

# 臺北市政府政風處 99 年度委託研究案

## 「臺北市政府清廉度民調及建管人員評價因子」

### 期末報告書一

#### 「臺北市政府清廉度民調研究一

#### 都市計畫人員清廉度評價影響因素探討」



國際透明組織臺灣總會—臺灣透明組織協會

計畫主持人：莊文忠 副教授  
Project Coordinator: Dr. Wen-jong Juang

---

計畫執行單位：臺灣透明組織  
Project Executive Institution: Transparency International-Taiwan

---

計畫執行期間：中華民國 99 年 02 月 01 日至 100 年 06 月 30 日  
Period of Project: February 01, 2010—June 30, 2011

---

印製日期：中華民國 100 年 9 月 15 日  
Date of Publication: September 15, 2011

---

# 臺北市政府政風處 99 年度委託研究案

## 「臺北市政府清廉度民調及建管人員評價因子」

### 期末報告書一

#### 「臺北市政府清廉度民調研究一

#### 都市計畫人員清廉度評價影響因素探討」



### 國際透明組織臺灣總會—臺灣透明組織

計畫主持人：莊文忠

聯絡人：徐明莉

聯絡地址：臺北市文山區木柵路一段111號5樓M508室

聯絡電話：02-2236-8225#63464

傳真：02-2236-3325

電子郵件：[tict@tict.org.tw](mailto:tict@tict.org.tw)

網址：[www.tict.org.tw](http://www.tict.org.tw)

中華民國 100 年 9 月 15 日

# 研 · 究 · 人 · 員

## 計畫主持人

莊文忠

臺灣透明組織副執行長

世新大學行政管理學系副教授

## 協同主持人

陳俊明

臺灣透明組織理事

世新大學行政管理學系副教授

洪綾君

臺灣透明組織副執行長

世新大學行政管理學系助理教授

## 研究人員

徐明莉

世新大學行政管理學系碩士

呂哲甫

世新大學行政管理學系碩士生

## 摘要

本計畫的主要研究目的是針對一般民眾對於臺北市政府都計人員的清廉評價不高的原因進行深入探討，結合量化與質化的方法，瞭解一般臺北市市民與曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對於臺北市政府都計人員整體清廉評價是否有落差，以及發掘形成負面清廉評價的影響因素為何。在量化的部分，依調查對象不同將問卷分成兩種：曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾問卷與一般民眾問卷，有效樣本分別為 205 及 636 份。在質化的部分，主要採取深度訪問及焦點團體座談，蒐集相關利害關係人的意見。

首先，問卷調查的結果，分述如下：(一)在整體清廉度方面，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對於臺北市政府都計人員的清廉認知持正面評價的比例(71.2%)高於一般民眾對臺北市政府都計人員的正面評價(33.6%)，也高於一般民眾對臺北市政府公務人員清廉認知的比例(58.3%)；(二)在清廉認知管道方面，一般民眾對於臺北市政府都計人員的印象大多來自電視報導和人際網絡，分別佔二成八和二成三，再來分別是報紙和個人親身經驗，分別佔近一成五和近一成；(三)在違反廉政行為方面，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾認為請吃飯、關說、送禮或送紅包等違反廉政不法行為並不常見於都計單位，只有關說的嚴重比例稍微較高；若進一步從親身經歷來看，有高達九成九的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾表達沒有親身經歷過四種違反廉政不法情況；(四)在影響清廉認知的因素方面：(1)八成以上的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員「服務態度」表達高度肯定，僅有一成的人不滿意服務態度；(2)近七成的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員的「行政效率」表示肯定，有二成五的人表示不滿意；(3)六成二的曾

有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計單位的「行政流程」表示便利，但有近三成二的人表示不便利；(4)不到五成的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾認為臺北市政府都計單位的「法令規章」明確，有四成的人表示不明確；(5)有六成八的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾表示臺北市政府都計人員會「告知承辦業務進度」，不過亦有二成的人則表示不會；(6)高達九成的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾皆表示沒有遇到臺北市政府都計人員「故意刁難」的情況；(五)在防貪工作成效評價方面，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計單位的防貪成效滿意度略高於一般民眾對臺北市政府防貪成效滿意度；(六)在貪污不法檢舉意願方面，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對檢舉臺北市政府都計人員貪污意願，有六成的人表示「會」；一般民眾方面對檢舉臺北市政府公務人員貪污意願，有三分之二的人表示「會」。就此一結果而論，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對檢舉臺北市政府都計人員貪污意願低於一般民眾檢舉臺北市政府公務人員貪污意願。在檢舉單位中，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾皆表示以政風單位最多，市長室次之。另一方面，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾不願意檢舉的理由中，四成的比例是因為「怕遭到報復」，所佔比例最高；一般民眾不願意檢舉的理由中，三成五的比例表示「事不關己少管為妙」，所佔比例最高。

其次，質化調查的結果，分述如下：(一)在整體清廉印象認知方面：受訪者表示臺北市政府都計人員的界定較為模糊、多數受訪者肯定臺北市政府都計單位的清廉度，僅有少數害群之馬、少數送禮物和關說的情形；(二)清廉印象認知管道方面：受訪者表示主要的印象來源是媒體、人際網絡得到訊息、刻板印象；(三)清廉認知的影響因素方面：在

質化研究中，受訪者表示行政效率、服務態度、資訊透明化、法令規章彈性、執行標準、業務性質涉及民眾權利、公民參與、主動且口語化進行溝通、不瞭解都計單位行政流程、政策實施無法照顧全民利益、錯誤的政策等因素會直接或間接影響民眾對臺北市政府都計單位清廉的觀感。

最後，針對臺北市政府都計單位提升行政效能、服務品質，以及清廉程度的政策建議，分述如下：(一)將部分業務委外給專業團體；(二)法令規章明確性應再加強；(三)提供檢舉人的保護機制；(四)行銷都計單位，增加能見度；(五)落實資訊透明化，降低貪腐的可能；(六)落實公民參與，監督行政機關作為。

## **Abstract**

The purpose of this study is to investigate the reasons of the low evaluation scores in the integrity surveys of government servants in the Department of Urban Development of Taipei City Government. Qualitative and quantitative research methods are both used in this research in order to understand if there is gap in integrity evaluation between the citizens who have business with and those who do not have any contact with these government servants in the Department of Urban Development. Moreover, this study also tries to identify the impact factors of the integrity evaluation of citizens about the Department of Urban Development. In questionnaire survey, there are two samples: the citizens who have had business with the Department of Urban Development before (citizens with first-hand experience, group A) and the citizens who do not have any business contact with the Department of Urban Development (citizens without first-hand experience, group B). The valid sample sizes for these two groups are 205 and 636. In-depth interview method and focus groups are held to collect opinions from the stakeholders.

The results of surveys are summarized as below: (1) There are 71.2% citizens in the Group A have positive evaluation on the overall integrity impressions of the Department of Urban Development, which is far higher than the 33.6% of positive integrity impressions of Group B, as well as higher than the 58.3 of positive integrity impression on the servants of the Taipei City Government from the general public; (2) Most respondents shape their integrity impressions from TV news (28%) and personal networks (23%), following are personal experience (15%) and newspapers (10%). (3) Group A think the illegal behaviors (receiving notification of gift, social gathering, entreating or lobbying) is not very common in the Department of Urban Development. But among these illegal behaviors, the lobbying behaviors are more serious. There are over 99% samples in the

Group A have no personal experience regarding these illegal behaviors. (4) The survey results of several important impact factors on integrity impressions: (i) more than 80% of Group A show positive evaluation towards service attitude; only about 10% have negative impressions on service attitude. (ii) More than 70% of Group A feel satisfied with the administration efficiency, but still about 25% do not feel satisfied. (iii) About 62% of Group A think the administration process is convenient, but about 32% think the other way. (iv) Less than 50% of Group A think the relative regulations are clear, but about 40% feel the regulations are unclear; (v) About 68% of Group A express that the servants would inform current status of applying cases, but about 20% do not think the servants would do that; (vi) About 90% of Group A have no experience in ornerly in applying cases.(5) The respondents in the Group A have higher evaluations about anti-corruption work of Taipei City Government than the respondents in the Group B. (6) The respondents in the Group A have lower intention (60%) to whistle-blow the illegal behaviors of the Department of Urban Development than the intention (67%) to whistle-blow the servants of the Taipei City Government in the Group B. Both respondents in Group A and B say they would whistle-blow to Department of Government Ethics or Taipei Major Office. Finally, the main reasons of having no intention to whistle-blow of are:“afraid of revenge from the government servants” (40%) [Group A] and “not my business, better say nothing “(35%)[Group B].

The in-depth interviews and focus group discussions show that: (1) The businesses belong to the Department of Urban Development are very complicated, so the definition of servants in the Department of Urban Development should be precise. And the participators indicate that the overall integrity is good. But a few illegal behaviors are still existence, such as gift-giving and lobbying behaviors. (2) The main channels of

knowing integrity information: media, social network, and stereotype. (3) The factors affect integrity impressions: administration efficiency, service attitude, information transparency, flexibility of the regulations, administrative standards, involving the property rights of citizens, citizen participation, communication with citizens, complicated administration processes, policy implementation which is hard to taking care of every citizen, and wrong policy-decisions etc.

Finally, the research suggestions are: (1) Dividing administration and professions. The professional parts should outsource. (2) Clarifying the relative regulations. (3) Providing protection for whistle-blowers. (4) Marketing the Department of Urban Development to change stereotype. (5) Enhancing information transparency to avoid the possibility of corruption. (6) Set up mechanisms for citizen participations in order to monitor the city government.

## 目 錄

摘要.....	iii
<b>第一章 研究背景與研究目的.....</b>	<b>1</b>
壹、研究背景.....	1
貳、研究目的.....	4
<b>第二章 相關研究與文獻之探討.....</b>	<b>5</b>
壹、國際透明組織之貪腐行為系統性監測.....	5
貳、貪腐行為成因與廉政措施相關文獻探討.....	11
參、影響民眾清廉評價的成因.....	17
<b>第三章 研究設計與研究方法.....</b>	<b>22</b>
壹、研究範圍與對象.....	22
貳、研究方法與過程.....	22
<b>第四章 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對臺北 市政府都計人員的清廉認知.....</b>	<b>30</b>
壹、臺北市都計人員清廉印象的認知.....	30
貳、違反廉政行為嚴重程度的的認知.....	38
參、臺北市政府都計人員清廉認知的影響因素.....	50
肆、防貪工作成效評價與檢舉貪污意願.....	62
伍、小結.....	70
<b>第五章 內部與外部利害關係人對臺北市政府都計人員的清廉認 知.....</b>	<b>73</b>
壹、整體清廉印象認知.....	73
貳、清廉印象認知管道.....	76
參、清廉認知的影響因素.....	77
<b>第六章 研究發現與政策建議.....</b>	<b>86</b>

壹、研究發現.....	86
貳、政策建議.....	88
參、研究限制.....	91
肆、後續研究.....	91
<b>參考書目.....</b>	<b>93</b>
<b>附錄一 電訪執行結果 .....</b>	<b>96</b>
<b>附錄二 問卷題目 .....</b>	<b>102</b>
<b>附錄三 樣本結構表 .....</b>	<b>113</b>
<b>附錄四 單題次數分配表.....</b>	<b>115</b>
<b>附錄五 交叉分析表.....</b>	<b>131</b>
<b>附錄六 逐字稿.....</b>	<b>160</b>
<b>附錄七 期末報告會議記錄.....</b>	<b>218</b>
<b>附錄八 臺北市政府政風處委託研究案報告修訂說明表.....</b>	<b>225</b>

## 表 次

表 2.1	2010 年東亞國家部門與機關之貪腐程度比較.....	10
表 2.2	過去十年東亞各國歷次行賄指數調查的排名.....	11
表 2.3	貪腐行為的型態.....	12
表 2.4	貪腐行為的簡單類型.....	13
表 3.1	深度訪問受訪者.....	25
表 3.2	第一場焦點團體座談代表.....	27
表 3.3	第二場焦點團體座談代表.....	28
表 4.1	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員服務態度滿意程度的評價與臺北市政府都計人員清廉的評價分析.....	52
表 4.2	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員行政效率滿意程度的評價與臺北市政府都計人員清廉的評價分析.....	54
表 4.3	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計單位行政流程便利性的評價與臺北市政府都計人員清廉的評價分析.....	56
表 4.4	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計單位法令規章明確程度的評價與臺北市政府都計人員清廉的評價分析.....	58
表 4.5	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員業務告知的評價與臺北市政府都計人員清廉的評價分析.....	60
表 4.6	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員故意刁難的評價與臺北市政府都計人員清廉的評價分	

	析.....	62
表 4.7	臺北市政府都計人員與臺北市政府公務人員違反廉政行為嚴重程度的比較.....	71
表 4.8	臺北市政府都計人員清廉認知的影響因素.....	69

## 圖 次

圖 2.1	2006 年與 2010 年臺灣各部門與機關貪腐程度之比較.....	9
圖 2.2	優質治理與反貪腐的策略.....	15
圖 4.1	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對臺北市政府都計人員清廉認知.....	32
圖 4.2	一般民眾對臺北市政府公務人員清廉認知.....	32
圖 4.3	一般民眾對於臺北市都計人員清廉認知管道.....	36
圖 4.4	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對洽公民眾請臺北市政府都計人員及臺北市政府公務人員吃飯的嚴重性.....	39
圖 4.5	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對洽公民眾找人向臺北市政府都計人員及臺北市政府公務人員關說的嚴重性.....	42
圖 4.6	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對洽公民眾送禮物給臺北市政府建都計人員及臺北市政府公務人員的嚴重性.....	45
圖 4.7	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對洽公民眾送紅包給臺北市都計人員及臺北市政府公務人員的嚴重性.....	48
圖 4.8	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾請吃飯、關說、送禮或送紅包的親身經歷.....	50
圖 4.9	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員服務態度滿意度.....	51
圖 4.10	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員行政效率滿意度.....	53

圖 4.11	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計單位的行政流程便利性認知.....	55
圖 4.12	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計單位法令規章明確性認.....	57
圖 4.13	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計單位是否告知業務的進度.....	59
圖 4.14	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計單位故意刁難認知.....	61
圖 4.15	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾和一般民眾對於臺北市政府都計單位及臺北市政府防貪成效價.....	63
圖 4.16	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對於臺北市政府都計人員及臺北市政府公務人員貪污不法檢舉意願.....	66
圖 4.17	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾的檢舉單位.....	68
圖 4.18	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾的不檢舉理由.....	69

# 第一章 研究背景與研究目的

## 壹、研究背景

結合世界各國力量，形塑協同一致的反貪腐運動，已成為當前一股銳不可擋的全球趨勢。此刻，人民要的是一個政府透明與企業廉潔的國家社會，期望邁向一個沒有貪腐的世界。對人民而言，沒有廉能的政府，就不可能創造美好的生活環境；對企業而言，沒有廉能的政府，就不可能構築良好的投資環境。申言之，隨著全球化經濟體系的蓬勃發展，全面提升國家競爭力是打造優質投資環境的不二法門，相對地，競爭力高低乃成為衡量一國經濟發展實力的重要指標，如世界經濟論壇(World Economic Forum, WEF)所公布的全球競爭力指標(Global Competitiveness Index, GCI)或瑞士洛桑(Lausanne)管理學院(Institute of Management Development, IMD Switzerland)所公布的國家競爭力指標均為顯例。

世界經濟論壇於 2009 年 9 月所公布的「2009 年至 2010 年全球競爭力報告」(Global Competitiveness Report 2009-2010)<sup>1</sup>，我國全球競爭力指標排名從去年的第 17 名上升到第 12 名，這是臺灣名次連續四年下滑後首次回升，並且在落後南韓兩年之後追回(南韓從去年的 13 名掉到 19 名)。詳言之，臺灣的全球競爭力指數(GCI)跟前兩年一樣都是 5.2，在三大項次指標中，「基本條件」排名第 18，比去年進步 2 名，「效能提升」第 17，比去年進步 1 名；「創新與成熟度」維持第 8 名。再者，今(2011)年 5 月，由瑞士洛桑管理學院所發布的 2011 年世界競爭力排名中，臺灣已從去年的第 8 名上升至第 6 名，維持在全球前十強，主要原因是，在競爭力四大指標中，我國企業競爭力維持全球第 3，但政府效能從去年的第 6 名退至第 10 名。由此兩大世界性競爭力排名之結果，顯示在全球遭逢 2008 年全球金融風暴肆虐之後，臺灣的國際競爭力確實出現逐步回升的事實。然此一結果亦顯示，私

---

<sup>1</sup> 世界經濟論壇網站: <http://www.weforum.org/>。

部門的表現仍優於公部門，臺灣未來的排名若要再向上提升，政府部門的表現仍有較大的努力空間。

的確，國家的競爭力實乃奠基於總體經濟環境健全完善以及政府治理結構的透明、廉潔與效率；也因此，多項國際性競爭力指標中，政府人員的廉潔程度皆被列為重要的評比項目之一。因之，測量政府相關人員貪腐的嚴重程度，以及瞭解不同時空環境下的變化情形，是建立廉能政府的基礎工程，也是各國政府必須認真面對的政策議題(Kaufmann, 2000)。對臺灣而言，近年來，「掃除黑金、肅清貪瀆」在全民殷盼之下，已成為政府重要施政項目之一，包括非政府組織和政府組織在內，均已投入不少心力在監督與改善政府人員的廉潔作風之上，初步也有些具體的成效出現，奠立「民主治理」的厚實基礎。

現今，無論是學術界、政府部門或是非營利組織，均已注意到有效管理政府和防杜公部門貪腐的迫切性與必要性(Botchwey et al., 2000; Caiden, 2001)，而良善治理目標之達成則有賴持續性監測政府部門在提升廉潔和對抗貪腐方面所做的努力。當然，這不僅是中央政府所面臨的課題，也是地方政府不可逃避的任務。易言之，由於知識經濟與資訊網路的發展，「全球思維，地方布局」隨著跨國公司影響力，競爭模式從傳統的國對國競爭模式，逐步轉變成透過地方城市來進行，在與全球經濟與競爭接軌上，地方政府的角色將愈來愈重要。

臺北市政府可說是首開地方政府廉政監測之先河，於 2004 年由臺北市政府政風處委託臺灣透明組織，進行臺北市政府廉政指標體系建立之研究，在臺大政治系洪永泰教授的主持下，首次建立國內第一套同時包含主觀指標與客觀指標成分的綜合性廉政指標體系，而其總體指標可稱為「政府廉政指數」(Government Integrity Index, GII)。在指標的建構上，除了利用文獻分析法蒐集指標的資訊外，亦利用學者專家座談和深度訪談的方法進行政

府機關內部和外部的意見徵詢，最後由研究團體以腦力激盪方式逐一檢視各項指標的效度，並分配各項指標的權值，以確立臺北市政府廉政指標體系。在 2006 年臺北市政府政風處委託臺灣透明組織，進行廉政問卷調查之研究，期能透過是項研究瞭解民眾與臺北市政府機關之接觸經驗，並進一步瞭解民眾對臺北市政府整體清廉程度，以及對當前臺北市政府推行廉政措施與防貪、肅貪成效之滿意度與評價。

除量化調查外，臺北市政府政風處亦在 2007 年委託胡龍騰等人執行「市民評價政府清廉形象關鍵因素之研究-以臺北市政府第一線為民服務機關為例」研究，則以焦點團體座談，以及深度訪談等質化研究方法，企圖由不同之途徑深入探討市府工程業務人員、建管業務人員、警察人員、工商事業稽查人員、殯葬業務人員，及都市計畫業務人員等六類公務人員清廉程度未受民眾滿意之原因，進行結構性之問題診斷。而若將上述六大類機關進行橫向比較則可發現，在影響民眾對其清廉評價的主要因素，包括：刻板印象、行政裁量權的取捨、替不肖代辦業者背黑鍋、傳播媒體、約聘僱人員素質不齊、法令的複雜性、刁難印象，及民意代表介入等大項。此一研究亦發現，行政人員藉由行政裁量權的行使，牟取不當利益、利用罰款催繳索取不當利益、利用假標會、假收購、真行賄的手法、與民意代表勾結，以及關說施壓等，皆是各類機關中較為顯著且值得注意的貪腐方法。

再者，根據臺北市政府委託專業團隊 2008 年 10 月之調查結果發現，在市府第一線為民服務機關當中，民眾給予環保人員(78.4%)、醫護與行政人員(78.3%)、監理業務人員(70.7%)及稅務人員(68.0%)的正面清廉評價最高；相較於此，清廉程度最不受民眾認可的公務人員，依序為辦理工程業務人員(35.6%)、負責建管業務人員(36.5%)、都市計畫業務人員(42.3%)、殯葬業務人員(43.0%)、工商事業稽查人員(44.6%)及警察人員(54.7%)等六類。針對上述結果，除排名居末的業務單位必須以更積極的作為來改變民眾的觀感，

改變其在民眾心中的形象外，市府更應對此問卷結果，亟思打擊貪腐、導正不良之公務行為。

因之，本計畫的主要研究目的是延續過去的研究成果，針對一般民眾對於都計人員的清廉評價不高的原因進行深入探討，結合量化與質化的方法，瞭解一般市民與有接觸經驗民眾對都計人員整體清廉評價是否有落差，以及發掘形成負面清廉評價的影響因素為何。

## 貳、研究目的

綜言之，建立一個廉潔、有效率、便民的政府，不僅是執政者的重要施政理念，也是全民所引頸企盼的目標，而欲達成此一目標，除有賴於政府機關及人員戮力於確實、積極執行法定職掌業務外，在執行業務過程中亦應摒除閉門造車之心理，尚須時時關心民眾真正需求，並瞭解目前整體施政之具體成效，以自我檢視業務執行有無偏差，調整應改進及精進之方向。據此，本計畫之主要目的，即在期望立基於臺北市政府對此議題累積之研究成果，延續過去對於影響市府清廉形象問題之診斷，深入發掘影響廣大市民對都計業務人員清廉評價之因素及其結構性問題，藉以提出具體可行之改善之道。要言之，本計畫所欲探討之主要研究目的分述如下：

- (一)瞭解臺北市民係如何評價市府辦理都計業務人員之清廉程度及影響其評價之重要因素。
- (二)瞭解辦理都計業務人員之利害關係人如何評價其清廉程度及影響其評價之重要因素。
- (三)辦理都計業務人員自身對於民眾之負面評價看法。
- (四)專家學者對於辦理都計業務人員清廉評價較差的看法與改善建議。
- (五)針對各項影響市民對辦理都計業務人員清廉評價之因素，提出可供改進之具體方法。

## 第二章 相關研究與文獻之檢討

### 壹、國際透明組織之貪腐行為系統性監測

根本上，探討「廉政」(integrity)的概念應以解決「貪污」(corruption)問題為起始點，而傳統對「貪污」一詞最簡潔、也可能是最常被引用的定義乃是：「濫用公權力以謀取私利」(the misuse of public power for private profit; Senturia, 1993)。

不過，隨著二十世紀末在「政府再造」(Reinventing Government)風潮的影響下，政府業務大量地民營化與簽約外包，使得民間企業受政府委託執行公權力的情況日益普遍，公權力不再只是由人民委託(entrust)賦予政府官員，而有可能是經由政府官員手中再度委託至民間企業。因此，為求周延，國際透明組織將貪污界定為：「濫用受委託的權力謀取私利」(the misuse of entrusted power for private benefit; Pope, 2000: 2)。事實上，在這樣的定義下，貪污不只侷限在指涉政府官員濫用職權而已，它還涵蓋了任何人濫用職權以獲取不當利益的行為。近年來國際間許多國家與團體在促進全球經濟發展與提高各國政府管理效能的目標下，紛紛以打擊貪污為主要重點。

1983年美國華府肅貪總局(Inspector General, Washington D.C.)、紐約市調查局(New York City Department of Investigation)與香港廉政公署聯合發起國際反貪污研討會議(International Anti-Corruption Conference, IACC)，定期在全世界各地舉辦國際性跨領域的研討會。其後美國將國外行賄(廠商通常稱為 commission)列為刑事犯罪，經濟合作暨開發組織(OECD)亦隨之跟進。1993年以反貪污為宗旨的國際透明組織成立，1995年開始逐年發表各國貪腐印象指數(Corruption Perceptions Index, CPI)，1996年起並且成為前述IACC的幕僚單位，承辦其國際研討會業務，包括1999年10月於南非舉行的第九屆IACC會議。1995年瑞士洛桑管理學院亦開始建立各國競爭力指

標(The World Competitiveness Yearbook),其中包含了政府部門廉潔度指標,目前已被國際傳播媒體廣為流傳使用。世界銀行則引用各國政府廉潔度指標做為推動援助計畫的依據。所有的這些訊息都顯示:貪污問題已成為本世紀各國政府的重要議題,而各國政府的廉政績效也成為該國能否提升競爭力的重要指標。

綜觀而言,國際上有關各國廉政指標的衡量,大致上可分成三類:(一)由專家研判,如美國政治風險諮詢公司的各國風險評估和英國經濟情報公司的各國風險評估與預測。(二)訪問每一個國家只訪問本國或外商企業的高階經理人。這一類型的衡量機構最多,也是形成國際間各國廉政比較的主要來源。如香港的政經風險顧問公司、瑞士洛桑國際管理發展學院、世界經濟論壇暨哈佛國際發展學院、世界銀行的全球發展報告、和遠東經濟評論都屬於這一類型。(三)在每一國家都進行以該國公民為對象的大樣本(不過仍未超過一千人)民意調查,只有國際蓋洛普屬於這一類(洪永泰,1999)。據此,各項國際組織運用的測量模式多以主觀廉政指標為主,是以,本節將針對國際間於貪腐行為監測著力最深之國際透明組織所執行的各項貪腐調查(Corruption Survey)進行分析。

國際透明組織於1993年正式成立,結合政府機關、民間企業與公民社會的力量,致力於抑制與打擊各國的貪污腐化<sup>2</sup>行為,以營造一個廉潔而有效能的生活環境。在具體做法上,國際透明組織的主要工作不是針對單一特定貪腐事件進行報導與查訪,而是著眼於國家及國際間抑制貪腐工具的建立,並推動各種反貪腐機制的建立與政策的改革,所採取的策略包括:(一)激起社會關注、(二)建立反腐聯盟、(三)開發反貪工具、(四)設定廉潔標準、以及(五)監測貪腐活動。要言之,這是運用政府外部的力量來提升政府的廉潔作風,提升各國的行政素質。迄今為止,國際透明組織在國家廉政體系

---

<sup>2</sup> 根據國際透明組織在《2003年國際透明組織年報》中的定義,政治貪腐形式包括買票、行政資源濫用以及公務員索賄等均屬之。

的建構、貪腐印象指數、貪腐趨勢指數和行賄指數的調查等方面，均已為後續的研究奠下基礎，以下簡要說明之。

### (一)貪腐印象指數

國際透明組織自 1995 年，開始建構並公布貪腐印象指數至今已有 14 年的歷史。「貪腐印象指數」(Corruption Perception Index, CPI)是根據各國商人、學者與國情分析專家，對一國之公務人員與政治人物廉潔認可的評價。貪腐印象指數同時也是一項綜合指數(a composite index)，每年納入評比的指標有些不同，以 2010 年為例，即是彙整了來自 10 個不同機構所進行的 13 項有關貪腐的調查資料<sup>3</sup>。上述 13 項調查資料之所以能被選擇納入建構貪腐印象指數，是因為它們符合下列兩項條件：(一)係以國家或地區為分析單位進行跨國貪污程度評比排序，(二)係測量整體的貪污狀況。

貪腐印象指數的優點在於，其為整合多重資料來源而建構的指數，而提高了每個國家評分之可信度，如此整合多重資料，可避免單一資料來源因偏見或調查方法的瑕疵，而對特定國家貪腐程度做出錯估與誤判。秉持這樣的原則，在貪腐印象指數建構過程中，如果任何一個國家沒有 3 個以上之可信調查資料，該國將不被納入國際透明組織貪腐印象指數之建構與評比(余致力、陳敦源、黃東益，2003)。

貪腐印象指數中的「貪腐」係指「濫用公職謀取私利」(the abuse of public office for private gains)。貪腐印象指數所採用的那些分項指標主要是詢問受訪者有關濫用公權力謀取私人利益的問題，並側重於公務人員在採購的過程中是否接受賄賂，但這些問題並沒有細分是行政貪腐或政治貪腐原因所致，也沒有區別貪腐案件的大小。貪腐印象指數反映全球各地居民與僑民、各國商人以及風險、國情分析專家學者對公部門貪腐情況的認知與感受，

<sup>3</sup> 相關資料請參考國際透明組織網站，[http://www.transparency.org/policy\\_research/surveys\\_indices/cpi/2009](http://www.transparency.org/policy_research/surveys_indices/cpi/2009)

提供投資者重要政經情勢資訊，幫助渠等選擇國家進行投資。此外，貪腐印象指數提高社會大眾對貪腐問題的關注，特別是對那些貪腐印象指數評比殿後的各國政府形成一定的壓力，迫使其採取積極改正措施，以修補國家形象。從國際觀點來觀察臺灣的貪腐現況，國際透明組織發布 2010 年「貪腐印象指數」，在全球 178 個納入評比的國家和地區中，臺灣以 5.8 分排名第 33 名，與去年相比(2009 年，排名 37)，臺灣名次上升 4 名，從全球比較的觀點而言，臺灣尚屬中度廉潔的國家。進一步比較東亞各國的指數(如圖)，我國與新加坡(9.3 分，第 1 名)、香港(8.4 分，第 13 名)及日本(7.8 分，第 17 名)仍有一段差距，也只微幅領先南韓(5.4 分，第 39 名)0.4 分和 6 名，但仍高於澳門(5.3 分，第 41 名)和遠勝於中國(3.5 分，第 78 名)甚多(臺灣透明組織新聞稿，2010/10/25)。

## (二)貪腐趨勢指數

從國內觀點來觀察貪腐現況，國際透明組織於 2003 年 7 月首度公布「全球貪腐趨勢指數」(Global Corruption Barometer, GCB)，由國際透明組織委託國際蓋洛普民意調查公司(Gallup International)執行有關各國貪腐情況的調查，問卷題目包括民眾對貪腐問題嚴重程度的認知、對貪腐影響政治、商業及個人與家庭生活的感受、對未來 3 年貪腐情況的預期以及過去 1 年內受訪者或其家人是否有過行賄的經驗，這份調查同時也針對幾個政府機關、私部門以及非政府組織進行貪腐情況評比。臺灣於 2004 年第一次被納入評比之中，其中，有三成七(37.00%)的民眾認為稅務機關的貪腐問題嚴重；另外，有五成六(56.40%)的受訪者認為貪腐嚴重影響到商業投資與經營環境。在國際透明組織 2010 年全球貪腐趨勢報告中，在臺灣的部分，民眾普遍認為「警察」的貪腐問題最為嚴重，得分為 3.9 分，而「非政府組織」則是民眾眼中最為廉潔的機關。將 2006 年與 2010 年做比較，可以發現到臺灣各

機關與部門的貪腐程度有逐漸改善的情況(詳見圖 2.1)，其中，以「非政府組織」與「政黨」的改善較為明顯。檢視東亞國家部門與機關之貪腐程度(詳見表 2.1)，新加坡民眾認為「媒體」的貪腐程度最高，韓國民眾認為「政黨」與「國會」的貪腐程度最為嚴重，日本民眾認為「政黨」貪腐程度最高，而香港與中國民眾則是將「私部門」列為貪腐程度最為嚴重的首位。

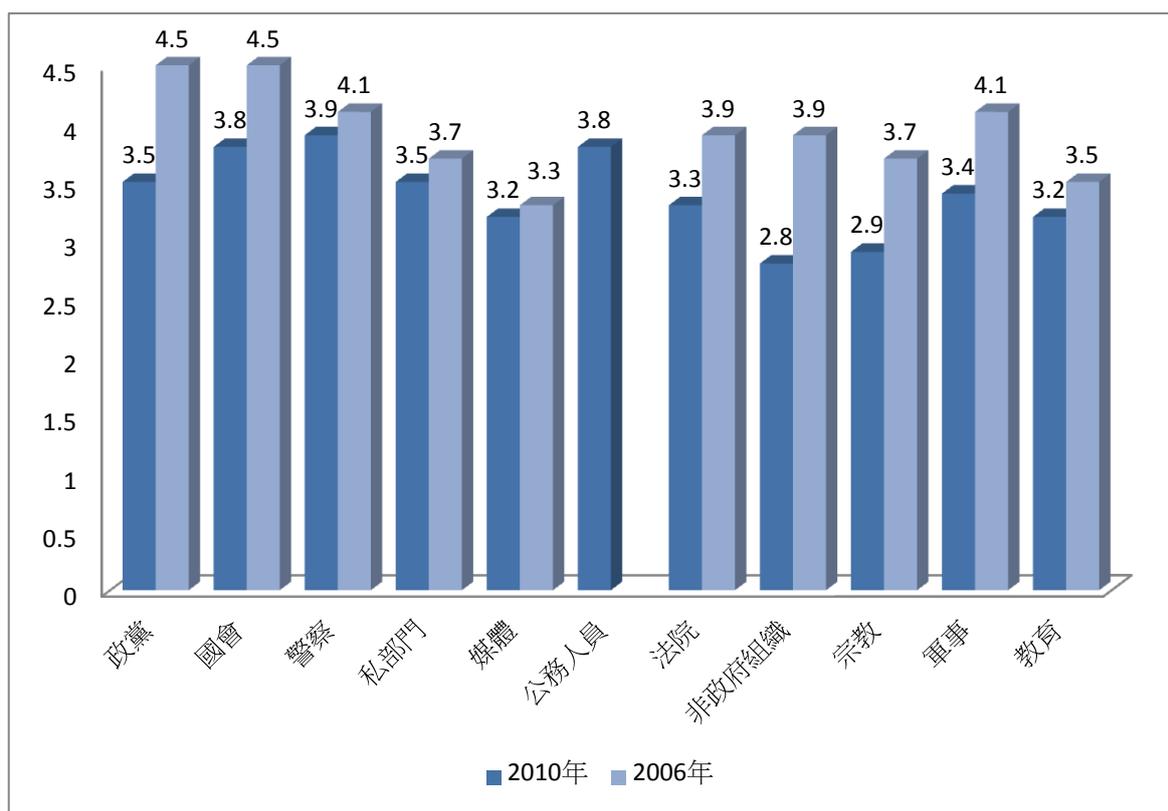


圖 2.1 2006 年與 2010 年臺灣各部門與機關貪腐程度之比較

表 2.1 2010 年東亞國家部門與機關之貪腐程度比較

右列哪個部門的貪腐情況最為嚴重? (1 表示非常不嚴重; 5 表示非常嚴重)	政 黨	國 會	警 察	私 部 門	媒 體	公 務 人 員	法 院	非 政 府 組 織	宗 教	軍 事	教 育
香港 Hong Kong	3.3	3.0	3.4	3.6	3.2	3.4	2.9	2.7	2.6	2.8	2.8
新加坡 Singapore	2.9	2.6	2.8	2.9	3.0	2.9	2.7	2.6	2.8	2.7	2.7
韓國 Korea, Rep.	4.0	4.0	3.7	3.4	3.4	3.6	3.6	2.7	3.0	3.3	3.5
臺灣 Taiwan	3.5	3.8	3.9	3.5	3.2	3.8	3.3	2.8	2.9	3.4	3.2
日本 Japan	4.2	3.8	3.7	3.7	3.5	3.9	3.1	3.1	4.0	3.3	3.6
中國 China	3.4	3.4	3.4	3.6	3.3	3.4	3.0	2.9	2.8	2.7	3.0

說明：1.問卷題目為：您覺得下列的部門在這些國家或區域中，被貪腐影響的程度如何？(1 表示一點都不貪腐，...5 表示極端貪腐)

資料來源：臺灣透明組織新聞稿(2010)。

### (三)行賄指數

行賄指數(Bribe Payers Index, BPI)的建構與發布始於 1999 年，2008 年行賄指數是由國際透明組織委託國際蓋洛普公司，於 2008 年 8 月 5 日至 10 月 29 日，訪問來自 26 個國家的 2,742 位企業高級經理人，評估包括比利時、加拿大、荷蘭、瑞士、德國、英國、日本、澳大利亞、法國、新加坡、美國、西班牙、香港、南非、南韓、臺灣、義大利、巴西、印度、墨西哥、中國及俄羅斯等，出口總值約占全球出口總值 75% 的 22 個主要經濟體之企業在海外從事商業活動時，進行賄賂的情形。

比較過去 10 年四次的結果(見表 2.2)，不難發現，臺灣企業的海外活動形象，較前為佳，但若與其他同受評比的東亞經濟體相比，低於日本(8.6 分、第 5 名)、新加坡(8.1 分、第 9 名)與香港(7.6 分，第 13 名)，就此而言，仍有改善空間(臺灣透明組織新聞稿，2008)。

表 2.2 過去十年東亞各國歷次行賄指數調查的排名

	1999	2002	2006	2008
日本	14	13	11	5
新加坡	11	9	12	9
香港	--	15	18	13
臺灣	17	19	26	14
南韓	18	18	21	14
中國	19	20	29	21
受評國家數	19	21	30	22

資料來源：臺灣透明組織新聞稿，2008

## 貳、貪腐行為成因與廉政措施相關文獻探討

### (一)貪腐行為成因相關研究

人民對政府的信任乃是建立在公務人員以無私、效率和效能的精神提供公共服務的基礎上，而公務人員的貪腐行為是掏空公共信任的重要來源，González(2002)針對許多個案來探討貪腐的成因，指出三個主要的因素：(1)無所不在的誘因：貪腐最常發生的地方在於資源最多和可行裁量越大的地方，因為其分配的利益和權力較大，所以相對的誘因也較大。只要心中有不滿足的慾望存在，則無一處不是誘因、(2)缺乏公共資訊和透明度：課責是平衡民主(回應)與專業(責任)的重要制度性安排，而透明是課責機制主要的元素。因此，在缺乏公共資源和透明度的情況下資訊取得不易，造成課責的問題，相對貪腐的機率就較高、(3)缺乏課責：資訊的不夠公開常使得課責不易，加上官僚的自我保護心態使得課責困難重重。另外，媒體的獨立與否、資訊的取得難易程度和公民意識的提昇與否都是影響課責的關鍵因素。

Klitgarrd(1996)則是發展出一個等式來說明貪腐的動態：

$$C=M+D-A$$

其中 C 為貪腐(Corruption)，M 為獨佔的權力(Monopoly Power)；D 為裁量

權(Discretion)；A 是課責(Accountability)(Stapenhurst, 2000：1)。此一算式呈現出貪腐的成因是來自於獨佔的權力、行政裁量權和課責這三個變項所相互交錯影響。

Rosenbloom 和 Kravchuk(2002：440-441)則從「貪腐行為的模式」(the mode of corrupt execution)和「貪腐活動的目的」(the purpose of corrupt activity)兩個面向觀察，其中貪腐行為的模式中又可區分為：(1)片面式的貪腐行為，即貪腐的過程沒有出現利益的交換及雙向合作的情形；(2)交易式的貪腐行為，此種貪腐的過程涉及直接的利益交換。貪腐活動目的則可區分為：(1)權威的享有；(2)物質的利益。依此二個面向可將貪腐的類型整理如表 2.3 所示。

表 2.3 貪腐行為的型態

	片面式的貪腐	交易式的貪腐
權威享有	權威的保有、擴張及取得	增加行政機關或人員本身的權威 (具有互惠關係)
物質的利益	偷竊公物、侵占公款及使用 公器謀取私利	受賄、敲詐及收取回扣

資料來源：Rosenbloom and Kravchuk, 2002:440-441.

Alatas(1990)則是將貪腐區分為七種不同的型態：(1)交易型貪腐：係為施受賄賂的雙方刻意的設計與安排，不僅對雙方有利，亦為雙方所全力促成，例如官商勾結；(2)勒索型貪腐：指以強迫手段取得賄賂，藉此免除個人權益的侵害，或者對重要的人與事牽連；(3)投資型貪腐：包括財貨與服務的供給而無特殊的利得之關係，其目標乃在於未來可能獲得好處之預期；(4)防衛型貪腐：此類型為勒索型貪腐的受害者最具體的行為，其目的乃在自保，例如繳交保獲費；(5)族閥(裙帶關係)型貪腐：以不正當的方法任用親朋擔任公職等；(6)自發型貪腐：指單一個人形式的貪腐行為，例如行政人

員預先知悉某區將變更為都市用地，而先行購買該地段的土地以待增值；(7) 支持型貪腐：指貪腐行為與金錢或其他即刻的利益回收無直接關係，其作用係在保護現存的貪腐行為(江岷欽、林鍾沂，1999)。

Caiden(2001)的分類可提供一個較為簡單明瞭與具體的區分，其將貪腐行為區分為四種類型：外國資助、政治醜聞、制度化的和行政上不法行為，並從主要行動者、行動方式和背景建構出一個簡單的類型區分，如表 2.4 所示。

表 2.4 貪腐行為的簡單類型

類型	主要行動者	方式(mode)	背景
外國資助	公務員 政治人物 捐助者或受捐助 國家代表	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 賄賂和回扣</li> <li>● 共謀對大眾施以欺騙</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 經濟依賴</li> <li>● 多元價值系統</li> <li>● 多數鬆散結構的社會</li> <li>● 買辦(comprador)的官僚主義者</li> </ul>
政治醜聞	官僚菁英 政治人物 商人和掮客 (middlemen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大規模的侵佔公款和透過公共投標處理公產作不適當的分配</li> <li>● 運用經濟特權給予特殊利益</li> <li>● 大量政治捐獻與賄賂</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 國家資本主義，資本稀少性，競爭的國內市場與公共基金</li> <li>● 缺乏愛國心、只求私利的官員</li> <li>● 貪腐成為一種生活方式</li> <li>● 無效(ineffectual)的官僚主義</li> </ul>
制度化	政治人物 商人 白領階級工作者	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在國家利益前提下大規模支付公共財給特殊和特權利益者</li> <li>● 在偏袒執政黨的前提下交換政治捐獻</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 工業化、資本集中、獨佔和國家統制</li> <li>● 卑微的中產階級價值</li> <li>● 階段系統</li> <li>● 分贓制度</li> <li>● 管理的經濟</li> </ul>
行政上不法行為	小公務員 利害關係的個人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 小規模侵吞公款與盜用公物</li> <li>● 賄賂</li> <li>● 偏袒和歧視</li> <li>● 寄生(parasitism)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 生產的國內系統</li> <li>● 社會的不安全</li> <li>● 宗族主義(clanism)，職務是種特權(office as perquisite)</li> <li>● 處理不當與無能力</li> <li>● 流言與謠言</li> </ul>

資料來源：Caiden, 2001: 22.

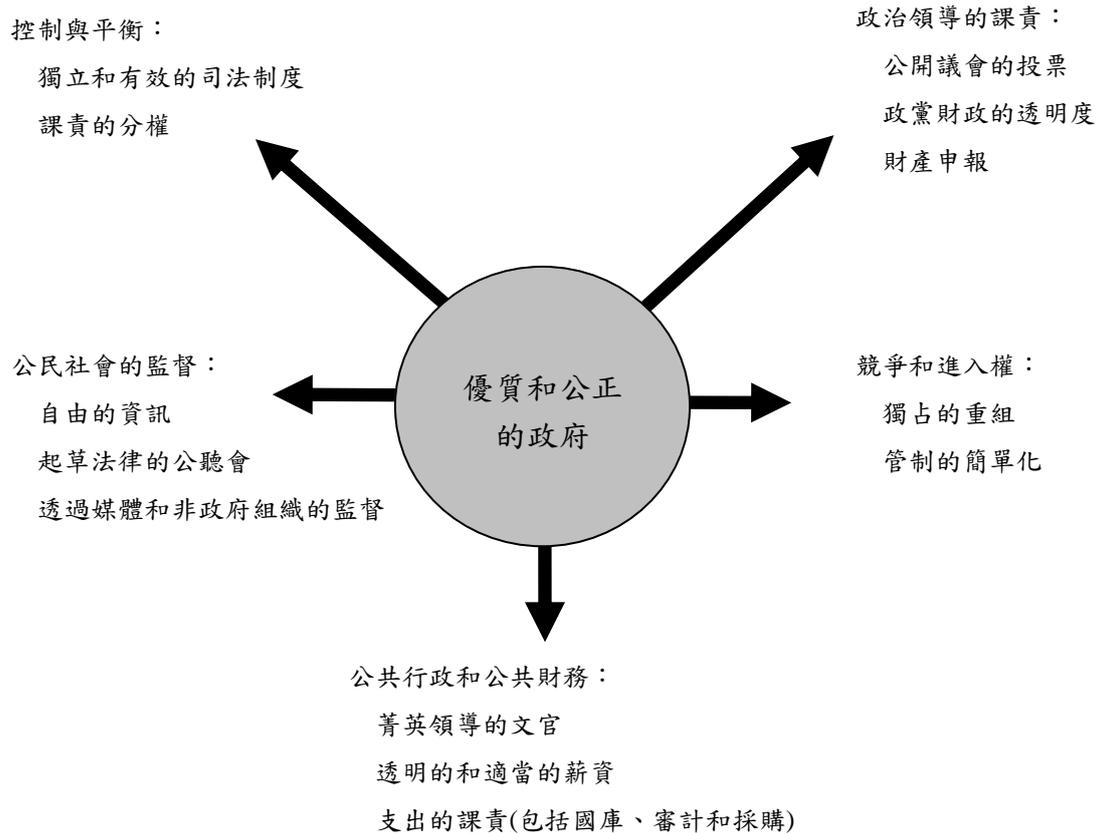
儘管學者間對於貪腐行為仍有不同之分類與界定，但可以確定的是，貪腐行為的產生，必定有其當下或未來的利益可圖，並促使貪瀆行為人不當利用手中之職權或授與之權，以牟取所預想之利益。因此，在針對臺北市政府第一線為民服務機關公務人員貪腐作為進行革弊措施構思之前，實有必要對其貪腐態樣及共生網絡進行瞭解與診斷。

## (二) 廉政措施的相關研究

在防杜政治貪腐與建立廉能政府方面，由於貪腐行為常具有隱密性、忌諱性、狡猾性、高犯罪黑數<sup>4</sup>和擴散性(顧慕晴，2003：4-5)，造成反貪腐在策略上與方法上的困難。然國內外仍針對貪腐的相關議題提出許多探討。如 Klitgaard(1998)提出偵測公部門貪腐資訊的五種策略包括：(1)建構貪腐資訊蒐集與分析的系統、(2)置入監控機關、(3)尋找第三者資訊提供者、(4)引導民眾及政府的客戶提供資料、以及(5)將無罪的「舉證責任」賦予政府等(陳敦源，2003：12-13)。Kaufmann(2000)則是具體的列出優質治理與公正的政府必須的要求，如圖 2.2 所示，其包括四個部份：(1)控制與平衡：包括獨立和有效的司法制度和課責的分權；(2)政治領導的課責：包括公開議會的投票、政黨財政透明度和財產申報；(3)公民社會的監督：包括自由資訊、公聽會和媒體及非政府組織的監督；(4)競爭和進入權：包括透過競爭來對獨佔權力進行重組和管制措施的簡化；(5)公共行政與公共財務：包括菁英領導的文官、透明和適當的薪資及對支出的課責。

---

<sup>4</sup> 所謂犯罪黑數(dark figure of crime)，是指不為大眾所聞知或未受司法機關刑事追訴或處罰的犯罪數(顧慕晴，2003：5)。



**圖 2.2 優質治理與反貪腐的策略**

資料來源：Kaufmann(2000)

Rosenbloom 和 Kravchuk(2002: 444-451)則是分析比較傳統管理途徑、新公共管理途徑、政治途徑和法律途徑等觀點所提出的方法，分述如下：(1)傳統管理途徑：強調層級節制、權責區分清楚；強調嚴格的從屬關係；注重適當的控制幅度；部屬被鼓勵要對組織和長官忠心；依賴紀律查察系統來實施課責及從屬關係；重視會計規章及對員工帳目的審查；(2)新公共管理途徑：強調立法部門對於各級行政部門表現的外在監督，課責最後應透過市場機制與顧客評價來實施。要求公務員形塑一個彼此信任的文化；(3)政治途徑：包括一般法律的監督、預算控制、職位輪調、代表性和公共參與、公開揭露、接受公眾監督和利益衝突、(4)法律途徑：國家典章制度價值可提供公共管理研究者倫理上的引導。Botchwey 等人(2000：32-34)則認為對抗貪腐必須進行的關鍵改革包括：(1)經濟改革、(2)財政改革、(3)公共

借貸津貼方案改革(reform of subsidized public lending programmes)、(4)公共服務遞送的管理與效率的改革、(5)文官改革、(6)法律改革、(7)地方政府改革、(8)民營化的監控、(9)資訊的提供要放寬限制、(10)政黨資金的改革、以及(11)能力的建立。

除上述個別學者之研究外,OECD(2000)亦根據針對其 29 個會員國進行調查之結果,提出各國在建立公共信任的過程中應採取以下步驟,其中包括:(1)界定一個清楚的公共服務目標;(2)當適應變遷時要為價值提供防護(safeguarding values);(3)授權公務員和公民去揭發不當行為;(4)在所有的管理中有完整的廉政措施(integrity measures);(5)協調的廉政措施是成功的先決要件;(6)將焦點從執行轉移到預防(prevention);(7)預先處理問題(anticipating problems);(8)利用新技術。

國內對於貪腐防制策略與方法的研究大致上可分成三大部份:(1)國外經驗的引介與學習:主要分析對象包括香港、新加坡、OECD 等國家與非營利機構的防制措施,如江岷欽(1996;2002<sup>5</sup>)、施能傑(2003)等;(2)國內制度的研究:又可分成兩個部份來說明,一是從結構功能的角度,包括政風機構、廉政署的設立與否及成效等問題,如翁源燦(1999)、陳書樂(2003);二是從法制面的角度,主要針對相關法制面的探討與修正,包括圖利罪、貪污治罪條例、陽光法案等。例:許玉秀(2002)、彭德富(2002)、劉淑惠(2000)、柯耀程(2003);(3)從造成貪腐原因的面向來探討解決方法:這一類的研究大多較從某一角度(例:行政倫理、行政裁量權)來切入探討。例:廖文生(2000)、邱瑞忠(2000)、宋筱元(1988)、顧慕晴(2003)、蘇彩足(2002)和徐仁輝(2003)。

---

<sup>5</sup> 例如江岷欽(1996)從職司肅貪之機構、法律規章及相關行政措施等三個面向,來比較亞洲各國(包括:香港、新加坡、韓國、菲律賓、印度、泰國及我國)的肅貪制度與行政措施。江岷欽、林鍾沂(1999)也曾比較亞洲四小龍的廉政肅貪體系,並且從案件起訴、宣傳教育、修法、人力資源及業務,和行政倫理等五方面提出許多具體興革建議。另外,江岷欽(2002)參考比較 OECD 的十五個會員國的廉政制度,包括:從肅貪治罪之主要法律、其他反貪之法規、國會監督、調查貪污之專責機構、財務審計之最高權力、監察長制度、懲治貪污之專責機構、人力資源管理措施、財務控管措施、組織管理之政策與考核、行政透明化機制和公務行為規範與行政倫理之教育共十二防貪的機制,期望透過比較 OECD 會員國之做法進而提出未來政府改革方向。

雖然我國目前對於公務人員之貪污行為已有法律與制度之規範，及政風單位之設置，以作遏阻，但就實際成效來看仍為有限；現今臺北市政府若欲針對市府公務人員之清廉問題採行大刀闊斧之改革，除已進行之定期調查監測外，更應深入針對貪腐行為之共生結構與網絡、行為運作、行政流程漏洞等面向，進行瞭解，以提出相對應之革弊機制，收整飭風紀、端正政風、清廉執政，提升效能之積極目標。

### 參、影響民眾清廉評價的成因

影響民眾清廉印象的因素，大致上從文獻可歸納行政機關、媒體、個人屬性等面向，將其分述如下。

#### (一)行政機關因素

首先，在行政效率面向，根據相關研究指出，行政程序複雜與法令規章繁瑣是行政效率不彰的重要因素，也是民眾望之卻步的原因。民眾為求業務申辦的順利，經常必須以請託關說或送禮餽贈等方式，要求給予特殊待遇，從而衍生仲介業者或黃牛居中上下其手，與公務人員相互勾結之情事。其次，行政程序若欠缺一套標準、公開、透明的作業流程，則民眾在申辦證照或申請案件時，無從監督查核承辦人員是否依法行政(陳俊明等，2007)。由此可知，當行政機關的行政效率不佳時，民眾就會聯想是否要給予承辦人員好處，才能加速業務辦理的速度，因此很容易造成民眾對行政機關清廉的質疑。

其次，在行政透明面向，由於民主與專業的制度性平衡點即是課責，而課責機制的設計與執行，最關鍵就是資訊的獲取、解讀與交換，沒有適當的資訊處理機制，就沒有有效的課責機制，直言之，透明化就是課責機制能夠有效運作的主要動力(陳敦源，2003)。相關的實證研究亦發現，受訪

者對於政府資訊透明化的期盼與需求，是衡量該部門公職人員清廉與否的重要參考，以政府部門的殯葬業務人員和警察為例，胡龍騰等(2007)指出，這兩類機關都是屬於較封閉的團體，如何透過透明機制的使用使其不再封閉，是使民眾瞭解類似屬性機關的重要方式，也是扭轉民眾負面清廉評價的關鍵。換言之，政府機關若能將相關資訊公開，將使民眾更瞭解封閉團體內部的運作與相關的規範與執行過程，此舉有助於改善民眾對封閉機關的不良觀感，降低資訊不對稱下的可能不信任。

第三，在行政裁量方面，由於法律僅能提出一般性、原則性的規定，實際上有關公共資源的分配、管制政策的執行等這些權力，都必須委託代理人來執行，但是若要將抽象的法規或制度類推適用到具體個案中，必須透過一個「解釋」的過程，因此在這個解釋的運作過程中，代理人就分享了國家的部分權力，我們稱這個權力為「裁量權」。不過，正由於裁量權的存在，提供了執行人員的「自由發揮」的空間，這些領域的裁量權如果對於相對人或相對的組織有巨大的收益(或能夠避免較大的處罰)時，為了獲得這些巨大的收益，這些個人或組織將會向這些代理人提供賄賂，或利用和代理人特有的「人際關係」以獲得利於自己的裁量決定，這就產生貪腐的機會(彭立忠等，2007)，此外，從相關的實證研究亦發現，在管制型行政機關於行政裁量權之行使，如：申請之准駁、裁罰量刑之取捨等，皆是招致民眾對其給予負面評價的主要原因。因此，如何使執法人員的裁量權一致，判別的標準齊一，是改進民眾負面評價、避免不良公務人員藉以上下其手的重要方向(胡龍騰等，2007)。綜言之，由於行政機關的公務員在執行公務之法令規章，往往擁有相當大的裁量空間，因此民眾為了自身的利益會向公務員進行賄賂，導致公務員有貪污的機會，而使得行政機關蒙上不清廉的形象。

## (二)媒體因素

媒體與弊案之間的關係在於，第一：媒體提供責難者(denouncer)建構弊案的舞臺，藉由媒體增加大眾的關切。第二：媒體提高弊案的能見度，並且可能增加衝突的產生。第三：媒體能提供弊案違反者，有關外界的反應或是想法(鍾佩君，2009)。由此可知，民眾對政府的清廉觀感，主要得知訊息的管道為媒體。從胡龍騰等人(2007)實證研究發現，一般民眾對於政府清廉印象大多來自於媒體的報導；但在現今臺灣媒體生態下，媒體大多喜好負面新聞之報導，僅針對政府人員弊案之調查或起訴案件予以擴大報導，但對於獲判無罪之案件，則未能多做處理，造成民眾對於政府部門負面印象的不斷累積，但卻缺乏正面新聞釐清與導正。再者，陳俊明等人(2010)研究發現媒體使用偏好對各機關／部門貪污嚴重程度評價的影響。電視新聞部分，受訪者對政黨、立法院、公家機關、軍事機關、司法體系的貪污嚴重程度認知，會因為收看電視新聞的偏好不同，而有不同的貪污嚴重程度認知，且這幾類機關／部門正好是本次調查中，受訪者認為貪污程度較為嚴重的機關／部門。另外，在報紙的部分，受訪者對政黨、公家機關、警察機關的貪污嚴重程度認知，會因為閱讀報紙的偏好不同，而有不同的貪污嚴重程度認知。

## (三)個人屬性因素

第一，在性別方面，陳俊明等(2010)的研究發現，男性認為對立法院、司法體系、警察機關貪污的嚴重程度高於女性的評價分數；其次，另一個研究中，洪綾君等(2010)在財政部及所屬機關人員的整體廉潔研究中發現，男性受訪者認為「大部分清廉」的比例顯著高於女性；女性受訪者認為「普通」的比例顯著高於男性；Holmber(2009)根據選舉制度比較研究資料庫蒐集 2001 至 2003 年，共 24 個國家公民的貪腐認知，結果顯示女性認為政府

貪污程度較高於男性。

第二，在年齡方面，陳俊明等(2010)研究發現，60歲以上的受訪者認為司法體系貪污的嚴重程度高於20歲至39歲的受訪者；另外，60歲及60歲以上的受訪者認為警察機關、發執照機關、地政機關的貪污嚴重程度皆低於20歲至39歲的受訪者。再者，從洪綾君等(2010)研究提到，在財政部及所屬機關人員的整體廉潔評價上，30歲至39歲的受訪者認為「絕大部分不清廉」與「大部分不清廉」的比例，顯著高於其他年齡層的受訪者。最後，Holmber(2009)研究結果顯示年輕人較其他年齡層對政府貪污認知程度較高。

第三，在教育程度方面，陳俊明等人(2010)研究發現，小學及以下的受訪者認為政黨及公家機關的貪污嚴重程度相對偏高；而大學及以上的受訪者認為立法院的貪污程度較嚴重。在發放執照機關上，大學及以上教育程度的受訪者，評價貪污程度較高。其次，從洪綾君等人(2010)發現，在財政部及所屬機關人員的整體廉潔評價上，國、初中程度的受訪者認為「大部分不清廉」的比例，顯著高於其他教育程度的人；小學及以下程度的受訪者認為「普通」的比例，顯著高於其他教育程度。最後，Holmber(2009)研究結果顯示低教育者認為政府貪污程度高於高教育者。

第四，政黨認同方面，洪綾君等人(2010)研究發現，自認為支持民進黨與政黨中立的受訪者認為政黨、立法院、公家機關以及軍事機關貪污的嚴重程度顯著偏高；然而，自認為支持國民黨的受訪者則認為這四類機關／部門的貪污嚴重程度均顯著偏其次。Holmber(2009)研究發現，若反對當前執政政黨者的貪腐認知較高。

第五，個人接觸經驗方面，陳俊明(2010)公家機關、教育體系、司法體系、發執照機關以及地政機關等5個類別，會因為受訪者有無接觸經驗，而對各機關／部門的貪污嚴重程度有不同的認知。也就是說，受訪者有接

觸機關經驗者，就傾向認為各該機關／部門的貪污嚴重程度較不嚴重。另一方面，無接觸機關經驗的受訪者，較傾向各該機關／部門的貪污嚴重程度較高。

歸結前述的有關貪腐的測量、成因、類型及影響民眾認知因素的研究可以得知，政府部門的貪腐乃是一個隱晦而複雜的議題，也會因為業務型態的不同而出現貪腐態樣，至於民眾對政府部門貪腐程度的認知，則同時存在各種解釋因素。因之，有關貪腐問題的研究，實有必要結合不同的研究方法，從不同的視角切入，才能一窺究竟，診斷貪腐病因之所在，從中找到適切的解決對策。

## 第三章 研究設計與研究方法

### 壹、研究範圍與對象

如前所述，根據在臺北市政府過去幾項研究案均發現，民眾給予環保人員、醫護與行政人員、監理業務人員及稅務人員的正面清廉評價最高；相較於此，清廉程度最不受民眾認可的公務人員，依序為辦理工程業務人員、負責建管業務人員、警察人員、都市計畫業務人員、工商事業稽查人員及殯葬業務人員等六類。因之，本研究在期中報告即已針對建管業務人員的清廉評價不佳之影響因子進行討論與提出建議，本次報告則是運用相同的研究模式，探討導致都計業務人員清廉評價不佳之影響因子，並且根據研究結果提出對策建議，據以打擊貪腐、導正不良之公務行為，以建立廉能政府。

具體言之，本研究在研究對象方面，包含一般民眾、曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾、相關利害關係人、專家等，分別舉行焦點團體座談、深度訪談法及電話訪問，透過參與者相互對話和論述的過程，釐清問題的本質，找出參與者觀點的異同之處與改進之道。

### 貳、研究方法與過程

#### 一、電話問卷調查

本研究針對上述研究目的進行問卷題目設計，以電話訪問的方式進行資料蒐集，透過嚴謹的抽樣程序及結構式問卷的設計，期望得到具代表性及較為客觀的資料，以供後續比較分析之用。

#### (一)問卷設計

本研究團隊依據研究目的設計問卷初稿，在99年11月16日與臺北市政

府政風處及外部審查委員進行問卷修改方向討論，於99年11月30日將修正問卷寄給臺北市政府政風處，隨後再由外部審查委員進行書面審查，99年12月21日收到審查委員的書面意見，100年1月7日通知再行修改，100年1月10日回覆再次修改內容，最後在100年1月27日問卷定稿。

本研究依調查對象不同將問卷分成兩種：曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾問卷與一般民眾問卷。首先，在曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾問卷方面，主要的問卷架構包含：(1)接觸都計業務單位的情形、服務態度、行政效能、清廉評價、檢舉意願；(2)都計單位防貪政策執行成效評價；(3)個人基本資料。其次，一般民眾問卷方面，則針對臺北市民進行調查，主要的問卷架構包含：(1)對公務人員、都計人員清廉評價；(2)臺北市政府防貪政策執行成效評價；(3)清廉認知的管道來源；(4)個人基本資料。兩份問卷的詳細問卷題目如附錄二。

## (二)調查時間

都計接觸經驗民眾與一般民眾問卷採用電訪方式施測，施測期間為100年3月07日至100年3月10日，主要施測時間晚上6時至10時30分。

## (三)抽樣方法

本研究對於都計接觸民眾的問卷調查，主要是依據臺北市政府政風處所提供的98、99年度到臺北市政府都市發展局洽公民眾名單進行電訪，其調查母體數目為1205個，由於母體數目並不多，因此本研究採用普查方式進行訪問，扣除訪問失敗樣本(其中以受訪者不在、無人接聽、電話停話改號故障空號的比例較高，請詳見附錄一)，有效樣本為205個，訪問成功率為25.3%。在一般民眾的問卷調查方面，採用隨機撥號抽樣方法(Random Digit Dialing, RDD)，為求涵蓋完整，本調查的抽樣分兩部分進行。第一部分先依據99年臺北市住宅電話簿抽取電話號碼，以取得所有

的區域號碼局碼組合(prefix)，第二部分則由電腦隨機產生亂數做為後三碼，搭配第一部分之局碼組合，構成完整電話號碼抽樣清冊。為維持合格受訪者的中選機率相等，執行電訪時，訪員於電話接通後，按照戶中抽樣的原則，抽出應受訪的對象進行訪問，有效樣本數為 636 個，在 95% 信心水準下，抽樣誤差在正負 4 個百分點內。

#### (四)資料處理

- 1.接觸都計單位經驗民眾：電話訪問結束後立即進行資料檢誤工作，並利用 SPSS 進行相關的統計分析，包括描述性分析、交叉分析等，以瞭解民眾對都計業務人員之清廉評價及影響其評價之重要因素。
- 2.一般民眾：為避免因訪問過程的種種因素造成樣本的代表性不足，無法適切地推論臺北市民眾的看法與意見，本研究將針對成功樣本的「性別」、「年齡」、「教育程度」及「戶籍地」等變數，以內政部所出版之最新人口統計資料為母體參數，進行樣本代表性檢定，並以「多變數反覆加權(raking)」的方式進行成功樣本統計加權。經加權處理後，確定加權後成功樣本的「性別」、「年齡」、「教育程度」及「戶籍地」等結構均與母體一致，也就是說樣本可以代表母體。

## 二、深度訪談法

本研究之所以使用個別深度訪談，主要在貪污議題具有高度的敏感性，利害關係人在團體討論中，礙於非匿名性與團體壓力下，可能不願意表達個人的真實意見，透過個別而面對面地訪談，有助於探索並釐清影響都計人員清廉評價的因子，可以獲得更為深入的資訊。

