

前 言

國際透明組織(Transparency International, 簡稱 TI) 在 2007 年公布的貪腐趨勢中指出：由政府單獨對抗貪腐的努力是無效的，未來貪腐仍會增加，對抗貪腐，政府不是唯一的機構，私部門和公民社會都要加入，政府、企業及民眾一起動員。2009 年貪腐印象指數再指出：政府、私部門及反貪腐運動中的所有關係人，應致力讓民眾瞭解，每件賄賂造成的傷害不只是他們自己的荷包而已，還包括整個社會。

二十一世紀優質治理需要廉能政府的領航與公民社會的參與，而貪腐無疑是邁向優質治理最大的障礙與問題。政治學者 Rose-Ackerman 研究義大利與拉丁美洲國家的政經結構與貪腐狀況發現，政治上從威權體制轉變到民主政治，經濟上從共產主義開放成市場機制，這些政經變革都未必一定會減少社會上貪腐狀況。這樣的研究結果與觀點，對剛剛完成民主轉型的臺灣在二十一世紀邁向優質治理的過程中，應有重大的警示。展望未來，唯有臺灣各黨各派以及產官學界能注重倡廉反貪議題，創造出對話、協力、合作的網絡關係，一起為建構臺灣的國家廉政體系(National Integrity System)而努力，臺灣才有機會提昇至高度廉潔的國家，也才能在國際反貪運動中扮演更積極與重要之角色。

第一篇：○○縣政府 100 年廉政研究計畫說明

壹、辦理依據及宗旨：

一、依據：

依據法務部政風司 100 年 1 月 4 日政二字第 1001100006 號書函及本府 100 年政風工作計畫辦理。

二、宗旨：

廉政是普世價值，2005 年 12 月 14 日生效之「聯合國反腐敗公約」已確立日後全球反貪腐的法律架構，反貪腐問題已無國界之分，也不再侷限政府部門，推動廉能更需私部門及民間社會力量的共同參與，方能建構廉能社會的雛形。而「貫徹清廉縣政、強化行政效能、建立陽光好城市！」一向是本府施政的首要目標，為能深入了解各界對本縣公務員清廉度之評價、機關施政效能之感受度及廣徵民意需求，爰規劃辦理「○○縣政府 100 年廉政研究計畫」，以實際數據及民眾意見作為檢視「國家廉政建設行動方案」推動後之執行成效，並作為日後本府施政規劃之參考。

貳、計畫內容：

一、委託「國立○○大學-○○調查中心」辦理「○○縣政府 100 年廉政透明度研究」：

（一）採購方式：

本案係依據「中央機關未達公告金額採購招標辦法」第 2 條第 1 項第 2 款及「政府採購法」

第 18 條第 4 項規定，以限制性招標方式，委請「國立○○大學-○○調查中心」辦理，契約價金為 34 萬 1260 元整。

(二) 計畫時程：

本案計畫時程自 100 年 5 月 3 日(決標生效日)起至 100 年 9 月 30 日止，歷時 5 個月。

(三) 研究人力：

計畫主持人 1 人，負責規劃研究案主題、期程及規模；研究助理人員 2 人，負責協助主持人進行研究；民意調查電訪小組約 10 人、督導 4 人；座談會工讀生 12 人。

(四) 研究內容：

1. 質化研究：辦理「焦點團體研討會」：

(1) 本研究案首先於 6 月 29 日辦理「專家學者深度座談會」，聘請專業學者專家進行深度訪談，除討論目前本縣社政現況及人民期待外，更研究本計畫案之執行方式和預期效果，如：如何深入了解民眾需求及落實回應民意、如何由外部機制(民間)監督政府作為、防制貪腐之具體作法、如何更提升施政清廉度及服務品質滿意度…等議題。

(2) 「專家學者深度座談會」由○○大學「○○○研究所」教授兼所長○○○先生主持，與談對象為：○○大學○○所副教授兼所長○○○先生、○○大學○○系助理教授○○○

先生、本處代理副處長○○○科長、查處科○○○科長、預防科○○○科長、○○鎮公所○○○主任、預防科○○○科員。

- (3) 在經由學者專家專業分析與意見交換後，配合理論與實務進行研擬，建立整個研究架構及方向，並針對民意調查設計問卷提出不同見解及修正。另亦針對「防貪指引手冊」研討出編撰方向及呈現方式。

2. 量化研究：辦理「○○縣政府 100 年廉政民意問卷調查」：

- (1) 調查對象、樣本描述：本調查研究之母體為○○縣地區，設有戶籍，年齡在 20 歲以上之成年民眾，成功有效樣本數至少為 1068 個。
- (2) 辦理期間：100 年 7 月 13 日至 100 年 7 月 15 日止。
- (3) 調查內容：
- 本次調查以民眾對本府各項施政作為之滿意度及公務人員清廉度為主。
 - 專家學者深度座談會研討需作民意調查之相關議題。
- (4) 問卷題目：規劃 25 題指標性問題供民眾回答。調查所建構之問卷係由本府與○○大學○○調查中心○○○主任及相關研究人員共同討論並修訂，經過問卷前測（pre-test）後，經確認並瞭解訪員與受訪者之互動情形

及問卷操作情況，以修正問卷辭句便於操作，並確認最後版本之問卷後，方才進行調查作業，以確保資料品質之正確性及完整性。

- (5) 研究調查工具：本研究調查途徑乃採用電話訪問法(telephone interview)，並輔以電腦輔助電話調查系統 (CATIS) 進行調查。
- (6) 針對設籍於○○縣之受訪者，依照○○縣各鄉鎮市之人口比例進行系統抽樣並分配抽訪人數。由於本次研究計畫限於經費、人員及時間限制等因素，以 1068 個有效樣本數作為抽樣誤差控制與成本平衡之平衡點，一方面以先導性研究計畫 (Pilot Study Project) 為策略性目的，另一方面亦可兼顧問卷研究結果之實際需求。
- (7) 有效電訪情形：本次調查共訪問了 3,405 個電話號碼，成功樣本共計 1,084 份，訪問成功率為 31.8%。

3. 質化研究：協助辦理「陽光○○好城市-反貪倡廉廉政論壇」。

二、質化研究：辦理「陽光○○好城市-反貪倡廉廉政論壇」：

(一) 籌辦目的：

1. 推動社會參與、擴大網絡關係：

為奉行「國家廉政建設行動方案」廉能革新

之重要課題，推動中央與地方、公部門與私部門之協力合作，本次論壇結合產、官、學界之資源與力量，以深入了解各界對機關施政效能之觀感，喚起民眾誠信、廉潔的意識。

2. 宣示本縣陽光施政之決心及作為：

本次論壇相關產官學界代表針對廉政透明及社會責任之論述觀點與建議，為本研究報告之重要關鍵部分。在論壇與談中，○縣長表示：『有鑒於廉政是政府贏得企業與人民信賴的基礎，○○縣率先舉辦「廉政論壇」就是推動廉能政府最具體的宣示與承諾。○○縣政府期待結合私部門及民間社會力量，喚起民眾誠信、廉潔之基本意識，加入監督與反貪的行列，作為日後施政藍圖及廉政工作規劃之方針，追求公務員「不願貪、不必貪、不能貪、不敢貪」的目標，作為開創台灣廉政新紀元的典範。』爰此，該等宣告除已向外界宣誓了○○縣政府積極推動廉政透明的信心，並彰顯出○○○縣長支持反貪腐的決心。

- (二) 經費預算：本論壇經費總計約 400,000 元。
- (三) 動員人力：本處暨所屬機關政風同仁、○○大學服務人員共計約 50 人。
- (四) 規劃期程：4 個月。
- (五) 參加人數：全部參加人數約 600 餘人。

(六) 相關單位說明：

1. 指導單位：法務部廉政署。
2. 主辦單位：○○縣政府。
3. 承辦單位：國立○○大學。
4. 協辦單位：○○地方法院檢察署、○○地方法院、法務部調查局○○縣調查站、○○縣○○鄉公所、○○縣○○鎮公所、○○縣工商發展投資策進會。

(七) 「陽光○○好城市-反貪倡廉廉政論壇」內容簡述：

1. 論壇時間：100年8月12日(星期五)13時40分至17時30分。
2. 論壇地點：○○縣政府演藝廳(○○市○○路○○段○○號1樓)。
3. 論壇內容：廉政署○○○署長主講「開創廉政新紀元」、「企業誠信、社會責任與政府廉政」互動論壇。
4. 參與人員：邀請司法單位、檢調單位、學術單位、產業界人士、全國各政風機構主管機關、本府各處暨所屬機關學校等共約600人到場聆聽並參與討論。
5. 會議流程：包含開幕、長官致詞、專題演講、茶敘休息、議題討論、綜合座談及閉幕…等。
6. 參與貴賓：○○地方法院檢察署○檢察長○○、○○地方法院○院長○○、法務部調查局

○○縣調查站○主任○○、法務部廉政署中部地區調查組主任檢察官○○○、檢察官○○○、○○市政府政風處處長○○○、本縣○副縣長、○秘書長及各處主管等約 15 人。

(八) 論壇議題：「企業誠信、社會責任與政府廉政」：

1. 主持人：○○○ (國立○○大學○○所教授兼所長)
2. 產業代表：○○工業股份有限公司○董事長○
○、國立○○大學磐石中心○執行長○○。
3. 機關代表：法務部廉政署○署長○○、○○縣政府○縣長○○。
4. 學界代表：○○大學○○系○教授○○、○○大學○○系○副教授○○。
5. 針對有關「**廉政透明機制作法**」，彙整相關文獻資料及與會代表論述提供建言，謹擇要摘述如下：

(1) 建立透明機制

建構透明的程序、決策、制度、資訊與財務公開，產生「金魚缸」效應，才能確保政府官員接受合法的課責和合宜的行事。同時，應檢討現行陽光法令規定不足之處，並做必要之修訂，凡與公共利益有關之政府決策與法令須透明化及資訊應公開化，並落實利益衝突迴避的相關法律規範，以防杜利益輸送情事的發生。

