

臺南市政府研究發展考核委員會

111 年度人民陳情案件性別統計與分析報告

聯合服務中心

112 年 6 月

壹、目的

「政府是最大的服務業」，為了解民意，提供更有感的服務，本次報告以線上即時服務系統之人民陳情案件進行性別統計及分析，期精進為民服務工作，提升市民滿意度。

貳、前言

- 一、臺南市政府「線上即時服務系統」整合 1999 電話、OPEN 1999、市民信箱、非本府管轄機關移文，及聯合服務中心電話、書面、臨櫃等多元管道受理之各類陳情案件，分案各權責機關處理回復，聯合服務中心並透過該系統列管追蹤相關案件處理時效。
- 二、本次報告以 111 年度線上即時服務系統，已建置完整「性別欄位」供民眾填寫之「市民信箱」陳情案件，以及「線上滿意度調查結果」，進行性別統計與分析，相關統計均排除資料未填寫完整者。

參、陳情案件性別統計分析

- 一、111 年 12 月底，臺南市總人口數為 1,852,997 人(男性為 921,168 人，女性為 931,829 人)，男女人口比例為 0.98：1，以女性居多。
- 二、陳情案件性別統計：111 年度「市民信箱」共受理 23,079 件案件，排除性別未填寫者，合計共 21,937 件，其中男性平均陳情占比為 53.5%，女性為 32.6%，男性高於女性 20.9%，其他性別為 13.9%，男女陳情比例為 1.64：1。
- 三、陳情類別性別統計(附件 1)：
 - (一)整體陳情類別之性別分析：

整體陳情案件依內容共分為 25 大陳情類別，其中男性陳情占比高於女性有 20 類(80%)，並以「消防類」、「路燈路樹公園類」及「警政及路霸排除類」分別差距 40.7%、40.6%及 39.9%最大；女性陳情占比高於男性僅 5 類(20%)，包括「Covid-19 生活關懷服務

類」、「新聞及國際關係類」、「教育類」、「青年事務類」及「衛生醫療類」，並分別高於男性 50%、16.7%、8.8%、5.6%及 2.2%。

(二)前 10 大陳情類別之性別分析：

1. 前 10 大陳情類別之案件合計占整體案件的 84.7%，僅「衛生醫療類」及「教育類」的女性陳情占比高於男性，並分別高於男性 2.2%及 8.8%，其餘均低於男性。
2. 前 10 大陳情類別中，男性平均陳情占比為 53.8%，女性為 33.3%，男性高於女性 20.5%。
3. 前 10 大陳情類別的平均占比相較整體陳情類別的平均占比，女性平均高於 0.7%，男性高於 0.3%，顯示兩性對於前 10 大陳情類別的反映積極度均較整體類別更高，且女性對於前 10 大陳情類別反映的積極度比男性更明顯。

序位	前 10 大陳情類別案件數		男性		女性	
	陳情類別	件數	件數	占比	件數	占比
1	交通類	3,105	1829	58.9%	858	27.6%
2	衛生醫療類	3,026	1181	39.0%	1248	41.2%
3	警政及路霸排除類	2,935	1,816	61.9%	644	21.9%
4	環保類	2,782	1489	53.5%	920	33.1%
5	建築管理及使用類	1,501	837	55.8%	469	31.2%
6	勞工類	1,409	783	55.6%	510	36.2%
7	教育類	1,219	462	37.9%	569	46.7%
8	道路、人行道、騎樓及排水溝類	1,113	701	63.0%	283	25.4%
9	路燈路樹公園類	936	614	65.6%	234	25.0%
10	農林漁畜及動保類	563	261	46.4%	249	44.2%
合計/平均		18,589	9,973	53.8%	5,984	33.3%
占整體陳情案件		84.7%				

(三)前 10 大陳情占比之案件類別分析：

1. 兩性前 10 大陳情占比之案件類別統計，男性平均陳情占比為 60.8%，女性為 46.1%，男性較女性高 14.7%，顯示男性對於相關特定類別的案件，明顯較女性更積極投入。
2. 男性明顯偏向工務、消防、警政、土地、經濟及交通等類別案件，女性則較偏向衛生醫療、新聞、教育、動保、社福及民政等

