



全民督工

# 新北市政府經驗分享



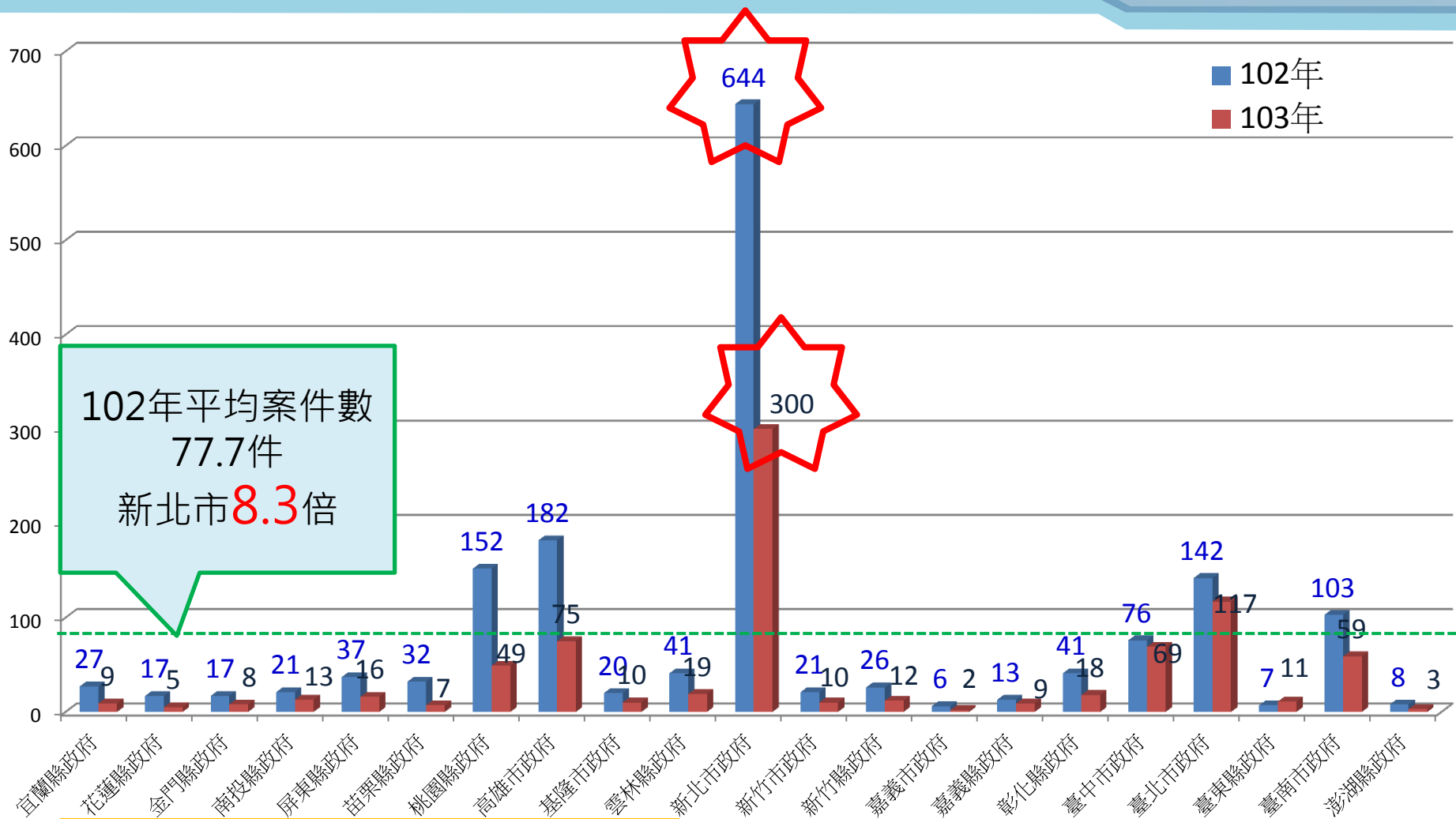
103年8月20日



# 1 103上半年執行情形



# 102/103年8月中 案件量統計

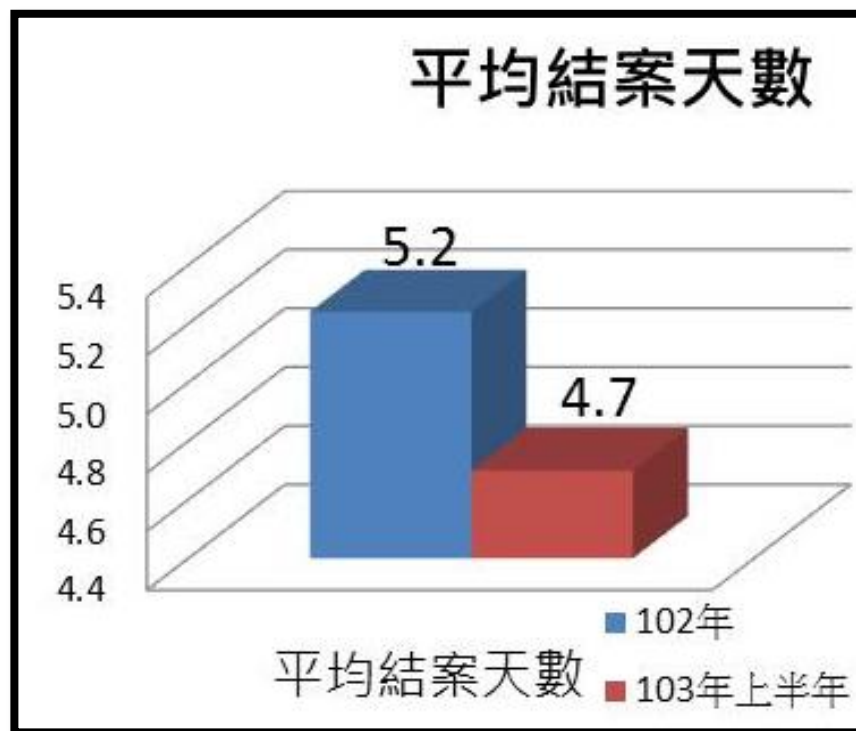


102年平均案件數  
77.7件  
新北市8.3倍

103年系統統計期間:  
103年1月1日~8月14日(通報案件限辦日期起迄日期)

