



# 辦理全民督工業務心得分享

報告單位：經濟部

中華民國108年12月19日



# 大綱

壹、前言

貳、本部全民督工內控管理機制

參、本部辦理全民督工之積極作為

肆、結語



# 壹.前言

- 一、政府為提升公共工程品質，建立優質公共建設，工程會於 91.07.15訂頒「**全民監督公共工程實施方案**」，期藉由民間力量協助監督工程施工，及早發現缺失，並謀求改善，以保障民眾生活福祉。
- 二、本部依據前揭方案，積極促請所屬各單位戮力執行，以期達到政府提升公共工程品質及保障民眾生活福祉之目的。



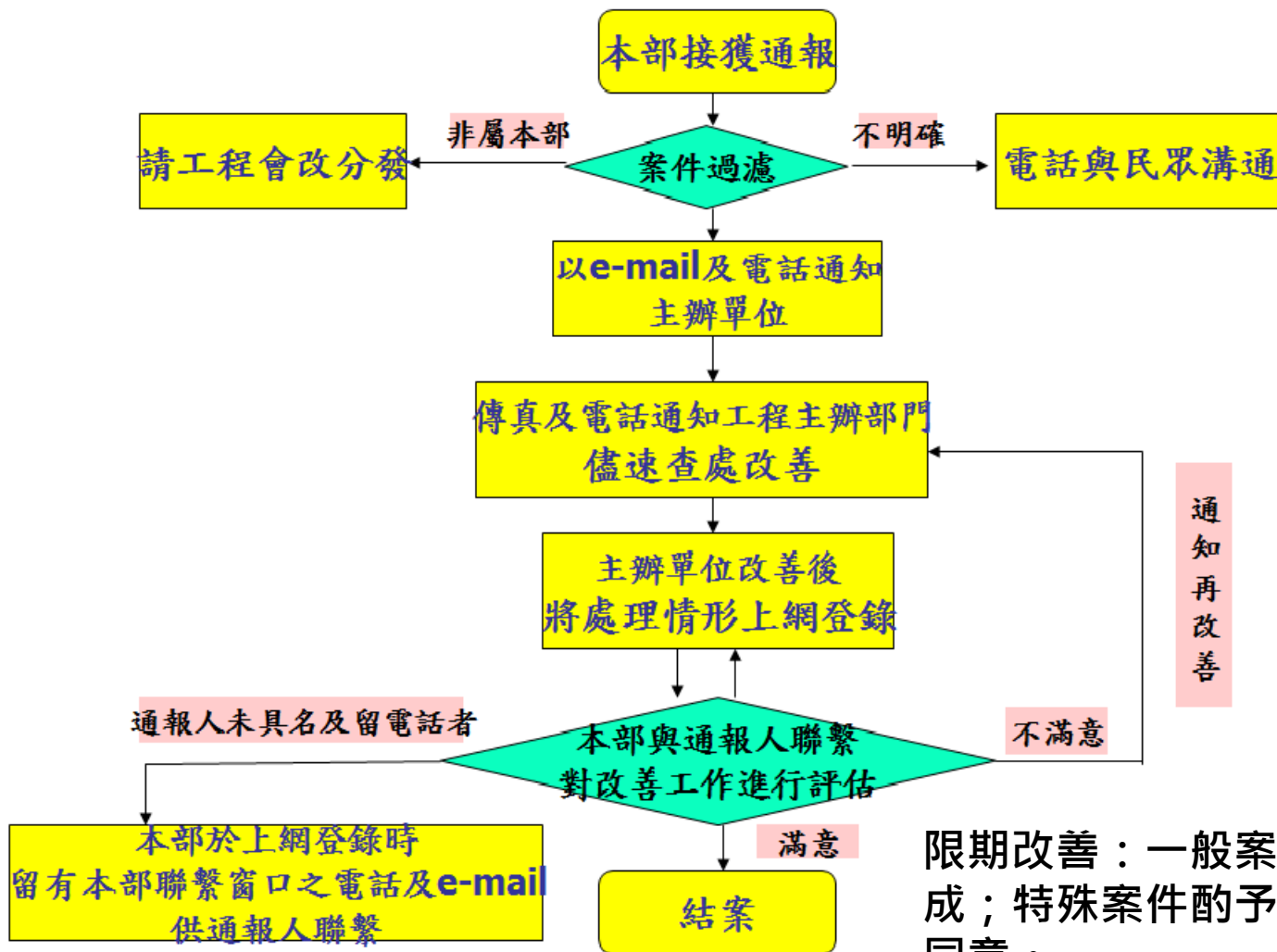
## 貳、本部全民督工內控管理機制



# 貳.本部全民督工內控管理機制

## 一、建立本部全民督工運作機制

本部全民督工作業流程圖



限期改善：一般案件四天內處理完成；特殊案件酌予延長，但須經本部同意。



## 一、建立本部全民督工運作機制

### ➤ 權責分工：

#### ■ 本部：

- 建立通報體系：由國營會專人負責與工程會及主辦單位之對應窗口，每日將通報案件以 E-MAIL 傳送工程主辦單位，並以電話通知，同時將處理情形上網登錄。
- 要求所屬限期勘查並回復民眾。
- 每日上網追蹤各受通報單位改善情形，並以電話隨時催辦。
- 對未依限改善完成案件，必要時追究相關人員責任。

#### ■ 工程主辦單位：

- 依限完成缺失改善，將改善情形上網登錄並陳報本部以確認改善成果。



## 一、建立本部全民督工運作機制

### ➤ 運作原則〔一〕：

- 遇重要通報案件如停電、停水，因嚴重影響民眾生活，除以E-MAIL通知工程主辦單位外，同時傳真及電話通知工程主辦部門，請能迅速改善。
- 本部隨時上網了解主辦單位處理情形，未如期完成者，以電話追蹤改善進度，期能如期、如質完成。
