



辦理全民督工業務心得分享

報告單位:經濟部

中華民國102年2月26日

0



大綱

壹、前言

貳、本部101年度通報案件辦理情形

參、本部全民督工運作機制

肆、本部辦理全民督工之積極作為

伍、結語

1



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101年度通報案件辦理情形(1/4)

民眾通報本部案件統計分析

月份 單位	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計	百分比 (%)
台電公司	8	7	15	13	26	5	9	13	17	13	16	20	162	38.48
台水公司	4	9	20	18	11	9	9	5	6	17	16	33	157	37.29
水利署	2	3	14	12	8	7	7	4	5	0	7	5	74	17.58
其他單位	3	1	5	4	3	0	0	1	4	5	0	2	28	6.66
合計	17	20	54	47	48	21	25	23	32	35	39	60	421	100

註：其他單位包括工業局、加工處及中油公司等。



貳、本部101年度通報案件辦理情形(2/4)

通報案件通報內容統計分析

項目 次數	規劃設計不周	工程品質不良	安全措施不足	環境設施不佳	工程進度緩慢	其他	合計
次數	12	81	87	110	50	235	575
佔百分比(%)	2.09	14.09	15.13	19.13	8.70	40.87	100

說明：通報內容總次數超過通報案件總數，係因通報人於通報案中有重複勾選現象，特別是少部分職業通報人偏好以告示牌及其周邊環境為主要通報項目，爰其他及環境不佳占比最高，其他主要包括交維措施不足、噪音、勞工未使用安全帽及工程品質不佳。



貳、本部101年度通報案件辦理情形(3/4)

通報案歸屬工程類別統計分析

類別 次數	管路埋設工程	電力電桿工程	供電線路改善工程	架空線地下化工程	河川整治工程	其他	合計
次數	289	5	9	3	72	43	421
佔百分比(%)	68.65	1.19	2.14	0.71	17.10	10.21	100

說明：1. 管路埋設工程屬台電公司與台水公司皆有辦理之工程，關係民眾通行權益，民眾關切程度最高。
2. 河川整治關係民眾身家安全，爰民眾關切程度排名第2。
3. 其他則主要為變電站、加油站或電廠等建築工程及工業園區內工程。



貳、本部101年度通報案件辦理情形(4/4)

本部所屬單位處理通報案件受評成績統計表

成績 單位	優等	甲等A	甲等B	乙等	丙等	合計	甲等以上百分比(%)
台電公司	0	1	152	0	0	153	100
台水公司	0	0	141	0	0	141	100
水利署	0	0	70	1	0	71	98.59
其他單位	0	0	26	0	0	26	100
合計	0	1	389	1	0	391	99.74

說明:1. 其他單位包含工業局、加工處及中油公司等單位。

2. 因部分案件係101年底收件(或102年度由其他單位改分本部),爰未能於102年1月1日前結案,故尚未評分,致總評分件數與收件數不同。



參、本部全民督工運作機制(1/5)

一、通報管道

- 網站：<http://www.sec.gov.tw>
- 專線電話：02-23713161~654
- 傳真電話：02-2382-0908
- e-mail：bhyou@sec.gov.tw
- 信函：台北市中正區100寶慶路25號
(本部國營事業委員會)



參、本部全民督工運作機制(2/5)

二、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。



參、本部全民督工運作機制(3/5)

