

臺中市政府廉能透明獎 申請表

提案機關	臺中市大里區公所
單位主管職稱及姓名	公用課何課長
主要辦理人員及負責工作	王先生 本區公用路燈維管綜合業務
協助辦理人員及負責工作	無
透明化措施名稱	大里區路燈維護管理系統
措施簡介	本所管理本區轄內公用路燈將近13,000盞，經由各管道通報本所路燈損壞訊息，由承辦人以派工單派工並紙本留存，以致後續資料綜整、調查、分析等工作耗費多時，不符合經濟效益，統計錯誤率高亦在所難免，遑論瞭解各該路燈歷史維修情形，辦理防弊工作。因此亟需將各路燈編號、設置位置、燈桿種類、燈泡型式、歷史維修…等紀錄予以資訊化、透明化，以提升各階段作業處理效率。此即本所「路燈維護管理系統」建立之重要性。 本系統建制本區路燈細部資訊，提供民眾線上報修及查詢維修進度，維修廠商亦可於線上即時得知報修訊息，縮短派工時間，有效簡化流程，且路燈資訊公開，有助於提升服務效率。
興利防弊、外部監督價值(28%) -附件 1	一、降低民眾抱怨之興利服務 政府公共設施中，與民眾最切身相關者，莫過路平、燈亮、水溝通，故除需要有便利民眾通報之途徑外，路燈故障能即時加以修復，才可減低民怨，或獲得民眾肯定。本系統提供民眾 24 小時線上報修，不用受限於需向特定人員，於特定時間方能報修，且維修廠商即時可收到派工通知前往修復，大幅縮短報修至派工時程。 二、系統操作便捷、資訊公開透明 本系統提供民眾「通報」及「查詢」功能，資料一經輸入無法刪除，不會有報修案件遺漏情形發生。又民眾可利用通報單號或路燈編號「查詢」報修進度，協助監督報修案件於時程內辦理完成。 三、流程簡化、提昇行政效率 本系統正式起用後，將過去接獲電話陳情(大里區路燈維護

	管理系統、1999 市民專線、0800 免費電話、議員、里長、民眾來電)、民眾至公所現場報修、民眾線上申報或承辦人巡查後自行報修等，通報路燈照明設施故障案件，皆逐筆登錄於「大里區路燈維護管理系統」(本區線上管理系統(http://gis.dali.gov.tw/admin/或http://172.18.1.238/admin/))上。傳統派工方式一般皆以日為單位，整日案件統計整理後，一併簽核並傳真給廠商，因此由案件受理後至廠商收到派工至少需時 1 日。而以本系統派工，廠商即時可收到派工資料，大為提昇報修效率。 四、資料管控確實，利於行政監督 本系統利於控管路燈維修情形，紀錄每盞路燈、每筆維修詳細物件資料及歷史資訊均可查詢，利於行政監督管考，避免重複報修、重複維修及請款之流程弊端。
流程標準化及公開化程度(28%) --附件 2	一、流程標準化：本所路燈查修作業已納入本所內部控制制度中(項目編號 LD01)，定有作業程序說明與作業流程圖，已有標準化之作業程序。 (一) 承辦人每日應將通報案件確實登錄於「大里區路燈維護管理系統」，並將維修案件派工。 (二) 廠商接獲派工通知後前往修復，並依律定修復期限內(原則為 3 日)完成維修。 (三) 故障修復後，廠商應回報完成，承辦人接獲通知後，辦理結案，並得依情況不定期巡檢，確認修復完成。 (四) 若發現路燈尚未修復完成，除再次通報廠商維修，並視情況、理由依契約書相關規定辦理。 三、流程公開化：民眾如欲報修路燈，可利用系統輸入路燈編號或路燈附近地址即可成案；而查詢所報修路燈之維修進度，亦可利用路燈編號或通報單號查詢，操作方式簡單、明瞭。
系統(或措施)便捷性、完整性及安全性(18%) -附件 3	一、便捷性：線上搜尋「大里區路燈維護管理系統」或於本所全球資訊網左邊頁籤點選「相關連結」，進入後點按連結網站網址即可進入本系統。操作方式簡單明瞭，針對不熟悉電腦操作或無相關資訊之民眾提供友善便捷之查詢方式，隨時掌握路燈維修處理情形。 二、完整性：本區所有路燈相關資訊均詳細記錄於電腦系統中，利於查詢使用。民眾只要輸入路燈編號或選擇路燈附近地址即可「報修」案件。並隨時可利用通報單號、路燈編號或路燈附近地點，查詢維修進度及處理情形，路燈資訊完整揭露。 三、安全性：針對民眾使用部分，基於個人資料保護，並不會公開相關資料，本系統只針對路燈資料公開，無涉個人資料洩露問題。又本系統區分公所人員/管理人員/廠商人員/一般

