

全民監督公共工程宣導 暨民眾使用手冊

行政院公共工程委員會

全民監督公共工程宣導 暨民眾使用手冊

- 一、什麼是「全民督工」
- 二、誰可以監督公共工程
何時可以監督公共工程
- 三、哪些工程應該被全民監督
- 四、如何參與全民督工
- 五、參與全民督工的效益



一、什麼是全民督工

- ❖ 為提升公共工程施工品質，及紓解民怨，本會研議全民監督公共工程的機制，結合各中央部會及縣市政府，建立通報系統及處理機制。

全民監督



工程品質及進度

如期如質

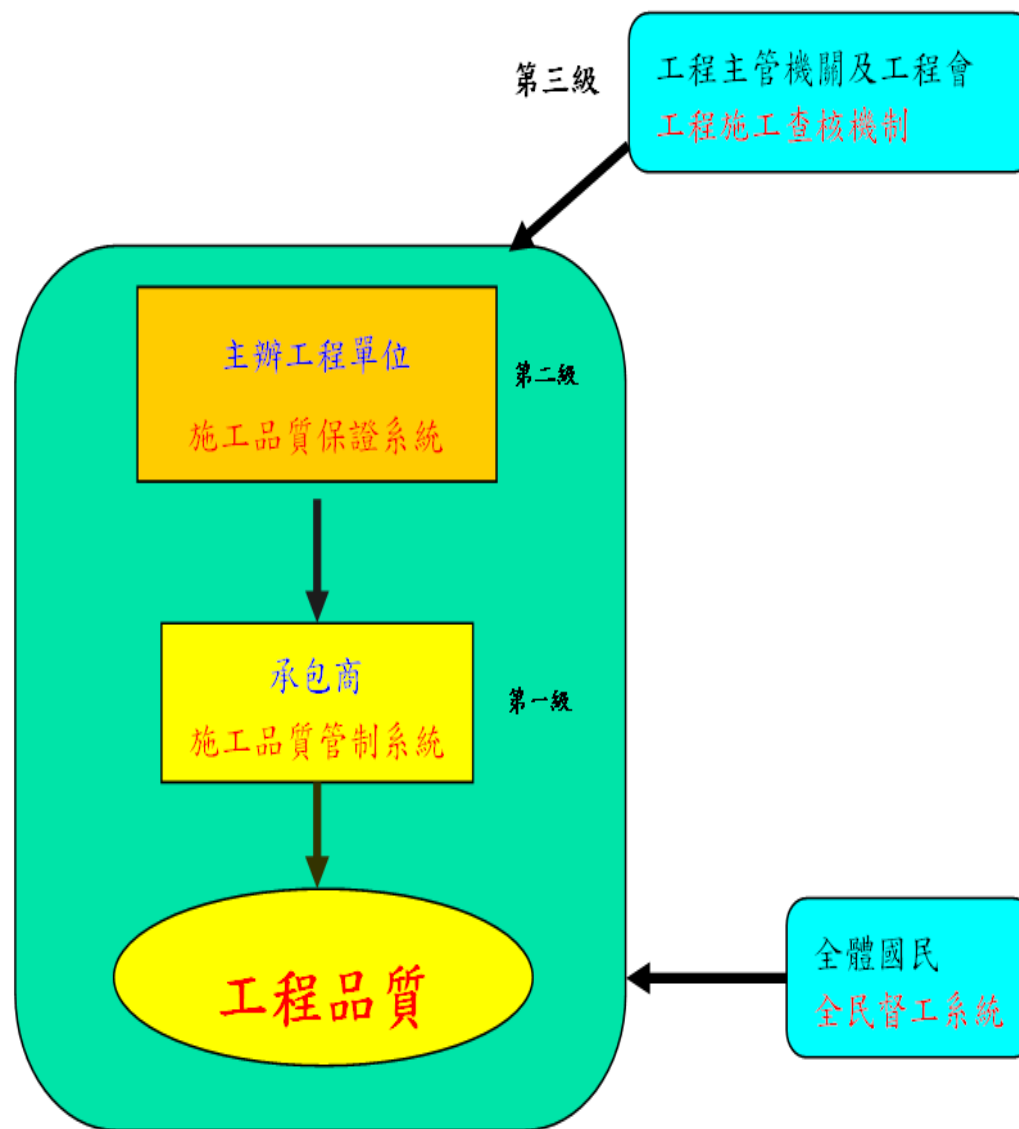
91.07.15 行政院核定全民監督公共工程實施方案

92.10.31 行政院備查全民監督公共工程實施方案考核作業規定

103.06.30 行政院核定全民監督公共工程管制考核作業要點

一、什麼是全民督工

- ❖ 藉由全民督工機制，以**民間力量**監督政府施政，協助政府部門及早發現工程缺失並謀求改善，**重視民眾心聲**，共創優質公共工程。



二、誰可以監督公共工程 何時可以監督公共工程

- 不需艱澀專業知識！任何人都可以通報！
