新北市政府 100 年度自行研究報告

地政士選擇所別申請登記案件行為模式之探討—

以新北市地區為例

研究機關：新北市三重地政事務所
研究人員：沈宗翰
研究期程：100.02.01~100.10.31

備註：封面以 A4 紙張，採直式由左至右橫書方式繕打。

目錄

第一章　緒論……1-1

第二章　地政事務所登記方式及新北市推辦跨所服務之演進過程 2-1

第三章　新北市政府各地政事務所 95-99 年跨所服務案件量分布 3-1

第四章　新北市各地政事務所區域環境比較…… 4-1

第五章　個案研究整理與分析……5-1

第六章　未來跨所服務建議事項……6-1

第七章　結語……7-1

第一章　緒論

壹、研究動機與目的

一、研究動機

隨著時代的進步與變遷，科技技術的發達，各項 3C 資訊產品日新月異，不斷汰舊換新，使人們有著便利且快速的生活。舉凡目前家庭、工作以及休閒娛樂等各方面都因而受惠。我國政府機關也逐漸邁向電腦化、資訊化的作業處理方式，相較於過去科技尚未迅速進步發達，僅能採用人工方式處理各項事務，不但耗時、費力，且行政程序冗長繁瑣，造成許多民眾認為公務人員辦事缺少效率的刻板印象。自從政府機關開始運用電腦及網際網路處理事務，並以「專業、創新、關懷」為目標，秉持著為民服務的精神來處理業務，漸漸扭轉一般民眾對政府機關無效率的想法。

全國地政事務所採行電腦化作業後，配合我國網際網路發展不斷升級，增加傳輸速度與容量，以及資訊安全的防護提升。目前許多地區之地政事務所已經有跨所申辦登記案件之服務，打破過去各地政事務所僅能就其轄區內之不動產標的處理登記事宜。此重大變革，希望讓一般民眾及地政士不再因為居住地與不動產標的相隔兩地而東奔西

跑，而能節省時間、交通以及人力上等成本。在電腦及網際網路蓬勃發展，造就跨所申辦登記案件的服務產生，這樣的驟變對民眾及地政士所帶來實質的正面效益有多少，抑或是產生其他負面效果？

近幾年來景氣回升，國內房市交易熱絡，房價亦跟著水漲船高，加上重劃區的開發，大台北地區的房屋成交量蒸蒸日上，許多地區的地政事務所案件量當然也居高不下。然而各地政事務所之間案件量並不平均，實施跨所申辦登記案件服務因此加遽了各所案件量的消長，還是縮短了彼此案件量的差距？造成這此消彼長的現象，似乎暗藏著某些潛在訊息。隨著時間的變遷，這種現象是否因而恆久不變，值得去注意。

此外，針對需求面的探討，實施跨所申辦登記案件服務後，登記案件不再受到地政事務所轄區限制，民眾可以就個別情形考量最適合前往的地政事務所申辦登記案件，究竟有哪些因素會影響民眾與地政士選擇其送件的地政事務所，進而造成地政事務所案件量不均情形，兩者之間是否成正相關，隨著時空背景的不同，值得長期探討。

二、研究目的

承研究動機所述，本研究之目的如下：

（一）實施跨所申辦登記案件後，地政士選擇所別送件之行為模式有何改變。

（二） 地政士選擇送件所別之可能影響因素有哪些。

（三） 藉由小規模之新北市地所跨所服務之研究，來推演未來全國跨所服務後可能產生之問題，進而事前研擬方針與配套措施。

貳、研究範圍與研究方法

一、研究範圍

（一）空間範圍

台北市與新北市房地產之成交量與價格自景氣回升後，不斷衝高，大台北地區往往是建商與投資客的最愛，許多地政事務所年度案件量皆達萬件以上。此外，台北市與新北市亦是全國最早實行跨所申辦登記案件之行政區，且新北市幅員廣大，加上兩地相鄰，跨區跨所申辦登記案較能顯現出地政士選擇所別之偏好，因資料取得方便，本研究以新北市為主要研究地區。

本研究試圖以新北市三重地政事務所為個案研究之範圍，由

於三重所鄰近台北市且與新莊、板橋等其他所相近，較有可能是台北市與新北市地政士申辦跨所案件願意選擇之地政事務所，藉以觀察了解前往三重地政事務所辦理跨所案件情形，及地政士選擇三重所送件之相關因素。

（二）時間範圍

因相關文獻之記載大多為民國 93 年新北市政府推行跨所申辦登記案件之後，且相關資料之取得與訪談大多係近年來之數據，或研究者親身訪問，故本研究以民國 93 年新北市政府正式推辦跨所案件起，至民國 100 年現今。

（三）對象

由於一般民眾個人至地政事務所申辦案件次數一年下來並不多，較難歸納整理出固定或一致之行為模式，故本案以開業之專業地政士為對象，從多年送件累積之經驗，來探討其行為模式及影響因素。

二、研究方法

本案欲採用之研究方法有下列二項：

（一）參與觀察法

現代田野研究最緊密的資料蒐集法是參與觀察法，透過參與觀察法直接參與被觀察者之活動，並建立緊密的關係。本研究藉由參與觀察法至地政事務所了解其跨所服務情形及申辦登記案之地政士日常送件行為。

（二）訪談法

本研究以訪談方式進行主要研究，採取此一方法的原因是因為訪談可以是彈性的，藉由訪員與受訪者之間的互動，可以得到許多補充資訊，並適用於複雜之情境，也有助於資料的收集。

