0	0.0%	12	3.8%	↑ 5.2%
其他	8	3.8%	4	2.3%	9	2.9%	↑ 1.5%

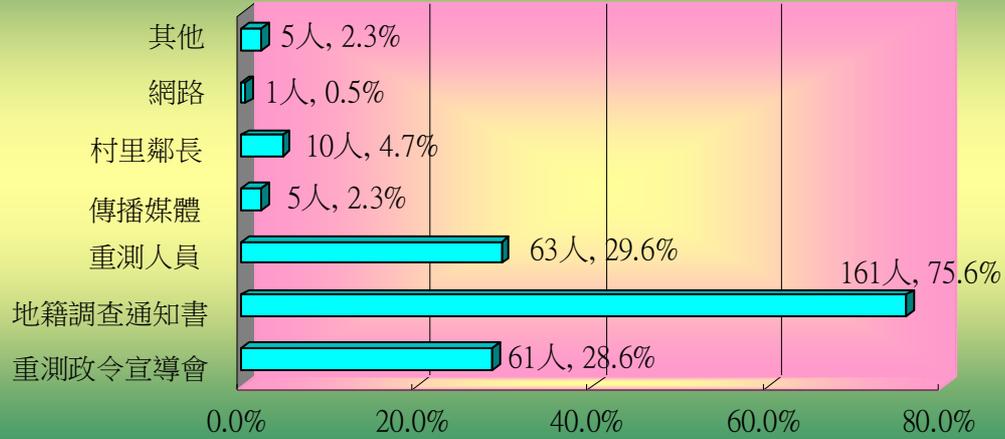
本年度與前 2 年比較在肯定方面比率相近。

### 三、您對重測知識瞭解來自：(得複選)

選項	人數	百分比
01. 重測政令宣導會	61	28.6%
02. 地籍調查通知書	161	75.6%
03. 地籍調查通知書	63	29.6%
04. 傳播媒體	5	2.3%
05. 村里鄰長	10	4.7%
06. 網路	1	0.5%
88. 其他	5	2.3%

重測知識 75.6%是由「地籍調查通知書」得知，次為「地籍調查通書」、「重測政令宣導會」。

### 重測知識獲得來源



### (二) 99 年重測知識獲得來源與 98、97 年比較

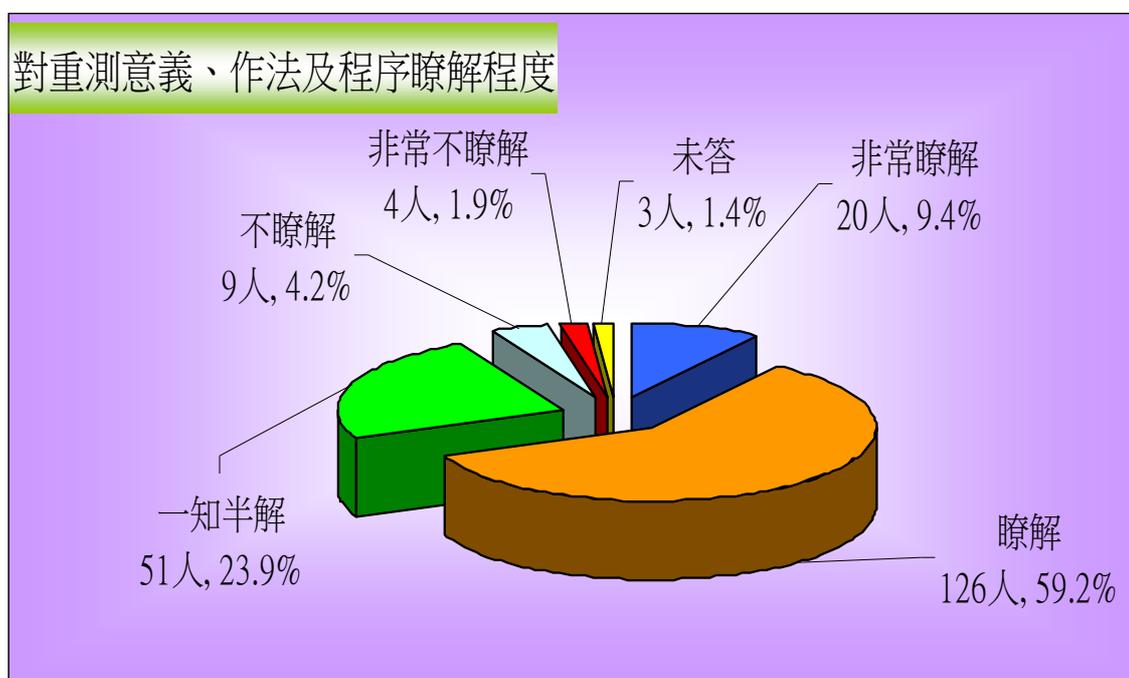
選項	99 年度		98 年度		97 年度		本年度與上年度比較增減率
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
重測政令宣導會	61	28.6%	41	23.2%	83	26.5%	↑ 5.4%
地籍調查通知書	161	75.6%	127	71.8%	239	76.4%	↑ 3.8%
重測人員	63	29.6%	66	37.3%	97	31.0%	↓ 7.7%
傳播媒體	5	2.3%	7	4.0%	16	5.1%	↓ 1.7%
村里鄰長	10	4.7%	8	4.5%	16	5.1%	↑ 0.2%
網路	1	0.5%	4	2.3%	10	3.2%	↓ 1.8%
其他	5	2.3%	5	2.8%	7	2.2%	↓ 0.5%

重測知識與前 2 年比較，其來源對象都是「地籍調查通知書」，比例沒有太大差異。

#### 四、您對重測意義、作法及程序瞭解程度：

選項	人數	百分比
01. 非常瞭解	20	9.4%
02. 瞭解	126	59.2%
03. 一知半解	51	23.9%
04. 不瞭解	9	4.2%
05. 非常不瞭解	4	1.9%
99 未答	3	1.4%