### (一)訪談方式

由研究人員和都計業務利害關係人進行面對面互動，以事先設計之結構

性訪談題綱為重點，蒐集受訪對象對都計人員清廉議題的觀察、經驗、看法及洞察，提供研究人員深度的研究資料，並有助於對關鍵議題的釐清與可能解決策略的研擬。

## (二)訪談對象

本研究實際執行深度訪談時，採立意抽樣與滾雪球抽樣的原則，先由委託單位提供 50 位重要的利害關係人名單(包含深度訪問與焦點座談)進行約訪，並且在訪談過程請受訪者推薦合適人選，之後再由本研究團隊挑選適當人選進行訪談。本團隊總共邀約 53 位，約訪成功有 6 位，主要包含公務人員、建築師、業者以及都更案里長，受訪者編碼如下表 3.1：

表 3.1 深度訪問受訪者

編號	時間	類別	接觸業務範疇
A1	5/16(一)上午 10:00	建築師	都市設計科
A2	5/27(五)上午 10:00	建築師	都市設計科、都市審議、都市更新處
A3	6/3(五)上午 10:00	業者	都市設計科、都市審議
A4	6/7(二)上午 10:00	都更案里長	都市更新處
A5	6/10(五)上午 10:00	都計單位公務人員	都市發展局
A6	6/13(一)下午 11:00	都更案里長	都市更新處

## (三)訪談重點

依據本計畫之目的，本研究設計如下之訪談題綱：

- (1)就您的經驗，您認為臺北市都計單位的辦事效率與行政流程如何？相關的法令規章是否明確？
- (2)就您的經驗，您認為臺北市都計單位承辦人員會不會主動告知案件處理進度？行政流程的透明度如何？
- (3)就您的經驗，您認為臺北市都計人員清不清廉？最主要的影響因素是什麼？您是如何得到這個印象？

(4)就您的觀察，一般市民認為臺北市政府都計都計人員不清廉的主要原因有哪些？為什麼？

(5)就您的經驗，您認為在臺北市政府都計相關業務裡面，最容易產生不清廉的地方有哪些？不清廉的作法有哪些？

(7)就您的經驗，您認為臺北市政府都計單位執行廉能政策的工作成效好不好？除此之外，在臺北市政府提升都計人員清廉形象的目標上，還可以採取哪些作法？

#### (四)資料處理

本研究針對每一場深度訪談，在取得受訪者同意後，進行全程錄音，訪談結束後將訪談內容整理成逐字稿，再依據研究問題進行編碼處理，進行內容分析。

### 三、焦點團體座談

焦點團體座談又稱為焦點訪談、群體深度訪談，意指研究者對於所選定的個人及特定主題，進行非正式的討論，希望獲致各種不同的觀點。由於本計畫之主要目的，在於深入瞭解利害關係人如何評價市府辦理都計業務人員之清廉程度及影響其評價之重要因素，藉由焦點團體座談蒐集有關個人的感受、反應、認知和意見等較為主觀的資訊，是十分合適的資料蒐集方法。

#### (一)座談方式

本研究辦理2場焦點團體座談，分別在100年6月10日上午10點和下午2點舉辦，討論時間為2小時，由主持人提出一連串重點式的問題，讓參與者表達個人的看法，透過參與者相互對話和論述的過程，釐清問題的本質，找出參與者觀點的異同之處。

## (二)座談對象

本研究執行焦點座談會時，採立意抽樣原則，同樣由委託單位提供名單，共計邀約 25 位，但因拒絕的比例太高，不滿一場焦點團體座談所需人數，故委託單位於 100 年 5 月 31 日再次提供 67 位名單，此外，本研究團隊亦自行搜尋都市計畫技師公會人員共 10 位，再由本研究團隊挑選適當人選進行訪談。最後，第一場焦點座談會邀約 52 位，邀請成功 7 位；第二場則邀約 50 位，邀請成功 7 位。兩場焦點座談會邀請對象如表 3.2、表 3.3。

1. 第一場：包含社區規劃師、都市計畫技師公會代表、學者專家，共同討論一般民眾形成貪腐印象原因，以及未來如何改善之建議，受訪者編碼如下表 3.2。

表 3.2 第一場焦點團體座談代表

編號	類別
B1	都市規劃師(里長)
B2	學者專家(都審委員)
B3	都市規劃師(里長)
B4	都市計畫技師公會代表
B5	都市計畫技師公會代表
B6	都市計畫技師公會代表
B7	都市計畫技師公會代表

2. 第二場：包含社區規劃師、專家學者、非營利組織代表，共同相關討論影響一般民眾產生負面清廉評價的因素，以及未來如何改善之建議，受訪者編碼如下表 3.3。

表 3.3 第二場焦點團體座談代表

編號	類別
C1	專家學者(都市發展市政顧問)
C2	社區規劃師
C3	社區規劃師
C4	社區規劃師
C5	非營利組織代表
C6	專家學者(都市發展市政顧問)
C7	專家學者(都市發展市政顧問)

### (三)座談大綱

- (1)就您所知，臺北市民與市政府都計單位接觸的機會多不多？洽公民眾在申辦業務的過程中最常會反應的問題是什麼？
- (2)就您所知，臺北市政府都市單位在辦事效率與行政流程、相關法令規章、行政流程透明度等方面的表現如何？是否還有可以改進的地方？
- (3)在過去的調查中，臺北市民對市政府都計人員的清廉評價並不甚理想？您是否同意民眾的觀點，為什麼？
- (4)就您的觀察，臺北市民為什麼會對市政府都計人員產生不清廉的評價？他們是如何得到這些印象？最主要的影響因素又是什麼？
- (5)就您的經驗，如果要改變臺北市民對市政府都計人員的不清廉評價？您認為有哪些有效的做法？
- (6)就您的觀察，在臺北市政府都計單位的相關業務中，最容易產生不清廉的行政作業程序環節在哪裡？可以改善的建議為何？
- (7)就您所知，您認為臺北市政府都計單位推動廉能政策的成效好不好？還可以採取哪些作法？

#### (四)資料處理

本研究針對每一場焦點團體座談，在取得參與者同意後，進行全程錄音，座談結束後將訪談內容整理成逐字稿，再依據研究問題進行編碼處理，進行內容分析。

## 第四章 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與

### 一般民眾對臺北市政府都計人員的清廉認知

#### 壹、臺北市政府都計人員清廉印象的認知

##### 一、整體清廉程度

曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對臺北市政府都計人員的清廉印象認知，以及一般民眾對臺北市政府公務人員的清廉印象認知，問卷題目分述如下：

整體來說，請問您認為臺北市政府都市計畫人員清不清廉？(接觸經驗民眾問卷第 8 題)

請問您認為臺北市政府都市計畫業務的公務人員清不清廉？(一般民眾問卷第 9 題)

整體來說，請問您認為臺北市政府公務人員清不清廉？(一般民眾問卷第 2 題)

曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員清廉認知方面，調查結果發現(如圖 4.1)，32.2%的受訪者表示「絕大部分清廉」，39.0%的受訪者表示「大部分清廉」，合計二者表示「清廉」的比例為七成一(71.2%)；0.5%的受訪者表示「絕大部分不清廉」，1.0%的受訪者表示「大部分不清廉」，合計二者表示「不清廉」的比例為不到一成(1.5%)，遠低於持正面評價的比例；另有二成七的民眾未表達明確意見。

其次，一般民眾對臺北市政府都計人員清廉認知方面，調查結果發現(如圖 4.2)，6.4%的受訪者表示「絕大部分清廉」，27.2%的受訪者表示「大部

分清廉」，合計二者表示「清廉」的比例為近三成四(33.6%)；7.6%的受訪者表示「絕大部分不清廉」，22.3%的受訪者表示「大部分不清廉」，合計二者表示「清廉」的比例為近三成(29.9%)，略低於正面評價的比例；另有近三成七的民眾未表達明確意見。

最後，一般民眾對臺北市政府公務人員清廉認知方面，12.5%的受訪者表示「絕大部分清廉」，45.8%的受訪者表示「大部分清廉」，合計二者表示「清廉」的比例為五成八(58.3%)；4.2%的受訪者表示「絕大部分不清廉」，17.8%的受訪者表示「大部分不清廉」，合計二者表示「不清廉」的比例為二成二(22.0%)；另有二成左右的受訪者未表示明確意見。

綜合以上，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對於臺北市政府都計人員的清廉認知持正面評價(71.2%)的比例遠高於一般民眾對臺北市政府都計人員的正面評價(33.6%)，也高於一般民眾對臺北市政府公務人員清廉認知的比例(58.3%)；反而是一般民眾對臺北市政府都計人員的清廉認知持正面評價的比例低於一般民眾對臺北市政府公務人員的清廉認知持正面評價的比例，由此可知，與政府相關業務人員有接觸經驗的民眾，對這類公務人員的清廉評價相對高於無接觸經驗民眾，也高於對一般公務人員的評價。

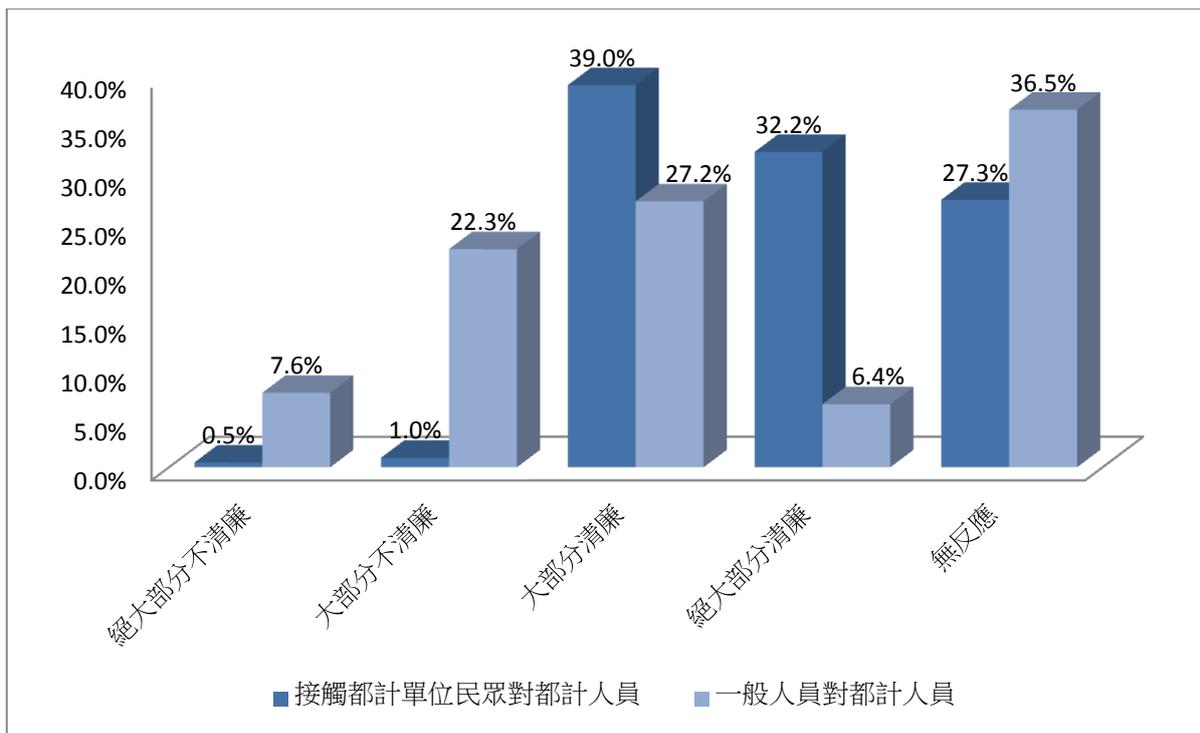


圖 4.1 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對臺北市政府都計人員清廉認知

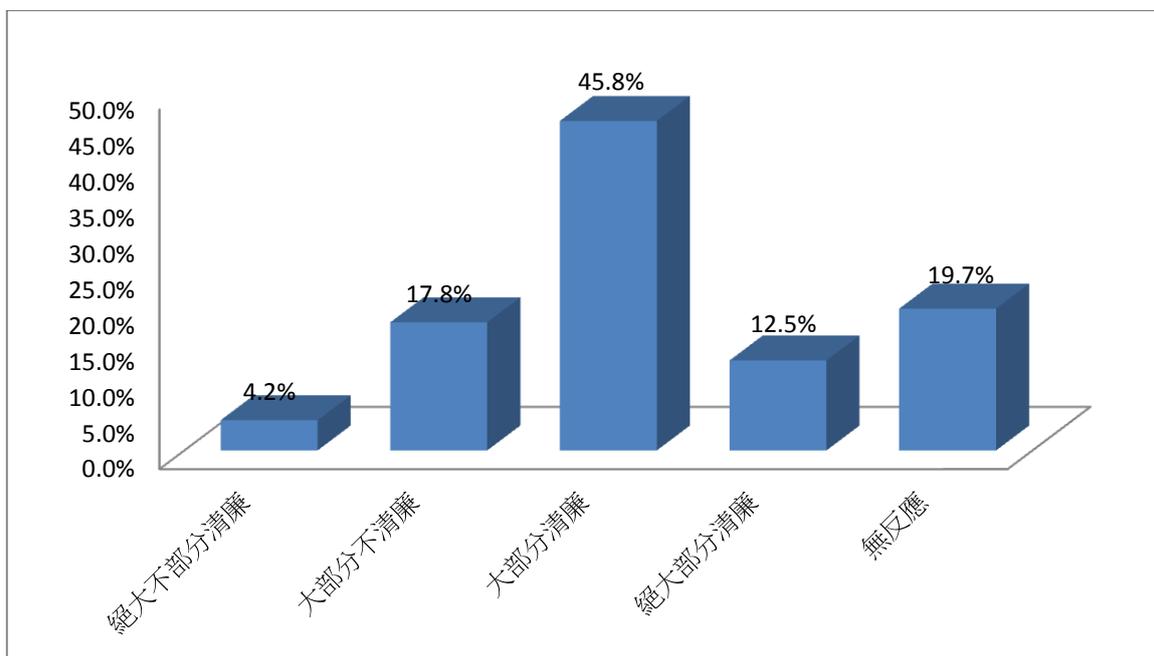


圖 4.2 一般民眾對臺北市政府公務人員清廉認知

首先，進一步交叉分析<sup>6</sup>曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾的基本人口特徵對「臺北市政府都計人員清廉的認知」可以發現(如附錄五表 E.7)，在性別、年齡<sup>7</sup>、教育程度<sup>8</sup>、辦理自己的業務或代辦方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異；在職業方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，其中公司負責人的受訪者回答「不清廉」的比例較高。

其次，進一步交叉檢視一般民眾的基本人口特徵對「臺北市政府都計人員清廉的認知」，可以發現(如附錄五表 E.19)，在性別、省籍<sup>9</sup>、居住地方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異；在年齡、教育程度、職業、政黨支持、電視媒體接觸、洽公經驗方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

(一)在年齡方面，20 至 29 歲的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；30 至 39 歲的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；60 歲以上的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他年齡層的受訪者。

(二)在教育程度方面，大學及以上的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；小學及以下和國、初中的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他教育程度的受訪者。

(三)在職業方面，高級、中級白領的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他職業的受訪者；家管和退休失業及其他的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他職業的受訪者。

(四)在政黨支持方面，支持泛綠的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；支持泛藍的受訪者回答「清廉」的比例相對高

---

<sup>6</sup>各類別的比例是否偏高係以是各格子內的調整後殘差為判斷依據，以下各題交叉分析亦同。

<sup>7</sup>年齡背景為 20 至 29 歲的受訪者僅有 17 個、60 歲以上 22 個，為避免過度推論，在此不列入比較分析，以下各題同

<sup>8</sup>教育程度為小學及以下僅有 8 個、國初中有 7 個，為避免過度推論，在此不列入比較分析，以下各題同

<sup>9</sup>省籍背景為原住民的受訪者僅有 2 個，為避免過度推論，在此不列入比較分析，以下各題同

於其他政黨傾向的受訪者。

(五)在電視媒體接觸方面，每一臺電視新聞報導都收看的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者。

(六)在和臺北市政府及所屬各機關的接觸經驗方面，最近一年內有到臺北市政府辦過4次以上事情的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他接觸經驗的受訪者；最近一年內有到臺北市政府辦過1至3次事情的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他接觸經驗的受訪者；最近一年內沒有到臺北市政府辦過事情未表示明確意見的比例相對高於其他接觸經驗的受訪者。

最後，進一步交叉分析一般民眾的基本人口特徵對「臺北市政府公務人員整體清廉程度的看法」可以發現(如附錄五表 E.14)，在性別、居住地方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異；在年齡、教育程度、省籍背景、職業、政黨支持、電視媒體接觸、洽公經驗方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

(一)在年齡方面，20至29歲的受訪者回答「不清廉」的比例較高；30至39歲的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；60歲以上的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他年齡層的受訪者。

(二)在教育程度方面，大學及以上的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；小學及以下與國、初中的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他教育程度的受訪者。

(三)在省籍背景方面，本省閩南人的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他省籍背景的受訪者；大陸各省市的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他省籍背景的受訪者。

- (四)在職業方面，高、中級白領的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他職業的受訪者；藍領、家管與退休及其他的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他職業的受訪者。
- (五)在政黨支持方面，支持泛綠的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；支持泛藍的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者。
- (六)在電視媒體接觸方面，最常看民視及三立電視新聞報導的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；最常看中視、TVBS、中天電視新聞報導的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者。
- (七)在和臺北市府及所屬各機關的接觸經驗方面，最近一年內沒有到臺北市府辦過事情未表示明確意見的比例相對高於其他接觸經驗的受訪者。

## 二、清廉認知管道

相較於曾有接觸臺北市府都計單位經驗的民眾，一般民眾不一定有機會與臺北市府都計人員接觸，故本次調查進一步詢問一般民眾得知臺北市府都計人員清廉印象管道為何。問卷題目如下：

請問您對臺北市府都市計畫人員清不清廉的印象，最主要是從哪裡得到的？(一般民眾問卷第 8 題)

調查結果發現(如圖 4.3)，經合併相關選項後，28.4%的受訪者表示對臺北市府都計人員的印象主要是由電視報導接收到相關的資訊；9.2%的受訪者表示是來自於個人親身經驗，22.6%的受訪者表示是透過人際網絡關係

<sup>10</sup>而取得有關公務人員清廉印象，13.5%的受訪者表示是由報紙得知相關的訊息，代辦業者所占比例僅有 1.1%，5.1%的受訪者表示從其他管道得知，21.1%的受訪者未表達明確意見。由此可知，一般民眾對於臺北市政府都計人員的印象大多來自電視報導和人際網絡，分別佔二成八和二成三，再來分別是報紙和個人親身經驗，分別佔近一成五和近一成。

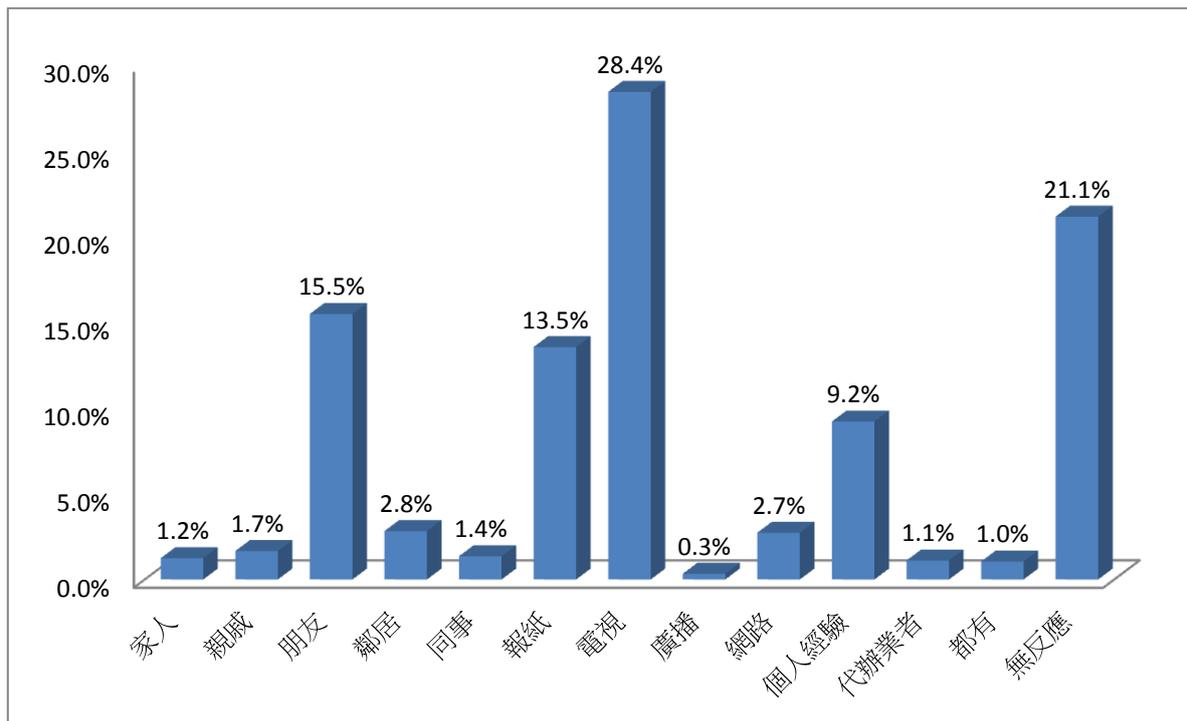


圖 4.3 一般民眾對於臺北市政府都計人員清廉認知管道

### 三、清廉度不佳原因

最後，本次調查進一步詢問曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾中，3 位給予臺北市政府都計人員負面評價的受訪者，以瞭解對臺北市政府都計人員給人清廉形象不佳的原因。問卷題目如下：

請問您認為臺北市政府部分都市計畫人員給人不清廉印象的最主要原因是什麼？(接觸經驗民眾第 10 題)

<sup>10</sup> 家人、親戚、朋友、鄰居與同事合併為人際網絡；廣播、網路、代辦業者及都有則是合併至其他。

調查結果發現，有 2 位受訪者表示臺北市政府都計人員給人不清廉印象的原因主要是「行政裁量空間過大」，另 1 位受訪者則未對此問題表示意見。

## 貳、各項違反廉政行為嚴重程度的認知

本研究針對四項違反廉政的行為(請客吃飯、關說、送禮、送紅包)，詢問曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員出現這些行為的嚴重程度認知，並以一般民眾對臺北市政府公務人員出現這些行為的嚴重程度認為作為對照比較，主要的調查結果如下所述。

### 一、請客吃飯嚴重性的認知

本研究詢問曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾的認知中，洽公民眾請臺北市政府都計人員吃飯行為的嚴重程度時，所使用的題目如下：

請問就您的了解，去臺北市政府都市計畫單位辦事情時，請都市計畫人員吃飯的情形嚴不嚴重？(接觸經驗民眾問卷第 10 題)

請問就您的印象和經驗來說，一般民眾到臺北市政府辦事情(臺語：辦代誌)，請承辦人員吃飯的情形嚴不嚴重？(一般民眾問卷第 3 題)

調查結果發現(如圖 4.4)，在曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾的認知中，洽公民眾請臺北市政府都計人員吃飯方面，0.0%的受訪者表示「非常不嚴重」，4.4%的受訪者表示「有點嚴重」，合計二者表示「嚴重」的比例為 4.4%；22.0%的受訪者表示「非常不嚴重」，35.1%的受訪者表示「不太嚴重」，合計二者表示「不嚴重」的比例為五成七(57.1%)；另有 38.5%的民眾未表達明確意見。

在一般民眾的認知中，洽公民眾請臺北市政府公務人員吃飯方面，5.1%的受訪者表示「非常嚴重」，9.3%的受訪者表示「有點嚴重」，合計兩者表

示「嚴重」的比例為一成四(14.4%)；15.4%的受訪者表示「非常不嚴重」，42.4%的受訪者表示「不太嚴重」，合計二者表示「不嚴重」的比例為五成八(57.8%)；另有 27.8%的民眾未表達明確意見。

就此一結果而論，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾認為洽公民眾請臺北市政府都計人員吃飯情形嚴重的比例(4.4%)低於一般民眾認為洽公民眾請臺北市政府公務人員吃飯的看法(14.4%)，不過，有近四成曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾和近三成的一般民眾對於此問題的嚴重程度無表示意見。

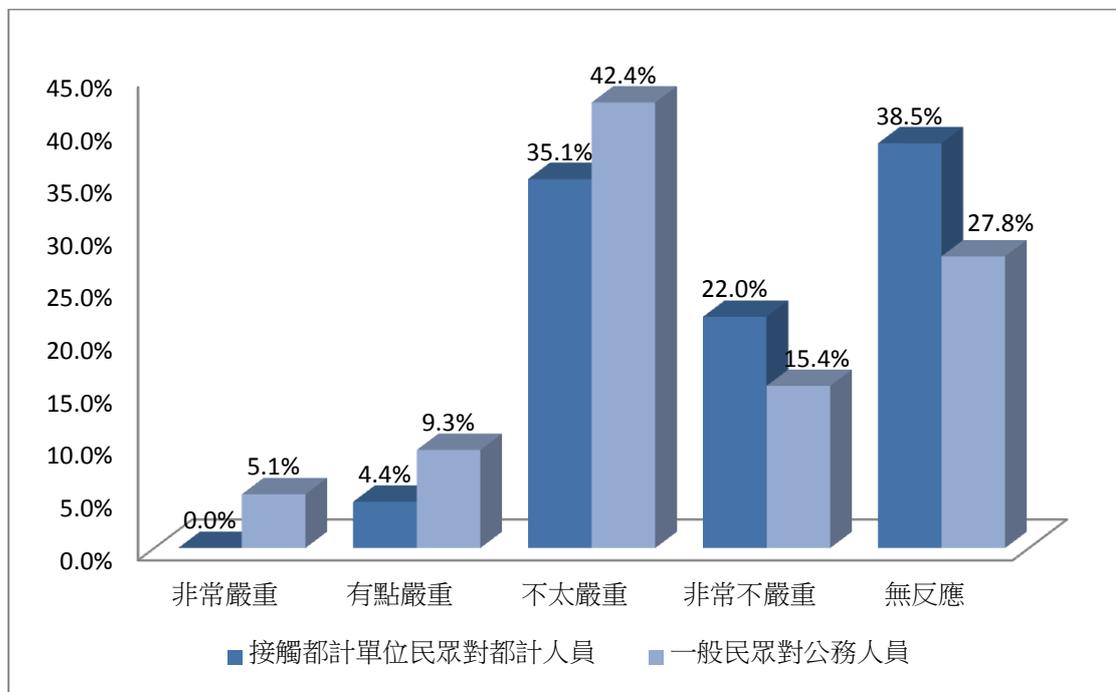


圖 4.4 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對洽公民眾請臺北市政府都計人員及臺北市政府公務人員吃飯的嚴重性

進一步交叉分析曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾的基本人口特徵對「請臺北市政府都計人員吃飯行為的認知」可以發現(如附錄五表 E.8)，在性別、年齡、教育程度、職業、辦理自己的業務或代辦方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異。

另外，交叉分析一般民眾的基本人口特徵對「請臺北市政府公務人員吃飯行為的認知」可以發現(如附錄五表 E.15)，在性別、省籍背景、洽公經驗方面，受訪者對此一問題沒有顯著差異；在年齡、教育程度、職業、居住地、政黨支持、電視媒體接觸方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

- (一)在年齡方面，20 至 29 歲的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；30 至 39 歲及 40 至 49 歲的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；60 歲以上的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他年齡層的受訪者。
- (二)在教育程度方面，大學及以上的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；小學及以下和國、初中的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他教育程度的受訪者。
- (三)在職業方面，高、中級白領的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他職業的受訪者；中低、低級白領的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他職業的受訪者；藍領及家管的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他職業的受訪者。
- (五)在居住地區方面，居住在中山區和中正區的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他居住地區的受訪者。
- (六)在政黨支持方面，支持泛綠的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；支持泛藍的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者。
- (七)在電視媒體接觸方面，最常看民視電視新聞報導的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；最常看 TVBS 的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；都收看的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他電視媒體收看行

為的受訪者。

## 二、關說嚴重性的認知

曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對關說行為嚴重程度的認知，本研究所使用的題目如下：

請問就您的了解，去臺北市政府都市計畫單位辦事情時，找人向都市計畫人員關說(臺語：找人去拜託都計人員)的情形嚴不嚴重？(接觸經驗民眾問卷第 11 題)

請問就您的印象和經驗來說，一般民眾到臺北市政府辦事情(臺語：辦代誌)，找人向承辦人員關說(臺語：找人去拜託承辦人員)的情形嚴不嚴重？(一般民眾問卷第 4 題)

調查結果發現(如圖 4.5)，在曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾的認知中，找人向臺北市政府都計人員關說方面，1.5%的受訪者表示「非常嚴重」，11.2%的受訪者表示「有點嚴重」，合計二者表示「嚴重」的比例為近一成三(12.7%)；14.1%的受訪者表示「非常不嚴重」，34.6%的受訪者表示「不太嚴重」，合計二者表示「不嚴重」的比例為近四成九(48.7%)；另有 38.5%的民眾未表達明確意見。

在一般民眾的認知中，找人向臺北市政府公務人員關說方面，9.0%的受訪者表示「非常嚴重」，23.6%的受訪者表示「有點嚴重」，合計二者表示「嚴重」的比例為近三成三(32.6%)；9.5%的受訪者表示「非常不嚴重」，36.1%的受訪者表示「不太嚴重」，合計二者表示「不嚴重」的比例為四成六(45.6%)；另有 21.8%的受訪者未對此一問題表示明確的看法。

綜合上述，有曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾認為洽公民眾

找人向臺北市政府都計人員關說形的嚴重比例(12.7%)低於一般民眾認為洽公民眾找人向臺北市政府公務人員關說的看法(32.6%)，不過近四成曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾和二成二的一般民眾對於此一問題未表達明確意見。

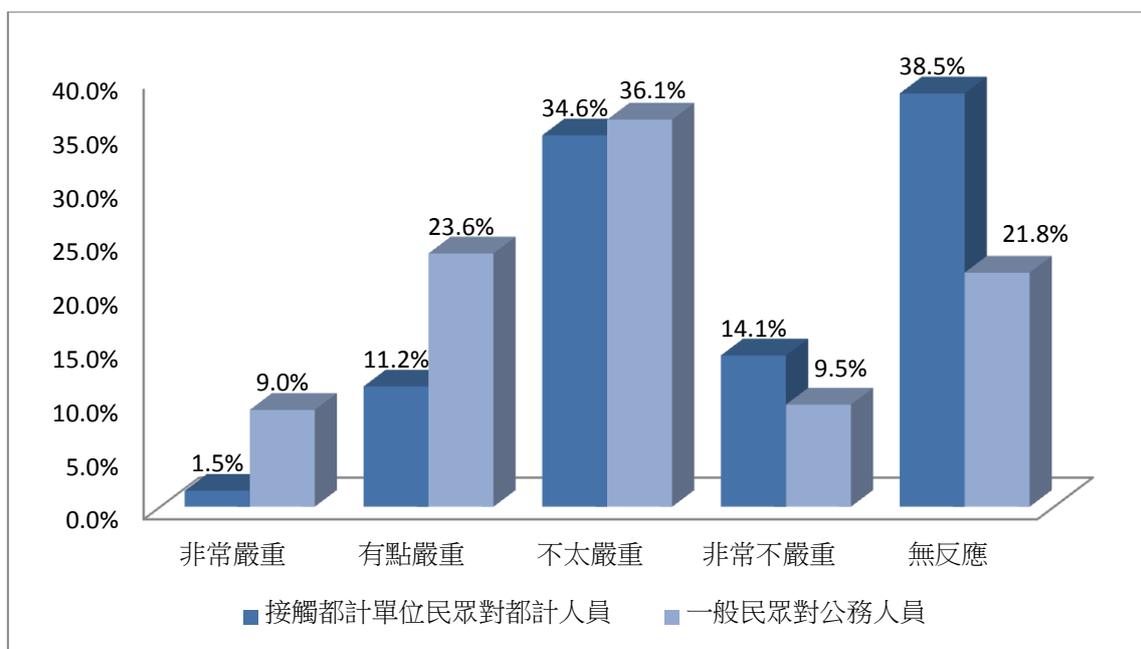


圖 4.5 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對洽公民眾找人向臺北市政府都計人員及公務人員關說的嚴重性

進一步交叉分析曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾的基本人口特徵對「向臺北市政府都計人員關說行為的認知」可以發現(如附錄五表 E.9)，在性別、年齡、教育程度、職業、辦理自己的業務或代辦方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異。

另外，交叉分析一般民眾的基本人口特徵對「向臺北市政府公務人員關說行為的認知」可以發現(如附錄五表 E.16)，在性別、居住地方面，受訪者對此一問題沒有顯著差異；在年齡、教育程度、省籍背景、職業、政黨支持、電視媒體接觸、洽公經驗方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差

異，將結果分述如下：

- (一)在年齡方面，20 至 29 歲的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；60 歲以上的受訪者未表示明確意見的比例相對於其他年齡層的比例是較為偏高。
- (二)在教育程度方面，高、中職的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；大學及以上的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；小學及以下和國、初中的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他教育程度的受訪者。
- (三)在省籍背景方面，大陸各省市的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他省籍的受訪者。
- (四)在職業方面，高、中級白領的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他職業的受訪者；中低、低級白領的受訪者回答「不嚴重」的比例相相對高於其他職業的受訪者；藍領、家管、退休及其他的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他職業的受訪者。
- (五)在政黨支持方面，支持泛綠的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；支持泛藍的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者。
- (六)在電視媒體接觸方面，最常看民視與三立電視新聞報導的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；最常看 TVBS 和中天電視新聞報導的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；都收看的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者。
- (七)在和臺北市政府及所屬各機關的接觸經驗方面，最近一年內沒有到臺北市政府辦過事情未表示明確意見的比例相對高於其他接觸經驗的受訪者。

### 三、送禮物嚴重性的認知

曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對送禮物行為嚴重程度的認知，本研究所使用的題目如下：

請問就您的了解，去臺北市政府都市計畫單位辦事情時，送禮物給都市計畫人員的情形嚴不嚴重？(接觸經驗民眾問卷第 12 題)

請問就您的印象和經驗來說，一般民眾到臺北市政府辦事情(臺語：辦代誌)，送禮物給承辦人員的情形嚴不嚴重？(一般民眾問卷第 5 題)

調查結果發現(如圖 4.6)，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾的認知中，洽公民眾送禮物給臺北市政府都計人員方面，1.0%的受訪者表示「非常嚴重」，4.4%的受訪者表示「有點嚴重」，合計二者表示「嚴重」的比例為不到一成(5.4%)；17.6%的受訪者表示「非常不嚴重」，35.1%的受訪者表示「不太嚴重」，合計二者表示「不嚴重」的比例為近五成三(52.7%)；另有 42.0%的民眾未表達明確意見。

在一般民眾的認知中，洽公民眾送禮物給臺北市政府公務人員方面，6.3%的受訪者表示「非常嚴重」，13.9%的受訪者表示「有點嚴重」，合計二者表示「嚴重」的比例為約二成(20.2%)；15.8%的受訪者表示「非常不嚴重」，39.8%的受訪者表示「不太嚴重」，合計二者表示「不嚴重」的比例為約五成六(55.6%)；另有 24.2%的受訪者未對此一問題表示明確的看法。

就此上述結果而論，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾認為洽公民眾送禮物給臺北市政府都計人員情形的嚴重比例(5.4%)低於一般民眾認為洽公民眾送禮物給臺北市政府公務人員的看法(20.2%)。不過，各有四成二和二成四曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾和一般民眾對此一

問題嚴重程度未表示明確意見。

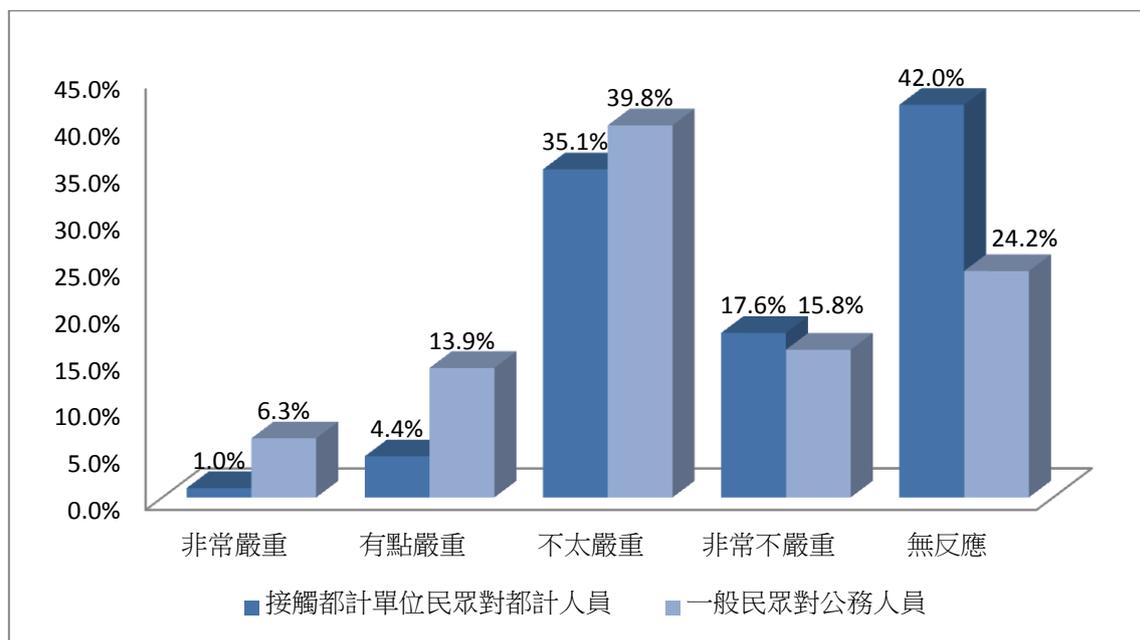


圖 4.6 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對洽公民眾送禮物給臺北市都計人員及公務人員的嚴重性

進一步交叉分析曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾的基本人口特徵對「送臺北市政府都計人員禮物行為的認知」可以發現(如附錄五表 E.10)，在性別、年齡、教育程度、職業、辦理自己的業務或代辦方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異。

另外，交叉分析一般民眾的基本人口特徵對「送臺北市政府公務人員禮物行為的認知」可以發現(如附錄五表 E.17)，在性別、省籍背景方面，受訪者對此一問題沒有顯著差異；在年齡、教育程度、職業、居住地、政黨支持、電視媒體接觸、洽公經驗方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

(一)在年齡方面，20 至 29 歲和 30 至 39 歲的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；60 歲以上的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他年齡層的受訪者。

- (二)在教育程度方面，大學及以上的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；小學及以下和國、初中的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他教育程度的受訪者。
- (三)在職業方面，高、中級白領的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他職業的受訪者；中低、低級白領的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他職業的受訪者；家管、退休及其他的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他職業的受訪者。
- (四)在居住地區方面，居住在大同區的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他居住地區的受訪者；居住在中正區受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他居住地區的受訪者；居住在大安區受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他居住地區的受訪者。
- (五)在政黨支持方面，支持泛綠的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；支持泛藍的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者。
- (六)在電視媒體接觸方面，最常看民視新聞報導的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；最常看 TVBS 電視新聞報導的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；都收看的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者。
- (七)在和臺北市政府及所屬各機關的接觸經驗方面，最近一年內到臺北市政府辦 1-3 次的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他接觸經驗的受訪者；最近一年內沒有到臺北市政府辦過事情未表示明確意見的比例相對高於其他接觸經驗的受訪者。

#### 四、送紅包嚴重性的認知

曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對送紅包行為嚴重程度的認知，本研究所使用的題目如下：

請問就您的了解，去臺北市政府都市計畫單位辦事情時，送紅包給都市計畫人員的情形嚴不嚴重？(接觸經驗民眾問卷第 13 題)

請問就您的印象和經驗來說，一般民眾到臺北市政府辦事情(臺語：辦代誌)，送紅包給承辦人員的情形嚴不嚴重？(一般民眾問卷第 6 題)

調查結果發現(如圖 4.7)，在曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對送紅包給臺北市政府都計人員方面，0.5%的受訪者表示「非常嚴重」，4.4%的受訪者表示「有點嚴重」，合計二者表示「嚴重」的比例為不到一成(4.9%)；17.6%的受訪者表示「非常不嚴重」，30.2%的受訪者表示「不太嚴重」，合計二者表示「不嚴重」的比例為近四成八(47.8%)；另有 47.3%的民眾未表達明確意見。

在一般民眾對送紅包給臺北市政府公務人員方面，6.4%的受訪者表示「非常嚴重」，12.0%的受訪者表示「有點嚴重」，合計二者表示「嚴重」的比例為有一成八(18.4%)；18.1%的受訪者表示「非常不嚴重」；38.1%的受訪者表示「不太嚴重」，合計二者表示「不嚴重」的比例為近五成六(56.2%)；另有 25.4%的受訪者未對此一問題表示明確的看法。

整體來說，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾認為洽公民眾送紅包給臺北市政府都計人員情形的嚴重比例(4.9%)低於一般民眾對洽公民眾送紅包給臺北市政府公務人員的看法(18.4%)。不過，亦有四成七的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾和二成五的一般民眾對此一問題的嚴

重程度未表示意見。

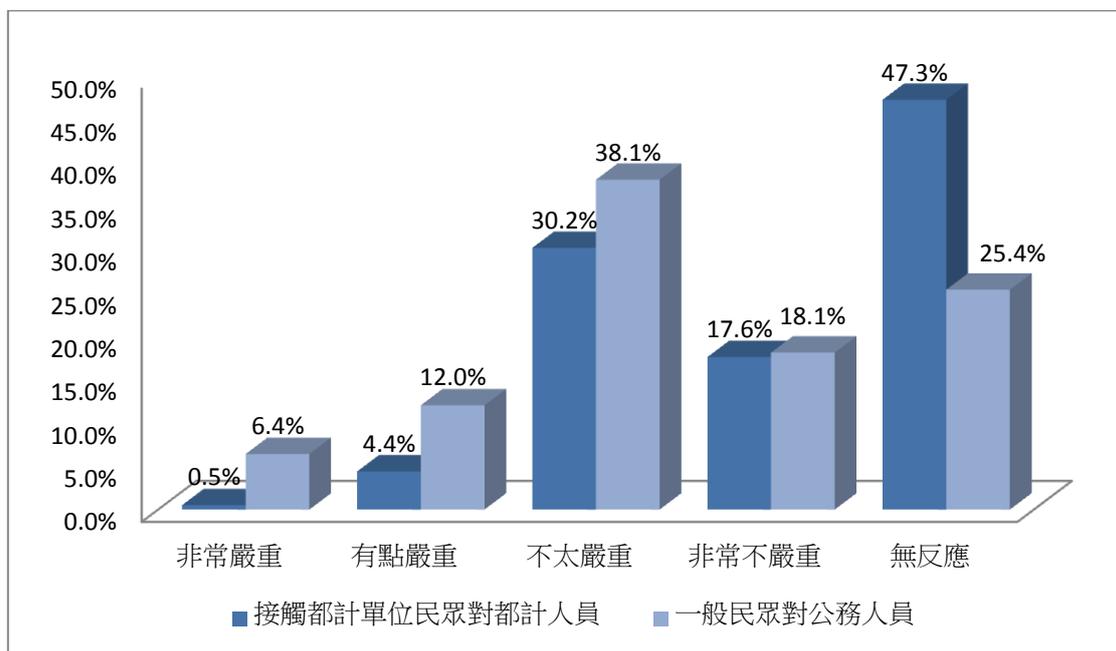


圖 4.7 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對洽公民眾送紅包給臺北市政府都計人員及臺北市政府公務人員的嚴重性

進一步交叉分析曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾的基本人口特徵對「到臺北市政府辦事情送紅包給臺北市政府都計人員行為的認知」可以發現(如附錄五表 E.11)，在性別、年齡、教育程度、職業、辦理自己的業務或代辦方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異。

另外，交叉檢視一般民眾的基本人口特徵對「到臺北市政府辦事情送紅包給臺北市政府公務人員行為的認知」可以發現(如附錄五表 E.18)，在性別、省籍背景、居住地方面，受訪者對此一問題沒有顯著差異；在年齡、教育程度、職業、政黨支持、電視媒體接觸、洽公經驗方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

(一)在年齡方面，20 至 29 歲的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；30 至 39 歲的受訪者回答「不嚴重」的比相對高於其他

年齡層的受訪者；60歲以上的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他年齡層的受訪者。

(二)在教育程度方面，大學及以上的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；小學及以下和國、初中的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他教育程度的受訪者。

(三)在職業方面，高、中級白領的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他職業的受訪者；中低、低級白領的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他職業的受訪者；家管、退休及其他的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他職業的受訪者。

(四)在政黨支持方面，支持泛綠的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；支持泛藍的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者。

(五)在電視媒體接觸方面，最常看中視與TVBS電視新聞報導的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；都收看的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者。

(六)在和臺北市府及所屬各機關的接觸經驗方面，最近一年內到臺北市府辦1-3次的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他接觸經驗的受訪者；最近一年內沒有到臺北市府辦過事情未表示明確意見的比例相對高於其他接觸經驗的受訪者。

## **五、請吃飯、關說、送禮或送紅包的親身經歷**

有關曾有接觸臺北市府都計單位經驗的民眾請吃飯、關說、送禮或送紅包的親身經歷，本研究所使用的題目如下：

請問以您自己的親身經驗，到臺北市府都市計畫單位辦事情時，有

沒有請都市計畫人員吃飯、關說、送禮或送紅包？(接觸經驗民眾第 14 題)

調查結果發現(如圖 4.8)，99.5%的受訪者表示「都沒有」，僅有 0.5%的受訪者表示親身經歷過「吃飯」。由此可知，幾乎所有曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾沒有親身經歷請吃飯、關說、送禮或送紅包。

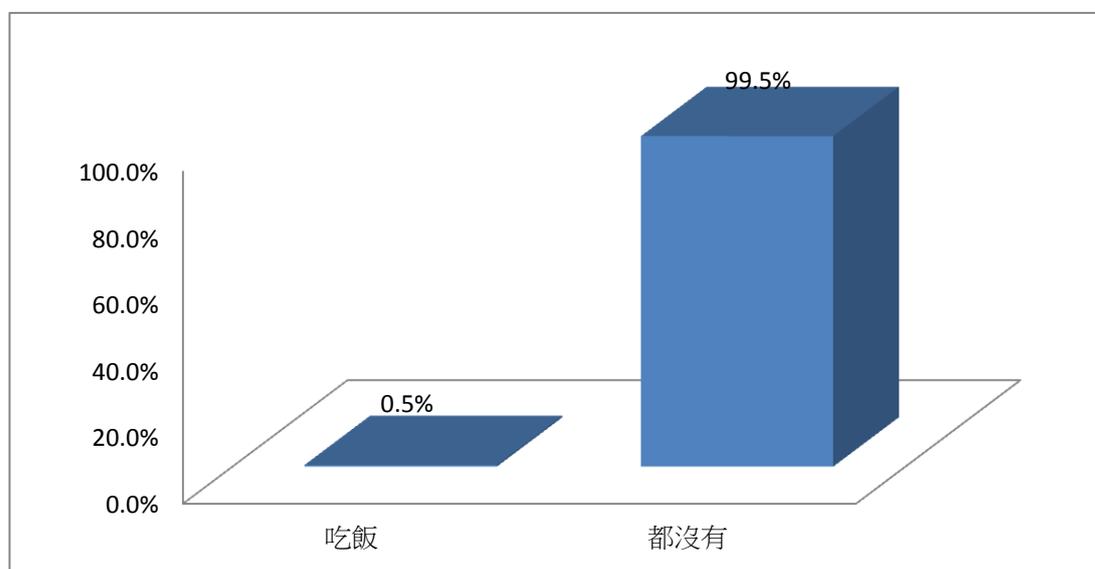


圖 4.8 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾請吃飯、關說、送禮或送紅包的親身經歷

## 參、臺北市政府都計人員清廉認知的影響因素

### 一、服務態度的滿意度

曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員服務態度的評價方面，本研究所使用的題目如下：

整體來說，您對臺北市政府都市計畫人員的服務態度滿不滿意？(接觸經驗民眾問卷第 2 題)

調查結果發現(如圖 4.9)，13.2%的受訪者表示「非常滿意」，71.2%的受訪者表示「還算滿意」，合計二者表示「滿意」的比例為近八成五(84.4%)；1.5%的受訪者表示「非常不滿意」，9.8%的受訪者表示「不太滿意」，合計二者表示「不滿意」的比例為一成(11.3%)；另有 4.4%的受訪者未表達明確意見。此一結果而言，八成以上的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對都計人員服務態度表達高度肯定，僅有少數人不滿意服務態度。

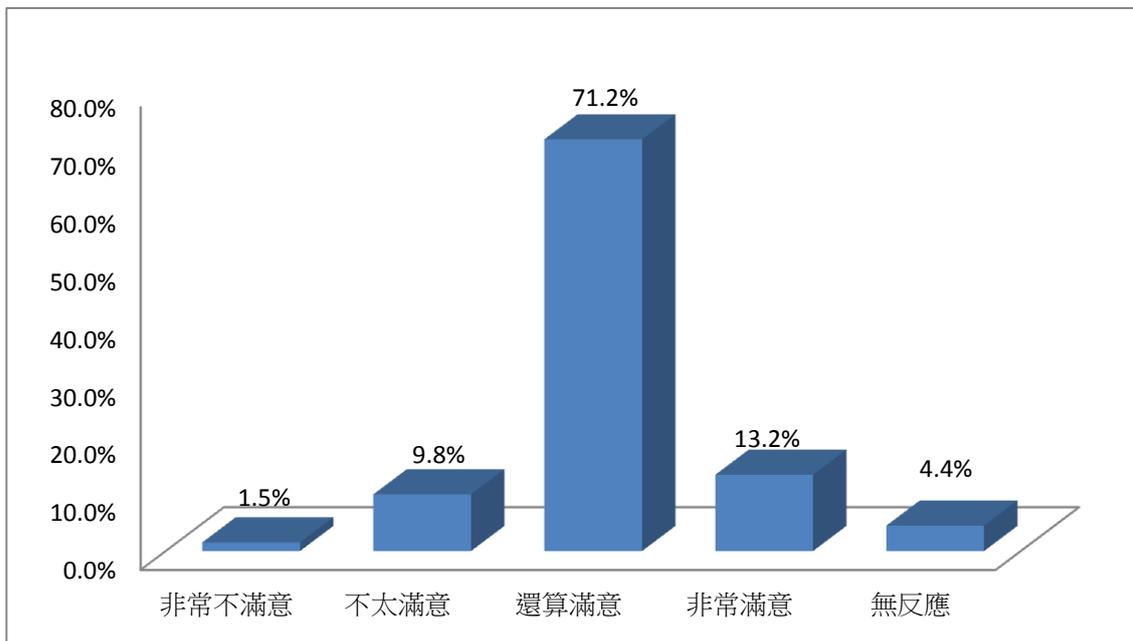


圖 4.9 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市都計人員服務態度滿意度

進一步交叉分析曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾的基本人口特徵對「臺北市政府都計人員服務態度滿意的認知」可以發現(如附錄五表 E.1)，在性別、年齡、教育程度、職業、辦理自己的業務或代辦方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異。

此外，檢視曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市都計人員服務態度的評價與對都計人員的清廉評價發現(如表 4.1 所示)，表示服務態度「不滿意」的受訪者中，8.7%的受訪者表示臺北市政府都計人員是

「不清廉」，明顯高於整體回答「清廉」的比例（1.5%）；未對服務態度表達明確意見的受訪者中，56.5%的受訪者「未對清廉程度表達明確意見」，明顯高於「未對清廉程度表達明確意見」的比例(27.3%)；表示服務態度「滿意」的受訪者中，78.0%的受訪者表示臺北市政府都計人員是「清廉」，明顯高於整體回答「清廉」的比例（71.2%）。就此一結果而言，對臺北市政府都計人員服務態度表示肯定的受訪者，有較高比例的人傾向肯定臺北市政府都計人員的清廉程度。

**表 4.1 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員服務態度滿意程度的評價與臺北市政府都計人員清廉的評價分析**

			整體來說，請問您認為臺北市政府都市計畫人員清不清廉？			
			不清廉	清廉	無反應	總和
整體來說，您對臺北市政府都市計畫人員的服務態度滿不滿意？	不滿意	橫%(個數)	8.7*(2)	34.8(8)	56.5*(13)	100.0(23)
	滿意	橫%(個數)	0.6(1)	78.0(135)	21.4(37)	100.0(173)
	無反應	橫%(個數)	0.0(0)	33.3(3)	66.7(6)	100.0(9)
	總和	橫%(個數)	1.5(3)	71.2(146)	27.3(56)	100.0(205)

註：卡方值=31.018，自由度=4，p 值=0.000，灰色部分表示調整後標準化殘差值超出 ±1.96，即達到統計上的顯著差異。

註：\*此交叉分析中部分格子的樣本期望個數小於 5，低於卡方檢定最低門檻，故在進行推論時應小心謹慎，不宜過度推論。

## 二、行政效率的滿意度

曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員的行政效率的評價方面，本研究所使用的題目如下：

整體來說，您對臺北市政府都市計畫人員的行政效率滿不滿意？(接觸經驗民眾問卷第 3 題)

調查結果發現(如圖 4.10)，9.8%的受訪者表示「非常滿意」，60.0%的受

訪者表示「還算滿意」，合計二者表示「滿意」的比例為近七成(69.8%)；4.9%的受訪者表示「非常不滿意」，20.5%的受訪者表示「不太滿意」，合計二者表示「不滿意」的比例為二成五(25.4%)，有不到一成的受訪者未表達明確意見。就此一結果而言，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾認為臺北市政府都計人員的行政效率滿意的比例高於不滿意的比例。

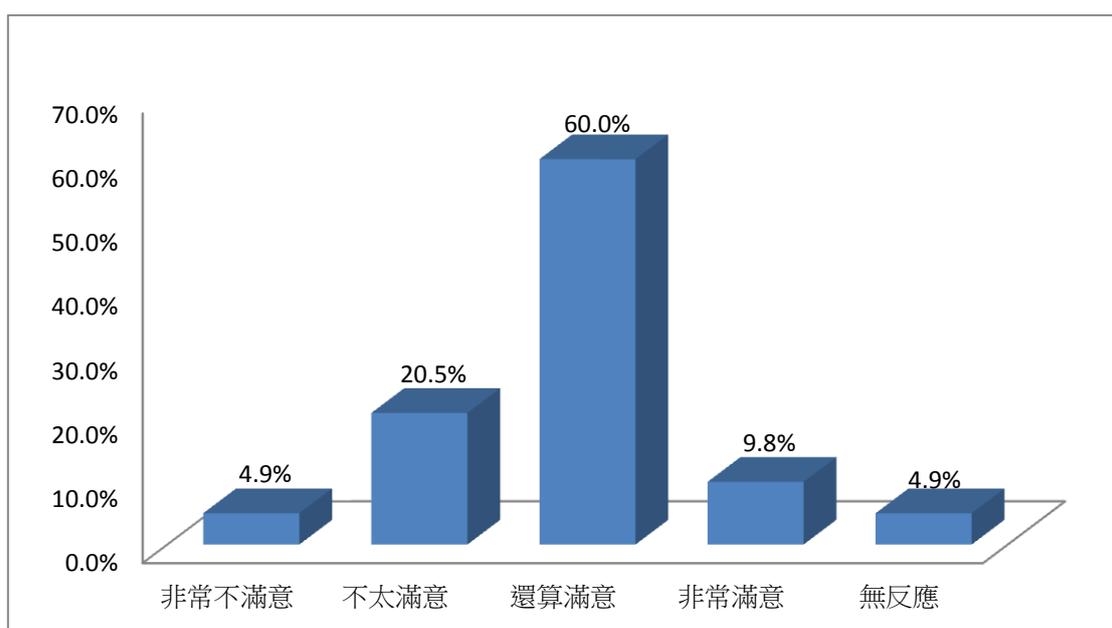


圖 4.10 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員行政效率滿意度

進一步交叉分析接觸都計單位民眾曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾的基本人口特徵對「臺北市都計人員行政效率滿意的評價」可以發現(如附錄五表 E.2)，在性別、年齡、教育程度、職業、辦理自己的業務或代辦方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異。

此外，檢視曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員行政效率的評價與對臺北市政府都計人員的清廉評價發現(如表 4.2 所示)，表示行政效率「不滿意」的受訪者中，5.8%的受訪者表示臺北市政

府都計人員是「不清廉」，明顯高於整體回答「不清廉」的比例（1.5%）；未對行政效率表達明確意見的受訪者中，38.5%的受訪者「未對清廉程度表達明確意見」，明顯高於「未對清廉程度表達明確意見」比例(27.3%)；表示行政效率「滿意」的受訪者中，77.6%的受訪者表示臺北市政府都計人員是「清廉」，明顯高於整體回答「清廉」的比例（71.2%）。就此一結果而言，對臺北市政府都計人員行政效率表示肯定的受訪者，有較高比例的人傾向肯定臺北市政府都計人員的清廉程度。

**表 4.2 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員行政效率滿意程度的評價與臺北市政府都計人員清廉的評價分析**

			整體來說，請問您認為臺北市政府都市計畫人員清不清廉？			
			不清廉	清廉	無反應	總和
整體來說，您對臺北市政府都市計畫人員的行政效率滿不滿意？	不滿意	橫%(個數)	5.8*(3)	55.8(29)	38.5*(20)	100.0(52)
	滿意	橫%(個數)	0.0(0)	77.6(111)	22.4(32)	100.0(143)
	無反應	橫%(個數)	0.0(0)	60.0(6)	40.0(4)	100.0(10)
	總和	橫%(個數)	1.5(3)	71.2(146)	27.3(56)	100.0(205)

註：卡方值=15.800，自由度=4，p 值=0.003，灰色部分表示調整後標準化殘差值超出±1.96，即達到統計上的顯著差異。

註：\*此交叉分析中部分格子的樣本期望個數小於5，低於卡方檢定最低門檻，故在進行推論時應小心謹慎，不宜過度推論。

### 三、行政流程的便利性

曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計單位的行政流程的評價方面，本研究所使用的題目如下：

整體來說，您認為臺北市政府都市計畫單位的行政流程便不便利？(接觸經驗民眾問卷第4題)

調查結果發現(如圖 4.11)，4.9%的受訪者表示「非常便利」，57.1%的受訪者表示「還算便利」，合計二者表示「便利」的比例為六成二(62.0%)；7.3%的受訪者表示「非常不便利」24.4%的受訪者表示「不太便利」，合計二者表示「不便利」的比例為近三成二(31.7%)，有不到一成的受訪者未表達明確意見。由此可知，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾認為臺北市政府都計單位行政流程便利的比例高於不便利的比例。

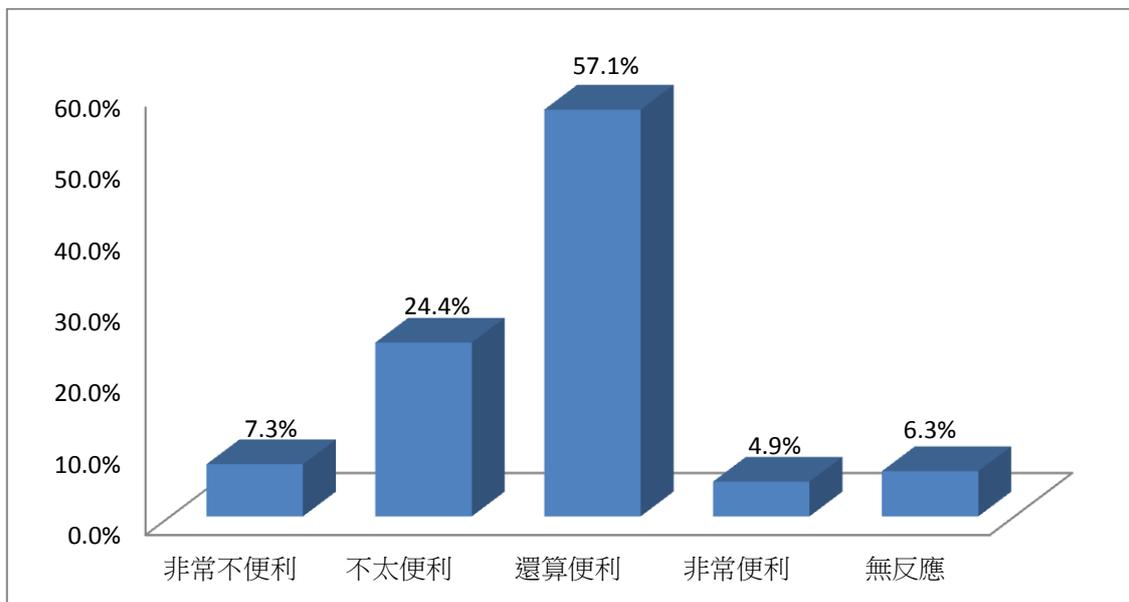


圖 4.11 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計單位的行政流程便利性認知

進一步交叉分析曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾的基本人口特徵對「臺北市都計單位行政流程便利性的認知」可以發現(如附錄五表 E.3)在性別、年齡、教育程度、職業、辦理自己的業務或代辦方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異。

此外，檢視曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計單位行政流程便利的評價與對臺北市政府都計人員的清廉評價發現(如

表 4.3 所示)，表示行政流程「不便利」的受訪者中，4.6%的受訪者表示都計人員是「不清廉」，明顯高於整體回答「不清廉」的比例（1.5%）；表示行政流程「便利」的受訪者中，78.0%的受訪者表示都計人員是「清廉」，明顯高於整體回答「清廉」的比例（71.2%）。就此一結果而言，對臺北市都計單位行政流程便利性表示肯定的受訪者，有較高比例的人傾向肯定臺北市政府都計人員的清廉程度。

**表 4.3 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計單位行政流程便利性的評價與臺北市政府都計人員清廉的評價分析**

			整體來說，請問您認為臺北市政府都市計畫人員不清廉？			
			不清廉	清廉	無反應	總和
整體來說，您認為臺北市政府都市計畫單位的行政流程便不便利？	不便利	橫%(個數)	4.6*(3)	61.5(40)	33.8(22)	100.0(65)
	便利	橫%(個數)	0.0(0)	78.0(99)	22.0(28)	100.0(127)
	無反應	橫%(個數)	0.0(0)	53.8(7)	46.2(6)	100.0(13)
	總和	橫%(個數)	1.5(3)	71.2(146)	27.3(56)	100.0(205)

註：卡方值=12.670，自由度=4，p 值=0.013，灰色部分表示調整後標準化殘差值超出 ±1.96，即達到統計上的顯著差異。

註：\*此交叉分析中部分格子的樣本期望個數小於 5，低於卡方檢定最低門檻，故在進行推論時應小心謹慎，不宜過度推論。

#### 四、法令規章的明確性

曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計單位的法令規章的明確度認知方面，本研究所使用的題目如下：

整體來說，您認為臺北市政府都市計畫單位的相關法令規章明不明確？

(接觸經驗民眾問卷第 5 題)

調查結果發現(如圖 4.12)，6.3 %的受訪者表示「非常明確」，40.0%的

受訪者表示「還算明確」，合計二者表示「明確」的比例為近四成六(46.3%)；5.4%的受訪者表示「非常不明確」，31.7%的受訪者表示「不太明確」，合計二者表示「不明確」的比例為三成七(37.1%)，近二成的受訪者未表達明確的意見。就此一結果而言，近四成六曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾認為都計單位的法令規章明確，並且有近四成的人表示不明確。

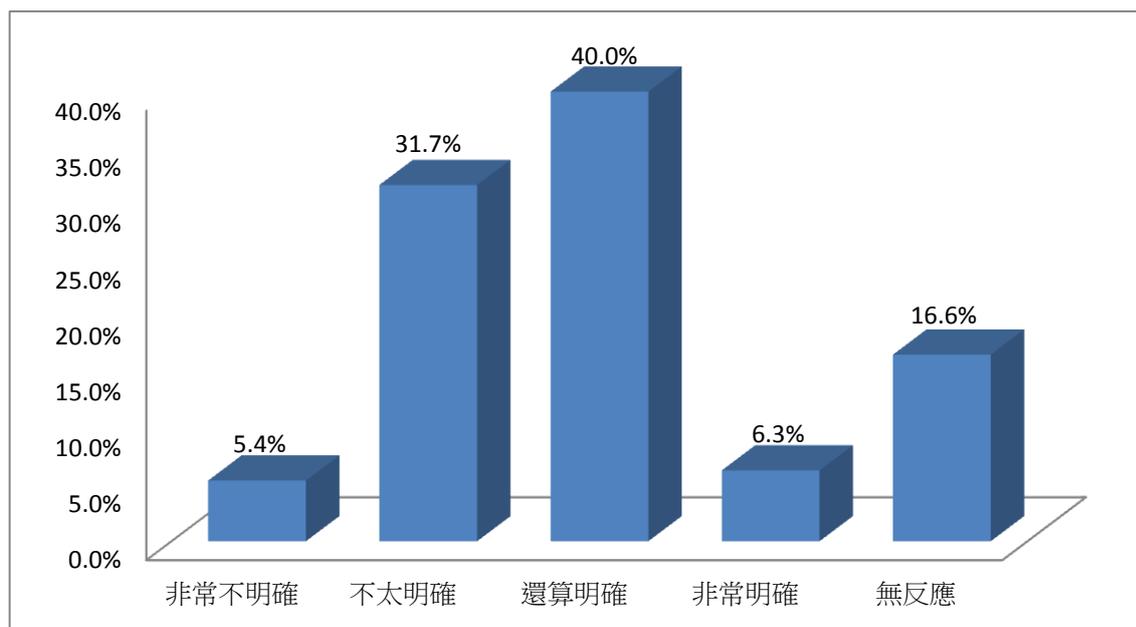


圖 4.12 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計單位法令規章明確性認知

進一步交叉分析曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾的基本人口特徵對「臺北市都計單位法令規章明確度的認知」可以發現(如附錄五表 E.4)，在性別、年齡、教育程度、辦理自己的業務或代辦方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異；在職業方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異。