- 如果遇到施工中的公共工程施工品質不良，工程會已建置全民監督公共工程的機制，隨時可以立即通報！



全民監督公共工程網路通報系統

- 民眾通報
- 機關登入

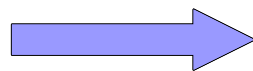
民眾通報專線 0800-009-609

提醒您進入通報系統前，請先依序解除快顯封鎖，調整瀏覽器設定等步驟執行。

三、哪些工程應該被全民監督

依政府採購法辦理之**公共工程**，為本方案通報對象：

1. **規劃設計不周**：道路排水坡度不良、號誌規劃不當、道路曲線不佳等。
2. **工程品質不良**：路面有坑洞、人行道凹凸不平、新建水溝通水不良等。
3. **安全措施不足**：鷹架支撐鬆散不牢、未設置圍籬或圍籬占用道路或施工導致鄰房產生裂縫等。



三、哪些工程應該被全民監督

4. **環境衛生不佳**：營建廢棄土亂倒、工地泥濘、污廢水隨意排放、塵土飛揚或施工噪音干擾等。
5. **工程進度緩慢**：施工進度緩慢、停工時間過長或超過告示牌原定完工期限而未完工等。
6. **其他**：除檢舉不法、法令疑義及建築管理（如違建、違章查報、既成巷道認定等）外之公共工程缺失。



