

# 全民督工107年第3季執行檢討會

工程管理處

107年12月12日



# 目 錄

## 全民督工107年截至第3季推動辦理情形



# 全民督工107年截至第3季推動辦理情形



# 全民督工107年截至第3季推動辦理情形

(一) 通報內容分析

(二) 處理時效

(三) 處理滿意度

(四) 結案成效

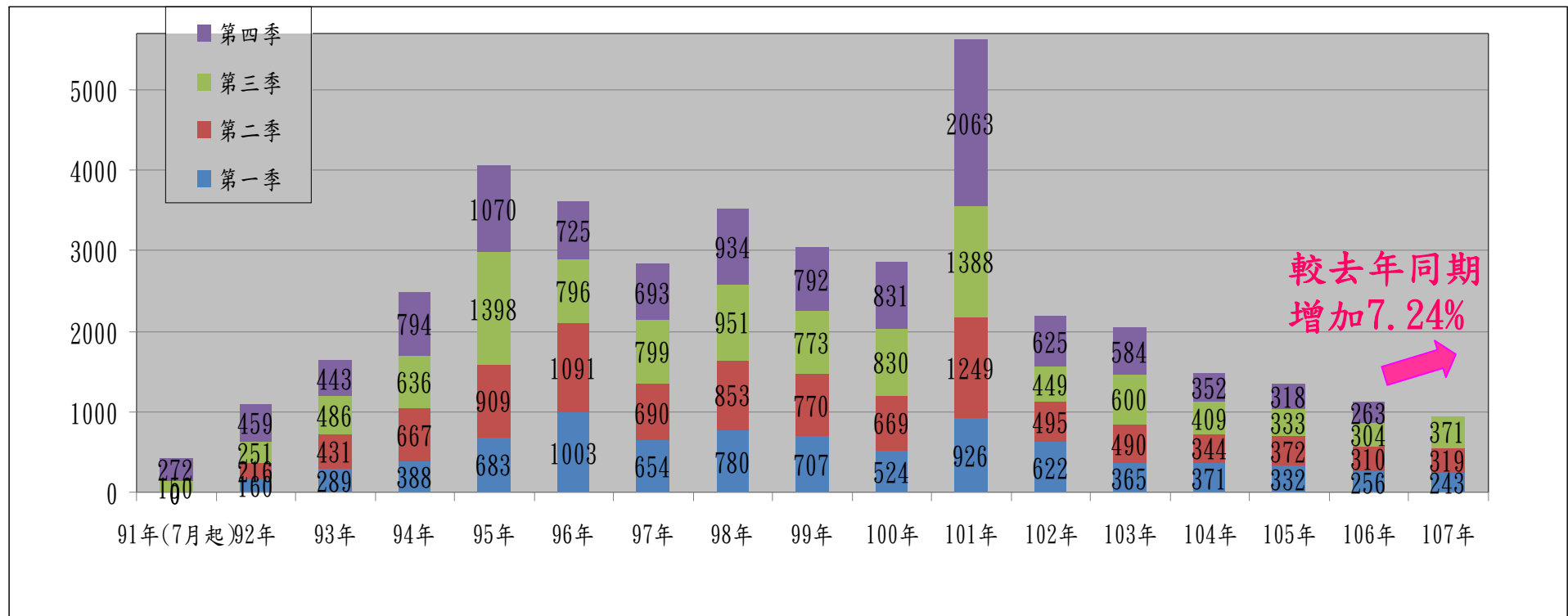
(五) 小結

## (一) 通報內容分析

- 歷年通報案件數統計
- 通報案件性質分析
- 區域通報件數統計
- 主管機關通報分析(含通報在建工程占所屬標案件數比率、通報工程類別及通報缺失項目)

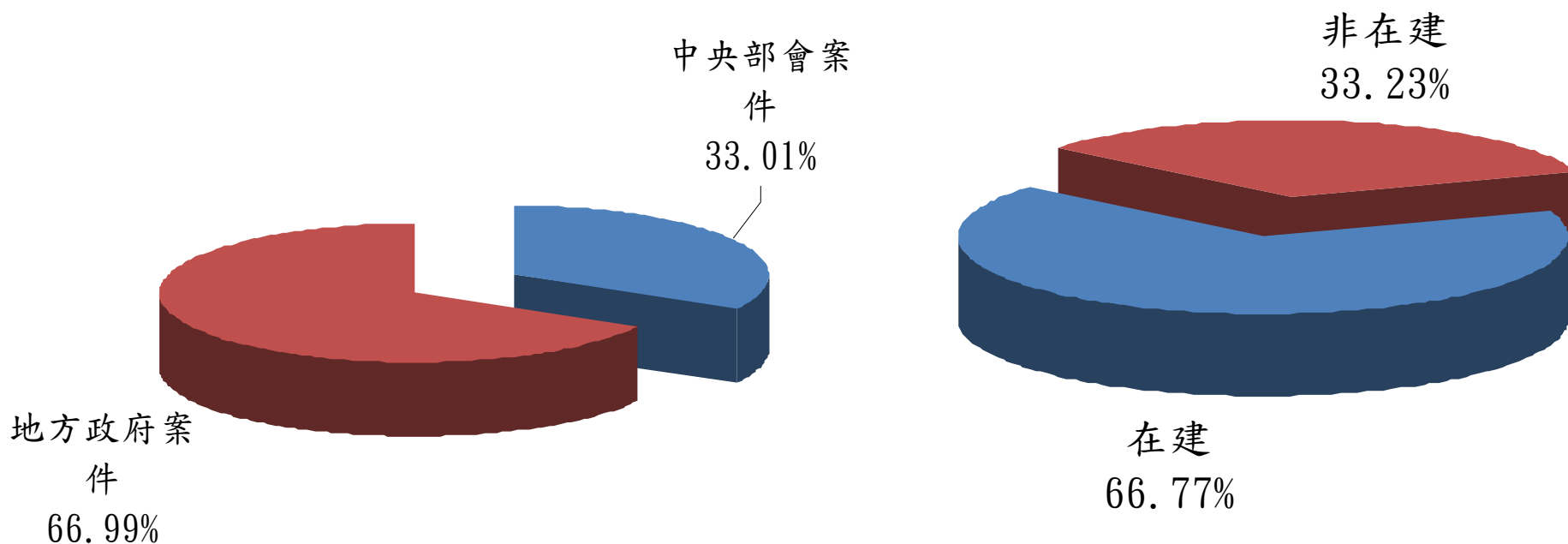
## (一) 通報內容－歷年通報案件數統計

- 107年截至第3季共受理933件有效案件均已處理在案(扣除非屬全民督工範疇案件共計493件)，有效案件比率65.43%。
- 其中623件屬在建工程，310件非屬在建工程。並較去年同期870件，增加7.24%。



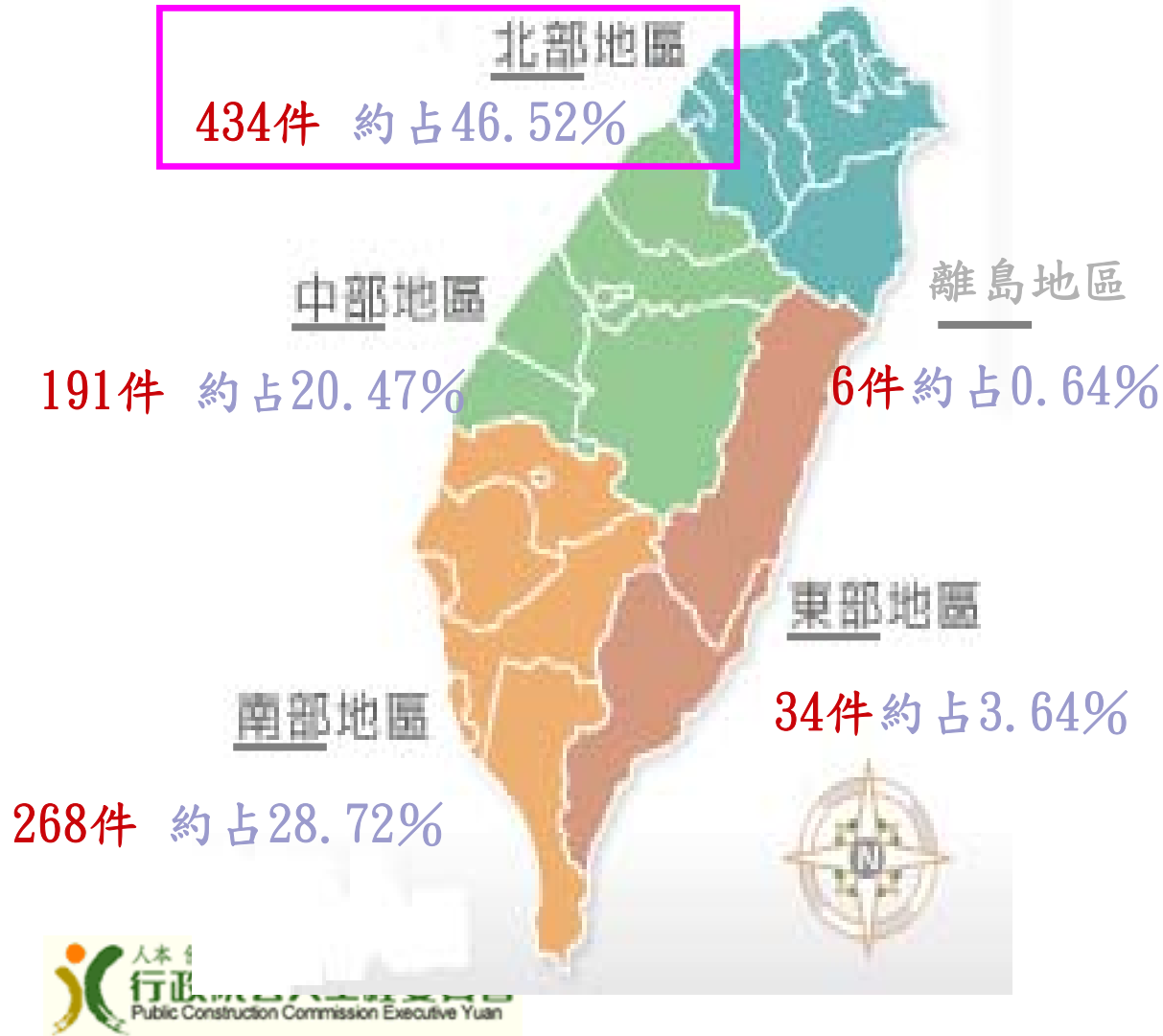
## (一) 通報內容－通報案件性質分析

- 933件有效通報案件中，中央部會被通報案件占總通報案件**33.01%**，地方政府被通報案件占總通報案件**66.99%**。
- 在建工程占有效通報案件比率**66.77%**，非在建工程占有效通報案件比率**33.23%**。



