

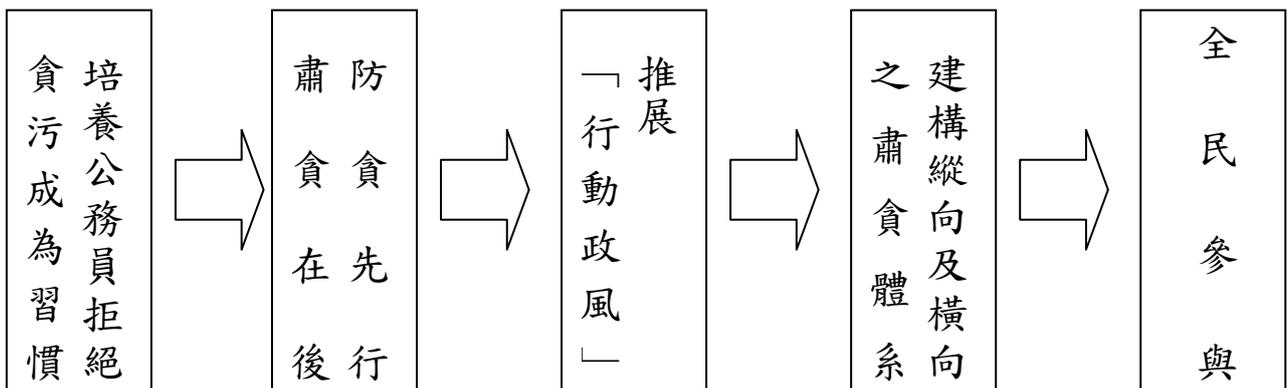
# 前 言

建築管理為都市建設重要的一環，攸關著都市優質環境營造和居住安全，與縣民權益息息相關，所有建管業務，莫不直接與縣民日常生活品質產生極為密切互動。在為民服務導向前提下，建築管理各項作業流程已朝更簡化、透明化、法令鬆綁、建管革新及提昇服務品質方面努力；在伸張公權力之餘，也要便民、利民，使建管更能塑造舒適、安全、美觀之生活環境。

而機關內的政風單位，責無旁貸的，在機關積極推動各項行政革新作業上，肩負重大的使命：除了改變過去傳統揭弊者的角色，政風人員均與建管業務單位同時站在前線，全方位的參與，充分展現「行動政風」的功能。另外，政風單位在機關內，透過「全民宣導」、「貪瀆弊案檢討」、「預警」三管並進，以「防貪」、「肅貪」、「再防貪」的機制，建立機關清廉無私的風氣。

## 廉政新構想—以民為本

### 廉政主軸



# ○○縣政府政風處辦理 「103 年建築管理業務行政透明度 廉政研究計畫」總說明

民主時代，政府的權力來自於人民的授予。因此，人民有「權」向政府獲取資訊，這是每一個政府機關推動「行政透明、資訊公開」的原始理念。但是在政府承諾釋出资訊時，人民要如何去「知」？又「知」到了什麼？是政府精心包裝過的產品？或是行政透明的外衣下還包裹著重重黑箱？還是政府能確實無私釋出掌控資源、資訊，讓民眾能獲取共享、全民參與？

為確實瞭解本府建管業務行政透明度是否具體落實、各項標準作業流程與人民的使用是否存在落差？是否僅為形式上透明而欠缺實質上透明？本處基於「防貪」、「預警」、「協助機關」的職責，規劃辦理「103 年建築管理業務行政透明度廉政研究計畫」，本計畫內容簡述如下：

## 一、第一篇「防貪」：委託專業學術單位及問卷調查公司辦理質化、量化專案研究，取得民之所欲（惡）相關資訊及興革建議，掌握問題關鍵：

- (一) 質化研究：委託「國立○○○○大學—○○學系」辦理「○○縣建築管理業務行政透明措施執行策略及策進作為與廉政業務檢討座談會」：
1. 特邀請法務部廉政署○前署長○○進行專題演講，題目為「建築管理業務所涉之廉政議題（含行政透明措施）」及

意見交流，並請○○縣副縣長○○○引言。

2. 邀請學界菁英代表（○○○教授、○○○教授、○○○教授、○○○教授）、業界建築師（○○○建築師、○○○建築師）引導機關承辦建管業務人員，分組進行「焦點團體座談會」。

- （二） 量化研究：委託「○○市場研究股份有限公司」，針對建築物起造人及代辦業者進行電話問卷調查，以瞭解各項申辦程序是否公開透明，以便獲得外界對本府建管業務之評價及建議。

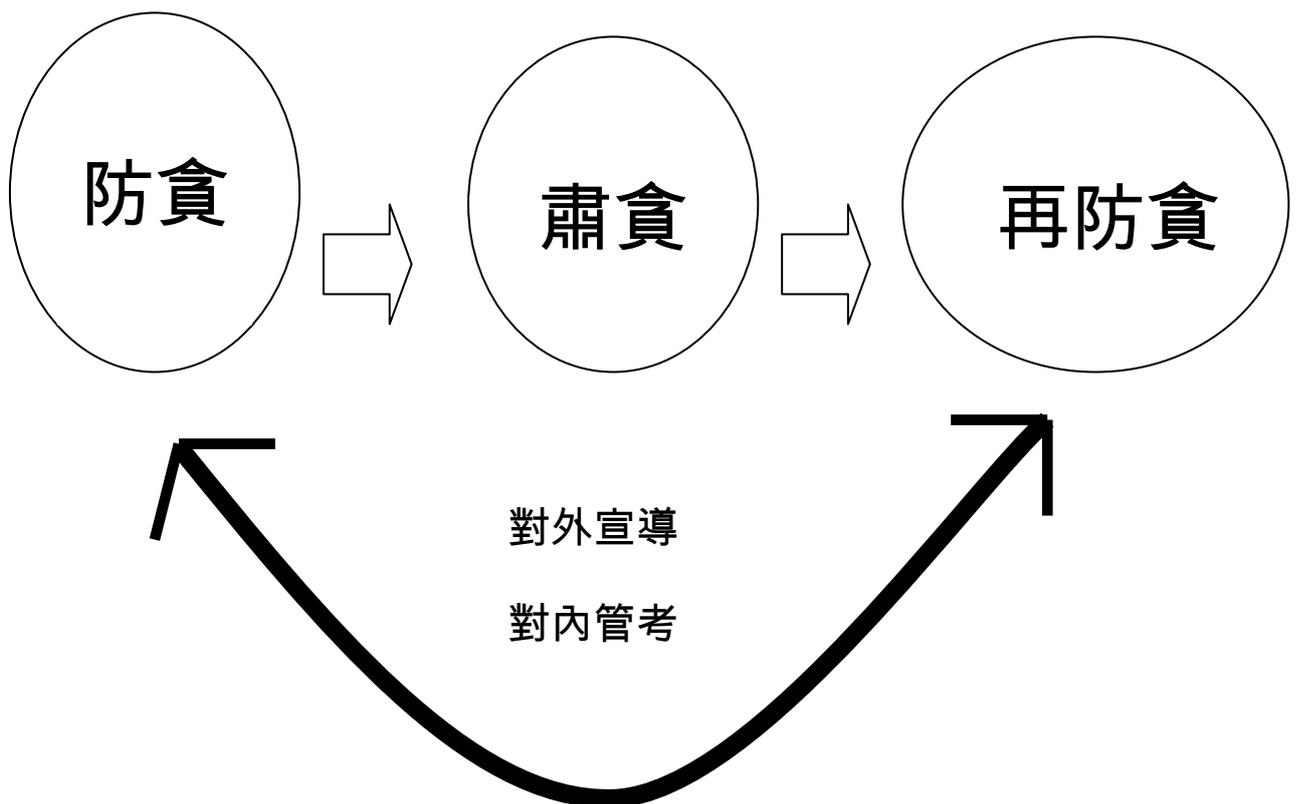
二、 第二篇「肅貪、再防貪」：辦理「建管業務行政透明度專案稽核」：全面檢討各項公開資訊是否完整、查詢管道是否暢通、是否還存在黑箱作業…等；稽核結果將提供建立防弊機制、檢討如何加強落實行政透明度。

三、 第三篇「再防貪」：研究成果策進作為及追蹤管制：結合第一篇、第二篇研究成果，作出「對外宣導」、「對內管考」之具體策進作為並落實追蹤管制，以達「落實資訊公開、降低代辦業委託率」之目標：

- （一） 對外宣導：編撰可供社會大眾參考之「○○縣政府建築管理業務防貪指引手冊」，落實再防貪理念。本手冊期望目標：「人人都能看的懂，大家都會自己辦，不用再找代辦業！」

(二) 對內管考：研究成果研提法規面、制度面與執行面之分析建議供建設處參考改進，並請建設處提供改善成果及興革建議，俾於「廉政會報」中提出專題報告。另成果相關資料函發本縣各鄉（鎮、市）公所建管單位參考。

(三) 落實追蹤管制：全案列入「廉政會報」之列管追蹤管制項目，於定期召開「廉政會報」時向廉政委員陳報改善成果。



策進作為及追蹤管制

## 第一篇「防貪」：委託專業學術單位及問卷調查公司

### 辦理質化、量化專案研究

#### 壹、辦理依據及緣由：

##### 一、依據：

依據 103 年政風工作計畫辦理。

##### 二、緣由：

###### (一) 依據民意問卷調查結果訂定研究主題：

為瞭解縣民對本府施政優劣之觀感，本處於101年辦理「○○縣政府101年廉政民意問卷調查」，共訪問了2,567個電話號碼，訪談對象係針對年滿二十歲以上設籍○○縣者，成功樣本共計614份，訪問成功率為23.92%。依據本調查結果，關於問題「受訪者認為○○縣政府公務員貪污情形較為嚴重之業務項目」前三名分別為：第一為「工程採購」（佔37.9%），第二為「建築管理」（佔27.6%），第三為「環保」和「都市計畫」（各佔19.0%）。故本處遂規劃於102年辦理「工程採購業務廉政研究計畫」、103年接續辦理「建築管理業務廉政研究計畫」，藉由各界參與及研討建言，深入探究民意反感原因，以便瞭解緣由對症下藥，研提改進方案及策進作為，故本（103）年特以「建築管理業務行政透明度」作為廉政研究計畫主題。



其成立時間雖然不長，惟於公共事務之學術研究領域中，有經辦多場研討會、學術論壇、專題演講等豐富之經驗，不僅建立優良風格，有效提升我國公共事務領域之研究水準，亦成為培育我國公共事務棟樑的殿堂。基於以上優勢條件，該科系最能有效達成本研究案之規畫理念，故本計畫特邀請該系規劃辦理策進座談會。

