

全民督工104年第3季執行檢討會

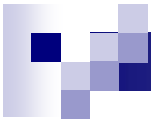
工程管理處

104年11月30日



目 錄

- 一、全民督工104年第3季推動辦理情形
- 二、全民督工相關精進措施



一、全民督工104年第3季推動辦理情形



一、全民督工104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

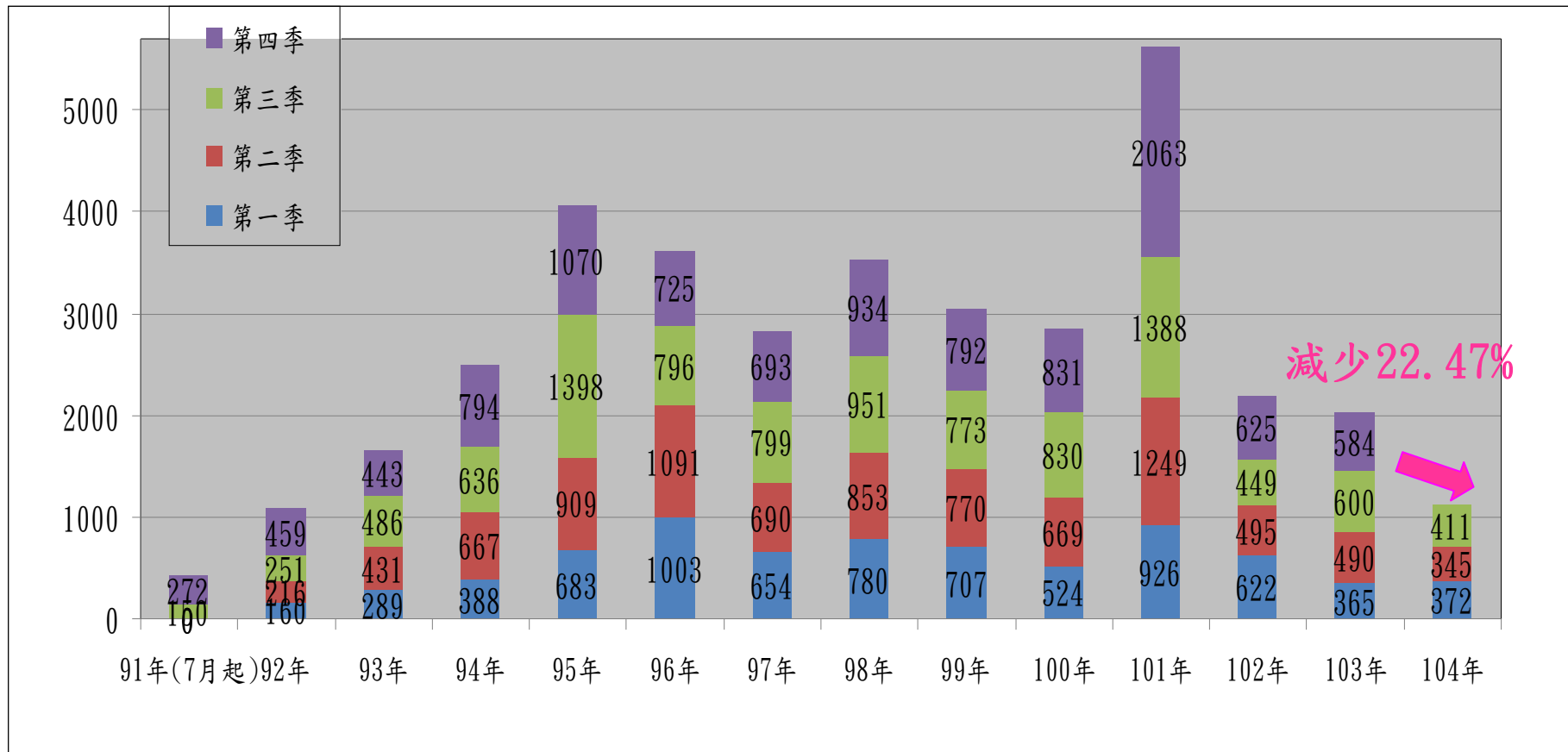
(五) 小結

(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)

