

臺中市政府廉能透明獎 一般參賽類申請表

提案機關	臺中市政府建設局
單位主管 職稱及姓名	企劃科 科長 林鈺淳
主要辦理人 主員及負責 工作	吳先生-負責建置與管理 APP
協助辦理人 員工及負責 工作	市府建設局業務單位及工務大隊窗口收件後，提供相關業務承辦人員負責所屬業務執行並回覆陳情人執行進度 業務單位窗口 道路養護科：張小姐、路燈管理科：曾小姐 景觀工程科：張小姐、公園管理科：陳小姐 管線管理科：黃小姐、土木工程科：謝小姐 工務大隊窗口 第一工務大隊：王先生、第二工務大隊：姚先生 第三工務大隊：林小姐、第四工務大隊：汪先生
透明化措施 名稱	臺中好好行 APP
措施簡介	為落實道路平整及用路人行的安全，建設局提出六大行動方案，除了加強執法、恢復統一挖補機制、推動路平行動100、路平四年計畫、強化路平專案及管線協調組織運作，更推出「臺中好好行」道路及附屬設施通報 APP，以符合現行民眾使用智慧型手機拍照紀錄的習慣，提供多元的通報管道，透過即時的現場拍照或影片上傳，便利建設局執勤人員第一時間掌握道路現況，提昇道路問題通報處理時效。 相關服務內容如下： 1. 臺中好路：辦理道路、側溝及人手孔蓋設施問題通報 2. 臺中好樹：辦理行道樹景觀植栽設施問題通報 3. 臺中好燈：辦理路燈設施問題通報 4. 人本人行道：辦理人行道公有及公用事業違建物問題通報 5. 樂活好公園：辦理公園設施問題通報 6. 行動資訊：提供通報紀錄查詢及市民一碼通 1999 快速撥號服務 7. 通報資訊進度查詢 8. Taichung 路平小英雄(FB)連結

興利防弊、外部
監督價值
(28%)

一、興利防弊：

(一)以往設施損壞除了透過巡查人員巡查得知，或市民撥打1999專線反映等，現在民眾只要透過手機安裝臺中好好行 APP 服務，通報市府建設局各項相關設施問題，建設局權責單位均會錄案辦理並儘速改善，以提高民眾對市府建設之滿意度。
(二)為提升臺中好好行 APP 能見度，特將臺中好好行 APP 同時公告於市府 APP 專區，與建設局網站首頁，提供民眾下載安裝。



