

101 年度人民陳情案件 檢討分析報告



經濟部水利署第二河川局

目錄

壹、前言.....	3
貳、陳情案件類別、送件方式及辦理期限統計.....	3
一、陳情案件類別 3	
二、陳情案件送件方式 4	
三、陳情案件正式回復 5	
參、陳情案件處理情形問卷調查分析.....	5
一、是否一次向多個機關陳情同一事件 5	
二、問題解決程度 6	
三、對答覆內容之滿意度 7	
四、滿意度與前期相比較 8	
五、滿意程度差原因分析 8	
六、對以前曾陳情的相同事由再來陳情之情形： 9	
肆、檢討與改進.....	9

表目錄

表一：各月份陳情案件分配狀況.....	3
表二：陳情案件送件方式統計.....	4
表三：陳情案件正式回復統計.....	5
表四：是否一次向多個機關陳情同一事件統計.....	5
表五：問題解決程度統計.....	6
表六：對答覆內容滿意度統計.....	7

圖目錄

圖一：是否一次向多個機關陳情同一事件圓形圖.....	6
圖二：問題解決程度圓形圖.....	6
圖三：對答覆內容滿意度圓形圖.....	7
圖四：不滿意理由圓形圖.....	8
.....	9
圖五：再次陳情理由圓形圖.....	9

壹、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、電子郵件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。

貳、陳情案件類別、送件方式及辦理期限統計

一、陳情案件類別

101年1月至12月止，共處理列管人民陳情案件計64件，其中行政權益之維護案件計20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44，共有64件。

表一：各月份陳情案件分配狀況

案件類別 月份	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	0	0	0	4	4
2月	2	0	0	1	3
3月	8	0	0	1	9
4月	3	0	0	3	6
5月	3	0	0	3	6
6月	4	0	0	0	4
7月	5	0	0	0	5
8月	1	0	0	2	3
9月	8	0	0	2	10
10月	3	0	0	3	6
11月	4	0	0	1	5
12月	3	0	0	0	3
總計	44	0	0	20	64
百分比	68.8%	0%	0%	31.2%	100%

二、 陳情案件送件方式

依據陳情人回復之處理情形調查表，101年度人民陳情案件送件方式仍以書面送件為大宗，除1件採用電話、3件親自到場及1件以其他方式提出外，其餘皆用書面文件送達。

表二：陳情案件送件方式統計

方式	書信	電話	傳真	E-MAIL	親自到場	其他	總計
----	----	----	----	--------	------	----	----

件數							
件 數	14	1	0	0	3	1	19
百 分 比	74%	5%	0%	0%	16%	5%	100%

三、 陳情案件正式回復

依各承辦人員正式回復資料進行統計，於11-20天內回復者最多，計8件，佔全部陳情案件42.1%；10天內計4件，佔21.1%；21-30天回復者有2件，佔10.5%；31天以上回復者計4件，佔21.1%。

表三：陳情案件正式回復統計

天數 件數	10天內	11-20天	21-30天	31天以上	未填	總計
件 數	4	8	2	4	1	19
百 分 比	21.1%	42.1%	10.5%	21.1%	5.3%	100%

參、 陳情案件處理情形問卷調查分析

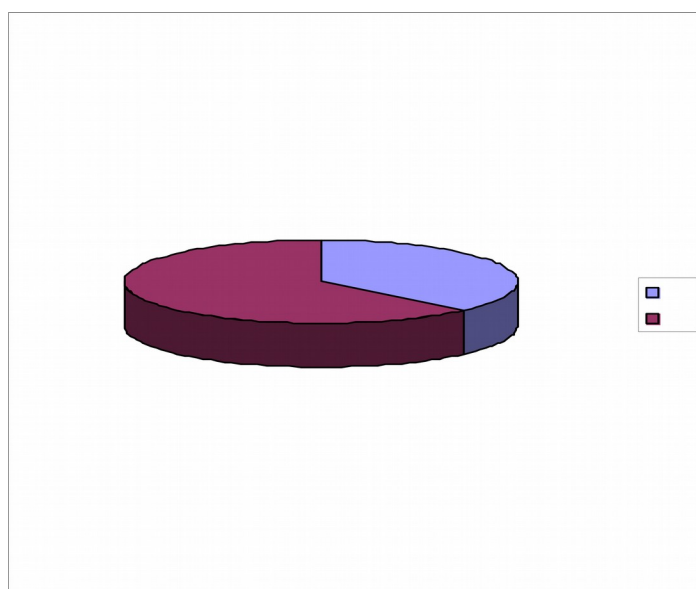
針對101年度陳情案件之陳情人寄出調查問卷，共計回收有效問卷為19份。茲將陳情人是否向同一機關陳情同一事件、問題解決情形、答覆內容滿意度等進行統計分析如下：