# (一) 通報內容－區域通報統計

通報所在區域件數(含部會)統計圖

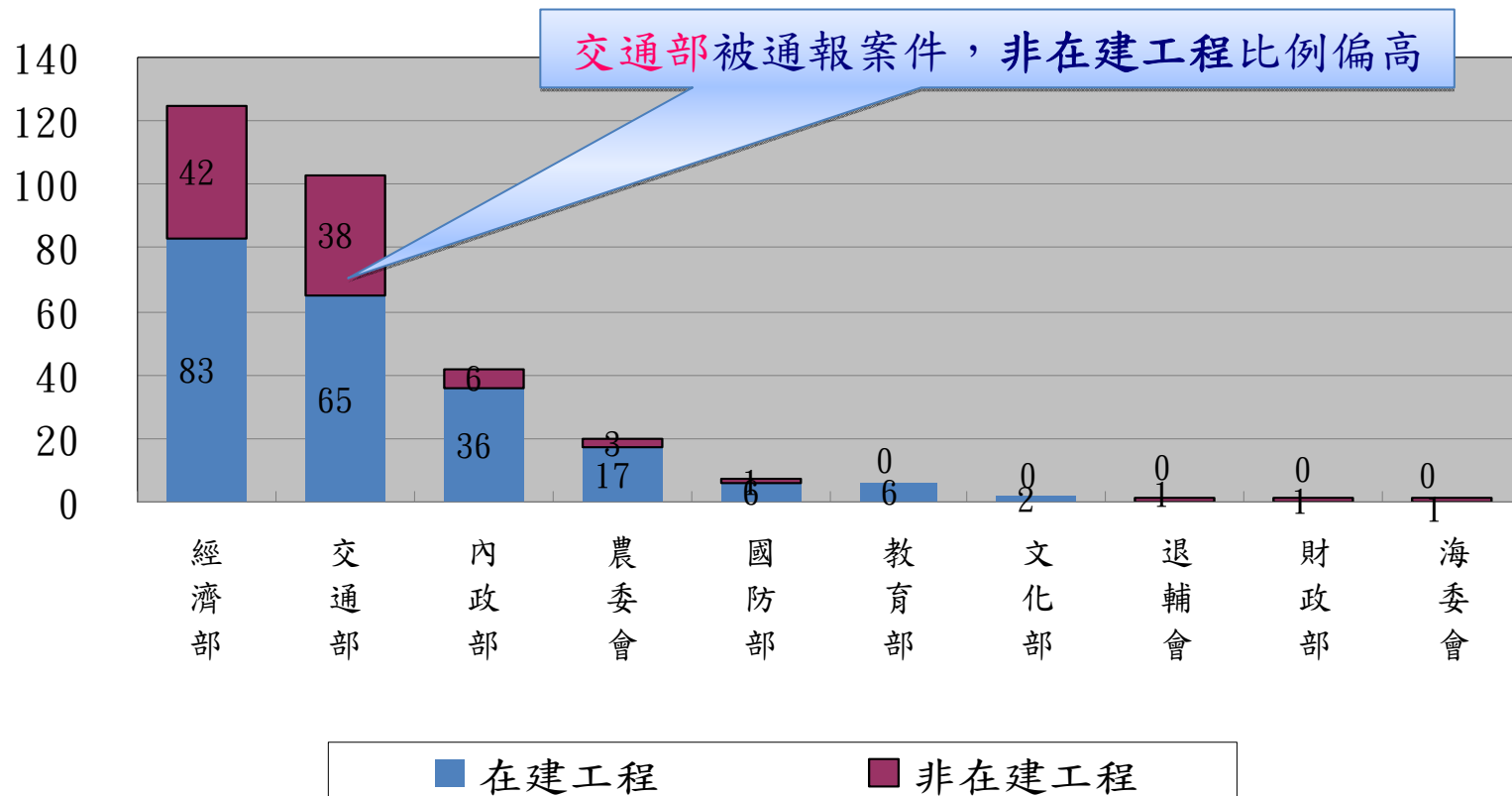


通報區域	件數	比例
新北市	171	18.33%
宜蘭縣	111	11.90%
桃園市	64	6.97%
台北市	42	4.50%
新竹縣	23	2.47%
基隆市	13	1.39%
新竹市	9	0.96%
台中市	77	8.25%
彰化縣	49	5.25%
雲林縣	35	3.75%
南投縣	18	1.93%
苗栗縣	12	1.29%
台南市	130	13.93%
高雄市	89	9.54%
屏東縣	23	2.47%
嘉義縣	19	2.04%
嘉義市	7	0.75%
台東縣	17	1.82%
花蓮縣	17	1.82%
金門縣	5	0.54%
澎湖縣	1	0.11%
連江縣	0	0%



## (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報件數1/2)

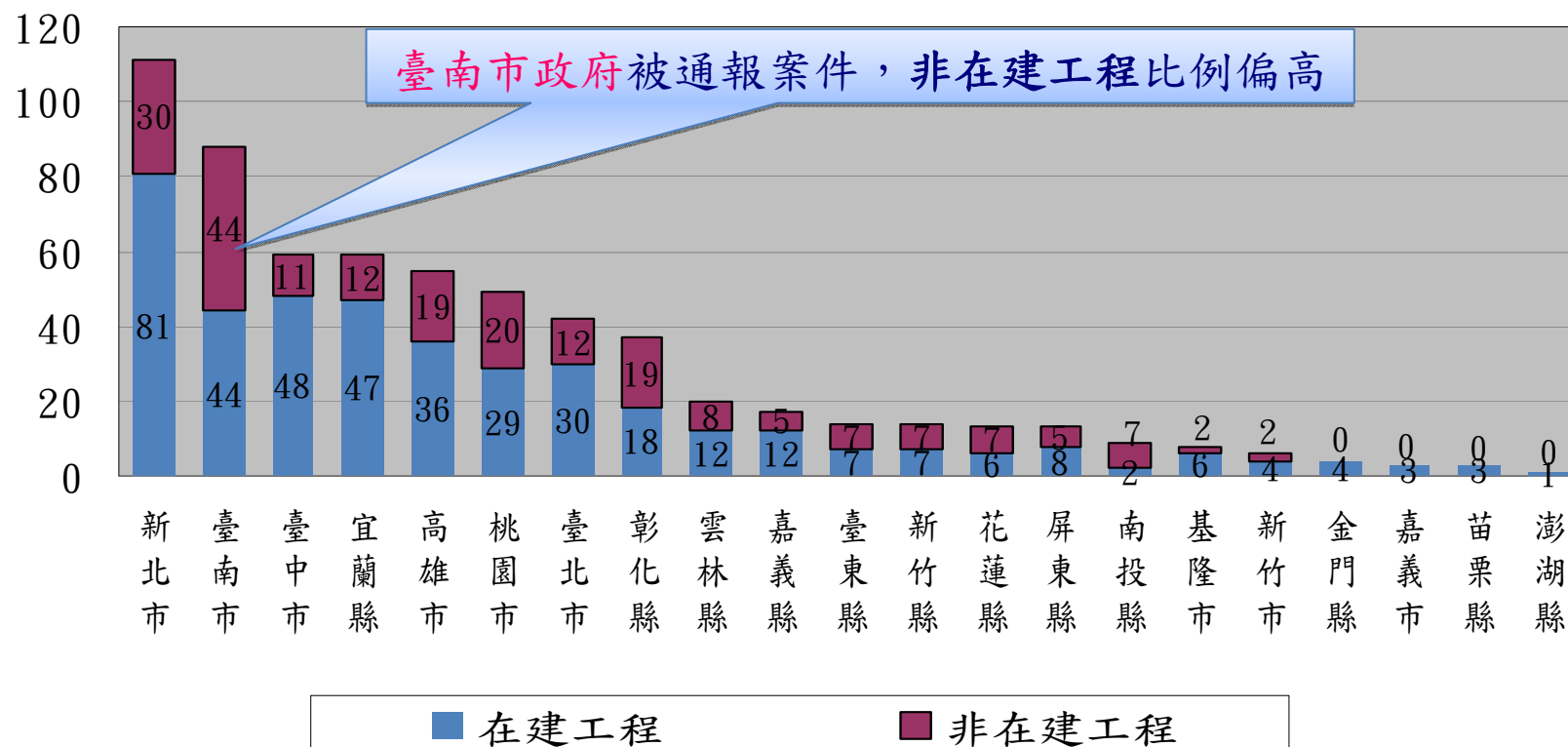
- 通報案件數較多之中央機關為**經濟部**及**交通部**。其中**交通部**之非在建工程占所屬通報件數比率(36.89%)較高。
- 與106年同期比較，以**交通部**減少**16**件最多。



107年截至第3季中央部會受通報件數比較圖

## (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報件數2/2)

- 通報案件數較多地方機關為**新北市**、**臺南市**及**臺中市政府**。
- 六都部分以**臺南市政府**之非在建工程占所屬通報件數比率(50%)較高；另與106年同期比較，以**臺北市政府**減少42件最多。

