

澎湖縣政府 97 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，97 年度全年共舉行 47 次，參加縣民 152 人，受理案件 73 件。在所受理案件 73 件中，獲致解決者 10 件（占 13.70%）、限於法令規定礙難同意者 3 件（占 4.11%）、婉復說明者 22 件（占 30.14%）、當場說明者 32 件（占 43.83%）、轉請權責單位處理者 3 件（占 4.11%）、續辦未結繼續列管追蹤者 3 件（占 4.11%）（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：工務類 17 件（占 23.28%）、建設類 16 件（占 21.92%）、地政類 10 件（占 13.70%）、農漁類 9 件（占 12.33%）、環保類 6 件（占 8.22%）、民政、社會類各 4 件（各占 5.48%）、財政、教育、旅遊、行政、人事、衛生、車船類各 1 件（各占 1.37%）（如附表 2）。在工務類中主要以道路用地撤銷、排除路上障礙物、排水設施改善及反對道路拓寬等問題較多；在建設類中主要以取締違規工廠、申請廢道等問題較多；在地政類中主要以撤銷土地徵收、土地鑑界及界址爭

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、就案件回覆天數方面：已辦理回覆案件中，1-3天回覆者40件（占54.79%）、4-7天回覆者6件（占8.22%）、8-15天回覆者9件（占12.33%）、16天以上回覆者15件（占20.55%）、其中因年度結束尚未答覆者3件（占4.11%）（如附表3）。

三、就分布地區方面：以馬公市64件居第1（占87.67%），其次為湖西鄉7件（占9.59%）、西嶼及望安鄉各1件（各占1.37%）（如附表4）。

肆、與上（96）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，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；97年度依序為工務類17件、建設類16件、地政類10件、農漁類9件、環保類6件、民政、社會類各4件、財政、教育、旅遊、行政、人事、衛生、車船類各1件；案件數增加以工務類6件、農漁類5件、民政類2件為最多；案件數減少則以建設類13件、地政類4件、社會類3件、財政、教育、旅遊類各2件為最多；97年度新增案件類別為衛生類1件（如附表5）。

二、在受理案件辦理情形部分：

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%）；97年度在所受理案件73件中，獲致解決者10件（占13.70%）、限於法令規定礙難同意者3件（占4.11%）、婉復說明者22件（占30.14%）、

當場說明者 32 件（占 43.83%）、轉請權責單位處理者 3 件（占 4.11%）、續辦未結繼續列管追蹤者 3 件（占 4.11%），整體而言，96 年度與 97 年度各項辦理情形結果除婉復說明減少 10 件及當場說明減少 3 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 19 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。

97 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	97-041	97-063	97-073
陳情日期	97·07·03	97·09·18	97·12·16
承辦單位	地政局	農漁局	地政局
案由	<p>陳情人所有烏崁里 56-1 號建物（烏崁新段 991 地號），於民國 78 年興建，當初一切依法申請，現卻收到鄰地 1090 地號所有權人寄來存證信函，指稱陳情人建物 2 樓陽台有部分面積佔用到該地，陳情人認為此係因土地重測界址移位所致，請縣府予以查明處理。</p>	<p>陳情人所有「進滿興」號漁船，於民國 92 年因走私被海關沒入，現委託縣府管理，建請縣府能比照宜蘭縣政府向中央建議，准予公開拍賣，由有抵押權人優先價購。</p>	<p>陳情人之妻所有位於文石段 69 地號土地，於近期申請鑑界時，發現有部分土地被鋪設成村里道路，但並未辦理徵收，因陳情人急需作建築使用，請縣府協助處理，將該地歸還或補辦徵收，以維所有人權益。</p>

