

# 澎湖縣政府 107 年辦理「縣民時間」案件分析報告

## 壹、前言

隨著民主深化，民眾對政府的要求與期望不斷提高，唯有加強為民服務，提高行政效率，才能呼應政府對於民眾的承諾，為加強政府與民眾間溝通，使民眾要求解決之問題及縣政興革意見，能有申訴及協助之機會，本府自民國 79 年 1 月起開始實施「縣民時間」，希望透過直接與民眾溝通，掌握民意脈動，讓民眾與政府間能面對面溝通，聽取民眾心聲，充分了解民眾需求及地方需要，展現政府便民效率，以期促進縣政整體發展，增進縣民福祉，達到便民、親民之服務宗旨。

## 貳、現況檢討及分析

目前「縣民時間」固定於每週二下午 4 時召開，107 年共舉行 34 次，參加縣民 70 人，受理案件 53 件。在所受理案件 53 件中，獲致解決者 4 件（占 7.55%）、婉復說明者 23 件（占 43.40%）、當場說明者 23 件（占 43.40%）、轉請權責單位處理 2 件（3.77%）、未結案件 1 件（占 1.89%）（如附表 1），未結案件目前辦理情形如附件 2。

對於無法解決案件均已向陳情人婉轉說明，此項措施，對維護民眾權益及疏導民情，基本上已具充分發揮預期之功效。

## 參、受理案件分析

一、就業務部門類別分析：工務及警務類各 10 件（各占 18.87%）、建設類 9 件（占 16.98%）、社會類 4 件（占 7.55%）、財政、農漁、車船及環保類各 3 件（各占 5.66%）、教育、行政及衛生類各 2 件（各占 3.77%）、民政及稅務類各 1 件（各占 1.89%）（如附表 2）。在工務類中主要以道路通行、用地變更及道路劃線等問題較多；在建設類中主要以商業登記、家電補助及使用執照等問題較多；在警務類中主要以取締違停及停車格線取消等問題較多；由於陳情內容均與民眾權益息息相關，亟待各

業務單位積極謀求解決，以增進縣民福祉，減少民怨。

二、就分布地區方面：以馬公市 48 件居第 1（占 90.57%）、其次為白沙鄉 3 件（占 5.66%）、西嶼及外縣市各 1 件（各占 1.89%）（如附表 3）。

#### 肆、就陳情業務單位與事項類別排行分析：

一、就陳情業務單位排名：工務處及警察局各 10 件（第 1）、建設處 9 件（第 2）、社會處 4 件（第 3）。

二、就陳情事項類別排名：反映取締違停相關問題有 5 件最多；申請社團成立相關問題 3 件居次；道路通行、用地變更、道路劃線及商業登記等問題各 2 件為第 3（如附件 3）。

#### 伍、與上（106）年受理案件之比較：

##### 一、在受理案件類別增減情形部分：

各類案件受理情形，106 年依序為財政類 11 件、農漁類 10 件、建設及工務類各 9 件、教育及社會類各 5 件、稅務類 3 件、警務及環保類各 2 件、民政及旅遊類各 1 件案；107 年依序為工務及警務類各 10 件、建設類 9 件、社會類 4 件、財政、農漁、車船及環保類各 3 件、教育、行政及衛生類各 2 件、民政及稅務類各 1 件；件數增減情形為警務類增加 8 件、車船類增加 3 件、行政及衛生類各增加 2 件、工務及環保類各增加 1 件；建設類減少 4 件、工務類減少 3 件、文化類減少 2 件、社會類減少 1 件，107 年與 106 年民眾陳情件數相較減少 5 件（如附表 4）。

##### 二、在受理案件辦理情形部分：

106 年在所受理案件 58 件中，獲致解決者 5 件（占 8.62%）、婉復說明者 22 件（占 37.93%）、當場說明者 24 件（占 41.38%）、限於法令規定礙難同意 2 件（占 3.45%）、轉請權責單位處理 3 件（5.18%）、其他 1 件（1.72%）、未結案件 1 件（占 1.72%）；107 年在所受理案件 53 件中，獲致解決者 4 件（占

7.55%)、婉復說明者 23 件 (占 43.40%)、當場說明者 23 件 (占 43.40%)、轉請權責單位處理 2 件 (3.77%)、未結案件 1 件 (占 1.89%) (如附表 5)。

