



專題統計分析

108 年核發建造執照滿意度問卷調查  
報告

工務局政風室 陳美惠



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 108 年 9 月

## 目次

一、前言.....	1
二、調查過程與方法.....	1
三、調查發現.....	1
(一) 服務滿意度分析.....	1
(二) 廉政滿意度分析.....	7
(三) 受訪者之開放意見歸納.....	13
四、結論.....	16

## 一、前言

新北市政府工務局秉持「人本施工、優質服務、樂活新局」之理念，辦理審核建案，規範建築結構及使用建材等業務，以確立建築整體安全為原則，為新北市大樓建築安全品質之把關者。在廉能施政方面，新北市政府工務局為了增進所屬公務人員廉潔風氣，對內持續宣導公務人員廉政倫理規範，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，強化檢舉人保密措施，並期能透過持續推行廉能施政，致力提升內部廉潔風氣，樹立新北市政府工務局廉潔自持之良好形象。

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，特辦理「新北市政府工務局 108 年核發建造執照滿意度」之問卷調查。期盼透過廠商的意見反映，廣泛蒐集各項興革建議，做為新北市政府工務局未來持續精進施政革新、推動廉政工作，及訂定相關政策之重要參酌依據。

## 二、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共計 2,429 筆，採集中式電腦輔助電話訪問方式，於 108 年 6 月 3 日至 108 年 6 月 21 日之平日上午 9 時至下午 5 時進行簡單隨機抽樣訪談，總計撥出 903 通電話，成功完成訪問 305 份，在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過 5.25%。

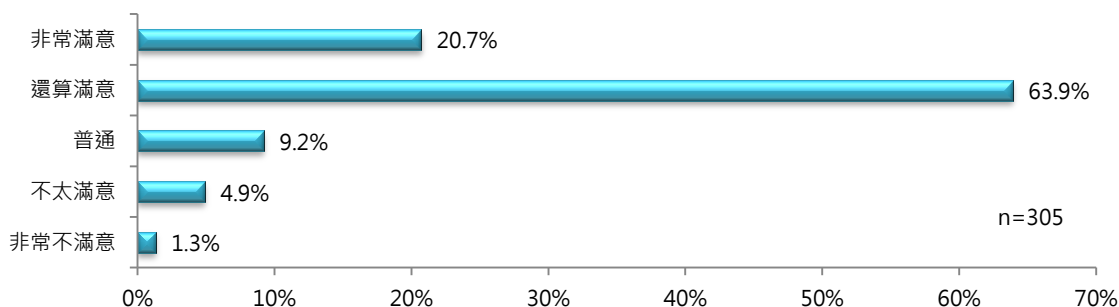
在本次調查的受訪者中，「男性」的比例為 55.7%，而「女性」的比例為 44.3%，反映出受訪者之性別比例男性高於女性。

## 三、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

有 84.6%的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」(20.7%)及「還算滿意」(63.9%)，而有 6.2%之受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(1.3%)及「不太滿意」(4.9%)；另有 9.2%之受訪者感到「普通」。

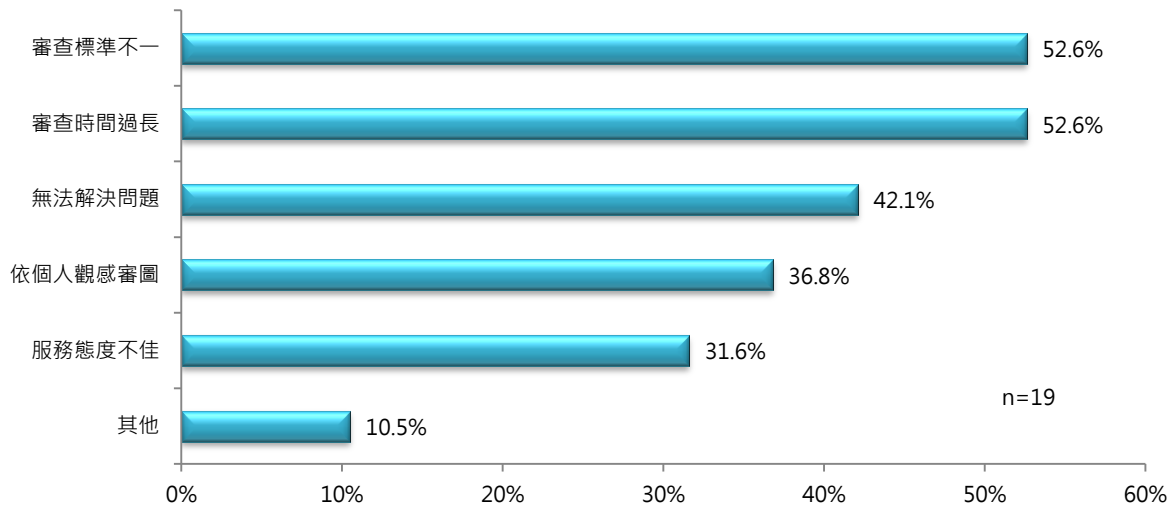


圖一 新北市建築師公會協助會員自主檢查「服務品質」之滿意度

資料來源：工務局政風室

## 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

受訪者對新北市建築師公會協助會員自主檢查「服務品質」，感到不滿意的原因為「審查標準不一」及「審查時間過長」，其比例皆為 52.6%，其次為「無法解決問題」(42.1%)，其餘項目不滿意之原因皆低於四成，另有 10.5%之受訪者表示有「其他」情形。

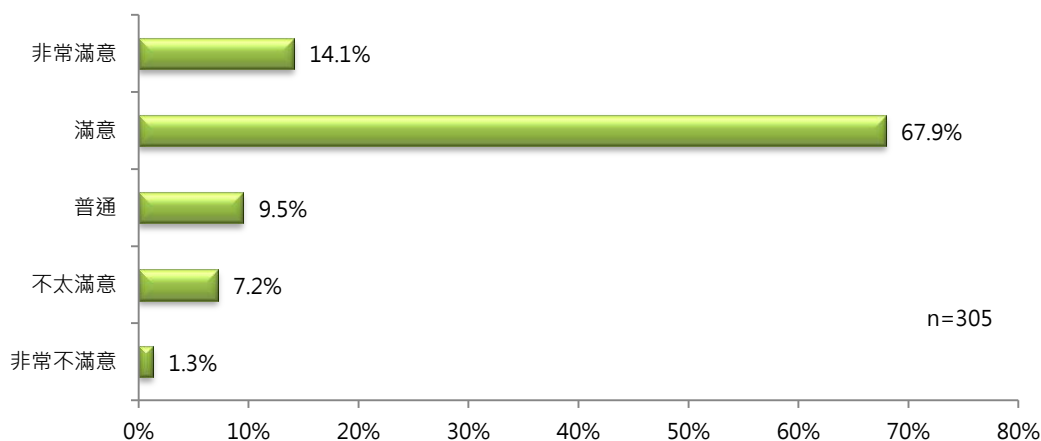


圖二 不滿意新北市建築師公會協助會員自主檢查「服務品質」之原因

資料來源：工務局政風室

## 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

有 82.0%的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」(14.1%)及「滿意」(67.9%)，而有 8.5%之受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(1.3%)及「不太滿意」(7.2%)；另有 9.5%之受訪者感到「普通」。

