

臺中市政府「廉能透明獎」公所廉能類申請表

提 案 機 關	臺中市烏日區公所
單 位 主 管 職 稱 及 姓 名	1. 農業及建設課課長林嘉瑜 2. 公用課課長黃正斌
主 要 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	1. 農業及建設課約僱人員張靜瑜(道路暨附屬設施維護及緊急修復作業) 2. 公用課技士林子介(公園設施維護作業)
協 助 辦 理 人 員 及 負 責 工 作	
透 明 化 措 施 名 稱	臺中市烏日區公所開口契約業務行政透明化措施
措 施 簡 介	開口契約係指在一定期間內，數量不確定，並以一定金額為上限之採購，視實際需要通知廠商履約之契約。開口契約實施以來，廣為各機關所採用，惟其執行過程，有因契約規範未周全、履約階段未建立派工機制、監工查核不足、未詳實審核廠商施作內容，致溢付工程款等風險，因此本所特針對開口契約實施專案稽核並訂定行政透明化措施，積極提昇開口契約執行效能，以減少執行面缺失。
興 利 防 弊、 外 部 監 督 價 值 (28%)	一、辦理開口契約專案業務稽核，總體檢視本所執行開口契約之派工、履約、驗收情形。同時針對所發現的缺失研提改善建議並訂定規管措施，避免相同缺失再度發生，以達到興利防弊之目的。(附件 1) 二、為使本所開口契約的施作及品質管制現況，建立施工資訊透明管理機制，使本所主辦單位得以即時掌握施工成果及進度，並供監辦單位協助審閱有無違失，促使廠商落實相關品質管措施，特訂定「本所建立施工資訊透明管理機制具體措施」供本所農建課及公用課參考運用。(附件 2)
流 程 標 準 化 及 公 開 化 程 度 (28 %)	一、為防範各機關常見開口契約違失態樣發生，特研擬「本所開口契約及行政透明作業流程圖」1 份(附件 3)，以供本所各相關單位辦理開口契約案件時參考運用。 二、本所公用課有將「公園設施維護作業」及「路燈查修作業」等 2 項開口契約業務納入本所內控機制進行管控，並分別訂定「作業程序說明表」及「流程圖」等表格，每年進行評估；另本所農建課亦有將「道路暨附屬設施

	維護及緊急修復作業」及「道路挖掘管理作業」等 2 項開口契約業務納入本所內控機制進行管控，並分別訂定「作業程序說明表」及「流程圖」等表格，每年進行評估。(如附件 4)
系統（或措施）便捷性、完整性及安全性 (18 %)	本所受理人民申請的方式計有線上申請、臨櫃辦理、向里長(里幹事)反映或電話反映(含 1999)等，本所採行的簡政便民措施，除設立單一服務櫃檯以 easygo 系統列管外，並於本所網頁設置服務 e 櫃臺，相關表單、應備證件或作業流程置於本所網頁上供民眾下載運用，如有道路維護或公園路燈維護等反映意見，除登錄於「臺中市政府陳情整合平台」加以列管外(附件 5)，並立即通知業管單位請開口契約廠商派工處理，俟處理完畢後再由承辦人回覆民眾。
民眾使用情形 (18%)	106 年民眾透過各種申訴管道反映道路維護案件約 125 件、公園路燈維護案件約 49 件，總計 106 年民眾反映與開口契約有關的問題計有 174 件，均由本所各相關單位於期限內處理完畢後回覆陳情人。(附件 6)
創新創意作為 (8%)	為加強施工資訊透明管理機制，除請本所各相關單位適時將各類開口契約施工中照片上傳本所 FB 官網外，擬於本所網頁內建置「區內基礎建設成果」專區，以積極宣導本區建設成果並落實行政透明工作。(附件 7)
相 關 附 件	附件 1：臺中市烏日區公所開口契約專案業務稽核報告。 附件 2：臺中市烏日區公所建立施工資訊透明管理機制具體措施。 附件 3：臺中市烏日區公所開口契約及行政透明作業流程圖。 附件 4：臺中市烏日區公所內控機制「作業程序說明表」及「流程圖」。 附件 5：「臺中市政府陳情整合平台」截圖。 附件 6：106 年人民陳情請願案件業務分類統計表。 附件 7：本所網頁/「區內基礎建設成果」專區截圖。
聯 絡 窗 口	姓名：高孟修 電話：04-23368016 轉 300 e-mail：ju007@taichung.gov.tw

附件 1：臺中市烏日區公所開口契約專案業務稽核報告。

臺中市烏日區公所開口契約採購業務專案稽核報告

臺、各機關開口契約採購業務可能的違失態樣分析：

依工程類開口契約特性，因個案派工金額低，工項零星，且施作範圍廣，遍及機關所轄行政區，故遇有修繕需求時，時有依賴廠商自行至現場勘查，評估施作範圍與內容即逕為施作，或以口頭或通訊軟體派工，未落實派工單之填寫，履約過程疏於監督控管，及估驗計價審核未詳實等，相關缺失多存於訂約後之履約管理、估驗計價及驗收階段，少部分則有招標文件不完善者，臚列相關情形如下：

一、契約文件不足部分：

- (一)開口契約招標文件漏未載明履約期間預估需求數量或採購上限金額，不符合行政院主計總處所訂「各級地方政府訂定災害搶險搶修開口契約應行注意事項」，及行政院公共工程委員會訂頒「災害搶險搶修開口契約範本」相關條文。
- (二)開口契約內容僅依據「一般工程契約範本」改訂，未依工程會訂頒之「災害搶險搶修開口契約範本」(105 年 1 月 12 日版)擬訂，造成廠商履約施作或估驗計價不當。
- (三)開口契約未納入搶險搶修動員時效、期限或逾履約期限之罰則，致無法約束廠商履約效能。

二、履約過程欠缺監督控管：

- (一)未建立派工監督制度：未建立各項災害救助、緊急搶救工程書面報核、派員現勘、查核廠商指派人員或要求履約保證等審查機制，造成後續施作數量之差異問題。
- (二)派工程序未盡落實：承辦人未確實於派工前現勘實地狀況、以口頭或通訊軟體派工未使用派工單，日後易產生計價爭議。
- (三)派工單內容填寫不周全：派工單未指定完工日期、無法掌握修復時效及認定逾期違約金；派工單無記載估計施作範圍及數量，致廠商施工範圍、數量不明確。
- (四)監工查核不足：委外監造案件，承辦人未定期、不定期到現場督導，防止監造不實、未按圖施工等情形。自辦監造案件，承辦人未落實監督管理責任，未確實填寫監工日誌，無法有效掌握工程進度。
- (五)未控管派工金額或數量：未指定專人負責管控派工金額或數量，致使廠商施作金額逾越契約金額上限，衍生履約爭議。
- (六)未依採購程序辦理契約變更：對於與廠商確定施作範圍及金額已明顯逾越契約金額上限，未及時辦理契約變更，亦未依政府採購法規定另行辦理招標程序，或無法依政府採購法第 105 條第 1 項第 2 款、「特別採購招標決標處理辦法」等相關規定辦理緊急採購之違失。

三、估驗計價及驗收階段未詳實審核：

- (一)施工照片標示日期已逾完工驗收日期；會勘紀錄核定時間超逾完工日期；預估之搶修數量、金額與結算完全相同之不合理。
- (二)廠商個案完工所提送之施工明細表、施工照片等文件，有相同人員或相同機具，於同一期間出現於不同工程案件情形，廠商涉有浮報數量請領工程款情事。
- (三)相關人員未詳實核驗廠商履約結果是否與契約規定相符，及有無逾越規定期限，即認定廠商已依限完成搶修工作，並重複支付廠商作業費用。
- (四)開口契約如屬清淤土方，土方係有價良質土方，機關未依規定處理，相關人員

