

墾丁國家公園管理處

101年度人民陳情案件檢討分析報告

統計資料來源之期間：

101年1月1日起至101年7月31日止

墾丁國家公園管理處101年度人民陳情案件 檢討分析報告

壹、前言

墾丁國家公園為我國第一座國家公園，陸地面積38,083公頃（約台北市轄區之70%），海域面積15,050公頃，屬一典型兼具海洋及陸地的國家公園，在兼顧國家公園保護國家特有之自然景觀、野生動植物、史蹟，及提供國民生態保育研究及育樂之宗旨下，墾丁國家公園管理處（以下簡稱本處）積極規劃、改善相關為民服務之軟硬體設施，藉以強化環境教育宣導功能及提昇遊憩品質。

本處對於民眾陳情、請願、建議興革、舉發違失、人民抱怨等事項向來均甚為重視，民眾可透過網際總機、24小時免付費電話、檢舉信箱、一般電子郵件、處長信箱、討論區、電話、傳真、首長與民有約、或親臨本處口頭、郵寄書面等多種管道提出陳情、舉發、或建言，本處均立即交由主辦課室站審慎處理，並簽報處理結果，且以書面、當面口頭、電子郵件等方式立即答復當事人，以使民眾提出之問題獲得滿意解決。

為期更加有效處理人民陳情案件，提昇本處服務品質，本處並訂定「墾丁國家公園管理處處理人民陳情案件作業須知」，將上述處理作業流程予以標準化，以使本處內部同仁及欲提出陳情之民眾均有明確之作業規範可資依循，人民之權益也將更有保障。

另為加深民眾知悉及善用本處單一窗口24小時免付費專線電話0800-861-321之管道，於本年度內也舉辦了創意押韻口號之徵求活動，藉此選取足具專線號碼代表性諧音之創意押韻口號，讓民眾易於熟記該專線號碼，進而可輕易撥打該免費專線與本處互動，並提昇該項免費服務之品質與能量。

選取之創意諧音口號為**0800-861-321把樂意·當愛意！**

貳、陳情案件類別及陳情方式統計（暫時統計至101年7月31日）

一、陳情案件提出之管道：

本處101年1月至101年7月受理人民陳情案件共164件，提出之方式，以公文之陳情書49件最多（佔30%）、首長與民有約46件（佔28%）、24小時免付費電話22件（佔13%）、本處Facebook留言19件（12%）、部署處長等首長信箱13件（佔9%）、本處官網「討論區」留言7件（4%）、政風承辦人受理陳情案件4件（佔2%）、網路總機4件（佔2%），詳如附表1。

附表 1 101 年度人民陳情案件提出方式統計表

方式	首長信箱	陳情書	首長與民有約	免付費電話	網路總機	政風受理	官網留言	臉書留言	總件數
件數	13	49	46	22	4	4	7	19	164
百分比	9 %	30 %	28 %	13 %	2 %	2 %	4%	12%	100%

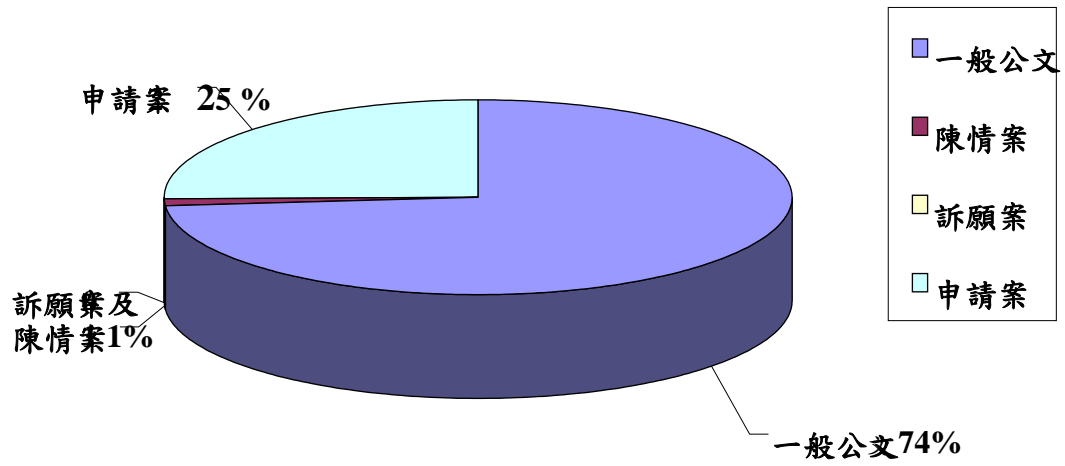
二、陳情案件之提出情形：

（一）陳情書

本處於101年1至7月份受理民眾來文，總共4,896件，其中陳情案件有49件、訴願或訴訟案件有7件、一般案件有3,604件、申請核給證明或許可或執照之案件有1,236件。如附圖一及附表二。

