

臺北市政府101年度 全民督工執行經驗分享

報告機關：臺北市政府

102年02月26日

1

簡報內容大綱

壹、前言

貳、通報案件分析及回饋

參、教育宣導及管控作為

肆、結語

2

壹、前言

- 本府為確保公共工程施工成果符合設計及規範要求，並落實執行政府採購法第70條規定所負予之任務，遂於92年5月成立「臺北市府工程施工查核小組」。
- 本府對於全民督工通報案件係由本府查核小組進行管控，並結合施工查核機制，有效督促所屬機關積極處理民眾通報案件。
- 本府全民督工業務推動及執行績效，於96至100年期間榮獲工程會評定4次「優等」之肯定。

3

壹、前言

主管機關	受理通報件數	滿意(件)	不滿意(件)	總計填寫件數	滿意比率(%)
臺南市政府	125	21	5	26	80.77
臺北市府	391	63	23	86	73.26
○○市政府	1948	144	129	273	52.75
○○縣政府	590	23	54	77	29.87
○○市政府	160	10	25	35	28.57
○○市政府	105	1	6	7	14.29

101年度滿意度表現獲得肯定

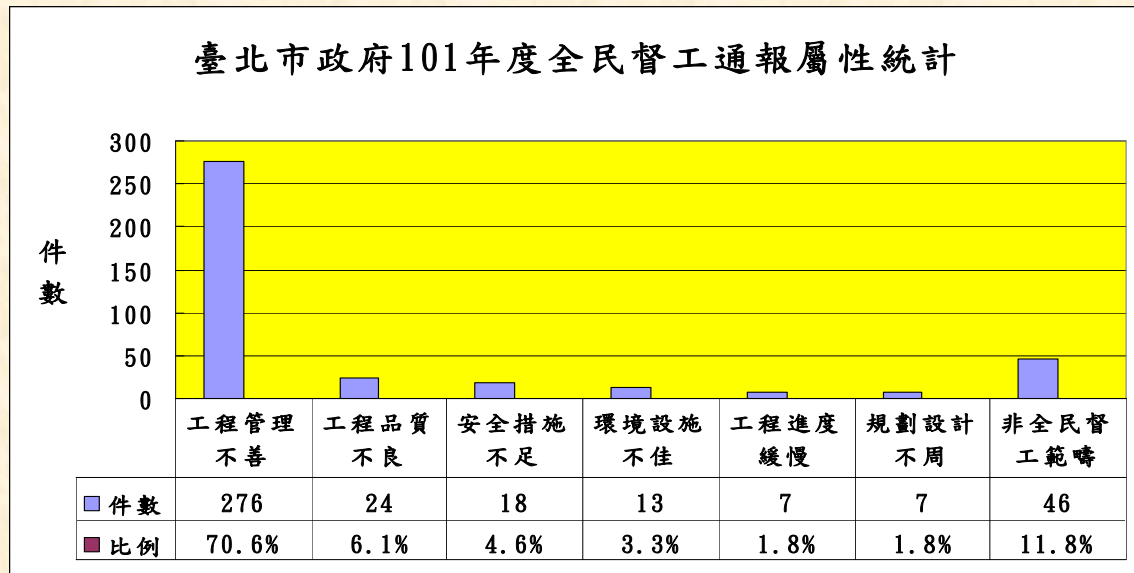
4

貳、通報案件分析及回饋

□ 通報案件分析

■ 本府101年度受理案件通報屬性分析

● 全年391件，以「工程管理不善」佔70.6%最多。



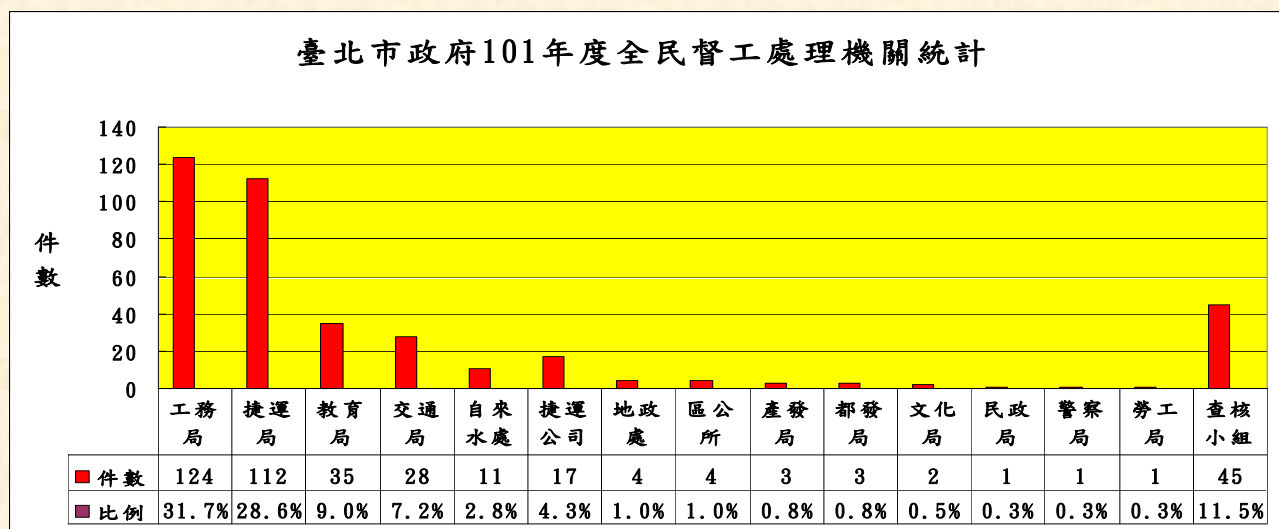
5

貳、通報案件分析及回饋

□ 通報案件分析

■ 本府101年度受理案件處理機關分析

● 全年391件，以「工務局」處理31.7%最多。



6

貳、通報案件分析及回饋

資料回饋

- 各季通報案件資料經分析後，除由查核小組納入後續查核外，亦將分析結果回饋本府所屬機關納入工程管理之參考。

Action

Plan

統計分析各季通報內容
回饋所屬機關加強管理

Check

Do

7

貳、通報案件分析及回饋

資料回饋

第1季

第2季

臺北市政府 函

地址：11008臺北市信義區市府路1號
承辦人：陳文雄
電話：27817966#138
傳真：27713516
