

# 臺中市政府研究發展考核委員會性別分析 強化各機關善用陳情整合平台進行陳情案件性別分析報告

110 年 8 月

## 壹、前言

「臺中市政府陳情整合平臺」為本府列管及追蹤各類陳情案件之系統，該平台整合舊版陳情系統(含 App)及派工系統，於 107 年 1 月 1 日正式啟用，本會每年持續進行功能增修，不斷優化系統功能，俾利民眾及各機關人員使用更為便利。

為進行本次性別分析議題，本會盤點為民服務資訊系統，以「陳情整合平台」相關統計資料做為分析主題，嘗試運用各種關鍵字或業務類別進行交叉分析與比對，藉以探究性平議題，為機關示範性別統計並提出結論或建議方向，同時協助各局處深化性別分析，並敦促各機關未來持續依業務屬性善用統計資料，進行更細緻的交叉分析；透過性別分析進而回饋並落實性平政策至各機關施政措施與服務流程，為本研究之目的。

受限於陳情與檢舉資料涉及個資保密之相關規範，且陳情人所留資訊有限，以及礙於中央與地方陳情相關法令無法強制要求民眾提供性別、年齡、族群等資訊，爰本次分析僅就可取得之資料進行大方向分析，此為本次研究之限制。本分析報告著重以機關及業務分類作為分析主軸，相關數據資料由系統廠商協助提供，並由研考會進行彙整及分析，於分析過程中均恪守個資保密原則。

## 貳、促進性別平等之目標

本次分析旨在強化陳情系統性別統計之功能，透過打造友善好用之系統，以利各機關探討陳情與性別議題之關聯性、挖掘性平相關議題，進而思考問題及解決對策，精進機關之施政措施，並達到減少陳情案件之效益。

## 參、 陳情案件及性別統計分析

### 一、 陳情案件來源管道說明

本府陳情案件共有 5 大來源管道，分別為服務中心(A 類)、1999 市民服務專線(B 類)、上級機關交辦案件(C 類)、市長室交辦案件(D 類)及市政信箱(E 類)，其中以 1999 為最多民眾使用之陳情管道。

### 二、 各機關陳情件數性別比例

以 109 年本府 29 個機關有性別資料之案件性別比例來看(如表一)，人事處、文化局、水利局等 27 個機關為男性陳情件數多於女性，主計處及客委會 2 機關則為女性陳情件數較多。經統計，男性及女性陳情件數比例相差最多前三名為政風處、地方稅務局及消防局，男性件數明顯多於女性件數，分別相差 78.50%、43.32%及 37.04%，性別分布落差明顯。

表一 109 年各機關陳情件數性別比例

機關	總件數	項目	男性	女性
人事處	55	件數	32	23
		比率	58.18%	41.82%
文化局	670	件數	396	274
		比率	59.10%	40.90%
水利局	2654	件數	1745	909
		比率	65.75%	34.25%
主計處	8	件數	3	5
		比率	37.50%	62.50%
民政局	969	件數	568	401
		比率	58.62%	41.38%
交通局	30205	件數	19650	10555
		比率	65.06%	34.94%
地方稅務局	1214	件數	870	344
		比率	71.66%	28.34%
地政局	918	件數	600	318
		比率	65.36%	34.64%

機關	總件數	項目	男性	女性
法制局	537	件數	291	246
		比率	54.19%	45.81%
社會局	2056	件數	1032	1024
		比率	50.20%	49.80%
客家事務委員會	28	件數	11	17
		比率	39.29%	60.71
建設局	15943	件數	10446	5497
		比率	65.52%	34.48%
政風處	93	件數	83	10
		比率	89.25%	10.75%
研究發展考核委員會	514	件數	321	193
		比率	62.45%	37.55%
原住民族事務委員會	32	件數	20	12
		比率	62.50%	37.50%
消防局	1687	件數	1156	531
		比率	68.52%	31.48%
秘書處	154	件數	93	61
		比率	60.39%	39.61%
財政局	161	件數	104	57
		比率	64.60%	35.40%
教育局	2766	件數	1465	1301
		比率	52.96%	47.04%
都市發展局	11207	件數	7004	4203
		比率	62.50%	37.50%
勞工局	1572	件數	854	718
		比率	54.33%	45.67%
新聞局	296	件數	192	104
		比率	64.86%	35.14%
經濟發展局	5065	件數	3221	1844
		比率	63.59%	36.41%
農業局	2583	件數	1560	1023
		比率	60.39%	39.61%
運動局	770	件數	510	260
		比率	66.23%	33.77%
衛生局	5121	件數	2696	2425
		比率	52.65%	47.35%

