

內政部

全民督工作業程序及經驗分享

報告單位：內政部

106年12月6日

1

簡報大綱

- 一、前言
- 二、本部全民督工通報案件特性
- 三、本部辦理全民督工之作業程序
- 四、本部辦理全民督工之積極作為
- 五、心得及建議

2

一、前言

- 本部自辦工程，大部分屬營建署辦理，因此全民督工通報案亦大都集中於營建署
- 為利方便作業，本部指定營建署擔任全民督工之窗口，統籌相關作業
- 配合工程會之機制及本部之作業程序順利運作中

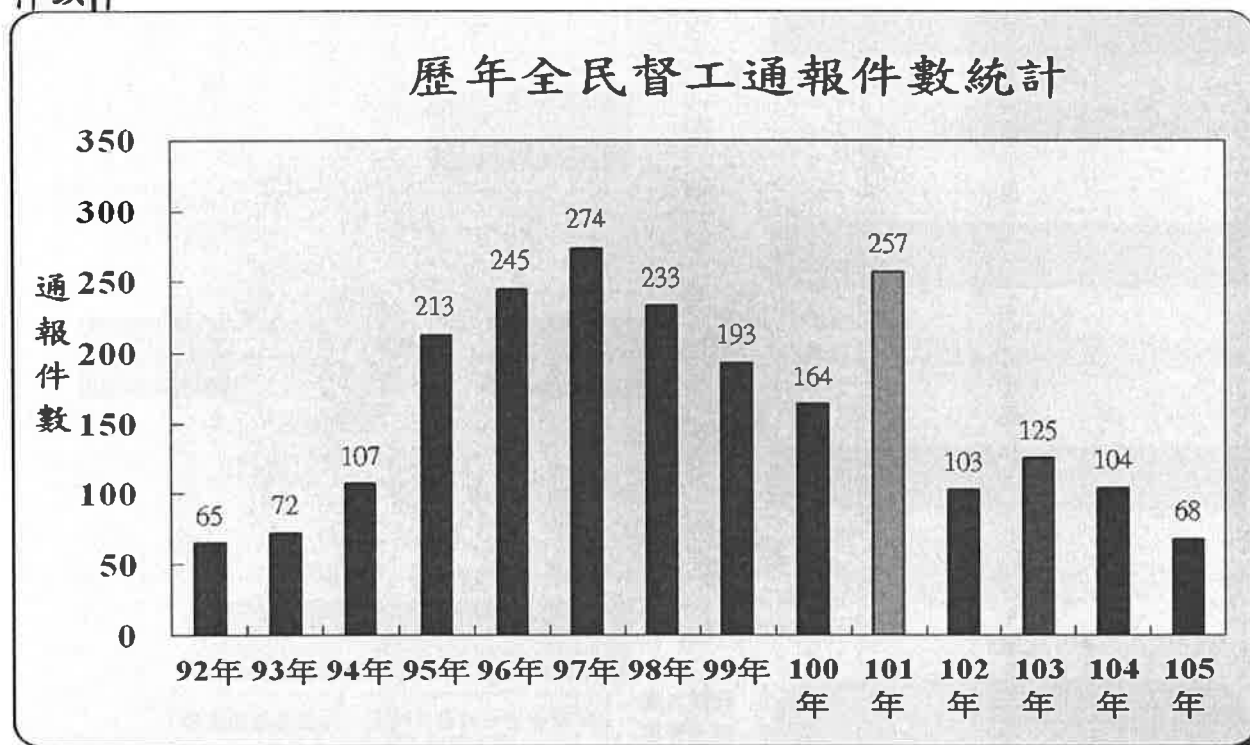
3

二、本部全民督工通報案件特性

- 本部（營建署）辦理之工程主要為建築、下水道及道路橋樑工程，因建築工程較不影響民眾之生活作息及交通，故本部主要以環境（下水道）及道路工程為主要之通報類型
- 因為本部（營建署）辦理之下水道工程大多位於人口密集之市區，尤其用戶接管工程與民眾生活息息相關，造成其通報比例（通報件數/工程件數）最高之情形

4

本部處理之案件自97年最高之274件、98年之233件、99年之193件至100年之164件，原有逐年下降之趨勢，惟101年發生蓄意連續通報案件致使暴增至257件，近三年仍呈現逐年下降之趨勢，至105年已降至100件以下