## 陸、改進意見

- 一、各業務單位對於「縣民時間」受理案件，應依本府 107 年 11 月 15 日府行管字第 1071304680 號函修正「縣民時間實施要點」規定，將函稿陳送第 1 層決行後，函復陳情人並副知縣長室、陳秘書泰銘、行政處，且應迅速妥慎處理於 7 日內辦結；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 30 日內將具體結果再次函知陳情民眾，對於上述規定仍有部分單位未依規將函稿陳送第 1 層決行及未於 7 日限期內將辦理情形函復陳情人，請各單位能確實依規定辦理。
- 二、「縣民時間」依陳情事項，通知各相關業務單位列席，列席縣民時間單位，應由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，惟有些單位未依規定指派科長以上人員參加，並有未準時到達情形，應予確實改善。
- 三、各單位代表在縣民時間現場說明時，對於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，並應以簡淺易懂、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、列席單位除本府主辦、協辦單位外，若需協調本府以外之權責單位（機關）時得邀請其一併列席。
- 五、當陳情人建議或陳述意見，涉及 2 個業務單位時，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，各相關單位不應相互推諉，更

須主動積極協調妥適處理。

- 六、為確實主動協助民眾解決困難，對於受理案件處理權責事涉本府以外之他單位（機關）者，為免造成陳情人有機關間推諉卸責之感致無法接受，不應由權責單位（機關）逕復陳情人，應請該權責單位（機關）先行函復本府，再由本府彙復陳情人，請各單位能確實辦理。
- 七、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。

## 柒、結語

「縣民時間」自民國 79 年 1 月實施以來，已屆滿 29 年，其便民、親民之方式已獲縣民高度肯定。因應民眾日趨多元化的需求及服務意識的改變，因此一切政策需以民意為依歸、以服務為職責，本府將秉持「百姓的小事，是政府的大事」之理念，全面提升服務品質。而「縣民時間」措施係為民服務工作重要之一環，由於「縣民時間」建議案件範圍非常廣泛，其中處理情形或許未能使民眾達到百分之百的滿意度，但卻是一個讓民眾有申訴及求助的最佳途徑。主動發掘問題、面對問題、解決問題，用將心比心的態度為民服務，是縣府積極努力的目標，希望透過直接與民眾溝通，掌握民意脈動，有效建立政府與民眾雙向溝通管道。

