

# 全民督工104年度執行檢討會

工程管理處

105年2月25日

# 目 錄

- 一、全民督工104年度推動辦理情形
- 二、尚未提報績效考核資料之機關
- 三、各機關查核全民督工案件情形
- 四、全民督工已納入「公共工程品質管理制度教育宣導影片」加強宣導

討論事項：

「『全民監督公共工程』工程主辦機關案件處理情形考核精進措施(草案)」



# 一、全民督工104年度推動辦理情形



# 一、全民督工104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

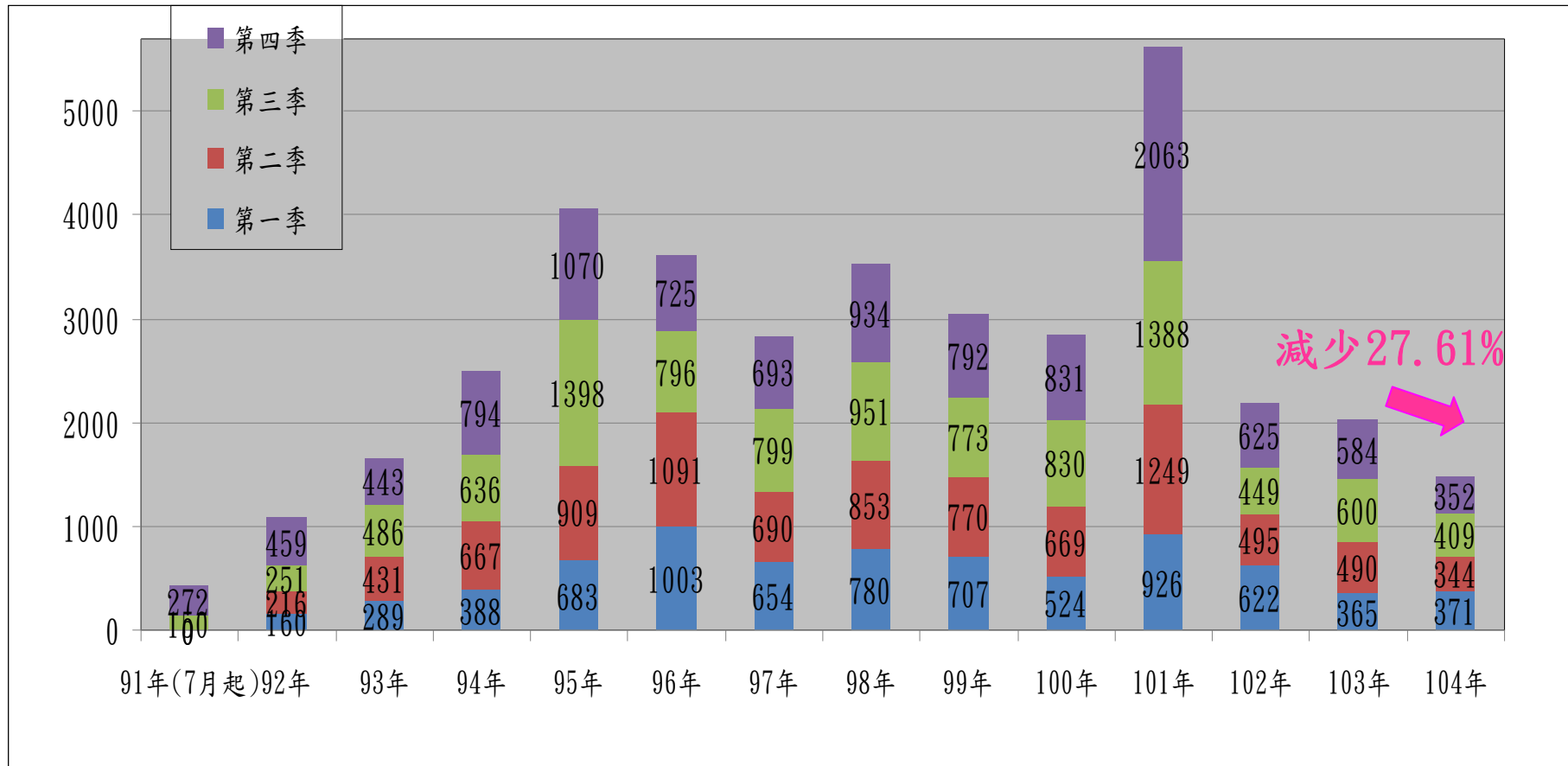


## (一) 通報內容分析

- 歷年通報案件數統計
- 區域通報件數統計
- 主管機關通報分析  
(含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