可能有觸犯圖利罪、業務侵占罪之危險。

貳、本所開口契約業務現況說明：

- 一、本所 105 及 106 年近 2 年執行開口契約採購案件每年平均 30 件，年採購金額新臺幣 58,668,788 元。以採購類別區分：工程類占 62.29%、財物類占 13.11%、勞務類占 24.59%；以採購金額級距區分：巨額以上 0 件，占 0%，查核金額以上未達巨額 0 件，占 0%，公告金額以上未達查核金額 33 件，占 54.1%，未達公告金額 28 件，占 45.9%。
- 二、本所雖未針對開口契約訂定執行注意事項及自我查檢表，惟本所公用課有將「公園設施維護作業」及「路燈查修作業」等 2 項業務納入本所內控機制進行管控，並分別訂定「作業程序說明表」、「流程圖」及「自行評估表」等 3 種表格，每年進行評估；另本所農建課亦有將「道路暨附屬設施維護及緊急修復作業」及「道路挖掘管理作業」等 2 項業務納入本所內控機制進行管控，並分別訂定「作業程序說明表」、「流程圖」及「自行評估表」等 3 種表格，每年進行評估。

參、稽核結果及建議事項：

一、書面稽核結果

- (一)本次計抽查本所公用課辦理之「106 年烏日區公園、廣場綠美化維護管理(開口合約)採購」、「106 年臺中市烏日區行道樹維護管理(開口合約)採購」等 2 件勞務採購，另抽查由農建課辦理之「106 年度烏日區各里道路暨公共設施新設、修繕等工程(開口合約)」、「烏日區 106 年度道路暨附屬設施維護及緊急修復工程」等 2 件工程採購。

(二)稽核結果：

1. 「106 年度烏日區各里道路暨公共設施新設、修繕等工程(開口合約)」、「烏日區 106 年度道路暨附屬設施維護及緊急修復工程」等 2 件工程採購，其開口契約內容僅依據「一般工程契約範本」修改，未依工程會訂頒之「災害搶險搶修開口契約」擬訂，較易產生履約爭議。
2. 「106 年烏日區公園、廣場綠美化維護管理(開口合約)採購」、「106 年臺中市烏日區行道樹維護管理(開口合約)採購」等 2 件勞務採購預算書編列之單價未註明參考依據，據該課告知係參考臺中市政府建設局編列之單價，另委外規劃設計之「106 年度烏日區各里道路暨公共設施新設、修繕等工程(開口合約)」其編列的單價亦未註明參考依據，只有「烏日區 106 年度道路暨附屬設施維護及緊急修復工程」有明確註明編列的單價係參考臺中市政府建設局及營建物價指數而來，因此建請本所各單位在編列工程預算均應註明單價參考依據，以避免單價編列違常情事發生。
3. 「106 年烏日區公園、廣場綠美化維護管理(開口合約)採購」、「106 年臺中市烏日區行道樹維護管理(開口合約)採購」等 2 件勞務採購，本所公用課擬訂之底價分析說明係參考歷史投標資料，惟該底價分析說明表內「歷史決標資料(一)」欄位卻空白，建議俟後應填寫清楚。
4. 「106 年臺中市烏日區行道樹維護管理(開口合約)採購」，全年只辦理 1 次工程督導，辦理頻率明顯過少，建議加強督工次數；另「烏日區 106 年度道路暨附屬設施維護及緊急修復工程」，總計 18 次派工中只有 3 次工程督導，督導頻率不足，亦應加強督工次數。
5. 「106 年烏日區公園、廣場綠美化維護管理(開口合約)採購」、「106 年臺中市烏日區行道樹維護管理(開口合約)採購」及「烏日區 106 年度道路暨附屬設施維護及

緊急修復工程」等 3 件採購案係自辦監造，所附資料未見監造日誌，建請應確實依據「公共工程施工品質管理作業要點」第 11 點第 16 項規定填報監造報表。

6. 「106 年烏日區公園、廣場綠美化維護管理(開口合約)採購」、「106 年臺中市烏日區行道樹維護管理(開口合約)採購」等 2 案係綠美化勞務案件，由本所公用課自行監造，竣工與否往往依據廠商檢附的書面資料及照片判斷，未再至現場確認是否竣工，建請應比照工程案件於廠商報竣後至現場抽查是否確已竣工並留存紀錄備查。
7. 「106 年度烏日區各里道路暨公共設施新設、修繕等工程(開口合約)」案，因里長建議辦理 2 次會勘並新增 2 項設施，本所農建課簽辦逕以實作結算方式處理，惟契約第 3 條規定採實作結算數量如有增加減達 30% 時，其逾 30% 之部分，應以契約變更合理調整契約單價及計算契約價金，因此建請本所開口契約案件如有數量增加減時，應先檢討有無增加減逾 30%，再行決定是以契約變更方式處理或以實作結算方式辦理，以免違反契約規定。
8. 「106 年度烏日區各里道路暨公共設施新設、修繕等工程(開口合約)」及「烏日區 106 年度道路暨附屬設施維護及緊急修復工程」等 2 案，只有在派工紀錄表內註明廠商完工日期，但未見廠商報竣公文，建議俟後應要求廠商以公文掛號報竣，以作為工期有無逾期之依據。
9. 「106 年臺中市烏日區行道樹維護管理(開口合約)採購」、「106 年度烏日區各里道路暨公共設施新設、修繕等工程(開口合約)」及「烏日區 106 年度道路暨附屬設施維護及緊急修復工程」等 3 案，廠商檢附的施工照片，有部分未標示拍攝日期，俟後辦理結算時應請廠商檢附有拍攝日期的施工前/中/後照片，以完善驗收程序。

二、實地稽核結果：

本室於 107 年 2 月 6 日及 2 月 8 日分別配合市府道路工程查驗小組及本所公共工程品質督導小組，針對「106 年度烏日區地方建設小型零星工程(開口契約)第 1 次派工」進行實地稽核，稽核結果如次：

- (一) 107 年 2 月 6 日本室配合市府道路工程查驗小組至本區公園路現場鑽心取樣 AC 試體 1 組送交實驗室進行含油量及壓實度檢驗合格，並隨機選取 6 個點進行 AC 平整度及厚度檢驗亦合格，惟發現 0K+47.5 至 0K+55 段 AC 路面有粒料分離及粗糙不平情形，另發現 0K+440 至 0K+422.5 標線及機車標誌刨除面粗糙色澤不一等情事，案經本所函請廠商改善後再進行複驗，總計廠商針對本次缺失改善的費用為 162,946 元，另廠商專任工程人員查驗時未依規定到場，扣懲罰性違約金 4,000 元，本次查驗合計節省公帑 166,946 元。
- (二) 107 年 2 月 8 日本室配合本所公共工程品質督導小組至本區麻園溪西路現場鑽心取樣 AC 試體 2 組送交實驗室進行含油量及壓實度檢驗合格，並隨機選取 6 個點進行 AC 平整度及厚度檢驗亦合格，其餘督導小組發現的缺失大都是文件缺漏，業請廠商改善完成。