(三) 座談會規劃內容：

本府於 103 年 5 月 20 日假「國立○○○○大學白沙大樓 5 樓國際會議廳」，舉辦「○○縣政府建築管理業務之行政透明措施執行策略及策進作為與廉政業務檢討座談會」，說明如下：

1. 參與人員：

(1) 機關人員：配合法務部廉政署推動行政透明業務重點工作項目（建築管理業務），邀請○○縣政府建設處、○○縣各鄉（鎮、市）公所建築管理業務（含規劃、執行）及該管政風機構主管人員等公部門人員約 60 人共襄盛舉。

(2) 業界專業人士：○○○建築師、○○○建築師。

(3) 學術界菁英：

A. ○○○教授：現職為「○○○○大學○○○○學系暨研究所專任教授」、「台灣○○組織常務理事」，學歷為「國立○○大學○○○○研究所博士」，研究專長為「公共行政與政策、政策分析與政策哲學、組織與管理、危機管理與風險治理、政府業務委外經營…」。

- B. ○○○教授：現職為「○○大學○○學系專任教授」，學歷為「國立○○大學○○學博士」，研究專長為「國際政治社會化理論、歐盟研究…」。
- C. ○○○副教授：現職為「國立○○科技大學科技○○研究所所長兼任副教授」，學歷為「德國○○大學○○學博士」，研究專長為「歐盟法、行政法、生物科技法…」。
- D. ○○○副教授：現職為「○○大學○○○○學系副教授」、「台灣○○組織常務理事」，學歷為「美國○○州立大學○○學博士」，研究專長為「民意與民主主行政、軍人與文人政府關係、公共組織行為、廉政研究…」。

## 2. 專題演講：

- (1) 特邀請法務部廉政署○前署長○○進行專題演講，題目為「建築管理業務所涉之廉政議題（含行政透明措施）」及意見交流，並請○○縣副縣長○○○引言。
- (2) ○前署長以深入淺出、實例引出理論的教學方式，講授「○○市工務局弊端-『一手摸奶一手發照』」、「○○○○區違建案」、「公務員虛報出差費」、「○○市○○區公所建設科技正向違法農舍索賄案」、「○○市政府公務員涉嫌接受建商的招待吃飯、喝花酒再放水，並且發放建照案」、「○○縣跟○○市核照所爆發的索賄醜聞案」…等實務案例。並隨時與學員交流互動，在場參與者均表示獲益良多。

(3) 藉由○前署長的精闢演講以及指導，讓建管人員可以在各項建管業務之推動當中，避免相關廉政狀況的發生，並且可以減少同仁誤觸法網的機會。

3. 分組辦理「焦點團體座談會」：

(1) 分組一：

- A. 專題：以○○縣建築管理業務執行透明措施為例，檢討其執行成效、提升透明度之可能方向。
- B. 機關人員：○○縣政府建設處、各鄉（鎮、市）公所建築管理業務及該管政風機構主管人員約30人。
- C. 主持人：○○○教授。
- D. 與會學者：○○○教授。
- E. 建築師：○○○建築師。

(2) 分組二：

- A. 專題：以○○縣建築管理業務執行透明措施為例，檢討可能之風險（例如可能讓有心人士以不正當目的取得資訊，危害機關正常運作與防制作為）。
- B. 機關人員：○○縣政府建設處、各鄉（鎮、市）公所建築管理業務及該管政風機構主管人員約30人。
- C. 主持人：○○○教授。
- D. 與會學者：○○○教授。
- E. 建築師：○○○建築師。

(3) 成果：主持教授先引導機關同仁瞭解問題、初步討

論後，由建築師以實務見解交叉提問，互相激盪出問題癥結所在及提出可行性高之改善策略。

(四) 座談會成果：

1. 專家學者研究建議：

(1) ○○○教授：

- A. 依據「電話調查」民眾受訪者的回應顯示，民眾對於建管單位存有負面評價，主要是根深蒂固的刻板印象。
- B. 如果從行政程序的角度來觀察，「服務態度」、「行政效率」、「行政流程」、「法令規章」、「是否告知承辦業務進度」、「承辦人有無故意刁難」…，相當程度左右了建管機關服務對象的感受。
- C. 根據「深度訪談」相關對象所獲資訊，建管人員如果被認為不清廉，一方面可能因為跑照人員慣用給承辦人員或議員紅包的方式，來加速申請執照速度的說法確有其事，一方面則可能是因為代辦業者向委託人謊稱建管人員索賄而指黑鍋。
- D. 對策建議：
  - 應確定建管相關法令規章都很清楚，沒有所謂的抽屜法規。
  - 法令繁瑣是造成行政效率不佳的原因。
  - 第一線承辦人員的處理能力和服務態度，相當程度決定了該單位的社會形象。

- 承辦人不重視時效性的問題。
- 機關應認真思考人力等結構性問題。
- 劣幣驅良幣的現象。
- 議員或民代出面協調造成承辦人的壓力。
- 應提升民眾對建管人員的信任。
- 建管人員和「協審建築師」的角色及法律責任。
- 應鼓勵或指定建管機關參加「政府服務品質獎」等有助行政革新之評比。

(2) ○○○教授：

- A. 何以「透明」如此重要？
- B. 透明從容易「黑箱」處著手。
- C. 透明藉由資訊加速實踐。
- D. 行政透明化的核心-監督之可行性。
- E. ○○縣建築管理業務透明措施執行成效、提升透明度之可能方向。

(3) ○○○教授：

- A. 法律方面的全方位性。
- B. 資訊公開內容表現之立體性。

(4) ○○○教授：

- A. 政府資訊公開之意義與限制。
- B. 案例解析。

2. 分組焦點團體座談會結論及建議事項：

(1) 擷取○○○教授的重點臚列如下：

- A. 政風單位係體察並指正政府行政運行有何風險，如針對政府組織改造、改善作業流程以防疏失的產生。而國家廉能建設需要積極經營，現階段最重要的是如何讓廉政贏得大眾信任。
- B. 過去由行政透明化到資訊透明化，而現今則是推動政策透明化，以尋求公益為目的，帶動民眾投入政府，民眾受惠於政府政策，而政府亦能吸收民眾意見形成決策，建立透明化政府。
- C. 建照協審制度中，應注意審查時不得由政府獨立作業，應與建築師或消防師共同審查。
- D. 透明化政府的重要性在於民主時代人民有知的權利。而行政透明可分為政府資訊公開與決策公開。決策公開的前端是行政公開，也是目前要規劃推動各機關政府實施透明，須達資訊可解讀及人民可監督，人民可利用證號直接查詢。
- E. 行政透明的核心在於監督可行性，監督欲可行就必須具有標準作業流程，而審查標準也必須合法妥當。就目前○○縣審查進度公開內容可以往細部公開的方向前進，或是設置在家中亦可查詢的便民服務，最後必須要鼓勵民眾反映或檢舉事件可改善的環節，以降低承辦人黑箱的風險，以提升行政服務品質，達成政府與民眾間的公共信任。

(2) 擷取○○○教授的重點臚列如下：

- A. 介紹歐盟的行政透明與北歐的廉政制度，特別是瑞典、丹麥與挪威的發展方式。
- B. 歐盟獲得資訊跟工作參與決策跟訴諸法院公約於 2001 年 10 月 30 日生效，並將環境問題與政府資訊公開責任與公眾參與連結。而歐洲共同體條約第五條第二款所明定的輔助原則，促使歐盟決策必須更加透明。
- C. 監察官制度被授權可調查歐盟公民、企業、組織以及歐盟認可成員國居住或擁有註冊辦事處所提出的投訴，以幫助歐盟各機構修復期不當行政或弊政。而此制度在歐洲各國運行的情形：
  - 瑞典：議會的督察專員可以對中央或地方的國家機構行使監督權。而國家政府工作人員能在不洩漏國防外交機密的情況下，可向媒體提供內容確鑿的資訊，以供媒體報導，加深政策透明的可能性。再者與媒體建立良好關係，爭取正向報導，增加民眾對公部門的信心。
  - 丹麥：監察官制度適用範圍擴及民事案件、中央部門以及所有行政活動。
  - 挪威：對於資訊公開的部分，政府此積極提供諮詢與被動提供資料雙管進行，又舉行具對話性的聽證會增加民眾與公部門互動。

(3) 擷取○○○教授的重點臚列如下：

- A. 在過去 20 幾年來，全球的公共行政都有很重要的革命，除了依法行政之外，還要能夠民主行政，民主行政最強調的觀念，一個是透明，第二個是課責，第三個是回應，政府要回應民眾的訴求、民眾的各種需求。
- B. 政府機關為了因應預算不能擴張，人力常常有遇缺不補的狀況，因此跟企業，還有非政府組織共同推動公共政策，即所謂的公私協力，或者為公私的夥伴關係。例如建造核發協審，審查交給建築師工會所推薦的建築師來進行建造審查，一方面讓人民知道過程是透明的，大家都在專業的基礎之上來做審查；另一方面可以洗刷建管留下的不好印象，如建造核發或、違建拆除、查報，之間牽涉到收紅包，或是民代的關說
- C. 影響到民眾對建管的機關或者單位清廉程度的評價的原因：(1)建管人員的服務態度、(2)行政效率、(3)行政流程、(4) 法令規章、(5)承辦人員有沒有故意刁難。調查發現，如果曾經接觸有貪腐建管單位的民眾，不願意檢舉的比例比一般民眾會檢舉的比例低。主要原因是怕報復，很多業者可能他自己本身有些問題，他自己在法規上面有一些不符合條件的地方，又剛好知道建管同仁知道這部分，所以建管人員他一些不當要求，他也不敢檢舉。
- D. 提供各位建管人員參考或解決問題的方法：

- 應確定建管相關法令規章都很清楚，沒有所謂的抽屜法規。
- 建管主管機關要注意如何能使法令更見明確，降低建管機關與服務對象之間「資訊不對稱」可能形成的不利影響。甚至不需要的法規能夠刪減，減少自由裁量空間。
- 強化第一線承辦人員的處理問題能力和服務態度，少數建管單位承辦人員的「傲慢」、「不理不睬」等態度，不但可能引發所服務對象的不滿，還可能會產生這是否在傳達必須行賄訊號的困惑。
- 建管機關設置懲罰機制，解決建管機關內部結構性問題：建管單位不僅工作量大，而且負責業務相當多元，能力跟工作量不成比例。
- 議員或民代出面協調往往造成建管承辦同仁的壓力，一方面要拿捏好分寸，不使自身觸法；一方面也得顧及議員的面子，以免使長官在議會備詢時受到為難，或避免機關預算在議會審查時遭到刁難。
- 建管人員與建築師公會「協審」人員彼此之間，宜設法就各自應扮演的角色和應負的法律責任，有效溝通。
- 建管機關及其上級機關，應鼓勵甚至指定建管單位參與行政院「國家發展委員會」的「政府服務品質獎」，透過諸如流程簡化、機關形象、資訊公開和創新加值等評比項目和相關指標，寓變革於參獎之中。

