

97 年嘉義市政府環境保護局

公害陳情處理白皮書

前言

本市面積為 60.025 平方公里，人口 27 萬 3 千人，由於社會環境急遽變遷，生活水準提高，民眾日益重視生活環境品質，有關環境污染問題如空氣污染、水污染、噪音、環境衛生、廢棄物、毒性化學物質等公害陳情案件層出不窮。因此，如何落實為民服務，結合民間力量主動出擊處理不法之行為，維護環境品質為重要環保工作。

本局於 82 年 7 月成立環保報案中心，設置公害陳情專線電話 05-2251775 及免付費環保陳情專線 0800-066666，全年無休 24 小時全天候受理陳情案件。另民眾可利用本局網站、電子郵件或書信、當面檢舉等陳情管道報案，經受理之陳情案件，隨即連絡稽查人員前往了解與及時處理，確實掌握污染源處理之時效性。在過去一年來，在本局同仁的共同努力下，有效處理環保公害陳情案件，平均每件處理時間已大幅縮短，處理品質亦大幅提升。

未來，除了持續為民服務，更將虛心檢討，提昇服務品質，更期待全體市民共同努力與配合，共創清潔、美好、健康之生活環境。

嘉義市政府環境保護局

局長 陳永豐

目錄

壹、嘉義市環境背景概述-----	1
貳、公害陳情處理業務簡介-----	2
參、本市環境污染管制現況-----	7
肆、公害陳情案件分析與因應-----	9
伍、公害陳情案件改善案例-----	18
陸、回顧與展望-----	23
柒、附錄	
一、環境保護機關處理民眾陳情案件保密要點-----	24
二、環保報案中心專線電話接聽標準作業程序及電話禮貌須知-----	25
三、獎勵民眾舉發污染案件實施要點-----	28
四、使用中汽車排放空氣污染物檢舉獎勵辦法-----	29
五、環境保護機關處理民眾陳情公害污染案件注意事項-----	30
六、公害陳情案件追蹤清查及管制複查作業要點-----	31

壹、嘉義市環境背景概述

一、自然環境

(一) 地理位置

本市位於台灣西南部嘉南平原北端，北回歸線距離本市南邊約 1 公里，周圍與嘉義縣相鄰，地形除東邊一部份屬竹崎丘陵地帶外，其餘均為肥沃之平原，地勢由東向西緩降，地形平坦廣闊。北回歸線劃過這片台灣最大平原的東北端，八掌溪、牛稠溪南北二分出蝴蝶形狀的嘉義市。

(二) 水資源

本市主要河川為八掌溪和牛稠溪，轄區地下水不豐沛，主要係因嘉南平原地層乃由極細之淤泥及粘土組成，含水性差，主要用水資源為引用八掌溪之蘭潭水庫、仁義潭水庫。

(三) 氣候

嘉義市屬於亞熱帶季風氣候。全年氣溫以 7 月最高，1 月最低，年平均溫度攝氏 28.0 度。冬季為乾季以東北季風為主，夏季西南風盛行風力和緩，因高溫及對流作用旺盛常有雷雨，加以位居侵台颱風主要路徑地區，7 至 9 月間常常有颱風侵襲，雨量甚豐，年平均雨量約 1,726 公厘，有利農業發展。

二、環境負荷現況

(一) 人口產業結構

本市總人口數約 273,793 人，其中東區為 128,284 人，西區為 145,509 人，每平方公里人口密度為 4,561 人，人口分佈逐漸由市中心地帶朝各重劃區、郊區發展。

(二) 機動車輛

截至民國 97 年 12 月底已達 280,976 輛，其中機車共計 198,781 輛，佔嘉義市機動車輛總登記數約 70.7%。機動車輛密度為 4,681 輛/平方公里。

(三) 垃圾量

97 年嘉義市平均每人每日垃圾清運量為 0.723 公斤，較上年度 0.792 公斤減少 8.7%；97 年資源回收率達 26.02%，近兩年來資源回收率相較往年大幅成長，實為推動垃圾分類與資源回收政策之成效顯著。本市垃圾焚化廠於 87 年 11 月竣工啟用，每日處理量 300 公噸，目前市內垃圾皆以焚化處理為主。

貳、公害陳情處理業務簡介

一、公害陳情管道：本局不分例假日 24 小時受理公害陳情案件，民眾可利用下列管道陳情。

(一) 電話：全國環保免費報案專線 0800-066-666

報案專線 05-2251775

(二) 書面：將污染情形、地點、時間於文件中敘明，逕寄嘉義市政府環境保護局（嘉義市吳鳳北路 184 號 5 樓）收。

(三) 環保報案中心公害陳情案件管理系統：<http://ww3.epa.gov.tw>

(四) 嘉義市政府環境保護局網址：<http://www.cycepb.gov.tw>

(五) 嘉義市政府環境保護局電子信箱：[http://epb@cycepb.gov.tw](mailto:epb@cycepb.gov.tw)

(六) 當面檢舉

(七) 傳真：05-2255943

二、本局組織概況

本局於民國 77 年 9 月由嘉義市衛生局第二課公害防治業務及嘉義市清潔管理所合併成立，由於環保業務急遽增加，遂於 87 年 6 月 14 日修改編制為 3 課、1 隊、3 室，民國 92 年 6 月 14 日因業務需要增設政風室，民國 97 年 1 月 31 日配合嘉義市政府組織修編本局局銜更名為「嘉義市政府環境保護局」。

◎本局各科隊職掌如下

(一) 綜合計畫科

環境影響評估、環境教育宣導、公害糾紛處理、環保報案中心、毒性化學物質管理、毒災預防及應變、環境用藥管理、綜合企劃、社區環境改造、環保志工管理。

(二) 污染防治科

空氣污染防治、水污染防治、噪音及振動管制、水質及飲用水管理、土壤及地下水污染整治、環境品質檢驗。

(三) 廢棄物管理科

廢棄物規劃及處理、廢棄物處理場(廠)管理及營運、環境衛生管理、資源回收、事業廢棄物管理。

(四) 清潔隊：

一般廢棄物及水肥清運、溝渠清理、道路清掃、病媒防治、野犬捕捉、公廁管理、市容環境整潔維護、家鼠防除管制、登革熱防治與消毒。

(五) 行政科

文書、印信、出納、研考、法制、採購、財產管理、事務管理。

(六) 人事科

編制、訓練、服務、退休、福利。

(七) 會計科

歲計、會計、統計。

(八) 政風科

預防貪瀆業務、公務機密維護及機關安全維護工作、查處業務。

三、受理公害陳情項目

由於公害類型繁多且複雜，且因個人主客觀認定不同而有差異，報案中心主要受理項目以「污染源」之掌握與查處為主，污染源型態則包括空氣污染、水污染、廢棄物、噪
音、環境衛生等。當民眾發現周遭環境有下列常見的公害現象時，可利用免費環保報案電話（0800-066-666）或本局陳情報案專線 05-2251775 報案陳情。

- * 工廠排放異色或異味廢（污）水。
- * 河川顏色異常或魚類發生大量死亡。
- * 傾倒垃圾、動物屍體等廢棄物於河川。
- * 工廠排放黑煙或異味氣體。
- * 露天燃燒（能告知燃燒行為人最佳）。
- * 餐飲場所排放油煙或惡臭。
- * 汽機車輛排放黑煙（記錄車牌號碼）及地點、時間。
- * 營建工程、工廠、營業場所、擴音設施或娛樂場所音量過大而干擾談話或擾人清夢。
- * 婚喪、廟會等民俗活動擴音設備或燃放鞭炮而干擾生活。
- * 發現於土地掩埋或排放不明化學物質。
- * 隨地丟棄廢棄物或廢土。
- * 垃圾掩埋場處理操作不當，形成惡臭、蚊蟲孳生或垃圾飛揚。
- * 廣告海報、旗幟隨地張貼豎立。
- * 建築拆除物等堆積而無清除。
- * 無牌照之廢棄車輛。
- * 其他環保污染事項

四、公害陳情案件處理方式

- (一) 要求受理人員及稽查人員恪守行政環境保護署訂定之「環境保護機關處理民眾陳情案件保密要點」(附錄一)，對陳情人之姓名、身分、電話、地址等資料應予保密，以保障、維護人民權益。
- (二) 本局報案中心設置公害陳情專線，不分例假日 24 小時受理陳情案件，另其他陳情管道包括書面、網路、當面檢舉等，陳情案件受理後登錄環保報案中心公害陳情案件管理系統予以列管，管制單經收文掛號後交由業務單位辦理。
- (三) 承辦人員將前往處理案件結果陳報主管後交報案中心登錄保報案中心公害陳情案件管理系統，提供民眾上網查詢案件處理情形。
- (四) 陳情案件受理後應於 7 日內完成結案，逾期未結案者，由報案中心專人催辦。
- (五) 陳情案處理結束後，以電話、書函或 E-mail 回復陳情人，並進行陳情民眾滿意度調查，若有民眾表示不滿意及非常不滿意之案件時，再次追蹤稽查，以確實提高服務品質。
- (六) 規定期限改善之案件，限期屆滿即列印追蹤管制單，交由承辦人員進行複查，直至污染源完全改善為止。