「對重測意義、作法」68.6%者瞭解,但近30%不甚瞭解。



## (二) 99 年對重測意義、作法及程序瞭解程度與 98、97 年比較

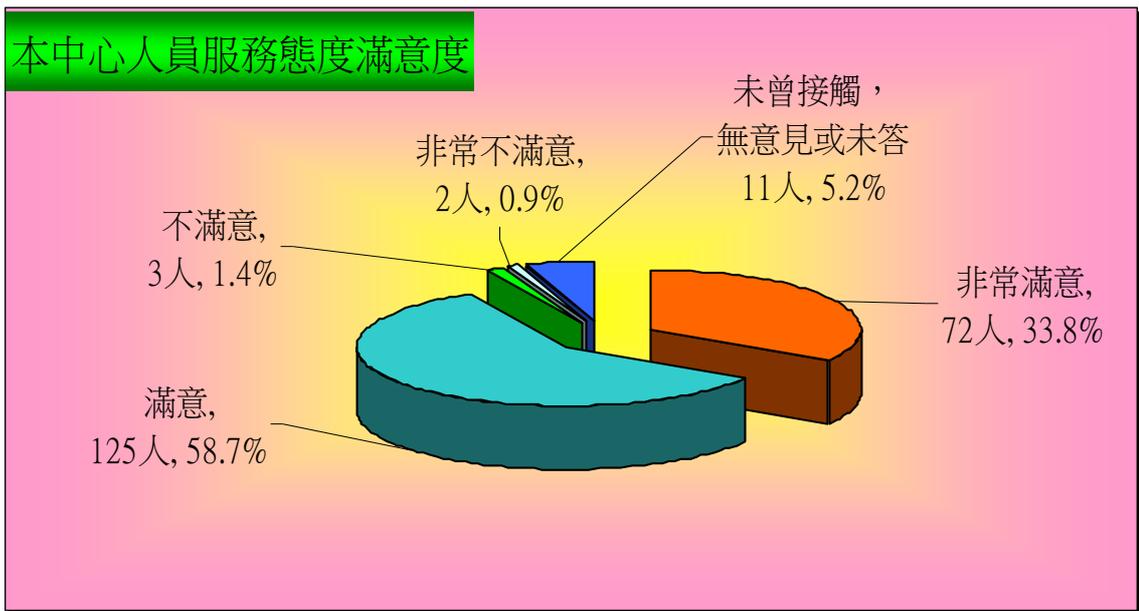
選項	99 年度		98 年度		97 年度		本年度與上年度 比較增減率
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
非常瞭解	20	9.4%	12	6.8%	38	12.1%	↑ 2.6%
瞭解	126	59.2%	121	68.3%	163	52.1%	↓ 9.1%
一知半解	51	23.9%	31	17.5%	79	25.2%	↑ 6.4%
不瞭解	9	4.2%	5	2.8%	24	7.7%	↑ 1.4%
非常不瞭解	4	1.9%	4	2.3%	4	1.3%	↓ 0.4%
未答	3	1.4%	4	2.3%	5	1.6%	↓ 0.9%

本年度與前 2 年比較瞭解小幅下降，不甚瞭解者較 98 年小幅增加。

## 五、就與本中心測量（含地籍調查）人員接觸的經驗和瞭解：

### (一) 本中心人員服務態度是否令您滿意：

選項	人數	百分比
01. 非常滿意	72	33.8%
02. 滿意	125	58.7%
03. 不滿意	3	1.4%
04. 非常不滿意	2	0.9%
99. 未曾接觸，無意見或未答	11	5.2%



本中心服務態度滿意者超過 92.5%，不滿意者仍有 2.3%。

(二) 99 年服務態度滿意度與 98、97 年比較

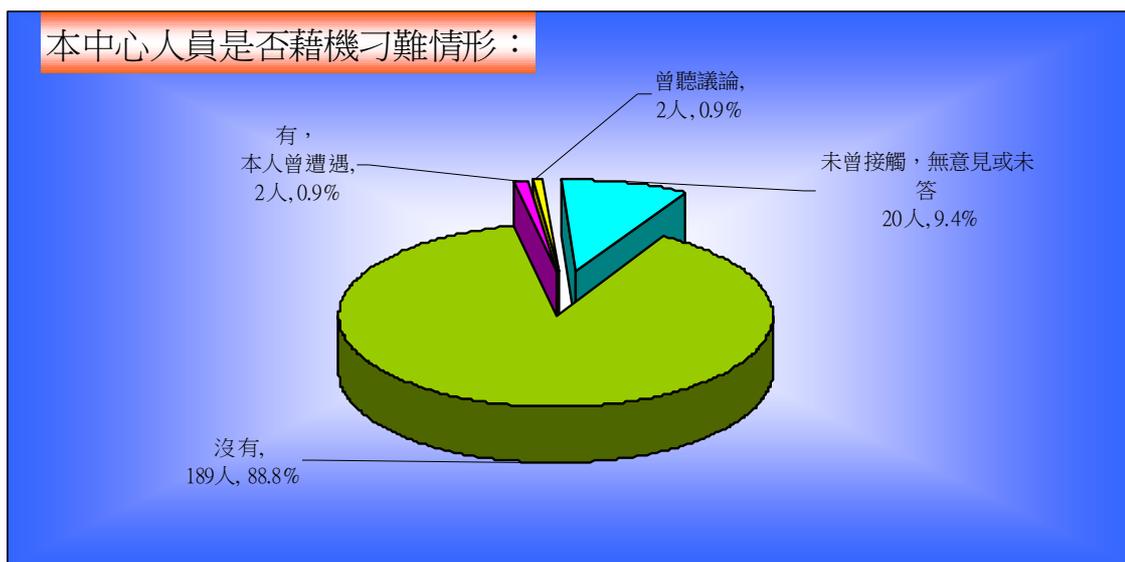
選項	99 年度		98 年度		97 年度		本年度與上年度比較增減率
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
非常滿意	72	33.8%	47	26.5%	81	25.9%	↑ 7.3%
滿意	125	58.7%	117	66.1%	189	60.4%	↓ 7.4%
不滿意	3	1.4%	4	2.3%	8	2.6%	↓ 0.9%
非常不滿意	2	0.9%	2	1.1%	2	0.6%	↓ 0.2%
無意見或未答	11	5.2%	7	4.0%	33	10.5%	↑ 1.2%

