

# 澎湖縣政府 103 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，103 年共舉行 36 次，參加縣民 81 人，受理案件 59 件。在所受理案件 59 件中，獲致解決者 6 件（占 10.17%）、婉復說明者 23 件（占 38.98%）、當場說明者 20 件（占 33.90%）、限於法令規定礙難同意 3 件（占 5.08%）、轉請權責機關處理 2 件（占 3.39%）、其他者 1 件（占 1.70%）、未結案件 4 件（占 6.78%）（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 17 件（占 28.81%）、建設類 12 件（占 20.34%）、工務類 10 件（占 16.94%）、社會類 7 件（占 11.86%）、環保類 4 件（占 6.78%）、農漁類 3 件（占 5.08%）、民政類 2 件（占 3.39%）、警務、文化、稅務、衛生類各 1 件（各占 1.7%）（如附表 2）。在財政類中主要以地目變更疑義、袋地通行、重測後界址疑義等問題較多；在建設類中主要以大樓違建糾紛、申請建築執照、使用執照法規疑義等問題較多；在工務類中主要以既成道路拓寬、碼頭船隻停泊等問題較多

；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 34 件居第 1（占 57.63%），其次為白沙鄉 14 件（占 23.73%）、湖西鄉 9 件（占 15.25%）、外縣市 2 件（占 3.39%）（如附表 3）。

#### 肆、與上（102）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，102 年依序為建設類 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；103 年依序為財政類 17 件、建設類 12 件、工務類 10 件、社會類 7 件、環保類 4 件、農漁類 3 件、民政類 2 件、警務、文化、稅務、衛生類各 1 件；案件數增減情形為財政類增加 7 件、社會類增加 6 件、工務類增加 5 件、環保類增加 4 件、民政、農漁、文化、稅務類各增加 1 件；建設類減少 3 件、旅遊類減少 2 件、教育、行政、警務類各減少 1 件（如附表 4）。

##### 二、在受理案件辦理情形部分：

102 年在所受理案件 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%），103 年在所受理案件 59 件中，獲致解決者 6 件（占 10.17%）、婉復說明者 23 件（占 38.98%）、當場說明者 20 件（占 33.90%）、限於法令規定礙難同意 3 件（占 5.08%）、轉請權責機關處理 2 件（占 3.39%）、其他者 1 件（占 1.70%）、未結案件 4 件（占 6.78%），103 年與 102 年民眾陳情件數相較增加 18 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 100 年 8 月 3 日府行管字第 1001300521 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、高簡任秘書文石、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，另現場答覆陳情人時，語氣應委婉。
- 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 25 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。

103 年「縣民時間」陳情案件未結案件目前辦理情形	
案號	103-015
陳情日期	103·4·10
承辦單位	建設處
案由	<p>一、有關馬公市朝陽里林森路 106 號康橋涵碧樓頂樓違建及地下 2 樓違法停車妨礙公共安全乙案，縣府於本（103）年 3 月 7 日現場會勘後，一直未作後續處理，請予說明目前辦理情形。</p> <p>二、本案陳情至今已逾 2 年，縣府一直未作積極處理，陳情人認為若要委員會自行處理，因違建中尚有住戶使用，若自行拆除恐滋生事端，因違建屋突在頂樓，導致陳情人住家漏水，受害最為嚴重，對方違法態度又高調，請縣府要拿出公權力，依違章處理辦法第 7 條處理，而不是坐視不管，放任違章繼續存在，內政部去年已有修法，政府可對違建所有人處以罰鍰，違法部分應強制作為，而不是推管理委員會，要讓民怨有出口儘速予以處理。</p>
目前辦理情形	<p>為避免影響公共安全、破壞結構、威脅整體住戶之權益與安全及尊重住戶自治精神，本府前於 103 年 4 月 22 日府建管字第 1030842249 號及 103 年 7 月 10 日府建管字第 1030843380 號函通知康橋涵碧樓公寓大廈管理委員會儘速召開臨時會以解決其頂層違建及地下 2 樓違法停車妨礙公共安全等違規情事，爰該公寓大廈管理委員會於 103 年 7 月 28 日召開臨時會，於該次會議決議將遵循本府函示儘速針對違失情形進行改善處理，並以 103 年 9 月 17 日康涵樓字第 00001 號函該會議決議至府（收文日為 103 年 10 月 28 日）。另本案違規情事涉及公共危險部分，業經 103 年 5 月 8 日臺灣澎湖地方法院檢察署檢察官不起訴處分書決議：「公共危險罪部分不得再議。」爰本於前揭原則，本案違規情形既經該公寓大廈管理委員會會議決議，將儘速將違失情形進行改善處理，爰擬依該公寓大廈管理委員會決議內容交由該管理委員會自行拆除或補照，本府違建部分將續錄案列管，倘後續該公寓大廈管理委員會未依前決議內容進行拆除或補照，本府將依建築法及違章建築處理辦法逕為處理。</p>