五、陳情案件追蹤及清查管制措施

- (一) 報案中心對於受理民眾陳情案件，除重視流程之完善，檔案建立完整外，並要求按時限 7 日內結案。未於期限結案之案件，則由報案中心專業人員催辦，並請業務申復未結案原因，查明追究責任，以達稽查管制效果。
- (二) 針對民眾不滿意(非常不滿意)案件和一再陳情案件進行清查複查工作，檢討陳情原因；並進行實地訪談，化解陳情人與被陳情人雙方之衝突，同時有效解決環境污染問題並減低公害糾紛之發生。
- (三) 對於較常發生被民眾陳情之廠家、區域，納入列管追蹤、加強稽查並勸導、輔導其改善。

六、加強電話禮貌服務：

良好的電話禮貌有助於溝通觀念，拉近人際關係，因此，遵循行政院環境保護署訂定「環保報案中心專線電話接聽標準作業程序及電話禮貌須知」(附錄二)，以規範環保報案中心專線電話接聽人員於受理陳情案時，應語言溫和，誠懇親切並表達清楚，以同理心去幫助每位求助者，才能達到加強為民服務的目的。另每月辦理電話禮貌測試，並將其納入同仁績效考評。

七、鼓勵民眾檢舉措施

- (一) 為獎勵民眾愛護環境舉發污染源，依據行政院環境保護署訂定「獎勵民眾舉發污染案件實施要點」(附錄三)，民眾舉發污染案件，得依本要點之規定給予獎金新台幣 1,000 元至 20 萬元，以鼓勵民眾協助政府共同打擊污染源，進而避免發生重大危害環境案件。
- (二) 為鼓勵民眾檢舉有污染之虞之車輛，維護空氣品質，依據行政院環境保護署訂定「使用中汽車排放空氣污染物檢舉及獎勵辦法」(附錄四)，經被檢舉之車輛經檢驗不合格或未依規定檢驗者，依法處罰，檢舉民眾可獲得獎勵。
- (三) 鼓勵環保志工如遇污染案件，立即通報本局前往處理。

八、一般常見非環保機關業務權責受理之陳情項目

針對非屬本局權責案件，透過本市各單位之橫向通報轉交權責單位處理。為提高案件處理效能，減少民眾困擾，非屬本局處理之常見事項如下表。

陳情項目	權責機關	聯絡電話
近鄰室內喧鬧、動物吠叫、車輛防盜器、夜市攤販叫賣等不具持續性或不易量測之聲音	警察單位	各轄區派出所
於騎樓、人行道、路旁、巷弄堆置物品或設攤營業致影響通行或觀瞻者。	警察單位	各轄區派出所
有牌廢棄車輛之拖吊	警察單位	各轄區派出所
違章建築舉發／拆除後廢棄物	工務單位／自行清理	05-2252712
違章工廠拆除	工務單位／自行清理	05-2252712
孳生有害昆蟲	農政單位	05-2290357
大型招牌廣告物	工務單位	05-2252712
在河床種植農作物致河川改道	第五河川局	05-2304406
灌溉渠道阻塞	農田水利單位	05-2227815
勞工因噪音聽力受損	勞工檢查單位	07-2354861
工廠管線腐蝕有漏氣可能	勞工檢查單位	07-2354861
山坡地濫墾破壞水土保持	水土保持單位	05-2286255
幅射（鋼筋）污染	行政院原子能委員會	02-82317919
污染防制輔導	經濟部工業局	02-27541255
有車主之廢棄車輛拖吊	資源回收站／廢汽車回收站	0800-085717 05-2229777（宏元）
基地台電磁波量測	電信總局南區電信監理處	0800-873888 07-2391136

參、本市環境污染管制現況

一、空氣污染

(一) 移動污染源：

97年本市總車輛數280,976輛，其中機車數為198,781輛，佔總車輛數70.7%，97年度針對未定檢機車加強攔巡查13,542輛，高污染機車路邊攔檢3,581輛，並完成12場次假日社區及校園宣導活動，完成檢測779輛免費檢測活動促使民眾能自發性養成定期檢測、定期保養習慣，達到維護空氣品質的目的，本市機車定檢率已連續9年維持全國第1。

97年度本市設籍小客車數69,187輛，佔總車輛數24.6%，97年度針對轄區柴油車完成排煙檢測2,380輛，路邊攔檢高污染柴油車輛515輛，取締非法油品使用抽驗181件，推動柴油車業者自主管理配合自動到檢以有效管制轄區柴油車空氣污染量計189輛次；為提昇移動污染源空氣污染減量效果，推動全市停車請熄火活動，本市公務車已率先實施計有機車1,134輛，汽車253輛及柴油車197輛，依本市公務車每天停車等候減少3分鐘怠速，每年可減少約100.5公噸的二氧化碳及2.19公噸的一氧化碳排放。

(二) 固定污染源：

本市列管公私場所固定污染源共計384家，符合行政院環境保護署第1-8批操作許可公告條件，需提出申請者共計39個製程，皆已出申請；統計97年度各類許可證之申請案件共計56件（設置2件、操作16件、異動許可9件、換補發3件、許可展延9件）。

97年許可核發後續查核作業，依照許可核定排放量，許可證公告批次等條件排定查核順序，共計完成60件製程之查核，並完成轄區污染源稽巡查2,767經依固定污染源資料庫資料彙整推估，各行業佔各污染物之百分比如以總量分析，本市轄區以廢棄物處理業之總排放量84.785公噸/年為最高，石油煉製業為197.048公噸/年次之，97度各類污染源之排放量為粒狀物97.33公噸、硫氧化物31.11公噸、氮氧化物158.94公噸、揮發性有機物為268.7公噸、一氧化碳75.15公噸。

(三) 營建工地：

本市轄區列管營建工地共計715處，97年共計完成轄區營建工程管制巡查2,037處次、現場稽查73處次、辦理4場次之營建工程污染防制協調會，完成營建工程工地輔導10處次。依照稽巡查管制後空氣污染物削減情形計算，本市營建工程空氣污染物管制前排放量為1,251.69公噸，經稽巡查管制後削減量627.82公噸，各類工程平均削減率約為50.2%。本市營建工程排放逸散粉塵以其他工程為最大宗，其次為RC工程，削減率則以SRC工程之削減率約為67.4%成效最好，橋樑工程之削減率為58.4%次之。

97年針對營建工程輔導圍籬綠美化及工地綠美化作業，共計30處工地完成圍籬綠美化工作提昇工地形象，另有22處次工地完成工地內綠美化工作，有效抑制營建工程內裸露地污染揚塵，並掌握6處轄區裸露地，加以綠美化改善，改善面積達0.88公頃，促成空氣污染物削減量粒狀污染物0.64公噸、懸浮微粒0.36公噸。

二、噪音管制

- (一)97年1月11日公告本市修訂噪音管制區分為第2、3、4類管制區及第3類特定管制區。
- (二)公告使用時段及區域，禁止燃放鞭炮及寺廟神壇、廟會、婚喪等民俗活動使用擴音器。
- (三)公告本市各機關團體、住宅使用冷氣機、冷卻水塔、發電機、抽水機、冷凍(藏)櫃及抽排煙機等發出音量應符合噪音管制標準。
- (四)公告本市頭港里、大溪里、竹村里等為航空噪音第3級防制區，作為補助改善嘉義機場所發生航空噪音防音措施之依據。
- (五)針對廣告車及店家擴音設施稽查並輔導其界定音量，以維護環境安寧。
- (六)針對營業場所之噪音，實施24小時即時稽查，並確實追蹤改善符合噪音管制標準，以適時有效紓解民怨。
- (七)配合新修正噪音管制法，辦理使用中機動車輛噪音管制，受理民眾檢舉及通知到檢。

三、水污染

本市水污染列管單位共計87家，以八掌溪和牛稠溪為承受水體。在列管污染源中以社區及指定地區專用下水道系統28家最多，佔整體32%，洗車場20家佔整體23%次之，而醫院及醫事機構13家，佔整體15%。

列管之水污染單位除視規模需要提出污水污染防治措施計畫及於排放廢(污)水於地面水體時申請許可文件外，於每年1月31日及7月31日前亦須將上半年事業生產量、廢(污)水處理量及排放廢(污)水量等資料一一申報。

