



專題統計分析

109 年核發建築使用執照滿意度
問卷調查報告

工務局政風室 謝蕙珊



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 109 年 10 月

目 次

壹、前言	1
貳、調查過程與方法	1
參、調查發現	1
一、新北市府工務局之服務品質滿意度分析	1
二、新北市府工務局之廉政滿意度分析	6
肆、結論及建議	15

壹、前言

本局秉持「人本施工、優質服務、樂活新局」之理念，致力於策劃及推動本市各項工程建設工作。為確保建築物結構安全，審查、核發建築使用執照為職掌的工作項目之一，嚴格把關建築物安全品質，提供民眾安全的建築物空間。

在廉政作為方面，為提供公平、公正之核發建築使用執照服務，本局戮力預防貪瀆、查處不法，持續推動廉政宣導、廉政會報等相關廉能措施，以強化機關內人員之廉政風氣，並透過辦理廉政問卷調查，蒐集廠商之意見，藉此精進整體廉政服務效能，並做為未來推動施政改革以及政策革新之參酌。

為瞭解往來廠商對核發建築使用執照服務之滿意度及整體廉政觀感，特進行「新北市政府工務局 109 年核發建築使用執照滿意度」之問卷調查。期盼藉由廠商之意見反映，廣泛蒐集各項興革建議，做為本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。

貳、調查過程與方法

以曾至本局洽辦「核發建築使用執照」業務之廠商為調查對象，共計 1,647 筆，採集中式電腦輔助電話訪問方式，於 109 年 4 月 21 日至 109 年 5 月 26 日進行簡單隨機抽樣訪談，總計撥出 1,355 通電話，成功接觸者 656 筆，完成 501 份有效問卷，訪問成功率為 76.4% (501/656)，且在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過 3.65%。

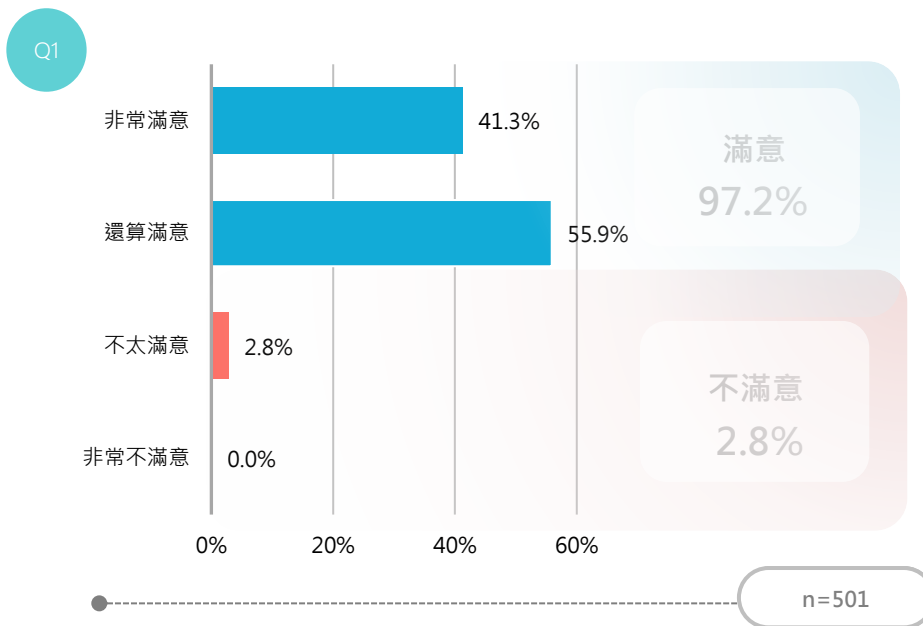
在本次調查中，「男性」受訪者的比例為 61.5%，而「女性」受訪者的比例則占 38.5%，反映出受訪者之性別比例男性高於女性。

參、調查發現

一、新北市政府工務局之服務品質滿意度分析

(一) 對新北市政府工務局申辦使用執照業務櫃台收件人員「服務品質」之評價

有 97.2%的受訪者對新北市政府工務局申辦使用執照業務櫃台收件人員「服務品質」感到滿意，其中包含「非常滿意」(41.3%)與「還算滿意」(55.9%)，而有 2.8%的受訪者表示「不太滿意」。

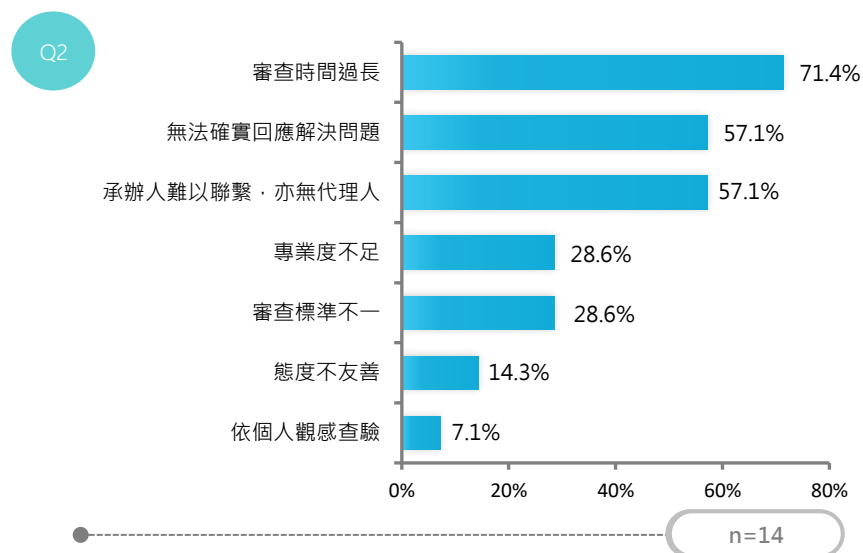


圖一 對申辦使用執照業務櫃台收件人員「服務品質」之滿意度

資料來源：新北市政府工務局政風室

(二) 對新北市政府工務局申辦使用執照業務櫃台收件人員「服務品質」感到不滿意之原因

受訪者對於申辦使用執照業務櫃台收件人員服務品質感到不滿意之原因，主要為「審查時間過長」(71.4%)，其次為「無法確實回應解決問題」及「承辦人難以聯繫，亦無代理人」，比例皆為 57.1%，其餘不滿意的原因之比例皆未達三成。