本年度與前 2 年比較滿意者小幅增加，不滿意者小幅減少，無大差異。

(二) 本中心人員是否有藉機刁難情形：

選項	人數	百分比
01. 沒有	189	88.8%
02. 有，本人曾遭遇	2	0.9%
03. 曾聽議論	2	0.9%
99. 未曾接觸，無意見或未答	20	9.4%

本中心人員無藉機刁難 88.8%，2 人有遭遇經驗。



(二) 99 年本中心人員是否有藉機刁難情形與 98、97 年比較

選項	99 年度		98 年度		97 年度		本年度與上年 度比較增減率
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
沒有	189	88.8%	159	89.8%	277	88.5%	↓ 1%
有，曾遭遇	2	0.9%	3	1.7%	1	0.3%	↓ 0.8%
曾聽議論	2	0.9%	0	0.0%	5	1.6%	↑ 0.9%
無意見	20	9.4%	15	8.5%	30	9.6%	↑ 0.9%

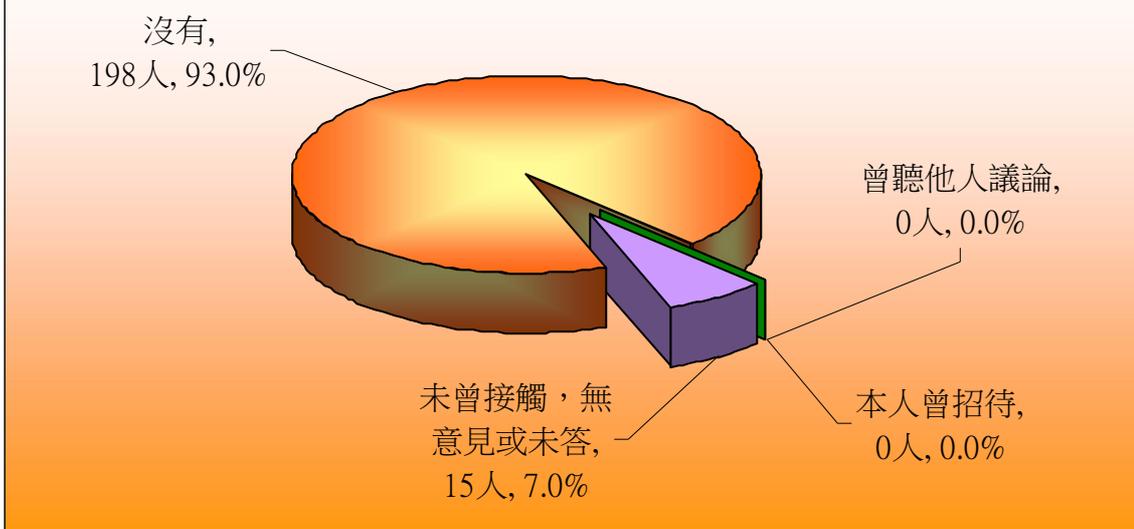
本年度與前 2 年比較無刁難情事者近 90%，並無大幅差異。

(三) 本中心人員有否接受邀宴、招待情形：

選項	人數	百分比
01. 沒有	198	93.0%
02. 本人曾招待	0	0.0%
03. 曾聽他人議論	0	0.0%
99. 未曾接觸，無意見或未答	15	7.0%

本中心人員沒有接受邀宴、招待者達 93%，填「無意見」者 7%。

本中心人員有否接受邀宴、招待



(二) 99 年本中心人員有否接受邀宴、招待情形與 98、97 年比較

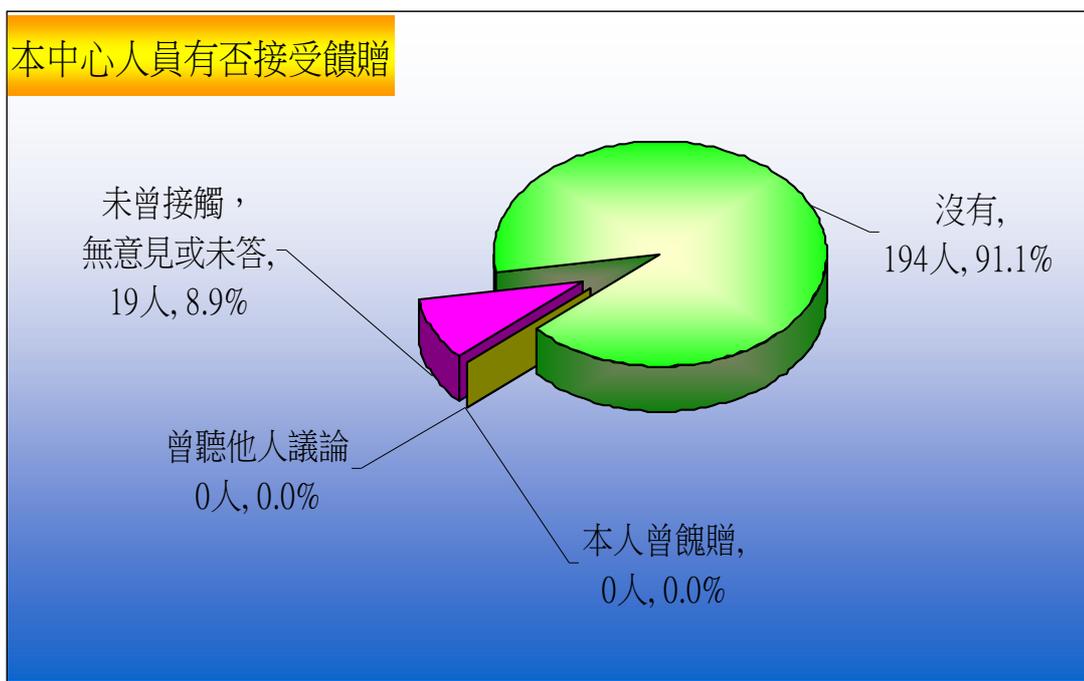
選項	99 年度		98 年度		97 年度		本年度與上年度 比較增減率
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
沒有	198	93.0%	159	89.8%	271	86.6%	↑ 3.2%
本人曾招待	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.0%
曾聽他人議論	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.0%
無意見	15	7.0%	18	10.2%	42	13.4%	3.2%