四、廢棄物

97年每人每日垃圾清運量0.723公斤、每日垃圾清運量約198.279公噸，悉數清運至本市垃圾焚化廠處理。列管事業廢棄物有218家、清除機構20家、持續加強事業機構上網申報追蹤事業廢棄物流向達到遏阻事業廢棄物任意傾倒之情事，其管制措施如下：

1. 依據「公民營廢棄物清除及處理機構管理輔導辦法」積極輔導民間業者成立民營廢棄清除機構，代為清除一般事業廢棄物，並配合行政院環境保護署專案列管計畫進行現場查核及追蹤改善，以促進本市環境整潔及市容觀瞻。
2. 加強取締任意傾倒事業廢棄物行為，遏阻事業廢棄物污染環境。
3. 加強事業廢棄物(如營建工地：拆除工程及興建工程)列管稽查，促使該事業注意環境維護管理以改善本市環境及提昇生活品質。
4. 列管本市事業機構，依規定提報事業廢棄物清理計畫書，並予管制。
5. 加強輔導事業上網申報，俾利事業廢棄物數量及流向之管制稽核。

五、環境衛生

97年環境衛生陳情案件以堆放垃圾、家禽畜造成之污染居多。由於民眾隨手亂丟垃圾的習慣，忽略外在環境之重要性，是造成環境污染的主因。而閒置之空地、公共設施用地管理不善，易成為髒亂點。本局加強教育宣導，喚醒民眾發揮公德心，遏阻任意丟棄垃圾行為，促進主動參與環境衛生整頓活動，並加強污染環境行為之稽查，俾使民眾守法，不隨便製造髒亂。

建立空地及髒亂點資訊管理檔案，有效掌握各髒亂點資訊，督促即時維護改善。落實各公共場所權責單位自主性管理，協調民間社團、工商團體及企業建立「認養制度」

維護等方式，以有效全面改善環境髒亂，維護公共場所環境清潔。

另加強飼養犬隻應維護環境清潔宣導，宣導「遛狗繫狗鏈，隨手清狗便」，共同維護環境衛生。推動資源回收及環境清潔競賽，激勵各里加強帶動垃圾分類、發動民眾維護環境清潔及加強綠美化，以全面提升市民居家環境品質及達到永續利用之目的。

肆、公害陳情案件分析與因應

一、97 年陳情案件統計分析

(一) 陳情案件來源統計

由表 4.1-1 陳情案件來源統計，統計結果 97 年度共受理 2,063 件陳情案，分析其主要來源由電話受理 1,931 件佔 93.60%，網際網路系統受理 122 件佔 5.91% 次之，Email 3 件佔 0.15%，書面 3 件佔 0.15%，至環保局當面檢舉 2 件 0.10%。整體而言，由受理情形來看電話陳情仍為大部分民眾主要申訴管道也最為方便，可見報案專線之宣導以達到其成效。

表 4.1-1 97 年陳情案件來源統計表

陳情案件	案件數 (件)	百分比 (%)
書面	3	0.15
電話	1,931	93.60
交辦案件	1	0.05
當面檢舉	2	0.10
報章媒體	1	0.05
Email	3	0.15
網際網路系統受理	122	5.91
合 計	2,063	100.00

資料來源：行政院環保署公害陳情系統

統計時間：97 年 1 月-97 年 12 月

(二) 陳情項目分析

統計 97 年陳情案件依污染種類區分，空氣污染 760 件佔 36.84% 居首位（其中空氣污染異味污染物佔 434 件，空氣污染不含惡臭 326 件），環境衛生 617 件佔 29.9% 次之，噪音 523 件佔 25.35% 居第三，廢棄物 130 件佔 6.3% 居第四，水污染 24 件佔 1.16% 居第五。由此統計結果可以反應出在民眾對於較切身如居家環境品質之要求高，空氣污染、環境衛生及噪音陳情案件居高不下。

表 4.1-2

陳情項目統計表

月份 陳情項目	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	合計	百分比 (%)
空氣污染 (不含惡臭)	18	15	30	17	36	21	22	28	10	22	49	58	326	15.8
異味污染	29	11	34	30	45	40	42	43	38	47	34	41	434	21.03
噪音	40	30	41	36	53	56	32	38	40	44	54	59	523	25.35
水污染	2	0	1	3	5	2	2	4	1	1	0	3	24	1.16
廢棄物	8	6	7	12	8	15	17	9	20	15	9	4	130	6.3

環境衛生	48	24	43	44	55	71	68	61	51	77	42	33	617	29.9
其他	0	0	2	0	0	2	1	1	1	0	0	2	9	0.43
合計	145	86	158	142	202	207	184	184	161	206	188	200	2063	100

資料來源：行政院環保署公害陳情系統

統計時間：97年1月-97年12月

二、污染來源原因分析與因應

(一) 空氣污染原因分析與因應

1. 針對空氣污染不含異味污染物案件原因別統計結果如表 4.2-1 所示，空氣污染不含異味污染物案件共計 326 件，其中以燃燒行為為大宗共計 182 件，佔不含惡臭陳情案件的 55.83%；其次為營建工程計 44 件，佔空氣污染不含惡臭陳情案件的 13.50%。

◎原因分析：本市地稠人狹，市區內住宅區、工業區、商業區及農業區參雜而處。露天燃燒常發生之地點以農業區及人口不密集的郊區為主。由於現今本市之外圍土地已逐漸重劃、開發，呈現住宅區與農業區並處之情形。以往農民習慣以露天燃燒之方式處理農業廢棄物，現已對新住戶的生活造成影響，尤其本市稻作 1 年 2 熟，於 1、2 期稻作收割後，農民為貪圖方便，直接以露天燃燒之方式燃燒稻草，對空氣品質影響甚巨，故露天燃燒之民眾陳情案件數有增加之情形。

◎因應作法：有鑑於以露天燃燒之方式處理農業廢棄物為農民長久以來之習慣，除讓民眾瞭解該行為觸法外，更對農民進行直接宣導。97 年於大溪里、保安里、荖藤里、北湖里、頭港里等主要種植稻作之里，分別於 1 期稻作與 2 期稻作收割前，共進行 10 場次之宣導活動。除由本局進行禁止露天燃燒宣導之外，並邀請台南區農業改良場研究員郭金條先生，與農民暢談稻草之有機再利用。此外，也利用世界清潔日之活動，配合禁止露天燃燒之宣導，將此觀念推向一般市民。

2. 針對異味污染物案件中，我們可從表 4.2-2 得知異味污染物共計 434 件，其中以商業行為陳情案居多。

◎原因分析：A. 由於民眾對生活品質的要求提昇，因此與住家比鄰或是附近有餐飲店未裝設防制設備而產生油煙與異味之問題，加上空氣污染防制法增訂有關餐飲業油煙排放方式的管制，所以油煙成為商業行為陳情的首要原因。

B. 本市無工業區，工廠散佈於住宅區、農業區，因此居住於在這些區域的民眾對於影響日常生活的工業行為常感到無法忍受。若工廠業者對於活動或產品衍生的污染行為沒有加以注意管制，將常引起此類陳情事件。

◎因應作法：A. 對市區內餐飲業先行宣導有關空氣污染防制法增訂之餐飲油煙排放方式的稽巡查，以期讓店家避免因不知新政策實施而違反規定，進而輔導業者對於油煙問題，藉由裝設防制設備來改善此類的陳情案件。

B. 對於轄區內受許可制度管制的公私場所做定期的查核；在規模較小但

仍有污染之虞的工廠進行不定時稽巡查，藉此督促業者由被動的行政管理化為主動的污染預防。

表 4.2-1 空氣污染不含異味污染物原因別統計

原因別 \ 月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計	百分比 (%)
工廠	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	2	1	7	2.15
交通工具	0	0	0	0	3	1	1	3	2	2	2	0	14	4.29
營建工程	5	4	4	6	0	3	2	6	1	3	2	2	44	13.5
燃燒行為	0	0	0	0	6	0	0	0	1	1	0	3	2	0.61
商業行為	0	3	2	1	0	1	4	1	0	0	9	0	30	9.2
冒煙	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.31
其他	1	2	5	1	1	2	7	3	0	3	6	13	48	14.72
燃燒行為_燒稻草	0	0	2	1	0	9	0	0	0	0	9	9	30	9.2
燃燒行為_燒廢棄物	8	4	14	6	10	3	3	14	3	6	9	18	98	30.06
燃燒行為_燒雜草或木屑	0	1	3	1	3	0	2	0	1	0	4	3	18	5.52
燃燒行為_燒香或紙錢	3	0	0	1	2	1	3	1	2	6	6	9	34	10.43
合計	18	15	30	17	36	21	22	28	10	22	49	58	326	100.00

