

# 臺中市大肚區公所



## 109年 人民陳情 統計分析 報告



大肚區公所會計室  
110年6月編印

|                      |    |
|----------------------|----|
| 壹、前言                 | 1  |
| 貳、人民陳情相關管道及處理程序      | 2  |
| 參、近三年人民陳情案件受理總件數情形分析 | 3  |
| 肆、109 年度陳情案件管道來源分析   | 5  |
| 伍、109 年度各課室受理案件分析    | 6  |
| 陸、結語                 | 14 |
| 柒、參考資料               | 15 |

# 臺中市大肚區公所

## 109年人民陳情統計分析報告

### 壹、前言

按「人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，得向主管機關陳情。」為行政程序法第168條所明定。

陳情係屬人民言論自由之表現，陳情之特徵在於：第一為不具特定形式，書面、言詞、電子郵件或現場陳情均無不可，不受時間或場地之限制；第二係陳情不限於行政處分方得為之，對於政府政策或行政措施，均得向主管機關提出陳情；第三乃是陳情並無次數之限制，更無管轄繫屬之層級；第四即是提出陳情者，並不以行政作用之相對人為限，有無利害關係之民眾亦可陳情；最末則係陳情之事項，依法得提起訴願訴訟或國家賠償者，受理機關應告知陳情人。

本分析報告乃就本區 109 年度人民陳情案件質量加以整理分析，以文字敘述輔以圖表方式呈現，期望本分析報告可供各機關及社會各界參考參用。並可作為提供相關政策的資訊，並做為本區未來傾聽民意、了解人民所需作為政策推廣之參考。

