

全民督工103年上半年度執行檢討會

工程管理處

103年8月20日

目 錄

- 一、全民督工103年上半年度推動辦理情形
- 二、各機關執行全民督工配合事項

一、全民督工103年上半年度推動辦理情形

一、全民督工103年上半年度推動辦理情形

(一) 通報內容分析

(二) 處理時效

(三) 處理滿意度

(四) 結案成效

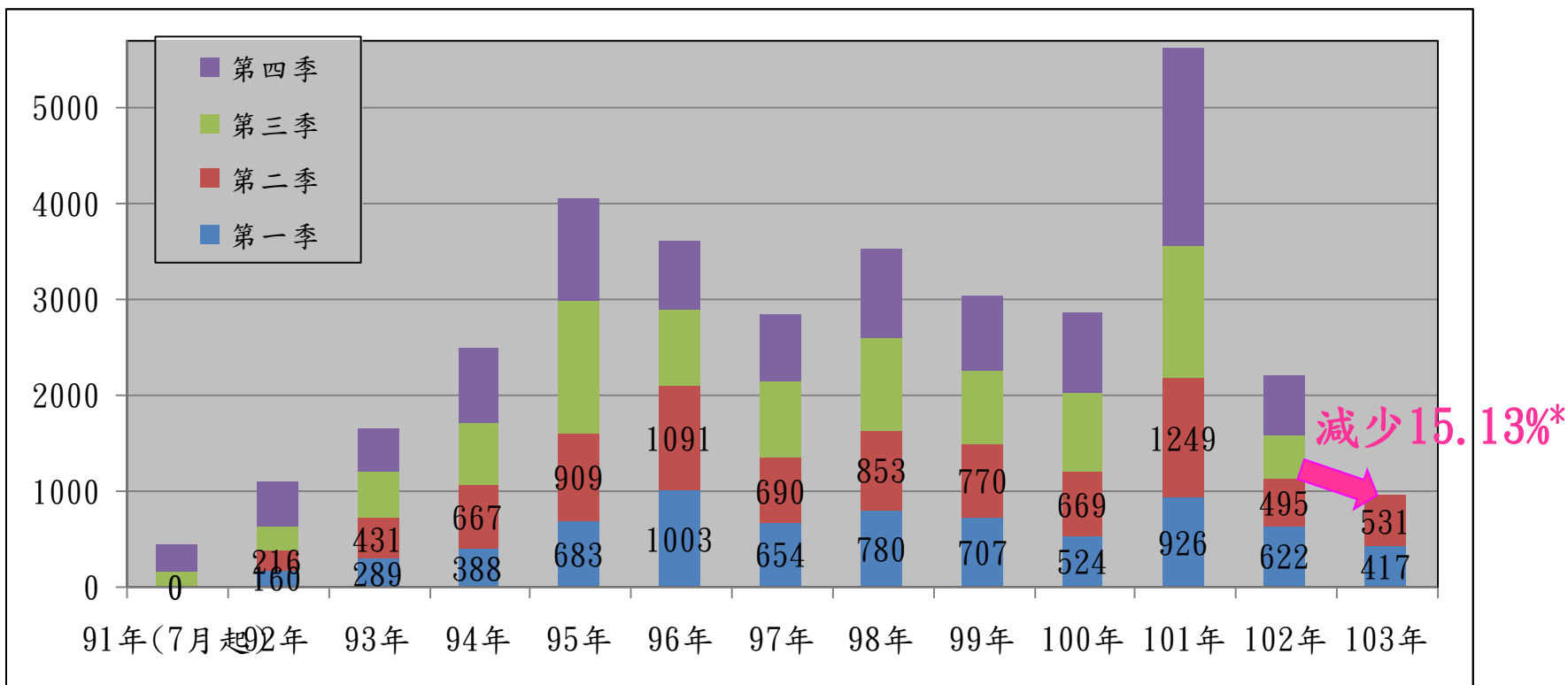
(五) 小結

(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)

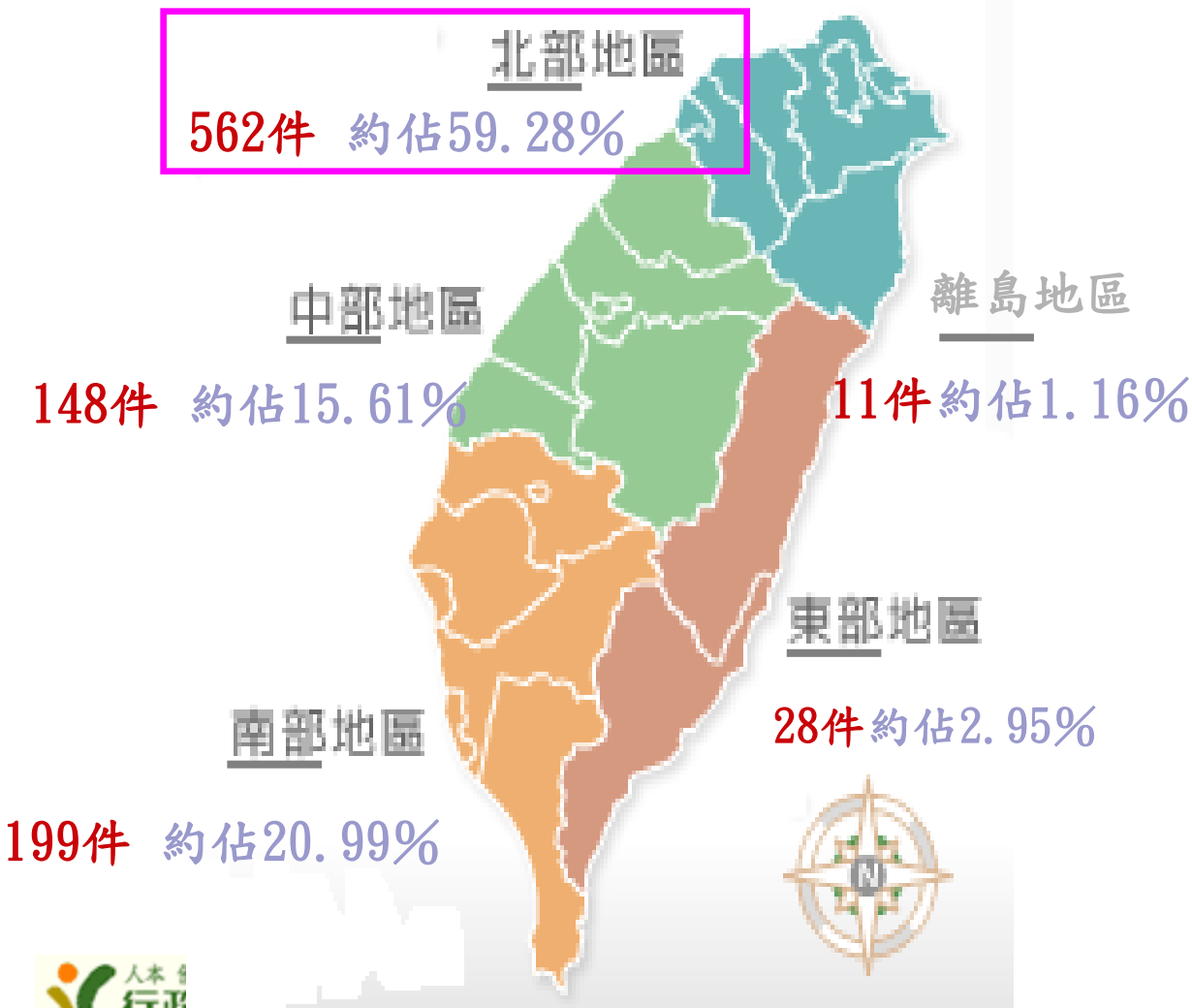
(一) 通報內容－歷年通報案件數統計

- 103年上半年度共受理948件，除38件非屬全民督工或非行政院所屬機關案件外，餘910件均已受理處理在案。
- 其中851件屬在建工程通報，59件非屬在建工程通報。