機關	總件數	項目	男性	女性
環境保護局	18505	件數	11147	7358
		比率	60.24%	39.76%
警察局	23354	件數	15311	8043
		比率	65.56%	34.44%
觀光旅遊局	1110	件數	687	423
		比率	61.89%	38.11%
總計	130247		82068	48179

### 三、本府前 10 大陳情案件量最多之業務分類性別比例

本會透過陳情系統產出 109 年全部機關排名最多前 30 名業務分類統計表，取前 10 名陳情案件量最多之業務分類進行探究(如表二)，經查男性陳情件數均多於女性，其中「公車誤點、脫漏班」、「交通標誌標線反射鏡等交通管制設施」及「交通設施管理」男女件數比例差距最大，均相差超過四成以上。

表二 陳情案件前 10 大業務分類性別比例

機關	業務分類	男性	女性
警察局	交通違規	64.99%	35.01%
都市發展局	違章建築管理類	67.08%	32.92%
建設局	園道、綠地、行道樹管理	60.29%	39.71%
交通局	乘車站點管理	53.42%	46.58%
交通局	公車誤點、脫漏班	82.78%	17.22%
都市發展局	公寓大廈管理類	51.53%	48.47%
交通局	駕車行為管理	54.02%	45.98%
交通局	交通標誌標線反射鏡等交通管制設施	72.91%	27.09%
交通局	道路、橋樑養護工程	70.54%	29.416%
交通局	交通設施管理	72.07%	27.93%
總計		64.76%	35.24%

### 四、與性平議題較相關之業務分類性別比例

本會參考行政院性別平等處編撰之「性別平等政策綱領」7 大領

域，鎖定「就業、經濟、福利領域」、「人口、婚姻、家庭領域」、「人身安全、司法領域」及「健康、醫療、照顧領域」4面向，從本府 821 項各機關陳情案件業務分類中，挑出 15 項較相關之分類進行分析(如表三)。

經分析，陳情件數以男性居多者為「老人福利」、「兒少福利」、「社會救助」、「公司登記」、「交通事故處理」及「治安問題」等 6 項，其餘 9 項則以女性居多，包含「托育服務」、「保護個案處遇」、「婦女福利」、「被害人服務諮詢」、「勞工福利」、「勞資爭議」、「就業平等」、「職業災害」及「長期照顧服務」，均屬於婚姻家庭、職場就業及長照層面，其中以「托育服務」差距最大。建議權責機關未來可進一步探討相關延伸議題，例如遭遇高風險家庭、家暴及職場不友善情形者是否仍以女性為多數，並就相關分析結果研擬具體可行之施政改善計畫，以落實性平政策。

表三 與「性別平等政策綱領」7大領域較相關之業務分類

項次	權責機關	業務分類	總件數	項目	男性	女性
1	社會局	托育服務	79	件數	22	57
				比率	27.85%	72.15%
2	社會局	老人福利	107	件數	55	52
				比率	51.40%	48.60%
3	社會局	兒少福利	136	件數	77	59
				比率	56.62%	43.38%
4	社會局	社會救助	280	件數	167	113
				比率	59.64%	40.36%
5	社會局	保護個案處遇	143	件數	51	92
				比率	35.66%	64.34%
6	社會局	婦女福利	34	件數	14	20
				比率	41.18%	58.82%
7	社會局	被害人服務諮詢	36	件數	15	21
				比率	41.67%	58.33%
8	勞工局	勞工福利	12	件數	4	8
				比率	33.33%	66.67%
9	勞工局	勞資爭議	81	件數	39	42
				比率	48.15%	51.85%

項次	權責機關	業務分類	總件數	項目	男性	女性
10	勞工局	就業平等	15	件數	6	9
				比率	40%	60%
11	勞工局	職業災害	13	件數	5	8
				比率	38.46%	61.54%
12	經濟發展局	公司登記	50	件數	31	19
				比率	62%	38%
13	衛生局	長期照顧服務	183	件數	82	101
				比率	44.80%	55.20%
14	警察局	交通事故處理	118	件數	74	44
				比率	62.71%	37.29%
15	警察局	治安問題	459	件數	299	160
				比率	65.14%	34.86%

此外本研究發現，部分陳情案件內容有跨不同業務分類之情形，說明如下：

- (一) 涉及「老人福利」及「長照服務」者共10件，陳情標的多為長照機構及獨居老人送餐服務問題，男性陳情件數4件，女性陳情件數6件。
- (二) 涉及「兒少福利」及「托育服務」者共10件，陳情標的多為托嬰中心及托嬰政策問題，男性陳情件數3件，女性陳情件數7件。