一、 是否一次向多個機關陳情同一事件

本問項有37%的陳情人一次向多個機關陳情同一事件，63%的人則否。

表四：是否一次向多個機關陳情同一事件統計

天數 件數	是	否	總計
件 數	7	12	19
百 分 比	37%	63%	100%



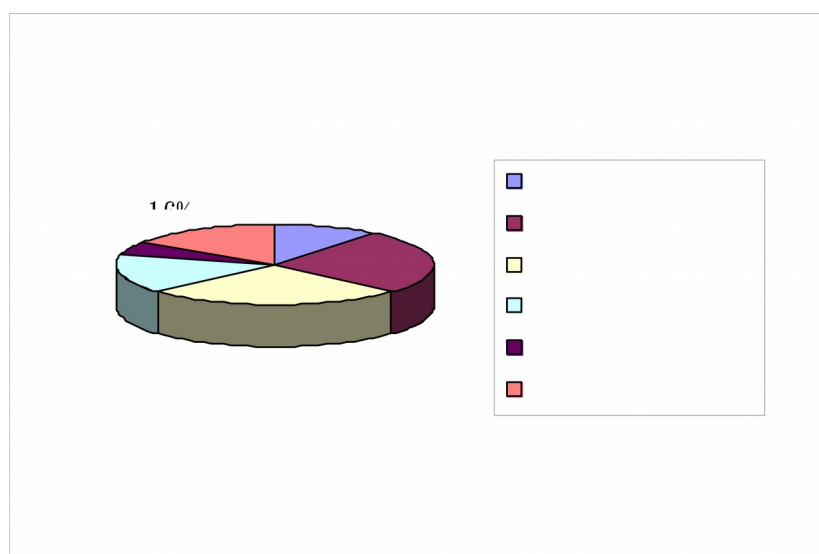
圖一：是否一次向多個機關陳情同一事件圓形圖

二、問題解決程度

就問題解決程度而言，19份問卷中有2份回答「完全沒有解決」，佔11%，回答「完全解決」及「部分解決」者佔52%。

表五：問題解決程度統計

解決程度 件數	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	2	5	5	3	1	3	19
百 分 比	11%	26%	26%	16%	5%	16%	100%



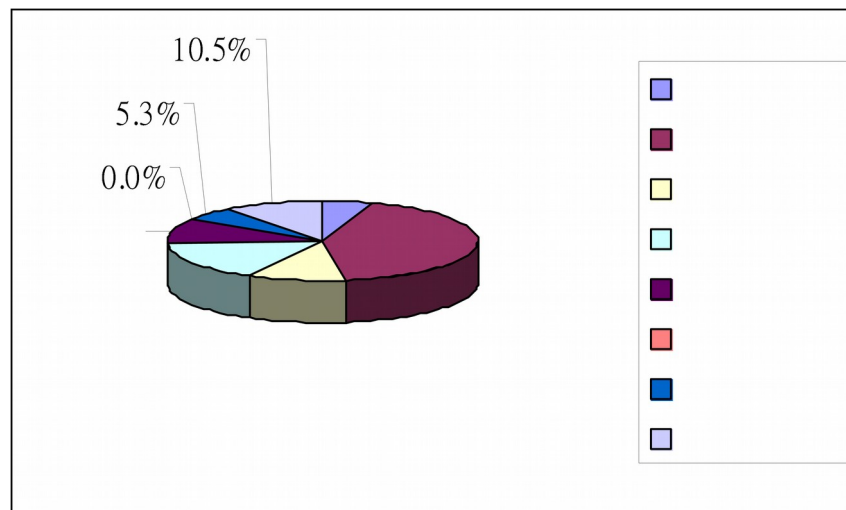
圖二：問題解決程度圓形圖

三、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 57.9%，回答「不滿意」者亦達 15.8%，回答「非常不滿意」者亦有 10.5%（如表六）。

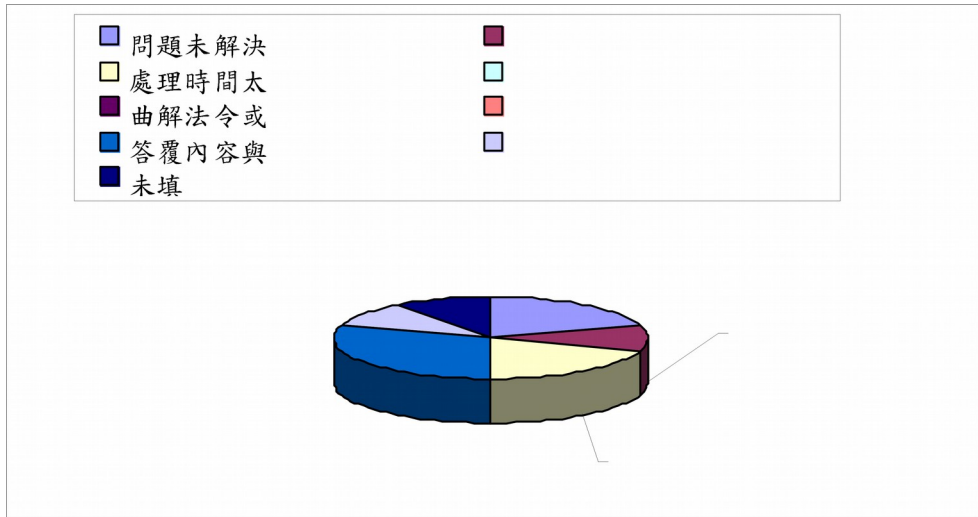
表六：對答覆內容滿意度統計

滿意度 件數	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	1	8	2	3	2	0	1	2	19
百 分 比	5.3%	42.1%	10.5%	15.8%	10.5%	0.0%	5.3%	10.5%	100%