資料來源:全民監督公共工程資訊系統

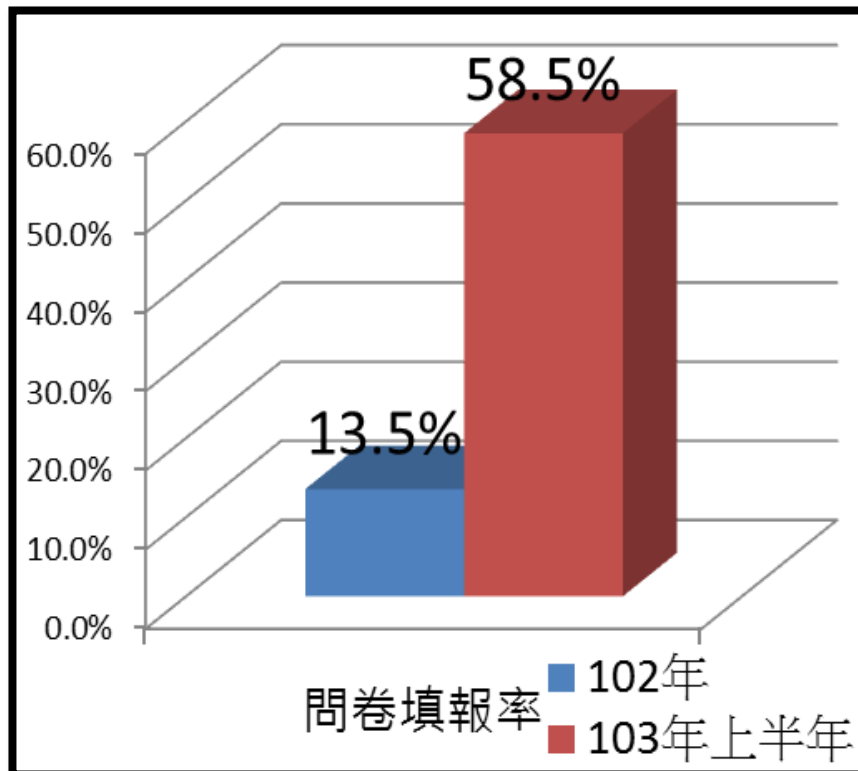
# 新北市上半年執行成效-1



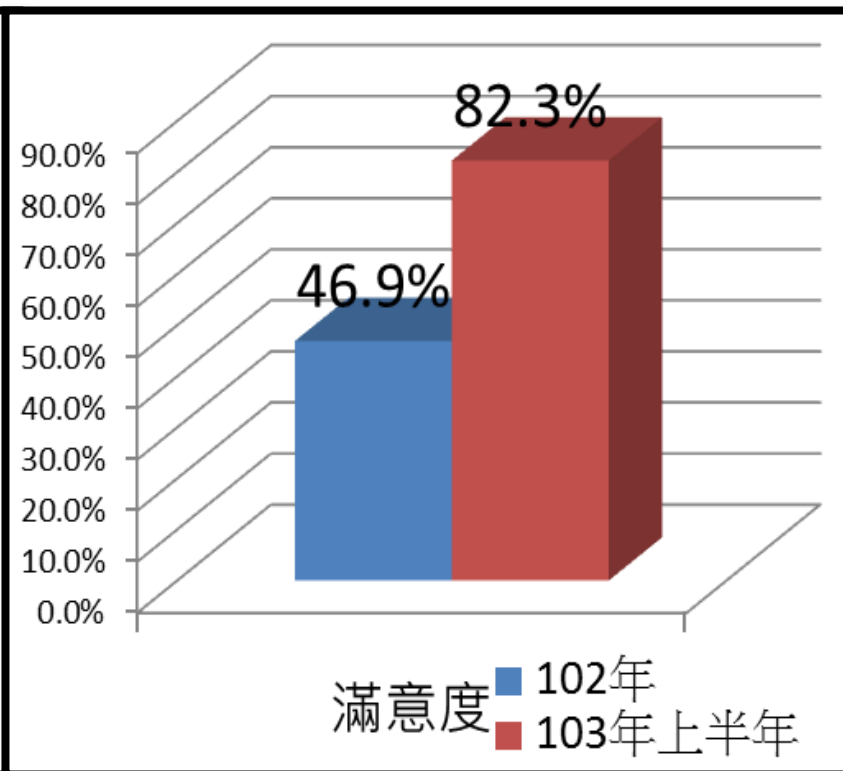
**平均結案天數  
縮短為90%**



# 新北市上半年執行成效-2



**問卷填報率  
提升45%**



**滿意度提升  
35.4%**



## 2 既有管控機制



# 每週報告執行情形



## 局務會議提報

全民監督公共工程實施方案通報案件統計表

全民督工專線電話：0800-009-609……………截至 103.06.26 止

案件數	全民督工案件		總件數
	已結案	未結案	
103.06.19 前通報案件	193	1	194
上週新增通報案件	2	7	9
103 年累計通報案件	195	8	203

- 1、103.06.19 前通報案件 194 件，其中 193 件已結案，1 件未結案。
- 2、上週新增通報案件 9 件，其中 2 件已結案，7 件未結案。
- 3、103 年累計通報案件 203 件，其中 195 件已結案，另 8 件未結案。
- 4、未結案件機關統計：水利局 1 件、教育局 1 件、衛生局 1 件、養工處 1 件、淡水區公所 3 件、板橋區公所 1 件。
- 5、未結案件工務局(含所屬機關)主辦計 1 件：  
養工處：

