

臺中市政府104年第1至3季
【市長信箱】及【1999話務中心】
人民陳情案件質量分析報告
(含1至7月份陳情熱點分析)

※分析報告重點

壹、第1至第3季受理件數分析

貳、第1至第3季受理類別分析

參、各季陳情焦點TOP10分析

肆、陳情大數據熱點分析

壹、第1至第3季受理件數分析

一、受理件數趨勢：

市長信箱總受理件數逐季略減，平均增減率-6.63%。

1999話務中心總受理件數逐季略升，平均增減率+3.68%。

二、一級機關前3季受理總件數比較：

市長信箱以警察局(4311件)、交通局(3667件)、都發局(2772件)最多。

1999話務中心以交通局(16989件)、建設局(11105件)、警察局(6582件)最多。

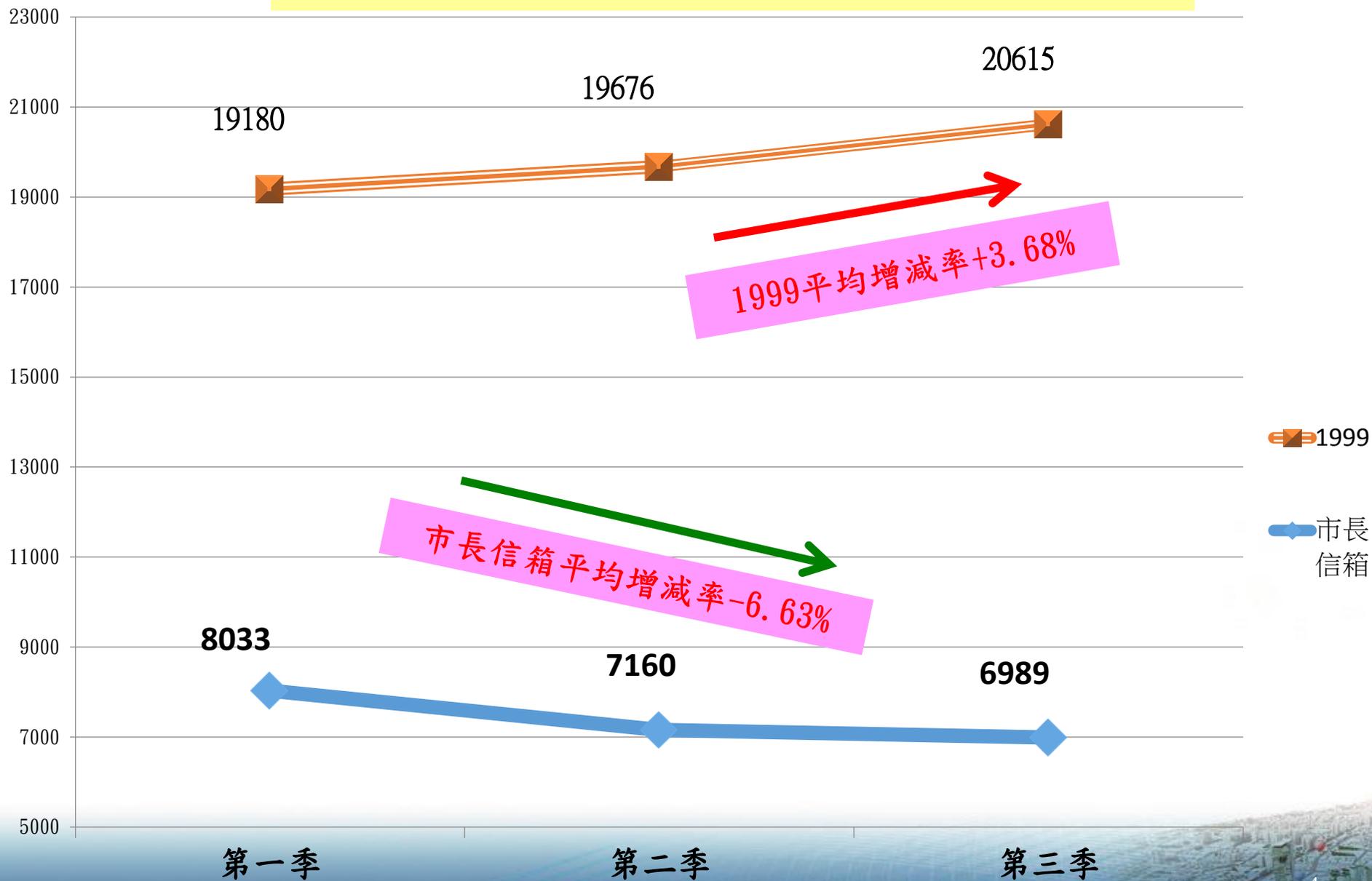
三、區公所第3季受理件數比較：

市長信箱以豐原區(48件)、清水區(37件)、沙鹿區(33件)最多。

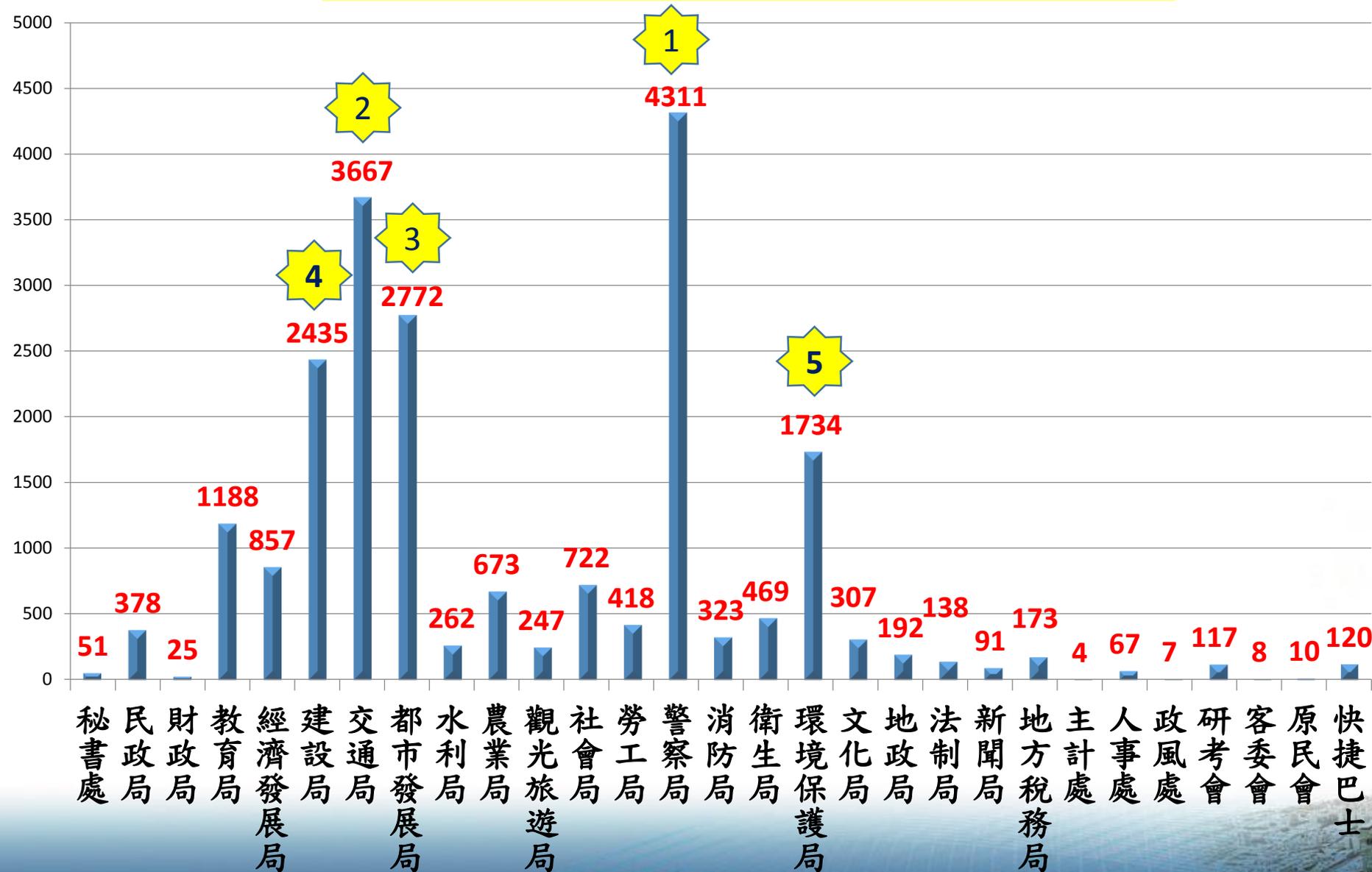
1999話務中心以豐原區(191件)、大里區(168件)、太平區(130件)最多。

(*各區公所自104年第3季始納入陳情案件管制)