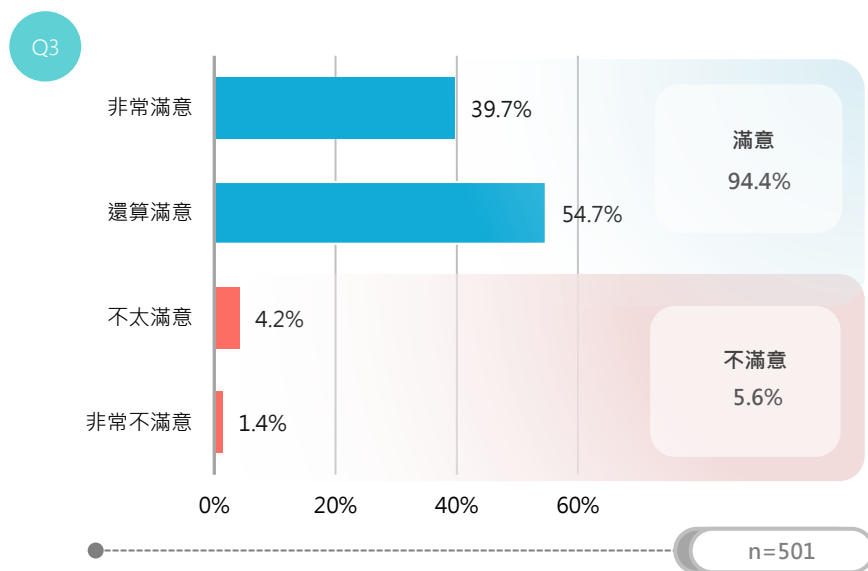


圖二 對申辦使用執照業務櫃台收件人員「服務品質」感到不滿意之原因

資料來源：新北市政府工務局政風室

(三) 對新北市政府工務局承辦使用執照業務人員「服務品質」之評價

有 94.4% 的受訪者對新北市政府工務局承辦核發使用執照業務人員的「服務品質」感到滿意，其中包含「非常滿意」(39.7%) 與「還算滿意」(54.7%)，而有 5.6% 的受訪者表示不滿意，其中包含「不太滿意」(4.2%) 及「非常不滿意」(1.4%)。

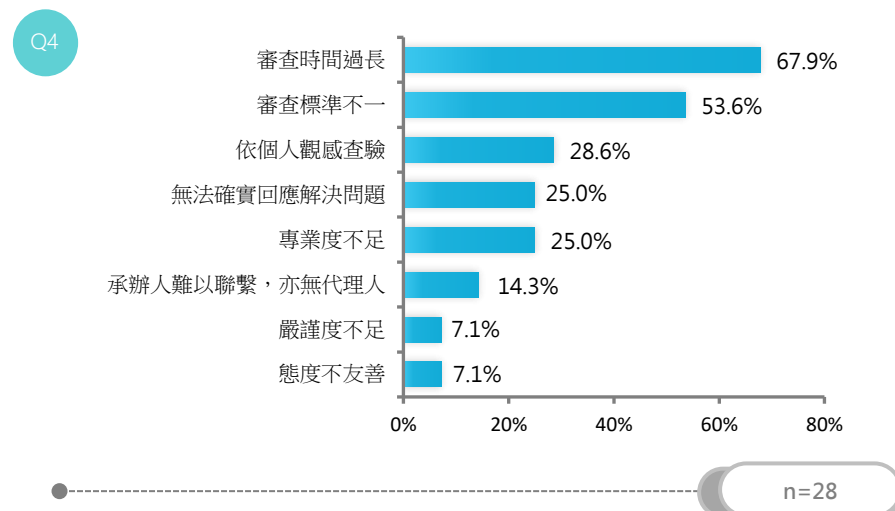


圖三 對承辦核發使用執照業務人員「服務品質」之滿意度

資料來源：新北市政府工務局政風室

(四) 對新北市政府工務局承辦核發使用執照業務人員「服務品質」感到不滿意之原因

調查結果顯示，以「審查時間過長」(67.9%) 為主要原因，其次依序為「審查標準不一」(53.6%)、及「依個人觀感查驗」(28.6%)，而「無法確實回應解決問題」及「專業度不足」的比例皆為 25.0%，其餘不滿意原因之比例皆未達二成。

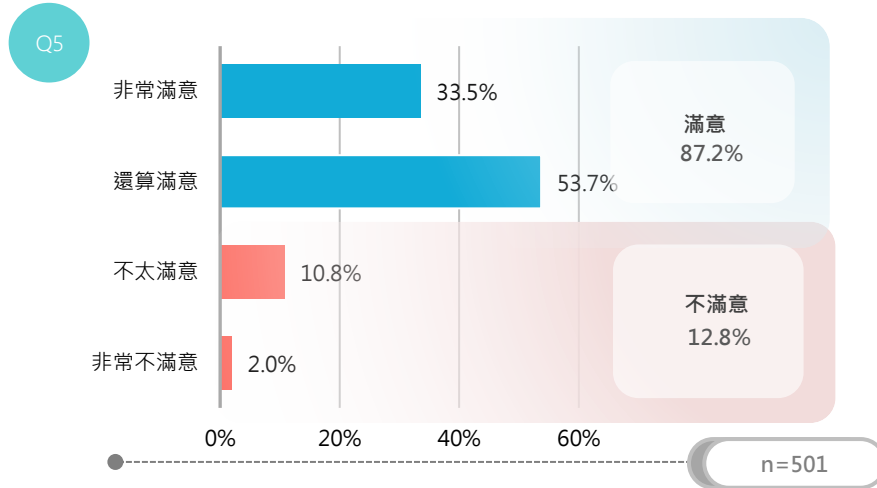


圖四 對承辦核發使用執照業務人員「服務品質」感到不滿意之原因

資料來源：新北市政府工務局政風室

(五) 對新北市政府工務局承辦核發使用執照業務人員「行政效率」之評價

有 87.2% 的受訪者對於新北市政府工務局承辦核發使用執照業務人員「行政效率」感到滿意，其中包含「非常滿意」(33.5%) 與「還算滿意」(53.7%)。而有 12.8% 的受訪者表示不滿意，其中包含「不太滿意」(10.8%) 與「非常不滿意」(2.0%)。

