

高雄市政府研考會
115 年度性別統計分析報告

「高雄市政府 112-114 年人民陳情案件」
性別統計分析

115 年 6 月 22 日

目 錄

一、問題現況	1
二、統計指標選用	
(一) 定義.....	2
(二) 陳情案件數量分析	2
(三) 陳情案件與行政區分析	4
(四) 陳情案件類型分析	8
(五) 里長陳情案件分析.....	12
三、分析重要發現	15
四、政策參採情形	
(一) 目前已實際執行之政策.....	17
(二) 未來規劃執行政策.....	18

機關：高雄市政府研究發展考核委員會

分析名稱：高雄市政府 112-114 年人民陳情案件性別統計分析

一、 問題現況：

(一)人民陳情案件是市民與政府間溝通的重要橋樑，不僅直接反映了

市民對市政建設、公共服務及施政品質的切身感受，更是政府機關滾動式修正政策、提升行政效能的重要參據。故本案就 112 年至 114 年之民眾及里長陳情案件數量，分析反映民眾及里長的性別與案件態樣之關聯性，作為本府持續改善市政缺失及精進政府服務效能之參考依據。

(二)依據「高雄市政府及所屬各機關處理人民陳情案件要點」，民眾可由 1999 市民專線、市長信箱及便民服務櫃台等管道進行陳情，本府受理陳情案件後將登錄系統列管，並移請權責機關查處並對民眾進行回覆。

(三)本報告主要從性別角度切入，針對陳情案件在不同性別間之數量比例、行政區塊及反應事項類別進行統計分析，進一步探究其可能原因，並提出政策建議，以擴大不同性別間對公共事務之參與程度，及暢通民眾與政府間之溝通管道，提升民眾對於市府各項施政滿意度。

二、 統計指標選用：

（一）定義：

本分析報告資料來源係由本府 112 年至 114 年公務資料產出，且其中陳情人性別係由話務人員或協助錄案人員統計，如陳情人未提供性別或無法辨別時，則統計為其他性別；惟本分析報告為聚焦於本市 112 年至 114 年間男女性別間對於陳情習慣之差異，故本分析報告僅就統計生理性別男性與女性進行分析探討。

（二）陳情案件數量分析：

1. 陳情案件數量分析：

（1）據本會公務統計資料顯示本府 112 年至 114 年各年度人民陳情案件總數各分別為 193,655 件、199,130 件及 192,897 件，並就數據分別以性別進行統計數據如下：

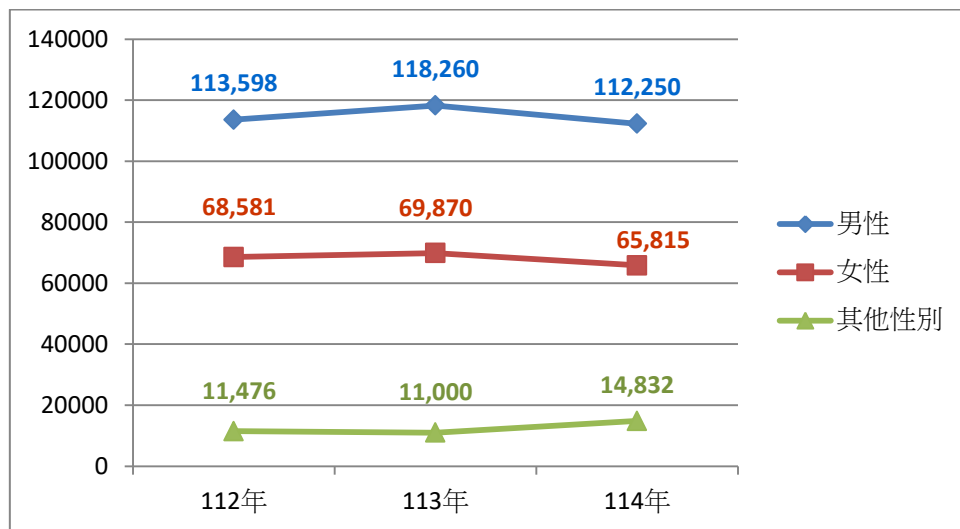


圖 1：112 至 114 年本市陳情案件數量

（2）由上圖資料顯示，對比本市 112 年至 114 年男性及女性陳情

人案件數量，本市男性陳情人案件數量較多。

2. 陳情案件性別比例分析：

- (1) 經查本市 112 年至 114 年男性人口計有 1,343,106 人、
1,337,224 人及 1,329,197 人；女性人口 1,394,835 人、
1,394,188 人及 1,389,348 人，為突顯各性別間差異，分別就
案件數量占人口比例統計數據如下：

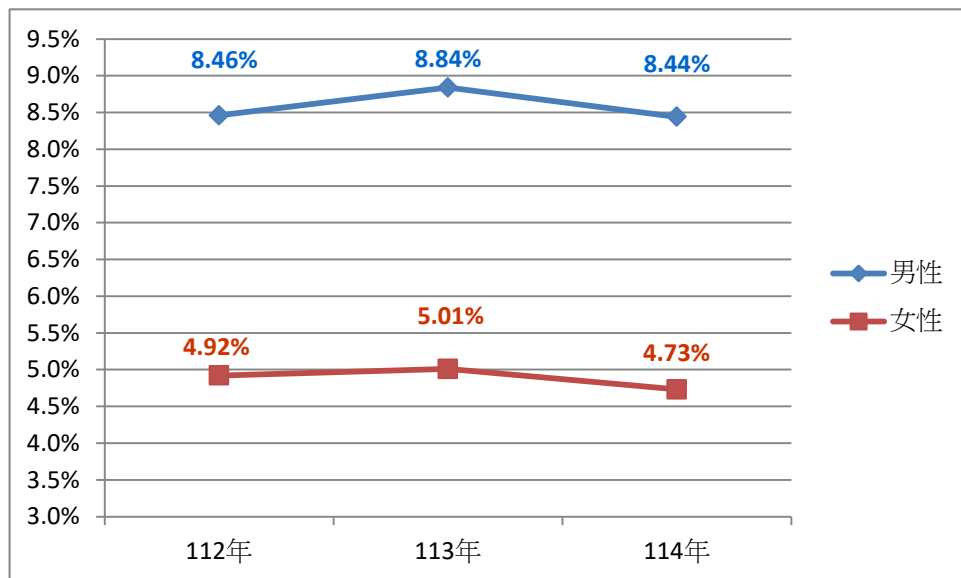


圖 2：112 至 114 年本市陳情案性別比例

- (2) 另依據本會公務統計資料顯示 112 年至 114 年各分別陳情案件數量為 193,655 件、199,130 件及 192,897 件，為顯示在本市陳情案件中各性別間占比多寡，就各性別佔總案件數比例如下：