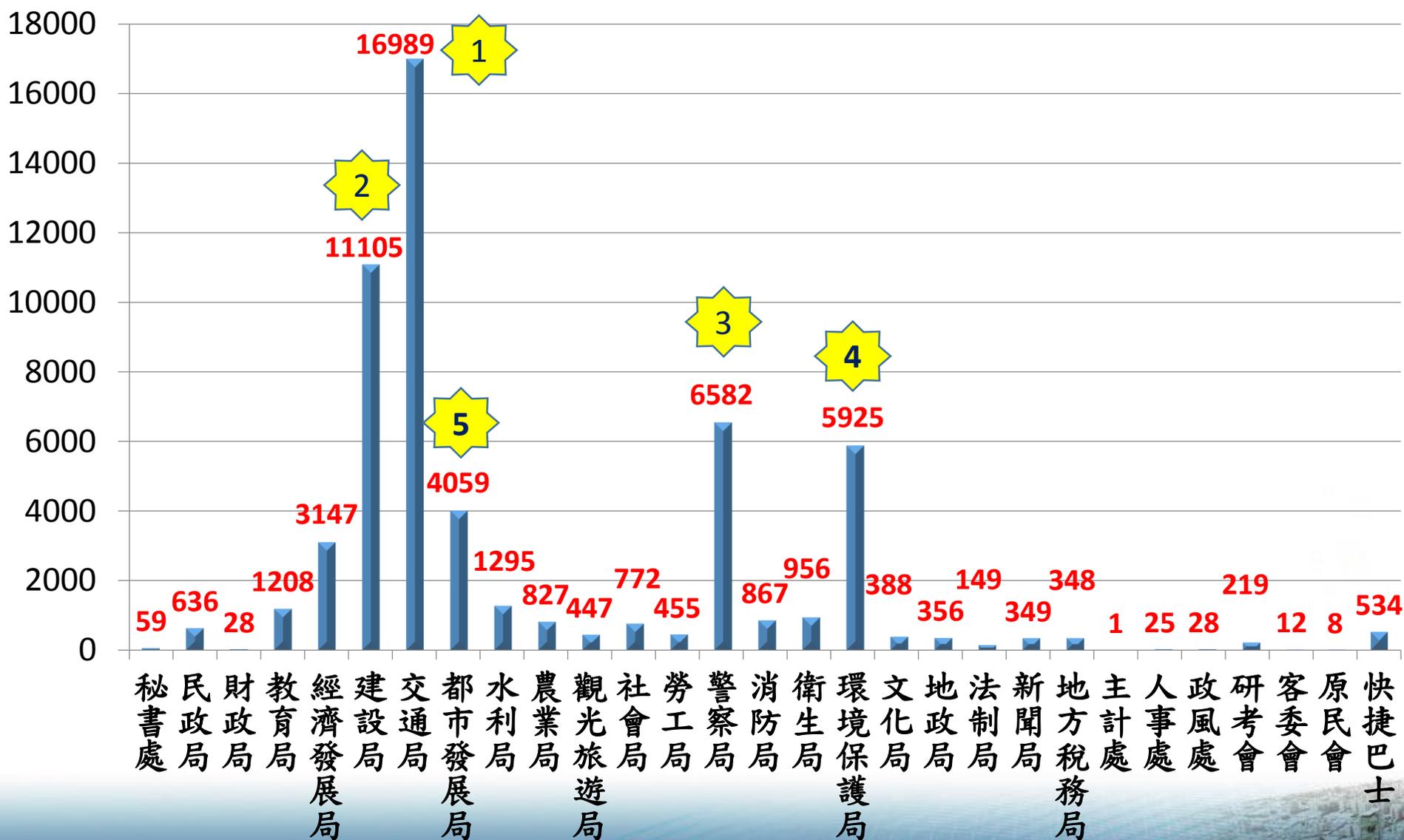
一、第1至第3季市長信箱及1999受理陳情總計趨勢圖



(一)第1至第3季一級機關受理市長信箱陳情總計比較圖

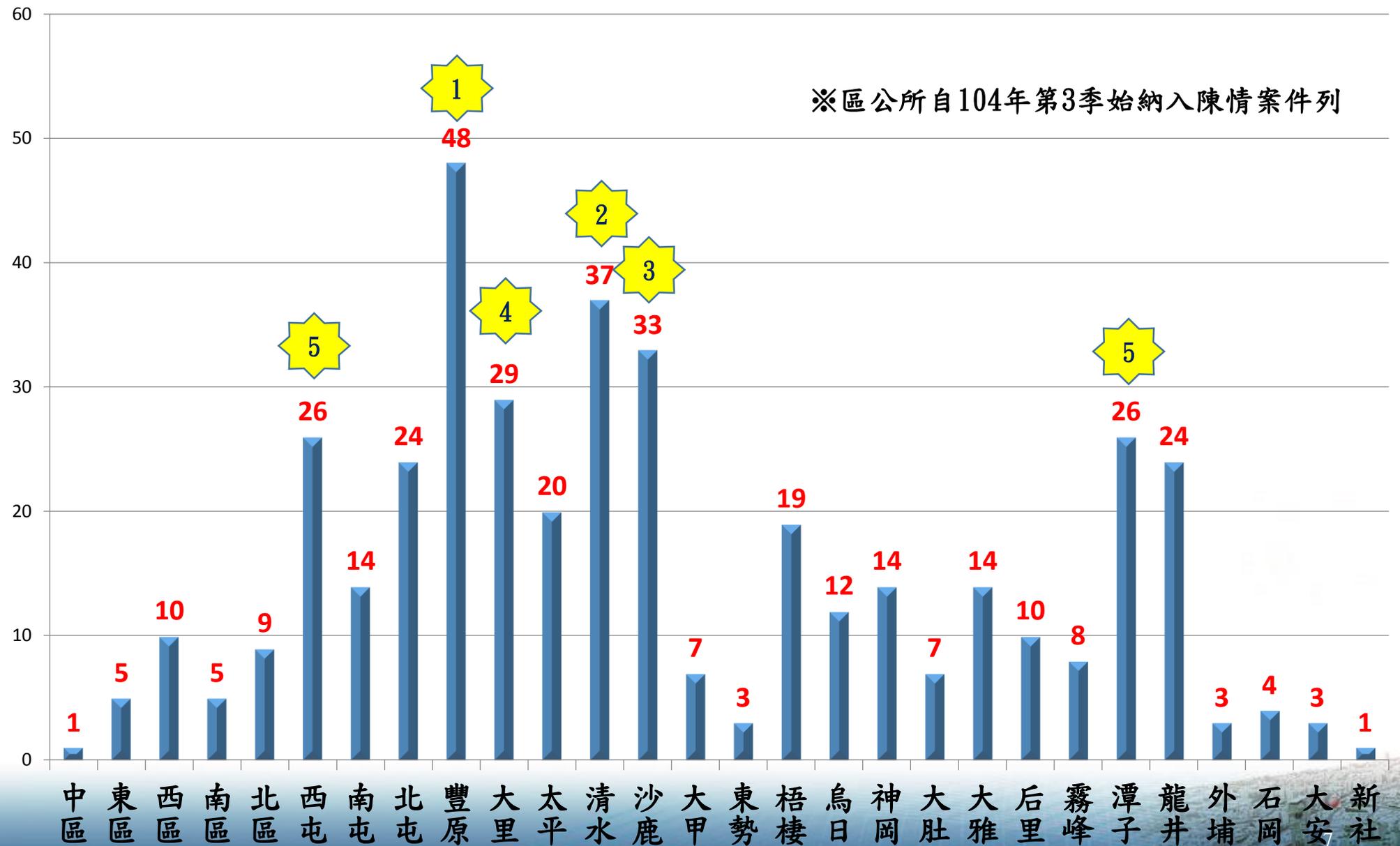


(二)第1至3季一級機關受理1999話務中心陳情總計比較圖



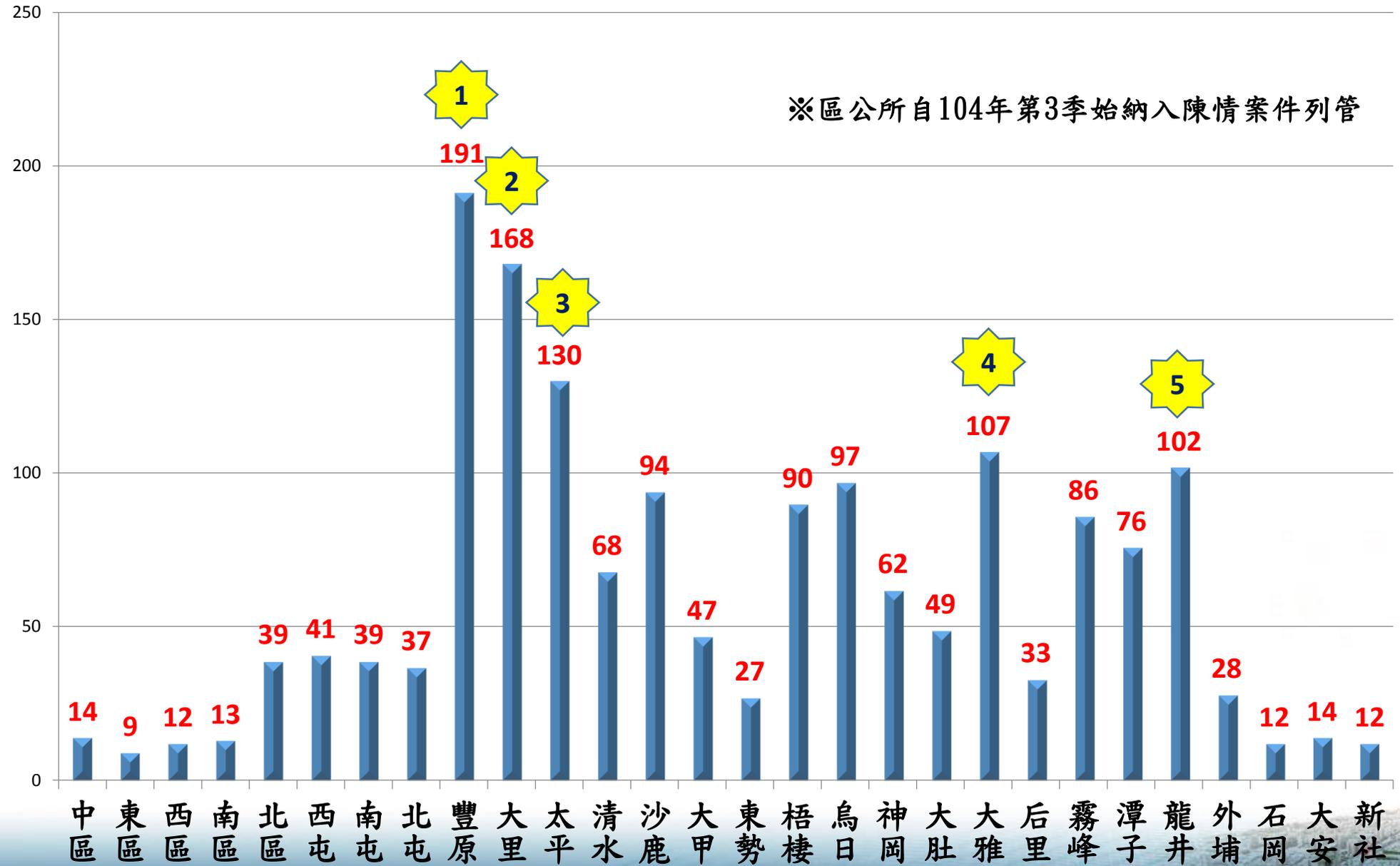
二、第3季各區公所受理市長信箱陳情總計比較圖

※區公所自104年第3季始納入陳情案件列



三、第3季各區公所受理1999話務中心陳情總計比較圖

※區公所自104年第3季始納入陳情案件列管



貳、第1至第3季受理類別分析

一、六大類別3季平均占總件數比例：(以陳情及檢舉類最多)

	陳情類	檢舉類	建議類	其它類	其它檢舉	專案列管
市長信箱	53.65%	45.69%	0.04%	0.57%	0.01%	0.04%
1999	66.42%	32.32%	0.04%	0.86%	0.01%	0.35%

