



# 臺 中 市 政 府

## 全民監督公共工程 執行情形經驗分享

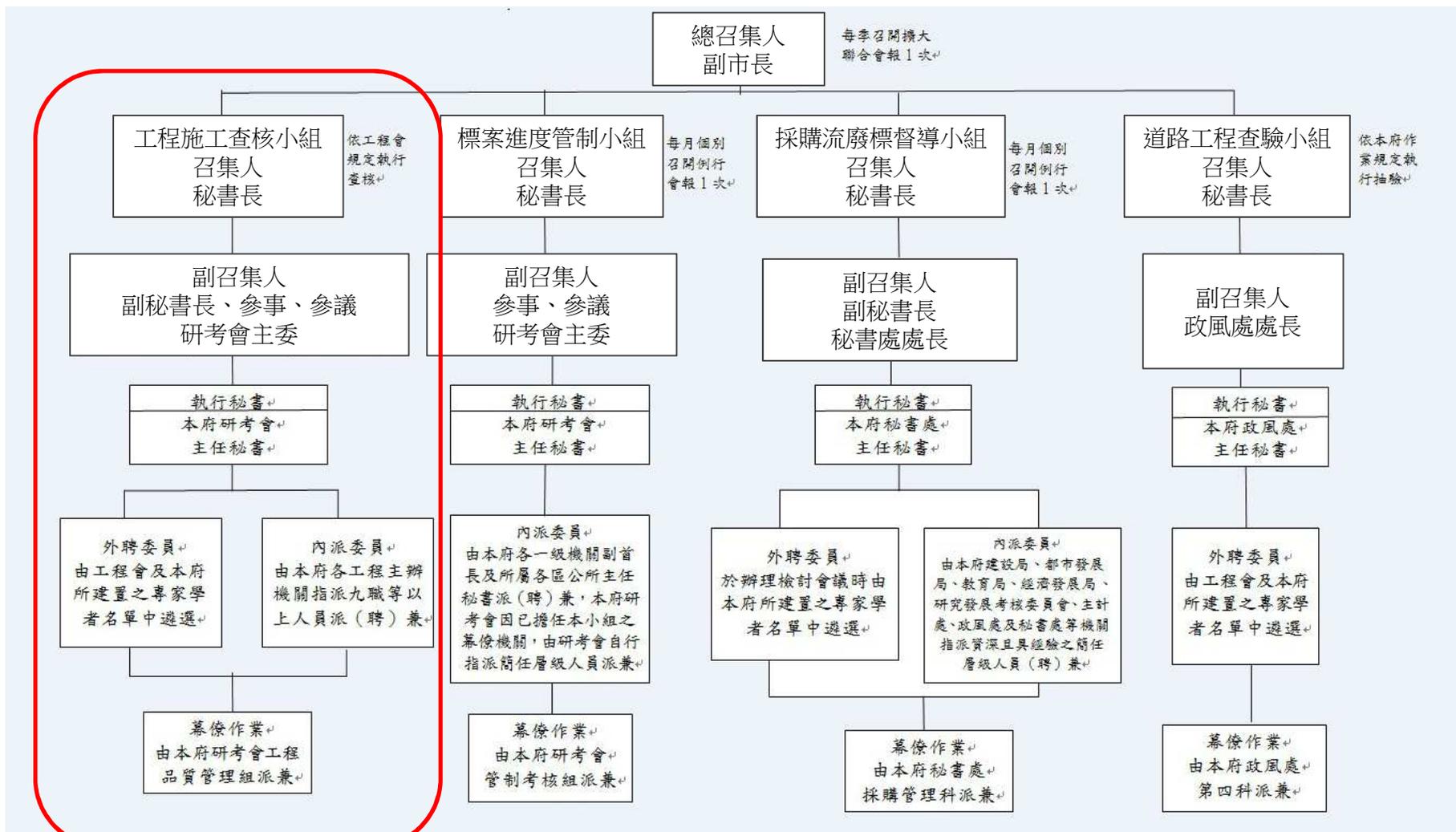
報告人：黃裕德 代理組長  
108年9月16日



# 目錄

- 壹、107年度全民監督公共工程執行情形
  - 一、通報系統之完整性
  - 二、通報案件處理情形(內控管理機制)
  - 三、執行運作機制
- 貳、107年度全民督工執行特殊績效
  - 一、缺失回饋機制
  - 二、配合機關、學校、社團等組織宣導成效
- 參、結語

