

臺南
TAINAN



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







The logo of Tainan City Government, featuring a stylized bird or flower shape in yellow and red, with the Chinese characters '臺南' and the English word 'TAINAN' below it.

臺南
TAINAN

臺南市政府 全民監督公共工程

簡報大綱

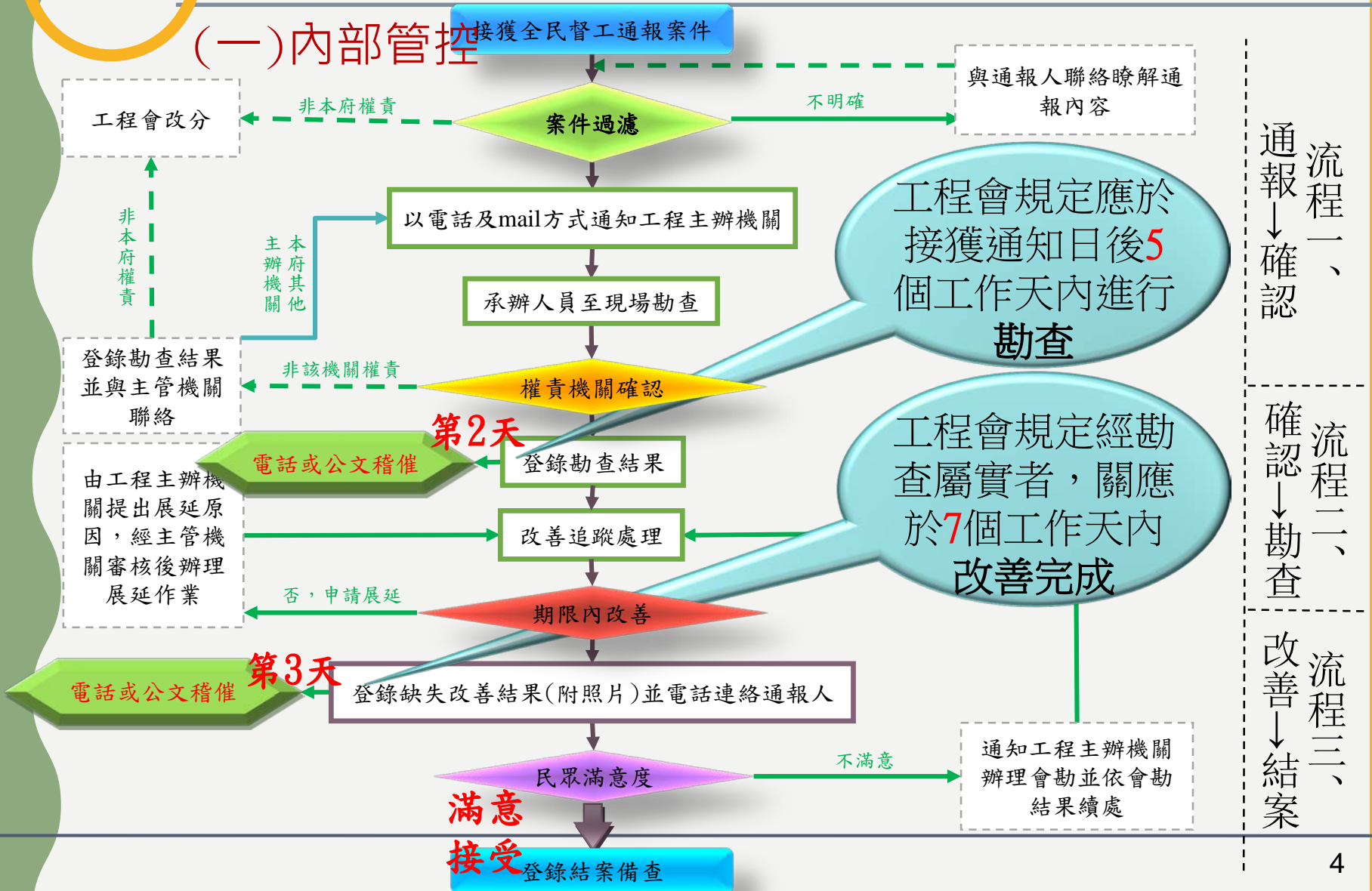
-  一、前言
-  二、本府訂定處理管控標準作業流程(SOP)
-  三、案例分享
-  四、結語

