

內政部



# 全民督工作業程序及經驗分享

---

報告單位：內政部

109年9月1日



# 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



## 一、前言

---

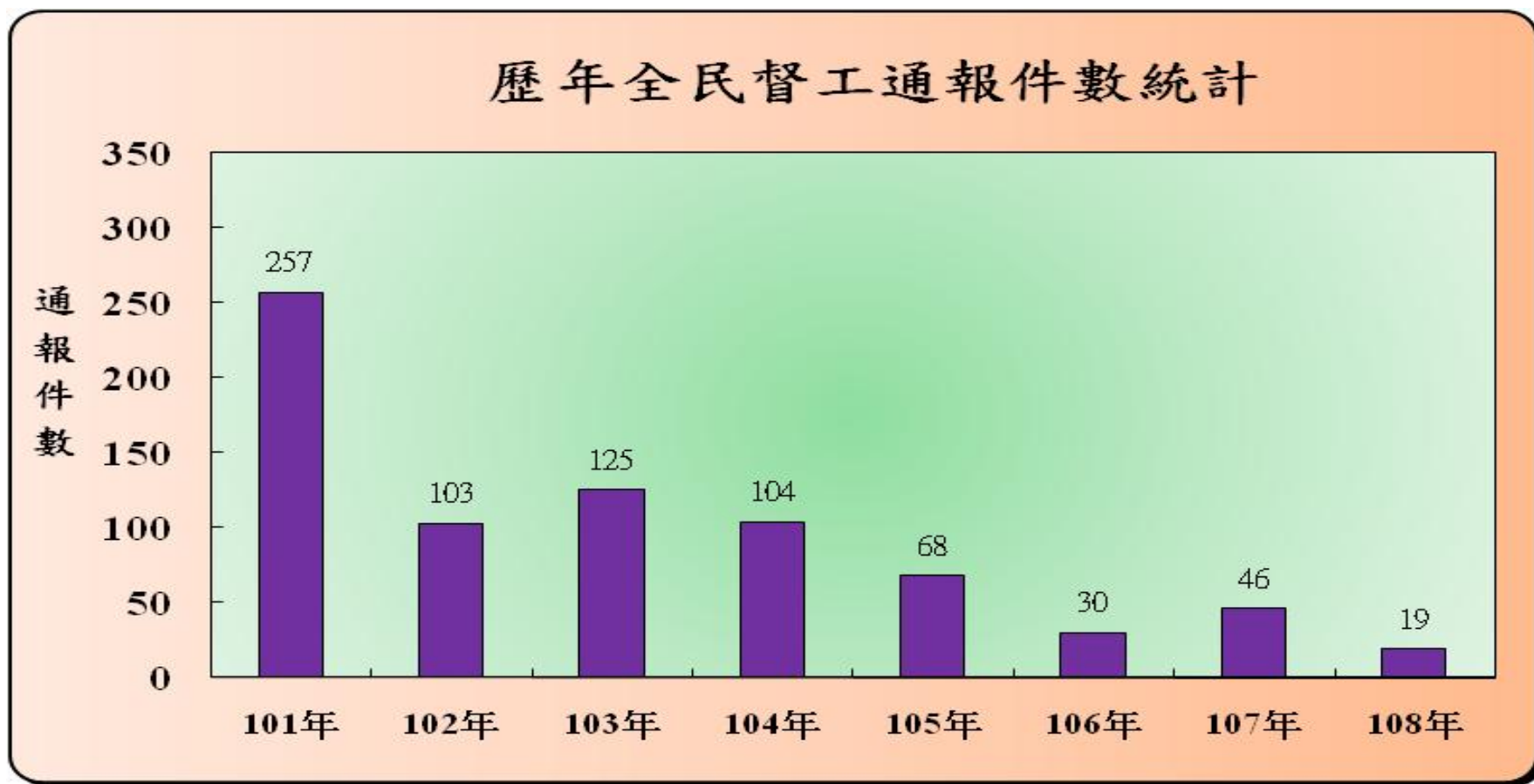
- 本部自辦工程，大部分屬營建署辦理，因此全民督工通報案亦大都集中於營建署
- 為利方便作業，本部指定營建署擔任全民督工之窗口，統籌相關作業
- 配合工程會之機制及本部之作業程序順利運作中