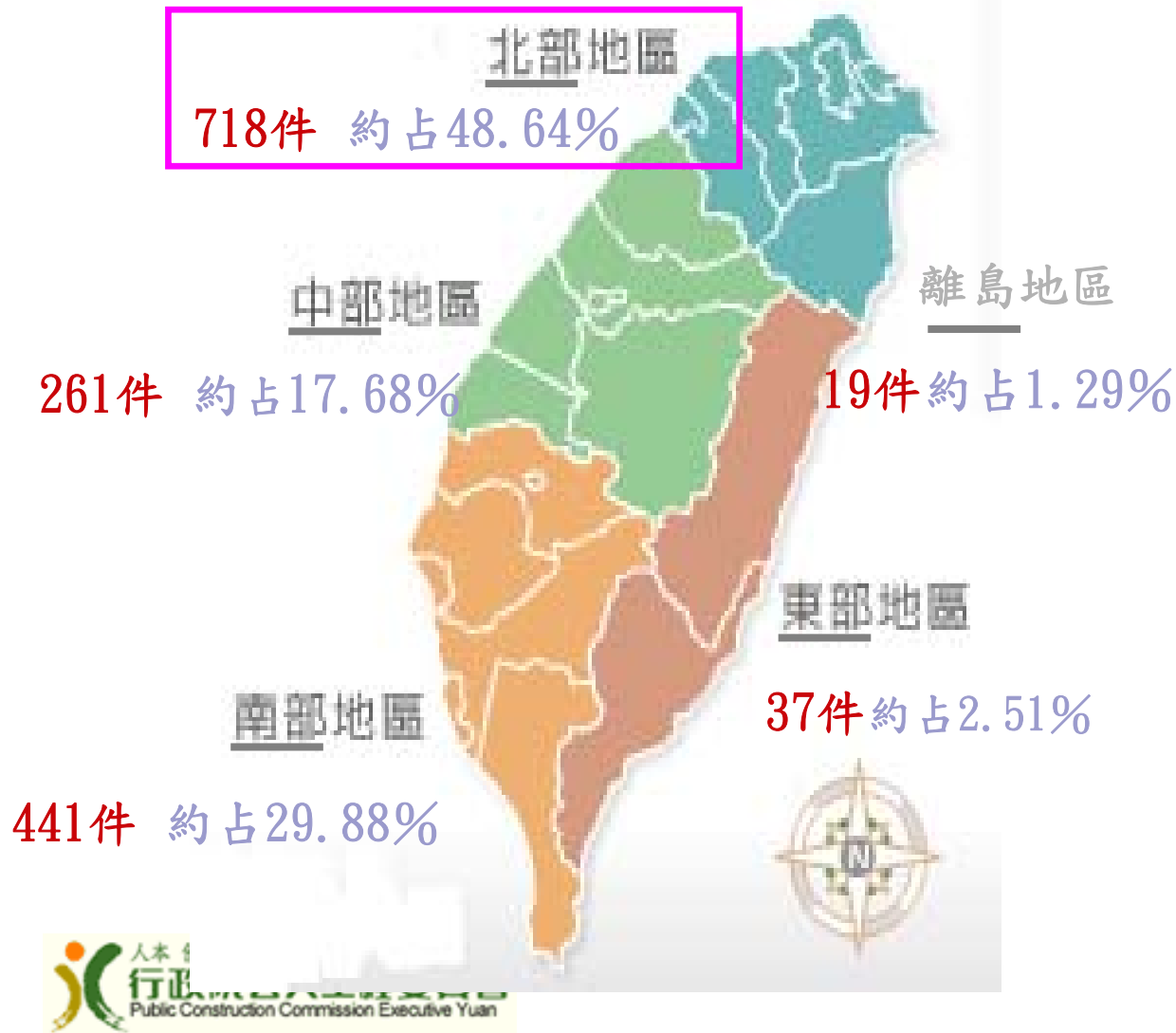
- 104年度共受理1,476件均已處理在案。



歷年各季通報案件數比較圖

# (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

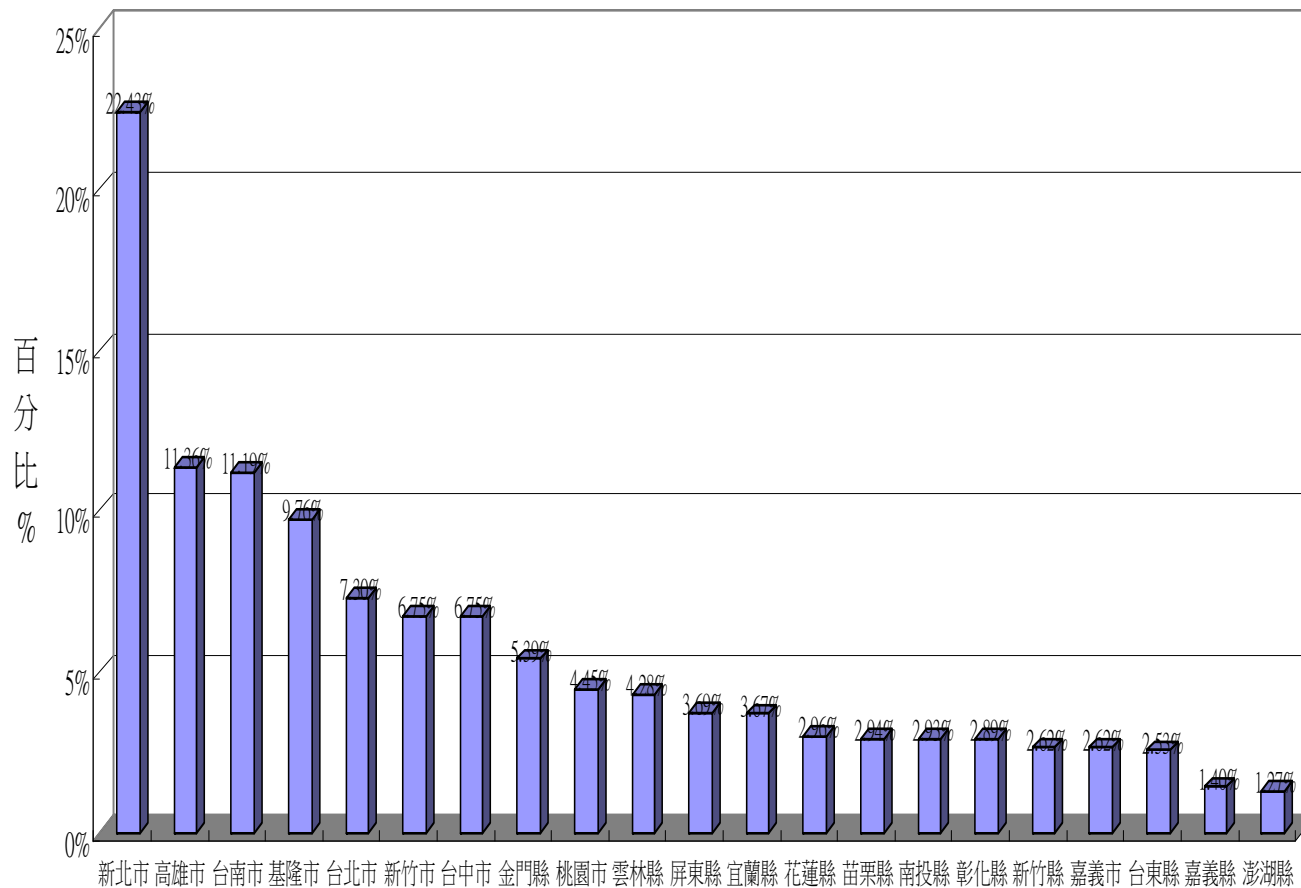


通報區域	件數	比例
新北市	436	29.54%
台北市	99	6.71%
桃園市	86	5.83%
基隆市	28	1.90%
新竹縣	25	1.69%
宜蘭縣	23	1.56%
新竹市	21	1.42%
台中市	117	7.93%
雲林縣	49	3.32%
彰化縣	39	2.64%
苗栗縣	33	2.24%
南投縣	23	1.56%
高雄市	201	13.62%
台南市	172	11.65%
屏東縣	47	3.18%
嘉義縣	16	1.08%
嘉義市	5	0.34%
花蓮縣	24	1.63%
台東縣	13	0.88%
金門縣	16	1.08%
澎湖縣	3	0.20%
連江縣	0	0.00%

# (一) 通報內容－區域通報統計(續)

各區域被通報件數占標案件數統計圖

通報件數占標案件數比率(%)

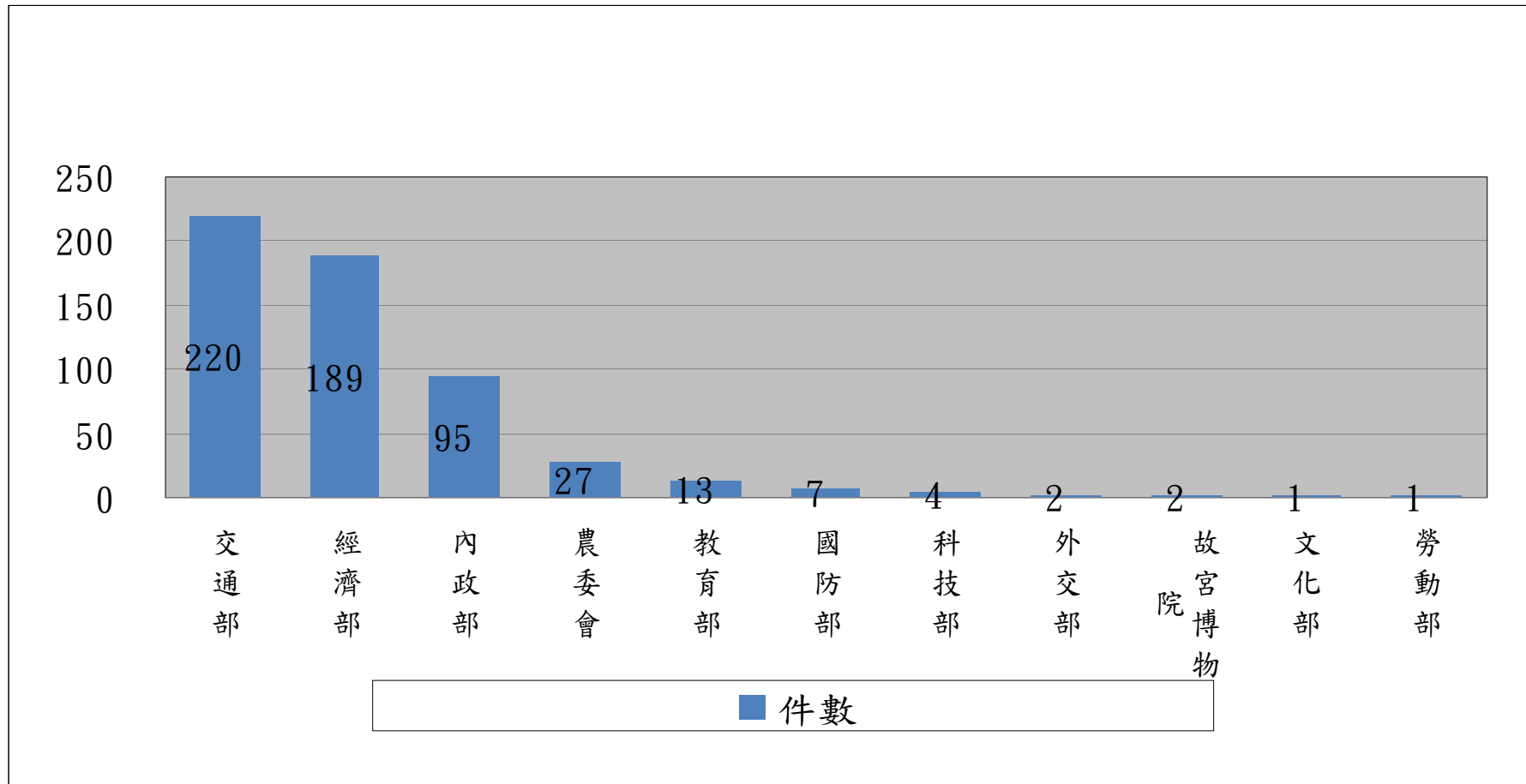


通報區域	通報件數	標案件數	比例
新北市	436	1944	22.43%
高雄市	201	1769	11.36%
台南市	172	1537	11.19%
基隆市	28	287	9.76%
台北市	99	1357	7.30%
新竹市	21	311	6.75%
台中市	117	1734	6.75%
金門縣	16	297	5.39%
桃園市	86	1933	4.45%
雲林縣	49	1145	4.28%
屏東縣	47	1274	3.69%
宜蘭縣	23	626	3.67%
花蓮縣	24	810	2.96%
苗栗縣	33	1124	2.94%
南投縣	23	785	2.93%
彰化縣	39	1349	2.89%
新竹縣	25	954	2.62%
嘉義市	5	191	2.62%
台東縣	13	513	2.53%
嘉義縣	16	1144	1.40%
澎湖縣	3	236	1.27%
連江縣	0	128	0.00%