	民眾不同身分登入（民眾報修不需帳號、密碼），透過不同帳號、密碼管控，維護系統資料安全性。
民眾使用情形(18%)	一、本措施自 98 年上線之後，透過宣傳及使用，目前民眾利用本系統報修之比率已達每月總報修案件之 85%以上，尚無接獲民眾反映系統操作複雜，難以使用情形。 二、本系統「路燈故障通報」及「維修結果查詢」操作畫面簡單易懂，維修結果顯示通報單號、通報日期、路燈編號、路燈地址、路燈故障原因、完工日期及處理結果說明，民眾容易解讀所公開之資訊。
創新創意作為(8%)	本區路燈管理系統設置上線後，有效提升本所路燈維護管理效能，隨著使用時間增加，民眾使用率逐年增加，至今民眾報修案件比已達總案件數 85%以上，配合年度維修契約要求速報速修原則，有效提升民眾對行政機關之施政滿意度。 另配合本系統運作，相關作業無紙化，無形中節省許多紙張文具及傳真費用，達到行政效率提升、並環保節能之多重效能。
相關附件	如後附件資料。

附件 1-興利防弊、外部監督價值

1-1 系統操作便捷，並提供 24 小時路燈故障通報，不用受限需向特定人員、於特定時間通報。

大里區路燈維護管理系統

路燈故障通報

* 通報人姓名:

* 通報人電話:

通報人手機: (10位數字) (維修完工後會發送簡訊通知)

* 通報人Email: (維修完工後會發送電子郵件通知)

通報日期: 2016/06/24 08:04:02

* 路燈編號: (5位數字)

* 路燈附近地址: 挑選模式: 大里區 - 里別 - - 道路名稱 - - 附近門牌號碼 - - 路燈編號 -

* 路燈故障原因: 故障不亮或閃爍 闕述:

確定通報 放棄通報 地圖查詢

24小時免付費自動語音路燈故障維修通報電話: 0800-069099

Thank you very much for your visiting!

維修電話: 0800-069099
最佳座機號: 1024*768
地圖無法使用請安裝

1-2 民眾可查詢維修結果

1-2-1 維修結果 查詢畫面

大里區路燈維護管理系統

維修結果查詢

通報單號: 11491

通報日期區間: 自 2016/03/24 至 2016/06/24

路燈附近地址: 挑選模式: 大里區 - 里別 - - 道路名稱 - - 附近門牌號碼 - - 路燈編號 -

輸入模式: 大里區

開始查詢 放棄查詢

Thank you very much for your visiting!

維修電話: 0800-069099
最佳座機號: 1024*768
地圖無法使用請安裝

1-2-2 維修結果 清單畫面



大里區路燈維護管理系統

維修結果查詢

通報單號	路燈編號	通報日期	故障原因	狀態	處理結果說明
繪型	20694	11491	2016/6/17 上午 09:08:25	路燈不亮或 閃爍	已處理 不亮修復

[到首頁](#)

維修電話:0800-060099
最佳解碼度:1024*768
[地圖無法使用請安裝](#)

1-2-3 維修結果 檢視畫面



大里區路燈維護管理系統

維修結果查詢

通報單號: 20699
 通報日期: 2016/06/21
 路燈編號: 12735
 路燈地址: 大里區中新里現位路165號
 路燈故障原因: 路燈不亮或閃爍。备注: 燈桿被推倒更換燈桿。
 完工日期: 2016/06/24
 處理結果說明: 新增立桿

[檢視](#)

