

高雄市政府研考會
112 年度性別統計分析報告

「高雄市政府 109-111 年人民陳情案件」
性別統計分析

112 年 10 月 24 日

目 錄

一、背景沿革	1
二、問題現況	2
三、統計指標選用	
(一) 定義.....	3
(二) 陳情案件數量分析	3
(三) 陳情案件與行政區分析	5
(四) 陳情案件類型分析	10
四、分析重要發現	14
五、建議計畫評估及管考	
(一) 建議政策計畫說明.....	15
(二) 預決算數或其概估值.....	17
(三) 會議討論情形.....	17
(四) 預期執行計畫效果.....	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 109-111 年人民陳情案件性別統計分析

一、背景沿革：

(一)消除對婦女一切形式歧視公約(CEDAW)第 7 條規定：對於參加政府政策的制訂及其執行，並擔任各級政府公職，執行一切公務之情形，締約各國應採取一切適當措施，消除在本國政治和公共生活中對婦女的歧視，特別應保證婦女在與男子平等的條件。

(二)除此之外，消除對婦女歧視委員會第十六屆會議第 23 號一般性建議當中，亦有提及於政治和公共生活方面，當中指出：「多數國家的憲法和法律以及所有的國際文書，皆申明男女平等原則。然而過去五十年內，婦女仍未能實現平等於公共及政治生活的低度參與，強化其不平等地位；僅由男性制定的政策和決定…」，反映出對於公共事務的參與應鼓勵納入各性別間之建議。

(三)另我國行政院 110 年 5 月發布性別政策綱領當中，為達成促進決策參與的性別平等之政策目標，未來對於政府的施政應擴大女性參與政治、國家及公共事務的管道，建立性別平權的決策參與機制，增加不利處境者參與機會，以促進權力、決策及影響力的性別平等，故本案希望能透過性別統計分析以回應 CEDAW 及性別政策綱領各性別間對於提升參與公共政策之目標。

二、問題現況：

- (一)在現今的民主社會當中，民眾以法定程序授予政府權力，故在此框架中政府應當以人民為主體，為人民服務為宗旨，建立以民眾為主體的服務型政府；而藉由民眾對市府的建議與革新，亦可瞭解民眾對於市政上之需求，讓政府的施政能更貼近民眾所需。故本案就 109 年至 111 年之陳情案件數量並分析反映民眾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加強施政之參考依據。
- (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，並轉知權責機關對民眾進行回覆。
- (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。

三、統計指標選用：

(一) 定義：

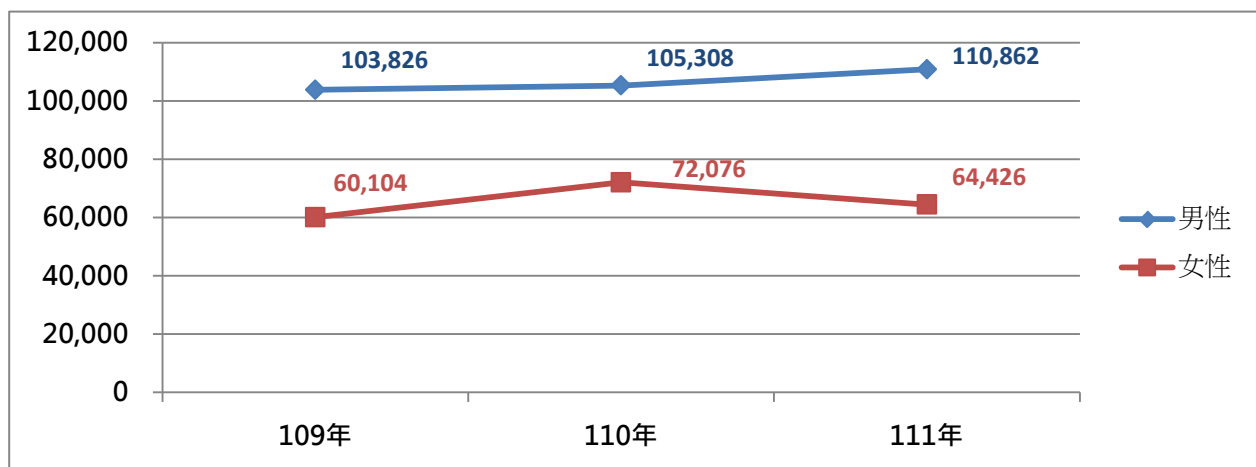
本分析報告資料來源係由本府 109 年至 111 年公務資料產出，且其中陳情人性別係由話務人員或協助錄案人員統計，如陳情人未提供性別或無法辨別時，則統計為其他性別；惟本分析報告為聚焦於本市 109 年至 111 年間男女性別間對於陳情習慣之差異，故本分析報告僅就統計生理性別男性與女性進行分析探討。

(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 109 年至 111 年各年度人民陳情案件總數各分別為 170,824 件、185,280 件及 187,142 件，排除未留性別資料，以性別進行統計數據如下：

