

澎湖縣政府 111 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，111 年共舉行 14 次，參加縣民 22 人，受理案件 25 件。在所受理案件 25 件中，當場說明者 23 件（占 92.00%）、婉復說明者 2 件（占 8.00%）、（如附表 1）。

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 36.00%）、工務類 6 件（占 24.00%）、財政、警務及衛生類各占 2 件（各占 8.00%）、民政、教育、旅遊及農漁類各 1 件（各占 4.00%）（如附表 2）。在建設類中主要以北辰市場騎樓違建及違章建築等問題較多；在工務類中主要以人行道改善工程及道路占用等問題較多；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 20 件居第 1（占 80.00%）、其次為外縣市 3 件（占 12.00%）、望安及白沙鄉各占 1 件（各占 4.00%）（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：建設處 9 件（第 1）、工務處 6 件（第 2）、財政處、警察局及衛生局各 2 件（第 3）。
- 二、就陳情事項類別排名：北辰市場騎樓違建相關問題 4 件最多；違章建築及道路占用各 3 件居次；人行道改善工程等相關問題 2 件為第 3（如附件 2）。

伍、與上（110）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，111 年依序為：建設類 9 件、工務類 6 件、財政、警務及衛生類各占 2 件、民政、教育、旅遊及農漁類各 1 件；110 年依序為：工務類 13 件、建設類 9 件、財政及環保類各 5 件、教育類 4 件、警務類 3 件、社會類 2 件、人事及農漁類各 1 件；件數增減情形為：衛生類增加 2 件、民政及旅遊類各增加 1 件；工務類減少 7 件、環保類減少 5 件、財政及教育類各減少 3 件、社會類減少 2 件、人事及警務類各減少 1 件，111 年與 110 年民眾陳情件數相較，111 年因受疫情關係自 4 月 14 日至 7 月 15 日停止受理，故減少 18 件（如附表 4）。

二、在受理案件辦理情形部分：

111 年在所受理案件 25 件中，當場說明者 23 件（占 92.00%）、婉復說明者 2 件（占 8.00%）；110 年在所受理案件 43 件中，獲致解決者 3 件（占 6.98%）、婉復說明者 18 件（占 41.86%）、當場說明者 20 件（占 46.51%）、限於法令規定 1 件（占 2.33%）、未結案件 1 件（占 2.33%）（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

、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，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。
- 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。
- 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其他單位（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 33 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，就是我們的大事」之理念，全面提升服務品質。而「縣民時間」措施係

