



97 年度臺北市政府地政處

員工自行研究報告

探討以批次異動方式簡化

民眾申辦住址變更作業之研究

研究小組：徐小萍、蕭佑嘉、吳瑜珠、黃金貴

服務機關：臺北市建成地政事務所

臺北市政府地政處暨所屬機關 97 年度自行研究報告提要表

填表人：徐小萍 電話：(02)23062122

轉 301

填表日期：97 年 9 月 29 日

研究項目	探討以批次異動方式簡化民眾申辦住址變更作業之研究		
研究單位及人員	臺北市建成地政事務所 徐小萍、蕭佑嘉、吳瑜珠、黃金貴	研究期間	97 年 2 月至 97 年 9 月
報告內容摘要	建議事項		建議參採機關
<p>多數民眾於取得不動產後至戶政機關辦理遷入設籍，卻未主動返回地政事務所辦理住址變更登記，致地籍資料庫人檔資料與戶政機關資料庫產生不一致之情形。</p> <p>民法規定一人同時只能有一個法定住所，所以人的住址有單一性，政府單位對同一人住址資料應有一致性。</p> <p>資料顯示民眾主動申請辦理住址變更比率才 1.76%，98.24%皆為地政事務所逕為辦理，且問卷調查結果顯示民眾大多數贊成免填寫申請書，由戶政事務所主動將民眾遷入的地址直接通報地政事務所釐正土地建物地籍人檔住址。</p> <p>登記機關若能簡化由戶政機關定期提供民眾住址變更之電子檔交由登記機關，透過程式介面比對地籍資料庫之人檔統一編號及姓名相符者，執行批次異動程式異動地籍資料庫，免逐件簽辦，必可減少地政承辦人員工作量，進而提升案件審理的品質，保障真正權利人權益。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、建議內政部協調戶政、地政部門規劃開發人檔資料挑檔與批次、連線提供等轉出管理系統，使機關間之資料提供與應用更有效率。 2、土地登記複丈地價地用電腦作業系統規範應放寬允許逕以新開發作業程式以比對結果執行異動程式，異動地籍資料。 3、土地登記規則第 28 條有關登記機關逕為登記完畢，應將登記結果通知登記名義人之規定應予修正依批次異動方式作業者，不在此限。 		內政部

<探討以批次異動方式簡化民眾申辦住址變更作業之研究>

目 錄

一、緒論	4
(一) 研究動機	4
(二) 研究目的	4
(三) 研究範圍	5
(四) 研究方法	5
二、文獻探討	6
(一) 歷史沿革	6
(二) 法規面的可行性探討	7
(三) 技術面的可行性探討	14
(四) 資料安全面的可行性探討	15
三、資料分析	17
(一) 現況分析	17
(二) 問卷調查	21
1、調查目的	21
2、調查概述	21

3、反應意見陳述	23
4、調查結果之分析	25
(1) 各項表現分析	25
(2) 受訪者基本資料	30
(3) 交叉分析	32
(三) SWOT分析	37
四、主要發現 -----	38
(一) 作業的機制	38
(二) 以批次異動住址變更登記之效益	39
(三) 可能面對的困難	42
五、建議及結論 -----	44
◎附件：問卷題目 -----	45

一、緒論：

(一)研究動機

建立完整且正確的地籍資料為地政事務所之權責，地籍資料分標示部、所有權部、他項權利部，而各部別中權利人資料含姓名、統一編號及住址。

個人資料的異動，民眾皆了解需至戶政機關辦理變更，不動產的產權異動，民眾大多也了解應至地政事務所過戶才能取得產權憑證，又多數人取得產權憑證後會至戶政機關辦理遷入設籍自用，至此戶政機關資料庫中個人資料之住址已然發生變動，但此時民眾若未主動返回地政事務所辦理住址變更登記，將致地籍資料庫人檔資料與戶政機關資料庫產生不一致之情形。雖地政事務所審查人員亦得依法逕為辦理登記，卻也多是在民眾再次辦理產權登記或申辦其他登記案件同時，方得為之。

總之，地籍資料庫人檔資料與戶政機關資料庫不一致之問題，不僅影響整體地籍正確性，甚而影響其他行政業務之推展。

(二)研究目的

基於第一線臨櫃服務模式已趨成熟，地籍人檔資料變更申請的管道也十分多元，然而如何促進跨機關作業連線，以整合政府資源，

利用資料流通、交換或連結方式減少政府浪費大批人力做重複輸入及稽核經常性工作，於是從日常業務中提出可優先進行跨機關合作服務整合之業務類別，就合作整合模式可行性進行探索，期能創造政府、民眾及業務人員三贏的作業模式即為此次研究之主要目的。

(三)研究範圍

本於土地之不可移動性有轄區分別，人則隨時遷徙，地籍人檔之更新應就全國為研究範圍方可全面，惟為便利資料蒐集，僅以萬華區為研究範圍，又以流水編號建立之人檔與以統一編號建立之人檔在定義及審理上大不相同，故本研究以自然人且已以國民身分證統一編號建立人檔之資料為限。

(四)研究方法

蒐集本所萬華區住址變更之相關數據，以團隊小組討論方式，利用問卷調查了解民眾對本議題的看法及支持度，輔加諮詢專業資訊人員探討其可行性。

二、文獻探討

(一)歷史沿革

1、批次的意義

AUTOEXEC.BAT 是個人電腦上的一個系統指令檔，始源於 MS-DOS。AUTOEXEC.BAT 的名稱來自英文字「AUTOMatic」和「EXECution」的結合，即「自動執行」之意；副檔名「BAT」則解釋了它是一個批次檔¹。

2、批次的作法

同一類型的工作，歸納出標準作業程序，透過程式設計，委由電腦系統執行自動化作業，免除人為以人工方式逐一操作。

如果必須經常性執行重複性高的工作，那麼善用批次檔，不但可以簡化工作流程，提升效率，更可確保其正確度，降低人為因素之異常而提高品質。

¹ 資料來源；維基百科，自由的百科全書<http://zh.wikipedia.org/wiki/AUTOEXEC.BAT>

(二)法規面的可行性探討

1、人的住址

(1) 民法

相關法條	條文內容
第 20 條	依一定事實，足認以久住之意思，住於一定之地域者，即為設定其住所於該地。 一人同時不得有兩住所。
第 22 條	遇有左列情形之一者，其居所視為住所： 一、住所無可考者。 二、在中國無住所者。但依法須依住所地法者，不在此限。
第 23 條	因特定行為選定居所者，關於其行為，視為住所。

一人同時只能有一個法定住所，所以人的住址也有單一性，政府單位對同一人住址資料應有一致性。

(2) 土地登記規則

相關法條	條文內容
第 28 條	下列各款應由登記機關逕為登記：

	<p>一、建物基地號因重測、重劃或依法逕為分割或合併之標示變更登記。</p> <p>二、依第一百四十三條第二項規定之國有登記。</p> <p>三、依第一百四十四條規定之塗銷登記。</p> <p>四、依第一百五十三條規定之住址變更登記。</p> <p>五、其他依法律得逕為登記者。</p> <p>登記機關逕為登記完畢後，應將登記結果通知登記名義人。但登記機關依登記名義人之申請登記資料而逕為併案辦理之住址變更登記者，不在此限。</p>
第 152 條	<p>登記名義人之住址變更者，應檢附國民身分證影本或戶口名簿影本或戶籍謄本，申請住址變更登記。如其所載身分證統一編號與登記簿記載不符或登記簿無記載統一編號者，應加附有原登記住址之身分證明文件。</p> <p>登記名義人為法人者，如其登記證明文件所載統一編號與登記簿不符者，應提出其住址變更登記文件。</p>
第 153 條	<p>登記名義人住址變更，未申請登記者，登記機關</p>

	得查明其現在住址，逕為住址變更登記。
--	--------------------

地籍中人的住址，依土地登記規則第 153 規定，登記機關得查明逕為辦理，然第 28 條規定應將登記結果通知登記名義人，實務上僅能採被動性之鼓勵權利人儘速辦理住址變更，若欲使地籍人檔與戶籍人檔一致，應具更多主動性作法，第 28 條規定宜酌予修正。

2、土地登記複丈地價地用電腦作業系統規範對異動地籍的限制

相關頁數	內容
p464	<ul style="list-style-type: none"> ■ 為求地籍主檔內容之正確，未經校對之登錄資料不得逕行更正地籍主檔。 ■ 為求地籍主檔內容之完整，地價資料之異動，應配合登記作業程序一併更新。 ■ 任何登記資料之異動，均應經收件程序處理，並予以編收件號，沒有收件號者，禁止異動。
p462 例行作業原則	<ul style="list-style-type: none"> ■ 資料庫內人檔資料永久存在，遇有異動時，應依現戶戶籍資料另案辦理相關變更、更正登記。