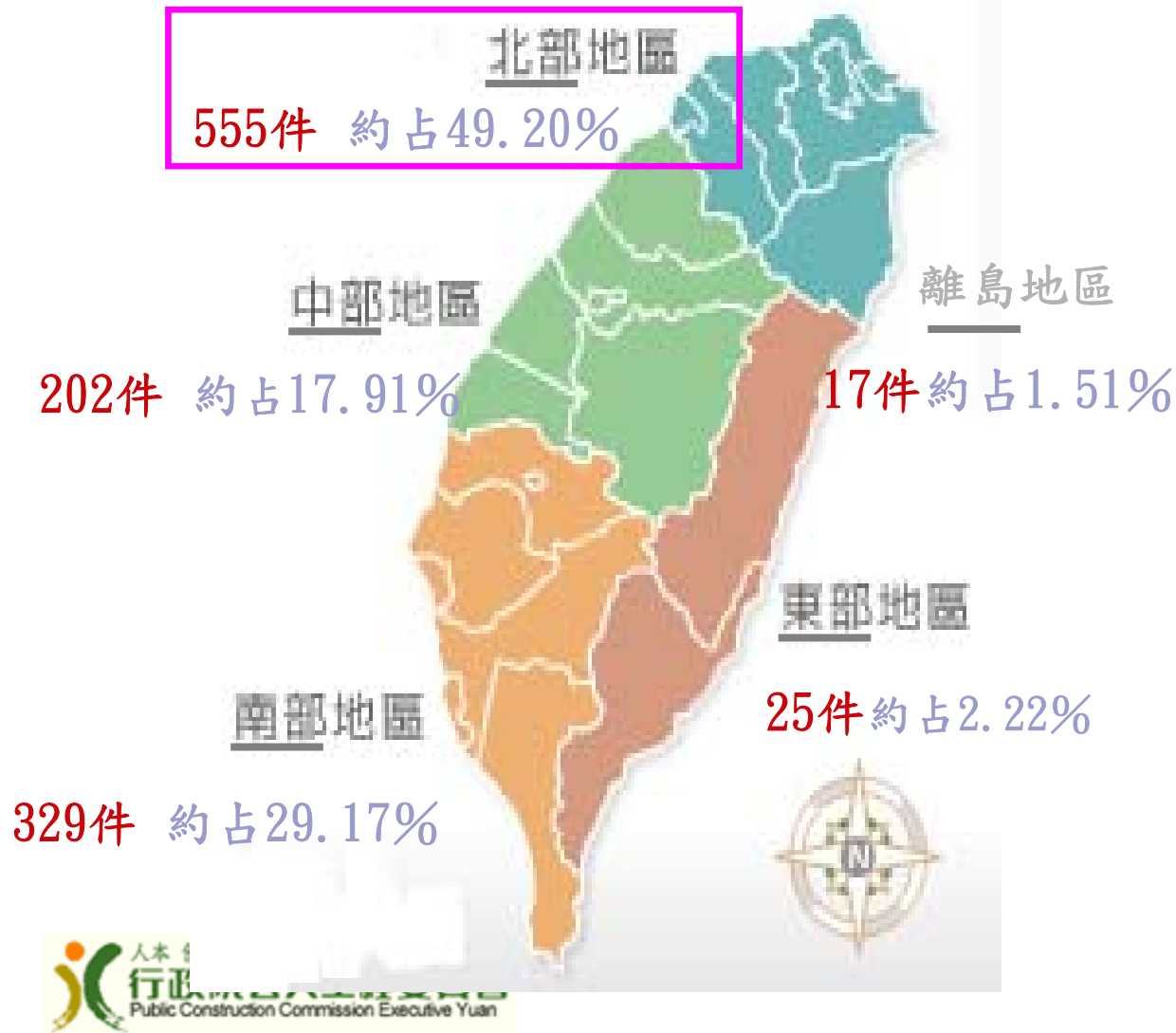
(一) 通報內容－歷年通報案件數統計

- 截至104年第3季共受理1,128件均已處理在案。



(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

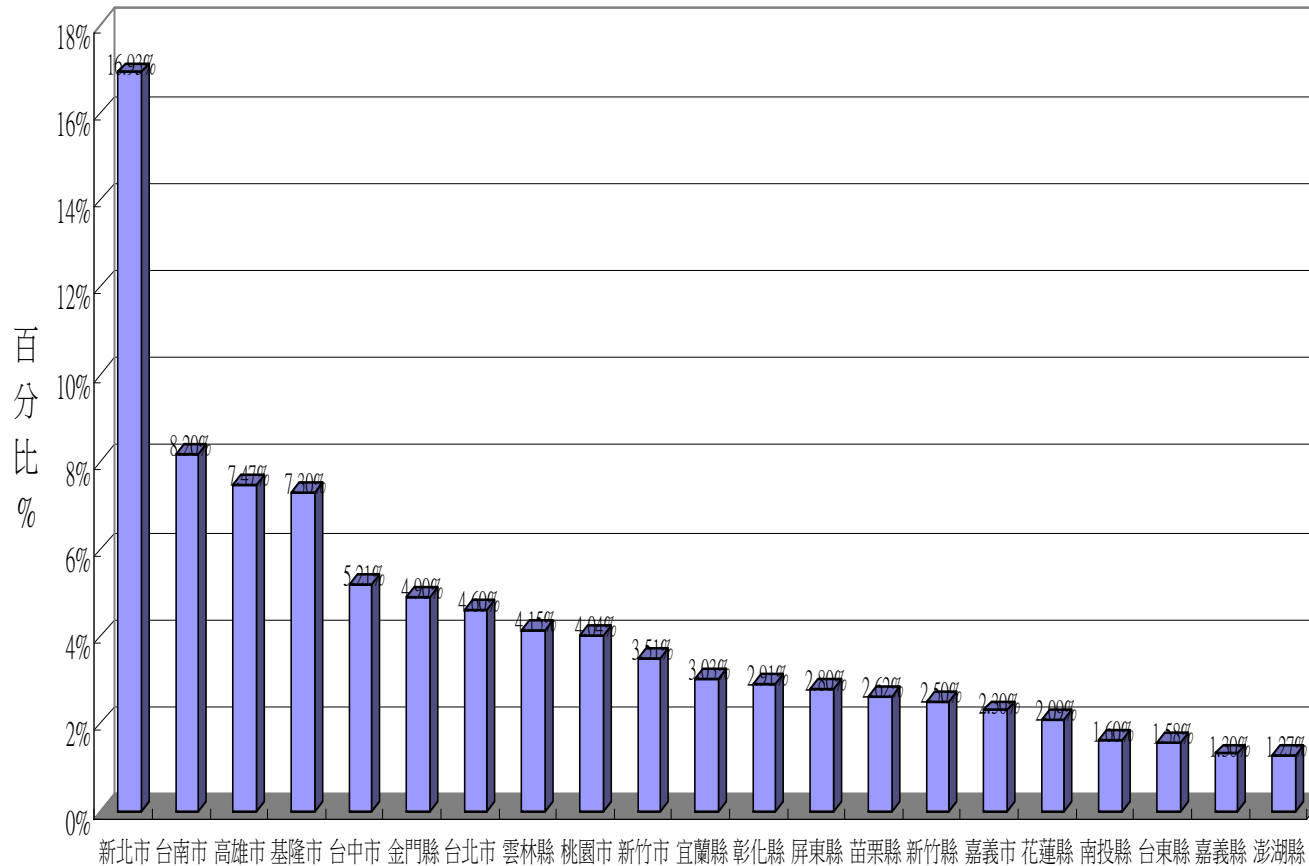


通報區域	件數	比例
新北市	327	28.99%
台北市	85	7.54%
桃園市	72	6.38%
新竹縣	22	1.95%
基隆市	20	1.77%
宜蘭縣	18	1.60%
新竹市	11	0.98%
台中市	93	6.83%
雲林縣	41	3.63%
彰化縣	31	2.75%
苗栗縣	26	2.30%
南投縣	11	0.98%
高雄市	148	13.12%
台南市	136	12.06%
屏東縣	30	2.66%
嘉義縣	11	0.98%
嘉義市	4	0.35%
花蓮縣	16	1.42%
台東縣	9	0.80%
金門縣	14	1.24%
澎湖縣	3	0.27%
連江縣	0	0.00%

(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

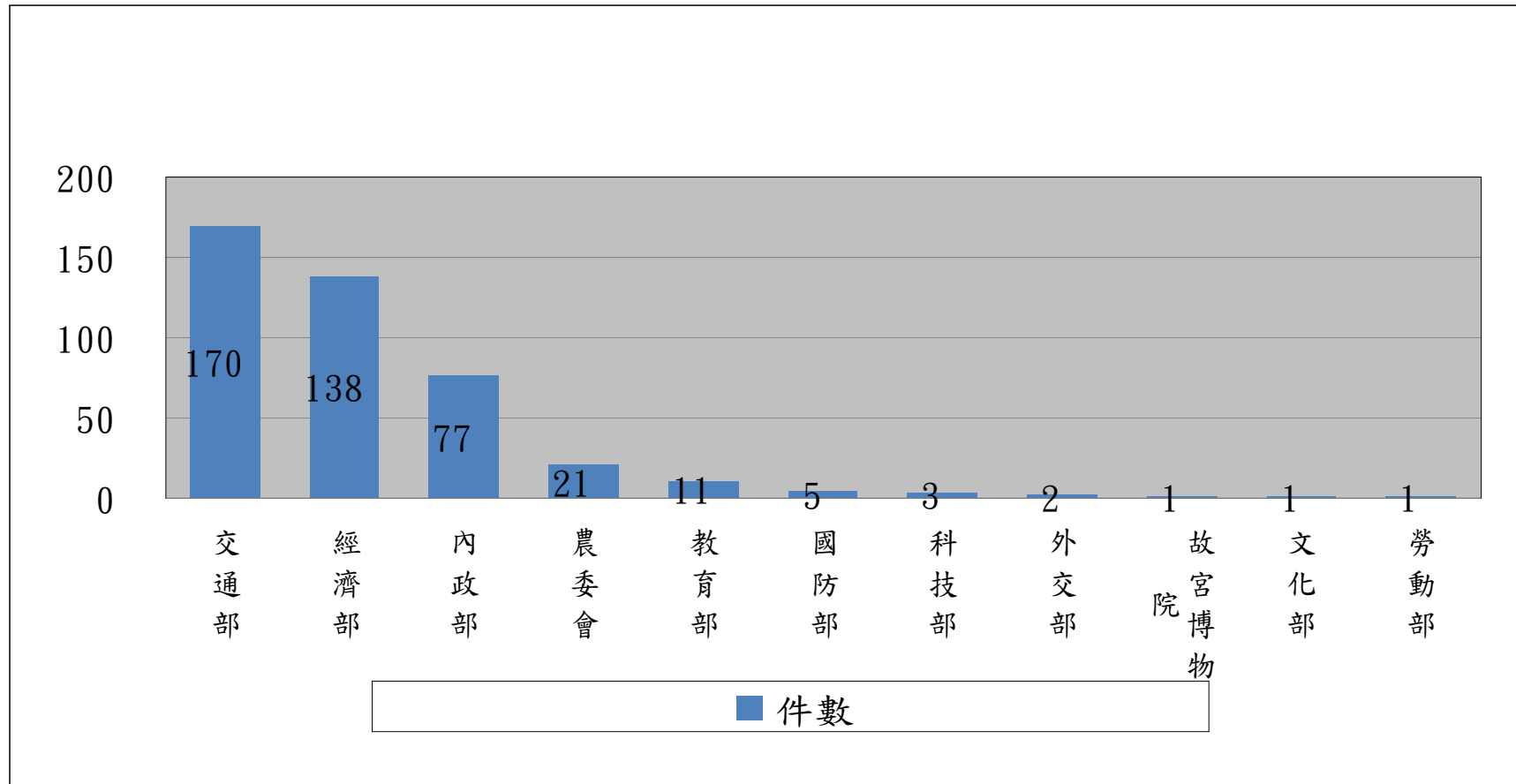
通報件數占標案件數比率(%)