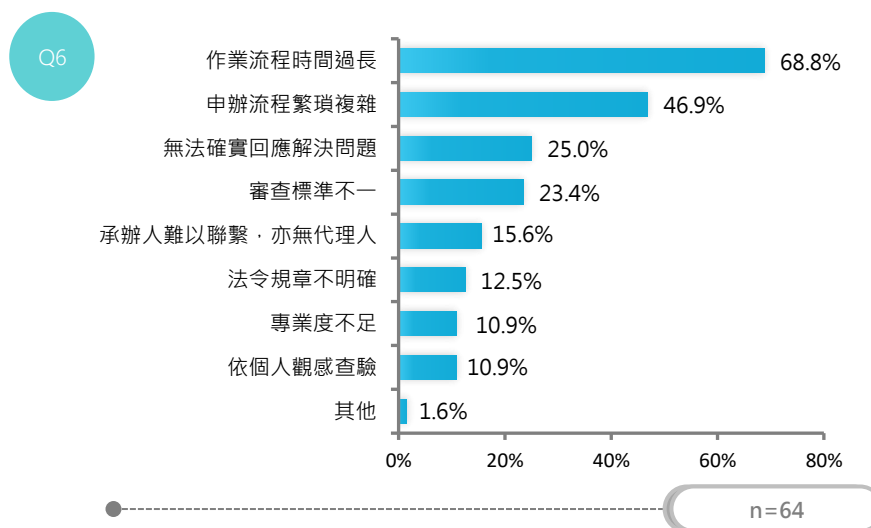


圖五 對承辦核發使用執照業務人員「行政效率」之滿意度

資料來源：新北市政府工務局政風室

(六) 對新北市政府工務局承辦使用執照業務人員「行政效率」感到不滿意之原因

進一步詢問受訪者對於承辦核發使用執照業務人員的行政效率感到不滿意之原因，以「作業流程時間過長」(68.8%) 的比例為最高，其次依序為「申辦流程繁瑣複雜」(46.9%)、「無法確實回應解決問題」(25.0%) 及「審查標準不一」(23.4%)，其餘不滿意之原因均低於二成。另有 1 位受訪者表示有「其他」不滿意之原因，其意見為「承辦人員流動率高，造成案件辦理進度延宕」。

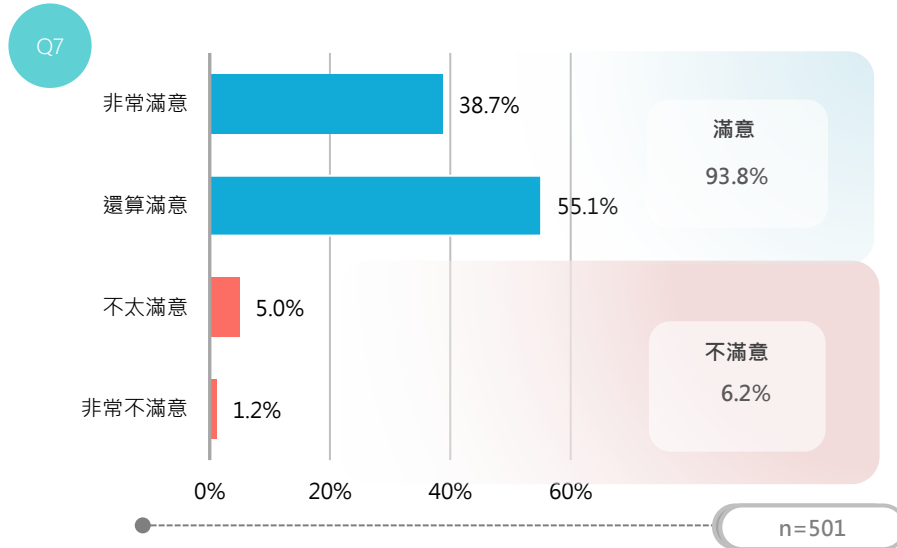


圖六 對承辦核發使用執照業務人員「行政效率」感到不滿意之原因

資料來源：新北市政府工務局政風室

(七) 對新北市政府工務局「承辦使用執照透明度」之評價

有 93.8% 的受訪者對新北市政府工務局「承辦使用執照透明度」(相關資訊公開程度)感到滿意，其中包含「非常滿意」(38.7%) 及「還算滿意」(55.1%)，而有 6.2% 的受訪者感到不滿意，其中包含「不太滿意」(5.0%) 及「非常不滿意」(1.2%)。

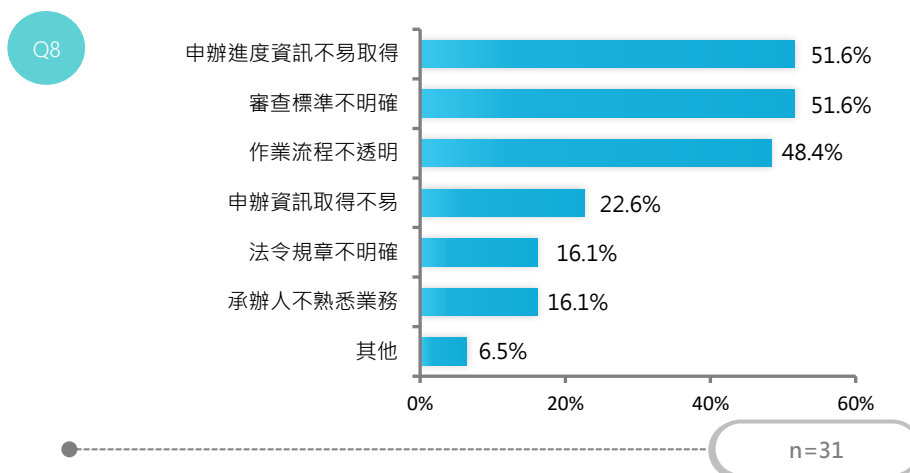


圖七 對「承辦使用執照透明度」之滿意度

資料來源：新北市政府工務局政風室

(八) 對新北市政府工務局「承辦使用執照透明度」感到不滿意之原因

進一步詢問受訪者對新北市政府工務局「承辦使用執照透明度」感到不滿意之原因，以「申辦進度資訊不易取得」及「審查標準不明確」為最主要的原因，比例皆為 51.6%，其次依序為「作業流程不透明」(48.4%) 及「申辦資訊取得不易」(22.6%)，其餘不滿意之原因比例皆未達二成。另有 6.5% (2 位) 的受訪者表示有「其他」不滿意之原因，茲將其意見整理於表一。