### 貳、人民陳情相關管道及處理程序

依據臺中市政府民眾陳情處理小組實施計畫第3點及第4點第1款規定，區分人民陳情案件來源：

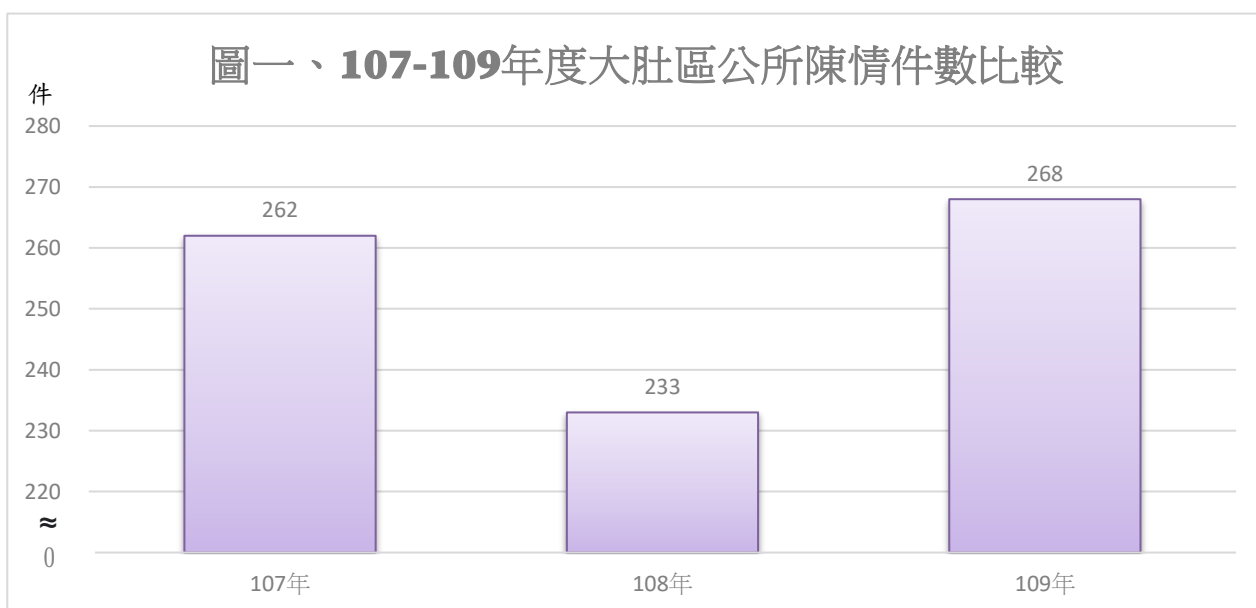
(一) 一般案件：透過本府服務中心、1999話務中心、上級機關交

辦、市長室交辦及市政信箱等管道收錄之陳情案件，登錄於本府陳情整合平台管制追蹤。

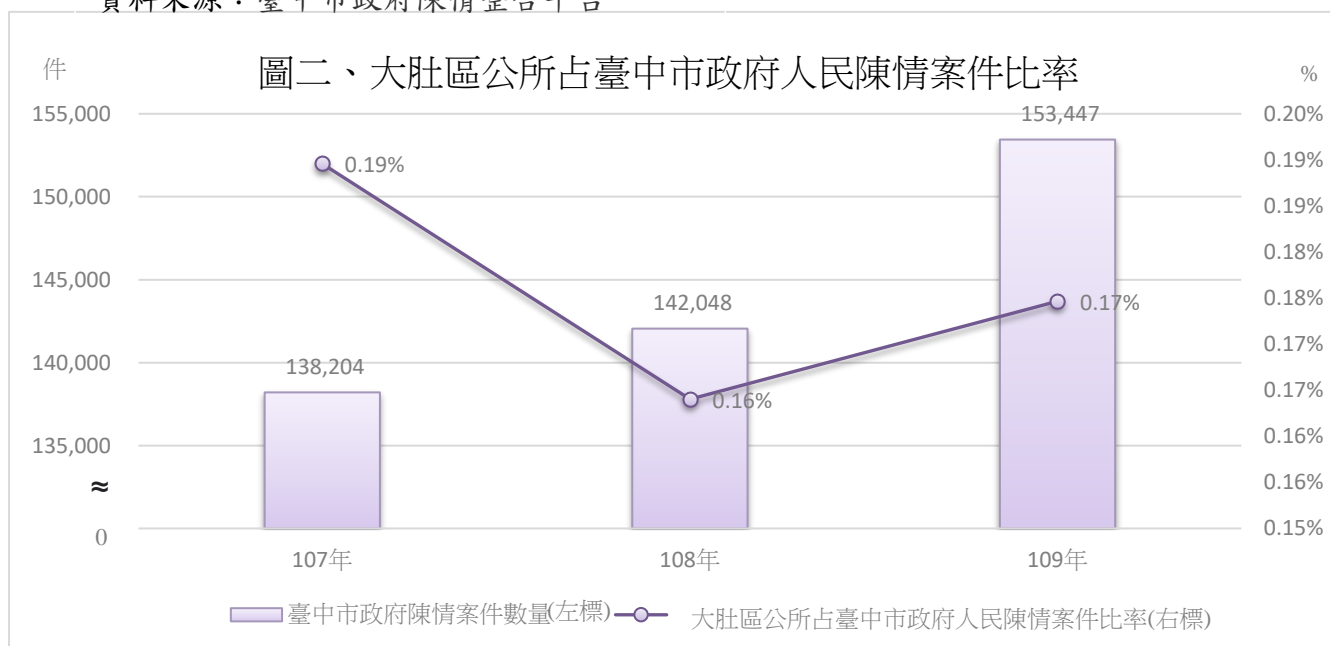
1. 本府服務中心(案號格式為年度-A00000)：陳情人親至或電話至本府研考會陳情之案件，由專人列管交辦後，承辦機關以電話、公文或電子郵件回復陳情人。
  2. 1999話務中心(案號格式為年度-B00000)：透過本府1999市民一碼通之陳情，由話務人員登錄交專人列管交辦後，承辦機關以電話、公文或電子郵件回復陳情人。
  3. 上級機關交辦案件(案號格式為年度-C00000)：經總統府、行政院、監察院等列管陳情案交本府辦理，由專人列管交辦後，承辦機關以電子郵件回復陳情人。
  4. 市長室交辦案件(案號格式為年度-D00000)：陳情人以書面投書至本府市長室之陳情，由專人交辦經系統列管後，承辦機關以公文函復陳情人為原則。
  5. 市政信箱(案號格式為年度-E00000)：透過本府市政信箱之陳情，由專人經系統列管交辦後，承辦機關以電子郵件回復陳情人。
- (二) 特殊案件：各機關如發生陳情業務權管範圍有爭議、處理未完成或其他特殊情形亟需解決時，由召集人或副召集人召開會議或以協商方式決定之陳情案件。

## 參、近三年人民陳情案件受理總件數情形分析

本區 109 年人民陳情案件為 268 件，較上年度增加 35 件 (15.02%)。如圖所示本所近三年人民陳情案件皆達 200 件以上，即平均每一個工作日即接獲 1-2 件民眾的陳情案件，108 年度時陳情件數有明顯減少，於 109 年時回復至與 107 年相當的數字(如圖一)。



資料來源：臺中市政府陳情整合平台



資料來源：臺中市政府陳情整合平台

表一、臺中市政府人民陳情案件受理總件數

單位:件、%

| 陳情機關<br>年度 | 臺中市     | 各區     | 本區  | 本所占臺中 | 本所占各區 |
|------------|---------|--------|-----|-------|-------|
|            | 政府      | 公所     | 公所  | 市政府比率 | 公所比率  |
| 109年       | 153,447 | 10,967 | 268 | 0.17  | 2.44  |
| 108年       | 142,048 | 9,898  | 233 | 0.16  | 2.35  |
| 107年       | 138,204 | 9,659  | 262 | 0.19  | 2.71  |

