

臺南市政府

全民督工執行經驗分享

報告機關：臺南市政府
中華民國102年8月20日



簡報大綱

壹 前言

貳 通報案件管控、分析及回饋

參 宣導積極作為

肆 結語

1

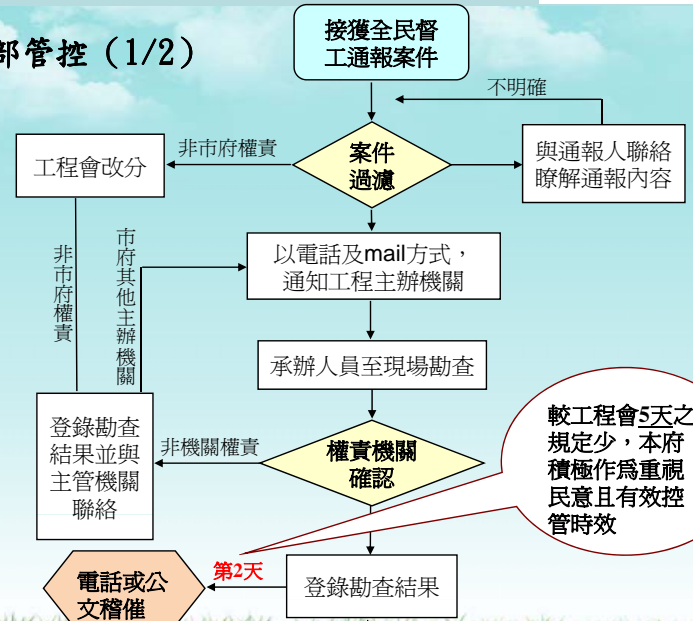
壹、前言

- 一 地方建設及公共工程品質，一向是市府重視的政策，透過「全民督工網路通報系統」及通報專線，藉由以民間力量，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 積極辦理「全民督工通報系統」之管控，並結合工程施工查核，有效監督加強檢核管控，對於工程品質制度的落實、工程質與量的監督，甚至是技術面的傳承以全面提升台南市政府公共工程建設品質。
- 三 電話禮貌採「親切溫和、柔性態度」以「全家就是你家」快速處理民眾通報案件，處理過程採積極雙向溝通、協調，以提升民眾認同感及滿意度。

2

貳、通報案件管控、分析及回饋

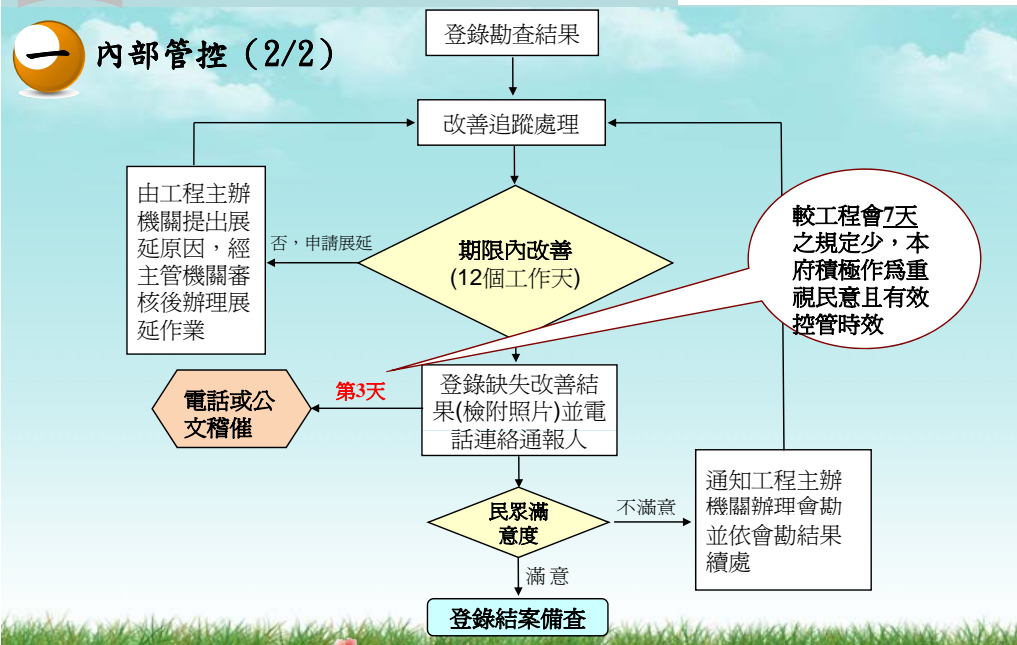
一 內部管控 (1/2)



