

南 華 大 學

國際暨大陸事務學系公共政策研究碩士班

碩士論文

便民服務與資訊安全之研究－以嘉義市地政機關為例

**The Research of Convenient Service and Information  
Security – The Case of Chiayi City Land  
Administration Institution**

研 究 生：林素寶

指導教授：劉華宗 博士

中華民國 102 年 6 月 14 日

## 誌謝

論文終於到尾聲了，對於事隔 10 幾年後重拾學生生活的我，也代表我的學生生涯即將畫上一個句點。在這 4 年的求學生活中，最要感謝我的論文指導老師—劉華宗老師，他的年紀與我相仿，這亦師亦友的討論學習，是一種很難得的經驗，不論是論文的寫作指導，或是對政治面、工作、處事上的見解，皆讓我有另一層不同的思考，提升我在工作上的思慮。其次是論文口試老師，針對我論文內容，提供不同層面的見解及建議修改之處，使得論文更為完善。

而論文可以順利完成，更要感謝工作上的長官及同事，參與我的訪談，以及那不認識卻樂意接受訪談，熱心提供意見給我的民眾，若沒有你們寶貴的意見，不會有我論文的產生，謝謝你們大家的協助。

此外也要謝謝比我早畢業的同學佳恩、麗珠、彥宗、佩玲及學長文燾大哥大家給我的鼓勵、關心、加油和打氣，當然也要謝謝家人、另一半及 2 個小朋友，在我為論文沒日沒夜的寫作過程中，毫無抱怨的支持。

將榮耀歸給主！

林素寶 謹誌於

南華大學國際暨大陸事務學系公共政策研究碩士班

中華民國 102 年 6 月

## 摘要

我國電子化政府之推動成果在全球電子化政府國際評比上都給予相當高度肯定，在網路資料傳遞日漸普及，簡政便民服務及工作業務日趨依賴各種資訊設備及系統，資訊安全的打造不可忽視，因此確保安全又快速的服務，解決民眾對資訊安全之疑慮，提高民眾使用電子網路線上申辦之意願，建置一個安全及可信賴的網路環境，是電子化政府健全發展之基礎。

社會環境變遷迅速，不動產的價值日益提升，交易也相對頻繁，使得民眾對地政業務工作接觸越來越多，地政機關在電子化政府中扮演起極重要角色，為民眾對電子化政府政策實施服務品質及效率之縮影。而地政機關之資料安全攸關民眾財產，及政府課稅資料的來源，針對電子化政府便民措施，以資訊安全角度予以探討。

本文首先說明電子化政府、便民措施及資訊安全等相關理論，再檢視地政機關電子化便民服務及資訊安全措施，以此探討地政機關電子化便民措施與資訊安全關係，並加入 2010 年 5 月修訂「個人資料保護法」探討。研究的主要目的即在瞭解與探討：政策面之電子化政府及資訊安全管理、地政機關電子化便民措施及資訊安全之實際運作情形、地政機關在「個人資料保護法」與便民措施之實際運作情形、地政機關電子化便民措施與資訊安全管理間之關係，並輔以實證研究，分析兩者間之問題，提出可行性建議。

關鍵詞：電子化政府、資訊安全、便民服務、個人資料保護、資訊安全管理系統

# 目錄

第一章	緒論 .....	1
第一節	研究動機 .....	1
第二節	研究目的 .....	6
第三節	文獻回顧 .....	7
第四節	研究方法與架構 .....	12
第二章	文獻探討 .....	14
第一節	電子化政府 .....	14
第二節	資訊安全 .....	20
第三節	政府機關資安管理現況 .....	31
第四節	地政機關便民措施 .....	34
第三章	研究與討論 .....	40
第一節	就政府機關之政策面 .....	41
第二節	就系統軟硬體的執行面 .....	51
第三節	就跨機關系統的執行面 .....	55
第四節	就民眾的使用面 .....	60

第五節 就個人資料保護法的實務面 .....	66
第四章 實證 .....	73
第一節 便民服務面 .....	75
第二節 資訊安全面 .....	89
第三節 兩難的抉擇 .....	98
第五章 結論與建議 .....	106
第一節 研究發現 .....	106
第二節 研究建議 .....	110
第三節 結語 .....	112
參考文獻 .....	113
附錄 A 嘉義市地政機關訪談紀錄 .....	124
附錄 B 地政相關電子化便民服務系統一覽表 .....	165

## 圖表目錄

圖一-1 我國網路犯罪件數統計.....	5
圖一-2 研究架構流程圖.....	13
圖二-1 網路攻擊種類.....	24
表二-1：金融監督管理委員會 2010 至 2012 年金融業客戶資料外洩懲處案.....	29
表二-2：2012 至 2013 年個人資料外洩案例.....	30
表二-3：資安作業服務對象(政府機關/機構)之等級區分.....	32
表三-1：政府機關單位資訊安全責任等級分級依據.....	42
表三-2：嘉義市政府資訊安全等級結果.....	43
表三-3：各機關（構）依其資安等級應執行之工作事項.....	45
表三-4：認證範圍人數與稽核員天數.....	50
表三-5：臨櫃謄本申辦數量.....	54
表三-6：臨櫃謄本作廢張數.....	54
表三-7：戶役政資料電子閘門系統查詢筆數及稽核統計.....	57
表三-8：嘉義市地政事務所提供地籍電子資料流通收費統計.....	59
表三-9：個人資料檔案清冊.....	69
表附錄 B-1：民眾可直接使用地政相關便民服務系統.....	165
表附錄 B-2：嘉義市地政機關提供民眾可直接使用地政相關便民服務系統.....	167
表附錄 B-3：公部門提供為民服務使用地政相關系統－以嘉義市為例.....	169

# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機

由於資訊科技爆炸性的發展，進入政府與企業中，甚至是民眾生活中，讓政府機關在追求服務過程中逐漸脫離傳統治理概念，自 1993 年美國政府提出「經由資訊科技再造政府 (Reengineering Through Information Technology)」報告，開啟電子化政府之端，為民眾提供電子化服務的相關計畫，便在世界各國政府形成一股風潮 (林嘉誠，2004)，各國莫不將電子化政府的推動成就，視為國家發展與提升競爭力的重要指標 (朱斌好、李洛維，2009)，除了追求管理之效率與效能外，藉由科技功能改善行政管理與執行過程，因此運用資訊通訊科技提供電子化的服務、管理、商務及公民參與等，並建立資訊基礎建設及法制規範，從電子化政府發展成電子治理。

政府組織再造，力求公務服務效能升級，政府資訊化、網路化、數位化的應用能力，直接影響為民服務的效能，我國電子化政府之推動成果在全球電子化政府國際評比上都給予相當高度肯定 (林裕權，2004；萬以寧，2004)，日本早稻田大學公布在全球 55 個主要國家電子化政府，臺灣電子化政府的推動成果 2013 年排名居全球第 8 名<sup>1</sup>。電子化政府的發展為運用資訊科技，一方面提高行政效能，提升便民服務，另一方面改造公務處理，使政府組織更靈活、服務快捷、時間延長及普及多樣，降低成本，例如「免書證謄本」、「免填申請書表」、「單一窗口」、「無紙化申辦」、「多據點、多管道、24 小時服務」等 (林嘉誠，2004)，藉由資訊系統改變傳統內部行政流程，再到對外的便民服務，進而建立網絡環境，提供跨

---

<sup>1</sup> 行政院研究發展考核委員會 (2013)。「電子化政府最新評比臺灣排名進步兩名世界第 8」。《新聞稿》，2013 年 3 月 29 日。2013 年 4 月 26 日查詢，網址：  
<http://www.rdec.gov.tw/ct.asp?xItem=4548947&ctNode=12232&mp=100>。

機關跨區域申辦等，電子化政府提供的服務據點及管道，已打破傳統方式，不受空間與時間的限制，改變了政府運作方式及提供民眾便捷創新的服務。世界經濟論壇（WEF）2013年資訊科技評比報告(The Global Information Technology Report 2013)，臺灣在全球144個國家整體排名第10，其中細項「政府對資訊科技應用推廣的成功度」指標，排名第7，顯示政府推廣資訊化服務有很重要進展(WEF NRI，2013)。又美國布朗大學全球電子化政府報告(2001，2002)以198國家1,197個國家網站為調查對象，服務指標中，臺灣居首位(萬以寧，2004)，且在2008年報告中評比198國1,667個國家網站，臺灣在電子化服務指標中排名第2名，僅次於韓國(Brown University，2008)，也就是說，從2001年以來我國政府網站提供民眾資訊取得、連結及服務皆有良好的功能；但2008年的報告也指出，全球有50%的政府網站提供線上服務，卻僅有30%表明隱私政策，17%具有安全政策(Brown University，2008)，顯示政府網站在提供便民服務時，同時也面臨資訊安全方面的問題。

政府的資訊及服務在網路科技潮流下，政府提供民眾服務及資訊變得更加多元，且兩者之間透過網路的接觸也日漸頻繁，亦顯示政府機關業務依賴資訊化、電子化幅度大大提升，相對著挑戰政府機關與民眾間關係的信任。在一個開放網路環境下，如何確保資料在網路傳輸時，不會被竄改、竊取、非法入侵、冒名傳送或否認接收等問題，是否會因人為操作不當而造成資料上的損失，或惡意的破壞使系統故障，更造成業務中斷，因此政府機關在資訊安全上面臨不同程度的嚴重威脅。從系統設備到人員操作，皆有可能引發資訊安全事件，一旦發生，將嚴重影響民眾對政府的信任，及政府的效率與信譽，因此政府機關正視及設法預防資訊安全的問題，確保安全又快速的服務，解決民眾對資訊安全之疑慮，提高民眾使用電子網路線上申辦之意願，建置一個安全及可信賴的網路環境，是世界各國推動網路建設的重點，也是促進電子化政府健全發展之基礎(盧鄂生、吳啟文，



2004)。

行政院主計處電子處理資料中心在「電腦應用概況報告(民國 100 年)」(2011)顯示,2011 年底我國個人電腦設置數達 1,351.8 萬台,平均每千人擁有 582.0 台,各機構使用個人電腦之普及率為 74.88%,其中政府行政機關、公營事業機構、公立研究機構等均達 100%,民間企業則為 74.58%,而家庭電腦普及率為 71.9%,每百戶家庭擁有 103.2 台個人電腦。由此可見,政府機關對資訊科技的依賴度非常高,家庭或個人的電腦設備普及率也很高。又行政院研究發展考核委員會在「99 年個人家戶數位落差調查報告」(2010)中顯示,我國 12 歲以上民眾中有 75.6%曾經使用電腦,據此推估,電腦使用人口約為 1,542 萬人,家戶中高達 86.4%擁有電腦設備,且每 100 戶就有 80 戶能夠上網,每日平均使用網路時間以 1-3 小時的人所占比率最高,又網路使用民眾中,有 50%受訪者表示過去一年曾發生電腦中毒或遭駭客入侵的狀況,至於因硬碟毀損、資料沒有備份,而導致檔案遺失的狀況,有 23.2%網路族表示過去一年曾發生過,而且沒有地區性差異。由資料顯示,政府機關及民眾使用電腦設備及上網非常頻繁,而發生資訊安全事件或事故也相當高,且不分城鄉,只要上網皆有發生資安事件之危機。

當網路化、自動化全面普及,人類社會對可靠的電腦系統高度倚賴時,電腦系統、網路及資料庫將成為國家關鍵基礎建設的一部分,美國特別將國家網路安全列為國土保安的重點,於 2002 年提出一項全面性的「國家網路安全策略」(the National Strategy to Secure Cyberspace)作為保護攸關美國經濟、社會及生活方式的國家關鍵基礎設施的策略架構(何全德,2004),美國在 911 恐怖攻擊事件發生後,大幅縮減解密文件數,加強對資訊公開的控制,更積極推動各項資通安全的專案計畫及研擬各項對策行動,可見美國重視程度(劉興浚,2009),因此資通安全不僅是資訊科技網路使用上的安全,其重要性更提昇至國家國土的保安層級。

依據美國電腦危機處理小組（CERT/CC）<sup>2</sup>公佈資訊安全弱點通報資料顯示，弱點數量從 1995 年至 2008 年前 3 季累計已達 24,313 筆，電腦安全事件報告，1988 年至 2003 年累計達 319,992 件，可以預知資訊安全弱點及電腦安全事件發生機率會逐年持續增加。另依據美國電腦緊急應變小組（US-CERT）在 2010 年統計網路安全事件共有 107,439 件，其中對聯邦政府網路的惡意攻擊有 41,776 件，而在 2009 年網路安全事件為 108,710 件、對聯邦政府網路的惡意攻擊 30,000 件，雖然網路安全事件數量減少，但是對聯邦政府的網路攻擊相較增加 39%<sup>3</sup>，可見駭客攻擊政府電腦網路日益頻繁。

我國在內政部警政署的警政統計通報中所公布的，我國近年的網路犯罪件數在 2010 年仍有 17,748 件<sup>4</sup>，雖較 2009 年 26,479 件有減少，但仍是居高（如圖 1-1），其中主要以詐欺件最多，妨害電腦使用件次之<sup>5</sup>，妨害電腦案大多透過網路犯罪，偵查來源端多為大陸、香港等地，追查不易致破獲率低，因此在資訊安全防護上需防患未然，故資訊安全教育的區塊更顯重要。

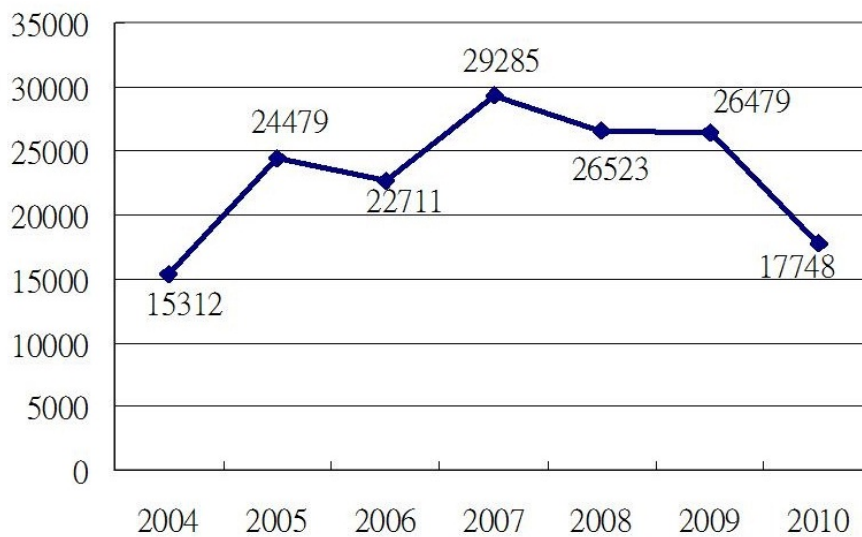
---

<sup>2</sup> 美國電腦危機處理小組（CERT/CC）（2011）。2011 年 5 月 9 日取自 <http://www.cert.org/stats/>

<sup>3</sup> 范眠（2011）。〈報告：去年美國聯邦政府網路攻擊事增加近四成〉。iThome online 新聞。2011 年 3 月 25 日取自 <http://idly.posterous.com/-ithome-online-0>

<sup>4</sup> 網路犯罪係指以電腦、網路及週邊設備為工具，直接從事或衍生之犯罪行為稱之。

<sup>5</sup> 妨害電腦使用罪係指依刑法第 36 章規定，指：（1）無故輸入他人帳號密碼、破解使用電腦之保護措施或利用電腦系統之漏洞，而入侵他人之電腦或其相關設備；（2）無故取得、刪除或變更他人電腦或其相關設備之電磁紀錄，致生損害於公眾或他人；（3）無故電腦程式或其他電磁方式干擾他人電腦或相關設備；（4）製作專供犯上述行為之電腦程式，而供自己或他人使用。



圖一-1 我國網路犯罪件數統計

地政事務所係土地法之法定土地權利登記基層政府機關，民眾對於土地權利的變動皆需至地政事務所辦理登記以為公示，所以地政事務所的各項為民服務措施最讓民眾直接感受，而資料安全攸關民眾財產，讓民眾對其財產資料在政府機關受到安全完整保護，取信於民，是民眾對電子化政府政策實施服務品質及效率之縮影。因社會環境變遷迅速，不動產的價值日益提升，交易也相對更加頻繁，使得民眾對地政行政機關業務工作接觸越來越多，舉凡土地或建物之買賣、繼承、鑑界、設定及徵收等等業務，較以往因為資訊取得不易，對於土地業務大都委請土地代書代為辦理，近年來民眾教育知識提昇，且資訊科技進步，資訊公開取得容易，一般民眾親自辦理地政業務情形越來越多，因而如何讓民眾辦理土地這種專業性業務，提高簡政便民的服務，地政機關在其中扮演起極重要角色，如何簡政便民，提高為民服務的行政效率，亦成為各地政機關重要課題。

我國地政機關最高主管機關為行政院，內政部地政司為各地政機關之督導機關，而各縣市政府又設有地政處或地政局，管轄各地政事務所，目前全國計 108 個地政事務所，配合政府推動「電子化政府」，地政業務資訊化，大幅提升便民服務。在網路資料傳遞日漸普及，簡政便民服務及工作業務日趨依賴各種資訊設備

及系統，資訊安全的打造不可忽視，尤其地政機關之資料牽涉民眾財產安全，及政府課稅資料的來源，除了依使用者量身打造的適切服務，政府機關更應盡到保護民眾個資及資訊安全之職責，針對電子化政府便民措施，以資訊安全角度予以探討，提供民眾及公務人員資安思維。

## 第二節 研究目的

網路與通訊新興科技的發展，強大功能帶給人們生活相當的便利性，科技應用在政府地政業務方面的便民措施相當多元且便利，但社會資訊犯罪案例層出不窮，讓資訊安全的議題備受民眾重視，尤其在地政資料這方面，牽扯著人民的財產，資安之等級應更勝之，且人民對資訊安全之不信任感程度，直接影響了電子化政府的推動工作，藉由地政業務的便民措施與資訊安全議題探討研究。另外探討「電腦處理個人資料保護法」自 1995 年 8 月 11 日訂定，2010 年 5 月 26 日修訂為「個人資料保護法」之修訂後，提供業務相關之執行探討，研究順序如下所述：

1. 電子化政府、便民措施及資訊安全等相關理論。
2. 檢視地政機關電子化便民服務及資訊安全措施。
3. 地政機關電子化便民措施與資訊安全關係探討。
4. 2010 年 5 月 26 日修訂之「個人資料保護法」與地政提供便民措施執行之探討。

本研究擬達成之研究目的為：

1. 探討政策面之電子化政府及資訊安全管理。
2. 瞭解地政機關電子化便民措施及資訊安全之實際運作情形。
3. 探討地政機關電子化便民措施與資訊安全管理間之關係，並輔以實證研究，分析兩者間之問題，提出可行性建議。
4. 探討地政機關在「個人資料保護法」與便民措施之實際運作情形。

### 第三節 文獻回顧

有關電子化政府相關問題研究，自 1996 年我國啟動電子化政府計畫後，其相關問題的研究，受到相當熱絡的討論，涵蓋的範圍層面包括行政效率、網路便民服務、服務品質、流程及組織再造等，資訊安全的論文隨網路資訊科技的進步及使用者普及，成為熱門研究話題，涵蓋範圍安全防護、風險評估、政策及資訊安全管理等，因資訊科技的進步及法令修訂，探討雲端技術的資訊安全及個人資料保護法是較新的話題。在結合地政相關及電子化政府之論文，大都以地政機關在電子化政府後服務品質效率、法令制度或現行業務執行面之探討，而結合資訊安全之論文，以地政機關資訊安全管理為探討，可能牽涉專業性及資訊公開取得較不易，因此數量較少。

歷年來有關電子化政府相關的研究，有論述電子化政府政策的推動(傅冠瑜，1999；余齊威，2003；許傳龍，2008；鄭佳彥，2007；黃麗嬌，2005；楊禎祥，2007；張俊揚，2000；葉淑之，2010)，有以電子化政府推動的計畫內容研究，以單一窗口討論行政效率及便民服務研究(戴義賜，2002；許世強，2002；鄭士雄，2003；鄧美真，2005；方素珍，2009；劉建輝，2012；江高賢，2011；鄭國龍，2011；賴重瑜，2011；陳呈曜，2006；許珊蓉，2001；汪正洋，1999)，以網路申辦討論網路便民服務品質、行政流程研究(洪佳雯，2006；莊盈志，2006；陳淑慧，2007；黃建國，2006；張榮芳，2005；林麗珠，2007；黃兆聖，2011)，也有以電子化政府對組織創新、組織變革及組織再造等議題(廖彥鈞，2011；李幸秋，2009；張桂慈，2011；程麗弘，2010；黃金福，2007；林志祥，2006；王百合，2006；汪其芬，2005；王瑜纓，2004；尤莉雯，2003；謝榮耀，2000)。

討論資訊安全的相關研究，有以推動政策及業務探討資訊安全(劉光慈，2000；翁慶祝，2010；張繼升，2009；許景淳，2012；胡雯婷，2012；蔡忠翰，2003)，

有以資訊安全管理，討論導入資訊安全管理標準 ISO27001 來解決資訊安全問題(吳佩璇，2009；張正宏，2012；劉永芳，2012；金天翼，2011；蔡玫娟，2011)，有資訊安全的風險安全防護技術(吳天清，2010；郭俊昌，2008；潘世鳴，2012；黃冠文，2011；蔡明隆，2008；曾仁杰，2007)，有論述個人資料保護的資訊安全(賴菀玲，2012；施明賢，2011；黃子恆，2011；吳喜琳，2011；張本立，2012；黃國梁，2012；周逸濱，2008；吳澤宏，2008；蔡文如，2004；熊愛卿，2000)，及新的商業服務模式－雲端服務，以用虛擬的型式，將運算、儲存及頻寬，用「服務」的形式，透過網際網路提供給使用者(賴菀玲，2012)。以雲端服務論述資訊安全為最新的探討話題(賴菀玲，2012；施明賢，2011；黃子恆，2011；黃敬芽，2011；黃彥霖，2012；林敬硯，2012；曾詠淮，2012；鄭羽舒，2011；林冠佑，2011；陳朝麟，2011；戴言同，2011；孫德沛，2010)。

有關地政結合電子化政府歷年來的論文，有以業務電腦化流程服務探討(李思茹，2009；郭敏惠，2009；王美英，2004；吳啟勁，2011；郁道康，2012；賴志榮，2011；謝汶玲，2008；陳怡彥，2008；魏寶桂，2005；陳淑慧，2007；陳淑慧，2010)，也有以業務電腦化後機關的服務品質、效率、服務再造探討(劉木雄，2005；丘永台，2003；謝美菱，2002；鄭士雄，2003；許世強，2002；楊慧盈，2003；廖彥鈞，2011；何錦雲，2008；劉得港，2003；陳東成，2002)。

## 一、電子化政府相關的討論議題

余齊威(2003)以民眾滿意度為實證，在推動電子化政府的政策，依一般民眾使用上的便利性及滿意度給予有效的意見。

戴義賜(2002)從各國單一窗口文獻中，整理出國內外推行單一窗口的各種成功因素，探討運用電子化政府來建構單一窗口及推行成效影響因素，以提升政府深化服務，及改善民眾對公務人員觀感；許世強(2002)以單一窗口服務為民

眾影響最為直接，因此，探討地政機關單一窗口的特性與服務品質，藉以改善單一窗口服務品質之參考；鄭士雄（2003）進一步以單一窗口服務在基層地政機關，找出其服務之成功的關鍵因素，提供單一窗口服務措施之參考。

張桂慈（2011）從資訊科技帶動政府再造的趨勢，對應過去政府的傳統形象，以組織變革為探討的理論基礎；程麗弘（2010）由政府組織導入資訊科技後，帶來進步與改變，為適應不可逆轉的科技發展，探討科技與政府組織相互形塑呈現出轉型的動態歷程；黃金福（2007）由資訊科技治理成為電子化政府最關鍵成功因素，因此為使得資訊科技的應用能夠完成組織賦予它的使命，確保資訊科技與組織能夠實現組織的策略目標，設計符合政府機關資訊組織為研究；王瑜纓（2004）就採行電子化政府策略建置採作業流程簡化、標準化等創新作法，對組織法制作業效率所產生之效益進行檢視，研究電子化政府策略之採行對組織法制作業「作業流程簡化」、「文書減量」、「時間節省」等探討。

## 二、資訊安全部份相關的討論議題

劉光慈（2000）以資訊安全管理為切入觀點，探討電子化政府資安全管理，論述資訊安全管理對電子化政府之重要性。翁慶祝（2010）以電子化公文作業討論透過網際網路傳送之資訊安全，試圖找出安全漏洞及安全措施，作為加強作業環境、管理及技術面等資訊安全防護機制的參考。

吳佩璇（2009）討論導入資訊安全管理標準 ISO27001 來解決資訊安全問題，研究針對導入資訊安全政策時所發生的問題，找出解決方案，以達降低資訊安全之風險；張正宏（2012）以組織導入 ISMS 後，對於其資訊安全幫助程度及行政效率影響程度的認知，分別以「人力資源管理」、「安全政策」、「資訊安全的組織」、「實體與環境安全」與「通訊與作業管理」構面加以探討；劉永芳（2012）以臺北市政府地政局為例，探討個案機關資訊安全管理系統運作模式及管理原則，分

析個案機關實際導入資訊安全系統之程序及執行事項進行研究。

吳天清（2010）以公務機關架構資訊安全監控中心(SOC)做為資訊安全防護，評量 SOC 績效，以了解 SOC 五大功能資安警訊管理、資安弱點管理、資安設備管理、資安事件監看與資安事故處理等各項功能；黃冠文（2011）以實行資訊安全風險管理降低各種資訊安全潛在威脅所造成的損失為討論。

在討論雲端服務的資訊安全部分，有以法律觀點切入，探討個人資料保護法的問題，也有以資訊安全防護觀點加以探討，以法律觀點切入探討的有賴苑玲（2012），討論雲端服務的新樂園，是否有外洩之虞、個人資料與隱私儲存在雲端服務業者的主機裡是否可以獲得可靠的保護為探討議題；施明賢（2011）以雲端運算服務應用形態的多樣化，討論個人隱私保護議題，透過安全、隱私、與資訊科技的交互關係，分析資訊隱私權的專屬性、變動性、自決權、抵抗權、與財產權等保護內涵，探討雲端運算服務於資訊隱私權保護的可能風險；林冠佑（2011）以雲端技術引領出電腦網路及雲端科技架構下，相關資訊安全問題的危害，並探討現今我國或其他國家的法令規範如何解決雲端運算的資訊安全問題，以雲端服務供應商、使用者及政府機關之角度，對於法律面適用加以討論。以資訊安全防護觀點切入探討的有黃子恆（2011）以國際標準(ISO)ISO/IEC JTC 1/SC 27 提出之文件來探討資訊安全治理、個人資料之保護之議題，並探討雲端技術對資訊安全的好處和存在風險，探討雲端運算於個人資料保護及資訊安全治理，及其相關安全措施提出建議。

### 三、地政結合電子化政府相關的討論議題

在以相關業務電腦化流程服務研究的論文有：李思茹（2009）以新制度主義探討地政事務所在地政資訊電腦化後，各項為民服務措施的等待時間及辦理期限是否使民眾感受到效率提昇及便利性；郭敏惠（2009）結合電子化政府推動方案，



探討地政網路服務之現況；王美英（2004）以討論網路塗銷抵押權之業務，實證地政機關結合金融機關的電子閘門作業成效，探討其效益與功能；吳啟勁（2011）以電子權利書狀與網站服務品質、網路信任、政策挹注與資訊業務委外的中介變項關係，探討地政機關權利書狀證明委外核發及管理之可行性評估；陳淑慧（2010）以使用者對於地政機關網路申領地政電子謄本使用者接受度及影響因素為探討，採用隨機抽樣方式，進行問卷調查之研究，結果顯示「預期績效」、「促進配合因素」及「信任」都會正向影響行為意願，其中以「信任」最具影響力，作為地政機關推行網路申辦服務之參考。

以地政機關業務電腦化後的服務品質、效率、再造為研究的論文有：劉木雄（2005）以服務品質項目，從服務品質、土地登記制度、地政人員異動等三方面進行研究分析，提出結論及建議；丘永台（2003）以地政事務所探討服務再造之關鍵成功因素，以洽公民眾、地政士、地政事務所人員及縣政府地政局人員等實地問卷調查，以供需不同立場，對意圖、整體服務績效的感受程度，提出改善對策；許世強（2002）以單一窗口的理論基礎，探討組織設計、流程再造及品質管理，並以「地政單一窗口作業」為調查對象，了解民眾對地政事務所單一窗口服務的滿意度，驗證服務品質，藉以作為地政單一窗口服務品質改善的依據；謝美菱（2002）以地政事務所為個案探討，從數位化、網路化、虛擬化打破傳統的服務觀念，促使流程及組織再造，其研究發現數位化提高了作業效率及品質，網路化提高資源的共享共用，考慮到資訊安全的問題，在網路便民服務效果上較差，藉由資訊系統的整合及外包方式，可以將組織虛擬化，建構行動化的政府。

從以上文獻回顧，前述諸多文章為探討，自電子化政府議題面向、政策的推動、行政效率及便民服務切入研究以電子化政府對組織創新、組織變革及組織再造等議題，而資訊安全部份自資訊安全防護面向、雲端服務面向、法律觀點面向種種觀點切入，地政以業務電腦化後機關的服務品質面向、電腦化流程服務面向

及電腦化後機關的服務品質切入探討，但卻很少有文章從便民服務原點出發，配合電子化政府努力的過程，結合資訊安全，希冀參考前人研究方向，更甚在於地政機關上，作一深入探討研究。

## 第四節 研究方法與架構

### 一、研究方法

#### (一) 文獻探討

針對本研究收集國內外相關學術論文、期刊及書籍進行整理，藉以探究電子化政府的意義、資訊安全及個人資料保護等議題，整理地政機關便民服務措施相關構面文獻，作為本文實證之基礎，探討地政便民服務措施與資訊安全相關問題，並進一步作為深度訪談之依據。

#### (二) 深度訪談

設計半結構式訪談大綱，以便研究者在進行訪談過程中亦能因受訪者回應而相互互動，訪談對象包括二類別，一為政府機關之公務人員，訪談大綱如表 1-1，其中包含領導及督導首長層級、管理及中階稽核主管人員，以及資訊人員和作業業務承辦人員，另一類別為民眾，訪談大綱如表 1-2，其中包含從事專業土地代書及一般民眾。

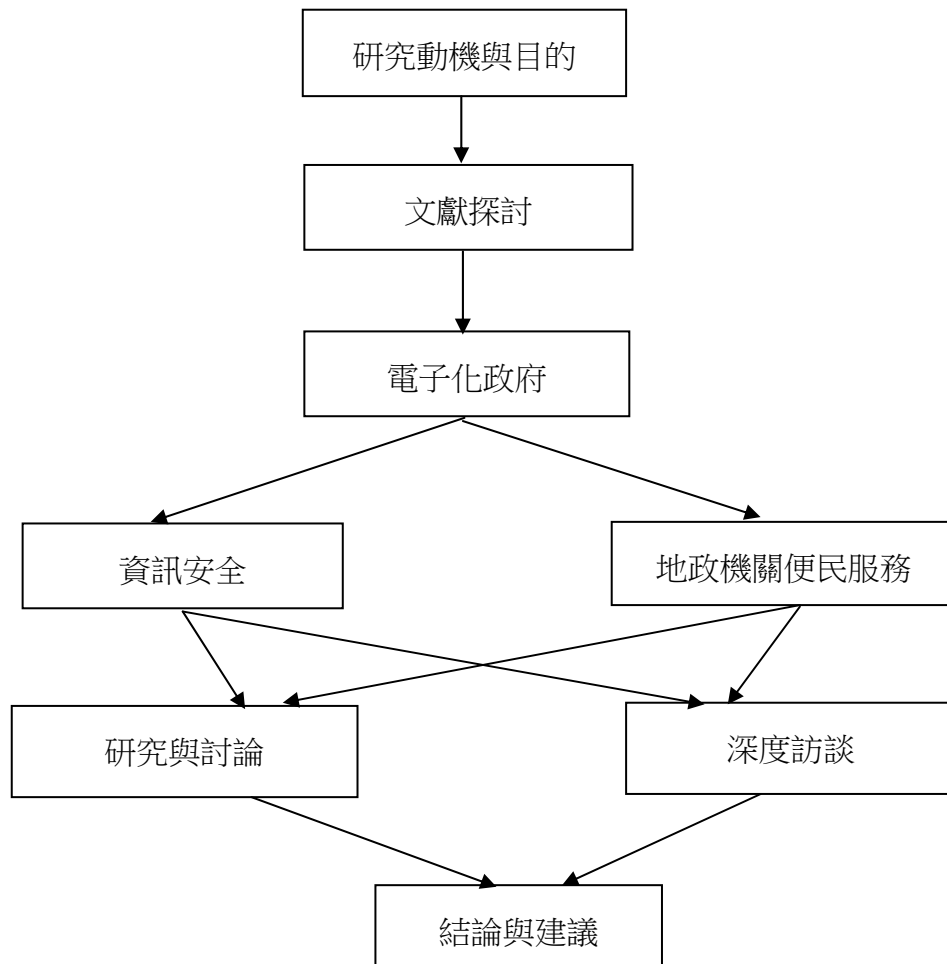
#### (三) 研究限制

本研究雖力求文獻整理、訪談調查上完整客觀，但由於人力時間關係存有許多限制，而無法縝密周詳，僅就嘉義市地政機關（嘉義市政府地政處及嘉義市地政事務所）作為研究對象，其他各縣市地政機關便民服務項目及使用資訊系統各

有差異性，未就其他縣市之地政機關便民服務加以探討，恐無法充分反映資訊安全上之全貌。

另由於地政業務繁雜，僅針對涉及電腦化及為民服務之各項業務（如謄本核發、閱覽查詢、案件查詢）加以衡量，而內部作業電腦化涵蓋的業務（如立體圖資、建物測量成果繪製）則未列入研究的範圍。

## 二、研究架構



圖一-2 研究架構流程圖

## 第二章 文獻探討

### 第一節 電子化政府

我國電子化政府的發展歷程，最早可追溯到政府推動業務電腦化時期，當時電腦都是專屬系統，例如戶役政、地政、稅務等大型行政資訊系統，直到 1990 年代，個人電腦的應用日漸普及，網際網路也進入多媒體應用，政府機關因應科技的演進，而進入以網際網路應用為主軸的電子化政府（李國田，2007）。

所謂「電子化政府」根據聯合國的定義，為「政府應用資訊通訊科技提升內外部關係」，更進一步說明是「使用資訊通訊科技提升政府與民眾、企業或其他政府機關間的關係」，善用資訊及通信技術，推動電子化政府，提昇行政效能和服務品質，已成為世界各國推動政府再造的一項重要課題。電子化政府的重點在於利用資訊科技以提供更好更有效的行政服務及發展更有責任的政府角色(小尾敏夫，2007)。過去多年來，政府積極推動業務電腦化和網際網路應用，已有初步成果，如戶政、地政電腦化、通關自動化、網路報稅等，惟就民眾的需求而言，仍有大幅的努力空間，相關問題如：政府網站內容資訊不足，民眾取得政府資訊不易，電子化政府基礎法規與安全信賴環境的建設不足等，均有待加速解決。

我國自 1996 年啟動電子化政府計畫，1997 年 7 月的「電子化/網路化政府中程推動計畫」，揭開我國電子化政府第一階段的序曲（賴世培等，2002），至行政院 2011 年 6 月核定「第四階段電子化政府計畫（2012 年至 2016 年）」，電子化政府計畫已邁入互動與整合的階段，結合 web2.0 的理念，以民眾與企業的需求為導向，跨機關橫向與縱向的整合，提供單一窗口的服務。

## 一、第一階段

「電子化/網路化政府中程推動計畫」自 1997 年 7 月起至 2000 年 6 月止，係我國電子化政府推動發展的第一個關鍵性基礎計畫，計畫內容的規劃主要考量當時行政部門資訊化程度的客觀條件，選擇策略性、關鍵性項目重點突破，包括政府網際網路骨幹網路（政府網際服務網，Government Service Network, GSN）、普及上網與電子郵遞應用、電子認證系統、關鍵性應用系統、跨系統資料交換電子閘門、整合智慧 IC 卡、資訊安全等計畫。由於政府體認到跨時代行政革新工作的重要性，在人力物力及經費的全力支應下，第一階電子化府建置順利推展（崔灝東，2011）。

而政府網際網路骨幹網路專為政府機關提供網際網路連線服務的系統，大幅減輕各機關使用網際網路的費用負擔，得以在短期間內迅速地帶動政府機關連線上網，對電子化的整體推動是一項非常成功的策略，也得以在 10 年間，政府網際服務網與時俱進，提供各機關寬頻服務，使得各項重要的電子化政府應用順暢推展（賴世培等，2002）。

## 二、第二階段

行政院研考會持續整體推動電子化政府，於 2001 年 4 月核定通過「電子化政府推動方案(2001~2004)」，主要推動方案是從「基礎環境建設」、「資訊應用發展」、「資訊流通共享」、「上網應用服務」4 個層面推動建構，同時標舉出「服務效能提升」、「辦公效率提升」、「決策品質提升」3 個主軸。大抵仍循著第一個電子化政府 3 年計畫的工作項目，持續推動發展。

「電子化政府推動方案」具急迫性並需投入較多經費的計畫，提列出在「e 化政府計畫」中，有「整合服務單一窗口」、「線上政府服務 e 網通」、「公文交換

G2B2C 計畫」、「政府機關視訊聯網計畫」、「開放政府數位資訊」、「防救災緊急通訊系統整合建置計畫」共 6 類子計畫，由公共建設挹注經費優先推動<sup>6</sup>，行政院於 2002 年 5 月核定通過「挑戰 2008：國家發展重點計畫（2002~2007）」中第 6 分項為「數位臺灣計畫」（行政院研究發展考核委員會，2007），「數位臺灣計畫」電子化政府重點計畫有 18 項，主要包含有電子化政府整合深化應用之基礎性系統發展、政府施政基礎重要資訊系統發展及電子化政府策略性應用系統發展等（蘇俊榮，2005）。而「政府整合服務單一入口」由行政院研考會規劃推動，為此階段最具企圖心與挑戰性的計畫，也是我國電子化政府順利邁向下一階段，提供整合創新流程服務的關鍵性計畫（行政院研究發展考核委員會，2008）。

### 三、第三階段

2007 年 3 月行政院通過「國家資通訊安全發展方案（2007~2011 年）」，配合新興資訊通信科技的發展與應用趨勢，以發展「優質網路化社會」（Ubiquitous Network Society）為主軸，希望能從民眾的觀點，推動與生活息息相關的資訊通信科技創新應用，讓民眾不受時空與設備的限制，安心且方便的上網取用生活所需的各項服務，政府將提供隨手可得的政府服務，並轉型成為電子治理之活力政府。

