

統計應用分析報告

全民監督公共工程執行績效分析

臺南市政府工務局

108年7月

摘要

全民監督公共工程業務，係由行政院公共工程委員會（以下簡稱工程會）、工程主管機關及工程主辦機關依據「全民監督公共工程管制考核作業要點」分別推動，公共工程品質，攸關民眾生活福祉，工程會引進全民督工的機制，除提升公共工程施工品質外，並藉由全民監督之概念，以民間力量監督政府施政，協助政府部門及早發現相關缺失，並謀求改善。

根據工程會全民督工網路通報系統統計發現，107 年度受通報工程以排水工程類型為主，以施工技術問題、安全維護措施不當及夜間警示燈不足、施工進度緩慢或時間不當、疑惑詢問等為主要通報缺失項目。

本局配合工程會辦理全民督工，臺南市政府自 101 年至 107 年止共受理案件 907 件，秉持積極與民眾雙向溝通協調並與主辦機關謀求改善策略，自 102 年度起擴大雙向結合市府陳情信箱及本市 1999 線上即時服務系統，臺南市民眾反映滿意度及滿意度填報率績效極佳，本府於 107 年度民眾滿意度維持 100%，且滿意度填報率高達 46.49%，可信度及民眾回饋顯著，遠超過全國平均值。

在執行績效考核上，本局連續 7 度獲工程會肯定蟬聯優良地方主管機關「優等」獎，可彰顯臺南市政府重視民眾心聲，共創優質公共工程之決心。

目錄

壹、前言	1
一、 研究動機與目的.....	1
二、 工程會、工程主管機關及工程主辦機關權責.....	1
三、 公共工程缺失通報項目.....	3
貳、現況描述	5
一、 內控管理機制通報系統之完整性.....	5
二、 全民督工通報案件處理情形.....	6
三、 配合全民督工通報案件辦理工程施工查核情形.....	12
四、 107 年度通報工程類別統計分析.....	13
五、 107 年通報工程主要缺失項目統計分析.....	15
六、 全民督工現況性別統計分析.....	18
參、全民督工執行績效成果	19
肆、結論	21
伍、參考文獻	22

圖表目錄

表 1	近年全民督工女性承辦參與率比較	18
表 2	本府推薦所屬優良主辦機關及優良民眾獲獎件數	19
表 3	本府全民督工考核 7 連霸蟬聯全國優等	20
圖 1	107 年地方政府受通報件數比較圖	7
圖 2	本府歷年各季通報案件數比較圖	8
圖 3	本府歷年全民督工平均處理天數與全國比較	9
圖 4	本府 107 年與 106 年處理天數比較圖	9
圖 5	107 年地方政府平均處理天數比較	10
圖 6	本府歷年 APP 通報率與全國比較	11
圖 7	本府歷年平均滿意度及滿意度填報率與全國比較	12
圖 8	本府歷年施工查核通報案件統計	13
圖 9	本府 107 年施工查核全民督工案件分析	13
圖 10	107 年全國通報案件工程類型	14
圖 11	107 年全國地方主管機關通報工程類型分析圖	14
圖 12	本府 107 年通報案件工程類型分析圖	15
圖 13	107 年全國受通報缺失項目分析	15
圖 14	107 年地方政府受通報缺失項目分析	16
圖 15	本府 107 年排水工程類型通報缺失項目	17
圖 16	本府 107 年傳統(古蹟、歷史)建築修復工程類型缺失項目 ...	17
圖 17	本府 107 年橋樑(高架)工程類型缺失項目	17
圖 18	本府 107 年建築新建工程類型缺失項目	17

全民監督公共工程執行績效分析

壹、前言

一、研究動機與目的

全民監督公共工程業務，係由行政院公共工程委員會（以下簡稱工程會）、工程主管機關及工程主辦機關依據「全民監督公共工程管制考核作業要點」分別推動，透過「全民督工網路通報系統」及通報專線，藉由民間力量，協助政府及早發現工程缺失並謀求改善，以利加速推動公共建設，提升工程品質。

提升公共工程品質及讓民眾有感，一向是市府責無旁貸的重任，工務局秉持永續經營態度，落實工程品質管理制度，健全工程安全環境，推動優質建設，並積極辦理「全民督工通報系統」之管控，堅持最優質的執行力，結合工程施工查核，有效監督加強檢核，並與市民共同攜手，一起為提升公共建設品質而努力，讓公權力的落實可以獲得民眾的肯定，讓人民有感。

二、工程會、工程主管機關及工程主辦機關權責

(一)工程會：

1. 建構全民監督公共工程運作機制。
2. 督導工程主管機關建立通報案件之聯絡體系。

3. 就通報之案件指定權責工程主管機關辦理。
4. 對於工程主辦機關處理案件認有疑義者，得通知工程主管機關澄清；有未臻完善者，得通知工程主管機關改善；必要時，得赴現場訪查。
5. 按季彙整各工程主管機關辦理情形，並公告之。

(二) 工程主管機關(臺南市政府)：

1. 建立通報案件之聯絡體系。
2. 定期於工程會指定之資訊網路系統填報案件處理情形，並指定專人回復通報之民眾。
3. 管制所屬工程主辦機關辦理通報案件情形，並得予以考核。對於未依限改善完成之案件，應予追蹤並追究相關人員責任。
4. 針對通報案件屆期未改善、情節特殊或一再重複受通報者，應適時辦理工程查核。

(三) 工程主辦機關(本府及所屬各機關學校工程主辦機關)：

1. 依限改善通報案件之工程缺失。

2. 於工程會指定之資訊網路系統上，將辦理情形及改善成果填報工程主管機關。

三、公共工程缺失通報項目

民眾發現公共工程有下列缺失者得敘明通報：

- (一) 規劃設計不周：如道路排水坡度不良、號誌規劃不當、道路曲線不佳、未設置無障礙設施、擋土牆未設置洩水孔等。
- (二) 工程品質不良：如路面有坑洞、人行道凹凸不平、新建水溝通水不良、擋土牆未背填級配或無預留洩水孔等。
- (三) 安全措施不足：如鷹架固定不良、支撐鬆散不牢、支撐強度不夠、未設置圍籬、圍籬占用道路、因施工導致鄰房產生裂縫等。
- (四) 環境衛生不佳：如營建廢棄土亂倒、工地泥濘、污廢水隨意排放、塵土飛揚、施工噪音干擾等。
- (五) 工程進度緩慢：如施工進度緩慢、停工時間過長、超過告示牌原定完工期限而未完工等。
- (六) 其他公共工程缺失：除檢舉不法、法令疑義及建築管理（如違建、違章查報、既成巷道認定）外之缺失。