電子信箱：1052@mail.taipei.gov.tw

受文者：臺北市政府工程施工查核小組
發文日期：中華民國101年4月23日
發文字號：府工字第10130162900號
類別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：101-1Q3-作報告、101年度第1季各主辦機關通報內容統計表

主旨：函送本府101年度第1季「全民監督公共工程實施方案」工作報告，請 查照。

說明：
一、依 市長101年4月20日指示事項辦理。
二、旨揭工作報告中，請針對「工程管理不善」缺失類型之工程加強督導頻率；並於即將來臨之防汛期間，加強督導所屬工程落實工區施工人員、材料及機具設備之管理，以確保本府公共工程施工品質及提升全民管工之管理績效。
三、檢附本府101年度第1季「全民監督公共工程實施方案」工作報告及101年度第1季各主辦機關通報內容統計表影本各1份。

正本：臺北市政府各一級機關(臺北市政府二級局除外)、臺北市政府工程局所屬各工程處
副本：臺北市政府工程施工查核小組

市長 郝龍斌

臺北市政府 函

地址：11008臺北市信義區市府路1號
承辦人：陳文雄
電話：27817966#138
傳真：27713516
電子信箱：1052@mail.taipei.gov.tw

受文者：臺北市政府工程施工查核小組
發文日期：中華民國101年7月12日
發文字號：府工字第10130235700號
類別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：101-2Q工作報告、101年度第2季各主辦機關通報內容統計表

主旨：函送本府101年度第2季「全民監督公共工程實施方案」工作報告，請 查照。

說明：
一、依 市長101年7月11日指示事項辦理。
二、旨揭工作報告中，請捷運工程局針對所屬「環狀線Y14(不含)至Y19站間刷減人行道及分隔島工程」加強督導頻率，以降低被通報頻率。
三、另於防汛期間，請各主管機關加強督導所屬工程落實工區施工人員、材料及機具設備之管理，以確保本府公共工程施工品質及提升全民管工之管理績效。
四、檢附本府101年度第2季「全民監督公共工程實施方案」工作報告及101年度第2季各主辦機關通報內容統計表影本各1份。

