

全民督工110年度執行績效會議

工程管理處

111年6月23日



目 錄

壹、110年度全民督工推動辦理情形

貳、110年度機關執行績效考核結果

參、110年度縣市政府1999通報案件統計

肆、行動版通報網頁宣導



壹、110年度全民督工推動辦理情形



110年度全民督工推動辦理情形

一、通報內容分析

二、處理時效

三、處理滿意度

四、小結

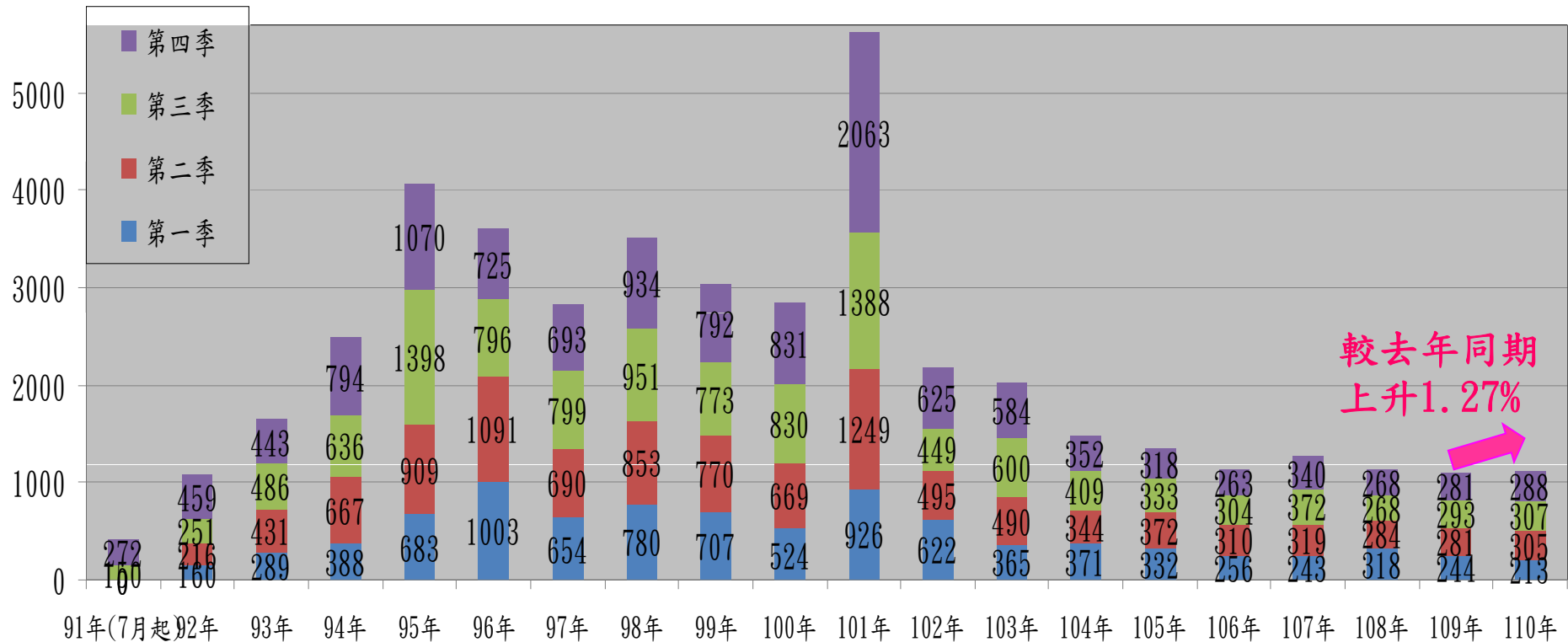


一、通報內容分析

- (一) 歷年通報案件數統計
- (二) 通報案件性質分析
- (三) 區域通報件數統計
- (四) 被通報件數分析(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)

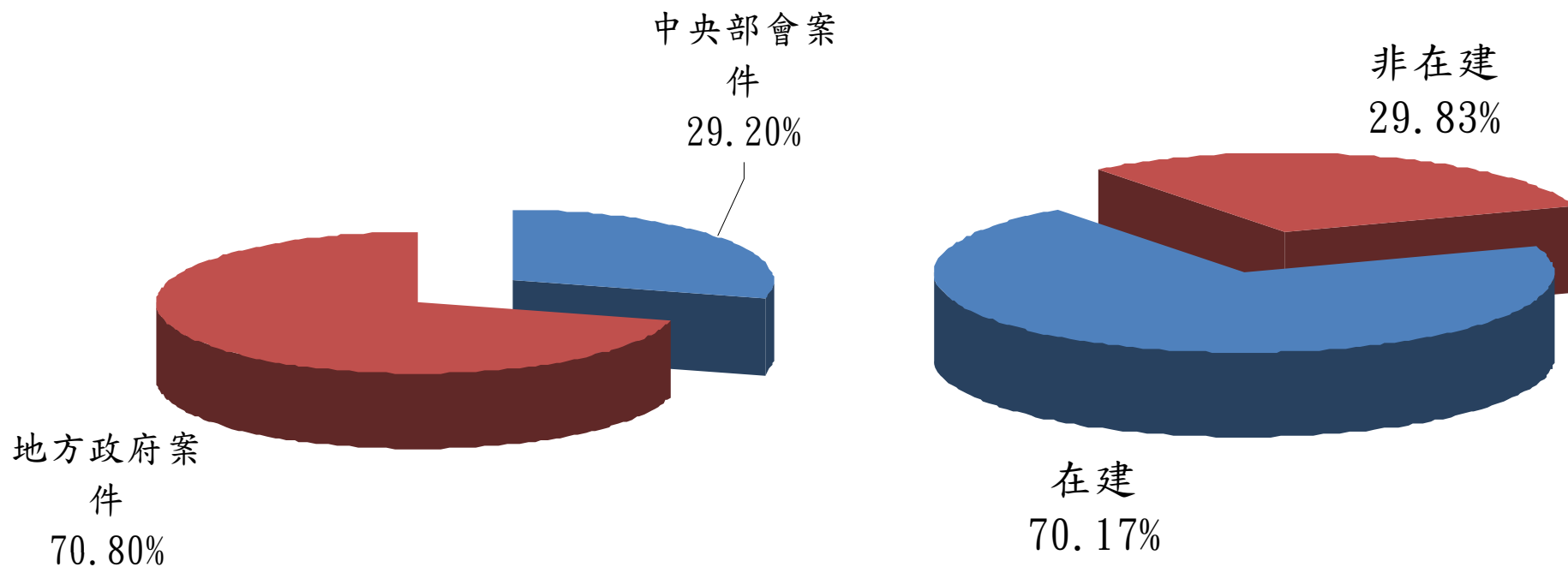
(一) 通報內容－歷年通報案件數統計

- 110年度共受理1,113件案件均已處理在案。
- 其中781件屬在建工程，332件屬非在建工程；較去年同期1,099件，上升1.27%。



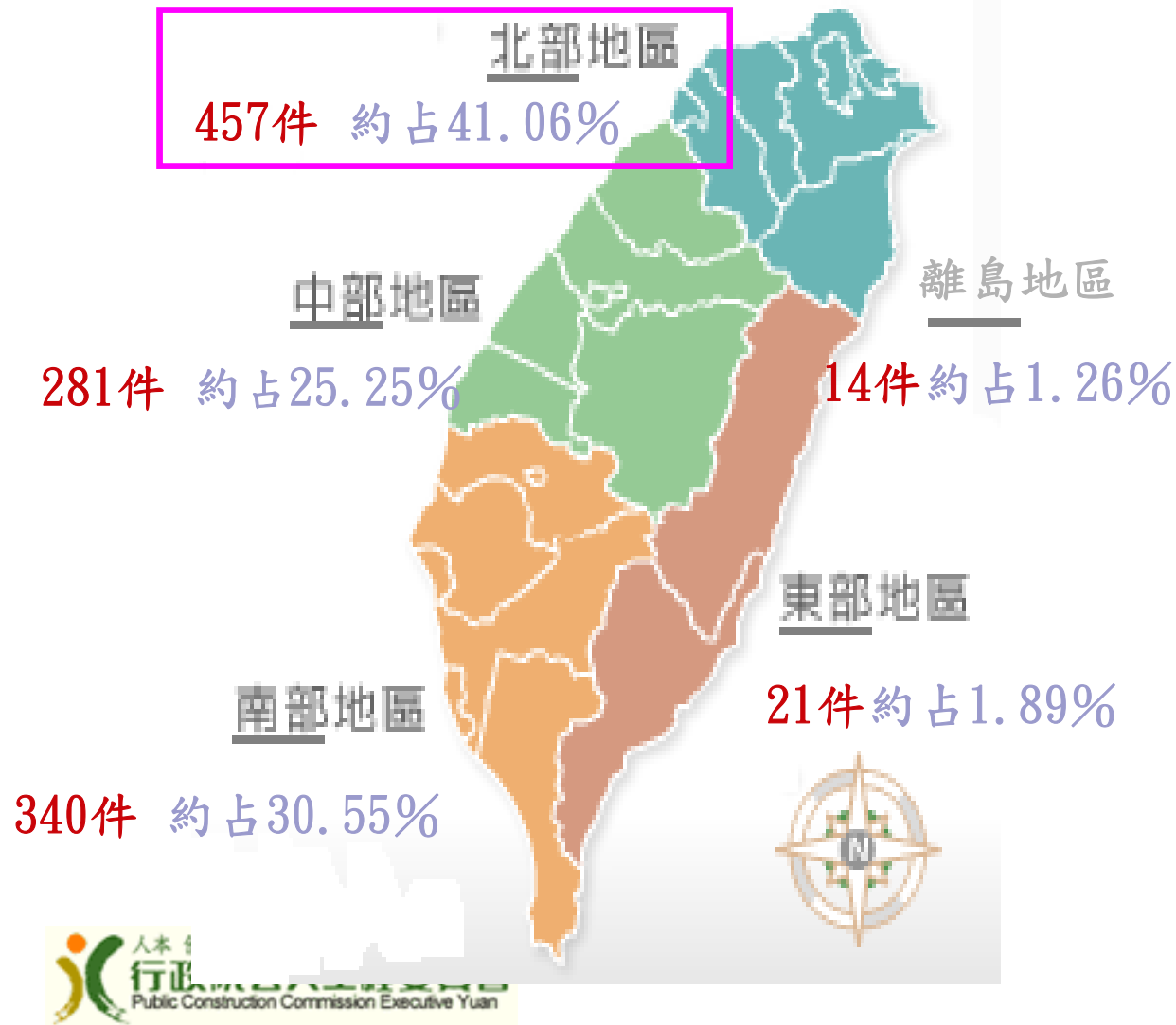
(二) 通報內容—通報案件性質分析

- 1,113件通報案件中，中央部會被通報案件占總通報案件**29.20%**，地方政府被通報案件占總通報案件**70.80%**。
- 在建工程占通報案件比率**70.17%**，非在建工程占通報案件比率**29.83%**。