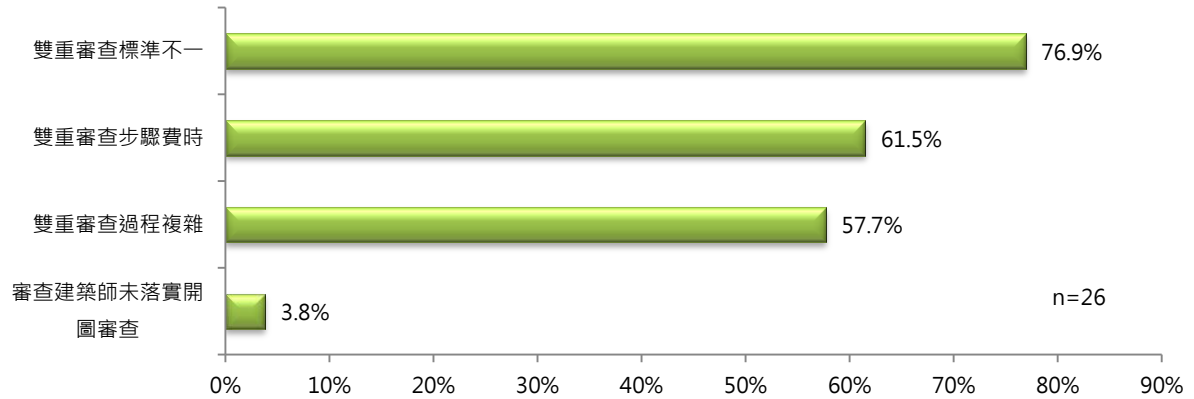


圖三 對新北市建築師公會協助自主檢查案件、落實行政與技術分立之滿意度

資料來源：工務局政風室

#### 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 76.9% 的受訪者表示不滿意的原因為「雙重審查標準不一」，其次為「雙重審核步驟費時」(61.5%)，其餘項目比例皆在六成以下。

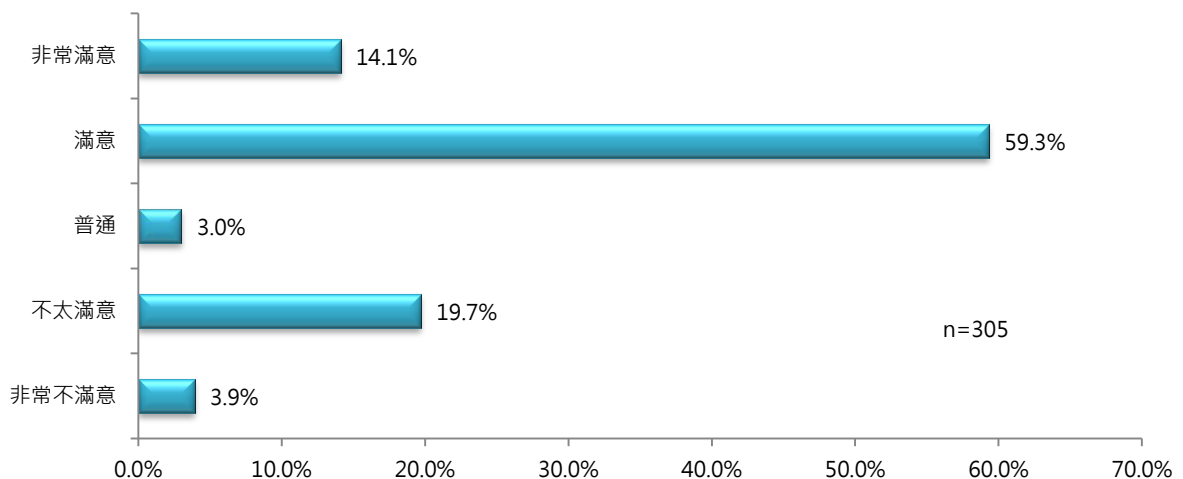


圖四 不滿意新北市建築師公會協助自主檢查案件、落實行政與技術分立之原因

資料來源：工務局政風室

#### 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

有 73.4% 的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」(14.1%) 及「滿意」(59.3%)，而有 23.6% 之受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(3.9%) 及「不太滿意」(19.7%)；另有 3.0% 的受訪者感到「普通」。

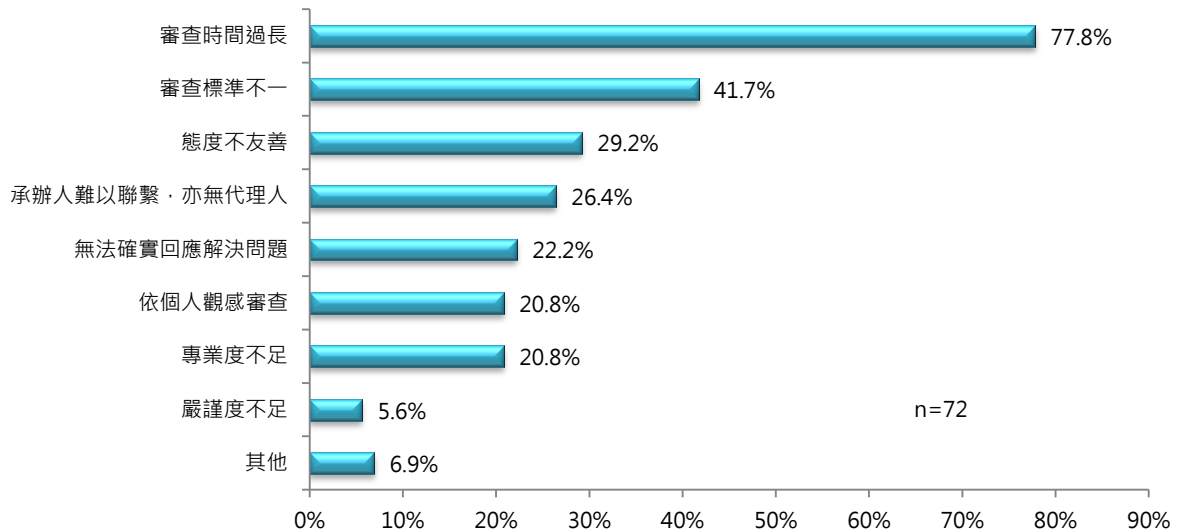


圖五 對新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員「服務品質」之滿意度

資料來源：工務局政風室

## 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 77.8% 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」(41.7%)，其餘項目比例皆低於三成；另有 6.9% 的受訪者表示「其他」。

