

內部稽核參考範例－建築使用執照核發審查作業

一、前言

本範例係提供機關執行內部稽核工作之參考，協助稽核人員於查核過程建構稽核問題、設定稽核方式，歸納稽核發現與結論，稽核人員得就各類執照或證照之核發審查作業實況自行調整設計稽核問題及稽核方式等，以落實稽核工作並提出改善建議，協助精進相關業務之推動。

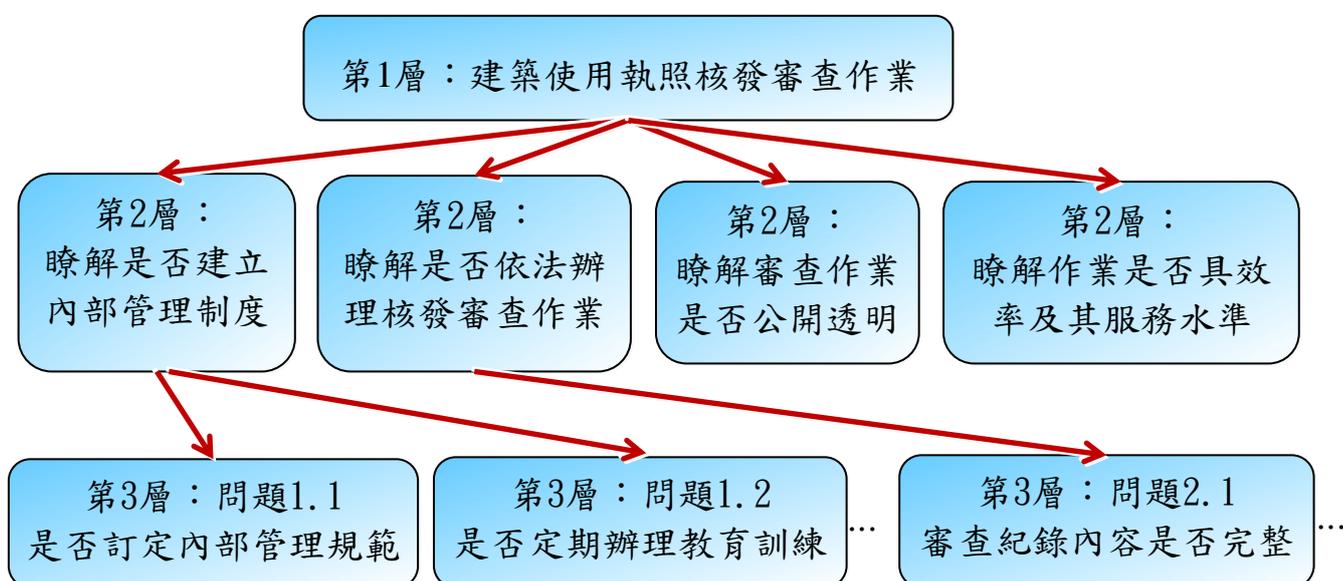
二、緣由

鑑於政府對建築物的管理，係以建築使用執照的核發為中心，亦即領得使用執照始得申請接用水電或營業登記、辦理所有權移轉入住等使用行為，故建築使用執照之審查為建築管理流程最後一道管制關卡，攸關社會大眾居住安全，且其審查作業效率與公開透明度向為社會大眾所關切。

某機關職掌建築使用執照核發業務，經檢視其現行作業，考量建築法令及審查程序繁雜、應備文件種類與數量龐大，而一般民眾多不諳相關法規，常委託業者代辦申請等，致使審圖過程常多次往返處理書面審查及現場查驗所須之補(改)正事項或透過代辦業者傳達資訊，卻因傳達訊息不完整，而影響審核期程等實況，恐影響民眾權益及政府公信力，爰列為高風險業務納入稽核項目。

三、建構內部稽核問題：

某機關運用問題樹做為分析方法，以稽核項目為第1層問題，並考量建築使用執照核發審查作業執行現況，將內部管理制度、是否依法辦理核發審查、作業之公開透明度及效率與服務等稽核目標轉換為第2層問題，並藉以臚列出第3層問題，作為後續執行稽核及彙製工作底稿之基礎架構(如下圖)，茲列舉稽核問題如下：



