

# 澎湖縣政府 105 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，105 年共舉行 43 次，參加縣民 111 人，受理案件 59 件。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%）（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 13 件（占 22.03%）、工務類 12 件（占 20.34%）、財政類 11 件（占 18.64%）、農漁類 9 件（占 15.25%）、社會類 6 件（占 10.17%）、教育類、文化類、環保類各 2 件（各占 3.39%）、民政類、旅遊類各 1 件（各占 1.69%）（如附表 2）。在建設類中主要以建物排水、違建拆除及商業登記等問題較多；在工務類中主要以道路開闢用地徵收及占用人行道等問題較多；在財政類中主要以農變建、土地分割疑義及請求歸還土地等問題較多；在農漁類中主要以申請漁業

權問題較多；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 42 件居第 1（占 71.19%），其次為湖西鄉 8 件（占 13.56%）、白沙鄉 6 件（占 10.17%）、西嶼鄉 2 件（占 3.39%）及外縣市 1 件（占 1.69%）（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 13 件（第 1）、工務處 12 件（第 2）、財政處 11 件（第 3）。
- 二、就陳情事項類別排名：道路開闢相關問題有 8 件最多；申請農變建相關問題有 7 件居次；違章建築、人行道被占用及申請中低收入相關問題各 4 件為第 3（如附件 3）。

#### 伍、與上（104）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，104 年依序為建設類 18 件、財政類 12 件、工務類 12 件、社會類 8 件、農漁類 8 件、環保類 6 件、旅遊類 3 件、稅務類 3 件、教育類 2 件、衛生類 2 件、民政、行政、主計、警務、車船類各 1 件；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；案件數增減情形為文化類增加 2 件、農漁類增加 1 件；建設類減少 5 件、環保類減少 4 件、稅務類減少 3 件、社會及衛生類各減少 2 件、財政、旅遊、行政、主計、警務、車船類各減少 1 件。（如附表 4）。
- 二、在受理案件辦理情形部分：  
104 年在所受理案件 79 件中，獲致解決者 4 件（占 5.06%）、婉復說明者 35 件（占 44.30%）、當場說明者 35 件（占 44.30%）、限於法令規定礙難同意 1 件（占 1.27%）、未結案件 4 件（占 5.06%）；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%) (如附表 5)，105 年與 104 年民眾陳情件數相較減少 20 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、陳簡任秘書晶卉、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，並最遲於三十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 27 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。

105 年「縣民時間」陳情案件未結案件目前辦理情形	
案號	105-052
陳情日期	105.11.22
承辦單位	財政處
案由	<p>有關陳情人日前反映「馬公段 1186、1187 地號縣有地，地上物占用到同段 1185 地號私人土地，且地上物係違建，因該地上物剛好位在縣有地與私有土地中間，因此無法測出兩地中間界址，請予協助鑑界縣有地與私人土地之間界址，以維護陳情人權益」乙案，本案重點是在協助鑑界，因此陳情人再提出下列訴求，請業務單位再作處理，以釐清占用情形：</p> <p>一、馬公段 1187 地號鐵皮屋違建部分應予拆除，拆除後即可作鑑界。</p> <p>二、據了解同段 1186 地號地上物，於民國 93 年有拆除重建情形，該建物原來是硿古石造，現在是混凝土造，陳情人於 105 年 4 月申請鑑界時，發現上述土地有占用到 1185 地號土地，相關單位應予了解該建物目前實際面積是多少，與原所有權狀所登記面積是否符合，以釐清是否有占用情形。</p>
目前辦理情形	本案業務單位已於 106.1.5 府財產字第 1050704322 號函覆陳情人，
管考建議	本案已於 106 年 1 月 6 日解除列管。

