



市民陳情路燈議題分析報告



報告大綱

壹

分析背景

貳

分析來源

參

分析結果

肆

104年與105年分析路燈議題結果比較

伍

結論



壹、分析背景

- ❖ 路燈故障通報處理為本府1999話務中心派工服務主要項目之一，經統計該服務項目件數於8月份有爆增趨勢，且近來亦有里長迭次反映路燈故障通報久未處理，故以路燈陳情為議題，以大數據分析角度，洞悉案件通報數爆增原因，提供權責機關檢討改進方向，減少市民陳情比率。

貳、分析來源

資料庫來源

人民陳情管理系統

(包含：市長信箱、
1999話務中心
等陳情管道)

大數據分析平台

(包含：
人民陳情管理系統
、派工系統、
臺中好好行等)

資料期間：105年1月至8月



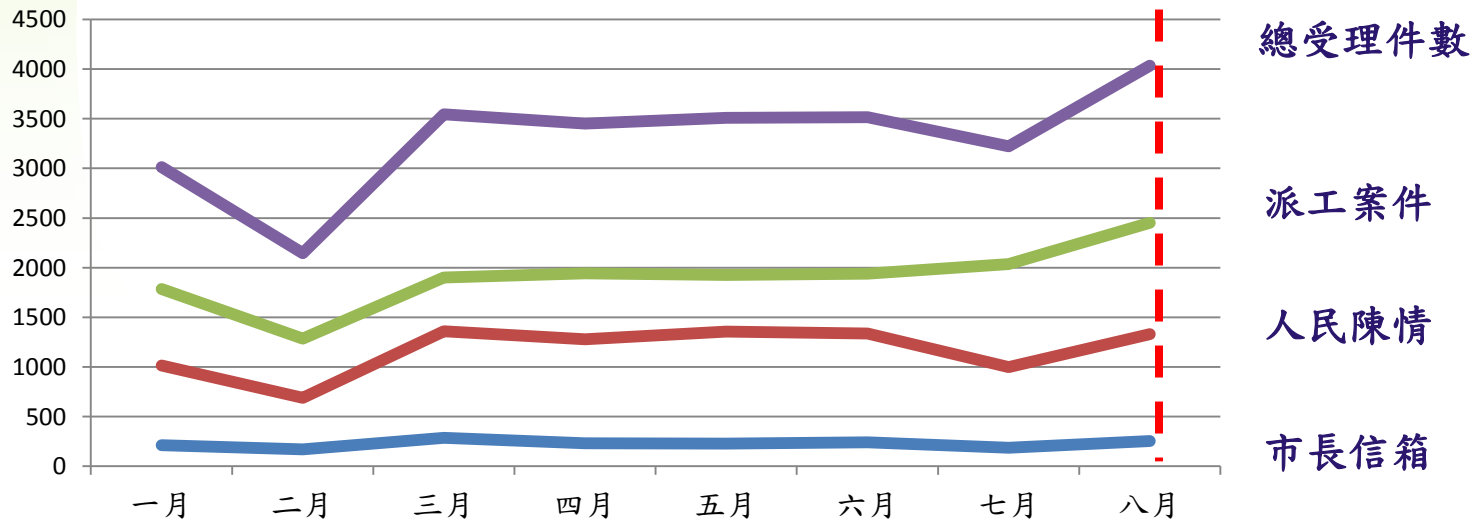
參、分析結果

一、受理件數分析：

(一)建設局受理陳情總件數：

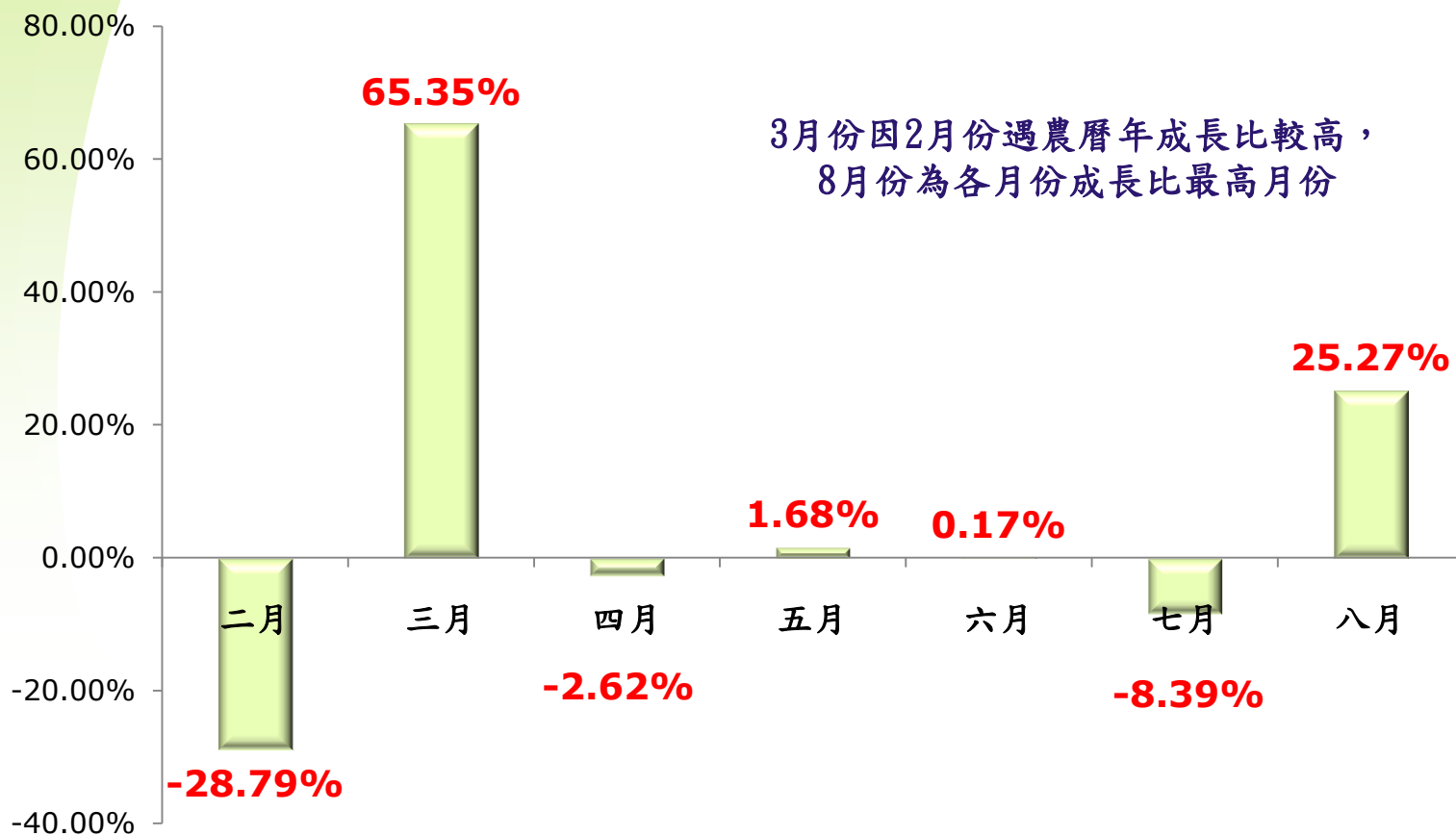
統計今年1至8月份該局受理本府列管之陳情件數趨勢，以8月份總件數最多，成長比除2月份遇農曆年致3月份成長比較高外，8月份亦為其餘月份成長比最高之月份。