(一) 通報內容－區域通報統計

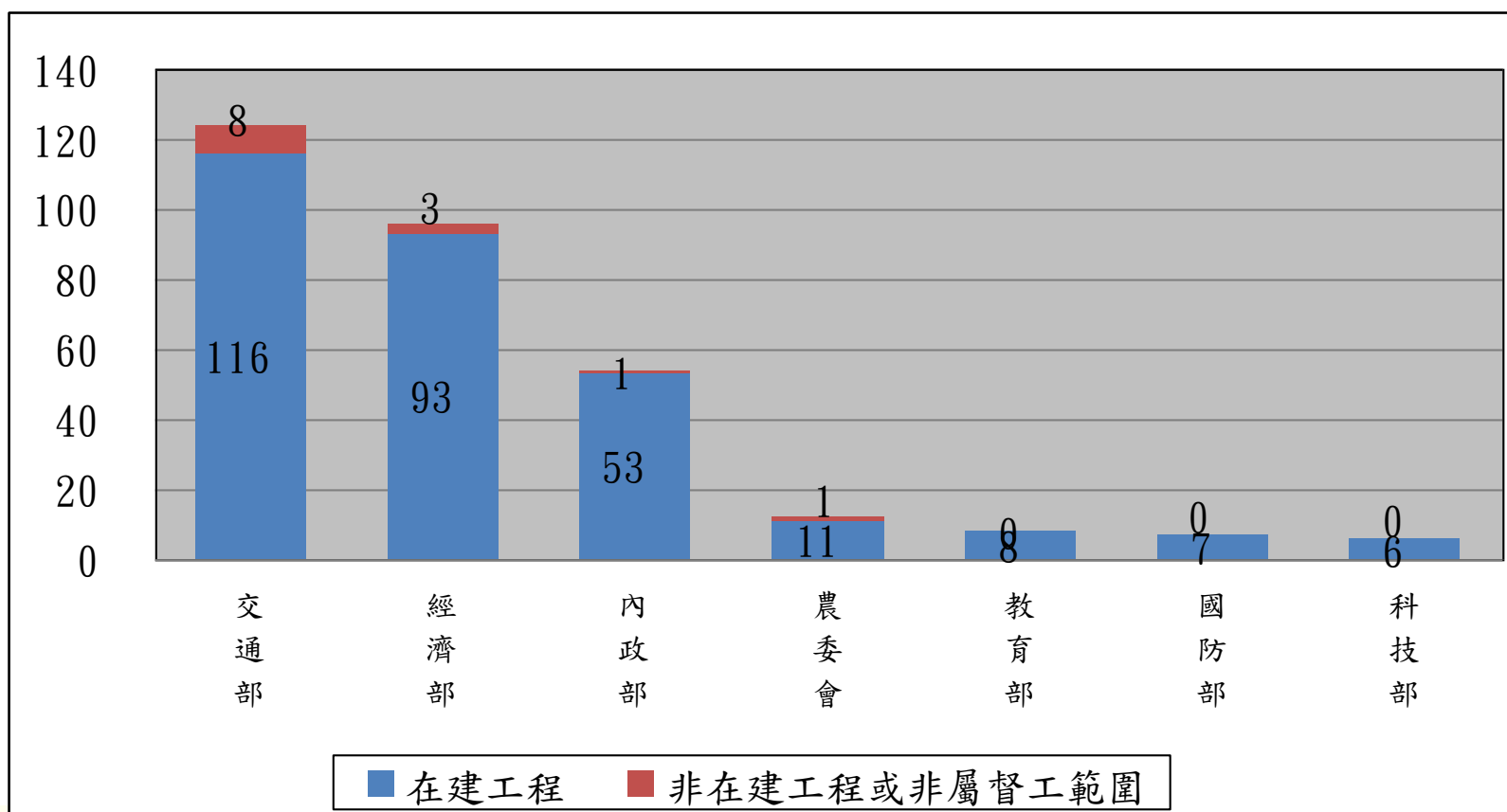
通報所在區域件數統計圖



通報區域	件數	比例
新北市	324	34.18%
桃園縣	130	13.71%
台北市	52	5.49%
新竹縣	17	1.79%
新竹市	15	1.58%
宜蘭縣	11	1.16%
基隆市	13	1.37%
台中市	70	7.38%
彰化縣	27	2.85%
苗栗縣	22	2.32%
南投縣	6	0.63%
雲林縣	23	2.43%
高雄市	107	11.29%
台南市	58	6.12%
屏東縣	22	2.32%
嘉義縣	9	0.95%
嘉義市	3	0.32%
台東縣	12	1.27%
花蓮縣	16	1.69%
金門縣	8	0.84%
澎湖縣	3	0.32%
連江縣	0	0.00%

(一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報件數1/2)

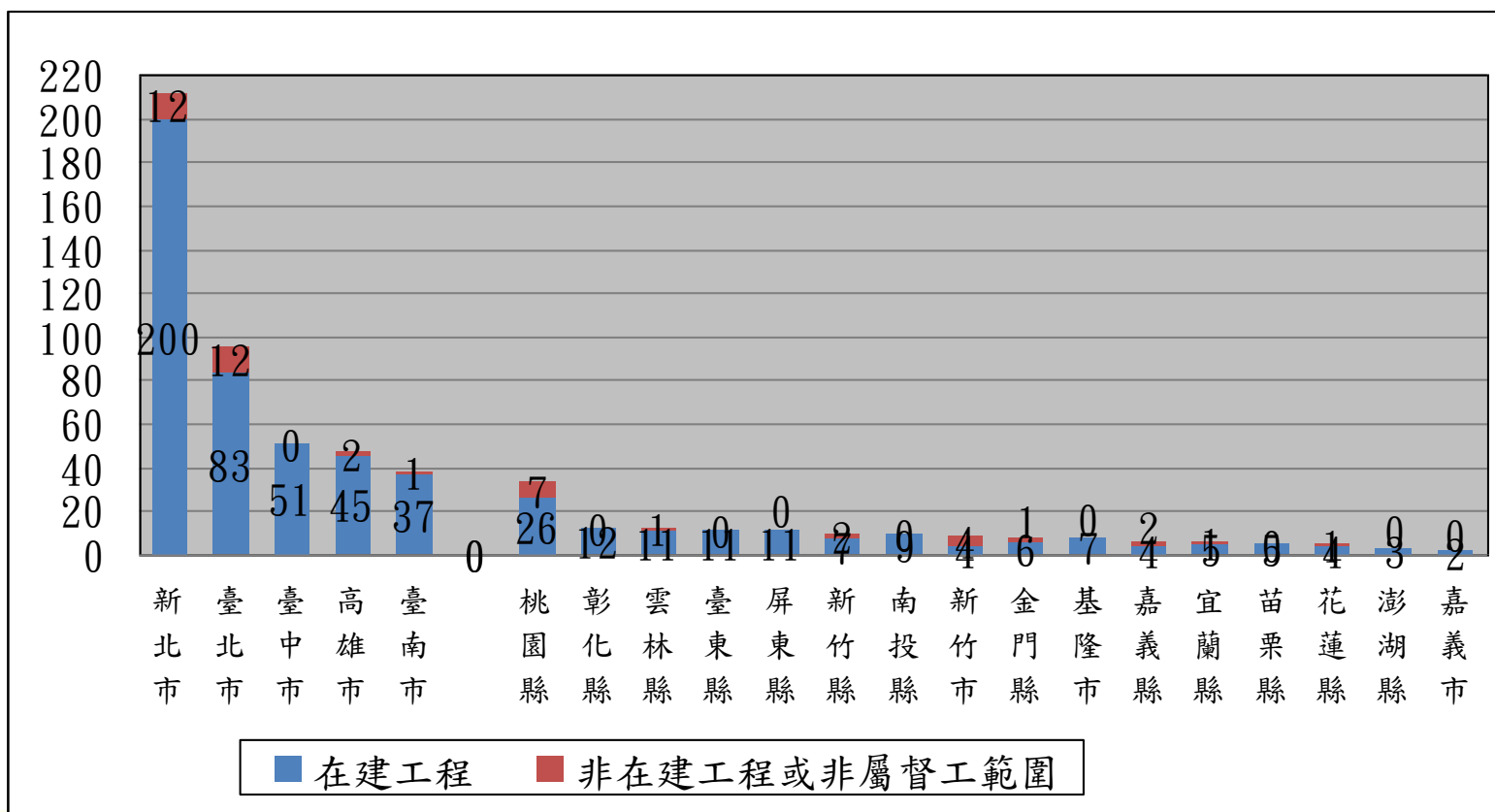
- 在建工程中受通報較多中央機關為交通部、經濟部、內政部、農委會及教育部。
- 非在建工程中受通報較多中央機關為交通部及經濟部。