## 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（以今年為例佔73%）**

本部通報件數近6年，除107年外，有逐年降低之趨勢(103年125件、104年104件、105年68件，106年30件，107年46件，108年19件)



### 三、本部辦理全民督工之作業程序

- 窗口承辦人接獲工程會轉知全民督工通報案件時，於**3天內**依通報內容及區域轉分主辦單位
- 主辦單位於接獲通報案件後，經確認非屬本部權責工程時，**主辦單位應查明歸屬之權責機關，並於2天內通知窗口承辦人請行政院公共工程委員會改分**
- 主辦單位未能於收到通知後**12天內**（含5天會勘，7天處理）處理改善完成者，主辦單位應敘明理由，經**單位主管或授權人**核准後，傳送窗口承辦人員備查

# 三、本部辦理全民督工之作業程序

- 通報案件確認已針對通報內容改善完成後，且經洽通報人表示處理結果滿意者（通報人有留下聯絡方式時），窗口承辦人將處理情形簽陳核准後，辦理結案，若通報人於結案14天內於系統表示不滿意時，工程會退本部窗口續處，先改為不同意結案，轉請主辦單位再續處。
- 主辦單位接獲通報案件時，應確實管制不得有將通報民眾個人資料交付施工廠商處理或於回覆內容涉及通報民眾個人資料等外洩之情形。
- 主辦單位回覆內容應詳細清楚且完整（含通報案件名稱），佐證照片應明確展現處理成果，如回覆內容或照片無法確認已改善時，由窗口承辦人退請主辦單位補正。

## 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，並上網登錄勘查相片紀錄及結果

#### 重點：

1. 邀集相關單位會勘要快速，以免影響結案期程，並將哪些單位參與會勘及其結果確實於處理情形填報
2. 邀通報人辦理會勘或電話聯繫，以了解其確實訴求，以免改善方向錯誤，結案後被填報不滿意，還需再重新改善，延誤結案時程



## 四、本部辦理全民督工之積極作為 及結果

- 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，若不完整則退回再補充，另若通報人有留正確電話辦理情形需註明是否電洽通報人獲得諒解，始得結案

重點：

1. 積極處理及特殊作為要完整敘明，以作為優良通報案之佐證

- 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，並視情況前往工地了解處理情形
- 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

\*處理機關 內政部基隆管-黃令婷  
 檔案管理系統 台南市仁德區污水下水道系統用戶接管工程第四標  
 工程名稱  
 工程類別 污水下水道工程

完成分文 (補記分文對象無誤後，請按此鍵完成分文) 重行分文

通報案件基本資料	
案件編號	1090001102
通報日期	109/08/06
通報方式	網路
*民眾姓名	謝良祥
民眾性別	男
民眾住址	台南市仁德區仁德五街11巷19號
*民眾電話	0929251008
民眾傳真	
*電子郵件	aaa1008asd@gmail.com
工程名稱	AC道路翻修 <small>(檔案管理系統之工程名稱-台南市仁德區污水下水道系統用戶接管工程第四標)</small>
主辦機關	
*通報缺失地點	[台南市] 臺南市仁德區仁德二鄰仁德五街11巷19號
*通報主題	社區有三個進出口全數封閉造成居民進出十分不便 導致機車也無法進出
*通報內容	<input checked="" type="checkbox"/> 規劃設計不用：如道路排水坡度不良、號誌規劃不當、道路曲線不佳、未設置無障礙設施、路土牆未設置洩水孔等。 <input type="checkbox"/> 工程品質不良：如路面有坑洞、人行道凹凸不平、新建水溝排水不良或牆土牆未背填或配及無預留洩水孔等。 <input checked="" type="checkbox"/> 安全措施不足：如圍架固定不良、支撐架數不齊、支撐強度不夠、未設置圍欄或圍欄占用道路或因圍架導致車輛產生裂縫等。 <input type="checkbox"/> 環境設施不佳：如營造廢棄土亂倒、工地泥濘、污水隨意排放、塵土飛揚或施工噪音干擾等。 <input type="checkbox"/> 工程進度緩慢：如施工進度緩慢、停工時間過長或超過告示牌預定完工期時未完工等。 <input type="checkbox"/> 其他：除檢舉不法、法令疑義及建築管理(如堵管、違章查報、既成巷道認定等)外之公共工程缺失。
*具體內容	社區有三個進出口，全數封閉，明明可以分兩次施工，卻要一次完成，造成居民十分不便。社區內有補習班及幼兒園造成幼兒及家長後送十分危險，導致機車也無法進出。
工程類別	污水下水道工程(分文加註用)