稽核目標 1. 瞭解是否建立內部管理制度。

稽核問題：

- 問題 1.1 是否訂定內部管理規範？
- 問題 1.2 是否定期辦理教育訓練？
- 問題 1.3 現有審核人力是否足敷負荷？

稽核目標 2. 瞭解是否依法辦理建築使用執照核發審查作業。

稽核問題：

- 問題 2.1 審查紀錄填寫內容是否完整？
- 問題 2.2 是否依循建築法、建築技術規則等相關法規辦理審查？
- 問題 2.3 是否落實現場查驗作業？
- 問題 2.4 竣工查驗期程是否符合(收件日起 20 日內)規定？
- 問題 2.5 是否依建築使用執照案卷歸檔(裝訂)規範保存相關資料？
- 問題 2.6 是否因應法令或外在環境變遷等，檢討修訂相關查核項目？

稽核目標 3. 瞭解建築使用執照審查作業是否公開透明。

稽核問題：

- 問題 3.1 是否將申請書表、審查項目、流程及退件標準等對外公開？
- 問題 3.2 是否將審查建築使用執照過程相關資訊對申請人即時揭露？
- 問題 3.3 是否協助申請人或相關從業人員瞭解完整之申請資料內容？

稽核目標 4. 瞭解審查作業是否具效率及其服務水準。

稽核問題：

- 問題 4.1 核發建築使用執照之審查作業效率是否提升？
- 問題 4.2 須補(改)正事項是否一次全數通知，避免造成申請人多次往返補件？
- 問題 4.3 是否就遲未領得建築使用執照之申請人予以輔導協助？
- 問題 4.4 是否對遲未結案之案件予以追蹤管考？
- 問題 4.5 是否調查申請人意見並妥予回覆？
- 問題 4.6 申請人對申辦建築使用執照業務過程是否滿意？

四、執行稽核方式：

針對稽核問題，稽核人員宜考量查核過程及取得佐證資料需要等，設定稽核方式。茲列舉如下：

- (一)面訪洽詢：洽詢主辦單位或相關人員等，瞭解作業現況、控制環境及各類紀錄、表單或系統等資料內容。
- (二)書面稽核：採全查或抽樣方式取得查核過程所需之紀錄、公文、教材或作業規定等文書資料，予以查閱、勾稽或分析計算等，查證其實際執行結果。

- (三)實地稽核：由稽核人員或視性質委由公證第三人等採全查或抽樣方式實地現場勘查、觀察或盤點，以查證實況並與相關紀錄文書互相驗證。
- (四)問卷調查或函證：視稽核重點需要，設定調查母體及抽樣方法，採電話訪問、問卷、上網公開徵求等方式或向相關單位函詢，以取得較客觀之資訊俾利判斷或驗證其實況。
- (五)其他：就稽核實務所需擇定合適之查核方式。

五、稽核工作底稿

本範例透過上開步驟建構內部稽核問題，再根據稽核問題設定稽核方式查核其作業現況，據以歸納稽核發現及結論，並提出改善措施或建議事項，彙製成稽核工作底稿（如附表），做為撰寫稽核報告之參據。

