

高雄市政府
110 年度 1-6 月本市
人民陳情案件統計分析

目次

第一章 前言.....	1
第二章 撰研目的.....	2
第三章 人民陳情案件統計分析	
一、民眾反映案件類別及機關分析(前 20 大).....	2
二、反映人性別比例分析.....	4
三、反映案件地理區域分析.....	6
四、民眾不滿的樣態分析.....	8
第四章 結論.....	11

第一章 前言

為補充公務人力的不足，且鼓勵市民踴躍反映市政問題，故高雄市政府於 2008 年開辦 1999 市民服務專線，建立市府與市民的直接溝通服務管道，舉凡道路不平修補、噪音吵嘈陳情、路燈壞掉反映、社會福利尋求等等，都是市民常進線反映的事項，1999 可謂市民各類問題求助的最前線，1999 話務中心平均每天的來電數約在 1,000 至 1,500 通電話，每年約接進 90 萬通市民電話，相當可觀。

一般性諮詢問題能夠立刻解決的，1999 話務人員便能立即答覆，若無法即刻解決，市民詢問的電話會先分類再交給市府相關單位解決。修馬路、路燈等求助派工案約占 3 成，各類陳情案也大約占 3 成，剩下是各種諮詢疑問，民眾各類陳情反映最大宗的前 3 名局處是環保局、工務局和交通局。也正因為 1999 話務中心是市府與市民接觸的第一線，民眾對於市府施政的良窳反應也最為直接，因此透過民眾反映案件的類別，也可看出民眾最關注的市政議題為何，藉由解析這些市民反映的案件，作為市府加強改善施政的參考依據。

第二章 撰研目的

在現今的社會，民眾對於公部門的要求越來越高，忍受程度越來越低，現今公務人員面臨的問題，比過去更劇烈、多元、快速、複雜，所以民眾藉由 1999 市民服務專線反映市政問題的錄案件數亦逐年上升，近年約在 30 萬件。本次研究蒐集 110 年 1-6 月份人民陳情案件及 108、109 同期案件，研析民眾反映的前 20 大類別及反映人員性別、地理區域、不滿的樣態等分析，作為本府持續改善市政缺失及加強施政之參考依據。

第三章 本市人民陳情案件統計分析

一、民眾反映案件類別及機關分析(前 20 大)

經本會彙整，108 年 1-6 月人民陳情案件 109,306 件、109 年 1-6 月人民陳情案件 78,263 件、110 年 1-6 月人民陳情案件 63,094 件。

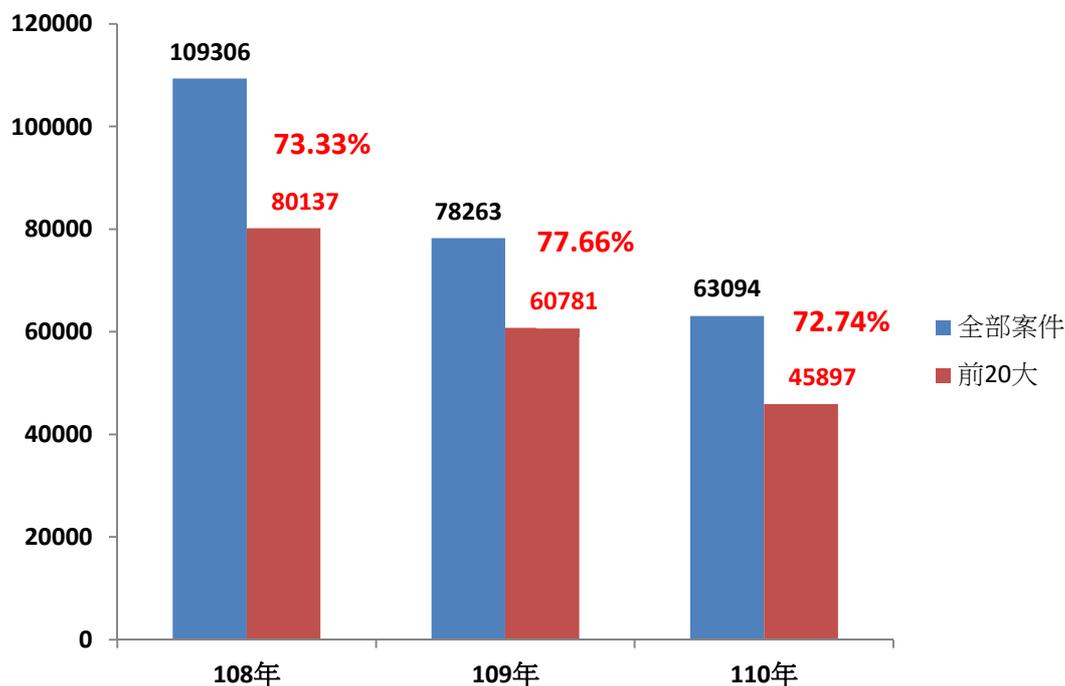
經分析民眾反映案件前 20 大項目依序為環境衛生、路燈、道路交通設施、警政類、噪音、道路(不平)、其他防疫、建管業務、公園濕地及綠地(維護)、行道樹人行道(維護)、異味污染、溝蓋(渠)問題、交通維持、農林畜牧業、動物防