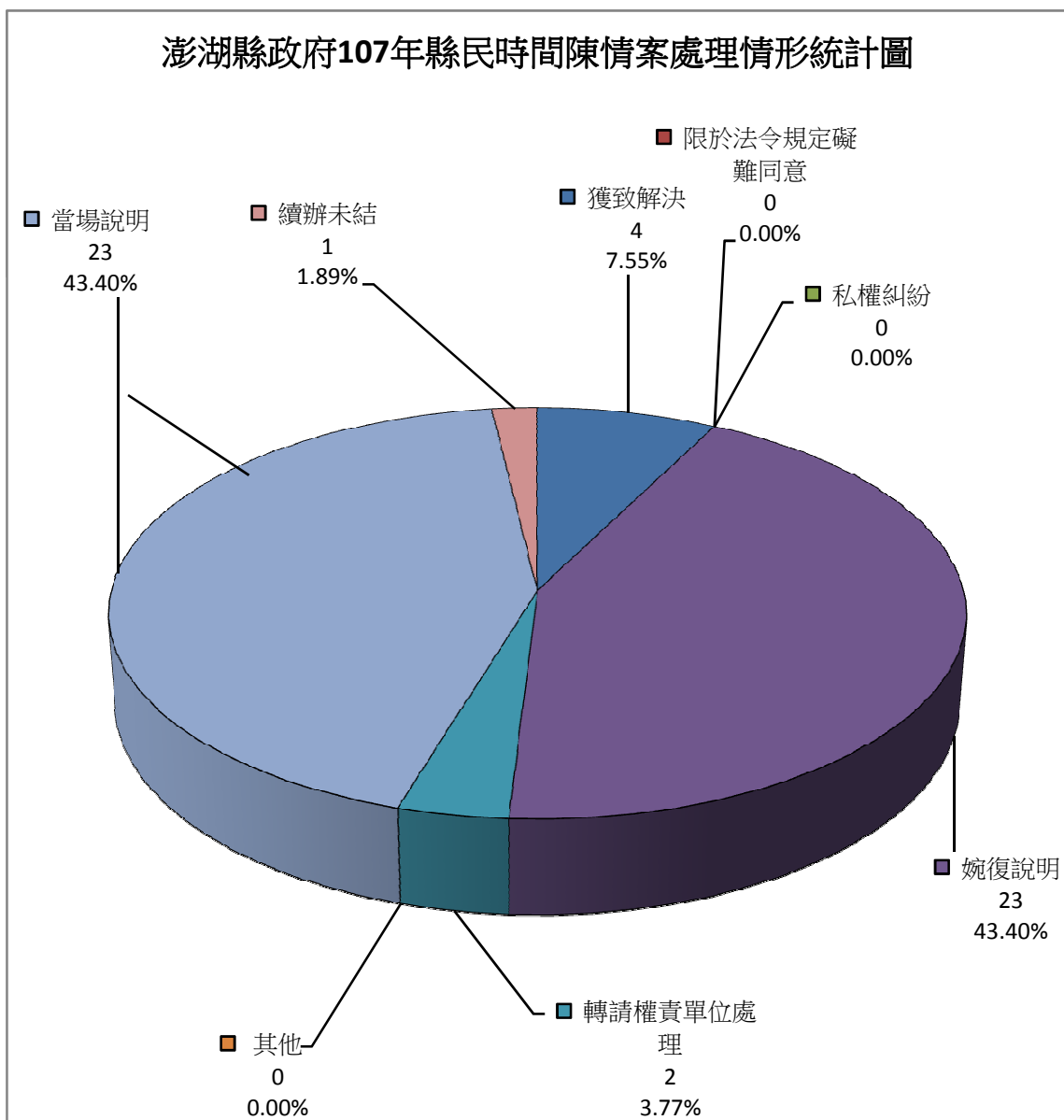
107 年「縣民時間」陳情案件未結案件目前辦理情形	
案號	107-041
陳情日期	107·09·11
承辦單位	工務處
案由	<p>陳情人擬申請文石段 1113 地號農牧用地農變建，該地西側已有交通用地，自有土地亦退縮 2.3 米，因東側還有一條未滿 2 米通路，工務單位又要求再退縮 3.25 米，陳情人認為實在不合理，且為什麼是以後面中段土地為點，而不是以北邊頂端土地，若以北邊土地因未滿 1 公尺則不用再退縮，請縣府予以協助查明處理。</p>
目前辦理情形	<p>本案業務單位於 107 年 11 月 22 日府工土字第 1071008961 號函復陳情人：所陳情事項因涉及相關法令規章修正，本府將先就可行性及影響層面與相關配套措施考量後，再行研擬納入修正辦理。</p>
管考建議	<p>本案繼續列管。</p>

107年縣民時間陳情案件受理單位及陳情事項排行			
單位排名	件數	反映項目排名	件數
工務處	10	取締違停相關問題	5
警察局	10	社團成立相關問題	3
建設處	9	道路通行相關問題	2
社會處	4	用地變更相關問題	2
財政處	3	道路劃線相關問題	2
農漁局	3	商業登記相關問題	2
車船處	3		
環保局	3		
教育處	2		
行政處	2		
衛生局	2		
稅務局	1		