維修電話:0800-060099
最佳解碼

系統首頁 | 登入維護模式 | 關閉

1-3 機關可於後台控管路燈派修情形及各盞路燈歷史維修資料



大里區路燈維護管理系統

公務人員
帳號: 0021
名稱: 王先生

未完工清單

派工單號	狀態	通報類別	路燈編號	派工日期	預計完工日期	完工日期	審核日期	故障原因
20458	派工中	維修	12735	2016/6/24 上午 08:07:59	2016/6/27 上午 08:07:59			路燈不亮或閃爍
20457	派工中	維修	12735	2016/6/24 上午 08:07:55	2016/6/27 上午 08:07:55			路燈不亮或閃爍
20456	派工中	維修	00000	2016/6/24 上午 08:07:52	2016/6/27 上午 08:07:52			路燈不亮或閃爍
20455	派工中	維修	13107	2016/6/24 上午 08:07:46	2016/6/27 上午 08:07:46			路燈不亮或閃爍
20454	派工中	維修	00000	2016/6/24 上午 08:07:43	2016/6/27 上午 08:07:43			路燈不亮或閃爍

1-4 機關可查詢各盞路燈歷史維修資料，及瞭解各項維修物件是否合理



歷史維修資料 (檢視)

派工單號: 13503
派工日期: 2013/06/13
完工日期: 2013/06/13
通報單號: 13724
通報人姓名: 金城里長
通報人電話: 0921-763037
通報人Email:
路燈編號: 15087。地址: 大里區金城里中興路一段致富巷1弄8號
路燈故障原因: 路燈不亮或閃爍。簡述:
備註:
處理結果: 廠商: 益信電器工程有限公司。契約字號: (101)里區公合字第042號。說明: 不亮修理

狀態: 已結算
預計完工日期: 2013/06/16
審核日期: 2013/06/20
通報日期: 2013/06/13
通報類別: J
通報人手機:

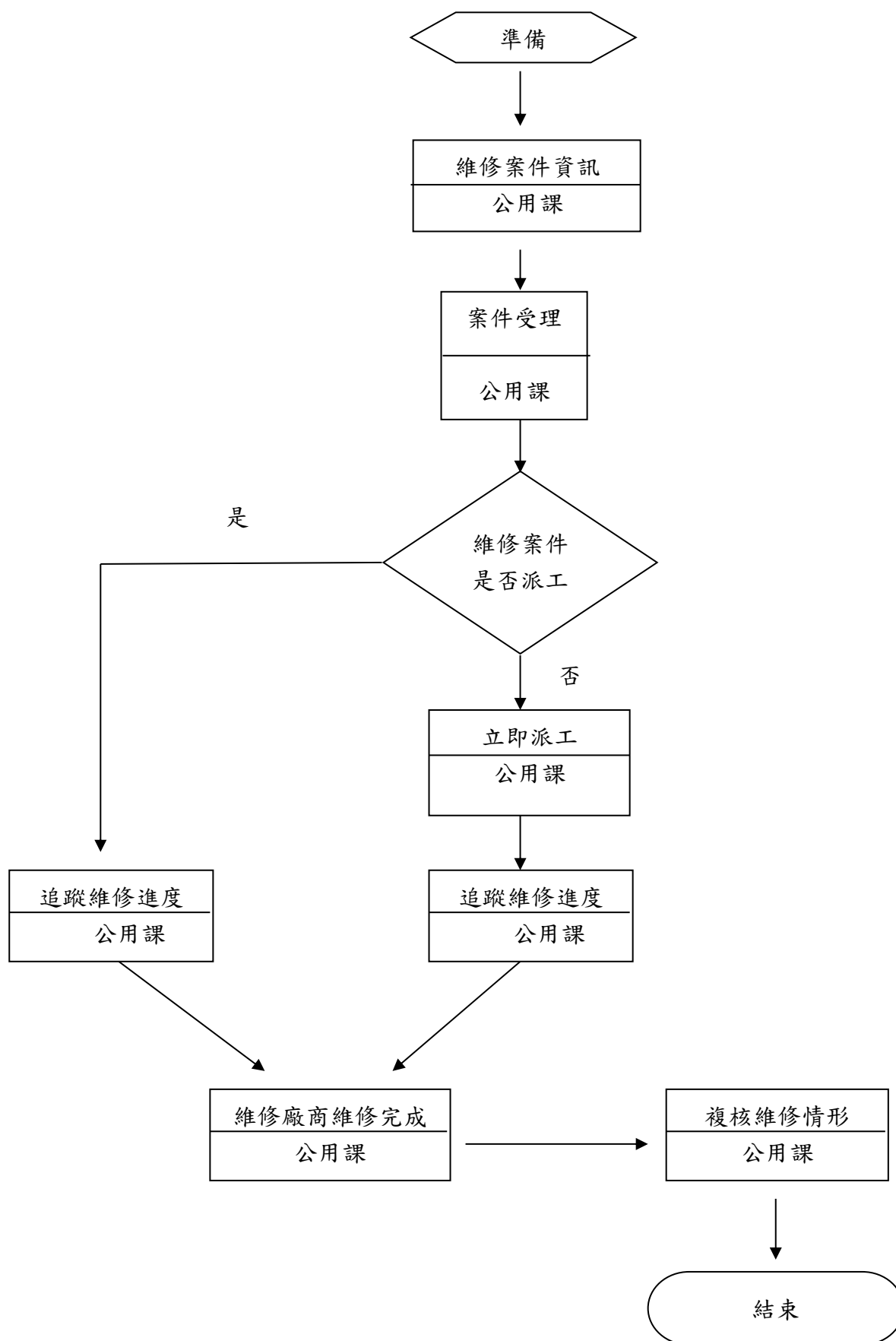
使用	物料名稱	單位	單價	數量	說明
☒	水銀燈泡400w	只	209	1	400w
☒	安定器400W	只	329	1	高功率400W
☒	燈罩清理	盞	119	1	