資料來源：行政院環保署公害陳情系統

統計時間：97年1月-97年12月

表 4.2-2 異味污染物原因別統計

原因別 \ 月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計	百分比 (%)
工廠	4	3	1	7	6	4	10	16	4	7	7	5	74	17.05
交通工具	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.23
營建工程	0	0	0	0	0	2	1	1	1	0	0	0	5	1.15
燃燒行為	7	2	8	4	6	10	8	4	11	8	2	0	76	17.51
商業行為	9	3	11	4	25	13	12	13	15	12	14	6	143	32.95
機關	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0
垃圾場	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.23
冒煙	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	4	0.92

其他	1	3	12	14	7	10	11	9	7	20	10	0	130	29.95
合計	29	11	34	30	45	40	42	43	38	47	34	18	434	100.00

資料來源：行政院環保署公害陳情系統

統計時間：97年1月-97年12月

(二) 噪音案件原因分析與因應

◎原因分析：針對噪音案件統計結果如表 4.2-3，本市噪音陳情案噪音產生源主要來自擴音設備 117 件，佔 22.37%，主要為活動廣告的宣傳車與公私場所的戶外活動或寺廟廟會所使用的戶外大型音響擴音設備，因使用音量控制不當而影響活動場所鄰近居民生活環境安寧。其次為營業場所 113 件佔 21.61%，營業場所部份主要因為卡拉 OK 設備普及，使用上因音量大小控制不當或隔音設備未妥善設置造成鄰近居民噪音污染問題。營建工程 86 件佔 16.44%，主要為營建工程使用重機具及路面開挖鋪設鐵板致噪音污染問題。

- ◎因應作法：
- A. 針對擴音設備及營業場所所造成的噪音污染情形，加強排定稽查人員針對活動廣告宣傳車，廟會擴音設施及營業場所設施進行稽查及噪音量測作業，對屢遭陳情業者輔導告知相關法令規定，以求業者積極改善符合相關規定，維護居民生活環境安寧。
 - B. 針對營建工程業者所造成的環境噪音污染部分，配合營建工程管制計畫針對使用重機具階段施工的營建工地加強稽巡查並宣導告知噪音管制之相關規定，以減少營建工程造成的噪音污染。

表 4.2-3

噪音污染原因別統計

原因別 \ 月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計	百分比 (%)
工廠	4	1	5	4	7	4	7	6	3	5	7	7	60	11.47
娛樂場所	1	1	4	4	1	5	4	1	6	2	4	6	39	7.46
營業場所	16	10	3	8	13	8	2	9	12	8	12	12	113	21.61
營建工程	12	3	10	5	8	13	6	8	2	9	4	6	86	16.44
擴音設備	3	10	10	7	14	15	4	9	8	11	12	14	117	22.37
其他	1	1	2	2	1	1	4	2	0	2	6	6	31	5.93
近鄰噪音	2	3	3	3	5	4	3	0	1	1	3	3	28	5.35
交通噪音	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	5	0.96
低頻噪音	1	1	3	3	4	6	1	3	7	6	5	4	44	8.41

合 計	40	30	41	36	53	56	32	38	40	44	54	59	523	100
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----

資料來源：行政院環保署公害陳情系統

統計時間：97年1月-97年12月

(三) 水污染原因分析與因應

◎原因分析：統計分析水污染被陳情的對象以其他類為主（如表 4.3-1），共計 13 件佔 54.17%，包括餐廳未妥善處理廢水至原污水溢流引起之污染。其次為工廠，大部分皆為小型未達列管事業規模之工廠因未有良好之環境管理，導致部分廢水溢流至廠區外造成污染之虞。

◎因應作法：本局接獲通報案件後立即前往稽查處理，有造成環境衝擊之虞之行為皆現場制止並限期改善，並於改善期限後前往複查，且向附近民眾宣導相關法令資訊及通報處理程序，請附近民眾一發現有再度污染之虞時通報本局，一方面可提升民眾環保法令知識，並可讓「環境保護，人人有責」之觀念深入民眾，一起為嘉義市之環保努力。

表 4.2-4

水污染原因別統計

月份 原因別	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計	百分比 (%)
工廠	1	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	1	6	25
畜產	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2	8.33
生活污水	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3	3	12.5
垃圾場	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
營建工程	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	1	1	0	2	1	1	1	4	1	0	0	2	13	54.17
合 計	2	1	1	3	5	2	2	4	1	1	0	3	24	100

(四) 廢棄物污染原因分析與因應

◎原因分析：97年廢棄物陳情案件計有130件，主要原因為冷氣機滴水計39件，佔總件數30%（統計如表4.2-5所示），大部分為冷氣機排水管脫落或阻塞及未裝妥所引起，經勸導後大多可於期限內完成改善。其次為公共地棄置廢棄物36件佔27.69%，主要為民眾民眾缺乏公德心與不遵守法令，任意於道路上棄置與堆置垃圾。

◎因應方法：A. 加強稽查取締工作。
 B. 督促地主善加管理自有土地，或增設圍籬。
 C. 透過各項集會、活動及利用傳播媒體，辦理環保教育宣導，增進民眾的環保知識與公德心。

表 4.2-5

廢棄物污染原因別統計

原因別 \ 月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計	百分比 (%)
公共地棄置廢棄物	4	3	6	3	2	4	3	0	4	2	3	2	36	27.69
商業於路邊棄置	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	2	1.54
營建工程	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	4	3.08
廢棄汽(機)車	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	5	3.85
營建業棄置廢土	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.77
污泥污染路面	0	0	0	4	0	4	2	1	1	1	0	0	12	9.23
張貼廣告	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3	0	0	5	3.85
其他	2	0	0	3	2	1	1	0	1	0	0	1	12	9.23
違規使用塑膠袋或免洗餐具	1	0	0	0	0	0	0	6	0	0	1	0	2	1.54
冷氣機滴水	0	0	1	1	2	5	8	0	10	5	1	0	39	30
私有地棄置廢棄物	0	0	0	1	0	0	2	0	2	3	2	1	11	8.46

垃圾場	0	1	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	1	0.77
合計	8	6	7	12	8	15	17	0	20	15	9	4	130	100

資料來源：行政院環保署公害陳情系統

統計時間：97年1月-97年12月

(五) 環境衛生污染原因分析與因應

◎原因分析：環境衛生與人類的生活是息息相關，感受也最直接，尤其在這多元化的社會裡各行各業或鄰居間的不良習慣均會造成別人的困擾，因此該類案件層出不窮，統計97年每月案件情形如表4.2-6所示，其他類別208件佔33.71%，堆放垃圾152件佔24.64%，原因少數民眾缺乏公德心與不遵守法令，任意棄置與堆置垃圾，導致影響環境衛生造成民眾陳情。另住家飼養家禽畜所產生之環境衛生亦為陳情原因佔21.23%。

- ◎因應方法：
- A. 加強環境衛生稽查取締工作。
 - B. 透過各項集會、活動及利用傳播媒體，辦理環保教育宣導，增進民眾的環保知識與公德心。
 - C. 加強辦理各里「資源回收及環境清潔競賽」，提昇民眾社區整體意識，主動參加環境改造，共同營造優質生活環境品質。

表 4.2-6 環境衛生污染原因別統計

原因別 \ 月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計	百分比 (%)
捉野狗、貓	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.16
水溝阻塞	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	5	0.81
污染道路	2	0	5	3	0	2	3	3	0	2	0	0	18	2.92
街道清掃	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0.32
樹枝	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.32
家禽畜	15	3	6	5	13	12	14	14	16	16	6	8	131	21.23
養豬戶	1	0	0	0	1	0	2	2	0	0	2	0	6	0.97
其他	15	11	16	24	24	23	17	17	14	29	6	9	208	33.71
空地雜草叢生	5	0	4	3	9	18	6	6	9	11	12	4	92	14.91
堆放垃圾	8	9	9	9	8	15	17	17	12	19	15	12	152	24.64
合計	48	24	43	44	55	71	61	61	51	77	42	33	617	100

資料來源：行政院環保署公害陳情系統
統計時間：97年1月-97年12月

四、處理效能統計與分析

由表 4.4-1 得知 97 年陳情案件平均處理時間為 1.02 日，而各陳情項目項目平均處理時間說明如下：

- (一)空氣污染部分分為不含異味污染及異味污染物，平均處理時間為 0.56 日及 0.85 日，大多為燃燒行為，當稽查人員接受報案後，皆立即趕到現場，針對污染情事向行為人勸導並提供防制措施方案參考。
- (二)噪音平均處理時間為 0.46 日，多為擴音設備及營業場所。
- (三)水污染平均處理時間 0.95 日。
- (四)廢棄物平均處理時間 1.46 日，多為冷氣機滴水案件，經由本局提供改善方法，協助民眾於 7 日內完成改善。
- (五)環境衛生平均處理時間 1.77 日，大多為垃圾堆置及民眾飼養家禽畜環境未妥善整理。

