

澎湖縣政府 96 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，96 年度全年共舉行 51 次，參加縣民 193 人，受理案件 87 件。在所受理案件 87 件中，獲致解決者 12 件（占 13.80%）、限於法令規定礙難同意者 1 件（占 1.15%）、婉復說明者 32 件（占 36.78%）、當場說明者 35 件（占 40.23%）、轉請權責單位處理者 2 件（占 2.30%）、其他 1 件（占 1.15%）、續辦未結繼續列管追蹤者 4 件（占 4.59%）（如附表 1），未結案件目前辦理情形如附件。

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 29 件（占 33.33%）、地政類 14 件（占 16.09%）、工務類 11 件（占 12.64%）、社會、環保類各 7 件（各占 8.05%）、農漁類 4 件（占 4.59%）、財政、教育、旅遊類各 3 件（各占 3.45%）、民政、警務類各 2 件（各占 2.30%）、消保、車船各 1 件（各占 1.15%）（如附表 2）。在建設類中主要以申請公園用地變更、基地台遷移、申請廢道及畸零地合併等問題較多；在地政類中主要以界址疑義及農牧用地變更等問題較多；在工務類中主要以建築線指示、道路拓

寬及排水溝改善等問題較多。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：已辦理回覆案件中，1-3天回覆者39件（占44.82%）、4-7天回覆者13件（占14.94%）、8-15天回覆者16件（占18.40%）、16天以上回覆者15件（占17.24%）、其中因年度結束尚未答覆者4件（占4.6%）（如附表3）。
- 三、就分布地區方面：以馬公市54件居第1（占62.07%），其次為湖西鄉14件（占16.09%）、白沙鄉11件（占12.64%）、西嶼及七美鄉各3件（各占3.45%）、外縣市2件（占2.30%）（如附表4）。

肆、與上（95）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，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；96年度依序為建設類29件、地政類14件、工務類11件、社會、環保類各7件、農漁類4件、財政、教育、旅遊類各3件、民政、警務類各2件、消保、車船各1件；案件數增加以建設類8件、地政類6件、旅遊類3件、財政、社會類各2件為最多；案件數減少則以工務類6件、農漁類3件、警務類1件為最多；96年度新增案件類別為旅遊類3件、車船類1件（如附表5）。

二、在受理案件辦理情形部分：

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%）；96年度在所受理案件87件中，獲致

解決者 12 件（占 13.80%）、限於法令規定礙難同意者 1 件（占 1.15%）、婉復說明者 32 件（占 36.78%）、當場說明者 35 件（占 40.23%）、轉請權責單位處理者 2 件（占 2.30%）、其他 1 件（占 1.15%）、續辦未結繼續列管追蹤者 4 件（占 4.59%），整體而言，95 年度與 96 年度各項辦理情形結果除限於法令規定礙難同意減少 5 件及當場說明增加 26 件外，其餘成長與減少幅度比例並不大（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）逕覆陳情人，應請該權責單位（機關）先行函覆本府，再由本府彙覆陳情人，

