



## 專題統計分析

# 110 年核發建造執照 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 110 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、新北市政府工務局之服務品質滿意度分析 .....	1
二、新北市政府工務局建造執照業務廉政情形 .....	7
三、對新北市政府工務局門禁管制之評價 .....	19
四、對新北市違章建築拆除業務之評價 .....	23
肆、結論及建議 .....	26

## 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、公正之核發建造執照服務，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 110 年核發建造執照滿意度」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「核發建造執照」業務之廠商為調查對象，共計 1,684 筆，採集中式電腦輔助電話訪問方式，於 110 年 6 月 10 日至 110 年 7 月 9 日進行簡單隨機抽樣訪談，總計撥出 2,239 通電話，成功接觸者 893 筆，完成 505 份有效問卷，訪問成功率為 56.5% (505/893)，且在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過 3.65%。

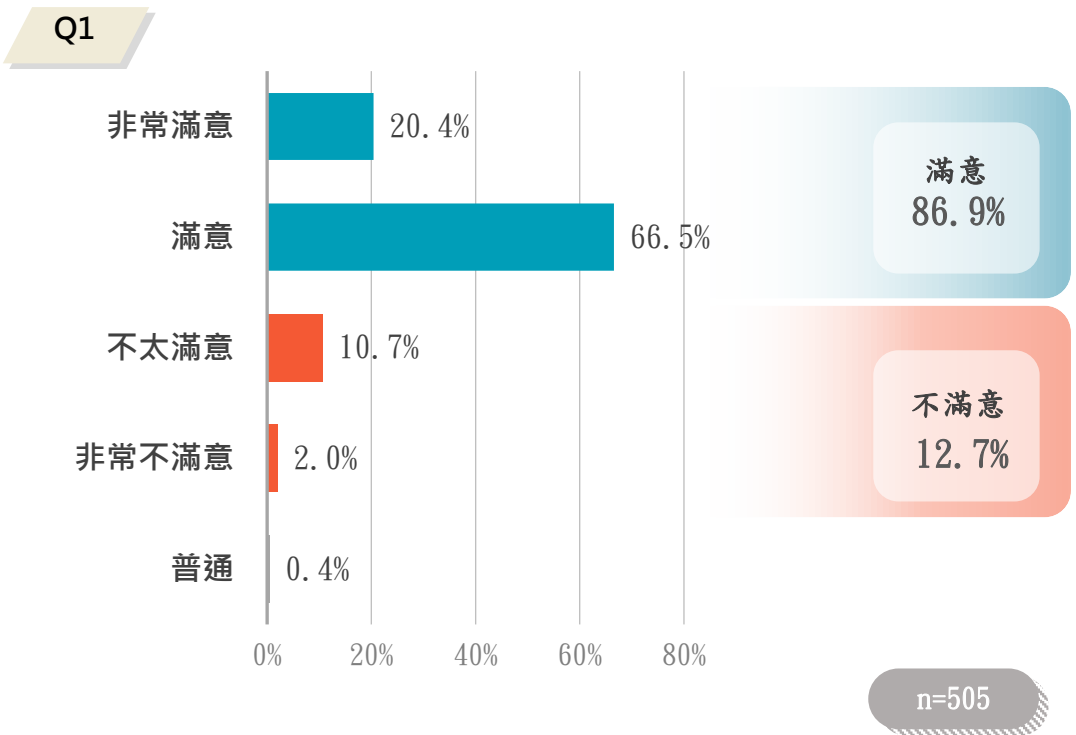
在本次調查中，「男性」受訪者的比例為 61.4%，而「女性」受訪者的比例則占 38.6%，反映出受訪者之性別比例男性高於女性。

## 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) 對新北市建築師公會協助會員初審及複審的「服務品質」之評價

有 86.9%的受訪者對新北市建築師公會協助會員初審及複審的「服務品質」感到滿意，其中包含「非常滿意」(20.4%)與「滿意」(66.5%)，而有 12.7%的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(2.0%)及「不太滿意」(10.7%)；另有 0.4%的受訪者表示「普通」。

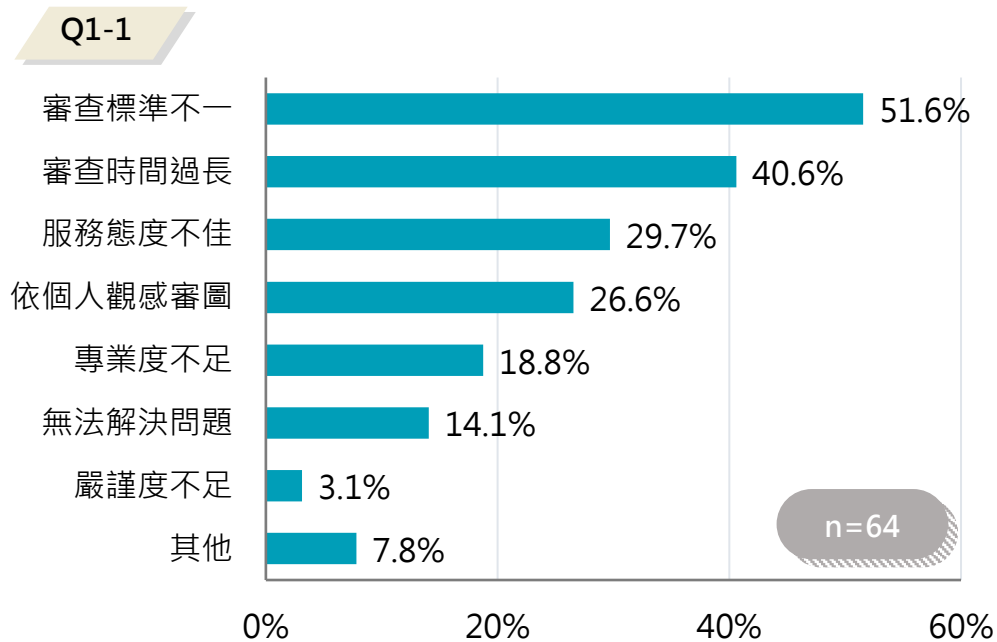


圖一 對公會協助會員初審及複審的「服務品質」之滿意度

資料來源：新北市政府工務局政風室

**(二) 對新北市建築師公會初審及複審的「服務品質」感到不滿意之原因**

對於新北市建築師公會初審及複審的服務品質不滿意之原因，以「審查標準不一」(51.6%) 為主要原因，其次為「審查時間過長」(40.6%)、「服務態度不佳」(29.7%)、「依個人觀感審圖」(26.6%)，其餘不滿意之原因比例皆未達二成。

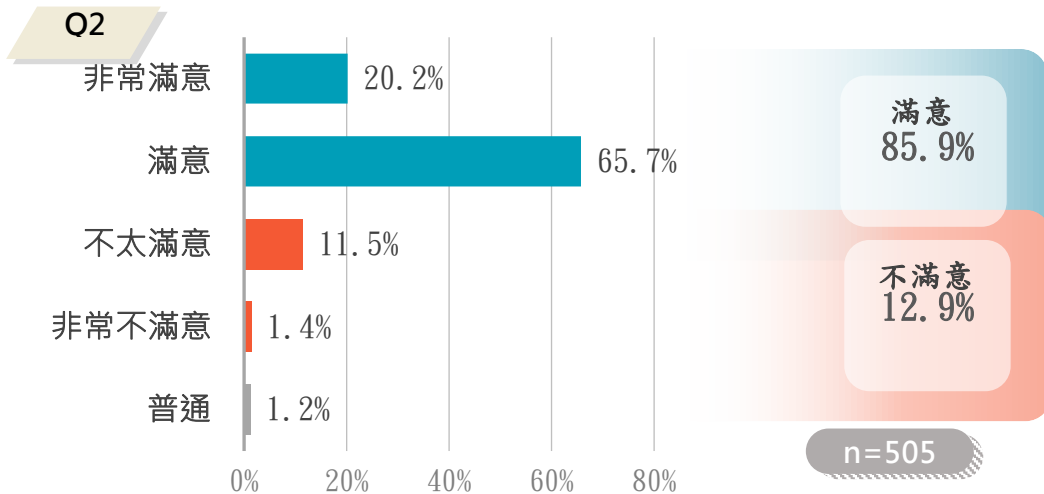


圖二 對公會初審及複審的「服務品質」感到不滿意之原因

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (三) 對新北市建築師公會排審制度及效率之評價

有 85.9% 的受訪者對新北市建築師公會排審制度及效率感到滿意，其中包含「非常滿意」(20.2%) 及「滿意」(65.7%)，而有 12.9% 的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(1.4%) 及「不太滿意」(11.5%)；另有 1.2% 受訪者表示「普通」。

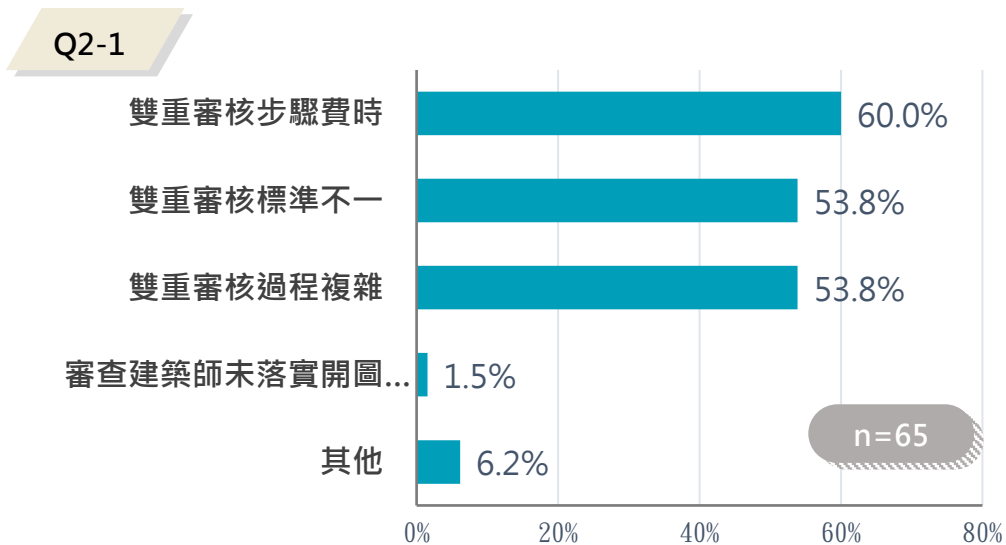


圖三 對新北市建築師公會排審制度及效率之滿意度

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (四) 對新北市建築師公會排審制度及效率感到不滿意之原因

對新北市建築師公會排審制度及效率感到不滿意之原因，以「雙重審核步驟費時」(60.0%) 為主要原因，其次為「雙重審核標準不一」及「雙重審核過程複雜」，皆占 53.8%，而「審查建築師未落實開圖審查」僅占 (1.5%)；另有 6.2% 的受訪者表示有其他不滿意之原因。

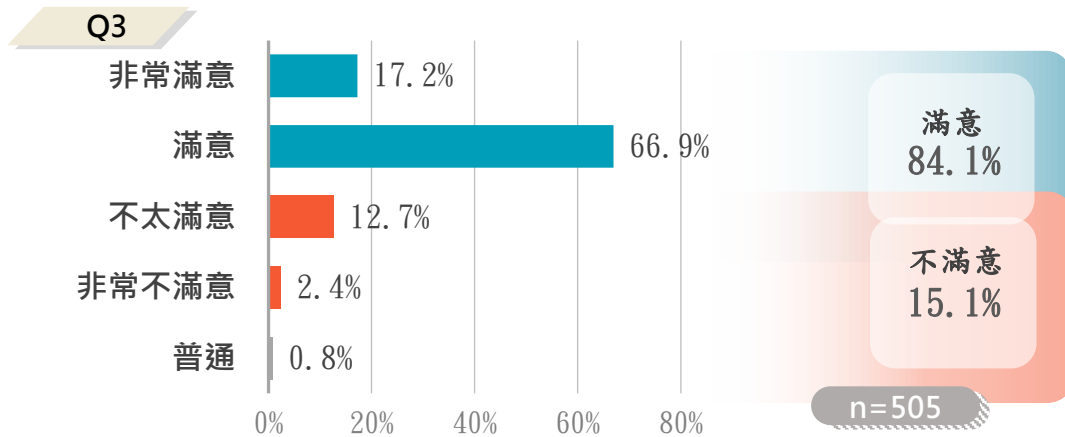


圖四 對新北市建築師公會排審制度及效率感到不滿意之原因

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (五) 對新北市建築師公會審竣案件至新北市工務局後的「服務品質」之評價