(三) 通報內容－區域通報統計

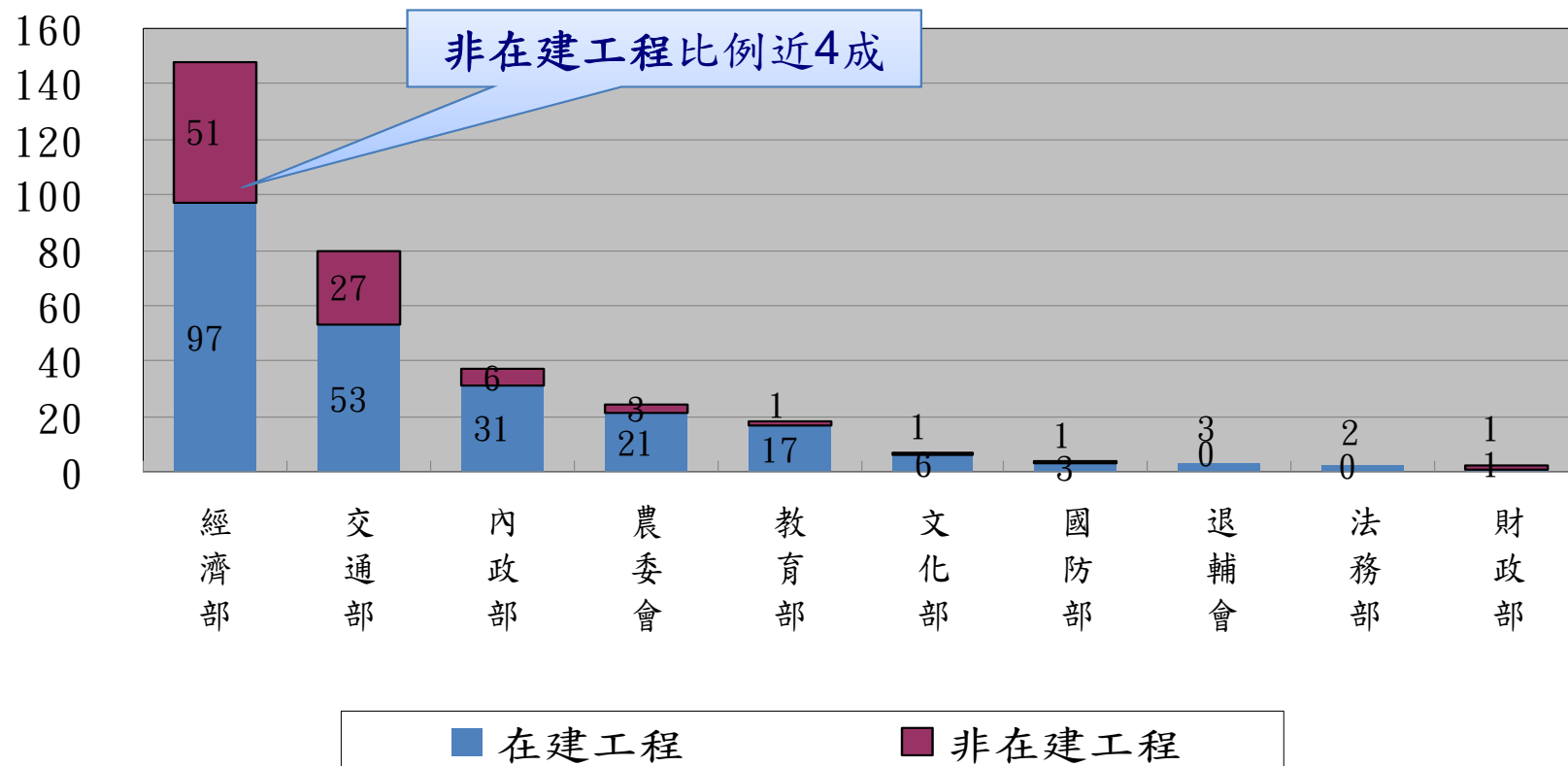
通報所在區域件數(含部會)統計圖



| 通報區域 | 件數 | 比例 |
|------|-----|--------|
| 新北市 | 151 | 13.57% |
| 桃園市 | 100 | 8.98% |
| 台北市 | 83 | 7.46% |
| 新竹縣 | 61 | 5.48% |
| 基隆市 | 27 | 2.43% |
| 宜蘭縣 | 19 | 1.71% |
| 新竹市 | 16 | 1.44% |
| 台中市 | 134 | 12.04% |
| 彰化縣 | 67 | 6.02% |
| 雲林縣 | 40 | 3.59% |
| 南投縣 | 22 | 1.98% |
| 苗栗縣 | 18 | 1.62% |
| 台南市 | 173 | 15.54% |
| 高雄市 | 106 | 9.52% |
| 屏東縣 | 34 | 3.05% |
| 嘉義縣 | 19 | 1.71% |
| 嘉義市 | 8 | 0.72% |
| 花蓮縣 | 16 | 1.44% |
| 台東縣 | 5 | 0.45% |
| 金門縣 | 7 | 0.63% |
| 澎湖縣 | 7 | 0.63% |
| 連江縣 | 0 | 0% |

(四) 通報內容－被通報件數(中央部會)

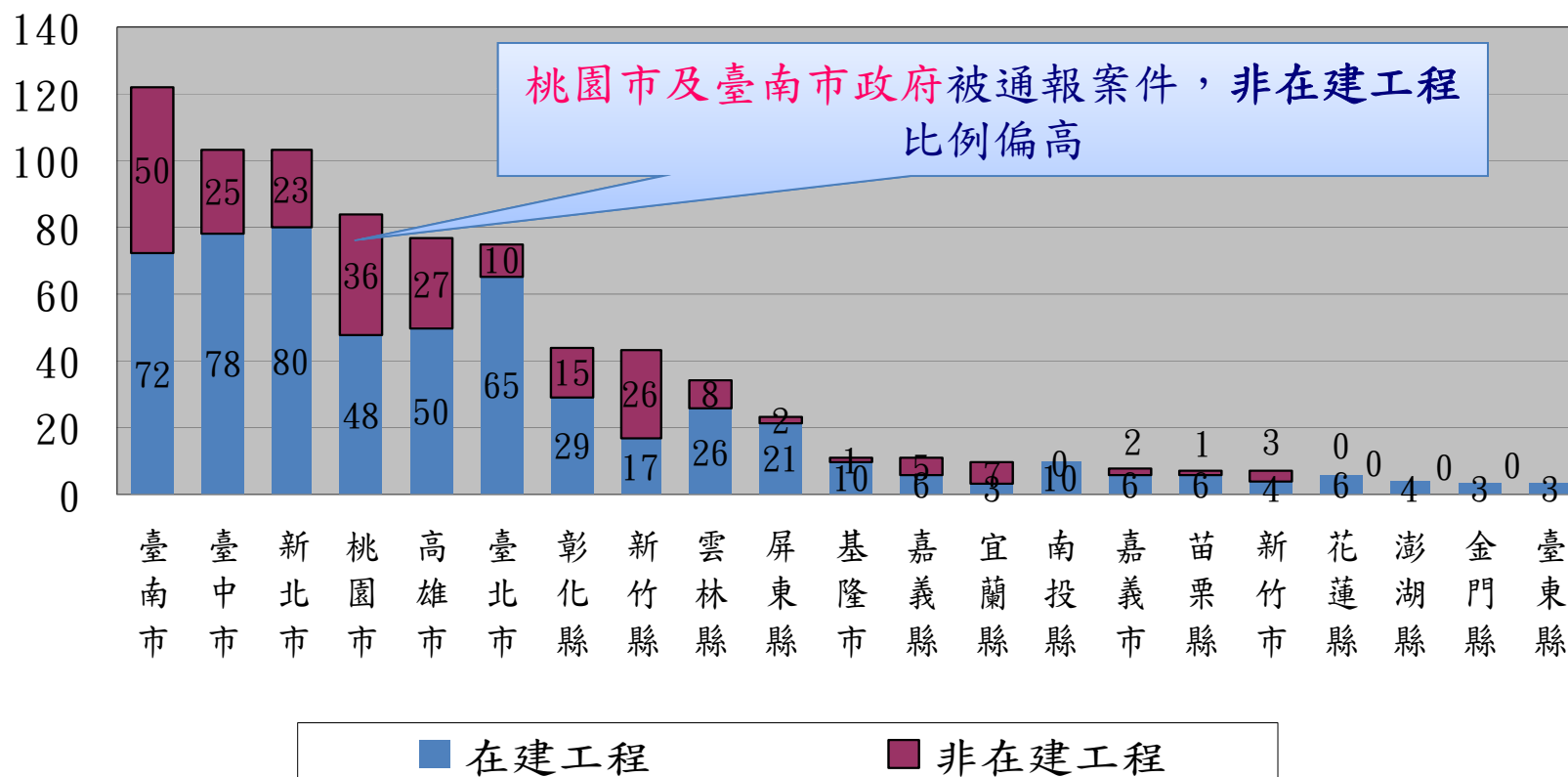
- 通報案件數較多之中央機關為經濟部及交通部。
- 與109年同期比較，經濟部減少24件最多。