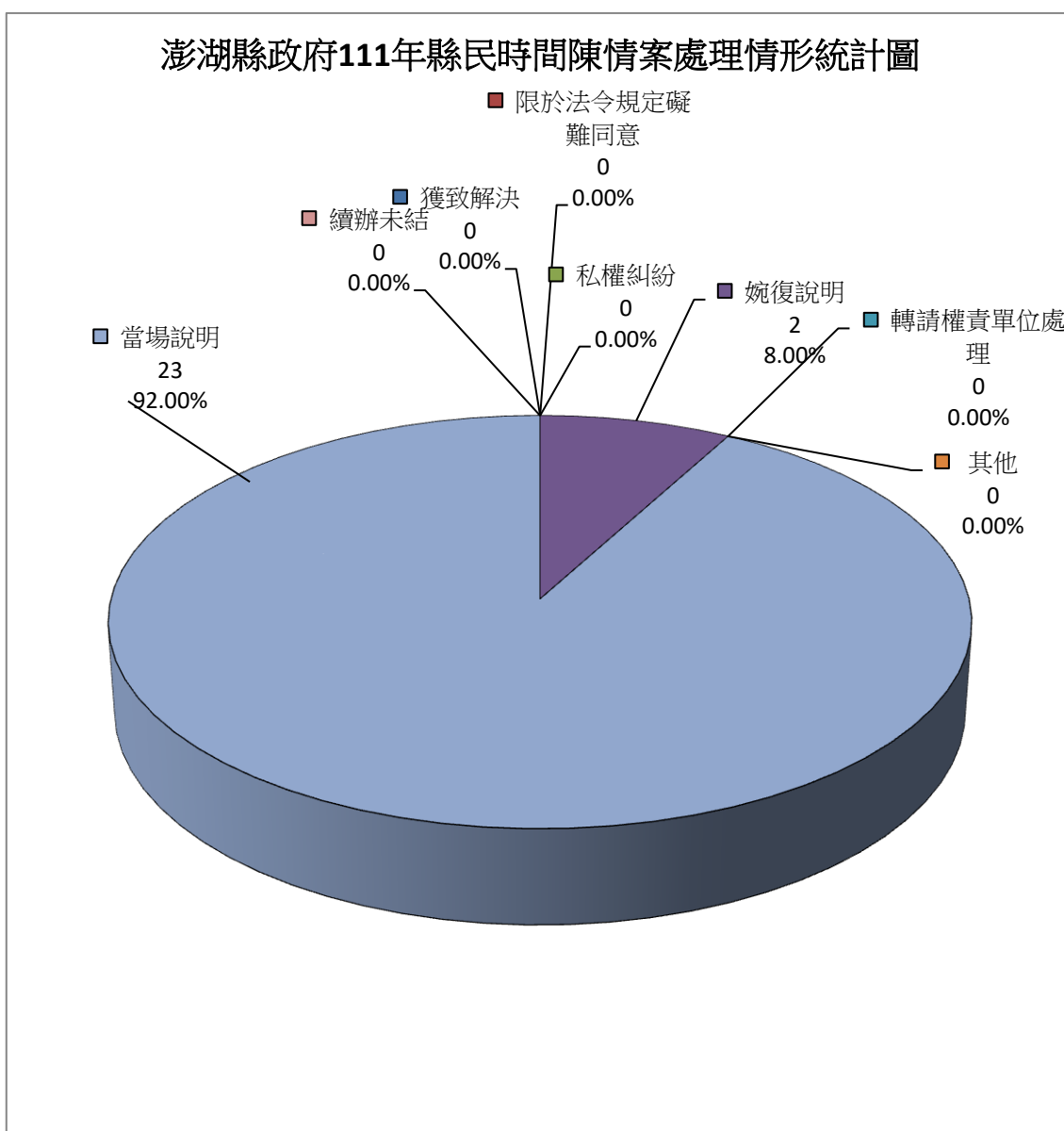
為民服務工作重要之一環，由於「縣民時間」建議案件範圍非常廣泛，其中處理情形或許未能使民眾達到百分之百的滿意度，但卻是一個讓民眾有申訴及求助的最佳途徑。希望透過直接與民眾溝通，掌握民意脈動，有效建立政府與民眾雙向溝通管道。

111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
建設處	9	北辰市場騎樓違建相關問題	4
工務處	6	違章建築相關問題	3
財政處	2	道路占用相關問題	3
警察局	2	人行道改善工程相關問題	2
衛生局	2		
民政處	1		
教育處	1		
旅遊處	1		
農漁局	1		

