

澎湖縣政府 114 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，114 年共舉行 25 次，參加縣民 39 人，受理案件 33 件。在所受理案件 33 件中，當場說明者 16 件（占 48.48%）、婉復說明者 9 件（占 27.27%）、轉請權責單位處理 5 件（占 15.15%）、錄案參考 3 件（占 9.1%）（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：工務類 12 件（占 36.36%）、社會及建設類各 5 件（各占 15.15%）、財政、旅遊、警務及環保類各 2 件（各占 6.06%）、農漁、衛生、稅務類各 1 件（各占 3.03%）（如附表 2）。在工務類中主要以大智街騎樓與人行道占用、土地變更或使用事宜等問題較多；社會類中以會員資格問題較多；工務類中有人行道占用、既成道路通行等問題；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 81.82%）、其次

為湖西鄉 5 件（占 15.15%）、外縣市占 1 件（占 3.03%）（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：工務處 12 件（第 1）、社會處及建設處各 5 件（並列第 2）。
- 二、就陳情事項類別排名：大智街騎樓、人行道占用相關問題 5 件最多；會員資格問題 3 件居次（如附件 2）。

伍、與上（113）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，114 年依序為：工務類 12 件、社會及建設類 5 件、財政、旅遊、警務及環保類各 2 件、農漁、衛生、稅務類各 1 件；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；件數增減情形為：社會類增加 2 件、旅遊類增加 1 件；建設類減少 10 件、警務類減少 5 件、財政類減少 3 件、工務、農漁類各減少 2 件、衛生類減少 1 件，113 年與 114 年民眾陳情件數相較，114 年減少 20 件（如附表 4）。

二、在受理案件辦理情形部分：

114 年在所受理案件 33 件中，當場說明者 16 件（占 48.48%）、婉復說明者 9 件（占 27.27%）、轉請權責單位處理 5 件（占 15.15%）、錄案參考 3 件（占 9.1%）；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%）（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 36 年，其便民