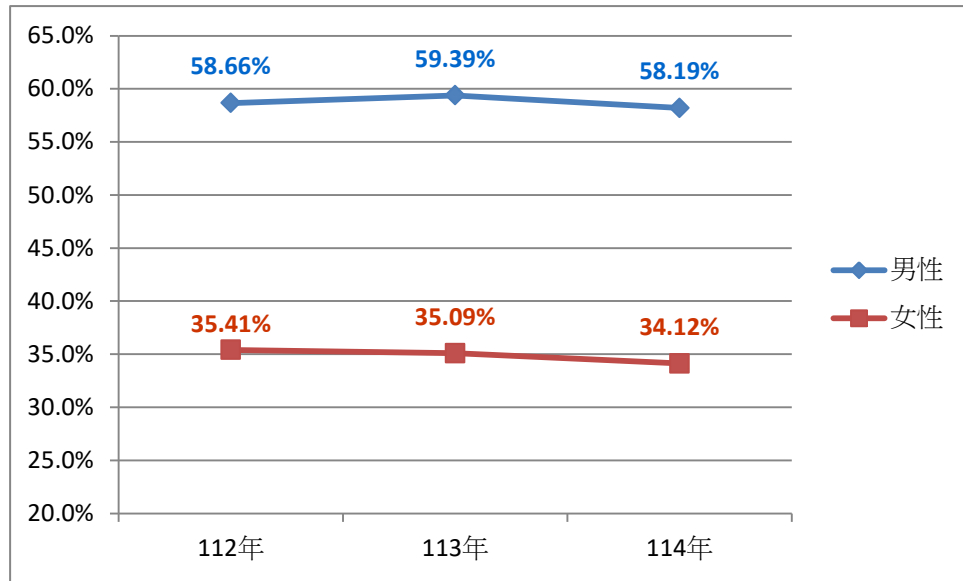


圖 3：112 至 114 年本市各性別佔總案件比例

(3) 經查本市 112 年至 114 年女性人口數皆大於男性，但由圖 2、

圖 3 資料顯示，本市 112 至 114 年男性陳情案件數量及整體案件比例仍較女性高。

(三) 陳情案件與行政區分析：

1. 行政區區分：

自縣市合併以來，本市計有 38 行政區為全台最多行政區之縣市，且本市幅員廣闊，各行政區間對於周遭生活環境及關心之市政議題亦不盡相同。

因礙於篇幅，且為讓本分析報告更簡潔明瞭顯示出各不同行政區之間之差異，僅就地緣關係相近、生活環境相似及原住民自治等原因，將本市 38 個行政區分類為 3 大區塊：原市區(縣市合併前高雄市)、原縣區(縣市合併前高雄縣)及原民區(茂林區、桃

源區、那瑪夏區)。

2. 各行政區塊案件比例分析：

依據本會公務統計資料計算 112 年至 114 年間，本市各行政區塊分別案件數佔總人口數比例，為原市區案件比例最高，原縣區次之，原民區案件比例最少，顯示 112 年至 114 年間原市區市民較常提出陳情，原民區最少，統計資料如下：