103年上半年度中央部會受通報件數比較圖

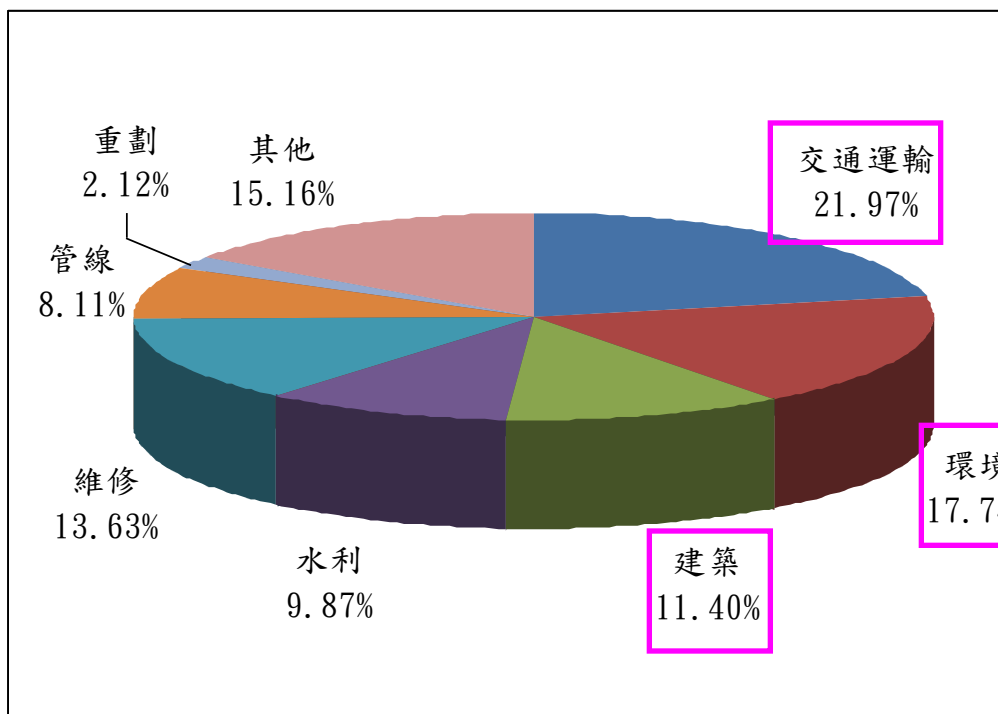
(一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報件數2/2)

- 在建工程中受通報較多地方機關為新北市、臺北市及臺中市政府。
- 非在建工程中受通報較多地方機關為新北市、臺北市及桃園縣政府。



(一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報工程類別1/3)

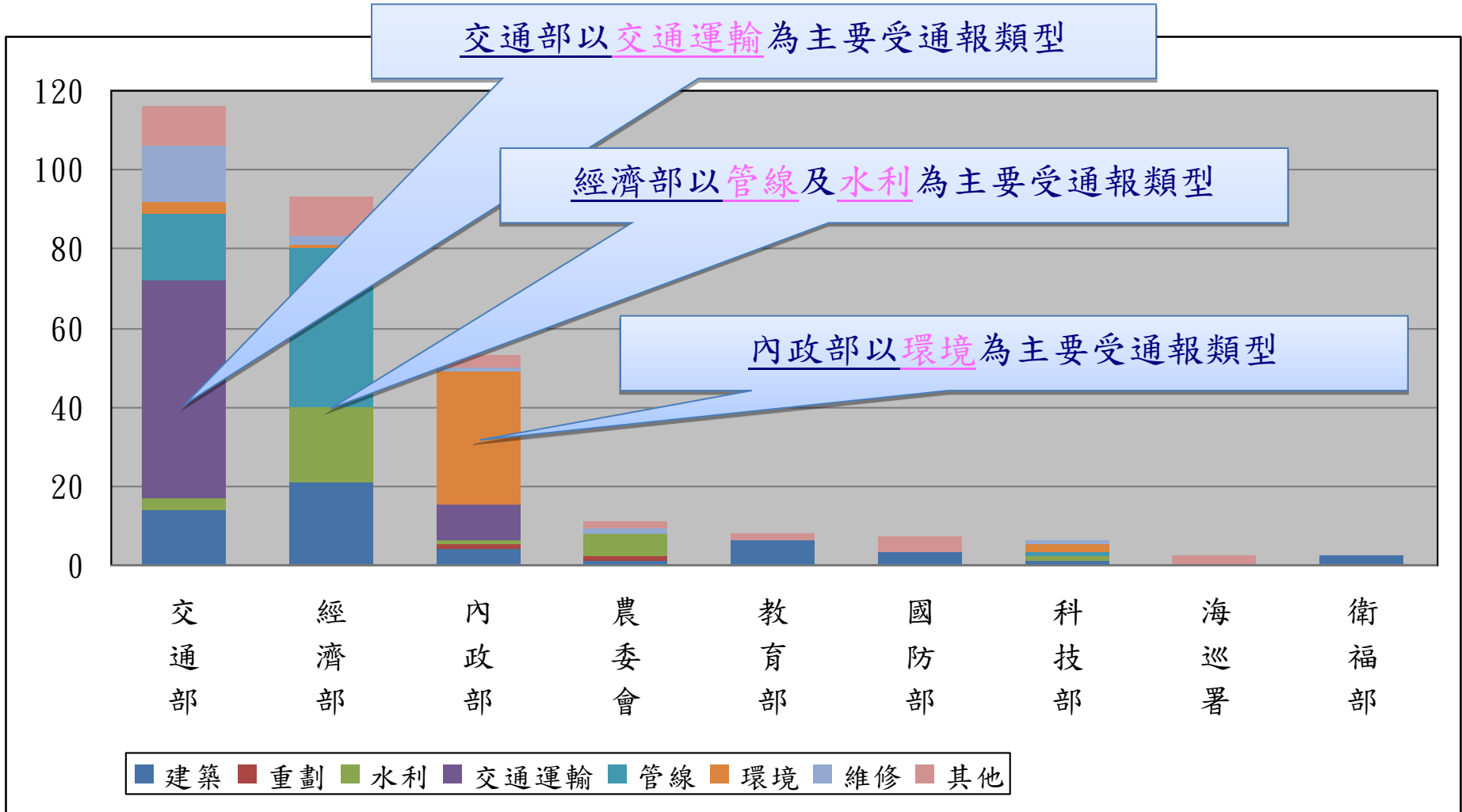
- 受通報工程以**交通運輸 (道路)**、**環境 (下水道)** 及**建築工程** 等類型為主，合計約占51.11%。
- **交通運輸** 類型仍為受通報工程最大宗，各類比率與102年度相近。