正本：臺北市政府各一級機關暨各公府(臺北市政府二級局除外)、臺北市政府工程局所屬各工程處
副本：臺北市政府工程施工查核小組

市長 郝龍斌

每季定期彙整及統計全民督工案件通報及處理情形，簽報市長知悉，並函請所屬機關針對通報最多之案件類型，加強督導，避免缺失重複發生。

8

貳、通報案件分析及回饋

資料回饋

第3季

臺北市政府 函

地址：11008臺北市信義區市府路1號
 發行人：陳文雄
 電話：27817389#138
 傳真：27713516
 電子郵件：1052@mail.taipei.gov.tw

受文者：臺北市政府工程處工務課小組
 發文日期：中華民國101年10月16日
 發文字號：府工字第10130310300號
 類別：普通件
 密等及密級：普通件
 附件：101-4Q工作報告、101年度第3季各主辦機關通報內容統計表影本各1份

主旨：檢送本府101年度第3季「全民監督公共工程實施方案」工作報告，請 查照。

說明：
 一、依 市長101年10月15日指示事項辦理。
 二、請各主管機關針對所屬工程被通報案件處理期限，加強督促承辦同仁儘速辦理結案，並於防汛期間落實工區施工人員、材料及機具設備之管理，以確保本府公共工程施工品質及提昇全民督工之管理績效。
 三、檢附本府101年度第3季「全民監督公共工程實施方案」及101年度第3季各主辦機關通報內容統計表影本各1份。

正本：臺北市府各一級機關暨區公所(臺北市府工務局除外)、臺北市府工務局所屬各工程處
 副本：臺北市府工程處工務課小組(含附件)

市長郝龍斌

第4季

臺北市政府 函

地址：11008臺北市信義區市府路1號
 發行人：陳文雄
 電話：27817389#138
 傳真：27713516
 電子郵件：1052@mail.taipei.gov.tw

受文者：臺北市政府工程處工務課小組
 發文日期：中華民國101年10月17日
 發文字號：府工字第10130310300號
 類別：普通件
 密等及密級：普通件
 附件：101-4Q工作報告、臺北市府101年度第4季全民督工通報案件內容統計清冊影本各1份

主旨：檢送本府101年度第4季「全民監督公共工程實施方案」工作報告，請 查照。

說明：
 一、依 市長102年1月16日指示事項辦理。
 二、請各主管機關針對所屬工程被通報案件處理期限，加強督促承辦同仁儘速辦理結案，並於春節期間落實工區施工人員、材料及機具設備之管理，以確保本府公共工程施工品質及提昇全民督工之管理績效。
 三、檢附本府101年度第4季「全民監督公共工程實施方案」工作報告及臺北市府101年度第4季全民督工通報案件內容統計清冊影本各1份。