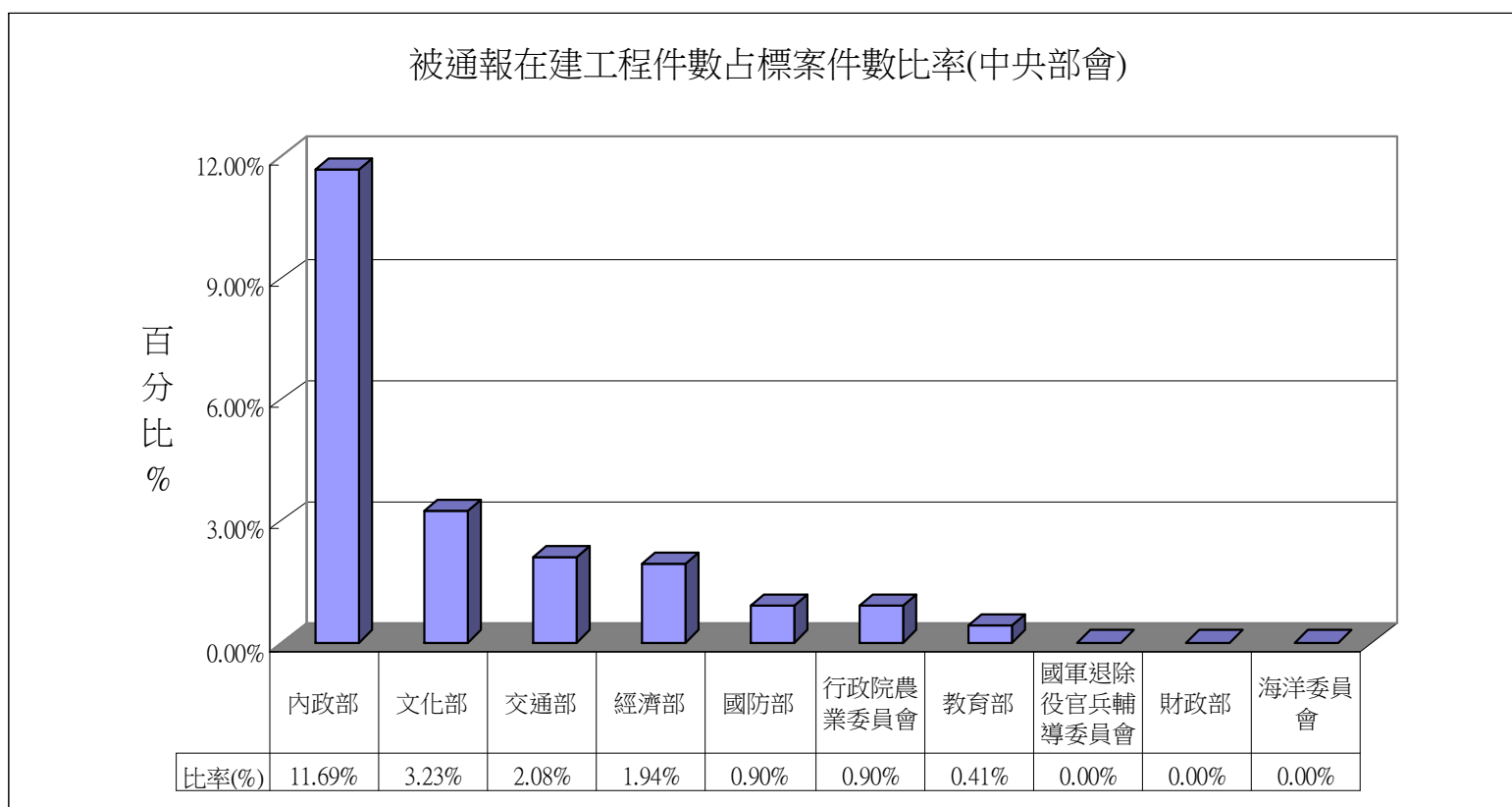


107年截至第3季地方政府受通報件數比較圖

## (一) 通報內容－主管機關通報分析

(在建工程占所屬標案件數比率1/2)

- 被通報在建工程占所屬標案件數比率前三名之中央部會為內政部、文化部及交通部。

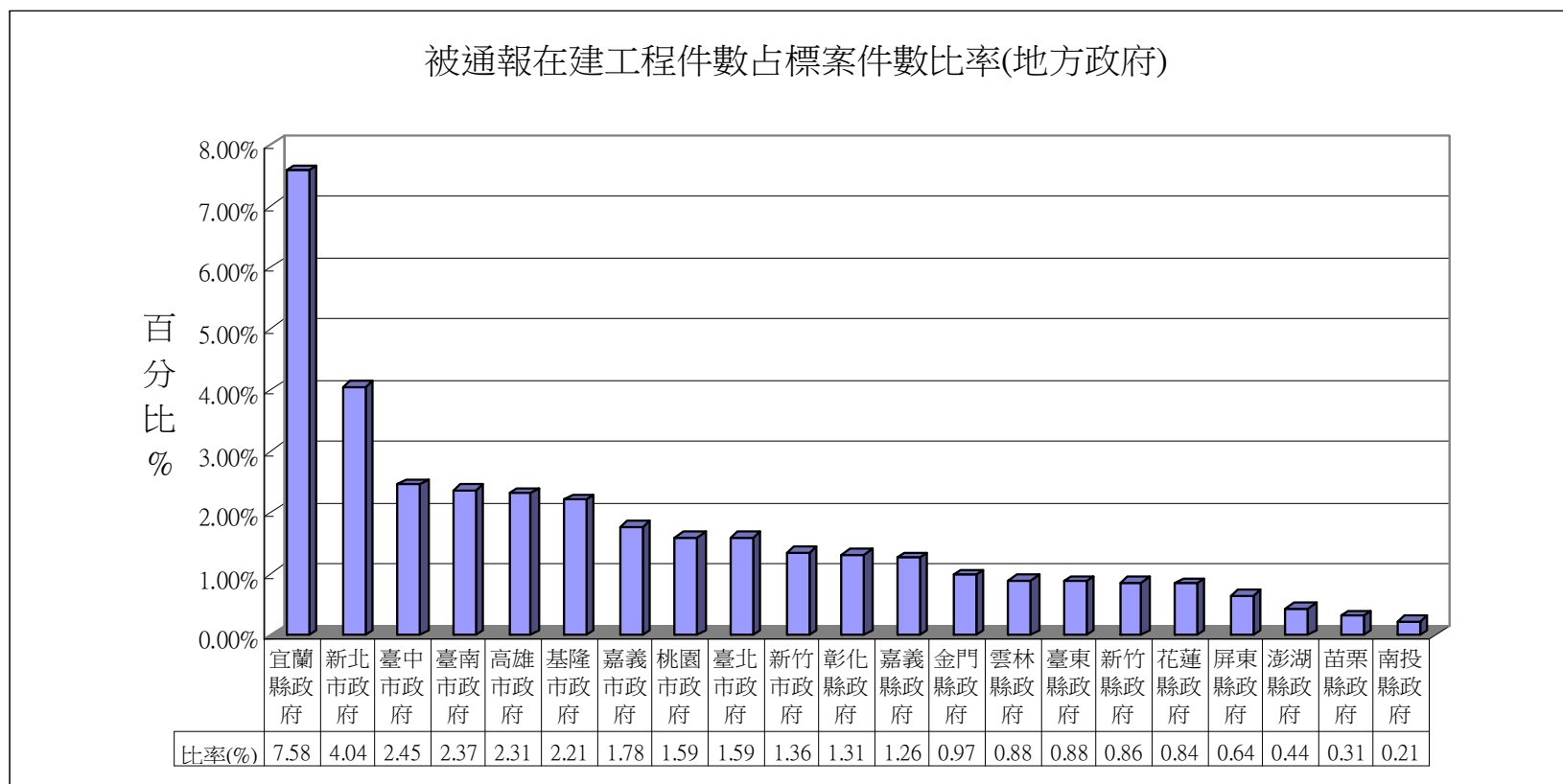


107年截至第3季中央部會被通報在建工程占標案件數比率圖

## (一) 通報內容－主管機關通報分析

(在建工程占所屬標案件數比率2/2)

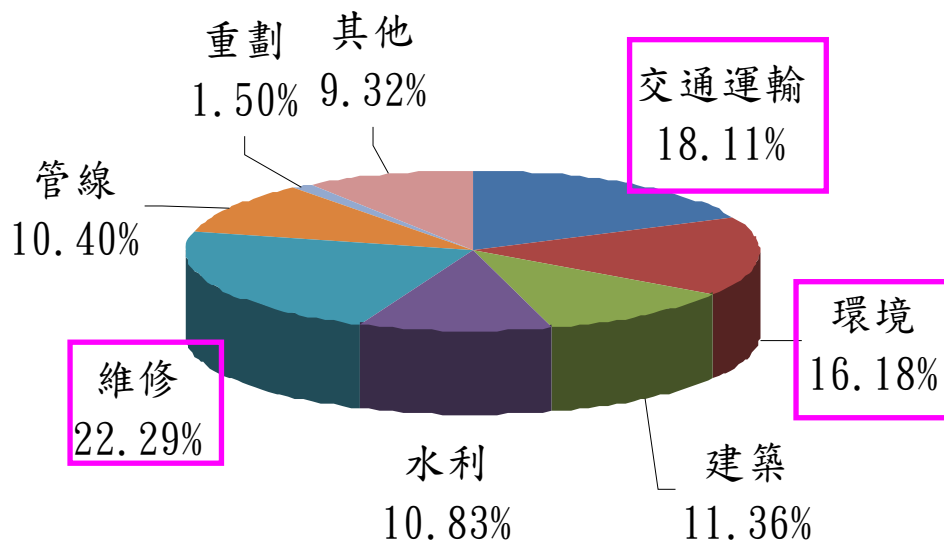
- 被通報在建工程占所屬標案件數比率前三名之地方機關為宜蘭縣、新北市及臺中市政府。



