

# 澎湖縣政府 94 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

94 年「縣民時間」全年共舉行 49 次，參加縣民 156 人，受理案件 80 件。在所受理案件 80 件中，獲致解決者 14 件（占 17.5%）、限於法令規定礙難同意者 8 件（占 10%）、婉復說明者 36 件（占 45%）、轉請權責單位處理者 4 件（占 5%）、錄案處理者 1 件（占 1.25%）、其他 10 件（占 12.5%）、續辦未結繼續列管追蹤者 7 件（占 8.75%）（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：工務類 26 件（占 32.5%）、建設類 15 件（占 18.75%）、地政類 13 件（占 16.25%）、農漁類 8 件（占 10%）、警務類 5 件（占 6.25%）、社會類 4 件（占 5%）、民政、財政類各 3 件（各占 3.75%）、旅遊、稅務、文化類各 1 件（各占 1.25%）（如附表 2）。在工務類中主要以尖山砂石碼頭聯外道路使用爭議、既成道路認定、道路設計不良改善等問題較多；在建設類中主要以要求道路通行權及都市計畫變更等問題較多；在地政類中主要以農牧用地變更、被征收土地請求歸還、土地界址疑義等問題較多。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：以馬公市 60 件居第 1（占 75%），其次為白沙鄉 13 件（占 16.25%），湖西、西嶼鄉及外縣市各 2 件（各占 2.5%），望安鄉 1 件（占 1.25%）（如附表 3）。

#### 肆、8 年來實施成果

8 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、94 年 80 件，共計 781 件；在所受理 781 件中，獲致解決者 281 件（占 35.98%）、限於法令規定礙難同意者 96 件（占 12.3%）、婉復說明者 305 件（占 39.05%）、轉請權責單位處理者及其他各 29 件（各占 3.71%）、錄案參考者 20 件（占 2.56%）、私權性質者 11 件（占 1.41%）、實地查證者 3 件（占 0.38%）、續辦未結繼續列管追蹤者 7 件（占 0.9%）（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，縣長親自主持時，請各單位（機關）主管與會，餘則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。

五、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）逕復陳情人，應請該權責單位（機關）先行函復本府，再由本府彙覆陳情人，請各單位能確實辦理。

