



## 基隆市安樂地政事務所受理民眾陳情案件 辦理情形統計分析報告

### 壹、目的

為提升為民服務效率及品質，加強瞭解民眾需求並檢討本所服務缺失，針對本所受理民眾陳情案件之性質、業務類別及處理情形等進行統計分析作業，俾供作為未來施政改進之參考。

### 貳、統計分析

一、統計期間：99 年 7 月起至 99 年 12 月底止，共計受理9 件民眾陳情案（詳如表一）。

表一 99 年 7-12 月受理民眾陳情案統計表

收件日期	上級交付	電話陳情	陳情書/ 申請書	現場 口頭陳情	網路陳情	訴願	總計
7 月	1	0	3	0	0	0	4
8 月	0	0	0	0	1	0	1
9 月	0	0	0	0	0	1	1
10 月	0	0	0	0	0	0	0
11 月	0	0	0	0	1	0	1
12 月	0	0	0	0	2	0	2
總計	1	0	3	0	4	0	9



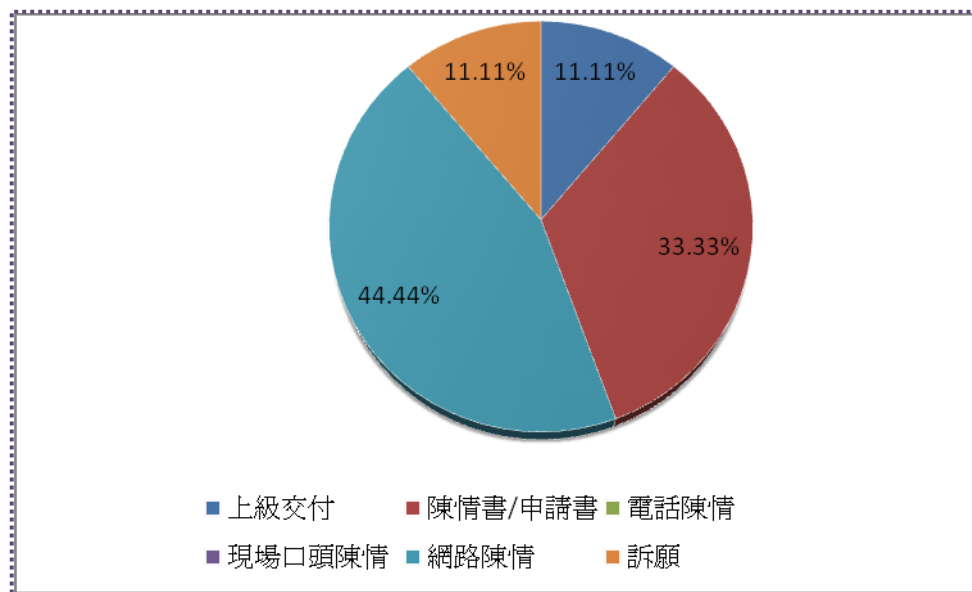


## 二、受理管道別：

本所受理管道包括：上級機關交付列管案件、陳情書(申請書)、電話陳情、現場口頭陳情及網路陳情及訴願等管道。其中以《網路陳情》使用比例最高總計 44.44%。(詳如表二、圖一)

表二 99 年 7-12 月民眾陳情案受理管道別統計表

收件日期	上級交付	陳情書/ 申請書	電話 陳情	現場 口頭陳情	網路 陳情	訴願	總計
件數小計	1	3	0	0	4	1	9
件數百分比	11.11%	33.33%	0%	0%	44.44%	11.11%	100%
平均處理天數	2	2	0	0	1.63	3	1.94



