



專題統計分析

106 年核發建造執照滿意度分析

工務局政風室 張家碩



新北市政府工務局
Public Works Department,
New Taipei City Government

新北市政府工務局

中華民國 107 年 6 月

目次

| | |
|-------------------|----|
| 前言 | 1 |
| 一、調查過程與方法 | 1 |
| 二、調查發現 | 1 |
| (一) 服務滿意度分析 | 1 |
| (二) 廉政滿意度分析 | 5 |
| 三、建議 | 11 |

前言

新北市政府工務局致力於審核建案，規範建築結構及使用建材，確立建築整體安全為原則，擔任大樓建築之安全品質把關者。在廉政作為方面，新北市政府工務局為了增進所屬公務人員廉潔風氣，對內持續宣導新北市政府員工廉政倫理規範，並定期舉辦廉政會報檢討內部清廉施政表現，對外持續宣導各項檢舉不法之管道，並強化保護檢舉人的個人資訊，並期能透過各項具體廉政措施與宣導活動，有效貫徹廉政工作，以提升民眾對新北市政府工務局清廉與效能之肯定。

為了解往來廠商，對新北市政府工務局政風狀況及施政成果之滿意度，特進行本次問卷調查報告。希冀透過本次問卷調查探求廠商之滿意度與意見，做為新北市政府工務局未來持續精進施政革新作業及訂定相關政策之參酌依據。

一、調查過程與方法

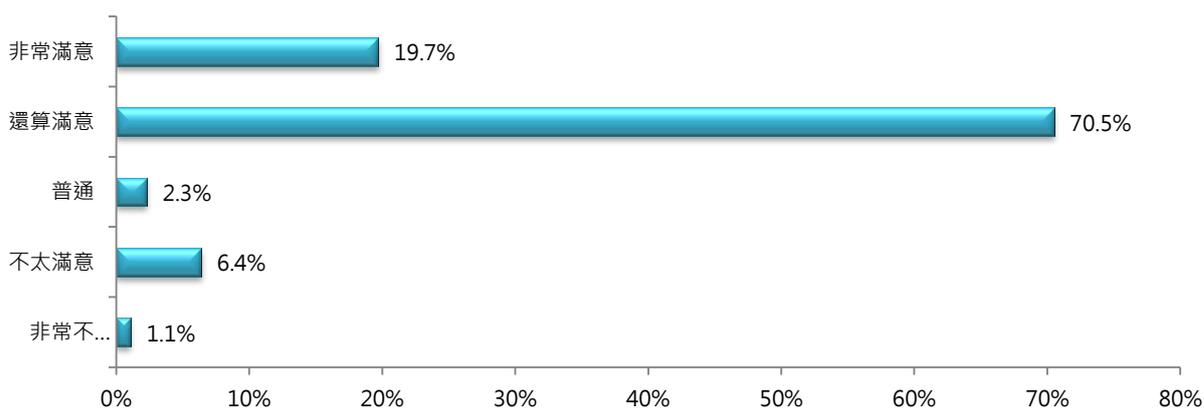
以曾經至新北市政府工務局洽辦過「核發建造執照」業務之廠商為調查對象，採集中式電腦輔助電話訪問方式，於民國 106 年 10 月 3 日至 106 年 10 月 13 日，於平常日 9:00 至 17:00 進行簡單隨機抽樣訪談，總計撥出 516 通電話，成功完成訪問 173 份。

二、調查發現

(一) 服務滿意度分析

1. 對新北市建築師公會協助會員自主檢查「服務品質」之滿意度

90.2%受訪者表示對新北市建築師公會協助會員自主檢查的「服務品質」感到滿意，其中包含「非常滿意」(19.7%)及「滿意」(70.5%)，而有 7.5%之受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(1.1%)及「不太滿意」(6.4%)；另有感到「普通」之受訪者之比例為 2.3%。