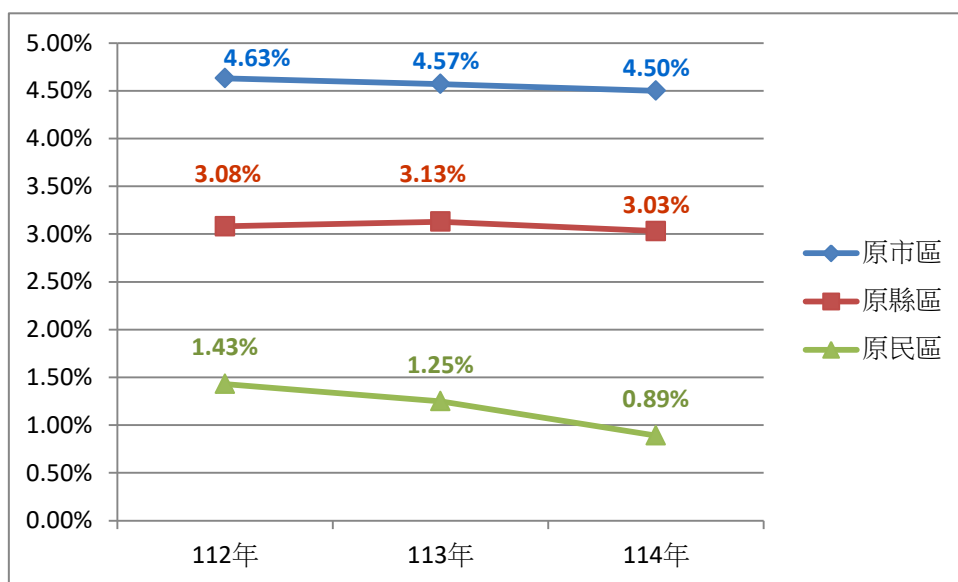


圖 4：109 至 111 年本市各行政區塊案件總數比例

3. 各行政區塊與陳情人性別分析：

(1) 各行政區塊案件數與陳情人性別分析：

比對各不同行政區塊類型與陳情人性別案件數，顯示 112 至 114 年間本市原市區陳情案件佔本市總陳情案件半數以上，且皆為男性陳情人較多，統計資料如下：

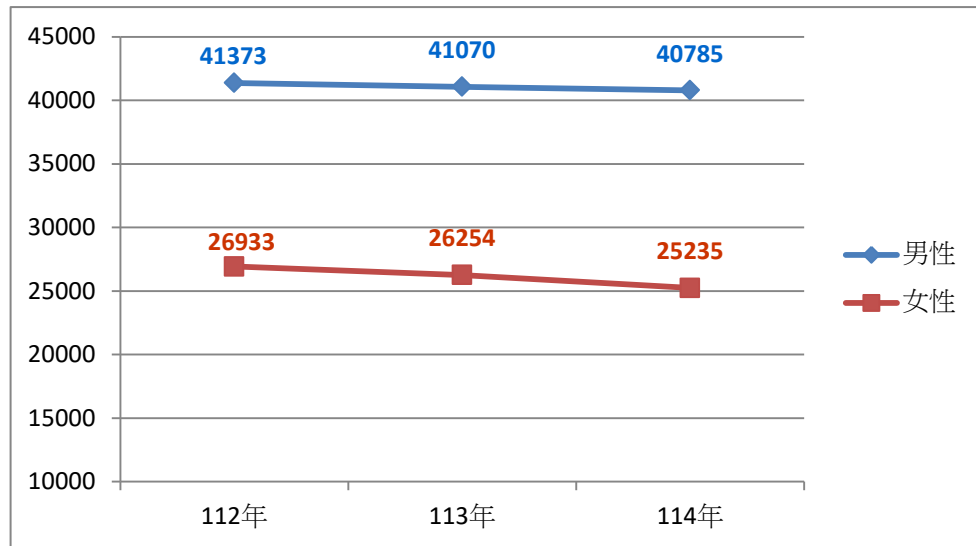


圖 5：112 至 114 年原市區案件與陳情人性別案件數

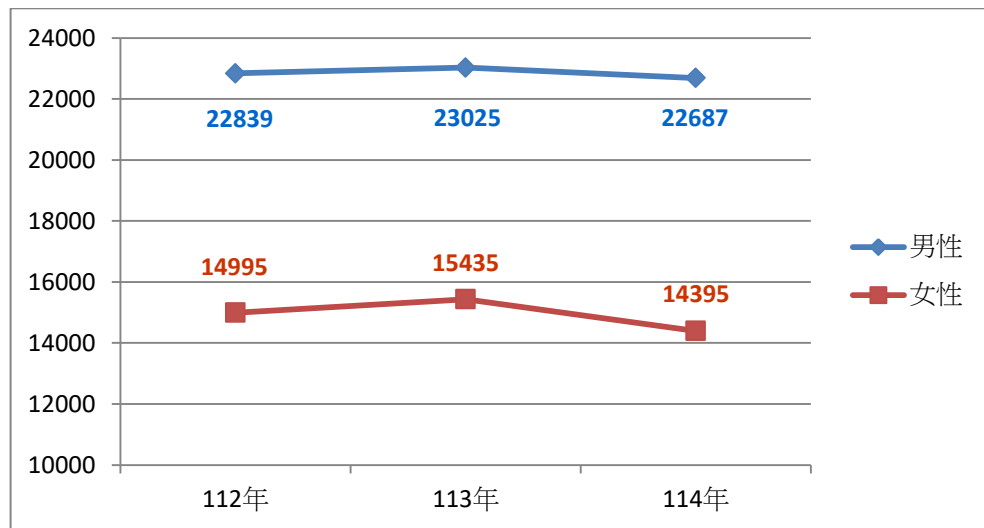


圖 6：112 至 114 年原縣區案件與陳情人性別案件數

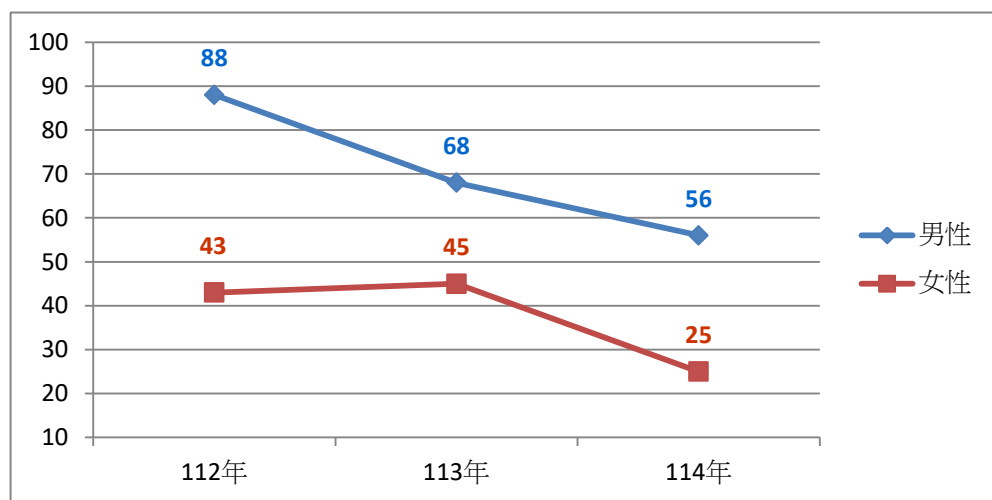


圖 7：112 至 114 年原民區案件與陳情人性別案件數

(2) 各行政區塊案件比例與陳情人性別分析：

分析案件陳情人性別占各類型行政區塊人口總數比例，顯示出本市原市區陳情人最常提出陳情案件，且各區皆是男性陳情人案件比例較高，統計資料如下：

