

# 全民督工109年第3季執行檢討會

工程管理處

109年11月23日



# 目 錄

## 全民督工109年截至第3季推動辦理情形



# 全民督工109年截至第3季推動辦理情形



# 全民督工109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

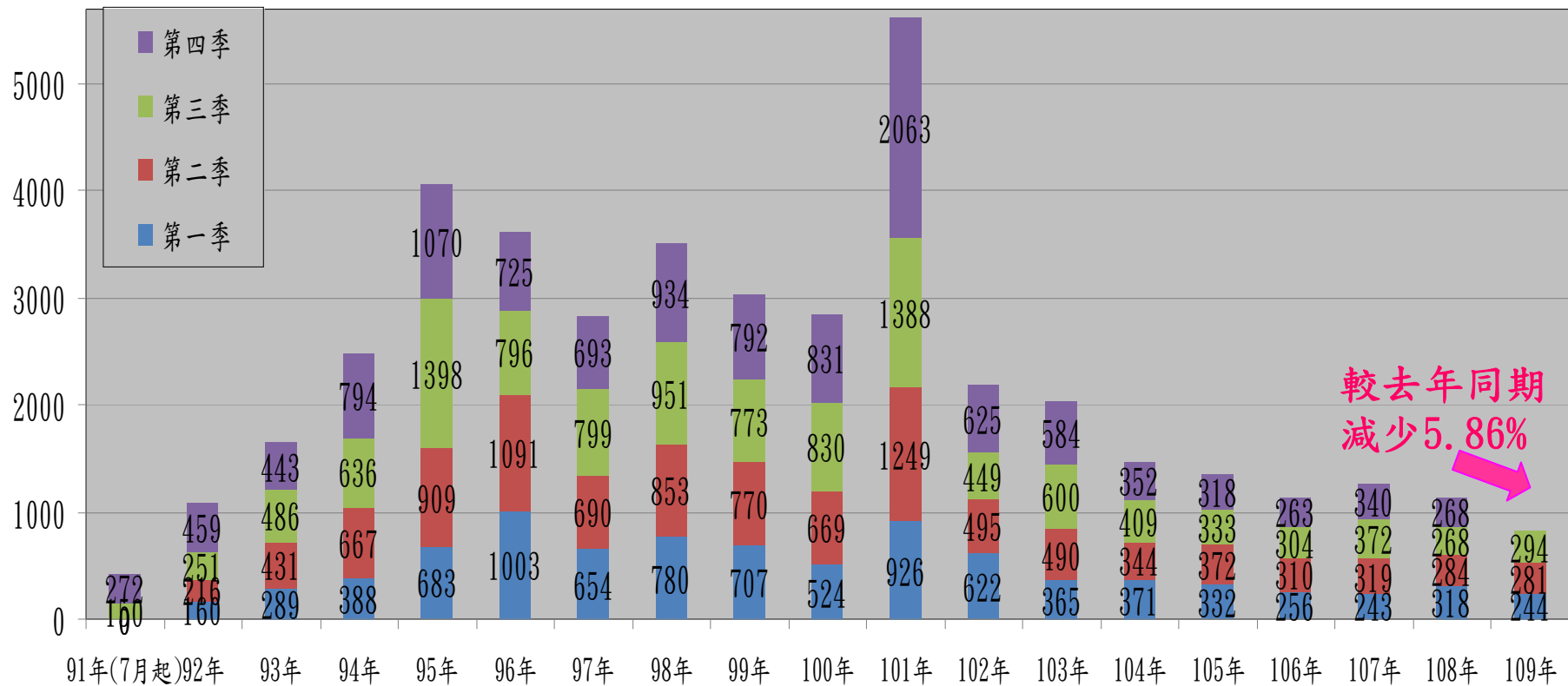
(五) 小結

## (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)

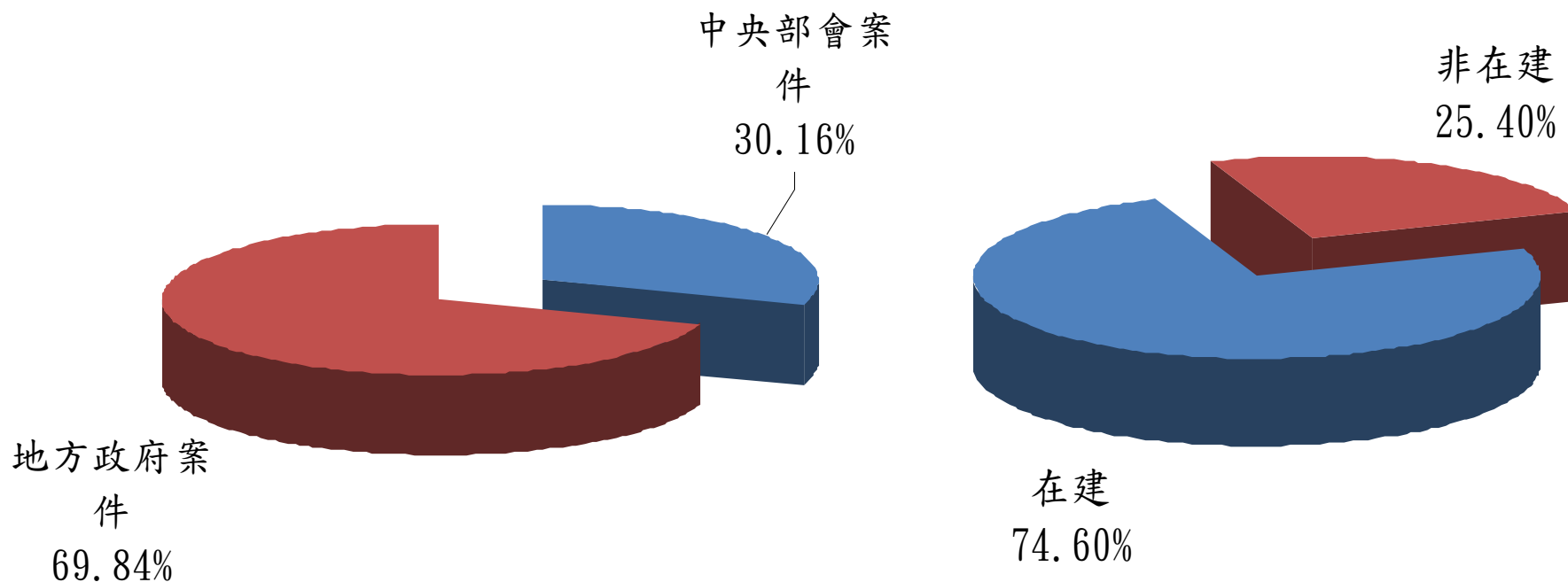
## (一) 通報內容－歷年通報案件數統計

- 109年截至第3季共受理819件案件均已處理在案。
- 其中611件屬在建工程，208屬非在建工程。並較去年同期870件，減少5.86%。



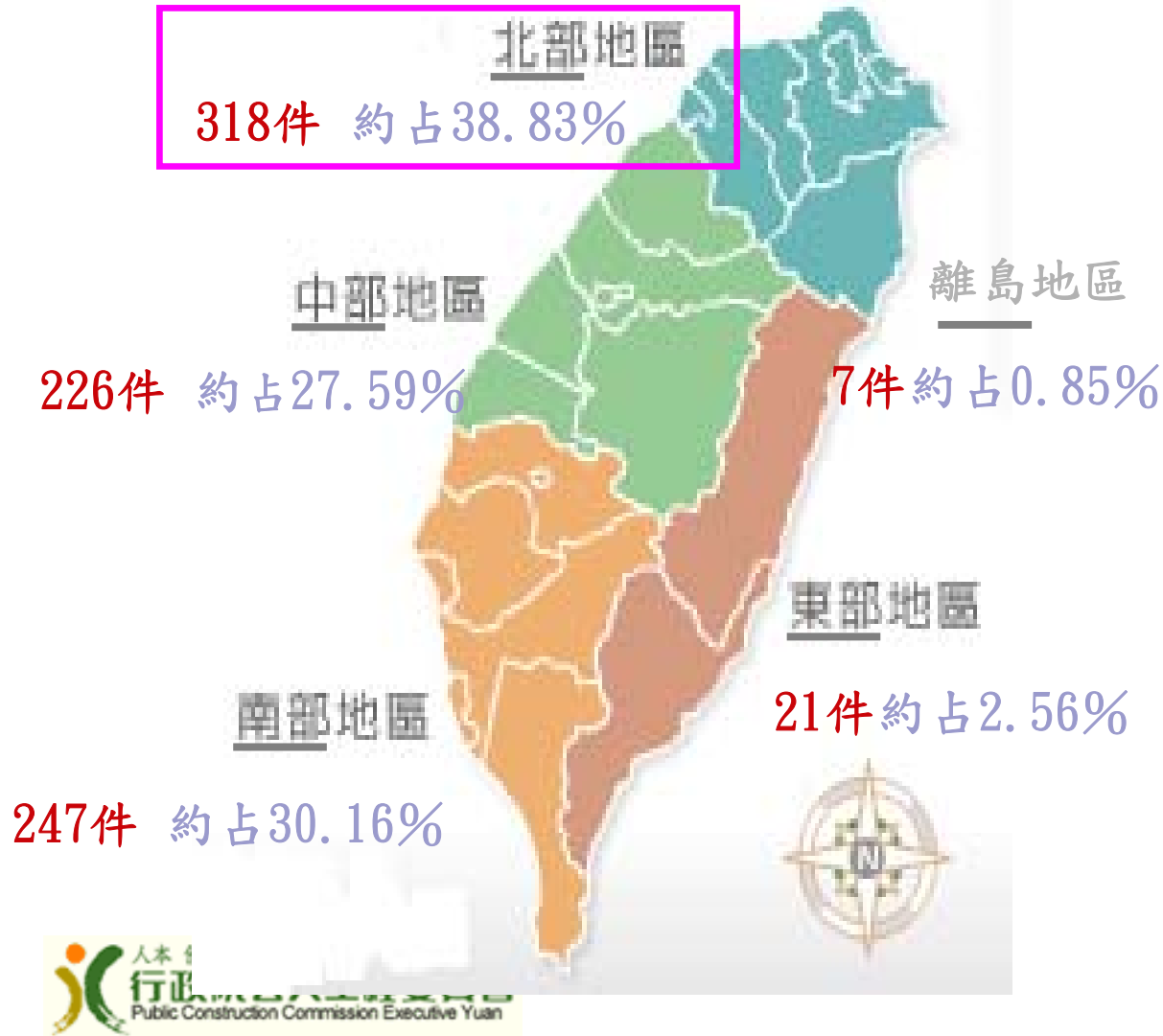