三、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。



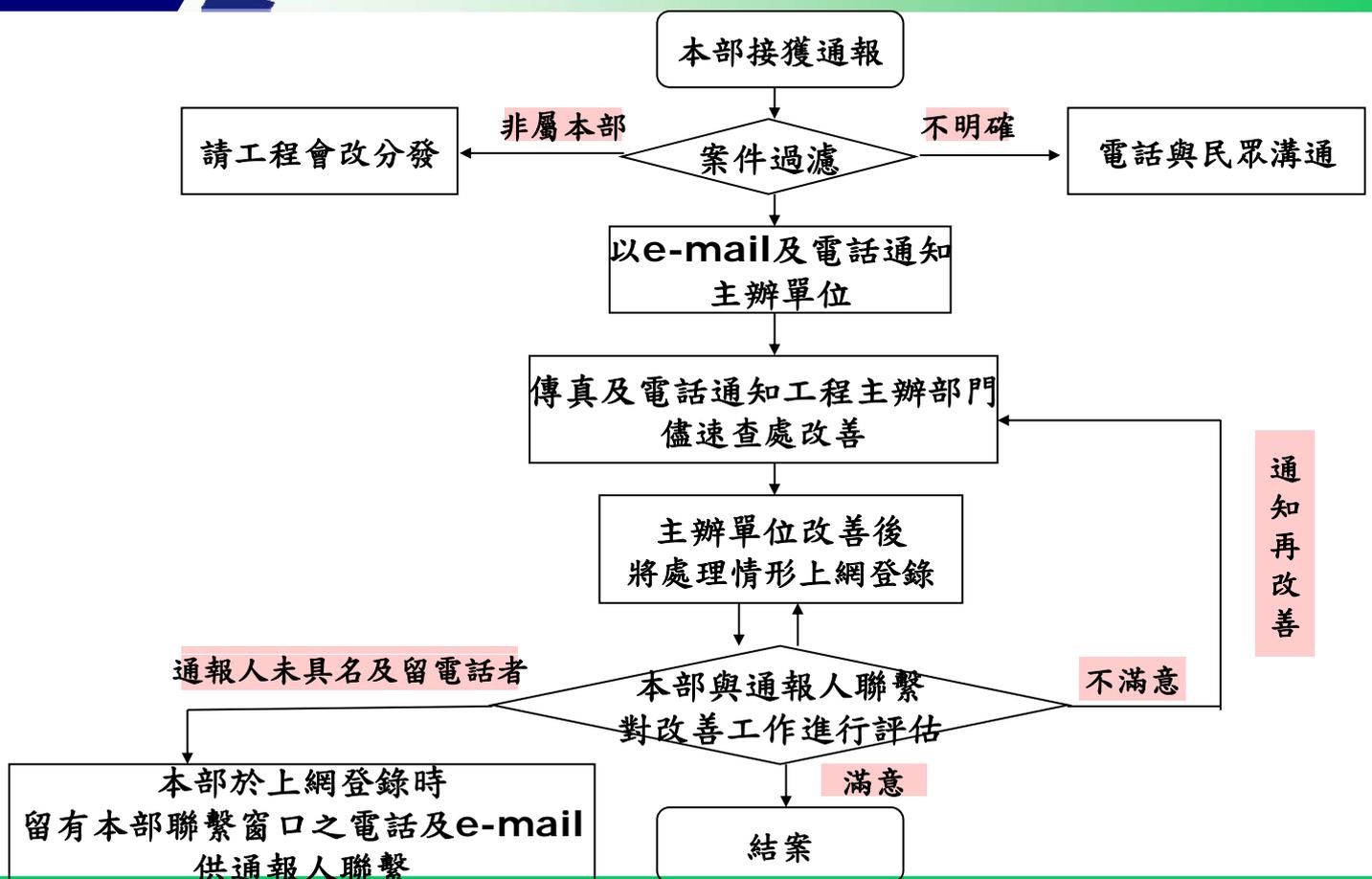
參、本部全民督工運作機制(4/5)

三、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。



參、本部全民督工運作機制流程圖(5/5)





肆、本部辦理全民督工之積極作為(1/14)

一、重視民眾對通報案件改善結果之滿意度

1. 通報案件尚在規定之辦理期限內，通報人即上網填報「不滿意」，本部即時通知受通報單位與通報人聯繫說明並儘速辦理改善事宜者計有4件(通報編號10100000598、1333、2689、5400)。
2. 通報案件已結案，而通報人上網填報「不滿意」，本部即時通知受通報單位再辦理改善者計7件(通報編號10100000022、434、702、796、976、1281、1746)。
3. 受通報單位已處理而本部尚未結案，通報人即上網填報「不滿意」，本部即時通知受通報單位再辦理改善，而獲通報人第2次上網填報「滿意」者計有3件(通報編號09900001779、3324、5265)。



肆、本部辦理全民督工之積極作為(2/14)

