

# 澎湖縣政府 113 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，113 年共舉行 25 次，參加縣民 64 人，受理案件 53 件。在所受理案件 53 件中，當場說明者 43 件（占 81.13%）、婉復說明者 8 件（占 15.09%）、獲致解決者 1 件（占 1.89%）、未決案件者 1 件（占 1.89%）（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 15 件（占 28.30%）、工務類 14 件（占 26.42%）、警務類 7 件（占 13.21%）、財政類 5 件（占 9.43%）、社會及衛生類各 3 件（各占 5.66%）、農漁類 2 件（占 3.77%）、旅遊、稅務、文化及環保類各 1 件（各占 1.89%）（如附表 2）。在建設類中主要以大智街 24 巷占用騎樓、山水南段 671 地號土地營業、瑞泰機車行違建、案山造船廠區環境等問題較多、工務類中主要以建築線指示、大智街 24 巷規劃人行道、永安街被占用等問題較多；在警務類中主要以大智街 24 巷、大仁街通行等問題較多；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 48 件居第 1（占 90.57%）、其次為湖西鄉 2 件（占 3.77%）、白沙鄉、西嶼鄉及外縣市各占 1 件（各占 1.89%）（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 15（第 1）、工務處 14 件（第 2）、警察局 7 件（第 3）。

二、就陳情事項類別排名：大智街 24 巷騎樓占用、人行道占用及通行相關問題 8 件最多；大仁及永安街排除占用相關問題 3 件居次；瑞泰車行違建及造船廠區環境等相關問題各 2 件為第 3（如附件 2）。

#### 伍、與上（112）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，113 年依序為：建設類 15 件、工務類 14 件、警務類占 7 件、財政類 5 件、社會類及衛生類各 3 件、農漁類 2 件、旅遊、稅務、文化及環保類各 1 件；112 年依序為：工務類 14 件、建設及警務類各 8 件、教育及環保類各 3 件、財政、社會、農漁及衛生類各 2 件、民政、旅遊、消防及稅務類各 1 件；件數增減情形為：建設類增加 7 件、財政類增加 3 件、社會、衛生及文化類各增加 1 件；教育類減少 3 件、環保類減少 2 件、民政、警務、消防類各減少 1 件，113 年與 112 年民眾陳情件數相較，113 年增加 5 件（如附表 4）。

二、在受理案件辦理情形部分：

113 年在所受理案件 53 件中，當場說明者 43 件（占 81.13%）、婉復說明者 8 件（占 15.09%）、獲致解決者 1 件（占 1.89%）、未決案件者 1 件（占 1.89%）；112 年在所受理案件 48 件中，婉復說明者 10 件（占 20.83%）、當場說明者 35 件（占

72.92%)、轉請權責機關處理者 2 件 (占 4.17%)、未結案件 1 件 (占 2.08%) (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，將函稿陳送府 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，若須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須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

