

# 全民督工103年第3季執行檢討會

工程管理處  
103年11月25日



## 目 錄

- 一、全民督工103年第3季推動辦理情形
- 二、全民督工相關精進措施(各機關執行全民督工配合事項)

## 一、全民督工103年第3季推動辦理情形

## 一、全民督工103年第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

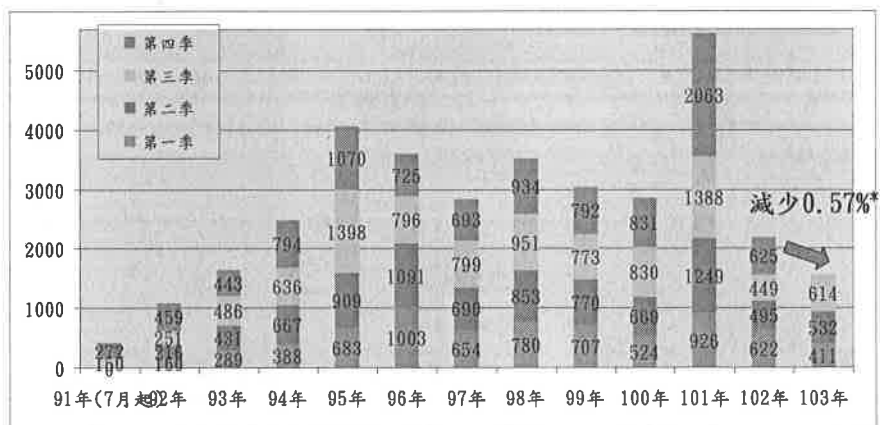
(五) 小結

## (一) 通報內容分析

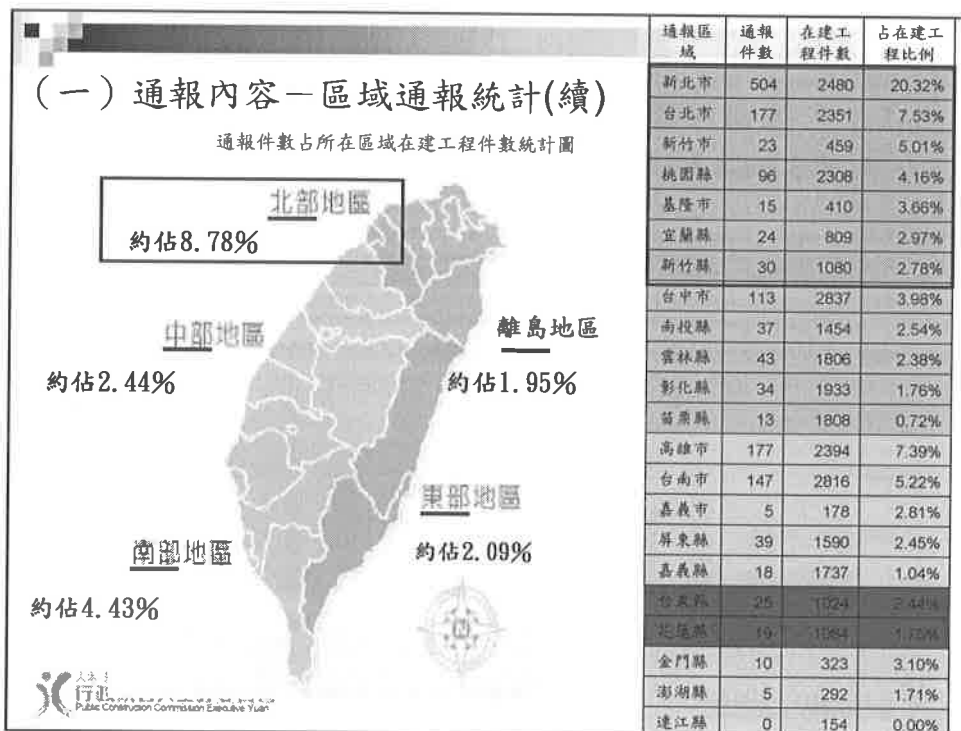
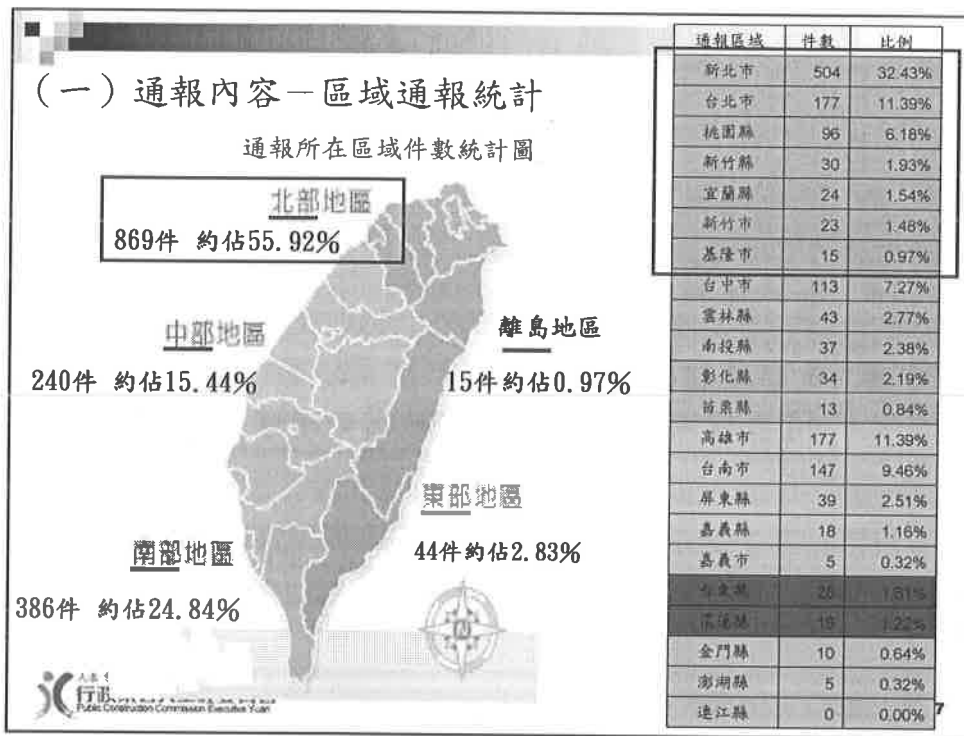
- 歷年通報案件數統計
- 區域通報件數統計
- 主管機關通報分析  
(含通報工程類別及通報缺失項目)