	<ul style="list-style-type: none">■ 審查登記案件如有建物門牌整編、行政區域調整或戶籍更正者，應另案辦理逕為變更登記、更正登記■ 審查登記案件如為申請人姓名、出生日期、住址更正或更名、住址變更等，應以統一編號就轄區內申請人之全部歸戶資辦理變更更正。如申請人未就全部資料申請登記時，應調閱原相關資料審認確係同一人後，就歸戶資料之全部標的辦理異動，並於辦竣更正後通知權利人，異動後需繕發權狀者，僅就申請部分標的換狀，如經查明非同一人時，應依正確資料先分別更正為不同之統一編號。■ 申請登記權利人之住址與地籍主檔之住址不符者，應辦理住址變更登記。■ 標示滅失、合併、權利全部移轉、他項權利塗銷及截止記載者，地籍主檔中不予保留。但權利人姓名、統一編號、出生年月日、住址等資料仍予保留，嗣後因取得權利辦理新登記時，住址如有變動，以新住址為準。
--	--

p537	■ 每日輸入之異動資料應製成記錄檔，至少應保留三年以上。
------	------------------------------

以現行作業系統之規範，異動資料須有收件程序，並存在對批次異動之限制，批次性地籍整理僅存於重測/重劃資料批次轉檔異動及批次處理非都市土地使用異動編定，惟對人檔中姓名、出生年月日、住址亦採應以統一編號之轄區內歸戶資料全部標的辦理異動。

3、主管機關

(1) 人：

台灣戶籍制度係依戶籍法之規定辦理，主管機關為內政部，主要分為身分登記及遷徙登記。戶籍法第4條第1項規定出生、死亡、結婚、離婚等涉及身分變更者，皆屬身分登記之範圍，此外，人民遷出原戶籍地後三個月內，應至遷入地申報遷入登記。戶籍法23條：「戶籍登記事項有變更時，應為變更之登記。」

(2) 地：

土地法是管理土地的基本大法，第3條規定：本法除法律另有規定外，由地政機關執行之。其中所有權之移轉、設定負擔等地籍登記

由登記機關地政事務所執行、掌理地籍資料中權屬之異動，權利人之認定以具有不變性及唯一性之身分證統一編號為主，變動性小之姓名及出生年月日為輔，住址變更所涉非權利主體的移轉、變更，屬於「附記登記」²。

故權利人之住址，係以「人」之主管機關所管有之資料為依據，是否得視為非地籍性資料，而免受土地登記相關程序之限制，亦有再探究的空間。

4、解釋函

- (1) 為維護地籍資料作業安全，於正式作業地區，不得以線上傳輸批次方式辦理異動。(臺北市府地政處 78 年 6 月 26 日(78)北市地資字第 27642 號函)
- (2) 已實施地籍資料電子處理之地政事務所，辦理地籍總歸戶作業清理土地權利人資料時，對擁有大量土地權利之金融機構法人、公法人及其管理機關，如因權利人或管理人基本資料改變致需大量異動地籍資料時，同意以批次處理方式為之，但應指定專人依收件程序處理，並建立異動索引與異動清冊。(內政部以 83 年 2 月 16 日台內地

² 指附屬於主登記之登記，就主登記事項予以一部之變更等所為之登記。如更名、住址變更登記、書狀換(補)給登記等。

字第 8378546 號函)

- (3) 在實施電腦化作業之地區辦理他項權利人名義變更登記，仍請依上開規定辦理，不得在地籍資料內權利人基本資料(人檔)逕為批次辦理更名登記。(內政部 87 年 1 月 3 日台(87)內地字第 8612389 號函)
- (4) 為配合政府穩定金融秩序之政策，並促進企業合理經營，考量法人合併已為趨勢，且類此案件之數量頗大，登記機關於登錄此類案件需付出相當人力及業務成本，因申請人無須繳納登記規費，無法獲得勞務收入情況下，採用可節省登記作業人員工作量之方式，應屬可行，爰將「法人合併」登記之作業方式及應附文件規定如下：……
- 他項權利部之移轉，因業務量大，且需簽註相關共同擔保註記或他項權利次序，為節省登記作業時間及避免遺漏轉載發生錯誤，同意得以批次方式辦理，……，並於「是否更正全部地建號」欄位內選擇「是」與「否」，一併辦理全部或部分地建號之異動。……(四)
- 為節省登記機關辦理類此大宗案件之作業時間，及產製適用之相關表報清冊，由本部於辦理九十二年度整合系統應用軟體功能增修時，將上項需求一併納入相關程式之修改。(內政部 91 年 6 月 13 日台內中地字第 0910084179-2 號函³)

在解釋規定上仍存在諸多限制，但實務上在個案運用已有贊成批次

³ 整併於內政部 96 年 12 月 28 日內授中辦地字第 0960728156 號函而停止適用

辦理登記以節省登記作業人員工作量之方式。

(三)技術面的可行性探討

1、資料的形態

地籍資料庫中權利人檔中，類別為本國人之資料，其資料形態如下：

統一編號 VARCHAR2(10)

姓名 VARCHAR2(200)

地址欄位 VARCHAR2(200)

出生年月日 VARCHAR2(7)

2、資料提供的管道、模式

(1) 比照配合土地登記異動資料供稅捐稽徵處釐正稅籍，地政事務所

土地登記完畢後產製地籍異動通知書及地籍、地價異動磁性媒體

檔，透過網路傳輸方式上傳至特定伺服器，供稅捐稽徵處下載使

用⁴之模式，由戶政機關定期轉出遷徙人口之新址資料電子媒體

⁴ 臺北市政府地籍地價稅籍異動作業聯繫要點第 2 點、第 3 點

檔輸出成電子檔以網路傳輸方式傳送，網路傳輸儲存端：

- ①傳送至市政整合資料庫平台或內政部之戶役政資料庫。
- ②傳送至特定伺服器主機。

(2) 燒錄成光碟片以公文密件函送辦理。

(四) 資料安全面的可行性探討

1、資料的加密及利用

資料若以光碟等實體文件型式以密件⁵函送，則依機密文書之處理程序及規定辦理。若以網路傳輸方式則以下列方式進行：

為避免傳輸過程中，個人資料遭竊或洩露…等情事，透過憑證簽章安全機制，由戶政機關將該電子檔予以簽章加密。地政機關透過驗章程式經簽章驗證無誤始可辦理批次作業。

2、資料傳輸與系統安全

(1) 傳輸機制

- ①傳送至市政整合資料庫平台或內政部之戶役政資料庫。
- ②傳送至特定伺服器主機。

⁵ 臺北市政府民政局 91.7.8 北市民四字第 09131761000 號函：戶籍資料為人民隱私資料，戶政事務所提供各機關電腦列印戶籍資料名冊，應列為「密」等級公文書，交由各機關妥為保管使用。

