

澎湖縣政府 106 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，唯有提高服務品質、高效率的服務，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，106 年共舉行 30 次，參加縣民 81 人，受理案件 58 件。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%）（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：財政類 11 件（占 18.97%）、農漁類 10 件（占 17.24%）、建設及工務類各 9 件（各占 15.52%）、教育及社會類各 5 件（各占 8.62%）、稅務類 3 件（占 5.17%）、警務及環保類各 2 件（各占 3.45%）、民政及旅遊類各 1 件（各占 1.72%）（如附表 2）。在財政類中主要以農變建、土地標售及鑑界等問題較多；在農漁類中主要以流浪犬收容所補助、撤撥造林用地及農舍道路等問題較多；在建設類中主要以計畫道

路寬度減少及建照補發等問題較多；在工務類中主要以農變建道路退縮、排水及道路用地徵收問題較多；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 50 件居第 1（占 86.21%）、其次為湖西鄉 5 件（占 8.62%）、西嶼、白沙鄉及外縣市各 1 件（各占 1.72%）（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：財政處 11 件（第 1）、農漁局 10 件（第 2）、建設及工務處各 5 件（第 3）。

二、就陳情事項類別排名：申請農變建相關問題有 8 件最多；申請低收入戶、土地標售、流浪犬收容所補助及改徵田賦等相關問題各 3 件居次；學生網路霸凌、土地占用、道路寬度減少、恢復交通用地、土地鑑界及海洋生態等問題各 2 件為第 3（如附件 3）。

伍、與上（105）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，105 年依序為建設類 13 件、工務類 12 件、財政類 11 件、農漁類 9 件、社會類 6 件、教育類、文化類、環保類各 2 件、民政類、旅遊類各 1 件；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；件數增減情形為教育及稅務類各增加 3 件、警務類增加 2 件、農漁類增加 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（如附表 4）。

二、在受理案件辦理情形部分：

105 年在所受理案件 59 件中，獲致解決者 3 件（占 5.08%）、婉復說明者 23 件（占 38.98%）、當場說明者 26 件（占 44.07

%)、限於法令規定礙難同意 4 件 (占 6.78%)、轉請權責單位處理 1 件 (1.69%)、未結案件 2 件 (占 3.39%)；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%) (如附表 5)，106 年與 105 年民眾陳情件數相較減少 1 件。

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 105 年 4 月 19 日府行管字第 1051301587 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，函覆陳情人並副知縣長室、蕭秘書靜蓉、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覆，並最遲於 30 日內將具體結果再次函告陳情民眾，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覆陳情人，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覆，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）逕覆陳情人，應請該權責單位（機關）先行函覆本府，再由本府彙覆陳情人，請各單位能確實辦理。
- 七、另對於函覆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，現已屆滿 28 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，最好的政府就是服務績效最佳的政府，本府將本著「服務鄉親，人民第一」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。本府仍將秉持「民眾的小事，就是政府的大事」、「以民眾福祉為先，以民意為依歸」之宗旨，主動積極執行充分發揮效率、活力、執行力，以鄉親需求為優先，全力以赴，希望透過直接與民眾溝通，掌握民意脈動，以同理心瞭解人民的感受，以行政效率為鄉親服務，有效建立政府與民眾雙向溝通管道。