110年度中央部會受通報件數比較圖

(四) 通報內容－被通報件數(地方政府)

- 通報案件數較多地方機關為臺南市、臺中市及新北市政府。
- 六都與109年同期比較，以臺北市政府減少10件最多。

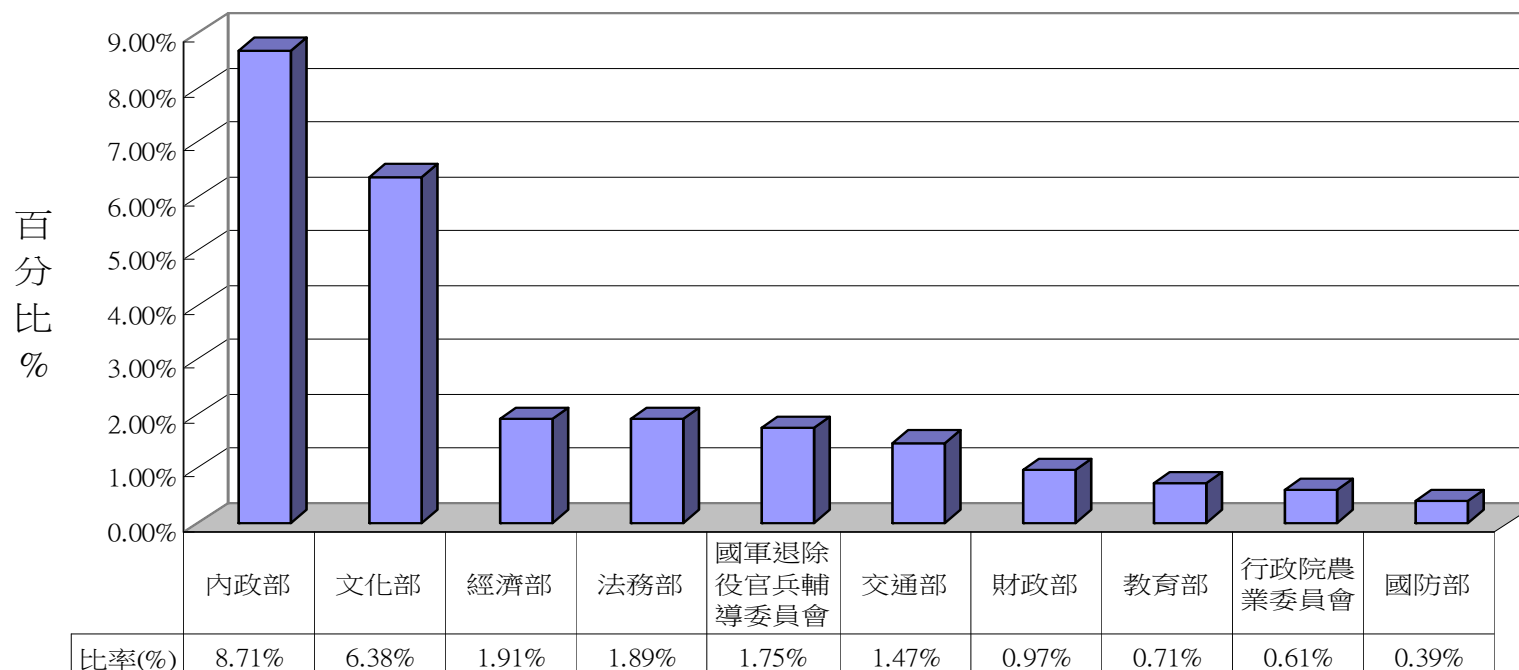


110年度地方政府受通報件數比較圖

(四) 通報內容－被通報在建工程占所屬標案件數比率 (中央部會)

- 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、文化部及經濟部。

被通報在建工程件數占標案件數比率(中央部會)

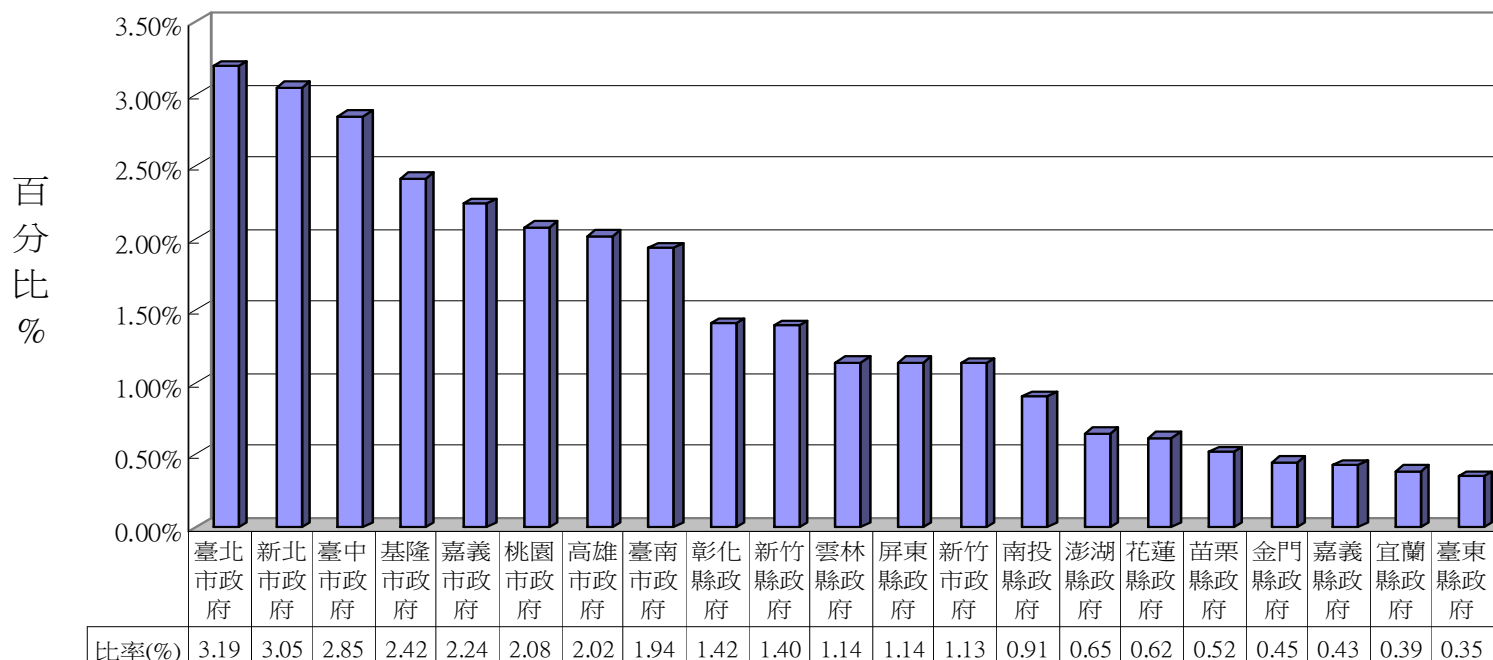


110年度中央部會被通報在建工程占標案件數比率圖

(四) 通報內容－被通報在建工程占所屬標案件數比率 (地方政府)

- 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**臺北市**、**新北市**及**臺中市政府**。

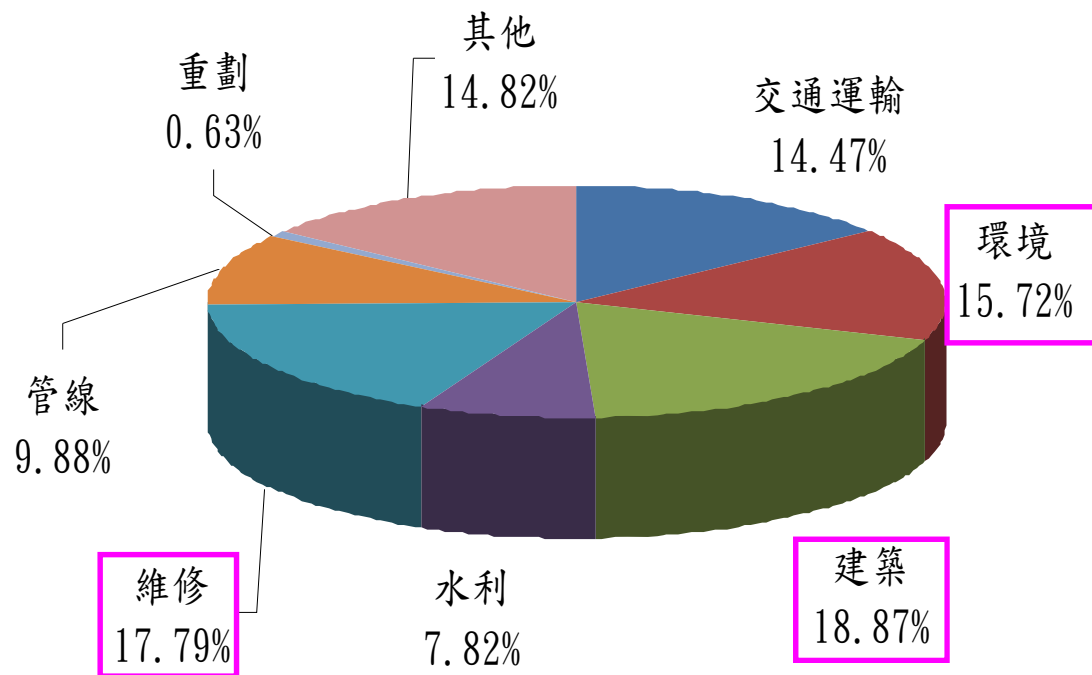
被通報在建工程件數占標案件數比率(地方政府)