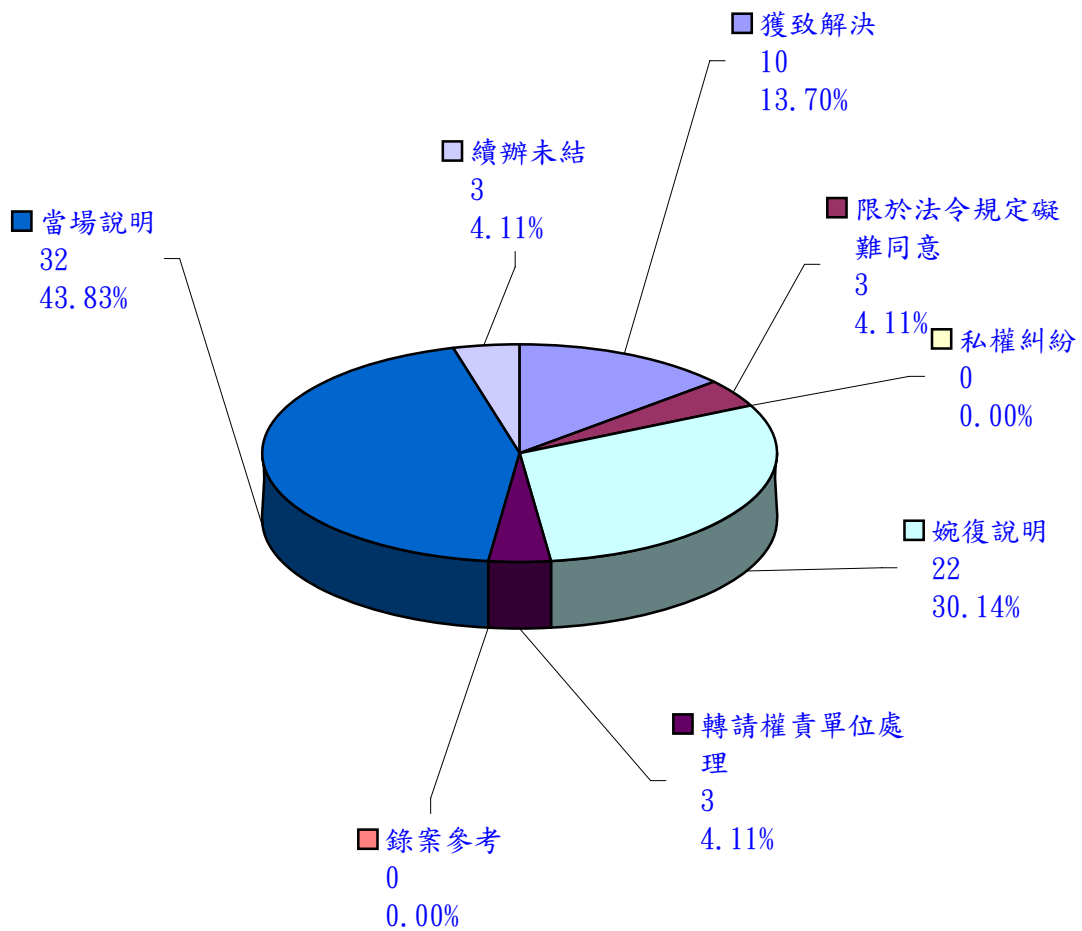
<p>目前辦理情形</p>	<p>本案目前地政事務所辦理協調處理中，俟處理完畢再行函覆。</p>	<p>本局業以 97 年 10 月 3 日府授農漁字第 0973501105 號函建請財政部將處分沒入確定涉及走私「進滿興」號漁船，改以公開拍賣處理。經該部高雄關稅局函覆，請本府提供該漁船設定抵押權之詳細資料，經函轉交通部高雄港務局馬公辦事處，獲告知該船主歐桂蓉於 88 年 8 月 3 日提供該船為擔保向澎湖區漁會押借，並辦理抵押權設定登記，遂再函澎湖區漁會提供詳細資料，惟依該會檢送該船舶抵押契約及船舶登記證書各乙份，並未敘明該筆債款是否已清償完畢，本府再次函請查明，復以：目前與本會並無債權（務）關係存在。本府再次函告高雄關稅局，俟該局復後，據以函告陳情人。</p>	<p>目前研議解決辦法中。</p>
---------------	------------------------------------	--	-------------------

附表1

澎湖縣政府97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	私權糾紛	婉復說明	轉請權責 單位處理	錄案參考	當場說明	續辦未結	合計
件 數	10	3	0	22	3	0	32	3	73
百分比	13.70%	4.11%	0.00%	30.14%	4.11%	0.00%	43.83%	4.11%	100.00%