建設局各月受理件數趨勢



參、分析結果

建設局各月受理陳情案件消長





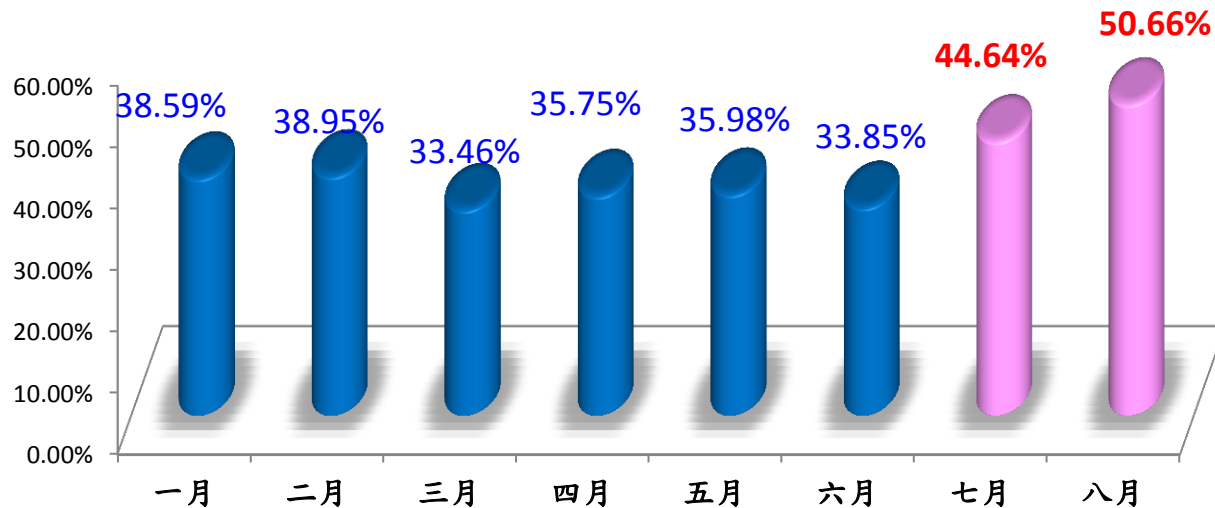
參、分析結果

(二)路燈業務陳情件數分析：

1. 路燈議題占建設局陳情件數比例分析：

路燈陳情議題受理件數，1至6月份均約占建設局受理陳情總件數3成多，至7月份提升至4成多，8月份更提升至該局受理陳情總件數之半數。

路燈議題各月占建設局陳情件數比例比較



參、分析結果

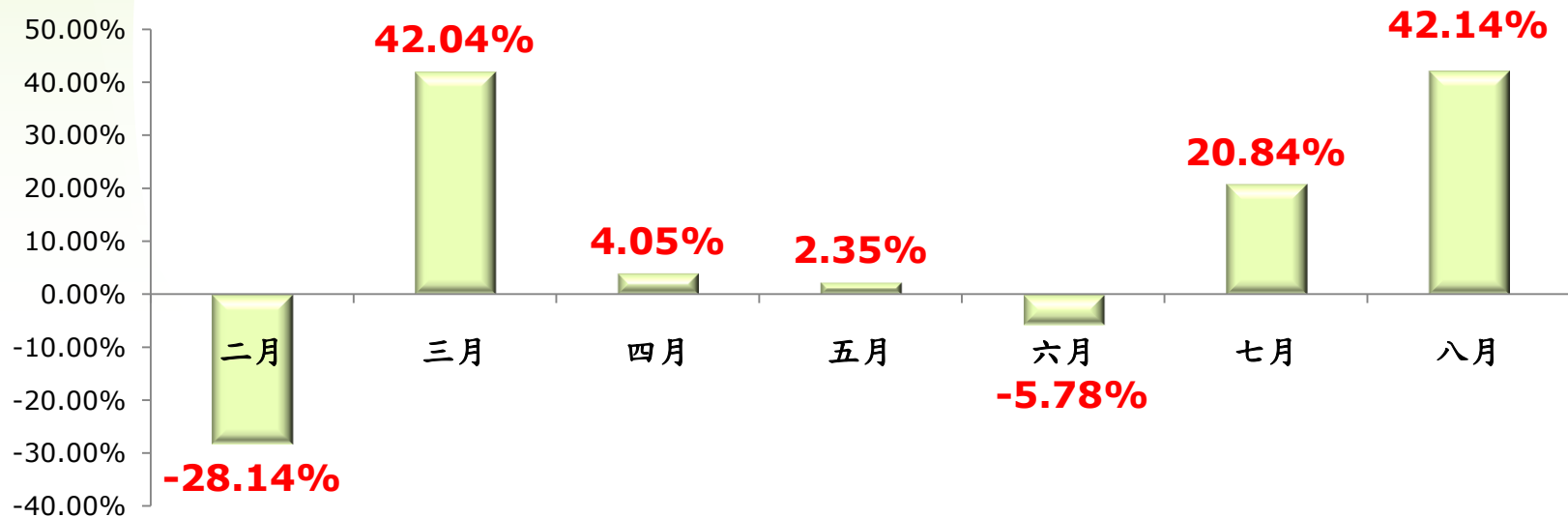
2. 陳情路燈議題各月受理件數趨勢分析：

除3月份成長較多是因2月份適逢農曆假期；

4月份起成長比有下降趨勢，至7月份又提升至20.84%，

8月份更升至42.14%、且在各類管理受理件數均為各月之冠。

陳情路燈議題各月消長



