

# 交通部公路局全民督工通報案件網路系統作業

## 要點

93年10月19日路秘研字第0931002444 號函訂定

94年4月21日路秘研字第0941002588 號函修正

94年12月21日路秘研字第0941008119 號函修正

95年7月17日路秘研字第0951004202 號函修正

106年7月20日路秘研字第1060092900 號函修正

112年9月4日路秘研字第1120113446 號函修正

一、交通部公路局(以下簡稱本局)為辦理本局全民監督公共工程(以下簡稱全民督工)案件，特依行政院核定之「全民監督公共工程管制考核作業要點」訂定本作業要點，並建置「交通部公路局全民督工通報案件網路系統」(以下簡稱本系統)運作。

二、本要點所稱之全民督工案件，係指民眾對本局辦理之公共工程，發現有下列情形者，經通報並登錄於行政院公共工程委員會(以下簡稱工程會)網站內「全民監督公共工程資訊系統」之案件：

(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、新建水溝通水不良或擋土牆未背填級配及無預留洩水孔等。

(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、未設置圍籬或圍籬占用道路或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、塵土飛揚或施工噪音干擾等。

(五) 工程進度緩慢：如施工進度緩慢、停工時間過長、未依「施工告示牌設置要點」設置工程告示牌或超過告示牌原定完工期限而未完工等。

(六) 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、處理通報案件時應注意服務態度及通報民眾個人資料之保密。

四、通報案件之決行層級，局本部為組室主管或授權人，局屬權責機關為

機關首長或授權人。局本部權責單位應督促局屬權責機關確實辦理，並即時掌握民眾滿意度，以利督工方案之推動。

五、各單位之窗口人員(含局本部、工程分局(處)及工務段)須一日四次，每隔二小時一次，進入本系統檢視，俾利收件作業。

六、本局辦理通報案件之期限為自接獲交通部通知起，截至完成工程會網路系統登錄止，應於五個工作日內完成勘查及七個工作日內完成改善。

七、各窗口分案作業程序：

(一) 本局窗口人員：於接獲交通部案件通知後，應立即將資料新增至本系統內，並分案通知局本部權責單位。

(二) 局本部權責單位：於收件後，應立即分案並通知局屬權責工程分局(處)及工務段，並督促權責工程分局(處)積極辦理。

(三) 局屬權責工程分局(處)：於收件後，應檢視是否錯誤分案予權責工務段？若有錯誤，由權責工程分局(處)作更正並另為通知，並應督促權責工務段積極辦理。

八、非屬本局案件，權責工務段(或權責工程分局(處))於收件後應立即回報，由局本部權責單位登錄工程會網路系統，並於一個工作日內 e-mail 通知本局窗口人員洽請交通部改分。

九、屬本局案件，局屬權責工務段於收件後依下列期限辦理：

(一) 三個工作日內完成勘查、辦理情形簽核及送達權責工程分局(處)。

(二) 自現場勘查後起算，五個工作日內改善完竣、回復通報人、辦理情形簽核及送達權責工程分局(處)。

十、局屬權責工務段於現場勘查前，應先與通報人聯絡(第一個工作日內)，確認擬改善事項同時予以適當說明，並視需要邀請通報人現場會勘。

十一、局屬權責工務段經現場勘查完成後，應填製「勘查情形回報單」並註明預定改善完成日期及與通報人連絡情形，若通報人未留電話、網址或經多次聯繫仍無法聯繫者，應於辦理情形內說明。

十二、局屬權責工務段如期改善完竣之案件，應填製「辦理改善完竣回報

單」；未能如期完成改善或情形特殊案件須延後完成者，須提前二個工作日填製「展延申請單」向權責工程分局(處)申請展延。

十三、預訂改善完成日期超過一個月者，局屬權責工務段須定期或依指示填製「定期辦理情形回報單」向權責工程分局(處)陳報最新辦理情形。

十四、局屬權責工務段於辦理完成或定期回報辦理情形時，應檢附各階段(改善前、中、後)相關相片或佐證資料之電子檔，併同各項辦理情形於系統內傳送，俾登錄工程會網路系統。

