

# 全民督工111年第2季執行績效統計

工程管理處

111年8月3日



# 目 錄

壹、111年截至第2季全民督工推動辦理情形

貳、111年截至第2季縣市政府1999通報案件統計



# 壹、111年截至第2季全民督工推動辦理情形



# 111年截至第2季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

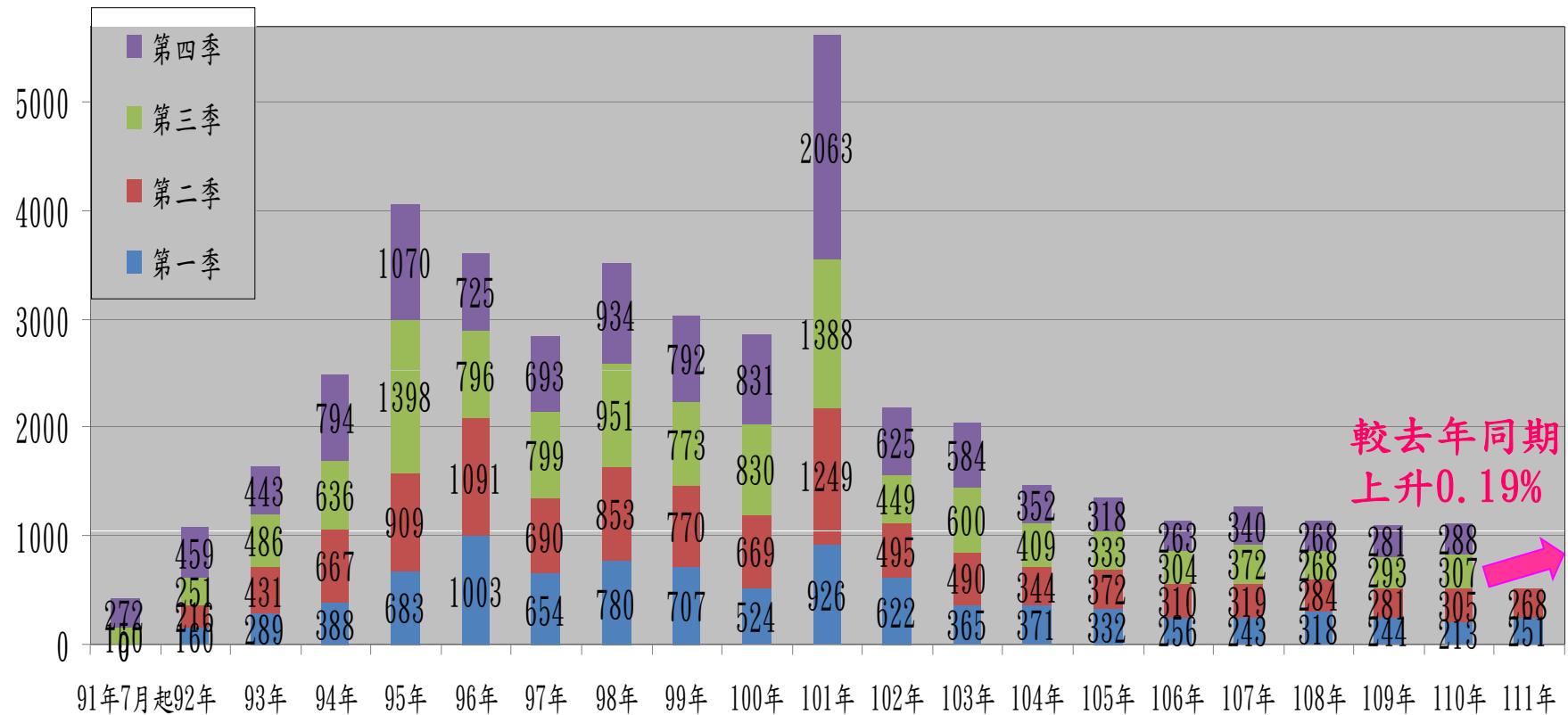


## 一、通報內容分析

- (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)