有 84.1% 的受訪者對新北市建築師公會審竣案件至新北市工務局後的「服務品質」感到滿意，其中包含「非常滿意」(17.2%) 及「滿意」(66.9%)，而有 15.1% 的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(2.4%) 及「不太滿意」(12.7%)；另有 0.8% 的受訪者表示「普通」。



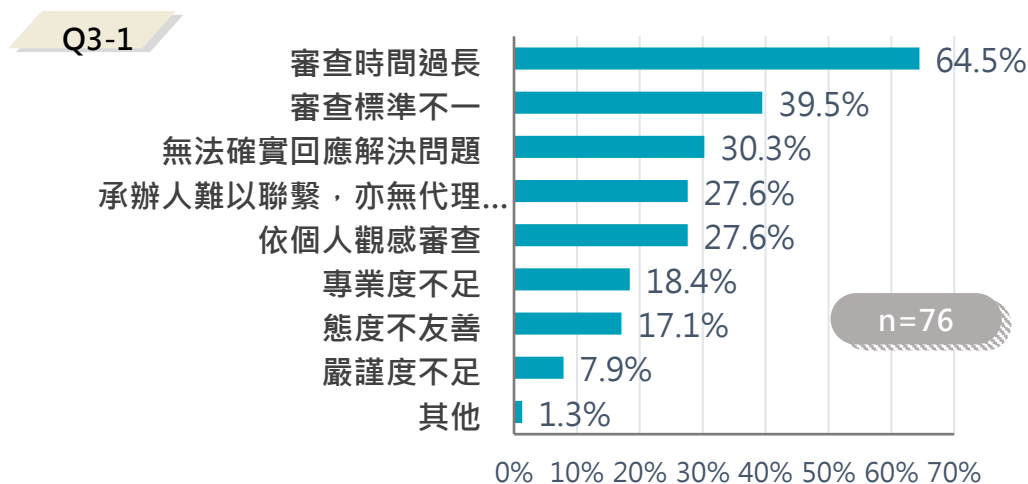
圖五 對公會審竣案件至新北市工務局後的「服務品質」之滿意度

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (六) 對新北市建築師公會審竣案件至新北市工務局後的「服務品質」感到不滿意之

#### 原因

對新北市建築師公會審竣案件至新北市工務局後的服務品質不滿意之原因，藉由調查結果發現，以「審查時間過長」(64.5%) 為主要原因，其次為「審查標準不一」(39.5%)、「無法確實回應解決問題」(30.3%)，其餘不滿意之原因比例皆為三成；另有 1.3% (1 位) 的受訪者不滿意原因為「承辦配合度不足，沒有配合公會審核時間，造成建築師浪費時間與金錢」。

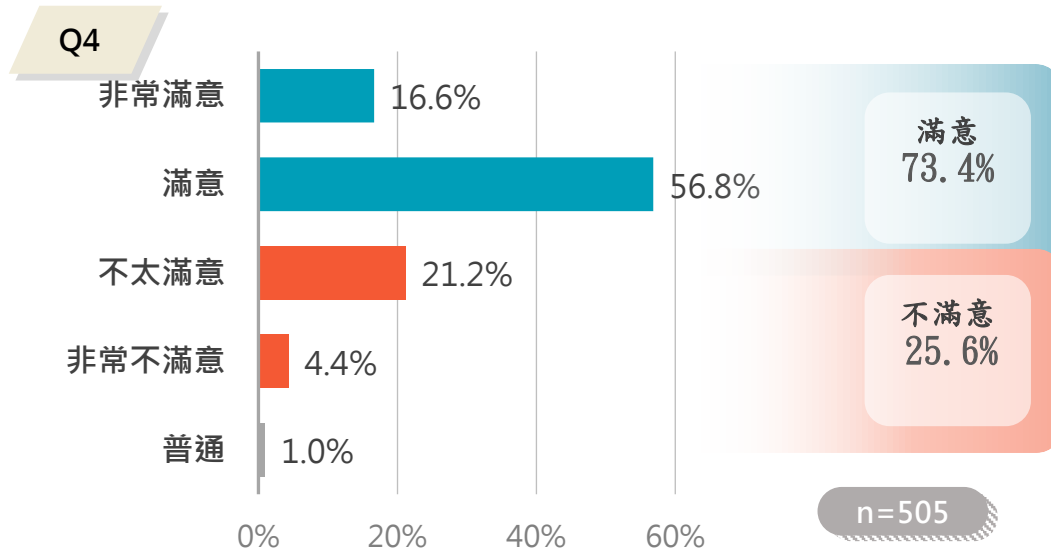


圖六 對公會審竣案件至新北市工務局後的「服務品質」不滿意之原因

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (七) 對新北市工務局「承辦核發建造執照業務」的「行政效率」之評價

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的「行政效率」感到滿意，其中包含「非常滿意」(16.6%) 及「滿意」(56.8%)，而有 25.6% 的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(4.4%) 及「不太滿意」(21.2%)；另有 1.0% 的受訪者表示「普通」。

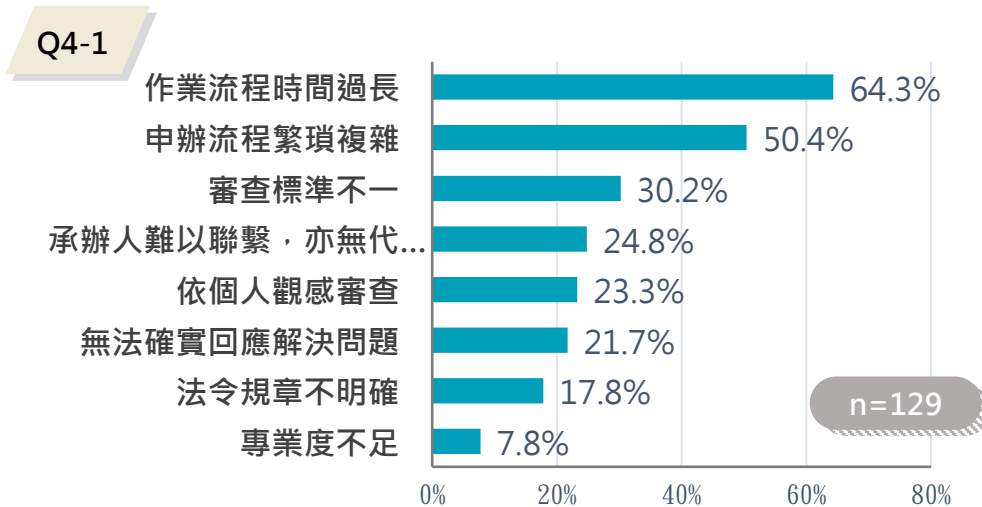


圖七 對「承辦核發建造執照業務」的「行政效率」之滿意度

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (八) 對新北市工務局「行政效率」感到不滿意之原因

對新北市工務局承辦核發建造執照業務之行政效率不滿意之原因，調查結果顯示，以「作業流程時間過長」(64.3%) 為主要原因，其次依序為「申辦流程繁瑣複雜」(50.4%) 及「審查標準不一」(30.2%)，其餘不滿意之原因比例皆未滿三成。

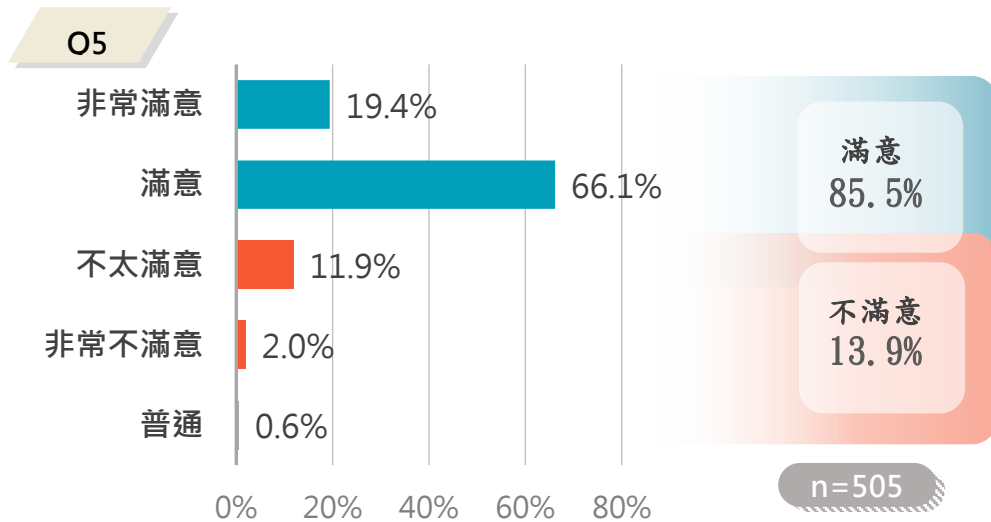


圖八 對新北市工務局「行政效率」感到不滿意之原因

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (九) 對新北市工務局核發「建造執照」透明度之評價

有 85.5%的受訪者對於新北市政府工務局核發建造執照之「透明度」感到滿意，其中包含「非常滿意」(19.4%)及「滿意」(66.1%)，而有 13.9%的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」(2.0%)及「不太滿意」(11.9%)；另有 0.6%的受訪者表示「普通」。

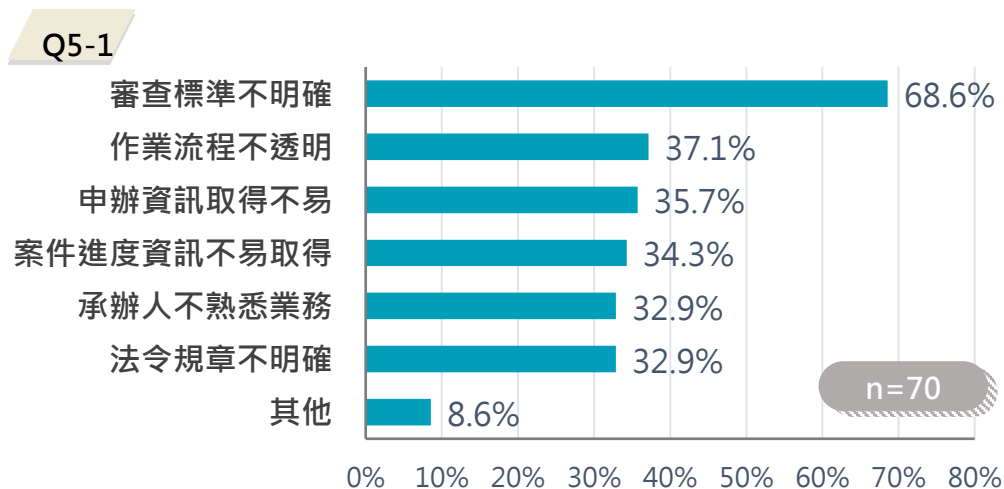


圖九 對新北市工務局核發「建造執照」透明度之滿意度

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (十) 對新北市政府工務局核發「建造執照」透明度感到不滿意之原因

對於新北市政府工務局核發建造執照透明度感到不滿意之原因，藉由調查結過得知，以「審查標準不明確」(68.6%)為主要原因，其次依序為「作業流程不透明」(37.1%)、「申辦資訊取得不易」(35.7%)、「案件進度資訊不易取得」(34.3%)，及「承辦人不熟悉業務」與「法令規章不明確」，其比例皆為 32.9%；另有 8.6%的受訪者表示有其他不滿意之原因。