3

貳、通報案件管控、分析及回饋

一 內部管控 (2/2)



貳、通報案件管控、分析及回饋

三 處理時效 (1/2)

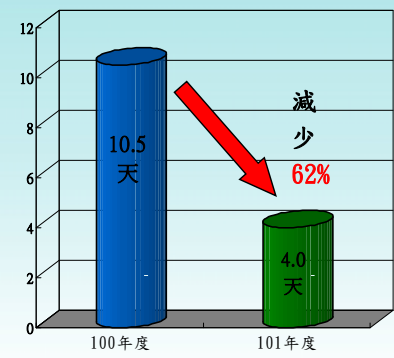
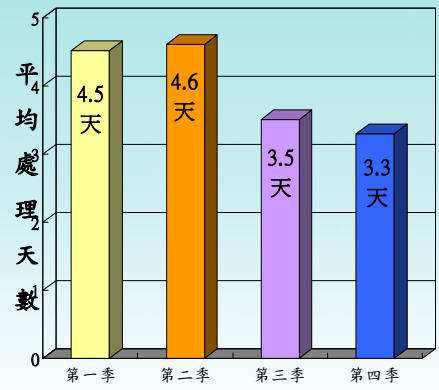
◆每月彙整全民督工通報案件處理情形統計, 以供內部控管檢討

月份	通報件數(A)	已結案	未結案	處理天數(B)	平均處理天數(B)/A	滿意度調查
101年1月份	7	7	0	27	3.86	無
101年2月份	10	10	0	40	4	1件滿意
101年3月份	20	20	0	100	5	1件滿意
第一季	37	37	0	167	4.5	填報率5%
101年4月份	11	11	0	52	4.72	無
101年5月份	15	15	0	79	5.27	3件非常滿意、1件很滿意
101年6月份	5	5	0	12	2.4	1件滿意、1件非常不滿意
第二季	31	31	0	143	4.6	填報率19%
101年7月份	11	11	0	43	3.91	2件非常滿意、1件非常不滿意
101年8月份	9	9	0	21	2.3	1件滿意、1件很滿意
101年9月份	5	5	0	23	4.6	2件滿意、1件很滿意
第三季	25	25	0	87	3.5	填報率32%
101年10月份	17	17	0	59	3.47	2件非常滿意、1件很滿意、4件滿意
101年11月份	9	9	0	29	3.22	2件非常不滿意
101年12月份	6	6	0	18	3	1件滿意
第四季	32	32	0	106	3.3	填報率31%
101年度	125	125	0	503	4.0	填報率21%

貳、通報案件管控、分析及回饋

二 處理時效 (2/2)

- 101年通報案件處理天數, 相較100年大幅減少約62%
- ✓ 101年經工程會統計結果, 臺南市 (全年125件) 平均處理時效名列前茅(全國平均天數約8.5天)



貳、通報案件管控、分析及回饋

三 滿意度案例分析 (1/6)

行政院公共工程委員會-全民監督公共工程網路通報系統

全民監督公共工程網路通報系統

全民督工通報資料

通報編號: 1010802517
通報日期: 1010807
通報主辦: 新辦理的東區土質排水
通報地點: 永隆國中第二路88號3號
風險內容: 辦理於8/13進行東區土質排水工程, 鋪設前未開溝, 導致水無法排入, 造成中區二路88號3號前新辦理的東區土質排水, 請貴府通知承辦單位立即改善, 謝謝。

