

# 澎湖縣政府九十二年辦理「縣民時間」案件分析報告

澎湖縣政府九十三年六月二十一日府計管字第0931400098號函發

## 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

九十二年「縣民時間」全年共舉行五十一次，參加縣民一八五人，受理案件一〇〇件。在所受理案件一〇〇件中，獲致解決者二十件（占二十％）、限於法令規定礙難同意所請者七件（占七％）、婉復說明者四十九件（占四十九％）、轉請權責單位處理者七件（占七％）、私權性質三件（占三％）、錄案參考者一件（占一％）、其他八件（占八％）、實地查證者三件（占三％）、續辦未結繼續列管追蹤者二件（占二％）（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：建設類三十件（占三十％）、地政類十九件（占一九％）、觀光類（含工商、交通遊憩、城鄉）十六件（占十六％）、社會、農漁類各八件（各占八％）、財政、環保類各四件（各占四％）、民政、人事類各三件（各占三％）、衛生類二件（占二％）、政風、消防、警務類各一件（各占一％）（如附表二）。在建設類中主要有道路拓寬界址及路線疑義、違建拆除、使用執照核發等問題較多；在地政類中主要以重劃後界址糾紛、建議修正「澎湖縣非都市土地農牧用地興建住宅計畫申請變更編定作業要點」等問題較多；在觀光類中以北辰市場攤販及花火節改進建議等問題較多；在社會類中以安排工作、低收入戶申請等問題較多。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：馬公市七十九件居第一、其次為湖西鄉十四件、白沙鄉三件、西嶼鄉二件、外縣市二件；餘七美、望安二鄉均無（如附表三）。

## 肆、六年來實施成果

六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、九十二年一〇〇件，共計六四四件；在所受理六四四件中，獲致解決者二五二件（占三九·一三%）、限於法令規定礙難同意者八十三件（占一二·八九%）、婉復說明者二三八件（占三六·九六%）、轉請權責單位處理者二十三件（占三·五七%）、私權性質者十件（占一·五五%）、錄案參考者十九件（占二·九五%）、其他十四件（占二·一七%）、實地查證者三件（占〇·四七%）、續辦未結繼續列管追蹤者二件（占〇·三一%）（如附表四）。

