

澎湖縣政府 99 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，99 年度全年共舉行 28 次，參加縣民 66 人，受理案件 40 件。在所受理案件 40 件中，獲致解決者 15 件（占 37.50%）、限於法令規定礙難同意者 1 件（占 2.50%）、婉復說明者 9 件（占 22.50%）、當場說明者 14 件（占 35.00%）、續辦未結繼續列管追蹤者 1 件（占 2.50%）（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 11 件（占 27.50%）、建設類 7 件（占 17.50%）、教育、地政、農漁類各 4 件（各占 10.00%）、旅遊、社會、警務、環保類各 2 件（各占 5.00%）、民政、財政各 1 件（各占 2.50%）（如附表 2）。在工務類中主要以 8 米道路徵收及拓寬、土地歸還、既成道路認定等問題較多；在建設類中主要以違建拆除、空中交通等問題較多；在教育類中主要以離島學生交通補助費等問題較多。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 26 件居第 1（占 65.00%），其次為湖西鄉 7 件（占 17.50%）、白沙鄉 4 件（占 10.00%）、西嶼、望安鄉及外縣市各 1 件（各占 2.50%）（如附表 3）。

肆、與上（98）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，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；99 年度依序為工務類 11 件、建設類 7 件、教育、地政、農漁類各 4 件、旅遊、社會、警務、環保類各 2 件、民政、財政各 1 件；案件數增減情形為工務類增加 6 件、教育類增加 2 件、民政、旅遊類各增加 1 件，建設類減少 2 件、財政、社會、警務、農漁、環保各減少 1 件（如附表 4）。

二、在受理案件辦理情形部分：

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%）；99 年度在所受理案件 40 件中，獲致解決者 15 件（占 37.50%）、限於法令規定礙難同意者 1 件（占 2.50%）、婉復說明者 9 件（占 22.50%）、當場說明者 14 件（占 35.00%）、續辦未結繼續列管追蹤者 1 件（占 2.50%）。整體而言，99 與 98 年度民眾陳情件數相近，但獲致解決件數增加 11 件、婉復說明減少 5 件、當場說明減少 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、行政處，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，餘則應指派科長職級以上人員準時到達會場，惟有些單位未依規定指派科長以上人員參加，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 21 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。