資料來源：臺中市政府陳情整合平台

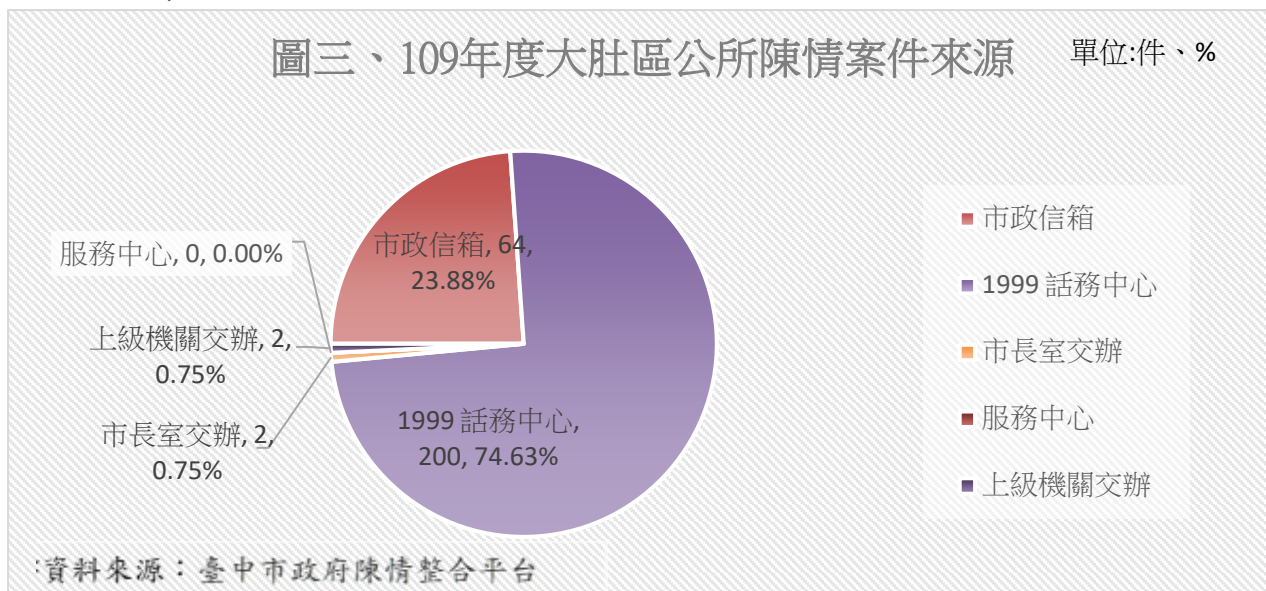
從圖二及表一來看臺中市政府整體的陳情案件數量逐年遞增，109年達到153,447件，較上年度增加11,399件(8.02%)，而各區公所的案件亦是逐年增加，109年為10,967件，較上年度增加1,069件(10.80%)，本所案件增加35件(15.02%)(圖二、表一)。

本所占全臺中市政府陳情案件的比率109年為0.17%較上年度只增加0.1個百分點，顯示本所案件增加速度小於整體臺中市政府，而本所占各區公所比率從107年的2.71%下降至2.44%，代表本所的陳情案件相比全區公所的增加速度較為緩慢。

#### 肆、109年度陳情案件管道來源分析

由圖三來看本所109年度陳情案件管道來源分為五種：服務中心0件(占0%)、1999話務中心200件(占74.63%)、上級交辦案件2件(占0.75%)、市長室交辦案件2件(占0.75%)、市政信箱64件(占23.88%)，1999話務中心為最主要來源，其次為市政信箱，顯示民眾慣用1999市民一碼通來陳情，因本府提供24小