## (一) 通報內容－歷年通報案件數統計

- 截至103年第3季共受理1557件均已處理在案。

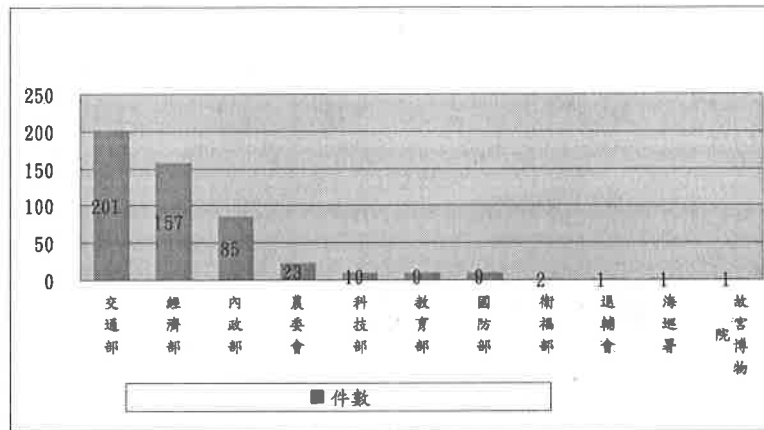


歷年各季通報案件數比較圖



(一) 通報內容—主管機關通報分析 (通報件數1/2)

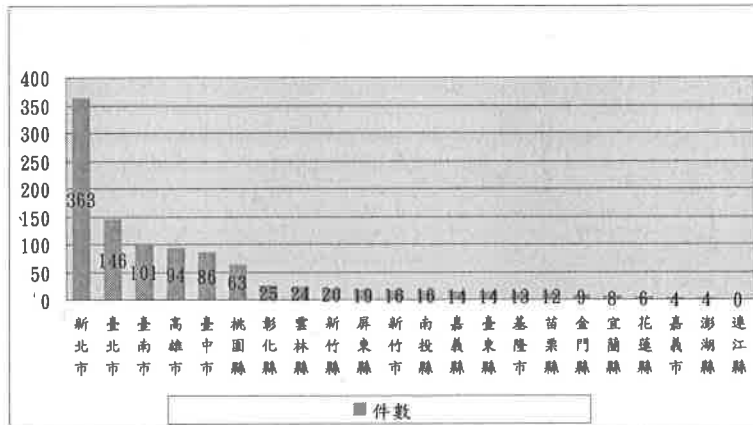
- 通報案件數較多之中央機關為交通部、經濟部、內政部。



103年第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)