## 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

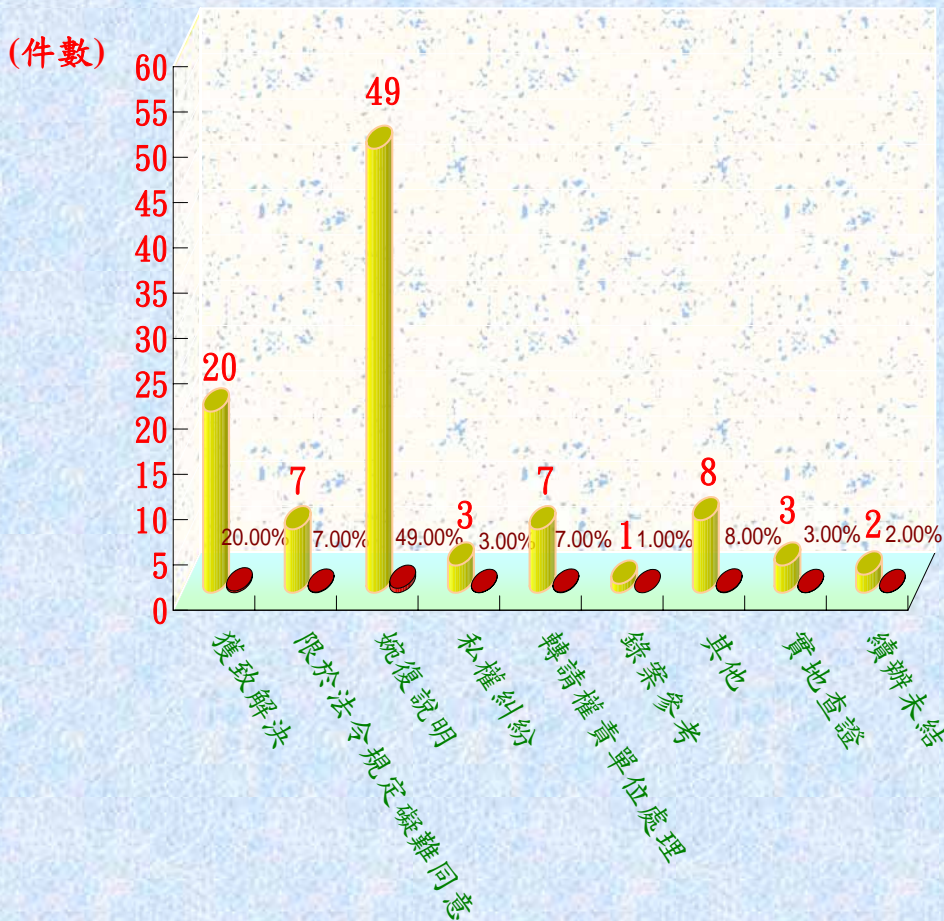
「縣民時間」自民國七十九年元月實施以來，現已屆十四年，其便民、親民之方式已深植縣民心底。最好的政府就是服務績效最佳的政府，為民服務要本著「以客為尊」、「民眾有作頭家的感覺」之理念，全面提昇服務品質。而「縣民時間」措施係為民服務工作重要之一環。由於「縣民時間」建議案件範圍非常廣泛，其中處理情形或許未能使民眾達到百分之百的滿意度，但卻是一個讓民眾有申訴及求助的最佳途徑。本府仍將秉持「民眾的小事，就是政府的大事」、「以民眾福祉為先，以民意為依歸」之宗旨，全力以赴，有效建立政府與民眾雙向溝通管道。

澎湖縣政府九十二年度縣民時間陳情案件處理情形統計表

附表一

項目 件數 百分比	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	其他	實地查證	續辦未結	合計
件數	20	7	49	3	7	1	8	3	2	100
百分比	20.00%	7.00%	49.00%	3.00%	7.00%	1.00%	8.00%	3.00%	2.00%	100.00%