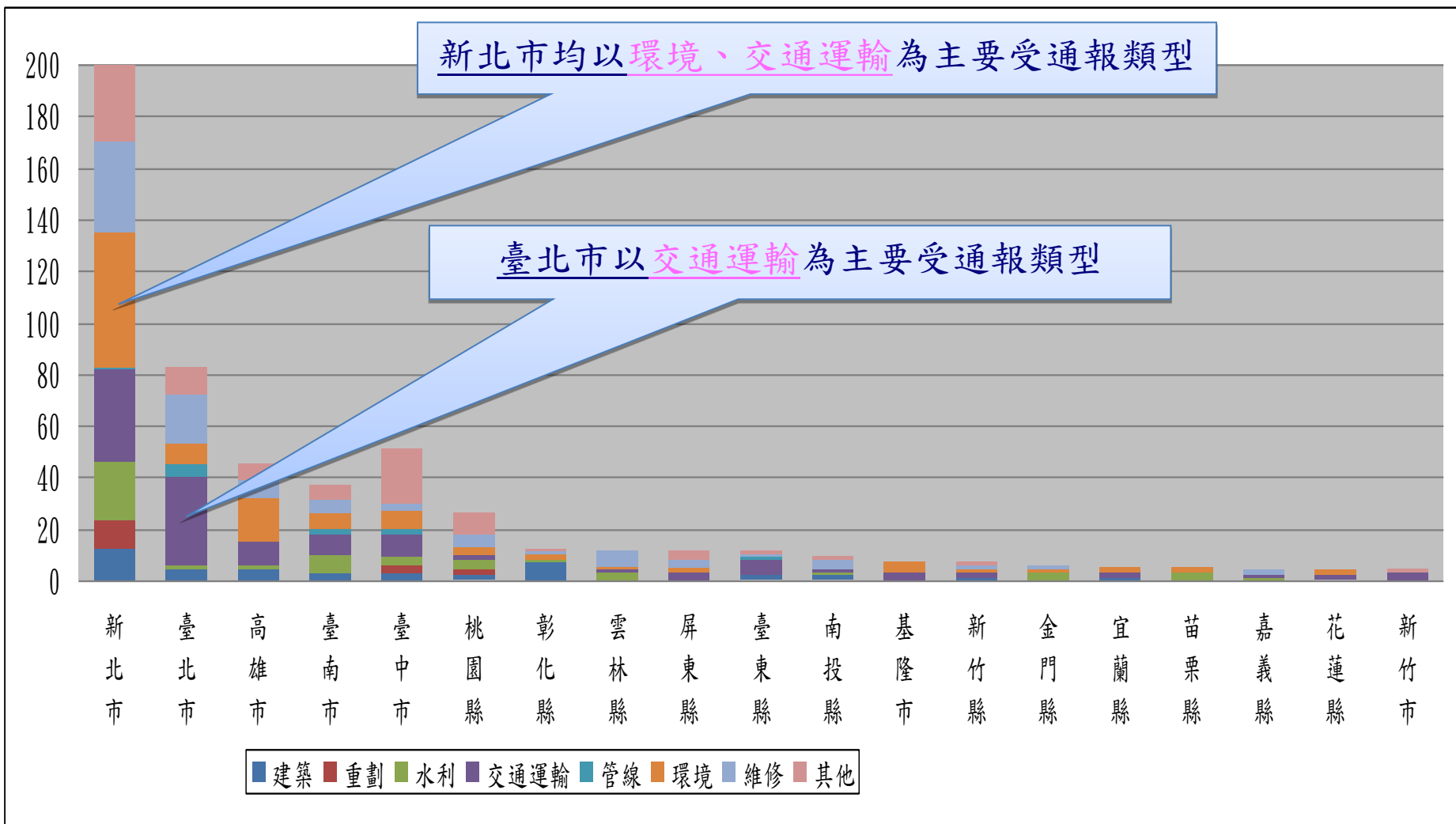
工程類型	102年	103年 上半年度	比率變動
交通運輸	22.19%	21.97%	-0.22%
環境	18.47%	17.74%	-1.39%
建築	12.79%	11.40%	-0.73%
水利	12.47%	9.87%	-2.60%
維修	10.67%	13.63%	2.96%
管線	6.48%	8.11%	1.63%
重劃	3.66%	2.12%	-1.54%
其他	13.27%	15.16%	1.89%

註：其他包含災後重建工程、未填工程類別等

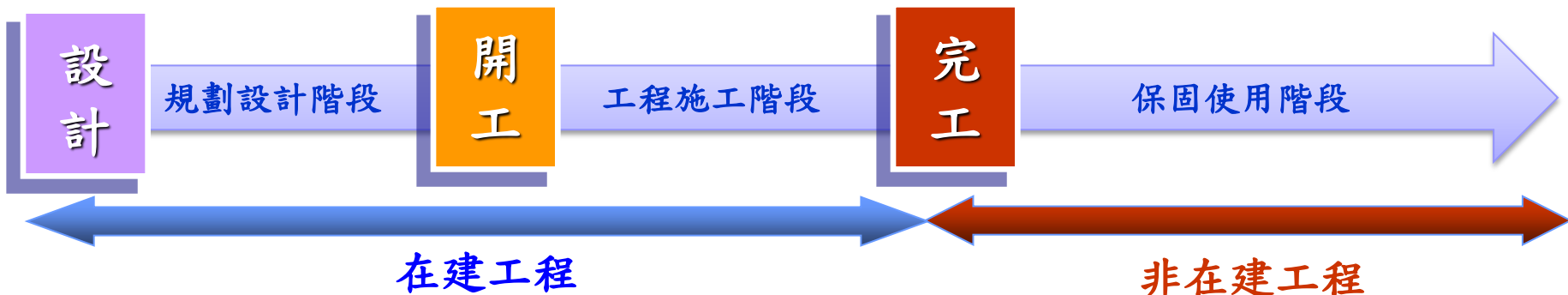
(一) 通報內容－主管機關通報分析 (通報工程類別2/3)



(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)



1. 安全措施不足：25.76%
 2. 工程品質不良：23.42%
 3. 環境設施不佳：17.45%
 4. 工程進度緩慢：14.64%
 5. 規劃設計不周：18.74%
- (以上比例係針對在建工程通報量統計)