第二章　地政事務所登記方式及新北市推辦跨所服務之演進過程

一、登記方式之演進過程

土地登記作業早期係以人工與紙本方式進行查詢及登記作業，審查或登簿、校對人員若有同一地段地號之案件，同時間僅能有一人持有登記簿，其他人則必須等待前一人完成作業後，取得登記簿以繼續自己的工作。故早期民眾申辦登記案件時，往往需等待數日，才能領取權利書狀，不知情的民眾對政府這樣之行政效率並不能諒解。而人工登記方式並無法針對所有紙本登記資料做比對整合，故無法以人檔搜尋個人歸戶。

此外，以紙本方式登記所需存放空間甚大，地政事務所必須設法挪出空間保存案件及登記簿資料，而對這些資料的維護與儲存，又需耗費一番功夫，如遇有颱風時，慎防水災，平時則需小心火災及竊盜等意外。

二、推辦跨所服務之演進過程

民國 70 年代中期至 80 年代初期，我國房地產大漲，交易景氣熱

絡，各地政事務所業務量增加，雖然當時電腦在大眾社會中並不普遍，但仍運用現代化資訊科技，朝向地政業務電腦化處理之目標邁進，新北市政府地政局於 87 年率先全國完成地政業務全面電腦化，大幅提昇服務效率，縮短案件登記時程，並改善原人工登記時期之不足，不但減少人力，審查、登簿、校對人員可同時進行作業，登記流程速度增快，並可搜尋個人歸戶，提供更多功能性的服務，地政登記人員及一般大眾雙方皆受惠。

電腦化作業是現今社會必然的趨勢，然而相對衍生許多需要注意的問題，例如資訊安全的維護以避免駭客入侵或內部人員存取造成地籍資料外洩；電腦因病毒或硬體問題發生電腦當機情形而無法進行登記作業；抑或停電致使作業停擺等。此外，地籍資料每天不斷更新，必須天天備分，以確保地籍登記資料保存完善。

民國 90 年間因應網際網路化趨勢，台北市與新北市政府等各地方政府開始著手進行跨所收件，甚至審查登記之作業流程變革，落實以「網路取代馬路」，民眾可至就近地所辦理登記案件，不受轄區限制，並降低洽公之交通成本與時間。以新北市政府為例，其歷年跨所服務項目發展如下：

表一　　新北市跨所服務項目大事紀

年度日期	大事紀
93.01.02	正式推辦跨所申辦簡易登記案件(包括抵押權塗銷登記、住址變更登記、姓名變更登記、門牌變更登記、書狀換給登記)
93.07.19	將「金融機構抵押權設定登記」納入跨所服務項目
94.06.28	各地政事務所設置辦理跨所登記案件聯繫窗口
94.08.01	將「私人抵押權設定登記」納入跨所項目
95.05.01	將「抵押權內容變更登記」納入跨所項目
96.01.02	將「預告登記」、「塗銷預告登記」納入跨所服務項目
97.01.15	將「拍賣登記」、「抵押權移轉登記」納入跨所服務項目
98.03.02	將「共有物分割登記」(不涉及標示分割者)納入跨所服務項目
100.03.01	將「繼承」納入跨所服務項目(登記原因含繼承、分割繼承、判決繼承、和解繼承、調解繼承)

資料來源：新北市政府地政局

第三章　新北市政府各地政事務所 95-99 年跨所服務案件量分布

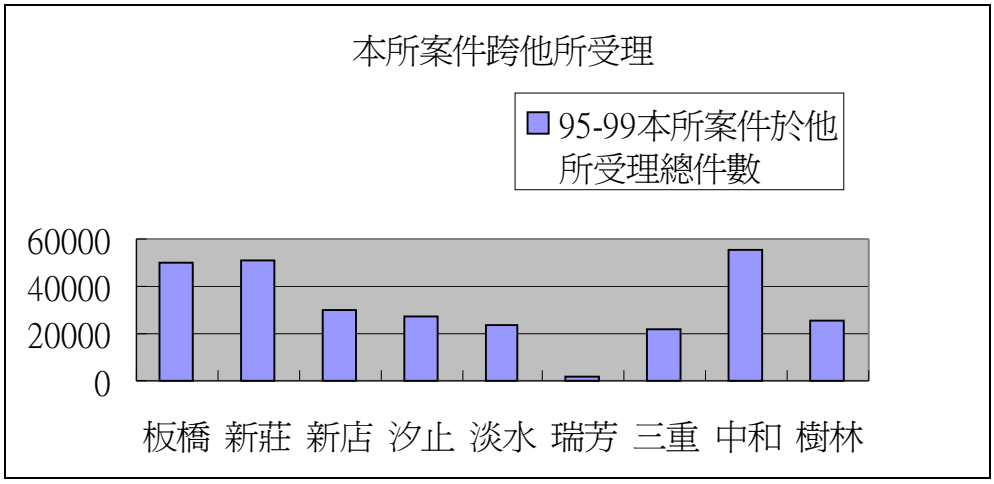
本研究整理新北市政府從民國 95 年至 99 年間，各地政事務所於跨所服務方面案件量之分布與消長。藉此了解各所跨所案件量多寡與其送件影響因素是否有一定關聯存在。

有關民國 95 年-99 年新北市各地所轄區之案件被他所受理之情形如表二與圖一所示，除瑞芳所外其他八所至少都有 2 萬件登記案由他所受理，其中板橋、新莊及中和所計有超過 5 萬件是由其他八所受理。

表二　95-99 本所案件於他所受理案件量

年度＼受理所	板橋	新莊	新店	汐止	淡水	瑞芳	三重	中和	樹林
95	12683	9516	6280	5907	4391	339	3696	7489	3834
96	10671	10466	7095	5923	4514	297	5012	11525	5241
97	9207	9626	5749	5369	5078	268	4421	10844	5011
98	8073	9447	5289	4935	4706	260	3942	11603	5299
99	9667	12045	5729	5579	5221	420	5049	14355	6352
95-99 本所案件於他所受理總件數	50301	51100	30142	27713	23910	1584	22120	55816	25737

