

澎湖縣政府 98 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，98 年度全年共舉行 28 次，參加縣民 71 人，受理案件 37 件。在所受理案件 37 件中，獲致解決者 4 件（占 10.82%）、限於法令規定礙難同意者 1 件（占 2.70%）、婉復說明者 14 件（占 37.84%）、當場說明者 16 件（占 43.24%）、轉請權責單位處理者 1 件（占 2.70%）、續辦未結繼續列管追蹤者 1 件（占 2.70%）（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 9 件（占 24.32%）、工務、農漁類各 5 件（各占 13.51%）、地政類 4 件（占 10.81%）、社會、警務、環保類各 3 件（各占 8.11%）、財政、教育類各 2 件（各占 5.41%）、旅遊類 1 件（占 2.70%）、（如附表 2）。在建設類中主要以防火間隔及通路被堵住、建築線指示等問題較多；在工務類中主要以既成道路認定等問題較多；在地政類中主要以土地鑑界及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 27 件居第 1（占 72.97%），其次為白沙鄉 5 件（占 13.52%）、湖西鄉 4 件（占 10.81%）、外縣市 1 件（占 2.70%）（如附表 3）。

肆、與上（97）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，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；98 年度依序為建設類 9 件、工務、農漁類各 5 件、地政類 4 件、社會、警務、環保類各 3 件、財政、教育類各 2 件、旅遊類 1 件；案件數增加除了警務類增加 3 件、財政類增加 1 件外，其餘均減少，其中以工務類 12 件、建設類 7 件、地政類 6 件、農漁類 4 件、環保類 3 件為最多（如附表 4）。

二、在受理案件辦理情形部分：

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%）；98 年度在所受理案件 37 件中，獲致解決者 4 件（占 10.82%）、限於法令規定礙難同意者 1 件（占 2.70%）、婉復說明者 14 件（占 37.84%）、當場說明者 16 件（占 43.24%）、轉請權責單位處理者 1 件（占 2.70%）、續辦未結繼續列管追蹤者 1 件（占 2.70%）；整體而言，98 年度因民眾陳情件數減少，各項辦理情形結果件數均減少，其中當場說明 16 件、婉復說明 8 件、獲致解決 6 件、轉請權責單位處理及限於法令規定礙難同意者各 2 件（如附表 5）。

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 20 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，因此一切政策需以民意為依歸、以服務為職責，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。