二、市長信箱受理類別趨勢：

陳情類每季平均占總受理件數53.65%、平均增減率-6.44%

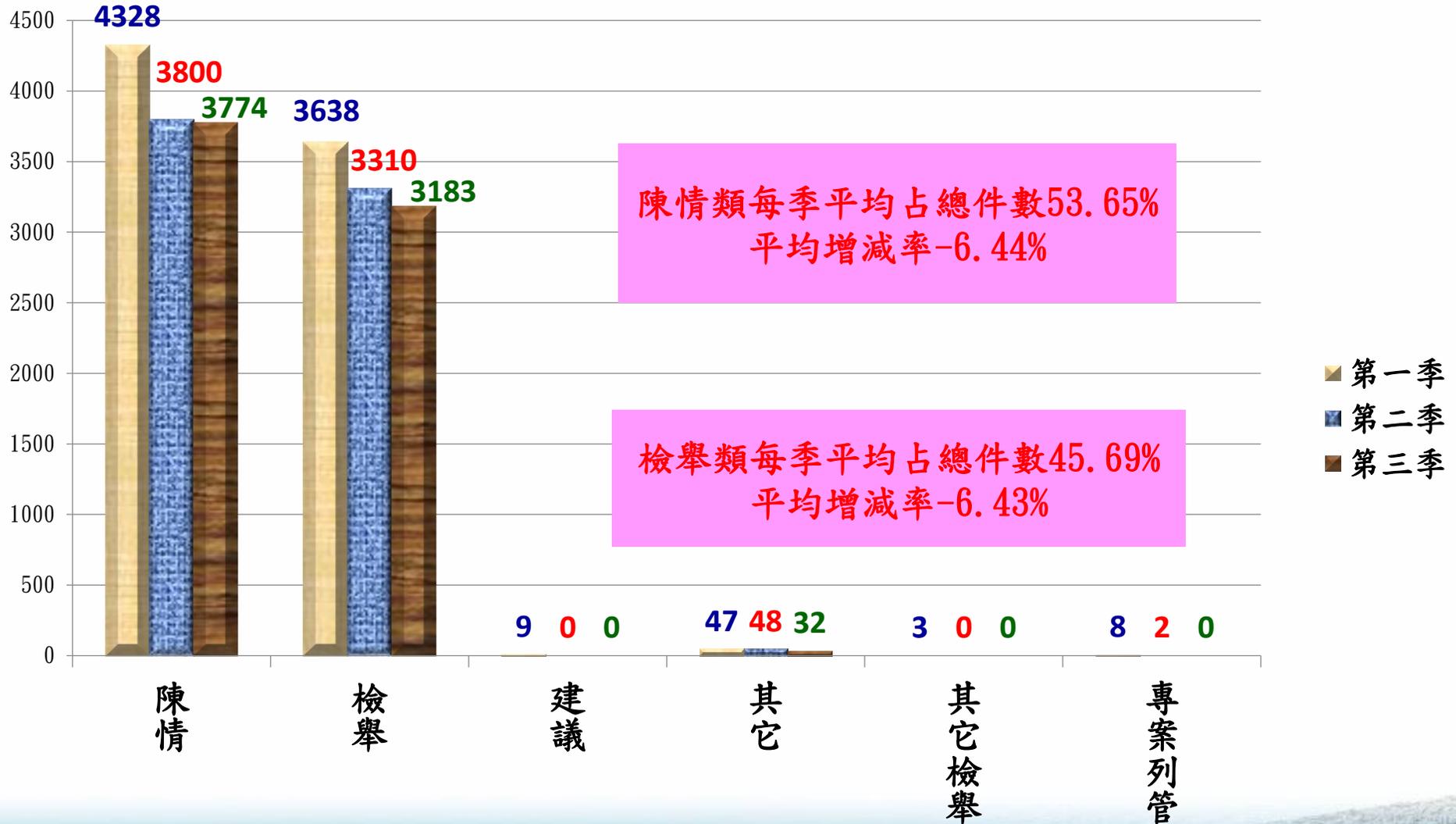
檢舉類每季平均占總受理件數45.69%、平均增減率-6.43%

三、1999話務中心受理類別趨勢：

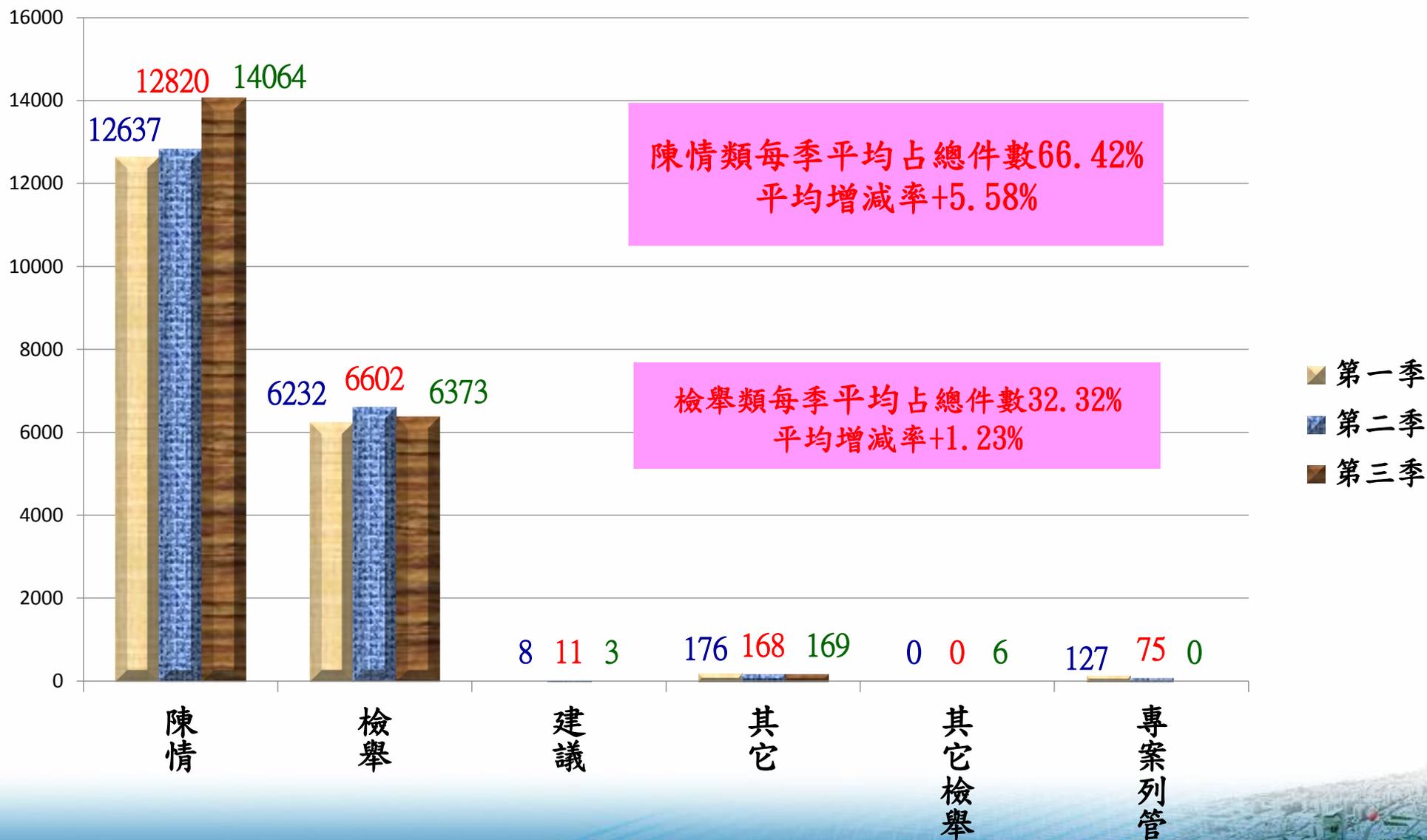
陳情類每季平均占總受理件數66.42%、平均增減率+5.58%

檢舉類每季平均占總受理件數32.32%、平均增減率+1.23%

一、市長信箱受理陳情案件類別比較圖

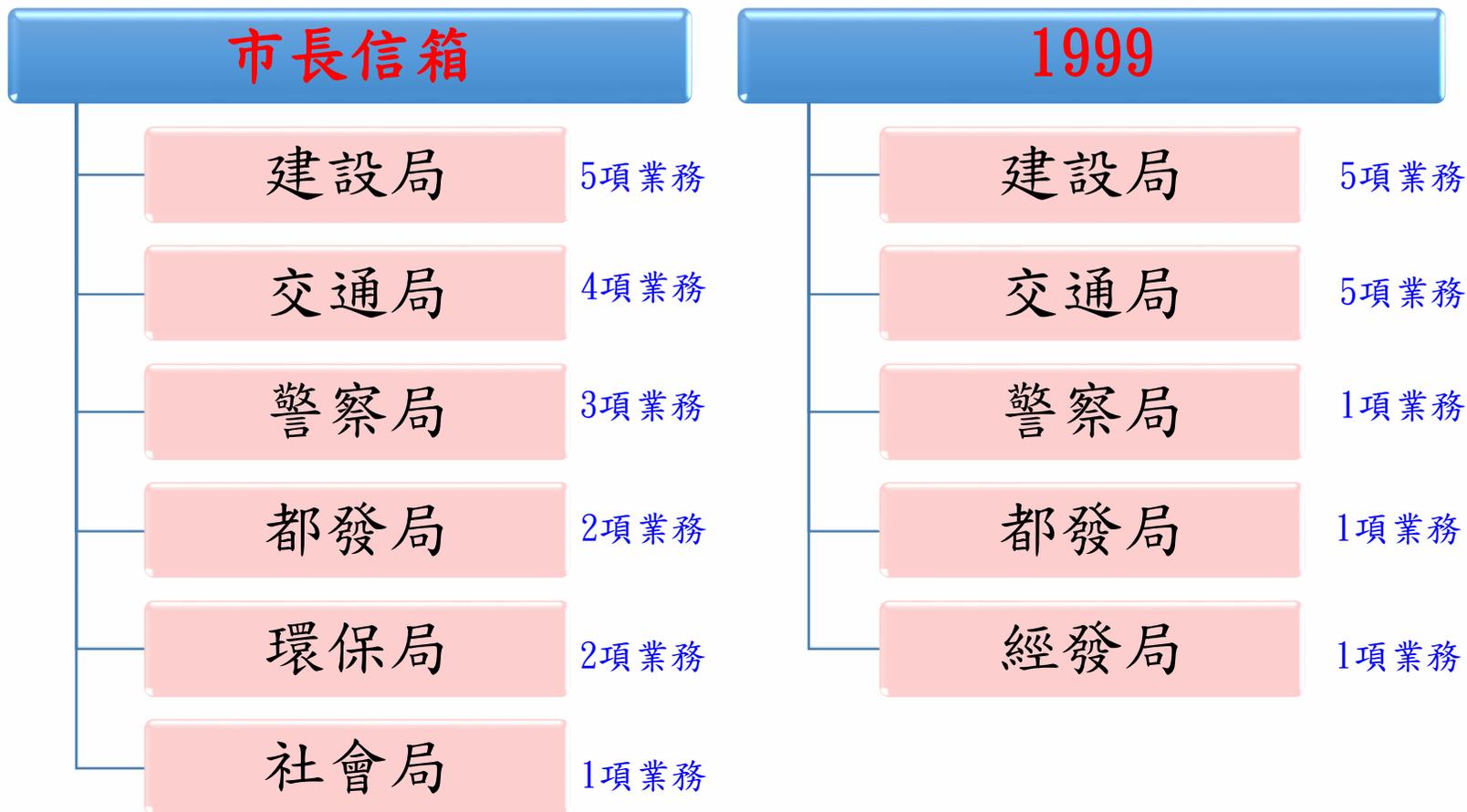


二、1999話務中心受理陳情案件類別比較圖

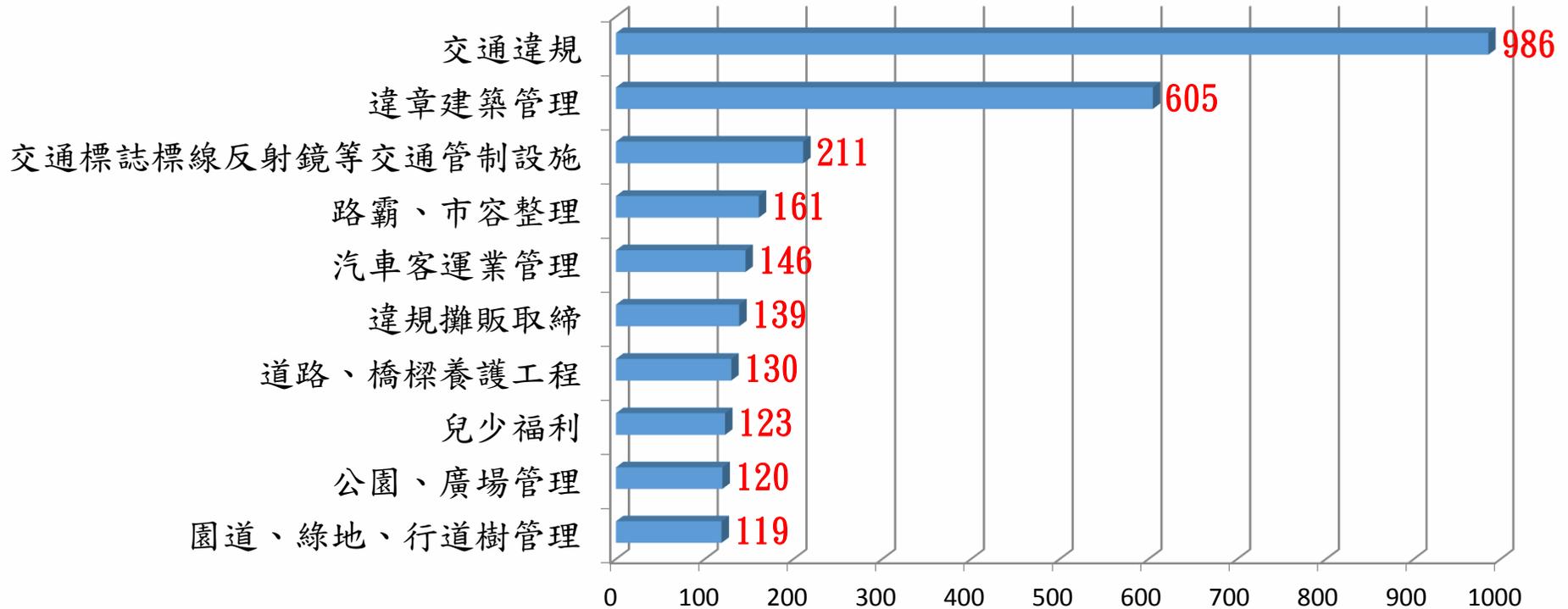


參、各季陳情焦點TOP10分析

市長信箱及1999話務中心前3季陳情焦點TOP10之機關如下：



一、市長信箱第1季陳情焦點TOP10



※警察局3項、計1286件、占該局第1季陳情總件數75.16%。

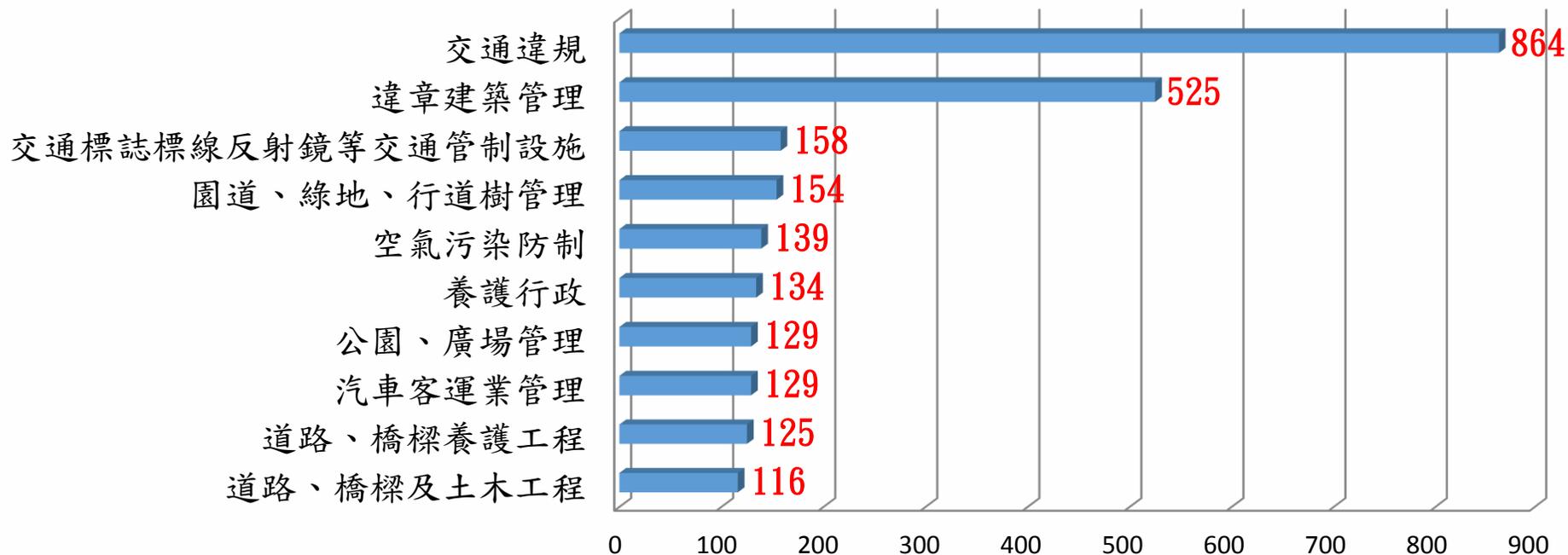
※建設局3項、計369件、占該局第1季陳情總件數47.31%。

※交通局2項、計357件、占該局第1季陳情總件數27.63%。

※都市發展局1項、計605件、占該局第1季陳情總件數62.56%。

※社會局1項、計123件、占該局第1季陳情總件數35.45%。

二、市長信箱第2季陳情焦點TOP10



※建設局5項、計658件、占該局第1季陳情總件數72.39%。

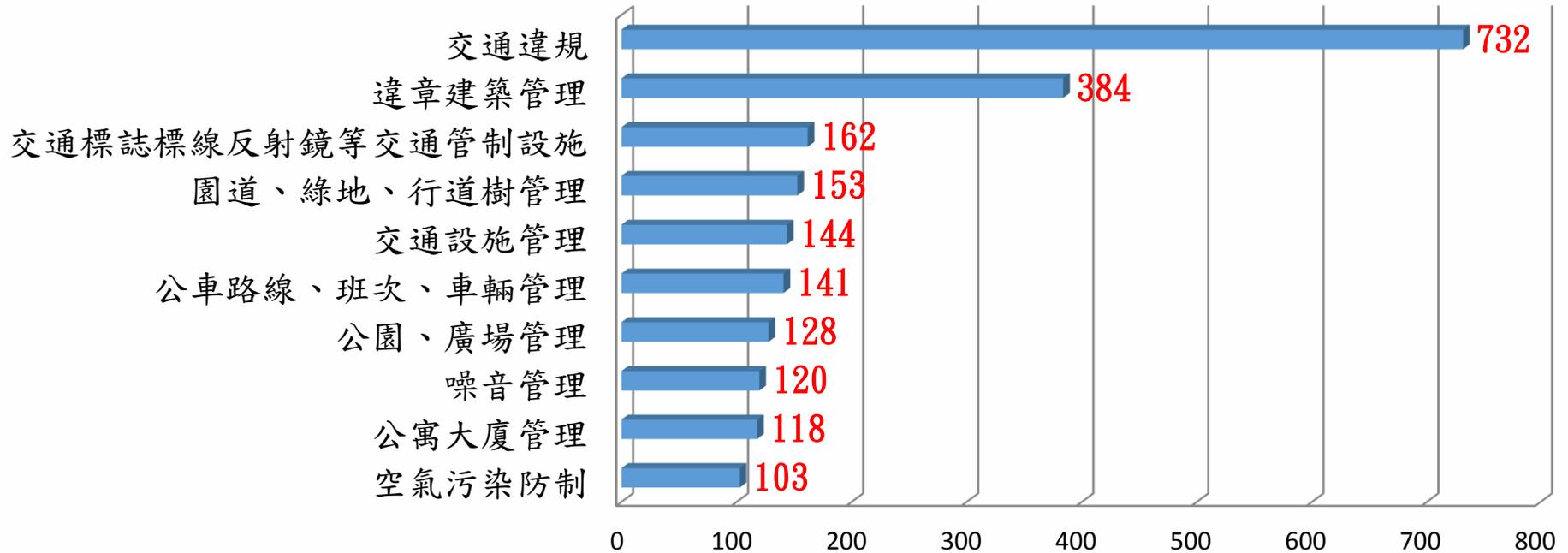
※交通局2項、計287件、占該局第1季陳情總件數24.81%。

※警察局1項、計864件、占該局第1季陳情總件數64.72%。

※都市發展局1項、計525件、占該局第1季陳情總件數54.18%。

※環境保護局1項、計139件、占該局第1季陳情總件數23.01%。

三、市長信箱第3季陳情焦點TOP10



※交通局3項、計447件、占該局第1季陳情總件數36.70%。

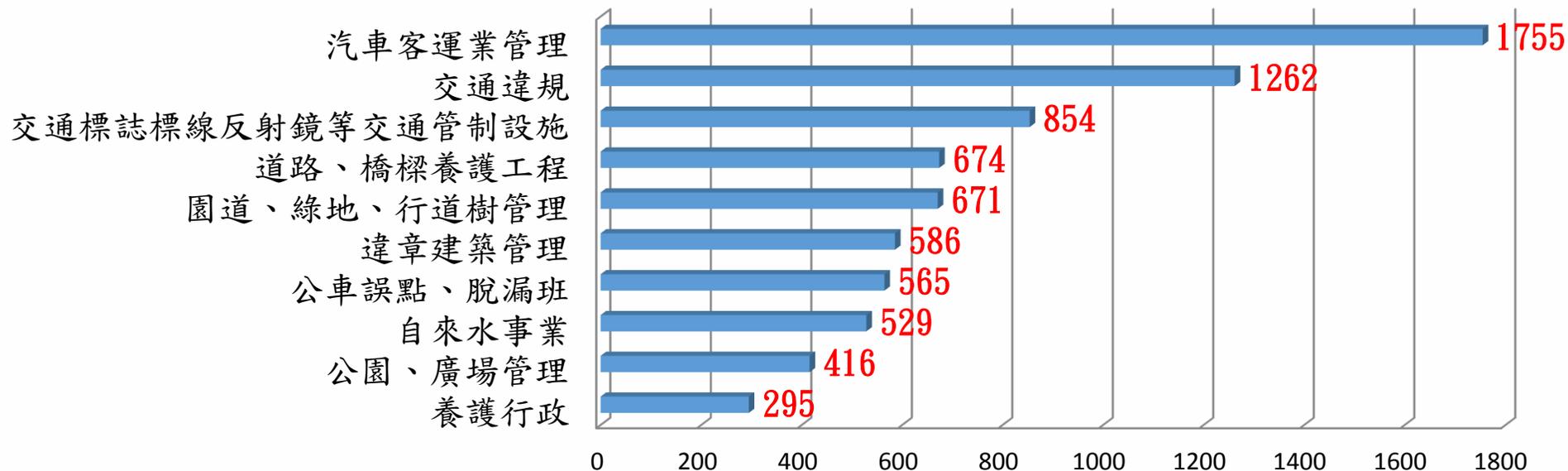