處理日期: 101/08/10 處理人員: 鍾鳴達

處理情形: 一、本案於101.08.10下午1:40分電洽工程主辦單位(工務科06-2010308鍾鳴達), 因承辦人請假無法聯繫上, 另於101.08.10下午01:43聯絡承包商廠商, 經承包商廠商表示: 近日一直下雨無法進行路面改善, 俟天氣穩定後將儘速處理改善。
二、本府於101.08.10下午01:45與通報人聯絡, 並已向通報人說明處理改善措施及情形, 已獲通報人認同。

處理日期: 101/08/15 處理人員: 鍾鳴達

處理情形: 本次投書情形已於101年8月13日下午修補完畢。惟民眾投書內容指路面高程未測量導致係一派胡言, 根本是民眾私自將道路側溝加高致路面水無法排入道路側溝。

處理日期: 101/08/16 處理人員: 鍾鳴達



處理情形: 本案經台南市水利局工務科勘查處理後, 並已於101年8月13日督促承辦廠商儘速改善完成。鑑於工程主辦單位(台南市工務科)已針對通報人指陳事項完成改善, 並於101年08月15日上午9:35分與通報人見面, 請通報人認同, 本案同意予以結案。

民眾回報: 10108016 滿意度: 非常不滿意

http://cmdweb.pcc.gov.tw/pccms/owa/pccsel1.dtlis5?ivbenam=tcg06c&ivbebas=tcg06c&isq_no=1... 2013/8/7

貳、通報案件管控、分析及回饋

三 滿意度案例分析 (2/6)

臺南市政府全民督工		會勘紀錄表	
通報編號	1010002517	通報日期	101.08.07
通報工程名稱	永康區三合里路面改善工程		
通報內容	新鋪瀝青混凝土有積水		
會勘時間	101.08.20 下午 4:30		
會勘地點	台南市永康區中華二路 88 巷		
主辦機關	臺南市永康區公所		
出席人員	主管機關：臺南市政府工務局鄧副總管名、陳燕燕 主辦機關：臺南市永康區公所工務科鍾技士鳴達 通報人：林先生		
現地勘查項目	通報人 8/16 滿意度意見-改善後路面尚有積水		
會勘結論	8/20 由本府工務局會同主辦機關及廠商至現場會勘，勘查結果俟通報人於承爭地點完成排水孔設置後再由主辦機關(臺南市永康區公所工務科)加以改善。		
會勘照片	 		

貳、通報案件管控、分析及回饋

三 滿意度案例分析 (3/6)

副本
發文方式：紙本遞送
檢閱：保存年限：
臺南市政府 函

地址：70801臺南安平區永華路2號8樓
承辦人：陳燕燕
電話：06-6222516
電子信箱：chen1688@mail1.tainan.gov.tw

受文者：臺南市政府工務局採購品管科
發文日期：中華民國101年8月14日
發文字號：府工經字第101077487號
類別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：全民監督公共工程網路通報系統民眾通報相關資料一份

主旨：有關民眾經由全民監督公共工程網路通報系統通報「永康區三合里路面改善工程」案(通報編號:1010002517)，請貴所儘速完成改善，並於101年9月20日前，將改善結果併附改善前中後照片函復本府，請查照。

說明：一、旨揭通報案件，經本府於101年8月20日會同貴所及承包廠商至現場會勘，勘查結果俟通報人於承爭地點完成排水孔設置後，由貴所進行後續路面改善。
二、檢附全民監督公共工程網路通報系統民眾通報相關資料一份。

正本：臺南市永康區公所
副本：臺南市政府工務局採購品管科

市長賴清德

函請工程主辦機關於限期內完成改善

本案依分層負責規定授權處(局)主管執行

第 1 頁 共 1 頁

貳、通報案件管控、分析及回饋

三 滿意度案例分析 (4/6)

行政院公共工程委員會-全民監督公共工程網路通報系統 第 2 頁, 共 3 頁

民眾回報	101/08/16	滿意度	非常滿意	101年8月15日 於新家就發現問題的)
民眾回報	101/08/16	滿意度	非常滿意	101年8月15日 於新家就發現問題的)
民眾回報	101/08/16	滿意度	非常滿意	101年8月15日 於新家就發現問題的)
民眾回報	101/07/09	滿意度	滿意	101年8月15日 於新家就發現問題的)