「優質網路政府計畫」（2008 年至 2011 年），納入「優質網路社會計畫」，計畫目標為發展主動服務，創造優質生活、普及資訊服務，增進社會關懷及強化網路互動，擴大公民參與，配合 Web2.0 發展趨勢，政府推動民眾「e 管家」、企業「e 幫手」、政府「e 公務」等主動整合服務，朝向整合、互動、創新、即時及客製化的 I-Government 方向發展，落實推動電子化政府以增進民眾福祉與提升國家競爭力的目標。

---

<sup>6</sup> 蘇俊榮（2005）。〈電子化政府面面觀〉。行政院研究發展考核委員會資訊管理處，2005 年 9 月 4 日簡報資料。

#### 四、第四階段

為深化前期優質網路政府計畫成果並接續智慧台灣計畫有關電子化政府工作推動，逐步達成「推動行政流程改造」、「發展整合性創新服務」及「提升便民服務品質」的目標（行政院研考會，2010），且鑑於家戶上網率及電子化政府服務使用率日漸提高，更因應國內環境變化（如 2010 年部分縣市改制直轄市、2012 年起啟動行政院組織改造新部會架構等），行政院 2011 年 6 月核定「第四階段電子化政府計畫（2012 年至 2016 年）」（江美琦，2011），強調以民眾服務的觀點，推動跨機關的服務流程（宋餘俠，2012），以提升政府行政效能，增進政府整體服務品質，提供符合民眾需求的全程創新服務（江美琦，2011）。

第四階段電子化政府計畫為鼓勵創新應用服務，包含 6 個旗艦計畫，「政府雲端應用服務」、「基礎資料庫擴增」、「主動全程服務」、「行動電子化政府」、「結合社會網絡」、「e 化服務宅配到家」（江美琦，2011），透過滾動式修正式，逐步調整，真正做到跨域服務、建構共享環境（宋餘俠，2012），加強新興科技應用、整合中央與地方各級機關服務資源，促進施政與服務更公開透明，建立資訊共享機制及以民眾的生活需求，以便利角度思考，推展更契合民眾需求的服務，進一步提高民眾認同與參與、提升政府服務效能及民眾、社會各界使用電子化政府各項服務的感受（江美琦，2011）。

行政院研考會 2013 年 1 月於行政院院會中報告，將以「全面推廣政府服務流程改造」作為引導政府機關改造服務流程，提供主動、便民服務之重點策略。配合行政院組織改造工程，機關整併及功能職掌重新調整，對政府服務產生影響，從民眾觀點重新檢討服務流程，擇定「全球招商及投資全程服務」、「全面免附戶籍謄本」及「e 化服務宅配到家」三項重點工作項目優先推動。「第四階段電子化政府計畫」自 2013 年度起滾動修正部分計畫內容，行政院 2013 年 1 月 7 日院臺

綜字第 1010083053 號函核定，以因應資訊服務發展趨勢及強化組改配套措施修正主要內容為「政府雲端運用服務」、延長「政府施政計畫管理雲端服務發展計畫(原『政府施政計畫管理整合平臺建置計畫』)」至 2016 年度、增加「基礎資料庫擴增」計畫、擴增「檢察、矯正、廉政資料庫整合提升計畫」。

電子化政府的發展，遇到新興技術，諸如行動裝置、雲端運算等，未來更有實現無所不在的政府服務的機會，過去電子化政府大多是政府服務上網，讓民眾可以 24 小時隨時隨地取用，未來不只是隨時隨地取用，還要隨不同裝置，不同需求，自動主動彈性客製化地提供政府服務，實現服務深度、廣度和多樣性。政府要先完成資訊應用的整合，流程管理整合，才能提供跨部門的全程服務，打造無所不在的政府服務（王宏仁、曾筱媛，2012）。

## 五、政府資訊組織與人力

行政院在「挑戰 2008：國家發展重點計畫（2002~2007）」中，將推動電子化政府方案列入數位臺灣計畫指標，2008 年電子化政府報告書邁向優質網路政府中，指出為民服務資訊化的策略規劃，將朝整合性、親和性、安全性及單一入口進行整體考量，2002 年「行政院所屬各機關資訊組織及人員設置參考原則」明訂「資訊單位任務由原先偏向處理例行性資訊業務應轉型為資訊規劃、監督、管理單位」，因此政府機關資訊組織定位資訊業務之規劃、協調、考核，資訊系統之建置、執行、維護及人員訓練等相關事務委由民間廠商委外方式進行（王秉鈞、劉愈志，2004）。政府資訊人力同時兼具組織業務與資訊科技之相關專業知識，但要能發揮政府資訊能量的更大化及深度化，必須再提升到「策略協助」。因此，在強化政府資訊組織功能及人力質量的前題下，將各機關資訊人力往部會集中，以建立為民服務的創新思維，為資訊改造的首要工作。（行政院研究發展考核委員會，2008）

政府資訊組織大都隨著各機關資訊作業推動的先後而逐步設立，資訊組織已



成為各機關中不可或缺的幕僚單位，但尚未建立一套資訊組織設置評估標準，各機關資訊組織的型態眾多，政府資訊單位除部分為正式建制之「資訊處」、「資訊室」或內部單位所屬「資訊科」、「資訊課」外，尚有逾半未完成法制化，在未具備專責資訊單位及人力不足的情況下，將影響政府資訊管理功能的長期發展（行政院研究發展考核委員會，2005）。

配合行政院組織改造，2008 年廢止「行政院所屬各機關資訊組織及人員設置參考原則」，因應資訊科技之快速變化，為利我國電子化政府之推動，對政府資訊組織定位，及資訊專業人員設置、進用及留任，應有全盤策略整體調整，並因應政府資訊業務委外的趨勢，強化資訊主管會同業務單位協同作業的能量，並設置適當層級之資訊單位，提升政府資訊單位服務功能與地位（行政院研究發展考核委員會，2005）。2010 年設置第三方顧問資訊改造專案管理辦公室（PMO），提出資訊人力向上集中，以利統合部會資訊業務與政策，發揮資訊組織能量，增加職務輪調與升遷機會，提升資訊人力專業技能與升遷管道。

由於資訊通信技術演進快速，機關在推動資訊服務專案時，往往面臨專業人才不足之困境，無法有效管理大型資訊服務專案之執行（張善政，2012），以行政機關而言，行政院組織改造自 2012 年 1 月 1 日陸續啟動新部會架構，各級政府資訊單位之設置業已陸續完成法制化，政府資訊通信科技之應用與推動都應隨之配合調整，故此設立院級兼任資訊長及部會級兼任資訊長。

行政院於 2012 年 4 月 24 日核定推動「兼任資訊長二級制」，由行政院國家資訊通信發展推動（NICI）小組總召集人兼任院級資訊長。因行政院自 2001 年成立「行政院國家資訊通信發展推動小組」，總召集人統籌協調推動國內資訊通信建設、產業發展與電子化政府服務，其跨部會政策統籌協調及策略發展扮演的任務、功能、工作內容及具體成果，實質上已形同建置院級資訊長機制，可發揮統籌及整

合之綜效；另由部會副首長兼任部會級資訊長，亦可有效督導所屬機關進行跨部門協調，善用資訊通信科技以增進行政效能及服務品質（張善政，2012）。

2013年1月1日修正行政院國家資通安全會報設置要點，修正其該會報下設網際防護及網際犯罪偵防等二體系，網際防護體系由行政院資通安全辦公室主辦，負責整合資安防護資源，推動資安相關政策；網際犯罪偵防體系由法務部及內政部共同主辦，負責防範網路犯罪、維護民眾隱私、建立資訊通信基礎建設安全等工作。配合行政院政府資通安全組織及業務功能調整，原行政院研究發展考核委員會負責政府資通安全工作（含督導技術服務中心）依修正要點調整由行政院資通安全辦公室主政辦理，調高資訊安全組織架構，藉以提升政府部門重視性資訊安全防護之重要性（行政院研究發展考核委員會，2013）。

## 第二節 資訊安全

臺灣推動政府e化多年，多數機關e化已顯現成效，民眾接受電子化政府服務程度日益提升，但近年來網路上的攻擊事件頻繁，網路上的犯罪工具隨手可得，各機關資安事件亦有所聞，如何建立安全的資訊通信環境，讓使用者能安全使用網際網路進行交易，因此資通安全與防護是基礎建設的重點工作項目。

### 一、資安管理

資訊對組織而言就是一種資產，和其他重要的營運資產一樣有價值，因此需要持續給予妥善保護，資訊安全可保護資訊不受各種威脅，確保持續營運、將營運損失降到最低、得到最豐厚的投資報酬率及商機。

#### （一）資訊安全

資訊安全是一種防止與偵測未經授權而使用、竊取、破壞資訊系統的一種過

程與程序，資訊安全的工作必需事先妥善規劃、確實謹慎實行各項必要的資訊安全措施，並且持續不斷的檢討修正實施，以確保隨著時間的演進，仍可以維持資訊的安全性。資訊存在的方式有許多種，可以列印或書面表示、可以用電子方式儲存、可以用郵寄或是電子郵件傳送、也可以用影片播放或以口頭說明。無論資訊的形式為何，以何種方式與他人共享或儲存，都應以適當的方式加以保護。

依據經濟部 CNS17799「資訊安全管理之作業要點」之定義，資訊安全包括必需能保護儲存於資訊系統中資料之機密性（Confidentiality）、完整性（Integrity）與可用性（Availability）（龔元興，2009），即所謂「C.I.A.」，因此，安全性機制所提供的服務：

1. 機密性（Confidentiality）：確保資料傳遞與儲存的私密性，且避免未經授權的使用者有意或無意的揭露資料內涵，例如資料於網路傳送時被攔截竊取，或機關不小心公佈不該公佈的訊息，均是違反資料的機密性，因此在機密性資料傳遞和儲存時，務必加密處理，採用安全性協定，例如 SSL<sup>7</sup>、IPSec<sup>8</sup>。
2. 完整性（Integrity）：避免非經授權的使用者或處理程序竄改資料，亦即所使用的資料經傳送或儲存過程中，必需證明其內容並未遭到竄改或偽造才能稱為完整性。
3. 可用性（Availability）：讓資料隨時保持可用狀況，組織資料必需即時並可靠的提供給組織內部各個層級或外部服務的使用需求，亦即系統的高度可用性是指必需確保不能中斷服務，例如地震的威脅則是危及「可用性」。

---

<sup>7</sup> SSL(Secure Sockets Layer)：是網頁伺服器與瀏覽器之間以加解密方式溝通的安全技術標準，這個溝通過程確保了所有在伺服器與瀏覽器之間通過資料的私密性與完整性，而為了使用 SSL 安全連結，一個網頁伺服器需要一張憑證。

<sup>8</sup> IPSec (IP Security)：是針對位於網路層的 Internet Protocol 所提出的安全性協定，IPSec 主要提供兩種功能：認證(Authentication)與保密(Confidentiality)。所謂認證，是指確認通訊雙方的身份，以及確保雙方之間傳輸的資料未受他人破壞或竄改。保密則是將通訊內容予以加密，防止網路上的第三者讀取通訊內容。

延伸安全性機制所提供其它安全性服務（蘇建興、王威傑，2011）：

1. 不可否認性(Non-repudiation)：為防止存心不良的使用者否認其所做過的事，包括送出信件、接收文件、存取資料等，即交易的收發雙方參與安全管制且無法否認執行過的交易，例如數位簽章就具備不可否認性。
2. 身分鑑別(Authentication)：辨別資訊使用者的身份，即可以記錄資訊是被誰使用過，例如帳號、身份證統一編號、員工編號。
3. 存取權限控制(Authority)：依照身份給予適當的權限，例如出貨人員不被允許查看客戶詳細基本資料，僅有管理階層以上的權限才能。

## （二）安全的管理

要達到資訊安全就必須實施適當的安全管理，為了達成營運既定的安全目標，就必須建立控制措施，安全管理是將組織的風險降低到一個可以接受的程度並且持續維持這個可接受的程度的過程，必需由上往下(Top-down)實施，由上層管理人員至一般員工必需參與，為達到安全性管理目標，在協助組織規劃有關資訊安全管理的策略時，人員（People）、流程（Process）、技術（Technology）為一個思考的架構，俗稱為「PPT」，也就是在安全管理方面涵蓋此三個層面，含括依照組織營運目標與資訊安全政策，透過教育訓練來讓所有「人員」了解並落實其應有的安全責任；依照各單位業務屬性不同，訂立各項安全的作業「流程」，並留下相關的作業記錄；透過各項資安「技術」的協助，來偵測防禦可能來自內部與外部的各項威脅，其中人為管理的核心，更是管理的基礎<sup>9</sup>。

不論技術或實體流程管理多麼先進或如何具有效率，其實都無法避免一個問題—「人」，因為人為因素極具不確定性，而實務上從許多已發生的資安事件中，

---

<sup>9</sup> 花俊傑（2011）。〈存取控制的資安要求(上)〉。《網管人》，2011年6月第65期，2013年4月26日查詢，取自 [http://www.netadmin.com.tw/article\\_content.aspx?sn=1106020007](http://www.netadmin.com.tw/article_content.aspx?sn=1106020007)

人的問題往往佔有極高的比例，因此，如能針對「人」實施適度的資安教育，相信資安推展將可事半功倍。

而整個資訊安全防護體系其實是要達到四個目的：

1. 嚇阻(Deter)：讓入侵者在面對目標時，會感覺風險或代價太大而心生畏懼，因而打消入侵行為。
2. 偵測(Detect)：當有入侵發生時，能夠及時發現。
3. 阻延(Delay)：讓入侵行為困難，必須使用多重工具，耗費更多的時間和精力，以增加其被發現的機會。
4. 禁制(Deny)：就是阻止入侵行為。

## 二、資訊安全的威脅

資訊安全的威脅來自於內部弱點和外部威脅，當內部弱點加上外部威脅就會造成資安事件，而攻擊方式有蓄意、故意、無意、人為、自動等。

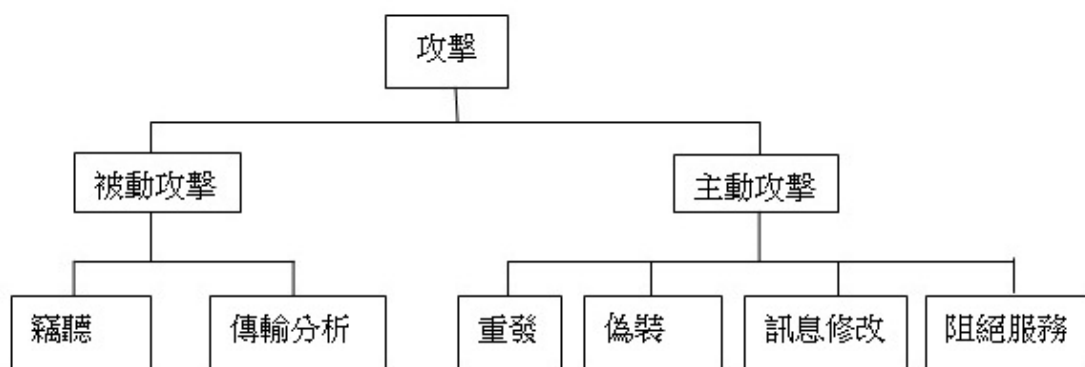
(一) 內部弱點：指來自組織內部對資訊安全所造成的威脅，如設備硬體損害、內部員工或協力廠商等因素所形成的弱點。

(二) 外部威脅：指原因由外部形成對組織資訊安全造成的威脅，如天然災害、駭客、病毒等因素<sup>10</sup>。

針對網路通訊內容的攻擊可大致分為主動式攻擊與被動或攻擊兩大類型，如圖二-1（謝續平，2011）：

---

<sup>10</sup> 資訊安全概論（2013）。〈地方行政研習 E 學中心資訊安全與管理類課程〉。2013 年 2 月 28 日查詢，取自 <http://elearning.rad.gov.tw/moodle/course/category.php?id=41>



圖二-1 網路攻擊種類

- (一) 被動攻擊：未被授權者得到權限且連接上網路時，在沒有更動資料內容的情況下進行竊聽或傳輸分析等攻擊時稱之。
- (二) 主動攻擊：當攻擊者對目標所傳輸的訊息或資料進行修改或刪除等動作稱之，對於主動攻擊者常常可以利用技術偵測到。主動攻擊可以分成偽裝、重發、修改訊息阻絕服務 4 種型態，或採取混合方式進行攻擊。

### 三、資訊安全之法令與管理規範

#### (一) 相關法令

##### 1. 電子簽章法：

為建立安全及可信賴的網路環境，確保資訊在網路傳輸過程中不易遭到偽造、竄改或竊取，且能鑑別交易雙方的身分，並防止事後否認有進行交易的事實，是電子化政府及電子商務能否全面普及的關鍵，為使數位簽章技術製作的電子文件的法律地位明確，我國電子簽章法於 2001 年完成立法，2002 年 4 月 1 日正式實施，主要精神是建立電子簽章機制，除了一般書面認可機制外，也承認電子簽章功能，

以增進電子通信及交易安全，並進而確定電子簽章及電子文件之法律效力<sup>11</sup>。

## 2. 個人資料保護法：

為規範電腦處理個人資料，以避免人格權受侵害，並促進個人資料之合理利用，1995年8月特制定「電腦處理個人資料保護法」，但限於電腦處理之個人資料者，不包括人工處理之資訊在內，因此在2010年5月修訂為「個人資料保護法」，行政院於2012年9月21日以院臺法字第1010056845號令：「中華民國99年5月26日修正公布之『個人資料保護法』，除第6條、第54條外，其餘條文定自101年10月1日施行」<sup>12</sup>，擴大適用於所有事業、團體或個人，亦將人工紙本之個人資料部分納入保護之範圍，為我國國人個人資料作更完善之保護措施。

## 3. 刑法：

刑法第36章妨害電腦使用罪專章即刑法第353條至第363條，其電腦犯罪類型為偷竊密碼、網路入侵、訊息竊取、社交工程、不當內容、詐欺、軟體財產權、蓄意資訊收集、惡意程式、IP假冒、偵探、偽裝、侵佔、欺騙、恐怖活動…等處以刑罰，並對公務機關加重其刑，屬告訴乃論<sup>13</sup>。

## 4. 國家機密保護法：

2003年發佈，為建立國家機密保護制度，確保國家安全及利益，對政府機關持有或保管之資訊，建立國家機密保護制度，屬國家機密之收發、傳遞、使用、

---

<sup>11</sup> 全國法規資料庫入口網 (2011a)，2011年4月18日查詢，取自 <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContent.aspx?pcode=J0080037>

<sup>12</sup> 全國法規資料庫入口網 (2011b)，2011年4月18日查詢，取自 <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContent.aspx?pcode=I0050031>

<sup>13</sup> 全國法規資料庫入口網 (2013a)，2013年2月28日查詢，取自 <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=C0000001>

持有、保管、複製及移交，應依其等級分別管制；對於洩密、刺探或收集經核定之國家機密者，處以徒刑<sup>14</sup>，確保國家安全及利益。

## （二）管理規範：

行政院及所屬各機關資訊安全管理要點：

行政院為推動各機關強化資訊安全管理，建立安全及可信賴之電子化政府，確保資料、系統、設備及網路安全，保障民眾權益，特訂定「行政院及所屬各機關資訊安全管理要點」。規定行政院及所屬各機關應訂定資訊安全計畫實施，並定期評估實施成效，計畫內容包括：（1）資訊安全政策訂定。（2）資訊安全權責分工。（3）人員管理及資訊安全教育訓練。（4）電腦系統安全管理。（5）網路安全管理。（6）系統存取控制管理。（7）系統發展及維護安全管理。（8）資訊資產安全管理。（9）實體及環境安全管理。（10）業務永續運作計畫管理。（11）其他資訊安全管理事項。並依據「行政院及所屬各機關管理安全要點」中所要求之事項，於1999年行政院研考會（88）會訊字第05787號函頒「行政院及所屬各機關資訊安全管理規範」詳細實施規範說明。

## 四、資訊安全管理系統（ISMS，Information Security Management System）

要達到資訊安全就必須實施適當的控制措施，資訊安全管理系統（ISMS）是一套有系統地分析和管理的資訊安全風險的方法，乃組織管理系統的一部分，必須依據風險管理的方法加以制訂，進而用以建立、執行、操作、監控、審查、維護與改進組織的資訊安全<sup>15</sup>。整合資訊政策、標準、程序、資訊組織與資源、風險管

---

<sup>14</sup> 全國法規資料庫入口網（2013b），2013年2月28日查詢，取自  
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=I0060003>

<sup>15</sup> 唐雨漁（2011）。〈ISMS政策探討〉。法務部政風司。2011年4月18日查詢，取自  
<http://www.tycg.gov.tw/files/download/455d7741.ppt>



理、安全意識與教育訓練、內部控制、資訊稽核的資訊安全架構（洪國興、季延平、趙榮耀，2005），包含實體面及技術面，更擴及政策、資源、管理與控制等，並因組織環境的變化，需作適當的檢討與修正，形成一個循環週期。1995 年英國國家標準協會（British Standards Institution, BSI）制定 BS7799-1「資訊安全管理實務準則」第一部分（Information Security Management – Part 1：Code of Practice for Information Security Management），有較完整的資訊安全管理架構（洪國興、趙榮耀，2003）。而 BS7799 資安管理標準到了 2005 年國際標準組織（ISO）正式公布 ISO/IEC27001：2005 資安管理國際標準，我國經濟部標準檢驗局業依新標準制定 CNS27001：2007，以取代 CNS 17800：2002 作為我國受理 ISMS 之驗證標準。認證（Accreditation）係指辦理第三者認證服務之組織，我國「財團法人全國認證基金會」（TAF），於 2003 年成立，乃承接經濟部標準檢驗局之認證業務與開發新認證業務，為國內辦理第三者認證服務之單一機構。

ISO27001 資訊安全管理驗證等同於公開宣告組織對資訊控管的能力，建立資訊安全標準的通用基準，強化資訊安全管理的運用，增進組織內部運作的互信與自信。

## 五、個人資料保護

1992 年經濟合作暨發展組織(The Organization For Economic Cooperation And Development, OECD)第一次推出資訊系統及網路安全指引，由於資訊技術持續進步帶來巨大的利益，同時各種威脅與負面影響也隨之出現，促使對資訊通信安全更加重視。我國於 1995 年頒布「電腦處理個人資料保護法」，而後於 2010 年修訂為「個人資料保護法」，因隨著全球電腦及網際網路科技發展飛速，電子商務隨即席捲全球各類商務市場，在數位化日常生活中，個人隱私、資料亟需受到保護，修訂之「個人資料保護法」已擴大適用於所有事業、團體或個人，亦將人工紙本

之個人資料納入保護之範圍，為我國國人個人資料作更完善之保護措施。

個人資料保護這類議題正受到全球重視，在這個世紀，資訊將如同金錢，如同權力（蕭美慧譯，1999），如何為合法之個人資料蒐集、處理或利用，並預防個人資料外洩事件發生，是目前公務機關最應重視且最急迫需要解決的難題。法務部定訂個人資料保護法施行細則（2012年9月26日公布），因此行政院於2012年9月公布之「個人資料保護法」，除第6條、第54條外，其餘條文定自2012年10月1日施行，其影響層面廣泛，含括公務機關、公司企業，甚至一般民眾，尤其是以管理個資為主的戶政、稅務及地政等公務機關，更應需有正確之認識。

經整理我國目前通過之個資法內容，其修法重點包含蒐集限制原則（個資法第6、15、19條）、利用限制原則（個資法第5、16、20條）、資料品質原則（個資法第11條第1項）、敏感性資料處理原則（個資法第6條）、告知原則（個資法第7、8、9條）、個人參與原則（個資法第11條第2、3項）、安全管理原則（個資法第12、18、27條）、國際傳輸原則（個資法第21條）以及責任原則（當事人受侵害時，賦予救濟管道，個資法第28、29條）等。

2010年5月修訂為「個人資料保護法」後，在金融監督管理委員會2010至2012年金融業客戶資料外洩懲處案，整理如下表二-1，個資外洩原因分別為駭客入侵、資料流程的內部控管及資料銷毀程序問題。

表二-1：金融監督管理委員會 2010 至 2012 年金融業客戶資料外洩懲處案

懲處日期	金融機構	客戶資料外洩案件	懲處金額	資料來源
2012.11.27	台新銀行	<ul style="list-style-type: none"> <li>行員將企業客戶資料上傳到某大學網路磁碟</li> <li>行員將客戶證券交易資料上傳到個人網站</li> </ul>	400 萬	金融監督管理委員會
2012.6.7	兆豐銀行	<ul style="list-style-type: none"> <li>11 台個人電腦硬碟資料，外流到二手市場</li> <li>多屬行員個人資料</li> </ul>	200 萬	
2010.12.10	玉山銀行	<ul style="list-style-type: none"> <li>網路銀行遭駭客入侵</li> <li>共約 1.6 萬筆存戶料外洩</li> </ul>	400 萬	

整理個人資料保護法公布施行後，2012 至 2013 年個資外洩案例，整理如下表二-2，造成個資外洩案例很多，只列出較代表性的案例，外洩機關機構包括中央政府機關、地方機關、學校及國際性公司，個資外洩原因分別為駭客入侵、委外廠商問題、資料未銷毀、跨機關未考量資料的提供或利用、資料流程內部控管及人為疏失等問題。皆因未對單位內部個人資料的蒐集、處理、利用及銷毀的資料流程未清楚，因而也未能加以有效的控管稽核。

表二-2：2012 至 2013 年個人資料外洩案例

日期	機構	個人資料外洩案件	資料來源
2013.3.21	臺北市敦化國中	<ul style="list-style-type: none"> <li>訓導處生教組長與訓輔聯席會議時，將校內高關懷學生名單帶回辦公室，忘記銷毀直接丟入回收箱，被另一名老師拿給學生再利用，學生個資外洩。</li> <li>紙本文件資料銷毀流程的個資防護疏失。</li> </ul>	數位時代 整合行銷部
2013.2.25	臺灣 Nokia	<ul style="list-style-type: none"> <li>旗下 5 個委外給安捷達顧問公司負責的行銷網站，遭駭客入侵，總外洩的個資筆數可能高達 150 萬筆，其中 17 萬筆個資遭駭客公布。包括姓名、電話與電子郵件，其中約 7,000 筆資料含有密碼較機密的資訊，Nokia 已透過簡訊通知個資當事人。</li> <li>屬對委外廠商未善盡監督管理責任。</li> </ul>	Ettoday 東森新聞雲
2013.1.7	屏東縣政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>縣立殯葬專區開發計畫環境影響說明書，附件含有 100 多人的身分證字號、電話、地址等個資，上傳到環保署網站供人查詢瀏覽，被控告違反個資法，並求償 200 萬元。</li> <li>環保局依民政處提供資料公告，民政處依規定呈現資料，2012 年 8 月送交環保署時個資法尚未實施。</li> <li>公務機關未考量對跨機關資料的利用。</li> </ul>	資安人科技網
2012.11.23	遠東國際商銀	<ul style="list-style-type: none"> <li>在資源回收場發現一大堆信用卡申辦客戶資料，包括存摺、公司服務證、身分證等影印本，遠東商銀則稱，此案是該行離職員工的個人不法行為。</li> <li>員工私下保留影本，屬資料流內部控管的漏洞。</li> </ul>	自由時報 電子報
2012.8.3	考選部	<ul style="list-style-type: none"> <li>線上問卷填寫問卷者的姓名、手機、地址等個人資料，在網站中所有上線民眾都可查閱，粗估有四千多名民眾的個資，在網路曝光近 24 小時。</li> <li>資訊管理員工疏失。</li> </ul>	蘋果日報
2012.3.28	國立科學工藝博物館	<ul style="list-style-type: none"> <li>發送電子報時，把約五千筆訂戶的電子郵件信箱資訊，放在電子報內容中發送出去，雖只有電子郵件信箱個資，並未包括姓名、電話或住址等重要個資。</li> <li>人員發送流程疏失。</li> </ul>	蘋果日報
2012.3.15	內政部	<ul style="list-style-type: none"> <li>網頁下載「100 年志願服務獎勵志工機關名冊」，檔案內有約 40 名志工的姓名、出生日期、身分證字號及住址等資訊。</li> <li>人為作業疏失。</li> </ul>	蘋果日報

### 第三節 政府機關資安管理現況

我國政府機關推展資安管理制度始於 2001 年 1 月行政院核定「建立我國通資訊基礎建設安全機制計畫（2001~2004）」（第 1 期機制計畫），為掌握重要政府機關必要性之資安服務作業，並依照計畫構想，成立行政院「國家資通安全會報」，由行政院長與副院長分別擔任正、副召集人來宣示其重要性（葉俊榮，2011），開啟政府推動我國資通安全建設之路，並於 2002 年將「資通安全通報」正式納入行政體系運作（行政院國家資通安全會報，2007）。

延續第 1 期機制計畫成果，持續推動資安相關建設，2004 年 8 月「國家資通安全會報」進行組織調整，總召集人由政務委員、研考會主委兼任（葉俊榮，2011），並於 2004 年通過第 2 期機制計畫（2005~2008），又於 2007 年修訂，修訂後內容涵蓋通報應變、健全防護、認知及教育、國際合作 4 大政策目標，主要政策包括政府機關資訊安全長責任制度、資安責任等級分級作業與機密資訊保護等。

以 2008 年前 2 期計畫工作為主要基礎，研訂第 3 期機制計畫，2009 年第 3 期機制計畫修訂並更名為「國家資通訊安全發展方案（2009~2012 年）」，強化整體回應能力、提供可信賴的資訊服務、優質化企業競爭力及建構資安文化發展環境 4 大政策目標，訂定各資安責任等級之機關，應規劃作業範圍以實施資訊安全管理制度。（行政院國家資通安全會報，2009）。2012 年 4 月核定推動「兼任資訊長二級制」，由行政院國家資訊通信發展推動（NICI）小組總召集人兼任院級資訊長；另由部會副首長兼任部會級資訊長，有效督導及進行跨部門協調（張善政，2012）。

#### 一、責任分級制度

將資安防護等級由高至低以 A、B、C、D 區分，而資安事件由輕至重則以 1~4 級加以區別。此外凡涉及國家安全、民眾權益等敏感資料及相關重要資訊系統，

皆列為保護標的，藉由管理制度與責任制度的結合，使基本的防護能力與整體的防護機制協力運作，真正提供「安全無虞的網路使用環境」。依據行政院國家資通安全會報資料資安作業服務對象（政府機關/機構）之等級區分如下表二-3，由表中資料顯示共有 3,713 家重點政府機關機構必要性資安服務作業，行政機關最多 2,277 最多，其中等級區以 D 級 1,261 為首，再依序為 C、D、A 級單位。

表二-3：資安作業服務對象(政府機關/機構)之等級區分

家數/單位別等 級區分	行政	國防	學術	事業 (一)	事業 (二)	事業 (三)	事業 (四)	合計
A 級 (重要核心)	71	27	0	16	3	7	2	126
B 級 (核心)	190	102	26	32	34	12	3	399
C 級 (重要)	755	63	25	82	18	21	35	999
D 級 (一般)	1261	0	837	71	14	0	6	2189
總計	2277	192	888	201	69	40	46	3713

資料來源：行政院國家資通安全會報技術服務中心，2004，10 月（龔元興，2009）

## 二、推動措施

配合政府資訊改造，從廣域網路至個人電腦，規劃資安多重防護網具體措施，以建構政府資通安全環境，提升資安防護能力。

1. 提升政府整體網路安全
2. 推動各部會運用虛擬私有網路建立跨所屬機關資訊架構

3. 推廣各部會建立單一入口網、使用共用資訊系統及共用機房
4. 推動各機關核心系統通過資訊安全管理系統認證
5. 推動公務員職務憑證，落實權限管理，提升應用系統安全
6. 建置跨機關安全電子郵遞系統
7. 發展個人電腦檔案加密安全系統

### 三、政府資訊安全之金鑰建設

電子化政府的網路作業與服務，涉及機密性、完整性、認證性、不可否認性及權限控管等資訊安全問題，故要健全政府之電子服務架構，有賴電子認證服務體系之建置。我國於 1998 年首先完成政府公鑰憑證服務架構規則，建立政府憑證管理中心（GCA），提供機關、公司及民眾電子認證服務（行政院研究發展考核委員會，2005）。

行政院研考會於 2002 年建立政府憑證總管理中心(Government Root Certification Authority, GRCA)，為政府機關公開金鑰基礎建設階層架構的最頂層憑證機構，也是開金鑰基礎建設的信賴起源（行政院研究發展考核委員會，2005）。電子憑證運用於電子化政府網際網路上，有 1998 年 3 月財政部正式開辦個人綜合所得稅網路申報，網路報稅開創電子化政府線上電子認證服務，為電子化政府的推動展現成功的開端；交通部也在 1998 年 11 月啟用了電子公路監理服務網站，提供十多項線上申辦服務；行政院公共工程委員會也在 1999 年推出「政府採購資訊公告系統」；2000 年依序推動中央機關、縣市政府、所屬機關學校的公文電子交換，公文電子交換是行政院推動公文處理現代化工作的重要一環，革新公務訊息的傳遞方法。電子閘門系統運用網際網路的新技術，促進跨機關、跨系統線上資料交換，進一步提升跨機關資訊查詢、交換作業的效率。實施之後，戶役政、地政、稅務、法務、警政、入出境、工商等諸多系統間的資料查詢、交換作業，都

可透過網路即時有效地傳遞（行政院研究發展考核委員會，2008）。

政府公開金鑰基礎建設的目的包括下列 3 大項：（一）便民服務方面，使民眾從政府憑證中心取得的身分憑證，到各機關申辦時均可暢通無阻，讓公務員與一般民眾瞭解如何使用電子憑證與保障自己的權益。（二）安全管理方面，規劃政府公開金鑰基礎建設應用系統憑證驗證模組安全檢測機制，以確保政府公開金鑰基礎建設應用系統之安全，強化便民申辦網站安全，以加強民眾對政府網站的信任，避免民眾遭非法網站愚弄或詐欺。（三）國內產業提升方面，經由憑證的大量應用，帶動國內資訊產業相關發展應用腳步，加速資訊產業技術升級（行政院研究發展考核委員會，2008）。

#### 第四節 地政機關便民措施

土地行政乃是國家的重要行政工作，其執行成效良窳並與國家社經發展，民生經濟密切相關。而隨著社會經濟發展，民眾權利意識提升，地政工作積極朝向便民化、資訊化及科技化等方向發展，尤以近年來，地政相關議題並受到社會及民眾密切關注，諸如甫於 2012 年 8 月施行之不動產交易實價登錄制度，以及同年 9 月施行之土地徵收市價補償制度等，在在顯示地政業務之重要。

臺灣地狹人稠，隨著經濟快速發展，土地價值提高，土地問題日趨複雜，法令繁多，地政業務成為人民與政府機關互動最多，關係密切的工作，我國地政機關最高主管機關為行政院，內政部地政司為各地政機關之督導機關，而各縣市政府又設有地政處或地政局，管轄各地政事務所，目前全國計 108 個地政事務所（金門縣政府因未設地政事務所），為第一線為民服務地政機關，辦理土地登記、地價查估、地籍測量，及各項專案、政策性等工作，其承辦業務所涉不動產標的，價值動輒高達千萬元、甚至上億元，影響民眾權益甚鉅，故地政事務所辦理各項工



作，均必須務求謹慎、正確，方得以確保民眾財產權益。

全國地政事務所地政業務電腦化 2011 年 11 月完成，為提升便民服務品質，推動地政資訊系統整合、建置全國性地籍資料庫及擴大地政電子化業務項目，全面提升地政服務，使民眾充分利用電腦及網路，積極架設地政網站，提供各項業務介紹與法規檢索，更進一步建立全國地政電子閘門及應用服務，提供跨所、跨縣市線上申辦地籍、地籍圖謄本服務。

### 一、地政 e 網通計畫

地政服務即時通：以「三通四要」為推動方向，使「民眾網路服務 e 暢通」、「行政機關使用地籍謄本服務 e 點通」、「地政士、不動產經紀人、銀行、法院等人員及業界服務 e 路通」，達成「服務入口要單一」、「地籍謄本要減量」、「業界服務要便捷」、「地政歷史資料要保存」之目的。服務內容包括：

- (一) 運用 e 政府服務平台之電子收費機制，提供便利的地政規費線上繳納服務；  
配合民眾「e 管家」將土地及房屋異動資訊以即時訊息通知所有權人，保護民眾財產權益；結合自然人憑證，提供政府機關與民眾一站式服務。
- (二) 建立地政機關溝通平台，透過線上即時通訊、簡訊、網路電話及電子郵件等方式快速協助民眾解決土地測量、鑑界、不動產過戶買賣、不動產經紀服務、不動產設定、抵押權塗銷等地政業務問題，並配合企業「e 幫手」將即時通訊範圍擴大服務至地政士、不動產經紀人、銀行、法院等，達成電子化政府「服務到宅」目標。
- (三) 推動各項地籍資料（包括土地、建物人工登記簿冊等）掃瞄建檔數位化作業，完成地籍歷史資料全面電腦化，以核發數位化「人工登記簿謄本」，節省原人工登記簿冊調卷影印人力資源與案件處理時間，擴大提供一般民

眾地政歷史資料線上查詢與列印服務，有效提高便民服務滿意度。

#### (四) 計畫重點：

1. 建構屬於地政專屬之全國地政資訊網路。
2. 透過全國地政資訊網同步異動至內政部全國土地基本資料庫。
3. 建立地政電子閘門，開辦線上地政案件申辦、核發地政電子謄本等網路服務。
4. 開發多項地政管理資訊系統，提供各界逐步推動以網路取代臨櫃服務。

## 二、推動成果

### (一) 開發土地登記複丈地價地用電腦作業系統 WEB 版

因應網路化、e 化趨勢及未來地政事務所跨所收件、跨所審查作業流程變革，以 Web-base 方式及三層式主從架構於開發地政整合系統 WEB 版，2009 年委由臺南縣政府辦理上線推廣作業，將臺南縣（已於 2010 合併為臺南市）、宜蘭縣、新竹市及金門縣列優先推廣縣市，所需硬體設備暨作業所需應用軟體等環境及系統執行人力，由各該縣（市）政府提供；其他縣、市則自行辦理上線事宜，至 2012 年 11 月已有臺北市、新北市、臺中市、臺南市、桃園縣、新竹縣、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、花蓮縣、臺東縣、澎湖縣、基隆市、新竹市、嘉義市及金門縣等 18 縣市正式上線作業<sup>16</sup>。

### (二) 開發地政管理資訊系統應用軟體

規劃各級地政機關未來地政資訊業務整體作業，計分地籍等九大應用軟體作業需求，分年開發地政管理資訊系統，2005 年開發未辦繼承登記等 4 個管理系統，2006 年開發公地資料管理及地政業務決策支援管理雛型系統。

