

臺中市政府研究發展考核委員會
重要統計指標概況分析
中華民國 109 年



臺中市政府研究發展考核委員會

中華民國 110 年 6 月

本會依據「臺中市政府研究發展考核委員會組織規程」辦理彙編市府年度施政計畫、市政發展研究、善用多元系統分析功能，掌握人民陳情關注焦點、年度標案列管等以提升執行效率與品質。同時加強話務績效暨滿意度管理等，朝向網路化、多功能服務的方向發展，由整體規劃、設計到管考，以期達到「行動市府」廉能、開放、效率、品質四大目標。

本指標所列數字旨在報導市府 109 年度各機關標案施工進度、公文辦理情形及其成果紀錄，以供施政參考，資料來源為公務統計報表及業務單位統計數據，茲分述如下：

一、本市各機關發包預算一百萬以上標案施工進度，109 年度各機關發包預算一百萬以上標案施工總計 3,063 件，較 108 年度減少 214 件(-6.53%)；109 年度已完成標案件數計 872 件，較 108 年度減少 122 件(-12.27%)；109 年度尚執行中件數計 2,191 件，較 108 年度減少 92 件(-4.03%)(如表一)。

表一 臺中市各機關發包預算一百萬以上標案施工進度統計表

單位：件、%

年度	機關發包預算一百萬以上標案施工進度件數		
	總件數	已完成標案件數	執行中件數
108 年	3,277	994	2,283
109 年	3,063	872	2,191
增減數(件)	-214	-122	-92
增減百分比 (%)	-6.53%	-12.27%	-4.03%

資料來源：本會公務統計報表

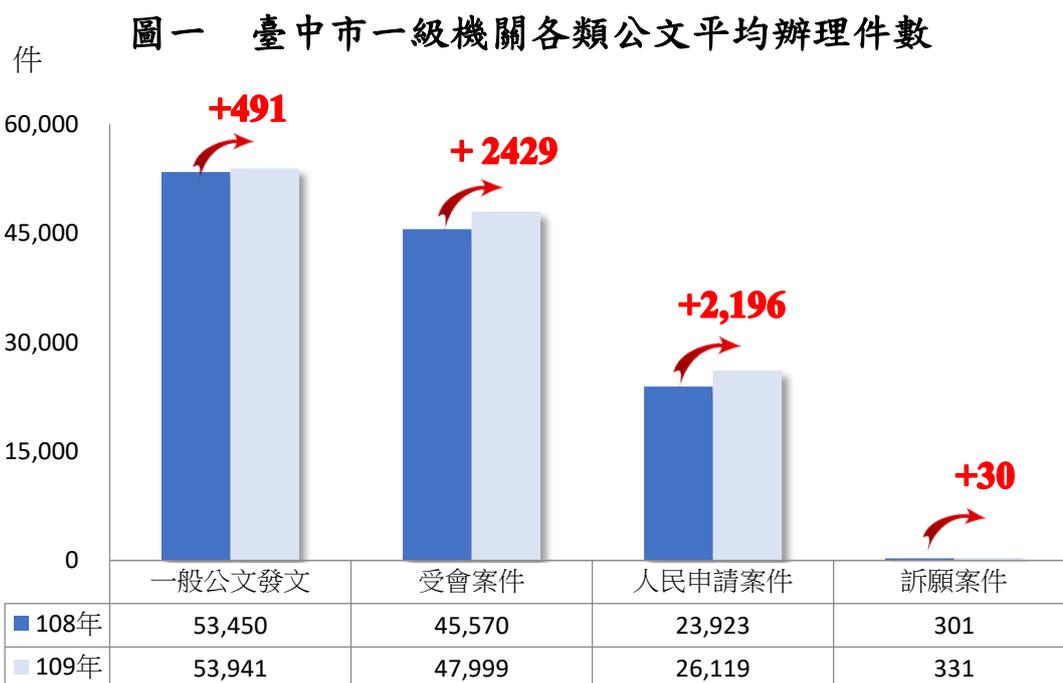
二、本市一級機關各類公文每月辦理平均件數109年度計12萬8,390件，較108年度增加5,146件(4.18%)，各類公文說明如下：(如表二、圖一)