經現場會勘改善後填報為滿意



依通報人 8/16 滿意度意見，於 8/20 由本府工務局會同主辦機關及廠商至現場會勘，其結果俟通報人於住家前完成排水孔設置後再由主辦機關加以改善。

依通報人 8/16 滿意度意見，於 8/20 由本府工務局會同主辦機關及廠商至現場會勘，其結果俟通報人於住家前完成排水孔設置後再由主辦機關加以改善。

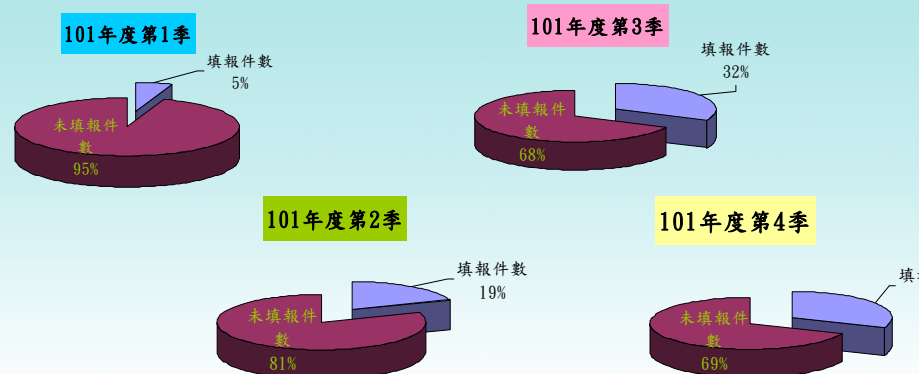
依 8/20 會勘結果進行改善改善前照片

依 8/20 會勘結果進行改善改善中1照片

貳、通報案件管控、分析及回饋

五 通報內容分析回饋 (5/6)

- 滿意度來源及結果分析
- 民眾滿意度根據通報案件之處理時效及處理成效兩項，惟有處理改善得快又好，才能提升滿意度。



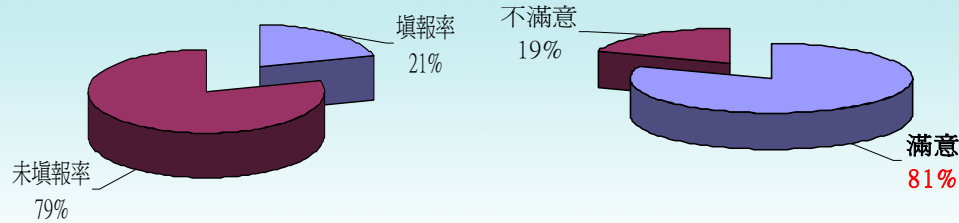
貳、通報案件管控、分析及回饋

三 滿意度統計分析 (6/6)

類別	101年度 通報件數	滿意度填 報	滿意	不滿意	滿意度
件數	125	26	21	5	81%

滿意度填報率

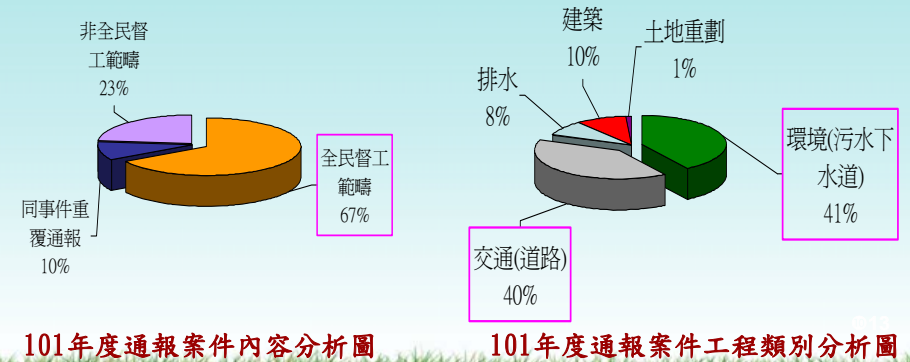
滿意度



貳、通報案件管控、分析及回饋

四 通報內容分析 (1/3)