本局配合工程會建立通報案件處理管控標準作業流程(SOP)，接獲民眾通報後由專人迅速處理並保持雙向溝通，嚴格要求通報實質改善及控管處理時效，以同理心重視民眾通報案件，提升民眾認同感及滿意度。

倘民眾發現施工中的公共工程有上述情形，皆可透過全民督工網路通報系統（網址：<http://www.pcc.gov.tw>）、免付費通報專線：0800-009-609 或下載全民督工通報 APP 軟體等管道通報。

貳、 現況描述

一、 內控管理機制通報系統之完整性

- 訂定績效目標，平均處理天數 3 天，滿意度達 80%，嚴格要求通報實質改善及控管處理時效。
-

(一) 訂定處理管控標準作業流程(SOP)

臺南市政府嚴謹督導工程主辦機關處理民眾通報案件(本府訂定 2 天勘查、3 天改善處理時程，相較工程會 5 天、7 天之規定嚴謹)。

接獲通報後，相關作業流程如下：

1. 接獲通報後專人迅速回復通報民眾保持雙向聯絡。
2. 涉及其他權責機關案件，市府與工程主辦單位皆會主動積極聯繫、協調追蹤。
3. 針對未能於期限內改善或特殊案件者，將前往會勘且正式函文方式稽催處理。
4. 積極追蹤且主動聯繫通報人說明處理情形，獲得民眾認同後予以結案。

5. 內部控制處理天數 3 天內結案。

(二) 定期彙整全民督工通報案件處理情形統計供內部控管檢討

臺南市政府依通報案件缺失之複雜度分別積極稽催通報案件之處理追蹤管控，必要時會同主辦單位及通報人進行會勘、協調。每月召開檢討會議，每季將通報情形統計函送各工程機關，針對易受通報之缺失部分加強檢核預防。

(三) 本府訂定績效目標

本局訂定臺南市政府績效目標平均處理天數 3 天，滿意度達 80%，嚴格要求通報實質改善及控管處理時效。

二、 全民督工通報案件處理情形

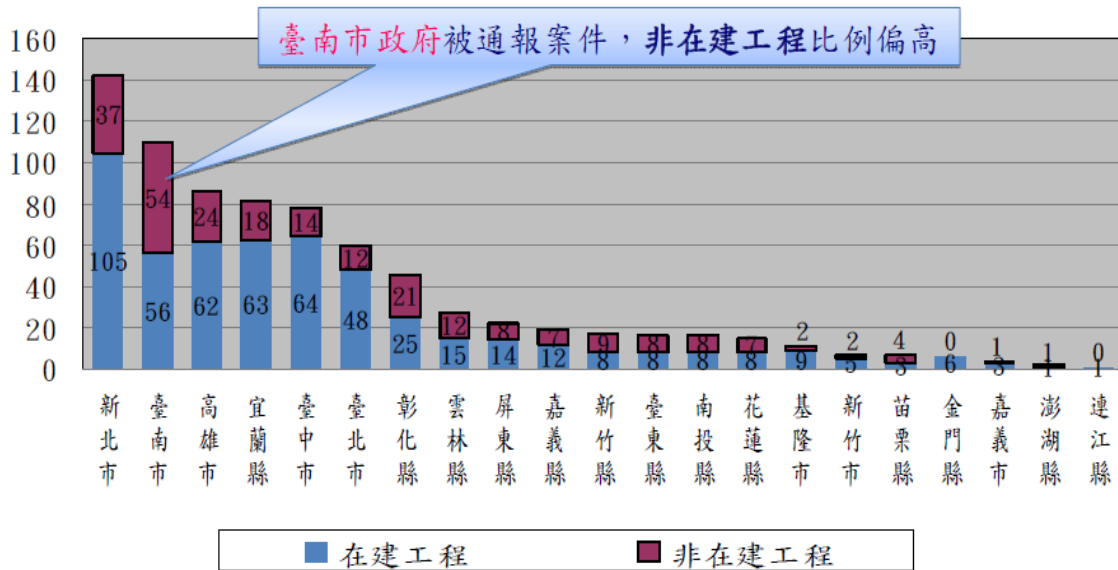
- 107 年本府受理通報數量為全國各地方政府通報數量第 2 高。
 - 107 年平均處理天數 1.46 天，與 106 年 1.55 天相當，顯示本府積極掌握時效性。
 - 107 年本府全民督工 APP 通報率 37.27%，顯示臺南市宣導成效顯著且皆優於全國平均比率 28.81%。
 - 本府 107 年民眾滿意度 100%，且滿意度填報率高達 46.49%，顯示民眾滿意度可信度及民眾回饋顯著。
-