(4) ○○○教授〈政府資訊公開之理論與實務〉擷取重點臚列如下：

- A. 政府資訊公開之公共利益與個人資料保護之隱私權益二者往往相互衝突，行政機關應該二者利益權衡與比例原則下，以符合增進公共利益的規定，否則個人資料保護法之下的個資利用在增進公共利益的帝王條款不確定法律概念下，將有濫用恣行之虞。
- B. 法條中不確定概念，司法機關都是站在行政機關這邊的，因為一旦人民有意見或提起行政救濟的時候，行政法院還是要尊重，因此面對政府資訊公開，或是個人資料保護的時候，也不需要那麼害怕，因為法條都有不確定法律概念，一旦人民有救濟的時候，行政法院還是會尊重行政機關的判斷，除非有顯然的情況之下，行政裁量才會被推翻。

(5) ○○○建築師分享他的經驗：

- A. 事實上○○縣市目前的協審制度，是在○○縣政府審查，在協審的同時，協審是兩位建築師由○○建築師公會輪班派遣兩位建築師來做協審動作，同時我們，因為都在○○縣政府，所以有法規上解讀的疑義，都可以找到主辦來確認法規上

見解的不同。

- B. 在審圖的過程中，其實我們協審的角色有一部分是基於行政專業分立，是不去承擔某種程度專業上的審查功能。目前以○○縣的協審制度而言，我覺得現在就審查的透明度，其實算高，現在審圖都在前面的大桌子，只有協審在裡面，主辦都在前面，青一色攤開，大家在一個開放式空間，技術規則跟法規可能就馬上在旁邊。
- C. ○○○建築師提出了審查的時間過長的問題：有時候我們想瞭解一下進度，但看到主辦單位量過多，所以可以體會審查時間上不太容易改善的狀況。

## 二、 量化研究：辦理「○○縣建築管理業務民意問卷調查」：

### (一) 辦理目的：

建管業務與民眾生活息息相關，一向是民眾衡量政府施政效能的重要指標，如何取得民眾信賴，乃是各級政府面臨之重要課題，為瞭解本縣建築管理業務相關執行程式是否便民、利民、符合人民期待，爰辦理「○○縣建築管理業務民意問卷調查」；透過各項研究方法蒐集資料並廣徵社會大眾意見，作為未來業務參考項目與政策制定方針及執行之依據。

### (二) 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，委託「○○市場研究股份有限公司」辦理，契約價金新臺幣 59,000 元整。

### (三) 調查方法及資料處理：

1. 以電話訪問方式進行，採用○○科技的 WIN-CAMI 電腦輔助電話訪問系統，可藉由電腦系統的輔助，有效降低訪員主觀介入所造成之誤差。
2. 資料處理：本次調查經由電話訪問共計完成 300 份有效樣本，且透過電腦輔助訪問系統 (computer-assisted telephone interviewing, CATI)，於訪問過程當中，直接鍵入訪問資料。其後，彙整所有訪問資料，同時進行開放性問題整理與歸類。再次檢核調查結果(已整理成電子檔)之完整性與邏輯性，並進行除錯更正。再經由 SAS/SPSS 統計軟體

進行資料分析與檢定。

(四) 調查範圍及對象：

1. 為確實瞭解民眾意見，由本府建設處提供近 1 年內(102 年 8 月至 103 年 7 月)向本府申請建築執照之起造人及代辦業者聯絡資訊(預計 2000 多件)進行電話民調，了解請照過程是否妥適及獲取相關改進建議，有效樣本至少 300 份。
2. 保密條款：本民意調查特與民調公司簽訂保密協議，以符合「個人資料保護法」相關規定。

(五) 問卷調查結果：

1. 委託代辦業者為市場慣例：  
針對受訪者過去一年內申請建築執照經驗調查發現，有九成三(92.8%)的受訪者是委託建築師或代辦業者辦理，而有 4.0%的民眾為親自辦理，只有 3.6%的受訪者表示自己為代辦業者。
2. 建設處網頁查詢率低：  
針對會至○○縣政府查詢相關法令的受訪者，詢問是否瞭解○○縣政府建設處網頁有提供「建築管理法令」及「辦理程序」等相關資訊，其中有 2 位(66.7%)民眾表示知道且有查詢過，1 位(33.3%)民眾表示知道但沒有查詢過。
3. 完全無受訪者使用過「建管便民服務資訊網」：  
由於本次問卷沒有受訪者表示曾利用「建管便民服務資訊網」查詢過相關資訊，所以關於「建管便民服務資訊網」所提供的相關資訊是否足夠議題，此

次調查中全部受訪者都無法針對此議題回答，故無法針對此議題進行分析。

4. 近五成受訪者直接打電問詢問案件進度：

針對受訪者查詢申請案件進度的管道調查發現，有一成六(15.8%)的受訪者表示會親自到建設處查詢申請案件的進度，四成七(47.3%)的受訪者會打電話查詢，而各有一成六(15.8%)的民眾則表示會委託他人查詢，另外有5.3%的受訪者表示不清楚如何查詢申請案件進度。

5. 近八成受訪者直接向承辦人詢問法令及案件進度：

七成九(78.9%)的受訪者表示若對相關法令或程序不了解時，可以快速找到承辦人並詢問清楚；四成七(47.3%)的受訪者會選擇打電話查詢申請案件進度；九成五(94.7%)的受訪者表示承辦人員會完整告知需補齊的資料；九成(89.5%)的受訪者對執照發放辦理的時程感到滿意。

6. 民眾認為「處理案件時效太慢」是○○縣政府辦理建築管理業務需改善之事項：

八成四(84.2%)的受訪者認為申請建築執照的法令及行政流程有良好的透明化；九成五(94.7%)的受訪者對承辦人員的服務態度感到滿意；民眾對於○○縣政府辦理建築管理業務需改善之事項中以「處理案件時效太慢」(15.8%)為較多民眾提出之意見。

7. 另外一成的民眾反應「承辦人員服務態度不友善」：徵詢民眾對於○○縣政府辦理建築管理業務需改

善之事項，其中有一成六(15.8%)的民眾表示「處理案件時效太慢」，另外有近一成(10.5%)的民眾反應「承辦人員服務態度不友善」，其餘改善事項比例相對較低，另外有六成三(63.2%)的民眾認為沒有需要改進的地方。

8. 九成受訪者對建管業務人員的品德操守感到滿意：八成九(89.4%)的受訪者對辦理建管業務人員的品德操守感到滿意；九成五(95.3%)的受訪者認為建管業務人員沒有發生「接受關說」情事；九成七(97.0%)的受訪者認為建管業務人員沒有發生「收受紅包或財物」情事。
9. 僅少數民眾聽聞建管業務人員有「接受關說」情事：在各項不法情事方面，有九成五(95.3%)的受訪者認為建管業務人員沒有發生「接受關說」情事，只有 2.0%的民眾表示曾聽聞相關情事，另外有 2.7%的受訪者未表示任何意見。
10. 僅少數民眾聽聞建管業務人員有「收受紅包或財物」情事：而在「收受紅包或財物」方面，有九成七(97.0%)的受訪者認為建管業務人員沒有發生「收受紅包或財物」情事，只有 2.0%的民眾表示曾聽聞相關情事，另外有 1.0%的受訪者未表示任何意見。
11. 近八成民眾表示若遭遇不法情事願意提出檢舉：七成八(77.6%)的民眾表示若遭遇不法情事願意提出檢舉；三成一(30.5%)的民眾會向各機關政風

單位提出檢舉；二成一(20.9%)的民眾表示「事不關己，沒必要檢舉」。

12. ○○縣政府建管業務之各項程序建議中最受民眾關注的依然是「加強行政效率」：

三成九(38.7%)的民眾認為○○縣政府推動清廉執政、清廉政風成效應該「嚴懲重罰」；○○縣政府建管業務之各項程序建議中最受民眾關注的依然是「加強行政效率」(7.0%)。

(六) 研究建議：

1. 定期邀請專家學者辦理研習會：

- (1) 透過內部教育訓練的方式，提升承辦人員的專業能力，改善民眾對於建管業務人員專業素養的觀感。
- (2) 此次針對建築管理業務調查結果中，有六成三的民眾表示若對相關法令及程序不了解時，會選擇親自到○○縣政府洽詢，可見民眾對於縣府建管業務人員的專業素養有著相當程度的信任。因此，建管業務承辦人員須持續提升其專業能力，以提供民眾優質的服務。
- (3) 因此本府可考慮針對建築管理相關法規及作業程序，定期邀請專家學者辦理研習會提供業務人員參與，以提升承辦人員的專業能力，亦可透過內部教育訓練的方式，增進建管業務承辦人員面對民眾諮詢時的應變處理能力，進一步改善民眾對於建管業務人員專業素養的觀感。

## 2. 印製宣傳海報：

- (1) 印製宣傳海報張貼於顯眼處，並將「建管便民服務資訊網」的網站連結，置於建設處網頁並明顯標示，利用資訊電子化減少承辦人員處理業務上的困擾，提升整體作業效能。
- (2) 近年來，民眾依賴網路查詢各項生活資訊的情況越來越普遍，無論是利用個人電腦或智慧型手機，能夠簡便地、不受時間地點限制獲得多元化資訊的特性，確實改變了現代人的生活習慣。而○○縣政府建築管理業務也因應時代潮流，在縣府建設處的網頁及「建管便民服務資訊網」上都提供民眾查詢建管業務的相關法令及程序。
- (3) 然而，根據本次調查發現，在 19 位曾親自洽辦建築管理相關業務的受訪者中，僅有 3 位受訪者知道縣府建設處網頁有提供建築管理法令及辦理程序等資訊，僅有 1 位受訪者表示知道「建管便民服務資訊網」有提供相關資訊。
- (4) 雖調查顯示，民眾大多委託專業的建築師或代辦業者辦理建管程序，但為求民眾能夠對建管法令及程序能夠有初步的認識，避免對建管業務處理程序產生誤會，縣府仍須加強建設處網頁及「建管便民服務資訊網」的宣導工作。除利用民眾辦理建管業務時，由窗口承辦人員口頭宣導外，亦可印製宣傳海報張貼於顯眼處，

