臺北市政府政風處 105 年廉政委託研究案

「104 年度臺北市政府辦理各類採購案廠商廉政研究」期末報告

計畫主持人: 陳俊明副教授
Project Coordinator: Dr. Chun-Ming Chen

計畫執行單位: 國際透明組織台灣總會—台灣透明組織
Project Executive Institution: Transparency International-Chinese Taipei

計畫執行期間: 中華民國 105 年 06 月 2 日至 105 年 12 月 2 日
Period of Project: June. 2, 2016-Dec. 2, 2016

印製日期: 中華民國 105 年 11 月 30 日
Date of Publication: Nov. 30, 2016

「104 年度臺北市政府辦理各類採購案廠商廉政研究」期末報告

受委託單位：國際透明組織台灣總會—台灣透明組織

研究主持人：陳俊明

協同主持人：蕭怡靖、高世垣

研究期程：中華民國 105 年 6 月至 105 年 12 月

研究經費：新臺幣柒拾玖萬元

臺北市政府政風處委託研究

中華民國 105 年 12 月

研究人員

計畫主持人

陳俊明　台灣透明組織常務理事

世新大學行政管理系副教授兼

國際廉能治理碩士在職學位學程主任

協同主持人

蕭怡靖　淡江大學公共行政系副教授兼系主任

高世垣　全國公信力民意調查股份有限公司總經理

兼任研究助理

謝雨豆　世新大學行政管理系兼任助理教授

林柏州　世新大學行政管理系兼任講師

摘　　要

本案於 105 年 11 月 8 日（星期二）至 12 月 27 日（星期二）間，選擇對於政府廉能有長期研究的學者專家，以及熟稔採購業務行政服務與專業的公部門人員與公會代表，進行共 12 人次的深度訪談。茲將初步研究成果說明如下：

壹、研究發現

在廉能滿意程度上，廠商給予的評價高於民眾，受訪者認為，這個差異除了台灣整體採購制度的規範及法規訂定漸趨完整外，主要是因為廠商本身都是有參與投標的廠商，所以實際上他們都是屬於有跟臺北市有接觸經驗的顧客，故比較知道臺北市政府各局處的運作狀況。根據部分受訪者過去的調查經驗也顯示跟政府機關越有接觸的廠商，其所反應出的滿意度會比較高。再加上這些廠商的實際接觸過程中，可能沒有碰到違反廉政行為的狀況，也因此他們會認為政府機關比較清廉。但是，對於民眾來說，畢竟不是每一位民眾都和臺北市政府都有接觸經驗，部分民眾可能是受到大眾傳播媒體所報導的新聞事件影響，或是聽到親朋好友的傳言形成刻板印象，所以可能造成評價的落差比較大，這也跟民眾和廠商的資訊來源不一樣有所關聯。

在行政效能的部分，受訪者認為之所以出現民眾對於公務人員專業能力的評價高於積極主動性，廠商滿意公務人員積極主動性的程度卻高於專業能力可能是因為公務人員既是公僕，是要服務民眾的，所以就應更積極主動去探詢問民眾的需求；其間若再因為公務人員稍有懈怠，自然更容易引發民眾的不滿意。至於民眾相對較肯定公務人員的專業能力，可能是因

為多數民眾對所洽業務並不是那麼清楚，一旦公務人員能夠將所負責的業務說明清楚，並將相關法規解釋明白，民眾就可能給予比較正面的評價。簡而言之，民眾的評價牽涉到與臺北市政府的實際接觸經驗，以及對公務人員的期待。

在行政透明的部分，廠商給予的評價亦高於民眾，受訪者認為，這牽涉到臺北市政府所提供民眾取得資訊的管道與方式，以及是否以民眾能理解的方式，讓民眾了解臺北市政府在行政透明的相關作為。其次，民眾到臺北市政府洽公所涉業務範圍包羅萬象，案件複雜程度不一，申辦流程有別，因而左右民眾對於行政透明的觀感。至於廠商的部分，因為本身實際參與投標，再加上政府採購法規範明確，所以較民眾更能掌握臺北市政府的相關招標過程及其相關規範，甚至已屬例行的資訊，所以廠商對於行政透明的評價相對較高。

在資訊公開的部分，受訪者認為廠商的評價之所以高於民眾，可能與廠商與民眾需求有別有關，廠商因採購業務而接觸特定局處時，均能取得所需資訊，自然會對資訊公開部分給予較民眾為高的的評價。相對於此，民眾因與臺北市政府各機關的接觸程度或使用經驗不同，對於資訊公開的感受難免有異。一旦無相關接觸經驗，又要做出有關市府資訊公開程度的評價，則民眾受其他資訊管道訊息(如媒體報導)影響的機會的確是存在的。

針對廠商與民眾在量化調查中對臺北市政府的四構面的評價差異，受訪廠商較民眾給予的評價高出許多，探究其原因，受訪者認為廠商與民眾

在本質上即存在差異性，亦即廠商有接觸經驗，故其給予的評分結果或許較接近事實。而民眾則不必然，故在各面向評分的落差，受訪者認為是可以預期的。當民眾未有實際的機關接觸經驗，其對臺北市政府的評價，外部資訊則成為主要影響其看法的重要因素。而要提升民眾與廠商間的評分落差可由加強政策宣導、行銷及教育訓練、媒體溝通、議會溝通、政風機關的危機管理提升等面向著手。

貳、對策建議

一、量化調查部分

（一）善用調查發現提醒請託登錄與通報的重要性，並設法就市府同仁的廉政教育與得標廠商的誠信教育推陳出新。

有鑒於本調查顯示，市民認為人情關說(31.4%)比送紅包或禮物(11.8%)及不當應酬(14.3%)較嚴重，建議確實執行市府公務人員對請託關說之登錄、通報機制或相關稽核，以預防貪瀆行為的發生；並特別針對「公職人員利益衝突迴避法」、「公務員廉政倫理規範」、「遊說法」等相關法令中與關說有關的部分，提供實例，減少公務人員觸法的可能性。此外，尚宜強化對參與市府標案企業的社會責任與誠信(例如「不違背職務行賄罪」等)宣導，協助健全企業經營體質。

（二）檢討公務人員處理民眾問題的標準作業程序並增加員工激勵誘因

調查發現，有相當比例的民眾(32.2%)認為市府公務人員解決民眾問題的積極程度稍嫌不足，建議打破既有分工，以流程為核心，或擴大運用資訊通訊科技重新思考流程，以提升服務效率；另一方面思考增加員工激勵誘因的改善之道(例如：經由建立內部績效評比機制，提供對員工獎勵誘因)，維繫高水準的服務品質，提升民眾對市府公務人員之正面觀感。

（三）市府所屬機關應更主動提升市府網頁中所揭露相關資訊的量與質，並重新檢討版面配置，讓市民易於近用所需資料

建議市府及所屬單位應更主動提升市府網頁中所揭露相關資訊的量與質，如相關標案的流程或細節之說明，並強化這些可公開資訊的版面配置

與美編，便於民眾或廠商蒐集，讓他們知道相關資訊已充分的公開，避免因版面不便搜尋而誤認為資訊未充分公開，影響對北市府行政透明度的評價。

（四）運用大數據或質化研究，找出影響廉政與效能的可能因子

藉助民眾申辦與審查案件累積的資料，形成大數據資料庫，結合資料探勘或統計繪圖技術，找出異常或不合理之處，以提早進行風險控管；利用內部及外部關係人的質化研究，如針對廠商的深度訪談、焦點座談等，瞭解可能影響清廉評價、行政透明、行政效能的因子，據以研提改善作為。

二、質化訪談部分

（一）有效提升市屬公務人員採購專業知能與適切的工作態度

觀察廠商對問卷的回覆可知，參與採購標案過程中較常引發不滿的部分，多與承辦人員的專業知能及服務態度有關，例如：「未依照合約要求，另外要求廠商增加履約事項」、「承辦人員不尊重專業」、「說話態度不佳」、「溝通能力差」、「無法清楚回答招標規範」等。因此，建議市政府本身宜在職權範圍內，善用各種管道與實際案例，強化承辦採購業務人員的專業知能，尤其務必熟稔採購法規及流程的相關內涵，增加廠商對市府承辦同仁的信任。同時，也應提醒公務同仁參與採購標案的廠商是契約的兩方，即使依據相關採購法規，合理要求甚或指導廠商，亦宜以合作夥伴視之，避免予人上對下、頤指氣使的不良印象。

（二）協調中央政府檢討提升公務人員採購專業，並透過公會協助廠商依

循專業倫理落實公司治理。

公務人員因為職務調整，即使曾接受採購相關專業訓練，但未必能全盤掌握各類採購標案所需專業，相對於此，投標甚至得標的廠商卻因長期參與標案相對更瞭解相關採購規範及內容，故有時承辦人員在某種程度上相對信任採購廠商。因此，未來在思考如何進一步提升機關採購專業，並一併評估監造廠商專業及權責可行之道的同時，宜本於夥伴關係，協助投標廠商所屬同業公（工）會，落實會員專業倫理並推動公司治理，提供有關刑法及政府採購法規的相關教育訓練。

（三）進一步落實採購制度的公開透明

在政府採購法的規範下，政府各項採購標案參與廠商的競爭相對制度化，以期落實專業同時避免黑箱作業，尤其透過公告招標前辦理招標文件公開閱覽制度，徵求廠商或民眾意見，可進一步落實招標作業公開化、透明化，並減少招標及履約爭議。但依據目前相關採購規範（102 年 09 月 23 日修正公共工程招標文件公開閱覽制度實施要點），查核金額以上之工程採購標案，才需要於公告招標前辦理招標文件之公開閱覽，因此，建議應降低工程採購應公開閱覽之門檻，及增列勞務、財物採購應公開閱覽之條件，讓政府採購更為專業、公開、透明。

（四）推動採購標案資料庫的加值應用

目前政府各項採購標案，皆透過網路等各種管道公開招標資訊（例如：政府電子採購網），供有意參與標案的廠商或一般民眾逕自查詢相關資訊，落實採購標案公開透明的目的。但除此之外，由於採購標案的內容資訊相

當多元豐富，部分內容甚至牽涉高度專業的資訊，導致廠商（或民眾）不易快速查詢或瞭解資訊內容。故建議可透過各種方式，鼓勵有興趣的公民機構或團體，針對公開的資料庫內容，進行加值應用與分析處理，將複雜的資料轉換成可快速理解的總體資訊或圖表來呈現，甚至藉由新媒體的運用，提供線上互動平台（如 APP 的開發），增加資訊傳播管道，可讓廠商（或民眾）依其所需，進行即時線上分析，並主動提供或回應廠商（或民眾）所關心的政府採購訊息，以感受公務人員的積極作為，同時滿足對政府採購「知」的需求。

至於後續研究，本研究團隊謹建議，在民眾的部分，問卷宜調整並區分為有無洽公經驗及經歷案件處理全程兩種對象，在執行方式部分則改採以臨櫃發放問卷辦理調查；在廠商部分，問卷宜調整並區分是否得標，以及參與投標機關（類別），並以電話訪問進行，其間並同時詢問參與後續的深度訪談或焦點團體座談意願，以便強化對於廠商相關意見的掌握與解讀。

Executive Summary

I. Major Findings

A telephone survey of adult citizens (20 years old and over) living in the Taipei City has been conducted from September 9 th to September 18th, 2016. Target respondents represent a cross-section of Taipei city residents, all of whom were chosen using the Random Digit Dialing (RDD) method. The effective sample size is set at 1609 respondents to minimize potential sampling error (maximum sampling below ±2.44percent at 95 percent confidence level). The survey sample is weighted according to the respondents' gender, age, and geographical region to ensure representativeness.

At the same time, a total of 7276 bidders who had taken part in public procurement of Taipei City Government during the previous 12 months were asked to fill out self-administered survey questionaires themselves.

A scale which ranges from 0 to 10, with 10 representing “very serious”, “very satisfactory” and 0 representing “not serious at all”, “not satisfactory at all” is utilized when appropriate for measurement the following perceptions as indicated in table1:

Table 1

citizens			bidders		
dimensions	items	score	dimensions	items	score
Integrity perception	satisfaction/unsatisfaction with the performance	6.695	Integrity perception	satisfaction/unsatisfaction With the performance	8.966
	paying of public officials with "red envelopes"	7.016		paying of public officials with "red envelopes"	9.324
	Illegal or inappropriate lobbying	5.333		Illegal or inappropriate lobbying	9.072
	Improper hosting dinning and banqueting	6.790		Improper hosting dinning and banqueting	9.322
	average	**6.459**		**average**	**9.171**
Administrative efficiency	expertise and skill required to perform the function	6.067	Administrative efficiency	expertise and skill required to perform the function	7.793
	showing passion for public services	4.931		showing passion for public services	8.000
	average	**5.499**		**average**	**7.897**
Administrative transparency	time spent for citizens understanding about the process	5.611	Administrative transparency	time spent for citizens understanding about the process	6.969
	the status of application at any time	5.426		the status of application at any time	7.471
	average	**5.519**		**average**	**7.220**
Data/ information openness	richness of information	5.053	Data/ information openness	richness of information concerning bidding documents	8.519
	authenticity of information	6.061		authenticity of information concerning bidding documents	8.294
	average	5.557		**average**	8.407
average		**5.758**	**average**		**8.174**
Total average:6.966					

II. Policy Recommendations

Quantitative survey:

1. In partnership with business to protect integrity of bidding process through an innovative and effective education and training program.
2. Two ways to help building an environment of integrity are suggested: first, try to understand what makes public employees of Taipei City Government tick and provides mechanism that tap their motivation; second, workflow analysis can be used to redesign existing process.
3. Improve information and data quality of webpages and facilitate the access to Taipei City Government.
4. Find out factors that might explain government integrity and effectiveness by utilizing big data or qualitative approaches.

Oualitative interview:

1. Ensure that procurement staff are competent, qualified, well trained and equipped. And consensus that both procurement staffs and their suppliers need to work together is required for a constructive interrelationships.
2. Procurement officials play a leadership role to help suppliers to comply with government contracting and procurement regulations.
3. Lower the threshold of contract disclosure and limit the applications of exceptional circumstances wavering and public hearing can be conducive to obtain adequate value in return for the expenditures of public funds.
4. A smart and value added public procurement can be expected by the development and wide adoption of digital technology and putting into practice the entire contracting process are available to a wide ranges of users and civil society in particular.

目　　次

摘　　要.....**i**

Executive Summary.....**ix**

第一章　緒論.....**1**

壹、研究背景與目的.....1

貳、研究設計與研究方法.....5

第二章　深度訪談初步發現.....**9**

壹、廉能滿意度.....9

貳、行政效能.....17

參、行政透明.....23

肆、資訊公開.....29

伍、廠商與民眾的整體認知評價差異.....37

陸、問卷設計及調查方法之評估.....41

第三章　結論與建議.....**45**

壹、研究發現.....45

貳、對策建議.....47

附錄一：訪談題綱.....**51**

附錄二：逐字稿.....**53**

附錄三：參考文獻.....**217**

附錄四：期末報告評審小組會議紀錄.....**219**

附錄五：研究報告修訂說明表.....**223**

表　　次

表 1　最常遇到的刁難是哪一種情形.....20

表 2　臺北市政府辦理採購標案還有那些需要改進或加強.....33

第一章　緒論

壹、研究背景與目的

「良善治理」(good governance)是當代各國民主發展品質的關鍵因素，甚且左右民眾對政府的信任程度，各國政府逐漸意識到藉由公共治理的績效表現，以獲取民眾信任與支持的必要性。究竟應如何判斷各國政府的施政表現？許多國際組織對「政府治理」一詞多有討論，並建置相關指標加以評估，如經濟合作與發展組織(Organization for Economic Cooperation and Development, OECD)提及良善治理的關鍵要素包含課責(accountability)、透明度(transparency)、參與度(participation)與效率（efficiency）。世界銀行(World Bank)自 1996 年起也編製政府治理指標(Worldwide Governance Indicators, WGI)，其中包含政府的廉能、效率、政治穩定性、法規及制度的品質以及課責程度。至於亞太經濟合作會議（APEC）則將法治、透明度、課責性、績效、倫理與廉潔、回應性、政府結構、政策優良度及風險管理等納為指標。其他如聯合國開發計劃署(UNDP)也臚列了參與、透明、課責、效率、公平及法治等良善治理的重要元素。綜上可知，欲評斷政府良善治理的程度，理應針對課責、效率、回應性、廉能、透明、公民參與等價值實踐的情形來進行。

再從政治課責的角度來看，其基本精神強調公職人員的回應及責任(answerability and responsibility)，並賦予一些行動者對公職人員進行監督與制約(oversight and sanction) (Mainwaring 2003)。Schedler(1999)更明確指出，政治課責包括「回應性」(answerability)及「強制性」(enforcement)。回應性是指政府官員有義務告知並解釋其所做的行為決策，這項概念同時也涉及監督與透明的意涵；而強制性則是指課責機構有能力懲處違反其公共

責任的權力掌握者，同時也未排除當掌權者表現良好時，給予適時獎勵。

事實上，在全球藉由落實前述諸般公共價值以期推動政府「良善治理」之際，相關文獻顯示，改善政府及私部門交易的廉潔、透明和課責，對於達成永續成長，和改善對於民眾的服務遞送，尤其居於關鍵地位。這是因為如果不能透明、課責和謹慎地使用公共資源，則國家難以產生公信力和權威。一個國家如果出現系統性的貪污，必然會破壞民主制度的公信力，且不利於良善治理；我們甚至可以肯定的說，貪汙幾乎無可避免地會使公民疏離政府。

如果說定期的評鑑機制有助於提供政府掌握施政改善的方向，那麼一項綜合透明、課責和廉潔等概念的廉政指標，應當有助於增加政府永續經營的能量。其中，透過蒐集使用政府所提供各類服務的一般民眾，或與政府進行交易的廠商，對於政府在透明、廉潔及效率等方面的認知及態度上的主觀評價，不但可提供政府調整或精進等加以回應的機會，更足以展現民主鞏固階段民眾運用對政府課責的意願與能力。因此，發展適當的民意蒐集機制，善用相對嚴謹的調查方法，不僅在中央政府的廉政工作上有其不可或缺的重要性，以處理臨櫃業務為大宗的地方政府，尤其應該有效掌握廉政措施與行政課責、行政透明以及公共參與間的可能關係。

對臺北市民而言，沒有廉能的市政府，就不可能創造美好的生活環境；對臺北市境內的企業而言，沒有廉能的市政府，就不可能具備適宜的投資環境(莊文忠等，2009)。回首過往，臺北市政府是國內第一個從事大規模廉政測量與指標建構的政府機關，自 2004 年起，臺北市政府即進行廉政指標的建立與廉政問卷的調查，並就主觀指標與客觀指標建立綜合性的廉政指標(余致力、蘇毓昌，2006)。

如今本案的推動，一方面在試圖瞭解臺北市民對臺北市政府在廉政工作績效方面的認知和評價，另一方面也期待探詢參與 104 年度臺北市政府各類採購案的廠商，對於臺北市政府在採購過程各項表現的態度，並藉由延續前此已有相當基礎，但更能符合開放政府(open government)、透明、課責等需求，兼具延續性、系統性及可跨年度比較之主觀「廉政指標」，以期協助提升市民對臺北市政府在「良善治理」方面的滿意程度。

本計畫的研究重點，係透過專家、學者、意見領袖或公(工)會代表等專業人士進行深度訪談，以協助解讀廠商於量化研究中對「清廉滿意度」、「行政效能」、「行政透明」及「資訊公開」四個構面評價形成之因。除此之外訪談內容亦涉及採購業務行政服務與專業性之評價結果的解讀。而本案先前量化研究中，同時針對臺北市民眾對臺北市政府在廉能表現上的評價進行民意調查，故本計畫的訪談內容及分析重點，也將民眾的評價看法一併列入比較，同時提出具體有效的政策建議。

另外，本案之前的量化研究中，在廠商問卷內容所建構的「清廉滿意度」、「行政效能」、「行政透明」及「資訊公開」四個構面，實質上即包括廠商對於採購業務行政服及專業性的評價。例如：在「行政效能」中評價公務員的積極主動程度、在「行政透明」中探詢能否隨時知道案件進度、在「資訊公開」中評價招標文件內容的充足性，這些即屬於採購業務行政服務的評價。又例如：在「行政效能」中探詢對公務員解決問題的專業性能力、在「資訊公開」中詢問對招標文件內容的正確性，這些則屬於對採購業務的專業性評價。另一面，在廠商的問卷調查中，部分題目採用質化研究中的開放式題項，詢問廠商認為最常遇到公務人員的刁難情形以及其他需要改進與加強之處。經由這些開放性的答案，來探討採購業務的行政

服務及專業性評價的內涵。

綜合以上說明，本計畫將透過對專家、學者、意見領袖或公(工)會代表之該領域專業人士，採質性深度訪談之方式，企望達成之研究重點如下：

一、廠商對於量化研究中「清廉滿意度」、「行政效能」、「行政透明」及「資訊公開」等四個構面之評價。

二、廠商對於採購業務行政服務之評價。

三、廠商對於採購業務專業性之評價。

貳、研究設計與研究方法

一、研究設計

本研究主要欲透過深度訪談，解讀市民及廠商對於量化研究中「清廉滿意度」、「行政效能」、「行政透明」及「資訊公開」四個構面之評價。訪談對象將以專家、學者、意見領袖或公(工)會代表之該領域專業人士為主，以面對面的方式進行深度訪談，合計辦理 12 人次。旨在蒐集受訪者對於指標議題的觀察、經驗、看法及洞察，提供研究者深度的研究資料，俾針對提升市府「廉政指標」，研擬具體有效之對策。

二、訪談題綱

1. 整體來看，為什麼受訪民眾和廠商會對臺北市政府的「廉能滿意程度」有這樣的評價？臺北市政府應該如何針對這些評價，做一些改善或強化？
2. 為什麼受訪民眾和廠商會對臺北市政府的「行政效能」有這樣的評價？臺北市政府應該如何針對這些評價，做一些改善或強化？
3. 為什麼受訪民眾和廠商會對臺北市政府的「行政透明」有這樣的評價？為什麼會有這樣的評價？臺北市政府應該如何針對這些評價，做一些改善或強化？
4. 為什麼受訪民眾和廠商會對臺北市政府的「資訊公開」有這樣的評價？為什麼會有這樣的評價？臺北市政府應該如何針對這些評價，做一些改善或強化？
5. 在您看來，為什麼受訪廠商對臺北市政府的廉能滿意程度、行政效能、行政透明和資訊公開的評價比受訪民眾高？臺北市政府應該如

何拉近二者之間評價與認知的差距？

6. 在您看來，本研究在測量臺北市政府廉能滿意程度、行政效能、行政透明和資訊公開等的題目設計，適不適當？應該如何調整？

三、訪談對象相關資訊

本研究選擇訪談的對象，係接觸兩部分名單中（一為委託機關所提供「採購稽核小組」及「工程施工查核小組」名單，另一則為北市府某熟稔採購業務之局處層級副首長所提建議人選）近 50 位相關人員後產生，惟其中多人均以需委託機關以正式公函行文，或要求先行取得機關長官同意，乃能受訪，不利訪談進度掌控，致本研究團隊僅能完訪 12 位推薦人選。值得一提的是，所幸受訪的 12 位人選，皆對採購業務非常瞭解且與廠商有豐富互動經驗，且可從現有法令與行政程序規範下，找出廠商常遇到的採購問題，以及與公務人員的互動模式與解決之道。訪談對象的相關資訊如下：

編號	訪談對象	編碼	背景資訊	訪談時間
1	○○○	A1	政府廉能研究資深學者	11/08(二)13:30
2	○○○	A2	政府廉能研究資深學者	11/11(六)16:30
3	○○○	B1	中央部會所屬機關相關業務人員	12/14(三)09:30
4	○○○	B2	中央部會所屬機關相關業務人員	12/16(五)13:10
5	○○○	B3	中央部會所屬機關相關業務人員	12/19(一)18:00
6	○○○	C1	臺北市政府相關業務人員	11/29(二)14:00
7	○○○	C2	臺北市政府相關業務人員	11/29(二)14:00
8	○○○	C3	臺北市政府相關業務人員	12/19(一)09:00
9	○○○	C4	臺北市政府相關業務人員	12/22(四)17:00

10	○○○	C5	臺北市政府相關業務人員	12/26(一)17:00
11	○○○	C6	臺北市政府相關業務人員	12/27(二)09:00
12	○○○	D1	臺北市某民間專業組織人員[1]	12/16(五)10:00

[1]民間專業組織人士為臺北市某工會的領導幹部，更在受訪前透過機構內部的聯繫機制，取得組織其他成員的意見後彙整提出，此意見領袖其所提供的訪談內容，不但具有相當程度的專業性，亦兼顧其他成員意見，已具一定代表性。

第二章　深度訪談初步發現

壹、廉能滿意度

本節試圖探討民眾和廠商評價北市府廉能滿意度的原由，此等探討源於本研究團隊執行深度訪談所獲結果；節末並提出相關建議。

一、民眾對本市府廉能滿意度評價可能原因的解讀

首先，在廉能滿意程度上，對於民眾來說，畢竟不是每一位民眾都和臺北市政府都有接觸經驗，以致於民眾對政府廉能印象常來自電視新聞報導或與政府機關接觸印象，亦或是聽到親朋好友的傳言，甚至是過去長期存在的傳統刻板印象。尤其，目前新聞媒體的播報內容，在爭取民眾關注（收看或收聽）下，多傾向集中於負面批評，對於政府的正向訊息相對不感興趣，也因此，民眾在電話訪問中的回應結果，即可能受到媒體負面報導的影響，而流於表面或單一事件的印象，以致造成評價的落差比較大，這也與民眾和廠商的資訊來源不一樣有所關聯。

…民眾這一關，因為他畢竟不是每一個都有接觸，那有的人可能是看到新聞事件或是這個聽到一些朋友什麼的這種傳說，所以那個我覺得那個落差就會比較大一點，因為他資訊來源可能是不一致的啦！(A1)

…對於民眾的部分，因為民眾他的印象分數一定居多，因為他就這幾個議題來說，他不會是相對人，有可能就是他聽說或者是他的印象，或是從媒體的報導抑或是我們說的刻板印象。(C1)

我們過去的好多民調訊息是來自媒體，那媒體現在最多的應該是電子，媒體你也不要怪他，因為每一個媒體都會報導，一件事情被講了十次就很嚴重了，這每一種媒體他都必須去報導一些東西…媒體會不會有一些效應？會啦！但是他一定是本於事實，這個就是看你有沒有辦法止血，也就是說有很多來自於間接傳播，他不是親身經歷，所以他也不認識這些公務員…(B3)

也有受訪者認為，政府的職能包含政治、經濟、文化及社會等各種面向，民眾對臺北市政府的廉政滿意程度，大體上可說是市民針對市府各種施政面向之評價，間接反映在對廉能滿意度評價。另外，民眾對「公務員廉政倫理規範」第四條有關公務員得受贈財物之情形等相關規定不了解，一般民眾對清廉度的認知及對清廉容忍的程度不一，間接影響一般民眾的清廉印象。

民眾其實會跟他切身相關的議題，情緒會比較影響他的問卷，就是他情緒比如市政滿意度已經掉到五成以下，那廉政滿意度可能會被施政滿意度拉下來，因為我有去查一下，市府施政滿意度差不多在五成左右，其實我們調查結果跟施政滿意度有一定關聯性。(B2)

民眾在還不知道公務人員倫理規範情況下，就像老師剛剛提到的，他不知道也沒接觸到這些採購程序，或者他也不知道廉政容忍程度應該如何去訂，這部分他就會憑他的印象。(B2)

再者，民眾認為「找人關說」的嚴重程度相對偏高，可能是民眾對於許多行政程序不瞭解，因此會請民意代表或地方意見領袖出面協助，但不管結果是否有效果（甚至結果是一樣的），民眾還是會感覺有找人幫忙，事情就比較容易解決。

找人關說的情形比較嚴重，在這個跟各個項目比。我剛剛講就是…就是那個關係，因為他們認為公務員會對民代的要求比較緊張，比較急著去回應，大概會讓他們有這種印象，而且現在的民代就跟里長一樣，他已經降階了，他幾乎找民代跟找里長一樣方便，打通電話他的服務處主任可能就來幫忙。(B1)

民眾不滿意…他們很容易去找…就是議員…或者是立委去講…然後立委就會…他們可能會透過民眾代表然後去找長官…對…所以我覺得他們這部分…因為其實實務上也還蠻常發生的啦…(C4)

二、廠商對本市府廉能滿意度評價可能原因的解讀

廠商對臺北市政府的廉能滿意程度，是從與臺北市政府產生相對契約關係之權利義務履約結果之評價，屬於接觸臺北市政府採購案件的實際經驗，故許多受訪者皆認為廠商的評價相對較為具體，也較貼近實際狀況。至於民眾與廠商的評價之所以產生差異（民眾偏低、廠商偏高），就多數受訪者的觀點來看，主要是因為廠商本身都是有實際參與投標的經驗，所以實際上他們都是屬於跟臺北市有實際互動與接觸經驗的顧客，相對比較

瞭解臺北市政府各局處的運作狀況。根據其中一位受訪者過去的調查經驗也顯示，跟政府機關越有接觸的廠商，其所反應出的滿意度會比較高，同時隨著政府採購制度日漸公開透明，再加上這些廠商的實際接觸過程中，可能沒有碰到違反廉政行為的狀況，也因此他們會認為政府機關比較清廉。

我先談一下調查結果會有差異可能就我自己的解讀可能是因為廠商本身這些都是有投標的廠商，所以他們實際上這跟我們以前的調查一樣，就是這些事實上都是屬於有接觸的顧客或者是民眾，所以他們比較知道整體的那個，各局處的那個，市政府的整個各局處運作的狀況，所以其實我們以前的調查也發現你跟政府機關越有接觸的其實他的滿意度會比較高，也認為比較清廉，主要是因為他的實際接觸過程裡面可能沒有碰到這些狀況。(A1)

因為你有了接觸經驗以後，你比較認識他，就跟透明的效果一樣，我現在是廠商，那我跟公務員有一個完整的接觸，那只要公務員是 OK 的，他基本上就是覺得說，他就是依法辦事，也就是說採購法擺在那個地方，遊戲規則就在這個地方，他也只是照著遊戲規則走。(B3)

廠商的部分是直接跟政府做交易，我的感覺是他們接觸的比較深入，填的問卷我覺得準確度應該比較夠，…，那廠商的部分，其實他們第一線接觸，這個跟我個人主觀的感覺是比較一致，在我當初 80 年當公務員的時候，那時候…應該是說像這種送紅包、關說，這些都比較普遍，現在就反過來，因為公務員現在進來的大部分慢慢會習性不一樣，早期的是喝茶看報，後來的不一樣，現在民意的要求都比較高，公務員本身也是素質在改善，這個調查我

是覺得跟我個人主觀滿吻合的。(B1)

當然，也有受訪者對於廠商給予臺北市政府較高評價的原因有不同的看法，他認為因為本次廉政的指標之負面評價與採購契約履約績效存有競合關係，故廠商就可能給予臺北市政府的廉能滿意程度評分較高。另外，對於廠商而言，在採購法嚴格的規範下，所有採購程序都必須公開透明依規定行事，行政部門承辦人員的裁量空間相當限縮，以致廠商多傾向給予相對較高的廉能評價。

廠商一定是依據他採購的經驗跟市府應對的經驗去填這樣的東西，這也是我們為什麼要找廠商的原因，其實廠商是第一線跟市府接觸，我們希望得到有具體的採購內容，來呈現他對這份問卷的想法，因為其實採購案是契約的關係，契約關係其實就是一種權利義務關係，他不太可能在採購經驗裡面有負面經驗去呈現。(B2)

就是因為廠商的合約的權利義務關係，跟這個負面的評價是有競合的，就是他提這個負面的評價的時候，相對的他執行這個採購案會不會被質疑，所以他不會去呈現負面的評價。(B2)

廠商的部分，找人關說，因為如果我們發包都是一個公開透明，上網公告，所以找人關說的這個部分，就是在廠商的地方他評價會高一點，因為很多的部分他是已經公開，…，所以就他揭露的部分其實已經不太有什麼關說的問

題，因為他就是有一個選商的機制，他也是非常公開，依照各縣市政府他都有一定的程序。(D1)

因為我覺得採購方面比較好…因為有合約還有採購法…所以其實…找人關說的效益沒有那麼大…因為你還是要依照法律去講…雖然你有找人來講…你會給我們壓力啊…但是…我覺得…一切還是依法行政…(C4)

三、相關改善建議

根據上述民眾與廠商對廉能滿意度評分的可能原因，有受訪者指出，除了現有的行政透明相關作為，或許臺北市政府可以利用各種管道及方式（例如：個人智慧型網路或電子通訊設備），主動將政府資訊傳遞出去，加強對透明行銷的政策執行，以強化民眾對政府行政流程及施政內容的了解與認識，而非僅透過個別公務員提升服務態度來強化民眾觀感。此外，加強公務人員的多元訓練（而非只是負責單一業務），利用單一窗口的服務來滿足民眾的需求，亦可降低民眾找人關說的動機。

可以的方式就是說，可能是不是在某一個關卡可以做一個簡訊通知，因為現在沒有做這個動作，那民眾就是等等等，當然越等越心慌，所以才會有人會覺得，是不是要送紅包比較好，會覺得說這樣比較快，這個當然就會聯想到那些東西，所以如果說在辦理過程中，能夠把一些…在某個關鍵點的時候做訊息通知，線上申辦當然沒問題，如果不是線上申辦，可以用這樣方式通知的話，至少民眾知道…他不用上去…他也可以掌握到你大概辦到什麼程度。現在各種通訊媒體都可以，Line、Messenger 這些都可以，就是看怎麼運用，

因為現在智慧型手機多，這些訊息都可以隨時收的到。(B1)

是不是可以把每一個民眾，都讓他認識政府的作為，這可能要靠行銷了，除了要靠行政透明，就是申辦案件的透明以外，可能要靠行銷了，就是你要讓人家知道，推出了什麼事，這樣他的廉能會比較好，當然有時候是制度面建立也要行銷，要公開的詮釋，我會覺得只能就是讓人家知道，你有做什麼。(B3)

我們一般會要求單一窗口服務，我覺得比較 SOP 的服務項目，是不是有可能多元化的訓練。現在公務員其實跟業界一樣，像我們可以到 65 歲退休，那他們有可能做到 60、65，…。也許他這個工作是可以一直做，他的職涯規劃也許就在公部門一直到他退休，那為什麼不給他一些訓練？給他不同的訓練，那他的服務就多元，而且這個對公務員的升遷會有幫助，唯有他多了解不同的面向，他才有辦法變成主管，他才有機會，我們才可以培養一些比較好的事務官，或者是政務官。(D1)

此外，也有受訪者提出，臺北市政府的政風單位可以更主動加強對於廉能作為的具體宣導，除了發放廉政書面資料讓公務員閱讀之外，亦可透過相關實質有意義的教育訓練、研討會等場合，讓公務人員多接觸了解實際的處理案例，以強化公務員在面臨實際狀況時的應該注意的關鍵點以及應變作為。

我覺得政風單位在做這些宣導可能要再加強，都是用書面的，有些還是需要做政策宣導，比如說一些研討會什麼的，讓公務員能夠普遍去參與，這樣子會比較了解到底是怎麼一回事，只是用書面的廉政資料讓他們自己去閱讀，看不出關鍵點，我是覺得還是要多教育，包括關說、申報、登記那些，都應該有一個比較…等於是說實例或是講解，會比較清楚。(B1)

貳、行政效能

本節試圖探討民眾和廠商評價北市府行政效能的原由，此等探討源於本研究團隊執行深度訪談所獲結果；節末並提出相關建議。

一、民眾對本市府行政效能評價可能原因的解讀

在行政效能的部分，可以看到民眾和廠商的評價剛好相反，亦即民眾對於公務人員專業能力的評價高於積極主動性，但是廠商對於公務人員的積極主動性卻高於專業能力。受訪者對於這個現象的解讀是，對於民眾來說，公務人員就是公僕，是要服務民眾的，所以民眾會理所當然認為公務人員應該要更積極主動去詢問民眾的需求，若公務人員稍有懈怠或認為該業務並非其所負責的職責範圍，以致沒有主動協助民眾解決，就容易引發民眾的不滿意。

> 對民眾來講他可能是另外一種心態，因為你是公僕，你是服務的那個對象，所以他可能認為說公務員應該要更主動積極去問說你有沒有什麼樣的需求？我可以幫你什麼樣的忙？所以如果也許有些局處或有些公務員這一塊做的不好，民眾反而會覺得比較那個不滿意。(A1)

至於專業能力的部分，可能是因為民眾對其洽公業務並不是那麼清楚，當公務人員能夠把其所負責的業務說明清楚，並將相關法規解釋明白，民眾就可能給予比較正面的評價，這還是要牽涉到跟臺北市政府的實際接觸經驗，以及對公務人員的期待。

另外一個剛剛講專業能力他給比較高評價，有可能是因為民眾真的對這些專業比較不清楚，所以只要公務員可以說出一套道理或是把那些法規解釋清楚，其實民眾可能就會覺得他專業能力可能就比較夠…就是，一個是角色不一樣，第二個是本身對這種專業的理解程度或接觸經驗可能不是那麼多，所以會有不一樣那個期待。(A1)

值得一提的是，民眾在對公務人員積極主動的項目上評分較低，有受訪者認為民眾個人經驗會對評價產生比較大的影響，同時，民眾個人經驗也容易受公務人員的處理方式有關。亦有受訪者指出，其實民眾並不了解公務人員實際的工作情形與態度，即便公務人員常常利用公餘時間加班，民眾也不太會有感覺。

民眾的部分他其實不會對應到標案，他對應到的是一個他過去的經驗，或著是他的印象。所以他個人經驗領域會影響很大，譬如說這裡面分數比較低的是主動積極，如果他曾經打電話來接洽過問題，一般來說要在電話裡面覺得機關很主動積極其實不容易。(C1)

為什麼民眾認為積極主動會比專業能力差這麼多？其實應該這樣講，我會覺得還是民眾不了解，你看，我們現在辦公室，大家都還在，他們禮拜天也在，可是民眾有感受到，給民眾有什麼好處嗎？(B3)

二、廠商對本市府行政效能評價可能原因的解讀

在廠商的部分，廠商對於公務人員在積極主動的評價高於公務人員的專業能力，這樣的現象在受訪者看來，可能是因為公部門的採購標案都與預算執行率有關，且採購標案各階段的時程與進度皆有既定的規範，再加上市長以執行率作為各個機關績效獎懲的重要指標，這似乎引導了公務人員會特別要求每一個採購案件的執行進度，因此可能提升了廠商對公務人員在積極主動性的評價。

> 因為你們是從採購的面向去調查，我們所有的採購案，它是事實上會相對應到預算 ,那預算的執行事實上是對我們公務機關來說它會影響到你的執行率。那影響到執行率，尤其是柯市長上任之後，他非常重視執行率，他會做為一個機關獎懲的重要依據，過去執行率他還有一些可以排除的因素、排除的項目比較多，那現在柯市長的要求是，很多東西你是不能排除的，所以你執行率就變成很重要，那執行率變得很重要的時候，機關會去催促廠商，而且常常就是機關追著廠商跑，你趕快來請錢，你要達到能夠估驗計價，你前面的履約一定要達到一定的程度，所以機關會一直催促廠商。(C1)

此外，廠商對於公務人員的專業能力存在相對稍高的負面評價，在量化問卷調查的開放問項中，廠商回答最常遭遇到市府公務員刁難的情形（如表 1），即有諸多牽涉到公務人員的專業能力。常被提及的包括：「未依合約內容，另外要求廠商增加履約事項」、「承辦人不尊重專業」、「公務人員溝通能力差」、「要求檢附不必要的文件」、「無法回答招標規範不清楚的地方」、「承辦人員辦事推拖時間，造成廠商不便」等。

表 1　最常遇到的刁難是哪一種情形

	個數
未依合約內容，另外要求廠商增加履約事項	40
資格審查太嚴格	25
承辦人不尊重專業	23
公務人員說話態度不佳	22
公務人員溝通能力差	15
要求檢附不必要的文件	15
無法回答招標規範不清楚的地方	13
沒有如期匯款給廠商	12
驗收花了較長的時間	10
合約內容不明確	10
要求文件反覆修改	9
限制使用固定品牌，不能替代	8
招標規格要求太仔細	6
底價過低	6
承辦人員辦事推拖時間，造成廠商不便	6
履約標的被要求做不合理修正	5
請款時，以各種理由扣款	5
程式說明不看，要求廠商派人當面說明	4
未依規定驗收	3
未到合約到期日，卻一直催促	3
不同承辦人員驗收或回覆均不同	3
標案公告資訊缺漏不做更改	2
過度解釋合約	2
回覆廠商問題速度太慢	2
人員休假時未有職務代理人	2
通知廠商補件時間太晚	2
要求廠商假日加班	1
審查會提出刻意刁難之問題	1
合約中若需續標，會要求廠商無條件延長合約時間	1
文件有缺漏，要求廠商必需當天補齊，沒有彈性	1
採購案相關罰則太過嚴苛	1
履約過程要求拍照，但作業中難達成	1
開會沒效率浪費廠商時間	1
領標時間過短	1
要求改變原本廠商送貨時間	1
合計	262

在各項採購標案中，雖然政府機關及單位對於參與採購標案的廠商負有委託與監督之責，但雙方若於整個採購標案執行過程中〔包括投標、履約、驗收等程序〕，無法進行良性的互動與溝通，保持專業理性的對話，勢必會影響整體採購案件的完成，甚至對於後續採購計畫的執行產生負面的延續效應。因此，根據量化調查研究中廠商的具體回應，對於負責採購標案之公務人員的專業能力及溝通方式，仍有向上提升的空間，應藉由各種機會場合強化教育訓練，讓雙方皆能在理性專業的互動模式下，順利完成各項採購計畫。

三、相關改善建議

根據上述民眾與廠商對行政效能評分的可能原因，有受訪者建議，可透過基層的里長或里幹事，協助臺北市政府進行資訊溝通，並且可作為第一線為民服務的窗口，第一時間協助解決民眾的需求，或許可進一步提升民眾對於臺北市政府行政效能的觀感。

> 像現在行政部分這一塊，一般來講，村里幹事這一塊是不是可以去加強，因為里長跟民眾接觸，村里幹事輔佐里長，這個部分如果說可以做好，等於是在前期就幫忙協助民眾了解需求，比如說你要辦什麼業務，你要辦什麼資料，都可以在里長、里幹事協助做一點，等於溝通，他不可能當成單一窗口，但是至少他可以把這些應有的資訊做個告知，因為有些民眾他可能會去問里長，這個窗口反而是比較被忽略的，這一塊如果加強他的功能，民眾有問題去問的時候，里幹事就可以說的比較詳細一點。(B1)

此外，亦有受訪者以其他縣市的經驗為例，強調應該以政策作為的宣導為主，透過傳遞與民眾生活息息相關的政策訊息，讓民眾能夠感受到公務人員的積極作為，受訪者亦點出，僅依靠第一線公務人員的親切服務態度並不足以提升民眾對臺北市政府行政效能的觀感。

我不曉得會不會政策會比服務態度更好。我這次到台中，台中也在辦廉能透明獎，譬如說我生了小孩，台中市政府會主動的告訴你，如果你請保母大概費用是多少、如果你要送到幼稚園大概費用是多少，如果你怎麼做大概會是多少，他會給你在網路上查到，我這個小孩我是要送幼稚園？還是要請保母？他會給妳很多的訊息，讓民眾會感受到，他也會去宣導，告訴你可以上去看這些東西，這個是政策作為，你只要有這個動作，對一個公務員來講，他會去履行這個動作…或者是我有一套計畫，就是我針對某一件事情，我有一套計畫，你不能靠個人的親切度，那個感受不出來。(B3)

參、行政透明

本節試圖探討民眾和廠商評價北市府行政透明的原由，此等探討源於本研究團隊執行深度訪談所獲結果；節末並提出相關建議。

一、民眾對本市府行政透明評價可能原因的解讀

在行政透明的部分，民眾給予的評價亦低於廠商，有受訪者認為，這牽涉到臺北市政府讓民眾取得資訊的管道與方式，以及有沒有以民眾能理解的方式，讓民眾了解臺北市政府在行政透明的相關作為。其次，民眾到臺北市政府洽公，涉及的業務範圍太廣，每個民眾遇到的案件複雜程度不一樣，申辦流程與進度也不相同，因此民眾所能掌握的訊息也就將不確定，這就影響了民眾對於行政透明的觀感。此外，政府部分業務必須依照採購法的規範來進行（例如：畫馬路標線），廠商必須依照規範逐步施工，甚至受限於其他因素（例如：施工路線規劃），以致無法即刻前往施工，但民眾對這流程通常並不瞭解，以致給予的評價相對偏低。

我舉例，今天這個地方，他家門口要畫一個黃線，民眾覺得畫黃線怎麼拖這麼慢？但是我跟你說，廠商負責全台北市的畫標線，他今天不是只有這一個案子，不是專門為了這個民眾，他是對大台北地區，所以他每天同時進來二、三十件的案子，他安排去施工，而且他安排施工還必須安排區域，因為他工人出去要有效率的執行，台北市又分十二個行政區，你到達那個地方又遷到這個地方，路程就會耽擱他時間，雖然劃的時間不是很長，但是要排工這個部分就會跟民眾認知落差有關，這是第一個。工程在施工，其實有步驟，我

今天民眾建議後，還要經過畫設計圖，會勘之後要畫設計圖，畫出來之後要有文件來往，正式通知給廠商，廠商再去編排他施工的期程，這個承辦人在簽文的過程中有時間差，在通知廠商有時間差，廠商收到之後又有時間差，他可能還需要備料、安排行程，到真的去做，民眾可能覺得效能怎麼差這麼多？我只是畫一條線，派一個人來就好了啊！民眾大概不了解政府部門實際的作業跟他的規模，這也產生一些誤解，以我現在工作上，我覺得有這一方面的落差。(C5)

相對的在民眾來講，現在事實上很多的案子…他申請的案子，其實各個機關在網站上面都可以看到進度，他的案子就相對的比較…我是覺得跟他案件的複雜度絕對有關係，如果他的案子就是很簡單的 SOP，一關一關的走，基本上去查詢這個進度大概都會有，所以這樣在整個上面來看，行政透明當然對民眾來講是越透明越好。(C6)

這也涉及到說你到底用什麼方式讓民眾去取得這些資訊，一些專有、專業的術語或專業的一些規範有沒有把他轉換成一些民眾容易理解的一些語言或者是用一些案例的方式去讓他瞭解。(A1)

我覺得跟一般民眾的可能不太一樣，一般人是你來隨到隨時辦，又是每個 case 其實複雜性，複雜程度不太一樣，所以申辦的那個流程也不太一樣…(A1)

二、廠商對本市府行政透明評價可能原因的解讀

在廠商的部分，廠商本身就是有去參與投標，也對於投票程序有相當的經驗，所以相較於民眾來說，他們比較能掌握臺北市政府相關招標文件所刊載的資訊。另外，招標文件也都有公開說明招標案件的相關時程，這些時程對於經常參與投標的廠商來說，都已經是固定的行程，所以他們在行政透明的評價上相對就比民眾的評價高。

如果就時間、時效上來講，我覺得這些資訊來講其實廠商本來就會比較(明確)，因為招標案都有時間的限制，所以那個時間線或那個進度其實(比較清楚)。(A1)

但對這種廠商，當然也是有些差異，可是如果這些都是採購案件或是招標案件的話，其實他的期程相對來講是比較固定的啦！所以通常也許廠商本身就比較容易去掌握這些訊息，所以他會覺得說他第一個他可能不需要花太多時間去接收、去學習吸收這些資訊，因為他本來就知道，第二個是他對那個招標的程序他可能很清楚所以在哪一個環節他也可能比較能夠掌握，所以我在猜也有可能是因為這個原因，所以他們對這一個行政透明這一塊的評價會比較比民眾來的好一點。(A1)

值得注意的是，廠商在行政透明的細項中，在瞭解採購標案相關程序所需的時間的評價上是稍微偏低的，有受訪者指出，這可能和公務機關給予的等標期有所關聯，如果公務機關給的等標期限過短，這相當程度上就給廠商在備標時候一些壓力。此外，這也必須視標案內容而定，如果有比較複雜的規格或需求說明書的規定較多，讓廠商必須投入比較多的時間去

備標。

我是覺得規格會比較多，規格的疑問多。…因為他要去找協力廠商，或分包廠商、供應商，他在找的過程會發現這些問題，機關來講，他不會有那麼多時間，因為他標案一來就要趕快招標，因為預算法中規定，可能在六月底以前要完成決標程序，如果沒有當然是一個行政疏失，這個都會受到影響。(B1)

有可能以採購面來看，這邊說瞭解採購標案相關程序所需的時間，有可能在採購的時候等標期的部分，有時候因為時辰的壓力，可能在等標的時間過程，機關給的等標期都是比較偏低。是符合法令規定，但是可能沒有對案件特性不一樣，像是最有利標可能要更多的時間，要做簡報的、服務建議書的可能要給更多的時間。可能這個部分廠商有時候會有一點點抱怨。(C2)

機關有預算執行力的壓力，他有時候會把時間縮到最短，政府採購法其實針對等標期有下限的規定，但是他有提到，你應該要訂定一個合理的等標期，但是機關常常受於執行率的問題，所以他就會把時間壓縮。很多廠商他對標的時間會來不及，他會覺得比較有，所以這個有可能。(C2)

廠商的部分我是覺得可能還是回到採購法的本質，他要層級節制的一些繁瑣的行政流程，所以在整個案件的進度上面來講，確實廠商會有這樣的一個反應出來，我覺得應該說是一個存在的事實，像很多標案，第一個我現在講說要評選，他可能問說我大概什麼時間要評選，…，承辦人要去搓合時間的時

候，…，然後他去搓一個最大值，然後是不是要一再的去確認，像我有時候在磨合這個時間的時候，廠商可能會認為說…你到底什麼時候要評選，這為什麼到現在我都還不知道，進度到底是多久，完全就沒辦法掌握，…，當然廠商對這個時間的進度上面來看，大概他就有這樣的感覺。(C6)

三、相關改善建議

根據上述民眾與廠商對行政透明評分的可能原因，受訪者指出，行政透明主要包含實質和程序透明。在實質透明的部分，臺北市政府提供的相關文件或法令規範，其實都已經相當程度公開，至於行政透明的部分指的就是程序透明，受訪者發現這一部分，臺北市政府透過資訊科技或線上提供的申辦管道，似乎還略顯偏低，所以應該加強在申辦的進度與流程資訊化程度，或許可進一步提升民眾對於臺北市政府行政透明的觀感。

其實行政透明，我想大家可能，行政透明有兩個，一個是實質的透明，一個是程序的透明，那所謂實質的透明就是資訊的公開，就是一些必要的文件或必要的一些規定、規範、法令，這些都是屬於實質透明的部分，那程序透明就是裡面可能這邊在談的就是你的申辦的進度、流程、還有結果，他可不可以隨時掌握，所以我覺得這個，那以現在的政府資訊公開網來講其實實質透明大概都是一些基本的法令規範、預算什麼那些，大概都已經有透明，但是程序上，因為現在可能也許可以借用一些就是資訊科技怎麼做一些，因為我知道現在政府機關在這一塊有些我們去做一些評鑑才發現有些機關在線上的查詢、線上的這個申辦有一些的比例還偏低，我覺得那個也許是程序上可以去做一些改善的一些地方，當然可能各局處差異性可能很大，所以也許可能

做內部可以做一些討論。(A1)

肆、資訊公開

本節試圖探討民眾和廠商評價北市府資訊公開的原由，此等探討源於本研究團隊執行深度訪談所獲結果；節末並提出相關建議。

針對資訊公開項目，本研究設計資訊的充足性、資料的正確性與其他項目對廠商與民眾進行調查。而配合廠商皆為參與過臺北市政府機構的投標案，無論是否為有得標，在資訊公開面向，則以投標、採購過程中的是否清楚、了解所需要的時間、以及處理進度的資訊三面向進行評估。其中，有受訪者認為，廠商及民眾對資訊公開的評分，可由資訊的需求度來探討，若機關提供的資訊為民眾或廠商所需，則資訊公開的評分則會有較高的水準值。

> 一般來講我們對資訊的公開，民眾的判斷或者廠商的判斷，正確跟資料的充裕，就是政府機關提供這個資料對他們是有用的，也是他們評價這個的一個基礎，如果這個資料對我有用，他就會覺得你還可以，那你即便是提供很多資訊公開，他覺得我都用不到的，那他當然不會覺得你資訊公開做得很好，資料的有用性，會影響民眾對資訊到底公不公開的判斷。(A2)

一、廠商與民眾對本市府在資訊公開評價差異可能原因解讀

在資訊公開的調查結果中，廠商給予的評價高於民眾，有受訪者提出此與廠商與民眾需求的特性有關。廠商在接觸特定局處時，因採購業務相關，廠商對相關資訊的需求與政府所公開的資訊有直接相關。對機關來說，採購業務資訊的處理及公開也較具連貫性，在長期辦理下，也具有滾動調整的空間，若有標示不明，在廠商建議下，則有後續調整的可能。相

較之下，多數民眾則不具有持續接觸的特性，且民眾會關注的政策，多與自身相關為主。整體來說，政府機關對民眾的單次性服務居多，在缺少使用者的持續使用及提供建議下，資訊調整機會則相對減少，且在無法迎合民眾多樣化的資訊需求。上述原因，即可能成為廠商與民眾在資訊公開上的評價差異，並造就廠商評分較高的原因。

> 廠商通常你建管的你接觸的廠商跟你交通局接觸的廠商其實都是同質性很高的，所以他們在這種所謂的資訊的解讀這個(政府單位所公開的資訊)，我覺得相對來講會比較容易，可是民眾，因為你怎麼去把(配合)每個人的需求…他(政府單位)當然沒辦法 case by case 每一個去跟他講說你要揭露到，你需要什麼東西，所以我會覺得這可能也許是導致民眾對這一塊可能比較不滿意。(A1)

二、 民眾對本市府資訊公開評價可能原因的解讀

在探究民眾在資訊公開的評分考量，有受訪者提出，此可關聯到民眾對臺北市政府各機關的接觸程度，亦即依據民眾的使用經驗而會有不同的評分差異。若民眾有處理過相關業務或是有相關政策資訊需求，較能了解資訊應從何種管道，以及判斷什麼類型的資訊才是其所需要的，在進行資訊公開項目內的三問項答題也會有不同的考量，譬如：在資訊的正確程度評分，因為有過去使用經驗，民眾較能判斷資料的正確性，以及是否符合所需，若沒有相關經驗，則難以判斷。並可能多種情境的考量，如相信臺北市政府人員的專業程度而相信資料的正確度，抑或是無法確認所得資訊是否能解決問題(因為沒有使用經驗)，而由其他外部資訊(媒體報導)來判斷資料的正確程度。

那民眾部分，因為民眾或許他的範圍太廣，他可能要辦一些事情他可能沒辦過，所以他很多的去辦理的細節他不是很清楚，所以他就會去找，找資料那可能(找不到)。(C3)

如果是民眾知道，經常也有接觸(相關業務)的話，他也會知道這些業務的資料或這些資訊怎麼拿，我覺得如果是有接觸的民眾應該會遠高於沒有接觸的民眾，有接觸的民眾大概也知道這個資料性，或資料正不正確，他們對於這個的評價應該會比較高一點。(A2)

進一步探究民眾對於資料的正確程度評價標準，如前所述，當民眾未有相關接觸經驗，則會影響其評分的考量，雖然在資訊正確性上，民眾相對廠商較低，但對民眾來說，政府公布之資訊仍有其公信力，故表現仍在中間值以上，且相較於資訊內容的充足度來的高。

資訊的正確程度民眾給的分數比當然兩個都比廠商低啦，可是他相對比(資訊)內容還來得高一點，也許可能民眾可能還是比較相信政府機關提供的訊息，就是說他也許還是覺得說政府機關比較有公信力，所以他提供這些應該是正確性應該是比較可以接受。(A1)

三、 廠商對本市府資訊公開評價可能原因的解讀

與民眾評分結果相比，廠商在給予招標文件的正確程度高出許多，有受訪者認為，因政府各單位在辦理投標、採購案件時，牽涉嚴謹的法制規

範及責任，故在對外公開的資訊處理上，亦會相對於其他一般性資訊來得嚴謹許多，此為公開資訊本身特質的差異性。而在廠商的評估結果看來，資訊的正確性是相對充足性為低，有受訪者提出，這可能與採購人員的專業程度有所相關。

一般政府機關對招標文件，因為他有法律上面的責任，所以他一定確認再確認，他的資料的正確性，他在自己的法務部門大概有做了很多(確認工作)。(A2)

可能採購人員有一些新人，可能對市府的一些規定或是政府採購的法令規定，可能還沒有辦法做一個連結，難免內容有一些衝突，這個多少有，但是也不算多。(C2)

此外，受訪者提出亦可能與招標文件資訊不完全、未更新、或模糊問題，導致廠商在進行投標時，需要補件處理，導致廠商在本大類目評分上的差異。相關資訊的調整或為政府機關可調整之方向。

也許他(政府部門)每年有些規範會做一些修改，那他(政府部門)可能沒有及時把這些訊息做 update，可能也許比如說標案還是招標案件還是一些採購案件，可能還是用舊的去做規範，可是等到真正開始要審查或是要才發現前面可能是舊的規定，…所以譬如導致他可能要資格不符或導致他可能有那個需要補件、補資料那個方式，所以他對這個資料的正確性會有一些疑慮。(A1)

特別的是，廠商在給予採購標案所訂定底價的合理程度，是相對較低

分的，有受訪者即提出除了考慮市場行情之外，在採購案訂價上，需充分考慮專業人員的建議，且機關首長在選擇外部專家時，也需審慎思量，以提供適切的資訊。

再者，在廠商量化問卷調查的開放題項中，對於市政府辦理採購標案上，部分廠商也明確道出需要改進或加強之處（如表 2），其中，即有許多內容牽涉到招標文件的內容充足性及正確性。包括：「訂底價應合理」、「招標相關資訊應明確清楚讓廠商易懂」、「簡化採購標案相關行政流程以提升效率」、「最低價決標不合理，應改最有利標」、「合約與規格制定應充分考量廠商意見」等。

表 2 臺北市政府辦理採購標案還有那些需要改進或加強

	個數
訂底價應合理	110
加強公務人員與評審專業知識	49
招標相關資訊應明確清楚讓廠商易懂	37
簡化採購標案相關行政流程以提升效率	31
最低價決標不合理，應改最有利標	19
領標期應長一些	17
評選過程應公開透明	17
合約與規格制定應充分考量廠商意見	15
合約書不要印太多份	10
驗收規定應明確有效率，避免發生爭議	10
改善綁標情況	10
採購人員更替不宜太頻繁，且應有職務交待	6
減少要求廠商配合未在合約上的服務內容	5
全面以電子化辦理採購投標程序	4
限制廠商資格不合理，應放寬	4
改善公務人員官僚氣息	4
最有利標評選不客觀，應改最低價決標	3
履約期程應用工作天，非日曆天	2
採購案各階段履約時間配置應得宜	2
合約條件應每年更新以符現況	2
應明確畫分各公務單位的職權	2

處理履約爭議應更公開透明	1
押標金的金額應合理	1
開口合約不應與事後實際採購量落差太大	1
付款給廠商宜逐步分期	1
履約時間太短	1
履保金退還應快速	1
合約解釋應有統一單位	1
改善紅包文化	1
合計	367

藉由以上廠商於量化調查問卷中的回覆可以了解，現行的採購制度雖然相對公開透明，但執行上的規範及細節仍有可以進一步檢討的空間。尤其,「標案底價的合理性」是最受廠商關注的項目，畢竟廠商以營利為目的，無利可圖或與實際價格差異過大，都會影響廠商參與的意願及後續執行的品質。另外，標案中所規範的內文、規格與流程等，也應該更為簡明易懂、貼近實務，以落實採購計畫的可行性及合理性。故為達到上述的目的，除了持續提升公務人員的專業性外，亦可考慮強化公告招標前辦理招標文件的公開閱覽制度，徵求廠商或民眾意見，以落實招標作業的公開透明，提升採購標案的可行性及合理性，進而減少招標及履約過程的爭議，提升整體採購計畫的品質。

四、 相關改善建議

由前述可得知，民眾與廠商在資訊需求本質上即有不同。在本研究中，廠商所接觸的資訊為招標相關文件，對應廠商的產業屬性會有固定接觸的機關，故在資訊取得上，即已有明確的目標對應。而招標文件，目前政府機關皆透過公開平台進行公布，管道也相對制式化，且廠商對其也有一定的熟稔程度。相較於民眾，大部分多未有政府機關接觸經驗，對於資訊取

得管道、資訊的充足性的判斷，皆會有所不足。亦造成兩造之間在資訊公開整體性的評分差異。以下則就上述討論原因，分別就提升民眾與廠商的在資訊公開評分提供相關建議。

(1) 對民眾在資訊公開的評價改善建議

由於民眾的接觸經驗，是形成對臺北市政府在資訊公開評分程度上的主要原因，在無法提升民眾的接觸度情況下，增加充分的政策及資訊宣導與便利性的搜尋操作介面，是強化民眾對政府資訊公開評分的方式。

此外，由於許多受訪者皆提及，民眾對政府單位及公務人員的專業程度具有一定的信任程度，故在資訊的正確度評分，民眾較未能有積極的建議提供，故市府各機關在公開資訊的嚴謹度亦需自我提升。

(2) 對廠商在資訊公開的評價改善建議

雖然廠商在資訊公開的各面相評分皆相對民眾為高，但內部比較，除了底價合理性有明顯的相對低分外，其在資訊的正確性亦較充足性來得低。此則需要辦理機關在文件上的嚴謹度強化，例如：招標文件資訊不完全、未更新、或模糊等問題。

此外，廠商在對市政府進行廉能滿意度的評價，除了行政效能、行政透明與資訊公開等面向，亦可能與標案的規範有直接性的相關，如底價的合理性，與納入市場行情的考量。廠商雖然在投標時，可就過去公開資訊進行相關查詢，進行合理性的資源規模評估，政府端也須提供合理定價，方能讓外界及參與投標的廠商對辦理機關的廉能狀況給予正向的評價。有受訪者即提出，標案設計的內部審議會議，參與人員的專業性，則是影響

標案合理性的重要因素。

那這個(審議會議)的評審功能有沒有去發揮，那主要還是承辦、主辦單位需要掌握這些。講出他的特殊、實際的這個市場行情是怎麼樣。(C3)

伍、廠商與民眾的整體認知評價差異

本節試圖探討民眾和廠商整體評價北市府的原由，此等探討源於本研究團隊執行深度訪談所獲結果；節末並提出相關建議。

依據調查設計，以廉能滿意度、行政效能、行政透明和資訊公開四大面向，分別就民眾與廠商進行調查。整體觀察，受訪廠商較民眾給予的評價高出許多，探究其原因，廠商與民眾在本質上即存在差異性，亦即廠商有長期的機關接觸經驗，故其給予的評分結果或許較接近事實。而民眾則不必然，故在各面向評分的落差，受訪者認為是可預期的。當民眾未有實際的機關接觸經驗，其對臺北市政府的評價，外部資訊則成為主要影響其看法的重要因素。

> 因為基本上這個落差是可以被解釋的，廠商跟民眾的差距啦，民眾不必然是有接觸過的經驗，但廠商一定有接觸過的經驗，而且問的大部分都是用採購標案來問，他有這樣的差距應該是可以解釋得了。(A2)

> 事實上他(廠商)很有可能是第一人或第二人，所以他自己最清楚對不對？所以他打出來的分數理論上來說是接近事實的，也就是說，他不需要用猜的，他跟政府官員之間，兩個就是相對人，所以是可以表述一個比較接近事實的狀態。但是對於民眾的部分，因為民眾他的印象分數一定居多。(A1)

要拉近廠商與民眾之間對臺北市政府的廉能評價與認知的差距，彙整受訪者的相關意見，可歸納出幾項建議，陳述如下：

(1) 加強政策宣導、行銷及教育訓練

於執行端，加強政策宣導與對人員的教育訓練，提升民眾服務品質，或是資訊傳播皆是操作上可採行的方向，以新媒體型態，如 APP 開發，增加資訊傳播管道，來提升民眾「知」的可能性。

除了要靠行政透明，就是申辦案件的透明以外，可能要靠行銷了，就是你要讓人家知道，推出了什麼事，這樣他的廉能會比較好，當然有時候是制度面建立也要行銷，要公開的詮釋，我會覺得只能就是讓人家知道，你有做什麼。(B3)

(2) 媒體溝通

一般民眾對政府機關的認知，除了因需求而有實質接觸之外，主要多是透過媒體報導獲得相關資訊。而要提升民眾對機關的正面評價，與媒體的充分溝通為必要措施，降低媒體端因認知差異，而產生錯誤或是過度的報導。

媒體是第四權，媒體的報導如果是長時間或短時間去集中讓他(民眾)有這樣的(負面)印象的時候，就會比較有影響這調查的成果。(B2)

因為民眾他的印象分數一定居多，因為他就這幾個議題來說，他不會是相對人，有可能就是他聽說或者是他的印象，或是從媒體的報導抑或是我們說的刻板印象。(C1)

(3) 議會溝通

除了提升與媒體的溝通之外，有受訪者亦建議強化臺北市政府內機關與議會的溝通，或許是可著力之處，以降低民眾由民代端所獲得的負面資訊。如有受訪者即提出，有時民代對外發布的資訊，可能非實際的單位弊端，也許僅是程序上的溝通不良，即會造成民眾對政府單位負面感覺的累積。

> 議會這個本身它代表一個監督的一個(角色)，所以如果三不五時就有民意代表去揭發一些弊端，即使事實上不是弊端，而是因為程序或是溝通不夠，他認為是弊端，這樣當然就會給民眾造成一個印象說你行政機關可能有些是不是有些不足的地方。(A1)

在與議會溝通時，受訪者建議可透過直播的方式，讓民眾可以了解政府的實際執行狀況，並可達到雙贏的效果，民代對民眾有所交代，政府的執行狀況也可讓民眾更加了解。

> 可以跟議會去溝通一下有些政策公聽會什麼的是不是可以用直播或用什麼方式去讓更多民眾可以瞭解，這個做法雖然是跟議會在做溝通，可是其實他也讓民眾可以知道，尤其說不定議會也會樂於接受，因為他等於多了一個質詢跟選民做交代，他有在關注、有在監督這些議題。(A1)

(4) 民之所欲的政策執行面向

雖然要滿足整體性的民意相當困難，甚至可以說無法達成，但仍有提升民眾整體廉能滿意度的必要性。有受訪者即提出，在進行相關政策規劃

及執行時，對於民眾的需求應要充分掌握，避免讓民眾有資源浪費的感覺，影響其對臺北市政府整體性的廉能評價。

政府在施政的時候，民之所欲很重要，可以問題就是你也不可能一昧去做多數民眾想要的，你還是要考慮到整體施政的平衡，也就是說他最後不會完全都一樣，他不可能滿意到一定的程度，因為每一個人想要的可能就是有差距，我們不可能去滿足每一個人的胃口，但是整體提升是需要的。(C1)

(5)政風機關的危機管理

有受訪者提及，除了執行單位的努力之外，政風機關可著力的，是由預防管控著手，降低相關違失風險，其必須充分判斷各機關或相關業務的違失風險，透過各種預防的措施，如職務輪調、加強宣導、強化內稽內控。而此則可搭配稽核，發現違失風險所在，後續再去改善。

一種想法就是我們會要求我們所有的政風機關，你必須知道政風機關的違失風險，廉能風險在哪裡？你要能夠判斷的出來，你的廉能風險在哪裡？你知道你的風險在哪裡，你要去把他降到最低，你可以用各種預防的手段，你可以考慮值勤輪調，他可能是一種手段，就是我剛剛講的多元手段，值勤輪調可能是一種手段，要不然就是加強所謂的宣導，這可能是一個手段，或者是我加強內稽內控，這可能是一個手段，有很多，不管你用什麼，譬如我去稽核，然後發現他的問題在哪，再去改善，這就是加強內稽內控。(B3)

陸、問卷設計及調查方法之評估

本節試圖探討民眾和廠商整體評價北市府的原由，此等探討源於本研究團隊執行深度訪談所獲結果；節末並提出相關建議。

本節欲探索受訪者對於目前本研究在臺北市政府廉政指標調查中，對於廉能滿意度、行政效能、行政透明及資訊公開等四大構面之調查項目、方式的建議，並根據訪談結果提出可行的後續調整面向，深度訪談結果說明如下。

(1) 針對廉能滿意度面向之相關建議

目前本研究在廉能滿意度的題項設計，針對整體性的清廉滿意度以及多項涉及貪腐的行為來調查民眾及廠商的觀點。主要為配合研究需求書的規劃，並未納入行政效能、行政透明及資訊公開三類目資訊，各面向具有其獨立性。有受訪者提及，廉能滿意度指標為總體性的指標，應可納入行政效能與透明，及資訊公開的相關評價後，建立成總指標的評價，相關內容如下：

> 廉能滿意度是應該算是一個總體的一個評價還是應該要把他放在那個...違反廉政行為裡面一起去看？ 那我覺得這可能也許可以去做一些考慮，就是廉能評價應該是一個整體的就是包括綜合他對違反廉政行為、對行政透明、行政效能還有行政程序一些看法之後，他可能才會那個就是(總指標)。(A1)

(2) 對於民眾與廠商調查時，問項上的差異設計

廠商與民眾對於政府廉能情況的要求，在需求上即有不同，如廠商希

望政府單位提供他們正確及充足的資訊，降低後續的補件處理等問題。而民眾則需要了解他們的問題要如何解決，以及處理狀況，目前本研究對於兩造的調查，廠商特別有針對採購標案的人員、流程、資訊等各面向進行調查，而在廉能滿意度的部分，方與民眾有同型態的題項。受訪者亦有提及兩者需求本質上具有差異則，是需要透過不同的問卷設計來調查。

因為他們其實比如說對資訊公開那個招標文件那個充分性或正確程度他們在意的面向可能會不太一樣，所以是不是要用一樣的題目？還是說是不是廠商這邊應該有更具體的題目來做測量，我覺得這可以再做一些考慮。(A1)

(3) 第三人效果的問題

針對本研究在民眾廉能調查的題項設計，有以「您認為...」、「在您看來...」，是否非其本身經驗，而是由第三人的角度來填答。有受訪者提出，以第三人效果仍屬於主觀認知的調查，若須直接性的主觀調查，則還需要搭配接觸經驗的問項，此則在問卷題數的設計上，增加題項同時會增加調查負擔，且實際接觸的民眾數量，也相對較低，此則為其主要限制。

既然他是主觀的那個民意調查，其實本身就是有比較一個代表受訪者自己一些比較主觀的一個認知，所以我覺得這部分用，你用第一人稱是不是會比較好的效果，我覺得可能不一定，因為除非你要繼續問說去瞭解說是不是他真的都有這個接觸經驗，去用那個去做一些篩選，可是這個篩選就會變成很多題目…(A1)

(4) 互動單位多，難以針對特定機關評測

目前本研究的調查，在民眾及廠商對臺北市政府的廉能調查評價，皆請受測者依據整體性的經驗來回應，並未進一步調查其對特定機關的評價。受限於電話調查的時間與成本，以及郵寄問卷的題目規模數，且在本研究的研究範圍內，難以請受訪者針對不同單位進行不同的廉能評估。要達到對特定單位評估的效果，受訪者建議未來或可透過現場調查、臨櫃調查等方式，方可達到效果。

