交通部民用航空局馬公航空站107年人民陳情案件檢討分析報告

一、前言

本站受理民眾意見反映及陳情案件管道多元，如現場、電話、書面、局長信箱、主任信箱、與民有約、線上申訴等，為有效率處理民眾陳情意見，乃將人民陳情案件整合成為單一窗口，由專人專案列管追蹤，定期分析辦理結果並檢討改進，期能提高本站人民陳情案件處理品質及效率，進而提升本站之為民服務績效。107年度共受理陳情案件83件，已全數辦結並回覆民眾，謹將陳情案件統計分析如下。

二、陳情案件陳情方式及類別統計

(一)陳情案件陳情方式

陳情方式以透過書面來函(含局長信箱)42件居多，電子郵件(含線上申訴/民意論壇20件、主任信箱7件、局長民意信箱5件)32件次之、電話(含現場受理)有9件。

107年度人民陳情案件陳情方式統計表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 案件來源 | 書面(局長信箱/陳情書) | 電話/現場受理(服務臺) | 電子郵件(主任信箱、線上申訴、民意論壇/局長民意信箱) | 總件數 |
| 處理件數 | 42 | 9 | 32 | 83 |
| 百分比 |  50.60% | 10.84% | 38.55% | 100.00% |

(二)陳情案件類別

興革建議57件、民眾權益維護26、法令查詢0件、違失舉發0件。

107年度人民陳情案件類別統計表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 案件類別 | 興革事項 | 權益維護 | 違失舉發 | 法令查詢 | 總件數 |
| 處理件數 | 57 | 26 | 0 | 0 | 83 |
| 百分比 | 68.67% | 31.33% | 0.0% | 0.0% | 100.00% |

(三)陳情人性別分析

107年度共計受理83陳情案件，其中男性陳情44件，占62.50％，女性陳情29件占33.08％，10件未表明性別。

|  |
| --- |
| 人民陳情案件陳情人性別統計表 |
| 案件 | 男 | 女 | 無表示 | 總件數 |
| 件數 | 44 | 29 | 10 | 83 |
| 百分比 | 53.01% | 34.94% | 12.05% | 100.00% |

三、陳情案件處理滿意分析

 民眾陳情案件，均依公文處理時效規定快速處理，107年度人民陳情案件均於期限內辦結，無逾期未結案件。尚無對於陳情案件處理情形進行調查，無法統計人民對陳情案件處理結果滿意度。

1. 陳情案件處理結果檢討

 本站107年受理件數達83件，分析擇要如下：

(一)航空公司部份：有7件係民眾反映讚許航空公司服務態度給予肯定，均轉請航空公司續以保持優質服務；不滿意部分有23件，包括班機延誤、到離站資訊未即時更新、託運寵物過程未妥善處理、及對於高齡身障旅客服務態度問題等。各航空公司均向旅客道歉並將加強服務人員加強注意高齡及身障旅客需求，提升服務品質。

(二)機場服務方面：

1.有3件反映本站駐站商店海潮坊包裝禮品服務及澎坊服務人員態度問題案，經轉請妥處均向旅客致歉並獲諒解，並加強服務人員教育訓練。

2.有3件反應本站安檢動線、安全檢查過程不放盒子汙損以及服務人員態度部份案：

(1)茲因本站隨身行李檢查處動線短，常發生雍塞情形；為了方便旅客通關，已要求同仁於旅客通關時應「禮貌性告知」旅客行李擺放方法，希望旅客能快速通關避免大排長龍，浪費旅客寶貴的時間。後續將加強同仁委婉告知旅客，以避免產生誤解。

(2)時值澎湖旅遊旺季，旅客人數眾多，故比照桃園及台北松山機場將旅客排隊動線拉長。

(3)茲因移民署與航警局隸屬不同單位，移民署補發之證件未有樣張供航警單位參考，故予以嚴格審查，以免疏漏。後續加強教育同仁辨識外籍旅客證件，以免耽誤旅客行程。

(三)場站設施方面：

1.有6件反映航站空調問題，本站107年5月期間3號登機門週邊區域空調系統效果不佳，經積極請廠商盡速改善，於107年6月完成改善，提供旅客優質候機環境。

2.本站107年辦理「航廈廁所整修工程」，有5件反映廁所整建施工建議、廁所標示、內部沒有置物及整理服裝儀容的鏡子等，均回復說明如下：

(1)本站為配合本縣觀光旺季大量旅客使用需求，施作前已規劃排定各區域廁所施工期程，惟航站廁所整建工程施工期程需達半年以上，施工期實無法完全排除觀光旺季。已要求施工廠商戮力趕工，107年11月已全面開放使用。

(2)有關施工中之臨時指示牌，相關內容均有中英對照，本站亦全面檢視是否有遺漏或不足之處，立即進行改善完成。

(3)本站107年11月完成於各廁間入口(門框)上方張貼男女圖形標識，強化辨識度。

(4)有關本站廁間有粉塵，經查係因廠商進場進行廁所驗收不符項目如壁縫修補，致廁所有粉塵，已請清潔人員加強清理。

(5)本站各廁間整修完成後，已陸續增加置物空間及穿衣鏡，提供更友善的如廁環境。

3.反映建議本站增設飲水機案有2件，本站將於108年上半年，完成增設飲水機，以符合旅客需求。

4.有2件反映本站吸菸區設置問題，本站吸菸區已與澎湖縣政府衛生局共同研擬移至公車等候處以南貨運站前之區域，俟衛生局標示牌完成後即辦理遷移。

五、結語

 為提高本站人民陳情案件處理品質及效率，本站同仁對於民眾意見反映或抱怨等陳情案件，應謹慎處理，並虛心檢討改進，若礙於法令規定處理結果無法符合民眾期望，應委婉解釋告知，以消弭民眾之誤解與不滿情緒，進而提升本站為民服務績效。