

全民監督公共工程 109年度執行經驗分享

交通部報告

110年2月24日

大綱

- 一、內控管理機制
- 二、缺失回饋機制
- 三、機關、學校、社團等組織宣導成效
- 四、民眾通報資料保密情形
- 五、結語

一、內控管理機制

(一)建置「公路總局員工入口網/全民督工系統」

(以公路總局為例)

訂定「交通部公路總局全民督工通報案件網路系統作業要點」並建置「公路總局員工入口網/全民督工系統」，作為案件通報、辦理情形填報及追蹤管控作業之依據及管道。



一、內控管理機制

(二) 召開會議檢討

本部公路總局及所屬養護工程處，於每月召開之工程檢討會或處務會議，針對全民督工案件進行檢討。

交通部公路總局(養路組)109年度全民督工網路通報系統未結案件統計報告							
截止日期:109年11月30日前,各區養護工程處尚有0件未結案件,各養護工程處未結案件統計如下:							
一工處:0件,二工處:0件,三工處:0件,四工處:0件,五工處:0件							
編號	通報編號	通報內容	通報日期	辦理工程處	工程會網站登錄情形	辦理情形	是否完結
1	10900001564	(通報主題):道路施工臨鋪之瀝青路面品質不良(具體內容):通報民眾表示於109年11月2日夜間騎行機車於資養區台2丙線20.5公里處因道路瀝青路面高低差過大且路面有小碎石且該處為轉彎段,造成民眾騎車跌倒(已備案),建請轉道路管養權責單位辦理。	109/11/12	一工處	本局第一區養護工程處基隆段處理如后:已於109年11月5日辦理現勘該台2丙線29K+500,並邀集台電公司會勘研商後續改善對策,後續並於109年11月15日辦理刨鋪改善完畢。公路總局一工處基隆工務段蘇文彥工程師 02-24551908#226	機關改善完竣核定	109/11/11
2	10900001594	(通報主題):此路口坑洞處時常出現不平整與坑洞,委外廠商每次只有局部填平,效果有限,一個月左右又再度出現不平整與坑洞,建議剷除柏油後確實回填。〔桃園市〕桃園市平鎮區快速路二段(具體內容):此路口坑洞處時常出現不平整與坑洞,委外廠商每次只有局部填平,效果有限,一個月左右又再度出現不平整與坑洞,建議剷除柏油後確實回填。此路口交通流量大,遇雨後更加速破損	109/11/16	一工處	本局第一區養護工程處中壢段處理如后:已於109年11月19日與通報人聯絡說明後續本段改善方式,取得通報人理解及支持。係台66線平面左側22K+900(平東路口)經109年11月18日先行修補,後續再辦理路基改良。公路總局一工處中壢工務段魏士翔 03-4522301#33	機關改善完竣核定	109/11/11
3	10900001502	(通報主題):路面雙形凹陷〔高雄市〕高雄市大寮區江山里9鄰鳳屏二路128號(具體內容):大寮區鳳屏二路段西行(下橋處至江山加油站)內側快車道路面凹陷已久,日前只改善下橋處一小段而已,但後續至江山加油站還是一樣沒改善!	109/11/2	三工處	本局第三區養護工程處高雄段處理如后:1.經電話聯繫陳情人未果已現勘並拍照。2.該路段內側車道路面凹凸不平情形說明如下:目前已施作下橋處約180公尺長,並將陸續逐步辦理列入路面修復工程中逐次改善。路面未全面修復前,將加強該路段平時路面狀況之巡查及修補以維護行車安全。公路總局三工處高雄段賴兆俊 07-7527820	機關改善完竣核定	109/11/11
4	10900001496	(通報主題):施工人員未戴安全帽〔花蓮縣〕974台灣花蓮縣壽豐鄉中山路二段301號前(具體內容):施工人員未	109/11/2	四工處	本局第四區養護工程處花蓮段處理如后:1.依職業安全衛生規定罰款0.000元整。2.請廠商辦理相關缺失之教育訓練。3.將辦理交通、安衛、環保稽核查作業。4.另不定期辦理交通設施工地督導,俾利提升勞工自主職安意識。5.請廠商每日依治安會同同意之計畫,上傳	機關改善完竣核定	109/11/11

一、內控管理機制

(三)建置ISO品質管理系統作業程序

部鐵道局訂定「品質管理系統作業程序」(ISO)並建置

「RBH-2-A12-全民督工作業程序」，作為辦理各項作業、案件通報、辦理情形填報及追蹤管控作業。

建置 ISO 品質管理系統作業程序

交通部鐵道局

文件編號	FB
文件名稱	品質管理系統作業程序
一、目的	
1. 配合行政院	
2. 本程序適用開發案件。	
3. 本程序定義	
(1)全民督政, 協助	
二、權責	
1. 涉及所屬工	
	民眾通報
	缺失改善
	缺失改善
2. 涉及局內單	
	民眾通報
	缺失改善
	缺失改善