93.52%

1. 道路維護。
2. 交通號誌缺失。
3. 設備維護缺失(公園設施、自行車道、人行步道等)。
4. 其他。

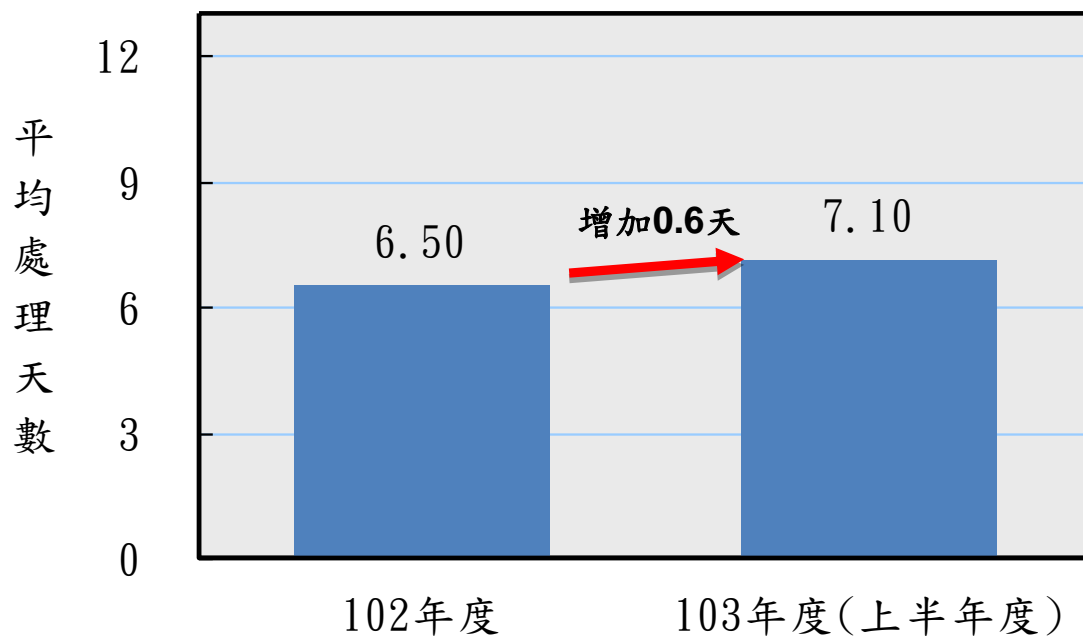
6.48%

(二) 處理時效

- 103年上半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－ 103年上半年度案件平均處理天數

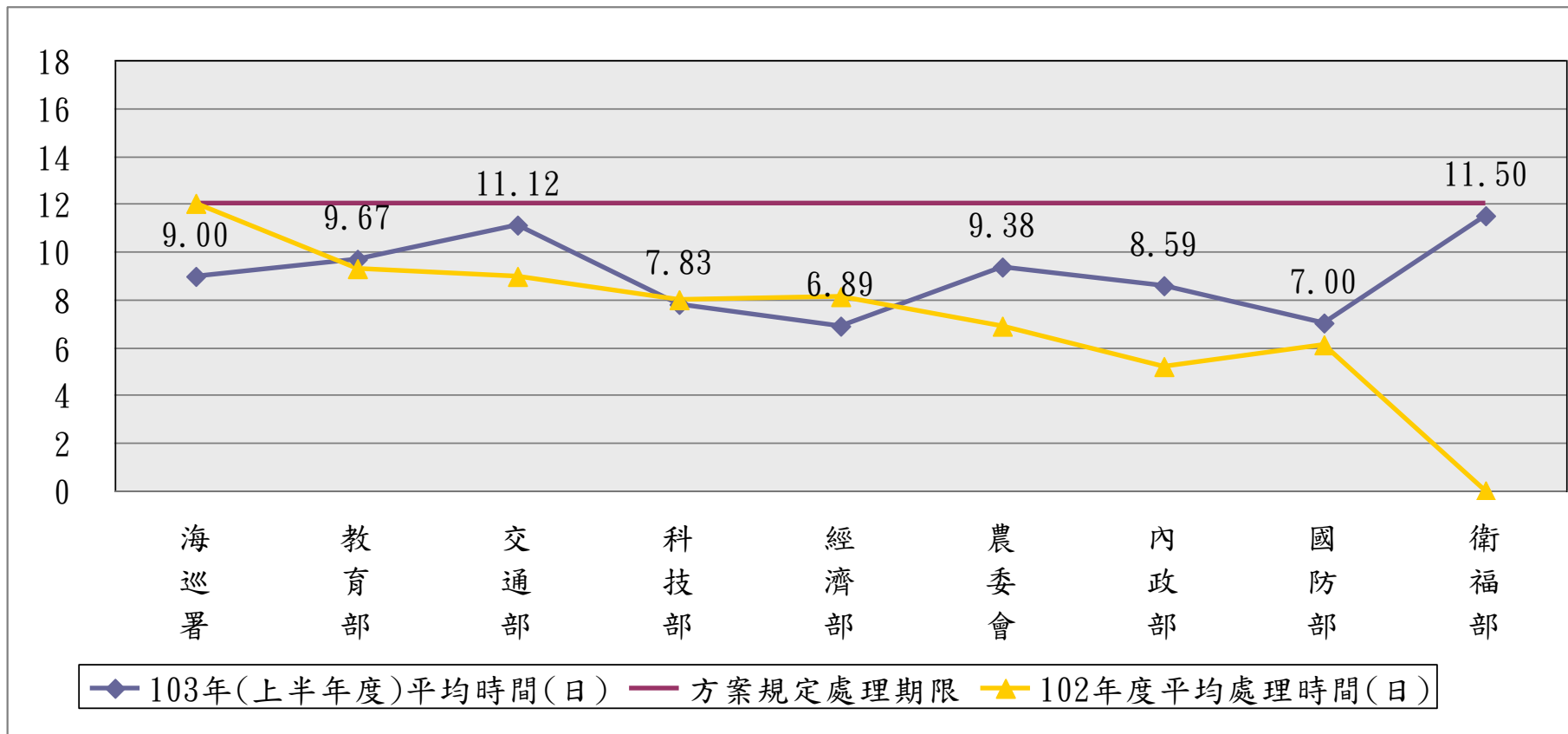
- 103年上半年度通報案件處理天數**平均7.1天**改善完成，達方案要求之12天處理完成之標準。
- 相較102年度（6.5天），**微幅增加0.6天**完成結案。