也許可以搭配那個現場那個調查，觀察那個滿意度跟這邊是不是真的有差，因為如果各類型的機關的評價，這個方法可以互相佐證一下。那可是你要用這個調查去問到每個機關，我覺得很難。(A1)

(5) 調查方式的調整

目前廠商的調查，應研究需求設定，採用郵寄問卷方式，不確定性相對電話調查及網路調查來得高，且問卷回收也較難以達到需要的量額，必須透過其他輔助(譬如電話催收)，不論在成本及時間上，皆造成執行上的困難。受訪者建議未來或可透過網路調查搭配相關獎勵機制，鼓勵填答。

我覺得那應該是一個可以思考(網路調查)的方向，另外一點是，有沒有誘因或是鼓勵的一個機制，鼓勵他去做這個填答，不過這可能要審慎評估啦！比如說有點數或者什麼的，這代表其實也代表一種公民參與或是公民那種回應的一種一個管道。(A1)

(6) 主客觀指標的輔助衡量

目前本研究為針對民眾及廠商的主觀指標調查，受限於個人經驗(特別是民眾)，許多民眾未有接觸經驗，故納入其他客觀指標或可為相互參考之重點資訊。有受訪者即提及，可搭配貪腐案件等客觀數據，做主、客觀的綜合指標研究。

比如說整年度的投標廠商裡面比如有沒有發生任何譬如說違規的案件或者是有異議的案件，有申訴、有異議的這種案件，或是有些貪腐的案件，就有些那個客觀的數據可以用。民眾也是一樣啊，你可以針對訴或是什麼的案件，稍微一些就比較常見的一些指標訊息把他放進來，其實你們就可以做一個有結合一些主、客觀資料的一個指標出來。(A1)

第三章　結論與建議

壹、研究發現

在廉能滿意程度上，廠商給予的評價高於民眾，受訪者認為，這個差異主要是因為廠商本身都是有參與投標的廠商，所以實際上他們都是屬於有跟臺北市有接觸經驗的顧客，故比較知道臺北市政府各局處的運作狀況。根據部分受訪者過去的調查經驗也顯示跟政府機關越有接觸的廠商，其所反應出的滿意度會比較高。再加上這些廠商的實際接觸過程中，可能沒有碰到違反廉政行為的狀況，也因此他們會認為政府機關比較清廉。但是，對於民眾來說，畢竟不是每一位民眾都和臺北市政府都有接觸經驗，部分民眾可能是受到大眾傳播媒體所報導的新聞事件影響，或是聽到親朋好友的傳言形成刻板印象，所以可能造成評價的落差比較大，這也跟民眾和廠商的資訊來源不一樣有所關聯。

在行政效能的部分，受訪者認為之所以出現民眾對於公務人員專業能力的評價高於積極主動性，廠商滿意公務人員積極主動性的程度卻高於專業能力可能是因為公務人員既是公僕，是要服務民眾的，所以就應更積極主動去探詢問民眾的需求；其間若再因為公務人員稍有懈怠，自然更容易引發民眾的不滿意。至於民眾相對較肯定公務人員的專業能力，可能是因為多數民眾對所洽業務並不是那麼清楚，一旦公務人員能夠將所負責的業務說明清楚，並將相關法規解釋明白，民眾就可能給予比較正面的評價。簡而言之，民眾的評價牽涉到與臺北市政府的實際接觸經驗，以及對公務人員的期待。

在行政透明的部分，廠商給予的評價亦高於民眾，受訪者認為，這牽

涉到臺北市政府所提供民眾取得資訊的管道與方式，以及是否以民眾能理解的方式，讓民眾了解臺北市政府在行政透明的相關作為。其次，民眾到臺北市政府洽公所涉業務範圍包羅萬象，案件複雜程度不一，申辦流程有別，因而左右民眾對於行政透明的觀感。至於廠商的部分，因為本身實際參與投標，加上政府採購法規範明確，所以較民眾更能掌握臺北市政府的相關招標過程及其相關規範，甚至已屬例行的資訊，所以廠商對於行政透明的評價相對較高。

在資訊公開的部分，受訪者認為廠商的評價之所以高於民眾，可能與廠商與民眾需求有別有關，廠商因採購業務而接觸特定局處時，均能取得所需資訊，自然會對資訊公開部分給予較民眾為高的的評價。相對於此，民眾因與臺北市政府各機關的接觸程度或使用經驗不同，對於資訊公開的感受難免有異。一旦無相關接觸經驗，又要做出有關市府資訊公開程度的評價，則民眾受其他資訊管道訊息(如媒體報導)影響的機會的確是存在的。

針對廠商與民眾在量化調查中對臺北市政府的四構面的評價差異，受訪廠商較民眾給予的評價高出許多，探究其原因，受訪者認為廠商與民眾在本質上即存在差異性，亦即廠商有接觸經驗，故其給予的評分結果或許較接近事實。而民眾則不必然，故在各面向評分的落差，受訪者認為是可以預期的。當民眾未有實際的機關接觸經驗，其對臺北市政府的評價，外部資訊則成為主要影響其看法的重要因素。而要提升民眾與廠商間的評分落差可由加強政策宣導、行銷及教育訓練、媒體溝通、議會溝通、政風機關的危機管理提升等面向著手。

貳、對策建議

一、量化調查部分

（一）善用調查發現提醒請託登錄與通報的重要性，並設法就市府同仁的廉政教育與得標廠商的誠信教育推陳出新。

有鑒於本調查顯示，市民認為人情關說(31.4%)比送紅包或禮物(11.8%)及不當應酬(14.3%)較嚴重，建議確實執行市府公務人員對請託關說之登錄、通報機制或相關稽核，以預防貪瀆行為的發生；並特別針對「公職人員利益衝突迴避法」、「公務員廉政倫理規範」、「遊說法」等相關法令中與關說有關的部分，提供實例，減少公務人員觸法的可能性。此外，尚宜強化對參與市府標案企業的社會責任與誠信(例如「不違背職務行賄罪」等)宣導，協助健全企業經營體質。

（二）檢討公務人員處理民眾問題的標準作業程序並增加員工激勵誘因

調查發現，有相當比例的民眾(32.2%)認為市府公務人員解決民眾問題的積極程度稍嫌不足，建議打破既有分工，以流程為核心，或擴大運用資訊通訊科技重新思考流程，以提升服務效率；另一方面思考增加員工激勵誘因的改善之道(例如：經由建立內部績效評比機制，提供對員工獎勵誘因)，維繫高水準的服務品質，提升民眾對市府公務人員之正面觀感。

（三）市府所屬機關應更主動提升市府網頁中所揭露相關資訊的量與質，並重新檢討版面配置，讓市民易於近用所需資料

建議市府及所屬單位應更主動提升市府網頁中所揭露相關資訊的量與質，如相關標案的流程或細節之說明，並強化這些可公開資訊的版面配置

與美編，便於民眾或廠商蒐集，讓他們知道相關資訊已充分的公開，避免因版面不便搜尋而誤認為資訊未充分公開，影響對北市府行政透明度的評價。

（四）運用大數據或質化研究，找出影響廉政與效能的可能因子

藉助民眾申辦與審查案件累積的資料，形成大數據資料庫，結合資料探勘或統計繪圖技術，找出異常或不合理之處，以提早進行風險控管；利用內部及外部關係人的質化研究，如針對廠商的深度訪談、焦點座談等，瞭解可能影響清廉評價、行政透明、行政效能的因子，據以研提改善作為。

二、質化訪談部分

（一）有效提升市屬公務人員採購專業知能與適切的工作態度

觀察廠商對問卷的回覆可知，參與採購標案過程中較常引發不滿的部分，多與承辦人員的專業知能及服務態度有關，例如：「未依照合約要求，另外要求廠商增加履約事項」、「承辦人員不尊重專業」、「說話態度不佳」、「溝通能力差」、「無法清楚回答招標規範」等。因此，建議市政府本身宜在職權範圍內，善用各種管道與實際案例，強化承辦採購業務人員的專業知能，尤其務必熟稔採購法規及流程的相關內涵，增加廠商對市府承辦同仁的信任。同時，也應提醒公務同仁參與採購標案的廠商是契約的兩方，即使依據相關採購法規，合理要求甚或指導廠商，亦宜以合作夥伴視之，避免予人上對下、頤指氣使的不良印象。

（二）協調中央政府檢討提升公務人員採購專業，並透過公會協助廠商依

循專業倫理落實公司治理。

公務人員因為職務調整，即使曾接受採購相關專業訓練，但未必能全盤掌握各類採購標案所需專業，相對於此，投標甚至得標的廠商卻因長期參與標案相對更瞭解相關採購規範及內容，故有時承辦人員在某種程度上相對信任採購廠商。因此，未來在思考如何進一步提升機關採購專業，並一併評估監造廠商專業及權責可行之道的同時，宜本於夥伴關係，協助投標廠商所屬同業公（工）會，落實會員專業倫理並推動公司治理，提供有關刑法及政府採購法規的相關教育訓練。

（三）進一步落實採購制度的公開透明

在政府採購法的規範下，政府各項採購標案參與廠商的競爭相對制度化，以期落實專業同時避免黑箱作業，尤其透過公告招標前辦理招標文件公開閱覽制度，徵求廠商或民眾意見，可進一步落實招標作業公開化、透明化，並減少招標及履約爭議。但依據目前相關採購規範（102 年 09 月 23 日修正公共工程招標文件公開閱覽制度實施要點），查核金額以上之工程採購標案，才需要於公告招標前辦理招標文件之公開閱覽，因此，建議應降低工程採購應公開閱覽之門檻，及增列勞務、財物採購應公開閱覽之條件，讓政府採購更為專業、公開、透明。

（四）推動採購標案資料庫的加值應用

目前政府各項採購標案，皆透過網路等各種管道公開招標資訊（例如：政府電子採購網），供有意參與標案的廠商或一般民眾逕自查詢相關資訊，落實採購標案公開透明的目的。但除此之外，由於採購標案的內容資訊相

當多元豐富，部分內容甚至牽涉高度專業的資訊，導致廠商（或民眾）不易快速查詢或瞭解資訊內容。故建議可透過各種方式，鼓勵有興趣的公民機構或團體，針對公開的資料庫內容，進行加值應用與分析處理，將複雜的資料轉換成可快速理解的總體資訊或圖表來呈現，甚至藉由新媒體的運用，提供線上互動平台（如 APP 的開發），增加資訊傳播管道，可讓廠商（或民眾）依其所需，進行即時線上分析，並主動提供或回應廠商（或民眾）所關心的政府採購訊息，以感受公務人員的積極作為，同時滿足對政府採購「知」的需求。

至於後續研究，本研究團隊謹建議，在民眾的部分，問卷宜調整並區分為有無洽公經驗及經歷案件處理全程兩種對象，在執行方式部分則改採以臨櫃發放問卷辦理調查；在廠商部分，問卷宜調整並區分是否得標，以及參與投標機關（類別），並以電話訪問進行，其間並同時詢問參與後續的深度訪談或焦點團體座談意願，以便強化對於廠商相關意見的掌握與解讀。

附錄一：訪談題綱

一、　整體來看，為什麼受訪民眾和廠商會對臺北市政府的「廉能滿意程度」有這樣的評價？臺北市政府應該如何針對這些評價，做一些改善或強化？

二、　為什麼受訪民眾和廠商會對臺北市政府的「行政效能」有這樣的評價？臺北市政府應該如何針對這些評價，做一些改善或強化？

三、　為什麼受訪民眾和廠商會對臺北市政府的「行政透明」有這樣的評價？為什麼會有這樣的評價？臺北市政府應該如何針對這些評價，做一些改善或強化？

四、　為什麼受訪民眾和廠商會對臺北市政府的「資訊公開」有這樣的評價？為什麼會有這樣的評價？臺北市政府應該如何針對這些評價，做一些改善或強化？

五、　在您看來，為什麼受訪廠商對臺北市政府的廉能滿意程度、行政效能、行政透明和資訊公開的評價比受訪民眾高？臺北市政府應該如何拉近二者之間評價與認知的差距？

六、　在您看來，本研究在測量臺北市政府廉能滿意程度、行政效能、行政透明和資訊公開等的題目設計，適不適當？應該如何調整？

附錄二：逐字稿

A1 _逐字稿
時間：中華民國 105 年 11 月 8 日星期二下午 1:30-2:30
受訪者：A1

Q：我們跟您來報告一下我們這個案子，這個案子基本上是那個市政府，台北市政府 105 年度的廉政指標案，那我們這次的調查分為民眾跟廠商的量化，那還有一部分是質化，那我們今天可能要著重在有關量化調查這部分，請教您這邊的一些意見，我們這次的問卷大概有四個構面，廉能滿意度、行政效能、行政透明跟資訊公開，緊接著以下我們會針對這四個部份，我們事前有把一些數據給您看過，要請教您一些意見，所以我們現在就正式來，就是想請教您第一題，整體來看為什麼受訪的這個民眾跟廠商會對台北市政府的廉能滿意程度有這樣的評價？市政府應該如何針對這些評價做一些改善或是強化？您看看有沒有什麼具體的建議。

A1：我先談一下調查結果會有差異可能就我自己的解讀可能是因為廠商本身這些都是有投標的廠商，所以他們實際上這跟我們以前的調查一樣，就是這些事實上都是屬於有接觸的顧客或者是民眾，所以他們比較知道整體的那個，各局處的那個，市政府的整個各局處運作的狀況，所以其實我們以前的調查也發現你跟政府機關越有接觸的其實他的滿意度會比較高，也認為比較清廉，主要是因為他的實際接觸過程裡面可能沒有碰到這些狀況，那一般民眾因為他，因為我們現在沒有特別去分說有接觸跟沒接觸的，是用總體去算那個分數嘛，所以很多人可能是給比較趨中或是比較不太清楚那個評價那個狀況，所以那個分數可能會比較像這邊來看是 6.49、6.459，另外是 9.176，只是說我還滿訝異的是廠商給的分數會這麼高啦，那麼高的原因當然有可能是真的台北市在這一塊做的不錯，那至少從媒體上的報導看到的，尤其在那個柯 P 上來之後，感覺上這一塊其實是那個重點，所以我相信說廠商在接觸經驗也許像這種違反廉政行為相對來講應該是比較少，因為現在畢竟大家比較關注，柯 P 比較關注這些議題，他自己本身也不接受這些關說、請託這些，所以當然我覺得這個是廠商本身的接觸經驗，另外當然也可能會跟調查有關的就是，是不是因為這種題目比較敏感，所以廠商本身在回答這些題目的時候，其實稍微會有一點保留一點，只是如果說整體來看其實算是不錯啦！然後，其實我覺得也許另外一個可以去解讀的地方應該是在那個送紅包跟關說跟應酬那個排序其實如果對廠商來講差別可能不大，都很接近，可是民眾的那個就是有一點差異，因為最高是 7 分最低是 5.3，那個落差稍微大一點，那我覺得也許這裡面可以去思考一點的就是可能對廠商，就是說廠商普遍對這些類型的行為可能比較就是說，比較沒有這方面的經驗，所以他比較不會特別去談到有這一種所謂的違反廉政的，但是這一個民眾這一關，因為他畢竟不是每一個都有接觸，那有的人可能是看到新聞事件或是這個聽到一些朋友什麼的這種傳說，所以那個我覺得那個落差就會比較大一點，因為他資訊來源可能是不一致的啦！跟廠商，因為廠商是最主要是建立在他自己親身接觸經驗上面，所以覺得可能這邊也許可以稍微去看一下，民眾對這三個違反廉政行為的看法有落差，可是廠商比較一致，所以這也許可能也反映了當然我們剛剛講，除了那個問題的敏感度之外，可能也反映了廠商可能真的在這個經驗的那種行為可能真的是比較少，或是真的沒有做過這樣的事情，民眾可能有些不是來自於個人的經驗，所以他對三種行為的認知或評價可能會有些差異，這大概是我看到的一些可能的一些解讀的方向啦！如果說像照你們後面那個……也有特別提到說對民眾這一些再去做那一個宣導嘛！你們這邊有提到那個……這一邊，廉政教育這一塊，那我覺得這一塊其實廠商這一塊也許已經就是他可能，我不

知道過去台北市的有沒有一些比較具體的一些作法，但是如果從結果來看，其實感覺上這些廠商應該大部份都知道有這些相關的一些規定，所以廉政教育的方向是不是還是以那一個廠商為主還是應該去轉移到變成是以一般民眾，我覺得這也許是可以考慮一下，因為感覺民眾這一方面的認知的差距還是比較大一點。

Q：那剛剛您有講到說民眾對於這些廉能滿意度的評價會比較趨中，那除了他本身這些民眾本身沒有經驗之外，還有沒有什麼其他原因造成他們把這些評價把他趨於這個 5 分 6 分的這樣一個。

A1：我覺得還有一個可能性就是因為民眾他本身去洽公的，就是說因為我們一個是剛剛講的那個比例比較低的問題，另外一個是民眾其實坦白講他有些業務辦理其實不見得是自己去做的，可能有些是代辦的那個方式，然後民眾他們在辦這一個業務的過程裡面，我覺得本身他可能他自己的專業有可能也沒有那麼高，就是他對這些資訊當然他們需要行政人員給他們一些提供，可是廠商來講，他其實是都是有比較高度的專業，所以他，我覺得他可能在跟這些承辦人員在溝通上可能比較容易，民眾可能這一方面比較沒有那麼容易，這當然有些時候會造成一些誤解或造成說他們在溝通上或在接受服務的那個過程裡面，申請過程裡面可能會有一些不愉快的經驗，也許這可能會影響到他們對他的一些評價，會覺得說我怎麼我來辦就好像不是很順，我不知道會不會有這種可能性啦，就是說民眾本身對業務的熟悉度可能沒有那麼高，可是這些廠商其實本身他的專業性比較高一點，甚至他們可能自己本身因為廠商他本人長期在跟市政府互動過程內可能也比較瞭解一些相關業務辦理的過程，可是民眾可能大概只辦過一次或者是比較少次的經驗，所以他對那個流程可能會沒有那麼熟悉。

Q：那剛剛您有講到說那個廠商的部分，就是說您剛剛有提出來說廠商分數還滿高的，您剛剛有講說這個也是滿意外的，那剛剛有提到一個是比較敏感，廠商可能會比較敏感，那這個部份為什麼廠商會認為他比較敏感所以給那麼高的分數？

A1：因為…

Q：他為什麼不去像給這個跟民眾一樣趨中或是給他類似九八五反應的這樣的一個態度？

A1：其實對啦，也有可能是因為他真的，我剛剛沒有說沒有排除那可能就是說因為他可能是真的很廉潔，可是另外一方面就是從調查角度，因為他可能不知道是誰在做這個調查，然後這個調查最後是做什麼用途，會不會去影響、破壞到他以後在跟市政府互動的這個關係上，所以他可能對這一塊，我剛剛講的就是從第一要不然就是政府非常的廉潔，要不然他可能對這個會有點保留，不想要給太那個。

Q：是，那針對這樣的測量您有沒有什麼意見？比如就是說避免說他認為就是說不知道我們這個是哪些單位在做所以他覺得可能也有比較保留這個狀況。

A1：我到是建議如果你們後面要做質化也許可以考慮，譬如說因為大部分都偏高啦，那可能也許可以找一些比較偏低的那一些人，看是比如說瞭解一下這些人的.....廠商的基本資料，比如是跟哪些部門，不一定是要透過他們自己講，你就是自己去看一下他們的一些背景，他跟哪些部門互動，去瞭解一下是不是會不會有一些特定局處的問題或是特定業務的問題，我想這樣也許就可以知道那個關鍵在哪裡，就是在大家都滿意的情況下，為什麼這些人會覺得比較不好，從裡面挑一些，那也許這裡面就有一些線索可以再…

回去做一些分析，就是這些人為什麼會覺得比較不滿意這樣。

Q：是，剛剛您有講到說民眾對於那個關說這個部分評價比較低，那我們發現廠商好像關說這部分也好像也不是很高啦！相較之下。那有沒有針對我們這些廉能滿意度的一些細部的項目，有沒有比如說針對關說或是其他部分給我們一些這個建議、改善，或是一些可以杜絕違反廉政的這些相關的機制？

A1：我知道現在廉政署也在修廉政倫理規範，然後可能要做一些更就是他們有在只是那個內容還是幅度可能我還不是很清楚不過他們在修這些所以也許可以這邊台北市政府也可以考慮一下，然後就是說這一些，其實現在關說最大的關鍵可能都是在民意代表，民意代表這一塊其實一直過去以來一直都是大家比較詬病的，包括大家看比如說拆違建啦或是一些糾紛、一些案件，其實民意代表這一塊其實一直沒有被，民眾一直沒辦法接受說民意代表對關說這種事情，其實從過去的從那個也好，一些實際案例的情形在發生所以我覺得也許這一塊可能還是包括廠商也許可能還是有這樣的一些行為，可能找民代去關心一些特殊、特定的一些案件，那這個說不定他比送紅包或者捐客關說可能也許這部分也許還稍微來的嚴重，但分數沒有差很多啦，只是可能稍微嚴重一點，然後另外一種可能性是如果現在假設我們說關說這種行為還是比較，他們認為還是比較有效可行方法的話，那說不定會不會廠商他的關說或者他請客邀約的對象其實就不是公務員而是這一些民意代表這一些比較有力的這一些人士，所以我覺得也許另外一個可以關注的一些議題就是或者說後面可以去討論的議題就是說，因為一般過去名詞鎖定在就是公務員去做這個行禮、賄賂或者這些請客邀約，可是如果今天假設有一個中介的一個媒介、一個對象的話，那這個其實也是一個，包括代辦業者、包括民意代表，我覺得這可能也許是另外一個可以去探討的問題，因為包括之前台北市幾個案件都有說，有些有力人士在從中比如說巨蛋啊，有些報紙都些傳聞說有力人士在居中協調，其中去穿梭什麼這些，那我覺得這其實就會給民眾一些比較不好的這種印象，....還是要透過關係還是有人會從中裡面去得到一些好處。

Q：那緊接著我們第二個主題就是說我們要請教您，為什麼這個受訪民眾跟廠商會對台北市政府的行政效能，我們現在針對行政效能這個構面有這樣的一個評價，那市政府這邊應該如何針對這些評價做一些改善或是強化？

A1：這個調查很有趣喔就是你可以看到民眾跟那個廠商的意見幾乎。

Q：相反。

A1：相反，而且那一個民眾認為，就是相對來講，給公務員的那個專業能力可能給的分數比較高，但積極.....性比較不高，那廠商這兩個分數其實沒有差很多，那可以想像就是剛剛其實也有特別提到就是說，廠商一般來講因為他既然是去投標的廠商，所以他對於這個所謂的公務員的專業能力我想應該是可能也比較瞭解啦，這是一個，另外一個積極性說不定是反而是廠商會比較積極，他可能沒有那麼期待那個公務員要那麼積極去，因為畢竟他可能是一個招標單位，一個那個採購單位，那對民眾來講他可能是另外一種心態，因為你是公僕，你是服務的那個對象，所以他可能認為說公務員應該要更主動積極去問說你有沒有什麼樣的需求？我可以幫你什麼樣的忙？所以如果也許有些局處或有些公務員這一塊做的不好，民眾反而會覺得比較那個不滿意，另外一個剛剛講專業能力他給比較高評價，有可能是因為民眾真的對這些專業比較不清楚，所以只要公務員可以說出一套道理或是把那些法規解釋清楚，其實民眾可能就會覺得他專業能力可能就比較夠，所以我在想可能也許可能也有這樣的影響因素在啦！就是，一個是角色不一

樣，第二個是本身對這種專業的理解程度或接觸經驗可能不是那麼多，所以會有不一樣那個期待。

Q：那您有沒有任何的一個具體的建議就是說如果要提升民眾對於剛剛您講的這些公僕的這個積極主動的這樣一個角色有沒有什麼樣的機制或是有什麼樣作為未來可以做的？

A1：這一塊可能在民眾這邊可能比較需要努力，因為可以感覺出來他是所有變相裡面相對來講是比較偏低的，尤其是積極主動性這一塊，那我覺得這個可能是跟公務員的這個教育會有關係啦，就是說當然過去公務員給大家的一些心態就是好像是覺得說不會主動去瞭解民眾到底他需要什麼？主動幫民眾解決這個問題，所以一方面當然是我們現在有那個建議裡面有提到用志工或用這個替代役去做一些引導、做一些協助，可是其實真正能幫他解決問題的其實是公務員，所以公務員本身的這種態度跟這種積極性我覺得也許可以再強化，不一定要等到這些志工、替代役去幫他服務好然後再來他就坐在那邊等，也許因為我們看到過去有些戶政機關其實他在這一塊其實一直做的不錯，就是說也許說不定就是說民眾 care 的可能不是在志工在替代役這一塊，他 care 的其實是跟他直接負責他業務這一些公務員，他本身對他的，跟他的互動過程啦！因為那才是涉及到他的案件是不是真的能夠可以順利那個辦理，所以我覺得那一塊不是因為你前面有志工、有替代役去幫你引導、幫你奉茶、幫你那個解說，他可能就覺得滿意，因為他最後真的有那個決定權，有那個…權利那些其實還是在公務員，因為公務員本身這一塊的態度或者那個專業，我覺得這一塊是也許可以去做一些加強。

Q：那針對專業能力這一塊，您認為這邊有沒有需要再有一些強化的一些建議？雖然這個專業能力跟積極性就廠商來講的話好像差異不是很大。

A1：其實從那一個我看前面的報告裡面廠商調查原因有特別提到那一個廠商認為最需要改善的加強其實是，有其中一個，一個是底價，一個就是評審的專業知識。我想這一部分也許包括公務員，除了公務員本身的專業能力，其實廠商也許可能更在意的可能就是參與這些招標過程裡面這些委員他的專業能力那個提升，我覺得這個也許可以互相呼應，我覺得可能問題也許說不定不見得是在公務員，…是在來參與這些專家學者代表，所以這一塊也許可以是不是有一些努力的空間，那我知道他們現在有些採購其實他們的委員的來源以前大概比較依賴是，現在當然有那個專家是要過去去勾選，就是為了弊端去這樣，可是這就會涉及到專業的問題，因為他有些不是長期在參與這些案件的，你隨機抽取到，雖然客觀，雖然沒有這個所謂利益糾葛，可是相對來講他們的專業度可能就沒有那麼強，所以我覺得這也許是另外一個可以去思考的，或者是說其實應該，不過這會增加內部委員的一些負擔啦，可是我覺得這是程序上也許可以考慮的就是說是不是應該要有個類似比如說在招標之前，因為有些機關級會在正式審查之前會有個內部有個一個討論會，那這些委員覺得有爭議或是可能不太清楚的地方，先由承辦的單位先做一些解釋或做一些說明，那我覺得這可以減少在廠商對委員專業能力的質疑，對不對，因為有些人會認為他沒有進入狀況，對啊，我們以前去參與投標業務類似這樣一種經驗，就覺得大家好像不知道這個案子要做什麼，我覺得這個可能也許就是，可能事前溝通的問題啦，所以如果可以在招標或者在審查之前，如果對一些可能比較，比較沒有長期在參與或是可能比較新的這些….也許可以考慮一下是不是類似一個事前的溝通或討論，把一些疑點或把一些可能不清楚的地方先做一些說明。

Q：那緊接著我們進入那個行政透明的構面，為什麼受訪的民眾跟廠商會對市政府這個行政透明有這樣評價？那這個台北市政府如何針對這些評價做一些改善？或是強化？

A1：其實一樣喔，這兩個的調查也是。

Q： 也是相反。

A1：也是相反，民眾一樣也是給比較低，那不過兩個比較差，差別比較大，只是我先提一個題外話就是行政透明用如何辦理所...時間跟案件的進度他到底算不算是行政透明？因為你這邊測量的是比較偏是效率的問題，就是說我到底要花多少時間才能把這個事情辦好，或者說我到底要花...，我可不可以來找，尤其掌握那個進度應該是算是透明的一部分啦！但是瞭解那個案件如何辦理所需要那個時間，...除非說你是定義說事先這資訊都已經充分公開了，所以他一來辦理馬上就可以知道，還是說管道其實非常的多元，我覺得這可能要稍微釐清一下，不然如果這有點像說因為有些比較專業、比較複雜的其實他可能要理解就沒有那麼快。

Q：是。

A1：這也涉及到說你到底用什麼方式讓民眾去取得這些資訊，一些專有、專業的術語或專業的一些規範有沒有把他轉換成一些民眾容易理解的一些語言或者是用一些案例的方式去讓他瞭解。所以我覺得這個可能透過這一塊也許可以再考慮一下，那對於廠商來講一樣，當然他們在這一個部份給的分數是比較高一點，也跟民眾，不過我覺得這兩個可能有些差異性，就是說如果就時間、時效上來講，我覺得這些資訊來講其實廠商本來就會比較，因為招標案都有時間的限制，所以那個時間線或那個進度其實，我覺得跟一般民眾的可能不太一樣，一般人是你來隨到隨時辦，又是每個 case 其實複雜性，複雜程度不太一樣，所以申辦的那個流程也不太一樣，但對這種廠商，當然也是有些差異，可是如果這些都是採購案件或是招標案件的話，其實他的期程相對來講是比較固定的啦！所以通常也許廠商本身就比較容易去掌握這些訊息，所以他會覺得說他第一個他可能不需要花太多時間去接收、去學習吸收這些資訊，因為他本來就知道，第二個是他對那個招標的程序他可能很清楚所以在哪一個環節他也可能比較能夠掌握，所以我在猜也有可能是因為這個原因，所以他們對這一個行政透明這一塊的評價會比較比民眾來的好一點。

Q：那我們發現民眾的部分，這個民眾瞭解案件如何辦理所需時間的評價比隨時可以知道案件辦理進度還高。

A1：還高一點。

Q：對，稍微高一點，那其實也沒有說落差很大。

A1：對。

Q：那針對民眾這一塊，這個如何未來如何提升這兩個細部的項目，有沒有什麼具體的一些作為？

A1：其實行政透明，我想大家可能，行政透明有兩個，一個是實質的透明，一個是程序的透明，那所謂實質的透明就是資訊的公開，就是一些必要的文件或必要的一些規定、規範、法令，這些都是屬於實質透明的部分，那程序透明就是裡面可能這邊在談的就是你的申辦的進度、流程、還有結果，他可不可以隨時掌握，所以我覺得這個，那以

現在的政府資訊公開網來講其實實質透明大概都是一些基本的法令規範、預算什麼那些，大概都已經有透明，但是程序上，因為現在可能也許可以借用一些就是資訊科技怎麼做一些，因為我知道現在政府機關在這一塊有些我們去做一些評鑑才發現有些機關在線上的查詢、線上的這個申辦有一些的比例還偏低，我覺得那個也許是程序上可以去做一些改善的一些地方，當然可能各局處差異性可能很大，所以也許可能做內部可以做一些討論。

Q：是，那緊接著我們來談一下那個資訊公開這部分，為什麼受訪民眾跟廠商會對台北市政府的資訊公開有這樣的評價？那如何針對這些評價做一些這個改善或是強化？

A1：重提.....觀念其實這就是剛剛提到這邊就比較偏是實質透明的那個部份，那民眾你可以看到其實兩個分數還是有差，那個內容的充足性還是比較，然後正確性相對來講是比較高一點，那我覺得這個充足性這一塊其實對一般民眾來講可能比較不容易，因為民眾的量太大，我覺得那個差異性太大，不像廠商啦！廠商就是通常你建管的你接觸的廠商跟你交通局接觸的廠商其實都是同質性很高的，所以他們在這種所謂的資訊的解讀這個，我覺得相對來講會比較容易，可是民眾，因為你怎麼去把每個人的需求，我覺得那個很難，所以政府現在能夠公開，包括大部分都是一些基本的規範比如說法令或者一些申辦的一些程序、條件一些的資格這些的，他當然沒辦法 case by case 每一個去跟他講說你要揭露到，你需要什麼東西，所以我會覺得這可能也許是導致民眾對這一塊可能比較不滿意，因為他會覺得他上網去查，查到這些比較基本的規範，可是不一定符合他這個需求，所以我覺得這也許可能他那比較低，另外那個是資訊的正確程度民眾給的分數比當然兩個都比廠商低啦，可是他相對比內容還來得高一點，也許可能民眾可能還是比較相信政府機關提供的訊息啦，就是說他也許還是覺得說政府機關比較有公信力，所以他提供這些應該是正確性應該是比較可以接受，只是說那個內容他可能覺得說不符合他的需求，所以他覺得給的分數沒有那麼好。當然也有可能是是不是民眾真的有上去看？尤其裡面看有沒有題目可以去瞭解一下，是不是因為通常現在大部分都是透過網路去公開，如果有題目去問說那你有沒有常上網去搜尋政府機關的一些相關的一些資訊或你所需要的一些資訊，可能預期可以拿來做一些判斷，是不是這些都是民眾他真的去找，結果發現不是他要的，還是他其實也是或者他根本也沒去看，就是說反正我好像什麼都不知道，所以我覺得這也有那個可能性。

Q：那我們發現那個在廠商這一個部份，有關廠商資訊公開這一部分，這個廠商對於那個招標內容的充足性的評價高於他認為招標文件正確程度，比他高一點點，那未來有沒有一些什麼具體的建議可以就是說把這一塊有關這個招標文件正確性程度，廠商對於這一塊的評價稍微再拉高，有沒有什麼一些具體作為或建議可以給市政府的？

A1：其實兩個真的沒有差很多啦！其實廠商基本上還是你可以看包括相較於透明或相較於效能來講，其實他給的分數還是比較高，就是他在四個構面的其實算是，等於說廠商對這一塊其實滿意度已經算是不錯，那為什麼那一個正確的程度會他的滿意度會稍微比那個內容充足性稍微低一點點，我覺得有一種可能就是有些可能需要補件。

Q：補件。

A1： 他補件會覺得說就是說如果一開始他可能會怪你說會覺得說你沒有先把那個講清楚，所以害他要補件害他要重新跑那個流程，所以他覺得說你這邊提供的資訊可能不是那麼正確，所以，或者是說也有，或是另外也有一種可能就是有一些案件或是有一些工程之類的，也許他每年有些規範會做一些修改，那他可能沒有及時把這些訊息做

update，可能也許比如說標案還是招標案件還是一些採購案件，可能還是用舊的去做規範，可是等到真正開始要審查或是要才發現前面可能是舊的規定，我不知道有沒有這樣的可能性啦，所以譬如導致他可能要資格不符或導致他可能有那個需要補件、補資料那個方式，所以他對這個資料的正確性會有一些疑慮，不過兩個真的差很小。

Q：那緊接著來請教您，在你看來為什麼這個受訪的廠商對台北市政府的廉能滿意度也好，行政效能也好，行政透明也好，資訊公開也好，他們的評價都比民眾高？那如何這個拉近兩者之間的這個評價跟認知的差距？

A1：我覺得廠商這一塊應該算是已經是不錯的，當然四個構面還是有差啦，所以可能在像剛剛講那個行政透明這一塊也許是四個構面稍微比較低的，因為這一塊可以再做一些那個補充甚至剛剛提到的就是說如果一些線上的辦理或用一些資訊化的一些技術可以去克服的，我覺得也許可以這塊如果可以多做一點這一塊可以還可以在做加強。其實重點應該是在民眾這一塊，那民眾這一塊的確他的滿意度跟那個跟廠商其實差很多，那這個部份過去我們比較強調大概就是還是透過比如說宣導或是教育訓練那個還有什麼增加他技術經驗那一塊，可是畢竟以台北市來講他人口那麼多也不太可能去做這個事情，所以我大概會比較覺得說跟媒體的溝通或是跟議會的互動可能也是另外一個，另外一個也可以去改善民眾觀感的來源啦！那媒體的溝通我想這大家都比較清楚，但是議會這一塊可能過去大家比較不覺得他是跟那個民眾對那個政府的清廉會比較有關係，可是因為議會這個本身他，第一個是他代表一個監督的一個...，所以如果三不五時就有民意代表去揭發一些弊端，那弊端不見得是弊端，而是因為你的程序或是因為你的那個事前的那種跟議會的溝通不夠或是什麼他會認為是弊端，你這樣當然就會給民眾造成一個印象說你行政機關可能有些是不是有些不足的地方，所以我是覺得說因為現在大部分的資訊除了個人接觸之外，現在都還是透過媒體，那媒體關注的焦點其實議會是一個就是跟立法院是一樣，所以我覺得這一塊也許行政官可以，雖然現在有國會聯絡人在做，可是我覺得怎麼樣讓這些政策的資訊或是跟議會保持比較好的一個溝通的一個，不管是事前或事後溝通，我覺得這可能是滿重要的一個事情，這可能是以前比較不會從這個角度切入去談。

Q：剛剛您講到一個重點，議會溝通這一塊好像也是會影響到媒體溝通啦，那針對這個議會溝通這一塊，針對這個溝通的形式或是一些機制有沒有一些具體的建議之類的？看可以說朝哪個方向？

A1：其實現在我知道公督盟在推立法院監督那一塊，他們有做一些比較國會透明化的，那甚至他們現在開發了一些 APP 讓民眾可以隨時，你可以選你有興趣的，你關注的議題去看他們質詢的那個狀況，那我在想我不知道這當然可能是涉及到一會的權限不是行政機關的權限，可是我是說有沒有更多的這一種公開的一些管道或是訊息讓民眾可以知道比如說也許也包括議員可以知道說你現在這些政策的一些進度或是一些溝通的一個過程，那用網路的方式去取代可能傳統可能就是要透過看報紙才會知道一些訊息，那也許我覺得可以考慮一下，甚至也可以跟議會去溝通一下有些政策一些有一些公聽會什麼之類的是不是可以比如說用直播或用什麼方式去讓更多民眾可以瞭解，雖然是跟議會在做溝通，可是其實他也讓民眾可以知道，尤其說不定議會也會樂於接受，因為他等於多了一個質訊跟選民做交代，他有在關注、有在監督這些議題。

Q：好，那我們最後一個議題就是說在你看來，本研究在測量台北市政府的廉能滿意度、行政效能、行政透明跟資訊公開這些題目的設計適不適當？那有沒有需要調整？

A1：我覺得大部分問題應該都 OK 啦，只有剛剛我提到那幾個題目可以考慮一下，比如說當你把它分成這四個構面的時候，有一個有提幾個建議，一個就是廉能滿意度是因為尤其你們要建構那個指標，廉能滿意度是應該算是一個總體的一個評價還是應該要把他放在那個...違反廉政行為裡面一起去看？那我覺得這可能也許可以去做一些考慮，就是廉能評價應該是一個整體的就是包括綜合他對違反廉政行為、對行政透明、行政效能還有行政程序一些看法之後，他可能才會那個就是說這文獻上，理論上也是這樣子去看就是說影響他廉能評價包括透明、包括效能、包括廉潔，所以這個廉能要不要把他放在那個指標裡還是應該拉出來單獨當一個分數，這我覺得這是一個，另外就是剛剛講那個效能如果用，那一個透明啦，如果用他掌握資訊那個程度來測這個是不是適當？那這是一個。另外一個是，當然這可能有困難，可是民眾跟廠商對政府不管是在行政效能或者是行政透明度，其實最主要是要資訊公開這一塊，他們的需求其實不太一樣的，所以如果用相同的題目去問，其實會不會是問到是不同的東西，因為他們其實比如說對資訊公開那個招標文件那個充分性或正確程度他們在意的面向可能會不太一樣，所以是不是要用一樣的題目？還是說是不是廠商這邊應該有更具體的題目來做測量，我覺得這可以再做一些考慮。不過大部分的問卷我覺得應該是 OK，應該是沒有什麼問題，大概只有這幾個小地方也許可以考慮一下要不要做一些修正。

Q：在我們這個問卷設計的過程當然會市政府會有一些專家、學者來做一些審查，那之前我有個問題也就教您這邊就是說有關於第三人效果，因為比如說像廠商這一塊當然他們都是有採購經驗，這個沒有問題，那民眾這一塊，比如說民眾這一塊我們比如說有些題目就是說我們會認為說去做一些測量，那以他自己本身，比如說我們會問他說你認為一般民眾怎麼樣？可能不是他自己本身的經驗，那這一塊其實未來有沒有什麼辦法去做一些解決之類？

A1：其實這也是一樣有一點兩難，因為如果你認為他，你問他自己是怎樣，他可能告訴你他沒有這個經驗，你問一般，就是說用第三者去，第一個可能比較沒那麼敏感，尤其是一些違反廉政行為，你用第三人可能相對來講是比較不會那麼直接啦！可是的確他測出來就比較模糊也不代表是自己的有沒有這樣的一個事情，但是我覺得因為既然他是主觀的那個民意調查，其實本身就是有比較一個代表受訪者自己一些比較主觀的一個認知，所以我覺得這部分用，你用第一人稱是不是會比較好的效果，我覺得可能不一定，因為除非你要繼續問說去瞭解說是不是他真的都有這個接觸經驗，去用那個去做一些篩選，可是這個篩選就會變成很多題目可能就...就變很少，所以我覺得第三人效應應該可能會有，可是應該是說他在取捨過程裡面應該是這樣問也許相對來講是比較...，因為他本來就是在測他的主觀的那個評價。

Q：那另外一個也是問卷設計的問題，趁這個機會問一下您，就是說民眾也好或是說廠商也好，就是在我們在設計問卷的過程當中，因為民眾或是廠商，尤其是廠商那投標可能不是只有一案，或是跟他互動的單位可能不是只有一個，那民眾也有這個問題，我們就是大概問他說最常到哪個機關去辦事情？那像這種要去做一些後續的作業要做一些分析，可能比如說這些部份，民眾或尤其是廠商，那個可能不知道是說他的評價是針對哪一個單位或是哪一個案子，那這個我們在做分析可能就有時候會有些困擾，那這個有沒有辦法去做解決或未來有沒有一些精進的地方？

A1：我覺得因為你是用電話調查，所以他本來就不太容易去問到每一個機關特定的接觸的那個對象，或者是他真正的接觸的那個族群，所以我覺得這應該可以做一個搭配就是，因為我知道像台北市民政局他們也有設計一套問卷，就是去問各個區公所的，然後

他們用這個相同的題目去測，然後去看看各區公所那個表現，所以等於說那因為是臨櫃調查。

Q：現場。

A1：現場調查，那個調查就是，就這個是一個整體的評價，那也許你可以搭配那個現場那個調查去看，那個滿意度跟這邊是不是真的有差，因為如果各類型的這一個機關的一個評價，我覺得可以互相佐證一下，那可是你要用這個調查去問到每個機關，我覺得很難，而且，其實我還有個建議就是你們後面那個交叉分析裡面其實把各級處一個一個去那個把他當成是一個變數來做...可能也許可以考慮一下是不是把一些量比較少的級處就把他併成其他，或者說分類型，比如說第一線，就跟政府那個，因為他們現在他們有那個分類就是服務機關跟那個規畫機關，然後這就是所謂的業務單位跟幕僚單位，另外就是挑幾個大的，比較小，因為有些真的跟民眾接觸的機會很少，你去做那個分析我覺得要就是可能一、兩個，兩、三個這樣子，我覺得去做的那個檢定或去做那個可能有點不太適當，廠商那邊也是一樣，可以做一些調整，因為這個，這種各別的描述大部分都沒問題，可是做這種交叉或什麼其實他就會面臨到有些機關他們的 case 真的很少，一兩個可能就決定整體評價，我覺得那也不太公平，所以一個就是配合，就是配合各個機關自己做的那種臨櫃調查去佐證，另外一個就是可能在分析的時候也許也要稍微小心一些那個接觸單位比較少的，是不是要分類型？還是是不是要用什麼方式去呈現他們那個對一些廉政的一些評價或是一些看法？才不會造成過度解讀的那種狀況。

Q：那另外我們這次廠商是用郵寄問卷去處理，那當然我們都知道郵寄問卷回應率比較低，有沒有什麼建議，未來這個針對廠商調查這一塊除了這個剛剛您所講的臨櫃調查之外，如果未來一樣要採用這種郵寄方式或是電訪方式，有沒有什麼這個提升他的回應率的一個機制？

A1：我覺得廠商調查因為現在資訊化應該是一個...，所以是不是還用郵寄？可不可以用網路調查來做？我覺得那應該是一個可以思考的一個方向，另外一個是，我不知道有沒有什麼一個誘因或是鼓勵的一個機制，鼓勵他去做這個填答，那這個當然可能，不過這可能要審慎評估啦！比如說有點數或者什麼的，這代表其實也代表一種公民參與或是公民那種回應的一種一個管道，所以是不是比如說他，你每年你假設你每年做這種調查，可不可以給他一些點數，讓他以後在辦這些案件的時候我們是不是也可以有一些什麼樣一些鼓勵的一些機制。當然可能不能影響到招標的公平性，可是可不可以用這個用鼓勵他去填答，因為等於說這個是鼓勵他們去把他們一些回饋給行政機關去做那個參考，所以如果除了就是說所謂我們去催收這種方式之外，有沒有什麼一些誘因機制可以讓他們有更高填答意願。記點制或者是什麼樣的方式。

Q：OK。

A1：因為我覺得，因為這對施政是有幫助的，尤其如果他願意提供一些意見的話，當然我們管道也方便的話，我覺得這對雙方都是有好處的。這種問卷調查當然如果有些誘因機制，一定可以提高一些填答率的。

Q：那最後這個您對我們這個廉政指標這個整體的這個研究，還有沒有其他一些建議？

A1：我建議一下就是那個指標的那個建構，雖然我知道招標案本來要求就是用主觀的方式去做，然後去設計，不過我想，這當然第一個你們現在的優點是簡單易懂，就是取

平均數然後去換算然後再把...合併再變一個總分，那可是這可能會有一個問題，當然你們裡面有提到說每個指標都一樣重要，那問題是其實比如說你廠商或民眾其實對這幾個的那個關注度其實不太一樣，所以未來在我覺得還是可能還是要稍微分一下重要性，就是可能權重可能還是要考慮一下，你這個部份，其實我剛剛講的那個廉政滿意度其實這可以當一個 Y 啦，當一個變數去測試一下這四個變相，你不一定要有顯著但你可以看他的權值類高低，稍微去判斷一下在民眾在那個廠商這塊，這四個面向是不是一樣重要，如果不是，也許你可以稍微把權重稍微。

Q：所以您是說從現有的資料就可以去找到。

A1：對，其實因為你現在有的....

Q：不同購面的權重...

A1：嘿啊，你可以用這個去做一個，另外就是用這些題目去做因數分析啊，我覺得就是說他都是用現有資料可以再做一些加工，當然你可以不用每年都挑權重，可是你可以比如說第一點或第二點，也許也可以用這個方式把那個指標相對重要性稍微做一點釐清，我相信應該四個面向不會是一樣的重要啦！那也許說不定甚至你還看出來廠商跟民眾是不是有不一樣的那個權值的那個差異，所以也許這樣會幫助你那個第一個更稍微更客觀一點，這是一個。另外一個就是剛剛提到的是不是一定要一對一的這個題目，因為行政透明或是資訊公開這個部份，民眾的題目跟那個因為既然你都是取平衡數，也許廠商這塊可以多問一些，比如說跟招標、跟採購、跟流程有關的一些訊息，可以問的稍微多一點，反正你最後也還是算平均數，我覺得那個也許可以多一點題目，去算那個廠商那邊，那民眾也許用比較簡單的題目去做，我覺得這應該是 OK，所以在題目上、指標上我覺得可以再做一些。另外一個是廠商這一塊，其實你們裡面也有提到那一些大數據分析，所以是不是要加一些其他的廠商的一些資料進來，那我覺得也許可以看，比如說去年度、整年度的投標廠商裡面比如有沒有發生任何譬如說違規的案件或者是有異議的案件，有申訴、有異議的這種案件，或是有些貪腐的案件，因為這個其實不會很難，但是他就有些那個客觀的數據可以用，民眾也是一樣啊，你可以比如說這些有沒有一些針對哪個方面的投訴或是什麼的案件，稍微把一些比較，一些就比較常見的一些指標訊息把他放進來，其實你們就可以做一個有結合一些主、客觀資料的一個指標出來，當然要不要這樣做我覺得你們可以考量，只是說因為指標的數據其實不會很難，因為比如說 1999 他們就有統計各種類型的一些案件，其實我們過去在幫.....做那些指標也是一樣，就用一些比如說這些申訴案件裡面哪些跟政風有關的，就直接去算那個百分比，或者說跟哪些，你如果要做機關，做局處的那個，那就是看哪些跟哪些局處有關的，就可以知道每一個局處的那個表現，所以我覺得應該還是可以有一些可以再討論的空間。

Q：是是。OK，那今天謝謝您接受我們訪問。

A2 _逐字稿
時間：中華民國 105 年 11 月 8 日星期二下午 1:30-2:30
受訪者：A2

A2：因為我在想這個理由，我也覺得說...。

Q1：因為這個是專門針對招標的，有投標的廠商，所以他在這個裡面，我們問卷的題目在這裡，其實我是大概跟我們團隊，把幾個行政效能、行政透明還有資訊公開這三個，對台灣來講我們是第一次把它操作化，比較清楚地去區分所謂行政透明它應該包含哪些面向，我們的題目在這裡，C1 到 C2 是行政透明的部分，再來是行政效能，我們都讓它分開，不會有這種混在一起的情況，第三個是資訊公開，資訊公開我們的內涵也都把它操作化成現在這個問卷的題目，所以，這個調查其實是針對那些來投標的廠商，他們對於這些題目的回答。

A2：那民眾有接觸這些？

Q1：民眾就不一定了，不一定有接觸經驗，民眾我們只是就一些印象來做一些...就是像一般其他做的這種。

A2：他不一定到過那個機關洽公過？

Q1：沒錯，就是一般性的，所以他這個差別就是...我們之前是有這樣的一個情形，就是有接觸經驗的，似乎是對政府的滿意程度會比較高一點。廠商是一定有接觸經驗，民眾就不一定了，民眾其實應該是說大部分都沒有，絕大部分。

A2：我們這裡是 0 到 10 分的，如果說轉成一般問卷我們會給他 5 分，但有時候我們會轉成百分比，我去看像新北市這種百分比，包含清廉程度、關說，這些廉政倫理規範，它評價高的都到九成多，如果說要有九成多來看的話，關於這個分數，比如說 7.5 或 8 分是不是就等於一般的九成多？

Q2：它是不是用滿意、不滿意的方式？

A2：對對對，它就是非常滿意跟滿意的加起來，可能高達九成。

Q2：那就有點類似我們這個分數，如果是 6 分以上，他就是滿意，等於 6、7、8、9、10 的百分比加起來，這個報告裡面有詳細的寫，(翻書中...)，比如說，這邊是 67%回答 6 分以上，但這邊沒有呈現。

Q1：所以現在我們也是被要求要稍微去解讀，解讀它代表的意義是什麼，所以如果是這樣的話，這看起來好像廠商的滿意程度還相對的滿高的，意思就是說，在行政效能、行政透明、資訊公開這部分，好像是沒有什麼太需要改進的地方，相對於民眾來講，好像廠商滿意程度真的滿高的。

A2：廠商的滿意程度高，主要是我想民眾如果有接觸的話，相對的滿意程度也會高，廠商大概都有接觸這些政府機關的話，另外如果是一般採購的案子的話，參與廠商...參與採購的，相對的應該也會給比較高的評價。

Q1：這個原因是？

A2：原因是你大概有期望阿，即便說你採購不一定會得標，但是你有參與政府採購的話，一來跟政府互動也比較久，再來就是期望，互動久可能對一般跟他有互動的承辦機關，他可能印象也會比較好，再來就是...比如說，他期望...他可能也不太...即便可能對政府有些機關有負面觀感，他也不必然敢在調查裡面反應，他大概也期望能持續性的接政府某些案子。

Q1：那假如說是後面這個原因，我們當然在解讀的時候提出來，不曉得會不會能有再進一步的發現？

A2：如果說要真正瞭解，瞭解是不是真實的狀況是這個樣子的話，一般來講，像那種跟政府有經常性採購的，我想通常...因為他一般來講參與政府採購的企業，以目前來講就是說，通常他都有集中度，目前我們對象大部分不會說只參加過政府一件案子，所以一定是互動久的，如果說參加政府一件案子，他可能因為一件案子感受不好，或是履約的狀況被政府刁難，如果他只是參加一件，他可能不必然對政府有非常好的印象，如果是經常性有參與這些政府採購的，跟不參與的，我覺得應該有很大的懸殊，比如說有些根本就不想，比如說國防部...我們今天聽過很多做公共工程的，他有的傾向我根本不會去標國防部或政府的案子，但是有些經常...像國防部的水電經常都是我們，你去看一般政府機關的案子，他也沒有對那些經常參與採購的那些...你去問說採購有這些弊端的，他們也都不認為，就他們經驗來講，他們也沒有認為...或是...就是說就他們的經驗，他們沒有發生過這樣的事情，所以外界經常會去指謫採購上的缺失，在這些廠商你去問他的時候，他也經常認為說...就他的經驗，他沒有發生過這樣的缺失。

Q1：所以這個地方會出現一個情況，就是說...其實剛剛講的...這個接觸的這種經驗真的會讓一些人，因為你真的有接觸的經驗，所以你可能就不太容易去做一些臆測，或者是猜想，因為你有親歷其境，那些真的接觸不是那麼頻繁的人來講，反而因為接觸少會有比較多的猜想？

A2：對，但是如果接觸一次，很多人接觸一次採購以後就從來不參加的，他可能對政府的這些...清廉程度、專業能力，他可能會有比較低的評價。

Q1：因為反正他也不會再來找你，所以這裡面多少還是有一些些顧忌。那像這樣子的話，假如說我們這裡看起來，如果要就這個廉能滿意度來看，就是廠商這個部分，這裡面相對比較低的是清廉滿意度，整體的啦，因為我們題目的問法是在這邊...這一題，就是你認為台北市政府的公務人員是清廉還是不清廉，如果用 0 到 10 分來表示，0 分表示非常不清廉，0 到 10 之間，因為這個整體來講...。

A2：清廉滿意度...相對於其他的，這個我也在找理由原因，那我自己...一般你去問廉政倫理規範的，問廠商也好或民眾，你去問政府的廉政倫理規範，通常評價都非常高，甚至有到 99 的，就是有沒有收紅包，需不需要到政府洽公...需不需要找人關說這些，大概都是回答比如說百分之 99 不需要，基本上，但是你再回過頭來問他，實際上...理論上應該是我問你廉政倫理規範，他直接就是跟清廉度有關，因為你也不去飲宴應酬，也沒有接受禮物，然後關說也沒有，理論上你的清廉程度應該高，但是我發覺為什麼一般對清廉的評價，跟廉政論理規範都有一段的差距，你這裡我看起來差距還算少的，有的差距很多，有的你去問說整體的清廉度你覺得...比如說你即便這些倫理規範高達百分之 98、99，你問他清廉程度，大概只有六七成而已，可能六成而已，本來就是有很大落差，但是你問說...你問清廉度之後再問說對於後續未來會不會表現更好，可能那個期

望更低，我自己想為什麼會有這樣子的原因，應該也有可能就是說...因為清廉滿意度受媒體的影響...有一些影響，就是他去想到這些事情，他也會去想到這些機關...可能前一陣子有上過媒體，或是整體...可能受媒體影響，那清廉程度他不會針對他洽公的機關，不一定是針對他洽公的機關，他是整體的，比如說我到台北市，整體台北市的清廉度，那如果整體台北市的清廉度的話，可能有一些新聞事件，或是一些議員質詢的案例，可能也會讓一般受訪的對象，他會認為說...所以整體清廉度大概都很難跟這些比如說廉政倫理規範相關的會一致，而且我想落差也會滿大的，這個也滿吻合的。

Q1：所以跟之前的調查...？

A2：大概跟以前的...只是說有些不同的調查對象，差距大跟小而已。

Q1：那現在還有一個情況就是...這個我們剛剛也許帶過了一些，可是這個地方真的差的滿大的，你看像左邊這邊的民眾，幾乎每一項都跟右邊的廠商距離真的差的非常非常大，不知道 A2 看到這個有什麼樣的一種解讀？

A2：我本來剛剛在想說如果轉換成百分比，如果這樣來看的話，實際上大概...如果換成滿意的話，大概都有八成...七八成以上，但是，實際上我發覺如果這樣台北市來看，事實上可能比其他的...看過的其他縣市稍微低一點，但是其他縣市的民眾，因為我們現在做的對象很多都是有接觸過的，例如說新北市我們受訪民眾是有接觸那個機關的，所以他本身也會比較高，所以他最後的結果都包含廉政倫理，甚至這種行政效能、行政透明、資訊公開，都是九成以上。

Q1：所以這樣意思是說反過來講，台北市這個都沒有接觸，都可以有這樣的成績，那也算高？

A2：對，但是如果你有接觸的應該會更高，但是實際上這樣看...不過你這裡有幾個...，比如說像他這個問題，我在找比如說廉能滿意度、找人關說，這個跟其他地方做的也差不多，廉政倫理規範，關說是一個比較嚴重的問題，就是說，很多人認為到我這個政府機關辦事，比如說受到刁難或是不順利，總是認為說找人關說會有用，這個大概找人關說是一個...可能不是只有台北市，其他比如說中央政府也好，或其他的五都也好，大概會有同樣的結果，然後專業能力一般來講也會比積極主動好。

Q1：這個我倒是順便講一下，因為這個跟這個找人關說的分數，其實跟我們做全國的是很像，那個分數都是 5 點多，我們第一題問的是送紅包，送紅包的嚴重程度是只有 3 分多，那關說就到 5 分了，然後如果賄選的話就 6 分多，但是再問一題...如果政府機關跟財團的關係，政商關係就到 7 分多，這個最嚴重，可是這邊看起來好像...我們這邊送紅包、送禮物是 7 點多分，不過我們這是正面來問，就是他的滿意度，我們原來在中央的廉政署的那個，就是問他嚴重程度，比較從負面來問，負面來問這個題目是不嚴重的情況，所以他們只給了 3 點多分，就不是那麼嚴重，3 點多分，所以看起來應該也還好，只是說這個跟廠商比起來真的差距滿大，所以 A2 有沒有除了我們剛剛講的解釋以外，還有沒有什麼樣的解釋原因，就是接觸的這個經驗？

A2：如果民眾是接觸的話，這些評價會更高一點，評價會高可能就不會跟廠商差那麼大。

Q1：所以這個是有關廉能滿意度，不曉得幾位有沒有其他要請教 A2？

Q2：所以 A2 說就經驗上來講的話，有接觸的民眾他反而會比較信任政府在這方面...那是不是反過來就是，沒有接觸的民眾比較偏低，是不是他受到媒體負面報導影響？

A2：對，影響比較大，那另外一個原因就是說，公務機關一般來講，正面的消息媒體沒有興趣，不像企業還有企業社會責任的展現，他那個形象廣告...社會責任，但是沒有所謂公務機關的社會責任的形象，因為他覺得你公務機關本身就是社會責任，你本來就是，所以我不會說因為你做好事，我特別覺得這個要表揚或這是在媒體裡面要去揭露、表達的，變成我們現在碰到行政機關最大的問題是...比如說你形象怎麼了，就是我們好的形象...媒體沒有幫我塑造我好的形象。

Q2：就是就是說...兩個面向去看，第一個是民眾他會不會認為政府機關表現好是應然的，他覺得你本來就不應該接受關說、收受賄絡等等，應然，所以即便你沒有做這些事情，他也覺得這是正常，那第二個角度講說，是不是我們政府反過來講，應該要透過一些比如說置入性行銷的方式，讓民眾知道我們表現得好的一面，可能就可以提升民眾...即便沒有接觸經驗，也可以增加對政府機關的信任感？

A2：所以這個基本上還需要一些置入性行銷，就是說你正常的方法，就是說我有個活動叫媒體來報導，如果說那是一個很正面...媒體報導的意願基本上不高。

Q2：所以編製經費，類似宣傳廣告這種東西？

A2：對，或者是你本身業務上...就是說我們辦一個稅的宣導，裡面去置入性我到底在哪邊做得很好。

Q1：那接下來的話，下面題目是有關一樣...就是民眾跟廠商這個評價，不過這邊的距離...當然這個也許差不了多少，基本上都是廠商比較高，那這個效能的話...相對廉能滿意度已經是另外一個面向，可是還是看的出來，效能在廠商跟在民眾，這個差距還是很明顯，不知道 A2 對這個有什麼樣的看法？

A2：不過這裡我比較好奇的是，即便是廠商對於積極性評價高於專業能力，但是民眾對於積極性跟專業能力的評價是相反的，而且是有顯著的差異，那民眾可能一般認為專業能力比積極主動還要高，那廠商一般來講...所以這個有可能談到...就是會不會如果民眾接觸多了，他才會認為政府機關的積極性會比較...就是說接觸會不會影響他的積極性的判斷，主動積極，因為你必須要接觸才知道，因為這個題目在那個...建構在接觸上也有一些很大的關聯性。

Q1：這個地方會不會，因為我自己也有一些想法，在個調查結果，我是覺得會不會喔，因為我們問一般市民的時候，他基本上真的是...真的是整體來說，因為他沒有一個比較明確具體的經驗，可是廠商他是招標的時候，在那個整個環節裡面，他有實際碰過，所以他的經驗可能比較具體，他比較能夠講得出來他積不積極，那如果在民眾那邊...可能...也許一部分有接觸，但是他可能有很多也是想當然爾，我不知道，因為這個嚴格說起來，我的感覺...我們的比較基礎是有一點點...可能不是那麼剛好適當，因為你現在問的是一個他真的...廠商他真的每一個環節他都經歷過，可是民眾反而沒有，所以我意思是說，我們在最後解讀的時候，恐怕報告裡面要加上這一點，不然有時候我們自己也很尷尬。

Q2：事實上我們解讀，包括這份問卷，也許可以問一下 A2，我覺得是...會不會是民眾他本身，他為什麼覺得政府機關的作業能力強，是因為民眾會認為能夠到政府機關任職的人，都是高普考的人，都應該是有一定能力才進得去的人，民眾的刻板認知，那麼廠商他可能...他本身就是做生意做久了，他可能本身能力就是比公務員還要來的高，我已經做很久了，所以這樣子來看的話，廠商會覺得公務員的專業能力不及於他的專業，經驗啦，可能是個樣子，所以他們比較會去看積極性這部分，而民眾他可能關注的就不會在積極性那部分，就在專業這部分，就像剛剛所講的，如果從這個角度去解讀是不是可以？

Q1：我覺得很...我不知道 A2 覺得怎麼樣，我去跟政府機關接觸的經驗，其實喔，我們現在真的有看到這樣的情況，就是很多的廠商，還有包括我剛剛講的財政部，像賦稅單位，他接觸的對象都是會計師，或者是記帳業者，其實他們的專業性真的比我們很多稅務人員，尤其是很多政府機關他有新進的人員，很多處理事情就是什麼都照規矩來，然後，那個問題比較複雜一點的，他還是跟你講照規矩來，那這些像會計師或是記帳業者就跟你講，你照這個規則就沒辦法處理，完全沒辦法處理，那這個時候，很多我們第一線服務的公務人員，尤其是新進的，他要不然就是說...我就是照規定來，我不管你能不能處理，我就是照規定來，第二個就是怎樣，他就丟給長官，這個就會在很多跟他接觸的廠商心目中，覺得你不是專業，你真的專業能力不夠，因為民眾大概會認為你在政府機關裡面辦這些事情，理論上應該要比我們一般人要專業，可是如果有接觸經驗的話，也許就不一定，因為我們現在這個接觸經驗在民眾比例算很低。

A2：不過一般民眾，我是在想說，他還是對政府的積極主動比較有意見，問他意見的時候，他還是認為說承辦人或者是櫃台...他們接觸的那個主動性不高，另外一個原因是因為一般我們基層的公務人員，特別是在地方政府，他那個案量太大，業務量太高，所以他沒有辦法太積極，他只能很快把它處理完。

Q2：所以他可能客觀事實上...就他的量太多了，他沒有辦法一個一個處理。

A2：對，那民眾也抱怨這個。

Q1：這個廠商的這部分積極性會比較高，我覺得真的有一個原因是因為...其實這些案件真的都很具體，公務人員他都知道要怎麼做，那個流程都非常非常明確，我覺得這個是有一個滿重要的關鍵，因為這個招商的程序，招標程序...他這個時間都卡的非常緊，一關一關的，你這個第一個步驟要做什麼，第二個步驟...第三個步驟，所以他不得不積極，我的理解是這樣，對阿，不得不積極，因為他時間都是控管的，什麼時間你沒有做完這個程序他不可能，所以，我猜也許跟廠商來講，就是說...覺得他不錯啊，他的案子都有按照進度來執行。

Q2：我們在問的時候，廠商是問採購標案，專門針對採購標案，但是民眾是問一般的業務，他並沒有特別問是採購標案。

Q1：所以我就覺得這中間就有一個很大的差距，其實我是覺得我們在解讀的時候這幾個重點還是要抓一下，因為個對象真的不一樣，他經驗不一樣，面對的情境也不一樣，而且我覺得以這個專業性來講的話，剛剛有講過，因為這裡面還有一些因素，比如說他承辦人可能真的不如這些老鳥，並不是只有在市政府，像我剛剛講的財政部稅務人員，含關務人員，你知道他那個真的是差了非常非常多，我去訪問的時候，會計師他們有人一做做 30 年、20 年，然後報關行那更是，有些報關行是祖傳父、父傳子的，所以他那

個熟練的程度，其實我後來發現...聽到一些聲音，他們有的海關新進同仁不會弄，還是這些廠商教他、幫他弄的，所以這個有時候講起來也是...不過我們也只能說在解讀上提供這樣一個思考方向，所以我覺得有時候深度訪談真的滿重要的，我們在做一些解讀的時候...如果沒有...真的也不曉得怎麼看這些現象。

Q2：所以 A2 覺得民眾的積極主動普遍 4.931，這個是比 5 還低，所以我們如果說要建議市政府有什麼具體改善的措施或建議的話，A2 以你的經驗，你有沒有一些什麼想法去改善這種情況？

A2：一般這個跟基層公務人員也有關，基層公務人員一般接觸的時候，如果這個業務是在網路上可以的話，反而網路比較容易，民眾反而...但是如果基層接觸的時候，他還不會問說...他可能沒有時間告訴你這個你辦完還可以辦什麼，應該在什麼流程，怎麼樣一關一關告訴你完整的，但是反而在網路上的時候，他會告訴你做這一關幾天，有時候他忽略了這個東西的時候，是因為他本身...有可能窗口有很多人在等，他們有那種業務上面的...所以有時候如果儘量鼓勵民眾去上網做同樣服務的時候，可能會比較好一點，接洽同樣業務的時候。

Q1：當然這裡面可能也是一個...以台北市來講，他這樣子做的條件會比其他縣市更好，理論上他應該更善用這種網路，不過我有注意到一個現象，這也是順便談，像台北市臨櫃...剛剛 A2 講的臨櫃，就是你親自到櫃台，其實他們人數真的有比較少，因為台北市畢竟還是資訊比較好，數位能力比較強的地方，所以 A2 這個提議滿不錯的，可能也許透過網路，一方面減輕同仁在現場的壓力過大，他短時間沒辦法思考那麼周延，不過他們現在都有一個...這一點我可能也要替他們講一下話，現在其實以基層來講，那個臨櫃業務，他們現在都會提供一個東西，叫做一次告知單，就是你現在這裡面這個東西完成了，可是你下面還有什麼，還要帶什麼東西，他都會給你，所以他會開一次告知單給你，我想這個從某個角度來講，針對我們剛剛所解讀的情形做一些強化，這一次告知單，我想也是被人家詬病很久了，所以他們乾脆就是...你來兩次、三次，他把你罵死了，為什麼不一次講，或者你這次講完以後，又講說你上次少一個什麼程序，所以他現在是有這個一次告知單，那我們也可以講，就是第二點強化、確定臨櫃業務的民眾，他都能夠取得一次告知單，這樣的話，一個是上網，儘量引導他上網，如果他的數位能力夠的話，另外一個不行的話，也許是強化一次告知單這個功能。

Q1：那接下來我們看這是一樣的題目，我們在問民眾跟廠商有一點不一樣，沒辦法，因為我們廠商要問的是他實際上招標的程序，但是我們在理解上是這樣子，把他都歸在行政透明這個地方，那民眾這個地方是說...民眾辦理所需要的時間，我們問民眾，他如果覺得這樣一個他需要的時間要問出來的話，他對於這個透明的程度滿意的程度，招標那邊的廠商也是一樣，他如果要了解那個程序，花的時間會不會覺得怎樣，因為我們這個背景是有一個定義，因為我們這是跟兩位第一次把他...我覺得這應該是國內第一次，我把他操作化，操作化就是我們有一個基本的定義，行政透明就是簡單、低成本，簡單的話我們認為程序上能越快掌握越好，所以我們是因為這樣來問這些題目，可是這個地方看起來，在這個程序上沒辦法跟廠商...，後面這個地方，隨時可以知道案件的辦理進度，民眾也是遠低於...這兩個題目也是幾乎一模一樣，可是差滿多的，不知道是同樣邏輯還是怎樣？

A2：有些應該是同樣的邏輯，但是我去看，如果是針對廠商的部分，實際上他這兩個的分數，就是 7 點幾，也低於他其他的，比如說資訊公開，甚至廉能滿意、行政效能，我在想，就廠商而言，實際上現在廠商對於瞭解採購所有的程序所需的時間，廠商有時

候會抱怨，即便你給我...雖然在合法性上面，有些案子是 7 天，有公告就合法，有的是兩個禮拜，但即便是 7 天或兩個禮拜這個時間，對廠商來講，他們認為太短，甚至一個月，一般的廠商都認為這些時間是不夠的，你越是規範時間，可能就特定廠商你讓他先知道這種...洩密，一般的廠商參與政府採購，即便經常參與的，他們也會認為那時間是比較缺乏的，所以相對於廠商對於行政效能、資訊公開，這個行政透明的程度，他們會相對比較低的評價，我在想可能的一個原因是時間的問題，一般廠商參與採購所需的時間，他們是希望長一點。

Q1：這個地方對我們出題的來講，有兩個考慮，一個考慮是，我們從顧客端，一般民眾的角度來看，我們會認為這個時間越短越好，這個題目理論上剛剛 A2 提的，可以拆成兩個題目來問，嚴格說起來要比較具體一點的話，一個就是像我們現在這樣的問法，站在民眾這一端，他會讓人家感覺就是...當然你讓我這程序花越少時間，越快瞭解越好，可是 A2 剛剛在解讀的時候，他可能想到另外一面，那一面是什麼，那一面是說因為你給我的時間太短，我要準備招標這些資料相關的東西，不足以在你講的這時間裡面完成，所以這些題目在未來設計上，要考慮這些字眼，對不同看到這個題目的人來講，會有不同的解讀，兩位知道我意思嗎，像剛剛 A2 就站在廠商的角度來講，尤其是那個招標公告。

Q2：他可能需要更多時間去做準備，太短他反而覺得一定有問題。

Q1：沒錯，他可能覺得已經內定，Q3 應該比較有這種經驗，你通常是希望多一點時間還是少一點，還是說反正你已經習慣？

Q3：要看案子的型態，有的案子真的是金額龐大，可能需要一些要準備的工夫，包括一些專業的師資，還要去做一些提企劃案，要做功課，當然是希望比較長，但有些是一般的案子，那也不需要太長。

Q1：不過這個我覺得很好，我們在寫的時候這個要想辦法把他放進去，一方面也是...如果有一些後續的建議，當然這個我們也許不用在這個地方寫，但是如果...我是順便提一下，如果這個案子未來還有一些加值利用空間的話，我的意思是說，比如說轉換成論文的話，也許這個地方就可以提出來，未來在做問卷設計的時候可以做一些檢討，接下來就是...在民眾這邊看起來，行政透明度這分數，一般講起來也不高，相對於前面兩項來講，平均分數...跟行政效能比稍微高一點點，不過我覺得這分數沒有什麼意義，差不多，但是是比廠商要低，那這可能也應該有類似的邏輯去解釋，因為他們大概真的沒有實際上那麼具體的經驗，所以這地方說不定有很多是想當然爾，要不然就是媒體給他造成的這種想當然爾，比如說他的想當然爾是來自媒體的印象。那最後一個，這邊是有關資訊公開的部分，這個看起來，這個差距...。