## (一) 通報內容－通報案件性質分析

- 819件通報案件中，中央部會被通報案件占總通報案件**30.16%**，地方政府被通報案件占總通報案件**69.84%**。
- 在建工程占通報案件比率**74.60%**，非在建工程占通報案件比率**25.40%**。



# (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

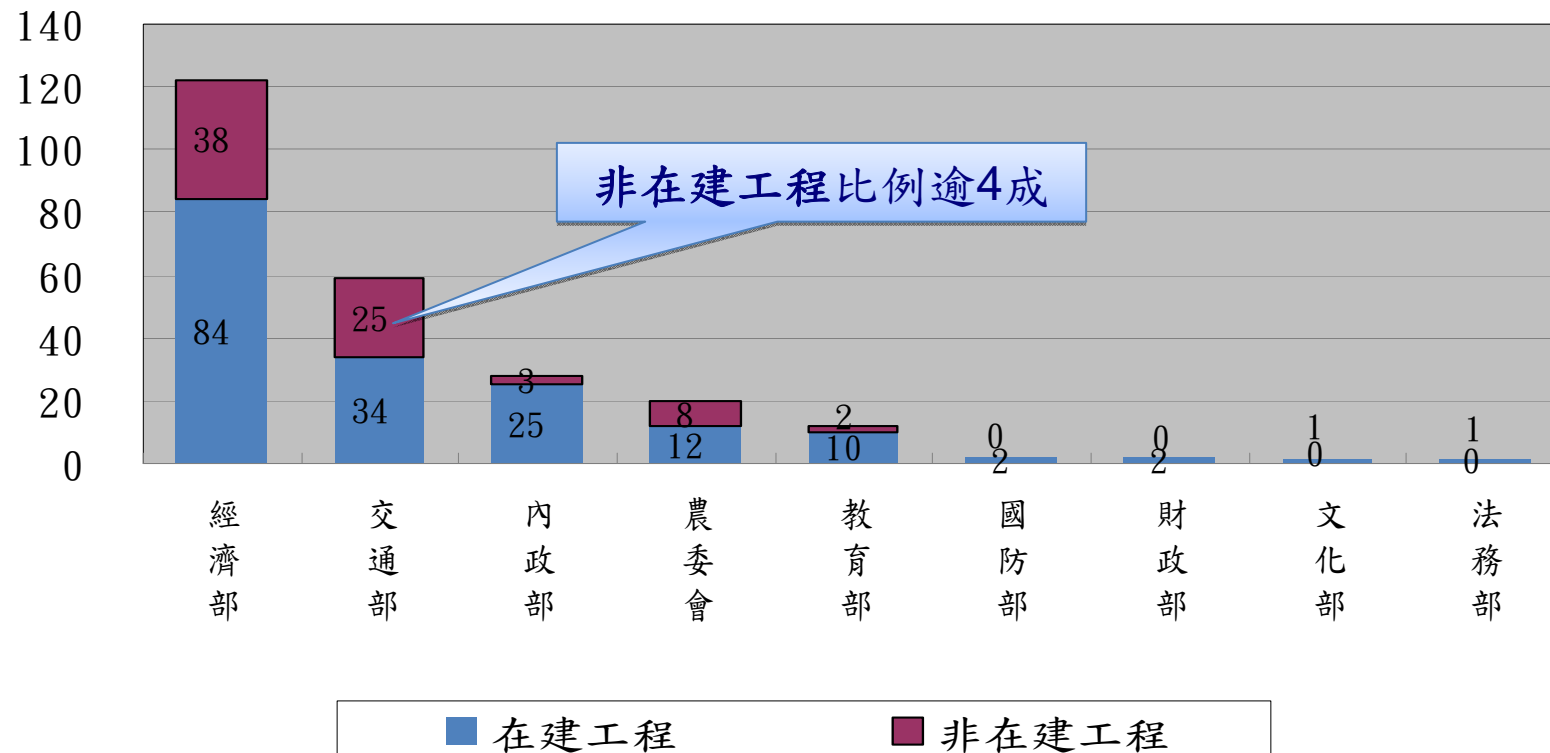


通報區域	件數	比例
新北市	110	13.43%
桃園市	74	9.04%
台北市	65	7.94%
新竹縣	26	3.17%
宜蘭縣	17	2.08%
新竹市	13	1.59%
基隆市	13	1.59%
台中市	90	10.99%
雲林縣	56	6.84%
彰化縣	44	5.37%
苗栗縣	21	2.56%
南投縣	15	1.83%
台南市	138	16.85%
高雄市	66	8.06%
屏東縣	24	2.93%
嘉義縣	13	1.59%
嘉義市	6	0.73%
台東縣	12	1.47%
花蓮縣	9	1.10%
金門縣	3	0.37%
澎湖縣	3	0.37%
連江縣	1	0.12%