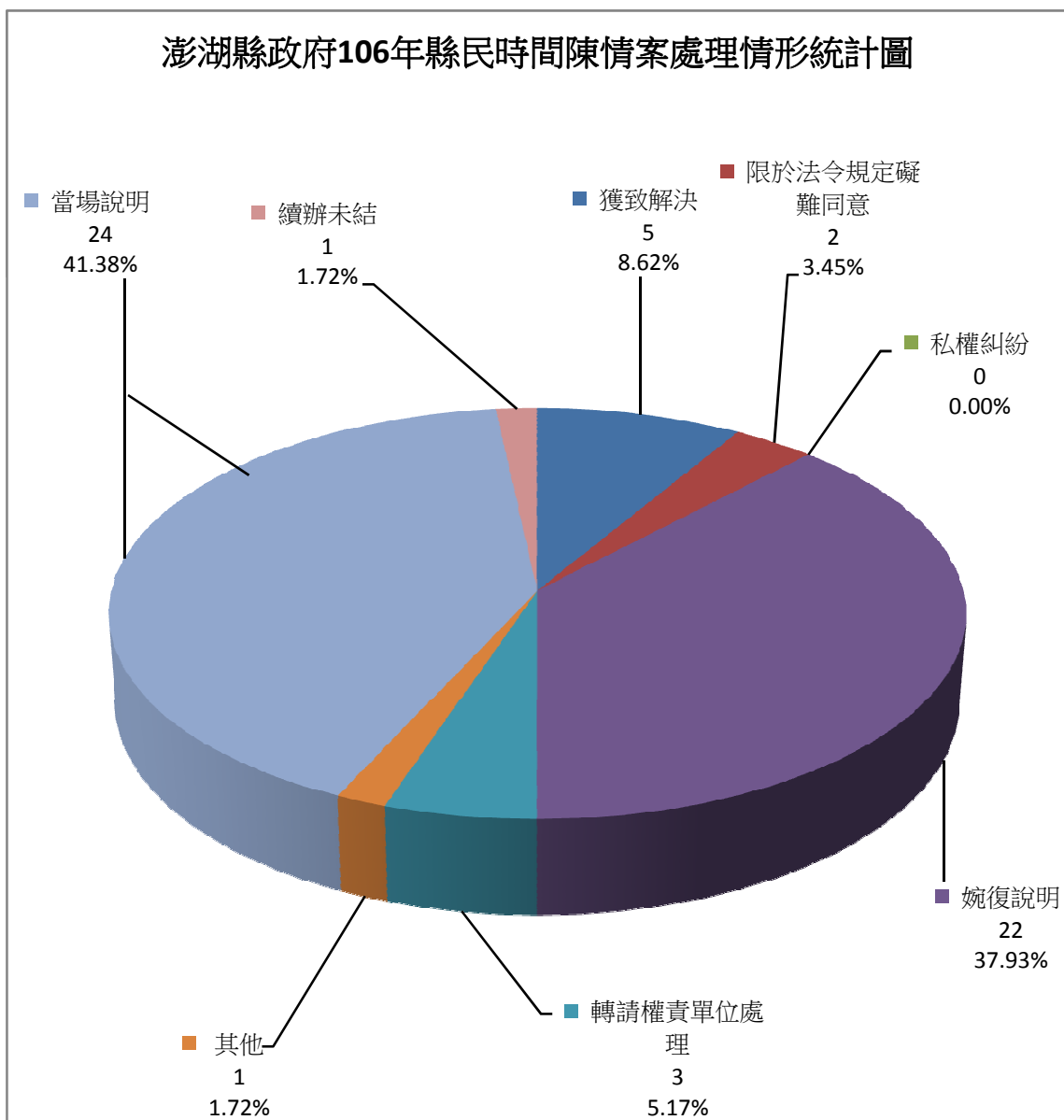
106 年「縣民時間」陳情案件未結案件目前辦理情形	
案號	106-043
陳情日期	106·11·7
承辦單位	農漁局
案由	有關陳情人申請國宅段 283 地號土地，變更為交通用地，因該地係農漁局於民國 100 年，向國有財產署申請撥用作為造林用地，現該地已無造林需求，因此請縣府予以撤撥回復原使用地類別乙案，經國有財產署回復，縣府須先辦理地目變更，始准予撤撥，但至今尚未有具體結果，陳情人認為該地前後 2 筆土地皆為交通用地，惟獨國宅段 283 地號土地為造林用地，實在不合理，以致陳情人所有土地無法作建築使用，現國產署已回復不同意接管，請縣府相關單位能協助提出興辦事業計畫，將該地變更為交通用地，再辦理撤撥，早日解決該地變更編定問題，以維陳情人權益。
目前辦理情形	本案業務單位已於 106 年 12 月 12 日召開研商會議，並於 12 月 22 日辦理現場會勘，現正簽會工務處。
管考建議	本案繼續列管。

106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
財政處	11	農變建相關問題	8
農漁局	10	申請低收入戶相關問題	3
建設處	9	土地標售相關問題	3
工務處	9	流浪犬收容所補助相關問題	3
教育處	5	改徵田賦問題	3
社會處	5	學生網路霸凌相關問題	2
稅務局	3	土地占用問題	3
警察局	2	道路寬度減少問題	2
環保局	2	恢復交通用地問題	2
民政處	1	土地鑑界問題	2
旅遊處	1	海洋生態問題	2

