

全民督工109年度執行檢討會

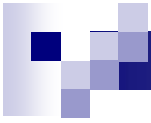
工程管理處

110年2月24日



目 錄

- 一、全民督工109年度推動辦理情形
- 二、全民督工系統登錄縣市政府1999通報案件
說明



一、全民督工109年度推動辦理情形



全民督工109年度推動辦理情形

(一) 通報內容分析

(二) 處理時效

(三) 處理滿意度

(四) 結案成效

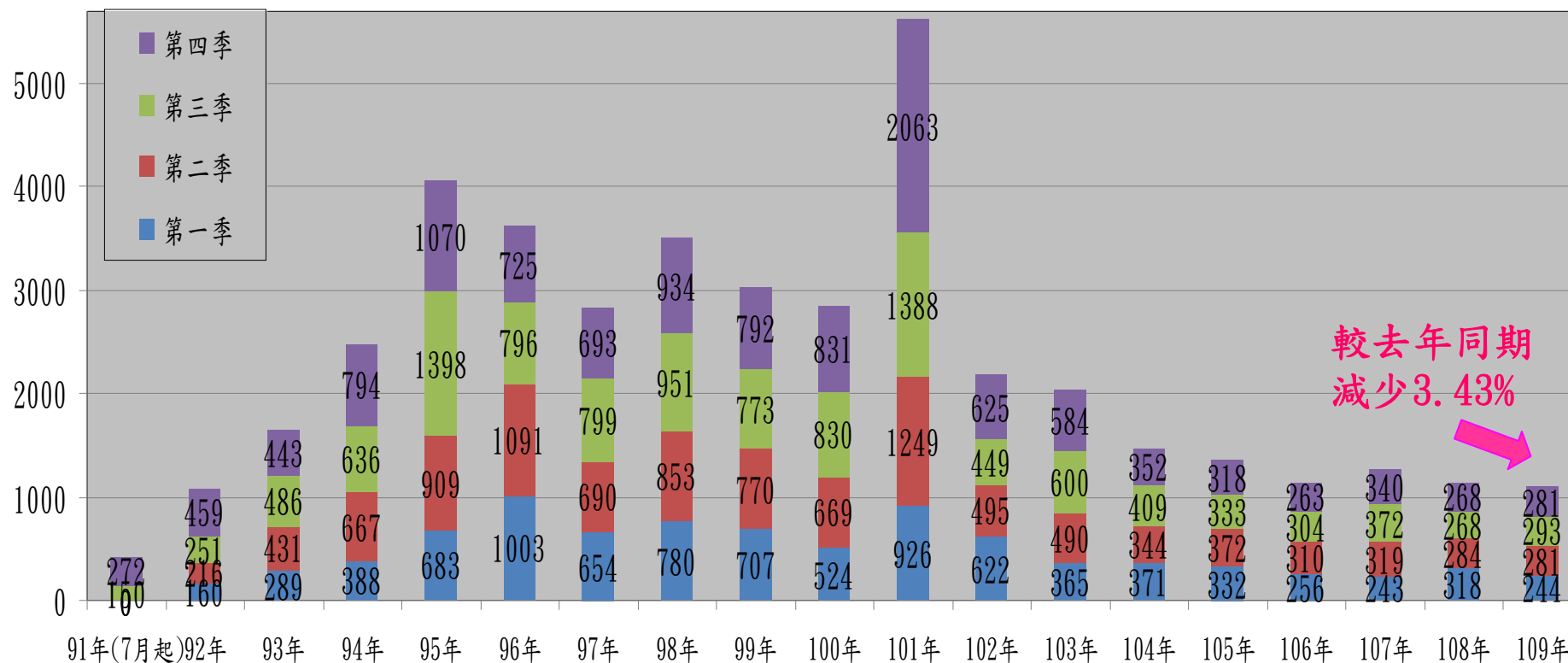
(五) 小結

(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)