## (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報件數1/2)

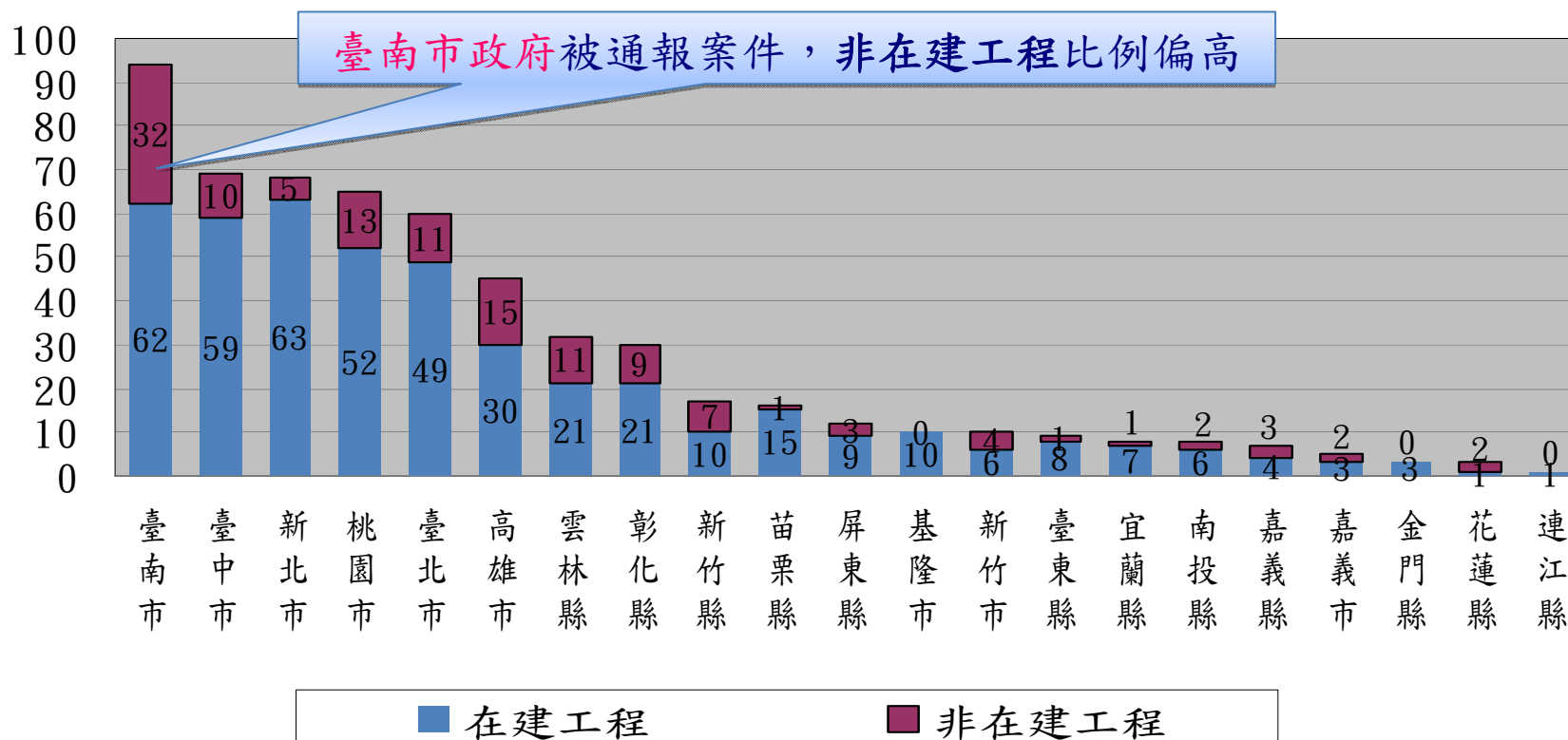
- 通報案件數較多之中央機關為**經濟部**及**交通部**，交通部之非在建工程占所屬通報件數比率逾4成。
- 與108年同期比較，**交通部**減少80件最多。



109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臺南市、臺中市及新北市政府。
- 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(34.04%)較高；另與108年同期比較，以桃園市政府減少15件最多。



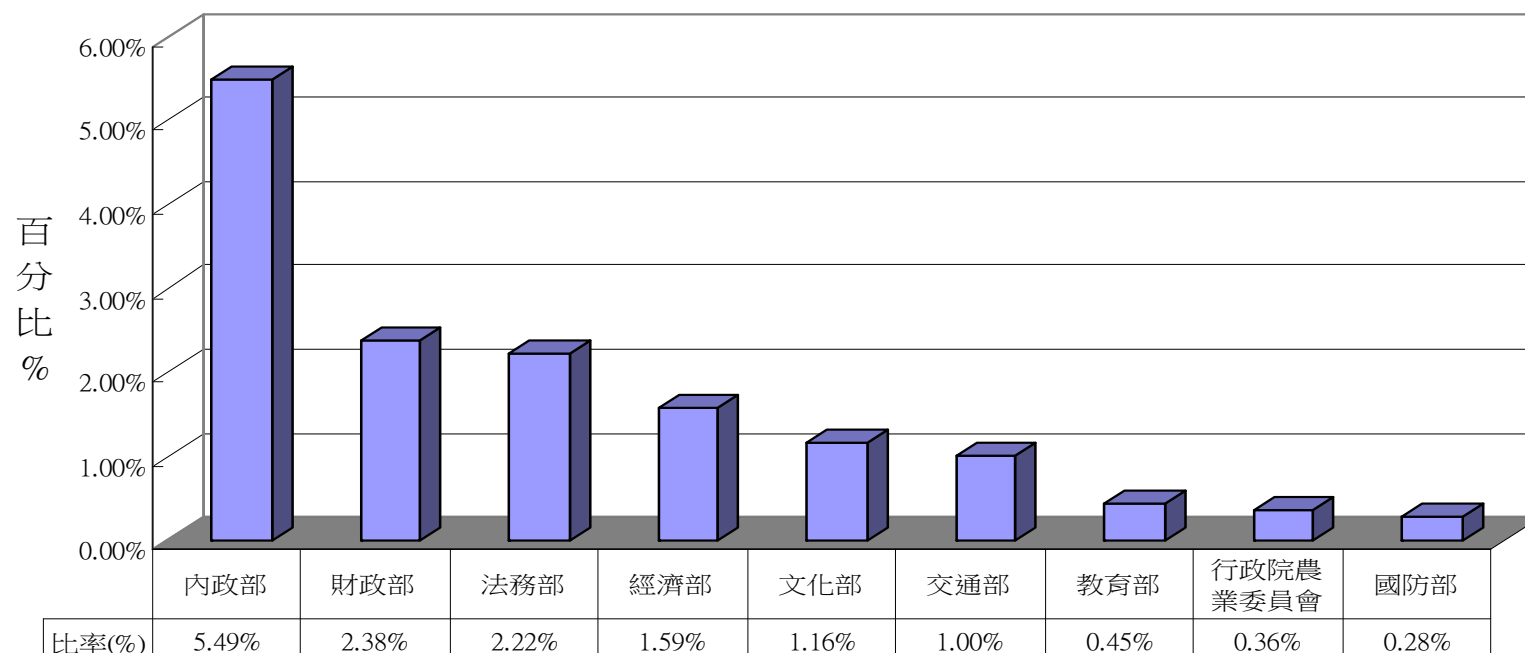
109年截至第3季地方政府受通報件數比較圖

## (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、財政部及法務部，內政部較108年同期上升1.53%。

被通報在建工程件數占標案件數比率(中央部會)