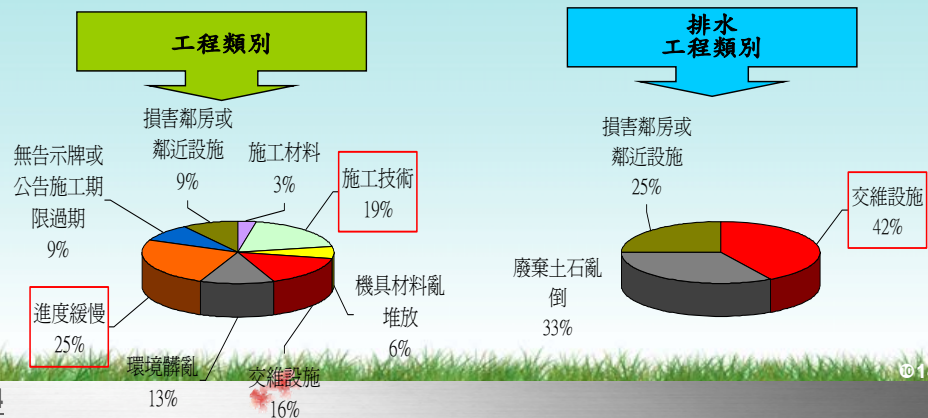
- 101年通報件數125件，其中確屬全民督工範疇件數83件
- ✓ 受通報工程以環境(污水下水道)、交通(道路)工程等類型為主，合計約占81%



貳、通報案件管控、分析及回饋

四 通報內容分析 (2/3)

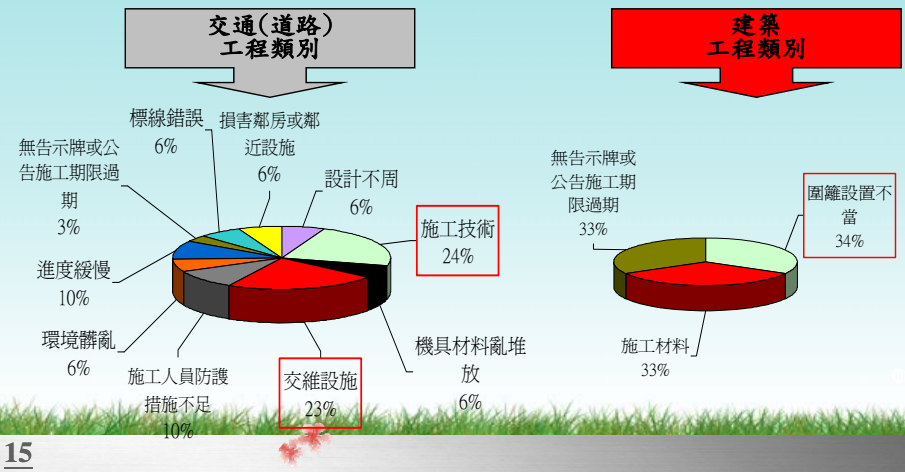
- **環境、排水類**缺失分析
- ✓ **環境(污水下水道)**工程類別以施工技術、進度緩慢為主要通報缺失項目
- ✓ **排水**工程類**環境**
- ✓ 別以交維設施為主要通報缺失項目



貳、通報案件管控、分析及回饋

四 通報內容分析 (3/3)

- **交通、建築類**缺失分析
- ✓ **交通(道路)**工程類別以施工技術、交維設施為主要通報缺失項目
- ✓ **建築**工程類別以圍籬設置不當為主要通報缺失項目



貳、通報案件管控、分析及回饋

五 通報內容分析回饋 (1/4)