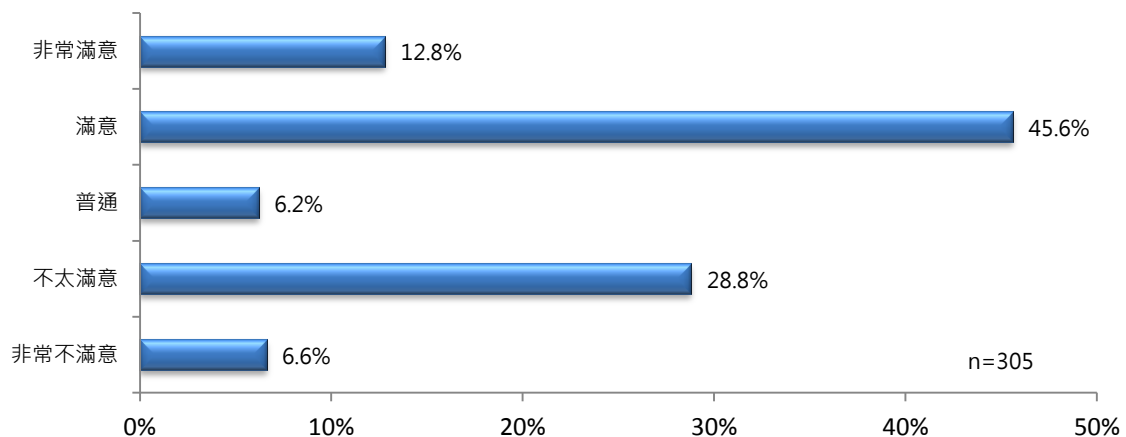


圖六 不滿意新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員「服務品質」之原因

資料來源：工務局政風室

## 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 58.4% 的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」(12.8%) 及「滿意」(45.6%)，而有 35.4% 之受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(6.6%) 及「不太滿意」(28.8%)；另有 6.2% 之受訪者感到「普通」。

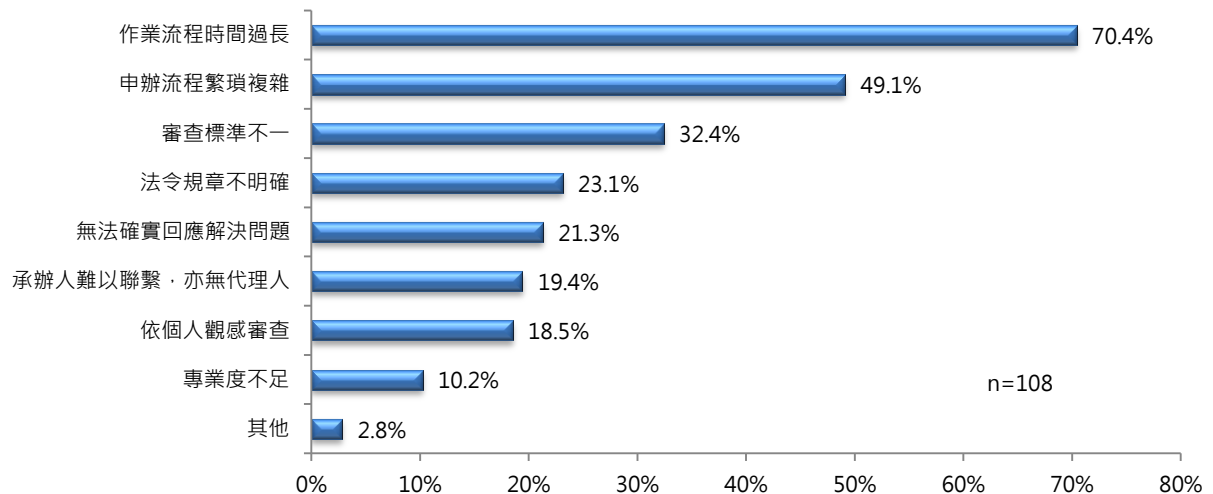


圖七 對新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員「行政效率」之滿意度

資料來源：工務局政風室

## 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70.4%的受訪者感到不滿意的主要原因為「作業流程時間過長」，其次依序為「申辦流程繁瑣複雜」(49.1%)及「審查標準不一」(32.4%)，其餘項目皆在三成以下；另有2.8%的受訪者表示「其他」。

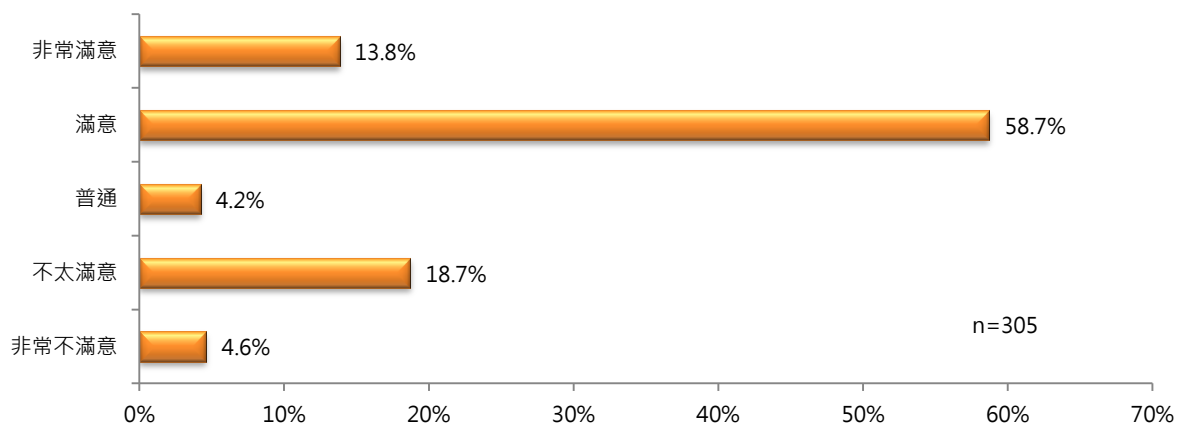


圖八 不滿意新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員「行政效率」之原因

資料來源：工務局政風室

## 9. 對新北市政府工務局核發「建造執照」透明度之滿意度

有72.5%的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」(13.8%)及「滿意」(58.7%)，而有23.3%之受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(4.6%)及「不太滿意」(18.7%)；另有4.2%的受訪者感到「普通」。

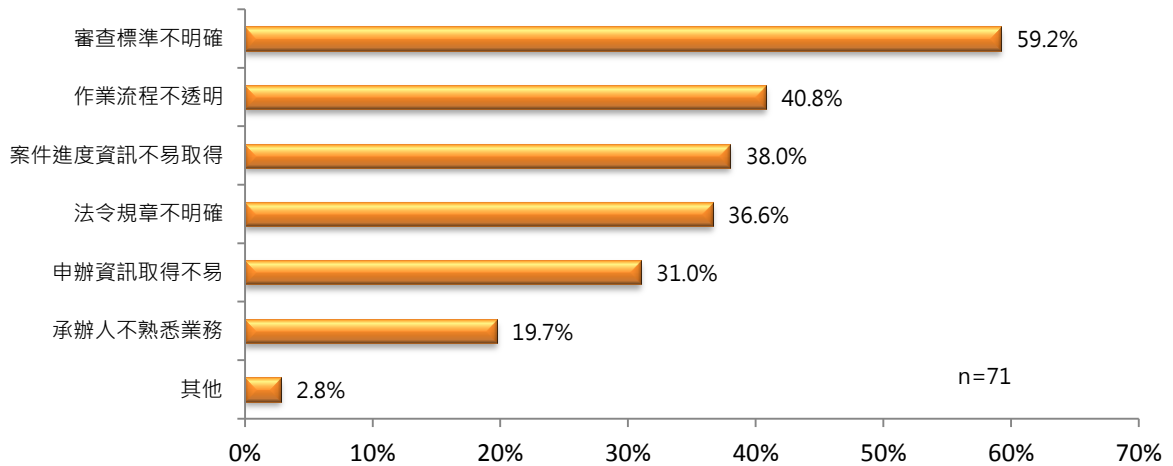


圖九 對新北市政府工務局核發「建造執照」透明度之滿意度

資料來源：工務局政風室

## 10. 不滿意新北市政府工務局核發「建造執照」透明度之原因

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 59.2% 的受訪者感到不滿意的主要原因為「審查標準不明確」，其次為「作業流程不透明」(40.8%)，其餘項目比例皆低於四成；另有 2.8% 的受訪者表示「其他」。