## (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報件數1/2)

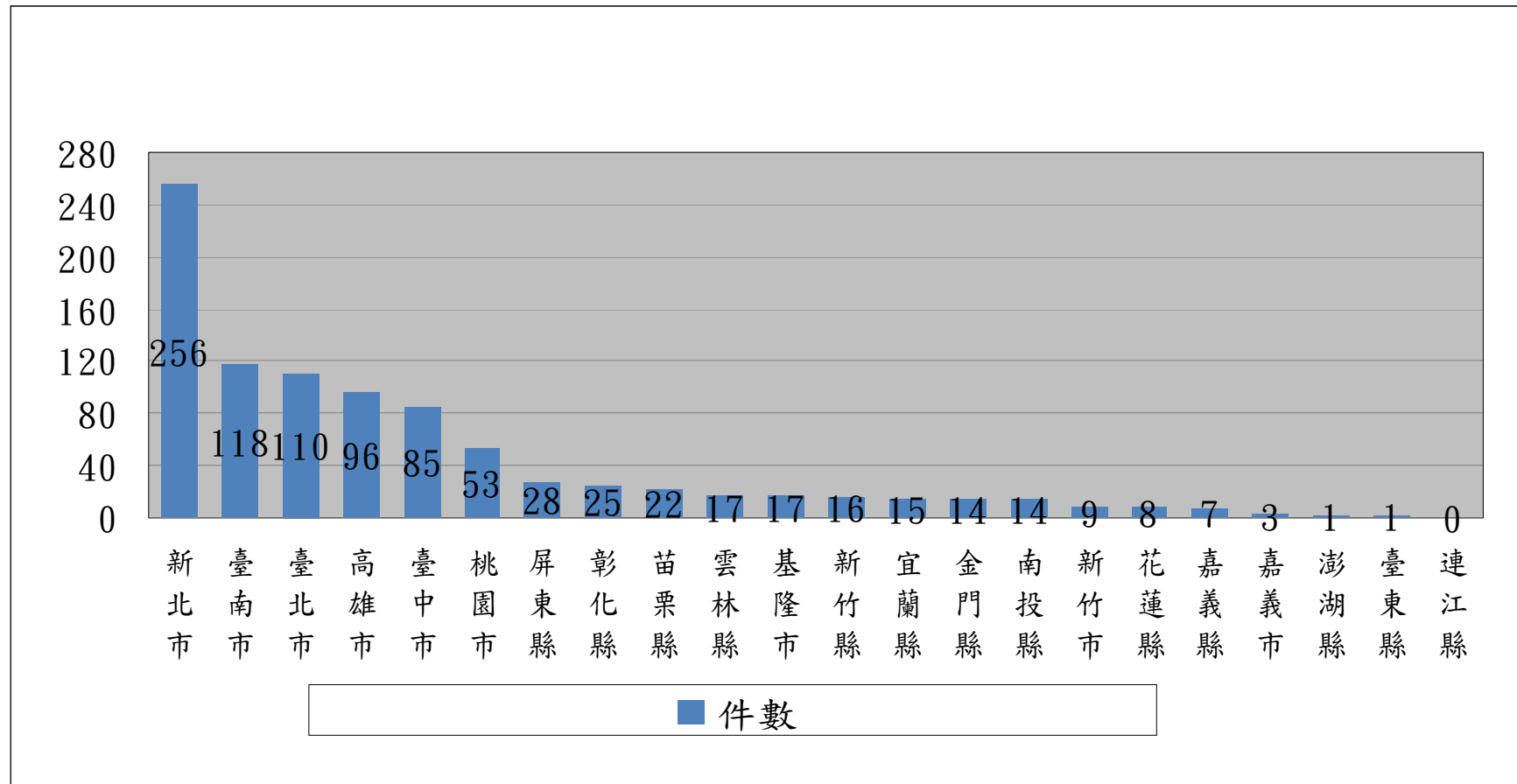
- 通報案件數較多之中央機關為交通部、經濟部、內政部。



104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)

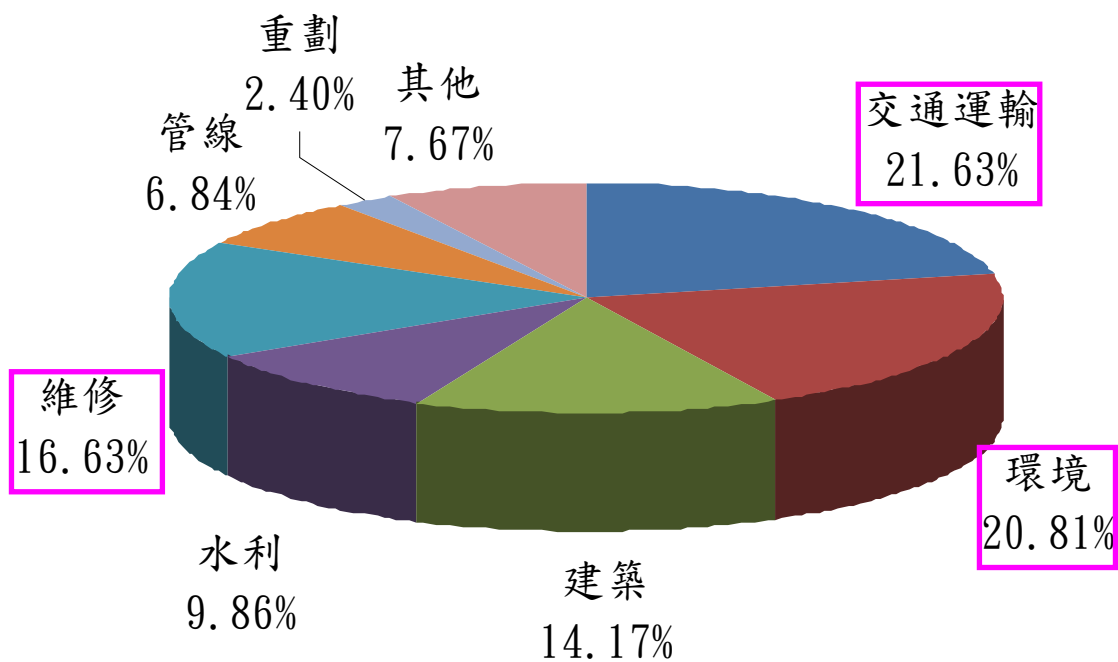
- 通報案件數較多地方機關為新北市、臺南市及臺北市政府。



104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 (通報工程類別1/3)

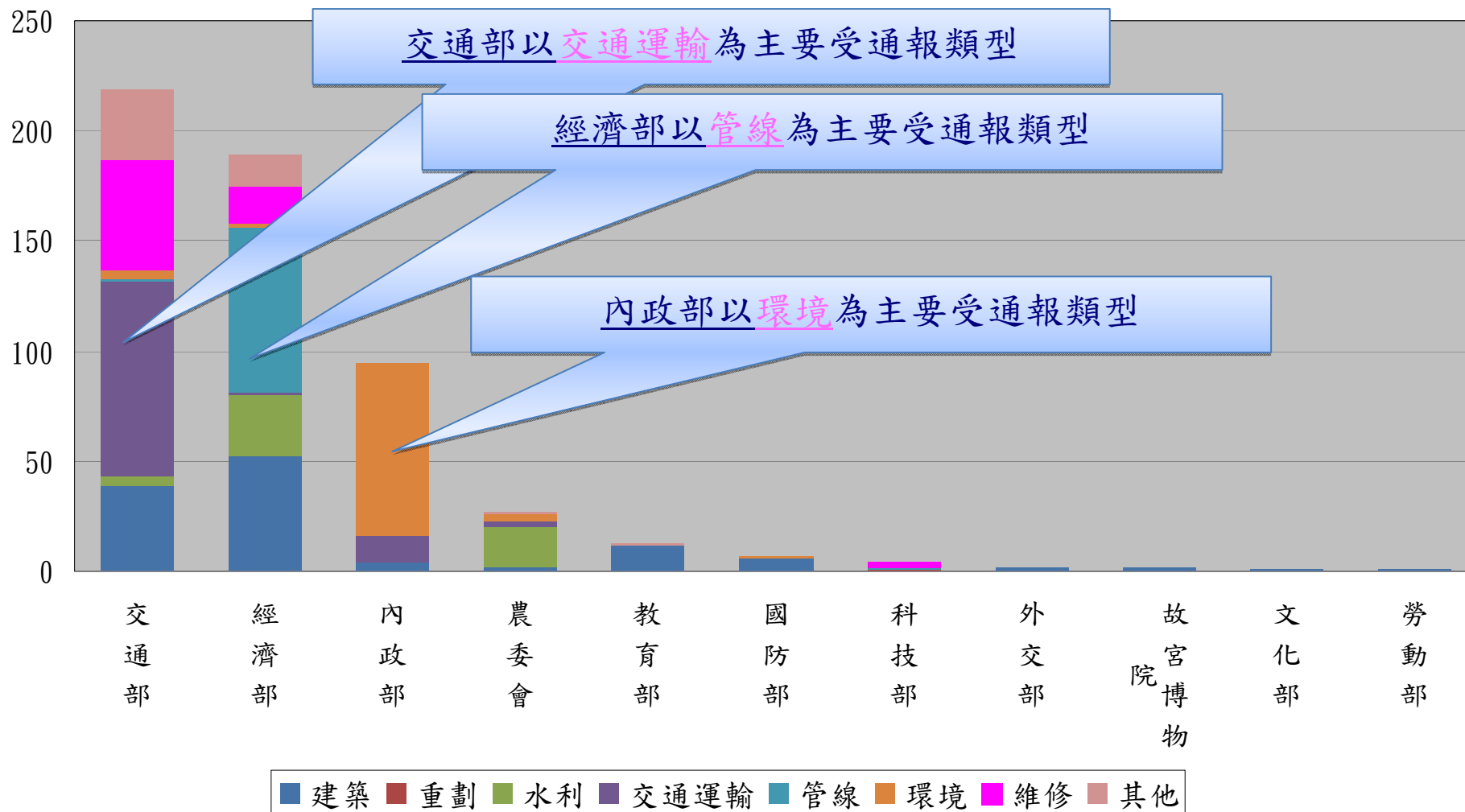
- 受通報工程以**交通運輸 (道路)**、**環境 (下水道)**及**維修工程**等類型為主，合計約占59.07%。
- **交通運輸**類型仍為受通報工程最大宗，各類比率與103年度相比，**建築**類型增加較多。



