

# 澎湖縣政府 95 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

目前「縣民時間」固定於每週二、四下午 4 時召開，95 年度全年共舉行 45 次，參加縣民 242 人，受理案件 81 件。在所受理案件 81 件中，獲致解決者 13 件（占 16.05%）、限於法令規定礙難同意者 6 件（占 7.41%）、婉復說明者 40 件（占 49.38%）、轉請權責單位處理者 5 件（占 6.17%）、其他（含當場說明）9 件（占 11.11%）、續辦未結繼續列管追蹤者 8 件（占 9.88%）（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 25.93%）、工務類 17 件（占 20.99%）、地政類 8 件（占 9.88%）、農漁類 7 件（占 8.65%）、環保類 7 件（占 8.65%）、社會類 5 件（占 6.17%）、教育、警務、稅務類各 3 件（各占 3.70%）、民政、衛生類各 2 件（各占 2.47%）、消保、財政、人事類各 1 件（各占 1.23%）（如附表 2）。在建設類中主要以工廠建照核發疑義、違建拆除及北辰市場肉攤建議輔導至 2 樓營業等問題較多；在工務類中主要以建築線指示、水利用地使用及聯外道路認定等問題較多；在地政類中主要以土地界址疑義及繼承、分割等問

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、就案件回覆天數方面：在已辦理回覆案件中，1-3 天回覆者 22 件（占 27.16%），4-7 天回覆者 21 件（占 25.92%），8-15 天回覆者 22 件（占 27.16%），16 天以上回覆者 8 件（占 9.88%），其中因年度結束尚未答覆者 8 件（占 9.88%）（如附表 3）。

三、就分布地區方面：以馬公市 62 件居第 1（占 76.54%），其次為湖西鄉 14 件（占 17.28%）、白沙鄉 3 件（占 3.70%），西嶼鄉及外縣市各 1 件（各占 1.24%）（如附表 4）。

#### 肆、與上（94）年度受理案件之比較：

##### 一、在受理案件類別增減情形部分：

各類案件受理情形，94 年度依序為工務類 26 件、建設類 15 件、地政類 13 件、農漁類 8 件、警務類 5 件、社會類 4 件、民政、財政類各 3 件、旅遊、稅務、文化類各 1 件，共計受理 80 件；95 年度依序為建設類 21 件、工務類 17 件、地政類 8 件、環保、農漁類各 7 件、社會類 5 件、教育、警務、稅務類各 3 件、民政、衛生類各 2 件、財政、人事、消保類各 1 件，共計受理 81 件；案件數增加以環保類 7 件、建設類 6 件、教育類 3 件為最多；案件數減少則以工務類 9 件、地政類 5 件、財政、警務類各 2 件為最多；95 年度新增案件類別為環保類 7 件、教育類 3 件、衛生類 2 件、消保、人事類各 1 件，減少旅遊、文化類各 1 件（如附表 5）。

##### 二、在受理案件辦理情形部分：

94 年度在所受理案件 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%）；95 年度在所受理案件 81 件中，

獲致解決者 13 件（占 16.05%）、限於法令規定礙難同意者 6 件（占 7.41%）、婉復說明者 40 件（占 49.38%）、轉請權責單位處理者 5 件（占 6.17%）、其他（含當場說明）9 件（占 11.11%）、續辦未結繼續列管追蹤者 8 件（占 9.88%），整體而言，94 年度與 95 年度各項辦理情形結果成長與減少幅度比例並不大，均在正負百分之五以內（如附表 6）。

## 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（計 30 件；占 25.08%）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