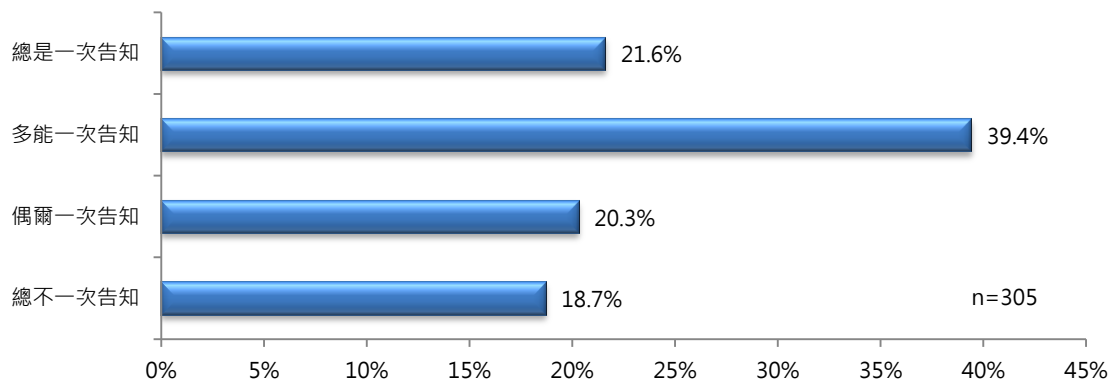
圖十 不滿意新北市政府工務局核發「建造執照」透明度之原因

資料來源：工務局政風室

## 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 39.4% 的受訪者表示新北市政府工務局承辦人員「多能一次告知」申請人欠缺的文件，其比例為最高，其次依序為「總是一次告知」的比例占 21.6%，「偶爾一次告知」及「總不一次告知」的比例分別占 20.3% 及 18.7%。

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料進行交叉分析，發現不因「性別」、「年齡」、「教育程度」及「年資」之不同而有顯著差異。



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

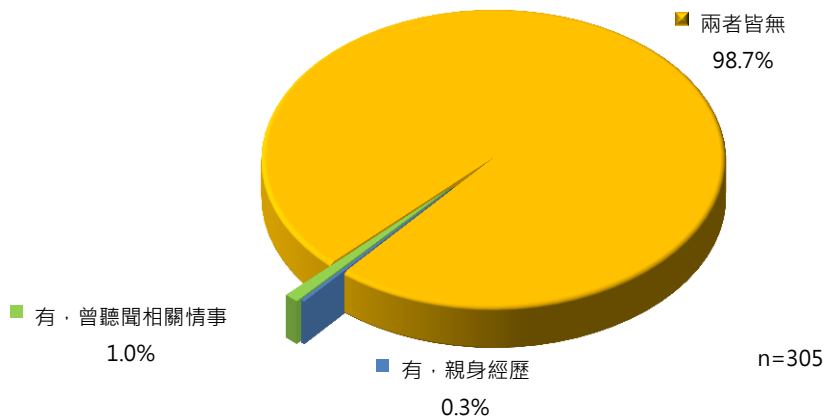
資料來源：工務局政風室



## (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」

有 98.7% 的受訪者表示未曾親身經歷或曾經聽聞新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員，有「明示、暗示索賄或請客送禮」之情事，而表示「有，親身經歷」及「有，曾聽聞相關情事」的比例則分別為 0.3% 及 1.0%。

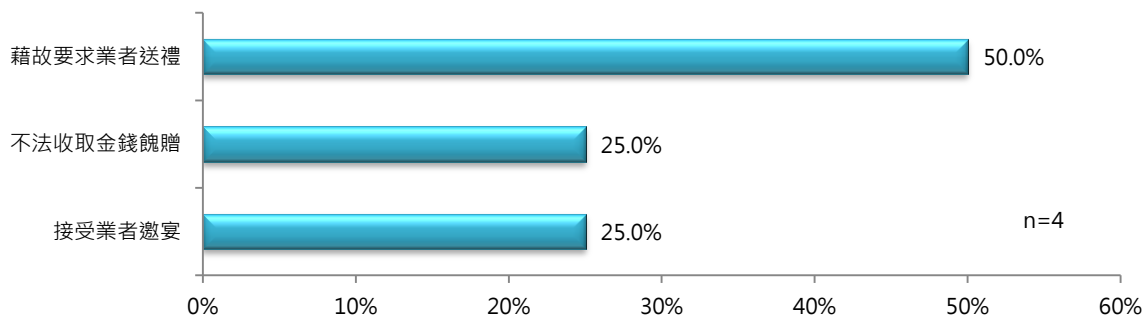


圖十二 是否有聽聞或親身經歷申辦新北市政府工務局建造執照有「明示、暗示索賄或請客送禮」

資料來源：工務局政風室

### 2. 「明示、暗示索賄或請客送禮」之狀況

根據調查結果，新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員有「明示、暗示索賄或請客送禮」之情形以「藉故要求業者送禮」比例最高，為 50.0%，而「不法收取金錢餽贈」及「接受業者邀宴」之比例皆為 25.0%。

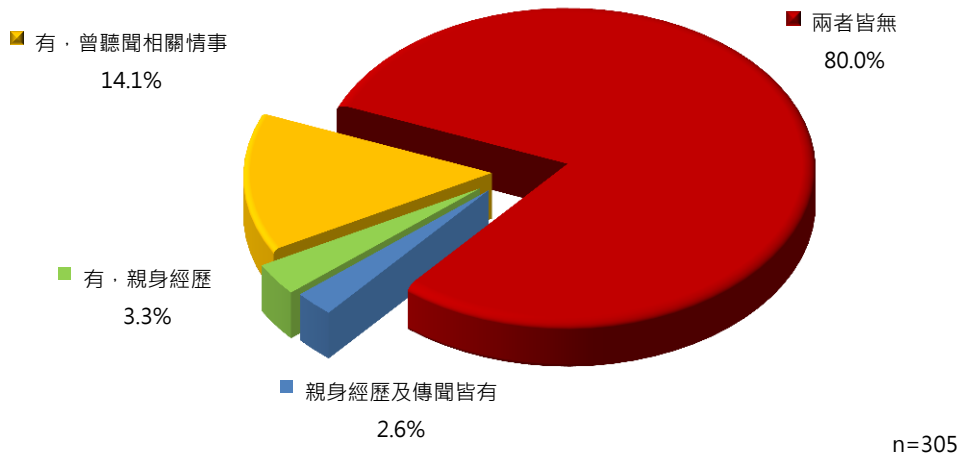


圖十三 「明示、暗示索賄或請客送禮」之狀況

資料來源：工務局政風室

3. 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」

有 80.0%的受訪者表示沒有親身經歷或曾經聽聞新北市政府工務局「申辦建造執照」業務，有「需請民意代表或有力人士關說」之情形；而表示「有，親身經歷」、「有，曾聽聞相關情事」及「親身經歷及傳聞皆有」的比例分別為 3.3%、14.1%及 2.6%。