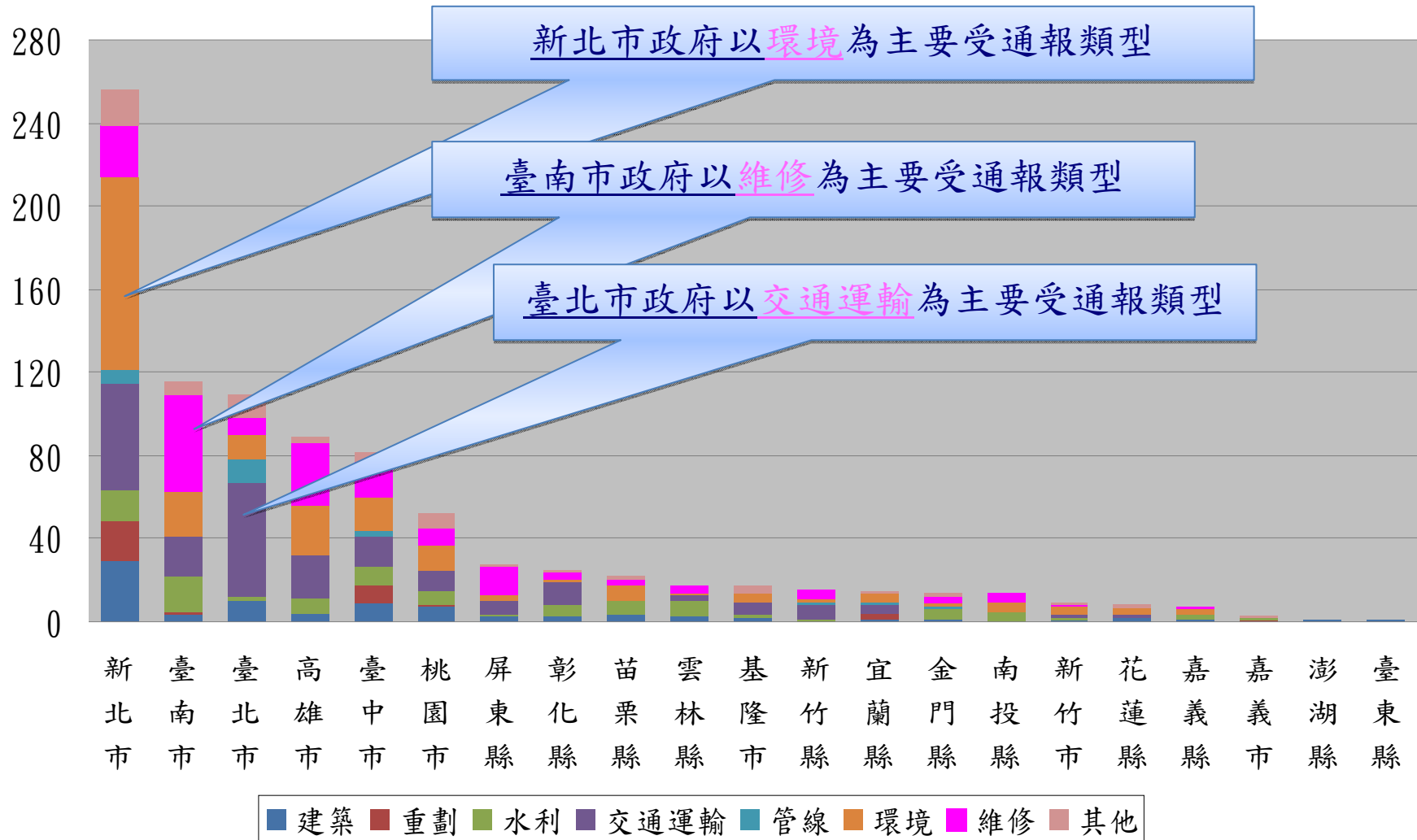
工程類型	103年度	104年度	比率變動
交通運輸	23.96%	21.63%	-2.33%
環境	18.72%	20.81%	2.09%
維修	17.06%	16.63%	-0.43%
建築	10.17%	14.17%	4%
水利	9.75%	9.86%	0.11%
管線	7.37%	6.84%	-0.53%
重劃	2.49%	2.40%	-0.09%
其他	10.48%	7.67%	-2.81%

註：其他包含災後重建工程、未填工程類別等

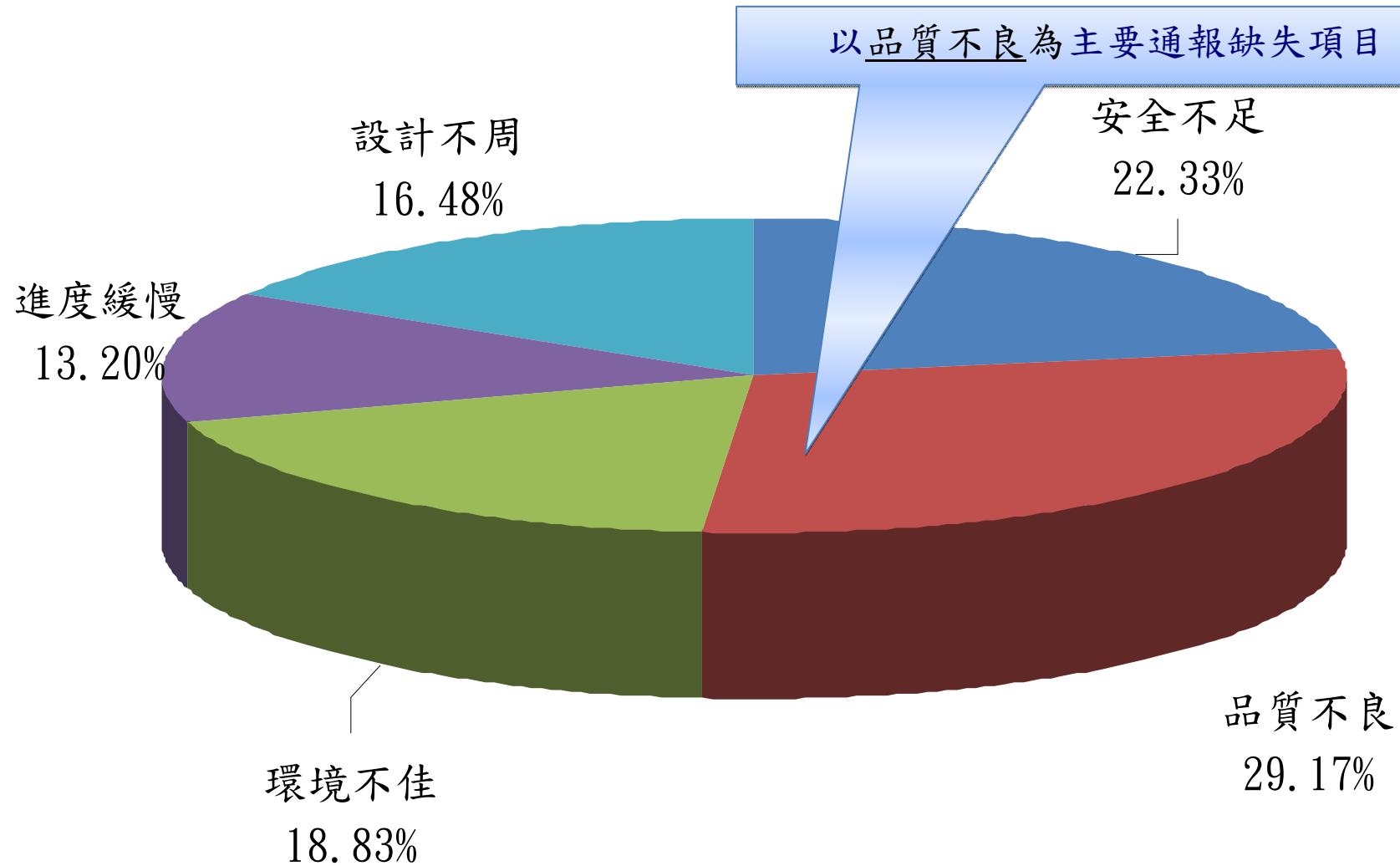
## (一) 通報內容—主管機關通報分析 (通報工程類別2/3)