通報區域	通報件數	標案件數	比例
新北市	327	1932	16.93%
台南市	136	1659	8.20%
高雄市	148	1980	7.47%
基隆市	20	274	7.30%
台中市	93	1784	5.21%
金門縣	14	286	4.90%
台北市	85	1847	4.60%
雲林縣	41	988	4.15%
桃園市	72	1783	4.04%
新竹市	11	313	3.51%
宜蘭縣	18	595	3.03%
彰化縣	31	1067	2.91%
屏東縣	30	1070	2.80%
苗栗縣	26	991	2.62%
新竹縣	22	880	2.50%
嘉義市	4	174	2.30%
花蓮縣	16	766	2.09%
南投縣	11	686	1.60%
台東縣	9	568	1.58%
嘉義縣	11	847	1.30%
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)

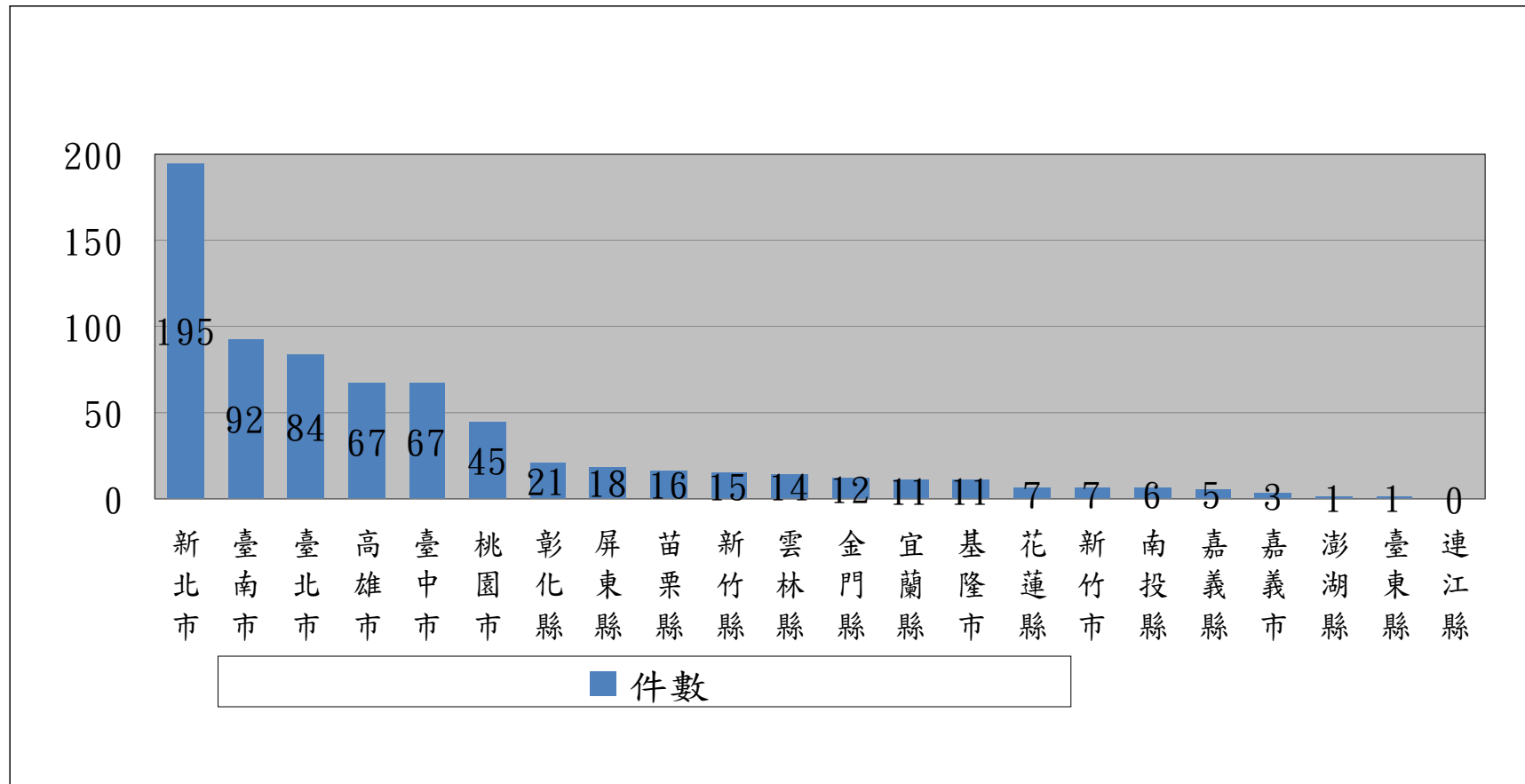
- 通報案件數較多之中央機關為交通部、經濟部、內政部。



截至104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)

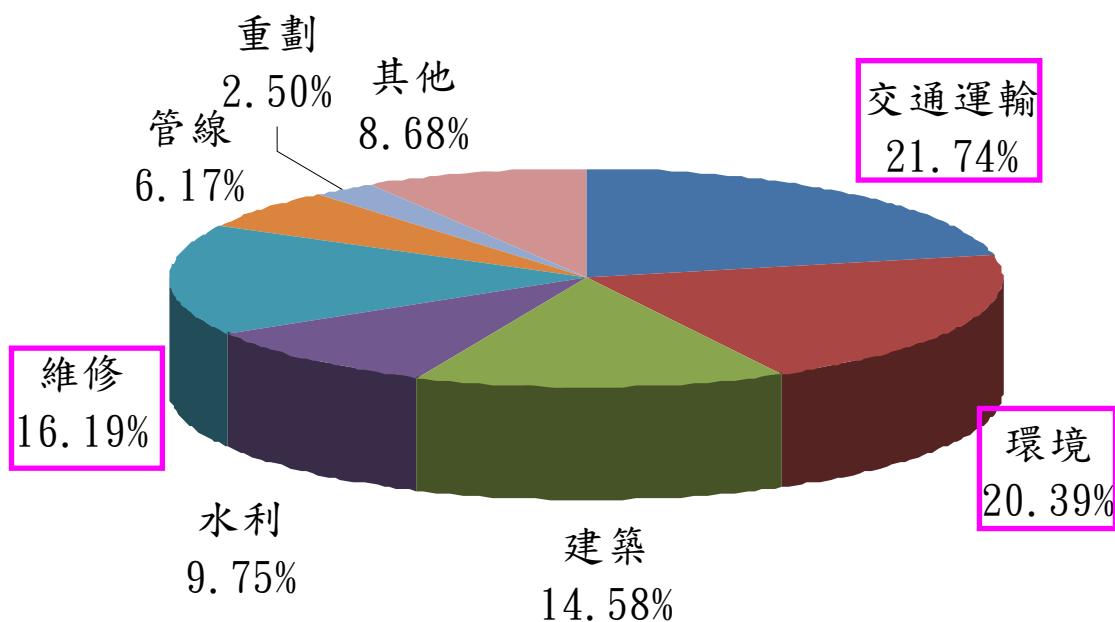
- 通報案件數較多地方機關為**新北市**、**臺南市**及**臺北市政府**。



