

全民督工110年第2季 通報案件統計分析報告

臺南市政府
110年7月

目錄

一、全民督工110年4~6月執行情形

- (一)通報內容分析
- (二)處理時效
- (三)處理滿意度
- (四)通報案件統計
- (五)全民督工宣導情形
- (六)配合全民督工通報案件辦理工程施工查核情形

二、全民督工通報應注意事項

- (一)通報民眾聯絡資訊處理方式
- (二)通報案件處理程序

三、全民督工宣導事項

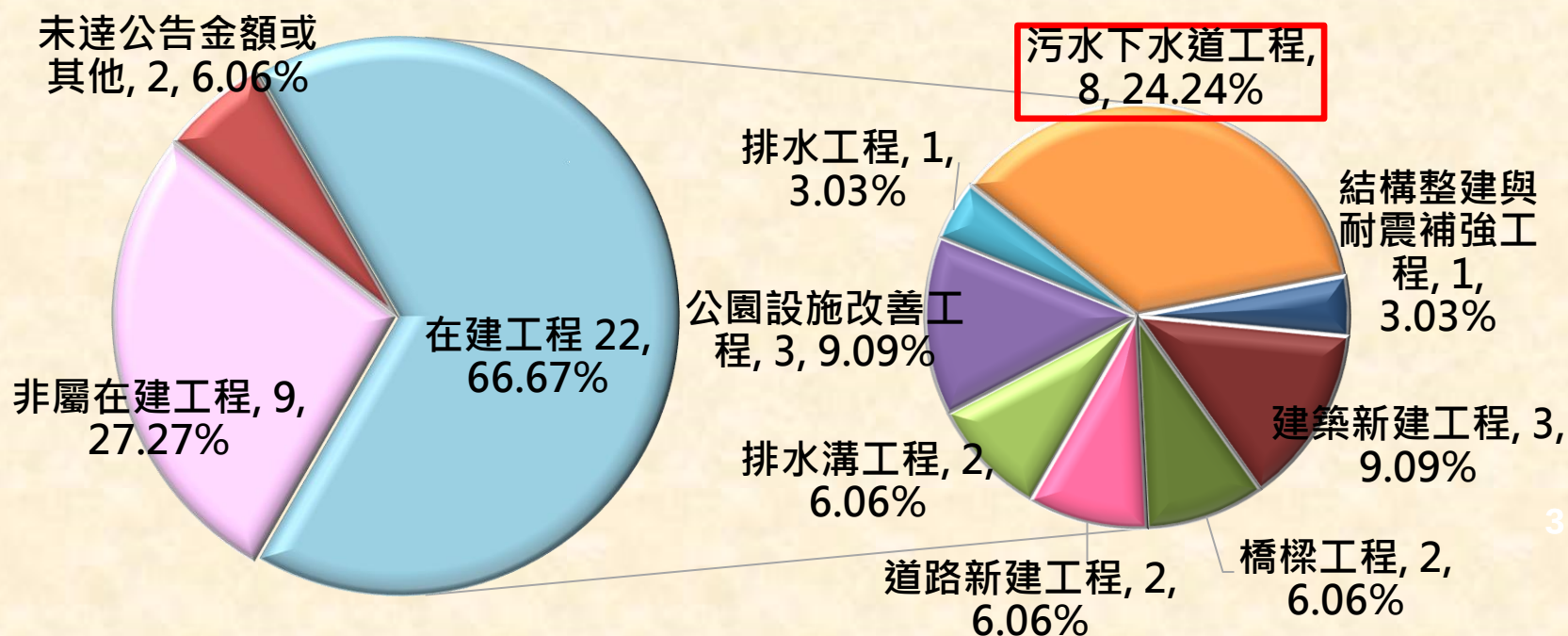
- (一)工程告示牌配合工程會宣導增列全民督工QR-code
- (二)全民督工通報方式及宣導管道

一、全民督工110年4~6月執行情形

(一)通報內容分析-通報件數及工程類別統計

- 110年4-6月底共受理通報33件，其中確屬在建工程通報22件，非在建工程9件及未達公告金額或其他2件；非屬全民督工範疇6件。
- 110年4-6月在建工程受通報案以污水下水道工程類型最多占36.36%(=8/22)。

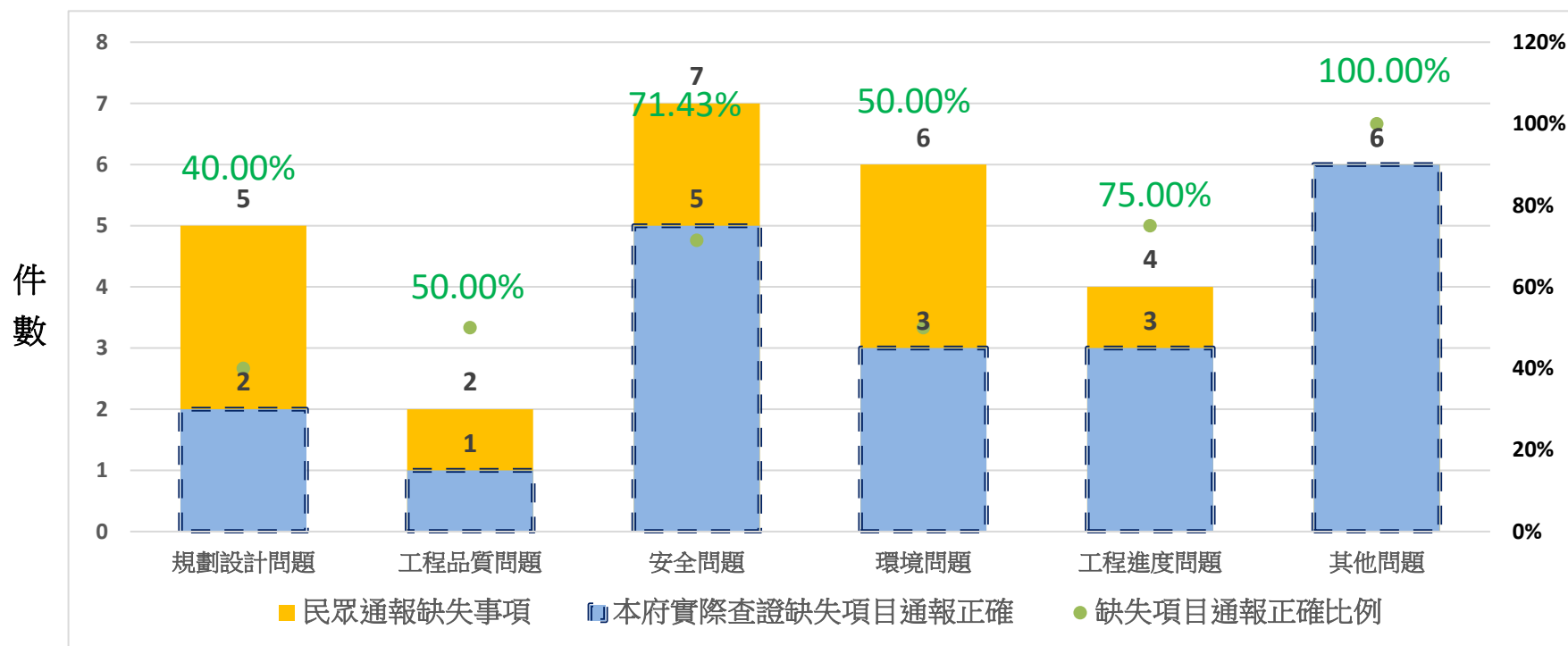
110年度通報案件內容分析及工程類別分析圖(4-6月)