圖一 本處101年1月至101年7月公文性質分析圖

101年1至7月份公文性質分析圖



附表2

墾丁國家公園管理處 101 年 1—7 月份公文性質統計表

	一般公文	陳情案	訴願案	申請案	人 民 申													
					繪圖應用	農業用地說明	土地分區使用說明	建築線荷示	現有巷道說明	整地填土	預先攝影估價(含罰鍰水上保存)	影片拍攝	變更執照(含設計、日照人等)	使用公路挖掘修護	建築工程勘驗	建築工程展期	建築工程開工	建築(申請)費用
行政室	373	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
主計機構	71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
人事機構	235	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
政風室	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
企劃經理課	836	10	6	988	0	99	748	30	8	48	33	22	0	0	0	0	0	0
環境維護課	891	36	1	201	0	0	0	0	0	0	0	0	11	12	41	6	16	0
遊憩服務課	483	1	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保育研究課	270	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
後壁湖管理站	79	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(二) 「0800-861-321免付費專線電話」：

0800-861-321免付費專線電話也是民眾陳情的多元管道之一，利用此管道更可提昇為民服務之能量：

- 1、本處免付費專線電話101年1月至101年7月，總共接聽451通來電洽公，與100年接聽330通來電相較，101年來電數數增加了121通（增幅約三成六）。
- 2、今年來電中涉及人民陳情案件者有22件（佔來電總數5%），與100年有18件比較，今年此陳情管道之利用率稍提高。其中違失之投訴舉發有13件（佔59%）、行政法令之查詢確認有5件（23%）、行政權益之維護有3件（13%）、行政興革之建議有1件（5%）。如附表2、3及圖二。

附表2 0800-861-321案件類別統計表

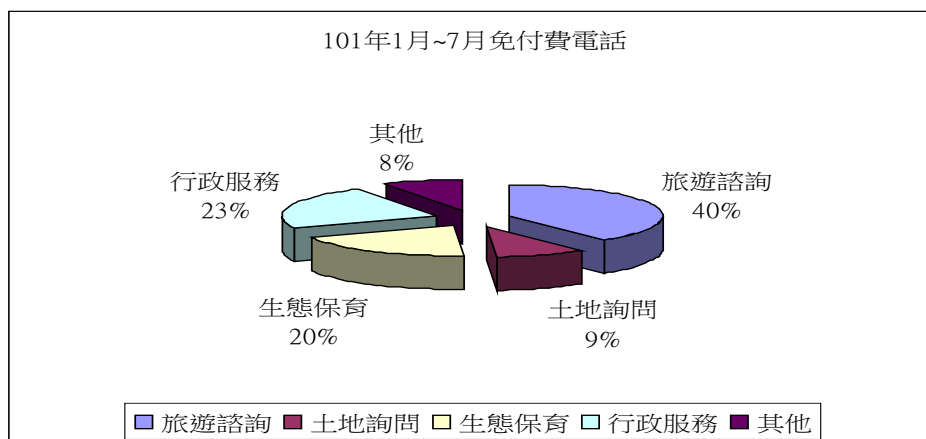
屬性	行政興革之建議	行政法令之查詢	行政違失之舉發	行政權益之維護	總件數
件數	1	5	13	3	22
百分比	5%	23%	59%	13%	100%

附表3 101年1至7月免付費專線電話接聽來電之情形歸納表

- ◆ 詢問旅遊資訊：包括預約簡報、門票、停車費、申請解說員、景點介紹、天氣、日落時間....等 178 通。
- ◆ 詢問土地使用管制事宜：包括本園計畫第二、三次通盤檢討管制情形、申請分區使用證明之流程、整地條件、道路歸屬....等 42 通。

- ◆ 諮詢生態保育事宜:包括申請龍坑、南仁山、採集証、受傷動物....等 89 通。
- ◆ 行政服務：包括詢問公文收發事宜、修繕房屋細節、檢舉違建、旅遊保險、暑期志工、泊船相關規定、借場地、道路工程、投訴出火攤販之髒亂、陳情南灣沙灘之髒亂、申請拍片...等 105 通。
- ◆ 其他服務：37 通。

圖二 本處 101 年 1 月至 101 年 7 月免付費專線電話來電統計圖



(三) 「網路總機」之服務：

本處官網首頁設計有「網路總機」供線上及時洽公談論，也是民眾陳情的多元管道之一，同樣也可更提昇服務之能量：

- 1、本處在官網首頁設計有「網路總機」之專人及時洽公服務，101年1月至101年7月，共接到22件民眾線上洽公之需求，與100年有11件相較，今年此管道之利用率有升溫成果。但未來仍須釋出誘因來鼓勵更多民眾善用此管道來洽公、陳訴。
- 2、在前述22件線上及時洽公案中，有4件屬於陳情案件，包括「行政權益之維護」有1件、「行政違失之舉發」有3件。如附表4。