此外，檢視曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計單位法令規章明確度的評價與對臺北市政府都計人員的清廉評價發現

(如表 4.4 所示)，表示法令規章「不明確」的受訪者中，3.9%的受訪者表示都計人員是「不清廉」，明顯高於整體回答「不清廉」的比例（1.5%）；表示法令規章「明確」的受訪者中，80.0%的受訪者表示都計人員是「清廉」，明顯高於整體回答「清廉」的比例（71.2%）。就此一結果而言，對臺北市政府都計單位法令規章明確度表示肯定的受訪者，有較高比例的人傾向肯定臺北市政府都計人員的清廉程度。

表 4.4 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對都臺北市政府計單位法令規章明確程度的評價與臺北市政府都計人員清廉的評價分析			整體來說，請問您認為臺北市政府都市計畫人員不清廉？			
			不清廉	清廉	無反應	總和
整體來說，您認為臺北市政府都市計畫單位的相關法令規章明不明確？	不明確	橫%(個數)	3.9*(3)	67.1(51)	28.9(21)	100.0(76)
	明確	橫%(個數)	0.0(0)	80.0(76)	20.0(19)	100.0(95)
	無反應	橫%(個數)	0.0(0)	55.9(19)	44.1(15)	100.0(34)
	總和	橫%(個數)	1.5(3)	71.2(146)	27.3(56)	100.0(205)

註：卡方值=20.269，自由度=4，p 值=0.000，灰色部分表示調整後標準化殘差值超出 ±1.96，即達到統計上的顯著差異。

註：\*此交叉分析中部分格子的樣本期望個數小於 5，低於卡方檢定最低門檻，故在進行推論時應小心謹慎，不宜過度推論。

## 五、業務進度的告知

曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員主動告知進度的認知方面，本研究所使用的題目如下：

依您與臺北市政府都市計畫單位洽辦公務經驗，都市計畫人員會不會告知(經詢問告知或主動告知)您業務處理的進度？(接觸經驗民眾問卷第 6 題)

調查結果發現(如圖 4.13)，38.5%的受訪者表示「一定會」，29.3%的受訪者表示「有時會」，合計二者表示「會」的比例為近六成八(67.8%)；另一方面，14.1%的受訪者表示「完全不會」，7.3%的受訪者表示「不太會」，合計二者表示「不會」的比例為二成一(21.4%)，一成的受訪者未表達明確的意見。就此一結果而言，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾認為臺北市政府都計人員會主動告知業務的比例高於不會告知的比例。

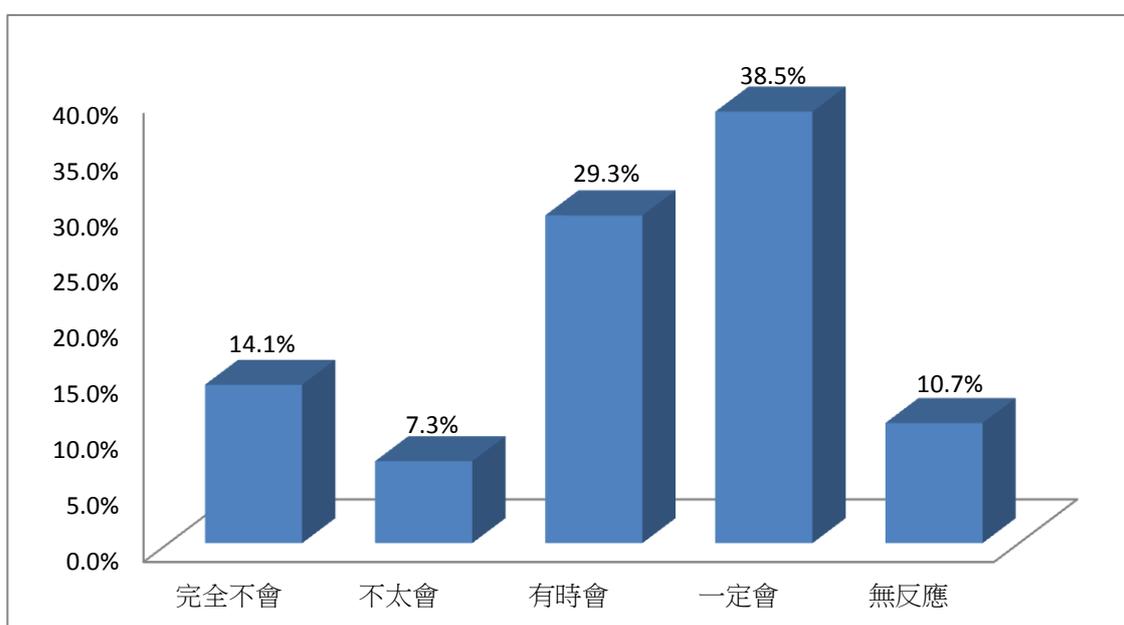


圖 4.13 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計單位是否告知業務的進度

進一步交叉分析曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾的基本人口特徵對「臺北市政府都市人員是否告知業務進度」可以發現(如附錄五表 E.5)，在性別、年齡、教育程度、職業、辦理自己的業務或代辦方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異。

此外，檢視曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市都計人員是否告知業務進度的評價與對都計人員的清廉評價發現(如表 4.5 所示)，

表示都計人員「不會」主動告知業務進度訪者中的受訪者中，50.0%的受訪者「未對清廉程度表達明確意見」的比例(27.3%)明顯高於「未對清廉程度表達明確意見」的比例(27.3%)；表示都計人員「會」主動的受訪者中，80.6%的受訪者表示臺北市政府都計人員是「清廉」，明顯高於整體回答「清廉」的比例（71.2%）。就此一結果而言，認為臺北市都計單位會主動告知業務的受訪者，有較高比例的人傾向肯定臺北市政府都計人員的清廉程度。

表 4.5 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員業務告知的評價與臺北市政府都計人員清廉的評價分析			整體來說，請問您認為臺北市政府都市計畫都計人員清不清廉？			
			不清廉	清廉	無反應	總和
依您與臺北市政府都市計畫洽辦公務經驗，都市計畫都計員會不會告知(經詢問告之或主動告知)您業務處理的進度？	不會	橫%(個數)	2.3(1)	47.7(21)	50.0*(22)	100.0(44)
	會	橫%(個數)	1.4(2)	80.6(112)	18.0(25)	100.0(139)
	無反應	橫%(個數)	0.0(0)	59.1(13)	40.9(9)	100.0(22)
	總和	橫%(個數)	1.5(3)	71.2(146)	27.3(56)	100.0(205)

註：卡方值=20.298，自由度=4，p 值=0.000，灰色部分表示調整後標準化殘差值超出±1.96，即達到統計上的顯著差異。

註：\*此交叉分析中部分格子的樣本期望個數小於5，低於卡方檢定最低門檻，故在進行推論時應小心謹慎，不宜過度推論。

## 六、故意刁難的認知

曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對於臺北市政府都計人員故意刁難情形的認知方面，本研究所使用的題目如下：

請問您到臺北市政府都市計畫單位辦事情時，有沒有遇到都市計畫人員故意刁難的情形？(接觸經驗民眾問卷第7題)

調查結果發現(如圖 4.14)，70.2%的受訪者表示「完全沒遇到」，20.0%的受訪者表示「很少遇到」，合計二者表示「沒遇到」的比例為九成(90.2%)；1.0%的受訪者表示「每次都遇到」，2.0%的受訪者表示「經常都遇到」，合計二者表示「有遇到」的比例為不到一成(3.0%)；另有 6.8%的受訪者未表達明確意見；就此一結果而言，高達九成的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾皆表示沒有遇到臺北市政府都計人員故意刁難的情況。

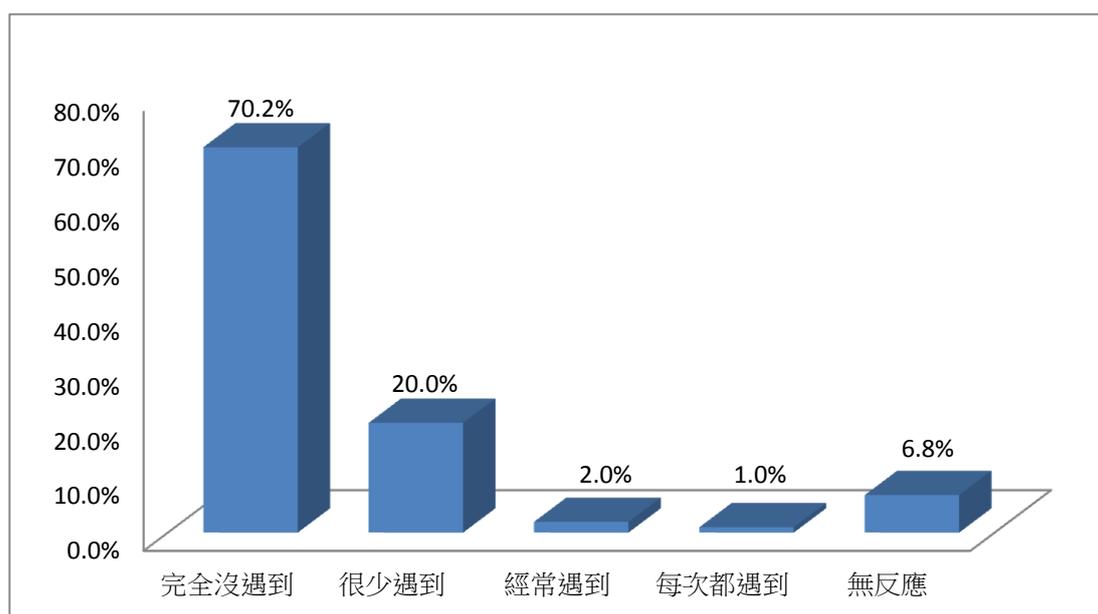


圖 4.14 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計單位故意刁難認知

進一步交叉分析曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾的基本人口特徵對「臺北市政府都計人員故意刁難的評價」可以發現(如附錄五表 E.6)，在性別、年齡、教育程度、職業、辦理自己的業務或代辦方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異。

此外，檢視曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員故意刁難的評價與對都計人員的清廉評價發現(如表 4.6 所示)，表

示「沒遇到」都計都計人員故意刁難的受訪者中，74.6%的受訪者表示都計都計人員是「清廉」，明顯高於整體回答「清廉」的比例（71.2%）。就此一結果而言，沒遇到臺北市政府都計人員刁難的受訪者，有較高比例的人給予臺北市政府都計人員正面的清廉評價。

表 4.6 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員故意刁難的評價與臺北市政府都計人員清廉的評價分析

			整體來說，請問您認為臺北市政府都市計畫人員清不清廉？			
			不清廉	清廉	無反應	總和
請問您認為有 沒有遇到都市 計畫人員故意 刁難的情形？	沒遇到	橫%(個數)	1.6(3)	74.6(138)	23.8(44)	100.0(185)
	有遇到	橫%(個數)	0.0(0)	33.3(2)	66.7(4)	100.0(6)
	無反應	橫%(個數)	0.0(0)	42.9(6)	57.1(8)	100.0(14)
	總和	橫%(個數)	1.5(3)	71.2(146)	27.3(56)	100.0(205)

註：卡方值=12.216，自由度=4，p 值=0.016，灰色部分表示調整後標準化殘差值超出±1.96，即達到統計上的顯著差異。

## 肆、防貪工作成效評價與檢舉貪污意願

### 一、防貪工作成效評價

曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對於防貪成效的評價方面，本研究所使用的題目如下：

整體而言，請問您對於臺北市政府都市計畫單位過去這一年來在執行肅貪、防貪(臺語：抓貪污、防止貪污)方面的工作成效(臺語：成果)是滿意還是不滿意？(接觸經驗民眾問卷第 15 題)

整體而言，請問您對於臺北市政府過去這一年來在執行肅貪、防貪(臺語：抓貪污、防止貪污)方面的工作成效(臺語：成果)是滿意還是不滿意？(一般民眾問卷第 11 題)

調查結果發現(如圖 4.15)，在曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對都計單位防貪成效方面，5.4%的受訪者表示「非常滿意」，42.9%的受訪者表示「還算滿意」，合計二者表示「滿意」的比例為四成八(48.3%)；0.5%的受訪者表示「非常不滿意」，6.3%的受訪者表示「不太滿意」，合計二者表示「不滿意」的比例為不到一成(6.8%)，44.9%的受訪者未表達明確意見。

在一般民眾方面對臺北市政府防貪成效方面，5.9%的受訪者表示「非常滿意」，37.7%的受訪者表示「還算滿意」，合計二者表示「滿意」的比例為約四成四(43.6%)；17.3%的受訪者表示「非常不滿意」，24.3%的受訪者表示「不太滿意」，合計二者表示「不滿意」的比例為約四成二(41.6%)；另有 14.9%的受訪者未表達明確意見。

就上述結果而論，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都市單位的防貪成效滿意度(48.3%)略高於一般民眾對臺北市政府防貪成效滿意度(43.6%)。

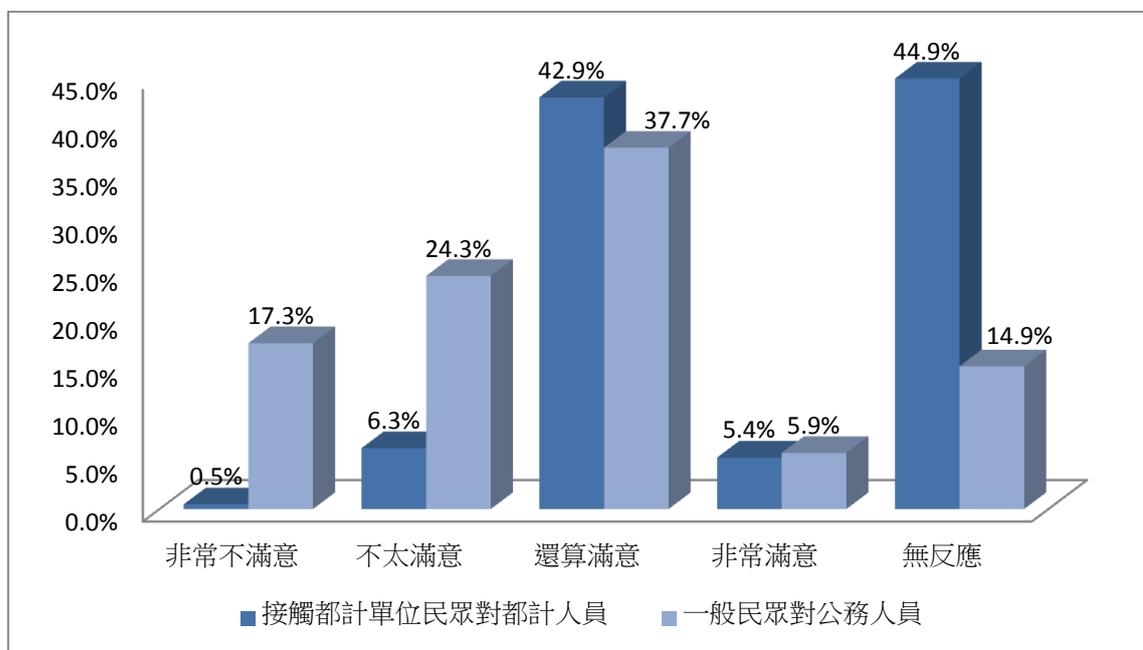


圖 4.15 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾和一般民眾對於臺北市政府都計單位及臺北市政府防貪成效評價

進一步交叉分析曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾的基本人口特徵對「臺北市政府都計單位防貪成效」可以發現(如附錄五表 E.12)，在性別、年齡、教育程度、職業、辦理自己的業務或代辦方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異。

再者，進一步交叉分析一般民眾的基本人口特徵對「臺北市政府防貪成效」可以發現(如附錄五表 E.20)，在性別、省籍背景、居住地方面，受訪者對此一問題沒有顯著差異；在年齡、教育程度、職業、政黨支持、電視媒體接觸、洽公經驗方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

- (一)在年齡方面，20 至 29 歲的受訪者回答「不滿意」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；60 歲以上的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他年齡層的受訪者。
- (二)在教育程度方面，小學以下的受訪者未表示明確意見的比例相對於其他教育程度是較為偏高。
- (三)在職業方面，家管的受訪者未表示明確意見的比例相對於其他職業的比例是較為偏高。
- (四)在政黨支持方面，支持泛綠的受訪者回答「不滿意」的比例相對於其他政黨支持的比例是較為偏高；支持 泛綠的受訪者回答「滿意」的比例相對於其他政黨支持的比例是較為偏高。
- (五)在電視媒體接觸方面，最常看民視和三立電視新聞報導的受訪者回答「不滿意」的比例相對於收看其他電視媒體的比例是較為偏高；最常看中視、TVBS、中天的受訪者回答「滿意」的比例相對於收看其他電視媒體的比例是較為偏高。
- (六)在和臺北市政府及所屬各機關的接觸經驗方面，過去一年去辦過 1 至 3

次的受訪者回答「滿意」的比例相對於其他接觸經驗的比例是較為偏高；過去一年去辦過4次事情以上的受訪者回答「不滿意」的比例相對於其他接觸經驗的比例是較為偏高；沒有去過市政府辦事的受訪者未表示明確意見的比例相對於其他接觸經驗的比例是較為偏高。

## 二、貪污不法檢舉意願

曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對於貪污檢舉意願方面，本研究所使用的題目如下：

請問您如果知道臺北市政府都市計畫人員有貪污不法(臺語：違法)行為時，您會不會提出檢舉？(接觸民眾問卷第16題)

請問您如果知道臺北市政府公務人員有貪污不法(臺語：違法)行為時您會不會出檢舉？(一般民眾問卷第12題)

調查結果發現(如圖 4.16)，在曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對檢舉臺北市政府都計人員貪污意願方面，60.0%的受訪者表示「會」，40.0%的受訪者表示「不會」。在一般民眾方面對檢舉臺北市政府公務人員貪污意願方面，66.0%的受訪者表示「會」，34.0%的受訪者表示「不會」。就上述結果而論，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對檢舉臺北市政府都計人員貪污意願略低於一般民眾檢舉臺北市政府公務人員貪污意願。

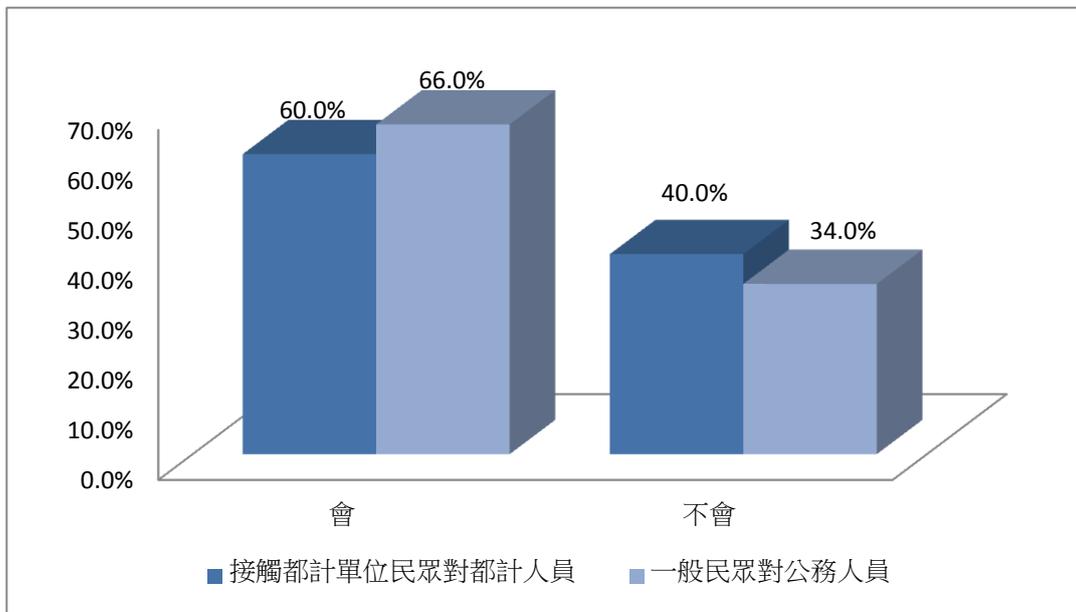


圖 4.16 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對於臺北市政府都計人員及臺北市政府公務人員貪污不法檢舉意願

進一步交叉分析曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾的基本人口特徵對「臺北市政府都計人員檢舉意願」可以發現(如附錄五表 E.13)，在性別、年齡、教育程度、職業、辦理自己的業務或代辦方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異。

再者，進一步交叉檢視一般民眾的基本人口特徵對「臺北市政府公務人員檢舉意願」可以發現(如附錄五表 E.21)，在性別、省籍背景、居住地和洽公經驗方面，受訪者對此一問題沒有顯著差異；在年齡、教育程度、職業、政黨支持、電視媒體接觸方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

- (一)在年齡方面，30 至 39 歲的受訪者回答「會」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；60 歲以上的受訪者回答「不會」的比例相對高於其他年齡層的受訪者。
- (二)在教育程度方面，大學及以上的受訪者回答「會」的比例相對高於其他

教育程度的受訪者；小學及以下和國、初中的受訪者回答「不會」的比例相對高於其他教育程度的受訪者。

(三)在職業方面，高、中級白領及中低、低及白領的受訪者回答「會」的比例相對高於其他職業的受訪者；家管與退休的受訪者回答「不會」的比例相對高於其他職業的受訪者。

(四)在政黨支持方面，支持泛藍的受訪者回答「會」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；政黨中立的受訪者回答「不會」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者。

(五)在電視媒體接觸方面，最常看 TVBS 的受訪者回答「會」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；最常看民視的受訪者回答「不會」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者。

### 三、檢舉單位與不檢舉原因

本研究進一步詢問願意提出檢舉的 123 位曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與 419 位一般民眾，最主要的檢舉單位為何，所使用的題目如下：

請問您會向臺北市政府的哪一個單位提出檢舉？(接觸民眾問卷第 17 題)

請問您會向臺北市政府的哪一個單位提出檢舉？(一般民眾問卷第 13 題)

調查結果發現(如圖 4.17)，在曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾的檢舉單位方面，有 60.2%的受訪者表示「政風單位」，11.4%的受訪者表示「市長室」，3.3%的受訪者表示「都計單位」，5.7%的受訪者表示「1999 專

線」，1.6%的受訪者表示「警察局」，17.9%的受訪者則未表達明確意見。在一般民眾檢舉單位方面，有 33.0%的受訪者表示「政風單位」，8.9%的受訪者表示「市長室」，8.6%的受訪者表示「1999 專線」，5.1%的受訪者表示「警察局」，41.5%的受訪者則未表達明確意見。綜合上述，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾的檢舉單位皆以政風單位最多，市長室次之。

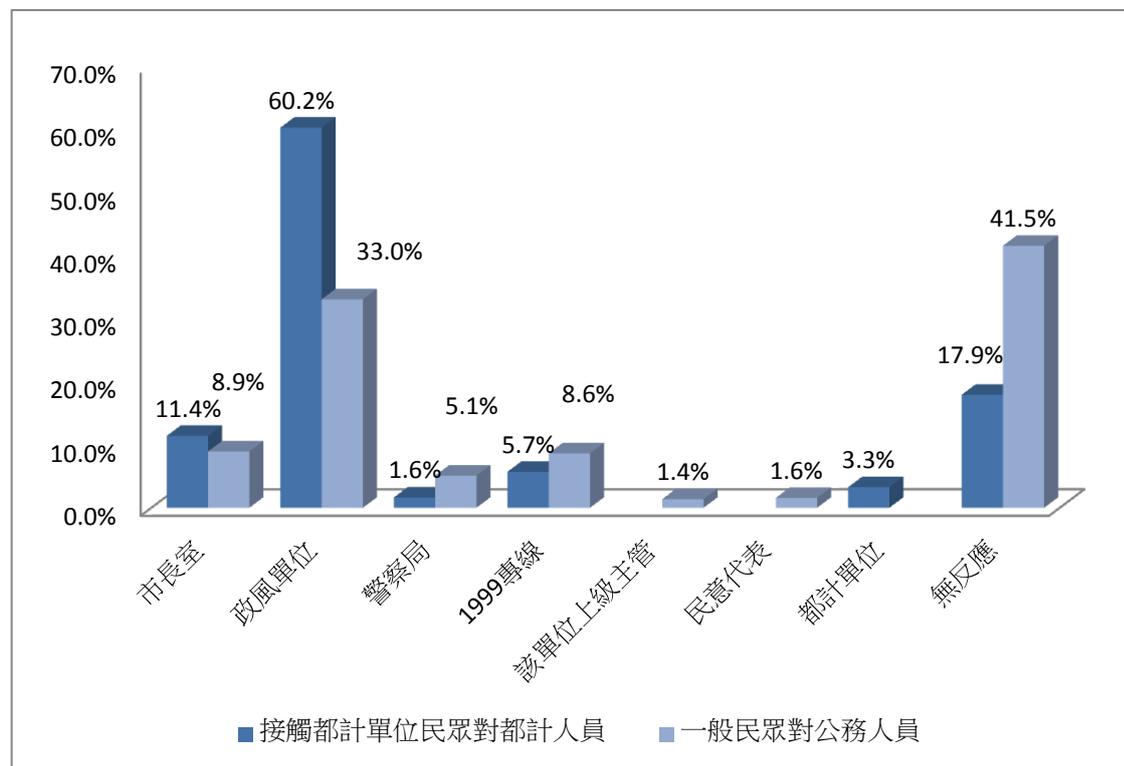


圖 4.17 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾的檢舉單位

另外，本研究亦進一步詢問不願意檢舉的 82 位曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與 217 位一般民眾，最主要的理由為何，所使用的題目如下：

請問您不會提出檢舉的理由是什麼？(接觸經驗民眾問卷第 18 題)

請問您不會提出檢舉的理由是什麼？(一般民眾問卷第 14 題)

調查結果發現(如圖 4.18)，在曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾不願意檢舉的理由方面，29.3%的受訪者表示「怕遭到報復」，25.6%的受訪者表示「事不關己少管為妙」，8.5%的受訪者表示「檢舉也沒有用」，6.1%的受訪者表示「難以提出證據」，3.7%的受訪者表示「不知如何檢舉」，另有 26.8%的受訪者未表達明確意見。在一般民眾不願意檢舉的理由方面，35.6%的受訪者表示「事不關己少管為妙」，17.2%的受訪者表示「怕遭到報復」，16.9%的受訪者表示「怕檢舉也沒有用」，9.9%的受訪者表示「難以提出證據」，9.7%的受訪者表示「不知如何檢舉」，10.7%的受訪者未表達明確意見。由此可知，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾最多不檢舉的理由分別是怕遭到報復與事不關己少管為妙。

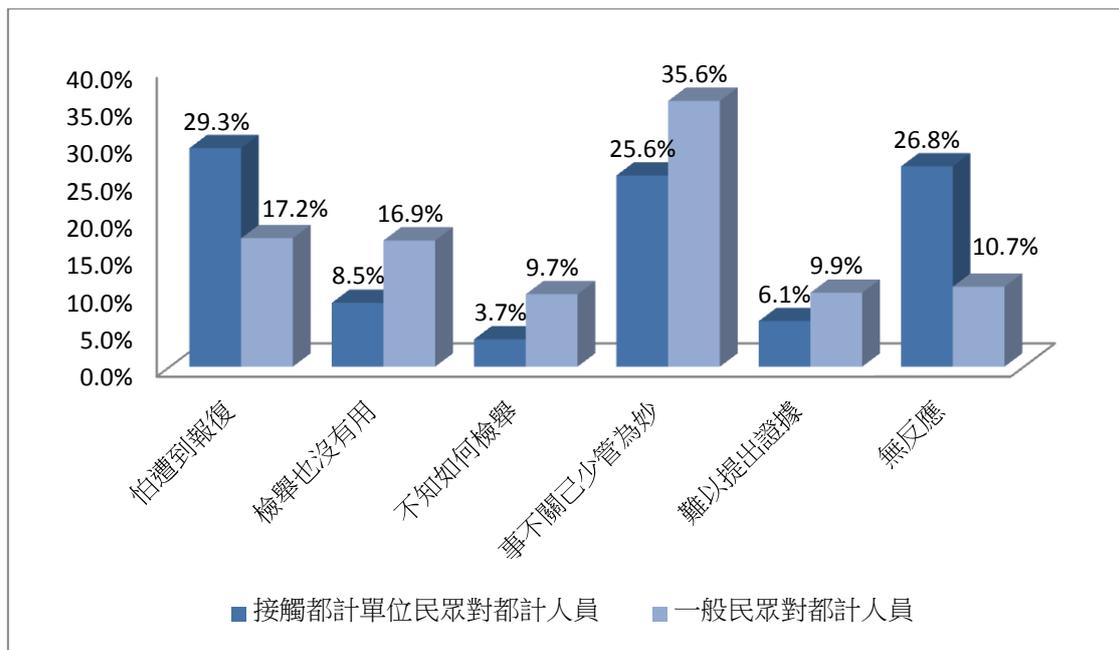


圖 4.18 曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾的不檢舉理由

## 伍、小結

### 一、曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對於臺北市政府都計單位的正面清廉評價遠高於一般民眾

根據本次調查結果，有七成曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對於臺北市政府都計單位給予正面的清廉評價，一般民眾則認為都計單位清廉度僅有三成三，並有近三成七的民眾未表達明確意見。由此可知，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗和一般民眾對於臺北市政府都計單位的清廉認知存在相當大的落差，推斷可能的原因是，都計業務是比較專業，僅特定民眾才會接觸，而這些民眾因對於都計單位的業務較為瞭解，若非有親身行賄的經驗，較不易給予負面評價；反觀一般民眾可能因沒有接觸經驗，不甚瞭解業務運作，產生不清廉的印象可能來自是媒體報導或聽說。

### 二、違反廉政行為似已少見於臺北市政府都計單位

本研究調查發現(如表 4.7)，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗認為請吃飯、關說、送禮或送紅包等違反廉政不法行為並不常見於臺北市政府都計單位；其中關說的嚴重比例稍微較高(超過一成)；反而是一般民眾中，仍有較高比例認為臺北市政府公務人員的違反廉政行為較為嚴重。不過，值得深入探究的是，仍有接近四成以上的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾，對這些違反廉政行為的嚴重程度未明確表達意見。此外，若從親身經歷來看，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗中，有高達九成九的比例表達沒有親身經歷過四種違反廉政不法情況，由此可知，在臺北市政府都計單位中違反廉政不法的行為已不常發生。

表 4.7 臺北市政府都計人員與臺北市政府公務人員違反廉政行為嚴重程度的比較

違反廉政行為	類別	嚴重	不嚴重	無反應
吃飯	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員	4.4%	57.1%	38.5%
	一般民眾對臺北市政府公務人員	14.4%	57.8%	27.8%
找人關說	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員	12.7%	48.7%	38.5%
	一般民眾對臺北市政府公務人員	32.6%	45.6%	21.8%
送禮物	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員	5.4%	52.7%	42.0%
	一般民眾對臺北市政府公務人員	20.2%	55.6%	24.2%
送紅包	曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對臺北市政府都計人員	4.9%	47.8%	47.3%
	一般民眾對臺北市政府公務人員	18.4%	56.2%	25.4%

### 三、法令規章明確性應再強化

本研究調查發現(表 4.8)，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾肯定臺北市政府都計單位的服務態度、行政效率、行政流程便利性、業務進度告知、沒遇到故意刁難情形等，尤其沒遇到都計人員的故意刁難情形的評價最高。然而，僅有近四成六的民眾對於法令規章明確性給予正面的評價。另一方面，本研究也就影響清廉認知的每項因素與清廉度進行卡方分析，結果顯示，對於相關影響因素正面評價越高，對於都計單位的清廉評價亦越高。換句話說，都計單位法令規章的不明確性，與民眾對都計單位的負面清廉有關係。

表 4.8 臺北市政府都計人員清廉認知的影響因素

影響因素	正面評價	負面評價	無反應
服務態度滿意度	84.4%	11.3%	4.4%
行政效率滿意度	69.8%	25.4%	4.9%
行政流程便利性	62.0%	24.4%	31.7%
法令規章明確性	46.3%	37.1%	16.6%
業務進度的告知	67.8%	21.4%	10.7%
故意刁難的認知	3.0%	90.2%	6.8%

#### 四、防貪工作成效需改善

根據本調查發現，四成八曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾滿意防貪工作成效，四成四的接觸經驗民眾則未明確表達意見；有四成三的一般民眾表達滿意，有四成一的一般民眾表達不滿意。綜合以上，不論是曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾或一般民眾對於防貪工作成效的滿意度均不到五成，甚至有四成以上的接觸經驗民眾未表示明確意見。

#### 五、鼓勵檢舉貪污不法的宣導上仍需加強

本調查結果發現，在曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對檢舉臺北市政府都計人員貪污意願方面，有六成的受訪者表示有檢舉意願，而在一般民眾方面，對檢舉臺北市政府公務人員貪污意願方面，則近七成的受訪者表示有檢舉意願。從上述可知，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對檢舉臺北市政府都計人員貪污意願低於一般民眾檢舉臺北市政府公務人員貪污意願，並且仍有一成的一般民眾不知道如何檢舉。

## 第五章 內部與外部利害關係人對都計人員的清廉認知

本研究一方面透過問卷調查來瞭解有曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾與一般民眾對臺北市政府都計人員的清廉認知，相關研究結果如前一章所述；另一方面，本研究也邀請負責臺北市政府業務的公務人員、建築師、公會代表、學者、里長等內部與外部的利害關係人，瞭解對其對臺北市政府都計人員的清廉認知，以及由利害關係人探討一般民眾對於臺北市政府都計人員認知來源管道、影響評價臺北市政府都計人員清廉因素等進行深度訪談與焦點團體座談，以下分別就這些面向的研究發現進行分析與討論。

### 壹、整體清廉印象認知

#### 一、臺北市政府都計人員的界定較為模糊

在兩場焦點座談會中，均有受訪者表示都計人員的定義要更為清楚，否則單就都計人員的字面解釋，僅限於都市計畫，但實際上的研究是包含都市發展局的業務，容易讓受訪者疑惑何者是都計人員，擔心回答的問題不是本研究的核心，因而對都計人員的清廉評價產生極大的落差；與此相關的問題是，因一般民眾對與都計單位接觸的經驗非常少，因此建議未來民調的調查對象為接觸經驗的民眾，否則出來的結果依然存在刻板印象。

我的一個問題就是都計人員是什麼，都發局的網站去看七大業務，包括測量、建管，以前的國宅現在改叫居住服務，其實這些在一般老百姓的接觸上，或許這些單位反而是接觸比較多的，一般老百姓對所謂都計人員的印象，或許是停留在我的違建被你拆了，或是說我的後巷、防火巷被人家查核罰款。(B5)

都計如果定在都計、都設跟都更三個方面來講，三個其實不一樣，都計是剛剛講的也許十年、二十年才一次擴張，其實層次還滿大的，一般人到底對都計了解多少，可能也不太了解，都設的話完全是建商業者比較會 care 關心的，這兩個其實好像也不是，所以這邊剛剛講的是都更才是業務，所以這個裡面其實整個的邏輯也並不是那麼連在一起，所以有時候會整個的界定這些都計人員的清廉度就回到那個好像原來都計人員的機能。(B4)

當政風處做這樣的一個調查，可能沒有想那麼複雜，可是我們在想原因的時候，還是要回到問卷的事情，就是我們現在講的這些東西到底跟問卷有沒有關聯性，如果沒有，我們講了也沒有太大的，除非他的一般的印象就是這一類的人就是這樣，剛剛聽了很多，我是覺得真的是可能第一個都計，剛剛聽了很多其實不是都計是都發局的角色，然後剛剛講都更也是跟都市設計有一點關係的。(C6)

我覺得政風單位他的問卷其實是最大的問題，關鍵所在我也同意 O 老師提到的，必須要看是有效還是無效問卷，要先讓調查的人知道，是否這個業務的程序或流程，這樣才能知道他的問卷是不是正確的，譬如說你根本就不知道都市計畫流程是怎麼樣，你怎麼會覺得他是不清廉，這個我覺得在政風單位的問卷設計上我覺得有很大的調整的空間。(C3)

## 二、多數受訪者肯定臺北市政府都計單位的清廉度，僅有少數害群之馬

多數受訪者均表示，都計單位已經很少出現不清廉的情形，主要的原因是人員的素質提升，大多擁有碩士學歷，並且薪水也不低，因此降低了都計人員貪腐的動機。另一方面，就都計單位的組織編制，除了都計人員負責初審外，亦設置委員會機制來協助審查，如此一來，都市審議的決策權不全然交給都計人員，所以減少都計人員貪腐的機會。不過，有受訪者指出，仍會有少數的害群之馬，做出違反廉政的行為，甚至表示高階層的都計人員，包含科室以上，由於承襲過去的陋習，導致現今仍會有貪污不法的情形發生。

我覺得臺北市政府都市發展局，都市設計科這邊應該不會有這個問題。(A1)

在發展局的部份，人員素質都還滿高的，大概在廉潔的程度上比較沒有問題。(A2)

覺得他們能力都很強，而且都是二十、三十歲的研究所畢業的進去，這個公務員薪水，老實講，敘薪也不低，除非他不想做公務員，我個人會合理的判斷就是，不至於為了收你這個幾塊錢，然後將來路都斷掉了。(B7)

廉能部分，我認為現在這一些從學校正統教育訓練出來的都計人員，從事的公務人員的工作，廉能基本上大部分的應該都不會有太大的問題。(B5)

我覺得對純都市計畫，這種東西應該不容易發生，因為都市計畫不是一個人可以決定的，假設某個都市計畫要做一些變更，也不是自己做，也是委託給其他都市

計畫的公司，然後所有的報告書要按照他的資料去呈現，然後到都委會要審議。(C6)

清廉大概講說，如果以都計人員或者是剛剛講的這三類的人員都計、都更、都設來講，我覺得廉的問題其實不大，也不至於收紅包，如果有的話，我覺得也是特殊案例。(B4)

我們現在臺北市比較少這個，但是應該還是有害群之馬。(A4)

覺得清廉度 OK，就我接觸的承辦人員，甚至到科長以下的層級是滿 OK。那反而稍微中高階層一點的，包含科室之上。他們不會明著要，會某些方式來暗示。上面的部分有部份我覺得看人，有些是承襲過去的一些，其實過去我認識了幾個很清廉的，從底下一直上來的，都一直都很好，但是有一、兩個比較會搞一些小動作。(A3)

### 三、少數送禮物和關說的情形

請吃飯、送禮物、關說、送紅包等情形已不常發生於都計單位，但是仍存在關說和送禮物的情形，與民意調查的結果頗為一致。如有受訪者表示有聽到送禮物的傳聞，或是當案件一直沒有任何進度，不得已之下才會找議員關說，但關說的成效十分有限，因為承辦人員擔心若關說成功，一旦出現問題，自己要承擔責任，因此仍會依然堅持依法行政。換言之，在現行的作業流程中，即使申辦案件的民眾找議員關說，也無法加速案件處理的速度。

以前十幾年前我所接觸的這個公務人員的環境，一天到晚在喝酒，現在好很多了。現在比較好了啦！現在我聽到大部分都是送一些小禮物。(A3)

民眾收紅包其實已經沒有這部分，我們在臺北市看到至少已經不在有這種情形發生。(B7)

一般來講是臺北市比較不容易關說，OO 市或許是比較容易的，這個是在最後忍無可忍的時候，才會做這個事情(找議員關說)，但是比較少。(A2)

其實我們會找所謂的有力人士關說，一般都是找議員，找議員來講，我個人也覺得說只是拜託，應該不是關說，應該說拜託程序快一點而已，現在的公務人員也很聰明，關說這個本來就不符合法令的，你可以因為關說他讓你符合法令，這不

可能，沒有人願意承擔這個責任。(A2)

## 貳、清廉印象認知管道

### 一、媒體是清廉認知的重要來源

媒體是訊息的傳輸者，幫助閱聽者在最短的時間內，瞭解到最多的事情，同時媒體扮演著議程設定的角色，雖它無法告訴人們怎麼想，卻可告訴人們想什麼。有受訪者因此指出，都市更新案因涉及民眾權益，一旦媒體報導少數民眾權益受損，將會顯示出都計單位無法照顧全民利益，圖利特定人士或有官商勾結情形，影響民眾質疑對都計單位的清廉程度。

尤其像都市更新，因為牽扯到權利分配，當然有些地主有個人的想法，分配的結果可能不滿意，所以有時候也媒體推波助瀾，說：「喔！那個建商坑人！」或是市政府的效率冗長，那所以會造成一般民眾就算他沒有接觸到都市更新，但是被媒體這樣一渲染，就覺得「喔！對，很沒有效率！」(A3)

我覺得市民的反映是來自於利益的受損或者是一樣接收到外界的訊息，現在我們看到像都更，其實我們看到的是一些少數的弱勢的權利並沒有被關照到，就會認為是否有圖利某些人或官商勾結，這個透過媒體或是各式各樣管道的渲染。(C4)

### 二、未曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾，從人際網絡得到訊息

有受訪者表示，由於都計單位的能見度低，並且屬於技術業務，所以一般民眾鮮少與都計人員接觸，因此對於都計人員的瞭解，可能是透過人際網絡，例如朋友、家人、業者等，得到都計人員的訛傳，對於都計人員有先入為主的看法，認為都計單位有貪污的情形存在。

會被排在比較後面主要因為它可見度最低，而且特殊性最高，大家平常你不會接觸，因為不常接觸就陌生，陌生的時候就很容易道聽塗說，當你曾經聽到什麼樣子一些過去的一些傳言，或者是誰有怎樣子的一些狀況，之後你就先入為主會覺得說這些單位可能就有問題。(B4)

### 三、刻板印象影響甚大

有受訪者表示，對都計人員負面的清廉印象，主要是源自於早期都計單位不夠透明、公開，而導致若干貪腐現象，由於受限於刻板印象，使民眾對都計人員是否清廉感到疑惑。也有受訪者表示，行政首長一旦涉及弊案，民眾也會因此認為都計人員不清廉。

我們長久以來對都計人員的根深蒂固就是不清廉，因為從早期裡面都市計畫就是不夠透明公開，所以有的人家被劃成馬路，有些變成住宅區，那是早期的時候，就是一劃，就是定生死，所以一直存留的就是這個觀念。(A2)

我覺得因為市長他本身那麼清廉的話，他的部屬應該都會有節制，否則當市長不清廉，民眾對公務人員就會有刻板印象(A6)

### 參、清廉認知的影響因素

#### 一、行政效率影響民眾的清廉印象

有數位受訪者表示，都市計畫業務中，特別是都市更新的審查時間非常長，即使是一個簡單的案件，處理時間也要等待很久，因此造成民眾認為都計單位的辦事效率不好，甚至開始聯想要加快申請案件的速度，就必須給承辦人員一些好處。此一看法似乎亦印證了民意調查中，接觸民眾對都計人員的清廉評價與行政率效率評價之間的關聯性。

推動都市更新的過程，我覺得都更處的那個承辦人，大家都很慢，送上去的話，甚至有半年才核准的。(A6)

因為都市更新其實平均一個成功的案子走六到七年，當然這中間還包括評鑑，可是大家去想想看，這是成功的案子，不成功的案子大家可以去想。(B7)

民眾對於行政效率太慢，有時候會給人家一種印象認為說，是不是沒包紅包，所以你就給我壓在最底下，然後不幫忙我處理。(B1)

已經都覺得現在是滿清廉的，為什麼外面的印象還是不好，我覺得是在那個落差上面，因為它的行政程序出現了問題，為什麼明明這個案子要審這麼久？也許我們會認為說這麼簡單的事情怎麼每次送去都要這麼久？(A2)

然而，都計單位行政效率之所以不受肯定，仍有以下幾個原因：第一，都計人員的業務量繁重，每位承辦人員都要承辦很多案子，因此無法有效率地將案件處理完畢；人員流動性高，很多經驗無法累積，而新進人員因此必須要重新學習工作內容，影響效率；再加上承辦人員隨時有可能列為被告，影響人員工作士氣，甚至不想續任公職；第二，承辦人員過於謹慎，特別是對於都市更新案，由於過程中多少可能牽涉民眾的權益，擔心遭民眾會質疑圖利其他人，導致案子審理的時間拖長，也造成民眾負面印象。第三，許多新進人員都是剛畢業的新鮮人，專業和實務經驗會較不足，以致於案件處理時間變長；第四，由於公務機關組織結構垂直分化、層級節制，申請案件又必需逐級審理用印，難免增加行政處理時間；第五，都市審議委員會的成員不全然皆具備高度專業，因此會議過程未必討論核心議題，加上一年中所通過的案件並不多，也讓民眾不滿意都計單位的行政效率；最後，由於新公共管理思潮強調顧客導向服務，因此都計人員必須投入大量時間處理陳情案件，妨礙本身對於申請案件的審理。

一個人身上背負很多案子，這些東西他沒有深切的去看過，也不可能給你，如果你能實質上的當然就是編制要足，是業主的意思，業主最喜歡的就是今天放進去，明天就出來，我今天送上去，你有什麼不懂的地方，第二天就跟我講。(A1)

我們就曾經碰過的案例，我送進去都市更新的一個很簡單的事業概要，到現在還在審，送進去三個月了，最後第三個月的時候他就調走了，然後又新的承辦人來。都市更新的問題就是說他們最近被告到怕，應該是有涉及到就是說民眾的權益、權利、財產權的問題，他們常常被告，告到這個承辦人，他根本就想離職了。(A2)

承辦人為什麼這麼保守，一直看的這麼嚴，因為怕大家說圖利哪些人。(A6)

因為剛才講的臺北市寸土寸金，怕把大家的權利義務，承辦人回過頭來沒注意到，到時候就是民眾或議員的陳情，甚至認為說為什麼對我好像大小眼，就我的地比較不值錢還是怎樣，所以就變成說他們會看得很小心，看得很小心的時候你時間

就拖長，拖長的時候民眾沒有辦法接受。(B7)

有一些新進人員這個問題，我想這個他們應該也知道，那他沒有辦法，而且專業程度，我認為是專業跟經驗不足，然後造成他也不敢簽案子。(A2)

因為像都市更新做的是等於是實務的東西，高考考上的其實有一些都畢業就考上了，他其實沒有接觸過，所以為什麼看很慢。(B4)

市政府的這個組織不夠扁平，所謂不夠扁平就是說，一個審議的話光是等會議紀錄可能要等很久，因為我就曾經算過，你看承辦人、股長、科長、技正、專委、總工、副總、總工、主祕、副局長、局長，到局裡面十個章，然後出局裡面副秘書長、副市長、我現在隨便算就十三個章啦！它的組織不夠平，或者授權的層級應該再往下再授權，這行政效率的問題。(A2)

好像還是要每一個程序都需要用印章，這印章也是一個我們很大的問題，會怠慢到一個行政效率的問題。(B7)

這裡面怎麼樣找到好的委員，這些東西都是一個核心，否則這個你剛剛講的都計、都設、都更這三個最後的那個效率其實是委員會的，最後還是尊重委員會的決議，委員會是一個劃外組織，有點不清楚的一種，法令結構是很清楚，可它的組成是有檢討空間的這一塊。(B4)

可是當上委員就會很難抓住他的角色，喜歡講什麼就講，主席如果沒有指導一下的話，這個議題就開了，這樣的話審議就不會通過，所以一年才通過十二個，那個就是效率的問題。(C1)

就都市更新目前來講一些平臺，滿注重民眾的聲音，自己之前有一個案子，承辦人去年六月到更新處，就一直在寫那個民眾陳情，別的案子民眾陳情稿，結果我的案子放了六個月都沒看。(B7)

## 二、服務態度影響民眾對機關清廉之評價

優質的服務的起點是從良好的服務態度開始，亦攸關民眾對機關形象形成的最直接感受來源。有受訪者表示，部分都計承辦人員因為工作量大，又必須回答民眾的問題，可能因此出現情緒管理不佳的狀況，影響對於民眾的服務態度，然而，服務態度一旦讓民眾感覺不好，也會形成對都計單位清廉的負面印象。

承辦人員業務量負擔跟老百姓的解說也會增加他的工作量，或許就會造成情緒上的問題，年輕人基本上一般他的 EQ 比較不會有年紀大一點、經驗大一點的人來得豐富，所以我會覺得可能連帶的會造成情緒上的問題，老百姓會對於在面對面接觸這樣子一個業務人員，得到的是這樣的服務的品質後，會對公僕這兩個字產生疑問。(B5)

民眾感受其實有時候來自很直接的啦！所以說有時候你說好我幫你轉什麼單位，我幫你怎麼樣，然後回一個官樣文章，所以民眾會覺得很不舒服，那其實有時候並不見得民眾一定是有事情要你解決，有時候是有情緒你要怎麼幫他處理。(A3)

甚至說我們打電話說你看到一個階段通知我一下，他們可能就會跟你說，為什麼要打電話通知你，到時候發公文就好，我們是規劃單位摸摸鼻子就算了，反正職場總是要有 EQ 嗎？可是如果你是一般民眾的話心裡一定火就上來了，你看完通知我一聲有這麼難嗎？(B7)

### 三、資訊透明化提升防貪效果

以停車獎勵政策為例，受訪者指出沒有提供足夠的資訊讓民眾瞭解，以致於有些建商申請了停車獎勵，實際上並沒有開放給民眾，民眾因而誤認都計單位圖利建商；反之，如果資訊都公開、透明化，即可以降低政府和民眾資訊不對稱，也可以減少都計人員貪腐機會。其次，亦有受訪者表示，都計單位未明確訂定案件處理時間，在網路上也沒有像建管單位有建立查詢系統，雖然公文有審理的時程規定，但大部分的處理方式是先退件，再重新起算公文的時間，致使難以確實掌握案件的處理進度，承辦人員也就不會主動告知業務進度，變成民眾要打電話去詢問，除非與承辦人員的交情不錯，但是通常不會給予明確的答案，所以會讓民眾覺得行政流程不是很透明，猜疑中間有進行黑箱作業，圖利他人，自己拿了好處。

停車獎勵一開始你的設計本意是不是真的要開放，還是你是假的，只是為了那個圖利建商，然後在來就是等確定了之後，也依照這樣的設計，給了獎勵然後蓋，再來就是後面到底有沒有真的開放民眾，這個開放裡面有沒有足夠的資訊讓民眾知道。(C4)

可以上網去查的其實是建管的執照進度，可是我的執照進度會被卡到的是，那個是先退件以後再繼續審的問題，這是一個公開的秘密，那其他的就是我没有辦法知道現在承辦的進度，而且有一些是可以展延的，現在基本上他時間到一個就是繼續展延，一個是跟你退件。(A2)

變更都市要有一個時程，人民申請案件的時程，看訂兩個月幾個月，它這個沒有啊！是看承辦人高興或不高興，這個不像別的單位有人民處理案件有訂一個時程表，都依承辦人為大。(A6)

告知說你現在我們大約看的怎麼樣了，都遙遙無期啦！(A6)

以我們的經驗是這個承辦如果跟你夠熟，那他會講的訊息會比較多一點，包括這部份可能做怎麼樣的調整會比較好有什麼問題會預先告訴。(A3)

有的時候，也許這幾天他還沒有給我們消息，我們就要打電話去了。(A4)

#### 四、法令規章彈性不足易生民怨

有受訪者表示，法令規章缺乏彈性，即使申請案件之意頗佳，仍因受限於法規而胎死腹中，因此認為應適度給予彈性空間，否則會造成目標錯置，也就是將法令成為辦事目標，而不是辦好事情當目標，容易造成民怨。但是站在承辦人員的角度，如果不依法行政，擔心事情會出錯，因此在依法行政和彈性空間，兩者間應取得平衡。

今天是站在說都市設計審議直接的意義是什麼？是要幫助都市更漂亮、更好，然後做的一個審議機制，如果說他今天一個就是一份設計的很不錯，對都市有幫助的一個建築物，那你應該是鼓勵去突破在法律允許的範圍，我多給你一點點的優惠或是鼓勵你做這些事情，應該站在鼓勵的性質，而不是站在限制的性質。(A3)

再來就是我們公務人員當然有些思路確實也是太保守，造成別人對政府的看法會有偏差、會不好，政府部門在公務訓練需要再教育，因為有些東西可以在法律上面有一些彈性運用的空間，而不是什麼東西就是法律擺在眼前，我不行就是不行。(B5)

我們如何去把它做一些彈性的運用，甚至委婉一點就可以讓這件事情可以得到一些改善，當然是說有些官員太保守，所以造成就是說這個不行的字眼，給民眾的衝擊性就很大 (B2)

## 五、執行標準不一時易受質疑

多數受訪者表示，客觀的認定方面，法令的規定相當明確，但由於主觀認定的部分，每個人的看法不盡相同，執行標準不一致，權益受損的一方，就會開始懷疑都計人員有官商勾結的情形，從中獲取利益，而導致執行的不公平。

他們認定的一些標準，就像我今天要量體有多少比例的變更，需要再送大會或者多少以下就可以做一些核備的工作就好了，這部分比以前明確，但是有很多部份也涉及到主觀的認定，比較量體的部份已經是明確化，但是好不好看或是變更的一些什麼東西，那個就比較難論定。(A3)

如果我們說土地使用分區的訂定，為什麼是商業區？是住宅區？其實這個部分這個界線一般人很難去理解，就剛剛講的會產生一些誤解說是不是你跟他比較好，你畫的那個區塊，那當然這個部分會涉及到沒有接觸過的他會想像，這邊有很多操弄的空間。(B6)

有些人認為劃成商業區，當然就是最大的利益獲得者，家用的土地被劃成工程用的工業用地，那是不是我沒有後臺。(C6)

## 六、業務性質涉及民眾權益易生誤解

有受訪者表示，不同於稅務、環保人員等業務性質是偏向服務，都計人員的業務涉及權益處分，對於人民權益有直接或間接的影響，因此一旦權益處理有爭議時，民眾很容易產生誤解，甚至聯想都計人員有貪污的情形。

對工程、都市計畫有負面評價，我覺得他的差別，提供大家參考一下，我覺得兩類的性質不太一樣，一種是服務類，幫人家解決問題的，但是另外一種是涉及人家財產與權益的，這個處分的時候就會開始有些聯想，即使比如沒有貪汙，但在市民的公民素養還不足的狀況之下，他們會有這樣的聯想。(C3)

我覺得都計最大的一個問題，其實是一個管制的一個規則，可是這個管制的遊戲規則是由這個單位來訂，訂了這些就會影響到權利義務，所以這個部分就跟民眾的感受。(B6)

## 七、主動且口語化地對民眾進行溝通可提升形象

都計人員應向民眾主動進行溝通，解釋法令的規定有哪些可做、哪些不能做，而不是用簡單的否定回應，必須要與民眾進行詳細的解釋，否則會造成民眾的誤解，使都計單位蒙上不清廉的形象；更重要的是，如何將法令轉換成口語化說明，不然會造成民眾認為專業能力不足，而未能有效解答問題。

我們層次是今天遇到好業者，他要做好東西，無論是都計人員什麼人員，只講清廉這不夠的，英明嘛，你英明的話，他會解釋，他會用你能夠接受的方式去解釋，那才叫做英明，而不是一個態度說你怎樣，最後又讓人家懷疑說你要收紅包，時間又在那邊拖。(A1)

只是在行政人員的角色或態度，必須要站在比較同理心，因為有的時候我們在面對民眾溝通的時候都很簡短，可是我覺得其實我們應該要有更多的解釋，我覺得這個部分多少反映在整個效能，多少可以解決一些錯誤的認知。(C3)

那另外一個就是說你這個就是不行，他不告訴你為什麼，或是「你這樣子不行，你應該是怎麼做」我覺得後面那段是很重要的。你不能只有跟人家講說你就是不行，人家就會覺得說我問你，你也不講，那個我覺得是最大的問題。(A2)

我們技術人員有時候很難把法的東西轉成口語化的東西，所以有時候我們講半天，民眾接受度不是那麼容易。(B7)

## 八、公民參與可提升透明化

有受訪者表示，都計單位在政策形成的過程中，會舉行社區會議，讓民眾一起參與並共同腦力激盪提出意見，如此一來民眾可以表達的意見，落實公民參與的精神，另一方面，可讓民眾瞭解政策內容，避免民眾因不瞭解而誤解。

透過一個公開辯論的一個過程當中讓大家了解到彼此的立場，獲得某種程度的共識，臺北市政府這個部分應該算是做的還蠻不錯的。(C6)

如果這個是一個像這個市長這個政策，如果是全市性的，可供討論的，我覺得這個就是一個公開的議題，如果大家討論出來就是你們那個社區就是做多目標就是適合的，經過討論以後可能心理上比較能接受。(B7)

## 九、不瞭解行政流程為民眾誤解來源之一

有受訪者表示，由於許多民眾不瞭解都計單位的行政流程，並且都市更新的推動，也沒有對民眾進行政策宣導，因此民眾很容易對於行政流程產生質疑。

現在流行的議題，相關東西的專業的門檻相當高，我覺得民眾因為不瞭解就會產生疑慮，他不了解為什麼可以都更為什麼可以怎樣，那事實上因為不瞭解整個的程序，然後就一樣會產生這個疑慮出來。(C5)

也許政府持續的是在做一些事情，但是大家普遍都不知道，很容易朝一個負面的方向去，這個對公部門而言我覺得是很不公平，我相信有在做，但是做什麼我不知道，所以我覺得這個空間還是很大的，剛剛講到的宣傳這一塊也是一樣，就是說政府做了什麼事情，可普遍的讓民眾更加了解。(C7)

都發局真的這個宣導的力量不夠，大家都對都更不了解，很多人都說我這裡要做都更，做一做就不見了，後來就分了很多派系，我覺得這個應該是要有一些人出來宣導說都市更新的流程。(A4)

## 十、政策實施無法照顧全民利益易受質疑

有受訪者表示，政策制定目標和執行方案都要符合公平正義，而不是僅有少數人獲利，但當政策只能照顧少數人利益，而非全民利益時，就會遭受民眾質疑圖利。

在一坪換一坪的這個部分，大家很有意見，可是那個叫做政策，你說你圖利？可是就是一個政策，然後這個政策的執行有很多被詬病的部分，所以他會說你是圖利，譬如說聯合報大樓也是照程序來申請，那你說他也是圖利嗎？不然你就不

要有這個政策。(A5)

那個計畫一旦訂了，規劃跟政策就很重要，這個不對後面的民怨就會不斷，那如果前面的東西如果能夠比較完整的，我不敢想的這個計畫是最好的，只能在有限的人力大家看起來是比較符合公平正義的。(C5)

## 十一、錯誤的決策卻是由行政人員承擔民眾的批評

有受訪者指出，政策的產出都是由行政首長所決定，即時政策方向是錯誤，行政人員也不敢指正，也沒有主導政策的權力，但當政策執行失敗時，民眾卻將錯誤決策歸咎於負責執行的公務人員，甚至將不清廉的矛頭指向他們。

在政府上位的問題，這都是政治掛帥所造成這個上下之間的對立問題，所以對基層一線其實也很不公平，下面都是被上面壓著做，剛剛講的這都是長官講的，只好去幫他擦屁股，擦了擦不乾淨，有沒有就不敢做，到時候民眾又以為是這個基層公務員在那邊惡意搞鬼。(B2)

因為我們以前在學校的時候老師提到都計人員的位階事實上是很低的，並沒有太多可以主導或者去發揮所謂規劃理念或理想的一個力量，事實上常常要屈服在這些政治力的介入下，其實這個是都計人員很大的一個痛，有時候是長官所要求的時間跟你要做的工作事實上是很難達成的。(B5)

那政治力的介入一般人其實也不瞭解，所以政治力介入造成很多由上而下，本來講是由下而上才會不清廉的情況，現在不是由上而下造成，剛剛反而是下面要清廉，上面不清廉的感覺，這樣一個衝突的造成。(B4)

## 第六章 研究發現與政策建議

### 壹、研究發現

#### 一、曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾和一般民眾對於臺北市政府都計人員的整體清廉評價有所差異

曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對於臺北市政府都計人員的清廉認知持正面評價的比例(71.2%)高於一般民眾對臺北市政府都計人員的正面評價(33.6%)，也高於一般民眾對臺北市政府公務人員清廉認知的比例(58.3%)；在質化研究中亦發現，有接觸經驗的相關利害關係人均表示，都計單位已經很少出現不清廉的情形，僅有少數的害群之馬。其次，在違反廉政行為方面，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾認為請吃飯、關說、送禮或送紅包等違反廉政不法行為並不常見於臺北市政府都計單位，只有關說的嚴重比例稍微較高；若進一步從親身經歷來看，有高達九成九的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾表達沒有親身經歷過四種違反廉政不法情況。在質化研究中亦發現，仍存在關說和送禮物的情形，但是成效十分有限。

#### 二、媒體是曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾和一般民眾主要的清廉認知來源

一般民眾對於臺北市政府都計人員的印象大多來自電視報導和人際網絡，分別佔二成八和二成三，再來分別是報紙和個人親身經驗，分別佔近一成五和近一成。在質化研究中亦發現，有接觸經驗的相關利害關係人表示一般民眾得知臺北市政府都計人員清廉印象的來源，包含媒體、人際網絡、刻板印象等。由此可知，媒體仍是民眾獲取清廉認知的主要管道，與胡龍騰等人(2007)的研究發現相符合。

### 三、行政機關因素影響曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾和一般民眾的清廉認知

從量化調查發現，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對於影響清廉認知因素的評價，如下：(1)八成以上的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對都計人員「服務態度」表達高度肯定，僅有一成的人不滿意服務態度；(2)近七成的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對都計人員的「行政效率」表示肯定，有二成五的人表示不滿意；(3)六成二的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對都計單位的「行政流程」表示便利，但有近三成二的人表示不便利；(4)僅有四成六的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾認為臺北市政府都計單位的「法令規章」明確，有四成的人表示不明確；(5)有六成八的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾表示都計人員會「告知承辦業務進度」，不過亦有二成的人則表示不會；(6)高達九成的接觸民眾皆表示沒有遇到都計人員「故意刁難」的情況。在質化研究中，接觸都計單位受訪者認為一般民眾的清廉評價，可能是受到下列因素影響，包含行政效率、服務態度、資訊透明化、法令規章彈性、執行標準、業務性質涉及民眾權利、公民參與、主動且口語化進行溝通、不瞭解都計單位行政流程、政策實施無法照顧全民利益、錯誤的政策等因素會直接或間接影響一般民眾對都計單位清廉的觀感。綜合以上，行政機關的行政表現，將會影響一般民眾對政府的清廉觀感。

### 四、防貪工作成效仍有待加強

曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對都計單位防貪成效表示滿意的比例有四成八，表示不滿意的比例不到一成，另有近四成五的比例未表示明確意見；而一般民眾對臺北市政府防貪成效表示滿意的比例近四成五，表示不滿意的比例約四成二。就此結果而論，曾有接觸臺北市政府都

計單位經驗的民眾對都計單位的防貪成效滿意度略高於一般民眾對臺北市政府防貪成效滿意度。

## 五、一般民眾貪污不法檢舉意願高於曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾

曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對檢舉都計人員貪污意願，有六成的人表示「會」，四成的人表示「不會」；一般民眾方面對檢舉公務人員貪污意願，有三分之二的人表示「會」，三分之一的人表示「不會」。就此一結果而論，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對檢舉都計人員貪污意願低於一般民眾檢舉公務人員貪污意願。在檢舉單位中，接觸經驗民眾與一般民眾皆表示以政風單位最多，市長室次之。另一方面，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾不願意檢舉的理由中，四成的比例是因為「怕遭到報復」，所佔比例最高；一般民眾不願意檢舉的理由中，三成五的比例表示「事不關己少管為妙」，所佔比例最高。

## 貳、政策建議

### 一、將部分業務委外給專業團體

不論是深度訪問或焦點座談均顯示，行政效率是影響民眾對於都計單位清廉印象的最主要因素，並且在量化調查的部分亦有二成五曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾不滿意行政效率，因此建議可以將部分業務委託給專業團體，例如：都市計畫技師公會或社區規劃師等，如此一來就可分擔都計人員的業務量，這樣不僅有助於提升行政效率，也可以降低公務人員貪腐的機會。值得一提的是，委外機制的建立，仍可能存在道德風險，也就是當委託人無法掌握代理人業務執行狀況的資訊，委外變成另一個容易貪腐的環節，讓民眾又有想像成不清廉的空間，因此仍需設計一套委外監督機制，例如定期蒐集代理單位實際工作方面的資訊，以減少投機

