

澎湖縣政府 102 年辦理「縣民時間」案件分析報告

壹、前言

近年來由於社會、經濟、政治等環境變遷，民眾需求日益殷切，尤其服務品質的提升，更是政府機關服務民眾的最高指標。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」，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，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、四下午 4 時召開，102 年度全年共舉行 29 次，參加縣民 64 人，受理案件 41 件。在所受理案件 41 件中，獲致解決者 4 件（占 9.76%）、婉復說明者 17 件（占 41.46%）、當場說明者 16 件（占 39.02%）、限於法令規定礙難同意 3 件（占 7.32%）、其他者 1 件（占 2.44%）（如附表 1）。

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 15 件（占 36.58%）、財政類 10 件（占 24.39%）、工務類 5 件（占 12.19%）、旅遊、警務、農漁類各 2 件（各占 4.88%）、民政、教育、行政、社會、衛生類各 1 件（各占 2.44%）（如附表 2）。在建設類中主要以申請農業區變更為住宅區及徵收後剩餘土地重建等問題較多；在財政類中主要以請求歸還土地及建地目變更等問題較多；在工務類中主要以既成道路認定等問題較多；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 25 件居第 1（占 60.97%），其次

為湖西鄉 12 件 (占 29.27%)、西嶼鄉 2 件 (占 4.88%)、白沙、望安鄉各 1 件 (各占 2.44%) (如附表 3)。

肆、與上 (101) 年度受理案件之比較：

一、在受理案件類別增減情形部分：

各類案件受理情形，101 年度依序為建設類 16 件、財政類 8 件、民政類 5 件、社會類 5 件、環保類 3 件、工務、警務、衛生類各 2 件、教育、旅遊、行政、農漁、稅務類各 1 件；102 年度依序為建設類 15 件、財政類 10 件、工務類 5 件、旅遊、警務、農漁類各 2 件、民政、教育、行政、社會、衛生類各 1 件；案件數增減情形為工務類增加 3 件、財政類增加 2 件、旅遊、農漁類各增加 1 件、民政、社會類各減少 4 件，建設、衛生、稅務類各減少 1 件 (如附表 4)。

二、在受理案件辦理情形部分：

101 年度在所受理案件 48 件中，獲致解決者 3 件 (占 6.25%)、婉復說明者 18 件 (占 37.50%)、當場說明者 25 件 (占 52.08%)、續辦未結繼續列管追蹤者 2 件 (占 4.17%)，102 年度在所受理案件 41 件中，獲致解決者 4 件 (占 9.76%)、婉復說明者 17 件 (占 41.46%)、當場說明者 16 件 (占 39.02%)、限於法令規定礙難同意 3 件 (占 7.32%)、其他者 1 件 (占 2.44%)，102 年度與 101 年度民眾陳情件數相較減少 7 件。

伍、改進意見

- 一、各業務單位對於「縣民時間」受理案件，應依本府 87 年 4 月 4 日 87 澎府計考字第 19870 號函規定將函稿陳送第 1 層決行後，函覆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覆，並俟其辦結時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、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。
- 四、當陳情人建議或陳述意見，涉及 2 個業務單位時，即指定其一為主辦單位，另一相關業務單位則為協辦單位。各相關單位不應相互推諉，更須主動積極協調妥適處理。
- 五、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。

