



臺南市政府 全民監督公共工程

107年上半年度執行檢討會議



簡報機關：臺南市政府

簡報人員：工務局 詹國明

簡報日期：107年9月14日



臺南市政府 全民監督公共工程

簡報大綱

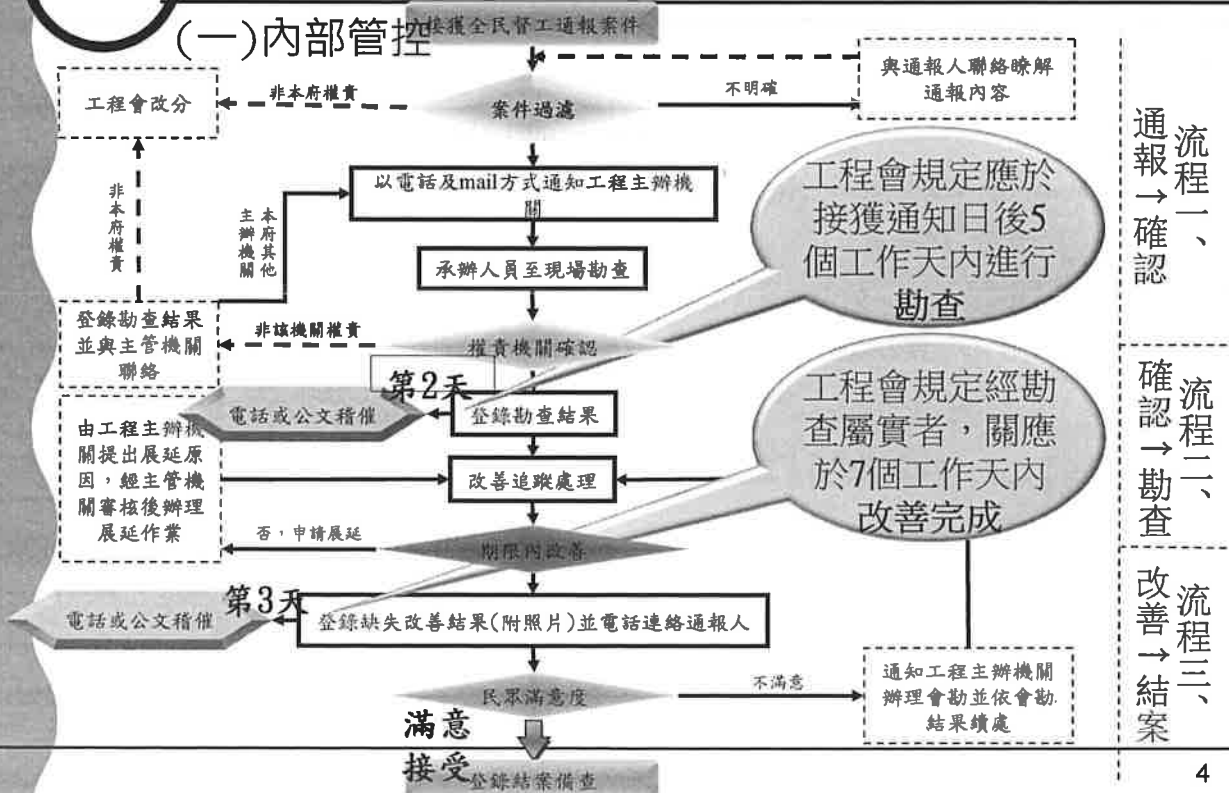
- 一、前言
- 二、本府訂定處理管控標準作業流程(SOP)
- 三、案例分享
- 四、結語

一、前言

- 一.透過「全民督工網路通報系統」及通報專線，藉以民間力量，協助政府及早發現工程缺失並謀求改善，以利加速推動公共建設，提升工程品質。
- 二.本府訂定績效目標，平均處理天數3天，滿意度達80%，嚴格要求通報實質改善及控管處理時效。
- 三.採「親切溫和、柔性態度」積極雙向溝通，「同理心」重視民眾通報案件，以提升民眾認同感及滿意度。