建築使用執照核發審查作業內部稽核工作底稿

稽核人員：○○○

受查單位：○○○科

日期：106年○月○○日

底稿編號：106-○-○○○

稽核項目	稽核目標	稽核問題	稽核方式	稽核發現與結論	改善措施/建議事項
建築使用執照核發審查作業	1. 瞭解是否建立內部管理制度	1.1 是否訂定內部管理規範?	1. 洽詢主辦單位○○○瞭解現行法令規定及研訂之管理規範等。 2. 查閱函頒之相關內部管理規範，如建築技術規則、建築使用執照審查作業流程說明及建築使用執照案卷歸檔(裝訂)規範等。	經查某機關業已訂定建築技術規則、建築使用執照審查作業流程說明及建築使用執照案卷歸檔(裝訂)規範等供審查人員遵循並將作業流程納入內部控制重點控制項目中以強化內部控制。	1. 建議持續對審查人員、營造商及建築師等辦理作業所需之教育訓練，以提升審查專業能力、減少送件缺漏、重複往返補件等情形。 2. 建議訂定一致性的審查紀錄內容填寫規則，使查驗內容得以清楚比對，避免因個人用詞及內容不明確而造成爭議。 3. 建議電話告知事項仍應作成書面紀錄後附卷，避免使用執照核發過程產生紛爭。 4. 建議修訂建築使用執照案卷歸檔(裝訂)規範，將申請及歷次退、補件等資料均附卷歸檔(裝訂)，留存完整之審核過程軌跡。 5. 建議修訂建築使用執照查驗項目紀錄表，其中查驗、複查及改善時間均應呈現，以減少調閱或檢視之誤解。 6. 建議修訂「建築技術規則」，於建築使用執照申請案檢附之機械停車位竣工圖，明確要求標示機械設備本身尺寸，以減少通知補正之情形。
		1.2 是否定期辦理教育訓練?	查閱辦理教育訓練函文、課程表、教材內容及簽到簿等。	經查閱近一年教育訓練課程教材內容等僅針對稽核發現缺失態樣等加強宣導，未就作業過程所需之專業或技術辦理教育訓練。	
		1.3 現有審核人力是否足敷負荷?	1. 洽詢主辦單位○○○現有審核人力及作業現況。 2. 查閱審核核發件數統計紀錄及主辦單位自行對申請人就收件人員服務、審查人員服務及其行政效率之滿意度問卷成果統計紀錄。	經統計104年度共核發602件建築使用執照，配置審核人員10名，年平均每人需核發60件建築使用執照。洽詢主辦單位表示在兼顧品質與速度的前提下，透過與業界交流及辦理滿意度調查，發現審核效率已較以往進步，現有人力尚足以負荷。	
	2. 瞭解是否依法辦理建築使用執照核發審查作業	2.1 審查紀錄填寫內容是否完整?	1. 洽詢主辦單位○○○瞭解作業現況及表單樣式及規定等。 2. 查閱建築使用執照審查紀錄表、核發建築物使用執照查驗項目紀錄表填寫內容。	經抽查編號105XXXX等審查紀錄，發現仍有不夠具體、未依規定填寫、內容未具一致性的情形。	
		2.2 是否依循建築法、建築技術規則等相關法規辦理審查?	查閱建築使用執照審查紀錄表、核發建築物使用執照查驗項目紀錄表填寫內容。	經抽查編號105XXXX等審查紀錄等均符合使用分區用途及建築技術規則等規定。	
		2.3 是否落實現場查驗作業?	1. 抽查編號105XXXX等17案建築使用執照審查紀錄表、核發建築物使用執照查驗項目紀錄表及竣工圖說、照片與實地勘驗現況相勾稽。 2. 委由○○○建築師公會實地勘驗上開編號案件之現況。	抽驗案件實地勘查結果，與查驗項目紀錄表及竣工圖說等相符，惟發現機械停車位竣工圖，依「建築技術規則」只須標示機械停車空間尺寸，未強制標示機械設備本身的尺寸，惟實際審查時仍須核對機械設備本身之尺寸，若有缺漏將造成審圖困難，因而增加補件之情形，除徒增民怨、亦影響作業效率與正確性。	

稽核項目	稽核目標	稽核問題	稽核方式	稽核發現與結論	改善措施/建議事項
		2.4 竣工查驗期程是否符合(收件日起20日內)規定?	抽查並核算編號105XXXX等17案核發建築物使用執照查驗項目紀錄表之查驗日數是否符合規定。	抽查編號105XXXX等案發現大部分查驗期程均符合規定，惟仍有少部分延宕。	
		2.5 是否依建築使用執照案卷歸檔(裝訂)規範保存相關資料?	1. 洽詢主辦單位000瞭解資料保存現況等。 2. 抽查編號105XXXX等建執使用執照申請書暨核發審查紀錄表保存卷。	經洽詢主辦單位並查閱紀錄保存卷發現電話通知事項未作成紀錄附卷及未將歷次退(補)件資料併卷歸檔，有待研擬改善。	
		2.6 是否因應法令或在環境變遷等，檢討修訂相關查核項目?	1. 查閱有關查驗項目檢討修正對照表等相關文書。 2. 實地檢視臨櫃存放供執照申請人索取之申請書及自主檢核表版本等。	經查主辦單位增修側溝連接管暨雨水下水道等查驗項目，以因應氣候異常、短時間內強降雨發生機率提高，易造成積淹水情事。	
	3. 瞭解建築使用執照審查作業是否公開透明	3.1 是否將申請書表、審查項目、流程及退件標準等對外公開?	1. 洽詢主辦單位000瞭解採行促進作業公開透明之機制。 2. 查閱機關全球資訊網下載區之公開表單及適用法規、作業流程介紹等資訊。	經洽詢主辦單位及查閱相關網站等資料： 1. 將建築使用執照審查項目區分為文件、照片、圖說、其他等4大項目56小項目並予以表單化，除於機關全球資訊網站公開載閱外，並送交建築公會供從業人員參考。 2. 為免遭民眾質疑不公，申請案經掛號後即應逐案予以准駁核判，無退件機制。	
		3.2 是否將審查建築使用執照過程相關資訊對申請人即時揭露?	1. 實測下載「建管即時通」APP並檢視其功能及運作正常。 2. 洽詢「建管即時通」系統管理人000及查閱「建管即時通」系統LOG紀錄檔之更新及通知操作紀錄。 3. 實地觀察「建管即時通」系統執行訊息更新情形。	1. 首創透過「建管即時通」APP系統主動提供即時申辦進度通知服務，使申辦過程公開透明。 2. 透過 APP系統主動「推播」告知缺失、審查意見，使申請人得以快速且明確得知案件辦理進度及加速準備補正資料。	
		3.3 是否協助申請人或相關從業人員瞭解完整之申請資料內容?	1. 查閱辦理教育訓練函文、課程表、教材內容及簽到簿等。 2. 抽查編號105XXXX等17案使用執照書圖文件核對紀錄表瞭解缺失情形。	查閱相關訓練文書，已針對申請過程常見錯誤態樣，召集相關從業人員辦理教育訓練(已達約300人次)，並推行申請人自主檢查表等預審機制，以提高送件資料完整及正確性。	
	4. 瞭解審查作業是否具效率及其服務水準	4.1 核發建築使用執照之審查作業效率是否提升?	1. 查閱主辦單位自行就104及105年度統計竣工查驗平均天數統計紀錄。 2. 抽查105年度編號105XXXX等及104年度編號104XXXX等各60案核算。	1. 經查主辦單位自行統計105年辦理查驗平均天數為11.6天，較104年的13.2天，縮短1.6天，審查效率已見提昇。 2. 查抽105年及104年各60案核算自收件迄核發執照平均日數，105年度平均為83.5天已較104年89天進步。	