圖 1：109 至 111 年本市陳情案件數量



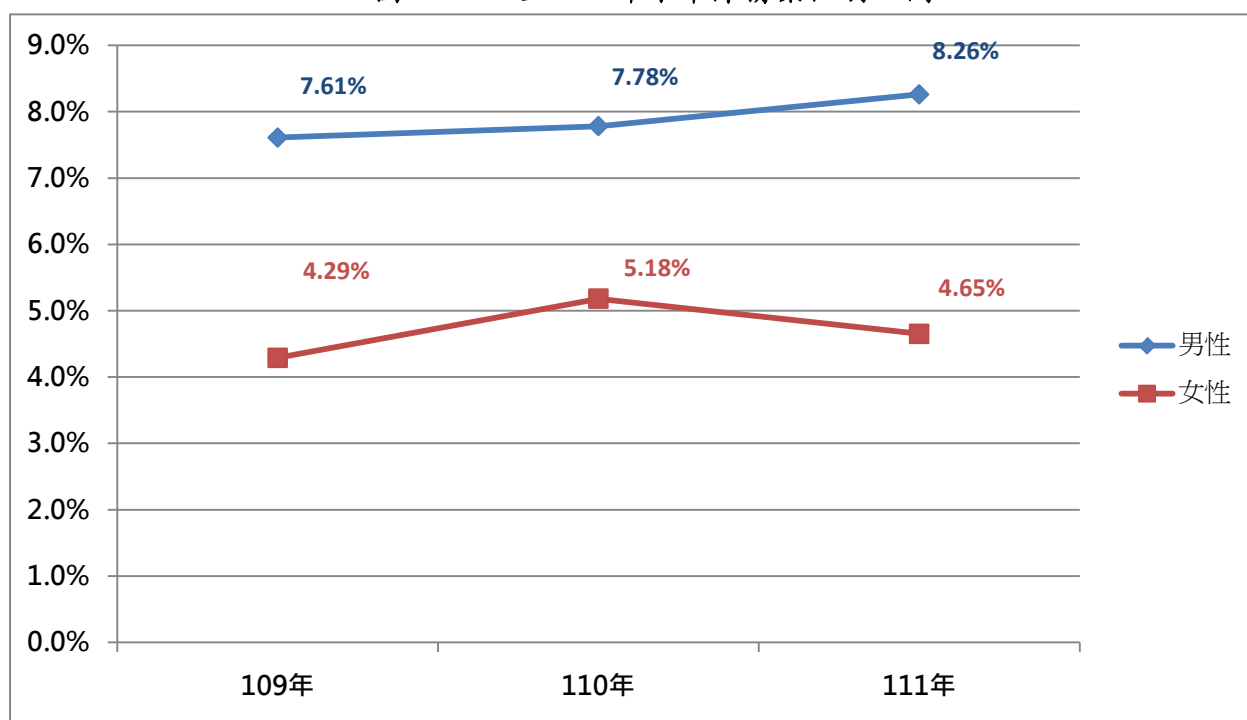
單位：件

(2) 由上圖資料顯示，對比本市 109 年至 111 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 109 年至 111 年男性人口計有 1,364,243 人、1,352,711 人及 1,341,492 人；女性人口 1,401,689 人、1,391,980 人及 1,386,645 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：