二、外部監督價值：

(一)民眾通報設施障礙，系統會立即以簡訊回覆陳情人案件編號，以利民眾追蹤案件處理進度。



(二)民眾亦可利用通報案件時所留的手機號碼或是 Email 查詢以往自行通報案件處理狀況。



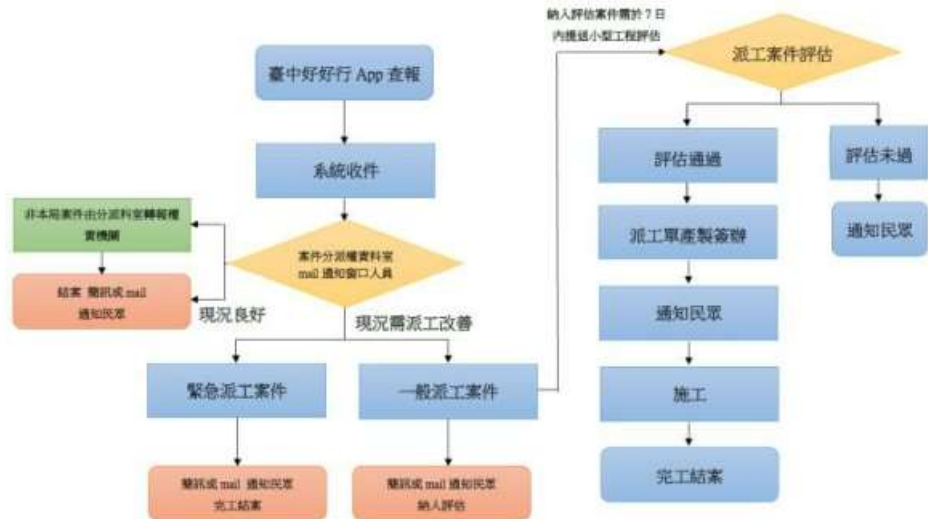
(三)通報案件處理完成後，處理單位亦會發送簡訊或 Email 通知民眾。



一、流程標準化：

「臺中好好行」APP 操作簡易、資訊明確詳盡，透過民眾手機拍照或影片上傳，能讓本局執勤人員第一時間接獲通報，利用專設管控網頁列管通報案件，即時分派權責單位處理，以達到案件受理無漏失，並有效掌握路修通報時效，降低道路危安問題發生率。處理流程如下：

臺中市政府建設局 臺中好好行 APP 通報處理流程



流程標準化及公開化程度
(28 %)

二、公開化程度：

一、民眾利用「臺中好好行」APP，即可利用 GPS 座標標示缺失地點、上傳照片，勾選有關「路平」、「燈亮」、「水溝通」、「人手孔」、「公園、景觀設施」等缺失類型及損壞程度描述，並輸入通報人連絡電話或 Email，即時完成缺失通報，讓建設局同仁在受理通報後即至現場查驗，並以簡訊或 Email 通知民眾辦理情形，亦可使用此 APP 追蹤改善進度，隨時上網查詢處理狀況。

二、通報案件處理完成後，處理單位亦會發送簡訊或 Email 通知民眾。

< 返回 我要通報 傳送

通報時間 106/06/07 13:30:38

通報人

聯絡電話

email

☒ GPS定位 ☐ 自行輸入

道路設施
缺失位置

GPS可能有誤差，請按地圖
圖示進入修正位置

缺失類型
燈亮
損壞類型>
☐ 零星不亮 ☐ 整排不亮
☐ 漏電 ☐ 傾斜
☐ 車輛撞毀 ☐ 一直亮不會滅
☐ 燈罩破損
☐ 其他

< 返回 我要通報 傳送

缺失類型
燈亮
損壞類型>
☐ 零星不亮 ☐ 整排不亮
☐ 漏電 ☐ 傾斜
☐ 車輛撞毀 ☐ 一直亮不會滅
☐ 燈罩破損
☐ 其他

損壞描述

現場照片

查詢紀錄

106/03/09 20:04	>
台中市西屯區洛陽路125巷77號	
106/02/22 09:12	>
西屯路208巷	
106/02/21 11:34	>
惠中路54號	
106/02/07 12:50	>
台中市西屯區惠中路一段51號	
106/01/17 15:03	>
臺灣大道三段	
106/01/17 14:58	>
西屯路二段208巷	
106/01/17 14:47	>
台中市西屯區惠中路一段52號	
105/12/06 15:38	>
臺灣大道三段99號	
105/10/19 14:10	>

通報辦理情形

受理單號 020124

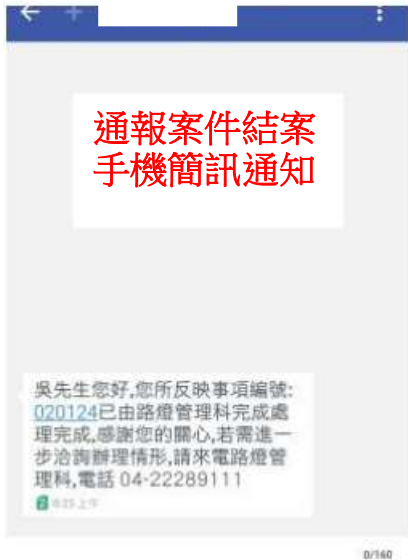
通報時間 106/02/22 09:12

案件狀態 處理完成

道路設施 西屯路208巷
缺失位置 (24.189079284668,120.61...)