附表1

澎湖縣政府106年縣民時間陳情案件處理情形統計表

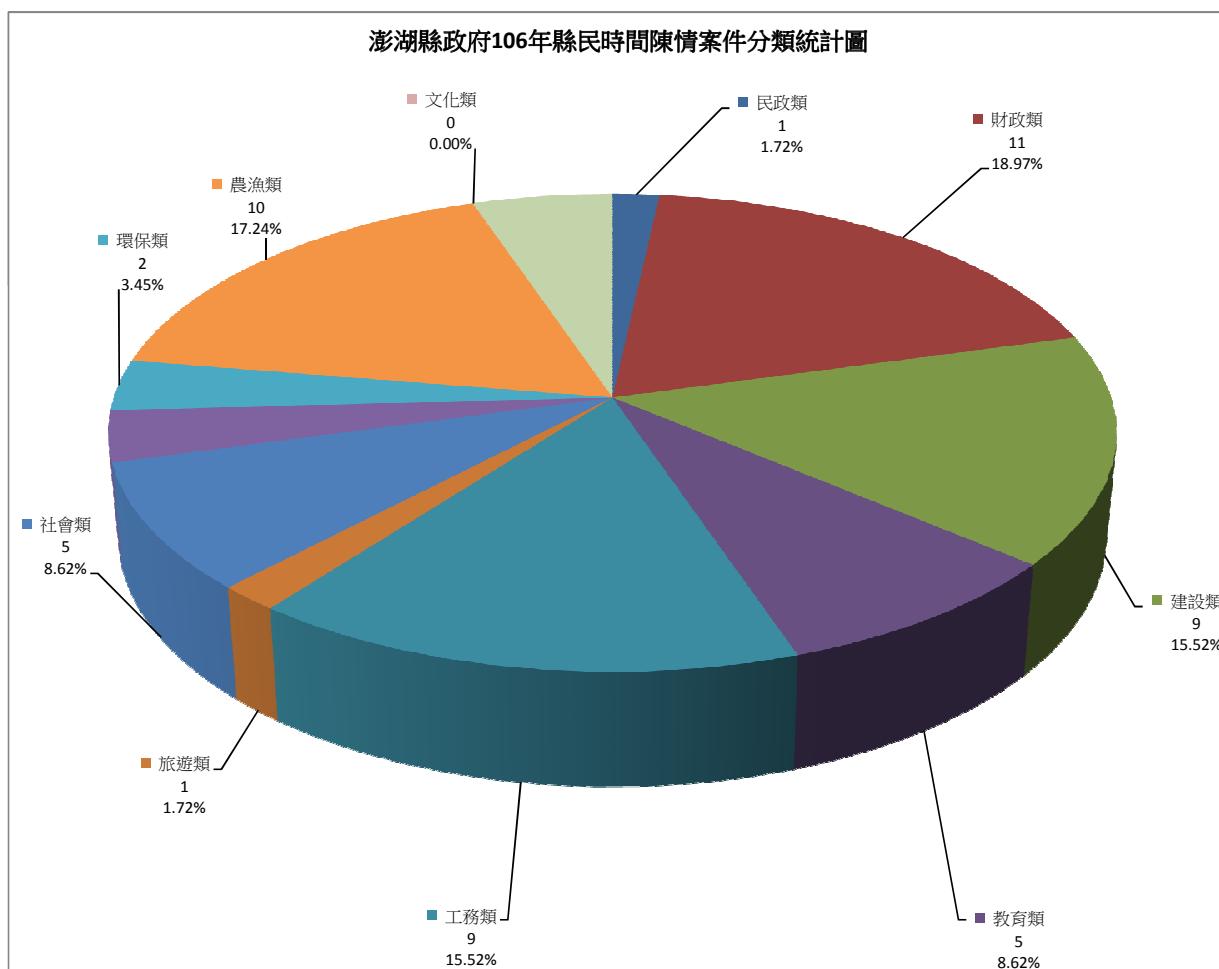
項目 件數 百分比	獲致解決	限於法令 規定礙難 同意	私權糾紛	婉復說明	轉請權責 單位處理	其他	當場說明	續辦未結	合計
件數	5	2	0	22	3	1	24	1	58
百分比	8.62%	3.45%	0.00%	37.93%	5.17%	1.7%	41.38%	1.72%	100.00%