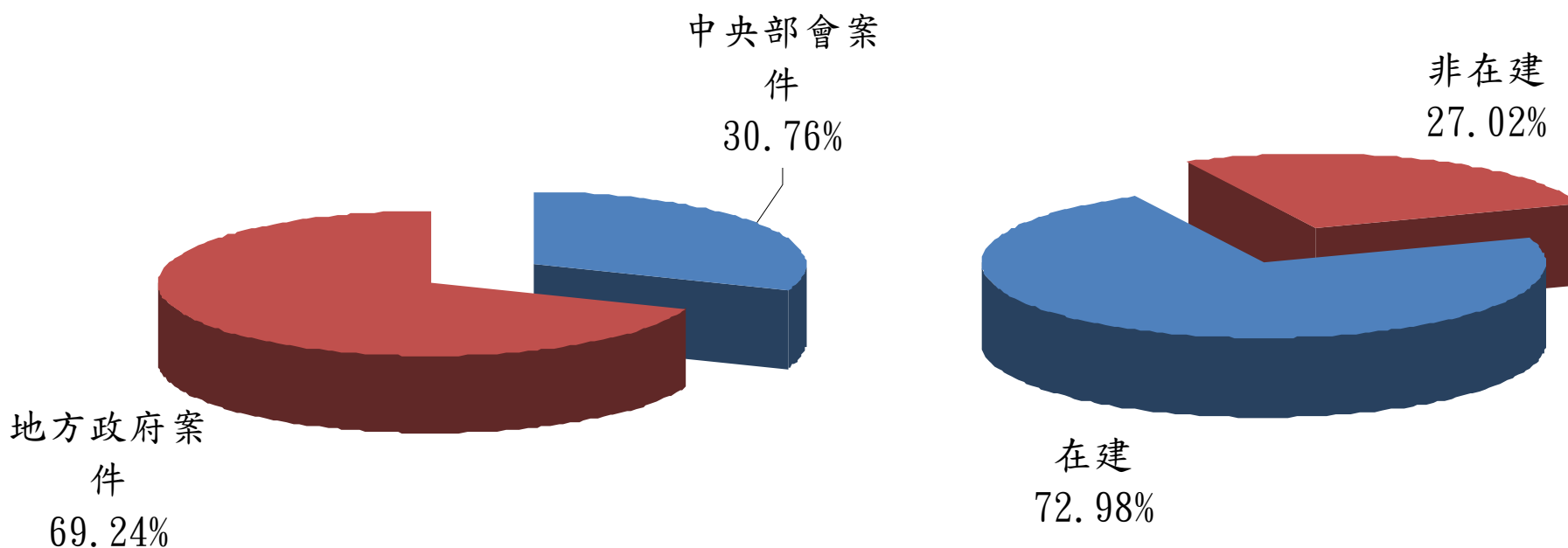
(一) 通報內容－歷年通報案件數統計

- 109年度共受理1,099件案件均已處理在案。
- 其中804件屬在建工程，295屬非在建工程。並較去年同期1,138件，減少3.43%。



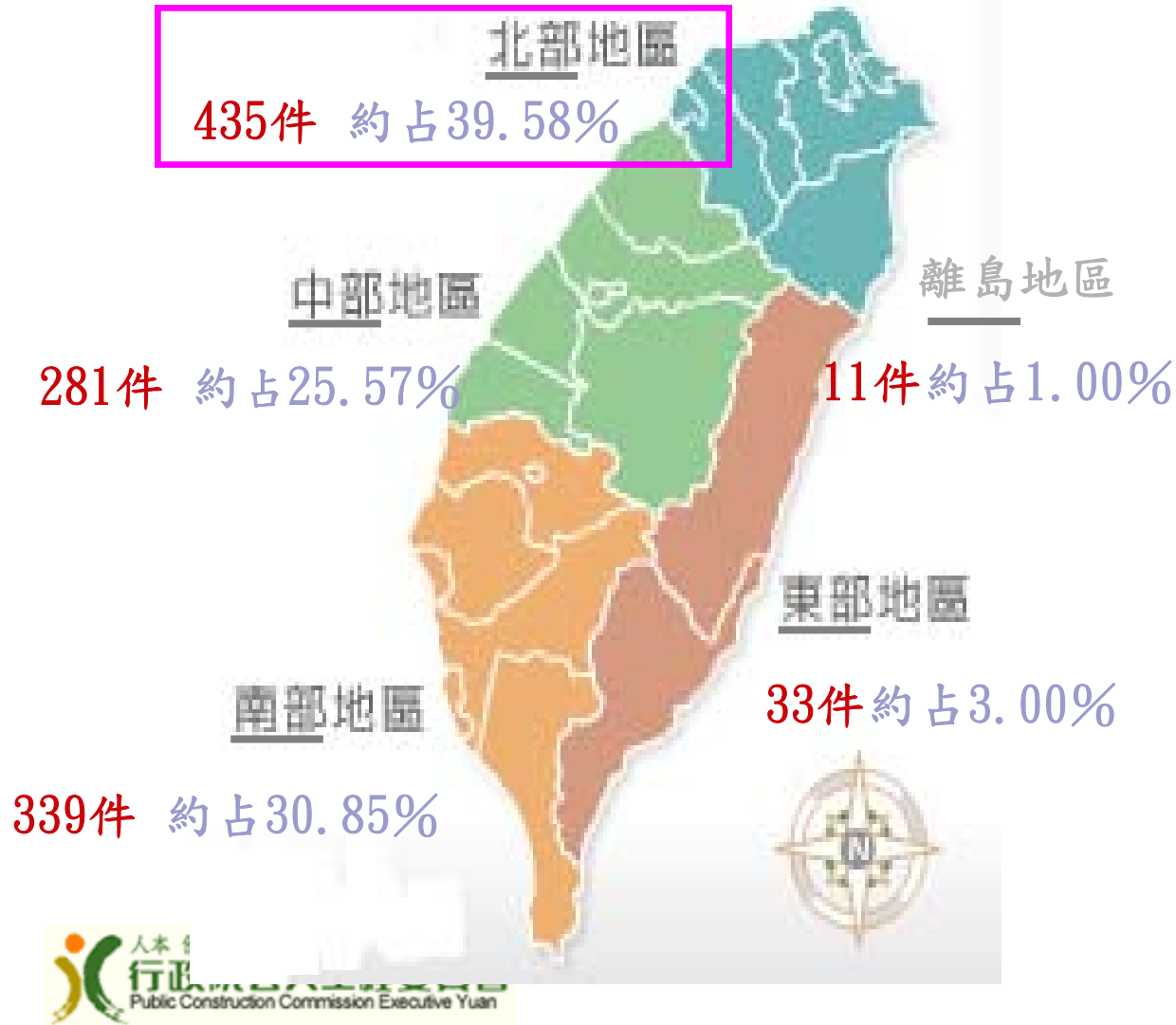
(一) 通報內容—通報案件性質分析

- 1,099件通報案件中，中央部會被通報案件占總通報案件**30.76%**，地方政府被通報案件占總通報案件**69.24%**。
- 在建工程占通報案件比率**72.98%**，非在建工程占通報案件比率**27.02%**。



(一) 通報內容－區域通報統計

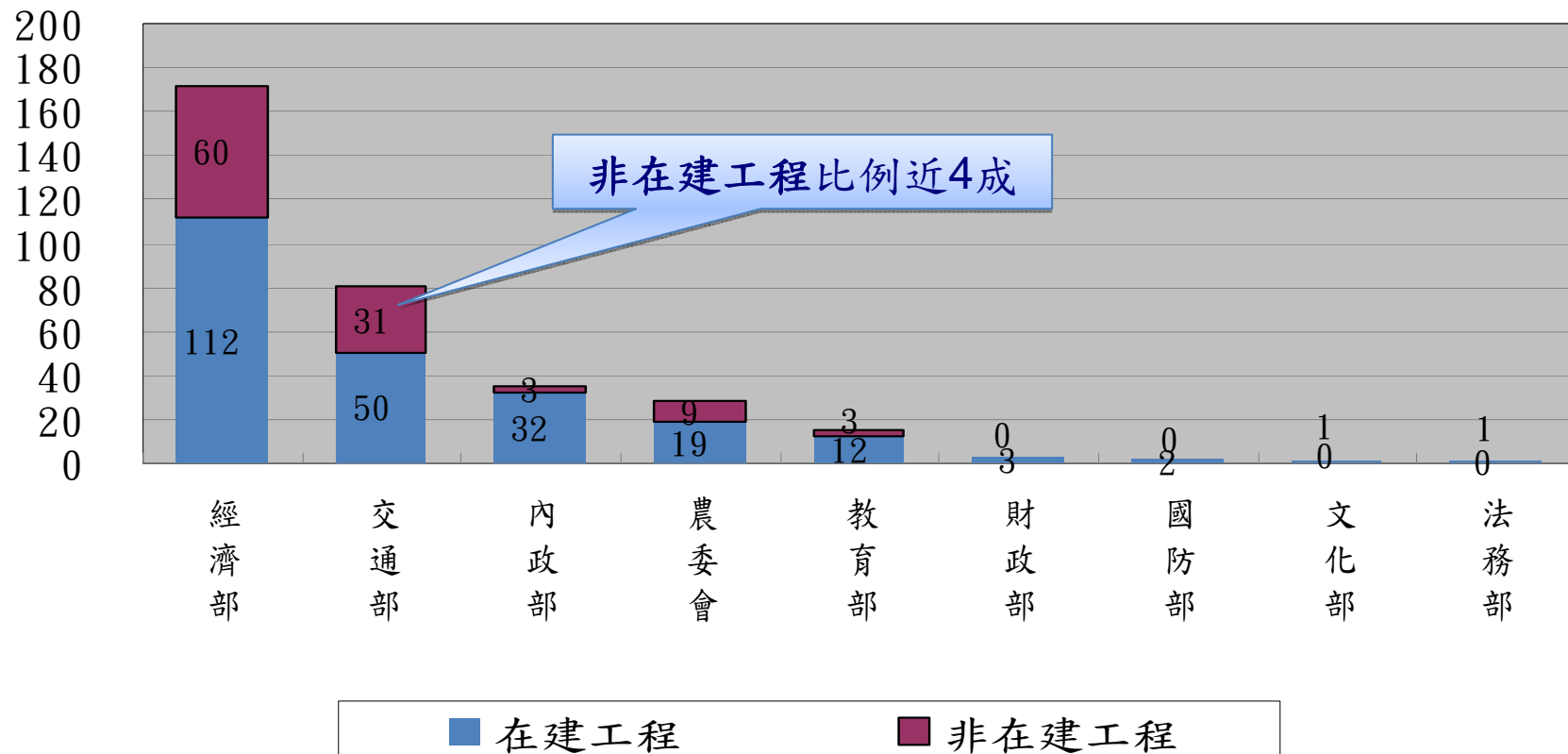
通報所在區域件數(含部會)統計圖



通報區域	件數	比例
新北市	137	12.47%
台北市	98	8.92%
桃園市	97	8.83%
新竹縣	43	3.91%
宜蘭縣	23	2.09%
新竹市	19	1.73%
基隆市	18	1.64%
台中市	111	10.10%
雲林縣	70	6.37%
彰化縣	52	4.73%
苗栗縣	30	2.73%
南投縣	18	1.64%
台南市	196	17.83%
高雄市	84	7.64%
屏東縣	33	3.00%
嘉義縣	17	1.55%
嘉義市	9	0.82%
台東縣	18	1.64%
花蓮縣	15	1.36%
金門縣	6	0.55%
澎湖縣	4	0.36%
連江縣	1	0.09%

(一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報件數1/2)