# 壹、107年度全民監督公共工程執行情形





# 一、通報系統之完整性

- 本府有完善之全民監督公共工程通報宣導管道及通報系統，本府於臺中市政府網頁便民服務系統及網站提供影音短片宣導全民督工通報管道。



臺中市政府網站



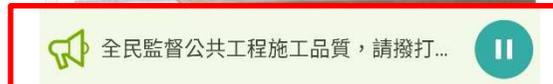
臺中市政府網站

## 一、通報系統之完整性

- 本府於臺中市政府各局處網頁首頁及其他機關網頁宣導並提供全民督工通報管道。



臺中市政府住宅發展處



最新消息

嘉義縣政府公告嘉義大埔美精密機械園區一期(嘉義大埔美智慧型工業園區後期I區)大工一段23地號原價無息買回第1次出售作業 2018-10-30

107年度補助航太認證輔導費用二次申請開始受

臺中市政府經濟發展局

公有市場委外經營 節省人力成本開創新商機

2018-10-29

# 一、通報系統之完整性

- 除0800-009609等電話通報方式，由本府印製海報宣導APP通報，並發送本府秘書處、各區公所、戶政事務所及地政事務所張貼海報。



# 一、通報系統之完整性

- 每件工程皆製作A4工程宣導單。

• 每件工程皆製作A4工程宣導單，內容除工程概況、工期和相關人員聯絡電話，並有全民督工專線電話，由工程主辦機關派員發送附近民眾宣導。

## 臺中市政府 工程宣導單



工程宣導單

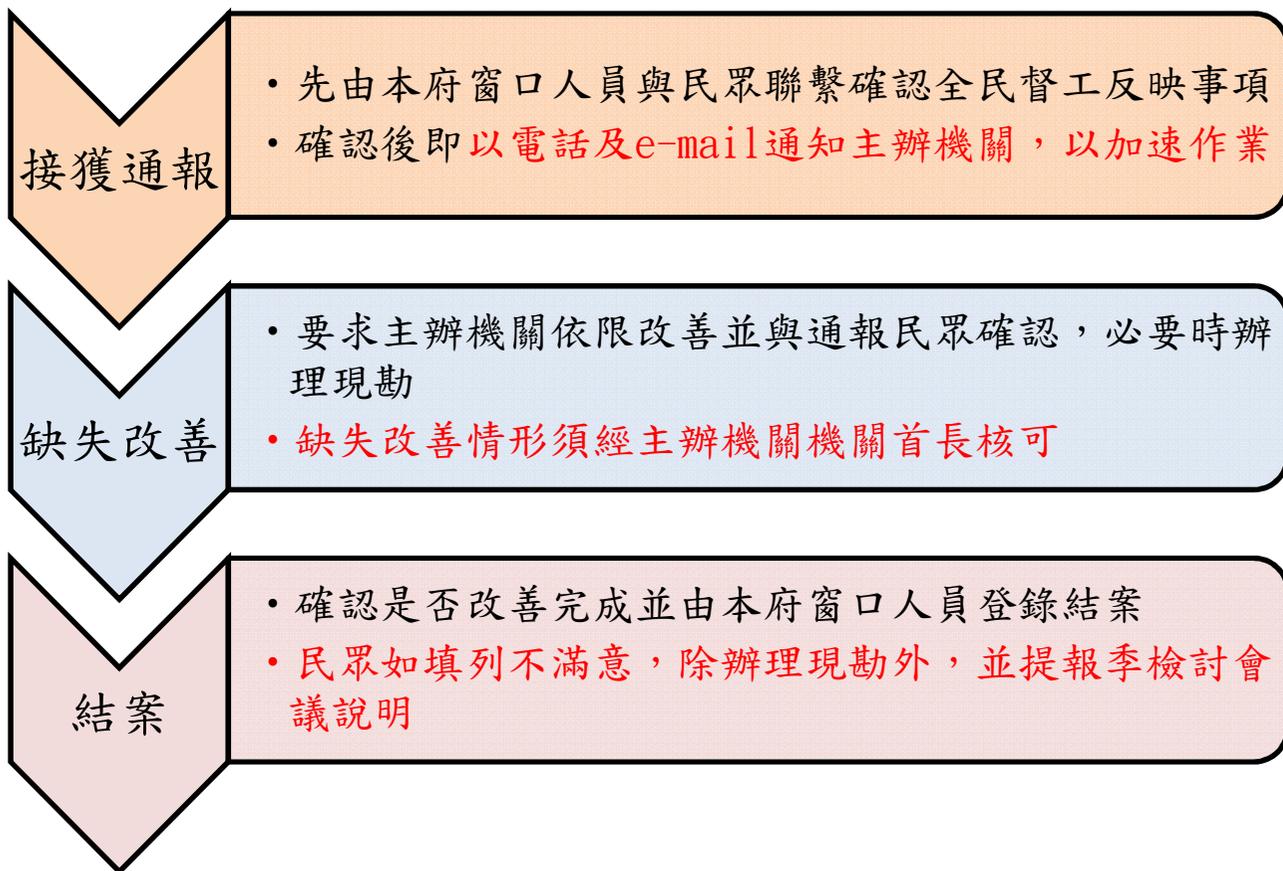
註明專線電話

- (一) 開工預告編號：
- (二) 發佈單位：水利局/兩水下水道工程科/
- (三) 工程名稱：臺中市綠川水環境改善計畫-污水截流及環境營造(復興路至愛國街)
- (四) 預算年度：107年
- (五) 施工地區：南區
- (六) 預訂施工地點(範圍)：臺中市綠川(復興路至愛國街)
- (七) 預訂施工項目：
  - (1) 護岸培厚、設置污水截流設施，兩岸總和約 256 公尺。
  - (2) 設置主材料為木頭集成材，以鋼件輔助結構之木構橋一座。
  - (3) 景觀木棧道、透水鋪面以及樹穴設置。
- (八) 預訂施工時程：107年 03月 06日 ~ 107年 12月 31日
- (九) 預訂施工時段：白天
- (十) 承辦單位電話：0972-412735
- (十一) 工程效益：透過計畫範圍沿岸污水截流處理，以及整理並強化綠川復興國街段之水岸人行步道空間，配合樹木維護及樹穴設置機制老樹生長環境，創造沿岸良好生活環境品質。
- (十二) 施工廠商：五湖四海營造股份有限公司
- (十三) 施工廠商電話：04-23894499
- (十四) 備註：
- (十五) 全民督工專線：0800-009-609



(請單位蓋圖戳章)  
張貼日期：107年 02月 26日

## 二、通報案件處理情形





## 壹、107年度全民監督公共工程執行情形

# 二、通報案件處理情形

- 案件經由**工程主辦機關**確認並經**機關首長核准**後，將處理情形回覆本府，由本府辦理審查結案。

接獲通報後即要求施工廠商立即改善完成

