

澎湖縣政府 108 年辦理「縣民時間」案件分析報告

壹、前言

因應民眾日趨多元化的需求及服務意識的改變，一切政策需以民意為依歸、以服務為職責，唯有加強為民服務，提高行政效率，才能呼應政府對於民眾的承諾，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」，希望透過直接與民眾溝通，掌握民意脈動，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，展現政府便民效率，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」固定於每週二下午 4 時召開，108 年共舉行 38 次，參加縣民 116 人，受理案件 61 件。在所受理案件 61 件中，獲致解決者 3 件（占 4.92%）、婉復說明者 25 件（占 40.98%）、當場說明者 31 件（占 50.82%）、未結案件 2 件（占 3.28%）（如附表 1），未結案件目前辦理情形如附件 2。

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：教育類 21 件（占 34.43%）、建設類 16 件（占 26.23%）、農漁類 7 件（占 11.48%）、工務類 4 件（占 6.56%）、財政類 3 件（占 4.92%）、旅遊及環保類各 2 件（各占 3.28%）、民政、社會、衛生、稅務、車船及文化類各 1 件（各占 1.64%）（如附表 2）。在教育類中主要以違法解聘教師、調閱卷宗及交通費補助等問題較多；在建設類中主要以取締違停、公共場所公安及道路開闢土地徵收等問題較多；在農漁類中主要以海洋生態保育及流浪犬收容等問題較多；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 37 件居第 1（占 60.66%）、其次為湖西鄉 22 件（占 36.07%）、白沙及外縣市各 1 件（各占 1.64%）（如附表 3）。

肆、就陳情業務單位與事項類別排行分析

一、就陳情業務單位排名：教育處 21 件（第 1）、建設處 16 件（第 2）、農漁局 7 件（第 3）。

二、就陳情事項類別排名：反映違法解聘教師相關問題有 11 件最多；取締違停相關問題 10 件居次；調閱卷宗相關問題 8 件為第 3（如附件 3）。

伍、與上（107）年受理案件之比較

一、在受理案件類別增減情形部分：

各類案件受理情形，108 年依序為：教育類 21 件、建設類 16 件、農漁類 7 件、工務類 4 件、財政類 3 件、旅遊及環保類各 2 件、民政、社會、衛生、稅務、車船及文化類各 1 件；107 年依序為工務及警務類各 10 件、建設類 9 件、社會類 4 件、財政、農漁、車船及環保類各 3 件、教育、行政及衛生類各 2 件、民政及稅務類各 1 件；件數增減情形為教育類增加 9 件、建設類增加 7 件、農漁類增加 4 件、旅遊類增加 1 件、文化類增加 1 件；警務類減少 10 件、工務類減少 6 件、社會類減少 3 件、行政及車船類各減少 2 件、衛生及環保類各減少 1 件，108 年與 107 年民眾陳情件數相較減加 8 件（如附表 4）。

二、在受理案件辦理情形部分：

108 年在所受理案件 61 件中，獲致解決者 3 件（占 4.92%）、婉復說明者 25 件（占 40.98%）、當場說明者 31 件（占 50.82%）、未結案件 2 件（占 3.28%）；107 年在所受理案件 53 件中，獲致解決者 4 件（占 7.55%）、婉復說明者 23 件（占 43.40%）、當場說明者 23 件（占 43.40%）、轉請權責單位處理 2 件

(3.77%)、未結案件 1 件 (占 1.89%) (如附表 5)。

陸、改進意見

- 一、各業務單位對於「縣民時間」受理案件，應依本府 107 年 11 月 15 日府行管字第 1071304680 號函修正「縣民時間實施要點」規定，將函稿陳送第 1 層決行後，函復陳情人並副知縣長室、陳專員泰銘、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復，並最遲於 30 日內將具體結果再次函知陳情民眾，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復陳情人，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，列席縣民時間單位，應由單位主管或首長列席，若單位主管或首長不能列席，應指派科長以上人員代理出席，並準時到達會場，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、各單位代表在縣民時間現場說明時，對於民眾之建議或陳情事項應予以明確答復，對於不予採納之建議或無法照辦之請求，應婉言說明理由及法令依據，並應以簡淺易懂、陳情民眾可理解方式，向陳情民眾提出說明，非以向主持人報告之方式為之。
- 四、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。
- 五、當陳情人建議或陳述意見，涉及 2 個業務單位時，依業務較多或首項業務之主辦單位裁示為主辦單位，主辦單位於收辦後再行會辦或協調分辦後統整函復，各相關單位不應相互推諉，更須主動積極協調妥適處理。
- 六、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，再由本府彙復陳情人，請各單位能確實辦理。

