

# 臺中市政府研究發展考核委員會

人民陳情案件分析

中華民國 112 年



臺中市政府研究發展考核委員會

中華民國 113 年 8 月

## 壹、前言

人民陳情制度之建立，係民主國家提供民眾維護權益、檢舉不法及施政建議之管道，行政程序法規範之陳情案件，舉凡「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」，人民均得透過相關管道向主管機關陳情。隨著社會環境變遷、科技工具日新月異，民眾亦得經由多元管道向政府機關陳情。

臺中市政府為廣納民意需求、提升服務品質，持續不斷精進人民陳情管道制度之建立，在「制度面」加強法規與時俱進，於「系統面」力求簡化便民，透過完善溝通管道之建立，正確有效地廣納民意，並由權責機關直接應對市民需求，有效快速解決陳情，以提升施政滿意度。

## 貳、本府陳情案件簡介

### 一、法源依據

(一)「臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」—99年12月29日訂定、110年1月15日修正，說明陳情案件受理原則、處理程序、時效規定、解列標準及獎懲依據等。

(二)「臺中市政府民眾陳情處理小組實施計畫」—104年2月17日訂定、109年8月3日修正，說明陳情案件的來源管道、處理流程及管制考核等。

### 二、陳情管道

本府陳情案件依陳情方式不同分為五大管道：

(一)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陳情之案件。

(二)1999話務中心(案號格式為年度-B00000)：透過本府1999市民專線陳情之案件。

(三)上級機關交辦案件(案號格式為年度-C00000)：經總統府、行政院、監

察院等列管交本府辦理之陳情案。

(四)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案件。

(五)市政信箱(案號格式為年度-E00000)：透過本府全球資訊網站-市政信箱陳情之案件。

### 三、處理流程

各類陳情案件，均統一由本府陳情整合平台錄案列管，依其管道性質配賦編號，分案予權責機關辦理，承辦人依限答復陳情人，將辦理情形登錄於陳情整合平台，各機關由專人檢視回復內容後予以結案(圖一)。

圖一 臺中市政府人民陳情案件處理流程圖



資料來源：本會為民服務組

### 四、稽催管制：

(一)定期稽催：利用本府陳情整合平台，每日由系統自動稽催即將到期及已逾期之案件，有效控管陳情案件處理時效。

(二)產製報表：每月經由本府陳情整合平台產製相關報表，上傳至公務統計行政管理系統，並函知各機關。

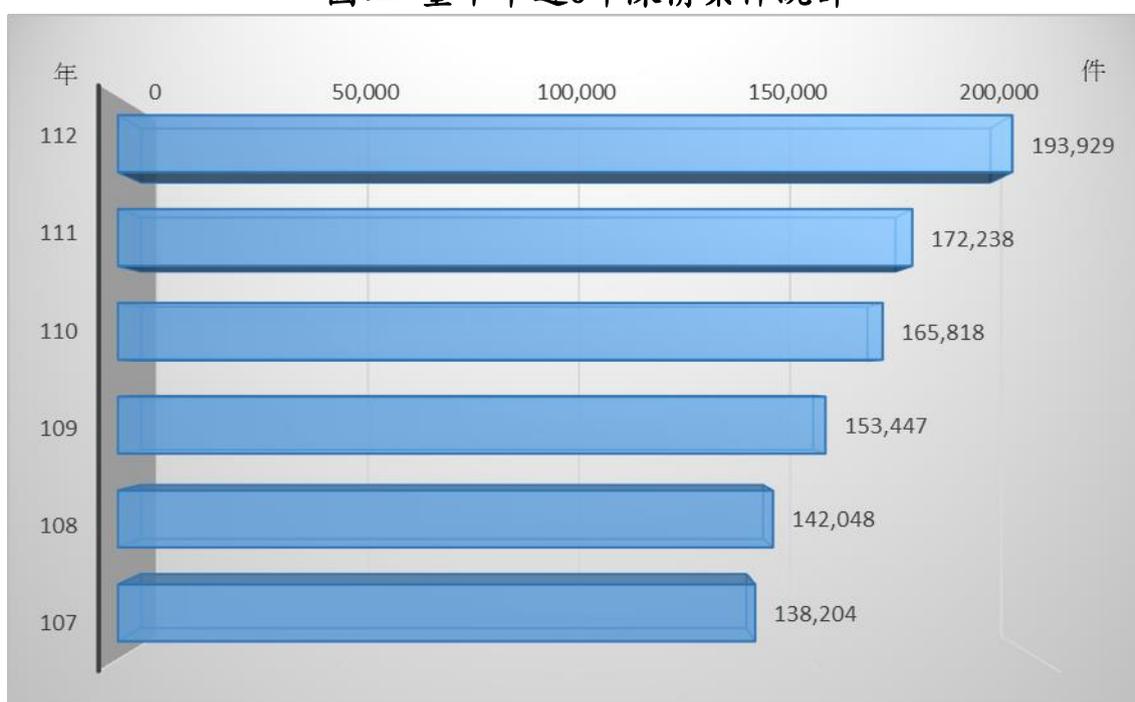
(三)統計分析：每季製作本府人民陳情案件質量分析報告，分析陳情案件之件數、時效及陳情焦點議題等。