附件 2：臺中市烏日區公所建立施工資訊透明管理機制具體措施。

副 本

發文方式：郵寄

檔 號：

保存年限：

臺中市烏日區公所 函

地址：41457臺中市烏日區新興路316號
承辦人：高孟修
電話：04-23362405
電子信箱：ju007@taichung.gov.tw

受文者：政風室

發文日期：中華民國107年6月26日

發文字號：烏區政字第1070009837號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：臺中市烏日區公所建立施工資訊透明管理機制具體措施

主旨：檢送「臺中市烏日區公所建立施工資訊透明管理機制具體措施」1份，請查照。

說明：

- 一、依據貴處107年5月15日中市政二字第1070004219號函辦理。
- 二、為使工程施作及品質管制現況，有效建立施工資訊透明管理機制，使本所主辦單位得以即時掌握施工成果及進度，並供監辦單位協助審閱有無違失，促使廠商落實相關品管措施，特訂定本具體措施。

正本：臺中市政府政風處

副本：本所農業及建設課、公用課、政風室

區長 林峰輝

臺中市烏日區公所建立施工資訊透明管理機制具體措施

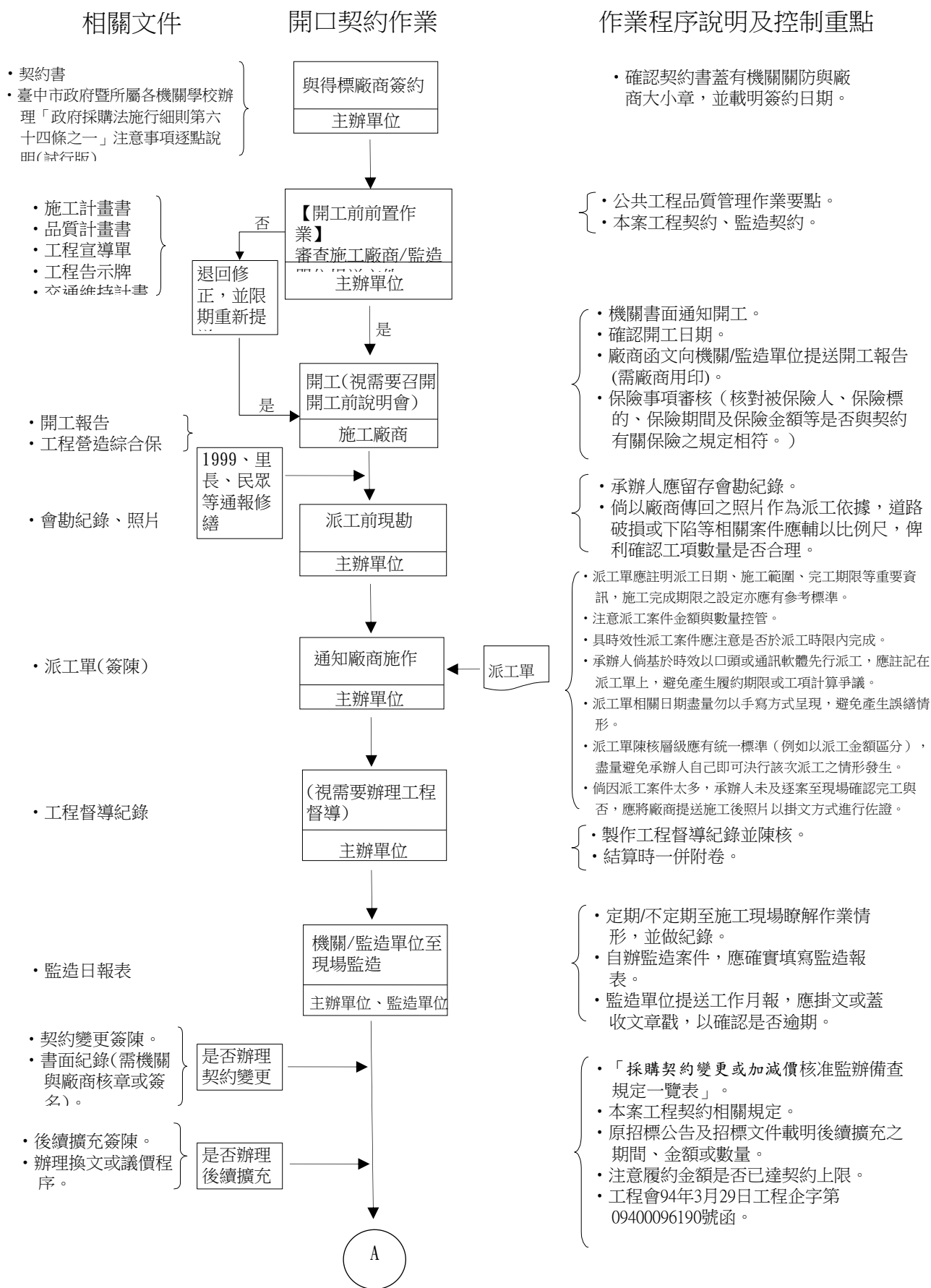
為使工程施作及品質管制現況，有效建立施工資訊透明管理機制，使本所主辦單位得以即時掌握施工成果及進度，並供監辦單位協助審閱有無違失，促使廠商落實相關品管措施，特訂定本具體措施：

- 一、針對現場施工現況拍照或錄影，並建立即時提供至主辦單位管理之機制，避免施工成果未符合契約及圖說之要求。
- 二、施工日誌及監造報表每日或每件派工案完工後檢送至主辦單位，以確保廠商據實填寫及核對。
- 三、針對工程檢驗停留點拍照、攝影，其內容應顯示施工機具及度量尺度，連同檢核表等相關資料適時上傳或提供主辦單位備查；檢驗停留點主辦單位並得適時會同，除避免施工缺失日後難以改善，並確保施工品質及驗收之準確性。
- 四、材料設備相關送審過程、進出場檢核紀錄適時提供主辦單位備查，以確保符合契約規範：
 - (一)依規定訂定材料設備送審管制總表、檢(試)驗管制總表，載明審查程序及審查時限。
 - (二)材料設備試驗報告應由監造單位及品管人員進行判讀註明是否合格，並簽註判讀日期。
 - (三)材料設備試體送驗應避免有集中送同一實驗室檢驗之情形。
- 五、各項抽查驗、估驗及竣工勘驗資料(含改善及複查情形)適時提供主辦單位備查，以確保工程施作之品質：
 - (一)品管自主檢查表檢查標準應定量定性，規格應明示(含容許誤差值)，並確實記載檢查值。
 - (二)抽查施工作業及抽驗材料設備，確實填寫抽查(驗)紀錄表，發現缺失應立即通知廠商限期改善，並確認其改善成果。
 - (三)辦理竣工確認應於機關收到廠商竣工書面通知之日起7日內會同相關人員於現場確認，依確認項目定性定量記錄於竣工確認紀錄表並拍照(監造人員及主辦單位人員應入鏡)。
- 六、工程變更設計於原因發生時，應邀集監造、原設計、相關單位及廠商辦理現場會勘認定，並製作會勘紀錄及拍照存證，承辦單位應就會勘結論，敘明變更設計理由、經費、辦法、責任歸屬等簽報首長核定；變更設計非經會勘及首長核可，不得先行施工。
- 七、施工廠商應依工程需求訂定進度管理資料，送監造單位審查及主辦單位備查；施工進度若有落後或無法如期完工之趨勢時，應究其原因，由監造廠商召集相關部門檢討協調，視工程性質情況由施工廠商提出改善措施及趕工計畫。若進度持續落後未明顯改善，得依契約規定採取撤換工地負責人或暫停給付估驗款等措施。
- 八、施工廠商依據職業安全衛生法令擬定管理計畫並落實執行：

