



希望亮麗
新竹縣
107

全民監督公共工程 執行情形經驗分享

簡報單位：新竹縣政府 107年12月12日





簡報大綱

- 壹：通報系統之完整性
- 貳：通報案件處理情形
- 參：執行運作機制
- 肆：特殊績效
- 伍：結語



壹：通報系統之完整性₁

所屬通報系統聯繫情形

為掌握時效性，縣府訂定處理管控標準作業流程(SOP)，本府訂定處理管控標準為2天內勘查，3天內改善，處理時程相較工程會之7天工作天更為積極，民眾通報案件皆依作業流程辦理及進行管控，發生通報案件時，立即以電話及傳真方式通知所屬主辦單位(如民眾未提供缺失照片縣府全民督工窗口立即前往現場了解缺失狀況並拍攝缺失照片)，積極處理，雙向溝通協調，並請責任單位簽名確認

TO：養護科

FAX：03-5517316

請貴單位於行政院公共工程委員會全球資訊網—全民督工—機關登入—主辦機關登入；貴單位帳號

Chang12345；密碼 ab161899 編號：

10600001800

FROM：新竹縣政府

全民督工

5518101-2603 張文華

106/12/25

簽名確認後 傳回 03-5519042

標案名稱：【新竹科學工業園區北二高寶山交流道聯絡道拓寬工程(竹43線第一期拓寬工程)】

特註：為符合個資法相關規定不得將通報人個資交由監造單位及承攬廠商，應由主辦機關自行聯繫通報人，並請儘速將通報缺失如期改善完成。

林威呈 106/12/25



壹：通報系統之完整性₂

涉及其他權責機關案件協調情形

如確認是屬其他權責機關亦即時，以電話通知其全民督工窗口並給予相關佐證照片，亦同時請行政院公共工程會委員會全民督工窗口，將案件改分相關單位續辦。



| 臺灣新竹農田水利會 | | | |
|-----------------------------------|--|-------------|---|
| 工程名稱 (Project Name) | 107年度新埔站維修工程(第三區) | | |
| 監造單位 (Construction Supervisor) | 臺灣新竹農田水利會 | | |
| 施工廠商 (Contractor) | 正翰營造有限公司 | | |
| 施工期間 (Duration) | 民國106年12月01日至107年02月13日 (01/12/2017 ~ 13/02/2018) | | |
| 工地主任(負責人) (Site Manager) | 鍾瑞珠 | 電話 (TEL) | 0928-890880 |
| 通報專線 (Complaints&Suggestions) | 全民督工專線及網址 (Hot Line And Internet address) | | 0800-009-609 http://www.pcc.gov.tw |
| | 政風單位 (Government Ethics Department) | | 03-5508577 |
| 經費來源 (Budgetary sources) | 1. 中央: | 2,960 | (千元)(Unit:NT\$1,000) |
| | 2. 地方: | | (千元)(Unit:NT\$1,000) |
| 重要公告事項 (Notice) | 1. | 年(Yr) | 月(M) 日(D): |
| | 2. | 年(Yr) | 月(M) 日(D): |
| | | | 空污費管制編號 J106J2Z058-1 |

民眾未提供缺失照片縣府全民督工窗口立即前往現場了解缺失狀況並拍攝缺失照片 改分臺灣新竹農田水利會 106年度竹北站維修工程(第八區)-督工 107.01.23



貳：通報案件處理情形₁

案件處理過程之完整性

積極處理，對通報民眾進行雙向溝通，提昇民眾之認同感及滿意度106年度全民督工新竹縣政府，滿意度填報率為33.33%(9/27=33.33%)，民眾滿意度100%，為全國第2名。

排 行

106年度結案民眾滿意度調查回復有9件，滿意者9件，滿意度 100.00%

!

使用者姓名：張文華

所屬機關：新竹縣政府

登錄權限：主管機關(督工業務窗口)

是否以帳號登錄之電子郵件地址(8288163@hchg.gov.tw)啟用督工APP推播服務：

是 [機關啟用APP推播服務簡要指引](#)