十五、局屬權責工程分局(處)於接獲權責工務段回報之各項辦理情形(含勘查、展延、定期及改善完竣)，應查證其內容，並於一個工作日內完成簽核並送達局本部權責單位。

十六、局屬權責工程分局(處)對於權責工務段回報已改善完竣案件，須與通報人聯絡，以確認通報事項是否已全部改善完竣及其滿意情形；若尚有通報事項未改善完竣者應請權責工務段再予處理，若滿意度不佳者應予檢討改進。

十七、局本部權責單位於接獲局屬權責工程分局(處)回報之各項辦理情形(含勘查、展延、定期及改善完竣)，亦應予以審查，並於四個小時內完成簽核並登錄工程會網路系統，同時 e-mail 通知本局窗口人員洽請交通部解除列管。

十八、尚未改善完成之案件，局本部權責單位須確實督促局屬權責工程分局(處)(或工務段)至改善完成止。

十九、局本部權責單位應督促局屬權責工程分局(處)及權責工務段確實將通報案件處理過程之相關相片及佐證資料上傳於工程會網路系統，並確認民眾滿意情形，以落實督工方案之推動；若通報案件經上級指示須「再予處理」或「辦理工程查核」，及工程會網路系統滿意度為「非常不滿意」者，應要求該權責工程分局(處)予以檢討改進。

二〇、未依本作業要點處理之權責機關或單位，若經查核屬實，由管考單位簽辦究責。

二一、工程會依「全民監督公共工程管制考核作業要點」考核作業規定，每年辦理全民督工案件考核一次，屆時本局將依工程會之評定辦理獎懲。

二二、本要點奉核後實施，如有未盡事宜再予修正。

# 交通部公路總局全民督工通報案件網路系統作業 要點修正總說明

交通部公路總局為辦理全民監督公共工程(以下簡稱全民督工)案件，特依行政院核定之「全民監督公共工程管制考核作業要點」訂定本作業要點，並建置「交通部公路總局全民督工通報案件網路系統」(以下簡稱本系統)運作，本局於九十三年十月十九日訂定「交通部公路總局全民督工通報案件網路系統作業要點」；嗣後於九十四年四月二十一日、九十四年十二月二十一日、九十五年七月十七日、一百零六年七月二十日分別辦理五次修正，合先敘明。

為因應交通部公路局組織法業經立法院一百十二年五月十六日第十屆第七會期第十一次會議三讀通過，完成立法程序，並奉總統一百十二年六月七日華總一義字第一一二〇〇〇四六七五一號令公布，本機關名稱已由「交通部公路總局」變更為「交通部公路局」，且所屬機關之名稱亦有變動，爰修正本要點之名稱及內容。其修正重點如下：

- 一、配合調整本機關名稱之文字。(修正規定第一點)
- 二、配合調整所屬機關名稱之文字。(修正規定第五、七、八、九、十二、十三、十五、十六、十七、十八、十九點)
- 三、配合行政院推動之系統雲端化政策，行政院公共工程委員會已建立公共工程雲端系統，並於112年5月22日將全民督工雲端化納入前開系統整併，舊有「全民監督公共工程網路通報系統」停用，爰將「全民監督公共工程網路通報系統」修正為「全民監督公共工程資訊系統」之文字，以符現況。(修正規定第二點)

# 交通部公路總局全民督工通報案件網路系統作業

## 要點修正對照表

修正名稱	現行名稱	說明
交通部公路局全民督工通報案件網路系統作業要點	交通部公路總局辦理所屬機關國家賠償業務考核要點	為因應交通部公路局組織法業經立法院一百十二年五月十六日第十屆第七會期第十一次會議三讀通過，完成立法程序，並奉總統一百十二年六月七日華總一義字第一一二〇〇〇四六七五一號令公布，本機關名稱已由「交通部公路總局」變更為「交通部公路局」，爰修正本要點名稱。
修正規定	現行規定	說明
一、交通部公路局(以下簡稱本局)為辦理本局全民監督公共工程(以下簡稱全民督工)案件，特依行政院核定之「全民監督公共工程管制考核作業要點」訂定本作業要點，並建置「交通部公路局全民督工通報案件網路系統」(以下簡稱本系統)運作。	一、交通部公路總局(以下簡稱本局)為辦理本局全民監督公共工程(以下簡稱全民督工)案件，特依行政院核定之「全民監督公共工程管制考核作業要點」訂定本作業要點，並建置「交通部公路總局全民督工通報案件網路系統」(以下簡稱本系統)運作。	為因應交通部公路局組織法業經立法院一百十二年五月十六日第十屆第七會期第十一次會議三讀通過，完成立法程序，並奉總統一百十二年六月七日華總一義字第一一二〇〇〇四六七五一號令公布，本機關名稱已由「交通部公路總局」變更為「交通部公路局」，爰配合調整本機關名稱之文字。
二、本要點所稱之全民督工案件，係指民眾對本局辦理之公共工程，發現有下列情形者，經通報並登錄於行政院公共工程委員會(以下簡稱工程會)網站內「全民監督公共工程資訊	二、本要點所稱之全民督工案件，係指民眾對本局辦理之公共工程，發現有下列情形者，經通報並登錄於行政院公共工程委員會(以下簡稱工程會)網站內「全民監督公共工程網路	配合行政院推動之系統雲端化政策，行政院公共工程委員會已建立公共工程雲端系統，並於 112 年 5 月 22 日將全民督工雲端化納入前開系統整併，舊有「全民監督公共工程網路通報系統」停用，爰將「全

