

全民監督公共工程管制考核作業要點

- 一、為提升各機關推動全民監督公共工程之執行績效，發揮全民監督公共工程精神，特訂定本要點。
- 二、本要點適用於下列工程（以下簡稱公共工程）：
 - （一）各級政府機關、公立學校、公營事業（以下簡稱機關）興辦者。
 - （二）法人或團體接受機關補助辦理工程採購，其補助金額占採購金額半數以上，且補助金額在公告金額以上者。
 - （三）機關依法核准由民間機構參與或投資興辦者。
- 三、全民監督公共工程業務，由行政院公共工程委員會（以下簡稱工程會）、工程主管機關及工程主辦機關分別推動，其權責如下：
 - （一）工程會：
 1. 建構全民監督公共工程運作機制。
 2. 督導工程主管機關建立通報案件之聯絡體系。
 3. 就通報之案件指定權責工程主管機關辦理。
 4. 對於工程主辦機關處理案件認有疑義者，得通知工程主管機關澄清；有未臻完善者，得通知工程主管機關改善；必要時，得赴現場訪查。
 5. 按季彙整各工程主管機關辦理情形，並公告之。
 - （二）工程主管機關：
 1. 建立通報案件之聯絡體系。
 2. 定期於工程會指定之資訊網路系統填報案件處理情形，並指定專人回復通報之民眾。
 3. 管制所屬工程主辦機關辦理通報案件情形，並得予以考核。對於未依限改善完成之案件，應予追蹤並追究相關人員責任。

4. 針對通報案件屆期未改善、情節特殊或一再重複受通報者，應適時辦理工程查核。

(三) 工程主辦機關：

1. 依限改善通報案件之工程缺失。
2. 於工程會指定之資訊網路系統上，將辦理情形及改善成果填報工程主管機關。

前項所稱工程主管機關，依通報案件之工程主辦機關認定之：

(一) 在中央為各部、會、行、總處、署、院。

(二) 在地方為直轄市政府或縣（市）政府。

四、民眾發現公共工程有下列缺失者，得敘明其位置、工程名稱及具體缺失內容，以網路、電話、傳真或信函向工程會通報：

(一) 規劃設計不周：如道路排水坡度不良、號誌規劃不當、道路曲線不佳、未設置無障礙設施、擋土牆未設置洩水孔等。

(二) 工程品質不良：如路面有坑洞、人行道凹凸不平、新建水溝通水不良、擋土牆未背填級配或無預留洩水孔等。

(三) 安全措施不足：如鷹架固定不良、支撐鬆散不牢、支撐強度不夠、未設置圍籬、圍籬占用道路、因施工導致鄰房產生裂縫等。

(四) 環境衛生不佳：如營建廢棄土亂倒、工地泥濘、污廢水隨意排放、塵土飛揚、施工噪音干擾等。

(五) 工程進度緩慢：如施工進度緩慢、停工時間過長、超過告示牌原定完工期限而未完工等。

(六) 其他公共工程缺失：除檢舉不法、法令疑義及建築管理（如違建、違章查報、既成巷道認定）外之缺失。

五、民眾通報案件之處理程序如下：

(一) 現場勘查：

1. 工程主管機關於接獲民眾通報後，應立即要求所屬工程主辦機關派員赴工程現場勘查。
2. 工程主辦機關應於接獲工程主管機關通知日後五個工作天內進行勘查；勘查完成後，應將勘查結果登錄於工程會指定之資訊網路系統。
3. 通報事項如屬其他機關權責之案件，應立即通報工程主管機關請工程會改分。

(二)改善追蹤：

1. 民眾通報工程缺失經勘查屬實者，工程主辦機關應於七個工作天內改善完成。但缺失情節嚴重或情形特殊之案件，得經工程主辦機關首長或其授權人員同意後酌予延長改善期限，並陳報工程主管機關備查。
2. 工程主管機關應隨時至工程會指定之資訊網路系統，管制工程主辦機關處理通報案件之情形；如工程主辦機關有未依限完成之情事，應請該工程主辦機關提出遲延原因及預定展延之期限。工程主管機關應視其情形給予必要之協助。
3. 改善期限屆滿時，如工程主辦機關仍未將改善結果陳報工程主管機關者，工程主管機關應瞭解其延誤之情形，必要時得赴現場查核或勘查；工程會得視情形辦理訪查。