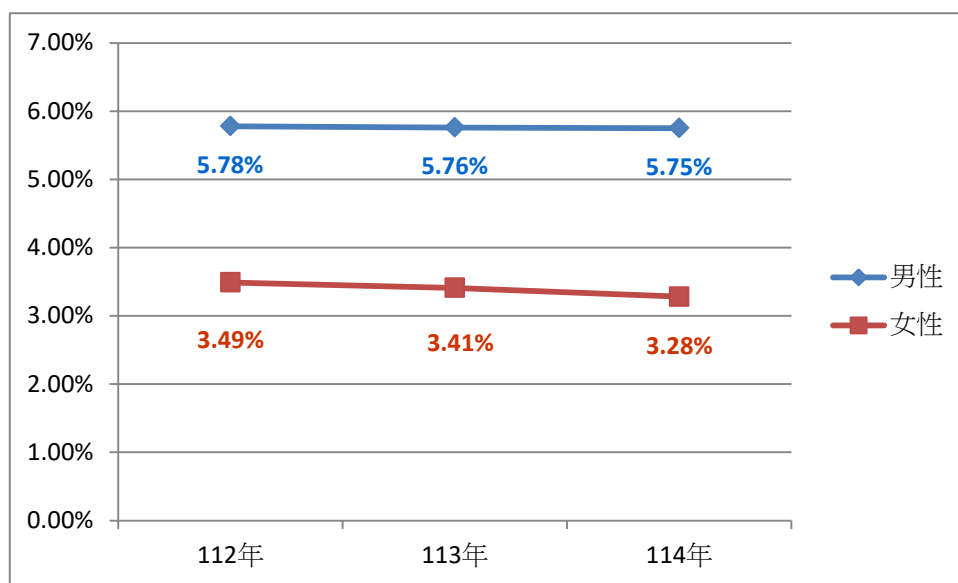


圖 8：112 至 114 年原市區案件與陳情人性別案件比例

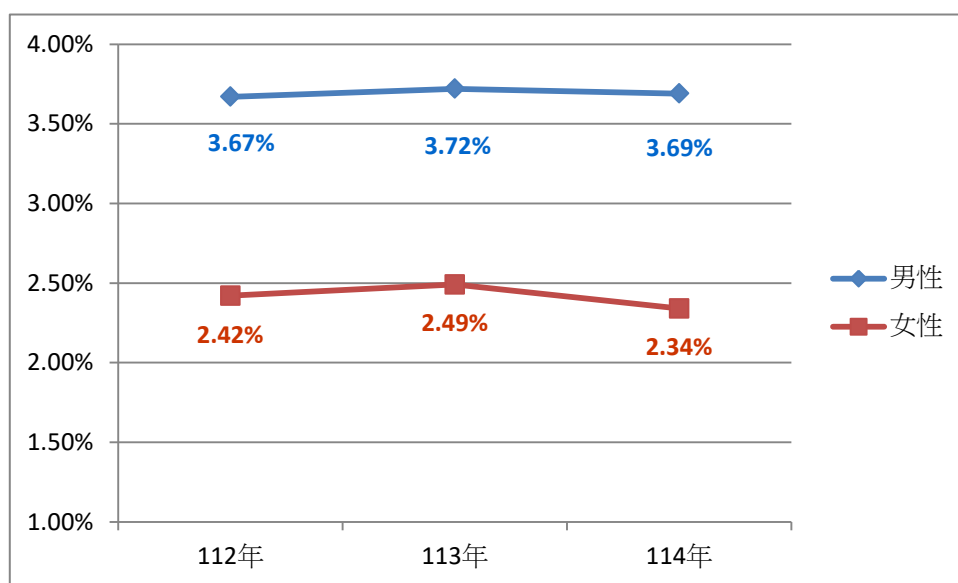


圖 9：112 至 114 年原縣區案件與陳情人性別案件比例

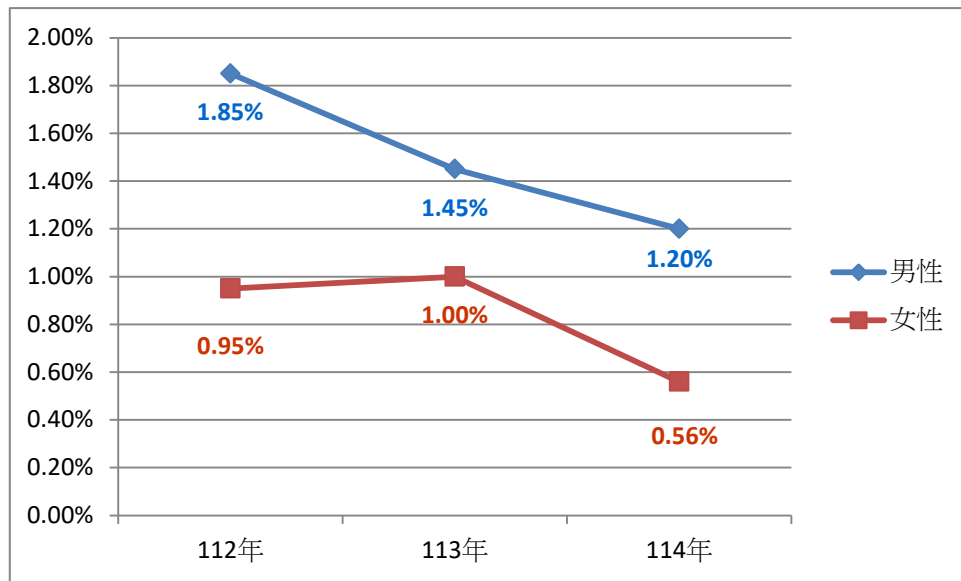


圖 10：112 至 114 年原民區案件與陳情人性別案件比例

(四) 陳情案件類型分析：

1. 定義：

因市民陳情態樣眾多，本分析報告就 112 年至 114 年間市民最常陳情的事項匯集並進行分類，以下就各分類中最常見之議題舉例：

- (1) 工務類：一般違建舉報、路面維護管理、行道樹及人行道維護管理、公寓大廈管理。
- (2) 交通類：交通標線、標誌及號誌維護、公車業務、號誌新設或調整、公民營停車場管理督導、違規申訴。
- (3) 環保類：環境髒亂、廢機動車輛、堆放垃圾、病媒蚊孳生、動植物影響環境衛生。
- (4) 警政類：違規停車、長期人行道騎樓設攤、佔用道路、妨害