103年上半年度通報案件平均處理天數

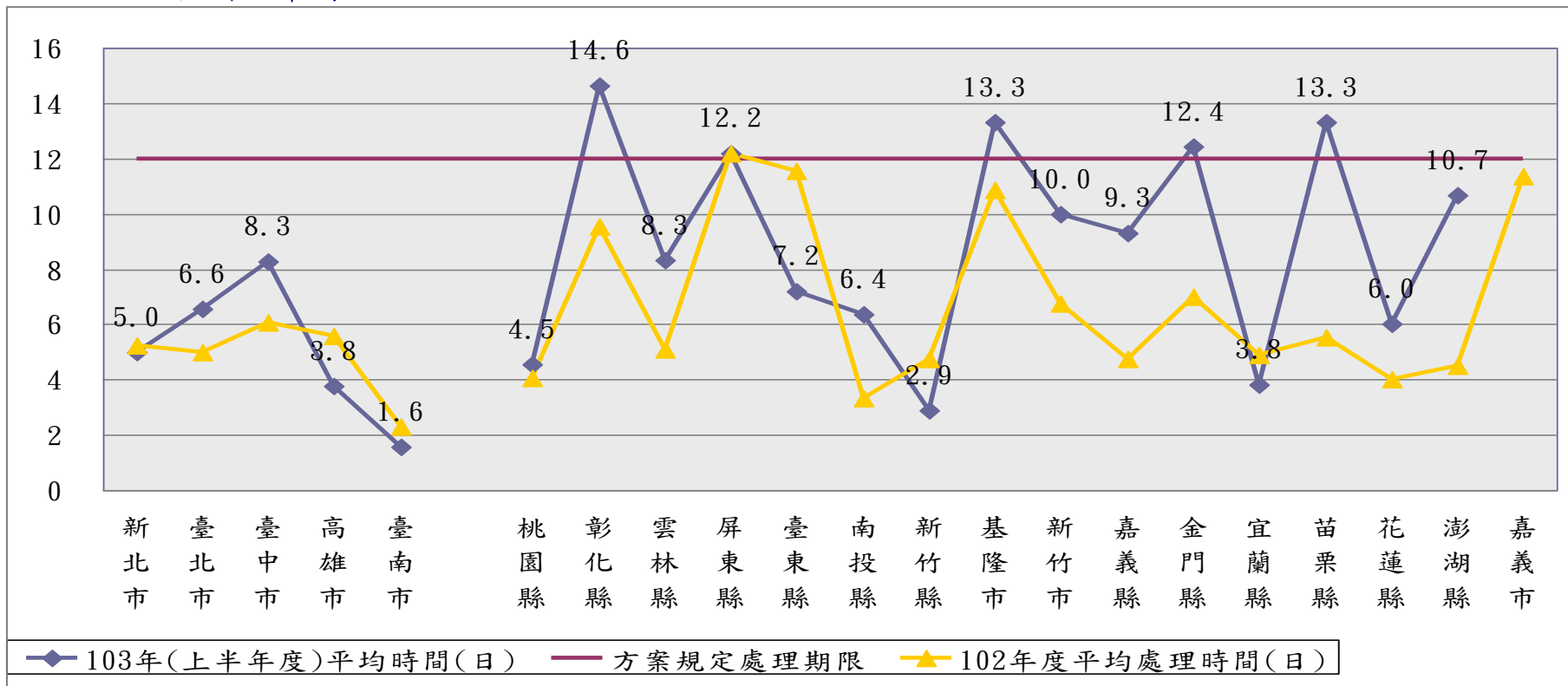
(二) 處理時效－平均處理天數比較 (中央部會)

- 中央部會平均9.0天處理結案，較102年度(8天)增加1天完成。
- 103年度平均處理時效，各部會均達方案要求於12工作日內完成。



(二) 處理時效－平均處理天數比較 (地方政府)

- 地方政府平均**6.08**天處理結案，較101年度(5.4天)增加0.68天完成。
- 處理時效**彰化、基隆、苗栗、金門及屏東**等5縣市政府處理時間較長，超過方案規定之處理期限(12天)外，餘各機關均達方案要求。尤其以5直轄市表現尤佳。

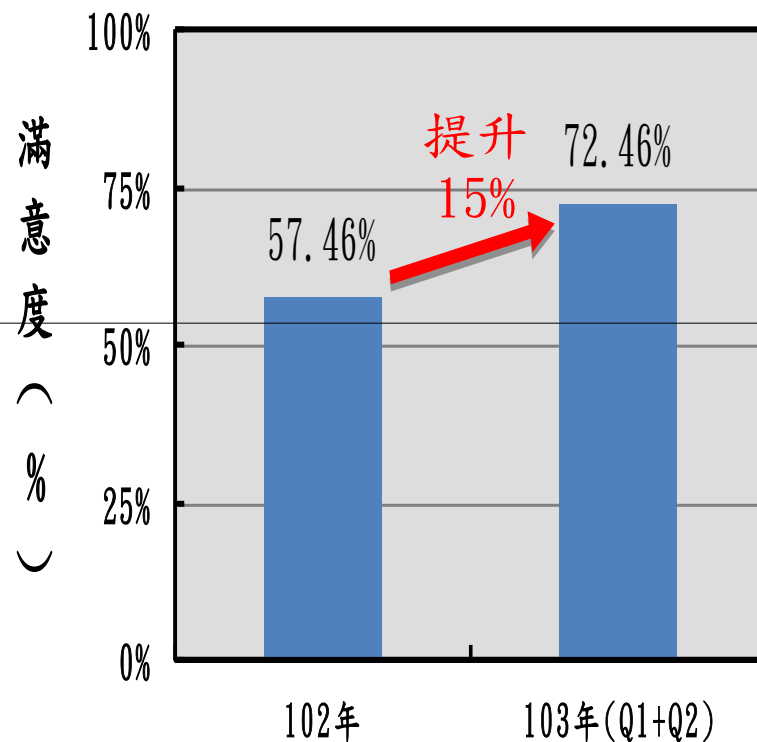
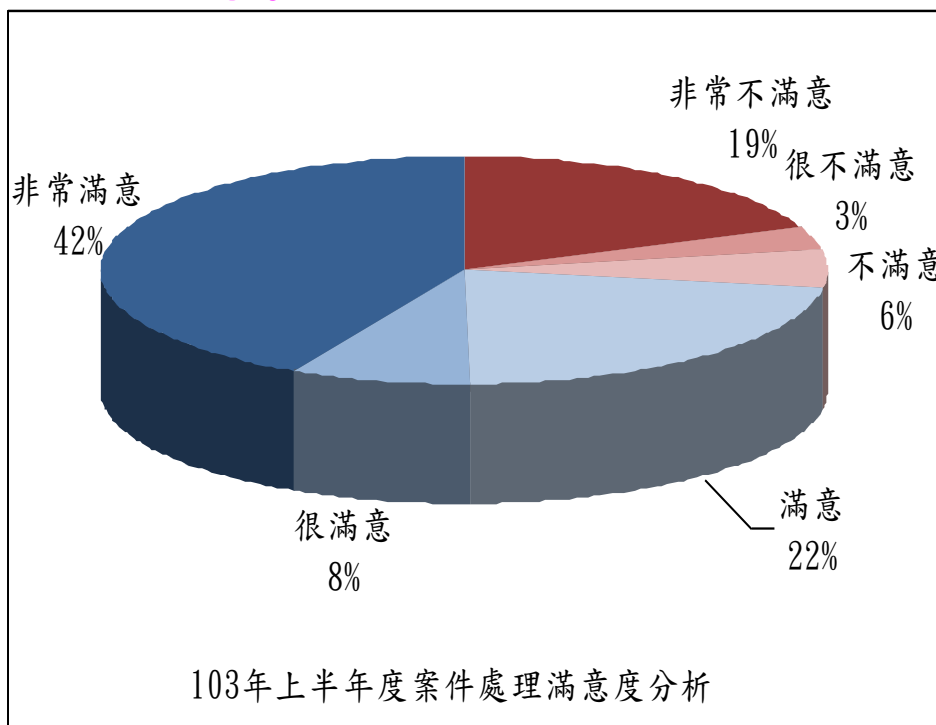