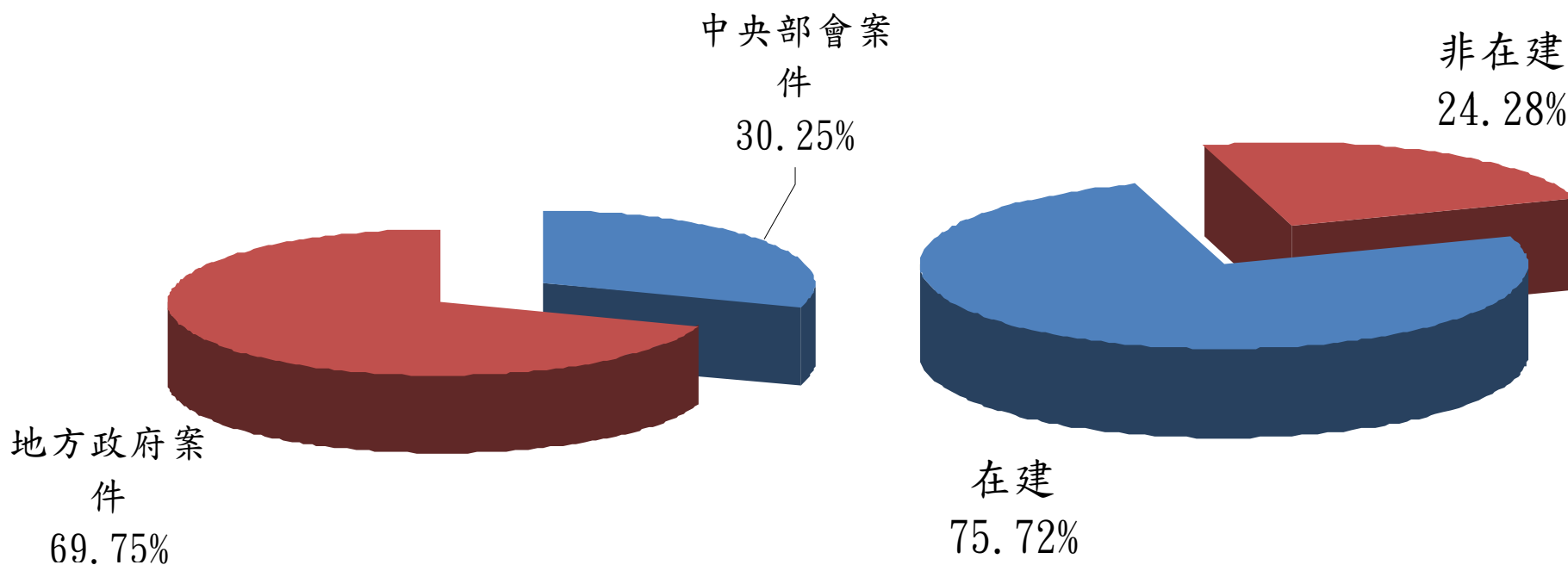
## (一) 通報內容－歷年通報案件數統計

- 111年截至第2季共受理519件案件均已處理在案。
- 其中393件屬在建工程，126件屬非在建工程；較去年同期518件，上升0.19%。



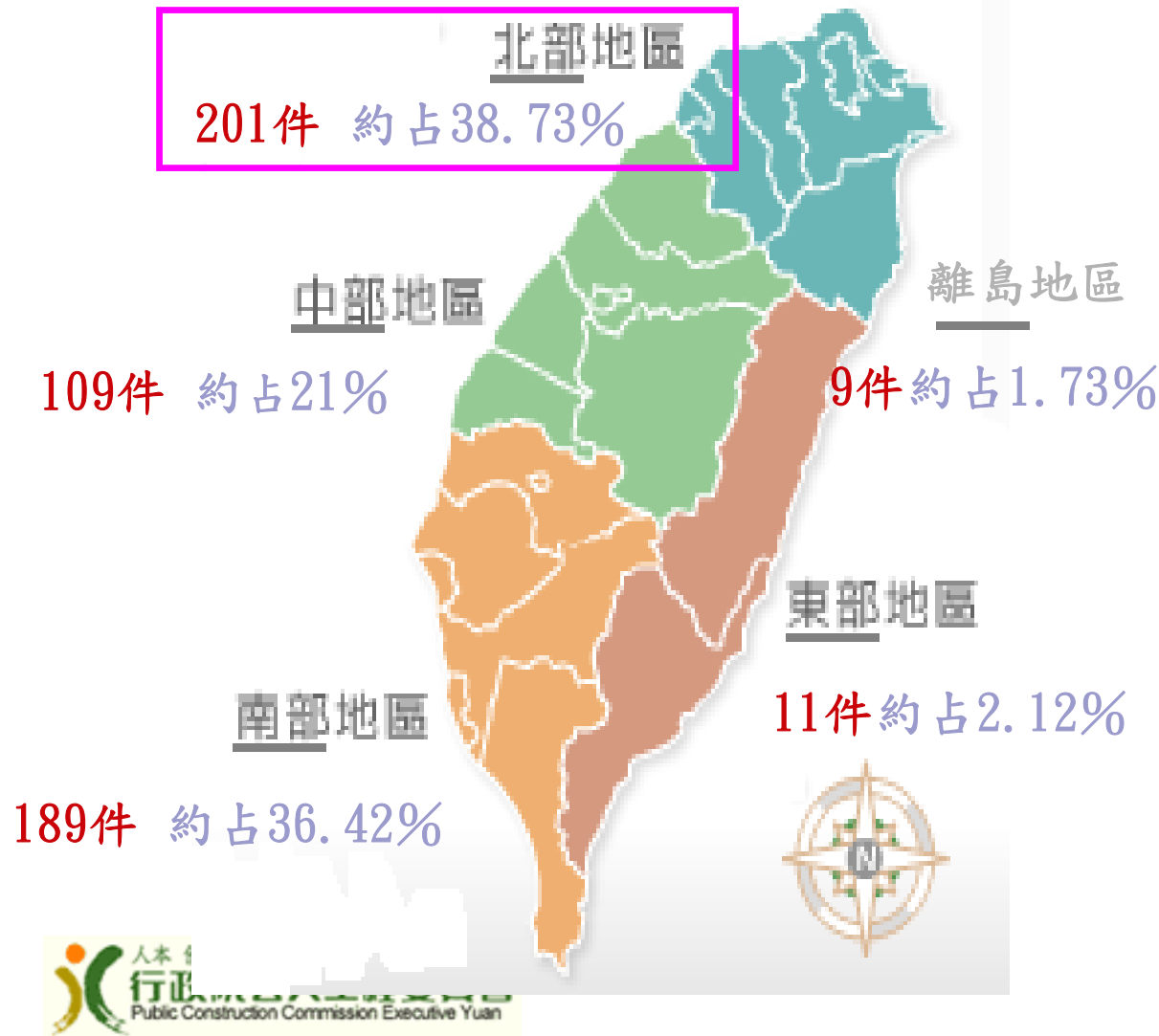
## (二) 通報內容－通報案件性質分析

- 519件通報案件中，中央部會被通報案件占總通報案件**30.25%**，地方政府被通報案件占總通報案件**69.75%**。
- 在建工程占通報案件比率**75.72%**，非在建工程占通報案件比率**24.28%**。



### (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

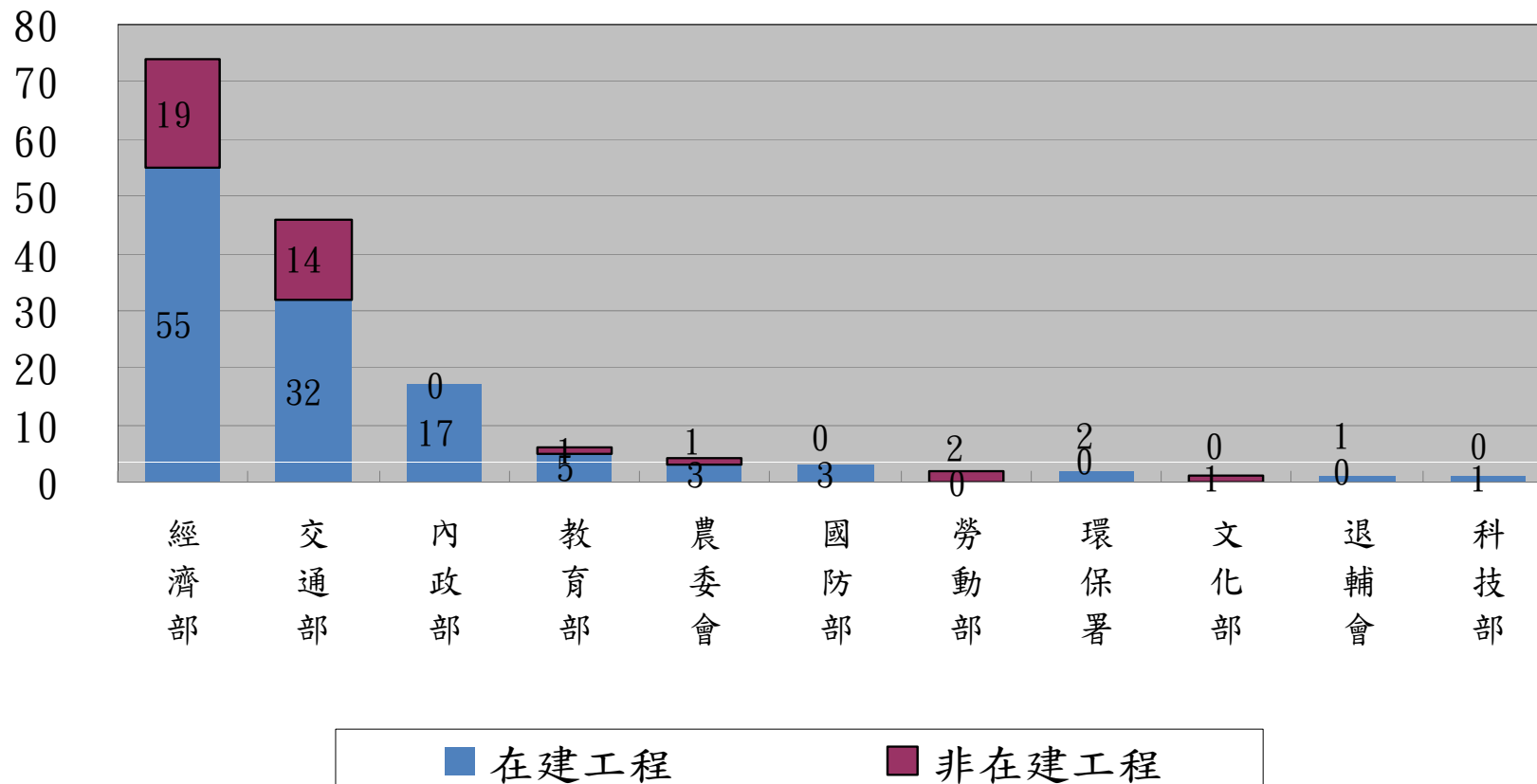


通報區域	件數	比例
新北市	67	12.91%
桃園市	49	9.44%
台北市	30	5.78%
宜蘭縣	24	4.62%
基隆市	16	3.08%
新竹縣	10	1.93%
新竹市	5	0.96%
台中市	46	8.86%
彰化縣	28	5.39%
雲林縣	20	3.85%
苗栗縣	9	1.73%
南投縣	6	1.16%
台南市	95	18.30%
高雄市	51	9.83%
嘉義縣	18	3.47%
屏東縣	15	2.89%
嘉義市	10	1.93%
花蓮縣	6	1.16%
台東縣	5	0.96%
金門縣	7	1.35%
澎湖縣	2	0.39%
連江縣	0	0%