行為發生，另外都計單位也可以不定期到代理單位瞭解執行狀況。

## 二、法令規章明確性應再加強

本次調查發現，僅四成六的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾表示法令規章明確；在質化調查發現，多數受訪者表示，客觀的認定方面，法令的規定很明確，但是主觀認定的部分，每個人的看法皆不盡相同，所以執行標準就不一致。因此，本研究建議法令規章的部份，在客觀認定的部分，應該明文規範清楚，在需要主觀認定的部分，都計單位可以共同討論執行的標準，以避免出現法令模糊不清，執行標準不一，而使公務人員擁有過大裁量空間。

## 三、提供檢舉人的保護機制

調查結果發現，在曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對檢舉都計人員貪污意願方面，六成的受訪者表示有檢舉意願，而在一般民眾方面對檢舉公務人員貪污意願方面，則接近七成的受訪者表示有檢舉意願。由此可知，曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾對檢舉都計人員貪污意願低於一般民眾檢舉公務人員貪污意願，並且曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾不檢舉主要的原因以是怕遭到報復，因此為了消除民眾的疑慮，建議建立檢舉人保護機制，並要確保檢舉人的相關資訊是受到高度保密。

## 四、行銷都計單位，增加能見度

在量化研究發現，有近三成七的一般民眾並未對臺北市政府都計人員清廉度表達明確意見，並且由質化訪談結果可知，部分受訪者指出一般民眾不太瞭解都計單位的業務或既定的刻板印象，對都計單位存有誤解。由於

媒體是政府和民眾溝通的橋梁之一，因此建議可以透過結合媒體行銷，增加都計單位的可見度與宣導所推行的政策，例如，將實施的政策，運用廣告方式說明政策內容；另外，亦可以設計網路 Q 版的遊戲，讓一般民眾可以透過遊戲更進一步瞭解都計單位。除此之外，都市更新案的推動，都計單位應舉辦公聽會，聆聽地方居民的意見，或是藉由里長或社區規劃師等召開說明會，以利於政策的實施。

## **五、落實資訊透明化，降低貪腐的可能**

從量化及質化研究的結果可知，仍有部分受訪者表示，都計人員未能主動告知業務進度，也不知道如何取得相關資訊，因此可參考建管單位提供民眾上網查詢案件申辦的系統，這樣就不用透過承辦人員也可以知道案件進度，強化行政流程的透明，降低公務人員貪腐的機會。另外一方面，所有的相關資訊，應該要公布於都市發展局網站上，並提供相關文件資料下載。此外，都計人員必須主動告知民眾從哪些管道可以得到相關資訊，也有助於降低政府和民眾間資訊不對稱的情形，增加兩者間民眾對政府的信任感。

## **六、落實公民參與，監督行政機關作為**

從質化研究可發現，一般民眾因不瞭解都計業務範圍或政策的內容，往往造成對都計單位的誤解，因此建議可以設法落實公民參與，由於公民參與是行政責任的外部非正式確保途徑，是有效監督行政機關貪污的一股力量，所以建議不論在政策制定或執行過程，可透過民眾和政府對話的過程，彼此互相學習、瞭解，一來可以降低政策執行的阻力，二來在政策制定的過程可確保符合公共利益，使政策不致於獨厚給特定少數人，而引發民眾對貪腐的聯想。

## 參、研究限制

### 一、曾接觸都市計畫單位民眾的電訪成功率低

本研究依據委託單位所提供之有接觸經驗民眾名單進行電話訪問，為了提高成功樣本數而採取普查方式，不過，在 1205 位合格受訪對象中，實際訪問成功率僅約四分之一(如附錄一)，受訪者不在或無人接聽的比例接近五成(47.1%)，在成功率偏低的情況下可能導致樣本代表性的偏差，造成推論上的限制。

### 二、都市計畫人員的定義模糊

本研究在深度訪談與焦點座談中均發現，部分受訪者對於都市計畫人員的定義有所疑問，無法明確地指出都市計畫人員所涵蓋的範圍，以致於難以對都市計畫人員的清廉表現給與適當的評價；甚至有受訪者指出，一般民眾實際上與此類型公務人員的接觸機會不大，將其納入民調受評對象，民眾可能是以其刻板印象作答，而非真實的評價。因之，在日後的調查中亦可邀集臺北市政府都發局同仁進行討論，針對都市計畫人員做出更明確的界定，以減少受訪者的模糊認知。

## 肆、後續研究

### 一、選取電訪中負面評價的民眾進行深度訪問

本研究在電話訪問中僅詢問臺北市民對都市計畫人員的清廉印象，並未將一般民眾納入深度訪談或焦點座談的對象，尤其是給與都市計畫人員負面評價的受訪者，而是邀請都市計畫人員、建築師、社區規劃師等參與質化座談，建議後續研究中可以邀請這些受訪者參與焦點團體座談，以確切探知其評價的來源與原因。

## 二、 細分接觸經驗民眾與代辦業者的清廉評價

本次調查雖然將有接觸經驗的民眾納入問卷調查的範圍，以比較一般民眾與有接觸經驗民眾的評價是否有所差異，不過，事實上，有接觸經驗的民眾可以再細分為業主與代辦業者，這兩者對都市計畫人員的清廉評價是否也存有差異，也是十分值得探究的焦點，應可納入後續的研究議題。

## 參考書目

### 壹、中文參考書目

- 江岷欽(1996),〈行政官僚貪污防治之理論與實務：亞洲各國肅貪措施之比較〉,收錄於彭錦鵬主編,《文官體制之比較研究》,頁 263-316。
- 江岷欽(2002),〈民主國家廉政制度的比較研究：以 OECD 會員國為例〉,發表於中華發展基金管理委員會、世新大學終身教育學院主辦之「二十一世紀優質治理之機制——行政透明化」學術研討會,2002 年 8 月 22 日。
- 江岷欽、林鍾沂(1999),《公共組織理論》,臺北：空大。
- 宋筱元(1988),〈貪污—概念分析及其所造成的影響〉,《警政學報》,第 15 期,頁 321-341。
- 余致力、陳敦源、黃東益(2003),〈非政府組織與反貪腐運動：國際透明組織與臺灣透明組織簡介〉,《國家政策論壇》,夏季號,頁39-62。
- 洪永泰(1999),《臺灣地區民眾對政府廉政主觀指標民意調查報告》,臺北：法務部。
- 洪永泰、余致力、陳俊明(2004),《臺北市政府廉政指標之調查及建立研究報告書》,臺北：臺北市政府。
- 洪永泰、余致力、陳俊明、莊文忠、胡龍騰(2006),《我國廉政體系革新與指標之研究報告》。臺北：臺北市政府。
- 洪綾君、莊文忠(2010),《99 年度財政廉能指標民意問卷調查報告》,臺北：財政部。
- 柯耀程(2003),〈貪汙治罪條例在適用上的評估與檢討-貪汙治罪條例與刑法相關規定之適用與競合〉,《月旦法學》,第 94 期,46-57 頁。
- 施能傑(2003),〈公務人員考選制度的評估〉,《臺灣政治學刊》,第 7 卷第 1 期,頁 157-207。
- 胡龍騰、黃東益、陳俊明、莊文忠(2007),《市民評價政府清廉形象關鍵因素之研究-以臺北市政府第一線為民服務機關為例》。臺北：臺北市政府。
- 陳俊明、余致力、莊文忠(2007),《法務部九十六年度臺灣地區廉政指標民意調查》,臺北：法務部。
- 陳俊明(2008),《法務部 97 年度臺灣地區廉政指標民意調查報告書》,臺北：法務部。
- 陳俊明、蘇毓昌、張國偉(2010),《法務部 99 年臺灣地區廉政指標民意調查第二次調查報告書》,臺北：法務部。
- 陳書樂(2003),《我國政風組織功能與人員角色之研究》,政治大學行政管理碩士學程碩

士論文未出版。

陳敦源(2003)，〈透明與課責：行政程序控制的資訊經濟分析〉，發表於臺灣透明組織協會組織主辦之「倡廉反貪與行政透明」研討會，2003年4月11日。

邱瑞忠(2000)，〈行政官僚貪污防治之途徑：行政倫理的思考〉，《東海大學社會科學學報》，第19期，臺灣，臺中：東海大學社科院，頁97-120。

許玉秀(2002)，〈貪污罪--廣義的公務員圖利罪〉，《臺灣本土法學雜誌》，第36期，頁205-208。

徐仁輝(2003)，《臺灣財政透明度的研究》，臺灣透明組織與世新大學合辦，倡廉反貪與行政透明研討會。

翁源燦(1999)，《政風機構防治貪污之研究》，中國文化大學中山學術研究所碩士論文未出版。

彭立忠、張裕瞿(2007)，〈華人四地貪腐程度之比較—以「貪腐成因」為分析途徑〉，《公共行政學報》，第24期，103-135。

彭德富(2002)，〈建構我國陽光法案體系之芻議〉，《三民主義學報》，第24期，頁95-113。

廖文生(2000)，〈行政裁量權與貪瀆犯罪之探討〉，《法務部調查局八十八年廉政工作年報》，臺北：法務部。

劉淑惠(2000)，〈遊說法的立法重點與評估〉，《月旦法學》，第63期，頁43-50。

蘇彩足(2002)，〈論地方財政之透明化〉，收錄於蘇永欽主編，《政府再造：政府角色功能的新定位》，臺北：新臺灣人文教基金會，頁331-341。

鍾佩君(2009)，《媒體如何再現弊案：以陳水扁洗錢報導為例》，發表於中華傳播學會2009年年會。

顧慕晴(2003)，〈我國公務人員貪污檢舉制度之研究—增強途徑之分析〉，發表於臺灣公共行政與公共事務系所聯合會所舉辦之「民主治理與臺灣行政改革」學術研討會，2003年6月21日。

臺灣透明組織(2006)，〈臺灣透明組織公布2006全球貪腐趨勢指數新聞稿〉，網址：  
<http://www.tict.org.tw/News/>。

臺灣透明組織(2008)，〈臺灣透明組織公布2008行賄指數新聞稿〉，網址：  
<http://www.tict.org.tw/News/>。

臺灣透明組織新聞稿(2010)，〈國際透明組織公布2010貪腐印象指數〉，網址：

<http://www.tict.org.tw/News/>。

世界經濟論壇網址，<http://www.weforum.org/>。

國際透明組織網址：[http://www.tict.org.tw/e\\_index.html](http://www.tict.org.tw/e_index.html)。

## 二、英文參考書目

- Alatas, S. H. 1990, *Corruption: It's Nature, Cause and Functions*. Hong Kong: Averbury.
- Botchwey, K. et al. 2000, **Fighting Corruption, Promoting Good Governance: Commonwealth Expert Group on Good Governance and the Elimination of Corruption**. London: Commonwealth Secretariat.
- Caiden, G. E. 2001, "Corruption and Governance." In Caiden, G. E., Dwivedi, O.P. and Jabbara, J. (eds). **Where Corruption Lives**. Connecticut: Kumarian Press.
- González, M. de Asis. 2002, **Reducing corruption at the local level**. World Bank Institute, Washington, DC.
- Kaufmann, D. 2000, **Governance and Controlling Corruption Is Central for Socioeconomic Development and Growth: New Reports and Evidence**.  
[http://www.worldbank.org/wbi/governance/pdf/seize\\_eng.ppt](http://www.worldbank.org/wbi/governance/pdf/seize_eng.ppt).
- Klitgarrd, R. 1996, **Bolivia: Healing Sick Institutions in La Paz**. In **Governance and the Economy in Africa: Tools for Analysis and Reform of Corruption**. Edited by Patrick Meagher. University of Maryland Press: College Park.
- OECD, 2000, **Trust in Government: Ethics Measures in OECD Countries**. Paris:OECD.
- Pope, Jeremy. 2000, **TI Source Book: Confronting Corruption: The Elements of a National Integrity System**. Berlin: Transparency International.
- Rosenbloom and Kravchuk, 2002, **Public Administration : Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector**
- Senturia, J. J. 1993, **Encyclopaedia of Social Sciences**, Vol. VI.
- Stapenhurst, Rick. 2000, **The media's role in curbing corruption**. World Bank Institute, Washington, DC.
- Holmberg, S. (2009). **Perceptions of Corruption in Mass Publics**.  
[http://www.qog.pol.gu.se/working\\_papers/2009\\_24\\_Holmberg.pdf](http://www.qog.pol.gu.se/working_papers/2009_24_Holmberg.pdf)

## 附錄一 電訪執行結果

### 一、曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾訪問結果表

#### (A) 有效接通訪問結果

##### (1) 合格受訪者

訪問結果	人數	百分比	總計
訪問成功	205	51.8%	25.3%
受訪者不在(非當日約訪者)	170	42.9%	21.0%
受訪者中拒(非當日約訪者)	4	1.0%	0.5%
受訪者拒訪(無法再訪者)	0	0.0%	0.0%
受訪者中拒(無法再訪者)	13	3.3%	1.6%
因語言因素無法受訪	0	0.0%	0.0%
因生理因素無法受訪	0	0.0%	0.0%
受訪者訪問期間不在	4	1.0%	0.5%
小計	396	100.0%	48.9%

##### (2) 其他

訪問結果	人數	百分比	總計
接電話者即拒訪	45	44.1%	5.6%
戶中無合格受訪對象	53	52.0%	6.6%
已訪問過或非受訪地區	4	3.9%	0.5%
配額已滿	0	0.0%	0.0%
無法確定是否有合格受訪者	0	0.0%	0.0%
小計	102	100.0%	12.6%
合計(1)+(2)	498	100.0%	61.6%

#### (B) 非人為因素統計表

訪問結果	人數	百分比	總計
無人接聽	211	67.8%	26.1%
電話中	16	5.1%	2.0%
電話停話改號故障空號	71	22.8%	8.8%
傳真機	8	2.6%	1.0%
答錄機	5	1.6%	0.6%
宿舍機關公司營業用電話	0	0.0%	0.0%
小計	311	100.0%	38.4%

#### (C) 撥號紀錄統計表

接通率	65.1%
訪問成功率	25.3%
接通後訪問成功率	38.9%
拒訪率(含接電話者即拒訪)	7.7%
拒訪率(不含接電話者即拒訪)	2.1%

## 二、一般民眾訪問結果表

### (A) 有效接通訪問結果

#### (1) 合格受訪者

訪問結果	人數	百分比	總計
訪問成功	636	35.9%	9.1%
受訪者不在(非當日約訪者)	780	44.0%	11.2%
受訪者中拒(非當日約訪者)	27	1.5%	0.4%
受訪者拒訪(無法再訪者)	35	2.0%	0.5%
受訪者中拒(無法再訪者)	269	15.2%	3.8%
因語言因素無法受訪	7	0.4%	0.1%
因生理因素無法受訪	10	0.6%	0.1%
受訪者訪問期間不在	7	0.4%	0.1%
小計	1771	100.0%	25.3%

#### (2) 其他

訪問結果	人數	百分比	總計
接電話者即拒訪	474	97.1%	6.8%
戶中無合格受訪對象	14	2.9%	0.2%
已訪問過或非受訪地區	0	0.0%	0.0%
配額已滿	0	0.0%	0.0%
無法確定是否有合格受訪者	0	0.0%	0.0%
小計	488	100.0%	7.0%

合計(1)+(2)	2259	100.0%	32.3%
-----------	------	--------	-------

### (B) 非人為因素統計表

訪問結果	人數	百分比	總計
無人接聽	1704	36.0%	24.4%
電話中	104	2.2%	1.5%
電話停話改號故障空號	1810	38.3%	25.9%
傳真機	431	9.1%	6.2%
答錄機	130	2.7%	1.9%
宿舍機關公司營業用電話	550	11.6%	7.9%
小計	4729	100.0%	67.7%

### (C) 撥號紀錄統計表

接通率	49.7%
訪問成功率	9.1%
接通後訪問成功率	18.3%
拒訪率(含接電話者即拒訪)	11.5%
拒訪率(不含接電話者即拒訪)	4.7%

### 三、樣本代表性檢定

因接觸民眾並無母體資料可供檢定，故本研究僅針對一般民眾的 636 份有效樣本，分別就性別、年齡、教育程度、行政區域等變數以母體參數予以檢定其代表性。

由表 A.1 至表 A.4 所呈現的樣本代表性檢定結果可知，樣本結構與母體不完全一致。為使樣本合於母體結構，本研究使用多變數反覆加權法(raking)對樣本的分布特性進行加權。

表 A.1 訪問成功樣本之代表性檢定：性別(加權前)

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
男	284	44.7	47.2	卡方值=1.654 P > 0.05 樣本與母體一致
女	352	55.3	52.8	
合 計	636	100.0	100.0	

表 A.2 訪問成功樣本之代表性檢定：年齡(加權前)

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
20—29 歲	60	9.5	16.3	卡方值=25.001 P < 0.05 樣本與母體不一致
30—39 歲	119	18.8	19.7	
40—49 歲	154	24.4	20.9	
50—59 歲	147	23.3	20.3	
60 歲以上	152	24.1	22.8	
合 計	632	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 636。

**表 A.3 訪問成功樣本之代表性檢定：教育程度(加權前)**

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
小學及以下	37	5.9	11.6	卡方值=27.836 P < 0.05 樣本與母體不一致
國、初中	45	7.1	8.4	
高中、職	149	23.6	24.3	
專科	124	19.7	15.6	
大學及以上	276	43.7	40.2	
合 計	631	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 636。

**表 A.4 訪問成功樣本之代表性檢定：行政區域(加權前)**

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
松山區	34	5.4	7.8	卡方值=42.066 P < 0.05 樣本與母體不一致
信義區	54	8.6	8.8	
大安區	57	9.0	11.8	
中山區	40	6.3	8.6	
中正區	29	4.6	5.9	
大同區	16	2.5	4.8	
萬華區	52	8.2	7.5	
文山區	80	12.7	9.8	
南港區	39	6.2	4.4	
內湖區	72	11.4	10.0	
士林區	75	11.9	11.0	
北投區	83	13.2	9.5	
合 計	631	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 636。

表 A.5 至表 A.8 為加權後的樣本代表性檢定結果，其中顯示加權後的樣本結構和母體已無差異。

表 A.5 訪問成功樣本之代表性檢定：性別(加權後)

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
男	297	46.7	47.2	卡方值=0.064 P > 0.05 樣本與母體一致
女	339	53.3	52.8	
合 計	636	100.0	100.0	

表 A.6 訪問成功樣本之代表性檢定：年齡(加權後)

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
20—29 歲	98	15.5	16.3	卡方值=1.284 P > 0.05 樣本與母體一致
30—39 歲	120	18.9	19.7	
40—49 歲	130	20.6	20.9	
50—59 歲	130	20.6	20.3	
60 歲以上	155	24.4	22.8	
合 計	633	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 636。

表 A.7 訪問成功樣本之代表性檢定：教育程度(加權後)

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
小學及以下	72	11.4	11.6	卡方值=0.029 P > 0.05 樣本與母體一致
國、初中	53	8.4	8.4	
高中、職	153	24.3	24.3	
專科	98	15.6	15.6	
大學及以上	255	40.4	40.2	
合 計	631	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 636。

表 A.8 訪問成功樣本之代表性檢定：行政區域(加權後)

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
松山區	49	7.8	7.8	卡方值=0.062 P > 0.05 樣本與母體一致
信義區	55	8.8	8.8	
大安區	74	11.8	11.8	
中山區	55	8.7	8.6	
中正區	38	6.0	5.9	
大同區	30	4.8	4.8	
萬華區	47	7.5	7.5	
文山區	62	9.8	9.8	
南港區	28	4.4	4.4	
內湖區	62	9.9	10.0	
士林區	69	11.0	11.0	
北投區	60	9.5	9.5	
合 計	629	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 636。

## 附錄二 問卷題目

### 一、臨櫃民眾電話訪問題目 (都市計畫業務)

問卷編號

--	--	--	--

(訪員免填) 樣本編號

--	--	--	--	--	--

### 計畫主持人：莊文忠老師

--	--	--	--

(區域號碼)

--	--	--	--	--	--	--	--

(電話號碼)

訪問對象：男 女

訪員簽名：

您好，請問您是\*\*\*嗎？我是世新大學莊文忠老師的學生，我們老師正在幫臺北市政府做一項有關於臺北市政府都市計畫問題的研究，因您之前有到臺北市政府都市計畫單位洽公的經驗，所以，想要打擾您幾分鐘的時間，請教您一些有關的問題。

\*\*請轉記受訪者的稱呼方式\*\*

---

## 一、都計計畫業務的接觸經驗

1. 請問您最近這一年內曾到臺北市政府都市計畫哪一個單位洽辦業務？(可複選)

(1)綜合企劃科 (2)都市規劃科 (3)都市設計科 (4)都市測量及資訊服務科

(5)居住政策及服務科 (6)財務資產管理科 (7)住宅管理科

(8)建築管理科 (9)都市更新處 (11)都市計畫工作站

(12)其他\_\_\_\_\_ (91)都沒有

(95)拒答

2. 整體來說，您對臺北市政府都市計畫人員的服務態度滿不滿意？【訪員請追問強弱度】

(1)非常不滿意 (2)不太滿意 (3)還算滿意 (4)非常滿意

(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

3. 整體來說，您對臺北市政府都市計畫人員的行政效率滿不滿意？【訪員請追問強弱度】

(1)非常不滿意 (2)不太滿意 (3)還算滿意 (4)非常滿意

(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

4. 整體來說，您認為臺北市政府都市計畫單位的行政流程便不便利？【訪員請追問強弱度】

(1)非常不便利 (2)不太便利 (3)還算便利 (4)非常便利

(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

5. 整體來說，您認為臺北市政府都市計畫單位的相關法令規章明不明確？【訪員請追問強弱度】

(1)非常不明確 (2)不太明確 (3)還算明確 (4)非常明確

(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

6. 依您與臺北市政府都市計畫單位洽辦公務經驗，都市計畫會不會告知(經詢問告知或主動告知)您業務處理的進度？【訪員請追問強弱度】

(1)完全不會 (2)不太會 (3)有時會 (4)一定會

(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

7.請問您到臺北市政府都市計畫單位辦事情時，有沒有遇到都市計畫人員故意刁難的情形？【訪員請追問強弱度】

- (1)完全沒遇到 (2)很少遇到 (3)經常遇到 (4)每次都遇到  
(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

## 二、清廉程度

8.整體來說，請問您認為臺北市政府都市計畫人員清不清廉？【訪員請追問強弱度】

(回答(1)、(2) 請續問第10題，回答(3)、(4)、(95)、(96)、(97)、(98) 請跳答第11題)

- (1)絕大部分不清廉 (2)大部分不清廉 (3)大部分清廉 (4)絕大部分清廉  
(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

9. 請問您認為臺北市政府部分都市計畫人員給人不清廉印象的最主要原因是什麼？【單選，不提示選項】

- (1)法令規章繁瑣 (2)行政裁量空間過大  
(3)行政流程複雜 (4)行政流程透明程度不足  
(5)都市計畫個人品德操守不佳 (6)都市計畫服務態度不佳  
(7)業界主動送禮希速案件處理 (8)黃牛牟利誤損都市計畫人員形象  
(9)民眾對都計單位的刻板印象 (10)媒體負面報導 (11)其他\_\_\_\_\_
- (95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

10. 請問就您的了解，去臺北市政府都市計畫單位辦事情時，請都市計畫人員吃飯的情形嚴不嚴重？【訪員請追問強弱度】

- (1)非常嚴重 (2)有點嚴重 (3)不太嚴重 (4)非常不嚴重  
(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

11. 請問就您的了解，去臺北市政府都市計畫單位辦事情時，找人向都市計畫人員關說(臺語：找人去拜託都計人員)的情形嚴不嚴重？【訪員請追問強弱度】

- (1)非常嚴重 (2)有點嚴重 (3)不太嚴重 (4)非常不嚴重

(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

12. 請問就您的了解，去臺北市政府都市計畫單位辦事情時，送禮物給都市計畫人員的情形嚴不嚴重？【訪員請追問強弱度】

(1)非常嚴重 (2)有點嚴重 (3)不太嚴重 (4)非常不嚴重

(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

13. 請問就您的了解，去臺北市政府都市計畫單位辦事情時，送紅包給都市計畫人員的情形嚴不嚴重？

【訪員請追問強弱度】

(1)非常嚴重 (2)有點嚴重 (3)不太嚴重 (4)非常不嚴重

(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

14. 請問以您自己的親身經驗，到臺北市政府都市計畫單位辦事情時，有沒有請都市計畫人員吃飯、關說、送禮或送紅包？【訪員請追問是哪一種情形，可複選】

(1)吃飯 (2)關說 (3)送禮物 (4)送紅包 (5)其他\_\_\_\_\_

(91)都沒有 (92)都有 (95)拒答 (98)不知道

15. 整體而言，請問您對於臺北市政府都市計畫單位過去這一年來在執行肅貪、防貪(臺語：抓貪污、防止貪污)方面的工作成效(臺語：成果)是滿意還是不滿意？【訪員請追問強弱度】

(1)非常不滿意 (2)有點不滿意 (3)有點滿意 (4)非常滿意

(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

16. 請問您如果知道臺北市政府都市計畫人員有貪污不法(臺語：違法)行為時，您會不會提出檢舉？

(1)會(請續問 17 題) (2)不會(請跳問第 18 題)

17. 請問您會向臺北市政府的哪一個單位提出檢舉？

(1)市長室 (2)政風單位 (3)警察局 (4)都計都計單位

(90)其他：\_\_\_\_\_

(95)拒答 (96)很難說 (97)不知道 (98)無意見

18. 請問您不會提出檢舉的理由是什麼？【單選，不提示選項】

- (1) 怕遭到報復 (2) 檢舉也沒有用 (3) 不知如何檢舉  
(4) 事不關己少管為妙 (5) 難以提出證據 (90) 其他\_\_\_\_\_
- (95) 拒答 (96) 很難說 (97) 無意見 (98) 不知道

※接下來，我們想請問您幾個有關個人的問題。※

19. 請問您是民國哪一年出生的？(說不出的改問：您今年幾歲？由訪員換算成出生年：

即  $99 - \text{歲數} = \text{出生年次}$ )

\_\_\_\_\_年 (95) 拒答

20. 請問您最高的學歷是什麼？

- (1) 不識字及未入學 (2) 小學 (3) 國、初中 (4) 高中、職 (5) 專科  
(6) 大學 (7) 研究所及以上 (95) 拒答

21. 請問您目前的職業是什麼：\_\_\_\_\_

22. 請問您到臺北市政府都計都市計畫單位是辦理自己的業務還是幫別人辦理業務？

- (1) 辦理個人業務 (2) 幫人代辦業務 (3) 都有 (95) 拒答/不知道

※※我們的訪問到此結束，謝謝您接受我們的訪問※※

23. 受訪者性別：(1) 男 (2) 女

## 二、一般民眾電話訪問題目

問卷編號

--	--	--	--

(訪員免填) 樣本編號

--	--	--	--	--	--

### 計畫主持人：莊文忠老師

--	--	--

(區域號碼)

--	--	--	--	--	--	--	--

(電話號碼)

訪問對象：男 女

訪員簽名：

您好，我是世新大學莊文忠老師的學生，我們老師正在做一項有關於臺北市政府最近一年來清廉問題的研究，有幾個問題想問請教您。首先想請問您家中年滿二十歲以上的成年人一共有(男性/女性)有\_\_\_\_\_人，(訪員請按戶中抽樣原則，抽出受訪對象)，哪麼，麻煩請\_\_\_\_\_來聽電話好嗎？我們想請教他一些問題，謝謝！

\*\*請轉記受訪者的稱呼方式\*\*

\_\_\_\_\_

1.請問您最常看哪一臺的電視新聞？【單選】

- (1)臺視 (2)中視 (3)華視 (4)民視 (5)TVBS (6)三立 set (7)東森  
(8)中天 (9)超視 (10)環球 (11)公視 (12)真相 (13)年代 (14)八大 GTV  
(15)客家電視臺 (16)其他\_\_\_\_\_
- (91)不一定、都看 (92)很少看、都不看 (95)拒答 (98)不知道

2.整體來說，請問您認為臺北市政府公務人員清不清廉？【訪員請追問強弱度】

- (1)絕大部分不清廉 (2)大部分不清廉 (3)大部分清廉 (4)絕大部分清廉  
(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

3.請問就您的印象和經驗來說，一般民眾到臺北市政府辦事情(臺語：辦代誌)，請承辦人員吃飯的情形嚴不嚴重？【訪員請追問強弱度】

- (1)非常嚴重 (2)有點嚴重 (3)不太嚴重 (4)非常不嚴重  
(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

4.請問就您的印象和經驗來說，一般民眾到臺北市政府辦事情(臺語：辦代誌)，找人向承辦人員關說(臺語：找人去拜託承辦人員)的情形嚴不嚴重？【訪員請追問強弱度】

- (1)非常嚴重 (2)有點嚴重 (3)不太嚴重 (4)非常不嚴重  
(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

5.請問就您的印象和經驗來說，一般民眾到臺北市政府辦事情(臺語：辦代誌)，送禮物給承辦人員的情形嚴不嚴重【訪員請追問強弱度】？

- (1)非常嚴重 (2)有點嚴重 (3)不太嚴重 (4)非常不嚴重  
(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

6.請問就您的印象和經驗來說，一般民眾到臺北市政府辦事情(臺語：辦代誌)，送紅包給承辦人員的情形嚴不嚴重？【訪員請追問強弱度】

- (1)非常嚴重 (2)有點嚴重 (3)不太嚴重 (4)非常不嚴重  
(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

接下來，我們想請問您一些有關於都計與都市計畫人員清廉程度的問題。

7.請問您認為臺北市政府建管人員(如辦理違章查報、建築執照審查的公務人員)清不清廉？【訪員請追問強弱度】(期中報告已討論)

- (1)絕大部分不清廉 (2)大部分不清廉 (3)大部分清廉 (4)絕大部分清廉  
(95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

8.請問您對臺北市政府建管人員清不清廉的印象，最主要是從哪裡得到的？【單選】  
(期中報告已討論)

- (1)家人 (2)親戚 (3)朋友 (4)鄰居 (5)同事 (6)鄰里長  
(7)報紙 (8)電視 (9)廣播 (10)網路 (11)個人經驗 (12)代辦業者  
(13)其他\_\_\_\_\_
- (91) 都有 (95) 拒答 (96) 很難說、看情形 (98) 不知道、忘了

9.請問您認為臺北市政府辦理都市計畫業務的公務人員(如辦理都市更新、設計、開發以及土地使用分區管制)清不清廉？【訪員請追問強弱度】

- (1) 絕大部分不清廉 (2) 大部分不清廉 (3) 普通 (4) 大部分清廉  
(5) 絕大部分清廉  
(95) 拒答 (96) 很難說 (97) 不知道 (98) 無意見

10.請問您對臺北市政府都市計畫人員清不清廉的印象，最主要是從哪裡得到的？【單選】

- (1)家人 (2)親戚 (3)朋友 (4)鄰居 (5)同事 (6)鄰里長  
(7)報紙 (8)電視 (9)廣播 (10)網路 (11)個人經驗 (12)代辦業者  
(13)其他\_\_\_\_\_
- (91)都有 (95)拒答 (96)很難說 (98) 不知道、忘了

接下來，我們想請問您一些有關個人看法的問題。

11. 整體而言，請問您對於臺北市政府過去這一年來在執行肅貪、防貪(臺語：抓貪污、防止貪污)方面的工作成效(臺語：成果)是滿意還是不滿意？【訪員請追問強弱度】
- (1)非常不滿意 (2)有點不滿意 (3)普通 (4)有點滿意 (5)非常滿意
- (95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道
12. 請問您如果知道臺北市政府公務人員有貪污不法(臺語：違法)行為時，您會不會提出檢舉？
- (1)會(請續問第 13 題) (2)不會(請跳問第 14 題)
13. 請問您會向臺北市政府的哪一個單位提出檢舉？
- (1)市長室 (2)政風單位 (3)警察局 (90)其他：\_\_\_\_\_
- (95) 拒答 (96) 很難說 (97) 不知道 (98) 無意見
14. 請問您不會提出檢舉的理由是什麼？【單選，不提示選項】
- (1)怕遭到報復 (2)檢舉也沒有用 (3)不知如何檢舉
- (4)事不關己少管為妙 (5)難以提出證據 (90)其他\_\_\_\_\_
- (95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道
15. 請問您最近一年內到臺北市政府辦過幾次事情(臺語：辦代誌)？【沒有去過者請輸入「0」】
- \_\_\_\_次 (98)忘記了
16. 請問您最近一年內到臺北市建管辦過幾次事情(臺語：辦代誌)？
- 【沒有去過者請輸入「0」】
- \_\_\_\_次 (98)忘記了
17. 請問您最近一年內到臺北市都市計畫單位辦過幾次事情(臺語：辦代誌)？
- 【沒有去過者請輸入「0」】
- \_\_\_\_次 (98)忘記了

18.請問您是民國哪一年出生的？

(說不出的改問：您今年幾歲？由訪員換算成出生年：即 99－歲數＝出生年次)

\_\_\_\_年 (95)拒答

19.請問您最高的學歷是什麼(讀到什麼學校)？

(1)不識字及未入學 (2)小學 (3)國、初中 (4)高中、職 (5)專科 (6)大學

(7)研究所及以上

(95)拒答

20.請問您的父親是本省客家人、本省閩南(臺語：福佬)人、大陸各省市人，還是原住民？

(1)本省客家人 (2)本省閩南人 (3)大陸各省市 (4)原住民

(95)拒答 (98)不知道

21.請問您的職業是什麼？

(1) 主管人員→(101)民代 (102) 政府行政主管

(103)公營事業主管 (104)民營事業主管

(105)民營事業公司負責人(自營商人)，有雇用人

(106)民營事業公司負責人(自營商人)，沒有雇用人

(2) 專業人員→(201)政府部門研究人員(科學家)

(202)私人部門研究人員(科學家)

(203)公立醫療單位醫事技術人員(醫師、藥師、護士、醫療人員)

(204)非公立醫療單位醫事技術人員(醫師、藥師、護士、醫療人員)

(205) 會計師 (206) 公立教育機構教師

(207) 私立教育機構教師 (208) 法官、書記官、檢察官、司法官

(209) 律師 (210) 宗教工作者

(211) 藝術工作者(演員、表演工作者、攝影師)

(212) 文字工作者(作家、記者、劇作家)

(213) 公營事業工程師(機師) (214) 民營事業工程師(機師)

(215) 職業運動專業人士

- (3) 佐理人員→(301) 政府單位與公營事業部門職員 (302) 民營事業職員  
(303) 買賣業務人員
- (4) 服務人員→(401) 服務、餐旅人員(含攤販、個人服務、計程車司機)
- (5) 農林漁牧→(501) 農林漁牧
- (6) 勞工→(601) 政府單位與公營事業部門勞工 (602) 民營事業勞工
- (7) 學生→(701) 學生
- (8) 軍警→(801) 軍警調查局人員
- (9) 家管→(901) 沒有做家庭代工 (902) 有做家庭代工  
(903) 家裡有事業，有幫忙但未領薪水  
(904) 家裡有事業，有幫忙且領薪水  
(905) 失業、退休者 (911) 其他 (995) 拒答

22.請問您居住在臺北市的哪一個行政區？

- (1)松山區 (2)信義區 (3)大安區 (4)中山區 (5)中正區
- (6)大同區 (7)萬華區 (8)文山區 (9)南港區 (10)內湖區
- (11)士林區 (12)北投區
- (95)拒答 (98)不知道

23.在國民黨、民進黨、新黨、臺聯黨及親民黨(政黨順序隨機出現)這五個政黨中，請問您認為您比較支持哪一個政黨？(回答「選人不選黨」者，請追問「非選舉時期」整體而言較支持哪一個政黨)

- (1)國民黨 (2)民進黨 (3)新黨 (4)臺聯黨 (5)親民黨
- (6)都支持 (7)都不支持
- (8)其他\_\_\_\_\_
- (95)拒答 (96)很難說 (97)無意見 (98)不知道

**【我們的訪問到這裡結束，謝謝您接受我們的訪問】**

24.受訪者性別： (1) 男 (2) 女

### 附錄三 樣本結構表(一般民眾)

表 B.1 樣本分配表(加權前)

		次 數	百分比
性別	男	284	44.7%
	女	352	55.3%
年齡	20 至 29 歲	60	9.5%
	30 至 39 歲	119	18.8%
	40 至 49 歲	154	24.4%
	50 至 59 歲	147	23.3%
	60 歲以上	152	24.1%
教育程度	小學及以下	37	5.9%
	國、初中	45	7.1%
	高中、職	149	23.6%
	專科	124	19.7%
	大學及以上	276	43.7%
省籍	本省客家人	45	7.2%
	本省閩南人	440	70.0%
	大陸各省市	142	22.6%
	原住民	2	.3%
職業	高、中階白領	217	34.1%
	中低、低階白領	160	25.2%
	農林漁牧	1	.2%
	藍領	34	5.3%
	家管	119	18.7%
	退休失業其他	105	16.5%
行政區域	松山區	34	5.4%
	信義區	54	8.6%
	大安區	57	9.0%
	中山區	40	6.3%
	中正區	29	4.6%
	大同區	16	2.5%
	萬華區	52	8.2%
	文山區	80	12.7%
	南港區	39	6.2%
	內湖區	72	11.4%
	士林區	75	11.9%
	北投區	83	13.2%
政黨支持	國民黨	247	38.8%
	民進黨	101	15.9%
	新黨	16	2.5%
	臺聯	5	.8%
	親民黨	6	.9%
	政黨中立	126	19.8%
	無反應	135	21.2%

表 B.2 樣本分配表(加權後)

		次 數	百分比
性別	男	297	46.7%
	女	339	53.3%
年齡	20 至 29 歲	98	15.5%
	30 至 39 歲	120	18.9%
	40 至 49 歲	130	20.6%
	50 至 59 歲	130	20.6%
	60 歲以上	155	24.4%
教育程度	小學及以下	72	11.4%
	國、初中	53	8.4%
	高中、職	153	24.3%
	專科	98	15.6%
	大學及以上	255	40.3%
省籍	本省客家人	42	6.6%
	本省閩南人	451	72.1%
	大陸各省市	131	21.0%
	原住民	2	.3%
職業	高、中階白領	213	33.5%
	中低、低階白領	151	23.8%
	農林漁牧	2	.4%
	藍領	43	6.8%
	家管	122	19.2%
	退休失業其他	104	16.3%
行政區域	松山區	49	7.8%
	信義區	55	8.8%
	大安區	74	11.8%
	中山區	55	8.7%
	中正區	38	6.0%
	大同區	30	4.8%
	萬華區	47	7.5%
	文山區	62	9.8%
	南港區	28	4.4%
	內湖區	62	9.9%
	士林區	69	11.0%
	北投區	60	9.5%
政黨支持	國民黨	232	36.5%
	民進黨	112	17.6%
	新黨	14	2.2%
	臺聯	6	1.0%
	親民黨	4	.7%
	政黨中立	125	19.6%
	無反應	143	22.4%

註：加權變數包括：性別、年齡、教育程度、行政區域等變數。

## 附錄四 單題次數分配表

### 一、接觸都計單位經驗民眾

	1.最近這一年內到臺北市政府都市計畫單位辦理哪一項業務？	
	個數	%
綜合企劃科	25	7.7
都市規劃科	59	18.3
都市設計科	43	13.3
都市測量及資訊服務科	60	18.6
居住政策及服務科	33	10.2
財務資產管理科	3	.9
住宅管理科	8	2.5
建築管理科	44	13.6
都市更新處	35	10.8
都市計畫工作站	6	1.9
都沒有	1	.3
無反應	6	1.9
總數	323	100.0

	2.臺北市政府府都市計畫人員服務態度的整體滿意程度	
	個數	%
非常不滿意	3	1.5
不太滿意	20	9.8
還算滿意	146	71.2
非常滿意	27	13.2
無反應	9	4.4
合計	205	100.0

	3. 臺北市政府府都市計畫人員行政效率的整體滿意程度	
	個數	%
非常不滿意	10	4.9
不太滿意	42	20.5
還算滿意	123	60.0
非常滿意	20	9.8
無反應	10	4.9
合計	205	100.0

	4. 臺北市政府府都市計畫單位行政流程的便利程度	
	個數	%
非常不便利	15	7.3
不太便利	50	24.4
還算便利	117	57.1
非常便利	10	4.9
無反應	13	6.3
合計	205	100.0

	5. 臺北市政府府都市計畫單位相關法令規章的明確程度	
	個數	%
非常不明確	11	5.4
不太明確	65	31.7
還算明確	82	40.0
非常明確	13	6.3
無反應	34	16.6
合計	205	100.0

	6.依您與臺北市政府府都市計畫單位洽辦公務經驗，建 管人員會不會告知您業務處理的進度？	
	個數	%
完全不會	29	14.1
不太會	15	7.3
有時會	60	29.3
一定會	79	38.5
無反應	22	10.7
合計	205	100.0

	7.到臺北市政府府都市計畫單位辦事情時，有沒有遇到 都市計畫人員故意刁難的情形？	
	個數	%
完全沒遇到	144	70.2
很少遇到	41	20.0
經常遇到	4	2.0
每次都遇到	2	1.0
無反應	14	6.8
合計	205	100.0

	8.臺北市政府都市計畫人員的清廉程度	
	個數	%
絕大部分不清廉	1	.5
大部分不清廉	2	1.0
大部分清廉	80	39.0
絕大部分清廉	66	32.2
無反應	56	27.3
合計	205	100.0

	9.臺北市政府部分都市計畫人員給人不清廉印象的最主要原因是什麼？	
	個數	%
行政裁量空間過大	2	66.7
無反應	1	33.3
合計	3	100.0

	10.去臺北市政府都市計畫單位辦事情時，請建管人員吃飯情形的嚴重程度	
	個數	%
有點嚴重	9	4.4
不太嚴重	72	35.1
非常不嚴重	45	22.0
無反應	79	38.5
合計	205	100.0

	11.去臺北市政府都市計畫單位辦事情時，找人向都計人員關說情形的嚴重程度	
	個數	%
非常嚴重	3	1.5
有點嚴重	23	11.2
不太嚴重	71	34.6
非常不嚴重	29	14.1
無反應	79	38.5
合計	205	100.0

	12.去臺北市政府都市計畫單位辦事情時，送禮物給都市計畫人員的嚴重程度	
	個數	%
非常嚴重	2	1.0
有點嚴重	9	4.4
不太嚴重	72	35.1
非常不嚴重	36	17.6
無反應	86	42.0
合計	205	100.0

	13.去臺北市政府都市計畫單位辦事情時，送紅包給都市計畫的嚴重程度	
	個數	%
非常嚴重	1	.5
有點嚴重	9	4.4
不太嚴重	62	30.2
非常不嚴重	36	17.6
無反應	97	47.3
合計	205	100.0

	14.到臺北市政府都市計畫單位辦事情時，有沒有請都市計畫人員吃飯、關說、送禮或送紅包？	
	個數	%
吃飯	1	.5
都沒有	204	99.5
合計	205	100.0

	15.臺北市政府都市計畫單位過去這一年來在執行肅貪、防貪方面的工作成效滿意程度	
	個數	%
非常不滿意	1	.5
不太滿意	13	6.3
還算滿意	88	42.9
非常滿意	11	5.4
無反應	92	44.9
合計	205	100.0

	16.檢舉貪污不法行為的意願？	
	個數	%
會	123	60.0
不會	82	40.0
合計	205	100.0

	17.向臺北市政府的哪一個單位提出檢舉？	
	個數	%
市長室	14	11.4
政風單位	74	60.2
警察局	2	1.6
都市計畫單位	4	3.3
1999專線	7	5.7
無反應	22	17.9
合計	123	100.0

	18.不會提出檢舉的理由	
	個數	%
怕遭到報復	24	29.3
檢舉也沒有用	7	8.5
不知如何檢舉	3	3.7
事不關己少管為妙	21	25.6
難以提出證據	5	6.1
無反應	22	26.8
合計	82	100.0

	19.年齡	
	個數	%
20-29歲	17	8.3
30-39歲	50	24.4
40-49歲	58	28.3
50-59歲	55	26.8
60歲及以上	22	10.7
拒答	3	1.5
合計	205	100.0

	20.教育程度	
	個數	%
小學及以下	8	3.9
國、初中	9	4.4
高中、職	31	15.1
專科	51	24.9
大學及以上	103	50.2
拒答	3	1.5
合計	205	100.0

	21.職業	
	個數	%
公司負責人	32	15.6
主管	44	21.5
職員	84	41.0
其他	45	22.0
合計	205	100.0

	22.到臺北市政府都市計畫單位是辦理自己的業務還是幫別人辦理業務？	
	個數	%
辦理個人業務	140	68.3
幫人代辦業務	34	16.6
都有	29	14.1
拒答	2	1.0
合計	205	100.0

	23.性別	
	個數	%
男性	119	58.0
女性	86	42.0
合計	205	100.0

## 二、一般民眾(加權後)

	1.請問您最常看哪一臺的電視新聞?(主要)	
	個數	%
臺視	16	2.5
中視	46	7.2
華視	8	1.3
民視	49	7.7
TVBS	126	19.9
三立 SET	60	9.4
東森	39	6.1
中天	59	9.3
年代	13	2.0
其他電視臺	18	2.8
都看	123	19.3
不看，無反應	80	12.5
合計	636	100.0

	2.整體來說，臺北市政府公務人員的清廉程度	
	個數	%
絕大部分不清廉	27	4.2%
大部分不清廉	113	17.8%
大部分清廉	291	45.8%
絕大部分清廉	80	12.5%
無反應	126	19.7%
合計	636	100.0%

	3.一般民眾到臺北市政府辦事情，請承辦人員吃飯的嚴重程度？	
	個數	%
非常嚴重	33	5.1
有點嚴重	59	9.3
不太嚴重	270	42.4
非常不嚴重	98	15.4
無反應	176	27.8
合計	636	100.0

	4.一般民眾到臺北市政府辦事情，找人向承辦關說的嚴重程度？	
	個數	%
非常嚴重	57	9.0
有點嚴重	150	23.6
不太嚴重	229	36.1
非常不嚴重	60	9.5
無反應	139	21.8
合計	636	100.0

	5.一般民眾到臺北市政府辦事情，送禮物給承辦人員的嚴重程度？	
	個數	%
非常嚴重	40	6.3
有點嚴重	88	13.9
不太嚴重	253	39.8
非常不嚴重	100	15.8
無反應	154	24.2
合計	636	100.0

	6.一般民眾到臺北市政府辦事情，送紅包給承辦人員嚴重程度？	
	個數	%
非常嚴重	41	6.4
有點嚴重	77	12.0
不太嚴重	242	38.1
非常不嚴重	115	18.1
無反應	161	25.4
合計	636	100.0

	9.臺北市政府都計人員的清廉程度？	
	個數	%
絕大部分不清廉	48	7.6
大部分不清廉	142	22.3
大部分清廉	173	27.2
絕大部分清廉	41	6.4
無反應	232	36.5
合計	636	100.0

	10.臺北市政府都計人員清廉印象的主要來源？	
	個數	%
家人	7	1.1
親戚	12	1.9
朋友	87	13.8
鄰居	33	5.3
同事	7	1.1
鄰里長	7	1.0
報紙	67	10.6
電視	162	25.5
廣播	1	0.2
網路	12	1.9
個人經驗	95	15.0
代辦業者	3	0.4
建商(售屋者)	0	0.1
客戶	1	0.2
都有	7	1.0
無反應	134	21.0
合計	636	100.0

	11.臺北市政府過去這一年來在執行肅貪、防貪方面的工作成效的滿意程度？	
	個數	%
非常不滿意	110	17.3
有點不滿意	155	24.3
有點滿意	240	37.7
非常滿意	37	5.9
無反應	95	14.9
合計	636	100.0

	12.檢舉貪污不法行為的意願？	
	個數	%
會	419	66.0
不會	217	34.0
合計	636	100.0

	13.向臺北市政府的哪一個單位提出檢舉？	
	個數	%
市長室	37	8.9
政風單位	138	33.0
警察局	21	5.1
1999 專線	36	8.6
該單位上級主管	6	1.4
民意代表	7	1.6
無反應	174	41.5
合計	419	100.0

	14.不會提出檢舉的理由？	
	個數	%
怕遭到報復	37	17.2
檢舉也沒有用	37	16.9
不知如何檢舉	21	9.7
事不關己少管為妙	77	35.6
難以提出證據	22	9.9
無反應	23	10.7
合計	217	100.0

	15.最近一年內到臺北市政府辦過幾次事情？	
	個數	%
沒有	472	74.2
1 次	34	5.4
2 次	59	9.3
3 次	22	3.5
4 次	12	1.9
5 次	8	1.3
6 次	3	0.4
7 次	1	0.1
8 次	2	0.4
10 次	8	1.2
12 次	0	0.1
20 次	1	0.1
50 次	1	0.2
70 次	1	0.1
90 次	0	0.1
忘記了	12	1.9
合計	636	100.0

	17.最近一年內到臺北市都計單位辦過幾次事情？	
	個數	%
沒有	611	96.1
1 次	9	1.5
2 次	6	1.0
3 次	5	0.7
4 次	0	0.1
5 次	2	0.3
8 次	2	0.3
50 次	1	0.1
合計	636	100.0%

	18.年齡	
	個數	%
20-29 歲	98	15.4
30-39 歲	120	18.8
40-49 歲	130	20.5
50-59 歲	130	20.5
60 歲及以上	155	24.3
拒答	3	0.5
合計	636	100.0%

	19.教育程度	
	個數	%
小學及以下	72	11.3
國、初中	53	8.3
高中、職	153	24.1
專科	98	15.4
大學及以上	255	40.0
拒答	5	0.7
合計	636	100.0

	20.省籍背景	
	個數	%
本省客家人	42	6.5
本省閩南人	451	71.0
大陸各省市	131	20.6
原住民	2	0.3
無反應	10	1.5
合計	636	100.0

	21.職業	
	個數	%
高、中級白領	213	33.5
中低、低級白領	151	23.8
農林漁牧	2	0.4
藍領	43	6.8
家管	122	19.2
退休失業其他	104	16.3
合計	636	100.0

	22.政黨支持	
	個數	%
國民黨	232	36.5
民進黨	112	17.6
新黨	14	2.2
臺聯	6	1.0
親民黨	4	0.7
政黨中立	125	19.6
無反應	143	22.4
合計	636	100.0

	23.行政區	
	個數	%
松山區	49	7.7
信義區	55	8.7
大安區	74	11.7
中山區	55	8.6
中正區	38	5.9
大同區	30	4.8
萬華區	47	7.4
文山區	62	9.7
南港區	28	4.4
內湖區	62	9.8
士林區	69	10.9
北投區	60	9.4
拒答	7	1.0
合計	636	100.0

	24.性別	
	個數	%
男性	297	46.7
女性	339	53.3
合計	636	100.0

## 附錄五 交叉分析表

### 一、接觸都計單位經驗的民眾

表 E.1 臺北市政府都市計畫人員服務態度的滿意程度

		不滿意	滿意	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		11.2	84.4	4.4	205	
性別	男性	12.6	84.9	2.5	119	$\chi^2=2.751$ p 值=0.253
	女性	9.3	83.7	7.0	86	
年齡	20-29 歲	11.8	88.2	0.0	17	$\chi^2=10.442$ p 值=0.235
	30-39 歲	4.0	88.0	8.0	50	
	40-49 歲	13.8	79.3	6.9	58	
	50-59 歲	10.9	87.3	1.8	55	
	60 歲及以上	22.7	77.3	0.0	22	
教育程度	國初中及以下	23.5	76.5	0.0	17	$\chi^2=10.812$ p 值=0.094
	高中、職	3.2	83.9	12.9	31	
	專科	13.7	82.4	3.9	51	
	大學及以上	10.7	86.4	2.9	103	
職業	公司負責人	12.5	84.4	3.1	32	$\chi^2=5.913$ p 值=0.433
	主管	13.6	86.4	0.0	44	
	職員	7.1	85.7	7.1	84	
	其他	15.6	80.0	4.4	45	
到臺北市政府都 計單位辦理誰的 業務？	辦理個人業務	12.9	82.9	4.3	140	$\chi^2=2.596$ p 值=0.628
	幫人代辦業務	11.8	85.3	2.9	34	
	都有	3.4	89.7	6.9	29	

表 E.2 臺北市政府都市計畫單位行政效率的滿意程度

		不滿意	滿意	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		25.4	69.8	4.9	205	
性別	男性	25.2	70.6	4.2	119	$\chi^2=0.297$ p 值=0.862
	女性	25.6	68.6	5.8	86	
年齡	20-29 歲	17.6	70.6	11.8	17	$\chi^2=14.590$ p 值=0.068
	30-39 歲	16.0	84.0	0.0	50	
	40-49 歲	34.5	56.9	8.6	58	
	50-59 歲	21.8	74.5	3.6	55	
	60 歲及以上	36.4	59.1	4.5	22	
教育程度	國初中及以下	41.2	58.8	0.0	17	$\chi^2=8.263$ p 值=0.219
	高中、職	19.4	67.7	12.9	31	
	專科	27.5	70.6	2.0	51	
	大學及以上	24.3	70.9	4.9	103	
職業	公司負責人	18.8	75.0	6.3	32	$\chi^2=6.593$ p 值=0.360
	主管	36.4	61.4	2.3	44	
	職員	19.0	75.0	6.0	84	
	其他	31.1	64.4	4.4	45	
到臺北市政府都 計單位辦理誰的 業務？	辦理個人業務	28.6	67.1	4.3	140	$\chi^2=2.376$ p 值=0.667
	幫人代辦業務	20.6	73.5	5.9	34	
	都有	17.2	75.9	6.9	29	

表 E.3 臺北市政府都市計畫單位行政流程的便利程度

		不便利	便利	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		31.7	62.0	6.3	205	
性別	男性	33.6	60.5	5.9	119	$\chi^2=0.515$ p 值=0.773
	女性	29.1	64.0	7.0	86	
年齡	20-29 歲	29.4	64.7	5.9	17	$\chi^2=2.264$ p 值=0.972
	30-39 歲	34.0	60.0	6.0	50	
	40-49 歲	32.8	63.8	3.4	58	
	50-59 歲	27.3	63.6	9.1	55	
	60 歲及以上	31.8	59.1	9.1	22	
教育程度	國初中及以下	47.1	52.9	0.0	17	$\chi^2=7.224$ p 值=0.301
	高中、職	16.1	74.2	9.7	31	
	專科	33.3	62.7	3.9	51	
	大學及以上	33.0	59.2	7.8	103	
職業	公司負責人	37.5	56.3	6.3	32	$\chi^2=5.138$ p 值=0.526
	主管	36.4	52.3	11.4	44	
	職員	28.6	67.9	3.6	84	
	其他	28.9	64.4	6.7	45	
到臺北市政府都 計單位辦理誰的 業務？	辦理個人業務	34.3	57.9	7.9	140	$\chi^2=6.328$ p 值=0.176
	幫人代辦業務	20.6	79.4	0.0	34	
	都有	31.0	62.1	6.9	29	

表 E.4 臺北市政府都市計畫單位相關法令規章的明確程度

		不明確	明確	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		37.1	46.3	16.6	205	
性別	男性	37.0	46.2	16.8	119	$\chi^2=0.010$ p 值=0.995
	女性	37.2	46.5	16.3	86	
年齡	20-29 歲	23.5	52.9	23.5	17	$\chi^2=31.771$ p 值=0.000
	30-39 歲	30.0	62.0	8.0	50	
	40-49 歲	46.6	46.6	6.9	58	
	50-59 歲	36.4	43.6	20.0	55	
	60 歲及以上	36.4	13.6	50.0	22	
教育程度	國初中及以下	47.1	17.6	35.3	17	$\chi^2=11.708$ p 值=0.069
	高中、職	38.7	45.2	16.1	31	
	專科	27.5	60.8	11.8	51	
	大學及以上	39.8	43.7	16.5	103	
職業	公司負責人	50.0	43.8	6.3	32	$\chi^2=18.362$ p 值=0.005
	主管	31.8	56.8	11.4	44	
	職員	33.3	52.4	14.3	84	
	其他	40.0	26.7	33.3	45	
到臺北市政府都 計單位辦理誰的 業務？	辦理個人業務	34.3	47.1	18.6	140	$\chi^2=2.031$ p 值=0.730
	幫人代辦業務	41.2	47.1	11.8	34	
	都有	44.8	41.4	13.8	29	

表 E.5 依您與臺北市政府都市計畫單位洽辦公務經驗，都市計畫人員會不會告知您業務處理的進度？

		不會 %	會 %	無反應 %	合計 個數	檢定
全體		21.5	67.8	10.7	205	
性別	男性	20.2	72.3	7.6	119	$\chi^2=3.709$ p 值=0.157
	女性	23.3	61.6	15.1	86	
年齡	20-29 歲	23.5	64.7	11.8	17	$\chi^2=1.180$ p 值=0.997
	30-39 歲	22.0	68.0	10.0	50	
	40-49 歲	19.0	72.4	8.6	58	
	50-59 歲	21.8	65.5	12.7	55	
	60 歲及以上	22.7	63.6	13.6	22	
教育程度	國初中及以下	23.5	58.8	17.6	17	$\chi^2=5.096$ p 值=0.532
	高中、職	22.6	58.1	19.4	31	
	專科	17.6	72.5	9.8	51	
	大學及以上	23.3	68.9	7.8	103	
職業	公司負責人	25.0	71.9	3.1	32	$\chi^2=7.967$ p 值=0.241
	主管	22.7	72.7	4.5	44	
	職員	20.2	67.9	11.9	84	
	其他	20.0	60.0	20.0	45	
到臺北市政府都 計單位辦理誰的 業務？	辦理個人業務	22.1	65.0	12.9	140	$\chi^2=5.197$ p 值=0.268
	幫人代辦業務	23.5	64.7	11.8	34	
	都有	17.2	82.8	0.0	29	

表 E.6 到臺北市政府都市計畫單位辦事情時，有沒有遇到都市計畫人員故意刁難的情形？

		沒遇到	遇到	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		90.2	2.9	6.8	205	
性別	男性	88.2	5.0	6.7	119	$\chi^2=4.468$ p 值=0.107
	女性	93.0	0.0	7.0	86	
年齡	20-29 歲	88.2	0.0	11.8	17	$\chi^2=7.273$ p 值=0.507
	30-39 歲	94.0	0.0	6.0	50	
	40-49 歲	89.7	5.2	5.2	58	
	50-59 歲	90.9	1.8	7.3	55	
	60 歲及以上	81.8	9.1	9.1	22	
教育程度	國初中及以下	88.2	11.8	0.0	17	$\chi^2=10.152$ p 值=0.118
	高中、職	83.9	6.5	9.7	31	
	專科	94.1	2.0	3.9	51	
	大學及以上	90.3	1.0	8.7	103	
職業	公司負責人	90.6	3.1	6.3	32	$\chi^2=2.262$ p 值=0.894
	主管	90.9	4.5	4.5	44	
	職員	90.5	1.2	8.3	84	
	其他	88.9	4.4	6.7	45	
到臺北市政府都 計單位辦理誰的 業務？	辦理個人業務	90.7	2.9	6.4	140	$\chi^2=1.863$ p 值=0.761
	幫人代辦業務	85.3	2.9	11.8	34	
	都有	93.1	3.4	3.4	29	

表 E.7 臺北市政府都市計畫人員的清廉程度

		不清廉	清廉	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		1.5	71.2	27.3	205	
性別	男性	0.8	73.9	25.2	119	$\chi^2=1.510$ p 值=0.470
	女性	2.3	67.4	30.2	86	
年齡	20-29 歲	.0	76.5	23.5	17	$\chi^2=20.057$ p 值=0.010
	30-39 歲	2.0	80.0	18.0	50	
	40-49 歲	1.7	79.3	19.0	58	
	50-59 歲	1.8	65.5	32.7	55	
	60 歲及以上	0.0	36.4	63.6	22	
教育程度	國初中及以下	0.0	52.9	47.1	17	$\chi^2=10.522$ p 值=0.104
	高中、職專科	0.0	61.3	38.7	31	
	大學及以上	2.0	66.7	31.4	51	
		1.9	79.6	18.4	103	
職業	公司負責人	6.3	65.6	28.1	32	$\chi^2=15.894$ p 值=0.014
	主管	0.0	81.8	18.2	44	
	職員	1.2	76.2	22.6	84	
	其他	0.0	55.6	44.4	45	
到臺北市政府都 計單位辦理誰的 業務？	辦理個人業務	1.4	68.6	30.0	140	$\chi^2=2.863$ p 值=0.581
	幫人代辦業務	2.9	76.5	20.6	34	
	都有	0.0	79.3	20.7	29	

表 E.8 去臺北市政府都市計畫單位辦事情時，請都市計畫人員吃飯情形的嚴重程度

		不嚴重	嚴重	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		4.4	57.1	38.5	205	
性別	男性	3.4	60.5	36.1	119	$\chi^2=1.694$ p 值=0.429
	女性	5.8	52.3	41.9	86	
年齡	20-29 歲	5.9	64.7	29.4	17	$\chi^2=4.723$ p 值=0.787
	30-39 歲	6.0	58.0	36.0	50	
	40-49 歲	5.2	58.6	36.2	58	
	50-59 歲	1.8	61.8	36.4	55	
	60 歲及以上	4.5	40.9	54.5	22	
教育程度	國初中及以下	5.9	47.1	47.1	17	$\chi^2=6.324$ p 值=0.388
	高中、職	9.7	41.9	48.4	31	
	專科	3.9	62.7	33.3	51	
	大學及以上	2.9	61.2	35.9	103	
職業	公司負責人	6.3	50.0	43.8	32	$\chi^2=8.764$ p 值=0.187
	主管	4.5	72.7	22.7	44	
	職員	3.6	58.3	38.1	84	
	其他	4.4	44.4	51.1	45	
到臺北市政府都 計單位辦理誰的 業務？	辦理個人業務	2.9	57.1	40.0	140	$\chi^2=3.391$ p 值=0.495
	幫人代辦業務	8.8	52.9	38.2	34	
	都有	6.9	62.1	31.0	29	

表 E.9 去臺北市政府都市計畫單位辦事情時，找人向都市計畫人員關說情形的嚴重程度

		不嚴重	嚴重	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		12.7	48.8	38.5	205	
性別	男性	10.1	51.3	38.7	119	$\chi^2=1.869$ p 值=0.393
	女性	16.3	45.3	38.4	86	
年齡	20-29 歲	11.8	52.9	35.3	17	$\chi^2=5.540$ p 值=0.699
	30-39 歲	14.0	50.0	36.0	50	
	40-49 歲	15.5	50.0	34.5	58	
	50-59 歲	12.7	52.7	34.5	55	
	60 歲及以上	4.5	36.4	59.1	22	
教育程度	國初中及以下	5.9	35.3	58.8	17	$\chi^2=11.330$ p 值=0.079
	高中、職	25.8	32.3	41.9	31	
	專科	11.8	56.9	31.4	51	
	大學及以上	10.7	53.4	35.9	103	
職業	公司負責人	15.6	40.6	43.8	32	$\chi^2=11.735$ p 值=0.068
	主管	9.1	68.2	22.7	44	
	職員	16.7	44.0	39.3	84	
	其他	6.7	44.4	48.9	45	
到臺北市政府都市計畫單位辦理誰的業務？	辦理個人業務	11.4	47.1	41.4	140	$\chi^2=3.233$ p 值=0.520
	幫人代辦業務	14.7	58.8	26.5	34	
	都有	17.2	48.3	34.5	29	

表 E.10 去臺北市政府都市計畫單位辦事情時，送禮物給都市計畫人員的嚴重程度

		不嚴重	嚴重	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		5.4	52.7	42.0	205	
性別	男性	4.2	55.5	40.3	119	$\chi^2=1.309$ p 值=0.520
	女性	7.0	48.8	44.2	86	
年齡	20-29 歲	5.9	64.7	29.4	17	$\chi^2=9.612$ p 值=0.293
	30-39 歲	8.0	60.0	32.0	50	
	40-49 歲	3.4	58.6	37.9	58	
	50-59 歲	3.6	47.3	49.1	55	
	60 歲及以上	9.1	31.8	59.1	22	
教育程度	國初中及以下	5.9	29.4	64.7	17	$\chi^2=10.660$ p 值=0.099
	高中、職專科	12.9	41.9	45.2	31	
	大學及以上	3.9	62.7	33.3	51	
		3.9	56.3	39.8	103	
職業	公司負責人	6.3	46.9	46.9	32	$\chi^2=9.212$ p 值=0.162
	主管	0.0	61.4	38.6	44	
	職員	6.0	58.3	35.7	84	
	其他	8.9	37.8	53.3	45	
到臺北市政府都市計畫單位辦理誰的業務？	辦理個人業務	5.7	50.0	44.3	140	$\chi^2=2.181$ p 值=0.703
	幫人代辦業務	5.9	61.8	32.4	34	
	都有	3.4	58.6	37.9	29	