圖八 對「承辦使用執照透明度」感到不滿意之原因

資料來源：新北市政府工務局政風室

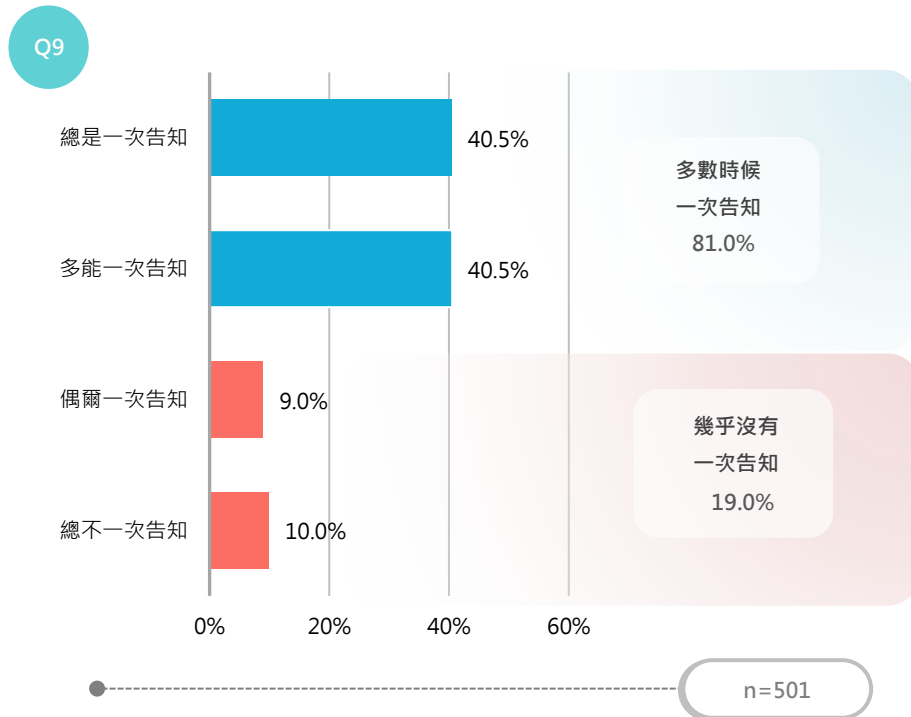
表一 對「承辦使用執照透明度」感到不滿意之其他原因

其他原因	頻次
請承辦人員現地勘查，亦提供照片審查，使用執照仍不核發下來	1
承辦人員擅自解讀法令，一直挑毛病	1

資料來源：新北市政府工務局政風室

(九) 新北市政府工務局辦理使用執照業務一次告知申請人欠缺文件情況

有 81.0% 的受訪者表示至新北市政府工務局辦理「使用執照」業務時，若有欠缺相關申請文件，承辦人員多數時候都能一次告知，其中包含「總是一次告知」(40.5%) 與「多能一次告知」(40.5%)，而有 19.0% 的受訪者表示幾乎沒有一次告知，其中包含「偶爾一次告知」(9.0%) 與「總不一次告知」(10.0%)。



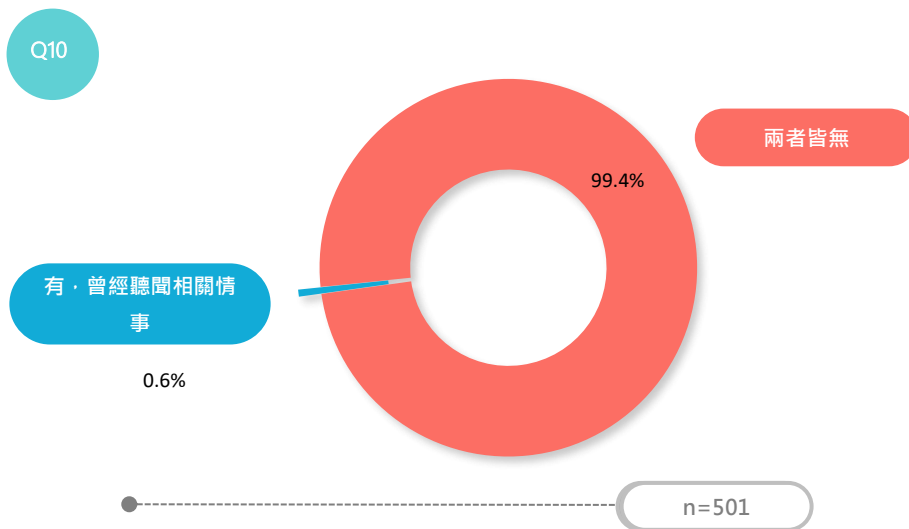
圖九 新北市政府工務局辦理使用執照業務一次告知申請人欠缺文件情況

資料來源：新北市政府工務局政風室

二、新北市政府工務局之廉政滿意度分析

(一) 是否有聽聞或親身經歷新北市政府工務局承辦核發使用執照業務人員有「明示、暗示索賄或請客送禮」

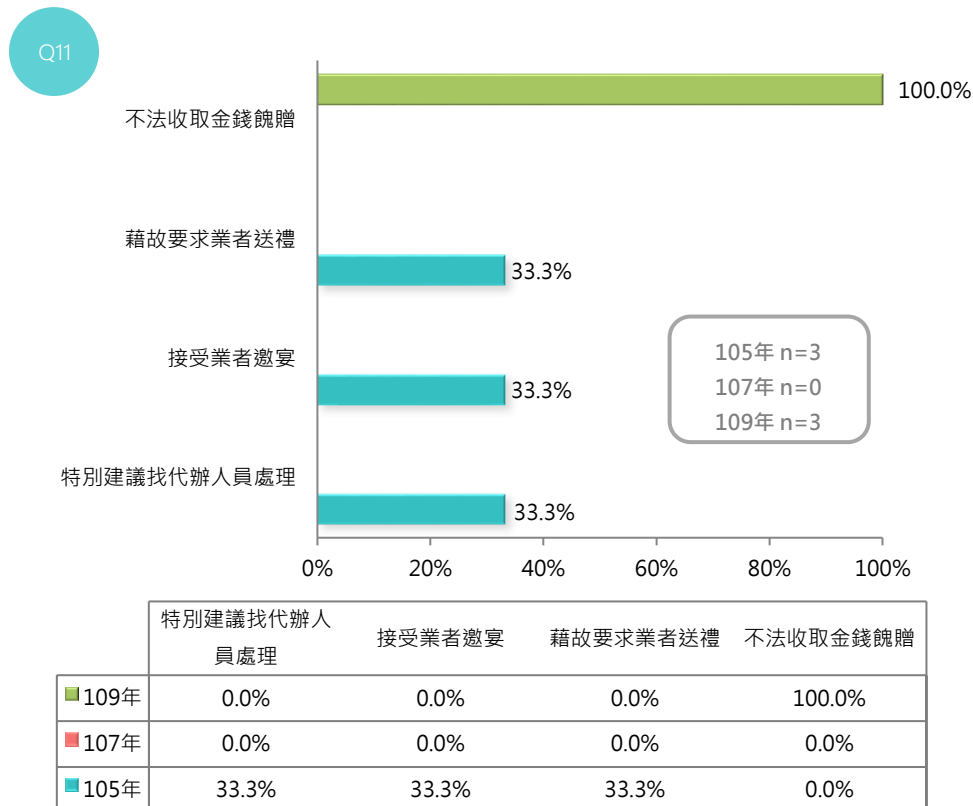
有 99.4% 的受訪者表示在 107 年 5 月迄今期間申辦使用執照時，「沒有」聽聞或親身經歷新北市政府工務局承辦核發使用執照業務人員，有「明示、暗示索賄或請客送禮」之情形，而有 0.6% (3 位) 的受訪者表示有曾經聽聞相關情事。



圖十 是否有聽聞或親身經歷核發使用執照人員有「明示、暗示索賄或請客送禮」之情形
資料來源：新北市政府工務局政風室

(二)「明示、暗示索賄或請客送禮」之狀況

進一步詢問受訪者曾聽聞新北市政府工務局承辦核發使用執照業務人員，「明示、暗示索賄或請客送禮」之情形，其皆表示曾聽聞新北市政府工務局承辦核發使用執照業務人員有「不法收取金錢餽贈」之情形。