(1) (通報編號：10300000992；工程名稱：103 年度新北市轄區內道路橋樑改善工程；通報主題：施工時佔用剩一車道，也沒安全警示，也沒有義交指揮，非常危險，此標工程包商，施工未依規定施工，也不考慮用路人安全，主辦單位多次無確實督導。)

103 年度全民督工已結案件數及平均處理天數

機關別	本府	新工處	養工處
案件數	195 件	11 件	20 件
平均天數	4.67 天	4.18 天	4.10 天

2

本府滿意度調查結果 103 年已結案件數 195 件·滿意度問卷 110 件(56.4%)

	滿意	不滿意
案件數(比率)	95 件(86.4%)	15 件(13.6%)
※→ 通報人留有 e-mail 者，於案件處理完成後，通報系統將主動寄發問卷請通報人填寫。		

3

全民監督公共工程實施方案未結案件統計表

主辦機關	103.06.19 前未結案件	未結新增案件	總未結案件數
水利局	0	1	1
教育局	0	1	1
衛生局	0	1	1
養工處	0	1	1
淡水區公所	1	2	3
板橋區公所	0	1	1
合計	1	7	8

## 局務會議提報:

1. 結案天數
2. 滿意度
3. 未結案件數

1

# 雙週檢討未結案件



## 未結案件檢討會議

通知單

新北市政府 函

地址：22001新北市板橋區中山路1段161號4F  
承辦人：吳雋璋  
電話：本市境內1999、(02)29603456 分機55  
傳真：(02)29691665  
電子信箱：AJ7306@ms.ntpc.gov.tw