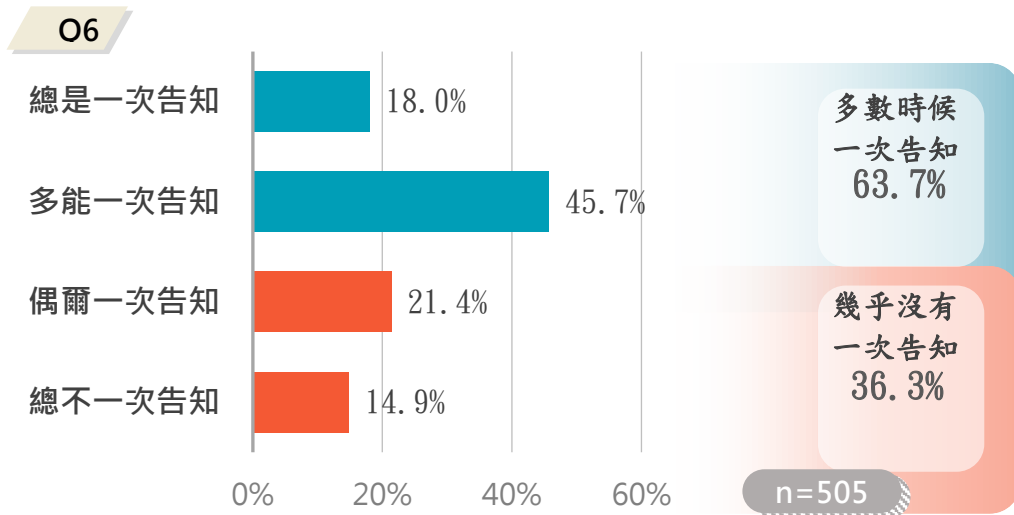
圖十 對新北市工務局核發「建造執照」透明度感到不滿意之原因

資料來源：新北市政府工務局政風室



### (十一) 新北市政府工務局辦理建造執照業務一次告知申請人欠缺文件情況

有 63.7% 的受訪者表示至新北市政府工務局辦理「建造執照」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」（18.0%）與「多能一次告知」（45.7%），而有 36.3% 的受訪者表示幾乎沒有一次告知，其中包含「偶爾一次告知」（21.4%）與「總不一次告知」（14.9%）。



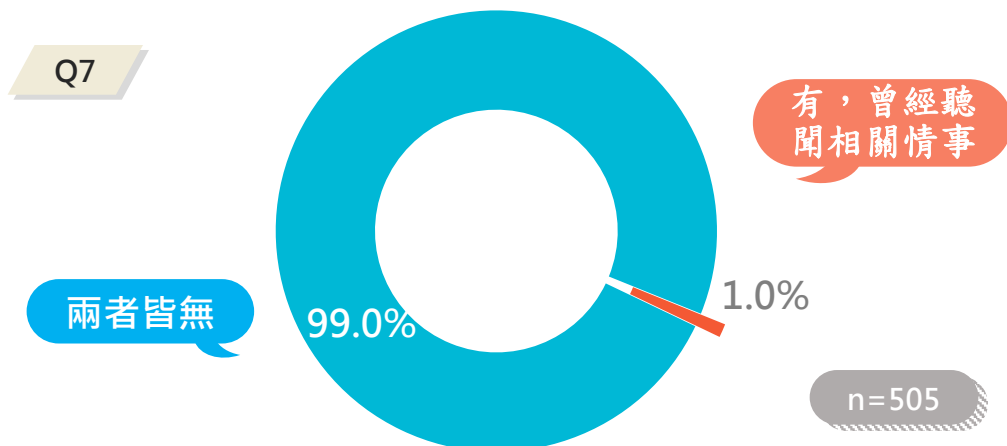
圖十一 新北市政府工務局辦理建造執照業務一次告知申請人欠缺文件情況

資料來源：新北市政府工務局政風室

## 二、新北市政府工務局建造執照業務廉政情形

### (一) 是否有聽聞或親身經歷「承辦核發建造執照業務」人員，有「明示、暗示索賄或請客送禮」

有 99.0% 的受訪者在申辦建造執照期間，表示「沒有」聽聞或親身經歷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，而有 1.0%（5 位）的受訪者表示「有，曾經聽聞相關情事」。

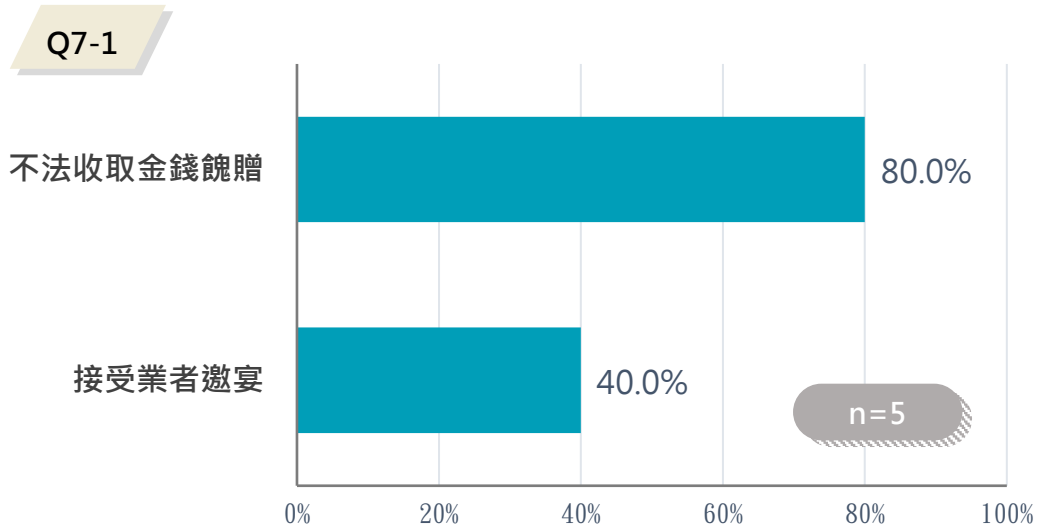


圖一二 是否有聽聞或親身經歷「承辦核發建造執照業務」人員，有「明示、暗示索賄或請客送禮」

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或親身經歷工務局承辦核發建造執照業務人員明示、暗示索賄或請客送禮之情形，以「不法收取金錢餽贈」(80.0%)為主，另有40.0%的受訪者表示有「接受業者邀宴」之情形。訪問過程中，受訪者僅針對下列狀況進行選擇，並無意願詳述過程。

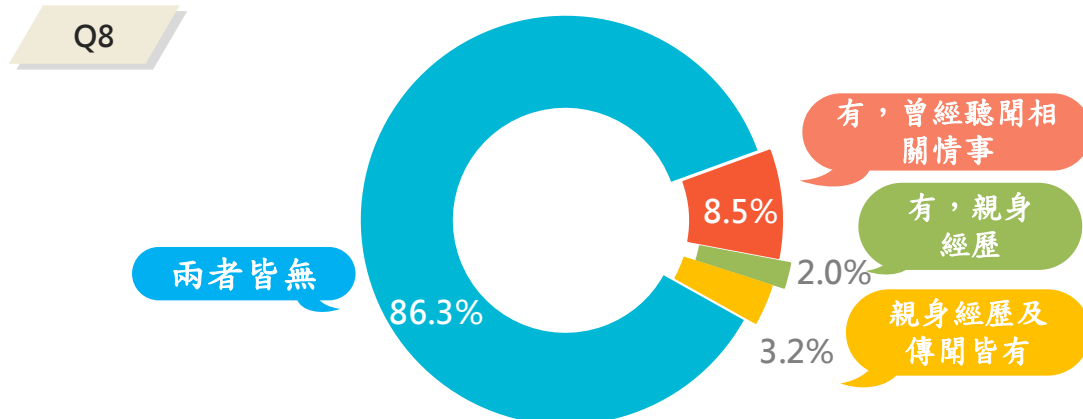


圖十三 「明示、暗示索賄或請客送禮」之狀況

資料來源：新北市政府工務局政風室

## (三) 是否有聽聞或親身經歷「申辦建造執照」業務，「需請民意代表或有力人士關說」

有86.3%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建造執照業務時，有需請「民意代表或有力人士關說」之情形，而有8.5%的受訪者表示「有，曾聽聞相關情事」，有2.0%的受訪者表示「有，親身經歷」，另有3.2%的受訪者表示「親身經歷及傳聞皆有」。



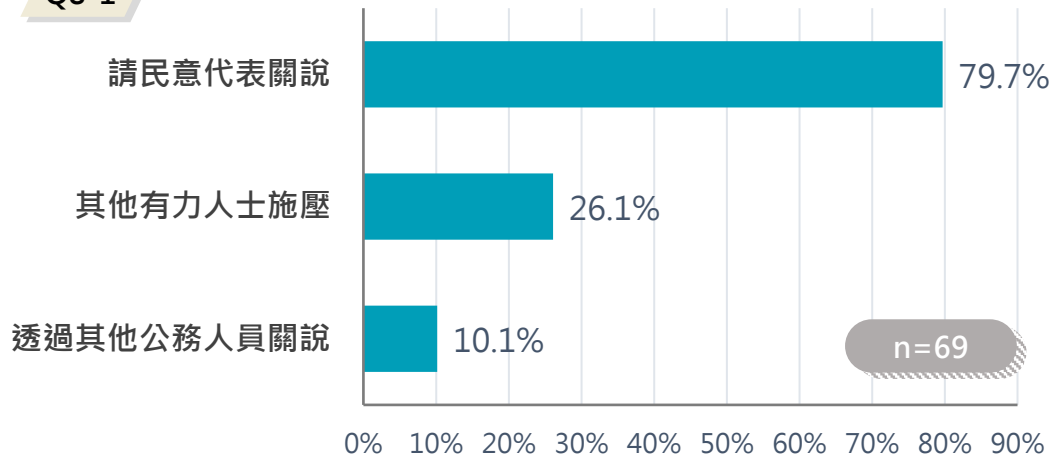
圖十四 是否聽聞或親身經歷申辦使用執照有「民意代表或有力人士關說」之情形

資料來源：新北市政府工務局政風室

#### (四)「需請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建造執照業務時，「需請民意代表或有力人士關說」之情形，調查結果顯示，以「請民意代表關說」所占比例最高(79.7%)，其次為「其他有力人士施壓」(26.1%)及「透過其他公務人員關說」(10.1%)。訪問過程中，受訪者僅針對下列狀況進行選擇，並無意願詳述過程。

Q8-1

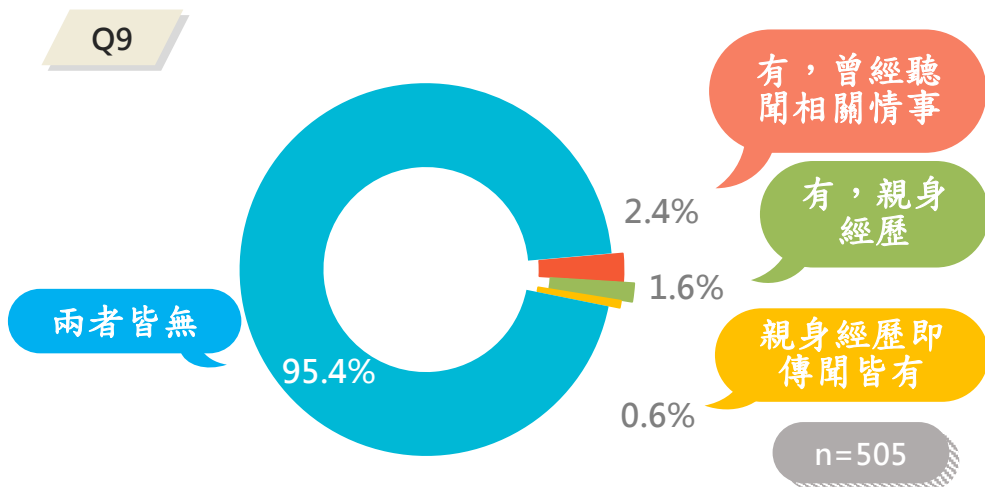


圖十五 「需請民意代表或有力人士關說」之狀況

資料來源：新北市政府工務局政風室

#### (五) 是否有聽聞或親身經歷承辦核發建造執照業務人員，有「假借職務故意刁難或審核不公」

有 95.4%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建造執照業務人員，有「假借職務故意刁難或審核不公」之情事。此外，有 2.4%的受訪者表示「有，曾經聽聞相關情事」，而有 1.6%的受訪者表示「有，親身經歷」，另有 0.6%的受訪者表示「親身經歷及傳聞皆有」。