A2：事實上廠商跟一般民眾差距，比行政透明還要高，也就是廠商對於招標文件的資訊公開程度，比民眾認為資訊公開的程度，還要高出很多，評價上面有很大的差距。

Q1：這可能原因是...A2 有什麼解釋嗎？

A2：如果是民眾知道這個業務，經常也有接觸的話，他也會知道這些業務的資料或這些資訊怎麼拿，我覺得如果是有接觸的民眾應該會遠高於沒有接觸的民眾，有接觸的民眾大概也知道這個資料性，或資料正不正確，他們對於這個的評價應該會比較高一點，那廠商本身就是因為常態性的，所以他覺得一般來講招標文件...另外一點就是說，一般

政府機關對招標文件，因為他有法律上面的責任，所以他一定確認再確認，他的資料的正確性，他在自己的法務部門大概有做了很多，但是政府很多的資料公開，業務單位他覺得內容我需要公開就公開，他不一定要會相關的法務或相關的機關，要確保資料跟資訊的內容很正確，才把它公開。

Q1：因為招標是確實比較牽涉到法律，原來它規範就比較嚴謹。

Q3：請教 A2，這個正確程度會不會跟前面的行政效能的專業能力是有相關的，因為我們剛剛看了一下民眾的部分，民眾對於市政府的專業能力評價是比較高的，那資訊公開正確程度，民眾是比較高的，剛好是跟廠商相反，這個是有一些連結嗎？

A2：好像資料的正確程度...就是民眾洽公，對於機關給他資料的正確程度，事實上也反映一些是機關的專業能力。

Q1：正確程度，因為民眾無從判斷正不正確，而且既然是你們在辦這個，你們當然是比我們專業，所以你的東西應該大概都正確，我比較沒有那種去質疑你的能力，相對於廠商來講，可是廠商也給得很高，可是廠商給的很高的原因，可能是因為那個東西就是不會錯，就像剛剛講的，因為你法律都規範那麼嚴。

A2：我們還有其他的那種調查是...比如說這種滿意度以及評價，是廠商跟民眾一起調查的，同樣做比較的？

Q1：Q3 你那邊有嗎？就是廠商跟民眾都有做的。

Q3：有，我這邊有，就是剛剛講的新竹市政府這邊有做。

Q1：他是做特定局處的廠商的調查，還是全部新竹市政府的？

Q3：他是特定的一個業務，就是有關申辦業務的。

Q1：那就跟這個有點像，是有特定的業務，那個結果也是跟這個一樣？

Q3：廠商評價都比較高。

A2：另外有一個，一般來講我們對資訊的公開，民眾的判斷或者廠商的判斷，正確跟資料的充裕，就是政府機關提供這個資料對他們是有用的，也是他們評價這個的一個基礎，如果這個資料對我有用，他就會覺得你還...那你即便是提供很多資訊公開，他覺得我都用不到的，那他當然不會覺得你資訊公開做得很好，資料的有用性，會影響民眾對資訊到底公不公開的判斷，如果提供你很有用的，你就覺得政府還滿不錯的，我要的他都有。

Q1：所以這個地方可能也要做一點小小的補充，資訊正確與否，在一般民眾看起來，可能還會跟這些資料的切身相關程度高低有關。

A2：如果我經常會去用到這些，這個資料對我本身就是很有參考使用價值。

Q1：這三個部分大體上，我們自己也有發現剛剛講的廠商的評價都比民眾高，那台北市政府有沒有一個整體來講要能夠把這個兩者整體拉近，還是說其實也不用特別拉近，

還是說根本沒辦法拉近，因為比較基礎就不一樣，不曉得 A2 怎麼看？

A2：我覺得可能也不需要特意，因為基本上這個落差是可以被解釋的，這兩個的差距啦，而且你這個民眾還不必然是有接觸過的經驗，但廠商一定有接觸過的經驗，而且問的大部分都是用採購標案來問，他有這樣的差距應該是可以說得過去。

Q1：如果說就我們現在這個問卷調查的題目來看一下的話，如果 A2 要做，或是對我們未來還要做類似題目，有沒有什麼樣的一些...在題目設計的時候，應該考慮的面向，不管是從行政效能、行政透明或資訊公開的角度來看，因為他這一次的調查是廉跟能都要，我們也只好想辦法去做這樣的這個，就是行政透明、行性效能還有資訊公開，但是我們之前看到的很多題目，基本上第一個比較沒有理論基礎，就是對字義的比較明確的定義是什麼，大家好像也都沒去談，現在我們嘗試做這樣的努力，就是在這些字義後面，我們嘗試去把它操作化，像這樣的一個操作化，如果把它反映在題目裡面，不知道 A2 看了以後還有沒有覺得可以調整？

A2：像那個我剛剛講的資訊公開，就是除了正確，有用性應該也是一個可以再考量的，一般來講，像那個行政透明的部分，我覺得目前我們得到這個結果，很大的一個原因，可能因為民眾的部分，他沒有洽公、沒有接觸的話，基本上他對這個題目，通常大概就很難去評價，但行政效能一般來講，他大概可以有整體的一個印象，這個跟廉能滿意度...通常廉能滿意度跟行政效能，如果沒有洽公的評價會比較低一點，但行政透明比較正確的話還是要民眾有去接觸過。

Q1：不過這個有一個問題，當初我們比較傷腦筋是因為...實際上要能篩到有接觸經驗的不容易，我們這次好像百分比很低。

Q3：有親自去過的大概佔 24%，上網跟有親自去過的大概佔 8%左右。

Q2：兩種加起來大概佔三成三左右，大概三分之一有經驗。

Q1：不過我們這次好像還沒有去做交叉。

Q3：因為他的單位不一樣。

Q1：我們現在只能把他全部集中，反正有接觸經驗就算是，不管他是接觸哪一個機關，也許可以稍微看一下，這個下一步，這個我們現在暫時不用，也許可以看一下是不是真的有些差異。

Q3：這個我們有問一題，就是最常到台北市政府哪個機關辦事情，我們有交叉，那一題有。

Q1：所以那個地方真的還是有差，我們報告裡面可能還要提這點，因為我們在問的時候，事實上是有跟沒有的都問，但是如果進一步去追，去挖的話會發現就是經驗有差異，但這差異是來自好的差異還是不好的差異。

Q3：我前幾天有問 A1，在問卷設計上，我們也是很困擾第三人效果的問題，A1 的講法是說，其實不管是他本身的經驗，或者是別人的經驗，他自己會形成一個評價，那個沒有差，那個也沒有辦法去做一個非常清楚的區隔。

Q1：反正總是我的印象就是了，你不要管我的印象是哪裡來的，所以這個其實對政風處來講應該是夠了吧？

Q2：我是覺得這樣應該是夠了，不過剛剛 A2 講的有用性，也許下次有機會可以。

Q1：對，我也是覺得這個滿重要，就是是不是適用，對他而言，你塞了一大堆東西對他而言都是沒用，不過這個有時候也是很難，你認為沒有用，別人說不定認為有用，這個資料要上網，而且他又不能全部都上去，因為他還是有一定的量，而且甚至他還有時間的考慮，可是這個地方總是要有一個解決的機制，你要不然就是定期做一些...不管是從臉書，或是從什麼地方去看，一方面也是用一些大數據，另外一方面可能也是用調查的去瞭解，不然的話，每一次你都說是因為他們的需求不同，就很難去判定到底這題目有沒有意義，不過這個是後面。

Q2：我很好奇 A2 說用這種民意調查方式，有沒有怎樣是我們做不到的？

A2：一般我們如果調查公務部門，你說問比較清廉程度的，通常問自己有沒有親身碰到這樣的經驗，基本上是有落差的，比如說海關是不是都要找人關說、打通關節，如果是這樣的話，那個比例就高，但是問題是你有沒有親自找人去關說過，或者你有找立委，或者你有送紅包去，那個落差基本上也很大，什麼樣的人的態度去看這件事情，也會有一些滿大的影響，在公務機關裡面經常聽到，比如說以前有人講過一個笑話，如果這樣聽起來，從別人的眼光當中，海關裡把人抓出來槍斃你都不會冤枉任何一個人，但是實務上你去接觸，是不是都是這樣子的...，聽別人講，好像你把他抓出來槍斃，你都不會冤枉他。

Q1：每一個都是貪官汙吏的意思。

A2：而且聽說還前仆後繼，比如說這個高雄海關發生問題，下一任來還是發生問題，都是前仆後繼的，這種東西到底是不是真實，我們有時候也很難，你去看海關他的案例也滿多件，那種弊案都是前仆後繼，就跟以前那個水利的一樣，都河川砂石的，也大概同樣的那種情形，但實際上如果說問這兩個單位，民眾真正接觸的時候，反而不會有真的，但是政風人員或是調查人員反而都認為這兩個單位不好，因為都是前仆後繼，一直發生事情，但是如果問民眾接觸，他可能不會真正接觸到那個，但是媒體跟...所以有時候是兩種還不一定，反而說不定是內線的人講的是對的，比如說海關，財政部有調查的人員，他們也經常講這種單位，這是整個組織文化的問題，為什麼首長剛被抓，下一任就發生，河川局也經常這樣，每個局都是同樣的問題，但是你如果問去洽公的，反而問不出這些問題來，可能會對他的形象還不錯，但實務上他是的確...。

Q2：因為有些是見不得光的。

Q1：對阿，因為有些民眾他不會到那種地步，有些東西...比如說資源分配的東西，有人來介入，這民眾不會知道，也不知道你有這種訣竅，講實在話，他也不知道原來你還可以找這種，這個其實我有類似的經驗，那時候我們做政風司，廉政團隊成立的時候，那是前任管司長，我們那個廉政指標民意調查，我們有一個警察，警察你去看這 13、14 年下來，他的評價是算高的，可是管司長就很不以為然，他說這個是民眾不瞭解警察，因為他們裡面的政風經常查的都是警察，所以他那邊的資料，就是覺得跟民眾對警察的評價是有落差。

Q2：資訊上就有落差，

Q1：對阿，那個不對稱的情況，所以他認知上就會有差距。

Q3：我問一下 A2，因為這個案子是廉政指標，那談到指標，我們目前好像都是把它弄成平均數，幾乎都是好像類似每個權重都差不多，都一樣，有沒有什麼建議，未來如果是要建構這種指標的話？

A2：你們前置可以再找一個…做一個 AHP，到時候再做一個參考。

Q1：但是這個地方找 AHP 來做，可能要稍微注意一下類別，學者的類別可能跟廠商不一樣，做出來可能就不一樣，未來我們可能必須在這個上面，如果說已經提到權重的問題，權重的產生，權值的產生可能可以用 AHP 跟 ANP，可是我是建議在類別上面可能要稍微分一下。

A2：就是說，你找學者，我是覺得你找學者可以讓他看這兩個，廠商的部分你只讓他看可以針對廠商的構面去評價，可能找一些其他的…也不是學者之外，可能民眾的部分可以用一些他們機關的專家。

Q1：至少可以分三類、四類人來做，只是說那個過程比較繁瑣一點，叫來的人一題一題都昏頭轉向。

A2：不過以目前這個來看還好，這個架構來比還可以。

Q1：因為比較簡單，規則比較少，不然麵包跟愛情一直比，那比到真的…

Q3：還有受訪者有一個建議，就是以後可以做臨櫃調查。

Q1：你說臨櫃調查意思是？

Q3：比如說民眾去洽公，因為我們現在看的資料…剛剛 A2 有提出來，就是說這些民眾大部分都沒有洽公經驗，莊老師是講說未來幾年可以弄一個臨櫃調查，看看說人家去洽公當場請他填問卷，或是當場我們有人在那邊問，問完匯集這些資料，跟一般做一般的電訪，跟我們做廠商的訪問，來做一個比較。

Q2：有點像出口民調這樣子。

Q1：那就變成是公務機關的臨櫃出口民調。

Q2：這個還滿有道理的，不同機關我們還可以去抽樣，在戶政機關跟在地政機關，或是在警察局，我覺得滿有趣的。

Q1：但是現在我覺得有點可惜，第一個就是政風處他要做這個案子，他們有時候好像不是每一年都有，去年可能沒有，還是不知道多少年都不想去碰這個案子，因為太麻煩了，今年是他們被柯 P 逼得一定要績效，所以他們一定要做一個，我的意思是…要不然有一種情形是高雄那邊可能承接的機會比較多，也許到時候可以再把今天我們談的，也許可以放在那個案子上面，我不知道，我只是說既然我們花的不少時間來做這個，而且也對未來有設計，有一些修正的建議，可以做得更好。

A2：因為以前他們台北市的政風處本來的預算，長久以來都有一定的比例，可以做這種委託研究案，不像新北市每一年...每一次都是要議會先給你才能夠做，所以做新北市的壓力，最後還要粉飾，議會不喜歡這樣的那個阿，或者是你這個都是在幫政府擦臉的，最後都要去揣摩，因為下一次的經費還是要在跟議會要，他前期的報告如果議會不滿意，他也不會給你，所以我們有時候對象並不是承辦單位，我們是議會，滿足議會的需求，才會有下一次。

Q1：可是議會的意見很分歧。

A2：對啦，但是政風室是對誰，那是最重要的，他裡面的人如果 OK，他會幫你護航，所以我們現在也不太喜歡接，因為同樣做的內容，他的預算稍微高一點，新北市比較少。

Q1：新北市倒底是多少？

A2：事實上他是兩個案子，還有廉政調查，加一個民調，大概都是 60 幾萬。

Q1：你講的廉政調查是評鑑的意思？

A2：評鑑阿，評鑑你大概委員付的錢就已經付光了，那都是做勞力密集的。

Q1：台北市我不曉得，我覺得他們做這種東西是壓力很大，因為他們做出來的結果，你看像民眾這個地方，我覺得他們可能也是會很害怕。

Q2：今年做的差，明年才有進步的空間。

Q1：這部分你要讓他們先接受這個論點。

A2：他這種分數轉出來，民眾這種分數都不好，反而換成百分比會比較好看一點。

Q2：不過有可能是本來台北市民比較...要接受的程度比較難，因為公民意識很強烈。

Q1：沒有錯，他的標準也比其他縣市還要高，我猜啦。

Q2：所以如果把它轉化成剛剛 A2 講的，如果是滿意度的話，搞不好...因為我們這是平均分數，他們可能不會給你 7、8、9、10，都給你 5、6、7，所以如果換成滿意跟不滿意的話，差距應該就分的開來，不會再 5、6、5、6 這樣子。

Q1：因為這個當然從某個角度來講，是希望有那種連續性的資料，但是連續性資料後面就是要經過資料再轉換，要把它變成降回那個尺度，不過降回尺度我們也沒有統一的意見。

Q2：我們報告裡面會寫 5 分是中間，6 到 10 是偏向正向滿意，0 到 4 是偏向不滿意，報告裡面內文有提到。

Q1：那個我有看到，但是我意思是說，我們要不要斬釘截鐵的告訴你，幾分到幾分我們就是相當於一般調查的...就是在更多的地方強調這個，因為現在只寫在一個地方。

Q2：現在我們等於是每一題結束會稍微提一下，但是有時候這是兩種分析不同的方法，但是我們建構指標，一般都是連續性比較好建構，所以變成說以連續性資料為主。

Q1：但是這一點我意思是說，這部分我們可能要稍微寫多一點，因為他們公務人員對這個不懂，他習慣的就是那種百分比，我們在講這個連續性資料的時候，他不太清楚，我後來就只好跟他講，連續性資料可以用的統計方法比較高級。

Q2：比較精緻，不然就是我們這個表也許可以加註，除了分數之外，可以加滿意的百分比，類似這樣的概念，5 分以上。

Q1：對阿，約略相等於滿意的百分比。

Q2：如果把 5 的比例放進去，那比例就很高了。

B1 _逐字稿
時間：中華民國 105 年 12 月 14 日星期三上午 9:30-10:30
受訪者：B1

Q1：我們今天就來進行台北市政府 105 年廉政指標研究案專家深度訪談，先跟 B1 報告一下，這個案子是要建構台北市政府的廉政指標，很多專家也推薦 B1 在這專業領域上有特別豐富的經驗，今天藉由這個時間來跟 B1 做些交流，首先請教 B1，目前在○○○已經待多久？

B1：大概 7 年。

Q1：那主要平常負責的工作內容大概是？

B1：我主要在這邊做維護，就是不動產管理跟辦公室維護。

Q1：那之前都是在○○○這個體系？

B1：沒有沒有，之前有在市政府，市政府水利處。

Q1：水利處也是負責維護這一部分嗎？

B1：沒有，水利處是負責...那時候是負責拆遷補償。

Q1：拆遷補償，OK，那目前維護工作的主要型態是...算是什怎麼樣的詳細的工作內容？

B1：大概就是做維護管理，比如說廳舍的修繕，還有室內裝修那些。

Q1：是是，那我們就進入到今天的第一個主題，整體來看，我們這次的調查...就是我們之前已經有做過電話調查，針對廠商跟民眾這一塊，廠商是針對採購這一塊，我們大概有幾個面向，第一個面向當然是廉能滿意度這邊，整體來看，請問你就是為什麼受訪的民眾跟廠商會對台北市政府的廉能滿意度有這樣的評價，台北市政府應該如何針對這些評價作改善或是強化？

B1：廠商的部分是直接跟政府做交易，可能他們感覺是比較...我的感覺是他們接觸的比較深入，填的問卷我覺得準確度應該比較夠，民眾的部分除了去洽辦公務以外，他大概一般來講受到媒體影響滿大的，所以看你們調查結果，很明顯就是說，因為民眾比較容易受到大眾傳播...大眾傳播就是會報這些少數的貪瀆案，可能會造成那種印象，就是公務員就是這樣，所以那個分數我是覺得滿準確的，可以看的到是這樣，民眾也會比較希望民代去幫他關說，因為他覺得公務員怕民代，這整個看起來狀況是滿吻合現在的狀態，那廠商的部分，其實他們第一線接觸，這個跟我個人主觀的感覺是比較一致，在我當初 80 年當公務員的時候，那時候...應該是說像這種送紅包、關說，這些都比較普遍，現在就反過來，因為公務員現在進來的大部分慢慢會習性不一樣，早期的是喝茶看報，後來的不一樣，現在民意的要求都比較高，公務員本身也是素質在改善，這個調查我是覺得跟我個人主觀滿吻合的。

Q1：剛剛 B1 有講到送禮、關說這一塊，其實我們從數據也看的出來，我們這邊調查出來的數字是分數越高評價越高，分數越低就是比較負面，我們發現民眾對關說這一塊評

價是比較低的，比較起其他的比如送紅包或應酬，它的分數是低的，廠商同樣也有這個現象，不過廠商的差距比較小，B1 怎麼看這個部分，就是普遍對關說這部分評價不是那麼好？

B1：抱歉，我剛剛這樣聽了不太清楚，他是針對關說的部分認為比較沒有效用嗎？

Q1：不是說沒有效，就是說對不同層面的廉政評價，認為比較嚴重的...嚴重程度，分數越高就越好的意思。

B1：所以是找人關說的情形比較嚴重，在這個跟各個項目比。我剛剛講就是...就是那個關係，因為他們認為公務員會對民代的要求比較緊張，比較急著去回應，大概會讓他們有這種印象，而且現在的民代就跟里長一樣，他已經降階了，他幾乎找民代跟找里長一樣方便，打通電話他的服務處主任可能就來幫忙。

Q1：所以 B1 認為民代這個因素也是造成民眾或廠商對於市政府廉潔的關鍵因素？

B1：這個部分是說他認為比較有效？

Q1：不是說有效，是相較於送禮...

B1：就是他比較會去找這個門路，來對公務員施壓，或是對他要洽辦的事情，我是覺得是這樣。

Q1：剛剛 B1 有提到，早期公務人員好像關說跟應酬這部分，好像還是有這樣的現象，原因是什麼？

B1：我是覺得廠商這一塊以前利潤比較好，採購法實施以後他要公開競爭，大部分單位都是用公開招標，很少說利潤太好的，除了最有利標方式會比較符合他的利潤，一般現在公開招標都很難，從那個時期一直轉變，廠商沒有多餘的利潤去做這種事情，這是我的感覺，當初早期我也遇見過這樣的狀況，這個是他們可能一個心安，不一定說他有什麼事，但是他就會用這個手段，我是覺得主要是公務員的部分素質要提高，提高以後自然就不會去接受這些東西。

Q1：除了素質提高以外，B1 有沒有認為需要改善或強化的地方，來進一步提升市府的廉能？

B1：我覺得政風單位在做這些宣導可能要再加強，都是用書面的，有些還是需要做政策宣導，比如說一些研討會什麼的，讓公務員能夠普遍去參與，這樣子會比較了解到底是怎麼一回事，只是用書面的廉政資料讓他們自己去閱讀，看不出關鍵點，我是覺得還是要多教育，包括關說、申報、登記那些，都應該有一個比較...等於是說實例或是講解，會比較清楚。

Q1：就是有一些比較實際的例子，那目前狀況是宣導都是比較書面的東西嗎？

B1：我個人是...就是面對面的狀況比較少。

Q1：所以 B1 認為書面的效果比較不好？

B1：對對對。

Q1：是一般的公務員比較不會看嗎，還是怎樣，還是有其他原因？

B1：有時候有些東西沒辦法用文字敘述那麼清楚，大家的解讀又不一樣，可能你的看法跟我的看法不一樣，就是說會有一個模糊地帶，既然有模糊地帶就比較容易出狀況。

Q1：所以要當面溝通，加上剛剛 B1 講的用實例來做經驗分享？

B1：這樣會比較好，民眾或是公務員這邊...我是覺得民眾這一塊比較麻煩，大眾傳播的興盛，一直在不斷的播放，這一塊對形象上是很難去處理的。

Q1：那民眾這一塊要怎樣去提升？

B1：因為現在台灣媒體很泛濫，新聞台、政論節目一堆，所以這也是滿困難的一點，像我現在在○○○，我們也知道現在電視台那麼多，一個新聞題目可能一天播快 20 次，每一個看到的、聽到的都是...有賣點的新聞就是公務員貪瀆，被關啊、被抓去怎樣，這個一旦不斷放送，那就是深入在民眾的心裡，所以這就是為什麼你們的調查結果會是廠商跟民眾差那麼多。

Q1：那有沒有辦法杜絕這一塊或是改善？

B1：這個民眾的部分比較難，因為這個是個人主觀的問題，吸收到的資訊是這樣，好事不傳，壞事傳千里，這個比較難一點，我們對媒體的管制現在比較困難一點，因為新聞自由啊，對不對，他要播幾次就播幾次。

Q2：我在想這樣子的話，如果 B1 從公務體系來看的話，有沒有可能有一些比較具體的作為，例如說用其他方式去澄清，或者做宣傳，給民眾一些正面的資訊，而不要讓民眾都只是負面的資訊接收，從公務體系來看的話，您覺得這種可行性高嗎？

B1：我是覺得這跟媒體教育有差，因為你很難去要求他報導正向的，包括說可能這些被起訴的公務員，可能後來都獲判無罪，但是那可能都是一小塊，當初在做新聞是做一個大版面，等到澄清或是最後判決的時候，他只是一小塊的去顯示這個案子的最後結果，根本對民眾來講沒有吸引力，可能民眾也不看，那觀念就是會深處在那個地方。

Q2：這樣公務體系就會處於一種被動的狀態？

B1：因為你要做這新聞的時候，你要看媒體，他不接受啊，因為他覺得這東西對他沒賣點，他不要。

Q2：即便我們主動去做這樣的宣傳...

B1：因為政府機關在做新聞的時候也一樣提供新聞稿，問題是記者要不要用，就是這樣啊，現在判決結果出來大家都無罪，他還是不用，或是說簡單做幾個摘要的敘述而已，所以這個是滿難的。

Q2：所以 B1 從以前在台北市政府，一直到來○○○服務這段期間，整個的豐富經驗，覺得這一塊真的是政府很難去改善或著墨的？

B1：因為又涉及到媒體自由的問題，你很難去做限制，既然很難限制，他又要有賣點，他一定是挑這種比較腥羶的新聞，這個就很難去管制他。

Q2：那 B1 我想再了解一下，您剛剛提到說公務人員在政風這一部分，希望可以加強宣導，尤其是在面對面的，辦那種像是動態性的研討方式，或者是實例探討的方式，這樣的方式目前在公務體系裏面，是做得不夠或者是都只是書面而已？

B1：有做，但是頻率不高。

Q2：是做的頻率不高，還是他做的品質讓公務員覺得不想去參與？

B1：一般公務員本身對這個不是很有興趣，像我們在公務機關，其實我們不太接觸政風單位，因為接觸沒好事，大部分的人不會去主動跟他們接觸，那就是政風的心態要改，今天是為了...應該說預防重於後面的懲治，但是有的政風人員要看他的心態，有的人就是等著你出事，他才會升官，他要辦案子才會升官，當然如果說這心態可以改變，你如果是做預防性，當然宣導是很重要的。

Q2：所以目前的話是政風單位跟一般公務體系，認知上會一種差異，或是隔閡在就對了？

B1：這很久了都是這樣，政風跟一般公務人員沒辦法打成一片。

Q1：我們緊接著第二個議題，當然我們這次也針對行政效能這一塊，去跟民眾還有採購廠商做測量，我們所看到的數據就是說，為什麼民眾跟廠商會對台北市政府的行政效能有這樣的評價，台北市政府應該如何針對這些評價做一些改善或是強化，包括一些專業能力或是積極主動這一塊？

Q2：我們這邊把行政效能分成兩個面向，一個是民眾或廠商覺得說公務人員在這部分的能力，有沒有這種專業的感覺，另外一個就是說態度上積不積極，所以您看在這個數字，我們發現一個有趣的現象，就是一樣民眾的評價偏低，相對於廠商，我們也看到了在積極這一部分，民眾給予的分數是相對偏低許多的，這一部分不知道 B1 怎麼去解讀，您的經驗怎麼去解讀這個結果，以及您認為說要如何去提升這部分，關於民眾的評價？

B1：民眾這一塊，我看你們的對策上有寫到找志工或是替代役，其實這種東西，找志工或替代役的協助，志工當然他有他的功效，因為志工如果說服務項目跟習性比較接近的時候，當然對業務就比較熟悉，但是如果是替代役，現在役期那麼短，你要訓練他，其實現在的替代役，實用性上我是覺得不像以前年限比較長的時候那麼好用，現在包括兵役縮短四個月的話，現在去運用替代役其實...你訓練他讓他熟練了，他大概要退伍了，其實我是比較建議那個替代役不是很好用，如果要在做第一線的服務可能不一定是加分的，因為每個人態度不一樣，第一個，你要訓練他到一個熟悉程度滿難的，那志工當然如果是從這個體系退休，可以應用的志工人力應該是比替代役好多了；我是覺得民眾的部分，會對於積極主動...這可能是一個認知，他會覺得公務員只有領錢沒有辦事，但是如果以第一線來講，目前像戶政、地政這些，應該都還算不錯，其實在我的感覺，個人去接洽公務也是覺得...他們最早針對櫃台...整個服務的改善，是比較早期的，其他當然可能會比較差，那專業部分，民眾對公務員的專業認定，可能就是你給我辦得很快就很專業，辦的慢就是不專業，他不是那種我們所謂的公務員專業問題，是認為你的速

率快不快，因為民眾對於專業能力，他怎麼會懂這個，你去洽辦這個業務，他就是不懂才來辦，或是他需要他來辦，他不知道那個專業到底要什麼，當然這個問卷上是不是能讓他了解他要填的問題是什麼，這個我是覺得他們對這一塊的認知上是否一樣，廠商的部分，因為他跟部門都有接洽，他們應該比較了解，我是覺得廠商的部分會比較...因為民眾會比較受到其他環境因素影響，廠商是因為直接第一線跟政府單位接觸，所以填起來感覺上會比較深入一點，民眾部分因為主觀性會比較受影響。

Q2：所以 B1 覺得廠商的部分會比較貼近實際的結果？

B1：沒有錯，因為廠商他感受比較深，他不是一個短時間的接觸，民眾是一個短時間接觸，確實嘛，我一個案子一個案子，我來辦這個案子，我今天遇到對的人，那我就覺得這個公務員很好，專業能力很夠，問題是我遇到不對的人，那印象就會 down 到谷底，所以這當然是受到很多不一樣的影響。

Q2：那 B1 覺得廠商給的分數是滿高的，如果就您的經驗來看的話，還有沒有可以再提升的空間？

B1：專業能力還是靠訓練，因為你到了公部門，幾乎就是靠內部訓練，少部分人是又在職就學，那是少部分，大部分還是要靠內部教育訓練，而且是比較貼近於實務需要的訓練。

Q2：目前整個內部教育訓練的誘因，或者是他的制度，您覺得還有可以提升的空間嗎？

B1：因為像台北市政府他成立一個...有這樣一個單位，公務人員訓練處，所以相關的訓練包括專業或是...應該都是委託公訓處辦理，所以都有年度計畫，應該是這一塊可能要再精選，就是說他到底哪一部分要去加強，也許透過這樣的問卷可以了解哪一塊的專業能力比較不夠。

Q2：訓練的課程內容選擇跟排定，要比較針對民眾跟廠商的需要，或是公務人員比較不足的地方去選擇就對了？

B1：因為如果說廠商覺得你的專業能力不夠，當然就是要去補強這一塊，如果說問卷上有記明他是屬於專業上哪一塊部分，當然要去加強，這樣就可以提升、補充到你認為不夠、需要加強的地方。

Q2：這是很好的建議，我們後續如果要繼續做這個研究，可以把這個放在問卷裡面。

Q1：就剛剛 B1 講的民眾對行政效能的評價，可能跟他認為他去辦事情的效率有關係，剛剛 B1 有提到志工這一塊還不錯，還可以來解決，那除了志工這一塊，還有沒有其他的一些機制或是作為，對民眾這一塊來講，可以來讓他強化他認為市政府的行政效率是比較好，可以提升行政效能？

B1：像現在行政部分這一塊，一般來講，村里幹事這一塊是不是可以去加強，因為里長跟民眾接觸，村里幹事輔佐里長，這個部分如果說可以做好，等於是在前期就幫忙協助民眾了解需求，比如說你要辦什麼業務，你要辦什麼資料，都可以在里長、里幹事協助做一點，等於溝通，他不可能當成單一窗口，但是至少他可以把這些應有的資訊做個告知，因為有些民眾他可能會去問里長，這個窗口反而是比較被忽略的，這一塊如果加

強他的功能，民眾有問題去問的時候，里幹事就可以說的比較詳細一點。

Q1：接著我們第三個有關行政透明這裡，為什麼受訪民眾跟廠商會對台北市政府的行政透明有這樣的評價，台北市政府如何針對這些評價做改善或是強化，當然行政透明比較兩個有共同的題目，民眾跟廠商有的共同題目，包括了解案件辦理所需要的時間，還有就是可以隨時知道案件辦理進度，我們發現就是廠商跟民眾比較起來，廠商的評價比較高，民眾相對是比較低，而且民眾隨時可以知道案件辦理進度評價的分數，剛好跟廠商顛倒過來，他的比較低，但是廠商的部分就是說，隨時可以知道案件辦理進度評價是比較高一點的，B1 怎麼看待這樣的一個數據？

B1：我是覺得廠商部分，他整個跟政府部門接觸，他了解辦理流程，那民眾的部分他當然對流程比較不了解，他一丟進去，他可能就不知道怎麼辦，就等著結果出來，除非說你是用一點通的方式，就是在線上申辦，有這個線上申辦能力的人，那族群也是比較年輕化的，如果說是比較老年化的，他不太可能去用這個東西，他會覺得說...我不知道你政府在玩什麼，所以他會覺得那個沒辦法很即時的了解，這一塊因為不了解受訪民眾的比例，年齡的比例，年齡層可能也是一個影響的因素，目前大概一點通的部分，好像是有系統可以去查詢他的辦理進度，還有時間，整個他有一個流程表，都會掛在上面，但是如果是現場申辦的好像就沒有這個功能，他只能等，丟進去以後，如果不是及時案件可以馬上拿到結果的，當然就是要等，等的時候，人的感覺就是最不好的，等一天、等兩天，越等越沒有...越沒有耐力，到現場申辦會有這種情形，線上申辦，有上網的人大概就知道怎麼去查。

Q2：所以這部分因為現在一點通它屬於網路上的東西，所以年輕人他會使用，但是中高年齡層的，他會臨櫃去辦理，這部分是不是有可能可以解決，例如說用傳統方式告知他，讓他有心理準備？

B1：可以的方式就是說，可能是不是在某一個關卡可以做一個簡訊通知，因為現在沒有做這個動作，那民眾就是等等等，當然越等越心慌，所以才會有人會覺得，是不是要送紅包比較好，會覺得說這樣比較快，這個當然就會聯想到那些東西，所以如果說在辦理過程中，能夠把一些...在某個關鍵點的時候做訊息通知，線上申辦當然沒問題，如果不是線上申辦，可以用這樣方式通知的話，至少民眾知道...他不用上去...他也可以掌握到你大概辦到什麼程度。

Q1：所以 B1 的意思是說，市政府這邊要主動通知民眾？

B1：是，如果不是一個短時間的案件，至少要有一個時間點通知一次，至少讓他知道辦理的狀況是怎樣。

Q1：除了簡訊跟剛剛講的網路之外，還有沒有其他的機制或是方式，可以跟民眾再做一些互動，做一些通知或是讓民眾掌握他辦理的進度？

B1：現在各種通訊媒體都可以，Line、Messenger 這些都可以，就是看怎麼運用，因為現在智慧型手機多，這些訊息都可以隨時收的到。

Q2：我很好奇，看到這個資料，B1 您看廠商這部分，事實上給的評價都很高，但是您看這個廠商了解採購相關程序所需的時間，這邊相對不到 7，其他都在 7 以上，但是我們好奇就是說，因為可能 B1 業務比較能夠了解，所以我們認為廠商...認為採購標案理

論上相關規範應該很明確，整個流程應該也是很明確，為什麼這樣的部分還會讓廠商覺得相關程序所需要的時間，事實上是比較偏向不滿意的，或者是偏向比較不透明的？

B1：標案程序？

Q2：就是說整個採購標案，從一開始的公告、投標，招標投標到審議...

B1：這比較奇怪，因為一般來講招標案都上網公告，上網公告以後，你的開標時間、決標這些都有規定要去做通知，那所謂的相關程序是...因為到了招標的時候，該有的資料、該有的程序都完了，只有等待開標、決標，開標完大概就決標或流標，沒有什麼其他的所需時間，除非說個案子剛好有一點狀況，沒辦法馬上決標，要保留決標，可能後面有一些動作會做得比較久一點，比如說要釐清或什麼，可能會花一點時間，其他的應該流程上是滿明確的，因為開標完就一翻兩瞪眼，該決標就決標，該流標就流標。

Q1：我們這裡的測量，針對廠商這一塊是測量了解整個程序所要花的時間，廠商可能招標文件、招標書出來，他要花很多時間去看，去了解他整個過程，有些廠商可能很快，有些廠商很慢，所以評價可能不一樣，就是對於整個採購的備標，包括他對於這個採購案的一開始到決標結束，甚至後續，整個流程，他對於這整個流程的時間，所要投入的時間、了解程度？

B1：其實這個來講，招標有一個招標期限標準，那個就訂了一個最低下限，所以一般來講就看類型，如果說以公開招標來講，都是已經設計好東西了，圖說啦、預算都已經公告了，就是變成說是算標的時間，算標的時間當然就是要現場勘查、了解，這個時間上一般來講，公告金額以上好像都要 14 天，查核金額都要到 21 天，所以時間上以一個公司要來備一個標，應該是沒問題，對這個不太了解，我就比較不能理解，廠商的部分，因為最主要是像如果說要經過評選，可能像你們這個委託案也是經過評選，評選當然時間會拉的比較長，其他的像公開招標這種都比較簡單一點，因為他有固定的最低下限的時間。

Q1：所以這些文件內容都是白紙黑字，很明確的在那邊就是了。

Q2：會不會有個可能性是文件的內容太艱澀、太專業，不夠白話讓廠商容易了解？

B1：他就是個專業的廠商啊，你要來投標，你就是專業的廠商，你還不了解，那誰了解，應該不會有這個問題，只是說...當然你的招標文件可能...就是設計的時候是不是有一些讓廠商有疑問，當然有一些疑義的釋疑期間，因為招標文件它本身有四分之一的...就是拿到招標文件以後，公開招標到四分之一等標期，可以提出疑義，那你提出疑義到截止投標前一天，機關還要答覆，所以你有任何疑義應該都可以得到回答。

Q2：以您的經驗，提出疑義的比例、情況多不多？

B1：比較少，應該是說，其實有規格的比較容易有疑義，因為規格東西是很專業的，隔行如隔山，每一個行業都差很多，像一個建築工程，裡面的建築材料一堆，他隨便綁一個，你根本很難察覺，他們廠商專業可以，他們可能在算標時會發現，這規格可能沒幾家，如果真的有用心在算標的話，這個規格可能沒有幾家有，可能就是一個綁標行為，但是一般來講，像公部門來講，我們自己政府部門在審這個東西，也沒有那個能力，所以有時候比較大的標案會找專家學者來協助審查，但是專家學者還是有受限，不可能每

個行業都來，他也是一個通識的了解而已，他也不會說很專精到某一個材料，所以說如果建築師想要在某一項材料裡面動手腳，你也很難察覺，這是會有這個問題。

Q2：所以如果有規格限制的話就讓會廠商容易有疑義，會來詢問？

B1：對對對，其他比較少，因為現在就是說...設計圖都很一般，如果說設計圖上有疑義，一般都不多，我是覺得規格會比較多，規格的疑問多。

Q1：所以規格可能是造成廠商需要花時間去了解的地方？

B1：因為他要去找協力廠商，或分包廠商、供應商，他在找的過程會發現這些問題，機關來講，他不會有那麼多時間，因為他標案一來就要趕快招標，因為預算法中規定，可能在六月底以前要完成決標程序,如果沒有當然是一個行政疏失,這個都會受到影響。

Q1：那官方這邊怎樣把一個規格做一些讓廠商充分了解的機制，有沒有這樣的一個建議？

B1：我本身自己做的時候會去詢問工會，就是某一項產品可以詢問工會，看看這個是不是有一些綁的狀況，如果是通用的規格大概就不會有問題，但是這個都是要時間，真的是不太容易，因為你項目越多...很難，而且工會他大概跟你瀏覽一下，他也不會很用心去看，除非說你定了一些特定規格，像你有綁一些像要美國的檢驗，或什麼檢驗的，因為我們現在採購法就是要求要 CNS 跟國家標準，就是那個國際標準，所以超過這兩項的，可能就比較不應該採用，但是也有路嘛，採購法 26 條有規定，如果你用比較特殊規格、特殊規範的話，他還要先經過審查，審查同意後才可以使用，規格部分這樣子啦。

Q1：緊接著我們來看資訊公開這邊，資訊公開我們大概有兩個面向，一個就是資料內容的充足性，跟所謂的資料正確程度，當然我們也是問民眾跟廠商，當然這兩個主要的訪問對象的評價也不太一樣，B1 怎麼看這樣的評價，未來如何去針對這些評價做一些改善跟強化？

B1：這整個四個指標構面來講，感覺就是民眾對政府部門還是比較...感覺上廉政指標這一塊民眾還是普遍認為比較低，其實我是覺得民眾這一塊真的要多用點力氣來做提升，因為採購這一塊其實都有相關規範，尤其在市政府，在整個市政府這一塊的採購，包括一些企業文件那些，已經滿多範本可以引用，所以要出狀況的情形比較少，個人感覺是這樣，民眾的部分因為受到外界環境...你看現在資訊公開，資料充足與否，這個東西其實可以公開的，依資訊公開法都要公開，問題是民眾認為他要的東西是不是在裡面，有些東西是你不公開的，他看不到，這種東西就比較...這個在問卷的時候就比較有主觀性問題，他要的東西不在裡面，然後就是資訊不夠公開，不夠充足。

Q2：有時候可能是有公開但是他沒有找到？

B1：對，另外就是搜尋功能可能需要加強。

Q1：搜尋功能，網頁的搜尋功能？

B1：對，你用一個條列式的要他一個一個去看，他也很累，如果說能在網頁上多一個

搜尋功能，這樣會比較容易找，他只要打相關的字進去，就可以查的到他想要查的相關東西，因為現在大部分都是...我上去看好像大部分都是條列式的，就是一條一條，然後他可能對這找東西不是那麼容易，不是像你們專業在找那麼簡單。

Q1：所以 B1 主要都是負責跟廠商接觸，通常廠商在這部分就比較不會有？

B1：我是覺得廠商這一塊比較不會有問題，所以評價上，廠商跟政府部門現在在打交道應該整個評價在 8 成以上，我是覺得很合理。

Q1：廠商認為招標文件正確的程度，他是低於內容的充足性，稍微低一點，B1 怎麼看待這樣的數字？

B1：這個主要是招標機關在時間上的壓力，時間太緊迫的時候，設計廠商一堆東西丟過來給你，你根本沒辦法逐一看的很詳細，你就會發現這個資料會有衝突性，矛盾的地方存在，所以一般來講公告金額以上，查核金額以上要做公開閱覽，這個公開閱覽制度就是讓廠商先幫你發現一些矛盾衝突點，還有圖說疑義，在那個時間點就可以再做一些修正，這個都有機制，當然是針對查核以上的案件，這樣子回饋回來，機關就可以做後續修正，包括剛剛講的那些用綁的問題，可以在那個時間點做處理。

Q1：我們再來看一下第五個主題，就是在 B1 您看來，不管是廠商或是民眾，我們發現這兩個比較起來，就是四大面向，包括廉能滿意度、行政效能、行政透明、資訊公開，廠商的評價都比民眾高，原因是什麼，如何拉近這兩個的認知差距？

B1：剛剛開始就講了，因為民眾受到外界環境的影響比較多，因為廠商跟機關接觸是在一個契約關係、承攬關係，他要跟機關接觸的時間比較長，民眾就是一個案例的申請，案件的申請上，他是一個短時間，還有一些媒體的影響，都整個會影響到對廉能指標的認知，所以我是覺得民眾這一塊應該要...我們政風單位應該也比較少針對民眾去做宣傳，是不是說能在那些場合能夠去做，把政府在廉政這一塊作為讓民眾知道，如果他有什麼問題可以即時做反應，不要有心存主觀印象，讓他有管道去宣洩，他可以去檢舉，但是民眾對這一塊還不是那麼了解，這個如果能夠讓他有管道，也把查處的結果能夠告知他的話，他的疑慮會消散，這樣才不會影響到整個滿意度的狀況，整個民眾這一塊受到外界環境的影響跟主觀的概念，對他們來講是造成評價比較低的原因，如果說評價要高，這兩個要拉近，就是要從民眾這一塊著手。

Q1：有沒有一些具體的方法，除了剛剛 B1 講的之外，就是說找一些民眾的宣導場合，去進行一些宣導之外，還有沒有其他的？

B1：我還真的想不到其他的，因為你做的很廉潔是正常的，但是稍有問題就被放大檢視，所以你還滿難那個...你也不可能拿正向的東西去宣導，去宣導的時候人家會覺得本來就該這樣。

Q2：像有時候開車聽警廣，警廣常常會播報優良警察的事蹟，類似這種方式在宣傳？

B1：那是因為他的任務特性，他會做這個動作，那因為你也沒有這種專有的電台，或是電視台，你也不會去做這種宣導，不會像華視要做莒光日，教育宣導，所以沒有這個舞台，所以這個很困難，主要是說讓民眾有比較多的管道可以了解，因為現在新聞的報導衡平性比較差，現在都是見獵心喜，看到這個賣點他就拼命的一直...還可以說故事。

Q1：所以媒體這一塊對於廉潔這個認知是很重要的管道，那我們最後一個問題，是針對我們方法上的問題，我們這次有測量四個大面向，有設計了一些題目，就 B1 您本身的經驗跟專業來講，你覺得這樣的設計有沒有需要調整，或是覺得哪裡有不恰當的地方？

B1：可能建議就是說在民眾這一塊，因為你這些所謂的專業能力，像剛剛我講的，他不知道你要什麼樣的專業，他只會知道你要把我辦得快、辦得好，這種東西如果你用專業能力來請他填滿意度的話，可能他在認知上是不是沒辦法很精準，這種題型的設計可能要比較貼近...可能是他認為專業能力跟什麼有關。

Q2：您的意思是說再更白話一點？

B1：對，就是你認為是什麼樣的專業能力，不過可能到時候答出來會不會發散我就不知道了，因為民眾每個案子不一樣，他去申請地政、他去申請戶政，所以普遍用這樣專業能力來問的時候，我是覺得積極主動當然很明確，但是專業能力如果你用這樣的名詞，他可能不見得會那個...而且像我們行政部門也有分，包括你在地政事務所他有一般行政、土地行政、測量行政，那好幾種，可能他們因為任務上需要，他們需要輪班，他排在第一線，那這個一般行政當然不如測量行政，或是做地籍登記的人不了解，當然就會受一點影響，這個當然內部訓練問題，但是這也是普遍現在政府機關人力比較吃緊，因為現在員額管制，這個東西就是你要怎麼去衡量，專業能力這一塊，單純用這四個字來講，一般來講，我也分不出來。

Q1：除了專業能力之外，有沒有其他測量的題目可以做調整？

B1：其他應該還算比較...像清廉滿意度都是比較主觀的概念，大概這個就沒有什麼特別那個...其他大概都還滿明確的。

Q2：有沒有我們漏了涵蓋進去的，就你的經驗？

B1：因為你們指標是這樣，我看你們內容還有很多要補。

Q1：因為我們是比較兩邊都有的，我們才把他放進來，其他細項的部分...

B1：所以你們資料裡面有敘述到超過這樣的項次，這樣子會覺得好像漏掉一些。

Q2：因為我們是希望先做一部分互相比較，我們才有這樣子的設計。

B1：這種兩個屬性不太一樣的對象，他的電話訪談結果是不是會有差異滿大的。

Q2：沒錯，事實上那時候內部也在討論這兩個是不是可以比較的問題，但是委託單位有這樣的需求，所以我們就這樣呈現給他們看。

B1：我是覺得在民眾比較難，就是說他接觸的時間點，不像廠商他有一段配合的時間，民眾都是個案申請，你比較難去做這樣的一個...比較。

Q1：那我們今天的訪談到這邊結束，謝謝。

B2_逐字稿
時間：中華民國 105 年 12 月 16 日星期五下午 1:10-3:00
受訪者：B2

Q：我想先請教一下就是...因為那個調查我們是分成兩個部分，民眾的部分跟廠商的部分，當然這有一點點不太一樣的地方就是，民眾的部分，他基本上未必知道台北市政府整個招標程序，他甚至也不一定有到市政府洽公過，所以有的大概是比較一般性的，他說不定還是聽別人講的或看媒體報導，所以才會對我們的題目...行政效率、行政流程那些有一些評價，他不一定是親身經歷的，另外一個部分是廠商的部分，廠商因為他有實際參與整個投標過程，所以這是兩個我們受訪者在屬性上面的不一樣，所以我們先做說明讓 B2 能了解一下，重點就是說，您看到這樣的題目，尤其先從廠商來講，有些人會質疑我們說廠商怎麼可能那麼高，相對於民眾來講，怎麼可能這麼高，意思是不是說廠商怕未來標案，如果不填好一點會讓他沒有得標的機會，有人會對我們的調查結果有這樣的質疑，就是您看好幾項都有 80 幾的滿意程度，如果就剛剛講的角度來看，有人這樣子看，那您覺得呢？

B2：我覺得其實...我裡面也有提到，就是因為廠商的合約的權利義務關係，跟這個負面的評價是有競合的，就是他提這個負面的評價的時候，相對的他執行這個採購案會不會被質疑，所以他不會去呈現負面的評價，比較不會去...

Q：所以您的意思是說，他如果先對他有負評，然後他再去做個案子，他也會被質疑？

B2：我要提的是說...這裡面我看一下我記在哪，就是說，廠商一定是依據他採購經驗來...他採購的經驗跟市府應對的經驗去填這樣的東西，這也是我們為什麼要找廠商的原因，其實廠商是第一線跟市府接觸，我們希望得到有具體的採購內容，來呈現他對這份問卷的想法，因為其實採購案是契約的關係，契約關係其實就是一種權利義務關係，他不太可能在採購經驗裡面有負面經驗去呈現。

Q：為什麼？

B2：因為負面經驗呈現的時候，那政風處會不會來查他，就是會不會來問說你講的是什麼，所以其實這個是有點競合，或許在題目的設計上要區別，這邊要怎樣去這個...因為我是沒有仔細去看，比方說清廉滿意度，這其實都是滿敏感的，這種東西我裡面有提到，有關於這部分我是希望有量化的數據去呈現，比方說歷年來...近十年來，台北市政府有沒有相關被起訴或是被定罪停職，這是比較具體的，因為公務人員採購倫理規範第四點，並不是說只要有受贈饋就屬於送禮，就是說它這邊有一個程度的差別，五百塊以下或者是屬於公務禮儀，或者是訂婚、結婚，這是屬於正常社交禮俗標準的時候，其實必須要酌於說明內容，再讓他們去了解，或許就不會這個的...清廉容忍度每個人都不一樣，有人覺得十塊錢給他就是送禮，我們的規範裡面就是五百塊以下，可是像我個人是連一個便當都不敢吃，所以其實這個題目會比較尖銳，處理比較尖銳的問題，民眾憑的是印象，我這邊有提到，民眾其實是依據政府的施政，政府的職能我這邊也有提到，他是政治、經濟、文化、社會，所以其實政府的面向是比較多元的，他不是因為採購關係，因為去政府機關有一些利害關係，他完全是憑...媒體是第四權，媒體的報導如果是長時間或短時間去集中讓他有這樣的印象的時候，就會比較有影響這調查的成果，我這邊就舉例而言，比方說取消敬老金這件事，取消敬老金這件事是社會福利，我們市府也有解釋，四年後 65 歲以上的人口會超過 20%，到時候一年要花 7 億，所以重陽金會在三年後變 10 億，他只說全台灣十年會花 600 億，會把長期照顧這邊的硬體...就是沒辦法支

應，這個是我們市長的說明，其實民眾會覺得別的縣市或是十年的問題，今年拿的這些錢確實是用在這裡，其實政府施政是有一個遞延的時間，你一個工程發包可能兩三年才會呈現，但民眾不了解是不是市府有去做這樣的施政內容推動，比方說長期照顧的硬體，是不是今年的費用已經發包出去了，他的預算是不是今年就已經用在那個地方，如果今年還沒用在那個地方，那今年錢跑去哪，就是會有這樣的質疑，間接就影響民眾對廉能滿意度的呈現。

Q：意思是說我們從規劃、完成，到實際上發包到採購，這個中間還有一段時間，所以他可能看到你有規劃錢要用，但還在這中間，沒有真正進行到採購、發包的實際的時候，那個中間有空檔，他會問你錢到哪裡去，是這個意思嗎？

B2：對，就是說你今年取消，那這些錢到底用在什麼地方，我個人覺得這樣的說明還沒有具體說明，比方說今年有 7 億，有這樣的錢，它到底是用在哪，他只說明十年會少掉 600 億，他就變成好像長期照顧這邊會做不起來，可是今年...比方說我們都知道，規劃設計用的錢會比較少，逐年工程發包用的錢才會比較多，有急於一下子就全部拿走，或者說逐年遞減，會比較少反彈，民眾其實會跟他切身相關的議題，情緒會比較影響他的問卷，就是他情緒比如市政滿意度已經掉到五成以下，那廉政滿意度可能會被施政滿意度拉下來，因為我有去查一下，市府施政滿意度差不多在五成左右，其實我們調查結果跟施政滿意度有一定關聯性，我覺得會有一定關聯，就像我講的，民眾在還不知道公務人員倫理規範情況下，就像老師剛剛提到的，他不知道也沒接觸到這些採購程序，或者他也不知道廉政容忍程度應該如何去訂，這部分他就會憑他的印象，或許是別的縣市的印象，會投射到台北市政府也說不定，因為他會覺得有公務人員這樣，那大家都是公務人員，那你們也是大概一丘之貉，所以我會有這樣的觀點。

Q：所以我可以這樣說嗎，第一個就是在市政府其實有時候在廉政這方面的調查，可能也要給受訪者有一點基本的了解，像你在問卷設計時，講說關說或送紅包這種情況，原來政府有這種公務人員廉政倫理規範，這樣的一種規定，就是公務人員也不是完全不能夠收，只是說他有一個收的上限，比如說五百塊錢，當然那是一個最低的要求，但是大部分公務員他對自己的要求都超過這個，比如說您剛剛說的，即使告訴我，我有五百塊可以拿，但是我連一毛錢都不會拿，這部分就是說，政府也不是說那麼完全不近人情，有時候台灣習俗裡面，人家要表達感謝，送你一個麵包啊什麼，或者請你吃一個東西，但是現在公務員大部分沒有這樣的一種...連一毛錢都不想吃你的。

B2：大部分啦，我們不敢講說是不是有害群之馬，可是大部分現在大家都會比較謹言慎行，畢竟現在媒體這麼多，還有民眾的權益也高漲，你稍微怎樣就會被客訴、陳情，其實都會投鼠忌器。

Q：另外一個就是政府在有關訊息的說明上面，尤其一些政策的改變，像剛剛講的有關敬老津貼的發放，現在要做一個政策上的改變，因為你去計算，就是要預估一下未來的成長情況，隨著高齡社會出現，政府在這方面支出會不會膨脹，所以可能就要改弦易轍，這種改弦易轍，在政策規劃要做改弦易轍的時候，其實你跟民眾說明是應該的，但是在說明時可能要跟他講，剛開始的時候，要讓大家知道，在規劃初期可能是 7 億還 10 億的預算，未來可能會減少或完全不用、不提供，但是它也是逐年的，因為政府在財力上真的沒辦法負擔，而且可能也會排擠到其他的建設，所以在政府對這些相關政策轉變的說明，可能要更清楚一點，清楚的重點就是說...我也許不會一下子 7 億就不見，但是在做別的用途的時候，它可能在支出上面是逐年增加的，就是在規畫初期，這 7 億可能是在別的事情上，第一年開始執行時會沒有你想像中那麼多，可能不是 7 億全部用，但是

隨著規劃到真正落實執行，錢就會越花越多，所以也許你會看到，你既然實際上在停止一個這樣的措施，要去做另外一件事情的時候，第一年、第二年其實用的都沒有那麼多，就會讓民眾產生疑問，這中間的差距，錢到哪裡去了，因為照過去來講，發放年長的敬老津貼可能一次就要發 7 億，假設是這樣子，可是你現在說要移過去以後，才花了多少錢而已，剩下那些 5、6 億在哪裡，或是 6、7 億錢在哪裡，這個問題也是政府要順便告訴民眾，我現在轉過去，因為還在做新的政策措施的規劃，所以錢還沒用那麼多，但是不是說不要用那麼多，只是現在預算在第一年暫時沒有花掉，你的意思是在講這個嗎？

B2：對，其實這有很多做法，比方說台北市目前停車場有一個停車場作業基金，它就是專款專用，循環使用，用基金的觀念，它必須要投入建設，它會有收入，其實我覺得長照的部分也有雷同的觀念，或許你說你有在成立長照的作業基金，或者說現在有在規劃硬體設施的案子，這是用在我們這個年齡層，大家有需求的時候就可以來用，收費是相對低廉，或許做這樣的陳述比較不會讓大家覺得失焦，好像去找理由，像去找十年需要多少錢，說實在，我們不知道十年需要多少，或那些財源只靠這個是夠的，人家會覺得只靠這一千五百塊，杯水車薪，為什麼要拿掉我這種小確幸，其實你本來這些經費應該還要類似健保還是一些公益彩卷，那些社會福利基金要去統籌分配，我是覺得政策說明跟他的做法應該要更具體。

Q：第三個是您剛剛有講到，因為有一些民眾他其實沒有真的跟台北市政府接觸，或者是跟公務員接觸的經驗，他對於市政府清不清廉的印象，他有可能是來自於別的地方，包括媒體在報導其他縣市，可能有一些不清廉的印象，即使他沒有跟台北市政府公務員有接觸，他也可能會把對於別的縣市的報導，會把他拉到自己去看現在市政府是不是有清廉，您剛剛講的是這個意思？

B2：這個感覺就好像朴槿惠那個案子，她從民調六七成瞬間掉到四成，我們知道她的支持度不可能這麼低，或者對這件事的看法這麼一致，可是因為整個媒體的渲染或群眾效應，強勢民主的群眾效應的結果，其實它是沒辦法去呈現，這份民調沒辦法去呈現事實的真或假，我是覺得可能在設計上要再比較保持彈性，就是多給公務員機會的那種方式去設計，就是說找人關說跟找人關心，或者說送禮、送紅包，就是說送紅包跟送禮這個東西它就變成要有用途，比方說它的用途要跟人家講清楚，它這裡有寫到一些慰勞、一些公務禮儀，我是說，非公務禮儀以外收受紅包或禮物，或是非習俗以外收受紅包或禮物，或許這樣子民眾會不會分數再給多一點。

Q：您意思說跟他講一些情況，讓他知道有些時候公務員如果被認為有收這些東西，他是因為禮俗，但是如果現在他不是因為禮俗去收你送的東西的話，可能就會被認為真的有問題？

B2：因為他可能無意給這麼低，可是他可能有印象，結婚時某某廠商有來，這個就有了，符合這樣態，他覺得這是錯誤態樣，可是在倫理規範裡面，他不見得是錯誤態樣，他不見得是違法的，可是這裡把合法跟違法都合在一起了。

Q：我們在這邊沒有做一些...就像剛剛前面講的，其實公務人員倫理規範是有給公務員一定程度的收的空間，也不是叫你完全不近人情的意思，只是說我們現在在問的時候，沒有給民眾這些訊息，讓受訪者就直接...反正就是憑印象？

B2：他的清廉容忍度，沒有明確給民眾了解合法或不合法的界線在哪裡。

Q：接下來就是說...謝謝您提醒我們未來在問卷設計可能要考慮這種...

B2：我想補充一下，相對的廠商在這方面他就很清楚，他不會去越線，所以說廠商都會開玩笑，他弄一個咖啡給我喝，我不喝，他會說這沒超過五百塊啦，他就會這樣子消遣你。

Q：所以他們連這個也知道？

B2：他們都知道，廠商對於這些他都知道，所以我覺得我們去解讀他的合理性的呈現時候，我們可以說在知道這個的時候，其實給的分數會比較高，在不知道的時候給的分數會比較低，所以其實他的給分是滿合理的，就我個人看。

Q：他知道真相啦，他比較知道實際的狀況？

B2：他知道界線在哪裡，他知道問題在問的是在界線之上跟在界線之下。

Q：謝謝，總體的來就這樣的調查結果解讀，非常謝謝。接下來就是像我們這邊講說...還是有一些地方分得出高低，您看像這邊，我們先看廠商的部分，雖然廠商基本上都比民眾要給的高，在這個地方會有看到右邊這個專業能力，專業能力在行政效能這個構面裡面，它整個分數是 7.79，相對於行政效能裡面，如果我們看公務員積不積極來講，廠商給他們的專業能力會比較低一點，這意思是什麼，意思是廠商會覺得這些公務員，在採購過程裡面，接觸這些公務員的專業能力比較不好嗎，這樣的結果，您覺得是什麼原因讓他...雖然這分數沒差多少，積不積極好像跟專業能力沒有差多少，但是它看起來，也許在肉眼看來就會讓人家覺得，你公務員負責採購為什麼會讓廠商質疑你的專業能力？

B2：我的解讀是企業、民間他的效能跟政府的效能，他其實是不能相提並論的，他如果用他自己企業的效能來相對於機關的效能的差異，當然分數就會給的比較低。

Q：意思是先天上政府機關的效能就是...

B2：我舉一個例子，最近在辦我的案子的採購，我這個案子的採購就大概講，這個就不要作為書面資料，只是舉例而以，比方說我買一張椅子，圖給的椅背是固定的，可是廠商送來這個椅背是活動的，在這個爭執上，建築師是覺得兩者都可以，機關是希望他固定。

Q：因為你規定就是這樣子，我必須要照規定來，公務員會這個角度來看？

B2：不是，我們的需求已經開出來，可是廠商會依照機關的需求嗎，廠商是將本求利，他會以他最大利潤去考量，所以這邊行政的效能或採購的效能相對就有點低。

Q：意思是說這就差不多，固定跟不固定有什麼差？

B2：可是我們比方說一千張，你這椅背不固定的時候，小孩站上去就會重心不穩，這個部分就我們機關我們自己會...像這部分還在採購中，我只是舉例，因為時間有限，我要臨時再去舉別的例子沒有這麼切題，其實這個專業能力，到底是我比較好，還是廠商比較好，還是建築師比較好，相信都有各的堅持，所以說由廠商來評定機關的專業能力，這又陷入一個競合關係，就是只要跟他有利害關係的，他怎麼可能去說你好、說自己不

好，只要是有利害關係的，他怎麼可能說你不清廉，這影響到紅包是不是我送的，就是在對廠商題目的設計上，如果涉及他自己的利害關係，是負面會打回來他自己的，他當然是比較保留，就是你比較差，我當然比你好，你的行政效率低，就是你沒有像我們這樣子在外面採購這樣經驗這麼足，你們就是閉門造車，可是機關他們採購是有長遠的考量，他不可能一直修，不可能一直換，我經費只有一次，這跟廠商他只要保固三年就走了，這是不同思考，他希望你三年後再來買一次，所以專業能力在這個呈現上我覺得要存疑，就是這部分希望有其他指標，用量化的指標，比方說他到底工程查核，到底誰的缺失比較多，是機關的缺失比較多，還是廠商的缺失比較多，還是建築師的缺失比較多，因為機關的專業能力只是在維護依法行政跟採購程序，這是他的專業，這個專業絕對是比廠商跟建築師好，如果廠商把這個當作是他自己買椅子的專業，或是蓋房子的專業，不好意思，公務員不負買椅子的專業跟蓋房子的專業，所以其實專業能力上也必須要說清楚，機關負的是採購專業，如果這邊是寫採購專業，我不相信他敢說採購專業比機關高。

Q：所以從廠商來講的話，我是這個產品的銷售者、製造者、提供者，所以就產品本身來講，我比你公務員專業，但是對我公務員來講，我現在只是要守住採購過程裡面，程序有沒有合法，有沒有透明，有沒有公開，所你跟我講這椅子再好，我還是要照採購的程序來取得，所以你可以說你的東西比人家好，或者是你性能怎樣操作比人家好，我公務員不懂，對於公務員來講其實懂不懂不是那麼重要，產品當然比較好因為是你製造的，你跟同行競爭來講，講得出優點在哪裡，可是對我公務員而言，我只要能在規範裡面採購到的東西，我的專業程序有守住。

B2：對，然後我的使用需求有守住，其實他那種降低成本的專業，那不是我公務員必須要配合的。

Q：降低成本是說廠商降低成本？

B2：降低採購成本。

Q：是說政府的採購成本，就是採購機關的採購成本，還是廠商的？

B2：我應該講更明確一點，就是廠商他自己付出的成本，應該是這樣講。

Q：他意思是說我們也要替他想一下，讓他有利潤可圖，所以你這樣做反而會造成我…

B2：他覺得我們不應該擋他財路，我們講比較粗俗一點，就是你去擋人家財路，這三個人就會聯合來對抗你，比方說我們有監造，有施工廠商，有設備商，這三個廠商如果達成共識，我不可諱言，建築師會用什麼樣的產品，他相當程度會有自己的偏好，所以他不盡然是站在機關的立場，或站在市府的立場。

Q：建築師很多是負責要監造的，對不對，你把監造委託他來做，但他在監造的過程裡面他畢竟還是建築師，他不是台北科技大學，所以他還是站在…

B2：所以他還是有那種…他到底道德感有沒有很高，就是他有沒有站在機關的需求，其實這個就是因人而異。

Q：所以這個情形就是代理人理論，你把它委託給他，因為你建築師理論上比我專業，

規定要找一個監造的人，所以政府機關的採購就讓建築師代表監造，我付你委託監造的費用，你要幫我看好，可是他不一定百分之百會忠實，或者真的那麼盡心盡力到完全跟政府機關的需求跟立場一模一樣，所以講的是這個？

B2：我再舉一個例子，這個我就不講哪裡，就是我曾經在別的機關，在市府，我覺得這個例子都不要舉進去，一個結構補強的案子，結構技師沒有要讓柱子延伸到基礎，我們學這個專業的知道，你力量的傳遞一定要到基礎，這樣子才有效，如果說只到地面層，這樣力量是斷的，那結構技師說有報告說可以，可是我們姑且不論有報告說可以，可是我知道要下去的才是正確的，如果說有很多可以省能、省水、省資源，當然有一些權宜措施，我今天就是因為強度不足，我要補強，怎麼花了那麼多錢，都把柱子加粗，結果柱子加粗多加了鋼筋，你不下到基礎…

Q：萬一傾倒就有危險了。

B2：是啊，那他如果拿一個報告，說有這個報告就可以脫罪，他也沒責任啊，再來就是說，得標之後，得標廠商說，我跟這間事務所配合很久了，你知道這四根柱子鋼筋要延伸下去，我會有多難做，四根會賠錢，就是呼之欲出了，這四隻要把基礎打開，因為他的料、他的工都比較多，相對的他不是新建工程，他的錢沒那麼好，他只是給工、給料的錢，可是他有很多工序就為了這四根，他可能不用打這四根，不用等下面做好，等下面做好可能要花兩個禮拜、三個禮拜，你不用等下面做好，整個長上去，他可以做很快，這部分不是我們能夠臆測，到底得標廠商是不是他配合的，可是我們有一種慣性，通常都是有配合過的會更容易進來投，因為他覺得監造不會刁難他，這東西都是一種生態，當然這東西到底誰的專業性夠，我自己是當公務員之前有四年半到五年在業界，在結構技師事務所工作，所以我敢這樣要求技師，可是今天如果是一般人的採購時，說實在的，會發現不出來，他覺得柱子很粗，大家就拍拍手，可是他的柱子是沒有下基礎的，這個房子只要不倒都沒人知道，其實我覺得公務人員專業性這邊，有時候會過度強調採購專業，其實在各個採購內容專業，有時候應該要去多做教育訓練，這是額外說的。

Q：不過這個很重要，因為這個告訴我們一件事情，你如果今天不講的話，我猜大部分市政府同仁都不曉得這件事，長官也不會知道，有啊！我叫他去受這個採購法訓練啊，他知道這個採購法，但是他沒有像你在進入機關前的實務經驗，你光是採購法規範不到的，老實講，甚至在解讀採購法的意義上就不一樣。

B2：他是屬於簽證範圍的，就是他屬於技師或建築師簽證範圍的，我們通常都不會去跟技師或建築師挑戰，可是有時候採購內容不是挑戰的問題，而是你已經失去簽證本來應該有的道德感，道德感降低的時候，相對的你的椅子就不一定要用固定式的，你的鋼筋就不見得要下去。

Q：這地方要加一條，國際透明組織在世新大學的行政管理系，這組織總部在德國柏林，他們現在也提醒我們一件事情，全世界有一百多個國家有這個組織叫國際透明組織，他在對於政府的清廉程度的要求上面，他也注意到不能只要求政府機關，他要進行企業的反貪，意思是說，他請我們現在給政府機關做宣導的時候，其實應該把配合政府採購的廠商，有來投標的，你要給他這方面的知識，這個地方就是應該要給他們要求的，這個政策建議應該要寫一下，其實應該要強化到市政府來做採購的廠商，必須要在專業倫理上，他現在就是等於沒有專業倫理，公務人員又不一定有對這種專業的掌握，所以他有可能會因為尊重專業，可是企業或廠商的專業倫理不足，他會變成就是，第一個可能遷就現實，或者是他自己有其他利益可圖，會降低這種專業真正落實的可能性，比如剛剛

您講的，像結構技師要跟監造的建築師要能夠配合，配合久了他也比較容易做事情，明明應該下地的，他可能只是在柱子本身下功夫而已，對外看起來好像有盡到專業，但實質上他完全沒有，他沒有專業倫理，所以他不會覺得這樣有什麼羞恥或者不對，所以也要讓這個專業倫理知道，也許相對於德國或日本來講，他的專業技師不管是結構技師或土木技師，他知道我現在做這件事情，形式上可能真的沒人看的出來，可是我的良心上面，我的結構技師，我是要造福人民的，造福我的客戶的，這種精神他喪失以後，他就不會覺得我這樣做有什麼錯，所以專業倫理的強調真的很重要，不能只是從外面去要求他，再要求多也只是程序上的，加上實際執行的人沒有這種專業，不敢挑戰專業，一方面你也不懂，所以完全信任這種專業，可是有這種專業的人他自己沒有專業倫理，這個就慘了，所以從這個角度來講，政府機關未來要加強一個是剛剛您說的就是在採購訓練，不是只有在採購法的了解，可能要儘量擴大在進用人員時，國家在考試時，儘量進用這種曾經在不管是結構或土木的能力，讓他再接受採購的訓練，這樣才有能力去就政府委託的監造，他是不是真的在執行，履約管理上才能真的產生效果，這一點是很重要的，我之前都還沒有聽到這個部分，B2 講的非常具體。

B2：我可以再舉例，這都是不勝枚舉，比方說建築師要某一塊磁磚，我就是打回去，你這不是 CNS，這是進口的，到最後他決定了，退了三次，第四次他妥協了要用 CNS，是國產磁磚，我總共要選四塊磁磚，其中有兩塊就是他有那種...事前的約定，就是他不只進口磁磚跟設備廠商有約定，那個也有約定，這只是廠商跟我講的，我們存疑，我們不能去指謫人，因為他們有一些關係，可是我有一塊磚沒用他的，其中有一塊地磚就妥協，因為不能都是他的，結果那一塊磚是黑色的，它雖然霧霧的，可是水潑下去有水痕，就變成看起來髒髒的，它水痕跟鞋子有泥巴加水痕...泥巴水看起來特別清楚，這塊磚就變成其實是比較不好，我才剛更新怎麼看起來舊舊的，可是它如果不要去使用，拖乾淨那塊磚是滿漂亮的，所以我去挑磚時我覺得它滿漂亮的，可是誰知道這塊磚是人家比較不要用的，就是它的實用性，它整個管理上是要負比較大的...