截至104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)

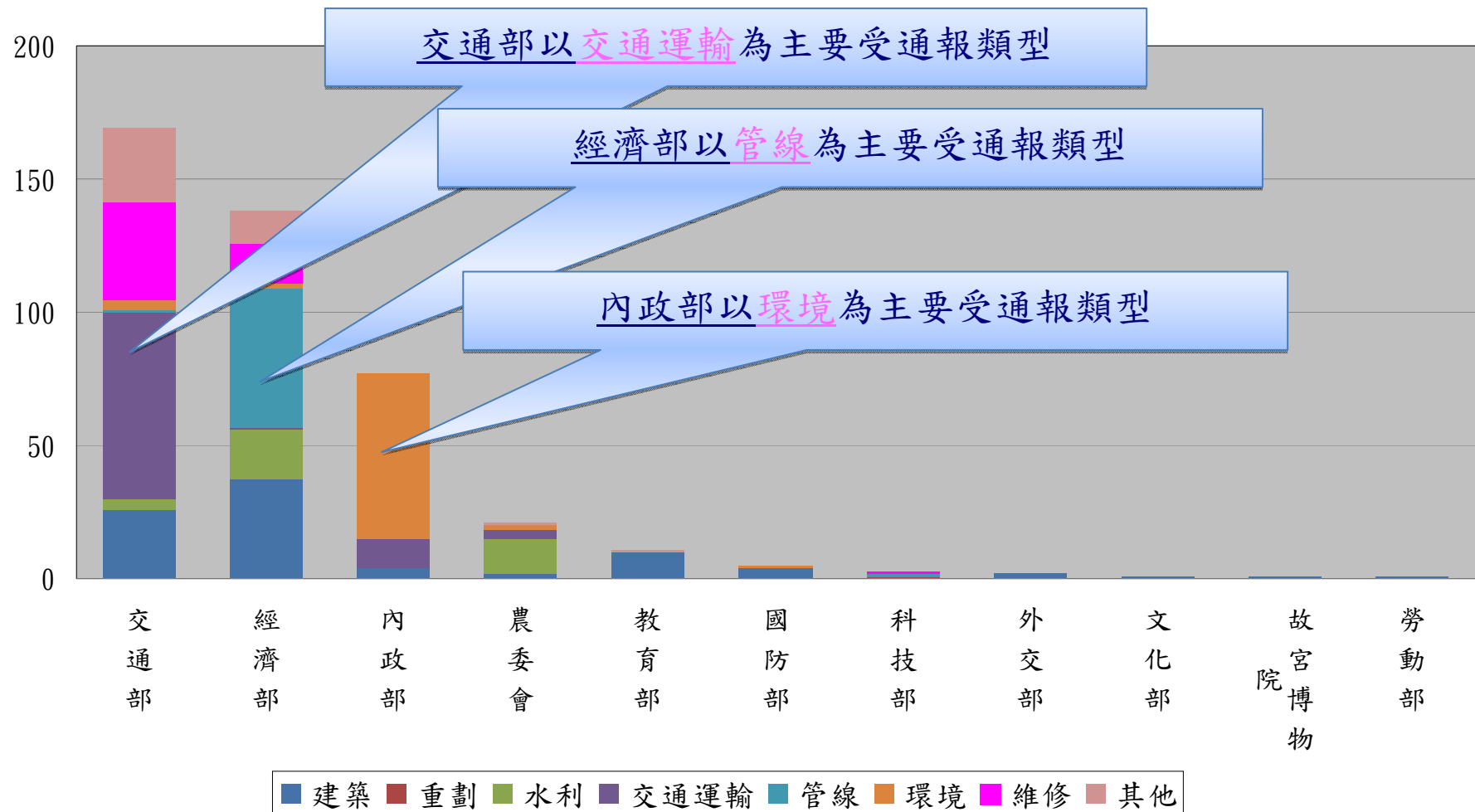
- 受通報工程以**交通運輸 (道路)**、**環境 (下水道)** 及**維修工程** 等類型為主，合計約占58.32%。
- **交通運輸** 類型仍為受通報工程最大宗，各類比率與103年度相比，**建築** 類型增加較多。



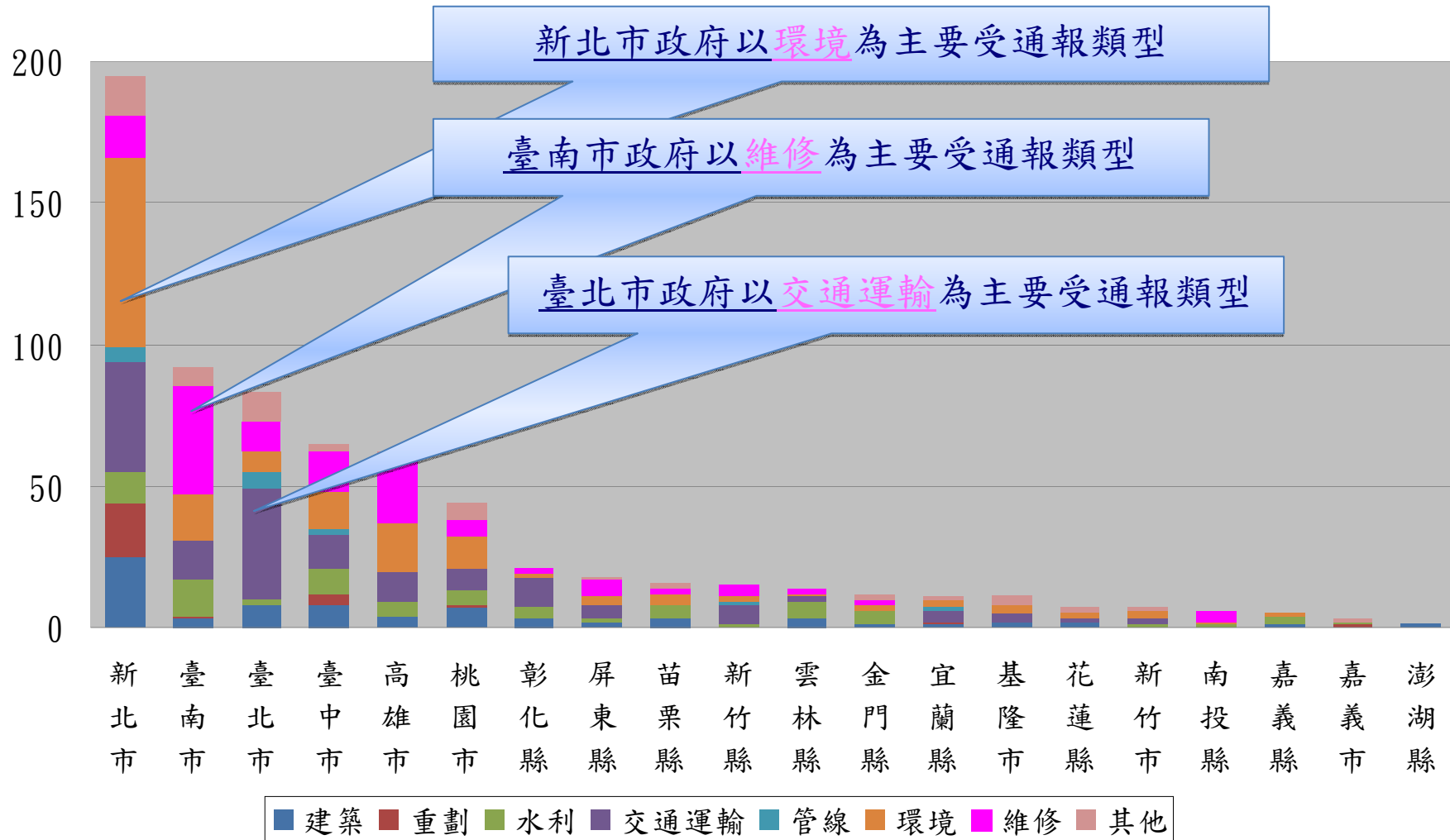
工程類型	103年度	截至104年Q3	比率變動
交通運輸	23.96%	21.74%	-2.22%
環境	18.72%	20.39%	1.67%
維修	17.06%	16.19%	-0.87%
建築	10.17%	14.58%	4.41%
水利	9.75%	9.75%	0%
管線	7.37%	6.17%	-1.20%
重劃	2.49%	2.50%	0.01%
其他	10.48%	8.68%	-1.80%