#### (四) 通報內容－被通報件數(中央部會)

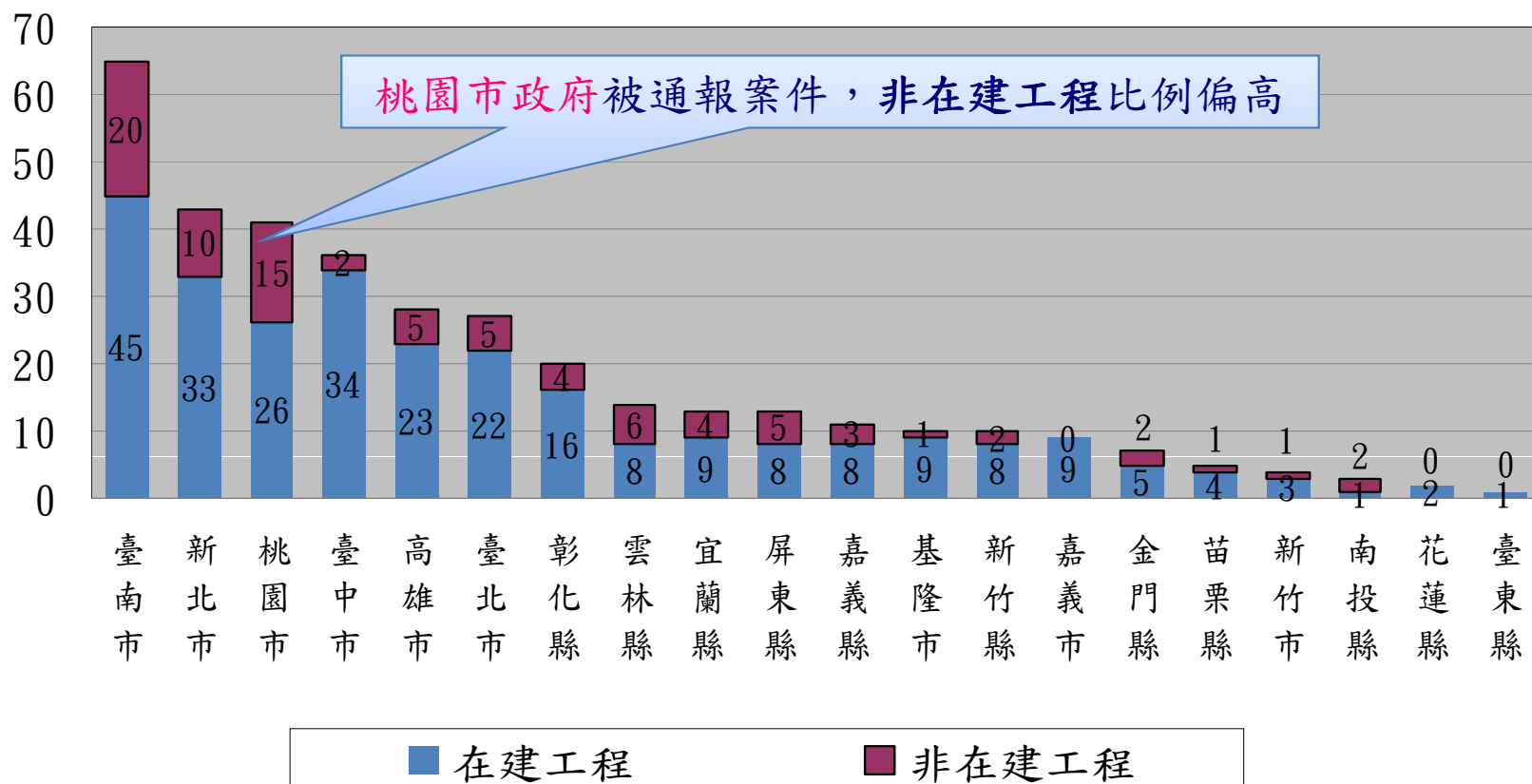
- 通報案件數較多之中央機關為經濟部及交通部。
- 與110年同期比較，交通部件數增加12件、經濟部件數增加8件。



111年截至第2季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、新北市及桃園市政府。
- 六都與110年同期比較，以臺南市政府增加15件最多。

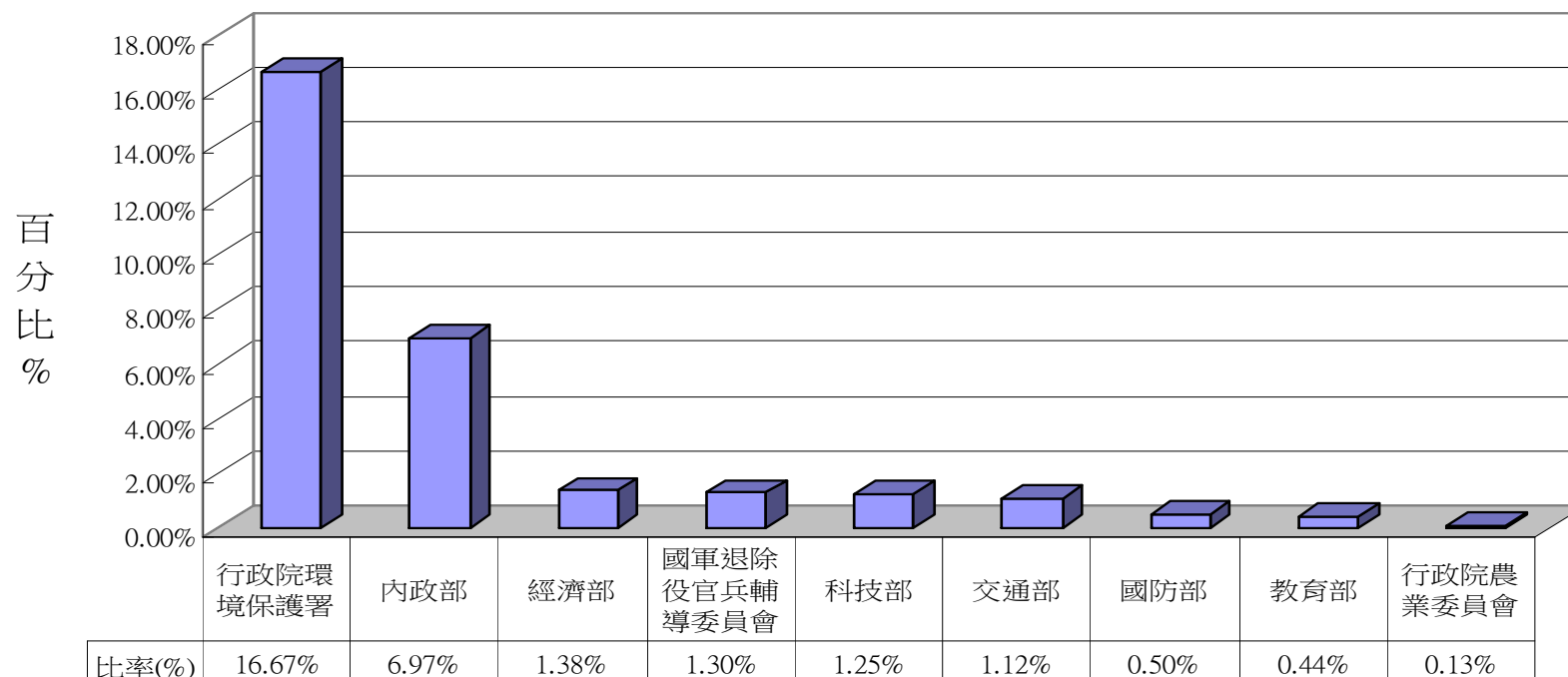


111年截至第2季地方政府受通報件數比較圖

## (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**環保署**、**內政部**及**經濟部**。

被通報在建工程件數占標案件數比率(中央部會)