一、全民督工110年4~6月執行情形

(一)通報內容分析-在建工程通報缺失項目

- 110年4-6月通報缺失項目共30項，本府實際查證缺失項目正確20項，缺失項目通報正確率67%。
- 缺失項目中以安全問題被通報缺失最多且正確率達71.43%；規劃設計問題經查證後正確率40%最低。

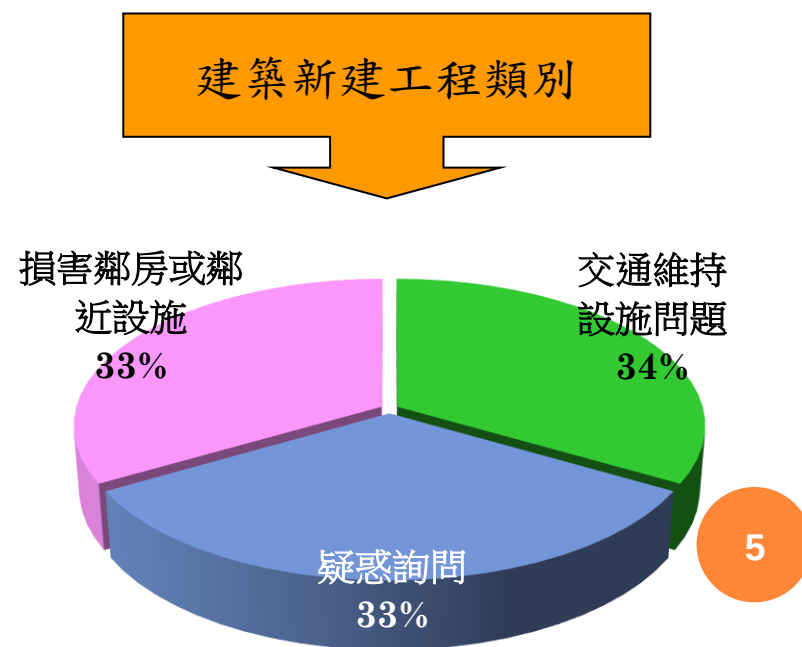
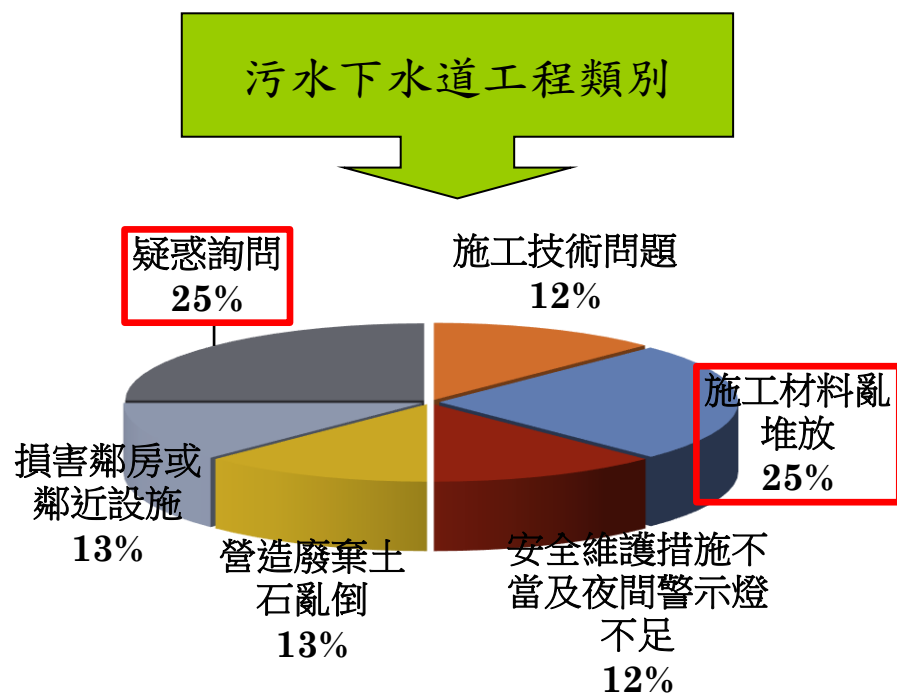