## 參、陳情件數分析

### 一、近年陳情件數趨勢

本府各類管道受理陳情案件，近 6 年每年平均受理 16 萬 947 件，且每年件數均呈正成長趨勢，除受疫情影響市民關注相關議題外，近年來食安問題、教育問題、社會福利或交通問題等，均為市民關注焦點，陳情件數由 107 年 13 萬 8,204 件增至 112 年 19 萬 3,929 件，增加率達 40.32%(圖二)。

圖二 臺中市近6年陳情案件統計

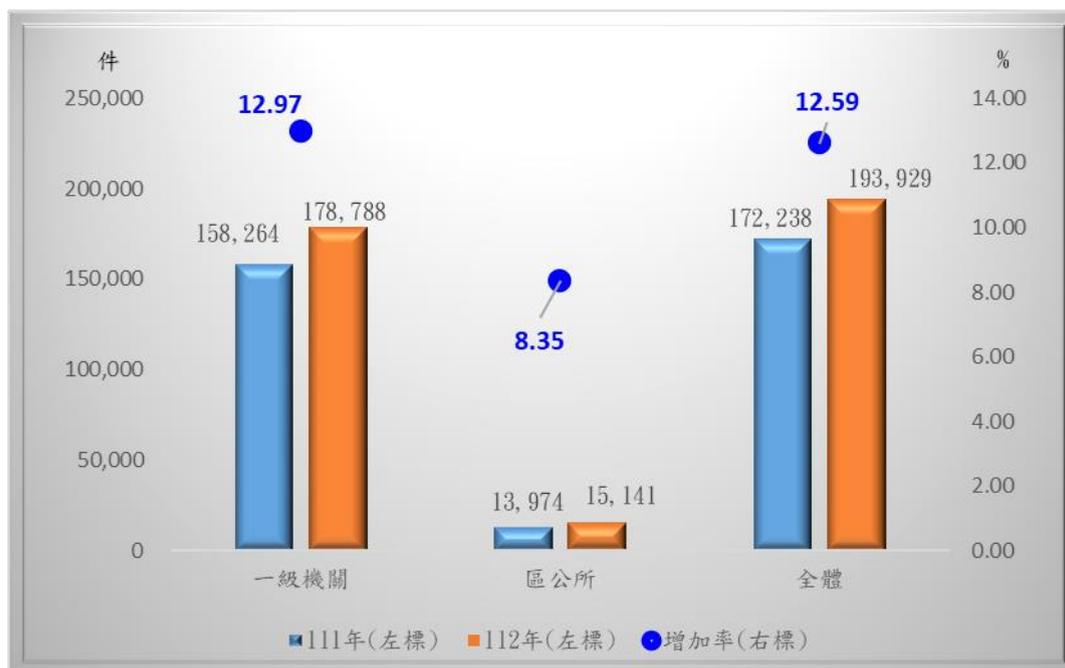


資料來源：臺中市政府陳情整合平台

### 二、111年與112年陳情案件總件數分析比較

112年陳情總件數為19萬3,929件，較111年總件數17萬2,238件，增加12.59%，其中一級機關由111年15萬8,264件增至112年17萬8,788件，增加率12.97%；區公所由111年1萬3,974件增至112年1萬5,141件，增加率8.35%(圖三)。

圖三 111年與112年陳情案件件數比較



資料來源：臺中市政府陳情整合平台

## 肆、陳情類別分析

### 一、性質分類：

- 1、檢舉類：陳情案件內容主要對行政違失或不法之舉發，辦理期限為14個工作天。
- 2、非檢舉類：陳情案件內容為，關於行政上權益之維護、法令查詢或市政建議等，辦理期限為6個工作天。