(一) 積極主動處理擴大服務

本局配合工程會辦理全民督工，自102年起雙向結合市府陳情信箱及本市1999線上即時服務系統之案件。廣納民眾聲音，積極主動處理擴大服務，以利能迅速處理通報案件。

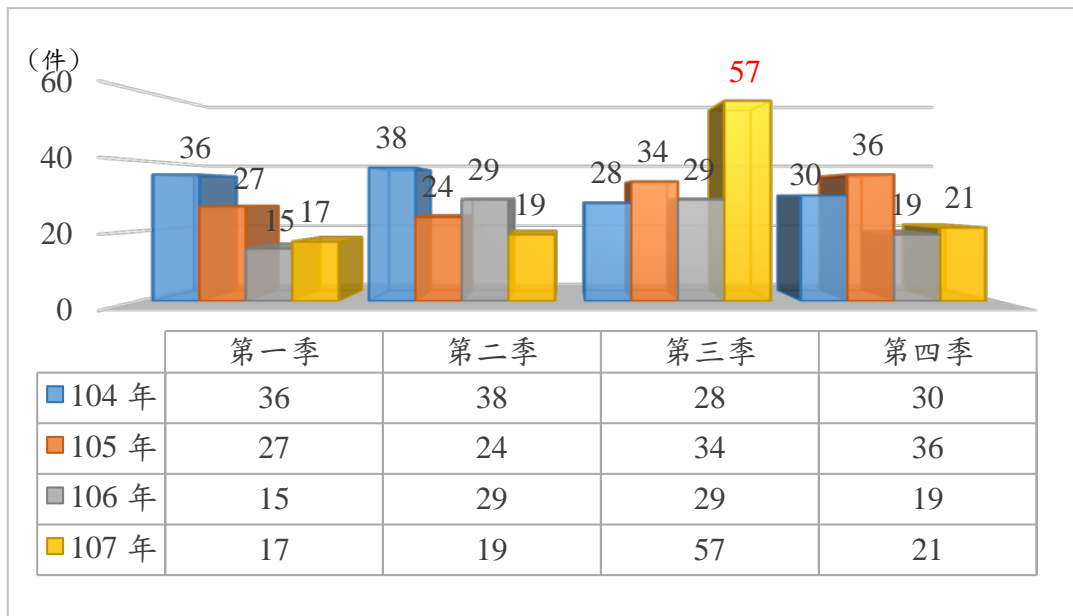
(二) 107年通報案件數

由工程會統計107年臺南市政府受理通報案件110件(本府內部控管統計件數為114件)，為全國各地方政府通報數量第2高，僅次於新北市142件，且本府全數皆完整圓滿結案(如圖1)。107年六都部分以本府之非在建工程占所屬通報件數比率(49.09%)較高；另與106年同期比較略增22件，係因7-8月降雨造成路面破損，第3季非在建(件)工程通報增加(如圖2)。



資料來源：工程會107年全民監督公共工程執行檢討會議

圖 1 107 年地方政府受通報件數比較圖

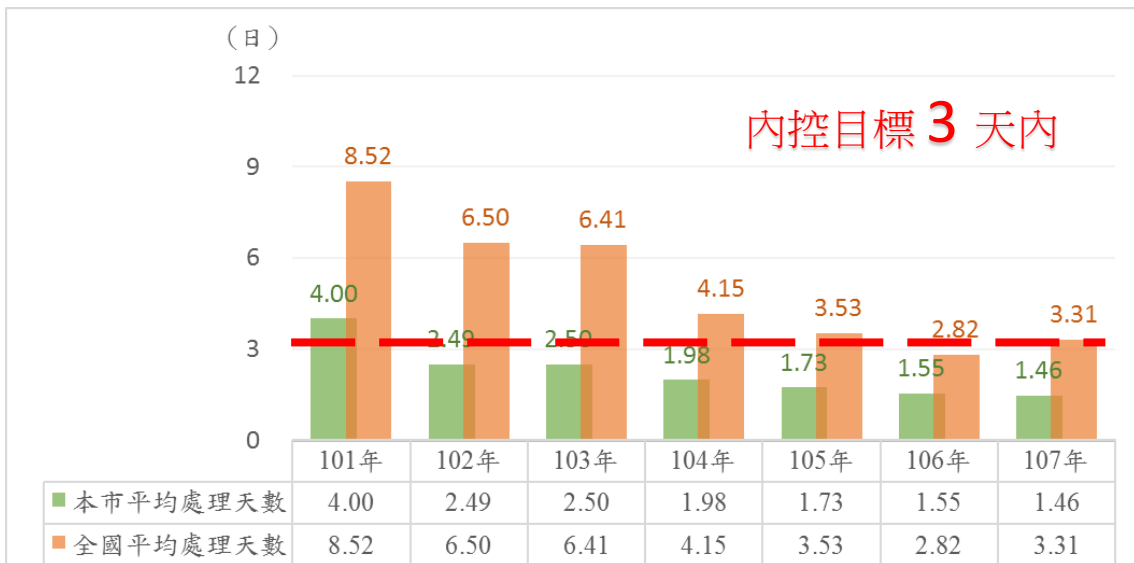


資料來源：本府歷年內部控管資料

圖 2 本府歷年各季通報案件數比較圖

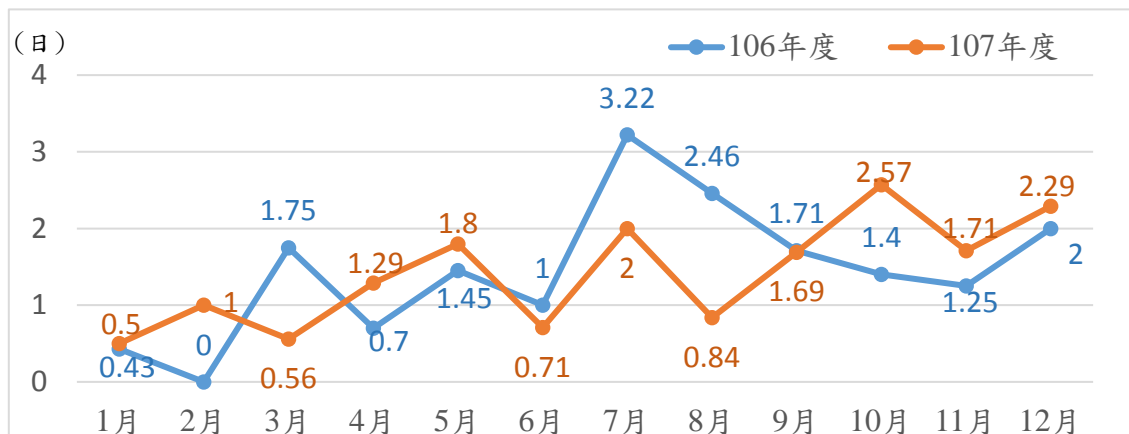
(三) 案件辦理時效

本局積極掌握時效性內部控管得宜，102年起平均處理天數皆在3天內且時效遠優於全國平均(詳圖3)。本府107年全民督工公共工程資訊系統各月份平均處理天數皆於目標值內，整年平均處理天數為1.46天，與106年1.55天相當(詳圖4)，顯示本府積極掌握時效性(通報案件全國平均處理天數為3.31天，地方政府平均3.41天處理結案)(詳圖5)。