澎湖縣政府九十二年縣民時間陳情案件處理情形統計表

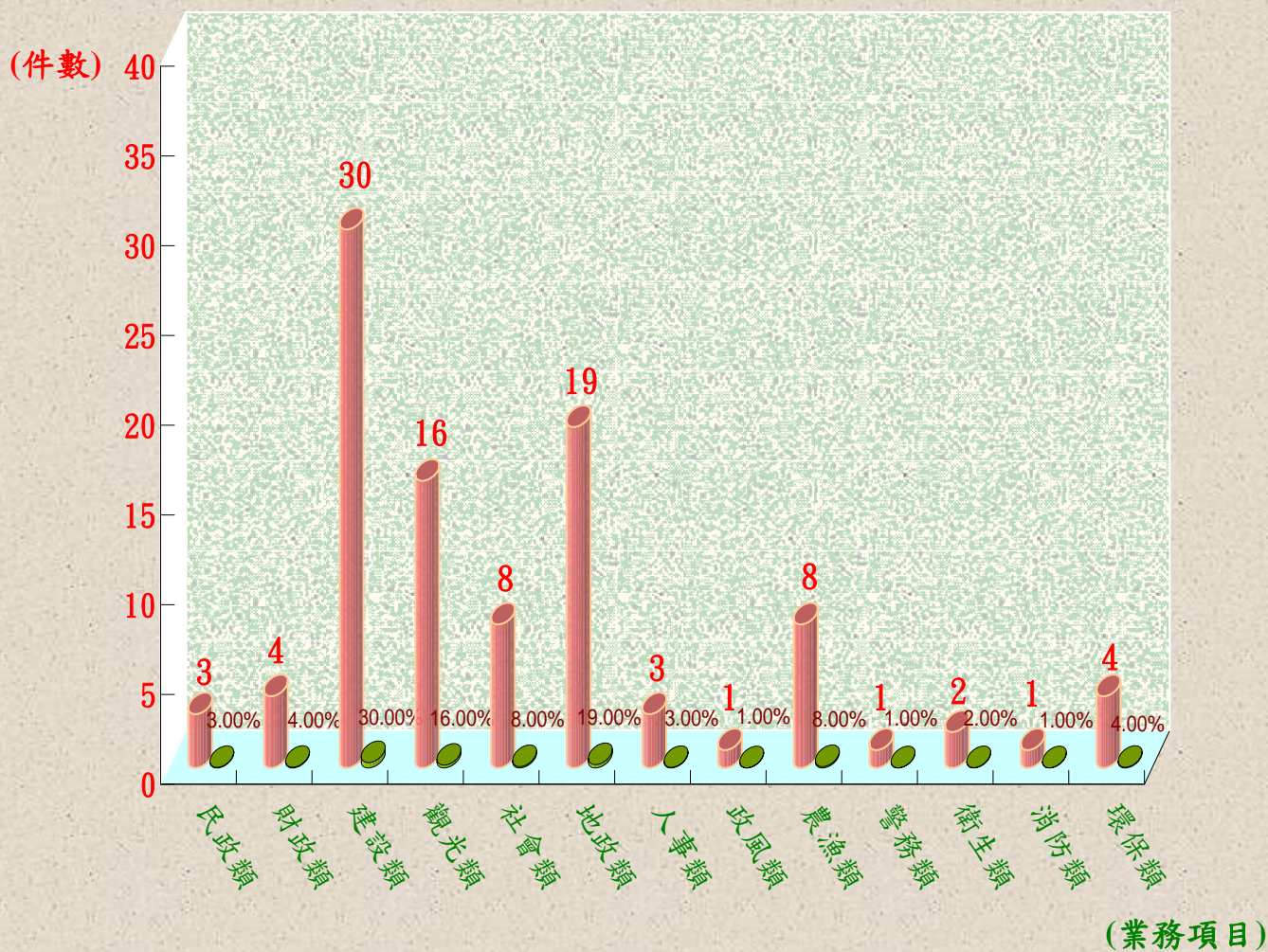


澎湖縣政府九十二年度縣民時間陳情案件分類統計表

附表二

業務項目 受理件數 百分比	民政類	財政類	建設類	觀光類	社會類	地政類	人事類	政風類	農漁類	警務類	衛生類	消防類	環保類	合計
件數	3	4	30	16	8	19	3	1	8	1	2	1	4	100
百分比	3.00%	4.00%	30.00%	16.00%	8.00%	19.00%	3.00%	1.00%	8.00%	1.00%	2.00%	1.00%	4.00%	100.00%