澎湖縣政府97年度縣民時間陳情案件
處理情形統計圖

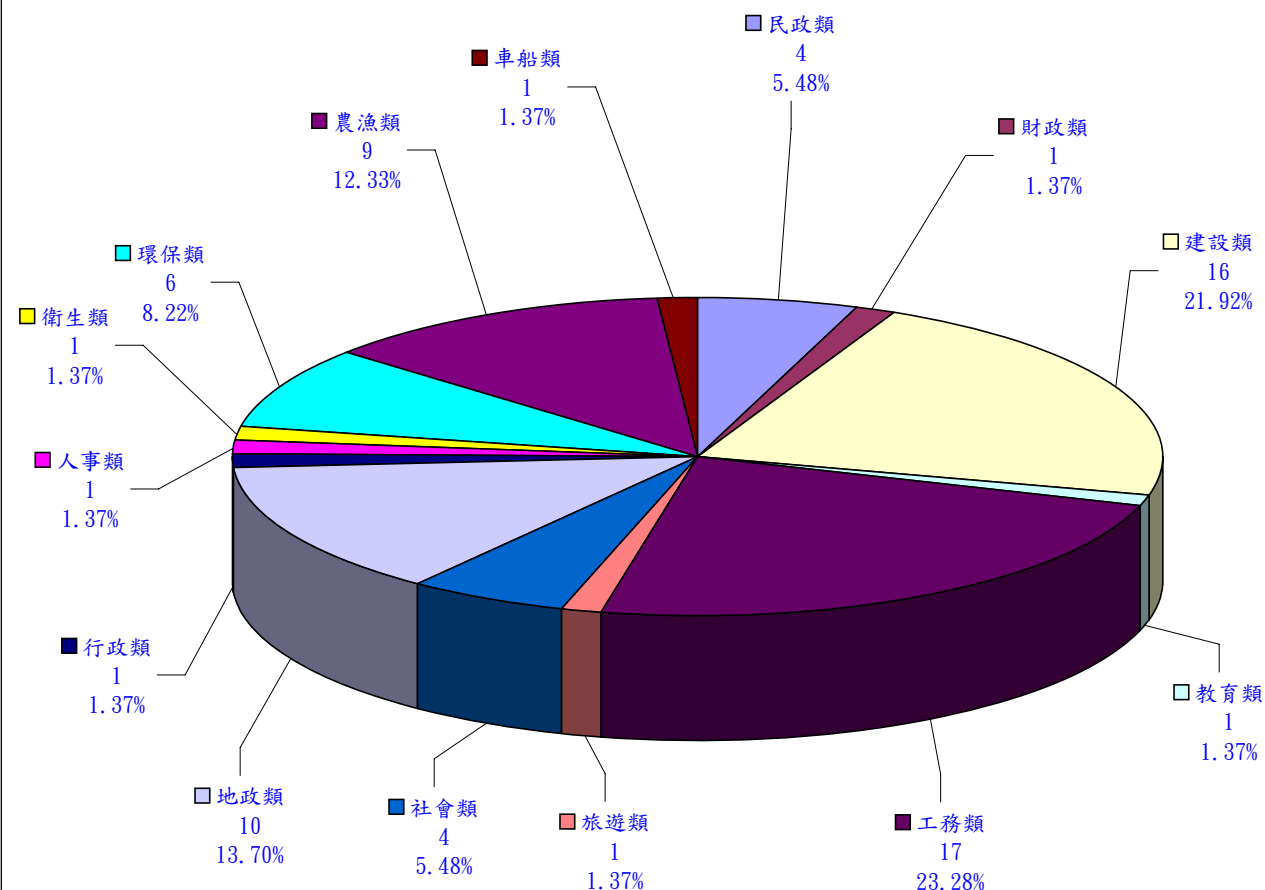


附表2

澎湖縣政府 97 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	旅遊類	社會類	地政類	行政類	人事類	衛生類	環保類	農漁類	車船類	合計
件數	4	1	16	1	17	1	4	10	1	1	1	6	9	1	73
百分比	5.48%	1.37%	21.92%	1.37%	23.28%	1.37%	5.48%	13.70%	1.37%	1.37%	1.37%	8.22%	12.33%	1.37%	100.00%