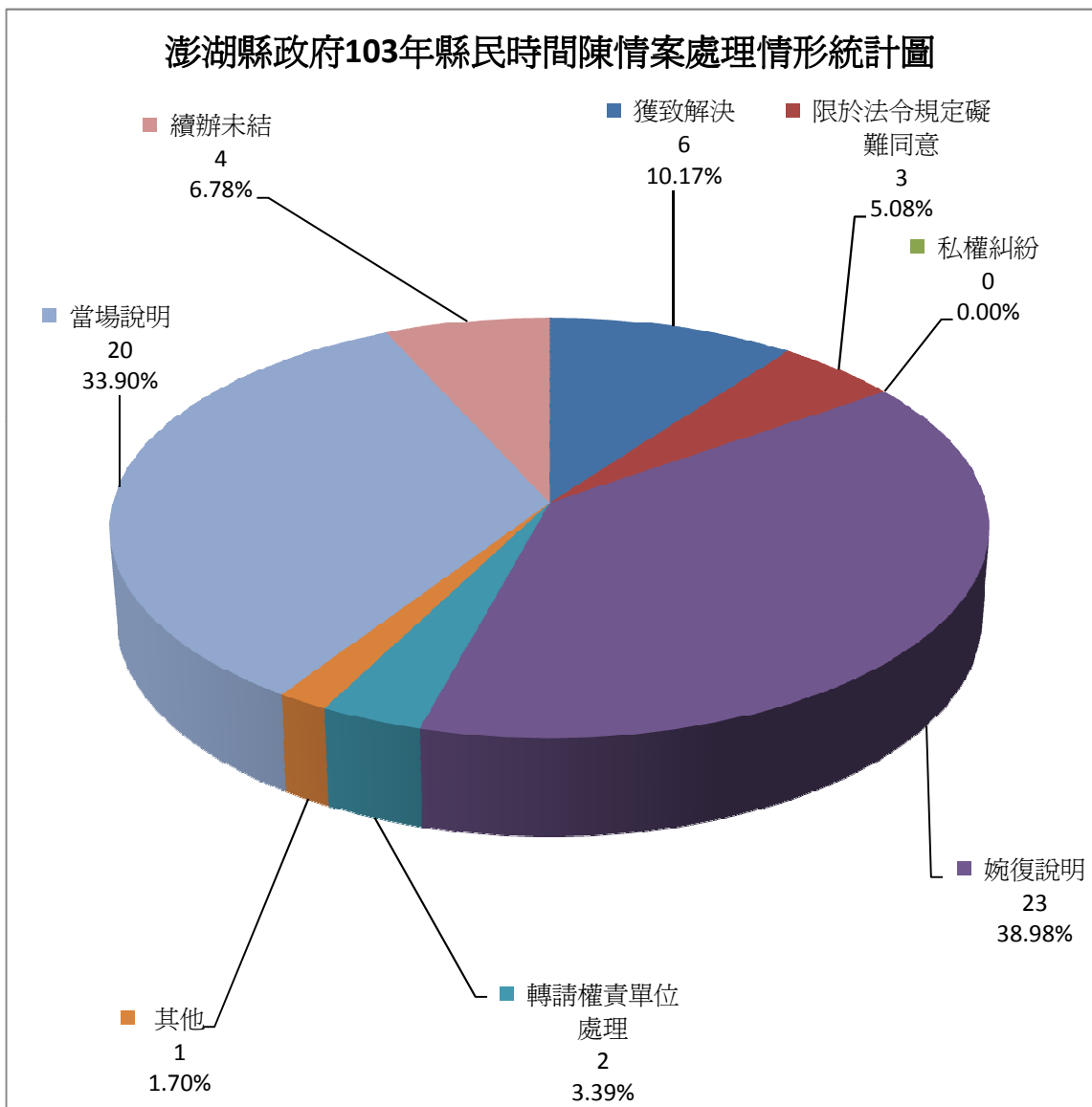
案號	103-055
陳情日期	103.12.30
承辦單位	財政處
案由	菓葉段 2200 地號土地係李姓宗族所有，且為興建李姓家族宗祠預定地，縣府在未通知管理人情況下代為標售，陳情人對此提出異議，因該地管理人為李當該，且持有土地所有權狀，縣府雖稱有公文通知，但有用雙掛號郵寄嗎？且當時管理人臥病在床、行動不便，根本無法辦理相關手續，縣府亦未派員前往訪視即代為標售，實在不合理，對此提出嚴重抗議，請縣府勿將該地產權辦理移轉。
目前辦理情形	本案財政處已於 104 年 1 月 14 日以府財字第 1040700052 號函覆陳情人。
案號	103-057
陳情日期	103.12.30
承辦單位	社會處
案由	陳情人原為一款低收入戶，後來審核卻變為二款，因陳情人雙眼失明，所居住房子亦很簡陋、一人獨居、生活困苦，請縣府能予以恢復成一款低收入戶。
目前辦理情形	本案社會處已於 104 年 1 月 9 日以府社字第 1041200233 號函覆陳情人。