貳：通報案件處理情形₂

案件處理過程與民眾互動情形

對通報民眾進行雙向溝通，並邀請通報人，共同參與現場會勘，提高民眾之參與感

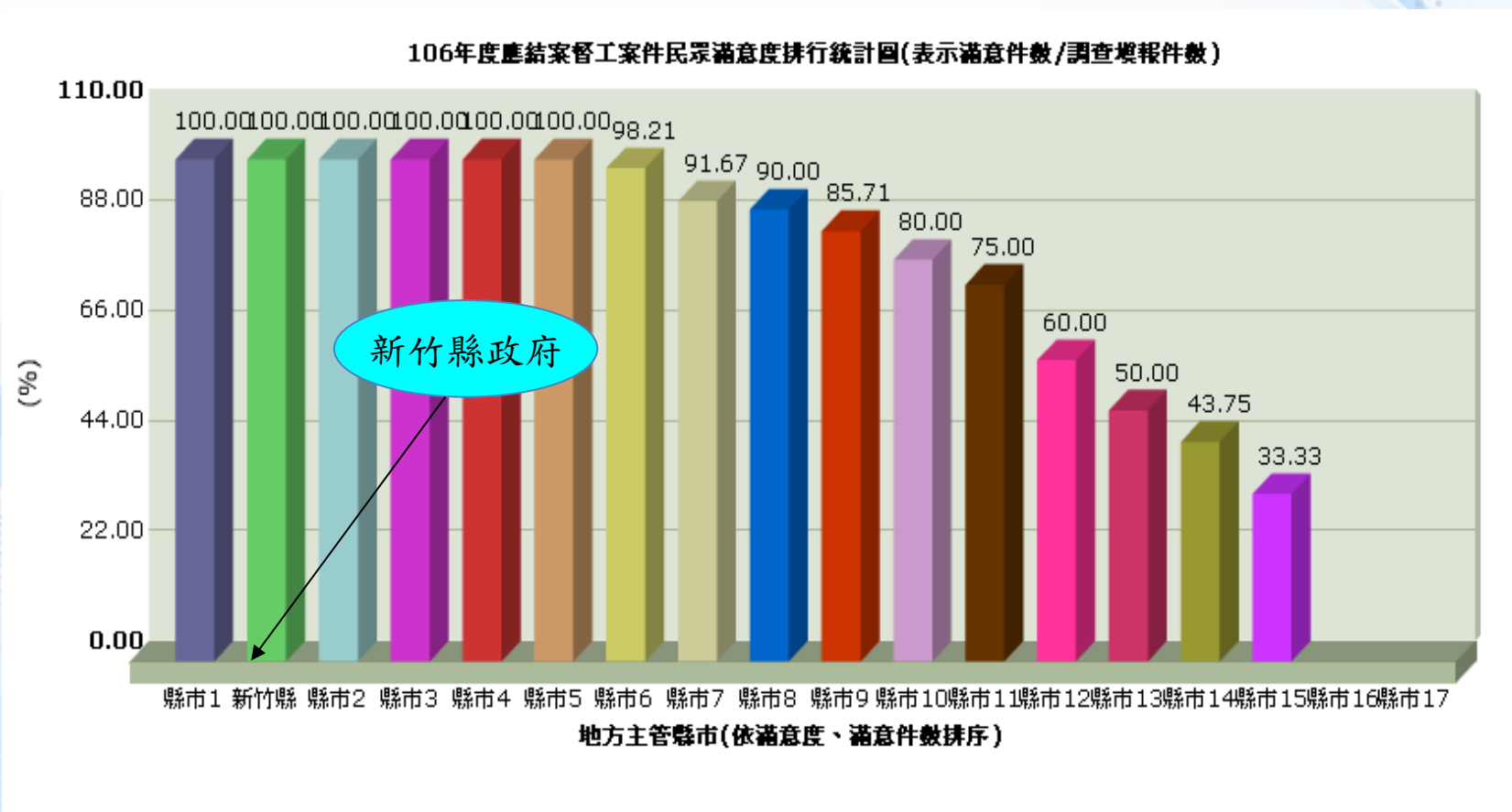
現場會勘





貳：通報案件處理情形₃

滿意度





參：執行運作機制₁

工程主管機關施工查核小組查核情形

積極辦理查核符合規定，106年度全民監督公共工程通報案件27件，屬非在建工程6件，非屬全民督工通報範疇2件，屬在建工程19件，縣府工程施工查核小組查核8件，佔106年度全民監督公共工程通報案件19件(屬在建工程者)之**42.11%**($8/19=42.11\%$)，法定件數不得低於通報件數之10%，且定期提供全民督工通報案件查核處理情形統計分析。



參：執行運作機制₂

定期辦理追蹤檢討會情形





肆：特殊績效₁

配合工程會辦理政策宣導(至鄉鎮公所宣導)





肆：特殊績效₂



配合工程會辦理政策宣導(至國中小學校宣導)





肆：特殊績效₃



配合工程會辦理政策宣導(至學校宣導-中華大學土木系)





肆：特殊績效₄

高中及國中小總務教育訓練宣導



2017年11月15日

民眾啟用 全民督工APP 推播服務簡要指引



就您通報案件的處理情形 主動提供行動通知服務

- 全民督工APP已提供方便的訊息推播服務
- 通報案件之處理及結案情形，除既有之電子郵件通知外，將推送至您的手機

- 1 推播訊息通知**
手機上方狀態列出現公共工程委員會，表示有新的推播訊息，請點開狀態列檢視訊息
- 2 推播設定**
輸入個人E-mail，以開啟或關閉推播服務功能
- 3 推播訊息內容**
APP處於開啟狀態時推播之訊息，會直接呈現
- 4 訊息通知**
顯示最近五天內所收到的推播訊息，並可進一步連結相關資訊網頁



輕鬆設定便捷掌握 接收處理及結案資訊

- 僅需於全民督工APP及通報之案件分別登錄一組相同之EMAIL，手機即可開始接收通知
- 手機 - 先下載最新的全民督工APP後，於「推播設定」登錄EMAIL
- 通報案件 - 不論您是使用全民督工資訊系統或APP進行通報，請登錄相同之EMAIL

PS. 本服務適用於Android及ios手機，為確認您仍使用原啟用推播之手機接收訊息，開啟推播逾2年，請再次進行開啟推播功能。





肆：特殊績效⁵

加強政策宣導工作

定期全天後於重要道路多處加強政策宣導(LED跑馬燈播放) 每月8-10次





伍：結語



- 希望從「心」出發，由正面思考，進而向上提昇服務品質公共工程品質，創建我們的優質生活環境以及後代子孫良好的公共工程品質。
- 利用全民監督公共工程，確實達到協助公部門及早發現規劃設計不良或品質不良及安全措施不足等相關缺失或問題，並謀求改善之道。



簡報結束 恭請指導

人文



綠意



美質



永續發展



有一種力量會持續，那就是叫「責任」