並將「建管便民服務資訊網」的網站連結，置於建設處網頁並明顯標示，以供民眾能夠簡便地尋找到網站連結，利用資訊電子化減少承辦人員處理業務上的困擾，提升整體作業效能。

### 3. 落實業務交接及職務代理人制度：

- (1) 詳細說明業務流程所需時程，避免民眾對承辦人員的辦事效率產生疑慮，提升民眾對建管業務處理效率的滿意度。
- (2) 民眾對於政府機關始終有著行政效率不佳的刻板印象，此次針對○○縣政府建築管理業務調查中，有一成六(15.8%)的民眾表示「處理案件時效太慢」，另外有近一成(10.5%)的民眾反應「承辦人員服務態度不友善」。而在相關施政建議方面，「加強行政效率」(7.0%)亦是民眾主要的意見之一。可發現民眾對於行政效率仍有較高的期待。
- (3) 因此，建議縣府落實業務交接及職務代理人制度，並訓練承辦人員面對民眾洽辦建管業務時，須詳細說明業務流程所需時程，避免民眾對承辦人員的辦事效率產生疑慮。另一方面，透過行政效率的提升，也能夠變相減少為了提高案件處理效率而產生的關說、收受財務等違反廉政規範之情事，不但能夠提升民眾對建管業務處理效率的滿意度，更可從根本上遏止不法情事的發生。

4. 於民間企業、學校單位或地方團體舉辦廉政的專題講習：

- (1) 宣導檢舉對於政府機關維持清廉效能的重要性，並強調對檢舉人資料的保密作為，提高民眾檢舉意願，維護機在縣政府承辦建管業務人員的廉政評價方面，有八成九(89.4%)的受訪者對辦理建管業務人員的品德操守表示肯定；且各項不法情事調查中，均有九成五以上的民眾表示未曾遭遇或聽聞過，顯示縣府建管業務承辦人員在內部管理上已有顯著的成效。
- (2) 然而政府機關的廉能形象，除內部人員落實公務人員廉政倫理規範、政風機關持續監督不法情事外，更重要的一環即為一般民眾的監督。此次調查中雖有七成八(77.6%)的民眾表示若遭遇不法情事願意向有關單位提出檢舉，但其中有五成三(53.2%)的民眾表示對於檢舉管道不瞭解。
- (3) 針對民眾對於檢舉管道較為陌生的部分，除利用民眾洽辦業務時提醒各項檢舉專線或機關，縣府亦可規劃於民間企業、學校單位或地方團體舉辦廉政的專題講習，廣邀曾洽辦建管業務之民眾參與，說明檢舉對於政府機關維持清廉效能的重要性，並強調對檢舉人資料的保密作為，提高民眾檢舉意願，共同維護機關廉能形象。

## 第二篇「肅貪、再防貪」：辦理 「建築管理業務行政透明度」專案稽核

### 壹、稽核緣由及目的：

#### 一、稽核緣由：

- (一) 依據「建築管理業務民意問卷調查」結果，九成三(92.8%)的受訪者是委託建築師或代辦業者辦理，僅有4%的民眾是親自辦理；扣除自身沒時間、距離等因素，主要原因研判應是對法令程序、機關內部作業不瞭解，故需花錢委託代辦業者辦理；反映出一般民眾對建管業務專業性太高、不易瞭解、一般人絕對不會自己辦…的刻板印象。
- (二) 另受訪民眾認為「處理案件時效太慢」是○○縣政府辦理建築管理業務需改善之事項，可見行政效率仍是民眾最關心的議題。

#### 二、稽核目的：

要落實行政透明，應從容易「黑箱」處著手，降低機關與民眾之間「資訊不對稱」情形，行政透明不應僅是形式上透明，更應落實實質上透明。透過本次稽核，期能確實瞭解建管業務申辦程序是否便民、聯繫管道是否暢通、發照作業是否遲延…等。使一般民眾也能瞭解申辦程序，如能減少代辦業委託率、提高一般民眾自行申辦之意願，即代表本府建管業務

業已確實提升行政透明度、深受民眾肯定。

### 三、稽核方式：

對於建築管理業務與民眾相關部分，先請建設處說明現行處理程序，再由本處實地或線上查詢檢核各項流程是否公開便民、是否與民眾認知有誤差、是否操作簡便…等。

### 貳、稽核內容：

行政透明不應僅是形式上透明，更應落實實質上透明，故特訂定以下稽核項目：

#### 一、法規面：

- (一) 檢核建設處公告之建管相關法令規定、作業流程，是否確實公開，並方便民眾查詢？
- (二) 法令規定是否有應修改之處。

#### 二、制度面：

- (一) 建造執照抽查作業是否符合法令規定。
- (二) 檢討「請託、關說、贈送財務登錄」之執行情形。

#### 三、執行面：

- (一) 檢討建築執照（核准及核退）公文逾期嚴重問題。
- (二) 處分書（准、駁）是否符合行政程序法規定。
- (三) 機關聯絡及洽辦業務資訊是否完整。
- (四) 案件查詢是否公開便民。

## 參、稽核結果：

### 一、法規面：

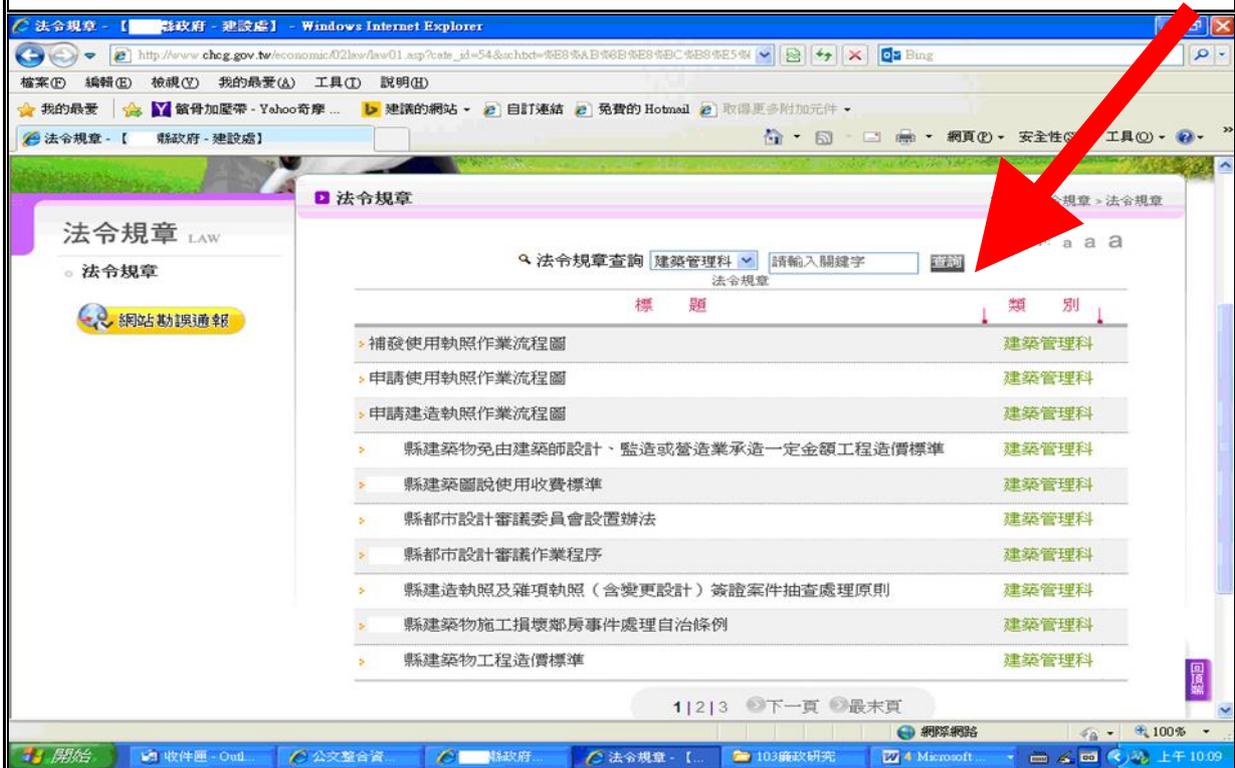
#### (一) 建管相關法令規定、作業流程是否確實公開：

1. 本府建設處說明：依據○○縣政府建設處網頁（<http://www.0000.gov.tw/economic/00home/index1.asp>）「法令規章」專區，可查詢「○○縣建築管理自治條例」、「○○縣建築物施工中管制要點」、「申請建築執照作業流程圖」、「申請使用執照作業流程圖」、「補發使用執照作業流程圖」、「○○縣建築物免由建築師設計、監造或營造業承造一定金額工程造价標準」、「○○縣建築圖說使用收費標準」、「○○縣都市設計審議委員會設置辦法」、「○○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」、「○○縣建築物工程造价標準」、「○○縣建築工程申報及現場勘驗作業要點」、「○○縣建造執照及雜項執照簽證作業執行要點」…等法令及作業程序規定。
2. 本處實地操作頁面稽核結果：建管相關法令規定、作業流程有確實公開於網站，民眾點閱尚稱便利，網頁操作說明如下：

進入建設處網頁「法令規章」專區



可查詢建管相關法令規定、行政流程



(二) 法令規定是否有應修改之處：

1. 網站公告之部分法令未配合本府 97 年組織自治條例相關編制及名稱之修正。
2. 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），但本處抽查建設處公布於網站之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「工務局建築管理課、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、使用管理課」…等名稱。另第 10 點關於複核會議小組成員之「城鄉發展局」代表二人，因該局已裁撤，請一併修正。
  - (3) 「○○縣建築開發業管理自治條例」：請修正「建設局」…等名稱。
  - (4) 「○○縣臨時性展演設施許可及管理作業程序」：請修正「建設局」…等名稱。
  - (5) 「○○縣畸零地使用自治條例」：請修正「建設局局長、課長」…等名稱。
  - (6) 「○○縣拆除合法建築物剩餘部分就地整建辦法」：請修正「建設局」…等名稱。
  - (7) 「○○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。

(8) 「○○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。

3. 以上本處係以抽查方式發現建設處尚有部分法令未配合修正改制後名稱，建請建設處應重新檢視所屬法令並修正之。

## 二、制度面：

(一) 建設處辦理建造執照抽查作業是否符合法令規定：

1. 建設處說明：本處辦理「103 年度建造執照及雜項執照（含變更設計）簽證案件抽查」抽查後皆作成書面記錄，不符者依建築法第 35 條規定一次通知補正，尚無另行公告。
2. 建設處目前抽查程序與「○○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」不符：

(1) 抽查制度說明：

為防範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。

- (2) 目前抽查程序未依「○○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」辦理（程序未公開）：

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。」惟本府目前未依上開規定協同公會公開辦理抽查作業，而由建設處自行抽籤，與法令規定未符合。若邀請公會參與有困難，建請建設處應修正處理原則並研擬其他公開透明之方式。