軟性類別案件。

序位	男性前 10 大占比之案件類別			女性前 10 大占比之案件類別		
	陳情類別	案件數	占比	陳情類別	案件數	占比
1	路燈路樹公園類	936	65.6%	Covid-19 生活關懷服務類	8	75.0%
2	消防類	113	64.6%	新聞及國際關係類	18	55.6%
3	道路、人行道、騎樓及排水溝類	1,113	63.0%	教育類	1,219	46.7%
4	警政及路霸排除類	2,935	61.9%	農林漁畜及動保類	563	44.2%
5	地政類	282	61.3%	人事行政類	16	43.8%
6	都市發展類	210	61.0%	衛生醫療類	3,026	41.2%
7	經濟發展類	485	59.8%	社會福利救助類	442	40.5%
8	交通類	3,105	58.9%	青年事務類	18	38.9%
9	人事行政類	16	56.3%	民政類	356	38.2%
10	水利類	319	55.8%	其他類	334	36.8%
	合計/平均	9,514	60.8%	合計/平均	6,000	46.1%

四、「陳情地區」性別統計(附件 2)：

(一)本市共 37 個行政區，依縣市合併前的「原市」、「原縣」及「不分區」統計：

1. 「原市」的男性平均陳情占比為 53.2%，高於女性 18.9%；「原縣」的男性平均陳情占為 52.8%，高於女性 17.5%；「不分區」的男性平均陳情占為 44.6%，高於女性 17.7%。故「原市」、「原縣」及「不分區」的男性陳平均情占比均高於女性。
2. 「原市」的男性平均陳情占比為 53.2%，較「原縣」高 0.4%，「原縣」的女性平均陳情占比為 35.3%，較「原市」高 1%。故「原市」的男性陳情較「原縣」更積極踴躍，另「原縣」的女性陳情較「原市」更積極踴躍。

	原市	原縣	不分區
男性占比	53.2%	52.8%	44.6%
女性占比	34.3%	35.3%	26.9%

(二) 整體行政區性別分析：

1. 男性陳情占比高於女性者共 31 個行政區(83.8%)，並以將軍區、新市區及學甲區分別差距 55.4%、44.8%及 42.9%最大。
2. 女性陳情占比高於男性僅 6 個陳情地區(16.2%)，包括楠西區、北門區、下營區、東山區、鹽水區及大內區，並分別高於男性 33.3%、14.5%、10.7%、8.7%、7.3%及 2.8%。

(三) 前 10 大陳情地區之性別分析：

1. 前 10 大陳情地區的案件合計占整體案件的 76.3%，除了「不分區」以外，包含永康區、原市 6 區、仁德區及新營區，案件量與行政區的人口數有顯著相關性。
2. 前 10 大陳情地區中，男性陳情占比均大於女性，並以新營區、仁德區及安南區分別差距 31.4%、31.3%及 25%最大。另男性平均陳情占比為 53.3%，女性為 32.2%。

序位	前 10 大陳情地區案件數			男性		女性	
	陳情地區	人口數	案件數	案件數	占比	案件數	占比
1	永康區	234879	3,016	1521	50.4%	993	32.9%
2	東區	181327	2,451	1305	53.2%	865	35.3%
3	北區	126348	1,885	990	52.5%	690	36.6%
4	安南區	200600	1,857	1035	55.7%	571	30.7%
5	中西區	77673	1,783	947	53.1%	641	36.0%
6	不分區		1,651	736	44.6%	444	26.9%
7	南區	121232	1,250	648	51.8%	418	33.2%
8	安平區	68629	1,210	639	52.8%	413	34.1%
9	仁德區	77175	855	513	60.0%	245	28.7%
10	新營區	75073	773	457	59.1%	214	27.7%
合計			16,731	平均	53.3%	平均	32.2%
占整體陳情案件			76.3%				

- (四) 前 10 大陳情占比之行政區分析：男、女性之前 10 大陳情占比之行政區均位於合併前的原縣，且男性陳情占比均大於女性。

序位	男性 前 10 大陳情占比地區	案件數	男性 占比	女性 前 10 大陳情占比地區	案件數	女性 占比
1	將軍區	139	67.6%	楠西區	30	63.3%
2	新市區	725	67.4%	東山區	46	50.0%
3	安定區	279	65.2%	北門區	55	49.1%
4	學甲區	161	64.0%	下營區	84	46.4%
5	歸仁區	563	63.8%	鹽水區	150	46.0%
6	官田區	132	61.4%	玉井區	64	42.2%
7	仁德區	855	60.0%	南化區	24	41.7%
8	白河區	177	59.9%	大內區	36	41.7%
9	新營區	773	59.1%	七股區	132	39.4%
10	關廟區	195	58.5%	新化區	296	39.2%
	合計/平均	3,999	62.7%	合計/平均	917	45.9%

