

新北市政府辦理全民監督公共工程作業說明及精進措施

中華民國 112 年 11 月 27 日新北府工採字第 1123212115 號函發布

壹、作業說明

作業項目	說明
一、分案作業	(一)本府於接獲行政院公共工程委員會（下稱工程會）於公共工程雲端系統全民督工（下稱系統）分案通知後，立即至系統內檢視通報案件內容，就案件內容初步判斷受理案件之主辦機關（下稱受理機關），並完成分案作業。 (二)受理機關倘查證通報內容後認為非屬本府權責範圍事項，請橫向聯繫權管機關處置，同時應即通知本府全民督工窗口（下稱本府窗口），由其向工程會申請改分權管機關。
二、受理及改善作業	受理機關接獲案件後，除遇特殊情形外，於三日內完成改善，處理過程應注意通報人個資保密。 (一)確認案件資訊：應確認案件之權責、通報內容是否具體及位置是否明確等。 1.如通報內容有尚待釐清之處，請聯絡通報人確認。 2.受理機關應至現場確認該通報缺失之實際情形。 3.通報內容倘有「全民監督公共工程管制考核作業要點」第 12 點規定之情形，除法令另有規定外，受理機關得不予處理，並通知通報人依其他法定程序辦理。但仍應將前揭辦理結果上傳至系統，以備查考。 (二)辦理現勘：於研議改善對策及方案後，視通報內容，主動邀請通報人至現場會勘，以確認改善方案能解除民眾疑慮。 1.如通報人所留之聯絡資訊不正確或不完整致無法聯絡通報人，則請受理機關依通報內容確實改善。 2.如涉及與其他機關橫向聯繫之案件，則應積極與其他機關協調，並邀請會同現勘。 (三)缺失改善：就通報缺失應依法令、圖說規範等規定確實改善，並記錄改善過程及時間；改善照片應可清楚辨識改善成果。

作業項目	說明
三、結案作業	通報案件改善（處理）完成後，受理機關應回復通報人處置結果，並至系統登錄後申請結案。申請結案時請再次確認通報人個資未有曝露、外洩之情形。 (一)將處置過程及結果（如：現場改善照片、聯繫回復通報人之時間、通報人回饋意見、承辦人員聯絡方式等資訊）上傳至系統後申請結案。 (二)如因通報人所留之聯絡資訊不正確、不完整或多次電話聯繫無人接聽致無法聯繫通報人者，請受理機關將上開情形上傳至系統，並於處理情形中加註「多次電話無人接聽」、「所留連絡方式不正確」等相關文字說明後申請結案。 (三)如改善結果經聯繫通報人表示未盡滿意者，請受理機關再探究通報人之訴求，再行研議改善對策，於合法及不損害公共利益前題下積極溝通說明；倘仍須進一步改善，於確實改善後，再行將改善結果向通報人說明。 (四)如通報人仍有不滿意之情形，惟經受理機關確認通報內容已確實改善及處理，請受理機關將處置結果及前揭確認情形均登錄系統後申請結案，由本府進一步審定。 (五)受理機關提交結案申請後，由本府審核處置結果（含改善結果照片、通報人個資是否有曝露及外洩情形等資訊），待審查通過後至系統登錄同意結案。
四、滿意度回饋作業	(一)於本府登錄結案後，請受理機關將結案結果積極向通報人說明，並鼓勵通報人至系統填報案件滿意度。 (二)如通報人填報不滿意，請受理機關儘速了解通報人訴求，持續與通報人溝通、改善，並將處理情形於通報人填報滿意度後兩日內登錄系統，本府得視情狀適時安排現地查核。
五、宣導作業	除由工程主辦機關於工程告示牌中載明全民督工專線、網址及 QR Code 外，另平時可於公開活動（如大型會議、教育訓練、研習等會）以及公開場合（如活動中心、鄰里布告欄、工務所、施工圍籬等），亦得採行各種方式宣導全民督工，包括張貼宣導海報、吊掛紅布條或跑馬燈等方式，以利往來及當地民眾知悉，充分宣導全民監督公共工程。

貳、精進措施

項目	說明
一、機動查核	針對民眾通報案件，除納入本府工程施工查核小組（下稱查核小組）施工查核優先選案外，並得安排機動查核，由查核小組會同查核委員組成「小蜜蜂部隊」，即時機動前往工地現場勘查，提供改善意見，以維公共安全及工程品質。 (一)查核小組辦理機動查核時，請施工團隊（主辦機關、監造單位、承攬廠商）配合指派代表就現場狀況說明，例如：目前施作工項、品管、職安衛生及交通維持事項執行情形等，並配合要求提出相關履約文件供查（毋須準備簡報及陳列書面履約文件）。 (二)機動查核結果之處理： 1. 針對「立即改善」缺失，查核委員將填寫「立即改善紀錄表」，現場交予施工團隊代表，並以當日改善完成為原則。請主辦機關依權責確認改善結果合於要求後，於當日下午下班前，將改善及確認結果以電子郵件方式回復本府。 2. 針對「限期改善」缺失，查核小組將彙整「限期改善紀錄表」函請主辦機關依限改善，請主辦機關於期限內函復本府。
二、評核及獎懲	(一)本府參照工程會「全民監督公共工程管制考核作業要點」之考核原則及加分項目（針對民眾通報內容積極改善並擴大全面檢討改進，或將改善成果回饋至其他制度面及通報民眾反映案件處理之滿意度），於每年評核本府處置良好案件，專簽核予獎勵，並再從中擇優向工程會推薦。 (二)針對未依「全民監督公共工程管制考核作業要點」規定時限完成處置、處置結果不彰、同一通報缺失重複發生等情形，本府主動函請各受理機關檢討，由機關視情節依公務人員獎懲、考績等相關規定核處。
三、納入查核簡報加強查證	施工查核時，請受查機關依本府「新北市政府工程施工查核小組標準作業程序」，將受查工程曾接獲全民督工通報案件及處置情形，列入主辦機關工程簡報中(如附件)，以利查核委員知悉後加強查證。

新北市政府
工程施工品質查核
○○○○○○工程

主辦機關：新北市政府○○局/○○公所
報 告 人：○○○(科)課室主管
簡報日期： 年 月 日

(工程施工查核簡報基本架構內容)

○、全民督工通報及處置情形

通報案號	通報日期	通報缺失內容	改善情形、對策	民眾滿意度

請貼附改善前照片
(需有拍攝日期)

請貼附改善後照片
(需有拍攝日期)