(三) 處理滿意度

- 滿意度來源及結果分析
- 中央部會滿意度比較
- 地方政府滿意度比較
- 滿意度原因分析

(三) 滿意度－滿意度來源及結果分析

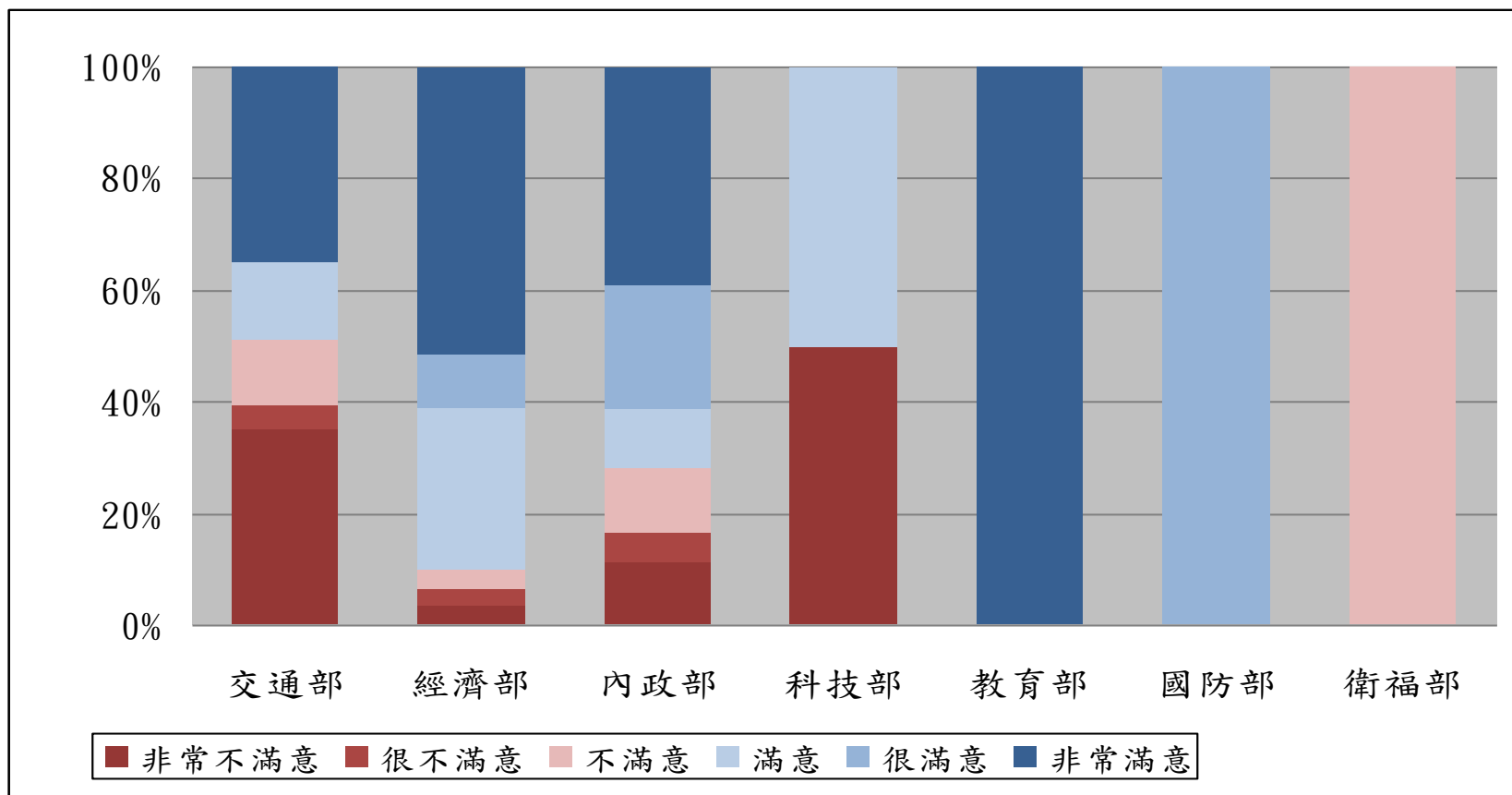
- 分析103年上半年度各機關執行之民眾滿意度情形，其中滿意佔72.46%，不滿意佔27.54%，滿意度較102年度提升15%。



註：本次分析針對已填報滿意度之案件(約占27%)

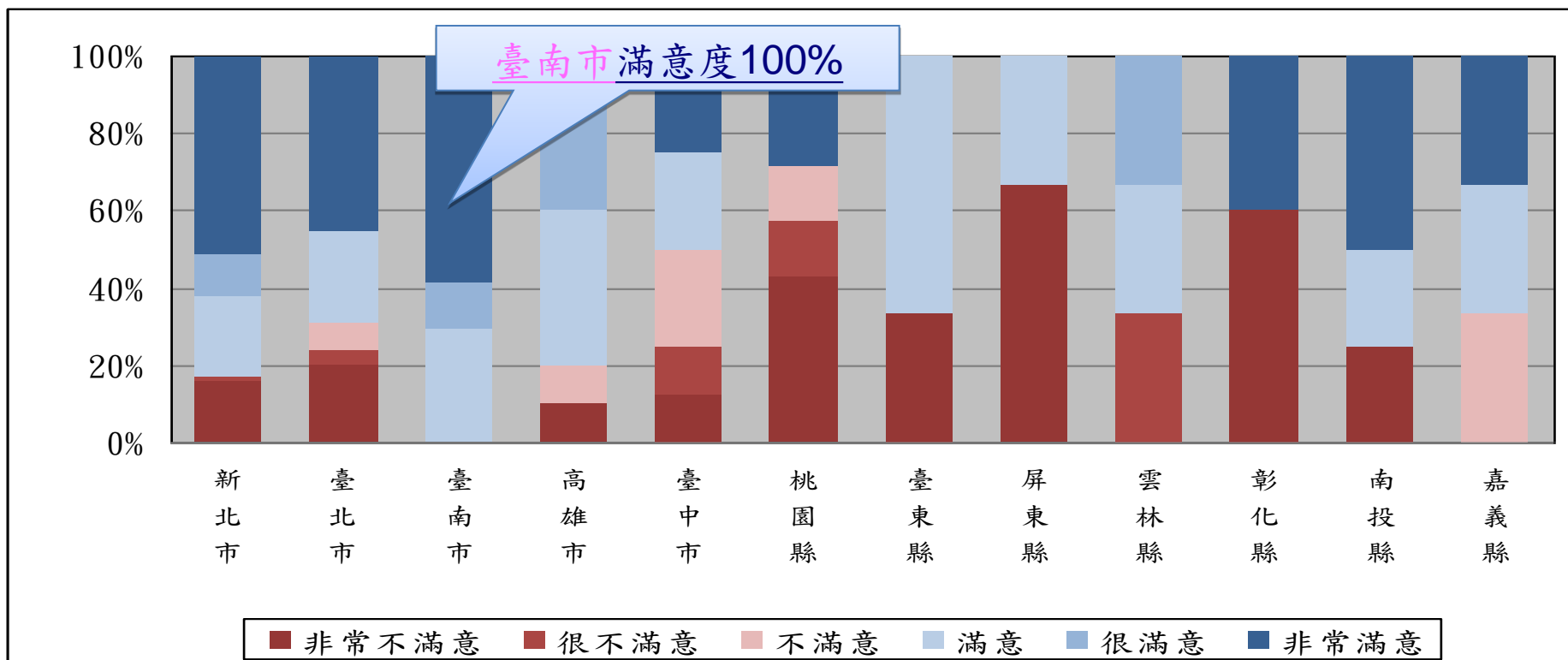
(三) 滿意度－機關滿意度比較分析 (中央部會)