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

● 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

縮短時效
當天迅速分案

二、本府訂定處理管控標準作業流程(SOP)

(一)內部管控

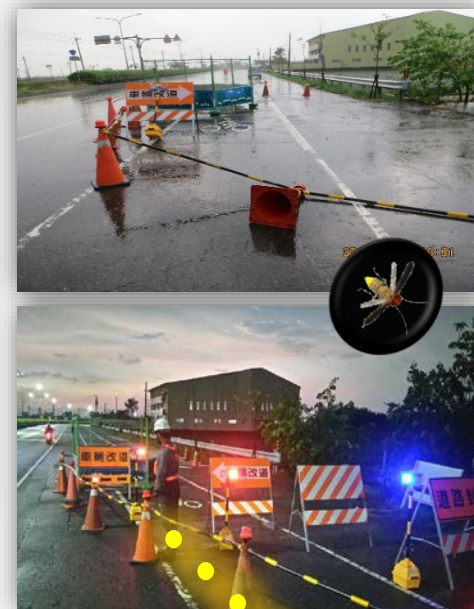
- 缺失回饋→填寫滿意度、宣導品寄送
 - 1.結案後寄送本府特製全民督工APP宣導品，政策宣導、鼓勵填寫滿意度
 - 2.全民督工結合工程施工查核
 - 3.創新作為-火金姑夜間交維措施訪查



宣導品



全民督工結合施工查核



火金姑夜間交維措施

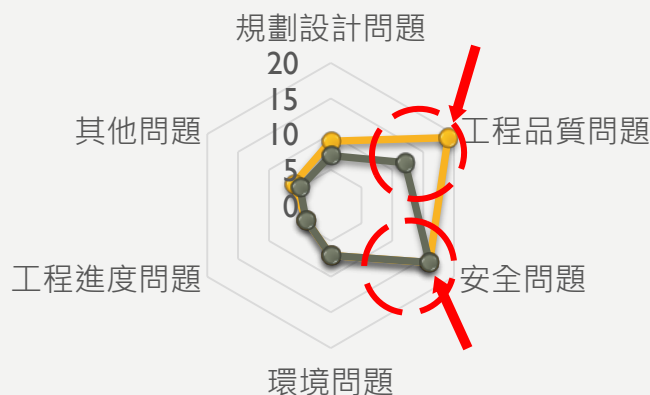
二、本府訂定處理管控標準作業流程(SOP)

(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

● 民眾通報缺失事項 ● 本府實際查證處理事項



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

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
 - 為通報民眾解惑
 - 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

106年度全民督工通報案件平均處理天數及滿意度統計表

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				100%	73.33%
2月份	4	4	0	0	0.00	1	1	1			
3月份	4	4	0	7	1.75	3					
第一季	15	15	0	10	0.67		11			100%	62.07%
4月份	10	10	0	7	0.70	5	2				
5月份	11	11	0	16	1.45	7	1				
6月份	8	8	0	8	1.00	2		1		98%	48.28%
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		93%	47.37%
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				90%	56.52%
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			98%	56.52%
統計	92	92	0	143	1.55	39	9	4	1		

