

# 臺北市陳情案件性別統計分析報告

臺北市政府研究發展考核委員會

中華民國 113 年 10 月

## 目錄

壹、前言.....	1
貳、研究範圍與限制.....	5
一、研究範圍.....	5
二、研究限制.....	6
參、統計分析.....	8
一、受理管道分析.....	8
二、陳情時間分析.....	9
三、陳情時段分析.....	11
四、案件類別分析.....	15
五、滿意度分析.....	20
肆、研究發現及建議.....	29
伍、參考資料.....	32

## 壹、前言

隨著資通訊科技快速發展、智慧型行動裝置普及，數位服務緊密融入多數民眾的日常生活，臺北市陳情系統 1999（以下簡稱陳情系統）於 105 年 11 月 1 日正式上線，提供民眾不受時空限制的市政相關服務，不論是透過網站、APP（以下合稱網路）、1999 臺北市民當家熱線（以下簡稱 1999 電話）、書面、臨櫃、機關電話等管道（受理管道如表 1）反映的市政問題，皆會於陳情系統錄案受理，統一處理及列管追蹤。

表 1. 臺北市陳情系統受理管道

序號	受理管道	案件性質	定義	立案方式
1	網站	陳情、派工	臺北市陳情系統 1999 網站受理案件	民眾自行立案
2	APP	陳情、派工	台北通 APP「有話要說」受理案件	民眾自行立案
3	1999 電話	陳情	1999 臺北市民當家熱線受理案件	話務人員登錄立案
4	機關電話	陳情	民眾撥打本府所屬機關電話陳情	機關同仁登錄立案
5	書面	陳情	民眾郵寄陳情信件至本府所屬機關	機關同仁登錄立案
6	臨櫃	陳情	民眾親至本府所屬機關陳情	機關同仁登錄立案
7	秘機信	陳情	民眾郵寄陳情信件至本府	機關同仁登錄立案
8	上級信箱	陳情	總統府、行政院、交通部民意信箱受理轉至陳情系統案件	民眾自行立案，再由中央單位轉信至陳情系統成案
9	LINE	派工	臺北市政府官方 LINE 受理案件	民眾自行立案
10	OPEN API	非屬陳情	本府員工事件通報案件	機關同仁自行立案
		陳情	派工系統受理轉至陳情系統案件（112 年無此類案件）	民眾自行立案

過去民眾不論是透過網路或 1999 電話陳情，皆須仰賴人工分案到權責機關，容易因假日、檢舉達人或突發事件而累積大量案件，隨著陳情案件量的成長，為了增加服務的多元性，陳情系統整合派工項目服務，建置案件類別選單，透過案件類別對應權責機關及「語意分析」、「機器學習」等技術，將案件自動分案至權責機關。截至 113 年 7 月 1 日止，陳情系統前臺民眾立案端設置 9 項主類別、111 項陳情次類別（不含 22 項派工次類別）如表 2。

為有效運用民眾意見納入市政決策參考，特進行本研究，以了解不同性別在陳情事項、立案管道與時間（段）、滿意度與不滿意事項的差異性，期後續透過系統功能優化、滾動調整現行法規暨作業機制及強化數據分析等方式，持續優化機關決策品質及精進政府服務效能。

表 2. 臺北市陳情系統陳情次類別與對應權責機關

對應權責機關		項目數	次類別
總計		111	
警察局		12	1、有牌廢棄車 2、人與動物噪音 3、違規停車（112.5.19 新增，實名制類別） 4、違規罰單問題 5、行人違規、自行車違規及道路障礙違規 6、路霸（移動式障礙物）檢舉 7、拖吊問題 8、交通事故 9、交通管制疏導 10、監視器問題 11、治安維護（含警政風紀、妨害風化（俗）） 12、交通違規檢舉
工務局 (含所屬)	新工處	3	1、人行道維護 2、道路凹陷、不平、有高低差 3、溝蓋遺失、鬆動、被打開
	公園處	3	1、發生在公園之噪音 2、路樹修剪維護、路燈遷移 3、一般公園綠地管理及設施維護（含車輛違規進入）
	水利處	2	1、河濱公園管理及設施維護（含車輛違規進入） 2、雨水下水道維護
	工務局	2	1、管線施工、纜線附掛 2、政府採購

對應權責機關		項目數	次類別
	衛工處	1	污水下水道維護（含孔蓋冒水）、污水管申接、污水排放稽查
	大地處	1	山坡地問題
衛生局		14	1、菸害防制 2、食品衛生安全及藥品安全 3、疾病防治及醫療管理 4、長照 2.0（住宿式服務類長照機構、一般護理之家） 5、食品、藥品、醫療器材及化粧品產品品質、標示等違規案件（領取檢舉獎金）（112.5.19 新增，實名制類別） 6、食品、藥品、醫療器材及化粧品產品品質、標示等違規案件（不領取檢舉獎金）（112.5.19 新增） 7、餐飲業者食品衛生（領取檢舉獎金）（112.5.19 新增，實名制類別） 8、餐飲業者食品衛生（不領取檢舉獎金）（112.5.19 新增） 9、菸害防制法違規案（領取檢舉獎金）（112.5.19 新增，實名制類別） 10、菸害防制法違規案（不領取檢舉獎金）（112.5.19 新增） 11、醫療人員相關法規違規案（領取檢舉獎金）（113.2.29 新增，實名制類別） 12、醫療人員相關法規違規案（不領取檢舉獎金）（113.2.29 新增） 13、醫政管理相關法規違規案（領取檢舉獎金）（113.2.29 新增，實名制類別） 14、醫政管理相關法規違規案（不領取檢舉獎金）（113.2.29 新增）
交通局 (含所屬)	交工處	3	1、交通號（標）誌設置問題 2、標線增設、補繪或塗銷 3、交通動線規劃問題
	停管處	2	1、停車管理及收費問題（含停車場內違規停車） 2、停車場占用專用格位（112.5.19 新增，實名制類別）
	交通局	1	微笑單車（YouBike）
	公運處	3	1、公車、計程車、復康巴士問題 2、檢舉自用車違規營業（領取檢舉獎金）（112.5.19 新增，實名制類別） 3、檢舉自用車違規營業（不領取檢舉獎金）（112.5.19 新增）

對應權責機關		項目數	次類別
環保局 (含所屬)	環保局	6	1、無牌廢棄車、廢棄物處理(含醫療廢棄物)及資源回收 2、專用袋(含兩用袋)、源頭減量(含限塑政策) 3、路面清潔(含行人果皮箱、菸蒂、狗便) 4、違規小廣告、旗幟 5、垃圾車清運及服務事項 6、排水溝疏通
	稽查大隊	1	環保稽查
都發局 (含所屬)	建管處	4	1、公寓大廈及廣告招牌 2、建築物使用管理、違建查報及拆除(含防火巷占用、固定式騎樓障礙物) 3、室內通道違規及裝修 4、施工管理及建築損鄰
	都發局	2	1、都市規劃、設計、更新、開發及管理 2、國民住宅、社會住宅
勞動局 (含所屬)	勞動局	4	1、勞工權益、職業安全衛生 2、移工業務 3、就業服務、職能培育 4、職場性騷擾、性平工作問題(113.2.29新增)
	重建處	2	1、檢舉非法聘僱外國人從事工作(領取檢舉獎金)(112.5.19新增,實名制類別) 2、檢舉非法聘僱外國人從事工作(不領取檢舉獎金)
社會局		5	1、街友安置與管理 2、社會救助、福利服務 3、人民團體服務及勸募 4、不包含校園及職場之性騷擾案件(113.2.29新增) 5、長照2.0(老人福利機構)
財政局 (含所屬)	財政局	3	1、財政問題、菸酒管理 2、檢舉產製、販售私劣菸酒(領取檢舉獎金)(112.5.19新增,實名制類別) 3、檢舉產製、販售私劣菸酒(不領取檢舉獎金)(112.5.19新增)
	稅捐處	1	地方稅務問題(不含國稅)
	質借處	1	動產質借問題
觀傳局		4	1、觀光事務(民宿、旅館、觀光活動諮詢) 2、媒體事務(有線電視、出版品、吉祥物) 3、檢舉日租套房(領取檢舉獎金)(112.5.19新增,實名制類別) 4、檢舉日租套房(不領取檢舉獎金)(112.5.19新增)