### 二、111年與112年比較：

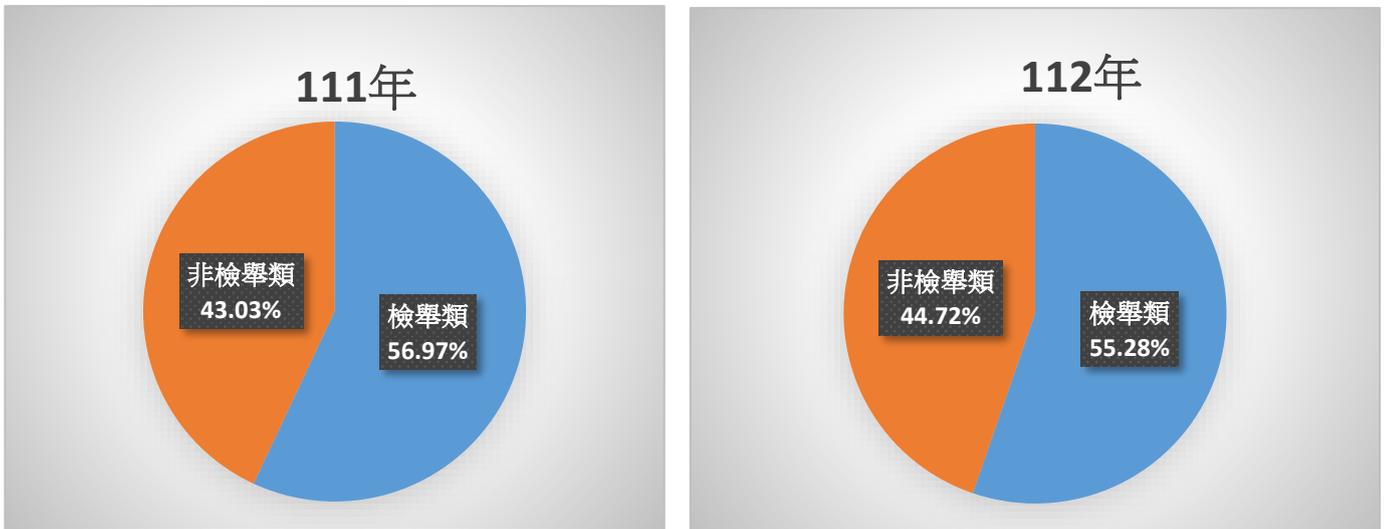
- 1、受理件數：檢舉類112年10萬7,202件，較111年9萬8,126件增加9.25%；非檢舉類112年8萬6,727件，較111年7萬4,112件增加17.02%。
- 2、占總件數比例：檢舉類由111年56.97%下降至112年55.28%、非檢舉類則由111年43.03%提升至112年44.72%(圖四、圖五)。

圖四 陳情案件類別統計



資料來源：臺中市政府陳情整合平台

圖五 111年與112年陳情案件類別比較

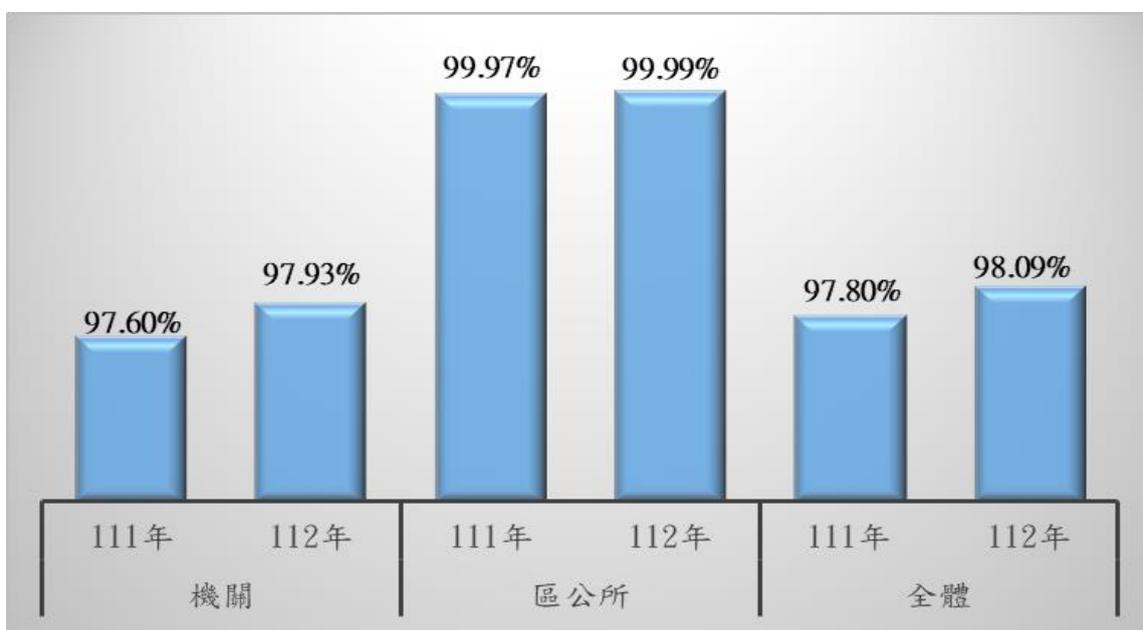


資料來源：臺中市政府陳情整合平台

## 伍、陳情處理時效分析

各機關受理陳情案件，應依案件類別對應之辦理天數回復於陳情整合平台，於預定完成日內登錄者為「依限辦結」。112年各一級機關依限辦結比率為97.93%，較111年97.60%提升0.33個百分點；各區公所112年依限辦結比率為99.99%，較111年99.97%提升0.02個百分點；整體而言，112年依限辦結比率98.09%，較111年97.80%進步0.06個百分點(圖六)。