表 4.4-1 受理公害陳情案件被陳情項目及處理效能統計

污染源類別	97 年	百分比 (%)	平均處理時間(日)	逾期結案件數	一再陳情案件
空氣污染不含異味污染	326	16	0.56	0	0
異味污染物	434	21	0.85	0	0
噪 音	523	25	0.46	0	0
水 污 染	24	1	0.95	0	0
廢 棄 物	130	6	1.46	0	0
環境衛生	617	30	1.77	0	0
土壤污染	2	0	0.88	0	0
廁-公廁	1	0	0.83	0	0
其 他	6	1	1.01	0	0
總 計	2063	100%	1.02	0	0

備註：平均處理時間(日)=統計期間所有案件之全部處理時數/所有案件
資料來源：行政院環保署公害陳情系統

統計時間：97年1月-97年12月

五、民眾滿意度調查統計

為了解民眾對本局陳情案件的處理效率、服務態度等觀感，本局由政風科對陳情案件有具名陳情人做電話訪談調查，針對民眾反映項目，作適切改善。

表 4.5-1 民調滿意度調查統計表

調查項目	細項	電話民調 (件)	書面民調 (件)	E-mail 民調 (件)	民眾主動 填寫(件)	案件 合計	百分比 (%)
完成調查 57.26%	非常滿意	5	0	2	0	7	5.38
	滿意	56	0	3	0	59	45.38
	尚可	29	1	4	0	34	26.15
	不滿意	14	0	5	1	20	15.38
	非常不滿意	2	0	5	2	9	6.92
	沒意見	0	0	0	0	0	0.00
	不知道	0	0	0	0	0	0.00
	其他	1	0	0	0	1	0.77
	案件小計	107	1	19	3	130	100.00
無法調查 42.73%	3次無人接聽	84	0	0	0	84	86.60
	拒答或無意見	3	0	0	0	3	3.09
	無書面回覆	0	0	0	0	0	0.00
	電話錯誤	10	0	0	0	10	10.31
	查無此人	0	0	0	0	0	0.00
	案件小計	97	0	0	0	97	100.00
環保單位未調查 0%		0	0	0	0	0	--
民眾未回覆 0%		0	0	0	0	0	--
總計		204	1	19	3	227	

備註：可調查案件數 227 件；完成調查案件數 227 件；未調查案件數 0 件

環保局逾期未調查案件數：0 件 民眾逾期未調查案件數：0 件 逾期未調查總案件數：0 件

伍、公害陳情改善實例

公害陳情案件改善實例一

時間：97年5月20日

陳情方式：民眾電話陳情

地點：本市民生南路425號至517號前

陳情項目：路面有施工之砂石

處理情形：要求業者進行路面清洗，於16:30前往複查路面有清洗痕跡，已要求現場再加強清洗。

改善前



現場路面污染

改善後



要求現場立即洗掃

陳情案件改善實例二

時間：97年12月24日

陳情方式：民眾電話陳情

地點：本市藍語生活網(公明路152號)

陳情項目：馬達之噪音

處理情形：目視現場營業中，噪音源為冷卻水塔，音源運作中。測得噪音量為60.1分貝，未超過稽查時段之日間管制標準。12月26日業者已將冷卻水塔馬達換新，已完成設備更新改善。督請業者定期保養，以維護環境安寧。

改善前



改善後



陳情案件改善實例三

時間：97年5月12日

陳情方式：民眾電話陳情

地點：文化路23號(文化現炒)

陳情項目：油煙異味且收集後排入溝渠

處理情形：於97年5月12日民眾陳情，於接獲通報後即刻前往稽查該處，於現場時發現僅裝設簡易集氣罩收集設備，並收集後排入溝渠，向店家解釋法令規範，並督請業者儘速改善排放方式及裝設防制設備。



改善前 --- 油煙收集後排入溝渠



改善後 --- 裝設水洗設備處理油煙問題，且油煙未再排入溝渠

陳情案件改善實例四

時間：97年7月16日

陳情方式：民眾電話陳情

地點：延平街40號

陳情項目：該處資源回收個體戶檢拾資源回收物堆放門前，影響環境衛生。

- 處理情形：1. 97年7月16日派員前往稽查，堆放資源回收物塑膠瓶、紙箱（板）等，已請該阿婆約80歲儘速整理變賣，以維護環境衛生。
2. 97年8月5日複查時已改善。
3. 於9月21日複查，未影響環境衛生。



改善前



改善中



改善後

陳情案件改善實例五

時 間： 97 年 6 月 19 日

陳情方式：民眾電話陳情

地 點：嘉北街與新生路口空地

陳情項目：該處轉角空地未圍籬雜草生長茂盛，有影響環境衛生之虞。

處理情形：1. 97 年 6 月 19 日派員前往稽查，該處空地雜草生長茂盛，遭人丟棄瓶罐、垃圾包，影響環境衛生。

2. 97 年 7 月 21 日複查時，雜草已清理，並圍籬改善完成。

改善前



改善後



陸、回顧與展望

◎回顧

- 一、自 97 年 1 月至 12 月陳情案件處理 2,063 件，處理達成率達 100%，平均每日受理 6 件。
- 二、由陳情污染源統計顯示空氣污染之陳情案乃為大宗佔陳情案總數三分之一可看出民眾對生活品質的要求。
- 三、環保專線申訴陳情專線處理效能分析，在陳情案總平均處理時間為 1.02 日。
- 四、因民眾分不清楚政府單位權責之分工，而將非環保相關案件仍向本局申請；受理人員解釋被誤認為政府單位互相推諉，造成公害陳情受理工作不易獲得民眾之肯定與信任。
- 五、由於民眾主觀認知與環保專業判定上存在一段差距；導致對於法令的解釋無法接受而造成對地方政府執行機構的誤解。
- 六、民眾匿名檢舉比例偏高，而舉證項目及地點不明確，造成行政稽查人力的浪費並增加行政作業的困難，更容易使公害陳情系統淪為私人挾怨報復或不肖業者惡意渲染之工具。

◎展望

環境保護工作係普遍性、全面性、且持續性的工作，今後仍將秉持「顧客導向企業化管理」的理念，有效運用有限之資源，持續不斷為環保工作盡心盡力，以「品質、服務、效率」精神，提供「迅速、便捷、親切」的服務，同時鼓勵民眾共同參與環保工作，共同為嘉義市的環境保護盡力。針對公害陳情處理改善提出下列方針：

- 一、配合各項環保教育活動加強宣導。
- 二、民眾與環保機關同仁對公害陳情案件處理之認知仍有落差，需多加強宣導及輔導，並主動實施「懇談」及「協談」。
- 三、加強追蹤管制，其辦理進度確實回覆予陳情人(有留身分資料)，避免造成迭次陳情案件的提高，並提昇民眾的滿意度。
- 四、提昇環保稽查人員環保專業知識及處理技巧，防止污染事件擴大，有效疏處公害糾紛事件。

附錄一

環境保護機關處理民眾陳情案件保密要點

中華民國 81 年 5 月 8 日環署管字第 18952 號函

中華民國 96 年 1 月 12 日環署管字第 0960004542 號函修

正

- 一、各級環保機關於受理或處理民眾陳情案件有保密之必要時，應依本要點規定，嚴防洩密，以保障、維護人民權益。
- 二、環保報案中心受理公害陳情案件時，應於「環保報案中心公害陳情案件管理系統」列印處理管制單，管制單內容有關陳情人之相關資料應予保密。
- 三、製作公文書函時不得逕採或引述陳情人之語態。
- 四、通知被陳情對象及陳情人之書函，應以雙稿為之，不得留下可資辨認陳情人身分之有關資料。
- 五、遇有採訪或查詢案件處理情形時，應先登記訪查者之姓名、電話、地址等資料，經查核後就處理情形回電告之，不得將原登錄之陳情人姓名、身分、聯絡方式、語音等資料洩漏，以防查詢者冒用身分，取得資料。
- 六、需回復之案件，應指派人員專責辦理回復、保管有關案件資料及定期對列管案件執行追蹤管制事宜。
- 七、環保人員查處陳情案件時，應恪遵對事不對人原則，不可藉詞係人民陳情或出示陳情案件資料以作為執行稽查之托辭。
- 八、執行現場查處作業應有兩人以上同行，如發現其他同仁涉有危害保密之虞時，應勸告制止，其不聽勸告制止或已發生洩密事件者，應立即向長官報告。
- 九、各級主管人員、人事查核人員應加強外勤人員之保密宣示，並主動查察，以防範陳情資料洩漏或遺失之事件發生。
- 十、環保人員發現承辦或保管之陳情案件資料已洩漏、遺失或判斷可能洩漏、遺失時，應即向機關主管報告，並迅速為下列處理：
建議或聯繫有關單位採取適當補救措施，以減少因洩密所產生之損害。
通知負有查處洩密責任之單位，調查洩密之原因並研判其責任歸屬；其為遺失資料者，並應儘量設法尋回。
研究改進陳情資料維護措施，以防止再發生類似事件。
- 十一、凡環保人員違反本要點之規定因而洩密者，應按情節輕重予以適當處分，該管長官倘知情而不立即處置者，應受連帶懲處。