※建設局2項、計281件、占該局第1季陳情總件數37.67%。

※都市發展局2項、計502件、占該局第1季陳情總件數60.04%。

※環境保護局2項、計223件、占該局第1季陳情總件數40.92%。

※警察局1項、計732件、占該局第1季陳情總件數57.87%。

四、1999話務中心第1季陳情焦點TOP10



※建設局4項、計2056件、占該局第1季陳情總件數65.46%。

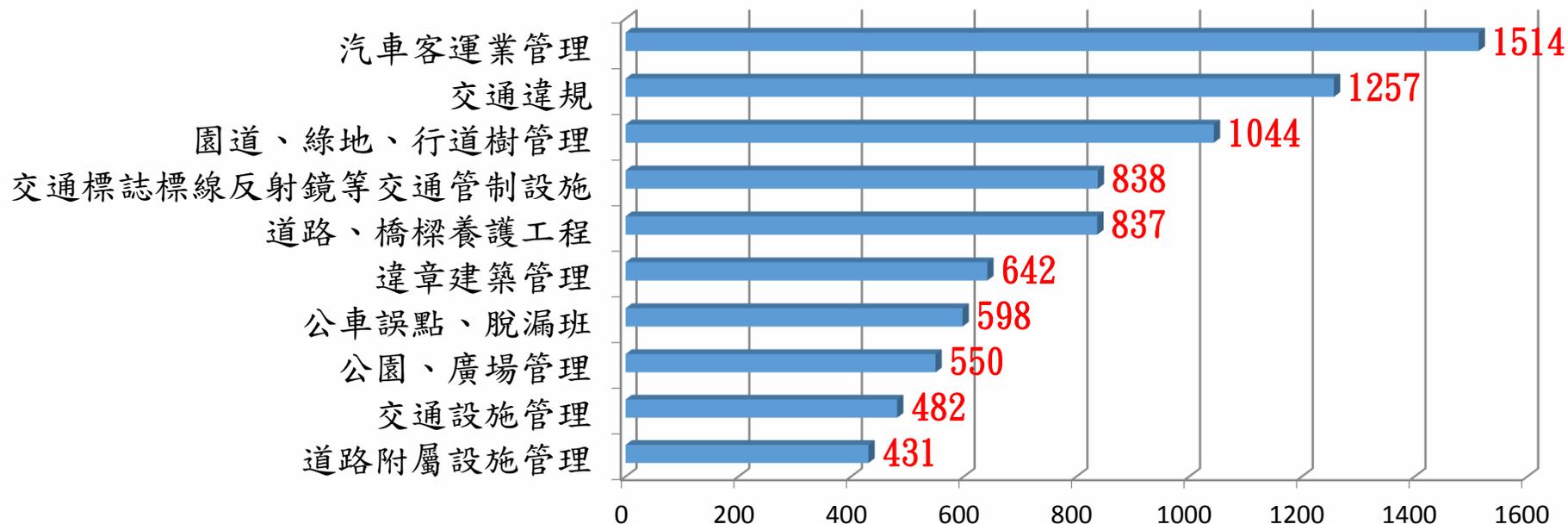
※交通局3項、計3174件、占該局第1季陳情總件數56.46%。

※警察局1項、計1262件、占該局第1季陳情總件數52.39%。

※都市發展局1項、計586件、占該局第1季陳情總件數42.16%。

※經濟發展局1項、計529件、占該局第1季陳情總件數48.71%。

五、1999話務中心第2季陳情焦點TOP10



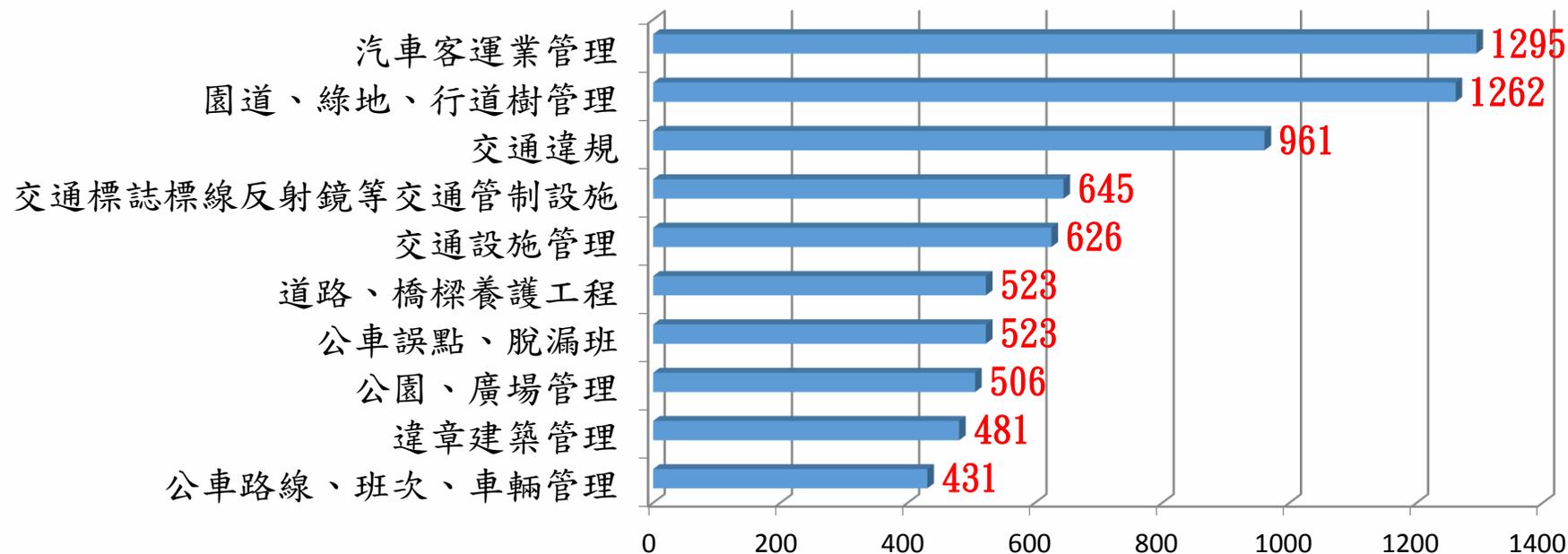
※建設局4項、計2862件、占該局第1季陳情總件數68.85%。

※交通局4項、計3432件、占該局第1季陳情總件數63.38%。

※警察局1項、計1257件、占該局第1季陳情總件數56.09%。

※都市發展局1項、計642件、占該局第1季陳情總件數43.97%。

六、1999話務中心第3季陳情焦點TOP10



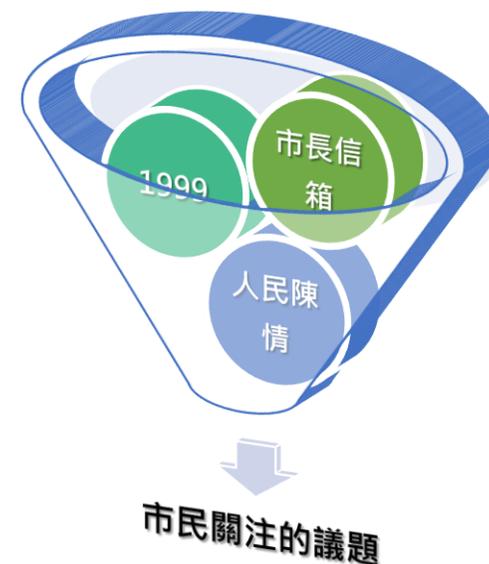
※交通局5項、計3520件、占該局第1季陳情總件數59.14%。

※建設局3項、計2291件、占該局第1季陳情總件數60.18%。

※警察局1項、計961件、占該局第1季陳情總件數49.74%。

※都市發展局1項、計481件、占該局第1季陳情總件數39.78%。

肆、陳情大數據熱點分析



- 分析期間：
 - 104年1月~104年7月
- 資料項目：**137171筆**
 - 派工系統：74445筆
 - 市長信箱：14357筆
 - 人民陳情：48369筆

※資料類別排名變化

派工系統

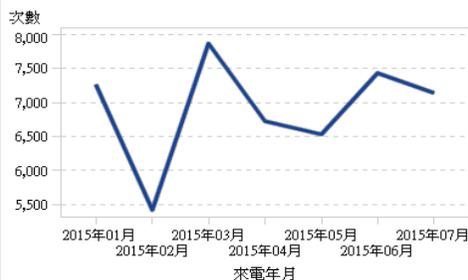