附表4 網路總機案件洽公類別統計表

屬性	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
件數	0	0	3	1	4

(四) 今年新增本處在Facebook註冊設置「塗鴉牆」，提供民眾留言：

今年本處新增臉書塗鴉牆供民眾隨時留言提出詢問、建議、投訴之服務，為一項新創舉，反應良好，迄101年7月31日止共有1,605個按讚的粉絲。

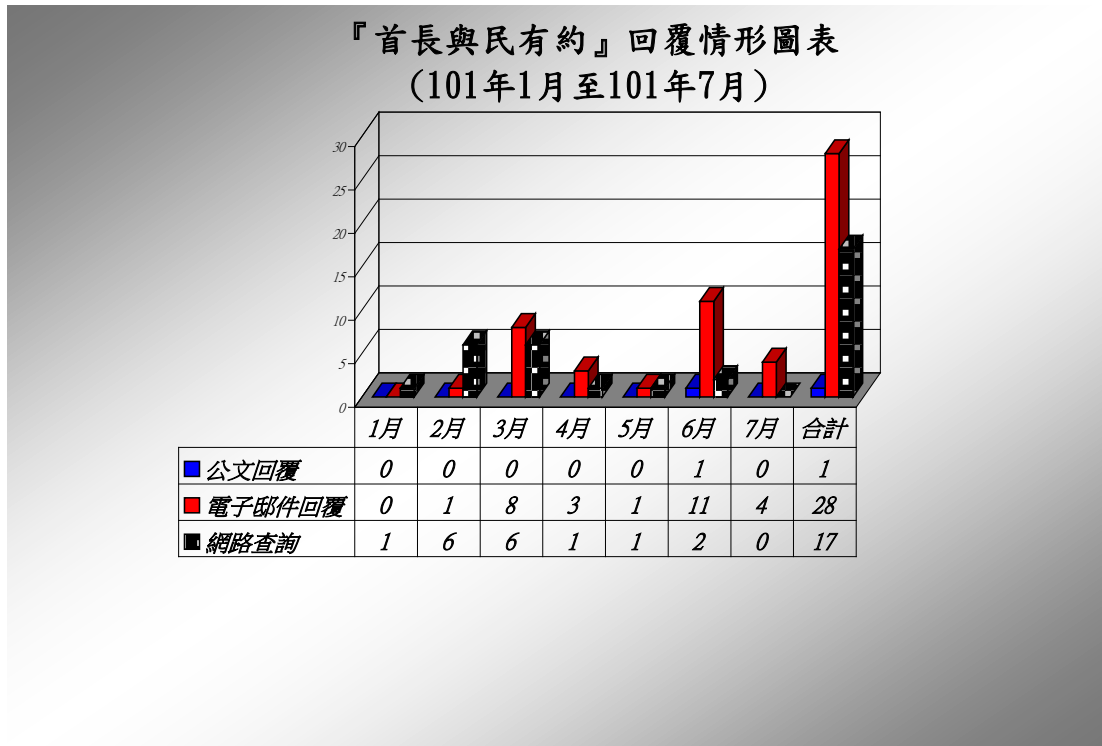
- 1、今年前七個月臉書內塗鴉牆共有96件留言，其中涉及陳情、投訴者有19件（佔總留言數20%）。
- 2、前項19件陳情或投訴之留言，以反對後灣「遊一」開發為飯店乙案有9件居多。其他10件包括：
 - 建議私人土地也不能舉辦春天吶喊、比基尼party等戶外音樂活動者2件。
 - 本處公共管理應改善或加裝設施者2件。
 - 園區生物出沒反應，共2件。
 - 投訴民間商業活動影響環境者，共2件。
 - 舉發本園沙灘、道路髒亂、民眾排放污水者1件。
 - 檢舉生態保護區無登記而闖入釣魚者，共1件

- (五) 今年本處官網新增規劃「討論區」，提供民眾留言：
 今年本處官網新增「討論區」，供民眾隨時留言提出詢問、建議、投訴之服務，並有專人及時回應。此亦為一項新創舉，反應良好，網友留言及本處之回應內容，迄101年7月31日止，已有3,370人次瀏覽。
- 1、今年前七個月本處官網「討論區」內共有10件留言，其中涉及陳情、投訴者有7件)。
 - 2、前項7件陳情或投訴之留言，包括：墾丁大街之亂象、出火攤販之髒亂、南灣沙灘塑膠椅及花陽傘破壞美麗海岸線等為重點。
- (六) 民眾利用「首長與民有約」場合提出陳訴：
- 1、本處今年前七個月受理民眾於「首長與民有約」場合提出陳訴共46件(佔陳情總數28%)，本處處理方式包括公文回覆1件、電子郵件自動回覆28件、提供網路查詢17件。如附表5及圖三。
 - 2、處理結果包括已結案29件、持續追縱辦理17件。
 - 3、陳訴內容包括：希望違建緩拆23件(51%)、其他12件(26%)、土地利用8件(17%)、生態保育與環境問題2件(4%)、旅遊活動及音樂會1件(2%)。如圖四

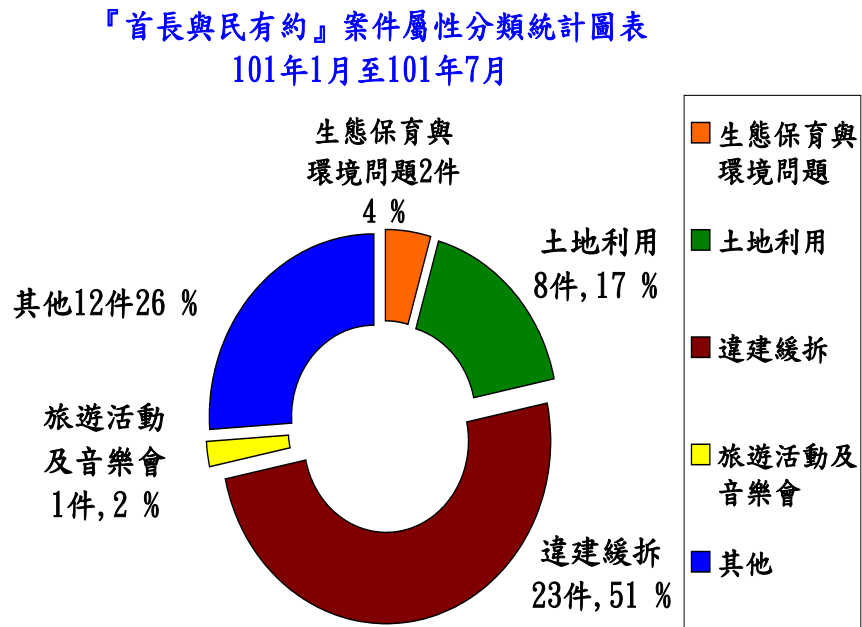
附表5 首長與民有約陳訴案件回覆情形統計表(101年1月至101年7月)