時全年無休的電話服務，無論是詢問市政服務，或通報路面不平、交通號誌維修，隨時撥打 1999，就能獲得快速、便利的服務(圖三)。



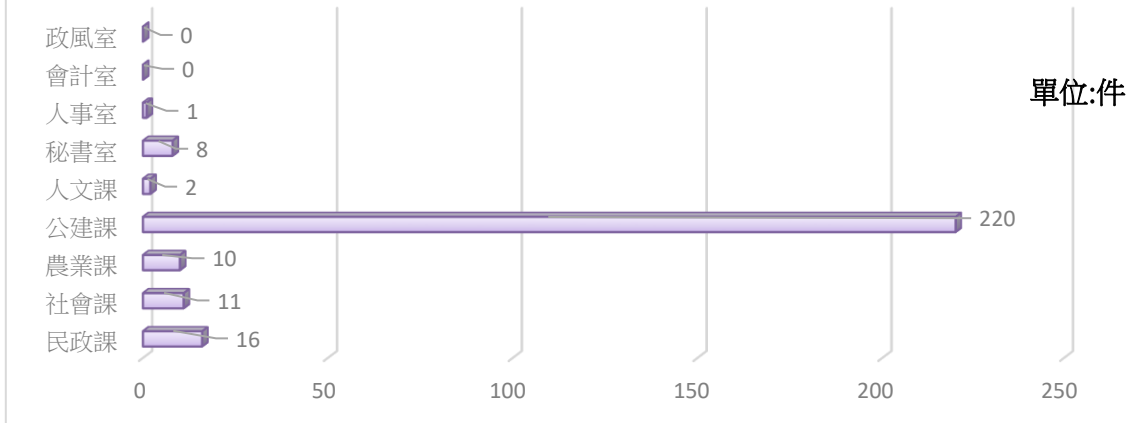
備註：因四捨五入加總致細項加總與總計不為 100%

## 伍、109 年度各課室受理案件分析

### 一、按各課室受理數量區分

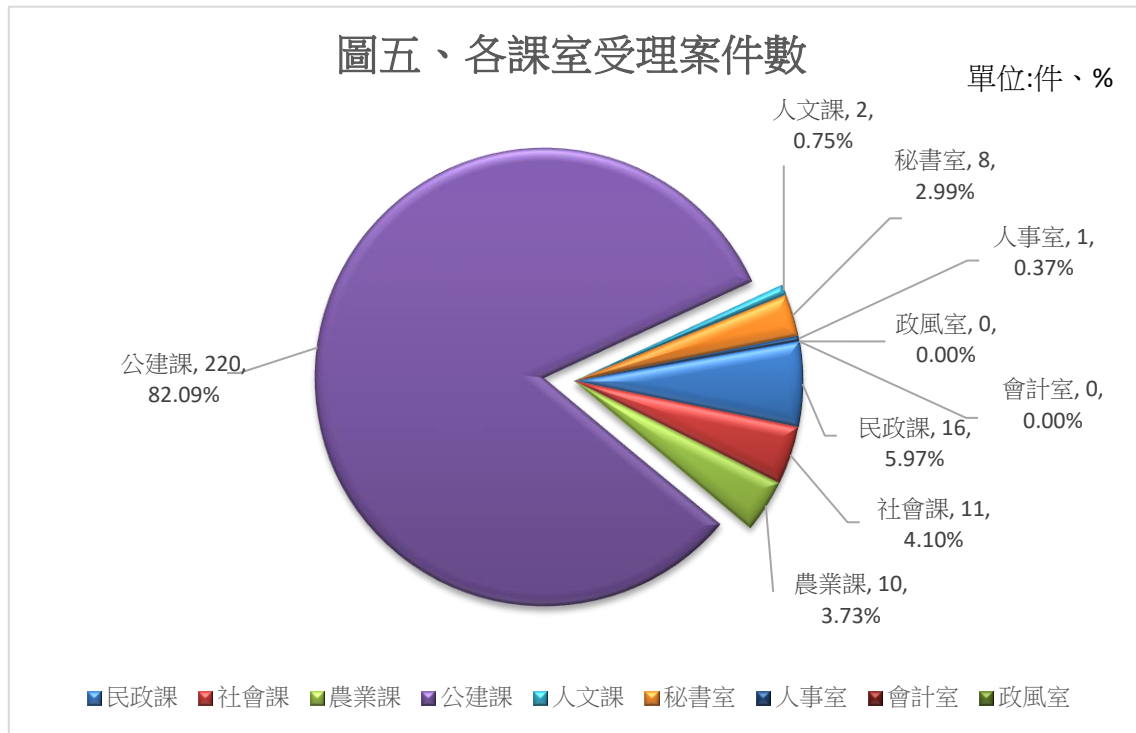
從圖四及圖五來看公用建設課 220 件(占 82.09%)為本所最大宗，次之為民政課 16 件(占 5.97%)、社會課 11 件(占 4.10%)、農業課 10 件(占 3.73%)、秘書室 8 件(占 2.99%)、人文課 2 件(占 0.75%)、人事室 1 件(占 0.37%)、會計室 0 件、政風室 0 件(圖四、圖五)。