附錄二

環保報案中心專線電話接聽標準作業程序及電話禮貌須知

中華民國 92 年 10 月 8 日環署管字第 0920072898 號函修訂

中華民國 96 年 1 月 12 日環署管字第 0960004542 號函修正

- 一、各級環保報案中心專線電話接聽人員受理民眾公害陳情案件時，應迅速接聽，並參照接聽專線電話標準作業程序範例應答，同時注意電話禮貌，接聽電話時應言語溫和、誠懇親切、表達清楚，以達到溝通觀念，加強為民服務之目的。
- 二、接聽電話時聲音大小應適中，言詞語調應清晰、謙和、熱誠、有禮，不可有粗暴不耐之言語。
- 三、針對陳情人所陳述之被陳情對象、地址及申訴內容，應詳細記錄；另對於具名陳情人，其所留下之姓名、聯絡方式（包括電話、住址或電子郵件位址等）以及是否願意會同稽查等事項，亦應詳細記錄。相關紀錄應輸入「環保報案中心公害陳情案件管理系統」交辦處理。在完成受理公害陳情案件後，應告知陳情人「報案編號」，及答復陳情人處理結果之方式與期限，並儘速安排查處。登錄有關陳情人之身分資料時應特別注意保密事宜。
- 四、陳情人要求回復處理情形時，應確實執行並注意回復時之服務態度。
- 五、陳情人所提之問題，如超過報案中心受理案件之權責範圍或非個人所能解答時，應明確告知其原因或另請業務熟諳人員答復，或告知轉接電話之電話號碼及承辦人姓名。
- 六、陳情人申訴之內容，如非環保相關業務或職掌時，應詳細告知對方應洽詢之承辦機關或電話號碼，請陳情人另行聯絡，如有必要可代為轉請承辦之主管機關卓處，不可敷衍了事。
- 七、陳情人查詢案件處理情形時，除內容尚疑義者及原陳情人之身分、聯絡方式等資料應予保密外，均可明確，詳實告知對方，如未能及時或適當處理，宜婉言解說，不可動輒指責。
- 八、陳情人電話如係屬非理性之謾罵，或無具體陳情意見等，則無需處理但應輸入「環保報案中心公害陳情案件管理系統」備查，並婉言解說報案中心之功能及告知報案專線正錄音中，請其回歸理性陳述意見；如陳情人仍繼續非理性謾罵，則電話接聽人於電話錄音之情況下得禮貌性掛斷陳情人之來電，但應避免與陳情人有所爭執。
- 九、各主管如發現接聽人員與陳情人有所爭執時，應主動接聽了解情況，並立即勸導疏解，力求避免爭端，以維護環保報案中心之良好形象。
- 十、回答電話應簡捷明確，時間不可過長，以維持專線電話暢通。
- 十一、電話交談結束後應說聲「謝謝」或「再見」，並讓來電者先掛斷電話後再將電話掛好。

十二、接聽專線電話標準作業程序範例

（報案中心專線電話鈴響，請儘速於三鈴響以內接聽）

接聽人：○○○環保局（環保署、○區督察大隊）報案中心，您好！
敝姓○，很高興為您服務。（報案中心接聽人員亦可依狀況進一步詢問）

（一）陳情人檢舉電話：

陳情人：我想檢舉（陳情）○○製造○○污染。

接聽人：好的，請問您檢舉（陳情）○○污染之確實地址是在哪裡？

陳情人：○○縣○○鎮○○路……，（如陳情人無法提出確實地址，則請陳情人提供污染源附近之明顯地標）。

接聽人：好的，請問您要檢舉（陳情）之工廠全名是？

陳情人：○○股份有限公司○○廠（如陳情人無法提供，則該欄位以污染源地點登載）。

接聽人：好的，請問您要檢舉（陳情）○○污染都發生在什麼時候？

陳情人：星期○，○時○分。

接聽人：好的，請您描述一下○○污染的實際污染情形，好嗎？

陳情人：……（此時應確實登錄被陳情對象之名稱、地點、陳情項目、污染原因及發生時間等資料）

接聽人：瞭解，我為您重複一次您報案之內容（此時應為陳情人重複一次被陳情對象之名稱、地點、陳情項目、污染原因及發生時間等資料，以確認無誤），您所陳情的內容我已詳細登錄並受理。您的報案編號是○○○○，我們將儘速派員至現場查處。

接聽人：對不起！為能將處理結果向您回報，能方便留下您的姓名、電話、地址嗎？（請勿強迫）

陳情人：我是○○○，電話○○○。

接聽人：好的，謝謝！我重複一次您的大名是○○○、聯絡電話是○○○（此時應確實登錄陳情人之資料，並注意保密措施；如陳情人不願具名及留下聯絡方式時，可委婉告知可能造成之影響，例如噪音陳情案件音量量測結果恐無法反應陳情人實際感受，希望陳情人屆時能接受處理結果）。我們辦理期限最慢在七天內會處理完畢，處理完畢後我們會即刻與您聯絡，並告知處理結果。如果您要親自查詢，可依我們給您的報案編號打電話或至環保署網站查詢處理結果，您的資料我們會加以保密，請放心！請問還有什麼可以為您服務的嗎？

陳情人：沒有，謝謝！

接聽人：如果還有環保污染問題，歡迎隨時跟我們反映。謝謝您的來電，再見！（此時應讓陳情人先掛斷電話後再將電話掛好）

（二）陳情人查詢陳情處理情形電話（上班時段）：

1、稽查屬實之陳情案件查詢：

陳情人：我上次有報過案，我想知道處理得如何？

接聽人：好的，請問您的報案編號？

陳情人：我的報案編號是○○○○（不記得了）。

接聽人：好的。請稍等…（如陳情人不記得報案編號時，應詳細詢問被陳情人名稱或地址並立即告知處理情形）。

接聽人：您所陳情之○○污染案，經本局於○月○日○時○分至您所陳述之地點勘查，現場勘查之結果，因這家工廠（或○○污染），未符合○○法令之標準，已由本局（或○○公所）告發處分，並勸導業者加強改善。

陳情人：……

接聽人：謝謝，請問還有什麼可以為您服務的嗎？

陳情人：沒有，謝謝！

接聽人：接聽人：謝謝，如果您日後還有發現環保污染問題，請再來電告知詳細污染地點及污染情形，方便本局稽查人員前往查

處。謝謝您的來電，再見！（此時應讓陳情人先掛斷電話後再將電話掛好）

2、查無污染事實之陳情案件：

陳情人：我上次有報過案，我想知道處理得如何？

接聽人：好的，請問您的報案編號？

陳情人：我的報案編號是○○○○（不記得了）。

接聽人：好的。請稍等……（如陳情人不記得報案編號時，應詳細詢問被陳情人名稱或地址並立即告知處理情形）。

接聽人：您所陳情之○○污染案，經本局於○月○日○時○分至您所陳述之地點勘查，當時並未查獲有○○污染情形。

陳情人：可是，這家工廠常常利用……逃避檢查而沒有改善。

接聽人：真有這種情況！好的，我們會再去查看並特別注意，……（此時應將陳情人反映之事實登錄下來，並加註「再陳情」字樣）

陳情人：……

接聽人：謝謝，請問還有什麼可以為您服務的嗎？

陳情人：沒有，謝謝！

接聽人：如果還有環保污染問題，歡迎隨時跟我們反映。謝謝您的來電，再見！（此時應讓陳情人先掛斷電話後再將電話掛好）

（三）陳情人於夜間及例假日時段查詢陳情處理情形電話（環保局無法上線查詢系統資料時）：

陳情人：我上次有報過案，我想知道處理得如何？

接聽人：很抱歉，現在是下班時間，目前我無法使用電腦查詢，是否方便留下您的聯絡電話，我會為您登記下來，並交由上班時間之專門負責人員再為您答覆，或是您利用上班時間再來電查詢。

陳情人：我的聯絡電話是○○○○。

接聽人：好的。我再為您重複一次您的聯絡電話○○○○，我會轉交上班時間之專門負責人員再為您回覆，請問還有什麼可以為您服務的嗎？（此時應確實登記陳情人之聯絡電話或方式，俾轉交上班時間之報案中心接聽人員）