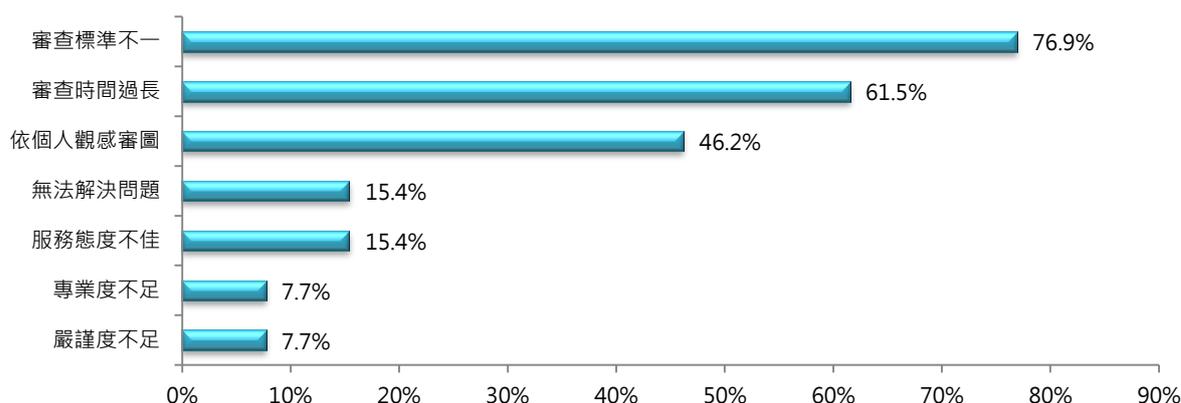
圖一 新北市建築師公會協助會員自主檢查「服務品質」之滿意度

資料來源：本局政風室

2. 不滿意新北市建築師公會協助會員自主檢查「服務品質」之原因

在不滿意新北市建築師公會協助會員自主檢查服務品質之受訪者中，有 76.9%之受訪者主要不滿意之原因為「審查標準不一」，其次為「審查時間過長」(61.5%)及「依

個人觀感審圖」(46.2%)，其餘不滿意之原因皆低於二成。

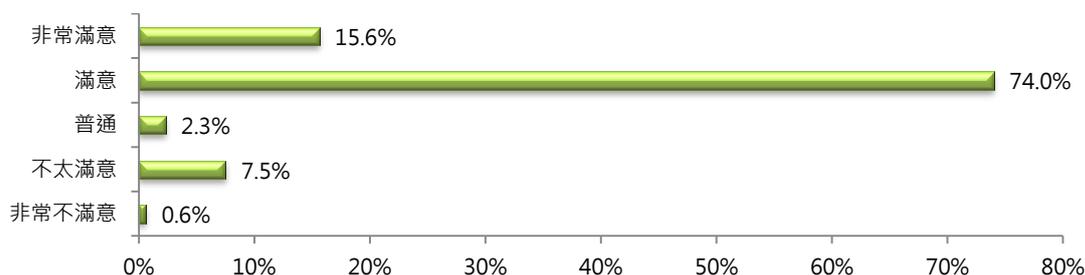


圖二 不滿意新北市建築師公會協助會員自主檢查「服務品質」之原因

資料來源：本局政風室

3. 對新北市建築師公會協助自主檢查案件、落實行政與技術分立之滿意度

89.6%受訪者表示對新北市建築師公會協助自主檢查案件、落實行政與技術分立感到滿意，其中包含「非常滿意」(15.6%)及「滿意」(74.0%)，而有8.1%之受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(0.6%)及「不太滿意」(7.5%)；另有感到「普通」之受訪者之比例為2.3%。

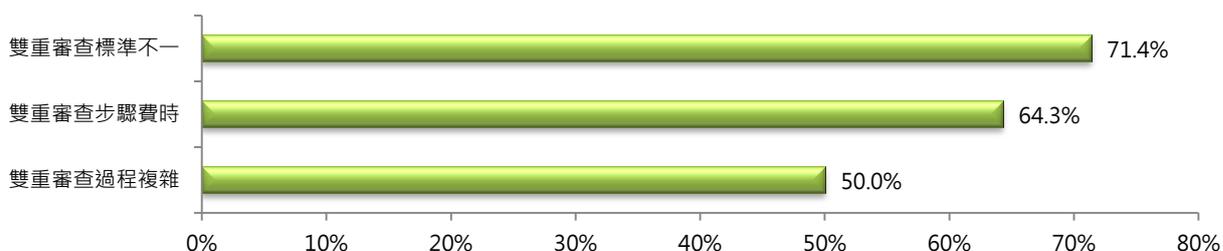


圖三 對新北市建築師公會協助自主檢查案件、落實行政與技術分立之滿意度

資料來源：本局政風室

4. 不滿意新北市建築師公會協助自主檢查案件、落實行政與技術分立之原因

在不滿意新北市建築師公會協助自主檢查案件、落實行政與技術分立之受訪者中，有71.4%的受訪者主要不滿意之原因為「雙重審查標準不一」，其次為「雙重審查步驟費時」及「雙重審查過程複雜」比例分別為64.3%及50.0%。

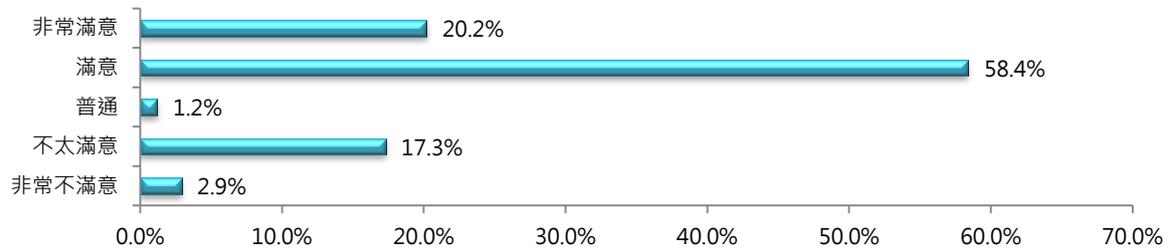


圖四 不滿意新北市建築師公會協助自主檢查案件、落實行政與技術分立之原因

資料來源：本局政風室

5. 對新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員「服務品質」之滿意度

78.6%受訪者對新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員「服務品質」感到滿意，其中包含「非常滿意」(20.2%)及「滿意」(58.4%)，而有20.2%之受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(2.9%)及「不太滿意」(17.3%)；而有感到「普通」之受訪者之比例為1.2%。