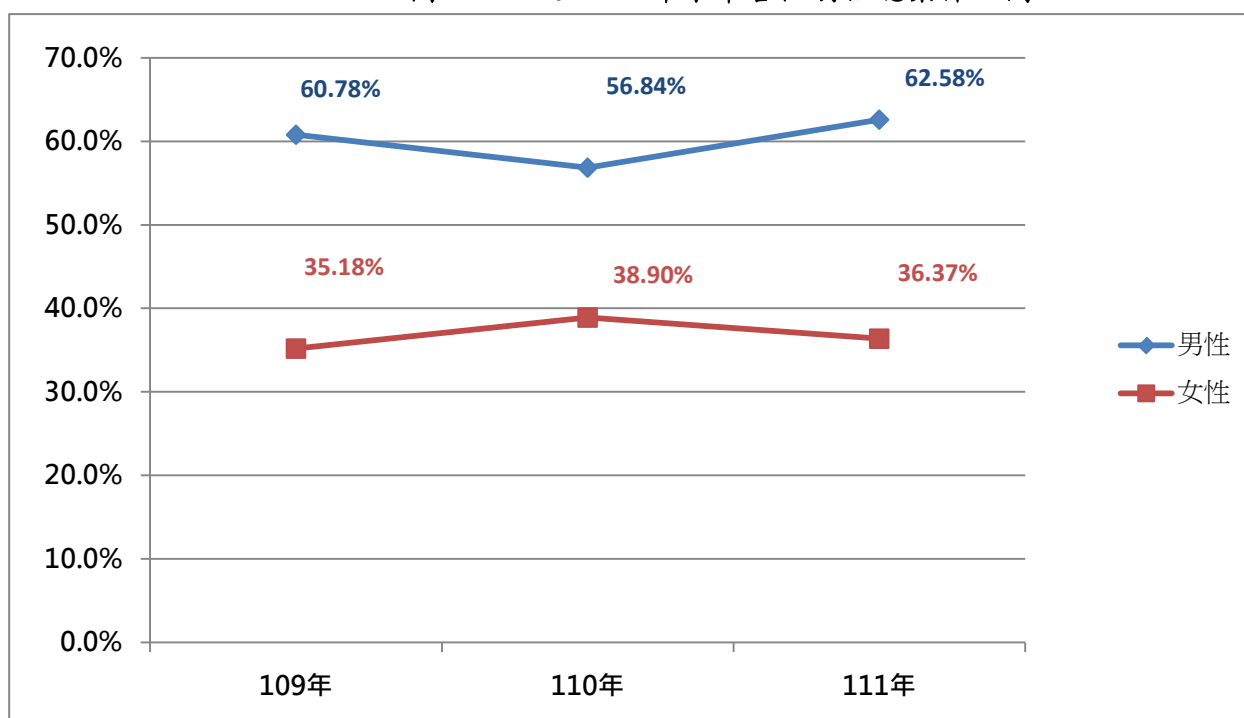
圖 2：109 至 111 年本市陳情案性別比例



單位：百分比

(2) 另依據本會公務統計資料顯示 109 年至 111 年各分別陳情案件數量為 170,824 件、185,280 件及 187,142 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 3：109 至 111 年本市各性別佔總案件比例



單位：百分比

(3) 經查本市 109 年至 111 年女性人口數皆大於男性，但由圖 2、

圖 3 資料顯示，本市 109 至 111 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。

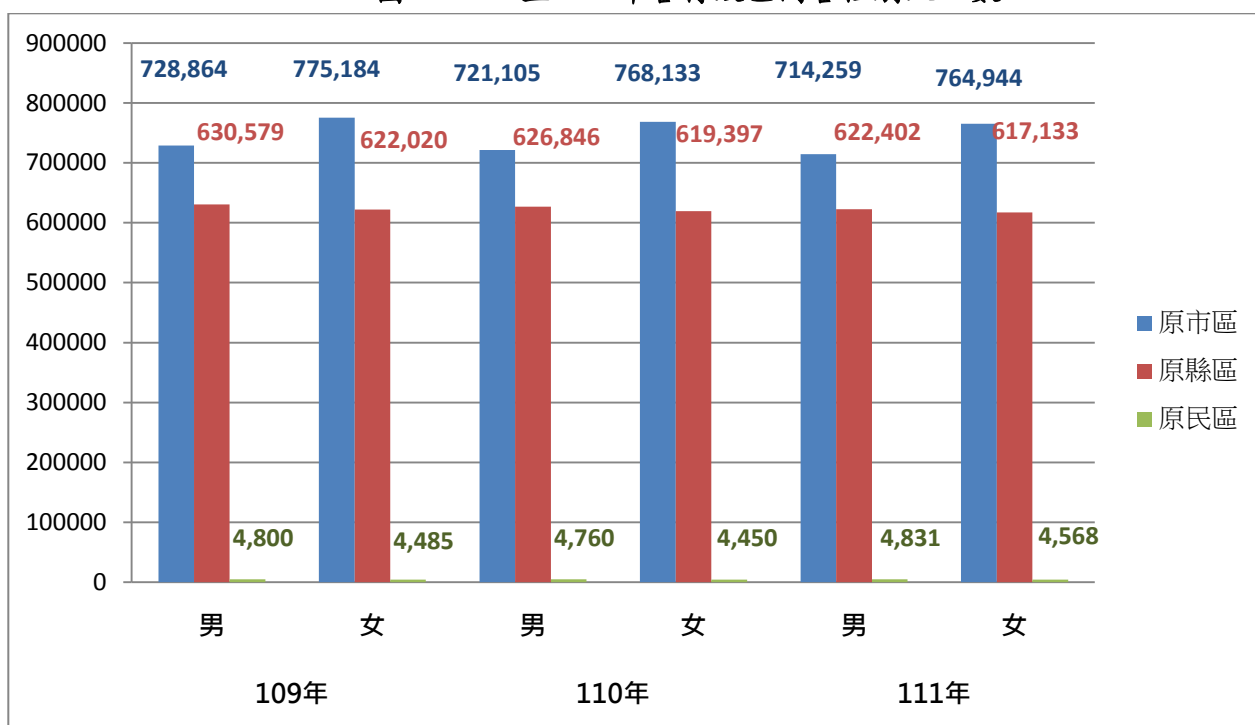
因礙於篇幅，且為讓本分析報告更簡潔明瞭顯示出各不同行政區之間之差異，僅就地緣關係相近、生活環境相似及原住民自