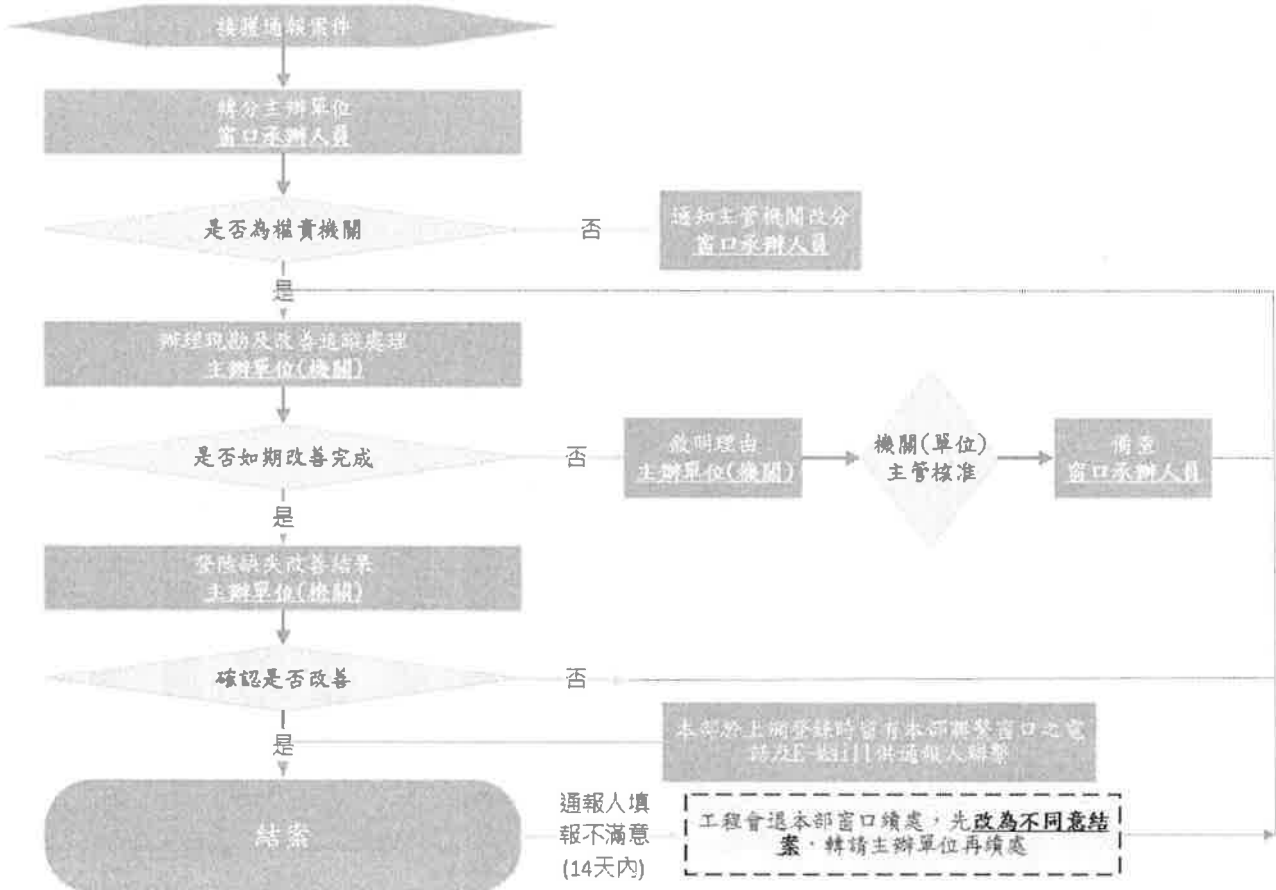
2017/12/5

5

三、本部辦理全民督工之作業程序

- 詳附流程圖

全民督工通報案件處理作業流程圖



四、本部辦理全民督工之積極作為

● 用心處理

- 依規定主辦單位接獲通報案件應於5個工作天內辦理現場勘查，本部要求各單位均需於接獲通報3日內會同通報人現勘或邀集相關單位會勘，通報案件處理完成後，逐一檢視通報內容是否全部回應或改善且確認回覆內容及佐證照片是否完整，另辦理情形需註明是否電洽通報人獲得諒解，始得結案
- 針對未結案件（特別是案情複雜者）於本部（營建署）高層長官主持之進度檢討會中提出，尋求協助，加速結案
- 每月配合本部推動會報召開「全民督工」檢討會，催辦未結案件