逐級陳核並經機關首長核准

臺中市政府「全民監督公共工程案件」送辦單

文辦日期	107年10月22日	主辦單位：	列管號碼	107督078
預行結案日期	107年10月29日	<input type="checkbox"/> 改善中預行 年 月 日結案	來文文號	第10700001859號
實際結案日期	年 月 日	<input type="checkbox"/> 結案日期 年 月 日	來文機關	行政院公共工程委員會
陳情方式	<input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 電話 姓名：詳附件 <input checked="" type="checkbox"/> 上網 <input type="checkbox"/> 信函 通報人電話： <input type="checkbox"/> APP 網 址：			收文日期 107年10月20日
通報人通訊處				
通報內容	工程名稱：107年度臺中市中等15區雨水下水道及排水道維護工程(開口契約) 缺失地點：臺中市大里區永隆里24鄰永隆二街206號 主辦機關：臺中市政府水利局 通報主題：施工後環境清理不乾淨及未施工前宣導等 具體內容：施工後環境清理不乾淨、假日中午施工影響休息且未事前告知、現場無監造人員僅由施工人員自行施工。			
辦理情形	陳先生惠鑒： 一、感謝您於全民監督公共工程通報專線反映市政建設，有關您反映大里區永隆二街206號前施工後環境清理不乾淨、假日中午施工影響休息且未事前告知、現場無監造人員僅由施工人員自行施工案，經本府與您電話聯絡後，經查為本府「107年度臺中市中等15區雨水下水道及排水道維護工程(開口契約)」，因此處工程為人孔蓋緊急搶修案件，有迫切施工需要，日後將要求廠商加強施工前工程宣導及避開中午休息時間施工，並要求監造人員全程到場監督以確保工程品質，施工後環境清理不乾淨已請廠商於107年10月22日改善完成，惟在本工程施工期造成台端不便及干擾住家安寧之處仍請多包涵。有關本案經本府人員與台端通盤表示不需再電洽說明，若仍有疑義，可洽臺中市政府水利局水利養護工程科承辦人員張先生電話22289111轉53157。 二、再次感謝您對市政的關心，若有其他公共設施建議事項，並盼今後仍不吝來信惠賜意見，向市政理至其則有更美好的未來。謝謝！身體健康，萬事如意。			
備註	一、辦理期限： (一)接受通報後五天內，工程主辦單位應將辦理情形送研究發展考核委員會(工程品質管理組)登錄。 (二)情形特殊者，得經工程主辦機關首長同意後酌於延長，並陳報行政院公共工程委員會。 (三) 勘查及改善結果，應先連絡通報人(本案經通聯繫民眾表示不需再來電，惟相關通報意見仍請確實等復)，並應經機關主管核示後，檢送影本及電子檔一份。 e-mail(ibanez193@taichung.gov.tw)至研考會工程品質管理組。 二、辦理情形應敘明：①實際(預定)完成日期、詳細改善情形及該承辦人聯絡方式。 ②依公共工程委員會函示：回覆內容應檢附改善前、後照片。 三、本表至應注意保護隱私勿使民眾個人資料外洩。 核章欄			