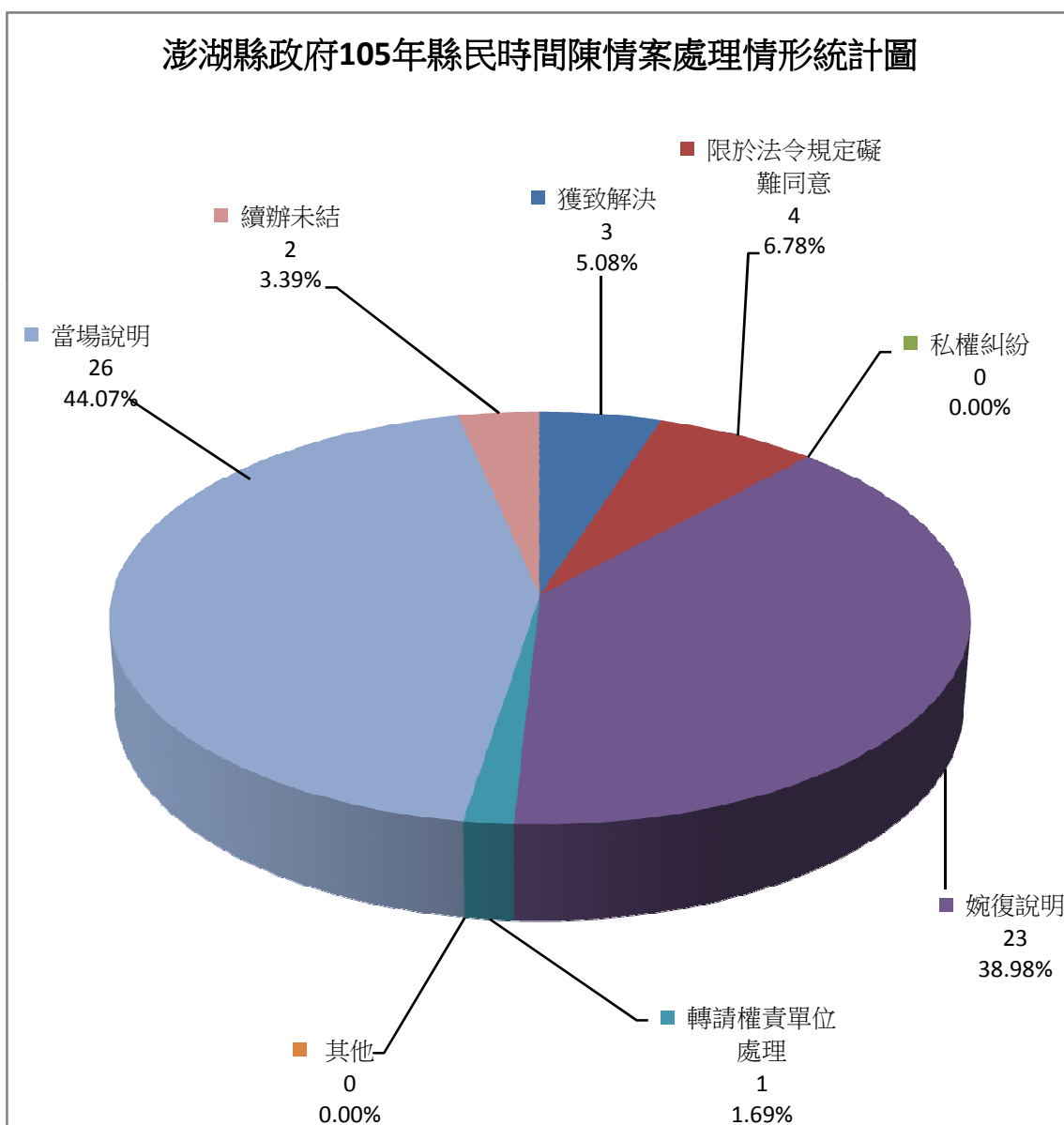
案號	105-058
陳情日期	105.12.27
承辦單位	建設處 農漁局
案由	<p>陳情人對於申請農舍，提出下列 2 點疑義，請業務單位予以說明，係依據中央法律規定或是地方行政命令：</p> <p>一、申請農舍為什麼要求須臨交通用地，如果是裡地或臨水利用地，是否可以？</p> <p>二、申請農舍建築執照時，為什麼須將排水排入公溝，陳情人認為可排入自有土地上，以作農業灌溉使用。</p>
目前辦理情形	<p>一、本案農漁局已於 106 年 1 月 6 日以澎農牧字第 1063500060 號函請行政院農業委員會水土保持局函釋中。</p> <p>二、建設處簽辦中。</p>
管考建議	<p>一、繼續列管。</p> <p>二、本案限辦期限 106 年 1 月 26 日。</p>