To: 楊振雄 02-8521-2907

To: 賴正忠 02-8521-2907

To: 黃令婷 07-2153948

一、檢送全民督工案件乙份，請依規定於3天內會同通報人現勘(或邀集相關單位會勘)並上網登錄勘查相片紀錄及結果。並請於109年8月18日前改善完成，改善結果請依業務權責呈判後上網答覆。

二、請勿將通報民眾個人資料交付相關廠商處理或於回覆內容涉及通報民眾個人資料等外洩之情形，以免工程會依99年第4季檢討會議結函知本部究責。

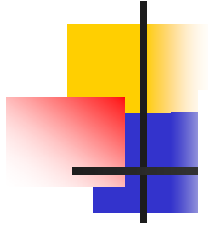
案件管理主畫面 使用收帳號管理 新增督工通報案件

- 一、檢送全民督工案件乙份，請依規定於3天內會同通報人現勘(或邀集相關單位會勘)並上網登錄勘查相片紀錄及結果。並請於109年8月18日前改善完成，改善結果請依業務權責呈判後上網答覆。
- 二、請勿將通報民眾個人資料交付相關廠商處理或於回覆內容涉及通報民眾個人資料等外洩之情形，以免工程會依99年第4季檢討會議結函知本部究責。

此請

**內政部全民督工窗口**

下水道工程處



請仔細閱讀。

## 內政部 開會通知單

受文者：如行文單位

發文日期：中華民國109年7月28日

發文字號：內授營工務字第1090812937號

類別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：議程1份

開會事由：召開本部109年度8月份「公共建設推動會報」暨「全民督工檢討會議」

開會時間：109年8月3日(星期一)下午2時整

開會地點：本部營建署601會議室(臺北市八德路2段342號)

主持人：花政務次長敬群

聯絡人及電話：工務員李承澤02-87712843

出席者：本部工程施工查核小組、營建署署長室、營建署副署長室、營建署游總工程師源順、營建署都市計畫組、營建署國家公園組、營建署建築管理組、營建署道路工程組、營建署建築工程組、營建署新市鎮建設組、營建署國民住宅組、營建署土地組、營建署財務組、營建署都市更新組、營建署綜合計畫組、營建署工務組、營建署北區工程處、營建署中區工程處、營建署南區工程處、營建署下水道工程處、營建署下水道工程處北區分處、營建署下水道工程處中區分處、營建署下水道工程處南區分處