## 二、通報案件處理情形

### 主辦機關回復改善照片

臺中市政府「全民監督公共工程案件」

臺中市立大雅國中明德樓耐震補強工程

缺失改善照片



缺失改善照片表

<p>工程名稱：臺中市污水下水道分支管網暨用戶接管工程(9-2)東光路及興進路等鄰近區域</p> <p>地點：東成三街102號</p> <p>缺失事項(改善後)： 已加派義交人員協助交通指揮</p>	
<p>地點：東成三街102號</p> <p>缺失事項(改善後)： 已加派義交人員協助交通指揮</p>	
<p>地點：東成三街102號</p> <p>缺失事項(改善後)： 已加派義交人員協助交通指揮</p>	

## 二、通報案件處理情形

- 特殊案件(如涉及多個機關)邀集相關單位進行協調說明。



邀集相關單位會勘照片

副本  
發文方式：紙本傳遞

檔 號：  
保存年限：

臺中市政府 函

地址：40701臺中市西屯區臺灣大道三段99號  
承辦人：江誌偉  
電話：22281111-21906  
電子信箱：jhanez183@taichung.gov.tw

受文者：本府工程施工查核小組

發文日期：中華民國107年8月7日  
發文字號：府授研品字第1070188110號  
類別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：如主旨

主旨：檢送本府107年8月3日辦理全民督工案件「反映內容：既有道路下陷波浪(含自辦重劃工程)-非屬在建工程」會勘紀錄1份，請確實依會勘結論辦理，請查照。

正本：臺中市政府建設局、臺中市養護工程處(第一工程隊)、臺中市養護工程處(挖掘管理科)、臺中市政府地政局、臺中市北屯區公所  
副本：本府工程施工查核小組

市長林佳龍

本案依分層負責規定授權主管主任委員執行

## 三、執行運作機制

### • 3.1 工程施工查核小組辦理查核

- 民眾對於在建工程缺失，如有具體之缺失通報內容，本府會針對該通報案件辦理工程施工查核。
- 107年度全民督工通報案件95件，扣除16件非屬全民督工範疇案件，9件非在建工程，全民督工案件在建工程總計共70件。
- 107年度辦理查核案件共11件，查核比率達15.71%，超過工程會10%比例規定。

## 三、執行運作機制

- 3.2 定期辦理追蹤檢討會情形。
- 本府定期召開公共工程品質推動委員會，107年度委員會總召集人為副市長，召集人為秘書長，於會議中報告全民督工辦理情形，藉公共工程品質推動，提升整體公共工程施工品質。
- 107年度計召開3次檢討會  
第1次107年05月01日  
第2次107年08月15日  
第3次107年11月08日



## 三、執行運作機制

- 3.確實配合工程會辦理檢討
- 將工程會檢討決議事項，**函請各機關配合辦理**

工程會  
季檢討會議

副本  
發文方式：紙本傳遞

權 號：  
保存年限：

臺中市政府 函

地址：40701臺中市西屯區臺灣大道三段99號  
承辦人：江誌偉  
電話：22289111-21906  
電子信箱：ibanez193@taichung.gov.tw

受文者：本府工程施工查核小組

發文日期：中華民國107年10月3日  
發文字號：府授研品字第1070239564號  
類別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：如主旨