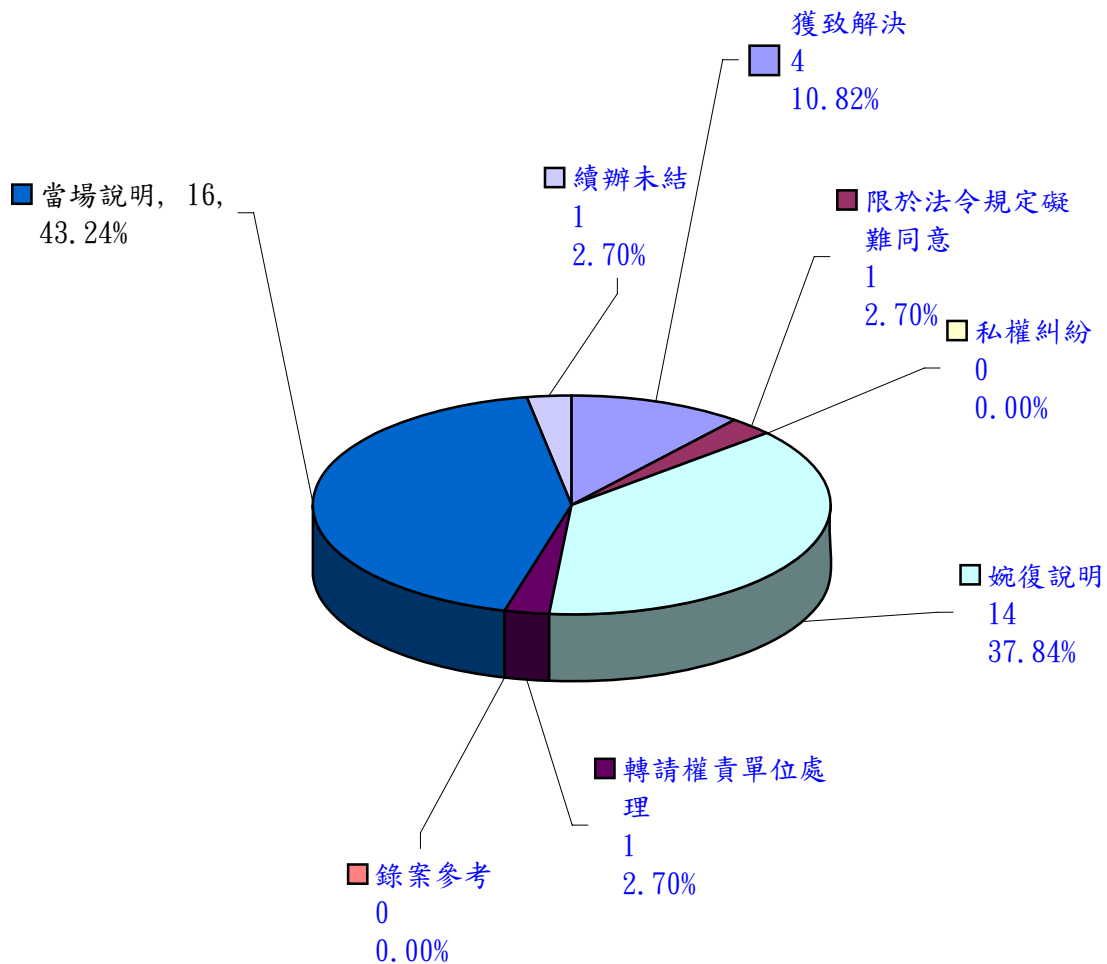
98 年度「縣民時間」陳情案年度結束未結案件目前辦理情形	
案號	98-036
陳情日期	98·12·22
承辦單位	工務局
案由	<p>一、胡登章等 3 人所共有光榮段 370 地號土地於 30 年前被編定為公園預定地，但一直未辦理徵收，請予儘速辦理，若無法徵收，請歸還所有人使用。</p> <p>二、該地縣府編定為公園用地，30 年來所有權人一直無法使用，現該地縣府作為青青草原使用，若目前無法辦理徵收，請先採租用方式給予租金，多少彌補所有權人期間所受損失。因所有權人胡登權君目前身體狀況不佳，希望在有生之年，能將上述土地作妥善處理，請縣府能協助完成其心願。</p>
目前辦理情形	本案建設局於 98 年 12 月 30 日簽會各相關單位，現正簽辦中。

附表1

澎湖縣政府98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	4	1	0	14	1	0	16	1	37
百分比	10.82%	2.70%	0.00%	37.84%	2.70%	0.00%	43.24%	2.70%	100.00%