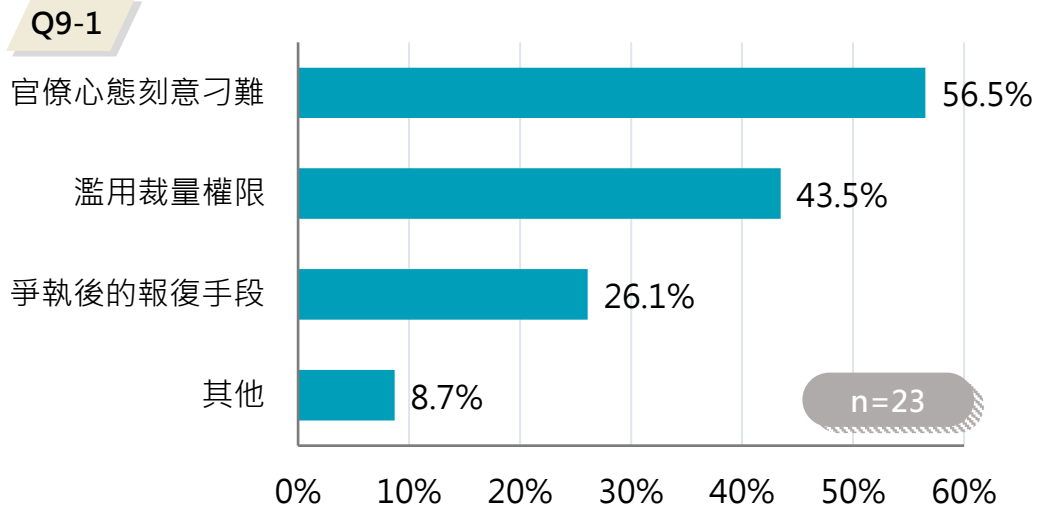


圖十六 是否有聽聞或親身經歷承辦核發建造執照業務人員，有「假借職務故意刁難或審核不公」

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核不公」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核發建造執照業務人員，「假借職務故意刁難或審核不公」之情形，調查結果發現，以「官僚心態刻意刁難」所占比例最高（56.5%），其次依序為「濫用裁量權限」（43.5%）及「爭執後的報復手段」（26.1%）；另有 8.7%的（2 位）受訪者表示有其他情形，其情況分別為「承辦人員依照個人觀感處理，意見也不是非常合理，導致圖面受到調整」及「承辦人對審核文件的認知偶有異動，會要求重新再改」。訪問過程中，受訪者僅針對下列狀況進行選擇，並無意願詳述過程。

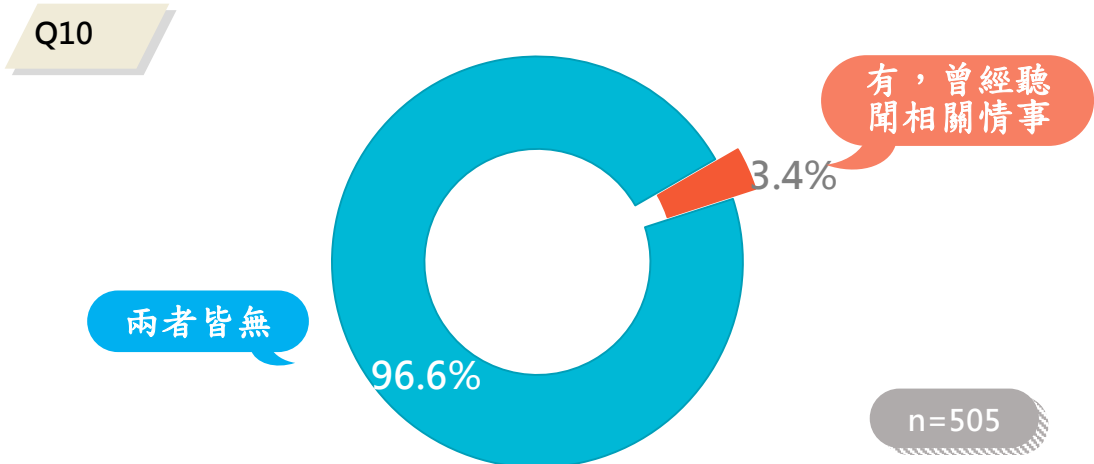


圖十七 「假借職務故意刁難或審核不公」之狀況

資料來源：新北市政府工務局政風室

## (七) 是否有聽聞或親身經歷核發建造執照業務人員，有「拒絕他人賄賂或施壓」

有 96.6%的受訪者「沒有」聽聞或親身經歷新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員，有「拒絕他人賄賂或施壓」之情事；另有 3.4%的受訪者表示「有，曾經聽聞相關情事」。訪問過程中，受訪者僅表示曾聽聞此情形，並無意願詳述過程。

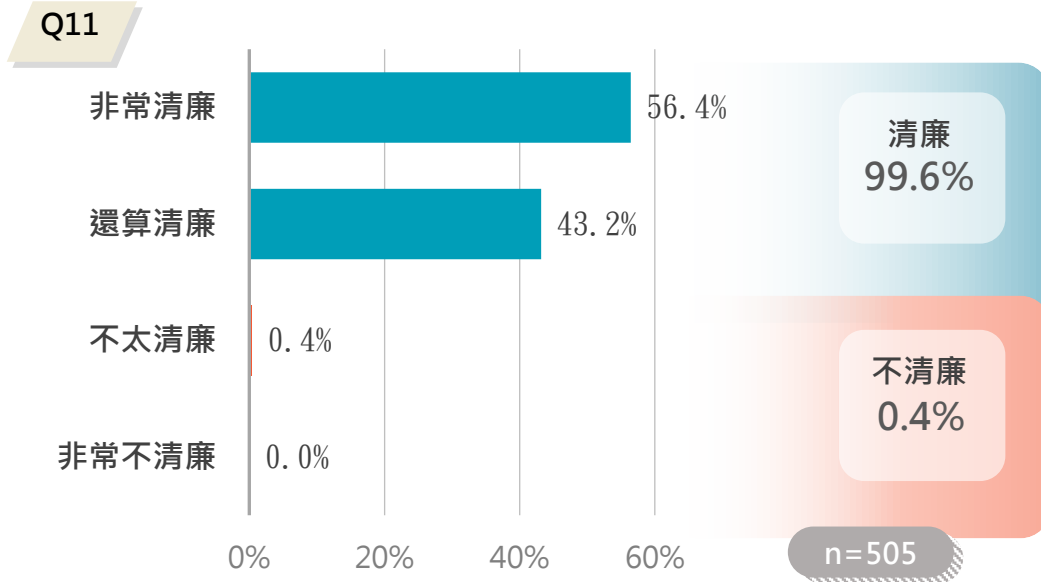


圖十八 是否有聽聞或親身經歷核發建造執照業務人員，有「拒絕他人賄賂或施壓」

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (八) 對承辦核發建造執照業務人員清廉度之評價

有 99.6% 的受訪者認為新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員清廉，其中包含「非常清廉」(56.4%) 與「還算清廉」(43.2%)，而有 0.4% (2 位) 的受訪者表示「不太清廉」。

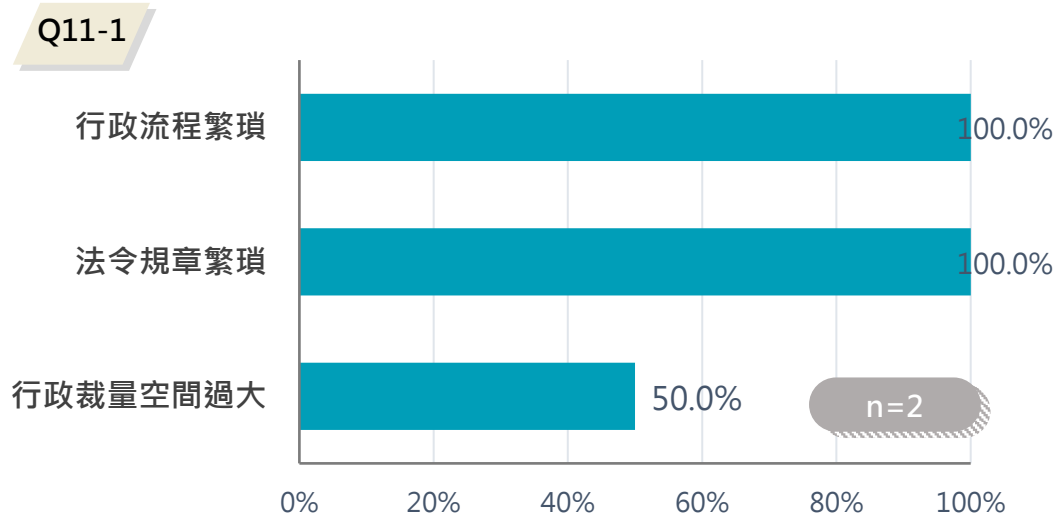


圖十九 對承辦核發建造執照業務人員清廉度之評價

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (九) 認為承辦核發建造執照業務人員不清廉之原因

進一步詢問受訪者認為不清廉之原因，調查結果顯示，有 2 位受訪者 (100.0%) 認為新北市政府工務局承辦核發建造執照業務人員不清廉的主要原因為「行政流程繁瑣」及「法令規章繁瑣」，另有 1 位 (50.0%) 受訪者認為不清廉之原因為「行政裁量空間過大」。

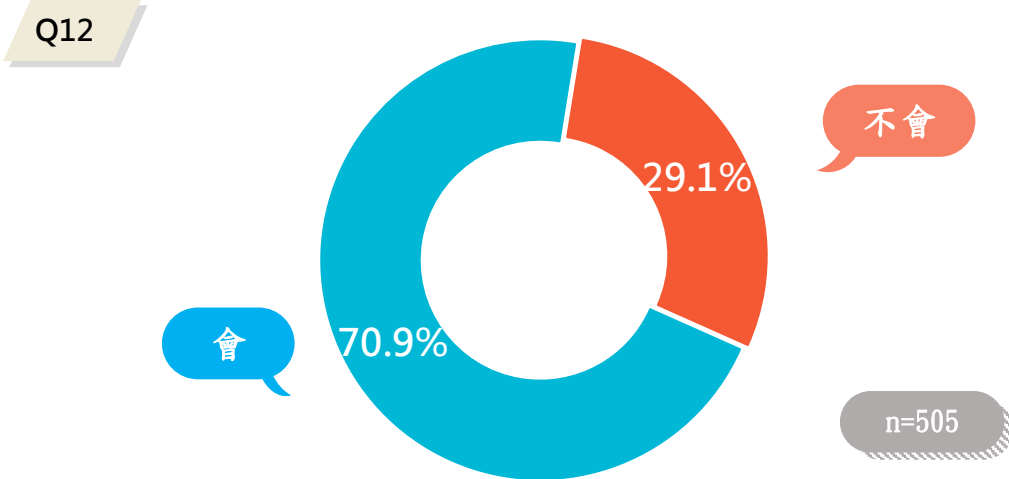


圖二十 認為承辦核發建造執照業務人員不清廉之原因

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (十) 若知悉承辦核發建造執照業務人員有貪瀆不法時之檢舉意願

透過調查結果發現，如果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情形時，70.9%的受訪者「會」向有關單位提出檢舉，而「不會」提出檢舉的受訪者則占 29.1%。