Q：就是後面的維護問題，你初看覺得還滿不錯的，可是實際上要維護的時候，因為它有可能會沾水沾土，這反而會造成這塊磚，比其他不是這種材質的還要更容易髒，被人家嫌棄。

B2：對，然後在驗收的時候，建築師就是消遣了一句，早知道就聽你的，就一附好像他也滿得意的樣子，他講這一句早知道就聽你的，你會不會很不高興，我跟他已經針對這個問題討論很久，可是他堅持很多，我們到最後都回歸到用 CNS，結果還是會有問題，所以防不勝防。

Q：意思是說他其實...其實你已經跟他講過很多次，要求過很多次，他看起來也在配合，可是實際上他還是有違背你，有點背叛你的這種感覺。

B2：也不是這樣講，這就是說，這是專業的他有簽證的職務的範圍，我如果全部干涉，那到底他是建築師還是我是建築師。

Q：我知道，所以這地方還是要回到我剛剛講的問題，就是建築師自己，當然他有他自己的利益，他也都是睜一隻眼閉一隻眼，所以在他那個地方可能就已經出問題，可是現在這個公務人員比如說是您，他的專業能力不會比建築師差，他對整個實際了解不會比建築師差，我看的出來你建築師沒有認真把關，我現在要求，可是我這個法律規定是要有一個簽證的人，就是把關的人，既然簽證把關的人都說沒問題，那你承辦人員是在囉嗦什麼，就是這個意思？

B2：會這樣，而且我是相對因為是在學校，我的職等比較高，所以我要求建築師會比較相對知道我在講什麼，相對如果是一般承辦人員，其實你很難去挑戰建築師。

Q：對啊，我這裡簡單歸結這真的是滿重要的，我們沒有辦法真的要求，但是我們要曉得這個問題，它其實可以深入到好幾個面來看，現在政府機關能做的，恐怕要一步一步來，一個是要從這種監造，或者是負責採購人員，真正在負責採購的這種能力的提升，所以從進來的時後就要有這種...不是一般法律的採購專長，可能真的要土木科系的，甚至他要有實務經驗，大學畢業都沒有從事實務經驗，也看不出來這些東西，都沒有進入這個生態，沒有進到這個行業他也看不出這些東西，另一方面是對於企業反貪，專業倫理的強調，甚至強調企業的形象，所以這個變成是企業也要著手，單靠政府部門其實也沒辦法，他要騙你的話，因為我們現在先天條件就不足，你能夠讓採購人員在採購上規定都有做到，他也找了建築師、結構技師、土木技師來做簽證，他能夠做到這個變成好像已經很了不起，但是他完全沒有能力去質疑或者挑戰這個專業，可是萬一專業的那一端並沒有專業倫理，這樣的一種價值觀，那就慘了。

B2：對，因為其實市面上的產品比方說有十種，大家拿了八種去用，剩下兩種庫存一堆，最後到哪裡去了，有可能是公家機關拿去用，它的差異其實一般人是看不出來。

Q：這個就是以前市政府有蓋很多國宅，被人家罵死就是這樣，可能就是一大堆公務人員不懂，像有些公共工程的興建就是因為...甚至有時候有些公務員比較沒有責任感，反正這又不是我的錢，為什麼要擋你的財路，錢又不是你在出，你把關把那麼嚴幹什麼，有些是想要盡心盡力，但他就是沒辦法盡力，因為他專業不夠，有些是被人家一講...對阿...大家都好做事，出門在外幹嘛要為難我，他自己本身立場也沒有守住，很容易就被帶壞，再加上他做事情沒有那麼積極主動，這個就會讓廠商有機可乘，他在私人採購的話斤斤計較，那是我要花錢的，所以他會對品質要求很嚴，廠商也不太敢騙，但是他也知道市場上有不同價格、不同品質的產品，他也可能要做採用，如果客戶沒有要求那麼多，我就給他這種產品，如果要求多一點，這個中間他當然會希望站在成本角度來講，最好你們都不要要求那麼多，我可以跟你講這價錢是多少，可是實際上我可以用替代的產品，價格比較低的，中間可以多賺一點利潤。

B2：我這邊以我現在自己有的案子，我要求建築師做到就是設計品質的自主檢查，就是說我們一般都是在施工階段的施工品質自主檢查，其實我們公家機關在於設計品質的自主檢查方面，其實是比較讓機關自己去取捨，你只要找專家學者開審查會，缺失、意見都修正完了，就大概修正完了，可是其實設計品質要考量的，要寫多少可以有多少，包括我這個當初設計品質就跟他講說，這小孩站上去會不會怎樣，什麼什麼的，當他一切問題都回答完了，等廠商拿樣品來的時候，他要用那一種，我就可以拿他當初的自主檢查，你說這個比較安全，可是怎麼比較起來比較不安全，就是我現在自己目前的規劃階段，像我比較知道結構設計的部分，像國家地震中心在結構設計上，它有一個設計品質自主檢查，這個屬於一個研究計畫，這個研究計畫就讓我知道說，其實我們在設計階段是有設計品質的，不能只有在施工階段講施工品質，這也是工程採購稽核小組他們之前都是完工或發包了才去稽核，可是他們後來有改一定比例要在設計階段稽核，這也是這個道理。

Q：那是誰提出來要做這種設計階段的稽核？

B2：應該也是工程會。

Q：工程會主動發現的還是...？

B2：是，工程會有說一定比例的案子，設計階段就要去做稽核，不能等到工程發包，不過我覺得這都是比較被動，等到來稽核的話，倒不如你機關自己要在設計階段要求廠商，要自主檢核。

Q：但是另外一個問題就是我們公務人員如果沒有這樣的能力，自主檢核即使是在設計階段就做了，他的檢核我們也不一定看的出來，他全部都說通過通過，或者是符合符合。

B2：我這邊有一個我個人的意見，當然這東西不利於組織，其實機關有一定比例有考上土木技師，機關是不是要善用有木技師這些人去做種子教官，然後去做專業上的一些建議，或者是審查上的一些建議，基本上我們現在是比較採行技師跟建築師的簽證，在專業上面不會去挑戰，我們一般都只是針對他的實用性去挑戰，我覺得這有點像陪審團制，陪審團制就是你用常理去講，雖然有挑戰到律師，有挑戰到法官，可是你的陪審團制是比較用常識去講。

Q：可能專業性不是那麼高？

B2：其實情理法來說，陪審團制其實是在情跟理上，幫你在法的正義沒有伸張的時候，其實是比較回歸到案件的本質，我這邊在提的是說，其實公家機關有相當多的人都有這樣的專業能力，可是他當考上之後都沒有被拿來用之後，假以時日他其實也沒具備這樣的能力，會退化，就是他沒有拿來用，都只是守住採購程序，比較不會去發言說這個到底有什麼要考慮，就算這些該發言的，也沒有經過系統性的政府賦予他發言權力，這部分其實考選部最近有在檢討，為什麼土木職系的近年來都缺額，就找不到人來考，這個很嚴重，其實都有這些積習的情形。

Q：因為在裡面會被反淘汰，就是說我進來裡面也沒有什麼用，我空有一身專業的能力，可是在裡面你們也不重視，甚至還會被...造成機關排擠我，你講那麼多要幹嘛，你懂那麼多也沒用，是這個意思對不對，所以我在這邊也沒有用，你們也不可能重用我，我在這邊多講更妨礙到你們，對不對？

B2：對，不過這是我個人發言啦。

Q：這個是很重要，我記得考選部有找我們去做這樣的一種討論，要怎麼解決土木技師缺額這個問題，像這種情形你這個就很關鍵，我的意思是說其實廉跟能，廉其實是...我們不希望他變成好像被動的防人家，就是你應該更主動去興利，他如果能讓土木專業專長的人在這裏面多扮一點角色，就不會有後面那些要去堵他的問題，所以雖然我們是在做民眾對政府機關採購會不會有信心，會不會有貪污的情況，其實這個是最低級的，更高級應該是在上游，從這個程序上，從這種設計端，那個是比較屬於能的部分，我們講廉能、廉能，其實是能你做好了，廉的問題就不會有，講實在話，比較少，不敢說沒有，現在很可惜的就是說上游的部分，沒有好好考慮，而且機關的生態老實說也沒有人認真的去考慮，在這邊只是說要給他薪水高一點，讓他進來，或者只是說怎樣怎樣，這恐怕都不是重點，現在他進來不一定是考慮到薪水，他是覺得我這種人理論上對政府機關應該幫助更大，我的價值如果被人家看到，我在這邊能夠發揮，其實我覺得比在事務所或私人公司做更有貢獻，對一些人來講，他是因為這種原因才進到政府機關，這樣子思考的人，他如果知道說沒有用，到裡面多講反而人家多討厭你，他當然就算了，我幹嘛要

在你那邊多管閒事，甚至我到時候自己的生命、財產、安全還受到影響，長官也不喜歡聽，我還變成是機關裡面的罪人。

B2：對啊，其實會有這樣的遭遇。

Q：所以我覺得您剛剛講的這個真的都很重要，我不知道其他老師做的怎樣，我覺得跟B2這邊談的...因為我之前也有做過類似的研究，但是沒有像你講的這麼深入。

B2：像我提這些意見在結果出來之後，我的意見都沒有被看到，就是說我都是口頭講，那他有去遵守，相對的對整個案子是有比較好，比方說我剛講的四根要下去，這個我也沒有寫書面意見，因為難看，這個寫給他難看，可是我有要他做到，所以相對的這東西沒辦法讓長官鑑別出他到底對機關有沒有貢獻。

Q：如果當初你有寫的時候，你是怕讓建築師難堪嗎？

B2：我們一般來講比較...有時候比較關鍵的東西我們也是要做人，我們不會說去挑戰你，可是我希望你接受我的意見。

Q：所以你有照做就算了，我就不給你在裡面寫出來，是這個意思？

B2：對，就算有寫也不會寫得很明顯。

Q：看起來是你專業有問題，或者是說你該做沒有做？

B2：就是說反而這種比較敏感的東西，其實很多東西我們看到的紀錄或看到什麼，一些敏感的東西都不會呈現出來，所以我們一般談到透明、公開啊，到底這些過程中怎麼讓他透明、公開，其實這還有一定程度是他自己要去有心理建設，不管是機關還是建築師。

Q：你講的這個心理建設就是我剛剛講的，除了政府機關以外，廠商也要有，有這樣的一種認知，那這個地方會不會...因為剛剛講的透明的部分，我覺的這樣的一個角度思考，不知道是不是可行，因為我們要考慮到怎麼去做這件事情，現在假如說，我們是希望這樣的觀念讓多一點人知道，甚至社會也都知道，所以現在如果一般民眾都知道，因為這個知識越來越普及了，不是只有我建築師才懂，在這種情況之下，甚至有些民間團體專門針對政府機關在做長期的監督，像比如說健保，有一些團體在監督...公民監督健保聯盟，健保狀況如何，有一些民間團體在監督他，越監督他也會越內行，剛開始因為資訊不對稱、專業不對稱，可是我監督你久了，我也知道你訣竅在哪，我的意思是從這個角度來講，其實這種專業資訊的普及、對稱，我講的對稱就是土木技師也好，建築師也好，結構技師也好，你擁有的專業，如果現在社會上越多人知道，老實講你越沒有在那邊自己妥協的空間。

B2：對，其實像我早上才查，北投石牌站那邊有個振華公園，振華公園的地下停車場，今年八月開里民說明會，像他們FB好像有社區協會還什麼，我看整理的審查意見跟回應的字數，都還比民眾的意見多，洋洋灑灑好多頁。

Q：您說那邊的社區大學？

B2：民眾、社區的里長，相對的我們在這方面滿公開透明的，所以說其實...或許說這

些專業的東西，如果丟出來給民眾去回饋或許也可以，就是說，如果承辦人專業性不夠，某些程度上也可以尋求民眾的回饋。

Q：所以政府資訊公開真的很重要？

B2：民眾的回饋就是說有技師、建築師在那附近，你有適度的公開的時候，他如果願意花心思去看，是可以看出端倪的。

Q：因為社會上有各式各樣的能人，現在如果承辦人員不足，你丟到網路上去…現在有的資訊大家一起來，像網路上有叫做群眾外包，Crowdsourcing，我不知道有沒有問題，各路英雄好漢、英雄姊妹大家來幫忙，大家一起來。

B2：可是我這邊也有提到，這個要在有提升行政效能的前提下去做，就是說其實我們很多都是流於謾罵，或流於型態，怎麼樣去杜絕那些口水，不是說這些口水不好，而是這些口水濾掉之後，有一些掏出來的專業意見要浮出來，我們讓浮出來的意見，反過來讓民眾知道說其實這些昇華上來的意見，慢慢這些口水的意見以後就不要講，其實這個需要一個陣痛期，我再舉同樣這個公園現在會變地下，105 年，我 93 年來停管處的時候，他剛好在規劃設計，已經拖了整整 12 年，我那時候是立體停車場，因為立體停車場是嫌惡設施，被當地居民抗議，好像已經發包了，發包之後解除合約，同樣的我用這個結構物來講，當初我就有寫意見，結構技師把它當成七層樓在設計，我是七層樓沒錯，可是我挑高四米二，我是錯層，二米一、二米一，左右是不同高的，所以其實中間的柱子，樑連接大概有 14 根，可是結構技師把它拉平，所以它變成沒有斜坡，本來錯層的話是有二米一的落差有斜坡，有斜坡的話地震來了你要有補強筋，它力量才會傳遞過去，可是他設計這樣子地震來會不會有事，不會，因為我們可以抗 6 級、7 級，因為台北永遠都只有 4 級，所以他這樣設計可不可以，當然沒問題，他不會有事，他有事就說因為地震力太大，所以我沒有責任，所以這個是我當初 93 年提出來，讓他改回來，可是當初這個是被解約的案子，現在是改地下，所以其實從我從事公務人員，我的經歷每個案子多多少少都發現這樣的問題，如果大家願意聽。烏來立體停車場是我負責的案子，原本是一層樓，增建地上四層，它當初是地上四層，因為那是風景區的關係，它的容積被砍掉，所以只蓋一層，可是一層不夠用，又要改回來，當初柱子有一米乘七十的寬度，一般我們一層樓不會有一米乘七十，它一米乘七十要長上去的時候，他要搭建鋼筋或是化學錨栓，鋼筋它算出來要 43 根 5 號鋼筋，43 根 5 號鋼筋其實它原本就有柱的主筋跟樑的筋，它其實找不到可以鑽的地方，我們設計圖都是平均分布，可是它現在要長 43 根它長不出來，應該說它原本要 14 根化學錨栓，它找不出 14 根在這裡面，14 根化學錨栓比較粗的，直徑 2.4 公分，要 14 根找不出來。

Q：他為什麼找不出來？

B2：因為它太密了，它是增建工程，它不是新建，一開始都搭上去那都沒問題，增建工程你要找間隙去搭的時候，找不到 14 個，他的想法是要用 48 根 5 號鋼釘，因為 5 號鋼釘比較細，5 號鋼筋是 8 分之 5 英吋，比較細，他說這個是替代方案，我說你要鑽上去這個柱子會不會碎掉，就是你鑽一次不見得會找的到，你可能要鑽 80 孔才找的到 43 根，那這個柱頭會不會碎掉，你碎掉再來補強有意義嗎，所以當下我就說這不可行，你再去提別的方案。

Q：他有沒有嚇一跳，你怎麼會比我還清楚？

B2：所以這個就是很關鍵，像我因為在新北市，我是一個股長而已，上面的也都沒有參與到我這樣的一個討論，這個工程已經延期了 1、2 年，上面的根本也不會去跟你想，你講這種意見他只會跟你打槍，你憑什麼管人家的設計，我給他駁回回去後，他提出來的方案是什麼，比方說 14 根裡面有 8 根長在裡面，有 6 根是長在樑這邊，他有橫向跟縱向的樑，長在樑這邊他把它穿樑，因為樑相對的主筋比較少，因為樑是橫的，樑的主筋是橫的，柱的主筋是直的，柱的主筋之外還有樑跟柱主筋交錯，所以它根本沒空間，樑的鋼筋他打穿後對鎖，用螺栓去對鎖，然後這些數據要回饋到原本設計，因為原本設計是 14 根排在裡面，你鎖在外面有傾倒彎矩，你要回饋分析說這樣沒問題，若有問題你還要再補一根，或者還要去做什麼樣的，如果夠那就沒問題，如果不夠再去補一根，這個又是我參與一個案子的經驗分享心得，可是人家看到的是建築美輪美奐，這個部分其實…這成果…你說是你的意見人家也看不到，可是你們如果去找那一本結構計算書，我是五百多頁，我要結構技師拍照，每張照片都簽名，因為設計階段是沒有…結構技師是不管施工階段的，可是我跟他講你這是增建工程，增建工程本來就是按照現場狀況再回去回饋設計，這整個過程都是你做的，所以你要拍照要簽證，一般而言你看結構設計都在前端，沒有人針對施工去簽證，因為針對施工去簽證有風險，施工品質不好的時候他有責任，那我是僅就他的長度跟位置去簽證，不要說你簽證的長度跟位置現場做的不一樣，現場做的不一樣導致損毀的時候，我要結構技師再拿你的簽證來比對，是不是你有隱匿，說實在的我的長官也看不到我說的。

Q：像這個都不能列入標準作業程序裡面？

B2：其實個案需要講的都不太一樣。

Q：當然不一樣我知道，但是這些基本的要求還是可以歸結出，比如說在這地方概念還是要有，我沒辦法要求你每個個案都百分之百適用，但是那個規則，比如您在這邊講，結構技師不能只就設計的部分來負責，我要要求你在接受施工的部分，你也要負起責任來，就是你要去對照回饋給你的資訊，他是不是有照你原來的設計來施工，你要做這個簽證，我的意思是說像這樣的一些步驟跟程序，我沒有說你每個個案要怎麼做，但是我這個一般性的要求，這個不能變成一個 SOP 嗎？

B2：其實這個就是我剛剛提到的設計品質的自主檢查，其實如果當初設計品質自主檢核，有去律定到柱頭要注意到不能鑿太多洞，鑿太多洞導致他原來柱頭強度減弱，必須要額外再去補強他、再提升他，這就是破壞原結構，如果當初自主檢核不能破壞原結構，儘量要保留原結構強度，所以其實這個部分，我是覺得有機會在設計階段品質自主檢核要提出來，因為這部分我們自己不要求他做，外面的學者專家來審查的時候，人家不敢去侵犯他的專業，因為像同樣這個案子，技師提一個轉換層的觀念，轉換層就說你先做一根 RC 柱出來，再去搭接你的鋼，上面是鋼構，不要直接鋼構搭接舊有的系統，因為舊有系統品質有疑慮，也找不到，可是用一個新做的 RC 柱，他還是要跟舊有的結構搭建。

Q：所以就變成在這兩者之間有一個 RC 的這種…就鋼筋混泥土的上下層接？

B2：對，就是有一個轉換層，就是新的 RC 柱頭去搭接新的鋼構，可是新的 RC 跟舊的 RC 它還是有一個介面，你要用什麼搭建，你等於又多了一個介面，當初技師只有提到這樣的方案，可是這個方案可不可行，當然見仁見智，他不會去提到比較核心的，像我剛剛提的那個問題，到底那個是該怎麼做，所以外面的學者專家審查還是有一定的…沒辦法接觸到…

Q：因為他沒辦法那麼深入，一方面我是覺得也許也不是說他不去談，他沒有像你有這麼多實務經驗，即使是你的老師、你的教授，可能他也因為沒有在真正的辦理過程裡面讓你去實際的觀察到，要注意到什麼，換句話講，他有可能是不知，無知，因為他沒有這種經驗，或者他沒有想到有這種需要，至於有一部分當然有可能是因為您講的，基本上他是尊重你，因為我只是一個來提供意見的人，我沒有必要去得罪你，去侵犯到你，你可能應該有些自主的空間，也許也有這個因素，但是我覺得說不定是前者比較多，因為他們沒有像你有這樣的實務經驗。

B2：不過這些例子都不適合再去呈現。

Q：我們不會去講是哪一個個案，像您剛剛講的振華公園、烏來停車場，我們不會去講這個，這沒有那個必要，但是我覺得 B2 這邊提出來一個很重要的就是說，公務員真的現在要深入的部分，我們也不是只有嘴巴講一下，不夠具體，像這種東西提出來，我講實在話，你市政府工務局或者是行政院公共工程委員會，他一看就知道，你們這個訪問的對象他有一定的專業，不然講不出內行話，可是我覺得像這種東西就真的有必要，這個才是我們做這個研究案對政府的貢獻，我們從外面來，我們不是政府公務人員，我們從學術界來，我們希望做這些東西當然希望避免一些弊端的發生，甚至不要講弊端，他即使沒有做一些貪腐的事情，但是你在專業倫理上也說不過去，你本來就知道這樣做會比較好，但是你沒這樣做，像這個老實說，民眾根本沒有人知道這些事情，可是受災受難的卻是民眾。

B2：對，所以這個專業能力的話，就是有競合關係，到底你比較強還我比較強，我再舉烏來這個例子，他十一月完工，他在六月的時候有一個 60 幾歲的人，從四樓掉下來，他沒有即時通報給我，變成勞檢處通報給我，他也沒有把因應作為依照合約提給我，等我發現八月的時候，勞檢處來他才提，我就針對他這件事情，我去找比較不相干的，因為有一些帝王條款，你什麼什麼計畫書延遲提送，一天要扣千分之一，這是帝王條款，只要你文件延遲提送，那我就拿這條罰他，罰了 13 萬，他鬱悶阿，他要監工賠一半，可是這事情都過了也沒有事，要不要罰，我新北市在板橋，一個烏來不要開會來回就要 3 小時，那我每個禮拜都這麼勤勞的開會，一整天都去掉，不是只有半天，我開 10 點的會回來都 3 點多了，我這樣一年多以來跟你們相處，你們竟然這樣沒有據實以報，我當然要罰，可是局長看到這個文說要罰 13 萬，你有沒有跟建築師講，他說有啊，可是人家會覺得都沒事了，你幹嘛去罰他，可是我就罰，所以這個東西專業能力他會給我高分，這個有角色不同的問題，我舉這些例子跟我來看這個，我都覺得滿合理的。

Q：這個真的非常感謝，第一個真的跟你的專業還有你投入的程度有差，我其實問這些題目，請教這些類似的，也不是請教過一個而已，這麼多的接觸過的裡面，我是覺得您是一個讓我覺得非常佩服的對象，不只是您自己的專業，您對您自己的責任，我覺得是很讓一般民眾佩服的地方，您也可以像一般人那樣做就可以，可是您願意這樣做，我是覺得您是代表公務員裡面真的很…

B2：可是都沒被看見。

Q：所以我才說還好我們有機會來請教到您，這個地方我不敢講說寫這些東西對您或者是對政府有多大幫助，但是我們至少留下一些紀錄，就是說除了像您那種五百頁的東西，老實講也沒人去看，你不講也沒人知道，可是這東西一定要在某種程度表達出來，我們這個地方要儘量寫進去，我覺得這個深入的程度，至少我個人是覺得極其深入，而

且他有可行性，我是真的非常謝謝，其他還有什麼題目覺得還可以再補強的，因為 B2 這邊有一些都給了答案。

B2：其實我寫的書面資料都還好，只是我這邊有提到一個，就是行政效能，我覺得市府推的減文減章運動，不要淪為省文省章。

Q：差別在哪邊？

B2：其實減文減章是不省程序的意思，省文省章是省掉那個程序就不好，減跟省其實不一樣。

Q：對，這觀念真的很重要。

B2：今天他如果說省文省章一定被罵臭頭，可是他真的是減文減章嗎，因為他的組織還在的時候，怎麼去減那個章呢，如果真的要提升行政效率，應該是直轄市自治條例跟調整機關組織，你怎麼去扁平化，或者怎麼去授權，你都講清楚，自然就可減章，你的授權不能置外於文官體制，你要在文官體制，自己的自治條例，因為直轄市有自治條例，如果敢訂這樣的自治條例，跟你的組織去調整到符合你的自治條例，自然就減章了，可是現在推行的是省章，不是減章，現在推行的是行減章之名來行省章之實，公務人員誰不想要省章，我少蓋當然就是多賺，就變成說...這個我不知道怎麼寫，因為我不希望去打到柯市長，因為其實這是他的政績。

Q：現在其實我講實在話，這邊我們講的其實不是只有適用在台北市，雖然我們請教的對象是在台北市，這個案子也是台北市的研究案，可是我們講實在話，這個東西如果是好的話，是應該整個政府都要採納，不是只有哪一個機關才要。

B2：可是我覺得政府在政府組織再造這部分都沒做好，現在要去減章，我覺得有點...這叫做本末倒置，因為政府組織再造，我們可以去看原本是希望比方說把工程會減掉，工程會有些採購部分併到財政部，有些技術部門併到科技部，可是工程會現在還在，然後科技部反而出來了，你已經有科技部了，可是工程會某些東西你不併進去，就是說省文省章、提升行政效能其實是跟組織有關，組織應該要公允的去怎樣精省，怎麼樣去精省人力或怎樣是小而美，把一些業務用行政法人，還是用什麼東西去 OT 出去，讓那些例行做一些比較勞務的東西去委外，不要跟民眾爭利，這種東西不要去用外包的人力來政府機關做事，我覺得減文減章的部分，其實目前只是一個表面比較快速讓人家印象覺得章少很多，可是行政程序沒有一樣是有減到程序，他應該要去減行政程序而不是減文減章，不過政府不知道要怎麼表達比較好。

Q：沒有關係，這個我覺得很重要，其實現在這個你講到因為我們現在一般講行政流程簡化上面，照理說應該減流程，就是你講的行政程序，你減了程序、減了流程，他章就自然會少，現在就是照 B2 的說法就是有可能只是在少一個蓋章的...

B2：對，他沒有自治條例，也沒有組織調整，那他減章到底是依據什麼去減，變成是朕的喜好，這就沒有一個依循，你這個處做的比較好，你這個局做的比較好，別人不敢做不代表他不對，你做的比較好，我講難聽一點，記了一個大功，別的處他沒有拿到大功是因為他做的不好嗎，所以這個就有點...你如果好的東西應該是...

Q：全面推廣，就是連根都要一起...就是相關的...給你有這樣的明文規定，有統一的白

紙黑字寫在那邊讓你這樣子做，需要先做比較屬於根的調整，你才有辦法做這個表面的。

B2：因為我也離開市府一段時間了，所以其實減文減章推行的實質我是不太清楚，可是我還沒有聽說真的有哪個局處，都真的有依據什麼規定，就是說有一個自治條例或是說有什麼東西去...就是感覺他是一個內部作業的減省。

Q：但是還沒有牽涉到整個組織。

B2：不過這個是有待商榷，因為其實我還不知道它實質內容，只是我知道減章這部分，其實他們權宜的措施變成什麼你知道嗎，就是他們有另外一個公文，便簽，都蓋在上面，呈到市長那邊是有減章，可是其他該蓋的還是有蓋在另外一份，可是市長又覺得這樣子是在欺騙他，不好，我不知道後面怎麼再去審這樣的東西。

Q：您說欺騙市長是什麼原因？

B2：就是還有另外一個文他是蓋章...他全部蓋在另外一個文，因為其實你的組織沒有動，那些該蓋的不去蓋的時候...

Q：將來會有責任的問題...

B2：就是變成他沒看過，如果要擔責任那誰來擔，其實實際的內容我不知道後來怎麼去弄掉，我不知道後來是又恢復了，還是說有協調取得一個平衡，這個我就不知道。

Q：就是為了長官的一句話，或者是要做給他看，所以我在某些地方看起來是省了一些章，但是可能還有另外一個文去把省的部分拿到那邊去。

B2：對，就是看起來是減章，實際上他沒有省到，表面上呈上去的這份文，比方說我以公園處我聽他們講，他們好像呈到市府的文是...我以前待管理所，管理所上面有股長，也有承辦人，可是如果管理所出去的文只能主任蓋章，連股長跟承辦人都不用蓋，今天股長跟承辦人不用蓋，那到時候件事情有問題的時候，股長跟承辦人到底有沒有責任，就變成都是主任要負責，這個是在現在市長比較要求的情況下做到這樣的標準，可是這是可行的嗎。

Q：他不可能主任一個人就所有事情都他來做，你總是要一層一層，機關既然是一個階層，是一個科層體系，一定是先有承辦的人，然後中間的主管再到更高的主管。

B2：我之前聽到的是這樣，就是因為我們管理所是三級機關，一級是局，二級是處，處下面的管理所就更下面，所以他就變成把下面的承辦人跟股長都省掉，這是那時候的訊息，不知道現在如何。

Q：他要因應這樣子的一個減化，你叫我減我就只能這樣子減，但是剛剛 B2 的意思是說，你本來在母法或是組織的規程裡面，就沒有讓我有這樣子減的來源，你現在硬在這個過程裡面叫我砍，我只能怎麼講...舊瓶裝新酒，瓶子還是舊的，只是換一個酒給你看，瓶子都還是舊的，所以這個問題真的...我們現在也沒有這樣的資料，但是您剛剛講的這幾點我覺得都是滿關鍵的，就是在我們現在講的，像行政的透明、行政的效能，我覺得其實也都有涵蓋到了，反而我覺得這裡面您把我們更深入，特別是您剛剛在專業能力這地方，其實您幫我們講的非常非常深入，這個專業能力我們其實一直會覺得奇怪，所以

從我剛剛開始請教您，為什麼廠商會覺得我們專業能力不足，這個專業能力剛剛 B2 的意思是說您用的是競合關係，我跟他之間到底是...當然有好幾種情況，我要展現比他更專業，那會不會造成就是不一定有產生什麼實質效用，長官也不會看這裡，社會好像也沒有關心到這地方，另外一方面他會不會覺得說憑什麼你管我這東西，這就不是你的職權，你也沒這個義務做，這個他可能會站在這個角度來講，他不一定對你這專業能力會這麼肯定，但是我猜也有一部分是...像 B2 的情況是您的傳業能力可以挑戰他們，超越他們，從某個角度來講，但是也有一些人可能真的在專業能力上不足，就像您剛剛講的，他可能對採購法本身熟，但是對採購的內容、採購標的，那裏面需要的專業知識可能就不足，當然這個專業能力我們現在也沒有講的很清楚，就是我們到底是問哪種專業能力。

B2：是是，大概是這樣。

Q：謝謝，我是覺得我們也許還...可不可以還有機會再跟您請教一下，我們現在回去先消化一下，也許再跟您約一個時間比較充分一點，因為我覺得很重要，而且我們未來說不定也會建議，有機會讓別的政府機關也跟您請教一下，像比如說我將來也會建議廉政署那邊，他們有機會跟您接觸一下，我覺得您很多見解他們可以...

B2：我可以去調我五百多頁那本給大家看。

Q：因為我覺得那個真的是很棒，像廉政署他就有一種預防，他不是在做後面的，預防裡面就很多在程序上或者在專業上，你有哪些地方可以先做好，就不會有後端的這種貪腐問題，或者被人家檢舉你包庇的問題，像這個我覺得您剛剛講的這些東西其實都很有建設性，而且我覺得內行的人一聽就知道。

B2：就是我是尋求一個最佳的方案，這最佳方案大家有花力氣下去，大家都放心，因為其實那個結構技師還是美國哥倫比亞大學的結構碩士，所以他都能聽進我這樣的意見。

Q：您講的是烏來還是？

B2：烏來。

Q：聽起來他還願意照您講的去改，您課予他這個責任，他也願意去實踐。

B2：這當然要有一定的壓力給他，我是說這東西就有責任在，就是後來我們簡任技正甚至還要求說完工後要不要再去監測一下。

Q：他也注意到這個問題。

B2：對，到底後續他鑽的位置有沒有裂掉，有沒有鬆動，後來我是已經離開了，不過其實我當初要求的滿多的，相對的我就比較放心。

Q：這個真的是很重要，我想你們長官也是考慮到這個如果出事，大家都會有問題。

B2：因為當初只是長官的一句話說蓋回來啊，就是原本四層樓砍掉變一層樓，我們把它蓋回來啊，那沒地啊，大家有去烏來就知道沒有地，現在那棟建築物美輪美奐，可是它有這樣子的一個過程。

Q：對啊，這個真的有時候是做良心事業。

B2：其實也涉及到自己的責任。

Q：不過我覺得公務員如果能多一點這樣的人就好，當然廠商也是要有這樣的意願跟態度，他知道這個是自己對自己的一種專業倫理，現在就比較是你有專業但沒有專業倫理，你就不會去想到這些問題，所以我才說這個專業倫理真的很重要，我要謝謝您，我們以後還要請教您。

B3 _逐字稿
時間：中華民國 105 年 12 月 19 日星期一下午 6:00-7:00
受訪者：B3

Q：我們今天來討論有關於我們這一次 105 年廉政指標研究案裡面，有關專家深度訪談的內容，以下就如同您所看到的，我們有六個題目，這六個題目最主要是配合我們電訪訪問，針對民眾以及廠商郵寄問卷的結果，就內容來請教您，一共有六道題目，整體來講，因為訪問有六大區塊，包含廉能滿意度、行政效能、行政透明跟資訊公開這四大區塊，我們待會在訪問您的時候，就按照這四大區塊來問，問完之後第五道題目是民眾跟廠商的比較，最後的題目是問整體的問卷架構，看 B3 這邊有什麼樣的建議。我們現在一開始，請您先來看一下第一個部分，關於廉能滿意度這一個部分，那麼整體來看，民眾對於公務人員廉能滿意度，我們一共有四個面向；廠商也一樣有四個面向，請您看一下，為什麼受訪的民眾，跟廠商的民眾對於廉能滿意度，會有這樣子的一個評價，您看到這樣的一個評價之後，您怎麼樣去解釋這個評價，以及您有沒有怎麼樣的建議或改善的建議？

B3：跟您報告，原則上這個不意外。這完全不意外，因為大部分的民意調查都會這樣，有接觸經驗的，他的滿意度都會比沒有接觸經驗的高。

Q：有接觸的比較高？

B3：對，通常的民調都會呈現這樣子。除非這個有接觸經驗的人，是有對立性太高，因為你有了接觸經驗以後，你比較認識他，就跟透明的效果一樣，我現在是廠商，那我跟公務員有一個完整的接觸，那只要公務員是 OK 的，他基本上就是覺得說，他就是依法辦事，也就是說採購法擺在那個地方，遊戲規則就在這個地方，他也只是照著遊戲規則走，我們所有的廠商競爭是 OK 的，除非台北市政府真的有問題，有問題應該也都是少數人，一般人也不會這麼明顯的違法，違法者不會這麼明顯的違法，基本上他們都必須遵守這些遊戲規則來玩，那這些遊戲規則，就是我們政府採購法及相關執法，對於這一個廠商是公平對待的，所以基本上他來投標，那在一次的遊戲上緩衝，那一般公務員也不大敢這麼明顯的違法。第二個，他除了投標以外，如果說他有異議，就是他有不同的看法，他有救濟管道，採購法提供四個救濟管道，原則上。你可以疑義、異議、申訴，其實還有其他的救濟管道，譬如說仲裁，採購法本身有提供很多很多的管道給你，有問題也照著法律去做，充其量就是這個公務員，比較保守一點，可是就像我們在馬路上走，這個警察在指揮交通，譬如說這個紅綠燈沒有連線，走走停停，可是警察指揮交通，你還是覺得說他也沒辦法，你不會去怪罪警察，你最多怪罪制度，這紅綠燈為什麼沒連線？但是你不會說這個警察怎麼不管，差不多就這樣。就是說有接觸經驗的人，初非他跟你是對立的，譬如說我是檢舉人，如果你是檢舉人，因為他有針對性，他永遠滿意度會非常低，因為你怎麼做他都不滿意，因為你沒有如其所願，那像政府採購這種東西，或者是一般的人民申請案件，基本上是在遊戲規則上，有接觸經驗，他們有認識公務員，所以他會比較好一點。我們其他很多次的民調，都會是這樣子。

Q：那您看一下，既然他沒有接觸經驗，所以他的印象從何而來？

B3：我們過去的好多民調訊息是來自媒體，那媒體現在最多的應該是電子，媒體你也不要怪他，因為每一個媒體都會報導，一件事情被講了十次就很嚴重了，這每一種媒體他都必須去報導一些東西，譬如說這邊有什麼案子，這裡面有什麼問題。媒體會不會有一些效應？會啦！但是他一定是本於事實，這個就是看你有沒有辦法止血，也就是說有

很多來自於間接傳播，他不是親身經歷，所以他也不認識這些公務員，因為過去我們好多民調都是，請問你你覺得政府清不清廉？不清廉。那為什麼不清廉？你怎麼知道的？民調都是你有沒有行賄的經驗？沒有。那你覺得政府清不清廉？不清廉。為什麼不清廉？因為媒體說的。這個事很常見的，如果說廠商是因為他有接觸，所以基本上他知道其實還好，所以他會比較高，除非是這個廠商，這個廠商受到委屈，他就會去異議申訴，我覺得我得到了不公平的對待，但是這種東西不多，比例比較少。

Q：那這樣來看的話，我們有沒有什麼方式可以改善民眾，尤其是沒有接觸經驗的民眾，我們有沒有可能用什麼方法來建議，可以改善民眾對於廉能滿意度這一個部分普遍偏低的一種具體策略？

B3：其實廠商有 9.1 分，是高的。廉能滿意度，民眾 6.4、6.5 也算是還正常，那怎麼去改善？其實我覺得，我應該這樣講，就是透明蠻重要的，你就是盡量讓人家認識你，因為你們這一次做的是廠商，廠商會接觸的是什麼？這個是廠商嗎？

Q：右邊是廠商，這邊是民眾。

B3：廠商會接觸的就是政府採購法，因為他經常來投標，或他經常去做公家的生意，所以他必須在官網上，他必須要看招標文件，他必須要知道你的遊戲規則，所以很多訊息就這樣出來，但是對於一般的民眾他是沒有這種需求的，但是至少你在申辦單位，你必須要讓人家知道，你來申辦我是怎麼做的，那我們以前在推動行政作業流程透明，現在大概漸漸就會出去，行政院的查核也已經定了，將來我們會結合政府的內購制度，政府內購他是有一定程序，也就是說你對於所有的業務你檢查一遍，有哪些業務你可以透過作業流程，是可以公開透明的，利用這一些公開透明，讓民眾知道你的進度。像我們最常舉例的就是建管，建管從前有一段時間，是因為怕中間，因為建管他一定是中間代辦，代辦業者他就告訴你說，過不了，人家要錢。你就中間再送，有沒有送到，不曉得。可是現在建管處，台北市政府算是比較早的，現在大概各縣市都已經差不多了，都已經做到了，我們就告訴他說，你的基本的建造申請文件，申請作業不一定，發令、SOP 作業流程，甚至你的範本，在官網上看得到。第二個，你來投件的時候，他可以在官網上看出來，我幾點幾分送件，承辦人 A，幾點幾分到股長 B，通過，幾月幾號幾點幾分到 C 科長，通過，幾月幾號幾點幾分到 D 副處長，然後駁回，拿駁回理由一次告知，只能一次。他們其實在網路上是看得到的。

Q：完全公開透明，所以民眾就不會.....

B3：你這樣子的話，就可以利用外界力量，因為所有的承辦人員知道，那在這種情況之下，民眾至少有一種弊端態樣，那弊端態樣很多，建管弊端態樣十幾種，但是至少有一種它是不會產生的，就是中間媒介的人在那邊玩，它是不會產生的，它沒辦法產生，因為它整個透明掉了，所以我們當時就是因為這樣子，所以我們去推行政作業流程透明，但是推很辛苦，因為要建立系統、要流程再造、要去改很多東西，很勉強的走了一年，大家都已經做到了，幾乎各縣市都做到了。為什麼能夠做到？一開始都說沒錢，我們後來發現，其實內政部的系統它是有擴充功能的，本身是可以達到，我們就告訴他，你們手上的系統就可以用，但是像六都他們都是比較有錢的，他會覺得還不夠，他們自己去發展，那 OK，至少小的縣市，沒錢的時候還是可以用。第二次我們就開始玩殯葬，所有的殯葬設施依照殯葬設施管理條例，大概就是四個，禮廳、火化場、墳墓、靈骨塔，那我們就以靈骨塔為主，靈骨塔也一樣，我今天進來了，錢交了，沒繳讓你進來？還是繳了沒有進來？因為他們有分，一種就是本縣市的，一種就是外縣市的，什麼向東南方

的沒位置了，你要等下一個，你要是送一點錢，我就讓你例外...等等，那像這種也都會發生，因為我們的做法變成很簡單，我一樣是公開透明，我就發現你打開網路，一點上去，或靈骨塔總共有幾樓，每一樓現在有沒有人？這個是坐東向西，是坐哪一面？你一上去就看得到，你只要一繳錢，這個資料就上去了。

Q：這個有點像車牌號碼。

B3：對，像這種情況你一點辦法都沒有，因為你整個申請過程都沒有公開，至少這一方面弊端會減少一些，可是殯葬業就不讓他去，為什麼不讓他去？原因很簡單，縣市政府固然支持，但是到了鄉鎮公所，因為地方制度，縣市政府不見得管得了鄉鎮公所，那個系統應該很簡單，那他就告訴你沒錢，第二個他告訴你我的人不會，這有可能，那我們那些工友不懂得操作電腦，也是有可能，他就這樣跟你講，你就沒辦法，你要去一步一步推測困難，除非你去內政部，除非是這樣，上次也是內政部支持我們，這一次他們自己的系統，除非我們去遊說你去幫全國做一個，其實是有可能的，但是問題是經費，他不見得願意，對他有什麼好處？所以殯葬業就會變成，有些單位單位做有些沒有，就沒有像是建管那麼普遍、那麼全面，台北市政府還有很多很透明的，譬如說新北市，就發生好幾起里長把補助款給 A 了，可是一般我們的預防措施就是，加強抽查，補助款雖然不多，假設他是按半年報或是按季報，一季也是一本一本送上去，那麼多里長，全部送到民政局，民政局有幾個會計人員？他怎麼可能去抽查？抽查時間也過了，你說我有清水溝，他去了時間也過了，那麼多的單據，他怎麼抽？你說我要抽查，他就不要辦公了，天天在外面查，這是無效的管制措施，無效管制有什麼用？其實我們回過頭來，那能不能有外部監控力量？台北市還沒規定，我現在就是如果你里長要拿這筆錢，可以啊，請你把企劃送到民政局，那個企劃裡面要求要有哪些東西，然後接著公布，第二個，你的費用怎麼支出？公布！

Q：讓民眾看得清清楚楚。

B3：對，舉一個最簡單的例子，像我家，我們里長說有一個自強活動要請款，我上網就可以看，第一個他的計畫，第二個他核准的金額，第三個，他去玩的那一天有多少人，早餐吃什麼？跟哪一家訂的，遊覽車幾輛，多少錢？是哪一個公司？他必須都要列出，他要在兩個地方列，一個是在里長辦公室，里長辦公室沒人看，第二個就是官網，是讓人固定去報名的，可是有沒有人去看？沒人去看，因為誰會去看？里長會有天敵嘛，社區發展理事長他就會去看，里長就會有壓力，誰來做？里長會不會自己去做？不會，都是里幹事幫忙做的，所以你看起來沒有什麼特殊狀況，只是把一些碎的東西公佈，我買了多少滅火器，我跟誰買？他分別放在哪裡？就是這麼簡單，可是他就有力量，你看，台北市他就從來不發生，他就沒有在發生，新北可以連續發生好幾次，台北市一個都沒有，就是靠這套制度。其實這特制度是有用的，但是你在推動的時候就很難，因為新北他可能會覺得很辛苦，這也是我們廉政政署非常重要的預防防制貪汙罪的一項業務，但是我們業務這麼多，怎麼可能天天一項一項玩？所以我們後來就結合內控，這種內控就是每一個機關你自己去看你的東西，你自己去看你的東西，哪些東西你願意或者是你認為可以對外公開、對外透明，你就去做，那當然他會評估一下，他的風險很多，第二個他能不能引入外部監控力量，再下來就會修改 SOP，他有沒有辦法建立資料庫？他有沒有辦法去進去行檢查？行政院會希望說，我們幫他定一個草案，一個類似推動的方式、一個標準，那我們現在定好了，就等著發佈，發佈完了以後，各機關就各自努力，就不要我們再去一項業務、一項業務....

Q：就讓他們內部自己去.....

B3：這個就是行政透明，行政透明就有好處，那像這種廠商，他是被強迫透明，其實各位不曉得有沒有感覺到，廠商他們其實都會上這種政風採購網，所以他所有的東西也都在上面，他的標案也都有公開，反正都在遊戲規則裏面走，除非就是很特殊的、你這個是真的有問題，假設五峰鄉好了，你去問五峰鄉的廠商有沒有貪汙，就是如果大家認為有問題，那真的可能有問題，廠商因為他認識，因為他有接觸。是不是可以把每一個民眾，都讓他認識政府的作為，這可能要靠行銷了，除了要靠行政透明，就是申辦案件的透明以外，可能要靠行銷了，就是你要讓人家知道，推出了什麼事，這樣他的廉能會比較好，當然有時候是制度面建立也要行銷，要公開的詮釋，我會覺得只能就是讓人家知道，你有做什麼。

Q：透明行銷確實您提出蠻具體的建議。

B3：其實這裡面，這個數字也是好像都沒有什麼太大的改變。

Q：您看一下，不管民眾還是廠商，關說都是裡面相對偏低的。相對的。

B3：關說你要有門路啊！吃飯、應酬對不對？再下來就是送你紅包，所以就是說，敢這樣送紅包的，越來越少了。但是應酬還是難免，關說是他們最討厭的，這麼多年來都是這樣。

Q：為什麼會這樣？為什麼關說民眾覺得最常發生？或者最不滿意就是關說？

B3：他應該是最懷疑，他認為我托關係最容易打通關係。

Q：所以廠商跟民眾都有相同的懷疑？覺得找人是比較容易？

B3：你想想看，現在誰敢去送紅包？比較少，請客吃飯也相對少，關說因為是完全看不到的，所以大家就非常懷疑。

Q：所以他們"合理”懷疑，民眾跟廠商會有這樣合理的懷疑。

B3：關說比較麻煩，因為台北市政府或者是整個國家體系，有公務員廉政倫理規範，告訴你公務員遇到關說要怎麼處理,但是問題是,你老是苛責受關說者,你應該怎麼做？你應該去苛責關說者嘛！對不對？表示關說者他就是有權施壓者，他們要有一些自律，那如果你用刑法去處理他，不容易，一般來說會伴隨著親友，你怎麼辦親友？很難定他的罪，但是有很多貪瀆，他為的不是錢，他要的是人脈，不是要的錢脈，有些行為會變成這樣。

Q：他要累積他的人脈。所以看起來這個相對不好處理，在這一塊。

B3：是相對不好處理，但是這個很正常，這個數字我覺得都還 OK。

Q：都還 OK 喔？因為有些人看到，就覺得怎麼會差這麼多。

B3：就是送紅包的人，他比較少，應酬再多一點，關說是人家最質疑的，一定要懷疑，你只要做過議員，或者是透過民代，透過他們就比較有效。如果假使我的公民心是夠的，那其實就不要怕，讓人家覺得你沒有必要去送錢或關說，這個在台灣比較特殊，我們從

前在查這一塊的時候，就是在做倫理規範的時候，我們找不到國外的東西可以查，因為你用 lobby 去查，你會查到遊說法，你查不到國外對於行為準則的關說，因為沒有嘛！

Q：因為國外沒有吃這一套。

B3：沒有，所以這個非常奇怪，你用刑法去控制他，其實有可能的，應該叫做立法委員行為法，應該在這上面去規範，可是規範了又怎麼樣？你會看到他不是很對稱，所以要把廉能滿意度提升，他絕對不能用一種或兩種方法，譬如說我就是全部透明，但是透明有風險，你也不見得做到每一件事情，而且不是每一個人都跟市政府有所接觸，第二個，你說行銷，人家也不見得理會你，當然你要告訴人家我做了什麼，再下來就是，你要減少那種負面的東西出現，其實廉政這個議題，他必須多管經營，他沒有辦法用單一的方式去處理他，他不能用一個工具，就去把他處理掉，你要控制這個貪腐，可能要用好多工具，一定要多頭並行。

Q：謝謝，我們接下來看第二個題目，我們主要看第二個面向是行政效能的面向，您看到行政效能的這個面向，事實上整個分布也是廠商高，民眾偏低，剛剛您也講為什麼會這個樣子，您看到，我們特別提到一個，民眾對於政府的積極主動性似乎比專業能力還來得偏低，這一個不到 5，那廠商就沒有這麼明顯的差距，廠商很接近 7.8 跟 8 左右，您怎麼去看待，為什麼民眾的認知，您剛剛提到一定的，是什麼原因？

B3：其實這個調查，我覺得廠商會這麼接近都還有意點意外，一般來說，專業能力跟政府的積極性是蠻重要的，政府的積極性就是公務員能不能勇於任事，你公務員會不會很勇於任事，所以現在大家都認為公務員不能勇於任事，主要因為是公務員他怕圖利罪、怕出事，台北市還好，因為台北市得到天時、地利、人和，因為他錢多、第二他人多，再下來，他不但有事做，也會玩，同樣的事情，你在有些鄉鎮公所，你也懂，但是你就沒有錢。譬如說無障礙設施，你就沒有辦法像台北市政府一樣，你可能就沒有這個錢，你就沒辦法做。第二個，他可以自己規劃，他也可以自己試做，你有些只有規劃沒有試做，有些地方政府你連試做都沒有，因為妳也沒錢，但是台北市是比較佔便宜的，真的是得天獨厚，所以他的積極性會比較高，可是你到別的地方去測量，可能未必，我猜啦！我不知道，至於您再問說，為什麼民眾認為積極主動會比專業能力差這麼多？其實應該這樣講，我會覺得還是民眾不了解，你看，我們現在辦公室，大家都還在，他們禮拜天也在，可是民眾有感受到，給民眾有什麼好處嗎？

Q：民眾看不到也感受不到。

B3：他感受不到，因為你的東西沒有辦法直接回到民眾身上。

Q：所以民眾他的認知除了剛剛您講的.....

B3：他一定覺得你這個是保守的，或者你們在努力，但是我感受不到。

Q:那我們臨櫃，一線的公務人員的作為，有沒有辦法提升這一部分？讓民眾感受得到？因為民眾他們大部分接觸都是基層的。

B3：我不知道耶，因為這個會比較跟政策有關，我不曉得會不會政策會比服務態度更好。我這次到台中，台中也在辦廉能透明獎，譬如說我生了小孩，台中市政府會主動的告訴你，如果你請保母大概費用是多少、如果你要送到幼稚園大概費用是多少，如果你

怎麼做大概會是多少，他會給你在網路上查到，我這個小孩我是要送幼稚園？還是要請保母？他會給妳很多的訊息，讓民眾會感受到，他也會去宣導，告訴你可以上去看這些東西，這個是政策作為，你只要有這個動作，對一個公務員來講，他會去履行這個動作。

Q：所以我們的建議是可以有這樣一個比較主動積極的政策提出來。

B3：或者是我有一套計畫，就是我針對某一件事情，我有一套計畫，你不能靠個人的親切度，那個感受不出來。

Q：必須要整個機關去推動，讓你的政策去推動。

B3：那個你不能從個人的來感覺，廠商會感覺啦，因為廠商他面臨的問題，假設我今天履約有問題，他其實會跟公務員站在同一條船上，因為公務員也不希望你履約有問題，那大家會去解決，該不該延展工期？今天我施作遇到困難，要不要變更設計？變更設計不容易耶！因為第一個，你變更設計，理由夠不夠？第二個，你變更設計以後，到底是變更工法還是變更材料？變更材料以後，你要展多少時間？每一個材料你們實驗的時間是不一樣的，國外的材料跟國內的材料他的運費跟時間也是不一樣的，工法、做法也不一樣，你整個工程圖要重畫，對廠商來講，這時候他看到公務員，因為公務員也要趕快把這件事解決掉，你就看到這個東西，可是一般民眾他跟你沒有共同性，你只能靠政策，我們政府會主動的告訴你，我有多胎政策、我有青年創業就業，我有什麼什麼...你要很主動的去提供給別人，越親近他的生活是越好，但是這個沒有辦法靠個別公務員，我覺得。

Q：就是整體政策來推動，讓民眾感受得到你主動幫我們想的，主動告知我們的。

B3：應該是你要先去調查，民眾最需要的是什麼？然後你能根據那個需要，再設計一套東西給他，其實每項業務都可以。

Q：各單位應該很清楚，可以知道我這個單位的民眾最需要什麼。

B3：可是就像行政急躁會把公務員陷在裡面，你們剛剛一來，我就在抱怨，講的就是行政急躁，讀書是一回事，但是事實你到職場上，你會發現都在，那個都在。那個就是行政急躁，而且越陷越深，這是很麻煩的。

Q：把自己給困住了。謝謝您具體的建議，那我們來進行第三個提問是有關於行政透明這一部分，您可以看一下行政透明這一部分我們是問兩個部分，一個部分是問，對於了解案件需不需要花一些時間，民眾要不要花一些時間或廠商要不要花一些時間去了解這個流程，第二個是進度，民眾或廠商清不清楚，可不可以隨時知道整個進度，這個部分就有一點類似剛剛您講到的透明的部分。您看一下這個調查結果，除了廠商跟民眾，有一點點差距之外，你有沒有看到其他特別地方？

B3：您設計這兩題，其實就是我們現在在努力的，了解案件如何辦理需要多少時間？就是你分掉你的 SOP，甚至你是用最簡單的方式...第二個，就是你隨時可以知道案件辦理的進度，其實就是我們現在在推的，可是你看看只有 5.6，大概一半，這還是台北市，你到了其他地方，可能還會再低。但是我相信這個應該很快就會上來，就是如果我們真的推得動，行政透明措施的話，推得動外部牽動力量的話，透過行政透明措施，因為對於廉政署來講，我們為什麼去推行政透明措施？作業流程透明，我們為什麼要推作業流

程透明？其實很簡單，因為他跟我們預防單位有關，他會造成外部牽動力量，我們 一般來說，我今天發生一個弊案，我一定檢查作業流程，我在流程再造的時候，我們用的方法是什麼？嚴格、嚴格再嚴格，譬如說要勾稽、要抽查，可是你有這麼多人力、物力、財力嗎？你一項一項這樣做，你效果多大？補助案可能一兩千萬，你要抽多少？但是你反過來，就是作業流程是透明的，產生外部監控力量的時候，就是你這些人力都節省了，你倒不一定要去卡的那麼緊，但是這個可能不是每個業務都可以，這要看業務屬性。而且透明本身也有風險，這要看機關業務屬性，我們可以舉出非常非常多的例子，台中市政府的廉能透明獎，第一次就五十幾個單位參加，當然他們不見得都可以達到我們的要求，但是至少他們都可以參加，這就要看市長，市長他認為這個很重要，當然每一個機關就會去參加，這五十幾個出來，就算你選了十幾個，也夠了，因為讓人家覺得，台中是跟從前不一樣，這個就是行銷，其實這個也是推動這些公務員他願意去做這個事情，這個對我們來說，我們不是為了便民，我們是為了防弊。其實這個裡面還有很多很有趣的東西。

Q：依您現在的經驗來看，行政透明您這邊也在推，地方政府也在推，有遇到什麼阻礙？

B3：有啊，透明的本身，第一個，對很多公務員來講，他是很討人厭的。

Q：因為可能對他的現況有一點影響。

B3：透明本身也有風險，我舉個例子，水源區巡察，現在我們的衛星影像，再加上地籍圖資料，我可以把衛星影像重疊，只要發生地質變異，我立刻就可以分析出來，這個地方的河流好像有改變，狀況有改變，那狀況有改變到底是自然狀況，還是有人去那邊倒垃圾？還是有人在那邊濫墾濫伐？我們都不知道，你要派巡查員去，假設我今天把大學合作的系所或者是機關、機構，通常台灣會用福衛 2 號，就是衛星影像，然後判讀東西放在官網上，夠不夠透明？環保團體一定會盯，這裡又有變異了！去看了沒有？是倒垃圾呢？還是真的坍方了？還是有人在濫墾濫伐？大家都很在意，那你政府就這樣做了，但是做完你會發現，我的人力沒有辦法三天內到達現場了解狀況，或者是我沒有辦法三天內就把他公布出來答案是什麼，所以這個時候你會去量看看份量，我到底有沒有這麼多的人？

Q：這樣的話就行政的體系架構、人力資源、物力的話，有時候過度的透明反而是讓他們無法去承擔的。

B3：對，你就會去思考，我有沒有辦法先把這一關破解？我再來做到這麼透明，或者告訴你我的人力不夠，對不起，我必須五日後才能告訴你答案。

Q：或者重要性的跟不重要性的做一些取捨。

B3：所以對工時他也是一種壓力，也不瞞您說，這個後面您也可以不用錄音了，其實我們為什麼去分析？我們還有一些想法，其實像建管，建照的申請，建照的透明，我們還沒有動，其實我可以用建照申請的天數，就畫出一個圖，那個電腦可以自己產生，自己產生報表，我這張圖一定是一個曲線圖，譬如一天內就可以完成，假設都是三天到五天，那一天就完成了，或者是十天都完成不了，你就可以去分析，是不是固定承辦人，或是固定業務屬性，還是固定的公司，像新北曾經發生過弊案，都是一天內取得建照，這個就是你要去管。你為了行政透明，你要有系統，系統很容易跑出這種報表，我的稽核就變成很方便，我只要去看內容，非常快速，我就可以事先掌握到。但是為什麼建議

不錄音？因為我們還沒有推，我們可能會找一個直接殺下去，第一個先殺下去，先確認是不是真的有異常，當然如果我們發現真的是有異常，這樣是有效的，我們以後就會在行政單位自己處理。

Q：這個方法現在很難，如果有效果，個單位在讓他們知道。

B3：你自己處理，因為你是管理單位，你怎麼可以縱容你的屬下做這樣的事情？還有一個就是，其實有的時候也要有感，不知道哪一個縣市政府辦了一個論壇，也在講行政透明，在講說 911 地震，就是台南大地震，他在講他們要建管透明，講了一大堆，後來我們就幫長官擬稿，我們就告訴他一些事情，因為當時地震完了以後，營建署立刻修建築法，然後他就說我要修建築法，那為什麼要修建築法？是因為我會要求，因為發照的時候是技術、行政分離，也就是說行政單位他只看你的要件夠不夠，那技術部分簽證，譬如說消防簽證或者建築結構簽證都是由專業人士在簽，因為行政技術分離，所以我們其實有統計過，有一些縣市他的那個.....當然法律沒有禁止你，像台北市你送進來，他還是會把你結構的簽證他會送給像是台灣大學，或者是任何的機構，去做運算，這個叫外審，結構的外審，那大概台北市的外審大概有快到八九成，外審的錢是申請的出來的，可是有很多縣市政府，他的外審是只有兩成、三成，所以你結構外審，審不到，對人民來講，我今天買這棟房子，是你發過簽照的，既然你發過簽照，他的結構應該是安全的，可是，事實上不是建管處的去保證你的安全，而是建築師，那檢管處如果不審，他們沒有去做一定的比例結構外審，其實像倒的那棟房子，他們後來發現整個結構有問題，那你怎麼做透明？很簡單，因為你結構外審，到時候一定過，你拿去外審一看不行，我一定是退件叫你再來一次，到最後一定過，但是這個縣市政府真的勇敢，你也不用開什麼論壇，你就提高結構外審的比例，你說三成提高到九成，跟北市一樣、跟新北一樣，提高到九成，人民就有保障。第二，外審只要有退件，我全部不讓你過，人民就有感了，為什麼？第一個，我全部公布，你擋不了建設公司，因為他是一案公司，建設公司一定是一案公司，我今天蓋這個房子，我就成立一個公司，我房子蓋完、賣完了，就換另一個公司，你擋不了。可是建築師你跑不掉，簽證的那個人跑不掉，第二個，營造廠跑不掉，假如，你的名字出現了兩次，你認為這棟大樓還可以賣得掉嗎？人民會有感覺，然後你的政府，也變得很輕鬆，這也是一種行政透明的作法，看你敢不敢，但是你會得罪很多人。這個是有效的，因為反正你最後會過，我試辦期間我就告訴你說，我未來會做，或者是我現在要試著做。因為你看，人民就會有感覺，這個時候你在問他說會不會很主動？有沒有效果？會。他會感受。我是從我們自己預防貪腐的角度出發，但是你從行政管理的角度出發，可能就更多了。這種例子可能就更多，更好舉。

Q：謝謝。在第四個面向是資訊公開的部分，資訊公開主要是問他，民眾跟廠商對於政府所提供的資料的內容是不是足夠的，是不是充足的。第二個是，政府所提供的資料內容是不是正確的。

B3：好像都一樣，為什麼廠商都會比民眾清楚，因為他就要看。

Q：民眾這邊似乎覺得，內容多元充足性是比較低的，正確他是比較相信，一個 5 分一個 6 分，似乎民眾覺得政府提供的資料，不夠。就像您剛剛提到的，不夠主動。

B3：其實這個跟行政效能差不多，不過跟您報告，我們認為資訊公開可能跟我們現在正在推的行政作業流程透明，他本身是有差距的，這兩回事。跟作業原則是兩回事，就好像資訊公開或者是 open data，或者是會跟美國的開放政府政策，其實看起來名字都很像，其實都是非常不同的東西，包括美國的開放政府政策，他包含四個要素，open data

又是 open data，把我政府的資訊洩漏出來，那行政作業流程透明那又是作業流程透明，其實那都是不同的，可是一般來說，民眾他不見得會非常知道，他只知道你的資訊夠不夠公開，你提供給我的東西夠不夠，這一塊我會覺得分數會比較低，這樣看起來還好。因為我們常常在官網上查不到東西，因為沒有可近性，你要去官網查，查查查，找不到嘛！

Q：這邊覺得內容充足性比較偏低是他沒有公開，還是他有，民眾不知道從何得知。

B3：我覺得，一般來說，民眾是我需要才會去查，他每個需要都不太一樣，他不見得在官網上可以查到，他也不見得打電話你會跟他講的很清楚，至於說正確與否，我不曉得他們是怎麼樣去判斷的，譬如說你的內容，政府的資訊夠不夠公開，因為有些人他會這樣想，資訊公開是所有的數據都出來了嗎？譬如說我今天要知道停車場在哪裡，你要給我嗎？還是你的政策要告訴我，為什麼美牛可以進口？

Q：就是政策的上通下達，看你是要知道哪些內容。

B3：你到底是要把政府的資料拿去公開，還是整個政策的決定過程會公開，我都不知道，我都不知道為什麼美牛可以進口，為什麼美牛不可以進口？你有告訴我嗎？就是說這個問題怎麼想的，我們比較難判斷。如果你要問他說這是政策決定的過程，我相信會比較低，如果你這個題目是問說，政策決定過程有多無奈？我相信他就會變成很低了。

Q：我們把這四個面向看過去之後，了解您一些建議後，您看一下，第五個問題，民眾跟廠商整體而言是有些差異的，民眾是偏低，廠商是偏高，剛剛 B3 也講了，如何嘗試把民眾跟廠商距離拉近一點，事實上就是把民眾的評價稍微往上抬。您剛剛是有提到了透明的重要性，然後行銷的重要性，多管齊下的方式，讓民眾有感，除了這些之外，您還有要補充的地方嗎？可以讓民眾整體的評價再稍微拉高一點。剛剛您提到的透明、行銷、多元的去處理.....

B3：基本上就是違失案件的管控，可能也是很重要的。你只要有違法施行的一個案子下去就不得了了，所以違失案件的管控，要想盡辦法讓他比較低。還有風險處理也是，其實對政風機構來講，你要讓你的廉能滿意度提高，就是會有兩種想法，一種想法就是我們會要求我們所有的政風機關，你必須知道政風機關的違失風險，廉能風險在哪裡？你要能夠判斷的出來，你的廉能風險在哪裡？你知道你的風險在哪裡，你要去把他降到最低，你可以用各種預防的手段，你可以考慮值勤輪調，他可能是一種手段，就是我剛剛講的多元手段，值勤輪調可能是一種手段，要不然就是加強所謂的宣導，這可能是一個手段，或者是我加強內稽內控，這可能是一個手段，有很多，不管你用什麼，譬如我去稽核，然後發現他的問題在哪，再去改善，這就是加強內稽內控，有很多的方法。這是一種想法，就是說，我知道風險在哪裡，我去把他壓到最低，那時候桃園機場，不是做第三航廈工程，當時的總經理，費總來找我們，問你能不能幫我偵辦？他說廉政署可不可以跟香港的 ICAC 一樣？香港赤臘角機場從興建到完工，那麼大的工程沒有發生弊案，廉政署可以幫忙嗎？香港廉政公署可以幫忙，廉政公署怎麼幫忙？他其實做的方法很簡單，他就把全球各國機場，機場工程發生弊端態樣全部收集起來，他就告訴你施工時你要小心這個，小心那個，那個工程非常好，他就問我們能不能幫忙，就是都不要發生弊案，我就告訴他不太可能，為什麼？因為這麼長的案子，這些人你會遇到公安，你會遇到違法失職的案例，會遇到廠商的爭議，履約爭議這一定會遇到，但是你要怎麼讓他風險降到最低？那才是你要去注意的，其實為了第三航廈，我們也試著把中華民國國內，所有跟機場工程有關的都去稽核一遍，譬如空橋系統，就抓了幾個案子來看一遍，

你就發現，奇怪了，卷子怎麼不齊？檔案都不在，其實我有跟費總講，檔案管理都不齊，其實遇到仲裁你一定輸，因為乙方他的卷一定都很清楚，那你甲方的卷這邊丟那邊丟，他仲裁是靠事實，他有利他的都拿出來，不利他的都躲起來，你手上什麼都沒有，你怎麼會打贏。你有沒有辦法要有一套風險管理，其實後面要加一個危機管理，這個其實會跟廉能滿意度有關連的，為什麼？對不起！我都是站在我廉政署的立場來看，其實這個問題也是廉能，我們站在清廉度來看，我常常跟同仁舉個例子，就是聯合醫院的案例，我們屬裡面去辦了聯合醫院，就是台北市立聯合醫院的醫療儀器採購，有兩個醫生，其中一個，那媒體會大幅報導，媒體就跑去採訪聯醫，聯醫的副總院長，他說這件事情我知道耶，很遺憾。你可以去 YOUTUBE 去看到他的那個畫面，但是這件事情我為什麼知道？因為三年前廉政署要求各政風機構去做專案稽查，去稽核所有醫療儀器採購，我們政風室已經找到了，所以當時那份資料送到政風處，政風處報到廉政署，現在可能案子成熟了，你就 down 下來，對我來說，當時就發現他有異常，有異常我不見得知道是什麼問題，所以我就做了整個的內部改革，所以我們現在有一個審議小組，審議小組改組，然後我們的 SOP 強化，那這件事情既然發生了，那很簡單，那就是配合先把醫院違反行政規則的部分，這兩個醫生違反行政規則先懲處，把人調下來，配合偵辦，我先做行政上的處分，他是沒有送醫懲，因為送醫懲，也還好沒有送醫懲，因為後來有一個證明沒事，但是至少我把你調下來，你行政委員會處分，你看副總院長講的，第一個，這個案子是我給你的，他雖然不是這樣子講，基本上是我。第二個，我一旦發生有問題的時候，我正個預防措施已經打下去了，所以我這兩年都不出事。第三個，你偵辦我配合，我還可以主動發布新聞，請問你北醫有受傷嗎？當然是我做的。

Q：人家不會覺得是你內部有問題，反而覺得你內部做的非常的好。

B3：我常常跟很多單位講說，你政風就要幫所有人做到這一點，第二個你首長要知道，沒有吃燒餅不掉芝麻的，但是你有沒有辦法透過這種事情，但是今天講白了，當時他如果沒有去做稽核，他自己沒有管控，他沒有做稽核，他沒有修改他的 SOP，那他什麼都沒有了，可是如果我有努力，控制資金，其實廉政署再怎麼辦案，都刪不到他，因為他才是那個案子的主角。然後到議會也不會去修理他，因為通常都是官員搭舞台給議員唱戲，你這個議員拿這個案子，變成議員搭舞台給官員唱戲，你議員怎麼可能？

Q：反而讓官員他自己有舞台可以發揮。

B3：所以你看，像這種東西他的清廉度影響不大， 因為報紙一報完了，第二天就沒了。其實我常常在講，危機處理，講危機處理因為大家都是用危機處理，風險管理、危機處理，我甚至覺得應該是這樣講，搞不好是一個賺錢的機會，我不曉得有沒有其他的名詞，不一定要用危機，搞不好是一個賺錢的機會。

Q：因為任何的組織都需要。

B3：可是他確實對於避免滿意度下滑，清廉度的認知下滑是有幫助的。

Q：要可以讓民眾感受得到。最後一個問題就是，您對我們這一次不管是廠商也好，民眾也好，這個都是我們依照理論，跟幾位同仁一起想出來的，畢竟怕會有些疏漏或者是有不適當的地方，就您個人來看的話，我們從廉能的滿意度、行政效能、行政透明、資訊公開，這四個部分來看，您覺得這個架構上面，或者整個問卷的設計上面，是不是有可以再調整的地方？

B3：不敢當，不敢批評。其實我剛剛有約略提到，其實資訊公開跟行政透明是不同的概念，資訊公開比較可以理解，行政透明，我看題目也是用作業流程。

Q：對，他都用的很白話，行政透明他講的是說，政府做決策的時候能不能讓民眾都清楚了解？然後去政府辦事情的時候，要不要花很多時間去了解怎麼處理？

B3：這裡面我比較有疑問的，政策決定比較類似說美牛要不要進口？那如果說是一個行政決定，他又是另外一個不一樣的，比較接近所謂的作業流程透明。

Q：就是比較細節的部分？這個是屬於決策的部分，那您的建議是說行政透明應該是比較屬於這種行政業務部分。

B3：看您要量測什麼？所以您要確定要量測的是什麼？您要量測的是 A 還要量測的是 B，還是您都要？

Q：因為我們後面都是問他去辦事情的時候，能不能夠知道案件的進度？所以這個都比較屬於業務部分？行政業務部分，但是這個部分是比較像決策部分對不對？我們會把這個意見帶回去，下次如果這個計劃有一些延續性的話，我們再來做一些修改。

C1、C2 _逐字稿
時間：中華民國 105 年 11 月 29 日星期二下午 2:00-3:00
受訪者：C1、C2

Q：我們這個案子是市政府 105 年的年度廉政指標研究案， 我們的學者專家針對六個主要的題目，來做一個深度訪談。首先請問 C1，有關我們第一個問題就是，就我們之前所做的調查數據來看，這些研究的數據也有提前給 C1 做一個參考。整體來看，為什麼受訪的民眾跟廠商，對市政府的廉能滿意度有這樣的評價？那麼臺北市政府應該如何針對這些評價做一些改善或是強化？針對 C1 所拿到的參考資料，因為這次的研究有針對民眾的部分還有採購廠商的部分。

C1：我自己這樣看，發現在廉能滿意度構面的部份，廠商打的分數其實是比民眾高很多，因為調查的對象是針對他有承攬台北市政府採購的廠商對不對？

Q：是的，他有去投標的都是。

C1：有投標的？那可能有部分有承攬，有部分沒有承攬。所以他針對於清廉的滿意度，紅包送禮的部分或是關說的部分、請客應酬的部分，事實上他很有可能是第一人或第二人，所以他自己最清楚對不對？所以他打出來的分數理論上來說是接近事實的，也就是說，他不需要用猜的，他跟政府官員之間，兩個就是相對人，所以是可以表述一個比較接近事實的狀態。但是對於民眾的部分，因為民眾他的印象分數一定居多，因為他就這幾個議題來說，他不會是相對人，有可能就是他聽說或者是他的印象，或是從媒體的報導抑或是我們說的刻板印象。所以這個部分，會比較顯示我們實際上台北市政府的採購機關在採購構面的部分來看，我個人認為是廠商所填答出來的應該是比較接近事實面的部分，那麼民眾的部分會跟刻板印象或是媒體的報導會有關。因為媒體的報導對民眾的影響其實會比廠商來的大，為什麼？因為他接受到的機會會比較大，一個廠商無論他對政府的評價或是經驗，要傳達到市民的比例其實是很低的，然後媒體是很高的。那媒體來說，台灣一般媒體的現況來說，就是報憂的多、負面的多，那這個大家可以理解，所以這個部分，我個人的看法是這樣。

Q：那我們就這個廉能裡面，有像送紅包、找人關說、應酬，當然我們有一個清廉的整體滿意度。我們民眾跟廠商的部分看起來好像...當然評價越高分數越高，我們發現好像就是關說，當然整體就是都有落差，民眾跟廠商都有落差，我們發現關說對於民眾來講，或是對於廠商來講這一塊，好像整體的評價都比較低。關說這一部分都比送紅包、跟公務人員應酬這一塊都來的比較低。那針對這個現象，C1 這邊有沒有什麼樣的看法？

C1：就實務上來說，我覺得關說確實也是公務員比較困擾的一點，因為關說跟關切之間其實有時候不好釐清，那尤其以目前政府來講，他事實上是一個為民服務的政府，所以民意代表無論是從基層的里長一直到議員，這些民意代表事實上他們對民眾的關切，都會直接到政府部門來，尤其以我們現在台北市政府來講，對於民眾的請求，包括透過民意代表的部分，其實非常的重視。所以現在我們市府的態度會認為就是說，只要不違法我們盡量以服務民眾，為我們的立場，然後盡量去突破。但是關說跟關切之間有時候確實是介面有點模糊，所以舉例來說，其實我們常常遇到這種困擾，譬如道路的部分，不特定人在通行的部分，像有計畫道路，我們來圍管沒有問題，有既成道路我們來圍管也沒有問題，可是有一些就是說，他事實上是私有道路，他沒有徵收，我們目前來說就是依照行政執行法第 36 條跟第 39 條，如果他是不特定人使用，然後有涉及到公共安全，無論是阻卻危害發生，或者是...一個是預防的部分，那一個是要去處理的部分，這個我

們可以去做。但是問題就是說，他牽涉到私有土地的部分，我想內湖那個案子，你們也很清楚，那個界線就會很難，他是不是真的不特定對象，是不是有涉及到公共利益的問題，那是不是我們可以依法處理的問題，這個就會造成民眾他們不同的人會有不同的誤解。譬如說，我們認為這個是私地，這個不是屬於公安的議題，所以我們認為我們不該去做，那你會發現有很多的報導，報的會很負面。但是相反我們去做的時候，也會有人認為這一定是你接受人家的關說，這根本不該做，這個事實上是圖利，這個界線是還蠻模糊的，所以這我覺得分數相對會比較低，我個人看法是這個會有關。因為關切的人真的很多，關切跟關說我覺得有時候是有點模糊。

Q：我們說這個關切跟關說有時候是模糊，那有沒有一些...應該講說可以改善或是說讓這些公務人員有一些.....