(2) 授權管理

①若電子檔傳送至市政整合資料庫平台或內政部之戶役政資料庫，則由戶政機關授權地政機關下載電子檔。

②若電子檔傳送至特定伺服器主機，由透過授權戶政機關上傳電子檔之權限及地政事務所下載電子檔之權限。

3、資料比對原則

統一編號、姓名、出生年月日相同且在地籍資料庫中有產權者（即有土地或建物）才可異動，若其中一項不符，即不得以批動方式異動。

4、異動作業全紀錄

每一筆人檔異動過程均須留下異動前後之記錄並寫入異動清冊，另外每一筆人檔所擁有之地建號中均留下異動索引，以利察查。

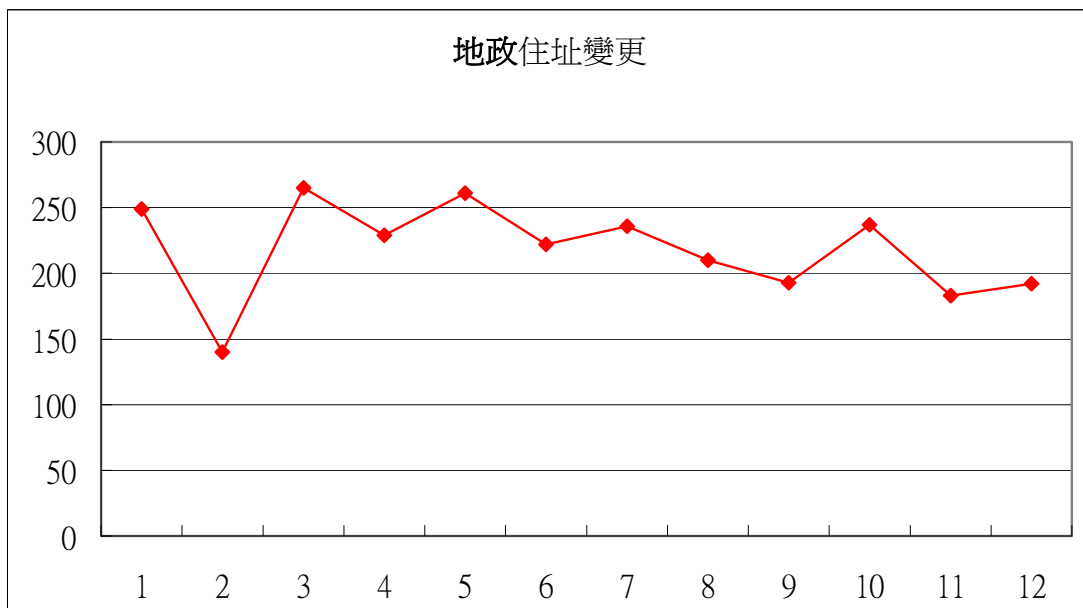
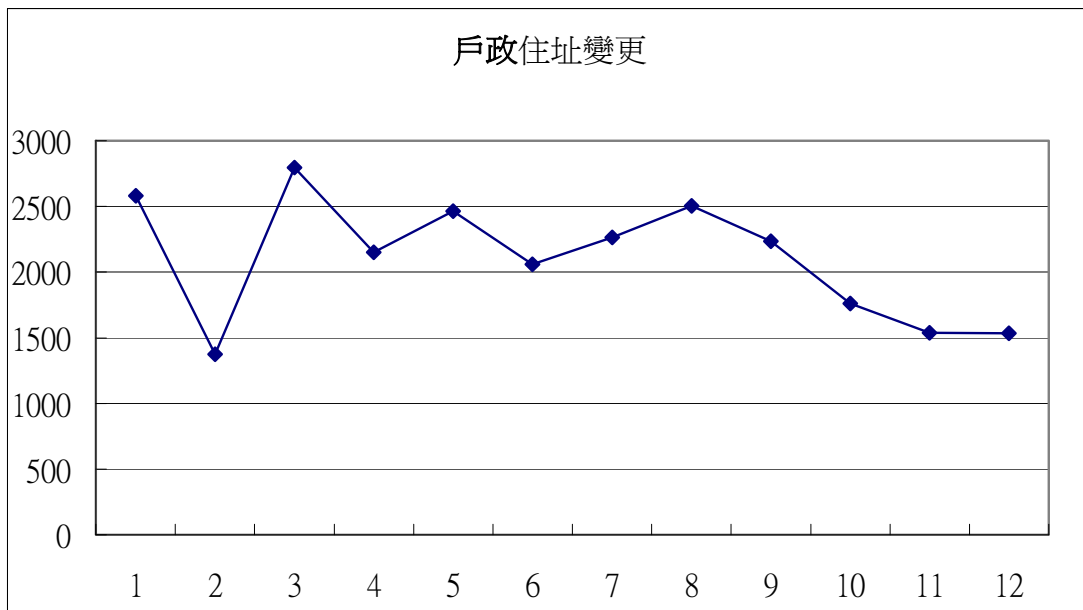
三、資料分析

(一)現況分析

1. 96 年萬華區之遷徙⁶

96 年	戶政住址變更			地政住址變更		
	遷入	遷出	合計	自行申請	逕為變更	合計
1 月	1,143	1,438	2,581	9	240	249
2 月	601	772	1,373	1	139	140
3 月	1,088	1,709	2,797	4	261	265
4 月	997	1,155	2,152	2	227	229
5 月	1,041	1,424	2,465	8	253	261
6 月	911	1,150	2,061	0	222	222
7 月	1,070	1,195	2,265	9	227	236
8 月	1,218	1,287	2,505	3	207	210
9 月	1,049	1,185	2,234	1	192	193
10 月	795	965	1,760	4	233	237
11 月	736	804	1,540	1	182	183
12 月	716	819	1,535	4	188	192
合計	11,365	13,903	25,268	46 (1.76%)	2,571 (98.24%)	2,617

⁶ 資料來源:萬華區第一二戶政事務網站 <http://www.whhr.taipei.gov.tw/>



由 96 年度 1 至 12 月戶政事務所遷徙登記數量趨勢與同時期本所萬華區住址變更登記數量趨勢變化相近顯示，兩機關間此類業務確實存在正相關，有高度合作之必要性存在。

又民眾主動自行申請辦理住址變更比率才 1.76%，而 98.24%皆為地

政事務所逕為辦理，顯示地籍資料中，人檔資料之更新較不為民眾所重視，且登記申請案承辦人員默默勤奮地為民眾負擔甚多工作，若能以科技簡化人力逐件簽辦，必可減少地政承辦人員工作量，進而提升案件審理的品質，保障真正權利人權益。

2、現有合作模式分析

為提升便民服務工作，民眾於戶政機關辦理遷徙登記後，如經民眾要求並自行填寫申請書者，由本市戶政事務所於每週彙整後，以公文交換方式通報民眾申請所指定之地政機關辦理逕為住址變更登記。上開之住址變更登記之申請以於本市各戶政事務所辦理戶籍遷入本市並有座落於臺北市之不動產者為限⁷。

96 年	戶政機關通知辦理 住址變更登記件數	地政機關辦理 住址變更登記件數
1 月	12	512
2 月	6	336
3 月	2	504
4 月	5	472
5 月	3	545
6 月	6	485

⁷ 臺北市政府地政處 91 年 9 月 26 日北市地一字第 09132614700 號函

7 月	4	439
8 月	6	456
9 月	1	358
10 月	3	423
11 月	1	418
12 月	1	371
合計	49	5319
96 年由戶政機關通知辦理住址變更登記件數比率 0.92% ⁸		

(資料含本所轄區總數)

由上表則顯示雖民眾於戶政事務所洽辦遷徙登記時，可同時向戶政事務所申請代為通報地政事務所辦理不動產之地籍人檔住址變更，然實務上，以利用率才 0.92%，成效與政策目標尚有一大段距離。

綜言之，我們應化被動為主動，採取更直接，更有效的合作模式，利用科技設備產出有價值的政府服務。

⁸ 49/5319=0.92%

(二)問卷調查

1、調查目的

為了解民眾對以戶政機關遷徙記錄轉檔辦理地籍人檔住址變更之意向，藉分析調查結果以探求問題存在的真實性與改善方案的接受度。

2、調查概述

(1) 實施地點

本所服務櫃檯。

(2) 調查範圍及對象

至本所洽公之民眾。

(3) 調查方式

問卷印製 200 份，置本所服務櫃檯，由櫃檯人員發給洽公民眾填寫。調查期間每日發出 20 份，每日以第一個服務的民眾作為當日第一份問卷之受訪對象，每隔三個民眾依序發出。調查期間屆滿，民眾填寫完後，再由櫃檯人員收回整理後送交小組成員統計分析。

(4) 調查期間

97 年 6 月 24 日 至 97 年 7 月 7 日。

(5) 調查結果抽樣誤差

本次問卷共發出 200 份，有效問卷樣本數 200 份，回收率 100%，

抽樣誤差在正負 5%以內。

(6) 調查方法

採不記名方式填寫。

(7) 調查問卷內容

- ① 請問您是否曾經到地政事務所辦理過住址變更登記？
- ② 辦理住址變更登記需分別向戶政、地政洽辦，請問您是否感到困擾？
- ③ 請問您辦戶籍住址變更後，未向地政事務所申辦住址變更登記的原因為何？
- ④ 請問您知道在戶政事務所可以填申請書，由戶政事務所代為通報地政事務所辦理住址變更登記？
- ⑤ 請問您是否贊成免由您填寫申請書，戶政事務所主動將您遷入的地址直接通報地政事務所釐正您土地建物地籍人檔住址？
- ⑥ 受訪者基本資料。

3、反應意見陳述

(1) 戶籍住址變更後，未向地政事務所申辦住址變更登記之原因：

- ◎懶的辦。
- ◎因買賣後就會變更。
- ◎未變更過地址。

(2) 不知道也不想用戶政事務所可以填申請書，由戶政事務所代為
通報地政事務所辦理住址變更登記服務之原因：

- ◎填寫申請書太麻煩了。

(3) 不贊成免由您填寫申請書，戶政事務所主動將您遷入的地址直
接通報地政事務所釐正您土地建物地籍人檔住址原因

- ◎戶籍遷移可委託代辦，不能確定為原委託者之意思表達。
- ◎不希望個人資料被任意更改。
- ◎政府管太多了吧。
- ◎政府不該過度涉入個人財產。
- ◎不喜歡個人資料被任意通報，增加資料外洩的風險。
- ◎房地產須慎重。
- ◎有需要再自行辦理。