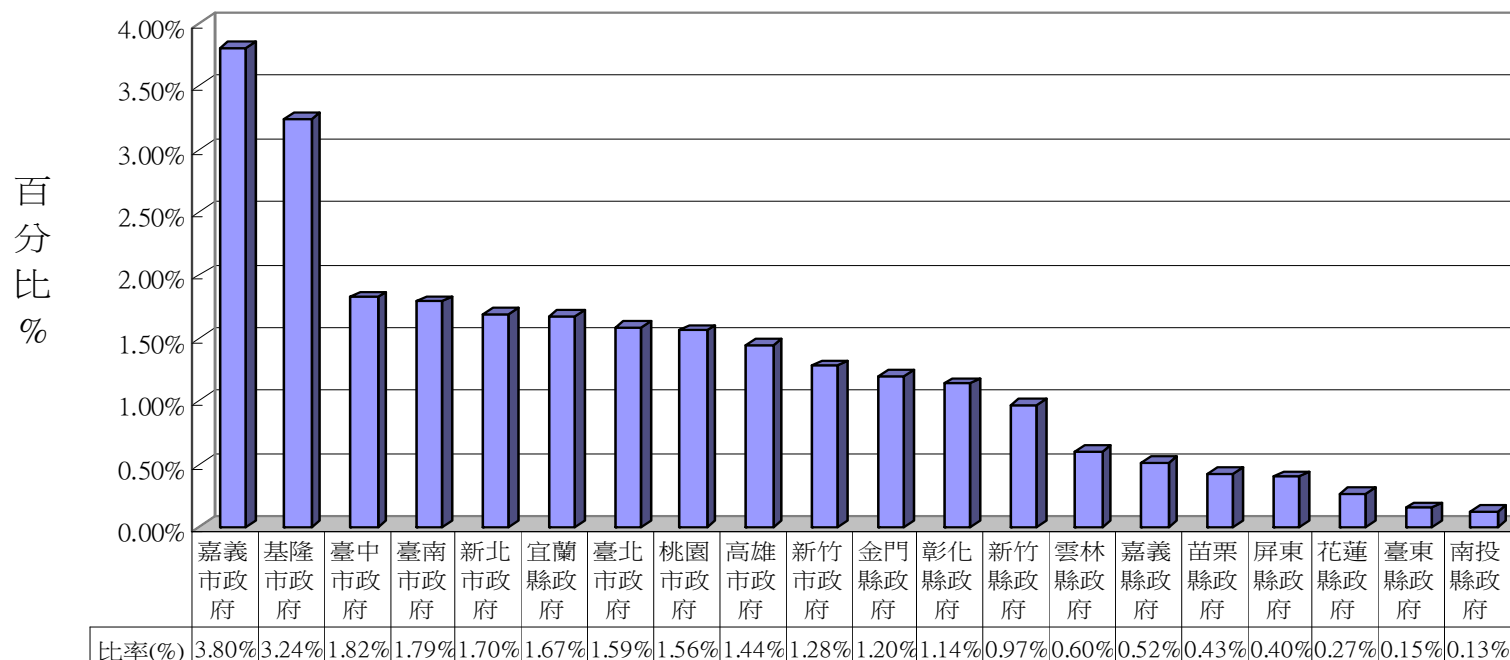


111年截至第2季中央部會被通報在建工程占標案件數比率圖

## (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嘉義市、基隆市及臺中市政府。

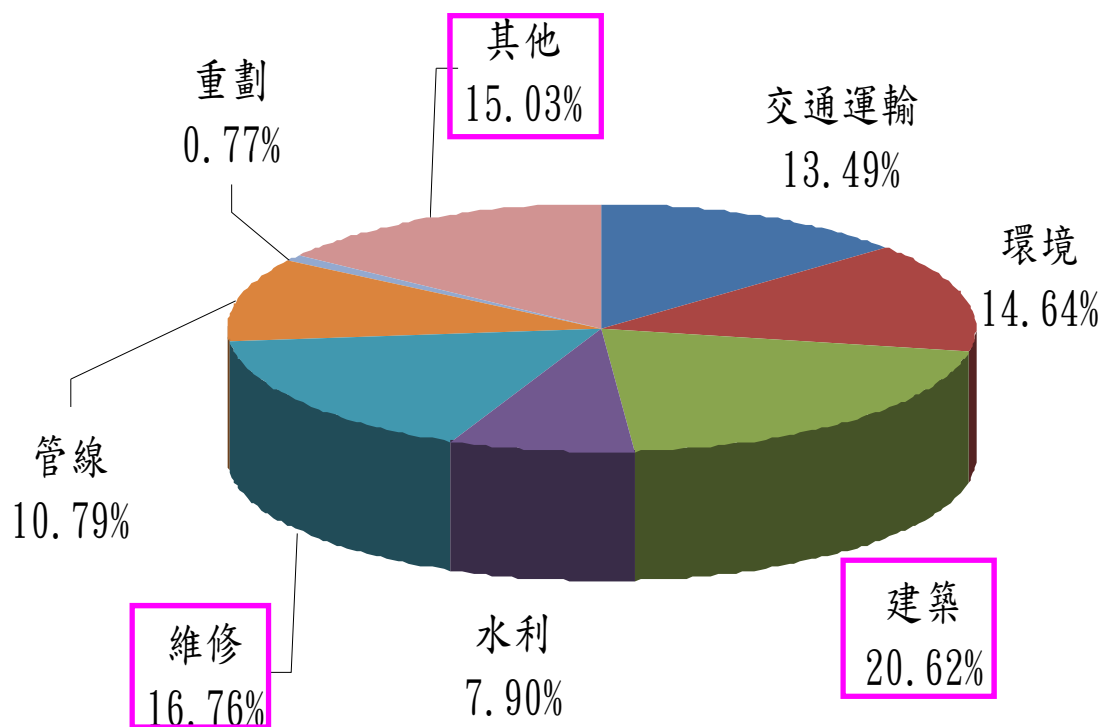
被通報在建工程件數占標案件數比率(地方政府)



111年截至第2季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**其他**等類型為主，合計約占52.41%。
- **建築**類型為受通報工程最大宗，各類比率與110年同期相比，以「**建築**」類型增加較多。

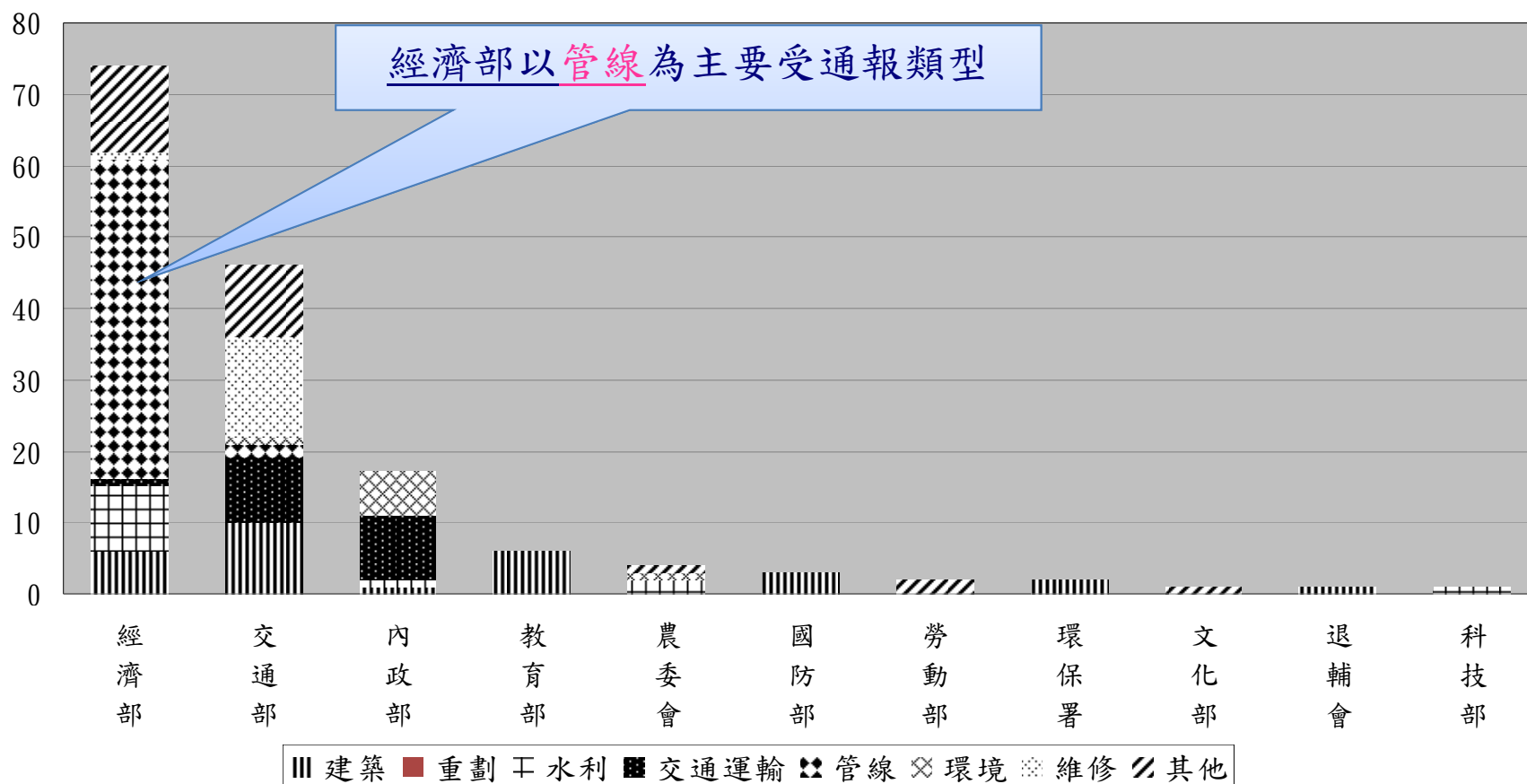


工程類型	截至110年第2季	截至111年第2季	比率變動
建築	18.50%	20.62%	↑ 2.12%
維修	15.22%	16.76%	↑ 1.54%
其他	15.03%	15.03%	0.00%
環境	15.61%	14.64%	↓ -0.97%
交通運輸	16.96%	13.49%	↓ -3.47%
管線	10.60%	10.79%	↑ 0.19%
水利	7.13%	7.90%	↑ 0.77%
重劃	0.96%	0.77%	↓ -0.19%