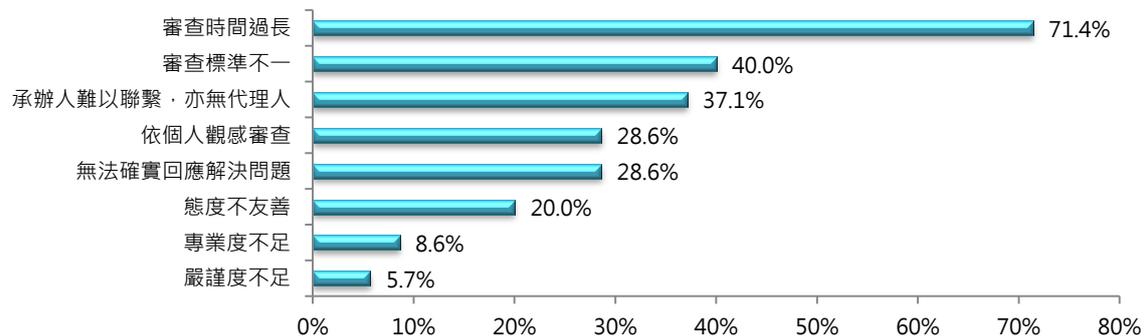


圖五 對新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員「服務品質」之滿意度

資料來源：本局政風室

6. 不滿意新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員「服務品質」之原因

在不滿意新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員服務品質之受訪者中，有71.4%之受訪者不滿意之主要原因為「審查時間過長」，其次為「審查標準不一」(40.0%)及「承辦人難以聯繫，亦無代理人」(37.1%)，其餘不滿意之原因皆低於三成。

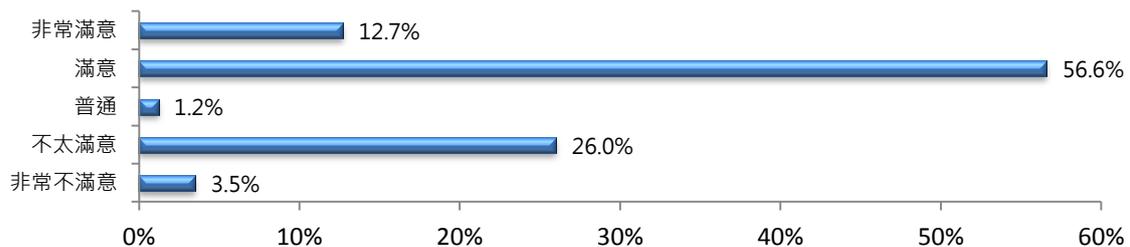


圖六 不滿意新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員「服務品質」之原因

資料來源：本局政風室

7. 對新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員「行政效率」之滿意度

有69.3%受訪者對新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員行政效率感到滿意，其中包含「非常滿意」(12.7%)及「滿意」(56.6%)，而有29.5%之受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(3.5%)及「不太滿意」(26.0%)；另感到「普通」之受訪者之比例為1.2%。

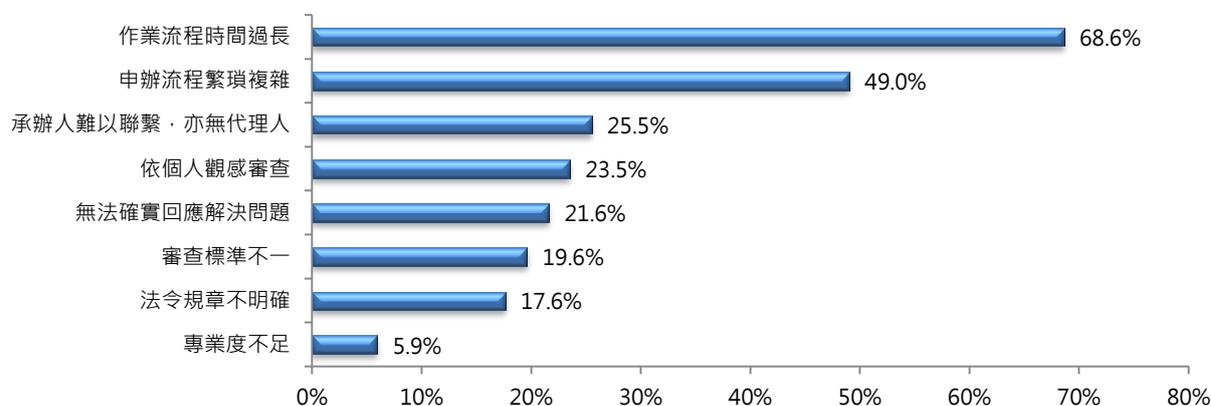


圖七 對新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員「行政效率」之滿意度

資料來源：本局政風室

8. 不滿意新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員「行政效率」之原因

在不滿意新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員行政效率的受訪者中，有 68.6% 的受訪者不滿意之主要原因為「作業流程時間過長」，其次為「申辦流程繁瑣複雜」(49.0%)、「承辦人難以聯繫，亦無代理人」(25.5%)、「依個人觀感審查」(23.5%) 及「無法確實回應解決問題」(21.6%)，其餘不滿意之原因皆低於二成。