附表1

澎湖縣政府111年縣民時間陳情案件處理情形統計表

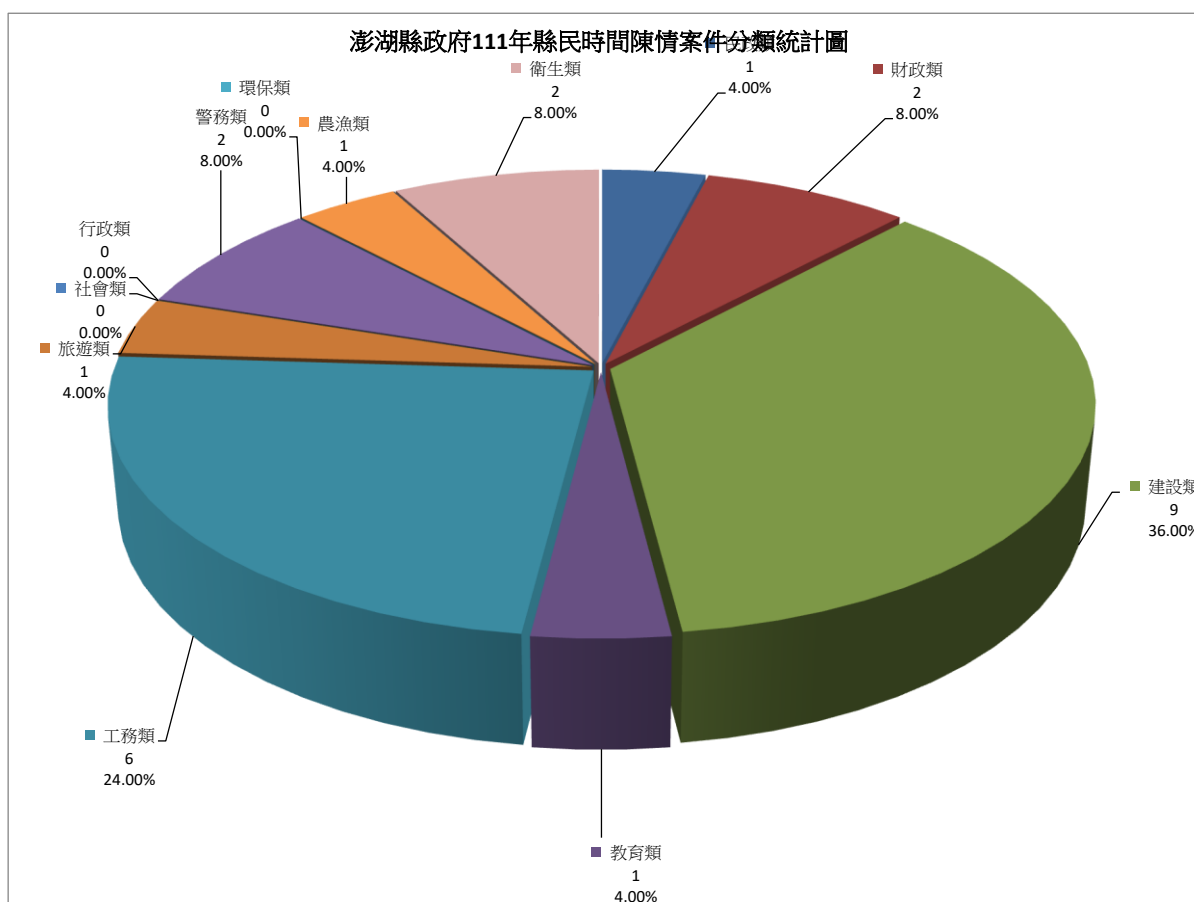
項目 件數 百分比	獲致解決	限於法令 規定礙難 同意	私權糾紛	婉復說明	轉請權責 單位處理	其他	當場說明	續辦未結	合計
件數	0	0	0	2	0	0	23	0	25
百分比	0.00%	0.00%	0.00%	8.00%	0.00%	0.0%	92.00%	0.00%	100.00%