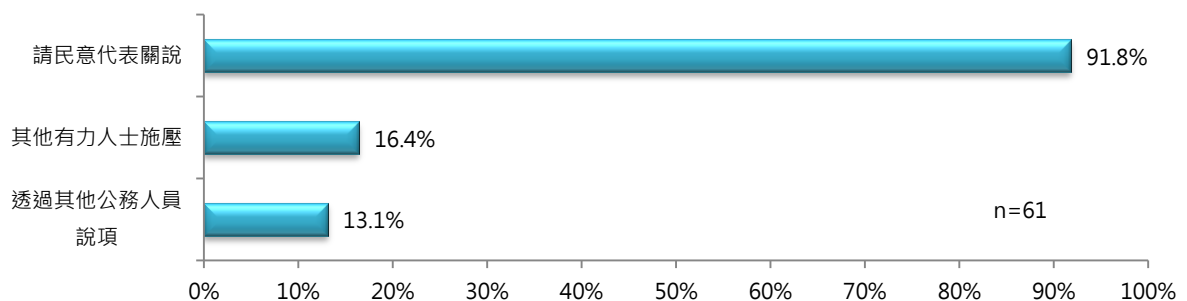


圖十四 是否有聽聞或親身經歷申辦新北市政府工務局建造執照有「需請民意代表或有力人士關說」

資料來源：工務局政風室

4. 需請民意代表或有力人士關說之狀況

本次調查結果發現，受訪者曾經歷或聽聞新北市政府公務局申辦建造執照業務，有「需請民意代表或有力人士關說」之情事以「請民意代表關說」比例最高，達 91.8%，其次依序為「其他有力人士施壓」(16.4%)及「透過公務人員說項」(13.1%)。

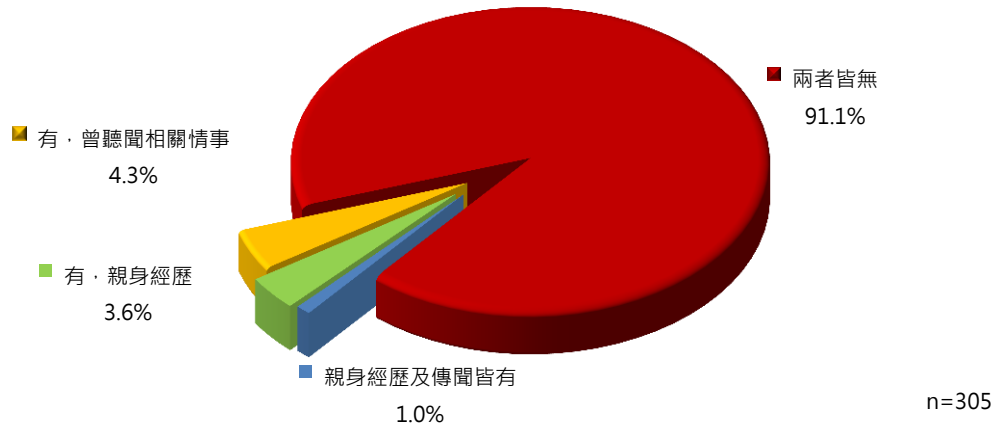


圖十五 「需請民意代表或有力人士關說」之狀況

資料來源：工務局政風室

5. 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」

有 91.1%的受訪者表示「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」、「有，親身經歷」及「親身經歷及傳聞皆有」的比例分別為 4.3%、3.6%及 1.0%。

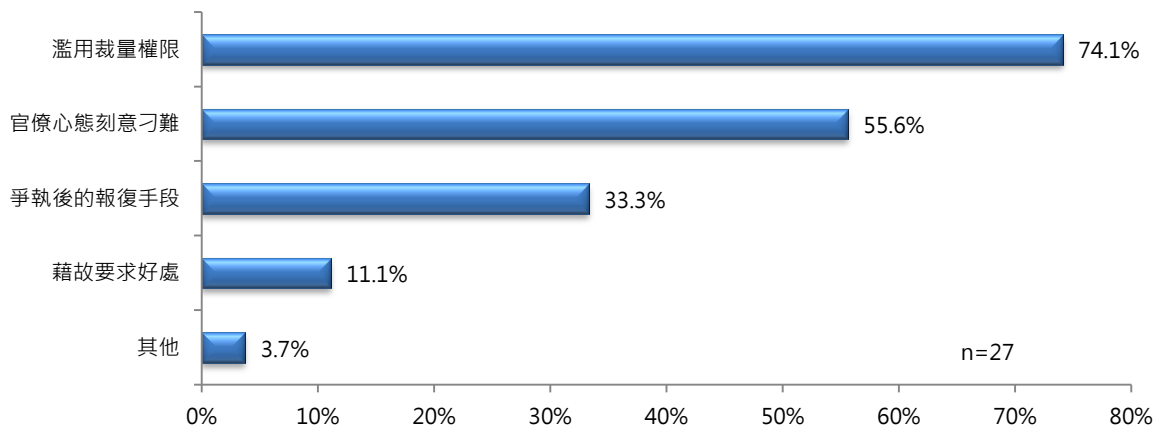


圖十六 是否有聽聞或親身經歷新北市政府工務局人員有「假借職務故意刁難或審核不公」

資料來源：工務局政風室

6. 「假借職務故意刁難或審核不公」之狀況

調查結果發現，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，以聽聞或經歷「濫用裁量權限」的比例最高，占 74.1%，其次依序為「官僚心態刻意刁難」(55.6%)、「爭執後的報復手段」(33.3%)及「藉故要求好處」(11.1%)；另有 3.7%的受訪者(1位)表示有「其他」情形，其情形為「承辦人員認知不同，案件就放著沒積極處理」。

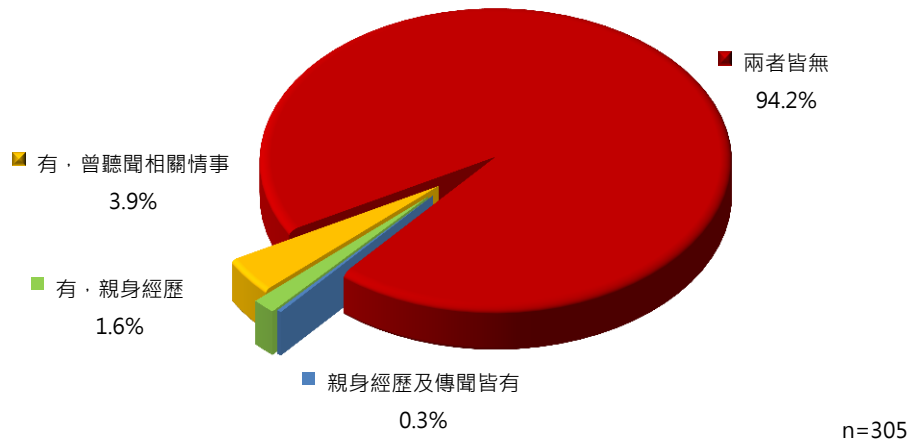


圖十七 「假借職務故意刁難或審核不公」之狀況

資料來源：工務局政風室

### 7. 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」

有 94.2%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」、「有，親身經歷」及「親身經歷及傳聞皆有」的比例分別為 3.9%、1.6%及 0.3%。