表 E.11 去臺北市政府都市計畫單位辦事情時，送紅包給都市計畫人員的嚴重程度

		不嚴重	嚴重	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		4.9	47.8	47.3	205	
性別	男性	5.0	49.6	45.4	119	$\chi^2=0.428$ p 值=0.807
	女性	4.7	45.3	50.0	86	
年齡	20-29 歲	0.0	70.6	29.4	17	$\chi^2=19.238$ p 值=0.014
	30-39 歲	6.0	56.0	38.0	50	
	40-49 歲	5.2	55.2	39.7	58	
	50-59 歲	7.3	40.0	52.7	55	
	60 歲及以上	0.0	18.2	81.8	22	
教育程度	國初中及以下	0.0	23.5	76.5	17	$\chi^2=12.816$ p 值=0.046
	高中、職專科	9.7	35.5	54.8	31	
	大學及以上	7.8	52.9	39.2	51	
		2.9	54.4	42.7	103	
職業	公司負責人	9.4	40.6	50.0	32	$\chi^2=14.146$ p 值=0.028
	主管	4.5	59.1	36.4	44	
	職員	4.8	54.8	40.5	84	
	其他	2.2	28.9	68.9	45	
到臺北市政府都市計畫單位辦理誰的業務？	辦理個人業務	2.9	47.9	49.3	140	$\chi^2=4.616$ p 值=0.329
	幫人代辦業務	8.8	50.0	41.2	34	
	都有	10.3	48.3	41.4	29	

表 E.12 臺北市政府都市計畫單位過去這一年來在執行肅貪、防貪方面的工作成效滿意程度

		不滿意	滿意	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		6.8	48.3	44.9	205	
性別	男性	5.9	52.1	42.0	119	$\chi^2=1.742$ p 值=0.419
	女性	8.1	43.0	48.8	86	
年齡	20-29 歲	5.9	58.8	35.3	17	$\chi^2=12.988$ p 值=0.112
	30-39 歲	6.0	58.0	36.0	50	
	40-49 歲	12.1	44.8	43.1	58	
	50-59 歲	3.6	50.9	45.5	55	
	60 歲及以上	4.5	22.7	72.7	22	
教育程度	國初中及以下	0.0	17.6	82.4	17	$\chi^2=20.959$ p 值=0.002
	高中、職	12.9	25.8	61.3	31	
	專科	5.9	58.8	35.3	51	
	大學及以上	5.8	55.3	38.8	103	
職業	公司負責人	12.5	43.8	43.8	32	$\chi^2=8.720$ p 值=0.190
	主管	4.5	59.1	36.4	44	
	職員	6.0	52.4	41.7	84	
	其他	6.7	33.3	60.0	45	
到臺北市政府都 計單位辦理誰的 業務？	辦理個人業務	5.7	44.3	50.0	140	$\chi^2=6.294$ p 值=0.178
	幫人代辦業務	8.8	64.7	26.5	34	
	都有	6.9	51.7	41.4	29	

表 E.13 檢舉貪污不法行為的意願

		會 %	不會 %	合計 個數	檢定
全體		60.0	40.0	205	
性別	男性	63.0	37.0	119	$\chi^2=1.082$ p 值=0.185
	女性	55.8	44.2	86	
年齡	20-29 歲	76.5	23.5	17	$\chi^2=11.916$ p 值=0.018
	30-39 歲	64.0	36.0	50	
	40-49 歲	43.1	56.9	58	
	50-59 歲	70.9	29.1	55	
	60 歲及以上	59.1	40.9	22	
教育程度	國初中及以下	52.9	47.1	17	$\chi^2=7.606$ p 值=0.055
	高中、職 專科	80.6	19.4	31	
	大學及以上	51.0	49.0	51	
		59.2	40.8	103	
職業	公司負責人	43.8	56.3	32	$\chi^2=7.147$ p 值=0.067
	主管	52.3	47.7	44	
	職員	65.5	34.5	84	
	其他	68.9	31.1	45	
到臺北市政 府都計單位 辦理誰的業 務？	辦理個人業務	60.7	39.3	140	$\chi^2=2.419$ p 值=0.298
	幫人代辦業務	50.0	50.0	34	
	都有	69.0	31.0	29	

二、一般民眾(加權後)

表 E.14 整體來說，臺北市政府公務人員的清廉程度(續下頁)

		不清廉	清廉	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		22.0	58.3	19.7	636	
性別	男性	23.1	55.1	21.8	297	$\chi^2=2.412$ p 值=0.299
	女性	21.0	61.1	17.9	339	
年齡	20-29 歲	43.7	47.3	9.0	98	$\chi^2=64.749$ p 值=0.000
	30-39 歲	21.4	69.4	9.2	120	
	40-49 歲	20.3	63.0	16.7	130	
	50-59 歲	18.9	58.3	22.8	130	
	60 歲及以上	12.2	53.4	34.4	155	
教育程度	小學及以下	18.3	36.0	45.7	72	$\chi^2=56.190$ p 值=0.000
	國、初中	21.1	44.7	34.2	53	
	高中、職	25.2	55.7	19.1	153	
	專科	25.7	60.0	14.3	98	
	大學及以上	20.0	68.7	11.4	255	
省籍背景	本省客家人	5.3	64.4	30.3	42	$\chi^2=22.930$ p 值=0.001
	本省閩南人	24.3	55.7	20.1	451	
	大陸各省市	16.5	68.3	15.2	131	
	原住民	100.0	0.0	0.0	2	
職業	高、中級白領	26.5	61.7	11.7	213	$\chi^2=37.147$ p 值=0.000
	中低、低級白領	23.9	63.6	12.5	151	
	藍領	25.0	42.8	32.3	43	
	家管	13.1	57.4	29.5	122	
	退休失業其他	19.0	51.3	29.7	106	

表 E.14 整體來說，臺北市政府公務人員的清廉程度(續上頁)

		不清廉	清廉	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		22.0	58.3	19.7	636	
行政區	松山區	17.4	67.3	15.3	49	$\chi^2=33.644$ p 值=0.053
	信義區	28.2	51.0	20.8	55	
	大安區	23.7	51.4	24.9	74	
	中山區	12.0	64.9	23.2	55	
	中正區	7.1	86.2	6.7	38	
	大同區	44.8	45.2	9.9	30	
	萬華區	26.3	53.1	20.5	47	
	文山區	14.8	65.3	19.9	62	
	南港區	25.1	49.4	25.5	28	
	內湖區	22.6	58.1	19.3	62	
	士林區	25.6	54.2	20.2	69	
	北投區	22.2	60.1	17.8	60	
政黨支持	泛藍	11.8	76.1	12.1	250	$\chi^2=102.642$ p 值=0.000
	泛綠	48.6	35.5	15.9	118	
	政黨中立	24.0	54.7	21.3	125	
	無反應	15.9	49.1	34.9	143	
最常看的電視新聞	中視	9.1	76.6	14.2	46	$\chi^2=78.578$ p 值=0.000
	民視	43.6	33.2	23.2	49	
	TVBS	11.7	76.8	11.5	126	
	三立 SET	45.3	31.7	23.0	60	
	東森	34.1	51.3	14.7	39	
	中天	13.9	73.1	13.1	59	
	其他電視台	20.3	55.8	23.9	54	
	不看，無反應	16.0	58.1	26.0	123	
最近一年內到臺北市政府辦過幾次事情？	沒有	20.9	56.1	23.1	472	$\chi^2=13.198$ p 值=0.010
	1 至 3 次	24.0	63.6	12.4	115	

表 E.15 一般民眾到臺北市政府辦事情，請承辦人員吃飯的嚴重程度(續下頁)

		嚴重	不嚴重	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		14.4	57.8	27.8	636	
性別	男性	16.8	54.4	28.8	297	$\chi^2=3.597$ p 值=0.166
	女性	12.4	60.8	26.8	339	
年齡	20-29 歲	34.6	42.4	22.9	98	$\chi^2=64.839$ p 值=0.000
	30-39 歲	13.2	71.1	15.7	120	
	40-49 歲	11.4	67.3	21.3	130	
	50-59 歲	11.2	58.8	30.0	130	
	60 歲及以上	8.2	49.7	42.1	155	
教育程度	小學及以下	5.5	42.1	52.4	72	$\chi^2=56.656$ p 值=0.000
	國、初中	14.5	33.4	52.1	53	
	高中、職	15.4	58.5	26.0	153	
	專科	20.5	60.8	18.7	98	
	大學及以上	14.3	66.4	19.3	255	
省籍背景	本省客家人	13.3	52.6	34.1	42	$\chi^2=5.964$ p 值=0.427
	本省閩南人	15.8	56.9	27.2	451	
	大陸各省市	10.8	64.2	25.0	131	
	原住民	33.5	66.5	0.0	2	
職業	高、中級白領	20.3	58.1	21.6	213	$\chi^2=42.5271$ p 值=0.000
	中低、低級白領	14.6	69.9	15.5	151	
	藍領	12.6	44.2	43.1	43	
	家管	7.8	52.0	40.2	122	
	退休失業其他	10.9	52.3	36.8	106	

表 E.15 一般民眾到臺北市政府辦事情，請承辦人員吃飯的嚴重程度(續上頁)

		嚴重	不嚴重	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		14.4	57.8	27.8	636	
行政區	松山區	7.2	68.0	24.9	49	$\chi^2=39.088$ p 值=0.014
	信義區	13.7	51.6	34.8	55	
	大安區	21.8	43.5	34.7	74	
	中山區	11.4	74.6	14.0	55	
	中正區	4.1	84.4	11.5	38	
	大同區	23.9	46.8	29.3	30	
	萬華區	23.0	52.4	24.6	47	
	文山區	10.6	53.8	35.6	62	
	南港區	8.2	65.9	25.9	28	
	內湖區	15.0	57.9	27.0	62	
	士林區	19.8	50.5	29.7	69	
	北投區	11.3	63.6	25.0	60	
政黨支持	泛藍	9.6	71.2	19.1	250	$\chi^2=63.214$ p 值=0.000
	泛綠	30.1	43.2	26.7	118	
	政黨中立	12.0	60.5	27.5	125	
	無反應	12.1	44.0	43.9	143	
最常看的電視新聞	中視	10.7	70.1	19.1	46	$\chi^2=41.518$ p 值=0.001
	民視	29.6	39.7	30.7	49	
	TVBS	11.7	72.2	16.1	126	
	三立 SET	19.0	48.3	32.7	60	
	東森	23.7	50.2	26.1	39	
	中天	10.1	64.6	25.4	59	
	其他電視台	18.7	54.5	26.8	54	
	不看，無反應	8.9	51.3	39.9	123	
最近一年內到臺北市政府辦過幾次事情？	沒有	15.2	55.3	29.6	472	$\chi^2=6.893$ p 值=0.142
	1 至 3 次	11.0	63.9	25.1	115	
	4 次以上	14.4	71.3	14.3	37	

表 E.16 一般民眾到臺北市政府辦事情，找人向承辦關說的嚴重程度(續下頁)

		嚴重	不嚴重	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		32.6	45.6	21.8	636	
性別	男性	34.1	43.1	22.8	297	$\chi^2=1.404$ p 值=0.496
	女性	31.3	47.7	21.0	339	
年齡	20-29 歲	55.1	32.0	12.9	98	$\chi^2=64.287$ p 值=0.000
	30-39 歲	37.3	49.9	12.8	120	
	40-49 歲	35.6	49.1	15.3	130	
	50-59 歲	26.5	50.0	23.5	130	
	60 歲及以上	17.6	44.5	37.9	155	
教育程度	小學及以下	21.0	28.6	50.4	72	$\chi^2=68.995$ p 值=0.000
	國、初中	19.9	36.0	44.0	53	
	高中、職	39.7	43.8	16.5	153	
	專科	38.9	44.6	16.5	98	
	大學及以上	32.2	54.3	13.5	255	
省籍背景	本省客家人	33.7	41.4	24.9	42	$\chi^2=12.645$ p 值=0.049
	本省閩南人	34.1	43.4	22.6	451	
	大陸各省市	24.5	57.2	18.2	131	
	原住民	100.0	0.0	0.0	2	
職業	高、中級白領	39.6	43.1	17.2	213	$\chi^2=36.958$ p 值=0.000
	中低、低級白領	37.5	52.7	9.9	151	
	藍領	22.0	44.3	33.7	43	
	家管	24.5	44.9	30.6	122	
	退休失業其他	25.3	41.7	33.1	106	

表 E.16 一般民眾到臺北市政府辦事情，找人向承辦關說的嚴重程度(續上頁)

		嚴重	不嚴重	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		32.6	45.6	21.8	636	
行政區	松山區	34.0	46.5	19.5	49	$\chi^2=32.888$ p 值=0.063
	信義區	31.7	38.9	29.4	55	
	大安區	28.8	44.6	26.6	74	
	中山區	31.1	52.9	16.0	55	
	中正區	24.8	63.0	12.1	38	
	大同區	59.4	27.7	12.9	30	
	萬華區	38.6	45.9	15.5	47	
	文山區	32.7	46.8	20.5	62	
	南港區	22.7	48.0	29.2	28	
	內湖區	42.9	42.9	14.2	62	
	士林區	33.7	41.0	25.3	69	
	北投區	18.8	54.0	27.2	60	
政黨支持	泛藍	23.9	61.0	15.1	250	$\chi^2=81.254$ p 值=0.000
	泛綠	56.6	27.3	16.1	118	
	政黨中立	33.2	45.7	21.1	125	
	無反應	27.5	33.5	39.0	143	
最常看的電視新聞	中視	21.8	56.1	22.0	46	$\chi^2=53.460$ p 值=0.000
	民視	52.1	26.9	21.1	49	
	TVBS	26.3	59.8	13.9	126	
	三立 SET	52.6	33.3	14.0	60	
	東森	41.4	42.5	16.1	39	
	中天	24.3	60.3	15.4	59	
	其他電視台	29.3	47.4	23.3	54	
	不看，無反應	30.9	38.2	30.9	123	
最近一年內到臺北 市政府辦過幾次事 情？	沒有	32.0	43.3	24.7	472	$\chi^2=10.835$ p 值=0.028
	1 至 3 次	32.8	52.9	14.3	115	
	4 次以上	39.7	53.0	7.3	37	

表 E.17 一般民眾到臺北市政府辦事情，送禮物給承辦人員的嚴重程度(續下頁)

		嚴重	不嚴重	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		20.2	55.6	24.2	636	
性別	男性	21.6	54.9	23.6	297	$\chi^2=0.717$ p 值=0.699
	女性	19.0	56.2	24.8	339	
年齡	20-29 歲	38.6	43.4	18.0	98	$\chi^2=66.519$ p 值=0.000
	30-39 歲	26.4	62.9	10.7	120	
	40-49 歲	21.4	59.8	18.9	130	
	50-59 歲	12.7	61.3	25.9	130	
	60 歲及以上	9.3	50.2	40.5	155	
教育程度	小學及以下	10.4	32.4	57.2	72	$\chi^2=65.851$ p 值=0.000
	國、初中	15.1	46.9	38.0	53	
	高中、職	22.4	57.6	20.0	153	
	專科	27.4	52.0	20.6	98	
	大學及以上	20.2	64.8	14.9	255	
省籍背景	本省客家人	23.4	59.5	17.1	42	$\chi^2=9.954$ p 值=0.127
	本省閩南人	21.0	52.7	26.3	451	
	大陸各省市	14.6	65.9	19.6	131	
	原住民	33.5	66.5	0.0	2	
職業	高、中級白領	26.3	57.3	16.4	213	$\chi^2=40.728$ p 值=0.000
	中低、低級白領	23.1	62.5	14.4	151	
	藍領	10.3	54.6	35.1	43	
	家管	11.9	52.2	35.9	122	
	退休失業其他	17.2	46.6	36.1	106	

表 E.17 一般民眾到臺北市政府辦事情，送禮物給承辦人員的嚴重程度(續上頁)

		嚴重	不嚴重	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		20.2	55.6	24.2	636	
行政區	松山區	22.2	57.7	20.1	49	$\chi^2=34.863$ p 值=0.040
	信義區	18.4	59.6	22.0	55	
	大安區	13.3	47.7	39.0	74	
	中山區	22.0	56.9	21.1	55	
	中正區	7.4	76.0	16.6	38	
	大同區	40.3	52.3	7.4	30	
	萬華區	23.4	57.6	19.0	47	
	文山區	16.5	60.7	22.8	62	
	南港區	20.0	48.9	31.1	28	
	內湖區	23.6	55.4	21.0	62	
	士林區	29.1	45.9	25.0	69	
	北投區	14.5	59.3	26.2	60	
政黨支持	泛藍	15.7	69.4	14.9	250	
	泛綠	35.7	42.4	22.0	118	
	政黨中立	18.0	55.3	26.7	125	
	無反應	17.1	42.6	40.2	143	
最常看的電視新聞	中視	17.7	63.7	18.6	46	47.270 p 值=0.000
	民視	36.5	38.7	24.8	49	
	TVBS	15.3	71.9	12.8	126	
	三立 SET	26.7	47.8	25.4	60	
	東森	31.4	48.0	20.6	39	
	中天	20.3	64.3	15.4	59	
	其他電視台	21.9	53.5	24.6	54	
	不看，無反應	17.1	46.7	36.2	123	
最近一年內到臺北市政府辦過幾次事情？	沒有	19.9	52.1	28.1	472	$\chi^2=18.627$ p 值=0.001
	1 至 3 次	19.2	65.0	15.8	115	
	4 次以上	24.8	73.2	2.0	37	

表 E.18 一般民眾到臺北市政府辦事情，送紅包給承辦人員嚴重程度(續下頁)

		嚴重	不嚴重	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		18.4	56.	25.4	636	
性別	男性	19.4	56.8	23.8	297	$\chi^2=0.764$ p 值=0.682
	女性	17.6	55.6	26.7	339	
年齡	20-29 歲	34.2	53.0	12.8	98	$\chi^2=52.695$ p 值=0.000
	30-39 歲	22.1	64.7	13.2	120	
	40-49 歲	12.7	63.5	23.8	130	
	50-59 歲	14.7	58.1	27.2	130	
	60 歲及以上	14.0	45.0	41.0	155	
教育程度	小學及以下	14.3	27.9	57.8	72	$\chi^2=67.986$ p 值=0.000
	國、初中	14.6	47.6	37.8	53	
	高中、職	18.9	54.8	26.4	153	
	專科	25.3	54.6	20.2	98	
	大學及以上	17.9	67.6	14.5	255	
省籍背景	本省客家人	20.1	51.3	28.6	42	$\chi^2=7.186$ p 值=0.304
	本省閩南人	19.2	54.6	26.1	451	
	大陸各省市	15.0	64.4	20.6	131	
	原住民	66.5	0.0	33.5	2	
職業	高、中級白領	24.2	58.6	17.2	213	$\chi^2=53.359$ p 值=0.000
	中低、低級白領	18.3	69.0	12.7	151	
	藍領	11.0	54.5	34.5	43	
	家管	11.4	47.1	41.5	122	
	退休失業其他	18.2	44.2	37.6	106	

表 E.18 一般民眾到臺北市政府辦事情，送紅包給承辦人員嚴重程度(續上頁)

		嚴重 %	不嚴重 %	無反應 %	合計個 數	檢定
全體		18.4	56.	25.4	636	
行政區	松山區	19.2	51.7	29.2	49	$\chi^2=22.249$ p 值=0.445
	信義區	14.7	53.8	31.5	55	
	大安區	19.8	43.0	37.2	74	
	中山區	21.5	60.8	17.7	55	
	中正區	7.6	83.0	9.5	38	
	大同區	20.9	60.8	18.2	30	
	萬華區	18.7	58.4	22.9	47	
	文山區	19.3	60.3	20.4	62	
	南港區	21.7	54.2	24.2	28	
	內湖區	17.9	60.1	22.0	62	
	士林區	20.6	53.9	25.5	69	
北投區	17.6	54.6	27.8	60		
政黨支持	泛藍	13.7	70.8	15.4	250	$\chi^2=46.178$ p 值=0.000
	泛綠	26.9	48.4	24.6	118	
	政黨中立	18.8	51.4	29.8	125	
	無反應	19.3	41.1	39.6	143	
最常看的 電視新聞	中視	9.5	71.2	19.3	46	$\chi^2=55.793$ p 值=0.000
	民視	26.0	45.9	28.1	49	
	TVBS	13.4	75.3	11.3	126	
	三立 SET	25.5	46.3	28.3	60	
	東森	21.0	60.5	18.5	39	
	中天	19.5	63.1	17.4	59	
	其他電視台	21.4	53.7	24.9	54	
	不看，無反應	18.3	39.2	42.5	123	
最近一年 內到臺北 市政府辦 過幾次事 情？	沒有	19.4	51.2	29.5	472	$\chi^2=21.412$ p 值=0.000
	1 至 3 次	14.1	71.5	14.5	115	
	4 次以上	17.4	72.2	10.4	37	

E.19 臺北市政府都市計畫人員的清廉程度(續下頁)

		不清廉	清廉	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		36.4	36.6	27.0	636	
性別	男性	32.5	30.7	36.8	297	$\chi^2=2.619$ p 值=0.270
	女性	27.6	36.2	36.2	339	
年齡	20-29 歲	49.4	31.2	19.4	98	$\chi^2=72.436$ p 值=0.000
	30-39 歲	36.6	43.8	19.6	120	
	40-49 歲	30.8	37.2	32.0	130	
	50-59 歲	27.1	30.5	42.5	130	
	60 歲及以上	14.1	27.6	58.4	155	
教育程度	小學及以下	15.6	17.0	67.4	72	$\chi^2=48.681$ p 值=0.000
	國、初中	21.8	24.9	53.2	53	
	高中、職	33.0	33.9	33.1	153	
	專科	35.0	34.4	30.6	98	
	大學及以上	32.3	39.9	27.8	255	
省籍背景	本省客家人	16.4	42.7	40.9	42	$\chi^2=4.882$ p 值=0.559
	本省閩南人	30.4	33.7	36.0	451	
	大陸各省市	31.1	33.6	35.3	131	
	原住民	33.5	0.0	66.5	2	
職業	高、中級白領	38.1	35.0	26.9	213	$\chi^2=40.749$ p 值=0.000
	中低、低級白領	33.4	39.6	27.0	151	
	農林漁牧	24.9	27.5	47.6	43	
	藍領	24.2	31.0	44.7	122	
	退休失業其他	16.9	27.9	55.3	106	

表 E.19 臺北市政府都市計畫人員的清廉程度(續上頁)

		不清廉	清廉	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		36.4	36.6	27.0	636	
行政區	松山區	31.8	33.7	34.5	49	$\chi^2=29.843$ p 值=0.122
	信義區	34.1	36.2	29.7	55	
	大安區	31.7	30.3	38.0	74	
	中山區	22.4	47.2	30.4	55	
	中正區	30.4	30.8	38.8	38	
	大同區	37.8	45.6	16.6	30	
	萬華區	46.0	20.7	33.3	47	
	文山區	21.5	35.1	43.5	62	
	南港區	29.6	32.9	37.5	28	
	內湖區	37.1	25.2	37.8	62	
	士林區	30.7	31.1	38.3	69	
	北投區	15.5	42.9	41.6	60	
政黨支持	泛藍	22.2	46.1	31.7	250	$\chi^2=70.311$ p 值=0.000
	泛綠	49.4	27.1	23.5	118	
	政黨中立	35.2	24.1	40.7	125	
	無反應	22.5	25.4	52.1	143	
最常看的電視新聞	中視	21.6	45.7	32.6	46	$\chi^2=41.466$ p 值=0.007
	民視	41.5	28.4	30.1	49	
	TVBS	31.5	40.3	28.2	126	
	三立 SET	35.6	35.6	28.7	60	
	東森	36.8	36.8	26.4	39	
	中天	29.2	41.3	29.5	59	
	其他電視台	13.9	42.3	43.7	54	
	不看，無反應	27.5	21.2	51.3	123	
最近一年內到臺北市政府辦過幾次事情？	沒有	27.1	32.0	40.9	472	$\chi^2=20.340$ p 值=0.000
	1 至 3 次	30.7	44.5	24.8	115	
	4 次以上	52.4	25.9	21.7	37	

表 E.20 臺北市政府過去這一年來在執行肅貪、防貪方面的工作成效的滿意程度(續下表)

		不滿意	滿意	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		41.6	43.5	14.9	636	
性別	男性	44.8	40.5	14.7	297	$\chi^2=2.571$ p 值=0.277
	女性	38.8	46.1	15.0	339	
年齡	20-29 歲	58.9	38.2	2.9	98	$\chi^2=32.998$ p 值=0.000
	30-39 歲	39.9	49.7	10.4	120	
	40-49 歲	42.8	44.5	12.7	130	
	50-59 歲	37.6	42.6	19.8	130	
	60 歲及以上	33.7	43.0	23.3	155	
教育程度	小學及以下	33.6	26.7	39.7	72	$\chi^2=44.045$ p 值=0.000
	國、初中	46.1	39.8	14.2	53	
	高中、職專科	42.9	44.5	12.6	153	
	大學及以上	40.5	49.3	10.1	98	
	大學及以上	42.4	46.7	11.0	255	
省籍背景	本省客家人	34.9	51.7	13.4	42	$\chi^2=10.288$ p 值=0.113
	本省閩南人	44.1	41.1	14.9	451	
	大陸各省市	31.8	51.8	16.3	131	
	原住民	100.0	0.0	0.0	2	
職業	高、中級白領	44.0	45.0	11.0	213	25.280 p 值=0.001
	中低、低級白領	46.4	44.6	9.0	151	
	藍領	31.9	56.9	11.2	43	
	家管	33.4	39.4	27.3	122	
	退休失業其他	43.3	38.4	18.3	106	

表 E.20 臺北市政府過去這一年來在執行肅貪、防貪方面的工作成效的滿意程度  
(續上表)

		不滿意 %	滿意 %	無反應 %	合計 個數	檢定
全體		41.6	43.5	14.9	636	
行政區	松山區	46.0	38.9	15.1	49	$\chi^2=21.097$ p 值=0.515
	信義區	41.0	35.6	23.5	55	
	大安區	36.9	47.0	16.1	74	
	中山區	37.1	51.3	11.5	55	
	中正區	38.0	51.9	10.0	38	
	大同區	51.3	37.7	11.0	30	
	萬華區	56.2	34.7	9.1	47	
	文山區	31.7	52.0	16.3	62	
	南港區	35.7	51.8	12.5	28	
	內湖區	43.4	45.7	10.8	62	
	士林區	49.5	36.3	14.2	69	
北投區	35.2	46.0	18.7	60		
政黨支持	泛藍	23.4	65.6	10.9	250	$\chi^2=124.979$ p 值=0.000
	泛綠	74.3	20.3	5.4	118	
	政黨中立	46.6	35.2	18.1	125	
	無反應	42.0	31.2	26.8	143	
最常看的 電視新聞	中視	22.1	67.3	10.7	46	$\chi^2=83.812$ p 值=0.000
	民視	65.8	27.9	6.2	49	
	TVBS	32.9	56.2	10.9	126	
	三立 SET	76.2	16.7	7.1	60	
	東森	42.2	48.0	9.8	39	
	中天	32.5	58.4	9.2	59	
	其他電視台	33.6	46.2	20.2	54	
	都看	40.5	35.4	24.1	123	
	不看，無反應	39.5	36.8	23.7	80	
最近一年內	沒有	41.7	41.5	16.9	472	$\chi^2=11.686$ p 值=0.020
到臺北市政	1 至 3 次	35.9	53.0	11.1	115	
府辦過幾次	4 次以上	59.2	34.4	6.4	37	

表 E.21 檢舉貪污不法行為的意願(續下表)

		會 %	不會 %	合計 個數	檢定
全體		66.0	34.0	636	
性別	男性	66.8	33.2	297	$\chi^2=0.153$ p 值=0.379
	女性	65.2	34.8	339	
年齡	20-29 歲	69.5	30.5	98	$\chi^2=20.134$ p 值=0.000
	30-39 歲	80.0	20.0	120	
	40-49 歲	66.0	34.0	130	
	50-59 歲	64.7	35.3	130	
	60 歲及以上	54.5	45.5	155	
教育程度	小學及以下	35.0	65.0	72	$\chi^2=61.968$ p 值=0.000
	國、初中	43.6	56.4	53	
	高中、職	65.4	34.6	153	
	專科	70.5	29.5	98	
	大學及以上	78.4	21.6	255	
省籍背景	本省客家人	68.5	31.5	42	$\chi^2=5.740$ p 值=0.125
	本省閩南人	63.1	36.9	451	
	大陸各省市	74.1	25.9	131	
	原住民	66.5	33.5	2	
職業	高、中級白領	72.5	27.5	213	$\chi^2=25.830$ p 值=0.000
	中低、低級白領	74.7	25.3	151	
	農林漁牧	67.4	32.6	43	
	藍領	49.6	50.4	122	
	退休失業其他	58.6	41.4	106	

表 E.21 檢舉貪污不法行為的意願(續上表)

		會 %	不會 %	合計 個數	檢定
全體		66.0	34.0	636	
行政區	松山區	64.6	35.4	49	$\chi^2=15.984$ p 值=0.142
	信義區	63.2	36.8	55	
	大安區	62.0	38.0	74	
	中山區	83.4	16.6	55	
	中正區	77.4	22.6	38	
	大同區	71.5	28.5	30	
	萬華區	58.7	41.3	47	
	文山區	60.4	39.6	62	
	南港區	64.8	35.2	28	
	內湖區	71.2	28.8	62	
	士林區	57.4	42.6	69	
	北投區	64.4	35.6	60	
政黨支持	泛藍	78.1	21.9	250	
	泛綠	58.9	41.1	118	
	政黨中立	57.1	42.9	125	
	無反應	58.3	41.7	143	
最常看的電視新聞	中視	73.0	27.0	46	$\chi^2=22.417$ p 值=0.004
	民視	46.6	53.4	49	
	TVBS	76.3	23.7	126	
	三立 SET	57.4	42.6	60	
	東森	59.5	40.5	39	
	中天	69.0	31.0	59	
	其他電視台	67.3	32.7	54	
	都看	59.4	40.6	123	
	不看，無反應	73.8	26.2	80	
最近一年內到臺北 市政府辦過幾次事 情？	沒有	66.2	33.8	472	$\chi^2=0.048$ p 值=0.976
	1 至 3 次	67.2	32.8	115	
	4 次以上	66.3	33.7	37	

## 附錄六 逐字稿

編號：A1

日期：5/16(一)上午 10:00

受訪對象：建築師

Q：後面幾名大概是建管人員、都計人員、殯葬人員等。

A1：最後一名。

Q：不一定，可是他都是倒數四個輪流這樣，但是就是在後面。

A1：那其實我有一點緊張，因為我想說奇怪，你講說都計單位。

Q：其實我們主要問題應該是都發局下面，這些都是我們切身的，那因為都計我們特別有問了，所以我們可能有把都計這一塊納入，但是就是都發局下面。

A1：都發局有包含都更處、都市設計科、建築管理科，臺北市也有建築管理處，好像又和都發局不太一樣。

Q：因為他們後來有整併，所以這樣看起來有一點很混亂

A1：我現在想要清楚瞭解要問哪個單位，是都計單位？

Q：這其實有一點籠統。

A1：那我回答第一個問題喔，都計單位的話大概就是因為受託，大部分都是因為業者或有關的建築規劃設計，簡單的業務的話，然後當然可能因為業者，他的案子的是屬於都市設計本身的劃線的地區，都發局的都市設計科有查辦，我們要受託，然後這個業者來向都發局表達這個設計的一個想法，過了之後他才能有一個建造的執照。

Q：那不曉得說，其實因為我們自己本身到市政府那邊去辦還是代理的？

A1：通常是我們送報告去就會接受，要看案子的規模，如果是規模比較大的，那他要開個大會，比如說成立委員會，小的就是初審就好，初審就是都市設計科它本身的一些科長，來看這個 case，兩種都遇過，大概這幾種都遇過，那因為跟事務所的業務量也是有關係，業務沒那麼多的話，根本也接觸不到，那你剛剛問到的問題是說親自的話，譬如說你要做簡報，當然最好是建築師，當然他們有規定說一定要建築師做簡報，因為都市設計，可是會影響到後面的建造，尤其是市容觀瞻的部分，還有交通的部分，那這些東西歸他們管，所以他們也會去關注，那我們這邊基本上的作業是因為自己本身是做設計的，不希望說我想做的跟我後來執行的差別太大，因為如果這個都市計劃的設計，有太大的出入的話，會造成我們自己的困擾，就是希望說在這個都審設計的時候，就先考慮清楚，該想的先想，時間有限，所以我們自己作業的話，一般有的事務所覺得說大概做一個概念的東西，然後看這個設計科的委員還需要去做什麼東西，然後他們再來做說明，而我們是比較有確定方式，我們大概會做到蠻細的，因為你們不是本科，那我不知道就是說，老師你訪談過幾次，到底對我們在談的東西瞭不瞭解。

Q：我對比較細部的東西可能就真的不是很瞭解。

A1：對，那我們盡可能做到蠻細的我們再送出去，因為你如果說都審要通過，又遇到些問題，基本上比較不會，現況跟初審是一次性，怕說後來我要做細部設計，做施工要做一些詳細的東西的時候，所以一開始我們自己先把這些東西做好，完整送出去，也因為這樣子就會有一種期待就是能夠一下就能過，就這樣，不然你要怎麼跟業者解釋，為什麼你還要這麼久，這是相對的，那就是說我們自己可能就是期許花的時間，那如果說再送審階段如果說有比較慢了一點或怎麼樣的話我們心裡會比較，大部分還是有壓力，所以大概比較瞭解的時候就是這個現況，剛剛講到就是說都計科就是跟他們接觸，那簡報我剛剛講了，就是說有時候純粹就是跟科內的承辦，因為

我是判斷我自己的這些同業人員，他在解釋東西的時候，因為這個觀念就是因為有時間的壓力，還有就是你解釋不好的話，可以很容易推動的事情造成別人的誤解，或者根本就是一個阻礙的話，有時候我們都自己親自到場，像上個禮拜四，我自己就去了一趟，那因為我們這個是報一個案子，那有一些修正過的東西，包括臺北市這些都計科這些，我們都會處理的，那當天去的狀況就是說，因為有經驗了，那像事務所的人員跟一些承辦比較有一些案子的接觸，那有的沒有接觸的，反正都還好，結論就是說，別的局室我不知道，如果是市政府都市設計科的這些包括承辦包括執秘，因為我們大概就碰到這些，或是有進入到大會，有見到那些所謂的委員，還有就是說有一些幹事其實是其他各處室的，我覺得這 OK 啦，就是都有辦法溝通。

Q：你所謂的不錯是態度上面。

A1：態度上我覺得最基本的就是承辦，承辦有的時候比較不能接受這些事情，有的時候我會到場，然後做一些就是說，因為他們可能會針對一些設計的東西希望你怎麼樣的一些，有顧慮他們的考量，那當時遇到的狀況就是說，因為他們都是讀書人，我也自認我是讀書人，那就是說角色立場會一樣，大概就能溝通，當然不希望我們做什麼東西的時候，他會講出他的理由，我們會解釋給他聽，說你可以不用顧慮，如果聽得進去就是過了，那我覺得說那個互動蠻好的，我們是針對都市設計科的這些，我覺得這是一個文化，因為局裡面的這些科的文化就是這樣。

Q：譬如說有解釋，就是法令規章上會不會有那種模糊地帶，或是你覺得你的理解是這樣，然後就是都市設計的理解跟解釋會是另外一個樣。

A1：我也曾經有遇過，在臺北市政府，在都市設計科那邊也 OK。

Q：所以法律規章也算是蠻清楚。

A1：臺北市基本上很多東西都已經在了，委員會那邊也會審案，例如 OO 市不像臺北市政府，他們有自己的一套法令規章，他們都還在建立。

Q：剛剛有提到就是業主委託，業主他們會催你們，那不曉得說你們就是案件送進去像都發局以後，有沒有什麼會讓你們覺得說其實應該可以更快速。

A1：我回答你一件事情，除非那種偏遠地區，我們就不講，或是說本身就是說，編制很夠，可是管理不佳，除了這個問題以外，我是覺得像臺北市這些，因為有時候承辦，也是跟我們一樣，他們就是個工作，那他們也要請假，他們也要休息，有時候他們還要去做講習、要開會，一個人身上背負很多案子，這些東西他沒有深切的去看過，也不可能給你，如果你能實質上的當然就是編制要足，是業主的意思，業主最喜歡的就是今天放進去，明天就出來，我今天送上去，你有什麼不懂的地方，第二天就跟我講，不然你就跟我講說我要修正什麼，然後趕快改，修改的時間也是要花時間，可能要好幾天對不對，如果說我今天送出去，過了法定的時間，時間不包括假日，你跟我講我再來改，所以說我們當然不是在那邊講一些很不合理的事情，就是說跟整體你的編制的人員，一樣我們都在作業，有的時候一樣是會比較慢，現在合理的話，這是相對的問題，他如果編制很多，還慢的話，管理的問題還是怎麼樣。

Q：不曉得你有沒有碰過，因為其實我們之前是先把都計那邊的，我們這個案子其實是分兩塊，一塊是建管，一塊是都計。

A1：這要我怎麼回答，因為我問你們那個，我問說你們單位怎麼來的，他們說是風紀室提供。

Q：對，政風室提供。

A1：對，所以因為這樣，所以我只好配合。

Q：他們希望就是可以瞭解說到底是哪一個環節他可以再做改變，現在的問題是都計那邊有聽到說人員不夠，編制不夠的問題，盡力去處理譬如說那種三天就要做的那種

檢舉案件，像這樣子的審查的案件反而要往後推。

A1：檢舉是檢舉什麼東西。

Q：小廣告。

A1：因為我們比較接觸的是建造，是建造那些，你講的是那種違章處理那種。

Q：就是很多那種檢舉，比如說民眾去檢舉，他們就一定要三天內先處理。

A1：你講的那些人員跟我們接觸的人員是不同人

Q：我知道。

A1：你如果是講效率的話應該是講我們接觸的那些人，而不是你講的那些處理檢舉的那些人。

Q：沒有他們的意思，如果要先做這個，他們手上這些東西都要，他們說只要他們的東西 delay，就會開始有人覺得說你們 delay 就是想要紅包，如果我們給紅包，會不會比較快，不知道你們會不會覺得說。

A1：你現在講都計科的事情是不是？

Q：我不知道都計人員會不會也給人家這樣的印象？

A1：都計人員不會。

Q：不會。

A1：都計人員怎麼會，都計人員感覺都蠻 nice 的，我舉個例子，那時候去爭取希望可以做這個霓虹就通過了，這是一個理想，那時候又剛好碰到那時候的執秘，還有一個 O 委員，他們都很 nice，大概就是跟他們做整個簡報，他們覺得可能沒辦法做，碰到另外一個業者去，因為他的理由也是蠻合理的，你也有辦法去理解就是說就這樣，那好就接受，這是我遇到的，所以我想這個都是不會讓人家不愉快的，還不錯。

Q：因為也其實跟同業有很多的接觸，所以在都計這一塊也很少聽到說我們需要私底下塞一點紅包或者是禮物給承辦人員，這樣承辦的進度會比較快

A1：你們怎麼會一直講說是都計人員，不然就是都計人員

Q：因為我們在都計人員那邊其實有聽建築師是說。

A1：我跟你講，從頭到尾我都不是在講都計。

Q：我知道，我是說不曉得都計這邊有沒有。

A1：絕對沒有，最少我碰到的，那些人的文化談吐，其實是不會有這樣子的，如果說主管縱容一點，對民眾有一點傲慢，要解釋不解釋，基本上在都發局我們是沒有碰過這種情況，這種東西表示就是說從上面有要求下來。

Q：不過很高興聽到都計沒有這樣子，就像你的經驗是沒有聽到這樣子的傳言，你本身也沒有聽過這樣子的案例。

A1：別的地方我不知道，都發局這邊是沒有，他們都很優秀，主任我十幾年前就認識。

Q：合作經驗很長了

A1：除非你自己做的東西有時候會因為，我這麼講有時候一個，過程當中的一個矛盾，法令規章有法令規章，就是受業主委託他們盡力做到最好，難免會有牴觸，我們不要講說偷，這樣會被人家當作是匪，有時候會被人家當作你是不是違規，當然偶爾會聽到，我的問題點在於我會偵緝為什麼要把我當好像我替業者這樣，我會去解釋給他，那我會覺得說我要去解釋這個東西的時候，覺得我自己的程度也太低了，我的程度應該是可以講說我是要做漂亮的東西，你把我當那種一般的建築師，我沒有辦法直接跟你說請你不要這樣子，可是我用另外一個方式跟你講說我不是這樣的人，我自己也看中自己職業的那個操守，我也沒必要，我才賺多少錢，也沒必要替業者在那邊做一些有的沒有的勾當，我們層次是今天遇到好業者，他要做好東西，無論是都計人員什麼人員，只講清廉這不夠的，英明嘛，你英明的話，他會解釋，他會

用你能夠接受的方式去解釋，那才叫做英明，而不是一個態度說你怎樣，最後又讓人家懷疑說你要收紅包，時間又在那邊拖。

Q：那不曉得你覺得他的整個透明度高不高？

A1：隔個幾天打電話就去問，你現在看得怎麼樣了，這些局室或是說這個都差不多啦，也不是只有都計科，最壞的就是說電話一直響沒有人接，可是都計科沒有這樣，我沒有在講都計科，都計科最壞是承辦人員今天請假，他會直接跟你講，有時候他們也老實跟你講說他就是忙，他沒有辦法幫你打，所以他們會很清楚地跟你講說現在的狀況是怎麼樣，就不用擔心了。

Q：像這樣子的案件沒有辦法上網，他們沒有一個就是網路上有一個可以自己看？

A1：打電話給任何人的話，今天用語音信箱，聽到語音的時候，然後我們就不講就掛掉，我們是舊社會的人，誰跟你用語音，語音還有任何的公司行號，我就要趕快找到人，來幫我解決問題，我還聽你在那邊語音，講半天還在那邊宣導政策，沒有人有那個美國時間，那是最傲慢最惡劣的，然後還有最自以為是的，所以那個不講了，今天你講說上網，顯示辦理中，三個字就解決，不痛不癢，重要的是我要知道這個承辦有沒有在幫我辦，才有辦法回答業者，業者會一直問，承辦人員會一直跟你講，送到哪裡去了，甚至他們其實蠻透明就是說，其實他們已經下來了，或是說一部份局室的意見回來了，他們還沒有辦法批，他會先給個簡單的，用傳真機給你要你先改，這樣就很感恩了，而不是拘泥到最後。

Q：對，還是蠻肯定的喔，剛剛一開始就有問我說，你可能就是因為蠻肯定的，所以你會比較 SHOCK 說，他們為什麼排名這麼後面，你的想法之內為什麼一般的印象會變成這樣。

A1：我以前送的都審案，大概一件要半年，四五年前，就已經在講有這種效率問題，最近這幾年陸續就改了，所謂的初審，大概會檢查，因為要看你的東西，審了之後，要排委員會，委員要去閱讀要去理解，然後要提意見，可是一個月能夠排幾次，我自己也當過委員，我的意思是說，因為你承辦了，後來有一些就變成三個月，建照現在改為公會協審，無論是幾個月或是半年，基本上民眾還是業者還是會覺得太久了。

Q：時間還是拖太長，因為大家都覺得這個案子要馬上出來這樣子。

A1：扣掉那些人沒有再處理的東西，可能就是沒有那麼俐落，所以讓人家覺得說怎麼那麼久，永遠在問，然後當然有一件關鍵是都市設計科的這些承辦人員，法律其實很清楚，除非這個建築師事務所或是什麼業者太扯，放的東西真的很離譜，根本連過都不要想過，一改在改，改不好的東西，一般大概就是說已經做到百分之八、九十的時候，剩下一個其他的東西要改，要改那個東西是不是能夠馬上就知道，馬上能夠去改，然後馬上上面一層一層看過，然後核發給你，因為現在更精簡就是說，就是核備，不用經過大會審通過，就可以上建稿，還有我講一件事情，我自己是在生產作業的人，我自己很清楚，有時候一件事情就是真的需要這麼多時間，為什麼，有些東西還要在交涉，還要怎麼樣，還要為業主去徵取協同，彼此會有點僵持在那邊，我們也希望過，譬如說有百分之多少是真的你規定那樣的東西我真的做不到，我要提出說明，覺得我的樓高太高或太低，使用上的我要說明，處理這些事情還是要時間，畢竟這些承辦人員還是要吃飯還是要睡覺還是要休息，不能說太離譜啦，大概差不多過了吧，意見都回來啦，我也都改上去了啊，都 OK 啦，然後再送上去一層一層，然後開大會再送大會，然後再去核照，各方面都要配合，業主有沒有辦法接受有些東西，建築師有些不要影響我的設計太多的時候，我也曾經爭取過事情，他們說這個整個進出的地方，不能有階梯，在那邊有階梯了，最好還是讓它整個都

平順，我覺得說如果沒有那個階梯，就覺得不好看，我要舉證，他們其實也是有落差，我今天會堅持的意思就是說，有關殘障，跟殘障跟立法有關係，有些把它太誇大，什麼叫殘障樓梯、殘障階梯，有些根本就是鬼扯，我今天的意思是說，今天他如果行動不便的話，那不好意思，我這邊有坡道，不要走樓梯，我們也不要冒險做整面的大坡道，我就是清楚的跟你講說那裡就是一個殘障坡道，那邊有扶手，請你去走那邊比較安全，你也不要冒險去走樓梯，也不要冒險到做整片然後你去走，然後摔倒，他們聽我講，有道理啊，他接受，所以我為什麼說設計科的人，他們是讀書人，我們也是讀書人，大家講得通，有那個文化在，不會用一個態度就是說，大家都要聽他的，像他們覺得那個東西。

Q：所以你的意思，我聽起來，是大家不是很瞭解當中的程序，所以民眾會覺得說為什麼需要這麼久的時間，可是你在裡面瞭解這個程序，就是需要這麼久，而且他們也有再縮短，像你剛剛講的以前要半年，現在要初審，也許可以縮短一些時間。

A1：今天業者如果反對，業者做事情是業者的角度，工人有工人的角度，都審的東西沒有人講說一定要把每一個人都放進來，因為它是建造的事情，可是因為我們有些案子的時候會有一些，結果客人沒得說，有疑慮啦，我們必須確認一下，我們只好找小姐去算一下，為什麼都審單位會快，我只不過做了初步，你只要幫我確定量顏色、空間，就審這些東西而已，為什麼要那麼久，可是如果我今天是建築師的話，我會害怕之前做的東西跟後來做的東西，怎麼兜不起來，很多法令的東西一味的這樣灌進去，這個很難做，我的意思是說，做這些東西，本來就是要想，而且事務所跟我有關係，老實講我才賺多少錢，我哪有可能全部的配在那上面，這很現實的，公部門也是要寫報告、要打字、要開會，大家都是人，不要講的那麼天馬行空的，你不瞭解這個環節的話，當然會覺得說今天我有沒有改好，沒有改好被退回來，業者在罵，就跟業者講說他們在刁難，怎麼可能，今天我設計一個這樣子的，認定法律也沒有問題，可是好像說比較偏向業主這邊，有會有爭議阿，這樣人家敢不敢讓你過，可是今天要回歸一點，如果是像你講的那樣，我如果是一個有企圖心的建築師，我們需要做那樣的東西嗎，我們當然是要做有點設計的東西啊，大家要瞭解這個就不會覺得爛了。

Q：所以是不是其實一般民眾造成這樣的印象是不瞭解，那不瞭解有沒有什麼辦法？

A1：那業者了不瞭解，不要說民眾了，我今天剛講基隆市，你今天基隆竟然弄這個東西出來，如果對都計這邊有什麼想法的話，我覺得我講一句公道話，我覺得整體來講，對民眾比較要求的水準，去要求那些曾經是國營企業，你看的到的地方，他們圍牆圍起來裡面搞什麼不知道，那個真的是我覺得太模糊了。

Q：就是標準不一的問題，不好意思，我們已經打擾很久了，我知道你很忙，那我想其實有一個比較重要的問題，請你在幫我們想想，就是說在你接觸的這些環節裡面，有沒有什麼部分是會讓人家覺得說可能會有什麼不透明。

A1：我覺得都計的東西最後還是要經過都計那邊，我覺得小東西還好，越是大的東西越有可能，因為取照的單位，比較大的企業，然後有沒有哪個環節，都計這邊應該是很透明了，應該不至於有說什麼，因為老實講你能怎麼快，能快的話早快，你說有哪個東西超快，就是有那種不清廉的事情發生。

Q：你的經驗上是覺得臺北市政府這個方向做的還好。

A1：我覺得臺北市政府都市發展局，都市設計科這邊應該不會有這個問題。

Q：他們真的很想要提升自己的形象，那你覺得有沒有什麼做法，其實也許可以幫助他們達到這樣子，不要被人家誤解。

A1：這個主秘這麼聰明你們問他應該就知道了，我覺得是這樣子的，我還是這樣講，把

事情做完不見得把事情做好，這個是理所當然的事情，我覺得英不英明才是個目標啦，目標如果訂在英明的話，這些應該都不是問題，對於英明要做個解釋，清廉是一板一眼，還是要某種彈性，因為我知道事實上他們也做了，有時候送了一些初審的東西，包括事前讓你知道一些有在做。從我的角度看，臺北市政府是那種英明的形象，清廉是理所當然的事。我在講一件事情，我們民眾到各個局室，被要求的方式都是理所當然的，為什麼還要討論這些應該的東西。

Q：好，那這樣謝謝你喔，不好意思耽誤你的時間。

編號：A2

受訪日期：5/27(五)上午 10:00

受訪對象：建築師

A2：那就是有都市審議、都市設計。

Q：這部份其實包含都市更新。

A2：對，都有。

Q：那您都有接觸嗎？就是這幾塊都有接觸嗎？

A2：對。

Q：因為您其實這邊滿多員工，您有自己到都計單位，就是都發局那邊去洽辦？

A2：有。

Q：那給您的感覺不曉得怎麼樣？就是他們整個流程、效率或態度，您都可以談一談。

A2：在發展局的部份，人員素質都還滿高的，大概在廉潔的程度上比較沒有問題。但是因為是新手，所以這其實是一個很大的問題，包括都更，反而說我們在送審的時候是老手的話，他審議的速度會比較快。但是新手來講的話，就是他比較沒有經驗。

Q：不曉得您指的是對程序不熟悉，還是對法令不熟悉？

A2：程序上其實他們應該都很清楚，因為這程序並不是很複雜的一個程序，而是說因為這裡面涉及到的這個都已經是實質內容的審議，而不是說他只做一些行政流程而已，因為都市設計審議或者是都市更新審議都是有實質計畫內容在裡面。一般來講的話，當然就我們專業的角度來看我的審查內容，如果今天我是承辦人員，我來審這個東西我一定很快，可是因為你新手，所以比較沒有經驗。他們本身我想公務人員他會怕，因為過去也有人審議到就是說，可以蓋五層樓結果建築師設計錯誤也不知道，十層樓也沒發現整個就准掉了，所以這個部份很麻煩就是說他有一些新進人員這個問題，我想這個他們應該也知道，那他沒有辦法，而且專業程度，我認為是專業跟經驗不足，然後造成他也不敢簽案子，那很多東西就趕快跟你退件，因為他也有時程壓力，那就相對說一直退你案子就會越積越多，今天也許建築師我可以理解這個問題，可是我的業主就無法理解這個問題。

Q：對，業主會給壓力。

A2：這一塊是這樣。另外一塊也許是申請的人，可能是第一次去申請，自己也不懂，所這個過程裡面，是會有一些誤會了，過程裡面為什麼會變成說怎麼會最近幾年這樣子大力的掃蕩，然後這麼努力去做，外面的印象為什麼還是這樣？早期那種我們不用講，早期確實是很不清廉，可是到最近十幾年，我是覺得說這個部份已經都很少了。早期是賄賂或者說承辦人員在都計這一塊，故意去刁難你。剛剛一開始講的，為什麼大家還是這樣認為，這也是政風單位的困擾，我已經都覺得現在是滿清廉的，為什麼外面的印象還是不好，我覺得是在那個落差上面，因為它的行政程序出現了問題，為什麼明明這個案子要審這麼久？也許我們會認為說這麼簡單的事情怎麼每次送去都要這麼久？一個是我剛剛講的經驗問題，然後一個是業務量的問題，以承辦單位來講，會覺得他們業務量很多。其實這個業務量的問題，是因為承辦人員想太多了，在審議的時候想太多，一直退件，自己越積案子越多而已。

Q：所以其實您的意思是專業度其實是需要提升，經驗不足也是一個很大的問題。

A2：對，素質很高，然後問題是大家都待不久就走，你的經驗什麼基本上就是沒有辦法傳承。

Q：傳承跟累積下來。

A2：所以就是說比較資深的變成股長跟科長而已，幾乎所有的新進都是剛畢業。

Q：所以您看到他們的流動率其實很高。

A2：很高，這也是一個問題。

Q：大家都待不久。

A2：另外還有一個就是說，我也一直認為現在的研考單位有規定，公文處理的時程，在時程裡面，大家都不願意真正去面對這個時程，訂了幾天幾天，我們最常碰到的就是就幫你先退件，退件以後然後大家再幫你看，看完以後有沒有問題再過。

Q：再重新算

A2：其實這個已經是大家最詬病，詬病已久的事情。我認為因為目前來講的話，都計單位因為透過一個審議委員會，其實承辦人在這個環節上，能夠真的說如果說能夠跟業者之間，他能給你什麼方便？就是程序而已！可是我覺得程序是他該辦的事情，因為我覺得他能幫你的其實是程序面，其實對我們業者來講，最痛苦的就是這樣。

Q：就是清廉其實不是個問題，目前已經不是個問題了。

A2：對，對。

Q：但是誤解上面應該就是再效率上面。

A2：一般來講是臺北市比較不容易關說，OOOO或許是比較容易的。所以我那麼多案子，我們從來沒有做過這些事情。

Q：沒有關說或者是送禮過。

A2：我不知道關說的定義是什麼？

Q：我們通常關說的意思是找一些有力人士，譬如說像是議員啦！

A2：這個是在最後忍無可忍的時候，才會做這個事情(找議員關說)，但是比較少。

Q：會想到關說，是不是就是因為您剛剛講所謂忍無可忍是因為實在拖太久了？

A2：對啊！

Q：實在是拖太久了。

A2：實在是拖太久了。

Q：所以在拖太久的中間可能就會產生誤解和誤會嗎？那這個部份是因為流程不夠透明嗎？還是說您覺得您剛剛指的意思就是說，現在大家都是先退件然後再來看。

A2：就是會有一些問題就是說，公文有一定可以處理的時間，當然可能職責所在會找出一些問題，但對我們來講，我不認為那個是問題，或者雙方面的認知，其實我們會找所謂的有力人士關說，一般都是找議員，找議員來講，那其實就是說其實到現在來講的話，我個人也覺得說只是拜託，應該不是關說，應該說拜託程序快一點而已。

Q：快一點，對。

A2：現在的公務人員也很聰明，關說這個本來就不符合法令的，你可以因為關說他讓你符合法令，這不可能，沒有人願意承擔這個責任。所以我認為它的問題在於說，我們長久以來對都計人員的根深蒂固就是不清廉，因為從早期裡面都市計畫就是不夠透明公開，所以有的人家被劃成馬路，有些變成住宅區，那是早期的時候，就是一劃，就是定生死，所以一直存留的就是這個觀念。

Q：那您覺得這樣子有沒有辦法幫他們扭轉？因為您常說其實是透明度，現在透明度您覺得夠不夠高？

A2：透明度很高啊！

Q：現在透明度很高。

A2：那天打電話去，他只會很煩而已，我們現在唯一的辦法就是每天都打電話，常常打電話打到人家快要瘋掉，叫你不要打電話，因為其實打有用啦！因為會有壓力啊！可是他會講說他真的是積那麼多案子在那裡。我們就曾經碰過的案例，我送進去都市更新的一個很簡單的事業概要，到現在還在審，送進去三個月了，最後第三個月

的時候他就調走了，然後又新的承辦人來。

Q：換一個新的承辦人。

A2：我當然知道他們的狀況是這樣，如果今天是別人不知道這個狀況，他就覺得說「那你在幹麻？」那你就想想看，都市更新的問題就是說他們最近被告到怕，應該是有涉及到就是說民眾的權益、權利、財產權的問題，他們常常被告，告到這個承辦人，他根本就想離職了，對他的心態來講，我其實最怕的就是，包括都設也一樣就是，我要走了，我少簽一個案子我就少付一個責任，這個我不知道該怎麼解決，因為我覺得說你如果不想承擔這個責任，你就不要坐在這個位置上。

Q：但是常常碰到這個流動率實在太高了，然後又變的大家都不願意負責。

A2：這我不曉得啦！反正我自己，我就覺得說很多年輕的晚輩他們要去當公務人員，我都跟他們講說：「你就不要去接受賄賂貪污，然後你就好好去做，絕對不會有問題的。」這我父親跟我講的，我父親是老公務人員，我也幹過公務人員啊！對啊！

Q：您以前任職在哪。

A2：我以前在發展局啊！

Q：所以您可以很深切的瞭解他們的壓力，

A2：我知道他們那個問題在哪裡，雖然現在的基層我全都不認識，但是就是說其實我大概知道他們的問題在哪裡。

Q：OK。

A2：因為一些年輕人其實他們會到發展局，其實你看他們很多也是都是留學回來的啊！他們其實是還是有一定的理想，可是真的是這個經驗上要怎麼去傳承這是一個很大的問題。

Q：經驗上面的傳承。

A2：就是說他一個審議經驗的一個傳承。

Q：然後讓可能新人可以很快的瞭解很多眉眉角角

A2：新人連公文都不會簽了還怎麼去幫人家簽案子，何況他不是只有在簽公文，還有在實質內容的一些。

Q：實質內容的審議。

A2：雖然它有透過委員會應該是會再審查，但是他們基本上承辦人員要做一些事情。

Q：剛剛其實您有談到一般市民認為就是長久以來的印象，就是認為都計人員，！就是您講的這種長期以來根深蒂固的影響啦！

A2：還有另外一種有可能也有就是所謂的，沒有職業道德的從業人員，可以跟業主講：「哇！你這個案子我要跟你多收多少錢，因為我要去做公關打點。」我想這個是絕對有，一定有這種人。

Q：您覺得現在還很普遍嗎？

A2：有，我覺得還是有。

Q：您覺得還是有一些。

A2：一種是專門的黃牛嘛！

Q：對，我在都計那邊聽到的是跑照黃牛那個部份。

A2：那我是覺得說，這個部份，這個也是一個因素。

Q：也是一個因素。

A2：其實我覺得發展局，發展局不含都計，我覺得幾乎很少，他們過去有被...被逮到的是那種測量。

Q：測量。

A2：測量，測量那個新聞登的好大，報紙上就是有登，就是補了好多次，然後送了很多

次紅包，最後那個業者去跟政風處還是調查局講，然後就在當場就逮人了！都計這一塊個人是人員素質高，另外因為是委員會審議的合議制，所以變成說他只能靠刁難你，但是我不會覺得說他會刁難你，而是說他是真的有一些問題，他不會簽，然後他積的案子太多。當然所以有一些變成說那一些問題也不是政風單位能夠去解決的，那是內部他自己或者是研考，所以我本來以為說這個訪談應該是研考會委託的。

Q：因為形象上面是政風他們看到這樣子問題，所以他們其實比較關心的其實是清廉的問題，但是以我們看到現在，不論是都計或者是都計，其實都跟您講的差不多就是清廉度慢慢，其實這幾年提昇很多。

A2：有在提升。

Q：但是其實是很多是行政效率上面、效能上面的問題其實是比较關鍵的啦！

A2：如果說像這樣實務觀察下來，過去裡面就是說，早期當都計風紀很差的時候，人家就有一些清流，那這一些清流，目前升遷就會比較寬，那就會看的到啊！對啊！

Q：那您覺得目前您覺得有沒有什麼作業環節，會想送紅包、關說、或者是特別可以跟如果是不肖的中間人，特別可以去跟業主說明說我們需要打點，那樣子的環節？

A2：我會覺得比較大概是兩種，一種就是說「我明明這是可以的，他為什麼說不可以？我覺得這個會是一個很大的問題。那另外一個就是說你這個就是不行」，他不告訴你為什麼，或是你這樣子不行，你應該是怎麼做，我覺得後面那段是很重要的。你不能只有跟人家講說你就是不行，人家就會覺得說我問你，你也不講，那個我覺得是最大的問題。

Q：解釋要解釋的清楚。

A2：裡面要解釋的清楚，就是你這個為什麼不行，因為我覺得有兩個原因，第一個他怕負責任，到時候人家講說「這個是你叫我改這樣的」。

Q：剛剛您講的有一點就是說你們要一直打電話，一直打電話，那有沒有什麼...我不知道，像他們主動公佈進度，有沒有這樣子的一個可能性，讓大家也不要一直打電話？還是只有打電話最有用？直接的壓力。

A2：可以上網去查的其實是都計的執照進度，可是我的執照進度會被卡到的是，那個是先退件以後再繼續審的問題，這是一個公開的秘密，那其他的就是我沒有辦法知道現在承辦的進度，而且有一些是可以展延的，現在基本上他時間到一個就是繼續展延，一個是跟你退件。

Q：所以如果這個部份也能夠讓我們看到的話，會不會覺得比較好？

A2：你真的要退件要有道理，不能為了公文時效到期，為了退件而退件。再來，就是說當你的長官在核准他之後，展延的時候，是不是要有一個嚴格的限制？那這個壓力來到承辦人這邊來講的話，他就會去做真正處理。這是我自己的看法啦！

Q：對，所以目前的這個程序可能可以再思考一下要怎麼樣修正。

A2：另外一個就是說我們的這個，市政府的這個組織不夠扁平，所謂不夠扁平就是說，一個審議的話光是等會議紀錄可能要等很久，因為我就曾經算過，你看承辦人、股長、科長、技正、專委、總工、副總、總工、主祕、副局長、局長，到局裡面十個章，然後出局裡面副祕書長、副市長、我現在隨便算就十三個章啦！

Q：對，這可能就要蓋個。

A2：其實我們只是變成在談一個行政效率的問題，就不是只是政風的問題。

Q：是廉能，是廉的問題，不過廉其實跟能是掛起來的。

A2：這個題目就很大了啦！它的組織不夠平，或者授權的層級應該再往下再授權，這行政效率的問題。

Q：我們其實已經到最後一題了，就是臺北市政府都計單位執行廉能政策的工作成效，您覺得怎麼樣？

A2：我覺得應該是不错啦，因為這幾年來講，說實在話我在開業十幾年大家慢慢看是都有在改善。

Q：改進提升。

A2：只是說我們現在包括媒體什麼大家都盯的很緊，現在就是小小有一種這種事情發生就會被放大很多很多倍，所以我認為說未來的話，應該是著重在承辦人就可以決定的那種，就是防範，因為委員制的話，真的要不清廉就是行政程序卡著而已，可是如果是他單一，包括像說現場會看他可以做決定，如果說他決策層級，所以這又是衝突，他決策層級越低的時候他自己權限就越大，這就會有問題。(這邊好像是說，在談下放更多決定權給基層人員，可以提升效率，但是有可能又會造成不清廉的問題，感覺有互相衝突。)

Q：對，就沒有 check 了。

A2：就是等於他說了算，那一種就是最恐怖，會有問題的就會在那一塊產生。

Q：所以怎麼樣在也許就是行政效率跟權力不要過度擴張之間，其實要取得一個平衡，目前可能就是行政效率這個層級化實在是太多了，以致於現率上面其實不彰。

A2：新進人員的一個可能在政風教育訓練上，那個法治教育再落實一下，教育的目的不是告訴你犯法會被抓，而是告訴你只要有守有為的話，你不要去怕，反而他會積極面去做，我覺得是過去我們的政風教育也許都在告訴他們：「你不能怎麼樣怎麼樣」而是告訴，現在反而是換一個角度是不是有可能讓這一些人它能夠勇於任事，因為你今天你都覺得說「我怕怎麼樣怎麼樣」，那你就不要來做這個位置，你就大概是這樣。

Q：不曉得說，您還有沒有什麼要跟我們分享或補充？

A2：沒有。

編號：A3

日期：6/3(五)上午 10:00

受訪對象：業者

A3：現在有接觸到的是都市計劃和都市審議。

Q：是。

A3：那都市更新我現在還沒碰到，但是其他同事有碰到，那我只能針對說都市計劃跟都市審議部分來發言。

Q：沒問題，就是您有自己去洽辦過，請問您洽辦的大概是什麼樣子的部份？

A3：怎麼樣子的部分。

Q：你們是公司然後委託建築師嗎？

A3：對。

Q：可能跟都計這邊，都發局這邊有往來，公司不會直接都讓建築師去做，你們也會一起加入嘛！

A3：因為其實建築師他其實是針對法令的部份，把我們公司的需求變成符合法律的層面，去做申請的作業。但是，其實有時候有些法令的認定，跟一些設計方面到底是不是說可以這樣執行，那這部分我們就會先去跟都計單位的一些承辦跟一些長官去做一個溝通，那這部份的話我們就不一定會透過建築師。

Q：OK，所以這個就是直接...