- ◎怕打擾。
- ◎尊重個人意願。
- ◎會被詐騙集團得知正確地址。
- ◎容易被有心人得知隱私。
- ◎個人考量因素。
- ◎想保留原住址。
- ◎地政士已無工作可做。

(4) 開放式意見

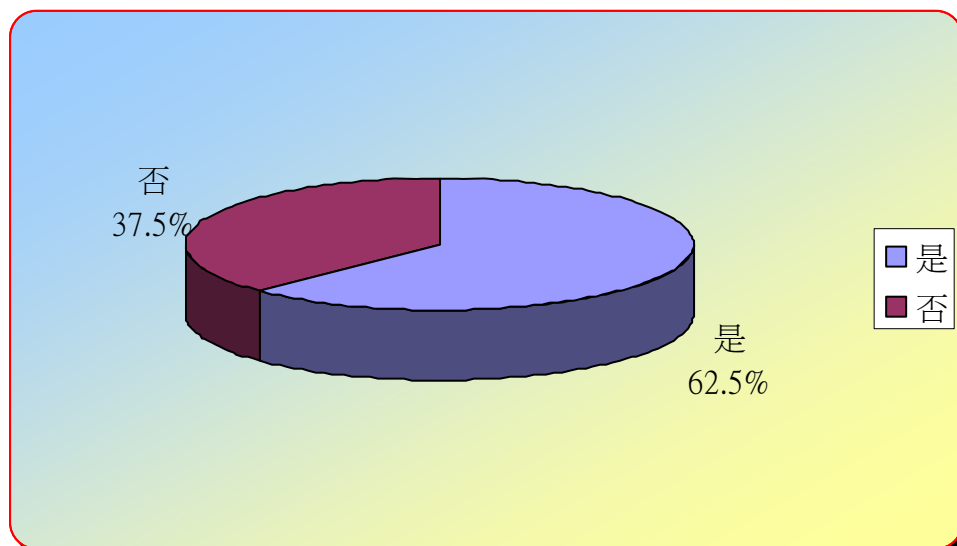
- ◎越方便越好。
- ◎門牌整編變更應與戶政連線逕為變更，免申請門牌變更登記。
- ◎門牌整編亦請併案參酌辦理。
- ◎什麼都連線。
- ◎贊成免填，因為便民。
- ◎請增設通信地址。
- ◎沒有意見。

4、調查結果之分析

(1) 各項表現分析

① 請問您是否曾經到地政事務所辦理過住址變更登記？

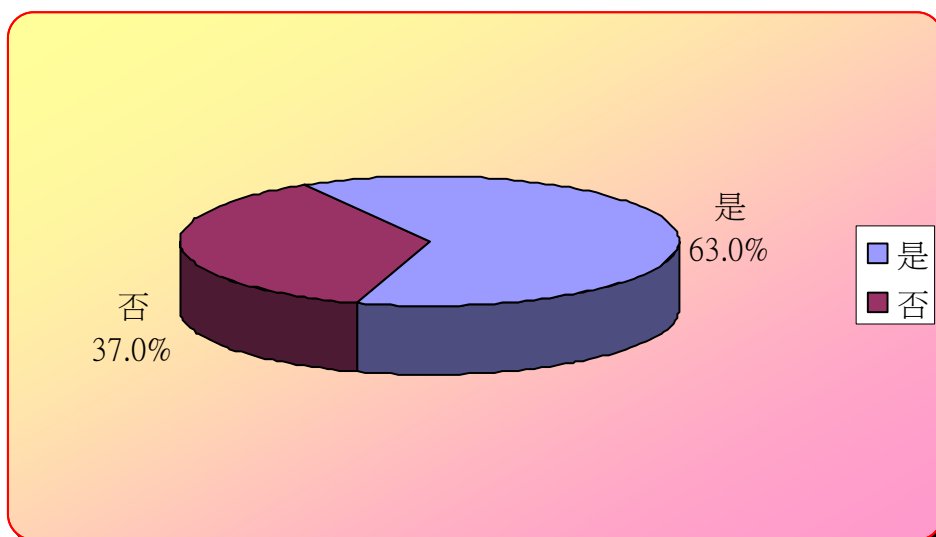
	是	否
票數	125	75
百分比	62.5%	37.5%



本次受訪者曾經到地政事務所辦理過住址變更登記者較多（62.5%），未曾到地政事務所辦理過住址變更登記者較少（37.5%）。可能原因是問卷發放地點為地政事務所，來所者大多為地政士或其助理員，且未曾來過地政事務所者即無法填寫問卷，故填問卷者大多辦理過住址變更登記。

②辦理住址變更登記需分別向戶政、地政洽辦，請問您是
否感到困擾？

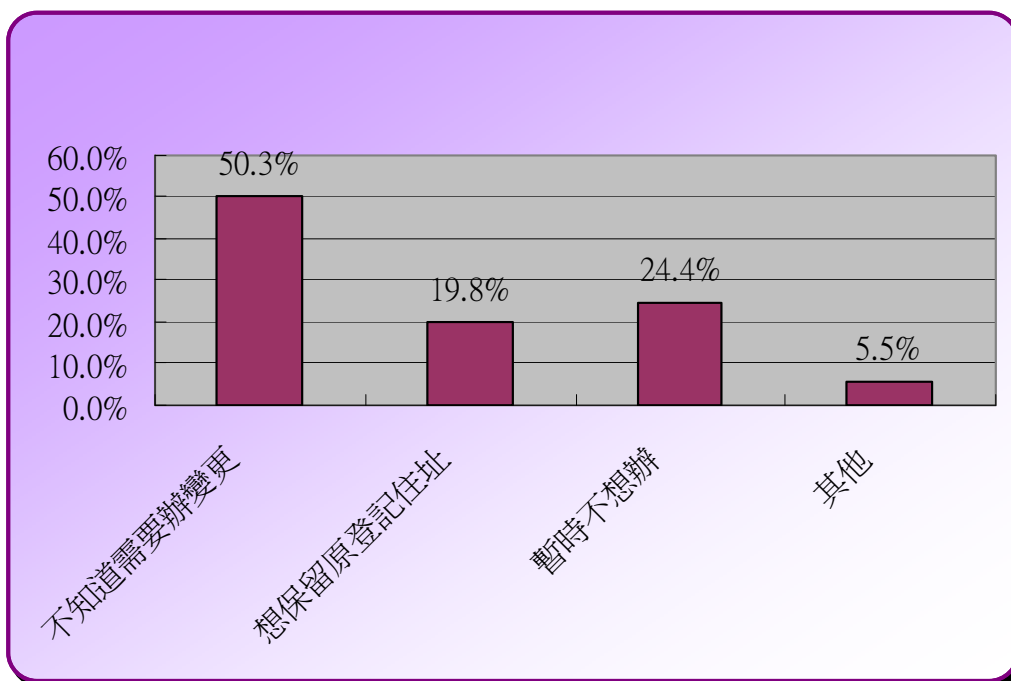
	是	否
票數	97	57
百分比	63.0%	37.0%



民眾對於辦理住址變更登記需分別向戶政、地政洽辦感到困擾者高達 63%，不會感到困擾者為 37%，顯示較多民眾對於辦理住址變更登記需分別向戶政、地政洽辦感到困擾，因此我們需要設法減化民眾申辦的程序，以消除民眾的困擾。