主旨：檢送行政院公共工程委員會107年9月14日召開「全民監督公共工程107年上半年度執行檢討會議」紀錄乙份，請各機關持續落實辦理，餘如說明，請查照。

說明：

- 一、依據行政院公共工程委員會107年10月1日工程管字第10700307740號函辦理。
- 二、案查工程會年度統計資料，通報比例較高之工程類型與本府統計結果相近，皆為道路交通工程及管線工程類型，故仍請各機關於規劃設計階段時即考量因應，並於施工期間落實工程品質管理、環境保護、施工安全衛生之責任，以提升整體工程品質及環境，並進一步降低民眾通報案件數。
- 三、為持續向民眾宣導多加利用APP方式通報，以提升全民督工APP使用率，仍請各機關落實於工程告示牌中增列宣導文字及登載QR Code便利民眾下載使用，另有關巨額工程部分，請於標案管理系統中登錄地理座標並產生專屬QR Code張貼於工程告示牌。
- 四、有關民眾滿意度調查及填報率，本府督工案件辦理時效仍以5個工作天內完成改善為目標，故請各機關收件後務必先與民眾充分溝通說明並儘速盡力完成缺失改善事項，讓

第1頁 共2頁

副本  
發文方式：紙本傳遞

權 號：  
保存年限：

臺中市政府 函

地址：40701臺中市西屯區臺灣大道三段99號  
承辦人：江誌偉  
電話：22289111-21906  
電子信箱：ibanez193@taichung.gov.tw

受文者：臺中市政府研究發展考核委員會(本府工程施工查核小組)

發文日期：中華民國107年7月26日  
發文字號：府授研品字第1070177210號  
類別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：如說明一及三

主旨：為增進全民督工訊息多元通知服務，行政院公共工程委員會近期已完成建構啟用Line APP軟體通知功能，如說明，請查照並轉知所屬參採使用。

說明：

- 一、依據行政院公共工程委員會107年7月24日工程管字第10700227810號函辦理。
- 二、有關全民督工訊息通知方式，行政院公共工程委員會後建置電子郵件、電信簡訊及APP推播等多元通知方式，考量Line APP軟體於台灣地區使用已甚為普及，故擬結合該軟體及全民督工資訊系統發送訊息通知。
- 三、貴屬全民督工業務同仁之行動裝置已下載有Line者，可登入工程會全民督工資訊系統首頁，陸續輸入Line APP通知功能、「連結到Line Notify官方網站」、「透過1對1聊天接收LINE Notify的通知」並按「同意並連動」鍵，即可完成啟用。(操作說明另詳附件，如需啟用可聯繫本府工程施工查核小組承辦同仁協助)
- 四、旨揭通知服務，將定時將全民督工相關業務訊息發送至上載有Line APP軟體之行動裝置；主管機關對主辦機關之分

第1頁 共2頁

啟用LINE APP  
軟體通知功能。

## 一、缺失回饋機制

- 辦理教育訓練
- 107年度辦理教育訓練共計11場次，對象為工程主辦機關、監造及施工廠商。
- 講習內容除涉及各別課程內容外，另針對全民督工加強宣導常見缺失及預防措施，以降低民眾全民督工通報案件。

## 一、缺失回饋機制

- 辦理教育訓練共計11場次。



107.8.2品質管理制度常見缺失與改善對策探討教育訓練



107.8.8 BIM模型應用及契約規範檢討教育訓練



# 一、缺失回饋機制

- 將全民督工案件加以檢討分析並對於易發生工程類型、通報區域及民眾較常反映事項彙整分析，函送本府各機關學校，請各機關學校能減少全民督工案件數及積極縮短處理時間。

## 107年全民督工各季案件檢討分析結果報告

第1季	107年05月07日府授研品字第1070100649號函。
第2季	107年08月23日府授研品字第1070198036號函。
第3季	107年11月13日府授研品字第1070279904號函。
第4季	108年01月10日府授研品字第1080009166號函。

副 本  
發文日期：107年8月23日

臺中市政府 函  
地址：40701臺中市西屯區臺灣大道三段99號  
40701  
臺中市西屯區臺灣大道三段99號  
承辦人：江益偉  
電話：22280111-21906  
電子信箱：ihnez193@taichung.gov.tw  
受文者：臺中市政府研究發展考核委員會(本府工程施工查核小組)

發文字號：府授研品字第1070198036號  
類別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：如主旨