110年度地方政府被通報在建工程占標案件數比率圖

(四) 通報內容－被通報工程類別比率

- 被通報工程以**建築**、**維修**及**環境**等類型為主，合計約占52.38%。
- **建築**類型為受通報工程最大宗，各類比率與109年同期相比，以「水利」類型減少較多。

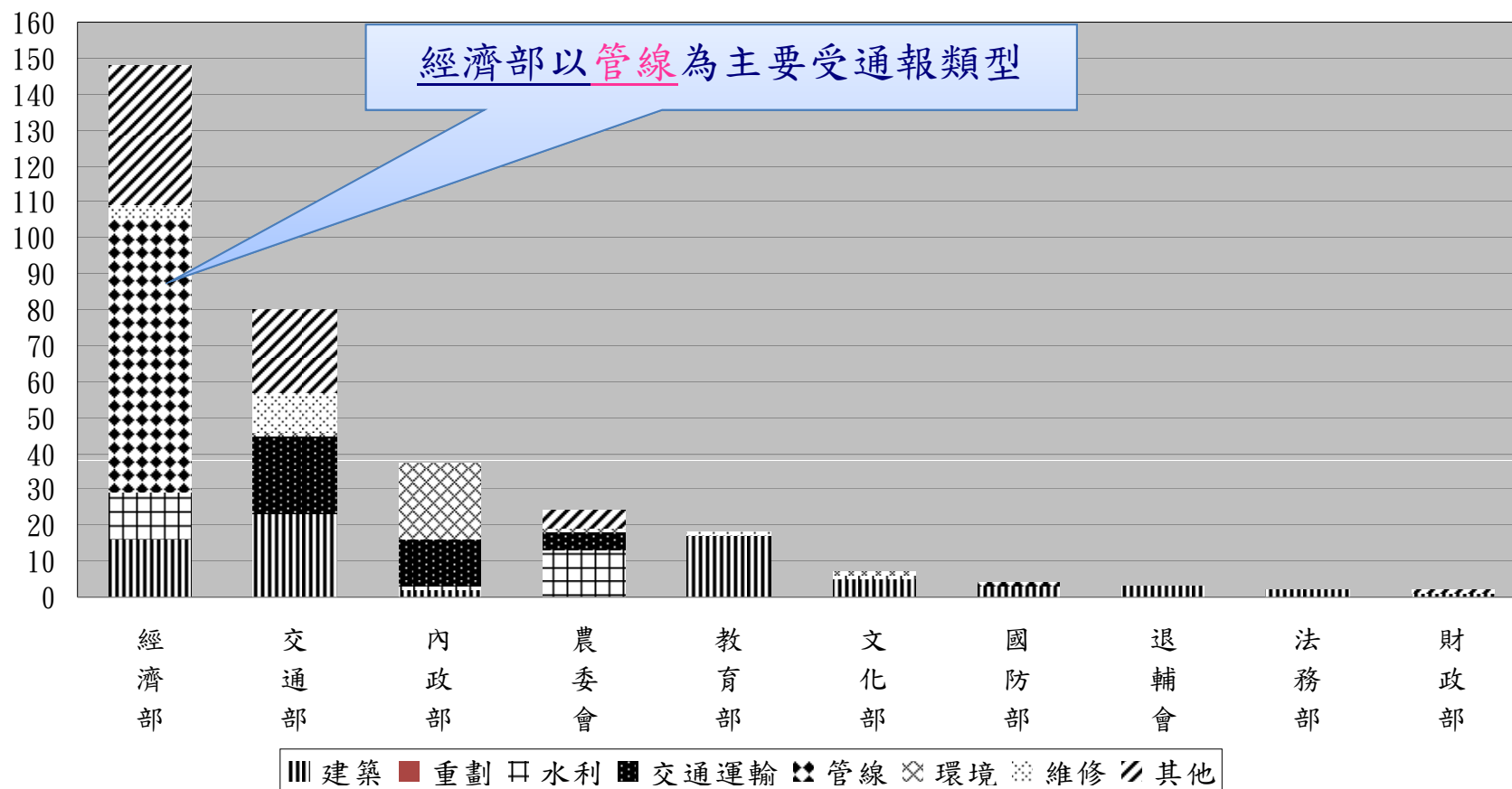


| 工程類型 | 截至109年第4季 | 截至110年第4季 | 比率變動 |
|------|-----------|-----------|----------|
| 建築 | 17.83% | 18.87% | ↑ 1.04% |
| 維修 | 16.83% | 17.79% | ↑ 0.96% |
| 環境 | 15.92% | 15.72% | ↓ -0.20% |
| 其他 | 13.56% | 14.82% | ↑ 1.26% |
| 交通運輸 | 15.56% | 14.47% | ↓ -1.09% |
| 管線 | 9.37% | 9.88% | ↑ 0.51% |
| 水利 | 10.46% | 7.82% | ↓ -2.64% |
| 重劃 | 0.45% | 0.63% | ↑ 0.18% |

註：其他包含災後重建工程、未填工程類別等

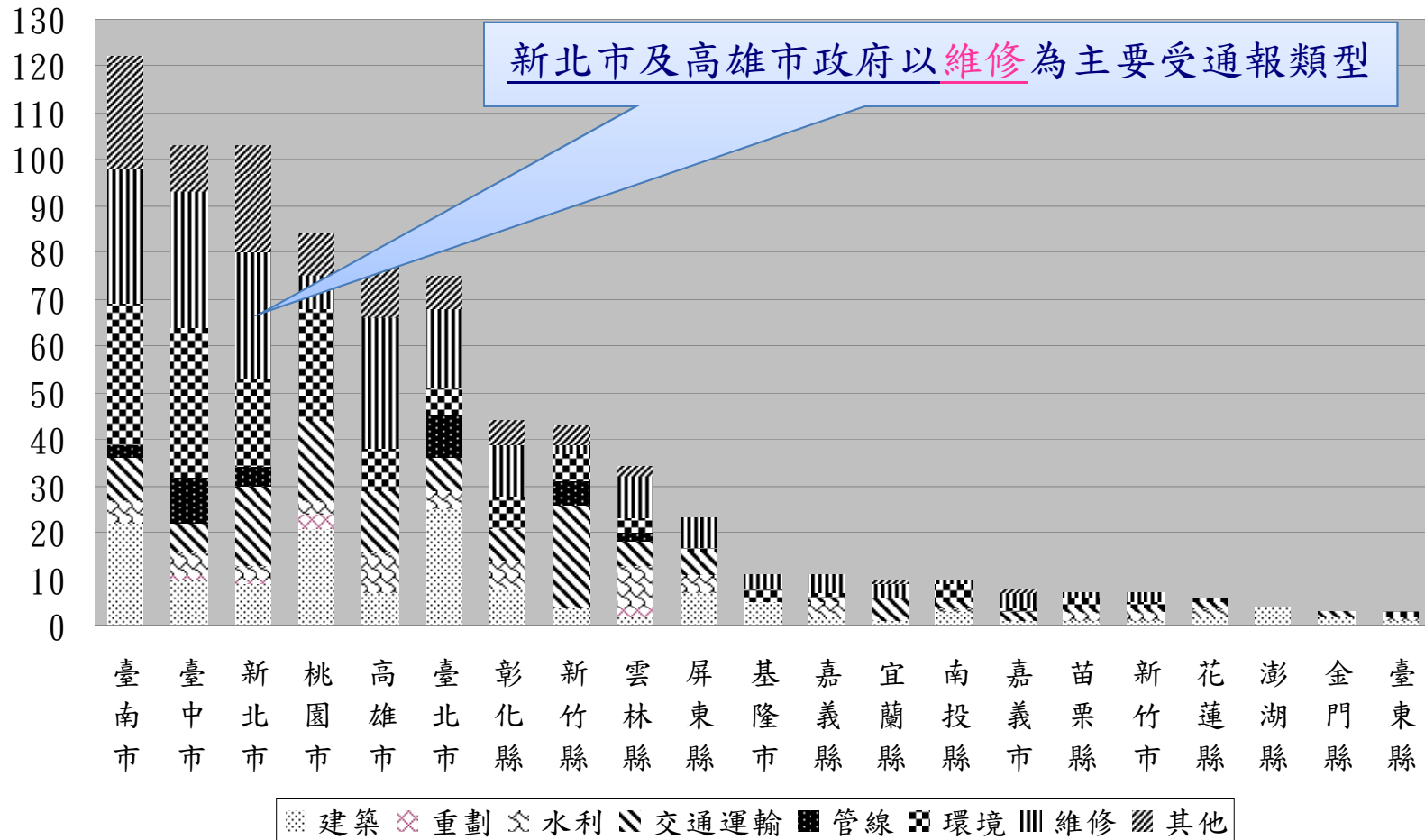
(四) 通報內容—被通報工程類別件數(中央部會)