## 陸、結語

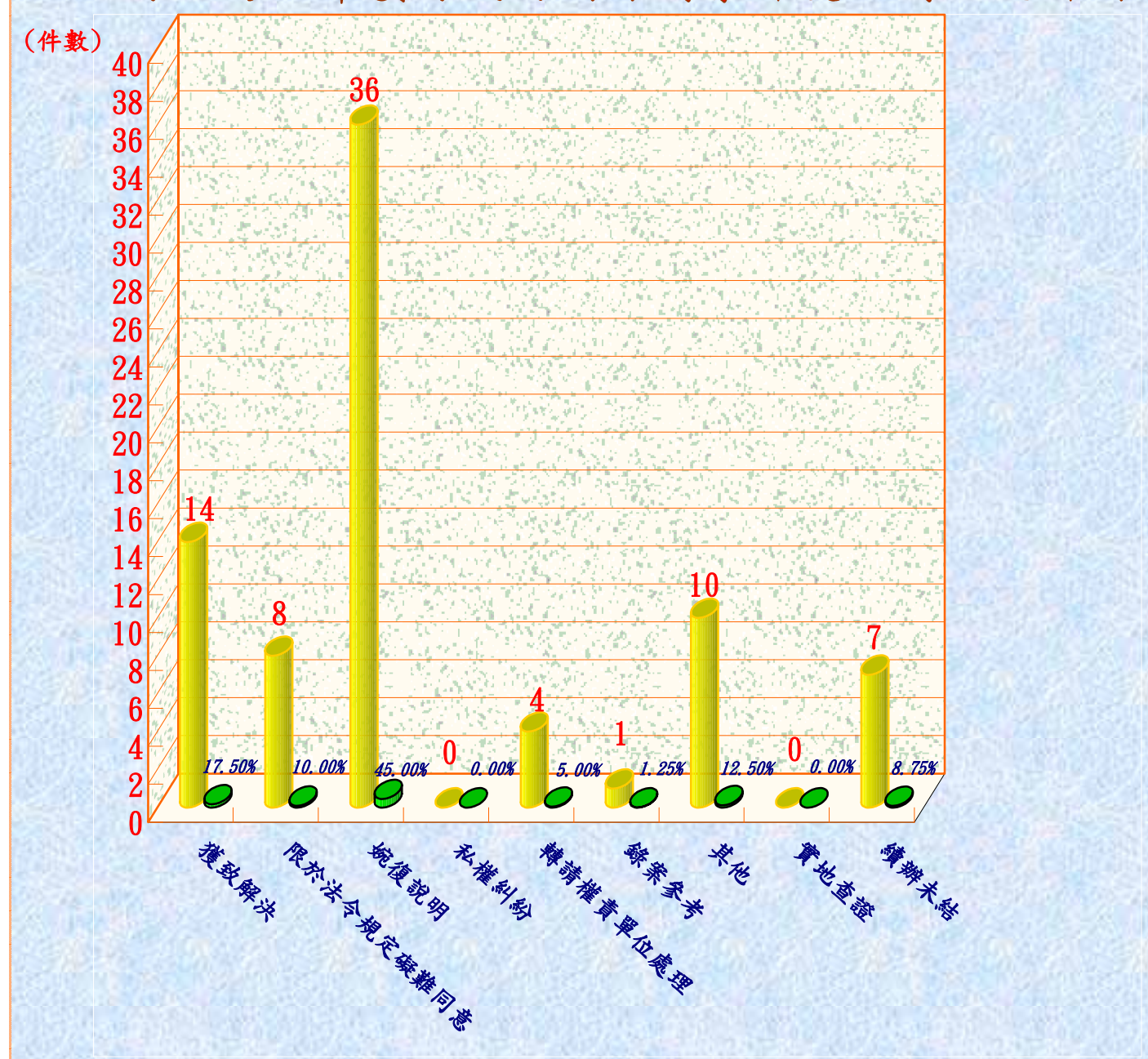
「縣民時間」自民國 79 年 1 月實施以來，現已屆 16 年，其便民、親民之方式已深植縣民心底。最好的政府就是服務績效最佳的政府，為民服務要本著「以客為尊」、「民眾有作頭家的感覺」之理念，全面提升服務品質。而「縣民時間」措施係為民服務工作重要之一環。由於「縣民時間」建議案件範圍非常廣泛，其中處理情形或許未能使民眾達到百分之百的滿意度，但卻是一個讓民眾有申訴及求助的最佳途徑。本府仍將秉持「民眾的小事，就是政府的大事」、「以民眾福祉為先，以民意為依歸」之宗旨，全力以赴，有效建立政府與民眾雙向溝通管道。

附表1

澎湖縣政府 94 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	8	36	0	4	1	10	0	7	80
百分比	17.50%	10.00%	45.00%	0.00%	5.00%	1.25%	12.50%	0.00%	8.75%	100.00%