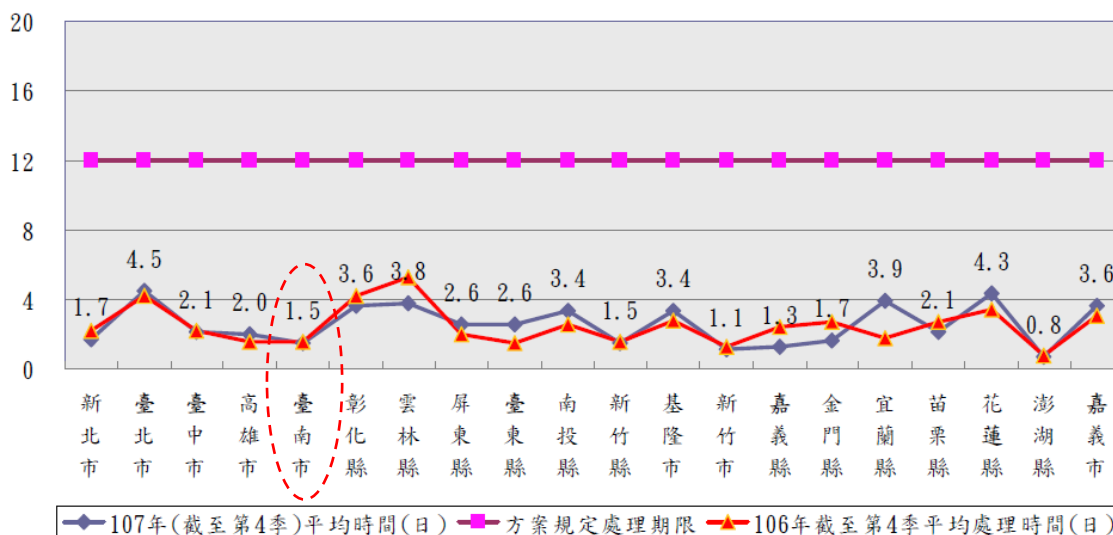
資料來源：本府歷年內部控管資料

圖 3 本府歷年全民督工平均處理天數與全國比較



資料來源：本府歷年內部控管資料

圖 4 本府 107 年與 106 年處理天數比較圖



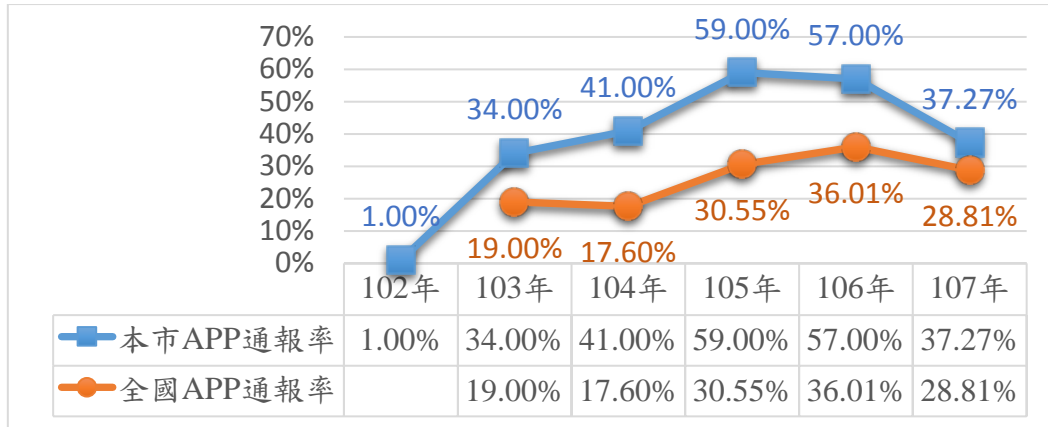
註：工程會針對已結案之案件至 108/1/17 日止統計，桃園市政府及連江縣政府，第四季受通報案件均未結案，爰不納入統計

資料來源：工程會 107 年全民監督公共工程執行檢討會議

圖 5 107 年地方政府平均處理天數比較

(四) 全民督工宣導

本局廣為宣導民眾善用全民督工 APP 通報，配合工程會於每季發文宣導鼓勵各機關踴躍下載全民督工 APP 並開啟推播服務。本府103年起透過 APP 通報率穩定保持在三成以上，雖本府107年 APP 通報率略減為37.27%(全國平均 APP 通報比率為28.81%)，但皆優於全國平均 APP 通報率，顯示本市宣導成效顯著，有效提升督工案件定位及標案辨識正確率(如圖6)。



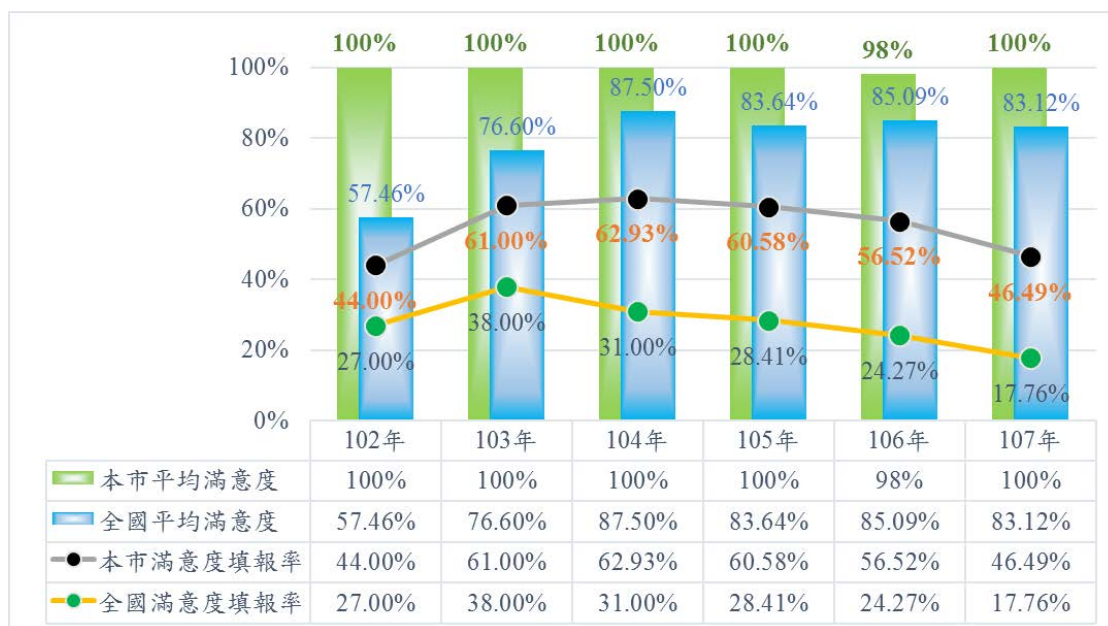
註：APP 通報案件，經查證屬無效案件或非屬全民督工範疇亦納入 APP 通報率
 資料來源：工程會歷年全民監督公共工程執行檢討會議與本府歷年內部控管資料