監造廠商派駐人員應負責監督與檢查施工廠商執行之情形，如發現有執行不符規定之情形，應即通知施工廠商限期改善，並確認改善完成後適時送主辦單位備查；主辦單位應適時實施不定期之抽查，並留存督導紀錄表，以防止職災及污染事件發生。
- 九、主辦單位應隨時督導工程施工情形，並留存紀錄備查：

對於各項抽查驗發現之缺失，應確認其改善完成，並避免缺失重複發生。

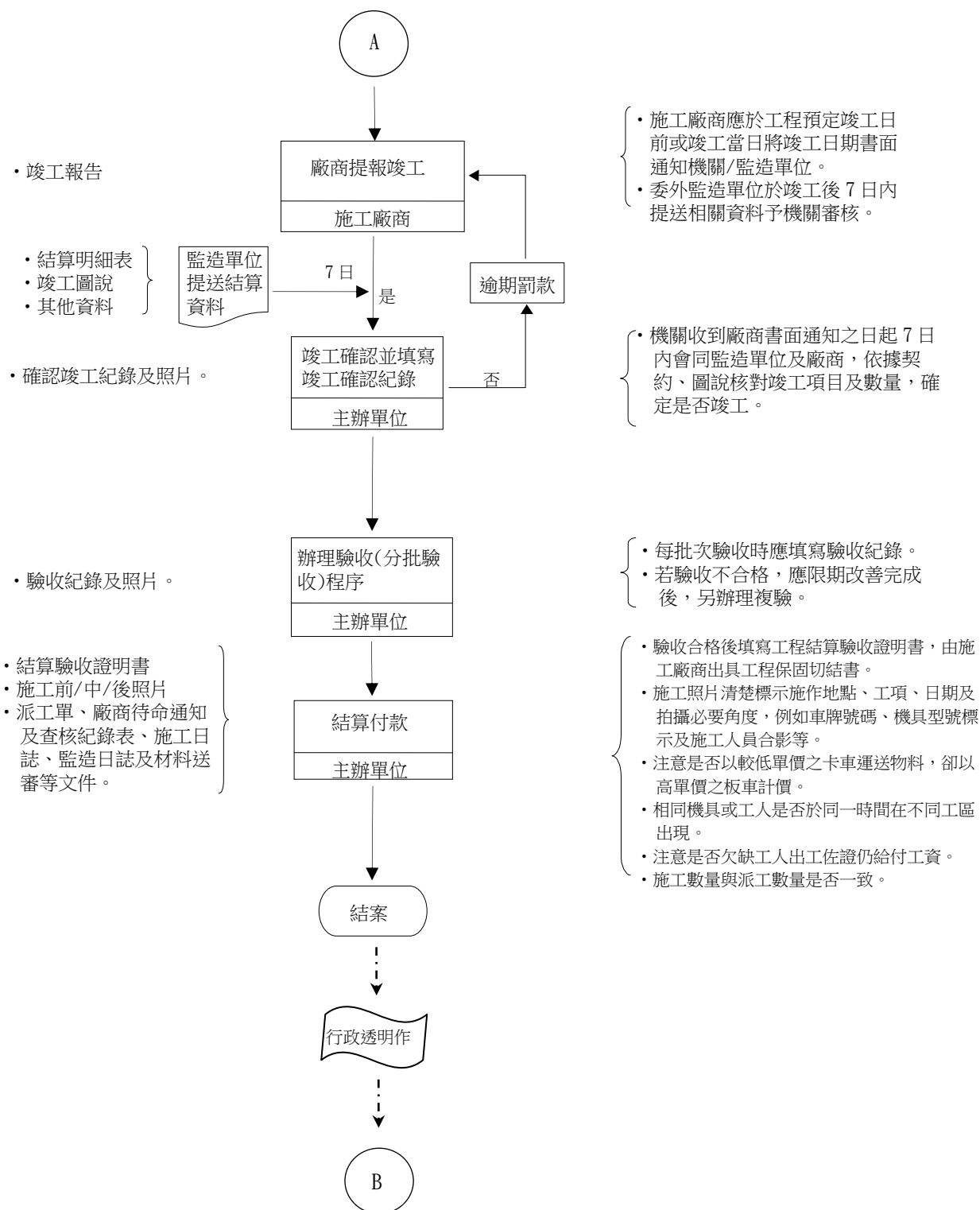
附件 3：臺中市烏日區公所開口契約及行政透明作業流程圖



相關文件

開口契約作業

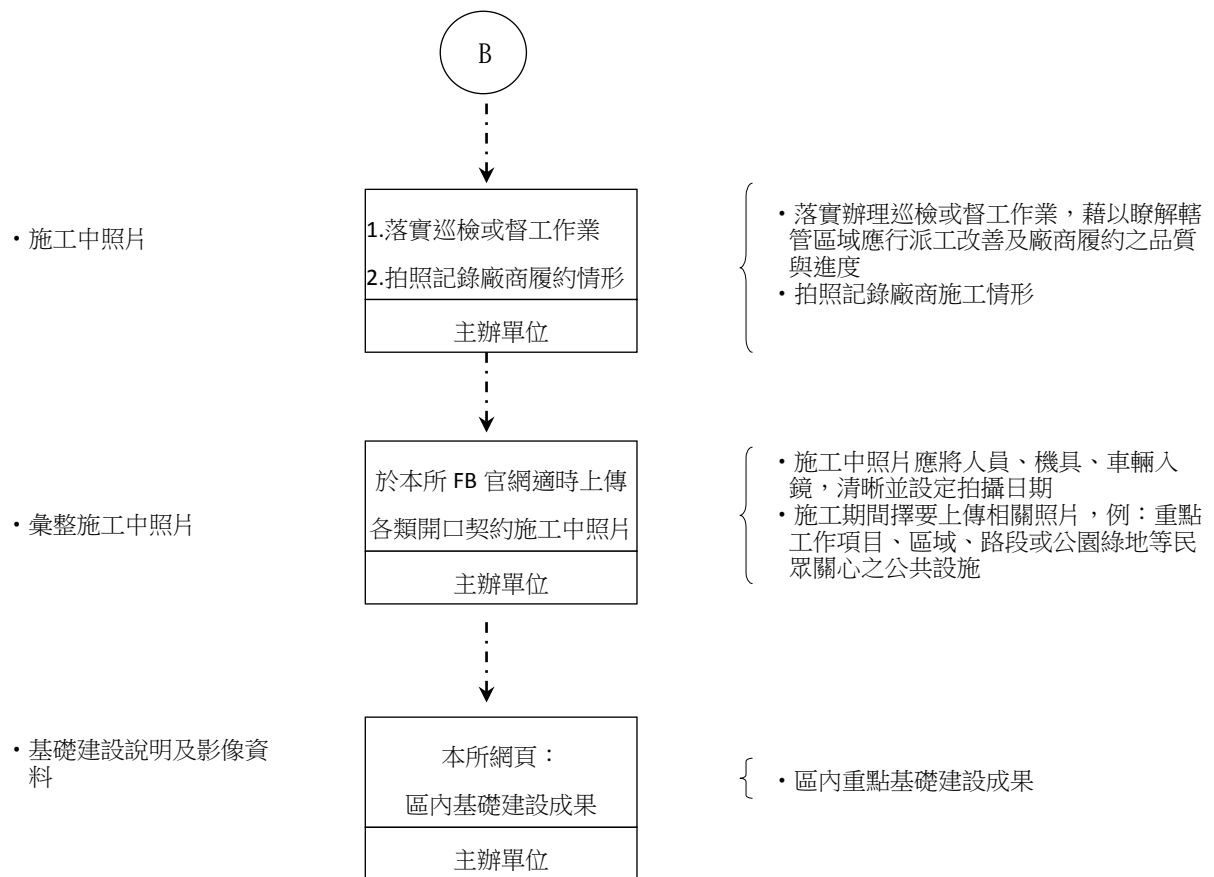
作業程序說明及控制重點



相關文件

行政透明作業

作業程序說明及控制重點



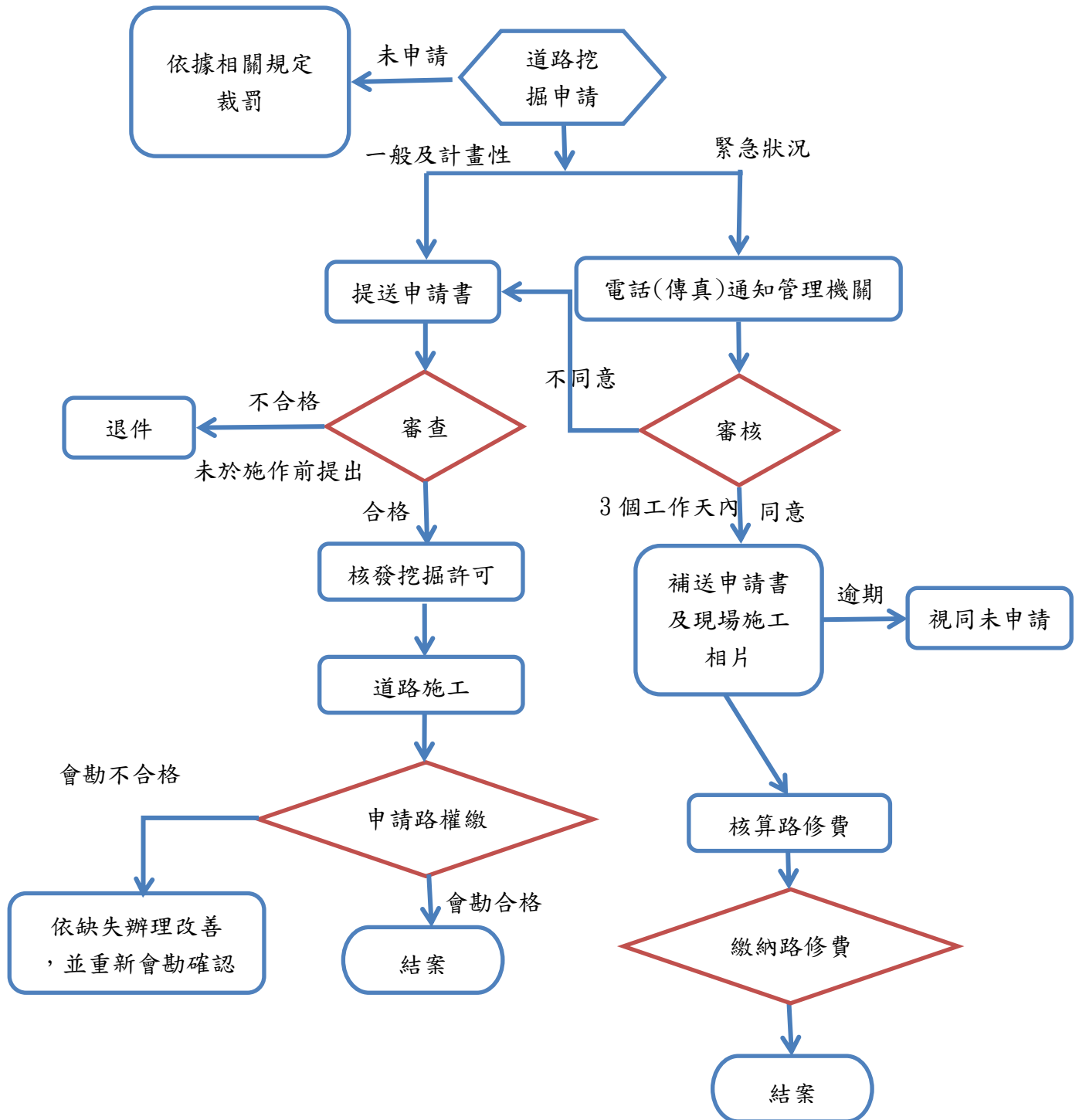
附件 4：臺中市烏日區公所內控機制「作業程序說明表」及「流程圖」

臺中市烏日區公所農業及建設課作業程序說明表

項目編號	LC01
項目名稱	道路挖掘管理作業
承辦單位	農業及建設課
作業程序說明	一、管線單位辦理管線佈設、檢視或維修時，應依規申請路權辦理道路挖掘等事宜。 二、未經管理機關核准擅自挖掘道路者，依據公路法、道路交通管理處罰條例、市區道路條例、臺中市道路管理自治條例及相關規定辦理。 