

經濟部水利署第二河川局 99 年度人民陳情案件 檢討分析報告

一、前言

為加強為民服務，凡民眾對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發及行政權益之維護等，以書面或言詞向本局提出之具體陳情案件者，皆由本局列管處理。本局處理陳情案件以合法、適情、迅速辦結為原則，審慎處理解決人民問題，確保人民之信賴，落實快捷之服務型政府機關。

二、陳情案件類別及方式統計

(一) 陳情案件類別：

99 年 1 月至 12 月止，共處理列管人民陳情案件計 70 件，其中行政權益之維護案件計 34 件、行政法令之查詢案件為 0 件、行政違失之舉發為 0 件，行政興革之建議案件 36，共有 70 件。（詳如表一）

(二) 1. 各月份陳情案件分配狀況（表一）：

月份 \ 案件類別	行政興革之建議	行政法令之查詢	行政違失之舉發	行政權益之維護	總件數
1 月	3	0	0	2	5
2 月	6	0	0	0	6
3 月	5	0	0	4	9
4 月	2	0	0	2	4
5 月	4	0	0	2	6
6 月	2	0	0	3	5
7 月	3	0	0	3	6
8 月	2	0	0	1	3
9 月	1	0	0	7	8
10 月	2	0	0	1	3
11 月	2	0	0	3	5
12 月	4	0	0	6	10
總計	36	0	0	34	70
百分比	51.4%	0%	0%	49.6%	100%

2. 陳情案件送件方式：

99 年度人民陳情案件送件方式仍以書面送件為大宗，除 1 件採用傳真方式提出外，其餘皆用書面文件送達。

方式 件數	書信	電話	傳真	E-MAIL	親自到場	其他	總計
件 數	21	0	0	0	2	1	24
百 分 比	88%	0%	0%	0%	8%	4%	100%

3. 陳情案件辦理期限：

依各承辦人員辦理期限資料進行統計，於 10 天內辦結者最多，計 10 件，佔全部陳情案件 42%；21-30 天辦結者僅有 1 件，佔 4%；31 天以上辦結者計 4 件，佔 17%。

天數 件數	10 天內	11-20 天	21-30 天	31 天以上	未填	總計
件 數	10	9	1	4	0	24
百 分 比	42%	37%	4%	17%	0%	100%

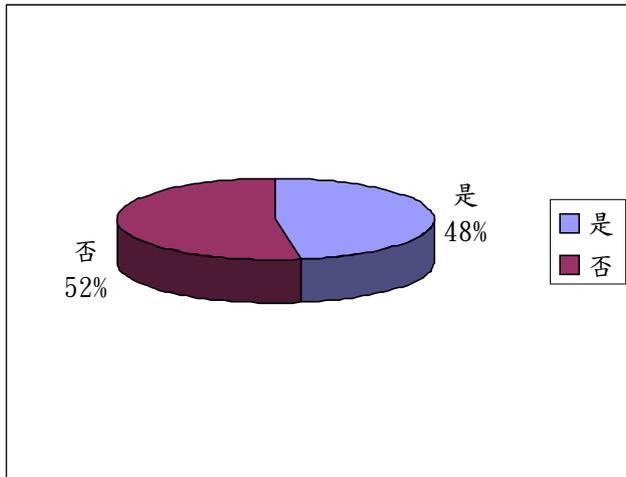
三、陳情案件處理情形問卷調查分析：

針對 99 年度陳情案件之陳情人寄出調查問卷，共計回收有效問卷為 24 份。茲將陳情人是否向同一機關陳情同一事件、問題解決情形、答覆內容滿意度等進行統計分析如下：