疫保護、路霸排除、違章業務、污水問題、停車問題、教育類。108年1-6月合計80,137件佔全部案件之73.33%、109年1-6月合計60,781件佔全部案件之77.66%、110年1-6月合計45,897件佔全部案件之72.74%。權責機關以工務局、環保局、衛生局、交通局、農業局、教育局為主。

表 1. 民眾反映案件類別及機關分析(前 20 大)

項目類別	權管機關	110 年	109 年	108 年
環境衛生	環保局	6503	7996	11687
路燈	工務局養工處	4080	9734	10524
道路交通設施	交通局	3953	5092	7459
其他警政類	警察局	2634	3149	3891
噪音	環保局	2589	2779	3828
道路	工務局養工處	2554	4276	8363
其他防疫	衛生局	2516	430	46
建管業務	工務局建管處	2171	2037	3197
公園、濕地及綠地	工務局養工處	2149	2751	4511
行道樹、人行道	工務局養工處	2064	2873	4864
異味污染	環保局	2030	2022	3632
溝蓋(渠)問題	水利局	1812	2299	3124
交通維持	交通局	1627	2489	3056
農林畜牧業	農業局	1613	1433	1161
動物防疫保護	農業局	1497	1662	2644
路霸排除	警察局	1429	1759	2039
違章業務	工務局違章大隊	1392	4158	1024
污水問題	水利局	1151	1489	2034
停車管理	交通局	1137	1474	1627
教育類	教育局	996	879	1426
合計		45897	60781	80137
佔全部案件比例		72.74%	77.66%	73.33%

圖 1. 民眾反映前 20 大案件佔比



由統計分析可知，雖然人民反映案件數量有逐年下降之趨勢，但前 20 大類別案件所佔比例仍佔 72%至 77% 間。值得注意的是，因今年 5 月起，新冠肺炎疫情日益嚴峻，許多新的防疫措施陸續發布，以致民眾反映、陳情防疫案件暴增，件數約是去年同期之 5.8 倍、前年同期之 54 倍之多。