<p>系統」之案件：</p> <p>(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。</p> <p>(二) 工程品質不良：如路面有坑洞、人行道凹凸不平、新建水溝通水不良或擋土牆未背填級配及無預留洩水孔等。</p> <p>(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、未設置圍籬或圍籬占用道路或因施工導致鄰房產生裂縫等。</p> <p>(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、塵土飛揚或施工噪音干擾等。</p> <p>(五) 工程進度緩慢：如施工進度緩慢、停工時間過長、未依「施工告示牌設置要點」設置工程告示牌或超過告示牌原定完工期限而未完工等。</p> <p>(六) 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。</p>	<p>通報系統」之案件：</p> <p>(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。</p> <p>(二) 工程品質不良：如路面有坑洞、人行道凹凸不平、新建水溝通水不良或擋土牆未背填級配及無預留洩水孔等。</p> <p>(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、未設置圍籬或圍籬占用道路或因施工導致鄰房產生裂縫等。</p> <p>(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、塵土飛揚或施工噪音干擾等。</p> <p>(五) 工程進度緩慢：如施工進度緩慢、停工時間過長、未依「施工告示牌設置要點」設置工程告示牌或超過告示牌原定完工期限而未完工等。</p> <p>(六) 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。</p>	<p>民監督公共工程網路通報系統」修正為「全民監督公共工程資訊系統」之文字，以符現況。</p>
<p>三、處理通報案件時應注意服務態度及通報民眾個人資料之保密。</p>	<p>三、處理通報案件時應注意服務態度及通報民眾個人資料之保密。</p>	<p>本點未修正。</p>

<p>四、通報案件之決行層級，局本部為組室主管或授權人，局屬權責機關為機關首長或授權人。局本部權責單位應督促局屬權責機關確實辦理，並即時掌握民眾滿意度，以利督工方案之推動。</p>	<p>四、通報案件之決行層級，局本部為組室主管或授權人，局屬權責機關為機關首長或授權人。局本部權責單位應督促局屬權責機關確實辦理，並即時掌握民眾滿意度，以利督工方案之推動。</p>	<p>本點未修正。</p>
<p>五、各單位之窗口人員(含局本部、工程<u>分局(處)</u>及工務段)須一日四次，每隔二小時一次，進入本系統檢視，俾利收件作業。</p>	<p>五、各單位之窗口人員(含局本部、工程處及工務段)須一日四次，每隔二小時一次，進入本系統檢視，俾利收件作業。</p>	<p>為因應交通部公路局組織法業經立法院一百十二年五月十六日第十屆第七會期第十一次會議三讀通過，完成立法程序，並奉總統一百十二年六月七日華總一義字第一一二〇〇〇四六七五一號令公布，所屬各養護工程處、各新建工程處已分別變更為「各區養護工程分局」、「各區公路新建工程分局」，惟蘇花改工程處未有變更為「分局」，爰配合調整所屬機關名稱之文字。</p>
<p>六、本局辦理通報案件之期限為自接獲交通部通知起，截至完成工程會網路系統登錄止，應於五個工作日內完成勘查及七個工作日內完成改善。</p>	<p>六、本局辦理通報案件之期限為自接獲交通部通知起，截至完成工程會網路系統登錄止，應於五個工作日內完成勘查及七個工作日內完成改善。</p>	<p>本點未修正。</p>
<p>七、各窗口分案作業程序： (一)本局窗口人員：於接獲交通部案件通知後，應立即將資料新增至本系統內，並分案通知局本部權責單位。 (二)局本部權責單位：於</p>	<p>七、各窗口分案作業程序： (一)本局窗口人員：於接獲交通部案件通知後，應立即將資料新增至本系統內，並分案通知局本部權責單位。 (二)局本部權責單位：於</p>	<p>為因應交通部公路局組織法業經立法院一百十二年五月十六日第十屆第七會期第十一次會議三讀通過，完成立法程序，並奉總統一百十二年六月七日華總一義字第一一二〇〇〇</p>