安寧、長期廣告、招牌、旗幟擋道。

(5) 水利類：溝蓋維護、溝渠維護、清疏作業、污水管線維護、
污水用戶接管。

(6) 衛生類：衛生稽查、抽菸取締、公辦公營醫院、長期照護。

2. 陳情案件類別數量與陳情人性別分析：

(1) 依據本會公務統計資料，本市 112 年至 114 年就民眾最常陳情項目數量，並以不同性別統計數據如下：

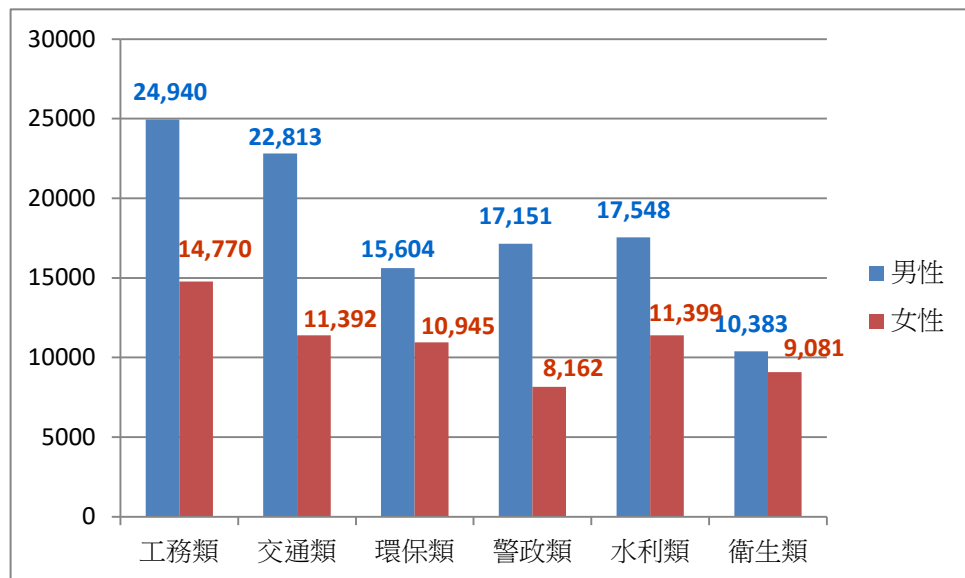


圖 11：112 年民眾最常陳情項目

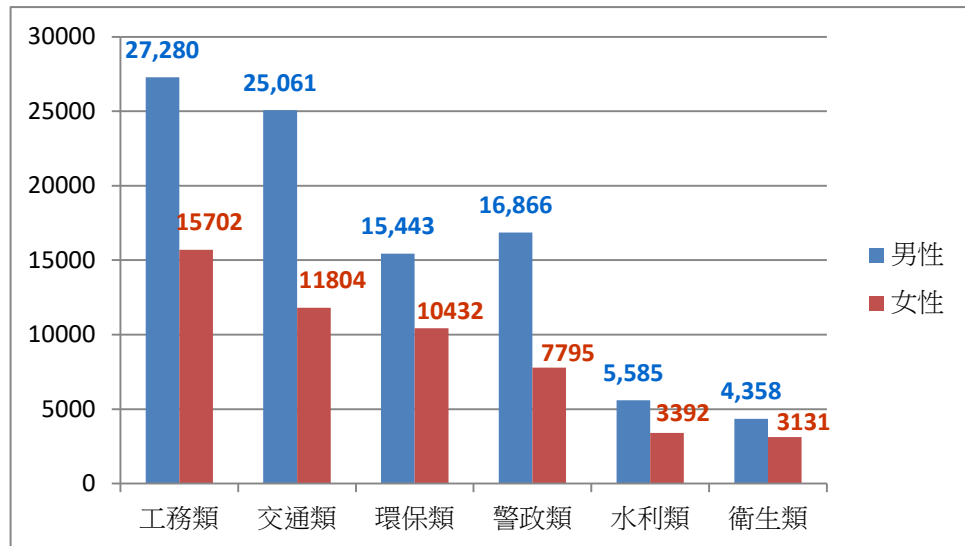


圖 12：113 年民眾最常陳情項目

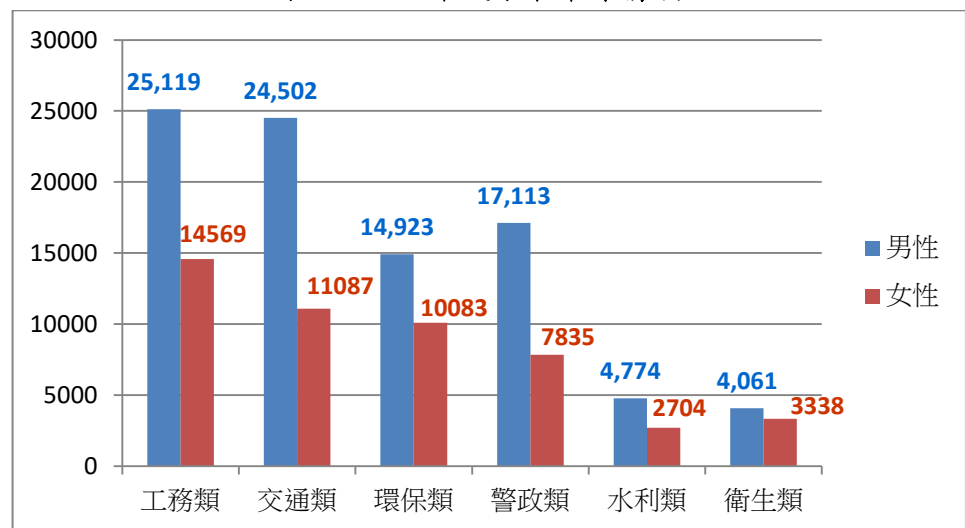


圖 13：114 年民眾最常陳情項目

- (2) 從上述資料顯示，比對 112 年至 114 年間最常提出陳情的議題皆工務類，惟 112 年度因遭遇多次顯著的颱風與強降雨侵襲，水利類案件數量明顯較 113 及 114 年度增加許多。