圖 6 本府歷年 APP 通報率與全國比較

(五) 案件處理過程與民眾互動情形

為提升督工處理滿意度及滿意度填報率，積極追蹤且主動聯繫通報人說明處理情形，獲得民眾認同後結案。本府自102年起臺南市民眾滿意度近100%，同時滿意度填報率，遠超過全國平均填報率，顯示可信度及民眾回饋顯著。本府秉持以「同理心」重視民眾通報案件，以提升民眾認同感及滿意度。

民眾滿意度根據通報案件之處理時效及改善品質兩項，惟有處理改善得又快又好，才能提升滿意度。107年滿意度填報率及滿意度兩項，填報率為46.49%，民眾滿意度維持100%，填報率雖較106年56.52%略降，滿意度較106年增加2%(詳圖7)。



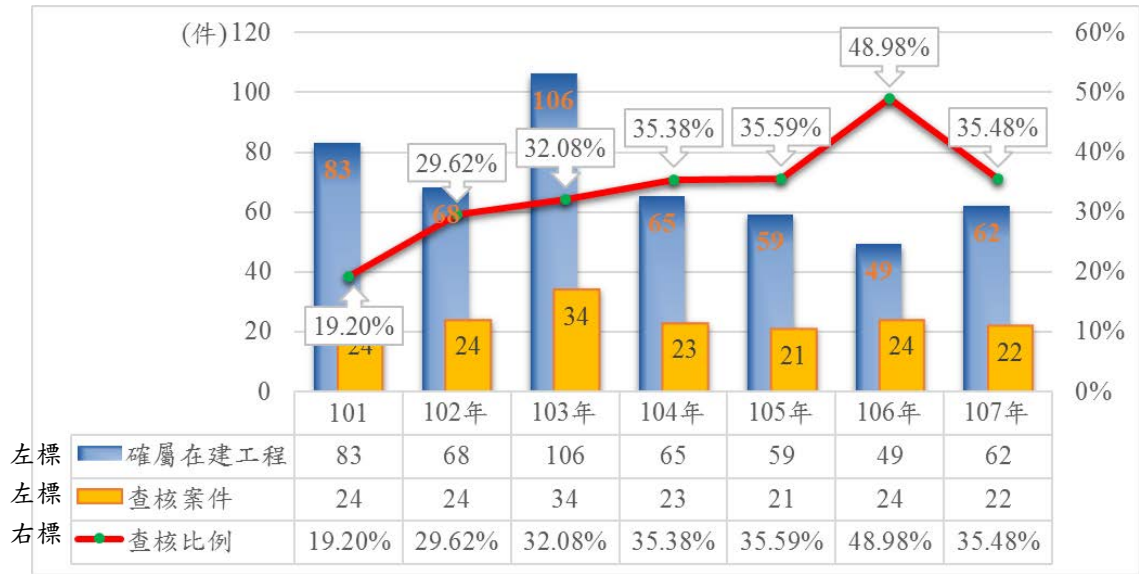
資料來源：歷年全民監督公共工程執行檢討會議與本府歷年內部控管資料

圖 7 本府歷年平均滿意度及滿意度填報率與全國比較

三、 配合全民督工通報案件辦理工程施工查核情形

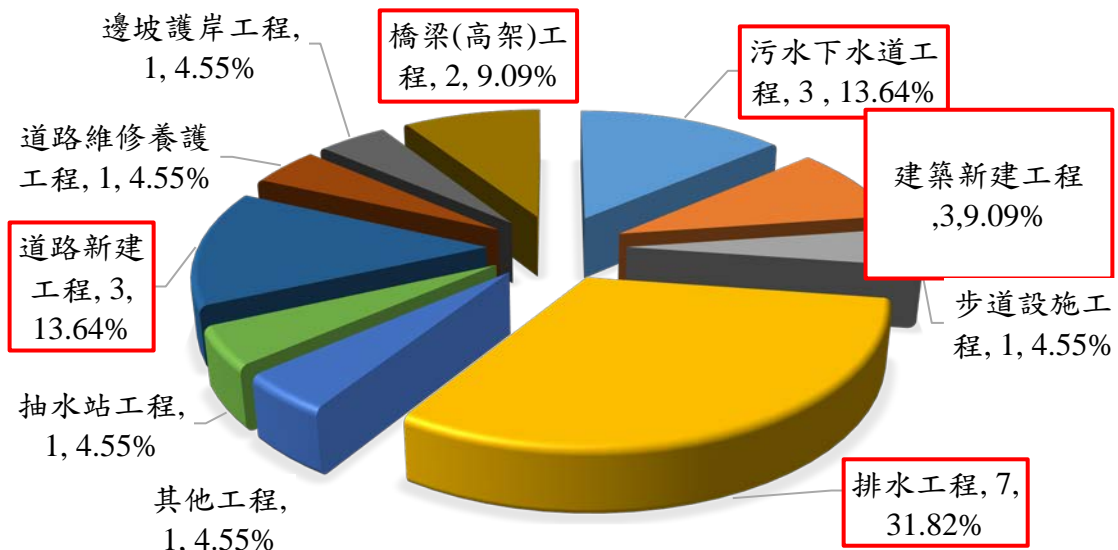
全民督工通報案件供查核小組重點查核方向，本府全民督工通報案件結合施工查核歷年比例大於規定10%。107年查核案件中屬全民督工通報案件之件數/107年全民督工通報案件(在建工程)為35.48%(如圖8)。

