

**新北市政府全民監督公共工程  
滿意度填報案例宣導**

# 新北市政府全民監督公共工程滿意度填報案例宣導

案例一（安全措施不足）  
某某工程人行道施工，未設置  
臨時通道，影響行人安全。

主動聯繫通報人了解訴求



案例二（非在建工程）  
瀝青混凝土有脫落及坑洞情形，  
影響行車安全。

即時派員勘查確認通報內容



# 新北市政府全民監督公共工程滿意度填報案例宣導

案例三（規劃設計不周）  
某某工程臨時交通標示設置位置不佳，影響行車安全。

非常  
滿意



對於通報內容立即改善

案例四（環境設施不佳）  
某某工程廢棄物未清理，隨意佔用人行通道，影響行人安全。

非常  
滿意



現場缺失改善確實



# 新北市政府全民監督公共工程滿意度填報案例宣導

案例一（工程品質不良）：

某某工程路面開挖，因管線單位尚未施工，以瀝青混凝土臨鋪，但臨鋪不平整，影響行車安全。

通報人填報不滿意內容：路面填補仍不平整，且標線脫落不清。

● 不滿意案件發生之可能原因：

- ① 現場改善施工後，臨鋪品質仍不佳。
- ② 未針對現場其他可見之缺失一併改善。

● 建議作法：

- ① 請機關至現場勘查，如現場發現其他缺失併請檢討改善。
- ② 善用三級品管機制，要求承攬廠商依契約規定確實改善，由監造單位追蹤改善結果。
- ③ 倘涉及其他單位配合工程，請積極協調各單位進場期程。

不滿意



# 新北市政府全民監督公共工程滿意度填報案例宣導

## 案例二（環境設施不佳）：

某某工程於道路瀝青混凝土施工後，路旁散落非常多瀝青殘渣，造成停車民眾困擾，未清理而隨雨水流至排水系統。

通報人填報不滿意內容：做做樣子未確實改善。

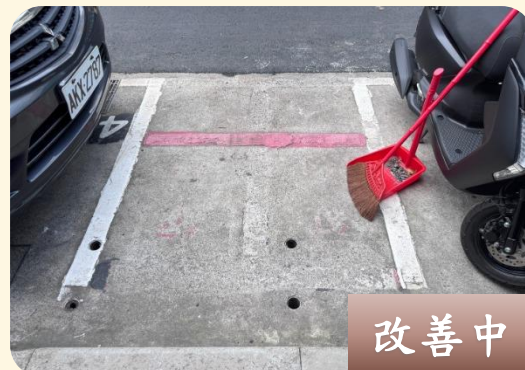
### ● 不滿意案件發生之可能原因：

- ① 機關未明確辨別缺失地點。
- ② 承攬廠商僅就部分路段清理拍照，未全面檢查改善。

### ● 建議作法：

- ① 請機關至現場勘查，以確認通報內容、缺失地點及改善方式，如有不確定之處，應主動聯繫通報人確認。
- ② 要求承攬廠商於改善前、後拍攝多張照片，現場確實改善後，機關再登錄系統結案。

非常不滿意



## 新北市政府全民監督公共工程滿意度填報案例宣導

### 案例三（工程進度緩慢）：

某某工程超過工程告示牌標示之期限仍未完工，機關說明因天氣影響將辦理工期展延，但工程後續仍有逾期情形。

通報人填報不滿意內容：多次通報皆回復天氣因素為由。

#### ● 不滿意案件發生之可能原因：

- ① 通報人多次通報，但預定完工日期一再延遲。
- ② 機關未妥適洽通報人溝通說明。

不滿意

#### ● 建議作法：

- ① 機關於系統登錄處理情形時，分項說明逾期原因、趕工規劃及逾期處置，以減少民怨。
- ② 工程告示牌內容如有變動時，應依規定即時修正，並善用「重要公告事項」欄位，將變動原因摘要公告，使民眾瞭解。

# 新北市政府全民監督公共工程滿意度填報案例宣導

## 案例四（安全措施不足）：

某某工程人行道施工，以護欄及三角錐設置臨時人行道，但現場警示設施不足，影響交通安全。

通報人填報不滿意內容：機關以符合規定為由，不關心交通安全。

### ● 不滿意案件發生之可能原因：

- ① 現有臨時設施雖符合交通維持計畫，但尚有調整空間。
- ① 機關未妥適洽通報人溝通說明。

### ● 建議作法：

- ① 請機關至現場勘查，參考實際交通狀況適時調整交維設施，並可視通報內容，主動邀請通報人至現場會勘，以確認改善方案能解除通報人疑慮。
- ② 倘研判改善結果已符合公共利益且未違反法令及契約者，則請再積極溝通說明，爭取理解認同。

非常不滿意



改善後



改善後