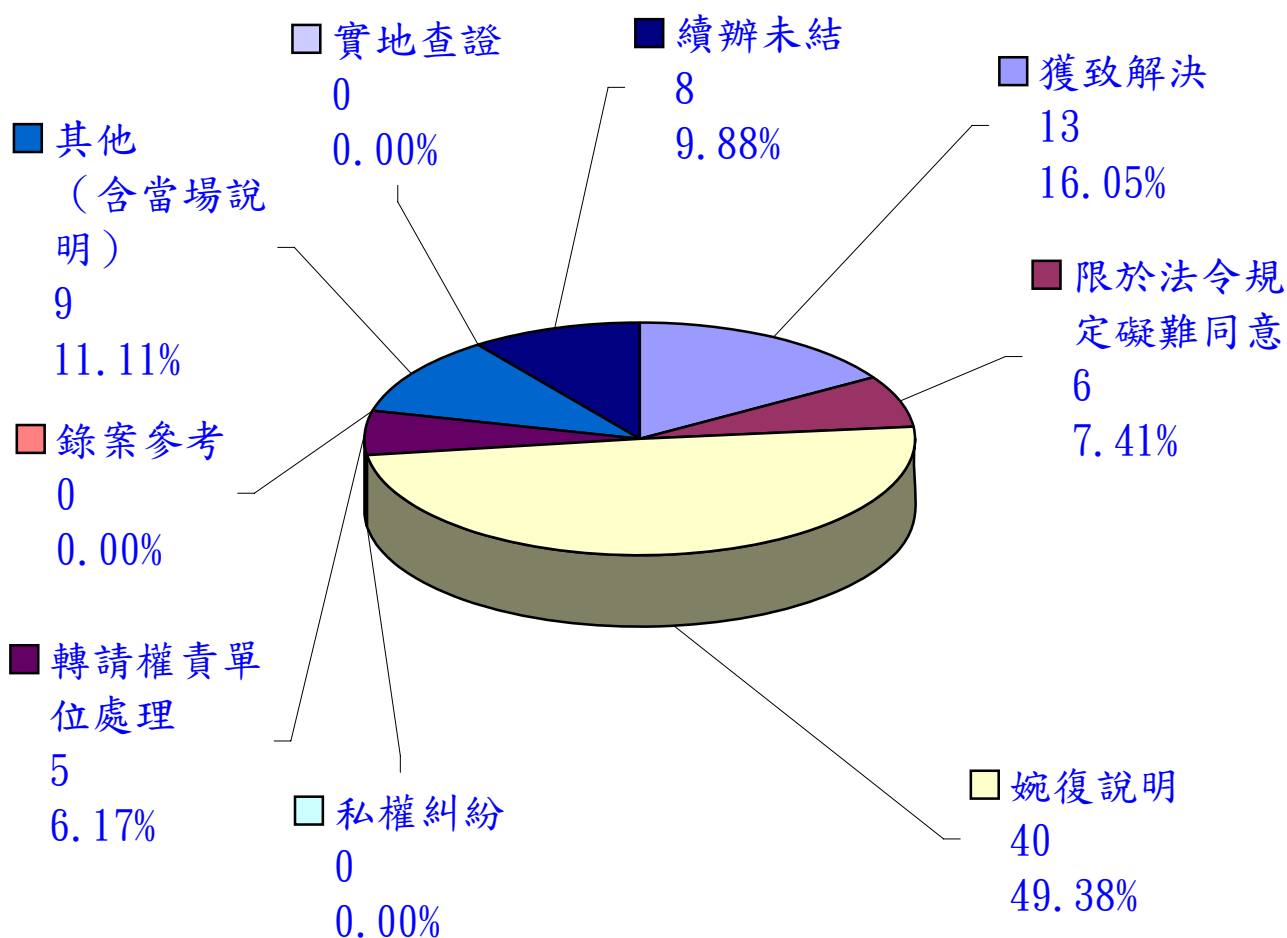
「縣民時間」自民國 79 年 1 月實施以來，現已屆 17 年，其便民、親民之方式已深植縣民心底。最好的政府就是服務績效最佳的政府，為民服務要本著「以客為尊」、「民眾有作頭家的感覺」之理念，全面提升服務品質。而「縣民時間」措施係為民服務工作重要之一環。由於「縣民時間」建議案件範圍非常廣泛，其中處理情形或許未能使民眾達到百分之百的滿意度，但卻是一個讓民眾有申訴及求助的最佳途徑。本府仍將秉持「民眾的小事，就是政府的大事」、「以民眾福祉為先，以民意為依歸」之宗旨，全力以赴，有效建立政府與民眾雙向溝通管道。

附表1

### 澎湖縣政府95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 (含當場 說明)	實地查證	續辦未結	合 計
件 數	13	6	40	0	5	0	9	0	8	81
百 分 比	16.05%	7.41%	49.38%	0.00%	6.17%	0.00%	11.11%	0.00%	9.88%	100.00%