# (一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報工程類別3/3)



## (一) 通報內容—主管機關通報分析 (通報缺失項目)

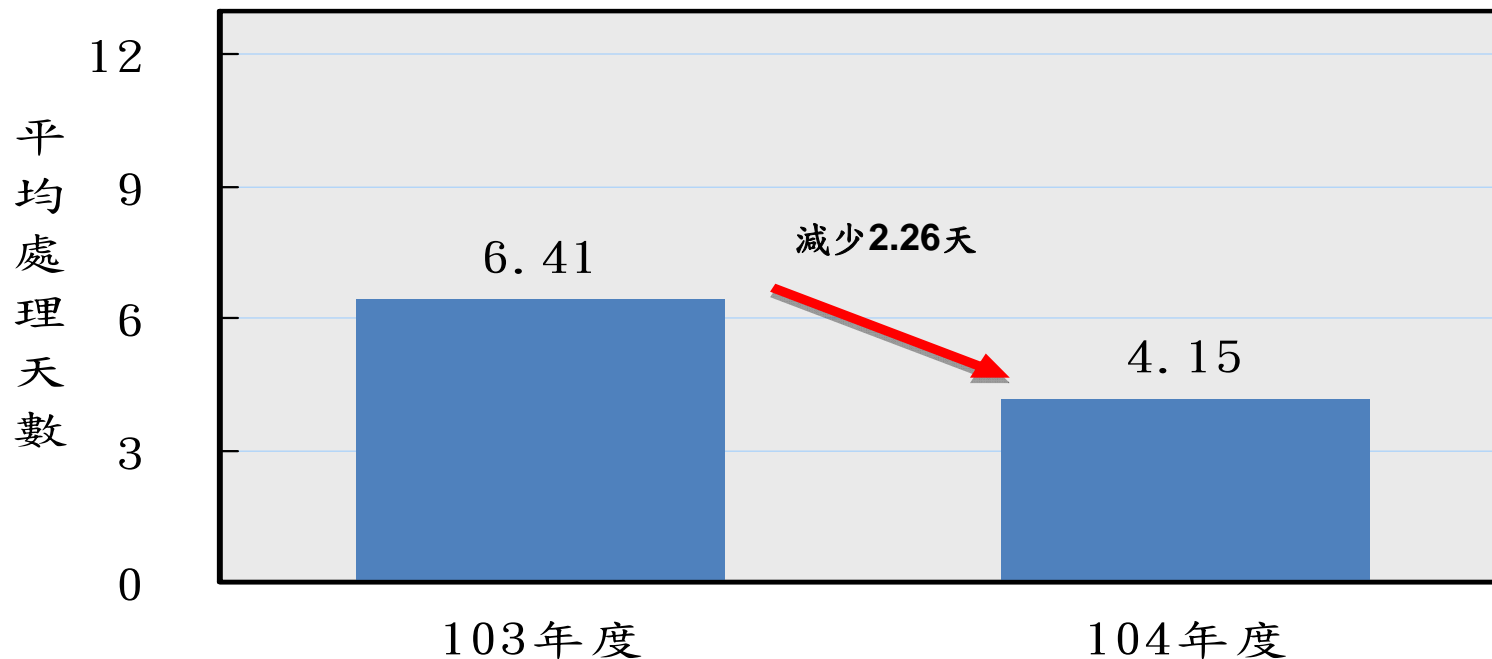


## (二) 處理時效

- 104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－ 104年度案件平均處理天數

- 104年度通報案件處理天數平均4.15天改善完成，達作業要點要求之12天處理完成之標準。
- 相較103年度(6.41天)，減少2.26天完成結案。

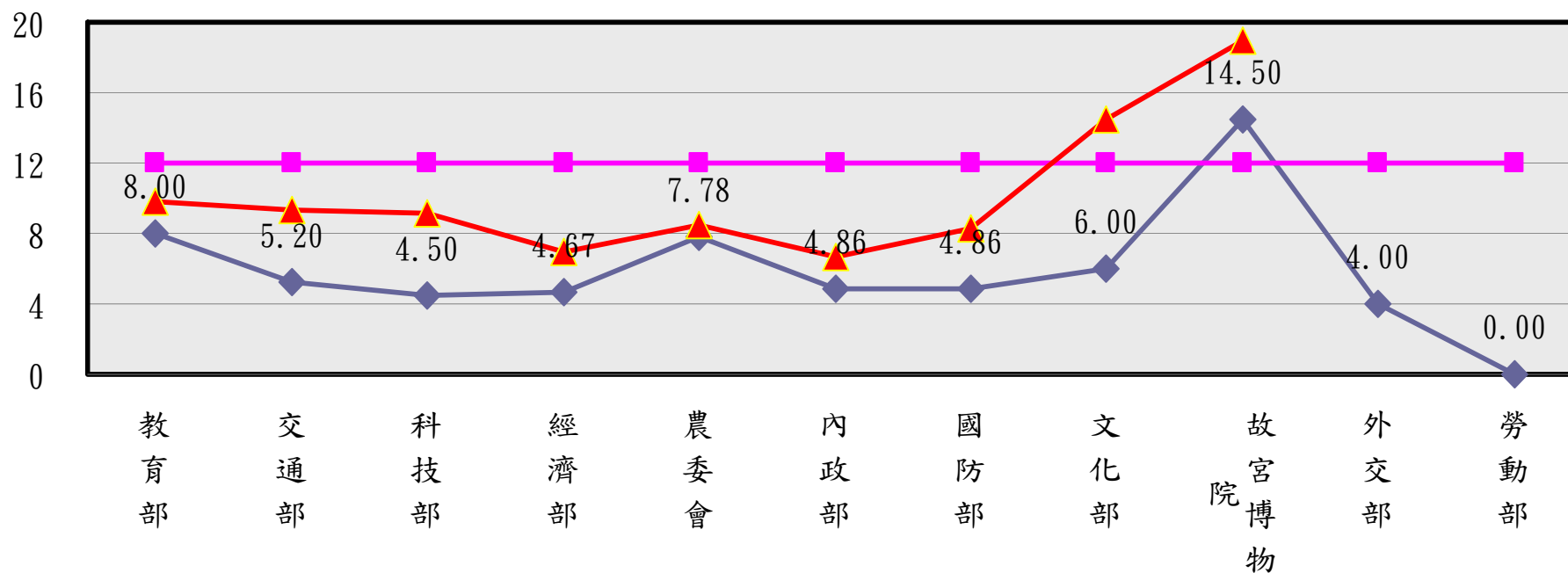


104年度通報案件平均處理天數



## (二) 處理時效－平均處理天數比較 (中央部會)

- 中央部會平均5.16天處理結案，較103年度(8.14天)減少2.98天。
- 除故宮處理時間超過作業要點規定之處理期限(12天)外，餘各機關均達作業要點要求。



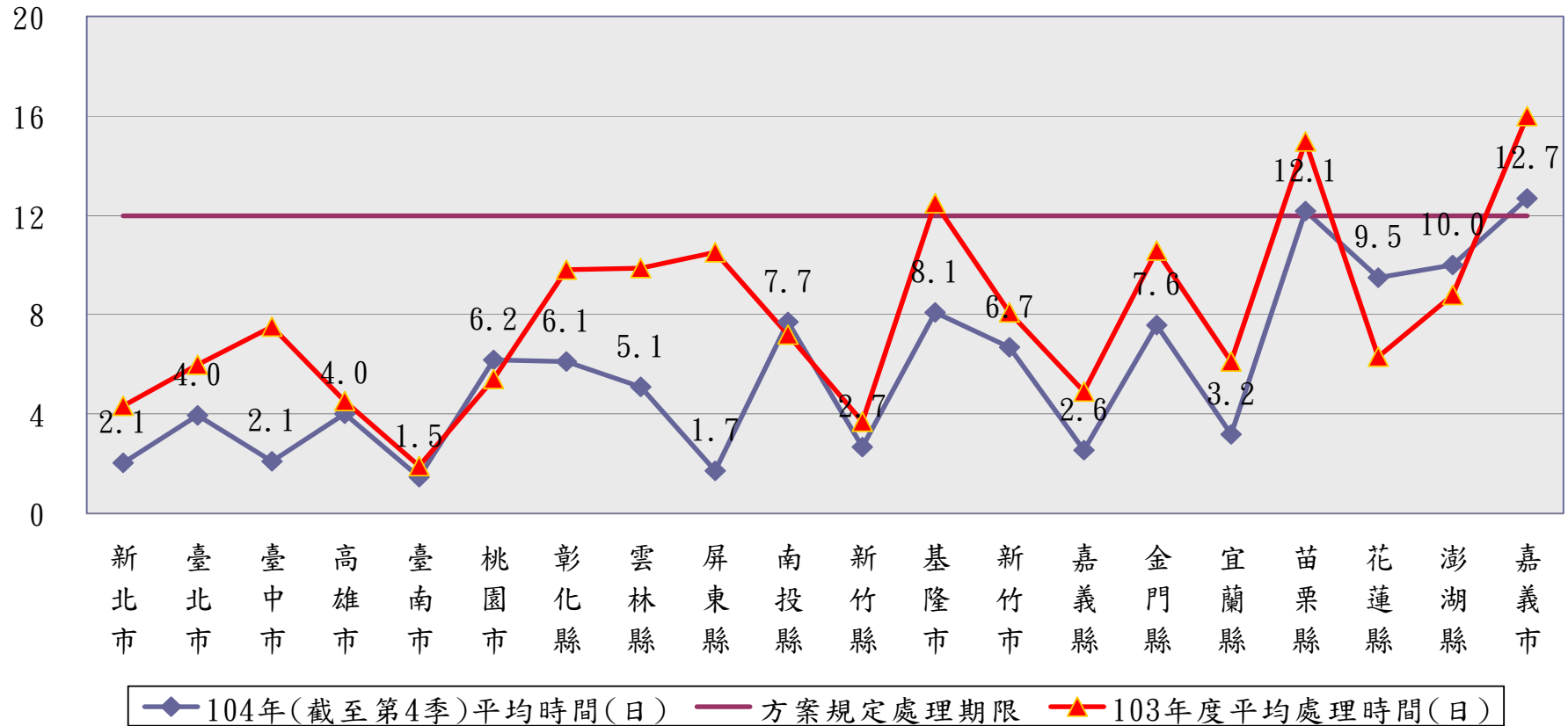
◆ 104年(截至第4季)平均時間(日)

■ 方案規定處理期限

▲ 103年度平均處理時間(日)

## (二) 處理時效－平均處理天數比較 (地方政府)

- 地方政府平均3.53天處理結案，較103年度(5.53天)減少2天。
- 除苗栗縣及嘉義市政府處理時間超過作業要點規定之處理期限(12天)外，餘各機關均達作業要點要求。惟桃園市、南投縣、花蓮縣、澎湖縣等縣市之處理時效較103年度退步。