二、反映人性別比例分析

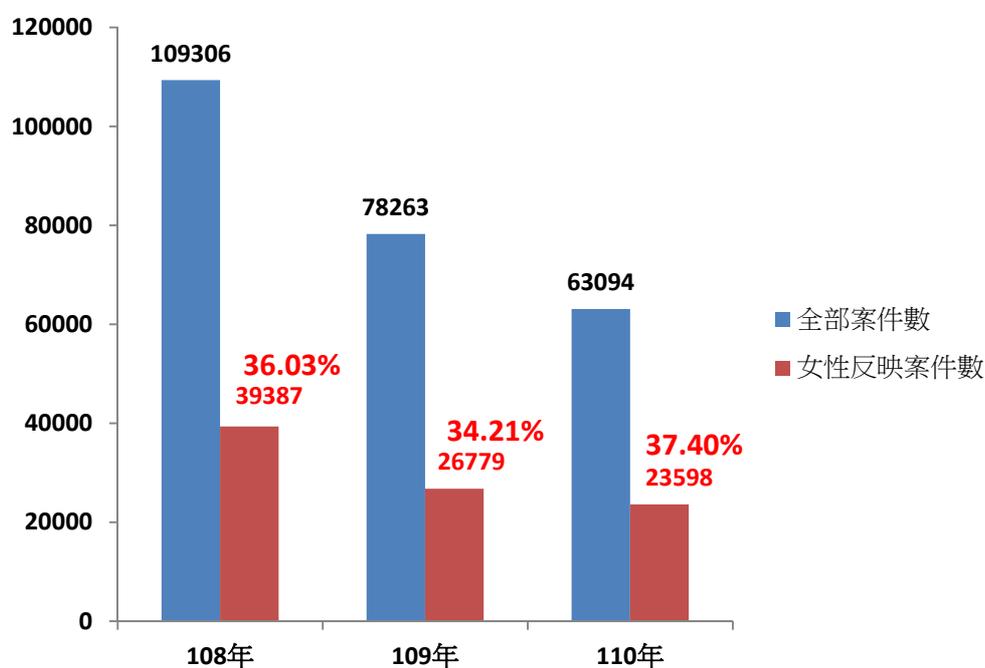
經本會彙整，108 年 1-6 月人民陳情案件 109,306 件、109 年 1-6 月人民陳情案件 78,263 件、110 年 1-6 月人民陳情案件 63,094 件。其中女性反映案件數為 108 年 1-6 月

39,387 件、109 年 1-6 月 26,779 件、110 年 23,598 件。分別佔案件量之 36.03%、34.21%、37.40%。分析圖表如下：

表 2. 108-110 年 1 至 6 月人民陳情案件統計分析表

	110 年	109 年	108 年
全部案件數	63094	78263	109306
女性反映案件數	23598	26779	39387
女性反映案件比例	37.40%	34.21%	36.03%

圖 2. 108-110 年 1 至 6 月人民陳情案件統計分析長條圖



經由上開圖表分析可知，本府近 3 年 1-6 月人民陳情案件有逐年下降之趨勢，而女性反映案件的佔比則約在 34%-37%左右，變化不大。

三、反映案件地理區域分析

本市共有 38 個行政區，橫跨市區、山區，故每個行政區民眾反映案件的比例不一，經本會統計，108 年 1-6 月、109 年 1-6 月、110 年 1-6 月，民眾反映案件前 20 大行政區為三民、苓雅、鳳山、左營、楠梓、前鎮、鼓山、小港、仁武、新興、大寮、岡山、前金、鳥松、鹽埕、大社、橋頭、林園、旗山等行政區，反映之案件數量約佔所有的案件近 90%。