---

<sup>16</sup> 內政部地政司全球資訊網（2013a），2013 年 3 月 20 日查詢，取自 <http://www.land.moi.gov.tw/pda/content.asp?cid=37&mcid=10>

### （三）地政資訊網際網路服務作業

全國地政業務在網際網路上已提供地政電傳資訊、地政電子謄本及網路申辦服務，民眾可以方便透過網際網路取得地政資訊。而一般行政機關無法連接地政機關，取得資訊流通共享，為有效達成紙本地籍（圖）謄本減量及未來可連通 e 政府服務平台，2005 年開發地政資訊網際網路服務作業，採政府憑證或自然人憑證認證方式，加強網際網路安全性，提供全國公務機關透過地政資訊網際網路服務作業取得地籍謄本資訊。至 2010 年行政機關取得地籍謄本資訊已達 809 萬張(筆)（內政部地政司，2011）。

### （四）建置全國土地基本資料庫

內政部自於 2002 年委商辦理「第二代地政資訊管理實施計畫之全國土地基本資料庫建立與應用軟體開發案」，以各直轄市、縣市政府地籍資料庫為基礎，全面建置全國土地基本資料庫並開發各項應用系統，2003 年建置完成全國土地基本資料庫，2004 年並將現有各地政事務所之圖解地籍圖數值化成果，採地籍資料庫同步異動方法，同步異動至該屬直轄市、縣（市）政府及內政部地政司，以擴大完成全國土地基本資料庫內容，進一步提供更多樣及全方位之服務與運用，即為提供土地基本資料庫電子資料流通。2006 年內政部地政司已提供監察院、行政院原住民委員會、財政部國有財產局等需求機關使用，資料內容包含各項地籍、地價、地籍圖等資料提供多目標及決策應用。

2011 年 4 月上線「地政電子資料流通服務」，為建立全國地政電子資料統一流通供應窗口，將民眾需親自地政事務所臨櫃辦理的資料申請、繳費及領件作業，由該系統提供全面的電子化及網路化服務作業。

### （五）建立資訊安全機制

為確保地政資訊作業安全，2004 年建立安全監控中心，提供一個安全的地政網路作業環境，保障所有權人土地資料安全，提升地政業務透過網路提供服務之品質與安全。

#### （六）不動產成交案件實際資訊申報登錄及不動產實價交易查詢網

為促進不動交易資訊公開透明化，降低不動產資訊不對稱情形，避免不當哄抬房價，內政部積極推動不動產成交案件實際資訊申報登錄立法，即所謂實價登錄三法，包括不動產經紀業管理條例、地政士法及平均地權條例，2011 年 12 月 13 日經立法院三讀通過，2011 年 12 月 30 日總統令公布，修正條文中皆要求實價申報登錄，公布後 6 個月施行。

不動產成交案件實際資訊申報登錄（簡稱實價登錄），登錄制度於 2012 年 8 月 1 日實施，包括買賣案件、經紀業居間成交之租賃案件及受託代銷之預售屋案件，皆需申報，買賣案件於辦完移轉登記後 30 天內，租賃契約書後 30 天，預售屋於委託代銷契約屆滿 30 日，填具申報書或透過自然人憑證網路登錄申報。

申報登錄之資訊，基於公示原則，經篩選去除顯著異於市場正交易價格及特殊交易之資訊並整理後，將以區段化、去識別化方式提供查詢，以維護個人資料，內政部不動產實價交易查詢網於 2012 年 10 月 16 日開放資料查詢，藉由不動產成交案件實際登錄資訊的發布與提供查詢，促進不動產交易資訊透明化，減少不動產價格哄抬現象，使房地產市場發展更為健全<sup>17</sup>。

### 三、未來規劃

因應未來民眾資訊應用普及率提高的趨勢，勾勒政府「無所不在」的優質網

---

<sup>17</sup> 內政部地政司全球資訊網（2013b），《實價登錄專區》，2013 年 3 月 30 日查詢，取自 <http://www.land.moi.gov.tw/chhtml/hotnewsall.asp?cid=1465>

路化社會目標，將續以「強化溝通」、「安心生活」、「創新服務」為主軸重點，推動「地政服務即時通計畫」，期以提供即時服務為導向，「三通四要」為推動方向，使「民眾網路服務 e 暢通」、「行政機關使用地籍謄本服務 e 點通」、「地政士、不動產經紀人、銀行、法院等人員及業界服務 e 路通」，達成「服務入口要單一」、「地籍謄本要減量」、「業界服務要便捷」、「地政歷史資料要保存」之目的，開闢網路化溝通管道，全面擴大電子憑證應用，加強地政資訊作業安全措施，提供單一窗口的整合性服務，使地政資訊兼具民眾便利服務與人性化及可信賴的服務品質。

### 第三章 研究與討論

2010年5月4日華視新聞及聯合報記者報導，國稅局提供民眾臨櫃下載所得資料的磁片，竟是很多電腦已沒辦法讀取的3.5吋「骨董」級磁片，民眾質疑國稅局「太落伍了」，引發民眾抱怨「難用」的批評<sup>18</sup>。財政部召開記者會對外說明：有關提供3.5吋磁片問題，係以資訊安全、成本及縮短民眾等候時間等因素為考量，且3.5吋磁片成本一片僅5元，隨身碟一個成本則高達2、300元，亦牽涉到硬體設備與軟體系統的變更調整，又因為資料轉存磁碟片只要4秒，燒錄光碟則須花費40秒，選擇提供磁片，可減少民眾等待的時間成本<sup>19</sup>。

2011年國稅局順民意，將納稅人查調的所得資料用光碟片儲存，取代原本老式的3.5吋磁片，沒想到光碟下載資料須比磁片多花五倍時間，造成各地國稅局大排長龍。中區國稅局嘉義市分局為紓解人潮，緊急取出2010年庫存的7千張3.5吋磁片，供民眾選擇<sup>20</sup>。

由上2則連續2年有關國稅局的報導，其考量的重點其一是資訊安全，其二是速度要快，以減少民眾待候時間，故選用即將走進歷史的3.5吋磁片，就資訊

<sup>18</sup> 吳青穎、戴榮賢(2010)。〈3.5吋磁片報稅 國稅局落伍了〉。華視新聞，2013年3月22日查詢，<http://news.cts.com.tw/cts/general/201005/201005040464572.html>  
何炯榮、曾增勳、簡慧珍、徐如(2010)。〈800年前的東西...電腦不能讀 3.5吋磁片報稅 國稅局落伍〉。2010年5月5日聯合報A1版。2013年3月22日查詢，[http://data.udn.com/data/Story?news\\_id=5365920&article\\_date=2010-05-05&article\\_num=1&order\\_num=0](http://data.udn.com/data/Story?news_id=5365920&article_date=2010-05-05&article_num=1&order_num=0)

<sup>19</sup> 財政部(2010)。〈媒體刊載「3.5吋磁片報稅 國稅局落伍」乙案回應處理情形〉。2013年3月22日查詢，<http://www.mof.gov.tw/ct.asp?xItem=57283&ctNode=2451&mp=1>

<sup>20</sup> 曾增勳、謝梅芬、翁禎霞、魯永明、陳信利、廖雅欣(2011)。〈下載報稅所得 光碟慢 民罵翻〉。2011年5月3日聯合報AA1。2013年3月22日查詢，[http://data.udn.com/data/Story?news\\_id=5837806&article\\_date=2011-05-03&article\\_num=1&order\\_num=0](http://data.udn.com/data/Story?news_id=5837806&article_date=2011-05-03&article_num=1&order_num=0)

安全的角度，3.5 吋磁片是最安全的方式，因為如果民眾自己帶自己的隨身碟去，這插進拔出公務的電腦肯定中毒或是中駭客後門程式，相對的便民服務而言，就是速度要快，這應該是民眾最關注的事情，却又引發民眾質疑國稅局「太落伍了、難用」的抱怨，若使用光碟片，雖然方便民眾，但支出的時間及成本也相對的高及浪費。

同樣的在地政機關也有相同問題，為了資訊安全是採地政系統與網際網路系統實體分機，如要提供資料，需從地政系統下載資料到磁片或光碟片後，再到外網去轉檔，故在便民服務上總有不便，因此在便民與資訊安全上兩者相對存有研究探討空間，就文獻探討整理相關研究及問題討論。

## 第一節 就政府機關之政策面

### 一、資訊安全責任等級分級

依「國家資通安全會報」訂定「政府機關（構）資訊安全責任等級分級作業施行計畫」，其單位分級採 A、B、C、D 事件由輕至重採 1~4 級區分，而政府機關單位分級之依據整理如下表三-1。

就表三-1，內述分級依據，每級之第 1 個條款，點示出依據機關等級條件，這是最明顯也是最容易定位自己機關等級之依據，因此大多數政府機關在定義資訊安全責任等級時，皆以機關層級來做區分，而非以管轄資料屬性分級，又該計畫並要求「各單位所屬資安等級由主責機關、中央部會及各縣市政府等單位核定後，報本會報備查」。嘉義市政府函報行政院國家資通安全會報「資訊安全責任等級分級結果」，如表三-2，其中列 B 級機關有嘉義市政府、稅務局及警察局，列 C 級機

關有嘉義市衛生局、環保局、文化局及地政事務所，其他皆列入 D 級單包括區公所及戶事務所，據事務所資訊人員表示，原將地政事務所列入 D 級單位，後經修訂才改列 C 級。

表三-1：政府機關單位資訊安全責任等級分級依據

單位分級	政府機關單位分級之依據
A 級－ 重要核心	(1) 公務機關處理具國家安全機密性或重要敏感性之數位資料之中央一、二級機關(如總統府、行政院、考試院、審計部等)。 (2) 凡涉及國家安全之外交、情報、國境安全、財稅、經濟、金融、醫療及重要民生基礎設施等重要機敏系統(如行政院施政跨部會平台、公文交換、稅務電子閘門、自然人憑證管理、刑案資訊整合等系統)。
B 級－ 核心	(1) 各政府機關(構)具有影響社會秩序、民眾隱私之機敏資料或維運機關 (如部分之中央一、二級機關、各部會之署局單位、各縣市政府、警察局、地方稅捐單位)。 (2) 全國或地方凡涉及社會秩序民生體系運作及民眾隱私等機敏系統 (如各民生體系運作計費登錄、地政、犯罪、地方稅務查詢等系統)。
C 級－ 重要	(1) 部分中央一、二級機關(如蒙藏委員會、消保會會等)。 (2) 涉及地方縣市社會秩序、人民財產安全之重要資訊維運單位。 (3) 各部會之地方性作業單位(如各地區行政執行處)。 (4) 氣象作業中心、管理處。 (5) 各縣市議會、衛生局、文化局等。
D 級－ 一般	(1) 地方鄉、鎮、區公所、代表會、衛生服務中心、鄉村里民代表會等。 (2) 地區性氣象站。

資料來源：「政府機關（構）資訊安全責任等級分級作業施行計畫」



表三-2：嘉義市政府資訊安全等級結果

機關名稱	資訊安全等級
嘉義市政府	B
嘉義市稅捐稽政處（稅務局）	B
嘉義市警察局	B
嘉義市衛生局	C
嘉義市環境保護局	C
嘉義市東區衛生所	D
嘉義市西區衛生所	D
嘉義市地政事務所	C
嘉義市東區戶政事務所	D
嘉義市西區戶政事務所	D
嘉義市消防局	D
嘉義市市立殯儀館暨火蓋場管理所	D
嘉義市文化局	C
嘉義市東區公所	D
嘉義市西區公所	D

資料來源：嘉義市政府

就地政事務所而言，其機關等級屬縣市政府下的所屬二級機關，但其所管轄的資料，卻是攸關人民財產安全之重要資料，且為第一手資料，如發生重大資安事件，則資料再建立相當困難，相較於稅務機關，雖為課稅資料，其基本資料來源皆為其他單位提供，如地價稅、房屋稅、土地增值稅等皆由地政事所提供基本

資料。但其組織地位屬性低，因而地政事務所資訊安全等級上列為 C 級單位，更有縣市政府將其定列為 D 級單位，如新北市瑞芳地政事務所（李書蔚，2006）。

以 B 級縣市政府地政處（局）存放資料，是藉由與地所間的同步異動之機制，但其備份之資料，非全部資料，僅就重要之部分資料表異動，完整備份資料需於非上班時間才做異地備份，然後再異地備份至內政部地政司，而其管理使用上限於查詢資料之管控，並保持異地備援及異地備份之正確性，以管轄資料屬性之實際情形，相較地政事務所重要性，其資訊安全等級應屬較不重要。

因此行政院「國家資通安全會報」訂定之「政府機關（構）資訊安全責任等級分級作業施行計畫」責任分級是否確實，是否需以機關層級做為資訊安全責任分級之依據，仍有很大檢視空間。

## 二、資安系統等級應執行之工作

依「國家資通安全會報」訂定「政府機關（構）資訊安全責任等級分級作業施行計畫」各機關（構）依其資安等級應執行之工作事項如下表三-3：

表三-3：各機關（構）依其資安等級應執行之工作事項

作業內容 等級	防護縱深	ISMS 推動作業	稽核方式	資安教育訓練（一般主管、資訊人員、資安人員、一般使用者）	專業證照	檢測機關網站安全弱點
A 級	NSOC 直接防護/SOC 自建或委外、IDS、防火牆、防毒、郵件過濾裝置	通過第三者驗證	每年至少 2 次內稽	1.每年至少(3、6、18、3 小時) 2.資訊人員、資安人員需通過資安職能鑑定	維持至少 2 張資安專業證照	每年 2 次
B 級	SOC(選項)、IDS、防火牆、防毒、郵件過濾裝置	通過第三者驗證	每年至少 1 次內稽	1.每年至少(3、6、16、3 小時) 2.資訊人員、資安人員需通過資安職能鑑定	維持至少 1 張資安專業證照	每年 1 次
C 級	防火牆、防毒、郵件過濾裝置	自行成立推動小組規劃作業	自我檢視	每年至少(2、6、12、3 小時)	資安專業訓練	每年 1 次
D 級	防火牆、防毒、郵件過濾裝置	推動 ISMS 觀念宣導	自我檢視	每年至少(1、4、8、2 小時)	資安專業訓練	每年 1 次

資料來源：各政府機關（構）資訊安全責任等級分級作業施行計畫

如依其資安等級應執行之工作事項，資訊安全管理系統（ISMS）導入，只需做到 B 級機關，因此各縣市皆以 B 級單位之縣市政府地政處（局）為推 ISMS 導入及認證，C 級僅需「自行成立推動小組規劃作業」，這等同於只要做規劃即可，與實際推動是二回事，等同虛設。而稽核方式，B 級需「每年至少 1 次內稽」，C 級單位只需「自我檢視」，意思是只要注意即可，不需做資安稽核。

據 iThome 專題新聞<sup>21</sup>行政院科技顧問組在 2009 年 1~3 月底，針對 A 級和 B

<sup>21</sup> 黃彥棻(2009)。〈行政院 A 級機關近 9 成通過 ISO27001 資安認證，B 級機關僅 4 成〉。iThome 新聞專題。2011 年 3 月 25 日取自，<http://www.ithome.com.tw/itadm/article.php?c=54884>

級機關進行的一項調查顯示，已經有超過 8 成（83%）A 級機關取得 ISO27001 資安認證，B 級機關取得資安認證的比例只有 4 成（43%）而已。行政院科技顧問組表示，行政院對於 A、B 級機關資安防護的關注不只在於資安認證取得與否，還包括 SOC（資安監控中心）建置、IDS（入侵偵測防禦）、防火牆和防毒機制安裝與否等，才是行政院判定 A、B 級機關資安防護是否落實的關鍵。

### 三、資訊安全管理系統（ISMS）導入

依國家資通安全會報（2009）「政府機關（構）資訊安全責任等級分級作業施行計畫」中之「各類資安系統等級應執行之工作事項」明訂 ISMS 之建置仍是前述施行計畫的主軸之一，惟已將 A 級與 B 級機關通過 ISMS 等三者驗證之時間均延後 2 年，分別要求於 2009 年前及 2011 年前完成。

從行政院主計處「政府機構資通安全執行概況調查」結果（李東宜，2010），發現政府機關在 ISMS 導入與驗證現況，已經導入 ISMS 占 61.9%，但其中機關全面導入僅佔 7.8%，部分範圍導入為 54.1%，其範圍比例（複選）以電腦機房 79.7%、資訊部門 55.9%、部分資訊系統 44.9%三者占最高，而 ISMS 驗證部份，以機關全面驗證者僅佔 2.3%，由上統計資料可發現其中之弔詭，導入及驗證範圍大多集中在電腦機房、資訊部門，甚至是不重要的資訊系統，形成 ISMS 導入及驗證之假象，機關會如此變通，實為配合上述國家資通安全會報（2009）之規定，讓許多政府單位不得不導入 ISMS 及認證。當政府單位在 ISMS 標準化之過程顯已變成避重就輕，流於型式，如何正視 ISMS 標準化的議題已是必須面對之現象。ISMS 品質文化的淪落，最後終將使得社會對其驗證失去基本信任，不應只陷入「通過驗證」之泥淖，無視標準要求，如何重建 ISMS 標準化之基本價值，恢復大家對 ISMS 驗證合格的信心，方是國家資訊安全標準發展之首務（樊國楨、黃健誠，2009）。

#### 四、資訊組織及人力

行政院於 2012 年 4 月 24 日核定推動「兼任資訊長二級制」，由行政院國家資訊通信發展推動（NICI）小組總召集人兼任院級資訊長，藉以調高資訊安全組織架構，提升政府部門重視性資訊安全防護之重要性（行政院研究發展考核委員會，2013）；政府資訊改造專案辦公室（PMO）配合組織改造資訊組織，朝資訊人力向上集中政策，以利統合部會資訊業務與政策，提升資訊人力專業技能與升遷管道<sup>22</sup>。在地方政府，以臺南市升格直轄市後組織改組為例，地政局及地政事務所組織編制表發現<sup>23</sup>，地政局資訊組織和地價科編制在一起為「資訊地價科」，人力配置並未設置資訊專業人力，是和地政職系共用人力，地政事務所原屬前臺南市的，因之前已有設立資訊課及人力，而維持現狀，原屬前臺南縣的，本無設置資訊課及人力，亦皆維持現況，無新增資訊人力，在人力總額管制下，地方很難重視資訊人力，因此中央雖調高兼任資訊長的級制，對地方及所屬機關而言仍無任何作用，並將各單位資訊人力往縣市政府內集中，成立資訊中心，各單位內只保留辦理資訊業務「行政協助」之專責人力<sup>24</sup>。

各直轄市、縣（市）政府所屬之地政事務所，皆為第一線為民服務地政機關，辦理土地登記、地價查估、地籍測量，其承辦業務所涉不動產標的，價值動輒高達千萬元、甚至上億元，影響民眾權益甚鉅，各項工作，均必須務求謹慎、正確，

---

<sup>22</sup> 政府資訊改造專案辦公室（2012）。〈資訊組織與人力常見問題〉。《資改常見問題》，2013 年 3 月 31 日查詢，<http://pmo.nat.gov.tw/wiki/FaqIndex.ashx>

<sup>23</sup> 臺南市政府網站（2013a）。《主管法規查詢系統》，2013 年 3 月 31 日查詢，<http://law01.tainan.gov.tw/glsnewsout/SearchAllResultList.aspx?Keyword=%e5%9c%b0%e6%94%bf&Cur=L>

<sup>24</sup> 臺南市政府網站（2013b）。〈局處組織表〉。《局處專頁》，2013 年 3 月 31 日查詢，[http://www.tainan.gov.tw/tainan/department\\_list.asp](http://www.tainan.gov.tw/tainan/department_list.asp)

方得以確保民眾財產權益。而各地政事務所致力執行各項法定職務及交辦業務，並規劃推動各項便民服務措施，然而各項便民服務措施，皆與資訊科技畫上等號，當前各地政事務所並無全面有專責資訊人員，或資訊人員只有 2-3 人，需具備地政相關專才又需具備資訊技術能力，不僅人員不足，人力的培訓更加不易，為利地政工作之永續發展，亟待正視及解決之問題。

嘉義市政府地政處無資訊專業人員，亦無正式編制地政人員承辦地政資訊業務，僅一位約雇人員承辦，嘉義市地政事務所編制資訊課（第五課），課長 1 人，課員 2 人，無其他臨時或約雇人員，課長為資訊專業人員，課員皆為地政人員，因此在專業上比市府好，唯負責全所資訊相關業務，人員約 100 員，個人電腦 200 多台，並包括機房管理及週邊設備等，又因資訊安全考量，資訊設備維護及協助系統問題上親力親為，在人力上明顯不足。

## 五、資訊的委外

隨著政府機關電腦設備的普及，資訊作業日漸增多，由於受到政府組織及人力精簡影響，資訊組織人力並未隨著資訊業務擴展而增加，無法隨業務正常增加成長情形下，將技術層面的資訊系統與軟硬體的規劃建置及維護，委託廠商提供服務（王百合、王謙，2011），礙於各機關資訊作業經濟規模不足及廠商能力不一，及資訊廠商市場競爭，在相關委外服務廠商管理，對其資訊安全管控需更加嚴謹落實。

機關資訊委外除將原來資訊發展的問題（如資訊人員管理、資訊技術發展等）移給廠商外，同時也面臨了一些新的變數如：廠商技術能力、時程控制及費用等不確定的問題。對資訊開發技術的成熟度及困難度，是廠商的技術能力的挑戰；

軟體開發的不確定性及廠商人員的流動，是專案時程能否如期完成的重要因素；軟體成本計算的低估及成本控制等問題，也是政府機關資訊服務委外能否順利完成的一些變數（蔡福隆，1999）。

嘉義市地政事務所委外廠商在機房維護部分，採對外公開招標價格最低標，為確保廠商技術能力，避免不良廠商削價市場競爭，對廠商能力資格限制，「廠商需提具地政整合資訊系統之開發、建置或維護經驗之證明文件，其派員辦理主機、資料庫及相關應用軟體維護時，維護人員需具地政整合資訊系統之開發、建置或維護之經驗，始可維護。」（嘉義市地政事務所，2013），並將 ISMS 文件「委外廠商保密承諾書」及「委外廠商人員保密切結書」納入合約書中規範，在管理上及服務上皆無出現上述問題；除了機房維護採標，其他網站維護、印表機維護皆以議價方式辦理；而嘉義市政府地政處則全統包在同一招標案，含網站、教育訓練及地政機房等，採限制性招標評選廠商方式辦理。

## 六、嘉義市地政機關資訊安全執行現況

嘉義市地政事務所雖列為 C 級政府機關，但有鑑於自覺資料安全的重要等級不下 B 級單位，於 2010 年編列預算，2011 年將導入及驗證 ISMS，在制訂導入範圍時，發現第三方機構認證的稽核員天數與範圍人數有一定的標準（如表三-4），而驗證費用也隨天數提高，諮詢輔導專門廠商，多家皆建議以機房和資訊部門導入驗證範圍，一來經費較省，二來導入及取得認證較容易。

表三-4：認證範圍人數與稽核員天數

認證範圍人數	驗證機構初次稽核的人天數
1-10	5
11-25	7
26-45	8.5
46-65	10
66-85	11
86-125	12
126-175	13
176-275	14
276-425	15
資料來源：認證規範 ISO/IEC 27006:2007	

然因為資訊部門堅持資料的安全，是全事務所所有人的責任，如果僅是機房及資訊部門，就不需要特別編列預算由專門廠商輔導，資訊人員自己導入即可，更不想如上述統計資料，僅流於形式上的導入及驗證，因此以內網地政整合系統為範圍，只要牽涉或使用到該系統的人、設備皆列入導入及驗證範圍，外網網站則只做風險評估及滲透測試之技術稽核（嘉義市地政事務所，2011），而嘉義市政府地政處為市政府單位，同列為 B 級單位，市政府雖有導入 ISMS，但地政機房並未納入導入驗證，而在全國地政機關，有導入 ISMS 皆以地政處（局）為導入及認證，其原因為資安等級訂 B 級，屬二級機關之事務所，嘉義市地政事務所是全國第一個導入及認證 ISMS 之資安等級 C 級的機關，期能做到提升地政基層公務人員資訊安全能力及落實資安管理規範，進而做好個資保護。

資訊安全是民眾願意使用政府電子服務的重要因素，如何從管理面及技術面雙管齊下，強化政府資訊安全，是電子化政府的重點工作。由於資訊科技的快速發展，破壞性的資訊技術層出不窮，為符合資訊安全防護靈活、即時的要求，電



子化政府資訊安全工作必須充分應用業界支援能量，落實安全防護管理工作。

嘉義市政府地政處於 2012 年編列預算，2013 年執行 ISMS 導入計畫，但其導入作法未與地政事務所相同，以共同契約方式採購導入 ISMS，即是買套裝服務，而非個人化服務，原因是專業人力不足，及地政處只開放跨機關及對外資料查詢連線，皆透過地政電子閘門，未直接開放給使用者連線地政資料庫（同異動資料庫），因此一方面是其資料庫不如地政事務所資料庫之重要性高，另一方面是無專業資訊人力，因此採套裝服務方式。

## 第二節 就系統軟硬體的執行面

### 一、地政機房硬體設備

全國地政資訊網路安全管理機制，採用政府資訊服務中虛擬專屬網架構（地政 GSN/VPN），即內網封閉架構，於各全國各直轄縣（市）地政資訊網入口節點架設網路封包監視設備，隨即將監視記錄送回地政司地政資訊作機房查核分析。

基於資訊安全的考量，地政事務將內網（地政網路）與外網（Internet）做實體隔離，即地政事務所的承辦人員皆有兩台電腦，一台內網地政系統，一台外網連網際網路，內網電腦是封閉，沒有對外的連結，也就是沒有光碟機及 USB 等，內部若有需拷貝檔案時，需透過資訊人員協助。對外部提供資料利用時，即地政的資料庫需與網際網路之間連結時，皆由各縣市政府地政處（局）端，透過憑證電子閘門來做資料交換，利用數位簽章來加簽，因此便民系統常需縣市政府地政處（局）端開放，但少數地政事務所為了便民服務，利用 RS-232 串列通訊埠作為內網與外網間資料傳輸通道的解決方案，建置便民系統包括「登記及測量案件辦

理情形查詢」、「登記及測量案件補正及駁回原因查詢」以及「測量移轉至登記案件之對應收件號查詢」等即時資料查詢（張志忠，2007）。

嘉義市地政事務所是採實體隔離，使用者個人電腦僅能連接內網或外網之網路，不論內網或外網皆以網域控管使用者登入，並登入時間亦有所管制，因使用內網的電腦是封閉的，若有需拷貝內網檔案時，因有導入 ISMS，使用者需填寫「檔案上傳（下載）需求申請單」，再透過資訊人員協助，因此就作業系統的資訊安全應是非常安全的。而嘉義市府地政處也因資訊安全的考量，2009 年市政府地政處才開放網站的「案件辦理情形查詢」供民眾上網查詢，而地政事務所在 2011 年執行 ISMS 導入，建立異地備援時請市政府地政處協助以地政處主機架設備援，市府地政處仍以資訊安全為由拒絕，2012 年由地政事務所購買伺服器放置至地政處機房來完成異地備援架構。

## 二、地政整合系統

配合電子化政府政策執行，嘉義市自 1992 年分階段實施地政資訊電腦化，於 1995 年完成全面電腦化作業。嘉義市地政事務所於 1997 年 10 月 26 日將原執行之「地籍資料電子處理系統」轉換為「土地登記複丈地價地用電腦作業系統(NT 版)」全面上線，因此得以陸續推動電話語音查詢服務系統、案件語音傳真自動回覆系統、觸控查詢服務系統等便民服務系統，配合內政部將土地基本資料同步異動於內政部所建立的全國土地基本資料庫，完成跨縣市核發地政電子謄本、線上查詢地政資料、法院囑託限制登記網路服務、開辦簡易案件線上申辦等網路服務。

內政部地政司配合達成「數位臺灣計畫」因應網際網路的趨勢，內政部地政司開發以三層式架構 Web-base 方式的「土地登記複丈地價地用電腦作業系統 web

版」，並以公文函示各縣市政府地政處（局），需於 2011 年全面轉換 web 版，2012 年不再維護 NT 版。

而嘉義市地政事務所為執行轉換「土地登記複丈地價地用電腦作業系統 web 版」，於 2009 年購置硬體設備及強化資訊安全設備，其中主機 2 台，一台設定為備援主機（亦當測試機使用），備份磁帶櫃、環境監控軟體、資產管理系統及網路流量監控系統等加強提昇資訊安全，並於 2010 年 9 月正式轉換為「土地登記複丈地價地用電腦作業系統 web 版（98 版）」，2013 年 1 月並改版為「土地登記複丈地價地用電腦作業系統 web 版（100 版）」，但因系統開發尚未完全成熟，報表部分常無法使用，及操作面常需使用者牽就系統，目前內政部地政司仍針對功能性做修改，操作面及較無影響資料系統執行面的，皆列入後段再修正，經各地地政事務所提報需修問題，至 2013 年 4 月累計達 300 多項。

### 三、單一窗口整合性謄本核發系統

未電腦化前，核發土地及建物登記、地價、地籍圖、建物測量成果圖謄本，分列 3 個業務窗口，各課核發各自業務的謄本，「土地登記複丈地價地用電腦作業系統 NT 版」系統設計在謄本核發部分是依人工作業模式，分開作業在 3 個子系統內，因此嘉義市地政事務所在 2001 年搬遷辦公室時，設計謄本單一收件窗口統一櫃台，2003 年購置整合性謄本核發系統外掛服務程式，始將各類謄本整合於同一系統程式中，簡化作業程序，減輕謄本收件人員負擔。

根據嘉義市地政事務所實務執行上，謄本收件人員原設計 5 個窗口，因臨櫃申案件量漸少，於 2006 年減為 4 人，為臨時人員及測量助理，其作業為臨櫃之嘉義市及跨所電子謄本申請，並各自列印規費聯單，統計 2007 至 2012 年作業數量

如下表三-5，得知其申請數量及張數有逐年下降之趨勢。

表三-5：臨櫃謄本申辦數量

年度	2007	2008	2009	2010	2011	2012
件數	127319	66746	44372	42147		
張數	284380	225677	185361	173890	164198	156766

資料來源：嘉義市地政事務所

而謄本作業因 2008 年訂「嘉義市地政事務所地政規費收繳作業要點」，對「作廢」謄本嚴謹管控，並對作廢原因統計分析，依承辦人登打錯誤和非人為因素 2 類原因統計如下表三-6，非人為因素包含民眾取消申請及資料未登記完成或地址有錯字等，由表三-6 統計數字得知，人為登打錯誤無明顯上升或下降，而非人為因素則逐年遞增，又 2011 年內政部地政司推動謄本免填申請書後，由民眾直接口述，謄本櫃台承辦人直接輸入電腦，再列出申請書請民眾簽章，然後才列印謄本，2012 年較 2011 年作廢張數增加數倍，是為了不和民眾爭論口述錯誤或登打錯誤之故，因此作廢張數倍增，預估此非人為因素作廢張數將會逐年遞增。

表三-6：臨櫃謄本作廢張數

年度	2008	2009	2010	2011	2012
登打錯誤	1195	553	703	739	845
非人為因素	282	124	189	367	871
作廢總張數	1477	677	892	1106	1716

資料來源：嘉義市地政事務所

#### 四、歸戶、門牌查詢

全國地籍總歸戶查詢系統，依地籍總戶實施辦法第 8 條第 1 項規定，所有權人或他項權利人或其繼承人、管理者得請求就其地籍總歸戶資料，查詢、閱覽或製給複製本，係以統一編號為查詢條件，搜尋內政部全國土地基本資料庫之結果，該資料庫係彙整全國各直轄市、縣（市）政府同步異動資料庫之土地建物地籍資料而成，惟各同步異動資料庫間仍存有異動時差。

嘉義市地政事務所在門牌查詢部分 2010 年查詢筆數為 1,858 筆，2011 年 1,877 筆，2012 年為 3,672 筆，其查詢資料量大多來自租屋補助政策；而歸戶查詢部分 2011 年計 296 筆，2012 年計 373 筆（資料來源嘉義市地政事務所）。

### 第三節 就跨機關係統的執行面

#### 一、法院囑託限制登記網路作業

法院囑託限制登記，係以公文方式辦理，時因公文往返導致影響債權人之權益，又是類案件為簡易登記且未涉及規費，並加強地政事務所與地方法院之橫向聯繫，運用網路及電子簽章及加密技術合作辦理「囑託限制登記網路作業」，以網路傳送取代郵遞囑託限制登記案件，減少機關間公文往返，可即時處理法院囑託限制登記案件，保障債權人之權益，達跨機關、跨系統之服務。

#### 二、跨機關查詢－戶役政系統

戶政司「各機關應用戶役政資訊連結作業及管理要點」（2007.10.24 台內戶字第 0960150153 號函修正）第 13 條「申請連結機關訂定使用戶役政資訊管理規定……」

各款內容，如「定期督考查核及配合提供機關實施稽核作業之具體程序、使用違反規定時應負任、使用完成後資料之處理」等，有效的嚴格約束規定，依其要點「內政部地政業務應用戶役政資訊系統查詢戶籍資料作業管理規定」(2002年4月16日地司(13)字第0910001124號訂定、2012年10月30日台內中地字第1016039541號函最新修訂)。而嘉義市地政事務所始於2010年7月1日才訂定「嘉義市地政事務所戶役政資料電子閘門系統使用及稽核規範」，訂定千分之5為稽核筆數之規範，並配合內政部地政司於2012年11月19日修訂查核內容。

「內政部地政業務應用戶役政資訊系統查詢戶籍資料作業管理規定」2012年10月修訂中，其第7點作業稽核內規定「各直轄市地政局、各縣(市)政府應每半年就第一項稽核紀錄及稽核過程，辦理稽核作業，並於每年1月及7月25日前函送電子檔至內政部備查。」但嘉義市政府地政處以授權予地政事務所為由，按地政事務所訂定稽核規辦理，未辦理進一步的稽核作業。

嘉義市地政事務所使用者使用戶役政資料電子閘門系統查詢資料量及辦理稽核筆數如表三-7，其中使用人員包括經常使用登記複審人員8人、地籍清理承辦人員1人及不經常使用者登記課3人、人事1人及庶務1人。由表三-7統計得知，查詢筆數逐年增加，且透過稽核，讓使用者在使用戶役政資料時，更符合業務所需之規定，稽核有發揮其效用，其2012年未符合規定筆數上升是因為人員異動。

表三-7：戶役政資料電子閘門系統查詢筆數及稽核統計

年度	查詢總筆數	受稽核筆數（千分之 5）	未符合規定筆數	備註
2010	13477	67	6	2010.7 月始
2011	25870	129	2	
2012	29253	146	4	

資料來源：嘉義市地政事務所

### 三、地政管理資訊系統—地政資訊網際網路服務作業

為提供公務機關連接地政資訊端之需求，發揮資訊資源共享之效益，藉以減少地籍謄本使用，內政部 2002 年 12 月 23 日內授中辦字第 09100853830 號函訂定「各機關應用地政資訊需求端之使用者管理規定」，2012 年 11 月 12 日內政部內授中辦地字第 1016652049 號函修正，規定所提供之地政資訊僅供公務使用，不得任意提供私人用途使用，其第 1 點規定各機關（單位）申請應用地政資訊時，應符合個人資料保護法第 16 條規定，並以公文填寫「地政資訊需求機構申請表」，且檢附該機關（單位）「應用地政資訊作業管理規定」送地政機關（單位）審核。就實際執行面，該機關所提附「應用地政資訊作業管理規定」是否執行確實，嘉義市政府地政處並無追蹤查核，且若為同為市府內單位申請，僅需寫申請表即可，並不需提管理規定，雖需透過自然人憑證確認使用者及查詢資料內容紀錄，但是否皆為公務上使用就不得而知，是屬人的資訊安全問題。

嘉義市政府地政處應用內政部開發之「地政管理資訊系統—地政資訊網際網路服務作業」，提供市府所屬各機關、單位上網取得辦理業務所需地籍資料，為縮短公文處理時間，便利民眾申辦業務，累計至 2013 年 3 月使用者聯結計 13 單位 162 人，2010 年全年查詢計 1 萬 2610 筆，2011 年全年查詢計 1 萬 4903 筆、4 萬

3925 張，2012 年查詢計 1 萬 7493 筆、5 萬 1388 張（資料來源嘉義市政府）。由其統計資料得知，使用查詢筆數量很大，張數量甚大，且逐年增加，對於稽核部分，嘉義市政府地政處應需加強執行。

#### 四、土地基本資料庫電子資料流通

內政部為因應國土資訊系統發展，促進資訊流通共享，發揮土地基本資料庫之整體效益，特訂定「土地基本資料庫電子資料流通作業要點」依該要點並無限制供應對象，即一般團體或個人皆可以申請。第 6 點並授予資料提供機關，得為審查資料使用目的是否為申請人之業務所需、範圍是否必需及方式是否恰當等權責。而嘉義市實際執行面為地政事務所為資料提供機關且直接審核，然地政事務所無法實質審查是否為申請人業務所需，僅能就申請表上所填寫申請用途做審查，再者依要點第 10 點規定，提供資料以段（小段）為單位，即無論申請者是否需要，一律給同段（小段）全部資料，一旦審核不夠嚴謹，即有可能將大量資料以合法管道流向少數有心之人。

根據訪談嘉義市地政事務所資訊人員執行上實例，顯示一些市府得標廠商或其他政府機關透過與市政府的合作為理由，需求資料皆為全市所有土地資料庫、圖資資料，且又請求免費，由嘉義市地政事務所就電子流通資料申請量表三-8，可看出此類申請案件（即是免費%資料）有日益頻繁之趨勢，應適度過濾資料流出，重新修訂申請資格（原依 2002 年訂定「嘉義市地政事務所電子資料流通收費標準自治條例」收取費用），地政事務所商請地政處調高收費標準及取消免收費之規定，2011 年 7 月訂定「嘉義市土地基本資料庫電子資料流通收費標準」，登記資料由 0.5 元調高 1 元、地籍圖每筆由 1 元調整 2 元收取費用，而取消免收費之規定地政處並未採納修正。



表三-8：嘉義市地政事務所提供地籍電子資料流通收費統計

年度	產製之筆(錄)數	免/收費件數			實收金額情形		
		免費	收費	合計	收費金額	應收金額	免費%
2006		21	10	31	97,901		68%
2007		15	7	22	13,005		68%
2008	1,288,081	12	8	20	168,039	750,943	78%
2009	3,326,784	16	14	30	120,737	2,174,941	94%
2010	1,063,965	4	7	11	38,790	404,588	90%
2011	826,800	6	9	15	64,680	691,792	91%
2012	679,044	6	5	11	102,518	719,008	86%