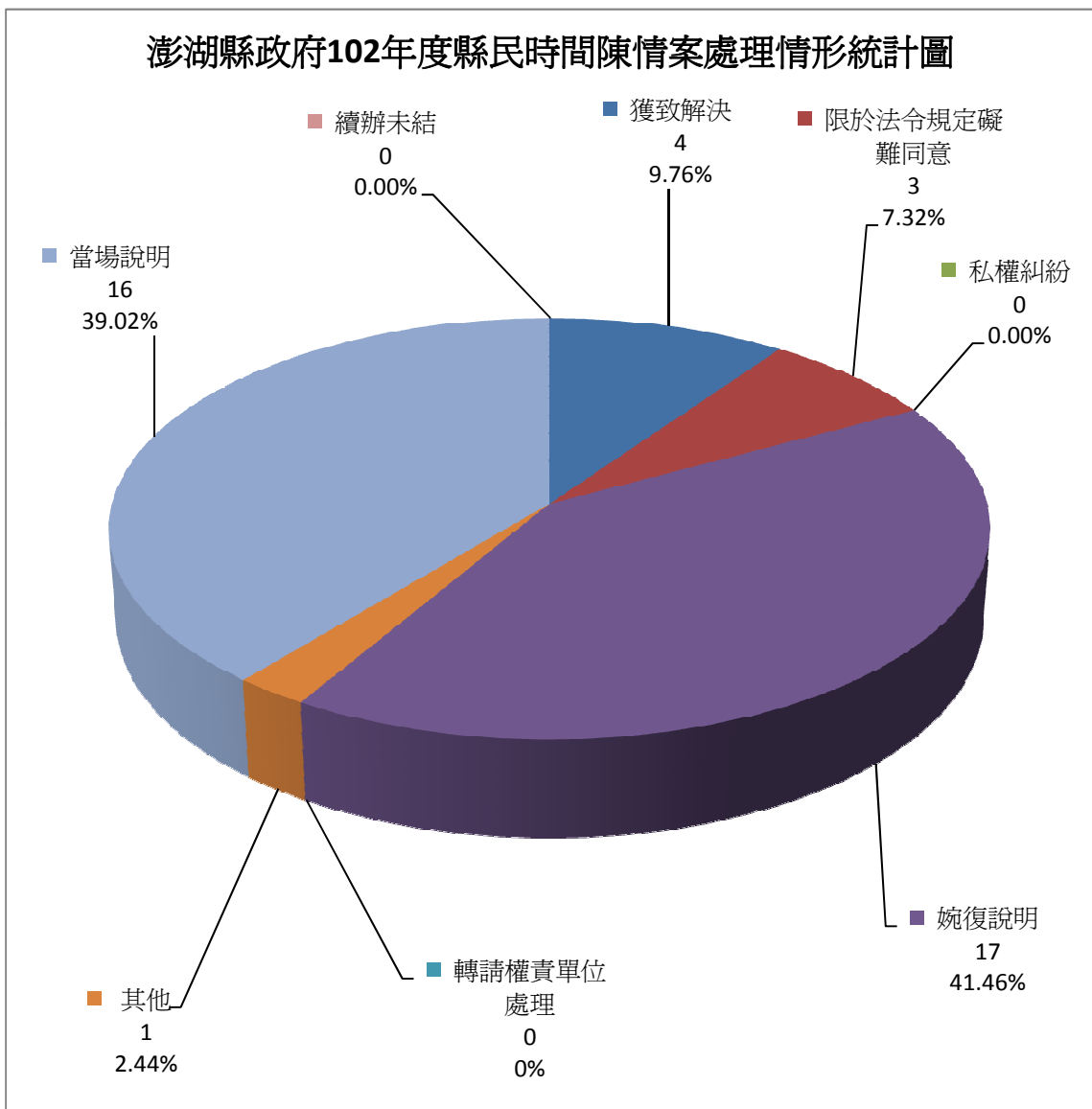
陸、結語

「縣民時間」自民國 79 年 1 月實施以來，現已屆 24 年，其便民、親民之方式已深植縣民心底。隨著時代的變遷與社會的進步，人民對政府的要求與日俱增，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，為民服務要本著「以客為尊」、「民眾有作頭家的感覺」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，全力以赴，有效建立政府與民眾雙向溝通管道。