1. 是否一次向多個機關陳情同一事件：

本問項有 48% 的陳情人一次向多個機關陳情同一事件，52% 的人則否。

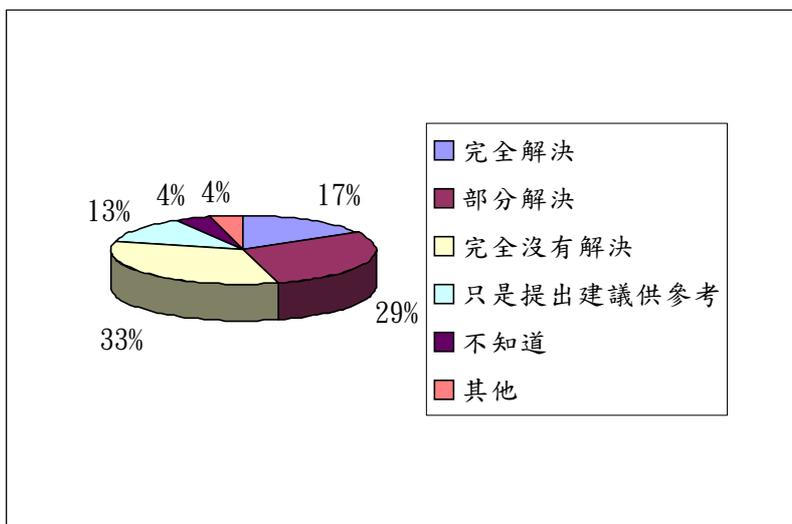
天數	是	否	總計
件數	10	11	21
百分比	48%	52%	100%



2. 問題解決程度：

就問題解決程度而言，24份問卷中有8份回答「完全沒有解決」，佔33%，回答「完全解決」及「部分解決」者佔46%。

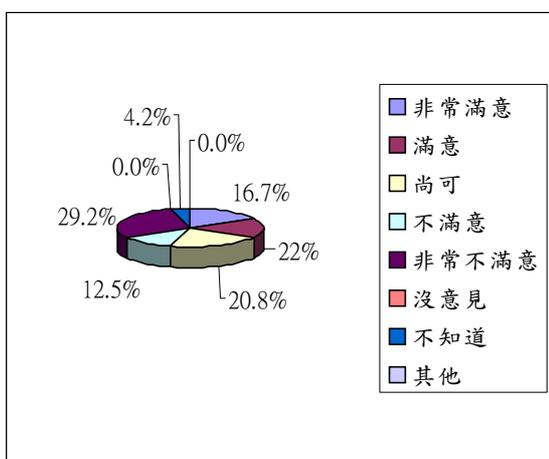
解決程度	完全解決	部分解決	完全沒有解決	只是提出建議供參考	不知道	其他	總計
件數	4	7	8	3	1	1	24
百分比	17%	29%	33%	13%	4%	4%	100%



3. 對答覆內容之滿意度：

本問項回答「非常滿意」、「滿意」及「尚可」者計有 54.2%，回答「不滿意」者亦達 12.5%，回答「非常不滿意」者亦有 29.2%（如附件），原因多為「問題未解決」。

滿意度	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	沒意見	不知道	其他	總計
件數	4	4	5	3	7	0	1	0	24
百分比	16.7%	16.7%	20.8%	12.5%	29.2%	0%	4.2%	0%	100%



由上統計資料，可發現仍有 41.7%受訪者針對所陳情內容答覆屬於滿意度差的範疇，針對不滿意的理由，「問題未解決」佔 29%之比例最高，「處理時間太慢」「內容係例稿欠缺誠意」次之，「答覆內容與實際情形不符」更次之，再來是「相關機關推諉責任」更次之。其中對於「問題未解決」佔比例最高之原因，推測部分原因係陳情人不滿用地補徵收行政程序過於冗長，依法用地徵收補償需歷經：開用地說明會、製作用地徵收計畫書、陳報內政部…等行政程序，致陳情人對所陳情案件有「問題未解決」及「處理時間太慢」之感。

4. 對以前曾陳情的相同事由再來陳情之情形：

就所收到之 24 份問卷中，有 83%之受訪者（即 20 位）曾對本局提出陳情，其中有 10 位為針對以前相同事由再作陳情，其原因主要為「案情沒有處理」、「與大眾權益有關」等。

5. 滿意度與前期相比較：

期 別 \ 答復件數	滿 意 (非常滿意/ 滿意)	不滿意 (非常不滿意/ 不滿意)	尚 可	無明確反應 (沒意見/不知道/ 其他)	總件數
98.01.01~98.12.31	12 (33%)	16 (43%)	6 (16%)	3 (8%)	37 (100%)
99.01.01-99.12.31	8 (33%)	10 (42%)	5 (21%)	1 (4%)	24 (100%)

四、檢討與改進

- (一) 人民陳情案件由陳情事由之主辦課室受理，答復人民陳情案件時，針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定之文字答復陳情人，對人民陳情案件予以登記、區分、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，依限辦結。
- (二) 陳情案件於每月月底簽報首長，適時提供列管訊息送承辦課室檢討。
- (三) 陳情案件經分析結果，本局將以提供多方面管道，以主動方式為民服務，可以讓人民更加貼切與親近河川業務，本局實施方針如下：
 1. 加強陳情案件列管及追蹤，依限辦結。

2. 持續提供免付費電話諮詢。
3. 隨時更新及提供本局最新業務與宣導資料，刊載於本局網頁。