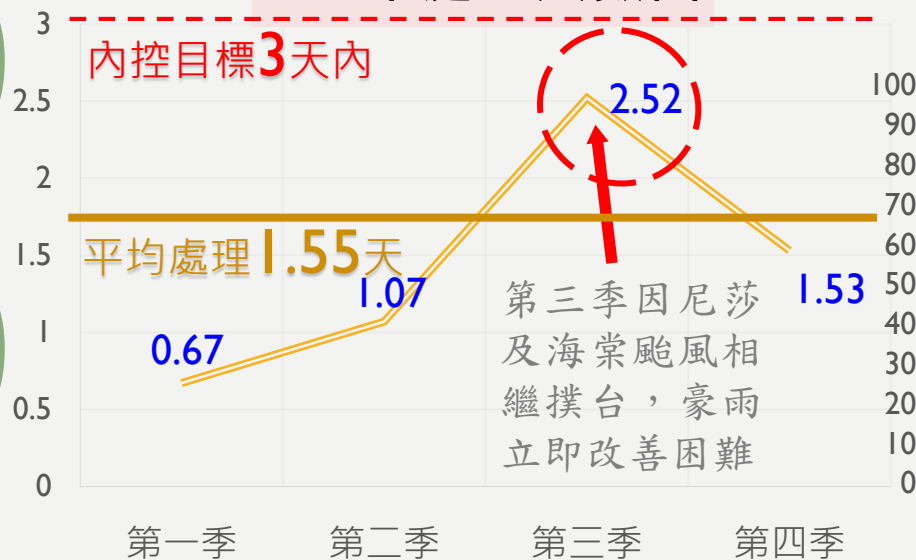
滿意度
98.11%
填報率
56.52%

二、本府訂定處理管控標準作業流程(SOP)

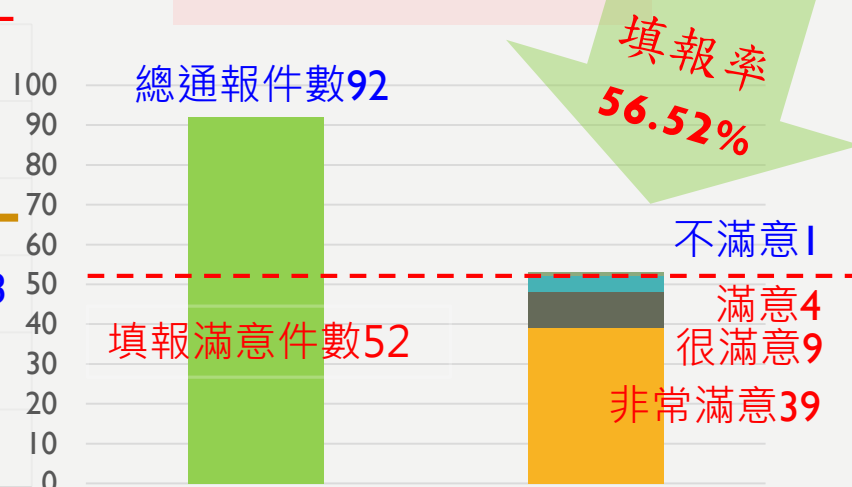
(二)處理時效及滿意度

- 獲認同後才予結案，改變民眾對政府處理態度不佳觀感

106年處理天數圖



106年滿意度統計表



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)
會勤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)

有關全民督工通報案件10600000163，惠請儘速處理
黃錦容
收件者: u384685@taipower.com.tw; 2017/2/9 下午 06:03

檢附投影片放映
這封郵件是高優先順序。

吳宗韓先生您好：
以下是全民督工通報案件，惠請儘速處理。

通報案件基本資料	
案件編號	10600000163
通報日期	106/02/09
*民眾姓名	暱名
通報方式	APP
民眾性別	男

有關全民督工通報編號10600000163，敬請改分
黃錦容
收件者: 黃錦容; 2017/2/9 下午 05:33

黃先生您好：

有關全民督工通報編號10600000163，通報「台南市安平區民權路四段845號-開挖回填不實，路面不平」事項，經查係為台灣電力有限公司施作「台南區營業處105年配電線路維護工程」所鋪設之路面，本府於106年2月9日下午5時20分電話與台灣電力有限公司台南區營業處連繫，承辦人吳宗韓先生，連絡電話：06-2160121#3262)，確認為該處開挖道路所鋪設，同意將本案移由該公司處理，謝謝！

臺南市政府工務局採購品管科
黃錦容小姐
連絡電話：06-2991111#1801

期能迅速處理民眾通報

遇通報案件非屬本府權責，即以電話方式確認權責機關，通知工程會改分及先E-Mail通知其他權責機關辦理

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)

臺南市政府線上即時服務系統
TAINAN CITY GOVERNMENT SERVICE ONLINE

市長信箱

服務流程 人民陳情案件查詢 案件處理滿意度 案件反映排行榜 常見問題集FAQ 廉政案件

收件編號	126175	時間	144127
來源別	網頁	機密等級	保密
主旨	台17線海尾橋施工附近，長約橫跨南下北上約30cm凹下。之前反應凹下說：補好了。結果只有北上補2小塊。根本沒有處理。每次貴單位只會說：請廠商改善。請問你們有實際去走過，看過改善沒？敷衍行為。		