107年截至第3季地方政府被通報在建工程占標案件數比率圖

## (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報工程類別1/3)

- 被通報工程以**維修**、**交通運輸 (道路)** 及 **環境 (下水道)** 工程等類型為主，合計約占56.58%。
- **維修** 類型為受通報工程最大宗，各類比率與106年同期相比，以「水利」及「維修」類型增加較多。

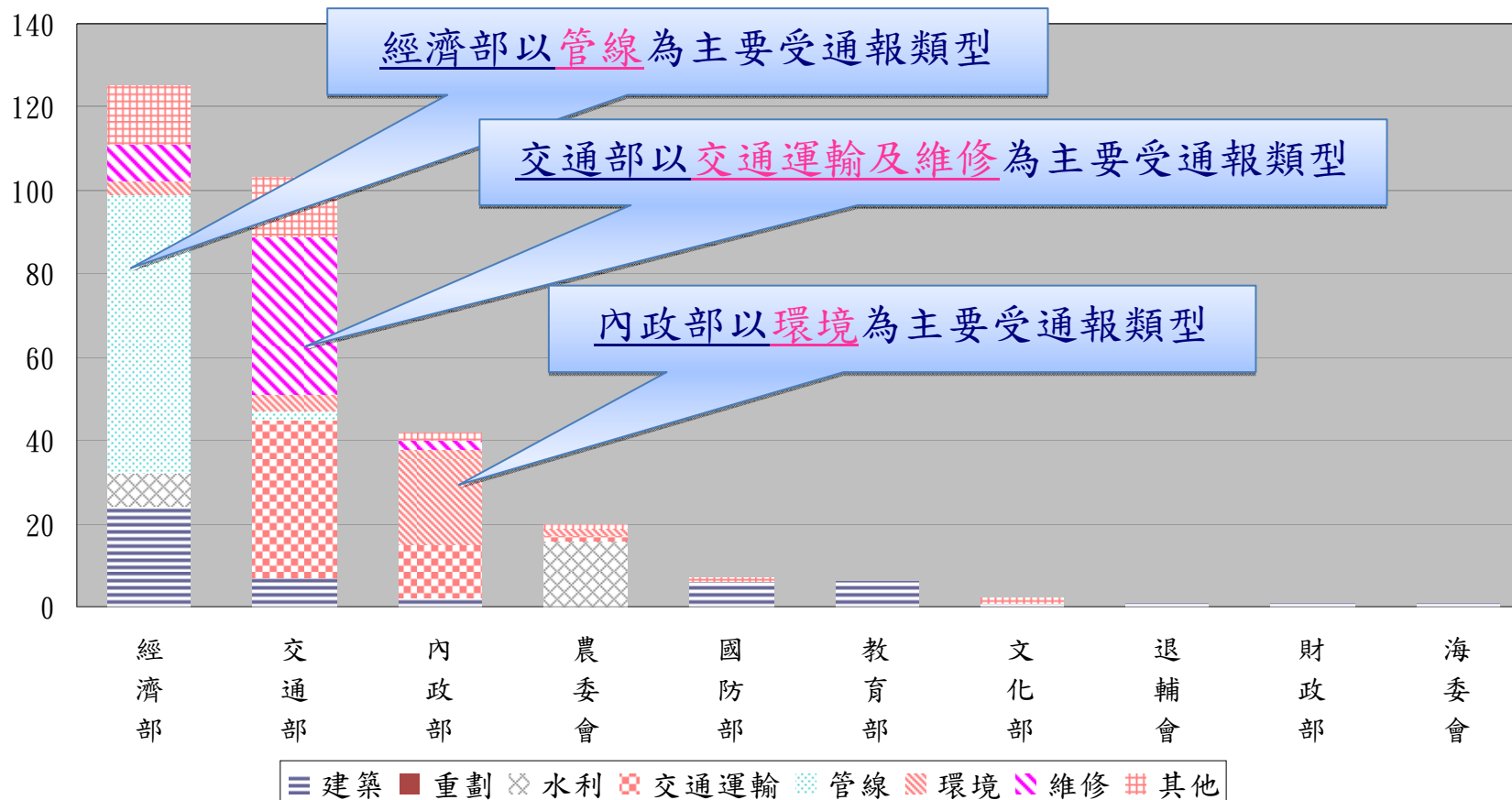


工程類型	106年度 Q3	107年度 Q3	比率變動
交通運輸	21.26%	18.11%	-3.15%
環境	17.70%	16.18%	-1.52%
維修	21.03%	22.29%	1.26%
建築	12.30%	11.36%	-0.94%
水利	7.47%	10.83%	3.36%
管線	9.54%	10.40%	0.86%
重劃	1.26%	1.50%	0.24%
其他	9.44%	9.32%	-0.12%

註：其他包含災後重建工程、未填工程類別等

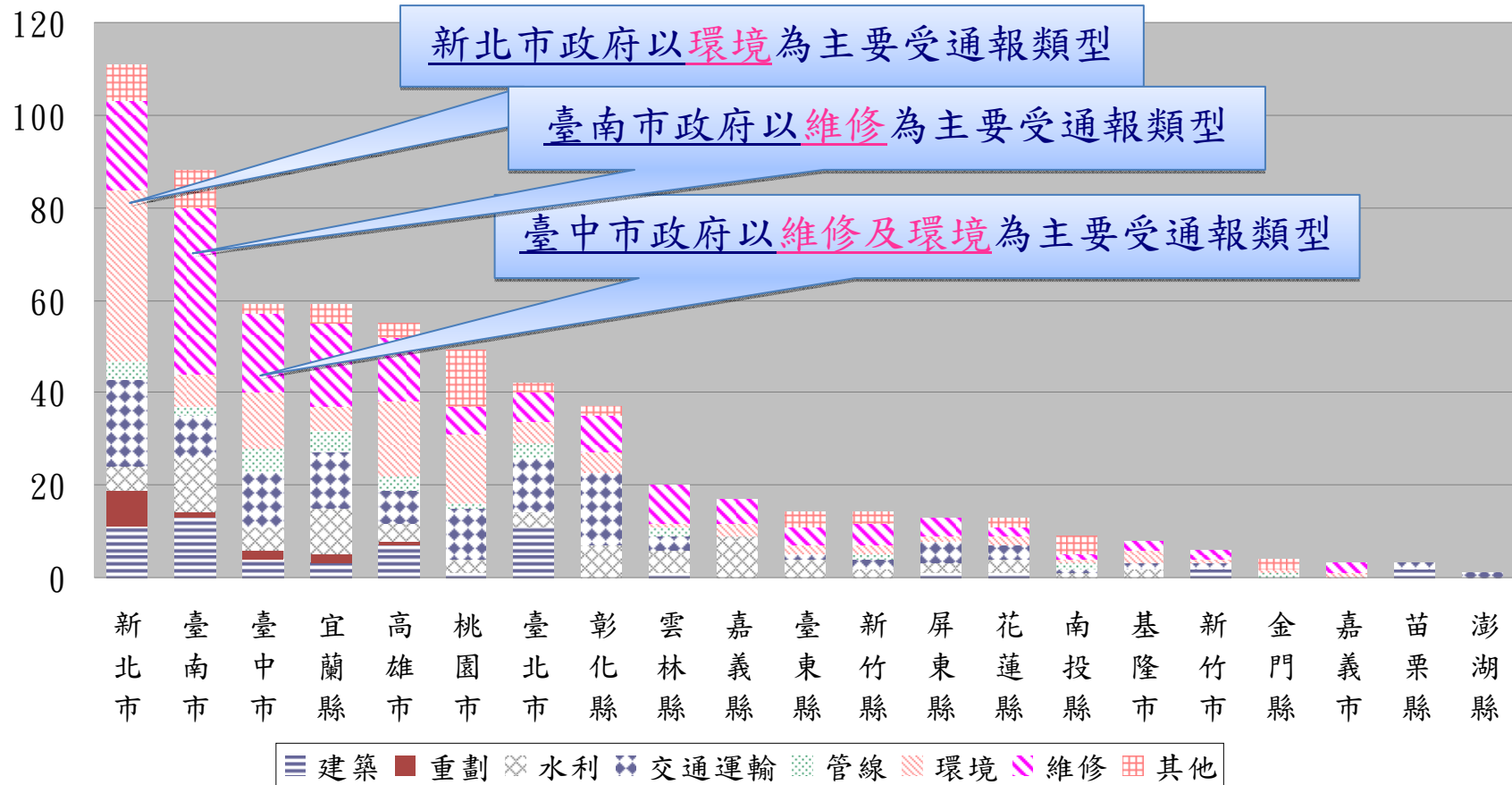
## (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報工程類別2/3)