3. 陳情案件類型比例與陳情人性別分析：

- (1) 為分析不同性別間，分別最關心議題為何，依據本會公務統計資料，以案件數量占總案件數之比例計算，統計數據如下：

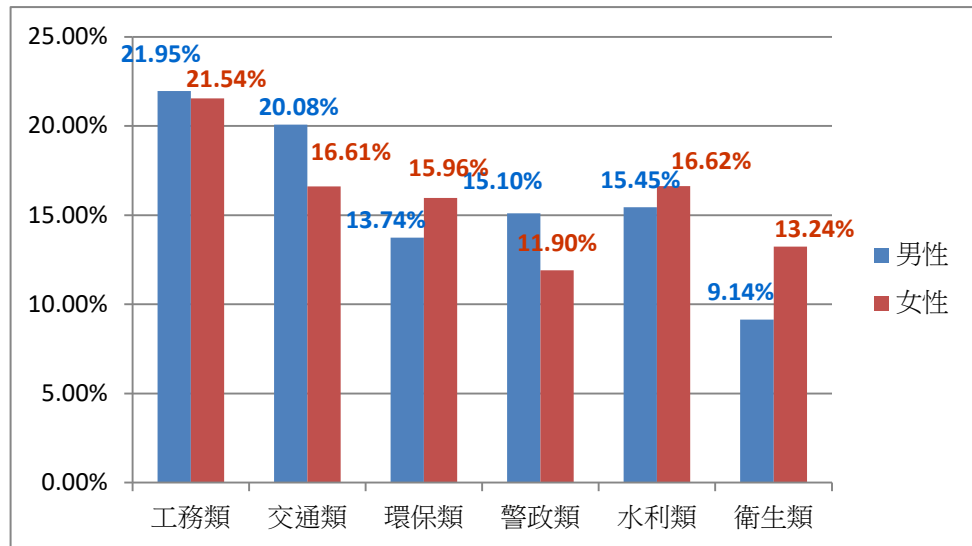


圖 14：112 年民眾最常陳情項目案件比例

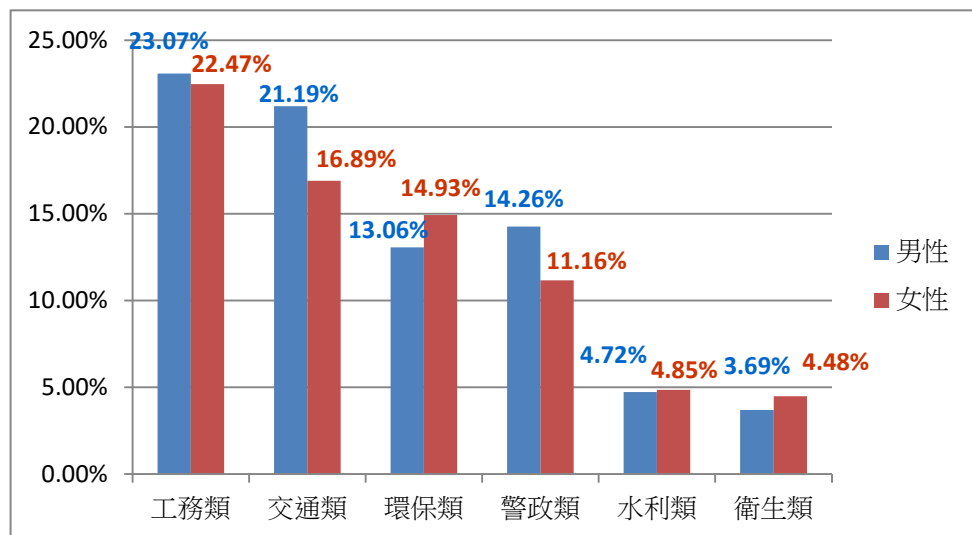


圖 15：113 年民眾最常陳情項目案件比例

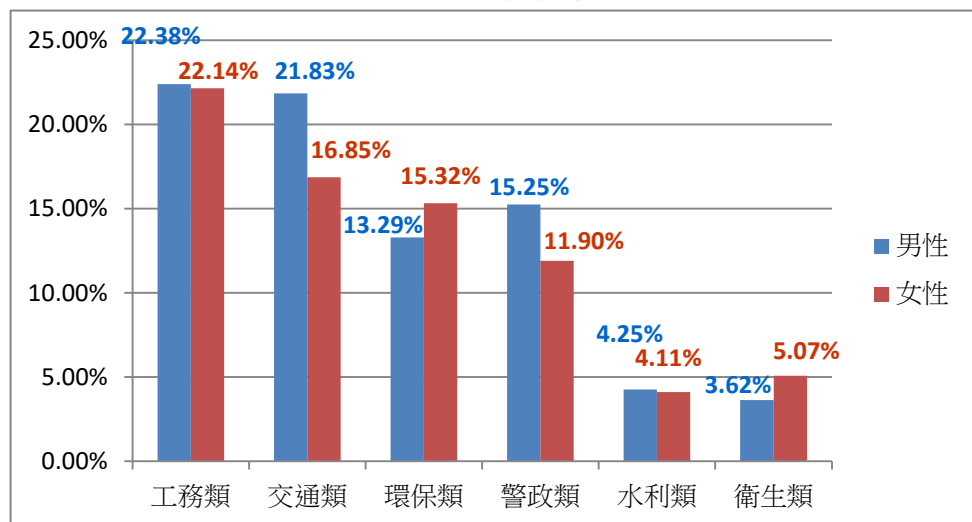


圖 16：114 年民眾最常陳情項目案件比例

(2) 分析不同性別之間最常陳情之議題，男性陳情人 112 年為工務類、交通類及水利類，113 及 114 年為工務類、交通類及警政類，顯示出男性最關心之議題為工務類及交通類，警政類次之。

(3) 然而女性陳情人最關心之議題為 112 年工務類、交通類及水利類，113 及 114 年為工務類、交通類及環保類，相對於男性陳情人，女性陳情人更關心環保類議題。

(五) 里長陳情案件分析

1. 里長陳情案件數量分析

(1) 經查中央選舉委員會 2022 年第 4 屆里長選舉資料統計，本市里長男性當選人計 701 人，女性當選人計 188 人。據本會公務統計資料顯示本府 112 年至 114 年各年度里長陳情案件總數各分別為 4,333 件、3,258 件及 2,972 件，並就數據分別以性別進行統計數據如下：