本年度與前 2 年比較都在 90%，並「無意見」者小幅減少。

(四) 本中心人員有否收受饋贈 (金錢、禮物) 情形：

選項	人數	百分比
01. 沒有	194	91.1%
02. 有，本人曾餽贈	0	0.0%
03. 曾聽他人議論	0	0.0%
99. 未曾接觸，無意見或未答	19	8.9%

1. 本中心沒有受饋贈 91.1%，無意見者 8.9%。
2. 受訪者未曾聽聞餽贈情事。



(二) 99 年本中心人員有否收受饋贈（金錢、禮物）情形  
與 98、97 年比較

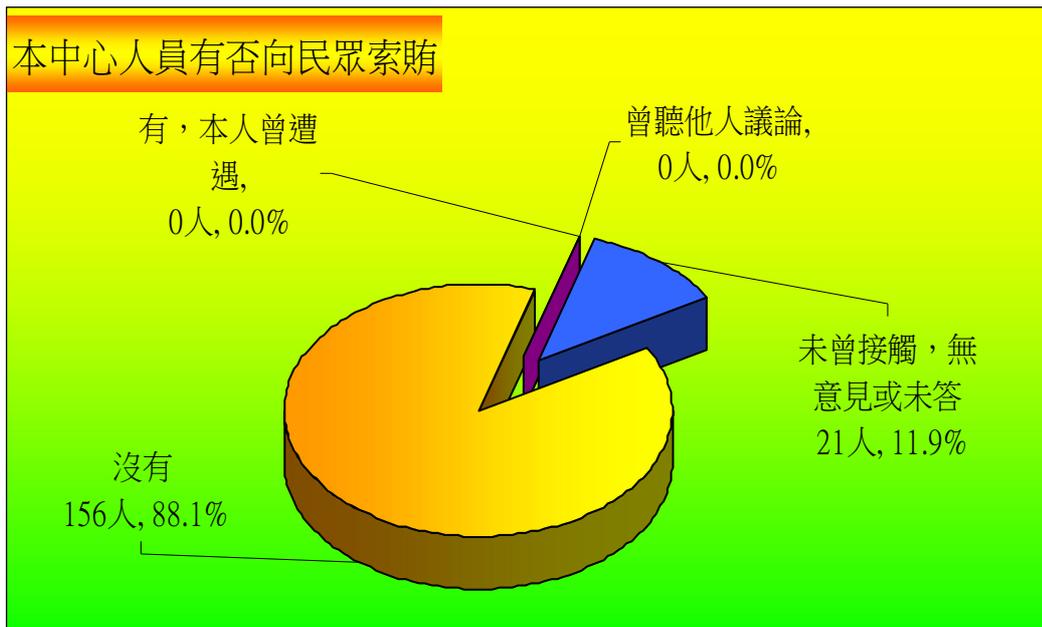
選項	99 年度		98 年度		97 年度		本年度與上年度 比較增減率
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
沒有	194	91.1%	158	89.2%	262	83.7%	↑ 1.9%
本人曾餽贈	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.0%
曾聽他人議論	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%	↓ 0.6%
無意見	19	8.9%	18	10.2%	51	16.3%	↓ 1.3%

1. 本年度與前 2 年比較沒有接受饋贈者相似，且受訪者本人及都未曾聽他人議論為 0%。
2. 「無意見」者小幅減少。

(五) 本中心人員有否向民眾索賄情形：

選項	人數	百分比
01. 沒有	195	91.5%
02. 有，本人曾遭遇	0	0.0%
03. 曾聽他人議論	0	0.0%
99. 未曾接觸，無意見或未答	18	8.5%

1. 受訪者 91.5%未聞本中心人員有向民眾索賄情事。
2. 無意見或未曾接觸者 85%。



(二) 99 年本中心人員有否向民眾索賄情形與 98、97 年比較

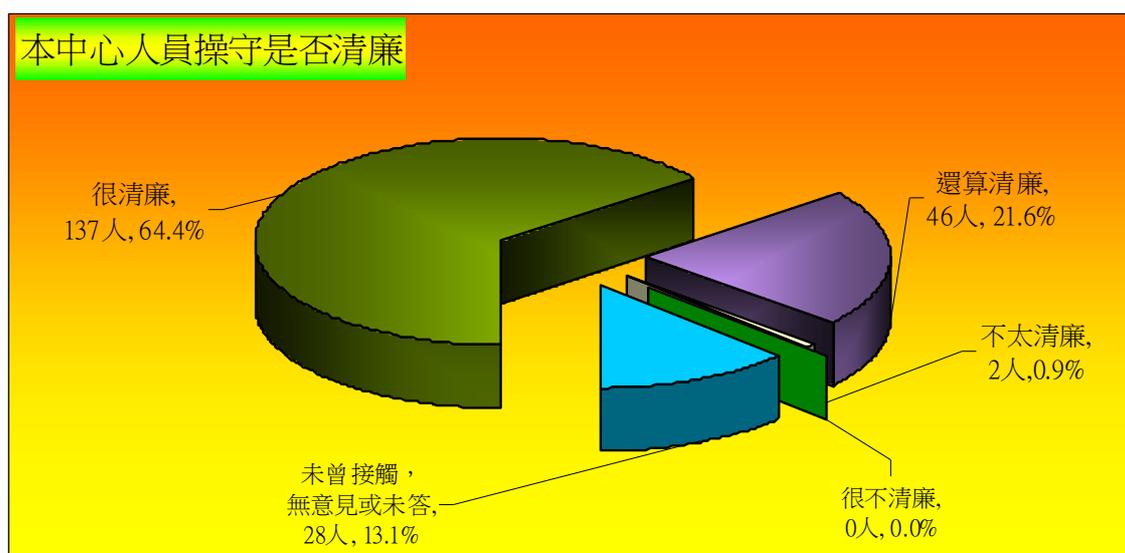
選項	99 年度		98 年度		97 年度		本年度與上年度 比較增減率
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
沒有	195	91.5%	155	87.5%	262	83.7%	↑ 4.0%
本人曾遭遇	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.0%
曾聽他人議論	0	0.0%	1	0.6%	3	1.0%	↓ 0.6%
未接觸，無意見	18	8.5%	21	11.9%	48	15.3%	↓ 3.4%