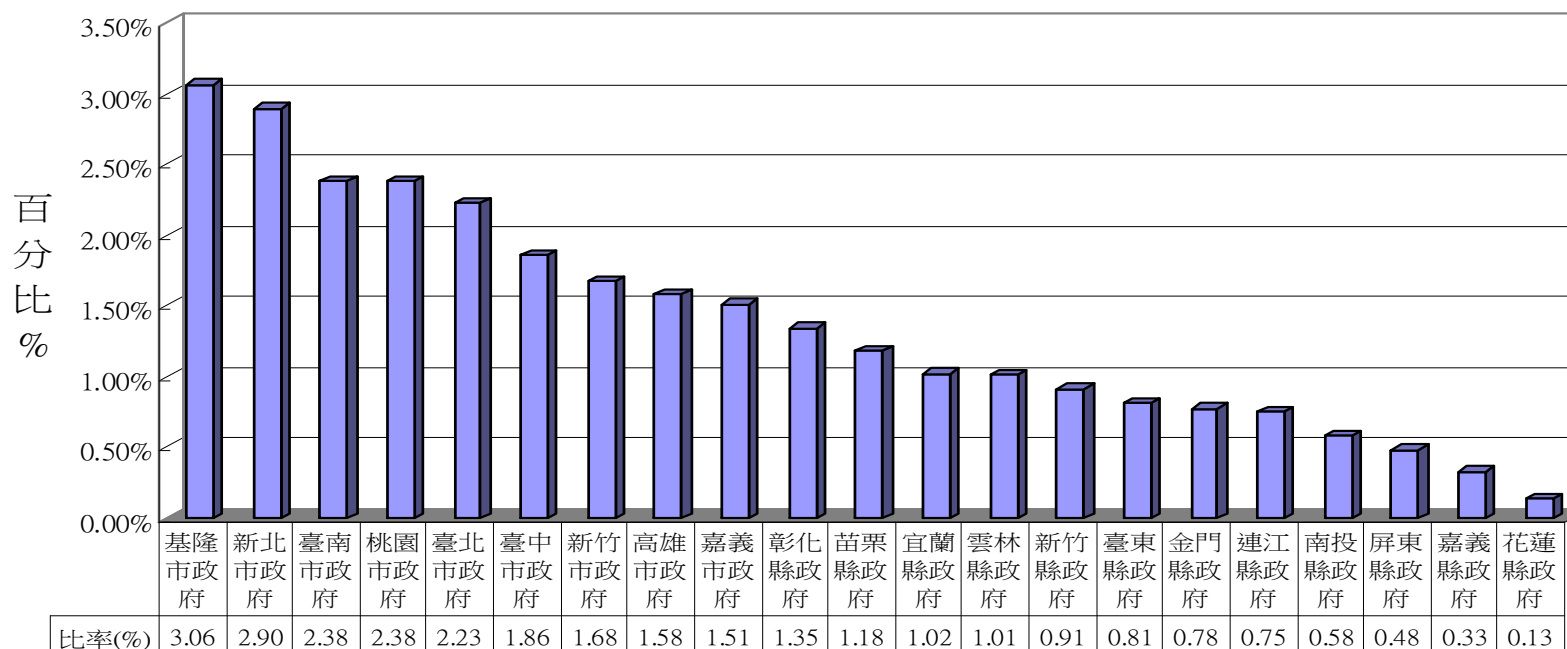
109年截至第3季中央部會被通報在建工程占標案件數比率圖

## (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**基隆市**、**新北市**及**臺南市政府**。基隆市政府較108年同期上升1.74%。

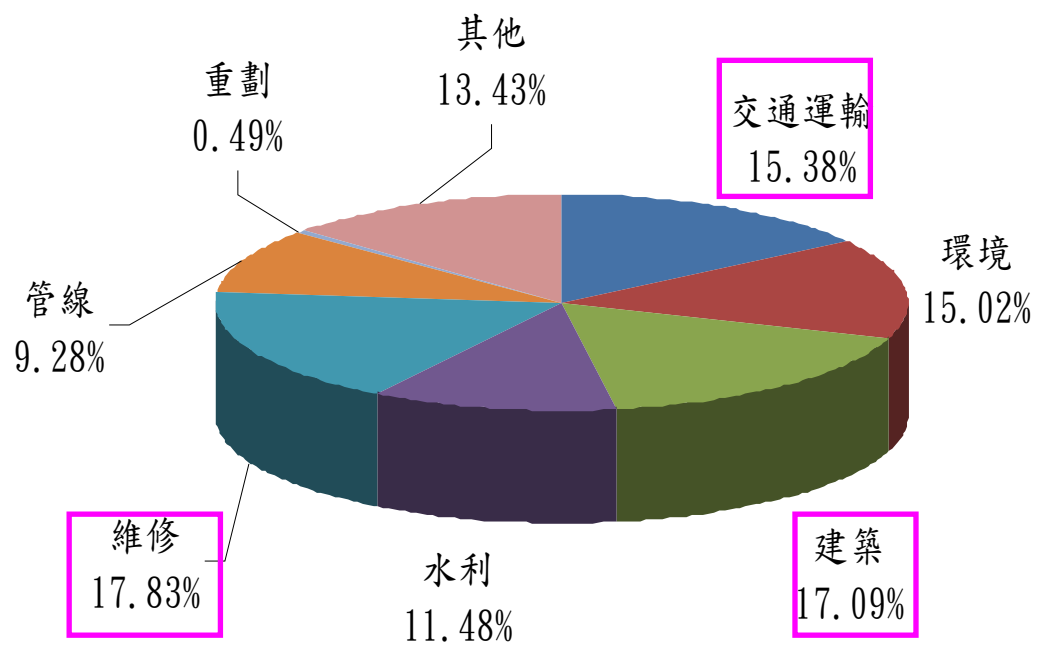
被通報在建工程件數占標案件數比率(地方政府)



109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**、**建築**及**交通運輸**工程等類型為主，合計約占50.30%。
- **維修**類型為受通報工程最大宗，各類比率與108年同期相比，以「**環境**」類型增加較多。

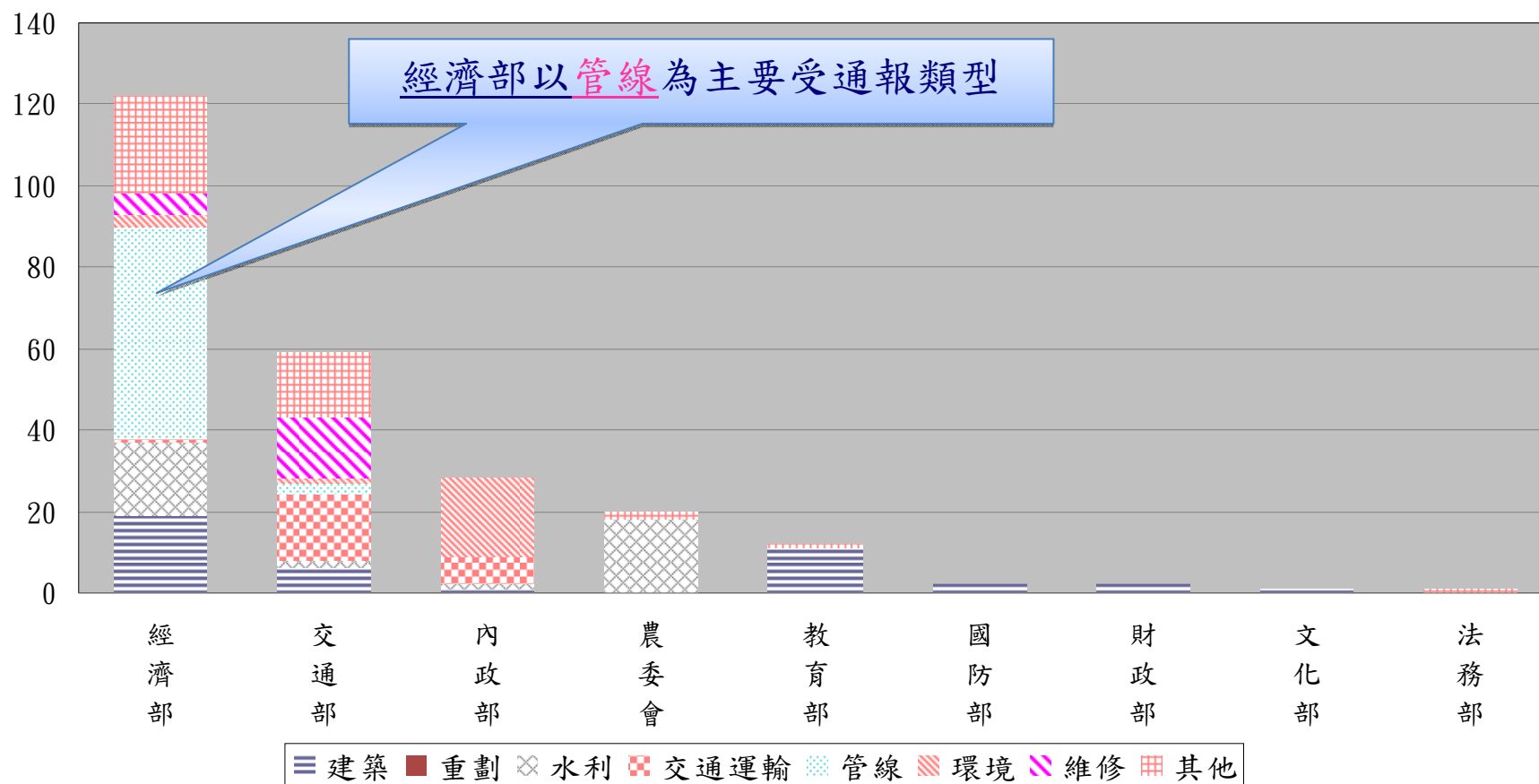


工程類型	截至108年第3季	截至109年第3季	比率變動
維修	22.14%	17.83%	-4.31%
建築	14.83%	17.09%	2.26%
交通運輸	16.27%	15.38%	-0.89%
環境	11.43%	15.02%	3.59%
其他	13.39%	13.43%	0.04%
水利	10.40%	11.48%	1.08%
管線	11.02%	9.28%	-1.74%
重劃	0.51%	0.49%	-0.02%

