

高雄市政府新聞局

112 年度人民陳情案件統計報告

撰寫人:秘書室蔡昀汝

中華民國 112 年 12 月 27 日

壹、前言

隨著時代改變，傳統公共行政環境講求威權的官僚體制與政治互動，至 1980 年興起的新公共管理的政府，成為公共服務的提供者，強調效率與績效、公共治理下，講求政府透明化與公民參與等，「陳情」可謂是人民向政府表達意見最簡便的管道與方式。整體而言，當前民眾陳情非常普遍，不論中央與地方各級機關，對於民眾陳情之處理更為重視與嚴謹，有助民眾意見之表達與權益維護。人民陳情案件，係指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，以書面或言詞向各機關提出之具體陳情。政府常有政策舉措不當而不自知，對於施政不足或不便民者，可透過人民陳情的方式，及時檢討處理調整改善，避免民怨持續延宕。因此民眾陳情除了是民眾追求行政救濟的管道，也是人民表達意見、民怨的方式，為保障民眾權益、彌補行政救濟之不足與澄清吏治的重要工具。

為了加強為民服務及瞭解民意，高雄市政府新聞局針對 112 年度人民陳情案件受理情形進行統計，瞭解陳情案件處理績效，作為未來施政及有效處理人民陳情案件之參考指標，以期改善

服務效能。

貳、 人民陳情案件類型統計分析

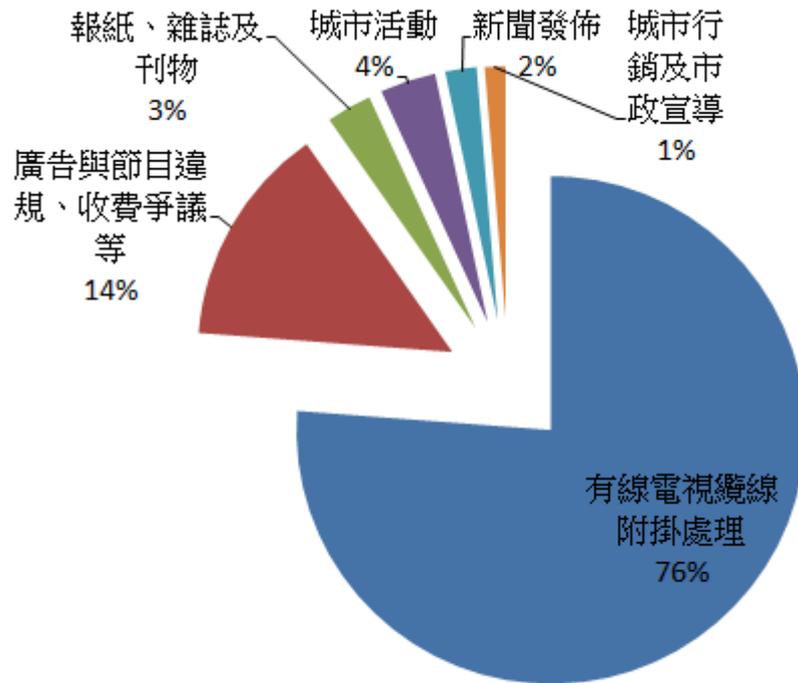
本局各類人民陳情案件類型詳見表 1-1，112 年度新聞局各類型人民陳情案件中，以有線電視纜線附掛處理為最大宗，全年度共計 347 件。其次為廣告與節目違規、收費爭議等案件，共計 66 件，第 3 名為城市活動（行銷活動）案件，共計 16 件。足見電視纜線附掛問題係民眾關注要點，藉由人民陳情案件申訴管道，得以儘速處理及有效排除，減少民怨的產生，另由於本項議題民眾陳情數量最多，占有陳情案件類型約 76%（圖 1-1），對於纜線附掛問題應積極處理及加強政策工具辦法，以有效解決民怨。