與106年同期相比，內政部之交通運輸類型增加；經濟部與交通部則相同。



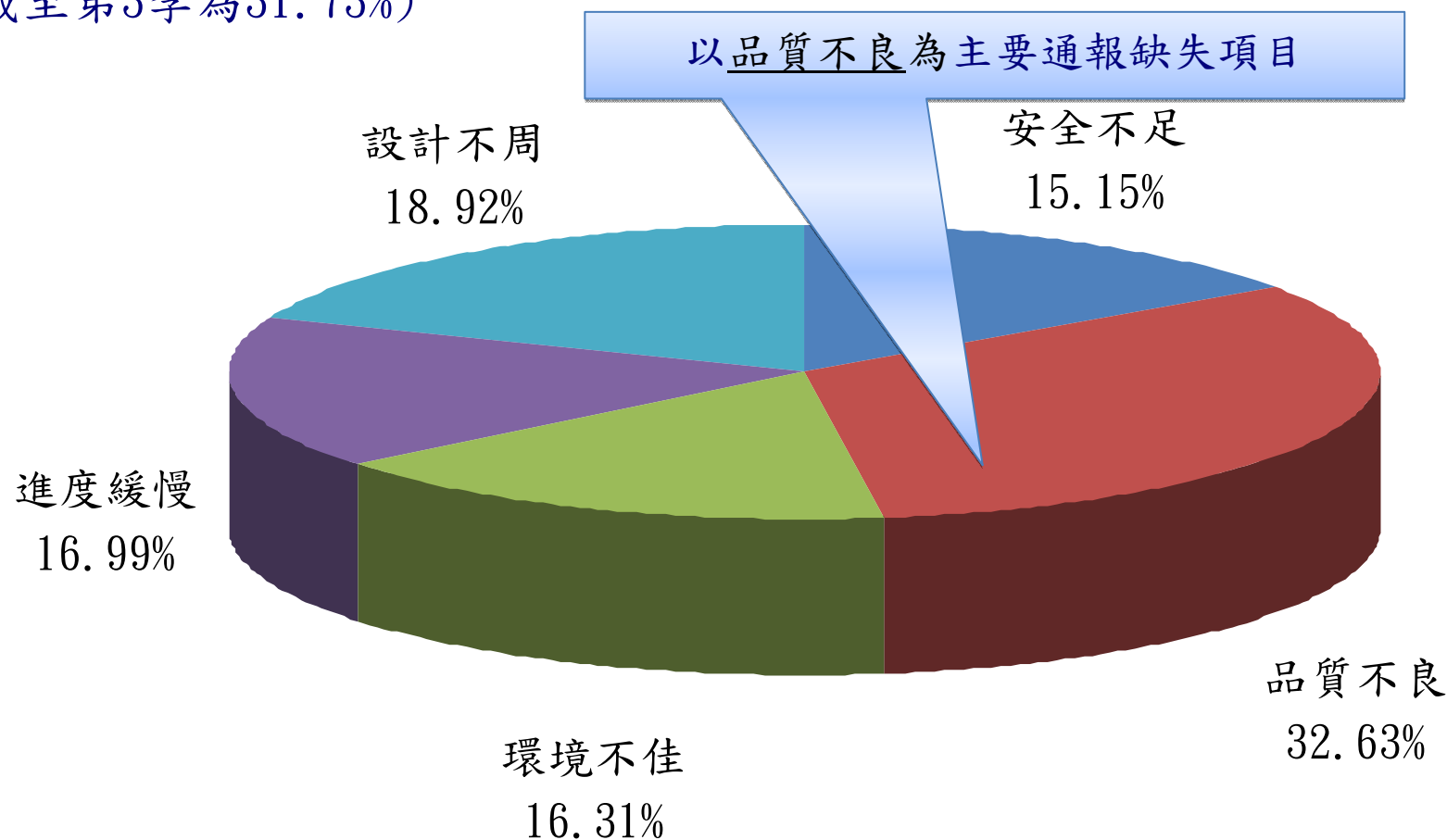
## (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報工程類別3/3)

與106年同期相比，臺南市政府維修類型增加最多；新北市與臺中市政府則相同。



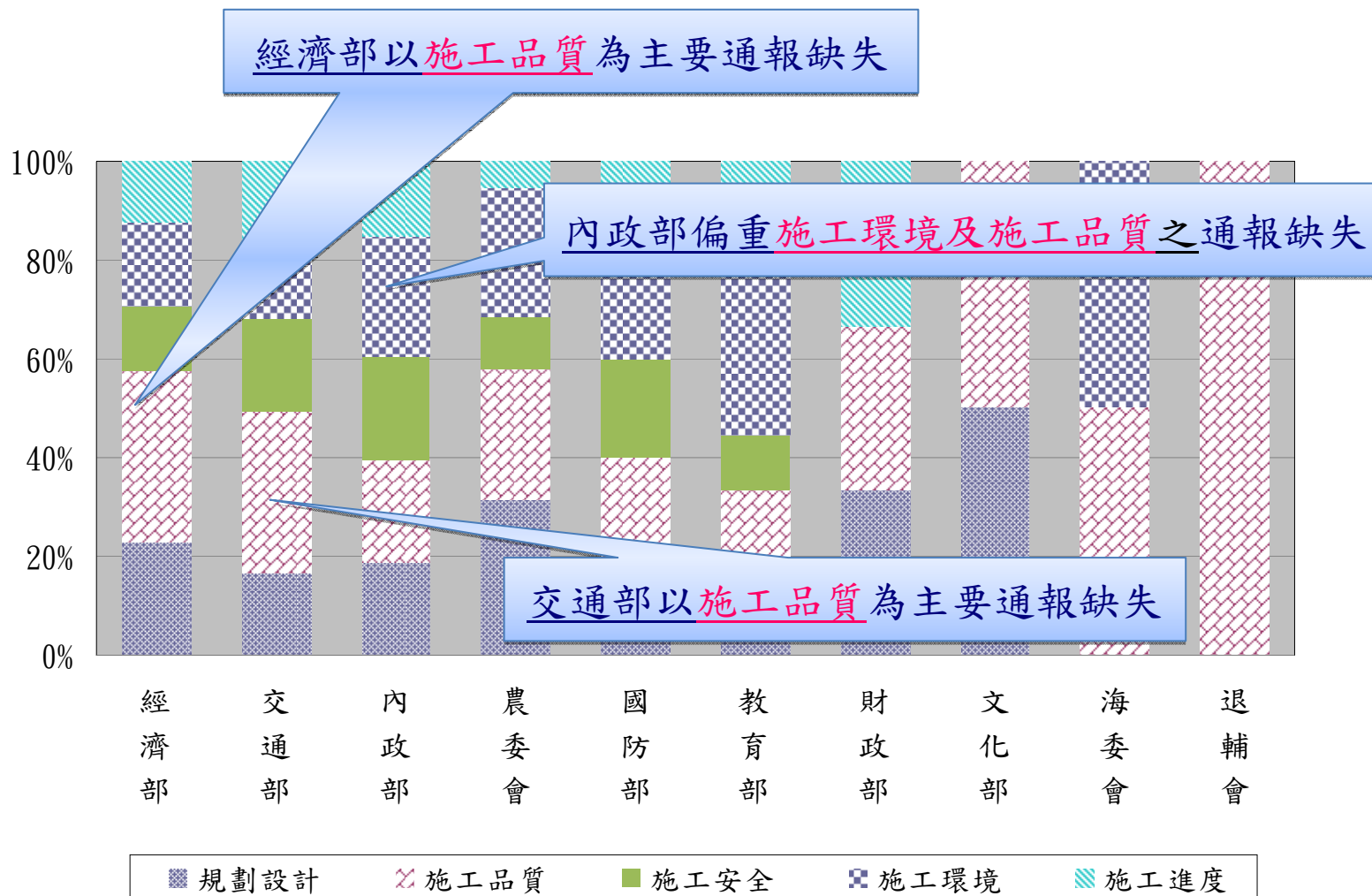
## (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報缺失項目1/3)

主要缺失項目「品質不良」與106年同期相同，惟比率增加0.9%。(106年截至第3季為31.73%)