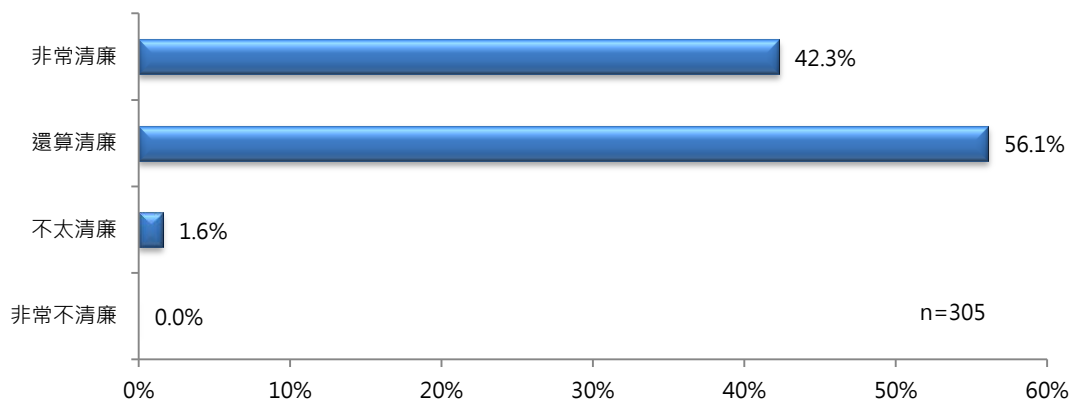


圖十八 是否有聽聞或親身經歷新北市政府工務局人員有「拒絕他人賄賂或施壓」

資料來源：工務局政風室

### 8. 新北市政府工務局人員清廉度之評價

有 98.4%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」(42.3%)及「還算清廉」(56.1%)，而有 1.6%之受訪者表示「不清廉」，無受訪者認為「非常不清廉」。

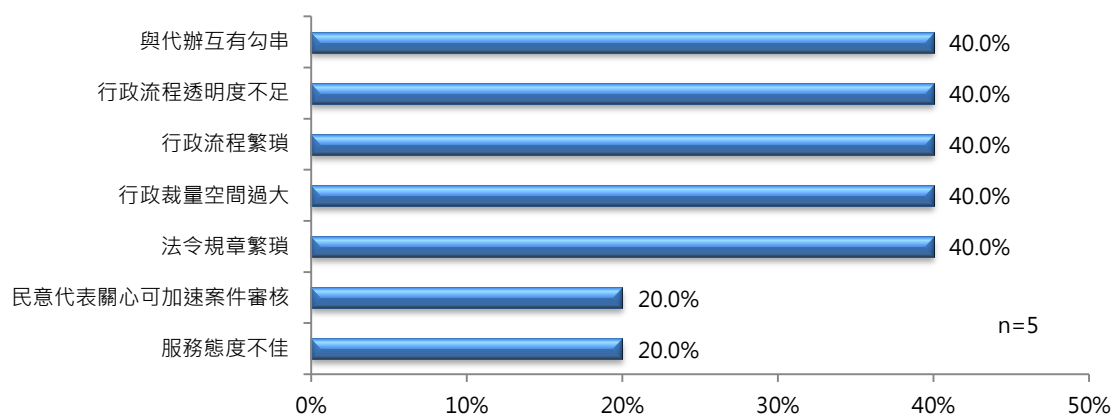


圖十九 新北市政府工務局人員清廉度之評價

資料來源：工務局政風室

## 9. 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，以「與代辦互有勾串」、「行政流程透明度不足」、「行政流程繁瑣」、「行政裁量空間過大」及「法令規章繁瑣」比例較高，皆為40.0%，而「民意代表關心可加速案件審核」及「服務態度不佳」的比例皆為20.0%。



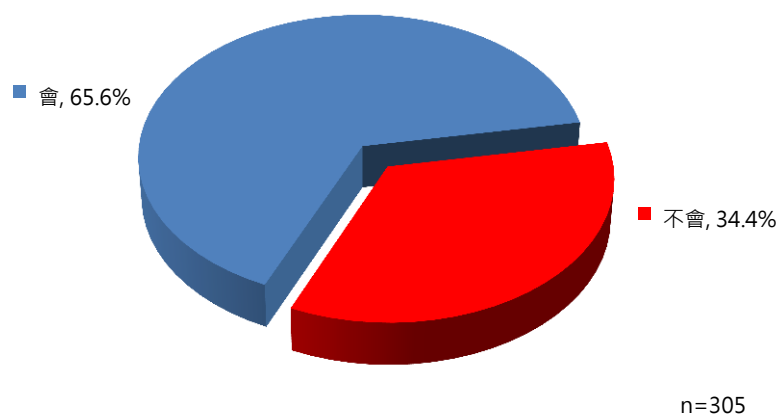
圖二十 認為不清廉之原因

資料來源：工務局政風室

## 10. 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「承辦核發建造執照業務」人員涉有貪瀆不法時，有65.6%的受訪者「會」提出檢舉，而有34.4%的受訪者表示「不會」提出檢舉。

在「性別」方面，男性受訪者願意檢舉的比例為71.2%，而女性受訪者願意提出檢舉的比例則為58.5%，顯示男性受訪者願意提出檢舉之比例顯著高於女性受訪者。

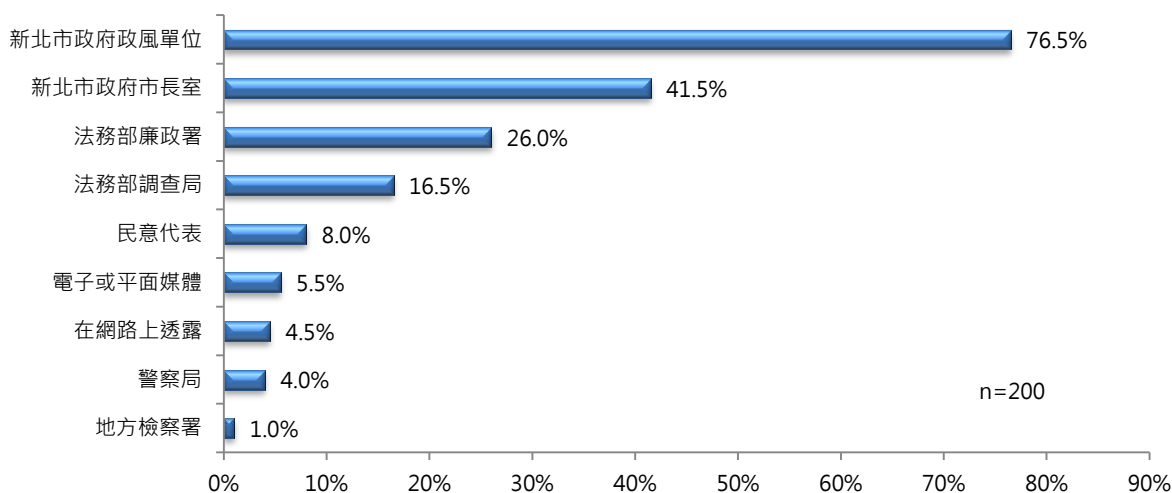


圖二十一 若知悉新北市政府工務局貪瀆不法時是否提出檢舉

資料來源：工務局政風室

## 11. 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，「新北市政府政風單位」為受訪者願意向其提出檢舉之主要單位，比例為 76.5%，其次依序為「新北市政府市長室」（41.5%）、「法務部廉政署」（26.0%）及「法務部調查局」（16.5%），其餘單位比例皆在一成以下。

