

澎湖縣政府 93 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

93 年「縣民時間」全年共舉行 36 次，參加縣民 106 人，受理案件 57 件。在所受理案件 57 件中，獲致解決者 14 件（占 24.56%）、限於法令規定礙難同意者 3 件（占 5.27%）、婉復說明者 26 件（占 45.61%）、轉請權責單位處理者 1 件（占 1.75%）、私權性質者 1 件（占 1.75%）、其他 4 件（占 7.02%）、續辦未結繼續列管追蹤者 8 件（占 14.04%）（如附表 1）。

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 21 件（占 36.84%）、農漁類 13 件（占 22.81%）、工務類 7 件（占 12.29%）、地政類 4 件（占 7.02%）、旅遊、社會類各 3 件（各占 5.26%）、民政、環保類各 2 件（各占 3.51%）、教育、消防類各 1 件（各占 1.75%）（如附表 2）。在建設類中主要以違建暫緩拆除、使用執照核發、農牧用地興建農舍等問題較多；在農漁類中主要以流浪犬公辦民營及管理、漁業權登記等問題較多；在工務類中主要以道路拓寬土地征收、補償等問題較多；在地政類中主要以農牧用地變更為建地等問題較多。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 43 件居第 1、其次為湖西鄉 11 件、白沙、西嶼鄉及外縣市各 1 件，餘七美、望安兩鄉均無（如附表 3）。

肆、7 年來實施成果

7 年來受理件數分別為 87 年 152 件、88 年 118 件、89 年 105

件、90年76件、91年93件、92年100件、93年57件，共計701件；在所受理701件中，獲致解決者266件（占37.94%）、限於法令規定礙難同意者86件（占12.27%）、婉復說明者264件（占37.66%）、轉請權責單位處理者25件（占3.57%）、私權性質者11件（占1.57%）、錄案參考者19件（占2.71%）、其他19件（占2.71%）、實地查證者3件（占0.43%）、續辦未結繼續列管追蹤者8件（占1.14%）（如附表4）。

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87年4月4日87澎府計考字第19870號函規定將函稿陳送第1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。