表二 臺中市一級機關各類公文每月辦理平均件數統計表

單位:件、%

年度	合計	一般公文發文	受會案件	人民申請案件	訴願案件
108年	123,244	53,450	45,570	23,923	301
109年	128,390	53,941	47,999	26,119	331
增減數	5,146	491	2,429	2,196	30
增減率(%)	4.18%	0.92%	5.33%	9.18%	9.97%

資料來源:本會管制考核組、為民服務組



資料來源:本會管制考核組、為民服務組

(一) 一般公文發文

109年度月平均件數5萬3,941件,較108年度增加491件(0.92%);

109年度平均速度1.83日較108年度增加0.07日(如表三、圖二、

圖六)。

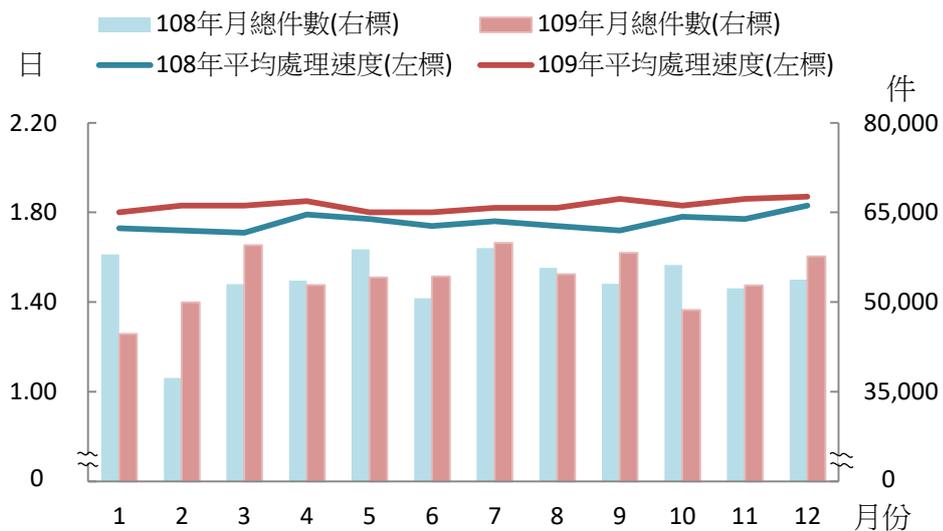
表三 臺中市一級機關一般公文發文統計表

單位:件、日、%

年度	一般公文發文		
	全年總件數	每月平均件數	平均速度(日)
108年	641,399	53,450	1.76
109年	647,293	53,941	1.83
增減數	5,894	491	0.07
增減率(%)	0.92%	0.92%	3.98%

資料來源:本會管制考核組

圖二 臺中市一級機關一般公文發文辦理情形



資料來源:本會管制考核組

(二) 受會案件

109年度月平均件數4萬7,999件,較108年度增加2,429件(5.33%);