圖一 99 年 7-12 月民眾陳情案受理管道別分析圖

整體而言，各管道處理速度均在規定期限範圍內。

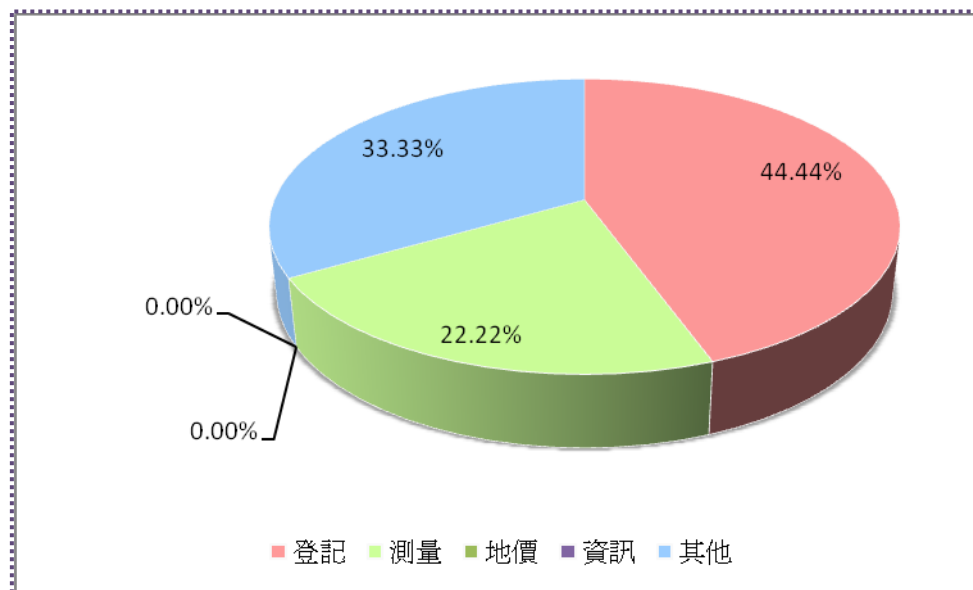


### 三、業務別：

以陳情內容之相關業務性質劃分，99 年下半年度以《**登記類 44.44%**》陳情案所佔比例最高，因地政事務所之業務仍以登記為主，故登記類陳情案相對較高。(詳如表三、圖二)

表三 99 年 7-12 月人民陳情案業務別統計表

業務別	登記	測量	地價	資訊	其他	總計
件數小計	4	2	0	0	3	9
件數百分比	44.44%	22.22%	0%	0%	33.33%	100%
平均處理天數	2.25	1.00	0	0	2.17	1.94



圖二 99 年 7-12 月民眾陳情案業務別分析圖

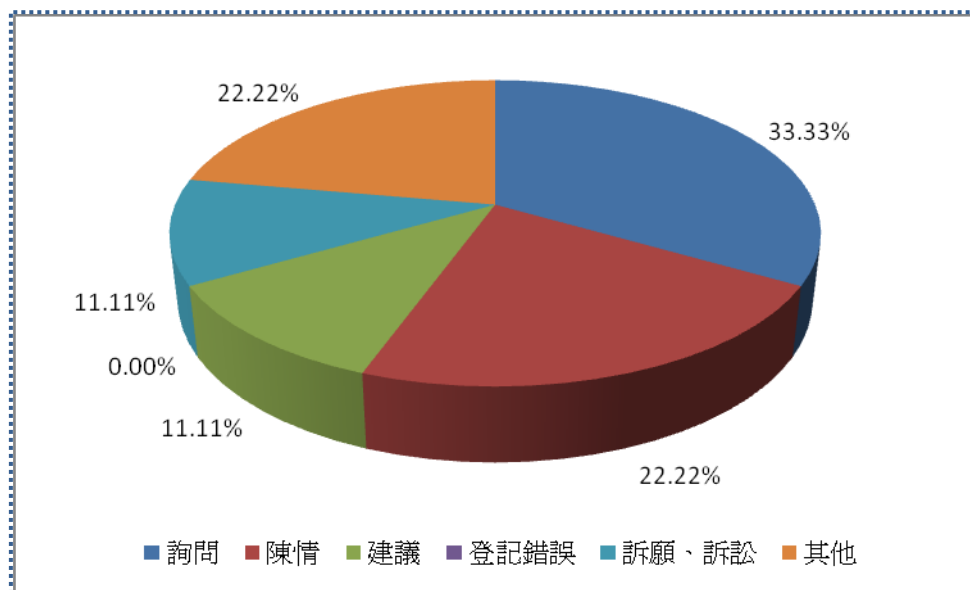


#### 四、意見內容別：

依陳情事項內容劃分，以《詢問類》的意見類別最多，顯見民眾對於地所承辦業務之內容、程序及法令適用上仍有許多不甚瞭解之處。(詳如表四、圖三)