另分析此 20 大行政區之位置，多為人口數多之市區、工商業區、文教區、重點農漁業區及新市鎮開發區域，原高雄市行政區，原高雄縣行政區各佔 10 處。

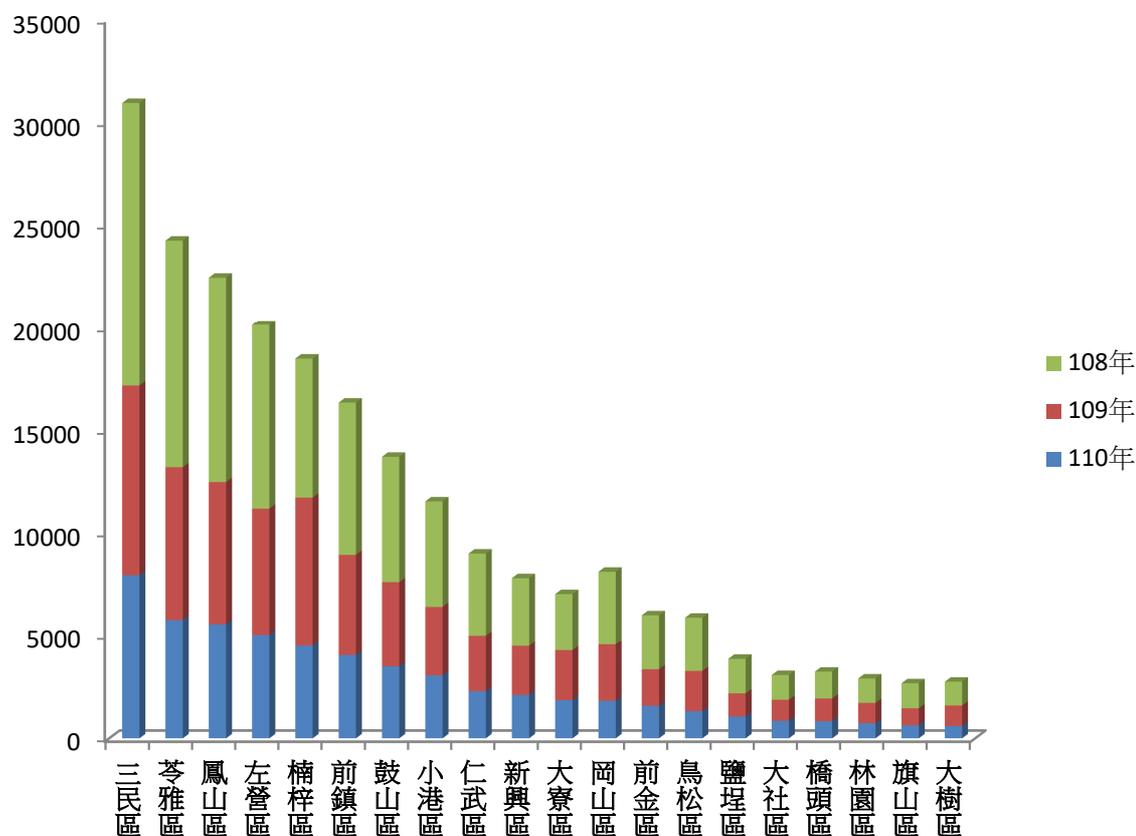
推斷人口密度較高、工商農業發達之行政區，其待處理之公共事務也相對較多，故民眾也會積極反映各類市政問題，與市府各機關協力改善市容環境、推動各類公共議題，提升居住的生活品質。

而其他行政區，可能因為人口數及密度相對較少，民眾對一些市政缺失可能察覺較少，故反映案件較少，惟各機關仍須基於公共利益，主動發掘市政缺失，並予以改善，以提供市民更優質的生活環境。

表 3. 民眾反映案件前 20 大行政區域統計表

行政區	110 年	109 年	108 年
三民區	7939	9250	13812
苓雅區	5773	7413	11045
鳳山區	5571	6901	9972
左營區	5060	6131	8956
楠梓區	4512	7211	6773
前鎮區	4050	4870	7437
鼓山區	3498	4111	6078
小港區	3060	3354	5126
仁武區	2289	2735	3958
新興區	2106	2391	3299
大寮區	1853	2435	2743
岡山區	1822	2750	3535
前金區	1580	1779	2650
鳥松區	1317	1957	2620
鹽埕區	1060	1123	1683
大社區	852	1021	1202
橋頭區	828	1106	1307
林園區	733	986	1188
旗山區	631	827	1218
大樹區	597	996	1157
合計	55131	69347	95759
佔全部區域比例	87.75%	88.96%	87.68%

圖 3. 民眾反映案件前 20 大行政區域堆疊長條圖



四、民眾不滿的樣態分析

雖大部分民眾都是基於公共利益來通報案件，希望能更進一步提升生活品質及促進地方發展，但也有些民眾是因自己與人發生糾紛或違反一些行政法規(如違建、違規使用、占用道路、交通違規)等來陳情投訴，所以也會帶有一些對政府不滿的情緒。