- 工務段、工程隊轉請監造顧問勘查處理，勘查完成後，工務段、工程隊應填全民督工查簽回覆單(RBH-2-A12-02)陳報工程處處長核定。有危害公共安全之虞者，應立即完成查簽，其餘應於三日內完成查簽。
- (4) 全民督工查簽回覆單(RBH-2-A12-02)奉核後，由工程處主辦科依據核定之回覆內容上網登錄(工程會全民督工網站)，並將奉核之全民督工查簽回覆單(RBH-2-A12-02)以E-Mail電子郵件影送鐵道局工程管理組。自接獲交通部通報至回覆內容上網登錄，以不超過五個工作天為原則。
- (5) 民眾通報案件經勘查如有缺失需改善時，工務段、工程隊除於全民督工查簽回覆單(RBH-2-A12-02)填列初步回覆內容外，應通知監造顧問責成廠商改善，工程處原則上應於通報所示期限內處理完成並上網登錄；若因缺失情節嚴重或情形特殊之案件，其改善期限得經工程處處長同意後酌予延長，並應轉知鐵道局工程管理組，俾利以電話報請交通部備查。如有未依限完成之事項，應將原因及預定展延之期限一併說明。
- (6) 缺失改善完成後，工務段、工程隊應填妥全民督工查簽回覆單(RBH-2-A12-02)(檢附改善前、中、後照片及與通報人聯絡等情形)，陳報工程處處長核定，奉核後由工程處主辦科上網登錄(工程會全民督工網站)，並影送鐵道局工程管理組以電話(或E-Mail)回報交通部。
- (7) 全民督工通報案件奉交通部確認後結案。
- (8) 處理全民督工通報案件時，有關通報人之基本資料包括姓名、電話及地址等，應確實保密。如有必要進一步澄清案情時，「通報內容」欄位以外之個人資料，不應隨案件傳送，如有外洩，應依有關規定追究人員疏失責任。
2. 涉及局內單位辦理之規畫、設計及所權管之營運監督與土地開發案件
- (1) 鐵道局工程管理組接獲交通部電話通報、接收交通部傳真或電子郵件後，應即填報文件傳送通知單(RBH-2-A12-01)，併同下載之全民督工網路通報系統民眾通報資料，以E-Mail電子郵件(並以電話即時通知)傳送至本局相關業務管理組(室)辦理查簽，並將該通報單陳閱。
- (2) 相關業務管理組(室)接獲工程管理組傳送之文件傳送通知單(RBH-2-A12-01)後，應隨即查察處理，查察完成後，應填具全民督工查簽回覆單(RBH-2-A12-02)陳送該組(室)主管核定。有危害公共安全之虞者，應立即完成查簽，其餘應於三日內完成查簽。
- (3) 全民督工查簽回覆單(RBH-2-A12-02)奉核後，相關業務管理組(室)應將奉核之全民督工查

二、缺失回饋機制

辦理年度「成果報告」及「統計分析結果」函送各單位

1. 配合將通案性事件納入相關督導及稽核機制內，並藉由每年度(含每季或每半年度)「工程督導」及「安衛稽查」所發生之常見缺失項目及優點內容彙整(各標案)檢討，將結果納入統計分析，並追蹤缺失事項改善情形。

2. 藉由稽查成果及統計結果函送各單位加強注意及宣導，提升工程施作品質以期減少全民督工通報率。

交通部鐵道局 文件傳送通知單

編號	109-014	日期	109年11月23日
收文單位	南部工程處		
傳送單位	主辦人	主管	
工程管理組	工程師趙志瀾 1123 1140 科長許睿心 1123 11650	主任吳派宏 1172 工程師 11702 he	
傳送文件名稱	全民督工通報案件		
傳送文件編號	10900001627		
傳送文件內容：「工區塵土飛揚，造成空氣污染，現場堆置土堆未妥善覆蓋，工程車輛進出塵土飛揚，週遭道路(高雄總廠路)旁溝渠上堆滿泥沙，恐造成淤積。」(CE02標軌道技術研究暨驗證中心土建工程)			
1. 檢附全民督工案件基本資料乙份。 2. 請依本局「全民督工作業程序」辦理相關事宜。 3. 通報民眾姓名、電話、電郵等所涉個資內容，於處理時務必注意不得有洩漏情形。			
收文單位簽辦或說明：			