列席者：

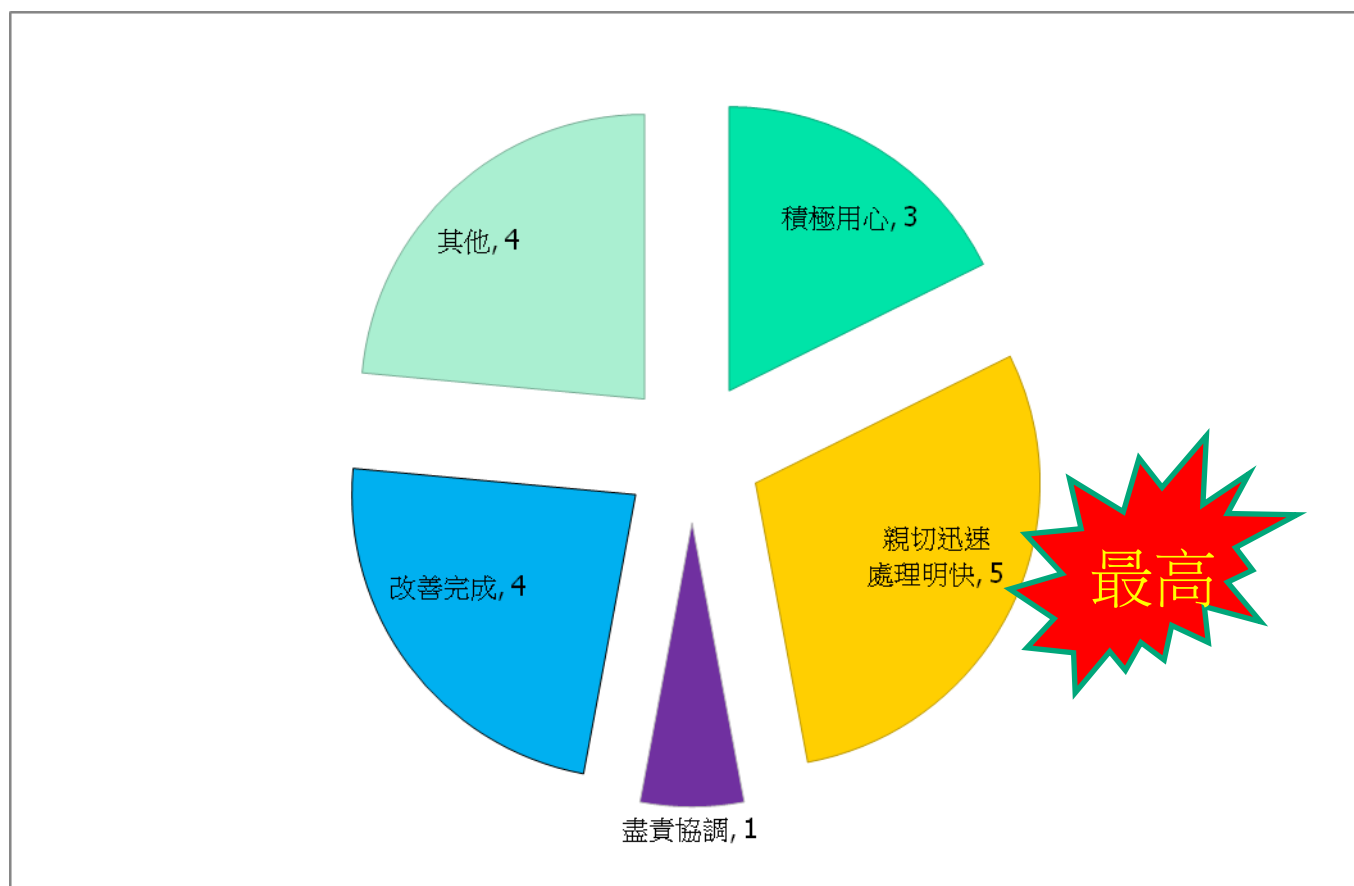
副本：行政院公共工程委員會、本部陳主任秘書茂春、建築研究所、秘書室、營建署技正室

備註：

- 一、檢附會議議程如附件。為利各會報之進行及人員之精簡，請各機關(單位)主管或代理人出席，並依議程有關事項進行報告及說明。
- 二、相關會議資料請依各會報幕僚單位規定時間送交彙整並自行攜帶與會。

開會事由：召開本部109年度8月份「公共建設推動會報」暨「全民督工檢討會議」

## 108年迄今共16件案件填報滿意原因分析



## 四、本部辦理全民督工之積極作為

### ● 提升滿意度之作為

- 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
- 結案後仍應關心通報人，是否有待解決之處，使其有感，提升滿意度

## 四、本部辦理全民督工之積極作為

>>> 謝明宏 2020/7/11 下午 06:06 >>>

陳請人您好:

台端所陳督工位址,非屬本工程範圍,本人及監造廠商執行督導或監督廠商工區時,皆未經過此處,故未發覺施工廠商貪圖方便至鄰近區域堆置雜物,造成民眾觀感不佳,本人及監造廠商未善盡職責,日後將秉持落實監督業務範疇,為公眾事務盡己之力,再請台端諒察.