(一)通報內容及分析-通報缺失細項

(1)污水下水道工程、建築新建工程缺失分析

●**污水下水道工程**類別以施工技術問題、施工材料亂堆放、安全維護措施不當及夜間警示燈不足、營造廢棄土石亂倒、損害鄰房或鄰近設施、疑惑詢問為主要通報缺失項目。

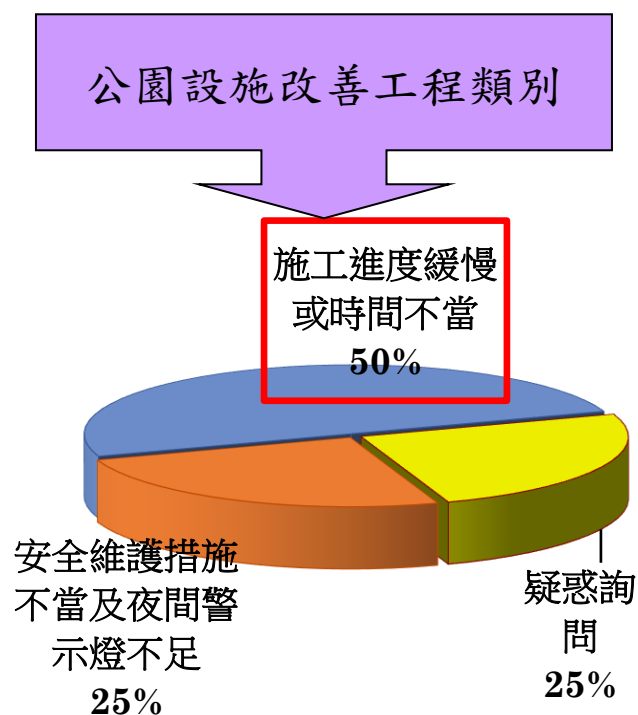
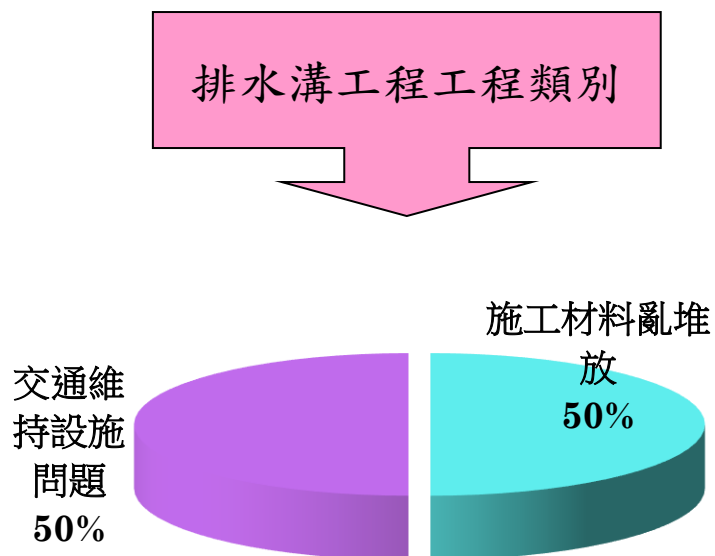
●**建築新建工程**類別以交通維持設施問題、損害鄰房或鄰近設施、疑惑詢問為主要通報缺失項目。



(一)通報內容及分析-通報缺失細項

(2)排水溝工程、公園設施改善工程缺失分析

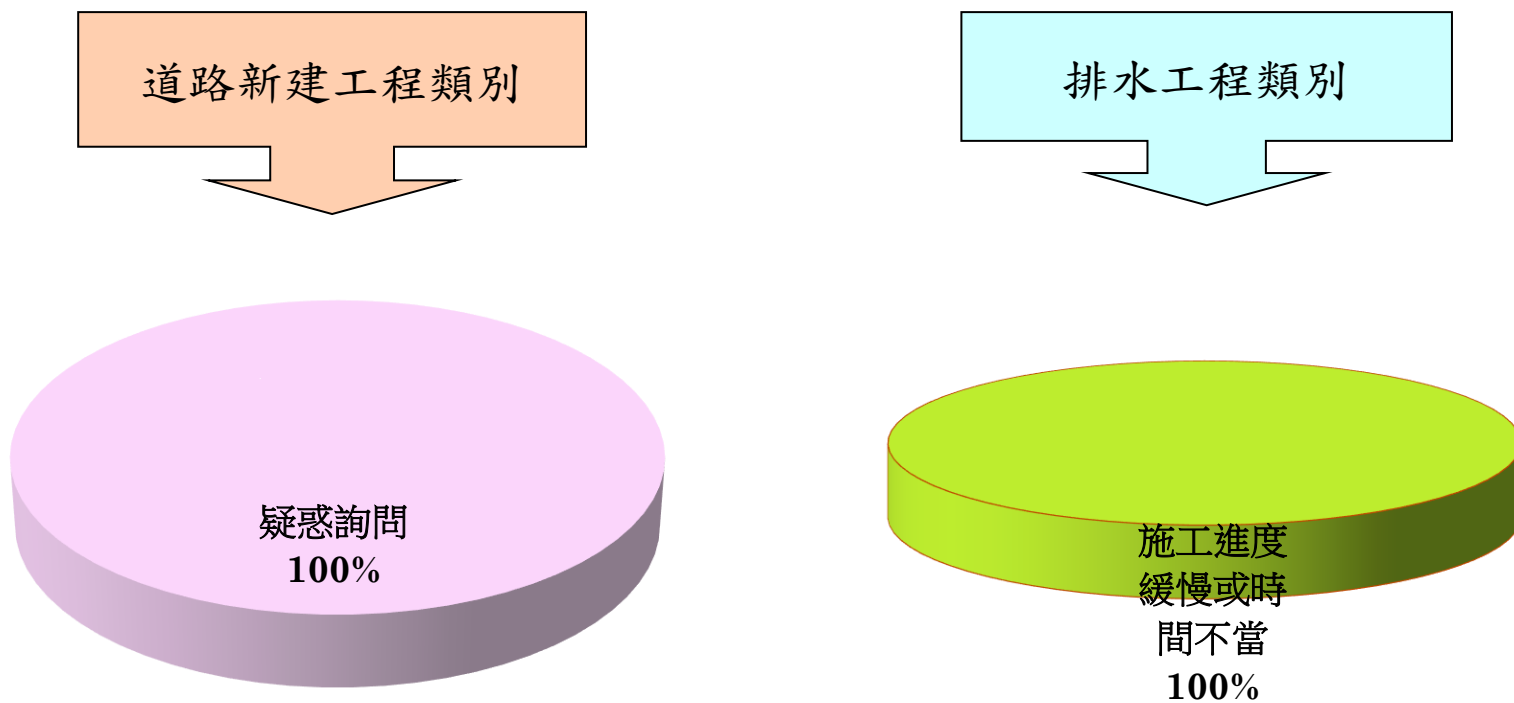
- 排水溝工程類別以施工材料亂堆放、交通維持設施問題為主要通報缺失項目。
- 公園設施改善工程類別以安全維護措施不當及夜間警示燈不足、施工進度緩慢或時間不當、疑惑詢問為主要通報缺失項目。



