

全民監督公共工程-104 年上半年度執行檢討會議紀錄

壹、時間：104 年 8 月 19 日（星期三）下午 2 時 30 分

貳、地點：本會 10 樓第 1 會議室

參、主持人：本會顏副主任委員久榮

肆、出席單位及人員：如簽到表

記錄：黃雅勝

伍、結論：

一、104 年上半年度推動辦理情形及應配合事項

決議：

- (一) 104 年上半年度通報案件 717 件，較 103 年同期減少 16.14%，通報工程類別主要以交通運輸類型(道路)、環境類型(污水下水道)及維修工程為主(合計 57.85%)，通報缺失以品質不良為多(約 31%)。如由民眾觀點來看，前開工程類別及缺失乃影響人民行、住及安全，為人民最切身相關的事務，請各主管機關督促所屬機關納入規劃設計考量，並於施工期間針對該等項目多加注意，以提升工程品質，進一步降低民眾通報案件數。
- (二) 104 年上半年度通報案件之結案率(100%)、滿意度(86.64%)及平均處理天數(4.23 天)，與 103 年度相比，結案率同為 100%，平均處理天數減少 2.18 天，滿意度提升一成，績效非常良好，請大家繼續努力，希望今年度各項指標績效均能持續保持。
- (三) 104 年上半度採用 APP 程式通報案件為 102 件，占全部案件約 14%(102/717)，較去年度之 19%略有下降。請各主管機關落實於工程告示牌中增列宣導文字，持續加強向民眾宣導多加利用 APP 方式通報，以提升全民督工 APP 能見度。
- (四) 平均處理天數較去年度減少 2.18 天，績效非常良好。惟檢視部分案件，主辦機關就民眾通報缺失僅提出改善對策而未實際完成缺失改善，即提出申請結案，與「全民

監督公共工程管制考核作業要點」(簡稱考核作業要點)規定不符。請各主管機關加強審核所屬案件之改善成果，結案前請詳加確認改善完成後方予結案，避免主辦機關避重就輕未針對民眾反映事項予以回應，造成民眾觀感不佳，並覈實呈現通報案件實際處理時間。

- (五) 整體滿意度填報率 32%(中央部會 27%、地方政府 35%)，較 103 年同期 38%明顯下降，請各機關加強宣導通報民眾踴躍反映。惟民眾於超過結案日 14 天後仍未填報，建議機關勿持續要求民眾補填滿意度，以免造成民眾不良觀感，俾真實呈現民眾對全民督工評價。

二、討論議題

103 年度執行績優機關經驗分享，邀請執行績效考核優等成績機關-經濟部及臺南市分享推動經驗：

決議：

- (一) 經濟部被通報案件範圍遍及全國，且其管控制度完整嚴謹，並研提相關精進措施(如加強工程查核、運用退休員工或地方熱心人士協助監督、落實宣導、加強督工業務講習及政策轉達等)提升成效，104 年上半年度受理案件 72 件，滿意度達 80%，高於中央機關平均值 77.33%，推動情形非常值得肯定。
- (二) 臺南市政府高標準嚴格控管案件處理品質及時效，重視民眾反映且有相關回饋及創新精進措施(如 Line 即時傳送訊息及缺失照片，平面及電子媒體、郵寄宣導品、機關學校跑馬燈及 LED 看板、製作 APP QRCode 貼紙、全民督工 L 型夾等)，104 年上半年度案件平均處理天數更下降至 1.3 天，為掌握處理時效之最佳機關，且滿意度仍維持 100%，執行成效非常良好
- (三) 感謝經濟部及臺南市政府的經驗分享，希望其他機關能參考其推動機制，以提升全民督工整體推動績效；並請推動績效優良之機關對於相關主管、承辦人員應

予以適當獎勵。

陸、臨時動議

內政部：部分通報案件因民眾自行留存之通訊方式有誤，主辦機關無法聯絡確認正確缺失位置，致改善結果未獲民眾滿意，進而影響整體處理時效及滿意度績效，是否有改計處理時間之機制或方式。

決議：請內政部仍依考核作業要點規定本於權責督促所屬主辦機關完成缺失改善，並將類此案件通知本會，本會檢視後個案考量不納入統計，以鼓勵機關保持積極處理態度及真實反映滿意度數據。

柒、散會（下午 4 時 30 分）（以下空白）