三、哪些工程應該被全民監督

注意！非屬本方案之範疇

(一) 檢舉不法案件：

依法務部檢舉不法專線(0800-024-099)程序辦理。

(二) 政府採購法令疑義：

政府採購法諮詢專線(02-8789-7650)。

(三) 建築管理：

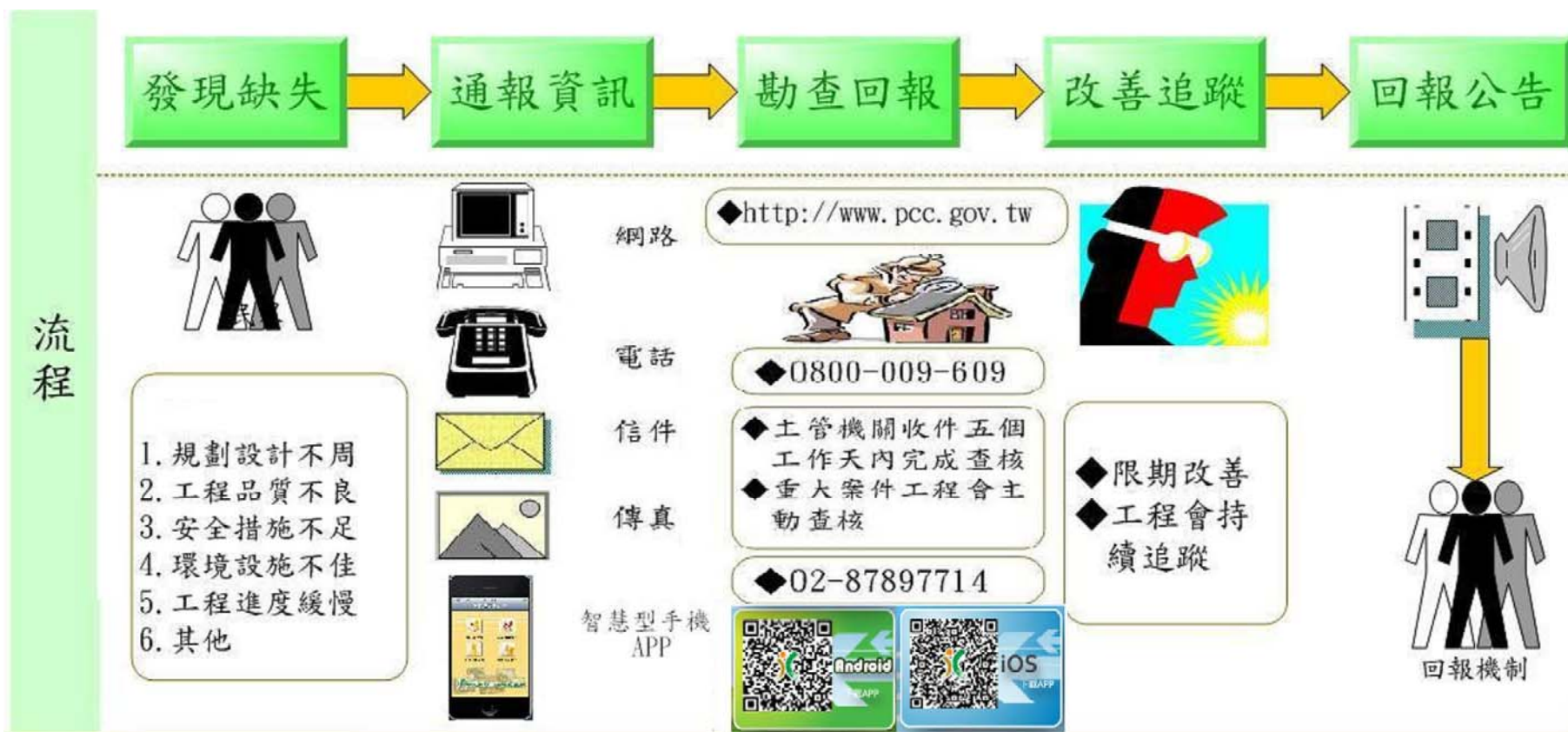
如建照、違章查報、既成巷道認定等，逕洽所在直轄市及各縣市政府建管部門。

(四) 民間工程：

逕洽所在直轄市及各縣市政府建管部門。

(五) 臺電斷電、自來水漏水、瓦斯漏氣及第四台斷訊。

四、如何參與全民督工



四、如何參與全民督工

- ❖ 電話通報：0800-009-609(督督工，來督工)

手機及市話皆可通報，上班時間由專人接聽，

其餘時間以電話答錄方式留存，並於次一上班時間進行處理。

- ❖ 傳真信函：(02)8789-7714、(02)8789-7724

- ❖ 紙本郵件：台北市松仁路3號9樓

行政院公共工程委員會

- ❖ 網路通報：行政院公共工程委員會全球資訊網

(www.pcc.gov.tw)

- ❖ 智慧型手機APP：**Android系統請至Google Play**

iOS系統請至App Store 搜尋下載

四、如何參與全民督工

❖ 通報時請注意以下：

- ✓ 註明稱謂及聯絡方式
- ✓ 詳述通報地點
- ✓ 具體說明缺失項目及內容
- ✓ 其他可供辨識資料(例如工程名稱或主辦機關)
- ✓ 檢舉工程不法案件、違章查報及民間工程**不屬全民督工系統通報範圍。**