二、本府訂定處理管控標準作業流程(SOP)

(一)內部管控



二、本府訂定處理管控標準作業流程(SOP)

(一)內部管控

縮短時效

當天迅速分案

◎ 流程一、通報→確認

1. 非屬本府權責，通知工程會改分
2. 非屬全民督工通報範，協助登錄本市市民服務熱線1999系統
3. 倘通報內容不明確，聯絡通報人確認

◎ 流程二、確認→勘查(限期2個工作天勘查)

1. 確屬本府權責且通報內容明確，即以電話及E-Mail方式通知工程主辦機關

◎ 流程三、改善→結案 (限期3個工作天改善)

1. 應實質改善完成，獲民眾認同後予以結案
2. 未能於期限內改善或特殊案件（或滿意度不佳），後續列管追蹤至改善完成並將處理過程完整上傳至督工系統

5

二、本府訂定處理管控標準作業流程(SOP)

(一)內部管控

• 缺失回饋→填寫滿意度、宣導品寄送

1. 結案後寄送本府特製全民督工APP宣導品，政策宣導、鼓勵填寫滿意度
2. 全民督工結合工程施工查核
3. 創新作為-火金姑夜間交維措施訪查



宣導品



全民督工結合施工查核



火金姑夜間交維措施 6

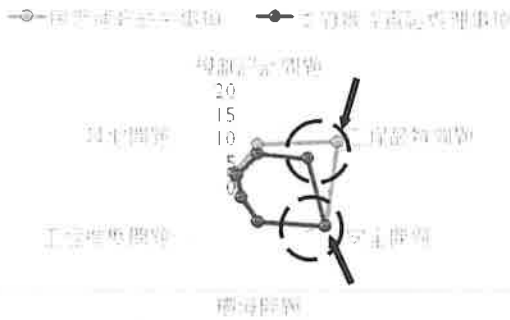


二、本府訂定處理管控標準作業流程(SOP)

(二)處理時效及滿意度

- 縮短時效-迅速確認權責機關及確認通報內容
 1. 即時要求工程主辦機關先行勘查並確認權責
 2. 立即分案限期3個工作天改善，並積極追蹤稽催管控
 3. 必要時會勘、協調，以能有效提升處理時效

106年通報缺失事項正確性比較圖



本府實際查證通報缺失事項
正確比例83.60%

- 多屬安全問題缺失事項
- 民眾通報缺失誤認工程品質問題缺失居多

通報缺失查證 7



二、本府訂定處理管控標準作業流程(SOP)