七、另對於函復陳情人或案情複雜尚需其他機關表示意見時，請重視保護陳情人個人資料，另以專函行文妥處為宜。

柒、結語

「縣民時間」自民國 79 年 1 月實施以來，已屆滿 30 年，其便民、親民之方式已獲縣民高度肯定。本府將持續秉持「民眾的小事，就是政府的大事」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。主動發掘問題、面對問題、解決問題，用同理心的態度為民服務，是縣府積極努力的目標，希望透過直接與民眾溝通，掌握民意脈動，有效建立政府與民眾雙向溝通管道。

108 年「縣民時間」陳情案件未結案件目前辦理情形	
案號	108-057
陳情日期	108·12·17
承辦單位	建設處
案由	縣府原排定 12 月 16 日拆除馬公市仁愛路 28 號違建（慶霖飯店），但已逾排定時間卻未見拆除，陳情人對此表達強烈不滿，請縣府再予以處理。
目前辦理情形	本案業務單位於 109 年 1 月 9 日府建管字第 1080851757 號函復陳情人：本案為有效遏止違章建築，訂定「澎湖縣違章建築強制拆除收費辦法」即將發布公告實施，故以本府 108 年 12 月 10 日府建管字第 10800743461 號函告知旨揭違建戶，由原 108 年 12 月 16 日（星期一）上午 9 時延後於 109 年 2 月 17 日上午 9 時強制拆除，拆除費用由違建戶負擔。
管考建議	本案業務單位已於 109 年 1 月 9 日函復陳情人，由業務單位繼續辦理，不再列管。