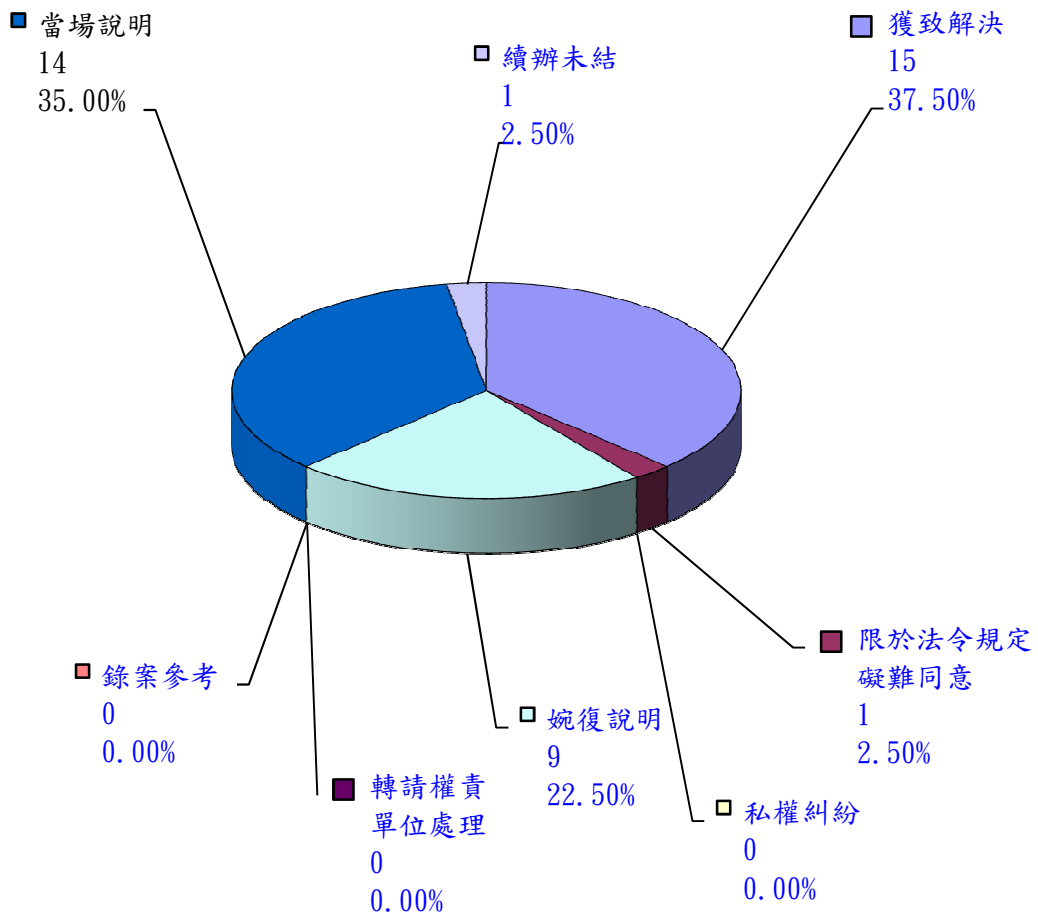
99 年度「縣民時間」陳情案年度結束未結案件目前辦理情形	
案號	99-039
陳情日期	99.12.02
承辦單位	建設處
案由	馬公段 1177 地號國有土地，陳情人已承租多年，現擬辦理承購，因該地有部分土地被鄰地所有人佔用，違法搭建遮雨棚，因國有財產局南區辦事處澎湖分處要求須將違建拆除後，始得將該地讓售，請縣府予以協助拆除遮雨棚，以便順利承購。
目前辦理情形	<p>本案建設局以 99 年 12 月 28 日府建管字第 0990902795 號函請財政部國有財產局南區辦事處澎湖分處：請貴處本於土地管理機關權責惠復是否同意代為拆除、確認拆除範圍及支付代為拆除所需之費用，並於本（99）年 12 月 31 日前惠復。</p> <p>財政部國有財產局南區辦事處澎湖分處以 99 年 12 月 31 日台財產南澎二字第 0990003586 號函覆：依違章建築處理法第 3 條規定，違章建築之拆除，由貴府主管建築機關執行，請本於權責辦理，無需本分處同意。</p> <p>（經洽建管科表示，預計 100 年 2 月中旬拆除）</p>

附表1

澎湖縣政府99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	15	1	0	9	0	0	14	1	40
百分比	37.50%	2.50%	0.00%	22.50%	0.00%	0.00%	35.00%	2.50%	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