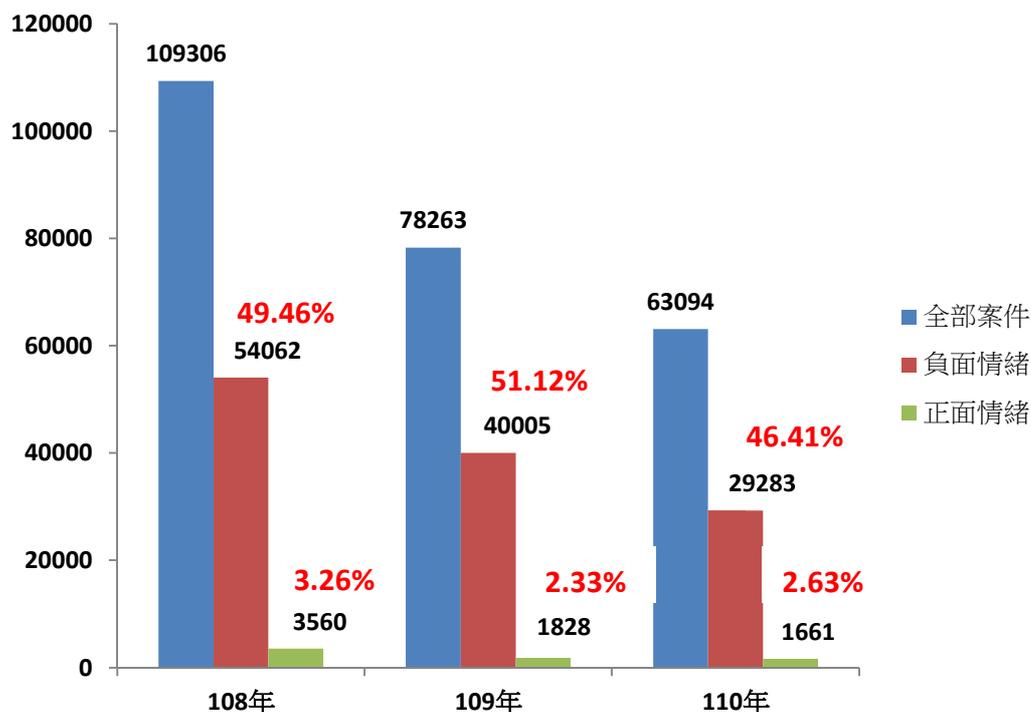
本會所採用的大數據分析系統可針對民眾陳情的內容進行語意分析，可判斷該民眾陳述的情境是正面、持平或是

帶有負面情緒，藉以了解民眾對哪些面向之施政較為不滿，俾利機關改進檢討與精進執行，以提升民眾之滿意度。

經分析 108 年 1-6 月共 109,306 件陳情案中，帶有負面情緒的案件為 54,062 件，佔 49.46%；109 年 1-6 月共 78,263 件陳情案中，帶有負面情緒的案件為 40,005 件，佔 51.12%；110 年 1-6 月共 63,094 件陳情案中，帶有負面情緒的案件為 29,283 件，佔 46.41%。

而帶有正面情緒的案件 108 年 1-6 月共 3,560 件，佔 3.26%；109 年 1-6 月 1,828 件，僅佔 2.33%；110 年 1-6 月共 1,661 件，僅佔 2.63%。

