

運用物有所值方法稽核建築 使用執照核發審查作業

建築使用執照之核發審查作業事涉建商與建築物使用者之權益，其作業效率與公開透明度向為社會大眾所關切。新北市政府工務局透過物有所值之績效稽核提出興革建議，以精進發照審查作業。

張錦利（新北市政府工務局會計主任）

壹、前言

隨民衆對居住、工商發展等建築需求，大樓、別墅、公寓等興建工程四處林立，而對於該等建築物的管理，係以建築使用執照的核發為中心，亦即領得使用執照始得申請接用水電或營業登記、辦理所有權移轉入住等使用行為；然為避免違建或未按圖施工情事，影響社會大眾居住安全，建築使用執照之審查係為建築管理

流程最後一道管制關卡，因而如何正確且快速核發建築使用執照，以滿足建築物所有人對盡快取得執照並安心使用之需求，向為新北市工務局（以下簡稱工務局）對審查作業自我期許之目標。

貳、建築使用執照核發審查作業現況

鑑於建築法令繁複，一般民衆多不諳相關法規，加以建築使用執照審查程序繁雜（如

水保、消防、電信、機電…等）、應備文件種類與數量龐大等，常委託業者代辦申請，經檢視現行工務局建築使用執照核發審查作業所面臨之主要問題如下：

一、因申請書件或現場查驗須補（改）正事項，致延宕建築使用執照核發期程

依工務局統計，該局建築使用執照核發作業，103 及 104

年度核發審查作業平均所需天數分別為 158.8 天及 156.5 天，建築使用執照申請人普遍反映時程過於漫長。經分析作業流程後，發現自收件掛號起至派員現場查驗平均天數分別為 13.2 天及 11.6 天，而後審查、准駁核判平均天數僅需 4.4 天及 3.9 天，所產生之期程延宕主因為書面審查及現場查驗所須之補（改）正事項，常須多次往返處理所致。

二、審圖資訊透過代辦業者傳達予民衆，易因傳達訊息不完整，降低作業效率

工務局審圖過程的資訊未主動通知建築使用執照申請人，而是透過代辦業者傳達，常因傳達訊息不完整，而影響審核期程。

參、稽核規劃

一、稽核項目及目的

考量建築使用執照核發作

業現況面臨問題，恐影響民衆權益及政府公信力，爰列為工務局高風險業務納入稽核，針對執行所存問題，參考行政院主計總處分行「運用物有所值方法進行內部稽核範例」所採行「評估效果的 12 項屬性」之績效稽核方法，透過屬性分析、規劃稽核範圍及衡量各面向屬性之執行成效，以作為未來精進本項業務之參據。

二、稽核問題

鑑於工務局建築使用執照核發屬行政審核作業，12 項屬性中「成本及生產力」、「財務結果」2 項屬性個別為衡量成本、投入與產出的關係及財務狀況健全且相關控制良好，因不適用行政審核作業，爰不納入稽核評估範圍外，分別就其餘 10 項效果屬性提出稽核問題。