<input type="checkbox"/> 車輛違停	26,413
<input type="checkbox"/> 路燈修復	8,000
<input type="checkbox"/> 噪音污染	5,552
<input type="checkbox"/> 環境改善	4,574
<input type="checkbox"/> 道路整修	4,438
<input type="checkbox"/> 流浪動物	4,377
<input type="checkbox"/> 工廠檢舉與空氣汙染	3,268
<input type="checkbox"/> 攤販店家違規占用騎樓、人行道	2,997
<input type="checkbox"/> 公車脫班、班次需求與停靠站牌	2,646
<input type="checkbox"/> 工地施工工程	2,217
<input type="checkbox"/> 交通標誌故障	1,973
<input type="checkbox"/> 嚴重塞車需指揮交通	1,628



1. 車輛違停
2. 路燈修復
3. 噪音污染

人民陳情

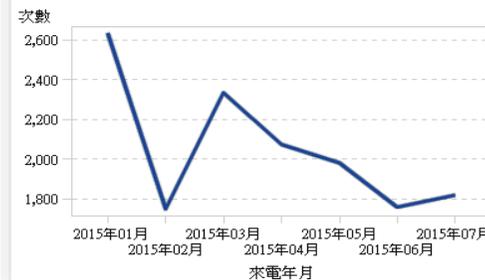
<input type="checkbox"/> 公車脫班、班次需求與停靠站牌	7,772
<input type="checkbox"/> 環境改善	4,476
<input type="checkbox"/> 車輛違停	4,192
<input type="checkbox"/> 工廠檢舉與空氣汙染	3,422
<input type="checkbox"/> 工地施工工程	3,075
<input type="checkbox"/> 工作、補助與問題諮詢	2,506
<input type="checkbox"/> 道路整修	2,368
<input type="checkbox"/> 繪製紅線、停車格	2,356
<input type="checkbox"/> 違規駕駛	2,337
<input type="checkbox"/> 路樹修剪	1,975
<input type="checkbox"/> 攤販店家違規占用騎樓、人行道	1,732