A3：因為有一些想法，其實建築師會想法比較單純，但是我們的公司的利益會比較複雜一點，所以會直接跟他們做一些接觸跟討論。

Q：所以是都市設計跟都市審議的這個部份。

A3：都市計劃。

Q：都市計劃，都市設計這個部份。

A3：對。

Q：您的經驗來說，就是他們的辦事的流程跟效率不知道怎麼樣？

A3：我覺得都市計劃的部份比較 OK，都市設計審議的話會比較麻煩一點，因為設計方面沒有標準答案，也沒有所謂的一個標準的法規認定，所以不管是審議老師或是承辦人會有一些主觀的認定，因為主觀的認定的部份，其實業主、建築師、承辦人員、審議老師的認定會不一樣，就會覺得我們明明覺得這樣子可以，為什麼說不可以？所以會是其中一個原因。

Q：所以這算是規定不夠明確嗎？

A3：因為都市設計審議的東西其實是很難去把它量化或是法制化，因為到底這個東西對都市好或不好、美或不美，其實很難用一個數字去認定它。

Q：所以在溝通的過程之中，可能會比較冗長一點，那這個冗長您覺得是合理的嗎？你們可以接受嗎？

A3：會不會拖的太久，以目前都市設計審議的效率我覺得是比以前是有提升，十年以前，那時候我剛進入建築行業的話，那時候這些審議的時間會很長，要看老師的時間、要看案量，他們才會排會，所以有時候我們案子掛進去以後，什麼時候開會？不知道、沒人講，但是現在臺北市政府其實是比較固定化了，把它固定化就是兩個禮拜會開一次，基本上都排的到，這部份就整個行政作業來講的話，其實他們現在是比較有系統一些。

Q：所以您覺得是有進步的部分了，那法令規章您覺得明確嗎？有沒有抽屜法規還有再出現的情況？就是不夠明確，好像依他們解釋。

A3：現在比較好了，現在其實有一些他們認定的一些標準，就像說我今天要量體有多少比例的變更，需要再送大會或者多少以下就可以做一些核備的工作就好了，這部分比以前明確，但是有很多部份也涉及到主觀的認定，比較量體的部份已經是明確化，但是好不好看或是變更的一些什麼東西，那個就比較難論定。

Q：美觀部分，可能也很難在法令規章上面，通常都是審議委員提出來。

A3：審議委員有時候他們審的東西，會覺得說是不是超過都市設計審議賦予他們的審議範圍。

Q：OK，所以也許應該要再這個部份是不是可以做進一步的規範，就是說也許審議委員他應該要看的部份是在什麼。

A3：我之前碰到一個案子是對都市設計審議這個事情，或是這些他們一些基本的觀念，我覺得不大認同的是建築技術規則有規定一些基本的法律的要求，像樓層高度的限制，像那個一些量體的限制，我覺得這是一個對於說建築規劃或都市來講的話，是一個基本的規範，但是通常送到都市設計審議的審議機制裡面，會變成說法規規定樓高三米六，但是到那邊幾乎沒有一件是三米六可以的，我是覺得說，今天法律是允許蓋到三米六，但是為什麼送都審以後，卻反而會剝奪這個權益。今天是站在說都市設計審議直接的意義是什麼？是要幫助都市更漂亮、更好，然後做的一個審議機制，如果說他今天一個就是一份設計的很不錯，對都市有幫助的一個建築物，那你應該是鼓勵去突破說在法律允許的範圍，我多給你一點點的優惠或是鼓勵你做這些事情，應該站在鼓勵的性質，而不是站在限制的性質，好像變成是以都審來講，法規變成一個最高的限度，那你只要在這個限度之下再來談，你要是超過了就不准談，那我覺得這個意義就完全不一樣了，是一個正面鼓勵的性質還是消極壓抑，說不准做什麼，這一點我覺得對都審最大的報怨。

Q：是，這是一個很好的意見，也許我們可以把它寫進報告，請他們再思考一下就是法規的部份到底是甚麼？就是您講的，這是一個最低標準還是一個最高上限？

A3：常常會覺得送都審是一個懲罰，這個對業者來講的話，為什麼很多人都要規避都審？如果這是一個審查的話，那我能閃就閃，但是如果都市審議是一個正面的、對都市有幫助的、而且對我的利益是沒有減損的，這樣的話我相信對於業者來講都會很樂於配合都審，或是對整個都市來講該怎麼去經營的更好。

Q：是可以規避是不是？哈哈！

A3：可以規避嗎？當然有很多的...因為其實法律是死的，很多設計的方式或一些解釋，當然有一些中間的灰色地帶。

Q：但是目前的這個機制，讓業者覺得能夠閃就閃，可是如果是一個比較正面的，也許審了以後我們反而可以藉由雙方溝通然後達到都市的最美觀、最大化，那也許大家就不會去想這件事情了。

A3：對對，因為以都市計劃、都市管理的角色來看的話，其實是在限制都市、控制都市的開發強度，其實會做一些強度的調配，所以它基本上為什麼從以前建蔽率的部份改到容積率，因為以這個部份來說容積比較好控制整個都市的發展。那在容積沒有影響的狀況之下，如果今天有一個設計需要說，真的有些造型需要配合多一點的高度，是超過法規三米六，或者是三米七、三米八，但是這設計是好的，對都市是有幫助的、是漂亮的，我覺得為什麼不能放寬？為什麼一定要把他壓下來，覺得才有達到都市的一些美觀的部份，我會覺得奇怪。

Q：所以這應該是可以再討論的。

A3：但是對於這個都市的整個容積來講，並沒有影響，只是因為高度、或是一些造型，一些在法規之外的突破，我覺得這個部份不影響都市的一些強度，為什麼不可以？

Q：是，所以其實可能是要弄清楚這個法令當初制定的目的在哪裡？其實剛剛您還滿肯定的嘛！就是其實除了這個主觀的認定部分之外，其實他們在很多部分跟十年前比是有進步，大家都會比較詬病的一點就是說，案件送進去，好像就不知道到哪裡去了，也就是說那個行政流程的透明度，就是說那個案件的進度其實是大家都很關心的，可是目前好像沒有做的很好。

A3：其實我覺得這個部份可以參考建管處，建管處他們的案件進去都會有一個案號，在都計輸入查詢系統，案件簽到什麼地方、什麼時候簽的、都很清楚看的到。

Q：都看的到。

A3：都審、都計這邊並沒有這一個系統可以查，還要跑去問承辦人才會知道，簽核有沒有問題，通常是收到公文才會知道。

Q：對，所以也許就是有一個案號，然後可以自己查詢，因為有時候打電話找不到人。

A3：對。

Q：像那個透明度，就是您問承辦人，承辦人都會回答您嗎？就現在案子辦到哪裡。

A3：不一定，以我們的經驗是這個承辦如果跟你夠熟，那他會告訴你比較多一點的訊息，包括這部份可能做怎麼樣的調整會比較好，有什麼問題會預先告訴，不會說等到說，我什麼都不告訴你，然後到最後第一圈跑完了，列給你十個問題，你收到以後才知道，其實有些部份是能夠讓我們在審查過程裡面，補充或是修改的，這樣的話不用再浪費時間，收到文再掛進來然後又再跑一次。

Q：那如果他都不告訴你的時候，您會有那種感覺是需要找人來關說打點，或者甚至塞紅包的情況嗎？

A3：就我們利益講的話，希望可以掌握到整個審查的環節跟進度，就開發商的角色來看，今天如果有一個什麼，就因為行政程序上有一些無法掌握的狀況，造成損失，其實這個很可怕的，因為一個月利息可能幾十萬、幾百萬的，所以我們當然會想盡辦法，不見得是塞紅包，但是會跟都計單位或跟都市計劃跟一些承辦人員保持良好關係，有狀況他會跟我們講，以做為一個正面的互動，當有什麼問題我們配合趕快調整趕快修改。

Q：那您有聽過這樣子的耳語嗎？就是其實應該是這樣講，為什麼都計人員形象一直不是很好，可能就是因為其實就是您說的，延遲一天兩天，對業主的損失都非常非常的大，我是不是送一些禮物啊！您有在這個業界聽過現在還有這樣嗎？我知道早期他們都說這種情形不論是建管或都計其實都有。

A3：現在比較好了啦！現在我聽到大部分都是送一些小禮物。

Q：OK。

A3：以前十幾年前我所接觸的這個公務人員的環境，一天到晚在喝酒，現在好很多了。

Q：飲宴的那個部份，就是吃飯、招待的那個部份，可是現在大家都比較收斂了。

A3：比較收斂了。

Q：比較收斂了，也是因為有那個法令的關係。

A3：其實法令，我覺得一直都有，只是說上面長官的執行度跟他們長官的一些要求，但是這幾年已經好很多了，但是如果可以更一致，當然我們也知道人情是一個部份，就是你跟他熟，那他可能會多告訴你一些，但是如果可以更主動的告知的時候，也許我們就可以盡量減少這樣子的情形(請客、送禮)，甚至我們就可以建立一個很透明公開的機制，大家上去就查的到，也不用面對面，這樣會更好一些。

Q：您覺得在清廉度方面，都計人員目前的情況怎麼樣？

A3：我覺得清廉度 OK，就我接觸的承辦人員，甚至到科長以下的層級是滿 OK。其實當然你說有時候遇到不是在案子的階段，偶然遇到，因為熟悉，去喝杯咖啡，已經

不涉及清不清廉，說一些年節送禮，其實我所知道的已經很少，而且現在，除非你跟他很熟到一定程度，不然你跟他提都不用提，他根本就不會收。

Q：因為大家都注意這一塊。

A3：反而稍微中高階層一點的，包含科室之上。他們不會明著要，會某些方式來暗示。

Q：那您覺得這個原因是什麼啊？可能科室下面大家都還滿潔身自愛的。

A3：上面的部分我覺得看人，有些是承襲過去的一些…。其實過去我認識了幾個很清廉的，從底下一直上來的，一直都很好，但是有一、兩個比較會搞一些小動作。

Q：所以其實都計人員的形象就是被這幾個人拖累的，我們其實也有做電話的民調，那個部份其實我們也有進行喔！都計人員這邊其實是還沒有很清楚，但是建管人員那邊，有一點感覺就是實際上，業務接觸跟一般民眾的想法其實是有一些落差，就是實際上業務接觸大家都會說，這幾年來其實已經不錯了，那可是其實對一般民眾來講，他的那個印象還是停留在之前，那您覺得這個可能是什麼樣子的原因造成這樣子的現象？

A3：民眾接觸的單位跟我們接觸的業務單位可能有點差異，雖然同樣是都發局，但是民眾比較容易接觸到的是在都市計劃跟都市更新這一塊，這部份其實我覺得現在造成了一些問題，尤其像都市更新，因為牽扯到權利分配，當然有些地主有個人的想法，分配的結果他可能不滿意，所以有時候媒體也會推波助瀾，說：「喔！那個建商坑人！」或是市政府的效率冗長，那所以會造成一般民眾就算沒有接觸到都市更新，但是被媒體這樣一渲染，就覺得「喔！對，很沒有效率！」

Q：就是媒體可能在某一些 case 上面他的報導。

A3：都市更新我們有接觸，但是可能接觸比較多的會是在都市計畫跟都市設計審議這部份，所以這個部份雖然都是都發局，但是接觸的單位跟他的角色不一樣。

Q：所以落差可能是從這裡來的，就是在您接觸臺北市政府這一些業務您覺得最有可能產生被暗示，就是不清廉的狀況，他們有可能會做一些小動作的那個部份可能會在哪裡？哪一個環節可能會是這樣子？還是有這樣子的環境？還是你覺得都還好？

A3：我覺得是看個人，不是環境的問題。因為像我們一個案子，那我簡單講一下不可以講太清楚，其實就是在一個都審的會議上面，在一個都市設計審議會設計上面，會提某些問題，這些問題其實在檯面上看起來這個問題是很正面的、很一般的問題，一些審議委員們，有府內也有府外的，那些老師就會提一些問題，當然以一般正常的，我們會想說那他的意見是這樣那怎麼調整、修正，會做一些回應，但是在這部份我們還沒調整，其實會變成開完會不久就會接到某些委員的電話說：「這部份...你們要做怎麼樣的調整...」，其實有一點會明示暗示說，也就是他可以這一關幫我們，也可以讓我們不過這樣子。

Q：擋你們？

A3：其實他的動作是在後面，在會議、在檯面上面其實都 ok 的，他的發言不會讓人覺得是不當的。

Q：審議就是您剛剛講的，可能是審議的時候，可能會發生就是審議委員這一塊，那承辦人員呢？承辦人員有可能會故意退件嗎？

A3：目前沒遇到。

Q：目前都還沒有遇到，所以可能就是承辦人員這一塊都還好，在都計的這一塊，反而可能是在審議會的時候會出現一些未預期的結果這樣子。其實臺北市政府這幾年一直在推廉能的這個部份，他們的政風處也一直很希望能夠提昇他們的形象，就有感受到公務人員很害怕，不要講害怕，自律啦！

A3：其實我覺得這不涉及政治藍綠，政黨輪替其實是好的，因為在我從民國八十一年開

始進入業界，到現在也快二十年了，以前一直都是固定的一些執政團隊，那我剛進這公司的時候，因為我前幾年都在建築師事務所，那想說常常聽到人家說建築師常常去應酬怎麼樣的，結果大概八十六年進來的時候，哇！真的一天到晚都在喝，然後很多法令、很多執照的程序都是在喝的過程裡面去談定的，後來開始有一些政黨輪替，當然就開始做些轉變，不管上面長官的改變、主事者或是一些科室長官的改變，那包括底下的公務人員也一直在調整，其實真的會有幫助，第一次輪替之後就開始有一些轉變，後來當然又轉變，又回到那個 OOO 執政的時候，其實有一點點鬆掉。

Q：OK，其實我們現在有公務人員...

A3：但是比起八十六年。

Q：還是比較好。

A3：好，好很多了。

Q：現在其實有一個比較嚴厲的公務人員廉政倫理法規這樣子，就是說他們其實只能收受多少，其實那個都已經寫的非常的清楚，譬如包紅包，最多三千塊！就是我們有把這些其實都明文的規定了，那您覺得說其實就是法令的、法律的規範是有效果嗎？還是說還是要看人？

A3：我覺得是人，我剛剛提到的那些案例都是大概八十幾年那時候就認識的，那一代的大概都還是，只是比較不像以前那麼明目張膽，但是還是會有一些小動作，後來這幾年認識的這一些比較年輕的都很 OK。

Q：所以風氣是有慢慢的在轉變這樣子，OK。

A3：對。

Q：其實他們的形象真的在一般民眾來看還是真的沒有這麼好啦！我們從調查這幾年的調查結果中，其實還是發現有這樣的情況存在，那您覺得我們可能可以提供他們什麼樣的建議，讓他們可以調整，因為其實有時候都計人員他們也是一肚子的苦水。

A3：沒錯。

Q：他們會覺得說他們多...跟別的局處比起來其實他們手上的案子、業務量真的很大，然後其實新進的人員他們也都非常的潔身自愛，但是又有一點好像被外界貼上標籤，畢竟形象良好自己在那個工作單位工作起來會比較愉快，您覺得有什麼樣的建議給他們？

A3：沒有什麼建議給他們。

Q：還是持續的耕耘下去？

A3：我覺得是不是有可能，因為其實我們現在會定期收到都發局他們會有一些類似新聞稿，會有一些澄清說明，我看到最多的都是一些都市更新方面的，說又有報載不實啊！當然這個部份就開始走怎麼樣跟媒體去因應啦！媒體是佔了一個很大的角色，那我覺得其實都市發展，政府單位有沒有可能會成立一個類似一個客服中心，雖然現在有 1999，但是還是轉到各科室，但有時候公務人員他的態度跟的心態，其實不見得跟民間企業那麼一樣，我覺得是可以朝向像民間企業一些客服中心的作法，主動或是比較正面的去對應客戶、對應市民的一些問題做一些主動跟正面的處理，這部份是我覺得應該是可以再加強的。

Q：是，提昇他們的形象。

A3：那這部份其實，民眾感受其實有時候來自很直接的啦！所以說有時候你說好我幫你轉什麼單位，我幫你怎麼樣，然後回一個官樣文章，所以民眾會覺得很不舒服，那其實有時候並不見得民眾一定是有事情要你解決，有時候是有情緒你要怎麼幫他處理。



編號：A4

日期：6/7(二)上午 10:00

受訪對象：都更案里長

A4：其實在都發局，我們是作業程序，我們自己整合我們這一塊，在做都市更新，我們現在已經整合到權利變換這裡了，我們虎林街那一塊現在也整合到他們已經權利變換都好了，現在是信託，然後再送件。

Q：你們用這個差不多多久。

A4：我光整合我們這裡一百八十八個就整合了差不多兩三年

Q：這排都是嗎？

A4：這排前面一百八十八個。

Q：後面沒有。你說差不多多久，兩年？

A4：差不多，如果他們蓋章給我們，當然蓋章是有一個比例，我們是差不多蓋到八成，差不多三年左右。

Q：這樣算快還慢？

A4：還算蠻正常的，因為你如果說是劃定，劃定十分之一就可以，那就比較快，如果說送概要，這個都大概只要三分之一的人數就可以了，因為我們是怕說時辰會去耽擱，因為你做劃定到概要只有一年的時間，概要送到事業計畫，如果說這一年之間沒做好，也許我們的獎勵值會少 1%，所以我們那時候就已經很注重這個時辰，我們都先整合人數大概比較大部分的人都有意願，所以我們這個禮拜都已經在簽，今天也有十幾個人簽，這個就是我們簽約的樣本。

Q：所以有這麼多人簽。

A4：對面他們都是用個別戶來簽的，比較不同於我們做都市更新，我們當時在做的時候，我們這個都有法律依據的

Q：所以這是因為你比較熱心

A4：都是我整合的。

Q：難怪，他們那邊可能個人做個人的。

A4：我們當初在整合這些的時候，都做了資料，有做給我們劃定的同意書的話，我們一次都叫他簽三張，因為這個一年半載以後又要蓋章，這麼多人我們也很累，我就一次就蓋三張。

Q：他們都知道這一次是有什麼東西，看完同意才簽嗎？

A4：我們先辦都市說明會，我們就是請他們蓋章，所以我這裡有紅心點的都是一次給我們的，這些都是一次蓋三張給我們的，再來我們送了劃定以後，我們劃定審核通過大概四個月至六個月，審核通過以後我們會送到那個概要，這個樣本都已經出來了，在我們做的過程當中，我們整合好的話，送概要的時候我們就開始成立那個促進會，我們促進會每一次開會，我們都有紀錄，從九十八年開始，我們每個禮拜固定開會，我們都有保留，所以我們資料做得相當完整。

Q：所以他這樣也比較好審查。

A4：但是也很難做，大家當初有蓋印章的，現在叫他簽的也在那邊拖拖拉拉。

Q：是在考慮什麼，為什麼還要拖，不是簽了就可以快點弄。

A4：所以人都很不正常，大家都在觀望，我在做就是用我的名字，我們這些帶頭的，現在簽約怕被人家分掉，所以這個都市更新的宣導還是不夠，臺北市政府都市更新的宣導，大家都還不瞭解說，還存在以前那種合建，建商不好，被建商騙，這個以前有範例的時候，他們都會怕，現在又遇到我們這種老輩的，他也不會說我們都市更

新，像今天我們如果說，合約簽了百分之七十五以上、八十，送市政府然後這些獎勵值還沒下來，他就一直在講說你要給我多少坪，你跟我們講我們也是只能做一個初估，你如果是三十坪大概是一點六五倍多少，只能這樣講，但是他又講說你要給我寫在契約書上。

Q：你都還沒跟那邊簽約。

A4：都發局真的這個宣導的力量還不夠，大家都對都更不瞭解，很多人都說我這裡要做都更，做一做就不見了，後來就分了很多派系，我覺得這個應該是要有一些人出來宣導說都市更新的流程，本身就是你要先送件，整合有獎勵值才規劃，但是大家又怕，要確保說我分得回來的坪數，不會少於原有的坪數，但是你這樣講市政府又不敢推動了，因為有些地方分回來不會有原來的坪數，會少一點點，但是現在的里民就是怕，不知道讓你吃掉多少，所以這個是推動都市更新，真的還不成熟，所以有時候在都發局，還是委員那邊，如果是我們這樣做的話應該要來協助，連計畫書都做這麼完整了，將來我們也要做一個，譬如說在廣告這方面，應該要充足的去做一個宣導，從我們整合成功去送件的到現在市政府還沒有一件有通過，你去問都更的哪一個這樣做，都是建商介入，我常常跟我的里民說，只要蓋新房子都是都更，都更的流程是不是我們真正的市政府規定的都市更新的流程，不然就建商直接來跟你講，其實那些都不是照流程走的，因為很多事情不是這樣的，很多人都跟我叫我自己做都更，都更流程要前後大概要八年十年，什麼人有那個時間，光做這兩塊我就快做到不想做了，哪裡都叫我做，像那裡本來也是臺開介入，做一做現在臺開不做了，因為整合不起來，因為要整合一個地方，當地一定要有一個讓人家信服的人，大家才願意相信，你一些亂七八糟的人來，難怪大家在怕，所以有時候我們真的不好做。

Q：但是現在能走到這裡也已經算不簡單了。

A4：臨走到這裡不簡單，我現在也是做到都心灰意冷。

Q：做一個成功的大家就知道了啦。

A4：我對面那一個是絕對會成功的，因為我兩邊再做。

Q：那邊是比較少嗎？

A4：那邊是六十五戶，比較快，要就直接跳了。

Q：有分人數不同嗎？

A4：六十五戶嘛，簽了有達到八成多了，建商開始作業準備送件了，他申請建照，一面送信託，現在是選屋和估價師來估價，但是我覺得都更太過複雜。

Q：那為什麼一開始都發局他們就要設計得這麼複雜，他們在考慮什麼？

A4：因為也是顧慮到大家以前合建就是很多不公平的，也是每一個環節都要把關，所有的住戶都不會來提告或是什麼鬥爭，但是如果依政府那一套來做都更，我真的很累，命短一點的做不了，你看我那一塊至少還要做五年，命短一點的蓋好剛好再見，有些人你跟他再怎麼講都還是一樣，他會想到當前的，像有一個歐巴桑，他說賣掉前一間房子來買這裡，本來是想讓他兒子做生意，我就跟他說這間房子已經四十年了，蓋好要四十五年，你這間房子如果遇到地震，抵擋得住，你房子的安全問題不去顧，你去顧說現在房子在使用比較大間，你房子以後價值，可夠生活一輩子，你幹嘛不去做，講一些五四三的，我就跟他說我有事就先走了，我說你家有什麼事情你們自己去商量，跟我講沒有用，你跟我講是潑我冷水，他們家裡的事我就盡量不要去管，你跟他說他又會說你里長說什麼，很多事情都是大家沒有當面講，講一講變我有事。

Q：他可能沒有說明清楚，聽的人也不太瞭解，都用轉述的。

A4：他不去聽我們說，偏偏去聽外面不懂的人在說，你說要怎麼辦。

Q：都是這樣的啦，你們是比較偏政府體系下的，他們都跑去聽一些八卦小道消息，他們不知道說里長是這樣每天跑的。

A4：可是我自己看，很多里長都在做，本身對都更又一竅不通，很多的就是不懂程序，政府的宣導不夠，所以他不懂的時候，第一個你程序應該怎麼走，你應該要去規範，不是政府沒有去規範，市政府宣導不夠，他不瞭解，所以很多里長講一講就沒了。

Q：可能後來很多他自己也搞不清楚就算了

A4：我在家也聽到很多哪一條要都更，我當初在做這一塊的時候，對面那一塊也開始在做，自己整合好才來成立促進會，把這一塊大概獎勵值抓了多少，然後我們訂出來的，我們要怎麼去規範，再開放給建商，十幾家建商我們再來選，最後一兩家提公聽會，再重新撥放給大家看，再選哪一家。

Q：你們這個里裡面至少是你比較主動，不是只有聽建商的讓他擺布。

A4：我們成立十六個理事，我們在談的時候，不懂的就找專業的人來，臺北市也沒有範例可以看，所以我們就規定到他哀哀叫，可是沒辦法他一定要做，我們這個結構又很漂亮、很完整，所以永慶他們董事長也說沒有賺錢也要做，因為有關他將來的企業形象。

Q：你說永慶是永慶房屋嗎

A4：你看我們的結構多漂亮，將來我們蓋起來也是很漂亮啊

Q：這有多少樓。

A4：沒有算獎勵值的話，也有二十，如果申請有過的話，會再多一兩層。

Q：因為現在有人在講啊，應該是沒什麼，但是我們也對市政府的公務人員，做了一個民意調查，就算是說每年我們都有從臺北市民兩百六十多萬裡面抽差不多一千六百個市民，請教他們對臺北市都市計畫跟建築管理、警察、市立醫院一二十種的公務人員，如果要為剛剛講的這些公務人員清廉程度打分數，從零分到十分，如果很清廉得十分，如果不清廉甚至很糟糕的得零分，那排名成績不太好的就有警察，再來就都計，還有都市更新的，然後殯葬，所以我們現在就想要請教里長，你跟公務人員接觸的過程裡面，尤其是都計跟都更，如果這次是你被抽到說要為他們打分數，清廉程度，你會打幾分。

A4：我是覺得說，我們不是市民，比較沒有那麼敏感，可是我又覺得說，接觸的人他們尊重我們是里長，他們也不敢阿，所以問我就比較不準確，現在主要就是說一般市民他的感覺比較深，我遇到什麼事情的時候，警察來幫我處理，他的態度什麼的，我們找每一個都很配合，所以問我們不準。

Q：那你有聽過嗎，有人在說建築或都計的

A4：其實我們多多少少都會，可是他們不會說，我們話又講回來，如果今天他要跟你揩油他也不會直接講。

Q：我們是有聽到一個建築師，他好像是施工科的，他跑去現場勘驗，他用一臺筆記型電腦，那位科員就跟他說，你這臺電腦不錯喔，後來那位建築師想了想，不然這部給你好了啦，就收走了。

A4：所以他們公務員，這樣看起來都是講的話很深，讓你感覺有沒有，所以一般我們遇不到，但是我也有曾經有聽過，像有的都計科，這裡是違章，說什麼時候要來拆，但是我也遇到里民來反應，我就打電話去請教，我請他重新再來看一下，就說不然你就拆這一塊，其實我們後來沒有拆也沒事情，所以這個是不是會造成說假借他自己的職務，也不是說要來跟你揩油，反正你看的過去他也跟你講得比較嚴重，你會心生害怕，但這個是我們現在臺北市比較少這個，但應該還是有害群之馬，但我們

沒有碰過這種的。

Q：那你在這個都更的過程裡面，以里長你來看，可能現在還沒遇到，你來看有可能的話是在哪一個環節？

A4：可能是在審核的地方。你現在送去了，他有時候會刁難你，大部分都會，承辦人員現在都年輕的比較不會

Q：我也是聽說他們現在比較年輕一輩的不會，以前聽說比較會。

A4：老一輩的，我們自己也比較知道，什麼都已經知道了，假如說他今天有比較想要手不乾淨的，他的招數就很多了，那我們也沒有辦法去學，也沒有辦法去做什麼，因為我們本身也沒做到那裡去。

Q：所以現在還沒有聽過。

A4：以前有聽說過審核那方面比較不透明。

Q：不是說你有欠什麼。

A4：有的人也是他本來就沒有這些東西，有的也是可以過，他就會說你一定要拿，這就等於自主性的，如果看不慣我就刁難你，有的拿不出來的東西就沒辦法過關，沒有辦法過關你就要自己想辦法，以前是比較有會說走後門之類的，現在聽到的很少。

Q：你刁難我，我就去找議員之類的。

A4：不要說議員了，就去檢舉，現在的人比較有膽量，有的也比較會亂來，動不動就要提告，所以我們臺灣人，說要告都那張嘴在講，本來是很小的事情，他也說要告，所以我們那個習性很不好，我覺得現在還是比以前稍微明朗化，也許你今天送去又被刁難，以前我聽人家說，指紋也可以，照理來講我們寫同意書是指紋最正確對不對，但是他就說你要印章，有很多政府官員都是喜歡說要看章，那個章實在是，指紋才最標準的。

Q：可能政府這樣規定他就這樣講。

A4：你要改革，這就是改革跟不改革，政府就一道命令就好，就像那個塑化劑，我就說政府官員真是一點開竅都沒有，如果我是做主管的，一道命令，十五天你們工廠有參與塑化劑的自動下架，你也不會去影響每一家的品牌，人家的品牌建立起來有的一百年，有的也四五十年，你就爆出來，如果我十支產品，說不定只有一兩支用到而已，你一講就全部都要下架，這對工廠的生存跟影響很大耶，你無形中政府跟廠商來作對，這個我是真的覺得很不妥，你今天如果說我十天給你們，你們有加塑化劑的自動下架，沒有的話，十天後我來抽查，查到我就要你工廠關閉，一間工廠有沒有加自己知道，每一家工廠也都有在化驗，你也不要勞師動眾，那些都作秀，把廠商整個商譽破壞掉，本來生意就不好做了你還這樣，東西這麼多你能一次都驗出來，所以你應該還是要有一個期限，都吃了十幾年，不要急著一時把它全部下架，假如你是工廠的你也會怕，我讓你驗出來，我的工廠就要關掉了，所以做事情要用頭腦，你要用所有工廠的力量，你自己政府力量都不夠了，你還要用那個，這樣效率太低了。

Q：現在比較傷腦筋的就是民眾看到這個就有反應。

A4：那就不要報，人家還要生存，比如說哪一家化妝品有參與塑化劑就自動下架，讓市面上的東西都是正常的，這是我的意見啦，做事情要用頭腦，不是像他這樣做。

Q：都更送過去審查，他們有跟你說你們這一件我們處理到什麼階段了，會通知嗎？

A4：審核有一定的時間，例如說概要審核的時間就是六個月至八個月，如果說六個月到沒有結果我們就會打電話問。

Q：他不會先跟你通知？

A4：不會。

Q：你覺得他這個過程透明嗎？

A4：目前因為都還是初步的，真正的關鍵是在建商送件的階段，跟他要領的牌照，那邊就不知道了。

Q：所以建商那階段。

A4：建商要拿到牌照對不對，才有辦法拆屋然後改建，當然審核這個都是新的人員我看是不會，應該是透明的。

Q：為什麼你會這麼有把握。

A4：因為新進人員都是基層，比較單純，現在的年輕人比較有正義感，比較會照步驟走。

Q：所以現在是比較有進步，也不是說年輕一輩的都不好。

A4：那是我們自己一路走來的觀感啦，但是改革速度太慢。

Q：你是說處理事情的態度嗎？

A4：現在年輕的處理的還好，我是說老的警員跟新的。

Q：新陳代謝，老的要趕快退休。

A4：怕的就是老鳥又帶菜鳥，又把招數都教了，真的都是這樣，現在都是年輕的跟年輕的，還有就是現在薪水也蠻高的，一進去就是五六萬了，他們薪水高也不會有那種，這些都是世代的傳承。

Q：所以真的是薪水提高，他就比較不會去貪汙啦，那你看來，都更這些人，你現在比較多接觸的是都更處。

A4：都更處現在只是收件而已，審核這方面，比如說你少什麼，我們問他就會講，就在補，但是最主要就是在我們送件的時候，審核建照這個關卡我們沒有辦法。

Q：建照那不就是都計科在審的。

A4：都發局都有在審核的，有幾個固定的委員在審核，也都是什麼建設公司的理事那種的，所以他們權力蠻大的。

Q：他們會不會。

A4：這個我們不知道，就要建設公司。

Q：那你覺得有透明？比如說他們是什麼人在審查這個，審查的標準是什麼？

A4：因為我們現在還沒有走到，如果送件的話，有收件應該會，但是收件人有沒有審核權就不曉得，可能是科員收的，委員審的，這個我們也不知道。

Q：你說科員收的。

A4：他一定有一個收發室，然後再交給他們去，內部我們就不瞭解。

Q：所以你現在比較常跑的是南光市場那一個嗎？

A4：沒有，那只是一個都市更新的一個啟發人，如果要資料可以去那裡拿，審核的話都是在市政府這邊。

Q：都計科還是都發局。

A4：都計科下面還有分都發局什麼的。

Q：都計科是工務局。

A4：我們裡面一個都市更新的解說，里長整合，然後解說就是一個投資顧問公司，然後你走到那個假設說永慶他接手了，所以這一筆費用永慶要先還給他，反正你做也是要那筆錢，所以說這樣子。

Q：他們比較專業。

A4：因為我們里長沒辦法去做這麼細啦，有的人連看都看不懂。

Q：現在應該都沒有聽說要送什麼了。

A4：沒有，現在就是劃定跟概要，就是事業計畫跟權利變換。

Q：那部份就比較不知道了，那你覺得有必要？比如說剛剛說的審查的人的名單，要讓

人家知道嗎？

A4：如果我們送件的話，一定會有一個收發人員的印章。

Q：所以你就知道是什麼人在辦了。

A4：所以有的時候，也許這幾天他還沒有給我們消息，我們就要打電話去了。

Q：畢竟這是自己的，要比較關心。

A4：我是覺得像都市更新，市政府應該要有一個專門出來輔導，內部的比較艱困有不瞭解，就應該出來輔導，用市政府的公信力大家比較放心。

Q：我上次看報紙看到○○○說他要先買一間政府投資，好像說什麼都更。

A4：○○太落伍了，沒有人要都更，都更價錢也不好，所以專門去輔導，但是我是覺得不需要這樣子，如果把這個地段規劃好，像這個獎勵值，你可以這樣，比如都市更新本來就是一個很漫長的，前十年不管怎樣，獎勵值就是提比較高，大家當然會趕快做，十年後稍微減少一點，怕房子一下子蓋太多，可以再退一點，政策本來就是這樣，房地產也是起起伏伏的。

Q：我是聽有一些民進黨的議員在講說市長為了要都更，獎勵值太多了，以後都市會變得亂七八糟的。

A4：所以我們說一個實在的，要做一個都更，像我們這樣子走過來的是一個很正派的，也沒有跟建商有什麼瓜葛，像我們自己也知道獎勵值大概到哪裡，促進會要求蓋的品質就是要格正，至少一坪要一百萬以上，總不能說我是建商，拿到這塊肥羊，就蓋成亂七八糟的，同樣是蓋，成本價大概十二、三萬，我是用二十萬以上，品質上就不一樣，在這個審核過程當中，本來就要有這個情形，獎勵值到底有沒有給用戶，最重要的就是這樣，十年真的做得起來沒幾塊，稍微獎勵那些真的有在做事的人，一點點的甜頭，不然五年也可以，然後五年後大家覺得想要的時候，可以稍微減弱一點，但是我也知道其實市長也不好做，有的可以跳脫，如果都市更新由營建署來輔導也可以。

Q：營建署比較有辦法嗎？

A4：中央絕對錢多，人力都可以去分配，市政府都養一些閒閒的，也有認真的，可是老鳥就不敢講，我是很愛做事，我每天七點多到晚上十一點，我每天都這樣子，所以他們都說我是稀有動物，沒有里長這樣子的，我都在這裡，如果里民找我絕對在，我也不會說吃飽太閒跟人家亂應酬，都不會去亂做什麼事情，主要都是為大家做事，為大家做事也是一樣，不好做真的，我都一直想要把他放棄。

Q：不要啦，都已經走到這裡了。

A4：放棄也會被罵，也不知道要不要放棄，真正知道都更的人，在里長裡面找不到三個，因為我也是從基層慢慢摸到現在，所以我也算講得出來啦，別的里長你去問一竅不通。

Q：沒有用心。

A4：主要是那個防震、制震，獎勵值多少。

Q：就要花時間去瞭解。

A4：如果說一個會計師好了，他對這個沒有專業也不懂，太深了，都更的時間長又深，沒有幾個人敢去碰，主要就是你帶頭的人的公信力是一個問題，這個人的公信力如果不夠沒有辦法做，我怕都怕死了，怕我的房子就這樣不見了，所以這個怎麼講。

A4：真的不簡單。

Q：沒有，就呆呆地做。

A4：大家會記得里長這樣做。

Q：不會。

A4：我們成立委員的時候我都一個一個打電話耶，所以做這些我都合法性的在做，你叫  
做都市更新的人拿這些資料他拿不出來，開會都還有錄影錄音。

Q：你這樣會讓大家對你有信心啦，所以做事情都很坦誠。

A4：所以一路走來真的很累，我也上報紙很多次，你看我們第一次開會，然後到第六十  
幾次，我們也是都有錄音。

Q：然後又整理會議紀錄的內容。

A4：我們每次公聽會都有錄影，所以只要說都更，我這個資料只要送到市政府，這個絕  
對沒問題，市政府不強制也不行，假如像他們個別戶談，你就沒資料，市政府哪敢  
強制，所以有時候做法上，大家認知上就不一樣。

Q：發現里長真的不簡單。

A4：沒有。真的要提一個結論也提不出來。

Q：就還在進行當中，至少你走到這個地步你就回顧。

編號：A5

日期：6/10(五)上午 10:00

受訪對象：公務人員

A5：我當然主要的範圍不是只有審，還有做都市設計的專案跟工程，所以我們是三大部分，我任職的時間是 88 年到現在，都計應該是講說主要的原因是什麼，其實我認為是兩大部分，一個是對這個部分的不瞭解，其實民眾譬如說在看都市計畫的時候，為什麼他的容積可以到八百，有的容積是到二二五，一般沒有學過都市計畫的人，對這件事情本來就有疑慮，然後常常像大型的開發案的時候，有一些是回饋，那會覺得說為什麼，他們對程序不瞭解。那其實回過頭來，因為我是做都市設計審議的事情，那我必須還是要強調就是說，都市設計審議其實他的上面叫做都市計畫，下面叫做建築，都市計畫的部分就是在控制都市的大東西，一般我們會簡單的說明 2D 的控制，2D 是平面的控制，建管處是針對單一基地的控制，但是對於中間這個部分就沒控制到，那中間部分就是都市空間的關係，總而言之，就是建築跟都市空間的關係，我們在都市設計審議這方面的事情或是都市設計在處理的事情，一般都是要達成都市計劃的目標，另外一個就是協調各個建築物跟都市環境的關係，所以我們業務的範圍大概是這一塊，這一塊東西其實我個人認為它是很難被界定的，就是我們認為建管處有一個建築法規，可以有很確實的依據，然後都市計畫可能就是容積、建蔽率，可是這兩個中間其實有很多的東西，而且牽涉到美感，會有主觀的意識，譬如說建築物為什麼要有一個設計準則，要設計顏色或是一個亮麗的開發，通常這個部分的話是從整個都市的尺度來看，所以不管是業主或者是民眾，都認為這個叫做很主觀的東西，為什麼你可以用很主觀的東西來要求我，所以常常會有這樣的一個討論，而且臺北市的景觀即使透過都市設計審議他們也沒有感覺，這個又是回歸到景觀或是都市景觀，人們的感受力是比較差的，我必須還是要講這件事情，譬如說都市街道上面其實有很多的桿子，可是久而久之就被接受，在我們看來這個東西其實是不好的，必須要拆掉，所以有這樣子的一個落差，回過頭來是說為什麼會有這樣子的一個不清廉，我個人認為都市設計審議的過程其實是一個協商的過程，我們沒辦法以個人的名義發言，而且都市設計的準則沒辦法建管處是非常清楚的，因為它是一種品質的提升，所以有時候在審議的過程中，除了是委員可能會有一些主觀的想像，在溝通當中的話變成是說，譬如巨蛋這個案子，開發上有開發上的想像，民眾有民眾的想像，可是你有時候是在一個不管是主觀還是專業上面，你做出來的判斷兩邊都不見得是同意的，建商有建商的利益要考量，民眾有覺得公益的地方要考量，所以我們常常是在這種折衷的範圍下裡外不是人，所以我會覺得說你覺得清不清廉，我舉一個開發案，通常都是一個大型的開發會比較具有爭議，民眾就會覺得是不是圖利廠商，這是很正常的，那建商都會覺得說你要保障我們的利益，因為他有利益要被保障，所以在這樣的一個情況下，應該不能講法令不周全，就是說他在這樣的一個機制下面，本來就會有被質疑的部分，除非他很清楚這樣的一個過程，不然通常都會有這樣的一個東西。我個人在這邊擔任這麼久了，最主要是這個部分，這個已經回答 2 跟 3 了。最容易產生不清廉作業的環節，因為我是從這個科開始，然後一直做到科長，我認為我們的承辦同仁沒有這個東西，我常常也跟我的同事解釋說，案子我不可能面面俱到的要求，它有很多個面向，可是每一個案子因為建築師的不同，或者是地點的不同，他要求都市設計的程度是不一樣的，譬如說這個基地在河邊，或者旁邊有沒有公園，或者是在一個狹小落後的地方，對都市環境的要求，其實課題就不同，課題不同的時候要求就不一樣，所以我常常會跟我

的同事講說你應該要把握，不可能面面要求，而且我們不是建管處，所以應該要把握你要求的大都市環境的議題，譬如停獎這件事情，為什麼這個案子有，這個案子沒有，除了有一個時間先來後到的問題之外，他還有一個是距離捷運的遠近，最近常常有爭議的就是元大一品苑，停獎的給予，這件事情是剛好在捷運旁邊，那為什麼你還給它停獎，這個東西其實就牽涉到所有的委員都不同意，可是停獎的法令的給予叫做都計的法，不是都市計畫的法令，都市設計審議其實是在執行法令，都計是另外一個法系，都計的人員主張透過建築技術規則的法系的停獎，這個我可不可以砍，當然理論上我可以砍，可是從那個法系上來的時候，其實是都計的體系，所以我們最後那個案子的決議是同意這個案子，都計有都計的問題，最後還是同意，所以那個東西有很大的爭議，當然在那個案子之後，一品苑之後的案子，我在審停獎，只能說我更有支持的力量去砍，所以很多事情是案子出現爭議之後，然後我會有更大的要求，所以有時候這個就是變成說為什麼圖利元大一品苑，會變成是這樣的一個過程，有時候是法令解釋得不清楚，當然那個案子過後之後，對所有停獎的案子，因為都審的時候監察院糾正了，變成說我有比較強的動機去介入，當沒有一個很明確的支持的時候，都市設計審議很難去要求，因為你知道你要求下定決議之後，因為我畢竟還是公部門，有外面議員的壓力，所以通常在這樣的爭議的案子的時候，其實是最為人詬病，可是我必須講那個制度是這個樣子，所以在這樣子的業務產生不清廉程序，就是當在法令很模糊的地方的時候，是最容易引起爭議的部分。

Q：那有沒有可能你個人在這邊任職這麼久，然後接觸這麼多的案子，像你剛剛提出的元大一品苑的案子，還有監察院提出糾正，那你以後在處理這上面其實更有依據，那有沒有可能是哪一些東西其實我們可以去是先把法令清楚化還是直接 case by case。

A5：我應該是這樣講說，我們一般認為都計的東西是非常有法則的，個人認為是不對的地方，譬如說開放空間獎勵，它的法義是要讓你留設開放空間供公眾使用。用停車獎勵好了，當初是要提供公共空間使用，可是後來都被施壓的話，他可以買賣，他為什麼可以買賣，因為營建署有一個函釋，你是解決停車問題，只是說它的界定跟我們的看法是不一致的，我們通常會從法源來看這個事情，可是不管營建署是什麼樣的原因，解釋下來的時候，你就必須這樣子做，停獎是一件事情，開放空間又是一件事情。開放空間的原意很清楚就是留開放空間我給你獎勵，開放空間要供公共設施使用，可是早期的部分其實是連住宅區都來申請開放空間獎勵，但住宅區有一個東西叫做私密，他必須要被私密，可是後來有很多違規的使用，就把它圍起來了，這個就很好玩就是說，後來臺北市的住宅區的開放空間獎勵都取消，這個問題好像沒有了，但衍伸出來的東西是在後面都計程序的部分，所以我們常常一個案子在審議的時候，他蓋出來是十年五年以後蓋出來，蓋出來之後有一個管理住戶的期限，很多東西不是在我這邊可以控制的，但民眾最後看到的是結果，為什麼這個開放空間私有化，這個又牽涉到都計有另外一個違章建築管理辦法，因為違章的處理辦法，坦白講就是，這麼多建築物違章我沒辦法處理，所以就會開始訂定怎麼樣可以，反正就是在這樣的過程當中，這個法令的法義跟最後處理的狀況是不合的，不合的時候就會產生民眾說，為什麼他可以，所以這個東西也是一個很大的問題，回過頭來看這些獎勵的時候，為什麼原來定的法義是善良的，可是就是會碰到案例，所以開放空間獎勵住宅區就拿掉了，你以為這樣就沒有事了嗎？也不對，因為法令常常是一環扣一環，現在有很多的東西就是住宅區做商業使用，開放空間獎勵，是不是又產生相同的問題，那為什麼商業區可以做住宅使用，因為現在都市沒有規定清楚，

商業區還是可以做純住宅，又回歸到當初整個的土地使用，商業區的價值是比住宅區的價值還要高，因為商業使用的項目多，可是目前因為市場行情的關係，所以現在所有的商業區都蓋住宅，這個東西又跟法令的這個東西又不一樣了，那又產生什麼事情，產生這個是商業區全都是住宅，法令是可以的，他申請開放空間獎勵，那請問你要不要給，你知道它很多的法令是一環扣一環，這部分顯現出來它就是很不合理，所以我們常常會碰到很多類似的，總以為法令是很完備的，這個是最明顯的例子。現在常常有很多工業住宅類似的狀況，而且我最常講的就是，在審議的當時我一定是就那個時候的狀況來看，但很多東西是市場的演進，一個都市的發展是十、二十年，可是在審議當時環境的狀況跟最後呈現出來的東西，其實有時候是會有落差的，那這個落差不管是市場的落差還是都計管理的落差，最後看到的是那個東西，所以你看到了那個東西之後，你會回過頭來說你亂搞，所以民眾會很直接的回到這個部分，他當然就是說你就是有問題，就是官商勾結。帝寶的這件事情，為什麼帝寶的一樓可以做機車停車，法令沒有說不行，當然這中間有審議的過程，但往往是最後的表徵看起來不合理的部分

Q：我感覺上可以理解，但是感覺上不是一個單一的事件，然後也不是一個可以停下，感覺上這個改變了，因為都市是一個一直演進的過程，可能這個法令永遠沒辦法完備，然後到最後民眾看到這樣的表徵就回來指責說是你們的問題，那你們覺得這是哪裡有可能做改變的嗎？

A5：沒有，因為還是必須要講，法令可能當初都是良善的，譬如說一品苑的停獎，我不知道之後會出什麼問題，大喜市的大火，建主說防火要加強，然後就是要兩支樓梯，就衍伸了很多容積，你可能不清楚，可是對我們來講就出現了，然後這是一件事情，另外一件事情是我們現在常常公平交易法，個人認為如果真的要解決所有的事情，其實我認為只有一件事情，都計跟地政處這兩件事情要被解決，我們會產生所有的問題就是很簡單，就是建商要拿到最大的利益，都市計畫裡面有一個土地的容受力，為什麼會有這樣的一個差別就是我要所有的獎勵，我要拿到，要把地板面積做到最大，這就是建商要的，我們現行的狀況裡面有很多免計的東西，有登記上面的問題，應該是回歸到說，都市計畫給你多少容積，這個容積沒有什麼免計的部分，這個東西基本上只能地政處去登記這些東西，要讓這三件事情的數字是一致的，一致的時候會碰到什麼狀況，建商就很清楚是多少容積，不會有所謂的偷雞摸狗的這些東西，民眾部份的話，就是買到的東西是很公平的，所以我的意思是說這個東西平衡之後、相同之後，很多的事情，我認為就都應該會解決大半。

Q：就是一致化、透明化。

A5：當地政、都計和都計這三件事情合起來的數字是一致的時候，會解決大部分的問題，那我現在只能就我的部分去談清廉，現在的部分就是我把所有的會議紀錄公開，所有的東西都旁聽，就讓你們看這個過程，我能做的就是這個樣子，那有爭議的案子就找地區的居民。

Q：那我想請教一下，就是我們其實去訪談一些其他業者的部分，之前有一些傳言，因為這個利益很大，可能會有一些所謂的關說、送紅包這些事情，你覺得在這個方面，自己的經驗，或是你聽到的，或者這是業界的一些謠傳。

A5：我在這個位子上面從 88 年到現在，這個科可以跟你保證是沒有，譬如都計什麼的，我就不跟你保證，其實公務人員最麻煩的地方是在於有解釋的空間，他們常常都在講與人為善，就是說盡可能幫你，當然這會很有爭議，我今天有一個案子來，譬如說你這樣 OK，與人為善，可能沒有拿任何的紅包，因為與人為善，所以他做了這個決定，是在執行的過程當中一定會有這個的，你就一定會被講話，通通都與人為

善，可是沒有原則，有時候這個原則有很難拿捏，所以我常常跟人家說這個就是你的堅持到底是什麼東西，這條線我會畫住，只是在上面的部份的話也有我的長官，我上面的長官他的考量是不一樣，你說這個有沒有收紅包，我不能講有沒有收紅包，只是說他決策的範圍內，另外一種有時候是政策，那現在最大的兩個部分。在一坪換一坪的這個部分，大家很有意見，可是那個叫做政策，你說你圖利？但就是一個政策，然後這個政策的執行有很多被詬病的地方，所以他會說你是圖利，譬如說聯合報大樓也是照程序來申請，那你說他也是圖利嗎？不然你就不要有這個政策。那對於政策的成形我不予表示意見，可是說那個叫做政策，然後一坪換一坪，請問七層樓的你要不要，很多很多的狀況，我的意思是說那個政策的成形，也就是說有時候我很不想批評這個政策都不行，可是政策的成形往往都是圖利的開始，譬如說我們之前有系列一，有時候就是說你在決定政策的時候，面向非常的多，你知道我的意思，就是這個樣子，我能說什麼，所以兩個層次，一個是政策，一個是我們在執行的時候。

Q：我最後問一個問題好不好，那個由於就是像審議，就等於是業者或建築師把案子送進來，一般你們的處理時間是有告訴他們說大概會有一個處理的時間嗎？

A5：我們委員會設置辦法有規定，裡面就有訂清楚，掛號十天之後要排開會，然後譬如說兩個禮拜開一次委員會，當然裡面有講到這些，我們現在執行是很清楚的。

Q：那會有壓案件的情況？

A5：我必須要承認還是會壓件狀況，這個東西又牽涉到譬如說承辦同仁在看這個案子的時候有沒有專心看、看得夠不夠細，那他就會要求退件，反正你也知道要把數字作漂亮也有很多辦法，他覺得很麻煩，承辦人員看完鼓掌，承辦人員有沒有意見、科長有沒有意見，其實他會有一點，我還是要承認他還是會有這樣的一個狀況，這樣的狀況在同仁裡面，我知道有一兩個會被詬病，我們也是一直在溝通，譬如說跟承辦同仁說，再往上的部分當然就是我們會盡量做到，在我們出去之後，其實我們會希望出了科之後，再往上長官的意見是好的，所以這個是我們能做到的這個部分，加上因為我們這邊常常有換人，每一個人進來其實學科就沒有都市設計審議這一科，那你要求他這個部分的拿捏是需要時間的，所以這部份我只能說有這個狀況，然後盡可能的改善，沒辦法避免。

Q：會不會這個部分就是很多人會覺得說為什麼他的那麼快，我的這麼慢，那會不會是因為他們私底下交情比較好，或是他們有利益輸送。

A5：會，會有幾個狀況，當然我也不可諱言我會有我的壓力，有些案子會比較快不是沒有原因的，有些案子是承辦人員很熟悉，就是很快，所以像有的，我以前有一個案子說他想要給誰，我說沒有這回事，就是因為他們知道有些人的動作是比較快的，而且他看過的東西是大家都不會有意見的，因為承辦人的觀念已經跟我們的觀念是一致的時候，就不會有這樣的狀況。

Q：那我們有沒有辦法用什麼樣的機制。

A5：我們在分案的時候是公平，譬如在分案的時候不會特別把這家建設公司的案子分給某一個同樣的人，我們不會做這件事情，所以會讓這個東西是公平的。第二件事情，對於新進同仁我們會特別的去加強要求，就是我們會特別的關注，為每個人手上的案件，因為我不只有都市設計審議，我必須強調有三塊的業務，同一個時間有很多的案子進來，因為每一個案子的時間都很長，我們要核備，核備完還要變更，所以一個案子的時間很長，我們要把握時間和業務多跟寡，我沒辦法處理，所以有的時候變成是運氣，承辦同仁放個假，我也不知道該怎麼辦，人家也要放假，我能怎麼辦，所以我只能說我盡量做到我能夠防範的東西，可是一定會有這樣的問題發生。

Q：那我想請教一下，都計那邊有一個查詢系統，好像都計這邊沒有。

A5：我們現在已經在做一個審議平臺，做好可是還沒有推，我們沒辦法做到如都計科那麼的好，可是會有一個平臺的系統，接下來會做到會議記錄可以查詢的部分，這部分公開的部分有一個平臺在處理，只是說一直還沒有完整，那我們未來是希望可以做到說都計單位那個部分，然後專人處理，未來我們會朝向那個方向去處理。

Q：就是讓大家知道說他們的案件現在在什麼地方。

A5：最大的問題就是都計單位掛號的案跟我們的公文系統是切開的，因為市府的公文系統現在是獨立的，不能去碰它，可是我們現在所有審議的案件，其實還是以公文發的方式為主，我們沒辦法像建管處那樣，有一個獨立的資訊是去 support 這件事情，建管處那邊有多少人，我這邊有多少人，那個人力是不對等的，所以短期內我沒辦法做到這樣的狀況，我只能夠做到說，譬如以後上網登入，可以知道你的承辦員是誰，然後大概的狀況，其實最大的部分還是要跟承辦人員聯絡。

Q：就是說打電話來問。

A5：以後會做到掛號會告訴你承辦人員是誰，會自動回信，然後網路的會議紀錄。

Q：知道業務量非常的大，也許就是比較不明白，剛剛有提到的，就是民眾是用刻板印象在看這些事情，那有沒有想過說可以跟媒體做一些比較好的形象的溝通跟宣傳。

A5：我覺得民眾分成兩個部分，一個是專業一個是非專業，專業的部分他們可以理解，可是對他們的清不清廉那當然是另外一件事情，他們可以理解這樣的一個狀況，但我覺得民眾很困難，都計這部分還包括都更，我們總以為都更很多的事情都是你們自己喬定還是怎樣，都已經很透明了，但還是很多抗議，都更這個東西是因為每個人都拿身家性命出來，全部的財產出來跟你抵押，一定就是會講這些話，建商有建商要賺的錢，這個東西最後怎麼罵都是罵政府，所以你說你要去解釋很難，不要說民眾對法令的不熟悉，有時候同仁口袋裡的法律多如牛毛，這個東西你怎麼解釋的清楚，我只能說你要去跟他解釋跟宣傳，我覺得很難。

Q：業務都辦不完了。

A5：絕對是你講不清楚，因為平常不再碰這些法令，根本不知道，就算解釋了也不清楚，為什麼他可以蓋這麼高我不行。我舉個例子，信義計畫區 F4 皇翔，旁邊都是豪宅，人家說他的樓梯容積，從頭開始打，再舉一個例子，和平東路師大路那邊有一個都市更新的案子，因為容積獎勵給得很高，就會拉很高，就會是影響到它，為什麼可以蓋這麼高，就開始從頭打，你根本忙都忙翻了，等他全部搞清楚的時候，他知道這個法令就是這樣，可是他話已經罵完了，而且現在的環境是他都先罵出去，這有什麼好解釋的，不是說不解釋，而是你沒辦法解釋，而且是等你碰到的時候就會跳出來罵，你能怪他嗎？不能，因為影響到他了，每個人都的身家財產都在這邊，我不覺得我可以解釋什麼東西。

Q：不過可以著力的地方都已經有慢慢再處理了，像案件的透明化、會議紀錄的透明化，其實大家都有想到，其實都已經慢慢在做了。

A5：我覺得說專業的部分很多，你們可以幫忙去跟非專業的人溝通，有時候溝通不清楚那也是沒辦法的事。

編號：A6

日期：6/13(一)上午 11:00

受訪對象：里長

Q：您對都發局的印象，就是整體是怎麼樣？清不清廉？另外一個是「能」，就是效率，行政效率好不好，態度好不好？

A6：坦白講，當年我申請都市更新免回饋，OOO 時代所核准的，如果說在別局處，在別縣市要變更這個，要拿錢出來講！我帶他來這裡看，他當然也是要現場看，這五層樓，每個人的產權都是八九坪，你要都更完全沒辦法，然後大家只好一坪換一坪，大樓公設增加所以不可行的，我跟你講，所以後來他同意我的工業區變住宅區免回饋，但是他沒有拿錢。

Q：您剛剛講到那個，如果在別的局處。

A6：別的縣市，地目變更，一定都要拿錢來講，所以後來變成○○○當市長以後，我是有一直在跟他講，我們這裡因為大家的面積都太小。我們一再強調說我們這裡，因為農地的容積其實也不夠我們這裡改建，就說要公平性什麼的，結果我在申請的時候也沒有被通過，所以其實自己應該衡量，目前這五層樓，那時候來買房子的都是，付給人十萬而已，我們辛苦人很苦的，好不容易等到○市長變更室內的時候是一坪換一坪，不然真的要改建龍巖，一改建的話，公設增加到三十%，每個樓層最少減掉五六坪去了，誰願意改建？

Q：對啊對啊！

A6：我覺得市政府都發局應該考量這些，不要用公平性來搪塞一切，這能力上有問題，到最後也是感覺變成沒有回饋，但是後續變成○市長他們接了，譬如說工業區變成沒有回饋的話，到內政部營建署報告完了，但是後來就有講，喔！你只是暗挪到內政部去報告。

Q：在可能的法令上面比較沒有彈性。

A6：對啦對啦！

Q：那有沒有在您跟那邊接觸的時候，會不會覺得說他們案子效率上面？

A6：會，講到現在，我們已經冗長時間爭取到說，我們過去變革的因為我們南港有很多案子，推動都市更新的過程，我覺得都更處的那個承辦人，大家都很慢，送上去的話，甚至有半年才核准的。

Q：拖太久。

A6：自治會有三個步驟嘛！一個概要、一個計畫、一個權利變換，第一本概要送出去的話，建商都不敢去催他，只有里長敢催，請縣議員跟都更處催，可是被退件！我說議員你們很漏氣，你們既然出面了人家還退件。

Q：退件是因為資料。

A6：資料不齊，不齊你要補正要通知什麼，啊他不是，議員催就是用退件的方式來搪塞這事情這樣。

Q：所以中間您有一直打電話去問進度嗎？

A6：有啊！他說快好了！快好了這樣子啊。

Q：所以這中間其實有催過幾次。

A6：嗯...都說再看啦！所以其實都更處的效率我覺得很慢。

Q：然後您打電話，他也沒有告訴您說...

A6：沒有，他說快好了這樣啦！快好了那我們也不能經常打，隔一陣子再打，後來議員協調以後也退件，比較高層股長級的就說，因為是建築師送的案，我跟他講該補正

- 的，有什麼缺點才通過，那時候也主張說承辦人要換人啦！
- Q：所以會覺得說其實是一個人承擔了太多的案子嗎？
- A6：他們都是抽號碼看案子輪到誰，他們是一個區辦一個承辦人，○○現在是最落後的，因為正好這個時機在改變，都更案件很多，不是只有我們這個里，但我這個里應該是全 OO 最多的，所以他不會砍，都是一個承辦人再看，看了都拖延太多時間這樣。
- Q：在承辦這邊時間拖這麼久，建商那邊會不會覺得說...阿是要送紅包嗎？還是要怎麼樣嗎？
- A6：以我這幾個案子來講，目前應該是沒有送啦！
- Q：沒有送。
- A6：沒有送，他們都任他拖延時間也是這樣。
- Q：可是最多可能就是稍微請議員過去催催看。
- A6：對啊！是這個程度而已。
- Q：催催看那也許就是會有一個結果啦！但是結果不見得是你們想要的結果這樣子。
- A6：對。
- Q：如果他們可以主動告知現在案件進度到哪裡了？會不會覺得比較好？
- A6：變更都市要有一個時程，人民申請案件的時程，看訂兩個月、幾個月，它這個沒有啊！是看承辦人高興或不高興，這個不像別的單位有人民處理案件有訂一個時程表，都依承辦人為大。
- Q：就是那個時程都掌握在他們手裡，應該要更明確一點，或者就是盡量打電話來告訴你們說現在辦到哪裡，還需要什麼。
- A6：對啦！應該要透明化。
- Q：因為其實我們為什麼要做這個案子，最主要是都計人員給人家的印象一向不是很好，在清廉上面。其實臺北市政府都會做那個民意調查，他們的排名都在很後面，可是剛剛其實講出來清廉度應該是除了辦事效率上可能...
- A6：辦事效率很差
- Q：要加強。
- A6：到底要不要取得代價什麼，我是沒有這樣做過啦，也許有的比較快他有門路，這我們不曉得。
- Q：可是至少您的經驗是沒有嘛！...
- A6：我是沒有啦。
- Q：您會不會覺得說為什麼一般民眾對都計人員的印象其實沒有很好。
- A6：就是他們效率拖，案件都在手上，態度也很高傲。
- Q：很高傲，所以也許是需要改進一下，其實就是廉，清廉上面覺得他們一定都沒有在收紅包這些東西了，可是在效率或者是態度上面還可以再改。
- A6：是不是他們工作量太多，或者他們內部應該要檢討，曾經我也是有跟他們講過，要求他們換人員，他又沒辦法換，好像又不敢換他這樣子。
- Q：臺北市政府其實這幾年也推了很多的一些有關清廉的措施，或者是法令的修改，那您有沒有覺得說這些是不是有效？或者是您覺得還可以再加強？
- A6：我覺得因為市長他本身那麼清廉的話，他的部屬應該都會有節制。
- Q：政風處他們其實有一些就是可能對各局處去做宣傳，有沒有對這邊或者是民眾那邊去做一些，就是該如何盡量不要送禮給公務員？
- A6：這些很少看到啦！政風室加強老百姓不要送紅包，如果有甚麼事情，可以到市政府某個管道來申訴，以便科室的單位趕快把這事情弄好，所以應該多個管道。
- Q：申訴的管道。

A6：讓老百姓覺得說，我不是只有被你刁難，還有一個單位來牽制你、來投訴你，大部分的人都一直再強調他們都很慢。

Q：以您的經驗大概這樣就都只是在進行中，○○您的里中都還沒有一個已經都更完成的是不是？

A6：有啊！完成了。那時後那個沒有停獎、後來爭取到，能建的容積遞減，你不回饋的話，五年內就要提出事業概要，結果三年我就提出事業概要，如果用里長的名義在上面，給他掛號，本來一個抬頭是無限期的，因為以他當初設定都市更新來講，送件沒有限制兩年要提出事業計畫，啊他有一個時間，他們有...