附表1

### 澎湖縣政府107年縣民時間陳情案件處理情形統計表

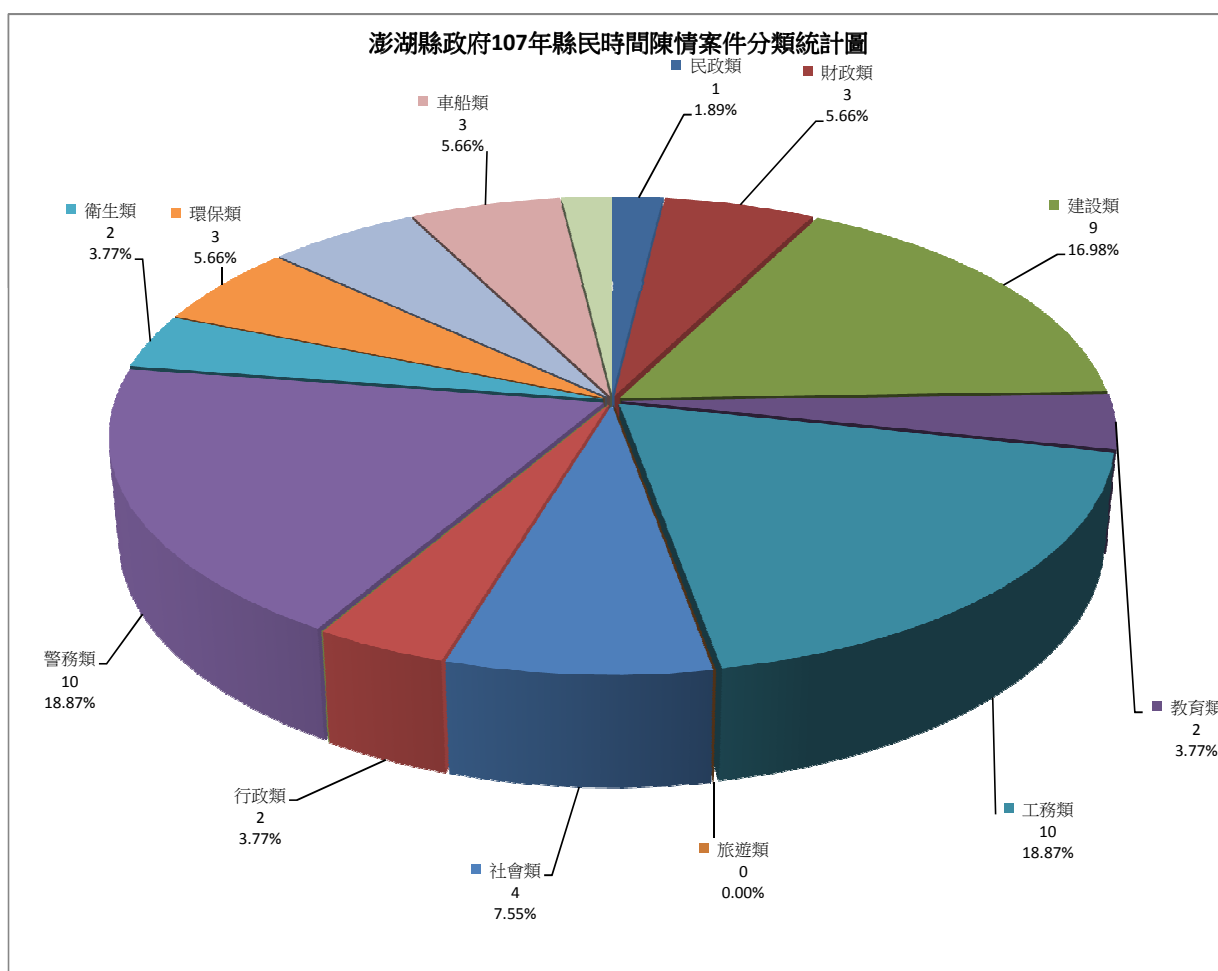
項目 件數 百分比	獲致解決	限於法令 規定礙難 同意	私權糾紛	婉復說明	轉請權責 單位處理	其他	當場說明	續辦未結	合計
件數	4	0	0	23	2	0	23	1	53
百分比	7.55%	0.00%	0.00%	43.40%	3.77%	0.0%	43.40%	1.89%	100.00%



附表2

澎湖縣政府 107 年 縣 民 時 間 陳 情 案 件 分 類 統 計 表

業務項目 件數 百分比	民政類	財政類	建設類	教育類	工務類	旅遊類	社會類	行政類	主計類	警務類	衛生類	環保類	農漁類	車船類	稅務類	合計
件數	1	3	9	2	10	0	4	2	0	10	2	3	3	3	1	53
百分比	1.89%	5.66%	16.98%	3.77%	18.87%	0.00%	7.55%	3.77%	0.00%	18.87%	3.77%	5.66%	5.66%	5.66%	1.89%	100.00%