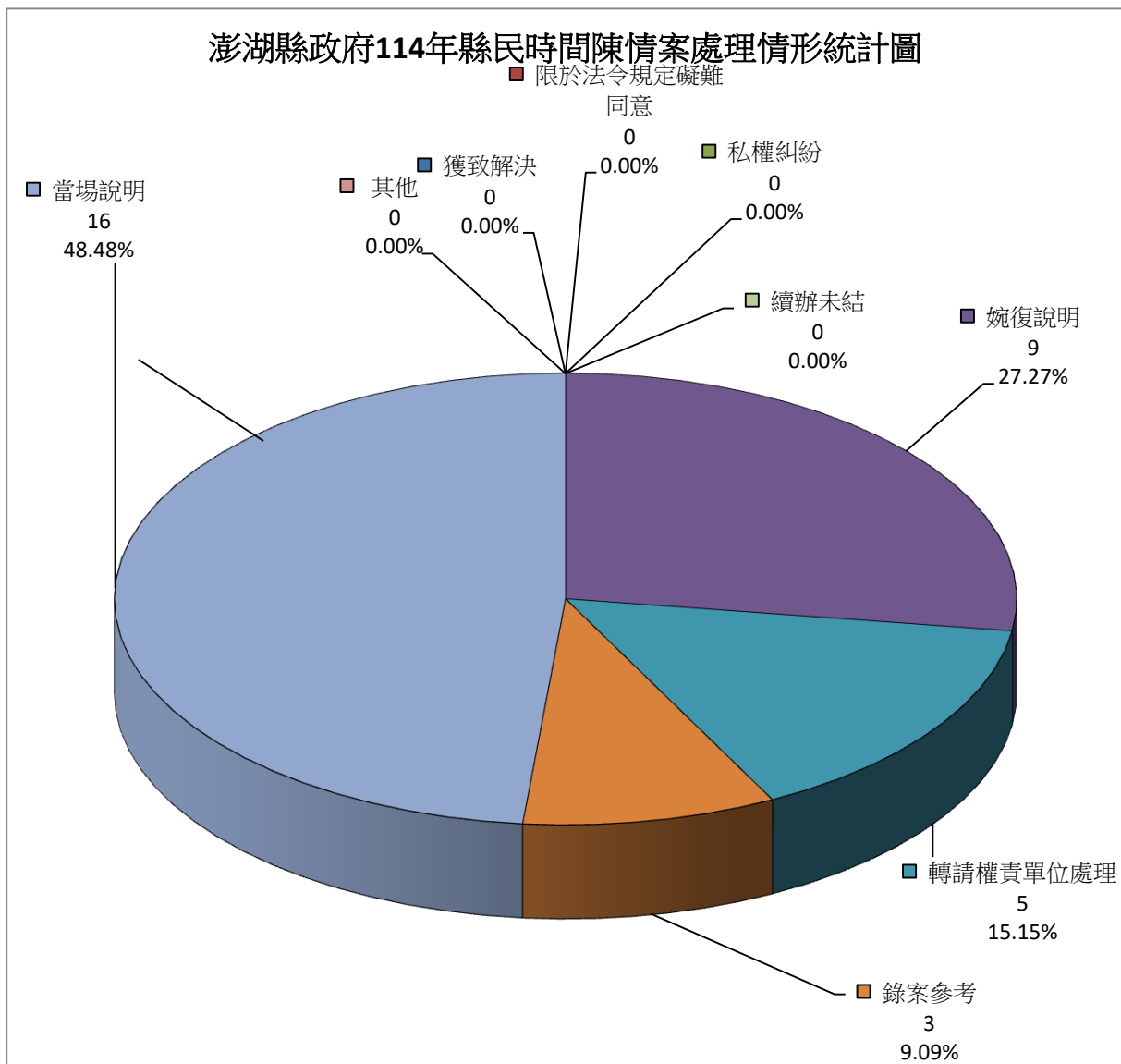
、親民之方式已獲縣民高度肯定。本府將持續秉持「民眾的小事，就是我們的大事」之理念，全面提升服務品質。而「縣民時間」措施係為民服務工作重要之一環，由於「縣民時間」建議案件範圍非常廣泛，其中處理情形或許未能使民眾達到百分之百的滿意度，但卻是一個讓民眾有申訴及求助的最佳途徑。希望透過直接與民眾溝通，掌握民意脈動，有效建立政府與民眾雙向溝通管道。

114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
工務處	12	大智街騎樓、人行道占用問題	5
社會處	5	會員資格問題	3
建設處	5		
財政處	2		
警察局	2		
旅遊處	2		
環保局	2		
稅務局	1		
衛生局	1		
農漁局	1		
總件數	33		