- 遇特殊通報案件，必要時由本部人員會同工程主辦單位（或部門）赴現場履勘，並召集會商改善對策。
- 本部全民督工業務承辦人直接與通報人聯繫，瞭解通報人對本部各工程主辦單位（部門）改善結果之滿意與否。



## 一、建立本部全民督工運作機制

### ➤ 運作原則〔二〕：

- 通報人通報案件未具名及留電話號碼或電子信箱（E-MAIL）者，本部上網登錄結案皆留有本部全民督工業務承辦人之電話及E-MAIL，竭誠歡迎通報人再作連繫。
- 對通報人所陳事項未善盡改善者，要求再改善。
- 對於涉及跨部會（機關）之通報案件，能同步進行改善者，即由本部全民督工業務承辦人主動以電話聯繫相關單位配合處理改善；至不能同步改善者，於本部所屬單位處理完成後，請相關單位持續追蹤直至通報案改善完成為止。





## 二、督促所屬單位亦配合建立內部運作機制及管控機制

### ➤ 運作原則：

- 督導本部所屬機關(構)等單位(如局、署本部、總公司)，配合建立全民督工案件相關作業之標準作業程序，並自行內控案件辦理情形。
- 所屬機關(構)聯繫窗口人員全面配合使用全民督工APP，有效掌握案件處理情形。
- 工程主辦部門針對通報缺失改善完成後，須送單位品質主管確認答復內容及照片是否洽當後，傳送上級單位上網回復。



## 三、與所屬各單位全民督工通報人員建立多元聯絡管道

### ➤ 運作原則：

- 要求各工程主辦部門提供全民督工作業通報 **主管人員** 聯繫窗口(電話、E-mail)。
- 成立本部全民督工LINE群組，即時掌握案件辦理情形。
- 通報案件所屬之工程主辦單位，亦配合個別成立LINE群組，即時聯繫以提升改善作業效率。

各區營業處工務部門全民督工案件處理相關主管辦公電話及電子信箱一覽表

(下列資料屬應保密事項，請除公務使用外，切勿外洩)