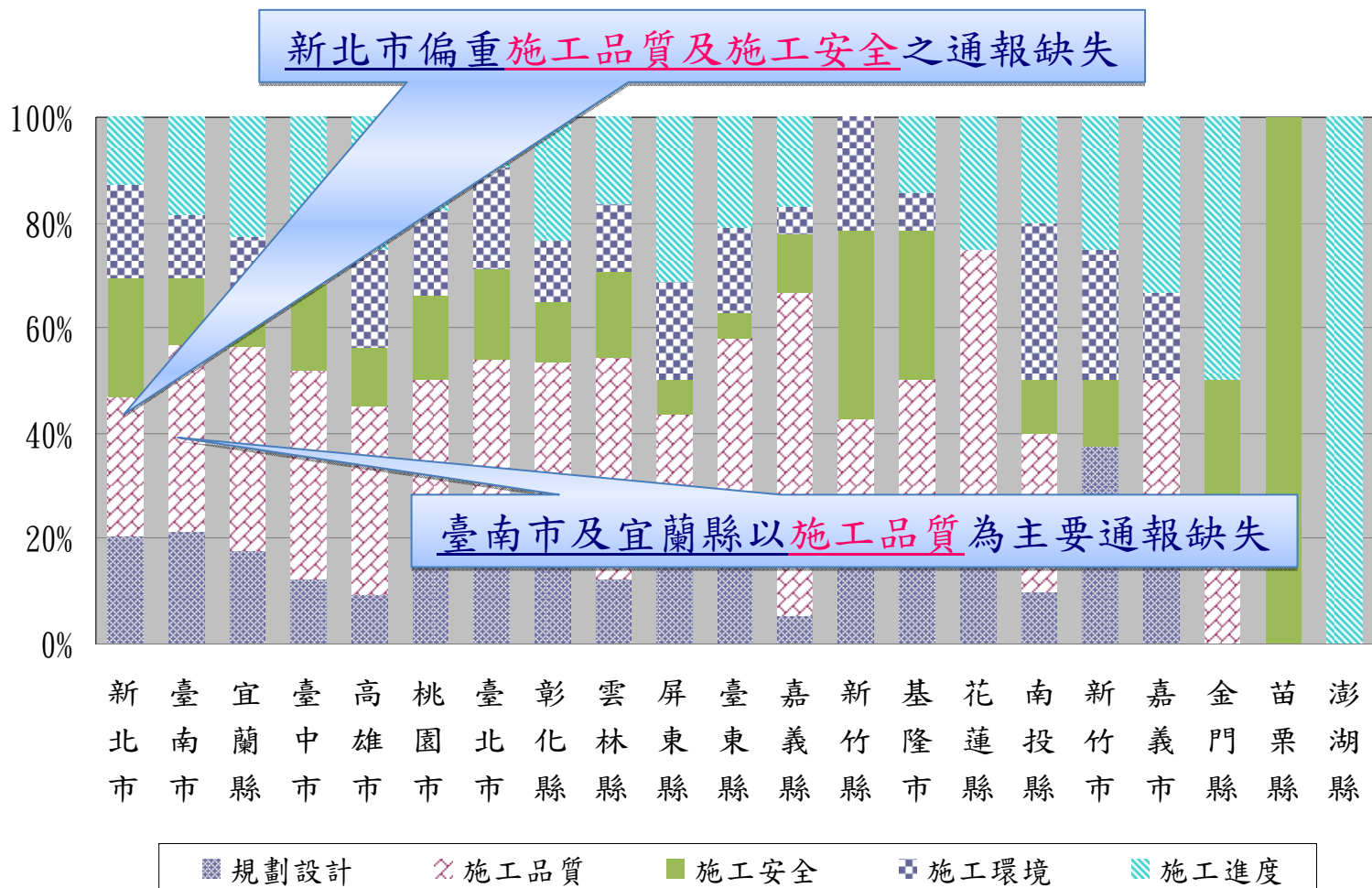




# (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報缺失項目2/3)



# (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報缺失項目3/3)



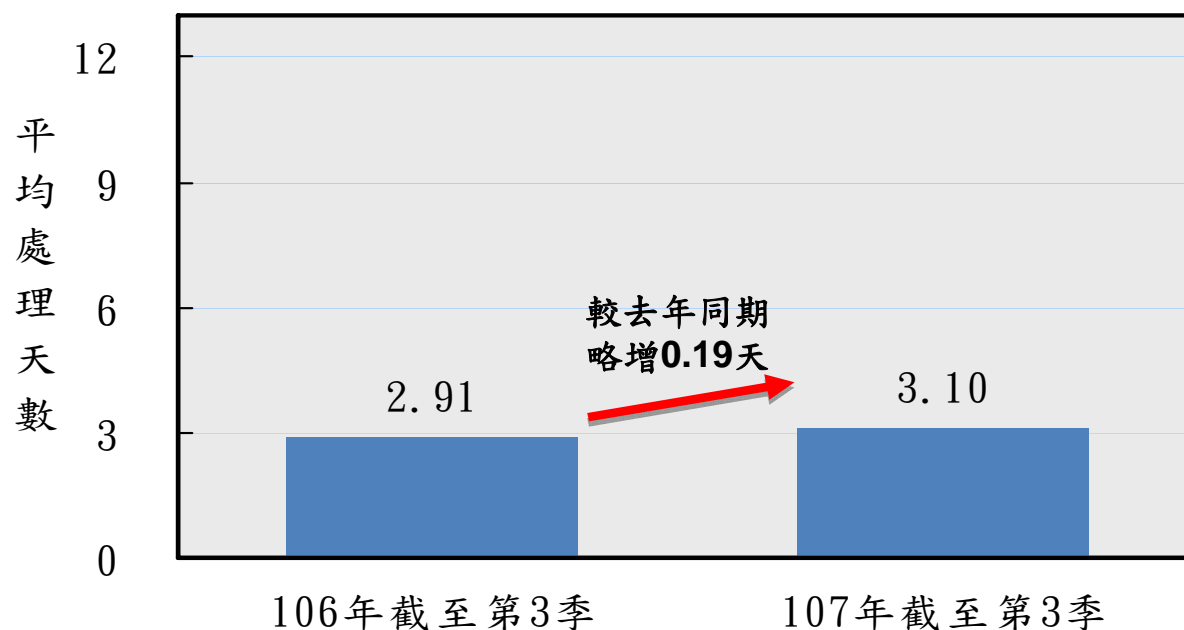
## 地方政府受通報缺失項目分析

## (二) 處理時效

- 107年截至第3季通報案件處理天數
- 中央部會平均處理天數比較分析圖
- 地方政府平均處理天數比較分析圖

## (二) 處理時效－107年截至第3季案件平均處理天數

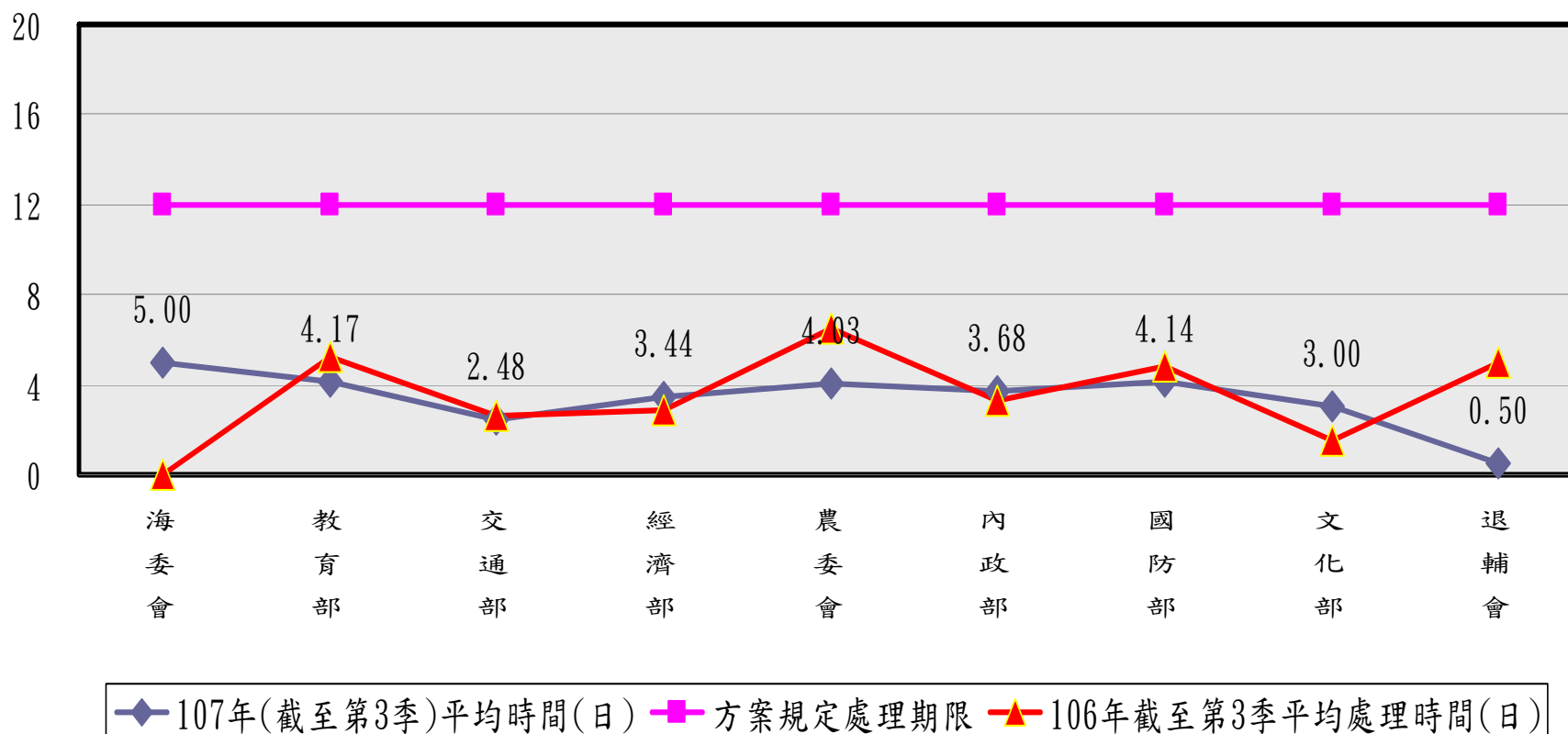
- 107年截至第3季通報案件處理天數**平均3.10天**改善完成，達作業要點要求之12天處理期限之標準。
- 相較106年同期(2.91天)，略增**0.19天**。



107年截至第3季通報案件平均處理天數

## (二) 處理時效－平均處理天數比較 (中央部會)

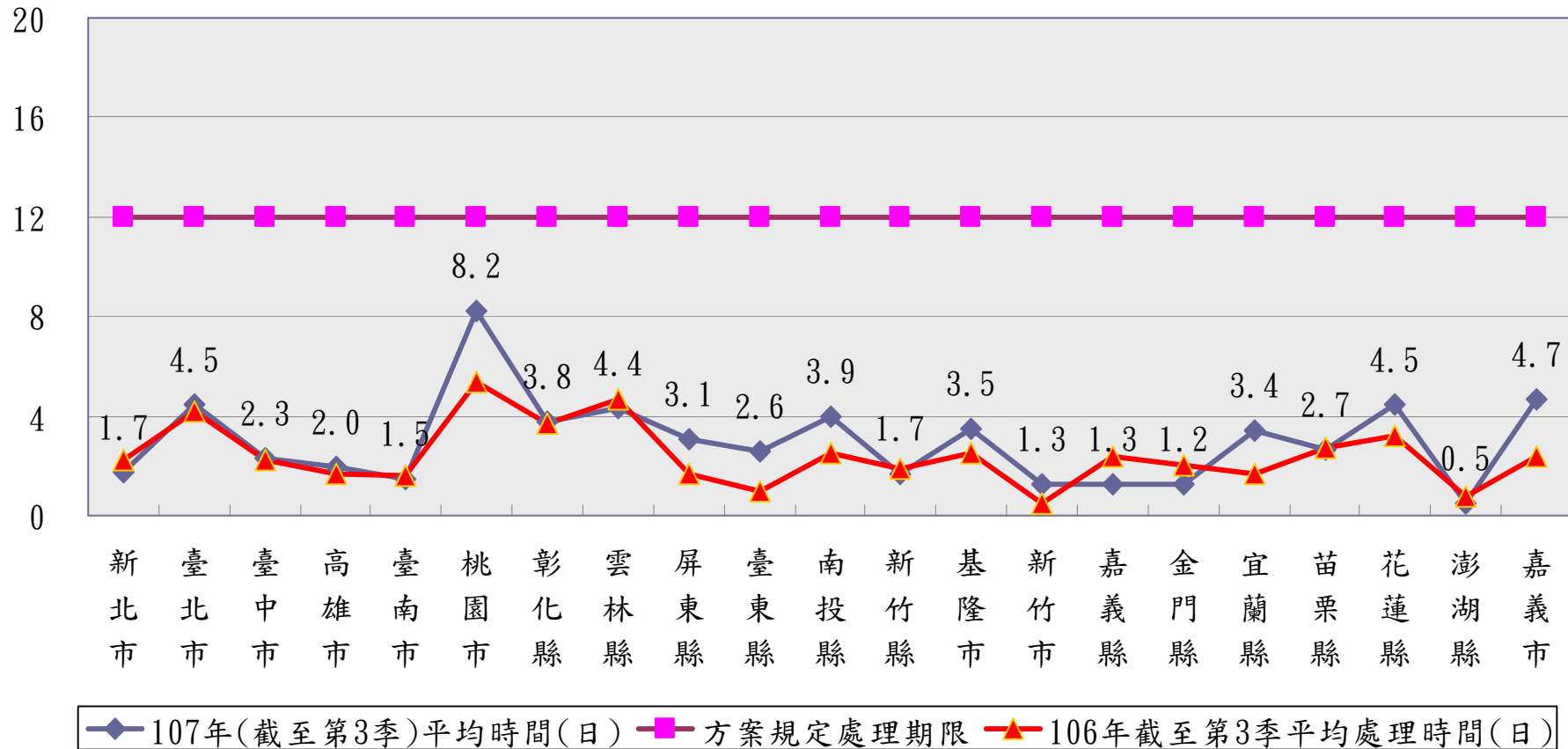
- 中央部會平均**3.36**天處理結案，較106年同期(3.22天)略增0.14天。
- 相關部會均於作業要點規定處理期限(12天)內結案。