圖六 陳情案件依限辦結比率



資料來源：臺中市政府陳情整合平台

## 陸、陳情管道件數分析

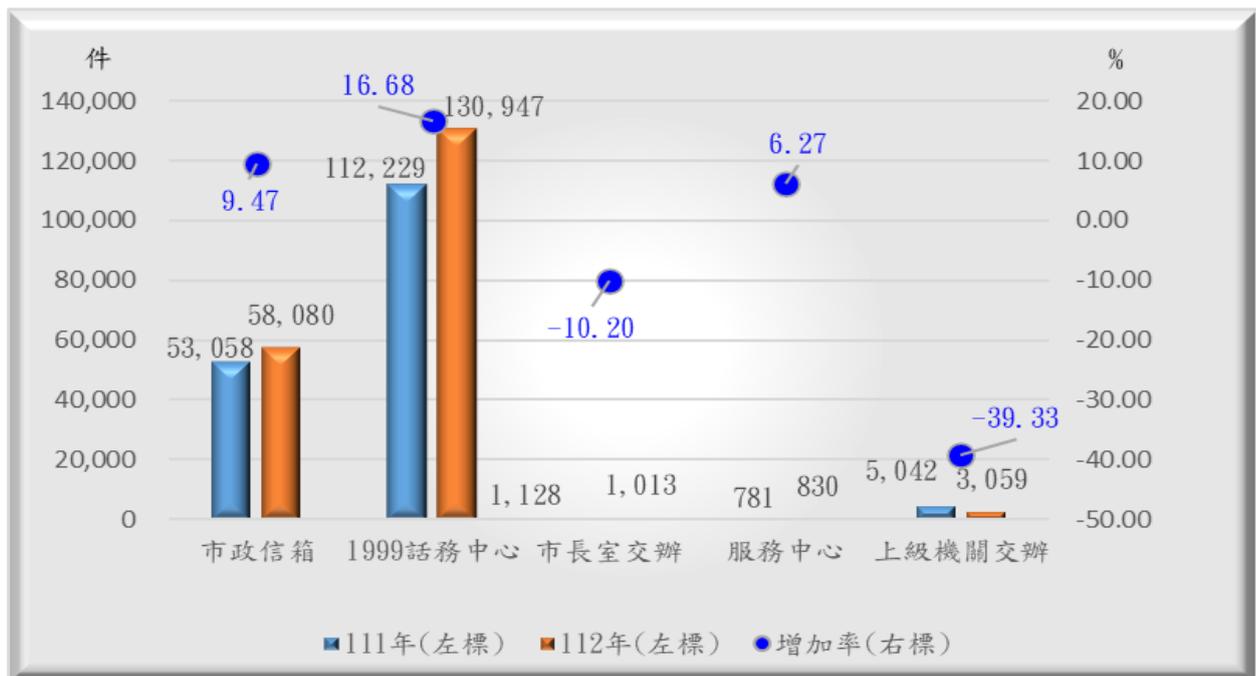
### 一、受理件數增加之管道：

增加率最高者為「1999話務中心」，由111年11萬2,229件增加至112年13萬947件，增加率16.68%；其次為「市政信箱」，由111年5萬3,058件增加至112年5萬8,080件，增加率9.47%；再次為「服務中心」，由111年781件增加至112年830件，增加率6.27%(圖七)。

## 二、受理件數減少之管道：

件數下降最多之管道為「上級機關交辦案件」，由111年5,042件減少至112年3,059件，下降39.33個百分點；其次為「市長室交辦案件」，由111年1,128件減少至112年1,013件，下降10.20個百分點(圖七)。