主旨：檢送本府107年度4月至6月全民督工案件報告乙份，請各機關確依結論與建議事項辦理，以減少全民督工案件，請查照。

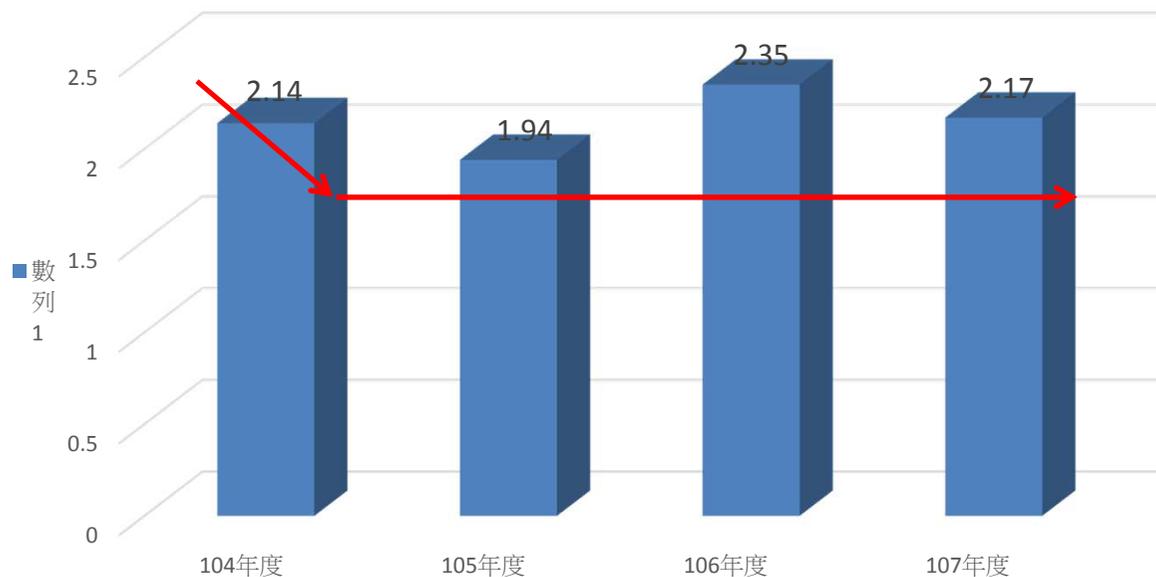
說明：  
一、本(107)年度4月至6月以管線工程及道路交通工程類型為全民督工較常通報之工程類型，並以安全措施不足為主要通報缺失項目，請有關單位持續留意加強工地管理及交維安全措施，以減少全民督工案件發生，本府工程施工查核小組亦將加強抽查相關標案交通維持執行情形。  
二、有關空污防制措施不佳之通報缺失雖較前兩季大幅降低，惟仍請各機關督促廠商持續做好空污防制加強防塵覆蓋及並做好敦親睦鄰工作以減少全民督工案件。  
三、請各機關於施工前務必做好開工前宣導並留意民眾訴求，在合情合法範圍內協助民眾解決問題，以利工程推動及減少全民督工通報情形。

正本：臺中市政府一級機關(臺中市政府研究發展考核委員會除外)、臺中市各區公所、臺中警各分局高級中等學校、臺中市各公立國民中小學  
副本：臺中市政府研究發展考核委員會(本府工程施工查核小組)