三、管線單位應於預計施作前提送申請書，經管理機關核准並核發道路挖掘許可證後方可施作。 四、如遇緊急案件，管線單位應先通知管理機關同意後始得進場施作，並須於事發後 3 個工作天內補送申請書，逾期視同未申請。 五、如屬緊急案件，管線單位應確實繳納所核算路修費，未依規定繳納視同未申請。 六、管線單位應依道路挖掘核准許可日內辦理施作。 七、申請路權繳回時，應依會勘缺失確實改正始同意道路接管。
控制重點	一、未經管理機關核准挖掘道路者，依據公路法、道路交通管理處罰條例、市區道路條例、臺中市道路管理自治條例及相關規定辦理。 二、是否於預計施作前提出申請。 三、緊急案件是否先以電話(傳真)告知，並於取得管理機關同意後始進場施作。 四、是否於緊急狀況事發 3 個工作天內補送申請書。 五、緊急案件是否完成繳納所核算路修費。 六、是否依核發道路挖掘許可日期辦理施工。 七、路權接管會勘缺失是否改善完竣。
法令依據	一、臺中市政府所屬機關權限委託辦法。 (臺中市政府 101 年 2 月 15 日府授法規字第 1010023557 號令) 二、臺中市道路挖掘管理自治條例。 (臺中市政府 105 年 4 月 20 日府授法規字第 1050076470 號令)
使用表單	一、道路挖掘申請掛號單。 二、道路挖掘申請書。 三、道路挖掘許可證。