註：其他包含災後重建工程、未填工程類別等

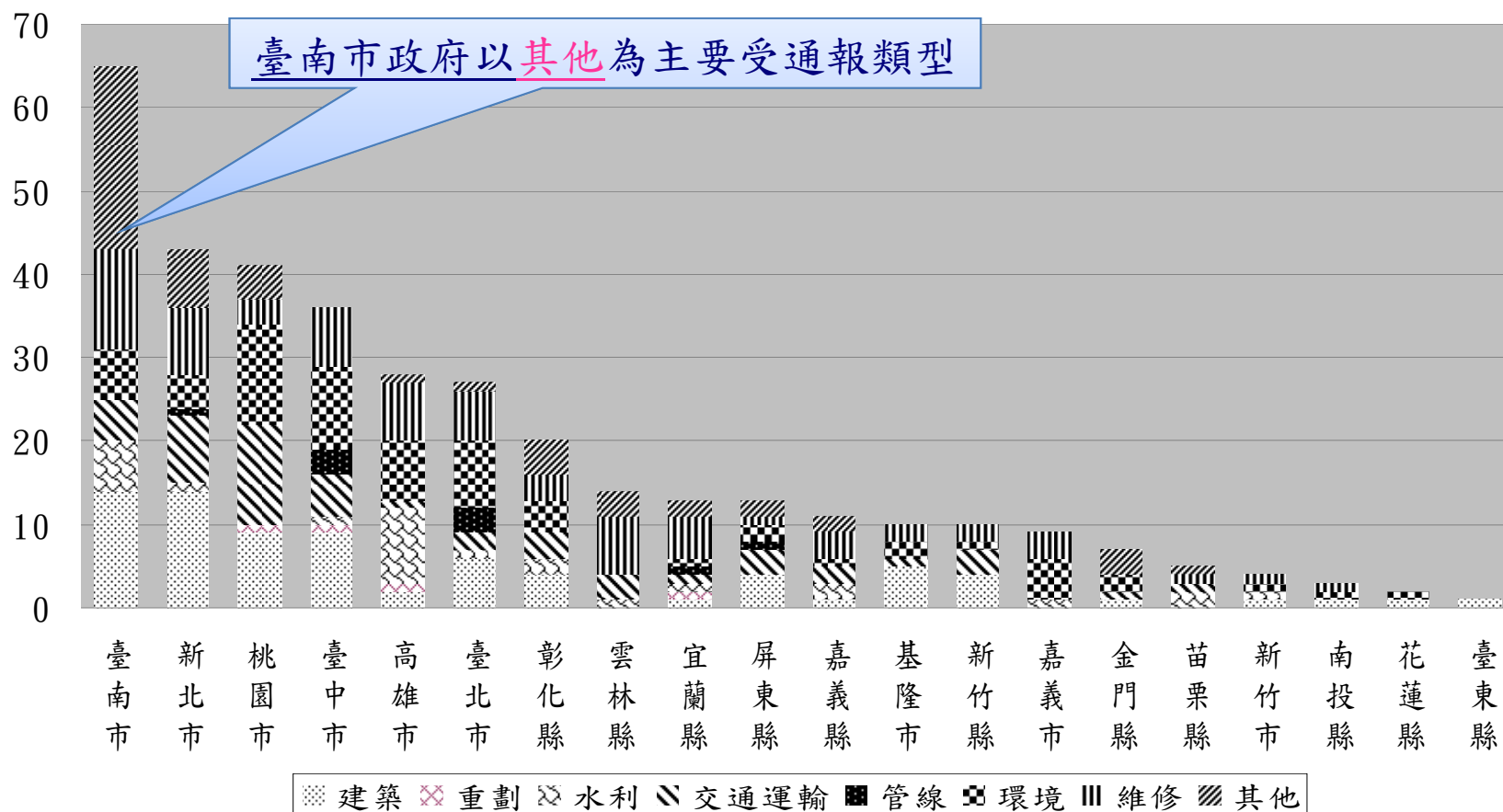
## (四) 通報內容—被通報工程類別件數(中央部會)

與110年同期相比，經濟部主要通報類型仍為管線。



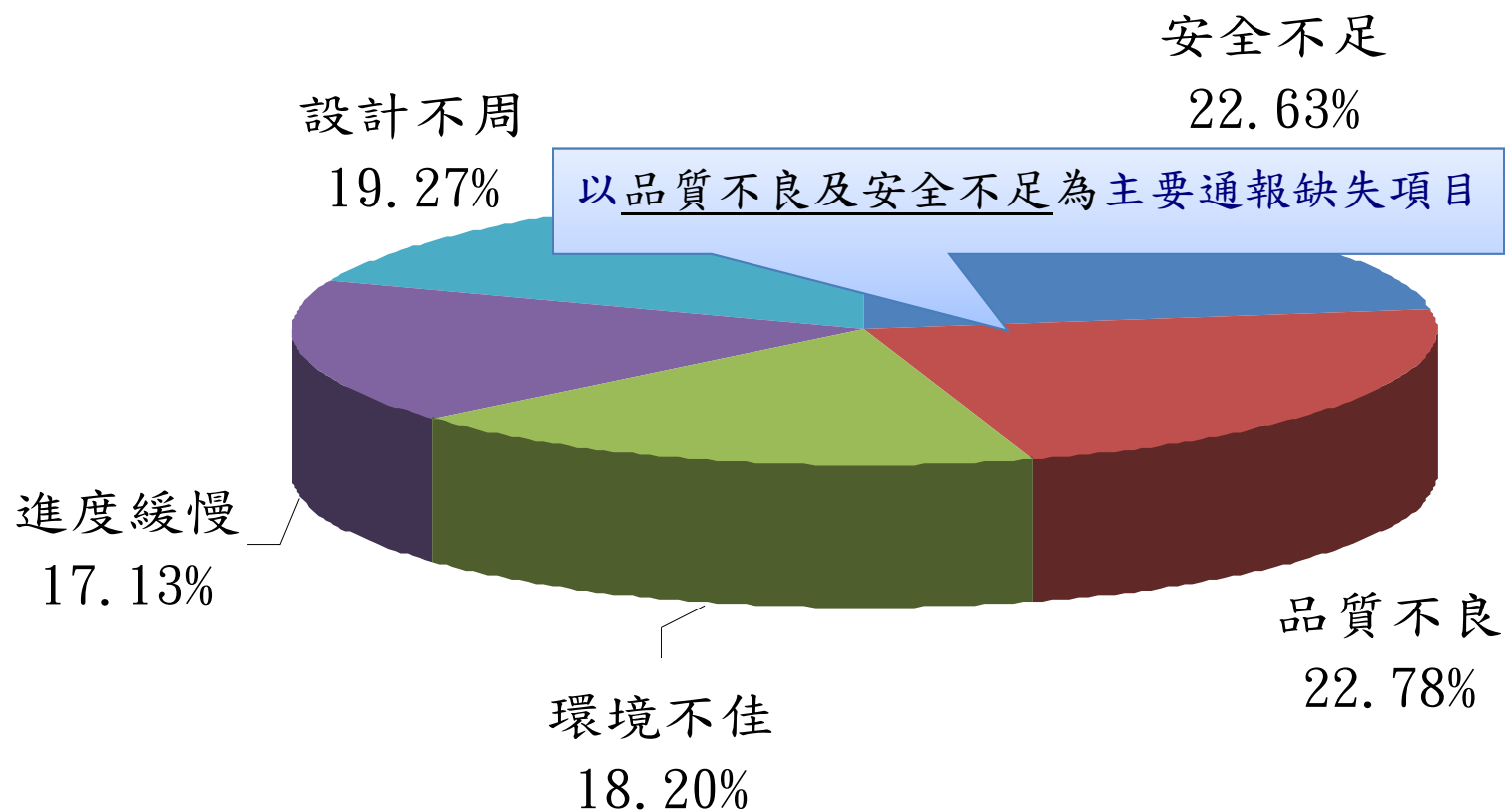
## (四) 通報內容—被通報工程類別件數(地方政府)