註：本統計針對已結案之案件

## (二) 處理時效－平均處理天數比較 (地方政府)

- 地方政府平均**2.97天**處理結案，較106年同期(2.75天)略增0.22天。
- 各地方政府均達到作業要點規定處理期限(12天)之要求，並以桃園市政府之處理天數偏高。

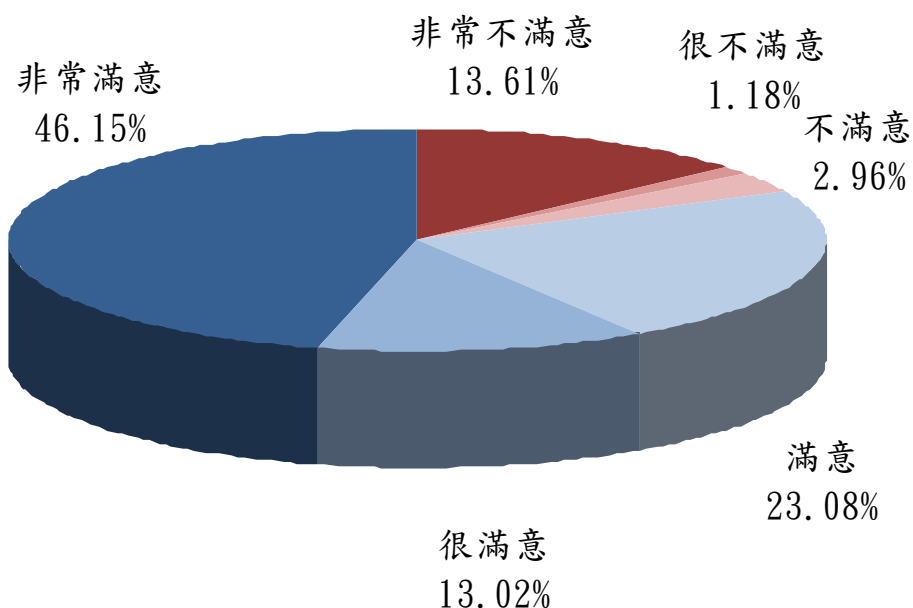


### (三) 處理滿意度

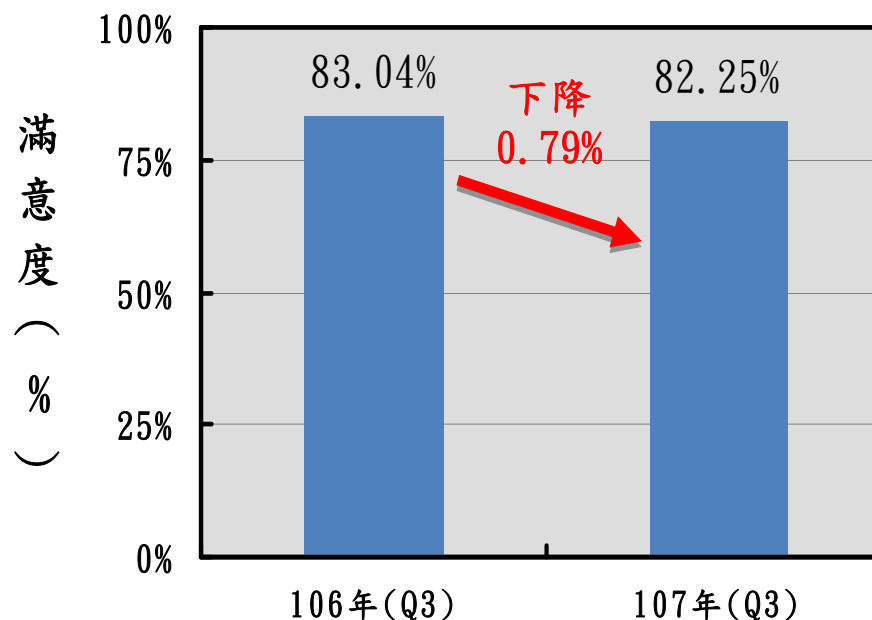
- 滿意度結果分析
- 中央部會滿意度比較
- 地方政府滿意度比較

### (三) 滿意度－滿意度結果分析

- 分析107年截至第3季各機關執行之民眾滿意度情形，其中滿意占82.25%，不滿意占17.75%，滿意度較106年同期下降0.79%。



截至107年(Q3)案件處理滿意度分析

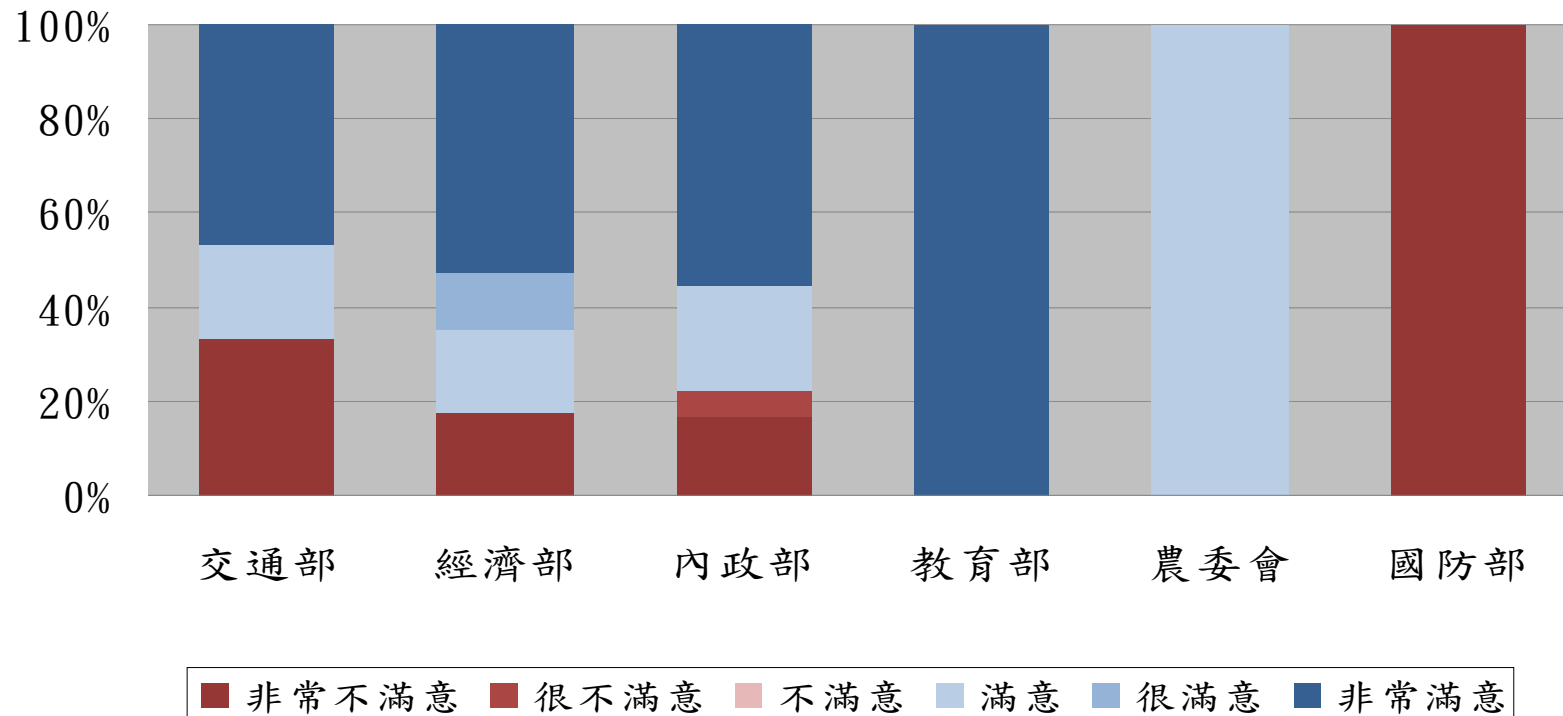


註：本次分析針對已填報滿意度之案件(約占18%)