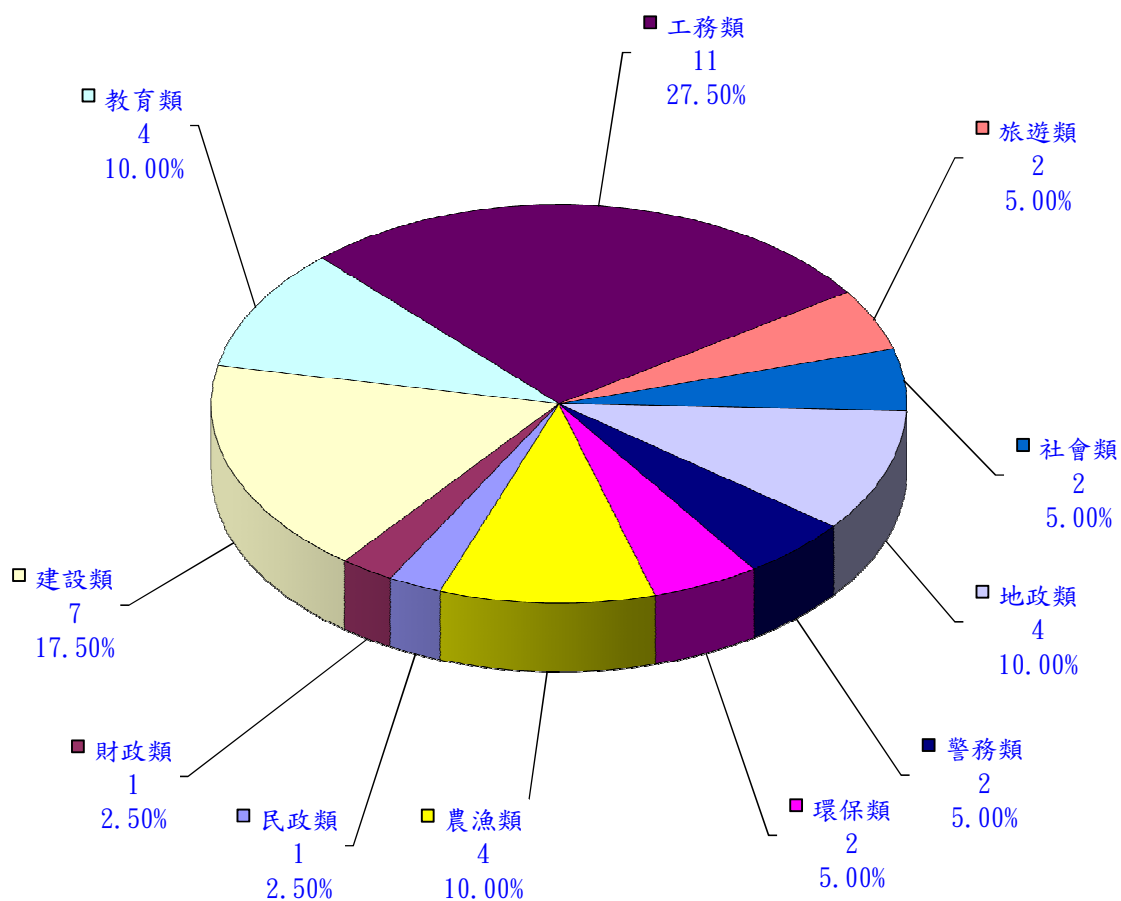


附表2

澎湖縣政府99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	警務類	環保類	農漁類	合計
件數	1	1	7	4	11	2	2	4	2	2	4	40
百分比	2.50%	2.50%	17.50%	10.00%	27.50%	5.00%	5.00%	10.00%	5.00%	5.00%	10.00%	100.00%