稽核項目	稽核目標	稽核問題	稽核方式	稽核發現與結論	改善措施/建議事項
		4.2 須補(改)正事項是否一次全數通知，避免造成申請人多次往返補件?	就曾有業務往來之營造商或建築師等隨機抽樣電話訪問調查	經電訪調查建築使用執照申請人被一次告知須補正事項的比例為69.4%，尚有進步空間。	
		4.3 是否就遲未領得建築使用執照之申請人予以輔導協助?	1. 洽詢主辦單位000瞭解輔導協助機制現況。 2. 查閱輔導會議及相關成果統計紀錄等資料。	經洽詢主辦單位及查閱輔導會議等相關資料發現： 1. 針對逾6個月仍未結案者，主動邀集起、承、監造人召開協助會議，藉由多向溝通之輔導方式，協助申請人依法進行申辦作業。 2. 經統計逾6個月仍未結案，屬輔導標的之案件：103年度為15件，經輔導後已全數領到執照，達成率100%；104年度132件，已有63件領到執照，達成率48%；105年度29件，經輔導後有12件領到執照，達成率41%。因達成率呈下降趨勢，輔導溝通頻率宜再加強，以提高達成率。	
		4.4 是否對遲未結案之案件予以追蹤管考?	1. 洽詢主辦單位000瞭解對遲未結案之管控機制。 2. 查閱收件編號紀錄，並抽查號105XXXX等逾3個月未結案件與列管案件明細等勾稽是否相符。	經查目前係對逾3個月仍未結案之案件，予以逐案列管至結案為止。	
		4.5 是否調查申請人意見並妥予回覆?	1. 洽詢主辦單位000表示係透過本局全球資訊網意見箱做為收集意見管道、並不定期辦理問卷等調查；另就申請人個別以書面或口頭表示意見者皆予紀錄後登載建議事項分辦。 2. 查閱受理建議事項或意見之處理紀錄。	1. 經查係透過本局全球資訊網意見箱或不定期採問卷方式予以收集調查相關意見，如以書面或口頭表示意見者則紀錄後登載建議事項分辦。 2. 經查截至106年6月止受理建議事項或意見均以書面或電子郵件回覆完畢。	
		4.6 申請人對申辦建築使用執照業務過程是否滿意?	1. 查閱主辦單位自行對申請人就收件人員服務、審查人員服務及其行政效率之滿意度問卷成果統計紀錄。 2. 查閱「建管即時通」APP下載次數紀錄及主辦單位自行對下載APP之使用人所做滿意度問卷調查統計分析紀錄表。	1. 查閱主辦單位自行對申請人分別就收件人員服務、審查人員服務及其行政效率滿意度進行問卷調查結果，滿意比例分別為98.2%、89.9%及79.4%，均較102年度提高(102年度分別為84.8%、80.6%及69.9%)。 2. 統計自104年9月中旬至105年10月下載APP次數已達647次，平均每月下載次數超過40次，顯示對所施行之輔助行政透明機制，民眾的接受度良好、願意配合使用；另就系統使用者所做之滿意度調查，滿意比例達到73%，使用者滿意度尚佳。	