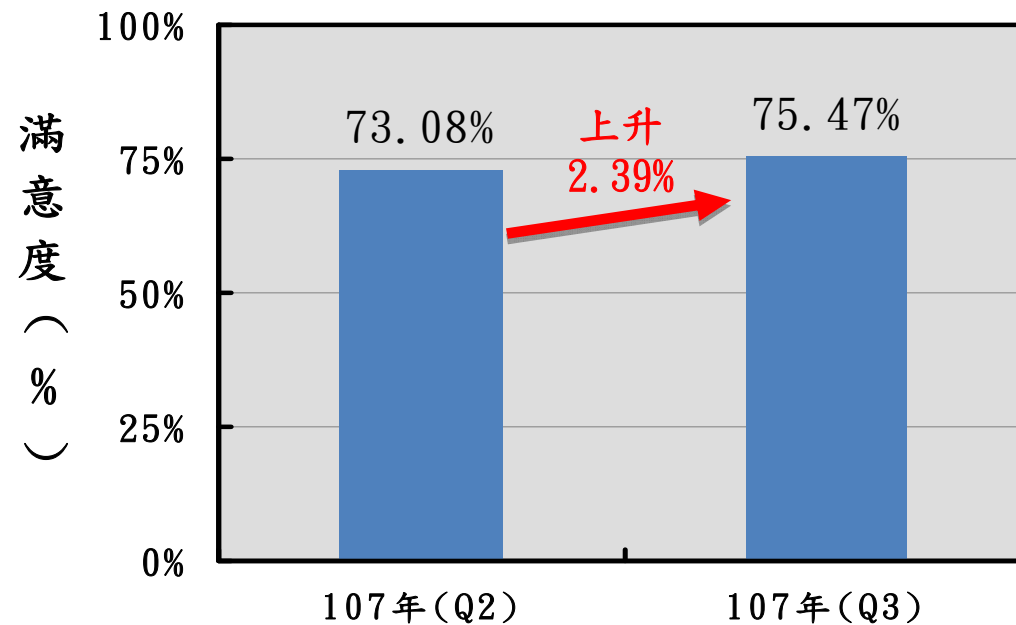
### (三) 滿意度－機關滿意度比較分析 (中央部會)

- 中央部會整體滿意度75.47%，不滿意度24.53%。(滿意度較106年同期81.93%下降6.46%)
- 滿意度填報率17.21%(填報滿意度之案件/通報案件)，較106年同期之28.14%減少，請各部會加強宣導踴躍反映。



### (三) 滿意度－機關滿意度比較分析 (中央部會) (續)

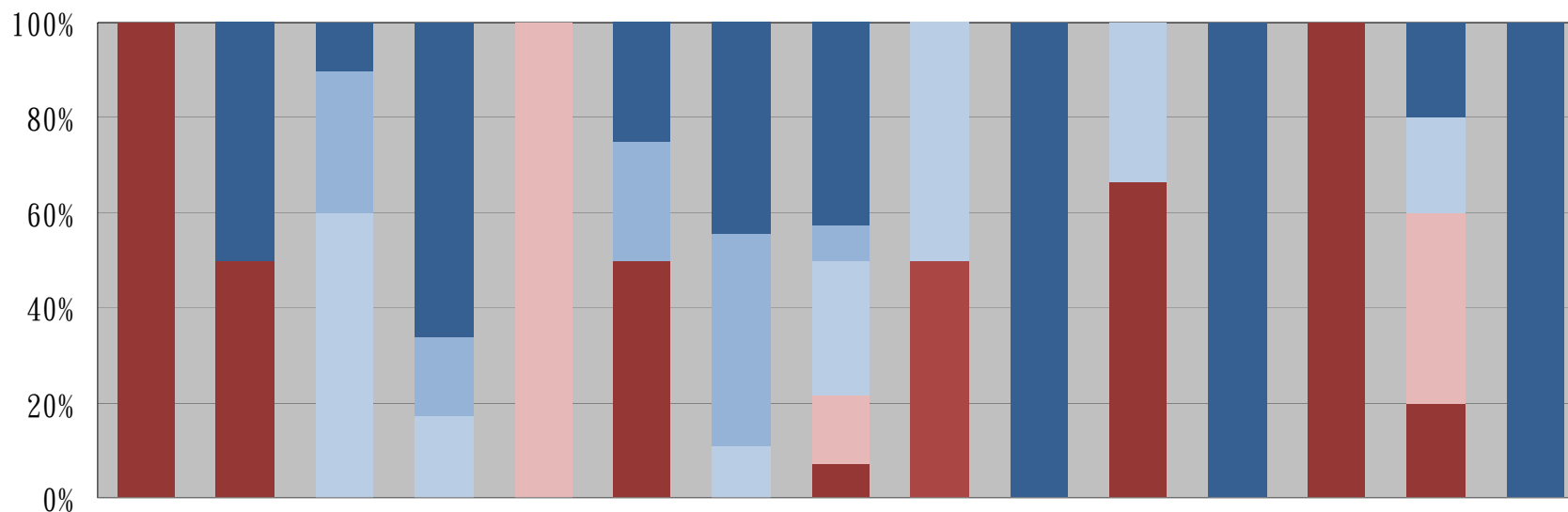
- 中央部會整體滿意度75.47%，較107年上半年度73.08%增加2.39%，請督促所屬持續保持。



中央部會通報案件滿意度比較圖

### (三) 滿意度—機關滿意度比較分析 (地方政府)

- 地方政府整體滿意度85.34%，不滿意度14.66%(滿意度較106年同期83.67%增加1.67%)。
- 滿意度填報率18.56%(填報滿意度之案件/通報案件)，較106年同期之25.57%減少，請各地方政府加強宣導踴躍反映。

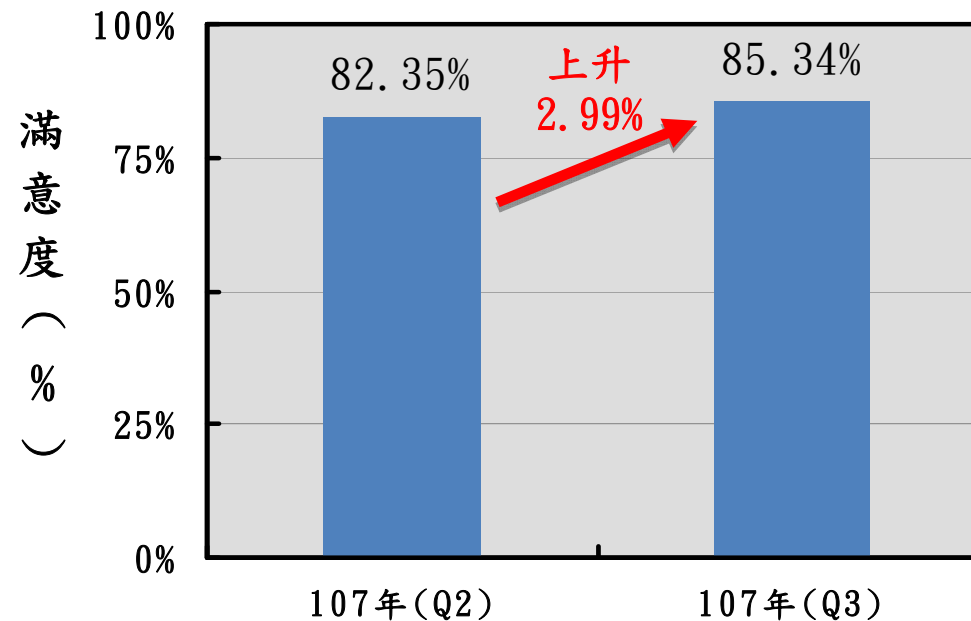


雲林縣 桃園市 新北市 臺南市 新竹縣 臺北市 臺中市 高雄市 屏東縣 宜蘭縣 彰化縣 嘉義縣 臺東縣 花蓮縣 澎湖縣

■ 非常不滿意 ■ 很不滿意 ■ 不滿意 ■ 滿意 ■ 很滿意 ■ 非常滿意

### (三) 滿意度－機關滿意度比較分析 (地方政府) (續)

- 地方政府整體滿意度85.34%，較107年上半年度82.35%增加2.99%，請督促所屬持續保持。



地方政府通報案件滿意度比較圖

## (四) 結案成效

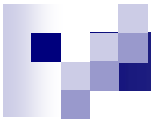
- 107年截至第3季通報案件結案統計分析
  - 通報案件共933件，均已結案；結案率100%，與106年同期相同。

## (五) 小結 (1/2)

- 依據107截至第3季通報情形，統計分析趨勢如下：
  1. 通報案件共933件(扣除非屬全民督工範疇案件493件)，較106年同期870件增加7.24%。中央部會以交通部減少16件最多；六都以臺北市政府減少42件最多。
  2. 被通報工程以維修、交通運輸(道路)及環境(污水下水道)工程等類型為主(合計56.58%)。
  3. 缺失項目以品質不良比率最高(32.63%)，請各主管機關督促所屬於施工期間針對該項目多加注意，以提升工程品質。
  4. 通報案件平均處理天數3.10天，相較去年同期(2.91天)，增加0.19天，各機關平均值均符合全民監督公共工程管制考核作業要點規定12天標準，請持續保持。

## (五) 小結 (2/2)

5. 通報案件滿意度，滿意占82.25%，不滿意占17.75%，相較106年同期(滿意占83.04%，不滿意占19.96%)，滿意度下降0.79%，請各機關持續落實追蹤所屬通報案件之處理時效及嚴謹審核改善內容，以提升民眾滿意度。
6. 整體滿意度填報率18.11%(中央部會17.21%、地方政府18.56%)，與106年同期26.44%明顯下降，請各機關加強宣導促使通報民眾踴躍反映。
7. 被通報在建工程應落實品質管理、環境保護、施工安全衛生之責任，俾減少民眾通報缺失之機率。
8. 有關督工案件改善情形及相關上傳照片於結案後均會對外公告，務請注意於系統填報之改善說明及改善照片，切勿涉及個資內容，以維通報民眾個資安全。



# 報告完畢