註：2006、2007年只紀錄收件、費用，未紀錄產製之筆(錄)數，免費%以件數計算。  
2011年7月登記資料由0.5元調整1元、地籍圖每筆由1元調整2元。

資料來源：嘉義市地政事務所

由表三-8得知2011年產製之筆(錄)數減少，是因內政部在2011年4月啟用「地政電子資料流通服務網」(<http://ccs.land.moi.gov.tw/>)，提供全國地政電子資料線上申請及下載之流通供應網路服務單一窗口，整合處理跨轄區或跨縣市之「地政電子資料」流通供應需求，由縣市政府地政處(局)審核產製提供，並將其中所有權資料之可提供的項目，將「地址資料」項目排除，僅提供「姓名」(張鵬修，2011)。且在2013年1月15日內政部修正「土地基本資料庫電子資料流通作業要點」其第3點「對於非公務機關其姓名、出生年月日、統一編號、住址及權利價值等應予隱匿」俱具體保護個人資料之實效。

而對規範申請人對於所申請資料的使用限制，2013年1月15日內政部修正「土地基本資料庫電子資料流通作業要點」及申請表格，而僅申請表格內的注意事項點出：略以「…僅供申請人申請用途使用，其特定目的外之利用，應依個人資料保護法之規定辦理，申請之資料不得作為與其他資料進行檔案間串連分析，藉以辨識個人資料」、「…受任人不得複製留底…」，及「…申請人利用或處理本電子資

料應遵守個人資料保護法、著作權法及相關法規規定辦理，如有違法情事，概由申請人自行負相關法律責任。」，但這些都只是些宣示性的告知，並無任何方法可稽核查證申請人是否有依照其注意事項確實辦理，申請表單上出現的「注意事項」，因該表單需由申請人蓋章，其用意為申請人具結之意思，只能期冀申請人自行約束。

#### 第四節 就民眾的使用面

為了加速提高電子化服務的成效，第一線為民服務機關不僅要能與後端資料進行有效即時之連結，甚至也要擴及到跨部門、跨機關的資料整合，才能滿足民眾的需求（廖麗娟、呂雅雯，2010）。然而民眾對政府的期許是永無止境，就民眾的使用面，政府應該站在民眾的角度，以民眾的需求為依歸，落實全政府的概念，整合連接政府機關既有的服務網，對民眾提供更即時性的服務，真正達到電子化政府以增進民眾福祉與提升國家競爭力的目標（李國田，2007）。

##### 一、網站便民服務

嘉義市地政事務所在網站提供便民服務有即時性的「案件辦理情形查詢」，因資訊安全的考量，未能直接開放地政事務所端資料庫查詢，為需連結市府地政處同步異動資料庫資料，故礙於市政府方面以資訊安全考量 2011 年才同意開放，未開放時，以「電話語音查詢系統」及臨櫃的「觸控式螢幕查詢系統」查詢案件辦理情形，市政府於 2012 年改版，至 2012 年 3 月 31 日使用人數 1068 人次，一個月平均使用人數約 300 人次。

嘉義市地政事務所網站另提供公告土地現值查詢（每 4 個月更新 1 次）及公

告地價查詢（每 3 年 1 次），因更新頻率不高，更新資料時皆以手動方式，匯出資料再匯入網站，市政府地政處亦有提供查詢功能，但只有單筆查詢，不能多筆查詢，較不符合民眾需求，因此地政事務未連結至地政處查詢系統。自 2009 年建置後至 2012 年 3 月止公告土地現值查詢使用人數約為 11 萬人次，公告地價查詢使用人數約為 2 萬人次。

## 二、網路便民系統

### （一）網路申領電子謄本

網路謄本其核發係依據電子簽章法第 4 條及第 9 條賦予其一定之法律效力，亦即與紙本之地籍謄本具相同效力。其防偽機制<sup>25</sup>：

1. 簽章加密：使用政府憑證管理中心所發出之憑證，對原文重現檔作數位簽章，確保電子檔不被竄改。
2. 騎縫章及押花：在產製謄本時，於每頁自動列印押花，並於跨頁謄本時，加蓋騎縫章。
3. 浮水印列印：在產製謄本時，於每頁自動列印「○○縣○○地政事務所」字樣之浮水印。
4. 防偽校對字組：對電子謄本做雜湊函數運算，以求出防偽校對字組（長度為 20 個字組），於謄本最末頁加印此防偽校對字組，並於中心端應用系統提供查驗功能。

因驗證碼長度過長輸入不便且容易出錯，故於網路電子謄本加入二維空間條

---

<sup>25</sup> 地政資訊網路 e 點通資訊服務（2013）。〈Q&A〉，《地政資訊網路 e 點通資訊服務》，2013 年 3 月 31 日查詢，<http://ttt.land.hinet.net/Default.aspx?view=6>

碼 Code，增加驗證電子謄本正確性的速度並提升跨機關作業的流通便利性。

藉由政府憑證管理中心（GCA）所發出之電子憑證，及利用電子簽章加密機制，對地籍謄本作數位簽章，確保檔案不被竄改，使資料在網路上傳輸互動時，具有足夠的網管措施來確保資料安全，而電子憑證數位簽章之單一性、無法偽造的特質，取代傳統書面文件及簽名、蓋章制度，並在使用者端之謄本檢視程式提供驗證數位簽章功能，亦提供中心端應用系統驗證電子謄本檔之合法性程式，讓地籍謄本網路核發之安全性與確定性更有保障，個人或機關只要具有 HiNet 帳號上網，就申領全國各地的地籍謄本，每張 20 元。

嘉義市政府地政處利用地政電子閘門，提供民眾使用中華電信網路申領電子謄本，申領謄本張數 2010 年計 27 萬 124 張、2011 年計 31 萬 3109 張、2012 年計 32 萬 8352 張（資料來源嘉義市政府），由歷年申領張數資料得知，使用申領資料量有逐年增加，而形成嘉義市地政事務所臨櫃申請謄本資料量逐年遞減。

## （二）地政電傳資訊系統

地政電傳資訊的無遠弗屆，網路無論個人或機關只要具有 HiNet 帳號上網，就可查詢所需的地籍資料，該系統並與全國各縣市地政電傳網網相連，可查詢全國各地地籍資料，資訊檢索費每筆 10 元。可查詢到全國任何一個縣市、任何一筆土地（建物）的地籍資料。

嘉義市政府地政處利用地政 e 網通電傳系統，提供民眾使用中華電信網路上網查詢土地地籍資料服務，查閱筆數 2010 年計 8 萬 8948 筆、2011 年計 10 萬 7892 筆、2012 年計 10 萬 7453 筆（資料來源嘉義市政府），由歷年查詢資料得知，查詢資料量有逐年增加。

### （三）全國地政線上申辦系統（含不動產成交案件實際資訊申報登錄）

內政部於 2005 年 12 月 1 日推動屬全國性之網路線上簡易登記案件申辦及複丈案件申辦服務，2009 年再結合 e 政府服務平台電子付費機制，提供民眾於線上使用「金融帳戶轉帳」、「晶片金融卡」或「信用卡」3 種方式進行線上繳納地政規費服務，民眾利用自然人憑證登入系統申辦案件，可自動帶入申請人地籍資料，提供全國 108 個地政事務所及金門縣政府地政局案件進度單一入口查詢，讓民眾利用網路完成案件申辦與繳費，提昇為民服務品質及效益。

嘉義市地政事務所實際執行發現，地政申辦案件線上申辦，從 2007 年以來申辦案件數一直掛 0，2009 年加辦線上繳費又自製宣傳文宣加強宣導，直至 2010 年 12 月才有 1 件線上申辦，2012 年有 2 件，皆為測量鑑界案件。而在 2012 年 8 月 1 日全國地政線上申辦系統又結合剛實施的「不動產成交案件實際資訊申報登錄」，嘉義市地政事務所從 2012 年 8 月 1 日至 2013 年 3 月 31 日止，「不動產成交案件實際資訊申報登錄」申報案件數為 2648，其中申報人透過自然人憑證網路線上登錄申報計 1721 件，臨櫃辦理申報計 927 件。

### （四）嘉義市住宅及不動產資訊系統

2010 年建置嘉義市住宅及不動產網站架設與地理資訊地圖平台開發，整合嘉義市現有戶政、地政、建管、土地稅、都市計畫等不動產資訊，結合地理資訊技術將門牌地址、地形圖、地籍圖、建管資料等彙整於一地圖圖台，包含不動產相關法規及主要道路 360 度街景各項服務查詢，提供嘉義市民眾完整多元公開透明化的住宅與不動產資訊系統查詢服務（嘉義市政府，2010）。

2011 年 5 月嘉義市住宅及不動產資訊服務網上線對外提供服務，在內政部地

政司還未提供不動產實價交易查詢網（2012 年 10 月）時，是唯一可以查詢交易資訊之系統，結合 GIS 地理資訊系統技術，具有多項查詢功能包括國中小學區、公園綠地、地段地號、公寓大廈、行政區域等以及門牌地址、重要地標、交叉路等定位查詢，同時提供主要市區道路 360 度街景導覽。

很多民眾在申請地籍圖謄本後，想知道地號附近馬路、現況、學區及土地使用分區等資訊，皆可藉由該系統查詢得知，為了方便民眾可以自行上網查詢使用該系統，特別於嘉義市地政事務所提供一台網路電腦供民眾使用，並為了維護資訊安全，為獨立 ADSL 專線，且安裝還原軟體加以管控，開放至 2013 年 3 月使用人數達 4000 人次。

#### （五）不動產成交案件實際資訊申報登錄及不動產實價交易查詢網

填具申報書或透過自然人憑證網路登錄申報，向嘉義市地政事務所辦理申報登錄時，如果是民眾自己臨櫃申報，地政事務所設有專責人員，協助填報；若為土地專業人員辦理申報時，則提供網路電腦設備，由土地專業人員自己負責申報登錄，地政事務所專責人員提供填報諮詢服務；申報登錄之資訊，基於公示原則，經篩選去除顯著異於市場正交易價格及特殊交易之資訊並整理後，彙整至內政部地政司，嘉義市地政事務所自 2012 年 8 月 1 日至 2013 年 3 月 31 日止，經審核並完成實價登錄中買賣案件 2597 件、租賃案件 51 件，合計 2648 件。

內政部為辦理實價登錄作業，促進不動產交易資訊更加「透明化、公開化」，將登錄資料以區段化、去識別化方式提供「不動產實價交易查詢網」，於 2012 年 10 月 16 日凌晨開放民眾查詢，瞬間塞爆而造成當機，系統網站原頻寬只有 24M，緊急增設網路設備，擴大頻寬至 100M 仍不穩定，當日 9 時決定關閉系統 2 天，將

查詢系統掛上雲端，以雲端平台來紓解查詢系統當機問題，滿足民眾查詢需求<sup>26</sup>。

自 2012 年 8 月 1 日至 2013 年 2 月 28 日完成實價申報登錄之案件資訊供查詢，累計可供查詢之成交案件資料有 18 萬餘件，網站訪客已超過 974 萬人次<sup>27</sup>，民眾對於政府公布的實價渴望程度，可從網站使用的狀況得知，揭露必要的價格資訊，減少不動產價格哄抬機率。

### 三、其他便民措施

#### (一) 電話語音查詢及觸控式螢幕查詢系統：

嘉義市地政事務所提供「電話語音查詢系統」及於服務台前設置「觸控式螢幕查詢系統」，方便民眾查詢辦理情形、各類申辦作業須知、作業流程、公告土地現值、前次移轉現值查詢及地價稅試算等，因系統無法統計使用之數量，無法提供量化數據，但民眾使用相當踴躍。

#### (二) 登記及複丈案件手機簡訊自動傳送通知服務：

嘉義市地政事務所 2009 年 7 月啟用「登記及複丈案件手機簡訊自動傳送系統」，透過民眾手機簡訊通知案件辦理情形回覆服務，包含登記及測量案件，有「結案、駁回、補証」3 種通知訊息，欲使用此便民服務，在送件時需提供手機號碼，嘉義市地政事務所簡訊服務統計資料量 2009 年 2508 筆（7-12 月）、2010 年 6660 筆、2011 年 7856 筆及 2012 年 7532 筆，整年度平均服務量約在 7500 筆，顯示其便民

---

<sup>26</sup> 薛孟杰、于國欽（2012）。〈實價登錄首日上線 網路塞爆〉。2012 年 10 月 17 日工商時報，2013 年 3 月 31 日查詢，<http://news.chinatimes.com/focus/501012143/122012101700095.html>

<sup>27</sup> 內政部新聞發布（2013）。〈2 月份不動產交易登錄資訊於 3 月 15 日起開放查詢〉。2013 年 3 月 14 日中華民國內政部全球資訊網，2013 年 3 月 31 日查詢，[http://www.moi.gov.tw/chi/chi\\_latest\\_news/news\\_detail.aspx?sn=7226&type\\_code=02&pages=0](http://www.moi.gov.tw/chi/chi_latest_news/news_detail.aspx?sn=7226&type_code=02&pages=0)

服務之有效性。

### (三) 通訊申請

為推動簡政便民革新措施，簡化作業流程，嘉義市政府 1999 年 11 月訂定「嘉義市地政事務所受理通信申請案件實施要點」，2013 年 4 月修正適用之案件項目為：1、住址變更登記。2、姓名變更登記（戶籍資料記載姓名變更者為限）。3、地目變更登記（都市計畫編定為建築用地並變更為「建」地目者為限）。4、抵押權全部塗銷登記（限抵押權人為金融機關者）。5、加註書狀。6、建物門牌整編登記。7、更正登記（限自然人姓名、出生年月日、身分證統一編號、住址及門牌錯誤，經戶政機關更正有案者）。8、地籍謄本。9、地籍圖謄本。10、建物測量成果圖影本。11、地價證明書。雖有多項供民眾使用的便民服務，但實際行情形僅有零星件數，效用不大。

## 第五節 就個人資料保護法的實務面

民眾或許會有接到過房仲業者的電話，詢問其土地或房屋是否要賣，使民眾產生個人資料外洩的疑慮，房仲業者能如此這般神通廣大，原因之一就是透過地政電子謄本系統，查詢到不動產所有權人的姓名、地址，再透過其他管道，進而查到地主的聯絡電話<sup>28</sup>。第二類地籍謄本開放任何人可以查詢，顯示資料除了土地建物基本資料，還包括所有權人姓名、地址、持分比例及抵押資訊等，其目的是為了促進不動產交易資訊透明，不讓賣方特意隱匿資訊，或讓有心人士偽冒身分來詐騙，卻被部分房仲業者挪作推展行銷用途。

---

<sup>28</sup> 廖珮君（2011）。〈二類謄本申請不設限 民眾個資沒保障〉。2011 年 12 月 26 日資安人科技網，2013 年 3 月 31 日查詢，[http://www.informationsecurity.com.tw/article/article\\_detail.aspx?aid=6536](http://www.informationsecurity.com.tw/article/article_detail.aspx?aid=6536)



在詐騙案件層出不窮下，民眾對個人資料的保護意識提升，政府機關是擁有最多民眾個人資料，而地政機關更包含民眾的產財登記資料，在個資的搜集、處理、利用、銷毀等過程確實符合個資保護原則，但資訊又要適當的公開，如何在便民服務與隱私保護之間取得平衡點，如何讓有權限的使用者依照規範合法使用相關資料，是地政機關重要課題（張維君，2010）。

### 一、對內因應個資法之處理

新修正之個人資料保護法雖已經公布施行，惟多數公務員對諸多主要條文之修正，在法律觀念模糊或對於認知或處理上，仍停留在電腦處理個人資料的法制規定上，或對於法律要求遵行事項在認知上雖然瞭解，於實際執行上仍有困難（財團法人資訊工業策進會，2012）。

據「政府機構電腦處理個人資料及因應個資法之概況」調查，因應個資法各單位遭遇的問題，佔最高的三項為：（1）員工對個資法瞭解不足，佔 62%；（2）員工對個資保護意識不足，佔 54%；（3）數位證據保存與舉證不足，佔 46%，其他還有個資外漏風險高（28%）、清查現有個資耗時費力（26%）、需大幅調整現行個資取得及處理流程（24%）、建立紙本個資保護機制難高（23%）等等（陳志良，2010）。

嘉義市地政事所也遭遇相同的問題，面臨上述的困難，因此刻不容緩從個資的教育訓練開始，讓員工瞭解個資法及提高個資保護意識，2011 年起即開始對內自辦個資相關教育訓練課程，2011 年至 2013 年每年規劃個資相關課程以 3 梯次辦理，讓全體員工皆接受訓練。

2012 年 9 月 26 日法務部公布個人資料保護法施行細則第 12 條內容「.. 為防

止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，採取技術上及組織上之措施。前項措施，得包括下列事項，並以與所欲達成之個人資料保護目的間，具有適當比例為原則：一、配置管理之人員及相當資源。二、界定個人資料之範圍。三、個人資料之風險評估及管理機制。四、事故之預防、通報及應變機制。五、個人資料蒐集、處理及利用之內部管理程序。六、資料安全管理及人員管理。七、認知宣導及教育訓練。八、設備安全管理。九、資料安全稽核機制。十、使用紀錄、軌跡資料及證據保存。十一、個人資料安全維護之整體持續改善。」等等，因此嘉義市地政事務所在 2013 年 4 月辦理個資項目盤點，主要目的在盤點組織所擁有之個資項目內容，包括個資項目的類別、目的、來源、欄位、數量、型態、相關生命週期活動、相關利害關係人等，以利後續進行個資之個資衝擊分析、個資風險評估、保護及管理等活动，盤點出個資項目計有 300 多項，產製出個人資料檔案清冊，如下表三-9 之表格式內容樣式。其中數量並未做盤點，因對文書資料盤點數量需資耗時費力，因此也無法進行後續個資風險評監，又因未經費不足，因此對於後續之個資衝擊分析、個資風險評估、保護及管理等活动皆未進行。

表三-9：個人資料檔案清冊

個人資料檔案清冊																						
機密等級： <input type="checkbox"/> 公開使用 <input type="checkbox"/> 內部使用 <input checked="" type="checkbox"/> 內部限閱 <input type="checkbox"/> 機密																						
文件編號：										版次：1.0												
紀錄編號：										填表日期： 年 月 日												
部門名稱：																						
個資	流程	個人	資料	數量	重要性	法律	特定	個人	是否	蒐集	處理	利用	保存	銷毀	揭露	現有 控制 措施						
產編	名稱	資料	類型	範圍	依據	目的	類別	何種	來源	方式	單位	時間	地區	單位	目的		單期	單期	單期	頻對	式資	
									何種 特種 資料?													

資料來源：嘉義市地政事務所

## 二、對外提供個資資料之處理

自由時報新聞「台北市議員陳嬿輝、林奕華、王浩昨天（92.11.13）召開記者會，質疑地政機關讓土地所有權人隱私資料曝光，他們實際操作上地政機關網站，只要具有中華電信帳號及密碼，就可查閱全臺灣任何門牌的土地或建物電子謄本」<sup>29</sup>。因此內政部地政司召開會議，將謄本分為「第一類」及「第二類」二種，第一類顯示個人身分資料，限制本人或受委託人申請，並查驗核對申請人身分資料，網路申領則以自然人電子憑證為「身分鑑別」，第二類謄本則任何人皆可申請，並隱藏土地建物所有權人身分資料。

<sup>29</sup> 林恕暉（2003）。〈地政電子謄本 個人資料不設防〉。自由時報新聞網，  
<http://www.libertytimes.com.tw/2003/new/nov/14/today-so1.htm>

雖地政系統在民眾查詢閱覽系統，有做個人身分上之隱藏，而在謄本資料上，因新版的個人資料已將「聯絡方式」列入個人資料保護之規範，因此，謄本「第二類」雖不列個出個人身分統一編號，但仍會出現「地址」欄位，權利人登記之「地址」應是等同於「聯絡方式」之一種，而民眾亦可透過門牌號碼，查詢得知該建物之地號及建號，再透過謄本或閱覽而查詢得權利人，驗證了「資訊大都可以由地方上的市政府等地取得，只要花時間與精力加以整理分類等，則資訊垂手可得。」（蕭美慧譯，1999）。

內政部主張地政登記資料採公示主義，其目的是為了促進不動產交易資訊透明化（葉蕙涵，2007），而若資訊全面隱藏，又怕會造成不動產市場交易不流通，如何在資訊公開及隱藏間取得平衡，是未來是否是修正謄本顯示欄位的重要課題。

而地政資料庫土地電子資料流通之資料，是依「土地基本資料庫電子資料流通作業要點」2006年版之第3點「土地基本資料庫之電子資料除申請人非本人或其代理人，其統一編號及出生日期應予隱匿者外，均可流通……」，若流通資料為全市地籍資料時，亦會有相同之問題，當有心人士透過整理大筆之電子資料，便得知某人在特定地區全部不動產之歸戶資料，申請此類電子流通資料以公務單位居多，雖嚴格審查申請資格及申請用途，若資料未受該申請單位列管，亦有披露個人資料之慮，這是提供者地政單位無法掌控，因此嘉義市地政事所執行面上，在公文書上告知「請依個人資料保護法使用」。

在2013年1月15日內政部將其作業要點第3點修正為「對於非公務機關其姓名、出生年月日、統一編號、住址及權利價值等應予隱匿」，限制僅提供給公務政府機關，較俱具體保護個人資料之實效。然而對擁有民眾個資最多的政府機

關，根據訪談嘉義市地政事務所資訊人員執行上實例，廠商透過與政府機關合作為理由，需求大量資料土地資料庫、圖資資料，若對方由政機關提出需求供給合作廠商，申請用途寫的冠冕堂皇，地政人員沒有理由拒絕。但站在要符合個資法規範的立場，法務部法律事務司科長黃荷婷也認為應盡量以資料比對、查詢結果閱覽作為資料提供方式，除非有重大需要目的（張維君，2010）。

而跨機關提供含有個資資料部份，據「政府機構電腦處理個人資料及因應個資法之概況」調查 149 個單位，調查報告顯示有 68 個單位提供含有個資電子檔給予其他機關，佔 46%（陳志良，2010），而地政事務所是基礎個資提供者，每週、每月、每年定期會提供給稅務機關及國稅機關電子檔，雖皆有法源依據可取得含個資地政地籍相關資料，但在提供資料的傳送時，應需採用有效保護措施，嘉義市地政事務所在電子檔提供以檔案加密機制，但若是文件部分則因各課作業不同，無統一管控，皆無任何保護措施。

為了提供更有效率的便民服務，政府機關資料交換整合程度非常深，如何在全國地政資料庫在便民與隱私間取得平衡，是每個地政執行單位的難題。

### 三、資訊安全管理制度（ISMS）與個人資料管理制度作業

由於政府推行資訊安全管理系統之政策已行之有年，很多政府機關皆已建立資訊安全管理系統(以下簡稱 ISMS) 並取得 ISO/IEC 27001 驗證，而 ISMS 是推動個人資料管理保護工作的良好基礎，將個資保護融入現行 ISMS 中，不僅避免管理制度上的多頭馬車，還能藉由 PDCA 循環強化個資保護工作，規劃建立具有架構的個人資訊管理制度。研考會所公布「個人資料保護參考指引」之 3.5 部分亦說明 ISMS 與個人資料保護管理制度之相互整合作法（財團法人資訊工業策進會，

2012)。

從實作面的角度來看，以資料、資產盤點為例，不同於 ISMS 是由資訊部門主導，個資盤點需由各權責部門執行才能夠完善，同樣地，個資風險回應計畫與補救措施也應由各權責部門來提出。故資訊部門提供個資防護技術面的作法，管理面則需透過各權責部門的參與，才能提供有效作業且合理之控制措施，並貫徹持續改進之精神（財團法人資訊工業策進會，2012）。在嘉義市政府個資權責部門為行政處法制科，而在嘉義市地政事務所為資訊部門，因此各課人員會誤解和 ISMS 相似，這也是嘉義市地政事務所推動個資盤點另一個困難原因，僅於 2013 年 1 月訂定「嘉義市地政事務所個人資料保護管理要點」，未來可以參考「個人資料保護參考指引」與 ISMS 管理制度相互整合。

## 第四章 實證

針對第二章理論及第三章研究與討論中，再針對嘉義市地政機關做深度訪談，以實例驗證研究在資訊安全及便民服務間的關係，設計半結構式訪談題綱來收集資料，以便研究者在進行訪談過程中亦能因受訪者回應而相互互動，在進行訪談前，根據研究問題與目的，針對不同訪談對象，設計不同訪談的題綱加以驗證，訪談對象包括三個類別，一為政府機關之公務人員，包含高、中階主管(訪談者 A)，以及資訊人員和作業承辦人員(訪談者 B)，第二類別為民眾，含從事不動產相關專業業者(訪談者 C)及一般民眾(訪談者 D)，另一類是介於政府機關及民眾間的地政志工(訪談者 E)，受訪者總計 12 位。因嘉義市地政事務所執行資訊安全管理系統 (ISMS) 建置，因此訪談期間自 2011 年 4 月至 2013 年 4 月止，於建置前後資訊中階主管(訪談者 Ax-2)及承辦人員和作業人員(訪談者 Bx-2)共 3 位皆做第二次訪談，每位每次受訪時間為 30 分鐘至 1 小時不等，訪問時用深度訪談方式，但在民眾部分，因為對資訊安全較不清楚，因此會以時事新聞舉例告知，儘可能讓受訪者能就主題自由的談論己見，並於訪談之後，將內容紀錄(附錄 A)以便分析。

受訪題目大綱一覽表如下表四-1、表四-2 及表四-3：

表四-1：訪談大綱－政府機關公務人員

題項	訪談大綱的問題設計
1	基本背景資料？承辦業務範圍？
2	承辦業務中有些是便民服務項目？
3	在執行或推動時，會有資訊安全上的疑慮？是否有實際案例說明？

4 在便民服務或資訊安全上有那些需要改善或建議？

.....

---

表四-2：訪談大綱－民眾

---

題項	訪談大綱的問題設計
1	基本背景資料，電腦使用率？
2	辦理何種業務？事務所服務項目有無感覺不方便？
3	知道地政機關資訊化的便民服務措施？對政府機關資訊安全的信心？
4	使用便民服務經驗及感覺？若無，為何不用？
5	在便民服務或資訊安全上有那些需要改善或建議？
	.....

---

表四-3：訪談大綱－地政志工

---

題項	訪談大綱的問題設計
1	基本背景資料？
2	服務的內涵？遇到民眾最多的情形？
3	你覺得地政機關資訊化的便民服務措施有無感覺不方便？
4	在便民服務或資訊化便民上有那些需要改善或建議？
	.....

---



## 第一節 便民服務面

### 一、便民服務之模式

電子化政府是為了增加行政效率及效能，提升便民服務，利用資訊科技及網路服務，提供多種便民服務，但便民服務的範圍很大，可提供的服務模式多元，如服務的感受程度或溝通態度，都不是資訊科技所能解決的，就公部門的管理階層，對便民服務的定義，所能提供的服務模式皆和民眾大不相同。

#### (一) 公部門管理者與便民服務

以公部門管理者來看便民服務，著重在和民眾的溝通及態度上，對於便民服務而做作業流程上的變更，承認存在某部分有改善空間，但仍持保留態度，且覺得便民服務系統是搞花俏，不能一味的討好民眾，該要求民眾的還是要要求，不宜失去專業上多方面考量及多元思考，對公務人員最需要訓練的是態度，不要讓民眾感覺公務員有高高在上的印象，推諉處理事情之情形。

為民服務首重是與民眾的溝通，在溝通過程中讓民眾感受到誠意，有幫忙解決民眾的問題，他就認為政府有便民服務，不是把它弄得很花俏，就是便民服務，市府一直在推微笑運動，就是要同仁隨時注意態度的問題，因此在為民服務這區塊，我會思考讓同仁給民眾一種親切感，講話的態度及言語內容誠懇，不要讓民眾對同仁有高高在上的印象，推諉不願幫他處理事情，或不願告訴他事情處理情形，這些都是我要求同仁要訓練的。（訪談者 A1）

便民當然是很好，我覺得比較認可的便民是我們要有耐心，態度也很好，不要讓民眾覺得我一來你就對我不高興不耐煩，人見面都有三分情，民眾有困難的問題，你好好跟他講，他就能夠接受，也有同理心的認同我們的為難之處，我覺得態度很重要。（訪談者 A2）

你說的跨機關整合不讓民眾跑很多機關這事（如戶籍謄本或別機關用地籍謄本部分），當然有一些是有改善的空間，但，人都容易在他的自己本位上只有見樹不見林，因為這些東西會冒出什麼的事情來，誰也說不準，至於別的

機關要民眾附謄本部分.....對於別的單位要求民眾附謄本資料，一定有他們的考量。（訪談者 A2）

我覺得我們的態度會讓民眾放下怒氣，這點非常重要，只是，有時我們同事很忙，專注在他的專業領域上面，會忘了修飾言詞，我們要讓民眾覺得我們的東西是非常嚴密嚴謹的，是經得起考驗的，每個流程，每個關卡異動都有詳細得清楚記錄，不能為了便民，討好民眾，民眾只是站在他的角度看，而我們要有專業，要多方面考量，多元思考。（訪談者 A2）

公部門管理者不願對便民服務而做作業流程上或程序上的變更，主要原因是土地資料涉及民眾的財產資料，不僅關係著權利與義務人，又會牽扯到第三方，所以，能不變就不變，甚至於覺得越嚴謹越好，因此可便民的服務空間不大，以致於亦未對過時的便民服務做檢討，仍維持舊有模式，未做服務創意，對於簡政便民，創意措施替民眾節省了程序、時間、金錢或是其他成本，對公部門機關首長都覺得存在風險在，衡量其風險比例，寧願承受民眾的抱怨。

我反而覺得我們地政的法令越嚴謹越好，我以前也會想說就一個小東西，為何為難民眾，或讓民眾跑來跑去（如戶籍謄本），但這也是有它的好處，基本上我們同仁的操守品性百分之百是好的，問題是，你把他們放在所謂的大海裏面的時候，你沒有附一些檢據的申請，透過一些檢核的機制，變成這些資料全部操縱在我們手上，本來是便民，可是不是那麼不必然是.....基本上，我覺得我們要求的這些東西，是他要附出來，啊我們再透過檢核，這樣並沒有什麼不好。（訪談者 A2）

我們土地的資料，都牽扯權利義務雙方的東西.....不論是那一方，不論懂不懂地政法令，只要任何一方權利受損時，都會怪帳算到我們地政頭上，所以我們都會要求雙方都出來，而造成所謂的不便民，這也常受到民眾的抱怨，這一定會有的.....如果我們登記有錯，不只是權利和義務雙方，還有第三者，查閱資料的第三者，戶政資料也不允許有第三者來查閱資料，我們不一樣，我們隨時登記完成後，就可以讓人馬上查閱，這是民眾不清楚，才會這樣比較。因為我們背負這些責任，所以我們也必需去承擔這些抱怨。（訪談者 A2）

在交通不便利，沒有高速公路沒有高鐵的時代，設立的一項便民服務，就是通信申請，因為當時訂的通信申請沒有因現今的時空背景變化去做改變或停用.....那是大約民國 80 幾年訂的便民措施，那時真的有那時的需要，現在都可以線上申辦了，實在有必要檢討存廢問題，為何沒有檢討，因為抵押權

塗銷沒有權狀，所以較沒關係，也沒人注意到，因為案件量很少很少。（訪談者 A2）

綜合上述訪談結果，公部門管理者對便民服務之認知，注重在民眾意識上的感受程度及溝通態度上的服務，對於提升效率及效能的實質便民服務，如在作業流程或程序上的變更，雖承認存在有改善的空間，但仍持保留態度不願做改變，主要是因土地資料涉及民眾的財產資料，關係著權利與義務人及第三方，能不變就不變，甚至覺得法令、程序規定越多越細越好，可以減少相對錯誤的風險，對於創意措施替民眾節省了程序、時間、金錢，是搞花俏，一味討好民眾之舉，因此，對首長而言，衡量其風險比例，寧願承受民眾不便民的抱怨。

## （二）民眾與便民服務

### 1. 法令問題

礙於地政相關法令甚多，且常與民法、稅法相互關聯，雖然公務員都是依法行政，法令、流程也都是由中央訂定的，理應全國一致，做法統一，但各地政機關真正執行情形是，承辦人對法令有不同的見解，因此所要求檢附的文件資料，也因承辦人見解做法不同而有所不同，間接造成民眾的不便。

我們地政比較依法行政，都是中央訂定，不論是法令規範或流程皆由中央訂定，我們地政可以算是依法行政中的再依法行政，我們的法令規範依土地登記法，每個事項都有中央來的規定，也就是全國統一的啦，並沒有權限說各地政事務所能做什麼，細到所有流程，不論是登記、測量及地價都一樣，甚至連地政的表單書表都由中央統一規定。（訪談者 A2）

因為我跑的範圍包括嘉義縣和嘉義市，嘉義縣又有 4 個地政事務所，連嘉義市就有 5 個，我發現同樣性質的案件，例如繼承，每個地政事務所要求的文件有時會有差異，因為承辦人對法令見解不太一樣，所以會要求一些其他文件，有些地所就不會，光嘉義縣 4 個地政事務所的做法也都不太一樣，這是我比較納悶的地方，這也就是我幾乎都會先打電話來詢問的原因。（訪談者 C1）

據訪談一般民眾，雖然年輕、高學歷也每天有使用電腦及上網習慣的民眾，表示一生可能只買一次房子，對地政法令、程序都不清楚，仍要藉由土地專門人員代為辦理，雖然知道網路有許多便民服務系統，一方面是擔心法令專業不懂，一方面又涉及個人資料，需親自到地政機關送件，因此不會去使用網路服務系統，是網路便民系統使用率不高的原因之一。

民眾對土地所有權人變更，法令、程序都不清楚，所以通常他們就直接跑到地所來，就說他要辦贈與或繼承，民眾不知道地政是最後一關，要先去繳稅、查稅、買印花或申請戶籍謄本等等。（訪談者 E）

因為我的案件要臨櫃辦理，所以沒用，我想很多人應該和我一樣，一生可能只買一次房子，所以用不到。（訪談者 D1）

不上網看也知道，因為現在很多公家機關電腦網路都有做很多所謂便民服務，功用也都差不多。（訪談者 D3）

你們花了 80% 成本做了你們自認為便民的服務，但真正用到，民眾有感覺到的，只有 20% 而已。（訪談者 D3）

## 2. 網路電子謄本

據訪談民眾，有的雖年長也會使用網路，表示不會用網路的便民系統，因為其他機關要求需親自送資料，因為既然出門了，就直接到場申請；而土地專門業者表示，有的機關不信任電子謄本，要求附臨櫃申請的謄本文件，又因為第一類謄本限制土地所有權本人申請，而網路以自然人憑證來判定申請人身份，因此網路無法代為申請第一類謄本，又有會被其他機關拒收之風險在，是土地專門業者不使用網路電子謄本系統之原因。

因為我農會的小姐說我要親自到農會拿證件及資料給他，反正都出門了，再轉跑到地政事務所也是一樣啦。（訪談者 D2）

有的機關不接受網路謄本，為了不必要的浪費時間和金錢，我們一律採用臨櫃申請，而且，如果要申領第一類，網路也不能用。（訪談者 C2）

但網路申領謄本沒辦法申領第一類，不方便，而且有些單位會要求需地政事務所的謄本，有蓋機關章的他們才承認，那些哦？有部分的銀行、法院還有些政府單位也是。（訪談者 C1）

### 3.收費問題

另有民眾不使用網路系統之原因，除了限制使用者外，就是收費問題，因為網路謄本價錢和臨櫃申請價錢一樣，並沒有較便宜，而且地政事務所列印出來的謄本，紙張是彩色網底，蓋有小關防章及騎縫打孔，民眾也覺得事務所列印的謄本有質感，與民眾由網路用 A4 白紙列印的相比較，也難怪有的機關會不信任電子謄本，而網路相關查詢系統（電傳資訊系統）亦要收費 10 元，臨櫃閱覽更與謄本列印一張價錢一樣收 20 元，收費問題，一直是民眾抱怨的問題，感覺地政單位查什麼資料都要錢，所以使用網路最多的便民服務是查詢公開的資訊。

常常有第 2 頁只印一行字「其他登記事項：空白」，就要多收 20 元費用，這是最常聽到民眾的抱怨的。（訪談者 B2）

其實我們不要在網路申請謄本的另一個原因，是錢的問題，一樣一張 20 元，印表機是我們的，紙張也是我們自己的，結果要付一樣的價錢，這怎會有誘因呢？老闆當然要我們來事務所申請啊，而且，事務所列印出來的謄本，又是彩色又有紅印章在上面，還打孔，和我們自己用 A4 白紙印的來比，事務所的謄本超有質感的，這樣花 20 元才花得比較甘心嘛，所以，建議你們，少收個 5 元，我想老闆就會要我上網申領了，錢的問題，才是和我們老百姓最直接最關心的話題。（訪談者 C2）

有的查個資料都要錢，只是查一下，知道一下也要錢，又不是要印出來當證明文件，看也要錢，使用者付費？那就不要放在網路上啊，這和私人機關有何不同？那為何報稅所得資料時又是免費提供。要收費當然就是不方便囉。（訪談者 D3）

電腦化部份的便民服務，就是感覺這裏好像查什麼都要錢，什麼都不能講。（訪談者 E）

如果他不申請謄本，就要用閱覽方式，閱覽也要 20 元，和謄本一張價錢一樣，服務台小姐告訴他說這是規定的啊。（訪談者 E）

#### 4.跨機關整合

便民服務如要做到真正的單一窗口，不讓民眾在很多機關間跑來跑去，是需要法令修法，程序上做變更，然而，民眾卻不清楚，只覺得同樣是政府機關，一定可以不必讓民眾在機關與機關間來來去去的跑，且機關首長覺得，全部資料由一個承辦人藉由跨機關系統取得，會讓承辦人權限無法管控，權力太大，必存在相當的高風險。

你沒有附一些檢據的申請，透過一些檢核的機制，變成這些資料全部操縱在我們手上，本來是便民，可是不是那麼不必然是.....基本上，我覺得我們要求的這些東西，是他要附出來，啊我們再透過檢核，這樣並沒有什麼不好。（訪談者 A2）

不方便的措施，就是為何辦個小事情，就像我今天辦自用住宅這類的小事，要讓民眾跑2個機關，這還算少，我知道有時還要跑3個機關以上，這真的叫不便民，同樣都是政府機關，為什麼就不會合一起，你們也都知道需要什麼證明文件，為何就是要讓民眾自己跑，這是在嘉義市，還算近，如果其他縣市，你說要怎辦？我有朋友在台南縣，現在變成台南市了，一下要到跑到麻豆國稅局，一下要跑到新營稅務局，這真的才叫做不方便。（訪談者 D3）

政府不是都一樣是政府，你們不能幫忙解決，還要民眾自己申請文件資料來解決，難怪效率不彰。（訪談者 D3）

#### 5.民眾對政府便民服務的期望

民眾對政府便民服務希望越便利越好，公部門可以像超商一樣，企業化經營，高效率，而非層層的分工，要民眾跑多處機關，全能全方位服務。

7-11 越來越像政府，它取代了政府，買車票、繳學費、繳水電話費，甚至繳稅，各種稅哦，前不久還看到新聞說可以發戶籍地籍謄本<sup>30</sup>，這是真的嗎？你看，以前只有公部門可以做的事，現在 7-11 也可以做了。（訪談者 D3）