圖七 各類陳情管道件數



資料來源：臺中市政府陳情整合平台

## 柒、陳情案件受理之機關分析

### 一、受理件數前十名：

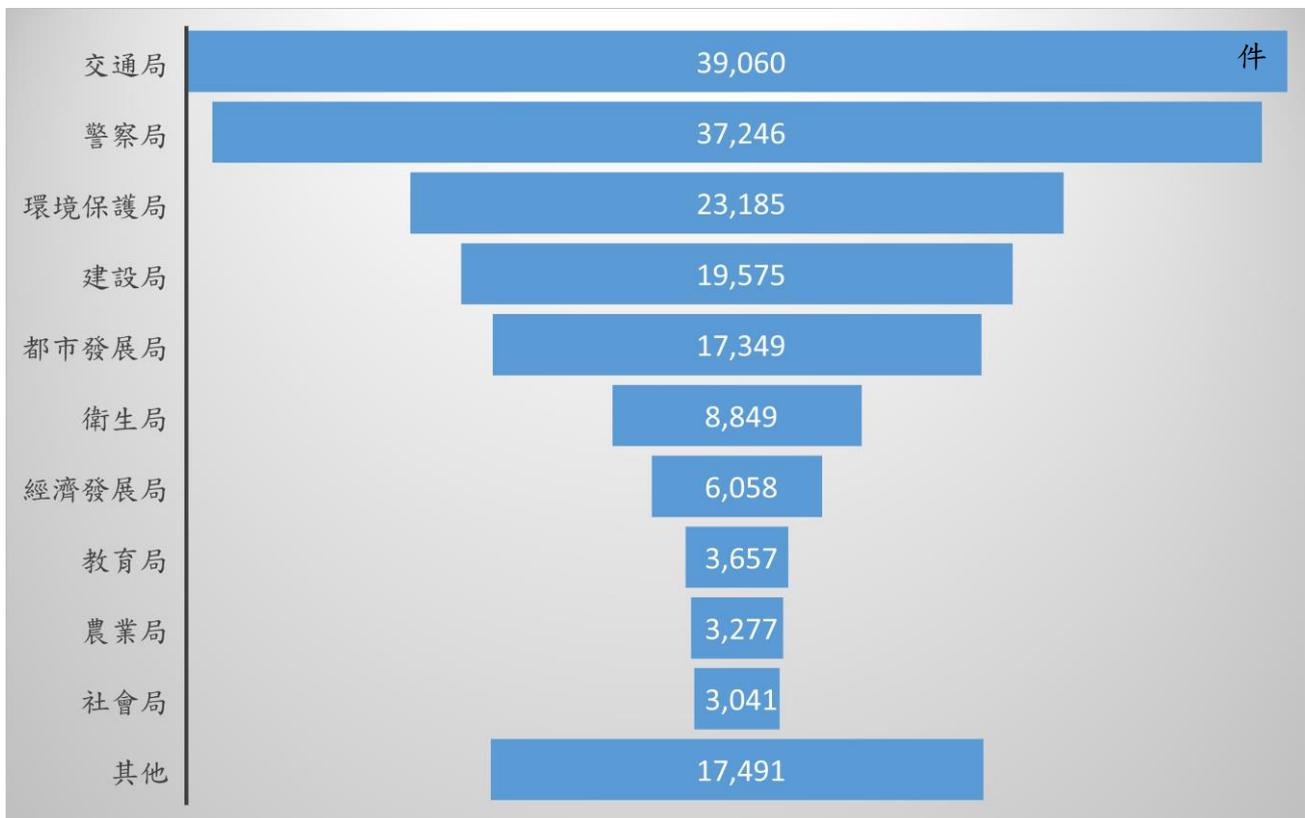
112年受理件數前十名之機關，依序為交通局(3萬9,060件)、警察局(3萬7,246件)、環境保護局(2萬3,185件)、建設局(1萬9,575件)、都市發展局(1萬7,349件)、衛生局(8,849件)、經濟發展局(6,058件)、教育局(3,657件)、農業局(3,277件)及社會局(3,041件)(圖八)。