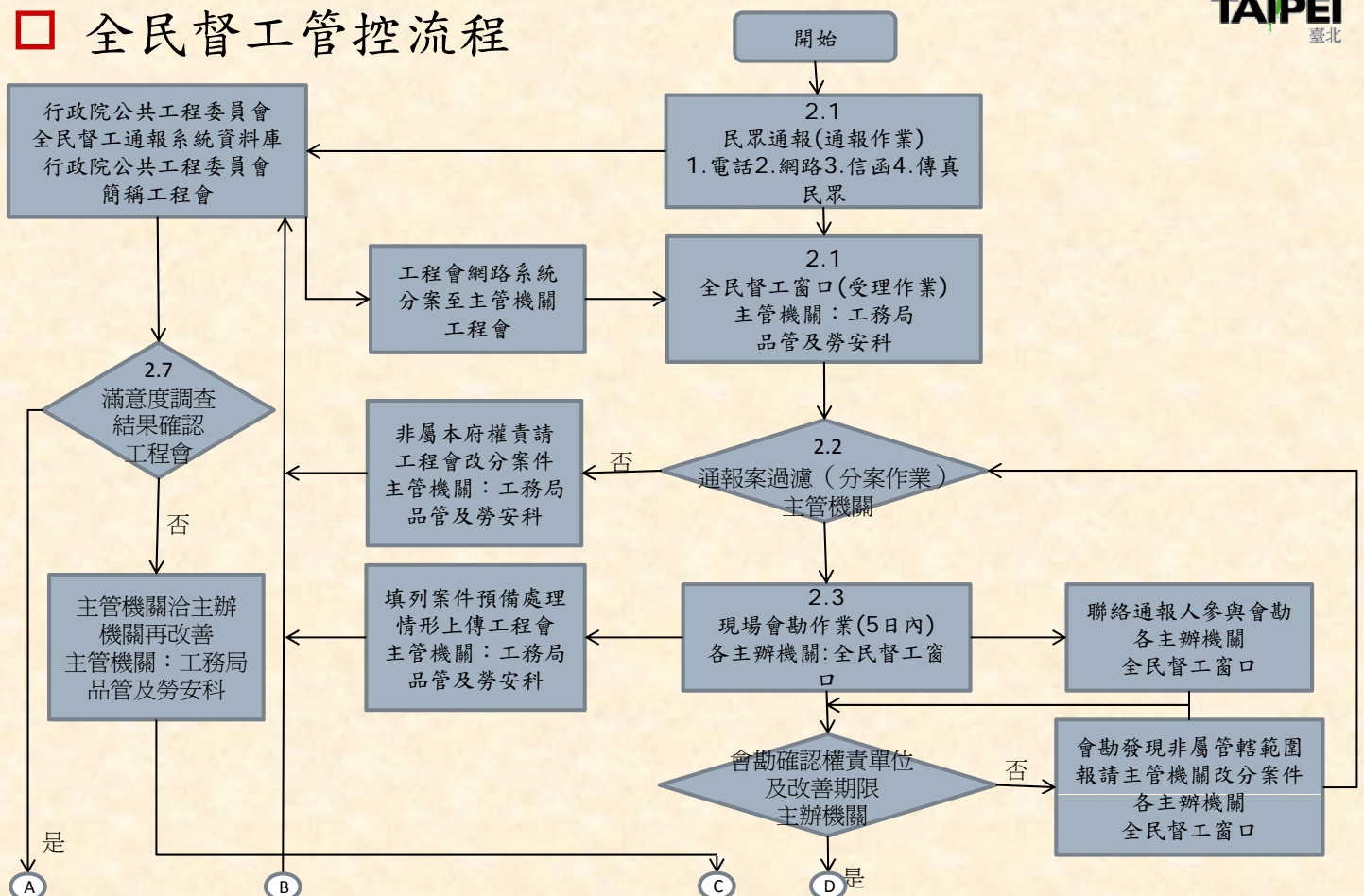
正本：臺北市府各一級機關暨區公所(臺北市府資訊局、臺北市府工務局、臺北市府財政局除外)、臺北市府財政局所屬各工程處
 副本：臺北市府財政局不源處工務課小組(含附件)