(一)通報內容及分析-通報缺失細項

(3)道路新建工程、排水工程缺失分析

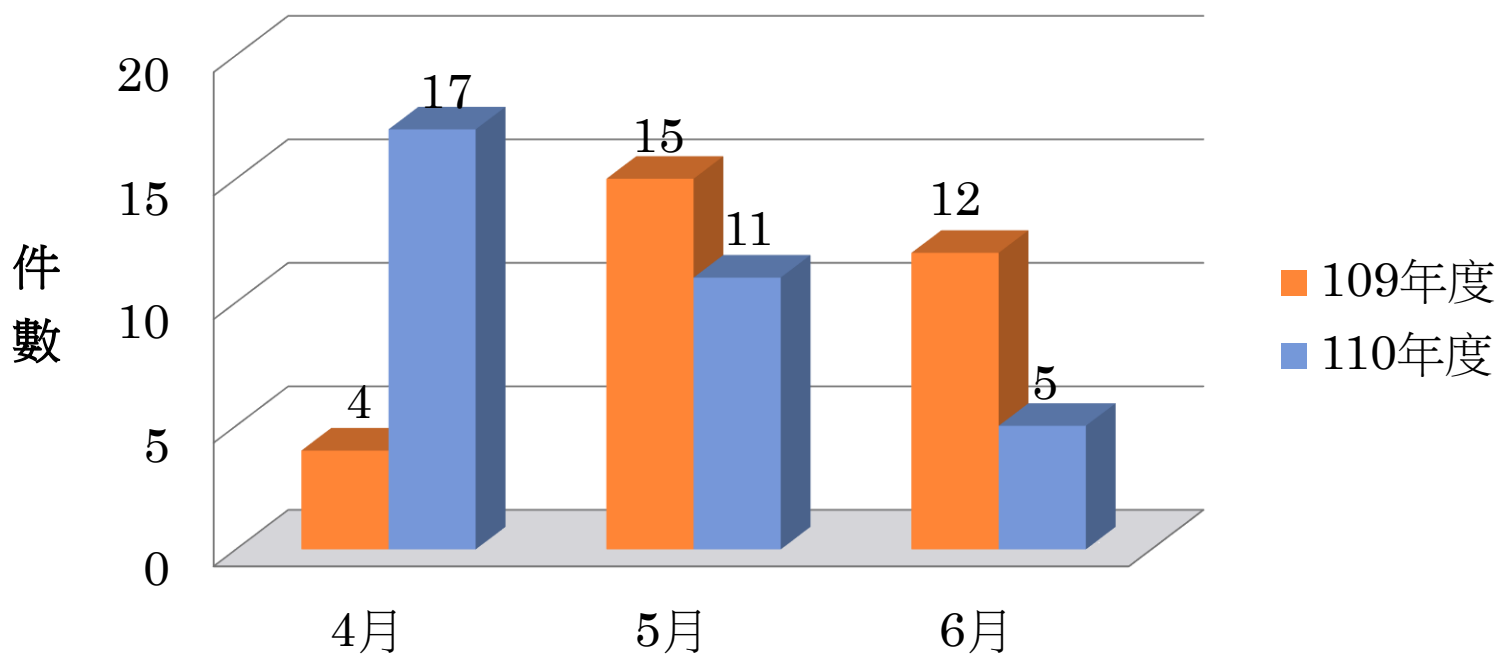
- 道路新建工程類別以疑惑詢問為主要通報缺失項目。
- 排水工程類別以施工進度緩慢或時間不當為主要通報缺失項目。



(一)通報內容及分析-通報案件數統計

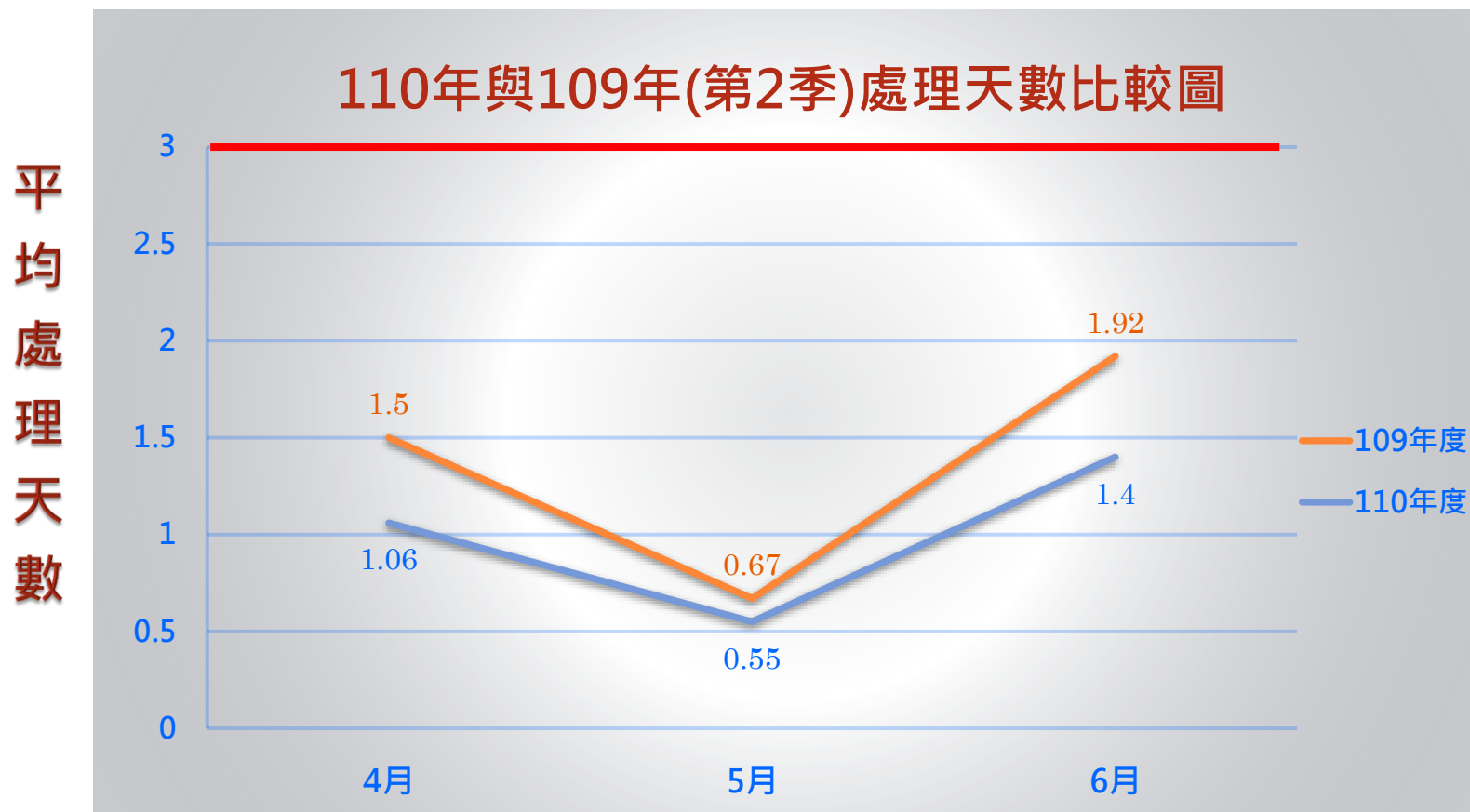
- 通報案件33件與上年度(109)同期31件，件數相近。
- 110年5月19日起全國疫情警戒第三級，經統計警戒期間通報件數趨勢向下。
- 本季多元化方式廣為宣導，並結合本府「1999線上即時服務系統」公共工程陳情案件主動處理。