1. 本年度與前 2 年比較沒有向民眾索賄情形者，小幅增加至 91.5%。
2. 未接觸，無意見者，亦減少至 8.5%。

(六) 就您接觸與觀感認為本中心人員操守是否清廉：

選項	人數	百分比
01. 很清廉	137	64.4%
02. 還算清廉	46	21.6%
03. 不太清廉	2	0.9%
04. 很不清廉	0	0.0%
99. 未曾接觸，無意見或未答	28	13.1%

1. 認為操守清廉者 86%。
2. 還算清廉者 21.6%。
3. 不太清廉者 2%。
4. 無意見者 13.1%。



## (二) 99 年清廉度與 98、97 年比較

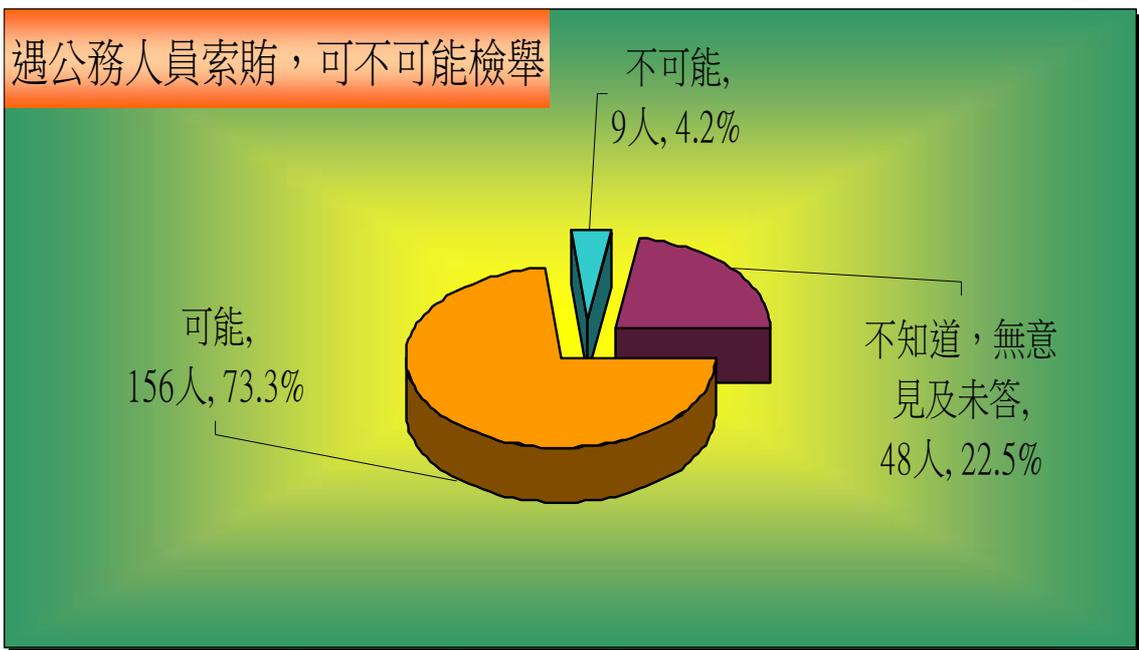
選項	99 年度		98 年度		97 年度		本年度與上年度 比較增減率
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
很清廉	137	64.4%	108	61.0%	187	59.7%	↑ 3.4%
還算清廉	46	21.6%	42	23.8%	70	22.4%	↓ 2.2%
不太清廉	2	0.9%	2	1.1%	2	0.6%	↓ 0.2%
很不清廉	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.0%
未接觸，無意見	28	13.1%	25	14.1%	54	17.3%	↓ 1.0%

本年度與前 2 年比較，小幅增加，不太清廉者都是 2%。

## 六、如果遇到公務人員索賄情時，您可不可能提出檢舉？

選項	人數	百分比
01. 可能	156	73.3%
02. 不可能	9	4.2%
99. 不知道，無意見及未答	48	22.5%

1. 遇到索賄時，提出檢舉可能者 73.3%。
2. 不可能及無意見者 26.7%。



(二) 99 年遇公務員索賄，可不可能檢舉情形與 98、97 年比較

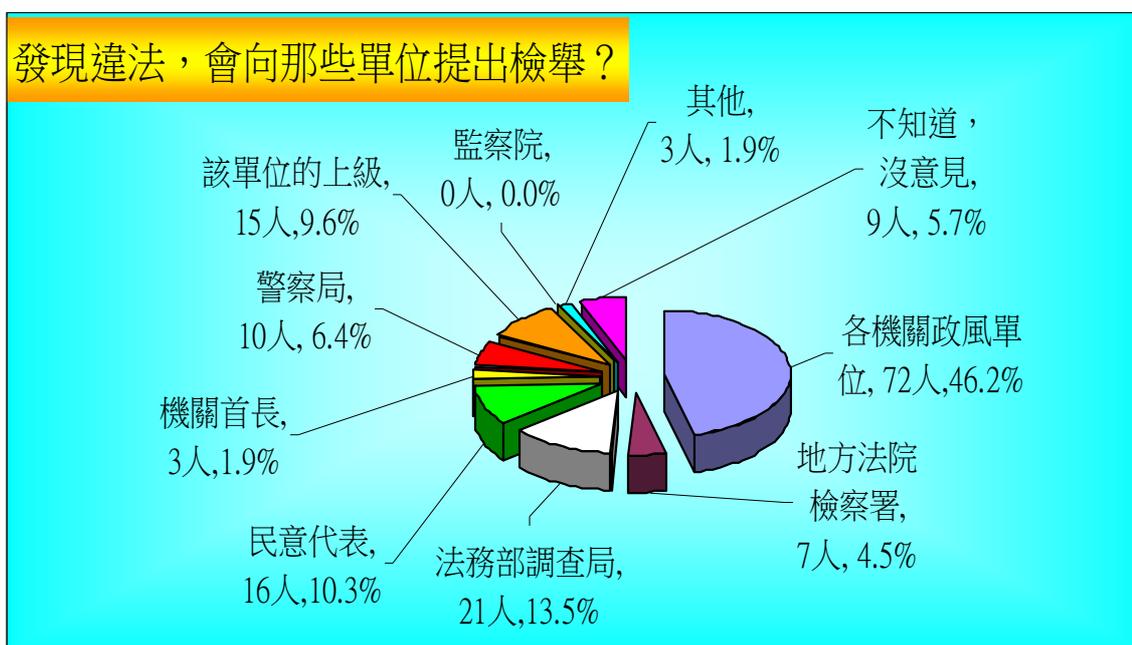
選項	99 年度		98 年度		97 年度		本年度與上年度 比較增減率
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
可能	156	73.3%	127	71.8%	232	74.1%	↑ 1.5%
不可能	9	4.2%	12	6.8%	18	5.8%	↓ 2.6%
不知道，無意見	48	22.5%	38	21.4%	63	20.1%	↑ 1.1%