與109年同期相比，經濟部主要通報類型仍為管線。



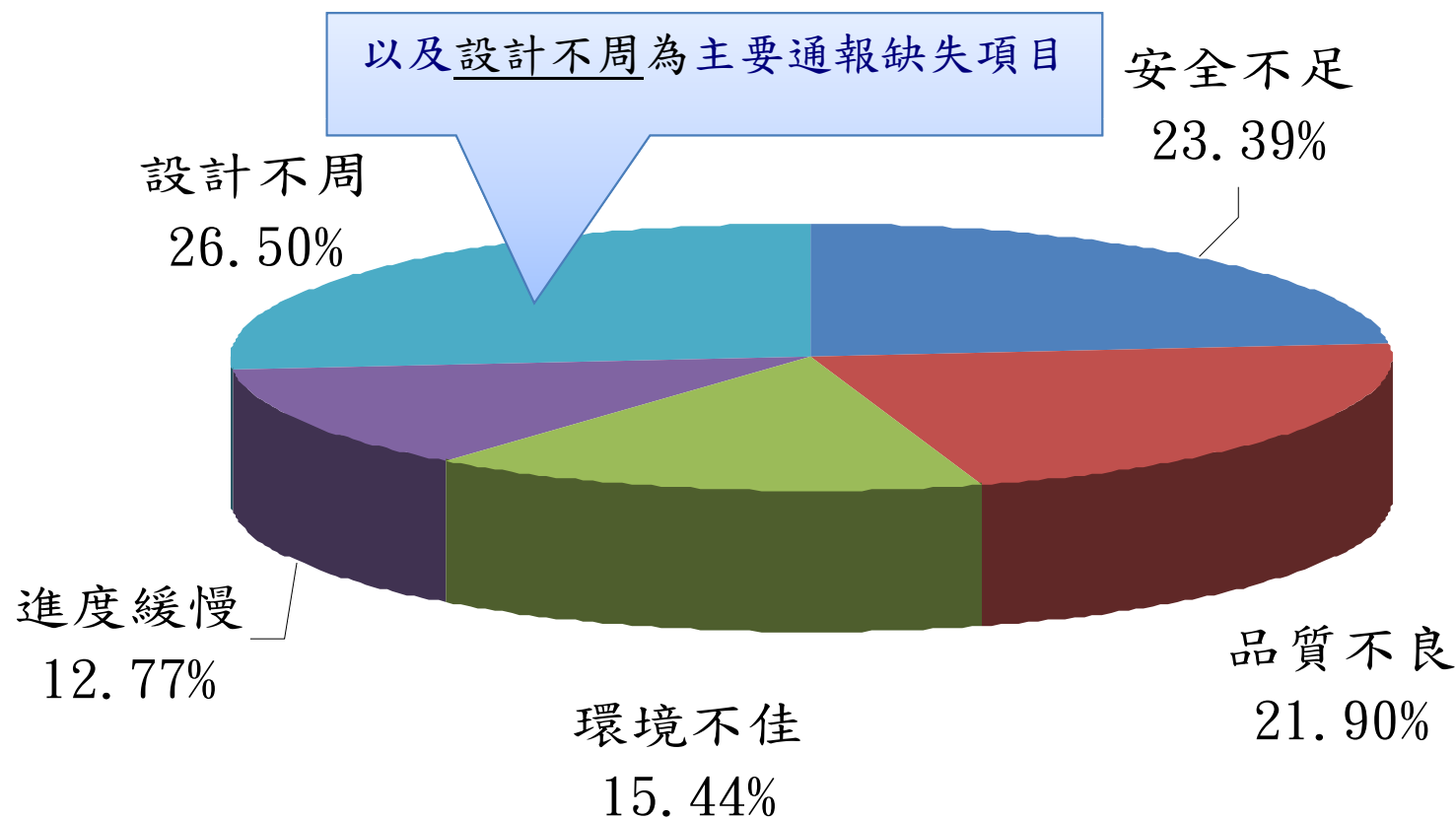
(四) 通報內容—被通報工程類別件數(地方政府)

新北市及高雄市政府以維修類型最多。



(四) 通報內容—被通報工程之缺失項目

主要缺失項目「設計不周」，109年同期為「品質不良」。





二、處理時效

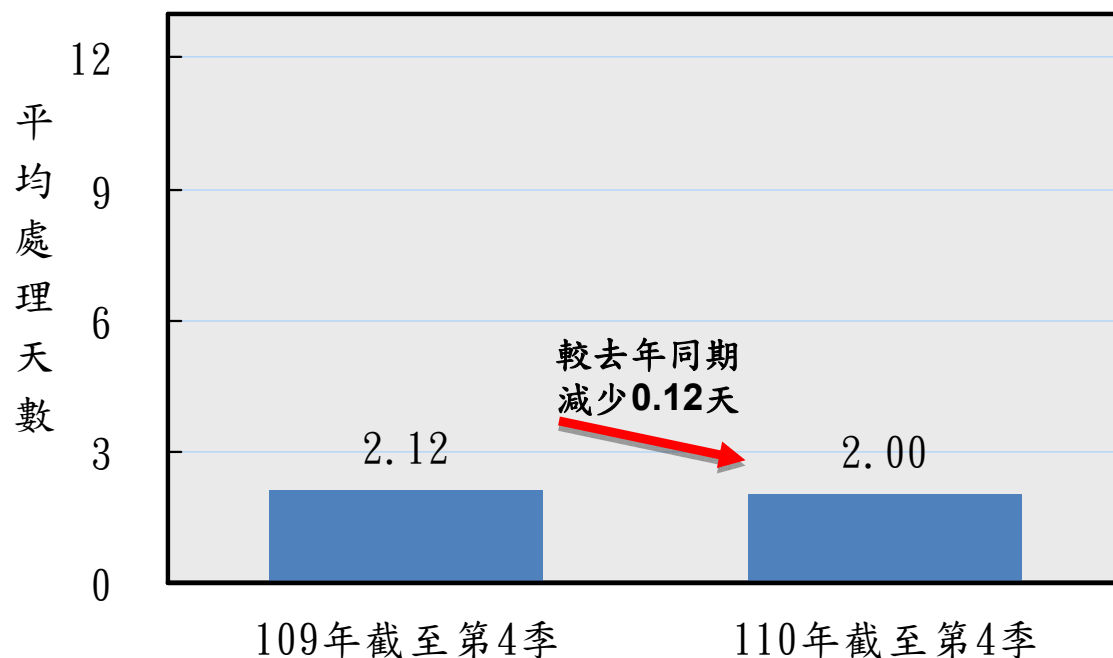
(一) 110年度通報案件處理天數

(二) 中央部會平均處理天數比較分析圖

(三) 地方政府平均處理天數比較分析圖

(一) 處理時效－110年度案件平均處理天數

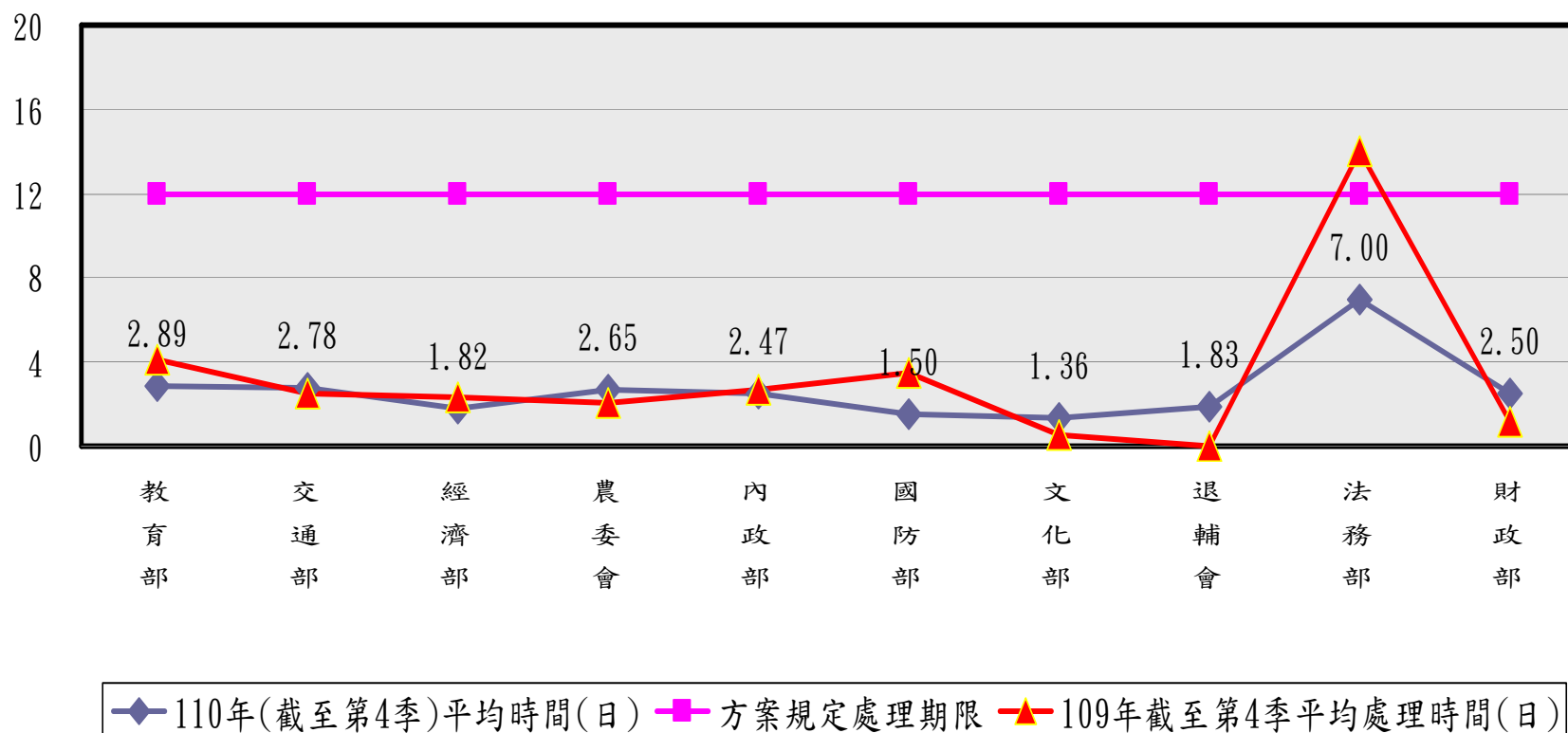
- 110年度通報案件處理天數**平均2天**改善完成，達作業要點要求之12天處理期限之標準。
- 相較109年同期(2.12天)，減少**0.12天**。



109、110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)