C1：其實說到這點，尤其是工務局最關心的，過去區公所他們其實也很困擾，那區公所把他們業務都移到工務局之後，他們困擾相對少了，否則的話，他們從內湖案之後...在內湖案之前，很多事情可以他可以做的，但是內湖案之後很多事情他們不敢做，現在工務局有同樣的問題，就像我們有很多的會勘，里長說這個以前就是你們做的，為什麼現在不能做？那我們說你把維管紀錄拿出來，他拿不出來。他說你看那個水溝蓋上面就是北投區公所，他就跟你說得很清楚，顯然以前有做，可是他真的是私地，那到底是可不可以做？所以我們認為怎麼樣解決這樣的問題？我個人認為應該去面對它，然後 SOP 化，把他的標準弄出來。譬如說計畫道路沒有問題、既成道路沒有問題，如果都不是的話，以前在公園處的時候，其實我們有一個界定的範圍，也就是說他如果有實體的阻隔，然後會進出的話是特定對象，那這樣就不會有所謂的公共利益，這樣子我不進去你家圍牆裡面去做所謂的公共事務，其實他就是特定的，然後如果說他會影響到公共安全，譬如說：樹種在裡面影響到外面，那影響到外面你就建立一個標準。過去我們的做法就是說他訂一個規定、定一個標準，然後如果說在這個標準之內我就去做，如果不是這個標準的話，那大家就是講清楚說明白，這個就應該是私地主去處理。也就是我個人認為說，有一個規範是很重要的，然後這個規範基本上它是符合法令的，不要去違法。那當然有時候難免會有一些現場沒有辦法完全認定的狀況，希望那個是越少數越好。所以我們在講說，資訊公開透明，然後依法、依規定，SOP 化。我覺得會把這個問題降到最低。

Q：目前就 C1 這邊所了解，我們市政府各局處有關 SOP 化，剛剛 C1 所講的這個東西，有沒有在進行，去做一些規劃，或是說有一些已經有具體的.....

C1：其實都陸續在做，就像我剛剛說的，我們有訂一個私樹處理原則，像我剛剛說的那個狀況，我們會去明定說什麼叫做公共安全的問題，哪一些是可以去處理的，然後會訂一個標準，再訂一個程序。譬如說他符合哪一些條件，舉例來說，他的樹木有低垂，低於 4.2 公尺，那公車行經會有安全的問題，或者是說他會有斷枝、或者是說他會有什麼樣的問題，或者是竄根，那這個是狀態。另外還有程序的部分，就是符合這些要件，然後他的程序就是土地所有權人同意，那如果土地所有權人不同意，沒有同意或是沒有找到人，那就是里長辦理會勘，然後里長來簽署。就是經過這樣的程序來確認，再去做。要不然我們以往有很多的案例，我們其實認為是處理公共議題，那也是經過人民陳情，通常來說都是里長或議員叫我們去做，然後過一段時間我們又被告，被告通常都輸，因為那是私地。那就是侵害人民財產權的問題，像我們今天早上也是針對分工的部分去做討論，今天特別討論山區道路，山區道路幾乎都不是計畫道路，也就是說它幾乎都是私地，在過去有去認定的就是產業道路，那去做是沒有問題的，然後現在接受了 385 條的山區道路，山區道路我們可以做哪一些？然後還有 2000 多條的都不是這些道路裡面的

其他的山區道路，那麼，那一些我們可以做些什麼？這個有時候就是很困擾，因為那都是私地沒有徵收，可是大家都在使用，你不去維護其實會有公共安全上的疑慮。可是你去做，有時候地主會跳出來說那是我的地，你憑什麼？所以今天我們也是在討論這個問題，我們是一直朝著這個方向在走，希望去建立制度。

Q：另外，緊接著第二個議題。我們想請教您，為什麼我們針對行政效能這個面向來看，為什麼這個民眾跟廠商對台北市行政效能有這樣一個評價？如何針對這些評價做一個改善或是強化？那這個跟剛才廉能滿意度也是有一個類似的現象，好像就是民眾跟廠商對於行政效能裡面細項評價好像不太一樣，譬如說民眾他對於專業能力就比積極主動要來得高，可是廠商剛好是相反，廠商是認為積極性是比他對於市政府這些公務人員的專業能力評價還高。剛好方向是相反，有這樣一個現象，那我們 C1 怎麼樣去解讀像這個的狀況？

C1：我自己的看法，當然也不一定是百分之百，因為你們是從採購的面向去調查，我們所有的採購案，它是事實上會相對應到預算，那預算的執行事實上是對我們公務機關來說它會影響到你的執行率。那影響到執行率，尤其是柯市長上任之後，他非常重視執行率，他會做為一個機關獎懲的重要依據，過去執行率他還有一些可以排除的因素、排除的項目比較多，那現在柯市長的要求是，很多東西你是不能排除的，所以你執行率就變成很重要，那執行率變得很重要的時候，機關會去催促廠商，而且常常就是機關追著廠商跑，你趕快來請錢，你要達到能夠估驗計價，你前面的履約一定要達到一定的程度，所以機關會一直催促廠商，反而廠商不見得這麼急，不一定是全部的個案，但是這會是一個普遍的狀態，也就是皇帝不急急死太監，這種情況還蠻多的。像我們今天早上也是在討論，我們定期都會討論，他已經過了估驗計價，超過六個月沒有計價，我們在檢討，然後已經完工超過六個月，還沒有驗收結案的，我們也在檢討。我們定期都會檢討，我們會一直逼著廠商，所以廠商應該會覺得我們比他積極，大部分，不是百分之百，當然也有廠商很積極。然後，廠商對於我們專業能力的部分，這個分數我倒是有點打問號，因為以我們現在公務行政來講，現在真的都是比較偏行政，我們早期自己設計，我們現在幾乎沒有這個能力，因為現在都委託了，但是你說我們行政能力的部分是強的，但是專業能力的部分我是打問號，這個 7.79 分，廠商。

Q：這個專業能力跟積極性，其實這兩個差不了多少，只是說相較而言，專業能力這個部分又比積極性稍微少一些些，相對於民眾的部分，就落差會比較。

C1：那民眾的部分，因為你們是用打電話去問的嗎？民眾的部分他其實不會對應到標案，他對應到的是一個他過去的經驗，或著是他的印象。所以他個人經驗領域會影響很大，譬如說這裡面分數比較低的是主動積極，如果他曾經打電話來接洽過問題，一般來說要在電話裡面覺得機關很主動積極其實不容易。因為他可能就你的問題來回答，然後，除非是說你的情況很特別，譬如說我曾經接到一個民眾，他也告訴我說他一個問題反應了兩年，他說以前市府都沒有積極回答，解決他的問題，所以他覺得我很特別，解決了他的問題。那我覺得像這種機率不太高，所以我覺得這跟你用什麼方式去處理問題會有關，因為你用電話。為什麼那個民眾覺得我很積極？我跟他講說用電話，現況我根本不清楚，我就當場跟他講說我跟你約明天，明天到現場，然後到現場看如何處理。所以他就覺得我很積極，但是如果我用電話，他問我跟他回答，他不會覺得我很積極，我相信，那是因為我告訴他，我可以到現場去看你家那邊狀況如何，我確實就去了。到目前為止，他問題解決了，我相信如果你去訪問他，他一定會覺得我很積極。我個人認為可能跟方式有關。

Q：剛剛 C1 講的例子就是說我們親自去幫他解決，那當然我們能力上不太可能達到這樣一個資源，可以去做這樣一個服務。

C1：所以他覺得我會去，很不可思議。

Q：如果就現有的狀況、現有的資源來講，如果要提升民眾對於公務人員積極主動的印象，有沒有什麼辦法可以去做一些改變？

C1：說實在的，我覺得我們現在來講，真的是主動積極很多。因為這個不是一個時間軸的比較，我不知道過去到現在，因為柯市長上任之後他很重視公民參與，那重視公民參與的過程當中，我們有很多很多的活動，我們行政效率是降低很多，為了公民參與。我也告訴同仁，這個其實是一個民主的進程，也就是說，民主它絕對不等同於效率，通常還是比較沒有效率，那是真的很無奈的事情，可是我說這是一個時代的趨勢，所以我們公民參與有非常多的樣態，我們都是主動走出去，把民眾找過來，所以我會覺得，你實際去看我們很多的民眾，應該這樣說有很多不同類型的民眾，尤其是 NGO 與 NPO 團體他是很活耀的，然後一般的民眾來說，大部分其實是沉默的。雖然我們政府現在拋出非常多的議題，也拋出非常多參與的管道，可是會參加的就是那些人，絕大多數還是那些沉默的人。那一些沉默的人，除非是直接影響到他的權益，否則他不講話。我覺得那個感受還不是那麼直接去連結到目前的改變，如果你訪談到那一群人的時候，某一些人他會覺得我們現在其實還不錯，但是多數默默的那一些人，他還是存著以前的印象，因為他沒有那麼積極的參與，這是我個人的看法，要不然我覺得現在跟以前，我們以前也有民眾參與，但是樣態沒有那麼多元，而且比例沒有那麼高。現在就是等於你從政策面就開始，以前像我們工程機關最明顯，以前是我們設計做好，去開了一次說明會，施工前去開了一次說明會，我們就定案。現在是開始，政策還沒有形成，然後就事先去公民參與，去激盪、去做工作坊然後去了解不同的想法，甚至我們有公民參與的預算部分是沒有議題的，讓大家去提。我覺得，可能這個是剛開始，所以了解或是深入的民眾比例還沒有那麼高，這是我個人的看法。當然這裡面的項目，我有對了一下，跟問卷不太一樣。

Q：是，因為我們整理這兩個可以比較的部分，民眾跟廠商可以比對的部分。

C1：可是我覺得行政效能你們原來問卷裡面設計得比這個結果好，你們裡面有一個 item 是流程方便性的部分，我覺得那個民眾會比較有感覺，也就是說他來申辦案件，或者是他來詢問任何事項，我覺得那個流程的方便性會直接影響到他覺得政府有沒有效能。然後專業跟主動積極的部分，那反而是其次，而他最關心的是"我要做什麼"！有沒有那麼簡單？有沒有那麼方便？有沒有那麼快速？我覺得這個是他最在乎的。他有進一步問問題的時候，他才需要你主動積極來協助。就像你到戶政事務所，事實上你去戶政事務所做滿意度調查，大家都很滿意，他不要去問你，就會有人帶著他去抽號碼牌，然後接下來他就會到那裡，一次就把他辦完，然後很快他就離開，他不需要去問你，所以你有沒有專業？他不知道。你有沒有主動積極？他只知道他一下就辦完了。他滿意度很高，所以他在意流程的簡化、在於他認為辦理的程序很方便。所以我覺得你們原來設計那一題還不錯。

Q：民眾這一部分有提出關於流程簡便，民眾有這一塊。廠商是沒有設計這一塊。

C1：我現在說的是民眾，因為民眾這一個表沒有啊，但是這個問題裡面有。

Q：有，我知道。就是說我們要把兩個，剛好廠商民眾有的做一個比對。那廠商沒有設

計這一塊，這邊剛好 C1 可以給我們一個啟發，就是說以後廠商這部分也可以去放這一題。

C1：其實廠商也會覺得。就我所知，廠商要投標台北市政府的工作跟投標其他縣市政府的工作，他的成本就不一樣，我常常開玩笑，他去投標捷運局或是新工處或者是學校，大概就是從九折五、八五折然後六折，因為那個嚴謹度不一樣，程序也不一樣。所以這個對他們來說應該也會有。

Q：所以 C1 的意思是說，廠商對於這個有關行政程序的一個情況。

C1：其實廠商最不能接受的就是，你一個文給我退八次，我申請一個計價，你退五次，他就昏倒了。

Q：所以後續對於積極主動這一塊，可以納入廠商有關行政程序的測量。緊接著，我們來請教 C1，第三個面向，我們來看一下行政透明。行政透明在這年來講，是非常重要的一個議題。

C1：行政透明跟資訊公開其實蠻接近的。

Q：是蠻接近的，我們這次把他做一個細部的區分。我們先就行政透明來講，當然行政透明我們也是把民眾跟廠商兩個部分，可以比較的部分來做一個整理。包括民眾了解案件，如何辦理手續時間；廠商是了解採購標案相關程序所需要的時間。

C1：其實這個廠商了解採購標案相關程序所需的時間，這個我不太懂你的意思。因為以政府採購法走到現在來講，它幾乎是透明的，只有極少數，限制性招標所佔的比例也不高。就是限制性招標裡面扣掉不公開的部分，其實真的不多。所以這個部分，它的分數偏低我其實也不太懂。你的看法呢？

C2：有可能以採購面來看，這邊說瞭解採購標案相關程序所需的時間，有可能在採購的時候等標期的部分，有時候因為時辰的壓力，可能在等標的時間過程，機關給的等標期都是比較偏低。是符合法令規定，但是可能沒有對案件特性不一樣，像是最有利標可能要更多的時間，要做簡報的、服務建議書的可能要給更多的時間。可能這個部分廠商有時候會有一點點抱怨。

C1：所以這個你的文字，可能不是了解採購標案相關程序所需的時間，它可能不是程序而是實體的部分。怎麼說呢？C2 說的完全沒有錯，廠商他最在意的就是，我剛剛有提到，機關有預算執行力的壓力，他有時候會把時間縮到最短，政府採購法其實針對等標期有下限的規定，但是他有提到，你應該要訂定一個合理的等標期，但是機關常常受於執行率的問題，所以他就會把時間壓縮。很多廠商他對標的時間會來不及，他會覺得比較有，所以這個有可能。

C2：比方說世大運，它的截止期限就在那邊。萬一有些案件，廠商可能一開始要投不投的，也不一定，所以第一次也會流標，那第二次，機關就更沒有時間了，時間上又會壓縮一點。所以這個部分難免有時候有一些廠商可能心裡會有一點點抱怨，但是也不敢講得太大聲。

C1：這個倒是蠻重要的重點，但是行政透明最重要的項目，我應該是覺得沒有進去。

行政透明應該就是說，他取得資訊容易的容易程度，也就是說，他是不是隨時隨地可以掌控相關的資訊，我覺得這個應該是最重要的。

C2：那我有一個疑問，就民眾面來講，也是針對採購嗎？因為民眾一般對採購是不清楚的。

C2：所以我覺得這兩個能夠作為一個互相對應的比較嗎？我覺得這個也是一個問題。

C1：而且原來的問卷設計比較清楚，他原來在行政透明的第一題，他是說針對政府政策的決定民眾了解的一個情形。

C2：那是一個整個的面向，不是只針對採購面向。

C1：所以跟這個項目其實不太一樣，你這方面是說如何辦理所需要的時間跟他問的這個問題好像不太一樣。

C2：所以會認為民眾跟廠商放在同一個天平上去看的話，可能會有一點失真。

Q：當然，我們這一次問的民眾，不是針對他有一些相關採購經驗。

C2：他是針對他長期如果有跟市政府接觸的。

Q：他有跟市政府接觸的，他過去的經驗或是他本身像剛剛 C1 所講的刻板印象，也有可能。這個我們都不排除。

C2：比方說在第一線上的，他專業能力的一個解讀。因為我這邊是辦採購管理的，就專業能力部分，剛剛 C1 有講過，因為現在都是委託設計、委託建造，技術面政府部門確實是會稍微弱化一點。因為以前的政府有講，就是說不要與民爭利，工作機會都要留給民間，漸漸地就會弱化公務人員的專業能力。可是在法令面的部份，我是覺得公務人員法令面的專業能力是必須要有的，因為公務人員是依法行政，所以這個就採購部分，我們也一直很要求採購機關，要去取得專業人員的證照。再者，積極性這個部分，剛剛我們 C1 也有講到，在付款方面，其實有時候機關是很積極的，反而是廠商他覺得他如果財力夠的話，他不需要那麼按法規上的規定。再來我們本府也有成立一個工程專家資訊團，那個部份針對民眾來講，他如果有工程方面的問題，他是可以來問的。所以這個積極度我們有在去做了。我還有一個疑問，這個分數很高，這個分數很低，可是我看你們的題目，分數高表示嚴重的，表示不好。

Q：這個表格是整理完的，所以我們把它的方向翻過來了。

C2：翻過來了是不是？所以我現在就是要跟你們請教，如果光看題目這樣，會覺得說這個低是對的。

Q：因為我們用電話問的跟廠商，廠商是郵寄出去，所以他看得跟電話問的那個刺激的感受不一樣。所以那個分數評價，0 分是高的還是低的，因為調查方法不一樣，所以我們要做不同設計。但是我們在資料整理的時候，我們就把它統一做標準化。

C2：因為就電話訪問，我個人的經驗，民眾通常都會沒有什麼耐心。前面幾題會，後面就會覺得你怎麼那麼多問題還在問。

C1：而且有時後會覺得，問題他不太能夠分別那個差異，從電話當中，我覺得跟認知有關，聲音的認知跟文字的認知，會不一樣。文字的認知會比較精確一點，所以我覺得他有時候會有一些落差。

C2：還有一個資訊公開透明度這個部分，就我們採購的部分來講，我們採購的 SOP 是放在網站上的，民眾只要有網路，他就可以看。不管是民眾還是我們是政府同仁都是可以看的。針對市政府同仁在採購的這一個部分，我們每年也都辦了很多的教育訓練。而且在稽核面這個部分，我們的稽核就是說，稽核到缺失不是好像說希望把他送法辦，而是希望說，像媽媽發現小孩子缺點一樣，是去指導他要改正。我們是比較傾向這樣的作法，其實我們是政府，就採購法執行從 88 年開始到現在已經 17 年了，其實我們市政府在採購 SOP 這個部分，應該大家都是戰戰兢兢，因為畢竟我們是首都，然後採購稽核的這個成效，我們每年也都是拿優等，這個成效也都是不錯。

C1：我們也可以這樣講，就是說我們稽核的案件很多，當然也有很多的廠商，因為他有不同立場，然後他申訴、陳情或是異議的也都很多，可是你會發現，採購真正有很大問題的非常的少。非常非常的少。

C2：我們曾經有做過分析，申訴會好像也做過分析，去申訴到申訴有理由，其實佔的比例是不多的。

C1：也就是說台北市政府採購的環境，基本上除了它公開透明之外，它依法行政然後沒有太大的問題。

Q：一般廠商來申訴，就我們工務局或兩位比較知道的業務、比較熟悉的業務，都是什麼樣的樣態會比較多？

C1：我們可以粗略地把它分成兩塊，一個是申訴有理由，一個是申訴沒有理由的。申訴有理由有一部分是機關他在訂定資格，或者是在訂定其他規定的時候，沒有那麼嚴謹。他有可能是資格、有可能是規格、有可能是其他的規定的部分，尤其是比較不熟悉的領域，但說真的比例真的不高，但是我們認為比例比較高的反而是評選案，第二名的永遠會告第一名，說永遠是不一定，這有點誇張，但是事實上，因為第二名是有希望，如果這個標案是有利機或者是利機比較大的，那他可能就會從頭打到尾。然後他就會想辦法去找你的招標文件或是廠商的投標文件裡的問題，因為對他來說，本來是零，然後他只要去申訴或是去異議，他可能就會有希望。這個申訴的比例在申訴案裡面算是比較大的。

Q：這個也牽涉到我們行政透明裡面的第二個測量點，就是說是不是可以隨時知道案件辦理的進度。我們在廠商測量的題目，我們是問說，能不能夠隨時知道案件或是問題處理的進度。我們也發現說廠商這一部分，對於可以隨時知道案件的進度，他的評價相對的比民眾高很多，因為民眾反而是這個分數是比了解案件如何辦理所需時間還來的低，剛好是相反的。

C2：因為事實上我對廠商他們打分數，還是覺得他們是偏低的。因為就採購來講，法已經有規範時間了，事實上政府也不可能去逾越那個時間。他幾乎都應該知道辦的程度。

C1：他幾乎都是當場知道，依法可以知道的時間，譬如開標的結果，他當場就知道。

然後評選的結果，其實也很快就知道。所有東西他都很快就知道。

C2：所以這些進度他沒有理由不清楚。以採購來講，所以我是說他可能不完全只針對招標階段的採購，有可能是針對履約階段的一些採購程序，可能他不了解現在機關到底辦到怎樣的程度，那現在工程會的標案管理系統，他好像比較沒有針對這個部分。

C1：沒有，但是工務局過去有在做，我們的工程管理系統曾經針對他無論是估驗計價或完工驗收，他現在到哪一關了，他在網站上面可以查得到。

Q：所以有一個資源、有一個平台可以去查就對了？

C1：但是因為現在辦理的時間也沒有那麼久，因為以前真的會拖比較久，所以現在也沒有很落實在做這件事情，但是，因為我們認為廠商對於計價的時間還是很重要，現在配合政府採購法的修訂，我們現在正在研議，把廠商(指的是工程案)他申請估驗計價的流程縮短，也就是我們把他切隔開來，讓他計價可以快一點。我在想很有可能，其實廠商是在反應我計價搞很久。計價搞很久通常是因為品管的問題，因為在我們的合約當中，會把廠商該做的事情全部用計價來卡關，你必須要去保險，保完之後你才可以請第一次的計價，然後你的檢驗要合格、你要檢附光碟.....反正所有事情你都要在計價以前去做，就是我們用這個來卡，因為我們可以卡他的東西不多，但是我們現在研議要把他脫鉤，就是說其他的部分來做一個檢核，檢核過了之後再讓你計價，所以你不會直接進到計價來看你做了沒有，把他做切開。

Q：剛剛 C1 有提到一個我們行政透明的重點，最主要我們剛剛剛兩位在討論不管是廠商或民眾對於這些政府案或是採購標案的相關程序，了解相關程序所需要的時間。其實我們的測量，兩位可以參考一下，我們的測量是說需不需要花很多的時間去瞭解我們招標、履約還有驗收的相關程序。這個跟剛剛 C1 講的是有一些關係，那個資格、規格訂的標準，或是容不容易讓廠商可以清楚去了解這一塊，我想我們行政透明裡面的第一個面向，應該是針對這個點去問廠商。

C1：我覺得這個如果問到新廠商，他大概給你分數很低，一定不及格。因為台北市政府的程序真的比較繁複。

C2：也不可諱言，台北市政府的單行法規比較多。尤其履約階段，可能要檢附的文件、什麼時候要做什麼，事實上我們現在也有一個權責分工表，他履約的每一個階段要做什麼、大概要多少天、規定在哪裡，我們都有告訴他。只是我覺得，這有時候廠商會回答很久，是因為他對那些規定不清楚。

Q：那要提升廠商對這部分的了解，有沒有什麼的方法？

C1：以往我們有開班授課，把廠商跟建造都抓來上課。

C2：他們都不來了，來得很勉強。

Q：有沒有提供一些誘因，或是可以發展一些方式？

C1：以前審計跟主會計都認為我們不應該幫廠商上課，認為應該要收費，但是我們不這樣想。反正我離開之後是不是就沒有再辦了？以前我是很堅持廠商跟建造要來上課，

要不然他們不清楚，有些東西反而是他們在做。

C2：因為他講到說招標，就招標來講裡面就會含有履約的文件，如果單純招標這個程序是很清楚，我們有 SOP。只是他拿到這個東西的時候，他要去消化，他懂不懂？他確實要花比較多時間，如果他是新廠商他要花比較多時間，萬一他又得標了以後，他要更深入去了解這些規定，在什麼階段他要提出什麼樣的東西，這個在工地也都會通知他們，只是說他如果事先了解，在執行上，大家處理會比較順一些。

C1：這個還有一個面向，他到底做誰的案子？他如果做工務局或是捷運局的案子，而且是老手帶的，大概問題不大，會帶著他走。但是如果說是文化局、觀傳局、教育局.....那些自己都搞不清楚的，他們就會團團轉，會很辛苦。但是我又一直在想說，其實程序的部分大概問題比較小，而是實體的部分。

C2：因為像我們還有施工規範，技術面的他要去了解。確實，本來做工程就不是那麼容易的事情，所以他說要花很多時間我們可以。

C1：你會發現看填答的是很熟的廠商還是不熟的廠商。

Q：剛剛 C1 提到一個重點，我蠻好奇的，就是有些局處對自己本身的東西也不是很了解，那是什麼原因所造成的？

C1：尤其工程採購它非常繁複，它比勞務、財務更繁複。然後非工程機關的非工程人員，他在推動工程採購的時候，他非常痛苦，因為他都搞不清楚，我們光工程部分的作業手冊就一大本。所以為什麼我們現在打算在工務局成立一個專責代辦工程的機關，我們希望成立一個建築工程處，來協助這一些非工程單位來辦理工務工程。

C2：我請問一下，你們這些採購有分工程、勞務、財務，那我不知道廠商是針對哪一個面向的廠商？

Q：都有。

C2：這個回答起來，會差異性很大。

Q：但是我們現在提供的比較表格是整體的，我們後續還是有一些分析，就是他主要參與的標案是屬於財務的、或是工程的、或是勞務的。

C2：這個會差很多。因為勞務的部分，廠商的發揮空間，通常機關會釋放比較多一點。但是如果是工程或是技術服務方面的工程技術服務，這個部分市政府比較多規定，因為工程做不好會貽害一百年或是五十年應該會有，所以我們的規定會比較嚴謹一點，所以廠商確實會不容易在短時間之內去了解。

C1：而且中央政府採購法針對履約階段的部分，其實規範的並不多。然後台北市政府是包括中央、包括各縣市政府當中，對於履約階段的文件訂定的最齊全的，也就是最繁複的。有好有壞，但是好的應該比較多，可是會造成廠商不熟悉、不清楚。

Q：我們還是一樣在這個行政透明，剛剛 C1 有提到一個，好像是有一個平台或是有一個網路的資源可以去查案件有關的進度嗎？

C1：應該是這樣講，如果是在採購的部分，在工程會的網站上面都可以查到所有的標案的情形，包括招標資訊、決標的資訊，這些都沒有問題。然後在履約階段的部分，我們工務局是有一個叫工程管理系統，工程管理系統事實上他是從設計階段開始，然後一直到開工之後，開工之後的估驗計價、變更設計、完工驗收、結案，都在上面。所以是可以知道你現在東西的進度在哪裡。

Q：要再提升我們市府的行政透明度，兩位有沒有什麼其他的建議？

C1：我覺得現在其實好透明，真的是很透明。

C2：現在基本上，廠商隨時打電話來問，我們知道都會回答，不知道我們也會幫他轉。

C1：基本上他也可以不用問我們，他直接上網去查。

Q：上網就可以查得到？

C1：對。

Q：那我們從這個數字看起來，一般的民眾顯然對這一部分可能認知比較少。所以他隨時可以知道案件的辦理進度，他的評價跟廠商比較起來是相對比較低的。

C1：我就去看了題目，我覺得跟題目有關。因為像行政透明第一題，他事實上是對於政府政策的決定。

C2：政策可能他們會覺得不。政策這兩個字框的蠻大的。

C1：因為他是在 D1 的部分嗎？

Q：這個是民眾的題目，D3 這一題是民眾的題目。

C1：那你的怎麼跟我的不一樣，我這個上面看到政府在做政策決定的時候能不能讓一般民眾都了解？如果就這個題目來說，確實會不高，政策決定的時候，民眾是不是都了解？大部分會比他們了解，譬如說現在柯市長有很多的政策民眾都在質疑嗎？為什麼會跑出這樣的政策？這是民眾不了解的部分，所以我覺得這個分數不會高。如果照這個題目，譬如說像交通政策的部分，民眾會質疑為什麼沒有一元化？你到底要推公共運輸還是不推公共運輸？因為大部分民眾知道的是後端，前面醞釀的過程，這個在政府轉化的過程當中確實有不太一樣，因為現在的做法，我們也覺得各局處不太一樣，所以這個能幫人家回答嗎？

C2：或許是題目講政策決定，如果改一個說法，就說政府的政策說明，決定說明或政策的堆動，就是說已經在推動，他能不能夠去理解為什麼要去推這個東西？有推動就一定有宣傳，但是在決定的時候還不一定會去做很廣泛的宣傳。

C1：你看市長上任之後，他各地區都去辦開講，譬如說西區門戶計畫、或者是東區、或者是士林北投...他各行政區其實都有去辦開講，但是他開講的時候是去講什麼？是告訴民眾我要做什麼，很清楚告訴民眾我接下來四年甚至於八年，我要在哪裡做什麼、要投入多少錢、然後期程如何，但並不是去問民眾我們要做什麼？你想做什麼？所以他不是政策決定，他說你在政策決定的時候是不是讓一般民眾，他不是在這個決定的過程，

而是只是告訴你結果。所以我覺得這個分數不高是正常的。

Q：我們緊接來看一下這個資訊公開，其實剛剛 C1 點出一個重點，就是說這個跟行政透明有很大的關係。我們依這個資訊公開來講，就我們給各位的資料，我們發現民眾對於資料的正確程度，他的評價比他認為資料的充足性還高，但是廠商剛好相反，他認為招標文件的充足性，他的評價是比正確程度還高，剛好是有不同的面向，那這個背後的原因是？

C2：廠商這個我能理解，因為事實上 8 點多分也算很高了。這個基本上，招標文件在招標的時候，都會放在網站上，甚至大的案子還沒招標前，還會公開約覽，工程案的話。那勞務有時候比較大的也會做這樣的事先公開閱覽，但是比較少。工程是法規定一定要的，所以他充足性應該是很夠的。那正確性，確實誠如我們 C1 剛剛講的，可能採購人員有一些新人，可能對市府的一些規定或是政府採購的法令規定，可能還沒有辦法做一個連結，難免內容有一些衝突，這個多少有，但是也不算多。至於民眾這個部分.....

C1：民眾那個部份我真的認為要回去看原來題目，原來題目第一題是說政府所提供的資料的內容是不是能夠讓民眾了解市政府的施政？我覺得這個不會高。因為市府提供哪一些資料的內容？是不是跟民眾想要知道的東西是相符合的，未必。現在會牽涉到這些民眾他本身 catch 的能力，有些年輕人很厲害，他要辦什麼他都可以找得到，他可能分數就會比較高；因為打電話，會接家裡電話的是中老年人居多，待在家裡的，其實像我家的電話幾乎只剩下爸爸會接，老人家會接，其它的是沒有在接聽家裡的電話，都是手機。所以我覺得跟族群可能有關，這個會跟民眾資訊處理的能力有關，會來接電話的，我個人認為，我不知道我有沒有偏見，可能是屬於這個族群。下面一個問題就是說，政府有沒有提供足夠的管道讓民眾得到各種市政資料，這事實上跟他的搜尋能力也有關，你會發現說，其實政府各部門丟了很多東西在網站上，可是你會發現，就像我常常唸我們同仁，我們很辛苦地去做施政報告，每個月更正一次，我們做了很多的統計資料，你會發現去瀏覽的人數多少？常常是 0。其實你做了很多，民眾沒有興趣，所以很重要的是怎麼樣讓他的資訊處理能夠讓民眾找到他需要的東西，我覺得這個是很重要的。政府的東西是多如。

C2：這邊我也附帶講一下，我們柯市長上任之後他很重視 SOP，針對與民眾有關的，比方跟民眾直接接觸、有關的這個部分，事實上在我們法務局的網站已經有設置一個 SOP 的網站，上面有各局處的重要業務跟民眾或是廠商有關的 SOP，都放在上面。這個坦白講是很多，但是也坦白講，很多人也都還不清楚。

C1：還有一個問題，如果你不知道他的關鍵字你也不好找。基本上他只是一個資料庫。

Q：它沒有查詢的介面？

C1：它可以查詢，它就是關鍵字查詢。它沒有一個完整的說明或架構，它就是讓你去搜尋，所以如果你連那個關鍵字都不知道的時候，你還是會有困難。可是它至少有一個統一的平台。

C2：但是至少民眾，譬如說今天我要來工務局接洽什麼事情，就可以從工務局 SOP 那邊去看他想要接洽的事情的 SOP。像秘書處有秘書處的 SOP，坦白講，幾個月前我也不知道有這個，後來因為法務局有講，這個 SOP 要整個移到他法務局這邊，我才知道原來本府做了很多 SOP 在上面，那它現在已經整個移到法務局的網站。

Q：所以剛剛 C1 講一個重點，怎麼引起民眾的興趣？就是會去點、會去看、會去搜尋，這個可能會是一個很重要的關鍵。

C1：就覺得他想要找的，他要能夠找得到。其實最厲害還是 GOOGLE，GOOGLE 的搜尋還是很強，我以前都會到法務局的網站上面找東西，我後來發現只要輸入的關鍵字夠的話，直接在 GOOGLE 上面就很快，這個是最強的。

Q：那除了我們剛剛談的那幾點，就整體來講，對於要改善或是提升資訊公開，市府資訊公開這個面向，還有沒有其他的，可以給我們具體的建議？

C1：我覺得我們做了好多。

Q：最主要是民眾要去接觸。

C1：其實我們也透過很多的措施想辦法讓民眾走出來，我們推動公共建設的過程當中，其實感觸蠻深的，你會發現有很多的阻力，那個阻力是來自於少數人的不理解，我們其實前面已經有很多的努力，然後多數人是贊成的，那多數人其實是不出來講話的，這個是我覺得民主蠻可惜的一點，所謂的民主，真的大聲算民主嗎？不應該是這樣。所以你說的沒有錯，即使你做到了廉能，你做到了很高的行政效率，你的資訊很公開、很透明，可使你還是要讓民眾去對公共事務關心的，但是有時候在越發成熟的民主，不關心的人其實比例反而是高。目前我們是做得很多，我們是希望效果能夠慢慢地展現，現在市府的作法，是把很多公民參與變成法制化，就是讓它有多元、多管道的參與方法。另外一個就是透過立法的程序，讓它變成是一定必經的過程，這個也是民主過程當中很必要的。就很像我們公民參與預算的部分，一定要透過這個程序，你預算才能編列，這個預算編列就是民眾想要的，而且透過一個法定程序的政策形成，去推動這個政策。我是覺得政府的作法不能太僵化，多聽民眾的聲音是沒錯，但是可能要去做配套，可能很多的公共建設，你只要透過民眾的參與它沒有辦法一蹴可及，它常常時間要拉長。尤其常常在我們推動的過程中發現，這個議題會影響到民眾的生活，或者它會影響到不同族群的，那個可能民眾參與的程度要更深入，這個資訊的公開就要更提早，也就是政策還沒有形成之前，你就要把這個資訊做公開，然後讓有關係的人或有關心的人能夠提早參與，這個政策的推動才會是民之所欲，這是我個人的看法。

Q：調查結果，我們剛剛針對四個面向來做整體的討論，其實剛剛 C1 還有 C2 也給我們很多寶貴的意見，我們也發現很多民眾的意見都比廠商還來的低。

C1：可是都可以理解。

Q：最主要的原因是什麼？

C1：我剛剛有很重要的關鍵就是，廠商在這個階段他常常是你的夥伴，所以他事實上是有直接接觸。

C2：其實是比較長期性的接觸、了解，了解整個市政府的脈絡。

C1：實際上他是有參與的。

C2：他是參與者之一。

C1：民眾他多數是，不是說全部。他多數參與的程度是相當有限，大部分他有參與是針對他申辦業務的部分，而不是其它政府全面推動的部分，所以他參與的比例其實非常的低。

Q：如果要拉近民眾跟廠商分數的評價，有沒有其他什麼建議？

C2：我舉一個例子，像我們工程專家諮詢團，我們設了這個諮詢團，民眾來是免費去諮詢，甚至我們的技師去現場，他的家裡漏水，現場去看都免費的，我們都已經免費了，可是我發現績效不是很好。所以這兩年來，我們都到處用電子看板，譬如像前陣子一進大門也有看到，然後捷運的車廂也會有。我覺得民眾是這樣，他只想了解跟他有關係的，這個時候跟他沒有關係的，他也不會去發現，因為我們也是民眾，我們也知道。我們也是一直在想，要怎麼提升民眾的能見度。

Q：所以讓民眾有這個能見度是很重要的。

C2：我們也有想過，區公所市民眾最常去的地方，所以我們也有請區公所幫我們宣導。所以這兩年比較多民眾會來，可能也是要透過本府一些比較跟民眾直接參與的單位或機關去做附帶的宣導。

C1：我覺得這個要看事情，我自己感受就很深，我在 103 年的時候，我們在青年公園做兩個工程，一樓在做故事館，二樓在做親子館。結果親子館就大爆滿，故事館就沒有人，為什麼？因為現在的市民很關心自己的孩子，那故事館是對當地萬華的一個發展，他不關心。你了解我的意思嗎？我們其實是做一樣事情，而且在同一個地方。所以事實上跟民眾他關切的議題會有關，親子館天天爆滿。應該就是說政府在施政的時候，民之所欲很重要，可以問題就是你也不可能一昧去做多數民眾想要的，你還是要考慮到整體施政的平衡，也就是說他最後不會完全都一樣，他不可能滿意到一定的程度，因為每一個人想要的可能就是有差距，我們不可能去滿足每一個人的胃口，但是整體提升是需要的。

C2：這樣整體看起來，好像是行政效能和行政透明分數稍微偏低一點。

C1：我覺得行政效能可以理解，行政透明，我覺得我們現在的東西其實很透明。

Q：是，只是能見度的問題，民眾有沒有實際的去接觸。

C1：去關切。

C2：就像我們一樓的商業處，他在辦隨到隨辦的，應該是評價不錯。如果你去問那邊的話，應該評價會不錯。

C1：但是民眾應該會真的覺得你政策的決定我不清楚，為什麼你會這樣子玩。民眾這無論是對我們市府或是對於中央都有很大的問號。

Q：剛剛兩位有給我們問卷設計有一些意見，這個對我們後續的研究來說很寶貴。兩位對於我們問卷的設計，認為還有什麼需要調整的地方嗎？因為這個是長期的案子，每年應該都會做廉政指標。

C1：剛剛大致上是有提。

C2：我昨天一看，是覺得問卷很多。

Q：問卷很多？因為我們就是四大面向要研究。

C2：還有一些資本資料好像也蠻多的。

Q：對，有時候要做交叉分析。

C2：這樣子，就是要看年齡層、教育程度那些。

C1：但是我真的覺得，傳統用電話訪問的作法可能要再去做調整，因為現在很多人家裡不再裝電話，連我都想，每個月繳 200 多塊幾乎是沒有。會接電話就剩下我爸，其它不接那個電話。

Q：那就調查方法上，C1 這邊有沒有什麼建議？當然廠商還是可用電話或是用這個郵寄問卷，那民眾這一塊有沒有什麼比較好的方式或是建議的方式給我們參考？

C1：我覺得可以在網站上。我們局裡面政風室是在網站上。
Q：謝謝 C1 接受我們的訪問。

C3 _逐字稿
時間：中華民國 105 年 12 月 19 日星期一上午 9:00-10:00
受訪者：C3

Q：那我們就正式開始，好，那我們這個案子是台北市政府政風處委託的一個廉政指標的調查、一個研究案，那我們這次的調查對象有兩類，一類是民眾、一般的民眾、台北市 20 歲以上的市民，那另外一類是跟台北市政府有互動、有往來的這個採購廠商、就是有採購業務，那不管他們有沒有得標，我們就是針對大概七千多家我們就是去跟他做訪問這樣子。

C3：你們怎麼去選這些的。

Q：就是基本上這個政風處裡面提供了一個大概十三萬筆的資料，啊但是就是扣掉重複的，就是過去一年來有跟這個市政府這個互動的廠商大概扣掉重複大概是七千出頭。

C3：所以你們一家一家的去問？

Q：沒有，就是先郵寄，用郵寄的方式。

C3：那回來的？

Q：嘿，那回來就是有在用電話催收的方式，嘿，那大概成功了一千二，嘿，對，大概成功了一千二。那民眾這部分好像也是一千二、也是一千多份，那我們給您的資料裡面就是大概分四個構面，就是說我們這個廉能的滿意度、還有行政效能、行政透明、資訊公開這四個構面，那我們把這四個構面、當然這四個構面下面都有一些子題啦，那把這四個構面這些小的題目有一樣的我們把他彙在一起就是民眾跟廠商來做個比較，那我們這樣的訪談就是說希望就是這些學者專家包括您，針對我們這些調查的這些數字那可以給我們一些寶貴的這個意見，那也包括過去您在公務體系的一些經驗可以給我們一些具體的建議。那我們是不是首先就先開始就針對我們第一題喔！整體來看，為什麼這個民眾跟廠商會對台北市政府的這個廉能滿意度有這樣的評價？那我們可以看到那個給您的資料裡面我們發現就是說好像民眾部分都很低、稍微低一點，啊那個廠商的部分都比較高，那尤其是、不管是民眾或廠商講到關說這一部分的評價不是很好，相較於其他幾個不同的子題，那您如何看待這樣的一個評價，那針對廉能這一塊有沒有一些給我們一些可以改善的部分或是一些具體的建議？

C3：我覺得這民意調查的部分因為市政府在樓下、在一樓、北區一樓不是有一個櫃台？那個商業登記的。

Q：嘿、對對對。

C3：我覺得倒是可以去那邊做一些出口民調，像是辦完了以後在那邊問問他們的感覺。

Q：是。

C3：這是第一個。第二個、第二個我是覺得民眾會比較、而且我看得是辦過的人比沒辦過的人他的滿意度會比較高。

Q：是、是。

C3：那也就是很多都是聽說啦！

Q：是。

C3：聽說可能都要怎麼樣、怎麼樣，我是覺得有這種情形，但是實際上辦過的人他的感覺、他的感受又不太一樣，所以有一些就是以訛傳訛的這種說法，那當然有一些是公務員自己沒錯，其實我從以前在、還在任的時候常常跟同仁講一個觀念就是我們事情做對了、但是一定要做好，做對跟最好之間是有一個差別，你根據法律去做、你是做對的，但是事情有沒有做好？並不見的。你可以跟民眾講這樣子是不行，但是是怎麼樣的情況才可以，讓人家有一個可以遵循的。像我們常常、尤其像我們工程啊，有一些變更或是民眾的陳情，那我們是覺得這個這是不可行的嘛！但是我如果弄另外一個方式，或許我可以達到你的百分之八十的效果，但是就整個執行起來的是會比較順暢，那這個時候我們可以提出另外一個說法就是，我如果這樣做你們有沒有什麼意見？如果是可以的話，那就大家皆大歡喜，在我們的整個處理的程序或者是處理的這個、像說有一些、就以前我曾經磺溪我不曉得你知不知道，

Q：磺溪。

C3：磺溪、磺溪加固跟美化的工程。

Q：嘿、是。

C3：因為磺溪本來就是一個從北投下來的一個溪喔，那因為它的保護程度只有 50 米，但是基隆河是 200 米，這中間是有一個缺口，就是說你基隆河做了這個高的堤防、磺溪居然是這樣子，所以就會是進來啊！所以我們就去做了一個提防，從基隆河一直拉、拉、拉。

Q：是，從士林那邊拉過來。

C3：從基隆河。

Q：基隆河那邊。

C3：那邊一直拉過來，那拉過來當然就需要加高嘛，那地勢是往上，所以越來越、那個提防加高的程度越來越小、越來越小，最後就是不必加高，那那個堤防本身是一個內面工已經壞了，所以我們要修復，那原來是一個水泥的，這個居民就一個是我們地方加高他們就很不滿意，就是說這樣子看不到景觀啊、怎麼樣啊！他們說那我們可以不要、我們願意啊！願意就是承擔這個風險，我說在我們的職責，我不可以說因為你們就不願意、那還有其他願意的人，這個災難、這個災害不能控制的嘛！又不是說到你家為止。

Q：是。

C3：那第二個就是我現在就壞掉了嘛！我一定要修嘛！那我現在只是把原來的恢復原狀，這是我們原來的設計，當時我才去當那個處長，後來就幾次的說明會以後我實在是被那些年輕的小夥子罵死了，小女生二十幾歲指著我這老頭，就是這樣，好啦我們就達成一個協議，這裡頭加高的部分我還是要做，但是不需要加高的，加固的部分那我就可

以看看我們怎麼樣，他說要用……，我說這個安全上還是有顧慮，我說這樣子那我就把原來的這個堤坡的內面工打掉，然後我把他再挖進來一點，我就說我裡面做鋼筋混泥土，這是安全嘛！那你說要生態，那我就外面砌，這樣聰明點結束了。所以就是說裡面穿了防彈衣啊，外面穿了一個破衫這樣子，那有時候這個長草啦看起來也還不錯啦！所以說，民眾喔、其實民眾我們以前在處理事情的時候，民眾很多都是像 1999 啊，你如果是不是照他的意思，回答你的照規定啊、或是實在是不能執行，他就一直來、一直來，所以這個方面他就覺得你政府不願意接納民眾的意見，所以你的效率就差、你的專業就差。

Q：剛剛您有提到一個就是說第一線的民眾、有接觸的他可能評價比較高，那理由是什麼？原因是什麼？

C3：因為他實際的經驗。

Q：實際經驗。

C3：實際經驗，那尤其我看到一個報告就是廠商的部分啊，對於第一次投標的，他的滿意度會比連續幾次的比較高。

Q：是。

C3：這也可能、可能是因為、這就我們住戶、也是我們的廠商。

Q：是、是。

C3：第一次、其實台北市跟外縣市比較起來台北市是好很多的，我們有一些同仁就是調到、說要回鄉啊，結果沒多久受不了那裡的氣氛又回來。

Q：是，怎麼樣的氣氛？

C3：就是，不一定都依法啦。

Q：喔，是。

C3：很多都是很首長的意思，但首長的意思不一定正確啊！不一定跟法站的住，那所以說第一次的可能就覺得、覺得還是跟別人不一樣，那過來呢他就又覺得有一些是說、希望好更好，也有可能是這樣，其實我們那時候接觸的廠商，不聽話的也很多啦！調皮搗蛋啊、然後趕工跟他講也不要啊！在拖拖拉拉的然後找很多理由要加錢，那但是有一些就是不行。

Q：不行啊。

C3：你像說有一個工程他標的是比較低，但是後來就變更設計嘛！那他的要求就是跟原來那個價錢一樣，因為我們是認為這個是不合理的，如果是說你現在標得很低，然後你的變更了以後你要求跟以前那個原預算、招標的時候原預算一樣，那誰不敢來標啊！標得更低都可以呀！然後我再要求回到原來的價錢，那這是不公平的。

Q： 那這樣的過程有沒有就是會有爭議？廠商有沒有 argue 或是跟市政府這邊有任何

的？

C3：會有爭議。

Q：會有爭議，那都怎麼解決？

C3：會有爭議那最後就是我們還是照我們該怎麼做，讓他會不滿意。

Q：是，就是依法行政就對了。

C3：對。你像說變更設計、追加的部分，契約有單價的當然就照契約單價，沒有單價的就照市價嘛！當然也有是說當時因為你標的時候是一年前、兩年前，那這個時候的物價是上來的，那這個當然我們可以合理的去調整，但是如果是說他提出來的就一定要照他的，那也是不太可能。

Q：所以調整是按照市價去調整的還是？

C3：對。

Q：喔，是。那就我們這個廉能的部分喔！廉正跟效能這個部分，我們發現說找人關說這個評價比較不好一點，就是相較於送紅包跟應酬這一塊，不管廠商或是民眾都比較不好，原因是什麼？

C3：關說，其實關說有很多種，有一些是你不必來講也是這麼辦。

Q：是，那為什麼他們要來？

C3：就像說我們去醫院那個給主治醫師送紅包一樣。

Q：喔，是。

C3：好像是說求個安心，或者是他是認為說可能不會過，那他就先找人來跟你說，那有一些是這樣啦！收不收都一樣。那當然有一些就是說你收了有用，收了有用這又可以分兩種，一種是你公務員本身你的認知就是不是很正確的，那可能這麼一收，覺得原來是搞錯了，有可能啦！那第二個就是真的是有一點、有一點不太對啦！那這個就不清楚他的說法是怎樣。所以如果是關說有用，其實現在我看了後面的有一些很多啊！現在的小朋友啊，也很難說你叫他怎麼樣就怎麼樣，很難。

Q：很難喔！您說小朋友是？

C3：就是年輕的這一代。

Q：年輕的市政委員、公務人員嘛！

C3：這個有一點經驗，這個不一定都列入記錄啦！

Q：是、是，OK。

C3：我那時候當工地主任喔，三十幾年前，那那時候人力還比較充裕，所以我就一個標兩個，一個老的帶一個新的，那這個老的就習性不好，那我的那時候的要求就是說我們盡量不要去什麼應酬都不要、什麼都不要，那你現在跟、我就跟廠商講說你就把你這個錢啊你就好好去把東西弄好，這個就是我們要從嚴去監工，那這個老的呢跟年輕的一組，就跟那個年輕的說你去嚴格啊、那主任說要怎麼、怎麼樣，好了這一個廠商就跟、找這個老的講，那老的就說好吧那你就給我一個什麼東西啊！那我就、就要放手。後來他就跟這個年輕的講，年輕的說怎麼是這樣呢？你叫我要嚴、那現在你又要放手，然後廠商就跟他講說、這個老的講說我要吃要喝都有啊，那我家裡小孩還小啊！意思就是要錢。這個年輕人就來跟我講啊！對。不一定是。

Q：那是早期的狀況啦！

C3：現在也這樣，現在更那樣，現在大家怕啦！

Q：是，現在大家怕喔！所以政風是慢慢有在提升。

C3：有提升。其實很多小孩、小朋友，就我自己而言，這個我講我們現在都是敞開講，就是說不一定要，像說有一些、有一些工程督導，非得搞到中午 12 點。

Q：就是會有請客吃飯的問題。

C3：對啊！

Q：是、是、是。

C3：那像這種情形就，要知道了當然就會，那就我們不要去了。

Q：是。那如果要提升我們這個廉能喔，有沒有有一些具體的建議？再提升啦，有沒有什麼一些具體的可以給我們一些寶貴意見呢？

C3：那你說是加強教育這個都是比較空啦！

Q：是，加強教育也是一個。

C3：加強這一個，這我覺得好難喔！現在這個，在廉能部分，當然加強教育是一個啦！

Q：對。

C3：還有喔，長官要有肩膀。

Q：長官要有肩膀這個很重要。

C3：你壓力是不是要往下傳。

Q：嗯嗯，是。所以一些廉能的教育跟包括我們公務體系的長官要有擔當、有肩膀，OK，是。那我們緊接著來問第二個議題喔，有關行政效能的這一塊喔！那這個我們看一下這個民眾跟廠商，我們發現民眾的這個打的分數比較低喔！那廠商比較高，那尤其是民眾對於公務人員的積極主動這一塊，他認為比較低，5 分以下，這是所有評價裡面最低的，

那廠商倒不一樣，廠商認為這個我們市府的公務人員積極性是比專業能力好，那剛好跟廠商完全不一樣。

C3：跟民眾不一樣。

Q：嘿，對對對，那您怎麼看這樣的評價？那如果要提升這個所謂的這個行政效能，有沒有一些、或是改善一些行政效能，有沒有一些具體建議給我們做一些參考？

C3：這個專業能力的部分，我是覺得這個現在機關各機關大概流動率都很大。

Q：很大，是。

C3：流動率很大所以在一個位置可能他對於事情不是那麼瞭解，這是第一個。第二個，在工程部分來講，現在就是推動一些什麼委託設計、委託監造。

Q：喔，委託的。

C3：所以本身就可以不要。

Q：是，所以是公務人員本身這個專業性能就可以不用那麼。

C3：他就無須、沒有那一種磨練。

Q：喔，沒有那一個磨練，是、是。

C3：你像我們年輕的時候都自己來，設計、包括測量還是什麼設計、這個規劃、調查通通都自己來，那現在很多都是委託嘛！那委託的結果就是可以不需要那麼樣的深入，這個也是、我覺得是一個影響。第一個是流動率的問題，所以常常有時候常常會我們發現了一些缺失，然後總是會講啊這個人剛來啊怎麼樣，那我就會問說，那你們在上一級的都在幹什麼？所以本身自己能不能發現問題是一個;第二個就是他有沒有能力去發現問題。

Q：所以針對這個流動率有沒有一些具體的建議可以把他降低？

C3：現在坦白講喔，有很多、很多的這一些考試分發的喔，地方特考考進來他要備檔，就是說六年內不能夠到別的地方去，那三年是要在這個計畫，那另外三年可以在像說市政府，他可以在市政府的機關裡面去動，但是就不能夠離開台北市政府的範圍。那也有很多就是騎著馬找馬，喔特考的先考上，然後再考高考，再調;那第二個是升遷法，他可以去上網去瞭解哪一個地方有缺，也可以找。很多年輕人甚至於就是說我就不要來，我這個考試及格、我這個資格我也可以放掉、我再考，所以你說要提升這一些、減少這個流動率，當然有時候也是蠻難的啦！鄉下地方的人到這裡來他的生活開支，這是一個，第二個，工作的環境如果是 20 個人可以做的，你現在 15 個人，那就惡性循環嘛！再走一個變成工作量就會一直增加。不過這個東西喔，當然改善這個工作環境我是覺得重要。

Q：工作環境。

C3：所謂工作環境包括說我能不能在這裡學到東西。

Q：喔。

C3：我可不可以長官跟長官之間、跟同仁之間的互動是不是會和諧，就是說跟這個長官什麼事情都交下來，然後不能替他們解決問題。

Q： 那我們剛才有提到那個積極主動這一部分喔，我們發現這個民眾評價是低於 5 分以下，那這一個您怎麼看這一個這樣的一個瓶頸？

C3：我剛才講一個關鍵就是做好跟做對的事情，我不曉得這個民眾去接觸到這一些基層公務員喔到底是怎麼樣的情形啦！如果是說我公務員我照規定就是不可以，那要怎麼樣弄可以你自己去想辦法。但是我最近喔，因為我父親過世以後我去辦了一些手續喔，我覺得戶政、地政、稅務這些單位的服務態度都很好啊！

Q：是，那為什麼？為什麼就是說民眾整體來講。

C3：感覺不到。

Q：對，感覺不到。

C3：我是說你的問題是說為什麼他們感覺不到。

Q：對，為什麼是 5 分以下？

C3：我不曉得他是根據哪一種經驗，所以我剛才才建議說如果是從那一個直接辦完了以後。

Q：出口民調就對了。

C3：出口民調這一個可能做一些分析喔，可能會又更能夠精確一點，掌握當時的狀況。那民眾為什麼會感受不到這樣的，這我不曉得，這個有一些是、有一些啦像辦理補償，我們假定是辦理補償，那補償就是照規定嘛！照規定你要有什麼樣的證件、什麼的證件，那如果你不符合這一個，大概就沒辦法。

Q：是。

C3：我們曾經有一個同仁就是去勘估一個舊有的違建，結果弄錯了，弄錯了之後法律去追究啊，說有圖利啊！搞了幾年。

Q：那有沒有就是說針對我們行政效能這個部份給我們一些具體建議，就是說不管是改善也好或是再提升也好，有沒有一些就是這個過去您的經驗喔，有沒有什麼具體的建議可以給我們一些參考？如果要再提升的話，這個行政效能。

C3：當然這個跟這個專業能力又有關係，如果專業夠當然他處理事情就能夠更圓滿，那第二個就是這個溝通協調的能力，你怎麼樣去把一件事情跟民眾說清楚，讓他能夠瞭解、能夠認為說不是在刁難，而是是在照這個程序，那如果能夠指點說你哪個地方不對，你應該怎麼去做那是更好，但是這個東西又回歸到專業你夠不夠，所以提升專業的能力當然是很重要。

Q：是。

C3：第二個就是提升內部的支援系統。

Q：支援？

C3：支援就是 support，支援系統要有就像說這一個如果說這個事情有問題，你先不要馬上就回絕，你可以再跟長官或者是同仁再去諮詢一下，問問看這個有什麼好的方法？或是怎麼樣去說明這一件事情。

Q：是，這個蠻重要的喔！

C3：能夠、因為很多事情你說現在叫那一些基層公務員去做違法他也不敢。

Q：不敢喔！

C3：尤其是、如果是萬一被怎麼樣了，約談了，那一層皮就掉了。

Q：喔，是，瞭解。

C3：這個都有切身經驗喔！

Q：是是。

C3：因為像我們當首長喔，底下出了事、我們常常會有事啊！

Q：喔喔喔，是，瞭解。那我們緊接著來針對我們這個行政透明的議題喔，那當然我們行政透明也是針對廠商跟民眾有一些比較類似的題目喔！那一樣民眾的評價會比較低，尤其是說民眾對於瞭解案件如何辦理、手續時間，這個部份評價是 5.6，那隨時可知道案件辦理進度是 5.4，那廠商的部分都是至少有 6、7 喔，那我們發現民眾喔他認為這個隨時可以知道案件辦理進度的評價比較低，剛好是跟廠商是相反的喔！那整體來看為什麼有這樣的評價？

C3：廠商去知道案件辦理的進度是可能跟他的拿錢有關。

Q：拿錢？怎麼說？

C3：就是要領款啊！

Q：要領款，就是因為要等款項經費來。

C3：或許，對，因為像說工程的，估驗計價進去以後，現在估驗計價也有他的、他的時辰的規定，那估驗計價他就會去問啊現在到哪裡？現在在會計室、然後在哪裡？可能，所以他這一部分因為他有一個公務...的問題，那這個勞務啊或者是財務的部分，他也有特定的、特定的案件可以去問，所以他會有關，就是說主動積極的問題，如果我去申請一個東西，那我只能夠問承辦人啊！我到底、到底現在怎麼樣？那承辦人的答覆可能就，我已經出去了、我已經送出去了。那現在在哪裡？不知道耶！我不太清楚在哪裡。

Q：嗯嗯，是。

C3：那如果願意的人就是說那是不是我可以等一等我再告訴你，我去問問看。這樣子又是跟主動積極又有、好像又連在一起了。

Q：是，對啊！

C3：但是如果說要求說承辦人要能夠、除非是那個案件很特殊，要不然的話真的是也不會很清楚啦！

Q：不會很清楚，嗯嗯。怎麼說？

C3：如果說一個承辦人一天接個十個案子啊！他、但是現在，我看看喔，我退休的時候剛好他們在弄那個線上簽核。

Q：線上簽核。

C3：我是沒有學到啦！因為我剛好就走掉了。他們七月開始，我一月退休嘛！我就沒有學到。他現在可能可以從線上去瞭解說這個東西在哪裡。

Q：直接網路線上去瞭解。

C3：對。

Q：所以這部分對廠商也講是比較有這樣的資源。

C3：對廠商、對民眾大概都可以去說，那你只要願意啦！主動積極一點就可以、應該是可以做改善啦！

Q：是，那有沒有針對行政透明的部分喔，給我們一些具體的建議？就是說如果要改善或是要再提升的話。

C3：行政透明主要是在講說決策的過程嗎！是嗎？

Q：就包括比如說依廠商來講喔！比如說這些採購標案的一些相關的程序或是文件，是不是有這個讓民眾可以隨時知道或去瞭解的部分，包括就是說比如說他們民眾辦理的案件喔，那怎麼該怎麼辦啊、或者是說隨時知道他的案件現在是到哪個部分、哪個程序。

C3：這個不是跟那個。

Q：當然這幾個構面都有相關，都有相關。

C3：就承辦人這個部分來講當然就是能夠更主動積極一點去瞭解這個辦理的進程，那像說剛才提到的這個採購案的，其實採購案很公開耶！

Q：採購案目前就是說在你看來是屬於很公開的一個狀況。

C3：很公開。因為現在都是要上網嘛！

Q：是，都要上網，那廠商有沒有針對這些公開的一些程序或資訊，會不會需要花很多時間去瞭解裡面的相關的規定？就您的經驗。

C3：這是廠商他要，我們如果以工程採購的話，第一個就是投標須知嘛！不管什麼都是一樣的，契約、那些圖說，那圖說的部分當然沒有話講啊，他就是拿到圖就要看嘛！那契約跟投標須知的部分，因為現在大概都是一個制式的東西，那裡面可能跟這個工程無關的，他會去勾選啊！跟有關的所以就勾選、勾選，會不會是這樣子，他就要花很多時間呢？但是如果有經驗的廠商他很快就知道了，因為這些東西都是制式的。

Q：是，所以是比較沒有經驗的廠商會可能會需要花比較多的時間去理解這個。

C3：對，所以說第一次來。

Q：第一次。

C3：但是第一次好像又比較好。

Q：剛剛第一次比較好是有關這個廉能這部分，廉能這一部分。所以可能比較有常辦理的、對於這部分的瞭解所需要時間比較短，會比較清楚一點。

C3：對。

Q：是，好。那緊接著我們來看一下資訊。

C3：不過、不過，這個行政透明倒是還有一個很重要的就是決策過程，我覺得。

Q：決策過程。

C3：決策過程我覺得是比較也蠻重要的。

Q：是。是哪一部分或是說哪方面？

C3：比方說我們的工程的要設計怎麼做？那這個設計前的說明會啊或者是那一個公聽會啊什麼的，會參酌一些意見啊！那要執行之前的一些說明會，我覺得這個也蠻重要的，因為讓民眾知道說我現在為什麼要做這個東西，做的東西他的主要的效益是什麼、可能的影響是什麼，在施工過程可能會造成怎樣的不方便。

Q：您是指說對民眾的溝通是不是？

C3：對對對。

Q：那廠商這一部分呢？

C3：廠商如果是比較照規定他是有一些工程、他都需要先公開展覽。

Q：公開展覽？

C3：就是他的那個招標文件還沒有公開、公告之前，他先公開展覽，就是說讓民眾包括廠商可以看看這些規格、規範，這些有沒有什麼意見？通常都會有。

Q：有意見。

C3：有被提出來。

Q：被提出來。那我們市府這邊怎麼去處理這樣的問題？

C3：那他就會在一定的時間內搜集了以後，然後就經過研究，看看這個有沒有道理，那再答覆他。

Q：是。

C3：那有道理的就會修。

Q：就會修，是。喔那這個就蠻重要的。

C3：這個採購法的相關的措施有規定。

Q：都有規定就是這一部分，是。OK，好。那緊接著我們針對那個資訊公開的這一部分喔，我們也發現是說民眾也是相對是低啦！啊廠商也是相對是比較高，那我們說資訊公開包括一些資料內容的充足、是不是足夠。

C3：正確。

Q：還有正確，大概是這兩個面向。那您怎麼看待這個廠商的評價比較高的這樣的一個問題？尤其是說廠商對於招標內容充足性的評價是，他認為比正確好一些，像他充足性是 8.5，那正確性他認為 8.2，剛好也跟民眾相反，因為民眾認為這個正確性是 6、啊這個充足性是 5，怎麼看待這樣的數字一個變化？

C3：我想這兩個群組的他所關心的東西是應該是不太一樣。

Q：不一樣，一個是採購。

C3：一個是採購方面，一個是一般啦、比較廣泛的。那所以如果是說廠商的部分他因為目標明顯。

Q：對。

C3：所以他就比較容易、容易。那民眾部分，因為民眾或許他的範圍太廣，他可能要辦一些事情他可能沒辦過，所以他很多的去辦理的細節他不是很清楚，所以他就會去找，找資料那可能。

Q：他認為不太夠，找不到。

C3：他一直。

Q：對，這個也有可能。因為廠商的這一部分是採購的這一部分。

C3：對。

Q：所以大家應該都有一些經驗。

C3：目標明確啊、這個很容易瞄準。

Q：是。

C3：這個部份就像以我個人去辦那些遺產辦這個程序，其實我看了資料我也不見得懂。

Q：喔，這樣子。

C3：所以還是去臨櫃去問。

Q：所以他臨櫃會有提供有諮詢的人？

C3：對。

Q：OK。

C3：所以如果是說有一個可以問的這個，應該是會好一點。

Q：嗯、嗯，就是來輔助民眾這一部分。

C3：對。

Q：那就廠商這一塊呢？就是說過去您的經驗有沒有遇過說廠商對於一些招標內容認為說不夠或是覺得說招標內容有誤的這個狀況？

C3：其實這個很多可以救濟？

Q：很多可以救濟？

C3：比方說他也可以提異議，就是說招標的等標的這個過程，他是規定說等標期的四分之一。

Q：可以提出來。

C3：可以提出來。然後機關要在結標之前的一天以前一定要答覆，他可以決定要不要投嘛！這樣，所以他這個過程他是有可以救濟，就是說哪個地方不清楚、哪個地方覺得不對的，他可以提。

Q：是。

C3：甚至於在標場他都可以提。

Q：標場、就是當場。

C3：開標，對。

Q：開標的時候都可以提？那開標提的話，如果真的是有問題呢？

C3：那就、就廢。

Q：廢標嘛！重新再來。是、是、是。

C3：對不起，我接一下。那個資料充足性、資料內容充足性可能這個就是怎麼樣讓，可能現在的這些資料上他覺得還不夠清楚。

Q：嗯，是。

C3：所以如果說在這個資料上面能夠再印給、再加印一個是說疑問的話，他的諮詢電話或怎麼樣的喔，我覺得會改善這種情形。

Q：是。目前廠商就是有一個救濟的機制就對了。

C3：嗯。

Q：那您覺得這樣的一個救濟機制夠不夠？或是說有沒有其他的方式可以去？

C3：如果重大工程或是比較沒有辦過的，他們會公開展覽啊！那公開展覽跟投標的人不一定是看過的人跟沒看過的，這不一定同一批人。

Q：是。

C3：所以這個也可能他沒有、他錯過了那個公開閱覽這個程序，然後他就拿到標單以後、拿到這些圖說以後他又有一些疑義，但是疑義他可以提出來，那如果像說這個工程招標，他都可以、也不一定工程招標案，就是說如果他提出了疑義以後，那機關有認為是有覺得原來的東西不對，那有重大的變更，他都可以延長等標期或是這個先把他先公告停止招標，然後重新再更改。所以採購案的這個要有救濟的方式還比較多，那民眾的部分大概就是針對既有的規定怎麼樣去完成他想要做的事情，這個部分那可能就是、就是要在這個資訊怎麼樣讓他更能夠讓民眾看得懂。

Q：嗯嗯，就讓民眾看得懂也很重要。

C3：那還有就是，有一個還可以做的就是如果能夠從這些被諮詢的、諮詢的單位，去歸納出說民眾對哪一個部分常常有疑問，那麼他就針對那一個部分去加強，這也是一個很好的做法。

Q：那整理之前的一些狀況。

C3：對。就根據說常常被問到的是什麼問題。

Q：類似 Q&A 的東西。

C3：對。甚至也不一定要用 Q&A，就是那個部分去加強去看看文字的敘述是不是讓人家看不懂啊！為什們人家常會問啊？

Q：是，自己再審思一遍就對了。

C3：對。

Q：是。那我們這四個構面喔！普遍認為說民眾的評價都比較低、廠商的評價都比較高，不管是廉能或是行政效能、透明或是資訊公開這個部分，為什麼會有這個現象？除了剛剛您講的這些問題之外，那有沒有辦法是說拉近這樣的評價？

C3：我們在做這個廠商的部分是具名還是不具名？

Q：我們發給他當然我們要名單嘛！那給他之後、他寫完之後投回來、就是回來給我們，他可以把他標籤撕掉，原則上是不具名的。

C3：不具名的。

Q：對。

C3：因為不具名才能夠真正的反應。

Q：是、是。

C3：如果是具名的話，那怕你以後找他麻煩啊！

Q：是。

C3：那，因為民眾的部分，我是覺得包括了很多、包括了很多聽聞而不是身經。

Q：聽聞喔！

C3：包括聽聞，而不是身經、親身經歷啊！

Q：是。

C3：所以他有時候他的、他在做這個意見反應的時候是不一定那麼正確，我是這樣。從這個、這裡面喔，從那個報告裡頭看是有這個趨勢，就是沒有辦過、沒有經驗的人大概都評價稍微低一點。

Q：是。

C3：那廠商的部分就是大概都是要辦的才有嘛！給你的名單就是有辦過的。

Q：對啊！對啊！對啊！

C3：所以他是有經過一個親身的經驗。

Q：是。

C3：這也有可能是這樣的一個區別。

Q：是。那如果要拉近呢？拉近這樣的評價有沒有什麼辦法？

C3：拉近的話，這個以訛傳訛這件事情就很難辦好了，好。

Q：是。

C3：網路上都很多都有的沒有的謠言啊！

Q：是。

C3：那最重要的就是來的人讓他都能夠滿意。最重要的就是這個嘛！讓他們、如果說來辦的人他的分數提了高的，那不好、這個沒辦過的人雖然低，他就會、還是會有平衡啊！

Q：是、是、是。

C3：讓那個能夠來的人能夠盡量的、那資訊的部分能夠盡量的去完整。

Q：是、是。那緊接著最後一個議題就是說，我想請教您對我們這次的一個題目喔！我們四個構面，那這些題目的設計有沒有給我們一些建議喔！就你看來適不適當？那應該如何調整？就是說有沒有什麼要增加？因為這個案子是以後長期可能會一直陸續作檢討下去。

C3：我覺得喔，第一個這個我們不必去問的就是省籍的問題。

Q：省籍。

C3：我覺得經過了這麼幾十年來，你說真正的是本省人、本省人又有分成閩南人跟客家人、然後又是外省族群，那實際上這麼幾十年來哪一個，除了我還是原裝的啦！我是一歲就來了。

Q：是。

C3：那其他大概都在這裡。

Q：是是是。因為我們當初會放省籍問題是，我們過去經驗是發現說，在我們台灣做公共政策的相關的調查，那省籍這一部分還是有一些影響，所以我們這次先放放看，那當然您給我們建議也很好，我回去會帶回去我們再做討論，看看是不是未來要把這個部分做一些檢討。