市長郝龍斌

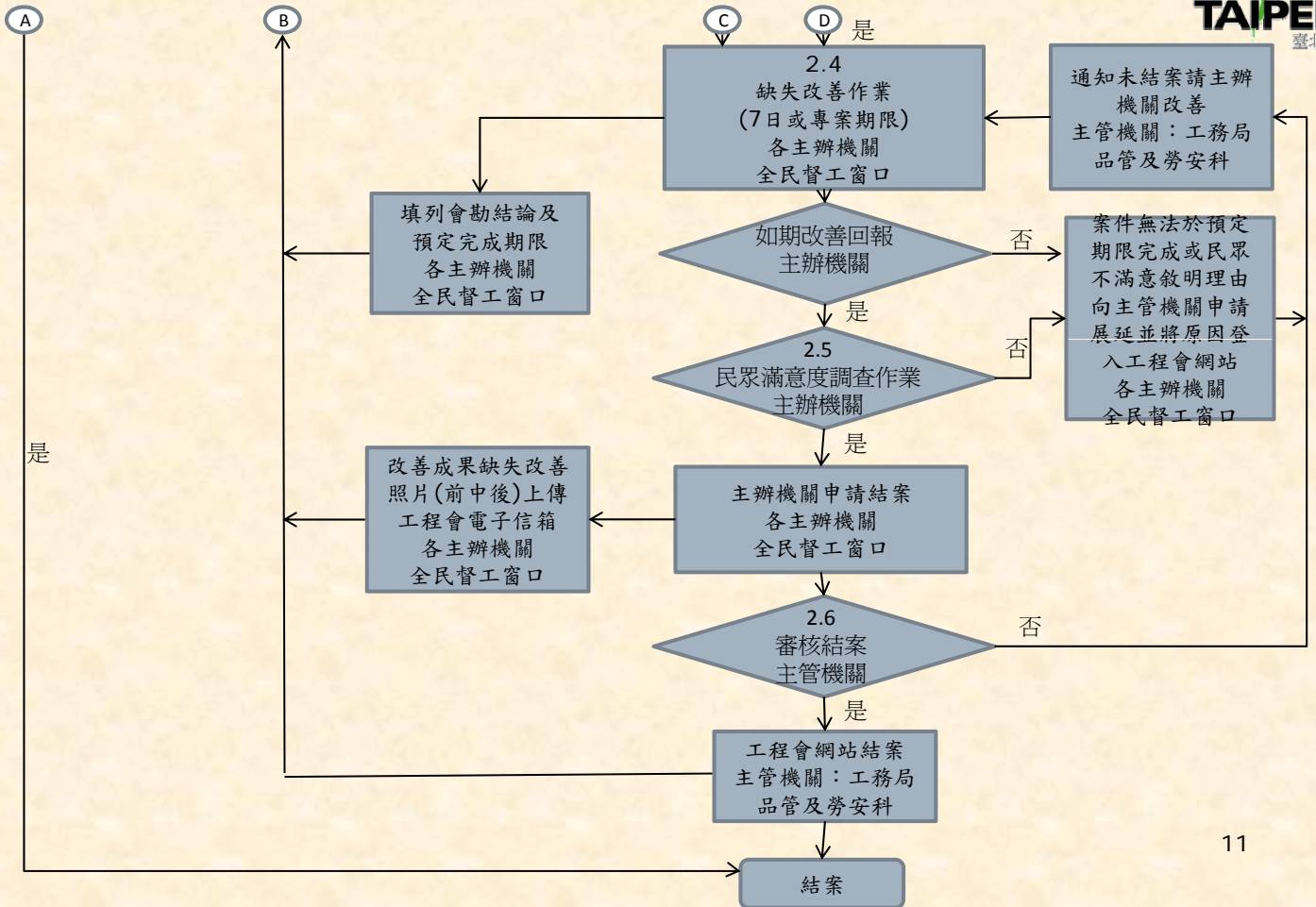
針對各季重點管理事項函請本府各機關落實工區施工人員、材料及機具設備之管理，以確保本府公共工程施工品質及提昇全民督工之管理績效。