圖 4. 各年度負面情緒、正面情緒案件統計分析長條圖

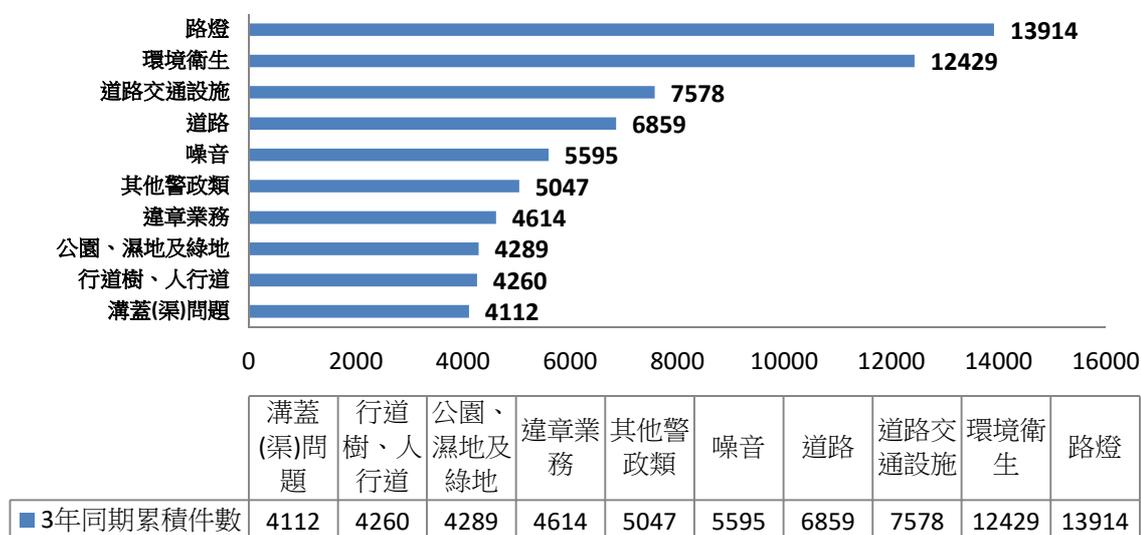


由上述統計可看出民眾雖然在反映陳情案件時，有著負面情緒的比例是有下降的趨勢，但仍有約 46%的民眾在反映案件時是帶著不滿的情緒，以致 1999 話務同仁在接聽電話時，需小心應答，以免民眾不滿的情緒反到發洩在話務同仁身上，引來更多抱怨案件。

而帶著正面情緒讚許政府施政的民眾則比例很低約莫都在 2%-3%間，雖然民眾吝於表示對市府施政的肯定，但是府各機關仍需本於職責努力做好市政建設工作。

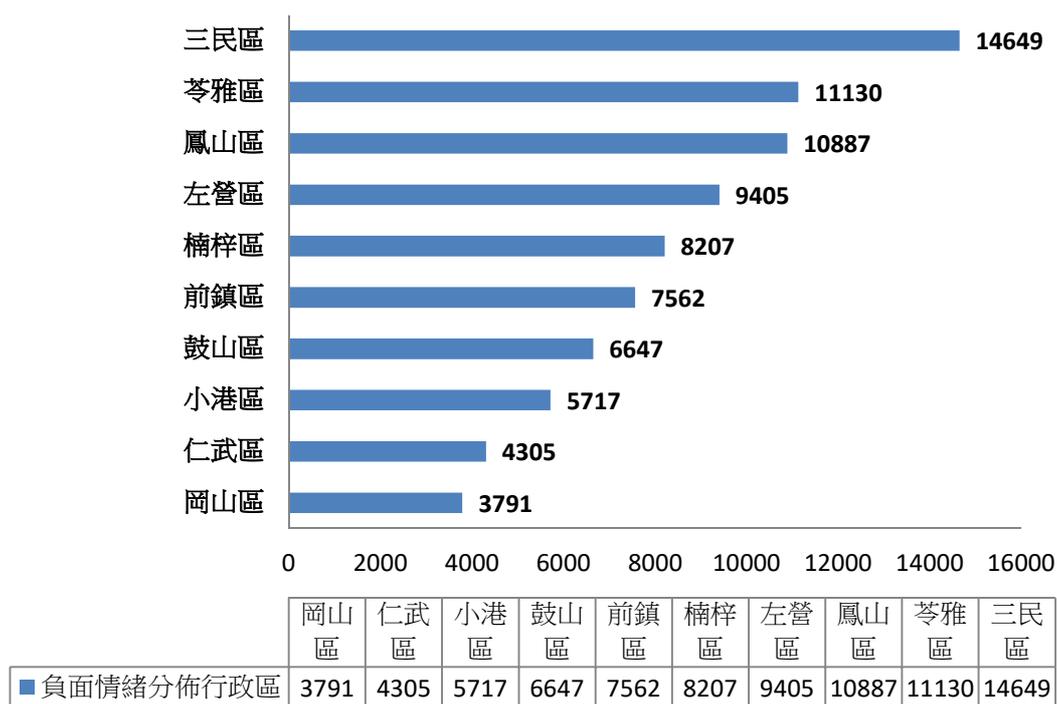
而經分析後，近 3 年同期累積前十大負面情緒案件類型依序為路燈、環境衛生、道路交通設施、道路(不平)、噪音、警政類、違章業務、公園濕地及綠地(維護)、行道樹人行道(維護)、溝蓋(渠)問題，與民眾常反映的案件類型趨近一致。