108 年「縣民時間」陳情案件未結案件目前辦理情形

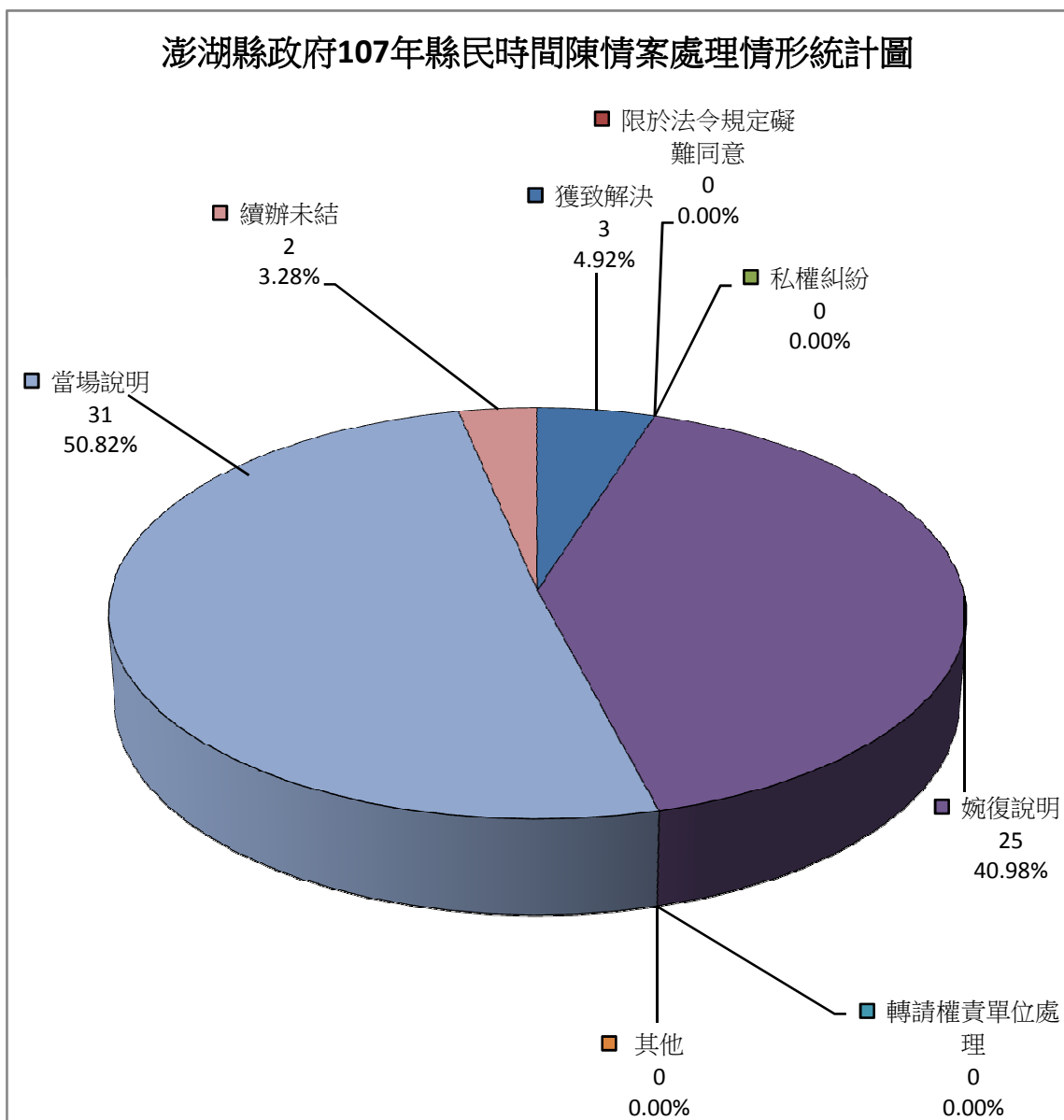
案號	108-061
陳情日期	108·12·31
承辦單位	財政處
案由	<p>陳情人兄弟所有位於鎖港里 1855 號建物，於民國 53 年興建，原本前面有一條通路，都市計畫實施後，前面地主興建房屋把該通路擋住，以致該建物變成無路可通行，因附近尚有公有土地，是否可提供作為通路使用，請縣府予以協助處理。</p> <p>陳慧玲議員提出補充說明：</p> <p>一、本案周遭有有多筆私人土地皆為裏地，且公私地夾雜，請縣府協助協調地主作地形調整。</p> <p>二、本案陳情人雖可向法院申請袋地通行權，但若法院判決不同意，陳情人所有土地還是要荒廢於此，鎖港地區有很多道路尚未開闢完成，且公私地夾雜，以整個都市計畫長遠計，還是要走市地重劃為宜。</p>
目前辦理情形	本案業務單位目前簽會中。
管考建議	本案繼續列管。

108年縣民時間陳情案件受理單位及陳情事項排行			
單位排名	件數	反映項目排名	件數
教育處	21	違法解聘教師相關問題	11
建設處	16	取締違停相關問題	10
農漁局	7	調閱卷宗相關問題	8
工務處	4	海洋生態相關問題	2
財政處	3	土地被占用相關問題	2
旅遊處	2	公共場所公安相關問題	2
環保局	2		
民政處	1		
社會處	1		
衛生局	1		
稅務局	1		
車船處	1		
文化局	1		