參、教育宣導及管控作為

全民督工管控流程



參、教育宣導及管控作為



參、教育宣導及管控作為

全民督工教育訓練

- 配合本府工程品質管理教育訓練，將全民督工運作方式納入課程，使所屬機關瞭解，以利督工業務順利推動及執行。



參、教育宣導及管控作為

□ 全民督工積極宣導

- 利用民眾聚集之處所，如區公所及捷運車站進行跑馬燈播放，以達宣導週知之目的。



101年度本市12個區公所共計播放29,970次。

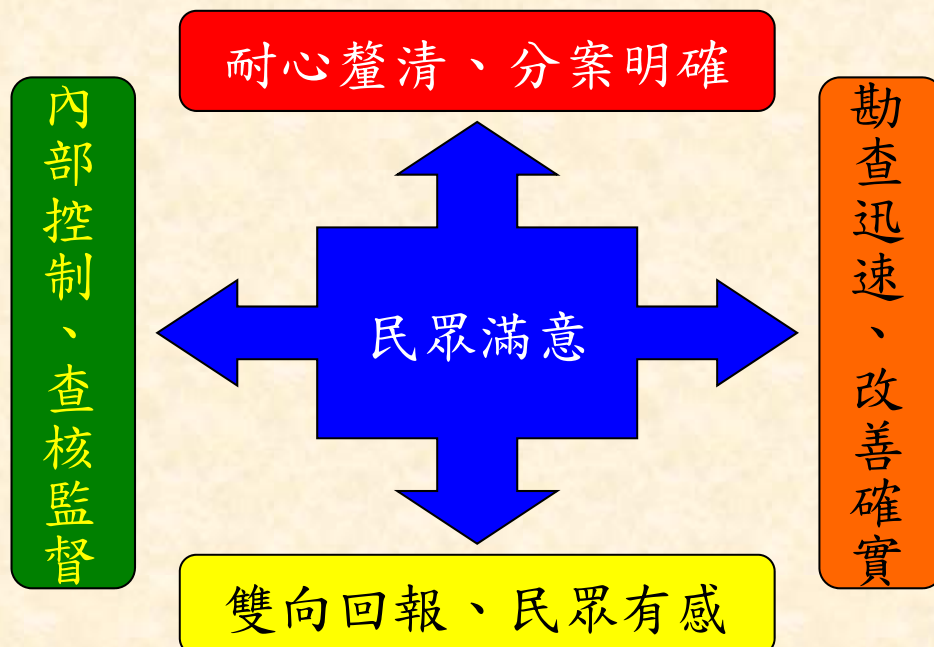


101年度於大臺北地區各捷運站內共計撥放87,264次。

參、教育宣導及管控作為

□ 管控作為

- 「全民督工」為本府施政重點，並由工務局納入101年度提升服務品質實施計畫管考。



參、教育宣導及管控作為

耐心釐清、分案明確

■ 心中有期待才會通報

- 耐心了解通報人的實際需求，協助解決，降低抱怨。
- 釐清通報案件之權管機關，並上網填列分案工程主辦機關及聯絡人、電話等資料，**並主動告知通報人**。

■ 建立各機關業務內容及聯絡窗口名冊

- 隨時更新所屬機關業務內容及職掌。
- 建立所屬機關之聯絡窗口名冊。
- 建立**常見通報內容**之權管單位聯絡名冊。

15

參、教育宣導及管控作為

勘查迅速、改善確實

■ 動作越快、抱怨越少

- 要求第一分案之工程主辦機關應於**當日完成現場勘查**，本府亦隨時追蹤勘查結果，如需變更原分案機關時，亦持續列管追蹤新分案機關之處理情形。
- 案件權屬如經確認，則於**第3日開始追蹤，並以7個工作天為結案目標**，並將追蹤情形主動告知通報人。

■ 落實改善、結案確實

- **工程主辦機關應以7個工作天為結案目標**，並將缺失改善照片上網登錄。
- 落實審查改善成果，並徵詢民眾意見後，始於網站登錄結案。

16

參、教育宣導及管控作為

主旨： 通報編號：10200000347

檢送全民督工通報案件1件，請查照。

1. 請於接獲通報後應即將收文時間、承辦單位聯絡人姓名及電話上網回覆。
2. 現勘後如屬在建工程，應將工程告示牌照片備送上網，並至全民督工通報系統填寫正確工程名稱。
3. 現勘完成後，應將勘查結果（含缺失照片）、預計辦理方式及預計完成日期登錄於網路，如屬其他機關案件，應當日立即通報工程主管機關請工程會辦理移轉。
4. 工程改善改善完成後，工程主辦機關應將辦理情形、佐證資料(改善完成照片或和解書等)及與通報人聯絡等情形，詳實登錄於網路。
5. 改善中及改善後照片請於改善前、改善中、改善後照片採相同角度拍攝。
6. 若無法於預訂期限內改善完成，應於改善期限屆滿前，向本府申請展延。

★再次重申，**要求當日立即確認案件權屬** 將請主辦機關追究責任。

處理期限：102年02月8日
 通報編號：10200000347
 序號：01
 通報主題：施工震動，導致地板出現裂縫

通報編號：	10200000347	序 號：	01
通報主題：	施工震動，導致地板出現裂縫		
姓 名		通報日期	102年02月01日
住 址			
電 話		傳 真	
電子郵件位址			
工程名稱：			
工程地點：	新北市-中和中山路二段380巷33號		
施工告示牌標示主辦機關	台北市政府捷運工程局		
通報主題	施工震動，導致地板出現裂縫		
通報內容	<input type="checkbox"/> 規劃設計不同：如道路排水坡度不良、號誌規劃不當、道路曲線不佳，未設置無障礙設施、擋土牆未設置泄水孔等。		

參、教育宣導及管控作為

積極追蹤催辦

主旨： 通報編號10200000347 處理期限即將屆滿

宋長官您好：

通報編號10200000347處理期限至102年2月8日，即將屆滿，敬請儘速上網填寫處理情形。謝謝!!