澎湖縣政府97年度縣民時間陳情案件
分類統計圖

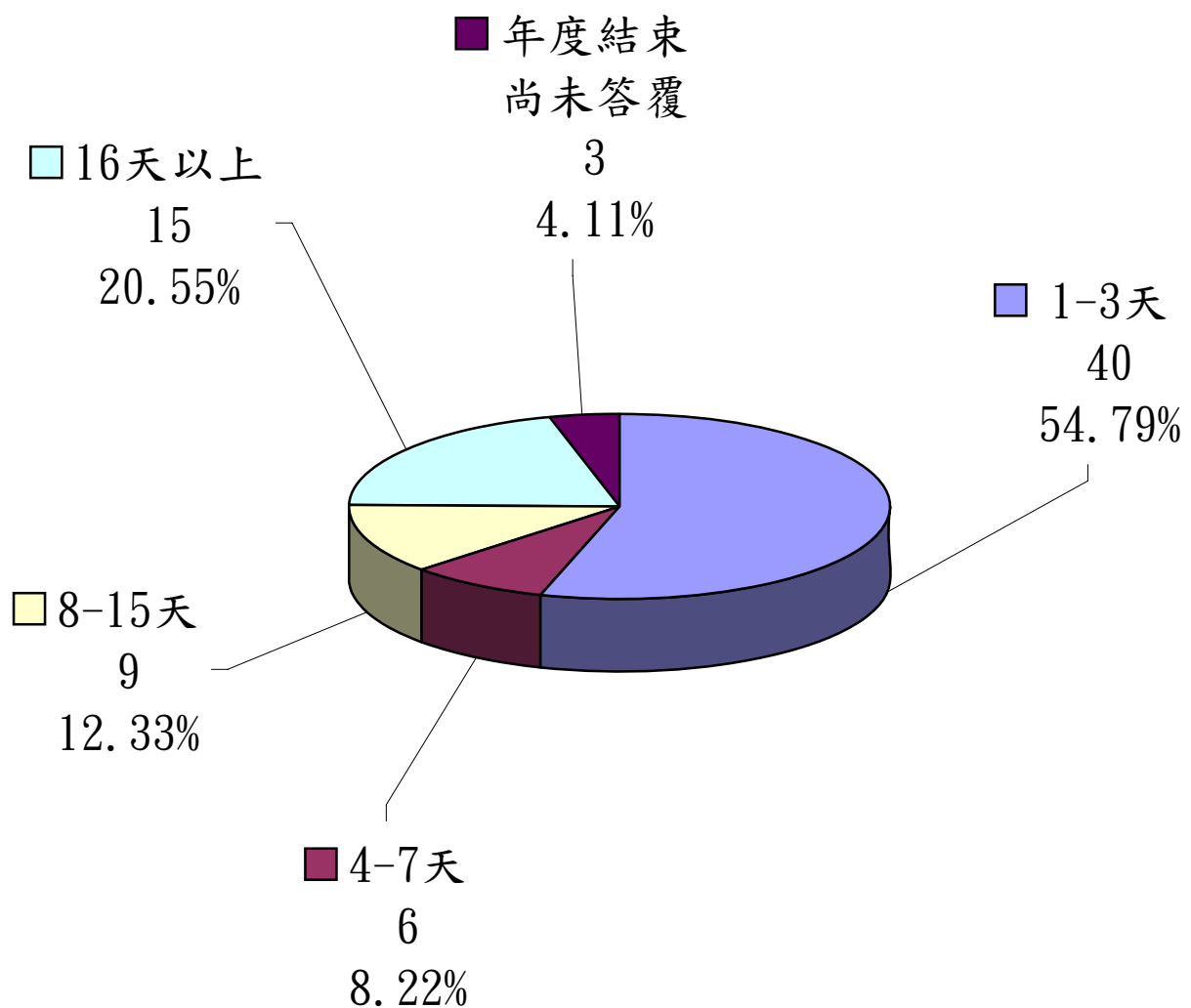


附表3

澎湖縣政府97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	40	6	9	15	3	73
百 分 比	54.79%	8.22%	12.33%	20.55%	4.11%	100.00%