◆ 統計每一季受通報次數較多一標案、工程主辦機關、承攬廠商等

● 101年第1季累計受通報次數較多-標案

工程主辦機關	標案	通報件數
水利局污水新建工程科	臺南市B、C、H污水分區用戶接管工程第三、四期第三標	6
水利局污水新建工程科	臺南市B、C、H污水分區用戶接管工程第三、四期第一標	2
工務局公共工程處養護工程一科	小東路(中華東路至北門路)路面改善工程	2

● 101年第1季累計受通報次數較多-工程主辦機關

工程主辦機關	通報件數
水利局污水新建工程科	11
工務局公共工程處養護工程一科	3

16

貳、通報案件管控、分析及回饋

五 通報內容分析回饋 (2/4)

● 101年第1季累計受通報次數較多-承攬廠商

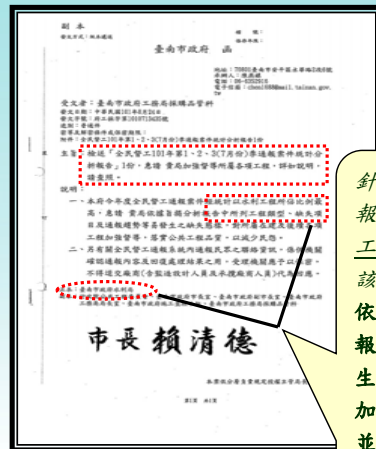
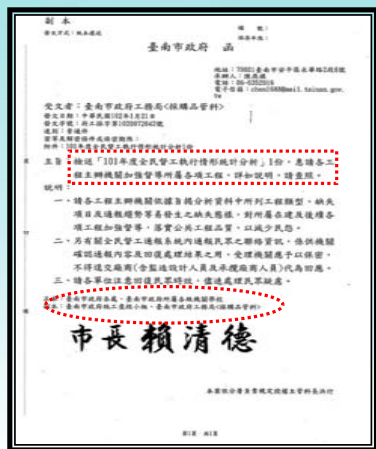
承攬廠商	工程主辦單位	標案	通報次數
磊庭營造公司	水利局污水新建工程科	臺南市B、C、H污水分區用戶接管工程第三、四期第一標	2
		臺南市B、C、H污水分區用戶接管工程第三、四期第三標	7
磊庭營造公司 合計			9
堆高營造工程有限公司	工務局公共工程處養護工程一科	小東路(中華東路至北門路)路面改善工程	2
		永華路(建平路至光州路)路面改善工程	1
		裕華三街等AC路面刨鋪整修工程	1
堆高營造工程有限公司 合計			4

17

貳、通報案件管控、分析及回饋

五 通報內容分析回饋 (3/4)

◆ 定期(每季)將通報情形之缺失項目彙整、統計函請各工程機關加強檢討預防。



針對較受通報類型-水利工程，函請該主辦機關依統計分析報告之易發生缺失態樣加強督導，並進行檢核及預防

18

貳、通報案件管控、分析及回饋

五 通報內容分析回饋 (4/4)

◆ 設置臺南市政府工程施工查核小組入口網站
 + 提供公共工程品質查核之法令規定、業務訊息、教育訓練、全民督工等相關資料彙整，以利各單位查詢、下載及應用



19

參、宣導積極作為

一 跑馬燈方式政策宣導(1/2)



臺南市政府永華市政中心大門口

臺南市政府民治市政中心大門口

參、宣導積極作為

一 跑馬燈方式政策宣導(2/2)



臺南市歸仁地政事務所大門口進行全民督工宣導

臺南市學校出入口進行全民督工宣導

參、宣導積極作為

二 結合機關志工團體及接洽民眾時配合宣導



結合志工團體進行全民督工政策宣導



函請各機關接洽民眾時配合宣導

參、宣導積極作為

三 結合各機關辦理活動時發放宣導品



結合各機關宣導活動時發放全民督工宣導品—三色原子筆

參、宣導積極作為

四 配合教育訓練課程加強宣導全民督工



配合辦理教育訓練課程 製作大型海報進行-全民督工、APP政策宣導

參、宣導積極作為

五 透過政府機關網頁宣導

於本府全球資訊網頁連結及政策宣導



參、宣導積極作為

六 透過政府刊物及平面媒體宣導

台南市政府全球資訊網-資料列印
 最新消息：工務局
 工程品質要更好 全民督工不可少
 刊登日期：2012/4/27 上午 10:54:12
 內容：
 為使公共建設的品質更臻完善
 及通報專線，提供市民檢舉管道