註：其他包含災後重建工程、未填工程類別等

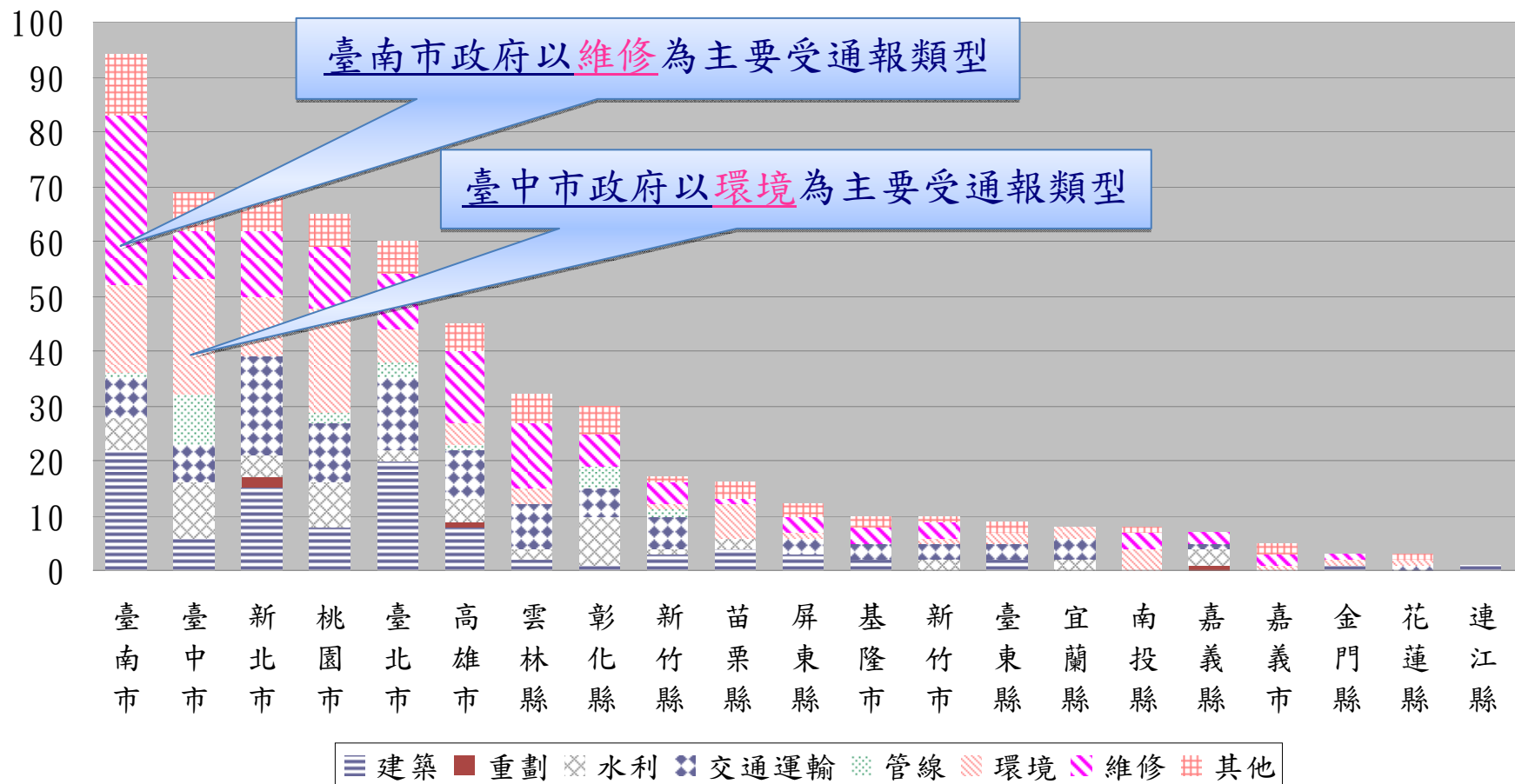
## (一) 通報內容—主管機關通報分析 (通報工程類別2/3)

與108年同期相比，經濟部主要通報類型仍為管線。



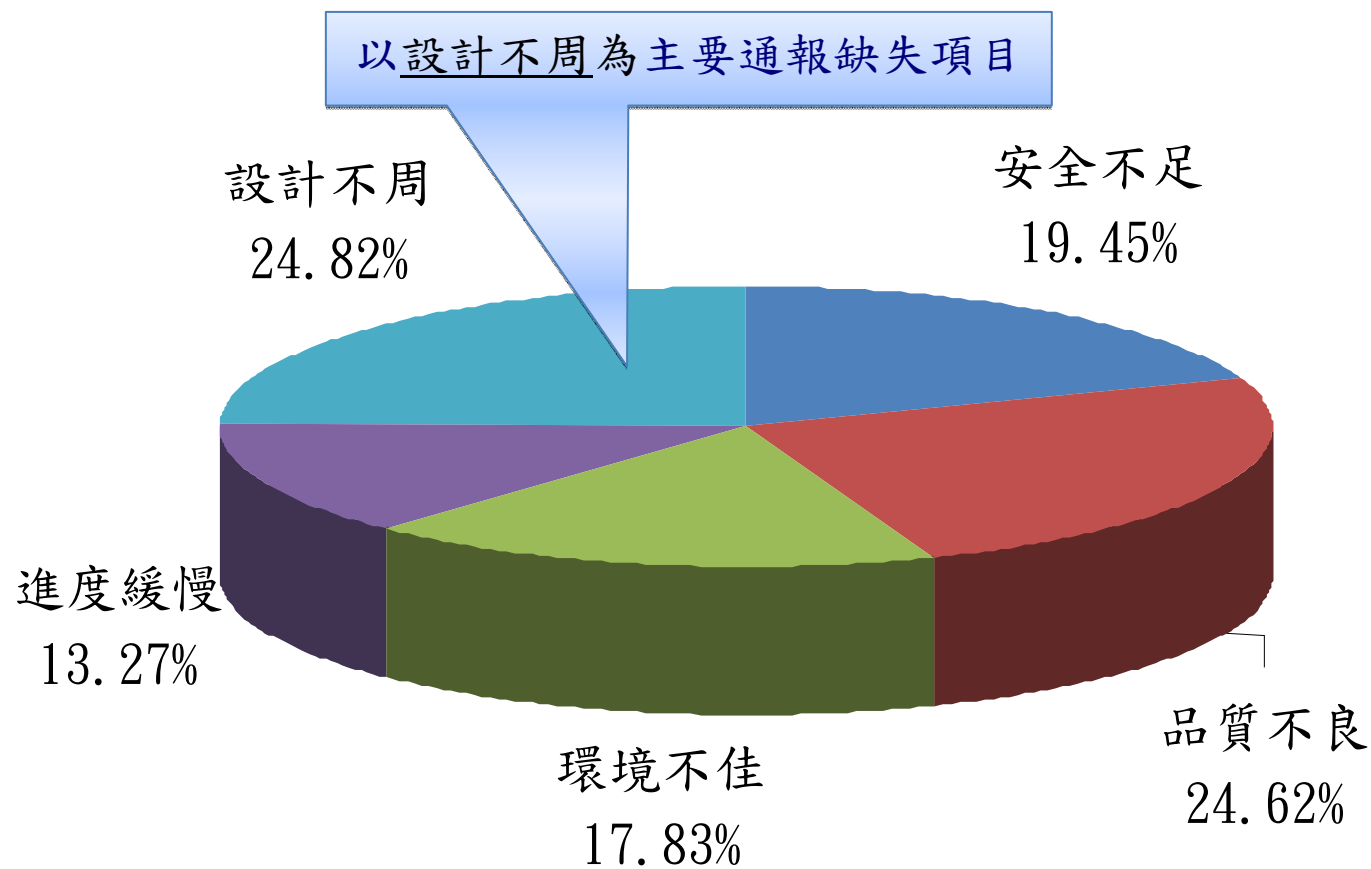
# (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報工程類別3/3)