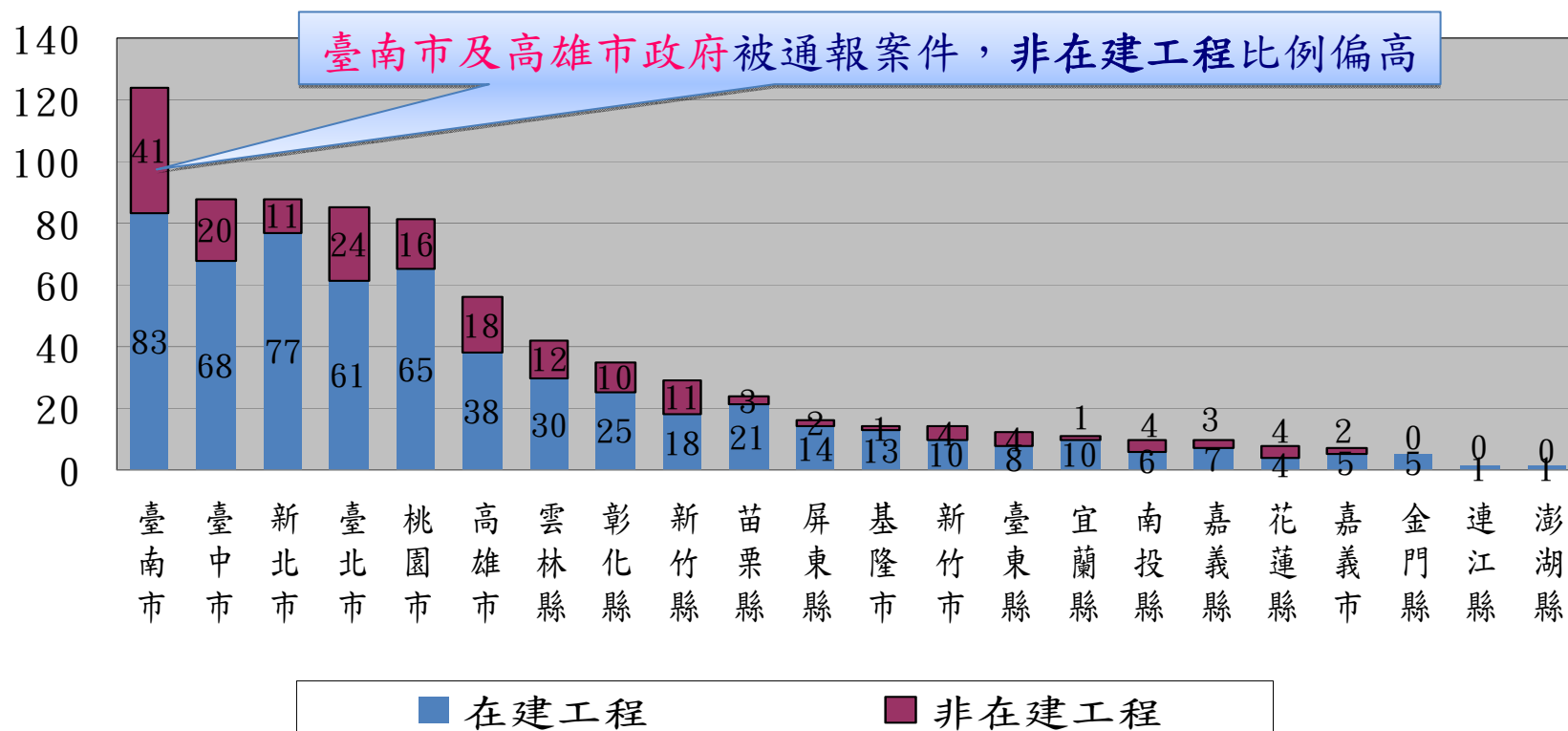
- 通報案件數較多之中央機關為**經濟部**及**交通部**，交通部之非在建工程占所屬通報件數比率近4成。
- 與108年同期比較，**交通部**減少**79**件最多。



109年度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。
- 六都部分以臺南市及高雄市政府之非在建工程占所屬通報件數比率(逾3成)較高；另與108年同期比較，以桃園市政府減少28件最多。



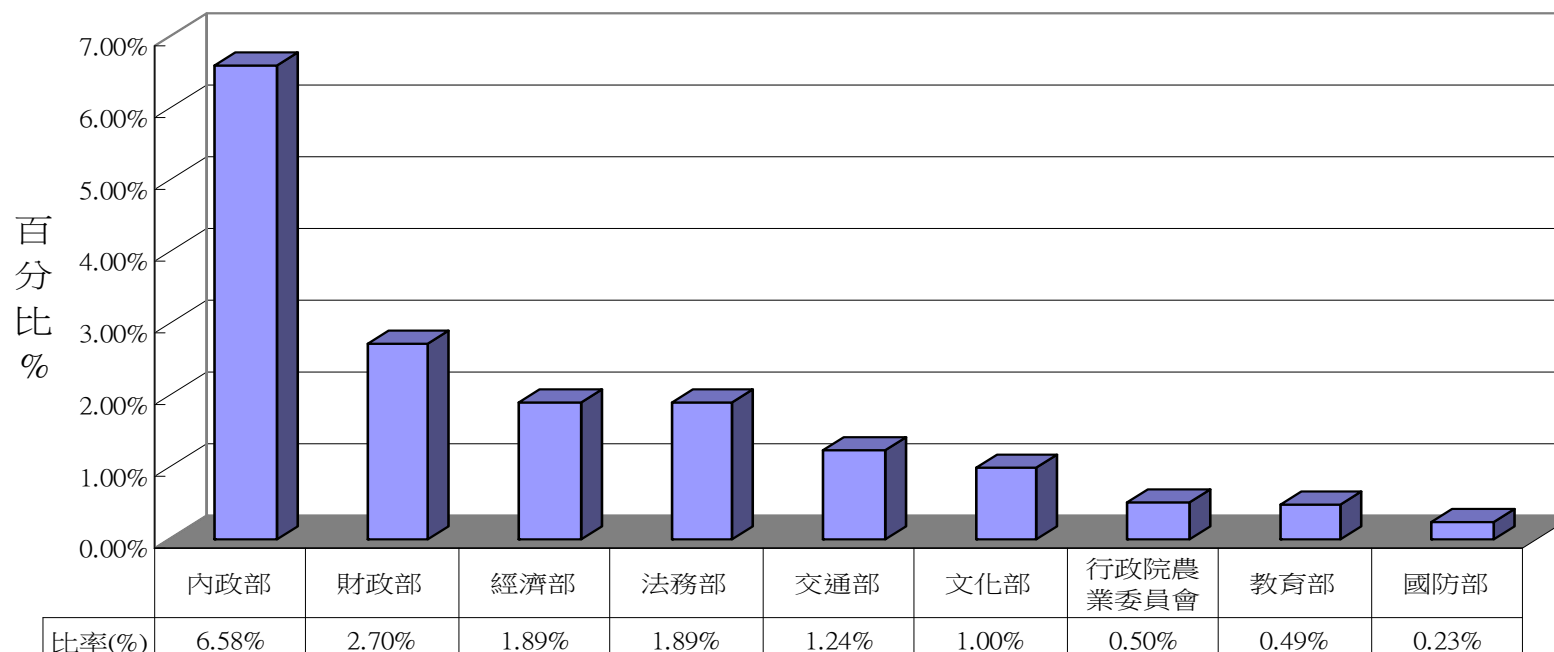
109年度地方政府受通報件數比較圖

(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、財政部及經濟部，內政部較108年同期上升2.19%。

被通報在建工程件數占標案件數比率(中央部會)