### 二、增加率分析：

增加率前三名之機關，分別為交通局，由111年2萬7,655件增至112年3

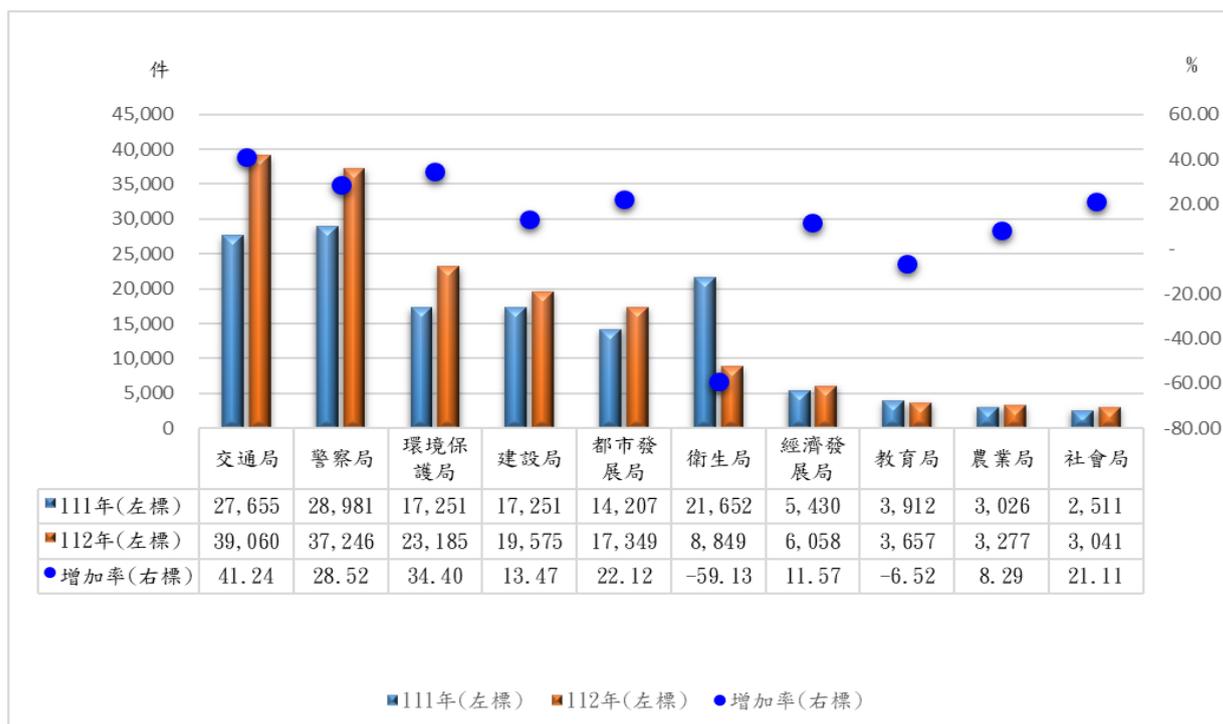
萬9,060件，增加率41.24%，主要增加之陳情業務為，公車客運相關問題（班次、路線、誤點及脫漏班等）、交通標誌標線規劃、停車場管理問題。其次為環境保護局，由111年1萬7,251件增至112年2萬3,185件，增加率34.40%，主要增加之業務為違規廣告物張貼、噪音污染、空氣污染、雜草叢生、廢棄物處理等。再其次為警察局，由111年2萬8,981件增至112年3萬7,246件，增加率28.52%，主要增加之陳情項目為交通違規、檢舉路霸、治安問題、服務態度、執法疑義等(圖九)。

圖八 112年陳情件數前十名機關



資料來源：臺中市政府陳情整合平台

圖九 陳情件數前十名機關



資料來源：臺中市政府陳情整合平台

## 捌、陳情案件受理之區公所分析

### 一、受理件數前十名：

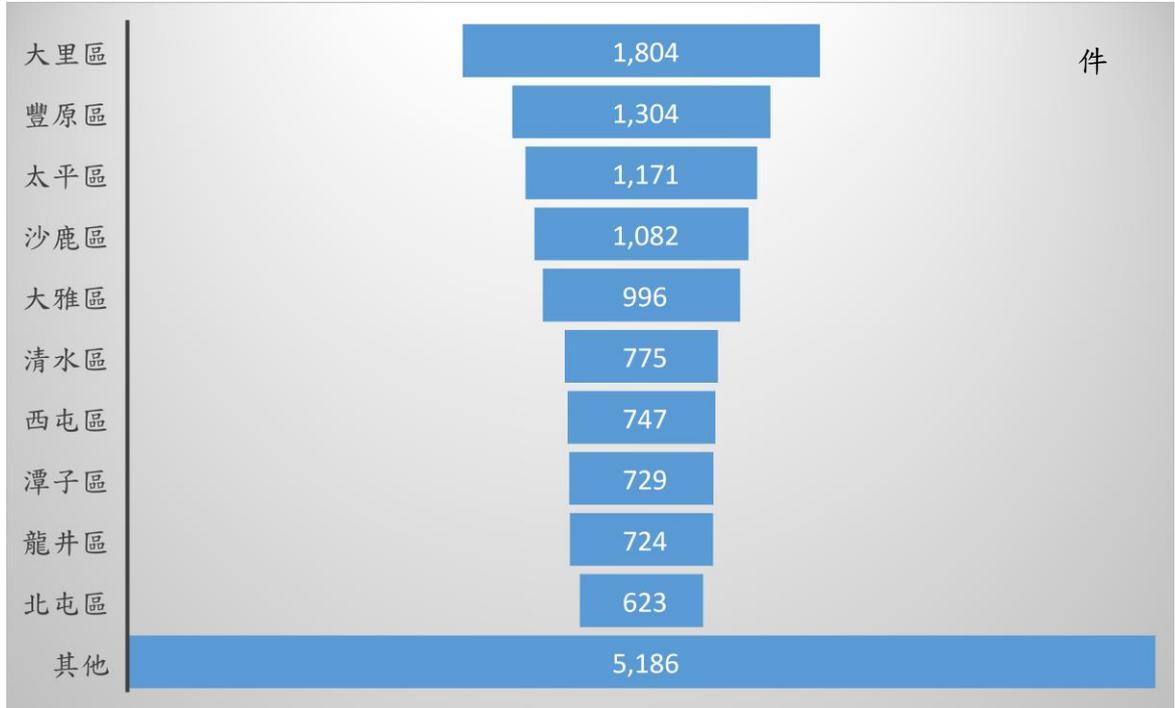
112年受理件數前十名之區公所，依序為大里區（1,804件）、豐原區（1,304件）、太平區（1,171件）、沙鹿區（1,082件）、大雅區（996件）、清水區（775件）、西屯區（747件）、潭子區（729件）、龍井區（724件）及北屯區（623件）（圖十）。