1. 本年度與前 2 年比較，可能提出檢舉者相近。
2. 不可能及無意見者相似在 27% 左右。

## 六 a、遇到公務人員索賄的情形，會向那些單位提出檢舉？

選項	人數	百分比
01. 各機關政風單位	72	46.2%
02. 地方法院檢察署	7	4.5%
03. 法務部調查局	21	13.5%
04. 民意代表	16	10.3%
05. 機關首長	3	1.9%
06. 警察局	10	6.4%
07. 該單位的上級	15	9.6%
08. 監察院	0	0.0%
88. 其他	3	1.9%
99. 不知道，沒意見	9	5.7%

1. 向各機關政風單位提出檢舉者 46.2%。
2. 以調查局、民意代表等單位為次之。



(二) 99 年遇到公務人員索賄的情形，會向那些單位提出檢舉，  
與 98、97 年比較

選項	99 年度		98 年度		97 年度		本年度與上年度 比較增減率
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
各機關政風單位	72	46.2%	65	51.1%	120	51.7%	↓ 4.9%
地方法院檢察署	7	4.5%	4	3.1%	9	3.9%	↑ 1.4%
法務部調查局	21	13.5%	18	14.1%	29	12.5%	↓ 0.6%
民意代表	16	10.3%	9	7.1%	20	8.6%	↑ 3.2%
機關首長	3	1.9%	3	2.4%	2	0.9%	↓ 0.5%
警察局	10	6.4%	10	7.9%	11	4.8%	↓ 1.5%
該單位的上級	15	9.6%	11	8.7%	30	12.9%	↑ 0.9%
監察院	0	0.0%	2	1.6%	1	0.4%	↓ 1.6%
其他	3	1.9%	2	1.6%	3	1.3%	↑ 0.3%
不知道，沒意見	9	5.7%	3	2.4%	7	3.0%	↑ 3.3%

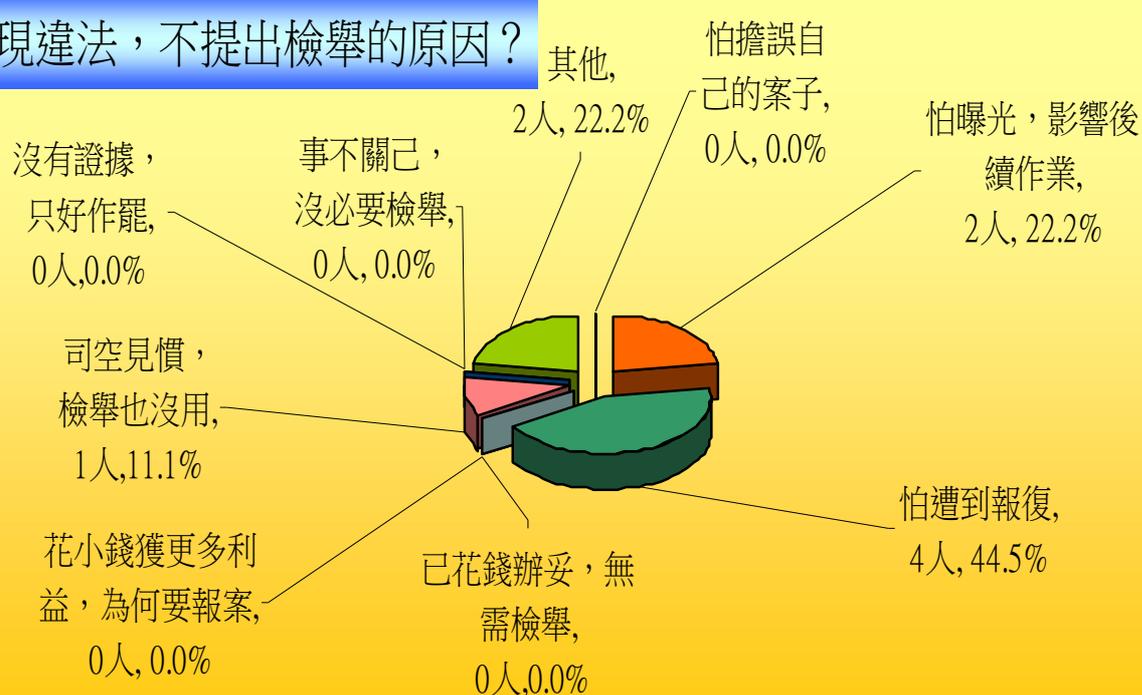
1. 檢舉對象多次未變動，向政風單位檢舉小幅減少。
2. 向民意代表檢舉小幅增加。

## 六 b、索賄及行賄都是違法的，您不提出檢舉最主要原因？

選項	人數	百分比
01. 怕擔誤自己的案子	0	0.0%
02. 怕曝光，影響後續作業	2	22.2%
03. 怕遭到報復	4	44.5%
04. 已花錢辦妥，無需檢舉	0	0.0%
05. 花小錢獲更多利益，為何要報案	0	0.0%
06. 司空見慣，檢舉也沒用	1	11.1%
07. 沒有證據，只好作罷	0	0.0%
08. 事不關己，沒必要檢舉	0	0.0%
88. 其他	2	22.2%