缺失類型
燈亮 **缺失清除**
損壞類型>
☐ 零星不亮 ☐ 整排不亮
☐ 漏電 ☒ 傾斜
☐ 車輛撞毀 ☐ 一直亮不會滅
☐ 燈罩破損
☐ 其他

損壞描述 路燈方向偏了，請調整

	
系統（或措施）便捷性、完整性及安全性 （18 %）	一、部分民眾不使用 1999 與服務人員溝通，建設局提供「臺中好好行 APP」供民眾使用，24 小時全天候服務，簡便 APP 線上通報及案件查詢功能，操作介面簡單，淺顯易於上手。 相關服務內容如下： 1. 臺中好路：辦理道路、側溝及人手孔蓋設施問題通報 2. 臺中好樹：辦理行道樹景觀植栽設施問題通報 3. 臺中好燈：辦理路燈設施問題通報 4. 人本人行道：辦理人行道公有及公用事業違建物問題通報 5. 樂活好公園：辦理公園設施問題通報 6. 行動資訊：提供通報紀錄查詢及市民一碼通 1999 快速撥號服務 7. 通報資訊進度查詢 8. Taichung 路平小英雄(FB)連結 二、強化系統安全性控管，APP 與後台管理系統之間傳輸以 HTTPS 加密模式處理，避免個人通報資料外洩。 （一）後台管理系統權限嚴密管理：依使用者及業務權責區分權限及管理，非經授權無法存取資料，管理權限納入機關資訊內部稽核檢查。 （二）管理系統登入密碼，需 8~15 碼，英文大小寫加上數字組合而成，符合複雜性密碼原則。 （三）整合市府資訊中心機房資源，透過建置主機伺服器、府級防火牆，提供 24 小時系統不斷電，提供網路安全性。
民眾使用情形 （18%）	一、「臺中好好行」APP 宣導推廣