資料來源：本研究整理



圖一 95-99 年各地所案件由他所受理總量　　資料來源：本研究整理

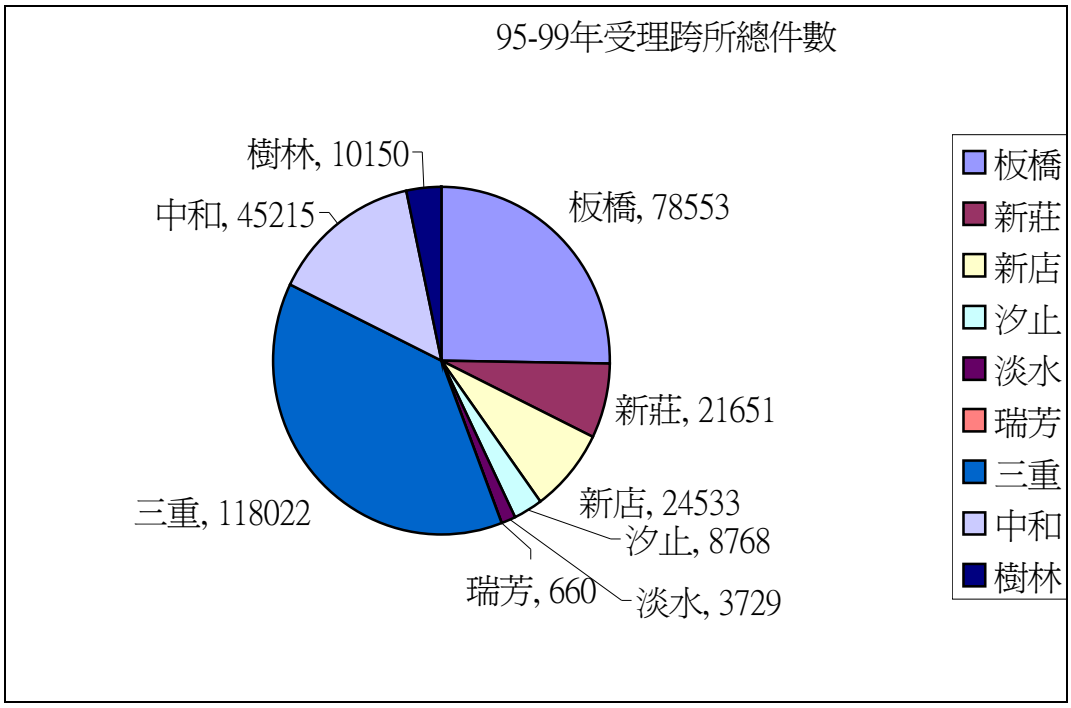
而民國 95 年-99 年新北市九所之中，以三重所受理他所跨所案件最多，總計高達 118022 件，板橋所次之，計有 78553 件。三重所從民國 93 年開放跨所服務至今，受理跨所案件量年年高居榜首，超出其他各所甚多，其背後因素為何值得探究，經此數據分析，更確信選擇三重所為研究所別。有關民國 95 年-99 年新北市九所地所受理跨所案件量情形如表三與圖二所示。

表三　95 年-99 年新北市九所地所受理跨所案件量情形

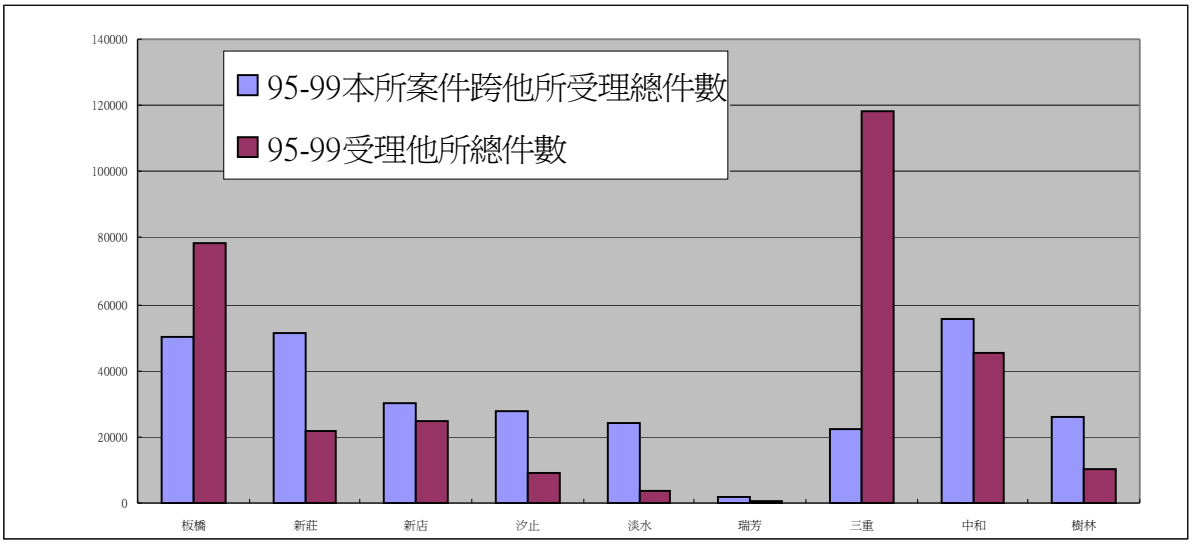
受理所 / 年度	板橋	新莊	新店	汐止	淡水	瑞芳	三重	中和	樹林
95	14428	5002	5844	1758	833	111	25218	13276	2165
96	14632	4225	4890	1860	743	159	21630	10014	2046
97	14152	3714	4435	1539	628	98	30307	7641	1958

98	15772	3893	4216	1551	724	149	18815	6534	1841
99	19569	4817	5148	2060	801	143	22052	7750	2140
總件數	78553	21651	24533	8768	3729	660	118022	45215	10150