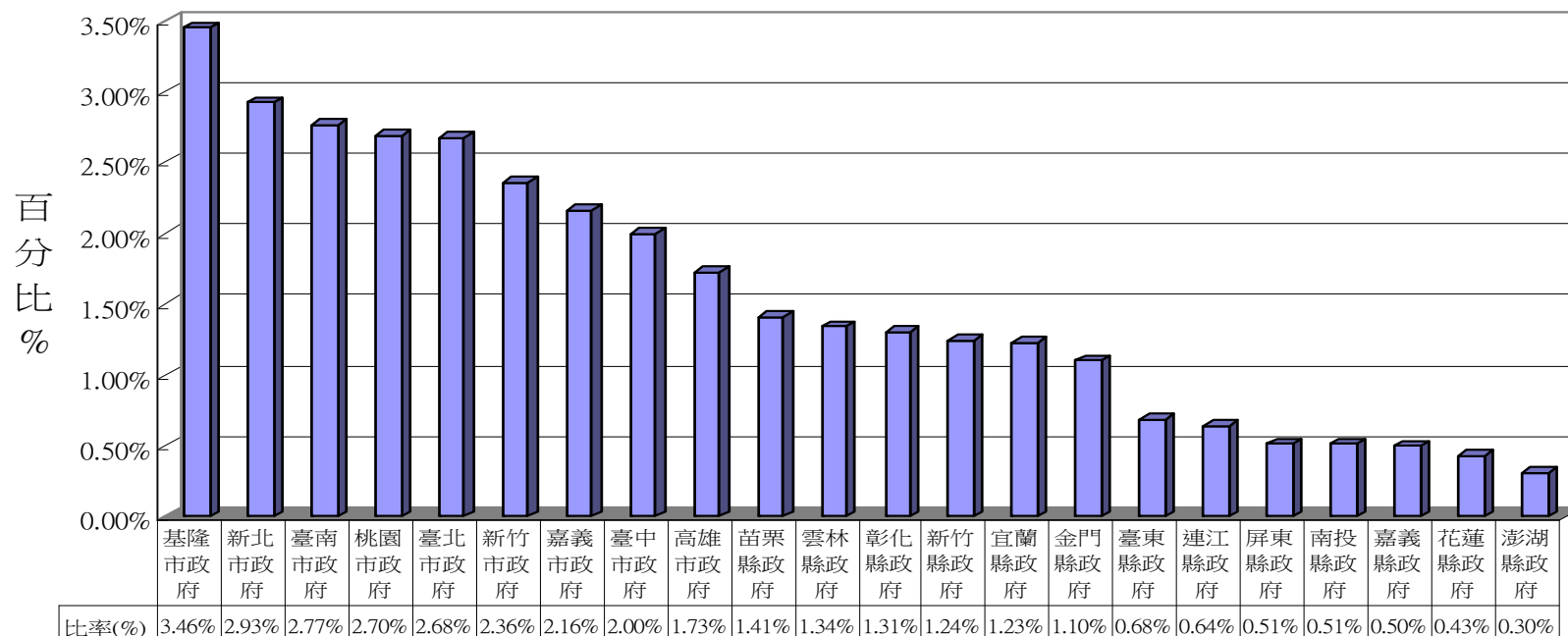
109年度中央部會被通報在建工程占標案件數比率圖

(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2.01%。

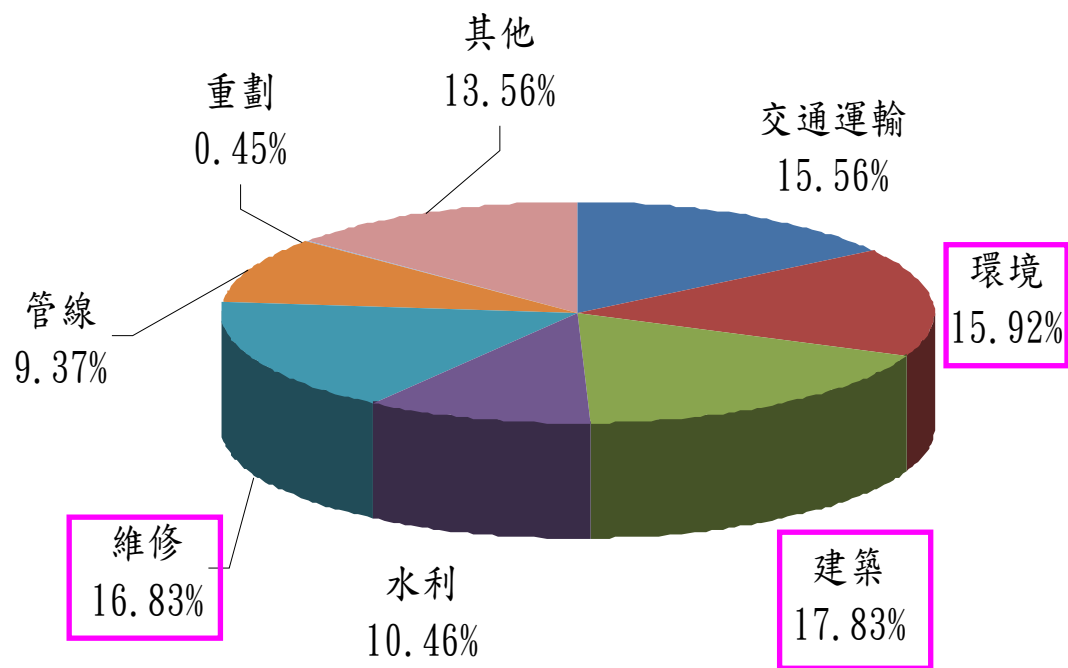
被通報在建工程件數占標案件數比率(地方政府)



109年度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**建築**、**維修**及**環境**等類型為主，合計約占50.58%。
- **建築**類型為受通報工程最大宗，各類比率與108年同期相比，以「其他」類型增加較多。

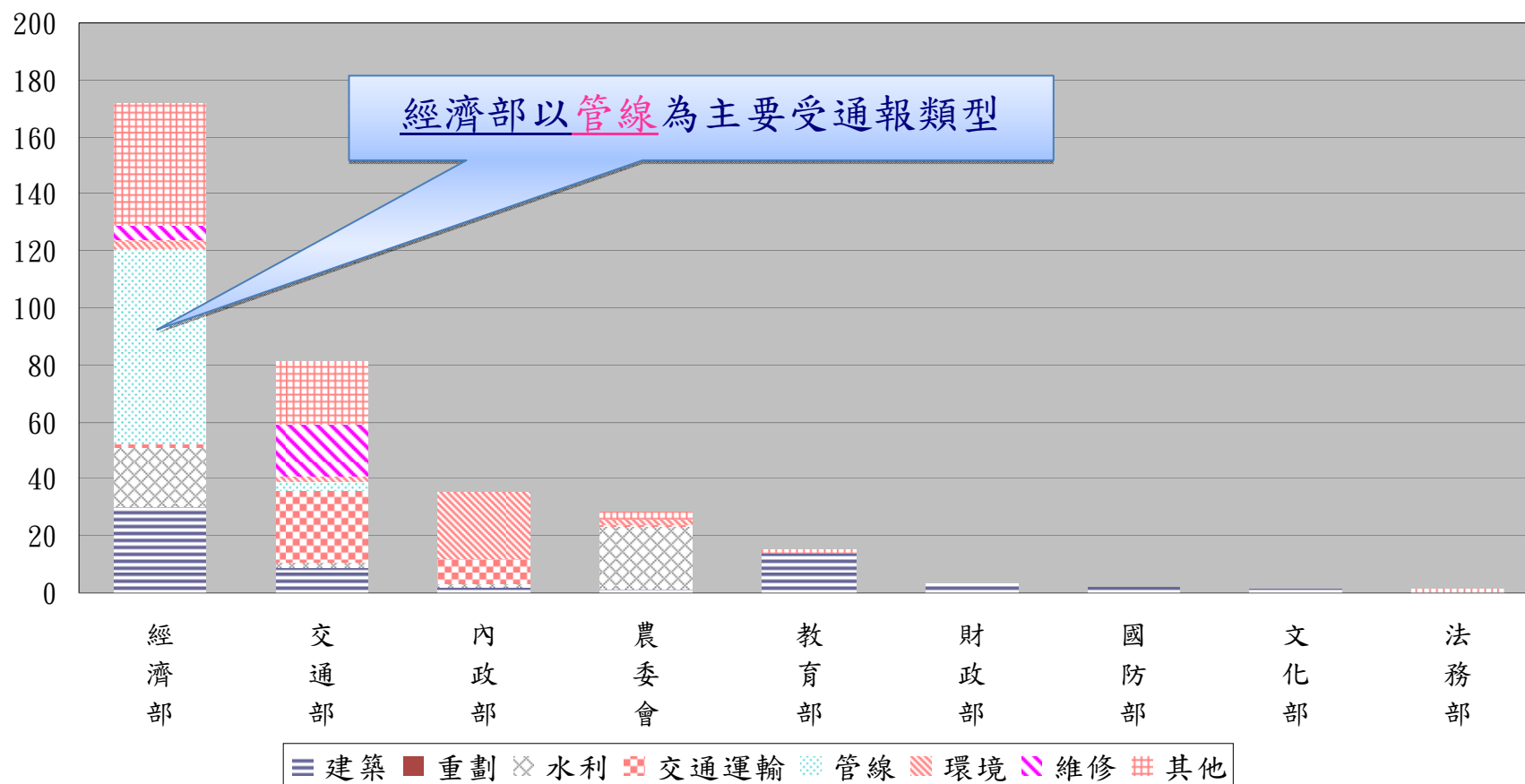


工程類型	截至108年 年第4季	截至109年 年第4季	比率變動
建築	15.64%	17.83%	2.19%
維修	23.81%	16.83%	-6.98%
環境	12.30%	15.92%	3.62%
交通運輸	15.99%	15.56%	-0.43%
其他	8.88%	13.56%	4.68%
水利	11.07%	10.46%	-0.61%
管線	11.60%	9.37%	-2.23%
重劃	0.70%	0.45%	-0.25%