附表1

澎湖縣政府102年度縣民時間陳情案件處理情形統計表

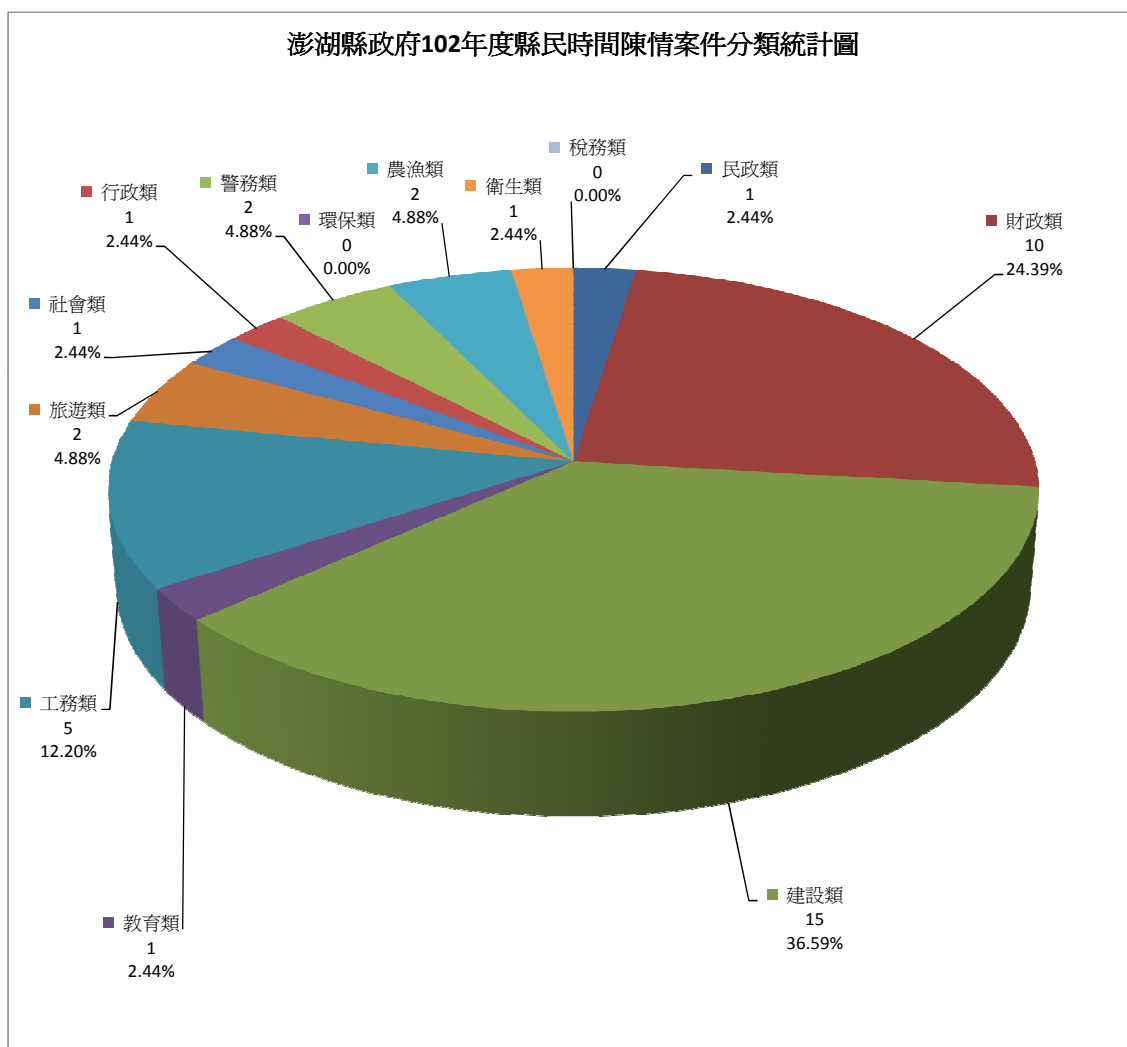
項目 件數 百分比	獲致解決	限於法令 規定礙難 同意	私權糾紛	婉復說明	轉請權責 單位處理	其 他	當場說明	續辦未結	合 計
件 數	4	3	0	17	0	1	16	0	41
百 分 比	9.76%	7.32%	0.00%	41.46%	0.00%	2.44%	39.02%	0.00%	100.00%