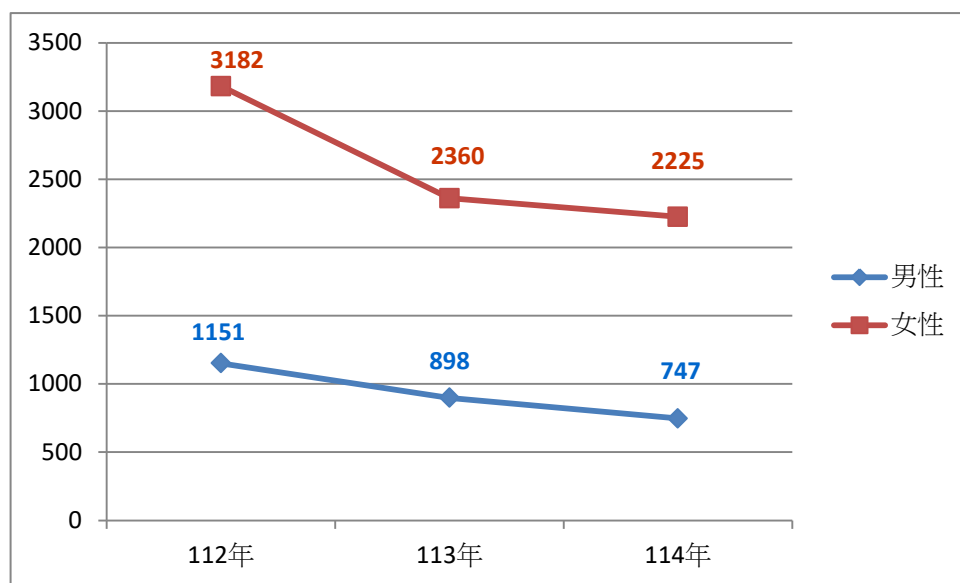


圖 17：113 至 114 年本市里長陳情案件數量

(2) 為顯示在本市陳情案件中各性別間占比多寡，就各性別佔總案件數比例如下：

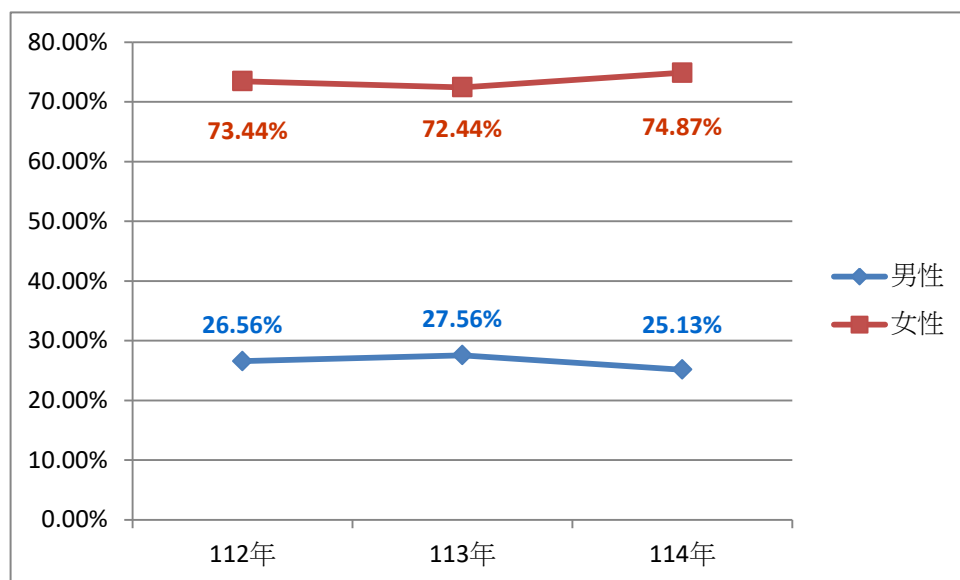


圖 18：112 至 114 年本市里長各性別佔總案件比例

(3) 經查本市 112 年至 114 年男性里長人數皆大於女性，但由圖 17、圖 18 資料顯示，本市 112 至 114 年女性里長陳情案件數量及整體案件遠高於男性里長。