表 1-1：線上即時服務系統各案件類別統計表

高雄市政府新聞局線上即時服務系統各案件類別統計表			
主項	子項	次子項	列管案件合計
廣播與電視	廣播電視與有線電視		5
廣播與電視	廣播電視與有線電視	有線電視纜線附	347

		掛處理	
廣播與電視	廣播電視與有線電視	廣告與節目違 規、收費爭議等	66
電影與出版品	電影院及錄影帶		2
電影與出版品	報紙、雜誌及刊物		13
媒體服務	新聞發佈		9
媒體服務	災防訊息		2
行銷與活動	城市行銷及市政宣導		1
行銷與活動	城市行銷及市政宣導	高雄款FB及LINE	6
行銷與活動	城市行銷及市政宣導	出版品行銷	1
行銷與活動	城市活動		17
電臺廣播	廣播節目與新聞		1
新聞綜合事項	新聞局官網及研考		6
非屬前述各類 的其他事項	其他		7

圖 1-1 新聞局人民陳情案件類別統計圖



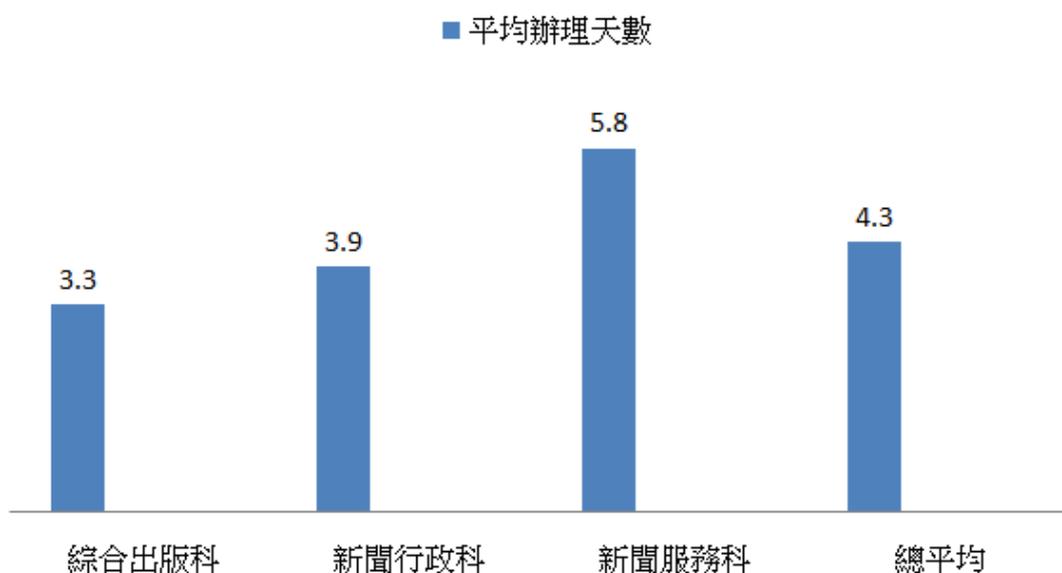
參、 人民陳情案件處理期限統計分析

依據相關規定，各機關處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過三十日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。經統計本局 112 年度人民陳情案件平均辦理天數如表 1-2，新聞局案件辦理天數總平均為 4.8 天，尚符合人民陳情案件規定之辦理效率。惟各科室因業務屬性不同，平均辦理天數略有差異。