110年與109年第2季通報案件數比較圖



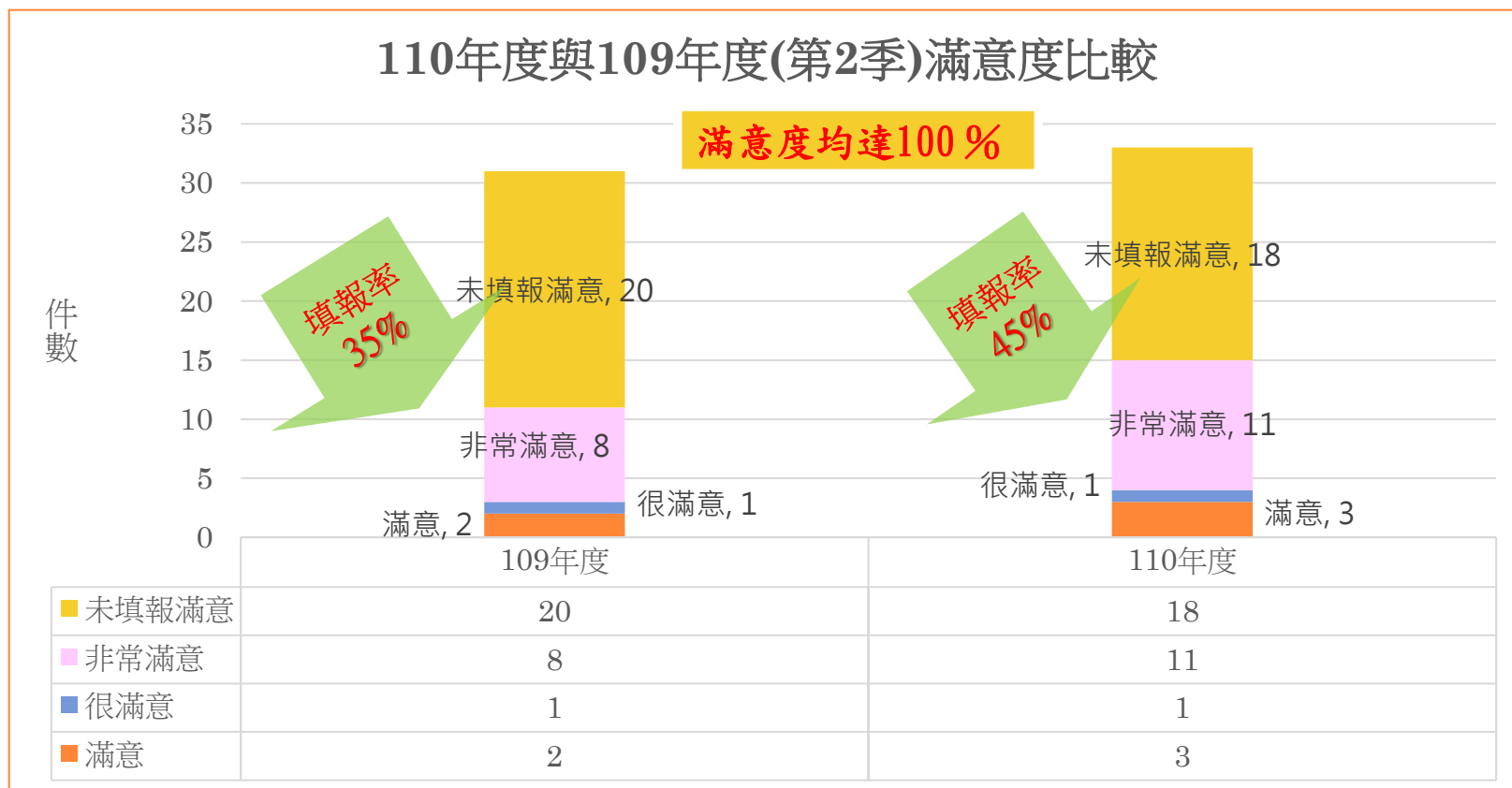
(二)處理時效-110年度4-6月處理天數

- 110年度4-6月平均處理天數為0.94天與109年度(1.26天)相近。
- 內部管控處理天數目標值為3天內有明顯處理結果，均達目標值。



(三) 處理滿意度分析

- 110年4-6月滿意度填報率**45%**，較109年填報率**35%**微高；滿意度保持**100%**，顯示內部控管得宜滿意度可信度高且民眾回饋顯著。
- 通報案件處理時效快速及改善品質確實，才能保持民眾滿意度及填報率績效良好。



(三)滿意度分析-滿意度來源

- 提升督工處理滿意度及滿意度填報率，除e-mail通知外，並適時發送Line予陳情人告知通報案件處理情形

全民督工11000000573已完成改善，懇請撥冗填寫滿意度

黃錦容

2021/5/18 下午 02:13

收件者: 廖何曉;



檢視投影片放映

E-mail

陳先生您好

有關您反映全民督工(案件編號: 11000000573)「台南市南區夏林路381號--開挖回填不實，路面不平」案，本府工務局回復：經查本案為中華電信臨鋪之路面，已請該公司於5月7日完成路面刨鋪；檢送改善照片供參。本府亦已將處理情形上傳至系統；非常感謝您對本市市容的關心。

為瞭解您對「全民督工」所承辦通報案件之服務滿意度，懇請撥冗填寫滿意度，您亦可利用全民督工系統之『通報案件處理情形』查詢最新狀況，<http://cmdweb.pcc.gov.tw/pccms/owa/pccrate.misin>

趙小誠-11000000528

3:36

趙先生 您好
關於仁德區文華路三段436號路面不平
不好意思，因為先前以為是自來水及污
水孔蓋造成之缺失
直至今日才確認是台電管線施工造成之
路面不平
因近日皆有鋒面經過，降雨施工不易，
另因刨鋪路需調派大型機具安排期程，
台電預計5月9日前完成刨鋪