③請問您辦戶籍住址變更後，未向地政事務所申辦住址變更登記的原因為何？

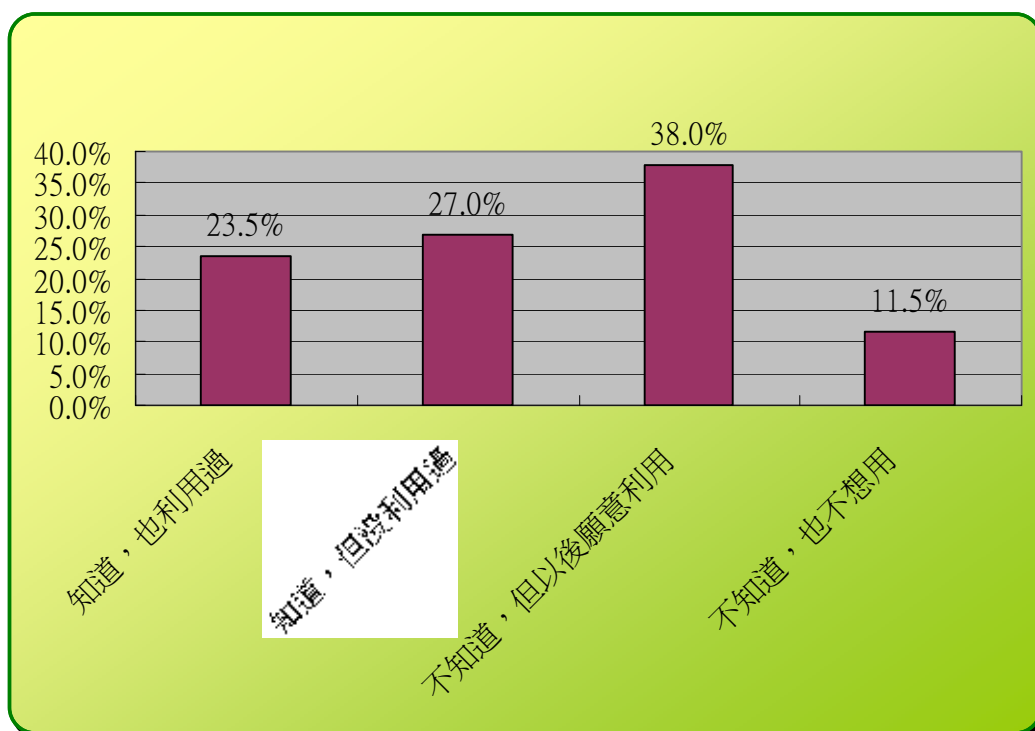
	不知道需要辦 變更	想保留原登記 住址	暫時不想辦	其他
票數	99	39	48	11
百分比	50.3%	19.8%	24.4%	5.5%



由調查結果顯示除部分（19.8%）民眾因特殊原因想保留原登記住址外，有過半數的民眾不知道需要辦變更（50.3%），加上暫時不想辦（24.4%）及其他因素（5.5%），高達 80.2% 民眾因為不知道要辦，或嫌麻煩暫時未向地政事務所申辦住址變更登記，致地籍人檔住址與戶籍住址不一致，因此我們地政機關有責任及義務去解決此問題。

④請問您知道在戶政事務所可以填申請書，由戶政事務所
代為通報地政事務所辦理住址變更登記？

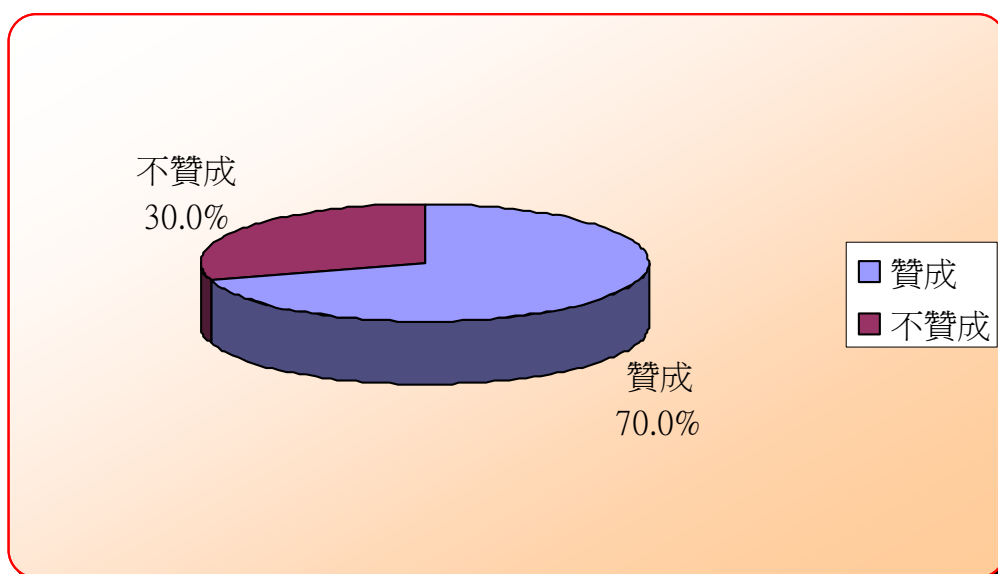
	知道， 也利用過	知道， 但沒利用過	不知道， 但以後願意利用	不知道， 也不想用
票數	47	54	76	23
百分比	23.5%	27.0%	38.0%	11.5%



經調查結果顯示民眾「不知道」在戶政事務所可以填申請書，由戶政事務所代為通報地政事務所辦理住址變更登記者佔 49.5% (38.0%+11.5%)，另外加上 27.0%雖然知道但沒利用過的民眾，故有 76.5%的民眾未曾利用過此項措施，可見不知道、還需填申請書及諸多限制造成民眾使用率偏低。

⑤請問您是否贊成免由您填寫申請書，戶政事務所主動將您遷入的地址直接通報地政事務所釐正您土地建物地籍人檔住址？

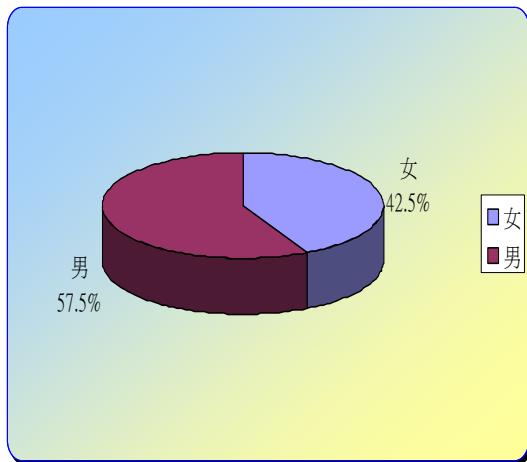
	贊成	不贊成
票數	140	60
百分比	70.0%	30.0%



調查結果顯示民眾大多數（70.0%）贊成免填寫申請書，由戶政事務所主動將民眾遷入的地址直接通報地政事務所釐正土地建物地籍人檔住址。因此為簡化行政程序作業流程，擴大服務領域，提高行政效率，主動積極解決民眾問題，以減少民眾往返奔波之苦，可透過戶政、地政機關間之聯繫，以批次異動方式簡化民眾申辦住址變更作業。