註：其他包含災後重建工程、未填工程類別等

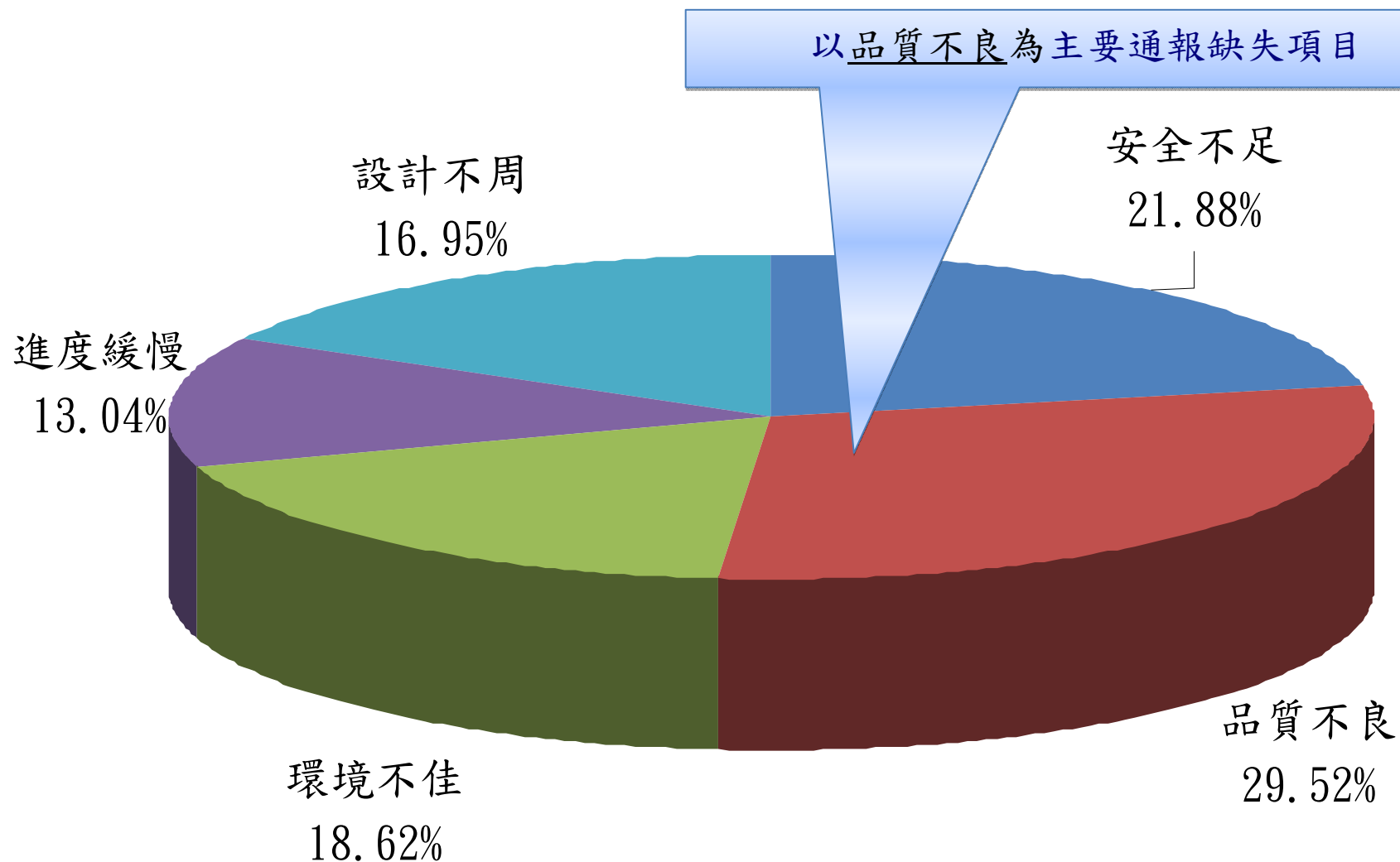
(一) 通報內容—主管機關通報分析 (通報工程類別2/3)



(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)