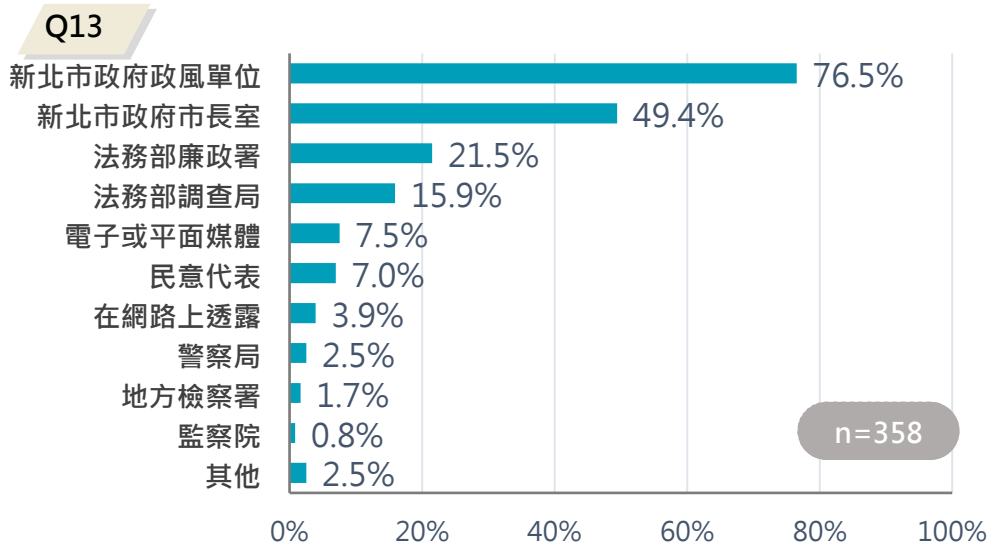


圖二十一 若知悉承辦核發建造執照業務人員有貪瀆不法時之檢舉意願

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (十一) 提出檢舉之管道

進一步詢問願意提出檢舉的受訪者，會向哪些單位提出檢舉。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 76.5%，其次依序為「新北市政府市長室」(49.4%)、「法務部廉政署」(21.5%)及「法務部調查局」(15.9%)，其餘項目之比例皆未達一成；另有 2.5%的受訪者表示有其他檢舉管道。



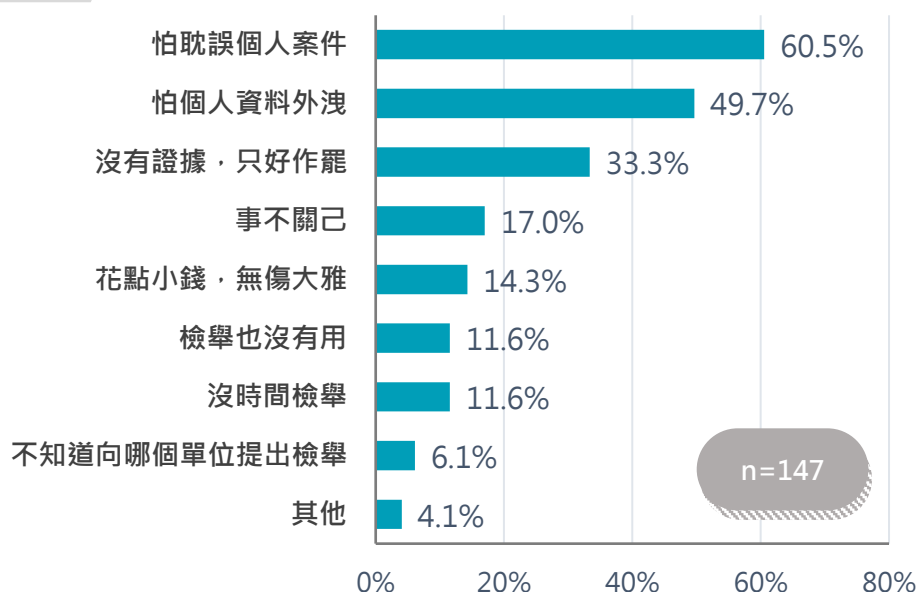
圖二十二 提出檢舉之管道

資料來源：新北市政府工務局政風室

## (十二) 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，調查結果發現，以「怕耽誤個人案件」(60.5%) 為主要原因，其次依序為「怕個人資料外洩」(49.7%) 及「沒有證據，只好作罷」(33.3%)，其餘項目之比例未達兩成。另有 4.1% 的受訪者表示有「其他」不願意提出檢舉之原因。

Q14



圖二十三 不願提出檢舉之原因

資料來源：新北市政府工務局政風室

## (十三) 對建造執照核發制度之意見或建議

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建造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意見，故未針對受訪者意見做太多調整與修飾

表一 對新北市政府工務局建造執照核發制度之意見或建議

面向	內容	頻次
行政流程及效率	希望行政流程可以簡化，以提升效率	32
	希望審查過程可以簡化，減短審核的時間	23
	希望可以一次告知需要的文件，不要一直來回補件	7
	加快建造執照的核發速度	5
	疫情導致效率降低	5
	希望已經審查通過的文件，到工務局或公會時不要再重複做審查、抽查	4
	希望排審程序能更有效率，且調圖作業可以流暢進行 SOP 作業	3
	希望可以設置單一窗口，有效率的解決問題	2

表一 對新北市政府工務局建造執照核發制度之意見或建議(續)

面向	內容	頻次
行政 流程 及 效率	建議小案子不需要都審	2
	審查程序不一	2
	目前掛件有個平行分會的系統，系統上有顯示需要平行分會的，就要有分會，但有些系統上沒有顯示的，可能也會要求要有分會，有時會突然被通知有分會需要，這個平會制度的系統有點困擾、複雜繁瑣，希望可以在初審的時候就直接清楚告知哪些單位一定要有分會	1
	希望工務局可以做好內部行政的溝通，讓民眾不用各處去跑，而是他們自己有一個體系可以自行確認，並且不需要都發文，只要行政文書就好，不需要一直去申請、發文、再交給他	1
	平會有點奇怪，初次掛件發文跟收文的時間都要先打上去，但是在紙本的卷宗上面都會有寫日期，覺得有點多此一舉	1
	希望可以落實市府進行行政文書必備的相關文件查核，建築師及公會處理技術方面簽證，如此一來才能提升發照速度	1
	每次遇到的問題都不一樣，沒辦法解決，跟其他縣市的規定不太一樣，覺得申請過程很辛苦，程序太繁瑣	1
	希望建照時間可以再更長一點，建照辦理的時間不要只有半年，希望可以一年	1
	平會項目應該要減少，或由府內自行協調，節省雙方時間，提高效率	1
	希望簡化平行分會的審查資料或是明確告知需要的審查資料和流程	1
	都審跟其他單位統一整合，不用再複審跟抽查，可以集中審核	1
	希望法令能鬆一點，設計人性一點的審查程序	1
	新北市政府工務局平行分會的時間太久	1
	影印機很少，會導致申請流程變慢	1
	承辦人員業務量過重，效率會影響	1
	要求的文件內容太繁瑣	1
	程序變動過於頻繁	1
人員 服務	希望行政人員態度可以改善	19
	人員的專業能力可以再加強	10
	承辦人員難以聯繫	8
	承辦人員人力不足，導致工作量過大難以負荷	7
	承辦人員流動率過高	4
	希望承辦人員可以依法行事，不然都會需要再請公會出面協調，盡量不要依照自己的主觀想法來承辦業務	2
	承辦不願意與設計師做溝通，希望在審核時間上安排，在協審核准前先做討論，減少承辦來回討論的時間	2
	希望承辦人員能統一，能有單一窗口，並統一標準	2



表一 對新北市政府工務局建造執照核發制度之意見或建議(續)

面向	內容	頻次
人員服務	審查品質可以提升	2
	工務局公務員有許多無相關工作經驗即考上公職，導致對法令規章的解讀有謬誤，致使審件標準悖離業界現實，或者對於法令中無明文規定的部分如何辦理，無理解及判斷能力，建議工務局招考公務人員，應設定報考條件，報考人需具備相關工作經歷達到某特定年資，才可報考，以提升公務員專業素質以及與業界的溝通效率	1
	處理鄰損案件時，承辦的應小姐態度不好，民間就是有問題才會去詢問，她又有點以自己的標準行事，後來換了承辦但不熟悉業務，案件還是需要回給應小姐看，就會拖到勘驗審查時間	1
	建築師公會跨號櫃台及審圖的服務人員態度太差，公會代政府協審，應有評分監督制度規範協審單位，避免公家機關因協審單位造成的負面觀感而受累，致使民眾也對工務局的觀感不佳	1
	有時候工務局會認為建築師是專業的，應該會懂，但是建築師不一定會懂工務局的作業，也希望可以有耐心的解釋清楚，並減少公文的往返	1
	臺北市工務局的同仁對於業務相關法規較為清楚，依照法令條件去做，但新北市則較為嚴格，分為較多階段，導致消耗公司時間與金錢	1
	上級單位或是主管應該要能了解每個案子，要去關注，不要單獨一人作業，避免人員依個人情緒辦事	1
	承辦人員常出差，業務上約時間比較困難，導致案件會延遲，希望有代理的承辦人可以協助	1
	工務局櫃台應有服務鈴設置，否則分流上班容易導致找不到相關處理人員，櫃檯也無人應答	1
	負責的承辦人員應確實交接並回覆公務電話，並在工作時間內避免怠忽職守	1
	資料需統一化，而非承辦人員不在，其他人就完全不清楚且無代理人	1
	疫情影響業務承辦，會回答得比較籠統，無法詳細說明錯誤原因	1
	可以增加人手或盡量採用自動化、電子化或線上作業的方式	1
	承辦人員溝通方面有問題，問不出答案無法解決問題	1
	改善公務人員的壓力跟待遇	1
輔導說明可以再加強	1	
資訊公開與公告	希望流程資訊、表單範例等等可以清楚公布，使作業流程更加透明便利	22
	建管人員審查文件表單公開透明，就可以減少一些流程問題，也不會需要一直補件	4
	最困擾的部分是有時候在製作副本的時候，有些不是那麼熟悉的，就會碰到很多麻煩，而且整個副本的作業流程一直在變，但是都無處得知副本製作的更新流程狀況，都是要在現場碰到問題才有辦法問，雖然也可能是經驗問題，但是也希望工務局的官方網站可以一併將副本製作詳細的內容及流程都提供給我們，而非有時候需要透過公會詢問	1

表一 對新北市政府工務局建造執照核發制度之意見或建議(續)

面 向	內 容	頻 次
資訊公開與公告	業務相關表單都散落各處，有時候要在工務局網站找、有時候是系統自己生出來，希望可以統一窗口提供業務會用到的表單，可以在工務局網站有明確的連結	1
	申辦建照的進度資訊取得不易，建議可以用簡訊或是 line 主動告知目前的進度，不要等人打電話去問	1
	網站速度有點慢，而且有些資料可能有跨其他單位，希望各單位的資料可以再流通	1
	法規常做更改，故網站資訊應更清晰，須附文件也應該註明清楚	1
	平會跟工務局的審核表單版本更新不同步，希望能做改進	1
審查標準	不依個人標準做審查，解釋法令應設統一標準	10
	以前車道不用有身障通道，現在要有，但是應該由市政府專業人員審查才公平，不應發給身障協會等民間單位審查，民間單位常會因各種利益糾葛為難申請人	1
	希望變更設計能針對有需要變更的部分做審核即可，不須整件案子重新審核	1
	都審時，委員的個人意見會凌駕法規，致使無法遵行其建議，令人無所適從	1
	希望承辦人員要求一致，跟公開要求的文件資料一樣	1
審核意見	審圖意見盡量一次告知需要修正的部分，不要一直來回修改	11
	公文內容有時會有錯誤，不夠嚴謹，承辦發來的審查意見，有很多內容跟事實不符合，可能是上一封意見有錯誤，交給其他受文者後，卻沒有更正，內文跟案件情形不符，甚至發生過案子打錯，五樓的案子打成二樓，但我們卻要針對這些錯誤一條一條回應，對我們造成困擾	1
	有些意見寫得模稜兩可，一個錯字或頁數跳號就寫補正不全，有點放大檢視，讓業主誤以為事務所不用心，被業者究責，如果不影響法規、不影響發照的公共安全，可以用提醒的方式告知，不用寫給業主看	1
	告知資料有問題，修改好了送來審查後，又說不是當初的問題而是其他的問題，就算解釋了對方也不受理，然後開始換承辦人，修修改改無限循環，承辦人換了三四個	1
	看法不同的時候，請主管來協商，不要推來推去浪費時間。建案依現在的設計去執行，不符的地方一次性解決，提高效率	1
	盡量在審核告知需更改的項目時，能以更簡單明瞭的文字陳述事實，以文言文的詞藻會使各單位造成誤解	1
	希望核退的意見要溝通及當面看圖說明，有時用寫的會不懂意思	1
	審查時原承辦轉給新承辦，給予新意見，造成困擾	1
	希望能減少不合現實的要求和提升效率	1
	承辦、長官的意見很零散	1