105年優良通報案（一）

通報內容	優良事蹟說明	等級	獎勵原因
對向遠端號誌看不清楚	<p>本案已曾通報過，因通報時已完工驗收合格，正值保固期間，故本署協調由接管單位屏東市公所辦理現場會勘研商解決方案，依據屏東市公所於105年9月8日辦理會勘結論，為考量增加號誌可視角度，需於新設號誌燈桿上附掛加裝直立式三色號誌燈輔助，以提昇用路人行車安全，惟因加裝號誌燈非本工程保固範圍，故督促屏東市公所儘速籌措經費辦理。惟基於政府一體精神，本部營建署南區工程處於105年12月1日再接獲通報後，未予改分並追蹤市公所辦理情形，並予以協助，使其加速於105年12月6日施作完成。最後使通報人由原本「非常不滿意」改為「讓用路人在過此路口，多了一份安心與安全感」肯定之回覆，及「非常滿意」之回應，圓滿結案。</p>	優等	<p>本案涉及號誌委託屏東市公所代辦，營建署南工處於105年12月1日再接獲通報後，未予改分直接追蹤市公所辦理情形並予以協助，使其加速於12月6日施作完成，通報人由原本「非常不滿意」改為「非常滿意」之回應，圓滿結案。涉及一個以上機關權責事項，營建署主動協調公所配合辦理，發揮政府一體之團隊精神，處理程序完整結果圓滿，值得鼓勵。</p>

105年優良通報案（二）

通報內容	優良事蹟說明	等級	獎勵原因
八德區午後暴雨，造成新生路既有箱涵流入崁頂路，排水宣洩不及，造成豎曲線低點處部分住家進水	<p>經本部營建署北工處工務所同仁即先行拜訪該區住戶說明原委，係因新生路既有箱涵非所稱本工程施工後地勢變低之影響。由於該路段工程尚未施作前屬易淹水區，淹水因事涉桃園市政府水務局權責，本部營建署北工處另於105年7月20日上午邀集相關單位現場會勘研商解決方案，會勘過程桃園市政府水務局亦說明中山東路口造成淹水係因瞬間雨量過大，該處既有箱涵容量不足，水務局已重新檢討改善道路側溝及箱涵等設施。並於會勘當下請桃園市政府水務局先行封閉新生路既有雨水箱涵，以避免箱涵入孔瞬間湧水流入崁頂路側，致局部淹水。本案經現場數次會勘，期間再責成監造工務所及施工廠商加強敦親睦鄰，逐獲致民眾觀感良好且滿意之肯定。</p>	甲等	<p>主辦機關接獲通報後即辦理現勘，對於非屬該管案件，主動協調並聯繫追縱，鍥而不捨至結案。並請權責機關桃園市政府水務局先行封閉既有雨水箱涵，以避免箱涵入孔瞬間湧水流入致局部淹水，經現場數次會勘，期間再責成監造及施工廠商加強敦親睦鄰，獲致民眾滿意之肯定，處理程序完整結果圓滿，值得鼓勵。</p>

四、本部辦理全民督工之積極作為

- LED電子看板宣導

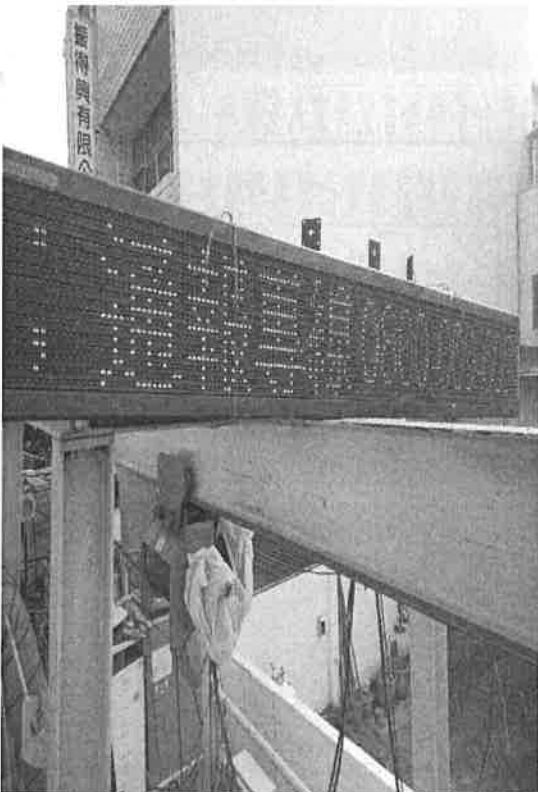
本部營建署各國家公園管理處暨下水道工程處於辦公室及下水道工程工作井之工區內，配合增設LED電子看板，宣導全民督工，並增加宣導品加註歡迎下載使用全民督工APP通報程式，發揮最大功效