註：其他包含災後重建工程、未填工程類別等

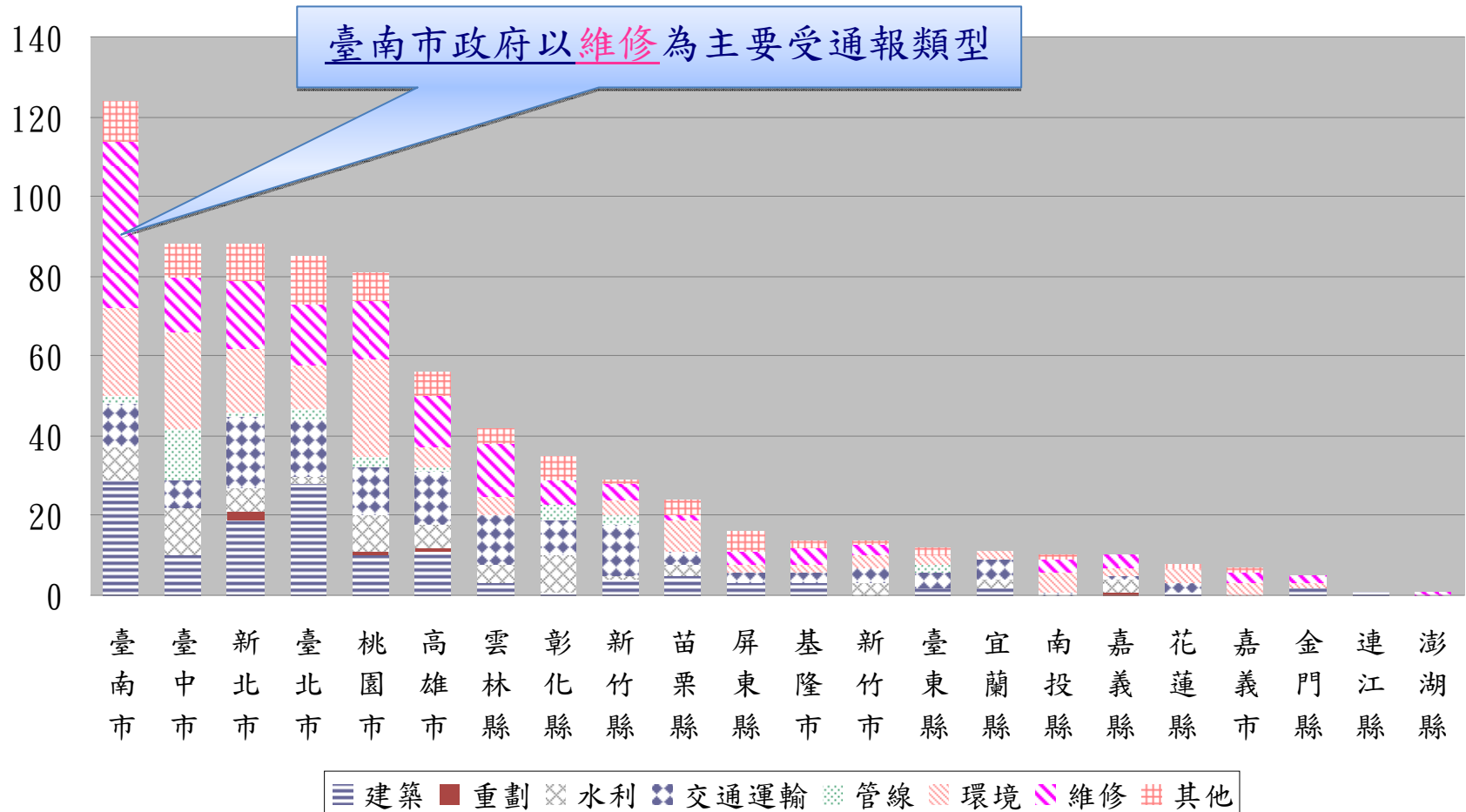
(一) 通報內容—主管機關通報分析 (通報工程類別2/3)

與108年同期相比，經濟部主要通報類型仍為管線。



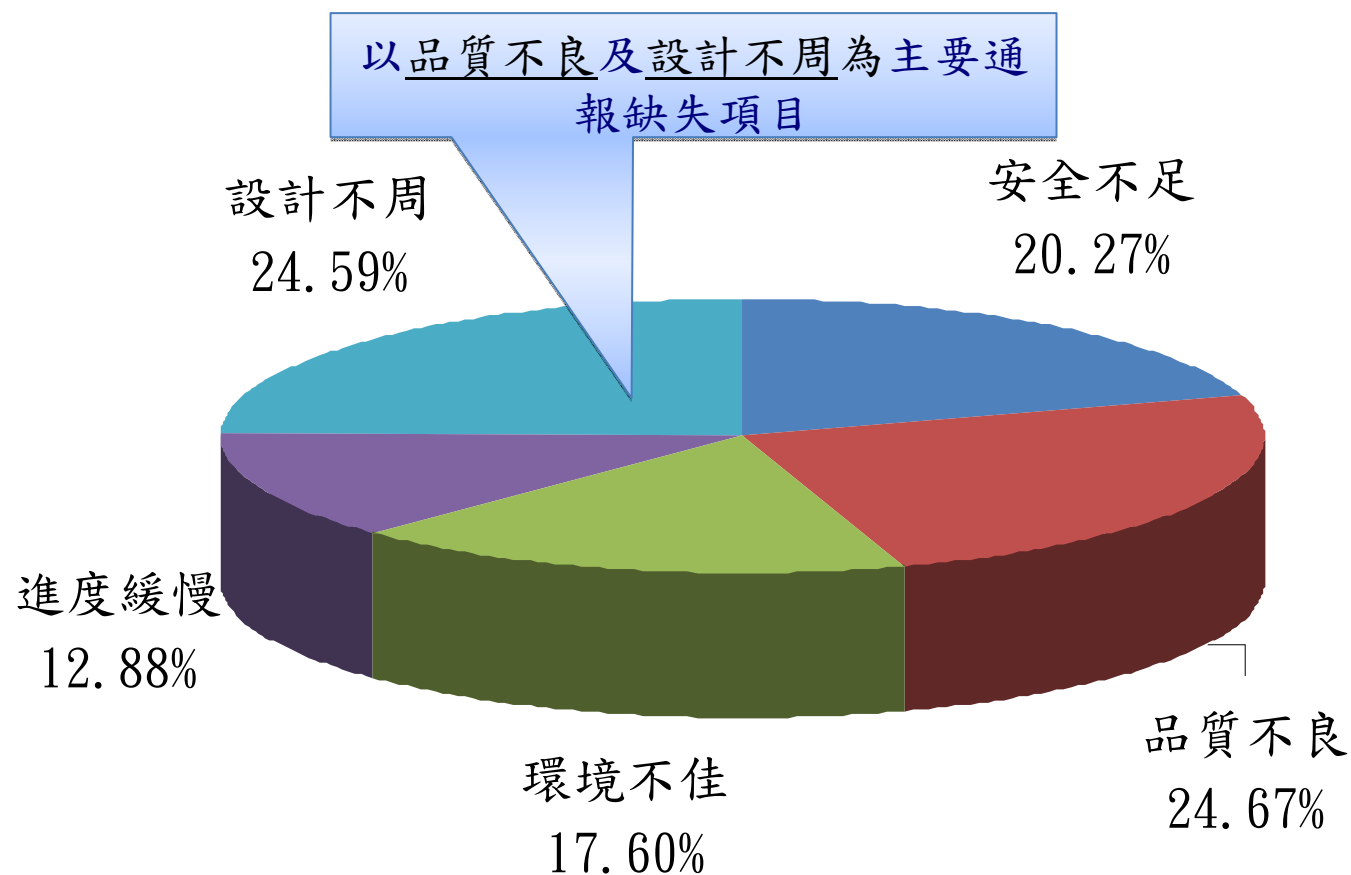
(一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報工程類別3/3)