案號	103-059
陳情日期	103.12.30
承辦單位	環保局
案由	<p>一、環保局多次在報紙宣導注意用水安全須知，並要用水鄉親找合格業者清洗水池、水塔（半年 1 次），但不知何者才是合法業者，有何依據？又環保局是找那一家合格業者？陳情人是合法廠商，持有自來水公司核發之「清洗水池水塔優良廠商證明書」，以前亦曾清洗過政府機關水塔，但現在卻被封殺在外，實感納悶。</p> <p>二、有關水質檢驗部分，有用戶曾說水質檢驗不用找廠商，環保局就有在作水質檢驗，讓業者無法生存，陳情人不解本身是合法檢驗廠商，但生意卻被未登記業者搶光，實在不合理。</p>
目前辦理情形	<p>本案環保局已於 104 年 1 月 14 日以府授環管字第 1043600078 號函覆陳情人。</p>

附表1

澎湖縣政府103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	6	3	0	23	2	1	20	4	59
百分比	10.17%	5.08%	0.00%	38.98%	3.39%	1.7%	33.90%	6.78%	100.00%

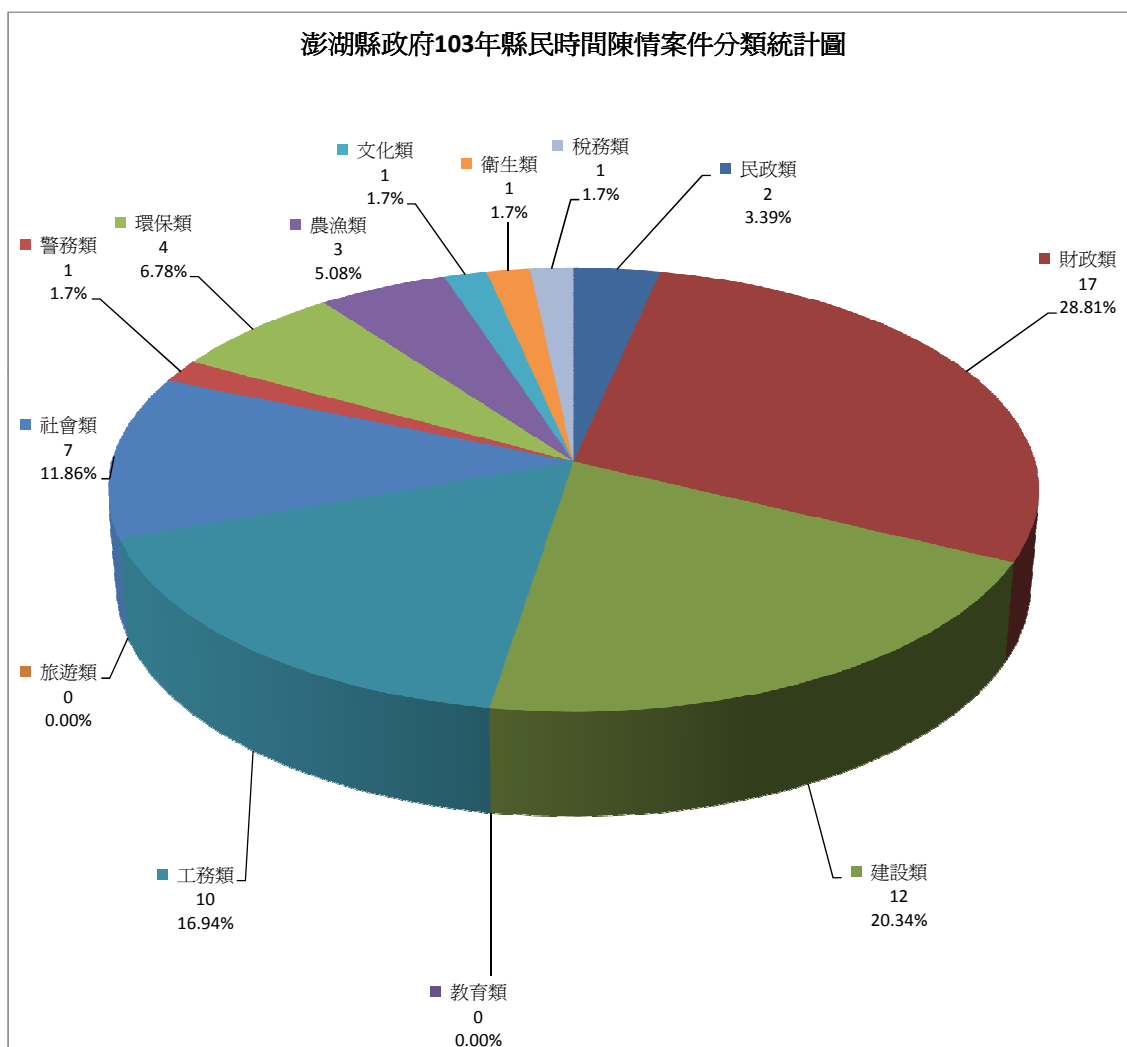