- (3) 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，建請依規定改善。

- (4) 抽查補正函文無完整教示規定（如逾期未補正之法律責任及機關處置），易生爭議：

A. 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。」

- B. 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。」
- C. 經查建設處抽查發現應補正事項並發函通知補正時，公文僅敘明：「請於規定期限內辦理補正，經通知補正如有異議者，應於通知補正期限內申請複核。否則肇致他人財產損失時，其設計人應依建築法第 26 條規定依法負其責任。」另查建築法第 26 條主要係規定「如有侵害他人財產，或肇致危險或傷害他人時」之法律責任，未包括其他逾期未補正狀況，依據「行政程序法」規定，公文中應完整告知逾期未辦理補正

之機關處置程序（本府得註銷該執照並依相關規定辦理…等法律責任）。

3. 建議明訂發照後辦理抽查之期程以避免民怨：建造執照核發後民眾即開始施工，抽查務必要在發給建造執照後儘快完成，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，建議能於「○○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，讓起造人能預期抽查及改善的期間。
4. 應檢討「○○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」：本處理原則係 94 年依據內政部「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」訂定，內容多有不合時宜之處，成為抽屜法規，如抽查程序、複核會議小組組成均與執行現況不符，建請建設處應適時修訂。

檔 號：  
保存年限：

## 縣政府 函

地址：  
承辦人：  
電話：  
傳真：  
電子信箱：

受文者：本府建設處

發文日期：中華民國102年11月26日  
發文字號：府建管字第1020364284號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：

主旨：有關貴所辦理本府101府建管字第356476號建造執照，抽查補正乙案，經核仍有不符規定項目如說明二，請於文到15日內至本府辦理補正，請查照。

說明：

- 一、復 貴所102年11月15日102（清）字第1021115001號函辦理。
- 二、改正仍有不符項目：
  - （一）未檢附圍牆申請雜項執照相關圖面。
  - （二）未檢附現況測量成果圖。
- 三、請於規定期限內辦理補正，經通知補正如有異議者，應於通知補正期限內申請複核。否則肇至他人財產損失時，其設計人應依建築法第26條規定依法負其責任。

正本  
副本

應註明逾期法律  
效果及機關處置  
以避免爭議

(二) 檢討「請託、關說、贈送財務登錄」之執行情形：

1. 依據「○○大學」○○○教授研究：建管人員如果被認為不清廉，一方面可能因跑照人員慣用給承辦人員或議員紅包的方式，來加速申請執照速度，另一方面可能是代辦業者向委託人謊稱建管人員索賄而搨黑鍋。另外，民意代表出面協調往往也造成建管同仁的壓力…。
2. 據查本(103)年1月至今，建設處向本處陳報「請託、關說、贈送財務登錄」之案件為『0』件，建請落實「○○縣政府公務員廉政倫理規範」之登錄。
3. 依據「公務員廉政倫理規範」向政風處登錄「贈送財物」及「請託關說」案件，其實是在保障同仁、避免誤會、釐清責任、屏除外界不當干預的陽光制度，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。
4. 政風處網站「法令規章」可查詢「公務員廉政倫理規範」、「請託關說登錄查察作業要點」，亦可直接向政風處「陽光法案科」洽詢。

### 三、執行面：

#### (一) 建築執照(核准及核退)公文逾期嚴重問題：

1. 依據民意問卷調查結果，徵詢民眾對建築管理業務需改善事項，有一成六(15.8%)的民眾表示「處理案件時效太慢」；另受訪民眾認為「○○縣政府建管業務之各項程序建議中最受民眾關注的依然是『加強行政效率』」。
2. 為瞭解「建管便民服務資訊網」執行情形，本次稽核實際線上操作「案件查詢」程序，清查103年4月至7月之建築執照申請案件，發現有47件已超過核辦天數尚未結案，且大多逾期數十天至數月，異於一般申請案件結案進度，應深入瞭解緣由。
3. 建設處說明：
  - (1) 因建管便民服務資訊網係因疏露而未將結案資訊登入系統，共計3件(1030117408、1030121524、10302121588)，並已將相關資訊登入系統。
  - (2) 有4件已於文到儘速結案(1030244245、1030209658、1030212491(併案212492、221493))。
  - (3) 其餘39件為補正案件。
4. 本處實地操作頁面稽核結果：
  - (1) 民眾申請案件公文逾期情形嚴重已成常態：

逾期案件複查網頁日期：103 年 10 月 19 日

	掛號號碼	申請人	收件日期	規定核辦 天數（工 作天）	實際承辦 天數	辦理狀況
1	0121588	○○	103 年 4 月 16 日	10 天	25 天	核准
2	0121669	○○縣○ ○鄉公所	103 年 4 月 16 日	30 天		目前尚未 結案（資 料補正 中）
3	0127998	○○○	103 年 4 月 22 日	10 天		目前尚未 結案（資 料補正 中）
4	0174132	○○縣私 立○○幼 兒園	103 年 5 月 28 日	30 天		目前尚未 結案（資 料補正 中）
5	0180571	○○生產 中心股份 有限公司	103 年 6 月 4 日	30 天		目前尚未 結案（資 料補正 中）
6	0194051	○○建設 有限公司	103 年 6 月 13 日	10 天	62 天	核准
7	0194052	○○建設 有限公司	103 年 6 月 13 日	10 天	62 天	核准
8	0194161	○○○	103 年 6 月 16 日	10 天		目前尚未 結案（資 料補正 中）
9	0194882	○○建設 有限公司	103 年 6 月 16 日	10 天		目前尚未 結案（資 料補正 中）

10	0203485	○○○	103年6月23日	10天		目前尚未結案(資料補正中)
11	0206603	○○	103年6月25日	10天		目前尚未結案(資料補正中)
12	0209304	○○公所	103年6月26日	10天		目前尚未結案(資料補正中)
13	0209586	○○○	103年6月26日	10天		目前尚未結案(資料補正中)
14	0209589	○○企業股份有限公司	103年6月26日	30天	74天	核准
15	0209602	○○○○局	103年6月26日	30天		目前尚未結案(資料補正中)
16	0209658	○○興建設有限公司等11筆	103年6月26日	10天	46天	核准
17	0210331	○○實業有限公司	103年6月27日	30天	76天	核退
18	0211644	○○○	103年6月30日	30天		目前尚未結案(資料補正中)
19	0212491	○○建設股份有限公司	103年6月30日	10天	44天	核准

20	0212492	○○建設股份有限公司	103年6月30日	10天	44天	核准
21	0212493	○○建設股份有限公司	103年6月30日	10天	44天	核准
22	0213011	○○建設股份有限公司等207筆	103年6月30日	30天		目前尚未結案(資料補正中)
23	0213026	財團法人○○○護理之家	103年6月30日	30天		目前尚未結案(資料補正中)
24	0213041	○○醫療器材股份有限公司	103年6月30日	30天	55天	核准
25	0213046	○○實業股份有限公司	103年6月30日	30天		目前尚未結案(資料補正中)
26	0213060	○○冬粉工廠	103年6月30日	30天		目前尚未結案(資料補正中)
27	0213077	○○股份有限公司	103年6月30日	30天		目前尚未結案(資料補正中)
28	0213083	○○股份有限公司	103年6月30日	30天		目前尚未結案(資料補正中)
29	0215674	○○建設股份有限公司等6筆	103年7月2日	10天	45天	核准

30	0216943	○○	103年7月3日	10天	53天	核准
31	0218497	○○建設股份有限公司	103年7月3日			系統查無案件
32	0226545	○○機械股份有限公司	103年7月10日	30天		目前尚未結案(資料補正中)
33	0233851	財團法人○○縣私立基督教○○保育院	103年7月16日	10天		目前尚未結案(資料補正中)
34	0236341	○○○	103年7月18日	10天	65天	核准
35	0236991	○○縣○○公所	103年7月18日	30天		目前尚未結案(資料補正中)
36	0236998	○○○站有限公司	103年7月18日	30天	57天	核准
37	0238612	○○○	103年7月21日	10天	40天	核准
38	0238631	○○肥料有限公司	103年7月21日	30天	38天	核准
39	0238678	○○○	103年7月21日	10天	46天	核准
40	0241561	○○○	103年7月24日	10天		目前尚未結案(資料補正中)
41	0243349	○○○	103年7月24日	10天	28天	核准

42	0246984	○○○等 2筆	103年7 月28日	10天		目前尚未 結案(資 料補正 中)
43	0250568	○○○	103年7 月31日	10天	32天	核退
44	0250818	○○○	103年7 月31日	10天		目前尚未 結案(資 料補正 中)

- (2) 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。
- (3) 經查上述逾期原因均為：「資料補正中」。據瞭解逾期較嚴重原因可能有：案情較複雜、需加會其他業管單位、民眾補證太慢、人力不足...等因素，10天(一般案件)、30天(複雜案件)或許真的不夠；且核發建照及使照案件，不是一味要求快速就好，品質及正確性應該首要考量。
- (4) 惟建管單位若沒有內控機制來控管逾期案

件，僅由承辦人自行掌控案件進度，補證時間過久會形成機關常態，這種灰色地帶如遭有心人士利用，就會導致弊端，如發生藉故刁難、一手遮天或中間業者藉故索賄情事，也容易造成外界誤會。

5. 如要打破一般民眾對建管單位普遍存有「黑箱作業」的刻板印象、提升民眾對政府的信賴，建請建設處應針對逾期公文研提內控機制：除案情複雜確實需要必要時間處理者外，其他無正當理由逾期案件應如何控管？只有承辦人自己掌控進度是否適當？
6. 補證應以書面告知以符合流程透明：若由承辦人直接口頭告知民眾補證事項，欠缺較嚴謹的書面作業，容易發生讓民眾一再補證導致逾期問題、民眾誤解承辦人刁難、遭有心人士（或代辦業者）假借補證應疏通機關而從中牟利...等不當情形。建議請民眾補證事項應作成書面，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，如此才可得知公文逾期原因及釐清公文逾期之責任，並明白告知民眾應補證事項，完全無模糊隱晦、可供人為操作之想像空間，尤其展現承辦人對此案件的負責態度。

## （二）處分書是否符合行政程序法規定：

1. 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：(1)處分相對人之姓名等足資辨別之特徵。(2)主旨、事實、理由及法令依據。(3)有附款者，付款之內容。(4)處分機關及其首長署名、蓋章。(5)發文字號及年、月、日。(6)不服行政處分之救濟方法、期間及其受理機關。

- (2) 「訴願法」第1條規定：「人民對於中央或地方機關之行政處分，認為違法或不當，致損害其權利或利益者，得依本法提起訴願。但法律另有規定者，從其規定。」
- (3) 經抽查建設處核發之「建造執照」及「使用執照」的核准及不核准公文，皆未敘述教示規定：