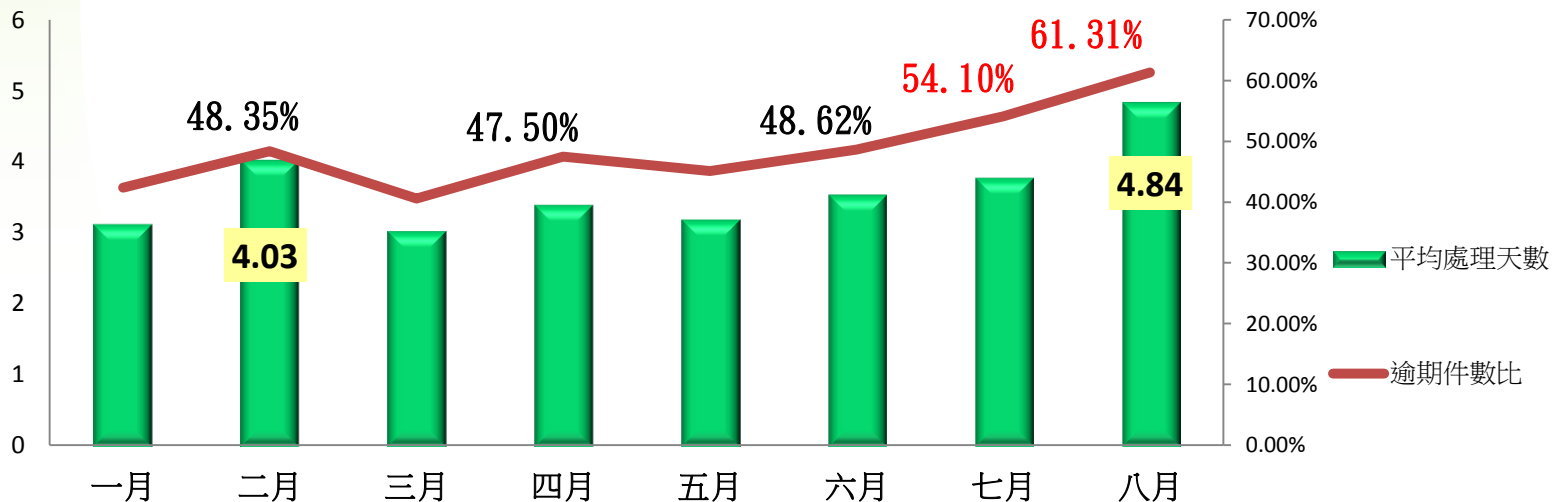


叁、分析結果

二、處理時效分析：

路燈故障處理以1999話務中心通報派工案件所占比例最多，1至8月份派工系統時效統計，各月份應辦件數以7月及8月份最多，平均處理天數以2月及8月處理天數較長，各月逾期件數亦以7月及8月最高，顯見路燈陳情議題在7月及8月份因案件量爆增致逾期比例提升，造成市民一再陳情的循環效應可能。

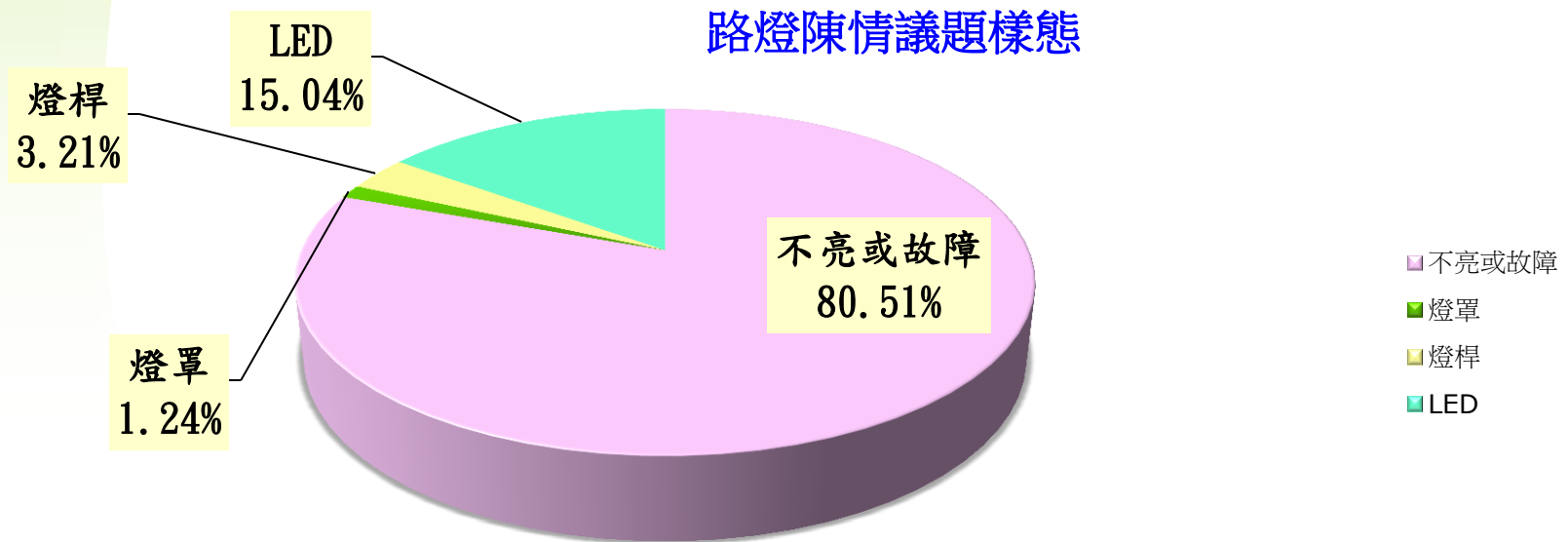
路燈故障處理派工案件處理時效圖



參、分析結果

三、陳情樣態分析：

- (一)市民反映路燈陳情議題，主要樣態為路燈不亮或故障、路燈桿歪斜、燈罩破損或不見、LED燈泡更換相關問題等4類；
其中以路燈不亮或故障所占比例最多，LED燈泡更換相關問題次之。