陸、結語

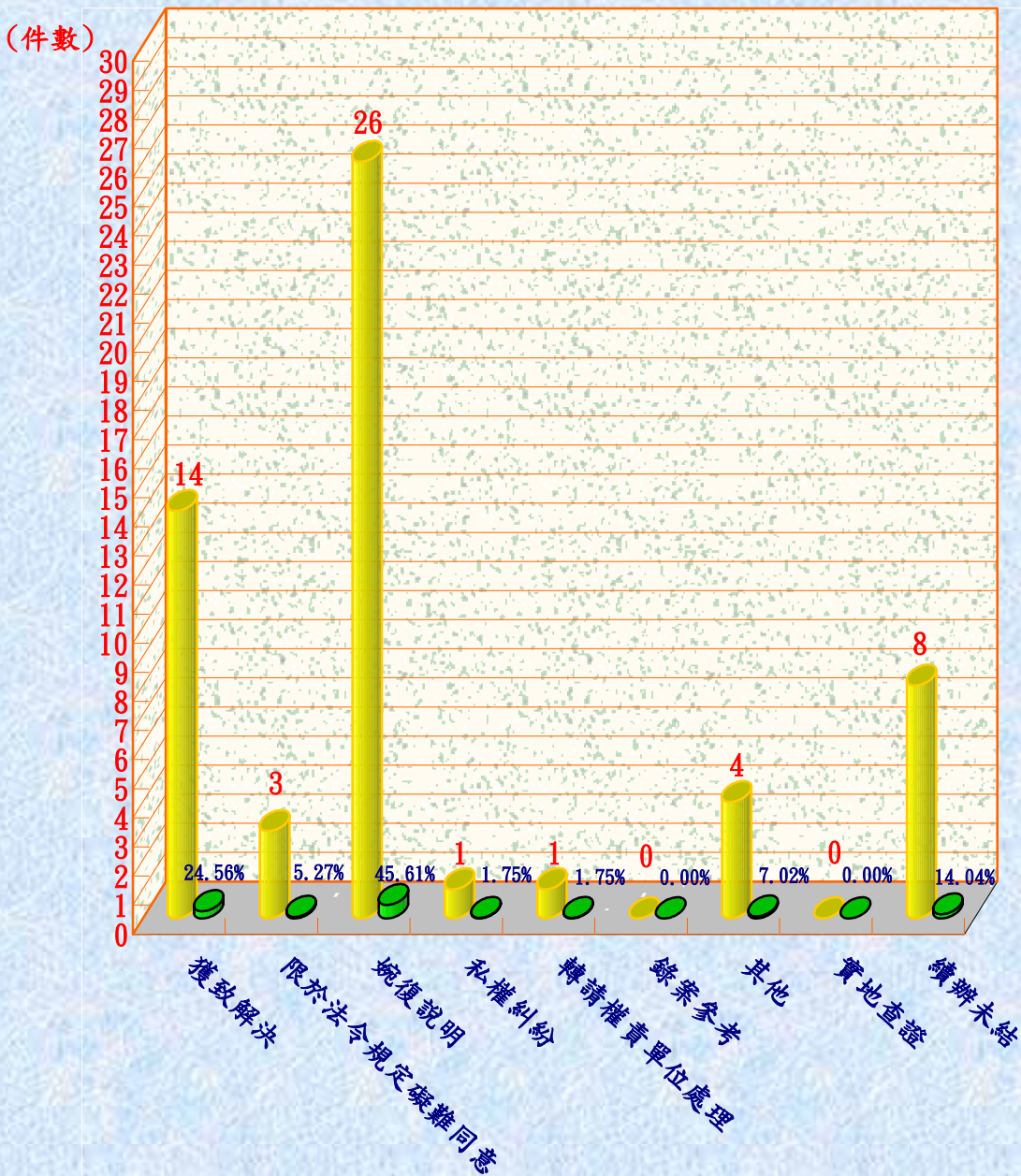
「縣民時間」自民國79年1月實施以來，現已屆15年，其便民、親民之方式已深植縣民心底。最好的政府就是服務績效最佳的政府，為民服務要本著「以客為尊」、「民眾有作頭家的感覺」之理念，全面提昇服務品質。而「縣民時間」措施係為民服務工作重要之一環。由於「縣民時間」建議案件範圍非常廣泛，其中處理情形或許未能使民眾達到百分之百的滿意度，但卻是一個讓民眾有申訴及求助的最佳途徑。本府仍將秉持「民眾的小事，就是政府的大事」、「以民眾福祉為先，以民意為依歸」之宗旨，全力以赴，有效建立政府與民眾雙向溝通管道。

附表1

澎湖縣政府93年度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	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	14	3	26	1	1	0	4	0	8	57
百分比	24.56%	5.27%	45.61%	1.75%	1.75%	0.00%	7.02%	0.00%	14.04%	100.00%