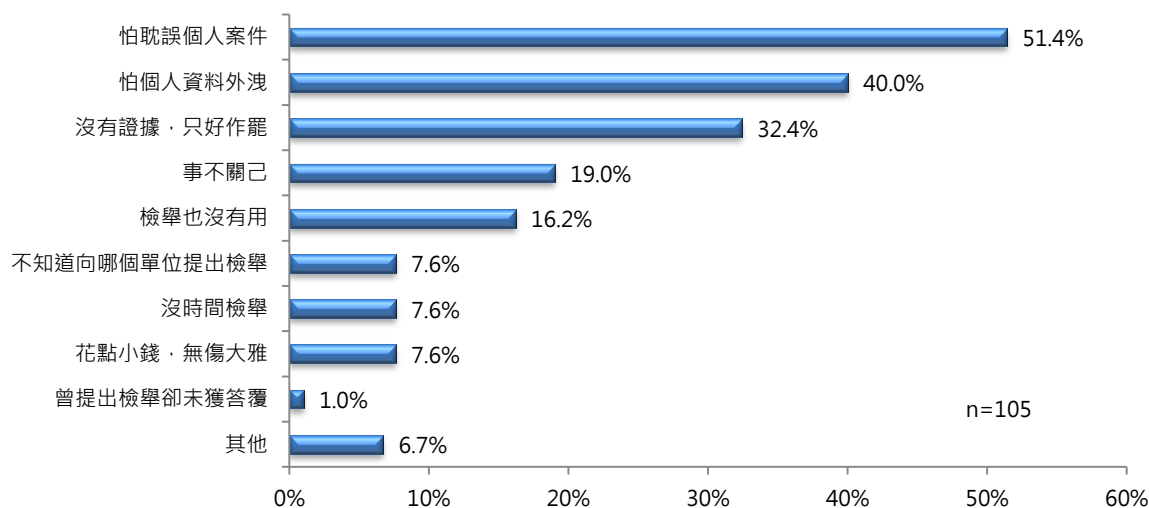


圖二十二 會向哪些機關單位提出檢舉

資料來源：工務局政風室

## 12. 不願提出檢舉的原因

不願意提出檢舉之原因以「怕耽誤個人案件」比例最高，為 51.4%，其次依序為「怕個人資料外洩」（40.0%）、「沒有證據，只好作罷」（32.4%），其餘項目比例皆在兩成以下；另有 6.7% 的受訪者（7 位）表示有其他不願意提出檢舉之原因，其原因皆為「沒遇過，無法作答」。



圖二十三 不願提出檢舉之原因

資料來源：工務局政風室

### (三) 受訪者之開放意見歸納

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	申辦流程及表格能清楚一點，像表格版本有更新，大家卻都不知道，應該立即網站公開	2
	承辦人員大小眼，專業跑照的人去辦理，承辦人員跟他稱兄道弟，很快就將事情處理完成，小事務所去辦就時常被晾在旁邊等很久	1
	對於法律解釋統一標準方面，希望新北市可以跟進臺北市的方法，臺北市對承辦人輪流值班解釋法令有統一的解釋標準	1
	只有工務局洽辦事情要先預約時間，若沒事先預約，承辦人員會表示沒有預約來幹嘛，給人不親民的感覺	1
	建築師公會和工務局的承辦人員，在服務態度和承辦時間的拿捏上，都有改進的空間	1
	工務局承辦人員表示在這邊審查會比較久，建議去找公會，這樣讓人感覺不好	1
	態度有差異，當業主有一起去工務局時，承辦人員的態度就會比較好些	1
	建築師公會審查完要刷條碼，但刷條碼的時間有點長，希望可以縮短	1
	工務局和城鄉局之間有推卸責任的感覺，希望責任歸屬要清楚一些	1
	領照時在櫃檯找不到人，座位表與實際座位並不相符	1
	希望工務局的承辦人員在審查案件時可以客觀一點	1
	承辦人員不是很好約，希望態度方面可以改善	1
沒有可對談的溝通管道，希望可以有效溝通	1	
希望承辦人員態度能客氣一些	1	
作業效率	流程太過繁瑣冗長，希望可以簡化行政流程，提升效率（例如：申請建造執照、審查流程）	15
	縮短業務流程，加快審核及整體申請建造執照核發的速度	8
	審查標準不一致，且審查時間過長，希望能改善	3
	相關承辦人員作業流程可以快速一點	3
	承辦人員要能一次告知所需文件	3
	申請流程的時間可以再短一點，簽陳的速度要加快	2
	有時候行政流程比較慢，處理公務沒那麼積極，案件等候時間久，效率沒有臺北市好，例如申請文件花太多時間在等待	1
	每次去找承辦人員都要在櫃檯等候 1 至 2 小時，承辦說的等一下，至少要等一小時以上，希望可改善	1
	平會單位不知是業務太忙還是案件太多，一個案件平會就要 3 個月，去電催都沒用，盼能快一點	1
	工務局效能速度加快，建議改善項目如：法規太多、效能不彰、會外單位太多等	1
	提高行政效率，加速核發建造執照，希望能一個月核發，不要拖好幾個月	1
申辦及審查程序要簡單明瞭，效率才會提高，且法規太繁瑣也要檢討	1	

