

新竹市政府行政處受理民眾臨櫃陳情性別統計分析

110年6月28日

1、前言：

依據行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點，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，得以書面或言詞向各機關提出具體陳情。

本府受理民眾陳情管道多元，除1999服務專線、市府民意信箱，民眾亦可親自送達本府總收文單位，本文研究對象即以109年民眾臨櫃陳情性別進行統計分析。

2、目標：

透過性別統計與性別比例分析探討，建立總收單位相關人員性別平等觀念，適切了解民眾需求，藉以精進作業方式，營造性別友善洽公環境，有效提升為民服務品質。

3、人力：

本府總收文係配置女性同仁2名、男性同仁1名，負責受理民眾臨櫃陳情，符合性別平等規定。

4、統計資料：

- (1) 本次統計分析，將陳情案件類別分為「服務品質問題」、「環境汙染問題」、「道路交通問題」、「都市計畫問題」、「違規營業問題」、「權益受損問題」、「違建問題」、「建議公共設施改善問題」、「社會救助問題
- (2) 及「學校教育問題」等10項議題。
- (3) 經統計109年受理民眾臨櫃陳情案件合計318件，其中女性123件、佔39%比率；男性195件、佔61%比率。
續查各議題統計結果：

1. 「服務品質問題

2. 「女性臨櫃陳情」23件、比率77%；男性臨櫃陳情7件、比率23%。
3. 「環境汙染問題」
4. 「女性臨櫃陳情」9件、比率43%；男性臨櫃陳情12件、比率57%。
5. 「道路交通問題」
6. 「女性臨櫃陳情」17件、比率25%；男性臨櫃陳情51件、比率75%。
7. 「都市計畫問題」
8. 「女性臨櫃陳情」8件、比率24%；男性臨櫃陳情25件、比率76%。
9. 「違規營業問題」
10. 「女性臨櫃陳情」13件、比率46%；男性臨櫃陳情15件、比率54%。
11. 「權益受損問題」
12. 「女性臨櫃陳情」11件、比率61%；男性臨櫃陳情7件、比率39%。
13. 「違建問題」
14. 「女性臨櫃陳情」12件、比率32%；男性臨櫃陳情25件、比率68%。
15. 「建議公共設施改善問題」
16. 「女性臨櫃陳情」4件、比率10%；男性臨櫃陳情38件、比率90%。
17. 「社會救助問題」
18. 「女性臨櫃陳情」9件、比率64%；男性臨櫃陳情5件、比率36%。
19. 「學校教育問題」，女性臨櫃陳情17件、比率63%；男性臨櫃陳情10件、比率37%。

(4) 前揭統計資料，茲列示如下表：

109 年民眾臨櫃陳情性別及案件類別統計表

性別 陳情類別	女	男	合計	女	男
	件數	件數	件數	比率	比率
服務品質問題	23	7	30	0.77	0.23
環境汙染問題	9	12	21	0.43	0.57
道路交通問題	17	51	68	0.25	0.75
都市計畫問題	8	25	33	0.24	0.76
違規營業問題	13	15	28	0.46	0.54
權益受損問題	11	7	18	0.61	0.39
違建問題	12	25	37	0.32	0.68
建議公共設施 改善問題	4	38	42	0.10	0.90
社會救助問題	9	5	14	0.64	0.36
學校教育問題	17	10	27	0.63	0.37
合計	123	195	318	0.39	1.61

5、 分析結果：

109 年民眾臨櫃陳情性別及案件類別統計圖

- (1) 從上圖可知，如以投書案件類別分析，女性以反映「服務品質問題」最多（23 件）、其次為「道路交通問題」及「學校教育問題」（均各 17 件）；男性則以「道路交通問題」最多（51 件）、其次為「建議公共設施改善問題」（38 件）、以及「都市計畫問題」及「違建問題」（均各 25 件）。
- (2) 另從上頁統計表資料可知，如以同一陳情類別投書民眾性別比較，發現女性對於「服務品質問題」重視程度（77%），遠大於男性（23%）；此外，在「權益受損」、「社會救助」及「學校教育」等問題，比率均大於男性，且在 60% 以上；如從男性角度分析，發現「建議公共設施改善問題」是男性最重視的部分（90%），其次有關「道路交通」問題及「都市計畫問題」，男性投書件數也大於女性，比率均在 70% 以上。（資料詳 P2 統計表）

6、 結語：

- (1) 由四-（三）統計表可知，女性臨櫃陳情仍未如男性踴

躍，針對女性民眾親送投書案件，總收文受理陳情人員態度應更親切和善，適時予以肯定，俾鼓勵女性勇於發聲，爭取自身權益或參與政策建言。

- (2) 由五-（一）統計圖可知，女性關心議題多為服務品質、權益受損、社會救助及學校教育等軟性議題；男性則偏重在公共設施改善、道路交通及都市計畫等硬體建設部分。針對民眾因性別不同，政策訴求呈現差異化，總收文受理陳情案人員，在與民眾接觸過程中，亦可適時調整互動模式、交談內容，適切提供民眾所需服務。

7、 預期效益：

- (1) 強化本府總收文第一線服務民眾人員兩性平權觀念，消除傳統文化對不同性別之限制或期待，並建立尊重兩性意見表達權益之認知。
- (2) 建立兩性文化行為平權模式，營造性別友善洽公環境，有效提升為民服務品質。