(2) 建構專業倫理守則

編製或提供業務工作專業倫理守則，使相關的公務人員有較明確的倫理方向可資遵循。

(3) 鼓勵揭弊行為

因為揭弊在許多層次上對組織和個人而言都帶有潛在風險，所以選擇此一行為須對告訴者和被告訴者雙方給予嚴謹的程序保障，亦即須嚴格落實檢舉人保護措施。

(4) 深化個體的道德責任

具備個體道德責任的人，他們對責任的認識已經超越簡單的效忠，對責任原則的理解也不再依賴於上級權威的態度，較能作出獨立的思考和正確的選擇。

(5) 型塑優質的公民文化

一個國家的公民文化與政治廉潔的關係，就如同一棵樹的樹根與樹葉的關係，唯有樹根健康，樹葉才能繁茂。

(6) 落實全民監督機制

透過縣民對於政府部門違反法律的、不正當的行為以及不合理的制度等進行監督與提出檢舉，如此方能建立廉潔效能政府並根除腐敗的現象。

(7) 建構多元反貪腐網絡體系

我國公部門在反貪、防貪作為上向來著重於公部門的主體思維，在私部門領域，如企業、社區、學校等則較缺乏，因此，如何建構多元化的反貪腐網絡體系是當前政府部門相關單位應積極著重

的課題，例如可仿效香港、新加坡所採取的互動式全方位防貪作為，逐步把視野拉大到社會當中的私部門、非營利組織、地方社群及公民；同時並把共同參與的行動者加以聯結，而型塑成一種網絡形態。另外透過跨域治理模式，讓中央在上、下級政府的垂直關係，運用跨域管理協議的機制，扮演好中立調解爭議、宏觀資源配置的調和鼎鼎角色。在地方政府彼此水平關係上，藉由跨域治理協議的運作，結合區域內的企業團體、非營利組織和地方民眾，揉合出公、私部門及公民參與的力量，以建立起互惠合作的地方策略性夥伴關係。

(8) 落實高風險貪污管理

請託關說、賄選、送紅包是貪污的三大主因。原本正當的社交禮儀，久而久之就變成陋習，因此希望能夠透過高風險貪污的管理預知弊端，也讓全民對於反貪腐的認識不是只由政府的孤軍奮戰，應擴及私部門和公民社會的加入才能提高成效，也就是要從全民教育做起。至於落實高風險貪污管理面向上，可藉由政風人員在機關內部推動各項內控措施與宣導作為，例如：執行「公務員廉政倫理規範」、「公職人員財產申報法」、「公職人員利益衝突迴避法」等陽光法案，並檢討貪瀆風險管理的漏洞，落實「標本兼治」，以協助機關完善各項預防措施，有效防制貪腐。

(九) 「陽光○○好城市-反貪倡廉廉政論壇」之實質
效益分析及對廉政研究案之助益：

1. 對本府的效益：

(1) 「陽光○○」清廉形象行銷全國：

- 「陽光○○」為○○縣政府中長期願景，縣長○○○自上任以來，帶領「創新、清廉、效能」的縣府施政團隊，積極展現施政新風格，並具體規劃多項施政目標，期能實質提升○○縣民的生活水準，達成「陽光○○」的施政理想。
- 本論壇除邀請法務部廉政署○署長參加與談，並邀請產業、官方、學界代表人士共 7 人，本縣○縣長更是全程參與，聆聽各界的寶貴建言。其他參與貴賓有司法、檢調、學術單位、全國政風機構代表及本縣機關學校等，有效傳達本縣陽光執政理念及決心。

(2) 各界提出八大建言可供本府施政參考：

經由各界貴賓集思廣益、多元思考激盪，提出上述「建立透明機制」、「建構專業倫理守則」、「鼓勵揭弊行為」、「深化個體的道德責任」、「形塑優質的公民文化」、「落實全民監督機制」、「建構多元反貪腐網路體系」、「落實高風險貪污

管理」等八大建言，可提供本府規劃如何防制貪瀆並提升廉潔政府的有效作法，協助達成清廉縣政的目標。

2. 對參與聆聽者的效益：

本論壇除全國政風人員 100 人外，約 500 餘人係本縣基層公所公務員、學校教師等，平時較少參與類似活動，近距離接觸縣長、署長及專家學者等，多數都表示很有趣，是難能可貴的經驗。另外，以下藉由部分訪談參與人員心得，除可了解本論壇之成效外，並亦提供本府日後辦理相關活動之重要參考：

- 會議內容很精彩，原以為署長演講一定很嚴肅會睡著，其實還蠻好聽的，希望以後可舉辦 1 天的課程。
- 論壇貴賓很多，希望可增加與學員互動的機會。
- 我是托兒所護士，以前從沒聽過這樣的課程，原本以為廉政署○署長演講會很無聊，沒想到很活潑、聽得懂，我第 1 次知道清潔隊員不能收紅包，以後還會想聽這樣的課程。
- 參加人員部分為公所基層公務員，會後不少人表示：從未參加過如此規模的主題性論壇，甚至有人從未聽過縣長說話，沒想到縣長很會說話，有這次經驗

覺得獲益良多。

三、綜整上述研究成果彙編「防貪指引手冊」：

(一) 彙編依據：

本處綜整「專家學者深度座談會」研究建議、「○○縣政府 100 年廉政民意問卷調查」結果、「陽光○○好城市-反貪倡廉廉政論壇」結論與民眾意見，彙編成可供機關、企業、社會大眾參考之「防貪指引手冊」。

(二) 編撰方向：

- (1) 依據「○○縣政府 100 年廉政民意問卷調查」結果，就○○縣 1084 位受訪者來說，有五成七左右（54.0%）的受訪者過去一年內並沒有到過○○縣政府或所屬機關洽公或辦理事務；而處理事務的比例除民政、地方稅務、地政較高外，其他業務與民眾的接觸度不高；民眾對○○縣政府推動肅貪、反貪工作成效的評價中，有高達 43.5% 的民眾表示「不知道/無意見」。
- (2) 依據上述問卷調查結果，有高比例的○○縣民對縣府施政項目及政風處推動肅貪反貪工作**並不熟悉**，若是針對特定業務編撰防貪指引手冊，就只有鮮少對該項業務有接觸的民眾較有興趣，而其他大部分民眾沒有興趣，會降低廣為宣傳政策、行銷反貪、肅貪業務的成果。且本府今年的廉政研究計畫案，原本即為全面性

研討本縣廉政透明度的成果報告，而非係針對特定業務，故本手冊的內容朝向一般社會大眾最能普遍接受的範圍為主。

(三) 手冊特色：

- (1) 卡通角色配合景點介紹，生動有趣：本處研擬彙編「肉圓孀陽光○○半月遊記」防貪指引手冊，以肉圓孀、添福、阿誠、肉圓伯、丫弟等5個卡通角色，一邊暢遊○○縣著名景點，一邊由肉圓孀的旅遊筆記中帶出政風業務介紹、廉政署簡介及重要法令宣導，讓活潑的遊記帶動生硬的政令宣導，使一般社會大眾皆有興趣閱讀及收藏。
- (2) 為避免以往發放宣導資料，民眾過目後往往認為沒需要而隨手丟棄的缺點，本手冊除介紹○○縣著名景點之圖片外，更加註基本介紹及服務電話、地址，讓民眾認為本手冊資訊豐富，具保留、閱讀之價值。
- (3) 藉由卡通角色遊覽本縣15處特色景點，深入淺出介紹政風業務、廉政署簡介、檢舉管道資訊、公務員廉政倫理規範、企業倫理及企業反貪、村里廉政平臺、廉政志工招募…等資訊，使一般大眾熟悉廉政作為及施政目標，達到親近民眾、行銷政策的目的。

第二篇：研究成果效益分析、專案防治及策進作為

壹、回應「○○縣政府 100 年廉政透明度研究」中「量化研究：○○縣政府 100 年廉政民意問卷調查」結果之檢討改進及策進作為：

一、 民眾對○○縣政府及所屬機關公務人員服務品質及辦事效率之評價及檢討改進作為：

(一) 「受訪者對○○縣政府及所屬機關公務人員服務品質的評價」調查結果：題目 2-1：受訪者對○○縣政府及所屬機關公務人員服務品質的評價：有九成一左右縣民對本府服務態度感到滿意，顯示本府推動清廉縣政、陽光便民的宗旨已獲得民眾一致的肯定。

(二) 「受訪者眾對○○縣政府業務承辦人員辦事效率不滿意」調查結果：題目 2-6：受訪者中對○○縣政府業務承辦人員辦事效率不滿意：民政業務所佔比例為 31.3%（第 1 名）；地方稅務比例為 16.4%（第 2 名）；社會福利業務比例為 14.9%（第 3 名），比例較高。

(三) 「受訪者認為○○縣政府及所屬機關服務品質需要優先改善的地方」調查結果：題目 2-7：受訪者認為○○縣政府及所屬機關服務品質需要優先改善的地方：地方稅務比例為 4.5%（第 1 名）；民政業務所佔比例為 4.1%（第 2 名）；社會福利業務比例為 3.2%（第 4 名），比例較高。

(四) 針對提升服務品質及辦事效率部分，由民政處、地方稅務局及社會處提出改進方案，並於本府「100年第3次廉政會報」中報告，以下為檢討改進報告：

※民政處檢討改善報告※

壹、戶政部分：

戶政單位服務滿意度，歷年在政府各項民意調查結果，均居全國之冠，此次○○大學所作問卷調查，將戶政、殯葬、兵役業務歸併民政項下統計，無法確知戶政服務態度及辦事效率不滿意所佔比例值及原由，惟為享有戶政服務高滿意度的榮耀，仍將引為借鏡，並繼續秉持「戶政以民為尊、服務親切有禮」的企業化政府經營理念，不斷提升服務品質，茲訂定精進目標如下：

- 一、持續蒐集並積極瞭解民眾對戶政服務滿意及不滿意原因，俾作為後續檢討改進之準據，暨督促戶政事務所人員，以維持戶政服務之高品質。
- 二、加強承辦人員各項在職教育訓練，提升專業核心能力，以增進行政效率，獲得民眾的支持與認同。
- 三、要求承辦人員本同理心，以最誠摯、最親切、最佳的服務態度及熱忱為民服務。