圖四、各課室受理件數



資料來源：臺中市政府陳情整合平台

圖五、各課室受理案件數



資料來源：臺中市政府陳情整合平台

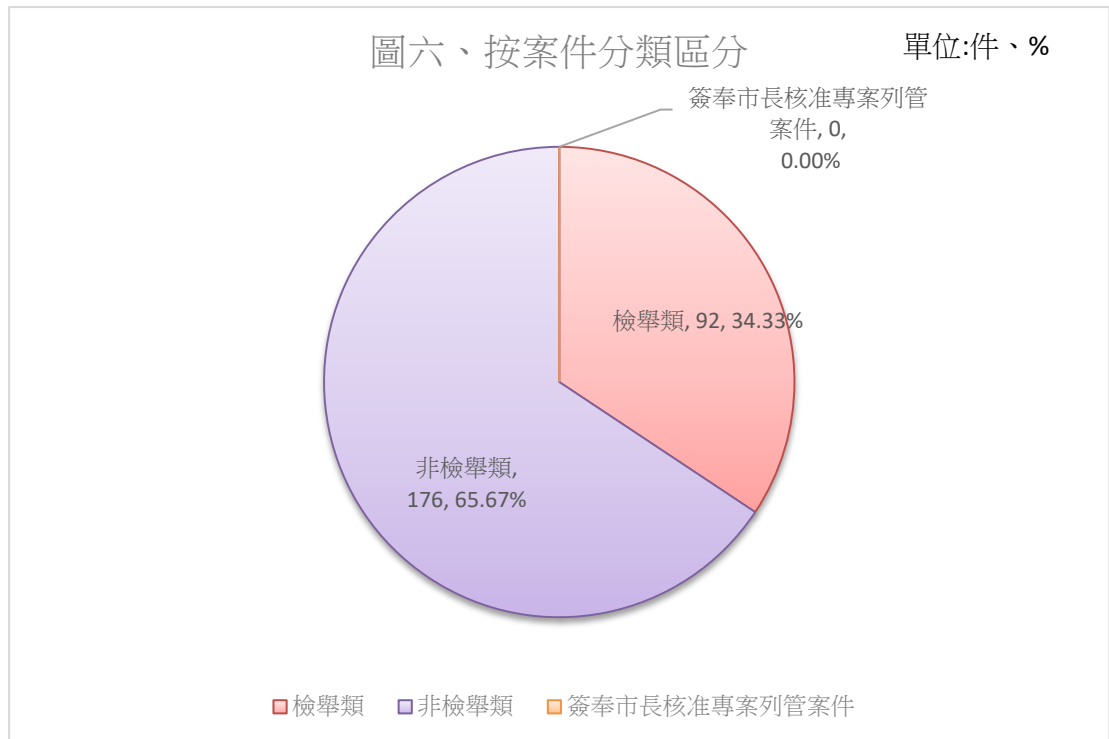


## 二、按案件分類區分

人民陳情案件之處理期限不得超過三十個日曆天，其期限之起算均自收文次日起算；計分為下列三類：

- (一) 第一類：檢舉類，處理期限十四個工作天。
- (二) 第二類：非檢舉類，處理期限六個工作天。
- (三) 第三類：簽奉市長核准之專案列管案件，處理期限三十個日曆天。

109 年度非檢舉類案件 176 件(占 65.67%)較上年度增加 1.73%，檢舉類 92 件(占 34.33%)較上年度增加 53.33%，簽奉市長核准專案列管案件 0 件(占 0.00%)(圖六)。



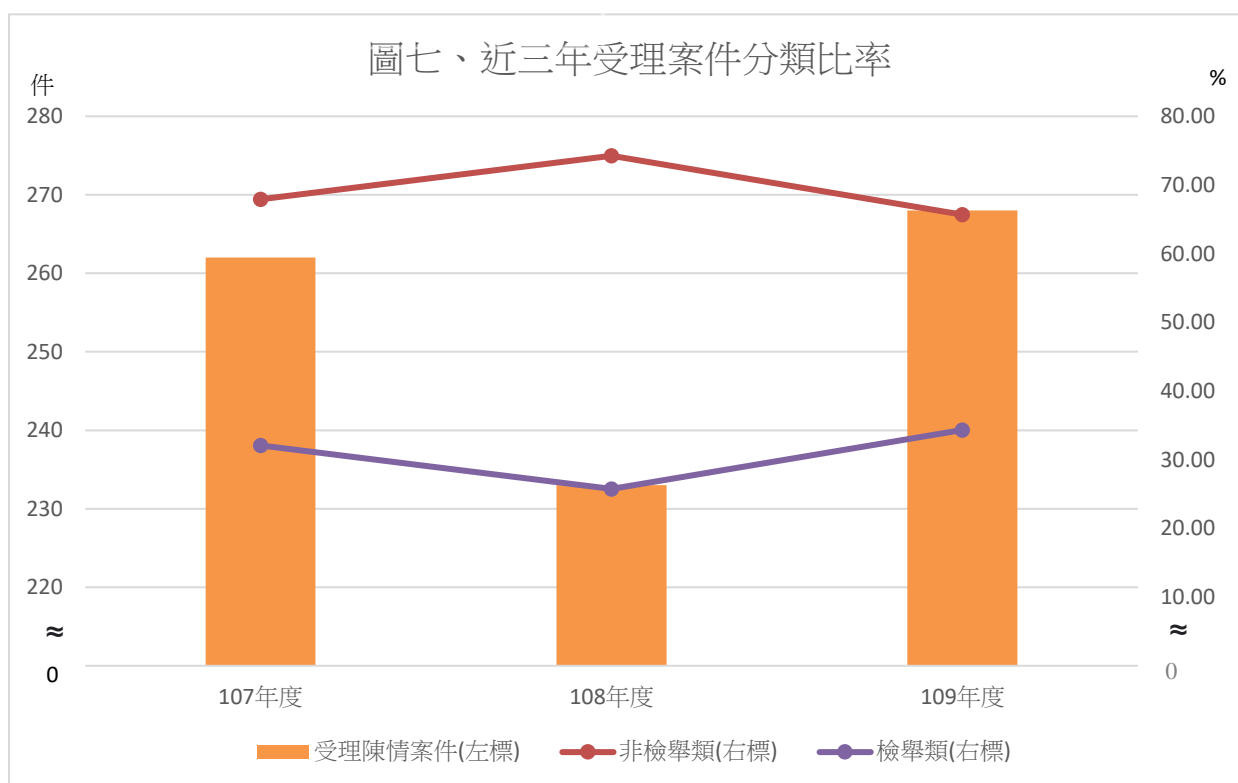
資料來源：臺中市政府陳情整合平台

表二、近三年受理案件分類

單位：件、%

| 案件分類<br>年度 | 非檢舉類 | %     | 檢舉類 | %     | 簽奉市長核准<br>專案列管案件 | % |
|------------|------|-------|-----|-------|------------------|---|
| 109年       | 176  | 65.67 | 92  | 34.33 | -                | - |
| 108年       | 173  | 74.25 | 60  | 25.75 | -                | - |
| 107年       | 178  | 67.94 | 84  | 32.06 | -                | - |