附表2

澎湖縣政府 106 年 縣 民 時 間 陳 情 案 件 分 類 統 計 表

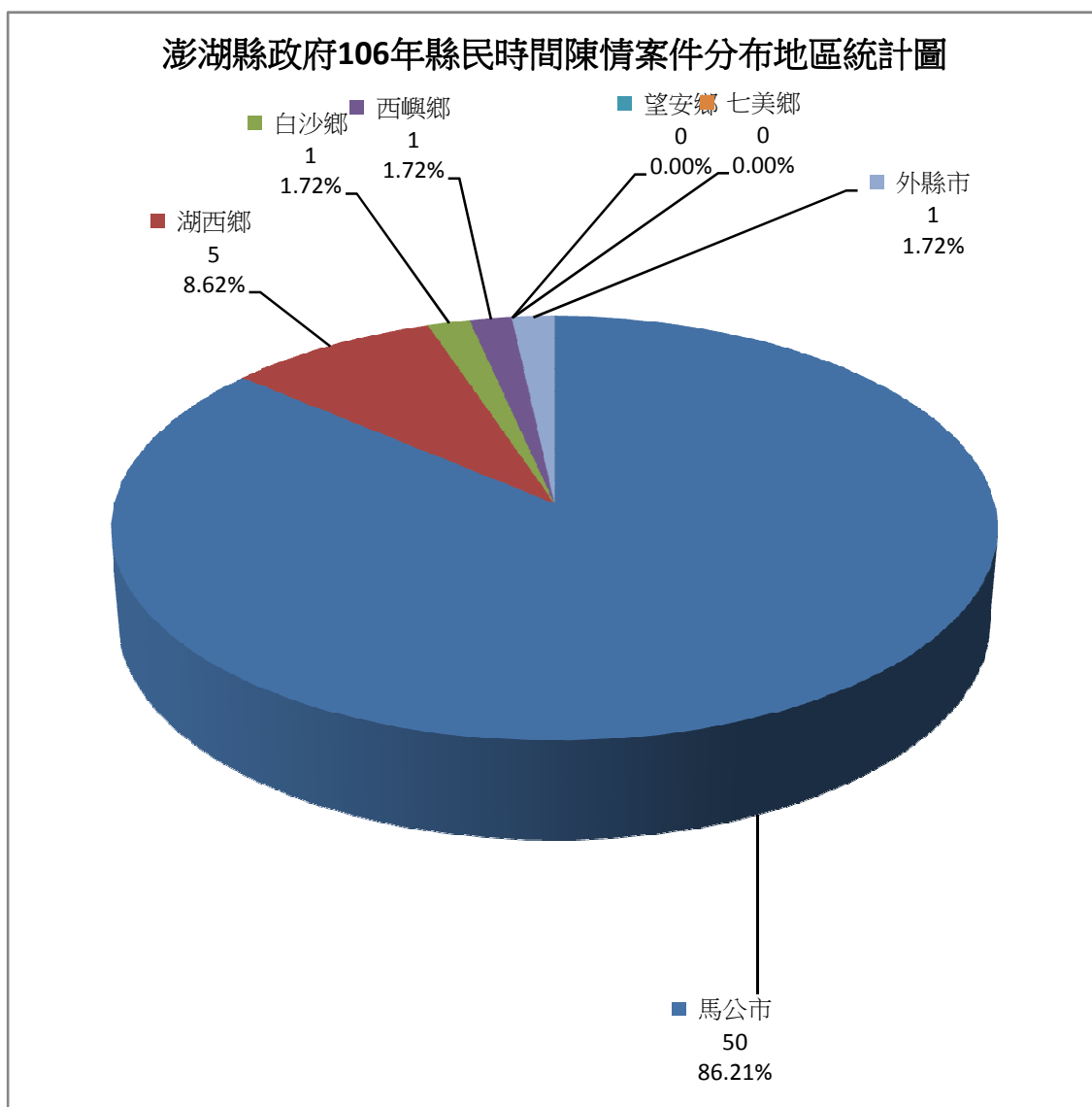
業務項目 件數 百分比	民政類	財政類	建設類	教育類	工務類	旅遊類	社會類	行政類	主計類	警務類	環保類	農漁類	車船類	文化類	稅務類	合計
件數	1	11	9	5	9	1	5	0	0	2	2	10	0	0	3	58
百分比	1.72%	18.97%	15.52%	8.62%	15.52%	1.72%	8.62%	0.00%	0.00%	3.45%	3.45%	17.24%	0.00%	0.00%	5.17%	100.00%



