

全民監督公共工程-103 年第 3 季執行檢討會議紀錄

壹、時間：103 年 11 月 25 日（星期二）下午 2 時 30 分

貳、地點：本會 10 樓第 1 會議室

參、主持人：本會顏副主委久榮

肆、出席單位及人員：如簽到表

記錄：黃雅勝

伍、結論：

103 年第 3 季推動辦理情形及應配合事項

決議：

- (一) 103 年截至第 3 季通報案件 1,557 件，較去年同期減少 0.57%，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 57.68%)，通報缺失以品質不良為多(26%)，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) 截至第 3 季通報案件之結案率(100%)、滿意度(73.87%)及平均處理天數(6.63 天)，平均處理天數雖較去年略為增加 0.13 天，惟滿意度較去年大幅提升近兩成。本年度以提升案件處理滿意度為施政目標，截至第 3 季績效非常良好，請主管機關持續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。另與通報民眾溝通方面，請以務實同理心對待，爭取民眾的信任，若無法依民眾需求改善，請詳細說明原因及窒礙因素。
- (三) 新北市政府被通報案件 363 件(占在建工程(1820 件)比率達 19.95%)，約為第 2 名臺北市政府(146 件)之

2.5 倍，亦比交通部之 201 件為多。請新北市政府分析檢討相關原因，並於第 4 季執行檢討會議進行報告。

- (四) 處理天數部分，中央相關部會均達到作業要點規定處理期限(12 天)之要求；地方政府除基隆、苗栗及屏東等 3 縣市政府處理時間超過作業要點規定外，其餘縣市均達要求，其中臺南市、新竹縣、高雄市、新北市、桃園縣等 5 縣市政府均在 5 天以內，表現尤佳。另苗栗縣及屏東縣政府未於本次會議說明處理時間超過規定之相關原因，請上開 2 機關於第 4 季執行檢討會議進行檢討報告。
- (五) 本會 103 年 10 月 27 日發布實施「公共工程施工廠商履約情形計分要點」之計分指標部分，施工廠商履約案件之實際履約日內未發生可歸責於施工廠商之全民督工或直轄市、縣(市)政府 1999 專線等民眾通報缺失案件者，履約計分可以提升，以促使施工廠商如期如質履約並重視執行績效，及落實對於品質管理、環境保護、施工安全衛生之責任。請主管機關對所屬施工案件之相關承辦同仁及施工廠商廣為宣導。
- (六) 本會為提升資訊系統使用功能、資訊安全及案件處理滿意度，已開發完成二代全民督工系統於 103 年 5 月 7 日上線使用，並陸續辦理「排除分案電子郵件之中文內容產生亂碼」、「建置系統自動寄送即時電信簡訊通知功能」、「基於同儕評比建置民眾滿意度排行統計圖」及「於政府雲端伺服器建置 HTML5 督工通報程式」等相關精進措施，以期提升民眾滿意度。爾後各機關如有使用問題或建議，歡迎來電指教，本會將迅予協助及改善。
- (七) 截至第 3 季採用 APP 程式通報案件為 249 件，占全部案件約 16%(249/1557)，下載次數亦提升至 4,337 次。請各主管機關協助配合向民眾宣導可多加利用 APP 方式通報，以提升全民督工 APP 能見度。

陸、臨時動議(無)

柒、散會(下午4時)(以下空白)