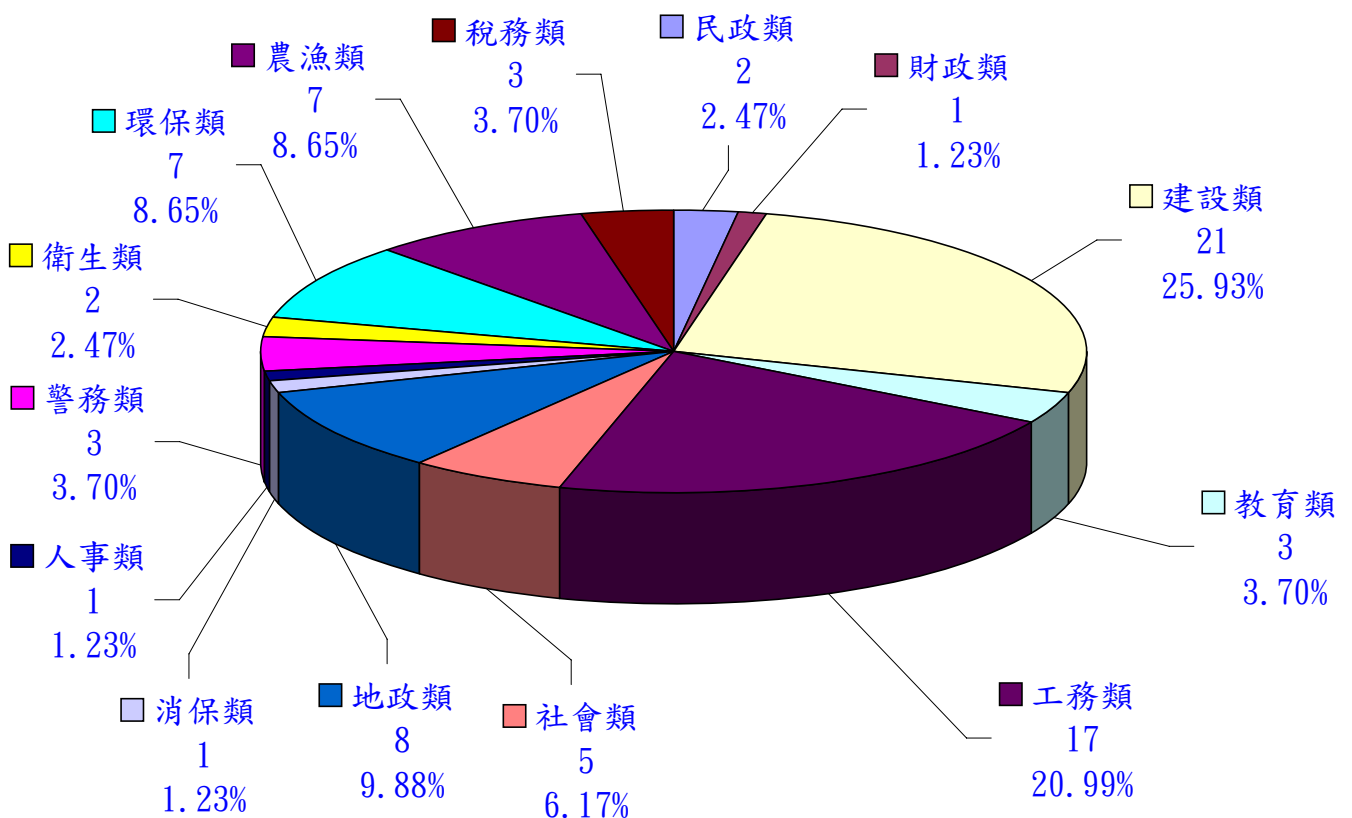
### 澎湖縣政府95年度縣民時間陳情案件 處理情形統計圖



### 澎湖縣政府 95 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	教育類	工務類	社會類	地政類	消保類	人事類	警務類	衛生類	環保類	農漁類	稅務類	合計
件數	2	1	21	3	17	5	8	1	1	3	2	7	7	3	81
百分比	2.47%	1.23%	25.93%	3.70%	20.99%	6.17%	9.88%	1.23%	1.23%	3.70%	2.47%	8.65%	8.65%	3.70%	100.00%