陳情人：沒有，謝謝！

接聽人：如果還有環保污染問題，歡迎隨時跟我們反映。謝謝您的來電，再見！（此時應讓陳情人先掛斷電話後再將電話掛好）

（四）非環保機關權責之報案電話

陳情人：我要檢舉報案。

接聽人：好的，請問您檢舉（陳情）○○污染之確實地址是在哪裡？

陳情人：不是污染源，是○○縣○○鎮○○路○○號頂樓有違章建築。

接聽人：（先生／小姐）對不起，我們這裡是環保單位，有關您所陳情的問題是屬於建管單位的權責，我們沒有法律依據去查處，建議您向○○建管單位反映，電話是○○○，謝謝。（請在公害陳情系統非屬環保機關權責功能介面登載本案備查）

陳情人：……

接聽人：謝謝，請問還有什麼可以為您服務的嗎？

陳情人：沒有，謝謝！

接聽人：謝謝您的來電，如果您有任何關於環保公害之陳情問題，歡

迎隨時向我們反應，我們將會立即為您處理，再見。（此時應讓陳情人先掛斷電話後再將電話掛好）

附錄三

獎勵民眾舉發污染案件實施要點

95年1月3日環署管字第0950000692號函修訂

- 一、行政院環境保護署(以下簡稱本署)為獎勵民眾愛護環境舉發污染事實，避免發生危害環境事件，保障國民健康，特訂定本要點。
- 二、為獎勵污染案件之舉發，關於應受獎勵人之推薦、審核、領取獎金之要件及程序，除法令另有規定外，均依本要點辦理。
- 三、舉發人舉發之污染案件具有下列情形之一，得依本要點之規定推薦給獎：
 - (一)目擊污染事實除通知環境保護主管機關外，並提供具體可資辨識之佐證資料，或協助環保人員到達污染地點，經查證屬實者。
 - (二)對於有嚴重污染環境之虞之事件，向環境保護主管機關提出舉發，因而經有關機關適時處置，致避免環境遭受嚴重損害者。
 - (三)舉發破壞公有環境保護設施致造成環境污染之行為，並提供確實證明資料者。
 - (四)其他舉發案件，因其事實或現象特具代表性，或現行環保法規所未規範，惟能提出具體建議，經本署認為有參採價值者。
- 四、舉發人具有下列情形之一者，不核給獎金：
 - (一)匿名或以虛偽姓名、地址舉發。
 - (二)公務員或受委託執行公權力人員因執行職務發現污染事實而舉發。
 - (三)各級環境保護機關現職人員。
 - (四)中央及地方公職人員。
 - (五)舉發之污染案件與環境保護主管機關已查獲者為同一污染事實。
- 五、各級環境保護主管機關，均得就符合第三點規定之舉發污染案件填具推薦書(如附件)，報請本署辦理審核、獎勵。

地方環境保護主管機關，就推薦獎勵事件，應先組成審查小組審查後，再報請本署審核、獎勵。
- 六、本署為審核受推薦之事件，並期審核作業之公正，特組成評審委員會(以下簡稱本委員會)。

本委員會置召集人一人，由署長指定本署相關單位代表之委員兼任之，負責召集會議，並擔任會議主席。委員六至十三人，由本署相關單位之代表五至十人及專家學者一至三人擔任之；委員任期一年，期滿得續聘。

本委員會審核受推薦之事件以書面審核為原則，必要時，得派員實地查證。
- 七、本署應就各級環境保護主管機關所推薦之人選及事蹟彙集審核；於每年三月、七月、十一月間分別召開評審委員會，核定其中事蹟卓著者予以獎勵。必要時得召開臨時會議，就具有特殊、重大具體事蹟之舉發案件，核定即予獎勵。
- 八、獎勵方式如下：
 - (一)經本署核定應予獎勵之事件，依其效益審酌，每件核給新台幣壹仟元至貳拾萬元之獎金，其效益審酌原則另定之。
 - (二)二人以上，先後舉發同一案件者，僅獎勵最先舉發者；二人以上共同或同時舉發同一案件者，以該事件應核給之金額平均分配之。
 - (三)經核定應予獎勵之事件，由本署通知推薦單位轉知受獎勵人於三十日內領取獎金。
- 九、受理舉發污染案件之機關及單位不得洩漏任何可資辨認舉發人身分之消息或資料，違反規定者，不論故意或過失均應依法追究責任。

各級環境保護主管機關及單位，關於推薦獎勵事件之作業，均應以密件方式辦理之。

前述二項之規定，於舉發人事前以書面同意公開其身分資料者，不適用之。
十、本要點執行所需經費由本署相關經費項下支應。

附錄四

使用中汽車排放空氣污染物檢舉及獎勵辦法

中華民國九十二年十月一日環署空字第 0920069543 號

- 一、本辦法依空氣污染防治法（以下簡稱本法）第四十二條第二項規定訂定之。
- 二、本辦法係為鼓勵人民向各級主管機關檢舉有污染之虞之車輛，由直轄市、縣(市)主管機關通知被檢舉車輛至指定地點檢驗，經檢驗不符合排放標準或未依規定檢驗者，依法處罰；提出檢舉之民眾由各級主管機關給予獎勵。
- 三、前條所稱有污染之虞之車輛種類如下：
 - (一) 柴油車輛排煙污染情形嚴重者。
 - (二) 汽油車輛排煙污染情形嚴重者。
 - (三) 機器腳踏車排煙污染情形嚴重者。
- 四、人民發現有污染之虞車輛，得以書面、電話、傳真、網路或電子郵件敘明車號、車種、發現時間、地點及污染事實或違規證據資料向各級主管機關檢舉。
檢舉人應具名並留下聯絡電話及地址。
- 五、直轄市、縣(市)主管機關受理檢舉後應即查證，必要時得徵詢檢舉人告知檢舉時之污染情形或通知被檢舉人說明，被檢舉車輛經查證確有污染之虞者，應依本法第四十二條第一項規定通知其至指定地點檢驗。但車輛所有人或使用人得依實際需要提出申請，至其他地點接受檢驗。該地點之主管機關應將檢驗結果移由受理該檢舉案件之主管機關處理。直轄市、縣(市)主管機關應將處理結果上網公告或回復檢舉人。
- 六、各級主管機關對於檢舉之案件經查證有下列情形者，得併案處理：
 - (一) 被檢舉之車輛已於前三個月內經主管機關通知檢驗在案。
 - (二) 機器腳踏車於未來二個月內應定期檢驗者。對於檢舉之案件經查證有下列情形者，得不予辦理：
 - (一) 被檢舉之車輛已報廢、停駛或失竊等。
 - (二) 檢舉人提供之車號、車種與監理機關車籍資料不符者。
 - (三) 匿名檢舉者或經查證所留姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址偽冒、虛報或不實者。
 - (四) 被檢舉人提出證明文件係遭不實檢舉者。
 - (五) 依行政程序法無法送達者。
 - (六) 經主管機關調查認定無污染之虞者。
 - (七) 各級主管機關對於前項之案件，應回復檢舉人並說明原因敘明具體意見及法規依據。但匿名檢舉或明示不予回復者，不在此限。
- 七、經人民檢舉，直轄市、縣(市)主管機關通知檢驗之案件或經直轄市、縣(市)主管機關評定污染減量成效績優者，檢舉人得領取獎章、獎品、獎狀、錦旗、獎牌等獎項。
二人以上先後不同日檢舉同一案件或同一日舉發同一案件，僅獎勵最先檢舉者。
- 八、直轄市、縣(市)主管機關對前條案件之核發，應每季核發乙次。
- 九、中央主管機關對所有參與檢舉之人民，得每年舉辦抽獎活動，以鼓勵人民參與檢舉。
- 十、受理檢舉之機關及單位不得洩漏任何可資辨認檢舉人身分之消息或資料。
- 十一、依本辦法舉辦抽獎活動所需經費由中央主管機關編列預算支應；獎項由直轄市、縣(市)主管機關於空氣污染防治費項下編列預算支應。
- 十二、本辦法自發布日施行。