表 1-2：高雄市政府新聞局人民陳情案件平均承辦天數

新聞局及各科室人民陳情案件平均承辦天數	
承辦科室	平均辦理天數
新聞行政科	3.9
新聞服務科	5.8
綜合出版科	3.3
新聞局案件平均辦理天數	4.3

圖1-2：新聞局及各科室人民陳情案件平均承辦天數統計圖



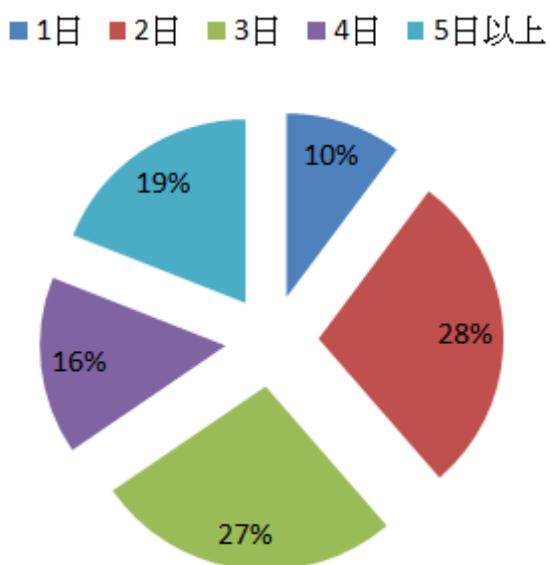
另依據人民陳情案件之辦理日數不同進行統計（表 1-3），1 日內辦理完畢者有 47 件，2 日內辦理完畢者為 132 件，3 日內辦畢者為 124 件，4 日者 72 件，5 日以上則有 88 件。

表 1-3：高雄市政府新聞局人民陳情案件處理日數統計表

新聞局人民陳情案件處理日數統計表	
處理天數	件數
1 日	47
2 日	132
3 日	124
4 日	72
5 日以上	88

參考圖 1-3 可知，本局 112 年度人民陳情案件辦理日數以 2 日辦畢為最多數，3 日辦畢者次之，於 3 日內辦畢者占 65%，4 日以上辦畢者約占 35%。

圖 1-3：新聞局 112 年度人民陳情案件處理日數統計圖



本年度新聞局人民陳情案件逾期辦結者共計 6 件，媒體服務 1 件，災防訊息問題 1 件，廣播及電視類型 1 件，其他事項 3 件。

(如表 1-4)

表 1-4 高雄市政府新聞局 112 年度人民陳情案件逾期一覽表

建議日期	科室名稱	結案日期	應結案日期	逾期天數	案件類型
2023-05-11	新聞服務科	2023-05-20	2023-05-19	1	媒體服務
2023-05-16	秘書室	2023-05-24	2023-05-23	1	其他(政府文宣用語不同)
2023-07-27	綜合出版科	2023-08-11	2023-08-10	1	災防訊息
2023-12-11	綜合出版科	2023-12-20	2023-12-18	2	其他(水果月曆發放時間)
2023-11-08	新聞服務科	2023-11-16	2023-11-15	1	其他(公務車證核發對象)
2023-12-01	新聞行政科	2023-12-11	2023-12-08	3	廣播及電視(MOD 收看高雄市有線電視公用頻道)

惟相關統計之辦理日數僅為參考值，除考慮辦理日數之外，亦須考慮辦理內容及質量，是否確實解決人民之需求，改善民眾關切之問題。某些民眾陳情案件急迫或案情複雜，涉及各種不同相關法規，非一人或一單位所能辦理，需要團隊分工合作，共同實踐讓民眾滿意的優質化服務、客製化服務。

肆、 結語

陳情是人民向政府爭取權益、表達意見及申訴抱怨的方式，陳情案件是政府掌握民意直接與重要來源，善為運用可以有效改進施政，貼近民意，公務員應傾聽民眾的聲音，積極處理民眾陳情案。對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。隨著民主化的發展，民眾對服務的認知與需求的提高，加以全球資通訊、網際網路的快速發展，又隨著科技發展與數位匯流，政府的便民服務也面對各項新的挑戰，必須隨之調整，不斷追求精進、創新，妥善處理民眾陳情案件，已是公務部門優質服務與民眾滿意的重要指標之一，更是臺灣社會追求民主深化的一項重要工程。陳情案件內容是政府掌握民意直接與重要來源，藉由以上統計數據，期能更精進本局人民陳情案件的辦理質量及效能，以有效改進施政，貼近民意。