

# 澎湖縣政府 109 年辦理「縣民時間」案件分析報告

## 壹、前言

因應民眾日趨多元化的需求及服務意識的改變，一切政策需以民意為依歸、以服務為職責，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，109 年共舉行 30 次，參加縣民 49 人，受理案件 50 件。在所受理案件 50 件中，獲致解決者 2 件（占 4%）、婉復說明者 20 件（占 40%）、當場說明者 25 件（占 50%）、轉請權責單位 1 件（占 2%）、未結案件 2 件（占 4%）（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：建設類 10 件（占 20%）、工務類 9 件（占 18%）、警務類 7 件（占 14%）、農漁及環保類各 6 件（各占 12%）、社會類 4 件（占 8%）、民政類 3 件（占 6%）、財政、教育、旅遊、行政及衛生類各 1 件（各占 2%）（如附表 2）。在建設類中主要以違章建築、危險建物拆除及停車格被占用等問題較多；在工務類中主要以人行道被占用及遮雨棚設置、建築線指示及排水溝工程等問題較多；在警務類中主要以租車行占用道路違停、紅綠燈設置及停車格設置等問題較多；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 40 件居第 1（占 80%）、其次為湖西鄉 6 件（占 12%）、白沙及外縣市各 2 件（各占 4%）（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：建設處 10 件（第 1）、工務處 9 件（第 2）、警察局 7 件（第 3）。

二、就陳情事項類別排名：租車行占用道路相關問題 4 件最多；建築線指示及人行道油污相關問題各 3 件居次；流浪犬管理相關問題 2 件為第 3（如附件 3）。

#### 伍、與上（108）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，109 年依序為：建設類 10 件、工務類 9 件、警務類 7 件、農漁及環保類各 6 件、社會類 4 件、民政類 3 件、財政、教育、旅遊、行政及衛生類各 1 件；108 年依序為：教育類 21 件、建設類 16 件、農漁類 7 件、工務類 4 件、財政類 3 件、旅遊及環保類各 2 件、民政、社會、衛生、稅務、車船及文化類各 1 件；件數增減情形為警務類增加 7 件、工務類增加 5 件、環保類增加 4 件、社會類增加 3 件、民政類增加 2 件、行政類增加 1 件；教育類減少 20 件、建設類減少 6 件、財政類減少 2 件、旅遊、農漁、稅務、文化及車船類各減少 1 件，109 年與 108 年民眾陳情件數相較減加減少 11 件（如附表 4）。

二、在受理案件辦理情形部分：

109 年在所受理案件 50 件中，獲致解決者 2 件（占 4%）、婉復說明者 20 件（占 40%）、當場說明者 25 件（占 50%）、轉請權責單位 1 件（占 2%）、未結案件 2 件（占 4%）；108 年在所受理案件 61 件中，獲致解決者 3 件（占 4.92%）、婉復說明者

25 件（占 40.98%）、當場說明者 31 件（占 50.82%）、未結案件 2 件（占 3.28%）（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、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。
- 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其他單位（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 31 年，其便民、親民之方式已獲縣民高度肯定。本府將持續秉持「民眾的小事，就是政府的大事」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，用同理心的態度為民服務，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。

109 年「縣民時間」陳情案件未結案件目前辦理情形	
案號	109-048
陳情日期	109·12·15
承辦單位	建設處
案由	<p>陳情人所有位於北極段 841 地號商業區建地，縣府於民國 64 年都市計畫時將其劃定為市場用地，於本(109)年 7 月份經縣都委會通過，朝市地重劃方式辦理，現已送中央都委會。但據陳情人所有資料顯示，該地係於民國 66 年 12 月從同段 836 商業區用地分割出來，而鎖港都市計畫係民國 64 年始劃定，且商業區與市場用地於市地重劃後，對於所有權人權益是不一樣，陳情人於 106 年填寫公民意見表時亦有陳述此意見，但一直未獲回復，因本案攸關所有人權益至鉅，請業務單位先以予釐清該地是否為商業區用地，再作後續都市計畫變更相關事宜，以維所有人權益。</p>
目前辦理情形	<p>本案業務單位已於 110 年 1 月 11 日府建城字第 1090083154 號函復陳情人。</p>
管考意見	<p>本案已由業務單位函復說明，不再列管。</p>

109 年「縣民時間」陳情案件未結案件目前辦理情形

案號	109-050
陳情日期	109.12.22
承辦單位	教育處
案由	<p>池東國小在無證據下違法解聘陳情人，縣府教育處於 109 年 5 月 28 日行文通知陳情人可向學校申請復職，但教育處並未同時通知學校，因此陳情人向學校洽詢時，學校回復無復職申請書可提供。另陳情人向學校申請薪資條及差勤紀錄亦一直未獲同意，法務部於 106 年 7 月 1 日已通過，可以閱覽及複製郵寄個人資料，因此陳情人再提出下列訴求，請縣府予以協助處理，並請同時通知學校：</p> <p>一、薪資條（93 年-100 年 12 月 31 日）。</p> <p>二、差勤紀錄。</p> <p>三、復職申請書。</p> <p>（差勤明細及相關資料已先行提供給教育處）</p>
目前辦理情形	<p>本案業務單位已於 110 年 1 月 11 日府教學字第 1100900030 號函復陳情人。</p>
管考意見	<p>本案已由業務單位函復說明，不再列管。</p>