對應權責機關		項目數	次類別
教育局		3	1、教育事務（校園、教師、幼兒園、圖書館、補教業） 2、校園性別事件（113.2.29 新增） 3、校園霸凌事件（113.5.9 新增）
政風處		2	1、政風服務 2、機密案件個資洩漏舉報（113.2.29 新增）
產業局 (含所屬)	產業局	1	產業發展（含工商業、農業、市場、公用事業等）
	動保處	1	動物保護
臺北捷運公司		1	捷運營運、貓纜服務
民政局		1	民政、區政業務（不含衛政、食安業務）
地政局		1	地政業務（含房仲申訴）
都委會		1	都市計畫審議
主計處		1	主計及統計
法務局		1	訴願、國家賠償及消費爭議程序諮詢
北水處		1	自來水相關業務
資訊局		1	資訊服務
捷運局		1	捷運施工及路線規劃
文化局		1	文化事務（樹木保護、文化資產、表演藝術、文化場館、藝文推廣）
青年局		1	青年事務（113.7.1 新增）
體育局		1	體育事務（含大巨蛋狐疑專線事項）
原民會		1	原住民族事務
客委會		1	客家事務
消防局		1	消防安全管理（含防災、搶救、火災調查及消防通道）
依語意辨識分文 至權責機關		9	1、垃圾、噪音、污染及資源回收-其他事項 2、道路、山坡地、路樹及路燈-其他事項 3、公園、排水溝、下水道及自來水-其他事項 4、文教、體育、資訊、觀光及媒體-其他事項 5、交通運輸-其他事項 6、都市發展、建管、產業、財稅及地政-其他事項 7、衛福、勞動、民政、區政及動保-其他事項 8、警消、法務及政風-其他事項 9、非屬前述各類之其他事項-其他事項

## 貳、研究範圍與限制

### 一、研究範圍

本研究主要針對 112 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間本系統受理民眾陳



情案件資料進行分析，不含已轉至派工系統案件、未分派至機關案件（即 1999 話務中心直接存參案件）、本府員工事件通報案件，計 36 萬 267 件。

## 二、研究限制

目前陳情系統「登錄個人資料」之「性別」欄位選項分為「男性」、「女性」、「其他」、「不提供」共 4 項，網路、上級信箱管道為民眾自行登錄，1999 電話、其餘管道（機關電話、書面、臨櫃、秘機信等）則分別由話務人員、機關同仁登錄，惟民眾自行登錄可能有誤植或性別認同情形，而與出生指定性別不同。

經查 112 年受理陳情案件中，有 42.26% 案件未提供性別資料，有 0.79% 案件性別資料登錄為「其他」，經個案檢視發現，其中「上級信箱」管道由中央單位轉信至陳情系統成案案件，實際無性別資料，但系統皆自動登錄為「其他」，以及多位陳情人共同具名陳情或為公司行號代表陳情，機關登錄立案時，亦會將陳情人性別登錄為「其他」之情形；此外，部分陳情人有先後填具性別不一致、未每次立案皆有填寫性別資料，爰針對前述情形，本研究採取以下方式調整原始資料如表 3，調整前、後之陳情人性別與立案案件數占比如表 4，經調整後，32.05% 案件陳情人性別為「未知性別」。另，性別歸類為「其他」者，因立案案件數占總立案案件數僅 0.19%，爰後續分析僅於統計表列出相關數據。

表 3. 陳情案件陳情人性別資料調整原則

項目	調整方式
女性	1、以案件個人資料「電子信箱」欄位判斷：若同一電子信箱曾於立案時登錄特定單一性別，民眾後續使用同一電子信箱立案陳情，卻未填具性別資料時，皆補登為該單一性別。
男性	2、以案件個人資料「真實姓名」欄位判斷：部分案件立案時會在該欄位登錄「○先生」或「○小姐」，倘登錄為「先生」，判定為男性；倘登錄為「女士」或「小姐」，判定為女性。
未知性別	1、以案件個人資料「性別」欄位判斷：選擇「未提供」者，則將該案件陳情人性別歸類為「未知性別」。 2、以案件個人資料「電子信箱」欄位判斷：



	<p>(1) 若同一電子信箱立案一件以上，且登錄之性別非特定單一性別，致無法判定正確性別歸類，則該同一電子信箱所有立案案件之陳情人性別皆調整為「未知性別」。</p> <p>(2) 若為里長、里幹事通報帳號，因帳號為機關共用，且相關人員係依據「臺北市改善市容查報及處理實施要點」規定執行市容查報工作，查報案件可能為里長、里幹事巡查發現或協助民眾反映市容缺失，實質屬公務執行之結果，非陳情案件，復基於帳號為共用，同一帳號非可判斷為特定單一性別，又立案時間通常為上班時間，為免影響後續陳情人陳情時間、時段分析導致資料偏差，故將此類案件之陳情人性別歸類為「未知性別」。</p> <p>3、以案件「受理管道」判斷：「上級信箱」管道案件，以案件個人資料「電子信箱」查找，若陳情人曾直接透過陳情系統立案，則以陳情人於系統立案時所填具之性別進行補登，其餘案件則將陳情人性別修正為「未知性別」。</p>
--	--

表 4. 陳情人性別與立案案件數統計表

單位：%

調整前		調整後	
項目	占比 (%)	項目	占比 (%)
女性	24.14	女性	25.38
男性	32.81	男性	42.38
其他	0.79	其他	0.19
未提供	42.26	未知性別	32.05

註：

1. 未知性別包含以下態樣：

(1) 立案時勾選不提供。

(2) 市容查報機關共用帳號。

(3) 同一電子信箱前後登錄案件之性別不一致，無法判定者。

(4) 上級信箱轉信案件，惟因「上級信箱」管道由中央單位轉信至陳情系統成案案件，實際無性別資料，但系統皆自動登錄為「其他」，故以案件個人資料「電子信箱」查找，若陳情人曾直接透過陳情系統立案，則以陳情人於系統立案時所填具之性別進行補登，其餘案件則將陳情人性別修正為「未知性別」，故調整後，「其他」由 0.79% 減至 0.19%。

## 參、統計分析

### 一、受理管道分析

- (一) 男性透過接觸式管道（主要為 1999 電話）、非接觸式管道（主要為網路）立案無明顯差異，女性偏向透過接觸式管道（主要為 1999 電話）立案。

男性透過透過「非接觸式管道」、「接觸式管道」管道立案件數占比無明顯差異（分別占 47.81%、52.19%），且「網路」、「1999 電話」管道立案件數占比亦無明顯差異（分別占 45.05%、50.74%）；女性透過「接觸式管道」管道立案占七成，主要透過「1999 電話」管道立案占 68.25%，較「網路」管道立案案件數占比（26.64%）高出 41.61 個百分點，如表 5。

- (二) 男、女性透過接觸式管道（主要為 1999 電話）立案多於非接觸式管道（主要為網路），可能與話務人員、機關同仁協助立案時會注意陳情人個人資料填具完整性有關。

綜前述，男、女性皆是「接觸式管道」、「1999 電話」管道立案案件數占比多於「非接觸式管道」、「網路」管道立案案件數占比，男性透過「網路」管道立案高於女性 18.41 個百分點，女性透過「1999 電話」管道立案高於男性 17.51 個百分點（如表 5），惟整體而言，透過「網路」管道立案案件數占比（52.81%）較「1999 電話」管道立案案件數占比（38.83%）高出 13.98 個百分點，與男、女性皆偏好透過「接觸式管道」立案的性別統計結果相反，推估可能係因「接觸式管道」話務人員、機關同仁協助立案時會注意陳情人個人資料填具之完整性，故而產生此結果。

表 5. 112 年各管道受理陳情案件與陳情人性別統計表

單位：件；%

受理管道	全體		男性		女性		其他		性別差距 (男-女)	
	案件數	占比 (%)	案件數	占比 (%)	案件數	占比 (%)	案件數	占比 (%)	案件數	百分點
總計	360,267	100.00	152,676	100.00	91,435	100.00	677	100.00	61,241	-
<b>非接觸式管道</b>	212,152	58.89	72,992	47.81	27,430	30.00	670	98.97	45,562	17.81
網站	114,482	31.78	56,285	36.87	21,190	23.17	80	11.82	35,095	13.70
APP	75,755	21.03	12,488	8.18	3,175	3.47	0	0	9,313	4.71
書面	17,901	4.97	3,061	2.00	2,799	3.06	590	87.15	262	-1.06
秘機信	2,212	0.61	122	0.08	76	0.08	0	0	46	0
上級信箱	1,802	0.50	1,036	0.68	190	0.21	0	0	846	0.47
<b>接觸式管道</b>	148,115	41.11	79,684	52.19	64,005	70.00	7	1.03	15,679	-17.81
1999 電話	139,881	38.83	77,473	50.74	62,403	68.25	2	0.30	15,070	-17.51
機關電話	7,566	2.10	2,052	1.34	1,506	1.65	4	0.59	546	-0.31
臨櫃	668	0.19	159	0.10	96	0.10	1	0.15	63	0

註：本統計表全體部分包含男性、女性、其他及未知性別。

## 二、陳情時間分析

因機關電話、臨櫃、書面、秘機信、上級信箱等管道案件係於行政機關辦公時間受理，故僅針對網站、APP、1999 電話等不受辦公時間限制管道(以下合稱常用管道)進行分析。