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. 各行政區與性別人口結構：

為分析各行政區之間陳情案件所占各性別人口比例，故統計人口結構如下：

圖 4：109 至 111 年各行政區間各性別人口數



單位：人

表 1：109 至 111 年各行政區間各性別人口數

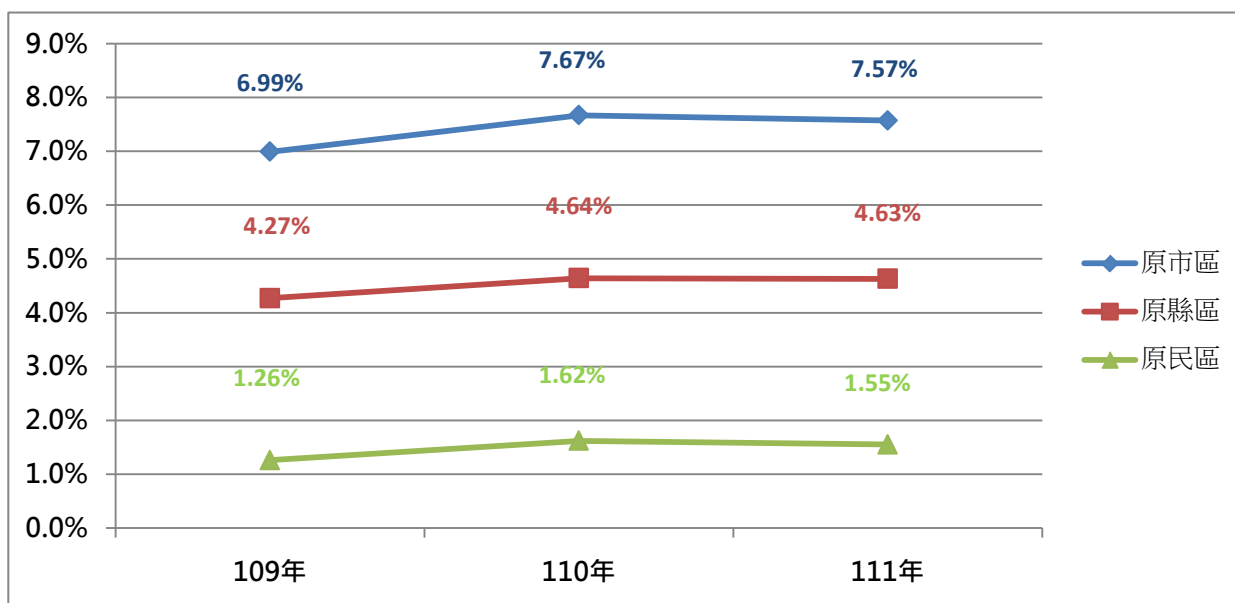
年度 行政區	109		110		111	
	男	女	男	女	男	女
原市區	728,864	775,184	721,105	768,133	714,259	764,944
原縣區	630,579	622,020	626,846	619,397	622,402	617,133
原民區	4,800	4,485	4,760	4,450	4,831	4,568
合計	1,364,243	1,401,689	1,352,711	1,391,980	1,341,492	1,386,645

單位：人

3. 各行政區塊案件比例分析：

依據本會公務統計資料計算 109 年至 111 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 109 年至 111 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 5：109 至 111 年本市各行政區塊案件總數比例