(三)結案回復：

1. 工程缺失改善完成後，工程主辦機關應將辦理情形及改善佐證資料，詳實登錄於工程會指定之資訊網路系統。
2. 工程主管機關確認結案後，應以工程會指定之資訊網路系統或電話、書函等方式，回復通報之民眾。

(四)依契約處罰：

民眾通報工程缺失內容如確屬可歸責於廠商責任者，工程主辦機關應依契約予以處罰。

六、工程會為辦理全民監督公共工程考核作業，得設初核小組及複核小組。

初核小組置委員五人至七人，由工程會遴聘相關領域人員擔任，並由委員互推一人為召集人。

複核小組置委員七人至九人，其中一人為召集人，由工程會高級人員派兼之；其餘委員由工程會遴聘相關領域專業人士及社會公正人士擔任。

初核小組及複核小組之幕僚作業，由工程會辦理。

七、工程會、初核小組及複核小組依下列規定，辦理考核作業：

(一)考核對象為通報民眾、工程主管機關及工程主辦機關。

(二)初核作業：

1. 工程主管機關應於每年二月底前彙整前一年度執行情形，並推薦所屬工程主辦機關優良之通報處理案件予工程會。
2. 工程會於每年三月底前，彙整各機關前一年度執行情形及民眾通報情形，提送初核小組審核。
3. 初核小組以書面審核為原則；必要時得進行實地查證。
4. 初核小組審核後，提出機關獎懲及通報民眾表揚建議名單。

(三)複核作業：

1. 複核小組召開複核會議時，初核小組召集人應出席說明建議名單內容；必要時得通知相關機關派員列席說明。
2. 複核小組審核初核小組提出之建議名單內容，並決定機關獎懲及通報民眾表揚名單。