澎湖縣政府九十二年縣民時間陳情案件分類統計表

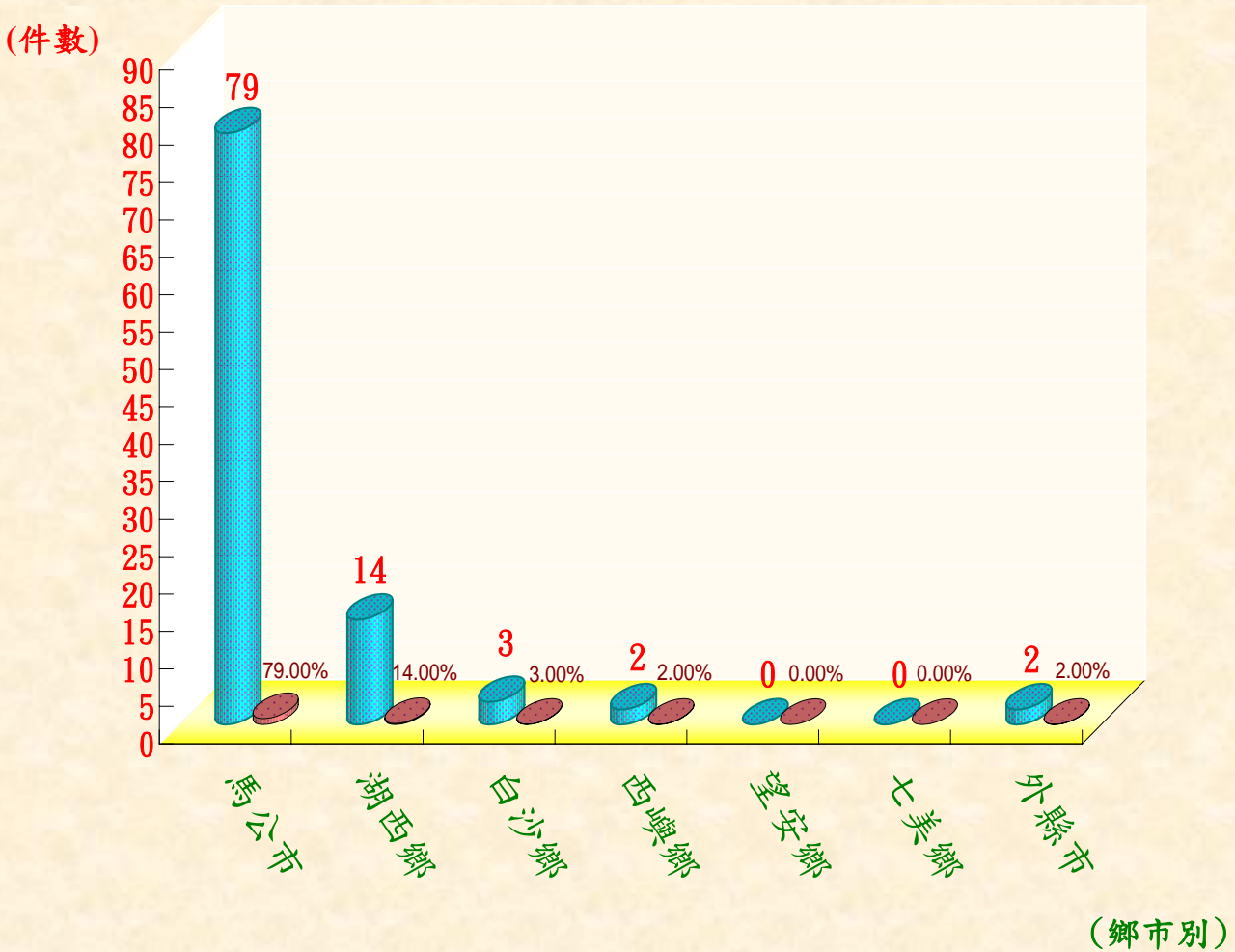


澎湖縣政府九十二年度縣民時間陳情案件分布地區統計表

附表三

鄉市別 件數 百分比	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	79	14	3	2	0	0	2	100
百分比	79.00%	14.00%	3.00%	2.00%	0.00%	0.00%	2.00%	100.00%

澎湖縣政府九十二年縣民時間陳情案件分布地區統計表



澎湖縣政府九十二年度縣民時間六年來受理人民陳情案件實施成果統計表

附表四

類別 數量 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	其他	實地查證	續辦未結	合計
八十七	85	29	22	3	1	12	0	0	0	152
八十八	47	15	47	1	3	3	2	0	0	118
八十九	47	10	42	1	3	2	0	0	0	105
九十	26	12	31	0	4	0	3	0	0	76
九十一	27	10	47	2	5	1	1	0	0	93
九十二	20	7	49	3	7	1	8	3	2	100
合計	252	83	238	10	23	19	14	3	2	644
百分比	39.13%	12.89%	36.96%	1.55%	3.57%	2.95%	2.17%	0.47%	0.31%	100.00%

澎湖縣政府縣民時間六年來受理人民陳情案件實施成果統計表