首長與民有約陳訴案件、回覆情形統計表(101年1月至101年7月)						
月/件數	陳訴案件	未結案件	已結案件	公文回覆	電子郵件回覆	網路查詢
1月	1	0	1	0	0	1
2月	7	2	5	0	1	6
3月	14	1	13	0	8	6
4月	4	1	3	0	3	1
5月	2	1	1	0	1	1
6月	14	9	5	1	11	2
7月	4	3	1	0	4	0
合計	46	17	29	1	28	17

圖三 首長與民有約回覆情形統計圖



圖四 「首長與民有約」案件屬性分類統計圖



二、陳情案件屬性類別：

101年1月至101年7月度受理陳情案件總共164件，屬行政興革建議事項者14件(佔9%)，行政法令之查詢者26件(佔16%)，行政違失之舉發43件(佔26%)，行政權益之維護81件(佔49%)，詳如附表6。

附表 6 101年1至7月份人民陳情案件屬性統計表

陳情案件 屬 性	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	總數
件數	14	26	43	81	164
百分比	9 %	16 %	26 %	49 %	100%

三、陳情案件內容分析

本處 101 年 1 至 7 月份由各種管道接獲 164 件陳情案件，就其內容分析如下：

- 1、陳情緩拆違章建築、或可以增高房屋高度、改建等申辦補照者共 44 件。
- 2、陳情民宿免申報建築物公共安全檢查簽證者共 25 件。
- 3、因違反國家公園法，陳情要求撤銷處分共 5 件。
- 4、陳情第三次通盤檢討時應改劃為鄉村建築用地、農業用地，及提高建蔽率或建築樓層者共 2 件。
- 5、陳情農業資材室遭撤銷許可案者共 1 件。
- 6、陳情拆除佔用公地違建案共 1 件。
- 7、陳請貴處將所管轄區域內禁止騎馬活動之法律依據及禁止之範圍，予以說明及公告共 1 件。
- 8、墾丁大街違規攤販、交通、佔用木棧道等建議共 5 件。
- 9、春吶電音活動違失舉發 2 件、詢問 2 件，共 3 件。
- 10、陳請同意劃設原住民保留地、林班地解除共 2 件。
- 11、風吹砂採砂案違失舉發共 2 件。
- 12、進入阿朗壹古道案建議 1。
- 13、佳樂水遊園車撞車及有發財車供合影之投訴共 2 件。
- 14、海域救生員勞務標案舉發 2 件。
- 15、颱風期間遊憩區是否關閉詢問案 1 件。
- 16、請求監督樹木移植案、關山觀景平台樹木應修剪各 1 件。

- 17、反映梅花鹿造成農民牧草損失1件。
- 18、有關夜間潛水申請或夜間航行從事海域遊憩共2件。
- 19、申請延長整地時間1件。
- 20、本處管有土地及溝渠橫越進出影響農事2件。
- 21、舉發違建拆除業務違失1件
- 22、反映第三次通盤檢討作業進度應儘速完成1件。
- 23、陳情同意在鵝鑾鼻公園往最南點之步道旁擺設攤位營業者4件。
- 24、陳情本處贊助活動經費或舉行颯水活動共2件。
- 25、陳情於核三出水口設置沖盥洗設施1件。
- 26、陳情本處改善道路路面平整度2件。
- 27、陳情妥善規劃鵝鑾鼻公園賣店排列位置1件。
- 28、陳情認養公地1件。
- 29、陳情可否由土地共有人之一領取全額農作物補償費1件。
- 30、陳情撤銷違建行政處分1件。
- 31、洩漏檢舉人身份共1件。
- 32、檢舉盜賣七里香共1件。
- 33、本處公共設施應改善、修復或加裝設施者1件。
- 34、有關本處員工經營民宿污染民家共1件。
- 35、投訴出火景觀區攤販之違規營業與髒亂1件。
- 36、投訴白砂、南灣沙灘美麗海岸線被花陽傘及塑膠椅佔據1件。
- 37、其他：共19件。

參、陳情案件處理結果檢討

一、陳情事項處理完成度高：

本處處理人民陳情案件，其陳情事項可立即解決者，立即交由相關課室處理解決後函（答）覆陳情人，視需要更進一步以電話向陳情人說明及報告處理結果。其牽涉法令制度變革非短時間能解決者，除立即函覆陳情人委婉說明原因外，並交由各相關課室列入日後法令研修或業務檢討改善之依據。部分因人民對法令或作業方式不熟悉引起之誤解，則委婉說明，並給予協助。