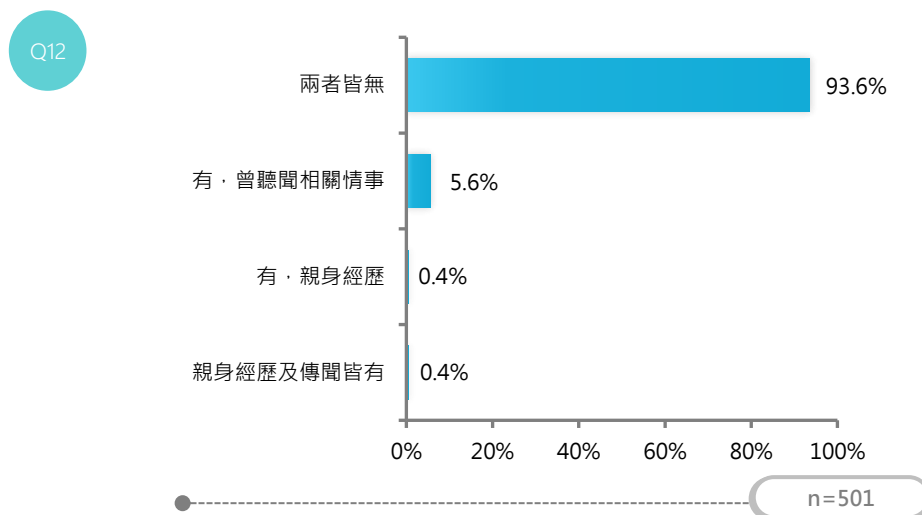


圖十一 「明示、暗示索賄或請客送禮」之情形年度比較

資料來源：新北市政府工務局政風室

(三) 是否聽聞或親身經歷申辦新北市政府工務局使用執照時，有「民意代表或有力人士關說」之情形

有 93.6% 的受訪者表示「沒有」聽聞或親身經歷向新北市政府工務局申辦使用執照業務時，有需請「民意代表或有力人士關說」之情形。此外，有 5.6% (28 位) 的受訪者表示「有，曾聽聞相關情事」，而各有 0.4% (2 位) 的受訪者表示「有，親身經歷」及「親身經歷及傳聞皆有」。

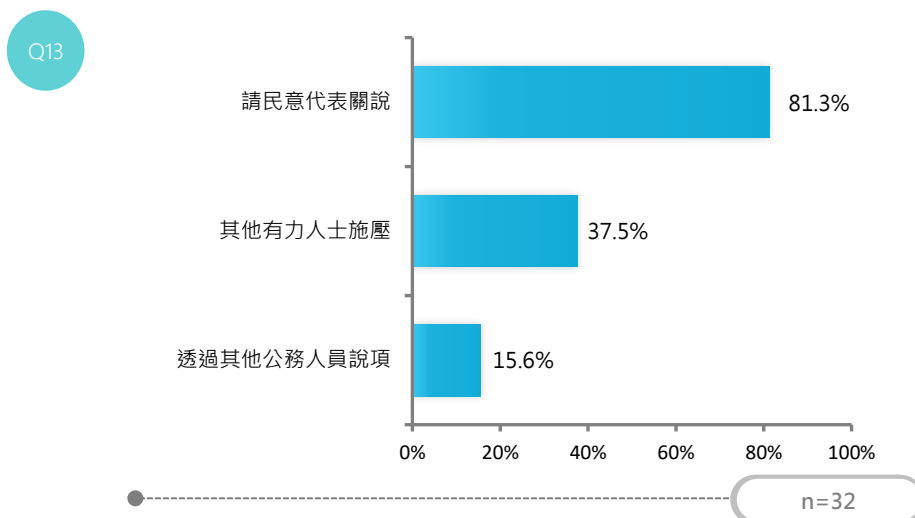


圖十二 是否聽聞或親身經歷申辦使用執照有「民意代表或有力人士關說」之情形

資料來源：新北市政府工務局政風室

(四) 有「民意代表或有力人士關說」之狀況

進一步詢問受訪者曾聽聞或親身經歷向新北市政府工務局申辦使用執照業務時，有「民意代表或有力人士關說」之情形，以「請民意代表關說」所占比例最高(81.3%)，其次依序為「其他有力人士施壓」(37.5%)及「透過其他公務人員說項」(15.6%)。

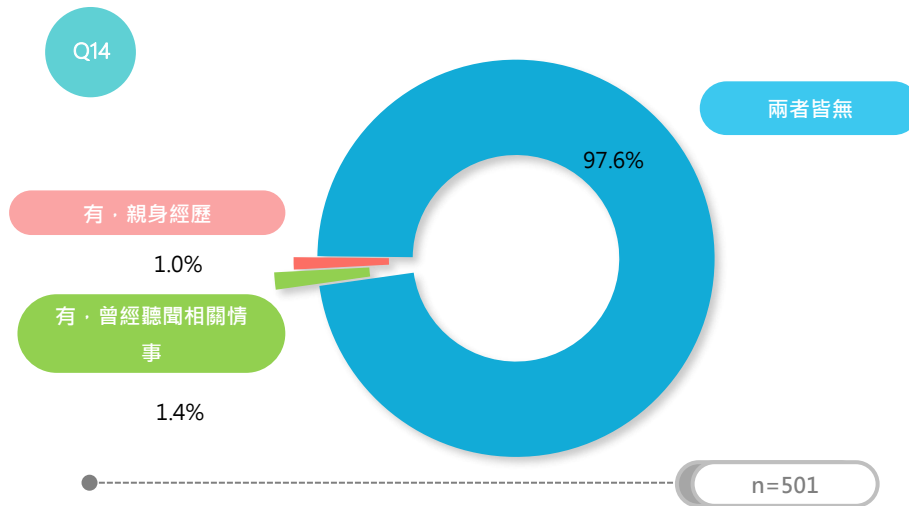


圖十三 有「民意代表或有力人士關說」之狀況

資料來源：新北市政府工務局政風室

(五) 是否聽聞或親身經歷新北市政府工務局承辦核發使用執照業務人員有「假借職務故意刁難或審驗不公」之狀況

有 97.6% 的受訪者表示沒有聽聞或親身經歷新北市政府工務局承辦核發使用執照業務人員，有「假借職務故意刁難或審驗不公」之情事。此外，有 1.4% (7 位) 的受訪者表示曾經聽聞相關情事，而有 1.0% (5 位) 的受訪者表示有親身經歷相關情事。