資料來源：本研究整理



圖二 95-99 年各地所受理跨所總件數　　資料來源：本研究整理



圖三 95-99 年各所跨所案件比較圖　　資料來源：本研究整理

從圖二可看出三重所受理他所案件佔新北市總跨所案件量 1/3 以上，另由圖三可知，新北市九地所僅三重與板橋兩所受理他所案件量超過該所被他所受理跨所案件量。可推測新北市跨所案件主要集中在三重所與板橋所，其中三重所負荷之跨所服務量遠遠高出其他各所甚多。跨所服務實施至民國 99 年已屆 7 年，近年來各地所皆致力於服務品質與為民服務方面，各所之間競爭激烈，然而三重所編制與人員來看，並非新北市最大之地政事務所，長年來能穩坐受理他所跨所案件量龍頭，必有其特別之處。本研究後續將分別就外在環境與實際案例探討三重所受理跨所案件及多數申請人願意選擇三重所送件之原因。

第四章　新北市各地政事務所區域環境比較

依據民國 95 年地政局黃雅萍科員所著「跨直轄市、縣市申辦登記案件相關課題之探討」研究指出，影響跨所案件量之主要因素有二，分別為交通區位因素及地所處理時效與流程簡化之差異。其中有關交通區位因素，本研究特別針對新北市九所地政事務所之外在環境及區域條件作一簡單之說明，以了解各地政事務所之間，於外在區域環境上的差別及各自的先天優劣勢有哪些。以下就個別地政事務所加以說明：

一、新北市板橋地政事務所

新北市板橋地政事務所位於新北市板橋區實踐路１號，執掌轄區為板橋區與土城區。事務所附近有自行車免費租借站，可提供附近民眾往返時使用，對有提供自行車免費租借服務地區之民眾增加一方便又省錢的交通方式。另外有收費停車場及加油站於附近，以汽車代步的民眾到板橋所不至於需要煩惱停車問題。板橋為三鐵共構之地區，大眾運輸非常多，除了公車、客運之外，捷運、台鐵及高鐵出站後步行１５分鐘內皆可達板橋地所。但所在位置靠近土城區，離台北市或其他地區較遠，區域範圍內與板橋戶政事務所、稅捐處或國稅局等相關單位稍有距離。

圖四新北市板橋地政事務所區域位置圖　　資料來源：新北市板橋地政事務所網站

二、新北市中和地政事務所

新北市中和地政事務所，於民國六十五年（1976）十二月由板橋地政事務所分出設立，所管轄區中和區、永和區，人員亦從該所移撥，惟仍在原址（板橋區中山路一段 19 號）合署辦公，為方便轄區民眾洽公，成立之初，辦公室暫借中和國民小學禮堂。六十八年十二月遷至復興路，遷入辦公，服務民眾。九十八年六月配合原址拆除重建，暫遷移至永和區民權路 53 號 5 樓。民眾可搭乘捷運與公車至附近，再步行約 5 至 10 分鐘即可抵達。附近生活機能商家林立，但區域範圍內與中和區戶政事務所、稅捐處或國稅局等相關單位稍有距離。

三、新北市樹林地政事務所

新北市樹林地政事務所位於新北市樹林區地政街 12 號，轄區包括樹林、鶯歌、三峽等地區。所在位置於山佳火車站附近，可藉由火車通勤，但僅有區間車可抵達。另外可搭乘其他客運到達。所在地點距離主要都市區域與相關行政機關稍遠，附近僅有農會、郵局。因人車往來並未如市區頻繁，故停車方面有較大彈性，如自行開車前往辦公，無停車問題。

四、新北市汐止地政事務所

位於新北市汐止區新台五路一段 262 號，轄區包含汐止區、萬里區、金山區、面積 17,672 公頃。洽公民眾可搭乘公車至門口，或搭乘火車至汐止火車站，再轉乘公車。開車民眾經由高速公路達汐止，且附近有智興停車場可供停車。事務所對面有運動公園，運動公園周遭生活機能完善，並與汐止區公所及戶政事務所相鄰，行政洽公方便。

圖五新北市汐止地政事務所區域位置圖資料來源：新北市汐止地政事務所網站

五、新北市新莊地政事務所

位於新莊區中華路 1 段 3 號，轄區包括新莊、五股、泰山、林口等區域。與戶政事務所、區公所及警察局相鄰，附近有停車場可供停車，洽公環境良善。目前主要幹道中正路興建捷運，尖峰時間路況並不佳，待捷運新莊線通車將可大大改善附近交通。此外，相較於板橋、中和、三重、新店等所，新莊所與台北市聯繫距離較遠些。

圖六新北市新莊地政事務所區域位置圖　資料來源：新北市新莊地政事務所網站

六、新北市新店地政事務所

轄區包含新店區、烏來區、坪林區、深坑區及石碇區等 5 個區，面積占新北市 38%，為市內轄區範圍最廣之地政事務所。與戶政事務所、警察局、區公所及稅捐處相鄰，附近有停車場及加油站可爲開車民眾服務。交通方面除了公車之外，捷運新店線新店區公所站出口步行約 5 分鐘即可抵達，區域環境甚優。

圖七新北市新店地政事務所區域位置圖 資料來源：新北市新店地政事務所網站

七、新北市淡水地政事務所

轄區包括石門、三芝、淡水、八里等四區，有公車及捷運可抵達，但從捷運站出口至淡水地政事務所仍需步行 15-20 分鐘，且因近淡水碼頭，觀光景點地區停車費收費較高，且禁停區域多，以致附近停車位並不好找。但淡水所仍有提供引導臨時停車服務。此外，上下班尖峰時間，主要幹道中正路上車流量多，行車時間將可能增加。附近有戶政事務所、郵局、稅捐稽徵處等其他機關相鄰，利於民眾洽公。