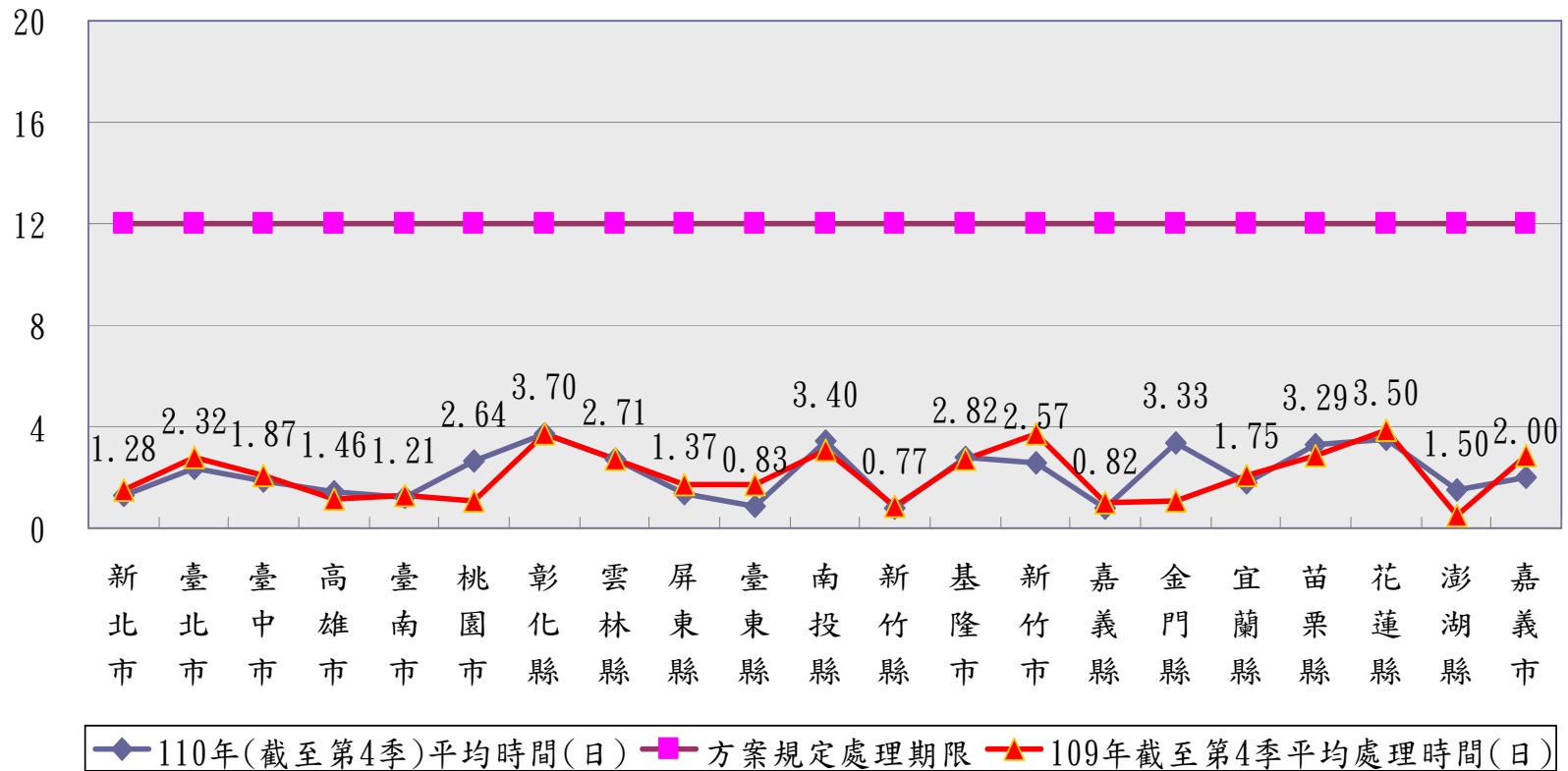
- 中央部會平均**2.27**天處理結案，較109年同期(2.51天)減少0.24天。
- 相關部會均於作業要點規定處理期限(12天)內結案。(輔導會109年度未有案件)



註：本統計針對已結案之案件

(三) 處理時效－平均處理天數比較 (地方政府)

- 地方政府平均**1.89天**處理結案，較109年同期(1.94天)減少0.05天。
- 各地方政府均達到作業要點規定處理期限(12天)之要求。





三、處理滿意度

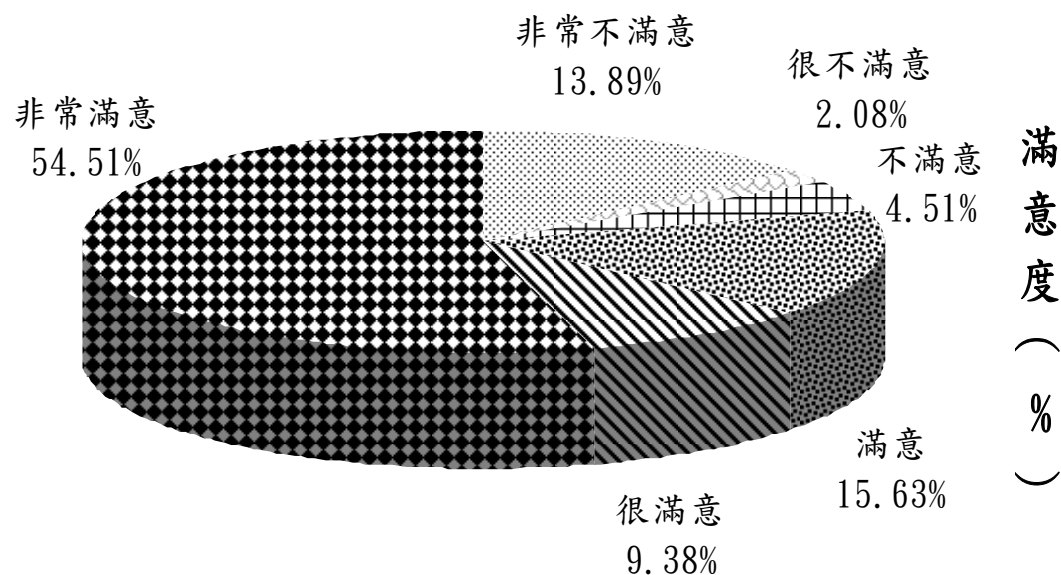
(一) 滿意度結果分析

(二) 中央部會滿意度比較

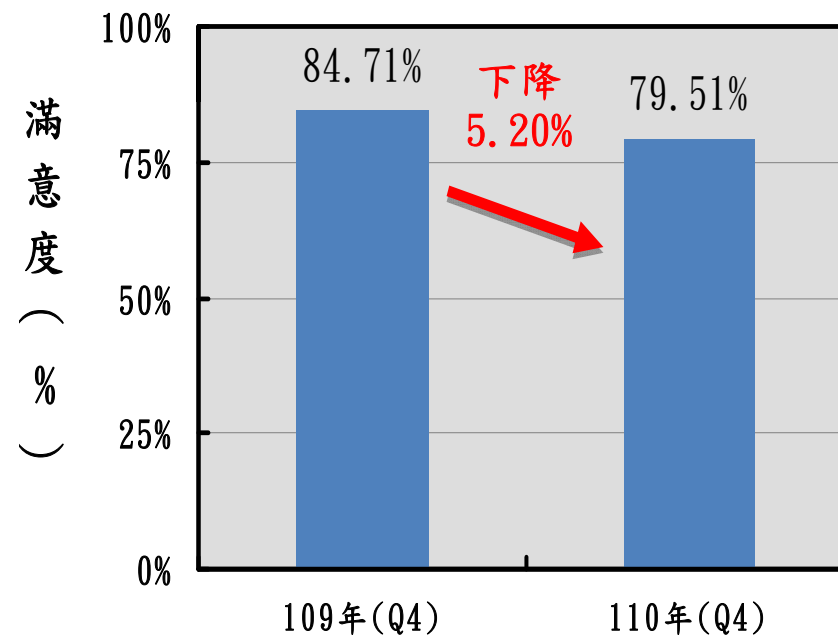
(三) 地方政府滿意度比較

(一) 滿意度－滿意度結果分析

- 分析110年度各機關執行之民眾滿意度情形，其中**滿意占79.51%**，**不滿意占20.49%**，滿意度較109年同期**84.71%下降5.20%**。



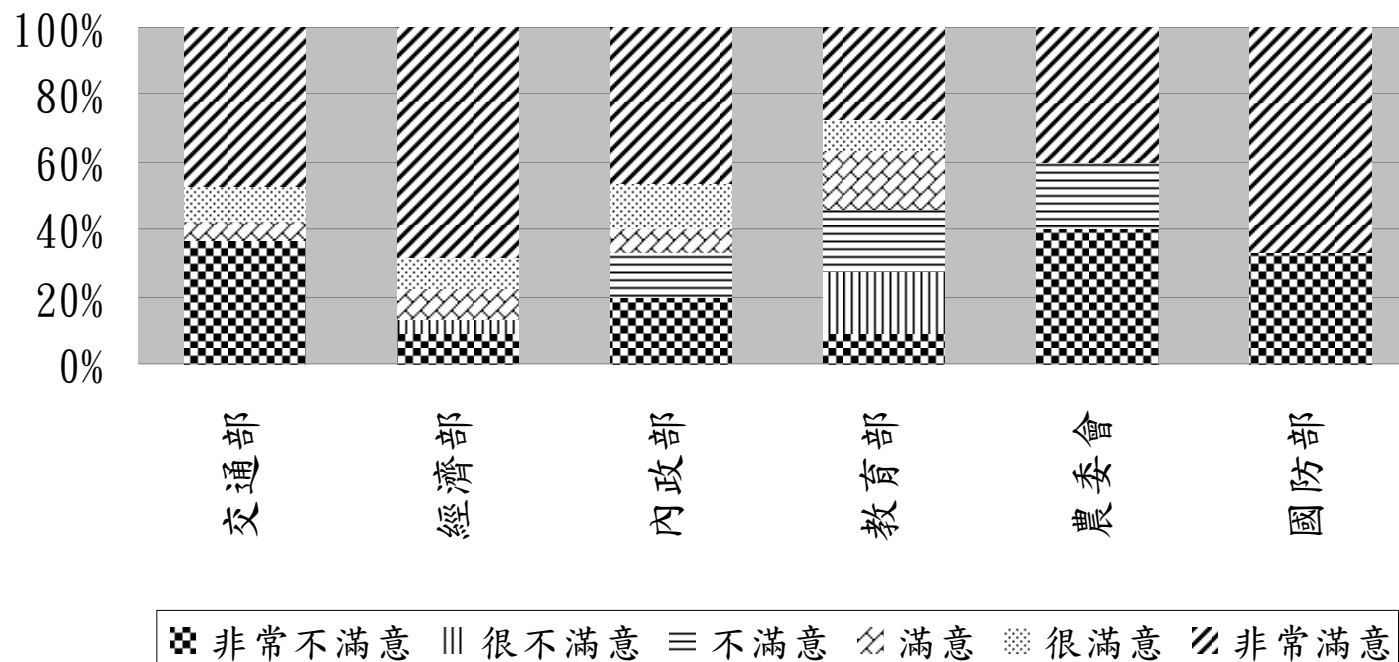
截至110年(Q4)案件處理滿意度分析



註：本次分析針對已填報滿意度之案件(約占26%)