已讀
上午11:52

Line

已讀
上午11:53



(三)滿意度分析-滿意度來源

●110年第2季通報案件處理滿意度填報統計

工程單位	日期	通報編號	具體內容	滿意度	填報原因
臺南市政府 水利局	110/4/19	11000000457	該處施工鋪完路後，斑馬線，機慢車優先車道的標線以及路邊的禁制標線未依規定復舊	非常滿意	反應後處理快速
	110/4/19	11000000458	道路施工後，停止線，行穿線，禁制標線以及相關車道線未依規定復舊	非常滿意	反應後處理快速
	110/5/21	11000000649	施工完剩餘不知道是材料還是垃圾就遺留在住戶前未清走。	滿意	謝謝有關單位的處理。
	110/5/22	11000000654	已經施工完三週了，鐵板還堆放在住戶出入動線上，造成長輩路過踢到腳。另外，路燈線路防護蓋在上次下水道施工單位挖斷路燈電線後防護蓋就不見了，造成電線外露。	很滿意	很滿意處理效率，謝謝

(三)滿意度分析-滿意度來源

●110年第2季通報案件處理滿意度填報統計

工程單位	日期	通報編號	具體內容	滿意度	填報原因
臺南市政府 水利局	110/5/24	11000000660	(1) 廠商於5 / 11 (二) 至本社區說明污水下水道接管及化糞池拆除工作，廠商表示本社區共12戶，依與市府之契約規定，須達到90%住戶（意及11戶）同意挖除車庫化糞池，才願意將中庭車道地磚庖除並修復（含地磚），若未達到90%住戶挖除化糞池，只會將中庭車道恢復為只有PC鋪設。（2）請協助確認廠商之說法是否正確？契約是否如此規定？（3）若本社區住戶不同意挖除化糞池，廠商因接管工程施工毀損本社區中庭地磚或者毀損本社區其他構物，是否該無條件復舊？（4）以上問題再請協助釐清，謝謝。	非常滿意	1.非常感謝台南市政府水利局黃小姐詳細說明 2.市府與廠商簽訂之契約規定「用戶接管之地面破壞及修復依設計圖說或相關單位核發挖路許可證修復標準辦理修復，除位於人行道依原材質辦理修復外，餘採PC修復，...」，因此中庭車道無法進行地坪復舊。3.規劃設計階段時理應考量個案差異，提供相關之配套措施，而非通案辦理；以社區住戶立場來說，原本中庭車道外觀典雅大方，因市府污水下水道工程破壞車道地坪，完工後僅恢復PC路面，外觀差異甚大，如此施工品質，我們社區住戶無法接受 4.5 / 24下午18時，施工廠商至本社區說明，惟未達成共識。

(三)滿意度分析-滿意度來源

●110年第2季通報案件處理滿意度填報統計

工程單位	日期	通報編號	具體內容	滿意度	填報原因
臺南市政府 工務局	110/4/12	11000000408	我從海安路三段右轉往文成路，被那一位施工的工人嚇到，突然站起來走過來差點撞下去？？如果是施工範圍更應該用三角錐圍好保護好施工的人啊..？怎麼一群人有些有佩戴好安全帽與反光背心，有些人甚麼裝備都沒穿...？？	非常滿意	負責的業務承辦人有致電，電話中感受到有認真盡責的教育施工廠商
	110/4/20	11000000464	工地雜亂無章，未依法架設施工圍籬，區隔遊戲區與工地，增加而兒遊戲時的風險所以太魯閣號事件對這些工程包商或政府單位一點警惕都沒有就是了？是要發生問題你們才高興是不是？4 / 20未完工，我看工程進度5 / 20也很難完工了，如果要回復我就直接寫什麼時候可以完工。	滿意	希望市府重視工地安全
	110/4/20	11000000473	該工程以在1月間督過,環境安全防護不足，但過了三個月仍未完工，已經4月底了，還要多久，查了標案，以超過完工期限，合約期限在3月30日，是否需開罰？！以造成公園內孩童與家長危險，另外工程藍色貨車是否能駛進公園內停在遊戲區旁邊都還有家長與孩童，該藍色貨車不是堆高機或挖土機之類，不是不給卸貨，是卸貨完應該要開離吧！怎能這樣停在公園內壓草皮，請確實查處一個小工程拖這麼久。不用回電給我，信箱回就可以	非常滿意	感謝開罰廠商，也有改善車輛問題，貨車現在都沒開進公園兒童遊戲區內了

(三)滿意度分析-滿意度來源

●110年第2季通報案件處理滿意度填報統計

工程單位	日期	通報編號	具體內容	滿意度	填報原因
臺南市政府 工務局	110/4/26	11000000509	開元路515號前，公車站處前，此路管線新鋪設完，但已經一陣時間，路面隆起，像山丘，這種鋪路品質有無驗收，不扯嗎請速派員到場處理，不然要下陣雨了，車輛行駛很危險	非常滿意	迅速處理，承辦人用心找尋問道，在多單位管轄中，找到問題！立即改善沒拖案
	110/4/27	11000000521	市道172號 37公里處 道路施工未依規定復舊車道線與路面邊線，造成用路人困擾。	非常滿意	迅速改善
	110/4/27	11000000522	該處停止線與車道線街未依規定復舊。	非常滿意	迅速改善
	110/4/27	11000000523	該處是闖紅燈照相的地點，施工的工程不依規定復舊標線與時速的字樣，如果民眾打訴訟的時候用這一點去申訴相關局處導致於浪費相關的公帑？得不償失吧...	非常滿意	迅速改善

(三)滿意度分析-滿意度來源

●110年第2季通報案件處理滿意度填報統計

工程單位	日期	通報編號	具體內容	滿意度	填報原因
臺南市政府 工務局	110/4/27	11000000528	回填不實，路不平，路面高低凹凸不平，請有關單位，下午1點半-2點半回電	滿意	你好~請工程企劃科做好監督~全體工作人員~你辛苦~謝謝您!
	110/5/6	11000000573	夏林路381號前，此處已經臨鋪超過1個月地面噴漆白字也沒寫何時要刨鋪，有點太久了，路面非常不平，此處為重要道路，車流量多，請速處理，不用打給我	非常滿意	迅速處理改善
臺南市永康區公所	110/5/31	11000000702	廣興街25號旁邊有一條道路，在廣興街25號旁邊有兩個大坑洞，再麻煩工程單位進行道路修補，謝謝。	非常滿意	很好