我們台灣的政府在層層的分工是非常細的，而且是細到世界有名，相對的也造成政府效能不彰，也同樣世界有名的，你問我對便民服務的建議，我只想說你們都只做半套，只是站在自己的工作範疇上提供服務，沒有站在民眾的角度提供服務，如果你們有站在民眾的角度來提供服務，那政府就該越來越像 7-11 才對，全能全方位，民眾只要說出他的需求，全部 OK，而不是要民眾跑其他好多個機關。（訪談者 D3）

綜合上述訪談結果，可以清楚看出民眾不使用網路便民服務系統的原因是，大多數民眾一生可能只買一次房子，對地政法令、程序都不清楚，需藉由土地專門人員代為辦理，或需親自送件到機關，因為既然出門了，就直接到場申請，又網路無法代為申請第一類謄本，及部分機關會要求使用臨櫃申請的謄本文件，再加上網路謄本價錢和臨櫃申請價錢一樣，因此不會去使用網路便民服務系統；對政府便民服務的要求及需求，最需要的是做到真正的單一窗口，希望越便利越好，不讓民眾在很多機關間跑來跑去，做全能全方位的服務，但就機關首長覺得，全部資料由承辦人藉由跨機關系統取得，會讓承辦人權力太大，無法管控，存在相當的風險。

## 二、資訊系統與便民服務

---

<sup>30</sup> 戶籍謄本是真的，地籍謄本仍需在網路申請，而 7-11 是繳費、列印動作。

- a. 劉哲銘（2010）。〈桃園縣政府讓你到 7-11 也能申請戶籍謄本與戶口名簿〉。2010 年 6 月 17 日 iThome 電子報，2013 年 3 月 31 日查詢，<http://www.ithome.com.tw/itadm/article.php?c=61705>：桃園縣政府推動「e 化便利超商整合服務」，在全桃園縣 7-11 便利超商門市，提供設籍在桃園縣的民眾，透過 7-11 內的 ibon（Kiosk 機器，公共資訊站），完成申請文件的手續。提供 16 種不同的證明文件可供申請，包括「個人戶籍謄本申請」、「補領戶口名簿」、「都市計畫使用分區證明書」、「土地鑑界」、「地價稅自用申請」、「房屋稅籍申請」...等。
- b. 蘋果日報（2013）。〈申請戶籍謄本 今起便利商店可辦〉。2013 年 2 月 22 日蘋果日報電子報，2013 年 3 月 31 日查詢，<http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20130222/167262/>：內政部宣布，即日起可到全台便利商店進行「地政電子謄本下載列印」、「戶籍謄本申請送件」、「國民年金繳費證明列印」及「健保繳費證明列印」。戶籍謄本是申請繳費送件，戶政事務所會再寄送。其他 3 項服務，則僅需付列印費 2 元即可。

### (一) 地政整合系統改為 WEB 版

嘉義市地政事務所於 2010 年地政整合系統改為 WEB 版，系統之架構和之前 NT 版不同，更因汰換主機，在作業執行上速度變快，而且較不會因系統故障之故，讓民眾空等待，就訪談承辦人員得知，其作業速度確實有較快，然而就承辦人員使用上，系統的操作方便性及便民服務上沒有提升，是因為系統開發使用不久，尚未完全成熟，在操作上未具便利性。

地政整合系統改版為 WEB 版唯一對民眾好的是，速度變快了，一方面是系統改版，一方面是汰換主機，因此在執行速度上變快了，因為是 WEB 版，所以承辦人員可以同時開啟不同的作業畫面，所以作業速度也變快了，還有，因為是透過伺服器主機方式，我們有 3 台伺服器主機，所以如果其中一台有問題，可以請他們馬上切換伺服器主機登入，這真的很好，不會因系統無法作業，而讓民眾等在那裏。(訪談者 A4-2)

只有作業速度較快而已，系統的方便性及便民服務上我覺得全部沒有提升。(訪談者 B2-2)

但也因系統因開發不久，很多操作面及功能面還不甚成熟穩定，原是為增加便民服務速度，而汰換系統及主機，但因系統由內政部地政司開發供全國地政機關使用，若有問題，統一透過所轄縣市政府提報修改，因需修改提報量很多，故以功能有誤之修改為先，且時程緩慢，因此變成最基本的「資料的正確性」要求，但也間接造成另外一種的不便民。

系統不會精簡張數，要我們自己發現或民眾自己反應才會少收錢，精簡張數就是列印出來若最後一張只有「以下空白」沒有任何資料時，這張是不需收費的，但 WEB 有這功能，要靠自己發現，問題反應了，但程式要修改多久，不知道，反正資訊課的說法是只要不影響資料的正確性，還是可以容忍的過渡期。(訪談者 B2-2)

綜合上述訪談內容得知，地政整合系統改為 WEB 版在作業執行上速度變快，降低了系統故障而讓民眾空等待之危機，但在系統的操作未具便利性，又因系統由



內政部地政司開發，修改需求提報以功能有誤為主，且時程緩慢，因此只要求最基本的資料必需是正確的，是間接造成另外一種的不便民。

## （二）規費系統

規費系統以地政整合系統中開發，但一直未上線使用，是因為傳統定額小單張，大家覺得方便好用，但因它是人工作業，在考核管控上較困難，又因在其他機關發生收費的弊案<sup>31</sup>，審計室大舉查察地政事務所機關之謄本規費，管理者考量查核管控，先取消定額單預購，再是資訊系統硬體配合下，推行全面規費系統電腦化，小單張是三聯單，每一聯約長寬 8 公分大小，改由電腦列印，一樣需列印三聯單，一聯為 A4 紙張半張，約長 15 公分，寬 21 公分，故需 2 張 A4 紙張，最少收費 10 元也需如此，因此給民眾有浪費紙張感覺。

還有規費開單，民眾也會反應，政府不是要節能減碳，為了繳 20 元，還浪費 2 張紙。（訪談者 B2）

以前謄本繳費是用很小的單張，有 20、100、200 三種，以前為了報帳方便，以整數買起來放，結果有一天，小姐就告訴我不可以預購，當天購買當天有效，啊不是跟郵票跟印花很像，為何不能預先買？後來又改為電腦列印規費單，20 元也要 2 張 A4 影印紙，啊政府不是在減能減碳嗎？怎越減越多。（訪談者 C2）

而退規費程序是嘉義市地政事務所訂定現金退費程序，而在規費單收費人員收錢蓋完章後，如要退費，就需按程序申請退費，之前若是當天未結帳，為了便民，會直接退現金給民眾，收費聯單作廢，就管理者而言，會看到作廢且已收繳的規費聯單，為避免產生弊案，便於查核管控，因此規定皆需按程序申請退費，

---

<sup>31</sup> 孫明德（2007）。〈地政雇員偽造收據 7 年吞千萬〉。2007 年 8 月 11 日台灣正聲新聞網，2013 年 3 月 31 日查詢，<http://www.rvn.com.tw/?www=info&info=view&view=5136>：台南市地政事務所雇員涉嫌自 2000 年起，私製地籍謄本規費收據侵吞公款，估計每天以兩成假收據混充其中，雖然一份地籍謄本規費僅 20 元，但 7 年下來鯨吞蠶食，至少侵占一千萬元以上。

填寫退費申請書，核完章再退費給民眾，因此造成民眾需再填寫申請書，還要再等待，而造成民眾不便民之觀感。

要退費給我，以前也不是沒退過費用，都直接去收費窗口，直接拿單據退費就可以了，結果說不行，要再填退費申請單，我真的忍不住問：什麼時候改的？我真不懂，又還沒結帳，也不是隔了上、下午，就是只是轉個身而已哦，這怎麼看都和便民扯不上邊，其實這類讓人看不懂的事還很多。(訪談者 C2)

綜合上述，規費系統雖為內部作業之系統，和便民服務較無直接關聯，但因內部作業程序及管理者查核管控要求，這些與民眾非直接相關因素，間接造成民眾不便及觀感不佳，而退費程序雖和民眾相關，但確因內部查核管控需求，一樣造成民眾不便。

### (三) 地政便民網站

機關網站是民眾最常接觸和第一次到訪的地方，算是雲端政府，因此，網站給民眾的印象很重要，但在地政的網站上，便利性很重要，卻給民眾不佳的觀感，主要是想查的都查不到，因為很多查詢需有收費之限制，如訪談者 C2 門牌查詢地建號，就需收費，一筆 10 元查詢規費，因為市府地政處委由廠商開發便民服務系統，廠商不知此功能需收取費用，在市政府發現後，馬上關閉服務；2009 年 7 月增加透過手機最直接便民服務—簡訊通知服務，因為最即時。而以資訊安全為由，直至 2011 年底才開放網路查詢案件辦理情形，先前只能用電話語音查詢；網站提供線上申辦的業務為全省統一窗口，而在嘉義市收到線上申辦案件量很少，一年最多 2 件，有時為 0 件，因此用最多的是公示資料查詢。

市府地政處終於開放網路查詢「案件辦理情形查詢」吧，之前地政處都以資訊安全為理由，不願開放，一直到 2011 年底才開放，還有提供簡訊通知服務，我覺得這是最便民的，但成本有點高。(訪談者 A4-2)

你們網站可以門牌查詢地建號，可是後來又不見了，感覺偷偷有，又偷偷沒有了，我可以再問：啊是什麼時候改的？（訪談者 C2）

現在政府機關每個機關都有網站，也都會提供線上申辦的業務，這在公家機關應該是很普遍吧。（訪談者 D1）

上網看地政事務所的網站，主要是看地政事務所的地址在那裏，要如何走才方便。（訪談者 D2）

你們花了 80% 成本做了你們自認為便民的服務，但真正用到，民眾有感覺到的，只有 20% 而已。（訪談者 D3）

資訊化的便民服務最常遇到的是民眾想要知道土地增值稅，就要幫他用觸控查詢系統幫他查詢，就是有時感應不太好，其他還好，但因為錢都只是試算，僅供參考，另外就是這裏放的這台供民眾使用的電腦，最常用的是，民眾申請地籍圖出來，不知道地的所在住址，所以常會用這台電腦查詢「嘉義市住宅及不動產資訊系統」，用意很好啦，但很複雜，如果民眾自己會用就還好，要問我，我都不會，都還要請服務台小姐幫忙操作，因為有圖層，這方面我不會，好像也沒其他辦法。（訪談者 E）

綜合上述，嘉義市提供網路便民服務系統很多，有簡訊、語音、觸控螢幕查詢、網路公示資料查詢及線上申辦系統，還有需收取規費的地政電傳系統，而觸控查詢系統放置地政事務所，需親自至地政事務所才可查詢，大都為臨櫃辦理後，順便查詢使用，簡訊服務統計資料量整年度平均服務量約在 7500 筆，線上申辦系統案件量很少，其他無確實使用量的統計資料，如訪談者 D3 民眾感受真正用到的只佔 20%。

#### （四）不動產成交案件實際資訊申報登錄（實價登錄）

為促進不動交易資訊公開透明化，內政部地政司推動不動產成交案件實際資訊申報登錄（簡稱實價登錄），登錄制度於 2012 年 8 月 1 日實施，買賣案件於辦完移轉登記後 30 天內，由權利人填具申報書或透過自然人憑證網路登錄申報，如果是民眾，則地政事務所設有專責人員，協助填報；若買賣委由土地專業人員辦理，則由土地專業人員負責申報登錄，因此，土地專業人員上網填報，可能累積

數件，再上網一次登錄申報，因此會有訪談者 C1 對系統操作面的抱怨，而地政事務所因為是協助民眾申報，每次登錄不同民眾，這是設計該系統時未考量不同使用者有不同的需求，因此，該系統應可再設計人性化一點。

實價登錄的系統，地政士資料直接代入，地政士的資料都有列管建檔，為何每一次都要自己登錄姓名、身份證號、電話、住址等欄位，每一次哦，是不是可以改有輸入一次後，可以自動帶出代書資料，或是可以一次輸入代書資料後，後面可以申報多筆，電腦系統應該是可以設計更人性化一點。（訪談者 C1）

我覺得政府單位要收費的系統就做得很方便，不用收費却強迫要使用的系統就很隨便。（訪談者 C1）

而在電子化政府資訊系統的執行面，事關全國性資訊系統的開發由內政部地政司主導，雖與法令無關，卻同樣在執行面，各地方對系統資料輸入有不同的要求，內政部地政司應將各地政機關的數位化內容與作法有一通行的制式化標準，以提供各地政執行機關遵行。

最近新的就是實價登錄系統，使用上感覺很不方便，而用同樣情狀況，嘉義縣和你們地政事務所要求輸入的欄位又不盡相同，嘉義縣要求輸入很細，每個房子幾房幾廳陽台公設都全要輸入，嘉義市可以不用，老實說，我們代書並不是每個房子都會親自去查看，買方有時也不甚清楚各房間陽台車位有多少平方公尺，所以造成我需要花時間在補登資料，但嘉義市的地政事務所就不會要求詳細，知道就輸入，不知道的只要非必要欄位，就可以，這是各地政事務所行政作為的不同。（訪談者 C1）

綜合上述，系統應以民眾為使用者的觀點開發，而非以地政事務所為使用者來設計，因此在系統操作設計應符合民眾使用習慣模式，各地政機關對數位化內容與作法應有一制式化標準，這都有待政府機關努力改進之處。

### 三、其他類

內政部會開發全國性的便民服務系統，如線上申辦系統，將全國各地政事務

所以全省跨域方式，集合在一入口網，而在 2011 年由內政部主導推動謄本免填申請書政策；另一個政策因素是嘉義市政府市政大樓一直未蓋，讓地政事務處在西市場大樓 8 樓，礙於租用場地不得變更，因此為民服務流程動線設計及辦公室環境，民眾頗有微詞。

### （一）謄本免填申請書

因應很多行政機關申請證明文件，如戶政戶籍謄本或稅務局的納稅證明，民眾不需填具申請書，2011 年內政部地政司推動謄本免填申請書，只是民眾免填申請書，先是由服務台人員代填申請書，再至民眾直接口述，由謄本櫃台承辦人直接輸入電腦，列出申請書請民眾簽章後，再列印謄本，繳費單，然而地籍謄本資料較戶政謄本或稅籍資料複雜，主要是可由第三人申請，因此在申請人部分，輸入資料就需詳盡，再者印出來的謄本種類不是他要的，便只能作廢重做，在作業速度上反而變慢。又因 2008 年訂「嘉義市地政事務所地政規費收繳作業要點」，加強內部控管機制，對「作廢」謄本嚴謹管控，常造成承辦業務人員與民眾爭執，因為牽涉到責任及規費金額問題，實施免寫謄本申請書，民眾若講錯資料時，在無憑據下，民眾會很自然反應說是承辦人打錯了，為了不和民眾起爭執，也只好作廢重作。

免填謄本申請書不是都不用申請書哦，而是我們承辦人員直接輸入在電腦上，再印出來給民眾簽名，以前如果一筆地號，從作業到給民眾只要 3 分鐘，現在還要輸入民眾個人資料，問他連絡電話，再詢問他要申請那一種項目，是要圖還是要謄本，要全部還是指定所有權人，再輸入他要的地號，再印出申請書，請他簽名，再來才是印謄本，印規費單，我們計算一下大約要 5 分鐘，這是最快的哦，還不包括民眾不清楚諮詢時間在內.....而且民眾有時講錯，你又不能怪他，他反而說是你打錯的，為了不和民眾起爭執，只好作廢重作。  
（訪談者 B2-2）

在未實施謄本免填申請書政策時，由民眾在謄本申請書自行填寫申請人

資料，且又是申請第二類謄本時，因為第二類是任何人都可以申請，所以承辦人員不會查驗其申請表上所填寫的申請人身份資料，而若以承辦人填寫由電腦直接輸入申請人身份資料，可兼查證申請人資料之作用，但有些民眾不清楚，延長民眾等候時間，造成民眾的誤會。

民眾申請書資料填寫部份，在民眾申請第二類謄本時，其申請表上所填寫的申請人身份資料查證困難，因為第二類是任何人都可以申請，所以若要求要查驗申請人身份證件，反而會和民眾起爭執。（訪談者 B2）

第二類任何人都可以申請，所以幾乎不會審查申請人所填資料是否正確。（訪談者 A4）

還遇到民眾不給個人資料的，還有的民眾說以為都不需要申請書，早知道還要印出來給他簽名，反正都在等待，等的時間寫一寫還比較快。（訪談者 B2-2）

由上述訪談得知，服務一位民眾時間，由原來作業時間 3 分鐘延長為 5 分鐘，大部分時間都用在釐清民眾申請項目及內容，而且當所列印謄本內容非他所要的，為了不和民眾起爭執，只好作廢重作，作廢率上升，且下一個民眾等候時間將更長；政策規劃單位非執行單位，政策的規劃未考量執行時會延伸出的情況，強迫全面執行，原立意是為了便民服務，結果卻是變成另一種不便民。

## （二）環境

嘉義市地政事務所 1999 年遷址到西市場大樓 8 樓，原址目前為市政府南棟大樓，需待市政府北棟大樓完成後，市政府內單位搬至北棟，地政事務所搬回南棟，因政策性因素，至今（2013 年）北棟未蓋，以致於在服務動線上，礙於環境限制，無法有完善規劃。

你們這裏的環境不太好，在市場大樓樓上，很不方便，而且空間規畫不太好。（訪談者 D1）

辦公室的動線比較不良，這現象也沒辦法改善。（訪談者 E）

民眾在等待時，會觀察環境內的其他人事物，因為櫃台與開放性辦公室合在一起，會讓民眾看到而誤會人員閒在那裏，也不願來幫忙，因為是按人力分配，分層負責的官僚文化，因此盡量不讓民眾等待時間太久；若辦公室環境屬硬體，那辦公室文化就屬軟體上的，亦無法有完善改進規劃。

要等待，比較不方便，而且感覺有人閒在那裏，也不會到櫃台來幫忙，不是只有這裏我才有此感覺，我在高雄市地政事務所辦理時也是一樣。（訪談者 D2）

記得我看過雜誌或報導，我們台灣的政府在層層的分工是非常細的，而且是細到世界有名，相對的也造成政府效能不彰。（訪談者 D3）

綜合上述，礙於環境限制，服務動線無法有完善規劃，服務櫃台與開放性辦公室在一起，也無法有效改善，造成民眾在等待時，可以觀察到辦公空間其他人、事、物，因此誤解而造成對政府公務人員的觀感不佳，傷害政府機關形象。

## 第二節 資訊安全面

### 一、對整體資訊安全的感受

#### （一）公部門方面

由訪談中得知嘉義市政府地政處及地政事務所管理者認為，不論是在資料的備份和設備的備援都有確實做到，而且在控管上也有嚴密的管控程序，系統操作上也依各人權限建立通行碼，系統有任何異動資料，都會有記錄，因此就機關在資訊安全上的整體感受是安全的。

就資訊系統部份的資訊安全，我們做得蠻好的。（訪談者 A1）

資訊安全方面我們資料也都有備份及備援，所以覺得一切都還好。（訪談者 A2）

縱然有離職人員或新進人員，我們都有一套嚴密的管控程序，就是一套 SOP 流程，這是我們建立的 ISMS 制度果效，所以 OK 的啦。（訪談者 A2）

例如歸戶查詢也都有規定，還好，以前人工化時，表單都是紙張，較沒法管控，現在電腦化了，你進入都要有各人的通行碼，誰做了什麼事，都會有記錄，留下痕跡，而且進入電腦系統後，如何作，作什麼，也都是會依法行政。（訪談者 A2）

網站便民服務項目而言，無論是透過中華電信系統的網路申領電子謄本、網路電傳系統，或是提供給市政府公部門單位機關使用，內政部開發的地政資訊系統（電子閘門），整體感受也是安全的。

就便民服務項目而言，網路申領電子謄本、網路電傳系統是透過中華電信開發的系統，安全性上並無疑慮，地政資訊系統（電子閘門）是內政部開發供給公部門單位機關使用，我們負責權限控管，也是無疑慮。（訪談者 A3）

而地政事務所的使用者，透過辦理資訊安全課程的教育訓練，使用者也有概念，不可以隨便網路下載、安裝、使用，不共用帳號密碼，且定期變更密碼，密碼長度複雜度皆有強迫要求到。

資訊安全，都是資訊課管控，而且資訊課每年都辦資訊安全的課程，知道只要自己不要亂用，不和別人共用帳號密碼，應該都不會有什麼安全上的問題。（訪談者 B2）

每個月就會自動要求變更密碼，而且還強迫英文大小寫加數字 8 碼以上。（訪談者 B2-2）

但由於資訊科技發達，3C 產品相互結合，電腦可自行透過 WI-FI 上網，如果又和公部門網路介接連結，在防護上都形成一個資安上的大漏洞，而且無法控管，再多的資訊安全防護便全失效了。

資訊安全上的疑慮是在現在科技發達，同仁可以自行透過 WI-FI 上網，這是資安上的一個大漏洞，而且無法控管，一旦自行由 WI-FI 上網，又連結嘉義市政府內部網路，府內資訊安全防護便全失效了。（訪談者 A1）



## （二）民眾方面

而民眾對政府機關資訊安全的感受度，大都認為是安全上沒有疑慮的，因為政府機關線上申辦都會結合自然人憑證，也都認為政府機關對資訊安全上有管控，其安全是必然的，資訊安全政府的責任，這應該是民眾在信任政府機關資訊安全之因素。

政府機關對資訊安全上的控管當然是要安全的，沒有懷疑過耶，而且你們不是還有通過 ISO 的認證嗎？（訪談者 C1）

資訊安全，我怎會知道，感覺哦？那至少比網購安全囉，應該是你們比較怕我們不安全，而不是我們要怕你們不安全吧。（訪談者 C2）

政府機關如果在資訊安全上是不安全的，那叫民眾怎辦？一般企業公司或銀行的網站我就不太信任，現在唯一較可信任的只有政府機關了，而且政府機關網站線上都要使用自然人憑證，所以應該是可以信任的。（訪談者 D1）

資訊安全這是一定要的，如果政府機關這方面讓人不信任，那我不知人民還可以信任誰。（訪談者 D1）

資訊安全性的問題哦？這應該是你們本來就該做的事？怎會問老百姓？應該是我們來問你們，你們公家機關在業務執行時，對資訊安全上的控管是安全的嗎？（訪談者 D3）

資訊安全，這應該是政府的事，就像前不久南韓發生駭客入侵的事，對一般民眾而言，怎會了解呢？只知道那是很重要的事，多重要？感覺和民眾很遙遠，一旦出事，新聞一報，大家就知道，但影響多大，那是政府的事。（訪談者 D3）

綜合上述結果，整體資訊安全感受，不論是管理者、使用者及民眾觀感，皆認為是安全的，管理者覺得在資料的備份和設備的備援都有確實做到，而且在控管上也很嚴密的控管控程序，因此感受是安全的，管理者認為除了利用 3C 產品透過 WI-FI 介接電腦可自行上網，形成安全漏洞，較無有力的管控；民眾部分提出政府如果讓人不信任，那還可以信任誰，而且認為這是政府必要的責任，知道政府機關對資訊安全上有管控，而且知道嘉義市地政事務所有 ISO 的認證，這都是

民眾整體感受認為其安全之原因。

## 二、資料備份及機房備援

資訊安全首要確保的是資料安全，如發生變故時，能速迅回復，地政事務所每日中午及下班後資料備份 2 次，每週一次送備份磁帶至嘉義市地政處交專人保存（保存至少 3 代），而嘉義市政府與地政事務所距離不超過 1000 公尺，如有日本發生地震及海嘯影響大區域，二地資料皆無法保存，而未來如搬入市政南北棟大樓，其二地距離更不超過 100 公尺，異地存放問題未來需另有規劃，雖資訊安全工作屬幕後工作，民眾很難感受到，但資訊安全力的提升，保護資料、系統，保障民眾的土地財產資料，是政府機關的責任。

目前地政的資料庫是地所及地政處端 2 處做同步異動，對於資料的保存還算 OK，只要 2 處大樓不要同時倒蹋就好了。（訪談者 A1）

資訊安全方面我們資料也都有備份及備援，所以覺得一切都還好。（訪談者 A2）

我們內部資訊安全力的提升，保護資料、系統，不論是天災或人禍，加強保護力，保障民眾的土地財產資料，只是做這麼多，做這些事，都算是幕後工作，民眾怎會知道，怎可能感受到。（訪談者 B1）

## 三、人的問題

資訊安全上難管控的是人的問題，因在系統方面，不論是帳號權限管控，還有查核及異動紀錄，對資訊科技提供的管控安全機制，皆無疑慮，管理者還是比較擔心「人」，在不知不覺中犯了不自知的錯，在忽略了微小卻是很重要的細節等等，人員的心態是資訊安全最大的關鍵。

所以是人的部份較要注意，還好，地所去年也做了資訊安全 ISO27001 的認證，都是為了加強這部份，加強教育訓練，不要在無意識下犯了錯不自知，因此擔心部份倒還好，只是在資訊安全管理上要持續下去。（訪談者 A1）

地所常面對民眾的需求，同仁的管控較困難，因為同仁常專注在地政專業，素質良莠不齊，而忽略了資訊安全這些微小卻是很重要的細節。（訪談者 A1）

因為每個同仁的警覺性不一，這是屬無心無意之過。最怕的也就是這些無心無意之過失，我會強調同仁這方面的警覺性一定要有。（訪談者 A2）

就實際執行上資訊安全的疑慮，我看到的可能和別人不一樣，但大都是「人」方面的問題吧。（訪談者 A4）

資訊安全上的疑慮就是人員難掌控，資通安全並不是我們表面上看起來全部都是安全的，人員才是重要的，員工的心態是我們資安最大的保障，我們做的資安工作，如作業稽核、硬體隔離、防護設施這都是表面的性質，員工的行為、動作是最關鍵的，才是我們資安最大的漏洞。（訪談者 B1）

由訪談中得知嘉義市政府地政處及地政事務所皆認為，無資訊專任專責人員，專業能力上顯為不足在，市政府地政處更表示人力不足，而造成地政事務所對地政處非規劃、帶領的主管機關，卻要由下推著上面的觀感。

市府地政處較未與民眾接觸，資料也皆來自地政事務所，也因此，並無專任專責專業資訊人員，然而地所對外資料的提供，又全經過市府地政處，在網路及資料保護安全性上，需要非常的嚴謹及專業，然而人員的部份，相較於地所，處裡顯非常不足，專業部份亦顯較弱，這也是我們對便民服務綁手綁腳之原因及困難之處。（訪談者 A3）

地政處是我們的上級主管機關，理論上，應該是他們引導帶著我們走，現在卻是我們推著它走，就連當初地政系統要建立備援在他們主機上，還用資訊安全為理由，推擋掉，身為上級主管機關，會要求我們做事，卻不支持我們做的事。（訪談者 B1）

我們地所我覺得我們使用的電腦系統效率差，且資訊人員專業不夠。（訪談者 B2）

綜合上述，人員分為織組內部執行人員及專業資訊人力，就管理者擔心人在不知不覺中犯了無心的錯，且忽略了資訊安全上些微小卻是很重要的細節等等，資訊專業人員則是覺得內部人員最難掌控，人員的心態、行為、動作是推動資訊安全最關鍵的，而在專業資訊人力上，市府地政處及地政事務訪談者所皆認為，

專業能力上顯然不足，市府地政處更在人力上表示不足，主因是職缺編制皆為地政職系人員擔任，而地政處更無此人員編制，由一位非資訊專業約僱人員擔任，因此在資訊推動上有時會出現被同仁懷疑能力之現象，而地政處更無能力做資訊業務方面的規劃，造成在推動業務上，地政處和地政事務所不同步且不合力之困乏。

#### 四、導入資訊安全管理系統（ISMS）前後

由訪談由得知嘉義市地政事務所導入資訊安全管理系統（ISMS），對其導入前規劃時期待的效益，是可以對內在風險事先應對，外在風險出現時，業務上可以承受的衝擊，而且全部人員參與，灌輸資安觀念，資訊機房的部分，建立起文件資料，特別是在備援這一部分，模擬演練做，可以很快重建復原，真正做到危機處理，這也是推動 ISMS 最重要的目的。

ISMS 藉由控制措施找出資通安全可能會引發的漏洞做全面性評估及一些彌補措施，再自我評估風險等級，看如何應對，內在風險我們可以去事先應對，但外在風險出現時，我們業務上可以承受的衝擊，可以到那個程度，這需要一連串的評估，如果真的發生問題了，我們可以很快重建復原，這是推動 ISMS 最重要的目的。（訪談者 B1）

全面推動 ISMS，把所有同仁一起來，加強灌輸他們資安觀念，或多或少接受我們給他的訊息，讓使用者都覺得資通安全是他們的事，不要感覺都是我們資訊課的事，讓同仁在心裏面就有資安的觀念。（訪談者 B1）

有，尤其在我們資訊機房的部分，建立起很多文件資料，和之前來比較，真的大大提升資訊安全，特別是在備援這一部分，因為 ISMS 很重視備援這一部分，因為它牽扯到機關的維運，現在，不論是那一台設備壞掉，都可以做危機處理的，而且，每一年還做突發狀況的模擬演練，對機房有一套的管理制度，非常有用，我們也做了弱點掃瞄和滲透測試，檢測我們網路設備的安全性。（訪談者 B1）

導入資訊安全管理系統（ISMS）後，在資訊安全上提升的效益，據訪談，管

理者認為 ISMS 制度果效上是建立一套嚴密的管控程序，因此對資訊安全大大放心，推動資訊安全人員覺得 ISMS 對人員較無約束力，所以用可以掌握資源去掌控人員，讓人員被動式的遵守，因此對人員覺得建立 ISMS 是苦到他們，因為不了解 ISMS 制度，就需要他們配合，因此認為 ISO 就是礙手礙腳，但對人員的提升資訊安全的概念，是有成效的。

縱然有離職人員或新進人員，我們都有一套嚴密的管控程序，就是一套 SOP 流程，這是我們建立的 ISMS 制度果效，所以 OK 的啦。（訪談者 A2）

對人員的話，約束力沒有那麼的大，講難聽一點，同仁也不知道那是什麼制度，所以只能用我們可以掌握資源去掌控他們，就是我們是主動的叫這人員是被動式的遵守，用他們角度來看，覺得建立 ISMS 是苦到他們，因為他們配合東配合西的，可是對資安的成效，絕對有幫助。（訪談者 B1-2）

資訊課他們在推 ISMS，我是不太清楚那要做什麼，但上了很多資訊安全的課，多少比較有概念，而且聽說每年每人至少都要上一次課，我覺得這很好，因為之前資訊課他們也有辦資訊安全上的講習，但礙於工作性質及人力問題，通常我們第一線的承辦人都不會有機會被派去上課，所以只知道不要亂上網就好，但現在有上課，多少吸收一些新知，這是我覺得不錯的地方。（訪談者 B2-2）

每個月就會自動要求變密碼，而且還強迫英文大小寫加數字 8 碼以上，所以常會打錯，因為內外網就 2 組，加上系統的帳號密碼又有 2 組，每一改密碼，我都要一次全改，不然就會容易打錯，真是如人家說的，ISO 就是礙手礙腳。至於是否有提升資訊安全的功能，那應該只有資訊課的人知道囉，我怎可能會有感覺？不知道啦，資訊課叫我們做什麼，我們就配合做什麼，如此而已，他們說有就有囉。（訪談者 B2-2）

## 五、資訊安全的稽核

資訊安全的稽核檢查，主要是要早發現問題，一年檢查一次，屬例行性檢查，因為例行性，變得無實際效益，因此真正發現資訊安全問題，都是在平常無意間發現的，在導入 ISMS 時，由第三方稽核，發現效果很好，因此如要做到真正有果效的資訊安全稽核，內稽是沒有用的，一定要藉由第三方外部稽核才有效益。

資訊安全的內部檢查一年一次，是依本所「電腦設備管理要點」為查核之依據，皆屬例行性檢查，因為例行性，所以感覺只有宣導及提醒同仁注意的功效，無實效，畢竟是內稽，大家都是同事，真的查到什麼，如未設螢幕保護登入密碼，同仁都會馬上改正，只會當場口頭提醒注意如而已，我想，大家都不想當壞人，更何況大家都同事，怎可能有多大功效。（訪談者 A4）

真正發現資安漏洞問題，都是在平常無意間發現的。（訪談者 A4）

請第三方人員特別對使用者加強稽核，其效果和我做內稽相比，真是天差地別，同仁在這部分就很小心，很注意，我認為，我們機關性質在資訊安高度的要求，藉由第三方的稽核，是有必要的，不然自己內稽，感覺都是玩假的。（訪談者 A4-2）

## 六、推動資訊安全

在推動資訊安全上，是由上而下推行，而且上級長官的態度，決定整個的成功率，所以要管理者先做資訊安全教育訓練，但實際執行上卻又很困難，常會以沒有時間推諉，管理者也知道資訊安全很重要，故在導入資訊安全管理 ISO27001 驗證計畫時很支持，資訊安全管理是一個需要人和經費的支持，一個階段一個階段慢慢完成建立起來的工作。

不論資訊安全或個人資料保護法推行上，上級長官的態度，決定了八成以上的成功率，因此上級長官應先教育訓練好，再來推承辦人的教育訓練，我覺得這樣將會事半功倍，但要先教育訓練長官，其實際執行上卻又很困難，長官常會以沒有時間推諉。（訪談者 A4）

以前最怕的就是電腦中毒，沒有資訊安全的觀念。前年（2010）我還在地所時，提報資訊安全管理 ISO27001 驗證計畫，去年（2011）地所拿到資訊安全管理 ISO27001 驗證，搞得很忙，資訊安全管理最需要的還是有人和經費的支持，一個階段一個階段慢慢完成建立起來的。（訪談者 A1）

## 七、個人資料保護

個人資料保護法於 2012 年 10 月 1 日才施行，不論是首長或人員，對其法令相關作為都還很陌生，而且以前是針對電腦資料才算是保護範圍，現在擴大適用

體，但大家好像都沒有這類基本概念，除了不知如何遵守外，也不知如何避免犯錯，不僅是個案，很多公務機關亦然，但管理者卻知道這部分很重要，害怕人員無心無意無警覺性的洩漏了個資。

但另一方面我又蠻擔心的，同仁是否能拿捏什麼該告訴民眾，什麼不可以告知民眾，不告訴民眾讓民眾產生誤解，告訴太多，是否會涉及洩密或個資法的問題，最擔心就是在不知不覺的情況下就給了太多資料，只為了給民眾一個方便。（訪談者 A1）

個資的部分，我比較擔心的是人的方面，在會議時我也強調這點，當然不是有心的，而是無意的.....因為每個同仁的警覺性不一，這是屬無心無意之過。最怕的也就是這些無心無意之過失，我會強調同仁這方面的警覺性一定要有。（訪談者 A2）

資訊安全觀念推了快 10 年，大家才有資訊安全的概念，現在又一個「個人資料保護」，而且是不限制在電腦處理上，其涉及人事物範圍更廣，大家更沒有這個概念，因為我還負責公職人員財產申報實質審查的查詢，收到的來文，皆是各機關政風人員的發文，有些機關來文只依一般公文交寄，而非以密件寄出，也有收過一百多筆查詢資料中，只有 2 人有本市土地資料，就連法務部的政風人員都沒有這類基本概念，更別說是一般行政的公務人員。（訪談者 A4）

由訪談知道，嘉義市地政事務所人員對個資保護法不了解，也不願了解，認為個人資料和資訊安全一樣，是資訊課的事，他們只要配合，而且認為只有民眾申請書部分才是個資，感覺像是應付交差了事，原因可能是政府機關較無警覺性，據嘉義市地政事務所 ISMS 輔導廠商說，私人公司（如銀行業）及財團法人（如醫院）皆已全面動員執行，而我們政府機關是落後了。但管理者知道卻不重視個資，因此在推行上會比 ISMS 還難，只有將個資產盤點出來，其餘的只能等待發生了事情，管理者重視了，再來建立處理程序。

其他「課長」，我要特別強調是課長哦，還沒有到承辦人哦，就認為個資和資訊安全一樣，覺得大部分都是我們資訊課的事，他們只要稍作配合就是了。（訪談者 A4-2）

光一個要網站公布的機關個資清冊資料，簡單版的，請各課填寫，一開始，每一課都說他們沒有個資，後經我們解釋，就單寫個 2-3 項，感覺像是應付一下，交差了事，他們認為只有民眾申請書部分才是個資，所以總務課還說他們沒有，拜託，難道我們都不是人，人事出納的薪津資料都不算個資。（訪談者 A4-2）

市府是法制科主辦，也沒有聽說要個資盤點，稅務局聽說是明年編經費請人來盤，所以今年也不做，好像我們跑第一似的，我們輔導廠商說，不是第一，是他們落後了。（訪談者 A4-2）

長官及各課課長不是很重視個資，所以，我覺得會比推 ISMS 還難，現在只要把資產盤出來就好了，其餘的，只能走一步算一步，除非發生了什麼事情，長官重視了，我們再來建立處理程序。（訪談者 B1）

綜合上述，大部分政府機關在個人資料保護法對法令及相關作為都還很陌生，而且尚未有作為，落後私人公司（如銀行業）及財團法人（如醫院）很多，嘉義市地政事機關管理者知道這部分很重要，卻尚未重視，因此在推行很難，而且，大部分人不願了解，認為個人資料和資訊安全一樣是資訊課的事，抱著應付交差心態，因此只能將個資產盤點出來，等待發生了事情，再建立處理程序，是因政府機關較無警覺性。

### 第三節 兩難的抉擇

#### 一、公部門管理者的抉擇

資訊安全的管控，大都是管理者政策性決定及資訊部門技術性工作，也就是後端的工作，民眾感覺度不明顯，也因此易造成民眾不明白為什麼之誤解，但，在便民與資訊安全有衝突時，管理者政策性的抉擇，都以資訊安全為優先考量，加強管控嚴謹。

資訊安全和便民服務是相對的，有時給民眾方便，就會給自己帶來不便，無論如何做，都有一定的風險在。（訪談者 A1）



當初資訊化是為了要便民，而今，為了資訊安全而造成民眾的不方便，我一定要堅持安全第一。（訪談者 A2）

資訊安全及個資第一，再考量便民，便民的內容或者它的輕易度也要有所選擇。（訪談者 A2）

資訊安全也一樣，地政司也是統一規範要求，例如內外網實體分離，離線 15 分鐘就鎖定及機房日誌簿等等，中央也統一規定，如果資訊安全與便民服務有衝突，還是會要求同仁以資訊安全為優先。（訪談者 A2）