八、新北市瑞芳地政事務所

轄區包括瑞芳、貢寮、平溪、雙溪等四區，有公車及火車可抵達，附近有農會、銀行、國稅局與稅捐處、警察局、消防隊及

戶政事務所，行政機關彼此緊鄰，且附近設有公有停車場，對開車前來之民眾提供便利性的服務。但不管使用大眾運輸工具或自行開車，因路程距離關係，所需花費之時間較久。

圖八新北市瑞芳地政事務所區域位置圖 資料來源：新北市瑞芳地政事務所網站

九、新北市三重地政事務所

轄區包括三重與蘆洲二區，目前大眾運輸工具僅有公車，待捷運新莊線通車後，離捷運站出口僅 3-5 分鐘路程。三重地政事務所附近有醫院、戶政事務所、稅捐稽徵處、警察局、三重區公所，行政環境完善，民眾不需四處奔波。對面運動公園有地下停車場，旁邊有立體停車場，對開車民眾停車位足夠。三重區與台北市隔一淡水河，位於台北市與新北市之交通樞紐，尤其台北市

往新莊、五股或蘆洲等地區，往往必須經過三重，在地理位置上，三重區常常位於台北市與新北市重要交通往來要道。

表四　　新北市地政事務所外在區域環境比較表

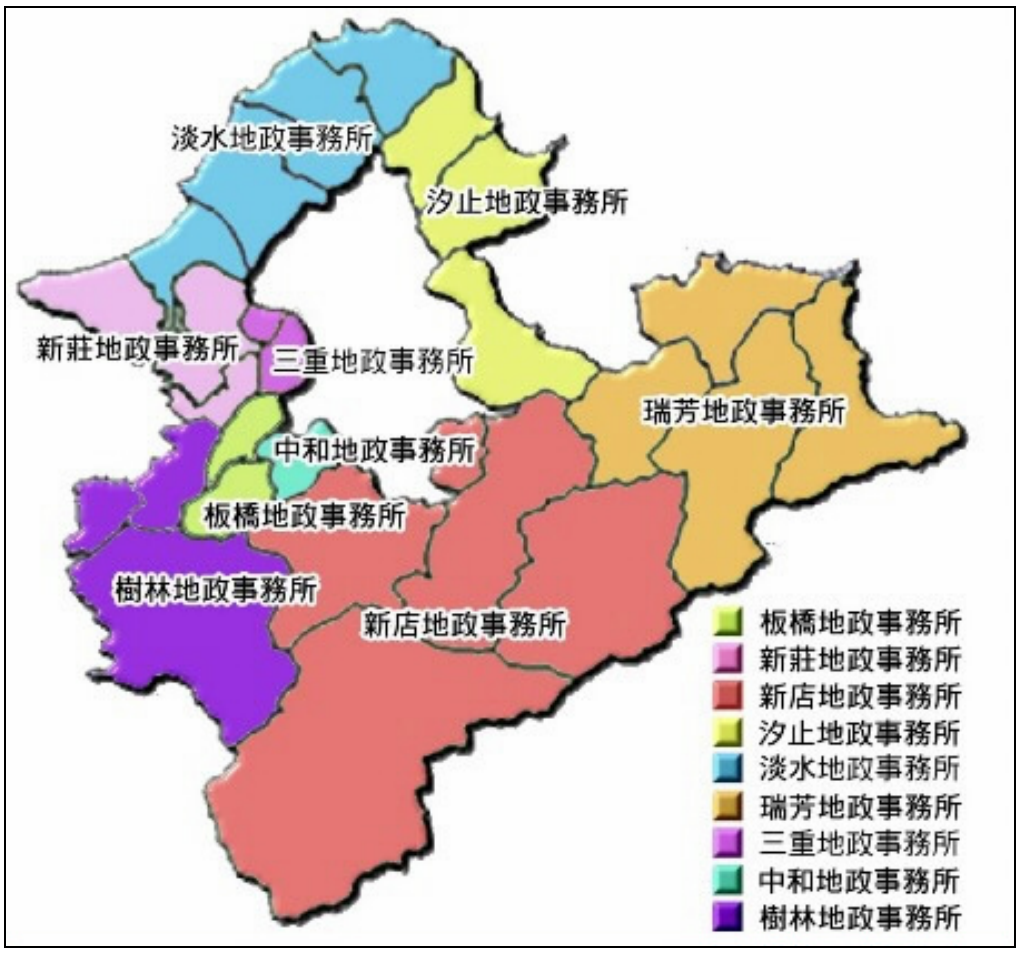
	交通工具	區位距離	停車空間	鄰近公家機關
板橋	公車、客運、火車、高鐵、自行開車、自行車、捷運、機車	＋	○	稍有距離
新莊	公車、自行開車、機車	△	○	○
新店	公車、自行開車、捷運、機車	＋	有停車場但空間不足	○
汐止	公車、火車、自行開車、機車	△	○	○
淡水	自行開車、公車、捷運、機車、渡輪	—	有停車場但空間不足	○
瑞芳	公車、客運、火車、機車	—	○	○
三重	公車、自行開車、機車	＋	○	○
中和	公車、自行開車、捷運、機車	＋	有停車場但空間不足	稍有距離
樹林	公車、火車、自行開車、機車	—	○	有段距離