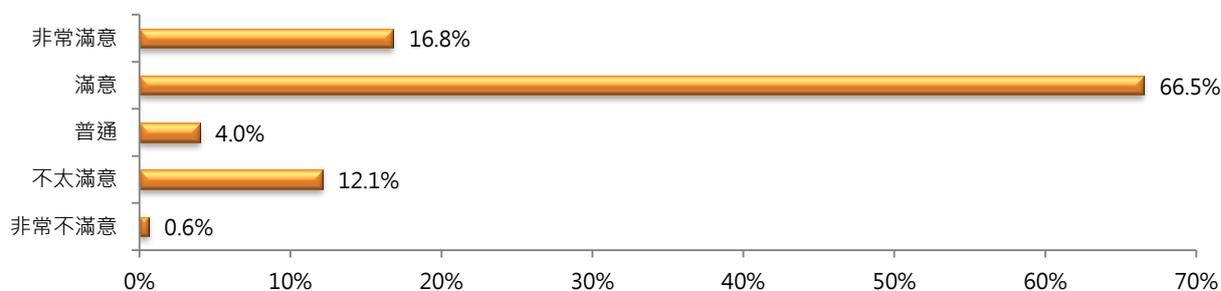


圖八 不滿意新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員「行政效率」之原因

資料來源：本局政風室

9. 對新北市政府工務局核發「建造執照」透明度之滿意度

有 83.3% 受訪者對新北市政府工務局核發建造執照透明度感到滿意，其中包含「非常滿意」(16.8%) 及「滿意」(66.5%)，而有 12.7% 之受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(0.6%) 及「不太滿意」(12.1%)；而有感到「普通」之受訪者之比例為 4.0%。

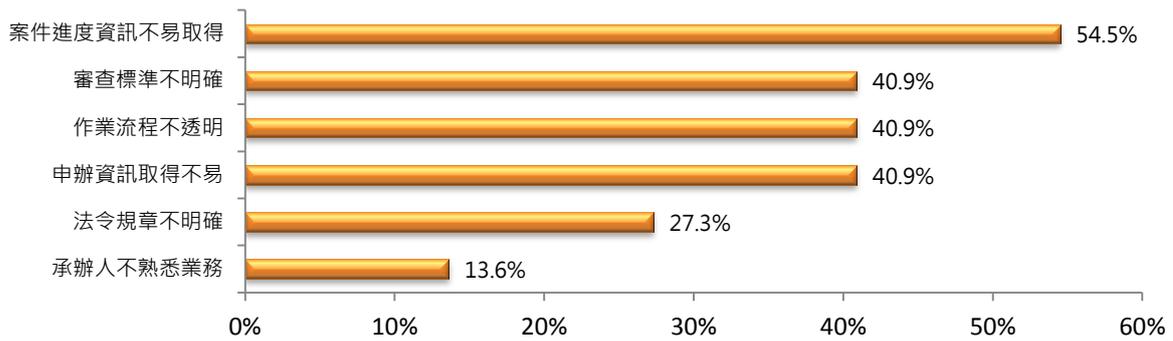


圖九 對新北市政府工務局核發「建造執照」透明度之滿意度

資料來源：本局政風室

10. 不滿意新北市政府工務局核發「建造執照」透明度之原因

在不滿意新北市政府工務局核發建造執照透明度之受訪者中，有 54.5% 的受訪者主要不滿意之原因為「案件進度資訊不易取得」，其次為「申辦資訊取得不易」、「作業流程不透明」及「審查標準不明確」比例皆為 40.9%，其餘不滿意原因之比例皆低於三成。

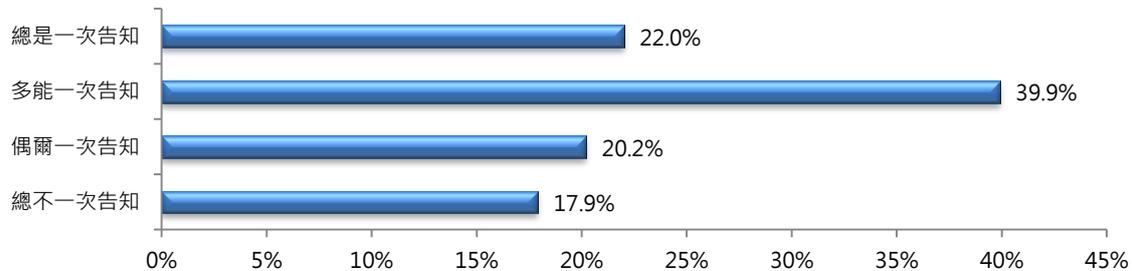


圖十 不滿意新北市政府工務局核發「建造執照」透明度之原因

資料來源：本局政風室

11. 新北市政府工務局是否一次就全部告知申請人欠缺之文件

有 22.0%之受訪者表示新北市政府工務局承辦人員「總是一次告知」申請人欠缺之文件，其次依序為「多能一次告知」之比例占 39.9%，「偶爾一次告知」及「總不一次告知」之比例分別占 20.2%及 17.9%。



圖十一 新北市政府工務局是否一次就全部告知申請人欠缺之文件

資料來源：本局政風室

(二) 廉政滿意度分析

1. 是否有聽聞或親身經歷新北市政府工務局人員有「明示、暗示索賄或請客送禮」

所有受訪者皆「沒有」聽聞或親身經歷新北市政府工務局人員有明示、暗示索賄或請客送禮的情況。

2. 是否有聽聞或親身經歷申辦新北市政府工務局建造執照有「需請民意代表或有力人士關說」

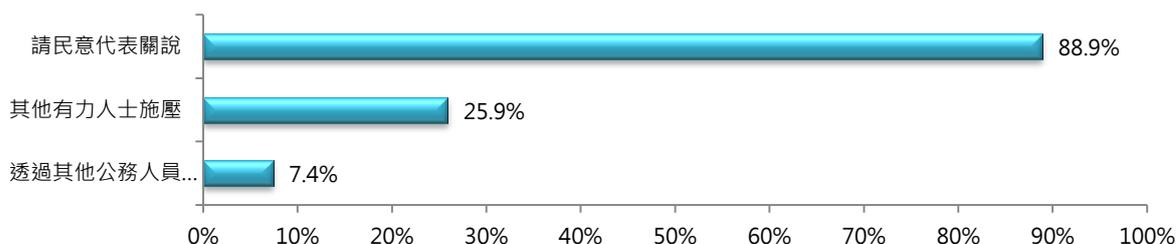
84.4%之受訪者表示「沒有」聽聞或親身經歷申辦新北市政府工務局建造執照有需請民意代表或有力人士關說之情事，其次為「有，曾聽聞相關情事」(12.2%)而「有，親身經歷」與「親身經歷及傳聞皆有」之受訪者各占 1.7%。