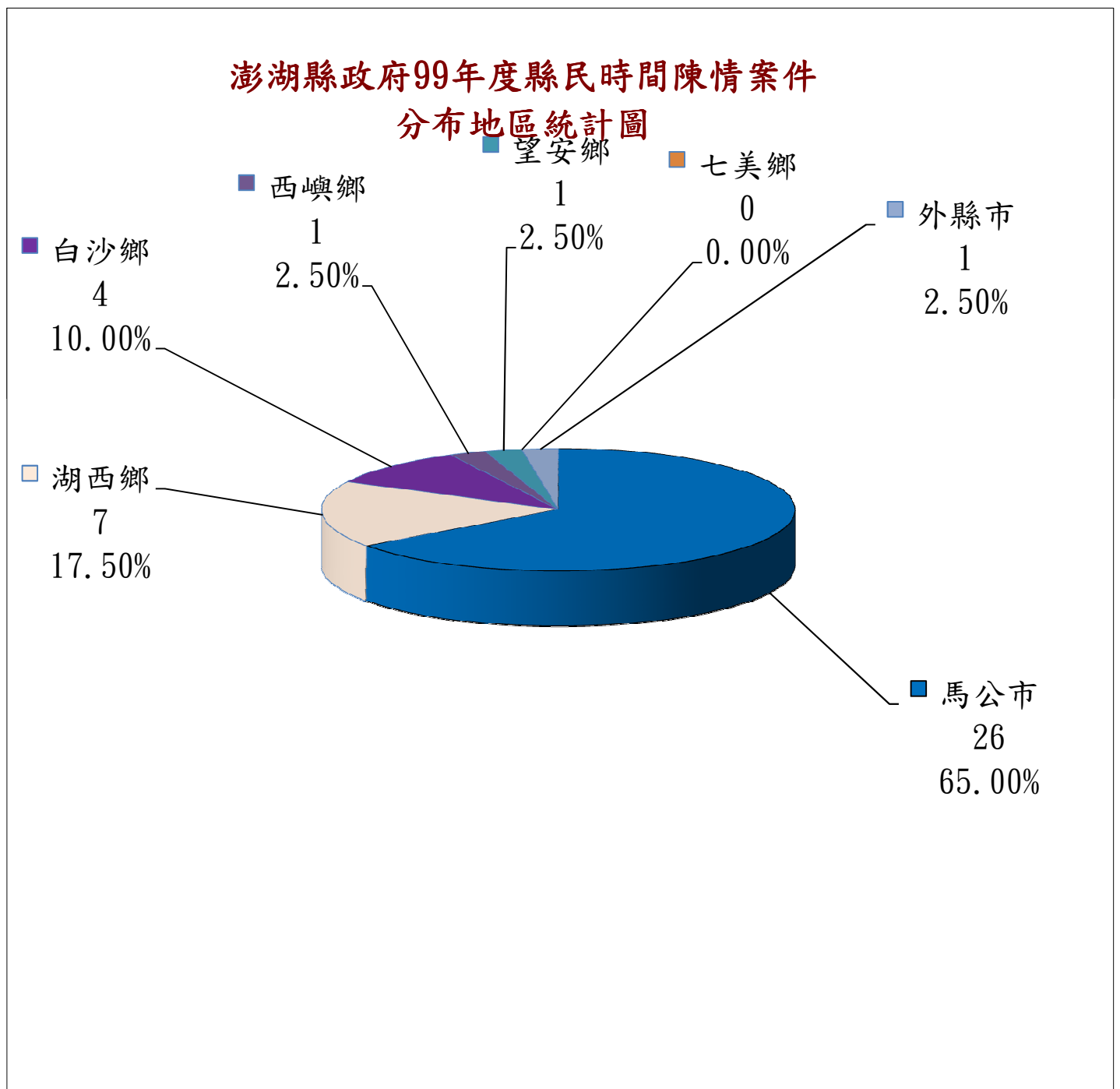
澎湖縣政府99年度縣民時間陳情案件
分類統計圖



附表3

澎湖縣政府99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	26	7	4	1	1	0	1	40
百分比	65.00%	17.50%	10.00%	2.50%	2.50%	0.00%	2.50%	100.00%