貳、殯葬部份：

為提升本縣殯葬業務之服務品質，茲訂定精進目標如下：

- 一、積極養成殯葬業務從事人員專業知能精進，敦聘殯葬專業老師對本縣殯葬禮儀服務業及殯葬設施管理單位進行考核評鑑及業務講習，以督促從業人員提供更高之服務品質，並增進行政效率，獲得民眾的支持與認同。
- 二、要求承辦人員本同理心，以最誠摯、最親切、最佳的服務態度及熱忱為民服務。

參、兵役部份：

為提升本縣兵役業務之服務品質，茲訂定精進方案如下：

一、兵役徵集業務精進方案：

- (一)、建立當年次役男及應屆畢業生役男於6月底前完成體位判等作業機制。
- (二)、提升徵兵檢查品質，降低役男入營驗退率。
- (三)、增加徵兵檢查委員會判定次數，以提升體位判等效率並縮短役男待兵期。
- (四)、兵籍調查時，增加役男「提早入營意願調查」，俾利安排體檢，以提升儘早入營率。
- (五)、「針對首次辦理且急需免役證明書的民眾，提供文到隨辦隨發的服務。」

二、兵役權益業務精進方案：

- (一)、加強宣傳本府服務專線：○○-○○○○○○○○、○○-○○○○○○○○「電話到，服務就到」措施，即時提供在營服役役男相關協助，提升服務滿意度。
- (二)、敦促各公所業務承辦人於役男入營後積極主動調查

家況，以即時提供協助，並透過講習或集會場合加強宣導在營服役役男不能維持生活家屬生活扶助措施，落實「政府關心、家屬放心、役男安心」三心政策。

(三)、不定期到新兵訓練中心關懷入營服役子弟兵，協助解決服役問題。

(四)、積極規劃替代役男公益服務，落實替代役男「愛心」、「服務」、「責任」、「紀律」四大服勤理念，以提升政府服務形象。

※地方稅務局檢討改善報告※

一、前言

本局主要負責地方稅之稽徵業務，稅捐稽徵工作就徵納雙方立場而言，常是對立的，基本上徵稅是一項「吃力不討好」的工作，但本局長期以來一貫秉持「以客為尊」、「愛心辦稅」的理念，主動服務民眾以維護納稅義務人權益。在稅務廉政工作上，朝「專業」、「進取」、「創新」目標努力，積極推動稅務廉政、服務、效率工作，爭取民眾信任，是本局主要目標。

二、100 年廉政透明度研究報告分析

依縣府 100 年廉政透明度研究報告顯示，有九成一左右之縣民對於服務態度感到滿意，其中受訪民眾表示過去一年內到過○○縣政府洽公辦理之事務，本局所占比例為 15.3% (第 2 名)，表示民眾到縣府各單位洽辦事

務，本局接觸民眾洽詢有關稅務問題之次數高居第二，這也同時反映在「辦事效率」及「服務品質」二方面：

	滿意	不滿意
辦事效率	14.4% (第2名)	16.4% (第2名)
服務態度	14.0% (第2名)	14.9% (第2名)

有關「辦事效率滿意度」及「辦事效率不滿意度」部分，本局所占比例分別為 14.4% (第 2 名) 及 16.4% (第 2 名)；另「服務態度滿意度」及「服務態度不滿意度」部分，本局所占比例為 14.0% (第 2 名) 及 14.9% (第 2 名)。上開調查研究報告，本局在辦事效率及服務態度方面均排序第二名，表示均頗受民眾肯定，但在不滿意部分，亦也排序第二名，表示亦尚有改善空間。此結果顯示稅務單位「吃力不討好」的一種機關效應。但本局仍持續檢討各項業務，與時俱進，開發創新便民措施，強化服務效能，滿足民眾的需求，以達簡政便民的效果。

三、針對上開報告，本局研提相關改善方案或精進目標如次：

(一) 辦事效率方面：

1. 為簡化使用牌照稅免稅作業，提昇效率、節省人力、郵資及擴大便民服務，由原採每日收件，次日審核後再核發免稅核准書方式，改採如審核資料無誤，即當下核發免稅核准書。
2. 民眾土地移轉申報土地增值稅時，主動提醒並輔導地價稅自用住宅優惠稅率之申請。
3. 將房屋稅及地價稅自用住宅申請書表簡併，一次滿

足民眾之需求，並免民眾檢附相關證件，由本局透過戶地政電子閘門自行查調資料，不僅方便民眾申辦保障權益，更達到節能減紙，降低行政成本。

4. 地價稅道路用地減免，只需土地所有權人 1 人提出申請，核准後主動通知其他共有人適用減免地價稅，免再由其他所有權人提出申請，簡政便民。
5. 藉由跨機關合作，免除拍定人往返稅務局及各地政事務所，辦理有關權利移轉證明書查註工程受益費欠費情形。
6. 案件處理流程主動回應，網路申報案件，可至原申報系統內「申報與查詢」項，查詢申報案件之處理進度，並於案件須補正或處理完竣後，以電子郵件即時通知申報代理人，請立即補正或下載列印繳款書或免稅證明書。
7. 為落實節能減碳政策並提升行政效率，本局積極與縣府地政處協調並取得該處同意，改以電子檔代替紙本遞送網路申報土地現值申報書第一聯予各地政事務所。
8. 加速各單位自動轉檔退稅作業流程，由原作業時程 28 天縮減為 16 天。
9. 每週辦理民眾臨櫃申請退稅 1 次增加為 2 次，由原作業時程 15 天縮減為 11 天。

(二) 服務態度方面：

1. 以單一窗口全功能服務為基礎，要求各業務單位對於民眾申請案件加快處理速度及研提流程簡化手

續，對於應攜帶或補附證件應一次向民眾說明清楚，免得來往奔波，徒惹民怨。

2. 辦理地方稅法規、實務研習及為民服務訓練講習，邀請專家學者演講，以提高專業智能，提升服務品質。
3. 每月不定時測試員工電話禮貌，對測試結果不佳單位，責其改善。另為加強電話禮貌，期客觀公正性，實施跨機關電話服務測試，100年9月至12月由國稅局○○縣分局及○○監理站進行測試，以提升本局員工電話禮貌服務。
4. 持續推動網路申辦服務（41項網路申請、12項網路預約），24小時全年無休，提升e化服務效能。
5. 購置身分證掃描器，民眾查調資料核對身分證後影印留存紙本，將改採掃描建檔免再影印，縮短作業時間及節能減碳。
6. 研發非臨櫃繳稅等6項線上查詢系統，並加強推廣地方稅網路申報，以網路代替馬路，達到簡政便民。
7. 研提創新「電話語音查詢服務專線」，納稅義務人透過此服務可不受時間限制，隨時查詢本人是否有欠稅，省時又便利。
8. 派駐人員於行政執行處，便利納稅義務人至該處開立稅單，繳納稅捐，並解答納稅義務人有關稅務之各項問題，避免納稅義務人舟車勞頓，節省時間。
9. 持續秉持愛心辦稅，服務納稅義務人精神，針對申請復查案件，不厭其煩逐案與申訴人溝通協談，化

解申訴人之疑慮，主動撤回復查。

10. 納稅義務人因經濟因素，繳納全部稅款確有困難，主動輔導納稅義務人向行政執行處辦理分期繳納，有效解決納稅義務人繳納稅捐之困難。
11. 由各單位定期舉辦案例分享經驗傳承，針對承辦人員所遇特殊案件、如何協調安撫納稅義務人等經驗分享，不僅為教育訓練之一環，亦能有效強化服務品質。
12. 嚴格要求同仁遵守上班紀律，並設值日櫃員台，如遇承辦人請假或差勤時，協助處理業務並落實職務代理人制度。
13. 關懷身障者，整合稅務、監理、社福業務，組成三角服務網：
 - (1) 整合前，機關各司其職，民眾往返奔波。

身心障礙者車輛免徵使用牌照稅及退稅申請之受理單位為稅務機關，惟須檢附證件分屬監理、社福機關業務。
 - (2) 整合後，民眾 1 次辦妥，免奔波。
 - I. 稅務單位與社福單位

每月運用程式批次將已屆重新鑑定日期資料與社會處「社會福利管理系統」之身心障礙者基本資料檔交查比對，無需逐筆查對，簡化作業並提高行政效率。如業已重新鑑定者，即更正免稅管制檔，主動准予繼續免稅，免除納稅人須檢附證件至本局往返奔波之苦。

II. 稅務單位與監理單位

- A. 委由○○監理站代收持有汽車駕照之身心障礙者，限名下所有 1 輛車免徵使用牌照稅及退稅之申請，再轉由稅務局審核。
- B. 本局協助辦理身障者放棄駕照
針對持有汽車駕照之身心障礙者，因故已無法駕駛改辦理一戶一輛案件，須放棄駕照，由本局代收放棄駕照之申請並傳真監理站，監理站以最速件核定再回傳本局，作為免稅依據。
- C. 本局協助辦理行、駕照地址變更
受理身心障礙免稅案件時，併同受理行、駕照地址變更，作為免稅依據。

四、結論

稅捐稽徵工作，雖是一項「吃力不討好」的工作，但本局仍秉持「愛心辦稅」的理念，處理公務時隨時注意服務態度，任勞任怨，以奉公守法、犧牲奉獻的精神，建立以納稅義務人為中心的服務觀念，為納稅義務人提供最佳服務，以贏得納稅義務人好感與合作，又能兼顧稅收徵績，為成為「清廉」、「陽光」的行政團隊而努力。

※社會處檢討改善報告※

壹、前言

國家競爭力之強弱，是國家立足國際社會的關鍵，而提昇國家競爭力，須從加強廉政工作著手，也是當前政府再造工作的基礎工作。根據近期多項的民意調查統計資料中發現，社會多數民眾主觀感受，對「政府清廉度」之改善，仍有相當大的期許，如何使民眾與政府間形成一股清明風氣，是我們每一個公務員責無旁貸的使命。

本府為「檢肅貪瀆、增進行政效能、提升服務品質、加強為民服務」，以提升民眾對縣政之期待，及實際感受到服務水準的提高及服務效能的提升，特委託○○大學○○調查中心辦理 100 年廉政透明度研究，其含「辦事效率」及「服務品質」等項目，以瞭解本縣縣民對對本府服務態度的滿意及廉政推動的成效。

