

澎湖縣政府九十年辦理「縣民時間」案件分析

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，本府自民國七十九年元月起開始實施「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

九十年「縣民時間」全年共舉行五十次，參加縣民一九九人，受理案件七十六件。在所受理案件七十六件中，獲致解決者二十一件（占二七·六三%）、限於法令規定礙難處理者九件（占一一·八四%）、婉復說明者三十一件（占四〇·八〇%）、轉請權責單位處理者五件（占六·五八%）、其他一件（占一·三一%）、其餘九件（占一一·八四%）續辦未結繼續列管追蹤（如附表一）。

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：觀光類（含工商、都計、城鄉）二十二件（占二八·九五%）、建設類十六件（占二一·〇五%）、社會類十一件（占十四·四七%）、農漁類九件（占十一·八四%）、地政類八件（占一〇·五三%）、財政、教育、警務、環保類各二件（各占二·六三%）、民政、消防類各一件（各占一·三二%）（如附表二）。在觀光類中主要有環保團體對遊艇碼頭興建之意見、道路開闢周邊環境改善、觀光特區附設博弈事業、瓦斯分裝場設立等問題；在建設類中以海堤興建、公安檢查、發電廠土地征收等問題、社會類中以輔導就業、申請低收入戶等問題較多。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：馬公市五十九件居第一、其次為湖西鄉十

件、白沙鄉七件；餘西嶼、望安、七美三鄉均無。

肆、四年來實施成果

四年來受理件數分別為八十七年一五二件、八十八年一一八件、八十九年一〇五件、九十年七十六件，共計四五一件；在所受理四五一件中，獲致解決者一九九件（占四四·一二%）、限於法令規定礙難處理者六十三件（占一三·九七%）、私權性質者五件（占一·一一%）、婉復說明者一四二件（占三一·四九%）、轉請權責單位處理者十二件（占二·六六%）、錄案參考者十七件（占三·七七%）、其他三件（占〇·六六%）、續辦未結繼續列管追蹤者十件（占二·二二%）（如附表三）。

伍、改進意見

- 一、各業務單位對於「縣民時間」受理案件，應依本府八十七年四月四日八七澎府計考字第一九八七〇號函規定將函稿陳送一層決行後，函覆陳情人並副知縣長室、計畫室；且應迅速妥慎處理於七日內辦結，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一層決行及未於七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時，各單位應指派課長職級以上人員準時到達會場，惟有些單位未依規定指派課長以上人員參加，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，涉及二個業務單位時，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。

陸、結語

「縣民時間」自民國七十九年元月實施以來，已屆滿十二年，其便民、親民之方式已深植縣民心底，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，全面提昇服務品質。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。

附表一

澎湖縣政府九十年「縣民時間」陳情事項處理情形統計表

合計	其他	續辦未結	單轉位請處權理責	婉復說明	礙於難處處理	獲致解決	項目
							數量
1	0	0	1	0	0	0	類政民
2	0	1	0	1	0	0	類政財
16	0	1	1	6	1	7	類設建
2	0	0	0	2	0	0	類育教
22	0	2	1	9	3	7	類光觀
11	0	2	1	4	1	3	類會社
8	1	1	0	3	2	1	類政地
9	0	1	1	4	2	1	類漁農
2	0	0	0	1	0	1	類務警
1	0	0	0	1	0	0	類防消
2	0	1	0	0	0	1	類保環
76	1	9	5	31	9	21	計合
100%	1.31%	11.84%	6.58%	40.80%	11.84%	27.63%	比分百

澎湖縣政府九十年「縣民時間」陳情事項分類統計表

計 合		環 保 類	消 防 類	警 務 類	農 漁 類	地 政 類	社 會 類	觀 光 類	教 育 類	建 設 類	財 政 類	民 政 類	類 別 月 份
人 數	件 數												
3	3	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	一
62	6	0	0	0	0	0	2	2	0	2	0	0	二
7	6	0	0	0	1	0	1	2	0	2	0	0	三
25	6	0	0	0	2	0	0	2	0	2	0	0	四
16	15	0	0	1	4	3	3	2	0	2	0	0	五
10	4	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	六
12	4	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	七
20	9	1	0	0	1	0	0	4	0	2	1	0	八
22	9	0	0	0	0	1	0	5	0	2	0	1	九
5	3	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	十
5	3	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	十一
12	8	1	0	0	0	1	2	2	0	1	1	0	十二
199	76	2	1	2	9	8	11	22	2	16	2	1	合計
	100.0%	2.63%	1.32%	2.63%	11.84%	10.53%	14.47%	28.95%	2.63%	21.05%	2.63%	1.32%	百分比