- 網路宣導

本部營建署全球資訊網入口網站建置全民督工宣導影片廣為宣傳，另本部各國家公園管理處等機關於所屬網站內加入全民督工網站連結

15

下水道工作井LED宣導



國家公園管理處LED宣導



16

宣導品加註歡迎下載使用全民督工APP通報程式



國家公園管理處網站連結



營建署網站短片宣導



四、本部辦理全民督工之積極作為

● 回饋預防

- 除依例每半年將各單位案件量及通報原因等通報情形統計函送本部相關單位，針對較常通報之原因要求相關單位進行檢討預防，並對易受通報之缺失部分加強檢核，避免工程標案持續受重複通報，105年增加以單位別及工程類別之被通報工程案件與在建工程比例分析供各單位參考

19

檔 號：105/140405/02
編 年 限：10

內政部 (函) 稿

機關地址：10668台北市八德路2段342號
聯絡人：陳夏卿
聯絡電話：87712848
電子郵件：87712857@cpamf.gov.tw
傳真：87712880

受文者：如行文單位
發文日期： 承辦單位：營建署(工務組)
發文字號：內授營工務字第10H00600018號 收文日期：
題別：違件 收文字號：劉
密等及解密條件或解密期限：普通
附件：如主旨

主旨：檢送本部105年下半年辦理「全民監督公共工程」通報情形統計表乙份，詳如說明，請查照。

說明：
一、總統計105年下半年接獲通報案件共26件。
(一) 依案件量排名統計結果前3名之單位依序如下：
1. 營建署水工處共接獲14件通報案。
2. 土地重劃工程處共接獲4件通報案。
3. 營建署北工處、南工處各接獲1件通報案。
(二) 與在建工程件數比例(高低)統計結果依序如下：
1. 營建署水工處約42.42%。
2. 營建署南工處約18.75%。
3. 營建署北工處約16.67%。
(三) 依工程類別件數比例(高低)統計結果依序如下：
1. 下水道工程類約42.42%。
2. 道路工程類約30%。
(四) 依通報案件結案平均處理天數統計結果最長之單位依序如下：
1. 營建署南工處約15.3天。

發文 盟印 第一頁 共三頁

(二) 與在建工程件數比例(高低)統計結果依序如下：

1. 營建署水工處約42.42%。
2. 營建署南工處約18.75%。
3. 營建署北工處約16.67%。

單位別

(三) 依工程類別件數比例(高低)統計結果依序如下：

1. 下水道工程類約42.42%。
2. 道路工程類約30%。

20

通報原因	工程處				土地重劃工程處	合計
	北工處	南工處	水工處	警政署		
道路不平整	0	1	0	0	0	1
噪音	0	0	0	0	0	0
進度緩慢	0	0	0	0	0	0
環境設備不佳(揚塵嚴重)	0	0	4	2	4	10
施工安全措施	1	0	4	0	0	5
規劃設計不用	0	0	0	0	0	0
品質不良	1	2	5	0	0	8
其他	1	0	1	0	0	2
合計	3	3	14	2	4	26

最多

105年7月1日至105年12月31日通報件數與在建工程件數比例統計(營建署)

	建築工程	道路工程	下水道工程	小計	通報件數	比例
北工處	11	7	0	18	3	16.67%
中工處	7	3	0	10	0	0.00%
南工處	6	10	0	16	3	18.75%
水工處	0	0	33	33	14	42.42%
小計	24	20	33	77		
通報件數	0	6	14			
比例	0.00%	30.00%	42.42%			

最高

1. 資料來源: 營建署工程管理資訊系統
2. 在建工程件數採12月底之數據做為計算

105年度全民督工通報案件共 68 件。

四、本部辦理全民督工之積極作為

- 查證確認 (針對案情較複雜或通報次數較多之通報案，請本部工程施工查核小組協助辦理查核)

「全民監督公共工程實施方案配合情形」查核表

工程名稱: 花蓮市德安一街188號用戶接管預留孔位置乙節，施工廠商已於106年3月4日向您說明並完成施工，本部營建署下水道工程處北區分處第六工務所於106年3月7日會同通報人、監造廠商及施工廠商至現地勘查施工情形後，通報人表示無其他疑問，爾後仍持續要求施工廠商加強與住戶協調及施工品質。

106年4月27日

民眾通報內容	工程主辦單位答覆	查核結果及待改善缺失
住戶後面的防火牆應該預設排水孔，請回電給李先生告知處理結果情形，謝謝！	於花蓮市德安一街188號用戶接管預留孔位置乙節，施工廠商已於106年3月4日向您說明並完成施工，本部營建署下水道工程處北區分處第六工務所於106年3月7日會同通報人、監造廠商及施工廠商至現地勘查施工情形後，通報人表示無其他疑問，爾後仍持續要求施工廠商加強與住戶協調及施工品質。	該處預留孔位置及排水管已架設，用戶污水管已架設。