<input type="checkbox"/> 水資源	1,646



1. 公車脫班
2. 環境改善
3. 車輛違停

市長信箱

<input type="checkbox"/> 工作、補助與問題諮詢	4,852
<input type="checkbox"/> 車輛違停	2,131
<input type="checkbox"/> 環境改善	1,193
<input type="checkbox"/> 工廠檢舉與空氣汙染	986
<input type="checkbox"/> 違規駕駛	787
<input type="checkbox"/> 公車脫班、班次需求與停靠站牌	775
<input type="checkbox"/> 攤販店家違規占用騎樓、人行道	742
<input type="checkbox"/> 工地施工工程	530
<input type="checkbox"/> 嚴重塞車需指揮交通	460
<input type="checkbox"/> 噪音污染	318
<input type="checkbox"/> 繪製紅線、停車格	313
<input type="checkbox"/> 道路整修	300



1. 工作、補助、問題諮詢
2. 車輛違停
3. 環境改善

- 需即時處理的案件集中於派工系統，較不具即時性的案件集中於人民陳情與市長信箱。
- 2月份案件量明顯減少，人民陳情與市長信箱於3月份案件數量上升後有減少或平緩的趨勢。
- 派工系統案件量持續有上升的趨勢，其中以**車輛違停**案件數量最多。

※以「車輛違停」為熱點聚焦分析

一、區域與時間段分析

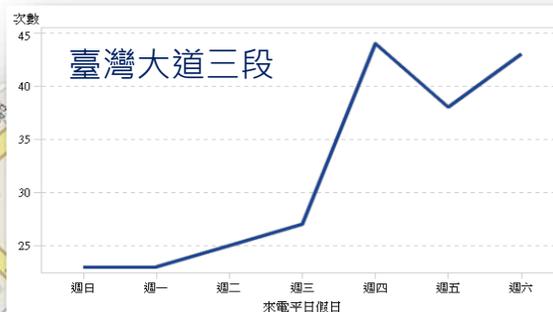


- 車輛違停以派工系統為大宗，7月份有上升趨勢，案件以**西屯區**居多，**北區**、**西區**次之。
- 西屯區經下鑽，以**臺灣大道三段**違停案件居冠，**河南路二段**次之，再其次為**西屯路二段**。
- 違停投訴尖峰時間以中午12:00為基線，主要落於**中午12:00**與**晚上5:00至晚上8:00**時間段。
- 上班日(週一至週五)案件量居多，週六有下降趨勢，週日車輛違停案件投訴量相對較低。