(2) 受訪者基本資料

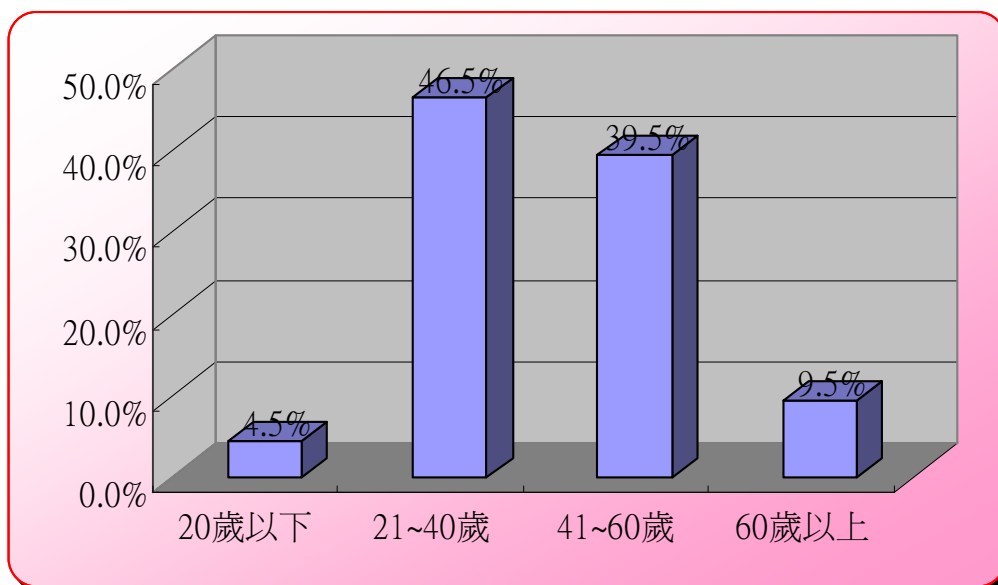
① 性別



	女	男
個數	85	115
百分比	42.5%	57.5%

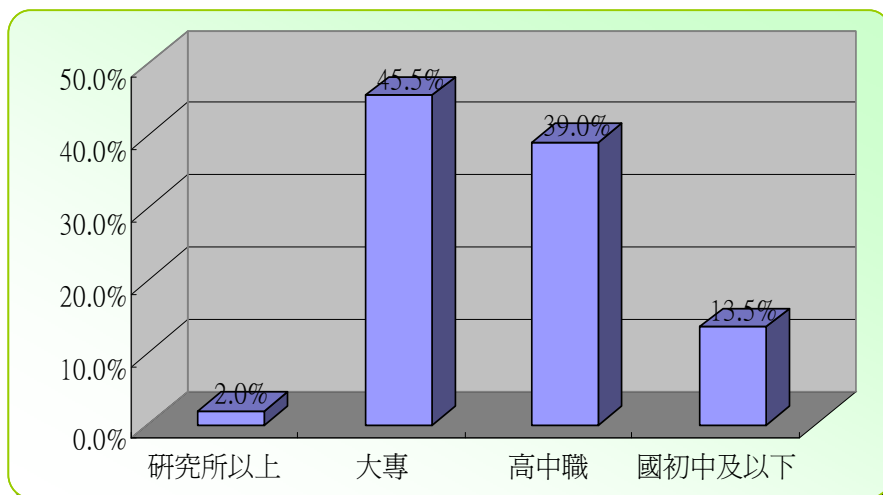
② 年齡

	20歲以下	21~40歲	41~60歲	60歲以上
個數	9	93	79	19
百分比	4.5%	46.5%	39.5%	9.5%



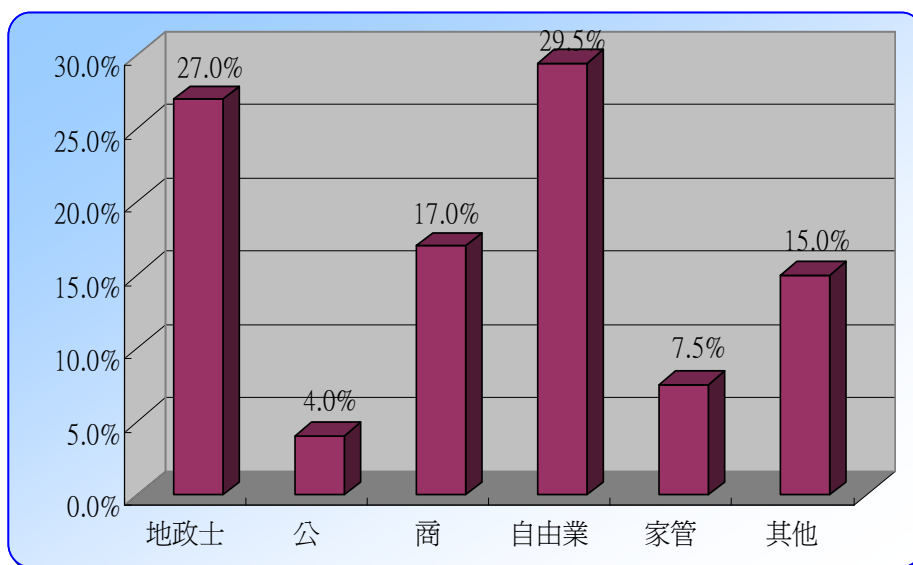
③教育程度

	研究所以上	大專	高中職	國初中及以下
個數	4	91	78	27
百分比	2.0%	45.5%	39.0%	13.5%



④職業

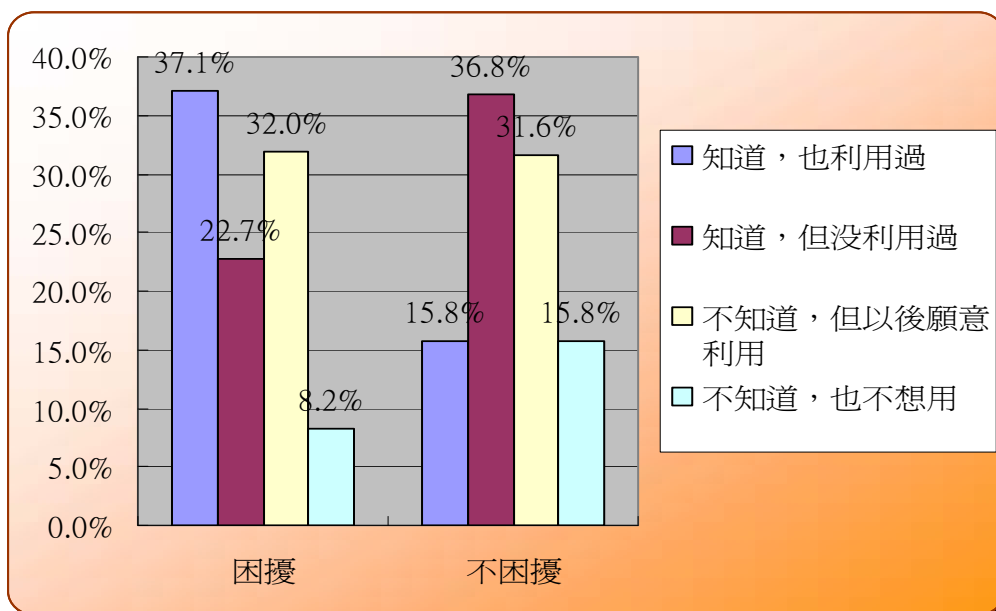
	地政士	公	商	自由業	家管	其他
個數	54	8	34	59	15	30
百分比	27.0%	4.0%	17.0%	29.5%	7.5%	15.0%



(3) 交叉分析

① 第 2 題與第 4 題之交叉分析

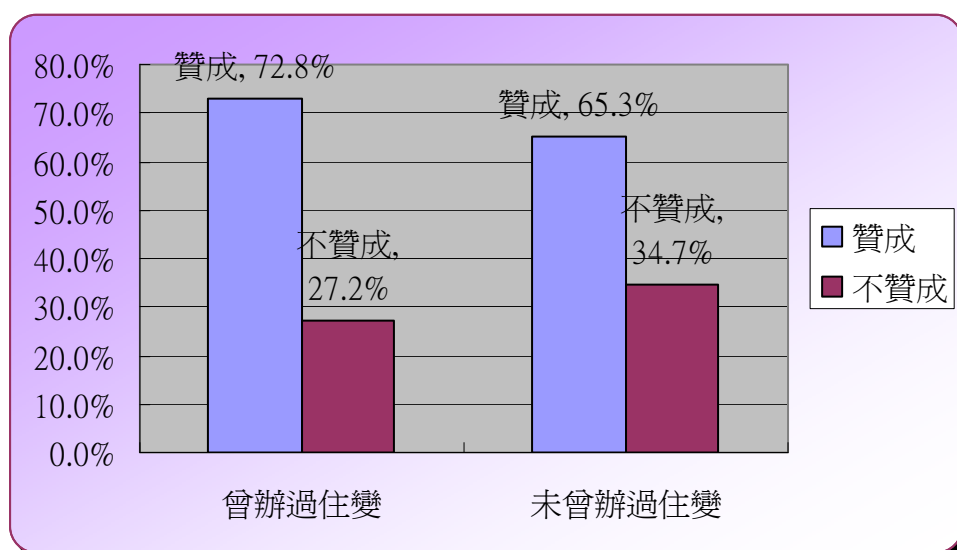
		知道， 也利用過	知道， 但沒利用過	不知道， 但以後願意利用	不知道， 也不想用
困擾	百分比	37.1%	22.7%	32.0%	8.2%
	個數	36	22	31	8
不困擾	百分比	15.8%	36.8%	31.6%	15.8%
	個數	9	21	18	9



民眾對於辦理住址變更登記需分別向戶政、地政洽辦感到困擾者中，其中 37.1% 民眾「知道也利用過」在戶政事務所填申請書，32% 表示以後願意利用，合計 69.1% 肯定由戶政事務所代為通報地政事務所辦理住址變更登記；不會感到困擾者中，只有 15.8% 不想利用。故便捷的行政措施能受到民眾大部分的支持。

②第 1 題與第 5 題之交叉分析

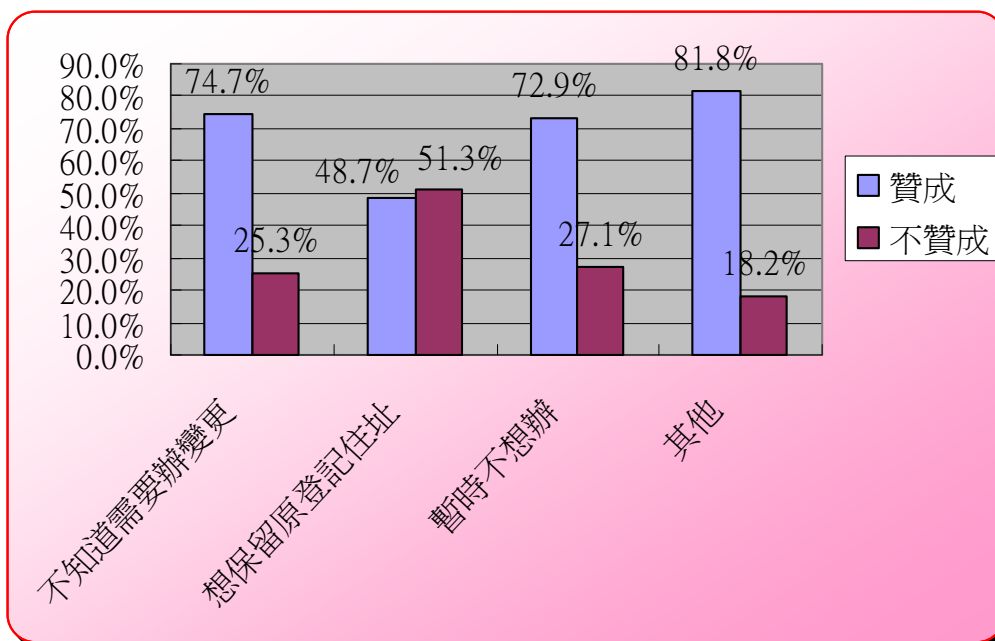
	曾辦過住變	未曾辦過住變
贊成	72.8%	65.3%
不贊成	27.2%	34.7%



