

收文編號：1100003489

議案編號：1100430071004600

立法院議案關係文書 (中華民國41年9月起編號)  
中華民國110年5月19日印發

院總第 887 號 政府提案第 17250 號之 2063

案由：行政院環境保護署函，為 110 年度中央政府總預算決議，檢送 109 年公害陳情案辦理情形，請查照案。

行政院環境保護署函

受文者：立法院

發文日期：中華民國 110 年 3 月 24 日

發文字號：環署督字第 1101034711 號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：附件-110 年預算案審查總報告（81 案）

主旨：委員關切「近 10 年公害陳情案數呈成長趨勢，99 年度至 108 年度增幅 39.11%，且期間之環保稽查人次略有下降，為持續改善及提升各項環境保護工作績效，請行政院環境保護署於 3 個月內向立法院社會福利及衛生環境委員會提供 109 年陳情案件滿意度統計結果，並持續妥善處理民眾陳情案」一案，復如說明，請查照。

說明：

一、依據 110 年 2 月 9 日總統府華總一經字第 11000013661 號公布 110 年度中央政府總預算案審查總報告（修正本）歲出部分第 20 款環境保護署主管第 1 項通過決議第 81 項辦理。

二、有關「提供 109 年陳情案件滿意度統計結果，並持續妥善處理民眾陳情案」，本署辦理情形說明如下：

(一)導入科技稽查，提升稽查品質、降低稽查人次

為有效打擊環保犯罪，本署導入科技稽查等方式，藉由遠端影像監控、遠端水質監控、微型空氣品質監測站、無人飛機及熱顯像儀等設備輔助稽查，大幅提升稽查品質及降低稽查次數，並有效降低稽查人員負荷。

(二)強化公害管理系統效能，提升公害污染處理效率

1. 本署提供民眾各種陳情管道（電話、網路、公害報報 APP 等），經受理後將案件登錄於本署「公害陳情案件管理系統」，並於時限內完成處理，再將處理情形登錄於系統，供陳情民眾查詢。近期亦完成公害陳情案件網路受理系統改版，加入地圖輔助功能及污染類別選項輔助，讓陳情人可以透過較友善之受理頁面，精確表達其污染問題。
2. 另本署亦將陳情案件於受理及處理過程中之各項因子進行統計分析，研析關聯性或趨勢，做為陳情案件處理及相關政策研擬及法規修訂之參考，並建置公害陳情污染熱區，提供各環保局相關資訊，達到預警效果，於陳情前即預為處理。

(三)有關「109 年公害陳情案件民眾滿意度統計數據」，說明如下：

1. 109 年度共計完成 52,782 件公害陳情處理情形滿意度調查，占全年度案件 16.16%。
2. 調查結果，屬非常滿意占 85.66%、滿意占 7.12%，尚可占 0.17%、不滿意占 0.02% 及非常不滿意占 0.41%。其中非常滿意與滿意二者合計 92.78%，顯見民眾對政府處理公害陳情案件之成效，予以肯定。

正本：立法院、立法委員萬美玲國會辦公室、立法委員陳瑩國會辦公室、立法委員陳玉珍國會辦公室、立法委員吳玉琴國會辦公室、立法委員邱泰源國會辦公室、立法委員洪申翰國會辦公室、立法委員莊競程國會辦公室、立法委員黃秀芳國會辦公室、立法委員楊曜國會辦公室、立法委員賴惠員國會辦公室、立法委員蘇巧慧國會辦公室、立法委員徐志榮國會辦公室、立法委員張育美國會辦公室、立法委員廖國棟國會辦公室、立法委員蔣萬安國會辦公室、立法委員賴香伶國會辦公室

副本：立法院社會福利及衛生環境委員會、民主進步黨立法院黨團、中國國民黨立法院黨團、台灣民眾黨立法院黨團、時代力量立法院黨團