二、陳情案件處理均依限完成：

- (一) 本處接獲之陳情案件來源，包括首長信箱、來函陳情、免付費專線電話、網路總機等管道。
- (二) 以首長信箱陳情者→
均依本處首長電子信箱作業規定於3日內完成，民眾可進入本處網頁內等進行處理進度及結案情形線上查詢。
- (三) 以陳情書陳情者→
均依公文處理作業時效規定，要求承辦人在期限內，以最快速的各種方式回覆民眾，以達資訊公開。

三、「0800-861-321免付費專線電話」是民眾陳情的多元之一，但可更提昇其服務之能量：

- (一) 本處免付費專線電話101年1月至101年7月，總共接聽451通來電洽公，詳如圖三，此與100年330通來電相較，101年來電數增加了121通（增幅約三成六）。
- (二) 此單一窗口免付費服務的能量仍有擴展空間，故如何打響專線電話號碼知名度，以及提昇民眾易記，本處已舉辦押韻創意口號之徵求活動，並已確定一則最貼近專線號碼之諧音口號。經過各種管道推廣諧音口號後，估計可再增加三成（約140通）之來電量。

四、「網路總機」也是民眾陳情的多元之一，同樣也可更提昇其服務之能量：

- (一) 本處在官網首頁設計有「網路總機」之專人及時洽公服務，但101年1月至101年7月，只及時接收民眾4通線上洽

公之需求。Skype線上洽公服務內容，屬於權益維護之陳情有1件、違失之投訴舉發有3件，如附表7。

(二) 而此項遠距、線上及時專人洽談之服務成果，並不彰顯，顯示此一單一窗口服務，有待使用政策性工具（如加強宣傳行銷、對於即時通之來電者給予贈品等）來擴展服務成果，厚實民眾遠距得到及時服務之能量。

附表7 網路總機案件洽公類別統計表

屬性	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
件數	0	0	3	1	4

肆、滿意度調查

一、實施調查作業之期望：

本處處理情形答覆陳情人時，皆隨文併附滿意度調查問卷，由陳情人填表。陳情人「願意」郵寄或親自到處送回之問卷，本處予以統計分析，供本處瞭解陳情人的心聲或建言，並提出未來應努力改善之方向。

二、調查作業之方法及過程：

凡人民陳情案件，以陳情書形式提出者，本處都會編號列管，來文附有詳細聯絡地址者，都會於回文時進行滿意度調查。實際作法係本處於回覆陳情人之公文封套內，附上滿意度調查問卷及貼妥郵資之信封乙只供陳情人填答後寄回。

三、問卷回收情形：

- (一) 101年1月1日起至101年7月31日止，陳情人願意寄回問卷者共有16件、陳情人親自送達本處者有13件，以上總計回收29件，回收問卷數，佔有聯絡地址可寄發問卷之陳情件數112件（陳情書49件+首長與民有約46件+政風受理舉發案4件+首長信箱14件）之26%。
- (二) 101年滿意度問卷回收件數與回收比例，與上年度100年度之回收15件及回收比例8%相較（以同時期回收總件數180件計算），顯示本（101）年1至7月同時期之陳情案件減少，但問卷回收情形及回收數所佔比例卻更加良好，更顯示本處平常與民眾溝通互動，已減少民眾疑慮與陳情之機率。
- (三) 透過贈送環保袋之誘因，或許可促使較多的陳情人願意表達對於本處處理陳情案件感受滿意之程度。

伍、回收問卷之滿意程度分析結果

本案滿意度之分析，因描述性統計結果，已足可反應調查目的與期望，故不以推論性方式將自變數與依變數再做交叉分析。

一、回收問卷29份之受訪者基本資料（自變數）描述：

（一）性別：

回收問卷受訪人之性別，以男性21人（佔樣本總數之72%）居多，女性9人（佔樣本總數之28%）。如附表8。

附表 8 受訪者性別

性 別	人 數
男	21 (72%)
女	9 (28%)
合 計	29 (100%)

（二）居住地區：

回收問卷受訪人之居住地，以屏東縣26人最多、高雄市（含原高雄縣）則有3人。除此之外，無其他縣市陳情人寄回或送回問卷。如附表9。

附表 9 受訪者居住地區

縣 市 別	人 數
屏東縣	26 (90%)
高雄市(含原高雄縣)	3 (10%)
	29 (100%)

（三）年齡層分布：

問卷受訪人之年齡層，以51-60歲有9人（30%）居多、41-50歲7人（24%）、61歲以上7人（24%）次之、另31-40歲有6人（19%）、21-30歲有1人（3%）。如附表10。

附表 10 受訪者年齡

年 齡 層	人 數
21-30 歲	1 (3%)
31-40 歲	6 (19%)
41-50 歲	7 (24%)
51-60 歲	9 (30%)
61 歲以上	7 (24%)
合 計	29 (100%)

(四) 教育程度：

回收問卷受訪人之教育程度，以大學畢業7人(25%)居多，國小6人(22%)、高中職6人(22%)、專科畢業6人(22%)次之、碩士以上2人(6%)、國中1人(3%)。如附表 11。