圖十二 是否有聽聞或親身經歷申辦新北市政府工務局建造執照有「需請民意代表或有力人士關說」
資料來源：本局政風室

3. 需請民意代表或有力人士關說之狀況

本次調查結果發現，在曾聽聞或親身經歷申辦建造執照業務，需請民意代表或有力人士關說的受訪者中，有 88.9% 的受訪者表示申辦建造執照業務需「請民意代表關說」，其次為「其他有力人士施壓」(25.9%) 及「透過其他公務人員說項」(7.4%)。

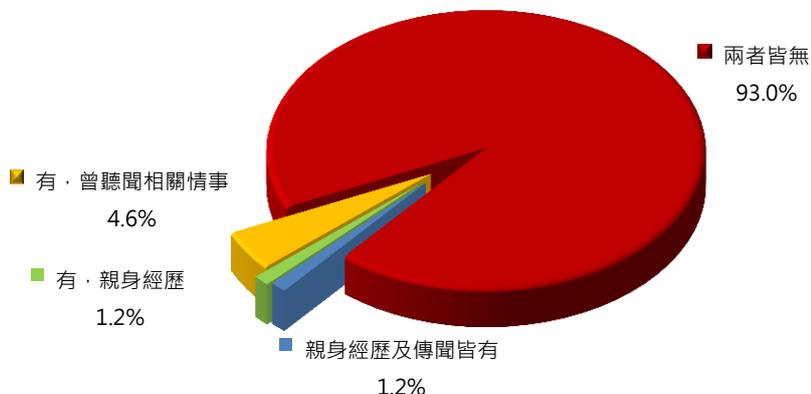


圖十三 「需請民意代表或有力人士關說」之狀況

資料來源：本局政風室

4. 是否有聽聞或親身經歷新北市政府工務局人員有「假借職務故意刁難或審核不公」

93.0% 之受訪者表示「沒有」聽聞或親身經歷新北市政府工務局人員有假借職務故意刁難或審核不公，表示「有，曾聽聞相關情事」比例則占 4.6%，而「有，親身經歷」及「親身經歷及傳聞皆有」比例皆僅占 1.2%。

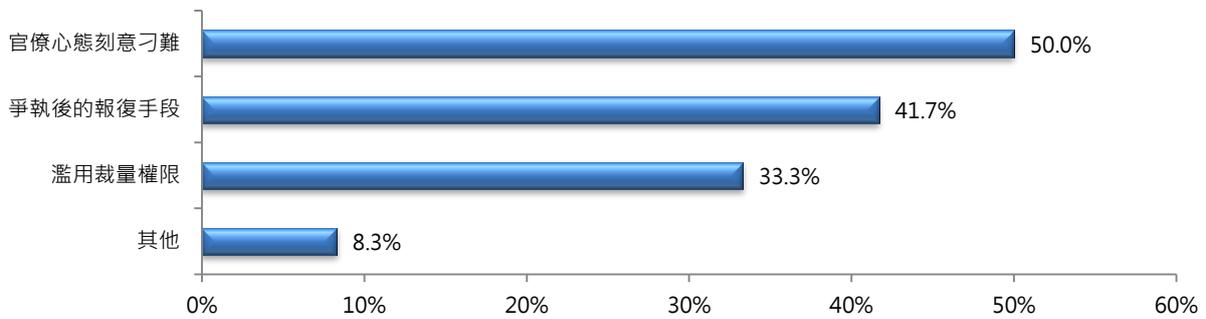


圖十四 是否有聽聞或親身經歷新北市政府工務局人員有「假借職務故意刁難或審核不公」

資料來源：本局政風室

5. 「假借職務故意刁難或審核不公」之狀況

在曾聽聞或親身經歷申辦建造執照業務，有假借職務故意刁難或審核不公的受訪者中，有 50.0% 的受訪者表示假借職務故意刁難或審核不公之狀況為「官僚心態刻意刁難」，其次依序為「爭執後的報復手段」(41.7%) 及「濫用裁量權限」(33.3%)。而有 8.3% 的受訪者表示有「其他」假借職務故意刁難或審核不公之狀況，其為承辦人員對「法令解釋與現實不符」。