澎湖縣政府93年縣民時間陳情案件處理情形統計表

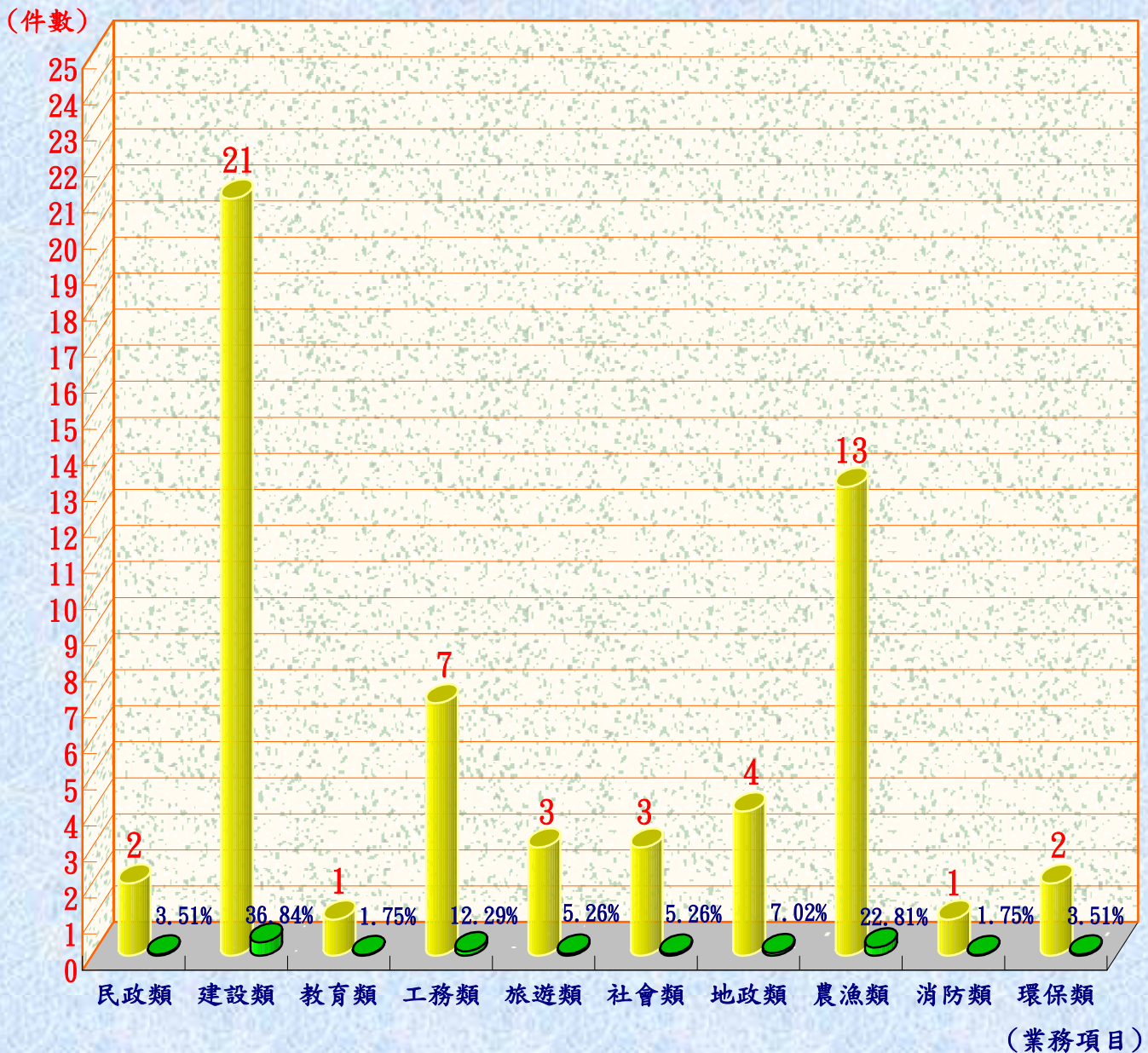


附表2

澎湖縣政府 93 年度縣民時間陳情案件分類統計表

業務項 件數 百分比	民政類	建設類	教育類	工務類	旅遊類	社會類	地政類	農漁類	消防類	環保類	合計
件 數	2	21	1	7	3	3	4	13	1	2	57
百 分 比	3.51%	36.84%	1.75%	12.29%	5.26%	5.26%	7.02%	22.81%	1.75%	3.51%	100.00%