順祝 公社

本府全民督工服務專線:聯絡人:吳懿哲 先生敬上。27817969轉148

本府101年度受理督工通報之案件共計391件，平均處理時間為5.4天，遠低於「全民監督公共工程實施方案」處理期限為12工作天（勘查5、改善7）之原則。

參、教育宣導及管控作為

雙向回報、民眾有感

■ 改善過程雙向回報

- 對於通報案件之處理過程，本府皆會 **主動回報** 通報人，並洽詢有無其他意見。
- 對於通報人之意見，回報工程主辦機關一併處理。

■ 積極處理獲得認同

- 對於通報案件感同身受，積極處理，並重視通報人 **隱私及個資保護**。
- 要求主管機關承辦人參與本府所開設 **「電話禮貌」、「櫃台服務禮儀風範與服務魅力」及「為民服務人員櫃檯禮儀」** 等訓練課程，並與通報人良性互動，用 **「柔性態度」** 彌補 **「硬體設施」** 之不足，以獲得更多認同。

參、教育宣導及管控作為

主旨： 通報編號：10200000347

檢送全民督工通報案件1件，請查照。

- 請於接獲通報後即將收文時間、承辦單位聯絡人姓名及電話上網回覆。
- 現勘後如屬在建工程，應將工程告示牌照片傳送上網，並至全民督工通報系統填寫正確工程名稱。
- 現勘完成後，應將勘查結果(含缺失照片)、預計辦理方式及預計完成日期登錄於網路，如屬其他機關案件，應當日立即通報工程主管機關請工程會辦理移轉。
- 工程缺失改善完成後，工程主辦機關應將辦理情形、佐證資料(改善完成照片或和解書等)及與通報人聯絡等情形，詳實登錄於網站上。
- 改善中及改善後照片請盡量與缺失照片採相同角度拍攝。
- 若無法於預訂期限內改善完成，請依規定辦理展延。

★再次重申，通報人資料應予保密，若有外洩廠商情事，將請主辦機關追究責任。

處理期限：102年02月8日
 通報編號：10200000347
 序號：01
 通報主題：施工震動，導致地板出現裂縫

通報編號：	10200000347	序 號：	01
通報主題：	施工震動，導致地板出現裂縫		
姓 名			
住 址			
電 話			
電子郵件位址			
工程名稱：			
工程地點：	新北市--中和中山路二段380巷33號		
施工告示牌標示主辦機關	台北市政府捷運工程局		
通報主題	施工震動，導致地板出現裂縫		
通報內容	<input type="checkbox"/> 規劃設計不周：如道路排水坡度不良、號誌規劃不當、道路曲線不佳，未設置無障礙設施、擋土牆未設置洩水孔等。		

重視通報人個資保護

參、教育宣導及管控作為

內部控制、查核監督

- 利用內部控制提升精進
 - 針對「全民督工」作業內容，製表進行內部控制。
 - 每年3次內部控制，督工作業向上提升。
- 適時查核持續監督
 - 本府非常重視民眾心聲，對於督工通報公共工程施工品質不良之案件，除積極改善外，並利用施工查核機制，檢視其改善成效。
 - 101年度共計辦理37件全民督工通報案件之查核(不含複查)，佔該年度查核總件數(不含複查)134件之27.6%，明顯高於工程會10%之規定。

21

參、教育宣導及管控作為

定期辦理全民督工作業之內控查核

查 核 事 項	實 施 情 形		
	是	否	說 明
二十四、全民督工通報作業：			
(一) 分案執行情形			
1. 通報案件基本資料依規定登錄於工程會全民督工通報系統。	v		屬在建工程，經向主辦機關查明，並參考工程會標案管理系統之正確標案名稱後登錄，以使全民督工通報系統可與標案管理系統正確連結。
2. 依民眾通報情形過濾案件並辦理改分及分案作業。	v		依通報填列內容，分案，由本府文化局辦理。
3. 以電子郵件分案至主辦機關窗口信箱，並以電話確認主辦機關已收辦。	v		於登錄前先行電話通知主辦機關，以確認主辦機關窗口有無變更，確認後再行上網登錄，並以電子郵件通知主辦機關窗口信箱，收辦後以電子回覆。