C3：你說政黨傾向這個部分還是是可以啦，但是省籍我是覺得可以不要。

Q：是。

C3：第二個如果要特別講什麼問題，像是資訊公開跟行政透明這兩個的界線我覺得不是那麼容易分得清楚，你行政透明跟資訊公開，透明的方法就是資訊公開。

Q：是。

C3：所以這個可以，再過來就是我們在調查的時候，因為現在手機那麼普遍，我們現在還是用電話嘛！是家用電話對不對？

Q：是。

C3：所以有很多的可能沒有納入。

Q：嗯、嗯，是。

C3：你在選樣的時候就沒有納入。

Q：是。

C3：所以在樣本選取的部分是不是可以剛才講的那一個。

Q：是，這個建議很好。

C3：出口民調啊或者是。

Q：出口民調，嗯。還有沒有需要一個調整的地方？題目或是方法上。

C3：我再看一遍好不好。

Q：好，OK，你有沒有要補充的？

C3：喔，你們都已經，對、對，這個。有沒有題目在哪裡？

Q：不用翻，這邊有兩本，這份民眾的、這份廠商的。當然我們廠商會有一些他本身過去的投標的經驗，然後再切入到我們四個構面。

C3：有一個好像老人、老年人對於不需要，不需要花很多時間反而高耶！

Q：嗯，可能他們有比較多的時間可以事先準備或是，這個我們可能後續可以再深入做一些探討。

C3：或許他的感覺，因為他時間多得很，他就不覺得這個是一個麻煩。

Q：是。

C3：這有一點奇怪喔！ 那個答案好像都還不錯喔！圍標，現在要圍標也難。

Q：為什麼？

C3：現在大概都因為資訊很公開，而且他不一定非得要到機關去領標，以前啊圍標是他們都派一個人在那裡守候，你進來，拿了標出去，給你。

Q：記錄一下。

C3：記錄一下。

Q：現在有電子領標了。

C3：電子領標，對。而且郵寄的、什麼，而且有時候他還分散不同的。所以還蠻難的。

Q：蠻難的。早期就是還是會有一些比較不好的狀況。

C3：嗯，那綁標這種情形喔，綁標有時候...就會有。

Q：就會有。

C3：這個是。

Q：那如何去杜絕這個部分？綁標這個部分。

C3：通常是這樣啦，他採購法都有規定嘛！所以你如果用特殊規格、你應該要跟機關去提報，那機關要怎麼樣去認定這個事情，他可以有幾個方法是自己去認或者是開會或者是找專家去，那主要還是說、因為採購法沒有說你不可以用特殊的東西，但是只要一定要跟機關需要的要能夠契合，如果你說超過那個需要的話那就不對嘛！就是曾經也有那個案子就是學校工程，那他用那種很快乾的那種材料，那他的理由就是說學生上課啊怎麼樣！但是實際上有沒有必要？不一定啊！你可以用暑假、寒暑假。

Q：是、是。

C3：你可以用學校，如果是真的要那麼快乾，那你就夜間來也可以啊！

Q：是、是、是。

C3：所以說這個就要看那個情形啦！如果機關沒有把的話，那，但是機關有沒有這個能力去把又是一個問題啦！

Q：是。我們這次有問一個我覺得比較特別的就是說，採購標案喔，對廠商有哪些需要改進或加強的？第一個，最多的是底價、訂底價要合理。那其次是公務人員跟評審專業知識，那我們就這兩個部分喔！就前面兩個，就是說廠商認為應該要比較加強的或是改進的部分，那您有沒有什麼看法？

C3：這個是機關啦！

Q：對。這個都是。

C3：政府機關要改進。

Q：對、對。

C3：訂定底價合理啊！訂底價現在訂底價大概採購法是規定啦！他是說要根據什麼契約啊、圖說還有就是市場行情、政府標案的以往標案的情形去做考量。

Q：是。

C3：那契約跟圖說，契約是不是有沒有特別有規定、圖說規範就是看看當然這東西也包括施工環境啦！那施工環境不好當然我們單價要高嘛！

Q：是。

C3：那還有就是市場行情這個很重要。

Q：嗯。

C3：但是市場行情，嗯、市場行情現在有一些像公共工程委員會有一個物價資料庫或者是營建物價那個營建研究院做的一個營建物價都可以調、都可以去調查。

Q：是。

C3：可以去參考。那如果是說叫自己去問，大概也問不出一個好的答案，因為不一定你跟我買啊！

Q：嗯、對、是。

C3：那報你機關的，我就貴一點啊！

Q：嗯、嗯。

C3：反正你還會刪啊！

Q：對、是。

C3：所以他就沒有辦法取得比較正確的。倒是可以從這些，還有就是以前標價，像說性質相同的、時間也接近的去看看那個都有網路上都可以查得到。

Q：是。

C3：當然這個可以從這裡面去看，所以在做這一個建議底價的時候，機關裡頭都有一個叫、不管他叫什麼，都有一個審議的一個會議嘛！

Q：是。

C3：那這個功能有沒有去發揮，這個倒是，那主要還是承辦、主辦單位就一定要掌握這些。講出他的特殊、講出他的實際的這個市場行情是怎麼樣，那最低標喔！他有一些人就是說希望用最有利標嘛！

Q：嗯。

C3：其實最有利標那有的也不要啊！有的時候最低標啊！

Q：嗯。

C3：那你說訂定底價要怎麼真的合理，這個就是要前面的作業要把他，機關首長大概看一看以後、看你的說明大概他就給一個建議底價，說不定他就減一點點啊！讓你猜不著而已啊！

Q：都會減一點點。

C3：嘿。

Q：是、是、是。

C3：那現在很多都是不是超底價，議價的時候可能有那種。

Q：嗯。

C3：幾次議不成啊！

Q：對。

C3：那這個東西採購法也有說啊！要參考廠商的報價。所以就是說你前面怎麼樣去把他、把這些幕僚工作把他做好。

Q：這些資訊都要完備。

C3：都要完備。

Q：那評審呢？

C3：評審。

Q：廠商也有一個部分說加強那個公務人員的這個評審專業的知識。

C3：現在那個資料庫裡頭也有啊！就是哪一類的、哪一類的。

Q：有評審的資料庫就對了？

C3：那個專家學者名單裡頭。

Q：是。

C3：那就有一些人就如果他上知天文、下知地理，那自己寫得太膨脹了那就什麼都會跑到他啊！

Q：是。

C3：不過這個機關首長在挑這個，像我們以前在挑這個評審委員的時候，大概都會看一看他、不要只是說台大什麼機械系教授，這樣子就不夠！

Q：嗯。

C3：機械系教授他還有一些專長嘛！

Q：嗯。

C3：那是自動控制呢？還是什麼、什麼對不對喔！

Q：嗯。

C3：那可以，所以說首長在挑選這些委員的時候能夠考量他實際的專長這很重要，不要什麼都會。

Q：是。

C3：什麼都會就什麼都不會。

Q：要專業啦！是，OK。

C3：那我是覺得這一個題目看起來大概都。

Q：該有的都有了。

C3：對啦！很大的範圍嘛！

Q：是、是。OK，好，那我們今天的訪問就到這裡。那謝謝您給我們今天寶貴的意見。

C3：哪裡哪裡。

Q：謝謝、謝謝。

C4 _逐字稿
時間：中華民國 105 年 12 月 22 日星期四下午 5:00-6:00
受訪者：C4

Q：對於那些問題...有六個小問題來請教您…

C4：嗯嗯…

Q：好不好…

C4：好…

Q：那我們開始…來跟您做訪談…

C4：好…

Q：好…那 C4…那個…我們今天跟你…嗯…嗯…訪問一些…有關我們這一次…這個研究計劃有關廉政指標的部分喔…

Q：恩…

Q：然後…嗯…請教您一些看法跟問題喔…然後…哦…我簡單的說一下我們這一次研究的發現喔…以及這個方法喔…那 C4 您看到這個是我們最後的結果…那…這一次的話…我們的調查…主要是問兩部分的民…兩部分的對象…一部分是民眾…一般的社會大眾利用電話訪問的方式…隨機抽樣的方式…去問台北市的民眾…成年民眾喔…

C4：嗯…

Q：那另外一部分的話…我們用郵寄問卷的方式…把問卷寄給啊…一百零四年曾經參與台北市政府採購標案的廠商…然後請他們來填答…填答完了之後…再寄回來齁…

C4：恩…

Q：那…分別訪問的結果就如你所看到的…這一個表格一樣…那跟您大概說一下這個結果的話呢…我們的問卷上面有分為四大構面，第一大構面是廉能的滿意度；第二大構面是行政效能；第三大構面是行政透明；那最後一構面是資訊公開。

C4：嗯嗯…

Q：那這個是…一般在講…廉政的四大構面…那我們都…嗯…設計了一些題目喔…然後使題目去逐一得問他們的看法…那簡單來講…我們把它做了一番整理喔…零分到十分喔…那我們做了一番整理之後呢…每一道…每一個構面的每一道題目呢…如果給分數越接近零的話…就表示民眾或廠商給予愈正向的評價…如果是越接近零的話…就表示他對這個構面或者是這個題目給愈負向的評價…ok 喔…

C4：嗯…

Q：那…我們就把…嗯…民眾的問卷題目跟廠商的問卷題目…一致的部分…我們把…做了一個整理…然後整理出這樣的一個表格出來…那我們看到的…您就可以從這個表格裡面看到…民眾跟廠商對於這一些…構面回答的一個狀況…ok 喔…那我們做出各個構面的平均分數…也做出四個構面平均下來的總分數…喔…總分數…

C4：嗯…

Q：這個是民眾的總分數…這個是廠商的總分數…喔…那你可以看…各個題目的各個構面…那是這樣子的一個訪問…這個…調查的結果喔…

C4：嗯…

Q：所以我們今天的目的呢…就是說…因為我們是…嗯…這個…畢竟我們是比較…這個外部的…

C4：嗯…

Q：比較不是那麼全面的去了解到…這個內部的一些作業…喔…所以呢我們想要藉重您的經驗…然後稍微用您的經驗來看一下…有這樣的一個調查結果您如何去解釋這樣的一個結果…就您的經驗…就您的行政經驗來看的話…您會怎麼去解讀他…嗯…然後提供我們一些資訊…那甚至是…您看到的這個結果…那…嗯…這個…市政府這邊他也會想說…欸…有沒有一些具體的…政策的一個建議…可以去提升改善我們所看到的…比較不足..比較不滿意的地方…這是我們這一個研究計畫最主要的目的…ok 喔…所以呢這個…我們待會呢…我們這個訪談的提綱裡面就有六道題目…那原則上…前面四道題目呢…就是針對每一個構面…像第一道題目…就是要您看一下…廉能滿意度這一個面向上…的一個調查結果…你這麼去解讀它喔…那你怎麼去…有沒有什麼具體的…建議…那第二個題目就是問這個…嗯…行政效能的部分…你怎麼去看待…這個行政效能的調查結果…那第三個部分就是行政透明的部分…第四個部分就是資訊公開的部分…所以就有四個訪談的面向…那再請教您喔…那第五個的話呢…那就是你怎麼去看待民眾跟廠商整體上的一個差異性…分別的差異…那最後一個小題目就是…哦…對於這個訪談…我們所設計的…這樣的一個問卷…這樣的一個構面…你有沒有覺得不足的地方…可以提出一些…嗯…不同意見或者修正的地方…作為之後如果要繼續…這個研究計畫要延續下去的時候…的一些…建議…就未來做一些修改的建議…那這是我們今天要打擾你一些時間…請你可以提供一些資訊給我們…

C4：嗯…

Q：好…所以…嗯…我們接下來就…正式來請教您喔…就是第一個題目就是…整體來看喔…為什麼…你看到喔…民眾跟廠商…對於台北市政府廉能滿意度這樣一個調查結果…你會看到…有這樣子的一個結果…ok 喔…我們看到民眾的…整個的這個構面的平均是六點四五九…而廠商的一個平均分數是九點一七一…那內部有不同的分數…那你對於這樣的一個結果…你怎麼去解讀他…你覺得為什麼民眾跟廠商會有這樣的一個評價…OK…那第二個小問題是…那你有沒有可以提供一些…具體的一些改善或者強化的一些政策建議…或者是措施…那…這部分來做這樣…

C4：我會覺得…他們的落差在於…因為每個廠商都應該是實際有在做採購的廠商嘛…

Q：實際有在…對…他們實際有在投標的廠商…

C4：然後民眾不見得是有啊…因為有些變化啊…

Q：對…民眾是隨機播的…20 歲以上…

C4：所以…我覺得會落差…是在於廠商有實際跟我們接觸…

Q：廠商有實際接觸…

C4：因為像…開標、驗收或履約…

Q：對…對…對…

C4：對…然後像…對啊…像開標應該…我們都還蠻…公…公開的…

Q：對…

C4：對…所以我覺得它有落差在於…在於他實際跟我們接觸…

Q：對…

C4：就是有面對…

Q：對…

C4：知道我們的作業方式…

Q：嗯…

C4：所以會覺得廠商的滿意度會比較高…

Q：嗯…嗯…

C4：然後如果民眾他沒有實際接觸採購這一塊…他沒有過標…他的感覺應該是…就是…他可能沒有特別的深刻的感受吧…他不曉得我們行政的流程開標…所謂的採購畢竟…有某…一種程度是很專業的部分…

Q：對…對…

C4：所以我覺得落差會在於…嗯…民眾有可能…你有些訪問的…他沒有實際參與過整個投標…到開標…到驗收的部分…所以他會不知道說…我們的作業方式是什麼樣的狀況…

Q：嗯哼…

C4：對…他可能…他可能只是用一般他的概念去想…

Q：嗯哼…

C4：那如果是廠商的話…

Q：嗯哼…

Q：嗯哼…

C4：他很清楚說我們在做什麼…

Q：嗯哼…

C4：所以他的分數很明顯就會比較高一點…

Q：嗯哼…

C4：我…我的想法是這樣的…

Q：OK…那您看…我們看到民眾的分數比廠商平均來的低…而且看起來蠻…差距蠻大的喔…那你覺得…民眾偏低…你剛剛有提到是…他沒有實際的經驗…他沒有真的去了解整個流程…

C4：嗯…

Q：好…那你看…為什麼民眾會給的分數會偏低…

C4：因為我覺得有可能是…新聞報導…

Q：是…是…

C4：通常給的知訊都是負面的…

Q：新聞報導的資訊負面…

C4：因為…因為我會覺得新聞媒體的…報導…通常都是偏負面的…

Q：對…

C4：他會告訴我說…他會告訴說…政府誰貪汙…或是政府誰做了什麼法…就是有被處分的事情…

Q：對…

C4：但他不會…他不會…去報導說…今天什麼單位做了什麼採購非常好…所以民眾…他如果…他只是對…對外部媒體的印象的話…他會偏負面吧… 我會這麼覺得…

Q：OK…

C4：因為只有內部的才會知道說…誰…就是我們在做什麼…

Q：嗯…嗯嗯嗯…

C4：對啊…

Q：那如果是這樣子的話…民眾的回答事實上就容易受到媒體的影響喔…那你想一想…如果說是這樣子的話…我們政府這一部分…有沒有辦法有一些…可以去…恩…改善的…方式…因為如果都是…民眾都受到媒體的影響…

C4：因為有可能…就是…可能要多宣導一些…正面的形象吧…

Q：嗯哼…嗯哼…

C4：對啊…因為其實媒體會比較喜歡負面的東西…

Q：對…

C4：因為…新聞議題…會比較大…

Q：對…

C4：對…所以說…對阿…我會覺得這樣…因為…看到的應該也都這樣…

Q：對…

C4：他不會突顯說…今天某個人做的…公務人員做得特別好…他去讚揚這個人…

Q：對…

C4：因為他這個可能新聞的…反應不大…

Q：嗯哼…

C4：所以…他會比較偏向說…誰做了什麼壞事然後去關…

Q：對…

C4：通常應該…我覺得我的印像…看到的東西…

Q：嗯…所以你會比較建議…就是政府可以有一些比較正面的…一個…

C4：我覺得…對啊…他可以朝比較正面…比如說今天什麼單位他做了什麼很好的範例…或什麼…

Q：對…

C4：對啊…

Q：然後把它藉由各種管道…

C4：對阿…因為…這樣民眾才會對政府的形像有改觀…

Q：嗯…

C4：我是這樣覺得…

Q：ok…ok…這蠻具體的…那接下來你看喔…我們看到這個廉能滿意度的部分喔…C4您看一下很有趣的現像就是呢…不管是…民眾…還是廠商…在廉能滿意度的這四個構面裡面我們都發現了…在找人關說這一項…民眾的回答相對於其他的構面來的偏低…而廠商的回答在找人關說這一項…也是相對的偏低…也就是說不管民眾還是廠商…在廉能滿意度的這一個部分…他們對於找人關說這一塊…的評價…都相對偏低…那這部分…不知道…就您的…嗯…實務的經驗來看的話…怎麼去解釋…怎麼去解讀這個結果？

C4：我會覺得…因為像…我會覺得啦…像我們有些…嗯…作為…

Q：對…

C4：或者是廠商…或者是民眾不滿意…他們很容易去找…就是議員…或者是立委去講…然後立委就會…他們可能會透過民眾代表然後去找長官…對…所以我覺得他們這部分…因為其實實務上也還蠻常發生的啦…

Q：嗯哼…嗯哼…

C4：對…只是說…只是說…有沒有人要接受而已…

Q：Ok…

C4：對…

Q：就是說…就你的經驗來看…實務上也真的是會…比較像這種…

C4：實務上是有…只是說…因為像…如果是廠商的部分…我可以比較…如果以採購面來講的話…找人關說…這個當然…也是會有…

Q：嗯哼…

C4：因為廠商…有些會跟市議員或是說民意代表有關係…

Q：嗯嗯…

C4：對…那…就是他可能會對合約不滿意的時候…他會提出異議…

Q：對…

C4：或申訴之類…

Q：嗯嗯…

C4：但是…因為我覺得採購方面比較好…因為有合約還有採購法…

Q：對…對…

C4：所以其實…找人關說的效益沒有那麼大…因為你還是要依照法律去講…

Q：對…

C4：雖然你有找人來講…你會給我們壓力啊…

Q：對…

C4：但是…我覺得…一切還是依法行政…

Q：我懂…

C4：對…所以我覺得雖然廠商…就是整體看起來他是比例比較低的…但其實…他跟民眾比的話…他其實分數也不會太低…

Q：對…就廠商雖然平均…不像民眾低的這麼的多…

C4：可是民眾可能…他可能…找人關說的…範圍…可能不侷限在…所謂的採購…或是說法律上…他可能各種事情都可以去講…

Q：嗯嗯…

C4：對…然後就是看法律層面…有沒有去規範…

Q：嗯…嗯嗯嗯…

C4：所以我覺得…這種事情…其實…我覺得都會發生…

Q：嗯…

C4：只是說…看機關政府的作為…

Q：嗯哼…

C4：當然有法律就是依法行政啦…

Q：那您看…嗯…剛剛…你的…這個…看法就是…廠商這部分是因為有法律的這樣的規範…所以不會說差異太大…那民眾這一部分是很明顯得偏低很多…那…就您的經驗來看的話…這部分…我們有…有什麼樣的可能性…的具體作為…可以去…提高民眾…對於找人關說這一部分的一個評價…

C4：嗯…我覺得…因為他這個範圍很大…

Q：對…

C4：因為他不限定什麼範圍…

Q：對…不限定…

C4：他有可能就是…我今天就是不想要這樣…我就來找你…

Q：對…

C4：然後有時候…當然…有些東西…可能不是法律面的…可能就是…就是實務面…一些…

Q：對…

C4：對…對…然後…所以…我覺得…嗯…我覺得有可能…我覺得其實很重要的就是…民眾還是要參與政府的…比如說不管是什麼事…他都要先去了解政府的態度…

Q：對…

C4：還有政府…他所要表達的意見…

Q：對…

C4：因為不是說…不是任何事情…民眾想要怎麼樣就可以怎麼樣的

Q：對…

C4：對…他要先了解說…我們有我們的難處…或什麼樣…

Q：對…對…

C4：對…所以我不曉得他…我不曉得你是人民…這個的題目是在問什麼…

Q：噢…題目的話喔…跟您稍微講一下…我們後面有…喔…這個題目的話…他是講說…好…他就是講說…請問你認為一般民眾…到台北市政府辦事情的時候…找人去關說的情形嚴不嚴重…它是很 general 的問…找人去關說的情形嚴不嚴重…

C4：他沒有指特別什麼事情…

Q：沒有…對…

C4：他只是覺得…

Q：辦事情…

C4：辦事情…

Q：對…

C4：因為我覺得…這有可能會牽扯到…行政作業程序…

Q：嗯…

C4：因為有人可能會覺得我們動作太慢…

Q：對…

C4：然後就會想說是不是因為沒有找人去施壓…

Q：對…

C4：你們才會這樣…

Q：對…

C4：有時候不見得是他們這樣想像的…

Q：我懂…

C4：對…可是所以…變成是說…我覺得是需要互相溝通的問題…

Q：嗯哼…就是聽起來…您的意思是說…嗯…民眾不了解…整個的行政流程…

C4：因為我覺得有些事情民眾不了解…然後他會懷疑我們是…在拖延…可是實際上…有些程序有內規嘛…

Q：對…

C4：有些內規有時候沒辦法跟民眾講…它比較多…

Q：對…對…

C4：你只能先跟他講說結果是什麼…然後請他要等待或者是什麼…有些民眾可能…他等待的時間會覺得太久…

Q：對…

C4：所以我覺得這種就是…我們的行政程序跟民眾理解我們的作業內容是有落差…

Q：ok…ok…所以導致他們會有這樣一個感覺…

C4：對…

Q：ok…好…太棒了…太棒了…那個…恩…C4 講的…我們待會會提到…嗯…剛好行政透明…還有資訊公開這一部分喔…所以這部分…我們待會可以進一步得就這樣…您…好…所以…嗯…我想…第一部份我們廉能滿意度就…訪問您這樣子喔…那…第二題的話我們想要請問您…請您看一下行政效能…這一部分喔…所以您看到行政效能…我

們…這個構面上民眾跟廠商…各問了兩題喔…嗯…第一個是專業的能力喔…第二個是積極主動性…ok 喔…那…我們想要請您看一下喔…為什麼民眾跟廠商對於台北市政府在…行政效能會有這樣一個調查結果？那您看到這樣一個結果之後…您怎麼去解讀它？以及…您有沒有什麼樣的一個建議可以去改善…或者是強化民眾或跟廠商…一個平價理論的結果？那您可以稍微看一下…這個…在民眾這一部分的話…你可以看到的是…嗯…民眾在積極主動的這一部分…是明顯偏低的…喔…是明顯偏低的…但是在廠商的話就…沒有這樣的一個…差異…廠商在這兩個構面回答是比較接近的…但是民眾在…不論是公務人員的一個積極主動性…他們的一個評價…是明顯連五都不到的…OK…那您怎麼去看待這樣的結果…這樣子…

C4：我覺得這其實就是一樣嘛…就是…我覺得以民眾來講就是…他可能要…我覺得他可能涉及到…他要申請什麼案件…或什麼…

Q：嗯…

C4：嗯…一些…一些狀況…然後像如果是廠商的話…因為你這個比較侷限在採購的部分…因為你找的是投標廠商…

Q：對…

C4：對…然後因為…在採購法或是在契約…他其實都有一些規定是說…幾天內要做什麼…幾天內要做什麼…

Q：對…

C4：然後他其實…基本上我們都會按照規定去做…

Q：對…

C4：因為他有很明確的傾訴…

Q：對…

C4：所以對我們來講…就算廠商沒有來要求…其實我們會盡量去做到…那…

Q：對…

C4：那我會覺得這個分數…可能對於我們來講會比較高…

Q：對…

C4：然後像民眾…他如果…他應該不去…他的內容…業務…不侷限於在…採購的方式…

Q：對…

C4：所以就回到之前所說…因為有些東西…作業程序會去依照法…那是依照法的規定…基本上我們都會按照做…

Q：對…

C4：那有些東西…它的要求並不是這些…它有些是個人想要的要求…或是什麼…

C4：我會覺得說…他會覺得說…沒有…我們的做法…沒有符合他的需求的時候…他可能就會覺得說…我們並不是積極主動…

Q：嗯…嗯嗯…嗯嗯…

C4：對…

Q：對…事實上…其實就…

C4：因為有些民眾可能…不了解法規…所以他會覺得說為什麼要這樣做…

Q：嗯嗯…

C4：可是就算跟他講…他也不見得那麼…因為他沒有…他…沒有受過那些…法規的訓練…

Q：對…對…

C4：所以他有時候你跟他講太多…他並不是那麼了解…他只會…可能…有些民眾可能會…依照他個人的喜好…會覺得說…可能就會這樣評價…

Q：對…那…那這樣的話…就您現在的…哦…職場上的一個經驗的話…這個…有沒有辦法去提升民眾對這一部分的…

C4：其實我們就…其實他們常常會來…就是…可能因為現在都有市長信箱嘛…

Q：對…市長信箱…

C4：因為他們覺得…如果不滿意…其實都會…都會寫市長信箱…

Q：嗯哼…嗯哼…

C4：對啊…

Q：但是這樣的話…會不會…他們每次不滿意…都變成我們政府人員這邊…被動的回應…那他們…長期來就覺得…就是說…他還是不懂…所以每次不懂我都還要寫市長信箱…那變成說…他覺得你們就是…行政人員就是被動…所以他就在評價上…

C4：這個東西…

Q：所以有沒有可以…沒有什麼方法…您覺得可以…提升民眾覺得說…我們市府的行政人員是…相對比較積極主動的…

C4：嗯…

Q：因為如果打…他打市長信箱…

C4：我覺得…

Q：對不對…打到市長信箱…

C4：因為市長信箱…因為有些人都很喜歡寫市長信箱…

Q：對…但因為他覺…

C4：不停地來回在寫市長信箱

Q：對…他就覺得說…你都沒有回答我的問題或者是你不夠積極…他才會這樣…

C4：那我覺得這要看是辦什麼事情呀…

Q：對…

C4：因為有些人如果是在打訴訟的…那個可能是要看訴訟的結果…

Q：對…

C4：而不是…你一直來打市長信箱我就可以回答你的問題…

Q：嗯嗯嗯嗯…

C4：對…

Q：我懂…我懂…

C4：有些東西…不是…對啊…因為有些東西他是由程序在做的…

Q：嗯嗯嗯嗯…

C4：今天不是你一直寫…我就可以馬上給你答案…

Q：嗯嗯嗯嗯…

C4：所以就這方面來講…認知就會有落差…

Q：對…

C4：你會覺得我不積極主動…我會覺得說不是我不回應你…而是因為我還要等待法院的結果…我才有辦法告訴你答案…

Q：對…

C4：可是這些東西...我們又不能催法院...

Q：對...對...

C4：我是說諸如此類的...

Q：對...

C4：所以說...這中間會有一個落差...

Q：對...

C4：因為有些東西並不是我可以決定...我可以馬上回你的...

Q：對...

C4：有些東西要透過其他行政單位...

Q：對...

C4：他的協助...或什麼...

Q：嗯嗯...

C4：我才有辦法馬上回應你...

Q：嗯...

C4：那你可能會覺得說這個等待時間太長...

Q：嗯...

C4：如果你今天不是...有些不是...嗯...我們可以自己決定的...

Q：嗯哼...

C4：自己決定的事情...

Q：那...那...我們這邊有沒有可能...

C4：就變成...說能跟民眾去...只能跟他聊...跟他說明說現在的狀況是什麼...

Q：對...

C4：然後可能我們是要等待其他的回應...或什麼...然後...只能一直請他再等待...

Q：就是...變成說...市府這邊...要更變得更積極主動的去跟民眾說...他的一個案件的一個狀況...

C4：對…因為有些案件的複雜性不一樣…

Q：對…

C4：如果是很單純的話…當然就會很快的做完…但有些東西他可能涉及到很多層面…就可能不是單一的機關他可以解決的…他可能會涉及到很多的…其他單位…那如果是這樣的話…並不是說…就是不會…不可能馬上…因為你知道行政的作業或公文…它會有一定的程序…

Q：對…對…對…

C4：就變成說…只能透過跟民眾去說明讓他了解…讓他知道我們…就是有在做…只是做的…對…要讓他知道說…我們的…一些作業程序的方面…

Q：那…那…問一個題外話…我比較好奇的是…像我知道公務人員現在業務都很繁重…喔…那事實上不只是民眾的一個案子而已…有的時候是內部的一些作業要處理…那所以說…如果說要…我們的市府公務員…更積極更主動的…甚至不是你原來工作應該要做的…變成說你要額外的去聯繫民眾…主動得聯繫…主動得提供相關資訊給他們…甚至教育他們…清楚整個作業流程…這樣子的…一個做法…會不會增加了…行政人員他們的一個負擔…

C4：我覺得會…因為其實有很多東西…對啊…很多東西…不是我們…就是…其實…市府的業務很多…

Q：對…

C4：然後有些要接觸民眾…

Q：對…

C4：所以其實太多事情壓在每個人身上…

Q：對…

C4：其實大家可能都有在處理…但可能不是…接觸比較閒…

Q：對…

C4：因為可能別人更閒…民眾就會覺得說…因為民眾會覺得說我不積極主動…可是對我們來講是積極的…

Q：嗯嗯…

C4：對啊…

Q：所以接下來就是到下一個部分…剛好第三題、第四題跟這個也有相關…我們就一併問喔…第三題是問行政透明的部分…我們看到行政透明的部分呢…哦…我們問兩個喔…一個就是…嗯…辦理和了解案件如何辦理…就當民眾他要去辦一個案子…他想要

知道這個案子我要怎麼辦…他要花多少時間去消化去理解它…對…

C4：可是我們都會…都會跟他講說…譬如說進度到哪裡…然後可能…

Q：對…

C4：大概多少時間會完成…

Q：對…對…

C4：可是…像這個部分…廠商那邊也會啦…

Q：對…對…

C4：除非他們…如果常常在做…做我們的案子的話…他們其實都會很知道我們的流程是什麼…

Q：嗯哼…

C4：然後所以大家…所以…所以其實他們…會比較清楚…

Q：嗯嗯…

C4：對阿…然後民眾得話…可能就是…如果沒碰過…還是要跟他…可基本上…我們那邊…我們自己市府會有規定會…就是…民眾的回應…我們都會馬上答覆…

Q：嗯嗯嗯嗯…嗯嗯…

C4：對…

Q：那你看一下…這個一個…有一個很有趣的地方喔…我們看到的是行政透明這部分喔…

C4：嗯…

Q：這個…當然廠商的回應結果也是比民眾回應結果來的…評價來的好啦…那有趣的地方是…您看到喔…廠商他在…第一個小構面喔…廠商了解採購標案相關程序所需要的時間…他的分數是相對比較偏低一點點的…喔…你看它每一題都是八分九分…七分以上…就只有這一題是低於七分…也就是廠商他認為說…必須了解採購標案…他對於採購標案他去了解它的相關行政…的相關程序…他花比較多的時間去了解…就是…這個標案可能標案書出來了喔…那廠商…他認為說…他要花比較多時間去消化…去了解…這個標案的內容…ok…這一部分…廠商他在所有的評價裡面是相對最低的…這個就您的經驗來講的話…

C4：應該是說…如果他是指招標文件…整個內容來講的話…

Q：對…

C4：我會覺得…除非是很熟很熟採購法的廠商…

Q：嗯哼…嗯哼…

C4：不然新手…應該…會需要很多時間去看…

Q：嗯…嗯…

C4：因為採購我覺得不是…你說他很難…也沒有很難…你說他簡單…他也不簡單…

Q：嗯…

C4：反正我覺得說…如果是一個新手來看整份招標文件的話…他…我相信他是要花很多時間的…

Q：嗯嗯…嗯…

C4：除非他…只針對他具體需要的…哦…投標的…嗯…嗯…內容去看…

Q：嗯…

C4：因為我所謂的內容是…是廠商比較專業的部分啊…

Q：嗯…

C4：因為每個採購的標案不一樣…

Q：對…

C4：然後通常每個採購的性質也不一樣…那我今天要投這個標…我一定是針對他今天要買的東西來看…

Q：對…對…

C4：所以最快像…最快入手的…嗯…這個…

Q：沒關係…

C4：嗯…

Q：這是電動的…

C4：然後…

Q：喔…因為我們都沒有在動…好好…好好…不好意思…不好意思…嗯…所以我們剛剛提到的就是說…嗯…廠商他們…嗯…對於要了解採購標案相關程序…需要花比較多的時間…可能就如您剛剛所講的…他如果是新手…他不了解…

C4：對…我覺得他可能…

Q：他可能要花時間…

C4：就是要花時間…

Q：嗯哼…

C4：因為他可能…嗯…我會覺得說廠商…他可能會先看他…他需要投標的部分啦…

Q：對…

C4：簡單來講…但是如果他…他還要連我們的作業程序都要看的話…那可能真的是需要花很多時間…因為我們的…文件是還蠻厚的…

Q：嗯嗯…

C4：對…就是…而且有些東西…還蠻專業的…所以我覺得…就新手來看…他也許不…有看但不見得那麼懂得…

Q：ok…

C4：除非他有實際參與過…

Q：嗯嗯…嗯嗯…

C4：但是我覺得他…其實所需的時間…應該…嗯…我覺得會花一些時間…

Q：Ok…那我再請教您一個問題…那像…嗯…那不管是廠商也好民眾也好…事實上…讓他們了解整個作業的程序…事實上對於公務人員來講的話…也是一個減輕負擔的方法…

C4：對…

Q：因為你就不用一直打電話…一直接電話回答他們的問題…您看一下…就您的職場經驗來看的話…政府有沒有辦法透過什麼樣的管道…什麼樣的方式…可以在減輕行政人員的一個負擔之下…讓廠商或者民眾…透過其他的方式去了解…這個程序這個內容該怎麼做…例如說…網頁…或者什麼的方式…來提供來減輕…一來減輕行政人員的負擔…二來可以提高民眾或廠商…了解…程序的內容…有這樣一個效果…

C4：我覺得網頁上應該市府都有在做…因為他有很多規定…或是程序…他好像都有掛在市府的網頁上…然後因為像他也會…就會…每次…每…他會定期…請我們去更新…那個…上面的網頁的內容…然後就是說…比如你要找什麼人…他其實名字、電話…他都有在上面…

C4：所以我覺得…這部分應該是做得還 ok…

Q：嗯…

C4：就是看民眾他有沒有…嗯…自己去…就是透過網頁…去尋找一些…

Q：嗯哼…嗯哼…所以現在市府主要就是除了電話…打電話來詢問之外…另外一種方式…可能就是利用網頁的方式…

C4：對…

Q：主要是這兩種管道…就沒有再有其他的管道…

C4：對…然後可是…你剛剛說的…如果是廠商採購的部分…因為現在採購的部分我知道他有很多很多學校他都有在做採購的課程…

Q：對…

C4：就這個不只是我們去上的…就是廠商或民眾他有興趣都可以去上的…

Q：嗯嗯…嗯嗯…

C4：對…他有很多課程可以去上的…

Q：就是教育廠商…一些採購相關的程序…

C4：對…

Q：然後讓他了解…一個訓練課程…所以…這個訓練課程是我們市政府辦的訓練課程…還是外面…

C4：沒有…市府他這幾年有…然後也有很多…外面的場…外面的學校…或是…對…我記得他們都會有一些…我要去上課

Q：喔…

C4：而且有一些學校好像會辦…

Q：可能一些學校…或者是一些團體組織…

C4：對…對…

Q：會辦這樣的一個的活動…

C4：他們都會辦…

Q：嗯…ok…然後…

C4：有興趣的人…像民眾什麼…他們如果有看到聽到…好像都可以去上課…

Q：ok…ok…這個也是一個…讓民眾和廠商他們了解程序的一個做法…oK… 好…謝謝…好…所以…那這是行政透明的部分喔…那第四個部分…我們來看一下資訊公開

喔…那資訊公開的話…我們主要是問…嗯…民眾跟廠商喔…對於政府所提供的資料充足性…充足性就是夠不夠…政府提供了這麼多資訊…對民眾而言他們覺得夠不夠…那廠商覺得夠不夠…廠商也許在招標的部分…招標文件的部分…那第二個就是說…提供的資料是正確還是不正確…正確性如何…問民眾跟問廠商喔…那結果就誠如您所看到的喔…民眾的分數是五點五五七…廠商的部分是八…八點四零七…那內部有一些不太一樣…那就這樣的一個資料結果…您怎麼去解讀…或看待…

C4：我會覺得…民眾的…恩…因為我覺得我們會放在資訊公開…應該會是一般…一般…嗯…共同思想…

Q：對…

C4：那可能…民眾的需求有的時候跟我們想的會不太一樣…

Q：嗯哼…

C4：所以你說夠不夠…應該個人主觀成份…還蠻重的…

Q：嗯…您…您…您剛提到說民眾的…需求…都很不一樣…

C4：沒有…我不曉得你所謂的資料內容…

Q：嗯…

C4：因為我覺得…如果是一般客觀的一些規定其實都會放在上面…

Q：ok…呃…我們問的題目是說喔…我們問的題目是說…看看喔…資料充足姓…嗯…就這一個…台北市政府所提供資料的內容…是不是能夠讓民眾了解市政府的施政…

C4：嗯…

Q：台北市政府所提供資料的內容是不是能夠讓民眾了解市政府的施政？就讓民眾…會覺得資料…足不足夠…可以讓我去了市政府的施政…

C4：如果去…一些…

Q：是比較大範圍的…去問…

C4：大範圍的問題…

Q：嗯…

C4：因為我覺得通常這應該是屬於政策面的吧…

Q：就…您覺得我們問起來比較像是政策面…就對了？

C4：對啊…

Q：嗯哼…所以未必是…哦…政策的…或是一些…

C4：你這個…感覺施政很廣…

Q：嗯哼…

C4：因為…就是…有可能是什麼活動的…就是…譬如市府辦什麼活動…東西一定會在網頁身上…

Q：嗯哼…

C4：然後大家參加…就是都會知道…

Q：嗯哼…

C4：所以…然後…我會想到的是這個啦…

Q：嗯哼…

C4：然後…如果是更細的…比如說…他想要申請什麼東西…

Q：嗯哼…

C4：當然我就覺得…資訊公開來講…其實都會放在網頁上…

Q：ok…

C4：因為他會有一些規定…

Q：我了解您的意思…您的意思就是說我們這個題目…可能會讓民眾想得太廣了…他有可能是一個政策的東西…但是未必是資料的內容…或者是…嗯…細部的程序作業流程…

C4：對…

Q：ok…ok…欸…這個是一個很好的建議喔…有可能民眾所…連結到的面向是這樣子…

C4：我…我看的時候…感覺是這樣子…

Q：ok…ok…這…這…這個是…確實蠻有道理的喔…那除了這個部分您看到的這樣一個…解讀之外…您還有其他的解讀嗎？就是為什麼會有這樣的一個結果？

C4：因為就是…嗯…因為我在想說他的…因為你受訪的民眾不見得每個民眾都會那麼去看市府的網頁…

Q：對…

C4：或是看其他的網頁

Q：對…

C4：所以有些答案他或許是不清楚…或者是不確定…所以分數其實…

Q：嗯哼…

C4：偏向比較…中間一點的…

Q：喔…我懂…因為他不確定…

C4：你的…你的答案可能…可能說是不確定…不清楚…

Q：對…

C4：那可能實際上…他根本就…很少應用…

Q：對…

C4：因為他可能回答的…是就比較中間的…

Q：比如說…

C4：中間的數字…

Q：零到十就給你一個五的分數…

C4：對…

Q：所以導致整個分數往下拉…那是因為他…不清楚…這些相關的資訊…

C4：對…或者是說他實際上也很少去用…

Q：嗯哼…

C4：所以他也不會那麼的確定…所以他…對…我會覺得是這樣子…

Q：就一個…比較保守的回答…這樣子…

C4：嗯哼…嗯…

Q：那這樣子的話…你看…廠商當然就…如你剛剛所講的喔…高很多…因為他可能就比較清楚嘛…可能因為是採購標案他們都…投標…所以都很高…那你看看他這個結果的話…欸…我們第一個感覺就是…那我們有沒有可能有…還有沒有其他的方式可以…嗯…提升民眾對市府資訊的一個認知…因為我們剛剛看到很多都是因為民眾不了解…不了解…政府的相關程序內容…

C4：可是我覺得很多都是要實際參與…你才有辦法去知道或是了解…

Q：嗯哼…

C4：對阿…

Q：嗯…

C4：很多東西都要透過去…就是你有實際經驗…

Q：嗯哼…

C4：對啊…你才會了解說…欸…這個東西是充足…不充足…

Q：嗯哼…

C4：或是說…有沒有要補充的…或是這資料是不是正確的…

Q：嗯嗯嗯…

C4：對…

Q：就是要有實際經驗…才有辦法真正得來做…這樣…

C4：對啊…

Q：否則的話…他…

C4：可是像…其實…像有些…實際參與的民眾有…有比較好的…會去…比如說他有來…參與我們…然後他會覺得說…有些…東西要補足…他會建議我們…因為其實…其實我們也會…就是…改…就是會去更新…

Q：嗯嗯…嗯嗯嗯…oK…oK…好…謝謝…那接下來我們第五個問題喔…是要請教您說…我們剛才看到了…就…民眾跟廠商…在這四個構面上面喔…是有一個明顯的差距喔…明顯的差距喔…

C4：嗯…

Q：那剛我們有稍微提到這個差距喔…嗯…有可能…這是因為民眾不了解…嗯…進而他能回答比較保守…或者是民眾沒有實際經驗…所以他的印像是來自於您剛剛所提到的…媒體的新聞報導…所作出來的一個結果…那您剛剛提到這兩項…那除了這個之外呢…您還可以有什麼樣的一個想法 就是說…那…為什麼民眾跟廠商有這樣一個落差…除了您剛剛所提到的這些原因之外…還有沒有其他的可能性…那…第二個就是說…那…針對這樣一個落差…我們有沒有什麼樣的一個其他方法…可以把這樣一個落差稍微拉近一點…

C4：嗯…你是說…這個總的…

Q：對…這樣的一個總和的結果…事實上…不…不只…總結果來自於四個結果的總和嘛…所以事實上是四個結果…都有這樣一個明顯的差距…導致它一個總結果的差距…

C4：因為…因為覺得它最大問…它最大的不同點在於…那個很明顯的就是有參與過…這個很明顯的就是不一定…

Q：對對對…

C4：所以…我覺得分數的落差會落在…沒有實際參與的人身上…分數就會拉近…

Q：嗯…嗯嗯…

C4：然後這邊的話應該是…集資…就是都有跟我們接觸過…

Q：對…

C4：所以他會很了解說…我們的東西…的資料…或者是什麼…

Q：嗯…

C4：的程序…或是作業…

Q：嗯…

C4：或者跟我們接觸的感覺…

Q：嗯…

C4：對…

Q：所以這兩個來看的話…就你的經驗來看的話…廠商的這個結果跟民眾的這個結果…你覺得哪一個是比較…貼近實際…具體的…比較可信的…

C4：因為就我來講…我會覺得廠商會…我會看起來是廠商比較…

Q：廠商的結果會…才是比較貼近實際的結果就對了…

C4：對…因為實際上…我們自己在弄…我們也會覺得…對…我覺得我們資訊跟一些其實都算還不錯…

Q：嗯嗯嗯…

C4：對…至少比其他縣市來講…台北市算做得還不錯的…

Q：嗯嗯嗯…那…那…像你的經驗…實際上業務的接觸…有的時候你要接觸民眾…有的時候你要接觸廠商…對…那你在接觸起來的話…是不是有這樣的一個感覺…就是廠商比較…

C4：我覺得…

Q：好互動…

C4：廠商有時候會比較好溝通…對…

Q：嗯哼…

C4：對…因為有些民眾…民眾當然有…我覺得民眾可能看是什麼民眾啦…因為有些民眾七、八十歲或五、六十歲…那種很老很老的…他可能都沒有來用…他…他就會來直接說我就是要來送檢…可是你沒辦法跟他講這麼多道理…說…

Q：對…

C4：你要等一下什麼…我麼還要做什麼…

Q：對…

C4：他會…他可能就會覺得…他就可能就會覺得我們不積極主動…

Q：因為他…他可能不了解…

C4：對…

Q：不懂…ok…

C4：對…

Q：嗯哼…

C4：可是你就沒辦法跟他…因為我還要跟你講這麼多話…不如我趕快先幫你辦…

Q：呵呵…呵…呵…

C4：你懂我的意思嗎…就是…我們要…我們可能想…要安撫你的情緒…

Q：對…

C4：我們要花很多時間…

Q：對…

C4：那如果我花這麼多時間…我們其實很快得就做好了…

Q：對…

C4：就是我覺得民眾…民眾的…我覺得教育民眾…也是一件很大的事情…

Q：教育民眾喔…

C4：對啊…對…因為我覺得像廠商他們一定都有受過基本教育…

Q：對…

C4：因為其實可以…可以來跟我們接觸的廠商…基本上有一定的…有一定的…就是知識啦…

Q：知識…對…

C4：或是常識…對…所以我們跟他溝通起來其實…不用…就是大概兩下…他就會知道要怎麼用了…

Q：對…

C4：對…其實…我們也會很快去完成他想要做的事情…

Q：嗯哼…嗯哼…那像…所以…比較大…常常遇到的狀況就是…遇到不清楚的過程…不清楚內容的民眾…

C4：對…

Q：那跟他溝通的時候…你們常常遇到的是你講的他也聽不懂…

C4：我覺得會…

Q：對…那這個情況下…有沒有改善的可能性啊…

C4：因為我們不可能叫七八十歲的老阿伯去上課或什麼…我們只能…就是盡量符合他的需求啦…

Q：嗯哼…

C4：對…因為其實…

Q：嗯哼…

C4：對阿…因為有些民眾其實…我們也會體諒他啦…

Q：嗯…嗯…

C4：只是…有時候我覺得是互相啦…

Q：對…對…

C4：因為有些民眾…可能就會覺得他沒辦法…沒辦法去理解…他會直接就是詢問…他會直接找人來講…用上面的壓力來壓…但我覺得這是比較不好的…

Q：對…

C4：對啊…

Q：我了解…

C4：因為有些東西不是說你找人…然後我們就可以…就可以…

Q：對…

C4：馬上…

Q：事實上源自於…源自於他不懂…才會想要說…找一個人來看看…

C4：對…

Q：喔…然後…事情會不會比較好辦…

C4：對…

Q：這樣子…那…事實上…原…原因都是因為他不了解程序…所以我們就會想說有沒有什麼方法…可以讓民眾了解程序…然後又…不會…增加…行政人員的負擔？

C4：我覺得…因為民眾…民眾太廣…

Q：對…

C4：就是…他的範圍太大…

Q：範圍太廣了…

C4：而且你知道行政的作業也很多元…它不可能讓你這廠商很明確的就是在…投標廠商…

Q：對…

C4：對…他…他還有一個範圍可以框住…

Q：對…

C4：可是…如果撇除掉這個範圍之後…就是行政層面非常多…

Q：嗯嗯…

C4：你要…你要…怎麼去跟民眾講…這麼多的事情其實很難的…

Q：嗯哼…對…你講到這個…因為民眾的業務很多元喔…所以…過去…

C4：我覺得…

Q：嗯…

C4：對阿…我覺得你要…我覺得這可能要慢慢去…可能是透過…教育…就是說學校教育啊…或是什麼…課程…然後…去這樣…

Q：嗯…

C4：才有可能…才有辦法…

Q：嗯哼…那另外一個…我想到說…這幾年政府一直在推所謂的單一窗口…也就是說…因為行政業務太繁雜了…那麼每位行政人員他們負擔的業務…可能是某項業務…所以你覺得如果用向單一窗口那種方式…當然這比較辛苦的是行政人員嘛…喔…行政人員他可能要受更多的訓練…承辦更多的業務…但對民眾端來講的話…我們就不用跑各單位…或者去…問不同的人…對民眾而言是方便的…但是對行政人員來講的話…他可能就要受更多的專業的一個訓練…就你來看的話…如果是推向…類似這樣單一窗口…這樣的一個政策的話…是可行…還是不可行…

C4：恩…我覺得…因為像區公所應該都…目前都是這樣做的…

Q：對…現在那個…比較基層的…嗯…戶政事務所啊…這些都是屬於單一窗口…但是…如果這樣一個單一窗口…就你的一個經驗的話…在其他的一個行政單位…有…有可能嗎…

C4：我覺得…如果人力充足…是 ok 的…

Q：嗯嗯…

C4：只是現在…我覺得這…這會牽扯到…就是機關員額的問題…

Q：機關員額的問題…

C4：對啊…因為像…像…現在都是普遍都要縮減…

Q：對…

C4：對…所以如果你很多東西…比如說…現在很多預缺不足啦…

Q：對…

C4：對…所以這會牽扯到說…之後機關的…人數…到底人力…人力是不是充足…

Q：嗯…嗯…嗯…

C4：因為其實像…我覺得現在人力…現在人資來源啦…

Q：對…

C4：所以其實…每個人業務無形中會增加很多…

Q：對…對…對…

C4：那你所謂的單一窗口…如果在人力可以負荷的下…就是…方便民眾…我覺得也是

好的啦…

Q：嗯嗯嗯嗯…

C4：只是說…我不知道說…是不是…之後…人員的改變…有可能就是你講到真的人力不足…那可能就沒有辦法…做到這麼好那麼多…

Q：嗯…嗯…嗯…也就是…要投入一些資源下去…

C4：對…

Q：尤其是人力的部分…

C4：因為我覺得是環環相扣啦…你今天不能只要求我們要這樣子…

Q：對…

C4：但是如果你的政策面…其實改變是不利於我們的話…

Q：對…

C4：其實…就是變成說…公務人員就是…也是…就是…會有很…會有很辛苦的地方…

Q：ok…

C4：可能就是人力會不足…所以可能…你…之後想招考…就沒有人想進來了…

Q：呵呵…大家反而不想要再投入到這個市場裡面…

C4：對啊…

Q：ok…

C4：我覺得很多東西是環環相扣的啦

Q：ok…我了解了…

C4：你不能從單一面向去看…

Q：嗯哼…嗯哼…ok…好…那…最後一個喔…你看一下…最後一個問題是說…在這一次我們測量…的一個指標上面喔…我們有分四個構面喔…廉能滿意度…行政效能…行政透明跟資訊公開喔…我們從這四個面向來去設計的…不知道說…就你的…實際的一個經驗來看的話…你覺得我們這樣的一個設計構面…恰不恰當…或者是構面裡面的題目…妥不妥適…因為這個計畫也許…爾後可以長期的做下去…那你看看有沒有…剛剛您有提到一個就是資料充足性的一個題目的內容之外…你看到整體的一個構面喔…或者是細部的部分…你覺得有沒有要再調整的空間…

C4：就可能就是要回到…原…就是問民眾的…那個問題那邊去…

Q：對…民眾的問題喔…對…這個…這一部分…

C4：嗯…

Q：一開始的話…我們是先問他媒體的接觸…以及呢…他的一個機關接觸經驗…

C4：欸…那你們這分數是怎麼出來的

Q：嗯…沒有…這個不是分數…前面這兩題…前面這幾題是他的…

C4：那邊沒有分數…

Q：對…對阿…啊…分數是從這邊開始的…

C4：喔…

Q：我們剛剛講的廉能滿意度嘛…我們就問了…問了四道題目嘛…第一道題目就問他喔…台北市政府公務人員的清廉…是清廉還是不清廉…就是整體的…零到十來表示…零表示非常不清廉十表示非常清廉…零到十民眾透過是多少…

C4：嗯…

Q：喔…所以我們用零到十…這種指標的方式…喔…來去詢問…所以…第一題是問清廉…整體來講你覺得清廉還是不清廉…

C4：那如果他回答這個…分數是…

Q：嗯…這個…就不納入分析…

C4：喔…就不…

Q：這不納入…因為我們是用電話訪問…當然我們就不會提供這個選項給他 但有些受訪者就是會堅持說…這一題我不會我不懂…我要跳過去…那我們只好幫他勾拒答…或者是不知道…

C4：那這就沒有分數…

Q：對…只要不是回答零到十的…我們在分析的時候都把他排除在外…

C4：嗯…

Q：不納入…

C4：那…所以…樣本會很小嗎…

Q：嗯…我們最後…我們這一次共問了一千五百…一千六百零九位…一千六百零九位…但是每一題喔…如果這個…去細看每一題的話…每一題回答無反應的比例…大概都在

一成以下…大概都不到百分之十…大部分…您可以看到…頂多百分之十…您可以看到大約都…百分之六…百分之五到百分之十之間…民眾…平均而言…那回答無反應的部分的話…我們在分析的時候把他排除在外…那…因為百分之五到百分之十…我們一共完成一千六百多份嘛…那扣掉五到十 percent…還是有一千五百個民眾左右…所以樣本不算太少…算滿大的喔…所以我們…像是廉能滿意度的第一部分…是清廉還是不清廉…整體的…那第二個就是問他說…民眾到市政府辦事情送紅包或送禮物給公務人員的情形嚴不嚴重…然後找人去關說的情形嚴不嚴重…需不需要另外跟公務人員應酬的情況嚴不嚴重…民眾從這個方式來去…那這幾道題目在過去是比較…常見的…是慣例性的幾道題目…那你…你看…如果是廉能滿意度這部分的話…你覺得…就你的看法…這個構面妥不妥適…

C4：嗯…我不知道…像…嗯…我想一下…所以他就是零到十分…

Q：對對對…

C4：那就是說比較高的是收紅包和禮物的人喔….

Q：對…事實上…應該說這三題…我們是把它倒…在經過指標的時候是把反過來的…因為…清廉滿意度是零到十嘛…零是很滿意嘛…十是不滿意嘛…對不對…但是送紅包、禮物…找人關說…然後公務人員應酬…他是嚴重程度…所以十是很嚴重…所以數字越大反而是越不好…所以我們在計算這邊的時候是把它倒過來的…

C4：那你…那你…

Q：是把它倒過來的…

C4：送紅包和禮物…並沒有…並沒有說金額限制…

Q：沒有…沒有…就是…就是一般問民眾說…欸…你送紅包或禮物的情況嚴不嚴重…

C4：嗯…

Q：對…對…

C4：他說他有送…但我們有沒有收…並沒有回答吧…

Q：嗯…沒有…他就是…事實上我們並不是…恩…就是問他本人啦…因為我們看…請問你認為一般民眾…它不是問他本人…

C4：他只是感覺而已…

Q：對…他的感覺…一般民眾到台北市政府辦事情送紅包或禮物的…給公務人員的情況嚴不嚴重…所以是在問他的一個認知…因為如果你問他本人他大概不大會…

C4：對啊…因為我想說…

Q：對…對…

C4：基本上我覺得這個其實應該…沒有人…會敢說…

Q：對…對…當然…

C4：除非是…

Q：所以…就如同您講的…這三題是問他的印象…

C4：就…一般社會觀念…

Q：對…對…他個人的觀感是如何的…

C4：喔…

Q：對…那所以說…這幾道題目是這樣子去建構的…ok…那第二個行政效能的部分喔…因為我們…民眾跟廠商的題目…嗯…有一些是不一致的…

C4：嗯哼…

Q：那我們這邊是把一致的…題目一樣的…把它摘出來…把它這樣的結果…那現在行政效能的部分我們在問民眾…受訪者是問這三道題目…是問三道題目的…oK…喔…是問…公務人員有沒有幫民眾解決問題的專業能力…公務人員會不會積極主動…去處理民眾的問題…第三個是在台北市政府申辦事情的時候他處理的流程或者是程序是不是簡單方便…事實上是問三道…但這邊因為要跟廠商做一致的條件…因為廠商只這兩道…所以我們就只有…只摘這個…摘所謂的專業能力…跟一個積極主動…

C4：喔…就是讓他…可以一致性…

Q：對…才能一致性的對照…因為這個計畫是希望…喔…一部分…相同的部分一起來呈現…是這樣子的…行政效能的部分…那當然…行政透明的話呢…我們事實上也問了三道題目…那這邊我們只摘了其中兩題的部分喔…就您看到…台北市政府在做政策決定的時候…能不能讓一般民眾都清楚了解…在你看來在台北市政府辦事情的時候需不需要花很多時間去了解事情要怎麼處理…在你看來…這個…向台北市政府申請辦理事情的時候能不能夠隨時知道案件辦理的進度…

C4：所以你在挑民眾的時候其實不會先問他說…有沒有來過市政府…

Q：嗯…有…就是我們在問題的前面的時候…我們就有先問了…最近一年來您有沒有親自或上網到台北市政府或他所屬的機關來辦事情…是有親自去…臨櫃…或者是上網…

C4：所以你的…嗯…是說全部都會在這裡嘛…

Q：這樣的…您所看到的結果是全部…加在…加總…在一起…

C4：所以…我的意思是說…你會不會就是…

Q：有…我們在分析的時候有區分開來…

C4：就是…

Q：有…有…有…我們在內部報告的…的細部分析是有分…有臨櫃的…嗯…有上網的…跟沒有去過經驗的…那確實在有些回答上面是有些不一樣的…但是因為那每一道題目…我們在內部裡面都有…逐一細部…得去分析啦…所以就沒有辦法…嗯…再…很 general 的…一般性的…來…怎麼講…

C4：喔…

Q：報告內容裡面都有詳細的…

C4：本來想說…因為如果要這樣比較感覺…都是…有實際用過的感覺會比較…

Q：對…是…但是我們的…我們內部的分析也確實有發現…有實際去的…他在很多道題目的回答確實是評價比較高的…但是…也沒有像廠商這麼高…也不會到廠商這麼高…

C4：因為我會覺得是…應該是業務的不同…層面不一樣…觀察會不一樣…

Q：嗯…

C4：當然承辦人也有差…

Q：嗯哼…嗯哼…

C4：每個…每個…他接觸到的承辦人…

Q：嗯哼…嗯哼…

C4：也會…也會影響到民眾的感覺…

Q：對…感受性…

C4：對…

Q：ok…好…好…所以…這個大概是我們問卷的一個構面…喔…那最後一個是那個…資訊公開的部分…喔…那…資訊公開的部分的話…嗯…我們是問了四道題目嘛…台北市政府所提供的資料內容是不是能夠讓民眾了解市政府的施政…台北市政府有沒有提供足夠的管道讓民眾能夠得到各種市政的資料…台北市政府所提供的各項資料是不是都能正確…是不是都是正確…都沒有錯誤的…喔…所以是問這三道題目…喔…由他們來組成一個資訊公開…我一共就是問了四個構面…然後各…每個構面都各好幾道題目…所以…就是說…你這樣整個看過去…你覺得這個構面…廉能滿意…然後呢…行政效能…行政透明…資訊公開…這四個…你覺得充不充足…在…分析民眾的一個廉能指標…還是有沒有需要調整修正的地方…或者是問卷的語句裡面…讓你覺得不恰當的地方…

C4：嗯…

Q：沒有…沒有關係…沒有關係啦…當然…當然這不急…如果說你…嗯…因為一時之間

可能也不容易消化…沒關係…那您…您可以說事後啦…事後如果說您有想到什麼…您也可以隨時跟我們做…做聯絡…然後提供一些資訊給我們…因為坦白講…我們…我們是外部嘛…那坦白講實際在這個作業流程裡面…你們會更清楚…哪些語句…哪些面向有不足的…可以調整的…您都可以…嗯…隨時提供一些訊息給我們…因為…畢竟…這個…我們沒有實際得參與的那麼深入…所以你們的一線資料對我們來講也是有很大的一個幫助…ok…還是…C4 這邊…還有要做一些…補充…

C4：嗯…目前還沒…

Q：沒有喔…ok…好…

C4：怕講的不太好而已…

Q：啊…沒有…沒有…不會…不會…我們…我們事實上只是希望…就是說…從您的這個…這個經驗…來去…幫我們解讀這份資料…事實上我們也是訪談了很多位…包含市府內部的…市府外的…或者是…業…業界的…他們怎麼去…去看待這份資料…那事實上…畢竟我們看到的有限…所以請你來提供一些資訊…讓我們…方便我們來去解讀…甚至提出一些政治建議…來幫這個市政府…的一些政策的擬定…OK…好…那…這個…如果 C4 這邊都沒有什麼其他的補充意見…那我們今天的訪談就到這邊…那…謝謝 C4 喔…那 C4 這個部分的話…因為…這個是…計畫有編列預算的…這是受訪的民眾…嗯…這個…

C5 _逐字稿
時間：中華民國 105 年 12 月 26 日星期一下午 5:00-6:00
受訪者：C5

Q1：我們這個案子是台北市政府的廉政指標的案子，過去台北市政府都長期有做類似這樣的廉政研究，今年比較特別，今年有特別做質化的部分，也就是說有找一些學者專家來深度訪談，我們有寄訪問的題綱給 C5，主要的內容就是我們針對民眾的部分還有採購廠商的部分，我們去做一些調查，我們發現有一些數據看起來蠻有趣的，針對這樣的角度，我們大概有四個構面，一個是廉能滿意度、一個是行政效能、還有行政透明、資訊公開，大概這四個方向，我們從這四個方向來請教 C5，給我們比較深入的洞見跟意見的參考。

C5：我只是在公務生涯中覺得有什麼事可以提供參考的。

Q1：請教 C5 在公務體系中待了多久？

C5：我應該這樣說好了，我八十年擔任公務人員，八十年高考考上，我當時八十年是透過技術員任用先進來接委任職等的工程員，後來八十年考上高考，高考之後就開始升遷，其實我一開始正式當公務人員，是在○○○，但是高考分發是在○○○○○○，當時因為首長一直要我回到○○○，所以就把我轉調回○○○。我一直工作到民國九十七年的時候，離開○○○○○○，我是到○○○○○○○○○，我去○○○○○○○○○工作，在○○○工作到去年底，然後○○○又再問我說要不要回到這邊來，我就又回到這邊來。坦白講，我是○○人，我老家在○○，我爸媽還在○○，但我老婆跟小孩在○○，是這個原因，當時回去是為了照顧爸媽，我爸媽同時生病，家裡沒有人，我就毅然決然地回去了，過程是這樣子。所以我在○○○，○○○○○○待過，○○○○○○也待過。

Q1：想必一定有很多可以跟我們分享。我們就直接切入主題，首先，整體看來，我們給 C5 的資料，我們發現民眾跟廠商對於廉能滿意度的評價不太一樣，民眾大概 6.45 分，廠商大概 9.17 分，就 C5 看來，為什麼出現這樣的評價？如果就廉能滿意度來講，有沒有需要一些改善或強化的建議？

C5：我覺得政府在這幾年的轉變中，廉能部分是有很大的進步，但是因為民眾他不是實際從事政府事務工作的人，他在感受上往往會存在一些既有的觀念或是以前存在的價值概念，所以認為公務人人員總有一些漏洞可以鑽，所以對他的廉能會有比較不好的評價。對於廠商而言，我是覺得廠商反而是另外一層面向，也許以往在辦事的時候比較好辦，但是這幾年政府部門全部都法治化、公開化，什麼都一致化，所以對他來講，當然不方便。他廉能成績就升高，所以他們之間是存在著差距，個人是覺得這樣。

Q1：剛剛 C5 有講說，市政府在廉能這一塊，公務體系有一些進步，就 C5 公務生涯 20 幾年裡面，這個進步是哪一方面？

C5：我舉例好了。在辦採購的過程中，雖然在八十幾年有了採購法，其實對於採購有一定的規範，各位可以看到採購法，每年每年都在修，他對於公務機關在辦任何採購的過程，每一個步驟的規範越來越明確，當然公務人員做的事就受到限制，他的一些方法就受到限制，不像以前比較自由，他就要想到規定該怎麼做，他也知道一些方法跟一些該注意的地方，這對政府在公務行政上是很大的進步，個人覺得這一方面對於政府在實行公務就比較不會有廉能問題。

Q1：剛剛 C5 有提到這個採購法每年都在修，那是什麼樣的動力或是原因會去做這樣的修改？

C5：往往就是因為工程，每年實施工程，採購法推行之後他會經過檢討，檢討後看什麼部分有什麼問題，在法裡面可以多加修放或是給公務人員一些指導，他就會慢慢修進去，今年就這樣，因為這個環境是會變的，社會的經濟環境也許今年人工漲，也許明年物價漲，政府採購法因應就一直不同，在基本架構上不變的情形下，他一些細節的作法上就會慢慢調整，讓公務人員有一些依據，有一點可以遵循的方式，也有可以參考的東西。

Q1：我們給 C5 的資料中發現，廉能評價這裡，我們有好幾個小小的測量細項，我們發現關說這一塊，好像相較於其他廉能的細項，評價比較低一點，尤其是我可以看到民眾只有 5.3 多，為什麼會有這樣的情形，C5 怎麼看？

C5：民眾在接觸公務機關的感覺上可能會這個樣子，我今天跟這個承辦人接洽業務的時候，也許承辦人會多問一些問題，但是你今天發現旁邊另外一個人，跟這個承辦人熟的時候，他接洽業務的時候會省略這些問題，他就會直接切入，這個就是一個人跟人之間熟悉度的關係，我覺得這個是有一層很大的關係，我們 知道中國人對於人情是比較重視的，所以見面三分情，我今天這個人跟你以前就接觸過業務，見面三分情，我就知道你的個性跟處理事情的方式，今天新的人我當然會多關心一點，必免不了會這樣，在民眾的感受上，被對待不一樣的時候，他就會覺得好像這個會關說，我個人是這樣覺得，實際有關說，應該政府部門到目前為止是還不至於這樣子。

Q1：所以剛剛 C5 提到一個重點，是取決於承辦人員跟民眾之間的互動、熟悉程度。那些比較熟悉的，就感覺上比較駕輕就熟。那針對廉能這一塊，現在我們對於市政府相關公務體系的評價都不錯，剛剛 C5 也講到說二十幾年來一直不斷的在進步，那有沒有需要再改善的地方，或是好還要讓他再更好、更強化的一些建議？

C5：應該這樣說，我舉工程案為例，其實推動工程，這個工程執行他是對民眾有利的，今天不管是政府部門或是廠商，他的目標是一樣的，我們在合理的獲利之下給廠商去推動我們要執行的工作，所以目標是一樣的。但是我會覺得現在的法規限制太.....，你會讓工程在執行的時候，為了要達成目標，反而會因為一些程序的關係，耽擱他的效率跟效能。我是覺得政府部門這些行政的.....雖然是有一點防杜的意思，可是在防杜許可下，我覺得有一些程序上的簡化還可以加強。

Q1：譬如哪一方面的程序，就您的經驗給我們一些指導。

C5：這個要舉例就.....