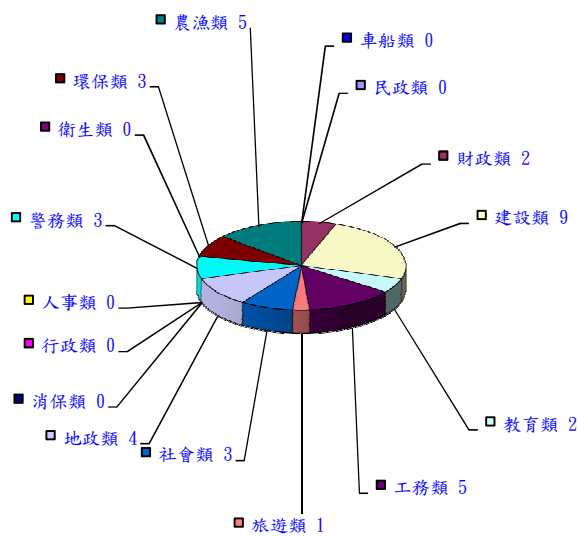


附表4

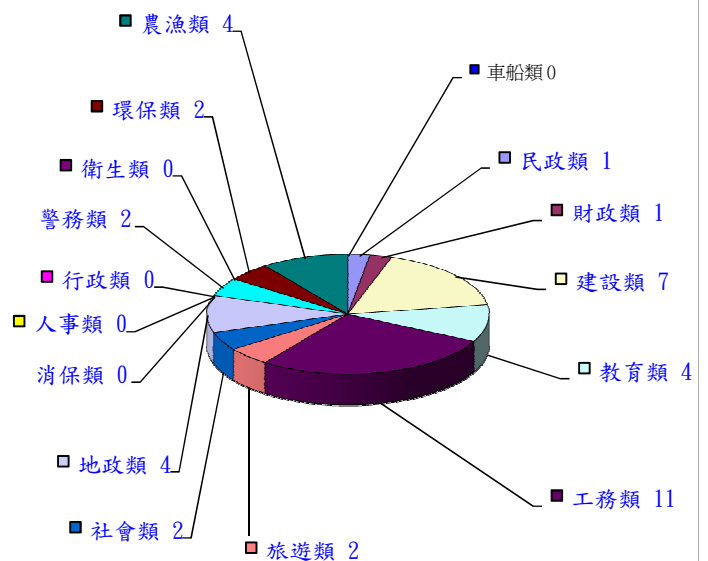
澎湖縣政府縣民時間 98 年度與 99 年度受理案件類別比較統計表

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
98		0	2	9	2	5	1	3	4	0	0	0	3	0	3	5	0	37
99		1	1	7	4	11	2	2	4	0	0	0	2	0	2	4	0	40

98年度受理案件類別統計圖



99年度受理案件類別統計圖

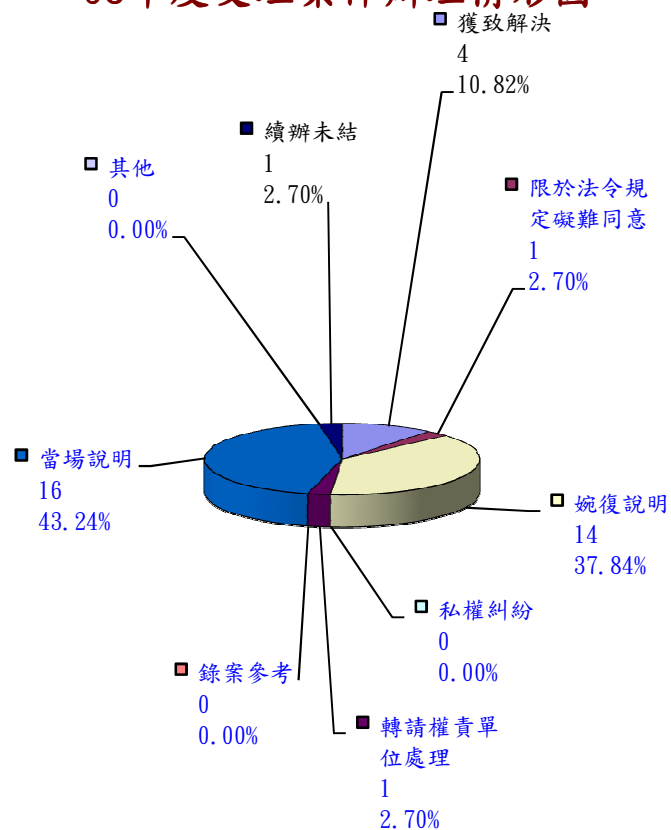


附表5

澎湖縣政府縣民時間98年度與99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
	98	4	1	14	0	1	0	16	0	1
	10.82%	2.70%	37.84%	0.00%	2.70%	0.00%	43.24%	0.00%	2.70%	100.00%
99	15	1	9	0	0	0	14	0	1	40
	37.50%	2.50%	22.50%	0.00%	0.00%	0.00%	35.00%	0.00%	2.50%	100.00%

98年度受理案件辦理情形圖



99年度受理案件辦理情形圖