(二)處理時效及滿意度

- 滿意度高-專人處理，保持雙向溝通
 1. 為通報民眾解惑
 2. 宣導全民督工APP政策，本府106年透過APP通報比率57% 成效顯著

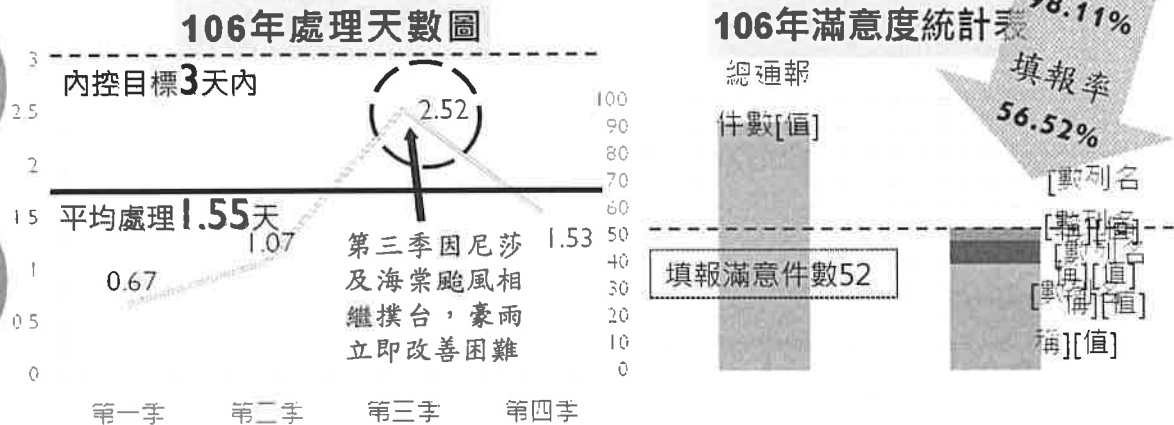
月份	通報件數	已結案	未結案	處理天數	平均處理天數	滿意度調查				滿意度	滿意度填報率
						非常滿意	很滿意	滿意	不滿意		
1月份	7	7	0	3	0.43	5					
2月份	4	4	0	0	0.00	1	1	1		100%	73.33%
3月份	4	4	0	7	1.75	3					
第一季	15	15	0	10	0.67		11				
4月份	10	10	0	7	0.70	5	2				
5月份	11	11	0	16	1.45	7	1			100%	62.07%
6月份	8	8	0	8	1.00	2		1			
第二季	29	29	0	31	1.07		18				
7月份	9	9	0	29	3.22	4	1	1			
8月份	13	13	0	32	2.46	4		1			
9月份	7	7	0	12	1.71	2		1			
第三季	29	29	0	73	2.52		14				
10月份	5	5	0	7	1.4	1					
11月份	8	8	0	10	1.25	3	2				
12月份	6	6	0	12	2	2		1			
第四季	19	19	0	29	1.53		9				
統計	92	92	0	143		39	9	4	1	98%	56.52%

每月嚴格管控

二、本府訂定處理管控標準作業流程(SOP)

(二)處理時效及滿意度

- 獲認同後才予結案，改變民眾對政府處理態度不佳觀感



嚴格執行內部管控處理天數

可信度及民眾回饋顯著

9

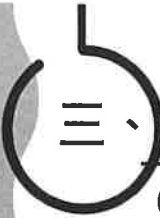
三、案例分享

(一)通報案件統計

106年度全民督工通報案件

	件數	備註
3天內處理結案	84	案例1~4
後續追蹤結案	8	案例5、案例6
106年全民督工受通報件數	92	

針對通報案件未能於期限內改善或特殊案件(或滿意度不佳)會勸且正式函文方式稽催處理
後續列管追蹤至改善完成並將處理過程完整上傳至督工系統



三、案例分享

改分或轉本市1999

(二)案例1 全民督工案件編號10600000163 (非屬本府權責)



三、案例分享

確認通報內容、3個工作天內改善

(二)案例2 全民督工案件編號10600001110(1/3) (通報內容不明確)

三、案例分享

確認通報內容、3個工作天內改善

(二)案例2 全民督工案件編號10600001110(2/3) (通報內容不明確)



改善中：寬頻管線下陷



改善後：3米直規量測臨鋪平



改善中：全車道刨鋪改善



改善後：路面下陷改善完成

13

三、案例分享

確認通報內容、3個工作天內改善

(二)案例2 全民督工案件編號10600001110(3/3) (通報內容不明確)

滿意度之調查資料

滿意度調查資料一覽表			
項次	填寫日期	滿意度	滿意/不滿意原因
1	106/08/21	非常滿意	台南市政府承辦人員：黃小姐主動聯繫，詢問相關位置，並主動回覆何時修復，何時重新鋪設。真的很謝謝她。

積極主動處理

通報內容不明確，本府即電話聯絡通報人了解情形後登錄系統

廣納民眾聲音，擴大服務，積極主動處理
獲通報民眾一致好評

14



三、案例分享

即時傳送訊息及缺失照片、縮短處理時效

(二) 案例3 全民督工案件編號10600000926(1/2) (即時訊息縮短時效)