臺南市政府以其他類型最多。



#### (四) 通報內容—被通報工程之缺失項目

主要缺失項目「品質不良」及「安全不足」，110年同期為「設計不周」。







## 二、處理時效

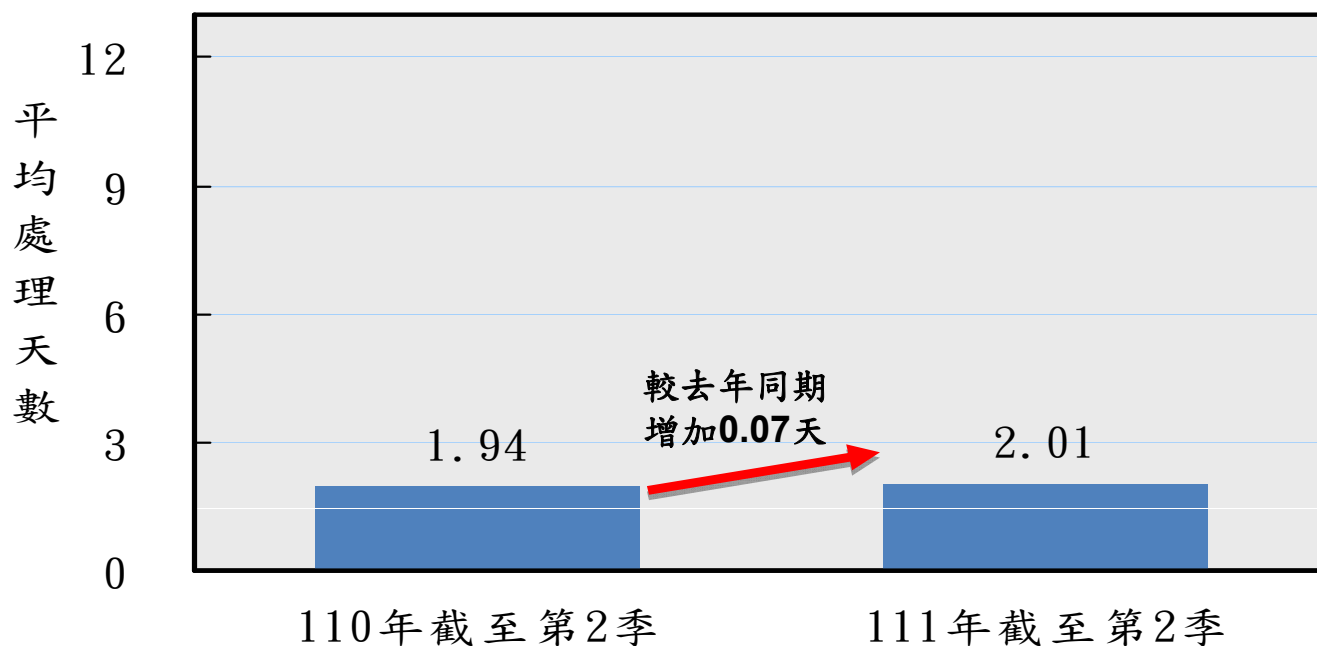
(一) 111年截至第2季通報案件處理天數

(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－111年截至第2季案件平均處理天數

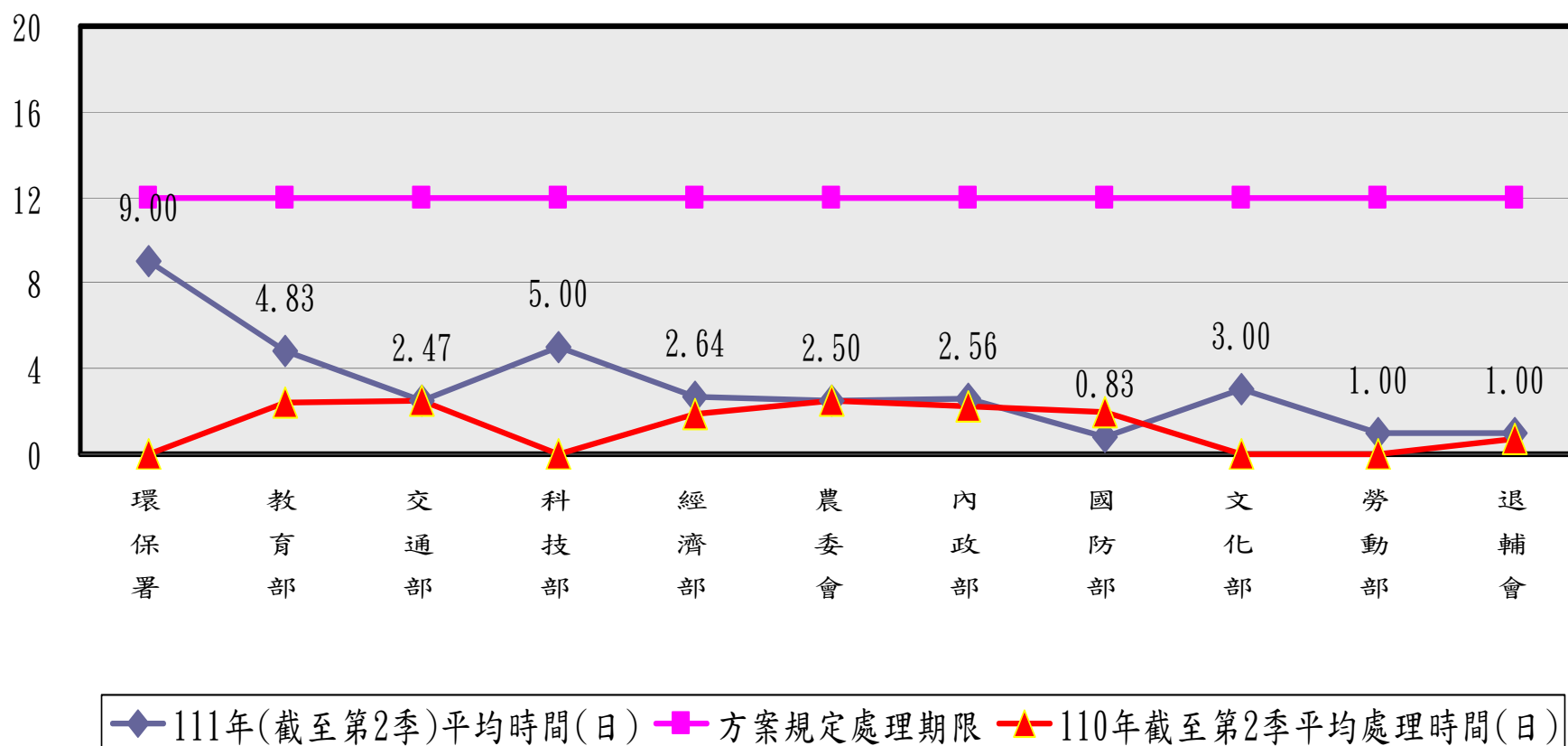
- 111年截至第2季通報案件處理天數**平均2.01天**改善完成，達作業要點要求之12天處理期限之標準。
- 相較110年同期(1.94天)，增加**0.07天**。



110、111年截至第2季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)

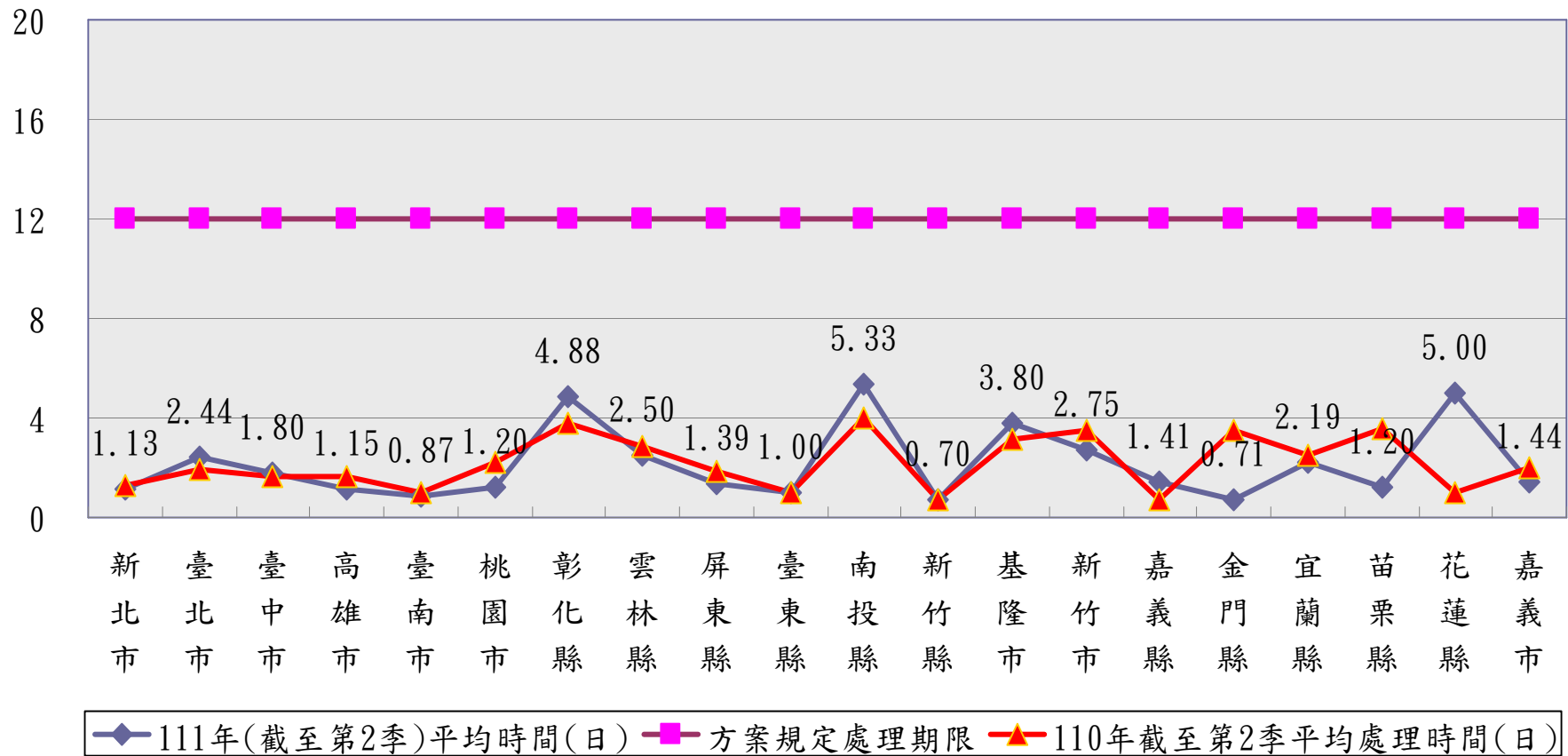
- 中央部會平均**2.69**天處理結案，較110年同期(2.22天)增加0.47天。
- 相關部會均於作業要點規定處理期限(12天)內結案。(環保署、科技部、文化部及勞動部110年截至第2季未有案件)