107年度配合全民督工通報案件查核以排水工程、污水下水道工程、道路新建工程、建築新建工程、橋梁(高架)工程為主(如圖9)。



資料來源：本府歷年內部控管資料

圖 8 本府歷年施工查核通報案件統計



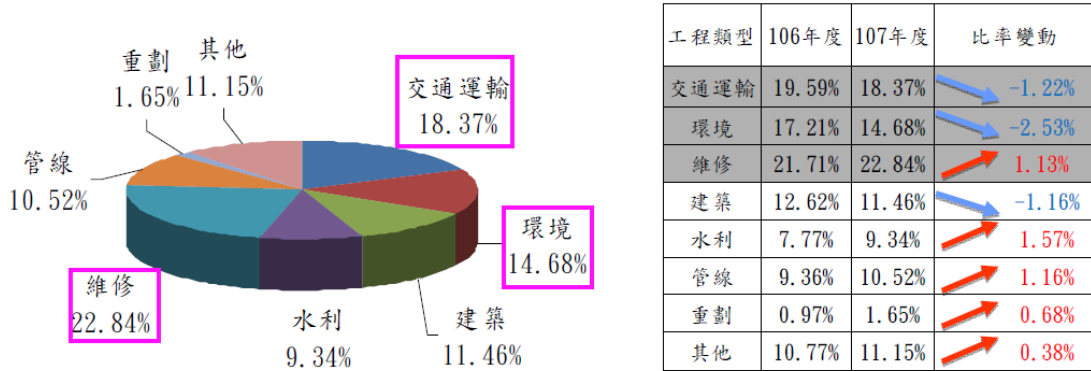
資料來源：本府歷年內部控管資料

圖 9 本府 107 年施工查核全民督工案件分析

四、 107 年度通報工程類別統計分析

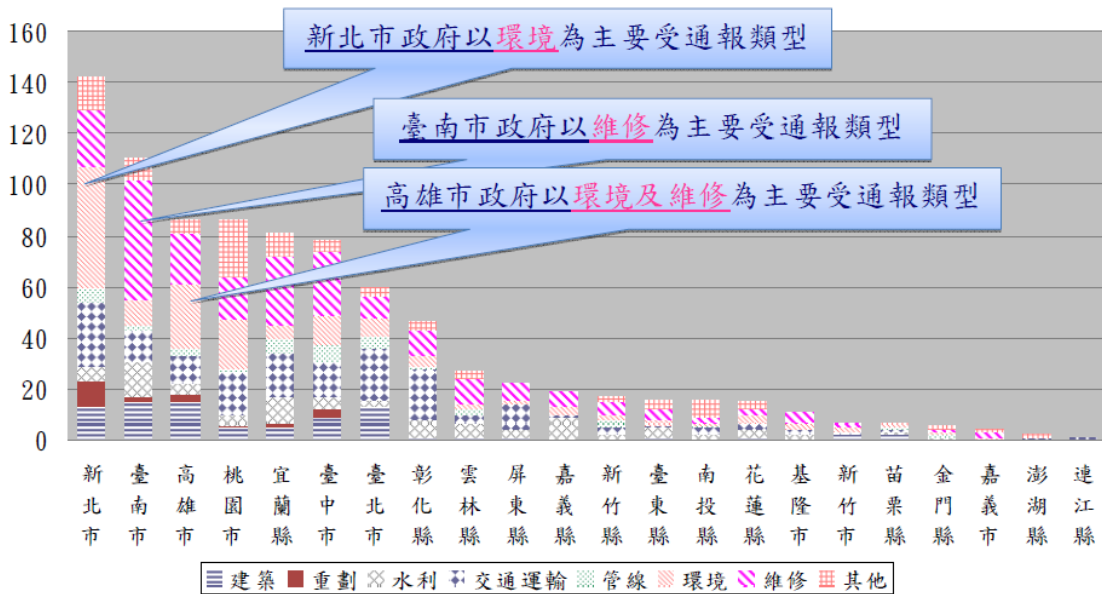
全國全民督工通報工程以維修、交通運輸（道路）及環境（下水道）工程等類型為主，合計約占 55.89%(如圖 10)。

全國維修類型為受通報工程最大宗，各類比率與 106 年同期相比，以「水利」及「維修」類型增加較多，其中本府以「維修」為主要通報類型(如圖 11)。



註：其他包含災後重建工程、未填工程類別等
資料來源：歷年全民監督公共工程執行檢討會議

圖 10 107 年全國通報案件工程類型



資料來源：歷年全民監督公共工程執行檢討會議

圖 11 107 年全國地方主管機關通報工程類型分析圖

臺南市政府 107 年受通報工程類型以排水、傳統(古蹟、歷史)建築修復、橋樑(高架)、建築新建及道路維修養護工程等類型為主，合計約佔通報件數之 53.23%(如圖 12)。