Q1：有一些法規程序看起來是需要再去調整。

C5：應該這樣說，因為我們現在工程，只要牽涉到價金，價錢的部分都要經過財主單位審核，這個 OK，但財主單位審核他的觀點跟看的要件跟那一些東西，也許跟我們承辦單位不見得一樣，他這種關心會不會影響到執行同仁，我是覺得有些比較其次的相關文件，可以讓他用補足的方式，非必要的文件可以補足，就讓他案子還可以繼續走下去，可是往往到財主那邊就會退回來，叫承辦單位再檢討，類似的行政程序。第二個承辦單

位在做的時候，他現在就會考慮到很多枝節問題，他會多想說去會哪些單位？也許今天牽涉到設計，我就必須找個標準，再會公務單位給我一個背書，這個不是不行，但是一定會耽擱到案子的執行，應該這樣說，民眾常常需求？像我們交通工程來講，有些交通設施，我今天早點做下去，也許對當地的交通就立即見效，但是耽擱一天、兩天甚至三天、四天以上，其實效率就打折，為什麼常常抱怨政府部門做事很慢，其實政府部門常常為了廉能，為了執行過程中的一些程序，認為需要這些這些，我個人是覺得往往因為以前的一些失敗案例，造成檢討回來的結果，也許這樣說是對、也許是錯我也不知道，但是我個人覺得在效能上，政府部門目前是要思考去提升。所以在一些審查單位的前身，應該注入一些實務的經驗，來做推估，在做財主單位的實務，對這個工作的實務經驗必須要有一定的認識，基本上才是有助力的。

Q1：C5 講到一個重點，就是裁處單位跟承辦單位要降低之間認知的落差，實務經驗是很重要，除了實務經驗有沒有其他方法可以縮短這樣的認知落差。

C5：如果這個承辦人待得夠久，其實他是可以逐漸介入的，但是今天如果是一個新手或是別的業務部門調過來的，恐怕就會重新再來。但是目前現階段為了防弊，這些人事才會異動，所以往往過程中才會有一些行政程序的波瀾。

Q2：C5 這邊感覺起來就是，這些防弊的措施，他的目的是為了要防弊，但是卻在行政程序上面，造成我們實際的執行單位綁手綁腳的現況，所以是變成一種魚跟熊掌無法兼顧的狀況。

Q1：緊接著是我們第二個主題，有關行政效能。在資料中我們發現說，民眾行政效能的評價大概 5.4 分，廠商大概 7.8 分，就 C5 的看法，為什麼有這樣的一個行政效能的評價，針對行政效能，有沒有認為需要改善或是強化的具體建議可以我們參考？

C5：我舉例而言，因為民眾的價值觀跟廠商的價值觀是不太一樣的，他們的目標是不一樣的，雖然都是要同一個東西，我今天廠商做的東西，是為民眾而做，但是民眾是為了需求而需求。廠商是為了工作效力，快點做完領到錢，你常會覺得我在推動過程中其實...其實政府部門已經大力在推，但是民眾他的需求度會更殷切。我舉例，今天這個地方，他家門口要畫一個黃線，民眾覺得畫黃線怎麼拖這麼慢？但是我跟你說，廠商負責全台北市的畫標線，他今天不是只有這一個案子，不是專門為了這個民眾，他是對大台北地區，所以他每天同時進來二、三十件的案子，他安排去施工，而且他安排施工還必須安排區域，因為他工人出去要有效率的執行，台北市又分十二個行政區，你到達那個地方又遷到這個地方，路程就會耽擱他時間，雖然畫的時間不是很長，但是要排工這個部分就會跟民眾認知落差有關，這是第一個。工程在施工，其實有步驟，我今天民眾建議後，還要經過畫設計圖，會勘之後要畫設計圖，畫出來之後要有文件來往，正式通知給廠商，廠商再去編排他施工的期程，這個承辦人在簽文的過程中有時間差，在通知廠商有時間差，廠商收到之後又有時間差，他可能還需要備料、安排行程，到真的去做，民眾可能覺得效能怎麼差這麼多？我只是畫一條線，派一個人來就好了啊！民眾大概不了解政府部門實際的作業跟他的規模，這也產生一些誤解，以我現在工作上，我覺得有這一方面的落差。

Q1：剛剛 C5 講那些作業還有一些相關的規模，民眾可能比較不了解，有沒有可能再所短這些所謂的作業規模或是程序，有沒有可能再提升？

C5：基本上可以，但是我這樣說，現在環境、人工，廠商的成本已經在提高了，所以

政府在編列預算的時候，就必須要考慮到這一塊。

Q1：預算也要考慮到？

C5：預算也要考慮到，預算要合理的編列才能應付合理的需求。各位知道勞動基準法已經調整了，一例一休，廠商的成本勢必提升，尤其在假日又不能馬上施工。我剛剛提到這個標線問題，還有一個很重要就是環境因素，標線不是我現在去畫就可以畫，他必須不是下雨天才能畫，這個都是我們在思考派工上必須考慮，廠商也要考慮的，他現在不能隨便去畫，但是驗收不合格，要重畫，這個成本對他是很大的影響，對我們工作又是一個落差，民眾當然會覺得今天教你畫，重畫又畫不好，這就是有落差的。我覺得政府部門應改把正確的資訊，就他的做法，他可能在民眾建議的時候，應該他的做法跟執行的步驟要跟民眾溝通清楚。當溝通清楚的時候，跟民眾確定大概時麼時候來做，今天政府在做應該要是一種服務態度，我可能需要再多花一點時間跟民眾說我什麼時候幫你做，或者是說什麼原因今天沒辦法做，這個服務的過程要出來。因為這個東西太繁瑣，這個施工在委外之後，必須要求廠商，在施工前去幫政府通知到民眾，細節上我們政府部門可能要多想想，讓民眾覺得這個服務是比較貼心的，他就不會覺得是降低效能，我目前是這樣覺得。

Q1：以 C5 的業務經驗，剛剛有提到一點我是蠻好奇的，在跟民眾溝通的這一個部分，目前是什麼樣的做法？未來有沒有比較好的建議？

C5：目前民眾他有幾個管道，他可以透過市府的網路、1999 通報給我們這邊，這是第一個。第二個，他會透過里長，或是民意代表，都是他通報的管道。通報上來，我們單位接到的時候，因為這個是實務上的東西，通常都會安排會勘，我們就會規畫設計單位，派人去會勘，確認民眾的需求，我們可不可以做，現場會答覆他。這個會勘就是說，到底可不可以做？同意不同意做？這個就是案子有沒有成立，這是設計單位。回來之後，會簽辦，有一些小事情承辦就可以決定，比較重大的事情涉及比較大層面的，就必須往上簽，這個過程就比較繁瑣一點，簽辦確認後，承辦人就把他列入工程案去通知施工單位，因為設計單位跟施工單位的人是不一樣的，所以設計單位會有一個文通知到施工單位，施工單位接的時候，再依照他的通知數量跟設計圖去通知廠商施工，廠商收到再去施工到完成，整個流程大概是這樣。

Q1：現有的制度設計就你的經驗有沒有好的方法或是一些建議可以再提升行政效能？

C5：我是這樣覺得，現在資訊化比較高一點，有些作業的事情，可以透過資訊化來處理，現在我們都盡量在電子發文，我們處理面在朝向所謂的標準化，就是說這個承辦人去現場會勘決定要做這個，畫了設計圖，就會從他的設計圖一直送到施工單位，施工單位竣工圖畫出來，修改後直接入檔案，這個是包含他的文件、包含他的一些設計圖，都是資訊化。再來就是，通知之間，避免不了這個人有時候不在，有時候沒有收到，或者是說今天通知但是他不在，文件往返上，會讓他更公開，透過資訊的概念，整個流程雖然他不在，但是有人可以處理，或者是說，他在外面可以接收到這個訊息。

Q1：有職務代理人。

C5：對，或是他不在，他在外面也可以追蹤到訊息，這個就是資訊化的概念，可以即時的處理、反應他。這也許可以縮短，增加他的效能。21：07

Q1：我們這次調查發現一個有趣的現象，民眾對於市政府公務人員的專業能力是 6 點多，積極主動是 4.9，5 分以下，是所有的評價最低的，那剛好我們發現採購廠商這一部分，剛好不一樣。採購廠商他們積極性還可以是 8 分，專業能力是 7.7 分，這兩個評價是都還不錯，只是在民眾這一部分，認為積極性這個程度比較低一點，C5 怎麼看這樣一個現象？

C5：我剛剛提到一個價值觀念的差異，坦白講，其實現在的公務部門每年，甚至每一個月都有一個執行率的檢討，對我們機關內部。那這種檢討其實對公務人員是一種督促，其實公務人員他會一直去催廠商，所以廠商基本上會覺得，你一直在催我，他會覺得是這樣。但是對民眾來講，因為他希望趕快做這個東西，但是他沒有想到說，政府是整體的來看，所以不能聚焦在他這一個專門項目，角色不太一樣。所以對他當然自然而然會有這個的落差，不夠積極去做這個事情，我已經建議了，你也會勘過了，可是就是出不來，自然會降低對公務人員的評價，我覺得大概會有這一層的概念在。不過我覺得這是無可厚非，我覺得這個在人性上，真的是無可厚非，我剛剛有提過，也許加強一些服務的方法，也許可以彌補這一個，縮短他的差距，我是這麼覺得。

Q2：前面講到會勘之後還有一堆程序，簽辦、列入工程案、廠商施工，事實上這一些可能都是民眾他不知道，民眾會勘完之後，他想說你就要做了，結果等了老半天，還沒有做，他可能不知道這些流程。

C5：我知道有些同仁他會跟民眾解釋，可是民眾他根本聽不進去。

Q1：溝通很重要。

C5：對，我會覺得有時候，溝通也是一種技巧，也許有時候我讓他來接觸一下我們實際的東西，可能他會比較能夠接受。

Q2：就是讓民眾可能餐與多一點，各種機會、場合，甚至說是活動，讓他知道我們政府內部的作業流程，而不是嘴巴講而已。這個不只在工程而已，在很多單位都有這個問題。

Q1：這是溝通的問題。緊接著，我們第三個主題，有關行政透明。我們發現民眾對於台北市政府公務人員，行政透明大概 5.5，廠商大概 7.2，C5 怎麼看有這樣的評價，如何去做一些改善或是強化，針對行政透明這一塊？

C5：坦白講，我覺得台北市政府各單位的資訊公開程度，相對於其他縣市是比較好的，我個人是這麼覺得。但是民眾往往會覺得我要怎樣，譬如今天希望做個路燈，雖然現在有 1999，可是 1999 基本上還是分類到各個分支機構，可是民眾覺得我怎麼通知這個單位，這個單位又轉到另外一個單位。其實要讓民眾了解這麼大一個機構的運作，其實是有困難的，所以這個部分，我覺得政府在服務方面要多加油一點。在接收案子的時候，跟去現場向民眾解說的時候，這都是跟民眾接觸的機會，政府部門應該要把握這些跟民眾接觸的機會，因為民眾其實也很多種，教育程度也不一樣，生活也不一樣，所以這種人與人也是很奇妙，你要去讓他理解、讓他知道我們資訊做到哪裡？這個都是承辦人訓練的過程，所以跟民眾接觸的承辦人，訓練是必要的。不然每一個人個性都不一樣，有人說我就是不願意接觸民眾，那也是大有人在，資訊公開，往往在一些小事情的溝通中就是要讓民眾清楚，你不要只讓他知道這個。我現在要講的就是碰到比較整合性的問題，政府的整合部分我覺得是比較不夠的，我今天這個可能是一個整體面的問題，這個

路面可能牽涉水溝、牽涉到路燈、牽涉到電桿...各單位，可是在過程中他只講他這個單位，他會覺得你的資訊不周全，覺得這個沒有達到要求，這個又做不起來，讓民眾會有這種落差。對於廠商來講，他可能就比較明確。

Q1：剛剛 C5 有提到說我們台北市政府的一個行政透明度，相較於其他縣市是比較好，為什麼 C5 有這樣的評價？是從哪幾個面向去做評估嗎？

C5：台北市資訊化的比較早，我應該講一些應用方面的資訊。台北市各單位網頁上的資訊，現在各都市大概都已經起來了，早期台北是這個是做的比較早，台北市他的新聞性又很大，我覺得同樣一件事情發生在台北市跟其他縣市，可能媒體的關注就不一樣，我覺得這個在國內是有一個明顯的差距，民眾的資訊來源，媒體是一個很主要的來源，所以台北市有機會公開資訊是比較多的，相較於其他管道是多很多。

Q1：就 C5 的業務經驗，你覺得目前你個人業務的採購標案，他的一些相關程序，廠商他們對於去了解這些相關程序，需不需要花很多時間？我會這樣問是我們發現廠商的評價是 6.9，是比他可以隨時知道案件進度稍微低一點。

C5：因為現在設備是求新求變，就像我們要做的交通工程一樣，我們規辦每年都會適度檢討，我們會加一些新的想法、新的概念進去，這種情形之下，我們處的作法是，在規範確定前會找相關廠商，公開的座談會讓他們知道，你要修改的東西，確定之後，他們有什麼意見，可能在我們討論之後，確定後會在納到標案裡面去。為什麼我講這個？因為環境在變，廠商也必須跟著變，他們有時候會覺得這個東西對他的成本是比較高的，我覺得他有點抗拒這種改變，當然這種改變也許不是最恰當的，但是有些事情必須實施了，才知道他的缺點在哪裡，往往是這樣子。所以我覺得可能有這一方面的因素。

Q1：就行政透明這個面向來看，不管是就民眾洽辦的事項，或是廠商的採購案件，有沒有其他的具體建議可以讓我們台北市政府更能夠提升他整個的行政透明？

C5：未來資訊化的社會不曉得會發展到什麼程度，我們知道如果未來民眾接收資訊的器具，譬如說是電視、手機，我們現在每一個人手上都有一個手機，我會建議是不是思考在未來資訊發展的過程中，可以透過資訊設備的提升，跟你有關就通知給你，或是一群人、或是主要的團體，執行過程，現在做到什麼程度，我就直接給你，當然這需要一些時間，對於這些系統的改變，因為我們現在都在談智慧化城市，智慧化城市有很多可以智慧化，有些我們現在一直不斷在重複的繁瑣手續，這個就可以直接智慧化，服務可以智慧化，像剛剛講的資訊，我們就可以透過這些東西給相關的民眾知道，這個要一些效能的轉變跟系統的改變，當然還是需要一點預算，或怎麼樣我不知道，也許需要學習開發，讓政府部門的服務更貼近民眾。

.

Q2：我認同，只是你把資訊公開透明之後，給需要的人，他就會降低疑慮，他就不覺得你不透明、不公開，我覺得這個是蠻具體的方法。

Q1：緊接著，就資訊公開這裡，我們一樣發現民眾對於資訊公開的評價大概 5.5，廠商大概 7.2，我們資訊公開包括資訊內容的充足跟正確這兩個面向，我們把民眾跟廠商做一個比較，我們發現廠商的評價比較高，就 C5 你來看，為什麼有這樣的評價，未來有沒有可以改善或是強化的建議？

C5：民眾要的資訊跟廠商要的資訊不一樣，廠商今天一個標案或是什麼出來，廠商他

的資訊其實是明確，比較明確，當然有些比較模糊的地方，但是那畢竟還是少數，相較於正常的標案來講，他還是少數。他知道他做的事情必須明確，因為他必須做這個事情，他才能賺到錢，所以他必須知道明確的訊息，而且他可以努力去知道，我可以去問看看正確的資訊是什麼，對民眾來講這一塊比較欠缺，譬如說今天一個交通管制，譬如說昨天的北門改道，這個東西、這個資訊，雖然我們做了一些媒體的公告，每天要經過這個路的，他還是不知道，他到了才知道，他要體驗過他才知道，對民眾來講，他真的要體驗過他才知道這個資訊是什麼。我覺得政府部門應該去了解，要怎麼才能用到實際的使用者身上，這個未來是一個很大很大的課題。

Q2：這個很難，我那天去北門附近，我想說要從博愛路往北走延平北，後來發現不能走了，強迫我要右轉忠孝西路，怎麼會這個樣子？後來我回想，有！政府在很多的跑馬燈上面有講，博愛路往延平北是封閉的。

C5：就我了解，媒體推播台北市已經做到可以盡量用就盡量去用，相較於各縣市，台北市是關注焦點太大了，他又怕一些影響，所以台北市政府部門一直盡量去做，但是怎麼到實際使用？我剛剛提到一些，因為智慧城市這個課題，讓我更進一步瞭解到，因為我們真的需要做一些智慧、資訊的傳播，尤其是跟民眾生活息息相關的一些問題，交通就是很息息相關，應該怎麼建置資料傳播的系統，怎麼可以傳達到使用者？我舉一個例子，現在通訊設備其實有很多短距通訊的推播，譬如說藍芽，我可以在固定的基礎設施上，車上或是用路者經過這個路段的某個點，我資訊發佈到你穿戴器具就是手機，甚至手錶或機車上面，這個部分目前很多人在談這個東西，但是實際的環境要造出來，資通訊科技產業的發展，尤其現在講到大數據，大數據就是要用在真的是可以智慧化的東西，這個東西我是期待說智慧公開有沒有機會透過一些智慧化的方式，一些設備的開發，可以讓民眾既享受得到，我不用進到這個區域，我週邊就可以知道前面是怎麼樣，那邊有什麼情形，該怎麼做，他告訴用路者，他就可以即時反應，我坦白講，現在用路者大家都放在所謂的汽車，我覺得應該要結合大眾運輸、行人、機車甚至未來就是腳踏車，要怎麼讓他們知道？都要想進去，這樣才是一個整體的東西，大家都在講智慧城市，其實政府部門沒有這麼多的預算可以做這個東西，但是他可以透過產業界的發展，政府部門可以做一些基礎的東西，譬如我在做基礎建設的時候，我就埋下這些因子，這個我可以透過政府部門來做的，或是跟產業界的合作，才比較有可能早日達成數位化城市。這個我就覺得對資訊公開...因為資訊公開要使用有效才有用，有些不相關根本就沒有用，這個要擷取到有效的東西，這個就是一個...專家要去思考、要去開發的東西。

Q1：C5 講到資料要有效，我們發現廠商這一塊，他認為招標文件的正確程度，比他認為充足性的評價還來得低，C5 過去經驗有沒有遇過一些招標文件，正確程度有比較不好的狀況？

C5：我個人覺得，也許世代轉換，現代的新進員工，他做事方法跟以往一步一腳印的方法，比較不一樣。我們知道現在新一代的年輕人，寫字寫的都比較不好看，電腦很會打，所以他們都用電腦化在取代，電腦化取代不是不行，但是在受訓的過程中，你要經過文學的訓練，才能把語意跟字義寫得很清楚，所以在表達上，我覺得是稍微弱了一點，這個世代的表達方式、表達的語言，是稍嫌不足於四五年級，這個情形，尤其他如果今天是新手，他在推動工作，又沒有想這麼多，他做出來的東西當然較會有失誤，這是一部分。第二個部分，是變化太快，現在年輕人在工作角色的變化非常快，我今天去做熟悉度當然有差，今天比較熟悉，第二次當然會比第一次好，你今天永遠都辦第一次當然都不是辦得圓滿，大概我覺得有這一方面，這個變成單位裡面，要很重視這個東西，不

可諱言，現在對公務部門要求很大，所以大家壓力很多，現在對我們來講，也不能苛責，因為他每天接觸到的案子太多了，現在又資訊化之後，他案子非常的多，我們的承辦人他一天要處理十件以上的公文，這十件公文都需要會勘，都要去到路口看，你看我們現在承辦人幾乎都忙到晚上八、九點，平均大概回去的時間是九點，有的到十點、十一點，為了效能，因為現在管很嚴，公文幾天就一定要出來，效率一定要出來！當然品質就會稍嫌不足，這個我覺得政府部門要調整的地方。也許我在講，以後會透過資訊化，把一些固定的東西，讓他資訊化、制度化，或一些比較順的做法，會增加他的效能，大概是這樣。

Q1：緊接著，我們發現這四個構面，民眾普遍都比廠商來的低，而且有的構面低的程度還蠻多的，對這樣的落差，就是廠商比民眾高，為什麼會有這個現象？如何拉近這兩個之間認知落差的差距？

C5：民眾坦白講他現在覺得，公務人員就是要服務他們，他會覺得，服務他就是要滿足他的需求，這是無可厚非。當然政府的角色也在轉變，這種的要求對於廠商之間，廠商的要求是，我今天幫你工作是趕快拿到我該得的價金，這種情形之下，當然是不太一樣，而且會有落差，所以對民眾來講，他其實就是主要的顧客，甚至他是主要的需求者，顧客需求者。我們做任何事，公務其實就是要滿足他，讓他的生活更好，這是政府應該做的事情，所以政府在執行，坦白講，政府這麼大的機關裡面，所有的成員，有的來自工程界，這是一個很硬的歷練，很少是直接來自服務界，受限於專業上的認知，所以跟民眾的需求角度是有差異的，當然我們希望透過一些科技的改變、進化，可以縮短這些東西，而且公務人員訓練，現在其實已經朝這樣做，因為公務人員做事就是一種服務，所以民眾任何事情，我們都以服務態度來處理、解決，這樣才有機會來解決這一塊。

Q2：C5 是說民眾他內心的想法，他對政府的想法是跟廠商是不一樣的，廠商跟政府接觸是為了要營利。

C5：我還發覺一點，政府部門完全在執政的部門，他要推這個政策，但是說不清楚這個政策，他說出來的語言，是專業性的語言，而不是所謂民眾接受的語言，像我們交通來講，車流車流，民眾聽不清楚這種專業名詞，以他的角度來看，這個問題在他來講是怎樣，用這個角度來跟他說明，他才會比較接受，他會覺得跟政府更接近，這個部分政府公務人員還是必須經過訓練，還必須加強。

Q2：所以整個來看，政府必須加強跟民眾之間的互動與溝通，而且是利用現階段比較新的，智慧型的相關資訊，來跟民眾加強。

Q1：而且用民眾他聽得懂的語言。

C5：這溝通的東西是很奇妙。

Q1：最後一個，我們這一次整個問卷，問卷設計包括這四個構面，就 C5 專業的經驗，可不可以給我們一些建議，評價一下我們這個問卷設計有沒有什麼不妥的地方，或是需要去修改，因為這個是長期，未來可能會持續做下去的，如果要調整，應該怎麼調整？或是有些需要加進來，本身沒有考量到的，都可以當成我們後續未來幾年的一些參考。

C5：我會覺得在廉能之間，他其實有一個道德因素，我覺得道德跟文化的因素。這個東西我建議，未來可以思考加進這些道德跟文化的因素，我所謂道德文化，讓民眾知道

一些禮貌上的東西，一些政府部門跟民眾之間，或政府跟廠商之間兩者該有的禮貌是什麼？可以加進來，我現在覺得這個社會是比較欠缺這種道德跟禮貌的互動，大家都太功利了。

Q1：C5 可以舉一些比較實際的例子，譬如說依你公務的經驗。

C5：我們覺得我們現在跟民眾在溝通，彼此間要有一種比較禮貌地對待，不要說我今天就是硬要你怎麼做，我們機關就說這個絕對不能做，這個東西就是一種...我覺得人跟人之間不是只有事情的處理而已，彼此碰面之後，交互接觸的這種情誼，譬如說我可以稱呼你大哥，什麼大姊，在溝通的言詞上，要一點訓練，我覺得現階段好像都這一塊比以前缺很多，人跟人之間的尊重，這個就會影響到他的行為，這種溝通才會比較有效、比較和緩。

Q2：有點像說我們應該要去探尋一下民眾他怎麼去看待政府，他是不是用以上對下的方式在命令式的，反過來講的，市政府要去探尋一下我們公務單位，他對於民眾他是不是有這樣服務的熱忱，而不是說過去比較官僚式的感覺，我們可以加入這一部分去探詢民眾跟廠商對於這方面的一個內容。

Q1：而且可以比較他之間的落差。

Q2：對，也許兩個之間落差蠻大的。

Q1：出了題目設計之外，方法上有沒有設麼其他的建議？

C5：坦白講，不是很了解，所以我也不願多評論。但是我覺得做這種是正面的。

Q1：除了剛剛 C5 講道德、文化的面向，可以同時針對民眾跟廠商去做一些測量之外，還有沒有其他面向，我們可以再放進來的？

C5：道德文化希望可以推動到廠商，廠商獲利當然是他最主要的目的，他要講一些社會上的道德責任，他要負擔，因為他在執行公務的時候，他必須實行他的社會責任，不是說做下去，就可以付你錢，不是這樣，，這個我希望對廠商做一點呼籲。

Q1：所以未來我們可以針對廠商做一些社會責任認知的測量。

Q2：社會企業這種社會責任是很強調的，這個部分相當具體。我們訪問前面幾個都沒有提到這幾點，這個非常具體的。

Q1：我們今天的訪問到這裡，非常謝謝 C5 接受我們的訪問，非常謝謝。

C6 _逐字稿
時間：中華民國 105 年 12 月 27 日星期二上午 9:00-10:00
受訪者：C6

Q：我們今天就開始進行訪談，誠如您所看到的，我們今天主要是有六個題綱，簡單來請教您的意見，這個題綱主要問的就是...我想您之前應該有看到這個表格，主要是把這次的調查結果用這樣的資料呈現出來，我很快速地跟您說明一下，您所看到左邊這個是民眾的調查結果，右邊是廠商的調查結果，一共我們這次問的廉能的部分有四個面向，一個是廉能滿意度，一個行政效能、一個行政透明、一個資訊公開，我們主要請教您這四個面向，以及最後總體的問題來請教您的意見，這個數字我們經過整理之後，它是一個 0 到 10 的數字，數字越大表示民眾跟廠商給的評價越高，越接近 10 是越好的，反之越接近 0 是越糟糕的，先跟您說明一下，現在就請教您第一個問題，我們來看一下廉能滿意度這一個部分，廉能滿意度這部分的話，我們問四個小子題，一個是整體的清廉滿意度，一個是送紅包、送禮物的嚴重程度，一個是找人關說的程度，一個是公務人員應酬的程度，那我們看到民眾的分數大概是 6.5 左右，而廠商大概是 9.2 左右，還有一些內部的差異性，對於這樣子的一個結果，不知道就 C6 您這邊的一個經驗怎麼去解讀這樣的結果，還有沒有可以提供一些具體可以改善的建議？

C6：我對民眾的廉能滿意度這部分，坦白說我並不意外，因為最主要的原因就來自於說...一般民眾跟官方所接觸的時間跟機會不是那麼多，他大概都會為一個特定的目的，自己大概有碰到什麼事情才會到台北市政府來，以台北市政府目前就各個機關在整個對同仁的要求跟自己的自律的部分，我想在這個部分，就我個人來講應該都是滿有信心的，所以在整個廉能滿意度呈現出這樣子，我覺得還 OK，你說突然跑來這邊，跟承辦同仁那邊都不是那麼熟悉，可能就一次兩次，你要送紅包，你要收禮，你說要跟公務員應酬，我覺得這個畢竟跟廠商的感覺會不太一樣，就我個人認為是這樣子，所以基本上呈現這樣子我覺得大概還 OK，至於說找人關說這一個部分，為什麼在這邊會出現比較高，他也許認為說這可能是關說，但是關說可能會有兩種，一種可能是透過民意代表是不是可以獲得更多的資訊，這個是我們在公共實務上面常常碰到的問題，一般民眾來，我們就告知他這案子可以或不可以，可行或不可行，如果不可行的原因大概是什麼，他可能聽不是這麼清楚，他也不是太了解，那他也認為這部分是不是應該要有再更一步的資訊，他可能接觸是櫃台的，櫃台每天人都很忙，或者是櫃台的同仁認為他能夠處理，一般民眾會認為說官階越高可能了解的越多，事實上，可能實務上面或許是剛好相反，應該是第一線的承辦人對個案的了解程度最深，當然他就希望這案子辦不通的話，大概就透過民意代表，民意代表一般就是我們俗稱的開協調會，開協調會坦白說大家就會為了一些個案的部分，就會去準備很多，或是去把整個案情了解的很清楚，到議會去的話可能一般來講，承辦同仁講的民意代表能夠接受就接受，如果不能接受就繼續往上找，繼續往上找大家對這個案子坦白說會有更多關注，跟比較多的資源會用到這案子這邊，但是最後呈現出來的結果，基本上可能跟第一線同仁所判定的，就我的經驗來講，差異是不會太大，大概是可以或不可以這樣，對民意代表而言他就是在做選民服務，民意代表會給民眾第一個會有一個期待值，他認為這案子來找我，我可以幫你找有沒有其他方式可以去解決，縱使他最後這個案子不會成功的話，民眾對議員還是會存在感謝，起碼他認為說你對我盡心盡力了，所有東西你也都理解，你也都了解了，這樣子他沒怨言，相對的他對公部門的部分，他或許還會有一些怨言，這可能就會反映在其他面向，他認為說你的法令可能不周全，或者是你的法令是不食人間煙火，大家是關在冷氣房裡面去訂出一些制度，這些當然常常在一些個案裡面就會這樣子，公部門大概這部分就必須要...像我們常常去協調的話，外面民眾的抱怨就只能夠比較委婉的跟他講，比如說你的

建議我們以後可能有機會列入修法，但是因為政府任何法律都是一體兩面，你可能訂的部分對某些人有利，對有些人不利，不可能是面面討好的，所以我認為說在找人關說這部分，會比較高的面向，我個人觀點大概是這樣。

Q：主要就是民意代表也含納進來這樣的一個觀感對不對？

C6：是，至於說廠商的部分，當然我也只有就我自己接觸到在標案裡邊所呈現出來的結果，基本上我不認為說這樣的一個結果是不精準，最主要是現在採購法規範的巨細靡遺，然後在第一線的同仁，因為這個可能就會跟後面的行政效能是一體兩面，剛好是對面的，因為採購法基本精神在我個人看起來就是在防弊，它所有防弊的東西是下非常多功夫，而且弄得非常複雜，甚至連我們自己在操作的人，有的時候坦白說都不是那麼精準，甚至裡面有很多模糊地帶，包括一些執行的細節，單單開一個會議，像我們在組織會議還要去每個委員，針對廠商有沒有要迴避的，像有些委員比較晚進來的，是不是要讓他進去，遲到委員是不是要讓他評，這些東西在以往都會發生一些爭議，所以大家對這部分基本上是小心的，像第一線的承辦同仁，我覺得承辦同仁基本上他們只是在擔心會不會做錯，所以對廠商來講他反而是比較苛，比較嚴，大家都是怕自己會因為採購的問題，發生自己公務員所比較不能承擔的刑事責任，這一部分是所有同仁都一直很擔心，所以大家在處理這個上面都比較戰戰兢兢，所以對廠商的態度大家都會採取比較...就是敬鬼神而遠之，我會覺得我現在看到同仁也是如此，他們都對廠商在整個程序上面，或者是在初評的意見裡面，有的時候都會...現在大部分都是年輕人，他們在語文表達上面都會比較直白，所以在這一個部分，我覺得包括像行政效能部分，我覺得這部分是比較會那個，所以廠商有時候會覺得你專業能力...他會認為說行政效能跟專業能力...他有時候會把它放在一起。

Q：我可不可以進一步問一下，C6 剛剛提到民眾跟廠商會有這樣的一個結果，是因為民眾的話，他可能因為對公務機關接觸比較不熟悉，所以會有這樣的一個結果，廠商的話就是因為採購法的關係，公部門跟他們保持一定距離，所以會有這樣的結果，我要接下來請教的是說，民眾會得到這樣子的結果，是因為他對於施政相關內容細節不了解，對他的評估分數就會相對降低一些，這部分的話，不知道 C6 這邊有沒有一些建議，可以讓我們民眾透過怎麼樣的方式，讓他對於施政程序稍微了解，相反的，在廠商這部分的話，會不會因為採購法防弊的一些措施，導致行政在作業上綁手綁腳，甚至是有一些束縛沒有彈性的空間，對於這樣兩個的結果，C6 不知道有什麼建議可以去解決？

C6：我先講廠商的部分，其實採購法它原本的精神就是防弊，要去調整這樣的東西變成是中央法令的問題，而且我想任何一個主政的人，不管是誰執政，都希望在這個完全不能出錯，所以我的感覺只會越來越緊，不會越來越鬆，因為其實很多問題是這樣子，包括像他們來投標的廠商，你只要一個法令剛開始變的時候，大家覺得好像沒什麼問題，大家都覺得該想到的都想到了，但是往往在實際上面，很多廠商大家都開好了，大家都要再想一些其他方式，我是覺得法律弄一段時間，因為大家有疑慮...站在執行面有疑慮，就可能會請示中央去解釋，看是找公共工程委員會去做解釋，為了新產生這些問題或是被他們找到一些漏洞，就開始去補洞，所以看起來只是越卡越緊、越卡越緊，但回過頭來講，我是覺得像中央也好、市政府也好，在整個採購的訓練部分，其實這個部分都已經很完整，也常常都會開班，包括進階班這些等等，他都讓你去上，一些相關的法令搜尋或是去找的管道，其實也很多，只不過是說...我不諱言的講，當你沒有碰到這些案子的時候，那些文字看起來就非常艱澀，非常的難去了解，這個當然是我個人經驗，我如果說這案子跟我是完全沒有關係的，我當要去把這些文字讀完，可能我看一半就看

不下去了，就你不會有那種感覺，當然有時候可能因為要去規範很多東西，它在文字上面的解釋是想要把它講得更清楚、更明白，但是相對的，那樣的文字就是比較不容易懂，它好像是每個面都把它包在一起，就不像我們講話這樣的簡單。

Q：所以這樣對承辦人員來講，尤其是新手的話，就非常不容易去進入？

C6：對，這個確實會有這樣的問題，所以像我有時候在評選也好，像我們處裡面開標的可能比較少，大部分跟採購法有關的，大概都是一些勞務採購的這些評選的案子比較多，他們都常常在操作的，今天一組承辦人，下次另一組承辦人，所呈現出來的結果有些是差異滿大的，但是所有現在都會要求各科室，最起碼要有一個老手，如果沒有，至少要有一些基礎幹部，像股長或是科長，他們要在裡面去做協助，像我昨天碰到的有些科室的承辦人去就手忙腳亂，所以連委員都說他們是新來的。

Q：要有一兩個比較資深一點的帶他們。

C6：對，我是覺得說應該要讓他們慢慢去熟悉，但是採購的東西真的是很頭痛，他如果像熟悉這個領域，另外一種開標的方式或是另外一種採購方式，不是那麼熟悉，他要重新來過，當然我是覺得說有機會讓同仁多去練習看看，但是很多人都不是那麼喜歡去做發包或採購，甚至於這些東西大家心理上都會有壓力，像有些比較競爭型的，或者廠商沒有得標的話，他會對同仁採用非常嚴苛的方式去做檢驗，包括你的程序，包括你的紀錄，鉅細靡遺的，這個到最後反應出來的就是跟行政效能絕對有關係，所以大家不斷被質疑的時候，你就很擔心，這當然是廠商的部分。

Q：民眾的意思...我剛剛的意思是說，剛剛 C6 講到說民眾會給這樣偏低的分數，多少是因為民眾對於整個行政流程比較不清楚，因為他的分數確實比廠商低滿多的，不知道 C6 這邊就您的經驗來看，有沒有什麼方式可以提升在這方面對政府公務員的評價？

C6：民眾基本上會覺得說...事實上也回到我剛剛講的，當事不關己的時候，他不會去注意到這些訊息，對他自己覺得有需要的訊息，他才會開始去找，我相信就我自己服務的台北市政府，不管在任何單位裡面，常常只要有一個新的訊息，我們都會想方設法，甚至於主動發新聞稿，也希望有更多的機會可以去做說明，可是讓們比較遺憾的是，一些媒體比較不是那麼青睞，這種他們覺得好像比較不會有閱讀力的或是收視率的議題，這個還要跟他們拜託，看有沒有辦法幫我們增加，不過登出來的版面不是那麼醒目，然後標題不是那麼吸引人的話，坦白說，在民眾在這一個部分，可能曝光的機會不是太高，所以就我個人來講，像我們機關的網站大部分都會有這樣的訊息，因為我本身也不是資訊專才，所以在這邊的連結跟搜尋的功能，有沒有辦法更簡便一點，讓民眾能夠說...像市政議題可能千千萬萬種，但是我需要的可能一種而已，在這種裡面，第一個我當然要知道這個案子要找哪個單位，從單位裡邊我要進到單位的網站，那我要去找誰，應該是回到最終端，就是在使用者這一端，就他自己在使用者上面，他會自己認為說要有關鍵字，我就可以很快的找到這個地方，然後你的資料庫裏面也可以很清楚的...像我自己也常常會去找一些資料，有時候有些機關的資訊是很容易找的，有些機關不是那麼容易找，所以像在都發局體系的單位我大概都待過，包括都發局建管處跟更新處我都待過，基本上大概在這幾個單位，在整個搜尋上面都比較清楚，包括說現在比較夯的議題，甚至於會用跑馬燈的方式，就在上面放出來，就是這段時間大家比較有需要，比如說像前陣子所謂的都更議題，或者是像海砂屋的問題，甚至於在更前面台南地震以後，這個土壤液化的問題，當然土壤液化那時候是工務局在主政，但是民眾所關注是房子的部分，大概都會在都發局體系，這個時候我們大概都會有一些跑馬燈，可以吸引他們，讓他們

在網站上面可以去點閱，像這樣的方式可能會讓民眾覺得比較那個，但這個...我不知道你們調查的積極主動是針對承辦同仁還是機關的整體印象，當然機關整體印象可能是包括我們的網站，應該也會讓他覺得是不是有比較積極一點，像我自己也會去搜尋一些最近比較熱門的議題，但有的機關網站完全都沒出現，像有些單位確實如此，所以去的時候會想說這議題應該很熱門，應該要去找不會太難，但他網站可能速度會比較慢一點，這個我大概就做這樣的回答。

Q：誠如剛剛 C6 講的，我們講到行政效能的部分，積極主動這部分會偏低，我們看到民眾的部分偏低，剛剛您提到，我們可以透過一些網站的連結，方便的搜尋，甚至普通的跑馬燈，來讓民眾更了解，我們再看一下行政效能這一塊，因為我們問的時候是說台北市的公務人員，所以他可能是對整體公務人員的印象，除了積極主動偏低之外，專業能力坦白講也不高，比如說 6 分左右而已，那您怎麼去看待這樣？

C6：我覺得民眾一般接觸的單位，大部分都是櫃台人員，這都是一般在服務民眾，在民政系統的部分，應該在這部分不會低才對，如果是以民政系統來講，這幾年下來，包括我自己有時候跑到民政單位去辦自己個人一些事情，我都覺得他們服務品質都很好，但是相對的很多業務單位，我們常碰到的問題我大概用幾個面向去看，第一個是看他要辦什麼事情，比如說像建管處的違建，民眾永遠滿意度是不高的，這是很難的，我就以違建這個議題切進去看，他如果今天是以檢舉人身分，他對政府的行政效能絕對不滿意，因為違建...看起來違建本身議題也很簡單，就是沒有依法申請蓋的房子就是違建，違建就必須要拆除，但是雖然規定這樣，現在為什麼還存在那麼多違建，一個是有他的歷史包袱，另一個每個政治人物上來之後他會去畫一條紅線，他的紅線是一直往前推，所以很多時候是舊的...有可能是法令上面的...不能說法令啦，應該是說在行政約束上面，那段時間他是暫時不去處理，但是就檢舉人來講，他沒辦法接受，所以大部分大概就碰到這樣的問題，對檢舉人來講，對這部分他不會滿意，他會認為說如果他的房子...如果他房子不會被拆，他當然就不會來，他會來大概就是房子可能會被拆，當然就抱怨整個市區裏面這麼多違建，為什麼拆他的，別人為什麼沒有，那你就不厭其煩去跟他講，講他不一定聽得進去，我是覺得不是不一定，是幾乎完全聽不進去，所以跟他們之間久了以後就會產生一些...大家在情緒比較高亢的時候，那種氛圍就越來越差，這個也有可能，另外當然還有就是說，這個是在公務機關的行政體系，大概就是像我們早年當公務員絕對是在第一線，第 一線當然就要做那些，在套句俗話講，越菜的就是走到第一線，他的訓練可能是還沒那麼足，甚至於像現在人力比較吃緊，我想各個單位都是如此，大家基層承辦人員流動率也很快，如果待回老師可以繞一下，會發現每個都很年輕，除了我們這幾個年紀比較大的以外，我跑來更新處以後就把他們平均年齡往下降，這些像現在年輕人，他們有時候...我沒辦法期待一個人剛考上公務員，他雖然是經過國家考試及格，也做了基礎訓練，可能去受訓一個月，然後就回來準備上線了，那他在第一線的時間點裡面，能夠很完整的或是像民眾的議題可能很多，縱使今天有 Q&A 給他，超出 Q&A 以外的問題其實非常多，他怎麼回答，他第一時間可能就沒辦法反應，再來就坦白說台北市的民眾，對公部門的要求也確實比較高，跟在其他縣市確實高很多，所以他在第一時間沒辦法去滿足他，或是說沒辦法去跟他講的話，可能人家對這個印象分數就不會高，這個是我的觀察。

Q：C6 這邊提到非常具體的，就是因為人的因素，人力不足，經驗不足，導致民眾會有這樣的感覺，就您實際在機關運作來看，有沒有改善的方法，就是您剛剛有提到可能是透過講課訓練，這個有沒有效果，或者說還有更具體的方法？

C6：我如果換另外一個角度來看，因為我從事公職時間很長，所以像人家俗稱在衙門的時代，我就在公部門了，所以如果是從以前的歷史來看的話，這幾年來，跟以前可以說是整個翻轉，以前人家到公務機關，大家都會覺得看到女的就是人家講的晚娘面孔，看到男的好像就是每個都很兇悍，這個是大家以往對公部門的刻板印象，但是事實上在以前，也的確是有那種衙門的心態，這一些經過這幾年的教育訓練，就是回應老師剛剛講的教育訓練，以台北市來講，教育訓練非常非常多，有些是強制你要去受訓的，有些是有非常多的課，像公訓處有非常多的課，只是很多同仁是沒有時間去上的，大部分都是會被...就是要指定，要有什麼層級的，或者是什麼課程每個單位必須要有多少人，因為坦白講，人去受訓就必須有人代理去做他現在的工作，所以在整個事情...就像以前我們在手寫公文的時代，跟現在用電腦，大家開始進入電腦化以後，事實上工作只有越多沒有越少，對基層同仁來講大致上是這樣子，當然這部分我應該用另外一個角度來講，這個是逐年都有在進步，但是在進步到一段時間以後，他的成長幅度...腳步一定會慢慢的慢，我覺得重點是在於說，因為很多的民眾，他可能一生當中沒有幾次進到公部門辦自己的事，但是在第一次他來的時候，他拿到的第一印象是好的，他對公部門的印象可能一輩子停留，他覺得公部門是非常好的，甚至於像剛剛講的，他到民政單位去，或是到戶政單位去，他覺得他受到的待遇是很好的，但是第二次他有到別的單位去，這樣去比之後他的感覺馬上就...因為戶政那邊為什麼現在可以處理得比較好，他很多事情其實是...反正你要辦身分證就辦身分證，登記戶口就登記戶口，你要申請案件，他的東西SOP 是很清楚的，所以事情基本上來講是相對單純，但是在比較專業的單位，他的議題連同仁...甚至有些案子坦白說可能不是第一時間有辦法說明清楚的，甚至於還要看他提供的背景資料，像都更是非常多民眾關心的，大家都想都更，但是大家都更不會去想到法令是怎麼限縮，他的重點是在於我的利益是哪裡，我今天可以分回多少，那分回多少這件事情，可能不是他今天來問就有標準答案出來，他有非常多條件，還要非常多的圖資，那些圖資都不是一下子有辦法拿出來，當然主要還是給獎勵，有非常多的獎勵值，獎勵值就要看每個基地的條件，當他第一時間來問的時候，坦白說同仁大概只能跟他講一些表定的，比如說你要做綠建築，我有多少的東西給你，對環境的貢獻度大概是可以多少，那民眾的印象進來以後，因為我們給的值都是給最高的值，但要經過委員會審查，審查以後他有些東西是會被拉下來的，只會往下扣，不會往上加，但如果他最後拿到的時候，他印象中我可以獲得這麼多的東西，最後拿到不會那麼多，他當然就會不高興，當然這後面甚至會有很漫長的訴訟，這常常會在這邊發生，那在第一時間他來問的時候，就回到對民眾來講，用兩個極端的例子，一個他已經到戶政單位去，他覺得很滿意，他到更新處，他可能就不滿意，這是一個比較性，但是這個對單位裡面來講，這裡到底要怎麼去回應他們，就我個人的想法是...就以目前的做法，大概發展到目前為止，大家能夠改的、能夠做的，幾乎都做了，現在剩下的就是我們去開說明會，我們一開始會擔心...也會覺得去那邊被民眾、民意代表、里長要砲轟的時候，甚至之前看到報紙，你大概看過，被撒冥紙的也有，剛開始大家都會很在乎，現在慢慢會比較淡定，這幾乎是每天都會發生的，我們都他當作一個必然現象，如果今天的場子是比較溫和一點的，我們就算那天是撿到的。

Q：所都更處不是一個好待的地方。

C6：是阿，其實類似都更處這樣的單位...業務性質的，越專業的常常碰到問題就越多，甚至於像剛剛講的都更問題，可能不是民眾有辦法來了解，它裡面背後需要太多的專業，他要有專業的建築師，有專業的估價師，這個東西非常非常的多，但是民眾一下子跳進來，他就想說他都要非常了解，就像有些民眾來了一次，回去他鄰里裡面，大家都認為他好像是專家了，事實上他講的東西可能連皮毛都還不到，這個有時候在傳遞整個

公部門的訊息的時候，常常很容易以訛傳訛。

Q：所以民眾這種感受，事實上是跟部門接觸有關係的？

C6：對，基本上如果說未來你們調查的話，也可以問一問他接觸的部門是哪幾個。

Q：有，像我們在問卷這邊有問，他接觸過哪些部門，但事實上因為我們台北市部門一共有 20 幾個，所以訪問群眾一拆下來，接觸到每個部門的案例都很少，就不是那麼好分析，不過這個後續還是可以再研究，那 C6 我們接下來進入到第三個問題，就是看到行政透明這個區塊，您看到民眾給行政透明這一塊的評價是 5.5，給廠商是 7.2，當然還是有個落差在那個地方，那行政透明我們主要是問說...民眾這部分是問他說你在台北市政府辦一些事情的時候，你了解案件如何辦理，需不需要花很多時間，就所需的時間，還有他可不可以隨時知道案件辦理的進度，那麼採購廠商的部分的話，就是廠商了解採購標案的相關程序需不需要花很多時間，還有他能不能隨時知道採購案件的進度，所以我們看到這兩個還是有存在一個落差，尤其我們看到一個比較有趣的現象，廠商認為說在了解採購標案相關程序所需要的時間部分，他評價是偏低的，甚至是所有題裡面唯一一個不到 7 分的，不知道 C6 怎麼去看待這樣的結果，有沒有什麼樣的一個立即的可以改善或強化的地方？

C6：廠商的部分我是覺得可能還是回到採購法的本質，他要層級節制的一些繁瑣的行政流程，所以在整個案件的進度上面來講，確實廠商會有這樣的一個反應出來，我覺得應該說是一個存在的事實，像很多標案，第一個我現在講說要評選，他可能問說我大概什麼時間要評選，但是現在評選委員大部分是被保密的，所以像有時候我自己在當委員，我也不知道今天來的可能是誰，大家來了我才會知道，承辦人要去搓合時間的時候，他要一個一個打電話去問，他們每次都拿一個行事表，像您的時間，這一個禮拜、兩個禮拜時間，有哪個時間方便給我、哪個時段，然後他去搓一個最大值，然後是不是要一再的去確認，像我有時候在磨合這個時間的時候，廠商可能會認為說...你到底什麼時候要評選，這為什麼到現在我都還不知道，進度到底是多久，完全就沒辦法掌握，等弄到好了，可能還會有變數也不一定，因為像現在的委員很麻煩，就是第一個像委外的委員要一定的比例，這採購的還好，像很多的委員會裡面，還有現在的兩性平權的，就女性的保障名額要多少名次委員，每次要去橋這個事情，對公部門來講真的是很大的挑戰，那我昨天最後一場的評審會就排到晚上六點，因為他們學校老師至少六點大概都會下課，所以像這個時間有時候就是非常難，當然廠商對這個時間的進度上面來看，大概他就有這樣的感覺，相對的在民眾來講，現在事實上很多的案子...他申請的案子，其實各個機關在網站上面都可以看到進度，他的案子就相對的比較...我是覺得跟他案件的複雜度絕對有關係，如果他的案子就是很簡單的 SOP，一關一關的走，基本上去查詢這個進度大概都會有，所以這樣在整個上面來看，行政透明當然對民眾來講是越透明越好，對於廠商知的權利也是越透明越好，但是對他的一些在需要保密的部分，像有時候廠商希望知道有哪些委員，如果說這些委員不公開，基本上像有些比較重大標案，當然更新處這邊我是還沒碰過這樣子，有些人就會想方設法，我看有時候在媒體上面出現很多。

Q：因為採購法的相關規範是很嚴謹的，當然就會讓廠商覺得不容易去了解，甚至說他有一些想要個人的目的，我的意思是說，採購法這樣的限制當然會讓採購比較不透明，這樣的兩難有沒有辦法取得一個平衡點，就是說有沒有可能在防弊的情況之下，去提升整個行政的透明，這種可能性存在嗎？

C6：如果官方說法是說應該都是往這方面去提升，這必須坦白講是說，但是就我們自

己比較務實面來看，所有承辦這個採購案的同仁，基本上心態都是比較保守的，就是深怕自己會犯錯，甚至於自己還會去拿捏一些保守度的安全值，這個是人之常情，當然這一個部分我覺得說...基本上有保守心態整個對不容易犯錯這件事情，整個是正面的，但是你太過保守以後，就會造成包括行政效率也好，行政透明度也好，甚至有些應該要讓人家知道的，有些他在做判斷的時候，他就不想讓人知道，或者是說他害怕這被公布之後，他會不會有問題，就像前一陣子有很多在主持開標的，我後來看了我自己也嚇一跳，很多主席都自己跑去自首，就是他們已經知道是誰了，就當場把底價公開出來，公開出來發現那個是採購法裡面的地雷，大家都不知道，所以像我現在自己在那邊，我都會一問再問，萬一同仁也不是那麼清楚把他宣布出來，所以乾脆最後就不講，我是覺得這都是採購法太過繁瑣，當然後來講到那幾位主管，等於說在法律上就是去政風室自首，最後當然還是要經過一定的法律程序，去處理到最後雖然是沒事，這當然那個過程對一個公務員壓力很大，真的是壓力很大，當然那個都是大家在無心之下去做出，為什麼我要特別去舉這些例子，這個就是會反映在說，為什麼公務員的心態要保守，因為對公務員的一生來講，對他公務生涯來講，你只要犯一兩次錯，有時候大家第一時間說這沒什麼關係，久了對你來講，你可能公務生涯嚴重可能會關上，甚至你可能會被停滯很長時間不能往前走，這些都有可能會發生在公務員身上，所以大家基本上心態保守，比較保守對外面來講就是僵化，甚至他會認為說你就是不透明，甚至於還會被講說是黑箱，這在於說...我會覺得第一個是人員流動太快，然後大家的訓練都還不足，就是且走且戰，因為事情碰到你每天都是要做，那我還不是那麼了解的情形下，可能我自己要去諮詢也壓力很大，有時候我要請同仁來跟我說明一下這個案子到底怎麼去處理，同仁不了解，他有可能問工程會，他有可能要問市府的一些採購單位，像工務局的採購很多，是常常被諮詢的單位，有時候他們去問那邊也不會在第一時間得到答案，一樣，他也不一定第一時間得到答案，就會常常有這樣的狀態，不過我覺得大家在認知上面，我覺得最主要在認知啦，認知上面有辦法讓公務員在很快的時間去了解新的規定，當然我們會覺得做事情越簡單越好，但是他的本質如果不去改變，坦白說我是覺得這些官方說法，就是回到官方說法，就是儘量簡化，但是每次講完簡化，對我的直接感覺是越來越繁瑣。

Q：這聽起來尤其在都更這單位來講，變成是有可能是惡性循環，就是越繁瑣大家越不敢碰觸，大家越希望到別的單位去，就越多新的人，流動越快？

C6：可能更新處的問題僅僅在於...因為發包的案子對我們來講案量不是那麼大，真正的問題可能還在其他層面，當然這個會牽扯到...第一個從整個社會氛圍來講，就像現在如果看到報紙，很多人甚至包括我自己在內都一樣，出去都已經不太敢講自己是公務員，公務員都很像被貼了一個...貼了一個只領錢不做事，就是這樣子，現在大家低薪的時候，相對公務員就不高興，所以大概就是社會氛圍，你看從現在報考人數已經大幅度降低，錄取率已經比以前提高，那就代表年輕人想要進到公職的領域意願已經越來越低，不管在你的社會地位是被減損的，其實真正的血汗工廠是在公部門，至少我待的部門幾乎都是血汗工廠，加班沒有加班費，這個在民間的話可能已經上街了，公務員不能上街，因為你的加班費就固定那麼多，他跟你講說沒有加班費就只能補休，但是工作都做不完了，怎麼補休，所以這個就是一個比較惡性循環，當然唯一能夠支持的就是基層人員，基層人員已經做一段時間，當然還要繼續做下去，要不然就真的是非常有抱負，對自己的工作非常有理想性的。

Q：C6 這樣說我真的深有同感，因為我們這幾次的訪談，到各個局處去，發現常常到六七點之後，辦公室同仁都還在，公務體系真的是...可能外面的人還是不了解。

C6：這常常就像以前...我記得以前某某電視台，他們就很喜歡去抓公務員上班買菜，洗頭啦那些，我覺得那種對公務員打擊很大，他抓到的東西是事實，但是公務單位就跟民間單位一樣，部門裡面有非常多的人，裡面有冗員確實是存在，但是大部分的人是不可能會有這樣的事件，或者是在另外一個層面反過來講，可能是整天都很忙，連晚上時間都在加班，白天的時候他抽空，找到一個時間點是空檔時間點，他去洗個頭，或是去理個髮，就被抓到了，這種可能性事實上也都存在，所以說大家都停留在以前的...就是喝茶看報紙，那個時代已經不在了，像我們現在辦公室也有訂報紙，我現在都是把它收起來，現在都是把日報當晚報看，會啦，我早上來大概就是跟自己有關的一些新聞會看，不會現在還好，現在都用 Line，一些新聞聯絡人都會去整理，現在實際在看的時間也越來越少，現在公家單位都是這個樣子。

Q：那我們看到第四個題目是有關資訊公開的部分，所謂的資訊公開包含兩個層面，第一個層面是包含政府所提供的資訊夠不夠，就充足性夠不夠，第二個是政府提供資訊正確的程度，正不正確這樣，那我們看到的民眾的結果跟廠商的結果，民眾結果部分，似乎覺得政府提供資料的充足性偏低，就不夠，民眾會覺得很多事情...政府提供給我的資訊不充足，比正確性還來的偏低許多，廠商這部分大概都還在 8.5 左右，不知道 C6 怎麼去看待這件事情，有沒有什麼改善或強化的地方？

C6：我的看法基本上大概是這樣子，我現在講說是同一個資訊，廠商看跟民眾看，他出來的結果絕對會有差異，因為廠商看的是他專業上面所需要的，這些資訊對他來講大概是夠的，就同一件事情來看，他這樣看他也理解、了解，但是就民眾來看，他可能看了以後可能不懂，對你所公開出來的東西，因為他的專業度可能不在這裡，對他來講這每個都...因為你要用到...現在當然我們都要求同仁去寫民眾看得懂的東西，不過這差一點點，就像以前我在處理某個事情的時候，我都還滿訝異的，不要說一般民眾，對一些尺度...公分、公尺或是那些，他們不一定很了解，像比如說房子跟土地面積，我們一般公部門都用平方公尺，民間都用坪，平方公尺怎麼跟他講他也不知道怎麼換算，他也沒有這個概念，你就很難理解，對我們來講可能就每天都 ABC，對他來講他有可能這個...因為我們公布出來的資訊是這樣子，你公布出來像平方公尺，他說你為什麼不直接給我坪，這個是他能夠理解的，但是對專業廠商來講，這個本來就是專業領域應該要知道的，他不認為是問題的東西，在整個作業程序上面，因為廠商他如果是做公部門的生意，他沒有具有這樣的專業，他可能沒有辦法進到這個領域來，所以你只要把標案的標的跟他講清楚，你的需求是什麼，就告訴他，他大概就懂，但是相對在民眾來講，縱使今天一個政策講的很清楚，民眾還是有很多疑慮，就像之前建管處在做 226 個違建拆除的時候，最後不是又弄到說只要上面有兩個房間的，就還是回到如果以前原來不拆就不拆，但是很多民眾就開始有疑慮，兩個房間到底是怎麼去算法，他永遠是搞不清楚，但是我覺得他有時候心裡是另外一個層面的心理，他是心裡面是不想搞清楚，或者是說我看起來三個房間，有沒有可能被你認定成兩個房間，這個方法是什麼，他可能需要了解，其實政府部門已經都講很清楚了，你的房間就是一定要有門，要有隔間這些等等的，我是覺得...當然最終來講是廠商比較具有專業性，我們公開資訊廠商懂，但是對民眾來講，他可能接觸的就是一次，他很少接觸，對這方面的理解是比較有問題，所以在這部分如果要改善，我覺得是說應該是這樣子，就是如果民眾真的是不了解，如果單位在這件事情上面，一般的單位現在都有諮詢電話，我想各個單位都有諮詢電話，但是重點就在於說要被諮詢的人，自己要對這方面要夠了解，他如果在這一個部分可以去補強，就是幫民眾去做一些解釋，我覺得或許在這部分應該是比較有助益，這大概是我的觀察。

Q：就是強化公務體系的專業能力？

C6：像正確度的部分，像廠商...如果這個資訊是不正確的，廠商第一時間絕對反應出來，他會看得非常清楚，而且他會有很多的質疑，他都會不斷去提，所以這跟他關注度絕對有關，對民眾來講，就是你反正這些事情...甚至有些事情，有些民眾他不一定是來辦事情，他有時候只是想要去了解一些東西，你跟他講了一些東西講完以後，他心裡所反應出來的想法是你的做法不對，政府應該如何如何做，他開始在指導政府如何做，當然他還是基於自己的觀點，雖然他認為說你這樣子的做法是不正確的。

Q：他反而反過來質疑你政府？

C6：其實這種民眾很多，我以前常常跟一些親戚朋友在聊，我有時候自己做一些簡單的民調，比方說，你們碰到家裡問題會不會去找公部門投訴，大家第一句話都是吃飽太閒，所以一般民眾其實在這部分是少的，但是為什麼我們在公部門常常接到很多民眾的檢舉，或者是異議，但是那些人畢竟還是少數，但是那些人一旦會出手的話，基本上他的心態是跟政府比較敵對的，跟被檢舉人也是比較敵對，所以他就會一直扒下去。

Q：人少但是很積極就是了？

C6：對，我覺得大家每天都在忙自己的事，一般會跟公部門接洽，大概就是我自己有需要，我可能要請領那些東西是有需要的，我才會跟公部門接觸，但是針對其他的議題，他都不一定會那樣，現在年輕人大概就網路，那就比較直接的...像市長信箱或是 1999，他就直接一封 e-mail 過來，然後答覆 e-mail 回他，現在年輕人的溝通管道基本上都是朝這樣子的，我們現在比較難處理的都是...或許每個單位不一樣，我所接觸到的民眾大部分都是...坦白說就是在談自己的利益，他對他利益受損的這一部分，他是比較在乎的，他會不斷去質疑...不斷去那個...，反倒是每次呈現出來的面向，透過民意代表的記者會，透過媒體的投訴，事實上有時候我們的感覺剛好是轉 180 度，跟他實際的其實是 180 度，但是很多民眾就比較容易...剛剛講的聽一面之詞，我也曾經像以前隔壁在蓋房子，我們看起來就一個稀鬆平常的案件，坦白說，既然我們不是一個職業的技師或建築師，縱使具有這個專業，我也不會去講，問題是他們覺得一個小的裂縫，事實上那個是很自然的材料變化，但是他看到的時候，他有可能把它形容到他的房子會跟 921 一樣，你會看到有些民眾還會自己做旁白的，他還會配樂，他都是配哀樂，然後就把他房子跟 921 照片一直穿插。

Q：就是感覺好像很嚴重這樣？

C6：是阿，他就這樣對著媒體、對著議員，就可以把他講成這樣子，所有專業意見他就只有四個字帶過...官商勾結，四個字就把他帶過，所以你的專業沒有辦法發聲，慢慢的變成技師、建築師開始擔心面對外面，而且民意代表有時候問政比較犀利的話，你要講他有時候也不讓你講。

Q：也就是現在的民眾自主性太過強烈？

C6：對，所以我覺得大部分民眾都還好，就像我們常常在開說明會跟公聽會，我長年觀察，會發言的人還是少數，但是會發言的人常常都是很強烈，大家都拍手，就感覺到是滿多人在支持他，但是事實上不見得是這樣，人家會覺得有人幫他爭取當然就支持。

Q：我們剛剛討論過這四個之後，剛剛 C6 這邊提到很多了，因為現在民眾自我意識很

強烈，還有民眾不了解公部門的狀況，廠商相對了解、相對專業，針對這樣的一個差異性，C6 剛剛也提到很多，有沒有一個總的辦法，可以讓民眾再提升一點，對於公部門廉能、廉政的一種正面的形象，當然他有一部分是外在媒體的因素，但是在我們從政府部門的角度來看的話，有沒有可以著力的地方，可以改善的地方？

C6：民眾的部分我是覺得是應該把他分兩個層次來看待，第一個層次是他個人的事情，來處理個人事情，會不會要需要比如說關說、走後門，比如說我只希望辦快一點，當然這就會牽扯到公務員本身的操守問題，我想這些資訊因為我們畢竟不是政風單位，政風單位這個訊息應該會比我們更多，對現在的同仁來看，就我自己所觀察，坦白說有一段時間進來的公務員，包括現在，現在進來的公務員素質都很高，像以前早期進來的時候，你要看到一個台大畢業的都很難，台大畢業大概都是出國去，那現在是非常多，而且現在都是博士級的承辦人，這個也很多，所以大家對愛惜羽毛這件事情，事實上我覺得已經變成是發自內心，所以他比較不容易會在第一時間或者是說...他送個東西給他，我覺得第一個反應是往外推，現在我所觀察到的同仁大部分是這個樣子，但是民眾他有可能會透過...在制度上面會讓他產生誤解，在很多單位就有所謂的代辦業者，這是外面的講法，講難聽一點就是黃牛，這些黃牛會為利所趨，他可能有他的專業度，確實比一般的民眾高，他知道怎麼去處理那些事情，他也知道透過怎麼樣的管道，可以讓這個事情辦得快一點，他大概對個行政程序作業比較知道，所以在他反饋到民眾的身上去，他有沒有送禮，有，他有沒有送紅包，有，但是是不是公務員收，不知道，這個問題可能就出現，所以未來如果還有機會再做這個訪談的話，他如果認為他有送...應該還是有一定比例的人，應該是可以再追問下去，是他自己直接送還是透過他人，這個部分或許就可以分析出來，是不是直接回到公務員身上，這個方面要怎麼去處理，像政風單位這方面的研究應該也都有，我覺得公務員常常是背黑鍋，甚至於以前我在建管處的時候常常發布許多的新聞，如果沒有配戴識別證到你家裏面去抄文件的話，你就不要讓他進去，甚至於你就可以報警，那時候就要求同仁去一定要表明身分，一定要掛識別證，這就是講到假冒的部分，像正常的公務員在做...我自己在看，我還對市府的同仁都滿有信心的，這大概是對民眾的部分，廠商的部分，廠商的部分我是覺得要去加強的，如果說是重大標案我不知道，因為我這邊都從來不承接，像工務局那邊有比較大的標案，都是人家講說億來億去那種，這都比較大的，我們這種小標案的，我覺得都還好，現在反倒是要加強廠商講的，可能透明度不夠，效率比較慢一點，但是這個就前面講到包括很多採購法的問題，包括同仁的心態上面比較保守，在這個地方我倒是覺得已經走到一定的瓶頸，這心理層面的問題，你要如何去讓同仁能夠克服，可能跟他經驗值有關，跟他對整個事情的專業度有關，但是專業度又牽扯到說，可不可以馬上就讓真正具有專業度的同仁進來做，這又牽扯到整個人事的議題，像我們現在很多的職代，以前我還不在更新處的時候，那時候缺人缺到已經在外面去徵一些約聘雇人員，都沒有人要投，所以人家講說 22K，政府部門絕對不會 22K，起碼都 30K 以上，甚至會更高，但事實上就是沒有人來，後來就只好把標準一直往下降，甚至不是本科系的也要請他進來，至少有人可以幫忙做事，這就反應到在公部門上面要怎麼把這個...我覺得這可能不是一個面向有辦法解決的問題，這還是一個整體的部分，如果在整體的大環境沒有辦法去改善，小部分的去講，大家很多的研究都可以出來，都可以講說你應該怎麼做，但是當你沒有人，當你的事情已經壓過人每天能夠工作的量很多的時候，事實上很多東西都很難，很多人就是走啊，像現在很多公部門要商調機關不同意，他乾脆辭職，他就不幹了，今年考得上，明年我還是考得上，真的很多這樣子。

Q：最後一個問題就是說我們這一次的調查，因為這是一個全新的政風處委託計畫，爾後也希望每年延續下去，您看到的這些題目，都是我們所研究出來的一些題型或這是架

構，您看這一次執行的整個方法上面，包含題目的架構，包含的面向，是不是有調整個建議？

C6：坦白說，我覺得可以用這四個面向去切，我已經非常佩服，唯一能夠提的就是剛剛講的，公務員的廉潔度很難去要求到百分之百，那你總是會有，重點是應該...如果說人家認為沒有的那一個部分，大概就不需要刻意去講，縱使他今天少，我應該從那部分去發展出來，我是覺得那部分應該是可以再深入出來...找他的原因。
Q：就是他認為滿意度偏低的、有疑慮的，我們去了解是什麼問題。

C6：像剛剛講送紅包問題，到底是他直接送，還是透過人送，另外當然就是關說的結果，結果最後是有效的，還是只是對一個事情的理解，我個人經驗是最後他都是對事情的理解，當然這可能僅止於我們這個部門。

D1 _逐字稿
時間：中華民國 105 年 12 月 16 日星期五上午 10：00-11：00
受訪者：D1

Q1：我們這個案子是 105 年台北市政府的廉政指標案。我們這次有做民眾跟廠商的調查，大概分成四個主要的面向，包括廉能滿意度、行政效能、行政透明跟資訊公開。我們分別針對民眾，也就是台北市 20 歲以上的一般民眾，跟市府往來的採購廠商，去進行民意調查。我們之前有提供一些初步的研究結果給 D1，我們今天就針對這個研究結果來跟 D1 請益。D1，您在公會大概有多久的時間？

D1：我們公會並不是僱傭關係，我是技師，加入公會才可以執業。從我考上技師開始，78 年、79 年到現在。

Q1：那蠻久，應該是經驗非常豐富，可以為我們提供非常寶貴的意見。

D1：應該說是在業界的經驗，因為公會是無給職，等於是服務會員，我們是社團法人。

Q1：我們要的其實也是業界這部分的經驗。那我們就直接切入第一題訪問的主題。D1 認為為什麼受訪的民眾跟廠商，對於台北市政府的廉能滿意度這個面向有這樣的評價，台北市政府應該如何面對這些評價做一些改善或是強化的部分？

D1：其實我有一份書面，我們是認為現在的公務人員都是經過一些高普考，或者是特考進入公部門，然後再分發、去服務。其實學歷也比較高，那也會追求在政府的升遷，就不像以前早期的公部門，他要升遷是很困難的，好像我們一般在業界，就會有一些獎懲、升遷的制度，可是公部門它好像比較僵化，譬如說它就是規定你每一年的考績甲乙丙都要有人，要怎麼樣怎麼樣。所以我覺得現在的公部門，它整體的制度跟管理已經有跟一般的業界有拉一點距離進來，所以我覺得他們的自制是很好，那薪資大家都知道，像現在公務員薪資很多都比一般業界要高了，福利也不錯，資遣還有一些月退或什麼。所以基本上，依照我們的接觸，我覺得他們現在都比較能夠潔身自愛。那至於上面的一些政策下來的那種東西，他有時候沒有辦法跟我們說得非常的明白，那這個我是覺得跟你後面的議題有關，就是資訊公開透明的那個部份會有影響。但是一般的民眾，譬如我家的父母，他們要去市政府辦一些東西，我們是技師，所以我們比較會跟譬如像是工務局、都發局有一些工程上的接觸，或是一些法令方面接觸，我們才會去接觸到那些人。那一般民眾就不一定是哪個單位，他們去接觸，可能就是有事情要去解決，或者是尋求協助的時候他們會去，但是他們對這種印象就會比較模糊，他沒有像我們工程，我知道今天的主題是要找工務單位，我就找工務局，或者是說我知道要找都發局，或者是說要找文化局，但是他去的時候可能不是很清楚，除了戶政以外他們會很清楚，但是其他我覺得不是那麼清楚。所以那個會比較模糊，模糊的時候可能會變成是說，你們問卷給他的.....目前的結果，會比較是表面上，或者是說他也沒有常去，一般我要是有錢的問題我可能是去銀行，我不會去市政府，所以去市政府的那種，會比較是單一事件的印象，或者是他很久才會去一次，所以印象就不是那麼的清晰，覺得到底這個廉能，其實他去辦的事情跟這個廉能可能沒有什麼關係，他不會有直接的思考連結。所以我覺得他的分數、評價就沒有很高。而且這一項的差距會比較大一點，跟你們其他的比例上，這個應該有個百分比的差距。再來就是指標的部分，我在第三點有寫到，這個指標，以前好像沒有做這個研究嗎？以前是不是沒做過？

Q2：這個是一個全新的做法。

D1：所以我第三點講到，因為你沒有比對，我沒有以前的紀錄，所以我不知道現在的這個狀況，是比以前進步還是比以前退步，我變得沒有辦法比較，如果我們可以持續再做，譬如說是定期，不一定是一年，譬如是兩年或是什麼時間，可以定期就某一些項目，如果礙於經費或是人力的關係，我不能夠就這四個面向全部做問卷的話，那我可以分項，例如今年我可以做哪一項，那這個是跟你們整個調查結果，我建議要弄一個就是後續要做的話我先做哪一項？如果我的經費有限的時候，那這樣我就會有一個可以跟過往比對的。那這樣是一個比較，譬如我就覺得今年市府的承辦比去年親切多了，就會有這種，但是現在就沒有，他就是第一印象，所以這是我講的第三點。第四個就是說，這個比較有一點政治的連結，因為柯市長，以前大部分不是藍就是綠的市長，那柯市長等於一開始他的政治傾向比較無黨派，但是他一開始給我們的感覺，至少我們會覺得說他對市府團隊的廉能方面，他是有一點質疑的，所以他才成立一個什麼單位，去做這個事情，但是柯市長上來這一段時間裡面，並沒有感覺到有什麼很大的弊端去揭露，沒有這種東西，但是柯市長在競選的當中或者是他當選的初期，有講了一些言詞，他說這個部分他要好好的去檢討，或者是我去查一查可能有什麼問題，可是因為後來沒有再接續，其實這個部分很好，或者是因為市府的人員這陣子不是流動的很多嗎？很多人離開，就變成市府在這方面，等於對柯市長在競選當中或當選的初期裡面，所表達的言論跟看法，就是我們沒有接續的再去，後續的一些再說詞，或者確認說這個部分沒有問題，或者這個部分如果想一下，但是我們已經有很好的改善，所以變成一般的民眾他的觀感會停留在前一階段裡面的言語表達，那個表象，這是我講的。這樣就變成說，如果我們的公務人員，其實他清廉方面是很不錯的時候，但是卻被這樣的一個東西，有一點把他矮化、醜化。因為我們去公部門處理事情的時候，那當然因為我們是技術人員，比較專門，到那邊的時候，因為他們知道我們去要做什麼，所以接受到的禮貌或者是言詞，因為很清楚，就會比較禮遇一點。可是一般民眾，應該是說，市府的公務人員的這個服務心態，我後面會講到，因為民眾有來找你，比較簡單來講，民眾有問題我們才需要有公務人員這個位置的存在，他是為服務而存在的，不是為了什麼東西而存在的，所以是我們的人民有需求，市府就應該要有這樣的人力編制，去解決一般民眾生活上或者其他食衣住行的問題，但是會感覺說，你是來找麻煩的，有時候會這樣覺得，也許他今天很累，那我下午去，他已經一整天很累，可能早上被一個問題煩得要死，所以他情緒不是很好，那個臉就擠不出笑容，民眾就覺得說，我是問你一個簡單問題，你怎麼很冷漠的感覺，我覺得這是一個心態的問題，所以就變成是說，如果一般民眾沒有像我們技術人員或工程人員去市府接洽一些事務的話，他不清楚，然後就是單一個。因為你去訪談的那個也是隨機，並沒有鎖定什麼族群，這個我有點疑問，所以就變成也許你訪問他的這個部分，他過去可能就只有去過兩次市政府，有可能，所以他就只有兩個印象。這個我覺得在這部分，可能落差就會大，所以分數會比較低一點，我大概就是這種看法。

Q1：除了落差大之外，我們發現民眾這一部分，他對於關說這一塊的評價比較不好，因為我們測量廉能滿意度的大面向，其實有很多子題，包括送紅包、關說...，我們發現說廠商其實都蠻平均的，評價都還蠻高的，都是 9 分，9 點多甚至接近 9 分。那民眾這邊就有落差，有 5、有 6、有 7，我們發現在找人關說這一部分只有 5 點多而已，D1 怎麼看待關說這樣的議題？為什麼有這樣的落差？

D1：我覺得一般民眾.....因為剛剛專業的部分，廠商的部分，找人關說，因為如果我們發包都是一個公開透明，上網公告，所以找人關說的這個部分，就是在廠商的地方他評價會高一點，因為很多的部分他是已經公開，還有多少沒有公開？其實我們一般也不清楚，因為他沒有揭露我們就不知道，所以就他揭露的部分其實已經不太有什麼關說的問

題，因為他就是有一個選商的機制，他也是非常公開，依照各縣市政府他都有一定的程序。那民眾我剛剛有講，因為他要去處理的事情，有的時候他連要問問題都不知道要怎麼問，應該是這樣說，他問不清楚的時候，承辦的公務人員更不清楚你要問什麼，有一種心態，其實一般都會這樣不是只有在公務人員，我們的業界也是一樣，譬如我們公會的小姐，或者我們以前公司的人員。譬如你今天來公司找我，要問個問題，那你講的不是很清楚，我的心裡面就想說，我一定要趕快聽清楚你的訴求是什麼，那到底是不是我的責任？還是我跟你說這應該要找誰，我們的公務人員，他不是一個全方位的訓練，他可能是就某一部分，譬如說他考上土法高考，然後就送他到這個單位；譬如說他是戶政，他就用他的背景來看說，或者是他錄取的志願，他就給他分到戶政。可是他在財務方面可能比較熟，他對戶政不熟，或者是說他真的有戶政的背景，但是你被民眾要求服務的時候，可能沒有對號入座。所以民眾會覺得我怎麼來問，一問三不知，好像都不能解決問題，然後他可能就再回去想辦法，或者問題如果比較大條，他們可能就去找櫃台服務人員的長官，不然你去叫你們的科長來，就會這樣子，我覺得找人關說的這個點，不見得是找什麼議員、立委，有的是說我怎麼會講了半天，沒有辦法解決問題？會有這種，找你的長官來，其實會有一種民眾尋找公部門服務的時候，他有時候不清楚，我的問題是要找哪一號窗口，然後那個公務人員，他不是全能的，就是他不是多元的訓練。譬如我們現在常常去私人的銀行，那個櫃台他可以一個人就幫你做所有的服務，有些東西不是他拿手的，但是他會去後面請求支援，那個是在他的後面請求支援，而不是說你去找 10 號窗口，我這邊是 8 號，不是這樣。但是，公部門的銀行就不是這樣，他會跟你說你去找那邊，這個是很大的差別。所以我們在私人企業的時候，一般行政的工作人員、職員，我們一般會要求單一窗口服務，我覺得比較 SOP 的服務項目，是不是有可能多元化的訓練。現在公務員其實跟業界一樣，像我們可以到 65 歲退休，那他們有可能做到 60、65，也就是說公務員的薪資、或者他的獎懲、他的升遷制度，其實已經非常制度化，也非常合理。也許他這個工作是可以一直做，他的職涯規劃也許就在公部門一直到他退休，那為什麼不給他一些訓練？給他不同的訓練，那他的服務就多元，而且這個對公務員的升遷會有幫助，唯有他多了解不同的面向，他才有辦法變成主管，他才有機會，我們才可以培養一些比較好的事務官，或者是政務官。這是我的看法，所以關說的部分，我覺得是因為你們取樣的隨機性，我覺得取樣是有問題的，這個取樣沒有鎖定。

Q2：剛剛 D1 提到取樣的問題，因為我們問的民眾是全國民眾隨機去問的。所以您的意思是這樣子的話？

D1：我們當然沒有辦法知道有人曾經去公部門，洽詢過一些事情，那如果你的對象可以找到，過一個月、過去兩個月我有到過公部門去洽詢一些事情或洽辦一些事情的話，那他的感覺可能就不同，可是你問的人，他可能從來沒去過，或者是說，他都請別人去，他自己不用去，他就沒有感覺，沒有感覺他就不曉得怎麼給，他就憑一般的媒體或者其他的印象，那個印象就不見得是對的。

Q1：我再進一步請教，D1 這邊有沒有什麼具體的建議，可以進一步讓市政府的廉能滿意度做一些提升或是改善的建議？除了剛剛 D1 說單一窗口的訓練，這個可能多少會有些提升，那有沒有其他的？針對廉能這部分有些改善的建議或是強化的部分？

D1：我們現在發現，因為我們也沒有辦法就廉能的這一個題目發現我們的問題，我們有沒有辦法發現問題是什麼？假設他對我們這個廉能的不滿意，你現在是有記名還是無記名？(回答：沒有)沒有記名，所以就是在沒有記名的時候，在你們訪談也有電話嗎？電話訪談的時候，類似這樣的一個調查，可不可以多問一下，你覺得有什麼問題？我們

可以改善的？那這樣除了我們可以自己發現問題，我們也可以從我服務的對象，發現我問題在哪裡，那就這些問題要擬定一些比較具體改善的行動，要落實，要落實在我們日常的管理裡面，這個不要定太多，因為你定太多其實他就沒有辦法執行。就是說我到底是哪幾點？我要確實去落實，真的有改善，那改善的時候我們就是...應該說廉能方面如果可以改善，其實每一點都一樣，可以改善的話，不止只有民眾或者廠商有感覺，其實承辦自己也會有感覺，他會覺得他處理事情的時間縮短，因為溝通比較良好，然後大家不會就他講的話質疑，就是說你的意思是說.....？還是...？我一定要找你主管嗎？還是說我的層級不夠？沒辦法請你幫忙？他就是我對你信任了，那我就直接針對我的問題來問，那你也針對我的問題來服務，我覺得這個是會比較好一點，我現在不知道你們在訪談的過程，或者是調查的過程裡面，有沒有發現問題點是在哪裡？尤其是民眾，我覺得廠商可能是還好，廠商的問題會比較單純一點。

Q2：這個是一個很好的建議， 因為我們一般在做電話訪問的時候，只能問問他滿不滿意？喜不喜歡？但事實上他內心的想法是什麼，坦白講我們在電話訪問裡面，不容易做到。所以我們就只好說，這是輔助現在這種訪談的方式，進一步來問一些專業的人，甚至一般的公部門或是一般的民眾。

D1：但是我們經常沒有被你們訪問到，我 PO 了三四個群組，有人有反應，就是我感覺沒有人，好像沒有人被你們訪問到。

Q2：你說這一次這種質性的訪談對不對？

Q1：民眾的部分嗎？

D1：對，沒有。因為技師，你們也不知道他是不是技師，反正你們電話隨機抽樣。但是我感覺，好像沒有人...