請各單位能確實辦理。

陸、結語

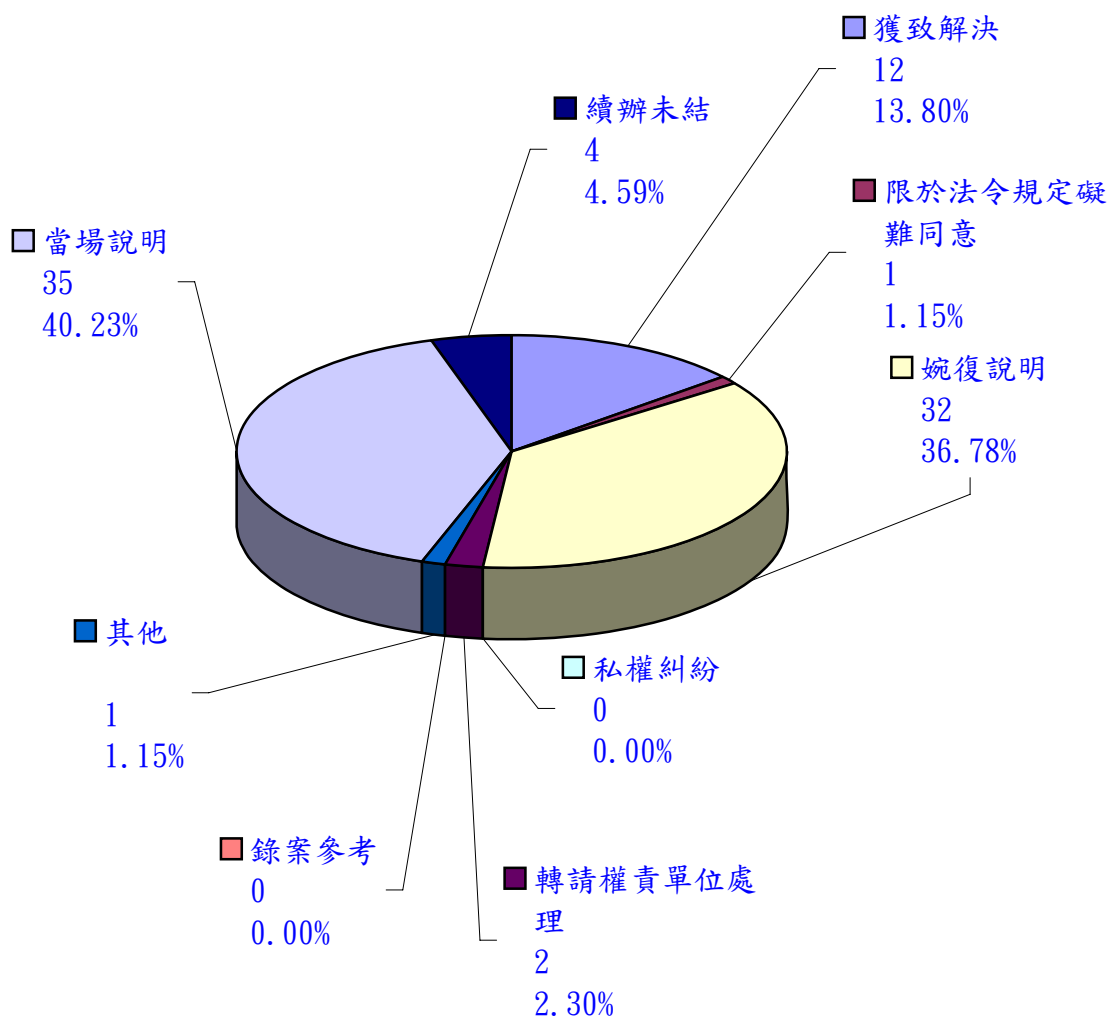
「縣民時間」自民國 79 年 1 月實施以來，現已屆 18 年，其便民、親民之方式已深植縣民心底。隨著時代的變遷與社會的進步，人民對政府的要求與日俱增，因此最好的政府就是服務績效最佳的政府，為民服務要本著「以客為尊」、「民眾有作頭家的感覺」之理念，全面提升服務品質。而「縣民時間」措施係為民服務工作重要之一環。由於「縣民時間」建議案件範圍非常廣泛，其中處理情形或許未能使民眾達到百分之百的滿意度，但卻是一個讓民眾有申訴及求助的最佳途徑。本府仍將秉持「民眾的小事，就是政府的大事」、「以民眾福祉為先，以民意為依歸」之宗旨，全力以赴，有效建立政府與民眾雙向溝通管道。

附表1

澎湖縣政府96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	當場說明	續辦未結	合 計
件 數	12	1	32	0	2	0	1	35	4	87
百 分 比	13.80%	1.15%	36.78%	0.00%	2.30%	0.00%	1.15%	40.23%	4.59%	100.00%