Q：對。

Q：與都審會他們有來往嗎？

A6：有疑問有建議的話，他會通知委員會開會喔！我會到現場去開啦！

Q：您覺得這樣子委員會的機制怎麼樣？

A6：滿公正的。

Q：滿公正的，所以您覺得說這樣子的委員，因為其實有一些是外部的嘛！

A6：學者、專家。

Q：對對對，這樣子其實還算滿客觀的。那里長最後想請教，他們印象其實一直沒有很好，那除了改善您剛剛講的可能是效率、透明度，您覺得還有沒有什麼部份是他們可以做一點努力的，在都計人員這一塊？

A6：因為承辦人這麼保守，一直看得這麼嚴，因為怕大家說圖利哪些人，再說市長頒布的那個八一去年三號說獎勵兩倍，現在很多建商都在排隊，他們說報導出來很多承辦人都還不曉得用什麼法子去執行那個，這些原因都卡著。

Q：所以他們專業度要加強嗎？

A6：對，要再加強。

Q：對，所以就是上面的法令下來可能他們還是不知道。

A6：在摸索啦！

Q：那有沒有什麼是對於跟你們溝通的部份是可以再加強的？

A6：舉辦各期各階說明會，講的是很好啦！但是案件送去之後，還沒決定啦！

Q：都躺在那裡。

A6：對啊！都躺在那裡，現在都還沒審，也是大家很憂心的問題。

Q：其實都發局那邊我瞭解啦！是說因為這個都更，其實涉及的部份很多，所以他們也不敢草草的，就其實也是希望能看細一點，可是這樣子就跟大家的期盼有落差啦！就是他們要看就要花時間，錢的東西建商也壓著等，我想要都更，想說我都簽名了，為什麼這麼久？

A6：對啊！

Q：那這個其實是有一點衝突的啦！那您覺得怎麼樣也許大家會比較滿意一點？

A6：應該有，在看做中間妳應該告知主事者，或者你在事業概要摘要的時候，事業計畫的部分是發起人，發起人是地主代表，告知你說現在我們大約看的怎麼樣了，都遙遙無期啦！

Q：就是不要覺得進去就躺在那裡，也不知道到底看了沒有？看到哪裡了？

A6：我是讓人家假想說，等你們來走路也要錢，這個感覺。

Q：一定的啦！所以其實就是中間盡量可以告知。

A6：他們是為了慎重啦！怕差錯啦！都很仔細看，如同一個老闆講：「每天看、每天一頁一頁看一天也不用等這麼多天。」這太違背常理了啦！

Q：可能就是也不用看這麼久啦！

A6：對啦

Q：對啦！一頁一頁看也不用看這麼久。

A6：對對對，有些人埋怨這樣，有時候我比較雞婆，有時候就請議員跟他催一下這樣子。

Q：催一下其實會有一個答案啦！只是不知道是好的還是不好的。

A6：對啦對啦！催的話就退件啦！

Q：給都發局的一些建議，那除了這些之外，里長有沒有什麼想要給他們的建議？

A6：政府要有所作為，不要被什麼公平性壓著，實際上你要看他土地，像我們 OO 里 L1 嘛！L 型本來產權就非常複雜，地上權、土地建立的是另外一個人，土地是另一個人，所以 OO 為什麼都沒有發展？我覺得 OO 都比我們建的還好，而且都市更新的獎勵，我們申請的比例大概在二十幾百分比，人家 ○○ 縣都申請五十幾...最多是五十幾百分比，他們都四十幾百分比，住戶一方面也想說建物的也要拿、地主也要拿，整個很不好談，要配合 OO 未來第二代展覽館你要配合好讓他跟這些景觀這些舊房子有辦法改建，市容才會好看，國際才會接軌嘛！要有作為、該什麼獎勵，政府不能擺著而不解決老百姓這樣景觀永遠不好看，這是我為了促進未來的展覽館周邊的環境好，一定要有魄力啦！謝謝。

Q：非常謝謝。

A6：講的不好。

Q：給了很多的建議，也告訴我們親身的經驗，也讓我學了很多。

## 第一場焦點座談會

編號：B1~B7

日期：6/11(六)上午10:00

- Q：提升他們的形象，這些題目好像會有一點點讓人家覺得說我們是不是先預設都計人員其實是很不清廉，因為我們其實是被人家這樣子稍微挑戰一下，就是先跟大家澄清一下，其實我們並不是先設定他們不清廉，而是說在民眾的印象裡面，其實臺北市政府一直有做這樣子清廉度的調查，那幾類的人員裡頭其實我們發現都計人員他的那個排名其實在清廉度上面還滿後面的，那在這個前提之下我們應該要怎麼去提升說民眾，希望大家可以把大家平常在業務上面或者是接觸上面認為這最重要的部分告訴我們或者是儘量談出來，有需要稍微自我介紹一下嗎？這邊都很熟？那還是從O小姐稍微跟大家說一下名字。
- B1：本人是OOO是在OOO這個山腳下OOO的里長，也是OO社區發展協會的理事長，當然也是現在這幾屆以來的青年規劃師以及社區規畫師，目前擔任一些地方推動譬如說像OOO的觀光景點的一個建設，希望能夠帶動整個景美這邊的一些觀光的推動。
- B2：自己有幸參加當然不止，在都市計劃方面，我曾經參加臺北市都委會，我也參加過都市更新委員會等等一些審查，所以大概可以瞭解一些想法，我想看看大家的意見，大家可以互相參考，謝謝。
- B3：我現在也是社區規劃師，但是也當OOO里長，在從事這些工作的時候其實也遇到一些都計的問題，等下也會跟大家來說這個怎麼處理。
- B4：我是臺北市都市計畫技師公會OOOOOO，我本身是在OOOO顧問公司的，因為我們公司的工作性質會比較廣一點，所以我們大概不是只有接觸都計的人員，可能包括各地方政府以及，中央的一些單位都有接觸的經驗。
- B5：臺北市都市計畫公會的理事，我目前是在那個OO市計畫技師事務所擔任主持暨理事的工作，只要跟土地有關的案子我們都能夠接觸，所以包括地政、都計，甚至溫泉區的開發、管理、規劃等等，我們的範疇也還滿廣的，所以剛好也有這個機會在今天跟大家一起就整個未來臺北市的都計人員的行政效能這些部分做一些討論跟溝通。
- B6：我也是臺北市都市計畫技師公會的理事，個人目前在臺灣OO工程顧問股份有限公司任職，主要的業務方向包含一般的傳統都計，跟中興有點像，面向也滿廣的，目前來講大部分操作的案件都是出產案件，所謂的BOT。當然在以前的工作經驗來講，其實這邊有很多社區規劃師，在工作上可能有接觸到一些都市計劃，所以說這個議題我看過，我可以理解一般人為什麼對清廉度調查跟相關的一個答案或是剛剛像主持人所提的，所以說這個部分可能也會涉及到專業的一個問題，很高興可以跟大家來討論，剛剛看到這麼多跟都計相關的一個議題，謝謝。
- B7：我也是公會的理事，我在臺北市事實上就是說我以前在臺北市都市發展區待過一年，那時候社區總體營造剛剛才開始沒多久，大概八十五、六年的時候，所以像現在這種社區總體營造好像已經雨後春筍，其實還是很辛苦，所以今天這些題目，我本身會提供一些自己的看法，因為我本身在發展局待過，我們現在業務又跟都市更新處有這麼大的關聯，所以難免會有一點點你們可能要參考別人的再來解釋我的，可能我講話會有一些比較保守，可是在我基本上因為就我個人觀點來看，就整個大環境來看。其實我比較偏向效率，因為都市更新平均一個成功的案子走六到七年，當然這中間還包括評鑑，但是大家去想想看，六到七年，小孩子從結婚，生小孩生出來，小孩子已經升小學了，房子才蓋好，這個是統計數字可以去評斷，這是成功的案子，

不成功的案子大家可以去想。清廉方面的話我個人直覺是還好，因為我自己從以前待發展局然後到現在，我覺得是不是因為我跟他們都很熟悉，所以有時候我們就是就事論事拿案子去問他們到底是怎麼樣，這個部分我個人覺得目前是這樣啦。

Q：非常謝謝，我們上一場就是，我們其實有兩個部分，一個是做都更一個做都計，然後之前焦點座談也是有一位小姐，她之前也是待過建管處，所以看法可能就是會有兩邊啦，我覺得其實這個也滿好的，可以幫我們平衡一下，我想大家這樣子一輪，大家應該比較知道說大家的類型或者是大家比較瞭解的部分，那可以照著，如果大家想要也可以照著題綱，不想要也可以先把最關心的部份講出來，這都沒有關係。

B2：我想先釐清一下，我們這個都計的是什麼？

Q：其實就是都發局。

B2：都發局的話，都計科也算呀。

Q：都計那個，因為那塊就先出來了

B2：所以都計不在這個，不在都計裡面，測量算不算

Q：那我們今天稍微narrow一下，我們就大概是偏向都市設計、都式審議、都市更新，這三塊。

B2：住宅？

主：住宅如果特別要講也可以講。

B2：不是，我只是想要知道你們要怎樣的範圍。

Q：就是都計的部分可以切出來，因為我們其實已經問過了，剩下的部分都可以談，就是都發局的業務都可以談。

B2：你們手邊現在有什麼樣的數據，剛才講得不清楚，有沒有什麼你們的基本調查讓我們知道。

Q：在清廉度最不受民眾認可的公務人員，這是2008年的調查資料，這個是最後的六類，分數最後的六類，依序是工程業務人員、負責都計業務人員、警察人員、都市計畫業務人員、然後工商事業稽查人員還有殯葬業務人員，那也跟大家報告一下其實我們這個案子也做了一個民調，然後民調的數據現在還沒有完全整理出來，但是以我們目前看到比較粗略的數字，民眾其實對像剛剛O先生講的清廉度，我們分兩塊，一塊是一般民眾，一塊是有接觸的民眾，有接觸就是有來往經驗的民眾，來往經驗的民眾其實一般對他們的清廉度還比較肯定，以五個尺度來說的話，可能都在4點多，但如果是一般民眾的話大概就是會降下去，3點多這樣子，以我們現在還沒有整理出來的數據，粗略的數據大概是這樣，那的確是「廉」方面比較好、「能」方面，因為廉能通常是掛在一起的，就「能」方面大概是行政效率的部分其實是大家比較不滿意的部分，或者是服務態度的部分，先跟張老師報告一下，討論的部分除了都計這個部分我們可能已經討論過了，就是專門討論過，所以除了都發局的業務都可以拿出來討論。

B4：好像就從剛才提到的相關數據看起來其實跟我們的感覺也是大同小異，這些單位會被排在比較後面主要因為它可見度最低，而且特殊性最高，大家平常不會接觸，因為不常接觸就陌生，陌生的時候就很容易道聽塗說，當你曾經聽到什麼樣子一些過去的傳言，或者是誰有怎樣子的一些狀況，之後你就先入為主會覺得說這些單位可能就有問題，再加上說你剛剛也有提到「廉」跟「能」是被結合在一起的，就像剛才我們OO也有提到一個都市更新案最快也要六、七年，可是對住戶來講會覺得最好是我今天蓋了同意書明天就可以蓋房子，他們完全不會考慮這些相關程序的這些問題，所以我覺得這也有點兩難，因為都市計畫講究的就是程序，因為要訂這一套遊戲規則，必須有一定法令的基礎跟相關的這些程序要完成，要完成這些程序相對

的一定沒有辦法滿足一般民眾對於效率的要求，所以難免在這樣的誤會之下，這個情節就越來越深。

B5：我的問題就是都計人員是什麼，都發局的網站去看七大業務，包括測量、都計，以前的國宅現在改叫居住服務，其實這些在一般老百姓的接觸上，或許這些單位反而是接觸比較多的，一般老百姓對所謂都計人員的印象，或許是停留在我的違建被你拆了，或是說我的後巷、防火巷被人家查核罰款，我們認為的都市計劃人員大概都是做一些都市計劃的法令，然後一些檢討變更的幕僚作業人員，這部分因為一般老百姓接觸的機會其實真的不多，所以唯一有的機會就是像一些公開的說明會，在辦說明會的時候常常會做的第一個動作就是跟老百姓講說這個圖是什麼意思，但是在整個過程裡面常常也只會看圖，忽略了書裡面的文字其實有時候比圖更重要，書裡面所描述的東西會是關心到比權利義務更明確的東西，也因為這樣對於這個都市計劃的一個運作書跟圖搭配的內容，或許有瞭解上的落差，可能圖上看到都一樣的顏色，為什麼他可以做那個我不能做那個，這種想像的空間就會出來，效率問題是另一個層面。就廉能部分，我認為現在這一些從學校正統教育訓練出來的都計人員，從事公務人員的工作，廉能基本上大部分應該都不會有太大的問題，那唯一可能就是後面會提到說比較會產生問題的是政治力的介入，因為我們以前在學校的時候老師提到都計人員的位階事實上是很低的，並沒有太多可以主導或者去發揮所謂規劃理念或理想的一個力量，事實上常常要屈服在這些政治力的介入下，其實這個是都計人員很大的一個痛，有時候是長官所要求的時間跟你要做的工作事實上是很難達成的，規定的作業時間希望能夠做到公平與公開，所有的資訊都能夠做到讓大家都能夠理解，在專業人員來看這些東西的時候可能很容易理解，但是要讓權利關係人充分瞭解，事實上在認知可能會有落差，可能他的業務量負擔跟老百姓的解說也會增加他的工作量，或許就會造成人情緒上的問題，基本上一般年輕人的EQ比較不會比年紀大一點、經驗大一點的人來得豐富，所以我會覺得可能連帶的會造成情緒上的問題，老百姓會對於在面對面接觸的一個業務人員，得到的是這樣的服務品質後，會對公僕這兩個字產生疑問。這個大概有點像是惡性循環的一個結果，當然跟政府到底是要無限制的擴張，還是把一部分業務委託像我們這些公會團體來協助，分擔一些政府的一些工作，都市計畫本身是法令所授權的一些行政權力，是不是考慮到政府組織的規模跟地方專業團體的一個配合方式，讓效率有顯著的提升，因為就我們瞭解可能建築師的部分事實上有為政府在做這些事情上分擔一部分，那之前臺北市政府都市更新的部分，其實也跟我們公會有接觸，有一些部分我們公會也可以協助他們人力負擔，讓他們有比較多的時間去做市政府本身人員應該做的事情，甚至工商登記這些查詢的部分，市政府也有在思考是不是委託一些相關的專業團體去提供這樣子的一些服務，這樣子對效率的提升基本上應該會是有一些幫助，但只是說運作的體制會不會因為多了這個環節，會讓民眾又有別的想像空間，這個很難，畢竟我們都是私人的，做了這樣的工作又具有準公務人員身分的時候，彼此之間在制度上可能要去好好的考慮。另外，提到洽公民眾在申辦業務的過程最會反應的問題，剛剛有提到就是都計書圖怎麼去查閱，事實上這個資訊已經有建置在網頁上，一般的民眾如果能夠取得資訊的一個說明，市政府可以在任何一個說明會去提示內容讓大家能夠瞭解，包括基地的使用分區、可以使用的內容、樓層的面積，大概是一般我們老百姓比較關心的問題，其他有關什麼都市生活品質、綠化的這些服務的部分，可能一般民眾比較不會去想像到這個，要到社區規劃師的層級在這個社區營造過程裡面才可能會提到。

B6：延續剛剛的一個討論，我覺得我個人有一些看法是說一個清廉的評價不甚理想，大

概我想這個是非常可以理解的，因為其實都市計劃涉及的是一個人民的權利義務，當然是都市計劃的這一個，如果我們說土地使用分區的訂定，為什麼是商業區？是住宅區？其實這個部分這個界線一般人很難去理解，就剛剛講的會產生一些誤解說是不是你跟他比較好，你畫的那個區塊，那當然這個部分會涉及到沒有接觸過的人會想像，這邊有很多操弄的空間，當然在以前我們常常聽到，你可以決定那個區塊的大小跟道路可能的一個走向，我想說我們在辦這麼多都市計畫案件，像現在我們辦很多政府的案件，政府的案件在辦都市計畫變更其實都是在挹注建設，所以其實在某種開發的強度政府就會特別給予比較高的，因為依目前來講，一般人像我們如果在從事這行的會覺得政府其實是靠這些容積去換算成可能的一個建設費用，當然這些的關聯，其實就有一般的民眾會有一些誤解，包含臺北好好看，其實就是一個容積的改變，當然這個會讓人家有更多的不當想像空間，我覺得都計最大的一個問題，其實是一個管制的規則，可是這個管制的遊戲規則是由這個單位來訂，名義上是這個單位來訂，那實際上，訂了這些就會影響到權利義務，所以這個部分就跟民眾的感受，他對這件事很care的話，是比一般的一個市政業務會來得更難去說服他。就清廉度來講，我個人是認為因為都市計畫的人員大概也是所謂的技術人員，技術人員在面臨到為民服務，其實是有一點服務業的概念，可是要對到一線的民眾的時候其實你很難去轉換或者是溝通，可能你調適或怎麼樣，當然我覺得公務人員是更難的，因為像都計業務的話，這個單位都是專業的人員為主，所以他在就跟民眾溝通的互動上有很大的困難，是因為本身業務本質的關係，所以再加上剛剛提到的廉能的話，「能」的話其實都計的程序是一定的，是很難去簡化，不過我覺得其實現在都計比以前好多了，因為像我們是在都計領域比較熟悉的，以前我們都在辦所謂的你去看你的都市計畫書圖其實都很不方便，剛剛理事長有提到現在網路其實一些制度已經有改變，不過我覺得最大的一個問題還是在於做了很多資訊的揭露，可是一般民眾還是不知道他要的資訊怎麼找，因為都計這個領域其實剛剛提到是很廣，我們常常在找資料的話，我們可能對於所有都市計畫的資訊，可以比較快速去找到我們要的答案，所以我在想說在整個都市計畫跟民眾的落差，剛剛大家也都提到其實社區規劃，有一些介面是需要再加進去的，如果嚴格講起來，因為是一個技術單位落到服務單位的時候，中間其實是有很多需要去支援的，包含我們社區規劃師、里長，其實很多觀念是沒那麼有辦法在短期透過網路上的一個說明或說明會，尤其我覺得臺灣的都市計畫說明會，就是一個程序的完備，那當然會來的人一定有他的目的，今天來他其實就抱持著一定的看法，就像都計以外，例如環評，其實有特定的目的，其實在會場是沒有辦法達到，任何對於這個規畫案想法的一個說明跟互動的溝通過程，應該是要透過更多參與的方式，像是社區規劃師的一個落實，或透過原有的地方里長去說明反而比較會有效，這是我個人初步的一個淺見。

B7：我剛好也是臺北市都市更新學會的理事，剛剛理事長提到的說就是有些業務，因為都市更新業務就是要變成一個委託案，委託給民間來處理，那時候臺北市都市更新學到今年為止也是連續三年，就是經過遴選拿到這委託案，那就是這個委託案大概有兩個服務內容，一個就是在都市更新處有法令駐點服務，我在前兩年也都去擔任法令駐點服務，中間幾乎沒有辦法離開那個位子，電話一直進來，然後就一直回答，老實講因為我在都市更新做還算有一段時間，所以民眾一般問的問題都還ok，就法令問題上還ok，但事實上就我們學會來講也面臨到一些問題就是說，現在是100年，在我們兩年前，98年的時候事實上在營建署來看都市更新好像是民國95年還是96年，所以就整個都市更新來真正啟動到98年其實才兩三年，那兩三年到底對這個法令熟的人多不多，不要說公務員熟的多不多，就業界熟的多不多，其實也不是很多，就

土地開發又面臨到一個問題，大家以前有聽過說，建商常在講沒有兩塊基地是一模一樣的，都市更新也會面臨到同樣的問題，就是說幾乎沒有，我現在大概都市更新做了二、三十件，我沒有遇到說兩塊基地的權利人，就是地主遇到的問題一模一樣，幾乎沒有，每塊基地都有不同的態樣會出來，就反映到現實說臺北市現在有兩三百個案子在走，所以民眾打進來是隨機的，民眾是隨機的，整個臺北市是隨機的，打進來的時候事實上你接到的時候，你有時候根本不知道他會問你什麼問題，所以就整個來講，回過頭來看就是還好有民間這塊資源，如果沒有這塊資源的話，事實上現在都市更新處的人力的話，一個承辦人手上都有十幾個案子在看，所以案子現在送進去給審的時候，它是會排隊，所以你要運氣，他們現在就講運氣，如果剛好是他這一段時間有空你剛好排到第二個案子或第一個案子，你幸運了，如果排到第十幾個案件，今天送進去他到第一次看的時候是多久，可能是三十天以後，甚至是三十天以後還沒看，都有可能，你可以苛責他嗎？大概很難，因為有些人都是把加班點數用完了，不是說二十個小時加班點數用完，星期一到星期五加班到晚上十二點，因為十二點南門市場的鐵門要關下來了，要趕人，所以是已經加滿了，尤其在快接近選舉的時候，我知道去年快接近選舉的時候，壓力很大，幾乎每個人每天都加班，可是案子還是看不完，為什麼？因為剛才講的臺北市寸土寸金，怕把大家的權利義務，承辦人回過頭來沒注意到，到時候就是民眾或議員的陳情，甚至認為說為什麼對我好大小眼，就我的地比較不值錢還是怎樣，所以就變成說他們會看得很小心，看得很小心時候你時間就拖長，拖長的時候民眾沒有辦法接受呀，對建商來講他有時候更不能接受說我這個開發案，知道我錢壓多少在裡面嗎？你這樣子給我拖，所以有時候就是兩難，因為就都市更新來講處理的是與民眾切身相關的財產問題，所以你今天背負這麼大的審議責任，當然要好好看，甚至可以這樣子講，他們到後段到審議大會去，像O老師之前是委員的時候，他們看的時候其實是不太會去看這些細節的，不太會去看某甲跟某乙在...，除非當場有人去陳情，就是在大會有人去陳情，大概會幫你留意一下，所以變成前面的等於是說他們這些人要負責去看的，將來如果真的有發生爭訟，那被傳上法院的是誰，就是這些當初在看的承辦人，所以他們承辦人現在都有在跑法院，從承辦人股長、科長都是在跑法院，壓力會很大，所以都市更新這一環節來看，相較於都市發展局、都市發展、都市計劃那一塊是比較上位，真的感覺比較上位，老百姓大概真的會注意的時候是變更案，有一個變更案，明明我家是民營住宅區，怎麼搞得被畫成公園預定地，如果有這種情況他會注意，或者是我家旁邊的電塔要變成公園了，還是我家旁邊的電塔要變成比如說公車轉運站，那他當然覺得說這個到底怎麼回事，就會請議員去說是不是變成公園，因為公園我房價會提升，所以只有在都市計劃那一塊，大概只有跟你比較切身相關，可是我們講都市計畫通盤檢討，法令有規定，是很久，可真正實際作業有可能通盤檢討更久，十幾二十年搞不好都沒有動過，所以你家這塊地假設畫成住宅區，就房子蓋了，大概都不會變，甚至還沒有蓋也可能不會變了，等於是你不會去接觸那一塊，所以局本部都市計劃那一塊老實講是門前冷落車馬稀，除非你真的遇到說自己鄰近地區或者你自己本身那塊地區剛好在弄，你才會去care，否則你大概是比較不會，現在都市更新這一塊其實就我們駐點以後發現真的人太多了。電話像今年，我們以前是駐點一個時段，像現在早上我們來開會一個時段只要一個人，一個人接電話，就法令諮詢，後來又增加一個崔媽媽，就變成兩個，到今年為止發現說法令諮詢好像不夠了，變成法令諮詢這邊要兩個人另外再加一個崔媽媽。我覺得民眾在都市更新這一塊其實是跟業務單位接觸的，我覺得還算很多，除了法令諮詢這一塊，不管像去年市長講的四樓五樓老舊公寓，不管說這個是不是那個時段的政策在推，

包括開了很多說明會，只要15人以上申請，基本上更新處就會請我們學會派員，去年好像開了一千多場，到目前為止都還有這項服務，我自己本身也有擔任講師去跟民眾說明，民眾老實講也牽涉到都市計劃的本質，都市計畫的本質就是我們講的都市計畫法，法令牽扯到本質就是說法的東西，我們技術人員有時候很難把法的東西轉成口語化的東西，所以有時候我們講半天，民眾接受度不是那麼容易，就是說你第一個直覺觀念能不能聽得懂，聽不懂有時候民眾不知道從何問起，既使我們覺得這個跟你權利相關很重要，你應該要問，你發現說他也沒有問，有時候在說明會其實這種情況遇到權利比較相關的還比較少，因為說明會大概就是一個比較程序或比較廣泛性的一個說明而已，現在學會這部分還要支援代表準公務人員的身分，代表更新處去擔任公聽會的，這是法定程序，所以我們在公聽會的發言就是代表更新處，因為我自己以前在發展局，那時候想說這個標案裡面怎麼有這個東西，覺得說是不是搞錯了，我們怎麼可以代表市政府去，後來內部法規已經解釋過了沒有問題，所以也這樣子連續待了三年，去公聽會的時候，誠如剛才講的因為我們都業界，我們當然會迴避，就是說我們自己公司開的公聽會，可是我們去參加別的公司開的公聽會的時候，怎麼知道哪天不會接到別的案件，這個很難說，所以我們當然去公聽會的時候會把他們的問題帶回來，有時候聽到會有一點膽戰心驚的，就是會覺得說這個建設公司要進來推動這個案子，講的東西為什麼底下的民眾好像都不care，因為我們覺得說你們民眾應該要問呀，這個應該要問他，怎麼你都不問？難道你們都談好了？當然後來也有證明有些案子真的都談好了，所以他們民眾根本都不關切，隨便你講完，程序跑完就好，就整個來看都市更新這一塊，我們會發現說人力不足，真的是人力嚴重不足，我們感覺嚴重不足，現在更新處也有試圖就是說把一些審查前面的、比較不重要的，比如說概要的審查，有在討論這一段是不是跟比照現在建管處類似結構外審的觀念，他們以後把這塊委託給民間來做，做這個單位到底誰有資格，不像結構外審他們找建築師公會，因為這個不是國家考試，建築師畢竟是國家考試，現在沒有一個叫都市更新技師，給建築師公會，公會可能就有意見，都市更新學會可能也有意見；給都市更新學會，建築師公會也有意見，所以不知道給誰，他們有這個想法，其實去年底就有這個想法了，這個國家其實沒有定義出就是都市更新誰可以做誰不能做，老實講是老百姓的權益大家都可以做。就目前都市更新來講一些平臺，滿注重民眾的聲音，自己之前有一個案子，承辦人去年六月到更新處，就一直在寫那個民眾陳情，別的案子民眾陳情稿，結果我的案子放了六個月都沒看，我們也不好意思，因為去年選舉年，等於是怎麼講，已經衝鋒陷陣了，叫他再回來不可能的，有可能議員就是一個質詢稿過來，馬上要寫回應，我們就實務經驗來看，會覺得說他們這一塊跟民眾利益非常相關，而且如果跟民眾利益很相關，是民眾可以看得到的，一定往來會非常頻繁，我覺得都市更新這一塊算是跟民眾往來算非常頻繁的。如果是就效率跟行政流程上，我個人會認為是說小心是要小心沒有，他們有一些做法其實也有在改進，人員其實是受國家銓敘的影響，我個人會認為當然人員能補充是最好，可是我想這個大概還是受一些法令規定。行政流程的透明度，尤其像現在網路資訊那麼普遍的時候，就是說透明度還滿夠的，只是人都是情緒的動物，如果運氣不好遇到承辦人早上才去開庭回來，而且好像感覺也不太順，中午去找他，他就說我還有很多事情要忙，拜託改天再來好不好，我們常遇到類似的情況，甚至我們打電話說你看到一個階段通知我一下，他們可能就會跟你說，為什麼要打電話通知你，到時候發公文就好，我們是規劃單位摸摸鼻子就算了，反正職場總是要有EQ嗎？可是如果你是一般民眾的話心裡一定火就上來了，你看完通知我一聲有這麼難嗎？只能說人都是情緒性動物，因為他們案子實在太多，太多的話又出庭，

感覺都市計劃人員好像高高在下，其實人員是很卑微的，所有的政治是眾人之事也是為了老百姓服務，只是觀點、想法、理想跟現實可能都有一些差距，來自外在壓力的時候，承辦人壓力很大，情緒對我們規畫單位來講是說這個好像跟吃飯一樣，碰到你就認了，可是一般民眾會不會這樣想，一般民眾不會呀，我會想說我只是來打電話給你，你就給我這個態度，這個案子已經給我拖了態度還這麼壞，當然你評選出來的東西的值就會很低，所以我個人會覺得這個是難免的。另外一個是，現在高考很難，其實我都覺得公務人員比我們厲害，能考高考進去，我覺得他們能力都很強，而且都是二十、三十歲的研究所畢業進去的，這個公務員薪水老實講敘薪也不低，除非他不想做公務員，我個人會合理的判斷就是，不至於為了收你這幾塊錢，將來路都斷掉了，我去跟他接觸，我都覺得他們高考進去的不管是約聘或高考進去，我都覺得這一塊，因為我感覺就是說，可能我接觸的都是level比較低的，老實講大家比較有共同利益，我個人是持比較正面，早期是不是有一些陰影讓民眾，早期比如說因為都市計畫資訊沒有那麼public的時代的時候，大家可能有一些陰影存在，尤其沒有接觸的，他的觀念就停留在十幾二十年，那時候搞不好還很恐懼，所以他那時候填出來的東西都是很負面的，我覺得有可能，大概是這個樣子。

B3：我在地方從事服務，從這看一些事情，譬如有空餘的地，好好規劃成公園，我們就提出申請，在O市長時代的時候提申請，市長馬上交給OOO局長，OOO馬上就同意，第二年就編經費，結果五年沒有完成，議會都完成了，經費的預算編列，第二年編列經費就是變成一個公園用地，議會也同意先做一個公園，但是我們也是先到都發局去問，去問副局長，都是卡在科長，說這個是國宅用地，不可以變更，因為它是順向坡，而且基地太狹長不適合蓋房子，放了十幾年都長雜草了，你還要再考慮什麼，我說你到底可不可以做，現在我們在規劃中，當然公務人員規劃中我們也要珍惜，我們是小老百姓，第二年是紅螞蟻很多，所以不適合開發會產生影響，第三年土地已經充滿綠化，我說什麼叫充滿綠化，這個不要蓋都雜草叢生，最好是綠化，你會被他氣死，到第五年把預算弄掉，預算弄掉也提出申請，沒有人去理，整個案件把它消掉，你會氣死的，我真的有很多事情，我不曉得他們的權力有多大，市長同意、都發局局長同意、議會預算編列了，到科長那邊就把你給消掉。因為在OOO時代我又跟他提出同一個案件，他也說你這個可以改成公園，我又很高興，市長馬上同意，當然要馬上去追蹤，又被放在那邊沒做，我又問科長到底那塊地怎麼樣，他說這個是國宅用地，原來的容積土地積要轉移，你都不講藏在你的腦袋裡、你的辦公室裡，誰曉得公家土地可以容積轉移。

B7：我相信當里長有一些時間，所以對這個東西，從這問題就可以看到其實比一般民眾對都計還有瞭解，可是為什麼會發生這種問題，第一個市長懂不懂都計，市長其實就跟一般民眾差不多，底下人如果沒有當場提醒他說這個是國宅用地，蓋公園可能有問題，或者是說程序應該是怎樣，底下人會不會當場講，如果你的幕僚沒有當場講，市長就裁了，底下的人將來也不敢再去寫文說市長講的是錯的，因為裁了就裁了，裁了可是不能做，後來大家發現說不能做，於法無紀，會違法，那怎麼辦？可能就會淪到類似今天這種情況這案子我不清楚，有時候就官大學問大，底下幕僚就不敢講，因為那個槍打出頭鳥，可能某個環節在講的時候，一些沒有用的、比較精確的或者是說整個程序當初沒有一次釐清，到底是怎麼樣、怎麼搭配，連里長都遇到這種情況，一般民眾去陳情的時候，官員出來跟你講，你講的好像都聽得懂，回去的時候又好像完全都不懂，這個就是說既然是法令，剛剛他們兩位就先確定說什麼用地，因為什麼用地很重要，一般民眾說我家是住宅區，我要做一個公園，大概沒有人會管你，可是叫市政府說這個國宅用地要用成公園，嚴重性就不一樣了，因

為會有人去檢舉，搞不好你下一次競選連任的時候，你的對手就會去檢舉說這個違法，這個程序違法，到時候哪一個人簽了這個章就倒楣，絕對不會是市長倒楣，所以我說有時候從這問題上，我們可以看到說因為它是法令，有時候的一些程序，有時候差一個字，會覺得沒關係。不過就我個人之前在發展局處理過一個案子來看，其實政府某個程度上都有在改變啦，像那時候我在發展局約聘僱一年，我只做了一件事，我個人印象裡面做最大的一件事，自己簽了一個專簽，然後告訴市政府說這個是侵占人家的地，要還給人家，然後陳情人的地是在北投，他人住美國，他每次就陳情，陳情完就寫陳情函，通知他來開會，他就從美國飛回來，在都計科的陳情函已經從地板可以堆到三公尺這麼高，然後發展局的文，陳情也開始累積了，那時候聽說也有一個人身高，可是沒有人敢簽，後來我就想說反正到我手上總是要處理的，那時候是OOO，我們也把40幾年的都市計畫圖找出來然後疊圖去看，不像現在是用GPS、GIS這麼精準，以前有手繪，難免有錯誤，疊上去發現說人家講的好像真的很有道理，好像真的是人家的地，自己簽專簽，當然是內部先討論完，就是說這塊地要還人家，我想慢慢就會轉變，以前想說你來都計科那麼高的陳情函是誰？是什麼情況下累積的？就是以前的時空背景講都計沒有人要跟你講，你講那個會說我為什麼要幫你處理，就我的心態是我為什麼要這麼做，現在有很多東西都是你只要白紙黑字可以查證，我想多數的公務員他既使有他的困難，大概還是會給你一個比較婉轉的說法，只是能不能接受。

B3：我現在還有一個案件，就是社會住宅，現在鬧很大，包括超市的社會住宅。

B5：OO地區是一個特定區，在都市計畫裡面商業區有一個規定，比如說以前是說不能超過百分之八，以前我在讀都市計畫的時候，我曾經讀過這樣子，但是市長去的話，譬如說這個就改成社會住宅，我們不是說一定要社會住宅怎麼樣，而是在一個蓋了22年的社會住宅把它做成市場，前年又花了150萬把四周環境改得很漂亮，但是一個人去就拆掉，蓋成一個九層樓的出租住宅，我在想說在都發局的人，因為是市場用地，市場標不出去，都發局要執行O市長的政策說要蓋社會住宅，而且商業區容積又特別高，但他沒有想到說整個都市計畫特定區裡面，它的商業區是有限的，不是你隨便說我想蓋什麼就什麼，所以就變成都發局的人對於特定區裡面的思考有沒有去回顧，有沒有去想像說這個土地，是大家出錢的，捐獻出來的，有原來的地主出現才會有特定區，所以有一些分回去，但這個是大家出錢的，可以隨便就把它改成住宅用地、住宅用處嗎？如果現在提供給長官，但是要澄清內部自己的思考，他們的能力有沒有達到，有沒有去思索原來這塊的屬性是什麼，你就變成演變這麼大的風波也好，這個給各位參考。

B7：其實像這種案子我們覺得這樣子來看十年前，你敢不敢出來抗爭，我覺得最近也有人在講蘋果、壹週刊，還有網路以後，網路的傳輸速度越來越快，現在不是說我的聲音發不出來，大家聲音都發出來，如果只是關乎你們的社區，老實講當然音不會大，如果是一個像市長的政策，如果是全市性的，可供討論的，我覺得這個就是一個公開的議題，如果大家討論出來就是你們的社區是做多目標的，那就是適合的，經過討論以後可能心理上比較能接受。就里長講的，其實我個人是滿認同的，比如說應該有一個比較全市性的看法，可是你是一個政治人物，畢竟要對這百分之五十幾的人要負責，我們講支持你的人你最少要負責，但我們再提高一點層級，選出來的民主政治家，本來就應該對全市的市民負責，我個人認為應該比較像公共政策來討論臺北市這件事情，里長可能會覺得很憤慨。

B7：去年有一個公開遴選，大部分都公有地，比如說將來如果政策上要做這種公營住宅，大部分都公有地，而且是公開遴選的，所以是政府來主導的，如果要做那樣，個人

會認為還滿適合，因為它可以整棟規劃，我就講這個可能是臺北市民的一個公共政策，可以去討論到底我的觀點，或者是市長的觀點對不對，年底總統又要選舉了，把這風暴截止住，不要讓大家感覺我沒有辦法買房子，房子「貴聳聳」，或者我沒有辦法租到房子，所以可能政策很急，急的時候手法就變成怎樣，本來沒有選舉的話，可能大家討論會凝聚共識，既使我家旁邊可能就是出租住宅，可能會覺得還好，因為大家討論完以後覺得大概就是這個樣子，但如果你是趕時間的時候，你們會覺得說怎麼那麼鴨霸。

B3：因為我這個里，豪宅跟國宅都有，出租有兩棟，就是第一貧富住宅，還有地上型國宅，地上型國宅現在也是鬧得很大，國宅這邊那個經建會的主委在提的那種住宅，我們那邊都發生了，現在也是在鬧，還有就是一般的國宅，所以各種現象都有，我每天就是在處理什麼，豪宅反而變得比較不多，所以我每天看著就都是這樣，那天我跟教授去參加一個會，我請一級所長住在樓下，大家搶著去住，我們有一個官邸用地，就是官邸用地把它賣掉，賣給民間要蓋別墅，就來搶這些地，因為所有空地都是都發局的，把那個兩塊地，很漂亮的地賣給人家蓋別墅，自己的就蓋國宅。

B2：OO里這邊的情況是很特別，豪宅跟社區住宅弄在一起，就表示說沒什麼貧富可區隔，這是一個典範，可是這個情況下，應該把舊的改善好，把國宅跟亂七八糟的出租全部弄好，弄好才會有信心，沒有搞好就要蓋新的，這個例子當然就事實上是市政府沒有做好，不過這裡面的問題都不在清廉問題上，是在政府上位的問題，這都是政治掛帥所造成的上下之間的對立問題，所以對基層一線其實也很不公平，下面都是被上面壓著做，剛剛講的都是長官講的，只好去幫他擦屁股，擦了擦不乾淨，有沒有就不敢做，到時候民眾又以為是基層公務員在那邊惡意搞鬼。

B1：我是覺得里長在地方上扮演的角色，其實如何去扮演一些規避利益，以及保持一個公正跟超然的公信力是很重要的，不管是中央市政府或是地方私部門都有一些橋梁，我是認為說政府還要去加強政策宣導，你在推動這一些都市發展的同時，因為現在還是有一些人不會上網，不懂得如何去上網，他們也不會電腦這一塊，很多的認知上面都是刻板印象，所以我們如何加強在這一塊上面其實是有待要努力的，包括電子媒體或者運用一些淺顯易懂的方式去讓更多人知道，包括小孩子也都知道的，因為他將來會長大，怎麼樣幫我們去推這些公共的建設，跟一些整合性的都市改善，意思是全民要去參與的，不是說只有我們公部門或是說幾個專家學者坐下來討論，這個推得出去，這的確會造成很大的衝擊，就像O里長那邊的狀況，其實不要說他會去拉白布條，將來如果有什麼政策不在地方上做一些宣導，其實就我們這個地方的一些leader來講，或者說一些地方人士也都會一起去拉白布條抗爭，其實這是一個很不好的現象，尤其現在民主過度的氾濫，要推動一些政策是很辛苦的，但是這些政策往往對地方是有幫助的，對國家的一些公共利益是有幫助的，可是又不做一些宣導的時候真的是衝擊性很強，而且耗費了很多的行政跟一些人力財力這方面，真的對國家是一種很大的損害。民眾對於行政效率太慢，有時候會給人家一種印象認為說，是不是沒包紅包，所以你就給我壓在最底下，然後不幫忙我處理，剛剛像我們這幾位有講到，有時候真的他們一個人要做那麼多的案件，我們去做服務的同時，沒辦法去兼顧很多的東西，需要人力去幫忙，政府部門也許是可以考量到人力怎麼去做一些有效的分配，或是一些部門可以做一些整合性、縱橫的連結關係，因為有一些官員會認為這不是屬於我的，你給民眾的一個觀念認為說你什麼東西都沒辦法弄，那我找你幹什麼，那他們的感受就會認為我們市政府的官員就是太差了，所以會讓民眾對於這種官員的那種態度那種心態產生反感，漸漸會形成一種衝擊，以後有什麼東西需要在地方推動的時候，民眾怎麼會信任你，他怎麼會支持你，這

個就產生一種抗爭，漸漸的就會形成行政效率，地方的一些人的一種抵制問題存在，那就產生也就是我們今天講到這個主題清廉度，行政效率不好有很多的聯想就會產生出來，所以有時候確實是需要透過一些溝通協調，甚至在地方上舉行一些說明會、公聽會都是有必要，我有看到這個研討會有在慢慢做這一塊，但是可以先去做一些全民性的服務諮詢，因為現在的老百姓跟以前的那種時空背景不一樣，以前是戒嚴時代，什麼東西都可以用強硬的手段來做，現在什麼事情可能我們都要站在一種服務的態度來為這些市民服務，然後我們才能夠推動公部門的政策，我是認為說政府官員跟我們市政府的中央都要去做一個心態上的調整，這樣才能去說服我們老百姓去怎麼要去推動這些東西，改變他們對政府一些行政效率或是一些辦事能力，已經做到一個廉能、清廉的印象，給老百姓產生一種良好的。

B7：好像還是每一個程序都需要用印章，這印章也是一個很大的問題，會怠慢到一個行政效率的問題，另外民眾收紅包其實已經沒有這部分，我們在臺北市看到至少已經不再有這種情形發生。

B5：在外界來的看法認為說我們有時有送紅包的情形還是有關說事件發生，就是造成我們的國際能見度的一個落差，對國家的形像是比較不好的，再來就是我們公務人員當然有些思路確實也是太保守，造成別人對政府的看法會有偏差、會不好，政府部門在公務訓練需要再教育，因為有些東西可以在法律上面有一些彈性運用的空間，而不是什麼東西就是法律擺在眼前，我不行就是不行。

B2：你要不要去克服，要不要去幫他設想，人是活的，文字是死的，文字是人製造出來的、我們如何去把它做一些彈性的運用，甚至委婉一點就可以讓這件事情可以得到一些改善，當然是說有些官員太保守，所以造成就是說不行的字眼，給民眾的衝擊性就很大，民眾當然也是有待教育，像我們在基層上面來講，我們有時候也會適度的找一些機會給市民教育，像里長常常不只要做服務，還要做一些地方的建設，讓市民看得到我們在做什麼，這些東西做出來也是市政府的政績，基層是很重要的，跟市政府共同的合作之外，還要市民能夠認同我們，我們才能拿到這個效率，但是效率怎麼出來，就是我們有時候要透過跟市民溝通或者說有一些可能原來是對這件事情認為不可能的、不行的，我們怎麼透過一些方式讓他瞭解，或者是一些公權力的伸張來達到我們的效率，為了一個公共的權益，幫我們去推動，這是有待加強的，譬如說公聽會、電子媒體等，我想我大概所表現出來的想法比較著重在這個部分，當然就是有時候我們在地方上有時候會看，就像O里長講到一個綠地，譬如這是公有地，過去長期被人家占用，因為市民認為反正這塊沒人用，我就給它佔用，先堆個東西，資源回收先放上去，慢慢就變成我就來拉個圍籬，要遮一下雨，就雨遮也做上去了，沒人管，像有時候我們去跟市政府公部門那邊溝通也沒人管，然後裡面漸漸就變成我的，就砌磚砌砌起來了，窗戶也出來了，就是循序漸進的這樣子，我們去跟市政府的人溝通，他們認為說這個是舊有的、原有的，是不是原有的，其實在附近周邊的這些居民他們最清楚，但是他們不敢講，他們認為公家都不敢弄，我為什麼要得罪民眾，為什麼得罪我的鄰居，因為大家相處常常都會生活在一起，如果鄰里感情不好，對他們也不好，他們心態是這樣子，但我們其實已經把這些聲音，因為他們有給我們這樣的聲音，我們也反映出去，反正市府官員認為事不關己，反正也不是我住在這邊，我覺得是很要不得的，所以地方為什麼沒有辦法進步，就是因為有這種事不關己的心態，市政府的地可能就越來越多被佔用，將來這個要被徵收的時候，要去做一些公共建設的時候，要編列補償金，當初就可以規避掉，為什麼到現在有這補償金出來。因過去幾年也跟都發局接觸也滿頻繁，都發局幫我們很大的忙，包括現在有一些閒置空地，就緊鄰在OOO的邊坡，剛好就在住宅旁邊而已，

那也透過都市發展局幫我們推一些公園，把它變成公園用地，當然這形成非常得慢，我們也能夠體諒，因為的確有很多案件的堆積，我們其實也看到都市發展局的進步，可是我們也知道他們的苦在哪裡，因為他們是跟其他的局處都平行單位，有時候也覺得沒有錢也沒有這個權力去要求對方，但這是整合單位需要重新坐下來談的事情，要透過開會或者是一些溝通協調的方式來做整合，這是我覺得我在地方上感受到一些心聲。

B4：其實我想聽了大家很多意見，有一點感想而且也覺得不錯，不過當然我擔心這個案子到底怎麼樣去呈現，當初講的原來講的這六個類的人，其實可以看到都計人員是比較多票的，有些是直接面對群眾的，又回到剛剛講的都計如果定在都計、都設跟都更三個方面來講，三個其實不一樣，都計是剛剛講的也許十年、二十年才一次擴張，其實層次還滿大的，一般人到底對都計瞭解多少，可能也不太瞭解，都設的話完全是建商業者比較會care關心的，這兩個其實好像也不是，所以這邊剛剛講的都更才是業務，這個裡面其實整個的邏輯也並不是那麼連在一起，有時候會整個界定這些都計人員的清廉度就回到好像原來都計人員的機能，你看他講都計就不完全，其實還有其他的應該要來討論，也是這邊的一個關鍵，所以這裡面把boundary釐清楚，這個都計人員清廉度什麼意思，廉能，結果打到那些跟他無關，結果打到後來好像是不清不廉，這個有點意見，把這個define清楚。第二個剛剛在講說整個都計的人員裡面有一個很大的問題，其實它是審議制度的，這個東西要想清楚，審議制度裡面就有很多空間是都市效率一翻兩瞪眼就這樣子，可做不可做這樣子，而審議制度又一個制度叫委員會制度，你看看都計委員會、都設委員會、都更委員會，這委員會又不是跟政府有關係，我是都更委員會，曾經很多人都以為我們是政府的，我們是中央學者，是代表有點法定獨立審議機構，委員會的審議就有審議上的空間存在，所以這裡面也有大家的一些困擾，當然很多審議委員會的制度上所造成的，制度上其實一般人平常不接觸的，所以不管是都更，比如說十年才碰一次，整個不瞭解所造成的不清不廉好了，我覺得這個也是不公平的，當然我不是在跟都計的發展局講，其實我倒是接觸滿多的，接觸到的結果大部分都是誤解比較多，所以在這個情況，要在這個審議制度底下，審議委員會怎麼樣來改進，另外一個就是都計到底對政治引爆最多的，政治因為牽涉到很大的架構，不管都計、都更，政治力的介入反而是很大的，那政治力的介入一般人其實也不瞭解，所以政治力介入造成很多由上而下，本來講是由下而上才会有不清廉的情況，現在不是由上而下造成，剛剛反而是下面要清廉，上面不清廉的感覺，這樣一個衝突的造成，所以這東西講到後來就是他們上面的，意思是說冤有頭債有主，搞了半天好像誰都不清不廉，這個東西到底怎麼樣能把它釐清楚，我覺得這個也是政治上所造成的一種問題。從今天的主題來看的話，我感覺是在說的確從廉跟能兩件事情來講，清廉大概講說如果以都計人員或者是剛剛講的這三類的人員來講，我覺得廉的問題其實不大，也不至於收紅包，如果有的話我覺得也是特殊案例，其實我相信那些比什麼警察人員少的太多，因為他不是直接面對的，所以當然就是因為不瞭解，不瞭解就以為收紅包才能夠完成，因為程序很複雜，法定程序你更不瞭解，所以不瞭解的背後造成能上的沒有效率，效率大部分是人力不足也好或者整個制度造成，所以我要求整個制度的變革才是真的核心，而並不是所謂是不是要不要換個人，剛剛也講高考也有不錯的人進來，我不相信他們會這樣，而且他們還研究所畢業的，以我覺得跟一般其他幾個類項是有一些差別，這個評鑑被排到這裡我有點意外，而且也覺得說事實上是因為很多的誤解所造成的，而且專業度很多，當然裡面人少也是一個，我的意見是說其實民眾觀點是不瞭解所造成的最大誤解，這裡面就是政府怎麼樣去宣導或怎麼樣去釐清這

個問題，就像剛剛講的其實很多可能是上面跟這邊，可是中間其實是不對的，都計、都設跟都新的業務重新解開讓人家瞭解這個事情，就是要宣導這些事情才是核心，才不會造成，因為大部分都誤解，可是誤解怎麼樣來改進加強這個事情，其實我要講這裡面還有一點點複雜，的確大的方向，可是小的那邊也有滿多的小案子的確是很多爭議，因為裡面牽涉到剛剛講案子本身，有業者、建商，但也不是更新案，都市更新案有業者、民眾，這兩個其實還是有點對立，在討論這個東西，業者有能力可以去施壓也好或者找議員也好，地主可能也搞不清楚，所以是一盤散沙，然後彼此不信任，業者本身來說，理論上他們這一級是很重要的，他們叫做專業者，專業者是independ獨立的，可是效能方面不只他們，包含估價師、地政師很多的專業者，可是我們這些專業者基本上甚至包含NGO團體，社區規劃師，應該都是獨立專業的這件事情，可是今天獨立的專業者都被業者綁架或被政府綁架就不夠獨立，社區規劃師應該有證照，結果業者說你要怎麼做，幫我們業者來做，我付錢給你，所以估價師在那邊就做了一點點手腳，對業者有利，對住戶不利，那這個對非專業者不知道，這個很多的專業問題，如果你是獨立的話就不會受到這些影響，這個部分就會造成一個比較好的牽制作用，我要講的意思是說整個改革制度上應該怎麼建立所謂第三部門這件事情，或者獨立這個東西是很重要的，如果有很多的專業者、很多的NGO團體，剛剛講的崔媽媽也好，或者甚至社區規畫師也好，坦白講今天政府的效能是沒有辦法在經過目前市場機制，業者、民眾，再加上一個政府，這兩件事情就可以解決問題的，因為這裡面大家不信任，這個東西就叫信任機制，再加上這個官僚體系的一種原罪或者一個包袱，如果沒有更好的所謂其他選擇的話，甚至我們的專業組織能夠發揮它效能的話，我剛剛一直強調說制度改革才是核心，如果能夠增加第三部門，包括專業組織、包括NGO團體這些東西的出現，然後政府能夠讓它們有獨立的空間，可以幫兩邊做協商，大家就不會產生誤解，當然裡面就包含很多，包含說政府的審查，比如說初步審查，像他們可以委託建築師公會，其實那個誰來審查我覺得不重要，只要找一個有公信非營利機構，當然效果好，它就可以協助政府效能這件事情，效能這件事情能夠提升，這個部分是可以做到的，所以做法上就一樣可以監督這個政府跟業者的一些不當，問題是現在這些沒有發揮，所以我覺得現在反而要鼓勵做法什麼，都更法審議會議再加油一些，利益的方式去收買或者是來去分配這個，而不是從制度上讓它用比較相信的機制來做，這裡面其實整個方向是大錯，其實你要讓大家瞭解整個制度改革才是真的核心，當然宣導是一件事情，這是一個短向的，整個結構沒有去改變，永遠還是沒辦法解決這個問題，所以我剛剛講了這一塊是可以加強的，另外一個概念，加強是委員會這一塊，委員會是獨立審議團體，不過大家也不大瞭解這一塊，委員會審議制度其實也有它的盲點，他們很多在做的時候，給予很大的痛苦，委員會大概是一個各方代表來的，每個人都拿兩千塊的車馬費能幹什麼，而且根本搞不清楚狀況下，時間有限，可是我們又變成是關鍵，有些人願意講話就會多講，不願意講就好像背書，所以委員制度是有要檢討的空間，特別討論這個委員會審議獨立性，怎麼樣才改善這件事情，這個東西不改善，整個制度會被拖宕，建議是不是委員全部換，有一些是專職的，讓大家這個帶動效果，當然有一些還是要各方人士的情況，這裡面怎麼樣找到好的委員，這些東西都是一個核心，否則像你剛剛講的都計、都設、都更這三個最後的效率其實是委員會的，最後還是尊重委員會的決議，委員會是一個劃外組織，有點不清楚的一種，法令結構是很清楚，可它的組成是有檢討空間的這一塊。最後我的講法當然說怎麼樣來讓這個制度清廉這件事情，我覺得在都計這邊我覺得大概是這兩塊的問題，民眾不瞭解都計單位，怎麼樣去宣導，透過各種上網方式等，另外增加人力，當然

我覺得最重要的問題是怎麼樣去增加非政府組織這一塊人力來解決這樣的問題，那當然加上獨立性的問題等等。最後這邊的小結，公務人員其實是整個架構上對我有什麼好處，我幹嘛要做這個，我拿薪水，這個官僚體制都是很清楚的架構，當這個東西背後沒有incentive，怎麼樣的機制讓他不是說不做不錯，多做多錯的那份心態，怎麼樣的incentive這件事情，讓他可以敢下來，你不能靠人的說，我是熱心，所以我對這個業務很熱心，所以這六類其實都是制度問題，不是人的問題，當然剛剛聽到你們講，我是覺得說公務人員當然告訴你說這個不行，只是沒有告訴我說怎麼樣可行，如果能告訴我說怎麼樣的方式可行，為民解決問題，這個都是口號，我覺得都沒有反應在制度上的變革，人民覺得因為他就不是懂，不懂怎樣讓他怎麼樣懂，當然我覺得制式劃定的宣導，像有QA或、設定很多的Q版的遊戲，怎麼樣的教育宣導方式，可以普及化這件事情。

主：好，也因為時間的關係，我們下午其實還有一場，所以就非常謝謝大家，也謝謝大家提供很多建議跟意見，OOO最後也幫我們做了很多很好的結語，然後我們會把這些都詳實的記錄下來，變成政策建議，最後可能回應一下大家對於都計人員的範疇，我想這個可能也是委託單位沒有給我們的，我想可能是經費的限制，以致於他們沒有辦法分一類一類，也許未來我們可以建議他們面向可以不同，也許是更精確的答，到底什麼業務範圍是他們想要知道。

B4：因為人力的部分，就我們所知是公務人員的轉任部分，都市計畫技師是不能轉任的。這個部分其實在這都叫技師裡面，大概從90幾年開始就不能轉了，我覺得人力的部分其實我們都是實際上做顧問業的，專業人力的一定不會有問題，如果政府在一些人力上能夠讓公務人員跟技師之間互相有一個轉換的機會，其實是好的。前幾天我們聽到，大家應該會覺得很好笑，因為像都市更新做的等於是很實務的東西，高考考上的其實有一些都畢業就考上了，其實他沒有接觸過，所以為什麼看很慢，因為他真的怕人家在裡面埋炸彈他也不知道，現在在審的都是高考，另外還有一部分的是什麼是約聘僱，一些畢業才上去的，那當然在外面有一些是工作經驗再上去的，所以也有一些畢業就進去了，結果發現寫的人很有經驗，審的人完全沒經驗。

## 第二場焦點座談會

編號：C1~C7

日期：6/11(六)下午2:00

- Q：各位跟都計單位有接觸的經驗，或是過去在社區設計這一部份參與的經驗裡面，可以給我們多一些資訊，為什麼這一些都計人員他的形象，當然不只是包括清廉的部分，也有其他的議題，包括服務、行政流程，為什麼在過去調查裡面，可能給民眾的印象比較不好，那有可能產生的原因會是什麼，最主要關心是說民眾怎麼樣去得到這種認知，第二個是民眾這種評價是怎麼產生的，從什麼管道得到這樣的印象，不管是刻板印象、媒體印象，第三個是如果我們想要幫助都計單位去提升民眾的這些觀感的話，那有沒有有一些比較具體的方法可以去做的。
- C1：就我所知一般老百姓是根本不會跟都計人員打交道，我之前是當過OOO署長，這個題目我想了想，想不出來。
- C3：我以前在都市發展局的都市計劃科服務過，所以就我的經驗以及專業的部分提供給各位前輩參考，民眾跟都市計畫確實不常往來，仔細想一下就是說有幾個類型的人，第一種就是民眾對於他們要詢問的問題找不到權責單位，最後就會被踢到發展局，因為它是掌管都市計畫，可能會對法規的一些制度會比較清楚，第二類是學生的作業，有一些是空間環境的，第三類就是委託計畫的廠商，需要蒐集一些都市計畫的資訊，第四類就是土地開發商，接下來想買房屋或是尋找可登記營利事業登記者，以及權益受到影響的市民，比如說受到處分的市民。
- C4：這樣聽起來跟清廉一點關係都沒有，我們臺灣的這個公權力太弱了，老百姓以為政府都要回答他任何事，事實上都市計畫有些事是律師才能回答的事情，老百姓一定要叫政府機關回答，像你講的那個也不是效能跟清廉的問題，所以我們有時候要搞清楚到底講的是什麼東西，這樣你問起來會比較清楚一點，比如說我現在的頭銜是都更的顧問，全臺灣都更一年才通過不曉得十二還十三案，臺北市就已經通過十二案，這個當然是很少，可是這個東西，都更有都更委員對不對，社區的鄰近問題，這些問題在我看來跟政府的效能一點關係都沒有，五十個人一百個人意見相左，這跟政府有什麼關係，所以有時候是你沒有找到關鍵的問題，像比如說效能跟清廉，我記得以前有一本書提到落後國家的貪汙就是效率，就不是效能的問題，當然我不是舉這個例子，有時候就是說有沒有貪汙實際上是跟效率成正比，所以這兩個關係在我看來也是，老百姓來問這個法令，不回答他，他就說你沒有效率，這個實在是不能怪罪。
- C3：從政風處的研究中就我仔細分類一下，譬如給予環保人員、醫護人員、行政人員有很高的評價，對工程、都市計畫有負面評價，我覺得他的差別，提供大家參考一下，我覺得兩類的性質不太一樣，一種是服務類，幫人家解決問題的，但是另外一種是涉及人家財產與權益的，這個處分的時候就會開始有些聯想，即使沒有貪汙，但在市民的公民素養還不足的狀況之下，他們就會有這樣的聯想。
- Q：其實剛剛提的就是我們今天想要知道的，因為每年都會做這樣的調查，可是民調裡面只能呈現出來就是那個百分比，像剛剛提到的就是說，問到的人可能真的沒有接觸經驗，可是從那個所謂民意調查的觀點來看，就是說他可能沒有直接接觸，可是一定會有一些方式讓他形成這種認知，那也提到一點就是說這個認知可能不是本身的這種實際上的接觸經驗而來，可能是一種想像的空間得到的，可是我們要去幫他釐清，到底這是他實際接觸的經驗還是他是因為業務上的一些環節造成這種不清廉的想像。

- C1：臺北市政府的新工程還是大廠要興建，多半都發局都會開說明會，邀請相關單位來參加，那也會邀請民意代表，在說明會把這整個計畫詳細的做個說明，當然參加開會的人多多少少會有一些意見領袖，一般來講都市計畫這方面是非常主觀的事情，基本上個人主觀的觀念，是影響非常大的，影響一個人主觀的意識，不是那麼容易的一件事。都市計畫是要融合各方面的意見，具體的東西要呈現出來，然而市民的意見涉及到自己權益的部分，要徵收他的地，要拆人家房子，這個利害關係就會極力地拒絕，找一些志同道合的人來反對政府所要施做的工程或計畫，通常在民主國家中，要說一件事情能夠很順利的推動不是那麼容易的一件事，要辦市區重劃，起碼要醞釀一段時間，老百姓要過半同意，整個從開發到分配土地，要好幾年的時間，對老百姓有利的就希望政府趕快來做，對他不利的就極力反對，難免多多少少的會對都計單位的形象有所損傷，但是政府做事是為大多數人做事，不是為少數人做，所以都是要為大多數謀福利。都計人員一般都是委員制，由委員來決定，權益關係人也可以依照都市計畫第 27 條來變更都市計畫，或是都市計畫實施了，細部計畫始終沒出來，也可以自己組織申請變更的程序，時間會拉得非常長，短時間內不可能決定要不要做，時間拉長變成成本都要投入，城市都市設計開發或是都市更新在申請方面是相當的廣泛的，不是決定於一兩位，而是要大多數人同意才做的，才能夠很順利的推動，政府要去徵收私有土地，這跟都市計畫也有關係，這時候權益關係人一定會想盡辦法來抵制。
- C5：針對 O 先生講的我也做一些補充，其實 O 先生講到重點了，就是都市計畫的變更本身就是一個政治過程，就有太多的政治因素在裡面，所以就算是程序上，在市民的眼中或是環保團體，或是 NPO 的團體，可能就會覺得是說這個都計單位是秉持某種意識形態在做事情，所以在他的評價裡頭，可能效能不是指效率，是指說在這個程序上是不是可以廣納各式各樣的意見，所以這個解釋是必須要深究的，可能覺得一開始那個程序就是偏頗的，沒有辦法廣納意見去公平審議的，審議的品質是有問題，我做一個補充，我接觸過的幾個案例在技術上還是可以稍稍的做一些建議，建議還是要回到那個資訊透明跟公開的這部分，就我自己跟社區的夥伴幾次的案例裡，比如說關渡的開發、水源新社區的開發案，我就發現說其實我們一般的社區說明會，要就跟區公所或里長開說明會，里長有時候看他做為不做為，委託給他的社區說明案，往往會有一些爭議，就是不是廣為周知的，這個案子在過程中就會引起爭議，就是說這樣的說明其實只是形式，並沒有實質達到一些社區的效果，這是我覺得在社區說明會的設計上面，應該可以再努力想想看的，這是一個技術上的問題。另外，我看到的是一些都計單位要負責召集，但是卻屬於跨局處的一些資訊，市府內部的跨局處資訊真的有問題，甚至是議員召開的一些會議，後來開了兩三次才搞清楚說有些局處已經在受理了，可是在前幾次竟然都還說不知道等等，這個部分會讓民眾質疑負責召集的都計單位的效能，再來，談到我本身比較熟的部分是社區營造的民眾參與，其實是認為在整個都發局中是小部分，應該也不至於造成民調結果主要的影響，那既然來了，總是希望是在這方面或許也提供一些觀察，就是在都發局從 1995 年開始，就是有所謂的地區環境改善案，在整個臺北市有很大的捲動效果，當然不曉得有幾百個案件，可是真正後來有落實的不到一半，這部分是不是就在當時有參與的民眾留下一個印象，就是我開了一個頭，但是沒辦法落實，因為 1995 年之後，臺北市的地更案，其實在全國民眾的規劃中一個非常重要的實驗，可是在後來的執行上面，成效的確是需要檢討的。
- C6：我就接著 OOO 的話，比較有的經驗是我曾經參與臺北市都發局設計審議的部分，然後現在還在擔任都市計畫審議的部分，因為都市計畫是法定計畫，法定跟政府擬

定的計畫是不太一樣，法定計畫就是去指導一個地方怎樣去發展，不管是它的擬定、新訂或者是檢討，甚至是擴大等等，這個程序本來就是比較長的，當然就是一個都市計畫裡面其實訂定了各式各樣的土地實用，某種程度就給了每一塊土地不同的利益，看你怎麼看，有些人認為劃成商業區，當然就是最大的利益獲得者，家用的土地被劃成工程用的工業用地，那是不是我沒有後臺，就我們在做審議的過程當中，當然是要看合理性，這個合理性裡面，我想對於一個在政府單位的執行，從他的專業和計畫的整個整體性來講這個部分應該是比較沒有問題的，包含像臺北市的都市計畫，經過市都委的審議，其實這個過程是拉得非常長的，甚至是說有些地方的民眾期待這個事情已經期待一段時間，可是這個計畫的通過其實整個過程要拉的非常長，這多多少少都會對所謂的效能效率的部分產生一些疑慮，不管是新訂的或是檢討之後要做一些變更的，即使是變更都會牽涉到你要變更的時候，牽涉到的不只是這個土地上的所有人，或是這個土地的相關所有權益者，還包含周邊的，自己覺得中央擔任這些相關審議的時候，都非常的謹慎，在這個謹慎的過程當中，其實都還是會發生很多很遺憾的事情，譬如說之前農地的事情，我們大概看到一個狀況，地方政府對地方發展的想像跟民眾的想像有很大的一個落差，地方政府來報告，對他們來講，做這樣的一個都市計畫的擬定都是要帶動地方發展，就好像以縣市來講，不甘做為農業縣，要為地方帶來更多的就業機會，從這樣看來似乎是合理的，可是對地方的居民來講，他們是很樂於在他們的土地上去從事這樣的生產方式，這樣的對立狀況，以早期的都市計畫擬定來講，擬定的過程當中其實是沒有能力掌握到大部分的民意基礎，民意基礎裡面也有分，其實像我之前提到幾個抗爭很大的，其實裡面的民眾也有好幾個不同的意見，因為有些人希望開發，有些人希望保留他們原來的生活方式，所以當最後政府做某一個決策的時候，其實可能合了某一部份人的意，所以這個就會有不同的意見出現，可是這幾年我看到比較好的地方，第一個不管是在地方政府，像是在臺北市、各縣市政府，他們都在做，對這些民眾的意見都蠻重視的，另外一個就是公開展覽的東西是不是真的能夠讓那些真正的利益關係人，知道他的相關的權益會受到一些改變，一些比較爭議性的案子，我們會一再去要求地方政府在執行都市計畫的人，一定要通知到關鍵性的這些人，讓他們瞭解到他們自己的資產可能會有一個比較大的改變，所以我自己感覺到這個在早期可能比較沒有那麼積極的去做這些事情，會比較流於形式，反正就是找個鄉公所，找個地方去公布就好，很多民眾就說從來不知道有這件事情，可是我覺得這幾年，就資訊的透明化，我覺得是做得比較好，那我想是不是做到非常好，我覺得還有一段距離，可是我想很多的民眾他們也會透過網路等等的，其實他們大致上也都知道要怎麼去爭取自己的權益，所以我是覺得這個部分當然他還有進步的空間，應該不會像早期就是說這樣的一個法定計畫，好像主導大多數人的所謂的身家財產這個部分，只是受控在少數人手上，我覺得這個狀況應該是越來越不可能發生，尤其臺北市，因為臺北市的土地大部分都是都市土地，能開發的土地大部分都開發了，比較不像以前有很多重劃區，為什麼那個地方可以重劃，為什麼不能重劃，大家就會聯想到很多政治，是不是地方的民意代表在炒作。我覺得現在比較大的就是剛剛說的環保 NGO、NPO，現在會參與的已經不是這個土地的所有權人，現在會參與的是比較公民意識，那他們說雖然我不是這個土地的所有權人，可是我認為這樣的計畫可能是有違生態的、有違市民權益的，現在反而很多的是因為大多數民眾的環保意識都提高了，他會去關注每一個計畫的過程，那這個計畫是不是真的是對大家好的，應該說關注的人也多了，相對地來講你要讓越來越多的人滿意，可能也不太容易，在資訊的公開還有在一個討論的過程，當你拉的時間越長，你的效能就會越慢，最後不可能大家