附表 11 受訪者教育程度

教育程度	人數
國小及以下	6 (22%)
國中	1 (3%)
高中.高職	6 (22%)
專科	6 (22%)
大學以上	7 (25%)
碩士以上	2 (6%)
合計	29 (100%)

(五) 職業：

回收問卷受訪人之職業，以農業9人(31%)居多，企業主6人(19%)次之。其餘有旅宿、遊樂園業者4人(14%)、退休人員或待業中3人(10%)人、一般職員3人(10%)、自由業3人(10%)、漁業1人(3%)、其他1人(3%)。如附表12。

附表 12 受訪者職業

職業別	人數
農業	9 (31%)
企業主	6 (19%)
旅宿、遊樂園業者	4 (14%)
職員	3 (10%)
退休人員或待業中	3 (10%)
自由業	3 (10%)
漁業	1 (3%)
其他	1 (3%)
合計	29 (100%)

二、依變項分析：

(一) 回收問卷受訪人提出陳情之時間：

回收問卷受訪人提出陳情之月份，以101年5月12件(41%)居多，3月11件(38%)次之。其餘在1月、4月、6月各有2件陳情案(各為6%)、7月1件(3%)。而101年2月份並無陳情案件提出，猜測因該月份遇到農節春節連假，可能會影響到陳情人提出陳情之意願。如附表13。

附表 13 問卷受訪人 101 年度提出陳情之月份及件數

月 份	陳情件數及比例
1 月	2 (6%)
2 月	0 (0%)
3 月	11 (38%)
4 月	2 (6%)
5 月	12 (41%)
6 月	2 (6%)
7 月	1 (3%)
合 計	29 (100%)

(二) 問卷受訪人陳情之方式：

回收問卷受訪人陳情之方式，以陳情書提出者有22件(75%)、親自來處當面言詞陳情者有7件(25%)。如附表14。

附表 14 問卷受訪人 101 年度提出陳情之方式

陳情方式	件數與比例
以陳情書提出	22 (75%)
親自前來本處 當面言詞陳情	7 (25%)
合 計	29 (100%)

(三) 本處回覆陳情人之處理天數：

回收問卷受訪人回答本處回應陳情案件之處理天數，以10天內回覆有20件（68%）居多，11-20天內回覆有8件（27%）次之，回覆天數在31天以上者有1件（3%）。以上如附表15。查該31天以上才回覆之個案，因適逢農曆春節9天連假期間，當事人誤認該期間為公文處理期限。

附表 15 問卷受訪人回答本處回覆陳情案件之天數

受訪者回答本處回覆之天數	件數與比例
10 天內	20 (68%)
11—20 天	8 (27%)
31 天以上	1 (3%)
合 計	29 (100%)

(四) 受訪者以前是否曾就同一案件向本處提出陳情：

- 1、受訪人回答是否曾就同一案件向本處提出陳情，回答「否」者有28件（97%）居多，以前曾陳情過者只有1件（3%）。如附表16。
- 2、前述以前曾陳情之案情，查係去年100年度其陳情違章建築可否補照乙案，因其自用農舍容許建築高度及樓層，尚待本園計畫第三次通盤檢討成果，辦理土地分割及訂樁後，始可補照。案經本處積極辦理上述作業後，陳情人今年度再提出陳情時，本處環境維護課建照審查承辦人及秘書等人，協助修改其設計圖說，嗣經本處同意其建築執照在案。爰陳情人感受本處有關人員熱心細心之協助，乃於問卷內表達出「完全解決其困難」、以及「非常滿意本處表現」。

附表 16 以前是否曾就同一案件向本處提出陳情

以前是否曾就同一案件陳情	件數與比例
否	28 (97%)
是	1 (3%)
合 計	29 (100%)

(五) 受訪者是否就同一案件向多機關提出陳情：

受訪人回答是否就同一案件向不同機關陳情，回答「否」者，有26件（90%）居多，回答「是」者，只有3件（10%）。查回答「是」者，係因其陳情案情，亦涉及其他目的事業主管

機關之權責事務，乃分向不同機關陳情，與本處無直接相關。如附表17。

附表 17 是否就同一案件向不同機關陳情

是否就同一案件向不同機關陳情	件數與比例
是	3 (10%)
否	26 (90%)
合 計	29 (100%)

(六) 陳情人認為其問題解決了嗎？

本題受訪人回答情形如下及附表 18：

1. 完全解決者有 27 件（佔回收樣本總數之 93%）。
2. 部份解決者共有 2 件（佔回收樣本總數之 7%）。
3. 認為「完全沒有解決」、或本處「只是予以說明，未解決處置」者：0 件。

（特別說明：此二問項於上（100）年度之調查結果，受訪人認為其陳情案件「完全沒有解決」者有 3 件、認為本處「只是予以說明，未解決處置」者有 2 件。而本（101）年度則未再出現此負面評價）。

附表 18 陳情人認為其問題解決了嗎？

問題解決之程度	件數與比例
完全解決	27 (93%)
部份解決	2 (7%)
完全沒有解決	0 (0%)
只是提醒本處注意改善	0 (0%)
合計總件數	29 (100%)