109年度平均速度0.69日較108年度增加0.01日(如表四、圖三、

圖六)。

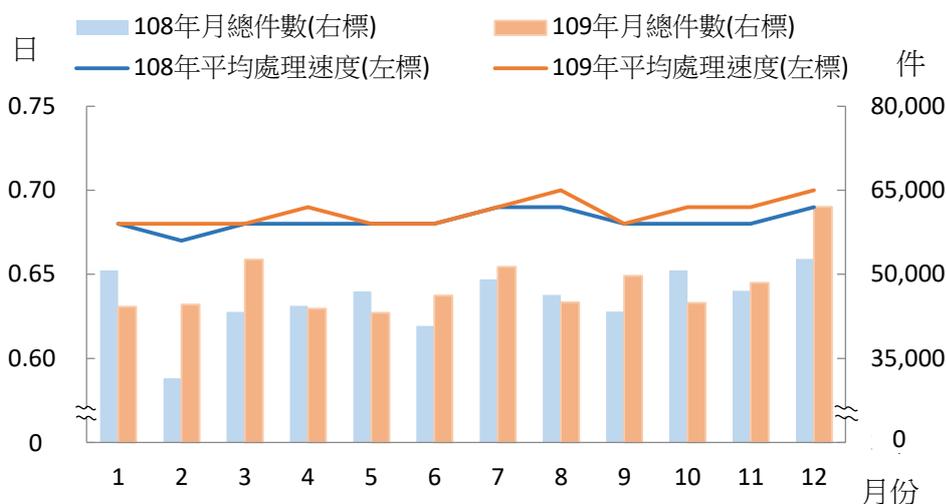
表四 臺中市一級機關受會案件統計表

單位:件、日、%

年度	受會案件		
	全年總件數	每月平均件數	平均速度(日)
108年	546,834	45,570	0.68
109年	575,990	47,999	0.69
增減數	29,156	2,429	0.01
增減率(%)	5.33%	5.33%	1.47%

資料來源:本會管制考核組

圖三 臺中市一級機關受會案件辦理情形



資料來源:本會管制考核組

(三) 人民申請案件

109年度月平均件數2萬6,119件,較108年度增加2,196件(9.18%);
109年度平均逾期百分比為0.18%較108年度0.25%減少0.07%(如表五、圖五、圖七)。

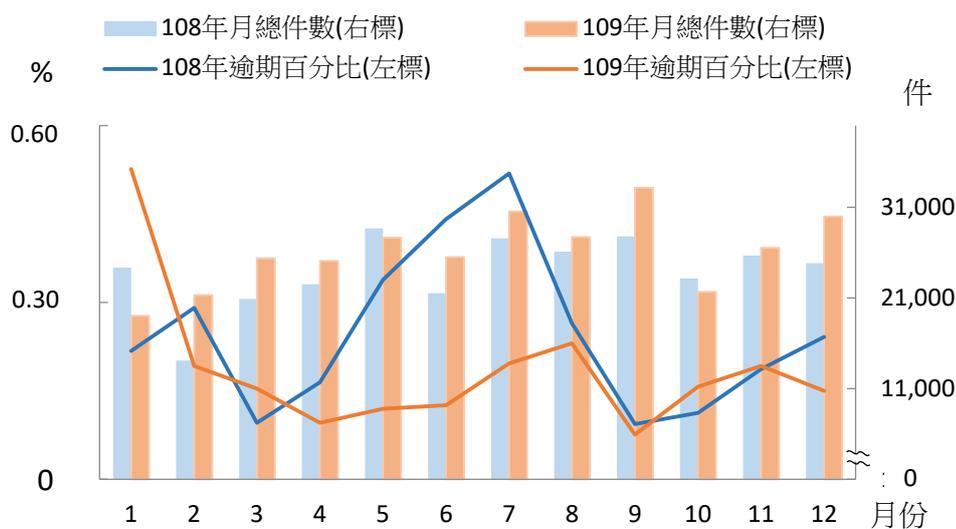
表五 臺中市一級機關人民申請案件統計表

單位:件、%

年度	人民申請案件						
	全年總件數	每月平均件數	全年依限件數	每月平均依限件數	全年逾限件數	每月平均逾限件數	平均逾期百分比
108年	287,080	23,923	286,254	23,855	715	59.58	0.25
109年	313,424	26,119	312,876	26,073	548	45.67	0.18
增減數	26,344	2,196	26,622	2,218	-167	-13.91	-0.07
增減率(%)	9.18%	9.18%	9.30%	9.30%	-23.36%	-23.35%	-28.00%

資料來源:本會為民服務組

圖四 臺中市一級機關人民申請案件辦理情形



資料來源:本會為民服務組

(四) 訴願案件

109 年度月平均件數 331 件，較 108 年度增加 30 件(9.97%)；109 年度平均逾期百分比為 0.25%較 108 年度 0.36%減少 0.11%(如表六、圖五、圖七)。

