

# 全民監督公共工程-103 年度執行檢討會議紀錄

壹、時 間：104 年 2 月 11 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：本會顏副主委久榮

肆、出席單位及人員：如簽到表

記錄：黃雅勝

伍、結論：

## 一、103 年度推動辦理情形及應配合事項

決議：

(一) 103 年度通報案件 2,039 件，較 102 年同期減少

6.94%，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 59.75%)，通報缺失以品質不良為多(約 27%)，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) 103 年度通報案件之結案率(100%)、滿意度(76.60%)及平均處理天數(6.41 天)，與 102 年度相比，平均處理天數略為減少 0.09 天，滿意度大幅提升近兩成，達成提升案件滿意度之施政目標，績效非常良好，請大家持續努力，希望今(104)年度各項指標績效均能再度提升。

(三) 有關交通部所提部分通報案件因民眾情緒性反映，致機關努力改善之作為均未獲得民眾正面回應，進而影響整體滿意度績效乙事，請工程會定期檢視已結案但民眾表示不滿意之通報案件內容，如被通報機關已積極回應並有相關改善佐證資料，但民眾不滿意原因充滿不理性及情緒性言論，考量將此等案件不納入統計，以鼓勵機關保持積極態度處理通報案件及真實反映滿意度數據。

(四) 另桃園市督工案件民眾滿意度僅約 3 成，居於 6 都之末，

請桃園市政府檢討相關原因及研議改善對策，並抱持以真誠心處理解決民眾需求，讓民眾感受到政府誠懇的態度及用心做事，進而反映至機關全民督工案件處理績效。

- (五) 民眾通報案件內容如部分涉及非屬全民督工範疇(如違建)，仍需移請相關權責機關(如建管單位)處理才能結案，以展現政府積極為民服務之用心。
- (六) 請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。另與通報民眾溝通方面，請以同理心對待，若無法依民眾需求改善，請詳細說明原因及窒礙因素。
- (七) 103 年度採用 APP 程式通報案件為 379 件，占全部案件約 19%(379/2039)，下載次數亦提升至 4,882 次。請各主管機關持續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。

## 二、討論議題

### (一)通報案件數過多之原因及改進措施(報告機關：新北市府)

決議：檢視通報案件數之來源分析，市府列舉之檢討原因似乎未盡確實，請確實釐清相關核心原因(如統計分析受通報工程類型案件占其在建工程標案比率有無異常偏高情形)並予以改善，俾有效減少被通報件數。

### (二)通報案件處理時效超過規定之原因及改進措施(報告機關：苗栗縣及屏東縣政府)

決議：2 報告案備查，請機關確實改進。

## 陸、臨時動議

臺南市政府：督工系統對通報案件結案達 14 天以上，不再開放填寫滿意度調查資料部分，建議延長時效。

決議：請與工程會連繫以專案方式處理。

柒、散會（下午 4 時 30 分）（以下空白）