更新日期:107/1/30

區處	工務經理(電務經理)	工一課長	工二課長
基隆	沈○興	蔡○池	陳○誠
	(02)2423-1156#5950 u111462@taipower.com.tw	(02)2423-1156#5951 u111346@taipower.com.tw	(02)2423-1156#5961 u863631@taipower.com.tw
北市	林○福	林○青	王○淵
	(02)2378-8111#6600 u872630@taipower.com.tw	(02)2378-8111#6611 u145831@taipower.com.tw	(02)2378-8111#6631 u144889@taipower.com.tw





## 參.本部辦理全民督工之積極作為



核心目標

端

## 提高通報案件處理效率及民眾滿意度

- 積極處理通報案件不滿意反映事項
- 異常通報報案件加強辦理工程查核
- 定期召開檢討會議

## 降低被通報案件次數及比率

- 運用退休員工或地方熱心人士協助監督公共工程
- 推動本部管線工程同步施工機制(計畫型)

## 提升工程單位全民督工業務處理熟識度

- 落實「全民監督公共工程實施方案」之宣導
- 加強全民督工業務講習及政策轉達
- 建立全民督工資訊站，強化知識管理



## 提高通報案件處理效率及民眾滿意度

### 一、積極處理通報案件不滿意反映事項

1. 針對通報案件滿意度「不滿意」案件，本部均**即時通知**受通報單位並積極與通報人聯繫，釐清不滿意原因並要求所屬單位儘速再次辦理改善。
2. 本部受通報案件多數屬管線工程，改善作業需配合申挖路權之取得，如無法取得即時申挖路權時，結案處理原則均要求工程單位應提供明確預計施工日期，並由內部機制**持續管控追蹤**，改善完成後，主動聯繫通報人提供改善情形資訊。



## 提高通報案件處理效率及民眾滿意度

### 二、異常通報報案件加強辦理工程查核

針對民眾投訴在建工程有偷工減料、施工品質不良或與民眾生活起居息息相關(交維措施欠佳、塵土飛揚污染周遭環境及人車通行安全)之通報案件，適時啟動查核機制，聘請相關查核委員辦理查核，以釐清事實，並將查核結果回報通報人以釋除疑慮。



## 提高通報案件處理效率及民眾滿意度

### 二、異常通報報案件加強辦理工程查核

民眾檢舉本部所屬單位工程缺失本部辦理工程(職安)查核之代表性照片(一)



AC鑽心取樣



職安日間查核  
(交維設施)



職安夜間查核  
(交維設施)



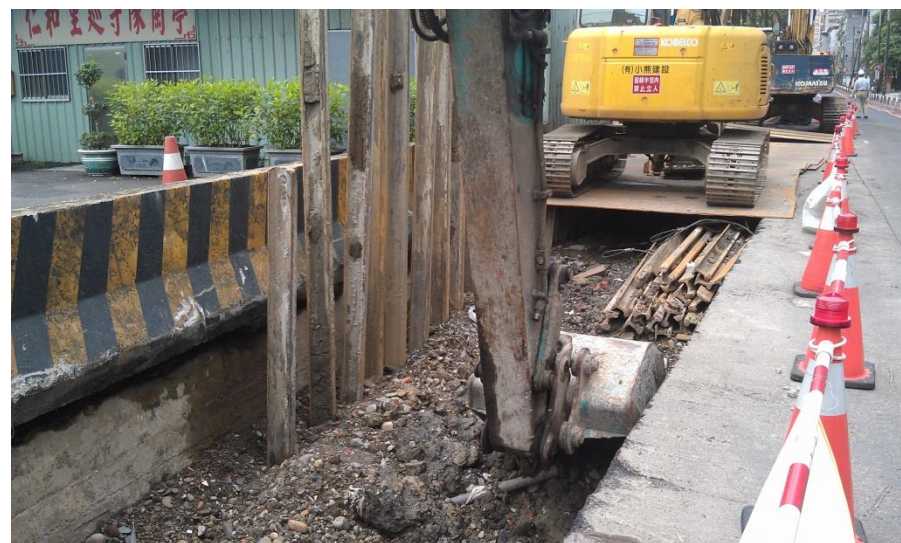
## 提高通報案件處理效率及民眾滿意度

### 二、異常通報報案件加強辦理工程查核

民眾檢舉本部所屬單位工程缺失本部辦理工程(職安)查核之代表性照片(二)