### (一) 民眾陳情時間集中於星期一至五，不因性別、受理管道而有所差異。

整體而言，民眾陳情時間集中於星期一至五(15.80%-16.21%)，星期一至五立案案件數均高於假日立案案件數(9.26%、10.54%)。

進一步觀察受理管道暨性別差異，各受理管道不因性別而有所差異，網站、APP、1999 電話等管道皆呈現男、女性星期一至五每日立案案件數占比，高於假日每日立案案件數占比，如表 6、圖 1。

### (二) 男性於假日立案案件數占比高於女性，男、女性於假日使用 APP 管道立案案件數占比皆略微提升，且女性立案案件數占比高於男性立案案

件數占比。

於假日透過常用管道立案者，男性立案案件數占男性於常用管道立案總案件數比率（20.58%）高於女性於假日立案案件數占女性於常用管道立案總案件數比率（18.26%），相差 2.32 個百分點，惟假日透過 APP 管道立案，男、女性立案案件數占比皆略微提升，且女性立案案件數占比（24.35%）高於男性立案案件數占比（23.29%），相差 1.06 個百分點，如表 6、圖 1。

表 6. 112 年常用管道平、假日受理陳情案件情形

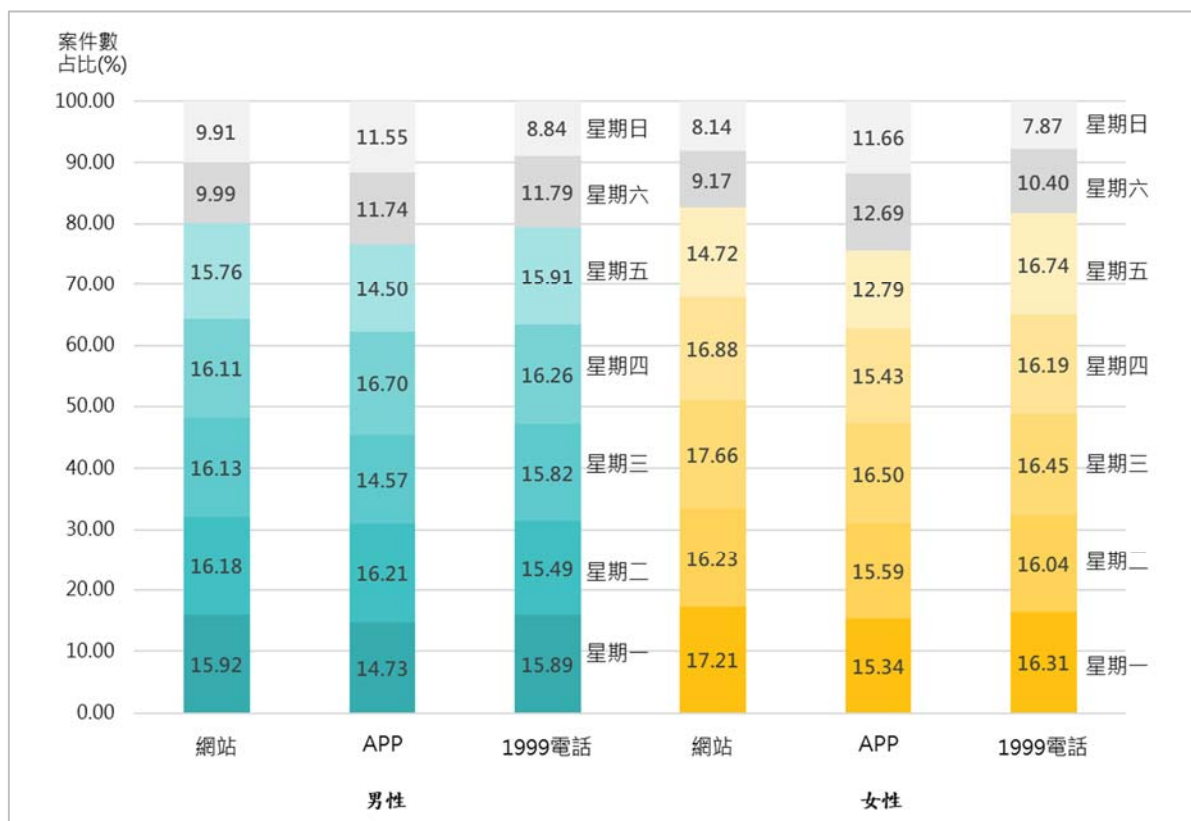
單位：%

管道	平日						假日		
	總計	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	總計	星期六	星期日
<b>常用管道</b>									
全體	80.20	15.96	16.04	16.20	16.21	15.80	19.80	10.54	9.26
男性	79.42	15.80	15.82	15.83	16.24	15.73	20.58	11.09	9.48
女性	81.74	16.49	16.07	16.75	16.33	16.11	18.26	10.19	8.07
其他	92.68	7.32	32.93	26.83	8.54	17.07	7.32	3.66	3.66
性別差距 (男-女) (百分點)	-2.32	-0.69	-0.25	-0.92	-0.09	-0.38	2.32	0.90	1.41
<b>網站</b>									
全體	83.16	16.56	16.89	17.06	16.61	16.04	16.84	8.30	8.54
男性	80.10	15.92	16.18	16.13	16.11	15.76	19.90	9.99	9.91
女性	82.69	17.21	16.23	17.66	16.88	14.72	17.31	9.17	8.14
其他	92.50	7.50	32.50	26.25	8.75	17.50	7.50	3.75	3.75
性別差距 (男-女) (百分點)	-2.59	-1.29	-0.05	-1.53	-0.77	1.04	2.59	0.82	1.77
<b>APP</b>									
全體	75.34	14.82	15.34	15.05	15.59	14.53	24.66	12.29	12.37
男性	76.71	14.73	16.21	14.57	16.70	14.50	23.29	11.74	11.55
女性	75.65	15.34	15.59	16.50	15.43	12.79	24.35	12.69	11.66
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
性別差距 (男-女) (百分點)	1.06	-0.61	0.62	-1.93	1.27	1.71	-1.06	-0.95	-0.11

管道	平日						假日		
	總計	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	總計	星期六	星期日
<b>1999 電話</b>									
全體	80.42	16.07	15.74	16.11	16.22	16.28	19.58	8.40	11.17
男性	79.37	15.89	15.49	15.82	16.26	15.91	20.63	11.79	8.84
女性	81.73	16.31	16.04	16.45	16.19	16.74	18.27	10.40	7.87
其他	100.00	0	50.00	50.00	0	0	0	0	0
性別差距 (男-女) (百分點)	-2.36	-0.42	-0.55	-0.63	0.07	-0.83	2.36	1.39	0.97

註：本統計表全體部分包含男性、女性、其他及未知性別。

圖 1. 112 年常用管道受理陳情案件情形



### 三、陳情時段分析

因機關電話、臨櫃、書面、秘機信、上級信箱等管道案件係於行政機關辦公時間受理，故僅針對網站、APP、1999 電話等不受辦公時間限制管道進行分析。

(一) 男、女性皆集中於上午 9 時至下午 6 時立案，且女性相較於男性，更

為集中於上午 9 至下午 8 時立案。

整體而言，民眾於下午 5 時後立案案件數呈遞減，上午 5 時後立案案件數漸增，集中於上午 9 時至下午 6 時立案，尤其上午 9-12 時、下午 2-5 時為熱門時段，且不因性別而有所差異（如表 7）。進一步觀察男、女性立案情形，上午 9 至下午 8 時，女性立案案件數占比均高於男性立案案件數占比，其餘時段，男性立案案件數占比均高於女性立案案件數占比，以下午 11 時至上午 1 時及上午 6-7、8-9 時立案案件數占比與女性差異較為明顯。

表 7. 112 年各時段受理陳情案件情形

單位：件；%

時段 (開始 小時)	全體		男性		女性		其他		性別差距 (男-女)	
	案件數	占比 (%)	案件數	占比 (%)	案件數	占比 (%)	案件數	占比 (%)	案件數	百分 點
總計	330,118	100.00	146,246	100.00	86,768	100.00	82	100.00	59,478	-
00:00	7,260	2.20	3,359	2.30	1,348	1.55	1	1.22	2,011	0.75
01:00	4,450	1.35	2,101	1.44	810	0.93	1	1.22	1,291	0.51
02:00	2,667	0.81	1,263	0.86	472	0.54	4	4.88	791	0.32
03:00	1,723	0.52	750	0.51	368	0.42	0	0	382	0.09
04:00	1,360	0.41	581	0.40	326	0.38	0	0	255	0.02
05:00	1,702	0.52	823	0.56	385	0.44	0	0	438	0.12
06:00	3,670	1.11	2,108	1.44	643	0.74	0	0	1,465	0.70
07:00	6,980	2.11	3,142	2.15	1,605	1.85	0	0	1,537	0.30
08:00	15,285	4.63	7,266	4.97	3,672	4.23	1	1.22	3,594	0.74
09:00	23,116	7.00	9,987	6.83	6,150	7.09	3	3.66	3,837	-0.26
10:00	25,574	7.75	11,061	7.56	7,142	8.23	7	8.54	3,919	-0.67
11:00	24,321	7.37	10,725	7.33	6,976	8.04	4	4.88	3,749	-0.71
12:00	18,763	5.68	8,344	5.71	5,291	6.10	7	8.54	3,053	-0.39
13:00	19,624	5.94	8,704	5.95	5,693	6.56	8	9.76	3,011	-0.61
14:00	23,125	7.01	10,222	6.99	6,680	7.70	4	4.88	3,542	-0.71
15:00	23,754	7.20	10,269	7.02	6,756	7.79	9	10.98	3,513	-0.77
16:00	24,299	7.36	10,223	6.99	6,975	8.04	7	8.54	3,248	-1.05
17:00	20,582	6.23	9,066	6.20	5,747	6.62	15	18.29	3,319	-0.42
18:00	16,796	5.09	7,483	5.12	4,549	5.24	5	6.10	2,934	-0.12
19:00	14,368	4.35	6,475	4.43	3,868	4.46	0	0	2,607	-0.03