結合市府陳情信箱及1999線上即時服務系統

擴大服務主動篩選屬公共工程缺失案件

通報案件資料

主管機關	臺南市政府
案件編號	10600001110
通報日期	106/08/14
通報主題	挖掘回填又下陷
通報地點	[台南市]臺南市安南區海西里13鄰海環街281巷310號
具體內容	挖掘回填又下陷，長度橫跨南下北上。寬約50cm。

處理情形資料

項次	處理日期	處理機關	處理情形
1	106/08/15	臺南市政府	敬愛的市民您好：一、臺南市政府106.8.15上網登錄回覆。二、本案接獲 台端於全民督工系統及本市線上即時服務系統（案件編號：2017-B-126175）反映情形即錄案辦理，經於106.8.15下午4時15分與台端連繫，其反映地點為「台南市安南區台17線之路面下陷」，經查係屬臺南市政府工務局管轄範圍，已於當日下午6：15電話及E-MAIL通知工程主辦單位(工程企劃科06-2991111#8845 余聰昇先生)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 本市全民督工免付費電話：0800-009-609

有關全民督工通報案件10600001110，請於8月17日前回覆辦理情形及改善照片，謝謝~

黃錦容 2017/8/15 下午 06:11

收件箱: ok0939876807@mail.tainan.gov.tw
副本: 詹國明; 詹國明

檢附照片如左

臺南市政府工務局工程企劃科 余聰昇先生您好：(06-2991111#8845)

★以下是全民督工通報反映情形，請將勘查及處理結果儘速於8月17日前處理回覆，並將改善相片(最好有前後)一併E-mail至D796262@mail.tainan.gov.tw，俾利結案。
★有關通報民眾之聯絡資訊，係供機關確認通報內容及回復處理結果之用，受理機關應予以保密，不得逕交廠商(含監造設計人員及承攬廠商人員)代為回應。
★行政院公共工程委員會已於全民督工APP擴充建置訊息推播功能，請下載最新的全民督工APP，點擊APP首頁之「推播設定」登錄一組電子郵件帳號，即可接收全民督工案件之發文及滿意度調查結果等通知。
★如有疑問請電洽06-2991111 #1801工務局採購品管科黃小姐

★全民督工案件需上傳改善後照片方能辦理申請結案作業，如有特殊情形請附上免需上傳改善照片檔案之申請，以利上傳中央全民督工方案主管機關核可。謝謝!!
★請主辦單位回覆辦理情形時，請以回覆通報人方式答覆，謝謝!!

通報案件基本資料

案件編號	10600001110	通報方式	網路
通報日期	106/08/14	民眾性別	男
民眾姓名	黃先生		

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

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

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

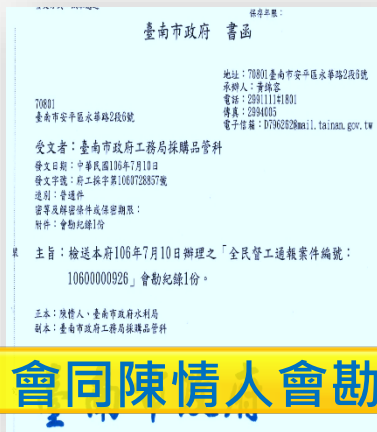
三、案例分享

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10600000084 (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



滿意度之調查資料

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



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)

通報案件資料	
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	道路重新鋪設未達一周，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事。



民眾提供



既有洩水孔

本案原道路工程施作係考量雨天道路洩水功能，配合側溝高程及保留既有洩水孔鋪設



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

立即要求主辦機關進行勘查

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錄案辦理，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 本市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道並留設洩水孔，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，經與陳情人協調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	106/08/01	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案地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，由於您的參與，期許公共工程更趨完善，並提升工程品質及效率，至盼公鑒。四、如台端仍對本案處理結果有疑義或有其他需反映事項，歡迎不再透過全民督工系統給予指教或致電，至表謝忱。本局承辦人：黃小姐 聯絡電話：06-2991111轉1801 免付費電話：0800-009-609 全民督工通報網址：http://www.tainan.gov.tw/

