

「全民監督公共工程實施方案」

102 年度檢討會議紀錄

壹、時 間：103 年 4 月 14 日（星期一）下午 2 時 30 分

貳、地 點：本會 10 樓第 1 會議室

參、主持人：本會何處長育興

肆、出席單位及人員：如簽到表

記錄：黃高駿

伍、結論：

一、各機關執行情形及應配合事項

決議：

- (一) 102 年度通報案件達 2,228 件，較 101 年度減少 61.38%，主因為增加通報案件郵件確認機制，避免民眾亂通報造成各機關額外負擔。通報對象主要以交通運輸類型(道路工程)、環境類型(汙水下水道工程)及建築工程為主(合計 47.95%)，通報缺失以安全措施不足為多(19.7%)，分析結果著實呈現民眾對於公共工程之關心重點，請各主管機關督促所屬機關於施工期間針對該項目多加注意，避免持續影響民眾。
- (二) 102 年度通報案件之結案率(100%)、滿意度(57.46%)及平均天數(6.5 天)，成效均較 101 年度提升。本(103)年度本會將以提升案件滿意度為施政目標，請主管機關確實審核所屬案件之改善成果，倘無法於期限內完成，則請要求主辦機關敘明原因辦理展期，並於結案前詳加確認改善完成後方予結案。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，至少讓民眾可接受辦理結果。
- (三) 二代全民督工系統目前尚在測試階段，預計於 103 年 4 月底前上線使用，二代系統將導入部分新措施，如由

機關評價民眾通報案件之「影響面」及「熱心程度」，並提升使用者操作介面之友善程度及系統資安防護。亦提供操作流程予機關及民眾參考，上線後如有使用問題，歡迎來電洽詢。未來機關與民眾之操作手冊將放置於系統上供使用者下載參考，如有需要，本會將另召會說明使用方式。

(四)有關通報系統行動化 APP 程式之使用立委相當重視，本會於 101 年 12 月完成通報 APP 程式開發，截至 103 年 3 月底為止，扣除重複，實際採用 APP 程式通報案件為 317 件，本會除本年度年初已印製海報宣導外，未來亦將利用如政府機關 LED、新聞稿及電子報等方式，加強宣導民眾採用 APP 方式通報，另請各主管機關利用與民眾接觸管道協助配合辦理宣導。

二、逾期案件處理情形討論（本次無逾期案件）

三、議題討論

(一)為提升滿意度，研擬於結案後視民眾參與程度，由各主管機關主動提供感謝狀予民眾，做為獎勵，其執行方式，提請討論。

決議：

1. 本會每年 3 月針對於上一年度全民督工方案之主管機關、主辦機關及通報民眾辦理考核，藉以獎勵辦理優良之機關與熱心公益之通報民眾，惟考量每年辦理之獎勵時間較久，且因獎勵機制較為嚴謹，故受獎者人數相較於整體通報人數為少數，各主管機關如於通報案件結案後，視民眾參與程度或通報內容之公益性等，即時給予誌謝或頒給獎狀等方式做為獎勵，應可達即時與民意雙向溝通之目的，提升民眾參與程度及即時感受機關之用心。各主管機關前述的相關處理作為，工程會將於年度考核時納入特殊績效考量。

2. 本年度全民督工方案以提升民眾滿意度為目標，鑒於各主管機關之首長感謝狀之頒發有其規定，本討論案為本會建議方式，各機關亦可利用其他方式（如單位長官感謝函、電話、卡片、小紀念品等）回饋通報民眾，執行目標在於重視民眾感受及提升滿意度。

陸、臨時動議

- (一) 102 年度臺南市政府通報案件之滿意度為 100%，表現相當優良。請臺南市政府分享全民督工執行方式，作為各機關標竿學習之對象。

臺南市政府分享摘要：

1. 本府於執行全民督工方案，注重處理時效以及提升滿意度填報率。在處理時效方面，於收到通報案件後當天即找到該案件之主辦機關，並限期 3 日內完成改善，如為涉及安全之缺失，則規定主辦機關應於當日完成改善。
2. 另提升滿意度填報率方面，本府於案件結案後主動由承辦人聯絡通報民眾，了解民眾是否滿意機關處理方式，並自製感謝卡片贈送通報民眾。且對於遭全民督工通報之工程迅速辦理查核，使民眾感受主辦機關相當注重工程品質。另本府 102 年度原有 2 件通報民眾反映不滿意之案件，經本府承辦同仁聯絡通報民眾了解案情後，再次針對通報民眾要求改善，完成後滿意度即修改為滿意。

決議：請各部會及各縣市政府可參採臺南市政府相關作為，有效提升民眾滿意度。

- (二) 102 年度新北市政府之通報案件量為全國最多，且平均處理時效達 5 日即完成結案，請新北市政府分享全民督工執行方式，作為各機關標竿學習之對象。

新北市政府分享摘要：

1. 本府定期雙週召會列管未結案案件，並對於未結案案件

以會議紀錄方式副知該主辦機關首長，可有效提升處理時效。

決議：請各部會及各縣市政府可參採新北市政府相關作為，提升處理時效。

(三) 臺北市政府之市民熱線辦理成效良好，可作為全民督工方案學習對象。請新北市政府分享市民熱線執行方式，作為各機關標竿學習之對象。

臺北市政府分享摘要：

1. 市民熱線考量民眾隱私權，於民眾通報時即詢問是否需要回復案件處理結果，作為結案時是否回復通報民眾之依據。
2. 市民熱線規定之處理時效較全民督工短，故部分全民督工案件本府將案件轉至市民熱線列管以提升時效。

決議：目前各機關平均處理天數已縮短為 6.5 天，遠低於規定之 12 天要求，請各機關賡續努力提升處理時效。

(四) 本會 103 年 4 月 9 日立法院業務報告，立法委員臨時提案建議「政府提供的語音服務、通報…等便民措施多半徒具形式，沒有實質達到便民及即時聽取民意，或與民眾雙向溝通的目的；建請公共工程委員會及其他部會相關的語音通報服務系統全面具有實質便民，即時民意雙向溝通及改善的實效。」，提請相關部會配合辦理。

決議：各機關如有提供相關語音服務、通報等便民措施，請確實依立法委員 103 年 4 月 9 日質詢本會業務報告之臨時提案建議事項辦理，通報服務系統應全面具有實質便民，即時民意雙向溝通及改善的實效。

陸、散會（下午 4 時 10 分）

（以下空白）