附表3

澎湖縣政府106年縣民時間陳情案件分布地區統計表

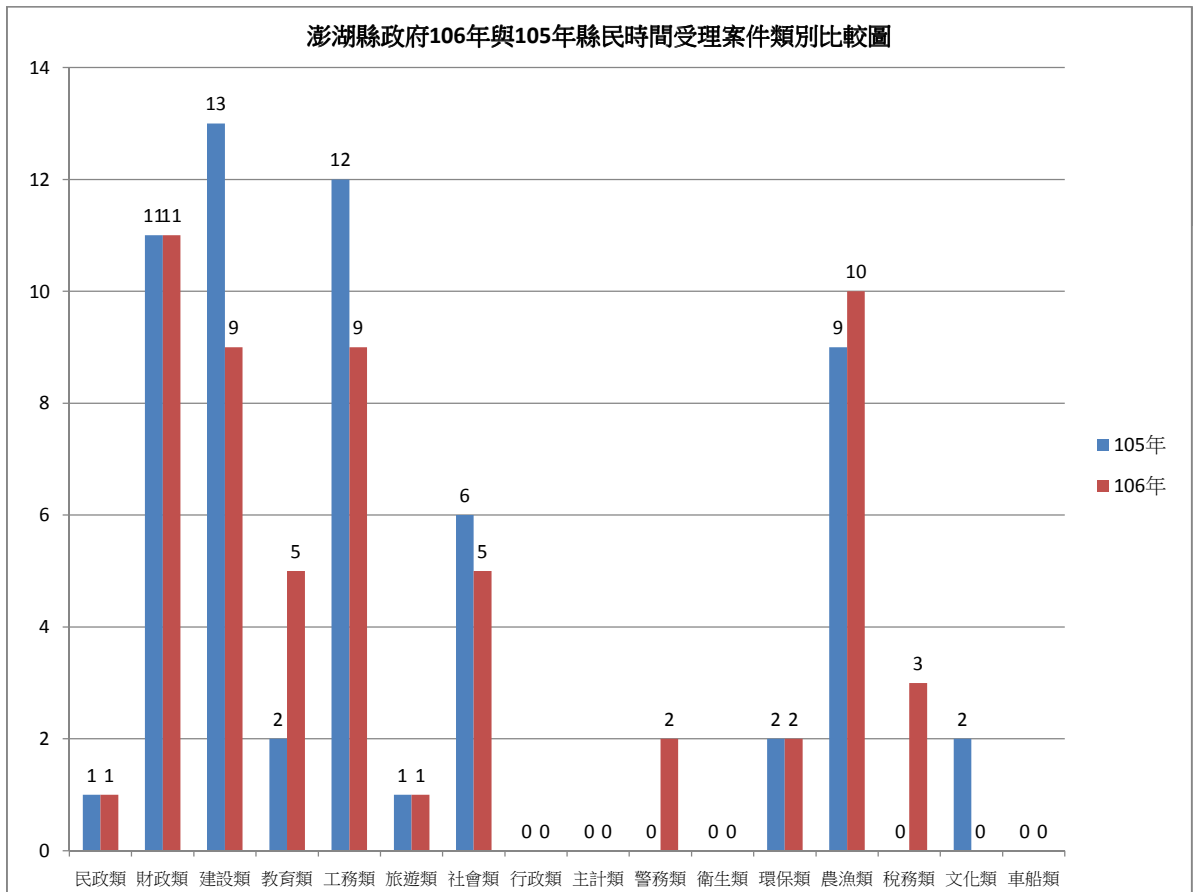
鄉市	馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉	外縣市	合計
件數	50	5	1	1	0	0	1	58
百分比	86.21%	8.62%	1.72%	1.72%	0.00%	0.00%	1.72%	100.00%



附表4

澎湖縣政府 106 年與 105 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
105	1	11	13	2	12	1	6	0	0	0	0	2	9	0	2	0	59
106	1	11	9	5	9	1	5	0	0	2	0	2	10	3	0	0	58



附表5

澎湖縣政府106年與105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
	105	3 5.08%	4 6.78%	23 38.98%	0 0.00%	1 1.69%	0 0.00%	26 44.07%	0 0.00%	2 3.39%
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%	58 100.00%