貳、案件陳述

- 一、受訪者對○○縣政府業務承辦人員辦事效率不滿意部分，社會福利業務比例為14.9%（第3名）。
- 二、受訪者認為○○縣政府及所屬機關服務品質需要優先改善的地方部分，社會福利業務比例為3.2%（第4名）。

參、目前民眾反應情形：

- 一、依行政院研究發展考核委員會100年9月22日～24日委託「○○○民意調查股份有限公司辦理「民眾對政府服務品質滿意度看法」，一般民眾申請或接受社會福

利服務，受訪者對於滿意度之表達，其落在非常滿意及還算滿意的區間佔70.1%，可見一般民眾對政府執行社會福利服務的十分肯定。

二、針對「受訪者認為○○縣政府及所屬機關服務品質需要優先改善的地方」部分，本處本著服務民眾為依歸，目前辦理情形如下：

- (一) 本處工作人員秉持專業知識供民眾電話諮詢，不僅回答民眾問題，更主動探查其需求，主動告知其相關權益，並且力求給予民眾完整資訊，避免民眾來回補件之情形。另委託○○服務品質管理訓練機構進行電話禮儀訓練及稽核調查，瞭解本處工作同仁與民眾互動的狀況，並於每月檢討各科電話禮儀的優缺點，進行檢討。
- (二) 工作人員與志工皆會主動招呼民眾引導辦理，若證件不齊或資格尚未符合，工作人員會盡心為民眾思考便民之方式，協助辦理。
- (三) 民眾於洽公時，發放社會福利各項宣導文件，使其瞭解本縣社福施政內容。
- (四) 本處具備無障礙走道、服務台、民眾洽談區、申請須具備文件說明表等皆可增進民眾使用服務之便利性。
- (五) 本處的貼心服務頗獲民眾肯定，並有民眾函文內政部表達感謝之意，或於答客問留言，或寫信，或辦理會議活動，或傳mail或在網路po留言表達感謝之意。

三、針對「受訪者對○○縣政府業務承辦人員辦事效率不滿意」部分，目前辦理情形如下：

- (一) 一樓身心障礙福利科民眾服務台設有單一窗口，有專人專線為民眾提供即時的整合性服務諮詢，每日服務人次約80人次，包含電話諮詢60人次與民眾親自洽詢20人次。民眾辦理身障手冊（換、補發）與停車識別證（核、換、補發），臨櫃辦理僅須10分鐘即可完成，以避免民眾等候過久或來回奔波。
- (二) 一樓及六樓大門皆設有社會福利服務台提供諮詢各項福利服務諮詢，工作人員會於第一次告知時給予周詳資訊，以利民眾一次檢齊文件辦理。若民眾欠缺戶口名簿，會引導其至對面的戶政事務所申請戶籍謄本，避免民眾來回奔波。
- (三) 民眾詢問各項補助之辦理進度，工作人員皆會為其查詢，必要時並主動回電告知。
- (四) 本處針對各項福利服務訂有申請作業流程及需附申請表件等。
- (五) 為達簡政便民及簡化發放婦女生育補助時效，自100年9月2日起改由各戶政事務所於受理出生登記時同時受理生育補助申請，符合資格者立即由戶政所主任等當場發放現金補助一萬元。

肆、未來精進措施：

- 一、加強宣導，各項福利服務申請流程及需附申請表件等，以減少民眾申請各項福利退件，及簡短申請時程，提

升本處行政效率。

- 二、重新檢視申請流程，並協調相關單位，以簡化申辦流程，如近期本處將推動「跨機關資源整合服務系統」，採「一站到底服務平台」以簡短申辦時程。
- 三、本處將於擴大處務會議中，加強同仁對民眾服務品質，並鼓勵同仁將心比心的同理心來服務民眾，以使民眾對社會處有更多的信任與滿意。

伍、結語

本處為提升政府公共服務的尊嚴與價值，重視公民、公民權，以及公共利益等價值內涵及實踐。本處同仁除了提供公部門服務給社會大眾之外，更應運用公民對話與公民參與等方式，強化社會公民精神。修正公部門管理之精神基礎，同時鼓勵社會大眾合作、參與，甚而投入廣泛概念下之社會行政與社會政策運作。期以全民參與之動態整合模式，建立更具回應性與課責性的現代化福利政府，共創公民社會，強化國家競爭力。

未來本處仍本著服務民眾為依歸，積極創新及簡化行政流程，以提升行政效率及效能。

- 二、「受訪者不會提出檢舉的原因」調查結果及檢討改進作為：

(一) 「受訪者不會提出檢舉的原因」調查結果：題目 4-3:「受訪者不會提出檢舉的原因」中，「事不關己，沒必要檢舉」為第 1 名(30.3%)、「怕遭到報復」為第 2 名(25.2%)、「司空見慣，檢舉也沒用」為第 3 名(22.9%)。另外值得注意的是，「不知道該如何提出檢舉」佔受訪者 18.2%。

(二) 本處陽光法案科及查處科提出之精進改善方案如下：

1. 在多元宣導方面：依據「政風機構推動廉政宣導及社會參與實施方案」持續推展社會參與活動，促進與民眾互動交流，喚起反貪公民意識，積極推動公共部門以外的個人與團體參與預防和打擊貪腐行列，鼓勵人民參與監督政府，並培養公民反貪意識，宣導民眾對貪腐採取「零容忍」態度，促進勇於具名檢舉。
2. 藉由本縣舉辦大型活動人潮匯集之機會，以遊戲、表演等活潑的動態活動，宣導檢舉管道，以推廣民眾善加運用。
3. 將多元檢舉管道訊息印製於「陽光情報」、「防貪指引手冊」等文宣資料中，以夾報廣送或辦宣導活動時發放給民眾，提高民眾了解檢舉相關資訊。
4. 受理檢舉之有效溝通與處理：

受理檢舉之有效溝通與處理將是提升民眾滿意度最佳管道，本處除執行 100 年「提升民眾滿意度」創新方案各項作為外（24 小時受理民眾陳情案、接獲陳情 2 日內與陳情人聯繫、非屬政風案件之陳情案，迅速移由業管單位處置回覆；政風案件處理中及結案前，主動聯繫陳情人，告知處理情形及結果），亦將持續遴選適當同仁成立跨單位之查處業務專精小組，以聯合辦案觀念，集中專精人力投入查處計畫目標案件，展現政府反貪決心。

三、「受訪者對○○縣政府推動肅貪、反貪工作成效滿意度評價」調查結果及檢討改進作為：

（一）「受訪者對○○縣政府推動肅貪、反貪工作成效滿意度評價」調查結果：本處題目 5-1：「受訪者對○○縣政府推動肅貪、反貪工作成效滿意度評價」問題中，「滿意」佔 41.7、「不滿意」佔 14.5、「不知道、無意見」佔 43.5。

（二）關於反貪工作成效之檢討及精進改善方案：

1. 對於「反貪工作成效滿意度評價」，43.5% 民眾不知道或無意見，顯示近半民眾對於獲得反貪腐資訊的管道尚待加強。本處於 100 年辦理多項反貪宣導活動如：「2011 慶元宵反貪倡廉宣導」、「100 年植樹節反貪倡廉專案宣導」、「100 年○○慶端陽反貪倡廉專案宣

導」、「建國百年陽光○○好城市廉政嘉年華活動」、「○○媽祖遶境祈福廉政宣導活動」…等，皆是利用本縣舉辦大型活動人潮匯集之機會，宣導政府積極反貪倡廉、端正政風訊息，以多元管道方式傳輸正確之廉政觀念，同時宣導檢舉管道，以推廣民眾善加運用，有效提升服務品質及廉潔效能績效。未來在辦理社會參與廉政宣導中，將讓更多民眾了解本府於此領域的成果。

2. 配合法務部廉政署推廣「廉政平臺」，藉以深入基層與民眾互動聯繫，發掘民隱民瘼，研提業務革新措施，有效落實「反腐敗」、「反浪費」、「除民怨」之廉能政策目標。

四、「受訪者認為○○縣政府公務員貪污情形較嚴重之項目」調查結果及檢討改進作為：

- (一) 「受訪者認為○○縣政府公務員貪污情形較嚴重之項目」：題目 3-2：「受訪者認為○○縣政府公務員貪污情形較嚴重之項目」：工程採購所佔比例為 26.1%（第 1 名）；河川砂石所佔比例為 14.8%（第 2 名）；都市計畫所佔比例為 12.5%（第 3 名）；警務及建管所佔比例為 11.4%（第 4 名）。
- (二) 本處綜整上述調查結果，擇選出機關 4 項受民眾關注之「易滋弊端業務」：「瀝青（AC）混凝

土道路工程」、「公務車輛油料管理業務」、「公有零售市場管理業務」、「公有財務管理業務」等4項業務，辦理業務稽核並提出改進措施，相關興革意見均陳報首長核准並移請業務單位參考改進：

1. 瀝青（AC）混凝土道路工程：本處為瞭解本縣轄內鄉鎮市瀝青混凝土道路工程有無偷工減料情形發生，爰結合本府施工查核小組及各鄉鎮市公所政風室舉辦「○○縣政府辦理瀝青（AC）混凝土道路工程業務專案稽核」，透過實地抽驗稽核之方式，輔以專案政風實況問卷調查，瞭解本縣基層鄉鎮公所瀝青（AC）混凝土道路工程施工品質及相關可能待改進的事項，研擬具體興革建議，提供業務單位參考，避免可能弊端發生。
2. 公務車輛油料管理業務：公務車輛油料管理業務：為避免行政資源遭不當私用及落實防弊機制，本府政風處遴選具備相關業務稽核專長之政風室主任組成專案小組，以本府各處公務車輛油料採購、使用管理、加油數量及油料核銷為稽核範圍，瞭解使用管理機制是否符合公務用途及有無不當浪費等情，以期透過書面及實地檢核，瞭解業務執行情形及針對應興應革事項，研擬具體策進作為，提供業務單位參考，避免可能弊端發生。