附表1

澎湖縣政府108年縣民時間陳情案件處理情形統計表

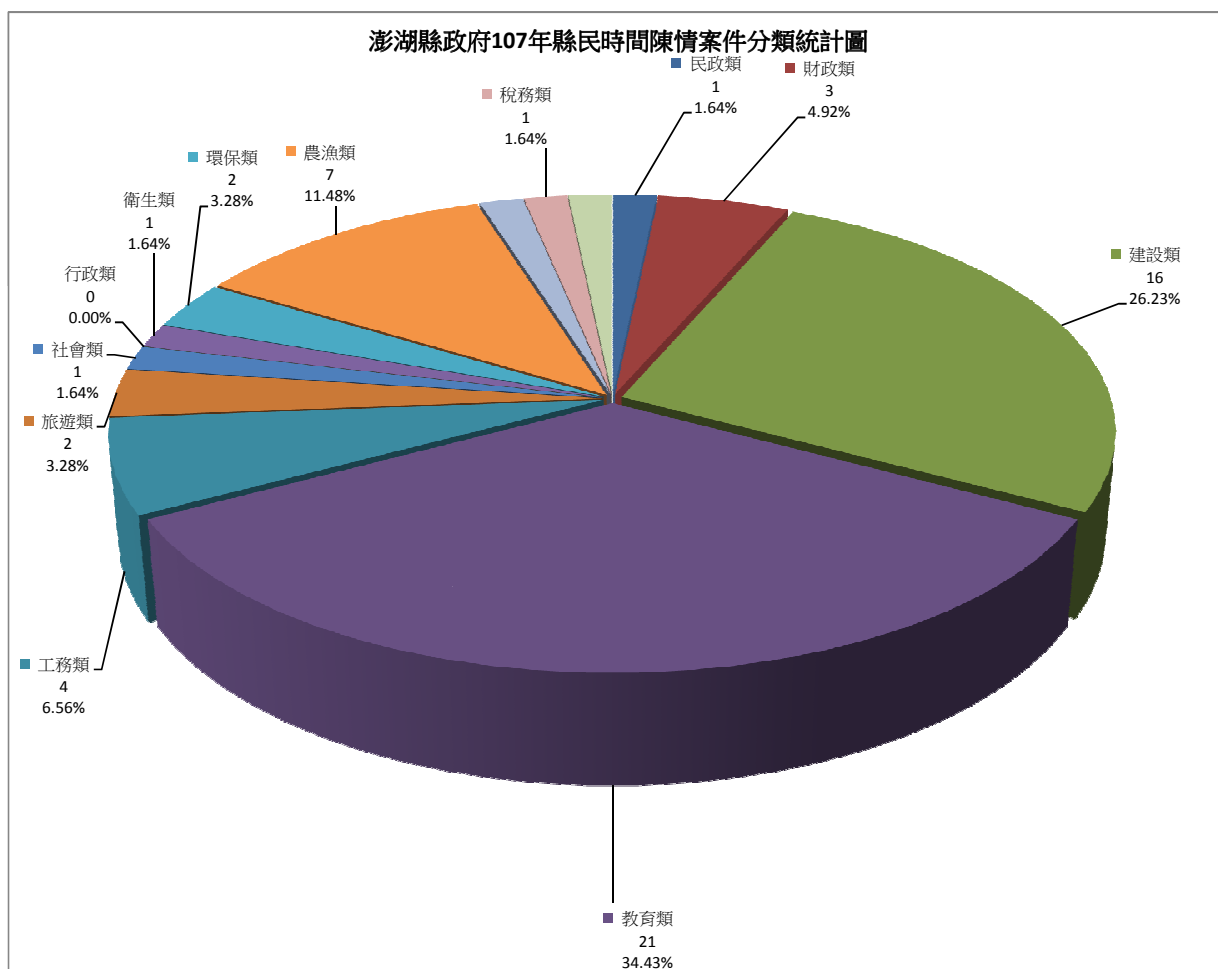
項目 件數 百分比	獲致解決	限於法令 規定礙難 同意	私權糾紛	婉復說明	轉請權責 單位處理	其他	當場說明	續辦未結	合計
件數	3	0	0	25	0	0	31	2	61
百分比	4.92%	0.00%	0.00%	40.98%	0.00%	0.0%	50.82%	3.28%	100.00%