考核作業流程如附件一。考核成績分優等、甲等、乙等、

丙等，考核原則如附件二。

八、工程會應公開複核小組考核結果，並函知受獎懲之機關及受表揚之通報民眾。

九、考核對象之獎懲方式如下：

(一)通報民眾之獎勵：工程會得依考核結果發給獎金或等值禮券及獎狀。

(二)機關人員之獎懲：各機關得依考核結果對其所屬人員予以獎懲。

前項通報民眾獎勵金額及機關人員獎懲額度如附件三。

十、通報民眾有下列情形之一者，不予考核、獎勵：

(一)匿名或以虛偽姓名、地址、聯絡電話或電子郵件通報。

(二)公務員或機關委託事務人員，因執行職務發現工程缺失而通報。

(三)通報內容與工程主管(辦)機關已發現者為同一缺失。

十一、各機關處理通報案件時，除法令另有規定外，對通報民眾之身分或任何可資辨認通報民眾身分之消息或資料，應予保密。

十二、民眾通報案件有下列情形之一者，除法令另有規定外，受理機關得不予處理，或通知通報民眾依其他法定程序辦理。但仍應予以登記，以備查考：

(一)無具體內容且未具足資聯絡方式。

(二)同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，仍一再通報。

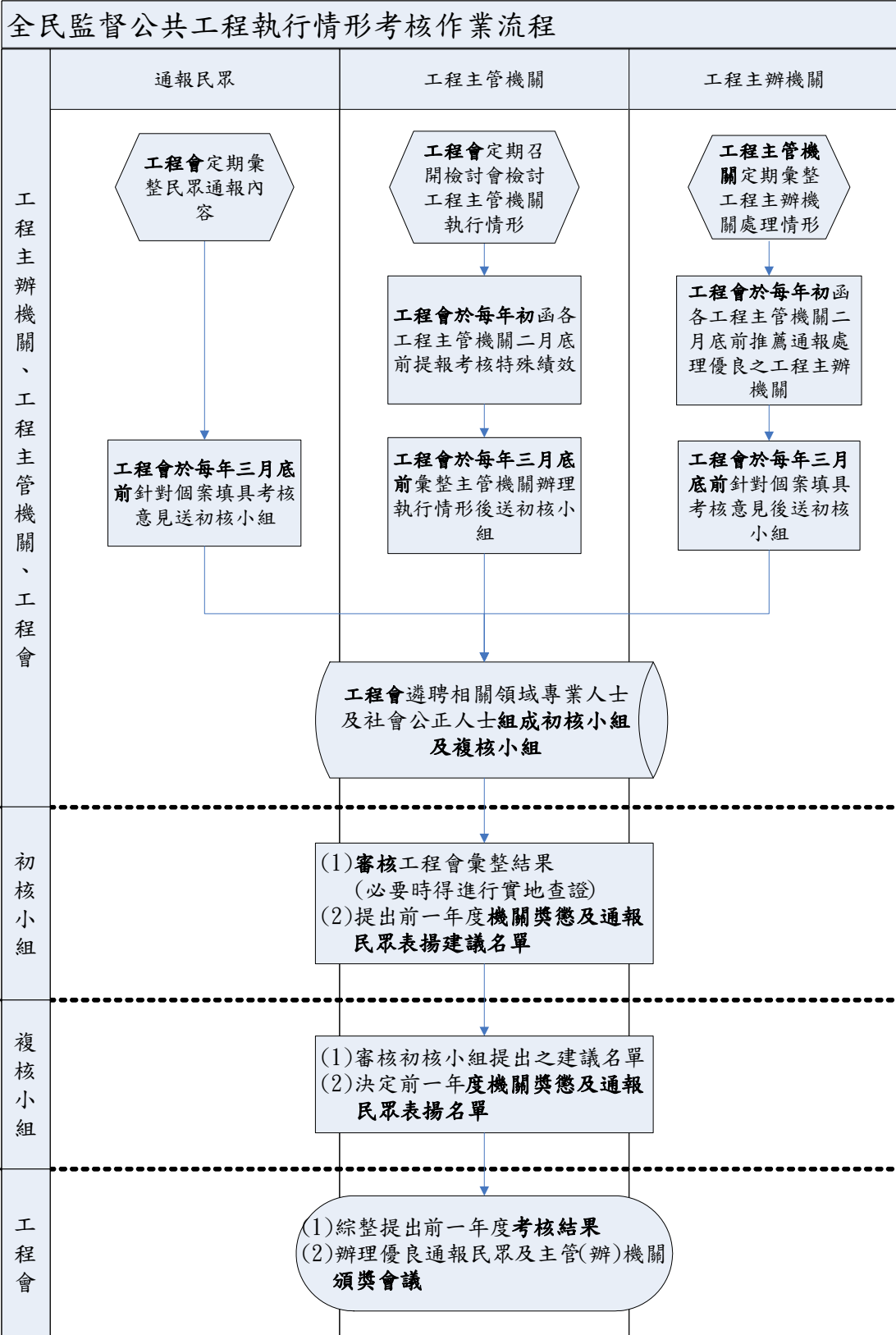
(三)檢、警、調機關進行偵查中。

(四)訴訟繫屬中或提起行政救濟。

(五)經判決或決定確定，或完成特定法定程序。

(六)檢舉不法、法令疑義或建築管理疑義(如違建、違章查報、既成巷道認定等)。

十三、獎勵通報民眾所需經費，由工程會相關預算支應。



全民監督公共工程執行情形考核原則

一、通報民眾通報內容，由行政院公共工程委員會(以下簡稱工程會)考核，其原則如下：

- (一)優等：符合甲等之考核基準，且通報後協助工程主辦機關現勘或協助追蹤處理，積極熱誠者。
- (二)甲等：通報案件內容具體明確，提供可資辨識之佐證資料，具有實質公共利益，並經查證屬實者。
- (三)乙等：通報案件內容為本點優等、甲等及丙等以外者。
- (四)丙等：通報案件無具體內容或內容充滿情緒性謾罵言語者。