附表2

澎湖縣政府 111 年 縣 民 時 間 陳 情 案 件 分 類 統 計 表

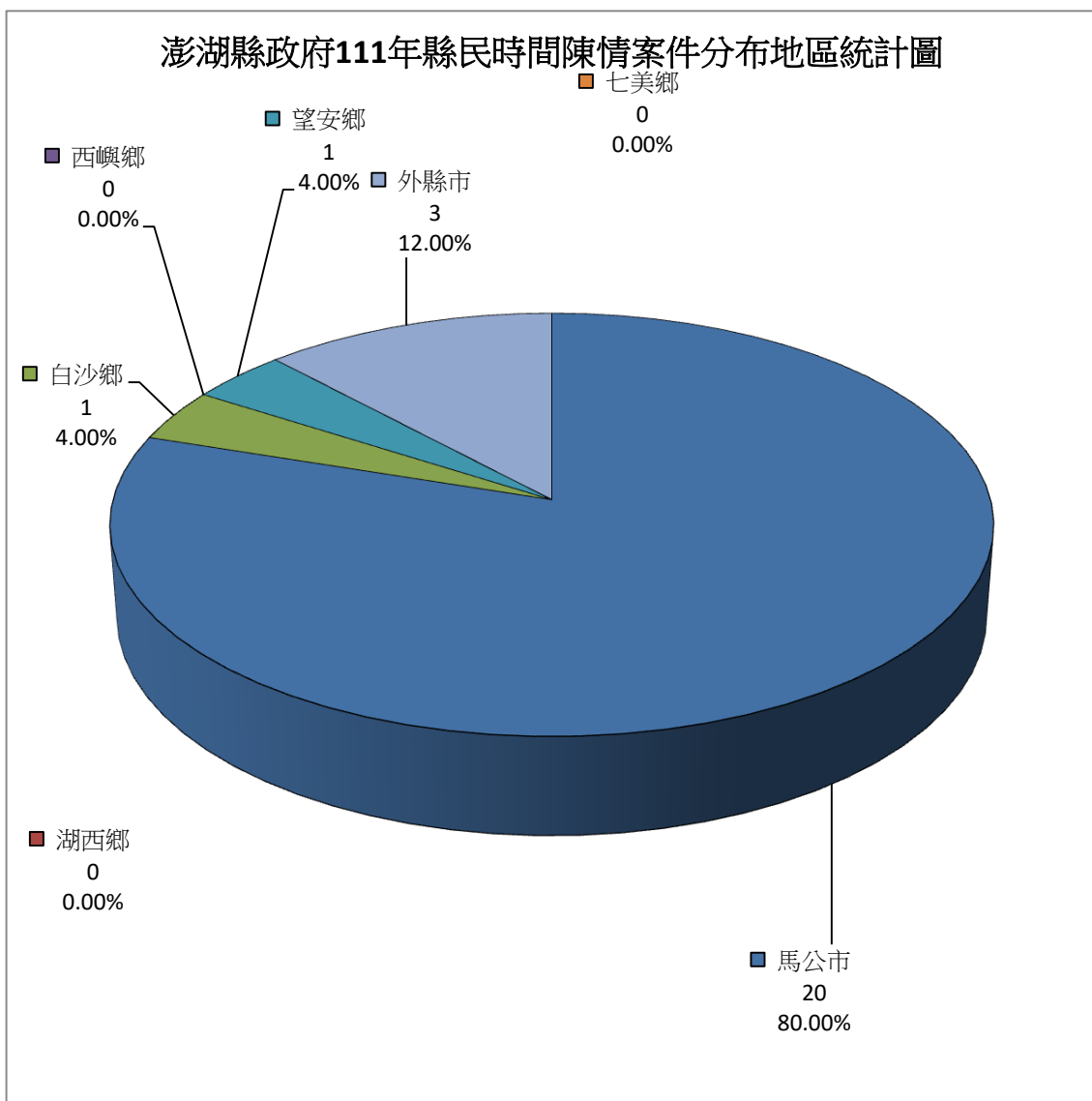
業務項目 件數 百分比	民政類	財政類	建設類	教育類	工務類	旅遊類	社會類	行政類	人事類	警務類	環保類	農漁類	車船類	衛生類	文化類	合計
件數	1	2	9	1	6	1	0	0	0	2	0	1	0	2	0	25
百分比	4.00%	8.00%	36.00%	4.00%	24.00%	4.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.00%	0.00%	4.00%	0.00%	8.00%	0.00%	100.00%