圖三：對答覆內容滿意度圓形圖

由統計資料，可發現仍有 26.3% 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，「答覆內容與實際情形不符」比例最高，「問題未解決」及「處理時間太慢」次之，「處理態度不佳」更次之。其中對於「答覆內容與實際情形不符」佔比例最高之原因，主要為陳情內容非本局權責範疇；「問題未解決」及「處理時間太慢」，則為涉及個人私利、土地徵收依行政程序辦理、已排入年度工程勘評研辦等無法立即顯現成效，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。



圖四：不滿意理由圓形圖

四、滿意度與前期相比較

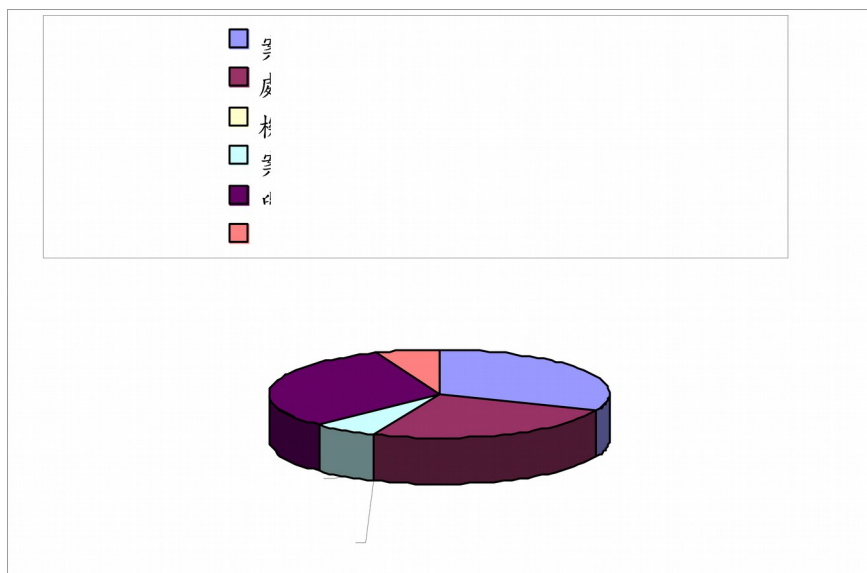
期別	答復件數	滿意 (非常滿意/ 滿意)	不滿意 (非常不滿意/ 不滿意)	尚可	無明確反應 (沒意見/不知 道/其他)	總件數
100.01.01- 100.12.31		8 (28%)	18 (62%)	1 (3%)	2 (7%)	29 (100%)
101.01.01- 101.12.31		9(47.4%)	5(26.3%)	2(10.5%)	3(15.8%)	19 (100%)

五、滿意程度差原因分析

原因	非本局權責	需提會議勘 評討論	土地徵收依行 政程序辦理	陳情資訊錯誤	總件數
件數	1	1	2	1	5
比率	20%	20%	40%	20%	100%

六、對以前曾陳情的相同事由再來陳情之情形：

就所收到之19份問卷中，有53%之受訪者（即10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。



圖五：再次陳情理由圓形圖

肆、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，需針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，並以簡明、肯定之文字答復陳情人；另需加會政風室，使政風室掌握陳情案件最新辦理進度，並可適時提供意見，俾使主辦課室更委善及圓融答覆陳情人。
- 二、陳情人回復意見為非常不滿意及不滿意時，簽會承辦課室檢討回復，並請承辦課室具體明確回復處理情形，以避免有尚未處理或推托之感，在合法及合理情形下，務使陳情人滿意。
- 三、陳情案件經分析檢討後，本局持續提供多方面管道，以主動方式為民服務，讓人民更加貼切與親近河川業務，本局實施方針如下：
 - (一) 加強陳情案件列管及追蹤，未辦結案件將持續列管。
 - (二) 持續提供免付費電話諮詢0800-017-276。
 - (三) 對於滿意度差之陳情案件除分析原因改進，亦請承辦課室檢討回復。

- (四) 確實依「經濟部水利署第二河川局處理人民陳情案件要點」及「人民陳情案件處理內部控管SOP」執行，並適時修正，俾使同仁能有效及完善處理人民陳情案件暨提升本局服務品質。