附表2

澎湖縣政府 102 年度縣民時間陳情案件分類統計表

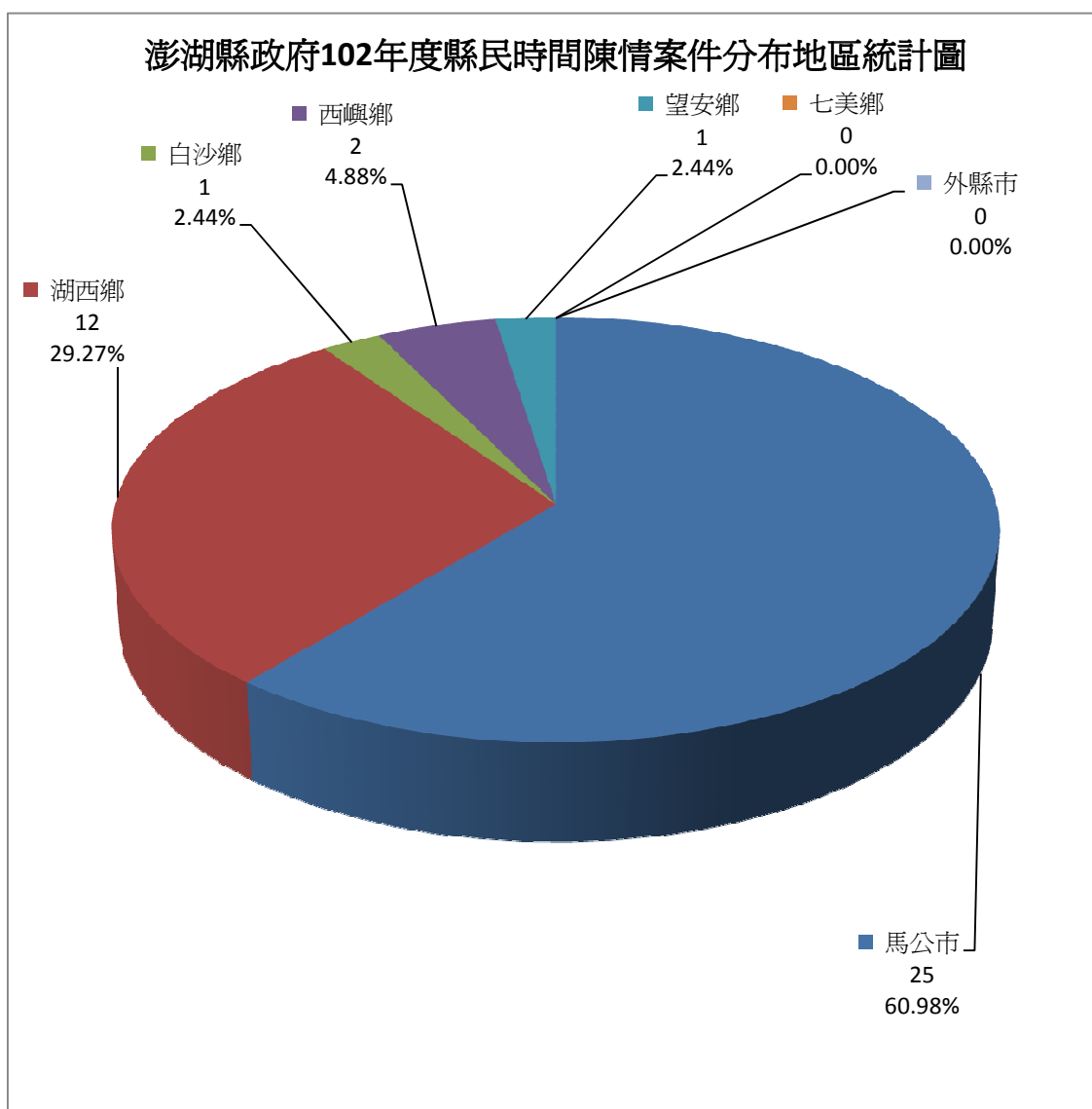
業務項目 件數 百分比	民政類	財政類	建設類	教育類	工務類	旅遊類	社會類	行政類	警務類	環保類	農漁類	衛生類	稅務類	合計
件數	1	10	15	1	5	2	1	1	2	0	2	1	0	41
百分比	2.44%	24.39%	36.58%	2.44%	12.19%	4.88%	2.44%	2.44%	4.88%	0.00%	4.88%	2.44%	0.00%	100.00%