(七) 陳情人感受之滿意程度：

本題受訪人回答情形如下及附表 19：

1. 非常滿意者有 25 件（佔回收樣本總數之 86%）。
2. 滿意者有 3 件（佔回收樣本總數之 10%）。
3. 認為「普通」者：1 件（佔回收樣本總數之 3%）。
4. 本年度抽樣調查並無「不滿意」及「非常不滿意」之感受表現。

（註：100年抽樣調查結果，顯示尚有佔回收樣本總數之13%

之陳情人感受「非常不滿意」，101年度則有改善)

附表 19 陳情人感受陳情案件處理結果之滿意程度

滿意尺度	件數與比例
非常滿意	25 (86%)
滿意	3 (10%)
普通	1 (3%)
不滿意	0 (0%)
非常不滿意	0 (0%)
合計總件數	29 (100%)

(八) 陳情人是否重複提出陳情：

本題受訪人回答情形為：

1. 「是」有 1 件 (佔回收樣本總數之 3%)。
2. 「否」有 28 件 (佔回收樣本總數之 97%)。

(八之一) 陳情人為何重複提出陳情：

承第八題，有 1 人回答「有重複提出陳情」，查係該陳情人針對民宿應辦理「公共安全檢查與申報」之房間數另有圖說計算後新事證，認為可免報，乃重新提出陳情。案經本處查證確實後，也順應陳情人之新請求，同意其免申報而完全解決其難題。

陸、請願案件：101年度本處未曾受理請願文案。

柒、人民訴願、訴訟案件統計（暫時統計至101年7月31日）

一、案件屬性分析：

101年度共受理7件，屬行政違失之舉發2件（佔28%），行政權益之維護者5件（佔72%），詳如附表20。

附表 20 101 年度人民訴願、訴訟案件屬性統計表

人民訴願、訴訟案件屬性	行政違失之舉發者	行政權益之維護者
件數	2	5
百分比	28%	72%

二、訴願、訴訟案件內容分析

- （一）聲請廢除墾丁國家公園計畫2 件（行政權益之維護者）。
- （二）不服本處辦理第三次墾丁國家公園計畫通盤檢討之結果者2 件（行政權益之維護者）。
- （三）不服農業生產必要設施許可被撤銷案1 件（行政權益之維護者）。
- （四）聲明墾丁國家公園管理處之成立與設立，違背國家公園法案1 件（行政違失之舉發者）。
- （五）要求本處就訴願人所送之「補充訴願書」答辯者1 件（行政違失之舉發者）。

捌、檢討總結

- 一、有關民眾前來陳情、或透過訴願主張緩拆違建之案件，今年有44件，與100年同時期有91件相較，今年之陳情案件已減少47件，減幅達51%，大幅減少，此為今年最大之特色。大幅減少之主因，係因本園計畫第三次通盤檢討成果及新規定於100年11月15日公告實施，對於建築之高度或樓層、建蔽率、非建地改劃為建地之筆數增加等新規定，暨配合第三次通盤檢討成果即將實施而緩辦違建拆除作業等因素，讓許多民眾的建築需求瓶頸得以抒解，可以請照或可補照者也增加，因此，違建須拆除數減少，相對陳情人也少了！這是本處正視民情民困，提出解決對策之成效。
- 二、今年截至7月為止，民眾陳情不必申報建築物公共安全檢查簽證之案件，有25件，此與100年同時期有4件比較，有增加趨勢。增加主因，係因內政部100年7月函示自同年10月1日起凡民宿客房數在5間以下、或民宿之建築樓層在6層以下者，均可檢據證明文件申請不必申報。此項新規定有利於民眾，本處乃主動、全面函告民宿負責人提出申請。民宿負責人乃踴躍提出申請「不必申報」，此等案件數才會增加，而這項增加，卻是本處主動為民服務的正面表現。
- 三、今年陳情人寄回或送回之問卷多達29件，與100年只有15件回收數相比，今年增幅將近1倍。增加主因，係因本處在接見陳情人時，承辦人鼓勵陳情人踴躍填卷，但陳情人有其自主意識，會否填卷、會否寄回或送回本處，難以掌握，惟主動鼓勵之舉，也獲致增加回收數之正面效果，殊為不易，雖不滿意，但可接受！
- 四、由回收問卷之滿意尺度來看，對於本處處處理陳情案件之努力，只有1位受訪者人表達「尚可」，其他有97%之受訪人表達滿意或非常滿意，顯示本處此項作為，陳情人尚能接受。但此僅是抽樣及回收問卷之結果，本處不應以此自滿，因仍有七成多的陳情人未表態，相信對於本處作業與處理情形，內心感受不滿意或非常不滿意者，可能仍大有人在。故而本處仍應更加虛心領教及誠懇服務，全力化解民怨。

五、就訴願、訴訴案件之避免與解決，欲圓滿解決的難度相對較高：

由於類此案件常涉及民眾違反規定、或受限法令或契約條款等因素，本處對於民眾所提之訴願或訴訟內容，經常無法撤銷處分或接受其條件，均須藉助司法裁決解決個中爭議點，但本處也會誠懇自我檢討有無轉寰之空間，盡力釋出善意，期待雙方之減失都能降至最小。