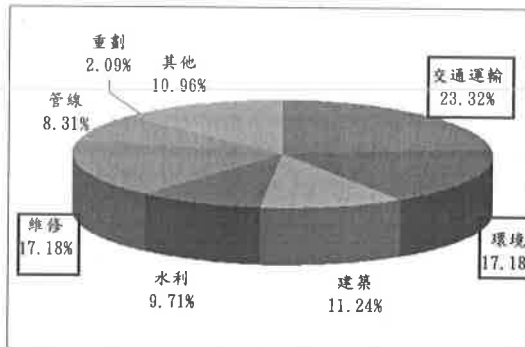
- 通報案件數較多地方機關為新北市、臺北市及臺南市政府。



103年第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 (通報工程類別1/3)

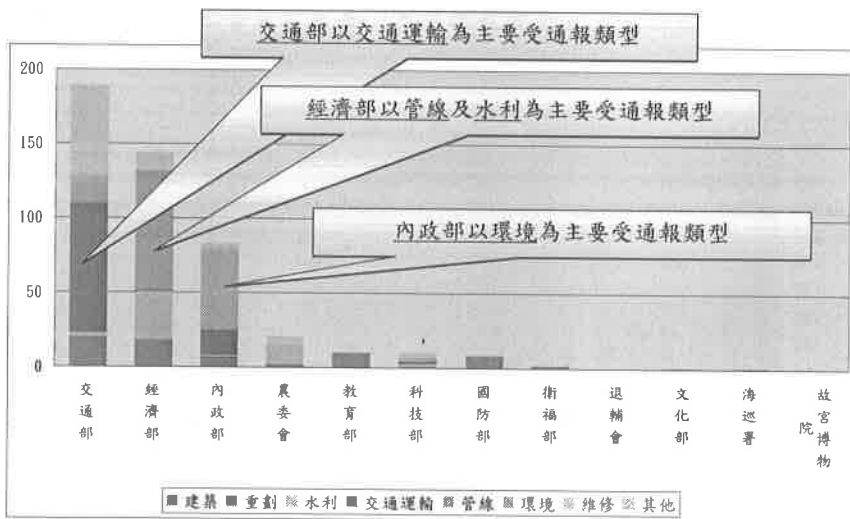
- 受通報工程以交通運輸(道路)、環境(下水道)及維修工程等類型為主，合計約占57.68%。
- 交通運輸類型仍為受通報工程最大宗，各類比率與103年度上半年相近。



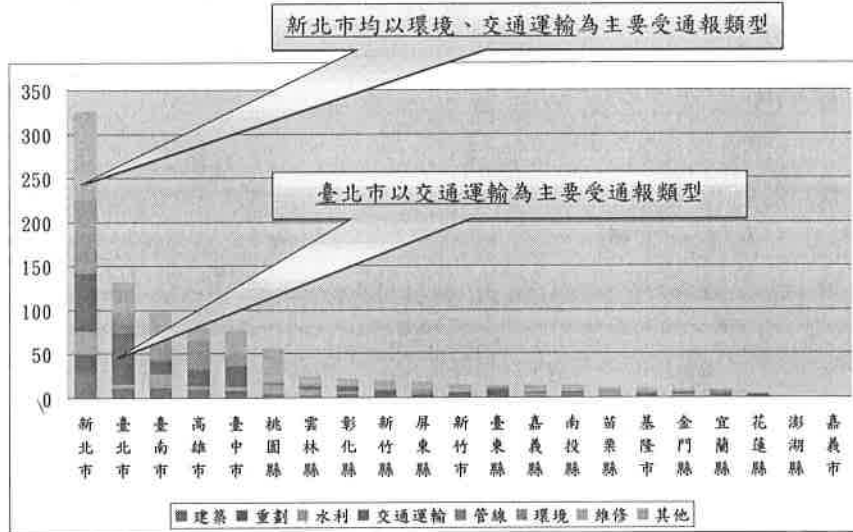
工程類型	103年 上半年度	103年 第3季	比率變動
交通運輸	21.97%	23.32%	↑ 1.35%
維修	13.63%	17.18%	↑ 3.55%
環境	17.74%	17.18%	↓ -0.56%
建築	11.40%	11.24%	↓ -0.16%
水利	9.87%	9.71%	↓ -0.16%
管線	8.11%	8.31%	↑ 0.20%
重劃	2.12%	2.09%	↓ -0.03%
其他	15.16%	10.96%	↓ -4.20%