綜合上述，資訊安全和便民服務是相對的，當給民眾方便，就包含一些風險在，當有便民與資訊安全發生衝突時，以公部門的立場，一定是以資訊安全為優先。

## 二、資訊安全的考量

### （一）使用者權限管制問題

資訊安全管控上，每個人有每個人的帳號及可以使用或查詢到的權限，如訪談者 B2 是謄本櫃台承辦人，因此可使用的系統權限只有「整合謄本」及「民眾閱覽」2 種，在為民服務時，民眾問題較複雜時，因為需打電話向其他承辦人詢問情形，感覺綁手綁腳，但就業務工作內容而言，他僅需做謄本之核發，其他非謄本方面之服務，是服務台之工作，權限管控本就依職權分工，不可以為民服為由要求更大的權限。

每個民眾都有不一樣的需求或詢問不同的問題，然而我們的權限所能查詢的資訊或資料，不足以服務民眾所需，舉例來說，昨天民眾就要來查一個不知的地段號，先用門牌查詢，再申請附近的地圖，再找到想要的地號，再申請其地號資料，反反覆覆，一個人就要服務好久的時間，而我們沒辦法一開始就幫他查得他所需的資料。（訪談者 B2）

### （二）資料給不給問題

地政機關給民眾較不便的印象，主要常是詢問的資料，都得不到答案，因為大都要經由申請需要付費，主要是個人資料不可以主動告知，也因此常有民眾誤會服務不佳。

民眾說他想要確認他的房子有沒有撤銷查封，就只是想知道，告訴他有或沒有都不行，就叫他要申請謄本，他很難接受，我也覺得，人都親自到這邊來了，如果可以確定是所有權人本人，告訴他有或沒有，為何不行？結果服務台說如果他不申請謄本，就要用閱覽方式，閱覽也要 20 元，和謄本一張價錢一樣，服務台小姐說這是規定的啊，聽他這麼說，當時我也就不好意思幫民眾說話，其實我覺得那民眾說得也有道理，所以，民眾走後，我就私下問服務台小姐，他說如果每個人都說他是所有權本人，都來查詢，我怎會知道，而且，如果真是所有權本人，法院一定有給他公文，他就會知道了，何必來申請，所以收費是保護真正所有權人，是有其必要的，我覺得他說的也有道理。（訪談者 E）

就訪談者 E（地政志工）角度，一開始是站在民眾角度，覺得機關不近人情，這也是民眾常常不了解而誤會機關承辦人的情形，但經機關承辦人向他解釋，他就了解為何機關會有如此不近人情做法，對於收費是保護真正所有權人的說法也表示認同，可是當事人（民眾）常不聽機關人員詳細的解釋，這也是民眾常會聽到「這是規定的」這一句話。

相同的情形，在跨機關資料取得部分，民眾是否只強調跨機關的便利性，而未考慮到，自己的資料其他非收集機關，可不可以調閱的問題，雖然真的很方便，很便利，全程便民服務，但所有資料全操縱在一位承辦人手上，民眾可能才真的要擔心。

沒有附一些檢據的申請，透過一些檢核的機制，變成這些資料全部操縱在我們手上，本來是便民，可是不是那麼不必然是...。（訪談者 A2）

你說的跨機關整合不讓民眾跑很多機關這事（如戶籍謄本或別機關用地籍謄本部分），當然有一些是有改善的空間，但，人都容易在他的自己本位上只有見樹不見林，因為這些東西會冒出什麼的事情來，誰也說不準，至於別的

機關要民眾附謄本部分，我舉例來說，就像我們市府地政處，我們資料庫備份、同步異動都在地政處，系統也有，更甚於他們還會開放給市府其他單位查詢，他們雖然不是面對民眾申請，可是在辦理業務時，還是行文來要資料，打電話來要我們查資料給他們的更是常有的事，你不覺得奇怪嗎？他還是我們的主管機關耶，所以對於別的單位會要求民眾附謄本資料，一定有他們的考量。（訪談者 A2）

為民服務方面如何和資訊安全結合，實務方面，在服務方面應該要有周全的規範，讓民眾了解那些資料可以取得，那些資料不能取得。（訪談者 A1）

同仁是否能拿捏什麼該告訴民眾，什麼不可以告知民眾，不告訴民眾讓民眾產生誤解，告訴太多，是否會涉及洩密或個資法的問題，最擔心就是在不知不覺的情況下就給了太多資料，只為了給民眾一個方便，因此資訊安全在資訊體系中要越來越加重要，一方面當然要依法行政，另一方面讓同仁知道什麼該給什麼不該給，尤其現在犯罪的手法越來越高明。（訪談者 A1）

綜合上述，不論是民眾自己或機關，在資料給不給、可不不可以的問題上，要多方考量，不要只為方便，而產生其他不可預知的問題，民眾得不到答案時，也不要一味認為公部門服務不佳，換個角度想，表示機關管控嚴謹，是對民眾是有保障的。

### （三）對外開放系統問題

在對外開放給民眾網路查詢部份，第一個考量的便是資訊安全上，如在技術上可以克服，才會開放，為了避免入侵之風險，因此嘉義市地政事務所只開放觸控螢幕查詢及電話語音查詢 2 項查詢，未開放網路「案件辦理情形」的查詢，皆因資訊安全的考量，隨著資訊技術進步，至 2009 年才開放，而其他如土地增值稅直接試算部份，因需用到權利人個資及擷取更多地籍欄位資料，直到 2013 年才開放更多相關其他查詢。

因為資訊安全上的考量，無法放心無慮的開放，所以，我們只有開放「案件辦理情形」的查詢，其他在縣市有開放土地增值稅等查詢，我們需待環境及軟體完善時再開放。（訪談者 A3）

在資訊安全和便民服務間的矛盾，最實際的例子我們網站的便民服務，在 96 年時，當時的主任（現在地政處處長）覺得我們網站內容不豐富，所以重新大改版，當初我就想設計許多便民服務的功能，可是為什麼我們後來都沒有去做，也是想到駭客的攻擊等資安問題考量，如案件辦理情形查詢和土地增值稅試算（當時只供語音查詢服務及現場觸控系統服務），但都因為牽涉資訊安全的問題而作罷，擔心駭客從網站入侵到本所內網資料庫，土地增值稅試算部分還有民眾陳情到市政府，因為和別的縣市相比，我們提供是陽春版（超連結到國稅局），所以無法提供即時的地價資訊供其計算，這些都是基於資訊安全的考量，對外提供資料必需由市政府地政處的資料庫，98 年市政府地政處才有網站的「案件辦理情形查詢」供民眾上網查詢，而土地增值稅部分仍維持現況，至於公告地價及土地公告現值是我們把資料另外存放網站主機，土地公告現值以手動方式 3 個月更新一次，即時性的服務就無法提供了。你提供資訊越多、系統越便利，漏洞就越多，你能管控就越小，資安管控得嚴謹，相對便民服務就會礙手礙腳，因此在便民服務和資訊安全的考量之間一定要有所取捨。（訪談者 B1）

我知道有些機關公開資訊的部分都會以資訊安全當藉口，這是很好的藉口吧，其實你們開發那麼多線上系統，就像我前面說的，只有 20% 的人用到 20% 的系統。（訪談者 D3）

#### （四）使用網路問題

網路是無遠弗界，方便又快速，相對的在使用上也需更多安全上的防護，只靠病毒偵測，是不足應付網路駭客入侵及木馬後門程式，因此在資訊單位都加設了防火牆及網路偵測等加以管控，上網行為只能藉由教育訓練加強宣導，但有時是專案臨時人員或替代役，也沒有接受到內部教育訓練，只能由各公辦室的自我管理及加強網路偵測，以防形成資訊安全的漏洞。

市長三申五令的要求同仁不要自行透過 WI-FI 上網，而市府為了便民，又在府內設置 WI-FI 熱點，所以只能靠同仁自主管理。中華電信同樣也是打著為民服務為由，向地所要求設置，還好地所拒絕了，但 3G 無限網卡上網卻拒絕不了，雖然同仁用此方式上網尚未聽聞，但未來也不可不防，還好現在大部份的同仁都能遵守。（訪談者 A1）

網站內容五花八門，也是無法管控，雖和資訊安全較無直接關係，但和不動產交易安全直接相關，而法令上面卻不足應付資訊科技進步產生的現象，造成知

道，卻無法可管的情形。

對於雅虎奇摩等入口網站，提供不動產買賣或租賃廣告刊登媒介，還有一些網站常以「XX房屋交易網」、「XX售屋網」，這類網站資訊較會注意，我覺得它會讓一般民眾誤信其為合法之不動產經紀業者，影響不動產交易市場安全機制，是不是建議該管一管啊。（訪談者 C2）

據訪談一位民眾（訪談者 D2），雖年長、學歷不高、也會使用網路，但也表示不會使用網路的便民系統，因為另一個機關要求親自送資料辦理，而且表示，政府機關有的為了網路資訊安全，需使用者配合輸入「驗證碼」，對年長又較不善用電腦的民眾而言，反而形成拒絕使用的原因，而使用最多的服務是查詢公開的資訊。

因為我農會的小姐說我要親自到農會拿證件及資料給他，反正都出門了，再轉跑到地政事務所也是一樣啦。（訪談者 D2）

有的政府機關網站用起來就是很麻煩，一下子要輸入東，一下子要你輸入西的，查個東西還要輸入那個什麼什麼...，對啦，就是你說的那個「驗證碼」的啦，有的「驗證碼」字很小或歪七扭八的，還有英文字，根本看不清是什麼字，對我們老人家而言，很不方便，我不記得是什麼機關了啦，反正就是有印象，你敢說沒有嗎？這是為了電腦資料的安全哦？那我可不管，不然至少也讓人看得清楚，只有數字難道不行嗎？不然就乾脆不要提供，讓人直接打電話問比較快啊，你們政府機關做事真是奇怪，說什麼「網路代替馬路」，又要限制東限制西的，真讓人不信任，那有便民？都是為你們自己想，沒有為民眾想。（訪談者 D2）

綜合上述，網路使用上是需要被教育的，包括習慣及安全上的警覺性，避免不安全的行為，而對與時俱進的科技，法令也應適當的修改，以符合網路和現實現況的規範，為資訊安全在驗證碼的輸入是有其必要性的存在，但設計時需考量年長者及較不善用電腦的使用者，驗證碼顯示的字體儘量以正體數字呈現，以避免影響民眾使用意願。

### 三、使用率最高的便民系統－整合謄本系統問題

整合謄本系統是資訊結合便民服務開發的，地政系統作業電腦化後，為了節省民眾等候時間，設立整合謄本櫃，隨到隨辦，且為單一申辦窗口（包括土地、建物、地籍圖、建物平面圖及地價等謄本），網路申領部分也是民眾使用率最高的便民系統，不論是臨櫃或是使用網路，使用最為普遍，相對的，產生問題也較多，因此提出討論。

### （一）資訊化而增加費用

因為電腦化的關係，地籍謄本因為由電腦列印，行字距固定，格式也固定，常常有第 2 頁只印一行字，就要多收一張費用 20 元，也因電腦化，圖資數位化、數值化之因，地籍圖有分幅的問題，民眾會質疑可以 1 張圖印完，卻變成多張，若為數值化圖比例尺再小，也會分幅，若第二張只有圖的一小部分，抱怨更大，若要在一張，只能申請手繪地籍圖，但要等 4 小時，依紙張大小，40 元起不等，電腦化節省到時間，沒有節省到民眾的費用。

因為電腦化的關係，地籍謄本因為由電腦列印，行字距固定，格式也固定，常常有第 2 頁印一行字（其他登記事項：空白），就要多收 20 元費用，這是最常聽到民眾的抱怨的，地籍圖會有分幅的問題，民眾會質疑可以 1 張圖印完，卻變成 2 張，若第二張有一小塊，他就會抱怨，昨天剛還有一位民眾申請地籍圖共 12 張，其中大塊部分只有 7 張，另外 5 張都只有一小角，他就抱怨是因為電腦化的原因，害他要他多繳 100 元，還有規定作廢管控是很好，但也常造成我們和民眾引起爭執，而這些爭執點都不是因為我們不好，反而是因為上面的電腦化或規定所引起的。（訪談者 B2）

### （二）網路申領謄本安全性

網路申領謄本在實務上仍有部份機關（銀行、農會、政府機關）要求需有地政事務所印章之謄本，即是臨櫃申請的謄本，這是因為大家對網路資訊安全仍不相信所致，所以讓民眾對政府機關有不佳的印象，一方面要民眾自己上網申領電

子謄本，還告訴民眾與正本同具法律效益，但另一方又要民眾提供臨櫃申請有機關關防的謄本，不相信民眾由網路申領的謄本，讓人感覺矛盾。

網路申領謄本沒辦法申領第一類，不方便，而且有些單位會要求需地政事務所的謄本，有蓋機關章的他們才承認，那些哦？有部分的銀行、法院還有些政府單位也是。（訪談者 C1）

用過網路申領謄本，為何不用，當然就是不方便囉，為何不便？因為有的機關不接受網路謄本，為了不必要的浪費時間和金錢，我們一律採用臨櫃申請，而且，如果要申領第一類，網路也不能用，所以為了不要去記什麼可以，什麼不可以，那家接受，那家不接受，最快最方便的就是臨櫃申請啊。（訪談者 C2）

綜合上述，因資訊化便民服務，謄本改為製式的固定格式由電腦列印，而造成列印張數變多，費用倍增，民眾抱怨，地籍圖部分也常因分幅，張數變多且還要自己黏貼，在地政機關宣傳民眾網路申領謄本，但在詐騙案件層出不窮及網路不安全的威脅下，雖有電子簽章，但機關對民眾自己網路印列的謄本不信任，又不願自己查驗真偽，而直接要求地政事務所臨櫃申辦的謄本，讓民眾不願上網申辦，在資訊化與節省時間的服務，兩者間矛盾的問題，都造成了便民服務的感受度下降。

## 第五章 結論與建議

根據第三章研究與討論及第四章實證分析，針對嘉義市政府高階及中階管理者、嘉義市地政事務所高階及中階管理者、承辦人員、地政志工、地政相關從業人員及民眾等多方訪談，從多個不同角度來探討分析，從中檢視便民服務與資訊安全間可能發生之問題的癥結，並提出相關建議，以期能提供未來公部門在推動便民服務政策時之參考。

### 第一節 研究發現

茲將實證研究之結論說明如下：

一、更多的電子化便民服務措施能不能帶來更多的民眾對公共服務的滿意度？

1、公部門與民眾對便民服務認知不同

嘉義市公部門管理者對便民服務之認知，注重在民眾意識上的感受程度及溝通態度上的服務，對於提升效率及效能的實質便民服務，如在作業流程或程序上的變更，雖承認存在有改善的空間，但仍持保留態度不願做改變，主要是因土地資料涉及民眾的財產資料，關係著權利與義務人及第三方，所以能不變就不變，更希望法令、程序規定越多越嚴謹越好，可以減少相對錯誤風險，不可一味討好民眾，因此，對首長而言，衡量其風險比例，寧願承受民眾不便民的抱怨。

而民眾對政府便民服務的要求及需求，是希望收費少或免費，且做到真正的跨機關單一窗口，越便利越好，企業化經營，高效率，而非層層的分工，不要讓民眾跑多處機關，全方位的服務，但就公部門管理者認為，全部資料由承辦人藉



由跨機關係統取得，會讓承辦人權力太大，無法管控，存在相當的風險。

## 2、公部門法令見解不同，民眾對法令認知不足

地政相關法令甚多，且常和民法、稅法相互關聯，且法令、流程是由中央統一訂定，理應全國一致，統一做法，但各地政機關真正執行情形是，承辦人對法令有不同的見解，所要求檢附的文件資料，也因公部門承辦人不同而有所不同，間接造成民眾的不便。

而民眾大多一生可能只買一次房子，對地政法令、程序都不清楚，因此仍要藉由土地專門人員代為辦理，雖然知道網路有許多便民服務系統，一方面是法令專業擔心不懂，一方面又涉及個人資料，需親自到地政機關送件，因此不會去使用網路服務系統。

## 3、公部門無法應變資訊科技衍生問題

網站內容五花八門，因此衍生架設網站仲介不動產，在網路是無法管控的，與不動產交易安全直接相關，而法令上面卻不足應付資訊科技進步衍生的現象。網路的使用是需要被教育的，包括習慣及安全上的警覺性，避免不安全的行為，而對與時俱進的科技，法令也應適當的修改，以符合網路和現實現況的規範。而如要做到真正的跨部門跨機關單一窗口，亦需要在法令修法，程序上做變更。

## 4、公部門對民眾使用網路不信任，民眾相信機關資訊安全和網路安全

機關網站是網站給民眾的第一印象很重要的地方，因此，便利性很重要，但在地政的網站上，卻給民眾不佳的觀感，主要很多查詢需有收費之限制，又為了網路資訊安全，要民眾配合輸入「驗證碼」，形成使用最多的服務是免費查詢公開

的資訊。又公部門有的機關不信任民眾自己在網路申領的電子謄本，要求附臨櫃申請有地政事務所印章之謄本文件，這都是公部門對民眾使用網路不信任所致，一方面要民眾自己上網申領電子謄本，且正本同具相同法律效益，但另一方又要民眾提供臨櫃申請有機關關防的謄本，不相信民眾由網路申領的謄本。

而民眾對政府機關資訊安全的感受度，都認為是安全上沒有疑慮的，因為政府機關線上申辦都會結合自然人憑證，也都認為政府機關對資訊安全上有管控，其安全是必然的，資訊安全是政府的責任，這應該是民眾在信任政府機關資訊安全之因素。

#### 5、民眾對政府的資訊系統使用率過低

從研究訪談實證然就實際執行發現，地政申辦案件線上申辦，從 2007 年以來申辦案件數一直掛 0，直至 2010 年 12 月才有 1 件線上申辦並線上繳費申請案，依據行政院研考會在「99 年個人家戶數位落差調查報告」(2010)，家戶中高達 86.4% 擁有電腦設備，且每 100 戶就有 80 戶能夠上網，每日平均使用網路時間以 1-3 小時的人所占比率最高，但部分地政便民系統使用率仍很低，顯示其實用性不高，包括交通便利、臨櫃申辦方便及地政法令不熟需洽詢等，皆影響系統實用性因素，另外由實證得知造成使用率過低原因還有：收費未較便宜、系統操作使用不方便或為資訊安全限制使用條件（如謄本電傳系統需有 HiNet 帳戶、線上申案系統件需有自然人憑證才能使用）等等原因。

所以從上述研究發現歸納，更多的電子化便民服務措施能不能帶來更多的民眾對公共服務的滿意度？以嘉義市地政機關為例，答案是不見得，因為在地政機關使用者為中高年齡層者居多、數位落差、法令熟悉度及政府機關對民眾使用資

訊網路的不信任等等因素，因此更多的電子化便民服務措施不見得能帶來更多的民眾對公共服務的滿意度。

## 二、更多的電子化服務措施能不能帶來更好的資訊安全？

### 1、跨機關資料提供系統未做稽核

為了提供更有效率的便民服務，地政機關在資料交換整合程度非常深，嘉義市政府地政處應用「地政管理資訊系統—地政資訊網際網路服務作業」，提供市府所屬各機關、單位上網取得辦理業務所需地籍資料，便利民眾申辦業務，需用單位僅需填寫「地政資訊需求機構申請表」，而無提「應用地政資訊作業管理規定」，即可取得查詢帳號，由其統計資料得知，查詢筆數使用數量很大，皆無要求需用單位或提供資料之地政處皆未做稽核。

### 2、資訊安全管理制度提供安全的便民資訊服務

嘉義市地政事務所導入資訊安全管理系統 (ISMS)，在資安管理上建立健全制度，對內在風險事先應對，外在風險出現時，業務上可以承受的衝擊，而且全部人員參與，灌輸資安觀念，以維護地籍資料之可用性、完整性及機密性，全面導入具備「規劃」、「執行」、「檢查」及「改善」(PDCA) 之系統化管理模式，有效降低機關內之資訊威脅及風險，強化資訊安全應變能力、建立監督管理機制，提升資訊安全的效益及提升人員資訊安全的概念，提供安全可靠的便民資訊服務。

### 3、對個人資料保護法未落實

個人資料保護法於 2012 年 10 月 1 日施行，大部分政府機關對法令及相關作為都還很陌生，比起私人公司（如銀行業）及財團法人（如醫院）已全面動員執

行，政府機關顯為較無警覺性又無作為，而且，公部門內人員大部分皆誤解，認為個人資料保護法和資訊安全一樣是「資訊課」的事，管理者知道卻不重視，因此在推行上比 ISMS 還難，在嘉義市地政事務所僅盤點個資，而嘉義市政府皆無任何作為，對個人資料保護法未落實。

所以從上述研究發現歸納，更多的電子化服務措施能不能帶來更好的資訊安全？以嘉義市地政機關為例，答案是不見得，雖有導入資訊安全管理，但在跨機關資料使用，反而造成個人資料曝露危機，且在個人資料保護法上無任何措施，未能減少資訊安全的漏洞，因此更多的電子化服務措施不見得能帶來更好的資訊安全。

## 第二節 研究建議

安全就像空氣，原本毫無價值，失去時才會察覺其存在，在網路社會生活型態快速普及，資訊安全威脅不斷，必需能讓民眾充分認知，才能邁向優質網路社會，確保人民生活之便利與安全（樊國楨、黃健誠、廖菊芳，2011）。「資訊安全」是民眾願意使用政府電子服務的重要因素，然資訊安全的工作既鎖碎又繁雜，在成效上看不出效益，亦無從量化，或看不出其重要性，往往較不受機關首長重視，而當發生資安事故時，才有感覺資安之重要性，且需從上而下，全面性的落實安全防護管理工作，據 2011 年 8 月 9 日中時電子報報導民進黨總統競選總部遭大陸駭客入侵，全程掌握總統候選人的行程，於是黨部才開始對黨員做資訊安全教育訓練，且不惜下令「不上課不准用電腦」，強迫再怎麼忙著跑競選行程，也要來上

資訊安全教育訓練課程<sup>32</sup>。

針對研究發現，提出以下建議：

### 一、資訊安全是全體的事

不要等到機關單位發生資安事故，資訊安全才開始受到重視，只要是機關使用資訊設備及網路，就要開始要做資訊安全的管理，小至個人帳密的管理，大至防火牆技術防護，資訊安全不是只有資訊人員，更是全部人員的工作。而個人資料保護法的落實也是一樣，不是只有資訊部門的事，資訊安全管理是一個需要人和經費的支持，一個階段一個階段慢慢完成建立起來的工作。

### 二、落實教育訓練、由上而下

只要「人」出問題，所有再好再嚴密的技術防護皆變成枉然，因此行政院「國家資通安全會報」才會在「各政府機關（構）資訊安全責任等級分級作業施行計畫」中應執行之工作事項，規定每年皆辦理資訊安全教育訓練，且依主管、資訊人員、資安人員、一般使用者訂出不同教育訓練時數，從許多已發生的資安事件中，「人」的問題往往佔有極高的比例，如能針對「人」實施適度的資安教育，相信資安推展將可事半功倍，然常常在辦理資安的教育訓練課程時，同仁往往興趣缺缺，或以公務煩忙，半途而廢，因此主管的支持更顯重要，由上而下推行，期能將資訊安全做到讓民眾對機關有信任，電子化的便民措施有好成效。

---

<sup>32</sup> 朱真楷、劉正慶（2011）。〈駭客攻擊蔡總部 選戰機密曝光〉。中時電子報，  
<http://n.yam.com/chinatimes/politics/201108/20110809932382.html>

### 三、站在不同角度、多方思考

便民服務需站在不同角度，多方思考可以，資訊安全的管控，大都是後端的工作，民眾感覺度不明顯，公部門在便民與資訊安全有衝突時，應多方考量，克服技術上的問題，提供民眾真正希望的全方位便民服務政府。

### 四、落實稽核管理

不是資訊安全上的稽核、戶役政系統使用或是提供跨機關使用系統稽核皆需落實，在提供有效率的便民服務，也需要保障民眾資料安全，落實查核管控，實施稽核管理才是真正給民眾一個安全便民服務。

## 第三節 結語

政府的職能與角色，已逐漸從公共事務管理進展到公共服務創新，進而邁向公共價值創造，電子化政府的應用亦從創新服務，邁向電子治理與電子民主，進而促進公民社會發展。隨著政府資訊公開法的立法與實施，政府高度利用網路主動公開資訊，提供民眾更便捷的資訊服務，又電子化政府應用服務的普及化及深化，加以跨機關資訊交換流通需求日增，無線通訊、行動裝置及雲端運算等新興技術逐步推展應用，如何進一步強化電子化政府資通安全防護與管理能力，建立資訊安全風險管理機制，加強政府資安人才專業訓練，建立各級人員正確的資訊安全認知，以確保系統順利運作，有效保護民眾隱私及防止政府機關機敏性資料外洩，將是今後電子化政府的關鍵工作。

## 參考文獻

- Brown University (2008)。〈Global E-Government Report, 2008〉。《Brown Policy Reports》，2013年4月26日查詢，  
[http://www.brookings.edu/~media/research/files/reports/2008/8/17%20egovernment%20west/0817\\_egovernment\\_west.pdf](http://www.brookings.edu/~media/research/files/reports/2008/8/17%20egovernment%20west/0817_egovernment_west.pdf)
- WEF NRI (World Economic Forum) (2013)。〈The Global Information Technology Report 2013〉。《Reports》，Date:10 Apr 2013，2013年4月26日查詢，  
[http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_GITR\\_Report\\_2013.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_GITR_Report_2013.pdf)
- 小尾敏夫 (2007)。〈無所不在的網路社會中電子化政府及資訊長〉。《亞太研究通訊資訊社會研究》，第12期，49-55。
- 內政部地政司 (2011)。《內政部地政司 99 年業務年報》。臺北市：內政部地政司。
- 王百合 (2006)。《行政機關推行電子化政府政策之研究--以海巡署為例》。逢甲大學公共政策所碩士論文。
- 王百合、王謙 (2011)。〈行政機關推行電子化政府政策之研究--以海巡署為例〉。收錄於項靖、朱斌好、陳敦源主編《電子治理理論與實務的灣經驗》，臺北市：五南圖書出版。
- 王宏仁、曾筱媛 (2012)。〈打造未來政府，讓政府服務無所不在〉。《iThome 電腦報 e 政府專刊 6》，第 46 期，30-34。
- 王秉鈞、劉俞志 (2004)。〈電子化政府資訊組織設計及人力資源運用整合策略〉。收錄於行政院研究發展考核委員會編《電子化政府》。臺北市：行政院研考會。
- 王美英 (2004)。《抵押權塗銷網路作業之探討—以台北縣為例》。世新大學行政管理學系碩士論文。
- 王瑜纓 (2004)。《電子化政府與組織法制作業之研究》。國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文。
- 方素珍 (2009)。《E 世代戶政單一窗口之探討》。國立中山大學政治學研究所碩士論文。
- 尤莉雯 (2003)。《資訊科技對政府再造之影響—以美國、日本、台灣推動電子化政府為例》。南華大學亞太研究所碩士論文。
- 丘永台 (2003)。《探討基層土地登記機關服務再造之關鍵成功因素—以花蓮縣各

地政事務所為例》。國立東華大學企業管理學系碩士論文。

行政院主計處電子處理資料中心（2011）。《電腦應用概況報告（民國 100 年）》。

行政院主計總處，臺北市：行政院主計總處。

行政院研考會(2010)。〈當電子化政府遇上 Web2.0〉。《數位時代》，193 期，240-243。

行政院研究發展考核委員會（2000）。《政府再造運動》。臺北市：行政院研考會。

行政院研究發展考核委員會（2005）。《電子化政府報告書 93-94 年度》。行政院研究發展考核委員會編，臺北市：行政院研考會。

行政院研究發展考核委員會（2007）。《優質網路政府計畫（97 年至 100 年）》。

行政院研究發展考核委員會（2008）。《電子化政府報告書（96 年度）邁向優質網路政府》。臺北市：行政院研考會。

行政院研究發展考核委員會（2010）。《99 年個人家戶數位落差調查報告》。聯合行銷研究股份有限公司執行。

行政院研究發展考核委員會（2013）。〈行政院組織改造推動小組資訊改造分組第 12 次會議〉。《政府機關資訊通報》，第 304 期，14-16。

行政院國家資通安全會報（2007）。《建立我國通資訊基礎建設安全機制計畫（94 年至 97 年）》。

行政院國家資通安全會報（2009）。《國家資訊發展方案（98 年-101 年）》。

朱斌好、李洛維（2009）。〈電子治理的發展與挑戰〉。《研習論壇月刊》，第 107 期，1-13。

江美琦（2011）。〈第四階段電子化政府計畫啟航〉。《政府機關資訊通報》，第 285 期，15-20。

江高賢（2011）。《財務中心地區財務單位實施『單一窗口』作業成功模式之研究》。台南應用科技大學商學與管理研究所碩士論文。

汪正洋（1999）。《行政機關推動流程再造之研究--以戶政單一窗口業務為例》。東海大學公共行政學系碩士論文。

汪其芬（2005）。《政府機構轉換資訊科技基礎設施的歷程》。國立政治大學經營管理碩士學程碩士論文。

李東宜(2010)。〈「政府機構資通安全執行概況調查」結果〉。《政府機關資訊通報》，



第 271 期，15-20。

李幸秋 (2009)。《資訊組織設計之研究-以我國政府部門資訊組織為例》。國立政治大學資訊管理研究所博士論文。

李思茹 (2009)。《南投縣政府地政資訊改革機制有效性之研究—新制度主義觀點》。暨南國際大學公共行政與政策學系碩士論文。

李國田 (2007)。〈電子化政府創新與整合服務〉。《研考雙月刊》，第 31 卷 1 期，38-48。

李書蔚 (2006)。〈電子化政府資訊安全管理之研究—以臺北縣瑞芳地政事務所為例〉。臺北縣政府 95 年度自行研究報告。

吳天清 (2010)。《資訊安全防護架構 SOC 建構之研究--以某公務機關為例》。中國文化大學資訊安全產業研發碩士專班碩士論文。

吳佩璇 (2009)。《資訊安全內部管理之研究—G2B 電子公文專案之探討》。國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文。

吳啟勁 (2011)。《電子化政府地政機關權利書狀證明委外核發及管理之研究-以高雄市各地政機關為例》。義守大學管理學院管理碩士在職專班碩士論文。

吳喜琳 (2011)。《以 ISO 27001 控制標準評估個人資料保護法的資訊安全管理》。國立臺灣科技大學資訊管理系碩士論文。

吳澤宏 (2008)。《我國政府機關資訊蒐集法制與實踐之研究》。國立臺灣海洋大學海洋法律研究所碩士論文。

余齊威 (2003)。《我國電子化政府建置之研究—以民眾滿意度為實證》。義守大學管理科學研究所碩士論文。

何全德 (2004)。〈淺論國家資通安全工作推動方向〉。發表於：2004 年《網際空間：資訊、法律與社會》學術研究暨實務研討會，中央警察大學主辦，15~23。

何錦雲 (2008)。《高雄縣市地政事務所登記業務電腦化後之效率分析--以 DEA 與 SFA 方法之應用》。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。

宋餘俠 (2012)。〈打造六大旗艦計畫 新一代電子化政府成形〉。《iThome 電腦報專刊》，第 46 期，19-22。

林志祥 (2006)。《資訊科技對戶政組織之影響-以臺中縣戶政事務所為例》。東海大

- 學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。
- 林冠佑 (2011)。《資訊安全下雲端運算與資料保護之調和-以法律面為中心》。東吳大學法律學系碩士論文。
- 林裕權 (2004)。〈電子化政府國際經驗交流〉。收錄於行政院研究發展考核委員會編《電子化政府》。臺北市：行政院研考會。
- 林敬硯 (2012)。《行動雲端個人應用服務之研究》。朝陽科技大學資訊管理系碩士班碩士論文。
- 林嘉誠 (2004)。〈總論〉。收錄於行政院研究發展考核委員會編《電子化政府》，臺北市：行政院研考會。
- 林麗珠 (2007)。《汽車動產擔保交易網路塗銷登記服務需求之研究—以臺北市監理處為例》。世新大學行政管理學研究所碩士論文。
- 周桂田 (2007)。〈生物特徵辨識作為全球鐵的牢籠—全球在地化之風險典範衝突〉。中央研究院、政治學研究所主辦、社會學研究所協辦全球化時代的公民與國家暨台灣社會變遷基本調查第十次研討會。
- 周逸濱 (2008)。《行政機關個人資料保護法制之研究—以日本法為比較中心》。國立臺北大學法律學系一般生組碩士論文。
- 金天翼 (2011)。《以個案研究法探討組織 ISMS 之導入》。國立中央大學資訊管理學系碩士在職專班碩士論文。
- 洪佳雯 (2006)。《政府電子化服務擴散影響因素之探討—以綜合所得稅網路申報為例》。元智大學管理研究所碩士論文。
- 洪國興、季延平、趙榮耀 (2005)。〈資訊安全多準則評估之研究—捷運等相關個案〉。《捷運技術半年刊》，第 32 期，23-40。
- 洪國興、趙榮耀 (2003)。〈資訊安全管理理論之探討〉。《資管評論》，第 12 期，17-47。
- 胡雯婷 (2012)。《建置銀行業私有雲之資訊安全治理-以某銀行為例》。大葉大學資訊管理學系碩士班碩士論文。
- 施明賢 (2011)。《論雲端運算服務的資訊安全法律議題—以隱私保護為中心》。國立清華大學科技法律研究所碩士論文。
- 郝道康 (2012)。《服務流程建置方法之評估：以地政整合作業為例》。國立中山大

- 學資訊管理學系研究所碩士論文。
- 財團法人資訊工業策進會（2012）。〈個人資料保護法制與機關相關規範報告〉。收錄於法務部《法務部公務機關個人資料保護方案計畫研究成果報告書》，未出版。
- 張本立（2012）。《資訊時代下個人資料保護法益之研究—以我國個人資料保護法為中心》。國立臺灣大學科際整合法律學研究所碩士論文。
- 張正宏（2012）。《探討銀行業 ISO/IEC 27001: 2005 資訊安全管理現況-以 T 銀行為例》。國立中央大學資訊管理學系碩士在職專班碩士論文。
- 張志忠（2007）。《利用 RS-232 通訊埠建立可查詢內網即時地政資訊之便民系統》。臺中市政府 96 年度自行研究發展報告。
- 張俊揚（2000）。《公共組織網絡化之研究—資訊科技的觀點》。國立政治大學公共行政學系碩士論文。
- 張桂慈（2011）。《組織變革與資訊科技：以國立故宮博物院為個案探析》。國立政治大學公共行政研究所碩士論文。
- 張善政（2012）。〈開創政府資通訊服務新未來〉。《政府機關資訊通報》，第 300 期，15-20。
- 張維君（2010）。〈全國地政資料庫在便民與隱私間平衡〉。《資安人雜誌》，第 71 期，70-73。
- 張榮芳（2005）。《影響民眾接受政府電子化服務意向之關鍵因素—以海關網路申辦服務為例》。靜宜大學資訊管理學系研究所碩士論文。
- 張鵬修（2011）。〈內政部「地政電子資料流通服務網」簡介〉。《政府機關資訊通報》，第 286 期，5-7。
- 張繼升（2009）。《公文電子交換系統資訊安全政策風險評估之研究》。華梵大學資訊管理學系碩士班碩士論文。
- 孫德沛（2010）。《雲端運算時代個資隱私安全之探討--以雲端服務條款為中心》。國立政治大學法律科際整合研究所碩士論文。
- 翁慶祝（2010）。《公務機構公文自動化管理作業流程資訊安全之研究—以國軍單位為例》。大同大學資訊經營學系碩士論文。

- 許文義（2001）。《個人資料保護法論》。臺北市：三民。
- 許世強（2002）。《地政單一窗口特性與服務品質之研究》。逢甲大學土地管理所碩士論文。
- 許珊蓉（2001）。《建立服務品質導向的單一窗口之研究-以財政部國有財產局推動國產業務單一窗口化為例》。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。
- 許景淳（2012）。《模糊標記語言於資訊安全管理之研究》。國立臺南大學科技管理碩士班碩士論文。
- 許傳龍（2008）。《從使用者觀點探討電子化政府發展策略》。世新大學資訊管理學研究所碩士論文。
- 崔灝東（2011）。〈由全球化觀點探討臺灣電子化政府之發展〉。收錄於項靖、朱斌好、陳敦源主編《電子治理理論與實務的灣經驗》，臺北市：五南圖書出版。
- 莊盈志（2006）。《政府機關推行網路申辦業務的影響因素-以土地、建物買賣登記為例》。國立中央大學資訊管理學系碩士在職專班碩士論文。
- 陳志良（2010）。〈政府機構電腦處理個人資料及因應個資法之概況〉。《政府機關資訊通報》，第 276 期，13-17。
- 陳呈曜（2006）。《單一窗口服務品質對顧客滿意及顧客忠誠之實證研究--以台灣科學工業園區管理局為例》。朝陽科技大學工業工程與管理系碩士班碩士論文。
- 陳東成（2002）。《知識經濟下服務型政府之地政服務品質之研究--以台北市地政事務所為例》。長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。
- 陳怡彥（2008）。《電子化政府的跨機關資料流通研究--以桃園縣免書證免謄本系統為例》。元智大學資訊社會學研究所碩士論文。
- 陳淑慧（2007）。《應用自然人憑證於地政資料線上申辦系統之研究》。元智大學資訊管理學系碩士論文。
- 陳淑慧（2010）。《網路申領地政電子謄本使用行為之研究》。元智大學資訊管理學系碩士論文。
- 陳朝麟（2011）。《適用於雲端運算環境下之安全模型》。長庚大學資訊管理學系碩士論文。

- 曾仁杰 (2007)。《整合集控式安管技術於資訊安全防護之應用》。立德管理學院應用資訊研究所碩士論文。
- 曾詠淮 (2012)。《因應服務創新與雲端運算之策略變革與專案管理-以資訊安全公司為例》。國立臺灣科技大學工業管理系碩士論文。
- 郭俊昌 (2008)。《新世代電信網路資訊安全防護之研究》。國立中山大學資訊管理學系研究所碩士論文。
- 郭敏惠 (2009)。《電子化政府地政業務網路服務之探討－以台中市為例》。國立彰化師範大學工業教育與技術學系碩士論文。
- 程麗弘 (2010)。《從科技契合歷程探討電子化政府發展的轉型:以台灣跨機關整合服務為例》。國立政治大學科技管理研究所博士論文。
- 黃子恆 (2011)。《雲端服務之個人資料保護與資訊安全治理： 根基於 ISO/IEC JTC 1/SC 27 之觀點》。中國文化大學資訊安全產業研發碩士專班碩士論文。
- 黃兆聖 (2011)。《台灣電子化政府服務現況評估－以各縣市網站內容設計為基礎》。國立成功大學工業與資訊管理學系碩博士班碩士論文。
- 黃金福 (2007)。《IT 治理應用於電子化政府資訊組織設計之個案研究－以政府某機關辦理資訊改造為例》。國立政治大學經營管理碩士學程碩士論文。
- 黃冠文 (2011)。《支援階層式資料保護之資訊安全風險管理系統之研究》。國立高雄第一科技大學資訊管理研究所碩士論文。
- 黃建國 (2006)。《政府為民服務網路申辦系統的服務品質：以「台北市民 e 點通」為例》。世新大學行政管理學研究所碩士論文。
- 黃彥霖 (2012)。《雲端運算服務使用者個人資料風險管理》。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 黃國梁 (2012)。《個人資料保護法對公務機關影響之研究－以高雄市區公所實務運作為中心》。國立高雄第一科技大學科技法律研究所碩士論文。
- 黃敬芽 (2011)。《建置雲端虛擬教室資訊安全之評估》。元培科技大學企業管理研究所碩士論文。
- 黃麗嬌 (2005)。《電子化政府個人資料隱私權保護之研究 以自然人憑證為例》。逢甲大學公共政策所碩士論文。