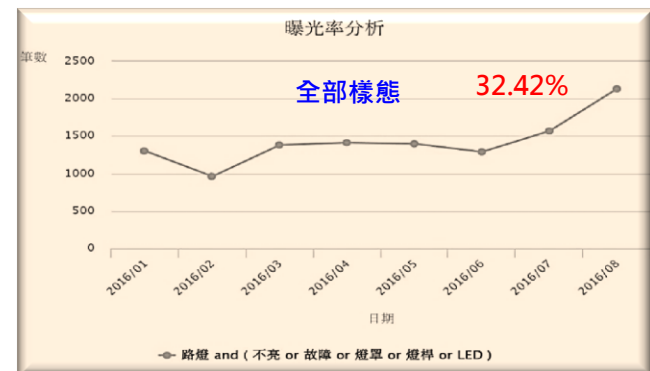
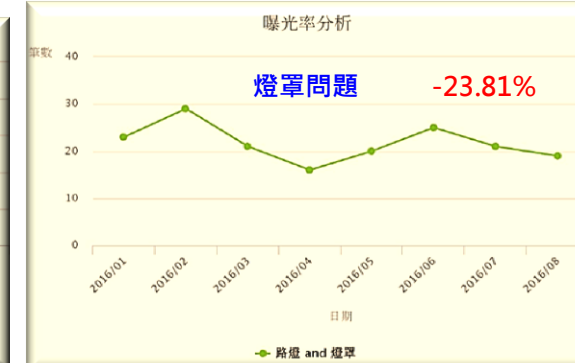
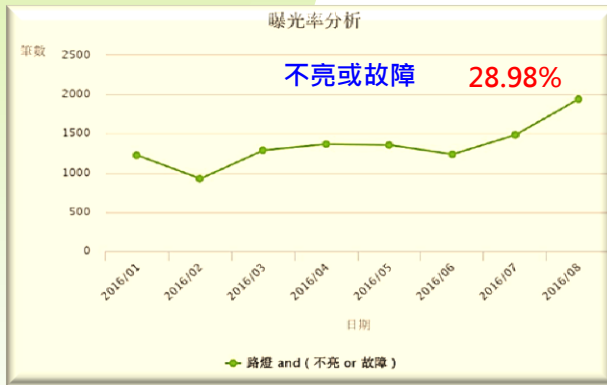




參、分析結果

(二)各類樣態每月陳情件數消長趨勢分析：

由路燈陳情各類樣態每月趨勢分析圖顯示：路燈陳情整體趨勢以7至8月份成長最高(32.42%)，各類陳情樣態中，又以陳情LED燈相關議題成長比最高(137.89%)，顯見8月份路燈陳情議題大幅成長，與LED路燈汰換相關議題關聯最大。

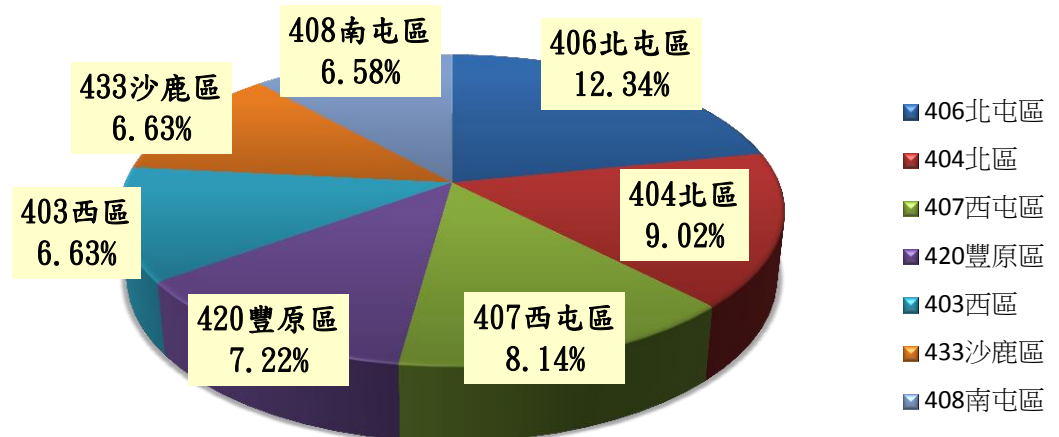
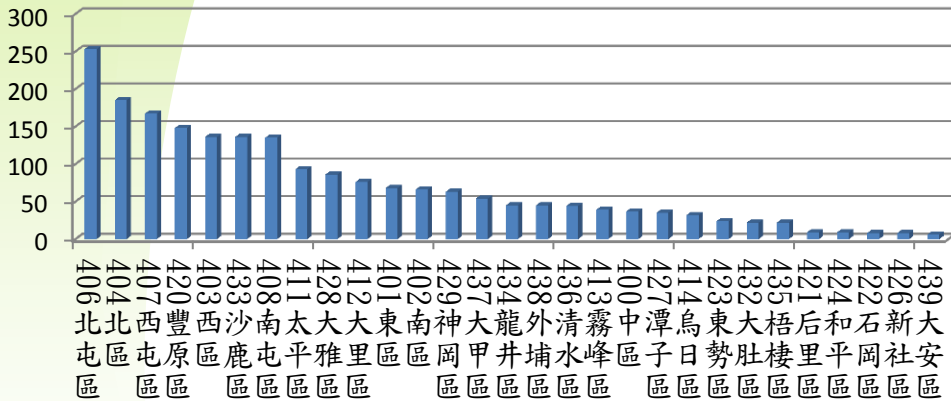