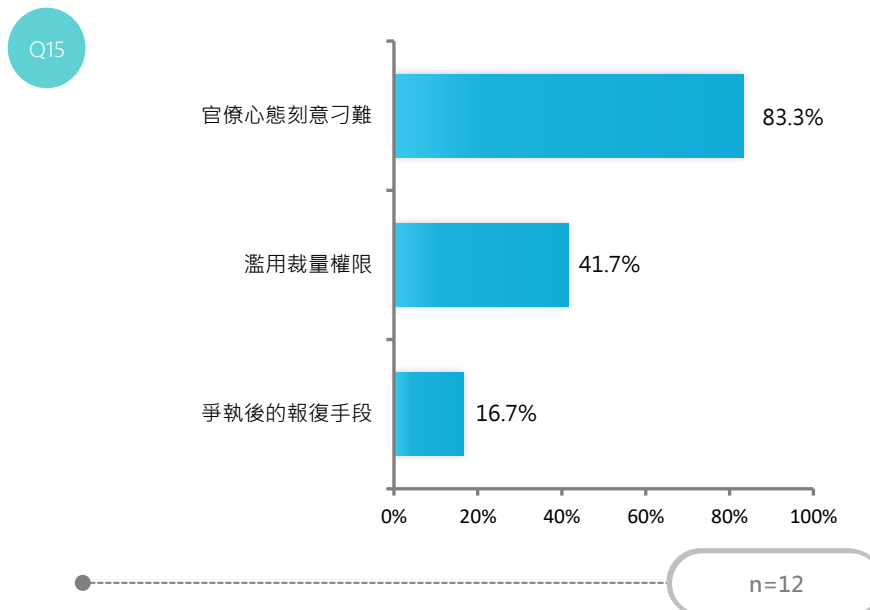


圖十四 承辦核發使用執照業務人員有無「假借職務故意刁難或審驗不公」之情形

資料來源：新北市政府工務局政風室

(六) 「假借職務故意刁難或審驗不公」之狀況

進一步詢問受訪者曾聽聞或親身經歷新北市政府工務局承辦使用執照業務人員，「假借職務故意刁難或審驗不公」之情形，以「官僚心態刻意刁難」所占比例最高 (83.3%)，其次依序為「濫用裁量權限」(41.7%) 及「爭執後的報復手段」(16.7%)。

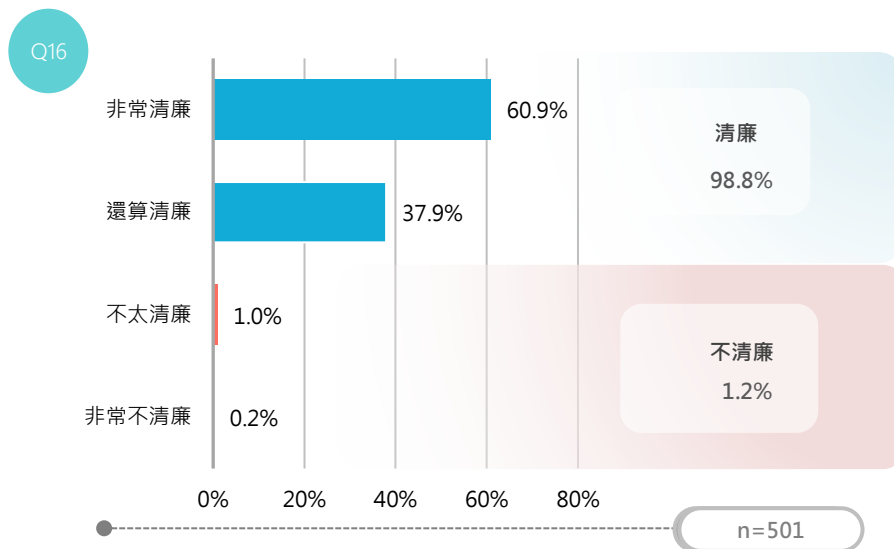


圖十五 「假借職務故意刁難或審驗不公」之情形

資料來源：新北市政府工務局政風室

(七) 對新北市政府工務局核發使用執照人員清廉度之評價

有 98.8% 的受訪者對新北市政府工務局使用執照核發人員感到清廉，其中包含「非常清廉」(60.9%) 與「還算清廉」(37.9%)，而有 1.2% (6 位) 的受訪者表示不清廉，其中包含「不太清廉」(1.0%) 與「非常不清廉」(0.2%)。

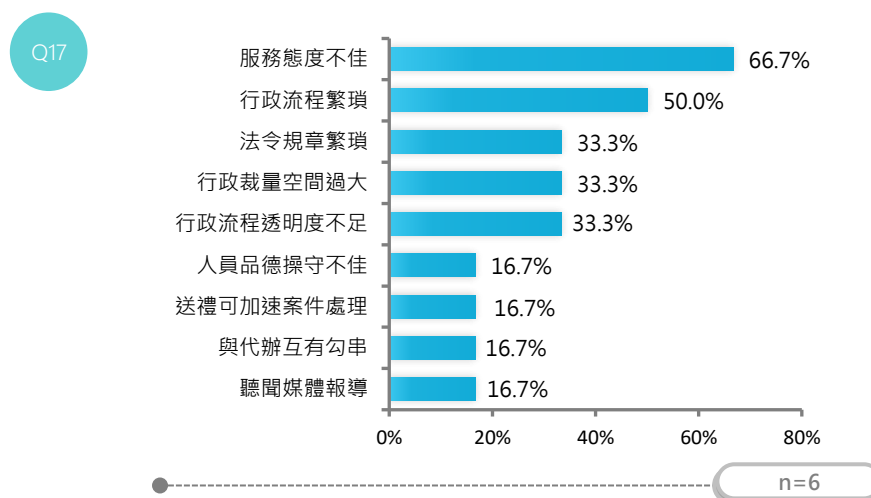


圖十六 對新北市政府工務局核發使用執照人員清廉度之評價

資料來源：新北市政府工務局政風室

(八) 認為不清廉之主要原因

進一步詢問受訪者認為不清廉之原因，調查結果顯示，以「服務態度不佳」(66.7%) 所占比例最高，其次為「行政流程繁瑣」(50.0%)，而「法令規章繁瑣」、「行政裁量空間過大」及「行政流程透明度不足」之比例皆為 33.3%，其餘項目的比例皆在兩成以下。