說明：圖示（＋）區位條件較佳，（△）區位條件普通，（－）區位條件較差，（○）附近有停車空間或其他公家機關。　　資料來源：本研究整理

以上對新北市各地政事務所之區域環境有基本了解後，發現各所之間具備條件其實大多相差不遠，僅少數各所於某些方面有著優勢或劣勢因素。在交通工具方面，僅板橋所有三鐵共構之優勢，而新莊、三重、汐止、瑞芳、樹林等所卻未有捷運通行，日後捷運新莊線即將通車，推估將為新莊與三重所增加交通上的便利性與可及性之優勢。在區位方面，板橋、新店、中和因有捷運，改善交通，縮短旅程。三重所有許多重要橋樑連結台北市以及高速公路下交流道後可直接抵達。瑞芳與樹林所因離主要都會區有段距離，區位上屈居劣勢。停車方面，僅淡水所因位於觀光區，導致車位難求及停車費率較高。與地區其他公家機關之距離方面，大多數與民眾息息相關之公家機關會有

集聚效應，避免民眾四處奔波，研究發現僅板橋、中和與樹林所步行至其他公家機關時較耗費時間。

如以前述數據結果與本章表四內容對照，三重所的公共運輸交通工具不足，但年年受理跨所案件量卻不因而減少。顯示公共運輸交通對送件人影響不大，或許以汽車或機車代步才是大多數送件人之主要交通工具，可增加送件人之機動性，利於往返其他地點。另外在受理跨所案件量前三名多為三重、板橋、中和所，與區位條件相符，顯示各地政事務所所在區位地點及對外交通方便性對送件人選擇送件所別時影響較大，有關新北市各地政事務所分布位置詳如圖九。



圖九新北市地政事務所轄區分布圖　　資料來源：新北市地政局網站

第五章　個案研究整理與分析

有關地政士選擇送登記案件之相關影響因素，本研究以個案研究方式來做分析。以三重所為研究所別，篩選其他各所跨三重所之案件，並以訪談方式了解該案地政士選擇送件之因素。為避免非客觀影響因素或特定某影響因素，本研究選擇作為個案之登記案件條件如下：

1.送件之地政士須非三重、蘆洲地區之地政士。

2.申請人與地政士之住所或公司所在地，盡量離三蘆地區有段車程距離。

3.該個案在客觀情形下，除三重所外，仍有其他更可能送件之地政事務所。

本研究個案訪談內容整理如下：

個案A

訪談時間：100.05.02　AM10：35

受訪對象：葉地政士（台北市大安區）

收件號：100.4.25重淡登字第6590號

登記原因：清償

訪談內容整理：

本案申請人住在新北市淡水區，因個人需求改向南山人壽（台北市信義區莊敬路）轉貸，故須先塗銷原與台灣銀行淡水分行之抵押權。因受訪者為台北市大安區之地政士，認為淡水所太遠，且有其他案件要送台北市地區，以交通區位因素為主要理由，而將案件送往三重所，往返台北市較方便。其次會考量案件完成速度，例如新店所試辦權利內容變更之案件於 8 小時內完成，若有權利內容等變更之案件，會比較考慮送新店所。

個案 B

訪談時間：100.05.19　AM09：40

受訪對象：林助理員（台北市）

收件號：100.05.04 重店登字第 6090 號

登記原因：私人設定

訪談內容整理：

本案抵押權人張先生為台北市人，義務人廖女士則住在新北市新店區。經受訪者表示，因義務人廖女士白天於台北市上班，故與申請人雙方皆約在台北市較方便，且受訪者送件時，主要以機車為代步工具，故在與雙方簽好契約用印後，認為三重所距離較近，騎機車來回並不耗時，所以本案選擇以三重所申辦登記案件。若是其他類型之登記案件，除銀行設定會找距離銀行較近之地政事務所外，大多以簽約用印完成當時，離最近的事務所為送件所，並不會刻意要送某一所或某幾所。

個案 C

訪談時間：100.06.13　PM06：30

受訪對象：陳地政士（新北市板橋區）

收件號：100.5.11 重板登字第 10220 號

登記原因：權利內容等變更

訪談內容整理：

本案義務人為新北市板橋區人，權利人為華泰商業銀行大同分行，受訪者所述，本案因權利人位於台北市大同區，至三重所路程較短，可以減省時間，故當時並未送往板橋所，純粹這簡單因素，並無考量太多。

個案 D

訪談時間：100.06.16

受訪對象：胡女士（新北市新莊區）

收件號：100.06.16 重莊登字第 22200 號

登記原因：權利內容等變更

訪談內容整理：

本案受訪者為義務人，當日上午 9 點 40 分收件後要求見承辦人員，並表示本案因金錢上需求應急，懇請幫忙是否能在隔天上午 9 點至 10 點領件。詢問為何不送新莊所時，當事人表示因為新莊所權利內容變更之登記案件大多皆須 2 天工作天，相較之下三重所速度較快，故特別選擇三重所送件。

個案 E

訪談時間：100.06.23　PM1540

受訪對象：鍾地政士（桃園縣蘆竹鄉）

收件號：100.04.25 重莊登字第 15970 號

登記原因：清償

訪談內容整理：

本案申請人為新北市蘆洲區人，出具塗銷同意書為華泰商業銀行新莊分行，鍾地政士表示本案因手頭上有其他案件必須送三重所，便順道一同往三重所送去，並無任何其他特殊原因。進一步了解，鍾地政士來自桃園縣蘆竹鄉，平常有新北市案件，大多以樹林或新莊所為優先選擇，係因交通及區位因素考量，而且認為各所在其他方面差異不大，除非有特殊情況，不然不太會捨近求遠。

個案 F

受訪對象：顏地政士（台北市信義區）

收件號：100.05.24 重中登字第 13230 號

登記原因：私人設定

訪談內容整理：

本案債權人為台北市士林人，義務人為新北市中和人，開門見山地問顏地政士，為何不送中和所而送三重所？顏地政士舉出下列因素：1.個人以汽車為代步工具，認為三重所停車較為方便，2.交通方便，從高速公路或快速道路下來，很快就到達，3.審案速度快，有時 2 天期限的案件可能 1 天就能領件。而中和所那邊停車不方便，故並不考慮。若有新北市案件選擇以板橋或三重所送件居多。