受文者：

發文日期：中華民國103年5月2日  
發文字號：北府工採字第1033014214號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：全民督工未結案件一覽表

主持人:採購處處長

受文者為民眾或附件有實體

開會事由：召開「全民監督公共工程實施方案」未結案件檢討會  
開會時間：103年5月9日(星期五)上午9時30分  
開會地點：本府採購處第一開標室  
主持人：胡處長培中  
聯絡人及電話：吳雋璋(02)29603456分機5562

出席者：新北市政府水利局、新北市政府農業局、新北市政府養護工程處、新北市板橋區公所、新北市永和區公所、新北市五股區公所、新北市土城區公所  
列席者：  
副本：  
備註：

- 一、全民督工未結案件一覽表，詳如附件。
- 二、請備妥未結案件辦理經過相關資料(含會勘紀錄、現場照片與逾期原因等)出席會議，並說明辦理情形。
- 三、上開一覽表所列案件如於103年5月8日前結案且經洽本府確認者，主辦機關得不派員出席會議；其餘未派員與會者，將通知貴機關首長核處。
- 四、依據「新北市政府公共工程執行績效考核作業要點」第4點附表規定，全民督工處理時效將計入績效考核評分(本項配分12分)。爰，請積極辦理，以爭取佳績。

受文者：

發文日期：中華民國103年5月12日  
發文字號：北府工採字第1033014622號  
速別：速件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：會議紀錄

受文者為民眾或附件有實體

主旨：檢送103年5月9日召開「全民監督公共工程實施方案—未結案件檢討會」會議紀錄1份，請依會議結論及說明段辦理，請查照。

說明：

- 一、續依據本府103年5月2日北府工採字第1033014214號開會通知單及103年5月6日北府工採字第1033014448號函辦理。
- 二、請全民督工專案主管確實依會議結論，加強剋管追蹤，務期使各該案件依會議結論及貴機關與會時承諾之期限完成；對於無法完成之個案，請檢討其原委，並協助排除困難，剋期達成，以利早日結案。
- 三、依據「新北市政府公共工程執行績效考核作業要點」第4點附表規定，全民督工處理時效將計入績效考核評分(本項配分12分)，爰請貴機關積極辦理，以爭取佳績。

正本：新北市政府養護工程處、新北市板橋區公所  
副本：新北市政府養護工程處處長室、新北市板橋區公所區長室(均含附件)

副本抄送長官知悉



# 每季統計缺失回饋



新北市政府 函

地址：220新北市板橋區中山路1段161號4樓  
承辦人：吳雋璋  
電話：本市境內1999、(02)29603456 分機55  
傳真：(02)29691665  
電子信箱：AJ7306@ms.ntpc.gov.tw

受文者：

每季常見缺失

發文日期：中華民國103年3月17日  
發文字號：北府工採字第1030014170號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：103年第1季全民督工案件統計表、103年第1季全民督工常見缺失

受文者為民眾或附件有實體

主旨：檢送本府103年第1季辦理「全民監督公共工程實施方案」之通報情形統計表1份，請留意並應避免通報所列缺失情形再度發生，請查照。

說明：

一、經統計本府103年第1季全民監督公共工程共計接獲100件通報案，依通報案量排名情形如下

(一)本府各局處接獲通報案量前3名

- 1、水利局38件。
- 2、養護工程處7件。
- 3、交通局、教育局、地政局及新工處同為5件。

(二)各區公所接獲通報案量前3名：

- 1、中和區公所6件。
- 2、坪林區公所、永和區公所、淡水區公所同為4件。
- 3、板橋區公所3件。

(三)依通報類型統計缺失情形如下：

- 1、規劃設計不周者計有9件。缺失項目如：排水坡度不良、施工圍籬擋住行車視線及道路未設置路燈等。
- 2、工程品質不良者計有37件。缺失項目如：道路凹陷、坑洞、瀝青與粒料之間產生剝脫、新施做AC龜裂或水溝

蓋與道路未平整銜接等。

- 3、安全措施不足者計有22件。缺失項目如：未預留行人便道、未有交維人員指揮交通、施工人員安全措施不足等。
- 4、環境衛生不佳者計有9件。缺失項目如：夜間施工過晚及噪音擾民、施工機具及材料隨意堆置、工區周邊排水溝未清淤等。
- 5、工程進度問題部分計有3件。缺失項目如：逾工程告示牌原訂完工時間而未完工或施工進度緩慢且施工期間未見施工人員施工等。
- 6、其他計有20件。常見缺失項目如：路燈不亮、未設置工程告示牌或路證過期等。