建設局派員至各區公所辦理 28 場次宣導說明，並配合新聞資料、平面媒體廣告、官方網站、Taichung 路平小英雄粉絲團宣傳，持續推廣民眾下載運用。

官方網站宣傳



FB-Taichung 路平小英雄宣傳



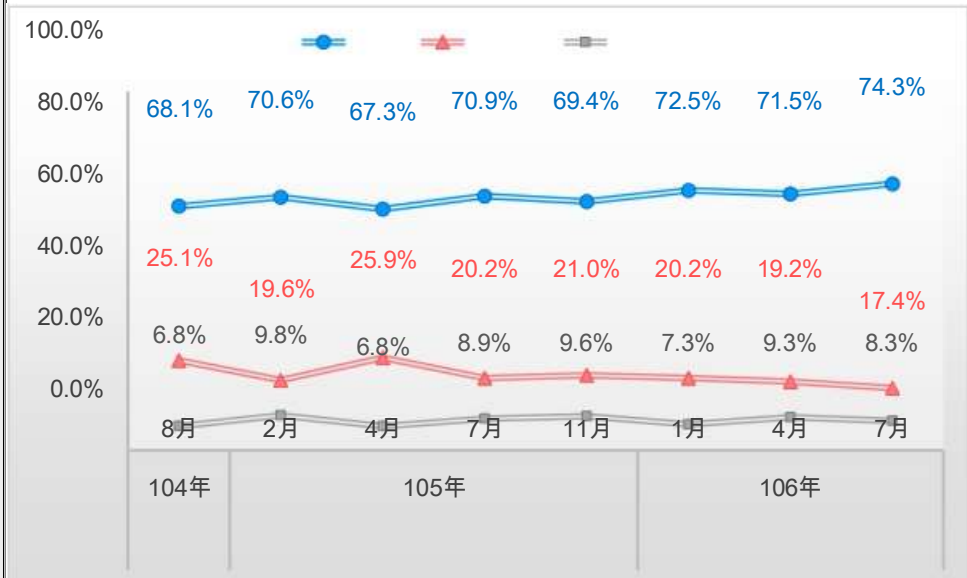
二、「臺中好好行」APP 下載次數統計

自 104 年 2 月正式啟用至 106 年 7 月，下載數達 12,105 次，平均每月 404 次。

三、「臺中好好行」APP 案件通報統計

自 104 年 2 月正式啟用至 106 年 7 月，案件通報數達 6,954 次，平均每月 232 次。

四、民眾對市府建設局整體服務表現滿意度

	市民對市府建設局整體服務表現滿意度的趨勢比較，表示滿意的比例於 104 年 8 月調查為 68.1%，106 年 7 月調查為 74.3%。市民對此表示滿意的比例於 104 年 8 月至 106 年 7 月調查期間，上升 6.2 個百分點，而不滿意的比例則下降 7.7 個百分點。 滿意 不滿意 未表態  <table><thead><tr><th>年份</th><th>月份</th><th>滿意 (%)</th><th>不滿意 (%)</th><th>未表態 (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>104年</td><td>8月</td><td>68.1%</td><td>25.1%</td><td>6.8%</td></tr><tr><td>105年</td><td>2月</td><td>70.6%</td><td>19.6%</td><td>9.8%</td></tr><tr><td>105年</td><td>4月</td><td>67.3%</td><td>25.9%</td><td>6.8%</td></tr><tr><td>105年</td><td>7月</td><td>70.9%</td><td>20.2%</td><td>8.9%</td></tr><tr><td>105年</td><td>11月</td><td>69.4%</td><td>21.0%</td><td>9.6%</td></tr><tr><td>106年</td><td>1月</td><td>72.5%</td><td>20.2%</td><td>7.3%</td></tr><tr><td>106年</td><td>4月</td><td>71.5%</td><td>19.2%</td><td>9.3%</td></tr><tr><td>106年</td><td>7月</td><td>74.3%</td><td>17.4%</td><td>8.3%</td></tr></tbody></table> 建設局整體服務表現滿意度趨勢比較	年份	月份	滿意 (%)	不滿意 (%)	未表態 (%)	104年	8月	68.1%	25.1%	6.8%	105年	2月	70.6%	19.6%	9.8%	105年	4月	67.3%	25.9%	6.8%	105年	7月	70.9%	20.2%	8.9%	105年	11月	69.4%	21.0%	9.6%	106年	1月	72.5%	20.2%	7.3%	106年	4月	71.5%	19.2%	9.3%	106年	7月	74.3%	17.4%	8.3%
年份	月份	滿意 (%)	不滿意 (%)	未表態 (%)																																										
104年	8月	68.1%	25.1%	6.8%																																										
105年	2月	70.6%	19.6%	9.8%																																										
105年	4月	67.3%	25.9%	6.8%																																										
105年	7月	70.9%	20.2%	8.9%																																										
105年	11月	69.4%	21.0%	9.6%																																										
106年	1月	72.5%	20.2%	7.3%																																										
106年	4月	71.5%	19.2%	9.3%																																										
106年	7月	74.3%	17.4%	8.3%																																										
創新創意作為 (8%)	一、中彰投苗 4 縣市首創，民眾可直接使用手機 APP 順手通報有關道路、路樹、路燈、人行道及公園等五種公共設施障礙，只要留下連絡電話或 Email。後續民眾可利用 APP 查詢功能，輸入連絡電話或 Email，即可查詢自己通報(未結案/已結案)案件處理情形。 二、通報案件處理完成後立即通知案件結案，處理單位會以電話簡訊通知或 Email 回覆，讓民眾得知案件已結案。 三、106 年下半年將進行 APP 系統擴充，新增「最新消息跑馬燈通知功能」、「訊息推播服務」，讓民眾與市府建設局達成雙向溝通服務。																																													
相關附件	1. 臺中好好行 APP 服務內容 2. 市府 APP 專區、建設局網站首頁 3. 民眾通報後，系統回覆民眾案件編號之畫面 4. 民眾查詢以往通報案件處理狀況之畫面 5. 案件處理完成後，系統通知民眾之畫面 6. 臺中好好行 APP 通報處理流程 7. 建設局宣導「臺中好好行」APP 之相關照片																																													