澎湖縣政府96年度縣民時間陳情案件 處理情形統計圖

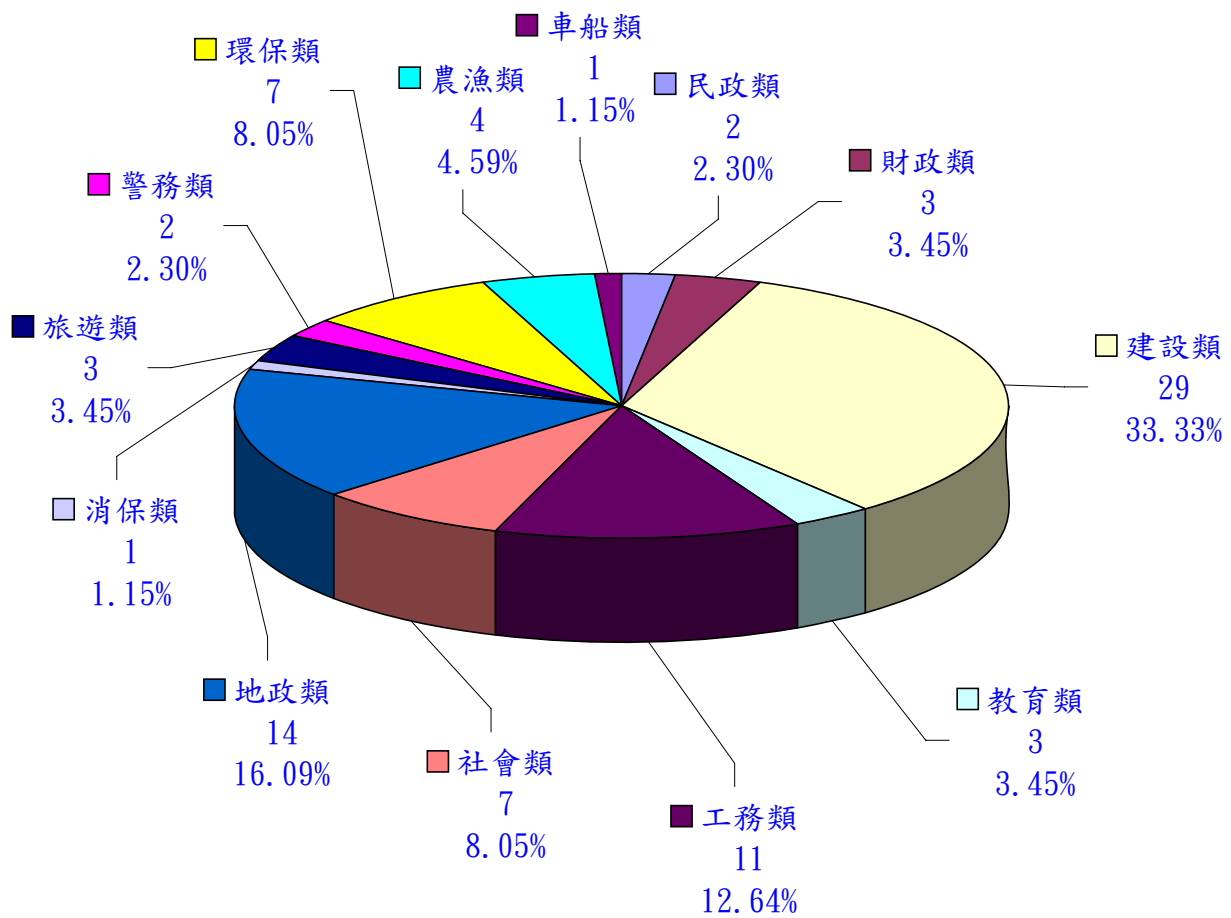


附表2

澎湖縣政府 96 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	旅遊類	警務類	環保類	農漁類	車船類	合計
件數	2	3	29	3	11	7	14	1	3	2	7	4	1	87
百分比	2.30%	3.45%	33.33%	3.45%	12.64%	8.05%	16.09%	1.15%	3.45%	2.30%	8.05%	4.59%	1.15%	100.00%