附表1

澎湖縣政府114年縣民時間陳情案件處理情形統計表

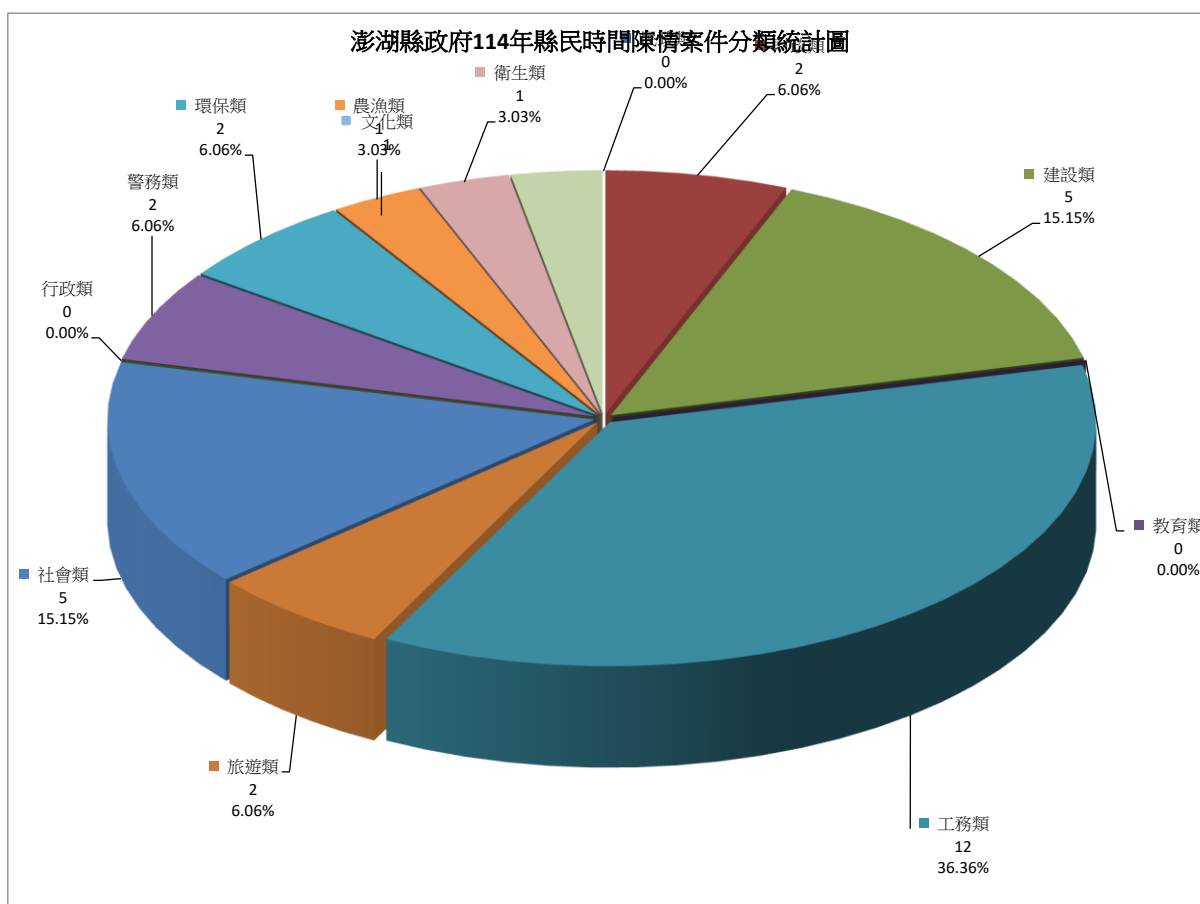
項目	獲致解決	限於法令規定礙難同意	私權糾紛	婉復說明	轉請權責單位處理	錄案參考	當場說明	其他	續辦未結	合計
件數	0	0	0	9	5	3	16	0	0	33
百分比	0.00%	0.00%	0.00%	27.27%	15.15%	9.1%	48.48%	0.00%	0.00%	100.00%