- 傅冠瑜（1999）。《電子化政府理念之檢視與前瞻》。國立政治大學公共行政學系碩士論文。
- 楊進科、許朝昇、陳政昌（2004）。《淺談簡政便民與資訊安全—以地政機關為例》。臺北縣政府 93 年度自行研究報告。
- 楊禎祥（2007）。《以服務導向架構建構電子化政府之研究—以公司登記與管理資訊系統為例》。元智大學資訊管理學系碩士論文。
- 楊慧盈（2003）。《公務人員資訊倫理認知與電子化政府執行績效之關聯性研究--以台北縣三重市地政事務所為例》。世新大學行政管理學研究所碩士論文。
- 葉俊榮（2011）。〈電子化政府資通安全發展策略與展望〉。收錄於項靖、朱斌好、陳敦源主編《電子治理理論與實務的灣經驗》，臺北市：五南圖書出版。
- 葉淑之（2010）。《「1999 臺北市民當家熱線」政策執行之研究》。銘傳大學公共事務學系碩士在職專班碩士論文。
- 葉蕙涵（2007）。《隱私權、政府資訊公開與我國土地登記制度》。臺北縣政府 96 年度自行研究報告。
- 萬以寧（2004）。〈全球電子化政府評比及發展典範〉。收錄於行政院研究發展考核委員會編《電子化政府》。臺北市：行政院研考會。
- 嘉義市地政事務所（2011）。《嘉義市地政事務所資訊安全管理導入及驗證需求規格書》。
- 嘉義市地政事務所（2013）。《嘉義地政事務所 102 年地政電腦設備維護資訊服務採購契約》。
- 嘉義市政府（2010）。《嘉義市住宅及不動產資訊建置計畫書》。
- 廖彥鈞（2011）。《組織創新、資訊科技投入及組織變革與電子化政府績效關係之研究-以臺北市政府所屬機關為例》。淡江大學資訊管理學系碩士在職專班碩士論文。
- 廖麗娟、呂雅雯（2010）。〈提升政府服務品質策略之探討〉。《研考雙月刊》，第 34 卷第 5 期，12-23。
- 鄧美真（2005）。《駐外機構 e 化以提昇行政效率之研究》。逢甲大學經營管理碩士在職專班碩士論文。

- 劉木雄（2005）。《從內、外顧客滿意度觀點論我國土地登記制度改進方向之研究－以台中縣為例》。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。
- 劉永芳（2012）。《建立資訊安全管理系統之研究-以臺北市政府地政局為例》。世新大學行政管理學研究所碩士論文。
- 劉光慈（2000）。《電子化政府資安全管理之研究－以中央健康保險局為例》。國立台北大學企業管理學系碩士論文。
- 劉建輝（2012）。《關港貿單一窗口與優質企業認證對航空運籌服務提供者價值創造之影響研究》。中華科技大學航空運輸研究所在職專班碩士論文。
- 劉得港（2003）。《北高二市地政電腦化對提升地政機關效率之研究－應用 DEA 之實證分析》。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。
- 劉興浚（2009）。〈全球資訊安全發展概況〉。收錄於陳炳炫、石文煒編《建構以風險管理為導向的資安政策》。臺北市：國防大學管理學院。
- 熊愛卿（2000）。《網際網路個人資料保護之研究》。國立臺灣大學法律學研究所博士論文。
- 鄭士雄（2003）。《基層地政機關單一窗口服務成功關鍵因素之研究－以彰化縣地政事務所為例》。彰化師範大學商業教育學系碩士論文。
- 鄭羽舒（2011）。《透過量化風險評估探討雲端服務之資訊安全》。開南大學資訊管理學系碩士論文。
- 鄭佳彥（2007）。《論電子化政府下之資訊公開》。銘傳大學公共事務學系碩士班碩士論文。
- 鄭國龍（2011）。《海關建置關港貿單一窗口對報關業之影響》。嶺東科技大學國際企業研究所碩士論文。
- 潘世鳴（2012）。《量測資訊安全管理系統有效性方法之研究-以個人電腦安全防護為例》。華梵大學資訊管理學系碩士班碩士論文。
- 樊國楨、黃健誠（2009）。〈資安治理推動方案與落實電子化資安管理初探〉。《資訊安全通訊 Communications of the CCISA》，第 4 卷，第 15 期，1-23。
- 樊國楨、黃健誠、廖菊芳（2011）。〈個人資料保護與資訊安全管理探微〉。《政府機關資訊通報》，第 279 期，5-14。

- 賴世培、項靖、宋餘俠、曾章瑞、馮震宇、吳秀光、詹中原（2002）。《數位化政府》。臺北縣：空大。
- 賴志榮（2011）。《地政便民系統服務導向架構探討之研究》。中原大學資訊管理研究所碩士論文。
- 賴重瑜（2011）。《以雲端架構為基礎建設單一窗口商務流程管理系統》。大同大學資訊工程學系（所）碩士論文。
- 賴菀玲（2012）。《雲端服務發展下的法律議題——從個資法的適用論資訊安全性之保護》。東吳大學法律學系碩士論文。
- 蔡文如（2004）。《我國個人資料政策之形成與變遷（1949-2002）—以戶籍資料為例》。國立臺灣大學政治學研究所碩士論文。
- 蔡玫娟（2011）。《戶政資訊安全管理機制之研究-以新北市戶政機關為例》。國立政治大學行政管理碩士學程碩士論文。
- 蔡明隆（2008）。《SNMPv3 網路管理之資訊安全防護機制弱點研究》。大葉大學資訊管理學系碩士在職專班碩士論文。
- 蔡忠翰（2003）。《政府部門資訊安全管理之研究》。國立政治大學公共行政研究所碩士論文。
- 蔡福隆（1999）。〈評論專欄：政府機關資訊作業委外服務的省思〉。《政府機關資訊通報》，第 153 期，1-2。
- 盧鄂生、吳啟文（2004）。〈電子認證與網路安全管理〉。收錄於行政院研究發展考核委員會編《電子化政府》。臺北市：行政院研考會。
- 戴言同（2011）。《歐盟資訊與通訊技術政策與規範之研究—檢視我國雲端政策之問題》。國立雲林科技大學科技法律研究所碩士論文。
- 戴義賜（2002）。《單一窗口研究：以某縣政府幾個行政機關之實證分析為例》。東吳大學政治學系碩士論文。
- 謝汶玲（2008）。《地政機關推行電子權狀之影響因素》。銘傳大學資訊管理學系碩士在職專班碩士論文。
- 謝美菱（2002）。《從數位化、網路化、虛擬化的觀念論政府再造-- 以桃園地政事務所為例》。元智大學資訊管理學系碩士論文。



- 謝榮耀（2000）。《我國電子化企業型政府再造之研究－以彰化縣各地政事務所為實證》。彰化師範大學商業教育學系碩士論文。
- 謝續平（2011）。〈於無線網路建立安全信任的電子化政府〉。收錄於項靖、朱斌好、陳敦源主編《電子治理理論與實務的灣經驗》，臺北市：五南圖書出版。
- 魏寶桂（2005）。《地政資訊與地政業務關聯性探討-以土地移轉登記及土地公告現值業務為例》。玄奘大學公共事務管理學系碩士在職專班碩士論文。
- 蕭美慧譯（1999）。《透明社會－個人隱私 vs. 資訊自由》。臺北市：先覺。
- 蘇建興、王威傑（2011）。〈運用政府機關數位憑證實現雙向驗證之研究〉。《北商學報》，第 20 期，83-98。
- 龔元興（2009）。〈我國資安管理現況及問題探討〉。收錄於陳炳炫、石文煒編《建構以風險管理為導向的資安政策》。臺北市：國防大學管理學院。

## 附錄 A 嘉義市地政機關訪談紀錄

A：管理、督導、稽核主管人員（共 4 人）

B：業務承辦人員（共 2 人）

C：專業土地代書業者（共 2 人）

D：一般民眾（共 3 人）

E：地政志工（1 人）

合計共 12 人

訪談對象：嘉義市政府地政處處長

訪談日期：2012/3/30

訪談編號：A1

*(1) 可以簡述一下您在公務機關服務的經歷嗎？*

答：臺灣省住產局都市發展局市鄉規畫處從事都市計畫工作將近 10 年，再轉考地政職系，到安南地政所，後又到任現在的國土測繪中心（前測量局），之後再轉調國有財產局，在國有財產局就全省南北調動，平均 4、5 年換一個機關。

*(2) 您在督導或管理時，您是會強調要同仁要有便民服務的思考？還是先注意是否涉及資訊安全（包含個資）管理的事項？*

答：為民服務首重是與民眾的溝通，在溝通過程中讓民眾感受到誠意，有幫忙解決民眾的問題，他就認為政府有便民服務，不是把它弄得很花俏，就是便民服務，市府一直在推微笑運動，就是要同仁隨時注意態度的問題，因此在為民服務這區塊，我會思考讓同仁給民眾一種親切感，講話的態度及言語內容

誠懇，不要讓民眾對同仁有高高在上的印象，推諉不願幫他處理事情，或不願告訴他事情處理情形，這些都是我要求同仁要訓練的。

但另一方面我又蠻擔心的，同仁是否能拿捏什麼該告訴民眾，什麼不可以告知民眾，不告訴民眾讓民眾產生誤解，告訴太多，是否會涉及洩密或個資法的問題，最擔心就是在不知不覺的情況下就給了太多資料，只為了給民眾一個方便，因此資訊安全在資訊體系中要越來越加重要，一方面當然要依法行政，另一方面讓同仁知道什麼該給什麼不該給，尤其現在犯罪的手法越來越高明。但就資訊系統部份的資訊安全，我們做得蠻好的，所以是人的部份較要注意，還好，地所去年也做了資訊安全 ISO27001 的認證，都是為了加強這部份，加強教育訓練，不要在無意識下犯了錯不自知，因此擔心部份倒還好，只是在資訊安全管理上要持續下去。

*(3) 您在督導或管理時，有那些狀況讓您覺得在資訊安全上是有疑慮的？是否有實際案例？*

答：資訊安全上的疑慮是在現在科技發達，同仁可以自行透過 WI-FI 上網，這是資安上的一個大漏洞，而且無法控管，一旦自行由 WI-FI 上網，又連結嘉義市政府內部網路，府內資訊安全防護便全失效了，這部份市長三申五令的要求同仁不要自行透過 WI-FI 上網，而市府為了便民，又在府內設置 WI-FI 熱點，所以只能靠同仁自主管理。中華電信同樣也是打著為民服務為由，向地所要求設置，還好地所拒絕了，但 3G 無限網卡上網卻拒絕不了，雖然同仁用此方式上網尚未聽聞，但未來也不可不防，還好現在大部份的同仁都能遵守。

目前地政的資料庫是地所及地政處端 2 處做同步異動，對於資料的保存還算 OK，只要 2 處大樓不要同時倒蹋就好了。

(4) 您認為在便民服務或資訊安全推動上那些方面的改善或有困難？

答：在便民服務區塊內，資訊安全和便民服務是相對的，有時給民眾方便，就會給自己帶來不便，無論如何做，都有一定的風險在，好比現行的金融卡，提錢真的非常方便，但相對的卡片的安全變得很重要，而且只靠一組密碼，感覺也很危險，如果遇到歹徒，強迫要你給密碼，為了人身安全，你又不能拒絕，所以造成人身和財產不安全性的風險。

所以在為民服務方面如何和資訊安全結合，實務方面，在服務方面應該要有周全的規範，讓民眾了解那些資料可以取得，那些資料不能取得，地所常面對民眾的需求，同仁的管控較困難，因為同仁常專注在地政專業，素質良莠不齊，而忽略了資訊安全這些微小卻是很重要的細節。今年地所又要推公文線上簽核，承辦同仁每人都會有 2 台個人電腦，內、外網切換，是因為預算至今尚未通過，不然早就設備買好安裝好了，會造成電費飆漲，同仁使用外網，給他們帶來方便，但個人行為也很難管控，資訊安全風險也會飆漲。

**結語：**

我在公務體系這區塊，從我了解電腦到現在，住都局使用等級較高，一方面是他們比較早用電腦，一方面是圖形這部份是使用數值化，需大解析度、繪圖軟體及套圖軟體，速度要很快，解析度高，所以他們使用的設備都很好，在測量局時測繪，他們對資訊接收部份非常完整，現在國土測繪中心在做 GPS 這部分，用的等級也非常高，其他文書處理電腦部份就還好，以前最怕的就是電腦中毒，沒有資訊安全的觀念。前年（2010）我還在地所時，提報資訊安全管理 ISO27001 驗證計畫，去年（2011）地所拿到資訊安全管理 ISO27001 驗證，搞得很忙，資訊安全管理最需要的還是有人和經費的支持，一個階段一個階段慢慢完成建立起來的。

訪談對象：嘉義市地政事務所主任

訪談日期：2013/4/8

訪談編號：A2

(1) 可以簡述一下您在公務機關服務的經歷嗎？

答：我一開始是在雲林西螺地政事務所，是在大四那年就考上丙等特考，因還未畢業，且交通不便，所以先辦保留，一年後再去報到上班，後來又高考，就到嘉義市地政事務所服務到今，公務年資到今年 6 月滿 32 年了，從人工作業登記簿時代，再到資訊電腦化時代，都經歷過了，因為我是地政本科系，所以從讀書到考試、工作，都在未離開地政。

(2) 您在督導或管理時，您是會強調要同仁要有便民服務的思考？還是先注意是否涉及資訊安全（包含個資）管理的事項？

答：當然是資訊安全個人資料管理為第一，這是不用說一定的，在便民服務上，我們地政比較依法行政，都是中央訂定，不論是法令規範或流程皆由中央訂定，我們地政可以算是依法行政中的再依法行政，我們的法令規範依土地登記法，每個事項都有中央來的規定，也就是全國統一的啦，並沒有權限說各地政事務所能做什麼，細到所有流程，不論是登記、測量及地價都一樣，甚至連地政的表單書表都由中央統一規定，資訊安全也一樣，地政司也是統一規範要求，例如內外網實體分離，離線 15 分鐘就鎖定及機房日誌簿等等，中央也統一規定，如果資訊安全與便民服務有衝突，還是會要求同仁以資訊安全為優先。

(3) 您在督導或管理時，有那些狀況讓您覺得在資訊安全（包含個資）上是有疑

*慮的？是否有實際案例？*

答：因為平常我們使用的表格、申請的流程，可提供的內容，都是中央統一版本，老實講，我覺得還好，例如歸戶查詢也都有規定，還好，以前人工化時，表單都是是紙張，較沒法管控，現在電腦化了，你進入都要有各人的通行碼，誰做了什麼事，都會有記錄，留下痕跡，而且進入電腦系統後，如何作，作什麼，也都是會依法行政。資訊安全方面我們資料也都有備份及備援，所以覺得一切都還好。個資的部分，我比較擔心的是人的方面，在會議時我也強調這點，當然不是有心的，而是無意的，例如列印出有個資的紙張作廢後，沒有馬上銷毀，為了省紙，將其畫叉或蓋作廢章後再利用，後來焦點就只會注意在有效的那面有無個資，作廢的那面，反而不會注意，結果反而造成無心的過失，所以我會強調作廢的東西就不要再利用，不要為了省那張紙，而造成過失，其實我不贊成我們地政的用紙回收再利用，直接絞碎或打包送一年一次的銷毀都可以，當然我們不是軍防機密，如果直接用手撕碎，也不會有人去把它撿起來黏，盡量都把它檔毀，反正除了雜誌外，我都不贊成再利用，因為每個同仁的警覺性不一，這是屬無心無意之過。最怕的也就是這些無心無意之過失，我會強調同仁這方面的警覺性一定要有。

*(4) 您認為在便民服務或資訊安全推動上那些方面的改善或有困難？*

答：我覺得我們都還好啦，縱然有離職人員或新進人員，我們都有一套嚴密的管控程序，就是一套 SOP 流程，這是我們建立的 ISMS 制度果效，所以 OK 的啦。以前在人工作業時期，登記簿是比所有權狀還重要的東西，是一手資料，曾經發生過有人寫錯了，把它當成像筆記本一樣，整張撕毀，他的觀念裏是要換一張紙來作業，那是不行的，紙是有管控的，那是 30 幾年前的事了啦。

推動上的困難嘛？因為我們地政的作業比較死板，上面訂的，上面有什麼，我們才做什麼，我們主動的話，除了地價、測量檢核程式，都是中央統一，我們不能夠自己想自己做。

會不會覺得法令太多綁手綁腳的？不會，我反而覺得我們地政的法令越嚴謹越好，我以前也會想說就一個小東西，為何為難民眾，或讓民眾跑來跑去（如戶籍謄本），但這也是有它的好處，基本上我們同仁的操守品性百分之百是好的，問題是，你把他們放在所謂的大海裏面的時候，你沒有附一些檢據的申請，透過一些檢核的機制，變成這些資料全部操縱在我們手上，本來是便民，可是不是那麼不必然是...，因為我們都會很正面的當作每一個都是那樣，可是你也知道，這是一種比例原則，並不是每一種都是我們看的那樣，社會上總會出現「凸垂」一個不一樣的人，就是會有那樣的人，基本上，我覺得我們要求的這些東西，是他要附出來，啊我們再透過檢核，這樣並沒有什麼不好。我有個實際經歷一個個案，在民國 80 年（1991 年）前還未電腦化之前，都是人工，在交通不便利，沒有高速公路沒有高鐵的時代，設立的一項便民服務，就是通信申請，因為當時訂的通信申請沒有因現今的時空背景變化去做改變或停用，像現在 MSN 走入歷史一樣，但當初定位是銀行提出抵押權塗銷可使用通信申請，因為銀行是權利人，若民眾在拿到銀行的清償證明後，申請抵押權塗銷時，是要自己送件，結果在去年（2012 年）時，有個民眾，他申請抵押權塗銷時就要用通信申請，結果他發現我們把他退件，這般書信往返，他抱怨我們不便民，這都無可厚非，我要說的是那時設立通信申請的時空背景，已和現在大不相同，現在連跨縣市謄本都可以直接申請，那是大約民國 80 幾年訂的便民措施，那時真的有那時的需要，現在都可以線上申辦了，實在有必要檢討存廢問題，為何沒有檢討，因為抵押權塗銷沒有權狀，所以較沒關係，也沒人注意到，因為

案件量很少很少。我發現有其他地政事務所權狀換發也可採通信申請，萬一權狀掉了，如何補救才是大問題。權狀要廢除？這政策我已聽了有 20 多年之久了，不太可能，民眾沒有那張權狀在，他會不安心的，有都還被偽造，沒有那他怎會安心，民眾的習性很難改變的，所以不太可能，權狀用寄的風險真的很高，郵差也會有不小心的時候。

便民當然是很好，我覺得比較認可的便民是我們要有耐心，態度也很好，不要讓民眾覺得我一來你就對我不高興不耐煩，人見面都有三分情，民眾有困難的問題，你好好跟他講，他就能夠接受，也有同理心的認同我們的為難之處，我覺得態度很重要，便民固然很重要，但有時也要注意不要有後遺症，後遺症有時也要看比例原則，但也不要無限擴充，要考慮它的替代性，及萬一怎樣的時候，後果是如何。

你說的跨機關整合不讓民眾跑很多機關這事(如戶籍謄本或別機關用地籍謄本部分)，當然有一些是有改善的空間，但，人都容易在他的自己本位上只有見樹不見林，因為這些東西會冒出什麼的事情來，誰也說不準，至於別的機關要民眾附謄本部分，我舉例來說，就像我們市府地政處，我們資料庫備份、同步異動都在地政處，系統也有，更甚於他們還會開放給市府其他單位查詢，他們雖然不是面對民眾申請，可是在辦理業務時，還是行文來要資料，打電話來要我們查資料給他們的更是常有的事，你不覺得奇怪嗎？他還是我們的主管機關耶，所以對於別的單位會要求民眾附謄本資料，一定有他們的考量。

我們土地的資料，都牽扯權利義務雙方的東西，不像有些...像是申請福利的補助，那是單方的，牽扯的只有准不准而已，可是我們案件幾乎都是權利義務人雙方，較少只有單方的申請案，不論是那一方，不論懂不懂地政法令，只



要任何一方權利受損時，都會怪帳算到我們地政頭上，所以我們都會要求雙方都出來，而造成所謂的不便民，這也常受到民眾的抱怨，這一定會有的，而且很多民眾常會把我們和戶政事務所相比較，常會說戶政很便民，地政都不便民，雖然都一樣是「事務所」，但其實業務性質差很多，戶政資料都只是個人出生、結婚、死亡等純粹資料的記載，假如有錯，只屬於一個人資料的錯誤，我們不一樣，如果我們登記有錯，不只是權利和義務雙方，還有第三者，查閱資料的第三者，戶政資料也不允許有第三者來查閱資料，我們不一樣，我們隨時登記完成後，就可以讓人馬上查閱，這是民眾不清楚，才會這樣比較。因為我們背負這些責任，所以我們也必需去承擔這些抱怨，我覺得我們的態度會讓民眾放下怒氣，這點非常重要，只是，有時我們同事很忙，專注在他的專業領域上面，會忘了修飾言詞，我們要讓民眾覺得我們的東西是非常嚴密嚴謹的，是經得起考驗的，每個流程，每個關卡異動都有詳細得清楚記錄，不能為了便民，討好民眾，民眾只是站在他的角度看，而我們要有專業，要多方面考量，多元思考。

當初資訊化是為了要便民，而今，為了資訊安全而造成民眾的不方便，我一定要堅持安全第一，民眾抱怨，我們會盡量同理心來考量，但，也不可以為了讓民眾方便，造成資料外洩等，我們是公部門，也要讓民眾對我們也有同理心，同理心感受我們有我們的難處，不要有情緒性的言行，還有一些便民，我會著重在速度，速度快一點，或者我對你的態度，對你的解釋能夠讓你接受，這個比較重要。你看一、二類謄本，現在又因個資法，研議第三類謄本，為何到目前還未實行，因為是全國性的，考慮的面很多，必要去吸納很多不同的聲音，這不是誰說了算，這部分一定還會有討論的空間，有所變動，到時接受抱怨的一定是我們地政事務所執行的單位，不論是增加第三類，或直接第二類的住址門牌遮罩，必都會引起民眾的抱怨，不論代書專門業者，上級長官，民代

議員，不論是權利人、義務人、第三者，懂的、不懂的、知道的、不知道的，只要沒有達到他們預期的結果，都要怪我們，我們的公婆太多了啦。

總而言之，資訊安全及個資第一，再考量便民，便民的內容或者它的輕易度也要有所選擇。

訪談對象：地政處地籍科科长

訪談日期：2012/03/30

訪談編號：A3

(1) 可以簡述一下您在公務機關服務的經歷嗎？

答：本人民國 81 年 4 月參加『公務人員土地行政科丁等考試』及格，分發報到嘉義市政府擔任書記一職，辦理土地徵收等相關業務。同年 11 月參加『公務人員土地行政科丙等考試』及格，分發報到嘉義縣朴子地政事務所擔任委任課員一職，辦理土地登記、地價等相關業務。87 年轉任嘉義縣立東石國民中學擔任教務處教學組幹事一職。89 年參加『公務人員土地行政科三等考試』及格，分發報到嘉義縣水上地政事務所擔任薦任課員一職，辦理土地登記、電腦資訊系統管理等相關業務。俟後於 94 年轉調嘉義市政府地政處科員一職，辦理不動產仲介經紀業管理、土地徵收撥用等相關業務。98 年轉調嘉義市地政事務所地價課擔任課長一職，職掌公告土地現值等地價相關業務。100 年轉調嘉義市政府地政處擔任地籍科科长一職，職掌土地登記、地籍、測量及資訊等相關業務迄今。

(2) 本科承辦業務中有些是便民服務項目？

答：市府地政處部份有：網路查詢（案件辦理情形）、網路申領電子謄本、網路電傳系統、地政資訊系統（電子閘門），其他大部份便民服務業務在地政事務所。

(3) 實際執行時，有那些狀況讓您覺得在資訊安全上是有疑慮的？是否有實際案例？

答：就便民服務項目而言，網路申領電子謄本、網路電傳系統是透過中華電信開

發的系統，安全性上並無疑慮，地政資訊系統（電子閘門）是內政部開發提供公部門單位機關使用，我們負責權限控管，也是無疑慮，讓我較有疑慮是網路查詢（案件辦理情形）部份，因為資訊安全上的考量，無法放心無慮的開放，所以，我們只有開放「案件辦理情形」的查詢，其他在縣市有開放土地增值稅等查詢，我們需待環境及軟體完善時再開放。

*(4) 您認為在便民服務或資訊安全推動上那些方面的改善或有困難？*

答：市府地政處較未與民眾接觸，資料也皆來自地政事務所，也因此，並無專任專責專業資訊人員，然而地所對外資料的提供，又全經過市府地政處，在網路及資料保護安全性上，需要非常的嚴謹及專業，然而人員的部份，相較於地所，處裡顯非常不足，專業部份亦顯較弱，這也是我們對便民服務綁手綁腳之原因及困難之處。

訪談對象：地政事務所資訊課課長

訪談日期：2011/4/18

訪談編號：A4

(1) 您在地政單位有多少或行政機關的經歷？目前承辦的業務是什麼？

答：我是屬於地所資訊課資訊人員，調到嘉義市地政事務所才 5 年時間，但之前在別單位擔任資訊工作有 10 年，我應該是屬於管理及資安查核業務。

(2) 承辦業務中有些是便民服務項目？

答：就便民服務應該只有「全國總歸戶查詢」的陳核決行，就資訊安全方面，我應該是屬於稽查業務，另外負責公職人員財產申報實質審查的查詢和擔任本所個人資料保護對外專門窗口人員。

(3) 就您的稽查業務，如何執行稽查？在查核時有無發現資安的漏洞？

答：有 2 部分：一個是規費及作業程序的稽查，一個是資訊安全的內部檢查，規費及作業程序的稽查每個月一次，是依 97 年（2008 年）訂定的「地政規費收繳作業要點」為查核之依據，和資訊安全較無相關，資訊安全的內部檢查一年一次，是依本所「電腦設備管理要點」為查核之依據，皆屬例行性檢查，因為例行性，所以感覺只有宣導及提醒同仁注意的功效，無實效，畢竟是內稽，大家都是同事，真的查到什麼，如未設螢幕保護登入密碼，同仁都會馬上改正，只會當場口頭提醒注意如而已，我想，大家都不想當壞人，更何況大家都同事，怎可能有多大功效，真正發現資安漏洞問題，都是在平常無意間發現的，我們課員因維修同仁電腦，發現在他電腦裏面，儲存很多地政系

統作業螢幕擷取畫面，問他原因，他說是要做為自己的操作手冊，如果他將擷取的畫面列印出來，其動機是可疑的，地政整合系統對螢幕列印都有管控，只開放給特定業務必要的人，所以那次我有簽報會辦我們兼辦政風業務人員，但也只有由秘書及他們課長三申五令其不可再為，如此而已，也因此，在 98 年（2009）汰換主機採購案內，加入了網路監控及資產管理的軟體採購，以加強資訊安全這部分。

*(4) 實際執行時，有那些狀況讓你覺得在資訊安全上是有疑慮的？是否有實際案例？*

答：就實際執行上資訊安全的疑慮，我看到的可能和別人不一樣，但大都是「人」方面的問題吧，因為我是「稽查」主辦，以整合謄本窗口，之前因為整合了地籍、地籍圖及地價謄本核發，業務包含了第一課、第二課、第三課，也因此變成三不管地帶，96 年審計室查核業務，發現謄本列印張數與收費金額不符或收件號短缺，後又市政府政風人員來查，也因此將謄本窗口業務由本課負責，也為此訂了「地政規費收繳作業要點」為查核之依據，這都是屬人行為上的，只要有人管程序上的事，就可以解決，但讓我感到疑慮的是承辦人員認知上的觀念問題，例如就審查謄本申請人資料時，因為第二類任何人都可以申請，所以幾乎不會審查申請人所填資料是否正確，雖然任何人都可以申請，但也要確認一下吧，有一次我看到一個穿制服的高中生來申請謄本，我馬上想到未成年人他可以申請嗎？我立即問登記課的服務台人員，他說可以啊，為什麼不行，未成年都可以送件了，申請個謄本有何不可，後來我又向多位同仁私下查問，未成年可以送件嗎？大家也都認為可以，他們給的理由是土地登記規則內沒有規定不行的，就是行，對這種說法，其實我到現在還是心存疑慮，但因非我業務範圍，也不便再細究了。

另一個疑慮是個資法，應該說是煩惱吧，資訊安全觀念推了快 10 年，大家才有資訊安全的概念，現在又一個「個人資料保護」，而且是不限制在電腦處理上，其涉及人事物範圍更廣，大家更沒有這個概念，因為我還負責公職人員財產申報實質審查的查詢，收到的來文，皆是各機關政風人員的發文，有些機關來文只依一般公文交寄，而非以密件寄出，也有收過一百多筆查詢資料中，只有 2 人有本市土地資料，就連法務部的政風人員都沒有這類基本概念，更別說是一般行政的公務人員，而我又是我們機關的個人資料保護窗口，這是我之最憂心的事。

(5) 你認為需要做那些方面的改善或建議？

答：只有教育再教育囉，還有，不論資訊安全或個人資料保護法推行上，上級長官的態度，決定了八成以上的成功率，因此上級長官應先教育訓練好，再來推承辦人的教育訓練，我覺得這樣將會事半功倍，但要先教育訓練長官，其實際執行上卻又很困難，長官常會以沒有時間推諉。

**第二次訪談日期：2013/4/9**

**訪談編號：A4-2**

(6) 從 2011 年訪談至今，貴所在這期間執行了 ISMS 建置，你認為是否有在資訊安全上提升？

答：當然有，很肯定的有，而且從第三方驗證時，其過程和給的建議，都給我們很大的學習，而且還特地請第三方人員特別對使用者加強稽核，其效果和我做內稽相比，真是天差地別，同仁在這部分就很小心，很注意，我認為，我們機關性質在資訊安高度的要求，藉由第三方的稽核，是有必要的，不然自

己內稽，感覺都是玩假的，所以，要同仁大家遵守資訊安全部分，是很有用的。去年（2012 年）審計室來查核時，我們就要求他簽一些文件資料，以前我們沒有理由，但現在，因為我們有 ISMS 的程序書規定，所以他必須簽文件，我們才會給他資料查看，至少讓自己在提供資料給外機關時，心理踏實很多。

*(7) 從 2011 年訪談至今，還有一個變化，就是貴所在這期間執行了執行地政整合系統改版為 WEB 版及實施一些便民措施，你認為是否有提升便民服務或建議？*

答：地政整合系統改版為 WEB 版唯一對民眾好的是，速度變快了，一方面是系統改版，一方面是汰換主機，因此在執行速度上變快了，因為是 WEB 版，所以承辦人員可以同時開啟不同的作業畫面，所以作業速度也變快了，還有，因為是透過伺服器主機方式，我們有 3 台伺服器主機，所以如果其中一台有問題，可以請他們馬上切換伺服器主機登入，這真的很好，不會因系統無法作業，而讓民眾等在那裏。便民措施哦？我覺得應該算是我們市府地政處終於開放網路查詢「案件辦理情形查詢」吧，之前地政處都以資訊安全為理由，不願開放，一直到 2011 年底才開放，還有提供簡訊通知服務，我覺得這是最便民的，但成本有點高。

*(8) 從 2011 年訪談至今，在這期間，個人資料保護法從只有公布未實施，而現在已實施，貴所如何來配合實行？*

答：難哦，之前我是我們機關個人資料保護窗口，但市府覺得要提高層級，所以規定各單位或機關的窗口為副首長，所以就改為我們秘書是機關個人資料保護窗口，這點我先說明，所以我現在不是了，但因為我們秘書需要一個執行秘書，所以我又變成為個資法的執行秘書，也就是我主辦，秘書只是對外的



連絡人，因為我主辦，其他「課長」，我要特別強調是課長哦，還沒有到承辦人哦，就認為個資和資訊安全一樣，覺得大部分都是我們資訊課的事，他們只要稍作配合就是了，舉例來說，光一個要網站公布的機關個資清冊資料，簡單版的，請各課填寫，一開始，每一課都說他們沒有個資，後經我們解釋，就單寫個 2-3 項，感覺像是應付一下，交差了事，他們認為只有民眾申請書部分才是個資，所以總務課還說他們沒有，拜託，難道我們都不是人，人事出納的薪津資料都不算個資，為這事，還惹得大家很不高興，他們覺得只有民眾才會找機關麻煩，所以只要針對那部分管理就好，我們內部同仁的資料，萬一真的怎樣了，同仁也不會對機關求償，所以他們不要也不願納入管理，而且還覺得是我們資訊課找他們麻煩，你說，怎推？今年，要做的唯一一件事，就是細部個資盤點，簡單版都寫不出來了，細部怎盤點？而且我不想再他們覺得是我們找麻煩，而今年剛好是我們 ISMS 廠商輔導的最後一年，所以就再請他們協助，會如何，我也不知道，我知道市府是法制科主辦，也沒有聽說要個資盤點，稅務局聽說是明年編經費請人來盤，所以今年也不做，好像我們跑第一似的，我們輔導廠商說，不是第一，是他們落後了。

訪談對象：地政事務所資訊課課員

訪談日期：2011/4/18

訪談編號：B1

*(1) 您在地政單位有多少或行政機關的經歷？目前承辦的業務是什麼？*

答：我初任公職就在枋寮地政事務所地價，後來考上轉來嘉義地政事務所登記課 1 年，95 年才調來第五課，前前後後加起來共 8 年，目前辦理資訊安全、網站維護及軟硬體資訊資產管理部份。

*(2) 承辦業務中有些是便民服務項目？*

答：資訊課和民眾直接接洽的業務有「全國總歸戶查詢」及「土地基本資料庫電子資料流通作業」二項，但便民服務項目最多應屬網站上的資訊或資料的提供。

*(3) 您是屬於資安的主辦單位，在執行時，有那些狀況讓你覺得在資訊安全上是有疑慮的？是否有實際案例說明？*

答：資訊安全上的疑慮就是人員難掌控，資通安全並不是我們表面上看起來全部都是安全的，人員才是重要的，員工的心態是我們資安最大的保障，我們做的資安工作，如作業稽核、硬體隔離、防護設施這都是表面的性質，員工的行為、動作是最關鍵的，才是我們資安最大的漏洞。

在資訊安全和便民服務間的矛盾，最實際的例子我們網站的便民服務，在 96 年時，當時的主任（現在地政處處長）覺得我們網站內容不豐富，所以重新大改版，當初我就想設計許多便民服務的功能，可是為什麼我們後來都沒有

去做，也是想到駭客的攻擊等資安問題考量，如案件辦理情形查詢和土地增值稅試算（當時只供語音查詢服務及現場觸控系統服務），但都因為牽涉資訊安全的問題而作罷，擔心駭客從網站入侵到本所內網資料庫，土地增值稅試算部分還有民眾陳情到市政府，因為和別的縣市相比，我們提供是陽春版（超連結到國稅局），所以無法提供即時的地價資訊供其計算，這些都是基於資訊安全的考量，對外提供資料必需由市政府地政處的資料庫，98 年市政府地政處才有網站的「案件辦理情形查詢」供民眾上網查詢，而土地增值稅部分仍維持現況，至於公告地價及土地公告現值是我們把資料另外存放網站主機，土地公告現值以手動方式 3 個月更新一次，即時性的服務就無法提供了。你提供資訊越多、系統越便利，漏洞就越多，你能管控就越小，資安管控得嚴謹，相對便民服務就會礙手礙腳，因此在便民服務和資訊安全的考量之間一定要有所取捨。

*(4) 您認為在便民服務或資訊安全推動上那些方面的改善或有困難？*

答：因為我們覺得地政資料非常重要，又在 97 年取得 ISO27001 主導稽核員 LA 證照，了解 ISO27001 的內容，進而讓我想積極推動 ISMS 的觀念及構想，因此在 99 年提報計畫爭取經費，才能在今年來導入 ISMS。藉由 ISMS 內控制項目針對資通安全做層層防護，雖然 ISMS 只是文件化程序，但它有 133 項控制點，不論做任何的資料存取、異動或資料備份有一定的文件化程序，讓大家都遵循文件的程序，降低資安風險，而我們再對人員管控，對資料存取控制權限。

ISMS 藉由控制措施找出資通安全可能會引發的漏洞做全面性評估及一些彌補措施，再自我評估風險等級，看如何應對，內在風險我們可以去事先應對，但外在風險出現時，我們業務上可以承受的衝擊，可以到那個程度，這需要一

連串的評估，如果真的發生問題了，我們可以很快重建復原，這是推動 ISMS 最重要的目的。

全面推動 ISMS，把所有同仁一起來，加強灌輸他們資安觀念，或多或少接受我們給他的訊息，讓使用者都覺得資通安全是他們的事，不要感覺都是我們資訊課的事，讓同仁在心裏面就有資安的觀念。

*(5) 您提到 ISMS 的導入，想請教為何你們在預算執行上，是否出現如學者認為的亂象，即所謂導入及驗證同一標案內？*

答：其實會產生這種現象，主要是預算經費難掌控，因為爭取一筆經費已是相當困難，如果再分開二筆經費爭取或在不同年度爭取，變數會很大，萬一只有一筆或只有爭取到第一年經費，結果無法辦理驗證，會覺到事情只做一半，而且同在一標案內可以降低總成本，在預算執行上比較好掌控，我想政府機關應該都有相同的難處，才會讓學者認為這是一種亂象。

**第二次訪談日期：2013/4/9**

**訪談編號：B1-2**

*(6) 從 2011 年訪談至今，貴所在這期間執行了 ISMS 建置，你認為是否有在資訊安全上提升？*

答：有，尤其在我們資訊機房的部分，建立起很多文件資料，和之前來比較，真的大大提升資訊安全，特別是在備援這一部分，因為 ISMS 很重視備援這一部分，因為它牽扯到機關的維運，現在，不論是那一台設備壞掉，都可以做危機處理的，而且，每一年還做突發狀況的模擬演練，對機房有一套的管理制度，非常有用，我們也做了弱點掃描和滲透測試，檢測我們網路設備的安全