查核工程告示牌是否符合規定



落實交維計畫並設置警示燈





## 提高通報案件處理效率及民眾滿意度

## 三、定期召開檢討會議(缺失回饋機制)

本部適時檢討各所屬單位全民督工通報案件處理情形(時效及滿意度)，針對處理時效過長之個案或被通報比率較高單位，召開專案檢討會議。

EX:有鑑於宜蘭地區107年度之全民督工通報案件數占本部通報案件大宗，且部分案件處理時間過長、改善完成後未儘速回復於系統，本部遂召開「**經濟部全民督工宜蘭地區執行績效檢討會**」，請相關單位加強管控，並成立**全民督工內部LINE**群組，以即時掌握各案件最新辦理情形。

## 經濟部 開會通知單

受文者：本會第四組第三科

發文日期：中華民國108年3月28日

發文字號：經授營字第10820358840號

類別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：會議議程

開會事由：經濟部全民監督公共工程-宜蘭地區執行績效檢討會議

開會時間：108年4月10日(星期三)上午9時30分

開會地點：本會606會議室(台北市中正區寶慶路25號6樓)

主持人：國營會邱組長萬金

聯絡人及電話：毛宗傑 02-23713161分機653

出席者：台灣電力股份有限公司、台灣自來水股份有限公司、台灣電力股份有限公司宜蘭區營業處、台灣自來水股份有限公司第一區管理處



## 降低被通報案件次數及比率

### 一、運用退休員工或地方熱心人士協助監督公共工程

#### (社區種子)

1. 要求本部所屬公用事業單位如**台電公司**及**台水公司**，充分運用退休員工及地方熱心人士，組成通報團隊，(分別隸屬各該公司之區營業處或區管理處)協助監督該公司公共工程施工品質及停電、停水(漏水)之訊息通報，藉以提升工程品質並及時化解民怨。
2. 台電及台水公司均定期提報該公司當季執行情形交本部(國營會)予以於檢視及追蹤。



## 降低被通報案件次數及比率

### 二、推動本部管線工程同步施工機制(計畫型)

為減少道路重複挖掘造成民眾通行的不便與民怨，本部推動所屬事業(台電、中油及台水公司)建立「**管線同步施工機制**」，每年11月底前由各管線工程單位將次年擬辦理之**計畫型**管線工程提報台電公司當地營業處彙整後召開協商會議檢討其同步施工之可行性定案後據以共同遵循辦理，並將預定辦理之工程案件定期提報本部(國營會)追蹤管考。



## 提升工程單位全民督工業務處理熟識度

## 一、落實「全民監督公共工程實施方案」之宣導

1. 要求本部所屬單位充分利用**電子跑馬燈**(如工業區服務中心，台電、中油及台水公司各區營業處【管理處】)宣導全民督工通專線電話，讓民眾有所了解與利用。
2. 各單位利用召集**會議時間**適時加強宣導全民督工方案。
3. 各工程單位(水利署、台電、中油及台水公司)利用**開工前說明會**適時辦理宣導。
4. 要求所屬單位將宣導成果提報本部國會備查。



## 提升工程單位全民督工業務處理熟識度

### 一、落實「全民監督公共工程實施方案」之宣導

107年度本部所屬單位辦理宣導成果統計表

年度、場次 \ 單位	水利署	台電公司	中油公司	台水公司	總計
107	205	302	340	49	896
106	201	242	422	30	895
105	225	276	338	36	875
104	182	251	317	38	788
103	181	246	303	49	779