(四)累計受通報最多單位

●110年4-6月累計受通報次數較多-標案

臺南市南區西門健康停22立體停車場新建工程

●110年4-6月累計受通報次數較多-工程主辦機關

工程主辦機關	通報件數
臺南市政府工務局	16
臺南市政府水利局	12

●110年4-6月累計受通報次數較多-承攬廠商

承攬廠商	工程主辦機關	受通報標案	通報件數
穎昌工程企業有限公司	臺南市政府交通局	臺南市南區西門健康停22 立體停車場新建工程	3
堆高營造工程有限公司	臺南市政府水利局	污水下水道系統…等5件工 程	8

(五) 全民督工宣導情形

● 查核小組網站宣導，並將每季督工統計資料函送各單位配合辦理

臺南市政府
Tainan City Government

臺南市政府：臺南市政府工務局：Facebook

工程施工查核小組

Construction Management Audit

本站拜訪人數：139819

首頁 > 全民督工 > 全民督工資料列表

● 全民督工資料列表 ● 全民督工網站連結

全民督工資料列表

以下檔案如為*.pdf格式，請先下載及安裝Acrobat reader軟體，方可閱覽

刊登日期	名稱	檔案下載
2021/04/08	全民督工110年第1季通報案件統計分析報告	● 全民督工110年第1季通報案件統計分析報告.pdf
2021/01/05	109年度全民督工通報案件統計分析報告	● 109年度全民督工通報案件統計分析報告 (1100103).pdf
2020/10/06	全民督工109年第3季通報案件統計分析報告	● 全民督工109年第3季通報案件統計分析報告.pdf
2020/07/06	109年第2季全民督工通報案件統計分析報告	● 全民督工109年第2季通報案件統計分析報告.pdf

業務訊息
組織簡介
法令規定
品管文件資料
常用表單下載
教育訓練研習
查核說明
查核委員專區
全民督工
標案系統填報

● 各級機關、學校網頁

後壁區公所
剛剛 · 0

公共工程要更好，全民督工不可少，歡迎使用全民督工行動版通報網頁，快速通報又便捷。

全民督工行動版通報網址

全民督工
行動版通報網址



全民督工

全方位服務簡要指引

一頁速覽通報及檢視 改善情形 6步驟

1. 選地點
2. 填內容
3. 傳照片
4. 查改善
5. 反映滿意度
6. 完成

選地點 一鍵快速取得地圖位置的地址，
填內容 簡潔填寫您所看到的問題。
傳照片 從相片圖庫或手機拍照上傳缺失照片。
查改善 4.查改善 5.反映滿意度 6.完成
隨時檢視通報案件之改善處理情形，
填寫改善結果是否滿意。
為實務公共利益之通報案件將予評選獎勵。

環境衛生不佳-掃塵

安全措施不足-材料亂堆放



(五) 全民督工宣導情形

● 多管道宣傳-機關學校網站、FB、佈告欄、跑馬燈、活動布條等多元管道



(五) 全民督工宣導情形

➤ 透過媒體網站刊登方式宣導

綜合產業

THE COMMONS DAILY 民眾日報

2021年5月7日 星期五 1

全民督工考核 南市榮冠全國9連霸

工務局因積極辦理通報案件 且程序完整迅速 榮獲地方政府主辦機關「優等」獎 備受肯定

【本報記者黃緒勤台南報導】台南市政府「全民監督公共工程」109年度執行績效，榮獲優良地方主管機關「優等」獎，連續9年蟬聯全國榮冠；另工務局因積極辦理通報案件，且程序完整迅速，也是唯一榮獲地方政府主辦機關「優等」獎，雙雙獨占鰲頭，成為最大贏家，讓台南市更亮眼。

台南市政府工務局局長蘇金安表示，此次獲獎通報案為「陸軍砲兵訓練指揮部新虎山訓練場場區連絡道及南169線改道工程」。因通報範圍外產業道路老舊損壞嚴重，雖非該工程施工成損壞，但考量民眾有通行安全疑慮，仍積極採納民眾建議辦理道路拓寬，處理結果圓滿且程序完整迅速，備受肯定。

蘇金安表示，還有工程會為鼓勵民眾勇於通報，今年台南市就有2位熱心優良通報民眾獲獎，各發1萬元獎勵金。因此，今年不論主管機關辦理績效雙雙獨占鰲頭，除顯示市府積極服務作為，更可鼓勵台南市民熱心參與公共事務，成為政府與民眾共同打造優質城市的典範。

蘇金安說，「政府力量有限，民間資源無窮」，市長黃偉哲說全民督工正是最好的體現。市府十分重視全民督工，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，獲得民眾認同後始予結案，109年度民眾滿意度100%，且滿意度填報率高達47.15%，都遠高過全國民眾滿意度84.71%及滿意度填報率22.02%。

蘇金安說，另市府為掌握時效性，訂定SOP執行運作機制良好，平均處理天數1.11天，時效遠高於全國平均處理天數2.12天。

他說，民眾一旦發現施工中的公共工程有規劃設計不周、施工品質不良、安全措施不足、環境設施不佳、工程進度緩慢等情事，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或行動版通報網址QRcode等方式通報。

（據台南市政府工務局廣告）



台南市政府「全民監督公共工程」109年度執行績效，榮獲優良地方主管機關「優等」獎，連續9年蟬聯全國榮冠。（記者黃緒勤攝）

(五) 全民督工宣導情形

➤ 結合37區公所里民活動宣導全民督工



(六)配合全民督工通報案件辦理工程施工查核情形

●加強全民督工通報案件查核比例(截至6月底止)

標案選取原則	查核件數	通報件數	比例	說明
結合全民督工通報案件	2	31	6.45%	110年查核案件中屬全民督工在建工程案件數（不含複查）／110年全民督工屬在建工程通報件數。



110.4.21查核-長溪路二段(北安路二段至
長溪路二段289巷)西側側溝改善工程

二、處理全民督工通報應注意事項

(一)通報民眾聯絡資訊處理方式

- 有關**民眾資訊**係供工程主辦機關確認通報內容及主管機關回復後續處理結果之用。**請勿洩漏民眾資訊予民間廠商**，以維通報民眾個資安全。
- 鑑於仍有部分通報人向工程會投訴其個人資料（含連絡方式）遭機關逕交工程承攬廠商；爾後倘類似情事發生，將依疑涉違反以下法規，函請清查並副知相關政風單位：
 - 1) 行政程序法第170條第2項：人民之陳情有保密必要者，受理機關處理時，應不予公開。
 - 2) 行政院暨所屬各機關處理人員陳情案件要點第18點：人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。