臺中市烏日區公所農業及建設課作業流程圖
道路挖掘管理作業

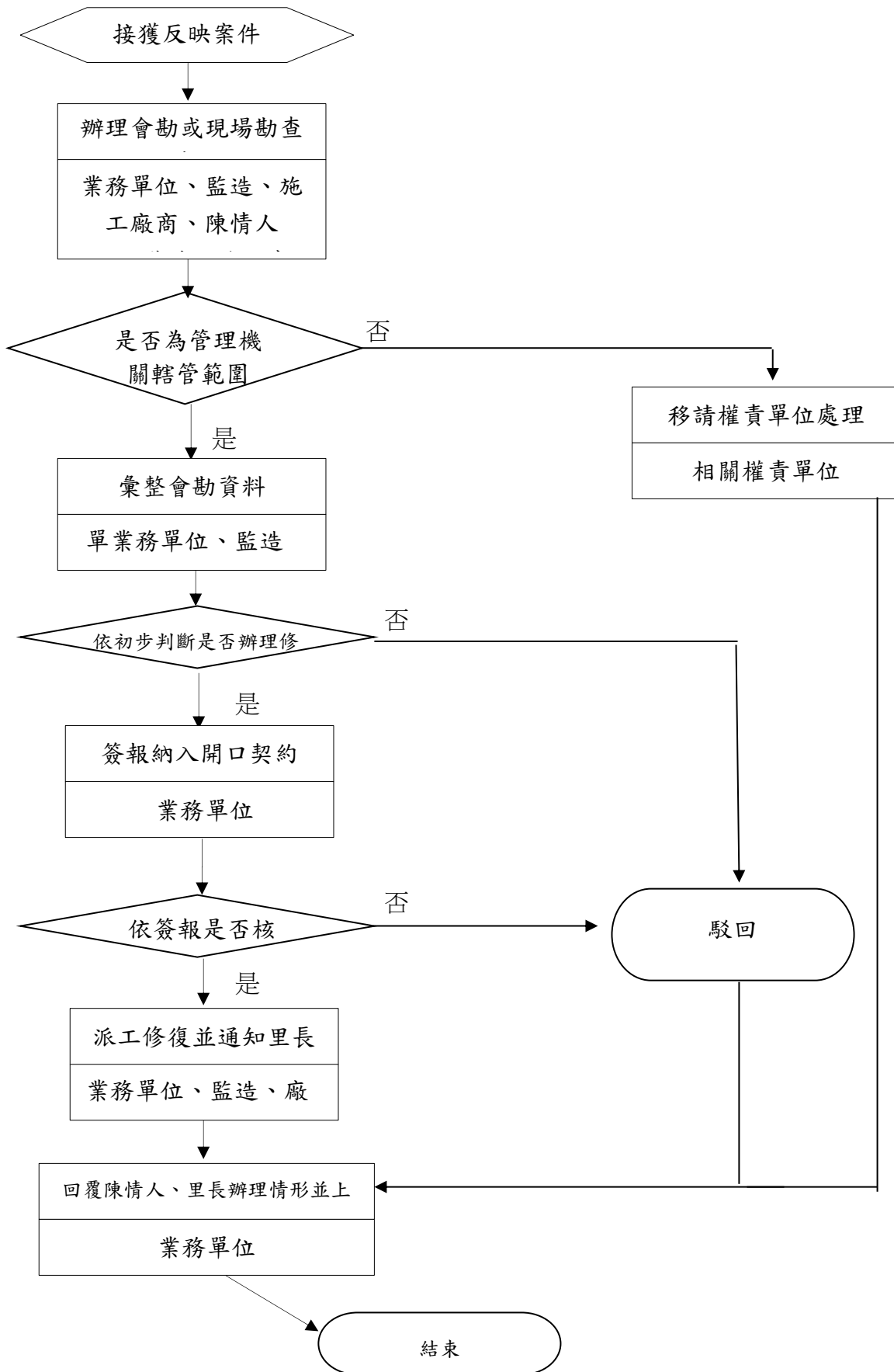
作業流程



臺中市烏日區公所農業及建設課作業程序說明表

項目編號	LC02
項目名稱	道路暨附屬設施維護及緊急修復作業
承辦單位	農業及建設課
作業程序說明	一、申請：陳情人提出道路維護及其附屬設施緊急搶修申請，申請管道有各里辦公處，亦可撥打 1999 臺中市一碼通專線申請。 二、勘查：接受申請後派員進行現場勘查，必要時邀集申請人、里長及相關單位辦理會勘，確認須修復正確位置及範圍。 三、評估：現勘或會勘後，若為轄區範圍：(1)整理相關資料，如設施尚堪使用，逕復陳情人及與會單位辦理情形。(2)若確認範圍屬於公用設施及符合公眾利益，簽報納入開口契約辦理。 四、修復：奉核可後，以派工單請承攬廠商至現場修復，必要時通知里長。 五、回復：辦理修復完成後，將成果回復申請人、里長及相關單位。 六、結案：修復完成後，視需要於相關人民陳情管理系統上填報結案。
控制重點	一、勘查階段：接獲申請後，須辦理現場勘查或會勘，確認修復位置及是否需要修復。 二、評估階段：於現地勘查或辦理會勘後：(1)如設施尚堪使用，應逕復陳情人及與會單位辦理情形。(2)若狀況不明，應內確認範圍是否屬於公用設施及符合公眾利益。 三、修復階段：確認民眾反映案件已陳核奉准，次由承包廠商於派工時限內修復完成。 四、回復階段：修復完成後，須將結果通知申請人及相關單位。 五、結案階段：確認案件是否於區政管理系統或人民陳情管理系統上填報結案。
法令依據	一、臺中市政府所屬機關權限委託辦法。(臺中市政府 101 年 2 月 15 日府授法規字第 1010023557 號令) 二、臺中市道路管理自治條例。(臺中市政府 101 年 12 月 22 日府授法規字第 1010227571 號令)
使用表單	一、人民生活福祉相關查報案件表。 二、年度道路暨附屬設施維護及緊急修復工程表。