表四 99 年 7-12 月人民陳情案意見內容別統計表

意見內容別	詢問	陳情	建議	登記 錯誤	訴願/訴 訟	其他	總計
件數小計	3	2	1	0	1	2	9
件數百分比	33.33%	22.22%	11.11%	0%	11.11%	22.22%	100%
平均處理天數	2.00	1.00	4.00	0	3.00	1.25	1.94



圖三 99 年 7-12 月民眾陳情案意見內容別分析圖

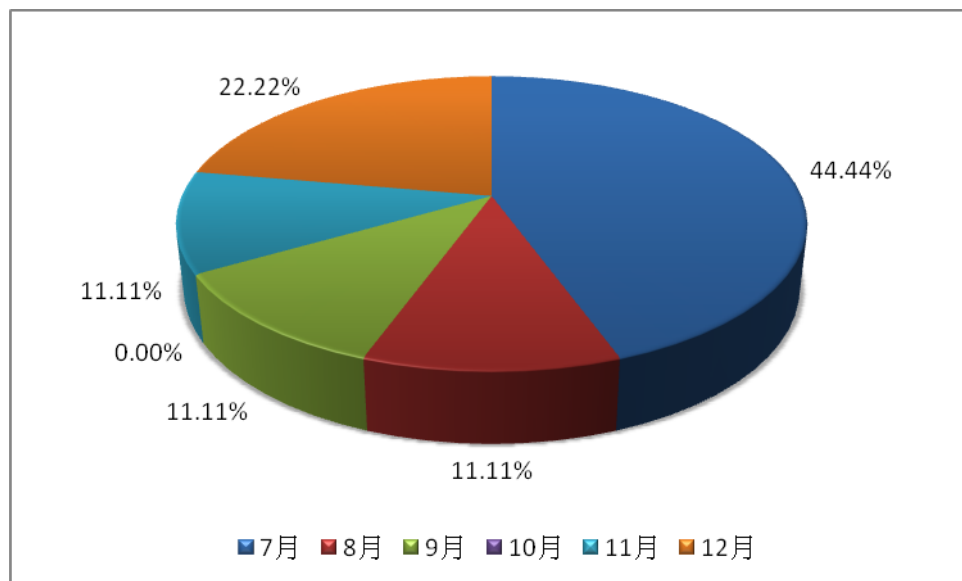


### 五、月份別：

就各月份案件量比例趨勢分析，民眾陳情案件數量於7月份略為偏高，其餘月份則維持一定數量，10月份則無任何民眾陳情案件。(詳如表五、圖四)

表五 99年7-12月民眾陳情案月份別統計表

收文日期	民眾陳情案件	百分比
7月	4	44.44%
8月	1	11.11%
9月	1	11.11%
10月	0	0%
11月	1	11.11%
12月	2	22.22%
總計	9	100%



圖四 99年7-12月民眾陳情案月份別分析圖



#### 肆、檢討及建議

- 一、充實網站「地政 Q&A」內容：本所民眾陳情案件以「電子郵件」方式詢問登記或測量相關業務為最多，顯見已有多數民眾使用本所網站查詢或獲得相關資訊，建議各課可將民眾最常詢問之問題加以整理歸納後，不定期新增於本所網站「地政 Q&A」項目中，供民眾查詢。
- 二、持續推動優質服務：地所為第一線服務機關，同仁均直接面對眾、服務民眾，所有言行皆代表地所之機關形象，從本(99)年下半年度民眾陳情案件統計得知，屬陳情(投訴)及訴願性質之案件計 3 件，占總件數為 33.33%，可見民眾對本所服務尚屬滿意，惟仍請同仁能持續秉持「簡政便民，以客為尊」之服務精神，竭誠為民眾提供各項服務、解決各項地政業務需求。