附表2

澎湖縣政府 103 年縣民時間陳情案件處理情形統計表

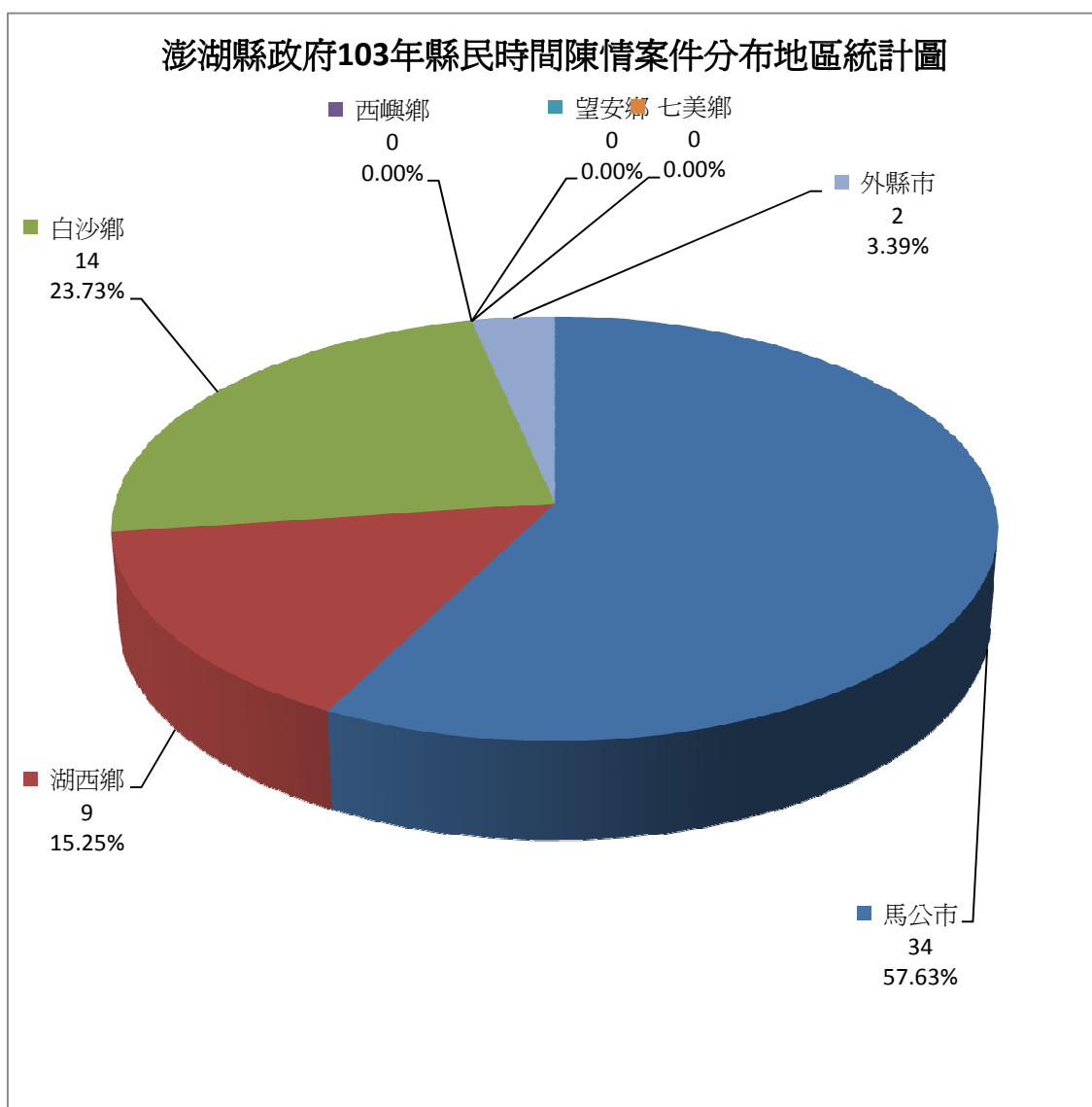
業務項目 件數 百分比	民政類	財政類	建設類	教育類	工務類	旅遊類	社會類	警務類	環保類	農漁類	文化類	衛生類	稅務類	合計
件數	2	17	12	0	10	0	7	1	4	3	1	1	1	59
百分比	3.39%	28.81%	20.34%	0.00%	16.94%	0.00%	11.86%	1.7%	6.78%	5.08%	1.7%	1.7%	1.7%	100.00%



