

澎湖縣政府縣民時間實施要點

中華民國七十八年十二月三十日澎湖縣政府七八澎府計考字第四九五三一號函頒布

中華民國八十年八月二十二日澎湖縣政府八十澎府計考字第三九四一九號函修正

中華民國八十二年三月十日澎湖縣政府八二澎府計考字第一一六九五號函修正

中華民國八十二年十二月七日澎湖縣政府八二澎府計考字第六四一〇九號函修正

中華民國八十四年十月二日澎湖縣政府八四澎府計考字第五二一八三號函修正

中華民國一百年三月四日府行管字第一〇〇一三〇〇一六〇號函修正

中華民國一百年八月三日府行管字第一〇〇一三〇〇五二一號函修正

中華民國一百零五年二月十九日府行管字第一〇五一三〇〇五七七號函修正

中華民國一百零五年四月十九日府行管字第一〇五一三〇一五八七號函修正；自中華民國一百零五年五月一日生效

中華民國一百零七年十一月十五日府行管字第一〇七一三〇四六八〇號函修正；自中華民國一百零八年一月一日生效

一、澎湖縣政府（以下簡稱本府）為加強為民服務，強化政府與民眾面對面溝通真心誠意解決民眾困難問題，特定期舉辦「縣民時間」。

二、實施時間：

（一）本府每週二上班時間下午四時至五時三十分舉行。

（二）離島地區望安、七美兩鄉則視實際需要另訂時間辦理。

三、實施地點：

（一）本府：第二會議室。

（二）離島地區：望安、七美鄉公所。

四、會議主持人：由秘書長擔任會議主持人或指派參議代理主持。

五、辦理程序：

（一）民眾若欲參加縣民時間者，應於實施時間前一日，得以書面、口頭、電話、網路申請方式向本府為民服務中心辦理登記，由服務中心依其陳情事項之業務性質通知相關單位主管列席。

1、為民服務中心地址：設置於本府行政處。

2、專線服務電話：〇六-九二六三三一。

（二）參加縣民時間之民眾，同一案件其到場人數以不逾十人為原則並不得私下錄音、拍照、或錄影。

（三）本府列席縣民時間應派單位主管或首長列席，若單位主管或首長不能列席應指派科長以上人員代理出席，並準時到達會場，態度應和藹可親、誠懇熱心、任勞任怨；對民眾之建議或陳情事項應予以明確答復，對於不予採納之建議或無法照辦之請求，應婉言說明理由及法令依據。各單位代表在縣民時間現場說明時，應以簡淺易懂、陳情民眾可理解方式，向陳情民眾提出說明，非以向主持人報告之方式為之。

（四）涉及二個單位以上者，依業務較多或首項業務之主辦單位裁示為主辦單位，主辦單位於收辦後再行會辦或協調分辦後統整函復。

（五）縣民時間主持人會見民眾後，民眾之建議或陳情事項，應裁示主辦單位辦理。

(六) 縣民時間受理之案件，各主辦單位應迅速妥慎處理，並於七日內辦結；其辦理情形應陳送一層決行後，再予函復申請民眾，並副知縣長室、簡任秘書及本府行政處。其因案情複雜無法依限辦結時，應於限期內將初步處理情形先行函復，並最遲於三十日內將具體結果再次函知陳情民眾。另對於函復陳情人或案情複雜尚需其他機關表示意見時，請重視保護陳情人個人資料，另以專函行文妥處為宜。

六、縣民時間所處理之案件，如發現有公務人員違法失職或故意刁難等情形者由本府行政處簽報移由主管單位議處。

七、縣民時間受理案件，由本府行政處予以列管追蹤，並適時稽催，以迄結案為止。

八、縣民時間所處理之案件，由本府行政處每月填製分析統計表，於每年年度結束後擬具案件分析及改進意見報告函發各單位參辦並發布新聞。

九、人民陳情案件有下列情形之一者，得依據行政程序法第一七三條等相關規定不予處理：

(一) 無具體之內容或未具真實姓名或住址者。

(二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。

(三) 非主管陳情內容之機關，接獲陳情人以同一事由分向各機關陳情者。