### 澎湖縣政府95年度縣民時間陳情案件 分類統計圖

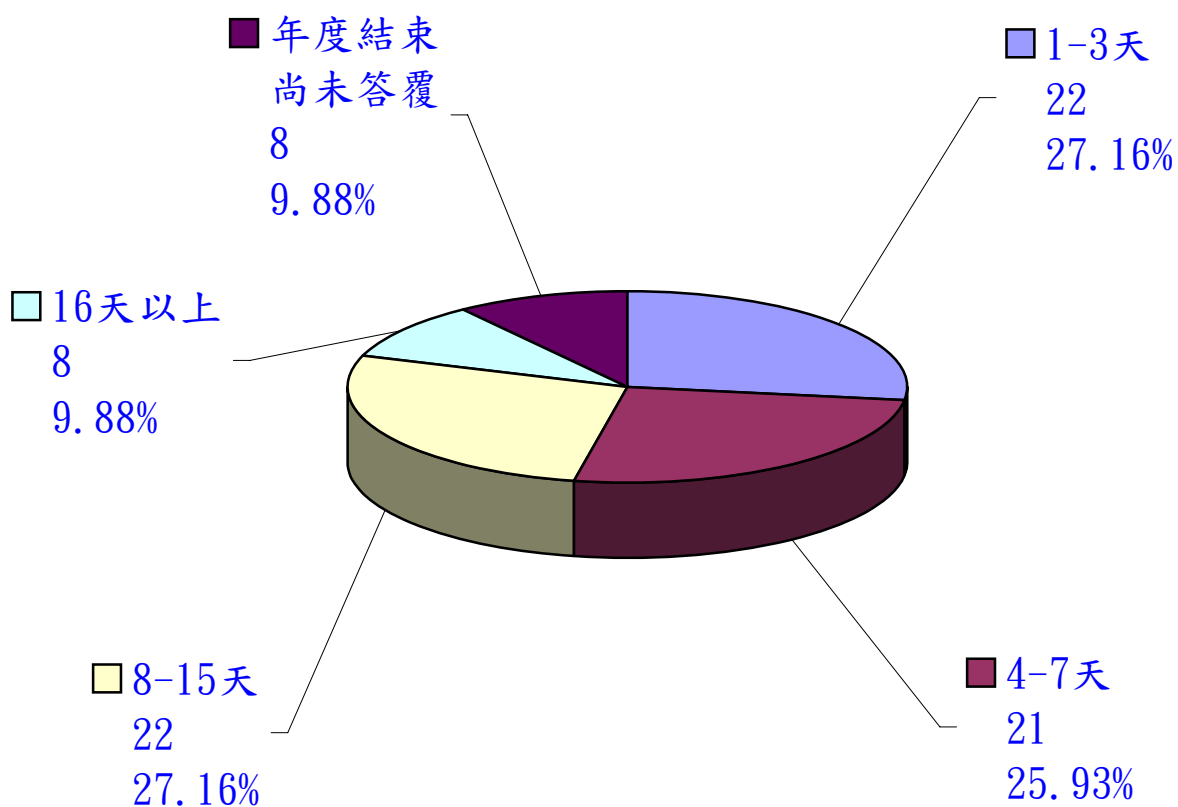


附表3

澎湖縣政府95年度縣民時間陳情案件答覆天數統計表

天數 件數 百分比	1-3 天	4-7 天	8-15 天	16天以上	年度結束 尚未答覆	合 計
件 數	22	21	22	8	8	81
百 分 比	27.16%	25.92%	27.16%	9.88%	9.88%	100.00%