都滿意，可是應該會透過公開辯論的一個過程來讓大家瞭解到彼此的立場，獲得某種程度的共識，臺北市政府這個部分應該算是做的還蠻不錯的。我剛剛就有講到說這樣的問卷的反應，有時候我們在看問卷就會說，到底這個問卷設計適不適合，剛剛講的針對環保人員的問卷跟針對都市計劃業務人員的問卷是同樣的東西的話，我覺得有時候大家會比較流於刻板印象，我就是覺得他們比較容易動手腳，舉個例子，我記得好像前一陣子有提到說過年過節的時候，給環保人員的紅包到底算不算，後來說這個算對不對，不能收，對於第一線服務的人，尤其是勞力的大家都會覺得很感激，可以看到他的付出，所以我覺得有時候問卷上怎麼去設計，針對不同的市府官員，應該要呈現他們的工作跟民眾去接觸的部分可能不太一樣，確實都市計劃有很多的東西也不是馬上就可以回答的，因為當你今天不熟悉，隨便回答，民眾錯誤的印象反而會造成後面更大的問題，所以很多的時候大家都去翻法令，法條跟法令都背得很熟，因為他不能夠自己詮釋，要把法令拿出來很清楚的解釋給民眾，所以給大家感覺起來，相對的是很專業的，然而就是因為很專業，所以他要花更多的時間去解釋或處理很多事情，我是覺得都市計劃有點跟其他人員在這個問卷上的設計或許是要針對都市計劃，每一個人都會針對他們自己的業務去做，這樣才能夠呈現真正所謂的效率、效能跟清廉，那個評價到底是麼樣產生的，可能就是初步的這些意見。

- Q：我想其實主任幫我們點出幾個重要的，第一個就是問卷的設計我們以後可以去做一個適度的調整，不過剛剛主任也提到幾個點，第一個就是說其實我們一直在關心的，像我們做都計也是碰到一樣的問題，就是民眾沒有跟都計做直接面對面的接觸，他也是透過跑照的人員，但是他是變成一個，民眾會產生甚麼樣的印象的來源，所以很多的負面印象可能就會來自仲介業者，所以我們說在都市計劃，都更裡面有沒有一些環節或是一些業務的辦理裡面，因為民眾可能不是直接自己去跟都市計劃裡面的人員接觸，可是那個過程會讓他產生一種聯想，像剛剛主任有提到一點就是說，政府期待跟民眾期待如果是不一樣的，為什麼政府要這樣做，民眾可能會覺得你是不是拿了建商的好處，所以你才要做這樣的事情，所以我們想要去釐清這個部分就是民眾是從什麼樣的角度來形成他的認知。像剛剛主任提到，他是比較專業的，那可能再加上民眾對他的認知又少，因為我不太知道你要做什麼，所以你如果做了一些事情，我也不知道你是不是真的符合我的利益，今天想釐清的大概是這個部分。
- C5：其實大家對都計的印象之所以調查不好，還有一點是我覺得可以考量的，就是說因為都計的作為，不管你怎麼做都會有一部份的反對意見，這種反對意見，很容易就被轉化成剛剛講的效能的部分，會被那種情緒的轉換，然後跟警政、都計面對面的服務情況是不一樣，舉個例來講，我們臺北市現在發生了一個問題，我們很多已開闢的道路，大馬路很多的地都沒徵收，地主是不是就會有很多的怨恨，為什麼別人都有徵收，他沒徵收，我所瞭解的好像也不一定是都計的權責，可是是會帶給都計的，是為他認為這是都市計畫道路，這個看起來好像是地政相關單位的事情，但是很容易就帶到那個地方，不然就是那個未開闢道路，也是部分這樣的情形，為什麼人家開闢而你這邊沒開闢，那事實上終究一定有人先有人後，就有一定比例的負面印象會產生，那我覺得這會是一個原因，第二個部分都更是現在流行的議題，相關東西的專業門檻相當高，我覺得民眾因為不瞭解就會產生疑慮，他不瞭解為什麼可以都更為什麼可以怎樣，事實上因為不瞭解整個的程序，然後就一樣會產生疑慮，我覺得會造成這個，另外一個原因就是說，我們現在常常要辦公聽會、說明會，這個公聽會說明會，臺灣也是辦沒有很多年，在我們多的法令裡面已經設計進去了就是一定要有這個公聽會的制度，但是現在問題來了，這個公聽會的效能是怎麼樣設

計的，就是說在民眾反映那邊，該怎樣才可以落實到真正的開發案裡面，上次剛好我們那個都更處長來問，就是說我們公聽會也許針對某一些社區的一些公共議題，看看有沒有機會能夠在一些鄰近的開發案中，同時把一些公共議題的解決方法納進整個開發案，然後造成社區跟個案的開發創造雙贏的狀態，因為現在的機制是變成，開發案主動提出議題，政府可能會有獎勵也可能會有什麼東西，但是現在反過來了，辦公聽會本來是要收取大家的意見，不只是開發案本身的參與人，還有周圍社區的人。然而，周圍社區的人要如何讓他能夠有效落實，我是覺得這整個的設計，臺北市比起其他縣市，我們不管在法治化、透明化、宣導的部分我都覺得已經做得很好，如果要改進就應該要再繼續落實，舉個例來講，像宣導的部分。在專業諮詢這部分我們已經做得很徹底了，你到市政府幾乎看得到，市政府會有一個公共諮詢的區域，然後到每一個機關裡面去的時候，機關裡面也常常都會有進駐，也有輪值的人會來接民眾電話，教育訓練也做的蠻實在的，就臺北市的市民而言，我覺得這個教育相對來講已經算蠻多的了，而且也蠻好的。因為有這些教育對整個制度的推動，它的障礙相對的會減小，所以我覺得是可以繼續做下去的，那這是我的看法。

- C4：可能是由市民的角度來看這件事情，個人並不認為我們都市計畫人員清廉有問題，可是我覺得觀感是的確是有問題的，其實在報章媒體的催化之下，甚至是現在很多的資訊，都是透過網路流通的，其實市民對於政府的觀感，不是那麼的直接，中間還有民代、財團或者是官員，這三個形成一個三角關係，我的意思是說，都市設計其實涉及較多的都是很大金額的建案或是土地變更案，那這些個案其實金額都相當龐大，因為臺北市的土地跟房價都非常的高，那這些案子一旦被報章媒體，不管是用任何方式或者是因為政治的問題，以揭弊的方式把這些消息暴露出來之後，再加上報章媒體包括很多 NGO 都會習慣丟一句話，就是政府圖利財團，不一定是拿了錢，而是說政府站在公眾利益跟私人利益這個天平上面比較傾向於哪一邊，我覺得這樣子的渲染其實會讓一般的市民覺得任何跟開發案有關係的所謂的都計人員好像出了問題，那這個問題我還是要強調一下，不是在於他們是不是有拿錢，而是說他們的決策是傾向於哪一邊，我的猜想是這樣，既然不是拿了錢，市民又會有一個價值的判斷就是臺灣大家都會有一個認知上的關說文化，我剛剛講的民代、財團或是高層的官員，市民會去想說既然市政府傾向於那一邊，那是不是在哪一方面承受了某種壓力而讓他們傾向於那一邊，這個事情會反映在包括審議委員會，我知道大家身在其中，一定是一個透明的過程，可是我們往往還是會在網路或是報章雜誌上面覺得那個主席好像偏向哪一邊，這是一個民眾很容易接收到的一種認知，所以我覺得在這樣的一個狀況之下，是不是會產生這樣的一個過程。另外，還有一個事情我要特別說的，包括剛剛講的都更也好或是說明會也好，我覺得市民的反映是來自於利益的受損或是說一樣接收到外界的訊息的，現在我們看到的像是都更。其實我們看到的是一些少數的弱勢的權利並沒有被關照到，這個透過媒體或是各式各樣管道的渲染，其實市民的感覺是說不管這些人啦，當然剛剛也提到，就是我的感覺是這些事情被凸顯出來，那政府應不應該有做為嗎？像我們那天的座談會，政府因為受限於法令，我們政府官員會常常就說他們是依法行事，就是法令上都沒有問題，可是事實上有些狀況，我們會覺得不是法令能夠關照到的，可能市府也沒有辦法使得上力，譬如說媒體會渲染說黑道介入，如果查證屬實他是可以解除這樣的一個計劃，可是前面那一段的作業不是他，可是要屬實有證據了、調查結案了最後他才決定要不要解除，他才能夠有所作為，可是對市民的觀感不是這個樣子，既然是都就更覺得是你的業務，為什麼不積極的對一些該照顧的事情不能有所照顧，其實有的時候講難聽一點會變成是一種法令的暴力，就是說在現行的法令之下，並沒有辦法

去照顧這件事情，所以就公務員的做為上，他們其實也陷入了兩難，可能市民就會認為市政府如果沒有這樣的做為，是不是又在圖利哪一邊了，所以可能就會是這樣的結果，不過我還是要呼應前面講的，我覺得我們更關心的是整個臺北市的發展政策是什麼，可是我們看到的就是說都是一些建設性的大型的開發案，這個可能對於市政府來講是很重要的，在政治上的一個做為，可是這樣的政策我覺得其實到了都市計劃的公展都還是末端的事情了，其實前面整個都市的發展的做為，怎樣才能跟市民有好的一個對話跟溝通的管道或許也同等的重要。

C6：我延續剛剛 O 老師的話，在我們審議裡面其實都一直在講，到底你是要朝哪個方向發展，剛剛講的不管是政治還是所謂的民意或是地方的首長，這真的是困難的，因為整個臺灣就一直追求我們要不斷的經濟成長，所以又要回到國家是要做為怎麼樣的自我定位，才會到這些城市，所以我剛剛就講其實在很多臺北市的討論中，因為我們覺得市民素質還是相對高很多，所以我們還能聽得到很多不一樣的意見，有的縣政府很難聽到民眾的意見。其實像是社規師在臺北市的力量其實是看得出來的，不可能剛好每一個計劃都能剛好落實，我是不知道每年調查的人數有多少，但我覺得人數的增加就表示說他關心這件事情，我覺得也可以用很多方式來看，當然這些評價可能都回應到就是說我們市民對市政府的評價，對市政府的期待是可以表現在市民的水準上的，所以我是覺得回歸到都市計劃本身來講，一個法定計畫就是要引導後續，帶領我們市民走向未來，使得這個城市要發展成什麼樣子，所以當政風處做這樣的一個調查，可能沒有想那麼複雜，可是我們在想原因的時候，還是要回到問卷的事情，就是我們現在講的這些東西到底跟問卷有沒有關聯性，如果沒有，我們講了也沒有太大的意義，除非他一般的印象就是這一類的人就是這樣，剛剛聽了很多，我是覺得真的是可能第一個都計的關係，剛剛聽了很多其實不是都計而是都發局的角色，然後剛剛講都更也是跟都市設計有一點關係的，可是又有點不太一樣，所以其實針對都計人員這件事情，到底是針對都發局，因為你剛剛把都計拿掉了，所以下次問卷可能還要在更清楚的釐清，我們才能夠更清楚知道是針對全體都發局的一些建議還是針對都市計劃的一個推動執行，就像我剛剛講的臺北市的都市計劃已經很少了，一個很穩定的城市裡面，當要去變動就會很敏感，包含之前奇岩，我不知道你們對奇岩的看法是變得比較好還是比較不好，因為當時奇岩是我們從都審跟樹保中發現這個計畫有問題，而且是強迫臺北市政府一定要去檢討，因為市政府要去檢討一個既定的計畫，是一個很冗長的過程，所以就這個部分來講，我那時候還蠻讚許說至少他們知道這個計畫不對，他們要去修正，這個並不是哪一個財團或利益，而是說你這個計畫本來就是一個落伍的規劃的方式，當然剛剛還有講很多很敏感的，所以像很多事情對我們來講，我們都是常會有機會接觸的人，也都還在想說這麼大一塊土地未來會怎麼樣，更不要講一般市民了，所以只要有一點點風吹草動其實大家都很關心，那最後的結果就是要看大多數的人了。

C5：從市民參與的角度來看，臺北市政府的都市設計審議的確是比較成熟完備的，不過臺北市它的特質就是首都，NPO 的密度最高，市民的權利義務最強，所以滿意度大概是原罪，因為素質最高，也會最關心，不過我是覺得這個問卷要讓它更深入地來看的話，或許你們可以考慮一下新北市或桃園縣，這幾年都市設計單位的滿意度如何，或許可以做個比較看看，因為都市設計是比較屬於幕僚單位，而不是屬於第一線服務為主要的職責，你做一個對照是 OK 的，第二個就是你今天邀請的焦點團體的代表，我覺得我們比較是偏比較多跟他們合作，或許你可以在邀請一些 NPO，有些 NPO 是比較批判的態度的，然後有些里長或社區發展委員會，或許從另外一個角度去聽聽看一些不同的觀點，最後我覺得既然是首都，比較前瞻的制度創造經驗，

的確可以在想辦法就是說看看能不能再好一點，以奇岩為例好了，因為有社區爭取，後來都發局也回應要做為臺北市第一個生態社區的開發案，因為奇岩後來辦了全國第一個公民陪審團，後來又在市政府審議會與內政部審議會裡面如何去落實生態社區的設計準則，因為那時候發現說要做生態社區可是在細部設計根本沒有落實，也就是說其實社區跟都審的制度不斷的發展，加上體制一步一步的落實，我也記得好像是在四年前吧，在北投都市更新的前期規畫案是委託文化大學的一個研究團隊做的，做都更的前期規劃也可以做傳統的一個研究，後來我們有合作，用一個審議民主的方式去邀請更多的社區居民來做討論，也提供了一些建議做為將來的都更的發展，回過頭就是說，在這樣的一個過程當中，怎樣從社區的前期規劃，到後期的聽證，然後到都審，如何讓市民參與的精神可以更好，這或許是解決或者回應，這或許是最主要的一個原因。

C4：基本上效能是有很多可以討論的，效能把清廉弄在一起就很難做文章，我想效能是有必要檢討的，可是剛剛有講到效能是為了法令的程序，反而有很多的拔河，因為政風室原來的想法就是要看看清廉的問題，效能應該是研考會的事情。

C1：可是我剛剛講了，貪瀆就是效能的函數，所以我們常常講說為什麼大陸那麼有效率，因為他的權力很大，臺灣哪敢這樣子，前提是開發中國家。首都的市民對清廉的要求是比較高，本來都市計畫這個東西是很難以清廉來判斷，這完全是要都計的觀念往都市設計去發展，另外要從事都計工作的人本身這方面修養要夠，不要怕人家罵，市府工作人員也是要堅持，還是要考慮對市民好還是對市民不好，對市民好的不能退縮，退縮的話表示政府的能力有問題，清廉不清廉這很難說，對都計人員來講，都計人員律己要嚴，盡量公開，能公平盡量公平，只能做到這樣，絕對公平大概不可能，涉及到一般權利的問題，難免會對少數人不利，但是這個情形盡量不要讓它發生。

Q：我想也大概經過一輪了，也許我們把問題在簡化一點，從不是這麼專業的角度來看這個問題，我們還是回到說如果你今天是臺北市市民，今天在評價都計人員的時候，不管有沒有直接接觸，會給怎麼樣的評價，不管是在效能、效率、清廉程度。

C1：我說一個實際的案例，之前我還在當秘書的時候，有人來找我，希望能夠提供資料給他，到時候成立的時候可以拿，我就說對不起謝謝，這是完全在對我自己的，政府機關人員守住這分寸，不守住你就會陷下去，陷下去就很難翻身了。

C6：我覺得對純都市計畫，這種東西應該不容易發生，因為都市計畫不是一個人可以決定的，假設某個都市計畫要做變更，不是自己做，也是委託給其他都市計畫的公司，然後所有的報告書要按照他的資料去呈現，然後到都委會要審議，所以我覺得跟一個建案的開發那種又不太一樣，除非那種非常特別的就是說，比如這個地方本來是工業區，我要變更為其他的使用，這個都有法令規定，要有多少的公共設施等等，所以承辦人員唯一能做的就是走快一點點，可是程序裡面有那麼多人要把關，要騙所有的委員我覺得是不太容易的。都市計畫不是單一建案，是大區塊的東西，是很多人睜著眼睛在看的，所以我覺得關鍵還是在地方政府到底要發展成什麼樣的都市，所以要取什麼樣的土地來支撐你這樣的發展，就好像說你今天臺北市來談，人口其實沒有再增加，所以臺北市還要不要那麼多的可發展用地，如果不是的話，我們就不需要釋出那麼多的住宅用地，可是在跟全世界的各大都市比，我們的綠地還是不夠，所以很多市民的觀點就是希望環境更好，可能又要回到市長想的，例如科技園區這些，是不是非要不可的東西，我覺得有些東西可能要回應到市政府的政策，其實我們剛好有這個機會接觸，我在想如果我是一般市民我會碰到都市計畫，可能也不太會，如果我的住宅環境也不錯，除非我的旁邊有很大的改變，就好像寧可要一

個綠地不要一個巨蛋，可是搞不好十五年前那個時候市民要的是巨蛋，其實大家也會改變的，因為很多的設施可以替代的，我不知道小巨蛋出來之前有沒有這麼大的一個爭議，所以有時候這個是一個城市的發展需求會一直改變，市民對這些相關權益的觀念會改變，所以我覺得可能關鍵還是在於都市計畫對民眾是不是會產生疑慮，應該說整個都市發展的政策要非常的清楚，否則的話當然會有一堆的抱怨，方向不對才會變更這麼多的土地，所以一般民眾應該對都計人員沒有直接的關聯性。

C7：其實剛剛講的就是說法制化和透明化，都是政府應該要努力的，在任何環節都是必要的方向，但是如果我們用一個更高標準來看，我覺得還是不夠，因為我們要求的比較高，因為我們從很多很現實的例子得來的，舉個例子來講，整個巨蛋的發展過程、公聽會的內容，還有現在政府在做什麼，那些累積在民眾心裡的疑慮，我覺得是負面的，也許政府持續的在做一些事情，但是大家普遍都不知道，很容易朝一個負面的方向去，這個對公部門而言我覺得是很不公平的，我相信有在做，但是做什麼我不知道，所以我覺得這個空間還是很大的，剛剛講到的宣傳這一塊也是一樣，就是說政府做了什麼事情，可普遍的讓民眾更加瞭解。

C6：我之前在看其他的城市，常可以在上面找到很多他們的資訊，例如有很重大計畫的相關報告書，甚至他們有很多給民眾說明的機會，可是我覺得我們這個部分做的還不夠，我想知道臺北市的事情，很多的資訊其實是要透過我們自己有接觸私下去拿來看的，所以我覺得說如果資訊能更公開，現在大家的專業能力都很強了，我覺得現在網路的東西都很方便，應該不斷的更新最新的資訊，政府現在到底在做什麼，做了哪一些重大的決策，或許透過這個大家就能有更多的意見交流，所以我覺得資訊是可以建置的更完善。

C7：因為我目前是在負責都市發展局的委員，我們有設了一個 facebook，其實很多的 NPO、NGO 組織都會有訊息，當然也會扮演一些比較批判性的一些角色，當然站在我們的立場覺得那是一個討論的平臺，我們能蒐集到的訊息都會把它 PO 出來，結果後來我就從市政府那裡得到一個消息說，其實有人在看這些訊息、有被關心，就是我們現在轉 PO 的一些訊息，現在比較多的是一些批評的訊息，老實說我要努力的去蒐集市政宣導的訊息，而且能夠講的不是一個新聞稿的事情，是比較深度的一些，還真的蠻難的，所以我就是順著剛剛講的，現在這種資訊發達的情況下，不太可能是用一個宣導的思維來去說明你的施政工作，我是覺得說很多事情還是要能夠掌握到議題的核心，所以我們還是看到很多，因為我會常常會去翻各局處的新聞稿，真的很多新聞稿讓人看不下去，其實反過來思考，為什麼一些批判的言論，當然除了監督的這種，其實很多的事情應該是能夠講得更清楚的，而並沒有，這是一件蠻可惜的事情。

C4：像剛剛談到關渡平原，大概在三五年就會出來了，一定是贊成反對，現在如果關渡平原要開發大家一定講是財團，就土地在那邊的人來講，因為我審議規範我都透明的，如果農地要變更的話，第一個就是有一個規範，起碼就是裡面的社區的公共設施要自己負擔，農地要變更的話規範都透明在這邊，可是在關渡平原裡面就是不行，因為要變更的話就會講說財團又來了，因為關渡平原他牽涉到防洪的問題，防洪做好這塊才能做，因為現在一定是兩邊都在罵，開發者說我放了這麼久，為什麼我跟別的地方待遇不同，你也不能讓所有防洪計畫都由關渡平原來負責，可是環保這些人講說那塊土地就是要用來賞鳥的，當然市長也沒有辦法解決，關渡平原的開發跟我們都更一樣，因為臺北市兩百多萬人口，現在增加樓面面積，要放在都更舊社區還是要放在關渡平原去容納，這個大政策也是要去決定，問題是沒有解決，每次都一定有贊成跟反對，有人去關心這個嗎？一定是沒有，事實就是不夠辛辣阿，不然

就是變成置入性的行銷，政令現在要請人家登假裝是在研討會，其實那個就是政令的宣導，可是看久了老百姓也會知道那個是廣告，公眾的事情是很難做，我常常講都計應該是牽涉到效能，因為時間也差不多，大家也談了很多，譬如說最早在都市計畫有三個階段，第一個階段，我的土地是多出來的地，就要等著來徵收嘛，我的畫成住宅區了，即使沒有道路我也可以蓋房子，這是最早的時候，這樣不公平，那怎麼辦呢？我們新訂的都市計畫一定要整體開發，所以起碼社區裡面的公共設施自己要負擔，不能叫人家來負擔，而且當時規定只有政府才能說市區重劃，所以一段一段來，民間也可以做了，後來大家也發現不公平，因為都市裡面大家都沒有土地，所以後來我們又想了七段徵收，地主只能分回去百分之四十，所以其實我們是有一步一步來從公布都市計畫到後面都很透明化，還有低度利用要變成高度利用，一定要透明化，哪一些是可以，哪一些是不可以，可以的話條件在哪裡。比如工業區要變成住宅區，你的綠地要自己從裡面去吸收，如果有造成環境污染的話還要回饋，其實這些都慢慢都已經變成是效率了。在內政部也是要照時間來，可是縣長來了坐在那邊，就很難不讓他上去，不然就是本來十一案，可是大家今天辛苦一點十二案，像我們都是事務官，縣長一來，你說審一個案子不讓他審？類似這種情形就是效率，水源保護區只能動一點點而已，可是他的祖先有錢把土地買在那裡，你有什麼辦法，所以這個形象剛剛你們在講，就是有錢的人他才能夠變，其實現在工業區規範都有的，只要你積極一點就可以，所以這個案子會成功，一定有他的理由，我們這邊土地不能動一定也有他的理由，沒有人發起，所以這些形象也可能會對老百姓有影響，為什麼他們可以都更，其實這個都更的條件講得清清楚楚，人家不是突然成功的，他一定是很多人去努力，所以這些形象是有差別的。

C1：都市計畫的話，就找都市設計的顧問公司，找幾個都更的來看看大家對都更的不滿意到底是什麼，像我知道的就是效率的問題，找的都是都更的人會好一點，如果說政風處他不太在乎，還有那個都更的委員，其實說真的，有些委員我們請他是做這個領域的委員，可是他來了卻不講這一塊，比如我們請了一個交通方面的專家，可是他來每個地方都有意見，其實就主席來講也難。可是當上委員就會很難抓住他的角色，喜歡講什麼就講，主席如果沒有指導一下的話，這個議題就開了，這樣的話審議就不會通過，所以一年才通過十二個，那個就是效率的問題，不能講臺北市沒效率，十幾個都是臺北通過的，所以這個可能就我們的瞭解應該是這樣子啦，其實一聽到清廉我本來不想來，有什麼貪瀆案件我們都不曉得。

Q：當然我們不是要去找貪瀆案件，其實最主要就是各位接觸的經驗跟熟悉程度去知道說這些環節裡面有沒有可以再做改善。

C1：其實臺北市從○市長以來，都很重視清廉問題，被發現的弊案也是非常非常少，尤其都市計劃這個方面也很少。

C5：我要講就是不太容易就是說人家有的他要變更，我們就說人家官商獨厚，為什麼他們可以我們不可以，除了這個以外我也想不出來什麼東西可以在這裡面做文章，因為都很透明的，然後大部分都顧問公司在做。

Q：所以從各位的講法，好像都計人員在這整個都市開發、都市計畫，都計人員扮演的角色，只是行政處裡而已。

C5：他是技術面這一塊，當然就是說他們受了委託，一定會有一個廠商委託說工業區他要變更，當然他的業主一定會希望爭取最大的，老實講最大利益也是要在法令上規範的，像剛剛講的容積可以到一百五，可是你要每個部分都被檢視，現在很囉唆的是委員，委員會認為說我為什麼要給你到一百五，就像現在大家的共識就是已經取消停獎，停車獎勵這件事情本來法規講的，可是大家後來看到他並沒有達到真正釋

放出來做公共使用嘛，法令修法還要很長一段時間，或者說不是這麼快，可是在審議過程大家就會覺得說就不給你了，所以審議很長其實委員們也都有責任，可是我自己是覺得就是說大部分的委員都是先從公益的角度來看每一個案子，剛剛講過這是每一個人的權益，按照法令來申請，可是對委員來看你處理你的權益的時候可能會影響到周邊人的權益，所以大家會認為說好不管你今天是不是有百分之三十的公共設施，而是要看有沒有把他擺在最好的位置，所以中間來來回回，所以像我今年就四年任期滿了，我最近就在收一下案子，可是有些案子又收不了，像那種我們知道他中間還有很多問題沒有被釐清的，我們不會急著。有一些就很單純，我們就盡量在自己任內把它弄好，那我們為什麼會負責，最近有些案子是地方政府提出來說明的，我們會去質疑說這個有沒有需要去做，就會有很多的專案，每天都有很多的專案，否則的話大家也可以說我們完全信任地方政府提出來的都 OK，那很快就可以過去，可是層層把關就是說，市都委覺得沒什麼問題，就像我們講的有些人講的不是自己專業的東西，可是我們是希望說看起來有疑慮的時候，能有足夠的資料說明為什麼，所以說這個過程當中要有某個人可以動手腳基本上困難度很高。

C5：就我的瞭解是地方政府都做爛好人，比如說市長不願意幫他們，他們也知道說是中央在幫他們擋，因為你自己的東西自己弄，我在署裡面，我如果說不同意，你就退給他，因為很多縣市的就會說反正中央會幫我們擋。現在是主細分離，地方是細部計畫部分可以不用送到中央，如果是重要的公共設施，尤其是公園綠地的，希望在主要計畫能夠畫出來，而且是面積夠大的，因為最怕就是說主要就是說綠地都看不到，然後說我的細部計畫會畫，可是細部計畫畫什麼我們也不知道，大家就會覺得說你面積大到一個程度你就應該在主要計畫畫出來，不要說我們只看的到住宅區，因為你講得我們也看不到，所以事實上我們都希望那個東西，因為剛剛講他很重要，因為他影響到整個後續的發展，那個計畫一旦訂了，規劃跟政策就很重要，這個不對後面的民怨就會不斷，那如果前面的東西如果能夠比較完整的，我不敢想的這個計畫是最好的，只能在有限的人力大家看起來是比較符合公平正義的，造成地方政府的良莠不齊很明顯，所以就我剛剛比較起來，臺北市比較敏感，你要做好，誰敢做這個決策，沒有人敢做這個決策，太困難了。

Q：我們剛剛會這樣講就是因為都計人員有碰到一個問題，其實就是現在有很多公文的處理裁量權，導致兩天到七天之內才會處理，有些建商希望快一點，所以可能就會請他趕快送件，所以我才會請教各位說都計行政人員他是只有負責行政還是也有一些裁量的空間在，因為我們知道如果有裁量空間在他可能就會有...

C5：不過這幾年，如果滿意度高的話，很可能也會跟幾個豪宅的停車獎勵這些有關係，不過這個東西在審的時候應該都有。

C4：像剛剛 O 老師講的停獎的事情，從我個人角度來看，我一直覺得很不能理解就是訂了這個停車獎勵的法令，也要求你要開放，可是到最後我們的法令變成說因為我們沒有辦法執行這個法令，等於是無法執行，所以我們回過頭來把這個法令取消。

C6：我不是說這個法令好不好或對不對，就是覺得政府訂了一個法令，然後法令沒辦法執行，最後你把這個法令取消，這個聽起來是一個很怪的邏輯，那這樣子法令到底是什麼，如果說政府要執行停獎法令，我就大張旗鼓地告訴人家說這裡有一個要開放公共使用的停車場，對民眾來講政府應該要做這樣的一個事情，告訴我說這裡有二十個停車位是要給大家使用，公告周知，可是現在就是沒有人要去管後端的事情，民眾就說這到底是誰的事情，我的權益這部分誰來照顧，好像就覺得不夠透明，我就覺得好像那個效能並沒有在這邊被發揮出來。

C4：應該是說停獎同樣要透過審議，所以第一個審、把關的要確定那個位置是的適合的，

因為後來都要求要分開來，住戶的跟公共的要分開，公共進出有隱私的問題，應該停獎在剛開始沒有想到很多未來真正在使用上的一些問題，所以就出現了很多問題，建商申請停獎，是住戶不願意，所以後來才在很多都市設計審議上越來越要求，甚至開放的區位要很方便，不能把它放在很不方便，然後說沒有人來用，這裡面就牽涉到設計，一開始你的設計本意是不是真的要開放，還是你是假的，只是為了那個，然後在來就是等確定了之後，也依照這樣的設計，給了獎勵然後蓋，再來就是後面到底有沒有真的開放，這個開放裡面有沒有足夠的資訊讓民眾知道，再來還有收費的問題，也可以收比較貴，最後也會沒有人來停，所以這一連串很多變成是說這些大家是不是都願意落實。

C5：舉個例子，我們停獎都會要求在車道入口放一個指示牌，可是很明顯看到指示牌是錯的，有一個綠色的色塊說綠色是什麼車位，紅色的是什麼車位，可是那根本都是烤漆，不是燈號，我的意思是對市民的觀感來講政府有一個事情要做，可是很明顯的沒有被落實，就是沒有人在管這件事情，我覺得很多都來自這方面，關係到我們權益的時候，很多事情好像沒有被落實的感覺。

Q：那個最後到底有沒有開放，不是都發局在管的事情？

C5：是都計，使用執照發的時候要去。講到這裡我覺得還是有一個就是說上位政策，市長到底要讓這個城市走到哪裡去，都發局是執行那個政策的一個設計單位，那這幾年有一個最大的爭議，很可能這個爭議影響到這幾年在都發局的一個民調裡頭會很兩極化，就是容積獎勵的這個問題，地方跟中央有一些爭議的地方存在，這兩三年因為做花博，空地獎勵也是一個很大的一個議題，會不會又是在這個容積獎勵裡面，對於獎勵這件事情上，大家看了一些個案，其實是都計科的，可是因為是容積獎勵算在都發局的頭上，可是容積獎勵又是上位的政策所在，所以基本上局長在這方面也無可奈，我覺得如果真的要講這個議題是可以再提出來

主：O先生不知道最後你還有沒有一些，因為你在都發局待過，還有沒有一些意見可以給我們指教。

C3：就是大概我覺得我們以前都市計畫的行政人員，但政風室對很多市民對於都市計畫行政人員的觀感普遍不清廉這件事情，其實他們不知道，我們也不知道，我覺得這些事實應該要適度讓這些行政人員知道這一點，這是很重要，另外我覺得在這整個討論裡面，我覺得政風單位他的問卷其實是最大的問題，關鍵所在我也同意O老師提到的，必須要看是有效還是無效問卷，要先讓調查的人知道，是否這個業務的程序或流程，這樣才能知道他的問卷是不是正確的，那有些時候其實我覺得政風單位他們再做問卷調查的時候其實也可以有一些置入性行銷或是什麼，其實同時也是一個教育或宣導的過程嘛，譬如說你根本就不知道都市計畫流程是怎麼樣，你怎麼會覺得他是不清廉。然而我覺得在政風單位的問卷設計上有很大的調整的空間。另外我覺得如果這個單位跟政風單位必須要有一些實質上的改進，我覺得第一件還是問卷這件事情要跟政風單位講，第二件事情就是說政府部門有一些議題，要有主動告知的心態，因為其實政府部門對於媒體的這個部分都採取非常被動的態度，因為很害怕犯了什麼錯被批判，可是我覺得剛剛也有提到，就是應該讓民眾參與，採取被動或主動，剛剛有講到都市設計師應該要被賦予更多的一些角色，再來就是要落實，像公開展覽的程序會公告，那這些東西都是貼一張公告在公布欄而已，那我覺得這個部分其實在制度上也可以有一些調整，另外一個就是說教育宣導的部分，但內容到底是不是可以讓人家接受的，因為很多時候你做出來的東西我根本看不下去，我覺得內容可以去更有意義的一些調整，最後一個就是有一些很敏感的議題的一些資訊，因為我大概知道像都計單位那種上傳網頁，其實對他們人力而言其實是很大

的困擾，其實也沒有這樣的人力在這樣的單位裡面，所以我覺得在這個部分，有一些資訊室裡面，他們必須要去承擔這些事情，就是說我們都市計劃科一定要去跟資訊是說你要 update，我們才能討論我們的議題，因為新聞稿本身有字數上的限制，根本沒辦法深入，最後其實我覺得其實我們在談的都是一些企業管理的概念，比如說查報大隊是在第一線執行，但是他們在執行的時候，他就是不管你，他就是要拆，不會站在溝通解釋的立場上，我覺得這個部分是不是也要有某種程度上的訓練，最後還是要回到剛剛 O 老師提到的就是說都市計畫人員，因為我一直覺得這是都市計畫的原罪，就是要去承擔這些，只是在行政人員的角色或態度，必須要站在比較同理心，因為有的時候我們在面對民眾溝通的時候都很簡短，可是我覺得其實我們應該要有更多的解釋，我覺得這個部分多少反映在整個效能，多少可以解決一些錯誤的認知。

Q：現場各位還有哪些要補充的嗎？很感謝大家，雖然我們這個議題看起來蠻模糊的，但是大家給我們的意見其實蠻多的，我們會在做一些歸納跟整理，也許不是跟清廉度有一些關聯性，但是我想有一些都可以透過制度上政策上的一些改善，因為有時候民眾真的不是來自他自己，可是有一些不同的管道也可以幫助。

## 附錄七

### 臺北市政府清廉度民調及建管人員評價因子

#### 臺北市政府清廉度民調研究-都市計畫人員清廉度評價影響因素

#### 期末報告審查會議記錄

壹、時間：100 年 8 月 24 日(三)上午 9:30-11:30

貳、地點：臺北市政府 11 樓西南區 1102 會議室

參、主席：臺北市政府政風處王副處長贊佳

肆、出席人員：中央研究院政治學研究所吳研究員重禮、中時民調中心李主任大為、Upaper 周總經理祖誠、臺北市政府研究發展考核委員會、臺北市政府都市發展局、臺灣透明組織協會、臺北市政府政風處第三科

伍、主席致詞：略

陸、臺灣透明組織：調查結果報告(略)

柒、討論

中時民調中心李主任大為：

1. 錯字請再檢查。
2. 第 23 頁的抽樣方法，因為報告中沒有特別描述，1205 個樣本是如何取得，以及樣本的特性，因此無法得知有效樣本 205 個人的意見是否就能代表這 1205 個人的意見。
3. 就第 4 頁研究目的來看，前四項報告已有呈現，可是第五項目的，亦即針對各項影響市民對辦理都計業務人員清廉評價之因素，提出具體改進的方法，這應該是本研究最後的結論跟建議，但政策建議跟都計人員清廉評價之間的呼應，目前在報告是看不到。照這個結果來看，臺北市有 30% 的人認為是有負面形象的，表示都計的操守不好的，有接觸經驗的才 1.5%，我們是要針對 1.5% 去努力還是 30% 去努力呢？這很明顯，可能我們要再稍微關注這個方面，不然報告中大部分提出的建議是針對 1.5% 的人在處理，而針對不是 30% 不滿意的人。
4. 第 19 頁文獻探討，例如個人屬性方面文獻似乎相互矛盾。舉例性別，有的說男性比女性來的容易認為貪污，但有些文獻可能又認為女性比男性多，感覺上相互矛盾，

到底哪一個正確不曉得。其次，本次調查都沒有顯著差異，到底事實在哪裡，而也沒有特別注重在個人屬性這一塊，並且媒體著墨的也很少，大部分都是集中在行政機關。

5. 第四章開始有一個比較技術性的問題，就是交叉分析的描述，例如第 32 頁，在職業方面，高級、中級白領回答清廉的比例較高，如果光看這一句，表示高級、中級白領認為都計是比較清廉的，但是如果我們再去看附錄五表 1-19，可以看到高級、中級白領認為清廉的是 35%，可是認為不清廉的是 38%，換句話說，在交叉分析的東西上不能用絕對的描述去分析，因為高級、中級白領明明認為不清廉的是比較多的，這樣寫就寫錯了，可是並不是寫錯，而是原意要表達的是高級、中級白領受訪者回答清廉的比例比其他職業來的高，這是一個很重要的描述的一個方式。
6. 本研究發現有接觸經驗的跟沒有接觸經驗的兩個族群，對整個政風的評價，有接觸經驗的評價都很高，我們就要回頭來想，真的因為接觸了以後評價很高嗎？還是因為有業務上的接觸，所以隱藏他的真實的意願，因為如果他有這種顧慮的話，就會反映在一個行為上，就是會不願意去檢舉，再來就是害怕遭到報復，有這個心態的時候，回答問題時就會較為正面，而研究單位也有發現這個問題，就是為什麼有接觸經驗的人會給予都計單位這麼高的評價，在後面就展現出他真實的心態，我們可以發現他們檢舉的意願本來就稍微低了，另外不願意去檢舉的原因就是怕遭到報復，29%怕遭到報復，一般民眾只有 17% 而已，因此對整個數據的詮釋就要特別小心了，看到結論寫著清廉程度大幅改善，沒有這種貪污的情況發生了，這都是一個假設，因為有接觸經驗的人都在講沒有關說、吃飯、送禮，滿意度都很高，但是這是不是一種假象，或是我們是不是要這麼直接得去詮釋它，需要特別注意。
7. 第 124 頁，我們針對一般民眾，並詢問是否接觸過都計單位，結果有 25 個人，不知道報告有沒有去分析這 25 個人，這 25 個人跟有接受訪問的 205 人中間是否存在一些有趣的現象，做了這個題目，應該去做一點相關的分析。
8. 第 105 頁問卷出現建管人員，但是後面的表格卻沒出現。
9. 報告花費了很多心力在檢討 205 個人的意見，不過只有 3 個人抱持負面評價，這個比例是很低，而且是低到做交叉分析都沒多大意義的，所以我想這個地方解釋上還是特別要謹慎。
10. 報告中媒體呈現比較少，提到了刻板印象，應該是要怎麼樣去破除，而不是加以探討，個人因素也可以去探討，例如不同年齡層應有不同的應對方式。

## Upaper 周總經理祖誠：

1. 第 23 頁看到接觸經驗民眾部分，訪問的成功率其實是偏低的，偏低就容易有偏差，這個在研究方法的地方要交代一下，為什麼訪問的成功率會偏低，雖然我們後面有列出一些制式的表格，但是實際接觸上的困難點，這個對未來一些做類似的調查還是會有參考價值。
2. 第 4 頁研究目的，在研究發現跟政策建議的地方，希望能夠盡量扣著這五項研究目的來撰寫，因為才能前後呼應，例如現在看到的研究發現，其實只是條列式陳述主要的幾項發現，跟研究目的之間其實很難去對照。
3. 問卷跳題的部分，建議這個地方應該要把回答的人數列出來，如第 63 頁，這是願意提出檢舉的民眾，第 65 頁再追問不提出檢舉的原因，人數就更少，既然要求完整，在這個表格或是圖的地方，還有文字上，樣本比較少的把它寫出來。
4. 交叉分析的陳述方式，通篇都有這個問題，可能還是仔細的去調整一下，會出現這個問題應該是我們的題目很多，又有兩份問卷，所以有很多的交叉分析要去描述，當要描述那麼多的時候，就會想盡量的精簡，可是精簡就會變得不明確，所以建議還是不要太精簡，把它一項一項講清楚。
5. 第 64 頁，再者進交叉檢視，應修正進一步交叉檢視。
6. 有些文字描述不是那麼精確的地方，可能看不太懂。例如第 86 頁的本次調查發現有不到五成以上的接觸都計單位民眾，並有四成的人表示不明確，這個顯然看不到受詞是講什麼，這個文字的陳述不夠完整。
7. 第 85 頁有關政策建議的部分，其實這個政策建議已經比往年我們看到很多相關的調查報告具體很多，不過還是有改進的空間，例如業務委外給專業團體，當然委外還是會有貪腐的情況，我們還是要設計一套監督機制，有沒有什麼參考的監督機制可以提供委託機關參考，不然的話這個就是要再另外起一個研究案去研究設計這個監督機制，再來有意願但是不太會採取行動，可建議如何讓民眾有檢舉意願，化諸具體行動。最後有關媒體的宣傳，亦可以從別的調查，或是參考其他的政府機關的做法，提一些有關媒體行銷的建議，對宣傳的方法以及宣傳的對象可以多加著墨。
8. 補充說明本次調查研究限制，也許在最後建議的地方或是在研究發現之前，交代研究限制，包括成功率低，以及對都計人員定義的困難，因為寫了研究限制，所以也可以順帶寫未來研究建議。
9. 交叉分析的部分，一般看到政府的研究比較少放省籍跟政黨傾向，當然這個要不要

放是見仁見智，原因也很簡單，由於政府的公共政策，沒有辦法去針對不同省籍做一些推銷，政黨傾向也是，省籍跟政黨取向雖然詢問，但是要不要納入分析，表格可以不調整，文字陳述上要不要留有待討論，個人的建議是不需要。除了剛剛講的陳述方式之外，報告裡面職業是其他的人，其他是一個很籠統的人，其實不需要去強調，這部分可以拿掉。

10. 其實這份報告架構很分明，研究方法也交代得很清楚，但建議有些地方還是要補充，深度訪談的受訪者，除了建築師之外，他的年資多久，公司規模多大等，可加強我們對 A1 講話內容的可信度跟說服力。
11. 交叉分析，寫法並沒有問題，可是有另外一種比較簡潔的寫法，一開始先交代哪些顯著、哪些不顯著，接下來就顯著的項目說明。
12. 建議是把接觸的民眾跟一般的民眾的描述性統計分析拆成兩段，這樣的條理會比現在更分明，較易閱讀。
13. 未來類似這些主題，牽涉到一些專業領域的調查案，也許可以請這方面的學者參與，而不是純行政管理的學者，這樣考慮可能會更周延，形成結論的時候也會更有參考價值。

#### **中央研究院政治學研究所吳研究員重禮：**

1. 報告錯別字，請再次檢查與修正。
2. 在文獻回顧的部分，有一些縮寫字不斷的重覆，基本上出現一次即可。例如第 1 頁，瑞士洛桑管理學院(IMD)，請將 IMD 刪除；註解世界經濟論壇(WEF)，將 WEF 刪除；第 5 頁，將 1993 年以反貪污為宗旨的國際透明組織(transparency International, TI) 請將 Transparency International, TI 刪除；第 6 頁，瑞士洛桑管理學院(IMD)，請將 IMD 刪除。
3. 第 32 頁在台北市的都計人員的清廉認知方面，高級、中級白領回答清廉的比例比較高，而中低階的人認為不清廉的比例比較高，但是在第 33 頁，一般民眾對於台北市整體公務人員的清廉滿意度，同樣對照職業，會發現剛好是完全相反的，高級、中級白領認為不清廉的比例比較高，發現文字敘述跟圖表分析有很多的矛盾在，重新回到第 32 頁，發現有兩個重要的項目，分別是教育程度與職業，也就是高級、中級白領回答不清廉的比例是比較高，但是發現在教育方面，都是大學以上程度回答清廉程度比較高，建議執行團隊回去在檢視一下交叉分析的數據，尤其是在教育

跟職業方面的，因為這個有些跟論文裡的敘述方式有些不一致。

4. 第 110 頁加權之前的樣本分配表，例如加權前跟加權後，加權前小學以下程度只有 37 個，加權後有 72 個，換句話說幾乎乘以二了，猜想現在已經來不及，否則建議其實應該國中以下先做合併，這絕對是很合理的，因為後面的分析發現，把小學跟國中分開，次數變很少，同樣的邏輯，農林漁牧業其實原本只有 1 個，應該把它歸類到藍領去，親民黨跟台聯應該歸類成泛藍跟泛綠，不過這個變動太大了，就下次再合併。
5. 摘要第 iii 頁，(四)在影響清廉知的因素方面，應修正為(四)在影響清廉認知的因素方面。
6. 第 32 頁，在電視媒體接觸方面，後面請加逗點。

#### **臺北市政府研究發展委員會：**

1. 錯別字跟漏字的部分，研究團隊請進行修改。
2. 定稿後建議都市發展局就建議事項跟研究發現，評估是否可以具體執行，或是就擬定定期的內部診斷的機制，然後讓政策建議落實，並且持續的追蹤成效。

#### **臺北市政府都市發展局：**

1. 今年跟過去比起來真的非常的深入，而且以都計單位實際接觸的人作為研究對象，比較貼近真實，我們是非常肯定這個研究。
2. 關於接觸與否的分析，這個分析的內容，邏輯推論跟調查結果，覺得比較真實的，譬如說有一些不清廉的感受，這種感受的原因有提到說法令規章的不明確，裁量空間就會變大，就是涉及執法的彈性的問題，所以當同仁對裁量空間認知比較嚴格的時候，就會產生所謂刁難的問題，所以刁難的比例被問出來也比較高。再來，裁量空間比較大，嚴格去執法的時候，所以關說的比例也有可能比較高，但是關說的管道的確是值得去研究的，透過什麼人的關說就變得有效，所以後續可以納入進一步的討論。
3. 都計人員定義非常的重要，現在問出來的結果就是比較包裹式，樣本數也比較少，有些人不願意回答有他們的原因，這個原因是很重要的，希望說未來的研究可以區隔都市計畫、都市設計審議、都市更新這三塊，就可以知道哪一個問題出的比較大。
4. 有關印象跟事實的出入，一般民眾有很多認知的來源，媒體的報導都是負面的報導，

所以這個刻板印象我們要透過行銷來扭轉，我們需要檢討，可是實際上我們很難做一些處理，因為會從不同的地方一直出來，所以對我們來說 30%的刻板印象要扭轉是非常的困難，我們只要求說貼近事實的調查跟研究，獲得一個比較真實的答案。

#### **臺北市政府政風處王副處長贊佳：**

1. 最主要就是剛剛很多委員都談到錯字的問題，另外一個就是樣本的問題。
2. 第 157 頁編號 A1 的部分受訪對象是建築師，第七行開始，很懷疑他是否為建築師。如果是的話，應該跟我們都發單位的接觸，會知道我們有什麼處才對，但是他的講法又好像不太對。

#### **臺灣透明組織莊老師回應：**

1. 錯漏字的部份我們會再做一些修正。
2. 樣本結構的來源，基本上就是我們請臺北市政府政風處和臺北市政府都發局提供過去兩年有申辦業務的名單，基於保護，只有電話號碼跟姓氏，我們沒有這些人詳細的背景跟特徵，所以沒辦法做樣本跟母體的一致性檢定。
3. 研究目的跟研究發現之間的連結性我們再調整一下，更扣緊研究目的。
4. 比較強調有接觸經驗的這些人，也許這樣講，其實是一般民眾拿來跟有接觸經驗的人來做一個對照，剛剛也提到一個有可能的是不是講真話，這部分就要深入去探討，也許有機會再找這些人進一步去訪談，就是這些不願意表態的人，也許可以再針對這一塊去做，為什麼他不願意講，甚至說為什麼不願意檢舉，目前都只是點到為止，也許可以列為後面進一步研究再加強。
5. 文獻矛盾的部分，可能有兩個原因，第一個就是調查的對象不一樣，然後是樣本數也有差異，所以造成有些結論看起來是矛盾的。
6. 把一般民眾跟有接觸民眾做一個對照，主要是從有接觸經驗的人的看法去反推一般民眾，真的有接觸的話也許會改觀，研究發現提到就是如何轉換成對一般民眾的行銷、宣導，讓一般民眾更瞭解都計，而法務部廉政欲透過連續劇拍攝，灌輸比較正面的資訊在劇情中，這也是跟媒體做一個結合，不過會再思考對一般民眾再去做一個政策建議補強。
7. 個人屬性沒有顯著差異，主要是因為樣本比較少，順便也回應一下我們能不能合併項目，其實重做並不困難，但是我們當初會這樣設計是因為跟建管的一樣，包括分

類我們都沒有去更動，如果真的有需要，可以重新跑這些表格。

8. 交叉分析的解釋，我們會加以確認一下。
9. 結論的部分就是目前看起來一片和諧，因為是比較敏感的議題，不管用量化質化都會有這樣的限制，透過這樣的過程可以多少知道一些資訊，不過在結論的時候不要這麼武斷，會做一些調整。
10. 委員提到的建議，很像碩士論文的架構，不過這都是一些很重要的研究方法上的調整，譬如普查成功率偏低，的確這個部分因為沒有母體的結構，所以沒有辦法去做比對，有些地方描述不夠完整，會再修正。
11. 民意調查要不要放省籍，政黨還有參考價值，因為畢竟很多的只問政黨不問是非的，至於說我們報告要不要放這部分，其實之前都是有兩個版本，完整的版本就是連市議員的評價都有，政黨這些也都有，另外一版就是把政黨這部分拿掉，再看看政風處那裡的需要，職業會再做一個調整。
12. 補充說明一點，樣本結構表其實並不是每個類別都會做加權處理，不過小學跟國中要不要加權前合併可以再考慮，最後如果整個結構要做調整，再跟臺北市政府政風處做一個討論看有沒有需要做一個處理。
13. 問卷結構表，問題是在於給一般民眾的問卷是有關建管的，不應該把建管分析刪除，所以到時候再補上表格。

#### **臺灣透明組織洪老師回應：**

1. 因為這位是自己去訪談的，這位建築師應該是蠻熟悉的，撰打逐字稿學生，可能聽得不是很清楚，所以出了一點問題，我們回去再確認一下，A1跟A2的確都是建築師，因為都到他們的建築師事務所，所以應該不是跑照的小弟，如果可以訪問到跑照的小弟也許可以更好。

**主席結論：請廠商參考各審查委員意見修改期末報告內容，並於9月6日前將修正完成之期末報告函送本處。**

## 附錄八 臺北市政府政風處委託研究案報告修訂

### 說明表

委託研究名稱	99年度臺北市政府清廉度民調及建管人員評價因子				
提議單位人員及意見內容	報告初稿原內容	頁次	報告修正後內容	頁次	備註
中時民調中心李主任大為：錯字請再檢查。			已校正本文中的錯字，並修正部分詞語描述。		
中時民調中心李主任大為：有接觸經驗的民眾評價都很高，但真的很高嗎？還是因為有業務上的接觸，所以隱藏真實的意願，如果有這種顧慮的話，就會反映在一個行為上，就是會不願意去檢舉，再來就是害怕遭到報復，有這個心態的時候，對整個數據的詮釋就要特別小心。			感謝委員的提醒，本研究在量化調查報告中僅能如實陳述受訪者的意見，再透過深度訪談和焦點座談等質化方法所蒐集之資料，交叉比對不同的意見，以避免詮釋上的偏差。		
Upaper 周總經理祖誠：第 23 頁看到接觸經驗民眾部分，訪問的成功率其實是偏低的，偏低就容易有偏差，這個在研究方法的地方要說明為什麼訪問的成功率會偏低。	調查母體數目為 1205 個，由於母體數目並不多，因此本研究採用普查方式進行訪問，扣除訪問失敗樣本，有效樣本為 205 個，訪問成功率為 25.3%。	23	調查母體數目為 1205 個，由於母體數目並不多，因此本研究採用普查方式進行訪問，扣除訪問失敗樣本(其中以受訪者不在、無人接聽、電話停話改號故障空號的比例較高，請詳見附錄一)	23	
Upaper 周總經理祖誠：第 4 頁研究目的，在研究發現跟政策建議的地方，希望能夠盡量扣著這五項研究目的來撰寫，因為才能前後呼應。			本研究根據不同的研究目的的需求設計各種資料蒐集與分析方法，有些研究發現與政策建議乃是綜合後的結果，故僅能儘量依研究目的撰寫，較難以逐一對應。		
Upaper 周總經理祖誠：問卷跳題的部分，建議這個地方應該要把回答的人數列出來，如第 63 頁，這是願意提出檢舉的民眾，第 65 頁再追問不提出檢			本研究已在報告中加入回答人數。	67、68	

舉的原因，人數就更少，既然要求完整，在這個表格或是圖的地方，還有文字上，樣本比較少的把它寫出來。					
Upaper 周總經理祖誠：第 64 頁，再者進交叉檢視，應修正進一步交叉檢視。	進交叉檢視	64	修正為進一步交叉檢視	66	
Upaper 周總經理祖誠：有些文字描述不是那麼精確的地方，可能看不太懂。例如第 86 頁的本次調查發現有不到五成以上的接觸都計單位民眾，並有四成的人表示不明確，這個顯然看不到受詞是講什麼，這個文字的陳述不夠完整。	本次調查發現有不到五成以上的接觸都計單位民眾，並有四成的人表示不明確。	86	修正為本次調查發現，僅有四成六的曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾表示法令規章明確。	87	
Upaper 周總經理祖誠：第 85 頁有關政策建議的部分，例如業務委外給專業團體，當然委外還是會有貪腐的情況，我們還是要設計一套監督機制，有沒有什麼參考的監督機制可以提供委託機關參考。	一、將部分業務委外給專業團體委外機制的建立，仍可能存在道德風險，也就是當委託人無法掌握代理人業務執行狀況的資訊，委外變成另一個容易貪腐的環節，讓民眾又有想像不清廉的空間，因此仍需設計一套委外監督機制。	85	修正為..因此仍需設計一套委外監督機制，例如定期蒐集代理單位實際工作方面的資訊，以減少投機行為發生，另外都計單位也可以不定期到代理單位瞭解執行狀況。	88	
Upaper 周總經理祖誠：媒體的宣傳，可以從別的調查，或是參考其他的政府機關的做法，提一些有關媒體行銷的建議，對宣傳的方法以及宣傳的對象可以多加著墨。			修正為由於媒體是政府和民眾溝通的橋梁之一，因此建議可以透過結合媒體行銷，增加都計單位的可見度與宣導所推行的政策，例如，將實施的政策，運用廣告方式說明政策內容；另外，亦可以設計網路 Q 版的遊戲，讓一般民眾	90	

			可以透過遊戲更進一步瞭解都計單位。		
Upaper 周總經理祖誠： 增加撰寫研究限制和未來研究建議。			已增加研究限制和未來研究建議。	91	
Upaper 周總經理祖誠： 深度訪談的受訪者，除了得知建築師之外，他的年資多久，公司規模多大等，可加強我們對深度訪談者談話內容的可信度跟說服力。			已將表 3.1 深度訪問受訪者中的表格增加受訪者業務接觸範疇。	25	
交 Upaper 周總經理祖誠： 交叉分析，寫法並沒有問題，可是有另外一種比較簡潔的寫法，一開始先交代哪些顯著、哪些不顯著，接下來就顯著的項目說明。			已修正。	30-67	
Upaper 周總經理祖誠： 建議是把接觸的民眾跟一般的民眾的描述性統計分析拆成兩段，這樣的條理會比現在更分明，較易閱讀。			已修正。	30-72	
Upaper 周總經理祖誠： 查閱附錄五表 E14，20-29 歲受訪者回答清廉的比率仍高於不清廉，只是相對其他年齡層受訪者，回答不清廉的比率相對較高。正確描述方式應為：各年齡層民眾都以回答「清廉」的比例較高，其中 20-29 歲受訪者，有 43.7% 回答不清廉，最接近清廉的比例(47.3%)，30 至 39 歲受訪者回答清廉的比率則超過不清廉比率最多。			本報告原先的描述方式係以調整後標準化殘差 (adjusted standardized residual) 為基礎，因為調整後標準化殘差為一標準化的數值，故可以做跨類別的比較，即可直接描述哪些類別的百分比是顯著偏高或偏低。不過，為了不造成讀者誤解，本報告已參委員的意見作一修正。	32-49 、64-65	
中央研究院政治學研究所 吳研究員重禮：報告錯別字，請再次檢查與修正。			已校正本文中的錯字，並修正部分詞語描述。		
中央研究院政治學研究所	瑞士洛桑管理學	1、5、	已刪除。	1、5	

<p>吳研究員重禮： 在文獻回顧的部分，有一些縮寫字不斷的重覆，基本上出現一次即可。例如第 1 頁，瑞士洛桑管理學院(IMD)，請將 IMD 刪除；註解世界經濟論壇(WEF)，將 WEF 刪除；第 5 頁，將 1993 年以反貪污為宗旨的國際透明組織(transparency International, TI)請將 Transparency International, TI 刪除；第 6 頁，瑞士洛桑管理學院(IMD)，請將 IMD 刪除。</p>	<p>院(IMD) 將 1993 年以反貪污為宗旨的國際透明組織(transparency International, TI) 瑞士洛桑管理學院(IMD)</p>	<p>6、</p>			
<p>中央研究院政治學研究所 吳研究員重禮： 建議檢視一下交叉分析的數據，尤其是在教育跟職業方面的，因為這個有些跟論文裡的敘述方式有些不一致。</p>			<p>進一步交叉檢視一般民眾的基本人口特徵對「臺北市府都計人員清廉的認知」，(三) 在職業方面，高級、中級白領的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他職業的受訪者；家管和退休失業及其他的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他職業的受訪者。</p>	<p>33</p>	
<p>中央研究院政治學研究所 吳研究員重禮： 有些變項可以加以合併，例如農林漁牧業，原本只有 1 個，應該把它歸類到藍領去，親民黨跟台聯應該歸類成泛藍跟泛綠。</p>		<p>110</p>	<p>已將職業類別中的農林漁牧合併至退休失業及其他；政黨支持中的國民黨、新黨、親民黨合併為泛藍，民進黨和臺聯合併為泛綠；電視新聞中的臺視、華視、年代合併至其他電視台。</p>	<p>144-159</p>	
<p>中央研究院政治學研究所 吳研究員重禮： 摘要第 iii 頁，(四)在影響清廉知的因素方面，應修正為(四)在影響清廉認知的因素方面。</p>	<p>(四)在影響清廉知的因素方面</p>	<p>iii</p>	<p>修正為(四)在影響清廉認知的因素方面</p>	<p>iii</p>	
<p>中央研究院政治學研究所 吳研究員重禮：</p>	<p>在電視媒體接觸方面</p>	<p>32</p>	<p>修正為在電視媒體接觸方面，</p>	<p>34</p>	

第 32 頁，在電視媒體接觸方面，後面請加逗點。					
臺北市政府研究發展委員會：錯別字跟漏字的部分，研究團隊請進行修改。			已校正本文中的錯字，並修正部分詞語描述。		
臺北市政府政風處王副處長贊佳：錯字的問題應修正和接觸經驗民眾有效樣本數少的原因應於文中解釋。			已校正本文中的錯字，並修正部分詞語描述。		
臺北市政府政風處王秘書贊佳：第 157 頁編號 A1 的受訪對象是建築師，第七行開始，逐字稿可能要加以確認。	他有兩個處，一個都更處一個都計處，局本部又有這些我剛剛講的都更設計科，當然它還有一個建築管理處，可是跟這個都計處又不一樣。	157	修正為都發局有包含都更處、都市設計科、建築管理科，臺北市也有建築管理處，好像又和都發局不太一樣。	160	
臺北市政府政風處：摘要第 iii 第一段第三行，全文請統一用語，建議有接觸臺北市政府都計單位民眾宜改成「曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾」(本文以下簡稱有接觸都計單位經驗民眾、接觸都計單位經驗民眾或接觸經驗民眾)	接觸都計單位民眾		統一修正為曾有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾。		
臺北市政府政風處：摘要 iii 第一段第五行調查對象將問卷，改成依調查對象不同將問卷。	在量化的部分，調查對象將問卷分成兩種：	iii	修正為在量化部分，依調查對象不同將問卷分成兩種：	23	
臺北市政府政風處：摘 iv 第一段倒數第六行，全文請統一用語。未有接觸臺北市都計單位民眾宜改成「未有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾」(本文以下簡稱未有接觸都計單位經驗民眾、未有接觸經驗民眾)	未有接觸臺北市都計單位民眾未有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾	iv	修正為統一修正為「未有接觸臺北市政府都計單位經驗的民眾」		
臺北市政府政風處：	最後，針對都計		修正為(五)落實資訊透	iv	

摘要 iv 最後一行，(五)..將低貪腐，應為降低貪腐。	單位提升行政效能、服務品質，以及清廉程度的政策建議，分述如下：(一)...(五)落實資訊透明化，將低貪腐的可能；		明化，降低貪腐的可能。		
臺北市政府政風處：第 23 頁第二段第一行 調查對象將問卷，改成依調查對象不同將問卷。	本研究依調查對象將問卷分成兩種：	23	修正為依調查對象不同將問卷分成兩種：	23	
臺北市政府政風處： 第 30 頁圖 4.1、第 35 頁圖 4.3、第 37 頁圖 4.4、第 40 頁圖 4.5、第 43 頁圖 4.6、第 45 頁圖 4.7、第 48 頁圖 4.9、第 51 頁圖 4.10，臺北市都計人員，宜改成臺北市政府都計人員。	臺北市都計人員	30-51	統一修正為「臺北市政府都計人員」。		
臺北市政府政風處： 第 72 頁二、倒數第二行，包含科室之以上，應為包含科室以上。	表示高階層的都計人員，包含科室之以上	72	修正為表示高階層的都計人員，包含科室以上	74	
臺北市政府政風處： 第 73 頁三、第四行 ..成功，依旦，應為..成功，一旦	..成功，依旦		修正為...因為承辦人員擔心若關說成功，一旦出現問題，自己要承擔責任，因此仍會依然堅持依法行政。	75	
臺北市政府政風處： 第 77 頁二、第三行，來影響，應為影響。	來影響對於民眾的服務態度	77	修正為影響對於民眾的服務態度	79	
臺北市政府政風處： 將法令成為辦事目標的目標，而不是辦好事情當目標，應為將法令成為辦事的目標，而不是以辦好事情目標。	將法令成為辦事目標的目標，而不是辦好事情當目標	79	修正為將法令成為辦事的目標，而不是以辦好事情目標	81	
臺北市政府政風處： 第 86 頁二、第一行，都市計畫計師公會應為都計計畫技師工會。	都市計畫計師公會	86	修正為都市計畫技師公會	88	
臺北市政府政風處： 第 86 頁第一行，本次調查	本次調查發現有不到五成以上接	86	修正為本次調查發現，僅有四成六的曾有接觸	87	

發現有不到五成以上接觸都計單位民眾？後面似乎漏寫字句。	觸都計單位民眾		臺北市政府都計單位經驗的民眾認為臺北市政府都計單位的「法令規章」明確，有四成的人表示不明確。		
臺北市政府政風處：第 87 頁，建議參考之參考疑似贅字。	因此建議參考都計單位提供民眾上網查詢案件申辦的系統。	87	修正為參考建管單位提供民眾上網查詢案件申辦的系統，這樣就不用透過承辦人員也可以知道案件進度，強化行政流程的透明。	90	