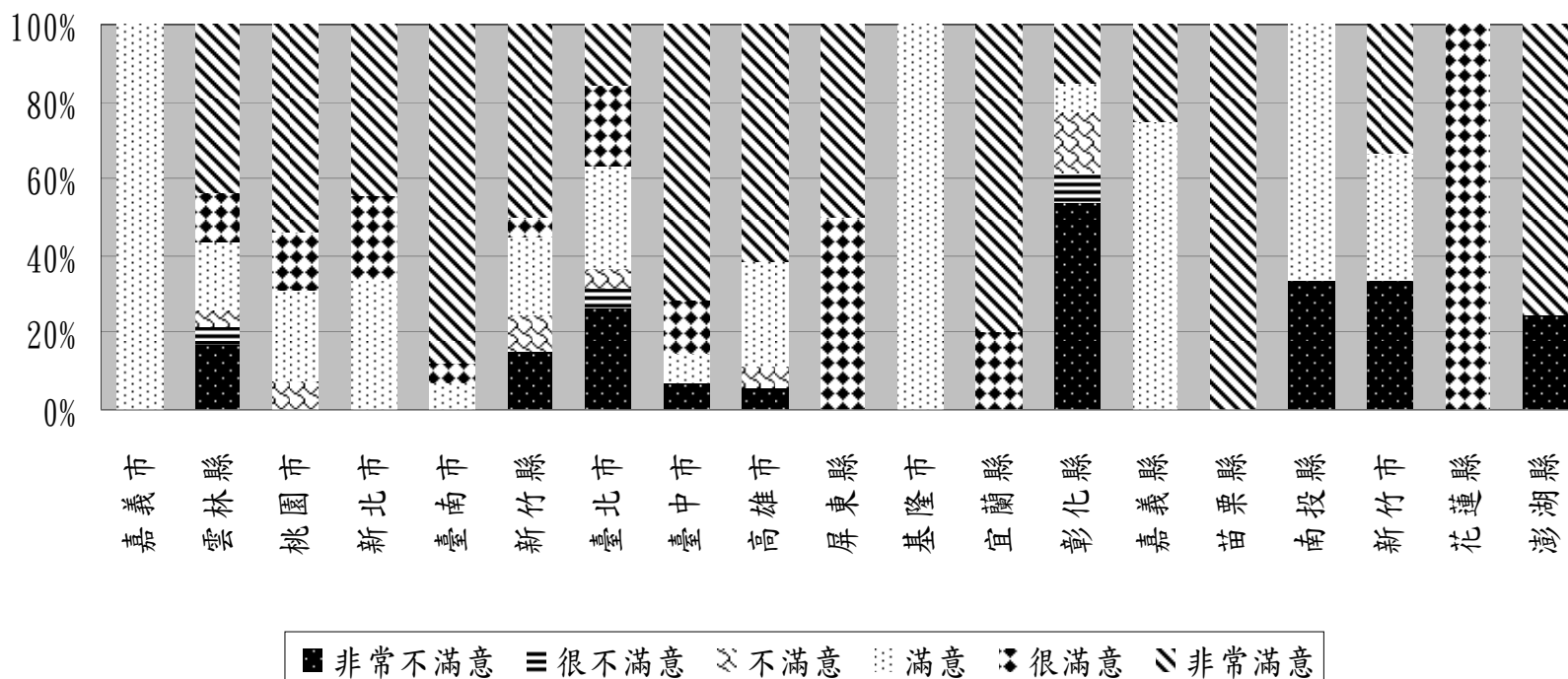
(二) 滿意度－機關滿意度比較分析 (中央部會)

- 中央部會整體滿意度68%，不滿意度32%。(滿意度較109年同期75.76%下降7.76%)
- 滿意度填報率23.08%(填報案件/通報案件)，較109年同期之19.53%提升，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83.57%，不滿意度16.43%(滿意度較109年同期88.07%下降4.50%)。
- 滿意度填報率27.03%(填報案件/通報案件)，較109年同期之23.13%提升，請各地方政府加強宣導踴躍反映。



四、小結 (1/2)

● 依據110年度通報情形，統計分析趨勢如下：

1. 通報案件共1,113件，較109年同期1,099件增加1.27%。中央部會以經濟部減少24件最多；六都以臺北市政府減少10件最多。
2. 被通報工程以建築、維修及環境等類型為主(合計52.38%)。
3. 缺失項目以設計不周比率最高(26.50%)，請各主管機關督促所屬於規劃設計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天，相較去年同期(2.12天)，減少0.12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。

四、小結 (2/2)

5. 通報案件滿意度，滿意占79.51%，不滿意占20.49%，相較109年同期(滿意占84.71%，不滿意占15.29%)，滿意度下降5.20%，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25.88%(中央部會23.08%、地方政府27.03%)，相較109年同期22.02%提升3.86%，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。

民眾滿意度調查及機關回應明紀錄資料

| 項次 | 民眾反應意見 | | | 機關回應說明 | | |
|----|-----------|-----|--|-----------|---|----|
| | 填寫日期 | 滿意度 | 滿意/不滿意原因 | 回應日期 | 回應說明 | 填寫 |
| 1 | 111/02/17 | 不滿意 | 通報人原本的意思就是你(台電)現在(改善後照片)那種改善方式,並不是說一定要同規格柵欄水溝蓋 | 111/02/17 | 陳00先生:您好!一、復臺端111年2月12日網頁通報案(通報編號:11100000235)。二、有關三重區重新路二段126號前變電箱遷移後之水溝蓋一案,本處已於2月13日將該洩水孔水泥重新抹平復舊改善完成,以維行人安全,並已洽路權機關表示,尚無安全性疑慮。三、另本處辦理變電箱遷移後,復舊時沒有更換水溝蓋款式一節,由於本處實無權限辦理,水溝蓋格柵款式更換係屬新北市三重區公所權責,建議向該權責單位反應,不便之處,深感抱歉,尚祈見諒四、本公司業務,荷承關注,謹致謝忱。五、承辦人姓名:楊政勳 電話號碼:29916611分機613,敬祝平安如意台電台北西區營業處 敬上 | 填寫 |
| 2 | 111/02/17 | 不滿意 | 1.通報人原本的意思就是你(台電)現在(提供改善後照片)那種改善方式(斜面平面狀,不要像之前復舊時,凹進去一塊)2.通報人並不是說柵欄水溝蓋一定要跟重新路後期,作在人行道石緣一起的,同規格柵欄水溝蓋一模一樣(柵欄格距較小),希望不要誤會意思 | 111/02/17 | 陳00先生:您好!一、復臺端111年2月12日網頁通報案(通報編號:11100000235)。二、有關三重區重新路二段126號前變電箱遷移後之水溝蓋一案,本處已於2月13日將該洩水孔水泥重新抹平復舊改善完成,以維行人安全,並已洽路權機關表示,尚無安全性疑慮。三、另本處辦理變電箱遷移後,復舊時沒有更換水溝蓋款式一節,由於本處實無權限辦理,水溝蓋格柵款式更換係屬新北市三重區公所權責,建議向該權責單位反應,不便之處,深感抱歉,尚祈見諒四、本公司業務,荷承關注,謹致謝忱。五、承辦人姓名:楊政勳 電話號碼:29916611分機613,敬祝 | 填寫 |

中 研 院

民眾滿意度調查及機關回應明紀錄資料

| 項次 | 民眾反應意見 | | | 機關回應說明 | | |
|----|-----------|-----|--|-----------|---|----|
| | 填寫日期 | 滿意度 | 滿意/不滿意原因 | 回應日期 | 回應說明 | 填寫 |
| 1 | 111/02/17 | 不滿意 | 通報人原本的意思就是你(台電)現在(改善後照片)那種改善方式,並不是說一定要同規格柵欄水溝蓋 | 111/02/17 | 陳先生:您好!一、復臺端111年2月12日網頁通報案(通報編號:11100000235)。二、有關三重區重新路二段126號前變電箱遷移後之水溝蓋一案,本處已於2月13日將該洩水孔水泥重新抹平復舊改善完成,以維行人安全,並已洽路權機關表示,尚無安全性疑慮。三、另本處辦理變電箱遷移後,復舊時沒有更換水溝蓋款式一節,由於本處實無權限辦理,水溝蓋格柵款式更換係屬新北市三重區公所權責,建議向該權責單位反應,不便之處,深感抱歉,尚祈見諒四、本公司業務,荷承關注,謹致謝忱。五、承辦人姓名:楊政勳 電話號碼:29916611分機613,敬祝平安如意台電台北西區營業處 敬上 | 填寫 |
| 2 | 111/02/17 | 不滿意 | 1.通報人原本的意思就是你(台電)現在(提供改善後照片)那種改善方式(斜面平面狀,不要像之前復舊時,凹進去一塊)2.通報人並不是說柵欄水溝蓋一定要跟重新路後期,作在人行道石緣一起的,同規格柵欄水溝蓋一模一樣(柵欄格距較小),希望不要誤會意思 | 111/02/17 | 陳先生:您好!一、復臺端111年2月12日網頁通報案(通報編號:11100000235)。二、有關三重區重新路二段126號前變電箱遷移後之水溝蓋一案,本處已於2月13日將該洩水孔水泥重新抹平復舊改善完成,以維行人安全,並已洽路權機關表示,尚無安全性疑慮。三、另本處辦理變電箱遷移後,復舊時沒有更換水溝蓋款式一節,由於本處實無權限辦理,水溝蓋格柵款式更換係屬新北市三重區公所權責,建議向該權責單位反應,不便之處,深感抱歉,尚祈見諒四、本公司業務,荷承關注,謹致謝忱。五、承辦人姓名:楊政勳 電話號碼:29916611分機613,敬祝 | 填寫 |