105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
建設處	13	道路開闢相關問題	8
工務處	12	申請農變建相關問題	7
財政處	11	違章建築相關問題	4
農漁局	9	人行道被占用相關問題	4
社會處	6	申請中低收入相關問題	4
教育處	2	公有排水相關問題	3
環保局	2	申請漁業權相關問題	3
文化局	2	商業登記問題	2
民政處	1	占用國有土地問題	2
旅遊處	1	請求歸還漁筏執照	2

附表1

### 澎湖縣政府105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	3	4	0	23	1	0	26	2	59
百分比	5.08%	6.78%	0.00%	38.98%	1.69%	0.00%	44.07%	3.39%	100.00%

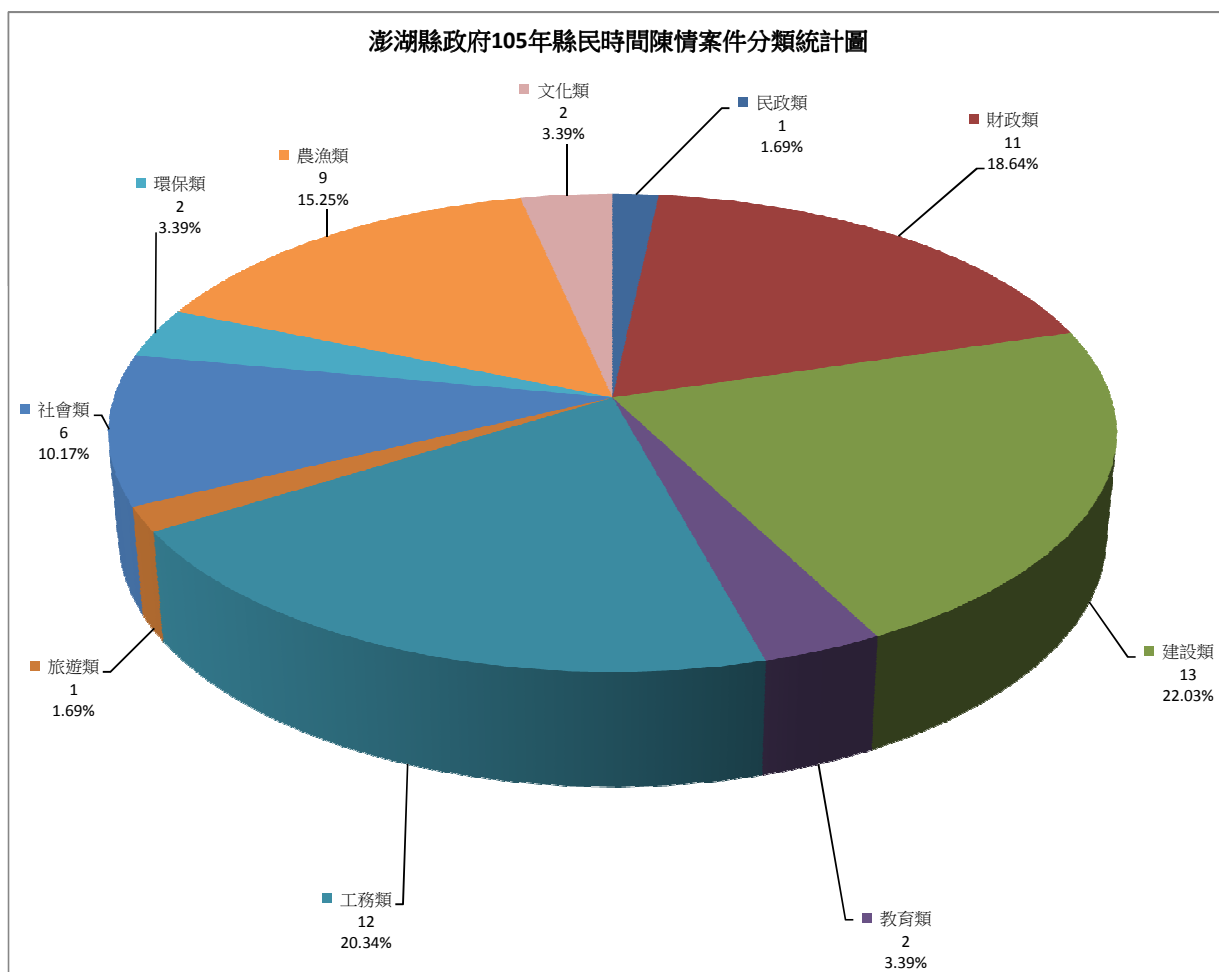




附表2

澎湖縣政府 105 年 縣 民 時 間 陳 情 案 件 分 類 統 計 表

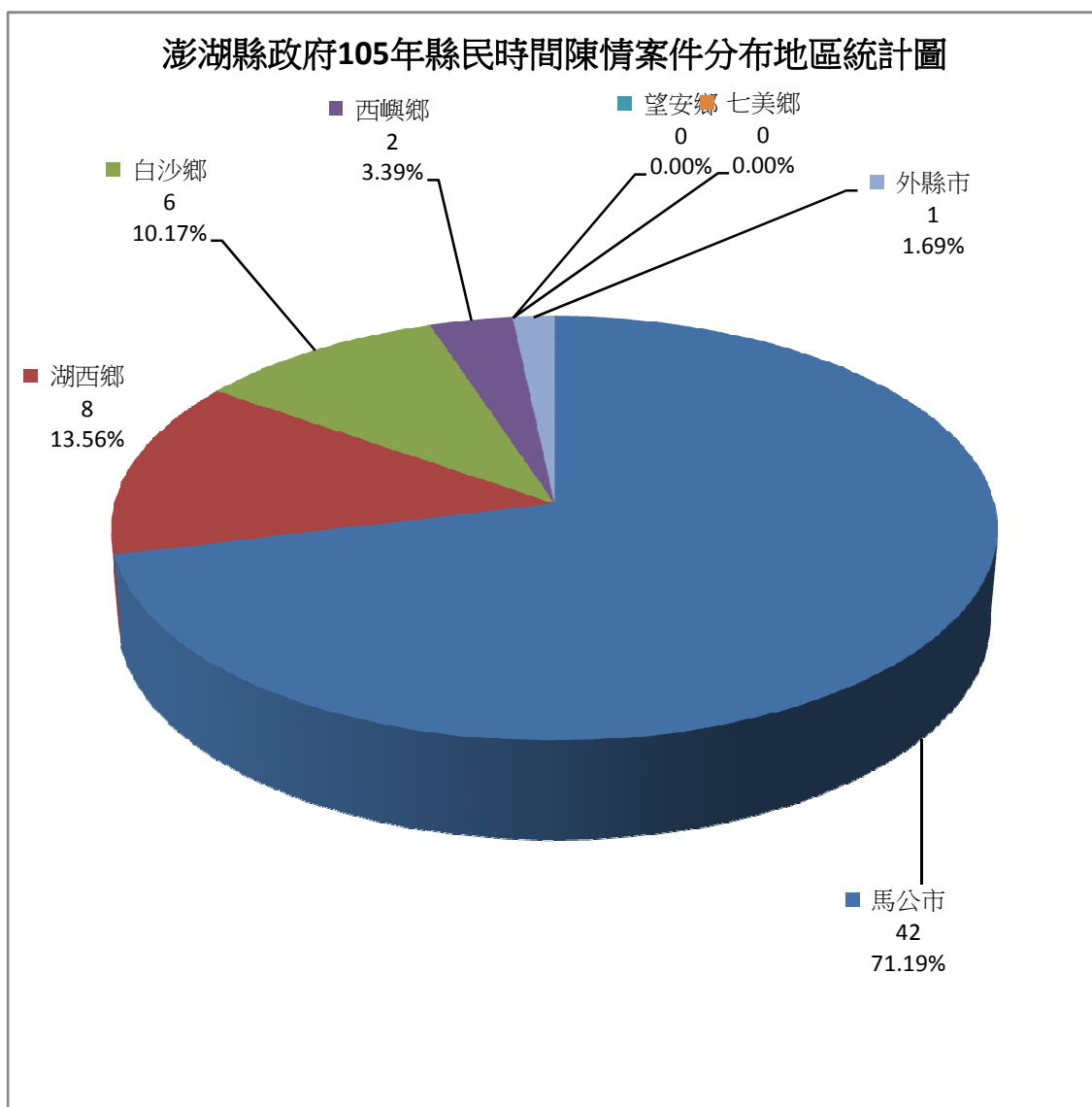
業務項目 件數 百分比	民政類	財政類	建設類	教育類	工務類	旅遊類	社會類	行政類	主計類	警務類	環保類	農漁類	車船類	文化類	稅務類	合計
件數	1	11	13	2	12	1	6	0	0	0	2	9	0	2	0	59
百分比	1.69%	18.64%	22.03%	3.39%	20.34%	1.69%	10.17%	0.00%	0.00%	0.00%	3.39%	15.25%	0.00%	3.39%	0.00%	100.00%