四、如何參與全民督工

■ 行政院公共工程委員會全球資訊網 www.pcc.gov.tw

The screenshot shows the homepage of the Public Construction Commission (PCC). At the top, there is a navigation bar with links for 'Home', 'Feedback', 'Student Version', 'PDA', and 'English'. Below this is the PCC logo and name in both Chinese and English. A search bar is located on the left side. The main content area is divided into several sections: 'News' (新聞稿), 'Latest Business' (最新業務), and 'Public Notices' (公告事項). Each section lists recent news items with dates. On the right side, there is a 'Public Engineering E-newsletter' (公共工程電子報) section with a subscription form and a 'Public Engineering E-newsletter' (公共工程電子報) section with a subscription form. At the bottom, there is a 'Common Information System' (常用資訊系統) section with several icons. One icon, labeled '全民督工' (Public Supervision), is circled in red. A red arrow points from this icon to the text '全民督工入口網站' (Public Supervision Entry Website) on the right. Other icons in the 'Common Information System' section include 'Government E-procurement' (政府電子採購), 'Disaster Reconstruction' (災後重建), '99th Annual Public Construction Survey' (99年度公共建設調查), 'Engineering Management Information System' (工程管理資訊系統), 'Public Participation in Public Construction' (民間參與公共建設), 'Economic Computer Estimation System (PCCES)' (經濟電腦估價系統(PCCES)), and 'Engineering Technology Consultant Company System' (工程技術顧問公司系統). The bottom left corner features the PCC logo and the text 'Public Construction Commission' (行政院公共工程委員會).

全民督工入口網站

四、如何參與全民督工

■全民督工通報系統

http://cmdweb.pcc.gov.tw/pccms/pwreport/ducon2_geoeng.pasin

全民監督公共工程資訊系統



民眾通報端

由此登入通報系統

政府機關端

四、如何參與全民督工

■通報缺失畫面示範(填寫缺失內容)

全民監督公共工程通報平台：系統公告

圖台標出
缺失地點 → 填寫
通報表單 → 上傳
缺失照片 → 電子郵件
確認立案

- 一、本平台導入雲端地理圖台，需要您先於地理圖台上點出通報工程缺失的地點位置，再繼續填寫通報表單及上傳照片，這將有助於我們精確定位及辨識您通報的案件對象，並儘速分案處理。
- 二、另為提供更多元及便捷之通報服務，我們已開發「智慧型手機APP」，請踴躍利用下面的QR Code下載使用，並請參詳APP說明網頁。
- 三、為避免不小心誤用或有心人士使用惡意程式重複通報浪費行政資源，本系統將無法使用瀏覽器後退鍵(上一頁)重寫通報表單，並採取驗證電子郵件回復立案功能；如需通報新的督工案件，均請自
- 四、您填寫的通報表單資料，將轉送權責之主管及主辦機關處理，該等機關處理情形；並於處理完成後，逕依「行政院及所屬各機關處理人定作後續之答復(詳系統隱私權聲明)」。

我已知悉上開公告事項及系統隱私權聲明內容(請勾選確認)

我已知悉並想要開始通報

一般查詢 (限已結案案件)

	Android	iOS
版本	Android 2.X	ios 5.x
下載點	 Google play Store	 Apple App Store
手持裝置	Android 2.x系統智慧型手機，解析度320 x 480 與480 x 800 pixels	Apple iPhone 4及 Apple iPad 2
下載步驟	1.進入Google Play Store 2.搜尋「全民督工通報」選擇安裝 3.待安裝完成即可體驗。	1.進入 Apple App Store 2.搜尋「全民督工通報」選擇安裝 3.待安裝完成即可體驗。

全民督工案件通報：填寫通報主題及內容

填表日期：103/03/28(尚未完成立案，並將以您回復郵件之日期為正式通報日期)

工程名稱：
主辦機關：
工程地點：[台北市]台北市信義區松仁路

*通報主題：(請具體並與通報內容明顯相關，限75字內)

*通報內容：
 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。
 工程品質不良：如路面有坑洞、人行道凹凸不平、新建水溝排水不良或擋土牆未背填級配及無預留洩水孔等。
 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、未設圍籬或圍籬占用道路或因設施導致鄰房產生裂縫等。
 環境設施不佳：如營造廢棄土亂倒、工地泥濘、污廢水隨意排放、塵土飛揚或施工噪音干擾等。
 工程進度緩慢：如施工進度緩慢、停工時間過長或超過告示牌原定完工期限而未完工等。
 其他：除檢舉不法、法令疑義及建築管理(如建管、違章查報、既成巷道認定等)外之公共工程缺失。