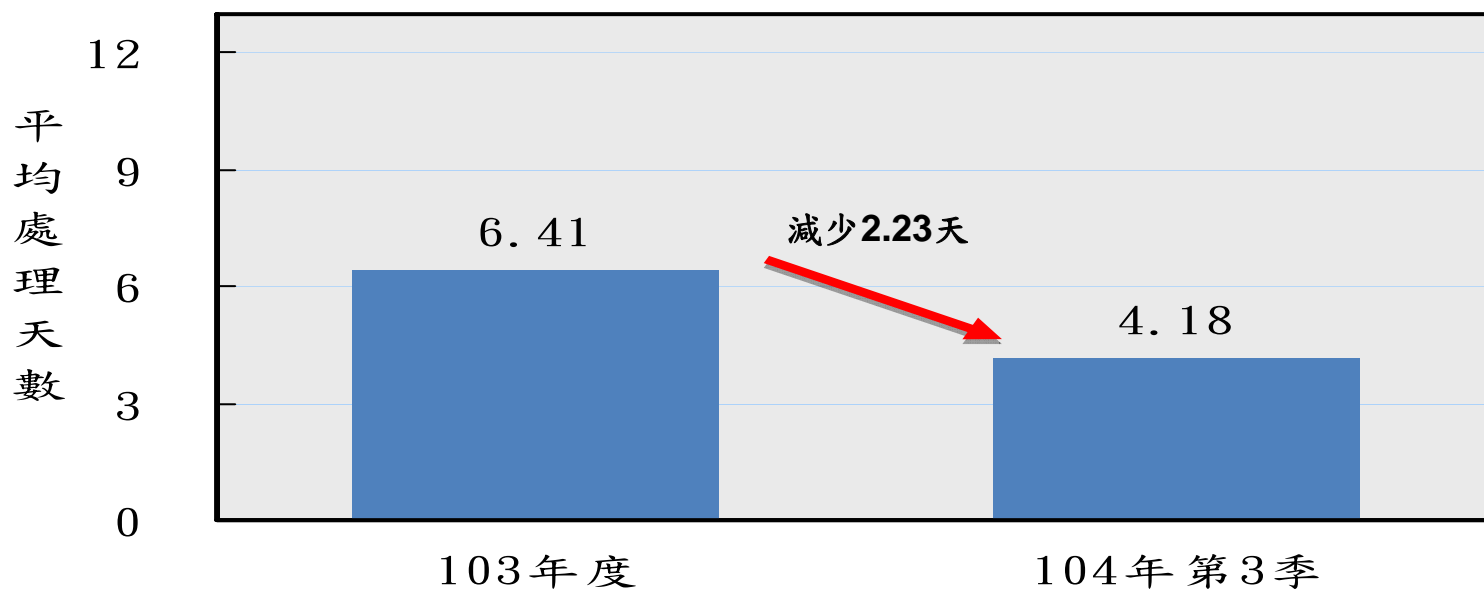


(二) 處理時效

- 截至104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－截至104年第3季案件平均處理天數

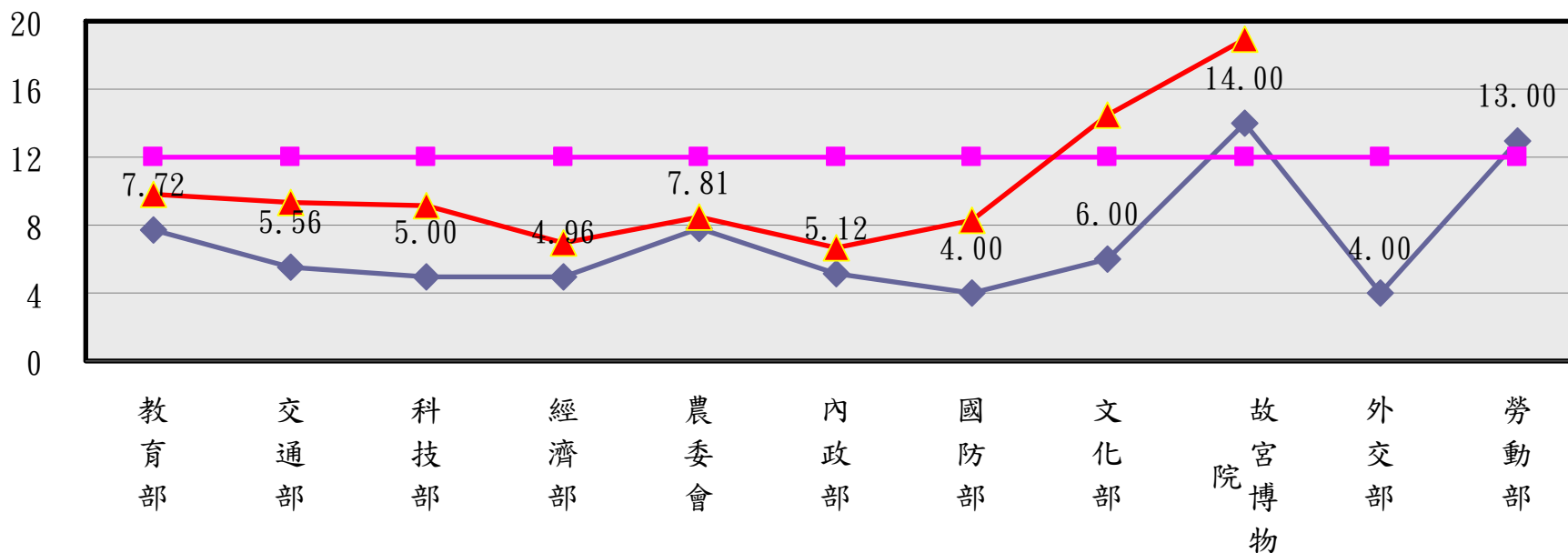
- 截至104年第3季通報案件處理天數平均4.18天改善完成，達作業要點要求之12天處理完成之標準。
- 相較103年度（6.41天），減少2.23天完成結案。



截至104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5.46天處理結案，較103年度(8.14天)減少2.68天。
- 除故宮及勞動部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。



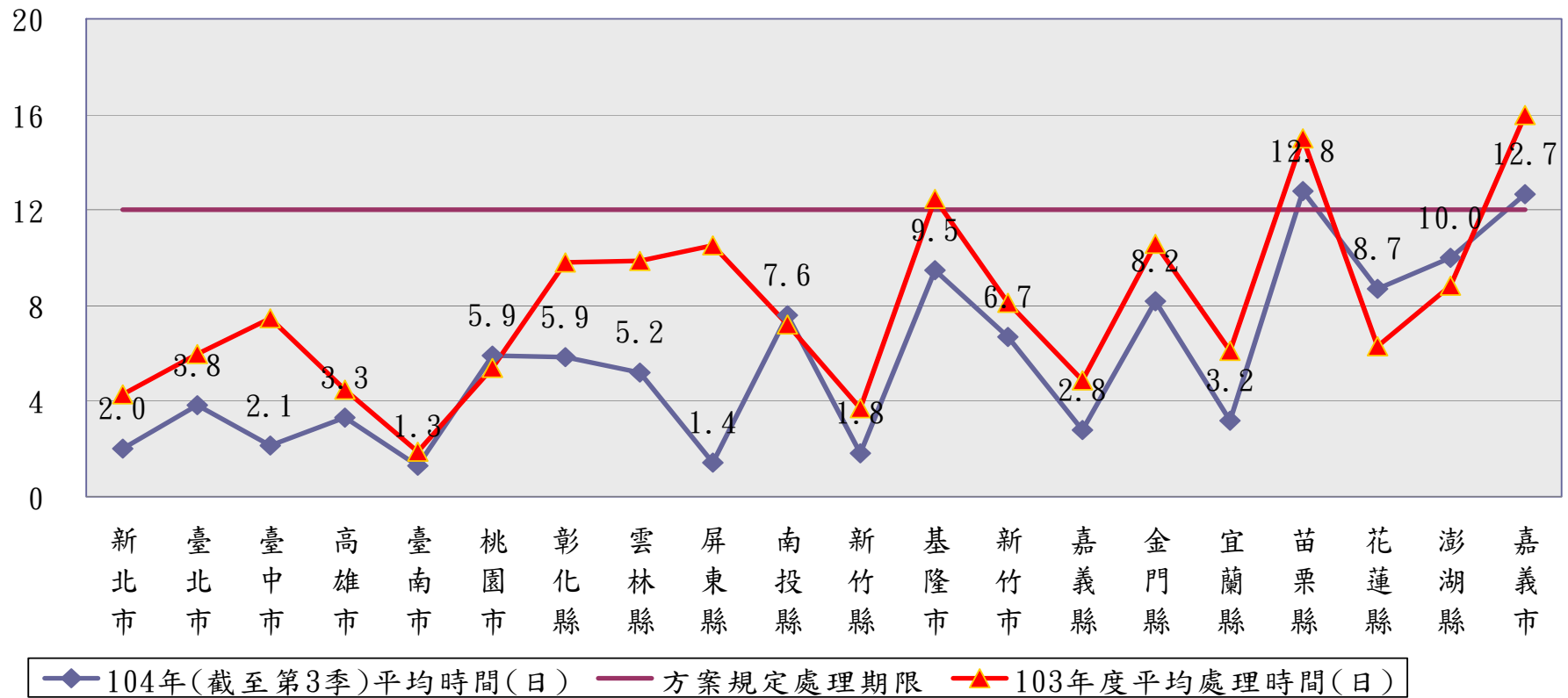
◆ 104年(截至第3季)平均時間(日)

■ 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3.38天處理結案，較103年度(5.53天)減少2.15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。