資料來源：臺中市政府陳情整合平台



資料來源：臺中市政府陳情整合平台

由表二及圖七來看非檢舉類案件近三年平均件數 176 件，沒有明顯變動，檢舉類案件近三年平均件數 79 件，108 年度檢舉類案件驟降導致 108 年非檢舉類案件占總受理陳情案件比率增加幅度較大，109 年案件數即回復與 107 年度相當水準(表二及圖七)。

### 三、按業務分類數量區分

表三、大肚區公所人民陳情案件數按業務分類別區分

單位:件、%

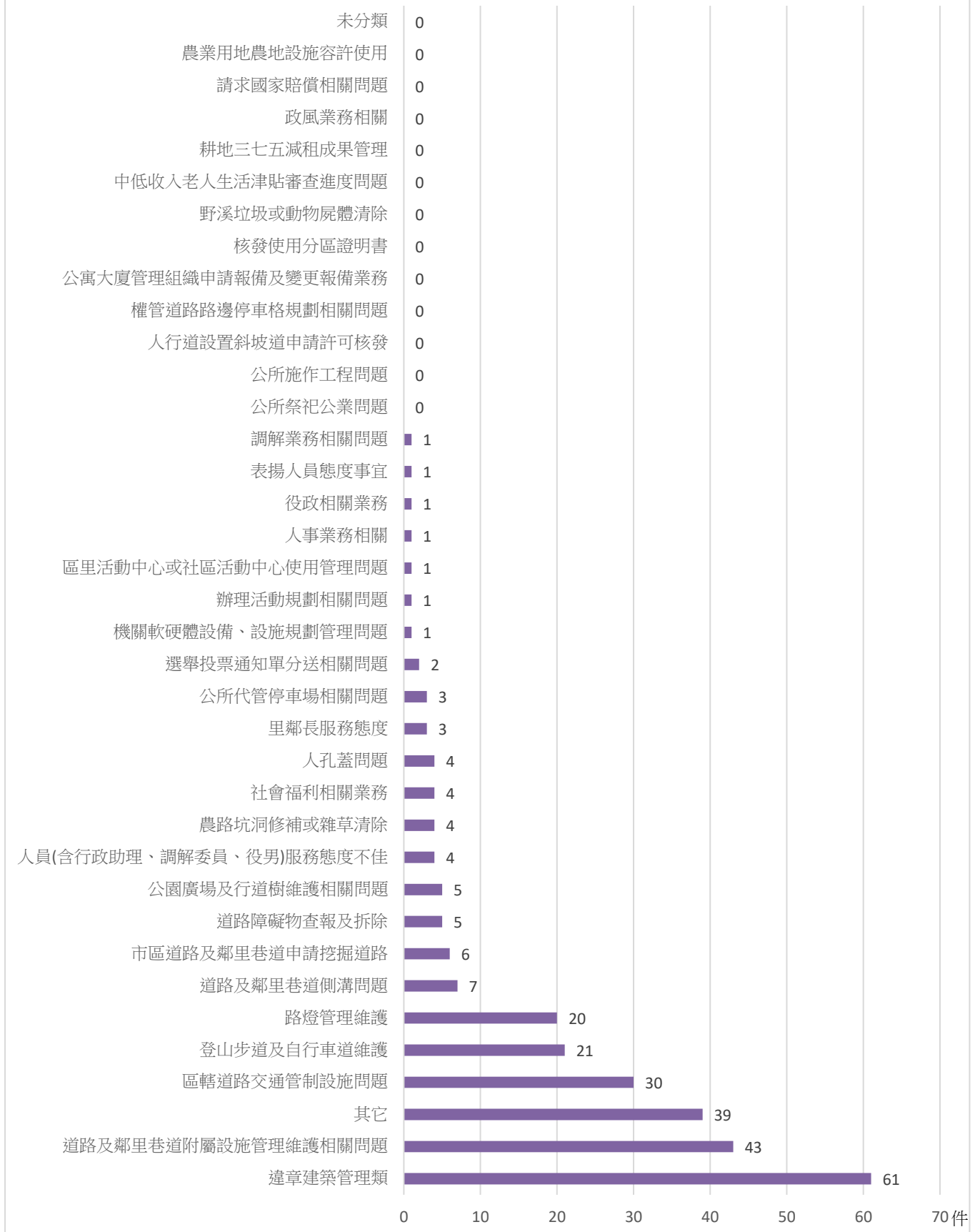
| 項次 | 業務分類                    | 109年 | 比率     | 108年 | 比率     |
|----|-------------------------|------|--------|------|--------|
|    | 總計                      | 268  | 100.00 | 233  | 100.00 |
| 1  | 違章建築管理類                 | 61   | 22.76  | 27   | 11.59  |
| 2  | 道路及鄰里巷道附屬設施管理維護相關問題     | 43   | 16.04  | 34   | 14.59  |
| 3  | 其它                      | 39   | 14.55  | 38   | 16.31  |
| 4  | 區轄道路交通管制設施問題            | 30   | 11.19  | 37   | 15.88  |
| 5  | 登山步道及自行車道維護             | 21   | 7.84   | 24   | 10.30  |
| 6  | 路燈管理維護                  | 20   | 7.46   | 9    | 3.86   |
| 7  | 道路及鄰里巷道側溝問題             | 7    | 2.61   | 19   | 8.15   |
| 8  | 市區道路及鄰里巷道申請挖掘道路         | 6    | 2.24   | 4    | 1.72   |
| 9  | 道路障礙物查報及拆除              | 5    | 1.87   | 1    | 0.43   |
| 10 | 公園廣場及行道樹維護相關問題          | 5    | 1.87   | 13   | 5.58   |
| 11 | 人員(含行政助理、調解委員、役男)服務態度不佳 | 4    | 1.49   | 6    | 2.58   |
| 12 | 農路坑洞修補或雜草清除             | 4    | 1.49   | 1    | 0.43   |
| 13 | 社會福利相關業務                | 4    | 1.49   | 2    | 0.86   |
| 14 | 人孔蓋問題                   | 4    | 1.49   | -    | -      |
| 15 | 里鄰長服務態度                 | 3    | 1.13   | 2    | 0.86   |
| 16 | 公所代管停車場相關問題             | 3    | 1.13   | -    | -      |
| 17 | 選舉投票通知單分送相關問題           | 2    | 0.76   | -    | -      |