附件 1 臺中好好行 APP 服務內容

APP 首頁



APP 後台管理介面

臺中市政府建設局道路及其附屬設施查報系統

· 查報管理 · 災害管理 · 統計分析 · 系統管理 · 通報案件 · 工程項目

查報管理

行政區: [] 類別: [] 承辦科別: [] 列管編號: [] 關鍵字: []
 經費來源: [] 經費: [] 列管道路: [] 建議人: [] 建議人姓名: []
 通報來源: [] 評估小組: [] 核准日期: [] 長官核准日期: [] 評審日期: [] 更新日期: []
 設施類別: [] 評估結果: [] 案件狀態: [] 工程類別: [] 是否結案: []
 富臨完工日期: []

列管編號	評估表序號	App通報號	地點	描述	承辦	建議人	資料來源	處理情形	派工事項	修改日期	案件狀態	審核	備註
10606092022	060158	060158	大里	道路: 人手孔蓋 透邊破損: 手孔 第四工程 蓋穴平順: 中華 大隊 林 電信孔蓋周圍 破損	民眾 林先生		r App	已由文中華電信 局改善。		2017-06-12 汪	已處理 (已由 文中華 電信局 改善)	審核	備註
10606092021	060159	060159	大里	道路: 人手孔蓋 透邊破損: 手孔 第四工程 蓋穴平順: 中華 大隊 林 電信孔蓋周圍 破損	民眾 林先生		App	已由文中華電信 局改善。		2017-06-12 汪	已處理 (已由 文中華 電信局 改善)	審核	備註
10606121095	060191	060191	南	道路: 抗滑一 般	民眾 黃奇錫		App			2017-06-12 路平中心	處理中	審核	備註
10606062007	060068	060068	大里	道路: 龜裂一 般	民眾 柯榮福		App	經資本局傳文通 部公路總局第二 管理工程處臺中 工程處。另...		2017-06-12 林	係屬第 二區工 程處台 中工程 處管轄 已	審核	備註