二、處理全民督工通報應注意事項

(二)通報案件處理程序

- 工程主辦機關接獲全民督工通報案件，務必儘速進行勘查處理，並依限將處理改善情形、佐證資料（改善前中後照片或和解書等）及與通報人聯絡等情形，詳實登錄於全民督工通報網站。如屬其他機關案件者，應立即通報本府改分。
- 通報案件遇缺失情節嚴重或情形特殊，無法於期限內完成改善者，本府將審酌機關申請情形酌予延長。



改善前



改善中



改善後

三、全民督工宣導事項

➤工程告示牌配合工程會宣導增列全民督工QR-code

- ◆工程告示牌所示之全民督工相關電子條碼，請配合改為「行動版通報網址QRcode」，巨額標案共計顯示2個QRcode。

臺南市政府水利局 Tainan City Government Water Resources Bureau			
工程名稱 (Project Name)	鹽水排水舊管橋下游段護岸 加高應急工程		
監造單位 (Construction Supervisor)	松陽工程顧問有限公司	設計單位 (Designer)	松陽工程顧問有限公司
施工廠商 (Contractor)	裕建興營造有限公司	工程概要 (Project Descriptions)	護岸加高、植筋
施工期間 (Duration)	民國109年10月30日至109年12月31日 (30/10/2020-31/12/2020)		
工地主任或工地負責人 (Site Manager)	楊清田	電話 (TEL)	06-6790965
專任工程人員 (Contractor's Professional Engineer)	賴登明	電話 (TEL)	06-6790965
通報專線 (Complaints & Suggestions)	全民督工專線及網址 (Hot Line and Web Site) 政風單位 (Government Ethics Department) 0800-009-609 https://www.pcc.gov.tw 06-6329140		
經費來源 (Budgetary Sources)	1. 中央 (千元)(Unit:NT\$1,000) 2. 地方 6,000 (千元)(Unit:NT\$1,000)		
重要公告事項 (Notice)	1. 年(Yr) 月(M) 日(D): 2. 年(Yr) 月(M) 日(D):		

臺南市政府水利局(Tainan City Government Water Resources Bureau)			
工程名稱 (Project Name)	108年6月臺南學甲區營後排水護岸災後復建工程		
監造單位 (Construction Supervisor)	崇峻工程顧問有限公司	設計單位 (Designer)	崇峻工程顧問有限公司
施工廠商 (Contractor)	任強營造股份有限公司	工程概要 (Project Descriptions)	1. 直立式及半重力式護岸 rectangular gravity and semi-gravity wall 2. 鋼橋涵座 Steel bridge
施工期間 (Duration)	民國 109 年 07 月 03 日至 109 年 12 月 16 日 (03/07/2020 - 16/12/2020)		
工地主任或工地負責人 (Site Manager)	李正彬 LI JHENG-BIN	電話 (TEL)	0915-161770
專任工程人員 (Contractor's Professional Engineer)	鮑東昇 BAO DONG-SHENG	電話 (TEL)	0910-699760
通報專線 (Complaints & Suggestions)	全民督工專線及網址 (Hot Line and Web Site) 政風單位 (Government Ethics Department) 0800-009-609 https://www.pcc.gov.tw 06-6329140 2982742@mail.tainan.gov.tw		
經費來源 (Budgetary Sources)	1. 中央 (千元)(Unit:NT\$1,000) 2. 地方 6,000 (千元)(Unit:NT\$1,000)		
重要公告事項 (Notice)	1. 年(Yr) 月(M) 日(D): 2. 年(Yr) 月(M) 日(D):		

全民督工 行動版通報網址



- ◆已發包施工中之工程告示牌可採貼字方式辦理，以撙節經費。

三、全民督工宣導事項

(二)全民督工APP一頁速覽及行動推播

- ◆ 選地點、填內容、傳照片、查改善、反映滿意度及完成，一頁速覽通報及檢視改善情形6步驟。

The screenshots illustrate the following steps in the '全民督工' app:

- Step 1: Location Selection** - A map interface with a yellow megaphone icon and the text '我要通報' (I want to report). Below the map are buttons for '照片上傳' (Upload photo) and '通報結果' (Report result).
- Step 2: Report Content** - A form titled '我要通報' with fields for '通報主題' (Report subject), '通報內容' (Report content), and '通報工程名稱' (Report project name). It includes a list of common issues like '規劃設計不周' (Irregular planning and design) and '工程品質不良' (Poor engineering quality).
- Step 3: Photo Upload** - A form titled '我要通報' with a section for '照片上傳' (Photo upload) and a '確定送出' (Confirm and submit) button.
- Step 4: Reporter Information** - A form titled '我要通報' with fields for '姓名' (Name), '電話' (Phone), '電子信箱' (Email), and '性別' (Gender).
- Step 5: Contact Information** - A form titled '我要通報' with fields for '地址' (Address) and '驗證碼' (Verification code).
- Step 6: Confirmation** - A final confirmation screen with the text '確定送出' (Confirm and submit).

一頁到底，操作便利

三、全民督工宣導事項

►全民督工通報方式及宣導管道

採追求低成本及高曝光率「病毒式行銷」概念，規劃多元傳播管道：

◆置入於出版品(教材、法令彙編…)

次頁或封底進行宣導

◆張貼工程施工通知單進行宣導

◆製作醒目海報進行宣導

◆要求工程告示牌登載 QR Code

◆結合各機關網站、跑馬燈進行宣導

◆連結各官方社群網站進行宣導

全民督工
全方位服務簡要指引

一頁速覽通報及檢視 改善情形 **6** 步驟

- 1 選地點
- 2 填內容
- 3 傳照片
- 4 查改善
- 5 反映滿意度
- 6 完成

1. 選地點 一鍵快速取得地圖位置的地址。
2. 填內容 簡潔選擇您所看到的問題。
3. 傳照片 從相冊或手機拍照上傳照片。
4. 查改善 隨時檢視通報案件之改善處理情形。
5. 反映滿意度 填寫改善結果是否滿意。
6. 完成 具實務公共利益的通報案件將予評選獎勵。

下載平台

行動版通報網頁

本系統因已開發行動版通報網頁應用程式，提供行動通訊裝置進行通報之用，原Android及iOS版本APP，自110年起將不再提供服務，特此預告，敬請諒查！