澎湖縣政府96年度縣民時間陳情案件
分類統計圖

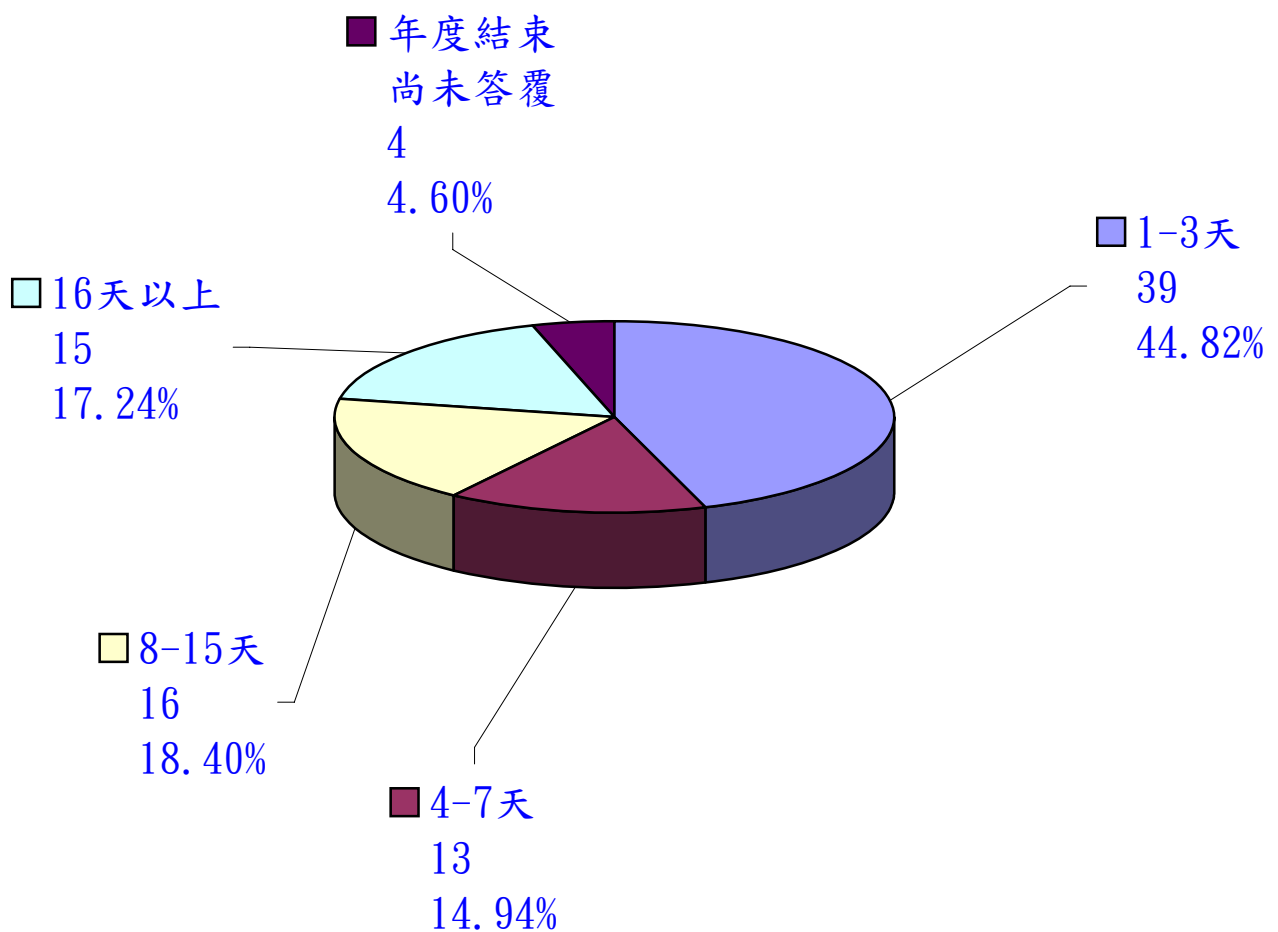


附表3

澎湖縣政府96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	39	13	16	15	4	87
百 分 比	44.82%	14.94%	18.40%	17.24%	4.60%	100.00%