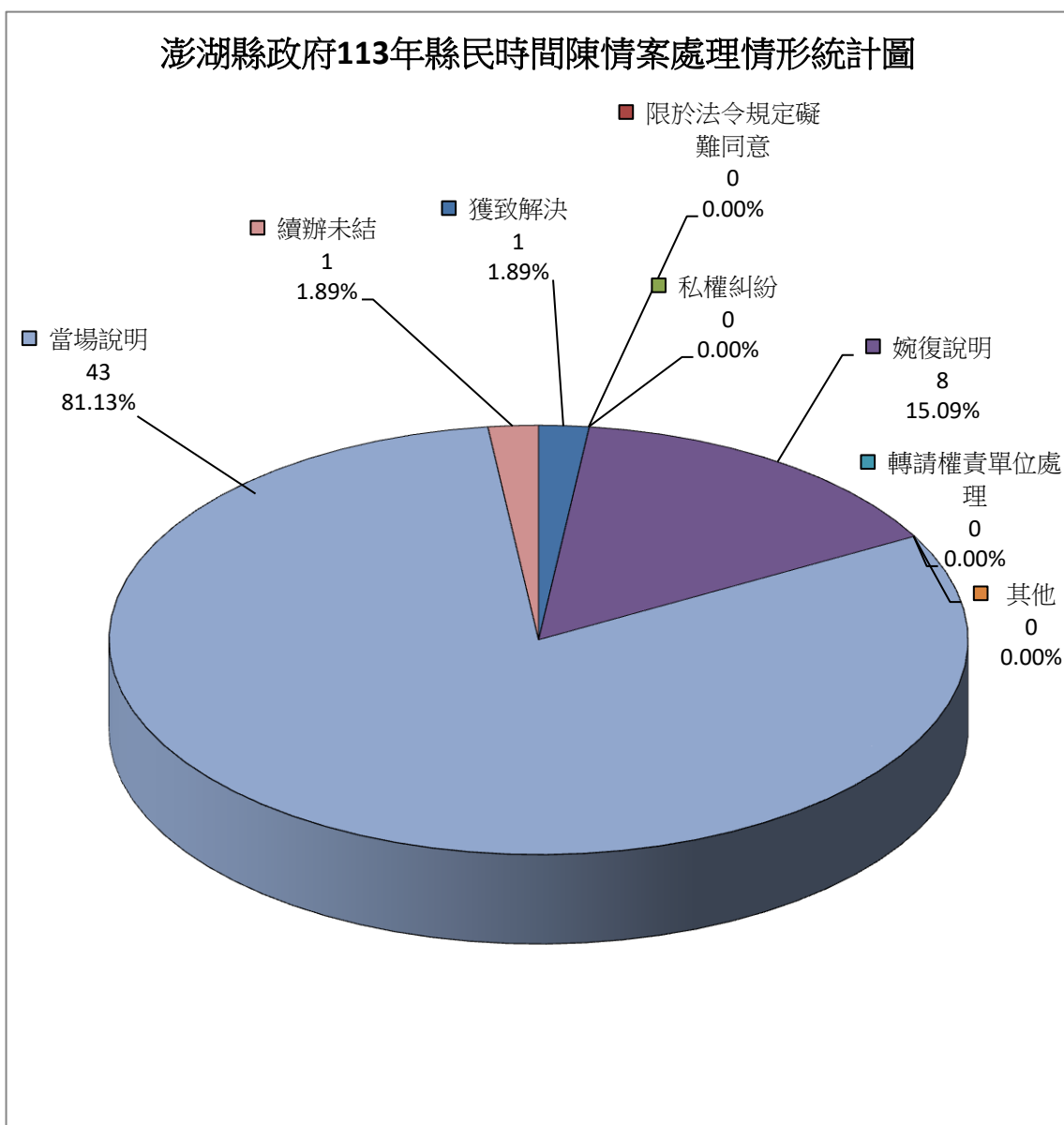
「縣民時間」自民國 79 年 1 月實施以來，已屆滿 35 年，其便民、親民之方式已獲縣民高度肯定。本府將持續秉持「民眾的小事，就是我們的大事」之理念，全面提升服務品質。而「縣民時間」措施係為民服務工作重要之一環，由於「縣民時間」建議案件範圍非常廣泛，其中處理情形或許未能使民眾達到百分之百的滿意度，但卻是一個讓民眾有申訴及求助的最佳途徑。希望透過直接與民眾溝通，掌握民意脈動，有效建立政府與民眾雙向溝通管道。

113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	15	大智街24巷騎樓占用、人行道占用及通行等相關問題	8
工務處	14	大仁及永安街排除占用相關問題	3
警察局	7	瑞泰車行違建相關問題	2
財政處	5	案山造船廠區環相關問題	2
社會處	3		
衛生局	3		
農漁局	2		
旅遊處	1		
環保局	1		
文化局	1		
稅務局	1		