四、本部辦理全民督工之積極作為

● 105年配合規定制定積極作為

配合工程會要求滿意度填報率需達30%以上，本部擬訂如下措施，使得本部填報率由105年3月未達標準的21.2%，至12月底已提高至32.81%

- 請各機關（單位）於通報案結案後14天內仍應持續洽通報人關心是有待改善之處，並不厭其煩提醒通報人上網填報滿意度並積極宣導。
- 制定管控辦法並簽奉核准實施針對案件數較多而滿意度未達30%標準之機關（單位），每月提部檢討
- 通報案件處理完成，若通報人未留電話（行動電話）或故意留錯電話但有電子郵件者，為能達到即時回覆之目的，加以電子郵件方式告知處理完成之訊息，並請其協助回覆滿意度

23

四、本部辦理全民督工之積極作為

本部「全民督工方案」執行情形報告

- 一、自105年6月16日起至105年7月12日止，本部「全民督工通報案」計有2件結案（如附件一），平均處理天數約為6.5天符合工程會12天內結案之規定。
- 二、截至105年7月12日止，本部「全民督工通報案」，尚有管建署北區工程處1件、管建署下水道工程處1件計2件新增案件未結案（如附件二）。
- 三、本月民眾滿意度之情形如下：
 - （一）不滿意部份：無。
 - （二）滿意部份：「土地重劃工程處」通報編號10500000857案，獲滿意度問卷調查填報「非常滿意」、「下水道工程處」通報編號10500000770案，獲滿意度問卷調查填報「滿意」。
- 四、截至105年7月12日止本部滿意度比例為91.67%（滿意案件/回覆案件），滿意度填報率為27%（低於工程會30%之標準，依本部105年3月8日內授營工務字第1050407384函頒之管控規定，管建署水工處滿意度填報件數須達9件（27件×35%採四捨五入計）目前僅有6件填報，南工處應填報3件（目前僅填報2件），北工處應填報1件（目前無填報案件），請各單位（機關）於結案後仍應持續關心是否仍有待改善之處，並不厭其煩提醒通報人上網填報滿意度，以提昇本部之填報率。

低於工程會30%之標準，依本部105年3月8日內授營工務字第1050407384函頒之管控規定，管建署水工處滿意度填報件數須達9件（27件×35%採四捨五入計）目前僅有6件填報，南工處應填報3件（目前僅填報2件），北工處應填報1件（目前無填報案件），請各單位（機關）於結案後仍應

24

寄件者： 蔡文雄
收件者： 蔡麗卿
日期： 2016/9/1 下午 05:08
標題： 修正請返報人回覆滿意度之內容,請更新謝謝!

感謝您對全民公共工程的關心，因為您的舉手之勞使得本部公共工程能改善營運，
待與需求，如果您對本案通報之處理情形覺得滿意，煩請協助上網點評滿意，幫我
們繼續做得更好，若有不足的地方亦請不吝告知，敬請上網
http://cmdweb.pcc.gov.tw/pccms/pwreport/ducon2_geoeng.pasin 填報，或逕以電子郵件
87712857@cpami.gov.tw回覆滿意度，不勝感禱。

內政部營建署工務組(CPAB26)

姓名：蔡文雄
電話：02-8771-2841
傳真：02-8771-2860
E-mail：
tcpk@cpami.gov.tw

們繼續做得更好，若有不足的地方亦請不吝告知，敬請上網

http://cmdweb.pcc.gov.tw/pccms/pwreport/ducon2_geoeng.pasin 填報，或逕以電子郵件

87712857@cpami.gov.tw回覆滿意度，不勝感禱。

25

四、本部辦理全民督工之積極作為

●教育訓練

簡報大綱

- 一、歷年辦理成果
- 二、全民督工管制考核要點重要規定
- 三、本部辦理全民督工之作業程序
- 四、辦理全民督工注意事項
- 五、結語

為提昇本部通報案件之處理品質及績效，營建署辦理「全民督工作業程序及注意事項」之專案報告

26

五、心得及未來展望

- 全民督工方案，利用全民力量監督公共工程，確實有達協助政府部門及早發現規劃設計不周、品質不良、安全措施不足等相關缺失，並謀求改善之效
- 除平時控管全民督工各項通報及處理品質外，於工程會每季檢討會中汲取各機關辦理之經驗及優點，做為作業程序及機制改善之參考，另配合政府之政策積極辦理，認真蒐集資料撰擬績效就有獲獎之機會
- 目前案件量減少，將提供通報人更佳之處理品質為目標，使本部滿意度再提升

27

簡報結束
敬請指教

28