表一 對新北市府工務局建造執照核發制度之意見或建議(續)

面向	內容	頻次
法令規章	法令公布不一致化，希望各部門能統一	2
	法律細則都必須解釋清楚，否則灰色地帶容易導致案件審核人員的裁量權限過大	1
	改法規的人都沒實際相關經驗，不了解實際狀況，每次更改法規都覺得很困擾	1
	建築法規照建築法令來規範，要以經濟發展來考慮，要有時效的觀念	1
	法令問題應由政府替民眾解決，而不是由民眾自行去查詢	1
	希望法規簡化和清楚，建圖文件太多，行政過於冗長	1
	抽查制度不完善，法令上的見解無法即時處理	1
無紙化服務	無紙化系統再更完善	7
	盡量電子化	3
	目前許多業務已改成無紙化，和 108 年還在使用紙本的時候已經大不相同，已經有許多在先前不滿意的狀況得到改善。像之前跟工務局的時間很難約，但現在無紙化就可以自己上網先看一下時間，比較好安排	1
無紙化服務	新北市工務局的線上審圖制度對外縣市建築師非常友善，值得推廣，希望未來能全部以線上審圖取代現場審圖，較符合現在趨勢	1
	接下來進入到全面無紙化，希望無紙化的過程可以真的減少紙張使用，目前看起來還是要在最後做副本的時候要求再印一次	1
	無紙化的作業應更徹底執行，對於絕大多數的作業人員來說還是必須將紙本印出，應落實數位化的方式處理	1
	尚不習慣無紙化系統，希望系統一次到位或開設講座教學	1
	透過線上作業提高無紙化的部分，工作效率可更徹底	1
APP 及系統使用	希望即時通 APP 更新案件狀態速度加快	2
	APP 有點難用，希望改善	2
	協審的程序冗長，值班建築師太少，案件集中時，要排隊非常久，建議官網或有專用 APP 設置預約服務，可事先進行預約，並可在系統上看預約當日進度，前方還有多少案件在排隊，以節省等候時間	1
	希望建造執照的系統跟 APP 能改善，不夠好用	1
	希望電腦系統使用上能更加順暢易了解	1
	掛件審查不明，APP 連動不明確	1
	系統的使用說明不太明確	1
其他	希望不要太頻繁改表格，建議可以固定三個月或是半年改一次	2
	山坡地破損，找的學者專家在我們眼裡不見得這麼專業，希望讓這些第三方只能有「建議權」不能有「決定權」。因為最後是建築師要負責的，承辦人、學者專家、其他人都不需要負責。可能會擔心年輕建築師經驗不足，但至少可以用建議的，因為很多還是要水保技師、土木技師來一起設計。希望能最後讓建築師衡量，願不願意接受這些意見	1

表一 對新北市政府工務局建造執照核發制度之意見或建議(續)

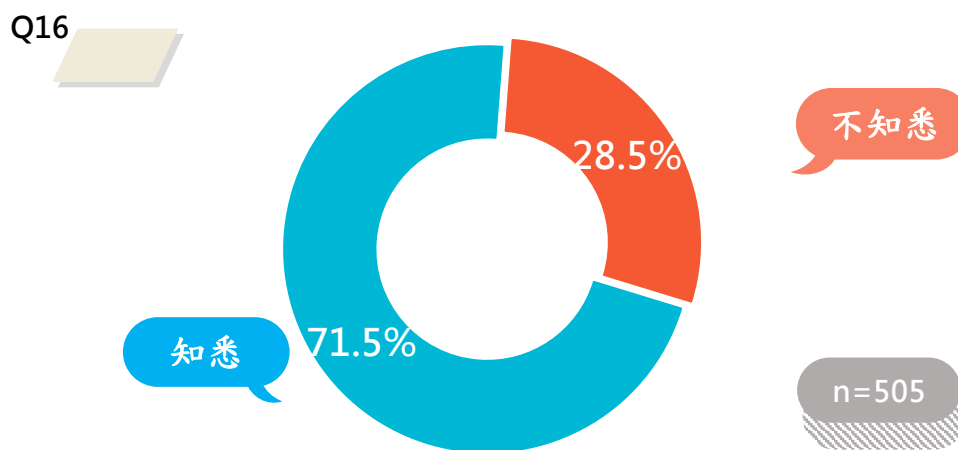
面向	內容	頻次
其他	很多制度改來改去，常常在變化，如果案子業務沒有很多，很多建築師不是一天到晚都在跑建照，只要半年不去就很陌生了，尤其是對表格很陌生，如果業主說要快一點，就只能去找跑照的，這時候就會造成不公平競爭	1
	有法條指出可以有聯席會，但承辦人說沒有聯席會，不願意來開會。因為有法條所以可以對此提出告訴，但是告了又能怎樣，業者主要想要完成的事情還是被拖延，這種狀況就是業者以後不要做而已，很無奈	1
	過去工務局誤發建照，因而延誤工程造成損失，工務局在核發建照時，不應只具備文件就通過審查，因為有可能是偽造的，應該要去從各種行政或司法系統中，查核該公司資料是否屬實，以及有無違法前科	1
	市府的努力我們有看到，建管有不斷簡化作業我們也有看到，但目前作法還是太過於迎合建設公司，未顧及建築師事務所，應該兩方取得平衡	1
	工務局門禁管制制度的實施，對於申請案件的溝通有阻礙，如果要維持門禁管制制度，應配套一個可以往上溝通或申訴的管道與機會	1
	工務局的官方網站路徑連結應該要做得更明確，雖然有分類，但是分類比較不易找到，在尋找一些相關業務表單會花上一點時間	1
	工務局因為鄰損而擋工程勘驗這是不合理的，影響了工程兩個月要求跟鄰房和解才可以繼續，不然就是不核發建築執照	1
	掛件就會發退件，公文的訊息等於沒有按照契約掛件，公會已經收件完成也蓋收件章卻用罐頭公文退件	1
	提供更多管道，可以協助討論，而非只能層層向上傳遞，進而影響到處理承辦時間，希望能更好的溝通	1
	因為疫情期間，新北市有將開工期限展期，建照核准後到開工的時間卻無展期認為不合理	1
	現在老房子多，覺得不應該用新的法規去匡正，讓新接案的建築師去概括承受	1
	希望可以落實簽證，建築師簽證負責，通常會花比較多時間卡在和承辦溝通	1
	單位溝通不良，就變成工務局和其他單位的夾心餅乾，會各持意見	1
	表格有好幾種，下面再加註版本，像是 110 年幾月版會更好	1
	建造營造可合法引進外勞，並且因應近期疫情，放寬施工期限	1
	可以撤換的卷宗資料就應更換，不要一直留在卷宗內	1
	協審室空間較小，希望單位可以注重空間防疫的距離	1
	受疫情的影響，希望可以讓證照展延	1
公會跟工務局協商還是會各有立場	1	

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門禁管制之評價

#### (一) 是否知悉新北市政府工務局自 103 年間實施內部辦公場所門禁管制制度，禁止業者或其他非工務局員工進入櫃台內辦公場所

有 71.5% 的受訪者「知悉」新北市政府工務局自 103 年間實施內部辦公場所門禁管制制度，而有 28.5% 的受訪者「不知悉」。

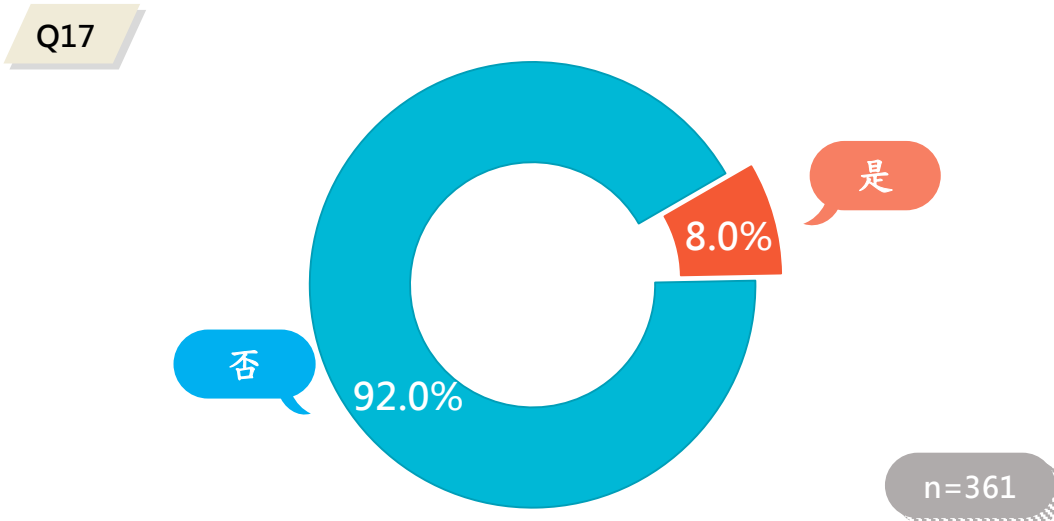


圖二十四 新北市政府工務局門禁管制制度之知曉度

資料來源：新北市政府工務局政風室

#### (二) 自 104 年迄今，是否曾見有業者或其他非工務局員工進入內部辦公場所

進一步詢問知悉新北市工務局門禁管制制度的受訪者，是否見過業者或其他非工務局人員進入內部辦公場所，藉由調查結果發現，92.0% 的受訪者「沒有」見過業者或其他非工務局人員進入內部辦公場所，而有 8.0% 的受訪者「有」見過業者或其他非工務局人員進入內部辦公場所。



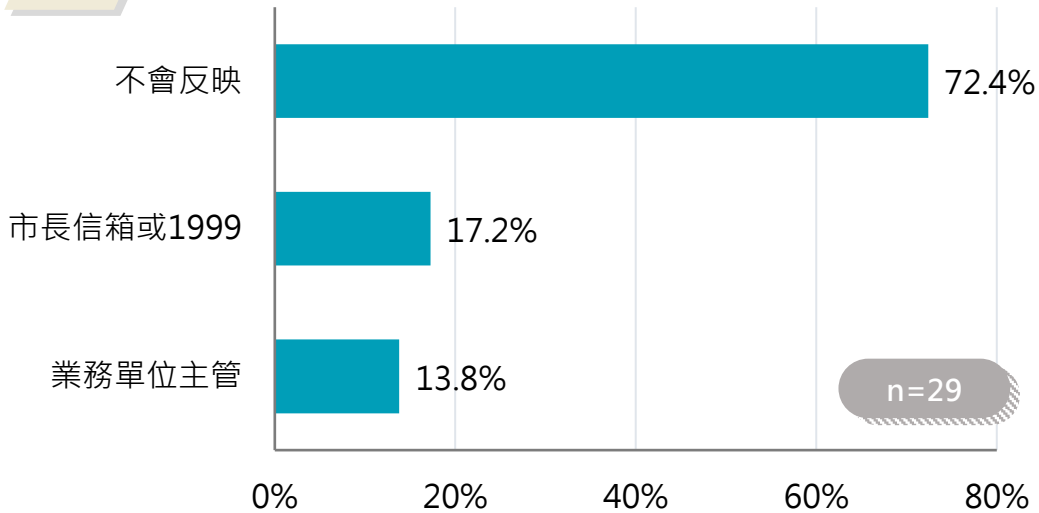
圖二十五 自 104 年迄今，是否曾見有業者或其他非工務局員工進入內部辦公場所

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (三)看見非工務局員工進入內部辦公場所時，會向哪些單位反映

進一步詢問看過業者或其他非工務局人員進入內部辦公場所的受訪者，會向哪些單位反映，根據調查結果顯示，72.4%的受訪者表示「不會反映」，其次依序為「市長信箱或1999」（17.2%）及「業務單位主管」（13.8%）。