澎湖縣政府96年度縣民時間陳情案件
答覆天數統計圖

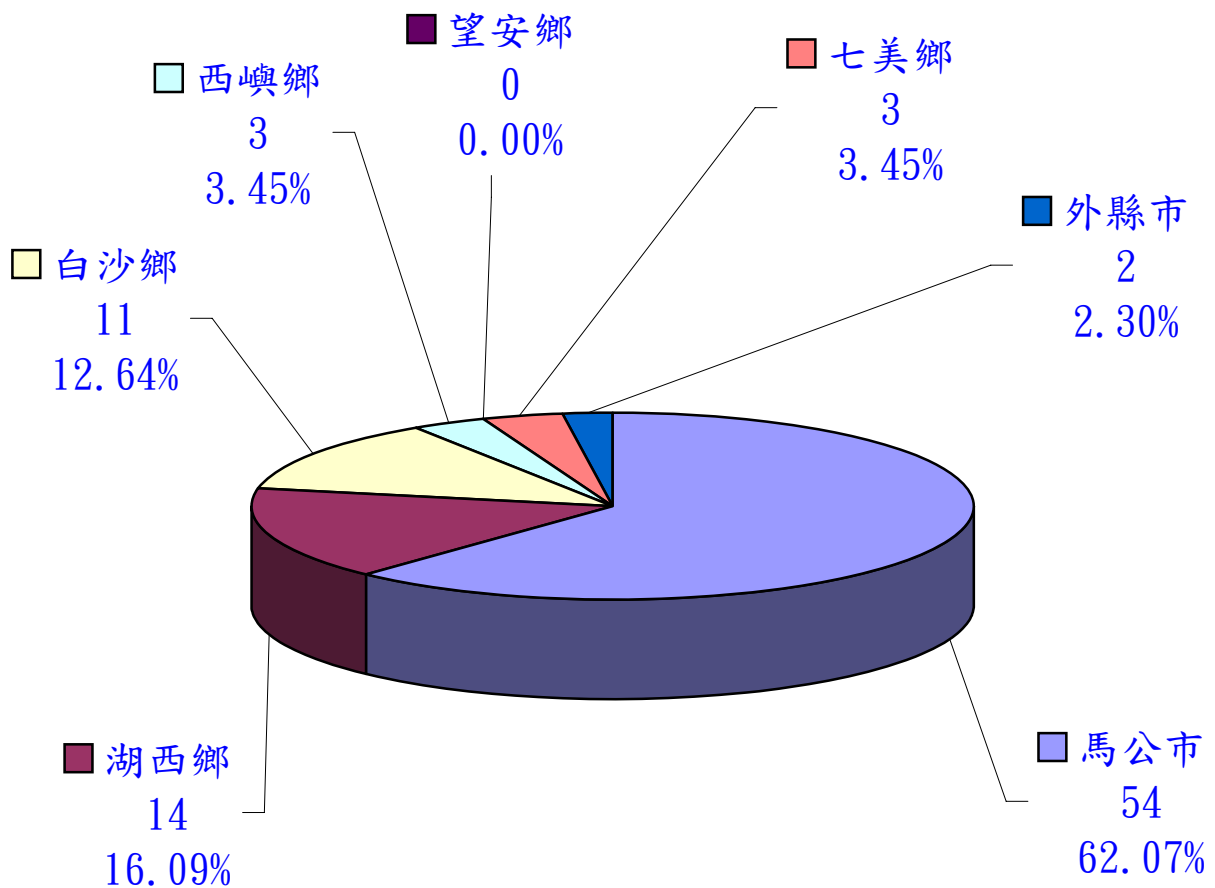


附表4

澎湖縣政府96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	54	14	11	3	0	3	2	87
百分比	62.07%	16.09%	12.64%	3.45%	0.00%	3.45%	2.30%	100.00%