時段 (開始 小時)	全體		男性		女性		其他		性別差距 (男-女)	
	案件數	占比 (%)	案件數	占比 (%)	案件數	占比 (%)	案件數	占比 (%)	案件數	百分 點
20:00	13,404	4.06	6,045	4.13	3,243	3.74	0	0	2,802	0.39
21:00	13,231	4.01	5,787	3.96	3,018	3.48	3	3.66	2,769	0.48
22:00	12,983	3.93	5,564	3.80	2,956	3.41	1	1.22	2,608	0.39
23:00	11,081	3.36	4,898	3.35	2,095	2.41	2	2.44	2,803	0.94

註：本統計表全體部分包含男性、女性、其他及未知性別。

(二) 男性集中於上午 9 時至下午 5 時、女性集中於上午 8 時後至下午 10 時使用接觸式管道立案，惟男性在下午 8 時至上午 8 時，透過非接觸式管道立案較多。

男性在上午 6 時後透過非接觸式管道立案案件數明顯增加，而 7 時後透過接觸式管道立案案件數才明顯增加，上午 9 時至下午 8 時，使用接觸式管道立案案件數皆多於使用非接觸式管道立案案件數，尤其上午 9 時至下午 5 時，使用接觸式管道立案案件數明顯多於使用非接觸式管道立案案件數，惟下午 8 時至上午 8 時，男性使用非接觸式管道立案案件數較接觸式管道立案案件數多，如表 8、圖 2。

女性在下午 11 時至上午 6 時，透過非接觸式、接觸式管道陳情案件數無明顯差異，上午 6 時至下午 11 時，女性使用接觸式管道立案案件數皆多於使用非接觸式管道立案案件數，尤其上午 8 時至下午 10 時，使用接觸式管道立案案件數明顯多於使用非接觸式管道立案案件數，如表 8、圖 3。

表 8. 112 年受理管道類型與各時段受理陳情案件統計表

單位：件

時段 (開始 小時)	男性			女性			其他		
	非接觸 式管道 (1)	接觸式 管道 (2)	差異 (1)-(2)	非接觸 式管道 (1)	接觸式 管道 (2)	差異 (1)-(2)	非接觸 式管道 (1)	接觸式 管道 (2)	差異 (1)-(2)
總計	68,773	77,473	-8,700	24,365	62,403	-38,038	80	2	78
00:00	2,342	1,017	1,325	694	654	40	1	0	1
01:00	1,554	547	1,007	433	377	56	1	0	1



時段 (開始 小時)	男性			女性			其他		
	非接觸 式管道 (1)	接觸式 管道 (2)	差異 (1)-(2)	非接觸 式管道 (1)	接觸式 管道 (2)	差異 (1)-(2)	非接觸 式管道 (1)	接觸式 管道 (2)	差異 (1)-(2)
02:00	883	380	503	229	243	-14	4	0	4
03:00	463	287	176	204	164	40	0	0	0
04:00	364	217	147	173	153	20	0	0	0
05:00	523	300	223	161	224	-63	0	0	0
06:00	1,428	680	748	179	464	-285	0	0	0
07:00	1,569	1,573	-4	457	1,148	-691	0	0	0
08:00	3,725	3,541	184	967	2,705	-1,738	1	0	1
09:00	4,100	5,887	-1,787	1,402	4,748	-3,346	3	0	3
10:00	4,505	6,556	-2,051	1,669	5,473	-3,804	7	0	7
11:00	4,250	6,475	-2,225	1,834	5,142	-3,308	4	0	4
12:00	3,363	4,981	-1,618	1,306	3,985	-2,679	7	0	7
13:00	3,647	5,057	-1,410	1,499	4,194	-2,695	8	0	8
14:00	4,210	6,012	-1,802	1,743	4,937	-3,194	4	0	4
15:00	4,348	5,921	-1,573	1,739	5,017	-3,278	9	0	9
16:00	4,347	5,876	-1,529	1,649	5,326	-3,677	7	0	7
17:00	4,051	5,015	-964	1,587	4,160	-2,573	15	0	15
18:00	3,398	4,085	-687	1,262	3,287	-2,025	3	2	1
19:00	2,925	3,550	-625	1,079	2,789	-1,710	0	0	0
20:00	3,180	2,865	315	964	2,279	-1,315	0	0	0
21:00	3,175	2,612	563	987	2,031	-1,044	3	0	3
22:00	3,180	2,384	796	1,131	1,825	-694	1	0	1
23:00	3,243	1,655	1,588	1,017	1,078	-61	2	0	2

圖 2. 男性陳情管道類型受理案件情形

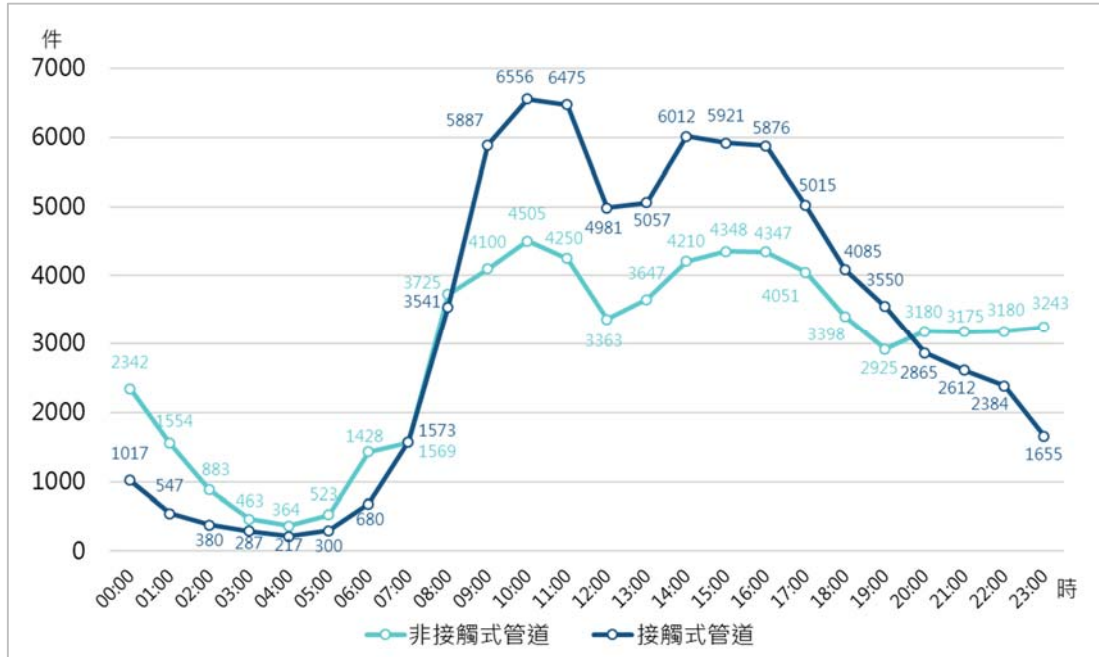


圖 3. 女性陳情管道類型受理案件情形



#### 四、案件類別分析

整體而言，男性立案件數（占總受理案件數 42.38%）多於女性立案件數（占總受理案件數 25.38%），進一步針對平均每月受理案件數 200 件以上之案件次類別進行分析，計有 31 項（如表 9），占總受理案件數 65.09%。