3. 公有零售市場管理業務：目前一般的傳統零售市場經營，大多會面臨到社會經濟型態轉型的問題。本處結合所屬政風單位，針對各公所經營傳統零售市場所發面臨的問題，辦理業務稽核並提出興革善建議，如競爭的壓力、自治組織規章引據失當、市場地理區位條件的變遷、經營效率不彰、市場硬體設施欠缺、市場動線規劃不當...等。
4. 公有財務管理業務：公有財務管理業務：機關財產管理之良窳，在於稽核與列帳制度之建立完善與否，依財產管理相關規定辦理，財產保管人員必能注意其所經管之公有財物，而非以事不關己之心態淡然處之，如此當能減少公物之毀損及遺失。為因應政府「反浪費」政策，本府政風處暨所屬政風單位從公有財產管理制度、作業流程、法令規章、執行人員等相關環節，檢視各類財產是否有使用管理不當、法令不明或侵占貪瀆等不法情事。期能透過內控機制，杜絕「公器私用」所造成侵占、貪瀆不法情事之發生；並革除公務員「浪費公帑」積習，養成「珍惜資源」、「物盡其用」之良好操守與習性。

(三) 另外，「建築管理業務」在歷年問卷調查中，受訪者認為○○縣政府公務員貪污情形較嚴重之項目，「建管」所佔百分比皆不低，可見

一般民眾對建管業務的清廉度觀感仍有改進的空間。故本處特別就建築管理業務辦理專案研討，以「建造執照」及「使用執照」是否依法審核核發業務，採案卷調閱、資料勾稽、實地抽查、問卷調查及電話訪查等方式，稽查各項程序是否合法、適當，探訪民眾的優劣意見，並將稽核缺失及建議事項分成法規面、制度面及執行面 3 大部分，提供給建設處參採改進，期能有助推動業務之興利防弊，加速建照核發流程，進而帶動本縣建築產業發展，使○○縣真正成為陽光清廉好城市、出外人的好所在。以下為詳細專題說明：

【專案防治報告：○○縣政府易滋弊端業務-建築管理】

一、法規面

(一) 為配合本府組織自治條例相關編制及名稱之修正，本府法制處已函請各單位配合完成行政規則之法定修正程序(97年2月18日府法制字第0970032087號函參照)，但本處抽查建設處部分行政規則尚未配合修正發文，說明如下：

1. ○○縣建造執照及雜項執照簽證作業執行要點：請修正「建設局、建築管理課、課長」…等名稱。
2. ○○縣建造執照及雜項執照(含變更設計)簽證案件抽查處理原則：請修正「建設局、

局長、建築管理課」…等名稱。另第 10 點關於複核會議小組成員部分之『城鄉發展局』代表二人，因該局已不存在，請一併修正。

3. ○○縣建築物恢復使用及供水供電審查作業要點：請修正「建設局、本府相關局、室」…等名稱。
4. ○○縣建築物公共安全檢查簽證及申報業務審查作業要點：請修正「建設局、使用管理課」…等名稱。
5. ○○縣建築物公共安全檢查申報案件複查執行要點：請修正「建設局」名稱。
6. 本處係以抽查方式發現建設處尚有部分行政規則未修正改制後名稱，建請建設處重新檢視所屬法令並修正之。

(二) 建議修正「○○縣建造執照及雜項執照(含變更設計)簽證案件抽查處理原則」部分規定：

1. 依「○○縣建造執照及雜項執照(含變更設計)簽證案件抽查處理原則」第 3 點及第 5 點規定，如請公會協助審查有困難，應修正處理原則並研擬其他公開透明之方式；但若由建設處自行抽查審核，請考量人力及專業性。
2. 依據「建造執照及雜項執照規定項目審查

及簽證項目抽查作業要點」第 6 點規定審查結果如無正當理由逾期未改正之處分方式，但僅敘述本府得註銷執照並依相關規定辦理，程序不夠清楚，如遇個案發生時應如何處理？如標題陸之案例一即為起造人遲不辦理變更設計導致案件延宕又衍生事端。

3. 依據「建造執照及雜項執照規定項目審查及簽證項目抽查作業要點」第 8 點規定每年度累積不合格案件達三次以上者，簽證建築師應依相關規定辦理，建議明訂「相關規定」之處理方式。
4. 應訂定個案主動抽查程序：
若個案有需複審必要但未經程序抽到，不宜逕行將之列入抽查範圍，應於處理原則中訂定個案抽查方式，並公告原因，如本案係被民眾檢舉、經議員質詢...等，否則會被質疑抽查不公。
5. 建議訂定發照後的抽查時間：
建造執照核發後廠商即開始施工，若太晚抽查，抽查後又發現需要變更設計事項，可能會影響廠商施工進度甚至需拆除工項而造成民怨，最好能明訂發照後縣府應於多少日內完成抽查並將結果通知相關人等，讓廠商有應變的準備，相信會是個受

民眾歡迎的措施。

(三) 建議修正「○○縣建造執照及雜項執照簽證作業執行要點」部分內容：

本要點關於簽證案件之抽查方式已不符「○○縣建造執照及雜項執照（含變更設計）簽證案件抽查處理原則」之規定，請一併修正。

二、**制度面**

(一) 建築執照分文制度的檢討：

因目前建造執照及使用執照皆採依序分文，無轄區制度，可避免承辦人與轄區太熟稔致生弊端，可謂立意良好，但依掛號時間會產生建照、使照由同一承辦人員審查情形。本次稽核時發現，建造執照授權由承辦人決行的比例甚高，且按抽查件數中「書件不齊或填載錯誤」之缺失比例，建造執照達 18%，使用執照達 20%，因為由同一人承辦至決行發文，容易發生書件不齊或填載錯誤情形。目前建造執照有按比例抽查複審，但使用執照沒有，本處建議建設處針對書面缺失比例甚高部分可研議複審制度或提高決行層級，另建議可改變使用執照之分文方式，盡量不要由同一承辦人辦理同一案件之建造執照及使用執照發照，可間接達到複審的效果。

(二) 協審制度探討：

1. 協審的法源：

依據建築法第 34 條第 1 項規定：「直轄市、縣（市）（局）主管建築機關審查或鑑定建築物工程圖樣及說明書，應就規定項目為之，其餘項目由建築師或建築師及專業工業技師依本法規定簽證負責。對於特殊結構或設備之建築物並得委託或指定具有該項學識及經驗之專家或機關、團體為之；其委託或指定之審查或鑑定費用由起造人負擔。」所以條文中係針對『特殊結構或設備之建築物』委託審查，但目前本縣未僅針對『特殊結構或設備之建築物』委託公會協審，且內政部及本縣皆未對「協審」業務訂有相關法令規定，故委請公會協審建造執照之法源尚未明確。

2. 協審的法律地位：

(1) ○○市政府作法：

○○市政府自民國 97 年 10 月 1 日起才開始協審制度，但委託協審的部分僅為審查行政資料項目，不含技術部分。○○市政府認為公會協審建築師是建管處人力之延伸，雙方簽訂行政契約，將原屬建管處應執行之部分「審查事項」委由公會建築師協助辦

理，公會審視過的項目建管處不再審視，但建築執照准駁之法律效果歸屬於市政府。將公會協審建築師認為是建管處人力之延伸的角色定位，類似行政法之「行政助手」，公會與第三人不會發生法律關係；但公會審視過的項目建管處不再審視，又類似行政法之「受委託行使公權力」，協審建築師可能會有公務員地位，有公務員服務法、貪污治罪條例等法令之適用。至於到底該如何定位目前該市仍在研擬中。

(2) ○○縣政府作法：

○○縣政府自民國 88 年起即有協審制度，基於技術和行政分立的立場，該縣將協審建築師定位在協助建築師簽證，協審建築師審核簽證範圍之圖說後進行封圖，封圖後建管科才受理掛號後進行行政審查的部分，平均發照日為 8 至 9 天。如此，技術和行政的權責非常明確，發生爭議時也很容易釐清分屬技術或行政之責任。

(3) 本府作法：

本府目前比較類似○○縣政府的作法，將協審建築師定位在協助建築師

簽證，比較不會有到底是「行政助手」或「受委託行使公權力」等複雜的法律問題。但本府技術和行政的權責不像○○縣政府劃分之明確，本縣目前由2位承辦人會同建築師公會辦理建造執照審查事宜，執照掛號後依序由輪值之2位同仁辦理審查作業，但未封圖，審查時同仁也會審查圖說，若發生爭議時，容易發生本府也有審核圖說是否需一併負責的爭議（如標題陸之案例四）。

3. 協審的責任：

(1) ○○市政府作法：

由建築師公會自行訂定「審查人員作業規範」，內容包括審查作業程序、自律作為、考核要點及自律公約。例如：禁止利用審查時招攬相關業務、應迴避義務、保密原則等；每個月並將審查人員姓名、審查結果及列舉不合規定內容公開上網週知。

(2) ○○縣政府作法：

○○縣政府訂有「○○縣政府辦理建築師簽證發照考核處理原則」，針對簽證建築師及協審建築師皆訂有考核及處罰規定。該處理原則將審查項

目分為 A、B、C 等 3 類，B 類簽證項目各項有缺失者協審建築師記缺失 1 點，C 類簽證項目各項有缺失者協審建築師應停止協審 1 年，另外 1 年內累計缺失點數達 10 點以上者，停止辦理協審半年。

(3) 本府作法：

本府目前未訂定相關考核規定，而本次書面閱卷時發現協審缺失或疑義部分比例達 17%；除漏未簽章情形外，尚有審查表勾選與附件不符、審查表無詳實填列等問題。本處非建築專業人員，僅能從簽章、審查表勾選等書面行政項目稽查，缺失率已達 17%，那施工圖說及設計是否符合「建築技術規則」等專業部分是否尚有缺失也不無可能。建議建設處針對協審部分也能訂定相關考核規定，以提高協審品質。

4. 協審是否需由機關補助經費：

(1) ○○市政府作法：

○○市政府係以政府採購法之招標方式，以每件 4500 元發包給「○○市建築師公會」。

(2) ○○縣政府作法：

○○縣政府係以政府採購法之招標方式，以每件大約 6000 元發包給「○○縣建築師公會」。

(3) ○○縣政府作法：

○○縣政府並未提撥任何經費給公會，僅由公會發給協審建築師車馬費。但據該縣建管同仁表示，在桃園縣，協審案件是建築師都很樂意參與的工作，除了可以為簽證把關責任外（○○縣採封圖制），建築師本身藉由協審案件可以熟悉法令規定及行政流程，對建築師而言是充實自我經驗很好的來源，所以他們不介意縣府有無補助經費，對於縣府訂定的「○○縣政府辦理建築師簽證發照考核處理原則」也同意遵守，因為對他們來說若被停止協審是一種損失。