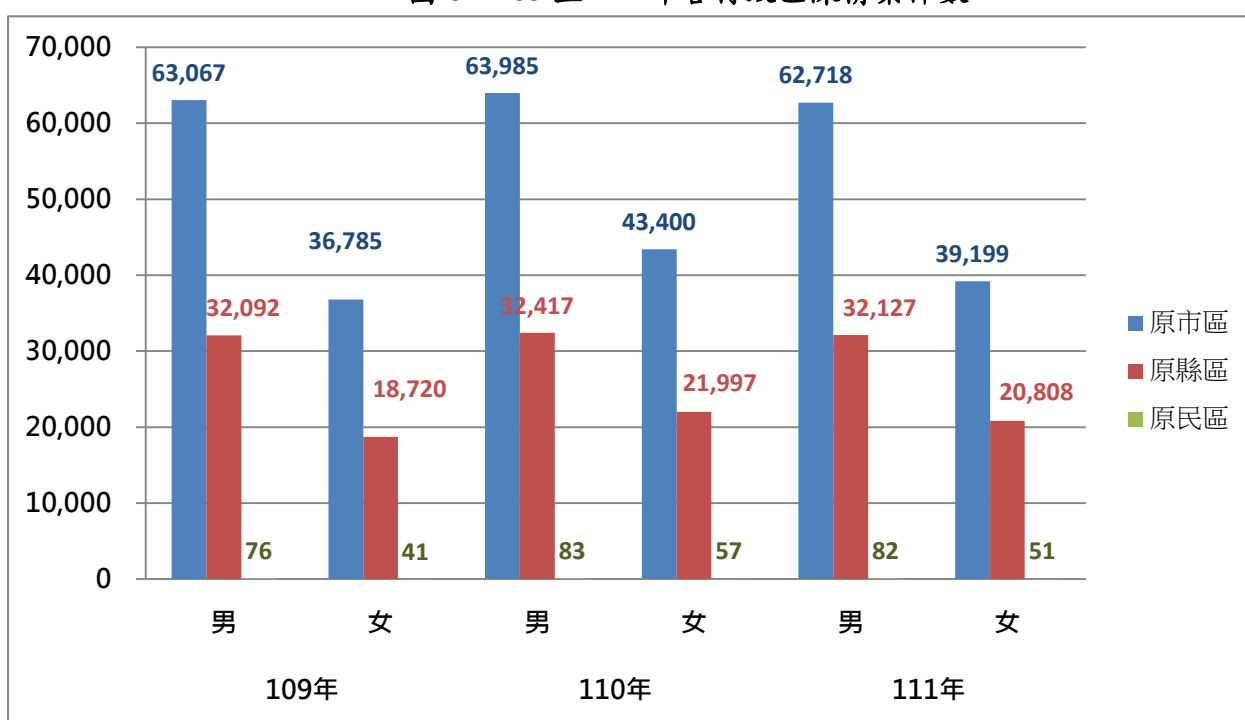
單位：百分比

4. 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 109 至 111 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 6：109 至 111 年各行政區陳情案件數



單位：件

表 2：109 至 111 年各行政區陳情案件數

年度 行政區	109		110		111	
	男	女	男	女	男	女
原市區	63,067	36,785	63,985	43,400	62,718	39,199
原縣區	32,092	18,720	32,417	21,997	32,127	20,808
原民區	76	41	83	57	82	51

單位：件

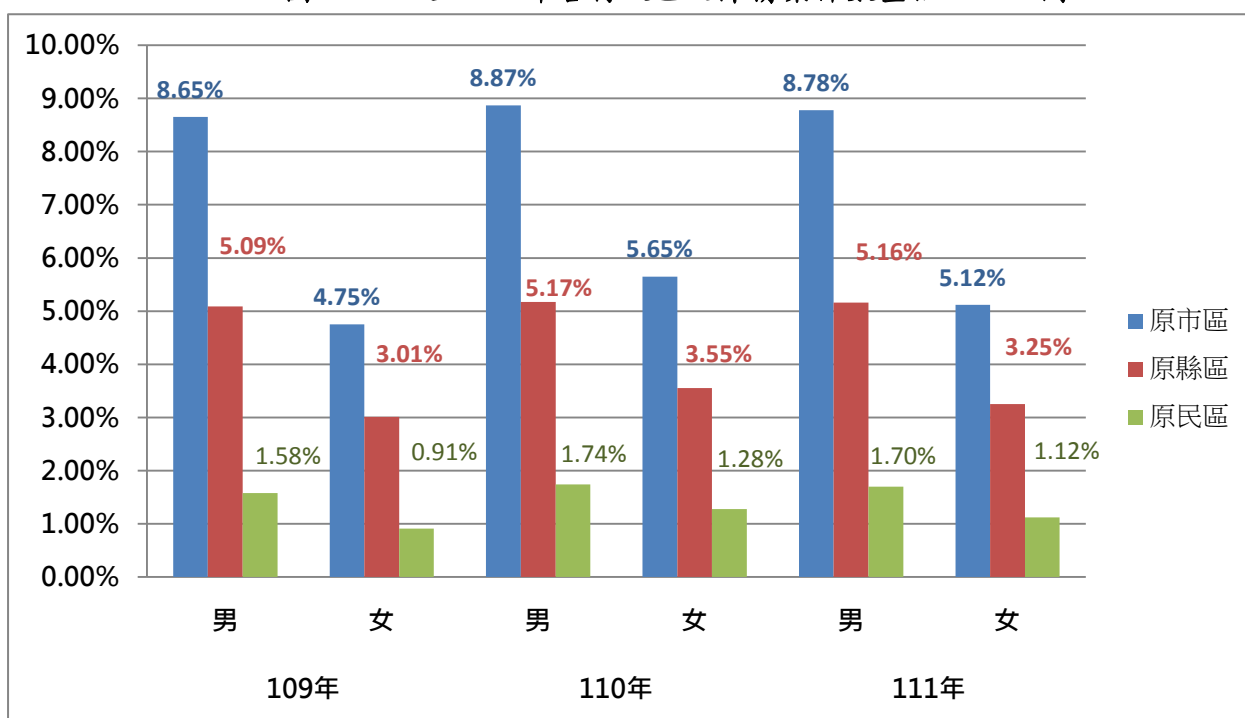
(2) 各行政區塊案件比例與陳情人性別分析：

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 7：109 至 111 年各行政區之陳情案件數量佔人口比例



單位：百分比

表 3：109 至 111 年各行政區之陳情案件數量佔人口比例

年度 行政區	109		110		111	
	男	女	男	女	男	女
原市區	8.65	4.75	8.87	5.65	8.78	5.12
原縣區	5.09	3.01	5.17	3.55	5.16	3.25
原民區	1.58	0.91	1.74	1.28	1.70	1.12