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

主要缺失項目「品質不良」及「設計不周」，108年同期為「品質不良」。

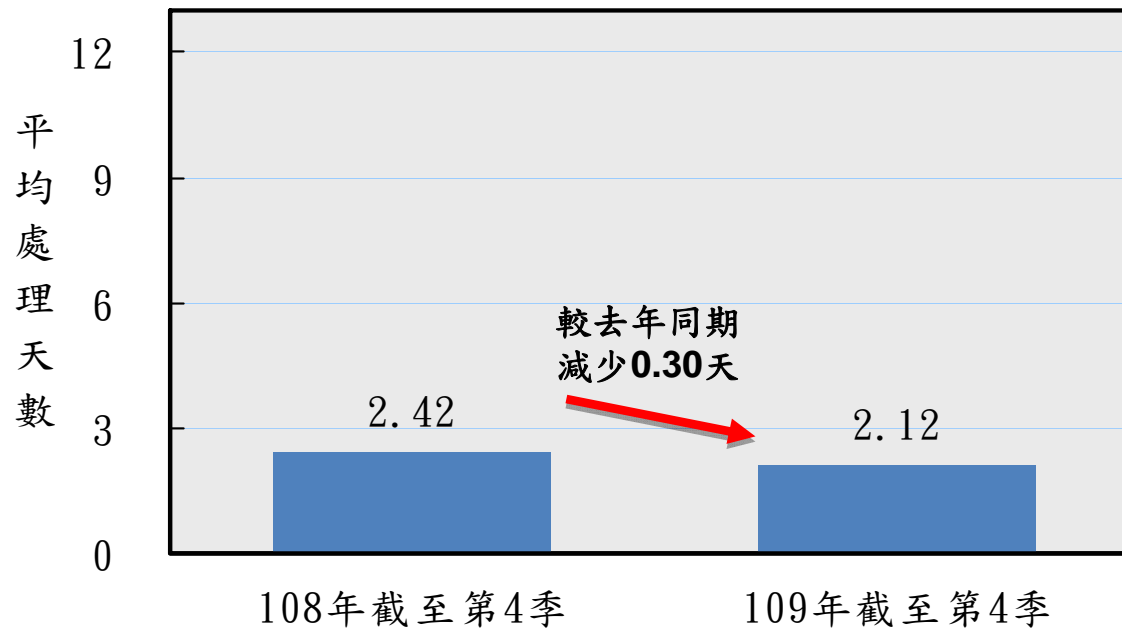


(二) 處理時效

- 109年度通報案件處理天數
- 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年度案件平均處理天數

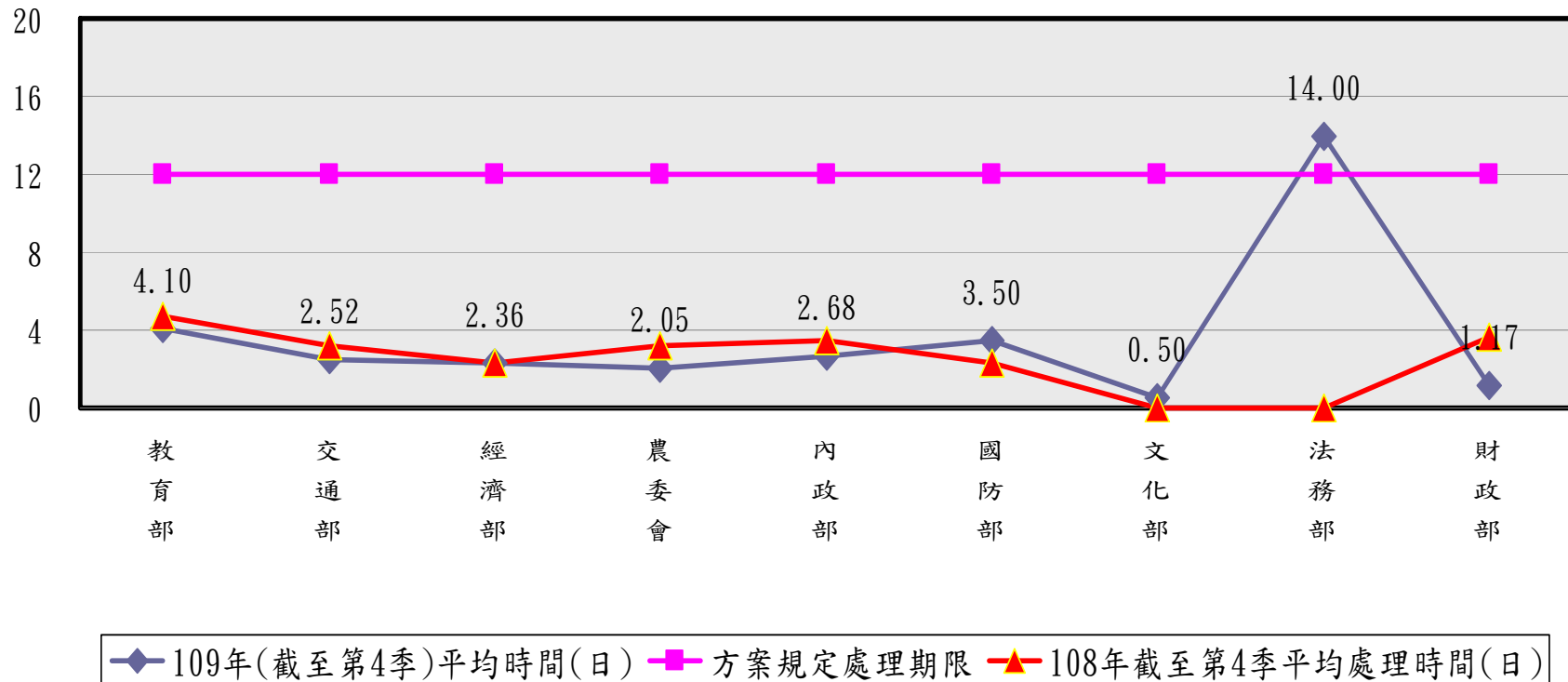
- 109年度通報案件處理天數**平均2.12天**改善完成，達作業要點要求之12天處理期限之標準。
- 相較108年同期(2.42天)，減少**0.30天**。



108、109年度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)

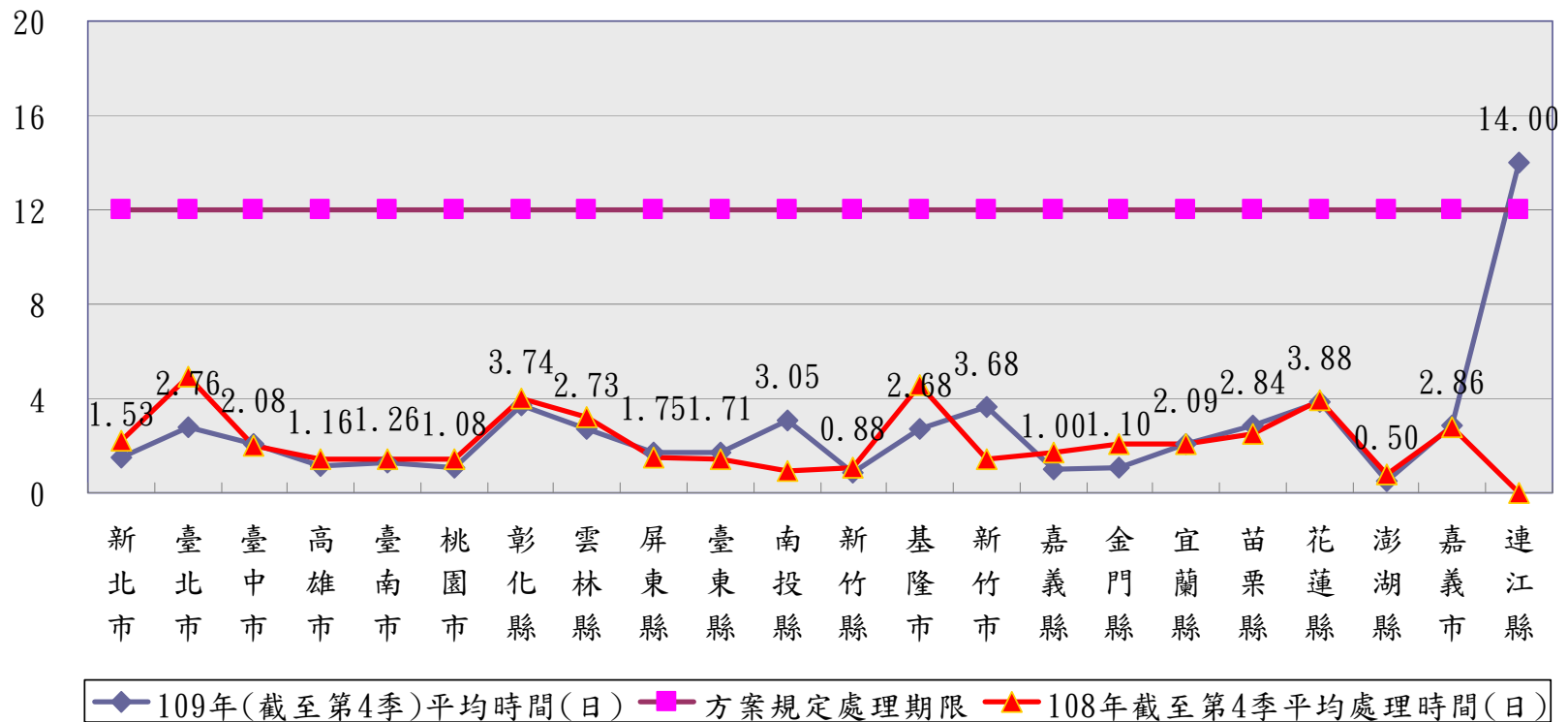
- 中央部會平均**2.51**天處理結案，較108年同期(2.92天)減少0.41天。
- 除法務部外，相關部會均於作業要點規定處理期限(12天)內結案。(法務部及文化部108年度未有案件)