## 提升工程單位全民督工業務處理熟識度

### 一、落實「全民監督公共工程實施方案」之宣導



部屬單位全民督工宣導活動照片



部屬單位全民督工宣導活動照片



## 提升工程單位全民督工業務處理熟識度

### 二、加強全民督工業務講習及政策轉達

1. 利用本部**工程施工查核檢討會**教育訓練課程，由本部全民督工窗口承辦人講解「**全民監督公共工程實施方案**」之相關規定及本部實際推動之辦理情形，讓參與講習者充分掌握推動本項業務之意旨。
2. 本部將工程會每季所函送之「**全民監督公共工程實施方案**」檢討會紀錄其**重要決議事項**，適時轉達所屬單位務必落實配合辦理，以提升政府優良施政形象。



## 提升工程單位全民督工業務處理熟識度

### 二、加強全民督工業務講習及政策轉達



工程施工查核檢討會教育訓練-學者專家講授專業課程



工程施工查核檢討會教育訓練-講解全民督工方案課程





## 提升工程單位全民督工業務處理熟識度

### 三、建立全民督工資訊站，強化知識管理



- 工程管理**
- ▶ 經濟部工程施工查核小組資訊站
  - ▶ 管線專案小組
  - ▶ 推動道路平整方案資訊站
  - ▶ **全民督工資訊站**

#### 全民督工資訊站

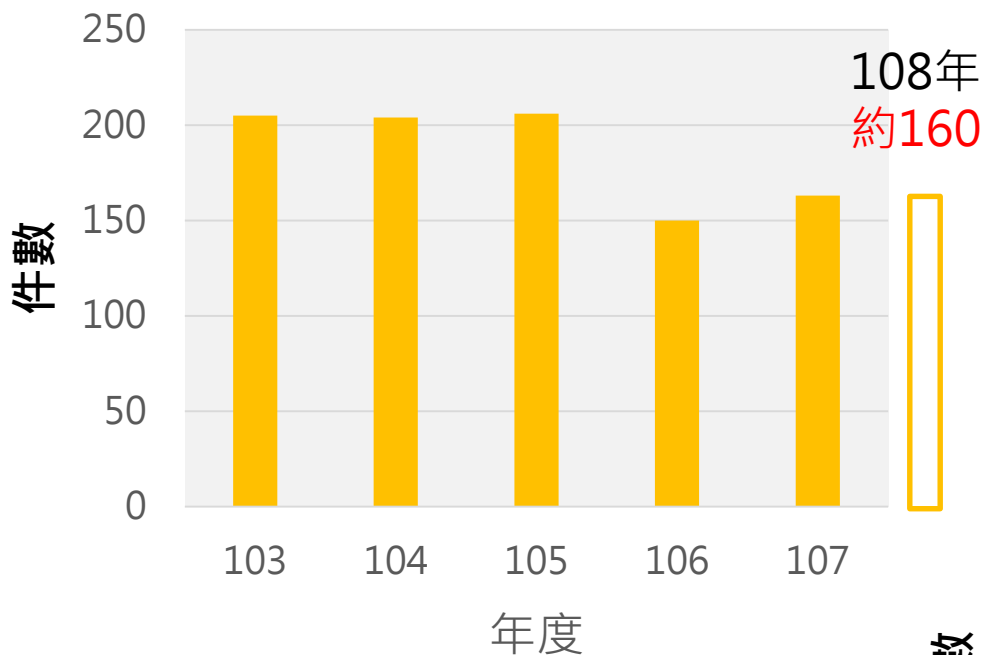
- ▶ [全民監督公共工程-107年度第3季執行檢討會議簡報](#) PDF
- ▶ [全民督工執行經驗分享\\_新竹縣政府1071212](#) PDF
- ▶ [全民督工執行經驗分享\\_嘉義市政府1071212](#) PDF
- ▶ [全民監督公共工程-107年度上半年執行檢討會議簡](#)
- ▶ [全民督工執行經驗分享\\_雲林縣政府1070914](#) PDF
- ▶ [全民督工執行經驗分享\\_臺南市政府1070914](#) PDF
- ▶ [全民監督公共工程-106年度執行檢討會議\(含台中市](#)
- ▶ [全民監督公共工程-106年第3季執行檢討會議紀錄](#) PDF