附表1

### 澎湖縣政府113年縣民時間陳情案件處理情形統計表

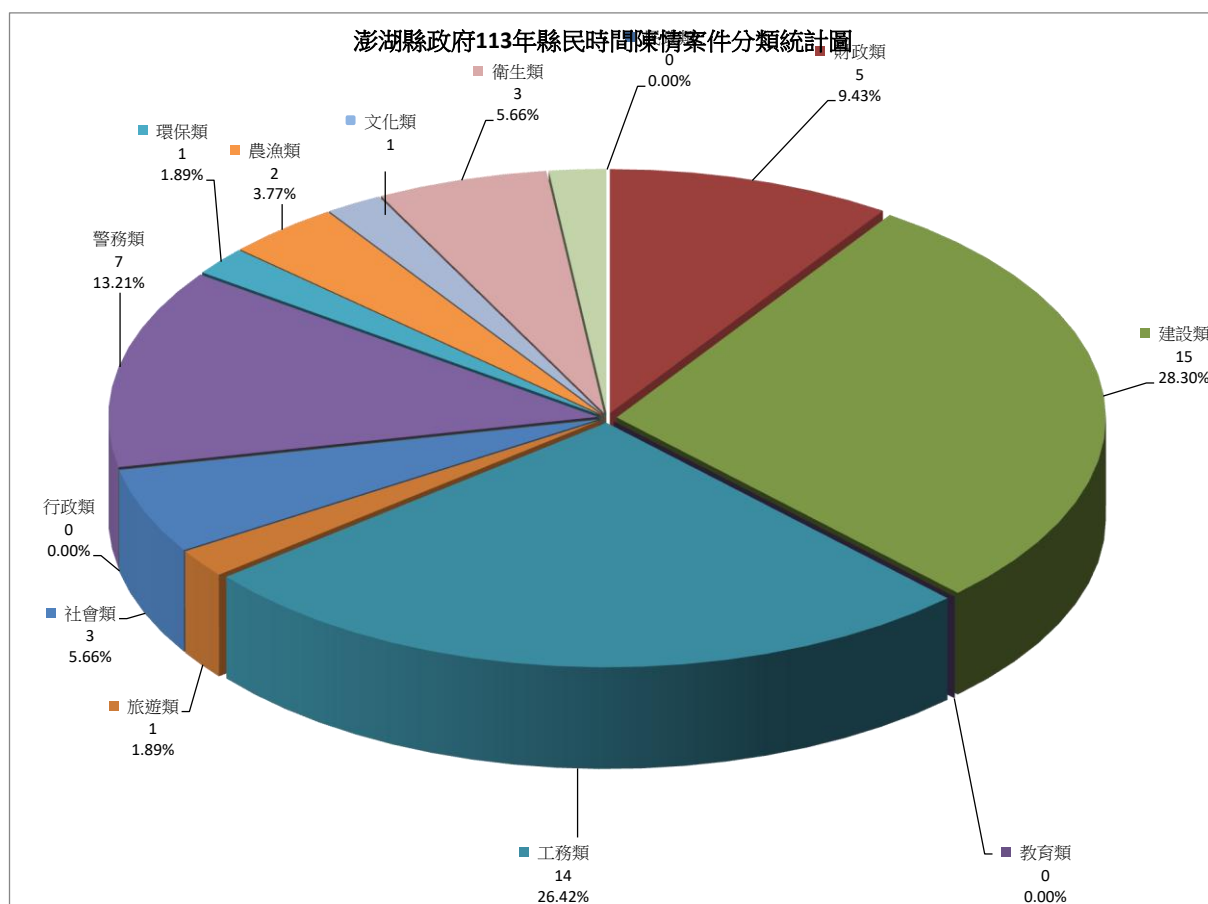
項目 件 百分比	獲致解決	限於法令 規定礙難 同意	私權糾紛	婉復說明	轉請權責 單位處理	其 他	當場說明	續辦未結	合 計
件 數	1	0	0	8	0	0	43	1	53
百 分 比	1.89%	0.00%	0.00%	15.09%	0.00%	0.00%	81.13%	1.89%	100.00%