1. 不提出檢舉怕遭到報復 44.5%。
2. 其次為怕曝光，影響後續作業 22.2%。

### 發現違法，不提出檢舉的原因？



(二) 99 年對於索賄及行賄不提出檢舉的原因，與 98、97 年比較

選項	99 年度		98 年度		97 年度		本年度與上 年度比較增 減率
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
怕擔誤自己的案子	0	0.0%	3	25.0%	4	22.2%	↓ 25.0%
怕曝光，影響後續作業	2	22.2%	1	8.2%	2	11.1%	↑ 14.0%
怕遭到報復	4	44.5%	2	16.7%	5	27.8%	↑ 27.8%
已花錢辦妥，無需檢舉	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.0%
花小錢獲更多利益，為何要報 案	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0.0%
司空見慣，檢舉也沒用	1	11.1%	2	16.7%	2	11.1%	↓ 5.6%
沒有證據，只好作罷	0	0.0%	2	16.7%	2	11.1%	↓ 16.7%
事不關己，沒必要檢舉	0	0.0%	2	16.7%	0	0.0%	↓ 16.7%
其他	2	22.2%	0	0.0%	3	16.7%	↑ 22.2%

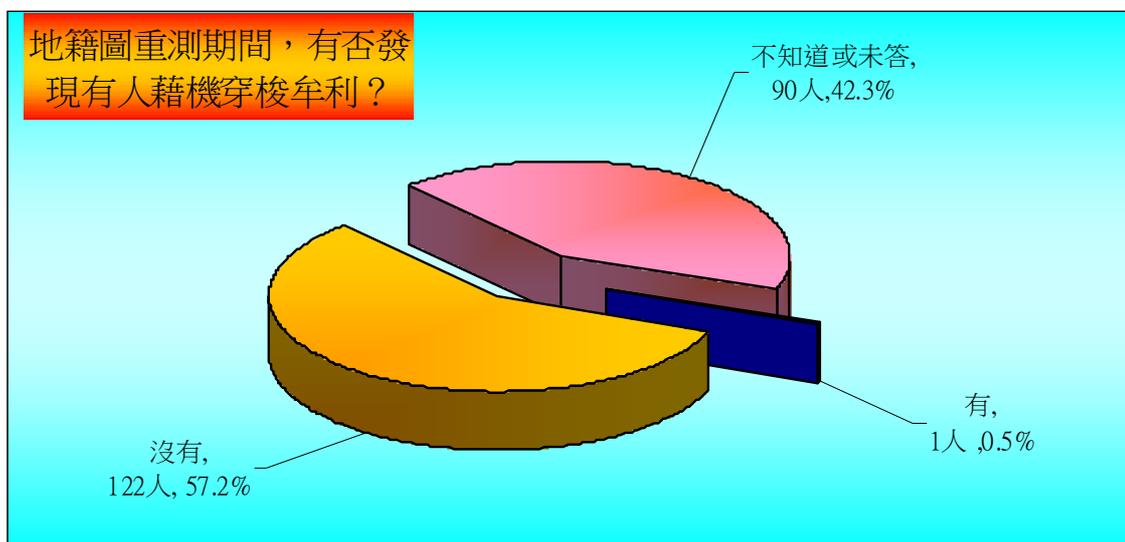
1. 本年度與前 2 年比較，今年以「怕遭到報復」為首因，「怕曝光，影響後續作業」增生為第二原因。
2. 檢舉也沒用者相近。

七、地籍圖重測期間，有否發現仲介業者、代書或其他人士藉機穿  
梭牟利：

選項	人數	百分比
01. 有	1	0.5%
02. 沒有	122	57.2%
99. 不知道或未答	90	42.3%

1. 沒有他人牟利者 57.2%。

2. 1 人知道有他人牟利。
3. 不知道或未答者 42.3%。



(二) 99 年重測期間，有否發現仲介業者、代書或其他人士藉機穿梭牟利與 98、97 年比較

選項	99 年度		98 年度		97 年度		本年度與 上年度比 較增減率
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
有	1	0.5%	0	0.0%	1	0.3%	↑ 0.5%
沒有	122	57.2%	123	69.5%	191	61.0%	↓ 12.3%
不知道或未答	90	42.3%	54	30.5%	121	38.7%	↑ 11.8%

1. 沒有者小幅下降。
2. 不知道者增加 11.8%，值得注意。

#### 肆、綜合分析：

綜合以上相關統計資料，茲就本（99）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、民眾對於本中心辦理 99 年度地籍圖重測作業部分：

###### （一）受訪者對政策效益分析：

1. 受訪民眾有六成以上對重測業務「值得讚賞」即能「適時解決問題」，持肯定態度。惟近一成民眾認為「立意雖好但配合費時」，表示對於民眾配合事項應站在民眾立場思考，又 1 成民眾持負面看法（勞民傷財、檢討現行政策），值得注意。
2. 與 98 年比較，持肯定者比例都在六成，維持負面看法者（勞民傷財、檢討現行政策），由 5%提高至 10.8%，值得注意。

###### （二）受訪者對重測知識之瞭解之主要來源分析：

1. 受訪民眾對於地籍重測相關知識取得途徑，依序為「地籍調查通知書」、「重測人員」、「重測政令宣導」等，表示重測通知時，民眾才會去瞭解重測法規，符合一般民眾之心態。惟「地籍調查通知書」占 75.6%，比重甚高，表示於該通知書內附帶說明重測問題，並於摘錄相關法律部分說明「異議」之補救措施，都是適當的作法。
2. 與 98、97 年比較，各年度之地籍重測相關知識取得途徑都是「地籍調查通知書」為主要來源，並無差異。其次仍為「重測人員」、「重測政令宣導」，比例近三成。

###### （三）受訪者對本中心作業同仁之服務態度分析：

1. 受訪民眾對本中心作業工作同仁之服務態度，表示「非常滿意」或「滿意」者有 92.5%，本中心同仁作業之服務態度獲

得肯定，另與九成受訪民眾表示沒有「藉機刁難」相符合。另表示「不滿意」及「非常不滿意」者有 2.3%，但是對於有無「藉機刁難」不表示意見者有 10%，表示本中心作業時仍有要注意的地方，才能滿足服務顧客。

2. 與 98.97 年比較，近三年表示「非常滿意」或「滿意」者都在九成左右，並無明顯升降情形。惟三年都有 2 人表示「非常不滿意」者，但並無親身受到「藉機刁難」情事，宜再深究其原因。