附錄五

環境保護機關處理民眾陳情公害污染案件注意事項

中華民國 88 年 5 月 28 日 (88) 環署管字第 0034374 號函發

布

中華民國 96 年 1 月 12 日環署管字第 0960004542 號函修正

- 一、行政院環境保護署（以下簡稱本署）為督促各級環境保護（以下簡稱環保）機關加強為民服務，有效處理民眾陳情公害污染案件，特依行政程序法第一百七十條第一項暨公害糾紛處理法第四十八條規定，訂定本注意事項。
- 二、本注意事項專用名詞，定義如下：
 - 公害陳情案件：指民眾以書面或言詞向環保機關提出公害陳情者。
 - 重大公害陳情案件：指公害陳情經評估其事實發生原因或結果具有污染嚴重、受害人數眾多、影響區域敏感等特性者。
 - 一再陳情案件：指公害陳情經環保機關處理後於二個月內再次陳情次數達三次以上者。
- 三、非屬公害污染之陳情案件，應依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」辦理，不判定為公害陳情案件。
 - 公害陳情案件之處理及統計，其他法令另有規定者，從其規定辦理。
- 四、民眾陳情公害污染案件得具名或匿名，親自或以書信、傳真、電話、電子郵件及透過任何環保機關網站為之。
 - 各級環保機關應責由報案中心予以統一受理，並迅速交辦妥善處理。
- 五、民眾以電話陳情者，各級環保機關應依「環保報案中心專線電話接聽標準作業程序及電話禮貌須知」（如附件一）之規定接聽公害陳情專線電話，並加強電話禮貌教育及抽測，隨時督促案件受理人員以溫和言語、誠懇親切態度，與民眾溝通。
 - 本署得不定期抽測各地方環保報案中心電話禮貌情形（測試評分表如附件二），並將抽測結果納入年度地方環保機關績效考評。
- 六、各級環保報案中心應無分假期，全天二十四小時受理公害陳情案件，依據陳情人所述之具體公害污染事實，詳細記錄污染源位址、污染類別、狀況、污染時間、頻率及是否受害等事項，並予登記、區分、統計及列入管制。
 - 對於具名陳情人，應詳細記錄其所留下之姓名、聯絡方式（包括電話、住址或電子郵件位址等）及是否願意會同稽查等事項，俾憑回復處理情形及辦理民眾滿意度查證工作。
 - 前二項紀錄應依「環保報案中心公害陳情案件管理系統」之格式、項目及內容建檔，以利追蹤管考。
- 七、公害陳情案件具下列情形之一者，受理機關得不予處理，惟仍應予以登記，以利查考：
 - （一）無具體內容且未具名及未留有聯絡方式者。
 - （二）未具污染事實之同一事由，經適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
 - （三）同一事由，如查證污染情形明顯低於現行環保法規管制標準，經適當處理，且已明確答復後，而仍一再陳情者。
 - 前項第一款及第二款情形，應由機關首長核准；第三款情形應報請本署核准。
 - 第一項第二款及第三款情形，於核准之日起六個月內，無新事證者，得不予處理。
 - 前項經核准不予處理之案件仍一再陳情者，受理機關得僅知會陳情人已為答復之情形後，予以結案。如案件係由其他機關移轉者，於知會陳情人，並副知該機關後，予以結案。
- 八、公害陳情案件統計，依本署「公害陳情案件統計編製說明」辦理。
- 九、各級環保機關處理公害陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，指派人員專

責審慎為之。

公害陳情案件處理時限為七日，一再陳情案件為五日，重大公害陳情案件應隨到隨辦；如案情複雜無法依限處理者，得展延一次，以七日為限。

公害陳情案件處理情形應依「環保報案中心公害陳情案件管理系統」之格式、項目及內容建檔，俾便查考。

陳情案件之內容涉及風紀或原處理機關（單位）顯有處置不當者，應由上級機關（單位）或該上級機關（單位）指定所屬其他適當機關（單位）處理。

十、各級環保機關處理公害陳情案件權責分工如下：

（一）公害陳情案件由各地方環保機關專責辦理，並由本署管考單位、各業務單位及督察單位依權責督導。

（二）跨縣市公害陳情案件、一再陳情案件由本署督察單位督導各地方環保機關辦理，必要時由本署督察單位進行督察複查。

（三）重大公害陳情案件得由本署依據相關環保法令之規定，督導地方環保機關加強辦理，及提供必要之支援。

十一、各級環保機關應依「環境保護機關公害陳情處理標準作業流程」（如附件三），採取「懇談」、「輔導」措施，對於具名之一再陳情案件應參照「民眾陳情公害污染案件訪談紀錄單」（如附件四）之範例，加強與陳情人溝通；另對於污染源之輔導改善措施，得會同或協調相關主管機關共同解決辦理。

十二、地方環保機關對於廢棄物清理等陳情案件，應加強督導或溝通協調鄉鎮市公所、區清潔隊儘速處理，以收時效。

十三、各級環保機關回復公害陳情案件處理情形，應以下列方式為之：

（一）處理情形回復內容應詳細登錄於「環保報案中心公害陳情案件管理系統」，以提供陳情人查詢。

（二）對於具名且留有聯絡方式之陳情案件，應於處理妥適後，依陳情人指定方式，將處理情形回復內容以適當言詞或文字回復陳情人。倘未能在規定期限內處理者，亦應將延遲理由向陳情人委婉說明。

重大公害陳情案件處理結果得主動發布新聞。

十四、為加強重大公害陳情及一再陳情案件處理，地方環保機關應依「公害陳情案件追蹤清查及管制複查作業要點」（如附件五）之規定，辦理重大公害陳情案件或一再陳情案件等之清查工作，並將辦理情形依「環保報案中心公害陳情案件管理系統」之格式、項目及內容建檔；由本署據以執行抽案複查，以防範公害糾紛發生。

十五、為獎勵民眾愛護環境，舉發污染源，各級環保機關應依「獎勵民眾舉發污染案件實施要點」（如附件六）之規定，提報獎勵事蹟，以預防公害事件發生，維護環境品質。

十六、公害陳情案件有保密之必要者，各級環保機關應依「環境保護機關處理民眾陳情案件保密要點」（如附件七）之規定，恪遵「事前預先防範，事後再發防止」之觀念，以嚴防洩密，加強維護人民權益。

十七、各級環保機關應責成管考單位或人員，加強辦理公害陳情案件之稽催管制作業，以防疏漏及規避情事。如有藉詞推托、無故延誤或處理不力等，應酌情議處。

十八、地方環保機關應定期將公害陳情案件數量及問題性質、類別及處理結果（績效）等加以檢討分析，提出改進建議，並實施民眾滿意度查證，據以彙製成白皮書或統計分析報告，以供民眾及有關單位參考。

十九、為提昇為民服務工作績效，於年度終了時，由本署依「地方環境保護機關績效考核計畫」辦理績效考核；並得委請地方環保機關辦理觀摩檢討會議，研提工作重點，檢討缺失及改進措施，藉以落實公害陳情處理工作。

附錄六

公害陳情案件追蹤清查及管制複查作業要點

中華民國 92 年 10 月 8 日環署管字第 0920072898 號函修訂

中華民國 96 年 1 月 12 日環署管字第 0960004542 號函修正

- 一、行政院環境保護署（以下簡稱本署）為加強公害陳情案件處理，落實陳情案件追蹤及複查管制，以防範公害糾紛事件，特訂定本要點。
- 二、各地方環保機關應對公害陳情案件處理結果陳情人不滿意之案件管制追蹤，並定期辦理重大公害陳情及一再陳情案件之清查工作，以提昇民眾滿意度並防範公害糾紛發生。
- 三、本署由「環保報案中心公害陳情案件管理系統」定期篩選民眾陳情之重大公害陳情及一再陳情案件或公害陳情案件處理結果陳情人非常不滿意之案件，並依年度複查重點及案件比例製成列管名冊，分由本署環境督察總隊北、中、南三區環境督察大隊執行複查工作。
- 四、執行方式：原則上每年執行清查及複查工作至少一次，分以下兩階段進行：
 - 第一階段：追蹤清查。
清查單位：各地方環保機關。
清查重點：依據列管名冊，清查每件陳情個案，就查處是否確實、污染是否改善、結案是否妥適等項，決定應否繼續追蹤列管；必要時得在保密及與談人同意之原則下主動進行輔導及懇（協）談措施，確實瞭解問題癥結，協助達成消除污染或諒（和）解方案，以紓解民怨。
清查期間：由各地方環保機關針對前一年度七月至當年度六月間受理案件，辦理清查工作，並於十月底前完成。
 - 第二階段：管制複查。
複查單位：本署環境督察總隊（北、中、南三區環境督察大隊）依據篩選後之列管名冊進行複查，複查時得請清查單位會同辦理及提供原始稽查資料或協助辦理。
複查重點：依據列管名冊並參考清查紀錄，針對需查證案件進行複查，並落實「輔導」與「懇談」，務求污染源澈底改善，以提高陳情人之滿意度。
複查期間：隔年一月底前完成複查工作。
- 五、清查、複查單位於執行完畢後，應將清查、複查結果及紀錄建檔於「環保報案中心公害陳情案件管理系統」，以供本署納入地方環境保護機關處理公害陳情案件績效考評之參據。