澎湖縣政府96年度縣民時間陳情案件
分布地區統計圖

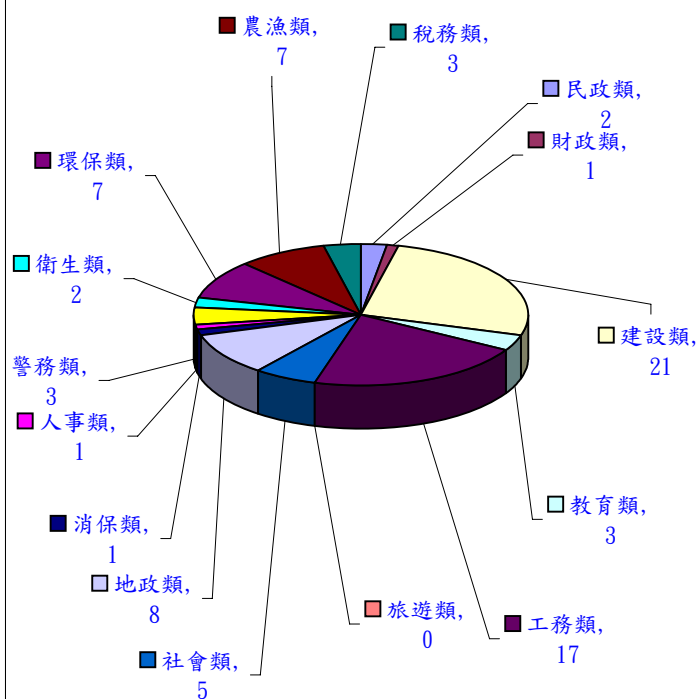


附表5

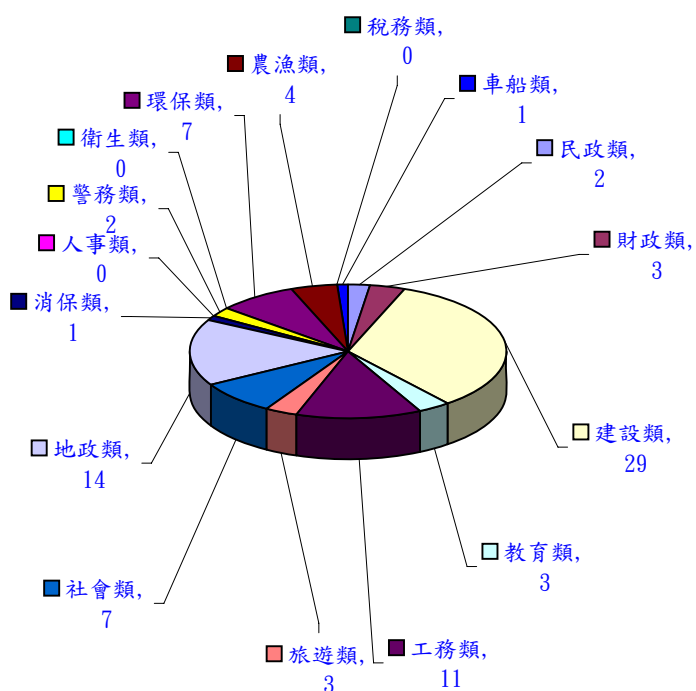
澎湖縣政府縣民時間 95 年度與 96 年度受理案件類別比較統計表

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	車船類	合計
95		2	1	21	3	17	0	5	8	1	1	3	2	7	7	3	0	81
96		2	3	29	3	11	3	7	14	1	0	2	0	7	4	0	1	87