▶ **處理全民督工請注意保密規定!!**

- ▶ 經濟部及所屬機關個人資料保護管理要點 [W DOC](#) [PDF](#) [ODT](#)
- ▶ 經濟部個人資料保護作業手冊 [W DOC](#) [PDF](#) [ODT](#)
- ▶ 國營會-103年度個人資料保護暨內部稽核實務研習課程 [PDF](#)
- ▶ 公務機關如何適用個資法-完整版 [PDF](#)
- ▶ 公務機關適用個人資料保護法可能發生之誤解型態 [PDF](#)
- ▶ 個人資料保護法基礎問答 [W DOC](#) [PDF](#) [ODT](#)

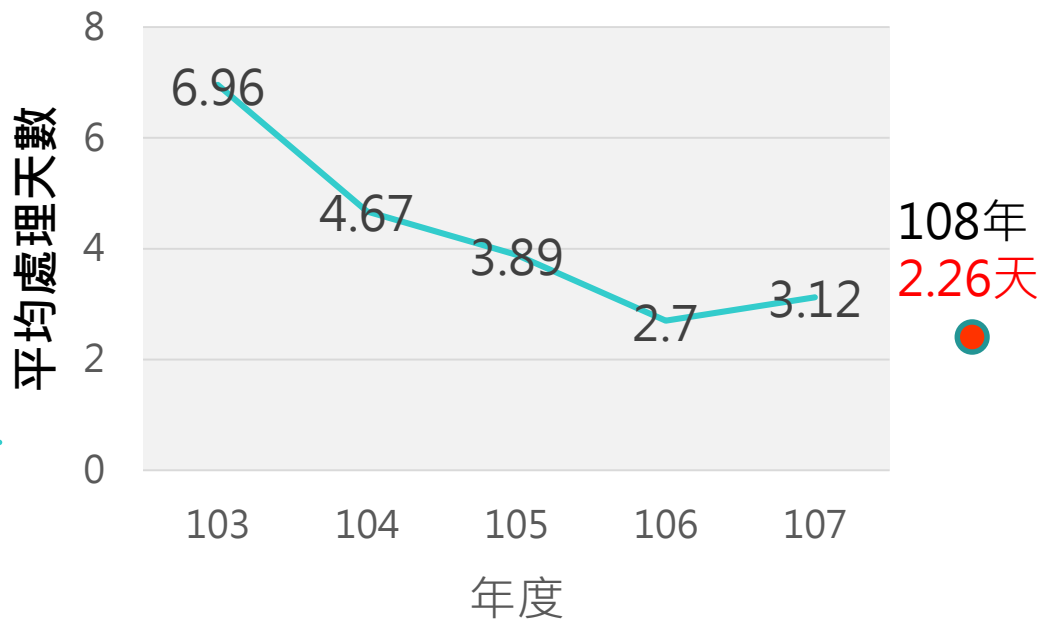


# 參. 本部辦理全民督工之積極作為



本部通報案件  
以**管線類工程**為大宗  
**非屬在建工程**具相當比例(約)30%

本部通報案件  
處理時效較長之個案  
以**非屬在建工程**比例較高





## 肆. 結語

- 一、本部全民督工業務推展以來，承蒙工程會給予諸多的指導暨本部所屬各單位之積極配合辦理，對所屬工程施工品質之提升已發揮一定之效益，自93年起迄今，本部均獲得行政院工程會評列為優等之主管部會。
- 二、本部全民督工業務整體執行績效穩定進步提升，未來仍將持續督促所屬位確實注意通報案件處理之時效性及民眾之滿意度，冀期本項業務之推展更臻完善。



報告完畢 敬請指教