*具體內容：(限1000字內)

由此通報缺失

繼續填寫通報者基本資料

放棄通報

返回重新定位通報地點 顯示鄰近通報地點之工程 附近區域工程標案一覽表

四、如何參與全民督工

■民眾通報缺失畫面示範(上傳缺失照片-1)

全民督工案件通報：督工案件資料填報成功

您好：

我們已收到您的信件(通報案情詳如下表)，非常感謝您關心我們國家公共工程的施工品質；惟為確認您係使用本人的電子郵件地址通報本案，並避免遭他人盜用通報，我們已寄送一封驗證電子郵件至您的信箱，煩請您於7日內儘速打開郵件檢視，並點選該郵件中所載之回復網址，以確認您的通報成功立案。

當本件通報確認成功立案後，我們將以最快的速度處理及回復您的意見，再次謝謝您！

另您可以上傳案情相關照片，提供機關處理之參考。

惟為防止不雅之照片張貼於網站，您上傳之照片需先成功立案，並經主管機關審查後方能看到，請勿一再重複上傳！

上傳照片

填寫其他通報案件

案件編號 10300000393
填表日期 103/03/28(尚未立案)
*民眾姓名
民眾住址
民眾傳真
工程名稱
主辦機關
*工程地點 [台北市] 台北市信義區松仁路
*通報主題

*通報內容

- 規劃設計不周：如道路排水坡度不良、號誌規
- 工程品質不良：如路面有坑洞、人行道凹凸不
- 安全措施不足：如鷹架固定不良、支撐鬆散不
- 環境設施不佳：如營造廢棄土亂倒、工地泥濘
- 工程進度緩慢：如施工進度緩慢、停工時間過
- 其他：除檢舉不法、法令疑義及建築管理(如建

*具體內容

案件編號: 10300000393	
順序	照片檔案選擇
1	<input type="text"/> 瀏覽...
2	<input type="text"/> 瀏覽...
3	<input type="text"/> 瀏覽...
4	<input type="text"/> 瀏覽...
5	<input type="text"/> 瀏覽...

請注意上傳的每張照片檔案不能大於1M!檔案格式僅接受"jpg"或"gif"或"png"!


由此上傳缺失相片

請鍵入 25609 以確認上傳:

四、如何參與全民督工

■民眾通報缺失畫面示範(上傳缺失照片-2)

您如有誤傳之照片檔案，請先進行刪除後，再行填寫照片說明，以免遺失照片說明資料！

填報上傳照片說明			
序號	照片	說明(限70字以內)	刪除
1		<p>1.填入照片說明文字</p> <input type="text"/>	刪除

2.送出完成上傳

四、如何參與全民督工

- ❖ 查詢一般已結案件辦理情形
- ❖ 即時追蹤未結案件處理情形
- ❖ 針對案件辦理成果進行滿意度調查

四、如何參與全民督工(查詢一般已結案件辦理情形)

全民監督公共工程通報平台：系統公告



- 一、本平台導入雲端地理圖台，需要您先於地理圖台上點出通報工程缺失的地點位置，再繼續填寫通報表單及上傳照片，這將有助於我們正確定位及辨識您通報的案件對象，並儘速分案處理。
- 二、另為提供更加多元及便捷之通報服務，我們已開發「智慧型手機APP」，請踴躍利用下面的QR Code下載使用，並請參詳APP說明網頁。
- 三、為避免不小心誤用或有心人士使用惡意程式重複通報浪費行政資源，本系統將無法使用瀏覽器後退鍵(上一頁)重寫通報表單，並採取驗證電子郵件回復立案功能；如需通報新的督工案件，均請自本網頁開始單向操作，造成您的不便，敬請見諒。
- 四、您填寫的通報表單資料，將轉送權責之主管及主辦機關處理，該等機關處理情形；並於處理完成後，選依「行政院及所屬各機關處理人決定作後續之答復(詳系統隱私權聲明)。