澎湖縣政府98年度縣民時間陳情案件
處理情形統計圖

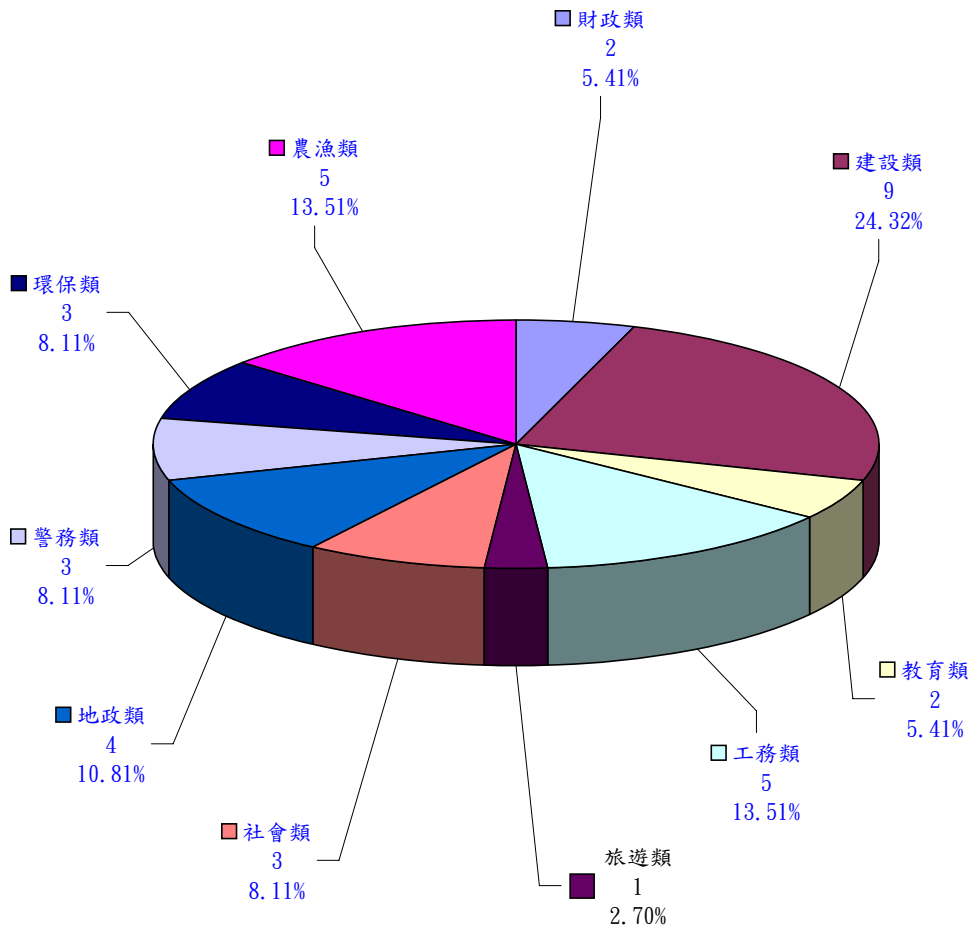


附表2

澎湖縣政府98年度縣民時間陳情案件分類統計表

業務項目 件數 百分比	財政類	建設類	教育類	工務類	旅遊類	社會類	地政類	警務類	環保類	農漁類	合計
件數	2	9	2	5	1	3	4	3	3	5	37
百分比	5.41%	24.32%	5.41%	13.51%	2.70%	8.11%	10.81%	8.11%	8.11%	13.51%	100.00%