[← 返回](#)
我要通報
傳送

通報時間 106/06/07 13:28:35

通報人

聯絡電話

email

☒ GPS定位 ☐ 自行輸入

**道路設施
缺失位置**

GPS可能有誤差，請按地圖圖示進入修正位置

缺失類型

路平

損壞類型>

☐ 坑洞 ☐ 龜裂 ☐ 凹陷

☐ 其他

損壞程度>

☐ 嚴重 ☐ 一般 ☐ 輕微

[← 返回](#)
我要通報
傳送

缺失類型

路平

損壞類型>

☐ 坑洞 ☐ 龜裂 ☐ 凹陷

☐ 其他

損壞程度>

☐ 嚴重 ☐ 一般 ☐ 輕微

人手孔

損壞類型>

☐ 人手孔蓋週邊破損

☐ 人手孔蓋欠平順

水溝通

損壞類型>

☐ 損壞 ☐ 不通

☐ 水溝蓋遺失

損壞描述

臺中好樹



< 返回 我要通報 傳送

通報時間 106/06/07 13:30:18

通報人

聯絡電話

email

☒ GPS定位 ☐ 自行輸入

道路設施
缺失位置

GPS可能有誤差，請按地圖圖
示進入修正位置

缺失類型

植栽類

☐ 樹木需要修剪

☐ 公園園道綠地環境髒亂

☐ 樹木遮掩交通號誌或指示牌

☐ 樹木浮根隆起

☐ 落花、落果或產生異味

< 返回 我要通報 傳送

缺失類型

植栽類

☐ 樹木需要修剪

☐ 公園園道綠地環境髒亂

☐ 樹木遮掩交通號誌或指示牌

☐ 樹木浮根隆起

☐ 落花、落果或產生異味

☐ 樹木罹患病蟲害

☐ 草長或雜草叢生

☐ 樹木斷枝或傾倒

☐ 樹木枯萎 ☐ 種植果菜

☐ 其他

損壞描述

現場照片

臺中好燈



← 返回 我要通報 傳送

通報時間 106/06/07 13:30:38

通報人

聯絡電話

email

☒ GPS定位 ☐ 自行輸入

道路設施
缺失位置

GPS可能有誤差，請按地圖
圖示進入修正位置

缺失類型
燈亮
損壞類型>

☐ 零星不亮 ☐ 整排不亮
☐ 漏電 ☐ 傾斜
☐ 車輛撞毀 ☐ 一直亮不會滅
☐ 燈罩破損

← 返回 我要通報 傳送

缺失類型
燈亮
損壞類型>

☐ 零星不亮 ☐ 整排不亮
☐ 漏電 ☐ 傾斜
☐ 車輛撞毀 ☐ 一直亮不會滅
☐ 燈罩破損
☐ 其他

損壞描述

現場照片

< 返回	我要通報	傳送
通報時間	106/06/07 13:30:46	
通報人		
聯絡電話		
email		
道路設施 缺失位置	☒ GPS定位 ☐ 自行輸入	
	GPS可能有誤差，請按地圖圖示進入修正位置	
缺失類型		
人行道公有或公用事業違建物		
☐ 電力	☐ 電信	☐ 號誌
☐ 消防栓	☐ 電話亭	☐ 瓦斯
☐ 路樹	☐ 郵筒	☐ 車阻
☐ 候車亭	☐ 指示牌	

< 返回
我要通報
傳送

缺失類型

**人行道公有或
公用事業違建物**

☐ 電力	☐ 電信	☐ 號誌
☐ 消防栓	☐ 電話亭	☐ 瓦斯
☐ 路樹	☐ 郵筒	☐ 車阻
☐ 候車亭	☐ 指示牌	
☐ 違停	☐ 公車站牌	
☐ 電視(群建)	☐ 路燈(控制箱)	
☐ 電視(西海岸)	☐ 路燈(燈桿)	
☐ 電視(威達)	☐ 路燈(控制器)	
☐ 坡道不平順		
☐ 沒有無障礙坡道		
☐ 其他		

損壞描述

◀ 返回

我要通報

傳送

通報時間

106/06/07 13:30:55

通報人

聯絡電話

email

☒ GPS定位

☐ 自行輸入

道路設施
缺失位置

GPS可能有誤差，請按地圖圖
示進入修正位置

缺失類型

公園景觀設施類

☐ 座椅損壞

☐ 公廁不潔

☐ 園燈不亮

☐ 遊具或體健設施

請填名稱

損壞

☐ 鋪面不平(或草坪坑洞)

☐ 水管破裂(或水龍頭漏水)

< 返回

我要通報

傳送

缺失類型

公園景觀設施類

☐ 座椅損壞

☐ 公廁不潔

☐ 圓燈不亮

☐ 遊具或體健設施

☐ 鋪面不平(或草坪坑洞)

☐ 損壞

☐ 水管破裂(或水龍頭漏水)