二、經統計各機關處理通報案件時程（附件），平均第1次上網登入天數為1.53天，平均結案天數為4.7天。

- (一)「第1次上網登錄天數」較平均值高之機關如下：交通局、教育局、高灘地工程管理處、新工處、泰山區公所及新莊區公所。
- (二)「結案天數」較平均值高之機關如下：水利局、交通局、教育局、觀光局、高灘地工程管理處、新工處、淡水區公所、五股區公所及深坑區公所。

三、請「第1次上網登錄天數」及「結案天數」逾平均處理天數之機關檢討改進，俾利提升辦理時效，增進民眾滿意度。；另全民督工通報案件處理時效將計入績效考核評分（本項配

檢討結案天數

回饋  
機制

要求各機關配合全民督工運作機制，並於後續工程中避免類似情形再次發生！

# 納入本府績效考核評比



- 每季辦理考評
- 於年度將績效考核結果於市政會議公布

項目權重	分項項目	評審標準	配分
三、 全民督工 執行績 效十五 %	(一)全民督工處理時效	1. 計算本項目分數 $WP = \{1 - [ (每季未於五個工作天勘查完成並將勘查結果登錄於網路之總件數 \times (1/3) + (每季未於十二個工作天處理完成且未辦理展延之總件數 \times (2/3) ) ] \div (當季之總件數) \} \times 12$ 。 2. 若該季無「全民監督公共工程通報案件」者，為求考核客觀合理，則以「-」表示，當季不予考評。	十二
	(二)全民督工宣導執行成效	每季機關於各種場合（如：會議、活動、演講、座談會等）中宣導全民督工方案，留有照片、書面資料及參與人數等相關文件併同督導資料提報本府者，視其宣導之情形，最多給三分；未宣導者，不給分。	三
四、 當季 特殊 執行 績 效 五 %	當季受本府施工查核小組查核機關查核案件分數達八十分以上且無扣點者，則一件加三分，二件加四分，三件以上最多加五分。		