陳科長執行

- 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，另案列管追蹤後續處理情形。

黃錄容
工程師
代為執行

代為執行

民眾滿意度調查及機關回應明紀錄資料

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，所謂的現況住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痕。而現場會勘時卻一再以「為配合住戶留設之排水孔故道路面需留設凹陷餘住戶門前」為由。其一：如果該孔洞非住戶所留設，住戶亦不同意留設，那不是應該自行復舊嗎？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，那道路面就該以平整的方式鋪設，而非在特定地點留設特定的凹陷。現住戶該處會積水，並不是因為排水孔洞不夠，而是因為該路面的特別高，造成積水深度普遍比其他路段較深2-3倍，導致水分蒸散須至少1-2小時，在整條路面積水卻以自然蒸發，而該處仍是一個水窪。其三：如果相關單位覺得現況的側溝排水有檢討的空間，住戶也樂見其成，但一再以排水為由，拒絕改善路面鋪設平整，有本末倒置之餘。	106/08/10	本案於106年8月8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，後續該戶前如有排水需求陳情人將自行調整斜坡格柵板溝蓋位置。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」辦理創鋪施作，將責請承包廠商

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

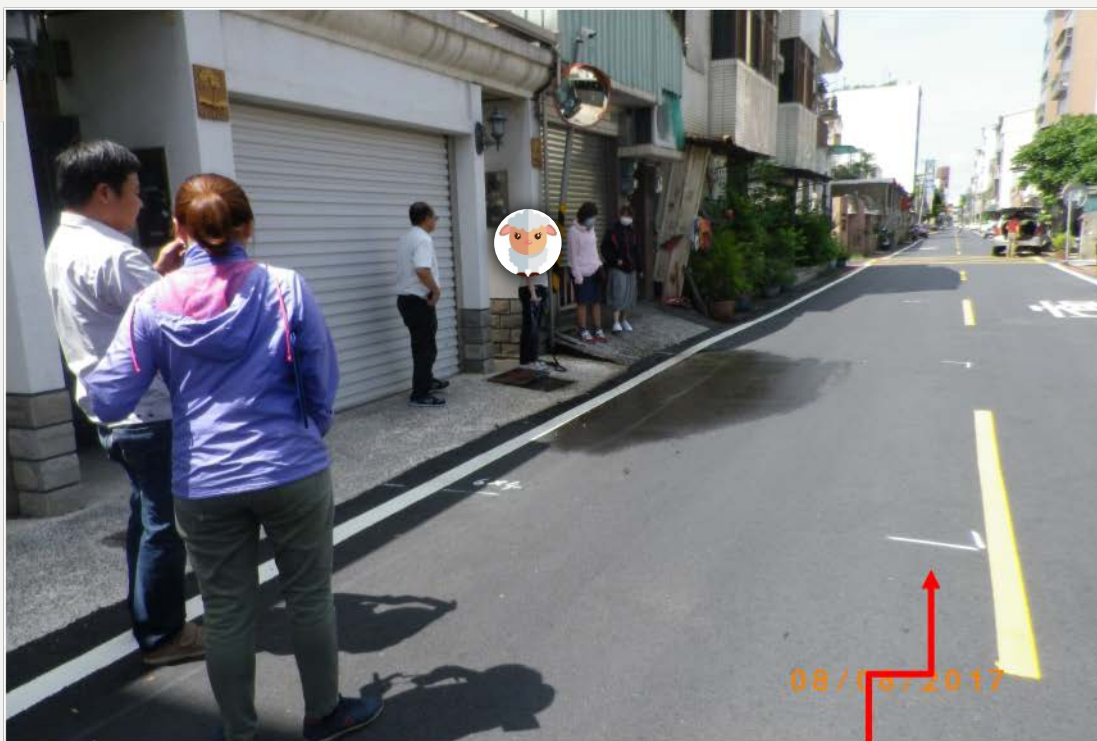


因該日無雨，現場灑水
針對問題謀求對應策略
與民眾間之平衡點

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)



現場噴漆劃線決定需重新創鋪改善範圍

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。

「永康區大橋三街272號前道路不平整」會勘紀錄

一、時 間：106年8月8日(星期二)上午10時00分
二、會勘地點：永康區大橋三街272號前
三、出席人員：詳如簽到簿
四、會勘結論： 1. 經現場會勘視察發現增設排水孔，本次改善該路段路面，配合該處排水孔位置鋪設 AC，避免阻塞該處排水孔影響道路排水功能，經陳情人同意該處不平整易積水，希望該處改善鋪設中隔，該處排水孔不予保留，後續該戶如有排水需求陳情人親自調整斜坡修補該處位置。 2. 本案工款(永康區大橋三街)由「臺南市 106 年度道路養護及維修(驗收)工程開口契約」辦理創鋪地作，請再生營造有限公司於 106 年 8 月 13 日前進場改善完成。