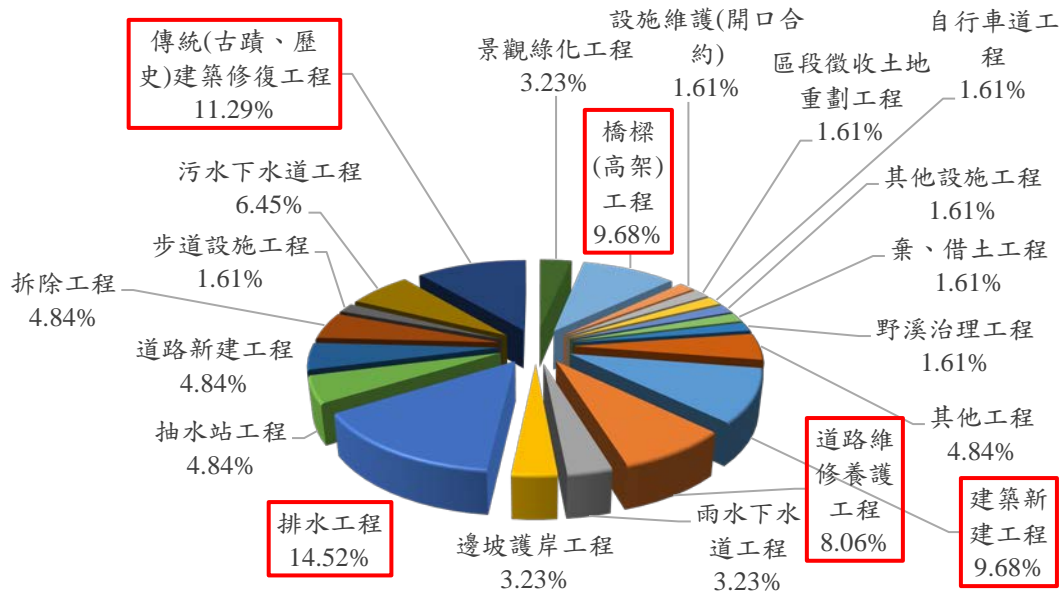
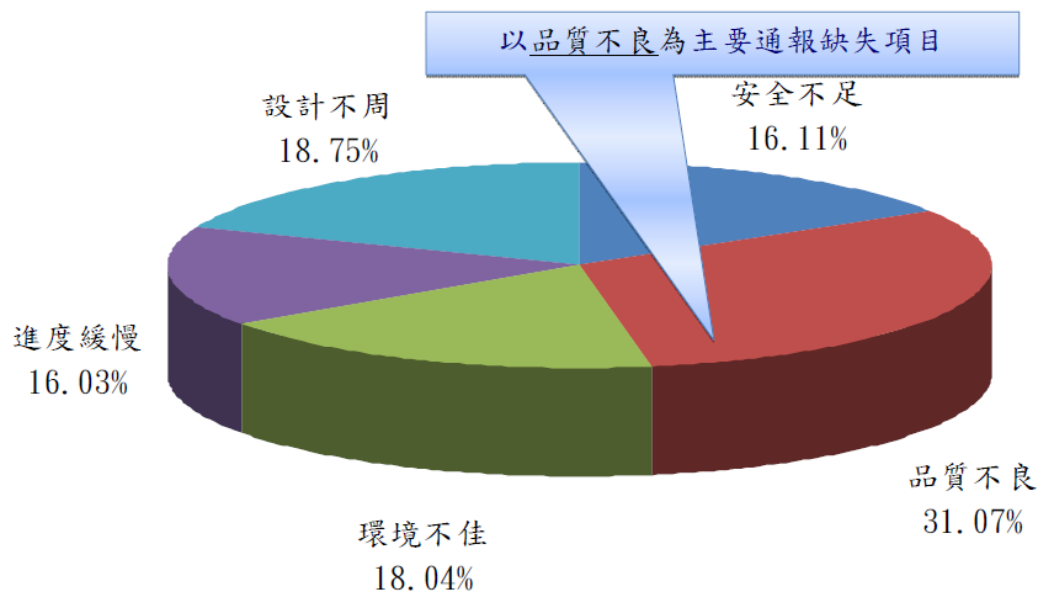


圖 12 本府 107 年通報案件工程類型分析圖

五、 107 年通報工程主要缺失項目統計分析

全國全民督工通報工程主要缺失項目「品質不良」比率最高 (31.07%)，較 106 年(30.84%)同期略增 (如圖 13)。



註：以上比率係以通報案件量統計

資料來源：歷年全民監督公共工程執行檢討會議

圖 13 107 年全國受通報缺失項目分析

其中地方政府全民督工通報工程多以施工品質為主要缺失項目(如圖 14)。

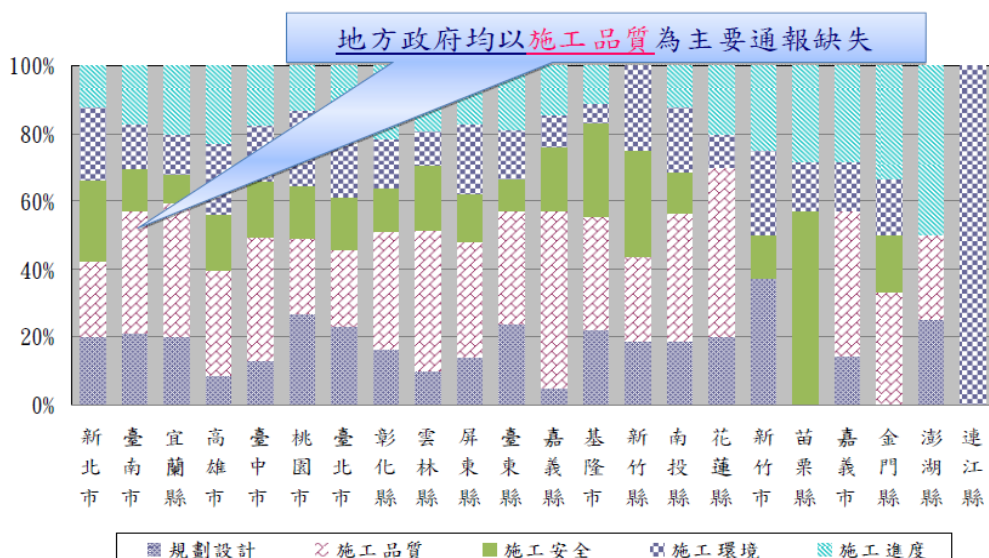


圖 14 107 年地方政府受通報缺失項目分析

臺南市政府 107 年全民督工主要通報工程類型，缺失項目統計如下：排水工程類型以施工技術問題、安全維護措施不當及夜間警示燈不足、施工進度緩慢或時間不當、疑惑詢問等為主要通報缺失項目(如圖 15)；傳統(古蹟、歷史)建築修復工程類型以施工進度緩慢或時間不當、疑惑詢問為主要通報缺失項目(如圖 16)；橋樑(高架)工程類型以規劃設計不周、施工技術問題、疑惑詢問為主要通報缺失項目(如圖 17)；建築新建工程類型以工地泥濘、施工進度緩慢或時間不當、疑惑詢問為主要通報缺失項目(如圖 18)。