綜合本研究發現主要影響地政士選擇跨所送件之因素，包括事務所本身地理環境之區位條件、停車空間與方便、案件登記完畢速度、交通便利、距離等因素。而有關服務品質與態度方面，近年來著重並

致力於為民服務方面，使新北市各地政事務所之間並無太大差別，主要影響因素大多為固定或短期不可變因素，非事務所本身可突破之情形。

另外本研究發現送件人於選擇送件時，通常第一直覺即選擇認為距離最近之地政事務所，不會有捨近求遠之情形。不過每個人心中認為最近的地政事務所，有時因交通工具不同而有改變，如本研究個案A、F分別為台北市大安區與信義區之地政士，因以汽車代步，故認為三重所係比較近的新北市地政事務所。

除此之外，由於申請登記案件之原因不同，送件之情形會有所改變，例如設定或權利內容變更等案件，因他項權利證明書需送回抵押權人，故送件人會考量距離抵押權人（例如銀行）最近之地政事務所送件，以減少往返時間。

第六章　未來跨所服務之建議

本章就研究之觀察發現與分析結果，提出下列幾項相關建議：

一、各地政事務所人力資源配置應將跨所服務列入主要變動因子

在人力配置方面，一般思維係以地政事務所之總案件量，來考量其人力編配情形，但必須確定未來情形皆不變之條件下，才能以此為考量。從研究中指出新北市三重地政事務從 95 年至 99 年間受理跨所服務案件量一直為新北市最多，隨著逐年開放項目增加，受理跨所案件量並未受到影響，仍遙遙領先其他各所。本研究發現主要影響因素係地理區位條件優勢，除非新北市其他 8 所地政事務所遷址至更良好區位情況，或實施跨縣市申辦登記案件，否則三重所之跨所案件量不至於動搖太大。跨所服務尚未全面開放買賣、贈與等所有權移轉案件，假如一旦開放，從數據顯示、新北市目前跨所服務情形及新莊線捷運通車之利多，三重所案件量將暴增。僅以前幾年總案件量來評估所需人力，未考量各所跨所服務之潛力，似乎太小覷跨所申辦服務所延伸之變化。

在總案件量之中，可變動因素係跨所服務案件量，若跨所開放項

目愈多，變化將會愈劇烈。因各機關編定之正式人員，不可能如機關之預算，年年做調整。故建議在人力資源分配上，應隨著跨所服務制度變動而調整，以避免計畫趕不上變化或引起民眾認為政府機關總是慢半拍之情形。

二、多面向問題與配套措施有待整合與研擬

經本研究觀察在跨所服務業務執行上仍有許多造成機關或區域間不均之問題或是研究過程被地政士與民眾忽略之選擇因子存在，對未來發展全國跨區域跨所時，這些問題仍是備受關切及思量，相關發現如下：

（一）行政裁量權差別與法令解釋統一標準

雖然全國地政事務所皆依循土地法、土地登記規則等相關法規解釋做為登記之依歸，然而面臨許多不同個案或登記程序細節，各地所仍會產生不同之審查標準或裁量，造成地政士或民眾對不同地所有差別審查標準之懷疑與刻板印象。送件時為了使案件順利登記完成，理當選擇審查準則較寬鬆，裁量權較大之地所送件，此舉影響了一般人選擇送件所別，亦暴露出地所標準不一之現象。本研究未有地政士特別提及此問題，有可能係因本研究為地所人員主導，地政士刻意迴避所致。

此外，各直轄市或縣市政府皆有其法令研商會議小組，針對特

殊案件提出相關解釋。除了內政部外，各直轄市政府亦可解釋或訂定法令彙編，造成法規適用不一。目前全國已有 5 大直轄市政府，未來甚至會再增加，如果每個直轄市都有自己的一套做法，日後全國開放跨所時，將有如一國多制，造成民眾無所適從。法規標準及解釋執行上如何統整，仍為未來全國跨所時必須克服之問題。

（二）擬定登記規費收入之劃分準則

實行跨所服務後，各地政事務所之案件量必有增減，相對地登記規費收入也會有變化。各地所最著重案件量多寡之外，另一常態性的比較即是登記規費收入，其中以金融機構之設定案件為規費收入之大宗。在實行跨所服務之後，規費收入亦如同案件量一般，隨著送件者選擇偏好不同，致使各地所規費收入有明顯差距。此問題在實行全國跨所服務時是否更為顯著？因為目前仍以單一地方行政區域為跨所服務範圍，所得登記規費收入上繳至相同之直轄市或地方縣市政府，但是全國跨所服務後，資料管轄所與受理案件地所可能係屬不同之直轄市或地方縣市政府。如果係以受理所收受登記規費，是否會影響各地方縣市政府登記規費收入失去平衡，促使財政困窘之縣市政府更是每況愈下，間接加快各縣市之間貧富不均之情形。應於全國跨所服務前，擬定登記規費收入之劃分準則，避免財政收入不均現象產生。

（三）處理期限之統一

地政事務所依案件之登記原因有其不同之處理期限，並由各直轄市或縣市地方政府統一規定。但為滿足民眾需求，受理急速案件時，許多地所會更苛刻要求處理期限，形成同一縣市內各地所之案件處理期限有所差異，此亦是影響一般人送件所別之因素之一，於正常情況下，一般人首選收件至登記完畢處理時間最短的地所。目前各直轄市及縣市地方政府所定處理時限標準不一，未來全國跨所服務時，勢必將其處理期限統一，以避免地所為了增加案件量或規費收入，縮短處理期限，以吸引地政士或一般民眾前來送件，同時也除去外界對登記案件處理期限之疑慮。