附表3

澎湖縣政府 111 年縣民時間陳情案件分布地區統計表

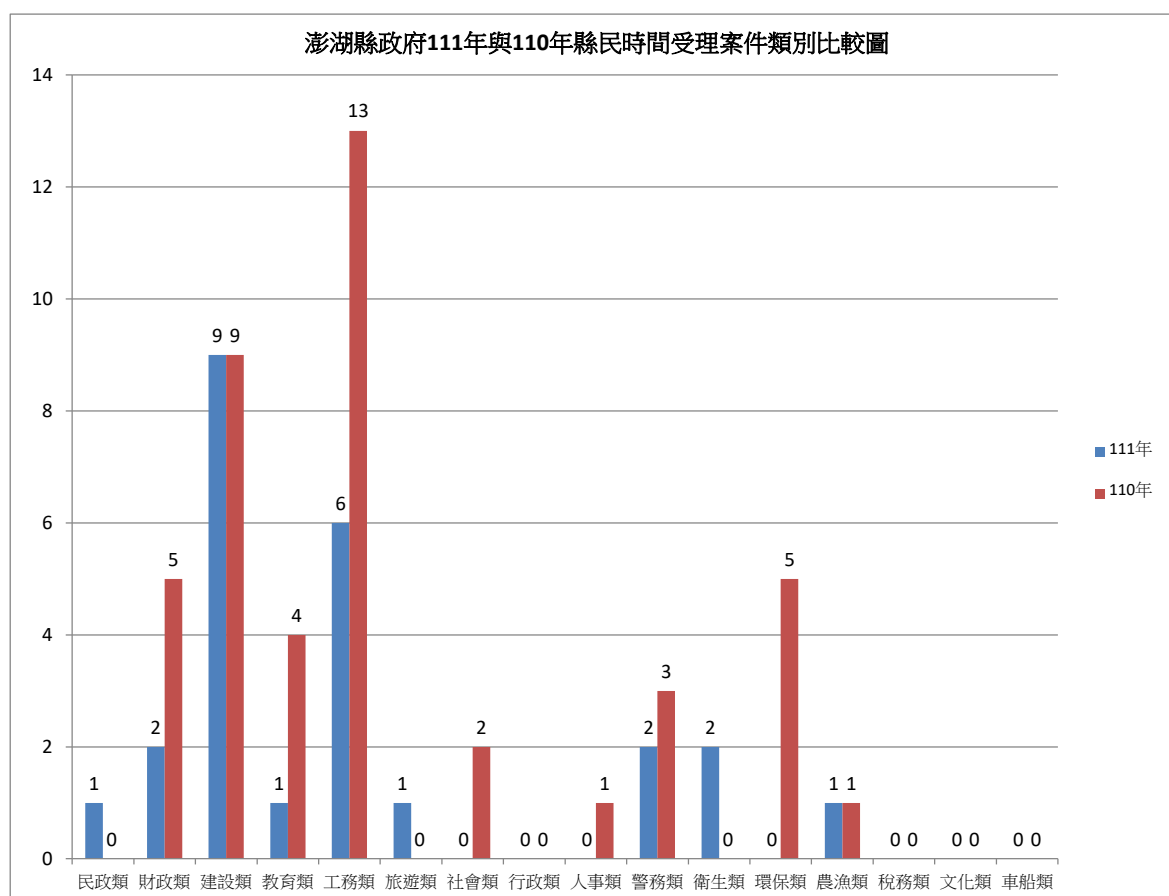
鄉市別	馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉	外縣市	合計
件數	20	0	1	0	1	0	3	25
百分比	80.00%	0.00%	4.00%	0.00%	4.00%	0.00%	12.00%	100.00%



附表4

澎湖縣政府 111 年與 110 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	人事類	警務類	衛生類	環保類	農漁類	稅務類	文化類	車船類	合計
111	1	2	9	1	6	1	0	0	0	2	2	0	1	0	0	0	25
110	0	5	9	4	13	0	2	0	1	3	0	5	1	0	0	0	43
增減數	+1	-3	0	-3	-7	+1	-2	0	-1	-1	+2	-5	0	0	0	0	-18



附表5

澎湖縣政府111年與110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
	111	0	0	2	0	0	0	23	0	0
	0.00%	0.00%	8.00%	0.00%	0.00%	0.00%	92.00%	0.00%	0.00%	100.00%
110	3	1	18	0	0	0	20	0	1	43
	6.98%	2.33%	41.86%	0.00%	0.00%	0.00%	46.51%	0.00%	2.33%	100.00%