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**1.94天**處理結案，較108年同期(2.15天)減少0.21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)

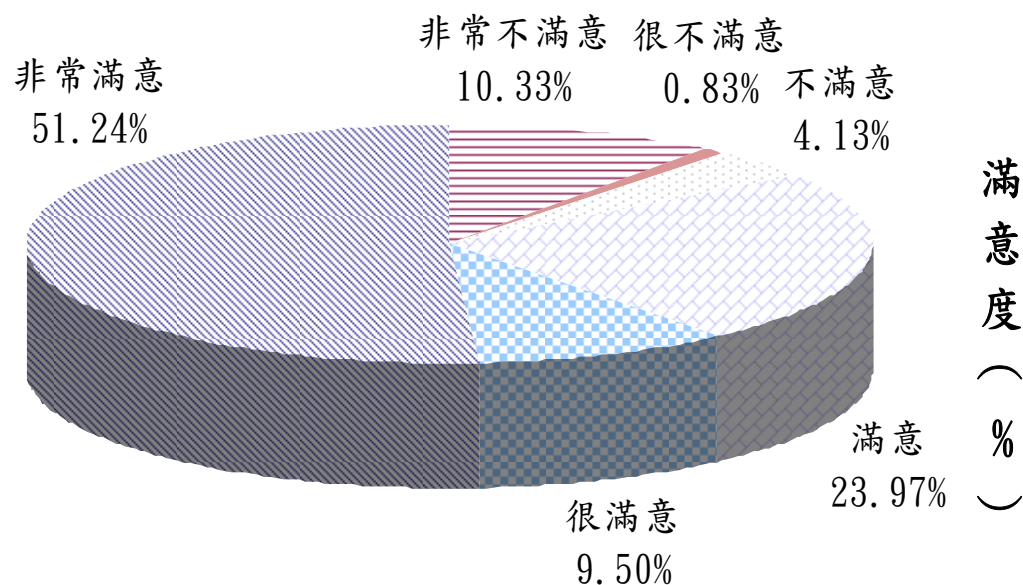


(三) 處理滿意度

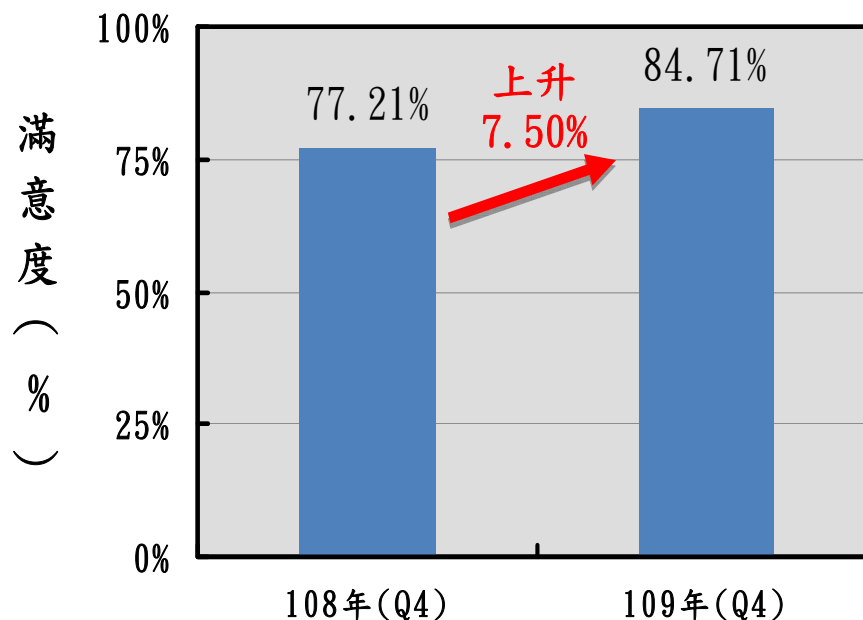
- 滿意度結果分析
- 中央部會滿意度比較
- 地方政府滿意度比較

(三) 滿意度－滿意度結果分析

- 分析109年度各機關執行之民眾滿意度情形，其中滿意占84.71%，不滿意占15.29%，滿意度較108年同期上升7.50%。



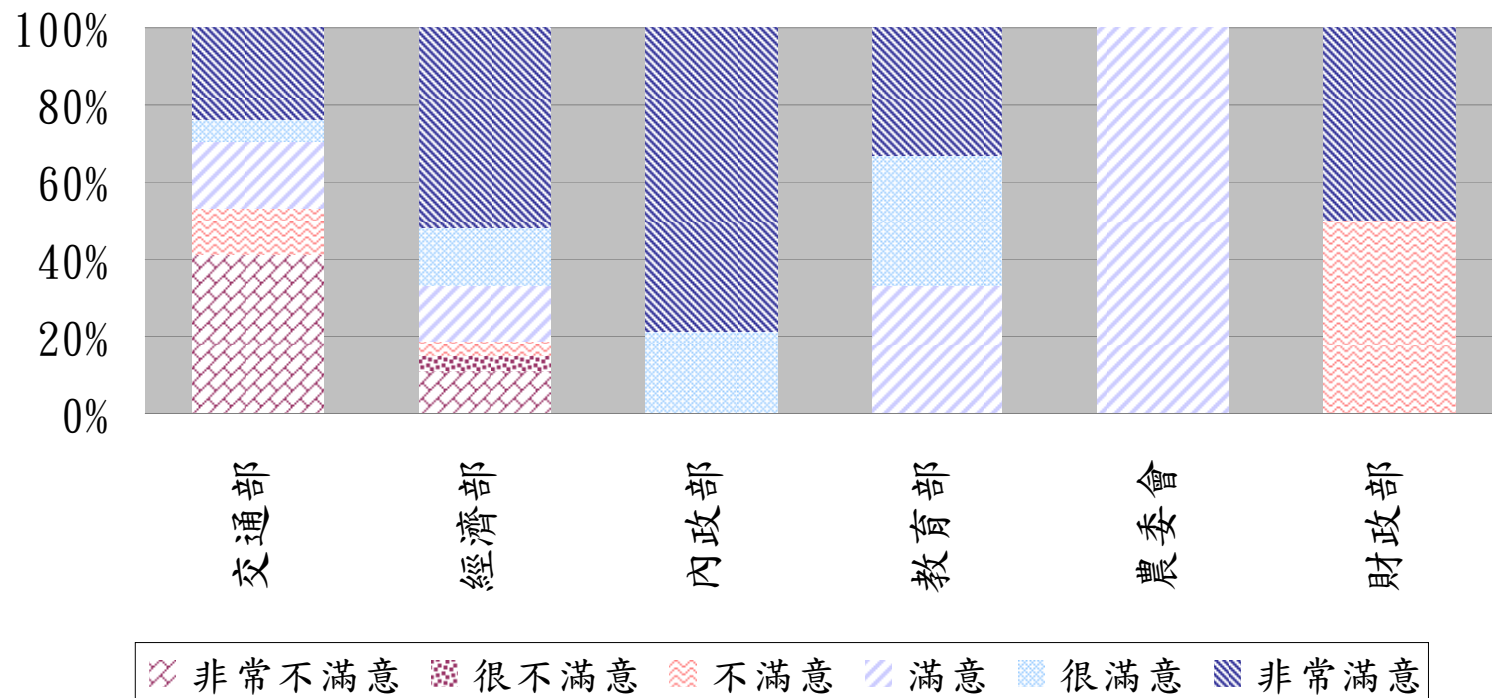
截至109年(Q4)案件處理滿意度分析



註：本次分析針對已填報滿意度之案件(約占22%)