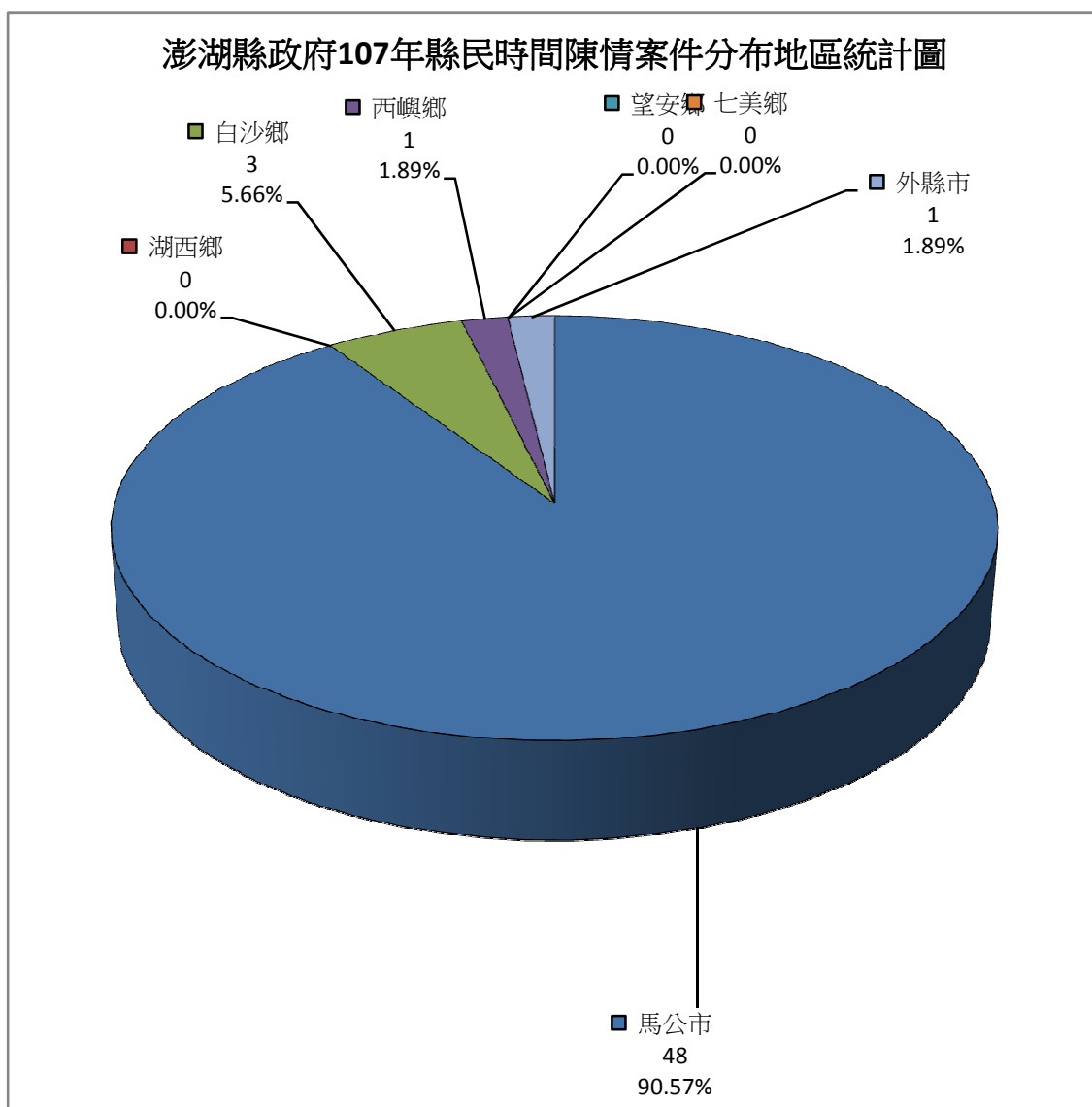




附表3

澎湖縣政府107年縣民時間陳情案件分布地區統計表

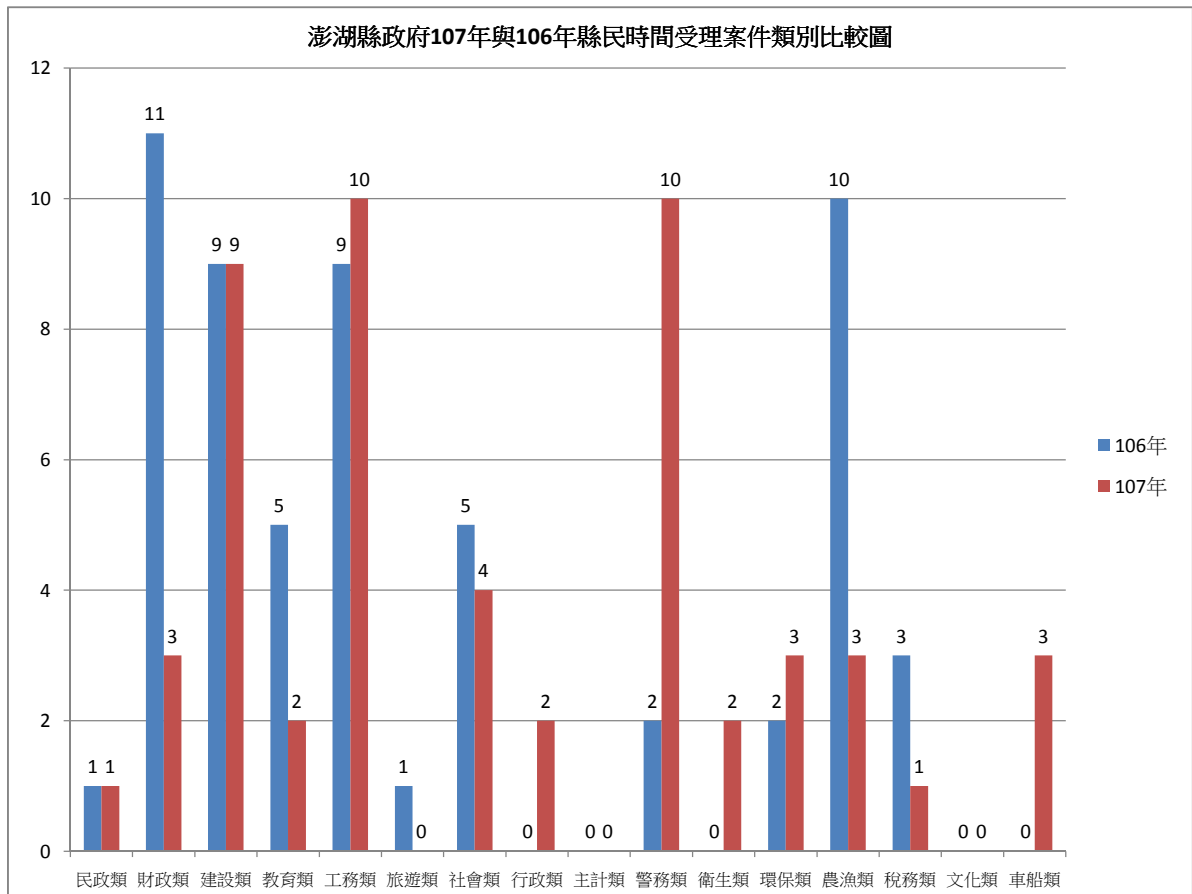
鄉市	馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉	外縣市	合計
件數	48	0	3	1	0	0	1	53
百分比	90.57%	0.00%	5.66%	1.89%	0.00%	0.00%	1.89%	100.00%



附表4

澎湖縣政府 107 年與 106 年縣民時間陳情受理案件類別比較表

類別 件數 年度	民政類	財政類	建設類	教育類	工務類	旅遊類	社會類	行政類	主計類	警務類	衛生類	環保類	農漁類	稅務類	文化類	車船類	合計
	106	1	11	9	5	9	1	5	0	0	2	0	2	10	3	0	0
107	1	3	9	2	10	0	4	2	0	10	2	3	3	1	0	3	53
增減數	0	-8	0	-3	+1	-1	-1	+2	0	+8	+2	+1	-7	-2	0	+3	-5



附表5

### 澎湖縣政府107年與106年縣民時間陳情案件處理情形統計表

類別 數量 百分比 年度	獲致解決	限於法令 規定礙難 同意	婉復說明	私權糾紛	轉請權責 單位處理	錄案參考	當場說明	其他	續辦未結	合計
	106	5 8.62%	2 3.45%	22 37.93%	0 0.00%	3 5.17%	0 0.00%	24 41.38%	1 1.72%	1 1.72%
107	4 7.55%	0 0.00%	23 43.40%	0 0.00%	2 3.77%	0 0.00%	23 43.40%	0 0.00%	1 1.89%	53 100.00%