二、路段與時間點分析～臺灣大道三段

西屯區

臺灣大道三段



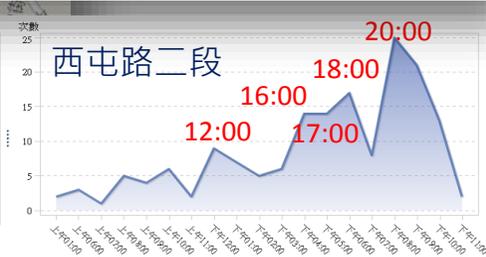
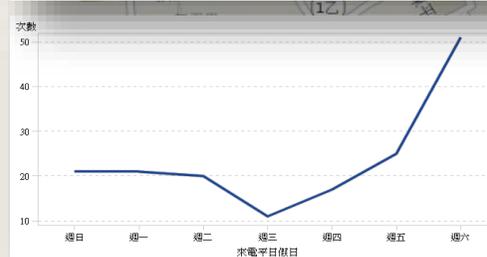
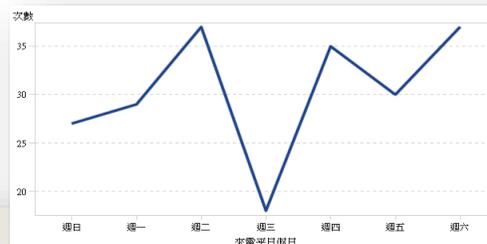
- 車輛違停案件在不同的路段其尖峰時段會有不同。
- 臺灣大道的投訴案件在週四、週六有上升的趨勢，最多人投訴的時段為16:00。

二、路段與時間點分析～河南路二段、西屯路二段

西屯區

河南路二段

西屯路二段



- 河南路二段以週二、週四與週六案件量較多，時間集中於晚上6:00的時段。
- 西屯路二段案件量於週六有上升趨勢，以晚上6:00與晚上8:00較多人投訴。

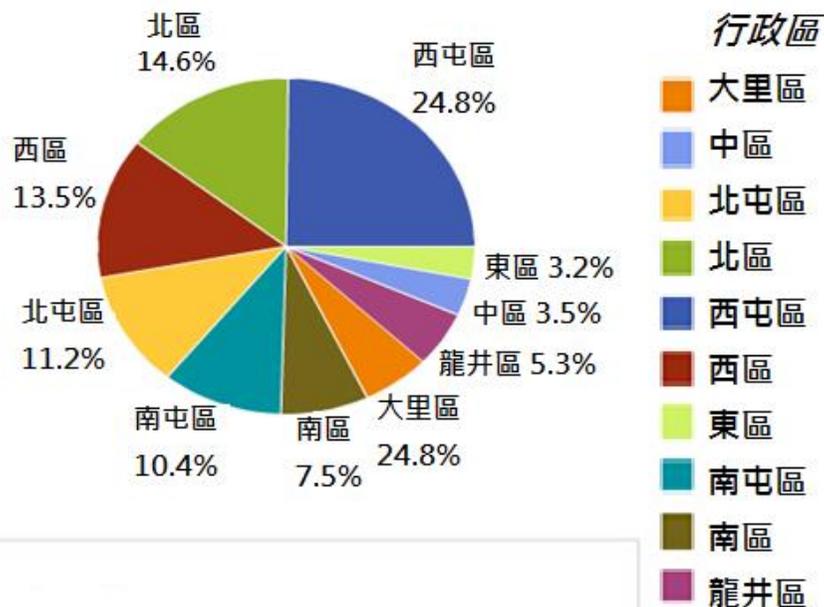
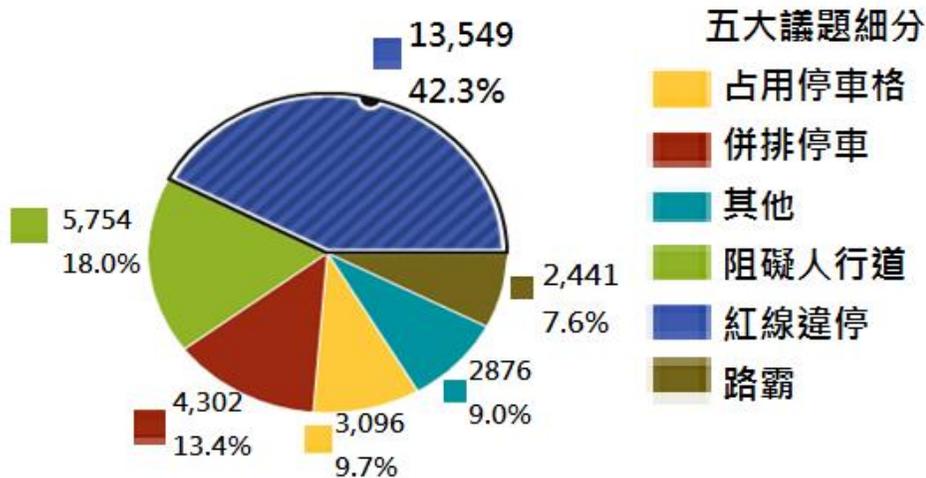
三、車輛違停進化分析～主要樣態



車輛違停	件數	百分比
紅線違停	13549	42.3%
阻礙人行道	5754	18.0%
併排停車	4302	13.4%
占用停車格	3096	9.7%
路霸	2441	7.6%
其他	2876	9.0%
合計	32018	佔整體案件量23.34%

- **紅線違停**案件佔42.3%，為車輛違停類別案件最大宗，共計13549件。

車輛違停樣態 1 ~ 紅線違停分析圖



車輛違停樣態 1 ~ 紅線違停分析表

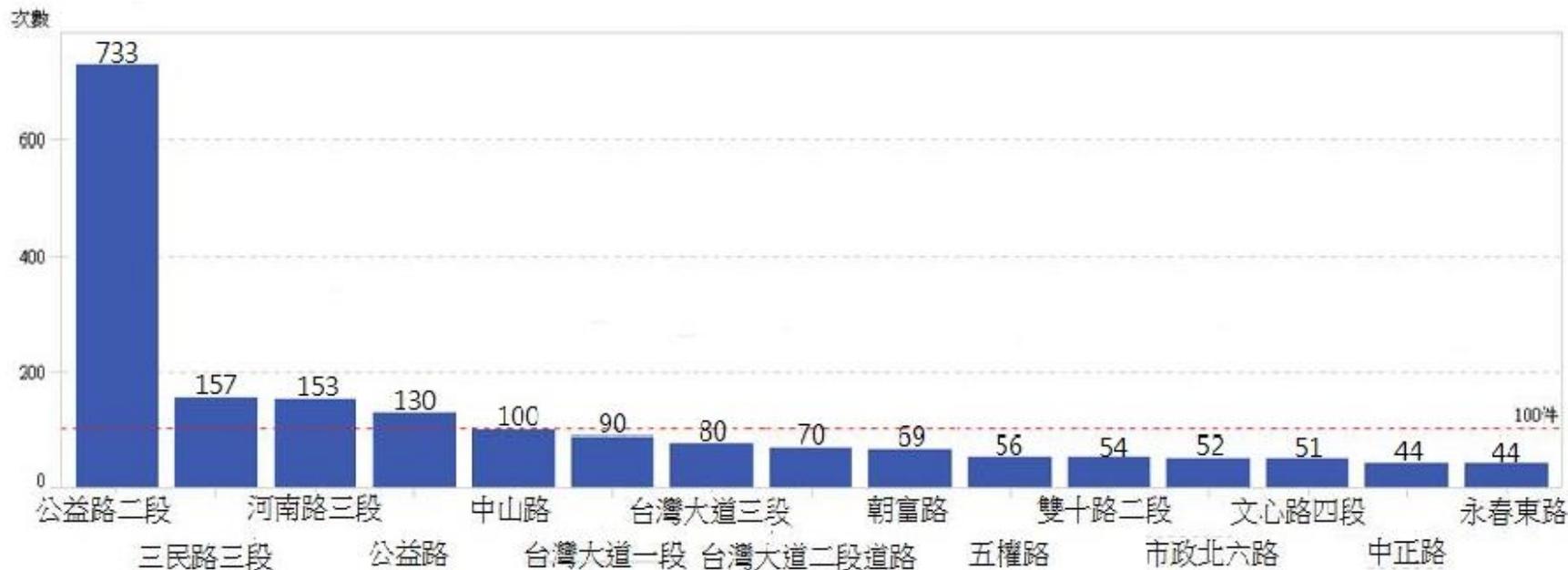
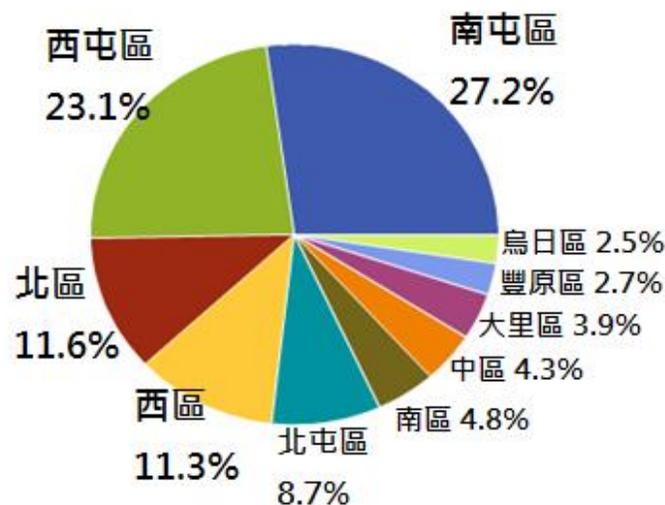
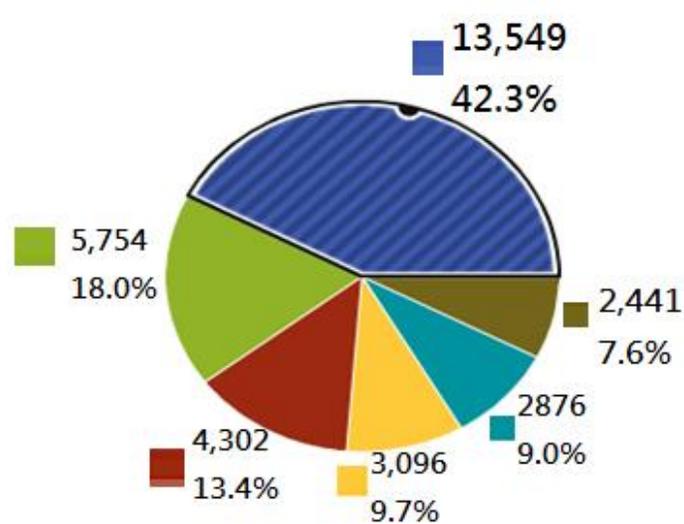
被投訴最多的前10個行政區