95年度受理案件類別統計圖



96年度受理案件類別統計圖

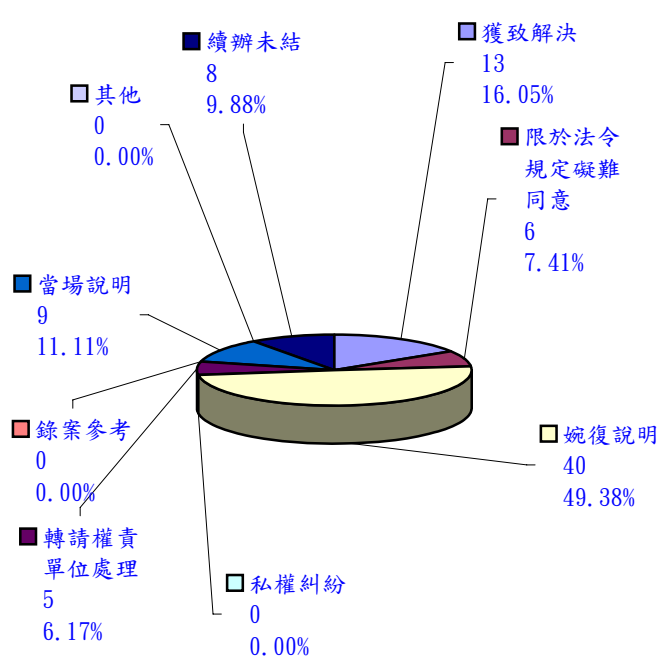


附表6

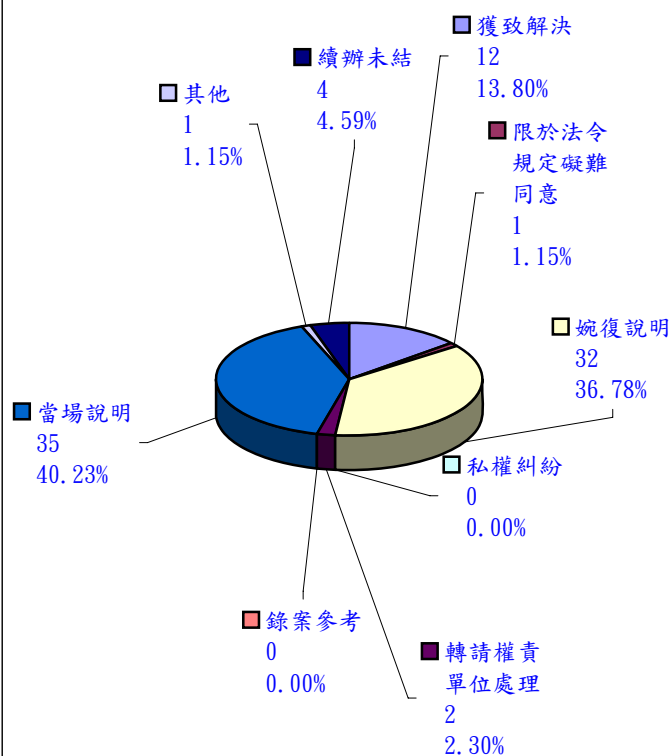
澎湖縣政府縣民時間95年度與96年度受理案件辦理情形比較統計表

類別 數量 百分比 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	當場說明	其他	續辦未結	合計
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%
96	12	1	32	0	2	0	35	1	4	87
	13.80%	1.15%	36.78%	0.00%	2.30%	0.00%	40.23%	1.15%	4.59%	100.00%