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。

陳科長決行

- 1、本案通報案件編號：10600001045，工程主辦單位已責請承包廠商依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

項次	填寫日期	滿意度	滿意/不滿意原因	機關回復說明
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。	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。

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)

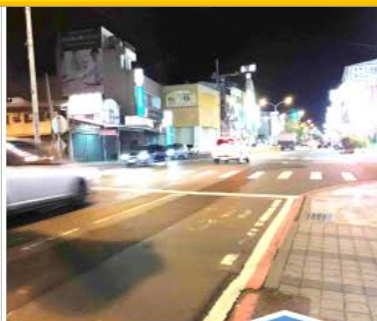
通報案件資料	
主管機關	臺南市政府
案件編號	10600001139
通報日期	106/08/19
通報主題	開挖回填不實，路面不平
通報地點	[台南市]717台灣台南市仁德區中山路547號
具體內容	仁德區中山路547號前車道往東方向沿路疑似水公司挖掘，因挖掘痕跡由孔蓋開始延伸！往東共2處至銀行路口請驗收包商施工後品質！該路整條都以完工，也刨鋪新路面的了，卻唯讀該段！極為誇張，補丁也補的不美，崎嶇不平，道路震盪

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

立即要求主辦機關現地勘查



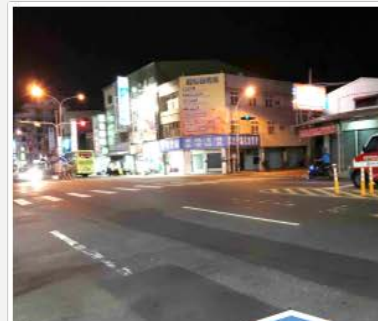
道路震盪



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(4/9) (未能於期限內改善)

台電公司道路挖掘臨鋪，未依規定整路段重鋪之缺失，並限期改善

擴大年度經費檢討改善

臺南市政府全民督工 會勘紀錄

壹、案件編號：10600001139

貳、會勘時間：106年8月25日(星期五)上午10時整

參、集合地點：臺南市仁德區中山路(繼坤前面)

肆、會勘事由：有關民眾於全民督工系統(案件編號：10600001139)反應「台南市仁德區中山路547號-開挖回填不實，路面不平」，擬邀集相關單位暨清仁德區中山路南側(中正路至中清路東向車道)道路修護權責。

伍、出席人員：
陳怡人

內政部營建署下水道工程處南區分處(第四工務所)
詹國明 周益亨 0932042725
台灣電力股份有限公司台南區營業處
李錦鈞 06-2991111#212 FAX: 283399
臺南市政府工務局工程企劃科
王齊進
臺南市政府工務局管養工程科
許嘉佑
臺南市仁德區公所
吳迎秋 06-2991111#123
臺南市

會勘結論：

一、本案工程台南市仁德區中山路(中正路至中清路東向車道)路面不平部分，係為台灣電力公司辦理道路挖掘案件臨鋪修復所致(案件編號 85713、97939、97952、102379)，該公司已於會勘時同意將於106年9月29日前針對上述案件以一車道修復方式進行修復。