|    |                     |   |      |   |      |
|----|---------------------|---|------|---|------|
| 18 | 機關軟硬體設備、設施規劃管理問題    | 1 | 0.37 | 4 | 1.72 |
| 19 | 辦理活動規劃相關問題          | 1 | 0.37 | - | -    |
| 20 | 區里活動中心或社區活動中心使用管理問題 | 1 | 0.37 | - | -    |
| 21 | 人事業務相關              | 1 | 0.37 | 1 | 0.43 |
| 22 | 役政相關業務              | 1 | 0.37 | - | -    |
| 23 | 表揚人員態度事宜            | 1 | 0.37 | - | -    |
| 24 | 調解業務相關問題            | 1 | 0.37 | - | -    |
| 25 | 公所祭祀公業問題            | - | -    | - | -    |
| 26 | 公所施作工程問題            | - | -    | 7 | 3.00 |
| 27 | 人行道設置斜坡道申請許可核發      | - | -    | 1 | 0.43 |
| 28 | 權管道路路邊停車格規劃相關問題     | - | -    | - | -    |
| 29 | 公寓大廈管理組織申請報備及變更報備業務 | - | -    | - | -    |
| 30 | 核發使用分區證明書           | - | -    | - | -    |
| 31 | 野溪垃圾或動物屍體清除         | - | -    | 1 | 0.43 |
| 32 | 中低收入老人生活津貼審查進度問題    | - | -    | - | -    |
| 33 | 耕地三七五減租成果管理         | - | -    | - | -    |
| 34 | 政風業務相關              | - | -    | - | -    |
| 35 | 請求國家賠償相關問題          | - | -    | 1 | 0.43 |
| 36 | 農業用地農地設施容許使用        | - | -    | - | -    |
| 37 | 未分類                 | - | -    | 1 | 0.43 |