第 1 題曾辦理過住址變更登記者中有 72.8%贊成免填寫申請書，戶政事務所主動將遷入的地址直接通報地政事務所釐正土地建物地籍人檔住址；另未曾辦理過住址變更登記者中亦有 65.3%贊成此項方案。由此可知無論民眾有無辦理過住址變更登記皆贊成免填寫申請書，戶政事務所主動將遷入的地址直接通報地政事務所釐正土地建物地籍人檔住址。

③ 第 3 題與第 5 題之交叉分析

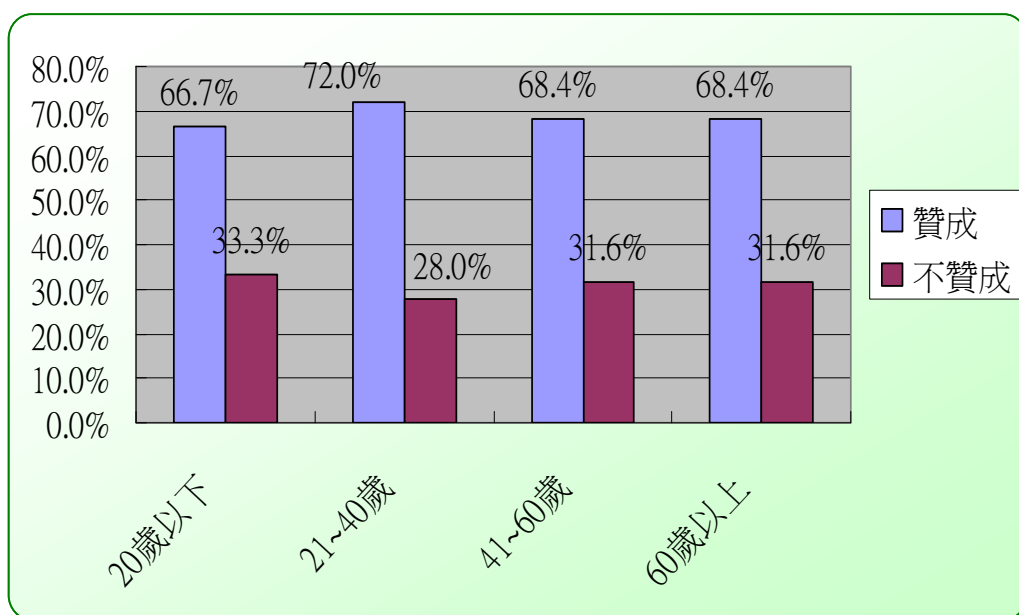
		不知道需 要辦變更	想保留原 登記住址	暫時不想辦	其他
贊成	百分比	74.7%	48.7%	72.9%	81.8%
	個數	74	19	35	9
不贊成	百分比	25.3%	51.3%	27.1%	18.2%
	個數	25	20	13	2



第 3 題辦戶籍住址變更後，未向地政事務所申辦住址變更登記的民眾，除想保留原登記住址者贊成反對各半外，大多贊成免填寫申請書，戶政事務所主動將遷入的地址直接通報地政事務所釐正土地建物地籍人檔住址。

④ 年齡與第 5 題之交叉分析

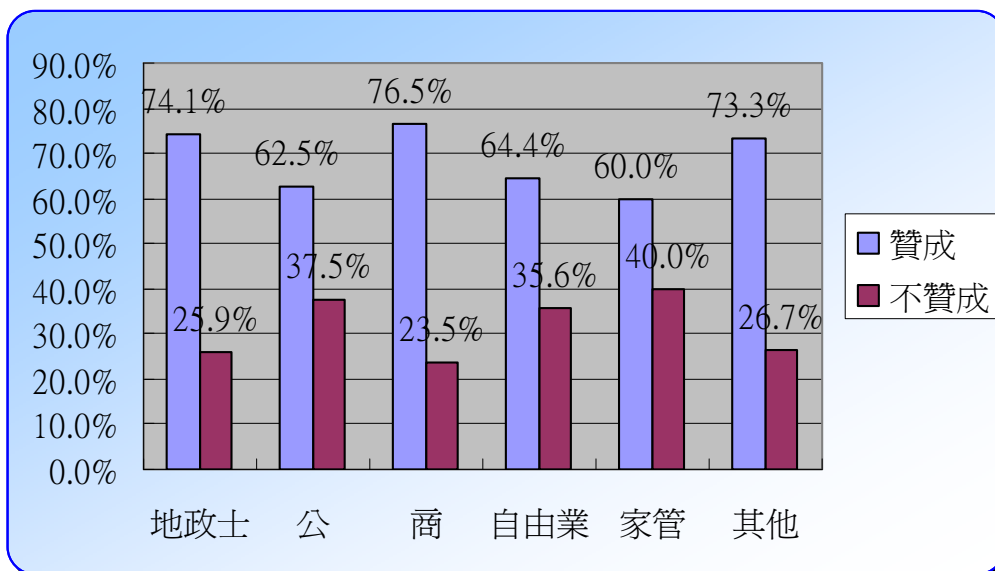
		20 歲以下	21~40 歲	41~60 歲	60 歲以上
贊成	百分比	66.7%	72.0%	68.4%	68.4%
	個數	6	67	54	13
不贊成	百分比	33.3%	28.0%	31.6%	31.6%
	個數	3	26	25	6



經由交叉分析後得知，各年齡層之民眾皆贊成免填寫申請書，戶政事務所主動將遷入的地址直接通報地政事務所釐正土地建物地籍人檔住址。

⑤職業與第 5 題之交叉分析

		地政士	公	商	自由業	家管	其他
贊成	百分比	74.1%	62.5%	76.5%	64.4%	60.0%	73.3%
	票數	40	5	26	38	9	22
不贊成	百分比	25.9%	37.5%	23.5%	35.6%	40.0%	26.7%
	票數	14	3	8	21	6	8



經由交叉分析後得知，各職業之民眾皆贊成免填寫申請書，戶政事務所主動將遷入的地址直接通報地政事務所釐正土地建物地籍人檔住址。

(三)SWOT 分析

內在條件分析	
優勢(Strength)	劣勢(Weakness)
<ul style="list-style-type: none"> ■ 有獨立的人檔資料庫 ■ 有代為通報等合作基礎 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 法令的解放 ■ 技術面需委外開發程式 ■ 經費的配合
外在條件分析	
機會(Opportunity)	威脅(Treat)
<ul style="list-style-type: none"> ■ 民眾對機關橫向聯繫，一體政府的期待 ■ 機制建立後，更深更廣的聯合服務 ■ 減少行政作業 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 對個人資料安全之疑慮 ■ 地政士等執業者的權益維護 ■ 機關之本位主義，使得機關間資料提供與運用整合有困難

四、主要發現

(一)作業的機制

1. 現行作業機制

- (1) 民眾於戶政辦理戶籍住址變更登記後，攜帶權利書狀、身分證、印章至地政事務所臨櫃申辦地籍人檔之住址變更登記。
- (2) 民眾於戶政辦理戶籍資料變更登記後，併填寫申請書，由戶政按日彙整後，將申請書送至地政事務所、稅捐稽徵處各分處辦理相關證件住址變更，地政等單位再依通報逕為辦理登記。
- (3) 民眾洽辦地政相關登記案件時，承辦人員審核發現申請人住址已變更時，加簽逕為變更單辦理逕為住址變更登記以釐正。

以上 3 類辦理方式再依土地登記規則第四節登記處理程序辦理收件→審查→登簿→(繕發書狀)→異動整理→歸檔。

2. 批次異動作業機制與流程

- (1) 由戶政機關定期提供 (例如：每月) 民眾住址變更之電子檔 (統一編號、姓名、及住址)，傳輸至特定伺服器主機或市政整合資料庫平台或內政部之戶役政資料庫，並授權予登記機關人員可下載之權限。
- (2) 登記機關定期至特定伺服器主機或市政整合資料庫平台之戶役