若有相關議題或需解惑之處,煩請來電告知,謝謝指正與教導,

最後懇請台端上網填報督工處理滿意度,謝謝

\*\*\*\*\*

內政部營建署水工處南區分處-第一工務所

職稱：約用人員

姓名：謝明宏

電話：(06)266-5636#102

傳真：(06) 266-6385

E-mail：minhung278@cpami.gov.tw

\*\*\*\*\*

## 四、本部辦理全民督工之積極作為

- 使處理程序完整之作為

將工程會之規定及以往辦理經驗製作處理情形檢核表，於分案時一併傳送各通報案承辦人逐一檢視，核章確認回傳，以提醒同仁避免遺漏，提昇結案品質

通報編號：10900000972

內政部全民督工處理情形檢核表

檢核項目	標準	辦理情形	填“否”原因敘明	備註
<b>一、填報內容</b>				
工程名稱	特別註明並與契約相同	是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
通報人會勘情形	是否於處理情形中敘明有參加或不參加會勘	是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
會勘辦理結果	是否做成會勘紀錄	是 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>	通報內容已立即處理並 mail 通知陳情人	電話為空號
案件處理情形	如係基於敦親睦鄰主動處理、涉及公共安全優先處理或邀集相關單位會商等用心積極處理之過程及情形是否詳述，以利參選優良通報案	是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
結案前檢視	通報內容是否全部回應（改善）	是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
	回覆內容及佐證資料是否完整	是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
	佐證資料若為照片，是否有日期	是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
通報人諒解	是否註明電洽通報人獲得諒解或電話未接改以電子郵件回覆等內容	是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		通報人有留電話或電子郵件時勾選
<b>二、其他注意事項</b>				
滿意度填報	是否請通報人上網填報滿意度	是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	以 mail 通知陳情人	通報人有留電話時勾選
通報人保密	是否確實管制不得有將通報民眾個人資料交付廠商處理或於回覆內容（含照片）涉及通報民眾個人資料等外洩之情形	是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		

承辦人

約用  
人 賈謝明宏

工務所主任

(課長)

管工程司兼  
工務所主任 方文生



## 108年優良通報案（一）

通報內容	優良事蹟說明	等級	獎勵原因
<p>蝕溝工程未作防護措施，導致大量廢棄物汙染河川</p>	<p>一、本蝕溝治理工程施工，已於邊坡鋪設帆布，避免降雨沖刷既有廢棄物，並於末端設置攔污柵及臨時滯洪沉砂池，阻擋上游所沖刷廢棄物。</p> <p>二、108年5月20日瞬間雨量超大，大量廢棄物導致攔污設施遭損毀及堵塞臨時滯洪沉砂池，致雨水夾帶廢棄物溢流至下游，本處已派員完成廢棄物清除作業。</p> <p>三、另已規劃於下游十八份坑溪治理段施工時，增設相關臨時滯洪沉砂池及攔污設施，以防止豪大雨沖刷導致下游污染情事。</p> <p>四、於接獲民眾通報後，以電話向民眾說明前述積極作為並加強後續追蹤，若有污染將立即派員清除，致獲非常滿意之答復。</p>	<p>甲等</p>	<p>1. 主動協調、召開會議或辦理現勘，針對問題謀求對應策略並持續追蹤至完成改善</p> <p>2. 通報案件處理程序完整，處理結果圓滿</p> <p>3. 符合考核原則第3點第2款第1、2目</p>

## 108年優良通報案（二）

通報內容	優良事蹟說明	等級	獎勵原因
<p>人手孔蓋設置與路面產生高差</p>	<p>本處於108年4月29日接獲全民督工通報後，經查通報內容，該處之覆蓋板及瀝青混凝土鋪面因統一廠區重車出入轉彎時碾壓，導致有產生高差之情形，該處施工廠商於4月27日（六）上午（4月29日通報前）即擺設交通錐警示，並聯絡相關工班於上班日時進行路面修復作業，惟擺設之交通錐遭他人移除，致陳情人行經時發現覆蓋板與路面不平整，有車輛摔車之疑慮。</p> <p>故接獲全民督工通報後，該高差處施工廠商於4月30日修復完成，本處承辦人致電陳情人說明相關處理情形，並告知陳情人因中正路路段常有35噸以上之重型車輛行經，已責成施工廠商加強路面巡檢及警示設施，配合即時修復路面，以維用路人行車安全，故於本案完工前已無任何民眾陳情案件再次產生。因辦理過程親切，處理迅速，獲得民眾非常滿意。</p>	<p>甲等</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主動協調、召開會議或辦理現勘，針對問題謀求對應策略並持續追蹤至完成改善</li> <li>2. 通報案件處理程序完整，處理結果圓滿</li> <li>3. 符合考核原則第3點第2款第1、2目</li> </ol>