註：其他包含災後重建工程、未填工程類別等

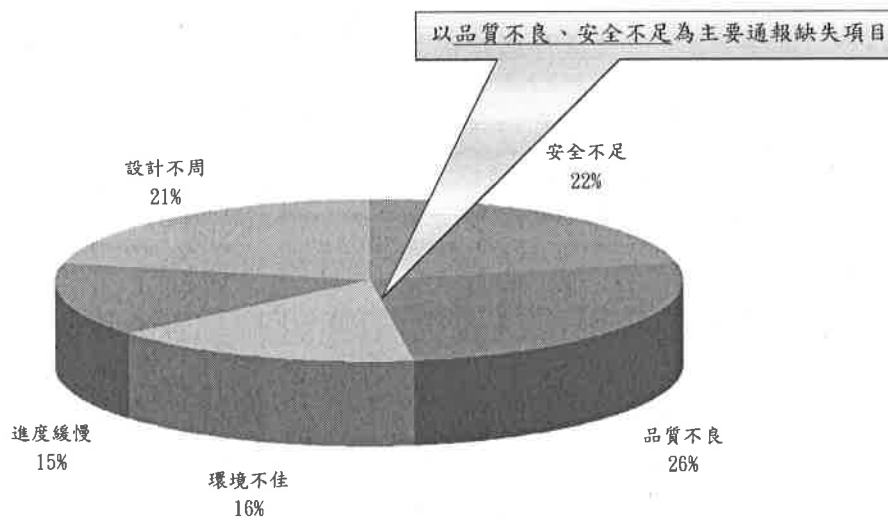
(一) 通報內容—主管機關通報分析 (通報工程類別2/3)



(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)