- 中央各部會整體滿意約68%，不滿意約32%。(滿意度較102年度47.93%提升20.07%)
- 其中以交通部、科技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74.79%，不滿意約25.21%。(滿意度較102年度63.21%大幅提升11.58%)
- 直轄市政府：除臺中市政府僅達5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。
- 其中以桃園縣政府、彰化縣政府及屏東縣政府滿意度較低

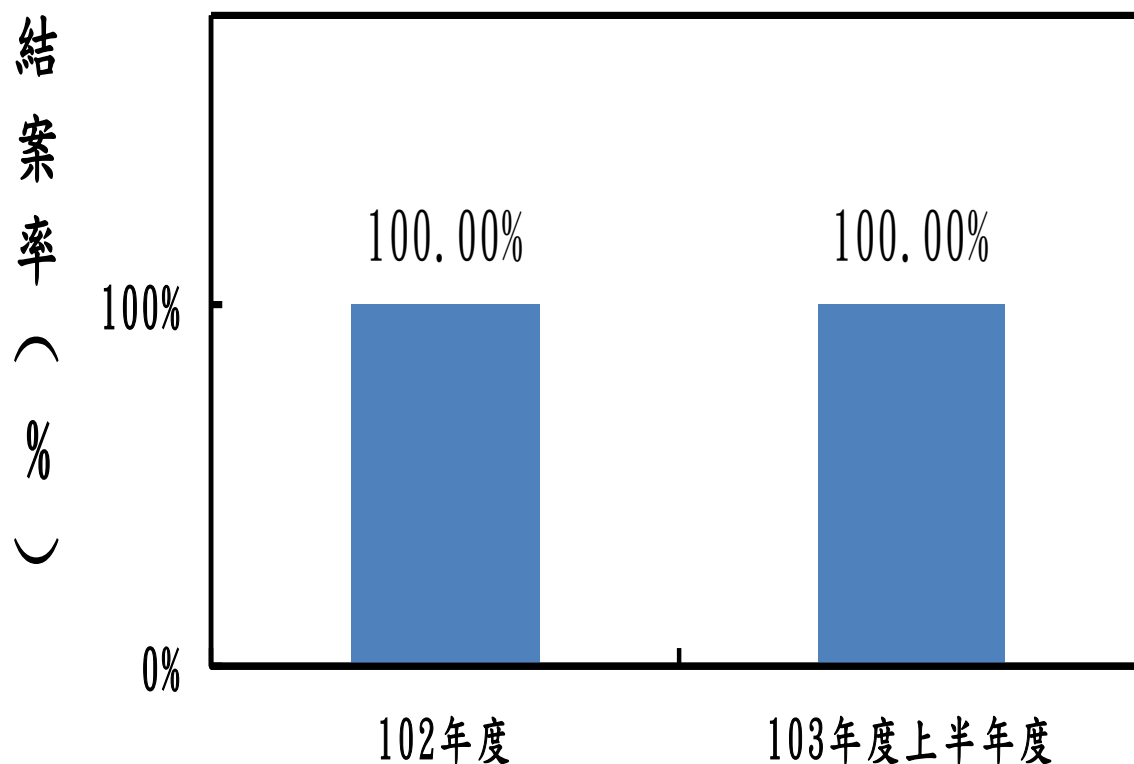


(四) 結案成效

- 103年上半年度通報案件結案統計分析
- 103年上半年度通報案件尚未結案數量一覽圖

(四) 結案成效－通報案件結案統計分析

- 103年上半年度有效通報案件共948件，已結案948件。
- 103年上半年度結案率100%，與102年度相同。



(五) 小結 (1/2)

● 依據103年度通報情形，統計分析趨勢如下：

1. 103年上半年度通報案件共948件，除38件屬無效案件外，較去年同期減少15.13%。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. 通報案件內容以交通運輸(道路)、環境(汙水下水道)及建築工程為主(合計51.11%)。
3. 缺失項目以安全不足比率最高(計25.76%)，請各主管機關督促所屬於施工期間針對該項目多加注意，避免持續影響民眾。
4. 通報案件平均處理天數7.10天，相較去年(6.5天)，增加0.6天，除彰化、基隆、苗栗、金門及屏東等5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。

(六) 小結 (2/2)

5. 103年上半年度通報案件滿意度，滿意佔72.46%，不滿意佔27.54%，相較去年（滿意佔57.46%，不滿意佔42.54%），滿意度大幅提升15%；惟交通部、科技部、衛福部、桃園縣政府、彰化縣政府及屏東縣政府等6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、各機關執行全民督工配合事項

二、各機關執行全民督工配合事項

- (一) 二代督工系統於5月7日上線
- (二) 泛公股民營公司涉道路挖掘案件分案原則
- (三) 加強推廣全民督工APP

(一)二代督工系統於5月7日上線 (1/3)

- 本會為提升系統使用功能及資訊安全，自103年5月7日起正式啟用新版系統。
- 精進功能摘要：
 - ✓ 提供單一系統帳號及密碼簽入。
 - ✓ 登入首頁可快速進行分文、審查結案、展延結案期限、填報處理情形、上傳改善照片及申請結案等操作。
 - ✓ 通報案件作業流程整合於「案件管理主畫面」。
 - ✓ 新增申請結案及評價民眾通報案件之影響面及熱心程度。

(一)二代督工系統於5月7日上線 (2/3)

- 為提升全民督工滿意度，本會於103年5月26日針對民眾滿意度調查不滿意案件研議精進措施。
- 系統因應精進措施新增功能：
 - ✓ 於登入首頁提示60天內民眾表示不滿意之件數及尚未回應說明之案件明細表。
 - ✓ 由主管機關督促主辦機關就不滿意原因儘速檢討及確實完成改善，必要時可將已完成結案案件改為未結案。
 - ✓ 本會亦可於辦理考核作業時，如發現改善情形未完備，可就該案件另立新案，作為追蹤後續改善結果。

(一)二代督工系統於5月7日上線 (3/3)

- 新版系統上線後，本會分別於103年6月18日、19日邀集中央及地方主管機關假本會會議室，辦理「全民督工業務處理流程及第二代資訊系統說明會議」。
- 會中請各主管機關系統提供新版系統使用意見或疑問，由承辦人員於會中直接答覆或討論後於會後即時修改。
- 如仍有使用中之疑義或系統未符使用需求事宜，歡迎各機關隨時來電洽詢。
- 為因應新一代瀏覽器功能，目前另已研發HTML5網頁完成，目前仍為試用階段，可由系統下方功能鍵進入。

(二) 泛公股民營公司涉道路挖掘案件分案原則

- 泛官股民營公司（如中華電信、欣欣天然氣等公司）涉及道路挖掘缺失，遭民眾通報全民督工案件，經本會於103年6月5日邀請相關主管機關與會討論，經充分溝通後獲致共識，相關案件改由通報地點之路權主管機關辦理，依道路挖掘管制機制要求改善。

(三)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年上半年度採用APP程式通報案件為143件，佔全部案件約15%(143/948)；另截至103年8月17日止，全民督工APP已被下載4,038次（自6月6日~7月28日新增下載700餘次），顯示前開宣導方式已達良好效果。
- 另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