第 1 頁 共 2 頁

## 一、缺失回饋機制

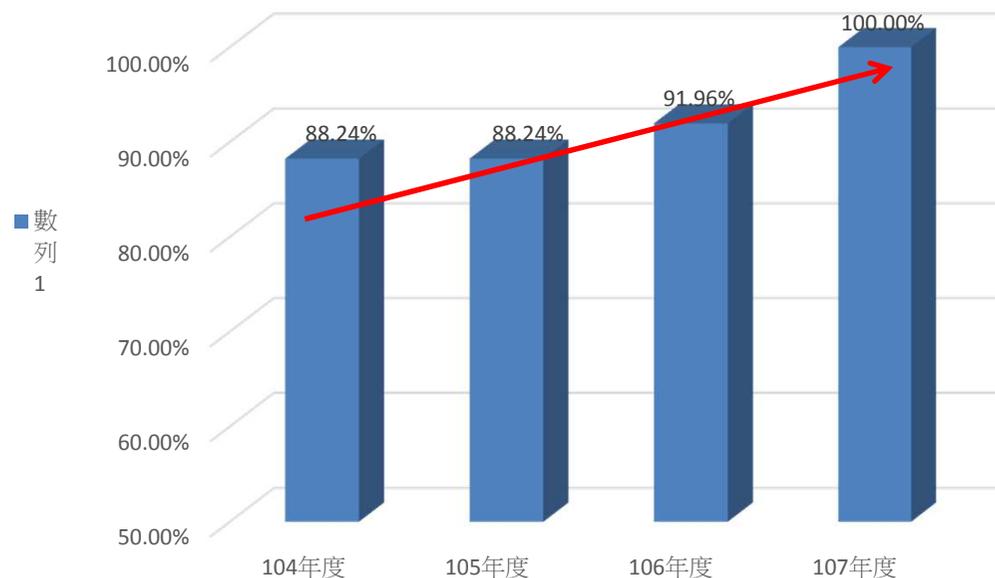
歷年全民督工通報案件平均處理天數



- 平均處理天數自104年度起已降至2.5天以下
- 本府107年度平均處理天數為2.17天

## 一、缺失回饋機制

歷年全民督工通報案件滿意度



- 滿意度自104年度起達85%以上
- 106年度滿意度達91.96%，107年度滿意度更進步達至100%，且屬非常滿意者有5件之多



貳、107年度全民督工執行特殊績效

## 二、配合機關、學校、社團等組織宣導

- 播放宣導短片-計15,000餘人次
- 跑馬燈宣導-160個機關學校
- 路口CMS宣導-17處
- 製作宣導品宣導(保溫杯、宣導筆)
- 建設大臺中刊物登載-27,500冊
- LINE宣導-5,247,289好友
- 臺中市政府網站及臺中市政府建設局網站播放全民督工影片



貳、107年度全民督工執行特殊績效

## 二、配合機關、學校、社團等組織宣導

- 本市公務人力訓練中心配合宣導全民督工通報專線，並播放宣導短片計15,000餘人次



公務人力訓練中心  
107年8月2日課程



公務人力訓練中心  
107年8月9日課程



貳、107年度全民督工執行特殊績效

## 二、配合機關、學校、社團等組織宣導

- 機關學校配合於跑馬燈宣導全民督工，共計160個機關學校





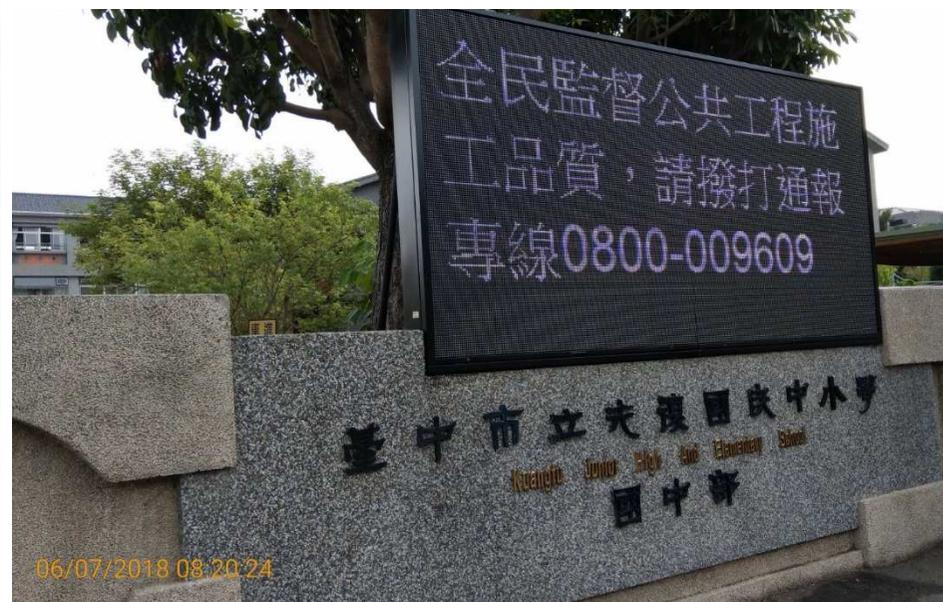
貳、107年度全民督工執行特殊績效

## 二、配合機關、學校、社團等組織宣導

- 機關學校配合於跑馬燈宣導全民督工，共計160個機關學校



北屯區賴厝國小



霧峰區光復國中



貳、107年度全民督工執行特殊績效

## 二、配合機關、學校、社團等組織宣導

- 路口CMS宣導
- 配合本府交通局於本市重要道路及路口設置電子看板以跑馬燈方式**宣導**全民監督公共工程通報0800專線。



西屯區臺灣大道CMS



北屯區崇德路CMS



貳、107年度全民督工執行特殊績效

## 二、配合機關、學校、社團等組織宣導

### • 製作宣導品



## 二、配合機關、學校、社團等組織宣導



升旗典禮活動(107.01.01)