利用Line即時傳送，能充份了解民眾陳情事項，並且立即傳送市府處理及改善措施



三、案例分享

即時傳送訊息及缺失照片、縮短處理時效

(二) 案例3 全民督工案件編號10600000926(2/2) (即時訊息縮短時效)

接獲通報案件，若能利用Line即時傳送訊息及缺失照片

縮短處理時效



會同陳情人會勘



107.7.10會勘
混凝土陰井平臺殘渣垃圾、當場責請廠商儘速改善

迅速改善完成



會勘後當天立即改善

項次	填寫日期	滿意度
1	106/07/20	很滿意

三、案例分享

即時傳送訊息及缺失照片、縮短處理時效

(二) 案例4 全民督工案件編號1060000084 (鼓勵填寫滿意度)

請民眾踴躍填寫處理滿意度

即時得知民眾感受度

讚 好棒棒

項次	填寫日期	滿意度	滿意/不滿意原因
1	106/01/23	非常滿意	處理速度明快

17

三、案例分享

後續列管追蹤至改善完成

(二) 案例5 全民督工案件編號10600001045(1/6) (未能於期限內改善)

主管機關	臺南市政府
案件編號	10600001045
通報日期	106/07/25
通報主題	重新鋪設後路面不平整易積水
通報地點	(台南市)臺南市永康區大橋里13鄰大橋三街272號
具體內容	道路重新鋪設未逾一周，因施作完成面不平整，遇雨產生積水，造成行車出入之不便，向施工廠商反映認為這樣的情況並無施工不良之情形。



立即要求主辦機關進行勘查

主辦機關隔日即邀通報民眾於案地勘查並主動對民眾說明

18

三、案例分享

後續列管追蹤至改善完成

(二)案例5 全民督工案件編號10600001045(2/6) (未能於期限內改善)

項次	處理日期	處理機關	處理情形
1	106/07/26	臺南市政府	敬愛的市民您好：一、臺南市政府106.07.26上網登錄回覆。 二、本案接獲台端於全民督工系統反映情形即轉案辦理，經查係屬臺南市政府工務局之「臺南市106年度道路養護及搶修(搶險)工程開口契約」施工範圍，已於當日106.07.26上午9：10電話及E-MAIL通知工程主辦單位(養護工程科二股06-2991111#6427 劉英君小姐)進行勘查處理，並儘速依限處理回覆，感謝您的通報。本府全民督工業務承辦人：黃小姐 聯絡電話：06-2991111轉1801 本府全民督工免付費電話:0800-009-609
2	106/07/28	臺南市政府工務局	親愛的市民您好：一、有關台端反映「臺南市106年度道路養護及搶修(搶險)工程開口契約-重新鋪設後路面不平整易積水」案，本案於106年7月27日邀集台端至現場勘查，現況住戶於側溝增設斜坡並留設洩水孔，本次改善該路段鋪面，配合該處洩水孔位置鋪設AC，避免阻塞該處洩水孔後影響道路排水功能，因該增設斜坡處只有預留一處洩水孔，經與陳情人協商說明後將另案邀集永康區公所及當地里長辦理現勘研議改善方案，避免將其洩水孔鋪平改善後造成隔壁住戶積水問題，造成不便之處，請多多見諒。二、感謝您的反映，倘台端對本案處理結果還有任何疑問，可與本局養護工程科二股劉英君小姐，電話06-2991111#6427聯繫，再次感謝台端對於市政之關心及不吝指教，本局致表謝忱，敬祝您身體健康、萬事如意 臺南市政府工務局敬上
3	106/08/03	臺南市政府	敬愛的市民您好：一、臺南市政府106年8月1日上網登錄回覆。 二、有關台端反映「臺南市106年度道路養護及搶修(搶險)工程開口契約-重新鋪設後路面不平整易積水」事項，業經本府工務局已於106年7月27日邀集台端現勘，說明後續另案邀集永康區公所及當地里長辦理現場勘查共同研議改善方案；本府亦將持續列管追蹤本案後續處理情形。三、茲將處理結果上網登錄在案，非常感謝您的關心，由於您的要與，期許公共工程更趨完善，並提升工程品質及效率，至願公鑒。四、如台端仍對本案處理結果有疑義或有其他關於該事項，歡迎不吝再向本府全民督工系統給予指教，至表謝忱。 養護工程科二股劉英君小姐 聯絡電話：06-2991111轉1801 免付費電話:0800-009-609 主任：黃小姐 聯絡電話：06-2991111轉1801