本研究試圖藉由小規模、區域性之新北市各地所跨所服務研究情形，推擬未來全國跨所服務時可能產生之相關問題，如日後能事先研擬各項配套措施，以求全面跨所服務後，更為迅速、順暢且滿足民眾需求。

三、硬體設備更新與網路傳輸狀態升級

目前新北市政府各地政事務所即將推行web版地政系統，日後即可能全國將統一使用，而原NT版作業系統將予以淘汰。在大幅更換作業系統平台後，有可能因連線速度，資料傳輸與負載情形，影響案件處理效率。跨所申辦服務能否保持目前之流暢性與穩定性，正式上線

前應實測檢驗，以確保 web 版跨所申辦服務的品質。爾後實現全國跨縣市申辦跨所服務時，跨所服務範圍增加，原本各地政事務所受理案件量將有可能會劇烈變化，地政士與民眾案件會集中送往某些地所，或是因而形成各地所轄區內送件，為確保全國跨所服務後仍保持一貫的處理速度，硬體與網路升級之需求是不可或缺的。

四、針對民眾需求研擬方案及政策執行後之持續追蹤修正

近年來政府機關大力推行為民服務時，大多數的政策或創新方案，往往思考著從機關本身（供給面）能提供哪些各式各樣的服務，來滿足民眾需求，鮮少由民眾需求面著手，去了解需求背後之原因，以致各項創新服務浮濫，卻未貼切工作業務與符合民眾期待，反而造成人力與資源上的浪費。例如地政事務所一味追求跨所服務案件處理時效或注重請用茶水、看報等服務，而非試圖突破本身可改善之劣勢（如停車空間之改善)。另外本研究發現有關地政機關跨所服務方面之研究文獻並不多，雖然逐年持續推動新的跨所服務項目，但跨所服務實施至今，未見整體效能評估或政策執行後的追蹤、成效檢討與修正。建議以工作管理常用之 PDCA 循環來檢視重要政策，發現問題進而解決問題，利用 Plan（計畫)、Do（執行)、Check（查核)、Action（處置）方式將整個方法標準化並防止錯誤再發生，同時確保改善後之成果。

不斷地進行PDCA循環修正問題且改善目標才能讓該政策持續推行並維持成效。

五、引用地政事務所跨所服務經驗作為其他公務機關實施跨所服務之借鏡

許多前來地政事務所洽公之民眾，發現有跨所服務後，常常順道提起戶政機關或稅捐機關是否也有跨所之服務，可見不少民眾對其他公務機關亦有跨區域申辦之需求性存在。戶政、地政、稅捐等不同機關因業務性質相異，於實施跨所服務時，可能會面臨種種相同或不同的問題，而絕大多數的問題係起因於開放跨所服務後，造成跨轄區所別之間的業務量重新分配，進而影響機關內部與外部需要多方面的調整。有鑒於未來其他公務機關有可能提供跨轄區之服務，建議藉由本研究之發現，了解民眾之選擇偏好所在，與各所於實施跨所服務後業務量之變化趨勢，以及可能造成的影響有哪些。參考地政跨所服務經驗來應付其他有可能遇到的難題，使其有所準備，進而針對不足之部分予以加強並未雨綢繆，並利用PDCA循環予以改善，避免重蹈覆轍。

本研究從地政士選擇送件所別背後因素來了解地政士於申辦跨所服務時考量之因素與行為。但礙於時間、經費等問題，僅能縮小研究範圍並以簡單的數據與現況分析以及訪問方式進行，研究成果有限。

而有關選擇性偏好及影響因子之探討其實是多層面且複雜的，尤其擴展至全國跨所服務時，情況將更為多變，列入參考之因素絕不僅本研究所敘。如能提升層級由地方政府或中央單位進行研究，投入較多人力或資源，甚至能導入模型或配合地理資訊系統做分析，研究成果將更為精細、確實。例如新北市某幾所申辦跨所服務的競爭力相較於其他所往往望塵莫及，必須找出其原因，試圖力求改變以提升其競爭力。這不僅是該地政事務所面臨之課題，亦係地政機關推行跨所服務時可預測到的情形。本研究希望能藉此吸引相關單位關注地政跨所服務之研究，以達拋磚引玉之成效。

第七章　結語

近年來我國政府機關愈來愈注重為民服務，民眾亦漸漸了解自身權益，為提供民眾更方便的服務，民國 93 年開始發展跨所申辦登記案件，此項創舉確實對地政事務所、地政士以及民眾帶來相當大的改變，隨著登記案件開放項目愈多，影響程度愈大。本研究試圖從需求面找出地政士申辦跨所登記案件時，影響其選擇送件所別之因素，研究結果顯示地政事務所所在地理區位條件係主要影響因素。

相較於戶政或稅捐與監理站等其他機關，目前僅地政機關開放跨所申辦服務，未來 web 版作業系統發展成熟後，將朝向全國跨縣市跨所之目標邁進。因此跨所申辦服務對地政機關而言，是項極為重大之執行政策，亦是影響層面廣泛的服務措施。然而地政機關不斷在跨所服務方面尋求突破的同時，卻鮮少注重民眾或地政士之需求或跨所服務相關的研究報告。本研究希望藉此研究成為散播的種子，喚起地政機關對跨所服務之關切，以及未來能有更多其他相關配套措施或研究成果展現，俾使我國地政跨所服務制度發展日趨成熟，期望有朝一日民眾在家即可申辦登記案件服務，達成「零時差、零距離」之服務目標。

參考文獻

1. David Nachmias，潘明宏陳志瑋合譯，2001，社會科學研究方法，台北市，韋伯文化
2. Ranjit Kumar 著，胡龍騰、黃瑋瑩、潘中道合譯，2000，研究方法步驟化學習指南，學富文化事業有限公司，台北市
3. 黃雅萍著，2006，跨直轄市、縣市申辦登記案件相關課題之探討，新北市地政局