(4) 本府作法：

據了解本府目前並沒有補助相關經費，至於是否需補助公會經費以增加協審意願並提高其責任，請建設處考量經費預算、本縣環境及其他縣市作法另行評估。

5. 其他(鼓勵建築師參與協審並訂定自律規範)：

依目前的建築師簽證制度，建築師所負擔的簽證責任極為重大，建築師所提出的建造執照申請圖說必須符合現行建築法規設計，否則建築師若因故意疏失，造成建照圖說不符法令規定時，其責任皆須自行負擔。若是案件有經建管單位抽查還有修正機會，但若是未被抽查，而使錯誤繼續延伸，將造成施工糾紛或安全問題等嚴重後果。而經由公會的協審，可使簽證項目有被審查的機會，對建築師而言是有利的制度，故建議與公會溝通時，朝此方向建議公會應參酌其他縣市做法，訂定相關自律規範及考核要點，加重協審建築師的審查責任，使協審作業更嚴謹、更有功能。

(三) 建造執照簽證及抽查制度探討：

1. 簽證制度：

建築法第 34 條明訂：「主管建築機關審查或鑑定建築物工程圖樣及說明書，應就規定項目為之，其餘項目由建築師或建築師及專業工業技師依本法規定簽證負責」，明確劃分專業技術與行政部門之權責。而主管建築機關審查項目僅就有關都市計畫與土地使用分區及其他有關公共安全、交通、衛生等影響公益之規定項目進行審查，其餘項目由建築師及專業技師簽證負責，以簡化申請手

續，縮短建造執照申辦時間。

2. 抽查制度：

為防範因建築師違法或疏失之簽證，而行政機關宥於技術與行政分立原則，未為審查導致核發有瑕疵之建造執照，乃併行建造執照抽查作業機制，內政部訂有「建造執照及雜項執照規定項目審查及簽證項目抽查作業要點」，本府亦訂定「○○縣建造執照及雜項執照（含變更設計）簽證案件抽查處理原則」。抽查內容包括「建造執照及雜項執照建築師簽證表」所訂經建築師簽證之項目。

3. 建築管理科目前做法：

當建造執照申請案累積至一定數量後，由承辦人將案件編號後依「○○縣建造執照及雜項執照（含變更設計）簽證案件抽查處理原則」第3點抽查方式（例：5層以下非供公眾使用之建築物每10件抽1件以上、5層以下供公眾使用之建築物每5件抽1件以上）之原則，由協辦同仁製作籤單，由承辦人抽籤，抽完籤後將案件分送給各同仁審查，審查時如發現缺失再交由原承辦人處理，但有時會依個案需要主動抽查個案。

4. 本府目前抽查方式未依上開要點辦理（程序不公開）：

依「○○縣建造執照及雜項執照（含變更設

計)簽證案件抽查處理原則」第3點及第5點規定：「每月第二、第四個星期下午二時整(遇假日順延)，由○○縣政府及台灣省建築師公會○○縣辦事處代表，公開辦理2個月內核准案件之抽查作業。」、「本抽查作業審查採集中會審方式，由本府建管人員一人及公會代表二人組成抽查小組予以審查；公會代表建築師對自己承辦之案件應予以迴避，並得通知設計建築師列席說明。」但本府目前未依上開規定辦理，而由承辦人與協辦自行抽籤，若請公會協審有困難，請建設處應修正處理原則並研擬其他公開透明之方式。

5. 抽查之專業性是否足夠：

抽查內容除行政程序外，尚包括「建造執照及雜項執照建築師簽證表」所訂經建築師簽證之項目。但目前建管科係由承辦人自行進行審核，因為不是每個承辦人都有建築師資格，是否能審查建築師簽證部分令人擔心。

6. 抽查紀錄未公告週知：

依「○○縣建造執照及雜項執照(含變更設計)簽證案件抽查處理原則」第3點規定：「抽查作業完成後，應做成抽件紀錄，公告通知」，建設處目前並未將抽查結果公告，建議可參考○○縣政府作法，以公示本府抽

查作業之公正性，杜絕外界疑慮。

7. 未依規定辦理建築師處分事宜：

依「○○縣建造執照及雜項執照（含變更設計）簽證案件抽查處理原則」第 8 點規定：「每一案件簽證項目經抽查有下列情形之五點以上者，視為不合格之案件。每年度累積不合格案件達三次以上者，簽證建築師應依相關規定辦理。」經本次稽核結果，建設處並未落實處分事宜。

8. 需要抽查之個案處理：

若個案有需複審必要但未經程序抽到，不宜逕行將之列入審查範圍，應於處理原則中訂定個案抽查方式，並公告原因，如本案係被民眾檢舉、經議員質詢...等，否則會被質疑抽查不公。

9. 無教示規定：

(1) 依據「建造執照及雜項執照規定項目審查及簽證項目抽查作業要點」第 8 點規定：

「起造人申請建造執照或雜項執照案件經主管建築機關抽查認為不符規定，經通知改正如有異議者，應於通知改正期限內申請複核。主管建築機關應於十日內將複核結果通知起造人，必要時應召開複核會議並視實際情形邀請起造人及建築師或相關技師公會參加。起造人對複核結果仍有異

議時，應由主管建築機關於七日內報請上級主管建築機關處理。」

(2) 另依據「○○縣建造執照及雜項執照（含變更設計）簽證案件抽查處理原則」第 6 點：「審查結果若有不符規定者，應通知起造人及設計建築師限期改正或辦理變更設計，必要時得依法勒令停工；經通知改正，如無正當理由逾期未辦理變更設計者，本府得註銷該執照並依相關規定辦理。」

(3) 本次稽核時發現抽查缺失通知廠商補正時，未於公文中加註上開內容，如標題陸之案例一，導致案件延宕，衍生後續事端。

10. 抽查務必要在發給建造執照後儘快完成：

建造執照核發後廠商即開始施工，若太晚抽查，抽查後又發現需要變更設計事項，可能會影響廠商施工進度甚至需拆除工項而造成民怨，最好能於「○○縣建造執照及雜項執照（含變更設計）簽證案件抽查處理原則」中明訂發照後縣府應於多少日內完成抽查並將結果通知相關人等，讓廠商有應變的準備，相信會是個受民眾歡迎的措施。

三、執行面

(一) 書件問題檢討：

1. 公文逾期查無原因部分：

(1) 依據建築法第 33 條、35 條、36 條、70

條等規定，建造執照或雜項執照核發應於十日內審查完竣，合格者即發給執照，但供公眾使用或構造複雜者，延長期限不得超過 30 日；使用執照應於十日內派員查驗完竣發給執照，但供公眾使用建築物之查驗期限，得展延為 20 日；如有不合建築法相關法令規定應將不合條款之處，詳為列舉，一次通知起造人令其改正，起造人應於接獲第一次之日起六個月內改正。

- (2) 本次稽查發現一個奇怪的現象：不論建造執照或使用執照之核發，逾越法定期限的情形非常普遍，除了簽會其他局處表示意見之公文外，其他情形在案卷中都查無逾期原因。若由承辦人直接口頭告知民眾補證，且自行點選「行政資訊系統」後審核時間可長達 6 個月，不但案卷中查無補證原因及紀錄，延期原因是否為補證或其他情形也不得而知，只有承辦人自己清楚。
- (3) 本處認為這是公文管理的嚴重缺口。在每個承辦人都奉公守法的情況下可能沒有問題，但行政程序的不公開，如有個人意志不堅、突遇經濟困難等情形時，容易發生刁難及中間業者藉故索賄

情事，建議建管科應妥善檢討公文逾期及補證問題。民眾申請案件，不是一味要求快速就好，品質及正確性應該首要考量，然後再講求效率，不是不能退補件，但流程一定要公開透明，才不會造成灰色地帶引發弊端。

- (4) 本處建議應參考本府計畫處訂定之「○○縣政府受理人民申請案件所需資料明細表」及「○○縣政府受理人民申請案件退件原因及補正明細表」，一次告知需補證事項，由承辦人及民眾皆簽名後，各執一份並留存於案卷中，俟民眾補證後在明細表中填載補件日期才發照。如此才可得知公文逾期原因及釐清公文逾期之責任。最好能參考其他縣市做法，設立建管專屬網站，讓民眾可自行上網查詢案件流程、補退件原因，使作業程序公開透明，才能避免私下作業，杜絕弊端。
- (5) 民國 96 年底，○○市政府、○○縣政府爆發建管單位集體貪瀆弊案，檢調動員 200 多人，總共帶回 9 名官員和相關業者，其中包括○○市政府工務局建管課長和○○縣政府工務局建管課課長。檢調發現主管機關利用核發審查建

照、使用執照之便，依建案大小，索取 3 千元到 5 千元不等的「快單費」，只要業者願意給錢，就能快速打通關，辦完跑照流程。送紅包之後，相關承辦的公務員會省略一些程序，審查的程序加速發照，若不給「快單費」，案子審核時間一拖，對建商的成本也相對提高。故民眾申請案的審查流程一定要公開透明，補退件原因一定要明確，否則鄰近縣市的弊案亦可能在本縣上演，請建設處務必重視此問題並研擬處理方案。

2. 核准建造執照及使用執照的行政處分書欠缺應記載事項：

- (1) 依「行政程序法」第 92 條規定：所謂行政處分，係指行政機關就公法上具體事件所為的決定或其他公權力措施而對外直接發生法律上效果的單方行政行為。故建築執照之准、駁皆屬行政處分，需依「行政程序法」規定之相關程序辦理。另依據「行政程序法」第 96 條規定：行政處分以書面為之者，應記載：(A) 處分相對人之姓名等足資辨別之特徵。(B) 主旨、事實、理由及法令依據。(C) 有附款者，付款之內容。(D) 處分機關及其首長署名、蓋章。(E) 發