5. 前十大負面情緒案件累積件數橫條圖



另統計近 3 年同期累積負面情緒案件分佈之行政區域，依序為三民、苓雅、鳳山、左營、楠梓、前鎮、鼓山、小港、仁武、岡山等行政區，亦和反映件數之多寡區域正相關。

圖 6. 負面情緒案件分佈前十大行政區累積件數橫條圖



第四章 結論

市政府於 2008 年開辦 1999 市民服務專線，建立市府與市民的直接溝通服務管道，現已成為市民向市府反映問題的重要管道之一，每天約有 1,000 至 1,500 通的電話，話務中心一年的通話量約在 90 萬通左右。

而 1999 話務中心是市府與市民接觸的第一線，因此透過民眾反映案件的類別及件數，也可看出民眾最關注的市政

議題為何，藉由解析這些案件，可讓我們更了解那些市政缺失有待改善，作為日後政策推動的重要參考依據。

綜觀來看，本會分析 108 至 110 年 1-6 月人民陳情案件統計分析歸結重點如下：

一、人民陳情案件數量，108 年 1-6 月為 109,306 件、109 年 1-6 月為 78,263 件、110 年 1-6 月人民陳情案件 63,094 件，目前有逐年下降的趨勢。

二、民眾反映案件前 20 大項目依序為環境衛生、路燈、道路交通設施、警政類、噪音、道路(不平)、其他防疫、建管業務、公園濕地及綠地(維護)、行道樹人行道(維護)、異味污染、溝蓋(渠)問題、交通維持、農林畜牧業、動物防疫保護、路霸排除、違章業務、污水問題、停車問題、教育類。權責機關以工務局、環保局、衛生局、交通局、農業局、教育局為主，前 20 大類別案件所佔比例約在 72%至 77%間。反映行政區以三民、苓雅、鳳山、左營、楠梓、前鎮、鼓山、小港、仁武、新興、大寮、岡山、前金、鳥松、鹽埕、大社、橋頭、林園、旗山等行政區為多，約佔所有的案件近 90%。

- 三、因今年5月起，新冠肺炎疫情日益嚴峻，許多新的防疫措施陸續發布，以致民眾反映、陳情防疫案件暴增，件數約是去年同期之5.8倍、前年同期之54倍之多。
- 四、經統計陳情人的性別，女性反映案件數為108年1-6月39,387件、109年1-6月26,779件、110年23,598件。分別佔案件量之37.40%、34.21%、36.03%。
- 五、民眾反映案件前20大行政區為三民、苓雅、鳳山、左營、楠梓、前鎮、鼓山、小港、仁武、新興、大寮、岡山、前金、鳥松、鹽埕、大社、橋頭、林園、旗山區，反映之案件數量約佔所有的案件近90%。
- 六、近3年來，有負面情緒的案件，108年1-6月佔49.46%、109年1-6月，佔51.12%、110年1-6月，佔46.41%。
- 七、而帶有正面情緒的案件108年1-6月，佔3.26%；109年1-6月，僅佔2.33%；110年1-6月共1,661件，僅佔2.63%。
- 八、負面情緒案件較多案件類型依序為路燈、環境衛生、道路交通設施、道路(不平)、噪音、其他警政類、違章業務、公園濕地及綠地(維護)、行道樹人行道(維護)、溝

蓋(渠)問題；而行政區以三民、苓雅、鳳山、左營、楠梓、前鎮、鼓山、小港、仁武、岡山等行政區為多。

依上開統計分析結論，提供以下數項建議，供本府各機關未來加強解決市政缺失及研擬施政政策參考：

- 一、各機關宜針對民眾常反映之案件類別、區域建立熱區，加強巡查，主動發掘缺失，無待民眾反映先行積極處理完成，以減少民眾不便。
- 二、雖然民眾反映案件大多集中在人口密集、工商業發達之行政區域，但一些人口較疏密之區域，也同樣可能有公共設施缺失的存在，機關也應在適當區間主動巡查權管設施，予以適當的維護。
- 三、民眾反映公共設施或政策缺失，多帶著負面情緒而來，如各機關能盡力改善，提供應有的公共服務及品質，相信亦能提升市民對本府施政的滿意度及信賴感。