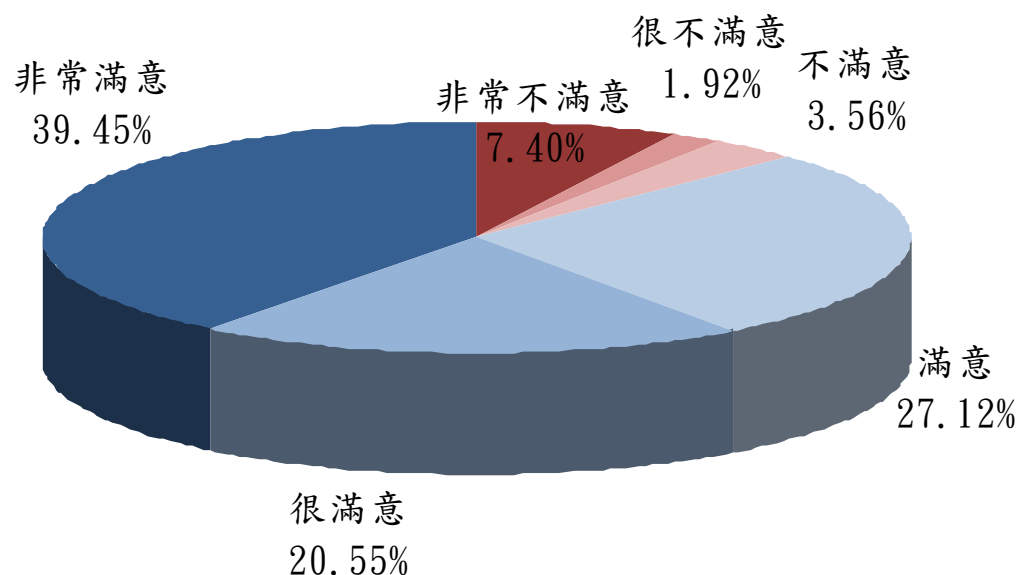


(三) 處理滿意度

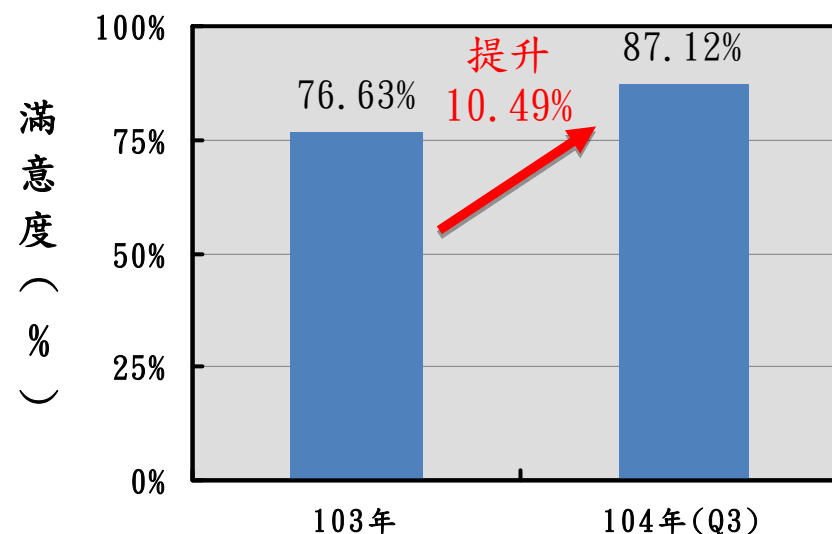
- 滿意度結果分析
- 中央部會滿意度比較
- 地方政府滿意度比較

(三) 滿意度－滿意度結果分析

- 分析截至104年第3季各機關執行之民眾滿意度情形，其中滿意占87.12%，不滿意占12.88%，滿意度較103年度提升10.49%。



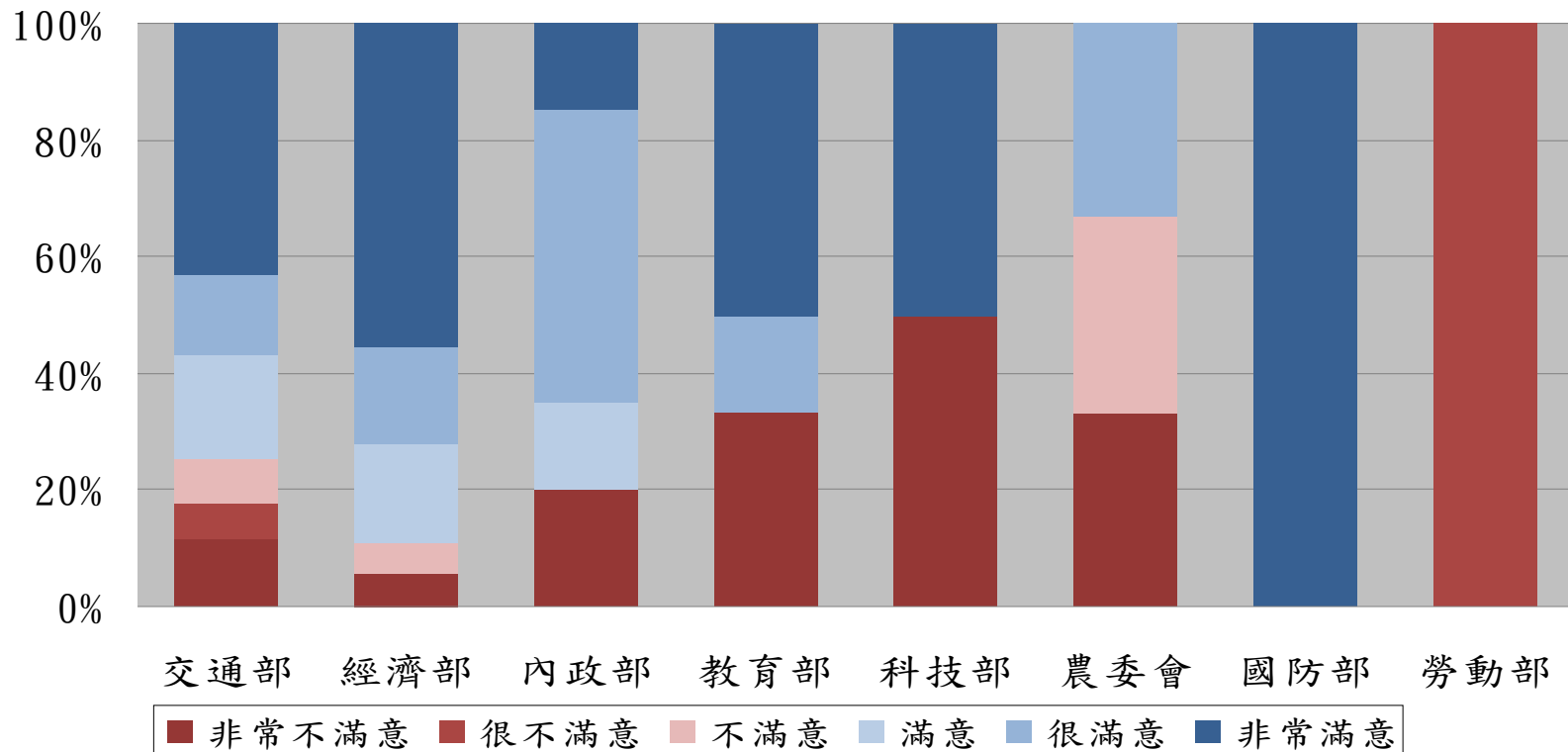
截至104年(Q3) 案件處理滿意度分析



註：本次分析針對已填報滿意度之案件(約占32%)