與108年同期相比，臺南市政府仍以維修類型最多。



## (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「設計不周」及「品質不良」，108年同期為「品質不良」。



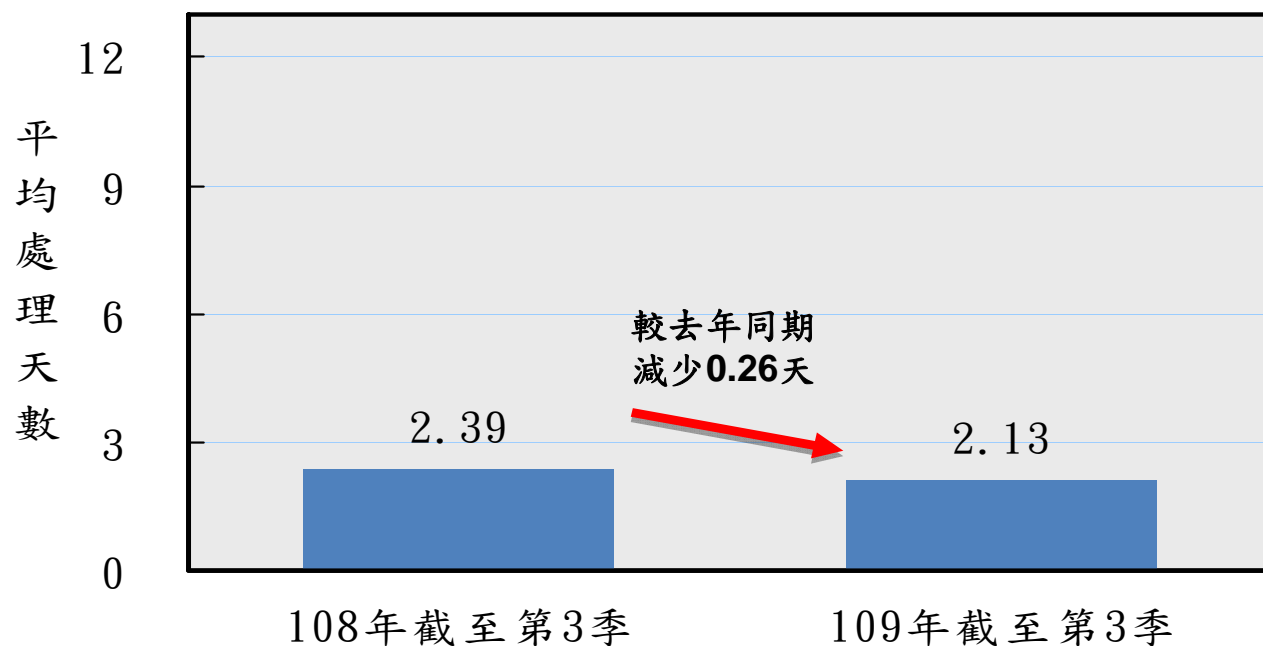


## (二) 處理時效

- 109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－109年截至第3季案件平均處理天數

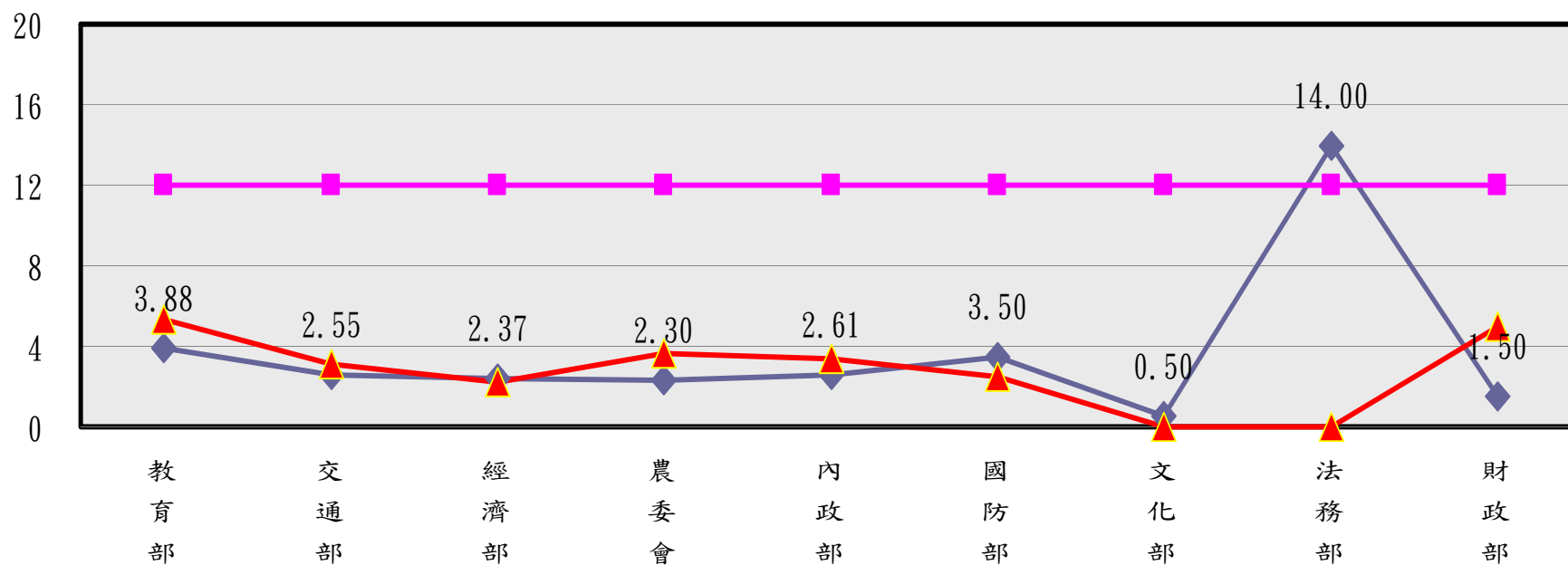
- 109年截至第3季通報案件處理天數**平均2.13天**改善完成，達作業要點要求之12天處理期限之標準。
- 相較108年同期(2.39天)，減少**0.26天**。



108、109年截至第3季通報案件平均處理天數比較圖

## (二) 處理時效－平均處理天數比較 (中央部會)

- 中央部會平均**2.55**天處理結案，較108年同期(2.89天)減少0.34天。
- 除法務部外，相關部會均於作業要點規定處理期限(12天)內結案。(法務部108年度未有案件)