表 9. 112 年平均每月受理陳情案件數 200 件以上之案件次類別

單位：件；%

次類別	全體			男性			女性			其他		
	案件數	占比 (%)	排名	案件數	占比 (%)	排名	案件數	占比 (%)	排名	案件數	占比 (%)	排名
總計	360,267	65.09	-	152,676	63.47	-	91,435	68.95	-	677	14.50	-
公車、計程車、復康巴士問題	27,469	7.62	1	9,037	5.92	1	7,413	8.11	1	0	0	-
環保稽查	20,787	5.77	2	6,898	4.52	4	5,792	6.33	2	1	0.15	24
建築物使用管理、違建查報及拆除（含防火巷占用、固定式騎樓障礙物）	20,677	5.74	3	8,505	5.57	3	5,766	6.31	3	5	0.74	11
停車管理及收費問題（含停車場內違規停車）	17,671	4.90	4	8,645	5.66	2	3,553	3.89	5	11	1.62	8
違規停車	14,688	4.08	5	3,880	2.54	7	793	0.87	30	1	0.15	24
治安維護（含警政風紀、妨害風化（俗））	11,679	3.24	6	6,398	4.19	5	3,788	4.14	4	1	0.15	24
標線增設、補繪或塗銷	9,850	2.73	7	4,986	3.27	6	1,658	1.81	14	2	0.30	20
勞工權益、職業安全衛生	9,122	2.53	8	3,199	2.10	10	2,544	2.78	7	4	0.59	14
教育事務（校園、教師、幼兒園、圖書館、補教業）	8,540	2.37	9	2,821	1.85	11	3,153	3.45	6	5	0.74	11
交通號（標）誌設置問題	6,518	1.81	10	3,393	2.22	8	1,284	1.40	18	1	0.15	24
人行道維護	6,162	1.71	11	2,236	1.46	17	1,184	1.29	19	0	0	-
一般公園綠地管理及設施維護（含車輛違規進入）	5,917	1.64	12	2,635	1.73	12	1,997	2.18	11	1	0.15	24
路面清潔（含行人果皮箱、菸蒂、狗便）	5,686	1.58	13	2,570	1.68	13	2,038	2.23	10	0	0	-
公寓大廈及廣告招牌	5,469	1.52	14	2,490	1.63	14	2,362	2.58	9	0	0	-

次類別	全體			男性			女性			其他		
	案件數	占比 (%)	排名	案件數	占比 (%)	排名	案件數	占比 (%)	排名	案件數	占比 (%)	排名
無牌廢棄車、廢棄物處理（含醫療廢棄物）及資源回收	5,280	1.47	15	2,185	1.43	18	789	0.86	31	0	0	-
道路凹陷、不平、有高低差	5,197	1.44	16	1,616	1.06	24	733	0.80	33	0	0	-
違規罰單問題	5,053	1.40	17	3,390	2.22	9	1,135	1.24	22	0	0	-
食品衛生安全及藥品安全	4,967	1.38	18	1,589	1.04	25	1,366	1.49	16	2	0.30	20
疾病防治及醫療管理	4,779	1.33	19	1,995	1.31	19	2,529	2.77	8	3	0.44	16
施工管理及建築損鄰	4,767	1.32	20	2,421	1.59	15	1,853	2.03	13	1	0.15	24
社會救助、福利服務	4,190	1.16	21	1,641	1.07	23	1,952	2.13	12	2	0.30	20
管線施工、纜線附掛	3,867	1.07	22	2,419	1.58	16	1,296	1.42	17	0	0	-
路樹修剪維護、路燈遷移	3,559	0.99	23	1,668	1.09	22	1,093	1.20	23	5	0.74	11
室內通道違規及裝修	3,534	0.98	24	1,818	1.19	20	1,423	1.56	15	2	0.30	20
產業發展（含工商業、農業、市場、公用事業等）	3,182	0.88	25	1,713	1.12	21	1,140	1.25	21	7	1.03	9
交通動線規劃問題	2,957	0.82	26	1,457	0.95	26	465	0.51	41	0	0	-
都市規劃、設計、更新、開發及管理	2,695	0.75	27	1,273	0.83	29	794	0.87	29	35	5.17	4
路霸（移動式障礙物）檢舉	2,656	0.74	28	1,350	0.88	27	149	0.16	58	0	0	-
移工業務	2,614	0.73	29	361	0.24	54	1,183	1.29	20	7	1.03	9
污水下水道維護（含孔蓋冒水）、污水管申接、污水排放稽查	2,515	0.70	30	1,319	0.86	28	910	1.00	25	1	0.15	24
捷運營運、貓纜服務	2,471	0.69	31	1,030	0.67	32	913	1.00	24	1	0.15	24

註：本統計表全體部分包含男性、女性、其他及未知性別。

(一) 男、女性最關心交通議題，其次分別為建築、環境議題，男性主要關心議題較為集中，女性主要關心議題相對較為廣泛。

男性立案之次類別案件數占總案件數 1.0% 以上之次類別計 25 項，可歸納為四大議題（議題相近之次類別合計案件數或單項次類別案件數占總案件數 3% 以上者），依序為交通（占 19.61%，包含「公車、計程車、復康巴士問題」、「停車管理及收費問題（含停車場內違規停車）」、「標線增設、補繪或塗銷」、「違規停車」、「交通號（標）誌設置問題」等 5 項次類別）、建築（占 9.98%，包含「建築物使用管理、違建查報及拆除（含防火巷占用、固定式騎樓障礙物）」、「公寓大廈及廣告招牌」、「施工管理及建築損鄰」、「室內通道違規及裝修」等 4 項次類別）、環境（占 6.20%，包含「環保稽查」、「路面清潔（含行人果皮箱、菸蒂、狗便）」等 2 項次類別）、治安（占 4.19%，包含「治安維護（含警政風紀、妨害風化（俗）」單項次類別）。

女性立案之次類別案件數占總案件數 1.0% 以上之次類別計 25 項，可歸納為六大議題（議題相近之次類別合計案件數或單項次類別案件數占總案件數 3% 以上者），依序為交通（占 16.21%，包含「公車、計程車、復康巴士問題」、「停車管理及收費問題（含停車場內違規停車）」、「標線增設、補繪或塗銷」、「交通號（標）誌設置問題」、「捷運營運、貓纜服務」等 5 項次類別）、建築（占 12.48%，包含「建築物使用管理、違建查報及拆除（含防火巷占用、固定式騎樓障礙物）」、「公寓大廈及廣告招牌」、「施工管理及建築損鄰」、「室內通道違規及裝修」等 4 項次類別）、環境（占 8.56%，包含「環保稽查」、「路面清潔（含行人果皮箱、菸蒂、狗便）」等 2 項次類別）、醫療（占 4.26%，包含「疾病防治及醫療管理」、「食品衛生安全及藥品安全」等 2 項次類別）、治安（占 4.14%，包含「治安維護（含警政風紀、妨害風化（俗）」單項次類別）、教育（占 3.45%，包含「教育事務（校園、教師、幼兒園、圖書館、補教業）」單項次類別）。

**(二) 男性對於交通議題較女性相對更為重視，女性對於環境、建築、醫療及教育議題較男性相對更為重視。**

綜前述，男性對於交通議題較女性相對更為重視，男性立案案件數占男性立案總案件數比率高於女性立案案件數占女性立案總案件數比率，相差 3.40 個百分點，而女性對於建築、環境、醫療及教育議題較男性相對更為重視，女性立案案件數占女性立案總案件數比率高於男性立案案件數占男性立案總案件數比率，分別相差 2.50、2.36、1.91、1.60 個百分點。

整體而言，平均每月受理案件數 200 件以上之案件次類別中，有 27 項次類別男性立案案件數多於女性立案案件數，尤以「停車管理及收費問題（含停車場內違規停車）」、「違規停車」、「標線增設、補繪或塗銷」等 3 項男、女性立案案件數差異較大（男性立案案件數多於女性立案案件數達 2,000 件以上，且占比相差 1 個百分點以上），皆屬交通議題相關，另有 4 項次類別女性立案案件數多於男性立案案件數，包含「教育事務（校園、教師、幼兒園、圖書館、補教業）」、「疾病防治及醫療管理」、「社會救助、福利服務」、「移工業務」。

**(三) 男、女性對於交通議題關心面向不同，男性較關心停車與違規停車、女性較關心公共運輸。**

男、女性反映交通議題相關之次類別（次類別男、女性立案案件數各自占男、女性立案總案件數 1.0% 以上者）皆各 5 項，其中「公車、計程車、復康巴士問題」、「停車管理及收費問題（含停車場內違規停車）」、「標線增設、補繪或塗銷」、「交通號（標）誌設置問題」等 4 項次類別為男、女性共通反映事項，男、女性立案案件數排名，男性依序為 1、2、6、8，女性依序為 1、5、14、18，差異為「違規停車」、「捷運營運、貓纜服務」次類別，分別為男性立案案件數排名第 7（交通議題男性立案案件數排名第 4）、女性立案案件數排名第 24（交通議

題女性立案案件數排名第5)。

「公車、計程車、復康巴士問題」次類別皆為男、女性立案案件數第1名，惟女性立案案件數占女性立案總案件數比率(8.11%)高於男性立案案件數占男性立案總案件數比率(5.92%)，相差2.19個百分點，「捷運營運、貓纜服務」次類別之女性立案案件數占女性立案總案件數1%，高於男性0.33個百分點，顯示女性相較於男性更為關心公共運輸；「停車管理及收費問題(含停車場內違規停車)」、「違規停車」次類別之男性立案案件數占男性立案總案件數比率分別為5.66%、2.54%，分別高於女性1.77、1.67個百分點，顯示男性相較於女性較關心停車與違規停車問題。