二、本案道路管養機關-臺南市政府工務局第三工務大隊說明將於年底編列本路段之柏油重新刨除鋪設作業，並於107年執行。

會勘照片

另案後續列管追蹤處理情形

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，路面不平	
通報地點	[台南市]717台灣台南市仁德區中山路547號	
具體內容	仁德區中山路547號前車道往東方沿路疑似水公司挖掘，因挖掘痕跡由孔蓋開始延伸！往東共2處至銀行路口請驗收包商施工後品質！該路整條都以完工，也創鋪新路面了，卻唯讀該段！極為誇張，補了也補的不美，崎嶇不平。道路震盪	
處理情形資料		
項次	處理日期 處理機關 處理情形	
1	106/08/21 臺南市政府	敬愛的市民您好：一、臺南市政府106.8.21上午接錄回覆。二、本案接獲 台端於全民督工系統反映情形即錄案辦理，經查係屬臺南市政府工務局管轄範圍，已於當日下午5：：電話及E-MAIL通知工程主辦單位(工程企劃科06-2991111#1273 吳嘉逸先生)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 本市全民督工免付費電話：0800-009-609
2	106/08/25 臺南市政府工務局	親愛的市民您好：一、有關台端反映「台南市仁德區中山路547號-路面不平」案，本局(工程企劃科)已於106年8月25日會同辦理會勘，並於會中請台灣電力公司對於辦理道路挖掘案件臨鋪所致之路面於106年9月29日前以一車道修復方式進行修復。二、感謝您的反映，倘台端對本案處理結果還有任何疑問，可與本局工程企劃科呂偉逸先生，電話06-2991111#1273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

陳科長決行

1、本案通報案件編號：10600001139，本案已於106年8月25日邀集相關單位辦理會勘，並責成台電公司於106年9月29日前以一車道修復方式完成改善。

2、擬准予督工系統先結案，另案列管追蹤後續處理情形。

約催黃錦鈞
人員 06/25

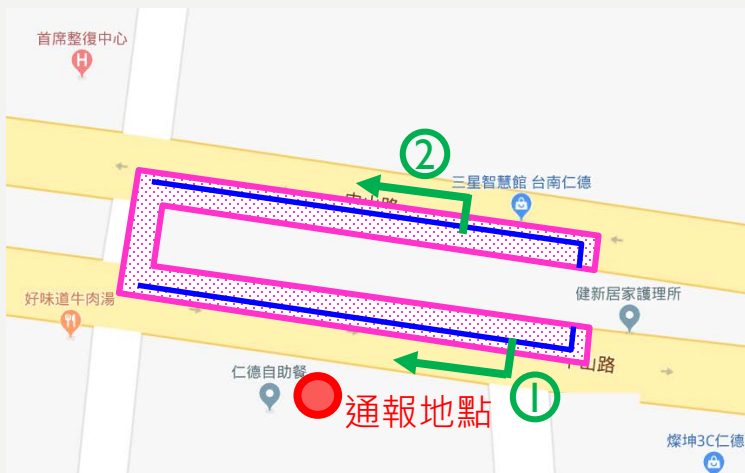
工程師 詹景帆

採購品資料 詹國明
科長 詹國明
代為決行
106.08.27

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(5/9) (未能於期限內改善)

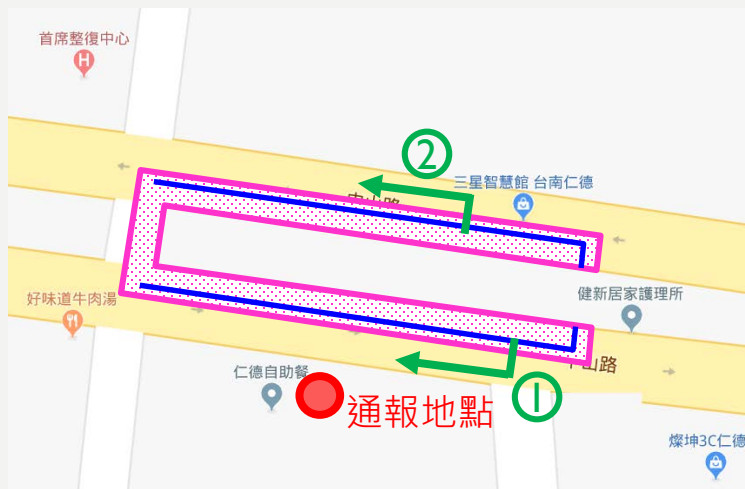


除積極協調各管線單位外，
更鍥而不捨督促改善完成
現場溝通釐清權責
缺失具體詳實處理

三、案例分享

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)



視角2修復前



改善後-道路重新創鋪

除積極協調各管線單位外，更鍥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、本案擬准予結案備查。

的催黃錦發
人員
工程師翁景祺

採購品管科 詹國明
科長
代為決行



滿意度調查資料			
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	106/08/31	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。

協調各管線單位外，更鍥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)

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

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)



台南市交通繁忙路段，通勤及重型車輛來往頻繁

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)



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