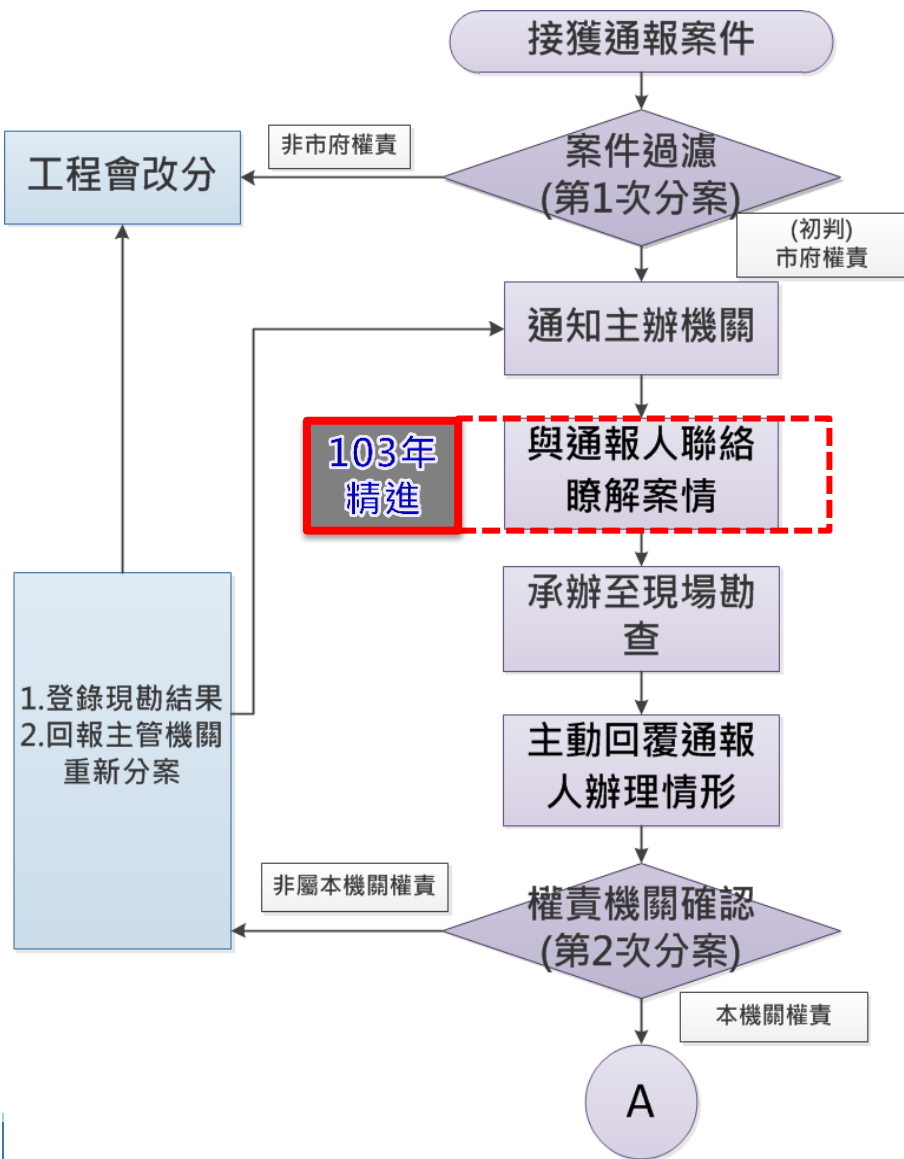
# 3 103年精進措施



# 結案天數縮短策略



電子信箱：AJ7306@ms.ntpc.gov.tw



受文者：

發文日期：中華民國  
發文字號：北府工  
速別：普通件  
密等及解密條件或  
附件：

主旨：為提升  
理並轉

說明：

- 一、依據本
- 二、有關本

系統回報  
聯絡方式  
人確認待

人之期待，致影響滿意度績效。

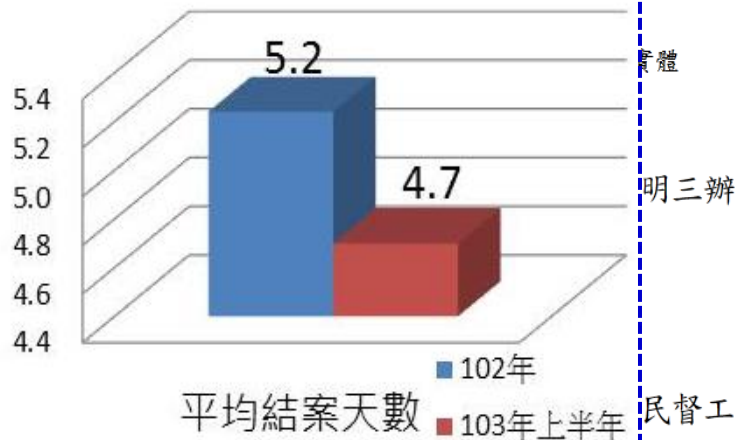
- 三、為利提升滿意度及結案效率，請各主辦機關於接獲通報案件時，應立即與通報人取得聯繫(電話或電子郵件)，以確認通報內容及改善方向；改善完成後，亦同，俾確認改善成果是否符合通報人之期待。