## 二、配合機關、學校、社團等組織宣導

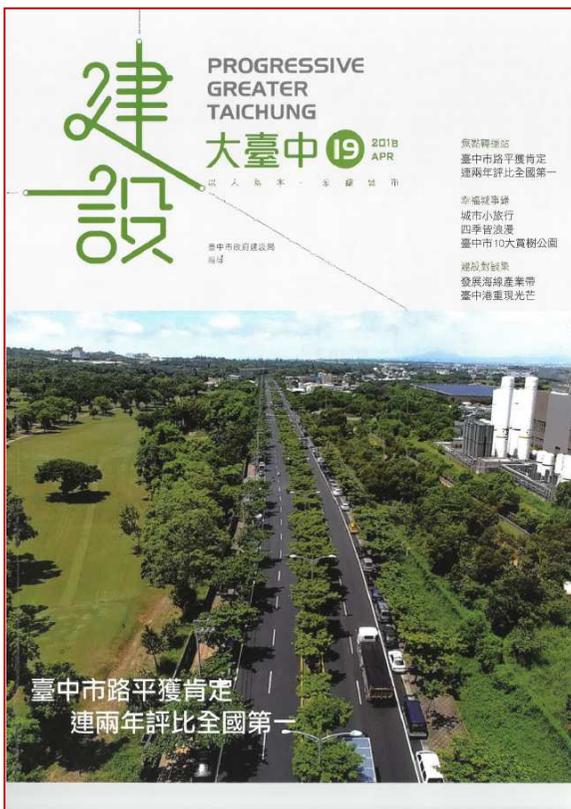


清水區10-1-2號(2137-1地號段)計畫道路開闢工程 (107.10.11)



## 二、配合機關、學校、社團等組織宣導

- 建設大臺中刊物登載
- 於本府建設局「建設大臺中」年刊宣導全民監督公共工程通報0800專線，本年度計發放27,500冊，發放對象為本市民眾、里長及議員。





## 二、配合機關、學校、社團等組織宣導

- 臺中市政府 LINE 宣導
- 107年度LINE加入好友
- 計有5,247,289人





## 二、配合機關、學校、社團等組織宣導

- 臺中市政府網站播放全民督工影片，以影片宣導讓民眾更清楚瞭解全民督工通報方式及督工機制。

The screenshot displays the website's interface for the 'Municipal Propaganda' section. On the left is a vertical navigation menu with categories like 'Video Categories', 'Meetings', 'Youth Council', 'Information Lectures', 'Performing Arts', 'Cultural Festivals', 'Exhibition', 'Local Characteristics', 'Leisure and Tourism', 'Life Safety', 'Public Transportation', 'Municipal Propaganda', and 'Urban Development'. The main content area features a video player titled '「全民督工」服務專線宣導短片' (Public Supervision Hotline Service Line Propaganda Short Film). The video player shows a green screen with the text: '臺中市政府歡迎您的蒞臨' (Welcome to Taichung City Government), '本月為宣導全民督工平台，設置服務專線電話之影片。' (This month is a film for promoting the public supervision platform and setting up a service hotline), and '全民督工專線：0800-009-609' (Public Supervision Hotline: 0800-009-609). Below the video player, there are two numbered points explaining the mechanism: 1. To improve public engineering quality and protect citizens' lives, the committee has introduced a public supervision mechanism. 2. To promote the government's commitment to quality and service, a service hotline is established. To the right of the video player is a '影音專區' (Audio-Video Special Area) with a search bar and a list of related videos. A red box highlights a video player window that is overlaid on the main page, showing the same video content as the main player.



## 參、結語

- 公共工程要更好，全民督工不可少。
- 藉由民眾力量，協助政府及早發現工程缺失並立即改善，確實有助工程推動及提升整體公共工程施工品質。
- 整體環境提升，需靠大家共同努力，臺中市政府將持續積極推動並落實全民督工機制，以提升整體市政建設，造福鄉親。





簡報完畢  
敬請指教