三、稽核方式

（一）書面稽核

針對「民衆陳情、媒體

關切、首長交查、一案建商、問題代辦業者及不良紀錄建築師」等案件，隨機抽樣選定進行書面稽核。

（二）實地稽核

針對已排入二次施工查核案件，就竣工查驗或須補（改）正項目，委由公會建築師、技師協助進行實地稽核，並將稽核結果做成稽核紀錄表。

（三）問卷調查

採電話訪問方式，以曾有業務往來之營造商或建築師為對象進行抽樣調查。

肆、稽核發現

針對稽核問題並運用上開稽核方式執行抽（檢）核或調查後，整理稽核發現（下頁附表）。

伍、稽核結論與建議

一、稽核結論

工務局建築使用執照核發審查作業經以管理方向等 10 項

附表 依評估效果屬性提出稽核問題及發現

效果屬性	稽核問題	稽核發現
管理方向 (人員、流程與管理整合良好且符合組織目標)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 是否對承辦同仁施以審核專業所需的教育訓練，以提升查驗作業及填寫審查表之正確性？ 2. 如何留存完整之審核過程軌跡備供查核，並避免誤解為行政不透明？ 3. 是否建立得以提升審查作業透明度之機制？ 4. 如何加強申請人或相關從業人員對送件資料完整及正確性之認知，以利提升審查作業效率？ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 審查紀錄仍有不夠具體、未依規定填寫、內容未具一致性的情形，而現行教育訓練僅針對稽核發現缺失態樣等加強宣導，未就作業過程所需之專業或技術施以教育訓練。 2. 電話通知事項未作成電話紀錄附卷、未將歷次退(補)件資料併卷歸檔，有待研擬改善。 3. 首創「建管即時通」APP 系統，自 104 年 8 月中旬系統上線，主動提供即時申辦進度通知服務，使申辦過程公開透明。 4. 針對申請過程常見錯誤態樣，召集相關從業人員辦理教育訓練(已達約 300 人次)，並推行申請人自主檢查表等預審機制，以提高送件資料完整及正確性、相對提高審查效率。
攸關 (針對希望解決的問題或狀況擬定計畫、營運流程或系統)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 採行何種公開且便利取得之措施，以協助各界瞭解查驗及圖說審查項目？ 2. 針對遲未領得建築使用執照申請人之礙難處，採取何種輔導協助方式？ 3. 核發建築使用執照申請相關資訊如何於建管即時 APP 系統揭露或更新，以利提升行政透明度？ 4. 採行何種措施，以避免多次往返補件，造成作業期程之延宕？ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對建築使用執照申請書圖須審查項目區分為文件、照片、圖說、其他等 4 大項目 56 小項目並予以表單化，除於工務局網站公開載閱外，並主動送交建築公會供從業人員參考。 2. 針對逾 6 個月仍未結案者，主動邀集起、承、監造人召開協助會議，藉由多向溝通之輔導方式，協助申請人依法進行申辦作業。 3. 透過 APP 系統主動「推播」告知缺失、審查意見，使申請人得以快速且明確得知案件辦理進度及加速準備補正資料。 4. 須補(改)正事項，要求審查人員一次全數通知，避免申請人多次往返補件。
適當 (依照目標期望達成的程度設計適當機制並投入努力)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 竣工查驗期程是否符合規定，避免延宕？ 2. 所採行輔導方式是否有助於申辦領照作業？ 3. 退件標準是否公開透明？ 4. 須補(改)正事項是否一次全數通知補正？ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經書面抽驗案件發現大部分之查驗期程均符合建築法規定之期限，惟仍有少部分延宕情形。 2. 經統計逾 6 個月仍未結案，屬輔導標的之案件：103 年度為 15 件，經輔導後已全數領到執照，達成率 100%；104 年度 132 件，已有 63 件領到執照，達成率 48%；105 年度 29 件，經輔導後有 12 件領到執照，達成率 41%。因達成率呈下降趨勢，輔導溝通頻率宜再加強，以提高達成率。 3. 為免遭民衆質疑不公，申請案經掛號後即應逐案予以准駁核判，無退件機制。 4. 據調查建築使用執照申請人被一次告知所欠缺文件的比例為 69.4%，較 102 年度的 35.3%，提高 34.1%，惟尚有進步空間。
達到預期成果 (目標或使命達成的)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 核發建築物使用執照之審查作業效率是否提升？ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 105 年辦理查驗平均天數為 11.6 天，較 104 年的 13.2 天，縮短 1.6 天，審查效率業已提升。

附表 依評估效果屬性提出稽核問題及發現（續）

效果屬性	稽核問題	稽核發現
程度)	2. 民衆對建管即時通 APP 系統之接受度（是否願意下載）為何？ 3. 建築使用執照申請人是否遭故意刁難或審驗不公？ 4. 審查結果是否與現場查驗狀況符合？	2. 經統計自 104 年 9 月中旬至 105 年 10 月下載 APP 次數已達 647 次，平均每月下載次數超過 40 次，顯示民衆接受度良好、願意配合使用。 3. 對從業人員問卷調查結果，未曾聽聞或親身經歷遭故意刁難或審驗不公的比例為 97.0%（較 102 年度提高 2.2%）。 4. 經書面併實地抽驗案件核對，審查結果與現場查驗狀況相符，惟發現機械停車位竣工圖，依「建築技術規則」只須標示機械停車空間尺寸，未強制標示機械設備本身的尺寸，惟實際審查時仍須核對機械設備本身之尺寸，若有缺漏將造成審圖困難，因而增加補件之情形，除徒增民怨、亦影響作業效率與正確性。
接受度 （計畫或營運流程之設計使民衆或顧客滿意的程度）	1. 申請人對申辦建築使用執照業務過程是否滿意？ 2. 申請人對建管即時通 APP 系統之使用滿意度為何？	1. 對申請人分別就收件人員服務、審查人員服務及其行政效率滿意度進行問卷調查結果，滿意比例分別為 98.2%、89.9%及 79.4%，均較 102 年度提高（102 年度分別為 84.8%、80.6%及 69.9%）。 2. 對建管即時通 APP 系統使用者之滿意度調查，滿意比例達到 73%，使用者之滿意度尚佳。
間接影響 （其他重要後果的影響程度）	是否促使民衆或申請人降低委託代辦業者辦理之意願？	囿於法令規定，申辦執照所需完整書圖文件涵蓋 6 大部分，30 個項目（水保、消防、機電、雨污水…等），大部分文件涉及申請人是否取得各目的事業主管機關許可並檢附核准函及相關附件，複雜度仍高，爰短期內仍無法讓申請人減少委託代辦業者辦理。
回應 （適應外在環境變化的能力）	如何主動配合外在環境或相關法令之改變，修訂相關查驗項目？	因應氣候異常，短時間內強降雨發生機率提高，為免側溝連接管暨雨水下水道遭建築工程廢棄物或棄土流入阻塞，造成積淹水情事，自 103 年 11 月 1 日起增列相關查驗項目。
工作環境 （工作環境友善且有利員工發展）	現有審核人力是否足以負荷工作量？	經統計 104 年度共核發 602 件建築使用執照，配置審查人員計 10 名，年平均每人需核發 60 件建築使用執照。在兼顧品質與速度的前提下，透過與業界交流及辦理滿意度調查，發現審核效率已顯較以往進步，現有人力尚足以負荷。
資產保護 （保障資產安全）	是否就建管即時通 APP 系統採行資訊安全保護及備援措施？	APP 系統係建置於資訊機房之主機內運作，併同局內相關資訊安全管理及備援措施辦理中。
監督及報告 （重要事項經報告並詳加監督）	如何建立管考機制，並持續追蹤相關執行成效？	對於逾 3 個月仍未結案之案件，予以逐案列管至結案為止。