澎湖縣政府97年度縣民時間陳情案件
答覆天數統計圖

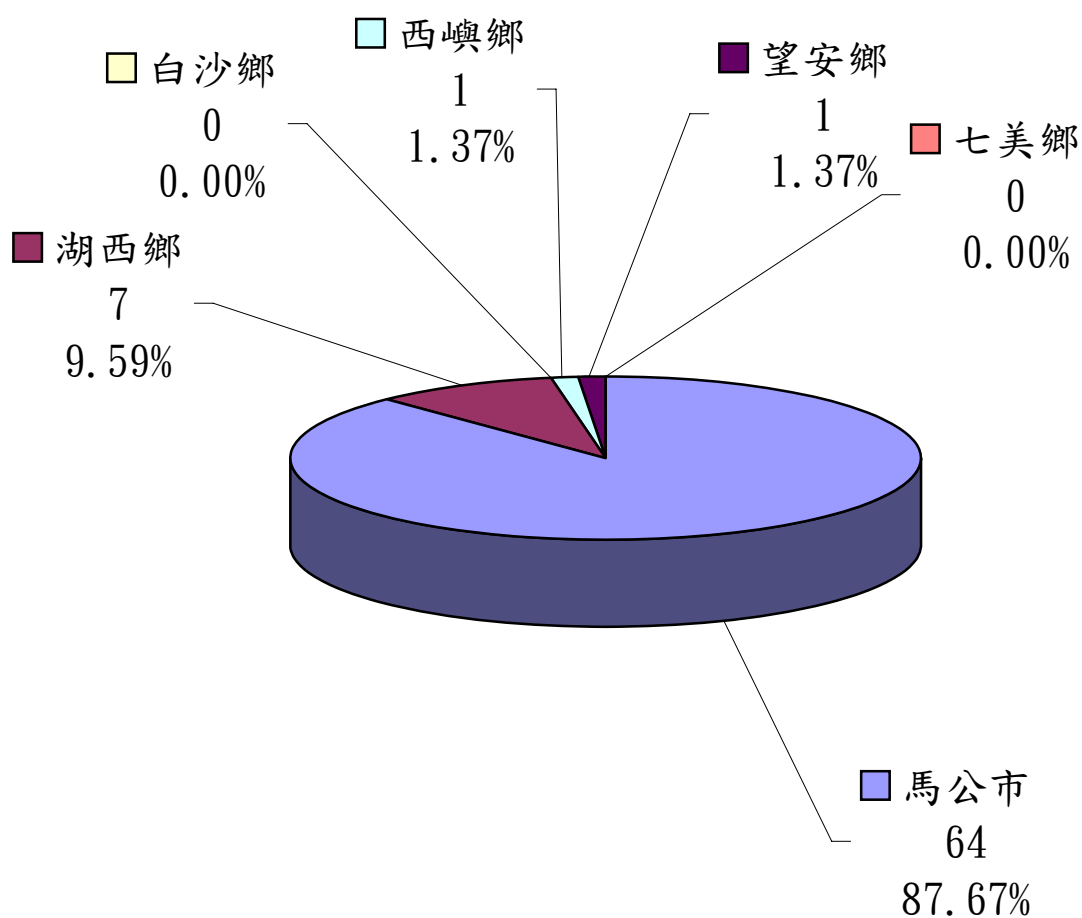


附表4

澎湖縣政府97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	合計
件數	64	7	0	1	1	0	73
百分比	87.67%	9.59%	0.00%	1.37%	1.37%	0.00%	100.00%