正本：新北市  
、新北

**立即瞭解通報內容及改善方向  
以爭取改善時效及通報人滿意度**

計處  
政府

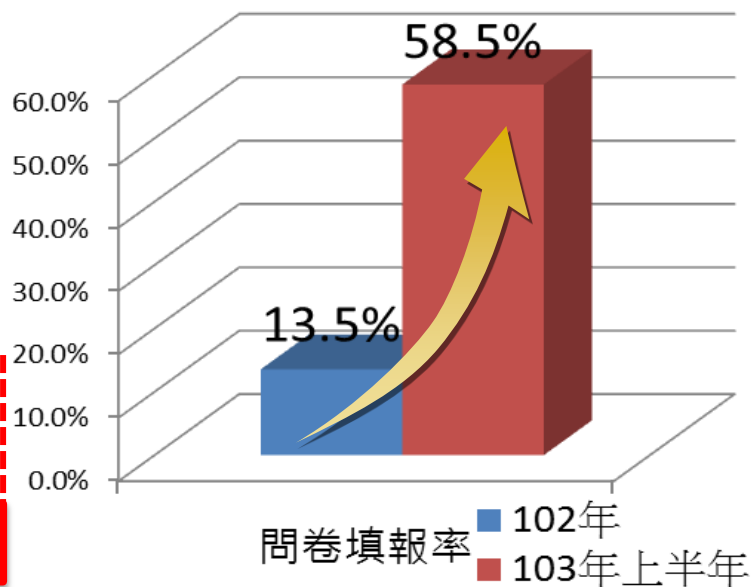
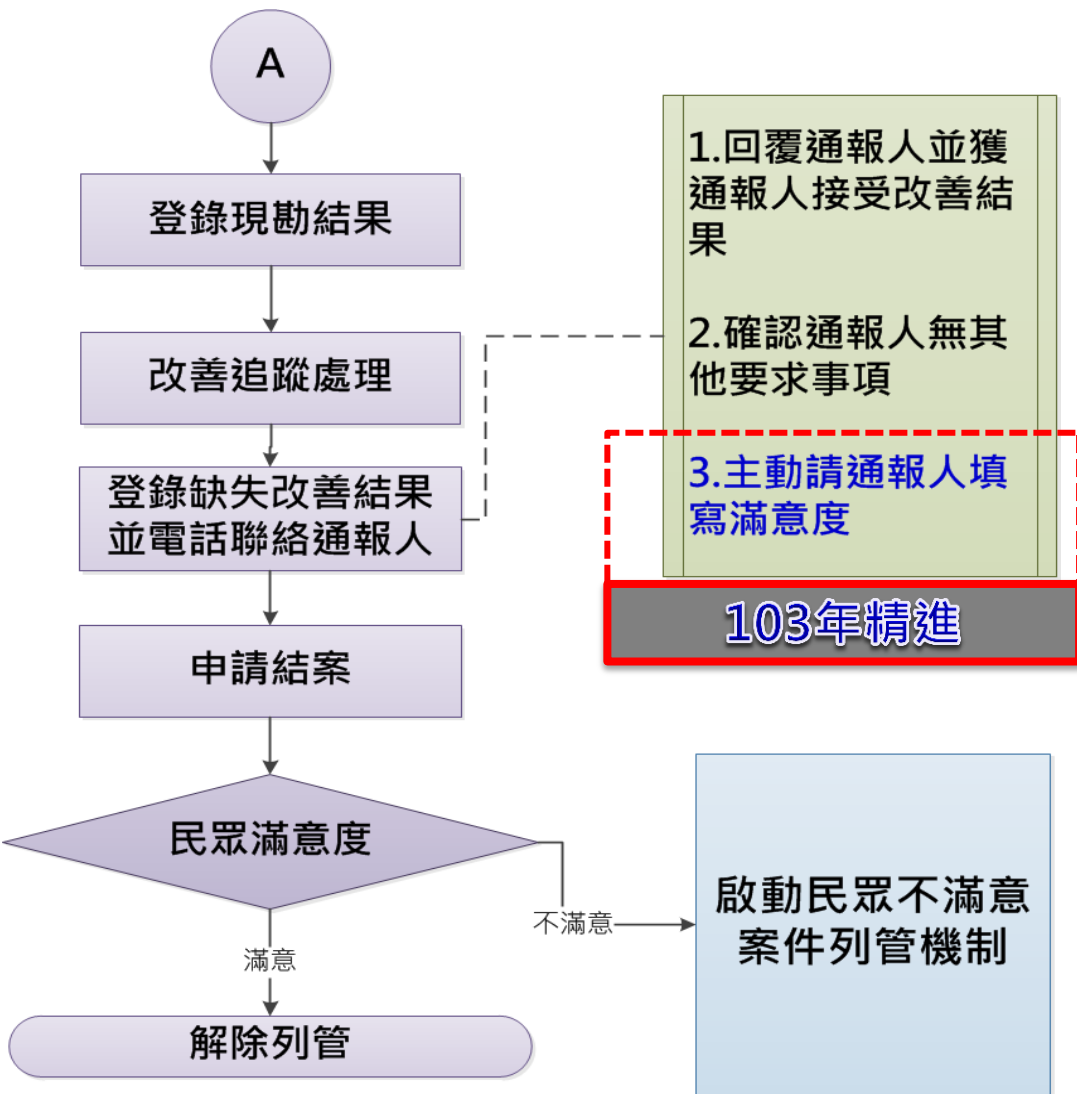
## 平均結案天數



**平均結案天數縮短  
為90%**

民督工  
電子郵件作為  
法即時與通報  
是否符合通報

# 問卷填報率提升機制



## 問卷填報率提升 45%



# 提昇滿意度機制



新北市政府 函

地址：22001新北市板橋區中山路1段161號4樓  
 承辦人：吳雋璋  
 電話：本市境內1999、(02)29603456 分機5562  
 傳真：(02)29691665  
 電子信箱：AJ7306@ms.ntpc.gov.tw