澎湖縣政府94年度縣民時間陳情案件處理情形統計圖

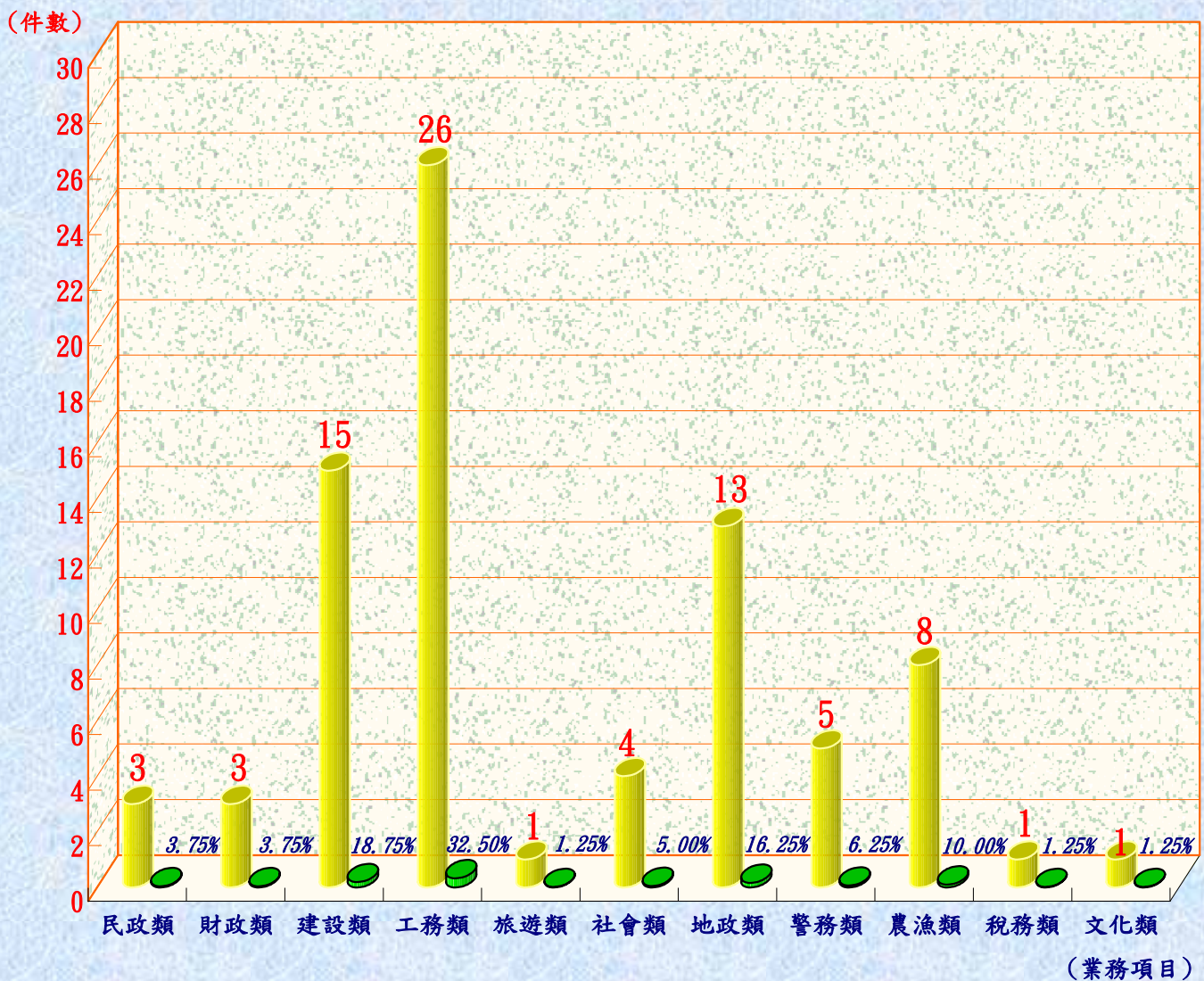


附表2

澎湖縣政府 94 年度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	工務類	旅遊類	社會類	地政類	警務類	農漁類	稅務類	文化類	合計
件 數	3	3	15	26	1	4	13	5	8	1	1	80
百 分 比	3.75%	3.75%	18.75%	32.50%	1.25%	5.00%	16.25%	6.25%	10.00%	1.25%	1.25%	100.00%