單位：百分比

(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 109 年至 111 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：

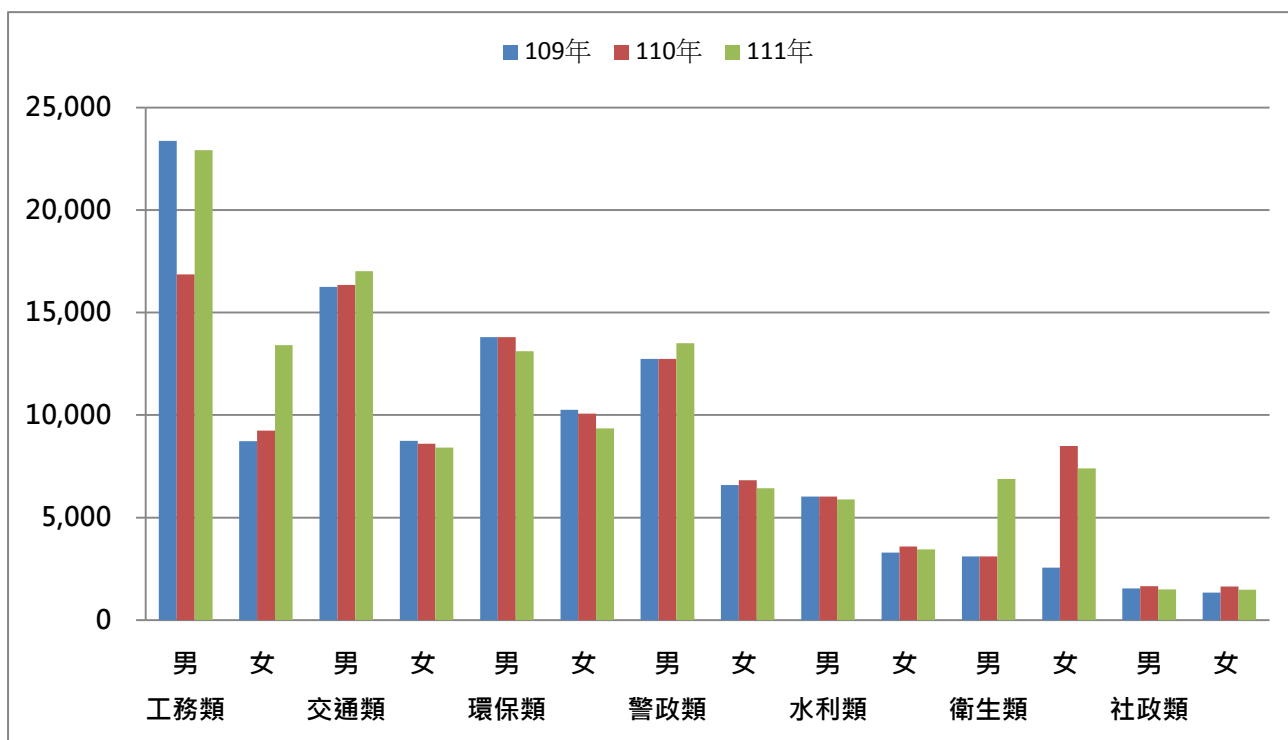
- (1) 工務類：一般違建舉報、路面維護管理、行人樹維護管理、公寓大廈管理。
- (2) 交通類：交通標線、公車業務、號誌新設、公民營停車場管理督導。
- (3) 環保類：環境髒亂、廢機動車輛、堆放垃圾、動植物影響環境衛生。
- (4) 警政類：違規停車、長期人行道騎樓設攤、佔用道路、妨害安寧。
- (5) 水利類：溝蓋維護、溝渠維護、清疏作業
- (6) 衛生類：傳染病管制、衛生稽查、抽菸取締。
- (7) 社政類：街友安置與輔導、低收入戶及中低收入戶、急難救助及馬上關懷急難救助、老人福利機構。

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 109 年至 111 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 8：109 至 111 年民眾最常陳情項目數



單位：件

表 4：109 至 111 年民眾最常陳情項目數

年度 行政區	109		110		111	
	男	女	男	女	男	女
工務類	23,366	8,724	16,857	9,242	22,920	13,416
交通類	16,247	8,737	16,353	8,607	17,019	8,413
環保類	13,804	10,249	13,804	10,067	13,107	9,356
警政類	12,735	6,579	12,735	6,821	13,501	6,437
水利類	6,019	3,297	6,019	3,586	5,884	3,450
衛生類	3,096	2,564	3,096	8,484	6,875	7,396
社政類	1,540	1,344	1,648	1,629	1,490	1,477