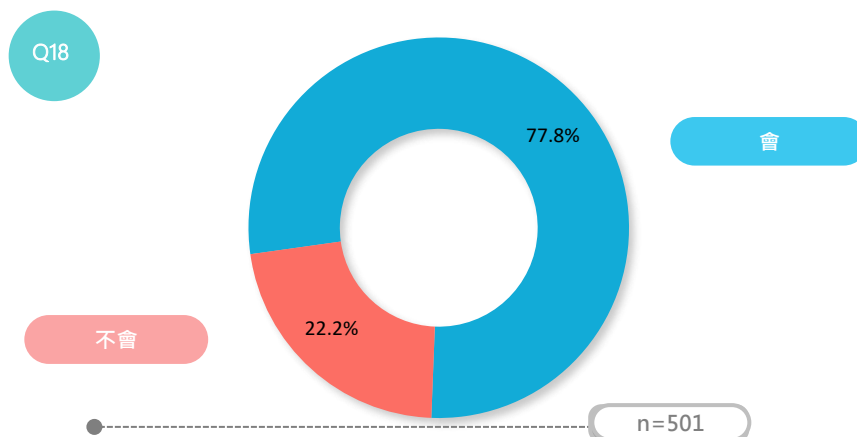


圖十七 認為不清廉之主要原因

資料來源：新北市政府工務局政風室

(九) 若知悉新北市政府工務局人員貪瀆不法時是否提出檢舉

透過調查結果發現，如果知悉新北市政府工務局核發使用執照業務人員涉有貪瀆不法行為時，有 77.8% 的受訪者表示「會」向有關單位提出檢舉，而表示「不會」提出檢舉的受訪者則占 22.2%。

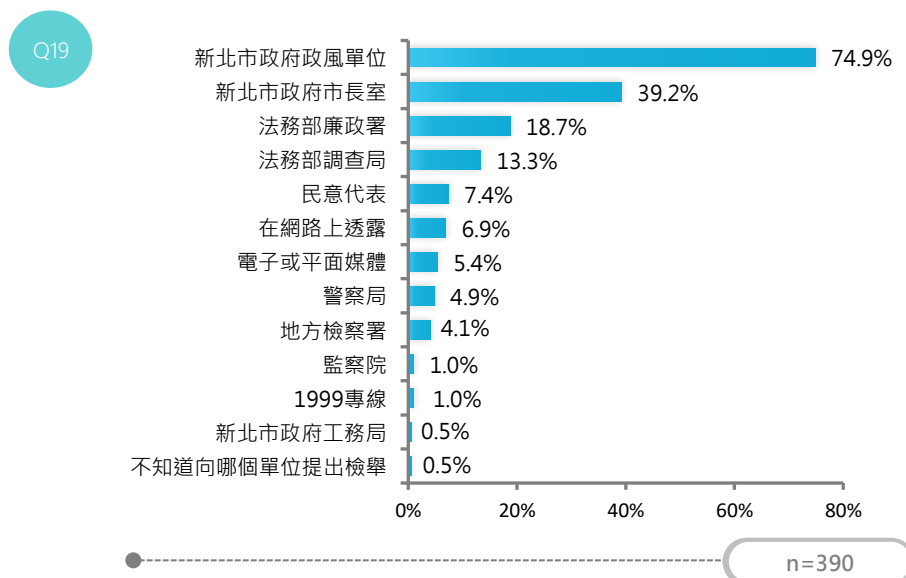


圖十八 若知悉新北市政府工務局人員貪瀆不法時是否提出檢舉

資料來源：新北市政府工務局政風室

(十) 會向那些機關單位提出檢舉

調查結果顯示，會向「新北市政府政風單位」提出檢舉之比例最高，占 74.9%，其次依序為「新北市政府市長室」(39.2%)、「法務部廉政署」(18.7%) 及「法務部調查局」(13.3%)，其餘項目之比例皆未達一成。

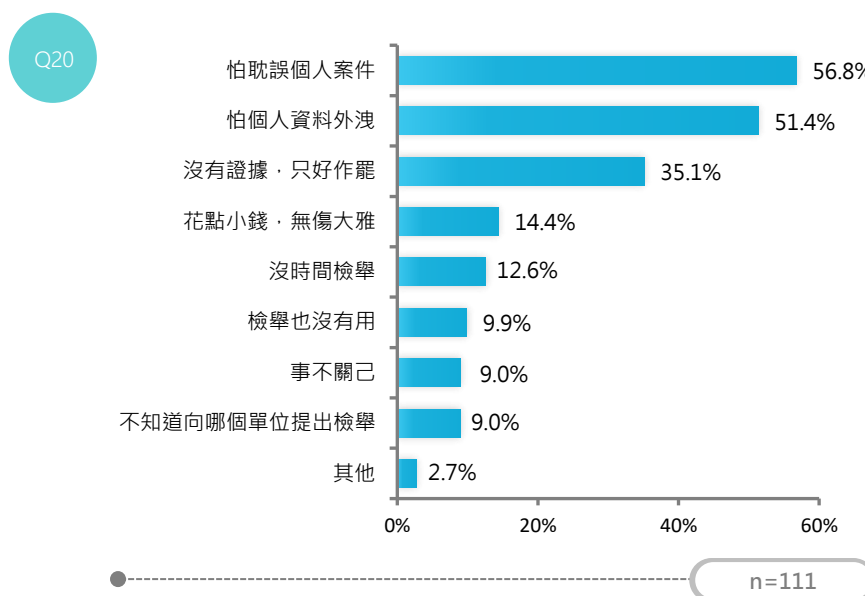


圖十九 提出檢舉之管道

資料來源：新北市政府工務局政風室

(十一) 不願提出檢舉之原因

進一步詢問受訪者不願意提出檢舉之原因，以「怕耽誤個人案件」(56.8%) 為主要原因，其次依序為「怕個人資料外洩」(51.4%) 及「沒有證據，只好作罷」(35.1%)，其餘項目之比例未達兩成。另有 3 位受訪者表示有不願意提出檢舉之「其他」原因，其意見皆為「沒有遇過需檢舉之事，無法作答」。



圖二十 不願提出檢舉之原因

資料來源：新北市政府工務局政風室

(十二) 對新北市政府工務局建築使用執照核發制度之意見或建議

本次調查題項 Q21 為開放意見題，主要為受訪者針對新北市政府工務局之建築使用執照核發制度之具體興革建議或個案反映事項，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，僅依內容整理成以下面向之呈現。