附表2

澎湖縣政府 113 年 縣 民 時 間 陳 情 案 件 分 類 統 計 表

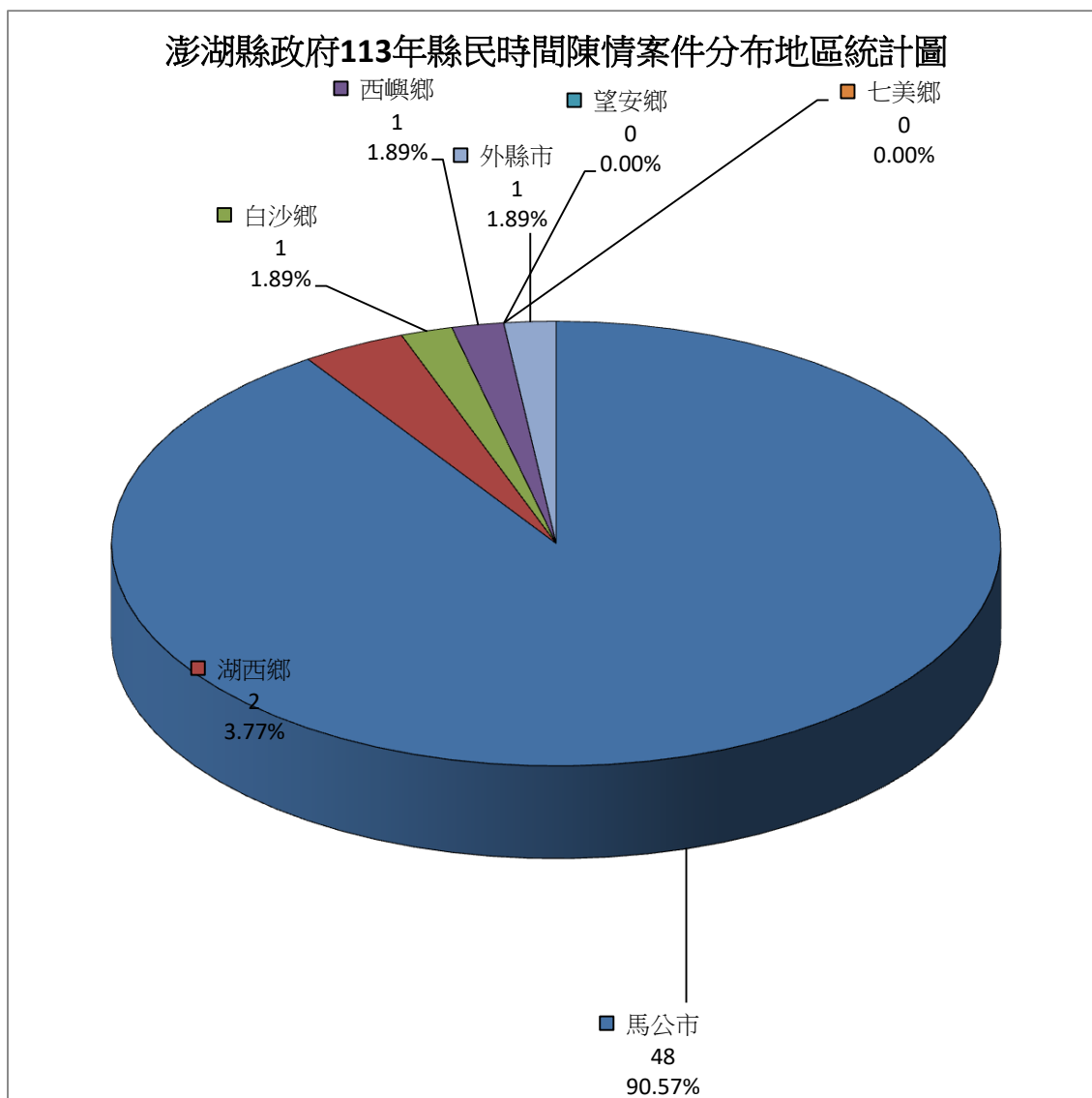
業務項目 件數 百分比	民政類	財政類	建設類	教育類	工務類	旅遊類	社會類	行政類	人事類	警務類	環保類	農漁類	文化類	衛生類	稅務類	合計
件數	0	5	15	0	14	1	3	0	0	7	1	2	1	3	1	53
百分比	0.00%	9.43%	28.30%	0.00%	26.42%	1.89%	5.66%	0.00%	0.00%	13.21%	1.89%	3.77%	1.89%	5.66%	1.89%	100.00%