澎湖縣政府93年縣民時間陳情案件分類統計表

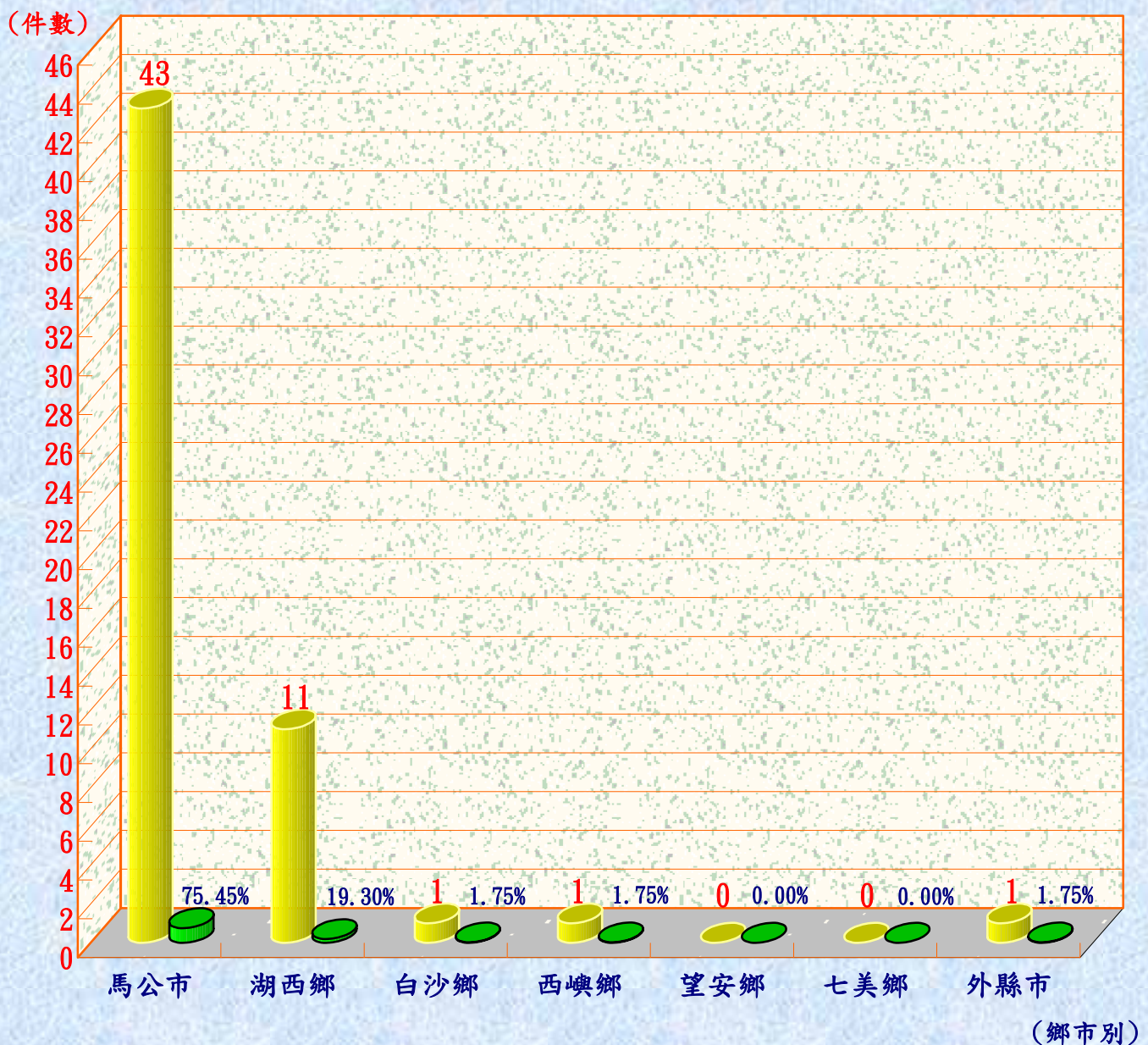


附表3

澎湖縣政府93年度縣民時間陳情案件分布地區統計表

鄉市別	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	43	11	1	1	0	0	1	57
百分比	75.45%	19.30%	1.75%	1.75%	0.00%	0.00%	1.75%	100.00%

澎湖縣政府93年縣民時間陳情案件分布地區統計表



附表4

澎湖縣政府93年度縣民時間7年來受理人民陳情案件實施成果統計表

數 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
87	85	29	22	3	1	12	0	0	0	152
88	47	15	47	1	3	3	2	0	0	118
89	47	10	42	1	3	2	0	0	0	105
90	26	12	31	0	4	0	3	0	0	76
91	27	10	47	2	5	1	1	0	0	93
92	20	7	49	3	8	1	9	3	0	100
93	14	3	26	1	1	0	4	0	8	57
合 計	266	86	264	11	25	19	19	3	8	701
百 分 比	37.94%	12.27%	37.66%	1.57%	3.57%	2.71%	2.71%	0.43%	1.14%	100.00%

澎湖縣政府縣民時間7年來受理人民陳情案件實施成果統計表