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**1.71天**處理結案，較110年同期(1.83天)減少0.12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

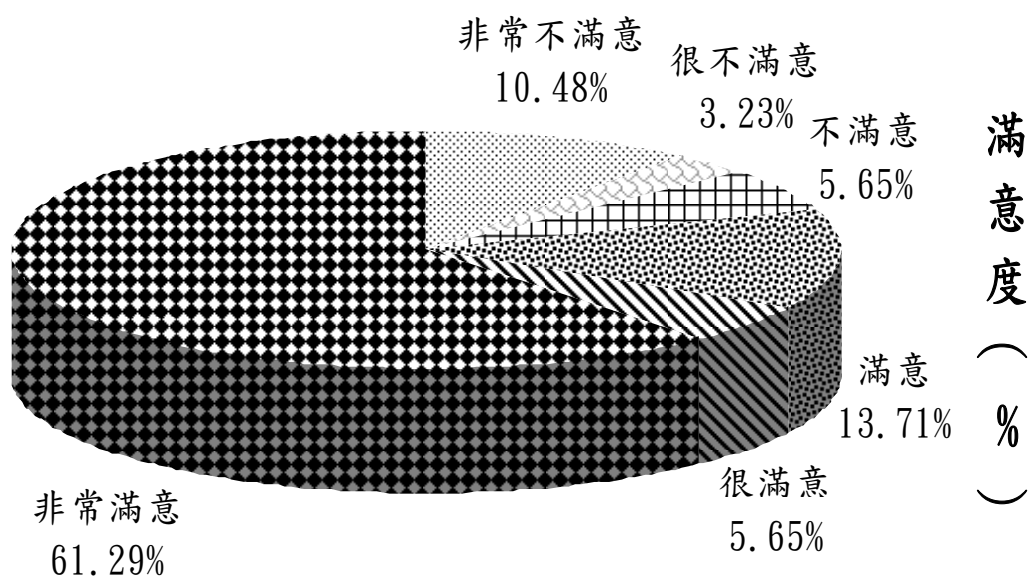
(一) 滿意度結果分析

(二) 中央部會滿意度比較

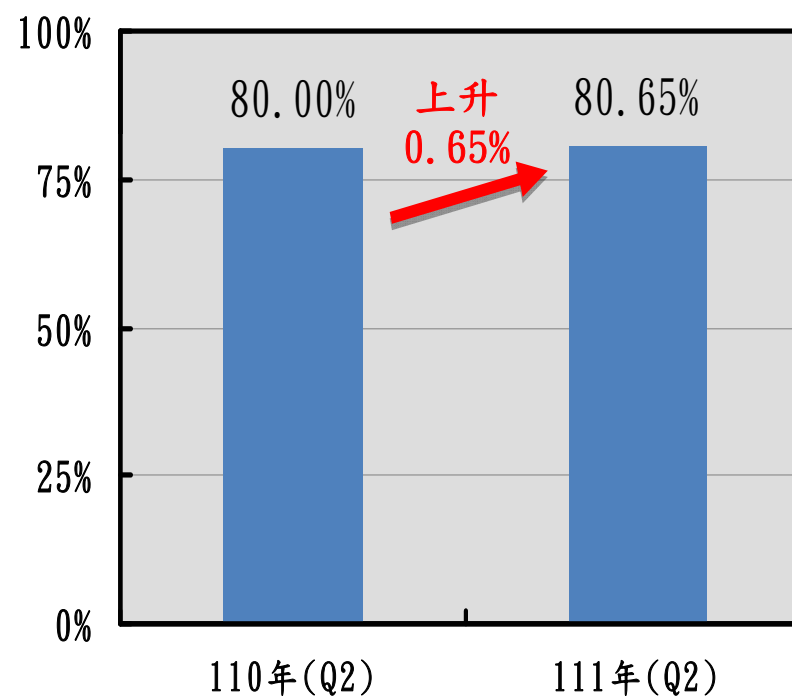
(三) 地方政府滿意度比較

## (一) 滿意度－滿意度結果分析

- 分析111年截至第2季各機關執行之民眾滿意度情形，其中滿意占80.65%，不滿意占19.35%，滿意度較110年同期80%上升0.65%。



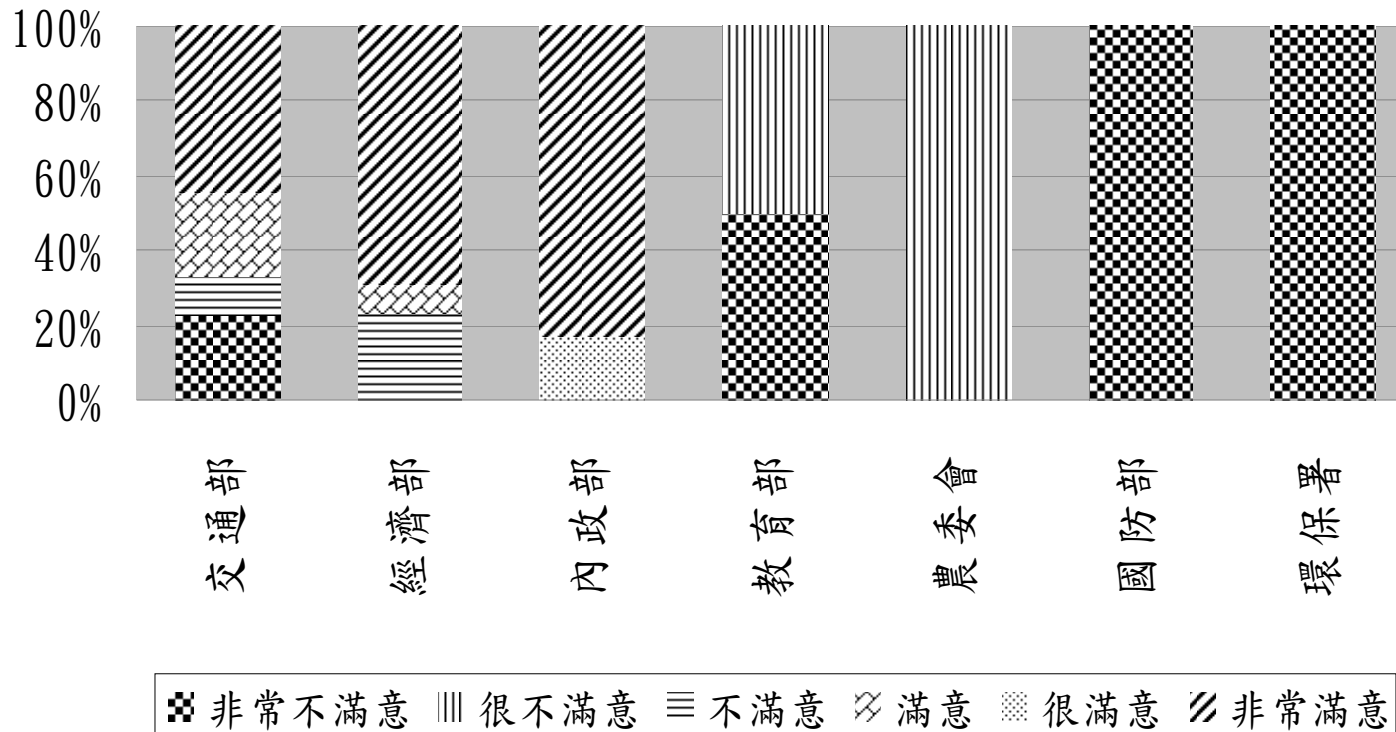
截至111年(Q2)案件處理滿意度分析



註：本次分析針對已填報滿意度之案件(約占24%)