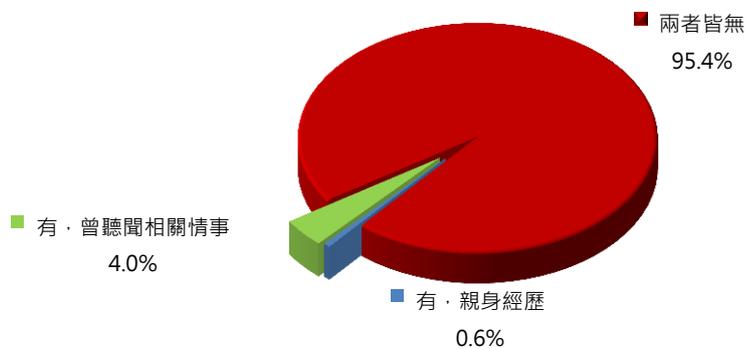


圖十五 「假借職務故意刁難或審核不公」之狀況

資料來源：本局政風室

6. 是否有聽聞或親身經歷新北市政府工務局人員有「拒絕他人賄賂或施壓」

95.4% 之受訪者表示「沒有」聽聞或親身經歷新北市政府工務局人員有拒絕他人賄賂或施壓之情事，而「有，曾聽聞相關情事」及「有，親身經歷」的比例分別占 4.0% 及 0.6%。

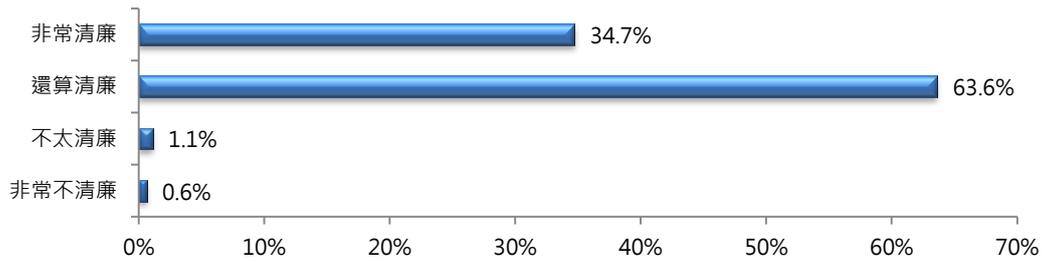


圖十六 是否有聽聞或親身經歷新北市政府工務局人員有「拒絕他人賄賂或施壓」

資料來源：本局政風室

7. 新北市政府工務局人員清廉度之評價

98.3% 的受訪者肯定新北市政府工務局人員清廉表現，其中包含「非常清廉」(34.7%) 及「還算清廉」(63.6%)，而有 1.7% 之受訪者認為新北市政府工務局人員不清廉，其中包含「非常不清廉」及「不太清廉」比例分別占 0.6% 及 1.1%。

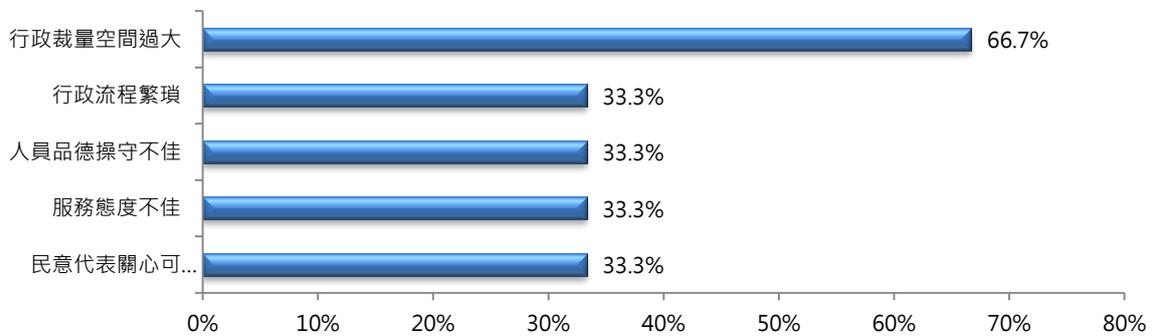


圖十七 新北市政府工務局人員清廉度之評價

資料來源：本局政風室

8. 認為不清廉之原因

在認為新北市政府工務局人員不清廉之受訪者中，有 66.7% 的受訪者認為不清廉之原因為「行政裁量空間過大」，其次依序為「行政流程繁瑣」、「人員品德操守不佳」、「服務態度不佳」及「民意代表關心可加速案件審核」比例皆占 33.3%。