Q17-1



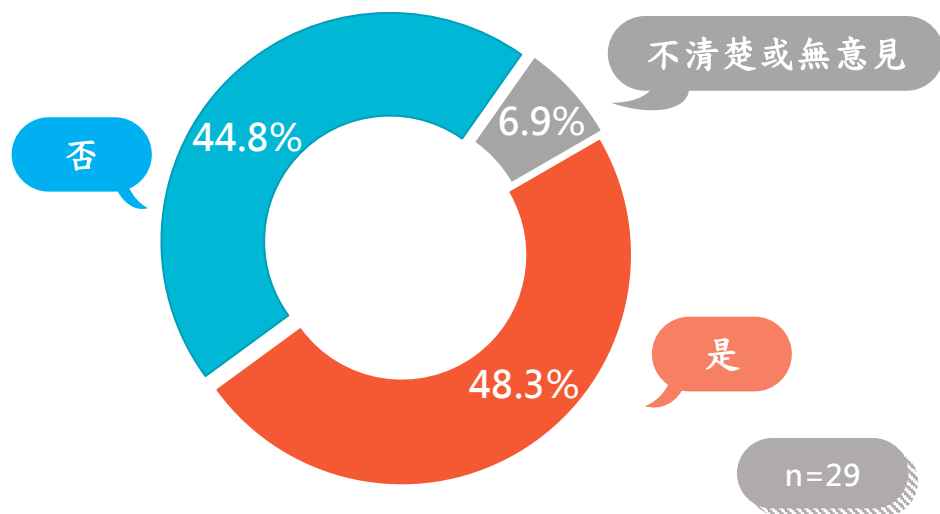
圖二十六 自 104 年迄今，是否曾見有業者或其他非工務局員工進入內部辦公場所

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (四) 是否影響工務局對外觀感

進一步詢問看過業者或其他非工務局人員進入內部辦公場所的受訪者，是否會影響新北市工務局對外觀感，根據調查結果顯示，有 48.3%的受訪者表示「會」影響工務局對外觀感，而有 44.8%的受訪者表示「不會」影響；另有 6.9%的受訪者表示「不清楚或無意見」。

Q17-2



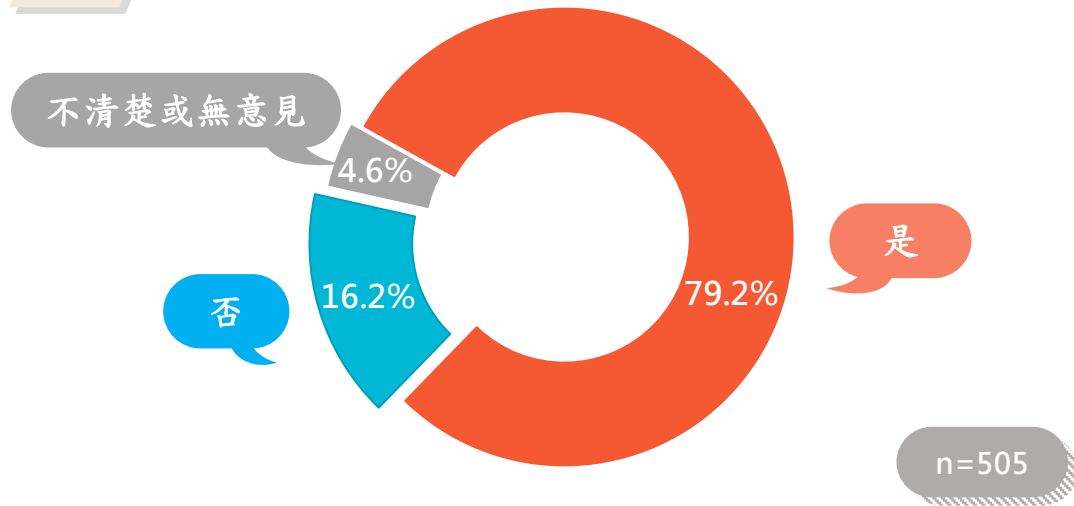
圖二十七 是否影響工務局對外觀感

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (五) 實施門禁管制制度對處理案件之公平性及杜絕或減少請託關說，是否有幫助

79.2%的受訪者表示新北市政府工務局門禁管制制度的實施，對於處理案件之公平性及杜絕或減少請託關說「有」幫助，而有 16.2%的受訪者表示「沒有」幫助；另有 4.6%的受訪者表示「不清楚或無意見」。

Q18



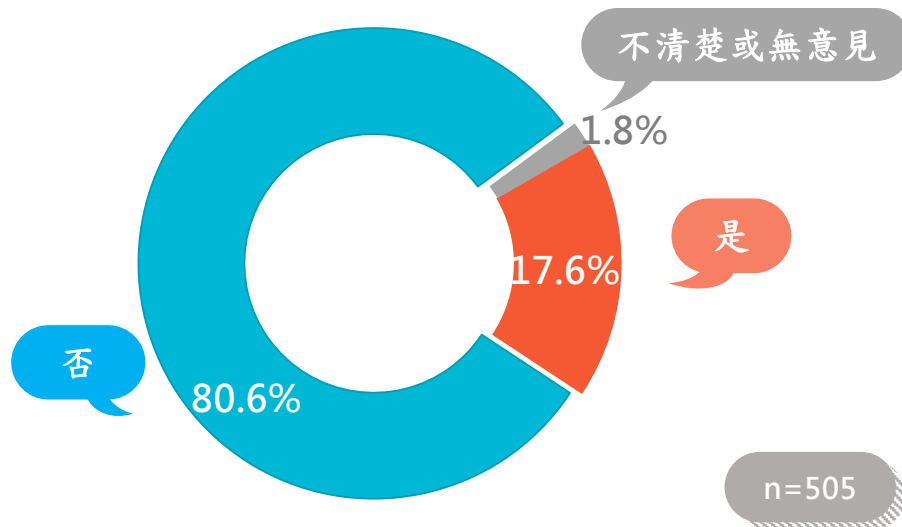
圖二十八 實施門禁管制制度是否提升案件之公平性

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (六) 實施門禁管制制度是否造成申請案件不便

80.6%的受訪者認為新北市政府工務局實施門禁管制制度「不會」對申請案件造成不便，而有 17.6%的受訪者認為「會」造成不便；另有 1.8%的受訪者表示「不清楚或無意見」。

Q19



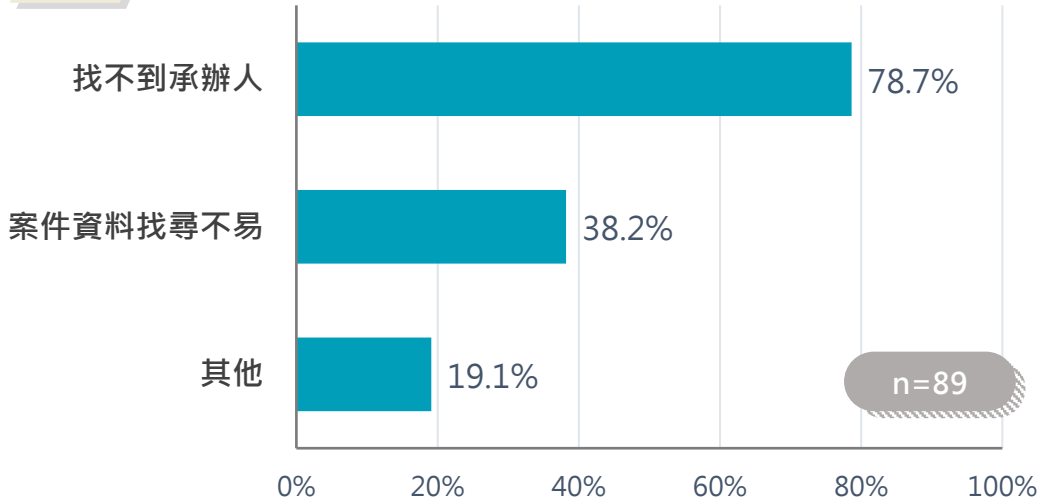
圖二十九 實施門禁管制制度是否造成申請案件不便

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (七) 造成不便之原因

進一步詢問受訪者認為實施門禁管制制度會對申請案件造成不便的原因，藉由調查結果得知，以「找不到承辦人」（78.7%）為主要原因，其次為「案件資料找尋不易」（38.2%）；另有 19.1% 的受訪者表示有其他造成不便之原因。

#### Q19-1



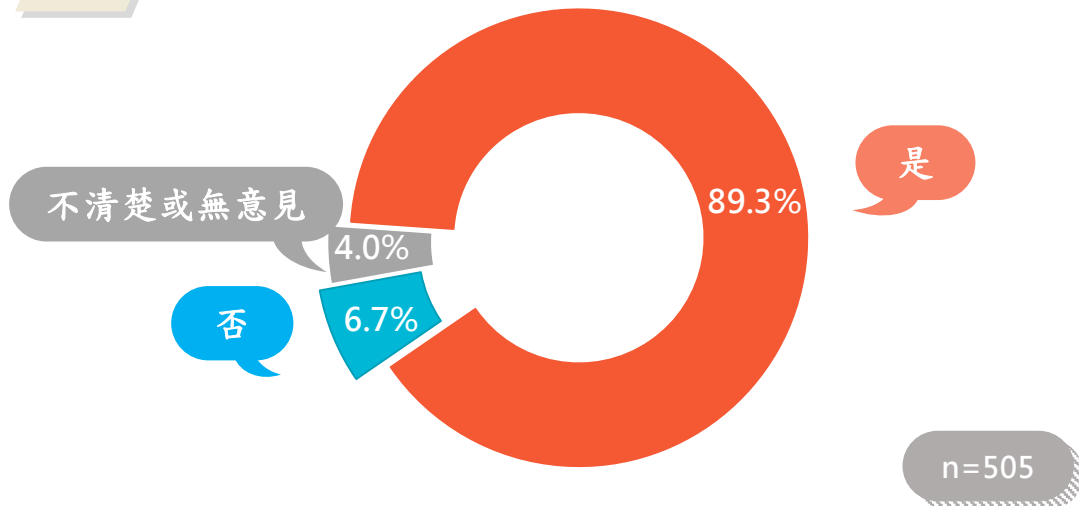
圖三十 造成不便之原因

資料來源：新北市政府工務局政風室

### (八) 是否支持新北市政府工務局繼續實施門禁管制制度

有 89.3% 的受訪者表示「支持」新北市政府工務局繼續實施門禁管制制度，而有 6.7% 的受訪者表示「不支持」；另有 4.0% 的受訪者表示「不清楚或無意見」。