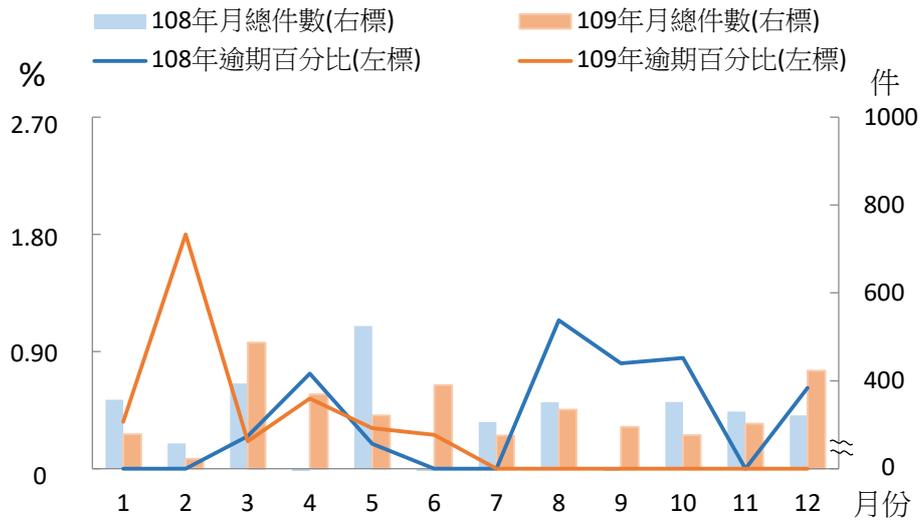
表六 臺中市一級機關訴願案件統計表

單位:件、%

年度	訴願案件						
	全年總件數	每月平均件數	全年依限件數	每月平均依限件數	全年逾限件數	每月平均逾限件數	平均逾期百分比
108 年	3,607	301	3,594	300	13	1.08	0.36
109 年	3,972	331	3,962	330	10	0.83	0.25
增減數	365	30	368	30	-3	-0.25	-0.11
增減率(%)	10.12%	9.97%	10.24%	10.00%	-23.08%	-23.15%	-30.56%

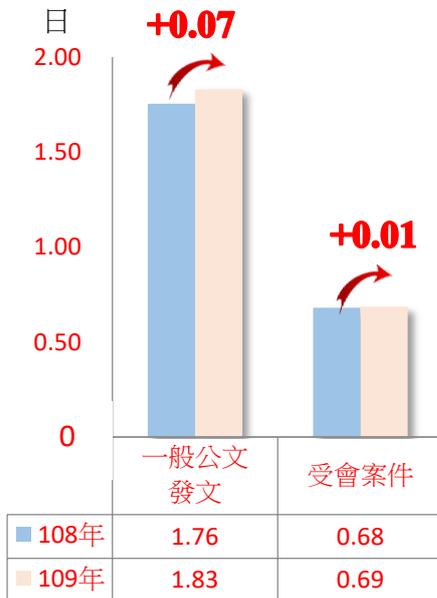
資料來源:本會管制考核組

圖五 臺中市一級機關訴願案件辦理情形



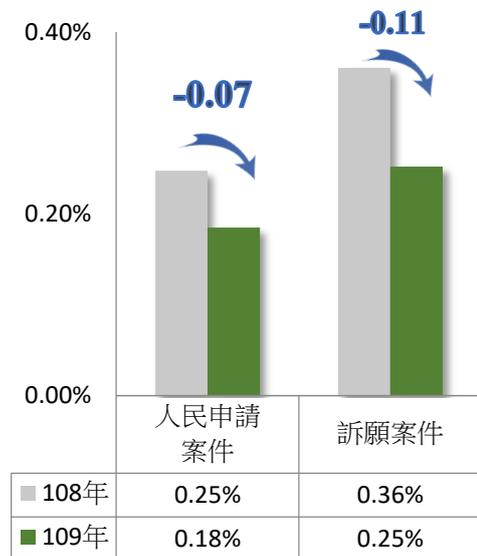
資料來源：本會管制考核組

圖六 臺中市一級機關各類公文平均辦理速度



資料來源：本會管制考核組

圖七 臺中市一級機關各類公文平均逾期百分比



資料來源：本會管制考核組、為民服務組

三、本市 1999 專線受理案件

109 年度話務量 68 萬 7,224 件，含文字應答 1 萬 2,373 件，總進線量 67 萬 4,851 件，話務量前三名分別為諮詢案件 21 萬 354 件(占 30.61%)、