澎湖縣政府98年度縣民時間陳情案件
分類統計圖

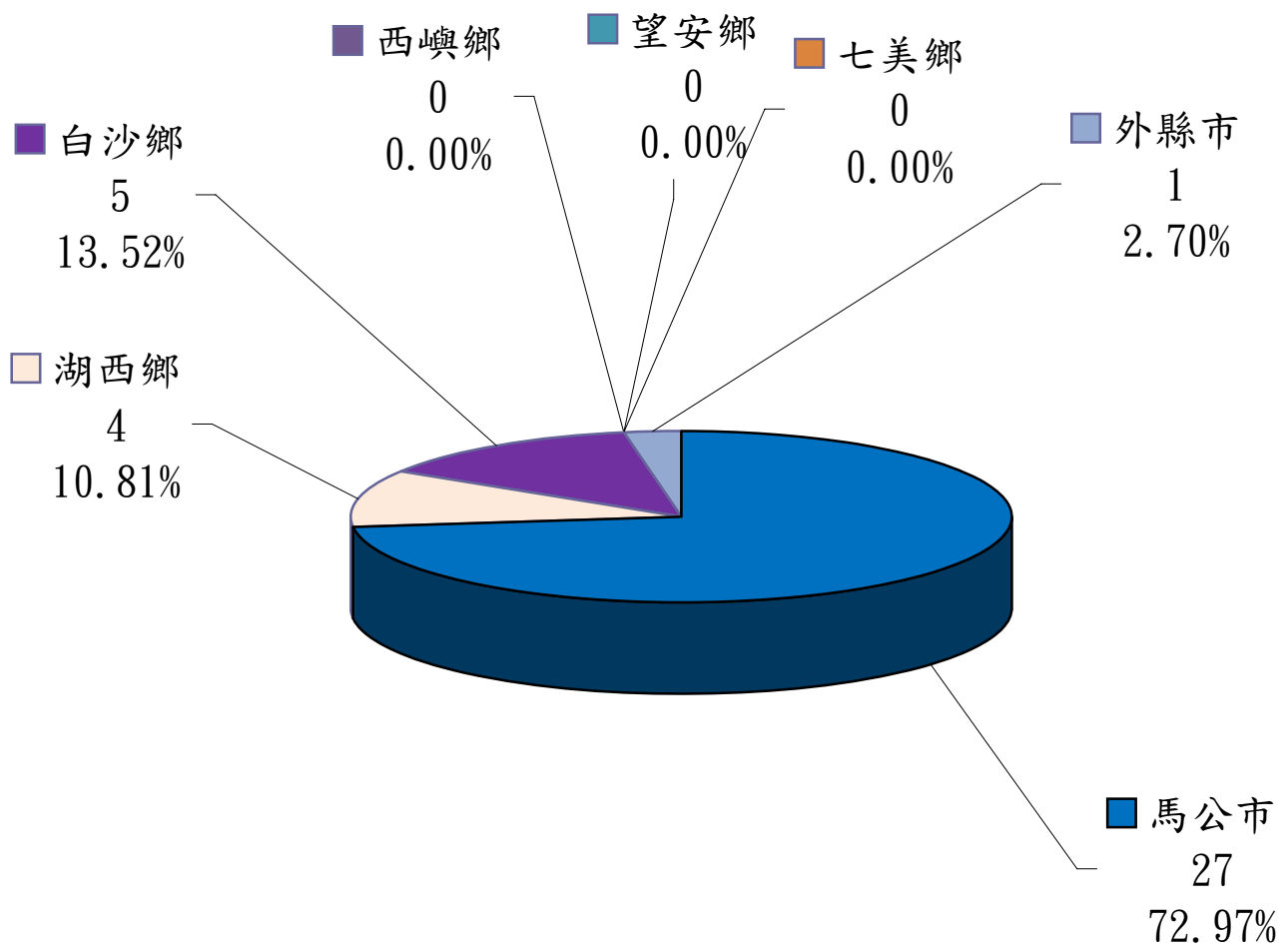


附表3

澎湖縣政府98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	27	4	5	0	0	0	1	37
百分比	72.97%	10.81%	13.52%	0.00%	0.00%	0.00%	2.70%	100.00%