Q2：你說這次電話訪問嗎？

D1：我不知道，因為我 PO 在群組，我只是想說，看大家會不會有意見。我當然 PO 在群組裡面，會比較直覺有反應的，一般來說是技師，他就會就廠商部分。但是有人如果他馬上反應，我覺得有可能就是收你們電話訪談的。可是看起來是沒有，但是也有可能因為年底了，大家忙。然後這個時間太短了，我其實有請我們的會務人員，除了你們那個 200 多頁的檔案以外，其他的三個檔案我有發給，我們技師裡面有自行開業的，他自己當老闆或是合夥人，我有請他們看，但是我們小姐時間有點延誤，所以那個部份昨天晚上只有一個技師回應我，他說因為他不是台北市的市民，所以他沒有權回答，我說這個不用你是台北市市民，因為他自己開業，也有承接一些公部門的工作，我就很謝謝他，我說沒關係。大概是這樣。

Q1：我們緊接著第二個議題，有關行政效能的問題。那我們這次測量民眾跟廠商部分，包括他們對於市政府的專業能力、還有積極主動的積極性這一塊，這兩個面向我們去做一些測量。我們發現民眾大概接近 5.5 分，廠商大概接近 7.9 分，那 D1 怎麼看待這樣的評價？還有針對這樣的評價，有沒有改善或是強化的具體建議？

D1：行政效能嗎？我第一點寫的是說民眾的部分，他要知道或者是關心的這些問題，那剛剛有講到，經由統一窗口及時答覆疑惑，如果說我問這個問題要在這個窗口，問那個問題要在那個窗口，其實他應該是那種很普遍的問題，也許有的人會把他當成一種常

識的這種問題，是不是我們會有一些處理的窗口？譬如說我們的窗口可以是...像現在市府裡面有很多志工對不對？志工有時候會是走動式的方式去服務，那志工去當志工，其實都是有受訓的，可是他受訓可能局限於某個部分，我講的志工的服務，我去的時候不一定碰到同一個人，所以比較可以固定式的服務，應該是固定窗口的人，那我們能不能有一些這種固定窗口，他變得可以就一些比較基本的常識部分來回答，我個人是認為現在的戶政機關，給我的感覺還不錯，有改善蠻多，有幾個戶政機關。我住北投，那我去戶政機關，第一個，我進去馬上就有志工問今天要辦什麼事？那我就說是要辦什麼，他馬上就可以告訴我，這個等於是在戶政部分他受了訓以後，他就專責戶政的部分，局限於戶政。或者你要辦戶政還是辦所得稅，就是分開，就非常的清楚，那個志工一般來說，如果他比較有時間，他會耐心地跟我說，你要先到 2 號窗口，辦完以後你可以到 5 號窗口繼續辦什麼，如果我們可以在前面有這種先導的，就是你來問的這種問題，你可能要有 3 個步驟，那他的心裡面就說我要 3 個步驟，他不會你跟他講完，他就認為只有單一窗口，我就可以問完了，他如果預期心裡面原來就要有 3 個，他到時侯後的這個不是的心理，就不會這麼強烈了。我覺得就是我剛剛講的，還是要有一個比較...如果他來洽詢的這個急需的訊息，是更專業一點的，那當然是...，但是如果是普遍的東西，我覺得是應該要有這樣的窗口。那這個窗口對於效能，我們可以把在市府裡面的公務人員，比較基層的做一些分類，所謂的分類就是說，如果他沒有辦法去做比較專精的部分、深入的部分，我們就把這樣的人員，把他歸到比較一般的部分，給他這樣的訓練，他不用很深入，他只要每一種他知道，這樣子只要民眾去的時候，他不用跑這邊又跑那邊。我其實只要辦一個簡單的動作，可是我花了一個上午在市政府，就會覺得很懊惱。第二個一樣，就是說他的期望時間，我只問一個問題應該一小時，我怎麼在這裡三小時我都還走不出去？然後建設性的這種，譬如有時候當然可以是打招呼的那種，可是那種不用過多，因為他來就是有困難，所以給他的引導，就是比較有建設性的東西，如果是我都會仔細地聽他要什麼東西，就是你要讓他講完，除非他是真的有狀況，你當然可以制止他，但是你應該是把他的問題聽完。有時候你還沒有聽完，你就說我知道，你在那邊、你去那邊，我覺得應該是要聽完問題，等於是一個傾聽的能力，要稍微有一點延長。第三個就是講廠商的部分，這個部分我剛剛應該也是講得差不多，這種公務人員不作為的現象，其實已經該善很多，再來你看我第三點的第三行，就是我們去接觸的，不管是不是技師或者是一些專業的，我們對於公務人員的法規解釋跟論定，他們也會有一點點自由心證的問題，就是不是很明確，從嚴的時候好像在防弊，太寬了他又會怕到時候會不會有...，我們是覺得從寬解釋，只要在他的職權範圍裏面，從寬的解釋其實是對於雙方會比較有作用，就是你不要把他定得很死，你就是不行，譬如說我填一個表格，這格表格其實就要我填我的基本資料，我剛好填錯格子，你說不行，要重填一張，譬如是我的名字填錯位置，他說這邊填中文，這邊填英文，我就是寫錯了，那寫錯你就重寫一張，其實這個不是那麼重要吧？我覺得重複性的這種不用去把他這麼認真的.....真的有的公務人員他就會這樣，他就說到時候你寫錯格子，我的科長會說你怎麼讓他寫成這樣？如果說這文件是非常重要的，將來可能會當成證物，那當然你說這個文件比較重要，可不可以麻煩你重寫？但是除了這以外，我覺得是沒有關係的。或者是說，我現在去公務單位辦事情，他那個表格沒有重新設計過，這也是很大的一個問題，就是那個表格可能沿用 20 年，有一些表單，那格子很小，我寫不下去，因為我的字很大，我們公會的表單我也都一樣，我說你要常常去考量這樣的問題。當然，如果市府現在可以提供像國外那樣，用打字，每個服務的櫃台都是一個電腦，我打字旁邊就一台印表機，我打完直接印出來，或者是說，國外甚至有一些行業他可以語音，語音他不用寫，就像我們手機，講話就可以直接打字出來，然後再來修正一部分的。這樣子就很快，所以工具也是一個很重要的問題，有沒有辦法把資訊技術的工具使用、評估。那現在所有的銀行，其實他都有一個平板或是電腦可以讓你使用，可是不夠普遍。譬如像以前我比較習慣去公部門辦事情，例如圖

書館好了，我會上網看一下，我是覺得既然我來了一趟，我就希望可以多了解一些，我就會上他的平台去稍微看一下。除了圖書館以外的單位，IT 的東西(資訊技術應用)使用不夠多，像銀行也是，一台或兩台，太少了。然後現在給你用 iPAD，iPAD 有一個問題，它的字很小，對於年輕人來說，他根本不會用你這個，他用他自己手機就好了，所以你的東西是要給誰用？你是要給稍微年紀大一點的人或是有老花眼的人，你當然是要用大的，你給他這麼小的東西，我覺得不合用。所以我覺得我們花了錢，但是那個錢是浪費的。這個也會有關他效能的問題，你沒有給他那個工具，如果你沒有給他工具，你是用人來服務，那你的人他的背後知識要夠，要不然就是他很明確地聽完你要的什麼，然後他很明確地跟你說要在哪邊。另外一個就是，我們是否可以有 SOP 的建立，其實我認為是有，只是不夠，我們在業界其實做很多比較前端的作業，我們一定是 SOP 的，那 SOP 完了之後，會有一個 check list，我的 check list 就是一個順序，我有做我就打勾，我中間有的沒做，我就知道為什麼我沒有辦法往下。就是說能不能制定一些很簡單的 SOP，但是你不要給他 3 頁，沒有辦法看，一定是 1 頁之內，我們常常跟技師或者是跟同仁說你要去報告，因為我最近就是有處理一些公部門跟技師之間有一點爭議的問題，那去公部門辦的時候，技師有的時候會說陳理事這個我要怎麼弄？他們第一次碰到這個事情，我說我的建議是，你準備了這麼多沒有辦法看，而且如果我們有時候要經過討論來看這個問題，當然我們要看某一個細節，我可以進去看，可是你給我這麼多東西，然後你只給我一個目錄，我沒有辦法看這個東西，你應該做一張 A4 的摘要出來。所以在這個效能部分，我每一個窗口能不能有固定的 SOP，就像銀行，他在最前面是櫃台，後面才是他的襄理...等等，那櫃檯的小姐，他就每一個來尋求服務的項目裡面，他一定有他的 SOP，這個看能不能定，就是標準作業的流程。再來就是法規的解釋，這個就會比較侷限你是哪個專業的部分，譬如說我們是工程的，其實在工務局或是都發局服務的公務人員，他其實是具有那個專業背景的，他之前在學校學的可能就是土木或是建築師...等等相關方面的學生，他其實具有原來的背景，但是他對法規面的了解也許沒有那麼清楚，還沒有進公務人員前是著重考試，著重考試就是學術、學理、計算...那些，可是法規他也許沒有辦法非常普及的認知，但是你在考試跟業界、實務上所需要了解的法規面，其實不太一樣的，所以他去當了公務人員之後，在法規方面的學習，我們公務單位是不是能夠給他們有一些訓練的管道，而不要把公務人員每一年度的訓練當成一個典型的東西，應該是就專業的部分，譬如說這個人需要的是什麼？這個在各個部門服務需要什麼？那你就應該給他開這方面的課。要開什麼課？我建議由他自己來提出，說他今年在工作裡面碰到什麼困難最多，你就往那一方面去開課，這個開課就不要像是年底消化預算，做一下就好了，其實不是這樣。我們在業界的開課、訓練會很常，很頻繁，因為在業界是一個案子一個案子，那我們的案子在執行當中，這個主管就會發現說，這幾個工作人員、新進的工作人員，怎麼對某一方面不太了解，我們就不會侷限說，今天貼一個公告要上課上到幾點，不是這樣的，這個部分看這幾個人都不是很清楚，就把他們集中起來，這個主管就會去找一個適當的老師，來跟他們做一個說明。因為你不是要對整體，你是對他們目前發現的這個問題來解決，你要對一個人講，不如對三個人講，那這三個人以後就可以有輪調的機制，這是一個淺在的人員運用。再來就是第四個，第二項效率的第四個，公務機關他其實就是服務業的思維，以往的公務人員，就是他經過考試他會覺得他是官，我們現在還是叫做產官學，可使事實上，他不是官，他也跟我們一樣是服務業，我們不管在哪個行業其實都是服務業，包括我們現在所有的立法委員、議員，其實他也是服務業，他服務民眾，一樣的意思。我們現在去銀行常常都會有一個，事後對你的滿意度調查，有的時候是手機問你，用很簡單的方式，這種滿意度調查，就可以分五級就好，很滿意、不滿意、普通，這種很簡單，可以不用有題目的，但是你要針對解決問題，其實你要問他你碰到的困難點是哪一個？沒有辦法解決你的問題？沒有辦法在你預期的時間內解決你的需求，那是什麼問題？這個問題不要問一個人問太多，你認

為哪一個問題"最"，我們把這個第一個，我們認為比較困難的問題，提出來當成題目，然後去做後面的擬定對策的部分。這個就第二個行政效能。這樣會不會講太多？

Q1：不會，這些意見都非常寶貴。我們緊接著第三個議題，有關於行政透明，我們行政透明也是一樣，針對廠商跟民眾的部分我們做個比較，我們這次行政透明共同測量的題目，比較相關的就是民眾或是廠商他們去了解他們要辦理的案件，或是採購案件所需要的時間，花多少時間去了解，其次就是民眾或是廠商不是可以隨時知道他的案件辦理的進度。我們發現民眾的部分大概 5.5 分左右，廠商是 7.2，D1 怎麼看待這樣的分數？又為什麼會有這樣的評價？針對行政透明有沒有一些具體的建議，能夠再做些改善或是強化？

D1：我覺得你們這些問題大概都有些相關，其實剛剛也講了，我帶了我的疑問進來，如果我很明確的知道我解決我的疑問或是我的需求，可能要三個步驟，那這個就有預期了，就是我預期我可能要在這裡四小時，結果我一進去，問了半天，他們跟我講在那裡，然後這個用完，他說下一個步驟你要去那邊，所以就是你可不可以制訂這個 SOP 出來。我拿醫院的藥單，譬如說我是一個慢性病患者，然後我去領了藥，可是醫生很忙、護士很忙，他們沒有辦法幫你解釋，可是他會在旁邊的櫃子有一些抽屜，讓你去看說你拿了什麼藥，然後有什麼樣的效果、會有什麼副作用、你要注意什麼？我覺得我們可以用這種東西，就是如果我有 SOP 的時候，我要先分類，醫院比較容易分類，因為他已經分科了，你現在看是耳鼻喉科、那看眼睛嘛，所以他旁邊的櫃子，耳鼻喉科就針對耳鼻喉科，我們在市政府的部分也是這樣，如果我們能夠有一些這種 SOP 的單子，那它就是在那個格子裡面。那我今天要辦什麼，我一去看，我要辦的這個事情我先拿紙來看一下，有的人是他會直接問，有的人可能會跟我一樣，我會先看，看完如果我不趕時間，我會先把那張紙拿出來看，我會知道第幾個櫃台到第幾個櫃台，然後要填幾張單子 。如果都要填單子的時候，我會一起填，這樣就會節省時間，對於有些人來說，他認為這個時間，你已經跟我講清楚基本的東西，我知道我要填三個表格，還有一個就是說，我要辦一個事件，這個事件有三個窗口，或是我要填三個表單，我們這個表單要有連續性，所謂連續性是說你表單的編號是 A，這個事情是 A，那我們應該是 A1、A2、A3，這個有個什麼問題呢？A1 裡面可能填你的基本資料之後，A2 跟 A3 不要再填了，只要我們的公務人員在編頁的時候，把它編在一起，它就是同一份，而不是我三份問件都重填一次我叫陳玫英，這個是所需要的時間，這個是講這個。那隨時可以案件辦理的進度，如果我今天要辦理的這個東西是今天就可以做完，一般來說，以我的經驗應該沒有問題，只是可能我兩小時變成四小時，但是有的時候是你必須填完東西留了資料之後，他背後要有一些作業，他會跟你講你要曬什麼圖或者你要調地籍圖或什麼東西，不是當天就可以。對於不是當天就可以的，其實有時候不是絕對的，像有一些比較小區域的，他如果要調地籍圖，也許他當天就可以拷貝，但是以些可能要隔天，這個沒有辦法定每一個單位都是一樣的，所以我們可以定當天可以辦理完成的有那些？需要隔日或是兩個工作日的是哪些？這個是要公務人員自己來擬訂，因為只有他自己知道後面要經過幾關，也就是像柯市長講的要蓋幾個柵欄？這份東西才可以出來？這個民眾不知道，至於我需要知道我什麼時候會有進度，網路是一個很好的平台，你盡量避免讓他一直打電話來問你，這樣子會用掉你的工作時間，就是讓他能夠在網路上查得到，如果他不會用手機，他也對這種 3C 的產品沒那麼熟悉的時候，我們再來思考怎麼讓他知道。這種人不是那麼急的要知道，他只是想知道你什麼時候可以給我，我們應該不要說大概兩天到三天，你認為兩天你就跟他說兩天，你用保守的沒有關係，那如果他有困難他馬上跟你反應，要那麼久？我舉一個例子，我昨天去醫院看醫生，然後我看完醫生，醫生幫我排一些檢查，我說這個檢查要這麼多嗎？他說對，然後要去那邊，不是在這個分院，他要去總院，他

是說分院沒有這麼多的設備，我說好我知道了。那這麼多的檢查，我是重大傷病，但是重大傷病卡的時間都過了，但我覺得那不是重點，因為現在很好，就不需要再去申辦重大傷病，因為他排了蠻多的檢查，我說這個要多少費用？他說大概檢保給付完了以後大概四五百元，因為我們現在知道醫院他要現金，那我沒有帶那麼多錢，因為我不知道他要排那麼多檢查，所以我沒有帶那麼多錢，我就說我是怕錢不夠，因為要先付錢，他說大概四五百元，我就回到櫃台去批價，批價以後小姐就在 key in，key in 完了之後我說要多少費用？我就把皮包拿出來，四千多塊，我說怎麼會四千多塊？我說剛剛醫生說四百多塊，他說我再看一下，他的電腦還沒有跑完，他就告訴我，那個四千多塊是總價，健保給付的部分還沒有扣掉，所以你做一個動作要做完，要確實做完你才會知道。所以民眾要知道他的案件辦理進度，你要確實知道三天一定沒有問題，那你就跟他講三天。那三天如果他覺得有問題，他覺得不夠，他會跟你反應，那你再跟他講說你第二天可以先打電話過來，我看看如果好了我通知你。我覺得這是不同的，這個就變成良性的互動，你如果不知道後面的章要蓋幾個的時候，那我不知道進度，那一個是說我們把類似那種 SOP，用紙面呈現；另外一個我的 SOP 是不是可以放在網路上？那民眾用他自己的身分證字號，就去看他申辦的項目在哪裡，它就可以顯示出來，現在在第二個步驟，一樣跟你拿到的紙張 SOP 相同，總共有三個步驟要跑，你現在在第二個步驟，已經過了幾天，你就會知道，我不用打電話問你，可以解省一些資源的浪費。所以我覺得這個是可以做的。

Q1：就 D1 的經驗，就你在業界的經驗，這些廠商在了解採購標案的相關程序，有沒有需要花很多時間去了解，還是這部分是很清楚的？

D1：沒有很清楚。對於一般、普通的部分很清楚，但是對於特別的沒有很清楚，所以才會有那麼多爭議。我昨天在立法院參加施義芳立法委員對於一例一休，勞基法修法的一些因應的看法，勞基法修法修得很慢，所以你看一月一號要實施，現在業界跟官界，其實頭很痛。因為有很多採購範本，或者是已經在建工程的工作天或日曆天的部分，或是完工日那個部份要修，那是不是要修？我們昨天最主要是找了工程會、法務部、勞動部還有好幾個公務部門，我不知道公部門的人在對一例一休的這個勞基法的修正過程裡面，他們是不是有比較清楚的了解，這個的趨勢是有的，我的意思是說，因為總統或是立法院在開議的這個冗長的時間，其實我們大概都會知道，可能就是一例一休的結論，那加班費可能會有一些調整，那七天假可能會取消或者是不取消，那個影響其實比較少，如果說他們有這個共識的時候，其實它後面的東西要先做功課，他現在來不及，因為現在所有的在建工程，所有的履約時間，廠商都會去抱怨，所以昨天施義芳施立委他給我們的一份資料裡面就有目前 100-104 年爭議的項目，那爭議的首要兩個，一個對於價金，一個就是逾期的部分，那現在一例一休一弄了以後，這個部分其實不明確，所以工程會企劃處陳處長，他也是很困擾，因為委員要他兩個禮拜以內提出意見，然後跟業界再做討論，到底業界能不能就這個部分，我們契約裡面應該有寫，如果法令的更動，你應該可以來做一些類似補償或是協商的動作，可是這裡我們是否有看得很清楚？還是你有去強調他？譬如我們去比較小的區公所看到的工程契約，它都是抄的，他說他拿去年的，我說你這個案子沒有這一部分啊！他說是制式的，他不敢刪，也就是說工程會的工程契約範本，他不敢刪掉東西，他要刪掉都很慎重，隨然他上面還有長官去核他，可是他不敢。所以有一些條文是沒有必要的，那沒有必要的時候會增加困擾，如果你有爭議的時候，這個就是困擾。

Q1：所以廠商對這一塊就不會有...

D1：一般小型的營造廠或是顧問公司，他們在辦契約的是小姐，他可能不是工程背景的人，他不是非常懂，然後他就是看看，跟以前都是一樣，老闆可以蓋章了，就蓋了。可是事實上，他並不清楚。我現在有在希望工程會，如果工程會或是營建署訂定一些工程契約的範本，或者是作業的表單，他如果上網公告以後，就各縣市政府的承辦不可以隨便加東西，這個很重要。很重要的意思是他為了這個工作的獨特性，他在這個制式的表格裡面自己加了一個欄位進去，通常會來領這個單子回去填，通常都是小姐，他回去跟老闆說，承辦說這個要填，那老闆說你就照他填啊，可是這個部分是沒有必要的。所以這個也是我們一直在講的，你的範本出來之後，如果有需要增減東西，一定是往上簽，包含表單，而不是只有看契約而已，因為那個表單是很重要的。我這邊有講一個，透明正確與否，一般的民眾就是看媒體，現在媒體我們都知道...我都不太相信電視，因為我在網路上面看大家在傳的新聞，我都不會認為非常非常正確，媒體的氾濫，我覺得國家也是需要管理的，台灣這個是有點亂。講回來你的問題，工程契約的東西或者是他訂定的標準，可能大家就是一直抄一直抄，大家會覺得跟以前一樣，那你時不是有一些定期的檢討，我們不要講逐年，應該是定期的檢討這個東西，如果業界有問題的時候，也要能夠呼籲業界能夠去反應，反應要用正式的方式來反應，不要用電話或是給你一張單子寫寫就這樣，像我們業界都有公會，你可以透過公會來發文出去，那公部門他會有依據，他會依據一個東西來辦理，我覺得會比較好一點。像你說的，如果我們的契約沒有訂的很好，爭議不會那麼多，就是它的模糊度還是有，不是就某一個工程，都是典型的東西，譬如我們台北都會區的工程，跟荒郊野外的工程，它應該要不一樣，你在評估契約的工期也要不一樣，前一陣子我有跟工程會接觸，我說你們能不能給我一些像是偏鄉地區，差多的那種工程，它的履約時間會延長多少？他說他們沒有這樣很多的統計，也就是說，他只有把個案的部分收集起來，可是他蒐集了以後沒有做分析，他沒有把它做規劃，就是做歸類然後分析，所以他沒有辦法回答我。也許他有，但是他覺得他不方便提供給我，我不知道。我有這樣的一個疑問就對了。

Q1：我們就第四個，因為這個也跟剛剛 D1 講的有關係，有關這個資訊公開的部分，包括剛剛 D1 有提到說關於採購契約細節的部分，我們也看得出來民眾的評價比較低，廠商的評價比較高，基本上這個測量大概是兩個面向，包括資料內容是不是充足、是不是足夠，第二個是資料的正確，有這兩個面向去看。D1 對於這兩個評價，為什麼有這樣的評價？背後的原因，未來如何來提升資訊公開，或者是改善的具體建議。

D1：這個的第一點，是我們一個技師提供的，他說像比較大型的工程，一般來說大型工程的規劃設計是由比較大型的顧問公司，所以它的妥善率較高，也就是它的完整度會比較高一點，這個完整度較高的意思就是說，把這個資料附在招標文件裡面，它的正確性、完成性就會高一點，意思就是招標文件的充足度。可是如果是一般的小工程，建築工程，因為建築工程就不屬於公共工程，它是私人發包，它的設計會再分包給比較小型的顧問公司，那這時候人力或是經驗不足，它的招標文件內容就沒有那麼的好，會有這種問題。雖然它是建築工程，但是不見得公部門不會發包建築工程，譬如說我們有市場，一些公有市場也會發包，它設計的背後就是建築師他會整合這個案子，他會給土木或結構技師做一些結構計算，那我們在做結構計算拿的費用其實是非常低的，那很低的情況下，他所設計的，不是把你實體的模型建進去，建築師可以能會畫出蠻實體的圖，3D 或是剖面圖，可是結構在分析的時候絕對不是用這樣的方式，它是用一個單線方式，它有固定的軟體，它是把這些東西輸入以後，軟體一跑就出來了。所以這種東西放上去，建築師拿到這樣的結構計算資料的時候，這就告訴他這是結論，但是建築師因為對這個結構的計算部分，不是那麼的清楚，他沒有專研這方面，他在上課可能有，到業界之後他比較專研的是美學方面多一點，他就相信你是 OK 的，可是把它放到招標文件來，它

會顯不足。建築工程的爭議會多一點的主要原因是說，建築工程有很多材料，我窗戶到底要用力霸的還是什麼？不知道嘛，那這個部分，在建築方面可能會有類似綁標的狀況，就是綁那個材料、或綁那個廠商，就像我們現在的案子一樣，其實它也算是另外一種程度的綁標，我看起來啦，這個可能比較個人。因為要做一個比較特殊或是比較前衛的造型，他去訪談了以後，他可能知道義大利或德國有這樣的玻璃產品，是有曲度的，可以做得出來，在他設計的時候可能找到的是兩家，他們就去把它的技術規範看一看，他們就把它稍微做一些整理，就把它寫在規範裡面，當然他不會寫那個廠商，他只是寫規範，但是等到業界承攬這個工程的時候，發現只剩下一家，因為那種大廠商他畢竟...那種存活率可能就會比較...，那剩一家怎麼辦？他只能跟那一家買，因為你簽了約，這是規格，沒辦法。那他就造成很大的困擾，這個就回來我個人另外一個觀點，你做到這種很前衛的建築結構、外型，譬如沙烏地阿拉伯有很多那種前衛的東西，像是一個帆船，現在還有大樓會在那邊轉，台北市將來會有。這種東西，是人類在追求大家講的比較崇高的技術或是能力，我個人是不喜歡那樣子，我覺得要簡單一點，我覺得簡單一點對我們的地球是一個保護，因為你的造型越那個其實它就越耗能源，越耗能源你材料的來源，它經過耗能的過程就越多，像那個曲度的玻璃，這是我個人的一個感受。我們會覺得說，正確性你要分大小工程，那充足性的問題，民眾的話，像我們父母，我父母都八十幾歲了，他們常常要弄什麼東西，其實我父母的學歷，以他們八十幾歲的年紀，我母親是唸到初中，我父親有唸高中的補校，算是學歷高的，可是他們還是搞不清楚，他們每次要去公部門弄什麼東西的時候，還是要問我們，或者是我們要去幫他弄。我們去國外旅遊的時候，會發現國外有很多上了年紀的民眾，他們的行動就是身體也不錯，他們常常辦這些事情，都是自己去的，而且很知道要辦什麼，然後要怎麼辦，所以表示這個資訊的充足，在坊間裡面、茶餘飯後就知道的東西所以我是說，當然你能用 wifi、用網路平台是一個方式，像我們現在捷運不是有那個小報紙，我們上捷運就會拿一下，可是那大部分都廣告，既然捷運每一天有那麼多人在坐，市政府能不能用捷運的一小塊，固定的去揭露一些市府的訊息，因為那個已經存在了，很多人都會看，其實我們都會略過廣告，其實我只要看一些花邊新聞，我們還是會希望看到，譬如公部門的一些政策在上面，我通常翻一翻以後如果沒有，我都看標題而已，就丟了，別人會再拿去看。但是我真的建議在捷運報上面，可以有這樣的一塊，專門在揭露或是呈現我們到底做了什麼東西，為民服務做了哪些東西，最近有些什麼的，例如最近跨年，原來不是說那個什麼不放煙火嘛？現在又放了，你就可以用一個小小的像開心怎麼樣，用一些那種字眼我覺得市府裡面，那些外包的單位，做這個小報紙的單位，其實他們有很好的點子，可以用一些比較活潑的字眼，來表達你所做的事情，用很輕鬆的方式讓你知道，這個就是慢慢的他會清楚，就不會說像是每做一件事情，我都要從頭問，不會這樣子。這個是我對於資訊公開的部分。然後第三點就是說，我認為他要規劃一些強制的訓練，還有跟他的績效評估要連結，就是他的績效評估是不是很僵化？目前我所知道的還是蠻僵化的，當然在業界也會是有這種問題，譬如我以前在比較大的公司，我們每一年的年終打考核的時候一定要有 button five，你連續三年 button five 我把你列入可能資遣名單，我們定了很清楚，但是我們定了 button five 以後，主管會就你的工作來評估，公司有定幾個關鍵績效指標(KPI)項目，就是你這個職位有幾個 KPI，譬如說我是秘書，秘書有分好幾種，有的是業務祕書他可能語言就很重要，他會寫英文信件，如果是一般的行政祕書，他可能就是服務的、接待的那種就很重要，我們就定幾個項目對你評價，主管會打分數，覺得你這個分數 60、這個分數 50，那我把你這個建立起來後，在年底的時候，不管你在哪一個地方，那 button five 我就特別看他，他到底是缺了哪幾個項目，然後我提供給你改善的機會，你不能一下就說你不行，因為他可能沒有注意到或者他警覺性不夠，我給你改善的機會，所以這個部分要列入強制訓練，我給你訓練，我請你去上課，利用上班的時間我安排課程讓你去上，我給你改善的機制，那我明年再來評價你是不是有改善，你

如果沒有給他訓練，他永遠就是只會做那樣，我們要給他機會提升，如果他隔年改善了，他就可能不會在 button five 裡面，如果連續三年 button five，公司的規章寫得清楚，連續三年你就是留校察看了。那有可能在公司人員不需要那麼多的時候，這也符合勞基法的規定，把你資遣，有可能是這種問題。那我覺得公務員要有這種危機意識，公務員不像以前，你可以一直做到退休，你要進步！公部門是服務業，為什麼它不能進步？我不知道，因為我一直都沒有在公務單位，所以我會覺得公務單位的效率真的差很多，我們不可能啦！我們哪有可能？一件事情就在那個時間定了，就是那個時間一定要做完，可是他們比較沒有，變成是說由他來，然後我們把一些比較第一線的服務要 SOP 之後，一定要規定時間，不是讓你"忘了"。我昨天才碰到一個事情，應該是兩天前就要做完，昨天跟我講說，很抱歉這兩天我實在是太忙了，忙什麼忙什麼...我今天才弄，其實我在事先知道這個事情做的效果不是那麼多，我自己已經先做了一些事情，因為他不是我的屬下，所以我沒有辦法去管控他，他只是被他的主管分派他必須要做這件事情，那好了，我知道，我就會對這樣的一個成員，會有一個不好的印象，尤其現在要打考績對不對？這對他就很傷，但是確實是這樣，因為交辦你的事情，其實你要問一下，這個事情要多久做完，民眾沒有問你，你要問你自己，你要主動這個事情是？他會覺得你交代得很清楚，你跟我說三天，好我知道了，因為我本來沒有要問，然後你跟我講，所以即使他沒問你都可以跟他講，那比較複雜的我們當然沒有辦法這樣子，但是基層的、很大眾化的事情應該是可以有一個 SOP，然後定完成時間。

Q1：緊接著我們來看一下第五項，我們這四個面向，我們整體看起來廠商的評價都比民眾高，台北市政府應該如何拉近這兩者的評價跟認知的差距？

D1：我這邊有寫一個，就是廠商跟台北市政府的關係會比較密切，因為廠商辦的就是特定事物，那我們跟公務人員會有比較多的互動，那互動的時候，就那件事情要解決、處理，所以只要解決、處理了，其實這個部分的接觸都算比較良性的，會比較友善。我們可以從比較專業的觀點來看你們，因為你解決了我的問題，譬如你剛剛講的合約不清楚，那我問清楚了之後，如果你也很專業的，也有去研究你不懂的，也有去問人家，然後解決了我的疑惑，那我給你的評價就會比較高，而且就我廠商的專業部分，你不能給我疑惑的時候，將來也是你的麻煩。所以變成互動的情況下，公務人員也比較會有希望把問題解決的動力，因為也是解決他自己的問題，所以是會比較互動好一點。一般民眾互動成績會很難，因為他比較不清楚你後面的作業模式跟窒礙難行的地方，就像我講的，你後面要蓋幾個章他不知道，他說這個不行，一天沒有辦法給你，那民眾想說我只是寫一個東西，要你給我一個東西而已，你不蓋一個章就好了？他就沒辦法跟他講這個，所以我們對比較簡易的這種案件，我們如果有 SOP，其實這個部分我覺得會拉近。因為公務人員也沒有那麼難搞，他也是工作，他也是要那個飯碗，跟我們一樣。所以還有就是同理心，同理心是互動的，假設你是公務人員，有一天我也可能是民眾，你想說你的父母搞不好今天也在哪個地方辦這個事情，你要有同理心，我是民眾我去申請的時候，假設我小孩說不定將來長大要當公務人員，我覺得這個是一個同理心的互換，大家能夠互換腳色去思考，我覺得要有這種心理，那同理心我就比較沒有辦法很具體的講，因為我工作很久了，我一般帶屬下的時候，我通常會去了解他的困難在哪裡，有的人比較不在意，他們比較不會表達這個事情，他不是不關心，他是不知道怎麼表達，還有一個就是說表達怕有困擾，譬如我的屬下是一個女生，那他可能有工作上的困擾或是情緒上的困擾影響他的工作，那我也想安慰他給他鼓勵，可是我又怕說會有這種，其實他有很多方法，你可以經由別的女性主管去跟他聊，我也常常被分配去做這個事情，就說你去幫我跟他了解，我就會去了解，通常我被請求去做這個事情的時候，我會讓他講完事情，就是他到底發生什麼事情，這個是一個心理層面的問題，如果我能夠誘導他，把他

的困難或是現在困擾的事情講完，這個壓力第一層就放掉了，讓他講出來，也許我沒辦法幫他解決問題，但是你要釋放他的壓力，那這個就是同理心，假設你看他就很煩，你就好啦好啦，就這樣，相對的，假設你看這個公務人員已經很忙了，你在這邊排隊，就像最近發生什麼排隊，他不要排隊，不是有人去吃飯然後人家送給他的食物比較慢，他就把他撥開，網路上有傳，他說我不是點這個，也許這個小姐在精神上不是十分正常，但是我想這不是沒有理由的，也許他是真的有等久了一點，但是我們不知道，這個網路傳的你怎麼能相信，那個被他罵的小姐，他的同事就來支援他，就拿那個鍋勺，這是有一點暴力的、很直覺的舉止，就表示他有那個傾向，如果他是他的主管、他的老闆或是什麼，他應該是先過來問到底是什麼問題？去解決，所以我對這種東西是不評價的，因為你不知道誰對誰錯，所以在這個時候，我是覺得一個同理心的這種體諒是很重要，如果我們可以把上面這些東西，很多的東西是已經制式化了、SOP，然後很公開的，我覺得這種同理心就會好一點，我已經知道了嘛，離我的預期沒有差很遠，我已經知道了，那我的失望程度不會那麼高。然後再來是我們一個技師寫的，強化市府發言人的廉能行政，代言人制度，市長要提倡市政績效及表揚。最近我覺得柯市長有在開始誇獎他的同仁，我覺得一定有人提醒他去改變，或者是他太太跟他講，我的意思是說，你要批評他做的不好，或者是給他的評價打分數低，但是你也要能夠誇獎他，你要獎勵他，他做的好你要跟他講你這一項做的很好，如果他可以當成大家的楷模，給他一些鼓勵，但是我曾經有接觸到一兩個公部門，他們是用錢的方式來獎勵公務員，我不是非常贊成這一個，因為你年底就有考績了，那他是另外再發獎金，那這個獎金出去，人家就說你這樣的一個單位可以發獎金，難道我做不辛苦嗎？譬如我們同樣在市政府，因為我講的那個是不同的，同樣在市政府，那我有好幾個單位，這個單位要常常面對民眾或是廠商，這個單位比較沒有，他可能比較對上面，那對的是廠商大家都有反應，剛好有民眾寫信給柯市長，說我們今天去辦什麼，他做的很好、效率很高，柯 P 就知道了，他就說這個非常好，我要給他獎勵；另外一個也是公務人員，可是 因為他比較不是做這個事情的，所以他就沒有民眾來跟柯 P 說他做的很好，我覺得這個就不公平，所以我覺得不應該用大筆額外的獎金來給公務員，我覺得這個是一個不好的作為，我認為是這樣，你可以給他打考績的時候，整體這個部門的考核。我以前在業界的時候，公司當然有分行政部門跟利潤部門，那行政部門跟利潤部門都非常清楚，利潤部門就是創造公司的利潤，行政部門就是輔助，但是都很重要，可是行政部門你不是站在第一線去接受挑戰，所以你的考績是有個上限的，譬如年終最多就是兩個月，但是我的第一線部門，業務部門或者是我在現場的部門，他可能可以到四個月，但是我們會定上限，我們都是定上限，他們都很清楚。如果你願意，行政部門的人如果你具有專業背景，你願意挑戰，你申請調部門，輪調，我給你一些訓練，輪調你來做這個，你覺得他為什麼可以四個月，我兩個月，可以，輪調嘛，所以我們在這種制度之下，就等於我對某一個部門的績效我可以給他整體的考評多一點，但是公務員他很死，他就是通通規定，我曉得現在是不是平頭，就是全部都只能兩個月，最多，然後兩個月你那個部門自己去排名，那是不是有的部門可以多一點？我知道外單位可能會多，譬如在現場那種，外單位可能會多一點，但是他沒有差異很大，可是在我們業界，這種可以差異很大，就是行政部門跟真的在第一線作戰的部門，他的上限可以定不一樣，然後讓大家都了解清楚，為什麼會不一樣，因為你所花的成本也不同，那他一個人可以創造的利潤，跟你一個人可以創造的利潤是不一樣的，對公司貢獻度是不同，所以我們講回來是貢獻度的問題。我剛剛講的第一個，就是我不贊成用額外的獎金，但是我贊成可以用不同的績效，整體部門的獎金，提高。或者你這個部門，是整體今年的表現狀況，所以我可以允許你不用提 button five，我們也有這種制度。

Q2：我們用這種方式來強化公務人員的改進。

D1：他可以有一些競爭，競爭心態，你不要因為你是公務人員，反正我就是這樣，我再怎麼樣我去年，考績是乙等，那我今年甲等，還是輪不到我，那我就這樣子表現就好了。

Q2：他就會變消極，不夠積極。

D1：他就沒有往上的動力。

Q1：最後一個，對於我們這個研究...

D1：我寫了，我覺得順序應該是清廉度放最後。

Q1：為什麼？理由是什麼？

D1：因為你們先問了清廉，可是清廉的背後，就他的效能，如果他的效能不好的話，我就會認為他可能不清廉。因為他的效能，就是他服務的這個樣態不是讓我很滿意，那我覺得背後是不是有清廉的問題？會變成有這樣子的狀況,所以我覺得清廉要放在最後的原因，最主要是這樣。其他譬如說資訊公開、行政透明或者效能的部分，其實大概都差不多，這幾個就不用做比較大的調整，但是清廉應該是要最後才問，你要先問說我這些公部門所有的措施、所有的服務，資訊還是要放在清廉的前面，應該是行政效能跟透明這個要放在最前面，就是說如果他很透明的話，我覺得也會相對提高他的效能，因為民眾也會知道你會怎麼做，只是這個要你來蓋章，不是我自己說了算，所以是透明的時候，他知道我今天來申請這個東西，就是一定要經過三關，要三個人蓋章，這個就是在資訊透明的地方告訴了我，我已經知道了三個，所以我知道我蓋這三個章要一小時，所以我就不會期望我 40 分鐘就要回家，所以這個效能上，不是你有提升，而是說他已經知道，你就要這麼多，所以他在效能的地方就不會給你打低的分數。再來是不是能夠完整跟公開，如果說我們今年做的這個東西，我們到年底的時候來檢討一下，我們今年定的 SOP 是不是有些地方要改善，每次都在第幾個步驟卡住，然後卡住的時候，民眾有時候還會跟公務人員做一點爭執，那我們就知道這個動作可能要檢討一下，你就會侷限在某一個地方的檢討，而不是整個流程的檢討，所以定 SOP 其實是很重要的，你定完後會知道問題點是卡在哪裡，你只要就那個問題點去改善，就是我講的，你要先發現問題，然後在大家來討論，怎麼樣去改善是大家一起討論的，然後我們業界都會講一定要持續改善，改善到你好了，這個就消失了，然後我們再看有沒有其他的。但是我們不用一次想說要改善全部，我們先就最有爭議的那一點我們去改善。

Q2：所以清廉是放在最後面來做一個統整的感覺。

Q1：還有沒有其他的建議？

D1：就是剛剛有講，就是 E 化的程度，我覺得我們 E 化的程度其實是很不夠的，E 化程度我建議可以去看一下私人銀行的部分，我覺得他們會比較先進一點，因為都有外商什麼的，證券公司我覺得還不夠 E 化。剛剛有講一個角色互換的思考，就是同理心，公部門也要有服務業的思維，我們在執行你們所講的行政效能透明或者資訊完整的部分、清廉度的部分，這裡我外帶提一個問題，對審計單位來說，公務人員最怕審計對不對？如果你把這些東西都透明的話，審計的工作就會比較輕鬆，因為他知道你在做什麼，現在我們工程常常碰到的都是審計，他說不能計價，最近不是有個新聞嗎？他也是

審計上一點，但也許那只是導火線而已，對那個新聞事件來說。但是審計，譬如他是講說這個工程是要全部做完再一起來，他本來有定階段性驗收，那他階段性沒有完成他就給他開罰，那這個開罰，契約是不是有寫清楚？是最後才罰，還是這個階段你就要先把錢掏出來？或者是扣你的工程款，所以這個部分做的好，審計那邊會比較輕鬆。再來就是我們剛剛有講，E 化的部分當然就是 IT 的工具，使用評估能夠引進一些什麼樣的那個...，我們剛剛有再提到，要先發現問題，我們有擬訂具體的改善措施，然後能夠持續的改善。還有一個就是人方面的，就是輪調的機制，能不能有輪調，平行的這種，如果他都是屬於行政總務的部分，那他其實是可以輪調，給於適當的訓練，其實他可以輪調，然後增加多元化的服務，如果我可以在一個櫃台，就處理完我今天所有的問題，就是多元化的服務。再來就是跟業界還有學界像老師這樣的互動、溝通，我是認為說像現在市府可以給老師一些這樣的研究計畫，我覺得是很好，因為學生會比較靈活，但是學生也會有一些侷限，但是學生用這個來當一個研究，他可以持續，所以上次我在營建署有就某一個教授的研究計畫，我有在營建署表達一些事情，就是我希望，如果這個計畫是業界一直持續的需求，那這樣子的計畫應該持續編預算，不應該中斷，就是因為你剛開始可能在選擇學校來辦理這個研究，我不曉得那個機制是什麼，我不曉得是用公開還是什麼，譬如現在這個計劃是你們世新大學，好像也有別的學校嗎？(回答：淡江跟世新)是淡江跟世新，那我們希望這個是可以持續的，就像我剛講的沒有前面的比對，我怎麼知道這個到底是清廉還是不清廉？因為前面的我不知道，我沒有比較，所以沒有相對性的比較，如果我可以持續做幾次，所謂的幾次，是不是一年一次，那是大家去討論，如果能夠持續的話，就是會有一個持續改善的計畫，我才能夠知道我的問題是不是都解決了，而不是今年編了這個預算做完，那明年沒有了，或者是後年沒有了，就等於是你做了這個東西，過了幾年以後這個東西丟在那裏，沒有效用。這個其實也可以增進跟業界的互動，因為畢竟業界有一些工具可以做，學校的工具也許沒有那麼的多，因為學校還是有經費的限制，但是學校有學生，學生又比較活潑，所以這個也是我覺得經濟方面可以互動提升的。我們剛剛有講定期檢視，就是含在這個，有一個就是要落實日常的管理，就是 SOP 定完了以後，日常的管理是要的，就是其實你是每天，我們在業界就是會對每一個專案做完以後，就會有考核，我們通常都是用企劃、案子，譬如這個案子進來，進來以後我看他的業主需求的服務項目，我就會去集合幾個工程師，就組合一個小的企劃案，然後他們就做，做完以後是我們這個小主管會直接打考績，因為這個做完以後他可是接下一個案子，下一個案子不一定是這一組人，因為可能是不同的人，所以每一個案子結束，每一個階段性的工作做完，我們就直接打考績，免得到年底的時候忘記了，到年底的時候只會就我現在的打得比較高，這樣是不公平，所以我們是一個案子完就是直接打考績，我們都用電腦，存在電腦裡面，你只要是按確認，他就是不能改了。因為我按確認，我上面可能是還有協理或者是副總，他就按確認，確認以後你要改，要從上面再改回來，不容易了。所以你在還沒有確定之前，不要按確認，但是你不能說我案子完了，過半年才打考績，不是這樣，你案子完你報竣工，報完工之後，公司會規定你要多久之內就把這個考績打出來，你一定要送出這個考績，等於整個結案。

Q2：這個點子不錯。這個非常有效率。

D1：當然啊，這樣才公平，還有我們在打考績，譬如這個工程師他今年做了好幾個不同的案子，我們會百分比，三個長官打他考績，你怎麼分？

Q2：比重的問題啦！

D1：不一定，有的時候是看時間，有的時候是看重要性，雖然說我以前做的比較偏向

於設計，現場比較少，那在設計的方面，設計的東西我們還是有預算，譬如這個東西我從業主拿到的是一千小時，公司給我的就是八百小時，我的預算，完成的時間是多少，但是我們還有一個評估機制，我在ＳＯＰ裡面這樣的工作，標準工時是多少？因為我的來價可能不公平，因為要競爭，我可能本來標準工時要一千，結果我來價就八百了，我在給同仁的時候又砍了一下，變七百，別人同樣類似的案子，他可以用的是八百小時，我只能用七百，我超過了一點點結果我的考績變成很差，所以我們還有一個ＳＯＰ，所以這個ＳＯＰ的重要在這裡，你一定要定出來才不會讓人家說，你做這個東西超過時間，你科長不是跟你說兩天就要做完，你為什麼做了兩天半？可是這個ＳＯＰ在定的時候，其實是三天，他兩天半做完已經可以了，只是說你要求的對象不同，你如果真的可以在兩天之內完成，你要給他獎勵，所以這個是公平的。這個我們有，業界會這樣做，我覺得這個是很好的，因為到年底真的會忘記，就憑印象，當然是主觀啦！考績本來就是主觀，沒有問題的。

Q1：今天非常謝謝 D1 接受我們的訪問。我們的一次遇到有受訪者提供這麼好的回答。

附錄三：參考文獻

何怡澄、郭振雄、吳佳穎(2011)。〈資訊公開法的實踐－台灣地方政府財物資訊揭露〉，《臺灣民主季刊》，第 8 卷，第 2 期，頁 1-58。

余致力、蘇毓昌(2006) 。〈國家廉政體系的建構與測量〉,《臺灣民主季刊》，第 8 卷，第 2 期，頁 1-58。

余致力（2005）,《我國政府廉體系指標之建構》，台北：行院研究發展考核委員會。

莊文忠、洪永泰、陳俊明、胡龍騰、蘇毓昌(2009)。「臺北市政府廉政指標之後續研究」。台北：臺北市政府。

莊文忠 (2009) 。《臺北市政府廉指標之後續研究》，臺北市政府委託專題報告。

莊文忠、陳俊明、余致力、莊文忠（2011）,〈地方政府廉指數〉，余致力主編,《廉政與治理》，智勝文化。

莊文忠、葉一璋、張國偉 (2014)。《法務部廉政署 103 年推動廉政評鑑方案》，法務部廉政署委託專題報告。

Langseth, Petter. (1999). Prevention: An Effective Tool to Reduce Corruption, Paperpresented at the ISPAC Conference on Responding to the Challenge of Corruption, 19 November 1999, Milan.

Mainwaring, Scott (2003). “Introduction: Democratic Accountability in Latin America.” In Scott Mainwaring and Christoper Welna (eds.), *Democratic Accountability in Latin America*. New York: Oxford University Press.

Przeworski, Adam, Susan C. Stokes and Bernard Manin, eds. (1999). *Democracy Accountability, and Representation*. Cambridge: Cambridge University Press.

Schedler, Andreas (1999). “Conceptualizing Accountability.” In Andreas Schedler, Larry Diamond and Marc F. Plattner (eds.), *The Self-Restraining State: Powerand Accountability in New Democracies.* Boulder: Lynne Rienner.

United States Agency for International Development (2005). Tools for Assessing Corruption and Integrity in Institutions: A Handbook.

附錄四：期末報告評審小組會議紀錄

時間：106 年 1 月 25 日(星期三)上午 10 時 0 分
地點：臺北市政府 11 樓西南區政風處接待室
主席：臺北市政府政風處江副處長北鑾
出席人員：中央研究院政治學研究所吳研究員重禮
戴委員立安
臺北市政府政風處楊專門委員遵仁
臺北市政府研考會
國家人權博物館籌備處行政室朱技正俊星
臺北市政府政風處第三科陳科長美倫、周股長昀潔、鄭專員智元、張科員文彥

壹、台灣透明組織協會簡報：略(詳台灣透明組織協會期末報告及簡報)
貳、評審意見：
一、戴立安委員
1. 雖然摘要提及立意抽樣與滾雪球抽樣，但未見於內文當中，建議質化屬性的期末報告，逕以委託單位所核可名單進行訪談即可。
2. 報告第 12 頁，目前研究團隊所提相關改善建議多以民眾為主，提醒研究團隊應該針對廠商部份提供有關如何增加競爭公平性的改善建議。
3. 報告第 39 頁，關於建議 3 和 4，涉及到調查方式的改善，或問卷設計的改善，甚至是調查對象的挑選，請團隊將改採曾赴臺北市政府申辦業務民眾的臨櫃調查方式，納入後續研究建議，直接針對外部顧客，會比較具體。
4. 報告第 44 頁的對策建議比較像是未來方向，非具體對策，例如第一點建議，如何透過里長或里幹事的居中聯繫協調，宜提供具體對策建議，或是舉例說明，提供委託單位參考；第二點對策建議是針對民眾還是廠商？是否可以建議政府同時參考網路團體對政府數據的整理，作為了解民眾需求的另一項管道；第三點對策建議應該從法的角度去思考如何讓貪腐不要發生，因為要讓廠商自我要求是比較困難的。
5. 建議可以在期末報告強化在量化調查中有關廠商回覆意見的內容。

二、吳重禮委員
1. 立意抽樣與滾雪球抽樣是怎麼從 A 受訪者連結至 B 受訪者？研究設計中所提及的意見領袖，在受訪名單中所指涉的對象為何？
2. 結論與建議應該總結前面深度訪談分析的內容，非僅是引用部分分析當作總結。
3. 報告第 132 頁，同一場深度訪談有 2 個受訪者，這已經像是一個 mini focus group，會不會跟招標規範有衝突？

4. 逐字稿體例格式未統一。
5. 逐字稿內有部分內容可以省略，不需要放在報告當中。

三、朱俊星委員

1. 摘要第 ii 頁第 8 行，建議加上「政府採購法規範明確」等文字。
2. 報告第 10 頁第 3 行，建議加上「隨著政府制度日漸公開透明」等文字。
3. 報告第 17 頁倒數第三行，建議「未依合約內容，另外要求廠商」修飾為「增加履約的事項」等文字。
4. 報告第 21 頁，逐字稿的引用可以引用民眾實際有接觸的案例。
5. 報告第 23 頁第 6、7 行，文字可修飾為「複雜的規格或需求說明書的規定較多，讓廠商必須投入比較多的時間去備標」。
6. 報告第 32 頁最後一段，評審專業知識應該是履約上的問題，但段落中卻以辦理工程採購案件為例說明，建議引用逐字稿有關履約問題的實際案例。
7. 報告第 37 頁，值勤應該改為職務。
8. 報告第 41 頁，需多民眾…應該改為許多民眾…。
9. 建議可以加強公開閱覽制度，降低門檻金額，擴大招標類別、內容。

四、楊遵仁委員

1. 報告第 30、31 頁，關於表 2，廠商反應是否可以再去深入分析？同時能否針對表 2 能有更具體的建議與做法？
2. 對策建議的部分是否可以根據第二章的章節安排來個別提出具體建議？

五、委託機關

1. 研究團隊於量化研究期中報告時已有提出對策建議，能否於質化研究期末報告時，綜整結合提出對策建議。
2. 有關對策建議事項第一點，市府各機關及政風機構已有著手媒體溝通與透明行銷等作為，是否行銷效果還不足。另外，持續加強媒體溝通與行銷，是否會面臨行銷效果產生邊際效益問題。
3. 有關對策建議事項第二點，報告第 149 頁訪談對象 C1、C2 提及，政府各部門丟了很多東西在網路上，法務局網站已經有設置一個 SOP 網站，但瀏覽人數偏低，是否能就針對這部分延伸，要如何讓民眾與廠商能找到其所需要的資訊。
4. 報告第 18 頁所提及常遇到的刁難情形，是否有相關原始資料提供本處做為政風作為參考。
5. 報告第 30 頁所提及廠商量化問卷的開放題項中，對於本府辦理採購標案需要改進或加強之處，「訂底價應合理」個數 110 比例接近一成且遠高於其他項目，是否能就針對這部分多加深入了解，為何廠商會認為本

府之採購標案訂價不合理。

參、廠商回應

1. 深度訪談，尤其是關鍵人物的訪談，必須取得受訪者的同意，因此，如果受訪者有希望同時受訪的要求，雖經說明仍難配合時，研究團隊只能遷就；其次，本案訪談問題的性質未對兩位受訪者造成相互牽制的心理壓力，且文獻尚無深度訪談全然不允許一人以上同時受訪的明文規範。
2. 受訪採購或投標專家(特別是公務人員部分)，基本上都是由基層出身，具備與民眾互動的豐富經驗，由他們來解讀量化調查應屬適當。
3. 同意審查委員在對策建議一節的修改意見，包括納入廠商競爭公平性的考量，以及思考里長及里幹事究竟能扮演那些角色等建議。
4. 未來可針對申辦民眾做追蹤調查，或在臨櫃進行調查。
5. 同意審查委員對於結論與建議的修改方向。
6. 同意委託機關建議將量化調查的對策建議納入期末報告。
7. 建議政風處儘快確認後續研究的目標是什麼，以便能邀請相關學者專家，就研究可行性來提供意見。

肆、主席裁示

1. 是否可以在期末報告中提供未來執行的建議？
2. 請於106年2月7日前，提送審查會會議紀錄。

請於106年2月17日前，依審查會委員審查意見修正期末報告，並提送本處。

附錄五：研究報告修訂說明表

委託研究名稱	臺北市政府105年廉政委託研究案				
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
戴立安委員	1) 雖然摘要提及立意抽樣與滾雪球抽樣，但未見於內文當中，建議質化屬性的期末報告，逕以委託單位所核可名單進行訪談即可。	摘要 i	1)謝謝委員指正，研究團隊已於摘要內文(第一段)修改，除刪除立意與滾雪球的抽樣概念外，同時增加說明訪談對象的選擇原則。	摘要 i	
	2) 報告第12頁，目前研究團隊所提相關改善建議多以民眾為主，提醒研究團隊應該針對廠商部份提供有關如何增加競爭公平性的改善建議。	p.12	2)謝謝委員指正。由於本研究計畫相關改善建議為深度訪談題綱之內容(請參閱附錄一)，故引用受訪者回答內容進行整理。另外，研究團隊已於第三章的「對策建議」中，針對廠商的部分提出具體建議，請參見內文頁48-50。	p.48-50	
	3) 報告第39頁，關於建議3和4，涉及到調查方式的改善，或問卷設計的改善，甚至是調查對象的挑選，請團隊將改採曾赴臺北市政府申辦業務民眾的臨櫃調查方式，納入後續研究建議，直接針對外部顧客，會比較具體。	p.39	3)根據研究案需求書，研究團隊應針對專家、學者、意見領袖或公(工)會代表進行訪問，尋求對量化調查所獲結果的解讀；另外研究團隊所訪談的對象，因均有與廠商(或民眾)互動的實際經驗，又熟稔採購相關環節，故將之納入解讀調查結果的對象。未來如欲避免解讀者能否適切解讀調查結果的疑慮，或許亦可將調查結果邀請受訪廠商(或民眾)參與解讀。	p.6	
	4) 報告第44頁的對策建議比較像是未來方向，非具體對策，例如第一點建議，如何透過里長或里幹事的居中聯繫協調，宜提供具體對策建議，或是舉	p.44	4)謝謝委員指正，研究團隊已採納委員建議，於第三章的「對策建議」中，針對廠商的部分提出更為具體明確的對策，詳請參見內文頁48-50。	p.48-50	

	例說明，提供委託單位參考；第二點對策建議是針對民眾還是廠商？是否可以建議政府同時參考網路團體對政府數據的整理，作為了解民眾需求的另一項管道；第三點對策建議應該從法的角度去思考如何讓貪腐不要發生，因為要讓廠商自我要求是比較困難的。 5) 建議可以在期末報告強化在量化調查中有關廠商回覆意見的內容。	p.17-19;28-31;44	5)謝謝委員指正，研究團隊已採納委員建議，於第二章的「貳、行政效能之表1」(頁 18-21)及「肆、資訊公開之表 2」(頁 33-34)中，補充強化在量化調查中有關廠商回覆意見的內容。同時於第三章的「對策建議」中，針對廠商的部分提出更為具體明確的對策建議，詳請參見內文頁 48-50。	p.18-21;33-34;48-50	
吳重禮委員	1) 立意抽樣與滾雪球抽樣是怎麼從 A 受訪者連結至 B 受訪者？研究設計中所提及的意見領袖，在受訪名單中所指涉的對象為何？	p.6	1) 在受訪者的連結上，研究團隊於深度訪談結束之前請受訪者推薦後續訪談人選；其次，研究團隊將民間團體代表視為意見領袖，該代表於受訪前亦已先行徵集該團體會員意見，並於訪談時一併提供。相關說明請參閱內文頁 7 的「註腳 1」。	p.6-7	
	2) 結論與建議應該總結前面深度訪談分析的內容，非僅是引用部分分析當作總結。	p.42-44	2) 本文相關改善建議為深度訪談題綱之內容(請參閱附錄一)，故引用受訪者回答內容進行整理。而研究團隊亦根據訪談所蒐集之資訊，提出具體的對策建議，並於第三章的「結論與建議」中彙整呈現，詳請	p.48-50	

			參見內文頁 48-50。		
	3) 報告第 132 頁，同一場深度訪談有 2 個受訪者，這已經像是一個 mini focus group，會不會跟招標規範有衝突？	p.132	3) 深度訪談原則上未強制規範參與受訪人數；本團隊之所以接受兩位受訪者同時受訪，一方面係因尊重受訪者要求，另一方面兩位受訪者均對本研究案之完成具有關鍵影響力。	p.114	
	4) 逐字稿體例格式未統一。	p.46-259	4) 謝謝委員指正，研究團隊已採納委員建議完成修正。	p.53-216	
	5) 逐字稿內有部分內容可以省略，不需要放在報告當中。	p.46-259	5) 謝謝委員指正，研究團隊已採納委員建議完成修正。	p.53-216	
	6) 關於對策建議的部分，如戴立安委員和楊遵仁委員所提出，應有更具體與完整的說明，例如：推動採購標案資料庫的加值應用（p. 47），在文中並未詳述何謂「加值應用」。		6) 前已依委員建議修正，請參閱頁 49，另外，此處所稱加值運用係指，任何團體或個人在本研究或相關局處所提供的資訊之上，進行所需的資料分析和運用。	p.49	
	7) 因大部分委員都對「對策建議」（p. 46-48）的部分，提出不夠詳盡之疑慮，建議增加此部分之篇幅，並納入以往量化研究之成果，提出統合性的建議，予以台北市政府未來政策一個有效的參考。		7) 已依委員建議納入量化資訊，並更明確說明相關的統合性對策建議，請參閱頁 47-50。	p.47-50	
	8) 關於逐字稿部分，惟受訪者 D1 有標明訪談者（p. 199），其餘訪談者也應詳細記錄於逐字稿之中，以求取一致。		8) 謝謝委員指正，研究團隊考量到訪談者與受訪者皆須匿名，故將受訪者 D1 的訪談者也刪除，請參閱頁 201。	p.201	
	9) 雖然，本文中有提及受訪者有 12 位，亦有交代受訪者來自於哪些領域（p. 5），卻沒有說明選擇此 12 人的原因與過程，原因在於如何選擇受訪者對訪談內容有舉足輕重的影響，本研究計畫在此一部分稍嫌交代不清。		9) 已依委員建議修正，請參閱頁 6。	p.6	

朱俊星委員	1) 摘要第 ii 頁第 8 行，建議加上「政府採購法規範明確」等文字。	摘要 ii	1) 謝謝委員指正，研究團隊已採納委員建議完成修正，請參閱頁 ii。	摘要 ii	
	2) 報告第 10 頁第 3 行，建議加上「隨著政府制度日漸公開透明」等文字。	p.10	2) 謝謝委員指正，研究團隊已採納委員建議完成修正，請參閱頁 12。	p.12	
	3) 報告第 17 頁倒數第三行，建議「未依合約內容，另外要求廠商」修飾為「增加履約的事項」等文字。	p.17	3) 謝謝委員指正，研究團隊已採納委員建議完成修正，請參閱頁 19-20。	p.19-20	
	4) 報告第 21 頁，逐字稿的引用可以引用民眾實際有接觸的案例。	p.21	4) 謝謝委員指正，研究團隊已採納委員建議完成修正，請參閱頁 23-24。	p.23-24	
	5) 報告第 23 頁第 6、7 行，文字可修飾為「複雜的規格或需求說明書的規定較多，讓廠商必須投入比較多的時間去備標」。	p.23	5) 謝謝委員指正，研究團隊已採納委員建議完成修正，請參閱頁 26-27。	p.26-27	
	6) 報告第 32 頁最後一段，評審專業知識應該是履約上的問題，但段落中卻以辦理工程採購案件為例說明，建議引用逐字稿有關履約問題的實際案例。	p.32	6) 謝謝委員指正，研究團隊已採納委員建議刪除該段落。	p.36	
	7) 報告第 37 頁，值勤應該改為職務。	p.37	7) 謝謝委員指正，研究團隊已採納委員建議完成修正，請參閱頁 40。	p.40	
	8) 報告第 41 頁，需多民眾…應該改為許多民眾…。	p.41	8) 謝謝委員指正，研究團隊已採納委員建議完成修正，請參閱頁 44。	p.44	
	9) 建議可以加強公開閱覽制度，降低門檻金額，擴大招標類別、內容。	p.44	9) 謝謝委員指正，研究團隊已採納委員建議完成修正，請參見頁 49，有關質化訪談部分中的對策建議第三點。	p.49	
	10) 第 v 頁倒數第 5 及 6 行： 原文字： 「增加廠商對市府承辦同人的信任。同時，也應提醒公務同人參與採購標案的廠商是契約的兩方」 建議修正： 「增加廠商對市府承辦同仁	摘要 v 和 p.48	10) 謝謝委員指正，研究團隊已採納委員建議完成修正，請參閱頁 v 和 48。	摘要 v 和 p.48	

	的信任。同時，也應提醒公務同仁參與採購標案的廠商是契約的兩方，」				
	11）第 vi 頁倒數第 10 至 6 行：(第 47 頁亦同) 原文字： 「特殊或查核金額以上」之採購標案時，才需要於公告招標前辦理招標文件之公開閱覽，反之，非特殊或金額相對較低的標案則無須辦理公開閱覽。因此，建議應降低查核金額門檻、限縮特殊標案等方式，以強化公開閱覽制度，讓政府採購標案的落實更為專業、公開、透明。 建議修正：(依 102 年 09 月 23 日修正公共工程招標文件公開閱覽制度實施要點) 查核金額以上之工程採購標案，才需要於公告招標前辦理招標文件之公開閱覽，因此，建議應降低工程採購應公開閱覽之門檻，及增列勞務、財物採購應公開閱覽之條件，讓政府採購標案的落實更為專業、公開、透明。	摘 要 vi 和 p.47	11) 謝謝委員指正，研究團隊已採納委員建議完成修正，請參閱頁 vi 和 49。	摘要 vi 和 p.49	
	12）第 33 頁(2) 對廠商在資訊公開的評價改善建議 「定價」請修正為「底價」 「辦理機構」請修正為「辦理機關」	p.33	12) 謝謝委員指正，研究團隊已採納委員建議完成修正，請參閱頁 33。	p.35	
楊遵仁委員	1）報告第 30、31 頁，關於表 2，廠商反應是否可以再去深入分析？同時能否針對表 2 能有更具體的建議與做法？	p.30-31	1) 表 2 的資訊係來自問卷填答者所提供的原始文字，研究團隊難以就既有資訊做更進一步的分析和解讀。唯研究團隊已針對「肆、資訊公開之表 2」(頁 33-34)中，補充說明廠商回覆意見的內容，並提出具體的建議與做法。	p.33-34	
	2）對策建議的部分是否可以根據第二章的章節安排來個別提出具體建	p.44	2) 由於本廉政研究計畫，是依據研究團隊提出的四大構面進行資料蒐集	p.47-50	

	議？		與分析，包括量化的問卷設計與質性訪談的題綱擬定，故第二章即依這四大構面進行資料的分析與詮釋。但由於這四大構面，不論在理論觀點或實務執行層面上都高度相互關連，因此在結論的對策建議中，採取綜合論述的方式，提出採購標案廉能治理的具體對策建議。		
委託機關	1) 研究團隊於量化研究期中報告時已有提出對策建議，能否於質化研究期末報告時，綜整結合提出對策建議。	p.44	1) 謝謝委員指正，已依據委員建議進行修改，並補充量化研究期中報告的對策建議，詳請參見頁 47-50。	p.47-50	
	2) 有關對策建議事項第一點，市府各機關及政風機構已有著手媒體溝通與透明行銷等作為，是否行銷效果還不足。另外，持續加強媒體溝通與行銷，是否會面臨行銷效果產生邊際效益問題。	p.44	2) 謝謝委員指正，研究團隊已針對第三章結論中的對策建議完成修正，讓建議內容更為具體明確，詳請參見頁 48-50 質化訪談部分的對策建議。	p.48-50	
	3) 有關對策建議事項第二點，報告第 149 頁訪談對象 C1、C2 提及，政府各部門丟了很多東西在網路上，法務局網站已經有設置一個 SOP 網站，但瀏覽人數偏低，是否能就針對這部分延伸，要如何讓民眾與廠商能找到其所需要的資訊。	p.44	3) 謝謝委員指正，已做修改，並請參見頁 48-50 有關質化訪談部分的對策建議。	p.48-50	
	4) 報告第 18 頁所提及常遇到的刁難情形，是否有相關原始資料提供本處做為政風作為參考。	p.18	4) 表 2 的資訊係來自問卷填答者所提供的原始文字，研究團隊已就既有資訊進行和解讀。另研究團隊亦已在頁 33-34 中，補充說明廠商回覆意見內容，並提出具體建議。	p.33-34	
	5) 報告第 30 頁所提及廠商	p.30	5) 表 2 的資訊係來自問卷	p.33-3	

	量化問卷的開放題項中，對於本府辦理採購標案需要改進或加強之處，「訂底價應合理」個數 110 比例接近一成且遠高於其他項目，是否能就針對這部分多加深入了解，為何廠商會認為本府之採購標案訂價不合理。		填答者所提供的原始文字，研究團隊難以就既有資訊做更進一步的分析和解讀。惟研究團隊亦已在頁 33-34 中，補充說明廠商回覆意見內容，並提出具體建議。	4	
研考會	1) 在訪談對象資訊呈現上，雖考量受訪者隱私不宜露出姓名或可茲辨識之資訊，但建議可以加註其專長/背景(或邀訪原因)，如採購專業、公/協會代表、法治專業，可幫助閱讀者了解其不同特質，並呼應第 3 頁所述：「透過專家、學者、意見領袖或公(工)會代表等專業人士進行訪談...」所傳達之受訪者多元性。	p.6	1) 謝謝指正；研究團隊業已採納委員建議完成修正，請參閱頁 6-7。	p.6-7	
	2) 本次審查會議為期末報告，建議第三章結論與建議部分，無論是研究發現或是對策建議，皆應就整體研究過程(包含量化與質化研究)之發現進行完整論述，並提出整體建議，而非僅就質化發現說明。	p.44	2) 已依委員建議納入量化資訊，並更明確說明相關的統合性對策建議，請參閱頁 47-50。	p.47-50	
	3) 有關量化研究構面評價部分，雖於期中會議提出執行複雜度與困難度，建議政風處考量另案研究建構，但仍宜統整量化、質化之發現，於結論與建議章節中提出後續研究之建議。	p.44	3) 已依委員建議納入量化資訊，並更明確說明相關的統合性對策建議，請參閱頁 47-50。至於後續研究，本研究團隊謹建議，在民眾的部分，問卷宜調整並區分為有無洽公經驗及經歷案件處理全程兩種對象，在執行方式部分則改採以臨櫃發放問卷辦理調查；在廠商部分，問卷宜調整並區分是否得標，以及參與投標機關	p.47-50	

			(類別)，並以電話訪問進行，其間並同時詢問參與後續的深度訪談或焦點團體座談意願，以便強化對於廠商相關意見的掌握與解讀。		