## 五、滿意度分析

(一) 男性滿意度接近六成高於女性，女性滿意度、不滿意度相當，約占四成。

整體滿意度調查結果，112年「滿意」(含「非常滿意」、「還算滿意」)占60.4%、「不滿意」(含「非常不滿意」、「不太滿意」)占34.3%，男性「滿意」占57.9%、「不滿意」占37.0%，女性「滿意」占45.9%、「不滿意」占46.5%，女性「滿意」少於男性12.0個百分點、「不滿意」高於男性9.5個百分點，如表10。

(二) 多機關共同辦理案件，男、女性滿意度皆較單一機關辦理案件下降。

進一步將案件區分為單一機關辦理、多機關共同辦理，若案件由單一機關辦理，男、女性滿意度分別為60.1%、46.9%，惟若案件由多機關共同辦理，男、女性滿意度分別為43.5%、40.1%，較單一機關辦理案件，男、女性滿意度皆下降且不滿意度皆增加，滿意度分別下降16.6、6.8個百分點，不滿意度分別增加13.6、6.4個百分點，以男性差異較為明顯，如表10。



表 10. 112 年陳情案件滿意度調查結果

單位：件；%

性別		問卷回收數					
		總計	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	非常不滿意
<b>總計</b>							
全體	案件數	38,905	19,456	4,050	2,074	2,989	10,336
	占比(%)	100.0	50.0	10.4	5.3	7.7	26.6
男	案件數	16,658	7,888	1,746	852	1,390	4,782
	占比(%)	100.0	47.4	10.5	5.1	8.3	28.7
女	案件數	7,662	2,452	1,064	582	952	2,612
	占比(%)	100.0	32.0	13.9	7.6	12.4	34.1
其他	案件數	21	10	3	2	1	5
	占比(%)	100.0	47.6	14.3	9.5	4.8	23.8
<b>單一機關</b>							
全體	案件數	34,293	17,963	3,484	1,739	2,460	8,647
	占比(%)	100.0	52.4	10.2	5.1	7.2	25.2
男	案件數	14,410	7,191	1,464	679	1,127	3,949
	占比(%)	100.0	49.9	10.2	4.7	7.8	27.4
女	案件數	6,537	2,172	893	493	772	2,207
	占比(%)	100.0	33.2	13.7	7.5	11.8	33.8
其他	案件數	20	10	3	1	1	5
	占比(%)	100.0	50.0	15.0	5.0	5.0	25.0
<b>多機關</b>							
全體	案件數	4,612	1,493	566	335	529	1,689
	占比(%)	100.0	32.4	12.3	7.3	11.5	36.6
男	案件數	2,248	697	282	173	263	833
	占比(%)	100.0	31.0	12.5	7.7	11.7	37.1
女	案件數	1,125	280	171	89	180	405
	占比(%)	100.0	24.9	15.2	7.9	16.0	36.0
其他	案件數	1	0	0	1	0	0
	占比(%)	100.0	0	0	100.0	0	0.0

註：本統計表全體部分包含男性、女性、其他及未知性別。

(三) 男、女性皆對於建築管理、教育事務較不滿意，女性對於交通設施維護、交通捷運相關較男性不滿意。

針對 112 年「業務主類別問卷回收數占總問卷回收數 2% 以上」之業務主類別（後臺機關結案時點選）進行分析，「業務主類別」男性

不滿意比率大於 50% 者，計有 2 項，依不滿意比率排序，分別為「教育事務」(61.5%)、「建築管理」(56.9%)，「業務主類別」女性不滿意比率大於 50% 者，計有 4 項，依不滿意比率排序，分別「教育事務」(68.4%)、「交通捷運類」(61.5%)、「建築管理」(58.9%)、「交通設施維護」(57.3%)，如表 11。

表 11. 業務主類別問卷回收數占總問卷回收數 2% 以上之業務主類別

單位：件；%

業務主類別	全體			男性			女性			其他		
	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率 (%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率 (%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率 (%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率 (%)
警政服務	5,542	772	13.9	2,049	353	17.2	348	122	35.1	1	1	100.0
建築管理	4,492	2,514	56.0	2,045	1,164	56.9	1,231	725	58.9	2	2	100.0
公車營運及汽車運輸	3,014	869	28.8	1,157	358	30.9	751	248	33.0	0	-	-
垃圾及廢棄物處理	2,862	601	21.0	936	295	31.5	467	135	28.9	0	-	-
交通設施維護	2,634	992	37.7	1,492	610	40.9	241	138	57.3	0	-	-
道路維護	2,091	420	20.1	871	237	27.2	201	77	38.3	0	-	-
停車管理	2,056	521	25.3	1,112	302	27.2	255	92	36.1	4	0	0
噪音及汙染	1,852	766	41.4	829	316	38.1	483	224	46.4	1	0	0
衛生及醫療	1,843	812	44.1	699	297	42.5	687	328	47.7	1	1	100.0
路樹及公園綠地維護	1,730	386	22.3	829	199	24.0	269	94	34.9	0	-	-
勞工及就業	1,519	647	42.6	592	257	43.4	460	196	42.6	1	0	0
教育事務	1,108	711	64.2	415	255	61.5	370	253	68.4	0	-	-
交通捷運類	955	470	49.2	437	205	46.9	239	147	61.5	0	-	-
道路障礙物排除	813	122	15.0	401	65	16.2	64	15	23.4	1	0	0

註：本統計表全體部分包含男性、女性、其他及未知性別。

進一步就「教育事務」、「交通捷運類」、「建築管理」、「交通設施維護」等 4 項業務主類別分析，惟因陳情人性別為「其他」者，僅「建築管理」業務主類別回收問卷數 2 份，故將不表列「其他」性別。

1、**建築管理**：男、女性皆對於公寓大廈管理、建築工地管理較不滿意，且男性對於防火巷占用問題較不滿意。

「建築管理」男性不滿意案件數占「建築管理」總計不滿意案件數1%以上，且不滿意比率大於50%之次類別，依不滿意比率排序，分別為「公寓大廈自治事項」(73.3%)、「室內裝修問題」(67.7%)、「違建查報及拆除」(57.2%)、「公寓大廈環境管理問題」(56.7%)、「防火巷占用」(56.1%)、「建築物施工損鄰問題」(52.5%)、「建築工地管理問題」(51.5%)，如表12。

「建築管理」女性不滿意案件數占「建築管理」總計不滿意案件數1%以上，且不滿意比率大於50%之次類別，依不滿意比率排序，分別為「室內通道違規」(68.5%)、「公寓大廈環境管理問題」(67.5%)、「公寓大廈自治事項」(67.5%)、「建築工地管理問題」(60.0%)、「室內裝修問題」(59.8%)、「違建查報及拆除」(54.2%)、「廣告招牌問題」(52.9%)，如表12。

綜上，男、女性皆對於公寓大廈管理、建築工地管理案件處理結果不滿意，而「防火巷占用」男性不滿意比率(56.1%)高於女性不滿意比率(41.7%)，相差14.4個百分點。

表 12. 「建築管理」業務主類別滿意度調查結果

單位：件；%

業務次類別	全體			男性			女性		
	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)
總計	4,492	2,514	56.0	2,045	1,164	56.9	1,231	725	58.9
公寓大廈自治事項	135	92	68.2	60	44	73.3	40	27	67.5
公寓大廈管理組織人事問題	33	25	75.8	14	10	71.4	16	13	81.3
公寓大廈管理組織法令諮詢	24	15	62.5	8	4	50.0	12	10	83.3
公寓大廈環境管理問題	335	208	62.1	150	85	56.7	114	77	67.5

業務次類別	全體			男性			女性		
	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)
防火巷占用	216	110	50.9	98	55	56.1	60	25	41.7
其他事項	937	559	59.7	419	244	58.2	268	170	63.4
固定式騎樓障礙物檢舉	1	1	100.0	1	1	100.0	0	-	-
室內通道違規	140	81	57.9	42	22	52.4	54	37	68.5
室內裝修問題	349	221	63.3	170	115	67.7	112	67	59.8
建築工地管理問題	259	152	58.7	103	53	51.5	85	51	60.0
建築工程車占用道路問題	7	3	42.9	7	3	42.9	0	-	-
建築物公共安全檢查與申報	27	17	63.0	15	12	80.0	7	3	42.9
建築物外牆損壞問題	35	14	40.0	18	8	44.4	7	4	57.1
建築物使用管理	80	45	56.3	43	25	58.1	21	13	61.9
建築物室內裝修	9	8	88.9	5	5	100.0	1	1	100.0
建築物施工損鄰問題	109	60	55.1	59	31	52.5	33	16	48.5
建築物施工噪音擾鄰問題	26	10	38.5	9	1	11.1	11	4	36.4
建築物結構安全問題	4	3	75.0	3	2	66.7	1	1	100.0
建築物違規使用	85	45	52.9	47	25	53.2	16	9	56.3
施工管理及建築損鄰問題	99	43	43.4	53	21	39.6	34	15	44.1
無障礙設施設備問題	9	6	66.7	5	4	80.0	1	1	100.0
違建查報及拆除	1,345	693	51.5	600	343	57.2	284	154	54.2
電梯及升降設備問題	9	2	22.2	4	0	0	3	0	0
廣告招牌問題	219	101	46.1	112	51	45.5	51	27	52.9