澎湖縣政府97年度縣民時間陳情案件
分布地區統計圖

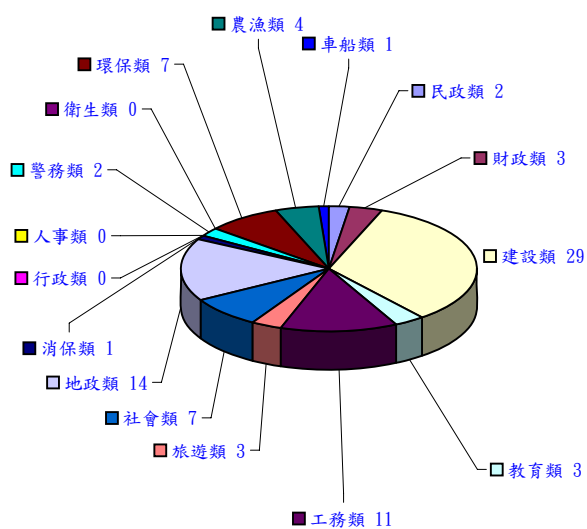


附表5

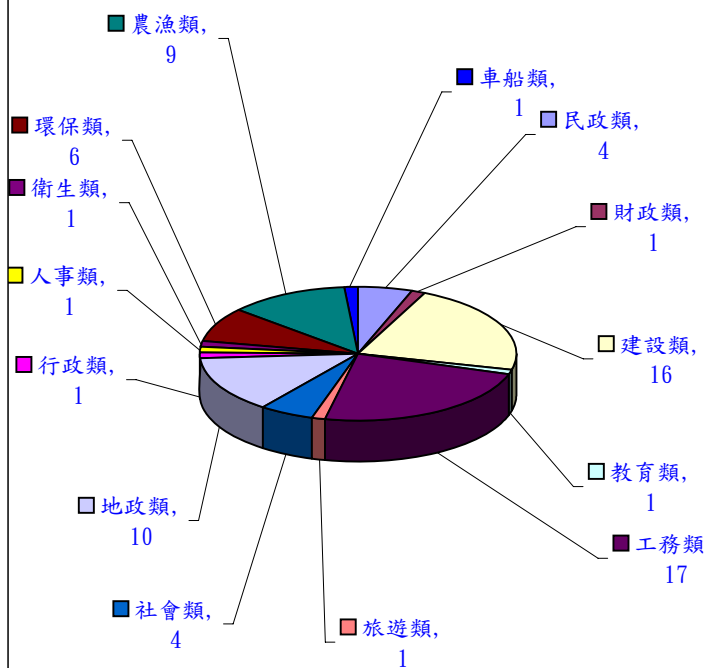
澎湖縣政府縣民時間 96 年度與 97 年度受理案件類別比較統計表

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	行政類	人事類	警務類	衛生類	環保類	農漁類	車船類	合計
96		2	3	29	3	11	3	7	14	1	0	0	2	0	7	4	1	87
97		4	1	16	1	17	1	4	10	0	1	1	0	1	6	9	1	73

96年度受理案件類別統計圖



97年度受理案件類別統計圖

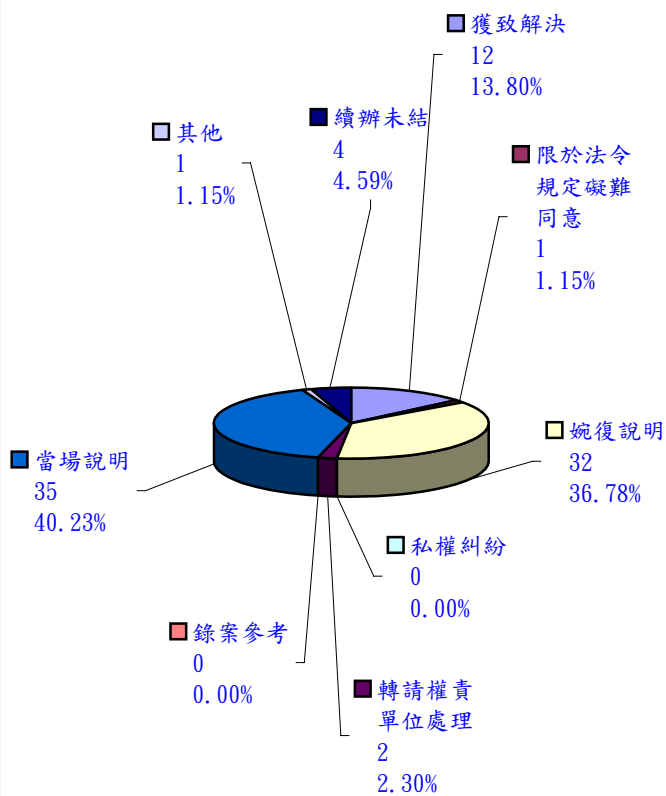


附表6

澎湖縣政府縣民時間96年度與97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
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%
97	10	3	22	0	3	0	32	0	3	73
	13.70%	4.11%	30.14%	0.00%	4.11%	0.00%	43.83%	0.00%	4.11%	100.00%

96年度受理案件辦理情形圖



97年度受理案件辦理情形圖