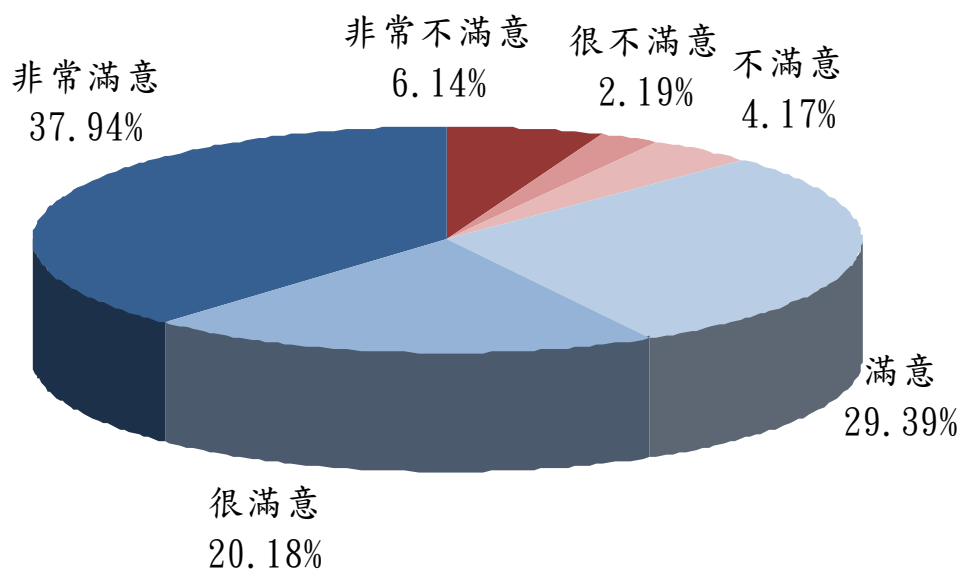


## (三) 處理滿意度

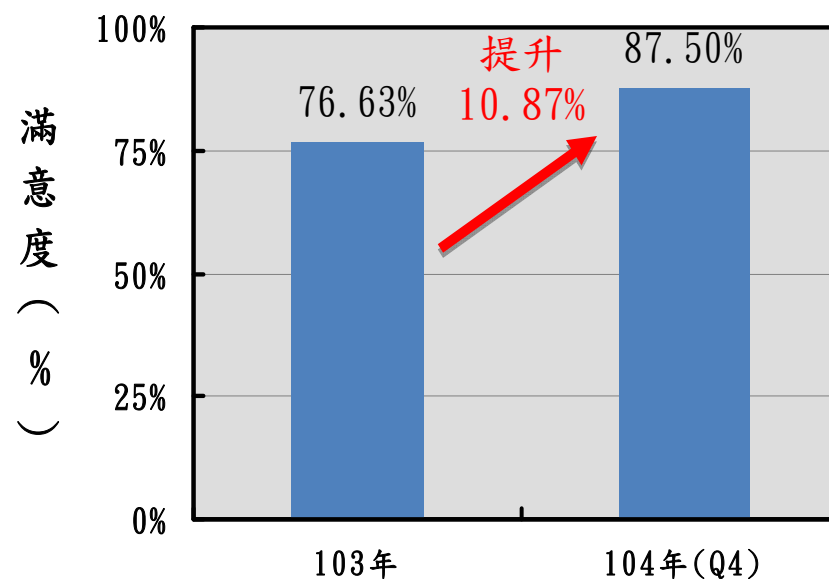
- 滿意度結果分析
- 中央部會滿意度比較
- 地方政府滿意度比較

### (三) 滿意度－滿意度結果分析

- 分析104年度各機關執行之民眾滿意度情形，其中滿意占87.50%，不滿意占12.50%，滿意度較103年度提升10.87%。



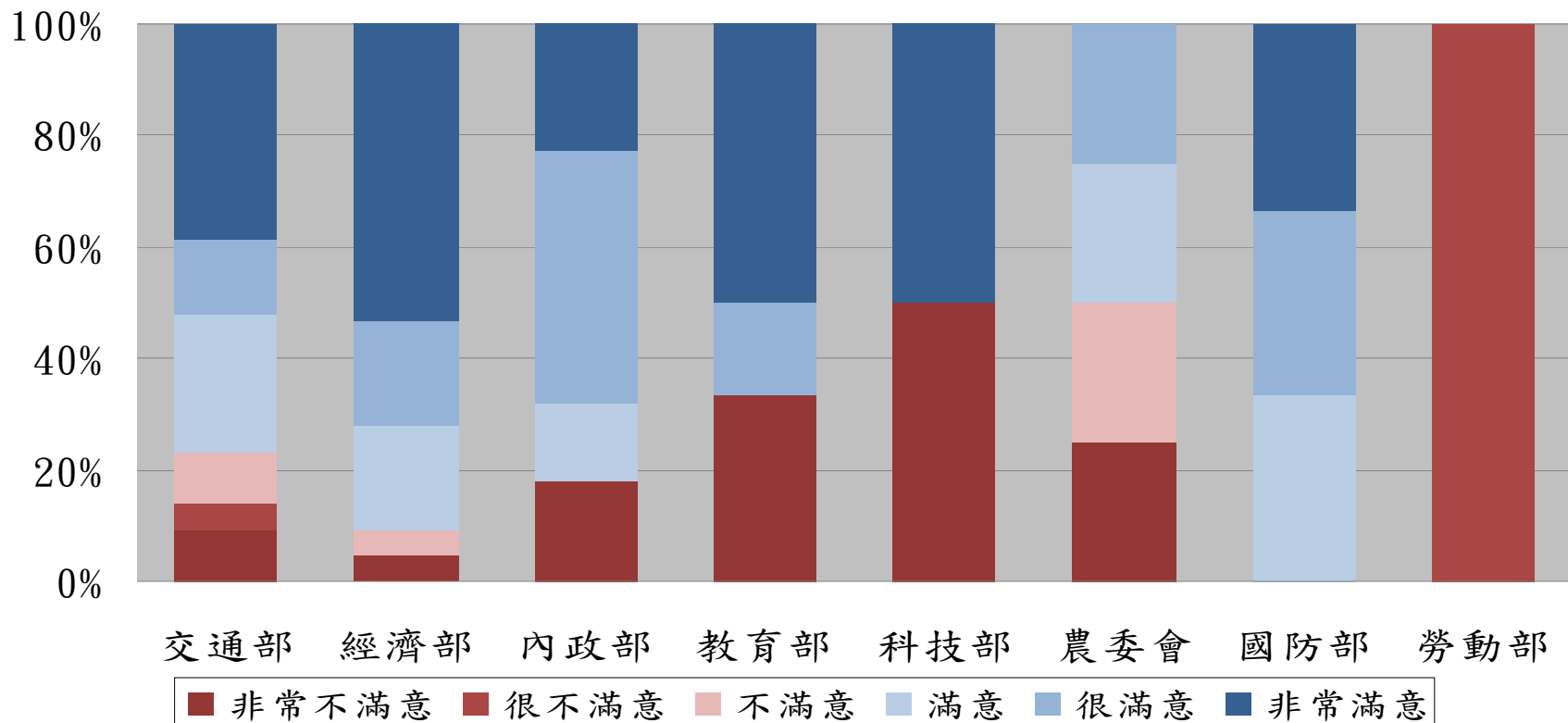
截至104年(Q4)案件處理滿意度分析



註：本次分析針對已填報滿意度之案件(約占31%)

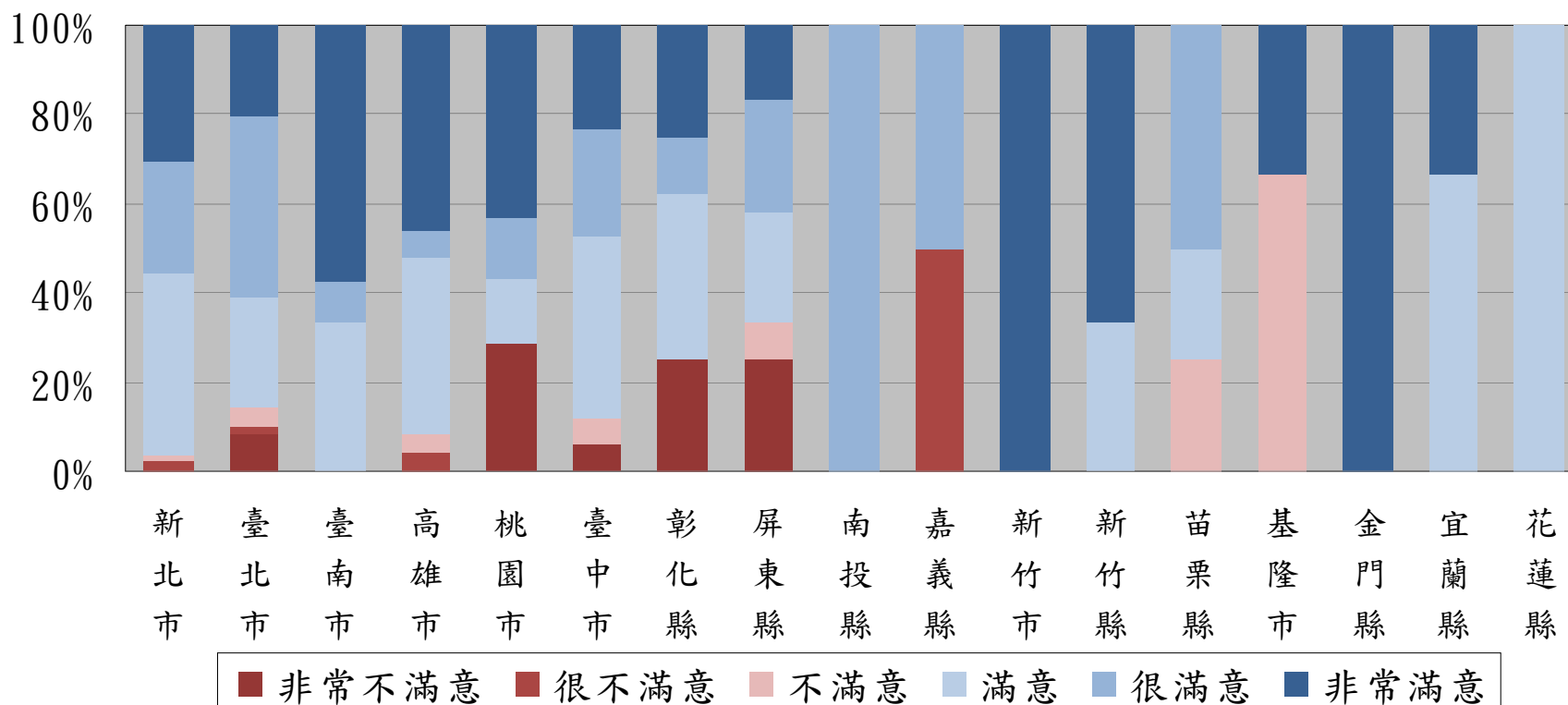
### (三) 滿意度－機關滿意度比較分析 (中央部會)