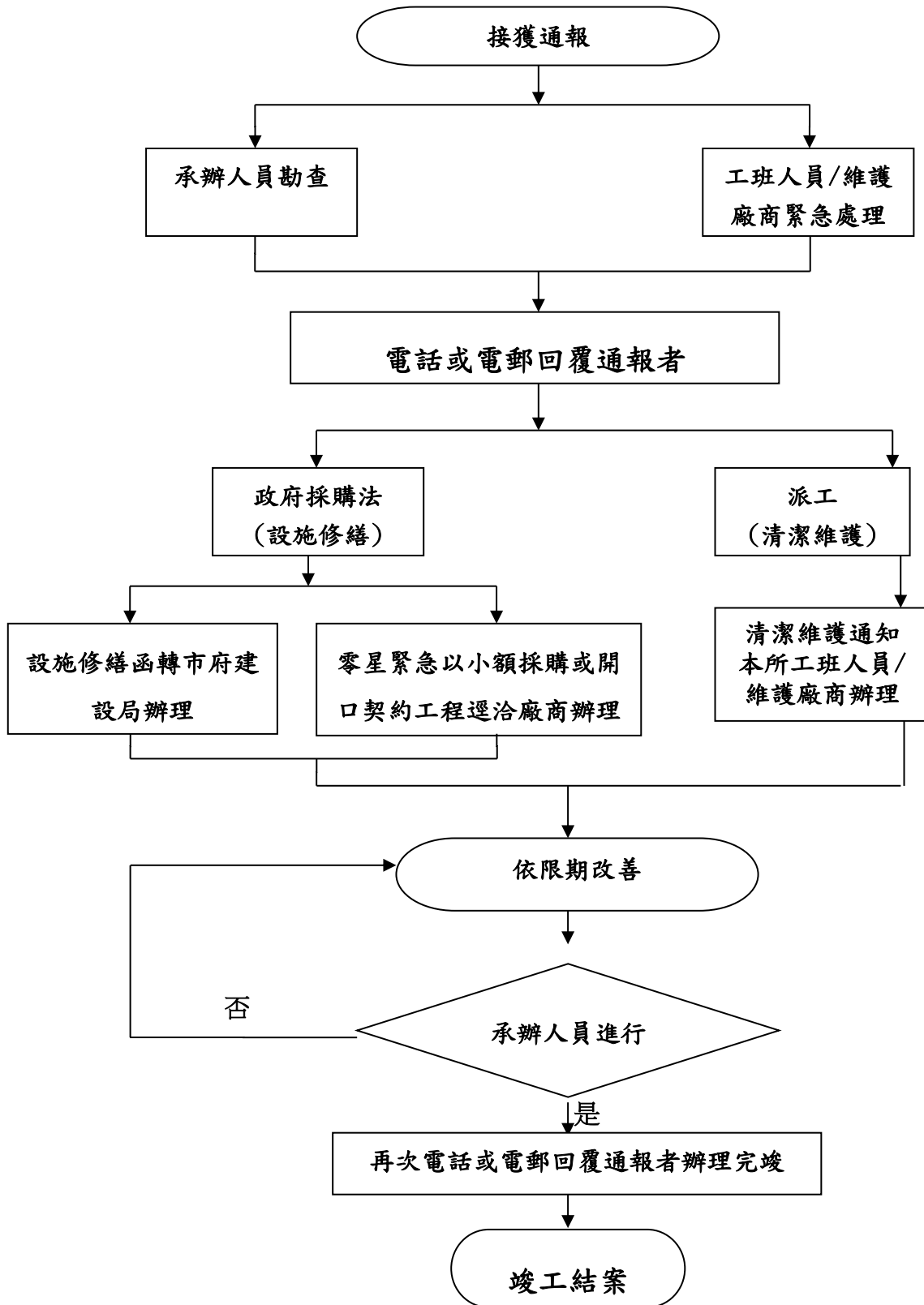
臺中市烏日區公所農業及建設課作業流程圖
道路暨附屬設施維護及緊急修復作業



臺中市烏日區公所作業程序說明表

項目編號	LD01
項目名稱	公園設施維護作業
承辦單位	公用課
作業程序說明	一、通報：1. 本所意見信箱以書面通知。2. 1999 通報以市府函轉（及先行電話）通知。3. 議員、里長及民眾等以電話通知，或登錄區政管理系統中成案通知。4. 承辦人員接獲通報立即前往勘查，或承辦人員巡查時發現以電話通知工班人員/維護廠商前往緊急處理，避免危難。 二、受理：承辦人員接獲不同通報訊息後，進行分案處理，並請工班人員/維護廠商先行前往做適當的緊急處理（如警示帶等），原則上，以 24 小時內電話或電郵回覆通報者，目前辦理情形。 三、辦理：確立通報改善範圍，辦理各項設施修繕或清潔維護工作，其分案原則如下：1. 設施修繕 2-3 日函轉通報臺中市政府建設局辦理。2. 清潔維護當天電話通知本所工班人員/維護廠商，2-3 日內前往改善。3. 零星緊急修繕事項，通知廠商 7 日內前往修繕，並確立採購金額，辦理小額採購或開口契約工程，其費用由臺中市政府建設局代辦費支應。 四、竣工：1. 設施修繕及緊急修繕，以政府採購法辦理各項採購，並確立通報改善設施事項，已恢復正常使用後，方同意廠商竣工。2. 清潔維護，以通知本所工班/維護廠商 2-3 日內前往處理為原則，完成後承辦人員填妥本所清潔維護督導單，以利建檔結案。 五、結案：設施修繕、清潔維護及緊急修繕等通報事項，已恢復設施正常使用或清潔維護已改善完畢，再次電話或電郵回覆通報者，以利結案。
控制重點	一、接到案件後原則上應於 24 小時內電話回覆通報者辦理方式。 二、清潔維護案件應於當天電話通知本所工班人員/維護廠商，2-3 日內前往處理。 三、設施修繕案件先警示處理，並於當日電話通知市府且應於 2~3 日內函轉市府建設局辦理。 四、零星緊急修繕事項，通知廠商 7 日內前往修繕完畢。 五、工班/維護廠商確實依「臺中市政府建設局行道樹修剪標準作業規範」執行。
法令依據	一、臺中市公園及行道樹管理自治條例(104.3.5) 二、臺中市政府建設局行道樹修剪標準作業規範(102.5.31) 三、臺中市政府及所屬各機關學校行政助理進用及管理要點(103.4.18) 四、政府採購法(100.1.26)
使用表單	一、烏日區公所意見信箱申請回覆表單。 二、區政管理系統三聯單。 三、行政公文書。 四、本所清潔維護督導單。