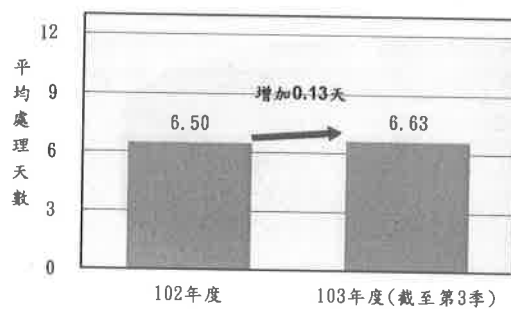


## (二) 處理時效

- 103年第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－ 103年第3季案件平均處理天數

- 103年第3季通報案件處理天數平均6.63天改善完成，達作業要點要求之12天處理完成之標準。
- 相較102年度（6.5天），微幅增加0.13天完成結案。

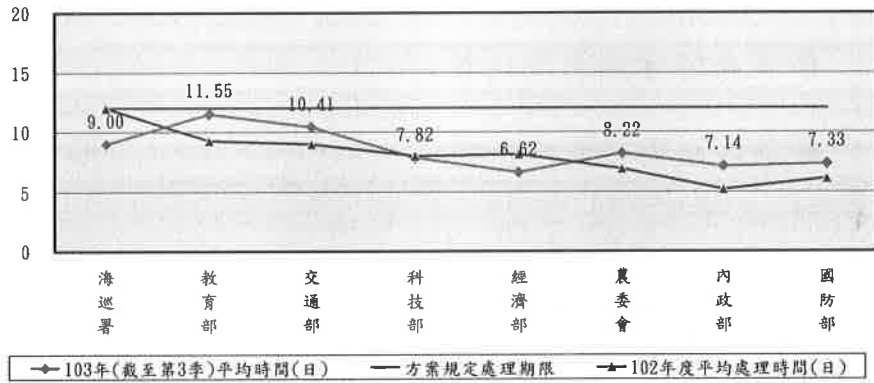


103年第3季通報案件平均處理天數



## (二) 處理時效—平均處理天數比較 (中央部會)

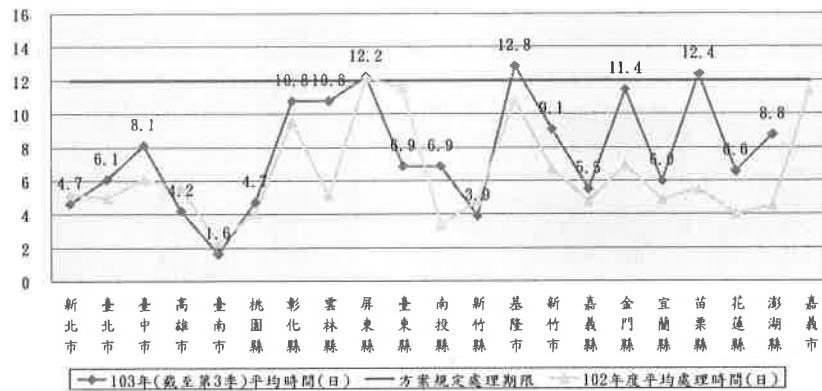
- 中央部會平均8.58天處理結案，較102年度(8天)增加0.58天完成。
- 103年度第3季平均處理時效，相關部會均達到作業要點規定處理期限(12天)之要求。



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5.7天處理結案，較102年度(5.4天)增加0.3天完成。
- 處理時效基隆、苗栗及屏東等3縣市政府處理時間較長，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，尤其以臺南市及高雄市政府表現尤佳。



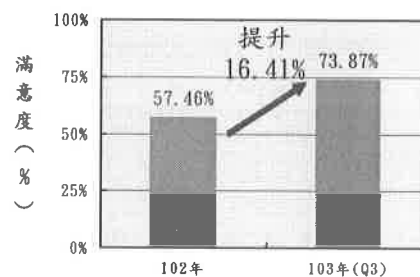
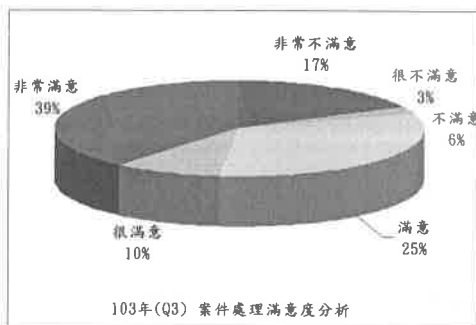
註：本統計針對已結案之案件

### (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

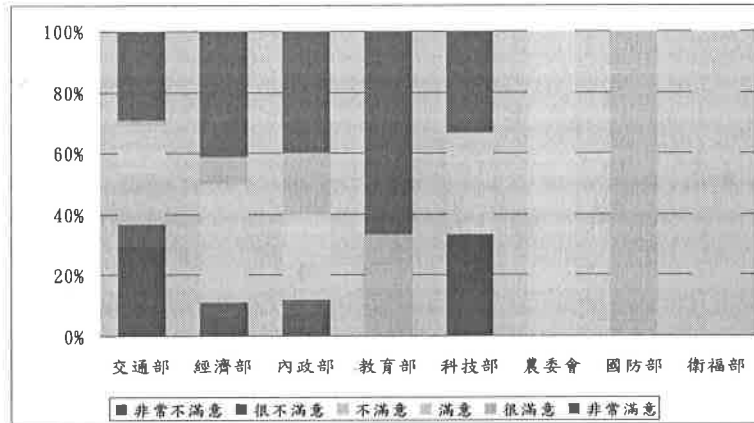
### (三) 滿意度—滿意度結果分析

- 分析103年第3季各機關執行之民眾滿意度情形，其中滿意占73.87%，不滿意占26.13%，滿意度較102年度提升16.41%。



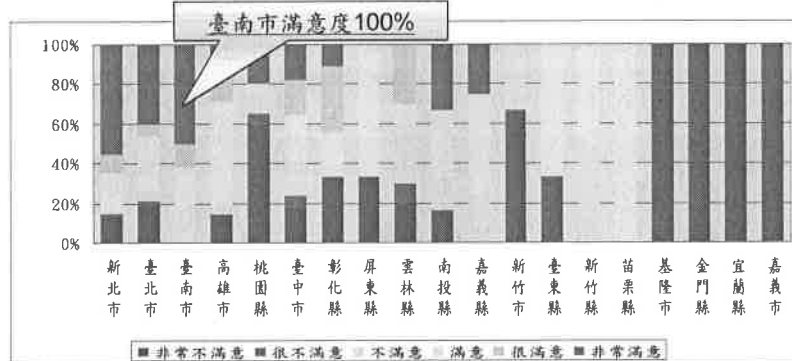
### (三) 滿意度－機關滿意度比較分析 (中央部會)