#### Q20



圖三十一 是否支持新北市政府工務局繼續實施門禁管制制度

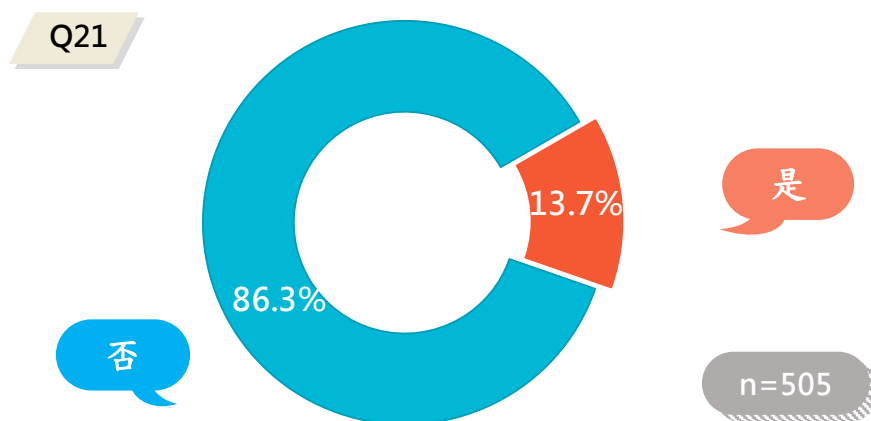
資料來源：新北市政府工務局政風室



#### 四、對新北市違章建築拆除業務之評價

##### (一) 是否接觸過新北市違章建築案件

86.3%的受訪者表示「沒有」接觸過新北市的違章案件，而 13.7%的受訪者表示「有」接觸過新北市的違章案件。

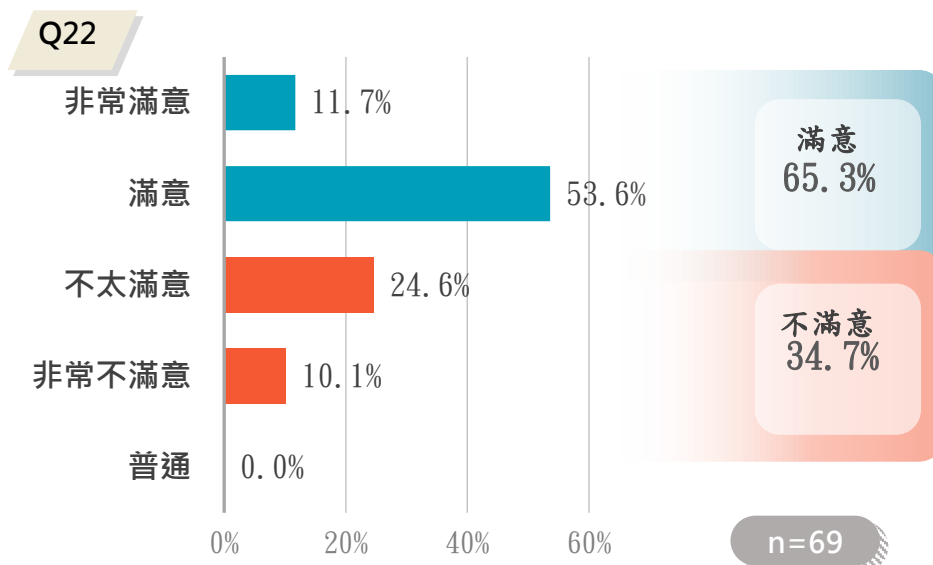


圖三十二 是否接觸過新北市違章建築案件

資料來源：新北市政府工務局政風室

##### (二) 對新北市違章建築拆除大隊執行「違建認定、拆除」業務之評價

進一步詢問接觸過新北市違章案件的受訪者，對新北市違章建築拆除大隊執行違建認定、拆除業務之滿意度。藉由調查結果發現，65.3%的受訪者對新北市違章建築拆除大隊執行違建認定、拆除業務感到滿意，其中包含「非常滿意」（11.7%）及「滿意」（53.6%），而有 34.7%的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」（10.1%）及「不太滿意」（24.6%）。



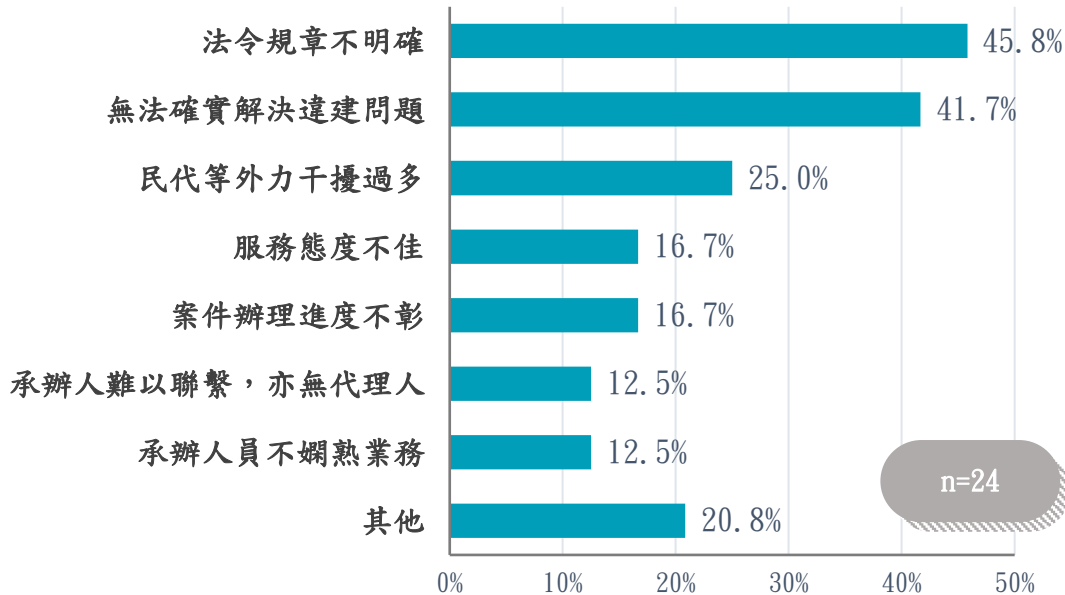
圖三十三 對新北市違章建築拆除大隊執行「違建認定、拆除」業務之滿意度

資料來源：新北市政府工務局政風室

### （三）對新北市違章建築拆除大隊執行「違建認定、拆除」業務感到不滿意之原因

進一步詢問受訪者對新北市違章建築拆除大隊執行違建認定、拆除業務感到不滿意之原因，以「法令規章不明確」（45.8%）為主要原因，其次依序為「無法確實解決違建問題」（41.7%）、「民代等外力干擾過多」（25.0%），其餘原因比例皆未達二成；另有 20.8% 的受訪者表示有其他不滿意之原因。

#### Q22-1



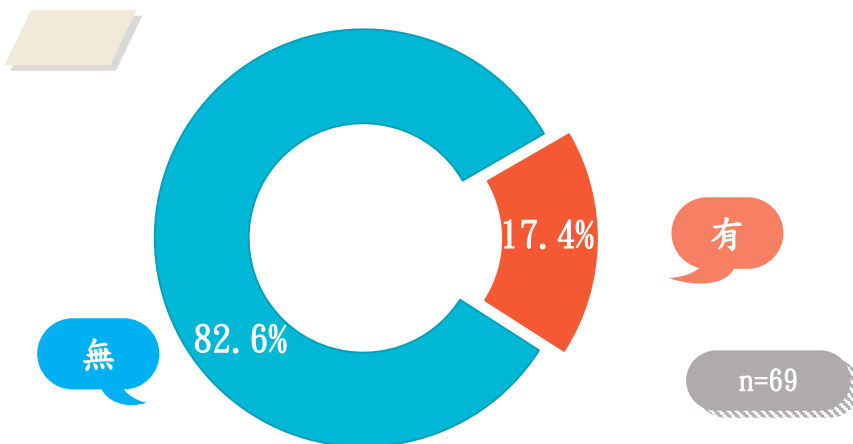
圖三十四 對新北市違章建築拆除大隊執行「違建認定、拆除」業務感到不滿意之原因

資料來源：新北市政府工務局政風室

### （四）是否有聽聞或親身經歷「新北美樂地」、「五股夏綠地」等居住環境改造專案

有 82.6% 的受訪者表示「沒有」聽過或親身體驗過「新北美樂地」、「五股夏綠地」等居住環境改造專案，而有 17.4% 的受訪者表示「有」聽過或親身體驗過。

#### Q23

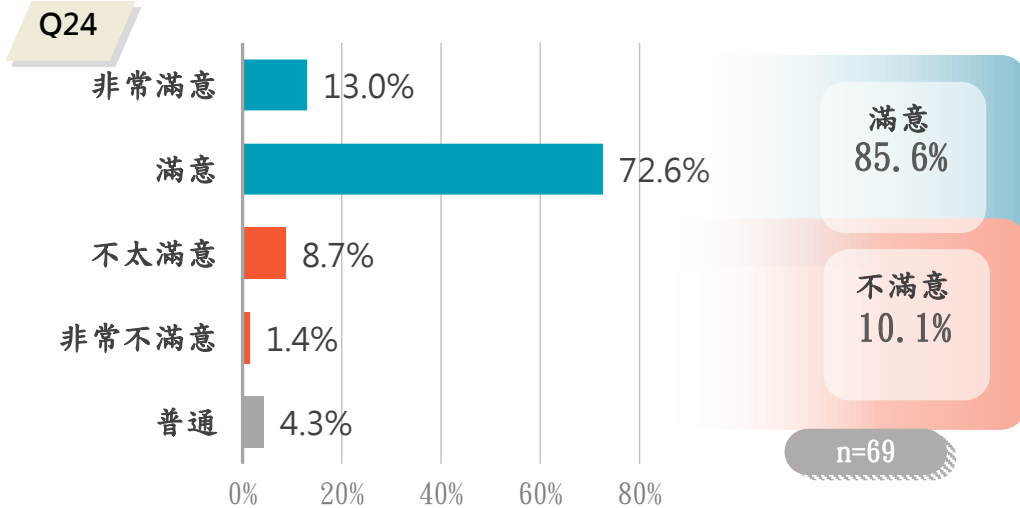


圖三十五 是否有聽聞或親身經歷「新北美樂地」、「五股夏綠地」等居住環境改造專案

資料來源：新北市政府工務局政風室

### （五）對新北市違章建築拆除大隊「廉政風氣」之評價

有 85.6% 的受訪者對新北市違章建築拆除大隊的廉政風氣感到滿意，其中包含「非常滿意」（13.0%）及「滿意」（72.6%），而有 10.1% 的受訪者感到不滿意，其中包含「非常不滿意」（1.4%）及「不太滿意」（8.7%）；另有 4.3% 的受訪者表示「普通」。



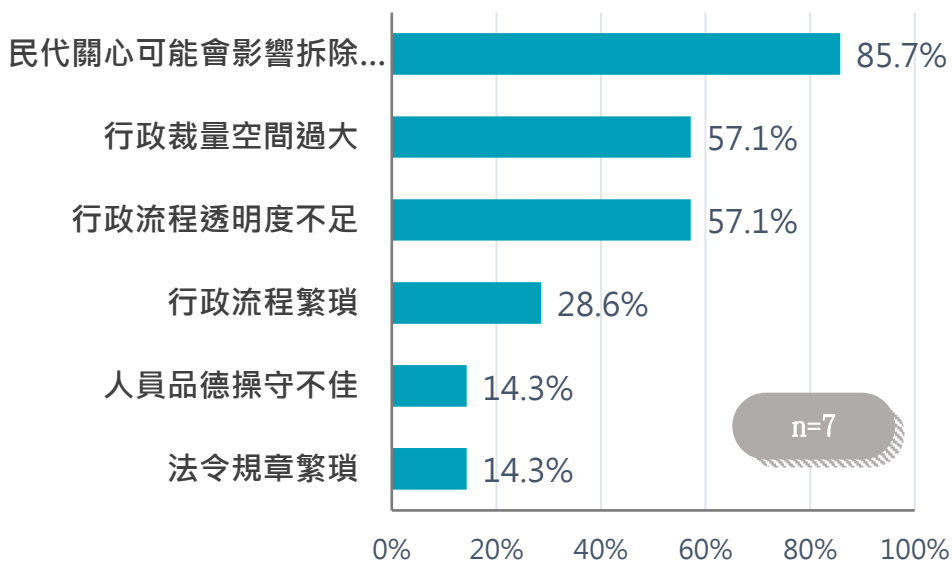
圖三十六 對新北市違章建築拆除大隊「廉政風氣」之滿意度

資料來源：新北市政府工務局政風室

### （六）對新北市違章建築拆除大隊「廉政風氣」感到不滿意之原因

進一步詢問受訪者對於新北市違章建築拆除大隊廉政風氣感到不滿意之原因，以「民代關心可能會影響拆除期程」（85.7%）為主要原因，其次為「行政裁量空間過大」及「行政流程透明度不足」，其比例皆為 57.1%，其餘不滿意的原因之比例皆未達三成。

#### Q24-1



圖三十七 對新北市違章建築拆除大隊「廉政風氣」感到不滿意之原因

資料來源：新北市政府工務局政風室

#### 肆、結論及建議

- 一、以核發建造執照業務行政效率為首要改善目標，簡化行政流程，縮短作業時間。
- 二、集中彙整審圖修改意見及提供表單填寫範例，減少來回修改次數，以提高案件申請作業效率。
- 三、持續進行廉政宣導及廉政法令教育，提升各項廉政指標表現。
- 四、加強人員服務態度及專業度，並落實職務代理人制度。
- 五、多輔以圖面與電話說明審查意見，降低門禁管制不便感受。
- 六、針對違章建築認定、拆除業務執行給予適當解釋，並具體說明相關法令規章。