註：本統計表全體部分包含男性、女性、其他及未知性別，另「其他」性別填復問卷2份，案件係為「室內裝修問題」，皆回復不滿意。

## 2、教育事務：男女性皆對於學校教學、行政事務、中等教育及國小教育相關事務不滿意，男性對於校園環境、場地開放及校安相關事務較不滿意，女性對於學生輔導管教、體衛保健、學前教育及終身教育較不滿意。

「教育事務」男性不滿意案件數占「教育事務」總計不滿意案件數1%以上，且不滿意比率大於50%之次類別，依不滿意比率排序，分別為「校園場地開放問題」(64.3%)、「學校行政問題(組織運作、校規或行政人員執行疑義等)」(63.9%)、「教學行為反映(教師授課方式及行為等)」(61.5%)、「校園環境問題(學校空間、設施設備維護管理等)」

(53.3%)，如表 13。

「教育事務」女性不滿意案件數占「教育事務」總計不滿意案件數 1%以上，且不滿意比率大於 50%之次類別，依不滿意比率排序，分別為「教學行為反映(教師授課方式及行為等)」(78.6%)、「學校行政問題(組織運作、校規或行政人員執行疑義等)」(74.6%)、「學生輔導管教問題」(69.6%)、「幼兒園務問題」(66.7%)，如表 13。

因「教育事務」不滿意案件中有約六成案件歸類為「其他事項」，故進一步針對教育局之業務科室進行分析，「其他事項」案件中，民眾對於「中等教育科」、「國小教育科」處理案件不滿意案件數較多，不滿意比率以「中等教育科」最高，「國小教育科」次之，且不因性別而有所差異，其次男性則是對於「學務校安室」處理案件，不滿意比率為 91.7%，女性則針對「體育及衛生保健科」、「學前教育科」、「終身教育科」處理案件，不滿意比率分別為 90.0%、85.7%、84.6%，如表 14。

綜上，男、女性皆對於「教學行為反映(教師授課方式及行為等)」、「學校行政問題(組織運作、校規或行政人員執行疑義等)」、中等教育及國小教育相關事務案件處理結果不滿意，男性對於校園環境、場地開放及校安相關事務案件處理結果相對於女性較不滿意，女性對於學生輔導管教、體衛保健、學前教育及終身教育相關事務案件處理結果相對於男性較不滿意。

表 13. 「教育事務」業務主類別滿意度調查結果

單位：件；%

業務次類別	全體			男性			女性		
	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)
總計	1,108	711	64.2	415	255	61.4	370	253	68.4
幼兒園入園招生問題	5	3	60.0	0	-	-	2	2	100.0
幼兒園務問題	30	19	63.3	4	3	75.0	18	12	66.7
其他事項	647	420	64.9	239	155	64.9	214	146	68.2
校園性平事件	1	0	0	1	0	0	0	-	-
校園場地開放問題	19	13	68.4	14	9	64.3	0	-	-

業務次類別	全體			男性			女性		
	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)
校園環境問題(學校空間、設施設備維護管理等)	29	15	51.7	15	8	53.3	6	3	50.0
停班停課與行事曆問題	1	0	0	1	0	0	0	-	-
國中小學區入學問題	13	12	92.3	1	1	100.0	5	5	100.0
教學內容疑義(課程內容及教材、考試及成績問題等)	21	8	38.1	5	2	40.0	7	3	42.9
教學行為反映(教師授課方式及行為等)	37	25	67.6	13	8	61.5	14	11	78.6
教職員權益問題	10	9	90.0	6	5	83.3	1	1	100.0
補教問題	46	19	41.3	24	8	33.3	14	5	35.7
學生輔導管教問題	71	40	56.3	26	13	50.0	23	16	69.6
學校行政問題(組織運作、校規或行政人員執行疑義等)	164	118	72.0	61	39	63.9	63	47	74.6
營養午餐管理	14	10	71.4	5	4	80.0	3	2	66.7

註：本統計表全體部分包含男性、女性及未知性別，無回收「其他」性別之問卷。

表 14. 「教育事務-其他事項」受理科室滿意度調查結果

單位：件；%

業務科室	全體			男性			女性		
	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)
總計	647	420	64.9	239	155	64.9	214	146	68.2
工程營繕及財產管理科	18	10	55.6	9	5	55.6	3	2	66.7
中等教育科	235	161	68.5	110	77	70.0	53	35	66.0
政風室	1	1	100.0	1	1	100.0	0	-	-
特殊教育科	21	14	66.7	7	5	71.4	10	7	70.0
秘書室	4	3	75.0	2	2	100.0	2	1	50.0
國小教育科	187	106	56.7	55	32	58.2	71	42	59.2
終身教育科	21	17	81.0	4	2	50.0	13	11	84.6
資訊教育科	20	7	35.0	8	4	50.0	6	2	33.3
綜合企劃科	7	2	28.6	2	0	0	2	1	50.0
輔導組	1	1	100.0	1	1	100.0	0	-	-



業務科室	全體			男性			女性		
	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)
學前教育科	46	32	69.6	12	7	58.3	21	18	85.7
學務校安室	42	34	81.0	12	11	91.7	13	9	69.2
體育及衛生保健科	44	32	72.7	16	8	50.0	20	18	90.0

註：本統計表全體部分包含男性、女性及未知性別，無回收「其他」性別之問卷。

### 3、交通捷運類：男、女性皆對於捷運營運相關事項不滿意，男性對於交通政策、公共運輸定期票較不滿意，女性對於微笑單車較不滿意。

「交通捷運類」男性不滿意案件數占「交通捷運類」總計不滿意案件數1%以上，且不滿意比率大於50%之次類別，依不滿意比率排序，分別為「公共運輸定期票」(83.3%)、「交通政策、現況交通改善」(61.1%)、「捷運營運-其他事項」(50.6%)，如表15。

「交通捷運類」女性不滿意案件數占「交通捷運類」總計不滿意案件數1%以上，且不滿意比率大於50%之次類別，依不滿意比率排序，分別為「微笑單車-車輛調度」(75.0%)、「捷運營運/貓纜服務」(73.9%)、「捷運營運-其他事項」(64.1%)、「微笑單車」(54.2%)，如表15。

綜上，男、女性皆對於「捷運營運-其他事項」案件處理結果不滿意，男性對於「交通政策、現況交通改善」、「公共運輸定期票」案件處理結果相對於女性較不滿意，女性對於「微笑單車」(含車輛調度)案件處理結果相對於男性較不滿意。

表 15. 「交通捷運類」業務主類別滿意度調查結果

單位：件；%

業務次類別	全體			男性			女性		
	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)
總計	955	470	49.2	437	205	46.9	239	147	61.5
捷運營運/貓纜服務	73	38	52.1	30	14	46.7	23	17	73.9
貓纜服務	11	7	63.6	5	4	80.0	5	2	40.0
捷運營運-其他事項	202	115	56.9	77	39	50.6	64	41	64.1



業務次類別	全體			男性			女性		
	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)
捷運營運-空調	19	7	36.8	5	3	60.0	5	3	60.0
捷運營運-班距	19	10	52.6	4	2	50.0	6	6	100.0
捷運聯合開發	4	2	50.0	1	0	0	3	2	66.7
捷運工區及週邊安衛管理	2	1	50.0	1	1	100.0	0	-	-
捷運公共藝術	1	1	100.0	1	1	100.0	0	-	-
捷運施工造成交通壅塞	2	0	0	2	0	0	0	-	-
捷運施工圍籬設施	1	1	100.0	1	1	100.0	0	-	-
捷運施工範圍交通設施及號誌	3	1	33.3	2	1	50.0	0	-	-
捷運施工噪音及振動	1	0	0	1	0	0	0	-	-
捷運設施及照明設備管理	12	4	33.3	6	1	16.7	4	2	50.0
捷運路線規劃及時程相關意見	13	6	46.2	7	2	28.6	2	2	100.0
微笑單車	81	40	49.4	39	19	48.7	24	13	54.2
微笑單車-車輛調度	38	16	42.1	18	6	33.3	8	6	75.0
微笑單車-租借服務相關	87	40	46.0	39	17	43.6	30	15	50.0
微笑單車-軟硬體服務	52	18	34.6	26	11	42.3	9	4	44.4
公共運輸定期票	28	16	57.1	12	10	83.3	5	3	60.0
交通安全宣導	12	8	66.7	6	3	50.0	6	5	83.3
交通政策、現況交通改善	124	70	56.5	72	44	61.1	16	9	56.3
交通動線規劃問題	16	8	50.0	4	2	50.0	1	1	100.0
共享運具	5	3	60.0	3	1	33.3	0	-	-
罰單申訴	21	7	33.3	12	4	33.3	1	0	0
事故鑑定	2	1	50.0	2	1	50.0	0	-	-
其他事項	126	50	39.7	61	18	29.5	27	16	59.3