澎湖縣政府94年度縣民時間陳情案件分類統計圖

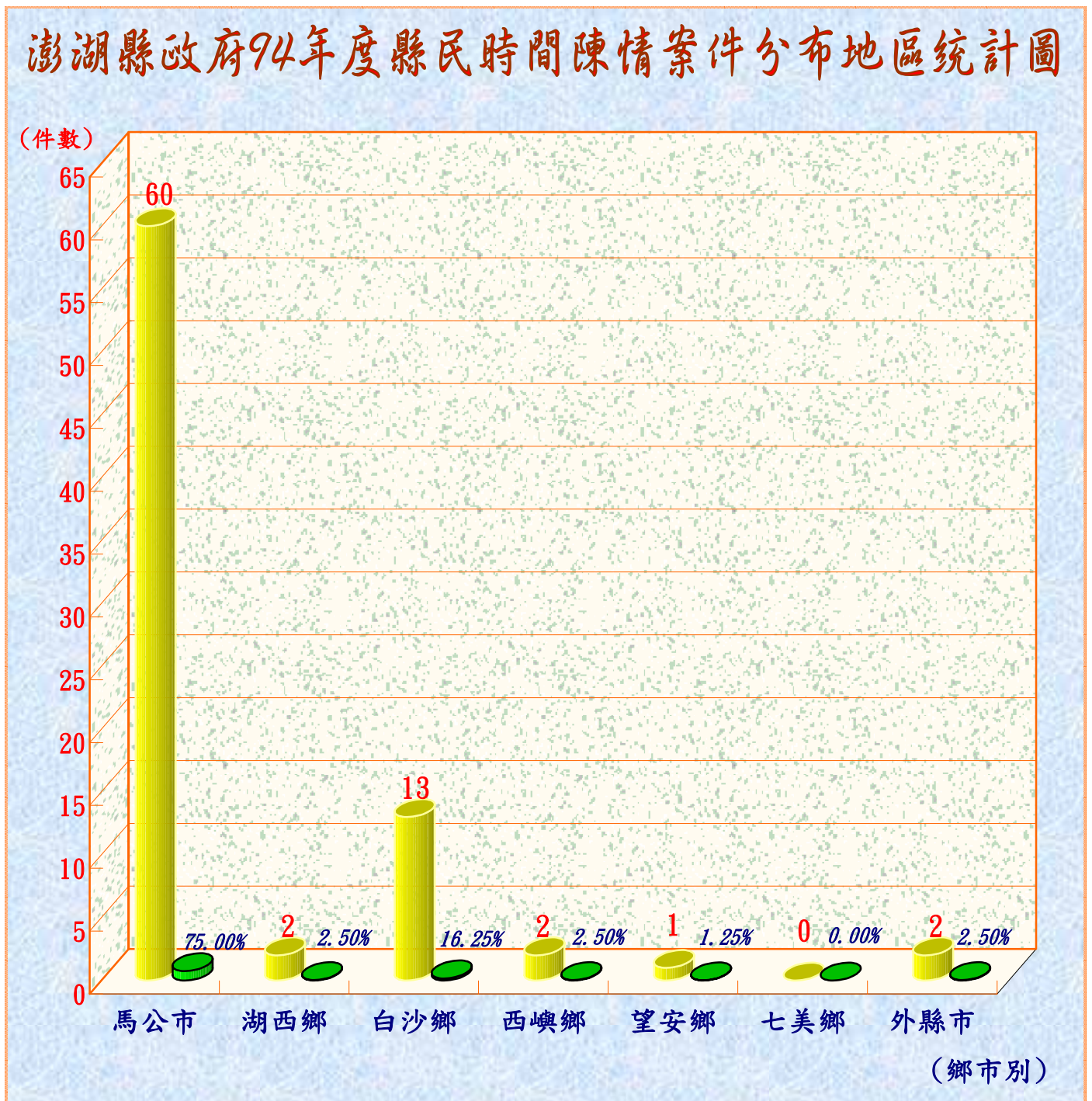


附表3

澎湖縣政府94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	60	2	13	2	1	0	2	80
百分比	75.00%	2.50%	16.25%	2.50%	1.25%	0.00%	2.50%	100.00%

澎湖縣政府94年度縣民時間陳情案件分布地區統計圖



附表4

澎湖縣政府辦理縣民時間近8年來受理人民陳情案件實施成果統計表

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
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	15	5	31	1	1	0	4	0	0	57
94	14	8	36	0	4	1	10	0	7	80
合計	281	96	305	11	29	20	29	3	7	781
百分比	35.98%	12.30%	39.05%	1.41%	3.71%	2.56%	3.71%	0.38%	0.90%	100.00%

澎湖縣政府辦理縣民時間近8年來受理人民陳情案件實施成果統計圖