全民督工宣導品 即日起
 記者委孟孟報導
 市府工務局為推動「全民督工公共工程實施方案」，製作「全民督工」宣導品，提供民眾免費索取。
 工務局表示，全民督工的機制是期待藉由全民監督協助政府部門及早發現工程相關缺失，並謀求改善。
 政務中心
 局新化
 分局等

市政府刊物（市民手冊）、市政府網站、平面媒體、社會新聞網站
 宣傳全民督工

全民督工大家一起來 宣導品供民眾索取
 日期：(2012-10-29 10:16)
 作者：tw
 Ad by twapple
 專業設計印刷 轉帳更安心 www.cathaybk.com.tw
 國內首創超透氣噴墨墨水，每次只需極少量墨水，顯色更鮮艷持久。
 【記者劉曉媛/台南報導】由市府工務局主辦的「全民督工」活動，將由工務局、政務、共創優質物公共工程。

參、宣導積極作為

七 辦理品管教育訓練



公共工程履約驗收實務與第二級品管督導重點

施工查核小組內聘委員（含儲訓人員）教育訓練

參、宣導積極作為

八 加強全民督工通報案件查核比例

標案選取原則	通報件數	查核件數	比例	說明
結合全民督工通報案件	125	59	47.20%	年度查核件數不得低於全民督工通報案件或年度查核件數(不含複查)之10%。

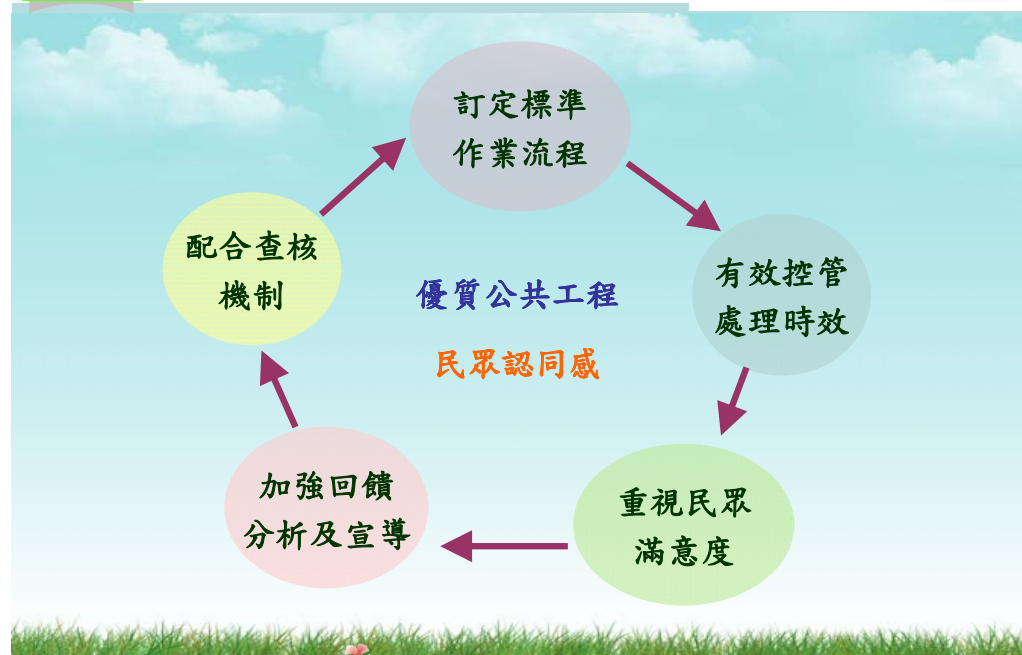


101.5.30麻豆區忠孝路(路平)



101.5.15善化區建國路(路平)

肆、結語



臺南市政府

全民督工執行經驗分享

簡報結束



敬請指教