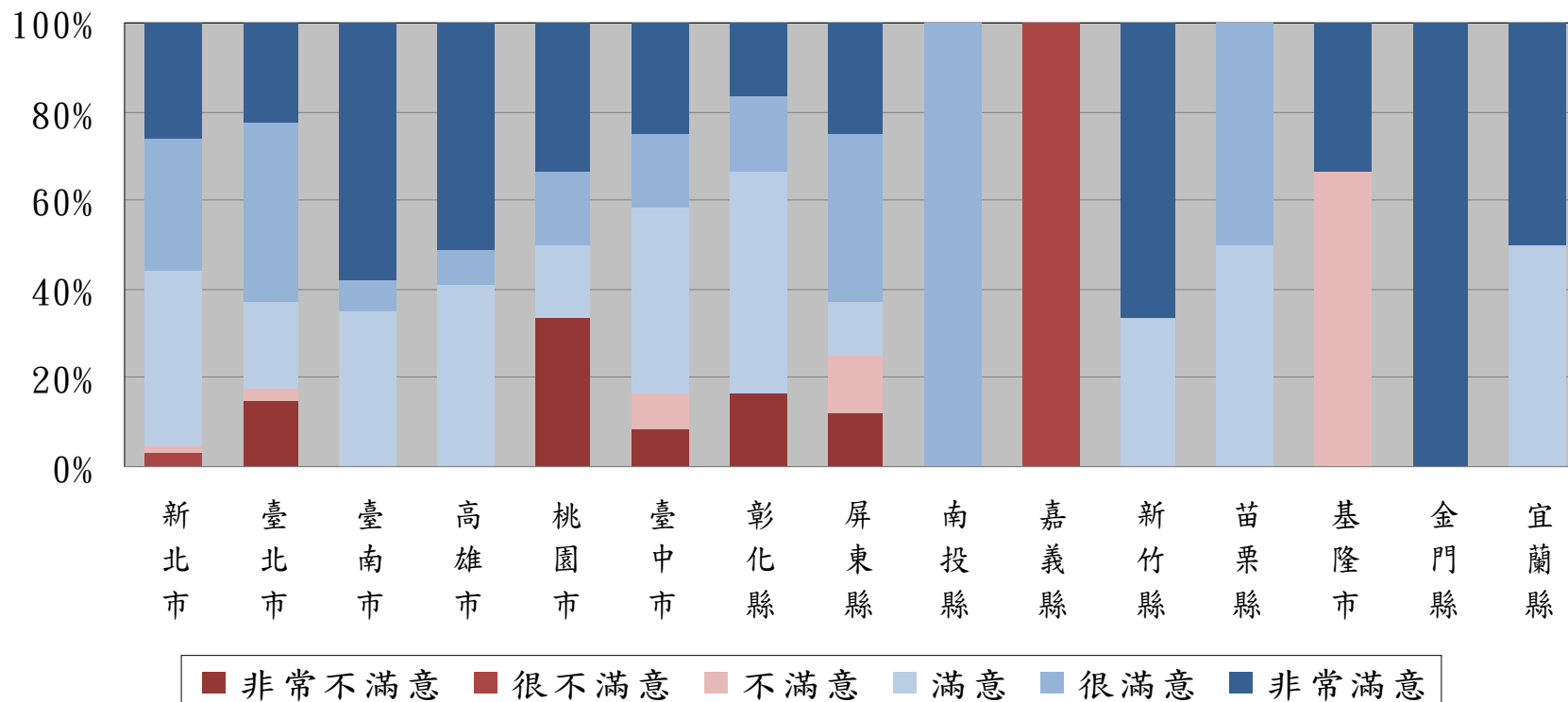
(三) 滿意度－機關滿意度比較分析 (中央部會)

- 中央各部會整體滿意77.50%，不滿意約22.50%。(滿意度較103年度69.09%提升8.41%)
- 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91.84%，不滿意約8.16%(滿意度較103年度79.70%提升12.14%)。
- 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、金門縣等，其他機關請加強宣導踴躍反映，其中雲林縣、臺東縣、新竹市、嘉義市、花蓮縣及澎湖縣等縣市政府未有滿意度資料。



(四) 結案成效

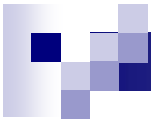
- 截至104年第3季通報案件結案統計分析
 - 通報案件共1,128件，均已結案；結案率100%，與103年度相同。

(五) 小結 (1/2)

- 依據截至104年第3季通報情形，統計分析趨勢如下：
 1. 通報案件共1,128件，較103年減少22.47%，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58.32%)。
 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4.18天，相較去年(6.41天)，減少2.23天，除故宮、勞動部、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87.12%，不滿意占12.88%，相較103年(滿意占76.63%，不滿意占23.37%)，滿意度提升10.49%；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32%(中央部會28%、地方政府35%)，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、全民督工相關精進措施



二、全民督工相關精進措施

- (一)「全民監督公共工程資訊系統」民眾通報應用程式(APP)現況
- (二)提升功能性與便利性
- (三)後續宣導作為

(一)系統現況

- 本會「全民監督公共工程網路通報系統」前已以原生程式碼開發 iOS及Android 版本全民督工案件通報APP應用程式，並於102年上架，使民眾能於網路地理圖台及相關行動裝置上正確定位通報缺失之地點，提供督工業務主管及工程主辦機關人員檢視。
- 使用情形
 1. 下載次數：截至104年11月18日止，APP累計下載次數6,465次。
 2. 通報次數：截至104年第3季，採用APP程式通報案件為187件，占全部案件約16.6%(187/1128)。
 3. 評價：截至目前，全民督工APP使用評價為四顆星(最高為五顆星)。

(二)提升功能與便利性

- 考量HTML5優越之跨平台及易於維護管理功能，104年改以HTML5程式語言編寫一致性的通報系統程式碼，部署上架至Android Market、iOS APP Store及Windows 8 App Store等平台。



(二)提升功能與便利性

- 友善整併有關地理圖台通報缺失地點定位、通報表單填寫、拍攝照片與上傳等各項操作功能頁面，集中於同一頁面，使通報作業更為便捷。
- 嶄新的HTML5通報APP應用程式已全面完成測試，並於104年11月完成上架。

The screenshot displays the user interface of the HTML5 reporting application. At the top, there is a map showing the current location with a red pin. Below the map, the form is organized into several sections:

- 通報內容 (Reporting Content):** This section contains four text input fields for: 通報工程名稱 (Reporting Project Name), 通報工程主辦機關 (Reporting Project Main Organ), 通報主題 (Reporting Theme), and 通報內容 (Reporting Content). A dropdown menu for 通報內容 lists options such as 規劃設計不周 (Poor planning and design), 工程品質不良 (Poor engineering quality), 安全設施不足 (Insufficient safety facilities), 標價設定不佳 (Poor bid setting), 工程進度延遲 (Engineering progress delay), and 其他 (Other).
- 通報人資料 (Reporter Information):** This section includes input fields for 姓名 (Name), 電話 (Phone), 電子信箱 (Email), 性別 (Gender) with radio buttons for Male and Female, and 地址 (Address).
- 照片上傳 (Photo Upload):** This section features a list of photo upload slots. The first slot is labeled "1. [選擇照片] 新增照片上傳" and the second is "2. 照片說明" with a text input field. A "3. 上傳" button is located at the bottom of this section.
- 驗證碼 (Verification Code):** A field for entering a verification code, currently showing "驗證碼 137".

At the bottom right of the interface, there is a "確定送出" (Confirm and Submit) button.

(三)後續宣導作為

擬採追求低成本及高曝光率之「病毒式行銷」概念，規劃多元傳播管道：

1. 未來於本會對外出版品(品管班教材、法令彙編…)次頁及封底空白版面研議置入督工業務及其APP宣導廣告。
2. 於民眾通報案件之電子郵件立案或結案通知，夾帶新APP上架通知訊息。
3. 製作適當尺寸之醒目海報進行宣導。
4. 各地工程告示牌登載APP QR Code。
5. 結合各機關之網站、跑馬燈進行宣導。
6. 於本會社群網站進行宣導。

全民督工 改版上工

一頁速覽通報，精省你的時間，美化我們的街景

通報工程缺失，輕鬆4步驟~

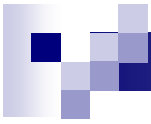
- 1 選地點 一鍵快速取得地圖位置的地址。
- 2 填內容 透過選填的設計，通報您看到的問題。
- 3 傳照片 從相片圖庫或手機拍照上傳缺失照片。
- 4 完成 送出通報後，將督促相關機關迅速改善

立即下載APP

Android App Store Windows phone

全民督工來通報，工程品質好更好；全民督工通報專線0800-009-609
開置設施(蚊子館)通報專線0800-085-854；您幫我拍蚊子

行政院公共工程委員會



報告完畢