	縮短辦理的流程，有些資訊網路即可查詢，卻還要發文確認	1
	詢問進度時，只表示長官正在看，並沒有明確說明需要多久	1
專業程度	文件是否有欠缺、或是需要修改的地方，希望補件能一次性告知	3
	有任何意見或問題，希望能一次性列舉告知	2
	作業標準要一樣，同一件事，每個承辦人員對規範上文字解讀都不一樣，造成申請人對文件的準備資料每次都有落差，每次都要再重新檢視文件是否有遺漏	1
	單行法是新北市才有的法令，業者並不是很清楚，所以希望承辦人員可以一次告知所需文件，不然審查時間過長，後來又被退件	1
	基層的承辦人員專業度和經驗較不足，很需要主管來協助，希望能讓申請人直接有效地解決洽辦事項，避免文件多次往返的時間	1
	建築師公會審完工務局會再審，不過二者對法規認知會有差異性，希望公會確認熟知工務局法規，以利工務局審核作業順利	1
	並未告知還須補齊哪些文件，只告知申請書不齊全，要能夠明確告知還需要補齊的文件	1
	承辦人員專業度要夠，如果是新人建議先做助理，第一線還是要有經驗的人員來做	1
	建築師公會的作業流程可以明確一點，有時公會及工務局二邊要的資料不一樣	1
	當制度或法規有修改時，請公會通知所有同行	1
	對於承辦人員的法規熟悉度與講解需要再加強	1
	專業度不足，導致流程過長，浪費很多時間	1
	提升建管承辦人員法規素質	1
人力配置	承辦人員的調動太頻繁，異動率高，導致對法令不夠嫻熟，剛接任時對業務不夠熟悉，造成辦理業務上的困擾	4
	人員配置太少，審查要等一星期，等候時間過久，建議可增加人力來加速審核的速度	3
	雖人員輪調制度比較不會產生弊端，但會產生同一案件有二人經手的問題，第二人要再重新了解細節較費時，會延誤進度	1
	目前單位櫃檯一個人同時要負責太多區域，建議每區內至少應有 2 到 3 個人	1
	案件的分配要平均，避免單一承辦人員的工作量負荷太重	1
法令規範	希望相關法規條文要更清楚一些，法規新舊之間的衝突，常讓人無所適從，必要的表格必須在網站有檔案可以下載	1
	所有法令要有彈性的空間，因為設計的東西，不見得都能完全符合法令的要求	1
	相關建築法規太多、太繁複，有些法規是在民國 80 幾年的法律，導致無人知道	1
	建議新北市減少內部的地方法令規章，希望能與臺北市的建管法令統一	1
	政府法規不明確，無法解決業者問題	1
	新北市的建管相關法令規定太過繁瑣	1
審查制度	請確實落實行政與技術分離的制度	6
	建照抽查制度太繁瑣，有必要進行簡化，不用每件都抽查，以免時間過久	2
	程序繁瑣，要求審查時，起造人或代表親自出席簽名蓋章，盼能更精簡	2



	工務局規定公文要平會各單位，可是有時候是在工務局找、有時候是在協審室找，有好幾次找不到，後來又說在另外一個協辦那邊，光為了找公文浪費很多時間，希望可以把這些整合一下，因為承辦的助理通常都會有兩三個，不是常常跑建照的人，搞不清楚裡面有哪些人負責哪些業務，就會一直為了找公文花費很多時間，每次為了問進度就要找公文，有點本末倒置，又浪費時間；不管工務局公文流程怎麼樣，希望公文可以歸入案子裡面，這樣以後就可以直接查案子確認是否有回來	1
	公會審查一次、建管又審一次，時間冗長，若有問題被退回來，公會這邊就會換一次建築師，但每位建築師見解不同，同一個案子不同建築師各提出不同的問題，若被退回來改 5 次就會換 10 位建築師，嚴謹當然是好事，但同一個案子每位建築師都開出不同的問題，的確會造成困擾	1
	承辦人員和主管、申請人對法律的見解不同，常常案件等了二週被退，和主管溝通後，主管表示可行，但已經延至二週了，另外在文件表單方面，常被要求要補其他的非在 SOP 裏的文件或切結書	1
	真正落實行政分立，案件由公會審查過後，建造執照單位動用了重審複查的權力，全部拆開來看，一有問題就丟回公會，文件往返費時，動了審查權，卻不負起審查的責任	1
	承辦人員都很清廉，但審查有時會堅持己見，造成業主方進行不合理的修正，既然要落實行政與技術分立，那承辦人就好好審查行政部分即可	1
	有些審查是附註在建照，要之後才處理，像雨水利用系統設備，還要再行文請水利署看一次，很不便民，其他縣市不會這樣	1
	審查制度複雜、繁瑣，委員說明不清楚，修正有困難，而跨年度新的委員標準又不一致，導致作業流程時間過長	1
	建議審圖的部分可以改成電子化方式，每次要印出很多圖，不僅成本高，而且非常不環保，建議可改用平板電子審圖	1
	審查制度執行上有改善空間，因為承辦人一直在更換，需要重新訓練、學習，以致審查時間會過長	1
	建造執照核發制度原則上沒什麼問題，但都審的問題太大，包括法規不明確、程序太繁瑣	1
	申請的時間冗長，查詢也不是很透明，審查委員的審查過程並沒完全公開，讓人無所適從	1
	由公會進行審查即可，新北市政府工務局要簡化流程，可參考桃園市的做法	1
	申照制度改成公會協審變成要收費，建議和以前一樣，或者費用降低	1
	要落實行政分立，有一些審查標準，若有缺失要能告知審查依據為何	1
	申請需準備好多說明書切結書，要落實無紙化、電子化	1
	簡化流程，公會已經審過，但還須再經過內審	1
	審查流程太複雜，書面文件過多	1
	填寫表格更換太過頻繁	1
	不要設置黑名單制度	1
	落實建築師簽證負責	1
	簡化申請的表格	1
	落實非實質審查	1
透明化	案件進度要公開透明、即時公告，提升透明度，希望比照臺北市辦理	2
	申辦流程、審查流程更加明確與透明化	2

	希望本局這邊制度可以更透明化，有任何事項都能公開	1	
	資訊可以再透明一點，發布要快速	1	
電子化	申辦文件流程公開透明化，要能在網路上下載所有申辦文件、申請書，及申辦所需文件的相關資訊，較方便查詢及下載	3	
	工務局的網路網頁要更新，期望能與建築師公會同步更新	2	
	提升透明度，審查進度、核發進度應公開在網站上	2	
	希望新北市政府工務局申辦建造執照，能跟進臺北市工務局，在申辦建造執照時，可在網路上查到申辦進度，否則要一直主動去問承辦人員才知道進度，但承辦人員又很忙	1	
	建議網站的申辦流程要說明清楚一點，也希望公會及工務局的承辦人員一次把問題講清楚，以免申辦時間拉很長	1	
	希望可參考國稅局的做法，用網路即可申辦，例如透過上傳圖檔、PDF 檔案等方式，這樣比較便民	1	
	希望網站上的表單下載區可以更清楚突顯，且範本也要清楚放在網路上，讓人容易找到	1	
	希望新的範例能在網路上公開，讓從業者很快就能看到	1	
	上網登錄資訊的速度要快一點	1	
	電子化系統再明確一點	1	
	其他	建造執照核發業務的櫃台需增設櫃台可使用的電話，當電話被占用時常需等待，有時用櫃台電話的人剛好需要討論一些事情，櫃台就變成沒電話可用	1
		希望新北市政府農業局和工務局這邊的作業能配合，提升一致性作業，強化效率	1
希望能建立評選機制，讓建築師票選公務員的服務表現，淘汰表現較差的公務員		1	
繼續維持建築師公會與工務局定期協調機制，建築法令不能多加設限		1	
使用表格系統跟實際使用不同，盼能統一		1	
加強各局、處、室相互溝通與連結		1	
建議儘量保管好申請建造執照案件		1	

資料來源：工務局政風室

#### 四、結論

- (一) 建築師公會協助會員自主檢查之滿意度有所下滑，建議可與公會共同建立審查標準制度。
- (二) 承辦核發建造執照業務之行政效率與透明度仍有精進空間，需精簡作業流程並明確訂定審查標準。
- (三) 服務人員的服務態度與專業度可再提升，並增加人力配置以減少工作負荷。
- (四) 民眾對民代關說仍有疑慮，可透過宣傳強調建立廉潔政風的決心。
- (五) 宣傳檢舉人個資保護制度，提升檢舉不法情事之意願。