副本

發文方式：電子交換（第一類，不加密）

檔 號：

保存年限：

### 縣政府 函

市 路 段 號1樓

地址：  
承辦人：  
電話：  
傳真：  
電子信箱：

受文者：本府建設處

發文日期：中華民國103年10月20日

發文字號：府建管字第1030298059號

類別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

**行政處分應  
有教示規定**

主旨：貴局申請使用執照乙案，經核審查項目尚符，准予給照使用，請查照。

說明：

一、復 貴局103年9月4日申請書。

二、建築地點：

(一)地號： 縣 鎮： 段980地號等2筆土地。

(二)地址： 縣 鎮 里2鄰 路一段17號。

三、室內裝修概要：

(一)地上1層，面積250.73m<sup>2</sup>，裝修位置為天花板。

(二)地上2層，面積177.5m<sup>2</sup>，裝修位置為天花板。

(三)地上3層，面積130.58m<sup>2</sup>，裝修位置為天花板。

(四)地上4層，面積140.54m<sup>2</sup>，裝修位置為天花板。

四、貴局取得使用執照，若非貴局自行出資建造，而係買賣、交換或贈與而承受者，請於使用執照核發之日起60日內，逕向房屋所在地之稅捐稽徵機關或鄉(鎮、市)公所申報繳納契稅，以免逾期受罰。

五、請即攜帶印章及使用執照規費新臺幣200元整，前來本府建設處建築管理科洽領執照。

正本：

副本：

張長

(檢連)

副本

發文方式：電子交換（第一類，不加密）

檔 號：

保存年限：

食資

# 縣政府 函

戊。  
建設

地址：  
承辦人：  
電話：  
傳真：  
電子信箱：

市 路 段 號1樓

本

受文者：本府建設處

發文日期：中華民國103年10月13日

發文字號：府建管字第1030210331號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：原申請書件乙份

**行政處分應  
有教示規定**

建

主旨：貴公司申請建築物建造執照乙案，經核尚有不符，復如說明，請查照。

長決行

說明：

- 一、依據建築法第30條規定辦理暨復貴公司103年6月27日建造執照申請書。
- 二、本案應補正事項如下：
  - (一)申請書內容有誤。
  - (二)建築物增建基地面積有誤。
  - (三)拆除執照書件未齊全。
  - (四)無障礙設施自主檢核表未簽章及未檢附勘檢人員講習結業證書。
  - (五)防火間隔檢討有誤。
  - (六)步行距離檢討有誤。
  - (七)變更使用執照申請文件不齊。
  - (八)法定空地分割申請文件不齊。
- 三、檢還原申請書件乙份(已由專人取回)。

正本：

副本：

2. 准、駁之處分書應加註行政救濟之教示規定：行政處分直接影響人民權益，應告知受處分人不服此行政處分之行政救濟方法、期間及其受理機關等，才符合「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，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。

(三) 機關聯絡及洽辦業務資訊是否完整：

1. 建設處說明：民眾可採下列 2 種方式洽詢業務：

(1) 服務櫃檯：親洽或電洽○○縣政府建築管理科，  
服務時間：週一至週五上午 8 時至 12 時整，下午 13 時 30 分至 17 時 30 分。

(2) 線上民意信箱：  
[http://www2.0000.gov.tw/cmail/ap/01wri\\_a01.asp](http://www2.0000.gov.tw/cmail/ap/01wri_a01.asp)

2. 本處稽核結果：民眾確實可以透過上述查詢方式洽詢業務。本研究計畫並於編撰「建築管理業務防貪指引手冊」時，提供本縣各政風機構聯繫窗口，以便民眾提出檢舉或陳情事宜。

(四) 在網站上查詢申請案件是否公開便民：

1. 建設處說明：案建進度查詢是簡便透明：結合內政部營建署之全國建築管理資訊系統 <http://210.69.54.179/> 以及本府公文資訊整合系統 <http://qry.0000.gov.tw/> 的查詢功能的運用，民眾現今只要上網即能透過兩大系統查詢申請案件的流程、明細及審查結果等資訊，查詢方式如下：

(1) 全國建築管理資訊系統 <http://210.69.54.179/>  
查詢畫面

查詢結果

掛號號碼：102—0397232—00	
申請人	
掛號日期	
承辦人姓名	
承辦人收件日期	102/12/13
辦理狀況：目前尚未結案	
規定核辦 20 工作天	
[回案件查詢畫面]	



2. 本處實地操作頁面稽核結果：

- (1) 案件查詢系統缺乏明確指引資訊及連結，造成民眾使用率低：

目前雖有 2 處案件查詢系統：「全國建築管理資訊系統」可查詢建築執照申請案之准駁、工作天數，「○○縣政府公文資訊整合系統」可用掛號文號查詢承辦人、案件進度，惟經本處實地操作查詢結果，恐有「禮物雖美、卻顯誠意不足」之憾！因為缺乏明確指引的連結資訊，一般民眾若自行上網恐很難找到這 2 個查詢系統…。政府推動行政透明不能淪為是口號，應該要站在民眾立場，提供公開、便捷、清楚的使用方式，降低「資訊不對稱」情形。否則，再好的系統，民眾不會操作、不會查詢，就只是個包裝精美、卻無法打開的禮物。

- (2) 另依據民意問卷調查結果，完全沒有受訪者表示曾利用「建管便民服務資訊網」查詢過相關資訊…。本次稽核為瞭解上述情形是否與欠缺指引資訊及頁面連結有關，實際操作線上查詢結果說明如下：

若民眾想查詢向縣府申請建築執照案件進度，進入建設處網頁後，查無「建管專區」或「建管案件查詢」指引，不知要如何查詢？



進入建設處「業務專區」，亦無「建管業務專區」或「建管案件查詢」指引



只有看到建設處網頁左側的「全國建築管理資訊系統專區」



但是進入後是內政部營建署的網頁，資料非常多、  
 專區非常多，讓人眼花撩亂，不知從何查詢向○○縣政府  
 申請的建照案件。



找了很久，終於在右下角發現「各縣市政府建管便民網」

全國建築管理資訊系統入口網

http://cpabm.cpami.gov.tw/index.jsp#

內政部建築新技術、新工法、新設備及材料認可資訊查詢

防火材料類  
財團法人台灣建築中心  
財團法人成大研發基金會  
國立台灣科技大學建築性能規格評定中心

避雷設備類  
財團法人台灣建築中心

其他(含吸氣閥.....等)  
財團法人台灣建築中心

全國建築商情資訊  
方便 G2B  
快速  
商機無限  
- GO -

各縣市政府建管便民網

線上使用 大調查

建築執照申請書表電子化系統

建築物公共安全檢查網路申報系統

http://cpabm.cpami.gov.tw/GovPage.jsp

進入後的網頁，再找尋○○縣。

全國建築管理資訊系統入口網

http://cpabm.cpami.gov.tw/GovPage.jsp

宜蘭縣	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
桃園縣	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
新竹市	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
新竹縣	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
苗栗縣	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
臺中市	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
雲林縣	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
嘉義市	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
嘉義縣	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
臺南市	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
高雄市	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
屏東縣	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
花蓮縣	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

http://cpabm.cpami.gov.tw/?link=http://210.69.54.179/

點選○○縣，進入這個網頁



終於看到「案件查詢」窗口



另一方面，為了要查詢公文進度，要先進入○○縣政府首頁



點選「便民服務」之「查詢系統」(一般民眾不可能知道要從這裡查詢)



## 點選「申請案件透明化查詢系統」

查詢系統 縣政府全球資訊網 - Windows Internet Explorer

http://www.gov.tw/ch/06services/02system.asp

查詢系統: 縣政府全球資訊網

發現 | 縣府介紹 | 旅遊資訊 | 訊息中心 | 就業資訊 | 重大政策專區 | 便民服務 | 縣政影音 | 下載專區

**便民服務**  
Services

- 申辦服務
- 查詢系統
- 法令規章
- 服務專線
- 新民意信箱(102年4月1日啟用)
- 民意信箱(舊系統回覆查詢)
- 縣政統計專區

查詢系統

瀏覽位置: 首頁 > 便民服務 > 查詢系統

查詢系統列表頁

- 申請案件透明化查詢系統(新系統)
- 申請案件透明化查詢系統(舊系統) 另開新視窗
- 地政電傳系統
- 支付出納財務查詢
- 地政法規全球資訊網
- 地政電子廳本
- 縣政府申報各類所得查詢服務系統
- 建築物公共安全檢查資訊系統
- 都市計畫資訊網
- 法規檢索系統

http://qcy.chc.gov.tw/

## 進入後的頁面

縣政府人民申請案件查詢系統 - Windows Internet Explorer

http://www.gov.tw/dmsquery/dms\_query.asp

查詢系統: 縣政府人民申請案件查詢系統

**縣政府人民申請案件查詢系統**  
查詢條件設定

[使用說明](#)

收件日期:  至  (日期格式: 0920305)

來文者:  (申請人姓名)

說明: 查詢條件所有欄位均須填寫  
【收件日期】請以送府日期起三個工作天內為搜尋範圍  
例如: 920401 至 920403

完成

## 登入資料後

縣政府 公文整合資訊系統  
Government Document Information System

WELCOME TO  
GOVERNMENT DOCUMENT ADMINISTRATION SYSTEM

查詢條件設定 [使用說明下載](#)

收件日期: 1030416 至 1031019 (日期格式: 1000601)  
來文者:

查詢 清除

說明: 查詢條件所有欄位均須填寫  
【收件日期】請以送府日期起三個工作天內為搜尋範圍 例如: 1000601 至 1000603

縣政府 版權所有 總機: (代表號) 地址: 市 路 段 號  
Copyright 2011 County Government. All rights reserved. 建議瀏覽解析度 1280x1024 版本: V9.0

## 終於看到公文流程

縣政府 公文整合資訊系統  
Government Document Information System

WELCOME TO  
GOVERNMENT DOCUMENT ADMINISTRATION SYSTEM

查詢結果

收件日期: 1030416 至 1030418 來文者:

公文文號: 1030121588 [流程](#) [明細](#) [存查原因](#) [補正原因](#) [退件原因](#) [併案情形](#) [查詢結果](#) [回查詢條件](#)