陳科長決行

- 1、本案通報案件編號：10600001045，工程主辦單位於106年7月27日邀集陳情人於案地會勘，後續將另與永康區公所及當地里長勘查共同研議改善方案。
- 2、擬准予督工系統先結案，另案列管追蹤處理情形。



民眾滿意度調查及機關回應紀錄資料					
項次	民眾反應意見			機關回應說明	
	填寫日期	滿意度	滿意/不滿意原因	回應日期	回應說明
1	106/08/03	不滿意	首先須澄清，所謂的現況在戶於側溝斜坡道上並未留設洩水孔，現況之孔洞為之前施工人員未告知即自行打穿斜坡道之孔洞，並造成斜坡道面之裂頹。而現場會勘時曾一再以「為配合住戶留設之排水孔故道路面留置凹陷舖住戶門前」為由，其一：如果該孔洞非住戶所留設，住戶亦不同意留設，那不是應該先行復舊嗎？難道因為未告知而造成的損害，住戶只能全盤接受嗎？其二：如果孔洞已不存在，那道路面應該以順平的方式鋪設，而非在特定地點留設特定的凹陷，現在住戶該處會積水，並不是因為排水孔不設，而是因為該路面面凹陷，造成積水深度普遍(該處溝較深2-3倍，導致水分積水都流往該處，而該處仍有一塊水溝，其三：如果相關單位能將該區排水有檢討的空間，住戶其實也樂見其成，但該區排水為由，拒絕改善該處鋪設不平整，有本末倒置之嫌。	106/08/10	本案於106年8月9日邀集台端於案地辦理現勘，於會勘中達成結論如下：1.由於案址不平整易積水，希望將該處改善鋪設平順，該處洩水孔即不予保留，後續該戶如有排水需求陳情人將自行調整斜坡格板溝蓋位置。2.本案工程(永康區大橋三街)由「臺南市106年度道路養護及搶修(搶險)工程開口契約」辦理開闢施作，將責歸承包廠商

107/8/2簽准先結案另案列管追蹤後續
民眾107/8/3填報不滿意

三、案例分享

後續列管追蹤至改善完成

(二)案例5 全民督工案件編號10600001045(3/6) (未能於期限內改善)

本府全民督工於106.8.8積極邀集通報人、區公所、當地里長及監造單位及主辦機關等施工團隊於案地再次會勘
主動協調、辦理現勘



因該日無雨，現場灑水
針對問題謀求對應策略
與民眾間之平衡點

三、案例分享

後續列管追蹤至改善完成

(二) 案例5 全民督工案件編號10600001045(4/6) (未能於期限內改善)



經協商陳情人同意於106/8/18前進場改善。

本案迅速邀集相關單位現場辦理會勘，共商解決對策，期能儘速改善至圓滿。

現場噴漆劃線決定需重新創鋪改善範圍

三、案例分享

後續列管追蹤至改善完成

(二) 案例5 全民督工案件編號10600001045(5/6) (未能於期限內改善)



本府工程施工查核小組重點查核方向
本府確實執行全民督工運作機制，於106.11.17辦理工程施工查核本通報路段，查核委員認可該段路面改善成效

三、

案例分享

後續列管追蹤至改善完成

(二) 案例5 全民督工案件編號10600001045(6/6) (未能於期限內改善)