澎湖縣政府95年度縣民時間陳情案件  
答覆天數統計圖

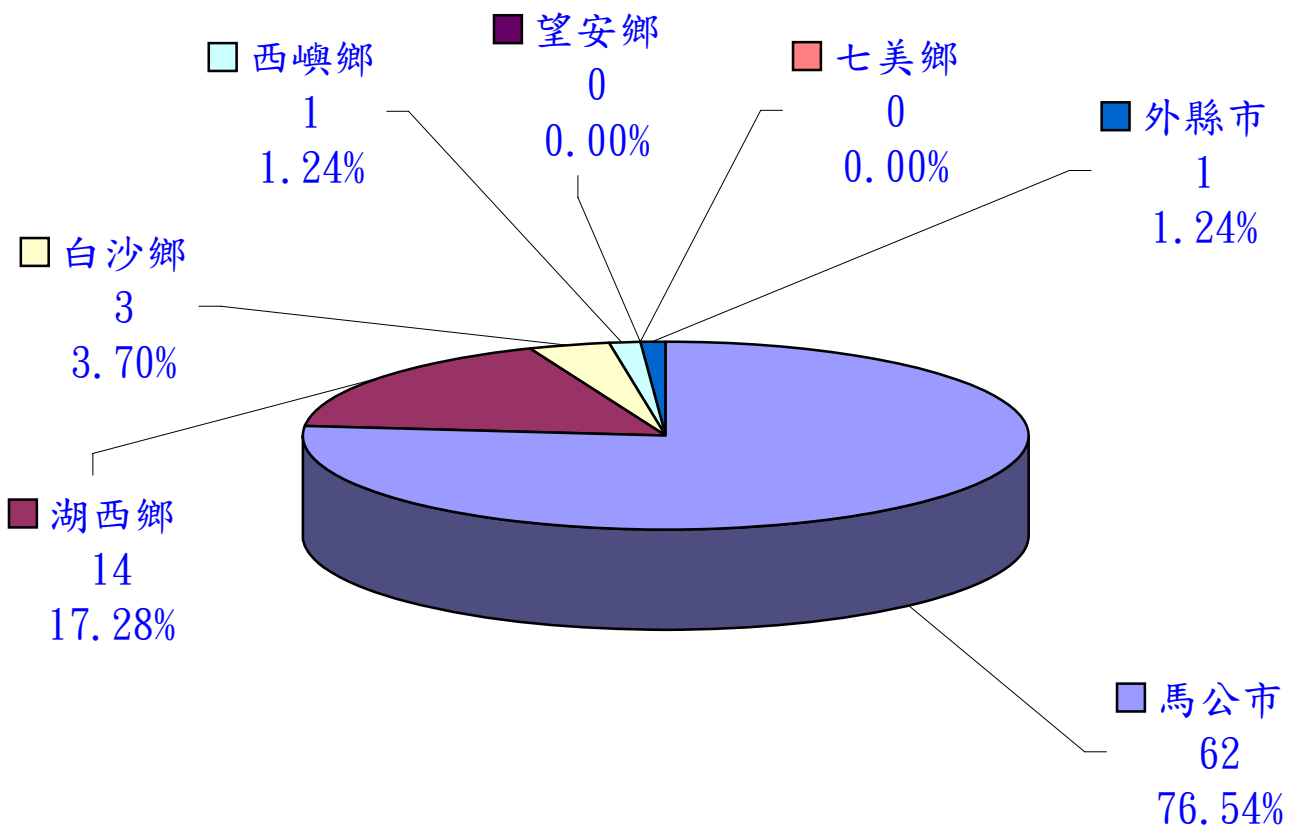


附表4

澎湖縣政府95年度縣民時間陳情案件分布地區統計表

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	62	14	3	1	0	0	1	81
百分比	76.54%	17.28%	3.70%	1.24%	0.00%	0.00%	1.24%	100.00%

