

112 年度本府為民服中心受理民眾陳情之性別分析

一、內容：

受理民眾陳情案件種類及其類別之性別比例分析，本府於平日於 1 樓服務台(臨櫃、電話)及本府全球資訊網(文字客服)受理民眾陳情案件男女比例予以統計分析，進而檢討民眾對於各類型縣政問題得到回覆之服務滿意度，或應在何種類型問題上加以協助。

二、分析統計結果

(一)受理陳情態樣分為現場臨櫃、來電陳情(含文字客服)，

112 年度總受理人數為 3,225 人，其中女性 651 人為 20.19%，男性 2,015 人為 65.27%、中性或不願留名 469 人為 14.5%。

(二)針對陳情內容分為 6 大類及其各占比(女、男、中性或不願留名)為：

公共設施維護 158 人(28.5%、44.3%、27.2%)、交通號誌 1,065 人(10.4%、79.4%、10.1%)、路平專案 153 人(11.1%、55.6%、33.3%)、標誌標線 46 人(19.6%、58.7%、21.7%)、縣政建言 109 人(25.7%、58.7%、15.6%)及其他 1,694 人(26%、59.8%、14.2%)，

男性在各類別的人數均大於女性，顯見在目前社會各項施政要求及建議(言)仍以男性為大多數發聲者。

(三)在各類別中以「交通號誌」類為多數，其次為「其他」類，本府也針對這2項類別進行細部分析及檢討，精進施政建設，降低縣民對此類的陳情。

四、結論

本府為民服務中心人力為委外性質，已規劃訂定標準化單一窗口作業處理申請及臨櫃及話務等相關服務，要求委外廠商於問題受理、協調及溝通縣民的問題時，務必以專業、細心服務態度解決縣民問題，提升為民服務的品質及效率。