附表3

澎湖縣政府103年縣民時間陳情案件處理情形統計表

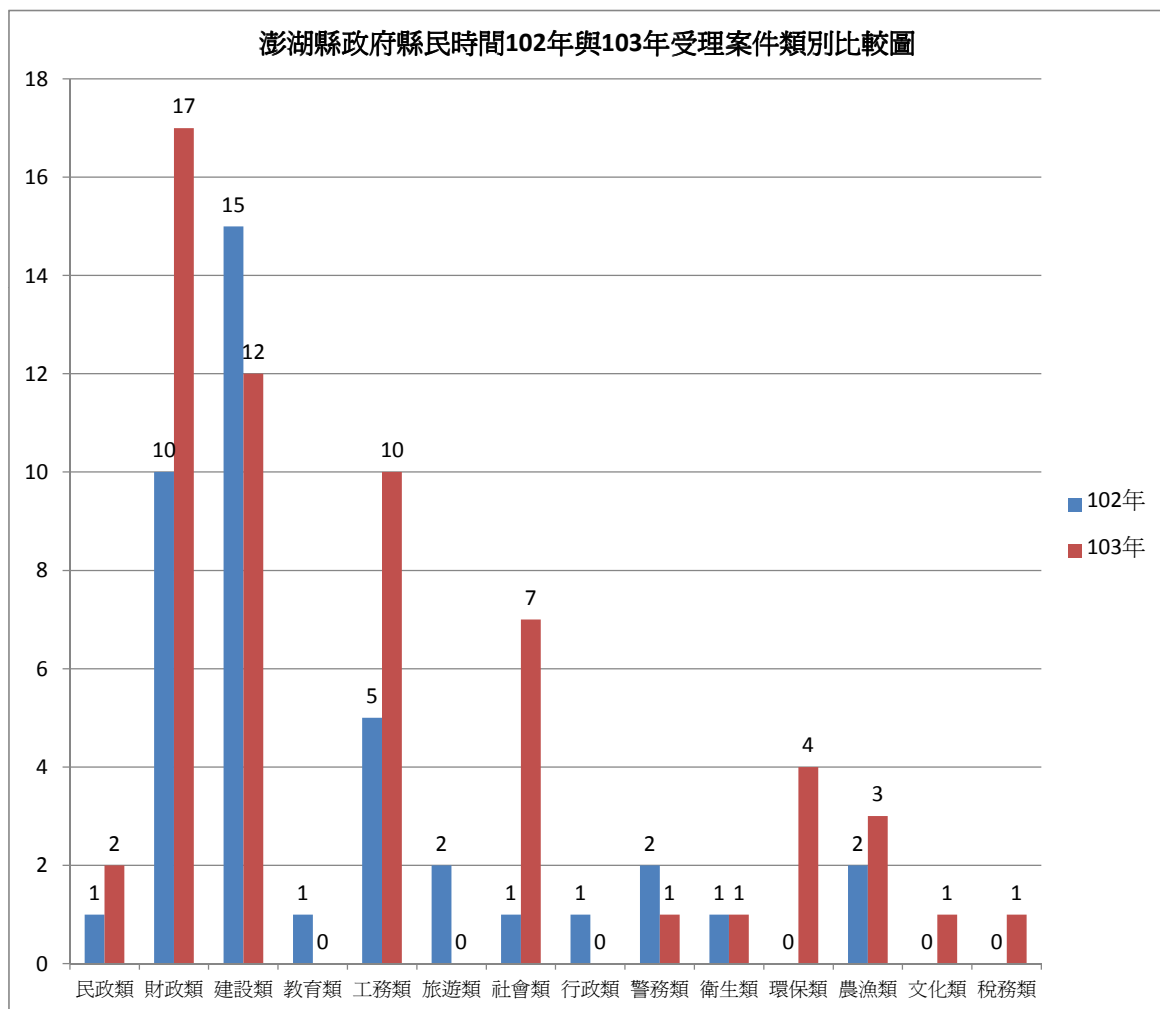
鄉市	馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉	外縣市	合計
件數	34	9	14	0	0	0	2	59
百分比	57.63%	15.25%	23.73%	0.00%	0.00%	0.00%	3.39%	100.00%



附表4

澎湖縣政府 103 年縣民時間陳情案件處理情形統計表

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	警務類	衛生類	環保類	農漁類	文化類	稅務類	合計
	102	1	10	15	1	5	2	1	1	2	1	0	2	0	0
103	2	17	12	0	10	0	7	0	1	1	4	3	1	1	59



附表5

### 澎湖縣政府103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
	102	4 9.76%	3 7.32%	17 41.46%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	16 39.02%	1 2.44%	0 0.00%
103	6 10.17%	3 5.08%	23 38.98%	0 0.00%	2 3.39%	0 0.00%	20 33.90%	1 1.70%	4 6.78%	59 100.00%