## 四、本部辦理全民督工之積極作為

### ● 全面宣導

- 國家公園對遊客宣導

配合工程會積極辦理宣導，請本部營建署各國家公園管理處，於播放國家公園相關簡介時，置入全民督工宣導短片，108年度約計宣導場次19,657場以上，宣導人數約達287,758人次以上



- LED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及e化辦公室入口網站皆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

## 下水道工作井LED宣導



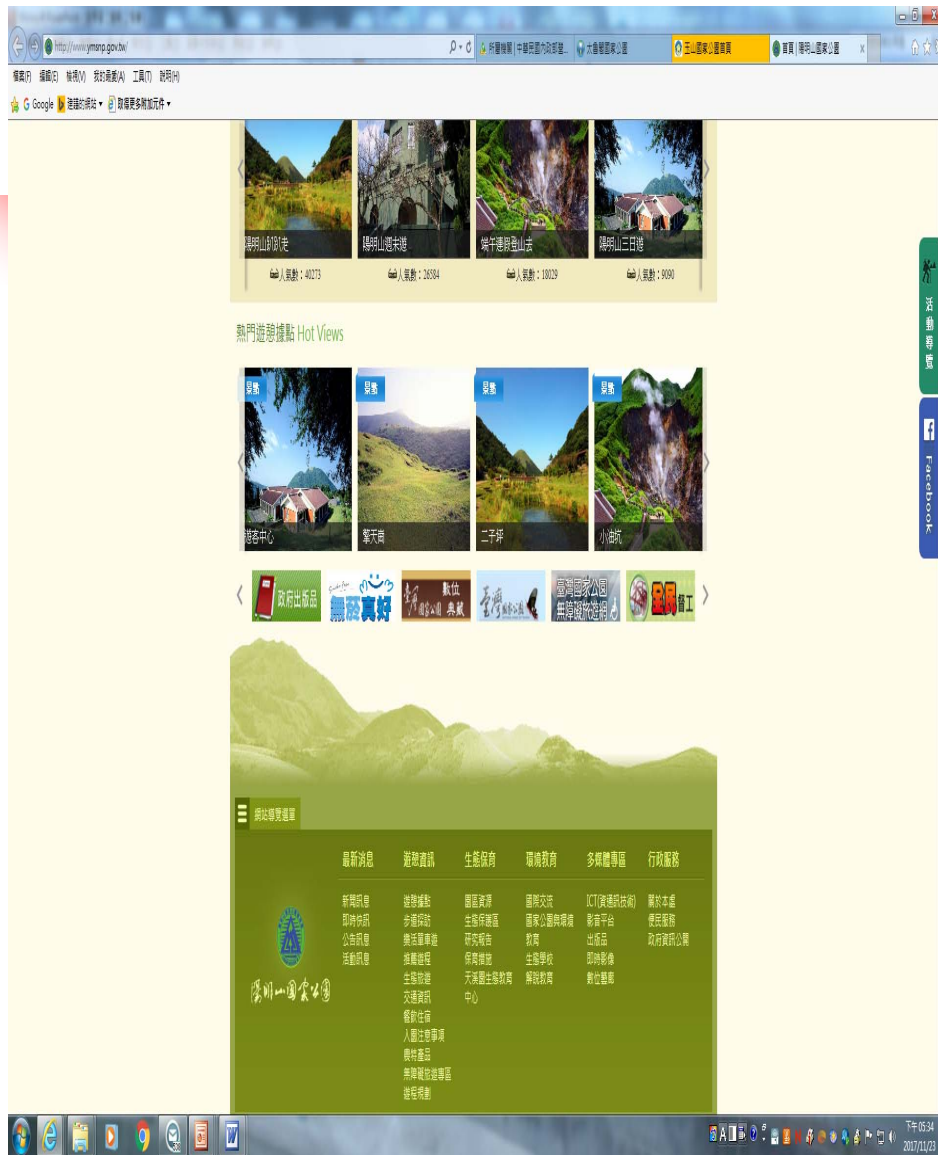
## 國家公園管理處LED宣導



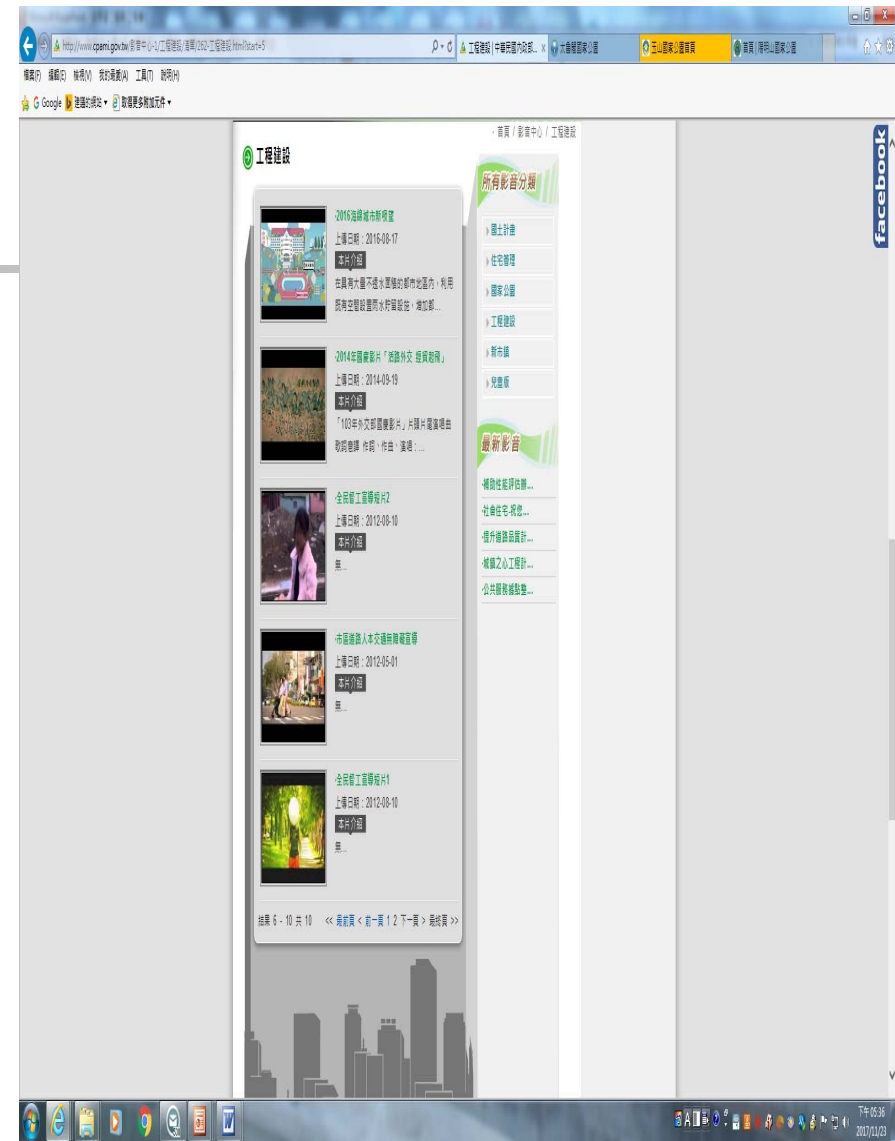
## 宣導品加註歡迎下載使用全民督工APP通報程式



## 網站連結



## 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年起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



內政部 函

機關地址：105404臺北市松山區八德路2段342號(營建署)  
聯絡人：陳麗卿  
聯絡電話：02-87712846#2846  
電子郵件：87712857@cpami.gov.tw  
傳真：02-87712860

10556  
臺北市松山區八德路2段342號  
受文者：營建署 工務組

發文日期：中華民國109年7月13日  
發文字號：內授營工務字第1090812209號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：(請至本署附件下載區<http://docDL.cpami.gov.tw/>下載附件，驗證碼：QPTWAH)