附表2

澎湖縣政府 108 年 縣 民 時 間 陳 情 案 件 分 類 統 計 表

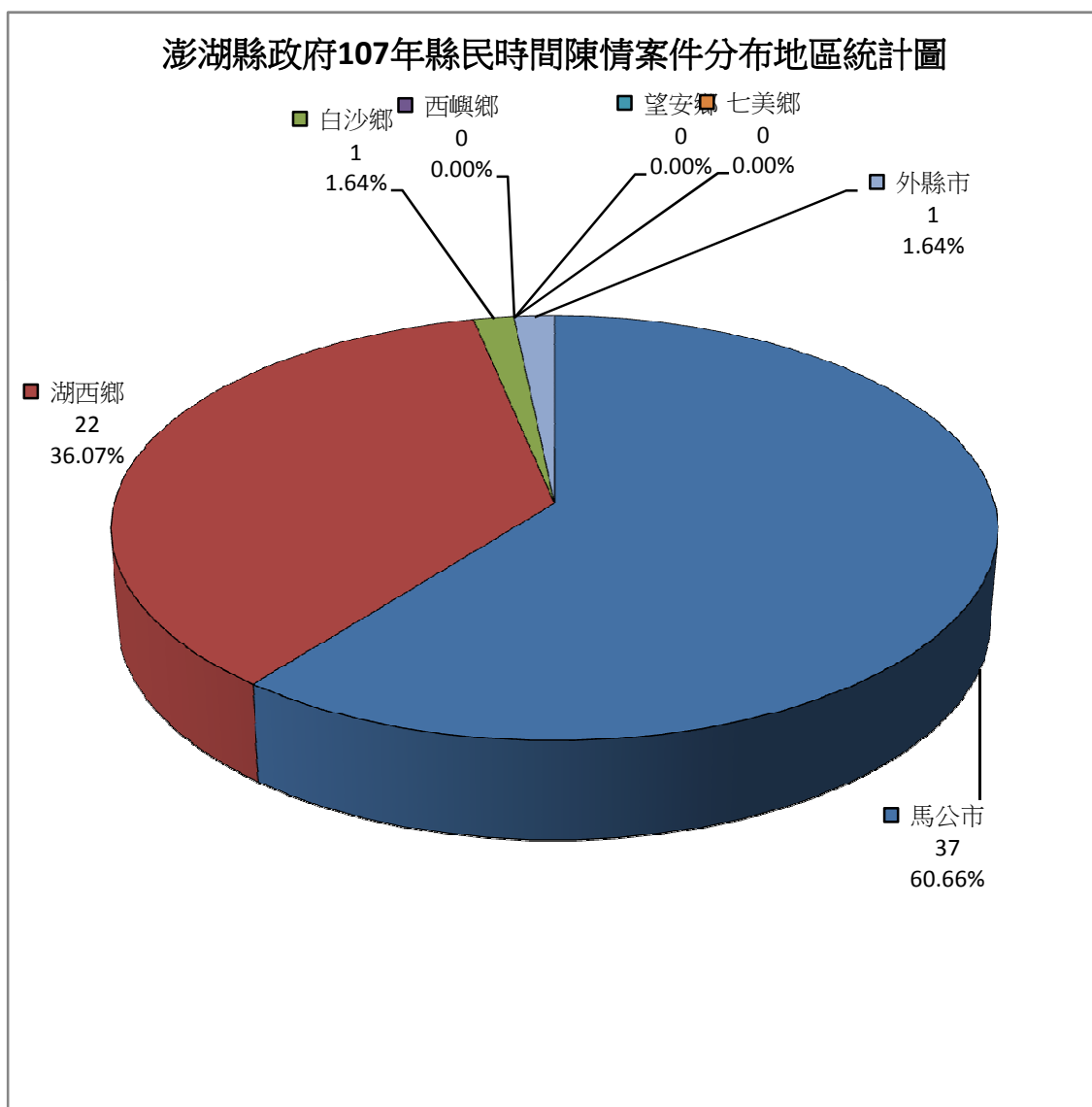
業務項目 件數 百分比	民政類	財政類	建設類	教育類	工務類	旅遊類	社會類	行政類	警務類	衛生類	環保類	農漁類	車船類	稅務類	文化類	合計
件數	1	3	16	21	4	2	1	0	0	1	2	7	1	1	1	61
百分比	1.64%	4.92%	26.23%	34.43%	6.56%	3.28%	1.64%	0.00%	0.00%	1.64%	3.28%	11.48%	1.64%	1.64%	1.64%	100.00%