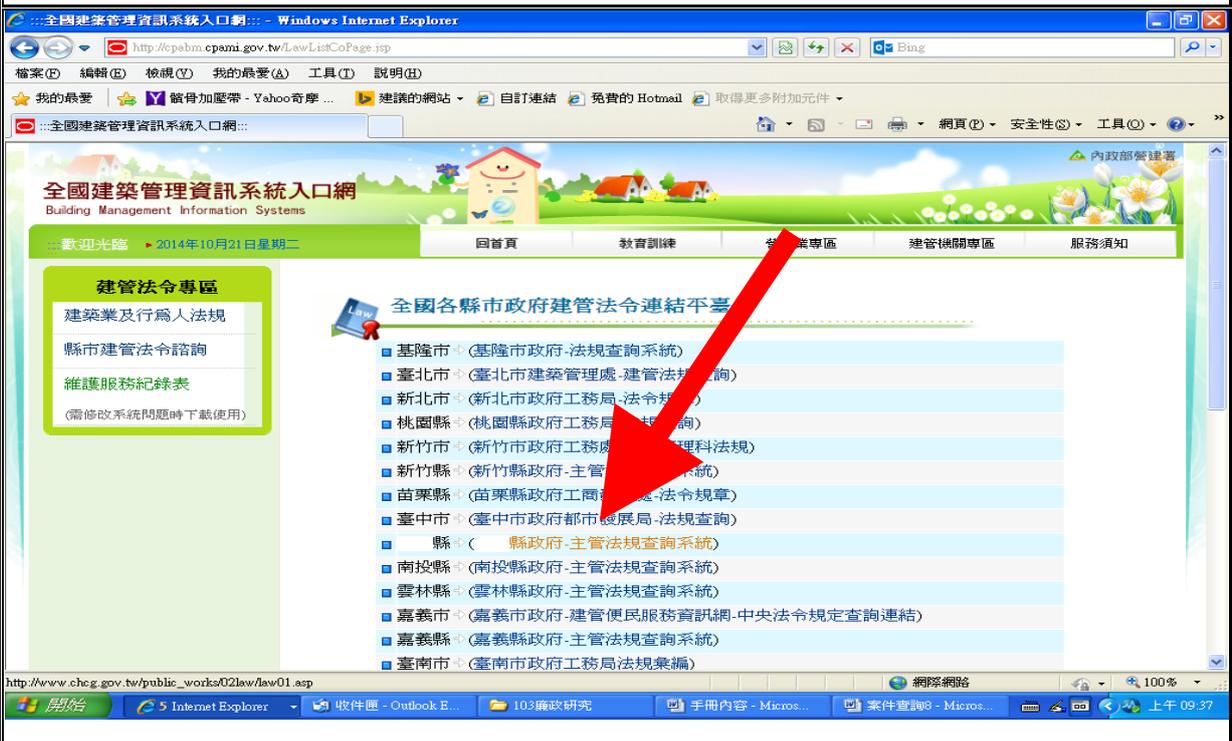
目前資料共 5 筆 | 目前資料位置 1/1 頁  
每頁顯示 10 筆

單位名稱	職務名稱	作業人員	處理類別	處理日期	備註
縣政府建設處建築管理科	單位登記桌		收文登錄	103/04/16 10:16:30	收文登錄
縣政府建設處建築管理科	單位登記桌		分文	103/04/16 10:16:31	建設處建築管理科
縣政府建設處建築管理科	單位登記桌		分文	103/04/16 10:18:01	
縣政府建設處建築管理科	承辦人員		補正/退件	103/04/16 12:00:25	補正/退件:申請書件檢附不全、
縣政府建設處建築管理科	承辦人員		併案/彙辦	103/05/21 17:12:23	併案主案:1030121524

另外若進入內政部營建署「全國建築管理資訊網」點入「縣市建管法令諮詢」



點選「○○縣政府-主管法規查詢」



卻是進入○○縣政府「工務處」之「法令規章專區」！

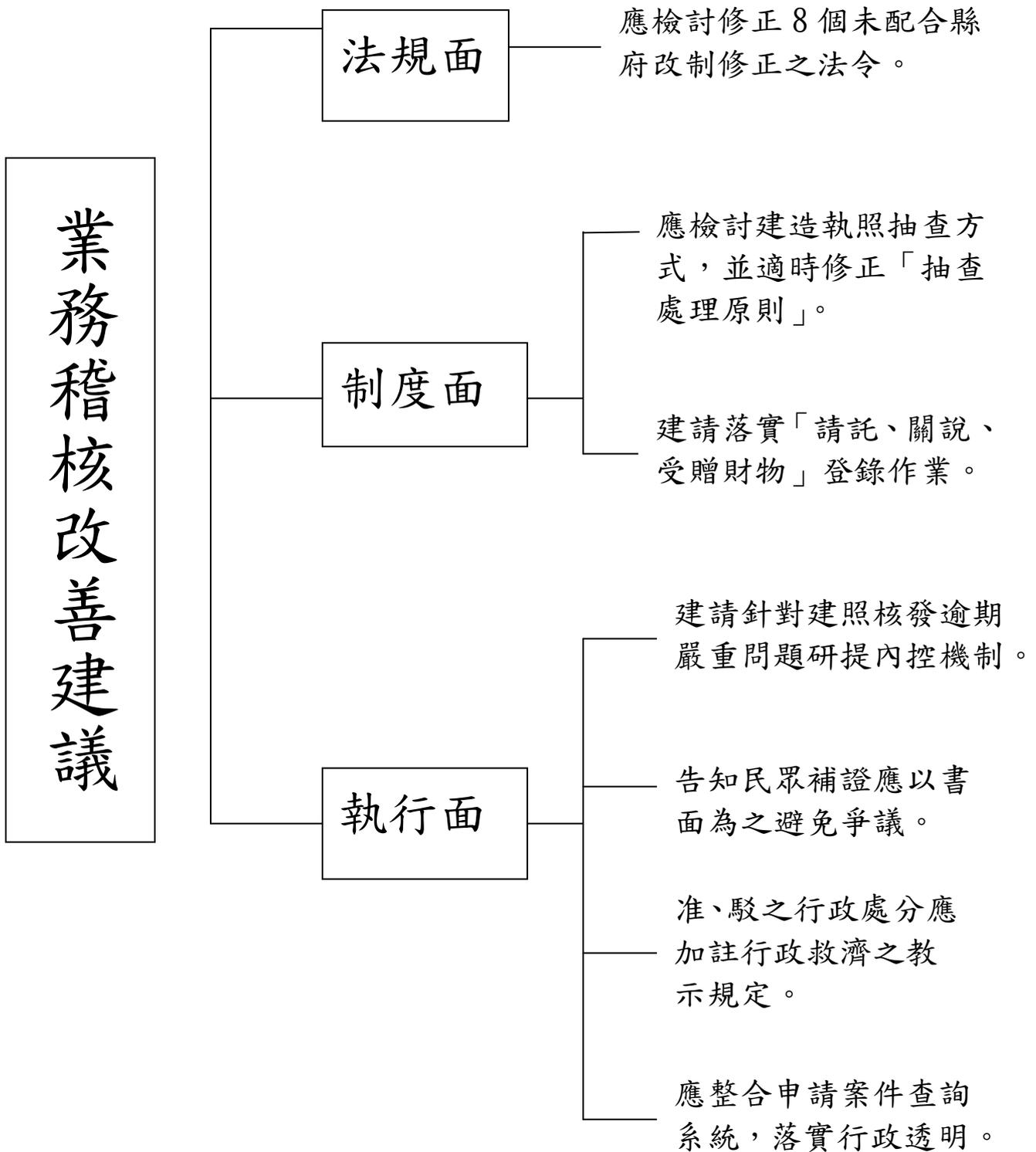
The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser Title Bar:** 法令規章 - [○○縣政府 - 工務處] - Windows Internet Explorer
- Address Bar:** http://www.gov.tw/public\_works/02law/law01.asp
- Navigation Bar:** 網站導覽, 回首頁, 回縣府全球資訊網, 聯絡我們, 請輸入關鍵字, 查詢
- Menu Bar:** 單位介紹, 訊息中心, 便民服務, 法令規章, 民意信箱, 業務專區, 相關連結
- Header Image:** A collage featuring a man in a white shirt and tie, a traditional Chinese temple, a large Buddha statue, and wind turbines.
- Left Sidebar:**
  - Section: 法令規章 LAW
  - Sub-section: 法令規章
  - Icon: 網站勘誤通報
- Main Content Area:**
  - Section: 法令規章
  - Search: 法令規章查詢, 請選擇類別, 請輸入關鍵字, 查詢
  - Table of Regulations:
- Taskbar:** Shows various open applications like Outlook, Word, and the system clock at 上午 09:43.

標 題	類 別
交通部公路公共運輸提昇計畫補助無障礙計程車作業要點	運輸管理科
縣道路挖掘管理實施要點	道路管理科
縣公共場所指示標誌設置基準及審核要點	道路管理科
縣市區道路基金收支管理及運用辦法	道路管理科



肆、「建築管理業務行政透明度業務稽核」缺失改善建議：



一、法規面：應檢討修正 8 個未配合縣府改制修正之法令：

(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），但本處抽查建設處公布於網站之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「工務局建築管理課、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、使用管理課」…等名稱。另第 10 點關於複核會議小組成員之『城鄉發展局』代表二人，因該局已裁撤，請一併修正。
3. 「○○縣建築開發業管理自治條例」：請修正「建設局」…等名稱。
4. 「○○縣臨時性展演設施許可及管理作業程序」：請修正「建設局」…等名稱。
5. 「○○縣畸零地使用自治條例」：請修正「建設局局長、課長」…等名稱。
6. 「○○縣拆除合法建築物剩餘部分就地整建辦法」：請修正「建設局」…等名稱。
7. 「○○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。
8. 「○○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。

- (二) 以上本處係以「抽查方式」發現建設處尚有部分法令規定未配合修正改制後名稱，建請建設處應全面檢視所屬法令並修正之。

## 二、 制度面：

- (一) 應檢討建造執照抽查方式，並適時修正「抽查處理原則」：

1. 目前抽查程序未依「○○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」辦理(程序未公開)。
2. 抽查紀錄未公告周知。
3. 抽查補正函文無完整教示規定(如逾期未補正之法律責任及機關處置)，易生爭議。
4. 建議明訂發照後辦理抽查之期程以避免民怨。
5. 應檢討「○○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」：本處理原則係94年依據內政部「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」訂定，內容多有不合時宜之處，成為抽屨法規，如抽查方式、複核會議小組組成均與執行現況不符，建請建設處應適時修訂。

- (二) 依據「公務員廉政倫理規範」向政風處登錄「贈送財物」及「請託關說」案件，其實是在保障同仁、避免誤會、釐清責任、屏除外界不當干預的陽光制度，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。

### 三、 執行面：

(一) 建請建設處針對建照核發逾期嚴重問題研提內控機制：

如要打破一般民眾對建管單位普遍存有「黑箱作業」的刻板印象、提升民眾對政府的信賴，建管單位應研提內控機制自行控管逾期案件，除案情複雜確實需要必要時間處理者外，如何避免其他無正當理由而逾期處理情形。