☐ 噴灌損壞

☐ 不當使用吹葉機

☐ 木平台損壞

☐ 廢棄物待清除

☐ 設施遭塗鴉

☐ 車輛違規停放

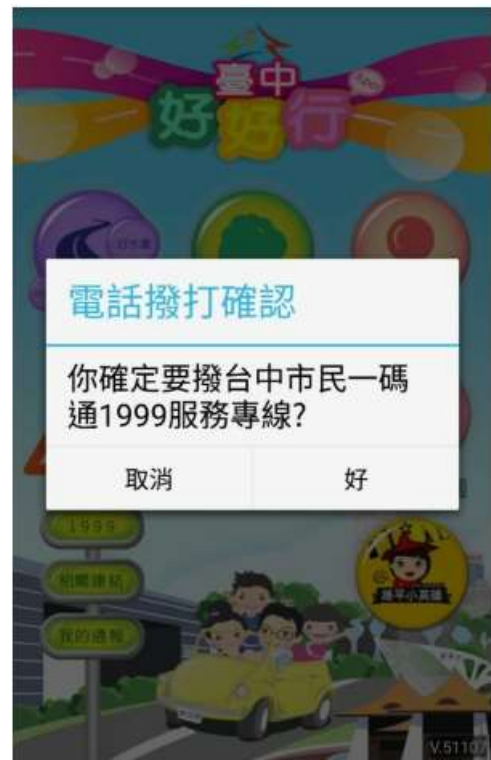
☐ 其他

損壞描述

按這裡拍照

按這裡拍照

行動資訊



路平小英雄 FB 連結



附件 2 市府 APP 專區、建設局網站首頁



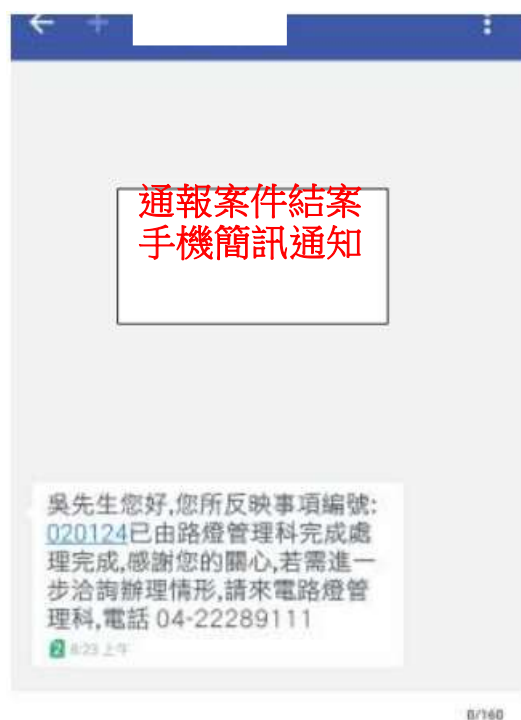
附件 3 民眾通報後，系統回覆民眾案件編號之畫面



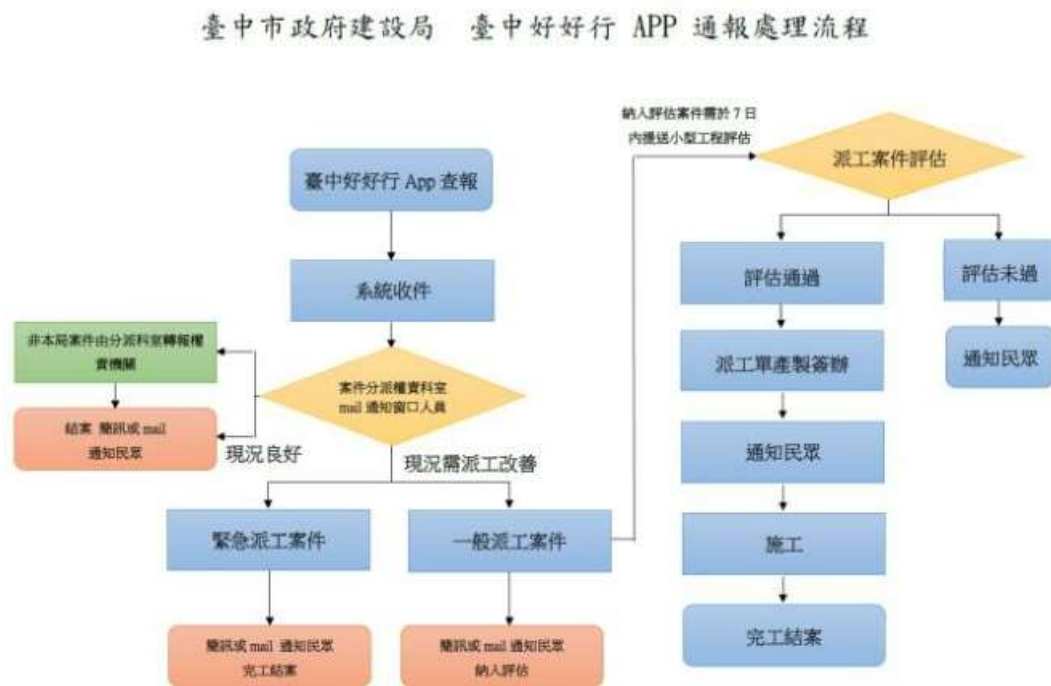
附件 4 民眾查詢以往通報案件處理狀況之畫面



附件 5 案件處理完成後，系統通知民眾之畫面



附件 6 臺中好好行 APP 通報處理流程



附件 7 建設局宣導「臺中好好行」APP 之相關照片