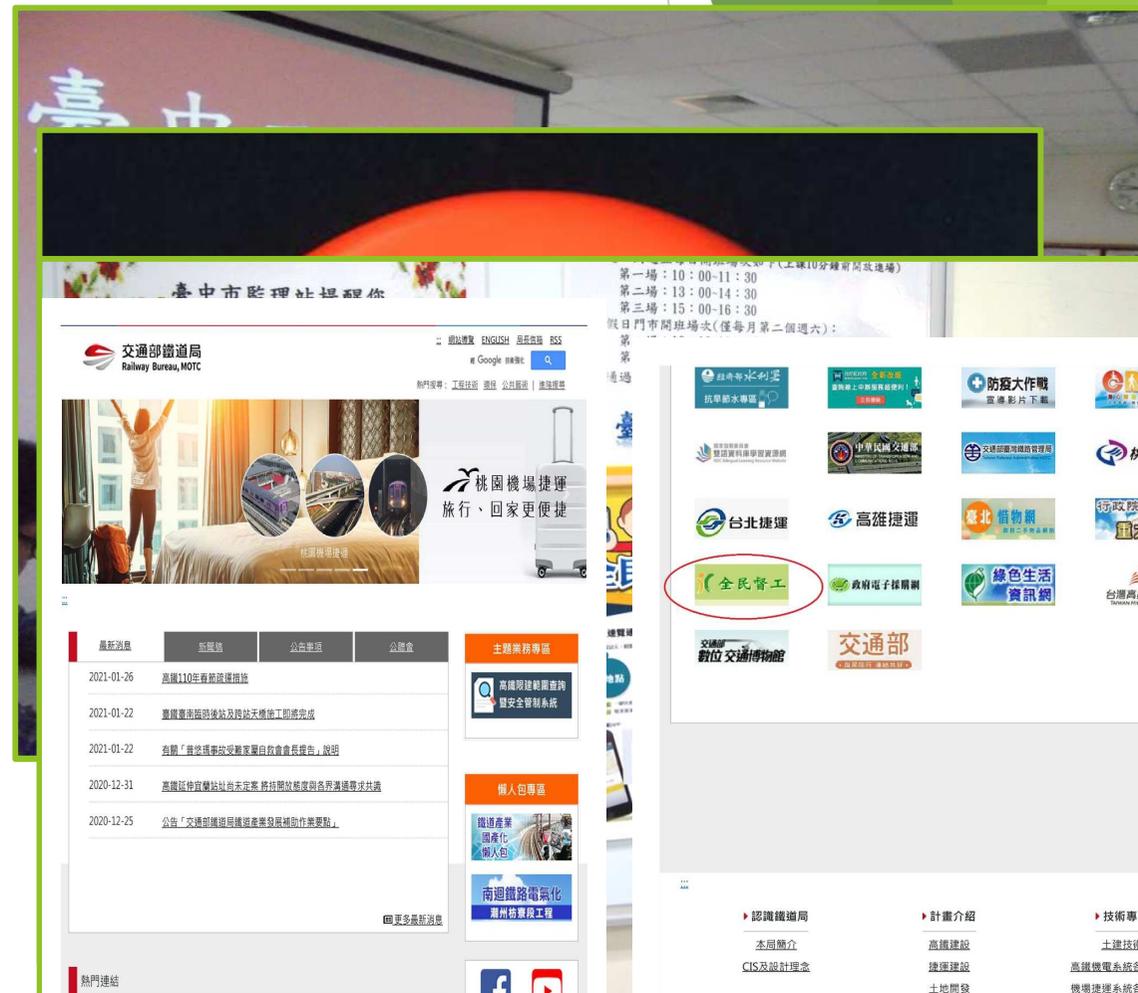
三、配合機關、學校、社團等組織宣導成效(一)

1. 全民督工電子看板(CMS)宣導
2. 全民督工跑馬燈、電視牆宣導
3. 建置網頁及臉書宣導有關全民督工訊息
4. 利用公佈欄、工程施工告示牌宣導全民督工訊息
5. 於工地辦公室(工務所)宣導全民督工訊息



三、配合機關、學校、社團等組織宣導成效(二)

- 6. 辦理民眾講習或工程檢討會議宣導全民督工訊息
- 7. 利用發放宣導品宣導全民督工
- 8. 多元宣導全民督工行動版通報網頁
- 9. 局網站連結全民督工網站



四、對民眾通報資料保 密情形

1. 本部辦理全民督工案件是以網路系統來處理，每一部屬單位及其工程處、工務段皆設有窗口聯絡人，民眾通報資料僅有主管及承辦人才能看到，並要求處理案件時不能直接由委託監造及或施工廠商與通報人聯繫。

2. 本部公路總局通報案件陳核表單設計有「注意！通報人資料屬應保密事項請勿外洩」的警語，隨時提醒承辦人員對通報資料採取保密措施。

交通部鐵道局 文件傳送通知單

編號	109-014	日期	109年11月23日
收文單位	南部工程處		
傳送單位	主辦人	主管	
工程管理組	工程師趙志鴻 1123 1640 科長許睿心 1123 1650	主任吳派宏 1123 工程師 1702 66	
傳送文件名稱	全民督工通報案件		
傳送文件編號	10900001627		
傳送文件內容：「工區塵土飛揚，造成空氣污染，現場堆置土堆未妥善覆蓋，工程車輛進出塵土飛揚，週遭道路（高雄總廠路）旁溝渠上堆滿泥沙，恐造成淤積。」（CE02標軌道技術研究暨驗證中心土建工程）			
1. 檢附全民督工案件基本資料乙份。 2. 請依本局「全民督工作業程序」辦理相關事宜。 3. 通報民眾姓名、電話、電郵等所涉個資內容，於處理時務必注意不得有洩漏情形。			
收文單位簽辦或說明：			

五、結語

1. 對於通報民眾無奈與無助的處理
(同理心)
2. 對於處理機關心情與態度的建議
(有則改之，無則嘉勉)
3. 對於民眾滿意度的回饋
(理直氣不壯)