二、工程主管機關年度執行情形，分為中央機關及地方機關二類，由工程會考核，其原則如下：

- (一)優等：處理民眾通報案件，除符合甲等之考核基準外，且符合下列情形之一者：
 - 1.積極督導工程主辦機關處理民眾通報案件，並持續追蹤至改善完成。
 - 2.對於民眾通報跨機關案件，主動協調積極追蹤。
- (二)甲等：處理民眾通報案件，符合下列情形之一者：
 - 1.執行運作機制良好，定期配合通報案件執行工程施工查核並辦理追蹤檢討會議。
 - 2.督導工程主辦機關處理民眾通報案件處理程序完整，並掌握時效性。
 - 3.年度通報案件處理情形良好，且受理通報數量為各機關受理數量排列名次之前三分之一。
 - 4.積極配合工程會辦理各項宣導作業。
- (三)乙等：處理民眾通報案件為本點優等、甲等及丙等以外者。
- (四)丙等：處理民眾通報案件，符合下列情形之一者：
 - 1.未積極督導工程主辦機關處理民眾通報案件，致損及公共安全。
 - 2.工程主辦機關處理民眾通報案件欠缺完整性，未積極督促及糾正。
 - 3.所屬工程主辦機關受理民眾通報案件中有百分之三十

以上成績列為丙等。

三、工程主辦機關案件處理情形，由工程主管機關依考核項目考核，其原則如下：

(一)優等：處理民眾通報案件，除符合甲等之考核基準外，且符合下列情形之一者：

1. 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。
2. 通報內容繁雜或行政程序冗長，如用地徵收、補償費之發放、都市計畫變更或損鄰案件等，能具體詳實處理。
3. 對於非屬該管案件，主動協調並聯繫追蹤，鍥而不捨至結案。
4. 涉及一個以上機關權責事項，除本機關權責部分積極處理外，並主動協調相關機關，配合辦理，發揮政府一體之團隊精神。

(二)甲等：處理民眾通報案件，符合下列情形之一者（屬機關權責缺失之案件不得納入考評）：

1. 主動協調、召開會議或辦理現勘，針對問題謀求對應策略並持續追蹤至完成改善。
2. 通報案件處理程序完整，結果圓滿。

(三)乙等：處理民眾通報案件為本點優等、甲等及丙等以外者。

(四)丙等：處理民眾通報案件，符合下列情形之一者：

1. 涉及一個以上機關權責之案件未積極聯繫處理，或無法自行解決亦未通知工程主管機關協助處理，延誤時效。
2. 對於民眾通報案件內容敷衍塞責，推諉卸責未正面處理。
3. 處理情形不完善，且未持續追蹤。
4. 通報民眾對於通報案件處理結果不滿意，可歸責於本機關。
5. 辦理之公共工程品質發生不應發生之重大缺失。

四、通報民眾、工程主管機關及工程主辦機關之考核項目與配分，如附表一至表三。

全民監督公共工程執行情形考核原則
通報民眾通報內容考核表

表一

工程主辦機關		通報主題	
案件編號		通報日期	
考核項目	細 項	權 重	評 分
通報案件之影響面	通報案件內容具體明確，對監督政府規劃設計不周，工程品質不良，安全措施不足，環境衛生不佳，工程進度緩慢等缺失，有具體效益，具有實質公共利益。	50	
	提供可資辨識之佐證資料，陳述通報案件案情完整度。	40	
通報民眾熱心程度	通報後熱心積極協助追蹤情形。	10	
	總 分		
等 級			
考 核 意 見			
備 註	<p>一、由工程會依考核項目考核民眾通報案件，本表每通報案件填寫一份。</p> <p>二、<u>提出其他具體措施經機關採納，得視程度得酌予加分，以不超過 10 分為限，100 分以上以 100 分計。</u></p> <p>三、等第：</p> <p>1. 優等：90 分以上者。</p> <p>2. 甲等：80 分以上未滿 90 分者。</p> <p>3. 乙等：70 分以上未滿 80 分者。</p> <p>4. 丙等：未滿 70 分者。</p>		