未來工務局將廣續秉持永續經營態度，落實工程品質管理制度。

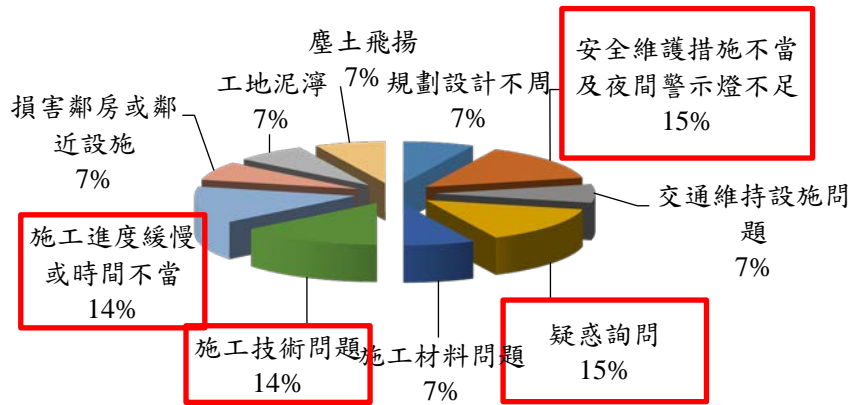


圖 15 本府 107 年排水工程類型通報缺失項目



圖 16 本府 107 年傳統(古蹟、歷史)建築修復工程類型缺失項目

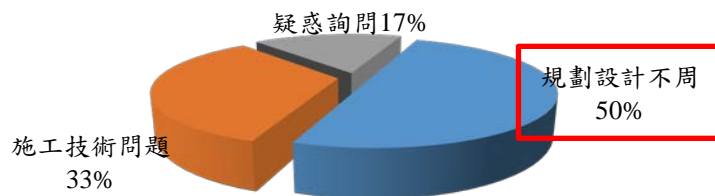


圖 17 本府 107 年橋樑(高架)工程類型缺失項目

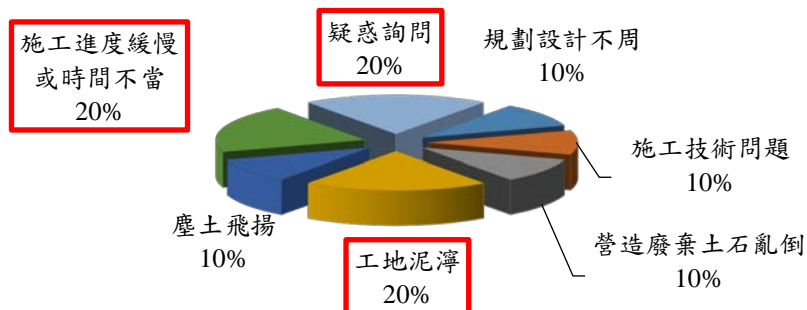


圖 18 本府 107 年建築新建工程類型缺失項目

六、全民督工現況性別統計分析

- 105年起本府全民督工業務承辦2人，女性承辦占100%。

全民督工業務由本局採購品管科負責，該科承辦人員、主管科長共13人，其中女性7人，占53.85%。本局落實性別工作平等及順應時代潮流，目前主要負責受理民眾通報窗口以女性承辦人2人。自101年至107年觀之，對性別角色擔任全民督工勝任程度，保持全民督工優良主管機關優等獎之優良績效，男女承辦此業務無明顯差異(詳表1)。

表 1 近年全民督工女性承辦參與率比較

單位：人、%

年度	採購品管科				全民督工業務					
	總計	男	%	女	%	總計	男	%	女	%
101年	13	6	46.2	7	53.8	2	1	50	1	50
102年	13	6	46.2	7	53.8	2	1	50	1	50
103年	13	6	46.2	7	53.8	2	1	50	1	50
104年	13	6	46.2	7	53.8	2	1	50	1	50
105年	13	6	46.2	7	53.8	2	0	0	2	100
106年	13	6	46.2	7	53.8	2	0	0	2	100
107年	13	6	46.2	7	53.8	2	0	0	2	100

參、 全民督工執行績效成果

臺南市政府全民督工自 101 年至 107 年經行政院工程委員會績效考核 7 度蟬聯全國第一榮獲優等，推薦本府所屬主辦機關優良案件，獲獎績效卓著(詳表 2、表 3)，經各媒體大幅報導倍受肯定。

從近 7 年獲獎成績顯示，本府內部管控得宜，深得民意，反映問題迅速解決且獲反映者相當程度之滿意，本府繼 102 年起連續 3 年獲肯定至工程會報告執行績優機關經驗分享，107 年再次獲邀經驗分享辦理「全民監督公共工程」之推動機制及運作，並提供各機關學習參採。

表 2 本府推薦所屬優良主辦機關及優良民眾獲獎件數

獲獎類別	102 年度	103 年度	104 年度	105 年度	106 年度	107 年度
本市優良民眾	1 人	2 人	2 人	2 人	1 人	2 人
全國優良民眾	5 人	13 人	8 人	9 人	8 人	9 人
本市優良主辦機關	1 件	1 件	2 件	3 件	2 件	1 件
全國優良主辦機關	9 件	11 件	9 件	12 件	9 件	8 件

表 3 本府全民督工考核 7 連霸蟬聯全國優等

年度 獎別	獻獎照片	年度 獎別	獻獎照片
101 年 優等		102 年 優等	
103 年 優等		104 年 優等	
105 年 優等		106 年 優等	
107 年 優等			

肆、 結論

為確保公共工程品質及紓解民怨，引進外部監督的機制，藉由全民督工機制，以民間力量監督政府施政，協助政府部門及早發現工程相關缺失，本局一直秉持積極雙向溝通協調的態度並謀求改善策略。

在有限時間下，作好溝通協調是件不容易的課題，不僅需迅速搭起工程主辦機關與通報民眾之橋梁，有時需與其他權責機關發揮政府一體精神積極聯繫請其配合辦理。針對民眾反映處理不滿意之案件，秉持著「同理心」，立即以個案方式建起雙向溝通協調平台並謀求改善，採「親切溫和、柔性態度」積極雙向溝通，找到彼此均能接受的平衡點，獲得民眾認同後才予以結案。

本局近 7 年來民眾滿意度接近 100%且獲工程會肯定，連續 7 度蟬聯優良地方主管機關優等獎，歷年滿意度填報率及民眾滿意度遠高於全國平均值，顯示臺南市政府重視民眾心聲，共創優質公共工程之決心。



伍、 參考文獻

- (一) 全民督工網路通報系統(網址：<http://www.pcc.gov.tw>)。
- (二) 工程會歷年全民監督公共工程執行檢討會議。