文字號及年、月、日。(F) 不服行政處分之救濟方法、期間及其受理機關。

- (2) 「使用執照」之核准公文皆未敘明相關法令依據，不符「行政程序法」第 96 條第 1 項第 2 款規定，請修正。
- (3) 「建造執照」及「使用執照」的核准及不核准公文中，皆未敘述教示規定，即受處分人不服行政處分之救濟方法、期間及其受理機關等，不符「行政程序法」第 96 條第 1 項第 6 款規定。尤其是不核准發予建造執照及使用執照之行政處分，直接影響人民權益，必須要有告知救濟方式的規定，否則依「行政程序法」第 98 條第 3 項規定：「處分機關未告知救濟期間或告知錯誤未為更正，致相對人或利害關係人遲誤者，如自處分書送達後一年內聲明不服時，視為於法定期間內所為。」造成有瑕疵的行政處分。
- (4) 另外，建造執照抽查後查有應補正事項者，通知補正之公文，應敘明未於期限內補正之結果（這也是教示規定，請參閱「○○縣建造執照及雜項執照（含變更設計）簽證案件抽查處理原則」第 6 點）。

3. 照片部分：

本次稽核發現使用執照所附照片皆未加註拍攝日期，建造執照僅 1 張未加註日期。為釐清權責，確認現場有無先行開工或有無搭建違章建築，建議建造執照及使用執照所附照片應加註拍照日期。另「○○聯合建築師事務所」所附建築基地現況彩色照片，還加註「拍攝時間以申請掛號前 15 天為限、照片角度應涵蓋基地全景為原則」係不錯的範例，建議建設處可提供建築師公會參考。

4. 歸檔建議：

民眾申請建造執照案，如本府另外發文通知於 6 個月內補正，建議通知補正公文應併入申請案卷歸檔，以免發生檔案零散管理調卷困難情形。

5. 本次共調閱建造執照申請案計 100 件，使用執照申請案計 50 件，其中有 4 件建築管理科表示調無卷宗，請該科繼續了解調無卷宗原因。

(二) 依「○○縣建築管理自治條例第 24 條」規定，本府應於執照作廢後 30 日內，派員實地勘查，其擅自建築者，應依該法第 86 條規定辦理。據了解目前建築管理科可能宥於人力因素未執行實地勘查，請該科再另行檢

討。

(三) 依據「建築法」第 27 條規定：「非縣（市）政府所在地之鄉、鎮，適用本法之地區，非供公眾使用之建築物或雜項工作物，得委由鄉、鎮（縣轄市）公所依規定核發執照。鄉、鎮（縣轄市）公所核發執照，應每半年彙報縣（市）政府備案。」據查目前委由鄉、鎮公所核發執照，並無彙報本府備案，請建設處另行檢討。

(四) 建立建管專屬網站：

1. 關於查詢案件進度及流程進行，本府目前只提供申請人以電話查詢，建議可建置線上查詢系統，網站可以置放於本府網站內，亦可連結至內政部營建署之「全國建築管理資訊系統」。讓民眾直接上網依申請文號查詢承辦人員、目前審查進度、已承辦天數、規定核辦天數、補退件原因等，藉由程序之公開透明，達到便民服務的目的，亦可避免有不肖承辦人刁難及中間業者藉故索賄情事。另外協審情形、建照抽查結果亦可考量於該網站中一併公佈。

2. 本處查詢全國各縣市作法有 2 種：

(1) 於該縣（市）建設處之網站建置查詢頁面：○○市建築管理處、○○市政府工務局建築管理處、○○市政府建管便民

服務資訊網、○○縣政府建築管理資訊系統、○○縣政府建管便民服務資訊網。

(2) 於「全國建築管理資訊系統」中建置查詢頁面：○○縣政府、○○市政府、○○縣政府。

(五) 建議落實「○○縣政府公務員廉政倫理規範」之請託關說登錄：

據查今年 1 整年建設處僅向政風處陳報 1 件「贈送財物登錄」，「請託關說登錄」為 0 件。其實向政風處登錄「贈送財物」及「請託關說」案件，雖然有點麻煩，但實能保障同仁權益、釐清責任，請加強宣導辦理。如遇贈送財物時切勿私下退還，以免事後無退還證據而引發爭議。

貳、回應「○○縣政府 100 年廉政透明度研究報告」中，○○大學針對法規面、制度面及程序面提出之研究建議，相關具體作法、改善方案及策進作為如下：

一、法規面-1：強化重大公共工程採購案件的稽核與管理：

(一) ○○大學研究建議：

1. 建議縣政府各機關辦理重大公共工程採購案件時，政風機構對於重大工程、巨額採購、各類型補助款及回饋金、稅務、警務、

消防、醫療(含勞健保詐欺)、河川砂石、環保、工商登記、建管、都市計畫、教育、殯葬、地政等重大影響國家形象及民眾觀感之貪瀆類型，應加強計劃性作為、確實依法行政，以遏阻違法舞弊之情事發生。

2. 另外建議政風單位應針對委託補助案件及涉及廠商檢舉、民代或媒體關切或審計部移送案件，在加強採購稽核過程中是否有違反採購法令，並實施工程查核，以確保公共工程施工品質。

(二) 本府政風處回應之具體作法、改善方案及策進作為：

1. 定期辦理採購案件分析及交叉比對追蹤管制異常情形：

- (1) 本府政風處及所屬政風單位(各公所、附屬機關)每月均會彙整各機關採購案件基本資料，並就得標廠商、得標比、陪標廠商、審標決標結果等相關資料進行交叉比對分析，如有異常隨即進入追蹤管制之後續處理，並彙整成「○○縣政府暨所屬機關採購案件綜合分析報告」。

- (2) 上述分析報告係先由全方位面向的勾稽交叉比對採購案件，再逐步縮減異常採購案件範圍，以由大而小的方式統計歸納分析結果，如勾稽篩選採購預算過度集中某特定廠商之異常採購案件，俾以釐清是否可能構成貪瀆

線索。另佐以個案採購異常提列，該機關與廠商作一合理的連結，更深入追查有無公務員涉入其中。另透過「機關辦理採購案件一覽表」，主動進行清查過濾與交叉比對分析，勾稽篩選異常採購案件，並填具採購案件異常分析報告提列深入查察，機先發掘採購貪瀆不法線索。

2. 工程施工查核小組辦理抽驗保障工程品質：

(1) 為推動工程施工品質抽驗制度，本縣依據「○○縣工程品質施工查核作業要點」成立「工程施工查核小組」推行公共工程品質抽驗工作至今，目前有 3 組人力運作。為強化品質查核工作，並外聘工程界學者專家及本府工程主管組成查核委員，辦理工程品質查核作業，督促工程主辦單位、監造單位及承攬廠商做好品質管理工作，凡是經過縣府工程施工查核小組抽驗之不合格工程案件都會列管追蹤並通知缺失工程之主辦機關，確實要求承包廠商限期改善完成。

(2) 公共工程品質的提昇，除了政府的努力外，落實全民督工也非常重要，因此本處配合公共工程委員會建立「全民督工網路通報系統」，並指派專責人員配合窗口運作，運作情形良好，凡民眾透過全民督工機制向縣府檢舉工程缺失，縣政府有專人會立即處理，以

遏阻工程草率施工或偷工減料，並有效提昇公共工程的品質。

3. 採購稽核小組抽查採購案件預防弊端：

- (1) 本府為提升採購效率，依政府採購法第一百零八條及採購稽核小組組織準則、採購稽核小組作業規則之規定，成立「○○縣採購稽核小組」，稽核監督本縣及所轄鄉鎮市各機關辦理之採購事項。
- (2) 本小組置召集人一人，由縣長指定副縣長兼任，綜理稽核監督事宜；置副召集人一人，由秘書長兼任，襄助召集人處理稽核監督事宜。置稽核委員十人，由縣長指定建設處、工務處、農業處、觀光旅遊處、地政處、水利資源處、法制處、政風處、行政處、主計處等處主管或副主管兼任。
- (3) 本小組之任務為稽核監督各機關辦理採購有無違反政府採購法令。稽核監督事項之來源為行政院公共工程委員會函示指定、採購公報或政府採購資訊網、報載、檢舉、其他重大異常情形。
- (4) 另為充實小組成員之稽核專業知能並提高稽核品質，每年均定期舉辦採購稽核小組專業講習，並於廉政會議中提出工作報告。

二、法規面-2：落實保障檢舉人制度

(一) ○○大學研究建議：

依據調查數據顯示，若發現縣政府及所屬機關公務人員有貪瀆不法情事時，其中有 58.8% 的受訪者會提出檢舉，但也有 28.3% 的受訪者表示不會去檢舉。而不會提出檢舉原因前三名分別為，第一，「事不關己，沒必要檢舉」，佔 30.3%，第二為「怕遭到報復」，佔 25.2%，第三為「司空見慣，檢舉也沒用」(22.9%)。因此針對保護檢舉人方面，建議設計周延保護檢舉人制度，以降低檢舉人資料外洩風險。

(二) 政風處回應之具體作法、改善方案及策進作為：

1. 落實執行相關法規之保障：

目前除有「證人保護法」、「獎勵保護檢舉貪污瀆職辦法」等法制面之保障外，本處將持續督同所屬透過宣導及定期、不定期檢查方式，落實執行「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」、「政風機構維護公務機密作業要點」、「政風機構協助機關落實檢舉(陳情)人身分保密實施要項」等規定。

2. 提升案件處理細膩度：

避免案件處理過程中，讓被檢舉人因查處作為，臆測檢舉人身分及內容，造成相關人員之困擾，以提升清廉政風成效。

三、制度面-1：加強公民教育、宣導民眾反貪意識

(一) ○○大學研究建議：

1. 請託關說、賄選、送紅包是貪污的三大主因。原

本正當的社交禮儀，久而久之就變成陋習。希望透過高風險貪污的管理預知弊端，也讓民眾對於反貪腐的認識不是只由政府孤軍奮戰，私部門和公民社會的加入更能提高成效，因此建議從全民教育做起。