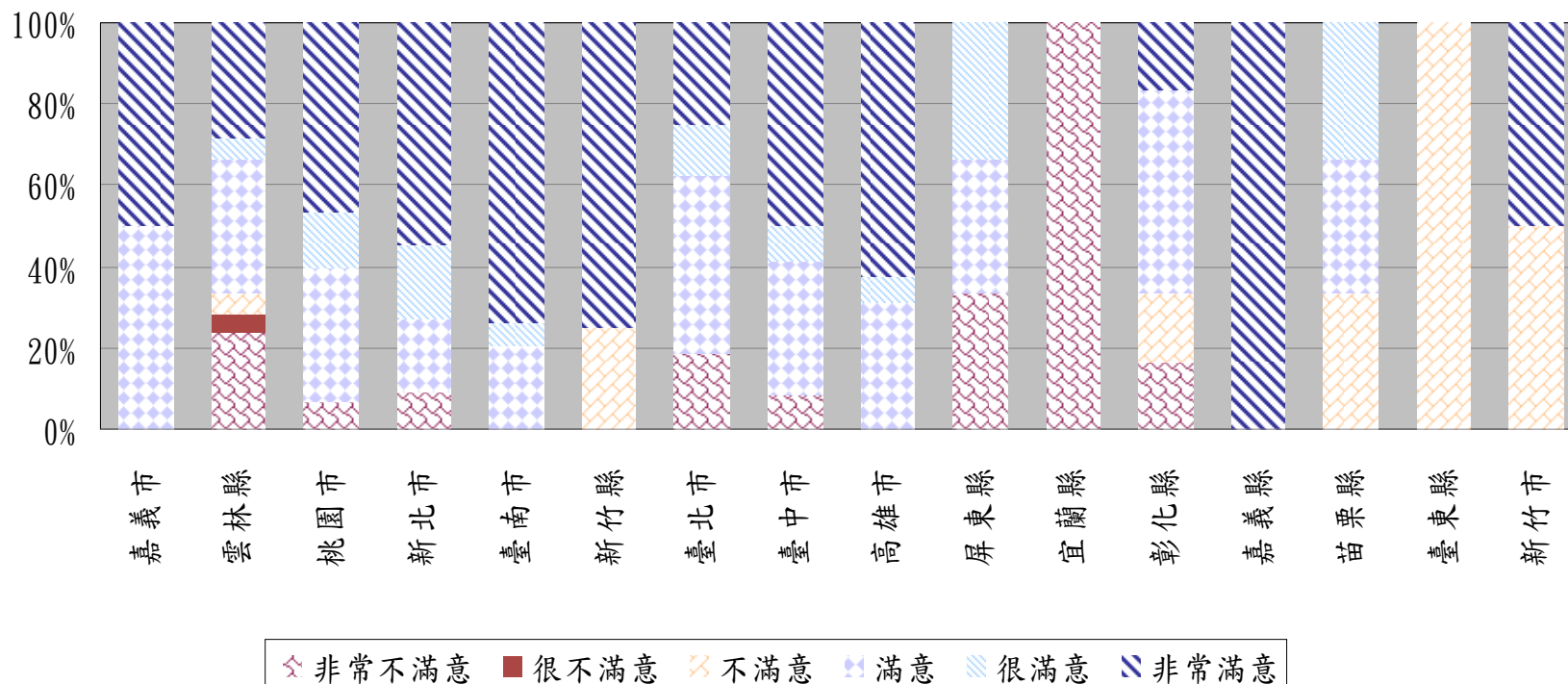
(三) 滿意度－機關滿意度比較分析 (中央部會)

- 中央部會整體滿意度75.76%，不滿意度24.24%。(滿意度較108年同期64.94%上升10.82%)
- 滿意度填報率19.53%(填報滿意度之案件/通報案件)，較108年同期之19.30%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88.07%，不滿意度11.93%(滿意度較108年同期84.06%上升4.01%)。
- 滿意度填報率23.13%(填報滿意度之案件/通報案件)，較108年同期之18.67%提升，請各地方政府加強宣導踴躍反映。



(四) 結案成效

- 109年度通報案件結案統計分析

- 通報案件共1,099件，均已結案；結案率100%，與108年同期相同。

(五) 小結 (1/3)

● 依據109年度通報情形，統計分析趨勢如下：

1. 通報案件共1,099件，較108年同期1,138件減少3.43%。中央部會以交通部減少79件最多；六都以桃園市政府減少28件最多。
2. 被通報工程以建築、維修及環境工程等類型為主(合計50.58%)。
3. 缺失項目以品質不良及設計不周比率最高(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2.12天，相較去年同期(2.42天)，減少0.30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84.71%，不滿意占15.29%，相較108年同期(滿意占77.21%，不滿意占22.79%)，滿意度上升7.50%，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22.02%(中央部會19.53%、地方政府23.13%)，相較108年同期18.89%提升3.13%，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於今年起不再提供服務。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，已改為「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。



二、全民督工系統登錄縣市政府 1999通報案件說明

二、全民督工系統登錄縣市政府1999通報案件說明

- 一、109年11月23日全民督工第3季執行檢討會議紀錄結論第八點：「各機關接受民眾陳情之相關管道，如FB、1999、首長信箱...等案件，其中涉及公共在建工程部分，請一併納入全民督工通報平台，以真實反映民眾參與全民督工情形。」
- 二、本會已於全民監督公共工程資訊系統建置「地方縣市1999通報案件統計」功能，相關操作說明於會後公布於本會全球資訊網，供各機關參考並請配合填報，後續每季連同督工統計資料一併公布於本會全球資訊網。




全民營工系統登錄縣市政府 1999 通報案件說明

地方縣市政府全民營工主要機關業務人員可登錄 1999 通報案件，有以下 2 種方式：

- (一) 逐案進行輸入圖二、三、四。
- (二) 以 EXCEL 檔案匯入上傳圖二、五、六、七、八。

圖一：登入以備案或定為備案選擇「地方 1999 通報案件」，將進入地方縣市 1999 通報案件統計查詢畫面(圖二)。



圖二：點選「新增案件」，可逐案新增通報案件(圖三)；點選「上傳案件」，可匯入上傳 EXCEL 檔案通報案件清單(圖五)；點選「查詢」，將輸入地方縣市 1999 通報案件一覽表匯入圖九，可進行通報案件之檔案格式校對。



圖三：填寫個案通報案件資料後，點選「提交新增本案件資料」，即可新增 1 案(圖四)；填寫畫面中之處理完數欄位如左欄，系統將以該欄日期完成案件之天數自動計算處理天數。



圖四：地方縣市 1999 通報案件統計查詢畫面，工程會之通報案件數已增加 1 案；點選「查詢」，可進行通報案件之檔案格式校對(圖九及十)。




圖五：地方縣市 1999 通報案件上傳 EXCEL 檔案選擇畫面下方，提供 1999 通報案件上傳檔案格式檔.xlsx 之連結，可匯入上傳通報案件清單格式檔(圖六)；點選「瀏覽」，選擇已建立之上傳 EXCEL 檔案，並匯入正確之檔案格式，選擇「上傳 EXCEL 檔案」，將輸入通報案件上傳資料轉置畫面(圖七)。




圖六：「1999 通報案件上傳檔案格式檔.xlsx」範例，請按第 1 列之欄位名稱填妥資料，且勿變動，建立相關上傳資料。




圖七：上傳資料轉置畫面確認無誤後，點選「將上傳資料導入」，可新增 2 案(圖八)。




圖八：地方縣市 1999 通報案件統計查詢畫面，工程會之通報案件數已增加 2 案，共計有 3 案；點選「查詢」，可進行通報案件之檔案格式校對(圖九)。

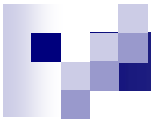


圖九：地方縣市 1999 通報案件一覽表畫面，選擇取得格式檔例之案件，按右邊之「修改」或「刪除」，可進行通報案件之檔案格式校對(圖十)。



圖十：個案資料修改或刪除畫面，點選提交後將進行修改或刪除。





報告完畢