<p>收件後，應立即分案並通知局屬權責工程<u>分局(處)</u>及工務段，並督促權責工程處積極辦理。</p> <p>(三)局屬權責工程<u>分局(處)</u>：於收件後，應檢視是否錯誤分案予權責工務段？若有錯誤，由權責工程<u>分局(處)</u>作更正並另為通知，並應督促權責工務段積極辦理。</p>	<p>收件後，應立即分案並通知局屬權責工程處及工務段，並督促權責工程處積極辦理。</p> <p>(三)局屬權責工程處：於收件後，應檢視是否錯誤分案予權責工務段？若有錯誤，由權責工程處作更正並另為通知，並應督促權責工務段積極辦理。</p>	<p>四六七五一號令公布，所屬各養護工程處、各新建工程處已分別變更為「各區養護工程分局」、「各區公路新建工程分局」，惟蘇花改工程處未有變更為「分局」，爰配合調整所屬機關名稱之文字。</p>
<p>八、非屬本局案件，權責工務段(或權責工程<u>分局(處)</u>)於收件後應立即回報，由局本部權責單位登錄工程會網路系統，並於一個工作日內 e-mail 通知本局窗口人員洽請交通部改分。</p>	<p>八、非屬本局案件，權責工務段(或權責工程處)於收件後應立即回報，由局本部權責單位登錄工程會網路系統，並於一個工作日內 e-mail 通知本局窗口人員洽請交通部改分。</p>	<p>為因應交通部公路局組織法業經立法院一百十二年五月十六日第十屆第七會期第十一次會議三讀通過，完成立法程序，並奉總統一百十二年六月七日華總一義字第一一二〇〇〇四六七五一號令公布，所屬各養護工程處、各新建工程處已分別變更為「各區養護工程分局」、「各區公路新建工程分局」，惟蘇花改工程處未有變更為「分局」，爰配合調整所屬機關名稱之文字。</p>
<p>九、屬本局案件，局屬權責工務段於收件後依下列期限辦理：</p> <p>(一)三個工作日內完成勘查、辦理情形簽核及送達權責工程<u>分局(處)</u>。</p> <p>(二)自現場勘查後起算，五個工作日內改善完竣、回復通報人、辦理</p>	<p>九、屬本局案件，局屬權責工務段於收件後依下列期限辦理：</p> <p>(一)三個工作日內完成勘查、辦理情形簽核及送達權責工程處。</p> <p>(二)自現場勘查後起算，五個工作日內改善完竣、回復通報人、辦理情形簽核及送達權責</p>	<p>為因應交通部公路局組織法業經立法院一百十二年五月十六日第十屆第七會期第十一次會議三讀通過，完成立法程序，並奉總統一百十二年六月七日華總一義字第一一二〇〇〇四六七五一號令公布，所屬各養護工程處、各新建工程處已分別變更為「各</p>