內控查核實例

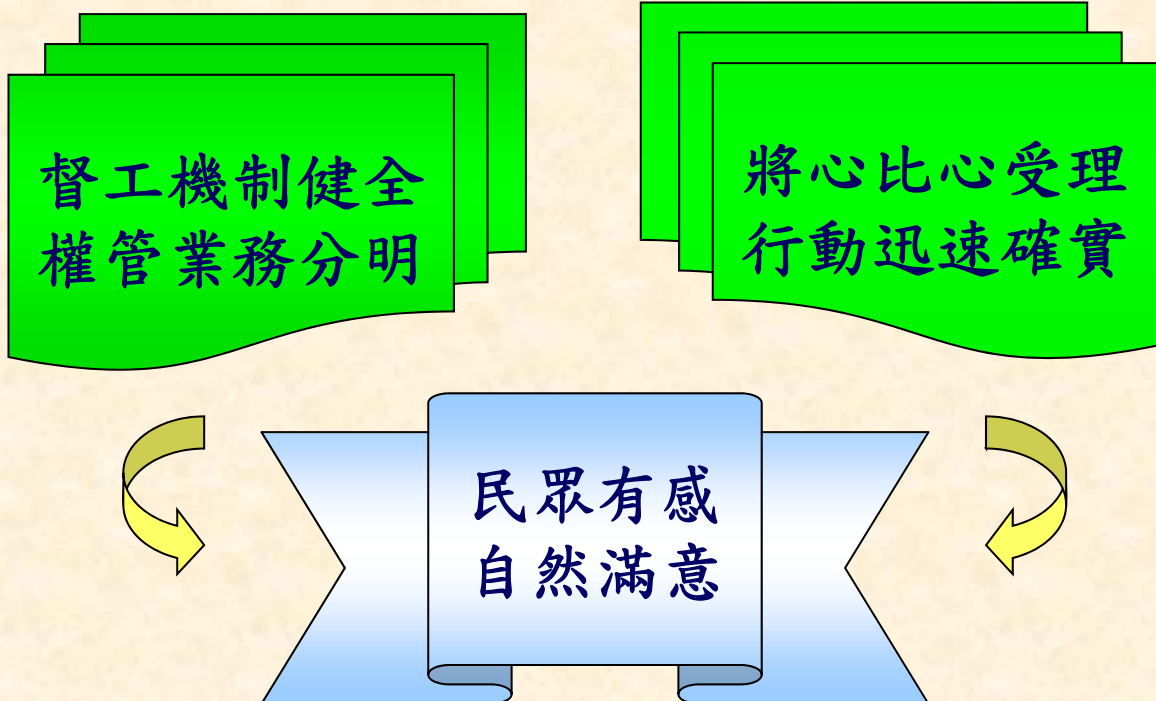
22

參、教育宣導及管控作為

(二) 執行追蹤		
1. 定期確認通報案件依規定執行。	v	每日均上網察看並進行追蹤。
2. 案件逾期依規定執行稽催作業及辦理展延。	v	本案於收辦日起於4個工作日主辦機關即已完成回覆並辦理結案，無需展延及稽催。
3. 民眾不滿意調查之訊息依規定通知主辦機關處理改善。	v	於接獲民眾不滿意訊息後即依規定通知主辦機關處理改善。
(三) 結案處理		
1. 通報案件處理結果依規定向通報人說明及徵詢是否同意結案，並辦理結案作業或再處理。	v	本案通報人未留聯絡電話，經以電子郵件通知處理情形，惟電子郵件亦屬虛構。
2. 確認主辦機關上傳改善完成照片。	v	本案屬一般說明案件，無現場缺失事項，故無上傳照片。
3. 結案案件依規定於工程會全民督工通報系統登錄結案。	v	已依規定於工程會全民督工通報系統登錄結案。

內控查核實例 (續前頁)

肆、結語



報告完畢



謝謝聆聽