行政區	件數	百分比
西屯區	2302	24.8%
北區	1359	14.6%
西區	1256	13.5%
北屯區	1040	11.2%
南屯區	965	10.4%
南區	697	7.5%
大里區	546	5.9%
龍井區	494	5.3%
中區	329	3.5%
東區	293	3.2%

被投訴最多的前15個路段

路段	件數	投訴尖峰時段
忠勇路	179	18:00、21:00、22:00
中山路	158	08:00、19:00
三民路三段(一中商圈)	153	13:00、14:00、17:00、21:00
新興路16巷(東海商圈)	150	19:00、20:00、21:00、22:00
文心路四段	143	18:00、20:00、21:00
西屯路二段(逢甲商圈)	131	17:00、18:00、20:00、21:00
河南路二段(近逢甲商圈)	126	09:00、18:00、19:00
向上路一段	123	11:00、12:00、17:00
大慶街二段	119	14:00、20:00
五權路	113	18:00
公益路二段	104	19:00、20:00
遠東街(近東海藝術街)	102	16:00
臺灣大道三段(秋紅谷、新光、遠百)	96	20:00
美村路一段	92	18:00、19:00、20:00
陝西路	91	19:00

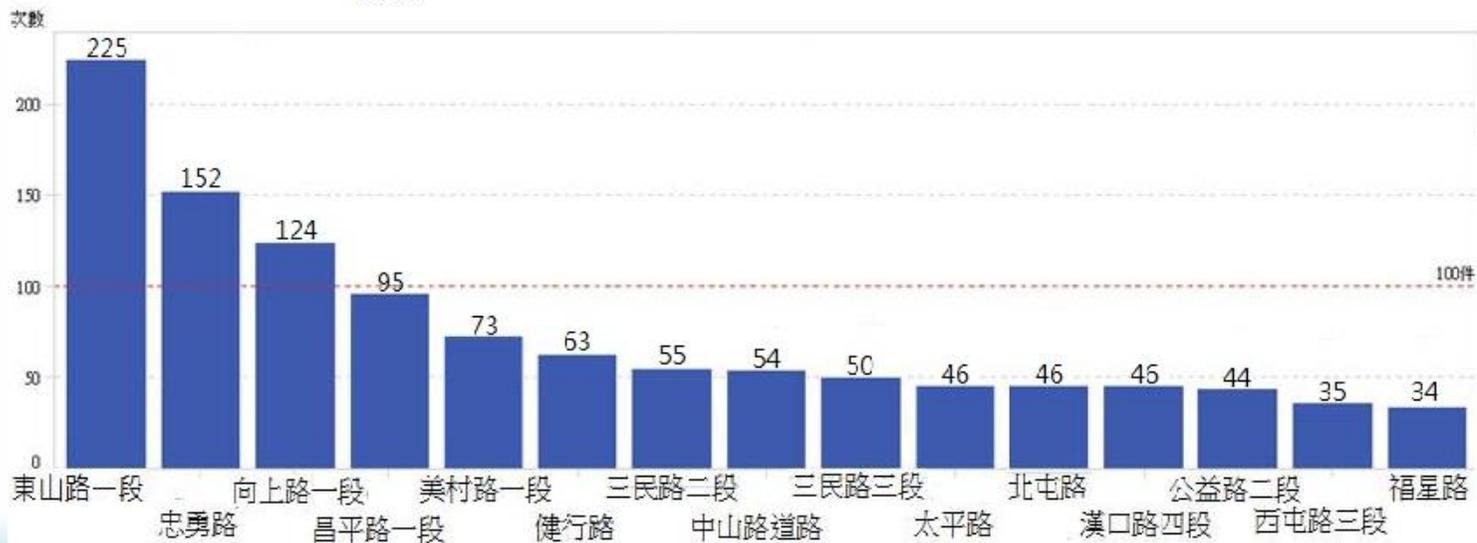
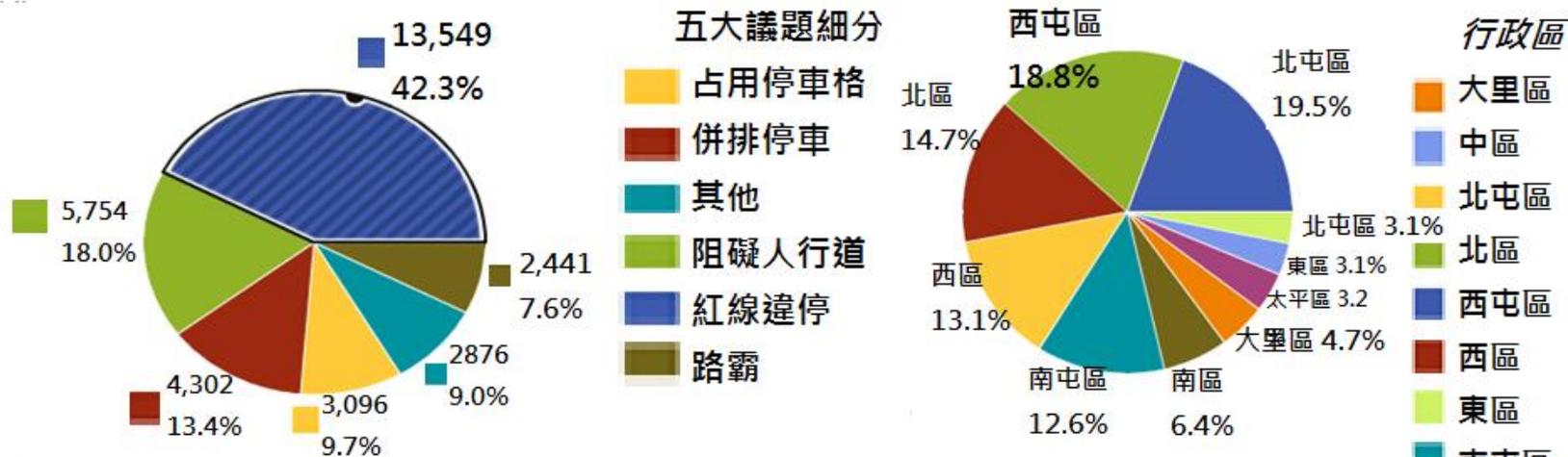
車輛違停樣態 2 ~ 阻礙人行道分析圖



車輛違停樣態 2 ~ 阻礙人行道分析表

路段	件數	投訴尖峰時段
公益路二段	733	17:00、18:00、19:00、20:00、21:00、22:00
三民路三段	157	12:00、14:00、17:00、18:00、20:00、21:00
河南路三段	153	18:00、19:00、20:00、21:00
公益路	130	17:00、18:00、19:00、20:00
中山路	100	13:00、17:00
臺灣大道一段	90	13:00、17:00
臺灣大道三段	80	08:00、14:00
臺灣大道二段	70	13:00、15:00、18:00
朝富路	69	11:00、17:00、18:00
五權路	56	11:00、14:00

車輛違停樣態 3 ~ 併排停車分析圖



車輛違停樣態 3 ~ 併排停車分析表

路段	件數	投訴尖峰時段
東山路一段	225	19:00、20:00、21:00
忠勇路	152	15:00、17:00
向上路一段	124	11:00、12:00、17:00
昌平路一段	96	17:00、18:00、19:00、20:00
美村路一段	73	17:00、19:00
健行路	63	11:00
三民路二段	55	12:00、13:00
中山路	54	12:00、14:00、20:00
三民路三段	50	19:00、21:00
太平路	46	21:00

伍、結語

一、件數消長趨勢：市長信箱件數逐季趨緩、1999話務中心逐季略升(主要增加項目為建設局-園道、綠地、行道樹管理及公園、廣場管理業務)

二、陳情業務最多機關：

(一)一級機關以警察局、交通局、建設局、都市發展局、環境保護局最多。

(二)區公所第3季納入陳情案件列管，以豐原、潭子、大里、太平、大雅、龍井、沙鹿、清水及西屯等區受理件數較多。

三、各類陳情案件仍以陳情類及檢舉類為大宗，其中檢舉類較陳情類平均增減率略降。

四、各季陳情焦點問題TOP10變化不大，且多數占排名機關受理陳情總件數3成以上，顯示洞悉問題、聚焦解決之重要性。透過大數據熱點分析，深化問題產生之時空因素，將有助於本府各機關檢討改進問題策略，增進行政效能，提升為民服務品質。