情形簽核及送達權責工程 <u>分局(處)</u> 。	工程處。	區養護工程分局」、「各區公路新建工程分局」，惟蘇花改工程處未有變更為「分局」，爰配合調整所屬機關名稱之文字。
十、局屬權責工務段於現場勘查前，應先與通報人聯絡(第一個工作日內)，確認擬改善事項同時予以適當說明，並視需要邀請通報人現場會勘。	十、局屬權責工務段於現場勘查前，應先與通報人聯絡(第一個工作日內)，確認擬改善事項同時予以適當說明，並視需要邀請通報人現場會勘。	本點未修正。
十一、局屬權責工務段經現場勘查完成後，應填製「勘查情形回報單」並註明預定改善完成日期及與通報人連絡情形，若通報人未留電話、網址或經多次聯繫仍無法聯繫者，應於辦理情形內說明。	十一、局屬權責工務段經現場勘查完成後，應填製「勘查情形回報單」並註明預定改善完成日期及與通報人連絡情形，若通報人未留電話、網址或經多次聯繫仍無法聯繫者，應於辦理情形內說明。	本點未修正。
十二、局屬權責工務段如期改善完竣之案件，應填製「辦理改善完竣回報單」；未能如期完成改善或情形特殊案件須延後完成者，須提前二個工作日填製「展延申請單」向權責工程 <u>分局(處)</u> 申請展延。	十二、局屬權責工務段如期改善完竣之案件，應填製「辦理改善完竣回報單」；未能如期完成改善或情形特殊案件須延後完成者，須提前二個工作日填製「展延申請單」向權責工程處申請展延。	為因應交通部公路局組織法業經立法院一百十二年五月十六日第十屆第七會期第十一次會議三讀通過，完成立法程序，並奉總統一百十二年六月七日華總一義字第一一二〇〇〇四六七五一號令公布，所屬各養護工程處、各新建工程處已分別變更為「各區養護工程分局」、「各區公路新建工程分局」，惟蘇花改工程處未有變更為「分局」，爰配合調整所屬機關名稱之文字。
十三、預訂改善完成日期超過一個月者，局屬權	十三、預訂改善完成日期超過一個月者，局屬權	為因應交通部公路局組織法業經立法院一百十二年

<p>責工務段須定期或依指示填製「定期辦理情形回報單」向權責工程<u>分局(處)</u>陳報最新辦理情形。</p>	<p>責工務段須定期或依指示填製「定期辦理情形回報單」向權責工程處陳報最新辦理情形。</p>	<p>五月十六日第十屆第七會期第十一次會議三讀通過，完成立法程序，並奉總統一百十二年六月七日華總一義字第一一二〇〇〇四六七五一號令公布，所屬各養護工程處、各新建工程處已分別變更為「各區養護工程分局」、「各區公路新建工程分局」，惟蘇花改工程處未有變更為「分局」，爰配合調整所屬機關名稱之文字。</p>
<p>十四、局屬權責工務段於辦理完成或定期回報辦理情形時，應檢附各階段(改善前、中、後)相關相片或佐證資料之電子檔，併同各項辦理情形於系統內傳送，俾登錄工程會網路系統。</p>	<p>十四、局屬權責工務段於辦理完成或定期回報辦理情形時，應檢附各階段(改善前、中、後)相關相片或佐證資料之電子檔，併同各項辦理情形於系統內傳送，俾登錄工程會網路系統。</p>	<p>本點未修正。</p>
<p>十五、局屬權責工程<u>分局(處)</u>於接獲權責工務段回報之各項辦理情形(含勘查、展延、定期及改善完竣)，應查證其內容，並於一個工作日內完成簽核並送達局本部權責單位。</p>	<p>十五、局屬權責工程處於接獲權責工務段回報之各項辦理情形(含勘查、展延、定期及改善完竣)，應查證其內容，並於一個工作日內完成簽核並送達局本部權責單位。</p>	<p>為因應交通部公路局組織法業經立法院一百十二年五月十六日第十屆第七會期第十一次會議三讀通過，完成立法程序，並奉總統一百十二年六月七日華總一義字第一一二〇〇〇四六七五一號令公布，所屬各養護工程處、各新建工程處已分別變更為「各區養護工程分局」、「各區公路新建工程分局」，惟蘇花改工程處未有變更為「分局」，爰配合調整所屬機關名稱之文字。</p>
<p>十六、局屬權責工程<u>分局</u></p>	<p>十六、局屬權責工程處對</p>	<p>為因應交通部公路局組織</p>