主旨：檢送本部109年上半年辦理「全民監督公共工程」通報情形統計表1份，詳如說明，請查照。

說明：

一、經統計109年上半年接獲通報案件共19件。

(一)依案件量排名統計結果前3名之單位如下：

- 1、營建署下水道工程處南區分處共接獲8件通報案件最多。
- 2、營建署下水道工程處北區分處共接獲6件通報案件次之。
- 3、營建署南區工程處共接獲4件通報案件再次之。

(二)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60.87%最高。
- 2、道路工程23.81%次之。

(三)與在建工程件數比例(高低)統計結果依序如下：

- 1、營建署下水道工程處南區分處100%最高。
- 2、營建署下水道工程處北區分處約66.67%次之。
- 3、營建署南區工程處約23.53%再次之。

(二)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60.87%最高。

2、道路工程23.81%次之。

(三)與在建工程件數比例(高低)統計結果依序如下：

1、營建署下水道工程處南區分處100%最高。

2、營建署下水道工程處北區分處約66.67%次之。

3、營建署南區工程處約23.53%再次之。

單位別

109年1月1日至109年6月30日全民督工原因統計表

通報原因	工程處				合計
	南工處	北水分處	南水分處	陽明山國家園	
工程進度緩慢	1	1	1	0	3
環境衛生不佳	0	1	1	0	2
安全措施不足	0	2	0	1	3
規劃設計不周	2	1	4	0	7
工程品質不良	0	1	2	0	3
其他	1	0	0	0	1
合計	4	6	8	1	19

截至 6/30 止全民督工通報案件共 19 件。

109年1月1日至109年6月30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	3	3	0	6	0	0.00%
中工處	4	6	0	10	0	0.00%
南工處	4	12	1	17	4	23.53%
北水分處	0	0	9	9	6	66.67%
中水分處	0	0	5	5	0	0.00%
南水分處	0	0	8	8	8	100.00%
小計	11	21	23	55		
通報件數	0	5	14			
比例	0.00%	23.81%	60.87%			

1. 資料來源:營建署工程管理資訊系統
2. 在建工程件數採6月底之數據做為計算

# 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：花蓮縣花蓮市鐵路以東暨美崙溪以西污水下水道系統新建工程第六標  
 全民督工編號：10600000257  
 主辦機關：內政部營建署下水道工程處

一、工程告示牌查核情形

項目	是	否	說明
1. 是否有全民督工專線0800-009-609	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 是否有全民督工網址 www.pcc.gov.tw	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 歡迎下載使用全民督工 APP 通報 程式 QR Code 下載使用	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. 是否標示主辦機關	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. 是否標示監造單位	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. 是否標示正確工期	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. 查核金額以上工程是否列有平面圖或透視圖	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. 告示牌格式是否正確	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. 其他資料是否正確	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

二、若有民眾通報其處理情形，查核處理結果

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。	經答復住戶自設的洗衣機及洗滌台之排水管已插入用戶污水管後良好。

查核委員  
 簽名： 李鴻光  
 106年4月27日

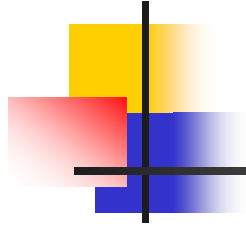
民眾通報內容	工程主辦單位答覆	查核結果及待改善缺失
住戶後面的防火牆應該預設排水孔，請回電給李先生告知處理結果情形，謝謝！	於花蓮市德安一街188號用戶接管預留孔位置乙節，施工廠商已於106年3月4日向您說明並完成施工，本部營建署下水道工程處北區分處第六工務所於106年3月7日會同通報人、監造廠商及施工廠商至現地勘查施工情形後，通報人表示無其他疑問，爾後仍持續要求施工廠商加強與住戶協調及施工品質。	經答復住戶自設的洗衣機及洗滌台之排水管已插入用戶污水管後良好。



## 五、心得及建議

---

- 全民督工，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
- 本部108年案件量雖少(19件)，但積極用心、親切且迅速處理使本部滿意度得以提升，另處理程序完整，處理結果圓滿獲得績效考核的肯定



# 簡報結束 敬請指教