依會勘結論，後續列管追蹤至改善完成，並將處理過程完整上傳至督工系統

民眾滿意度調查及機關回應明紀錄資料 民眾反應意見			
項次	填寫日期	滿意度	滿意/不滿意原因
2	106/08/10	滿意	市府已於106.08.08辦理會勘，並提出改善方式及排定改善期限。感謝市府人員及承商人員對於本事件的處理及辛勞。

陳科長執行
 1、本案通報案件編號：10600001045，工程主辦單位已貴請承包廠商依106年8月8日會勘結論改善完成路面平整度。
 2、本案擬准予結案備查。

積極迅速邀請各權責機關會勘並共謀解決改善方式，最終獲民眾更改滿意度「滿意」之認同

三、

案例分享

後續列管追蹤至改善完成

(二) 案例6 全民督工案件編號10600001139(1/9) (未能於期限內改善)

通報案件資料	
主管機關	臺南市政府
案件編號	10600001139
通報日期	106/08/19
通報主題	開挖回填不實 立即要求主辦機關現地勘查

本案接獲通報，即赴現場勘查，現地路面多處挖掘臨鋪、修復補丁不平整，難以確認權責

道路震盪 補丁不平 道路震盪 補丁不平

三、案例分享

後續列管追蹤至改善完成

(二) 案例6 全民督工案件編號10600001139(2/9) (未能於期限內改善)

仁德區污水下水道系統管線工程

- 內政部營建署下水道工程處南區分處

仁德區中山路人行步道改善工程

- 仁德區公所



電力



寬頻



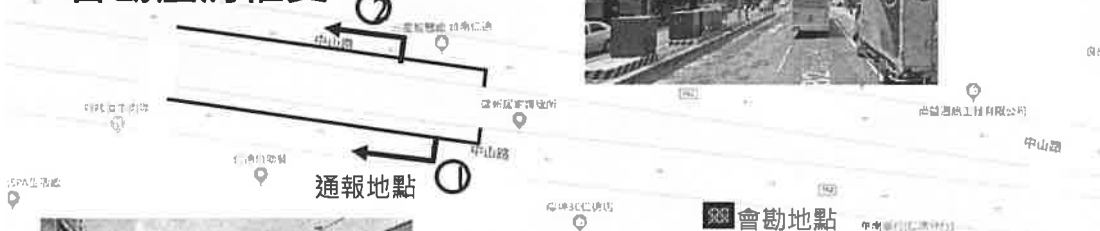
自來水

三、案例分享

後續列管追蹤至改善完成

(二) 案例6 全民督工案件編號10600001139(3/9) (未能於期限內改善)