其他案件(包含肯定讚賞、查詢進度、回覆市民及未歸類等)13萬5,076件(占19.66%)、派工案件處理回報10萬9,597件(占15.95%)。

108年度話務量72萬450件，含文字應答1萬997件，總進線量70萬9,453件，話務量前三名分別為諮詢案件23萬7,758件(占33.00%)、派工案件處理回報12萬8,137件(占17.79%)、其他案件(包含肯定讚賞、查詢進度、回覆市民及未歸類等)12萬761件(占16.76%)(如表七、圖八)。

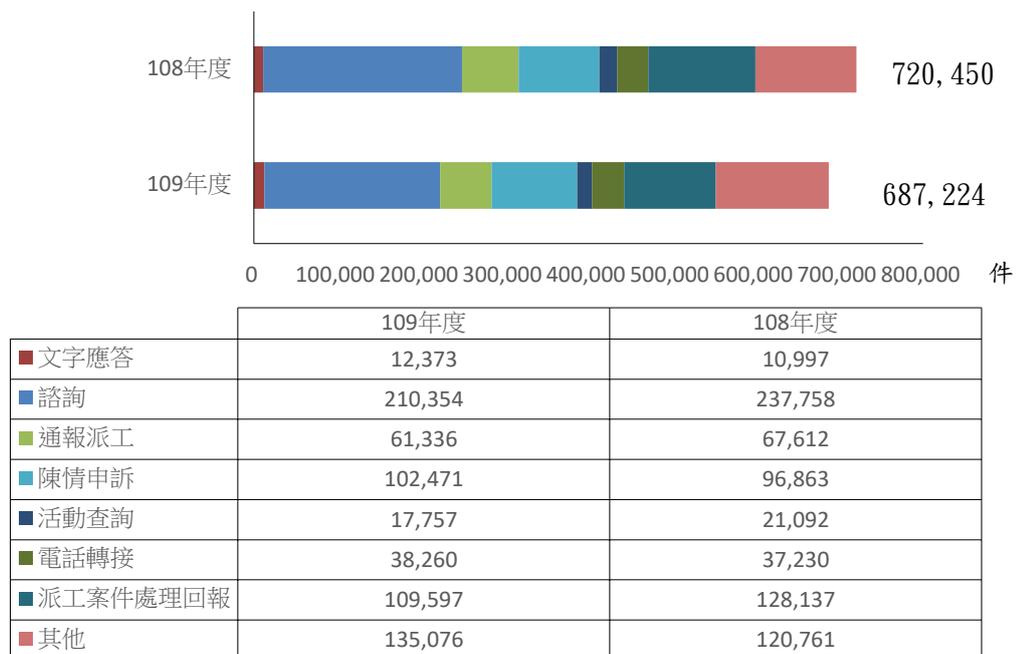
表七 臺中市政府 1999 便民服務工作成果表

單位:件、%

年度	話務量	文字應答	總進線量	諮詢	通報派工	陳情申訴	活動查詢	電話轉接	派工案件處理回報	其他
108年度	720,450	10,997	709,453	237,758	67,612	96,863	21,092	37,230	128,137	120,761
109年度	687,224	12,373	674,851	210,354	61,336	102,471	17,757	38,260	109,597	135,076
增減數	-33,226	1,376	-34,602	-27,404	-6,276	5,608	-3,335	1,030	-18,540	14,315
增減率(%)	-4.61%	12.51%	-4.88%	-11.53%	-9.28%	5.79%	-15.81%	2.77%	-14.47%	11.85%

資料來源:本會公務統計報表

圖八 臺中市一級機關 1999 專線受理案件



資料來源:本會公務統計報表