我已知悉上開公告事項及系統隱私權聲明內容(請勾選確認)

我已知悉並想要開始通報

一般查詢 (限已結案案件)

全民督工案件通報：已處理結案通報案件查詢

通報案件編號關鍵字
 通報案件主題關鍵字
 通報日期(YYYYMMDD) 1020630 ~ 1030630 查詢

已結案件處理情形查詢

符合搜尋條件之督工案件(至多顯示200項最近二年內結案之紀錄)

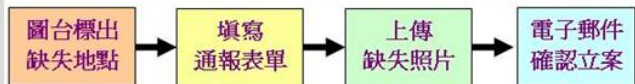
項次	案件編號	通報主題	主管機關	通報日期	結案日期	查詢
1	10200002267	tes99		1021220	N/A	查詢
2	10300000972	環境設施不佳	行政院農業委員會	1030618	1030630	查詢
3	10300000946	包商前田工程人員未按規定戴安全帽?	臺北市政府	1030616	1030630	查詢
4	10300000949	無人勸工	交通部	1030616	1030630	查詢
5	10300001015	回填不實	高雄市政府	1030625	1030627	查詢
6	10300000987	道路施工	桃園縣政府	1030624	1030627	查詢
7	10300001007	工程進度緩慢	高雄市政府	1030624	1030627	查詢
8	10300000999	本案進度太慢！造成附近居民出入不方便	雲林縣政府	1030622	1030627	查詢
9	10300000995	施工路面完成面未依規定以20cm柏油回填	新北市政府	1030621	1030627	查詢
10	10300000994	路面未依規定回填	新北市政府	1030621	1030627	查詢
11	10300000975	五權南擋土牆打除安全性不夠，感覺很危險，擔心會淹水	經濟部	1030619	1030627	查詢
12	10300001014	624做到晚上12點吵死人	新北市政府	1030625	1030626	查詢
13	10300001003	開放空間有2支鋼瓶	新北市政府	1030623	1030626	查詢
14	10300001006	施工緩慢	高雄市政府	1030624	1030625	查詢
15	10300001004	督察身份公事內容廣	行政院公共工程委員會	1030624	1030625	查詢
16	10300000991	路面坑洞千瘡百孔,路面品質其差無比	桃園縣政府	1030623	1030625	查詢
17	10300000977	孔叢生鏽老舊	內政部	1030619	1030625	查詢
18	10300000981	工程延誤	彰化縣政府	1030619	1030625	查詢
19	10300000956	交維缺失	交通部	1030617	1030625	查詢
20	10300000963	用戶接管工程廠商未自備發電機，時常向附近住家借電	臺北市政府	1030617	1030625	查詢



全民督工來通報，工程品質好更好 0800-009-609

四、如何參與全民督工(即時追蹤未結案件處理情形)

全民監督公共工程通報平台：系統公告



- 一、本平台導入雲端地理圖台，需要您先於地理圖台上點出通報工程缺失的地點位置，再繼續填寫通報表單及上傳照片，這將有助於我們正確定位及辨識您通報的案件對象，並儘速分案處理。
- 二、另為提供更多元及便捷之通報服務，我們已開發「智慧型手機APP」，請踴躍利用下面的QR Code下載使用，並請參詳APP說明網頁。
- 三、為避免不小心誤用或有心人士使用惡意程式重複通報浪費行政資源，本系統將無法使用瀏覽器後退鍵(上一頁)重寫通報表單，並採取驗證電子郵件回復立案功能；如需通報新的督工案件，均請自本網頁開始單向操作，造成您的不便，敬請見諒。
- 四、您填寫的通報表單資料，將轉送權責之主管及主辦機關處理，該等機關授權之系統使用人員將可上網檢視通報表單資料及填報相關處理情形；並於處理完成後，逕依「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及「全民監督公共工程實施方案」等規定作後續之答復(詳系統隱私權聲明)。

我已知悉上開公告事項及系統隱私權聲明內容(請勾選確認)