曾於該路段施工
多達6個權責單位參加
會勘釐清權責



106.8.25

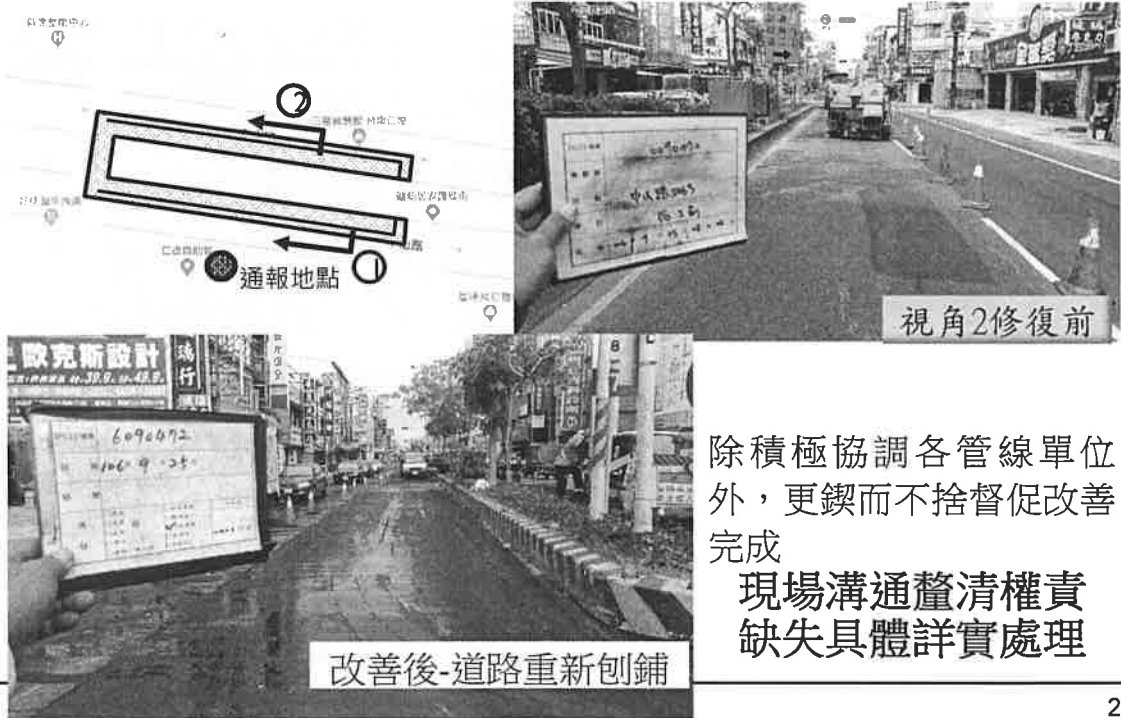
主動邀集相關單位
會勘，針對問題釐
清權責並主動協調



三、案例分享

後續列管追蹤至改善完成

(二) 案例6 全民督工案件編號10600001139(6/9) (未能於期限內改善)



除積極協調各管線單位外，更鏗而不捨督促改善完成
現場溝通釐清權責
缺失具體詳實處理

三、案例分享

將處理過程完整上傳至督工系統

(二) 案例6 全民督工案件編號10600001139(7/9) (未能於期限內改善)

依會勘結論，後續列管追蹤至改善完成並將處理過程完整上傳至督工系統

民眾滿意度調查及機關回應明紀錄資料			
民眾反應意見			
項次	填寫日期	滿意度	滿意/不滿意原因
1	106/08/31	非常滿意	感謝迅速會勘，處理問題爭議點並且有要改善。也藉由會勘釐清單位管轄權則。

陳科長決行
1、本案通報案件編號：10600001139，業經工程管轄單位已於106年9月25日完成改善路面平整度。
2、本案准予結案備查。

黃錦雲 代為決行

處理過程紀錄			
處理日期	處理單位	處理內容/處理情形	處理結果/處理情形
106/08/31	工程處	會勘現場，釐清管轄權，並由管轄單位於9月25日完成改善路面平整度。	

協調各管線單位外，更鏗而不捨督促改善完成

三、案例分享

擴大檢討

(二)案例6 全民督工案件編號10600001139(8/9) (未能於期限內改善後續追蹤)

通報地點:仁德區中山路547號往東

鄰近國道1號仁德交流道

往返台南市區主要道路

鄰近工業區(新田、建台)

針對民眾通報內容積極改善並擴大全面檢討是否需全路段改善

台南市交通繁忙路段，通勤及重型車輛來往頻

繁

31

三、案例分享

擴大檢討

(二)案例6 全民督工案件編號10600001139(9/9) (未能於期限內改善後續追蹤)

針對民眾通報內容積極改善並擴大全面檢討是否需全路段改善

第二階段:預計107年9月底
本府工務局全段改善完成

第一階段:業於107年6月中旬
由高公局及本府工務局開口契約修補

32

四、結語

我們用心 民眾安心
我們貼心 民眾感心

訂定標準作業流程	有效控管處理時效	重視民眾滿意度	加強回饋分析及宣導	結合查核及火金姑
----------	----------	---------	-----------	----------

優質公共工程 民眾認同感

簡報結束
恭請指示