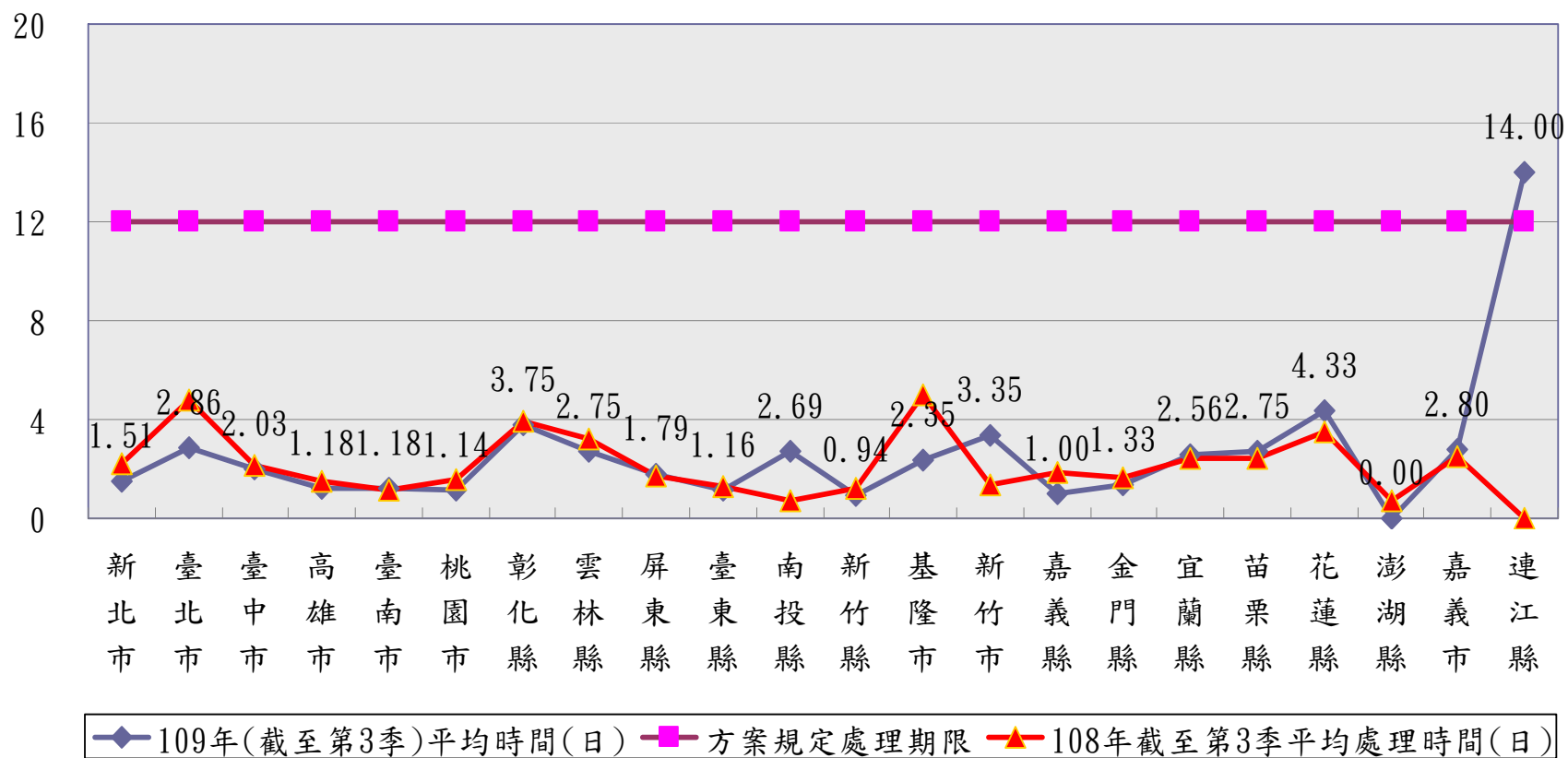


◆ 109年(截至第3季)平均時間(日)    ■ 方案規定處理期限    ▲ 108年截至第3季平均處理時間(日)

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**1.92天**處理結案，較108年同期(2.11天)減少0.19天。
- 除連江縣政府外，各地方政府均達到作業要點規定處理期限(12天)之要求。(連江縣政府108年度未有案件)