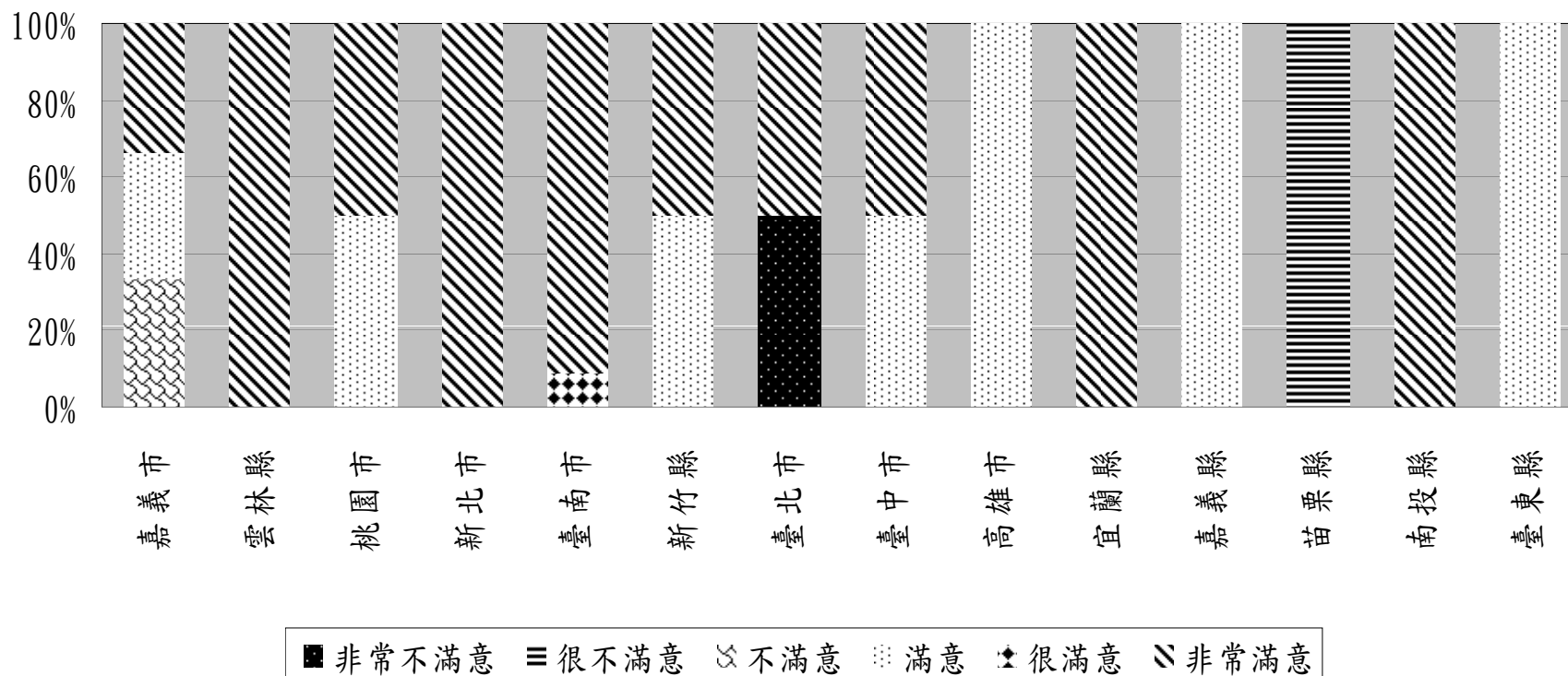
## (二) 滿意度－機關滿意度比較分析 (中央部會)

- 中央部會整體滿意度66.67%，不滿意度33.33%。(滿意度較110年同期71.88%下降5.21%)
- 滿意度填報率21.02%(填報案件/通報案件)，較110年同期之22.38%明顯下降，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85.71%，不滿意度14.29%(滿意度較110年同期82.41%上升3.30%)。
- 滿意度填報率25.14%(填報案件/通報案件)，較110年同期之28.72%明顯下降，請各地方政府加強宣導踴躍反映。





#### 四、小結 (1/2)

- 依據111年截至第2季通報情形，統計分析趨勢如下：
  1. 通報案件共519件，較110年同期518件增加0.19%。中央部會-交通部增加12件；六都-臺南市政府增加15件。
  2. 被通報工程以建築、維修及其他等類型為主(合計52.41%)。
  3. 缺失項目以品質不良及安全不足比率最高(合計45.41%)，請各主管機關督促所屬於施工期間針對該項目多加注意，以提升工程品質及施工安全。
  4. 通報案件平均處理天數2.01天，相較去年同期(1.94天)，增加0.07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80.65%，不滿意占19.35%，相較110年同期(滿意占80%，不滿意占20%)，滿意度略升0.65%，請各機關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23.89%(中央部會21.02%、地方政府25.14%)，較110年同期26.97%下降3.08%，其中地方政府下降3.58%，請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
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欄欄水溝蓋	111/02/17	陳OO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,建請向該權責單位反應,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 台灣台北西區營業處 敬上
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.通報人並不是說欄欄水溝蓋一定要跟重新路後期,作在人行道石緣一起的,同規格欄欄水溝蓋一模一樣(欄欄格距較小),希望不要誤會意思	111/02/17	陳OO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,建請向該權責單位反應,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

民眾滿意度調查及機關回應紀錄資料					
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
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欄欄水溝蓋	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,建請向該權責單位反應,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 台灣台北西區營業處 敬上
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.通報人並不是說欄欄水溝蓋一定要跟重新路後期,作在人行道石緣一起的,同規格欄欄水溝蓋一模一樣(欄欄格距較小),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,建請向該權責單位反應,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

主辦機關處理情形紀錄一覽表					
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營工業務承辦人劉孟鈴君(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,經濟部全民營工業務承辦人: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]	修改	刪除
2	111/02/14	台灣電力股份有限公司 劉孟玲 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,台電全民營工業務聯絡人:劉孟玲 聯絡電話:02-23666937	修改	刪除
3	111/02/17	行政院公共工程委員會 劉孟玲 02-23666934 d0170201@taipower.com.tw	陳OO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;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日借台端於全民營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 台灣台北西區營業處 敬上	修改	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係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或來電本部全民營工業務承辦人黃厚達; hdhuang@moea.gov.tw; 02-23713161-655.	修改	刪除

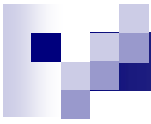
主辦機關處理情形紀錄一覽表					
項次	處理日期	處理機關及人員	處理情形	修改	刪除
1	111/02/14	經濟部 黃厚達 2371-3161-655 hdhuang@moea.gov.tw	本部於111年2月14日接獲通報後,隨即以E-MAIL及電話通知台電公司全民營工業務承辦人劉孟鈴君(聯絡電話02-23666937),請即轉知工程或維護管理主辦部門,儘速派員查明處理,並將處理情形上網登錄,俾便通報人瞭解最新處理情形,經濟部全民營工業務承辦人:黃厚達 聯絡電話:02-23713161-655 [通報人相關資料請確實保密,勿外洩其他業務無關人員]	修改	刪除
2	111/02/14	台灣電力股份有限公司 劉孟玲 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,台電全民營工業務聯絡人:劉孟玲 聯絡電話:02-23666937	修改	刪除
3	111/02/17	行政院公共工程委員會 劉孟玲 02-23666934 d0170201@taipower.com.tw	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;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日借台端於全民營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 台灣台北西區營業處 敬上	修改	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係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或來電本部全民營工業務承辦人黃厚達; hdhuang@moea.gov.tw; 02-23713161-655.	修改	刪除



## 貳、111年截至第2季縣市政府1999 通報案件統計

## 貳、111年截至第2季縣市政府1999通報案件統計

- 一、計有臺北市、新北市、臺中市、臺南市、高雄市、宜蘭縣、苗栗縣、嘉義縣、臺東縣及花蓮縣等10個地方政府登錄1999通報案件。
- 二、上開機關共計登錄229案件，連同督工案件(519件)，合計共748件。



# 統計完畢