一、重視民眾對通報案件改善結果之滿意度

滿意度狀況

序號	填寫日期	滿意度	原因
01	1010925	非常不滿意	到今天9/25日止，完全沒有任何台電公司的承辦人或是監工或是其他具有公務人員資格的人或單位跟我聯繫，反應到這裡也是沒有用。
02	1010927	滿意	已有台電公司監工人員到現場，提供本人諮詢及相關協助，持續中...
03	1011004	滿意	經台電人員協助，向施工包商反應，將於工程完工之後，將破裂的玻璃更換。

改善前中後照片(直接點選可放大)



肆、本部辦理全民督工之積極作為(3/14)

二、工程施工查核小組加強通報案件工程查核

1. 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工程，以釐清事實，並將查核結果回報通報人以釋除疑慮或還給工程主辦單位清白。
2. 101年度共計查核全民督工通報案件者有25件，占全部通報案件421件之5.94%，占本部工程施工查核小組總查核件數199件之12.56%。



肆、本部辦理全民督工之積極作為(4/14)

二、工程施工查核小組加強通報案件工程查核

民眾檢舉本部所屬單位工程缺失本部於101.05.03辦理工程查核之代表性照片(一)



AC鑽心取樣



AC鑽心取樣



肆、本部辦理全民督工之積極作為(5/14)

二、工程施工查核小組加強通報案件工程查核

民眾檢舉本部所屬單位工程缺失本部於101.05.03辦理工程查核之代表性照片(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



肆、本部辦理全民督工之積極作為(6/14)

三、追蹤所屬單位工程告示牌設置情形

1. 要求所屬單位確實依工程會所頒佈之「**工程告示牌設置規定**」凡公告金額以上之公共工程均應落實設置。
2. 本部所屬主要工程單位按月提報當月開工之工程告示牌照片彙整表，由本部國營會負責審視是否符合設置規定，凡欠完整者均發函要求及時補正。
3. 工程告示牌上承包商工地負責人儘量留「**手機號碼**」，以方便民眾及時取得聯繫。
4. 工程施工查核小組於辦理查核時加強工程告示牌設置情形之查閱，101年度總計查核**199件**。



肆、本部辦理全民督工之積極作為(7/14)

四、運用退休員工或地方熱心人士協助監督公共工程

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。



肆、本部辦理全民督工之積極作為(8/14)

五、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。



肆、本部辦理全民督工之積極作為(9/14)

五、落實「全民監督公共工程實施方案」之宣導

101年度本部所屬單位辦理宣導成果統計表

場次、人數		單位					總計
		水利署	工業局	台電公司	中油公司	台水公司	
全年度	場次	140	129	224	305	31	829
	人數	2743	5175	8173	2743	5175	28477



肆、本部辦理全民督工之積極作為(10/14)

五、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



肆、本部辦理全民督工之積極作為(11/14)

六、推動本部管線工程同步施工機制

1. 為減少道路重複挖掘造成民眾通行的不便與民怨，本部自94年起推動所屬事業(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提報本部國營會備查。



肆、本部辦理全民督工之積極作為(12/14)

六、推動本部管線工程同步施工機制

2. 每月由**台電公司**彙整各區營業處之實際執行成果提報本部國營會備查。
3. 本部於「**推動道路平整方案**」推動小組100年度第2次會議，針對部屬事業機構管線工程同步施工執行成效進行檢討，獲致決議如下：
 - (1)計畫型管挖工程同步施工運作機制歷年來均有發揮功能，整合一定比例之申挖案件，請持續推動辦理。
 - (2)一般民眾關切的管挖工程多屬臨時性非計畫型案件，請台電、台水公司設定專責聯絡窗口，就臨時性非計畫型之零星管挖工程儘量於事先協調整合後，再向路權機關統一申請路證同步施工。



肆、本部辦理全民督工之積極作為(13/14)

七、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. 101年度總計辦理**6場次**，參加學員計**251人**。
3. 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。



肆、本部辦理全民督工之積極作為(14/14)

七、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



伍、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，證明全民督工之推行確有它存在功能。
- 二、今後本部全民督工業務仍將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