澎湖縣政府98年度縣民時間陳情案件
分布地區統計圖

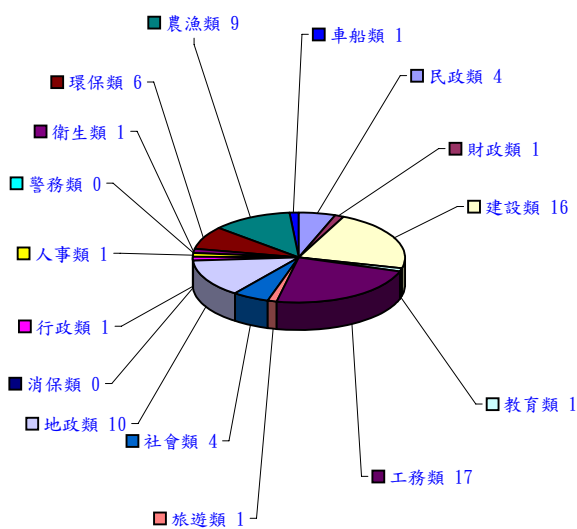


附表4

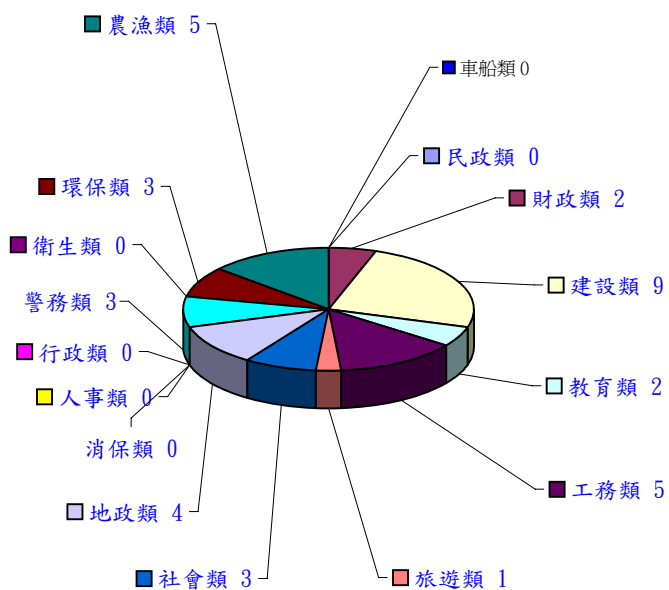
澎湖縣政府縣民時間 97 年度與 98 年度受理案件類別比較統計表

數量 年度	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
97	4	1	16	1	17	1	4	10	0	1	1	0	1	6	9	1	73
98	0	2	9	2	5	1	3	4	0	0	0	3	0	3	5	0	37

97年度受理案件類別統計圖



98年度受理案件類別統計圖

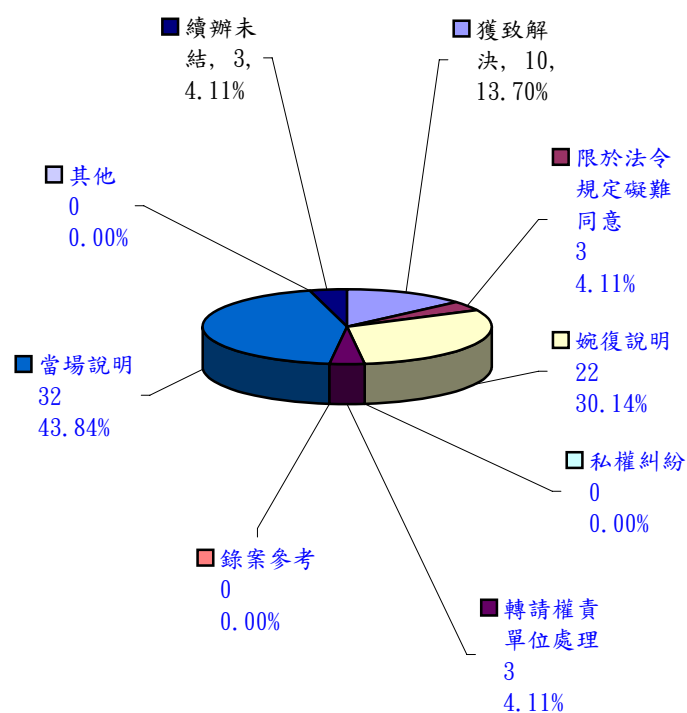


附表5

澎湖縣政府縣民時間97年度與98年度受理案件辦理情形比較統計表

類別 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	當場說明	其他	續辦未結	合計
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%
98	4	1	14	0	1	0	16	0	1	37
	10.82%	2.70%	37.84%	0.00%	2.70%	0.00%	43.24%	0.00%	2.70%	100.00%

97年度受理案件辦理情形圖



98年度受理案件辦理情形圖