95年度受理案件辦理情形圖



96年度受理案件辦理情形圖



96 年度「縣民時間」陳情案年度結束未結案件目前辦理情形				
案號	96-031	96-079	96-083	96-086
陳情日期	96·05·10	96·11·13	96·12·11	96·12·20
承辦單位	工務局	建設局	地政局	民政局
案由	<p>一、和樺企業行於日前將建築用砂石堆放在私有土地上，被稽查小組以違法堆放為由取締，因本縣目前無合法堆放地點，而私人土地多屬農牧用地，若要合法申請實屬困難，本案非屬個案，而是本縣所有販售或載運砂石業者目前所面臨最大問題，請縣府能提出有效解決方案，讓農牧用地可合法使用。</p> <p>二、私人土地請准予作為臨時廢</p>	<p>陳情人擬承購馬公段 1177、1177-1、1177-2、1177-3 等 4 筆國有土地，因位於啟明市場都市計畫周邊區土地範圍內，現該計畫已撤銷，陳情人於數月前請縣府出具證明，縣府答覆已函請內政部協助提報「行政院都市更新推動小組」審議，但至今沒有下文，請縣府再予處理。</p>	<p>陳情人等所有興仁段 93 地號土地，於 91 年重測時界址移動，但一直未發現，直至近日鄰地 86 地號土地所有權人申請鑑界，界址越過天然土溝及石頭牆至 93 地號土地上，始發現界址變動，陳情人於是再申請鑑界，結果 93 地號原有界址往北移至 94 地號及往西移至 92 地號上，4 個界址全部移動，陳情人認為本案最大質疑之處，就是該天然土溝百年前就存在，應該不會移動，86 地號土地界址重測後為何會越過天然土溝及石頭牆，致使</p>	<p>有關財團法人辛氏宗祠擬於南寮段 2158 地號等 6 筆土地上籌建「財團法人辛氏寺院」(內附設納骨堂)申辦非都市土地變更編定為宗教、殯葬設施用地乙案，業務單位以土地捐贈同意書與規定不符及計畫用地配置未涵蓋 6 筆土地為由連續 2 次退件，陳情人認為業務單位未先受理審查就退件，讓人無法接受，因此提出下列幾點異議，請縣府予以處理：</p> <p>一、本宗祠土地所有權人提出土地捐贈同意書內容與縣府所提供同意書內容均無差異，為何不可以，請釋示依據那項法令規定同意書文字要相同。</p> <p>二、業務單位要求計畫用地配置圖，要詳實劃至</p>

	<p>棄土(物)分類場所。</p> <p>三、廢棄土石塊可否回填在私人土地坑洞內。</p> <p>四、廢棄土堆置於土資場後，若有需要，可否准予再載回使用。</p> <p>五、在未研議在出合法解案前，先前所堆置在私人土地上砂石，請從寬認定，暫緩取締。</p>		<p>93 地號土地界址全部移動，請縣府予以處理；另 86 地號土地原有一個截角，為何重測後變直線，請予一併說明。</p>	<p>2157、2158、2158-2、2158-3 等 4 筆土地乙節，之前所送計畫書附件中已有說明，圖中亦有標示。</p> <p>三、不管是宗教用地或殯葬用地未准予核准變更，如何申請建照。</p> <p>四、宗教寺院與殯葬區隔分開申請，是依據那項法令規定，計畫書內已說明寺院內附設納骨位堂，業務單位應先受理審查是符合宗教寺院或納骨堂設置規定，再輔導陳情人補件，而審查不是未經審查即退件，讓人無法接受。</p> <p>五、本宗祠於 96 年 5 月 15 日以 96 辛字第 011 號函送興建事業計畫書中依規定檢附所須證件，業務單位應先受理審查。准予變更為宗教、殯葬設施用地。</p>
--	--	--	---	--

<p>目前辦理情形</p>	<p>本案目前朝農牧用地許可使 用細目臨時堆 置建議放寬研 議中。</p>	<p>本府於96年 11月27日府 建發字第 0960902106 號函內政 部；內政部於 96年12月4 日台營字第 0962920061 號函回覆：本 案列入下次 「行政院都 市更新推動 小組」審議。</p>	<p>爭議土地 目前正檢 測中。</p>	<p>本府於97年1月 8日民禮字第 0970500015號函 覆陳情人（已結 案）</p>
---------------	---	--	------------------------------	--