表二 對新北市政府工務局建築使用執照核發制度之意見或建議

面向	內容	頻次
行政服務與效率	希望可以簡化行政程序，以提升行政效率，如：申辦核發建築使用執照的程序	26
	加快核發使用執照的速度	14
	希望在申請使用執照時，可以一次告知欠缺的文件，以免多次往返補件	11
	希望能透過官方網站等管道，提供申辦業務的應繳文件清單，以利一次備妥文件	6
	建議工務局可以提供線上辦理相關業務	5
	案件須送審的文件太多，建議簡化	3
	建議承辦業務的單位須有為民服務的觀念，瞭解服務對象的需求，而不是單位各自分工獨立作業，沒有進行橫向聯繫，造成業者辦理業務上的困擾	2
	建管即時通 APP 很好用，但如果能將行政作業流程的進度整合到 APP，使資訊更為透明化會更好，也可節省公文往返的時間	1
	申請核發建築使用執照時，網站公告可使用簡化表格，但承辦人員不接受簡化表格，因此在行政流程上耽誤很多時間	1
	第一次申辦建築使用執照的民眾較不清楚申辦過程，建議能在網路上提供範本，介紹詳細的申辦流程	1
	申辦建築使用執照核發希望能有單一窗口承辦，減少審核時間，才不會造成業者作業上的困擾	1
	建議申辦核發建築使用執照制度能以大、小案件分類，並將小案件的行政作業時間縮短	1
	申辦建築使用執照櫃台與變更室內裝修櫃台為同一處，希望櫃台能標示更清楚一點	1
	希望承辦人員可以到現場對照圖面，直接指出須修正之處，以利加速行政流程	1
	新北市與臺北市洽辦相同的業務卻有不同標準，希望各縣市能有所統一	1
	建議簡化室內簡易裝修審核流程，不需以建築使用執照申請方式審核	1
	希望可將文件電子化以利查閱，因工務局查閱資料的檔案夾相當老舊	1
	洽辦業務的的民眾太多，希望服務區域的空間可以大一些	1
	鋼筋保證書每張每頁都要建築師蓋章，增加業者的困擾	1
	希望工務局在核發施工許可證時，可以明確告知消防局	1
	建議設置抽號碼牌機器，讓民眾能按照順序洽辦案件	1
	多了一條竣工條款，增加申請執照進度上的困擾	1
	建議提供申請建築使用執照的標準作業流程圖	1
	建議建築使用執照核發後，不要再做聯合抽查	1
	建築使用執照無法核發應詳細告知原因	1
	建議配合建築使用執照的內容進行勘驗	1
	希望可以把工程勘驗的過程標準化	1
	建議現場會勘時間可以儘快安排	1
希望能縮短公文往返的時間	1	
建議實施無紙化作業	1	

面向	內容	頻次
人員服務	承辦人員交接容易耽誤整個案件的完成時間，希望能解決接手的承辦人員因不熟悉而耽誤案件進度的問題	5
	工務局承辦人員不足，應擴充人力	5
	希望能有櫃台提供諮詢服務，讓洽辦業務的民眾做詳細諮詢	3
	希望工務局承辦人員可加快辦理案件的速度	3
	不同承辦人會有不同的作業方式，希望能有標準化的作業方式，避免因人員認知不同，而有不同的標準	2
	部分辦理建築使用執照核發的承辦人員應加強服務態度	2
	加強人員回復問題的耐心，工務局的文件內容有很多專業術語，希望能多花一些時間說明，有些人不具備工程方面的專業，需思考一下才能理解	1
	正式核發建築使用執照時，希望承辦人員能確實檢查文件內容，避免有誤，造成業者產權登記時的困擾	1
	希望申辦建築使用執照核發單位的承辦人員，應由具備專業能力、品德操守及服務態度佳的人員來擔任	1
	曾遇到有問題時，找不到承辦人員，也沒有職務代理人的情形，希望工務局能有職務代理人制度	1
	常換承辦人，不同承辦人對法令的解釋不同，執行上不夠明確，希望法令能有統一的解讀	1
	提升核發建築使用執照人員的專業能力，不要讓非專業人員來審核使用執照的業務	1
	承辦人員會臨時退件，待我們補件時才詳細看過，又要再多補一些資料，相當耗時	1
	工務局會委託公會的建築師事務所代審案件，但公會的承辦人員態度不是很好	1
	希望能有諮詢專線，提供查詢相關法規和解決申辦案件問題的服務	1
	辦理建築使用執照核發的承辦人員應負責任，不要推託給其他單位	1
	承辦人員承辦的案件數太多，容易影響到審查時效和品質	1
	承辦人員不清楚該辦理的業務時，會有推託責任的情況	1
	建議可多提供兩個收件窗口，節省送件人等待時間	1
	加強新進人員的態度及溝通能力等專業訓練	1
	希望櫃台收件人員的服務表現可以再提升	1
	希望承辦人員能再深入瞭解法規內容	1
建議櫃台可增加客服人員	1	
審查標準	希望審查能有一致的標準，且減少人工查驗，不同承辦人員有不同的解讀，標準不一	3
	審查建築使用執照時，承辦人員會曲解法令，法規明定的規範卻有一套內部自己的審查規則，導致廠商又必須修正	1
	希望各個區域核發建築使用執照的標準能更一致	1
	希望審核申請建築使用執照可以更透明化	1
	希望可放寬審查標準	1

面向	內容	頻次
法令規章	法規變更時，應主動公告相關資訊，避免延宕辦理業務的時程	4
	建議修正不合理的法規，依業者需求訂立法規，如：僅兩層樓的食品公司不需要建置電梯，但法規規定須設電梯，否則建築使用執照無法核發通過，但此設施根本使用不到，造成閒置浪費	1
	建築使用執照法規變動速度太快，應採不溯及既往原則，哪個時期核發的建照，就遵照當時訂立的法規即可	1
	法令規章若有變更條文，希望能明確在網站公布幾月幾號之後須依新條文辦理	1
	希望修改法規解釋令時，對外公告的速度能加快且透明化	1
	新增竣工勘驗項目時，希望可將相關資訊公告清楚	1
	希望在網路上可以查詢到工務局所有的法令規章	1
	建議執行的標準能更透明，並清楚法規規範	1
	資訊透明化	建議工務局將所有申辦表格及文件放到官方網頁上，讓申請人方便下載
建議網路上的承辦進度查詢能與實際承辦進度同步更新		1
繳件流程表希望能在官方網站上公告且容易取得		1
建議在網路上設置案件申請進度查詢		1
希望官方網站的資訊說明能更清晰		1
建議行政資訊要更公開透明		1
其他	建議工務局可以多辦一些講習和勘驗相關課程	2
	開辦建築使用執照說明會，讓申請人可以透過建築使用執照的案例說明中，瞭解應注意事項	1
	建議工務局對於施工損壞鄰房案件，務必先行查證，以免耽誤核發建築使用執照的進度	1
	希望建管即時通 APP 的使用介面，可以更簡單易懂	1
	希望工務局可以有更多一點溝通管道	1

資料來源：新北市政府工務局政風室

肆、結論及建議

- 一、服務表現亮眼，建議簡化行政流程及推廣線上審照服務，以精進行政效率。
- 二、廉政表現深植人心，宜持續宣導廉政法令及檢舉管道，維持機關整體清廉度。
- 三、加強宣導申辦進度資訊管道，以提升資訊透明度。
- 四、提升審查標準一致性，維護使用執照之審查人員專業度。
- 五、善盡一次告知之職責，避免業者多次補件。
- 六、落實職務交接流程化及知識傳承，以利新進人員熟稔職務。