叁、分析結果

四、LED燈汰換相關議題分析：

(一)陳情區域：以北屯區、北區、西屯區、豐原區、西區、沙鹿區及南屯區最多。

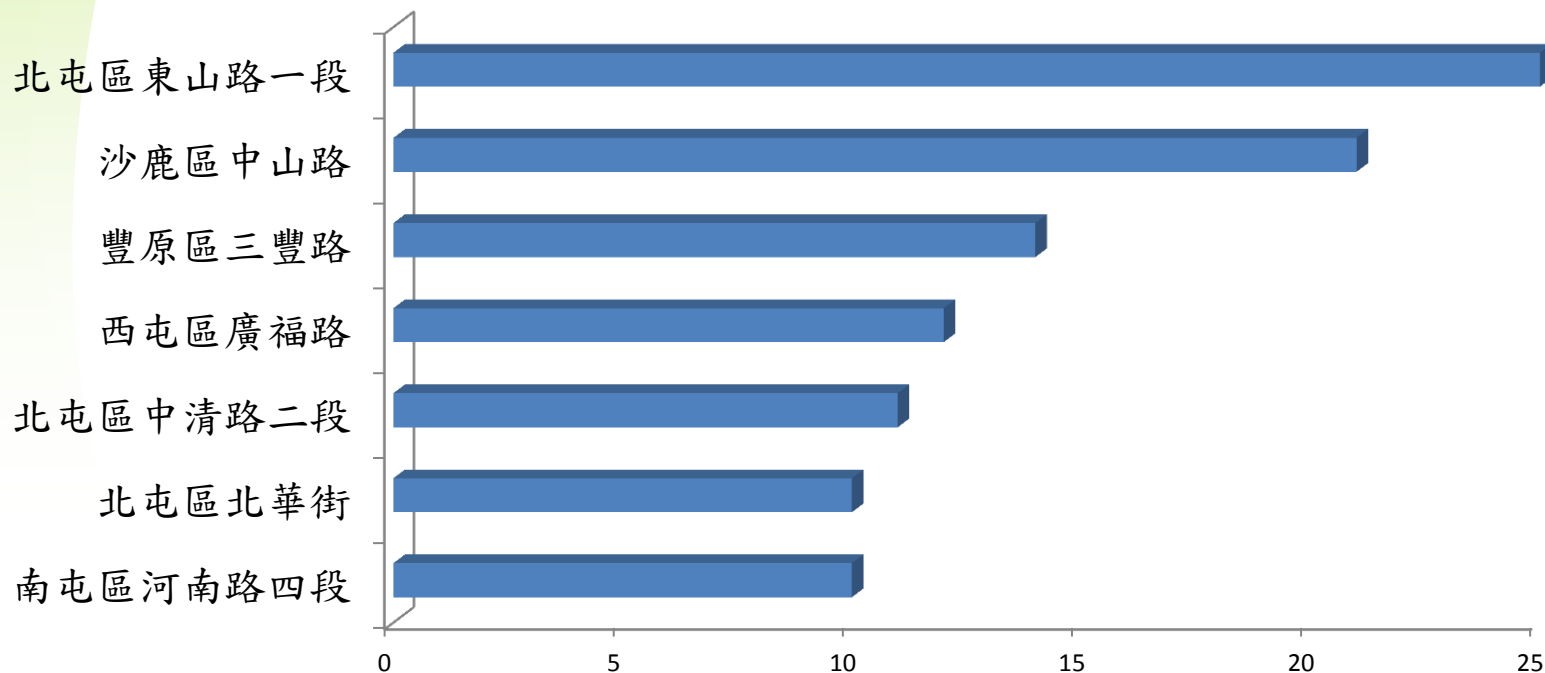




參、分析結果

(二)陳情路段：

陳情路段以北屯區東山路一段為最多，其次為沙鹿區中山路及豐原區三豐路。

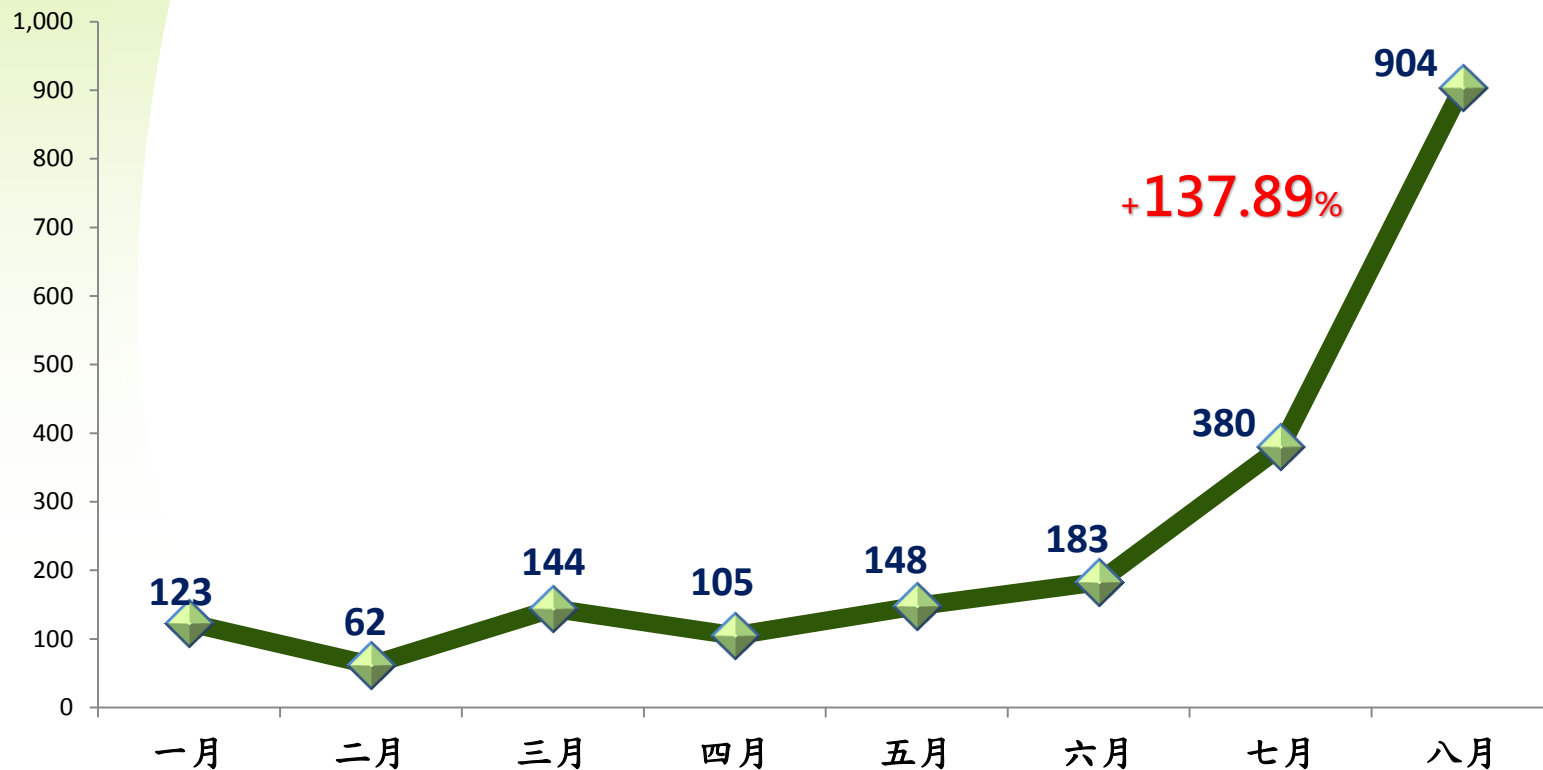




參、分析結果

(三)陳情月份：

1. 陳情月份至8月份呈最高峰，較7月份成長137.89%。



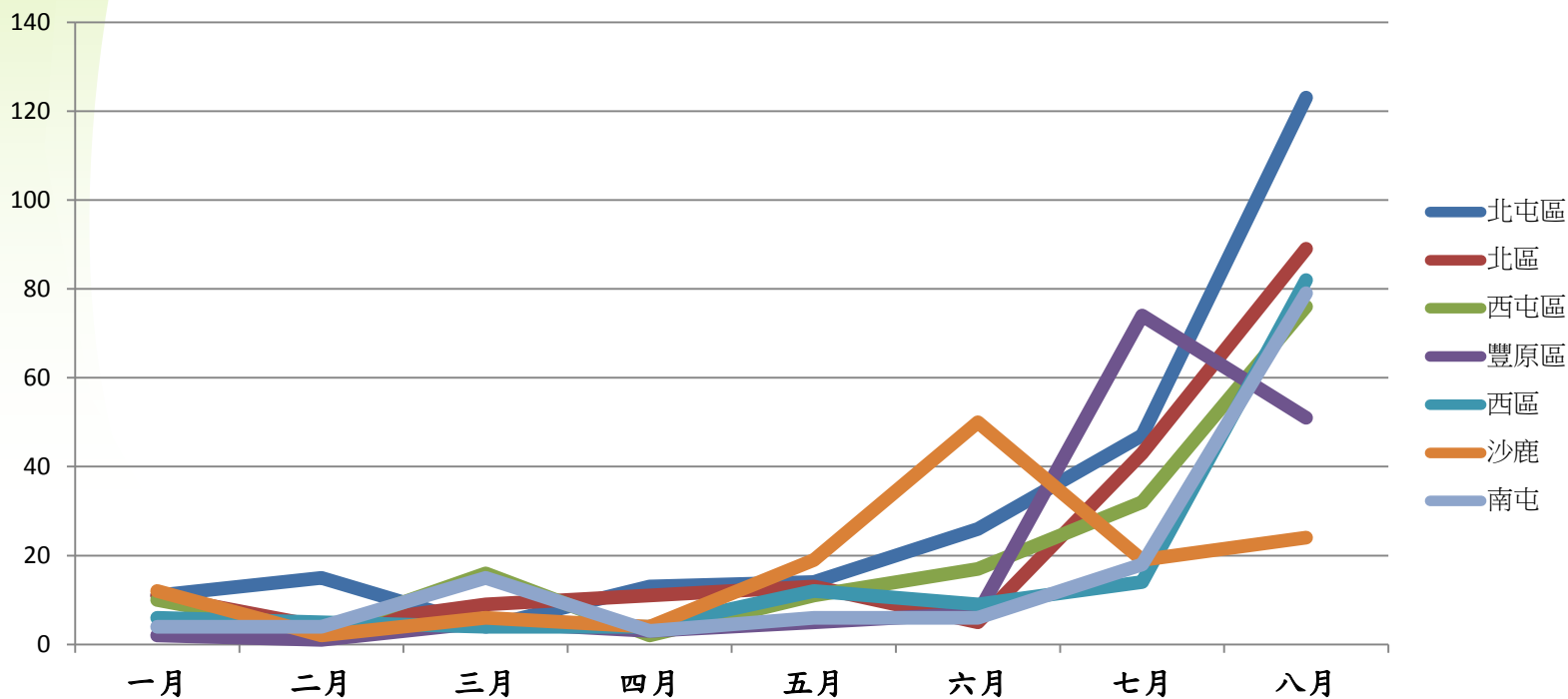


參、分析結果

2. 陳情主要區域月份比較：

除沙鹿區6月份及豐原區7月份呈高峰外，