由以上數據觀之，可見女性對於是類議題之關注程度較男性為高，值得相關機關深入探討研究。

## 五、以關鍵字搜尋探究性平相關議題

本會利用陳情系統關鍵字搜尋功能，以性平議題相關之關鍵字搜尋相關個案，說明如下：

- (一)以「性別歧視」、「性平」、「性別平等」為關鍵字進行搜尋

### 1. 案例一：因懷孕遭幼兒園資遣

陳情人於幼兒園工作，告知園方懷孕後，即遭惡意資遣，且未付任何資遣費，造成陳情人權益受損，有嚴重職場霸凌與性別歧視之感受。

## 2. 案二:因懷孕遭托嬰中心資遣

陳情人於托嬰中心工作，懷孕後遭故意加重工作量，最終遭資遣，造成陳情人心理壓力。

由以上案例可見，雖職場性平觀念已日趨普及，惟婦女於職場上受到不友善對待之情形仍未消弭，政府機關應持續注重職場性平議題，並不斷檢視公、私部門相關施政措施是否能實質消除職場不友善情形。

### (一)以「同志」為關鍵字進行搜尋

陳情人建議本府規劃設置彩虹地標，以打造性別友善城市。

整體而言，涉及同志議題之陳情案件較少，惟仍可作為本市市政建議之參考。

### (二)以「霸凌」為關鍵字進行搜尋

經查 109 年度與霸凌議題相關之案件近 200 件，霸凌事件多集中於校園，其次為客運、職場及公寓與社區，男性陳情件數 81 件，女性陳情件數 92 件，顯見霸凌事件不僅發生於女性，亦發生於男性；政府機關應加以注意此類議題，並重視此類事件之處理與預防。

## 肆、 促進性別平等之規劃及方案

### 一、 強化陳情系統性別統計功能計畫:

(一) 方案說明: 為利各機關進行性別統計分析，本會擬優化陳情系統功能，提供各機關一個友善好用的資訊工具，以利

各機關自行運用相關統計資料，探究陳情案件中之性別議題。

- (二) 辦理方式: 優化陳情系統功能，例如於系統增加性別之查詢條件、業務分類統計表新增性別欄位、增加各機關件數性別比報表、增加性別比落差最大前 5 名機關報表、增加性別比落差最大前 5 項業務分類報表、滿意度報表增加性別欄位等功能。未來各機關可自行產製相關統計資料，針對各業務分類與滿意度情形進行性別統計，倘發現有性別落差之情形，應進一步探究是否存在性別議題，並檢視相關業務是否有可經精進之處。
- (三) 預期成效: 讓各機關未來能自行產製性別統計資料，進行案件性別分析、探究陳情案件是否存在性別議題、不同性別之間是否存在需求差異，進而解決民眾問題，降低陳情量。
- (四) 預算經費: 擬納入本會年度陳情系統功能增修計畫之需求額度中。

## 二、 敦促各機關透過系統進行性別統計方案

- (一) 方案說明: 敦促各機關透過系統進行性別統計，探討性平問題與解決對策、改善性別落差、檢視相關施政措施是否有可加強改善之處，並隨時依機關需求客製化功能，持續進行滾動式調整。
- (二) 辦理方式: 敦促各機關透過系統進行陳情案件性別統計。
- (三) 預期成效: 探討陳情與性別議題之關聯性，並鼓勵各機關同仁挖掘性平議題、注重性別議題與性別平權，進而加強性平相關施政措施。機關進行陳情案件性別分析後，亦可進一步調整施政方針，俾減少陳情量。

(四) 預算經費：無須經費。

#### 伍、結語及未來努力方向

有鑑於大數據分析時代來臨，民間部門於商業經營模式中已廣泛且大量運用數據分析，並將結果用以改善營運流程，以獲取最大利潤，公部門亦應善用數據資訊進行議題分析，藉以改善各項施政措施與服務流程，俾尋求服務最佳化，以提升為民服務品質。

綜合上述，本性別分析旨在提供系統化工具，強化系統性別統計功能，以利各機關進行性別統計分析。俟未來系統相關功能完備後，後續本會擬敦促各機關進行案件性別分析、探究性別議題、了解不同性別者之需求差異，進而加強性平相關施政措施，進一步減少陳情量。爰此，本會以方案「(一) 強化系統進行性別統計功能計畫」為主，方案「(二) 敦促各機關透過系統進行性別統計方案」為輔，兩者並行以提高成效。