我已知悉並想要開始通報

請重行寄發驗證立案郵件

一般查詢 (限已結案案件)

查詢個案及填寫滿意度表

	Android	iOS
版本	Android 2.X	ios 5.x
下載點	 	
手持裝置	Android 2.x系統智慧型手機，解析度320 x 480 與480 x 800 pixels	Apple iPhone、Apple iPad 2
下載步驟	1.進入Google Play Store 2.搜尋"全民督工通報"選擇安裝 3.待安裝完成即可體驗。	1.進入Apple 2.搜尋"全民督工通報" 3.待安裝完成

全民督工案件通報：全民監督公共工程通報案件查詢作業

本作業僅供通報人線上追蹤通報案件執行狀況及填寫滿意度使用。
非通報人請使用「一般查詢」功能查閱相關資料。
通報人請填入通報時填報之電子郵件地址後，點選「開始查詢」鍵即可查詢會通報全部案件。

請填寫您通報的電子郵件地址：

開始查詢

輸入通報時登錄之Email信箱

前往全民督工通報平台

查詢已結案之通報案件

提請重寄驗證立案郵件

四、如何參與全民督工(案件處理滿意度問卷)


通報案件資料	
主管機關	交通部
案件編號	10300000873
通報日期	103/06/08
通報主題	草高於花無人維護影響交通安全
通報地點	[新竹市]300台灣新竹市香山區中華路六段
具體內容	草高於花無人維護影響交通安全

處理情形資料			
項次	處理日期	處理機關	處理情形
1	103/06/12	交通部	謝謝您的通報，本部於接獲通知後即聯絡公路總局全民督工聯絡人吳國斌工程師，請該局儘速派員查明處理，並將處理情形上網登錄，俾便台端了解最新辦理情形，感謝您對公共建設之關心。本部承辦人:李仲凱 電話:02-23492015。
2	103/06/12	交通部公路總局	本局於103年6月12日上午接獲通知後，於103年6月12日下午通知本局一工處新竹工務段儘速派員處理。公路總局聯絡人:吳國斌，電話:02-23070123轉1715
3	103/06/24	交通部公路總局	本案本局一工處新竹段6月12日下午3點通知通報人說明，一工處新竹段早有計畫並於6月11日除草完成，本案建議結案。(處理情形詳如照片)公路總局聯絡人:吳國斌，電話:02-23070123轉1715


1. 通報案件填寫滿意度調查資料紀錄達10次或已結案達14天以上者，均將不再開放填寫滿意度調查資料。
2. 另考量系統資源有限，同一天內至多可填寫滿意度調查資料2次，並請勿重複填寫相同之滿意度調查資料。
3. 如您不滿意通報案件之改善情形，敬請具體指出本案尚未完成改善之事項、時間及其位置等實情，俾利主辦機關檢討改善，謝謝！

滿意度調查資料 新增			
項次	填寫日期	滿意度	滿意/不滿意原因


改善前中後照片(直接點選可放大) 新增




草高於花無人維護影響交通安全



草高於花無人維護影響交通安全



草高於花影響交通安全



改善中(公路總局提供)

通報案件民眾滿意度調查紀錄一覽表			
項次	填寫日期	滿意度	滿意/不滿意原因
新增	103/06/30	非常滿意	<div style="border: 1px solid gray; height: 50px; width: 100%;"></div> (限1000字內)

確定新增 重填 放棄

處理情形滿意度調查

五、參與全民督工的效益

- 強化公共工程品質，提昇日常生活水平



改善前

改善中

改善後

五、參與全民督工的效益

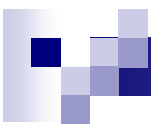
- 依據考核作業規定，工程會每年度辦理通報績優獎勵，特優及優等通報案件之通報人皆可獲頒獎金及獎狀！



五、參與全民督工的效益

■希望透過民眾深入地方，以關心自家事務之心情來關心中央重大工程及在地鄰里建設，**勇於通報公共工程之缺失，以提升公共工程品質，造福鄉梓。**





全民督工來通報 工程品質好更好