(二) 告知民眾補證應以書面為之避免爭議：

請民眾補證事項應作成書面，明白告知民眾應補證事項，使其完全無模糊隱晦、可供人為操作之想像空間，以釐清案件逾期責任，尤其展現承辦人對此案件的負責態度。

(三) 准、駁之行政處分應加註行政救濟之教示規定：

應依照「行政程序法」第96條第1項第6款規定，准、駁之處分書應告知受處分人不服此行政處分之行政救濟方法、期間及其受理機關等。

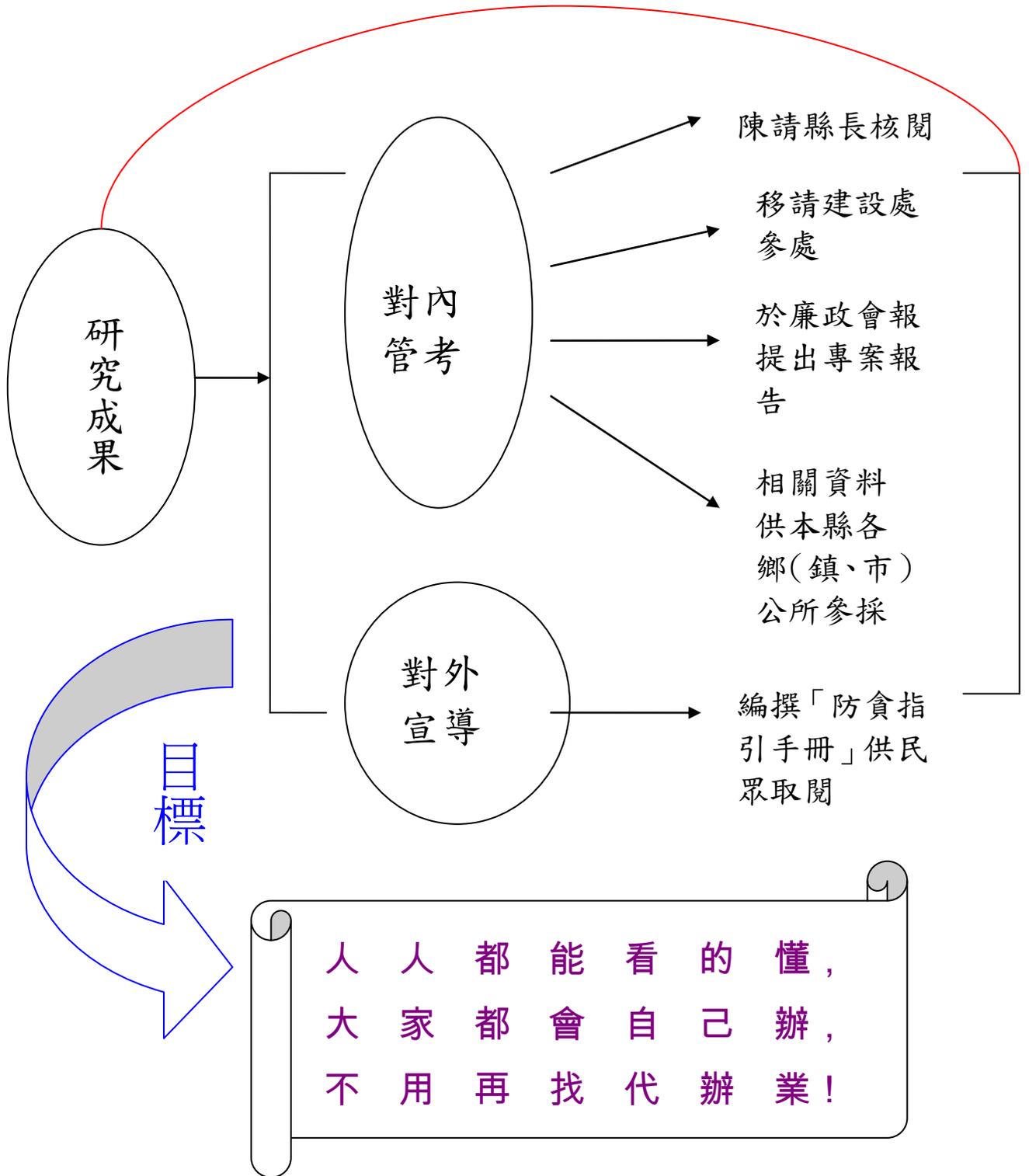
(四) 行政透明不能是口號，應整合申請案件查詢系統，便利民眾使用：

1. 依據民意問卷調查結果，曾向建設處辦理建築管理相關業務之受訪者中，完全沒有受訪者曾利用「建管便民服務資訊網」查詢過相關資訊，故應加強宣導、連結，以增進使用率。

2. 目前建管案件雖有 2 個查詢系統：「全國建築管理資訊系統」、「○○縣政府公文資訊整合系統」，惟缺乏明確指引的連結資訊，一般民眾若自行上網，無論是建設處或內政部營建署的網頁，都很難自行找到這 2 個查詢系統入口。若民眾還要致電或親自到建設處詢問如何上網查詢……，豈不白費開放線上查詢的美意！
3. 建議於建設處網頁設置「建管專區」，整合各項連結窗口，使民眾方便使用，以實踐「實質透明」、「資訊公開」之承諾：
  - (1) 建議連結各種法令及作業程序，不需另外至建設處「法令查詢」尋找。
  - (2) 直接連結「○○縣建管便民服務資訊網」之「案件查詢」頁面及「○○縣政府公文資訊整合系統」之「案件查詢」頁面，民眾不需到各個網站搜尋。

### 第三篇「再防貪」：研究成果策進作為及追蹤管制

#### 研究成果追蹤管制



## 壹、對內管考：

一、綜整第一篇及第二篇研究成果，陳請 縣長核閱後，移請「建設處」研議參辦，並研提策進作為，成果包含：

- (一) 「○○縣政府建築管理業務之行政透明措施執行策略及策進作為檢討座談會」之署長講授紀錄。
- (二) 專家學者提出之 4 案專題研究。
- (三) 焦點團體分組座談作出之 12 項結論。
- (四) 民意問卷調查 12 項結果及 4 大建議。
- (五) 業務稽核 7 項缺失及改善建議。

二、於廉政會報中提出專題報告：

- (一) 本府「廉政會報」由縣長親自主持，除本府一級主管外，尚有聘請專業外聘委員共同參加。屆時請建設處提出專案報告，亦可請廉政委員共同檢視改善情形並給予指導。
- (二) 專案報告特別需針對本處辦理「建築管理業務行政透明度業務稽核」之改善建議提出具體策進作為。

三、相關資料函發本縣各鄉（鎮、市）公所建管單位參考：關於「○○縣政府建築管理業務之行政透明措施執行策略及策進作為檢討座談會」之署長講授紀錄、專家學者專題研究、焦點座談會結論、民意問卷調查結果...等與公所建管業務相關部分，發函給本縣各鄉（鎮、市）公所參考。

## 貳、對外宣導：彙編「○○縣政府建築管理業務-防貪指引手冊」：

一、彙編依據：

- (一) 依據民意問卷調查結果得知民眾需求：

依據問卷調查結果九成三的受訪者是委託建築師或代辦業者辦理建照業務，可見委託代辦業者為市場慣例；若機關能主動提供更明確的法令規定、辦理程序及聯繫資訊，應能提高民眾自行辦理之意願，不用一定要花錢委託代辦業者辦理。其次，即使委託代辦業者，如能提升行政透明度、落實資訊公開、加強聯繫管道，亦可阻止民眾被不肖業者蒙蔽、從中違法牟利情形。

(二) 學者專家建議：

1. 民眾習慣委託代辦業者可能會產生的弊端：

依據○○○○大學○○○博士之研究：中間跑照業者可能會偽以行賄建管機關，加速申請案件之名義，向民眾詐騙款項，而讓建管人員背黑鍋。

2. 依據○○大學「○○○○學系」副教授、台灣○○組織理事○○○教授建議：

法令繁瑣是造成行政效率不佳的原因，主管機關應降低與服務對象之間「資訊不對稱」可能形成的不利影響，讓承辦人員乃至業務主管依法行政，減少自由裁量的空間。

(三) 針對上述論點，本研究規劃彙編「建築管理業務－防貪指引手冊」，由本府主動宣導，提供明確法令、办理流程及聯繫管道，使一般民眾能夠了解建管業務，提高民眾自行辦理之意願。

## 二、彙編手冊目標：

- (一) 人人都能看的懂、大家都會自己辦、不用再找代辦業！
- (二) 針對上述研究及學者建議，一般民眾對「建管業務」普遍存有「法令繁多複雜」、「程序黑箱」…等負面觀感。本次彙編建管業務防貪指引手冊，希望能清楚提供申辦程序、法令規定及各聯絡資訊，以「人人都能看的懂、大家都會自己辦、不用再找代辦業！」為目標。

## 三、手冊特色：

- (一) 介紹○○縣政府建設處「建築管理科」承辦業務內容。
- (二) 提供簡潔易懂之「申請建造執照（使用執照）…作業流程圖及相關作業法令，讓一般民眾也能看懂了解，不需一定要委託代辦業者也能辦理。
- (三) 文字敘述淺白易懂、搭配有趣的插圖：本手冊在每一頁均搭配符合內容的插圖，使民眾在翻閱手冊時，不會感到枯燥乏味，進而把手冊閱讀完畢。
- (四) 詳細提供「建築管理業務」案件進度查詢方式、承辦人聯繫方式、電話或線上查詢方式…等，使作業程序公開透明，查詢簡便，減少民眾對建管業務黑箱作業的誤解。
- (五) 提供檢舉陳情相關資訊：本手冊另介紹政風單位執掌及聯繫方式：「○○縣政府政風處暨所屬政風單位業務聯繫窗口資訊」，包含檢舉專線電話、電子郵件及

機關地址，讓民眾方便洽詢；如有不法，立即檢舉，打擊犯罪。

參、研究成果追蹤管制：將建設處於「廉政會報」所提出之回應及檢討改進方案，於廉政會報進行專題報告，俾追蹤本研究成果之執行情形，以提升研究效益。

## 結論

為實現「乾淨政府、誠信社會」的全民期待，建構透明化政府、政府資訊公開，不僅是防貪防腐的工具，也是提升政策品質、落實民主理念，使全民能共同參與的承諾與保障。

在建設處推動提升建管業務行政透明度之過程，政風人員肩負重大使命：政風單位將充分展現「行動政風」的功能，秉持「防貪先行、肅貪在後」的理念與精神，督導協助建管單位執行，破除潛在黑箱作業的積習，養成公務員拒絕貪污成為習慣。

同時，政風單位透過「全民宣導」、「貪瀆弊案檢討」、「預警」三管並進，建立「防貪」、「肅貪」、「再防貪」的機制，使公務員「不願貪」、「不必貪」、「不能貪」、「不敢貪」，提高民眾對政府的信心、打破建管單位黑箱作業的刻板印象，共同締造○○怡居城市，實現本縣陽光幸福好城市的終極目標。