資料來源：新北市政府工務局。

專題

效果屬性評估結果，審查過程利用 APP 系統結合智慧型手機主動通知民衆即時申辦進度（附圖）、推行自主檢查表等預審機制、審查人員須一次完整告知補（改）正事項、對逾 6 個月未結案件主動提供協助輔導申辦作業、配合氣候異常主動修訂相關查驗項目，以及逐案管制逾 3 個月仍未結案件等作為，具促進案件審查處理及核判過程公開透明、提升核發審查作業效率及民衆滿意度之效果，顯示工務局採行之作

爲已臻物有所值。另就本次稽核所發現下列待改善事項提出興革建議，以期精進作業、提供更便捷之服務。

二、待改善事項

- (一) 竣工圖說部分未標示，影響作業效率
機械停車位竣工圖，依「建築技術規則」只須標示機械停車空間尺寸，未強制標示機械設備本身的尺寸，惟實際審查時仍須核對機械設備本身之尺寸，若有缺漏

將造成審圖困難，因而增加補件之情形，易生民怨、影響作業效率。

- (二) 查驗紀錄內容填寫未具一致性

建築使用執照查驗項目紀錄表未將查驗與複查結果分別填列辦理時間，致建築使用執照查驗結果既勾選合格，但卻需辦理相關改善，形成矛盾；另紀錄表內容未具一致性，時有過於簡略未能具體表達之情形，致查驗內容之判讀易生爭議。

附圖 建管即時通 APP 系統運作概念



資料來源：新北市政府工務局。

(三) 建築使用執照案卷歸檔資料未留存完整審查軌跡
電話通知事項未作成書面電話紀錄附卷、未將歷次退(補)件資料併卷歸檔，易遭誤解為程序不透明，且增加事後調案複查之困難度。

三、興革建議

(一) 修訂機械停車位竣工圖尺寸標示方式
建議工務局修訂「建築技術規則」，於使用執照申請案檢附之機械停車位竣工圖，明確要求標示機械設備本身尺寸，以減少通知補正之情形。

(二) 電話告知須補(改)正事項時應作成電話紀錄並附卷
電話告知倘未留存紀錄，易生准駁爭議，建議仍應作成書面紀錄後附卷，避免使用執照核發過程產生紛爭。

(三) 針對不同人員之專業需求，個別辦理教育訓練
對審查人員、營造商及建築師等辦理作業所需之教育訓練，以提升審查專業能力、減少送件缺漏、重複往返補件等情形，促進申辦流程之順暢。

(四) 建築使用執照查驗時間紀錄應完整
建議工務局修訂建築使用執照查驗項目紀錄表，其中查驗、複查及改善時間均應呈現，以減少調閱或檢視之誤解。

(五) 研議訂定使用執照查驗項目紀錄表填寫之一致性規則
紀錄表填寫內容未具一致性或不夠具體時，將導致不易判斷查驗實際情形為何，爰建議工務局訂定一致性的填寫規則，使查驗內容得以清楚比對，避免因個人用詞及內容不明確而造成爭議。

(六) 建築使用執照案卷歸檔

資料應完整

建議工務局修訂建築使用執照案卷歸檔(裝訂)規範，將申請及歷次退、補件等資料均附卷歸檔(裝訂)，留存完整之審核過程軌跡。

陸、結語

新北市工務局建築使用執照核發作業經績效稽核之檢視，行政效率及作業流程透明度均較以往進步，並透過參採稽核結果所提之建議修正相關流程或規定，期使建築使用執照審核過程更臻明確、作業標準化及提高透明度，朝向兼顧建築管理與服務人民之目標邁進。❖