- 中央各部會整體滿意66.44%，不滿意約33.56%。(滿意度較102年度47.93%大幅提升18.51%)
- 其中以交通部及衛福部滿意度較低未達平均值。



### (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76.40%，不滿意約23.60%。(滿意度較102年度63.21%大幅提升13.19%)
- 直轄市政府：除臺中市政府僅約6成，餘4直轄市滿意度均達7成以上，其中以臺南市滿意度達100%為最佳。
- 桃園縣政府、雲林縣政府及新竹縣政府滿意度較低(未達5成)。



#### (四) 結案成效

- 103年第3季通報案件結案統計分析

#### (四) 結案成效—通報案件結案統計分析

- 103年第3季有效通報案件共1557件，已結案1557件。
- 103年第3季結案率100%，與102年度相同。
- 103年第3季無尚未完成結案案件。

### (五) 小結 (1/2)

- 依據103年度通報情形，統計分析趨勢如下：
  1. 103年第3季通報案件共1557件，較去年同期減少0.57%。其中以新北市政府、交通部、經濟部及臺北市政府數量最多。
  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57.68%)。
  3. 缺失項目以品質不良比率最高(計26%)，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6.63天，相較去年(6.5天)，增加0.13天，除基隆、苗栗及屏東等3縣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. 103年第3季通報案件滿意度，滿意占73.87%，不滿意占26.13%，相較去年(滿意占57.46%，不滿意占42.54%)，滿意度大幅提升16.41%；惟交通部、衛福部、桃園縣政府、新竹縣政府及雲林縣政府等5個機關滿意度較低，請確實注意處理時效及審核改善內容方予結案。

## 二、全民督工相關精進措施 (各機關執行全民督工配合事項)

## 二、全民督工相關精進措施

- (一) 排除分案電子郵件之中文內容產生亂碼
- (二) 建置系統自動寄送即時電信簡訊通知功能
- (三) 基於同儕評比建置民眾滿意度排行統計圖
- (四) 於政府雲端伺服器建置HTML5督工通報程式
- (五) 加強推廣全民督工APP

### (一)排除分案電子郵件之中文內容產生亂碼

- 「全民督工103年上半年度執行檢討會議」，部分機關反映督工系統寄送通報分案電子郵件之中文內容產生亂碼，郵件伺服器管理者會將亂碼郵件棄置為垃圾郵件，造成常發生逾期未結案之通報案件並影響處理績效。
- 系統頃已增加啟用另部郵件伺服器設定為UTF-8中文編碼格式，並提供選擇寄送英文之分案通知(郵件主旨為Assignment Notification of Public Oversight of Public Works)，以根本排除中文亂碼問題。使用者如擬接獲UTF-8中文或英文之分案通知郵件，則可登錄系統後，於「使用者帳號管理」設定個人之郵件編碼格式(可複選系統自動寄送BIG5中文、UTF-8中文或英文郵件)。

### (二)建置系統自動寄送即時電信簡訊通知功能

- 目前通報案件於分案時，除由系統自動寄送電子郵件通知主管機關外，另同步增加寄送即時之電信簡訊至該管人員手機，俾利於第一時間儘速處理；復將逐步推展至結案時寄送電信簡訊通知民眾結案(目前係採電子郵件通知)。

### (三)基於同儕評比建置民眾滿意度排行統計圖

- 依中央部會及地方縣市政府分別建置即時之民眾滿意度排行統計圖，將置於登錄系統後之首頁，以刺激各主管機關良性競爭，並督促所屬積極提升民眾滿意度。

### (四)於政府雲端伺服器建置HTML5督工通報程式

- 係以最新之HTML5網頁程式開發，可兼容於各式PC、智慧型手機及平板之瀏覽器，並便於民眾使用小尺寸螢幕畫面之移動式通訊裝置檢視通報；因完全採用前台用戶端技術，並架設於政府之雲端，大幅減省主系統伺服器之負荷。



### (五)加強推廣全民督工通報應用程式

- 為提供民眾更便捷、精準及迅速之通報服務，本會全民督工通報應用程式（APP）自101年12月5日上線使用。
- 為加強推廣使用全民督工APP，本會於103年6月6日函請各機關於公共工程告示牌中增列宣導文字。
- 103年第3季採用APP程式通報案件為249件，占全部案件約16%；另截至103年9月30日止，全民督工APP已被下載4,337次，顯示前開宣導方式已達良好效果。
- 請各主管機關於適當場合加強推廣使用全民督工APP，以擴大全民督工之成效。

## 報告完畢