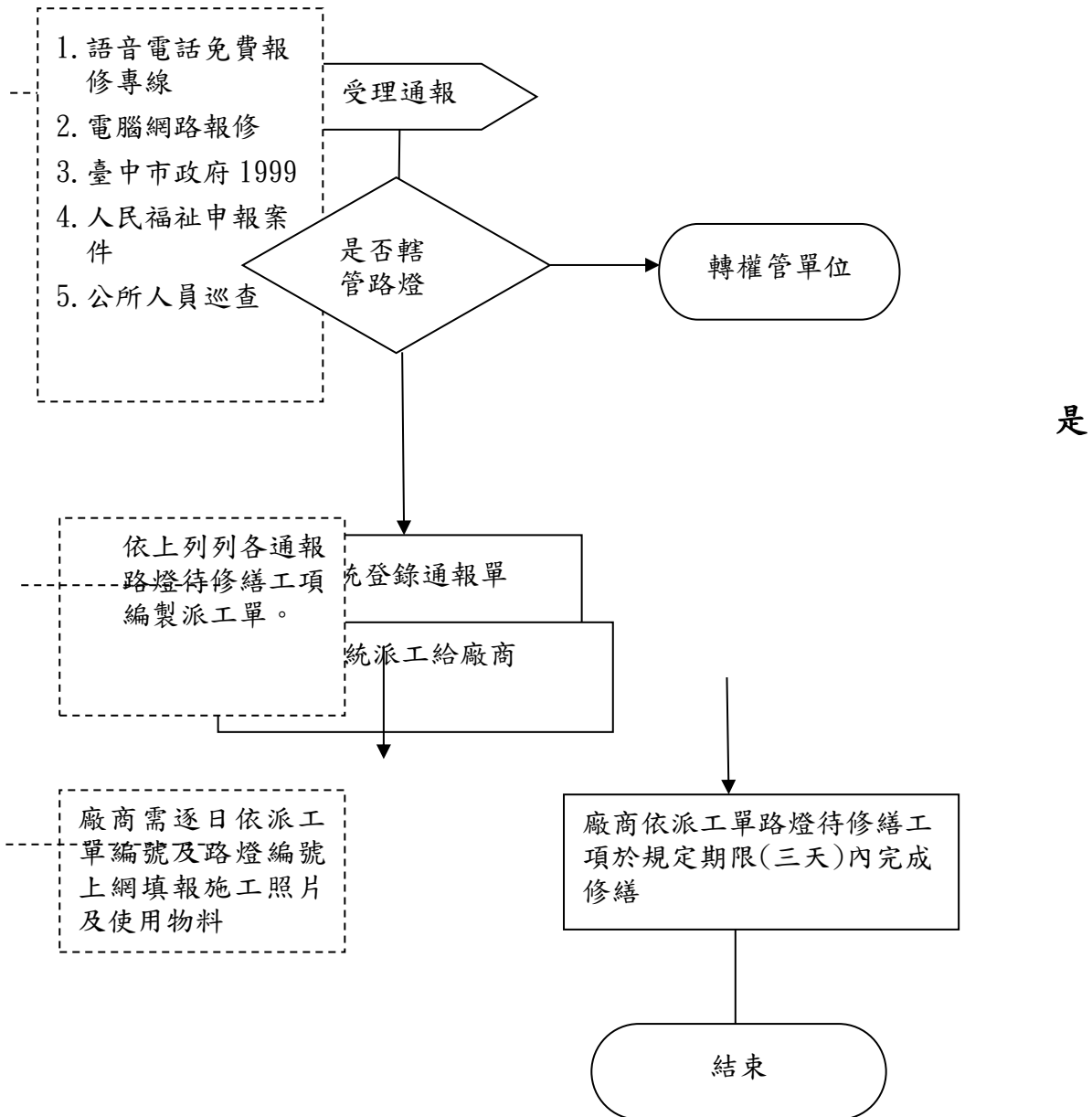
臺中市烏日區公所作業流程圖
公園設施維護作業



臺中市烏日區公所公用課作業程序說明表

項目編號	LD03
項目名稱	路燈查修作業
承辦單位	公用課
作業程序說明	一、受理階段 受理維修方式： (一)網路報修：http://wurihlight.taichung.gov.tw/wurihweb/ (二)二十四小時語音報修電話：撥打報修專線「0800-388-966」，依語音提示完成報修。 (三)於上班時間(上午 8:00 至下午 5:00) 撥打 23368016 分機 112 或 116 由專人受理報修。 (四)臺中市政府核轉 1999 路燈報修。 (五)本所人民福祉通報案件。 二、派工階段由承辦人員自路燈管理資訊系統線上派工或以電話通知承商進場檢修。 (一)若以路燈編號報修則以路燈編號直接派工檢修；屬危險或緊急事故(如路燈傾倒、路燈整排不亮、漏電火花、交通事故或其他影響安全之重大危險)等特殊情況則自接獲通報後由系統派工或電話通知承商進場。 (二)若以地址報修則於維修期限內由承商至現場確認是否有路燈編號並進行維修。 三、維修施工階段 (一)一般維修案件承商至現場確認損壞情形後，應於維修期限內依故障情形進行檢修或更換耗材，並進行測試確認完成修復，如損壞情形涉及地下管線、路燈基礎等特殊情形或天候因素如大雨、颱風，則視情況延長作業期限。 (二)屬危險或緊急事故案件廠商應自接獲通報後立即派員搶修或採取緊急應變措施。 (三)承商收到派工通知後至現場維修時應確認是否為轄管路燈，若非轄管路燈承商應知會承辦人員並通知相關管理單位處理。 (四)如路燈設備損壞係人為造成，如台電、自來水、瓦斯、汙水下水道施工、車禍肇事等...，應通知施工等相關單位儘速完成修復，如損害情形影響重大且無法於短時間修復時應視情況採取緊急應變措施，如架設臨時照明、管線、傾倒燈桿之吊掛移除等以免影響安全及照明。 四、結案階段 (一)承商完成維修工作後經由路燈管理系統線上申報竣工，由承辦人員審核通過後結案。 (二)非本所轄管之路燈則不予維修並副知通報人(若通報人有留下聯絡資訊)。
控制重點	一、業務單位接獲狀況通報後應儘速派工通知廠商進場修復。 二、承商應查明故障原因並於規定時限內完成修復。 三、損害情形影響重大且無法於短時間修復時，應視情況採取緊急措施。
法令依據	臺中市公有路燈管理及認養辦法(101.12.22 府授法規字第 1010227590 號令訂定、103.12.23 修正第二條、第三條)
使用表單	

臺中市烏日區公所作業流程圖 路燈查修作業



附件 5：「臺中市政府陳情整合平台」截圖

上線人數：124

臺中市政府陳情整合平台

請輸入關鍵字

唐淑潔

案件管理 | 報表管理 | 常見問答集 | 資訊管理 | 系統管理 | 滿意度調查管理

公告資訊

MORE

公告機關	公告主題	公告內容	公告期間
為民服務組	陳情案件若為不用回復 仍須至本系統登打回復內容		107/06/05 ~ 108/06/05
臺中市政府資訊中心	每日 13:10~13:30、17:00~17:30 為本系統版本更新時段，期間可能有被自動登出情況，敬請見諒		107/06/19 ~ 107/12/31
臺中市政府資訊中心	派工承辦APP下載點(專供處理派工案件之承辦同仁使用)		107/06/13 ~ 107/07/31
臺中市政府資訊中心	重要：請同仁確認【對應公文系統帳號】與「公文整合資訊系統」的【登入帳號】是否相同，請點右邊放大鏡下載附件		107/01/09 ~ 107/12/31

常用檔案下載

MORE

檔案分類	檔案說明	更新日期	檔案下載
操作手冊	106.12.14陳情案件教育訓練講義(系統操作)	106/12/27 15:17:24	
操作手冊	106.12.14陳情案件教育訓練講義(公版網站意見信箱導入陳情系統宣導)	106/12/27 15:13:11	
業務手冊	臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點	106/12/27 15:10:30	
安裝檔	公文條碼產生器	107/01/29 15:23:54	
操作手冊	人民陳情管理系統各機關權限設定申請表	106/12/29 17:36:41	

常見問答

MORE

問答分類	問題摘要	問題回覆	更新日期
------	------	------	------

100%

上午 11:08
2018/7/13

附件 6：106 年人民陳情請願案件業務分類統計表。

臺中市烏日區公所 106 年全年度(彙總)-人民陳情案件業務分類統計表

資料期間：106 年 1 月 1 日 至 106 年 12 月 31 日

列印日期：107/1/2

業務分類	第 1 季	第 2 季	第 3 季	第 4 季	總件數
1. 人員(含行政助理、調解委員、役男)服務態度不佳	0	0	0	0	0
2. 機關軟硬體設備、設施規劃管理問題	0	1	0	0	1
3. 辦理活動規劃相關問題	0	0	1	0	1
4. 里鄰長服務態度	0	0	1	0	1
5. 區里活動中心或社區活動中心使用管理問題	0	0	0	1	1
6. 公所祭祀公業問題	0	0	0	0	0
7. 選舉投票通知單分送相關問題	0	0	0	0	0
8. 公所施作工程問題	1	0	0	0	1
9. 路燈管理維護	4	4	4	2	14
10. 市區道路及鄰里巷道申請挖掘道路	1	5	5	0	11
11. 道路障礙物查報及拆除	1	3	7	10	21
12. 道路及鄰里巷道附屬設施管理維護相關問題	21	32	34	27	114
13. 道路及鄰里巷道側溝問題	2	4	1	0	7
14. 人行道設置斜坡道申請許可核發	0	0	0	0	0
15. 公園廣場維護相關問題	12	7	10	6	35
16. 區轄道路交通管制設施問題	13	17	11	17	58
17. 權管道路路邊停車格規劃相關問題	2	0	1	2	5
18. 公所代管停車場相關問題	0	0	0	0	0
19. 違章建築管理類	3	17	14	11	45
24. 登山步道及自行車道維護	0	0	0	1	1
25. 中低收入老人生活津貼審查進度問題	0	0	0	0	0
26. 耕地三七五減租成果管理	0	0	0	0	0
27. 人事業務相關	1	0	0	1	2
28. 政風業務相關	0	0	0	0	0
29. 其它	3	2	3	0	8
30. 未分類	4	1	0	0	5
總計	68	93	92	78	331

附件 7：本所網頁/「區內基礎建設成果」專區截圖