單位：件

(2) 從上述資料顯示，比對 109 年至 111 年間最常提出陳情的議

題皆工務類，惟 110 及 111 年度受新冠肺炎疫情影響，衛生

類案件數量明顯較 109 年度增加許多。

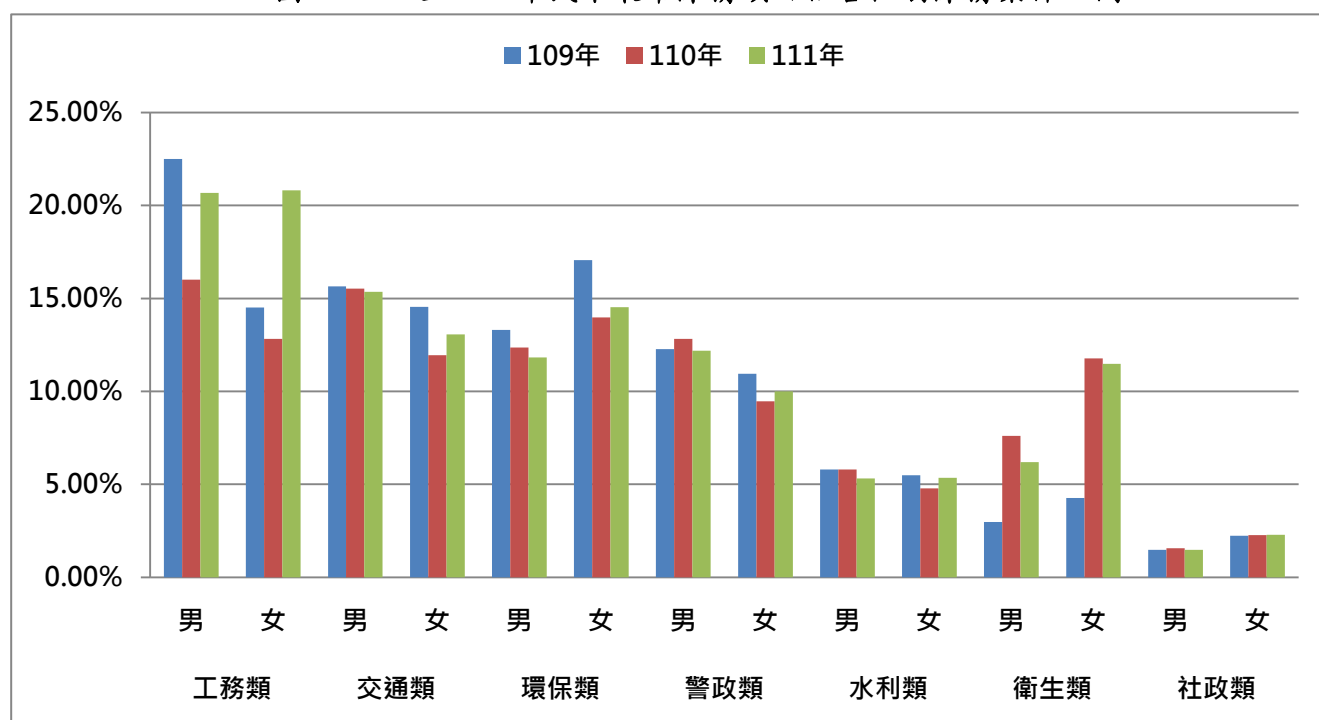
3. 陳情案件類型比例與陳情人性別分析：

(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 9：109 至 111 年民眾最常陳情項目佔各性別陳情案件比例



單位：百分比

表 5：109 至 111 年民眾最常陳情項目佔各性別陳情案件比例

年度 行政區	109		110		111	
	男	女	男	女	男	女
工務類	22.50	14.51	16.01	12.82	20.67	20.82
交通類	15.65	14.54	15.53	11.94	15.35	13.06
環保類	13.30	17.05	12.35	13.97	11.82	14.52
警政類	12.27	10.94	12.82	9.46	12.18	9.99
水利類	5.80	5.49	5.80	4.78	5.31	5.35
衛生類	2.98	4.27	7.60	11.77	6.20	11.48
社政類	1.48	2.24	1.56	2.26	1.48	2.29

單位：百分比

- (2) 分析不同性別之間最常陳情之議題，男性陳情人 109 年為工務類、交通類及環保類，110 及 111 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，警政類及環保類次之。
- (3) 然而女性陳情人最關心之議題為 109 年環保類、交通類及工務類，110 年為環保類、工務類及交通類，111 年為工務類、環保類及交通類，相對於男性陳情人，女性陳情人更關心環保類議題。

四、分析重要發現：

- (一) 109 年至 111 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，顯示出本市男性較女性更願意向本市提出市政建議及陳情。
- (二) 根據本會公務統計資料 109 年至 111 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
- (三) 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、行人樹維護管理問題；雖然男性陳情案件數皆較女性多，但環保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。
- (四) 110 年受疫情嚴峻影響，且觀察 110 年女性陳情人案件較往年增加，且反映案件內容大多為傳染病管制等事項；另婦女新知基金會 110 年「疫情下的照顧與勞動」調查報告也指出，近 7 成女性受訪者表示疫情嚴峻期間，其家庭照顧時間有增加，故可推論出在疫情期間當中以及傳統家庭角色觀念下，女性仍家庭中主要照顧者。