附表3

澎湖縣政府 102 年度縣民時間陳情案件分布地區統計表

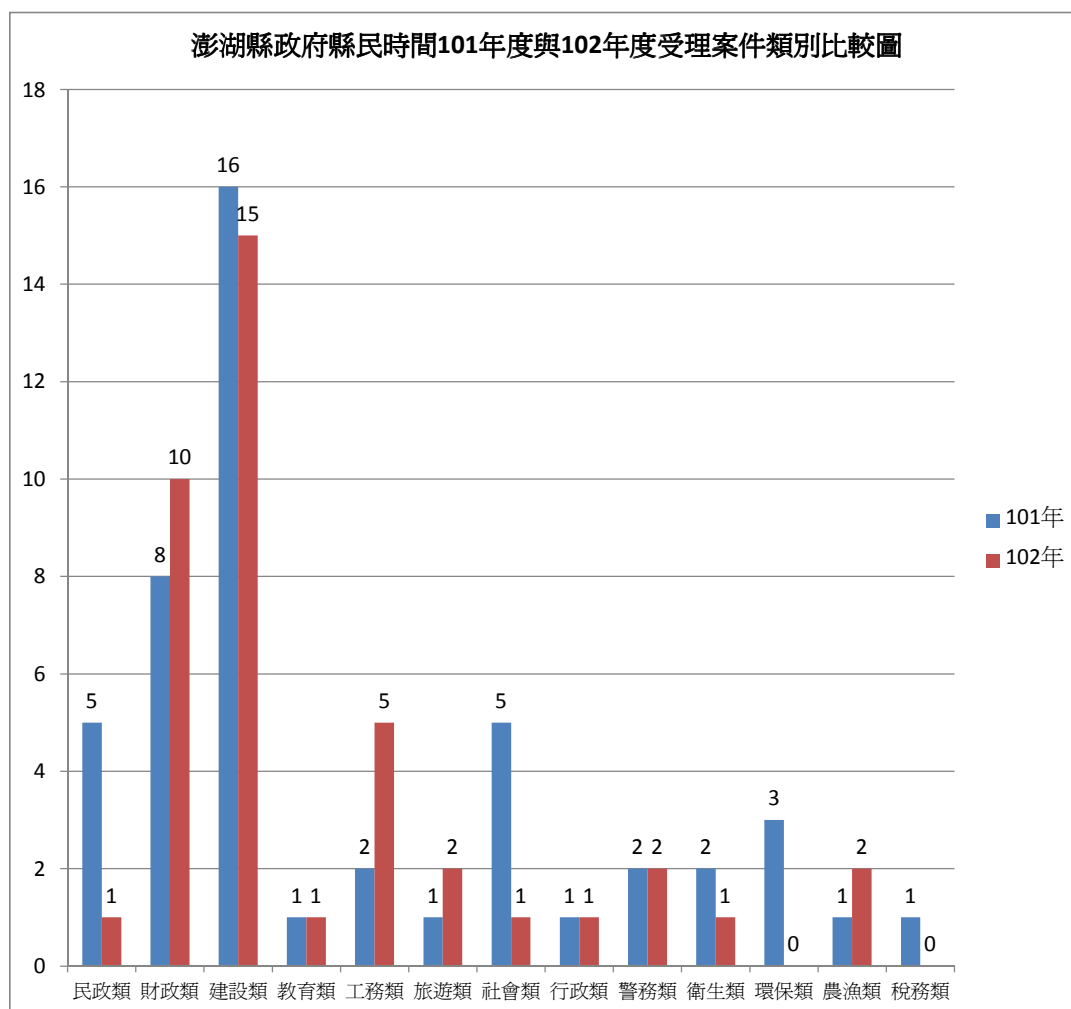
鄉市	馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉	外縣市	合計
件數	25	12	1	2	1	0	0	41
百分比	60.97%	29.27%	2.44%	4.88%	2.44%	0.00%	0.00%	100.00%



附表4

澎湖縣政府縣民時間101年度與102年度受理案件類別比較統計表

類別 件數 年度	類別													合計
	民政類	財政類	建設類	教育類	工務類	旅遊類	社會類	行政類	警務類	衛生類	環保類	農漁類	稅務類	
101	5	8	16	1	2	1	5	1	2	2	3	1	1	48
102	1	10	15	1	5	2	1	1	2	1	0	2	0	41



附表5

澎湖縣政府縣民時間101年度與102年度受理案件辦理情形比較統計表

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
	101	3	0	18	0	0	0	25	0	2
	6.25%	0.00%	37.50%	0.00%	0.00%	0.00%	52.08%	0.00%	4.17%	100.00%
102	4	3	17	0	0	0	16	1	0	41
	9.76%	7.32%	41.46%	0.00%	0.00%	0.00%	39.02%	2.44%	0.00%	100.00%