### 二、增加率分析：

除大里區受理件數為負成長外，其餘區公所之陳情件數均為增加趨勢，其中增加率前三名之區公所，最高為沙鹿區，由111年757件增至112年1,082件，增加率42.93%，主要增加之業務為道路障礙物查報及拆除、公園廣場及行道樹維護、道路及里鄰巷道附屬設施管理維護問題。其次為西屯區，由111年534件增加至112年747件，增加率39.89%，主要增加之業務為區里或社區活動中心使用管理問題、公園廣場及行道樹維護、違

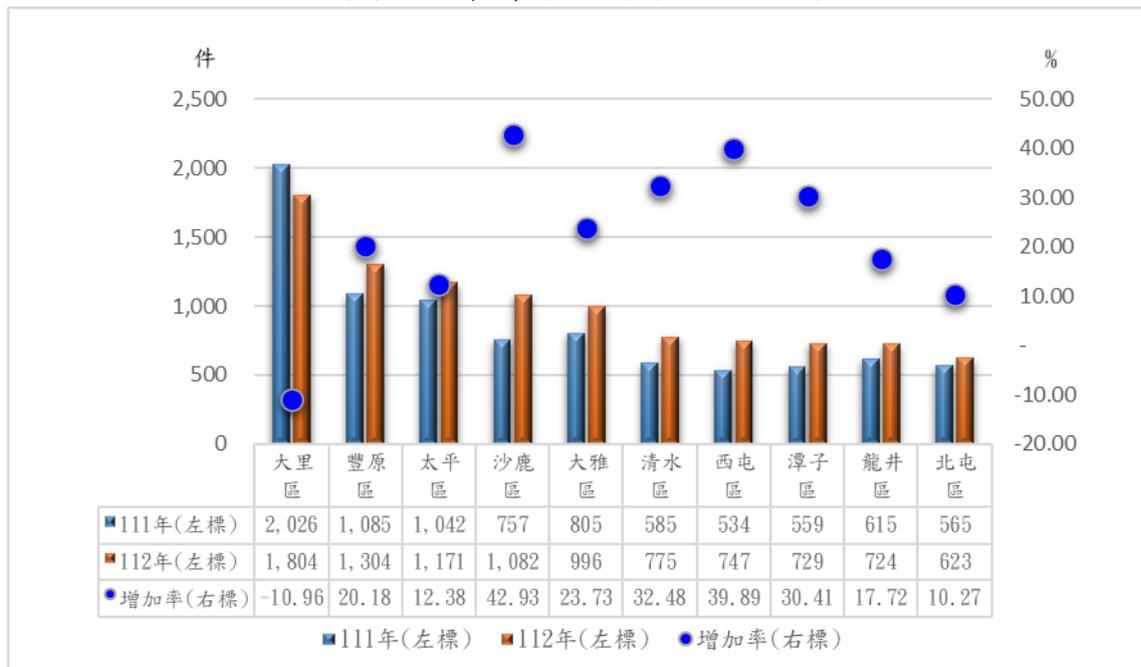
章建築查報。再其次為清水區，由111年585件增至112年775件，增加率32.48%，主要增加之陳情項目為道路及里鄰巷道附屬設施管理維護問題、道路障礙物查報及拆除、區轄道路交通管制設施(圖十一)。