性，而對人員的話，約束力沒有那麼的大，講難聽一點，同仁也不知道那是什麼制度，所以只能用我們可以掌握資源去掌控他們，就是我們是主動的叫這人員是被動式的遵守，用他們角度來看，覺得建立 ISMS 是苦到他們，因為他們配合東配合西的，可是對資安的成效，絕對有幫助，SGS 驗證人員來驗證時，他說看我們的文件資料，我們做的非常詳實，萬一機房真的發生狀況，可以在很短時間內起動備援機制，再即使廠商人員換了，也可以透過文件資料，很快知道如何處理，這才真的提升資訊安全。其實，我也覺得很累，因為在整個執行過程中，甚至到現在，受到一些不支持的同仁的言語，很灰心。

會不會因為建立 ISMS 影響到便民服務？不會，沒有影響，是我們內部資訊安全力的提升，保護資料、系統，不論是天災或人禍，加強保護力，保障民眾的土地財產資料，只是做這麼多，做這些事，都算是幕後工作，民眾怎會知道，怎可能感受到。

市府地政處今年（2013 年）也要執行 ISMS，據知只有訂範圍，未訂核心系統，而且以共同契約下單採購。地政處是我們的上級主管機關，理論上，應該是他們引導帶著我們走，現在卻是我們推著它走，就連當初地政系統要建立備援在他們主機上，還用資訊安全為理由，推擋掉，身為上級主管機關，會要求我們做事，卻不支持我們做的事。

*(7) 從 2011 年訪談至今，在這期間，個人資料保護法從只有公布未實施，而現在已實施，貴所如何來配合實行？*

答：我們才剛開始要推而已耶，很困難哦，因為同仁不知道什麼叫「個資」，我向他們說的只有 2 個識別，就是這個人有 2 樣資料可以讓人識別出是這個人，那就是個資，個資盤點表發下去，都不會寫，只能告訴他們，從各業務的工

作流程來看，把所有流程需要的文件資料條例寫出來，我們再來篩選判別、建立，長官及各課課長不是很重視個資，所以，我覺得會比推 ISMS 還難，現在只要把資產盤出來就好了，其餘的，只能走一步算一步，除非發生了什麼事情，長官重視了，我們再來建立處理程序，只能這樣子囉。

訪談對象：地政事務所謄本櫃台人員

訪談日期：2011/4/15

訪談編號：B2

(1) 您在地政單位有多少或行政機關的經歷？目前承辦的業務是什麼？

答：我是 74 年警界服務，88 年轉地檢署法警，94 年到地政事務所至今，從到地所至今，一直在謄本櫃台服務，已有 6 年之久。

(2) 承辦業務中有些是便民服務項目？

答：那當然就是民眾申請電子謄本之服務，還有民眾一些地政相關問題的諮詢，較早之前還包括人工登記簿謄本（86 年未電腦化之前、重造前及日據時期的登記簿謄本）的申請。

(3) 實際執行時，有那些狀況讓你覺得在資訊安全上是有疑慮的？是否有實際案例？

答：就資訊安全，都是資訊課管控，而且資訊課每年都辦資訊安全的課程，知道只要自己不要亂用，不和別人共用帳號密碼，應該都不會有什麼安全上的問題；讓我較有不安全疑慮的部份，應該算是若民眾申請書資料填寫部份，在民眾申請第二類謄本時，其申請表上所填寫的申請人身份資料查證困難，因為第二類是任何人都可以申請，所以若要求要查驗申請人身份證件，反而會和民眾起爭執，而且一天上百件案件，也沒有時間件每件都查驗，偶而又會有法院要來調申請書之前例，所以，這方面是我較有疑慮的。

就便民服務部分，因為電腦化的關係，地籍謄本因為由電腦列印，行字

距固定，格式也固定，常常有第 2 頁只印一行字「其他登記事項：空白」，就要多收 20 元費用，這是最常聽到民眾的抱怨的，地籍圖會有分幅的問題，民眾會質疑可以 1 張圖印完，卻變成 2 張，若第二張有一小塊，他就會抱怨，昨天剛還有一位民眾申請地籍圖共 12 張，其中大塊部分只有 7 張，另外 5 張都只有一小角，他就抱怨是因為電腦化的原因，害他要他多繳 100 元，還有規定作廢管控是很好，但也常造成我們和民眾引起爭執，而這些爭執點都不是因為我們不好，反而是因為上面的電腦化或規定所引起的，還有規費開單，民眾也會反應，政府不是要節能減碳，為了繳 20 元，還浪費 2 張紙（因此系統為電腦套表，而收費為三聯單據，故需 2 張 A4 紙）。

*(4) 您認為在便民服務或資訊安全推動上那些方面的改善或有困難？*

答：就我們地所我覺得我們使用的電腦系統效率差，且資訊人員專業不夠。每個民眾都有不一樣的需求或詢問不同的問題，然而我們的權限所能查詢的資訊或資料，不足以服務民眾所需，舉例來說，昨天民眾就要來查一個不知的地段號，先用門牌查詢，再申請附近的地圖，再找到想要的地號，再申請其地號資料，反反覆覆，一個人就要服務好久的時間，而我們沒辦法一開始就幫他查得他所需的資料。另外，是否可以規費回復買固定金額貼單方式。

**第二次訪談日期：2013/3/15**

**訪談編號：B2-2**

*(5) 從 2011 年至今，貴所執行 ISMS 建置，你認為是否有在資訊安全上提升？*

答：有吧，其實資訊課他們在推 ISMS，我是不太清楚那要做什麼，但上了很多資訊安全的課，多少比較有概念，而且聽說每年每人至少都要上一次課，我覺



得這很好，因為之前資訊課他們也有辦資訊安全上的講習，但礙於工作性質及人力問題，通常我們第一線的承辦人都不會有機會被派去上課，所以只知道不要亂上網就好，但現在有上課，多少吸收一些新知，這是我覺得不錯的地方。但相對的，也有不好的事，例如密碼輸入錯誤，就鎖定，要求更改密碼還要填單，真是找麻煩，因為每個月就會自動要求變更密碼，而且還強迫英文大小寫加數字 8 碼以上，所以常會打錯，因為內外網就 2 組，加上系統的帳號密碼又有 2 組，每一改密碼，我都要一次全改，不然就會容易打錯，真是如人家說的，ISO 就是礙手礙腳。至於是否有提升資訊安全的功能，那應該只有資訊課的人知道囉，我怎可能會有感覺？不知道啦，資訊課叫我們做什麼，我們就配合做什麼，如此而已，他們說有就有囉。

(6) 從 2011 年至今，貴所執行地政整合系統改版為 WEB 版及實施一些便民措施，你認為是否有提升便民服務或建議？

答：沒有，只有作業速度較快而已，系統的方便性及便民服務上我覺得全部沒有提升，先說系統改版，我也不知為何要改版為 WEB 版，以前系統非常好用，不論是操作上或穩定度上，都很好，現在改版的 WEB 版操作非常不便，你說是操作習慣問題哦，不是這樣的，舉例來說，就像輸入申請地號後，在選所有權人時就很不方便，還有，要不要列印地上建號，每次都要打勾，預設是不印，聽說是訪談台北市地政機關，所以這是他們要求的，因為台北大部分是公寓，不需列印地上建號，而我們南部大部分是透天厝，當然要印地上建號，而且列印出來的謄本看起來比較醜，重要的是系統不會精簡張數，要我們自己發現或民眾自己反應才會少收錢，精簡張數就是列印出來若最後一張只有「以下空白」沒有任何資料時，這張是不需收費的，但 WEB 有這功能，要靠自己發現，問題反應了，但程式要修改多久，不知道，反正資訊課的說

法是只要不影響資料的正確性，還是可以容忍的過渡期，還有就是每天要列比來對帳的收件簿報表也不正確，這不知是個天才想出來的，單一窗口做了 3 樣業務（登記、地籍圖及地價），當然是一份收件簿就好，現在要分 3 隻程式列印，而且印出來的資料還不正確，必需印 logo 檔資料人工加總，人家是越改越好，我們是越改越不好。

再說到便民措施，現在推的便民服務就是免填謄本申請書，美其名是便民，但我一點都不覺得，只是上面的人邀功想出的花招，免填謄本申請書不是都不用申請書哦，而是我們承辦人員直接輸入在電腦上，再印出來給民眾簽名，以前如果一筆地號，從作業到給民眾只要 3 分鐘，現在還要輸入民眾個人資料，問他連絡電話，再詢問他要申請那一種項目，是要圖還是要謄本，要全部還是指定所有權人，再輸入他要的地號，再印出申請書，請他簽名，再來才是印謄本，印規費單，我們計算一下大約要 5 分鐘，這是最快的哦，還不包括民眾不清楚諮詢時間在內，還遇到民眾不給個人資料的，還有的民眾說以為都不需要申請書，早知道還要印出來給他簽名，反正都在等待，等的時間寫一寫還比較快，而且民眾有時講錯，你又不能怪他，他反而說是你打錯的，為了不和民眾起爭執，只好作廢重作，你說這真的有便民嗎？我只是一個最基層公務人員，說話也不會有人聽，如果要真便民，那就讓民眾都不需要來申請謄本當證明文件，例如市政府工務處核發的土地分區證明，有聽課長說過工務處他們有訂一個免附地籍圖謄本草案，只需多加收費用 20 元，有一年多之久了吧，想說到底實施了沒，我們同事打電話去問他們實施了沒，結果都說沒有這回事，這種真正便民的措施不做，做這些小鼻子小眼睛的事，還要考核，我還聽代書說嘉義縣為了考核成績高，結果他們已寫好的申請書不用，還是要再打一次電腦申請書讓他們簽名，這真的是便民嗎？

訪談對象：土地代書業者 1—林先生

訪談日期：2013/01/17

訪談編號：C1

(1) 您在從事土地代書業有多少年的經歷？您來地政事務辦理最多的業務是什麼？

答：因為是家裏開土地代書事務所，所以從大學時代就有接觸，如果從幫忙開始起算，大約有 7 至 8 年，如果從自己開始獨立接案送件辦理，算起來有 3 年的經歷了。到地政事務辦理最多的業務是什麼？很多項啊，包括買賣、設定、繼承、塗銷、合併、分割、保存登記等等。

(2) 依您的接觸或辦理情形，有那些情況會讓您覺得這是一個不方便的措施？

答：目前還沒有，因為常接觸地政事務所辦理業務，所以和人也較熟，大都會先以電話溝通後，再送案件，所以還好耶，沒有不方便的措施。因為我跑的範圍包括嘉義縣和嘉義市，嘉義縣又有 4 個地政事務所，連嘉義市就有 5 個，我發現同樣性質的案件，例如繼承，每個地政事務所要求的文件有時會有差異，因為承辦人對法令見解不太一樣，所以會要求一些其他文件，有些地所就不會，光嘉義縣 4 個地政事務所的做法也都不太一樣，這是我比較納悶的地方，這也就是我幾乎都會先打電話來詢問的原因，因為大家都認識，所以還好啦！

(3) 您知不知道地政事務所那些電腦化、網路資訊化的便民服務措施嗎？您覺得政府機關在業務執行時對資訊安全上的控管是安全的？

答：我知道啊，有網路申領謄本、電傳系統、案辦理情形查詢，及最近的實價登

錄，如像還有很多，但其他沒用過。政府機關對資訊安全上的控管當然是要安全的，沒有懷疑過耶，而且你們不是還有通過 ISO 的認證嗎？

(4) 現在使用網路非常迅速，您是是否使用過地政事務所的線上便民服務？如果有，使用上的方便性如何？若無，為何不用？

答：有用過，網路申領謄本、電傳系統、案辦理情形查詢，及最近的實價登錄。但網路申領謄本沒辦法申領第一類，不方便，而且有些單位會要求需地政事務所的謄本，有蓋機關章的他們才承認，那些哦？有部分的銀行、法院還有些政府單位也是，就是有遇過這些事啦，反正也需要到地政事務所來送案件，就順時到申請囉，如果不用印列謄本只要參考資料時，倒是會用電傳系統來查看資料，案件辦理情形查詢應該是最常用的，如果只有查詢功能的系統，使用上都還算方便，最近新的就是實價登錄系統，使用上感覺很不方便，而用同樣情狀況，嘉義縣和你們地政事務所要求輸作的欄位又不盡相同，嘉義縣要求輸入很細，每個房子幾房幾廳陽台公設都全要輸入，嘉義市可以不用，老實說，我們代書並不是每個房子都會親自去查看，買方有時也不甚清楚各房間陽台車位有多少平方公尺，所以造成我需要花時間在補登資料，但嘉義市的地政事務所就不會要求詳細，知道就輸入，不知道的只要非必要欄位，就可以，這是各地政事務所行政作為的不同，所造成我覺得不方便的地方。

(5) 您認為在便民服務或資訊安全上需要做那些方面的改善或建議？

答：在實價登錄的系統，地政士資料直接代入，地政士的資料都有列管建檔，為何每一次都要自己登錄姓名、身份證號、電話、住址等欄位，每一次哦，是不是可以改有輸作一次後，可以自動帶出代書資料，或是可以一次輸入代書資料後，後面可以申報多筆，電腦系統應該是可以設計更人性化一點，讓我

覺得政府單位要收費的系統就做得很方便，不用收費却強迫要使用的系統就很隨便，還有上一個問題我說的那些事情，也算是我的建議好了，另外地政事務所網站的書表下載要及時更新，我說的是包括嘉義縣市啦，而資訊安全方面，我比較不懂，沒有建議。

訪談對象：土地代書業者 2—楊小姐

訪談日期：2013/4/8

訪談編號：C2

(1) 您在從事土地代書業有多少年的經歷？您來地政事務辦理最多的業務是什麼？

答：我算是幫忙跑腿的小妹，不是代書，公司是不動產仲介業，因為公司在住家附近，時間又較彈性，常會跑銀行、法院、地政事務所、稅務局、戶政等單位，所以上下班時間算較自由，我不喜歡一直待在辦公室或工廠的工作，所以也做了快近 10 年之久了哦。到地政事務辦理最多的業務是什麼？當然就是請謄本囉。

(2) 依您的接觸或辦理情形，有那些情況會讓您覺得這是一個不方便的措施？

答：可以講嗎？其實也不是不方便啦，只是我覺得公家機關有時做事很奇怪，我有時常會驚訝的問：什麼時候改的？例如以前謄本繳費是用很小的小單張，有 20、100、200 三種，以前為了報帳方便，以整數買起來放，結果有一天，小姐就告訴我不可以預購，當天購買當天有效，啊不是跟郵票跟印花很像，為何不能預先買？後來又改為電腦列印規費單，20 元也要 2 張 A4 影印紙，啊政府不是在減能減碳嗎？怎越減越多。更奇怪是前些日子，因為謄本作業小姐算錯費用，要退費給我，以前也不是沒退過費用，都直接去收費窗口，直接拿單據退費就可以了，結果說不行，要再填退費申請單，我真的忍不住問：什麼時候改的？我真不懂，又還沒結帳，也不是隔了上、下午，就是只是轉個身而已哦，這怎麼看都和便民扯不上邊，其實這類讓人看不懂的事還

很多，但一時想不起來。

(3) *您知不知道地政事務所那些電腦化、網路資訊化的便民服務措施嗎？您覺得政府機關在業務執行時對資訊安全上的控管是安全的？*

答：我知道啊，有網路申領謄本、案辦理情形查詢，我有上你們網站看的，你們網站內容算蠻豐富，不會像其他的地政事務所，看起來很呆版，一看就知道是官方網站，對了，前陣子，我還看到你們網站可以門牌查詢地建號，可是後來又不見了，感覺偷偷有，又偷偷沒有了，我可以再問：啊是什麼時候改的？好啦，言歸正傳，資訊安全，我怎會知道，感覺哦？那至少比網購安全囉，應該是你們比較怕我們不安全，而不是我們要怕你們不安全吧。

(4) *現在使用網路非常迅速，您是否使用過地政事務所的線上便民服務？如果有，使用上的方便性如何？若無，為何不用？*

答：有嘛，就用過網路申領謄本，為何不用，當然就是不方便囉，為何不便？因為有的機關不接受網路謄本，為了不必要的浪費時間和金錢，我們一律採用臨櫃申請，而且，如果要申領第一類，網路也不能用，所以為了不要去記什麼可以，什麼不可以，那家接受，那家不接受，最快最方便的就是臨櫃申請啊，至於可以減少跑地政事務所這問題，嘿，我們收錢幫別人辦事，要多跑幾個機關單位我們不敢有話說。

(5) *您認為在便民服務或資訊安全上需要做那些方面的改善或建議？*

答：因為我公司是不動產仲介業，所以，對於雅虎奇摩等入口網站，提供不動產買賣或租賃廣告刊登媒介，還有一些網站常以「XX房屋交易網」、「XX售屋網」，這類網站資訊較會注意，我覺得它會讓一般民眾誤信其為合法之不動產經紀業者，影響不動產交易市場安全機制，是不是建議該管一管啊，還是

要等到發生問題了，才要來管理，這算不算是資訊安全的建議呢？還有，你們說便民，其實我們不要在網路申請謄本的另一個原因，是錢的問題，一樣一張 20 元，印表機是我們的，紙張也是我們自己的，結果要付一樣的價錢，這怎會有誘因呢？老闆當然要我們來事務所申請啊，而且，事務所列印出來的謄本，又是彩色又有紅印章在上面，還打孔，和我們自己用 A4 白紙印的來比，事務所的謄本超有質感的，這樣花 20 元才花得比較甘心嘛，所以，建議你們，少收個 5 元，我想老闆就會要我上網申領了，錢的問題，才是和我們老百姓最直接最關心的話題。



訪談對象：民眾 1—洪先生

訪談日期：2012/09/20

訪談編號：D1

(1) 您可否簡述一下自己的學歷、年齡？是否有使用電腦及網路習慣？今天來地政事務是辦理什麼業務？

答：我是大學畢業，年齡 30 幾歲，因為自己工作的需要，每天都有使用電腦及網路的習慣，我是來辦理買賣登記的。

(2) 依您今天辦理情形或曾經接觸過的經驗，地政機關有那些情況會讓您覺得這是一種不方便的措施？

答：還好，只是你們這裏的環境不太好，在市場大樓樓上，很不方便，而且空間規畫不太好，因為我是第一次來，買賣案件程序我也不太懂，所以很多事都是代書幫我處理，處理後我再來親自送件，所以接觸地政事務所不是很頻繁，也不很清楚，所以我只能說還好啦。

(3) 您知不知道嘉義市地政機關那些電腦化、網路資訊化的便民服務措施嗎？您覺得政府機關在業務執行時對資訊安全上的控管是安全的？

答：知道，但不是很詳細，要來之前有上網看過地政事務所網站，有看到網路申請謄本及線上申辦的項目，但因為代書說我要親自來臨櫃送案件，所以我只看到大項目，沒有點進去看有那些細項，我知道現在政府機關每個機關都有網站，也都會提供線上申辦的業務，這在公家機關應該是很普遍吧。政府機關如果在資訊安全上是不安全的，那叫民眾怎辦？一般企業公司或銀行的網站我就不太信任，現在唯一較可信任的只有政府機關了，而且政府機關網

站線上都要使用自然人憑證，所以應該是可以信任的。

*(4)現在使用網路非常迅速，您是否使用過地政事務所的線上便民服務？如果有，使用上的方便性如何？若無，為何不用？*

答：沒有，因為我的案件要臨櫃辦理，所以沒用，我想很多人應該和我一樣，一生可能只買一次房子，所以用不到。

*(5) 您認為在便民服務或資訊安全上需要做那些方面的改善或建議？*

答：就政府機關而言資訊安全這是一定要的，如果政府機關這方面讓人不信任，那我不知人民還可以信任誰。便民服務上，我有接觸過的政府機關每個都做得不錯，對我個人而言，想不出來有需要改進的地方了。

訪談對象：民眾 2—林先生

訪談日期：2012/03/11

訪談編號：D2

(1) 您可否簡述一下自己的學歷、年齡？是否有使用電腦及網路習慣？今天來地政事務是辦理什麼業務？

答：我是小學畢業，年齡快 70 歲了，會使用電腦及網路，我是參加政府辦的民眾免費上網電腦課程學的，同樣課程我上了 2 次才學會的啦，網路真的是什麼資料都有，但沒有每天用。我是來辦理農保，農會那裏的小姐叫我要先到地政事務所來申請謄本啦，所以我就來了。

(2) 依您今天辦理情形或曾經接觸過的經驗，地政機關有那些情況會讓您覺得這是一種不方便的措施？

答：這裏還好啦，只是要等待，比較不方便，而且感覺有人閒在那裏，也不會到櫃台來幫忙，不是只有這裏我才有此感覺，我在高雄市地政事務所辦理時也是一樣。

(3) 您知不知道嘉義市地政機關那些電腦化、網路資訊化的便民服務措施嗎？您覺得政府機關在業務執行時對資訊安全上的控管是安全的？

答：不知道，要來之前也有上網看地政事務所的網站，主要是看地政事務所的地址在那裏，要如何走才方便。電腦安全不安全哦？這個我不知道啦，我只是會看看而已，叫我上網直接申請謄本，我不會啦。

(4) 現在使用網路非常迅速，您是否使用過地政事務所的線上便民服務？如果有，

*使用上的方便性如何？若無，為何不用？*

答：沒有，因為我農會的小姐說我要親自到農會拿證件及資料給他，反正都出門了，再轉跑到地政事務所也是一樣啦。

*(5) 您認為在便民服務或資訊安全上需要做那些方面的改善或建議？*

答：我上網通常是看宗教的影片，也會上網去查看政府的資料，像是氣象、火車時間班次、法拍等，有的政府機關網站用起來就是很麻煩，一下子要輸入東，一下子要你輸入西的，查個東西還要輸入那個什麼什麼…，對啦，就是你說的那個「驗證碼」的啦，有的「驗證碼」字很小或歪七扭八的，還有英文字，根本看不清是什字，對我們老人家而言，很不方便，我不記得是什麼機關了啦，反正就是有印象，你敢說沒有嗎？這是為了電腦資料的安全哦？那我可不管，不然至少也讓人看得清楚，只有數字難道不行嗎？不然就乾脆不要提供，讓人直接打電話問比較快啊，你們政府機關做事真是奇怪，說什麼「網路代替馬路」，又要限制東限制西的，真讓人不信任，那有便民？都是為你們自己想，沒有為民眾想。

訪談對象：民眾 3—鄭先生

訪談日期：2013/03/27

訪談編號：D3

*(1) 您可否簡述一下自己的學歷、年齡？是否有使用電腦及網路習慣？今天來地政事務是辦理什麼業務？*

答：你問我年紀哦，我 50 幾啦，快 60 歲了囉，老師退休，我當然會使用電腦及網路啊，但不喜歡用，必竟就是機器，冷冰冰的，我是來申請謄本，要辦自用住宅啦，稅務局說要謄本，所以就來地政事務所申請謄本了。

*(2) 依您今天辦理情形或曾經接觸過的經驗，地政機關有那些情況會讓您覺得這是一種不方便的措施？*

答：還不錯啦，等一下而已，要說不方便的措施，就是為何辦個小事情，就像我今天辦自用住宅這類的小事，要讓民眾跑 2 個機關，這還算少，我知道有時還要跑 3 個機關以上，這真的叫不便民，同樣都是政府機關，為什麼就不會合一起，你們也都知道需要什麼證明文件，為何就是要讓民眾自己跑，這是在嘉義市，還算近，如果其他縣市，你說要怎辦？我有朋友在台南縣，現在變成台南市了，一下要到跑到麻豆國稅局，一下要跑到新營稅務局，這真的才叫做不方便。

*(3) 您知不知道嘉義市地政機關那些電腦化、網路資訊化的便民服務措施嗎？您覺得政府機關在業務執行時對資訊安全上的控管是安全的？*

答：知道啦，不上網看也知道，因為現在很多公家機關電腦網路都有做很多所謂便民服務，功用也都差不多，但我說過，我不喜歡冷冰冰的機器，沒有人互

動，想罵人都找不到人，只能對機器罵，可能是我當老師的，我喜歡面對面和人溝通，就像現在打電話到公機關，也都是語音答錄的聲音，一點人情味也沒有，按著機器操作都過 3 分鐘了，最後轉到卻沒人接聽，還問我要不要等請按\*字鍵.....，都想罵人了，還找不到人可罵，所以現在我才不管那麼多，直接按完國台語，就直接選專人總機服務，至少想罵人還有人可以罵，這種你們也稱便民服務，我是說政府啦，其實我一點都不覺得便民，管理學上有 80-20 原則，你們花了 80%成本做了你們自認為便民的服務，但真正用到，民眾有感覺到的，只有 20%而已，我好像講太多，抱怨太多了，是嗎？算了，況且現在公家機關很多小姐都年輕漂亮又親切，叫我上網直接申請謄本，我才不要，「上網申請辦理」這事，非不得已，才會用啦。資訊安全性的問題哦？這應該是你們本來就該做的事？怎會問老百姓？應該是我們來問你們，你們公家機關在業務執行時，對資訊安全上的控管是安全的嗎？

*(4)現在使用網路非常迅速,您是否使用過地政事務所的線上便民服務?如果有,使用上的方便性如何?若無,為何不用?*

答：地政哦？現在最熱門的房價交易價格查詢，這個算不算呢？我覺得查資料上，公家機關還算方便好用啦，但資訊的公開上就差多了，有的查個資料都要錢，只是查一下，知道一下也要錢，又不是要印出來當證明文件，看也要錢，使用者付費？那就不要放在網路上啊，這和私人機關有何不同？那為何報稅所得資料時又是免費提供。要收費當然就是不方便囉。

*(5)您認為在便民服務或資訊安全上需要做那些方面的改善或建議?*

答：現在高速公路收費要裝那個 E-tag，然後說錢可以在 7-11 繳，我到 7-11 跟店員說我要做什麼，他手指一台機器，叫我去那裏用，我到了那，看著機器發

呆，最後還是叫小弟弟過來幫我，他還一邊操作一邊就教我，我好挫折，一個老師，比一個時薪 105 元的工讀生沒用，讓我油然有一種感覺，7-11 越來越像政府，它取代了政府，買車票、繳學費、繳水電話費，甚至繳稅，各種稅哦，前不久還看到新聞說可以發戶籍地籍謄本，這是真的嗎？你看，以前只有公部門可以做的事，現在 7-11 也可以做了，所以，我也認為，公務員也是一堆冗員，不久一樣會被時薪 105 元的工讀生取代，他可以幫政府做可做的事。而且還能煮咖啡、影印、拍照、微波食物，還會跟你說歡迎光臨、謝謝光臨，一人當好幾人用，還要你們這麼多人做什麼？記得我看過雜誌或報導，我們台灣的政府在層層的分工是非常細的，而且是細到世界有名，相對的也造成政府效能不彰，也同樣世界有名的，你問我對便民服務的建議，我只想說你們都只做半套，只是站在自己的工作範疇上提供服務，沒有站在民眾的角度提供服務，如果你們有站在民眾的角度來提供服務，那政府就該越來要越像 7-11 才對，全能全方位，民眾只要說出他的需求，全部 OK，而不是要民眾跑其他好多個機關，來滿足公務人員的需求，就我的認知，政府不是都一樣是政府，你們不能幫忙解決，還要民眾自己申請文件資料來解決，難怪效率不彰。我本來看到政府組織再造，抱很大的希望，結果改革到現在，只有失望，因為換湯不換藥，一樣沒有打破原來的官僚體系，一樣是沒用的啦。我在那教書，這不方便說啦，教什麼？我是教觀光休閒的啦，所以我會注意政府的動態，時勢新聞啦，講這麼多，我也知道沒有用，只是一個老百姓對政府的希望而已。

再說資訊安全，這應該是政府的事，就像前不久南韓發生駭客入侵的事，對一般民眾而言，怎會了解呢？只知道那是很重要的事，多重要？感覺和民眾很遙遠，一旦出事，新聞一報，大家就知道，但影響多大，那是政府的事，但

我知道有些機關公開資訊的部分都會以資訊安全當藉口，這是很好的藉口吧，其實你們開發那麼多線上系統，就像我前面說的，只有 20%的人用到 20%的系統，如果政府服務像 7-11 一樣，我想也不會有人去抱怨你們的網路系統服務過少吧。



訪談對象：地政志工－羅小姐

訪談日期：2013/04/12

訪談編號：E

(1) 可以簡述一下您在公務機關從事志工服務的經歷嗎？

答：我從事志工服務有 6、7 年了，除了地政事務所，還在東區戶政、稅務局、家庭教育中心，地政事務所是大約 1 年多前才開始招募，所以我在這裏也有 1 年多快 2 年了，這裏志工人很少，只招募 5 人，一人一星期排一班，一班是半天的時間，所以並不是每天都有人服務的。

(2) 您服務的內容？遇到民眾最多的情形是什麼？

答：服務的內容為幫民眾填寫資料，還有帶民眾到辦理的窗口，提供所需的表單給民眾，如申請書或委託書等，還有簡單的諮詢，有很多民眾都直接到地政來辦理，結果是需要先到稅務局或戶政辦理的，就會告訴他，還有民眾把戶政和地政搞混的，因為我有在戶政事務所，都還過民眾把 2 個地方搞混，因為都叫「事務所」，也都有謄本申請的原因吧。遇到民眾最多的情形是什麼？最多的是謄本申請，再來就是辦理贈與，還有就是遺產繼承，這些民眾比較會自己來辦理，其他大都會委由代書辦理，所以比較少遇到，簡易案件像改名字，變更地址也有啦。

(3) 您在服務上，是否有覺得地政機關資訊化的便民服務有不方便？是否有實際案例？

答：我在地政事務所服務快 2 年，如果是辦理案件，我服務最多的內容是解釋說明，因為民眾對土地所有權人變更，法令、程序都不清楚，所以通常他們就

直接跑到地所來，就說他要辦贈與或繼承，民眾不知道地政是最後一關，要先去繳稅、查稅、買印花或申請戶籍謄本等等，對於資訊化的便民服務最常遇到的是民眾想要知道土地增值稅，就要幫他用觸控查詢系統幫他查詢，就是有時感應不太好，其他還好，但因為錢都只是試算，僅供參考，另外就是這裏放的這台供民眾使用的電腦，最常用的是，民眾申請地籍圖出來，不知道地的所在住址，所以常會用這台電腦查詢「嘉義市住宅及不動產資訊系統」，用意很好啦，但很複雜，如果民眾自己會用就還好，要問我，我都不會，都還要請服務台小姐幫忙操作，因為有圖層，這方面我不會，好像也沒其他辦法。

*(4) 您認為在便民服務或資訊化便民上有那些需要改善或建議？*

答：地政事務所這邊，辦公室的動線比較不良，這現象也沒辦法改善，那電腦化部份的便民服務，就是感覺這裏好像查什麼都要錢，什麼都不能講，像今天就有民眾說他想要確認他的房子有沒有撤銷查封，就只是想知道，告訴他有或沒有都不行，就叫他要申請謄本，他很難接受，我也覺得，人都親自到這邊來了，如果可以確定是所有權人本人，告訴他有或沒有，為何不行？結果服務台說如果他不申請謄本，就要用閱覽方式，閱覽也要 20 元，和謄本一張價錢一樣，服務台小姐說這是規定的啊，聽他這麼說，當時我也就不好意思幫民眾說話，其實我覺得那民眾說得也有道理，所以，民眾走後，我就私下問服務台小姐，他說如果每個人都說他是所有權本人，都來查詢，我怎會知道，而且，如果真是所有權本人，法院一定有給他公文，他就會知道了，何必來申請，所以收費是保護真正所有權人，是有其必要的，我覺得他說的也有道理。沒有了，沒有想到其他的了。

## 附錄 B 地政相關電子化便民服務系統一覽表

表附錄 B -1：民眾可直接使用地政相關便民服務系統

系統名稱	子系統名稱	作業內容	是否收費	備註
全國地政電子謄本系統 <a href="http://epaper.hinet.net/index.asp">http://epaper.hinet.net/index.asp</a>	謄本申請送件	土地謄本、建物謄本、地價謄本、地籍圖謄本、建物測量成果圖謄本、異動索引、異動清冊、土地參考檔、建物參考檔	是	ADSL 帳號、地政包帳號、HiNet 點數卡(需搭配自然人憑證或工商憑證)
	建物門牌查詢	門牌查詢地建號	是	
	謄本查驗	網路謄本查驗	否	
地政電傳資訊系統 <a href="http://land.hinet.net/information.asp">http://land.hinet.net/information.asp</a>	查詢各類地政資料(查詢條件輸入)	土地(標示部、所有權部、他項權利部)、建物(標示部、所有權部、他項權利部)、圖(地籍圖謄本、建物測量成果圖謄本)、異動索引、土地參考檔、建物參考檔、門牌查詢地建號	是	ADSL 帳號、地政包帳號、HiNet 點數卡(需搭配自然人憑證或工商憑證)
內政部地政司地政線上申辦系統 <a href="https://clir.land.moi.gov.tw/cap/">https://clir.land.moi.gov.tw/cap/</a>	線上申辦作業	登記： 住址變更、姓名變更、建物門牌變更、住址更正、姓名更正、出生日期更正、統一編號更正	否	自然人憑證
		測量： 土地鑑界、建物門牌勘查、建物基地號勘測及登記、建物滅失勘查及登記、未登記建築改良物申請勘測－勘查建物坐落位置、未登記建築改良物申請勘測－勘查建物位置及平面圖測量、土地坍沒複丈	是	
		測量：申報地價	否	
	線上繳費作業	金融帳戶轉帳、網路 ATM、信用卡網路支付	否	
	全國地政案件辦理情形查詢	登記案件、複丈案件	否	

	不動產實價登錄	不動產買賣資訊申報、不動產租賃資訊申報、不動產預售資訊申報、案件查詢及撤銷作業、案件辦理情形查詢	否	自然人憑證(買賣資訊申報無憑證,可登打列印紙本送地政事務所辦理)
內政部不動產交易實價查詢服務網 <a href="http://lvr.land.moi.gov.tw/N11/homePage.action">http://lvr.land.moi.gov.tw/N11/homePage.action</a>	成交案件實際資訊	不動產買賣、不動產租賃、預售屋買賣、電子資料申請流程	否	輸入驗證碼
地籍圖資網路便民服務系統 <a href="http://easymap.land.moi.gov.tw/">http://easymap.land.moi.gov.tw/</a>		提供以地號、建物門牌、村里等方式查詢土地位置,再與「Google Maps」及「Google Earth」結合應用	否	輸入驗證碼
地政電子資料流通服務網 <a href="http://ccs.land.moi.gov.tw/jsp/HomePageController">http://ccs.land.moi.gov.tw/jsp/HomePageController</a>	案件申請	以地段為單位申請包含登記資料、地價資料、測量資料(地籍圖、圖根點)	是	自然人憑證或工商憑證

資料來源：研究者自行整理

表附錄 B-2：嘉義市地政機關提供民眾可直接使用地政相關便民服務系統

系統名稱	子系統名稱	作業內容	是否收費	備註
嘉義市住宅及不動產資訊系統(居嘉生活網) <a href="http://regis.chiayi.gov.tw/3/">http://regis.chiayi.gov.tw/3/</a>	不動產資訊、生活資訊、統計分析、法規資訊、公寓大廈交流平台、景點街景查詢	行政區里、門牌地址、重要地標、交叉路口、中小學區、公園綠地、地段/號、國宅、公寓大廈查詢	否	
嘉義市地政事務所網站 <a href="http://land.chiayi.gov.tw/">http://land.chiayi.gov.tw/</a>	申辦服務小幫手	登記類、測量類、地價類、其他類之案件辦理需具備文件及流程說明	否	
	案件辦理情形查詢(登記類、測量類、地價類、登記規費、複丈規費)	登記類： 案件辦理情形、第一次登記公告、書狀補給公告、公告中案件、補正中案件、未辦繼承查詢區段代碼對照、地建號對照、新舊地建號、各部別錄數 測量類： 案件辦理情形、測量中案件、重測前後對照、分割合併地建號 地價類： 公告現值及公告地價、申報地價、前次移轉現值(含增值稅)	否	
	線上查詢	案件辦理情形查詢、書狀費工本費及閱覽費收費標準、嘉義市土地各段界查詢、嘉義市土地地段圖、嘉義市土地地段代碼查詢、嘉義市重測前後新舊地建號查詢	否	
	線上試算	贈與稅、土地增值稅、遺產稅、契稅試算		超連結至財政部國稅局試算服務

	線上申辦	網路申請各類謄本、全國地政線上申辦系統		超連結至 HiNet 申領謄本及內政部線上申辦系統
	公告土地現值查詢	可查詢歷年公告土地現值	否	
	公告地價查詢	可查詢歷年公告地價	否	
	公告專欄	土地、建物第一次登記、書狀補給公告、登記案件流程	否	
	表單下載	各類申請表單、契約書及填寫範例	否	
	法令園地		否	
地政資訊觸控查詢	登記案件、測量案件、新舊地建號查詢、地價查詢（公告現值、近三年公告現值、申報地價、前次移轉現值、增值稅計算）		否	地所辦公室現場
電話語音查詢	05-2274587、05-2168862 案件辦理情形、各類作業須知、登記測量作業流程說明、地所服務時間電話傳真、當年公告土地現值、新舊地建號、前次移轉現值、申報地價查詢		否	
受理通信申請服務	住所、姓名、地目變更、抵押權塗銷登記、加註書狀、建物門牌整編、更正登記、各類地籍謄本		依項目而定	

資料來源：研究者自行整理

表附錄 B-3：公部門提供為民服務使用地政相關系統－以嘉義市為例

系統名稱	子系統名稱	作業內容	是否收費	備註
地政整合系統 WEB 版	整合謄本系統	嘉義市之謄本列印（含手繪地籍圖、人工登記簿謄本），分第一類（需本人可申請）、第二類（任何人皆可申請）、公務用謄本	是	民眾臨櫃申請，為地政內網作業
	歸戶查詢系統	嘉義市之歸戶資料，需本人可申請	是	
	異動索引查詢	嘉義市之異動索引閱覽列印	是	
全國地籍謄本		其他（跨）縣市之謄本列印	是	民眾臨櫃申
全國總歸戶系統		全國之歸戶資料，需本人可申請	是	民眾臨櫃申請，為地政內網作業
嘉義市土地基本資料庫電子資料流通		以地段為單位申請包含登記資料、地價資料、測量資料（地籍圖、圖根點）	是	民眾臨櫃申請，不提供姓名、統編欄位
手機簡訊通知服務	登記、測量案件	結案、補正或駁回手機簡訊通知申請人	否	申請人提供手機號碼
戶役政電子閘門系統		提供地政承辦人員因案件需要時使用	否	以內網作業
地政資訊網際網路查詢系統		提供跨機關單位查詢地籍相關資料	否	自然人憑證及政府憑證
地政電子資料流通服務網	案件申請	提供跨機關單位申請，以地段為單位申請包含登記資料、地價資料、測量資料（地籍圖、圖根點）	否	自然人憑證及政府憑證

資料來源：研究者自行整理