附表2

澎湖縣政府 114 年 縣民 時間 陳情 案件 分類 統計 表

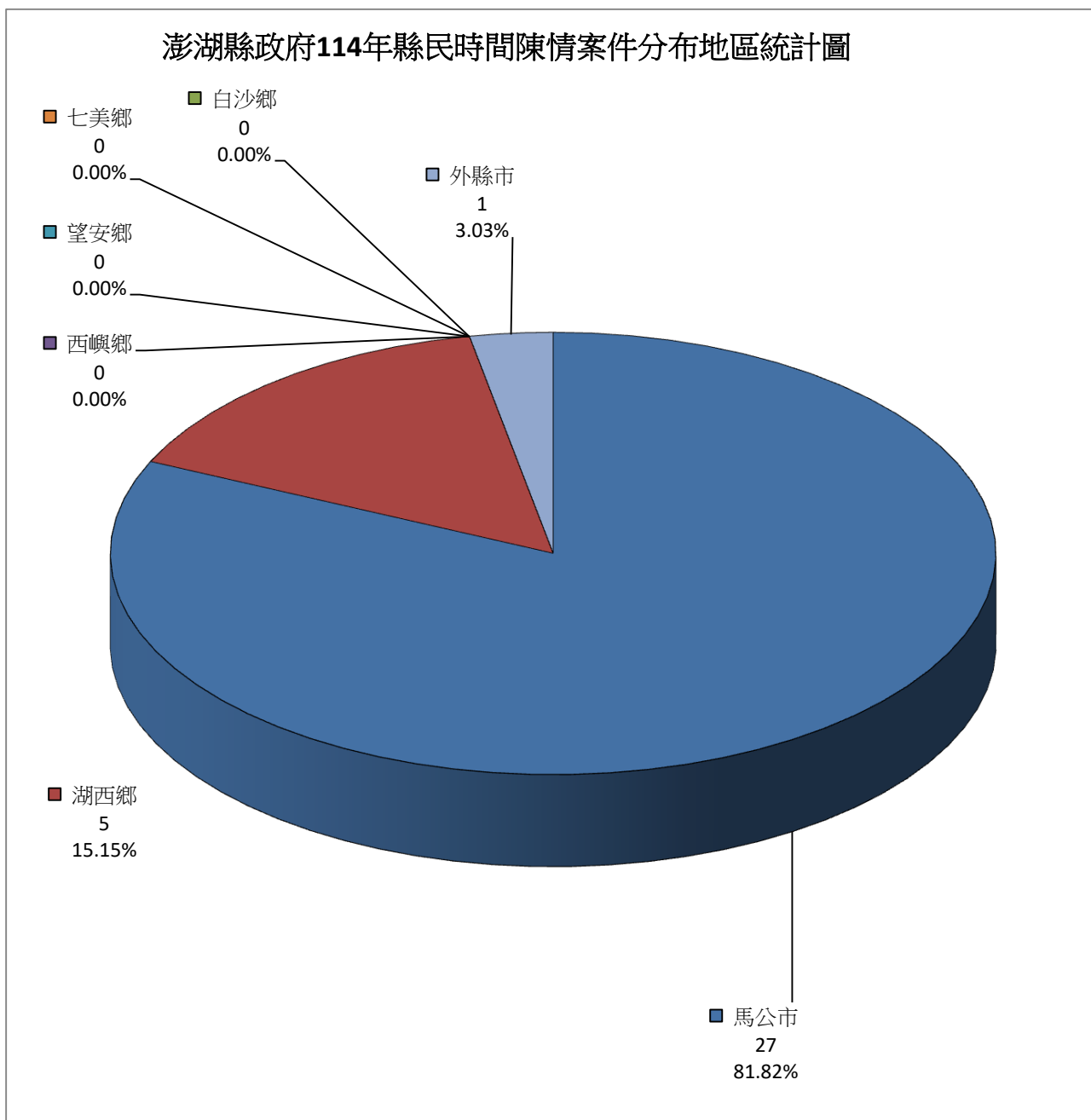
業務項目	民政類	財政類	建設類	教育類	工務類	旅遊類	社會類	行政類	人事類	警務類	環保類	農漁類	文化類	衛生類	稅務類	合計
件數	0	2	5	0	12	2	5	0	0	2	2	1	0	1	1	33
百分比	0.00%	6.06%	15.15%	0.00%	36.36%	6.06%	15.15%	0.00%	0.00%	6.06%	6.06%	3.03%	0.00%	3.03%	3.03%	100.00%