。

玖、建議

謹就本年度發生之陳情、訴願或訴訟案件，經檢討分析後提出建議如下：

- 一、對於園區各項公共設施應有健全巡檢與績效評鑑機制：
本年度民眾陳情改善園區道路路面平整度、公共設施更換、修復、或加設安全設備、公廁髒臭等事件，查該等事件均涉及本處相關課站平常檢查控管機制及有無標準作業流程等課題，故如何更加落實標準查修作業程序，及早發現問題，早日加以處理或維護，即可改善及減少民怨，並可避免不便民或國賠之情事發生。
- 二、對於申請建築執照之法令與作業流程，應持續利用各種管道加強宣導：
雖然今年民眾前來陳情、或透過訴願主張緩拆違建之案件，較100年減少許多（減幅達51%），但部分民眾對申請建築執照之法令與作業流程，仍不知悉或不甚理解，造成部分民眾誤認申請建築執照一定不會准、或甚難申辦，而未經許可即貿然動工興建建築物，在補照未果或無法補照之情形下，四處陳情緩拆，或直接訴請撤銷處分，增加機關與民眾雙輸之局面。故加強法令宣傳、主動輔導協助之舉，更顯必要及關鍵。
- 三、檢討簡易水土保持、預先環境影響評估、建築執照應檢送文件可否簡減化；以及應確實檢討本處審查流程可否再簡化，縮短許可、發照之時程，勿讓申請人長時間等待。
- 四、檢討建築師、水土保持技師受理開發許可、建築執照之案件之收費標準，並建議公會考慮降低收費，創造民眾願意申辦、有能力負擔費用之條件，才能減少違法、違建案件層出不窮。
- 五、創設到府服務之新措施：
針對民眾不易瞭解之建築管理、土地開墾及利用、違反國家公園法案件、社區營造案件、農村再生計畫申請案等，由本處定期派員至申請人、義務人、社區協會、土地所有權人、屋主之住家、工作處所，就近進行簡報或詳解，確

實解決民眾之疑惑，促進法律觀念直接、有效的通達，避免溝通盲點發生，並降低民眾先斬後奏式之違法模式。

六、100年11月15日已公告墾丁國家公園計畫通盤檢討案件，應儘速執行各項後續作業，以利增進民眾之權益，減少違章建築之件數，降低民怨。

七、加強國家公園法、建築法令之行銷宣導：

本年度民眾陳情或訴願請求撤銷違反國家公園法、建築法之行政處分者有7件，顯示部分民眾對於國家公園法、建築法，仍不知悉或不甚理解，顯示禁制、宣導之告示牌設立位置不明、設立數量不足、法令宣導不充分及不公開透明等原因，都會造成部分民眾誤犯法條而受罰。故本處應利用各種媒介、或時機，加強宣導及講解國家公園法、建築法之條文內容，指導或導正民眾認識該法，而不致誤犯。對於情節較輕者可配合環境教育機制，及時導正行為人之心態，避免再犯，可減少違法案件之件數，隨之亦可減少陳情或訴願之機率發生，減省人力、物力之耗損。

八、加強單一窗口免付費專線電話0800-861-321把樂意·當愛意之宣傳與服務能量：

今年陳情人利用此免費服務者，也只有22通來電（佔總來電之4.8%），顯示此一單一窗口免付費服務的能量仍有擴展空間。建議對策為—

- （一）為打響專線電話號碼之知名度，以及提昇民眾易記，本處今年已徵求押韻創意口號，並確定最貼近專線號碼之諧音口號。今年已利用各種管道大力推廣諧音口號，預期利用率之目標再增加三成（約140通）之來電量。
- （二）明年起亦應有計畫定期性大力廣為宣傳，增加民眾容易記得此一專線號碼，可善用此一管道，讓陳情案件可在多元化管道中輕易提出，讓本處可廣蒐民情、民怨、民困，並深化為努力化解民怨之動力。

九、網路總機遠距、線上專人服務之成果，並不彰顯，顯示此單一窗口服務，有待使用政策性工具（如加強宣傳行銷、對於即時通之來電者給予贈品等）來擴展服務成果。

拾、未來努力方向

本處極為重視人民陳情案件之處理，並訂定相關作業規範，由行政室加以執行管考，故同仁處理陳情或訴願案件均能「解決民困、助民利民」為指導方針，主動積極尋求解決民困、民瘼之方，因此可獲致良好的滿意度，及解決問題的成效。

今為因應電子化、IT 科技服務的時代，本處每項決策、施政計畫的擬訂、以及每一項行政作為的執行，可能遭遇到的質疑與挑戰，將更為嚴峻。因此，如何減少陳情或訴願案件，善用電子化行銷與行政服務的手段，成為不可或缺的施政理念。讓民眾深入認識、瞭解相關法令與本處施政措施，並透過電子網路提供諮詢、給予協助，可厚實民眾對於本處的信任感及依存度，當可拉進政府及民眾間之距離。

又接獲各種管道之外部意見時，應加強吸納、檢討改進、忠誠回應的回饋作業，增進民眾的滿意度。機關內部亦應加強「績效內控、自我診斷、鼓勵提案、創新創意」的機制，經由檢討過程發掘問題，進而責成限期改進，並建立效率與品質的衡量指標，以及執行評核獎懲，促進同仁主動積極解決民困，進而提昇機關整體的服務品質。民眾陳情或訴願案件日益減少，乃是本處實施提昇服務品質的工作目標，本處同仁仍須不斷努力與精進。

拾壹、附件