2. 里長陳情案件類別數量與里長陳情人性別分析：

(1) 依據本會公務統計資料，本市 112 年至 114 年就里長最常

陳情項目數量，並以不同性別統計數據如下：

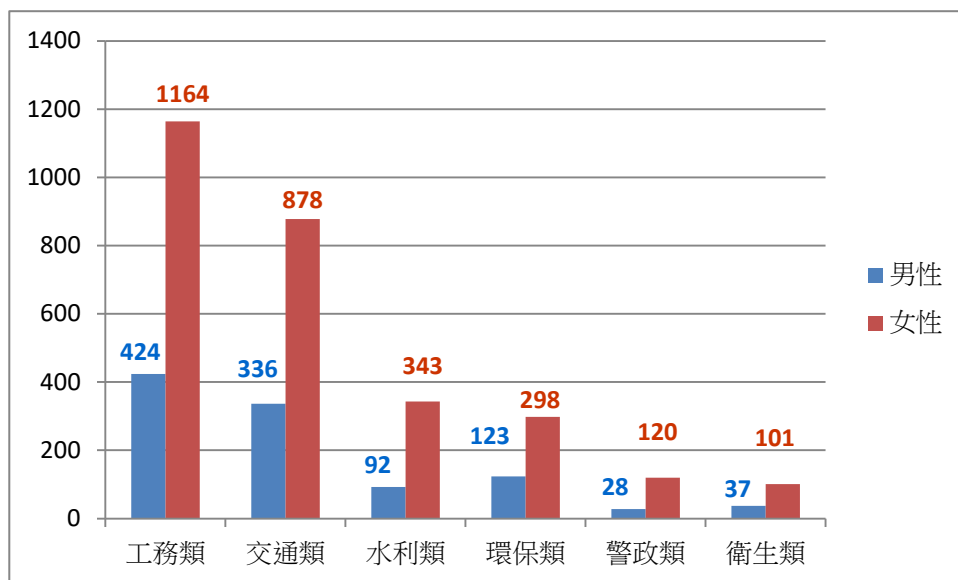


圖 19：112 年里長最常陳情項目

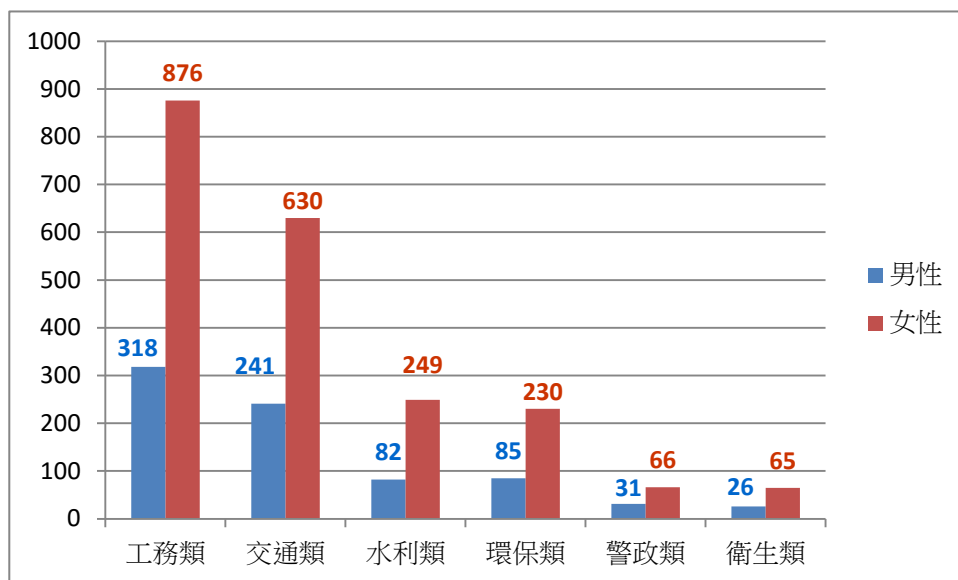


圖 20：113 年里長最常陳情項目

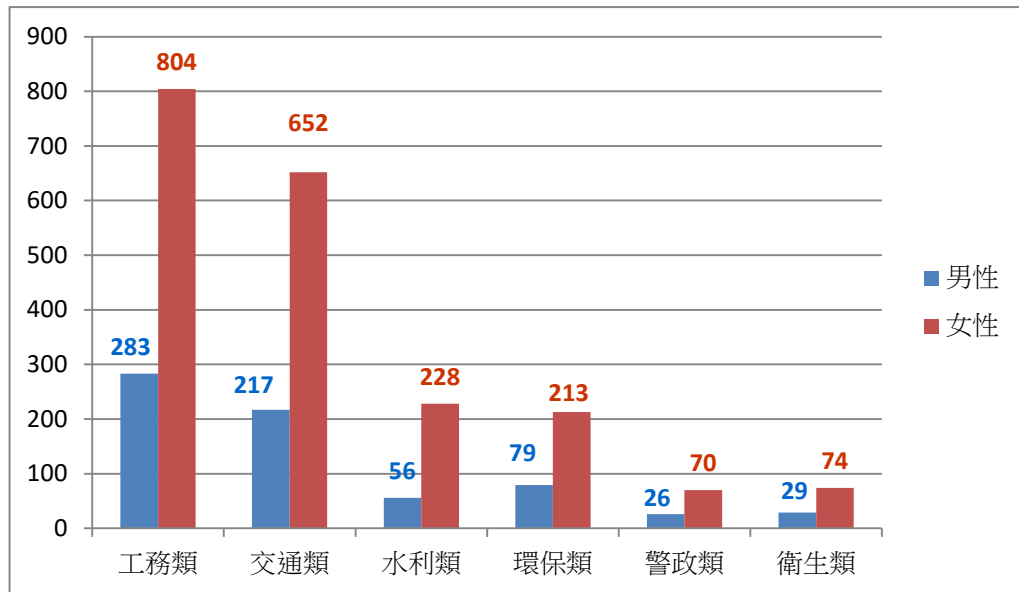


圖 21：114 年里長最常陳情項目

(2) 從上述資料顯示，112 年至 114 年間男性及女性里長最常提出陳情的議題皆為工務類及交通類，水利類及環保類次之。

三、分析重要發現：

(一) 112 年至 114 年本市女性人口數皆大於男性，但男性陳情人比例卻明顯較女性高，顯示出本市在公共事務的反映上，男性表現出較高的行動意願，男性較女性更願意向本市提出市政建議及陳情。

(二) 本市陳情案件為工務類案件為大宗，經查工務類案件內容大多為一般違建舉報、路面維護管理、行道樹及人行道維護管理、公寓大廈管理問題；雖然男性陳情案件數皆較女性多，但環保類及衛生類案件卻明顯係女性案件比例較男性高，經查大多數

案件為舉報環境髒亂等事項。

(三) 特定反映項目呈現高度的性別偏向，警政類案件 112 年為男性第四大陳情項目，113 年及 114 年為第三大陳情項目，惟 112 年至 114 年皆未進入女性的前三大項目，顯示男性對於治安維護、違規檢舉、警政執法等秩序與法制層面的事務，相較於女性有更高的關切度與互動頻率；環保類案件 112 年為女性第四大陳情項目，113 年及 114 年為第三大陳情項目，112 年至 114 年亦皆未進入男性的前三大項目，顯示居住環境維護（如垃圾清運、周邊噪音及環境衛生）之反映以女性顯著居多。

(四) 本市 112 年度因遭遇多次顯著的颱風與強降雨侵襲影響，水利類案件數量明顯較 113 及 114 年度增加許多，皆為當年度男性及女性前三大陳情項目。

(五) 根據本會公務統計資料 112 年至 114 年案件數依據行政區類別區分，皆為原市區案件數量最多，原縣區案件數量次之，原民區案件數量最少；考量人口結構差異，若以案件比例計算仍然為原市區案件比例最高，原縣區案件數量次，原民區案件比例最少。顯示都市化程度較高的區域，市民對於周遭生活環境的公共議題敏感度較高，更傾向向政府反映問題，且各區皆呈現男性陳情人案件數量與比例較高的現象。

(六) 本市 112 年至 114 年男性里長人數皆大於女性里長，但本市 112 至 114 年女性里長陳情案件數量顯著高於男性里長，顯示在基層地方治理中，女性里長展現出極高的公共事務參與熱情與問題反映積極度，亦更傾向於透過 1999 市民專線、市長信箱及便民服務櫃台等管道反映環境與公共設施問題。

四、政策參採情形：

(一) 目前已實際執行之政策：

本市女性市民人口數大於男性市民，但男性市民陳情人比例卻明顯較女性市民高。為減少男性或女性在利用陳情管道時的問題及障礙，積極提供更多元及彈性的反映管道，包括臨櫃、電話、網路（市長信箱、高雄數位市民、真人文字客服）、書面、傳真等方式，自 114 年 7 月起更導入智能語音服務，並配合本市災害應變中心一級開設時啟用。智能語音服務結合語音辨識與自動播報技術，可有效分流來電、提升話務處理效率，以紓解災害期間的大量進線，確保不分性別的市民可不受時間及空間的限制，即時向政府傳遞訴求。

(二) 未來規劃執行政策：

為持續擴展提供民眾諮詢服務、受理人民陳情、建議暨反映等服務事項，將提供智能客服功能，智能客服運用生成式 AI 技

術，持續蒐集本府對外網站公開資訊，透過大型語言模型提供民眾智能搜尋市政相關資訊，並具語意理解能力，以對話方式回應問題，提升民眾諮詢市政事項便利性與親和力。並將持續鼓勵各機關擴充網站資訊內容，優化資料品質，確保民眾獲取資訊更全面、準確。同時，持續強化智能客服回應能力，提高對話理解與應答效能，更進一步提升市政服務智能化與即時性，使民眾與政府間的溝通管道更為暢通。