#### (四) 受訪者對本中心作業同仁清廉形象分析：

1. 受訪民眾有九成表示本中心人員是沒有「收受餽贈」或「索賄」情事，表示本中心同仁在執行公務時，並無不當行為。惟近 1 成者表示「未曾接觸、無意見、未答」情事，值得注意。
2. 與 98.97 年比較，近三年民眾表示沒有「收受餽贈」或「索賄」情事者，由近 83.7% 上升至 91.5%；另對於「未曾接觸、無意見」者也由 15.3% 下降至 8.45%。表示本中心建立起清廉形象，獲得民眾肯定。

## 二、民眾對檢舉公務員違法及對整體政風狀況意向、觀感：

### (一) 「政風機構」為民眾檢舉公務員違法之主要途徑：

1. 受訪民眾有 73.3% 表示，當公務員有違法可能(行賄、索賄)時「可能」提出檢舉，表示大部分民眾較不能容忍違法事件，惟 22.5% 民眾表示「不知道、無意見」，表示仍有二成民眾持保留態度。
2. 對於檢舉對象，依序是「各機關政風單位」、「調查局」、「民意代表」、「該單位上級機關」，表示 46.2% 民眾對於政風單

位保有信心，為主要檢舉途徑。惟有 10.3% 民眾向「民意代表」檢舉，須注意機關之執行能力。

3. 與 98.97 年比較，依序仍是「各機關政風單位」、「調查局」，惟政風單位之比例稍有下降，值得注意。而第三序位由「該單位上級機關」改變成為「民意代表」，表示民眾逐漸肯定「民意代表」之能力，值得注意。

## (二)「怕遭到報復」，係民眾檢舉與否之主要考量：

1. 受訪民眾有 4.2%(9 人)表示「不可能」提出檢舉，而其中以個人利害關係中，「怕遭到報復」2 人、「影響後續作業」2 人，其比例佔問卷回收數比例尚低，且符合一般個人利害關係之心態，然是否有仲介業、代書牟利已提相較，表示有者 1 人，其比例相(近)符。
2. 與 98.97 年比較，表示「不可能」提出檢舉原因中持負面因素者(耽誤自己案子、怕曝光影響後續作業、報復)都在六人左右，惟 99 年並無「耽誤自己案子」，表示民眾未有負面看法。另對於不會提出檢舉之負面因素(司空見慣、沒有證據、事不關己)者由 6 人降低至 1 人，明顯下降。

## 伍、結論

- 一、本中心辦理重測業務獲得大部分重測區土地所有權人之肯定，但仍需注意作業之服務態度，對於持負面觀感者仍需藉重測機會加以宣導，以消彌其疑慮。
- 二、民眾對於重測業務之知識大都由重測通知書所附「問題問答」取得，而該等問題是由重測人之立場問答，該等說明有其價值。然法令宣導之「問題問答」則是由重測單位立場說明，或改由前者立場說明更能引起重測者之注意力；另現場作業同仁

之適時解說，更能解除疑惑，故服務態度亦顯重要。

三、本中心重測作業同仁之服務態度獲得民眾肯定，且不滿意者有減少趨勢，表示同仁能夠持續努力，獲得民眾之認同。惟對於不滿意民眾仍需注意說話口吻、語詞等，避免激怒民眾，影響作業之進行。

四、本中心並無索賄、餽贈、飲宴等不當情事，業建立起本中心「廉政」形象。惟須注意或有「地政代書」者假藉本中心人員或關係藉機牟利情事，以維護重測業務之清廉形象。

五、受訪民眾對於不法(當)事件仍以『政風單位』為檢舉對象，惟對於向『民意代表』檢舉有升高趨勢，表示行政機關有加強之作為。另對於消極不檢舉原因有下降趨勢，表示民眾已有維護「自我權益」之觀念，對於本中心重測作業時須加以注意，避免損及民眾權益。

六、後續追蹤，對於負面因素經本室持續追蹤瞭解結果如下：

(一)服務態度不滿意者，是因重測後其土地減少，雖經作業同仁回答後仍不滿意。故應注意回答態度，及解說其申述管道，以減少其抗爭理由。

(二)藉機刁難者，其中 1 人係對於地政事務所主任服務態度不滿，並非本中心同仁。另 1 人係作業同仁回答口氣不佳而認有刁難情事，故面對民眾權益影響時應特別注意服務態度。

(三)不清廉或仲介牟利情事者，經後續瞭解，受訪民眾表示並未有具體事蹟(實)，或為傳聞等。民眾間之道聽塗說會損及本中心，故可見本中心建立廉政形象之重要。

## 陸、建議事項

一、本次問卷調查大多是由重測區土地所有權人親自回答，在信

度上尚具參考價值(中心之廉能狀況)，且如是問卷調查已辦理多年，在資料的累積上具有比較價值，故本項問卷調查若無其他因素，宜予持續辦理。

二、本次問卷調查瞭解本中心工作同仁並無索賄、餽贈、飲宴等不當情事，業建立起本中心「廉政」形象。然地政代書是本中心與重測業主之相關業務人員，具有影響力，故重測問卷之對象宜予研議擴大問卷對象。

三、受訪民眾對於不法(當)事件雖『政風單位』為檢舉對象，仍須持續宣導國家建設廉政方案或公務員廉政倫理規範，使民眾瞭解政府機關廉能行政之觀念。另對於向『民意代表』檢舉有升高趨勢，表示本中心(政風室)要加強宣導外，或須建立地方民意代表溝通機制，避免事後補救，費時耗力，且影響本中心形象。

四、民眾對個人權益之主張日益重視，故對於於重測業務知識之宣導更顯重要，目前重測知識大都由重測通知書取得，可見該通知書之重要。惟宣導通知書之「問題問答」是依重測單位立場說明，建議宜以重測區土地所有權人之立場來問答，相信更能貼近民眾。另重測現場服務同仁之適時解說，可以避免誤會產生，故對於現場作業同仁宜辦理相關顧客服務之宣導，建立服務觀念。

五、問卷調查之後續處理案件，都經本中心業務課予已回答在案，尚可表現中心認真負責之態度，對於建立形象頗多助益，嗣後若有類似情形宜予持續辦理，惟須注意問卷回答者之隱私保障問題。