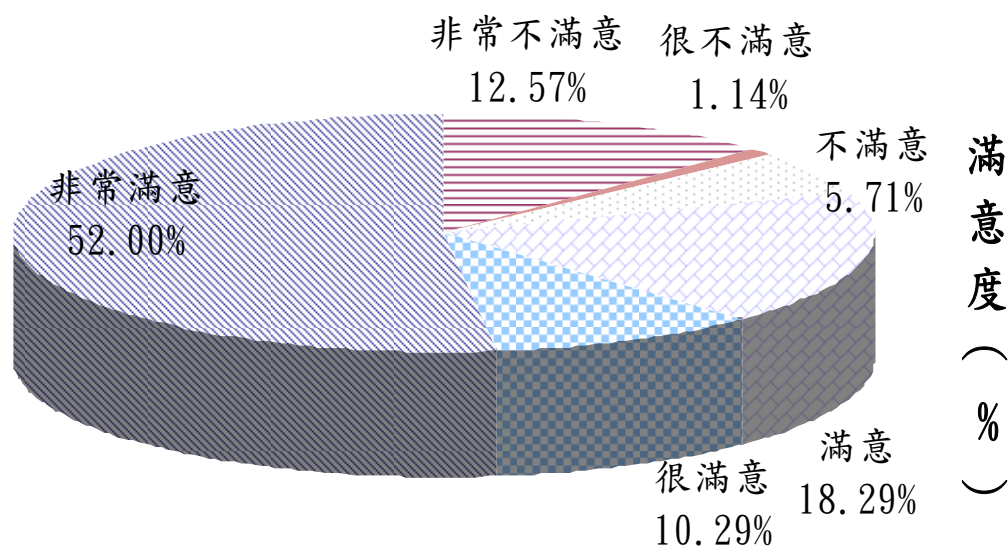


## (三) 處理滿意度

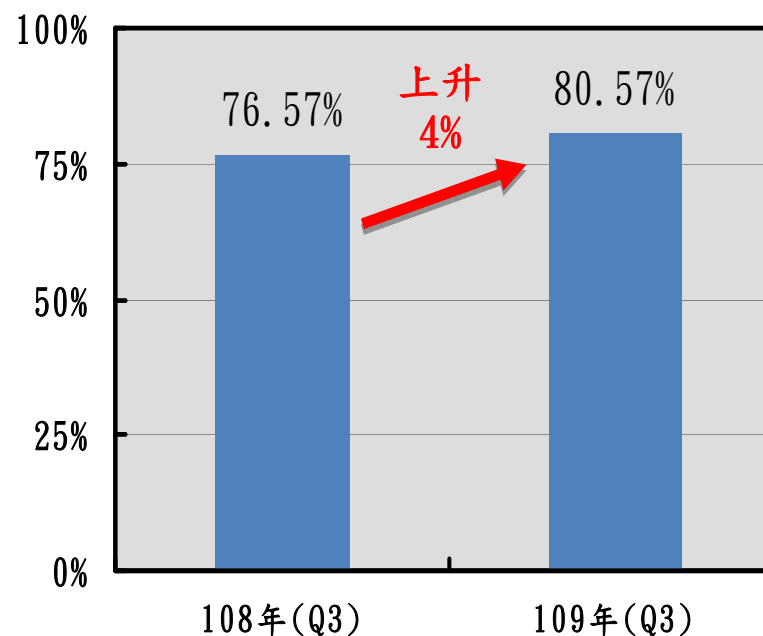
- 滿意度結果分析
- 中央部會滿意度比較
- 地方政府滿意度比較

### (三) 滿意度－滿意度結果分析

- 分析109年截至第3季各機關執行之民眾滿意度情形，其中滿意占80.57%，不滿意占19.43%，滿意度較108年同期上升4%。



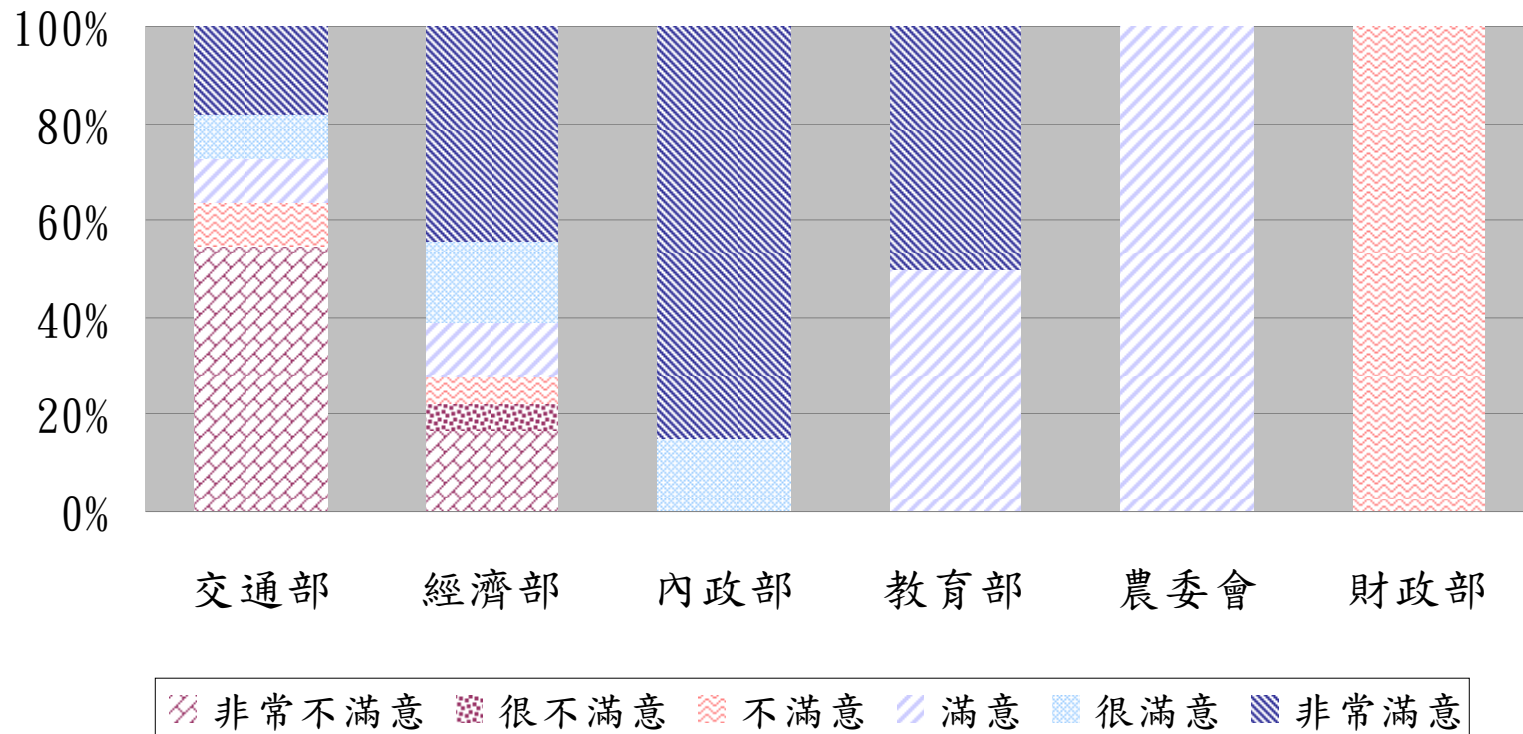
截至109年(Q3)案件處理滿意度分析



註：本次分析針對已填報滿意度之案件(約占19%)

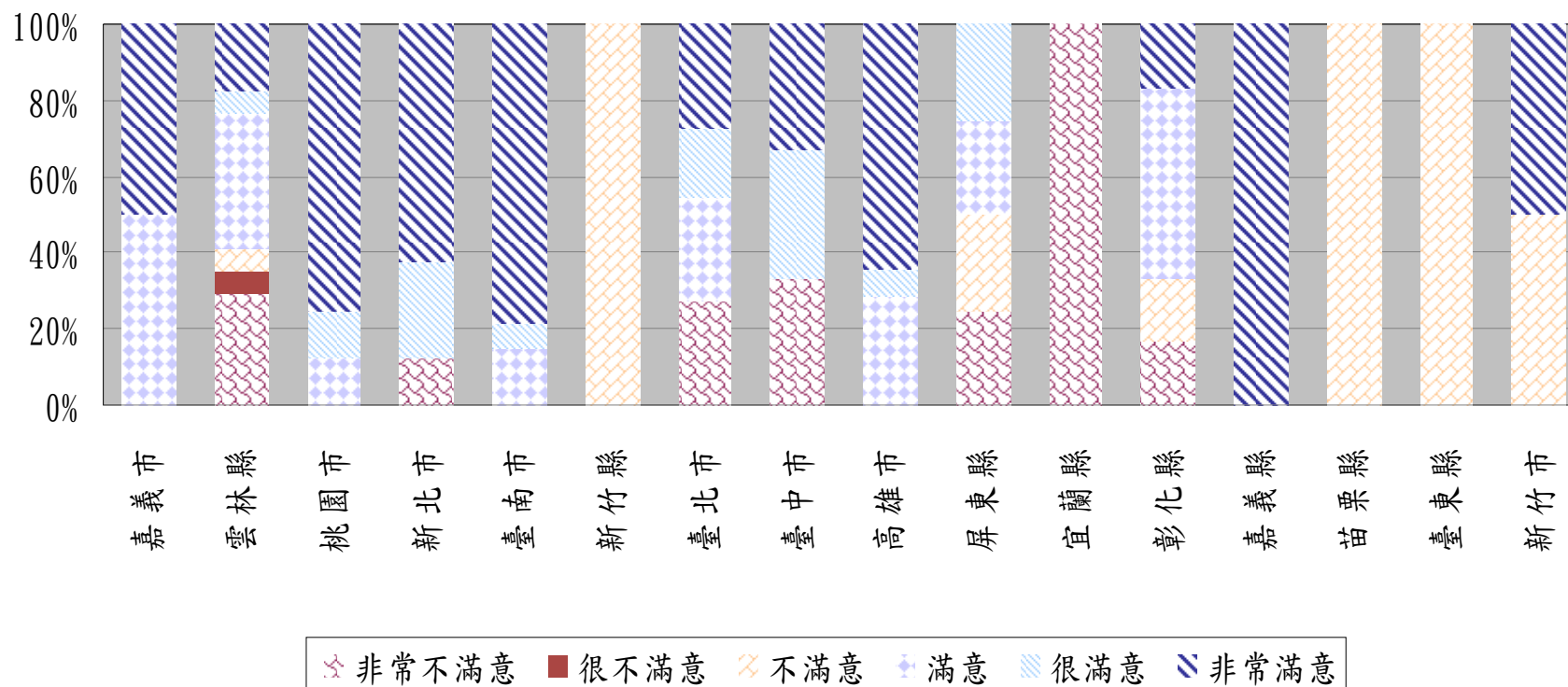
### (三) 滿意度－機關滿意度比較分析 (中央部會)

- 中央部會整體滿意度72.34%，不滿意度27.66%。(滿意度較108年同期64.52%上升7.82%)
- 滿意度填報率19.03%(填報滿意度之案件/通報案件)，較108年同期之17.97%略升，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 (地方政府)

- 地方政府整體滿意度83.59%，不滿意度16.41%(滿意度較108年同期83.19%上升0.4%)。
- 滿意度填報率22.38%(填報滿意度之案件/通報案件)，較108年同期之18.05%提升，請各地方政府加強宣導踴躍反映。





## (四) 結案成效

- 109年截至第3季通報案件結案統計分析
  - 通報案件共819件，均已結案；結案率100%，與108年同期相同。

## (五) 小結 (1/3)

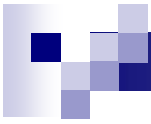
- 依據109年截至第3季通報情形，統計分析趨勢如下：
  1. 通報案件共819件，較108年同期870件減少5.86%。中央部會以交通部減少80件最多；六都以桃園市政府減少15件最多。
  2. 被通報工程以維修、建築及交通運輸等類型為主(合計50.30%)。
  3. 缺失項目以設計不周及品質不良比率最高(合計近5成)，請各主管機關督促所屬於規劃設計及施工期間針對該項目多加注意，以提升工程品質。
  4. 通報案件平均處理天數2.13天，相較去年同期(2.39天)，減少0.26天，除法務部及連江縣政府外，各機關平均值均符合全民監督公共工程管制考核作業要點規定12天標準，請持續保持。

## (五) 小結 (2/3)

5. 通報案件滿意度，滿意占80.57%，不滿意占19.43%，相較108年同期(滿意占76.57%，不滿意占23.43%)，滿意度上升4%，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21.37%(中央部會19.03%、地方政府22.38%)，相較108年同期18.02%提升3.35%，請各機關加強宣導通報民眾踴躍反映。
7. 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；另勿將民眾資料洩漏給民間廠商，以維通報民眾個資安全。

## (五) 小結 (3/3)

8. 本會已就行動通訊裝置通報全民督工案件，建置行動版通報網頁應用程式(RWD)，Android及iOS版本通報APP將於110年起不再提供服務；行動版通報網頁之畫面、服務功能及使用方式與原通報APP相同。屆時新建或施工中之工程告示牌所示之全民督工相關電子條碼，請配合改為「行動版通報網址QRcode」1個顯示；另原先提供巨額標案之專屬通報網頁QRcode仍可繼續使用，故巨額標案共計顯示2個QRcode。



# 報告完畢