受文者：

發文日期：中華民國103年6月30日  
 發文字號：北府工採字第1033016335號  
 類別：信件

受文者為民眾或附件有密號

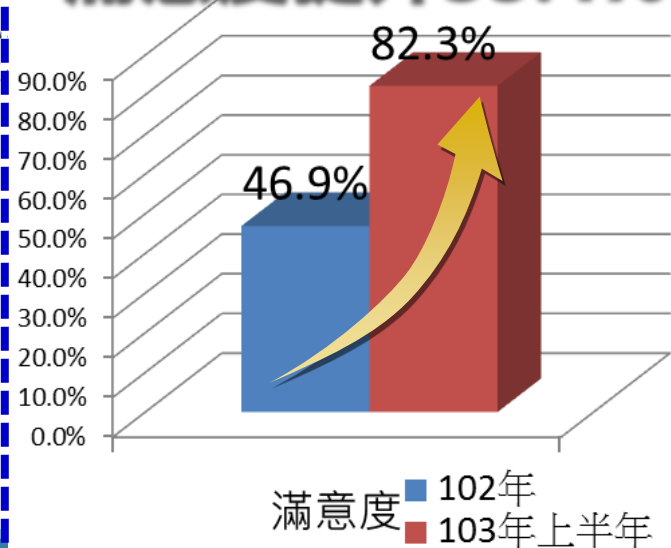
## 列管民眾不滿意案件，並發文催辦。

主旨：有關全民監督公共工程通報系統接獲民眾通報案件，截至103年6月26日貴機關尚有未結案件或已回復但民眾不滿意之案件，請依完成期限結案，並將處理情形登錄於通報系統，請查照。

說明：

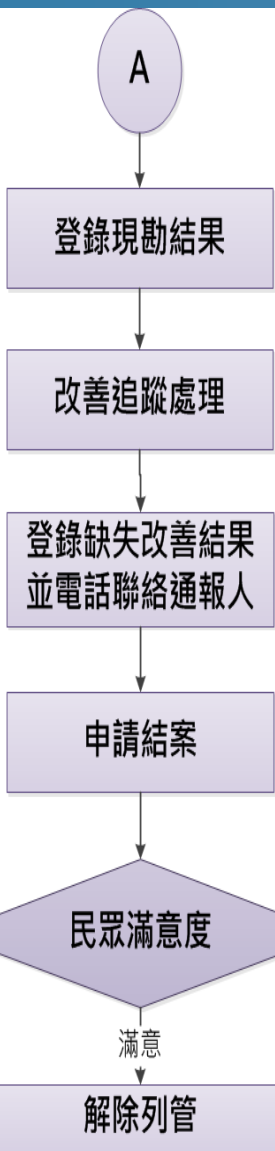
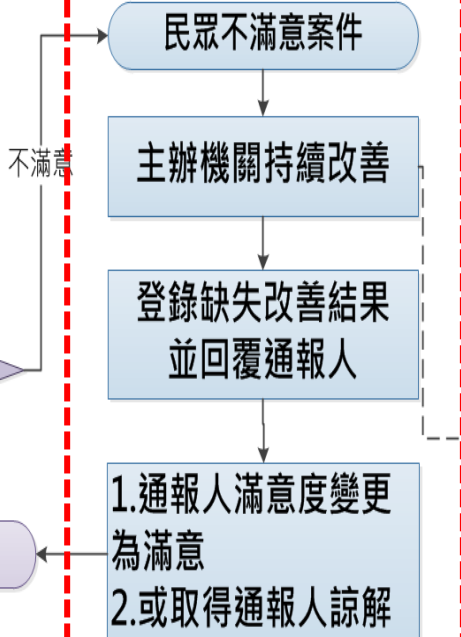
一、依據全民  
 績效考核

## 滿意度提升35.4%



- 1.瞭解通報人不滿意事由
- 2.於合理範圍內，儘量配合協助改善

### 103年精進



# 結語



重視  
民意

以民眾觀感為第一考量 充分瞭解民眾需求

積極  
處理

積極面對處理 加強橫向溝通 提昇辦理時效

強化  
內控

加強內部控管 提高結案標準 精進結案品質

加強  
回饋

不斷回饋檢討 擬訂改善措施 減少問題重犯





# 簡報完畢 敬請指教