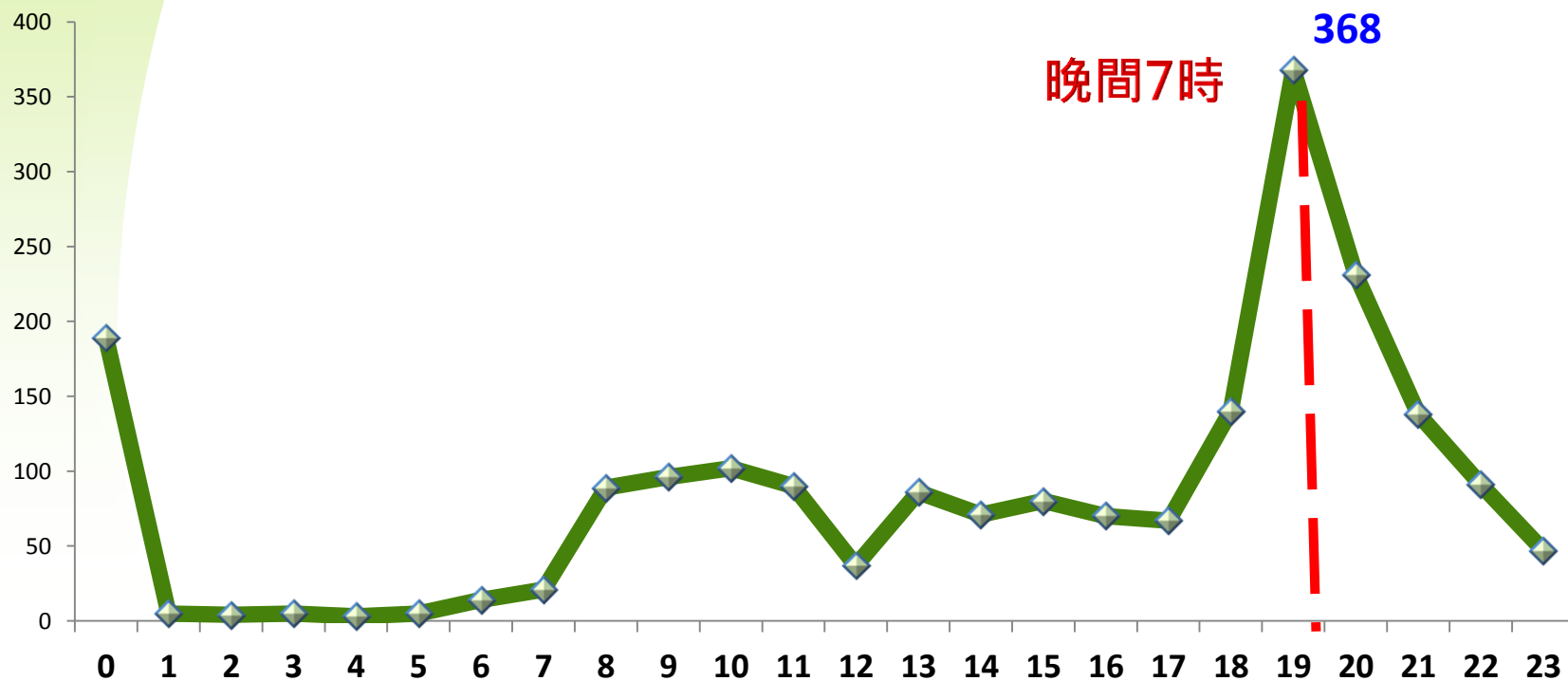
其餘北屯、北區、西區、西屯及南屯等區，都在8月份陳情件數呈高峰。





參、分析結果

(四)陳情時間：以晚間7時呈最高峰。

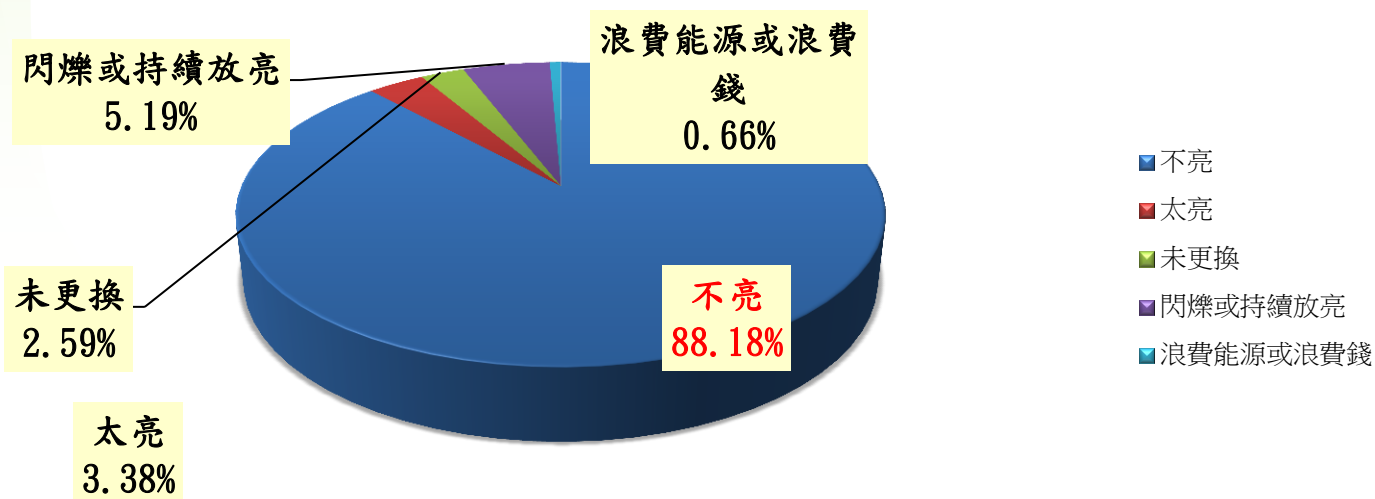


叁、分析結果

(五)陳情樣態：

有關LED路燈陳情樣態，以反映更換LED路燈不亮最多(占88.18%)，其次為燈光閃爍或持續放亮(占5.19%)，次之為燈光太亮或刺眼(占3.38%)。

樣態	不亮	閃爍或持續放亮	太亮	未更換	浪費能源或浪費錢	合計
件數	1462	86	56	43	11	1658





叁、分析結果

※陳情LED路燈主要樣態集中區域：

不亮

- 北屯
- 北區
- 豐原
- 西屯
- 沙鹿
- 西區

閃爍或持續 放亮

- 西屯
- 北屯
- 西區
- 北區
- 大里

太亮

- 大里
- 南區
- 西屯
- 豐原

未更換

- 南屯
- 北屯
- 豐原
- 烏日



肆、104年與105年分析路燈議題結果比較

一、分析結果

	104年	105年
分析期間	104年1至12月	105年1至8月
分析方向	本市路燈陳情議題整體分析	105年8月份路燈陳情案件數爆增原因分析
陳情主要樣態	路燈故障或路燈未依時間開關	路燈故障或LED燈泡更換議題(以後者成長比例大幅提升)
陳情最多區域	北屯、西屯、南屯	北屯、北區、西屯、豐原、西區、沙鹿、南屯
陳情最多路段	東山路一段、太原路三段、大坑巷	北屯區東山路一段、沙鹿區中山路、豐原區三豐路
陳情最多月份	8月及10月	7至8月(8月成長比例遽增)