圖十 112年陳情件數前十名區公所



資料來源：臺中市政府陳情整合平台

圖十一 陳情件數前十名區公所

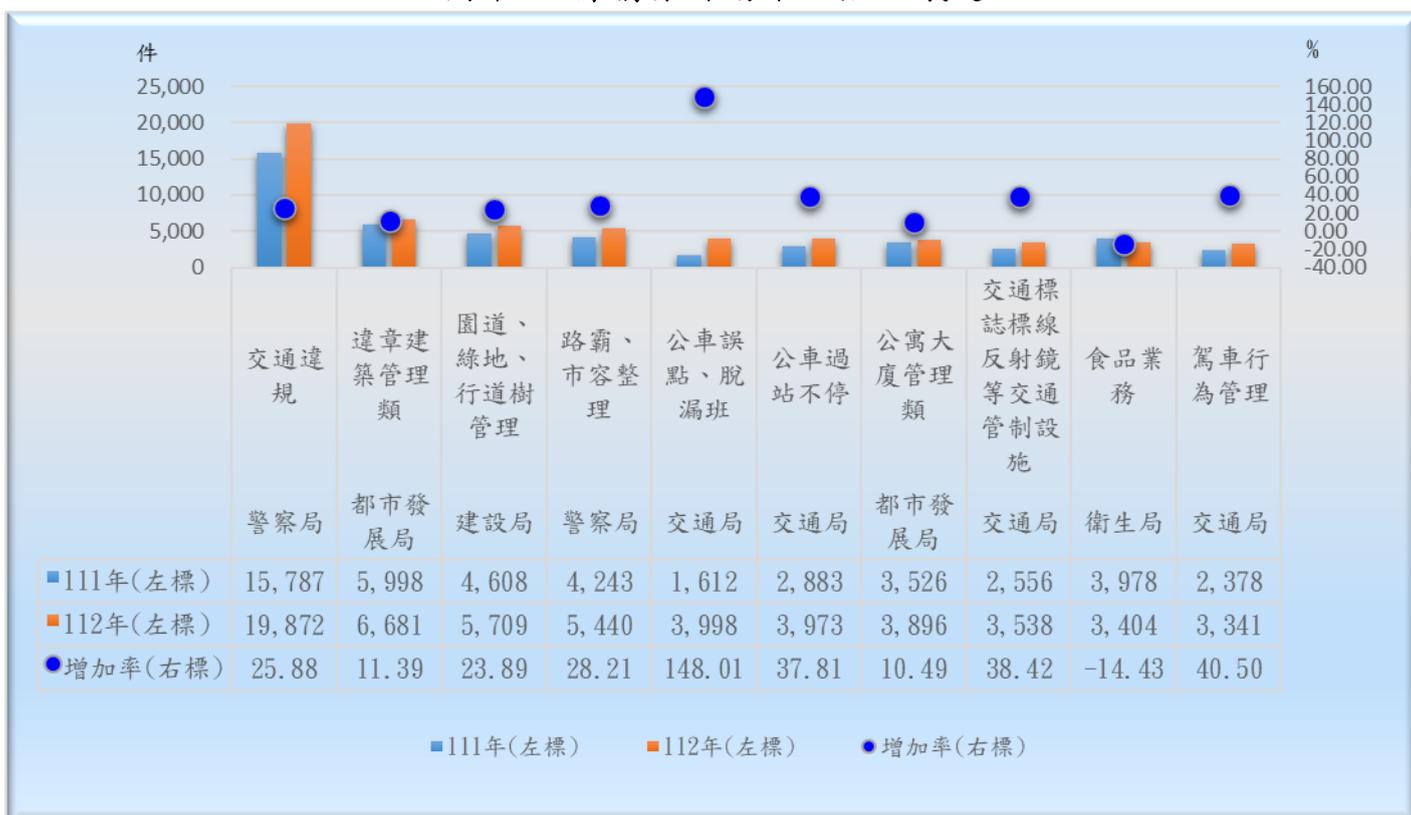


資料來源：臺中市政府陳情整合平台

## 玖、焦點議題分析

統計112年各類陳情案件前十大焦點議題，計5個機關列入，其中以交通局占4項業務為最多；比較111年受理件數，除「衛生局-食品業務」呈負成長外，其餘業務件數均為增加趨勢，增加率前三名之業務均與交通有關，依序為「交通局-公車誤點、脫漏班」，由111年1,612件增至112年3,998件，增加率148.01%。其次為「交通局-駕車行為管理」，由111年2,378件增至112年3,341件，增加率40.50%。再其次為「交通局-交通標誌標線反射鏡等交通管制設施」，由111年2,556件增至112年3,538件，增加率38.42%(圖十二)。

圖十二 陳情案件前十大焦點議題



資料來源：臺中市政府陳情整合平台

## 拾、結論

隨著科技工具進步、網路媒體發達，人民得以各種管道向政府機關陳情，如何運用系統化工具有效管理陳情案件，為本府簡化革新的目標。自2019年全球COVID-19疫情爆發以來，因疫情衍生的相關問題亦為市民關注的焦點，故陳情案件亦年年提升；而政府施政措施不斷求新求變下，市民對社福政策、交通建設、社經制度等相關建議或陳情訴求亦更加多元。

本府運用陳情整合平台，系統化管理陳情案件處理流程，提供各權責機關回應陳情人訴求之管道，各機關在陳情案件日益增多趨勢下，除確實掌控處理品質外，亦加強辦理時效，為本府行政效率及品質兼顧的具體表現，未來仍期許應用科技化工具不斷分析創新，達到陳情人訴求實現、政府施政績效提升的雙贏局面。