- 中央各部會整體滿意80.14%，不滿意約19.86%。(滿意度較103年度69.09%提升11.05%)
- 滿意度填報率(填報滿意度之案件/通報案件)未達3成之機關，包括經濟部、內政部、農委會等主要部會，請加強宣導踴躍反映。



### (三) 滿意度－機關滿意度比較分析 (地方政府)

- 地方政府整體滿意約90.97%，不滿意約9.03%(滿意度較103年度79.70%提升11.27%)。
- 滿意度填報率超過3成之縣市政府，包括新北市、臺北市、臺南市、高雄市、屏東縣、彰化縣等，其他機關請加強宣導踴躍反映，其中雲林縣、臺東縣、嘉義市及澎湖縣等縣市政府未有滿意度資料。



## (四) 結案成效

- 104年度通報案件結案統計分析

- 通報案件共1,476件，均已結案；結案率100%，與103年度相同。

## (五) 小結 (1/2)

● 依據104年度通報情形，統計分析趨勢如下：

1. 通報案件共1,476件，較103年減少27.61%，其中新北市政府、交通部、經濟部及臺南市政府數量最多。
2. 受通報工程以交通運輸(道路)、環境(污水下水道)及維修工程等類型為主(合計59.07%)。
3. 缺失項目以品質不良比率最高(約30%)，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4.15天，相較去年(6.41天)，減少2.26天，除故宮、苗栗縣及嘉義市政府處理時間較長外，其餘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，請各機關持續保持。



## (五) 小結 (2/2)

5. 通報案件滿意度，滿意占87.50%，不滿意占12.50%，相較103年(滿意占76.63%，不滿意占23.37%)，滿意度提升10.87%；顯示各機關均重視且落實追蹤所屬通報案件之處理時效及嚴謹審核改善內容，使民眾感受到政府的用心，請各機關繼續保持。
6. 整體滿意度填報率31%(中央部會26%、地方政府34%)，較103年同期38%明顯下降，請各機關加強宣導通報民眾踴躍反映。惟民眾於超過結案日14天後仍未填報，建議機關勿持續要求民眾補填滿意度，以免造成民眾不良觀感；機關亦可避免疑似衝高滿意度之情形，俾真實呈現民眾對全民督工評價。



## 二、尚未提報績效考核資料之機關

## 二、尚未提報績效考核資料之機關

- 一、為辦理104年度「全民監督公共工程」執行績效考核，本會前以104年12月31日工程管字第10400425480號函，請相關部會及縣市政府提送特殊績效及推薦所屬處理優良案件。
- 二、截至105年2月19日止(截止日為2月19日)，尚有文化部及花蓮縣政府等機關尚未提送，請上開機關儘速函送相關資料過會；如不提報，亦請函覆告知俾利統計。



### 三、各機關查核全民督工案件情形

## 三、各機關查核全民督工案件情形

- 一、依據「工程施工查核小組績效考核作業要點」之一般績效評分標準(二)「加強查核全民督工通報案件：年度中全民督工民眾通報案件查核件數不得低於全民督工通報案件或年度查核件數(不含複查)之10%；未達10件者，至少查核1件...」。
- 二、自全民督工系統下載統計104年度各主管機關通報案件於通報後60天內辦理查核情形，中央部會與地方政府辦理情形如下：(僅供參考)
  - (一)通報案件10件以上：計有交通部、經濟部、內政部、桃園市政府、新北市政府、宜蘭縣政府、雲林縣政府等機關查核比率低於10%；教育部、新竹縣政府、南投縣政府則未辦理查核。

## 三、各機關查核全民督工案件情形(續)

(二)通報案件未達10件：計有外交部、故宮、文化部、臺東縣政府等機關未辦理查核。

三、全民督工通報案件包括在建與非在建工程，扣除非在建工程案件數，各主管機關通報案件實際查核比率應較系統統計值為高；惟督工系統之查核統計數據仍提供一定之警示功能，提醒各主管機關針對通報案件應適時辦理工程查核，以落實全民督工管制考核作業。



## 四、全民督工已納入「公共工程品質管理制度教育宣導影片」加強宣導

## 四、全民督工已納入「公共工程品質管理制度教育宣導影片」加強宣導

- 一、本會於104年12月31日完成新版「公共工程品質管理制度教育宣導影片」光碟，影片內容介紹本會最新修訂之「公共工程施工品質管理作業要點」、「工程施工查核小組作業辦法」、「全民監督公共工程管制考核作業要點」、「公共工程施工廠商履約情形計分要點」等工程管理資訊系統內容。
- 二、上開光碟將於後續之工程施工查核小組績效考核會議中分送各工程施工查核小組參考，請各主管機關對所屬機關加強宣導。





討論事項：「『全民監督公共工程』工程主辦機關案件處理情形考核精進措施(草案)」

# 「全民監督公共工程」工程主辦機關案件處理情形考核精進措施(草案)

## 一、目的

為落實執行「全民監督公共工程」工程主辦機關案件處理情形之考核作業，促進主辦機關掌握處理要領，並協助各主管機關進行評分及兼顧評分標準之一致性，以提升處理及考核成效。

## 二、作法

(一) 督工系統就通報案件處理情形，增設考核建議評分功能：  
(如附表)

1. 基本評分：75分

2. 加減分：

(1) 主辦機關自評優點加分項目：

主辦機關於通報案件申請結案時，得就符合附表第一至六項之加減分項目及標準，於系統之自評優點選項及說明欄位（頁面如附件1），選填相關辦理之具體優良事蹟及成效，以爭取主管機關考核之認同及加分。

# 「全民監督公共工程」工程主辦機關案件處理情形考核精進措施(草案)(續)

(2) 系統自動進行加減分項目：

系統就附表第七至十一項之加減分項目及標準，依通報案件實際處理及滿意度調查資料，自動進行加減分。

3. 建議評分=基本評分(75分)+加減分。

(二) 主管機關於辦理考核時，得檢視主辦機關於系統填報之自評優點選項及說明內容，並參考上項之建議評分，核實進行評分，並於系統填寫評分數據(頁面如附件2)。

(三) 基於考核及時之原則，建議主管機關宜於各通報案件結案後90天內及最遲不逾通報次年2月底前完成考核。

# 「全民監督公共工程」工程主辦機關案件處理情形考核精進措施(草案)(續)

## 三、年度績效考核

- (一) 工程會就各主管機關建置於系統之考核資料，將彙整列表俾利主管機關推薦年度優良之通報處理案件，並納入主管機關年度執行情形考核之佐證，據以勾稽及彙整考核成效。
- (二) 主管機關推薦所屬工程主辦機關優良之通報處理案件予工程會，依「全民監督公共工程執行情形考核原則」第3點規定，符合考列優等條件，評分應至少達90分，符合考列甲等條件，評分應至少達80分。

# 附表-工程主辦機關案件處理情形考核加減分標準表

附表-工程主辦機關案件處理情形考核加減分標準表

項次	考核細項	加減分項目	加減分標準	上限
一	涉及一個以上機關權責事項協調情形	涉及其他機關權責事項協調情形之機關數(除本機關權責部分積極處理外,並主動協調相關機關,配合辦理,發揮政府一體之團隊精神,或對於非屬該管案件,主動協調並聯繫追蹤,銜而不捨至結案)	1個:加1分 2個:加2分 至少3個:加3分 非屬該管案件,主動協調並聯繫追蹤,銜而不捨至結案:加5分	第一至二項之合計加分上限為7.5分
二	無法處理案件洽請上級機關、主管機關協助解決情形	無法處理案件洽請上級機關、主管機關協助解決情形之協助次數	1次:加1分 2次:加2分 至少3次:加3分	
三	處理過程與民眾協調、召開會議或辦理現勘之互動情形	處理過程與民眾協調、召開會議或辦理現勘之次數	1次:加1分 2次:加2分 至少3次:加3分	第三至十一項之合計加分上限為15分
四	通報內容繁雜或行政程序冗長,能具體詳實處理	通報內容繁雜或行政程序冗長(如用地徵收、補償費之發放、都市計畫變更或損鄰案件等,能具體詳實處理)	是:加1分	
五	案件處理過程之完整性	針對民眾通報內容擴大全面檢討改進之具體辦理成效	良好:加1分 很良好:加2分 非常良好:加3分	
六	案件處理過程之完整性	將改善成果回饋至其他制度面之具體辦理成效	良好:加1分 很良好:加2分	

七	案件處理過程之完整性	民眾滿意度	非常良好:加3分 滿意:加5分 很滿意:加8分 非常滿意:加10分 不滿意:減1分 很不滿意:減2分 非常不滿意:減3分
八	案件處理過程之完整性	主管機關查核小組施工查核成績(通報後60天內對通報工程辦理之查核)	優等:加10分 甲等:加5分 丙等:減2分
九	案件處理過程之完整性	民眾表示不滿意原因未回復次數比例	超過1/3:減1分
十	案件辦理時程	處理天數	4天至7天:加1分 3天以內:加2分
十一	案件辦理時程	逾期天數	3天以內:減1分 4天至7天:減2分 超過7天:減3分

