

2023年11月17日

尊敬的市長和市議會成員  
200 East Santa Clara Street  
San José, CA 95113

### 住宅建築許可證：增加資源和進一步改進流程可以縮短等候時間並改善服務交付

規劃、建築與法規執行局（PBCE）的建築事業部（以下簡稱建築事業部）進行計劃審查，發放建築許可證，並檢查專案是否符合建築法規。聖荷西市政府要求新建建築物和改建現有建築物需要申請建築許可證。此次審計的目的是評估單戶住宅增建或改建（包括附屬結構物）的建築許可證流程的時效。

**審計結果 I：工作人員配置和工作量不平衡影響了建築許可證流程的時效。**客戶透過標準許可證流程申請建築許可證，請與建築許可證中心和規劃審核部門的工作人員合作。我們發現：

- 在過去五年中，建築局出現了大量人手空缺，導致建築物未能達到其時效目標，以及積壓專案的增長。
- 建築局應重新評估如何平衡工作量和人員配置。
- 建築事業部在 2023 年依靠顧問進行住宅計劃審查，以應對計劃審核部門的高人手空缺率。2023 年 6 月，該工作小組的人手空缺率為 35%。
- 費用模型內的假設自 2016 年起未經重新評估，部分費用相關活動及儲備目前未計入模型。

#### 建議：

為了更好地根據工作量調整資源並解決持續的人員配置挑戰，PBCE 應：

- 制定人員配置策略，包括擴大招聘力度，優先聘用基層職位，並考慮使用顧問和其他工作人員進行規劃審核。
- 重新評估其現時的費用模式，以考慮所有工作人員的工作時間和儲備使用情況。

**審計結果2：釐清計畫審核指派與重新提交職責可提升客戶滿意度。** 需要計畫審核的專案遇到了長時間的延遲。通常情況下，專案會在多個星期內不被指派給計畫審查員，而計畫審查員也會在預計的時間期限內提供第一輪意見。我們發現：

- 計畫審核階段通常在許可證流程中花最長時間，不計客戶等待初次預約的時間。
- 由於人手空缺，近幾個月大多數住宅專案已由顧問審核。然而，有些專案直到審查時間期限目標已經過期後才被指派給他們。
- 多輪的計畫提交也延遲了計畫審核流程，但工作人員並沒有持續與客戶會面以闡明意見。
- 建築局可以改善顧問的管理方式，包括為顧問提供數據輸入權限。

**建議：**

為了釐清計畫審核過程中的職責，PBCE 應：

- 及時將專案指派給適當的工作人員。
- 更新並傳達計畫審核評論的預期時間期限。
- 釐清工作人員何時應與客戶會面，以盡量減少重新提交計畫的次數。
- 釐清顧問監督的角色，並為他們提供數據庫存取權限。

**審計結果3：許可證中心流程和工作組之間協調的機會亟待改進。** 客戶甚至在開始申請許可證之前就會面臨長時間的延誤。這是因為初次預約可能需要幾週或更長時間才能安排。發展合作夥伴之間以及與客戶之間的協調也會帶來可能影響客戶體驗的挑戰。我們發現：

- 在 2023 年 9 月，客戶最多需要 47 天才能獲得接案預約。這比 2023 年 1 月的三個月有所改善。
- 在審計期間，預約時間預設為至少一小時；然而，工作人員報告說，他們通常沒有用到全部分配的時間。
- 在 2023 年 1 月至 5 月期間，大約有七分之一的預約好的客戶未能到場。此外，客戶有時在預約前沒有提交所需文件。
- 與聖荷西不同，一些類似的司法管轄區不需要預約。
- 建築事業部正在考慮將預約設為可選，並實施 SJePlans，這是一種工作管理軟體，有望改善發展合作夥伴之間以及與客戶之間的協調和溝通。

**建議：**

為了改善許可證中心流程並加強協調，PBCE 應：

- 評估預設預約時間、擴展可選預約，並對毫無準備和沒有回覆的客戶執行取消政策。
- 教導客戶如何為接案做好準備。
- 將許可證簽發流程標準化。
- 在試運營階段完成後，評估 SJePlans 是否已達到專案管理目標。

**審計結果 4：建築事業部可以加強與客戶的溝通。** 建築事業部與社區溝通建築許可證資訊的主要來源是其網站。線上許可和發展中心網頁是 PBCE 網頁上最常被訪問的網站。我們發現：

- 許可證客戶對市政府網站表達不滿，工作人員也注意到客戶經常聯絡許可證中心員工尋求協助。
- 建築事業部的許多電話樹選項都會轉到語音信箱。然而，系統不會告知客戶何時會收到回覆，也無法追蹤工作人員的回覆速度。
- [sjpermits.org](http://sjpermits.org) 網站和建築事業部的電話線沒有翻譯選項。PBCE 網站上發佈的大多數檔案都只有英文版。

這份報告有15項建議。我們計劃在2023年11月27日的市議會社區和經濟發展委員會會議上提交這份報告。我們要感謝規劃、建築與法規執行局在審計過程中付出的時間和見解。行政當局已審閱此報告中的資訊，其回應會顯示在黃頁上。

**建議：**

為了加強與客戶的溝通，PBCE 應：

- 更新其網站，協助客戶更輕鬆找到資訊。
- 設定回覆客戶查詢的最低時效標準。
- 改善建築事業部網站上 [sjpermits.org](http://sjpermits.org)、電話樹和文件的翻譯選項。

敬上，



Joe Rois  
市審計員

審計員辦公室工作人員: Gitanjali Mandrekar  
Michelle Mallari  
Dilnoza Khudoyberganova

抄送: Jennifer Maguire      Lisa Joiner      Chris Petak  
Nora Frimann      Alex Powell      Jose Garcia Gomez  
Rosallynn Hughey      Maysoon Dahi      Arlene Silva  
Chris Burton      Jim Shannon      Rob Lloyd  
Chu Chang      Suzanne Hutchins      Khaled Tawfik

亦可在上網瀏覽此報告：[www.sanjoseca.gov/audits](http://www.sanjoseca.gov/audits)