

澎湖縣政府九十一年辦理「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

九十一年「縣民時間」全年共舉行六十次，參加縣民二四六人，受理案件九十三件。在所受理案件九十三件中，獲致解決者二十六件（占二七·九五%）、限於法令規定礙難同意所請者十件（占一〇·七五%）、婉復說明者四十七件（占五〇·五三%）、轉請權責單位處理者五件（占五·三八%）、私權性質二件（占二·一五%）、錄案參考者一件（占一·〇八%）、其他一件（占一·〇八%）、續辦未結繼續列管追蹤者一件（占一·〇八%）（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：建設類二十二件（占二三·六六%）、觀光類（含工商、交通遊憩、城鄉）十六件（占十七·二一%）、農漁類十四件（占十五·〇五%）、地政類十三件（占一三·九八%）、財政、社會類各七件（各占七·五三%）、警務類六件（占六·四六%）、衛生類二件（占二·一六%）、教育、行政、人事、政風、消防、環保類各一件（各占一·〇七%）（如附表二）。在建設類中主要有建議第三漁港砂石船碼頭遷移、農地興建農舍及道路拓寬等問題較多；在觀光類中主要以瓦斯分裝場設立、北辰臨時攤販及違法肉販取締、八米道路征收等問題較多；在農漁類中以無人島生態保育、流浪犬捕捉及收容、禁止赤崁漁船在內海利用扒網作業等問題較多。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：馬公市六十四件居第一、其次為白沙鄉十七件、湖西鄉十一件、七美鄉一件；餘西嶼、望安二鄉均無。

肆、五年來實施成果

五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、九十一年九十三件，共計五四四件；在所受理五四四件中，獲致解決者二三一件（占四二·四七％）、限於法令規定礙難同意者七十六件（占一三·九七％）、婉復說明者一八九件（占三四·七四％）、轉請權責單位處理者十六件（占二·九四％）、私權性質者七件（占一·二九％）、錄案參考者十八件（占三·三一％）、其他六件（占一·一〇％）、續辦未結繼續列管追蹤者一件（占〇·一八％）（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，現已屆十三年，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

澎湖縣政府九十一年「縣民時間」陳情事項處理情形統計表

合計	續辦未結	其他	錄案參考	單轉位請處權理責	私權糾紛	婉復說明	礙限於法令規定 難同同意	獲致解決	項目
									數量
0	0	0	0	0	0	0	0	0	類政民
7	0	0	0	0	0	3	1	3	類政財
22	0	0	0	0	0	12	2	8	類設建
1	0	0	0	0	0	0	1	0	類育教
16	0	1	1	1	0	8	1	4	類光觀
7	0	0	0	0	0	4	1	2	類會社
13	0	0	0	4	1	5	1	2	類政地
1	0	0	0	0	0	0	1	0	類政行
1	0	0	0	0	0	1	0	0	類事人
1	0	0	0	0	1	0	0	0	類風政
14	1	0	0	0	0	8	2	3	類漁農
6	0	0	0	0	0	2	0	4	類務警
2	0	0	0	0	0	2	0	0	類生衛
1	0	0	0	0	0	1	0	0	類防消
1	0	0	0	0	0	1	0	0	類保環
93	1	1	1	5	2	47	10	26	計合
100%	1.08%	1.08%	1.08%	5.38%	2.15%	50.53%	10.75%	27.95%	比 分 百

澎湖縣政府九十一年「縣民時間」陳情事項分類統計表

計 人 數	合 件 數	環 保 類	消 防 類	衛 生 類	警 務 類	農 漁 類	政 風 類	人 事 類	行 政 類	地 政 類	社 會 類	觀 光 類	教 育 類	建 設 類	財 政 類	類 別	月 份
																類別	
31	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	1	一	
7	6	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	2	0	二	
17	10	0	0	0	1	1	0	0	0	2	3	2	0	1	0	三	
13	9	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	1	0	3	1	四	
10	8	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	1	0	2	1	五	
15	8	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	3	1	六	
7	7	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	3	0	七	
56	9	1	0	1	1	2	0	0	0	0	1	2	0	1	0	八	
3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	九	
26	12	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	2	0	3	3	十	
47	9	0	0	0	0	3	0	0	1	3	0	1	0	1	0	十一	
14	6	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	2	0	十二	
246	93	1	1	2	6	14	1	1	1	13	7	16	1	22	7	合計	
		100.00%	1.07%	1.07%	2.16%	6.46%	15.05%	1.07%	1.07%	1.07%	13.98%	7.53%	17.21%	1.07%	23.66%	7.53%	百分比

附表三

澎湖縣政府「縣民時間」五年來實施成果統計表

百分比	合計	九十 一	九十 十	八十 九	八十 八	八十 七	年別 數量 類別
							獲致解決
42.47%	231	26	26	47	47	85	獲致解決
13.97%	76	10	12	10	15	29	同規定礙意 限於法令 難
1.29%	7	2	0	1	1	3	私權性質
34.74%	189	47	31	42	47	22	婉復說明
2.94%	16	5	4	3	3	1	轉請權 單位處理
3.31%	18	1	0	2	3	12	錄案參考
1.10%	6	1	3	0	2	0	其他
0.18%	1	1	0	0	0	0	續辦未結 合
100%	544	93	76	105	118	152	計