澎湖縣政府95年度縣民時間陳情案件  
分布地區統計圖



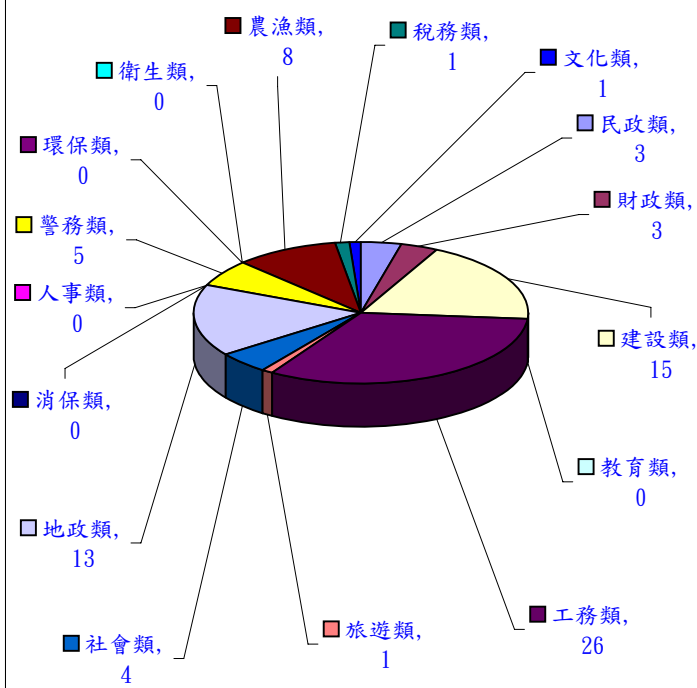


附表5

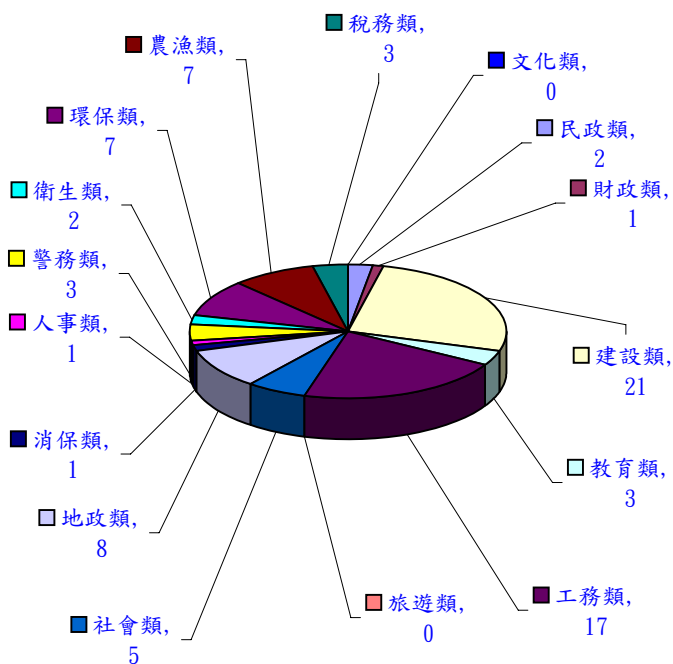
澎湖縣政府縣民時間 94 年度與 95 年度受理案件類別比較統計表

數量 年度	類別	民政類	財政類	建設類	教育類	工務類	旅遊類	社會類	地政類	消保類	人事類	警務類	衛生類	環保類	農漁類	稅務類	文化類	合計
94		3	3	15	0	26	1	4	13	0	0	5	0	0	8	1	1	80
95		2	1	21	3	17	0	5	8	1	1	3	2	7	7	3	0	81

94年度受理案件類別統計圖



95年度受理案件類別統計圖

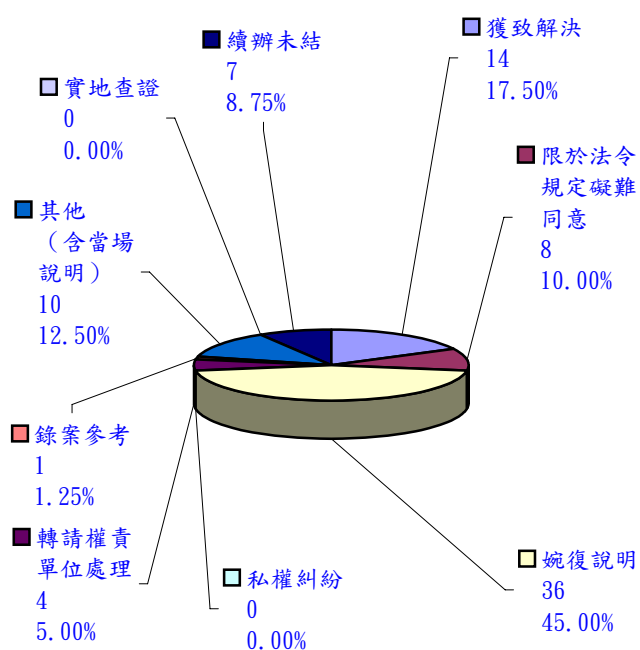


附表6

澎湖縣政府縣民時間94年度與95年度受理案件辦理情形比較統計表

數量 百分比 年度	類別									
	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 (含當場 說明)	實地查證	續辦未結	合 計
94	14	8	36	0	4	1	10	0	7	80
	17.50%	10.00%	45.00%	0.00%	5.00%	1.25%	12.50%	0.00%	8.75%	100.00%
95	13	6	40	0	5	0	9	0	8	81
	16.05%	7.41%	49.38%	0.00%	6.17%	0.00%	11.11%	0.00%	9.88%	100.00%

94年度受理案件辦理情形圖



95年度受理案件辦理情形圖