附表3

澎湖縣政府105年縣民時間陳情案件分布地區統計表

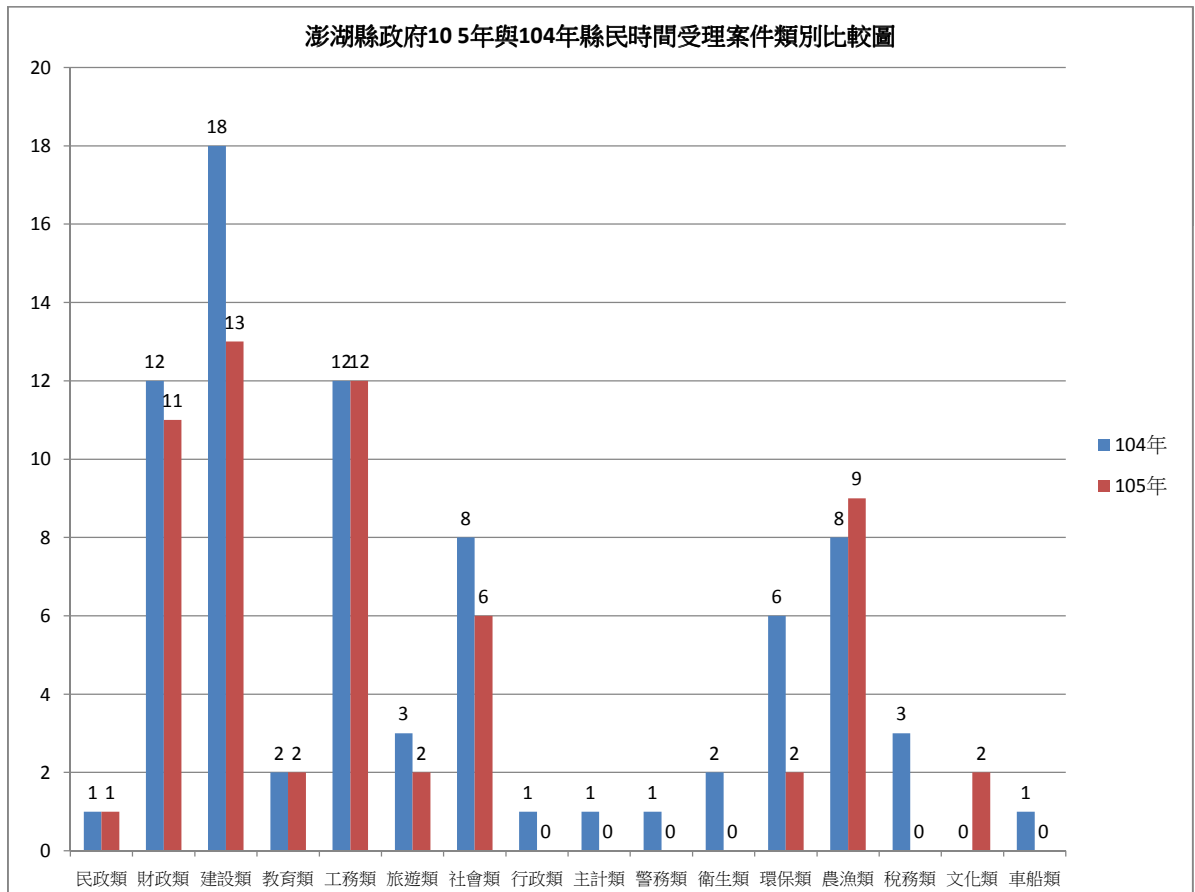
鄉市	馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉	外縣市	合計
件數	42	8	6	2	0	0	1	59
百分比	71.19%	13.56%	10.17%	3.39%	0.00%	0.00%	1.69%	100.00%



附表4

澎湖縣政府 105 年與 104 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
104	1	12	18	2	12	3	8	1	1	1	2	6	8	3	0	1	79
105	1	11	13	2	12	2	6	0	0	0	0	2	9	0	2	0	59



附表5

### 澎湖縣政府105年與104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
	104	4 5.06%	1 1.27%	35 44.30%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	35 44.30%	0 0.00%	4 5.06%
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%	59 100.00%