附表3

澎湖縣政府113年縣民時間陳情案件分布地區統計表

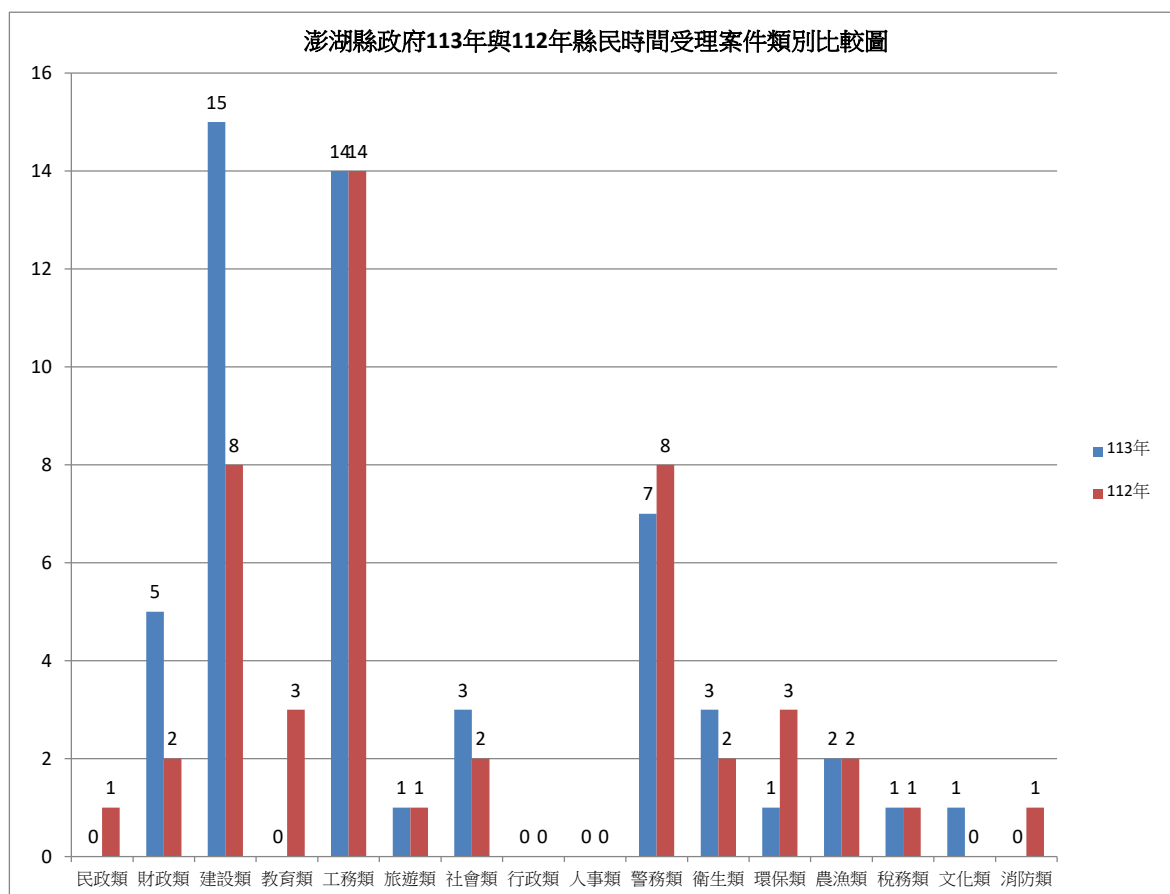
鄉市別	馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉	外縣市	合計
件數	48	2	1	1	0	0	1	53
百分比	90.57%	3.77%	1.89%	1.89%	0.00%	0.00%	1.89%	100.00%



附表4

澎湖縣政府 113 年與 112 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	消防類	合計
113	0	5	15	0	14	1	3	0	0	7	3	1	2	1	1	0	53
112	1	2	8	3	14	1	2	0	0	8	2	3	2	1	0	1	48
增減數	-1	+3	+7	-3	0	0	+1	0	0	-1	+1	-2	+0	0	+1	-1	5



附表5

澎湖縣政府113年與112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
	113	1 1.89%	0 0.00%	8 15.09%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	43 81.13%	0 0.00%	1 1.89%
112	0 0.00%	0 0.00%	10 20.83%	0 0.00%	2 4.17%	0 0.00%	35 72.92%	0 0.00%	1 2.08%	48 100.00%