資料來源：臺中市政府陳情整合平台

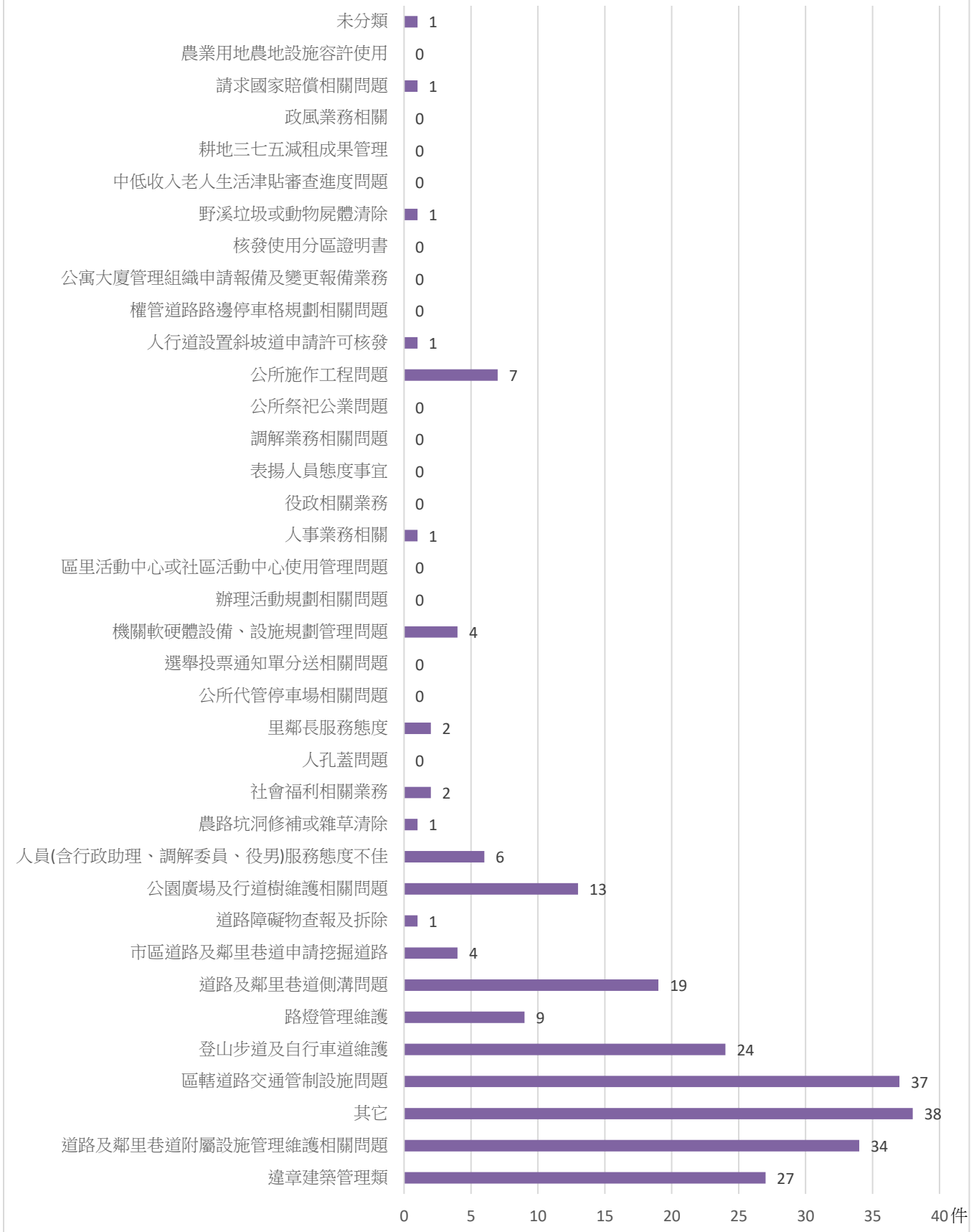
備註：因四捨五入加總致細項加總與總計不為 100%

圖八、109年大肚區公所人民陳情案件數按業務分類區分



資料來源：臺中市政府陳情整合平台

圖九、108年大肚區公所人民陳情案件數按業務分類區分



資料來源：臺中市政府陳情整合平台

由表三、圖八及圖九來看 109 年度陳情案件前三名分別為違章建築管理類 61 件(占 22.76%)、道路及鄰里巷道附屬設施管理維護相關問題 43 件(占 16.04%)及其它 39 件(占 14.55%)，占總受理案件的 53.35%，其中違章建築管理類由 108 年的第 4 名(占總受理案件 11.59%)攀升至 109 年的第 1 名，案件增加 34 件(125.93%)，顯示民眾對於違章建築的關注程度提高且因政府公開資訊越來越多，民眾更知道如何檢舉致檢舉量增加。

路燈管理維護由 108 年第 8 名上升至 109 年第 6 名，案件數量增加 11 件(122.22%)，顯示民眾對於路燈管理維護的品質較為不滿導致陳情案件增加。

道路及鄰里巷道側溝問題則由 108 年第 6 名下降至 109 年第 7 名，案件數量減少 12 件(-63.16%)，顯示本所工程建設有效改善道路及側溝問題，減少陳情數量。

公園廣場及行道樹維護相關問題亦由 108 年第 7 名下降至 109 年第 10 名案件數量減少 8 件(-61.54%)，顯示民眾對於本所維護管理公園的成效有所改觀，降低陳情數量(表三、圖八及圖九)。

## 陸、結語

臺中市的人民陳情管道從 98 年 7 月 1 日起所提供 1999 臺中市民一碼通正式上線、103 年的聽語障 LINE 手語視訊服務及市長信箱 APP 服務，到 107 年 1 月 1 日所啟用的新版陳情整合平臺，讓臺中市的市民可以選擇不同的陳情方法，逐漸多元化的陳情管道，使得人民陳情越來越普及被民眾所利用，導致近年來人民陳情的受理案件逐漸增加。

本所主要受理人民陳情案件的課室為公用建設課 220 件（占 82.09%），按業務性質區分為違章建築管理類及道路及鄰里巷道附屬設施管理維護相關問題及路燈維護管理等業務，皆屬於與人民日常生活息息相關，因此民眾陳情的頻率高於其他課室管轄業務。

綜合以上資料，人民陳情對於改善本區內軟硬體設施、公所服務品質及生活品質有著極大貢獻且人民陳情可作為本區未來傾聽民意、了解人民所需作為政策推廣之參考。



## 柒、參考資料

- 一、臺中市政府人民陳情整合平台
- 二、臺中市政府 109 年人民陳情案件質量分析報告
- 三、行政程序法
- 四、臺中市政府民眾陳情處理小組實施計畫

臺中市大肚區公所  
109 年人民陳情統計分析報告

中華民國 109 年

編印者：臺中市大肚區公所會計室  
地址：台中市大肚區沙田路二段 646 號  
電話：04-26991105  
出版日期：中華民國 110 年 6 月