肆、104年與105年分析路燈議題結果比較

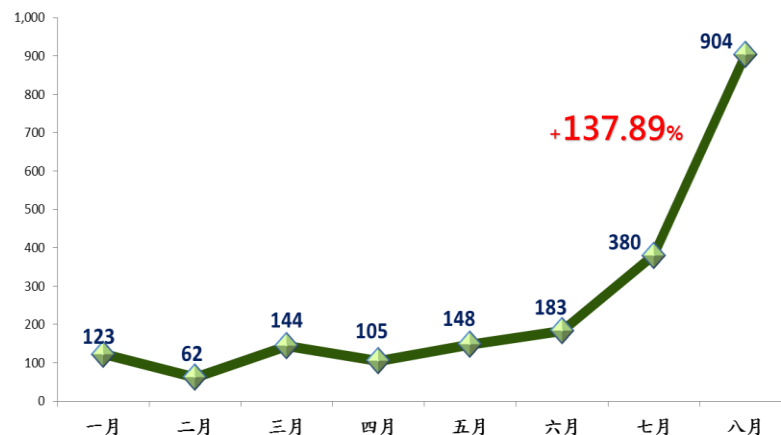
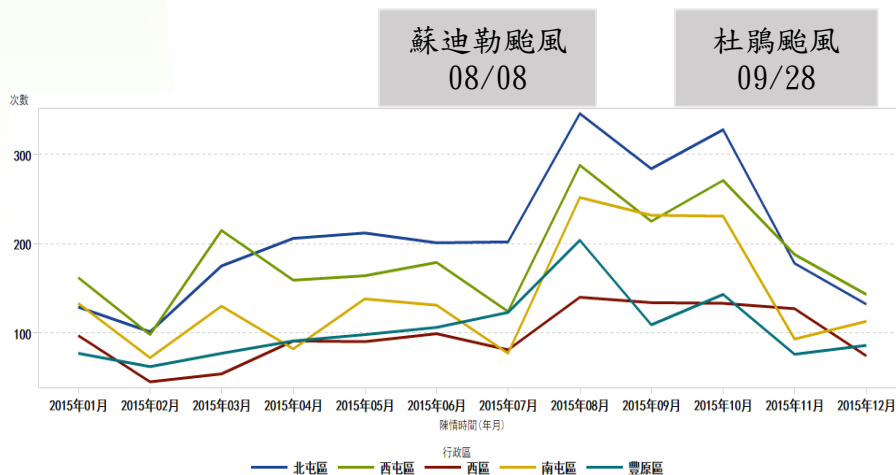
二、特殊事件觀察

104年

陳情高峰集中在8月及10月，係與去年8月8日蘇迪勒颱風及9月28日杜鵑颱風有關，因風災路燈未修復造成陳情。

105年

陳情集中在7月至8月，尤以8月份呈最高峰，此與本市7月份起大範圍更換路燈為LED燈泡政策有關。



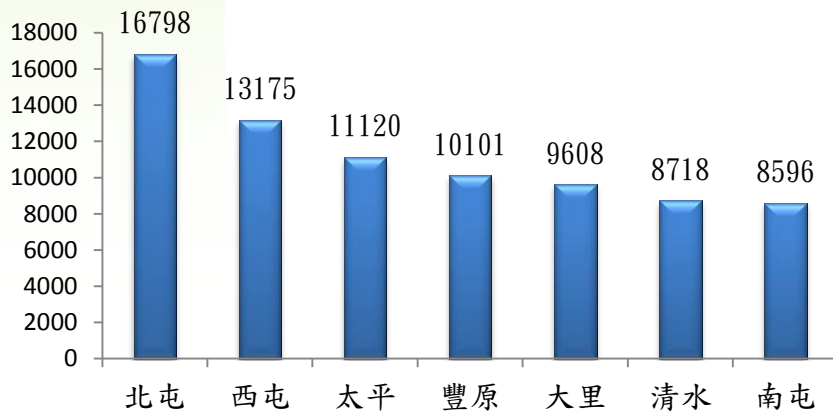


肆、104年與105年分析路燈議題結果比較

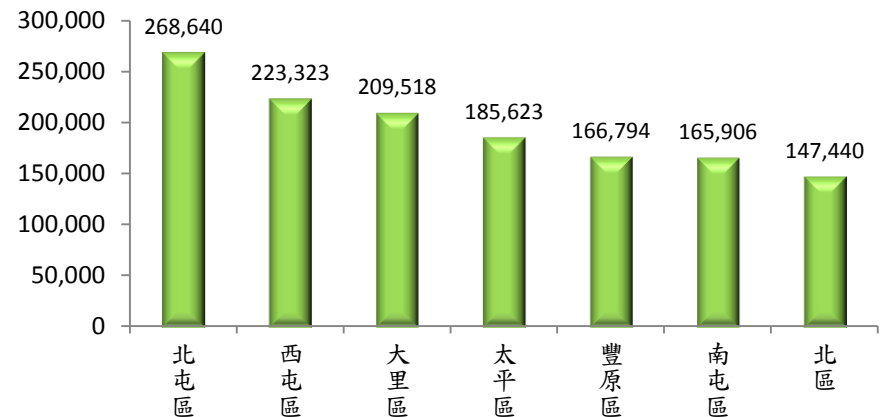
三、陳情集中區域探討

104年與105年，均以北屯、西屯及南屯等3區為陳情比例較高區域，此與該3區為本市人口數及路燈總數密集區域有關。

本市路燈數量較多區域



本市各區人口數量較多區域





伍、結論

- 一、路燈管理陳情業務，以7至8月份最多，其中8月份更提升至建設局受理各類陳情業務50%以上，顯見其中有突發性議題致市民陳情爆增。
- 二、各類路燈議題陳情樣態每月消長情形，以LED 路燈相關議題陳情在8月份有爆增趨勢(較7月份成長137.89%)，足見路燈陳情業務件數8月份增加，與本市大範圍更換LED路燈政策有關。
- 三、分析LED路燈陳情相關議題，主要反映為更換後不亮居多(占88.18%)，反映案件後雖經權責機關陸續處理回復，然1至8月份路燈故障處理時效統計，以7月及8月份的逾期件數比例最高。顯見市民多因反映後處理時效過長致生陳情大增情形。
- 四、比較104年與105年分析結果，路燈陳情集中區域，除與路燈數及人口數密集區有關外，如遇特殊天災或人為事件突發，亦會造成陳情數量爆增情形，藉由分析結果，提供權責機關遇重大突發事件或重要政策執行時，相關緊急處理機制、人力、物力、實施期程及品質等，是否符合市民期待，做為後續檢討改善方向。



Thank You !