中 研 院



| 主辦機關處理情形紀錄一覽表 <small>新增處理情形</small> | | | | | |
|-------------------------------------|-----------|--|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 項次 | 處理日期 | 處理機關及人員 | 處理情形 | 修改 | 刪除 |
| 1 | 111/02/14 | 經濟部 黃厚達 2371-3161-655 hdhuang@moea.gov.tw | 本部於111年2月14日接獲通報後，隨即以E-MAIL及電話通知台電公司全民督工業務承辦人劉孟鈺君（聯絡電話02-23666937），請即轉知工程或維護管理主辦部門，儘速派員查明處理，並將處理情形上網登錄，俾便通報人瞭解最新處理情形。經濟部全民督工業務承辦人：黃厚達 聯絡電話：02-23713161-655 [通報人相關資料請確實保密，勿外洩其他業務無關人員] | <input type="button" value="修改"/> | <input type="button" value="刪除"/> |
| 2 | 111/02/14 | 台灣電力股份有限公司 劉孟鈺 02-23666934 d0170201@taipower.com.tw | 公司接獲通報後已在2月14日10時02分以e_mail通知台北西區營業處儘速派員查明處理，並以電話追蹤處理情形。台電全民督工業務聯絡人：劉孟鈺 聯絡電話：02-23666937 | <input type="button" value="修改"/> | <input type="button" value="刪除"/> |
| 3 | 111/02/17 | 行政院公共工程委員會 劉孟鈺 02-23666934 d0170201@taipower.com.tw | 張OO先生：您好！ 一、復臺端111年2月12日網頁通報案（通報編號：1110000235）。二、有關三重區重新路二段126號前變電箱遷移後之水溝蓋一案，本處已於2月13日將該洩水孔水泥重新抹平復善改善完成；另評估變更水溝蓋款式部分，經由google地圖目前該水溝蓋款式已於101年12月使用至今，並洽路權機關表示該水溝蓋款式尚無安全性疑慮，惟非屬本處業務，建請臺端向區公所協助處理，尚請諒察。三、本處承辦人於111年2月13日借台端於全民督工通報系統所填連絡電話號碼不正確無法向台端致電說明。四、本公司業務，荷承關注，謹致謝忱。四、承辦人姓名：楊政勳 電話號碼：29916611分機613。敬祝平安如意 台電台北西區營業處 敬上 | <input type="button" value="修改"/> | <input type="button" value="刪除"/> |
| 4 | 111/02/25 | 經濟部 黃厚達 2371-3161-655 hdhuang@moea.gov.tw | 一、本案經本部台電公司查處後，通報人所陳事件為該公司台北西區營業處所轄，有關人行道復舊之側溝格柵形式一事，台北西區營業處已釐清問題並責成廠商立即進場改善，將該側溝斜坡重新抹平改善完成，尚請通報人諒察。二、另有關民眾滿意度調查部分，台北西區營業處亦已釐清問題說明格柵款式更換修屬新北市三重區公所權責，建請向該單位反應，尚請臺端不吝調整滿意度為滿意。三、鑑於台電公司已針對通報人指陳事項進行說明及改善完成，本案同意結案。四、通報人若有任何意見，歡迎E-MAIL或來電本部全民督工業務承辦人黃厚達： hdhuang@moea.gov.tw；02-23713161-655。 | <input type="button" value="修改"/> | <input type="button" value="刪除"/> |

| 主辦機關處理情形紀錄一覽表 <small>新增處理情形</small> | | | | | |
|-------------------------------------|-----------|--|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 項次 | 處理日期 | 處理機關及人員 | 處理情形 | 修改 | 刪除 |
| 1 | 111/02/14 | 經濟部 黃厚達 2371-3161-655 hdhuang@moea.gov.tw | 本部於111年2月14日接獲通報後，隨即以E-MAIL及電話通知台電公司全民督工業務承辦人劉孟鈺君（聯絡電話02-23666937），請即轉知工程或維護管理主辦部門，儘速派員查明處理，並將處理情形上網登錄，俾便通報人瞭解最新處理情形。經濟部全民督工業務承辦人：黃厚達 聯絡電話：02-23713161-655 [通報人相關資料請確實保密，勿外洩其他業務無關人員] | <input type="button" value="修改"/> | <input type="button" value="刪除"/> |
| 2 | 111/02/14 | 台灣電力股份有限公司 劉孟鈺 02-23666934 d0170201@taipower.com.tw | 公司接獲通報後已在2月14日10時02分以e_mail通知台北西區營業處儘速派員查明處理，並以電話追蹤處理情形。台電全民督工業務聯絡人：劉孟鈺 聯絡電話：02-23666937 | <input type="button" value="修改"/> | <input type="button" value="刪除"/> |
| 3 | 111/02/17 | 行政院公共工程委員會 劉孟鈺 02-23666934 d0170201@taipower.com.tw | 張先生：您好！ 一、復臺端111年2月12日網頁通報案（通報編號：1110000235）。二、有關三重區重新路二段126號前變電箱遷移後之水溝蓋一案，本處已於2月13日將該洩水孔水泥重新抹平復善改善完成；另評估變更水溝蓋款式部分，經由google地圖目前該水溝蓋款式已於101年12月使用至今，並洽路權機關表示該水溝蓋款式尚無安全性疑慮，惟非屬本處業務，建請臺端向區公所協助處理，尚請諒察。三、本處承辦人於111年2月13日借台端於全民督工通報系統所填連絡電話號碼不正確無法向台端致電說明。四、本公司業務，荷承關注，謹致謝忱。四、承辦人姓名：楊政勳 電話號碼：29916611分機613。敬祝平安如意 台電台北西區營業處 敬上 | <input type="button" value="修改"/> | <input type="button" value="刪除"/> |
| 4 | 111/02/25 | 經濟部 黃厚達 2371-3161-655 hdhuang@moea.gov.tw | 一、本案經本部台電公司查處後，通報人所陳事件為該公司台北西區營業處所轄，有關人行道復舊之側溝格柵形式一事，台北西區營業處已釐清問題並責成廠商立即進場改善，將該側溝斜坡重新抹平改善完成，尚請通報人諒察。二、另有關民眾滿意度調查部分，台北西區營業處亦已釐清問題說明格柵款式更換修屬新北市三重區公所權責，建請向該單位反應，尚請臺端不吝調整滿意度為滿意。三、鑑於台電公司已針對通報人指陳事項進行說明及改善完成，本案同意結案。四、通報人若有任何意見，歡迎E-MAIL或來電本部全民督工業務承辦人黃厚達： hdhuang@moea.gov.tw；02-23713161-655。 | <input type="button" value="修改"/> | <input type="button" value="刪除"/> |



貳、110年度機關執行績效考核結果

貳、110年度機關執行績效考核結果

- 一、依「全民監督公共工程管制考核作業要點」及其「全民監督公共工程執行情形考核原則」規定，本會已於111年3月23日召開考核會議。
- 二、經考核委員決議，110年度執行績優機關如下：
 - (一)優良主辦機關：共計7個主辦機關獲獎，其中經濟部水利署第六河川局、臺北市政府都市發展局、臺中市養護工程處、臺南市政府工務局為優等。
 - (二)優良主管機關：共計13個主管機關，經濟部、內政部、交通部、臺南市政府、新北市政府、臺中市政府、高雄市政府及桃園市政府為優等；農委會、臺北市政府、新竹縣政府、宜蘭縣政府及嘉義縣政府為甲等。
- 三、請上開獲獎機關繼續保持，並請其他機關精進提升，俾共同提升全民督工執行績效。



參、110年度縣市政府1999通報案件 統計

參、110年度縣市政府1999通報案件統計

- 一、洪委員孟楷109年10月19日立法院第10屆第2會期交通委員會第5次全體委員會議質詢，109年上半年全民督工通報件數比去年同期減少12.79%，辦理成效不彰，公共工程委員會要加強這一塊的業務。
- 二、本會109年11月23日全民督工第3季執行績效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。」

參、110年度縣市政府1999通報案件統計

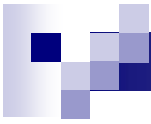
- 三、本會已於全民監督公共工程資訊系統建置「地方縣市1999通報案件統計」功能，請各機關配合填報，並於每季連同督工統計資料一併公布於全球資訊網。
- 四、110年度截至第4季計有六都及宜蘭縣、新竹縣、苗栗縣、彰化縣、南投縣、嘉義縣、臺東縣、花蓮縣、基隆市及新竹市等16個地方政府登錄1999通報案件。
- 五、上開機關共計登錄566案件，連同督工案件(1,113件)合計共1,679件。



肆、行動版通報網頁宣導

肆、行動版通報網頁宣導

- 一、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110年起不再提供服務。
- 二、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。



報告完畢