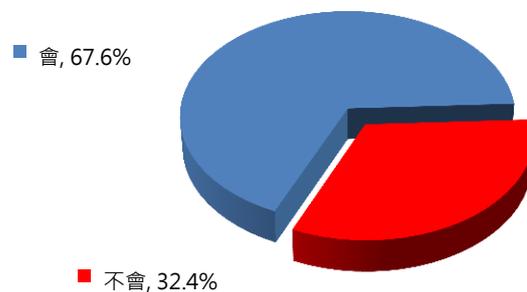


圖十八 認為不清廉之原因

資料來源：本局政風室

9. 若知悉新北市政府工務局貪瀆不法時是否提出檢舉

若知悉新北市政府工務局人員涉有貪瀆不法時，有 67.6% 的受訪者「會」願意提出檢舉，而有 32.4% 的受訪者表示「不會」提出檢舉。



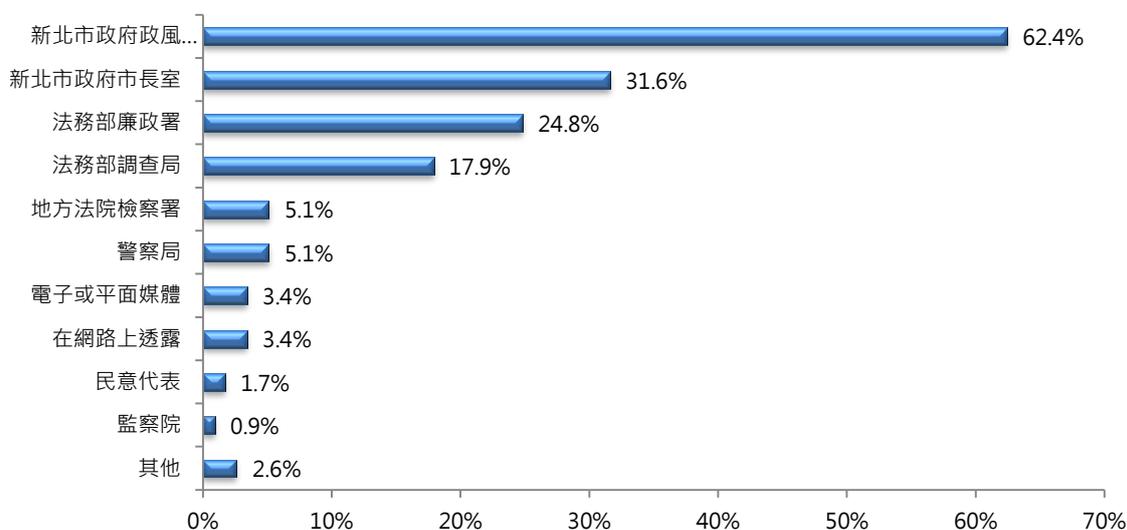
圖十九 若知悉新北市政府工務局貪瀆不法時是否提出檢舉

資料來源：本局政風室

10. 會向哪些機關單位提出檢舉

本次調查結果發現，在願意提出檢舉之受訪者中，有 62.4% 的受訪者表示若知悉新北市政府工務局人員涉有貪瀆不法時會向「新北市政府政風單位」提出檢舉，其次依序

為「新北市政府市長室」(31.6%)及「法務部廉政署」(24.8%)，其餘單位之比例皆低於二成；另有2.6%之受訪者表示有「其他」意見，其為「沒有遇過，亦不清楚會向那些單位檢舉」。

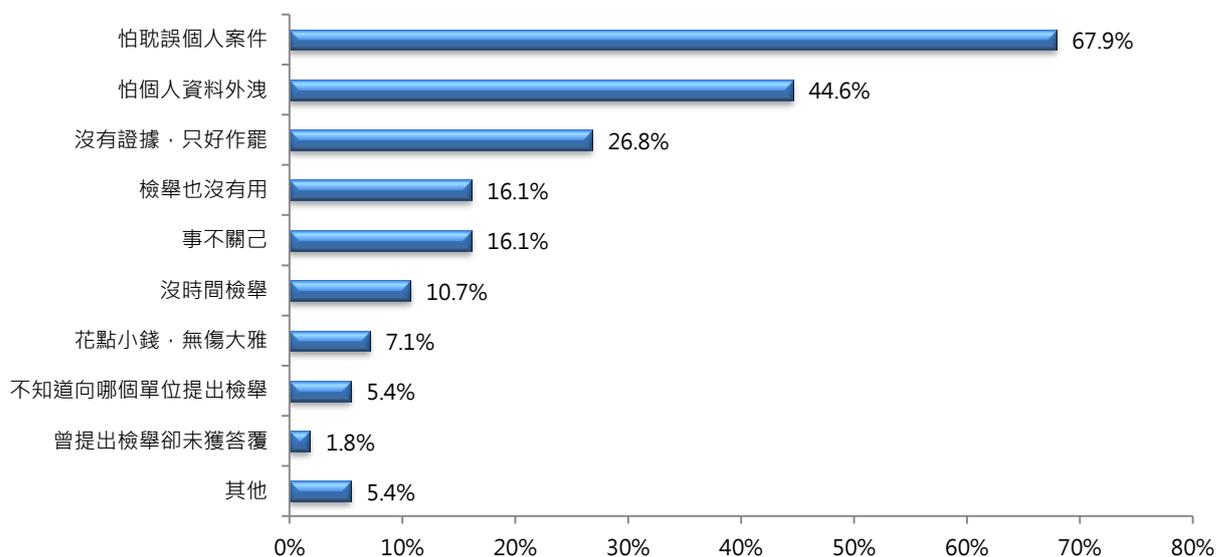


圖二十 會向哪些機關單位提出檢舉

資料來源：本局政風室

11. 不願提出檢舉的原因

不願提出檢舉之受訪者中，有67.9%之受訪者不願提出檢舉的原因為「怕耽誤個人案件」，其次依序為「怕個人資料外洩」(44.6%)及「沒有證據，只好作罷」(26.8%)，其餘原因之比例皆低於二；另有5.4%之受訪者有「其他」意見，其表示「沒遇到所以沒意見」。