# 附件1-工程主辦機關案件結案考核自評優點說明表

全民督工通報資訊系統：主辦機關結案考核自評優點作業（案件編號：10400002137）  
 依「全民監督公共工程執行情形考核原則」，工程主辦機關案件處理情形，由工程  
 主管機關依考核項目考核；為利主管機關之考核作業，請主辦機關於結案同步完成  
 填寫本自評優點說明表

工程主辦機關案件結案考核自評優點說明表		優點說明(自評選項勾選“無”、“否”或“普通”者免填)
自評項目	自評選項	
涉及其他機關 權責事項協調 情形之機關數 (主動協調相關 機關，配合辦 理，發揮政府 一體之團隊精 神，或非屬該 管案件，主動 協調並聯繫追 蹤，銜而不捨 至結案)	<input checked="" type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 1個 <input type="radio"/> 2個 <input type="radio"/> 至少3 個 <input type="radio"/> 非屬 該管案 件，主動 協調並聯 繫追蹤， 銜而不捨 至結案	
無法處理案件 洽請上級機 關、主管機關 協助解決情形 之協助次數(上 級機關、主管 機關有協助解 決者)	<input checked="" type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 1次 <input type="radio"/> 2次 <input type="radio"/> 至少3 次	
處理過程與民 眾協調、召開 會議或辦理現 勘之次數	<input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/> 1次 <input type="radio"/> 2次 <input type="radio"/> 至少3 次	本府於104年12月9日接獲通報後，立即派員前往瞭解您所通報的內容，發現該地點係本府捷運工程局辦理之輕軌工 程。
通報內容繁雜 或行政程序冗 長(如用地徵 收、補償費之 發放、都市計 畫變更或損鄰 案件等，能具 體詳實處理)	<input checked="" type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 是	
針對民眾通報 內容擴大全面 檢討改進之具 體辦理成效	<input type="radio"/> 普通 <input checked="" type="radio"/> 良好 <input type="radio"/> 很良 好 <input type="radio"/> 非常 良好	捷運工程局除加強督導承包商施工品質外，亦針對周遭既有設施加強巡視，如發現有因施工導致號誌故障情形，即 請該承包商儘速完成修復，以維用路人安全。
將改善成果回 饋至其他制度 面之具體辦理 成效	<input checked="" type="radio"/> 普通 <input type="radio"/> 良好 <input type="radio"/> 很良 好 <input type="radio"/> 非常 良好	

## 通報案件簡要資料

通報案件資料	
主管機關	高雄市政府
案件編號	10400002137
通報日期	104/12/09
通報主題	輕軌施工導致號誌桿遺失易造成交通事故
通報地點	[高雄市]高雄市前鎮區成功二路8-1號
具體內容	成功二路及純邦社區停車場出入口因輕軌施工移動號誌線路導致: 1.北樁交通號誌整桿被移除，易造成社區居民 出入危險 2.東樁行人號誌燈故障

## 通報案件處理資料



# 附件2-主管機關結案考核作業表

全民督工通報資訊系統：主管機關結案考核作業（案件編號：10400002137）

工程主辦機關案件處理情形考核表(主管機關請參閱以下之「建議評分參考表」填寫)			
考核項目及權重	考核細項	權重	評分
協調及整合機制 (30%)	涉及一個以上機關權責事項協調情形	15	0
	無法處理案件洽上級機關、主管機關協助解決情形	15	
通報處理之完整性 (60%)	案件處理過程之完整性	30	0
	處理過程與民眾協調、召開會議或辦理現勘之互動情形	15	
	案件辦理時程	10	
	通報內容繁雜或行政程序冗長，能具體詳實處理	5	
其他 (10%)	資料保密情形	10	0
總分 (自動加總)			0
等級 (自動判定)			未評分
考核意見 (如應繼續改善，請填寫具體意見)			
本案是否應繼續改善 (另成立新的督工案件)	<input checked="" type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 是(未就通報內容完全改善) <input type="radio"/> 是(改善情形未盡確實) <input type="radio"/> 是(民眾滿意度調查意見未妥善處理) <input type="radio"/> 是(登錄改善情形資料未盡詳實) <input type="radio"/> 是(上傳改善照片未符實際) (本列如勾選「是」，請於上列填寫具體之考核意見)		

確定 重填 放棄

工程主辦機關案件考核建議評分參考表						
考核項目及權重	考核細項	初(自)評	自評優點說明	基本分數	加減分數	建議評分
協調及整合機制 (30%)	涉及一個以上機關權責事項協調情形			22.5	0	22.5
	無法處理案件洽上級機關、主管機關協助解決情形					
通報處理之完整性 (60%)	案件處理過程之完整性	針對民眾通報內容全面檢討改進：良好(+1) 將改善成果回饋至其他制度面：普通	捷運工程局除加強督導統包商施工品質外，亦針對周遭既有設施加強巡視，如發現有因施工導致設施故障情形，即請統包商儘速完成修復，以維用路人安全。	45	2	47
	處理過程與民眾協調、召開會議或辦理現勘之互動情形	與民眾協調、召開會議或辦理現勘之次數：1(+1)	本府於104年12月9日接獲通報後，立即派員前往瞭解您所通報的內容，發現該地點係本府捷運工程局辦理之輕軌工程。			
	案件辦理時程	處理天數：28天 逾期天數：無				
	通報內容繁雜或行政程序冗長，能具體詳實處理	通報內容繁雜或行政程序冗長 (如用地徵收、補償費之發放、都市計畫變更或損壞案件等，能				

		具體詳實處理)：否			
其他 (10%)	資料保密情形			7.5	0
合計				75	2

## 通報案件簡要資料

通報案件資料	
主管機關	高雄市政府
案件編號	10400002137
通報日期	104/12/09
通報主題	輕軌施工導致號誌桿遺失易造成交通事故
通報地點	[高雄市]高雄市前鎮區成功二路8-1號
具體內容	成功二路及純邦社區停車場出入口因輕軌施工導致號誌桿被移除，易造成社區居民出入危險 2.東樺行人號誌燈故障

## 通報案件處理資料

主管機關	高雄市政府	窗口姓名	王鼎智
窗口電話	(07)3368333轉2120	窗口EMAIL	cs89c067@kcg.gov.tw
分案日期		限辦日期	
展延日期	105/01/12	結案日期	105/01/07
處理天數	28	逾期天數	
展延結案理由	因主建統包商財務營運問題，請協力廠商協助修復，惟協力廠商出工修復緩慢(工班有限，目前修復海邊路號誌中)，故申請展期。		

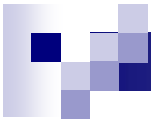
處理情形資料			
項次	處理日期	處理機關	處理情形
1	104/12/10	高雄市政府	黃小姐您好：104.12.09接獲有關您通報「輕軌施工導致號誌桿遺失易造成交通事故」乙案，非常感謝您對市政公共工程施工品質的關心，本市於104.12.10下午14：02通知主辦單位，已請主辦單位「捷運局」李盈秋儘速派員查明改善，連絡電話：336-8333轉3824對於造成您的不便深感抱歉，亦謝謝您的通報。我們將以最快速度處理您的意見，處理完畢後將會以電子郵件告知您處理情形，並將處理情形上網登錄，俾便通報人瞭解最新處理情形。
2	105/01/07	高雄市政府	一、親愛的市民您好，首先向您表達謝意。本府於104年12月9日接獲通報後，立即派員前往瞭解您所通報的內容，發現該地點係本府捷運工程局辦理之輕軌工程。二、據捷運工程局表示，台端所通報之成功二路與中華五路939巷路口、正勤路口等地點之交通號誌故障已修復完成(詳相片)；純邦社區停車場出入口之北樺交通號誌係因抵觸輕軌C6車站範圍暫時移除，須等該車站完成後再行復舊，東樺行人號誌係連動北樺交通號誌，故亦暫時停止運作，日後車站完工將一併復舊運作；另成功二路與正勤路口之西樺及南樺交通號誌目前正常運作，無黃燈倒數讀秒不影響通行。如有任何疑問請電洽承辦人員(捷運工程局余俊賢工程師)；連絡電話07-3368333#3831)。三、本府已請捷運工程局加強督導統包商施工品質外，亦應針對周遭既有設施加強巡視，如發現有因施工導致號誌故障情形，應即請統包商儘速完成修復，以維用路人安全。四、感謝台端對市政之關心，若有其他意見歡迎撥打全民督工免費服務專線(0800-009-609)，或透過網路、智慧型手機全民督工APP進行通報，以利儘速處理，謝謝您。

結案申請及審查歷程紀錄一覽表						
項次	處理機關	結案日期	針對上次不同意結案理由之說明	審查機關	審查日期	是否同意
1	高雄市政府	105/01/07		高雄市政府	105/01/07	同意結案

## 滿意度之調查資料 (無)

## 通報案件基本資料

案件編號	10400002137		
通報日期	104/12/09	通報方式	網路
* 民眾姓名	黃小姐	民眾性別	女
民眾住址	* 民眾電話 0973230192		
民眾傳真	* 電子郵件 brighian@hotmail.com		
工程名稱	高雄環狀輕軌捷運建設 [標案管理系統之工程名稱]-高雄環狀輕軌捷運建設(第一階段統包工程)		
主辦機關	高雄市政府捷運工程局		
	[高雄市] 高雄市前鎮區成功二路8-1號		



# 報告完畢