政資料庫下載前開電子檔，與一般案件相同需經收件、審查程序，透過程式介面比對地籍資料庫之人檔資料，經比對統一編號及姓名相符且在地籍資料庫中有地建號資料者，先予挑檔⁹至一暫存檔中，並列印人檔異動報表後移送登校作業。

- (3) 登簿時依據前開人檔異動報表執行批次異動程式異動地籍資料庫，於一覽表詳列所異動人檔之相關地建號，經校對完竣後與一般案件相同均留下異動過程於異動清冊中，並於該人檔之每一筆地建號建立異動索引。

(二)以批次異動住址變更登記之效益

1、政府部門內部性效益

(1) 簡化機關內部行政作業

①減少逐件審查、登簿、校對所需審視之作業時間及降低人為異常提高正確度。

②減少審查簽註逕為住址變更案件，每件減少住址變更案件處理流程所需 5 分鐘計，96 年萬華區 1 年 2,571 件，可減少 12,855

⁹有關挑檔、批次異動、相關報表及 log 記錄等程式需委請廠商開發。

分鐘公務時間，以 1 日上班 8 小時計，等於增加約 1 個人 27 天的服務時間。

③以簽辦 1 件逕為住址變更案件用 1 張紙計，1 年可減少 2,571 張用紙，節能，減輕倉儲空間。

(2) 提高各項公文通知書一次送達率

政府在辦理各項與民眾權益息息相關業務時，舉凡公聽會、協議價購、徵收公告、領取補償費、提存或保管等有關之通知，依規定皆以土地登記簿或建築改良物登記簿所載之所有權人及他項權利人姓名、住所為書面通知對象，將各項公文通知書送達民眾住所，唯國人住所不定，在權利人住所不明或通知未能送達時，只得辦理公示送達，如土地權利人住址已與事實不符者，卻未至地政事務所辦理住址變更登記，致使相關公文通知未能送達原土地所有權人影響了權利人權益，易衍生陳情、訴願並、行政訴訟等結果。

相關條文：

- 公文程式條例 第 5 條：人民之申請函，應署名、蓋章，並註明性別、年齡、職業及住址。
- 行政程序法 第 72 條第 1 項：送達，於應受送達人之住居所、

事務所或營業所為之。但在行政機關辦公處所或他處會晤應受
送達人時，得於會晤處所為之。

- 地籍測量實施規則：地籍調查、地籍圖重測、土地複丈、建物
測量等
- 土地登記規則：第 28(逕為登記)、31(滅失)、32(共同共有)、43(更
正)、65(逕為分割)、67(註銷權狀)、69(單獨申請)、89~92(標示變
更)、117(承攬)、118(時效取得)、120(繼承)、148(31 條他項)、155(書
狀補給)條等。

正確而即時的完成通知，減少無法一次送達致再查證、寄
送，甚而行政救濟等之行政成本。

2、顧客端外部性效益

(1) 減少民眾支出、擴大民眾權益

若委託地政士辦理以 1 件住址變更案件以「財政部國稅局所
訂 96 年度執行業務者收入、費標準」基準 1,500 元計，2,617 件
可節省民眾共新台幣 3 佰 9 拾 2 萬 5 仟 5 佰元支出。若親自辦理，
以需請假及交通費之支出約 347 元計，2,617 件約可節省 90 萬元

金額支出¹⁰。

(2) 擴大合作對象的無形效益

機制建立後，再增加合作之項目(如：增加門牌之批次異動)及提供予稅捐、地政及監理單位的通知地址，整體展現政府一體的服務。

軟性之觀感，所謂魅力品質的創造，無價！

(三) 可能面對的困難

目前跨機關服務推動之困難及問題如次¹¹：

- 1、主管機關統籌規劃能力及主動協調推動之意願為跨機關整合服務能否成功且持續執行之關鍵。
- 2、中央業務法規限制常成為推動跨機關整合服務之障礙。如因相關法令規定或基於資料保護而無法開放機關查調，造成民眾仍須奔波於不同機關申請書證謄本後才能辦理。
- 3、機關訂定申辦案件標準作業程序時，常考量承辦人員認證責任問題，多要求民眾應自行檢具相關證明文件（跨機關證明居多），目前雖已對於缺件者開立一次告知單補件，惟如能調整作業程序，強

¹⁰ 以基本工資每小時 95 元 × 2 小時 + 交通費約 157 元 = 347 元

¹¹ 引述自資料來源：行政院研究發展考核委員會「跨機關服務項目整合示範計畫簡介」

化機關認證及查核責任，應可降低民眾二度洽辦之比例。

- 4、中央及地方政府業務資訊系統之建置及運用情形，戶政、地政、稅捐、公路監理、工商登記等業務均已由主管機關建置單線作業系統，惟各作業系統間資訊使用及系統穿透之問題及限制多，縣市政府多自行建立共通平台，將該縣（市）戶政、地政等資料開放提供該縣（市）所屬機關查詢（不能跨縣市查詢）。由於各業務資訊系統或作業平台間資料流通運用比例偏低，如能在兼顧資訊安全的前提下，擴大資料使用範圍，應可提升跨機關服務效能。
- 5、目前跨機關服務多採後端人工遞送方式辦理，如民眾至戶政事務所申辦遷徙案件，未攜帶房屋稅單時，部分縣市戶政事務所會主動以傳真方式至稅捐稽徵處查驗，確認無誤後，即可辦理遷徙登記。惟應思考如何進一步改善此類透過「傳真查驗」或書面通知等後端人工單一窗口之作業方式，做到真正全面跨機關整合服務。換言之，如能改善服務流程並在作業系統上直接稽核或修正，同時做好權責控管，應能提高第一線人員投入意願並增進服務效率。

本研究案所成立將面臨困難亦是如此，法令限制、標準作業程序差異、民眾對資訊系統安全疑慮的釋然、地政士案件類型減少造成的收入損失可能引來反對意見為待解決之課題。

五、建議及結論

(一)建議

- 1、建議內政部協調戶政、地政部門規劃開發人檔資料挑檔與批次、連線提供等轉出管理系統，使機關間之資料提供與應用更有效率。
- 2、土地登記複丈地價地用電腦作業系統規範應放寬允許逕以新開發作業程式以比對結果執行異動程式，異動地籍資料。
- 3、土地登記規則第 28 條有關登記機關逕為登記完畢，應將登記結果通知登記名義人之規定應予修正依批次異動方式作業者，不在此限。

(二)結論

戶政、地政業務係為基礎行政工作，其資訊的共通互用有助為民服務之落實；若能由戶政機關定期提供民眾住址變更電子檔，以科技取代人力作業，建立正確之地籍資料，實踐一處受理、全程服務之單一窗口服務，主動積極解決民眾周旋各單位之問題，且達到政府單位對相同個人資料之一致性。

◎附件：問卷題目

臺北市建成地政事務所員工自行研究 以戶政機關遷徙記錄轉檔辦理地籍人檔住址變更意見調查

親愛的先生、女士：您好

目前政府積極推動服務創新精進，跨機關整合服務，是未來推動為民服務工作的重點，如何改善服務流程，減少民眾重複洽辦相同業務，有必要進行方案可行性深入探討，特舉辦此問卷調查，以便作為研究參考，惠請在下列各題□處以√填勾您的意見。

本問卷採不具名方式，請放心表達您的想法，謝謝您的參與和支持！

1. 請問您是否曾經到地政事務所辦理過住址變更登記？

是 否(跳答第3題)

2. 辦理住址變更登記需分別向戶政、地政洽辦，請問您是否感到困擾？(續答第4題)

是 否

3. 請問您辦戶籍住址變更後，未向地政事務所申辦住址變更登記的原因為何？

不知道需要辦變更 想保留原登記住址 暫時不想辦 其他_____

4. 請問您知道在戶政事務所可以填申請書，由戶政事務所代為通報地政事務所辦理住址變更登記？

知道，也利用過 知道，但沒利用過 不知道，但以後願意利用 不知道，也不想用(原因_____)

5. 請問您是否贊成免由您填寫申請書，戶政事務所主動將您遷入的地址直接通報地政事務所釐正您土地建物地籍人檔住址？

贊成 不贊成(原因_____)

如您對本問卷主題有具體意見，請不要客氣告訴我們：

受訪者基本資料

- 性別：女 男
- 年齡：20歲以下 21~40歲 41~60歲 60歲以上
- 教育程度：研究所以上 大專 高中職 國初中及以下
- 職業：地政士 公 商 自由業 家管 其他

填表日期： 97 年 月 日