<p>(處)對於權責工務段回報已改善完竣案件，須與通報人聯絡，以確認通報事項是否已全部改善完竣及其滿意情形；若尚有通報事項未改善完竣者應請權責工務段再予處理，若滿意度不佳者應予檢討改進。</p>	<p>於權責工務段回報已改善完竣案件，須與通報人聯絡，以確認通報事項是否已全部改善完竣及其滿意情形；若尚有通報事項未改善完竣者應請權責工務段再予處理，若滿意度不佳者應予檢討改進。</p>	<p>法業經立法院一百一十二年五月十六日第十屆第七會期第十一次會議三讀通過，完成立法程序，並奉總統一百一十二年六月七日華總一義字第一一二〇〇〇四六七五一號令公布，所屬各養護工程處、各新建工程處已分別變更為「各區養護工程分局」、「各區公路新建工程分局」，惟蘇花改工程處未有變更為「分局」，爰配合調整所屬機關名稱之文字。</p>
<p>十七、局本部權責單位於接獲局屬權責工程分局(處)回報之各項辦理情形(含勘查、展延、定期及改善完竣)，亦應予以審查，並於四個小時內完成簽核並登錄工程會網路系統，同時 e-mail 通知本局窗口人員洽請交通部解除列管。</p>	<p>十七、局本部權責單位於接獲局屬權責工程處回報之各項辦理情形(含勘查、展延、定期及改善完竣)，亦應予以審查，並於四個小時內完成簽核並登錄工程會網路系統，同時 e-mail 通知本局窗口人員洽請交通部解除列管。</p>	<p>為因應交通部公路局組織法業經立法院一百一十二年五月十六日第十屆第七會期第十一次會議三讀通過，完成立法程序，並奉總統一百一十二年六月七日華總一義字第一一二〇〇〇四六七五一號令公布，所屬各養護工程處、各新建工程處已分別變更為「各區養護工程分局」、「各區公路新建工程分局」，惟蘇花改工程處未有變更為「分局」，爰配合調整所屬機關名稱之文字。</p>
<p>十八、尚未改善完成之案件，局本部權責單位須確實督促局屬權責工程分局(處)(或工務段)至改善完成止。</p>	<p>十八、尚未改善完成之案件，局本部權責單位須確實督促局屬權責工程處(或工務段)至改善完成止。</p>	<p>為因應交通部公路局組織法業經立法院一百一十二年五月十六日第十屆第七會期第十一次會議三讀通過，完成立法程序，並奉總統一百一十二年六月七日華總一義字第一一二〇〇〇四六七五一號令公布，所屬各養護工程處、各新建</p>

		工程處已分別變更為「各區養護工程分局」、「各區公路新建工程分局」，惟蘇花改工程處未有變更為「分局」，爰配合調整所屬機關名稱之文字。
十九、局本部權責單位應督促局屬權責工程 <u>分局(處)</u> 及權責工務段確實將通報案件處理過程之相關相片及佐證資料上傳於工程會網路系統，並確認民眾滿意情形，以落實督工方案之推動；若通報案件經上級指示須「再予處理」或「辦理工程查核」，及工程會網路系統滿意度為「非常不滿意」者，應要求該權責工程 <u>分局(處)</u> 予以檢討改進。	十九、局本部權責單位應督促局屬權責工程處及權責工務段確實將通報案件處理過程之相關相片及佐證資料上傳於工程會網路系統，並確認民眾滿意情形，以落實督工方案之推動；若通報案件經上級指示須「再予處理」或「辦理工程查核」，及工程會網路系統滿意度為「非常不滿意」者，應要求該權責工程處予以檢討改進。	為因應交通部公路局組織法業經立法院一百十二年五月十六日第十屆第七會期第十一次會議三讀通過，完成立法程序，並奉總統一百十二年六月七日華總一義字第一一二〇〇〇四六七五一號令公布，所屬各養護工程處、各新建工程處已分別變更為「各區養護工程分局」、「各區公路新建工程分局」，惟蘇花改工程處未有變更為「分局」，爰配合調整所屬機關名稱之文字。
二〇、未依本作業要點處理之權責機關或單位，若經查核屬實，由管考單位簽辦究責。	二〇、未依本作業要點處理之權責機關或單位，若經查核屬實，由管考單位簽辦究責。	本點未修正。
二一、工程會依「全民監督公共工程管制考核作業要點」考核作業規定，每年辦理全民督工案件考核一次，屆時本局將依工程會之評定辦理獎懲。	二一、工程會依「全民監督公共工程管制考核作業要點」考核作業規定，每年辦理全民督工案件考核一次，屆時本局將依工程會之評定辦理獎懲。	本點未修正。
二二、本要點奉核後實施，如有未盡事宜再予修正。	二二、本要點奉核後實施，如有未盡事宜再予修正。	本點未修正。