地圖查詢 回上頁

臺中市大里區公所公用課作業程序說明表

項目編號	LD01
項目名稱	路燈查修作業
承辦單位	公用課
作業程序說明	一、接獲電話陳情(大里區路燈維護管理系統、1999 市民專線、0800 免費電話、議員、里長、民眾來電)、民眾至公所現場報修、民眾線上申報或承辦人巡查後自行報修，通報路燈照明設施故障，確實登錄於「大里區路燈維護管理系統」(本區線上管理系統(http://gis.dali.gov.tw/admin/ 或 http://172.18.1.238/admin/))。 二、承辦人將「未派工清單」內案件進行派工，廠商每日上網接收派工案件。 三、廠商依據契約約定修復期限內完成維修，並上網填報路燈修復完工情形。 四、承辦人接獲通知後，辦理結案，並得依情況隨時巡檢，確認修復完成。
控制重點	一、案件登錄：承辦人每日應將通報案件確實登錄於「大里區路燈維護管理系統」，並將維修案件派工。 二、案件派工(維修廠商)：廠商接獲派工通知後前往修復，並依律定修復期限內完成維修。 三、修復情形追蹤：故障修復後，廠商應回報完成，承辦人接獲通知後，辦理結案，並得依情況不定期巡檢，確認修復完成。 四、發現未修復之後續處理：若發現路燈尚未修復完成，除再次通報廠商維修，並視情況、理由依契約書相關規定辦理。
法令依據	一、交通部交通工程手冊第七章道路照明。 二、臺中市公有路燈管理及認養辦法。 三、臺中市市區道路行道樹及路燈設計規範。

臺中市大里區公所路燈維修標準作業流程圖



臺中市大里區公所公用課內部控制制度作業層級自行評估表

____年度

自行評估單位：公用課作業類別(項目)：路燈查修作業

評估日期： 年 月 日

評估重點	自行檢查情形			檢查情形說明
	符合	未符合	不適用	
一、作業流程有效性 (一)作業程序說明表及作業流程圖之製作是否與規定相符。 (二)內部控制制度是否有效設計及執行。				
二、路燈查修作業 (一)是否確實將通報案件登錄於「大里區路燈維護管理系統」，並將維修案件派工。 (二)派工請廠商前往修復者，是否依規定期限完成。 (四)故障修復完成，廠商是否於「大里區路燈維護管理系統」，將故障修復情形上網填報。 (五)監造單位或承辦人不定期巡查，確認廠商回報內容是否屬實。 (六)按月編製每月維修數量統計表。				
結論/需採行之改善措施：				
填表人： 複核： 單位主管：				

註：

- 機關得就1項作業流程製作1份自行評估表，亦得將各項作業流程依性質分類，同1類之作業流程合併1份自行評估表，就作業流程重點納入評估。
- 各機關應根據評估結果於自行評估情形欄勾選「符合」、「未符合」或「不適用」；若有「未符合」情形，應於評估情形說明欄詳細說明，且於撰寫評估結論時一併敘明須採行之改善若為「不適用」情形，應於評估情形說明欄敘明理由及是否須檢討修正評估重點。

附件 3-系統（或措施）便捷性、完整性及安全性

3-1 系統便捷性

3-1-1 系統連結置於機關首頁/相關連結處



3-1-2 路燈報修操作方式簡單、明瞭



3-2 完整性：本區路燈資訊完整建制於系統中，利於查詢使用