附表3

澎湖縣政府108年縣民時間陳情案件分布地區統計表

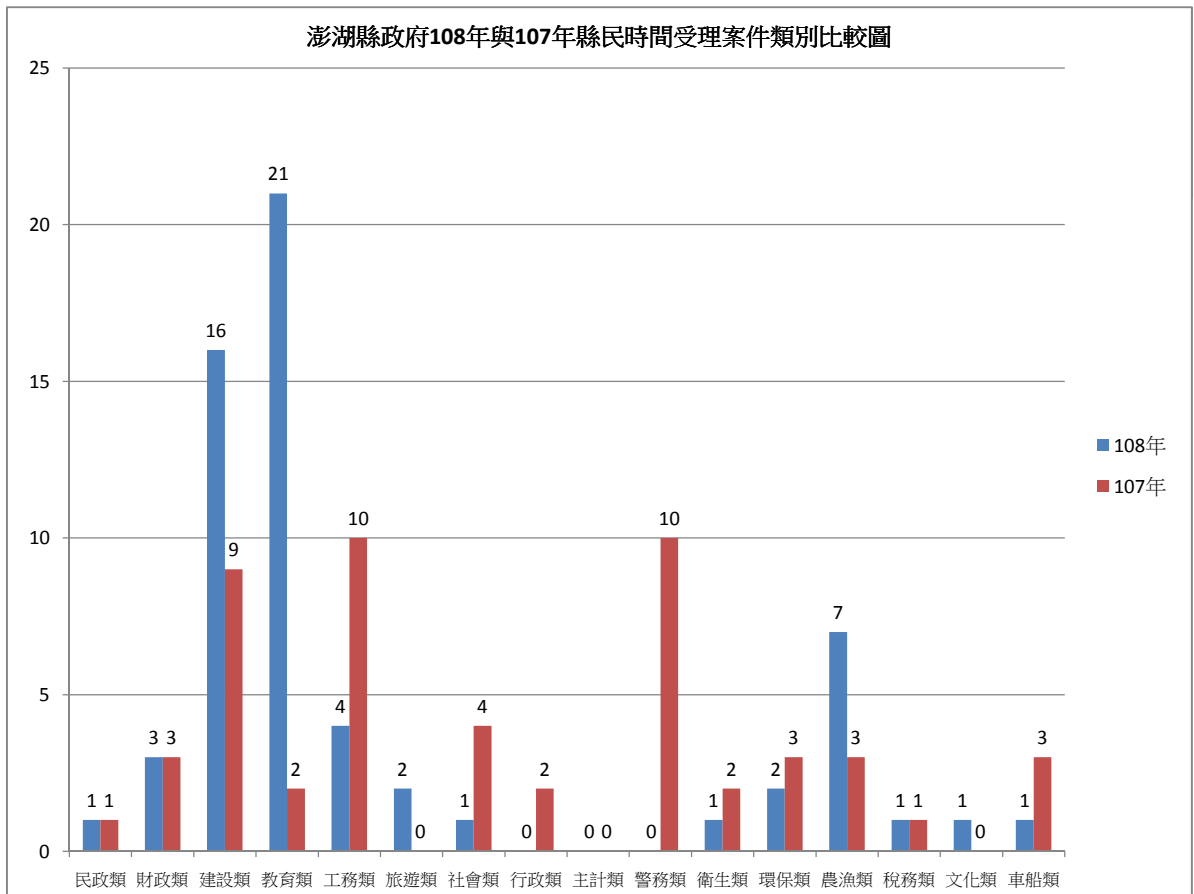
鄉市	馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉	外縣市	合計
件數	37	22	1	0	0	0	1	61
百分比	60.66%	36.07%	1.64%	0.00%	0.00%	0.00%	1.64%	100.00%



附表4

澎湖縣政府 108 年與 107 年縣民時間陳情受理案件類別比較表

類別 件數 年度	民政類	財政類	建設類	教育類	工務類	旅遊類	社會類	行政類	主計類	警務類	衛生類	環保類	農漁類	稅務類	文化類	車船類	合計
108	1	3	16	21	4	2	1	0	0	0	1	2	7	1	1	1	61
107	1	3	9	2	10	0	4	2	0	10	2	3	3	1	0	3	53
增減數	0	0	+7	+19	-6	+2	-3	-2	0	-10	-1	-1	+4	0	+1	-2	8



附表5

澎湖縣政府108年與107年縣民時間陳情案件處理情形統計表

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
	108	3 4.92%	0 0.00%	25 40.98%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	31 50.82%	0 0.00%	2 3.28%
107	4 7.55%	0 0.00%	23 43.40%	0 0.00%	2 3.77%	0 0.00%	23 43.40%	0 0.00%	1 1.89%	53 100.00%