圖二十一 不願提出檢舉之原因

資料來源：本局政風室

12. 對新北市政府工務局之意見或建議

本次調查題項 Q15 為開放意見題，主要為受訪者針對新北市政府工務局之整體廉政工作或未來施政提供具體興革建議或反映事項，而為能詳實呈現受訪者之意見，故未針

對受訪者之意見做太多調整與修飾，僅依內容整理成以面向之呈現。

表一 對新北市政府工務局之意見或建議

| 開放意見 | | 頻次 |
|--|--|----|
| 行政服務 | 希望有欠缺文件時，能確實一次告知 | 4 |
| | 希望建築師公會行政流程能更透明一點 | 2 |
| | 承辦人員專業不足 | 2 |
| | 申領使用執照書圖文件核對排序表上的表單名稱和工務局下載表單名稱不同，會不知道如何排序，上次曾去請教承辦人員，但承辦人員也不知如何排序 | 1 |
| | 表單流程過於複雜不清晰，有時需委外跑照人員才能處理，希望能更簡化，在網路上揭露資料要更完整，申請文件才能一次備齊，提高效率 | 1 |
| | 建議提供評選業績優良的建築師，第一次申請就遇到非優良之建築師，不但流程跑很久，還被列管案件重頭審 | 1 |
| | 負責處理註記的承辦人員較少，希望如果有好幾人在排隊時，可以增加人員來處理，這樣效率比較好 | 1 |
| | 法令解釋不夠詳盡，又不知要詢問哪個單位，希望能有專門諮詢法令的窗口 | 1 |
| | 希望可以優化整個行政作業流程，不然花很多時間在行政往返及溝通上 | 1 |
| | 公文往返希望能用掛號或 e-mail 方式，以免沒收到或拖延到時間 | 1 |
| | 年輕的承辦人太多，對法令解釋與實務經驗不足，傳承形成斷層 | 1 |
| | 負責業務人員常有其他公務在身，所以常不在，人員編制不足 | 1 |
| 審查制度 | 申辦建照時，需要準備 20 本報告書提供審查，既勞民傷財也不環保，希望可以直接提供電子檔或是其他更好的做法 | 4 |
| | 建議制定統一的審查標準，避免因法令的解釋不同而造成困擾 | 3 |
| | 原本審查過的建案，因需要變更而重新審查，卻被告知原本審查的資料是不行的，讓受訪者感覺審查標準不一 | 2 |
| | 建照核准後，文書作業流程至少要等一週以上，希望可以縮短時間 | 2 |
| | 建築師工會有 3 個建築師在審查，3 人意見都不同，有時複審時還對初審時沒問題的部分又提出意見，讓受訪者又得從頭修改；也希望網站上的資訊可以更透明，審查資訊和流程可以更公開 | 1 |
| | 建管科內的審查制度要改善，承辦人員審查都拖很久，至少 3 至 4 個月，如果承辦人員是新進人員，就應先做好員工訓練 | 1 |
| | 申請建築自主宅二層樓，正常手續申請需耗時 3 至 4 個月，還需繳建築師會費，並請建築師繪圖，且手續過程過於繁瑣 | 1 |
| | 委託建築師向工務局申請，已發建照，但之後因未設置殘障人士停車位的問題，需重新申請變更又遭列管，造成非常大的困擾 | 1 |
| | 建議若建築師簽證已審查過關，就不需再做行政審查及技術審查，才不會耽誤很多時間，也不會造成民眾的困擾 | 1 |
| | 希望核發建造執照的審核資料，可以直接由公會開始審查，可解決文件往返時間過於冗長的問題 | 1 |
| | 建築師公會審核過後，工務局應站在輔導立場，不需重複審核，以免浪費雙方時間 | 1 |
| | 從都市設計審查到完成需耗時 2 年，希望能夠簡化流程將審查時間縮短至半年左右 | 1 |
| 執法應保持一致性，不能對規模較小的起造人特別嚴格，應積極輔導與協助 | 1 | |
| 申辦流程時間過於冗長，需耗時 30 至 45 天，希望 2 至 3 星期即可辦好 | 1 | |
| 希望工務局也能針對變更使用執照與室內裝修審查做滿意度調查 | 1 | |

| | | |
|------------------|--|---|
| | 新進承辦人員對法令規章解讀和看法與其主管解釋不一，造成廠商困擾 | 1 |
| 審 查 制 度 | 建議統一建築師公會審核時間，以此能縮短審查時間，並簡化流程 | 1 |
| | 建議各項業務需制定工作日時間，避免廠商苦等審核結果 | 1 |
| | 建議自地自建廠房這種小案件案件時可以縮短流程 | 1 |
| | 希望承辦人員審查的時間可以縮短一點 | 1 |
| | 送件初審到複審流程時程要縮短 | 1 |
| | 都市設計審議之法令不明確 | 1 |
| | 希望能把所有書圖資料放在網路上，讓廠商可自行查閱所需資料，避免經常出現補件的狀況 | 1 |
| 其 他 | 程式系統表格的更新版本資訊，希望能有新舊的對照說明讓業者一目了然，才知道最新版本 | 1 |
| | 支持門禁管制，若業務有時需要找承辦人員或長官溝通時，建議可用換證方式 | 1 |
| | 網路簽呈查詢系統，進度更新的部分與現實有落差 | 1 |
| | 申辦業務表格太多，希望能夠簡化 | 1 |
| | 希望法令不要太過複雜 | 1 |

資料來源：本局政風室

三、建議

- (一) 協助會員自主檢查之服務品質滿意度達九成，未來宜持續精進服務品質。
- (二) 多數受訪者對承辦人員感到滿意，但承辦核發建造執照之服務品質與行政效率仍有精進空間。
- (三) 八成受訪者肯定新北市政府工務局廉潔表現，可持續改善廉政工作，提升廉能清新形象。
- (四) 提升檢舉不法情事之意識，持續宣導檢舉管道及保護檢舉人個資。
- (五) 定期舉辦業務法令研討會，提升承辦人員對於法令解釋的共識性。