2. 透過各級學校、研習營(冬、夏令營)、工作場域作為宣導的媒介，舉辦反貪、防貪宣導活動，讓民眾視反貪、防貪的知識為常識更甚視為一種習慣，提升民眾反貪意識。

(二) 政風處回應之具體作法、改善方案及策進作為：

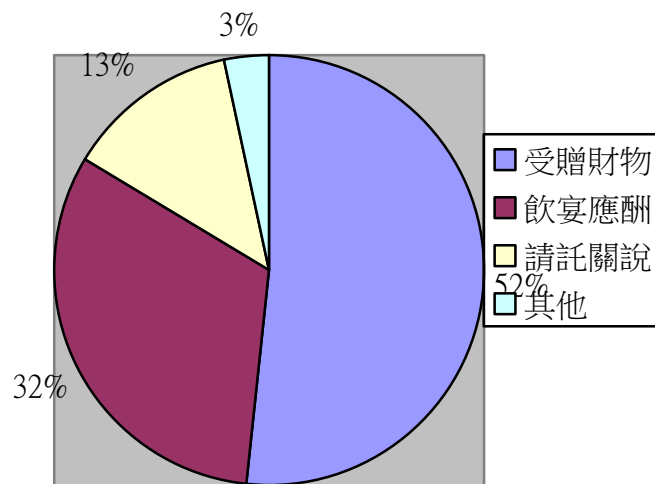
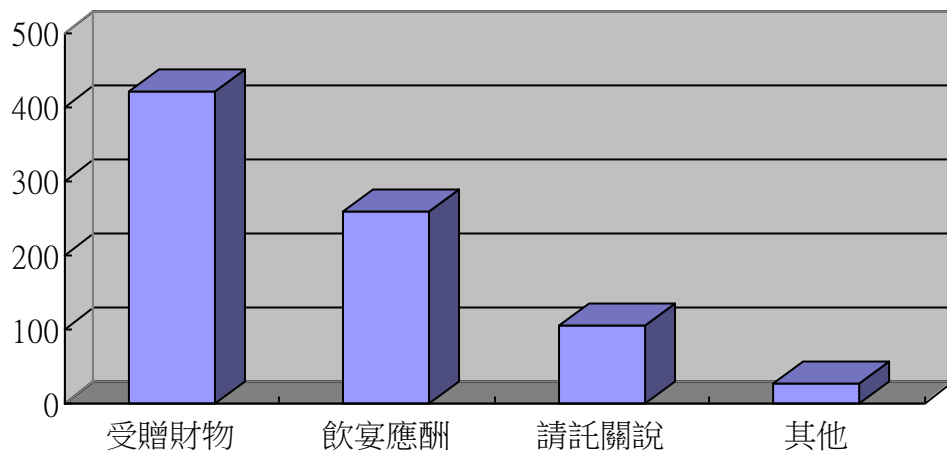
1. 落實防貪登錄：

為確保公務員清廉自持、公正無私及依法執行職務，就○○縣政府處理請託關說、贈送財物及飲宴應酬之事項，政風處於 95 年 3 月 24 日府政二字第 0950057335 號函頒「○○縣政府公務員倫理規範」，作為各單位、附屬機關及學校公務同仁遇有廉政倫理事件之處理準據。政風處並於每年定期統計、分析縣府、附屬機關及縣轄鄉(鎮、市)公所登錄資料彙整成報告。

2. 防貪登錄成果檢視：

就受贈財物、飲宴應酬、請託關說及其他涉及廉政倫理事件之登錄，縣府及附屬機關與本縣鄉(鎮、市)公所於 99 年度統計共計 816 件；100 年度 1 月份至 5 月份共計 323 件。其中 99 年度受理「請託關說」106 件佔 13%、「受贈財物」

422 件佔 52%、「飲宴應酬」260 件佔 32%及「其他廉政倫理事件」28 件佔 3%；100 年度 1 月份至 5 月份受理「請託關說」39 件佔 12%、「受贈財物」179 件佔 56%、「飲宴應酬」98 件佔 30%及「其他廉政倫理事件」7 件佔 2%。



3. 辦理「校園巡迴廉政反貪專案宣導」：

青少年誠信教育，是公認最基本、最重要的教育需求，為使青少年能從小養成正確的法

治觀念及深化反貪意識，提高青少年對誠信價值之認識，本處擬定「○○縣政府 100 年校園巡迴廉政反貪專案宣導活動計畫」，訂於 100 年 9、10 月間展開校園巡迴宣導，宣導期程共計 4 至 6 周，由本縣北、中、南各國中、小學校園，擇 6 所辦理，預計宣導學子達 1700 餘位。活動方式係藉由多元宣導管道、有獎徵答活動、學生參與話劇、演講(說故事)比賽等，希與學子達到互動交流，建立廉潔共識，發展廉政網絡關係。

四、程序面-1：落實企業誠信、社會責任與政府廉政

(一) ○○大學研究建議：

企業誠信、社會責任與政府廉政是彼此相關聯，企業生於社會、成於社會，沒有優質的社會，就沒有優質的企業，企業要受到社會肯定與尊敬，必須善盡社會責任，誠信經營。企業追求永續經營，不能僅將「講誠信重倫理」視為一時的風尚或行銷新花招，企業領導人應該把誠信倫理的管理原則和策略系統化地融入企業文化，以實際行動展現負責與誠實廉潔。由經濟部、行政院金融監督管理委員會等機關倡導企業社會責任、輔導獎勵企業建立倫理規範及內控機制，即在創造誠信的環境，鼓勵和促進企業履行社會責任。誠信倫理是營造乾淨政府的要素，更是自由市場和諧運作的基礎。

(二) 政風處回應之具體作法、改善方案及策進作為：

1. 加強政府內控機制：

(1) 廉政會報定期召開：

為定期審視機關風紀狀況，推動相關廉政措施，提升廉潔共識及效能，謹遵法務部99年9月21日法政字第0999037630號函囑，於99年成立廉政委員會，並督促縣內各鄉(鎮、市)公所及所屬機關，衡酌各該機關之組織架構、業務需求、施政方向比照辦理，推動設置機關廉政委員會(廉政會報)，以檢討防貪、肅貪及行政倫理工作推動情形。

(2) 廉政會報成果檢視：

為發揮廉政會報最大效能，貫徹政府反貪、肅貪決心，廉政委員會秘書單位(政風處)於會前廣泛蒐集業管單位之提案，並就提案內容先期會請相關權管單位酌處或提供意見，同時亦函請各委員、顧問提供專業見解，俟後再由政風處就前揭會議資料編彙成冊，於確定會議程序及期日並簽奉核准後，繕發開會通知單並按預定期程召開會議，並於縣府網站設有「廉政委員會專區」，發布廉政會議召開情形、會議紀錄、決議事項分辦表及外聘委員名冊等資料。

99年及100年廉政會報開會概況統計

	開會	外聘委員	委員審議	業務單位
--	----	------	------	------

	次數	出席人次	提案次數	提案個數
99年	2	9	8	9
100年(至8月)	2	10	9	8

(3) 實施廉政教育訓練：

鑒於「擴大教育宣導」係國家廉政建設行動方案一環，為端正廉潔風紀，樹立廉能政府形象，爰定制將公務員廉政倫理規範教育納入公務人員職前及在職訓練，加強公務人員社會公義的人文素養教育，以增進公務員「不願貪、不必貪、不敢貪、不能貪」之基本觀念，活化公務人員廉政與法治教育宣傳，使其能正確、誠實和妥善執行公務，提高對貪腐風險的認識。

2. 企業倫理之推動：

(1) 為強化公司治理、促進社會的健全發展，結合公私部門的廉政機制與反貪網絡，型塑倡廉反貪之社會價值，發揮行銷政風之功能，建立誠信與廉潔的企業文化，本處於100年8月5日於經濟部工業局○○工業區服務中心辦理「企業誠信與倫理」專題演講，對象為本縣經營公共危險物品（場所）業者、液化石油氣分裝廠業者約180人。座談會最後並呼籲在場企業人士共同為反貪夥伴關係盡一份心力，私部門不應落後在政府後面，

以建構符合我國國情的反貪網絡。

- (2) 政風處除辦理上述講習外，100年8月12日辦理「陽光○○好城市-反貪倡廉廉政論壇」，邀請《產業代表》與談提出寶貴建言：

★ ○○工業公司○○○董事長：

在中國大陸講的是人治，求速度，但效率快弊病就多；而在台灣講的則是法治。肅貪是一種手段而非目的，是要讓公務人員培養正確的觀念。而我們企業講求內控，保護股東(民眾)權利。我們取之社會也用之社會：設立基金會之外更不定時舉辦夏令營。更不忘進行企業本身的自我檢討工作。因此企業誠信相當重要，也講求社會責任以建立我們的品牌。

★ ○○大學磐石中心○○○執行長：

其實貪污是一個被動的過程，往往是民意機關相關人員施壓造成，因此利害關係人在反貪、防貪扮演重要的角色。而站在企業的立場無非就是賺錢，賺錢才能永續經營。不過也有企業主願意加強倫理、施行公益，落實企業誠信以建立良好的企業形象。我們肯定當前政府的反貪腐政策，希望政府能夠提供企業安穩的工作環境和法規，不過分干涉企業。

五、程序面-2：定期辦理政風相關民意調查

(一) ○○大學研究建議：

透過定期或非定期舉辦施政滿意度調查，並結合內部評鑑，追蹤監督縣府及其各機關之服務品質，以

瞭解施政之狀況，並取得最新民意之需求及動向，另外亦請相關單位進行客觀之內部單位評鑑，一方面可評估並檢視各單位之政風狀況，另一方面亦可作為施政之參考依據。

(二) 政風處回應之具體作法、改善方案及策進作為：

1. 「貫徹清廉縣政、強化行政效能、建立陽光好城市」一向是○○縣政府施政的首要目標，為了打造廉能的行政團隊，宣揚陽光施政的決心，及瞭解縣民對縣府團隊及所屬機關公務人員之整體服務態度、品德操守表現，與各項縣政改革措施評價及建議，每年政風處均會委託公正客觀第三者(學術單位或專業民意問卷調查公司)，辦理政風實況問卷調查，以深入了解民情、擇優補缺。

2. 加強辦理為民服務考核：

為提升本府同仁為民服務品質，政風處成立「本府暨所屬一級機關服務態度測試小組」(簡稱神秘客)，成員包括所屬政風單位主管及政風處陽光廉政志工，經培訓後實地至本府各機關單位測試服務品質。因本府同仁多不認識志工，以為是一般民眾，故測試結果確實、成效良好，自99年第2季起，奉 縣長特別指示擴大辦理，每個受測單位改由三位考核者分別予以實地測試，小組測試平均分數為最終考核成績。相信此考核成果能有效提升本府服務品質、加強公務人員服務之熱誠。