全民監督公共工程執行情形考核原則
工程主管機關年度執行情形考核表

表二

工程主管機關		年度	
收件數	已結案數	未結案數	
考核項目	細 項	權 重	評 分
通報系統之完整性	民眾與所屬通報系統聯繫情形。	10	
	涉及其他權責機關案件協調情形。	10	
通報案件處理情形	案件處理過程之完整性。	20	
	案件處理過程與民眾互動情形。	10	
	案件辦理時程。	10	
執行運作機制	工程主管機關施工查核小組查核情形。	10	
	定期辦理追蹤檢討會情形。	10	
	確實配合工程會辦理檢討。	5	
特殊績效	配合機關、學校、社團等組織宣導。	10	
	對民眾通報資料保密情形。	5	
總 分			
等 級			
考核意見			
備註	<p>一、由工程會依考核項目考核工程主管機關全年度之執行情形，非逐案填列。各工程主管機關得參考考核項目就所屬工程主辦機關執行情形考核之。</p> <p>二、考核項目「通報系統之完整性」、「通報案件處理情形」，依所屬工程主辦機關辦理之案件績效結果予以考核計分。有丙等案件者不列入甲等以上。</p> <p>三、針對通報民眾反映案件處理之滿意度得酌予加分，以不超過 10 分為限，加總後達 100 分以上以 100 分計。</p> <p>四、等第：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 優等：90 分以上者。 2. 甲等：80 分以上未滿 90 分者。 3. 乙等：70 分以上未滿 80 分者。 4. 丙等：未滿 70 分者。 		

全民監督公共工程執行情形考核原則
工程主辦機關案件處理情形考核表

表三

工程主辦機關		通報主題	
案件編號		通報日期	處理天數
考核項目	細 項		權 重
協調及整合機制	涉及一個以上機關權責事項協調情形。		15
	無法處理案件洽請上級機關、主管機關協助解決情形。		15
通報處理之完整性	案件處理過程之完整性。		30
	處理過程與民眾協調、召開會議或辦理現勘之互動情形。		15
	案件辦理時程。		10
	通報內容繁雜或行政程序冗長，能具體詳實處理。		5
其他	資料保密情形。		10
總 分			
等 級			
考 核 意 見			
備 註	<p>一、由工程主管機關依考核項目考核所屬工程主辦機關通報案件處理情形，本表每通報案件填寫一份。</p> <p>二、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得酌予加分，以不超過15分為限，加總後達100分以上以100分計。</p> <p>三、針對通報民眾反映案件處理之滿意度得酌予加分，以不超過10分為限，加總後達100分以上以100分計。</p> <p>四、等第：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 優等：90分以上者。 2. 甲等：80分以上未滿90分者。 3. 乙等：70分以上未滿80分者。 4. 丙等：未滿70分者。 		

通報民眾獎勵金額及機關人員獎懲額度

一、通報民眾獎勵部分：

- (一)經考核為優等者：頒發獎金新臺幣一萬元（或其他等值面額票券）及獎狀。
- (二)經考核為甲等者：頒發獎金新臺幣三千元（或其他等值面額票券）及獎狀。

二、工程主管（辦）機關獎勵部分：由工程會頒發獎狀，並函請各工程主管機關依考核結果對主管(辦)機關人員，依公務人員考績法相關規定辦理獎勵。其額度如下：

- (一)經考核為優等者，主辦人員最高記功一次、主管人員最高記嘉獎兩次。
- (二)經考核為甲等者，主辦人員最高記嘉獎兩次、主管人員最高記嘉獎一次。
- (三)主辦人員有多項案件得予敘獎者，其累計最高敘獎額度以記功兩次為限；主管人員同時主管多項案件者，則以成績最佳之等第辦理敘獎。

三、工程主管（辦）機關懲處部分：經評核為丙等者，由工程會函請各工程主管機關檢討主管(辦)機關人員責任，依公務人員考績法相關規定予以申誡一次以上懲處，並得累計之。

四、各類獎項及名額依實際考核情形頒發，必要時得從缺。