附表3

澎湖縣政府114年縣民時間陳情案件分布地區統計表

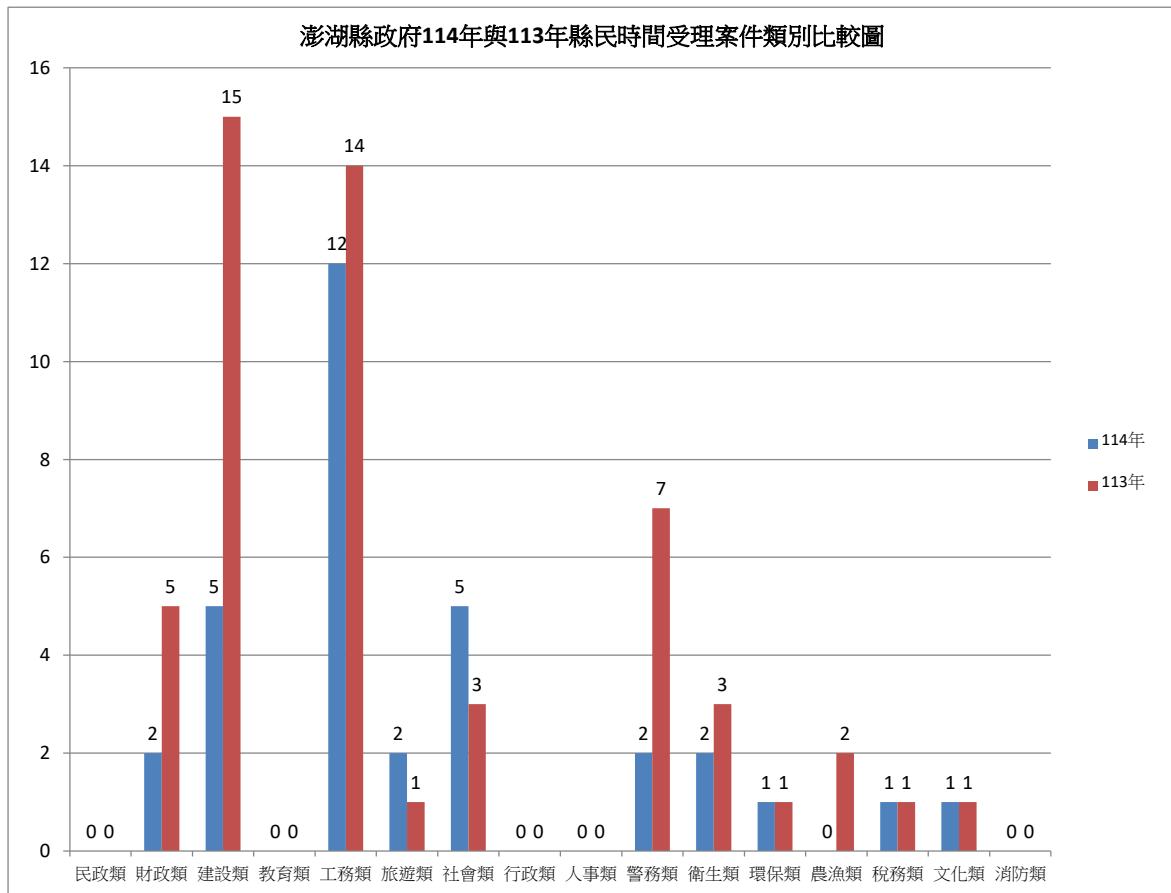
鄉市別	馬公市	湖西鄉	白沙鄉	西嶼鄉	望安鄉	七美鄉	外縣市	合計
件數	27	5	0	0	0	0	1	33
百分比	81.82%	15.15%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3.03%	100.00%



附表4

澎湖縣政府 114 年與 113 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
	114	0	2	5	0	12	2	5	0	0	2	2	1	0	1	1	0
113	0	5	15	0	14	1	3	0	0	7	3	1	2	1	1	0	53
增減數	0	-3	-10	0	-2	1	2	0	0	-5	-1	0	-2	0	0	0	-20



附表5

澎湖縣政府114年與113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
	114	0	0	0	9	5	3	16	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	27.27%	15.15%	9.1%	48.48%	0.00%	0.00%	100.00%
113	1	0	8	0	0	0	43	0	1	53
	1.89%	0.00%	15.09%	0.00%	0.00%	0.00%	81.13%	0.00%	1.89%	100.00%