五、建議計畫評估及管考：

(一) 建議政策計畫說明：

1. 提高女性公民參與意識：

女性在人民陳情中的比例明顯低於男性，造成這種現象可能有多重原因，例如社會結構、性別刻板印象、教育程度等因素。此外，女性在一般傳統家庭觀念中，通常承擔較多家庭照顧責任，在時間和精力較為有限情況下，也可能影響到她們參與人民陳情的意願和能力；因此，要加強女性參與公共事務的教育和宣傳，這可以通過社區講座課程、婦女活動等途徑進行。同時，女性參與公共事務的經驗和成功故事，也可以作為社會宣傳的重點，提高女性公民參與的意願。

2. 健全民眾陳情多元管道：

透過 1999 免費市民專線、臨櫃服務、傳真、書信、網頁、智能客服等多元反映管道，提供民眾諮詢、市政建議及陳情事項，因民眾居住不同區域及接受訊息能力不盡相同，為了讓民眾得以了解並利用市府所提供人民陳情管道，持續向民眾宣傳，暢通民眾與政府部門間溝通的橋樑，並持續統計分析各區民眾關心之議題做為未來施政建議。

3. 提高偏鄉地區陳情的便利性及可及性：

本市行政區幅員遼闊，相較於都會地區居民，偏鄉地區居民尚未養成逕行上網或是打電話反映市政的習慣；建議未來可透過區公所召開里民大會或基層建設座談會時，加強宣導本市陳情管道，鼓勵民眾遭遇市政問題時可向市府直接反映，或是可透過鄰里長轉介市政問題，鼓勵偏鄉居民養成反映市政的習慣。

4. 完善陳情後續處理機制：

為提高民眾對於各項施政的滿意度，針對民眾陳情反映事項，積極追蹤管控，確保各主責單位依人民陳情處理要點規定時效內，快速回應妥適處理，以持續精進檢討。另外，對不同性別、不同區域所陳情反映事項，進行大數據分析，反饋機關改善，讓各機關根據反映事項的不同，針對在地特性制定相應的政策和措施。

5. 加強施政計畫性別影響評估：

在各項施政計畫擬定規劃階段，就將性別平等觀點納入評估，可降低政策實施後檢討修正的機率，目前已實施重要施政計畫性別影響評估的措施，建議可加強性別影響評估的深度，以及追蹤委員所提意見參採情形的落實程度，讓各項重要施政計畫可以有更深入且多元的思考面向，確保政策更為周延，以期使除達成原政策效益外，也可促進性別平等的目標。

(二) 預決算數或其概估值：

1. 每年辦理 1999 市民專線業務宣導費用 98,000 元。
2. 大數據分析系統租賃費用每年 1,000,000 元。

(三) 會議討論情形：

1. 會議日期：112 年 6 月 19 日
2. 會議地點：本會副主任委員辦公室
3. 重要決議：
 - (1)本市區公所辦理公民參與活動時，可以與本市婦女權益促進會合作，並納入宣導本市相關政策及福利。
 - (2)針對本市陳情管道應持續加強便利性及可及性；例如針對聽障族群可以提供手語視訊服務，而對於資訊接觸較不便利地區，可與區政系統合作以利市民更便於提出陳情。
 - (3)每月統計陳情案件處理情形，並提供簡訊連結方便陳情民眾查閱，且針對對不同性別、不同區域所陳情反映事項，進行大數據分析，反饋機關改善，讓各機關根據反映事項的不同，針對在地特性制定相應的政策和措施，做為本市處理陳情案件檢討精進之工具。
 - (4)未來本會審核各局處重大計畫時，應注意是否納入性別觀點，並依專家學者建議落實於計畫內容。

(四) 預期執行計畫效果：

1. 本市區公所及婦女權益促進會辦理公民參與活動，在活動中藉由辦理培力課程、工作坊及座談會並宣導本市政策，可讓市民瞭解本市政策並逐步加強本市女性對於參與公共事務的動力。
2. 本市已跨局處整合成立「高雄市民服務平台」，此平台可讓市民透過電腦及手機以線上方式申請臨櫃服務，並同時有智能客服功能，可讓市民以線上方式查詢本市市政資訊；而在陳情管道方面，除撥打 1999 市民專線陳情之外，也可透過電腦及手機至此平台進行陳情及派工案件，對於有聽障的市民，也可透過「1999 手語視訊服務」進行陳情，未來也將持續優化系統，讓市民以更便利的方式獲得市政服務。
3. 針對市長信箱處理滿意度每個月將彙整分析報表，並公布於市府官網供長官及市民查閱，以做為本市處理陳情案件檢討精進之依據；另針對不同陳情類別，以大數據分析並結合視覺化圖像呈現並公布於市府官網，做為本市未來施政之參考。
4. 本市目前重大建設已有納入性別影響評估程序，未來將針對各局處性別影響評估之專家建議參採情形進行追蹤列管，除了讓本市重大建設納入性別意識之外，更讓專家學者的意見能夠更

具體落實到計畫內容當中。