註：本統計表全體部分包含男性、女性及未知性別，無回收「其他」性別之問卷。

#### 4、交通設施維護：男、女性皆對於標線增設問題不滿意，且女性對於交通號誌時制較不滿意。

「交通設施維護」男性不滿意案件數占「交通設施維護」總計不滿意案件數1%以上，且不滿意比率大於50%之次類別，依不滿意比率排序，分別為「標線劃設(設置)不佳」(65.0%)、「標線增設」(61.9%)、「私繪(塗銷)標線」(57.1%)，如表16。

「交通設施維護」女性不滿意案件數占「交通設施維護」總計不滿意案件數 1% 以上，且不滿意比率大於 50% 之次類別，依不滿意比率排序，分別為「標線增設」(68.0%)、「交通號誌時制(秒數)」(51.1%)，如表 16。

綜上，男、女性皆對於「標線增設」案件處理結果不滿意，而「交通號誌時制(秒數)」女性不滿意比率 (51.1%) 高於男性不滿意比率 (40.1%)，相差 11.0 個百分點。

表 16. 「交通設施維護」業務主類別滿意度調查結果

單位：件；%

業務次類別	全體			男性			女性		
	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)	問卷回收數	不滿意案件數	不滿意比率(%)
總計	2,634	992	37.7	1,492	610	40.9	241	138	57.3
交通設施損壞	359	60	16.7	188	33	17.6	14	3	21.4
交通號誌時制(秒數)	260	114	43.8	147	59	40.1	47	24	51.1
交通號誌桿損壞或電纜線垂落	3	0	0	2	0	0	0	-	-
交通號誌異常	32	5	15.6	17	2	11.8	2	0	0
交通標誌損壞、傾斜	131	6	4.6	76	5	6.6	0	-	-
安全設施	99	31	31.3	40	17	42.5	13	7	53.8
有聲號誌(蜂鳴器)相關	3	1	33.3	3	1	33.3	0	-	-
私繪(塗銷)標線	34	16	47.1	21	12	57.1	5	3	60.0
其他事項	485	254	52.4	281	156	55.5	62	40	64.5
號(標)誌設置不佳	57	31	54.4	39	19	48.7	6	5	83.3
號(標)誌增設	76	31	40.8	53	17	32.1	7	5	71.4
補繪標線	618	149	24.1	343	112	32.7	21	8	38.1
標線劃設(設置)不佳	125	85	68.0	80	52	65.0	14	9	64.3
標線增設	352	209	59.4	202	125	61.9	50	34	68.0

註：本統計表全體部分包含男性、女性及未知性別，無回收「其他」性別之問卷。

## 肆、研究發現及建議

- 一、陳情時間集中於星期一至五、上午 9 時至下午 6 時，女性偏向透過接觸式管道（主要為 1999 電話）立案、男性在下午 8 時至上午 8 時會傾向透過

## 非接觸式管道立案（主要為網路）。

整體而言，民眾透過「網路」管道立案案件數（占 52.81%）多於「1999 電話」管道立案案件數（占 38.83%），陳情時間集中於星期一至五、上午 9 時至下午 6 時。前者，整體結果與單就性別來看呈現相反結果，推估可能係因「接觸式管道」話務人員、機關同仁協助立案時會注意陳情人個人資料填具之完整性，故而產生此結果；後者，陳情時間（段）不因性別而有所差異，惟男性於下午 8 時至上午 8 時，會傾向透過非接觸式管道立案，非接觸式管道立案案件數較接觸式管道立案案件數多，經進一步統計發現，「停車管理及收費問題（含停車場內違規停車）」於下午 8-9 時、「違規停車」於下午 10-12 時，男性立案案件數高於其他時段之情形，推估部分案件次類別民眾可能集中於特定時段陳情，而產生使用管道反轉之結果，仍待後續觀察及分析。

## 二、男、女性皆較關心交通、建築及環境議題，惟交通議題關心的面向不同。

以 112 年陳情系統平均每月受理案件數 200 件以上之案件次類別進行分析，其中男、女性立案之次類別案件數占總案件數 1.0% 以上之次類別皆各 25 項，議題相近之次類別合計案件數或單項次類別案件數占總案件數 3% 以上者歸納發現，男性關心四大議題「交通」、「建築」、「環境」、「治安」，女性關心六大議題「交通」、「建築」、「環境」、「醫療」、「治安」、「教育」，男性關心議題較為集中，女性關心議題較為廣泛。

針對「交通」議題部分，男、女性皆以「公車、計程車、復康巴士問題」立案案件數最多，惟男性反映「停車管理及收費問題（含停車場內違規停車）」、「違規停車」案件數占男性總立案件數之比率明顯高於女性，女性則是反映「公車、計程車、復康巴士問題」、「捷運營運、貓纜服務」案件數占女性總立案件數之比率高於男性，顯示相較於男性，女性更為重視公共運輸；針對「治安」議題部分，因涉及員警執法相關案件，多數會以「治安維護（含警政風紀、妨害風化（俗）」次類別立案，故未來可進一

步分析男、女性反映面項之差異性，以了解是否男性對於交通執法、女性對於人身安全較為重視。

三、男性滿意度接近六成高於女性，女性滿意度、不滿意度相當，約占四成，男、女性皆對於建築管理、教育事務案件處理滿意度較低，女性對於交通設施維護、交通捷運相關較男性不滿意。

整體滿意度調查結果，112年「滿意」(含「非常滿意」、「還算滿意」)占60.4%、「不滿意」(含「非常不滿意」、「不太滿意」)占34.3%，男性「滿意」占57.9%、「不滿意」占37.0%，女性「滿意」占45.9%、「不滿意」占46.5%。

男、女性不滿意事項的共通點，「建築管理」類別，男、女性皆對於公寓大廈管理、建築工地管理案件處理結果不滿意，「教育事務」類別，男、女性皆對於「教學行為反映(教師授課方式及行為等)」、「學校行政問題(組織運作、校規或行政人員執行疑義等)」、中等教育及國小教育相關事務案件處理結果不滿意，「交通捷運類」類別，男、女性皆對於捷運營運相關事項案件處理結果不滿意，「交通設施維護」類別，男、女性皆對於「標線增設」案件處理結果不滿意。

男、女性不滿意事項的差異點，「建築管理」類別，男性對於「防火巷占用」相對於較女性較不滿意，「教育事務」類別，男性對於校園環境、場地開放及校安相關事務案件處理結果相對於女性較不滿意，女性對於學生輔導管教、體衛保健、學前教育及終身教育相關事務案件處理結果相對於男性較不滿意，「交通捷運類」類別，男性對於「交通政策、現況交通改善」、「公共運輸定期票」案件處理結果相對於女性較不滿意，女性對於「微笑單車」(含車輛調度)案件處理結果相對於男性較不滿意，「交通設施維護」類別，女性對於「交通號誌時制(秒數)」案件處理結果相對於男性較不滿意。

四、建議未來加強性別差異化行銷、加強宣導本府各機關落實橫向聯繫。

(一) 加強性別差異化服務與行銷

依據財團法人台灣網路資訊中心「2023年台灣網路報告」調查

結果，「北北基」民眾上網率為 87.59%，台灣民眾男性上網率 84.81%，女性上網率為 84.53%（台灣網路資訊中心，2023），男、女性上網率無明顯差異，惟從陳情案件統計結果發現，女性偏向透過 1999 電話管道立案，男性立案管道則無明顯差異，且男性立案件數（占總受理案件數 42.38%）多於女性立案件數（占總受理案件數 25.38%），故未來可針對男、女性擬訂不同行銷策略，並加強推廣女性使用網路管道立案。

## （二）加強宣導本府各機關落實橫向聯繫

由滿意度調查結果發現，多機關共同辦理案件，男、女性滿意度皆較單一機關辦理案件下降，故未來應持續加強宣導各機關確實依照「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」第 6 點：「各機關就所收人民陳情案件認無管轄權者，應即移送有管轄權之機關，並通知陳情人。各機關發生管轄權疑義時，應由最先收案機關與相關管轄權機關溝通協調確認，完成案件改分或代為立案作業。」及「臺北市陳情系統作業程序」第 9 點規定進行逐級聯繫協調，避免讓民眾產生本府機關間相互推諉之不佳觀感，以維護陳情案件處理品質。

## 伍、參考資料

- 一、財團法人台灣網路資訊中心(2023 年 8 月 29 日)。2023 年台灣網路報告。台灣網路報告官網。<https://report.twNIC.tw/2023/>