肆、線上滿意度調查性別分析

一、說明：

- (一)本次分析以線上即時服務系統留有電子信箱之陳情人為調查對象，系統寄發案件回復信時，隨函附上線上滿意度調查問卷(附件 3)。
- (二)各項滿意度統計均排除未填寫者，並且基於一定客觀程度，排序結果排除有效回卷「低於 10 件」者。另滿意度計算方式如下：
1. 滿意度 = (非常滿意 + 還算滿意) ÷ (非常滿意 + 還算滿意 + 不太滿意 + 非常不滿意 + 無意見)。
 2. 不滿意度 = (不太滿意 + 非常不滿意) ÷ (非常滿意 + 還算滿意 + 不太滿意 + 非常不滿意 + 無意見)。

二、111 年度線上即時服務系統發放線上滿意度問卷共 60,733 份，截至 112 年 4 月 24 日有效回卷 5,923 份，回卷率 9.8%。調查對象分析：

- (一)性別比例為男性 69%，女性 27.3%，未填寫者 3.8%。男女比例為 2.5:1。
- (二)其他各項背景資料統計，以大學(含)以上占 71.8%、40-49 歲占 37.4%，以及白領職業占 21.8%(其他類除外)為最多。

三、陳情案件處理情形滿意度性別分析：

(一)3大指標滿意度性別分析：

1. 陳情案件處理情形滿意度，依案件的「回復效率」、「服務態度」及「處理結果」3大指標進行統計，以「回復效率」64.5%最高，其次為「服務態度」62.9%及「處理結果」49.0%(附件4至6)。
2. 男性整體滿意度均高於平均值，女性均低於平均值，顯示男性整體滿意度較女性高。另男性對於「服務態度」的滿意度較女性高3.2%，對於「回復效率」的滿意度高2.9%，對於「處理結果」的滿意度高0.8%；顯示男性對於「服務態度」明顯較女性更為滿意，另兩性對於「處理結果」的滿意度均最低，也最接近。

指標	整體滿意度	男性滿意度	女性滿意度
回復效率	64.5%	65.7%	62.8%
服務態度	62.9%	64.2%	61.0%
處理結果	49.0%	49.9%	49.1%

(二)陳情類別滿意度性別分析：

1. 整體而言，以「路燈路樹公園類」的回復效率及服務態度，及「消防類」的處理結果最受肯定；另外「建築管理及使用類」的3項指標滿意度則敬陪末座。
2. 男性對於「都市發展類」及「水利類」的滿意度最高，對於「警政及路霸排除類」及「民政類」的滿意度最低；女性對於「水利類」的滿意度最高，對於「建築管理及使用類」的滿意度最低。
3. 「警政及路霸排除類」主要不滿意處理交通違規、騎樓舉發及治安維護等問題；「民政類」不滿意處理廟會問題；「建築管理及使用類」不滿意處理公寓大廈管理、違建查報及拆除，以及建築管理等問題。

指標	滿意度	整體滿意度			男性滿意度			女性滿意度		
		類別	滿意度	回卷	類別	滿意度	回卷	類別	滿意度	回卷
回復效率	最高	路燈路樹公園類	88.6%	332	都市發展類	92.3%	26	水利類	80%	30
	最低	建築管理及使用類	51.7%	321	警政及路霸排除類	53.8%	1311	建築管理及使用類	42.1%	170
服務態度	最高	路燈路樹公園類	80.1%	331	都市發展類	88.5%	26	水利類	76.7%	30
	最低	建築管理及使用類	47.5%	320	民政類	52.4%	63	建築管理及使用類	35.5%	107
處理結果	最高	消防類	70.8%	24	水利類	67.1%	76	水利類	70%	30
	最低	建築管理及使用類	35.3%	317	民政類	39.1%	64	建築管理及使用類	26.2%	103

(三)陳情地區滿意度性別分析：

1. 整體而言，白河區的回復效率、柳營區的服務態度及官田區的處理結果最受肯定，另北門區的3項指標滿意度則敬陪末座。北門區主要對於動物捕捉及收容、能源及公用事業、公寓大廈管理及無人機等問題之處理情形不滿意。
2. 男性對於白河區及關廟區，女性對於六甲區的案件處理滿意度最高，兩性對於北門區滿意度最低，主要對於動物捕捉及收容、能源及公用事業、公寓大廈管理及無人機等問題之處理最不滿意。

指標	滿意度	整體滿意度	男性滿意度	女性滿意度
回復效率	最高	白河區 89.2%	白河區 92.6%	六甲區 100%
	最低	北門區 20.0%	北門區 14.3%	北門區 33.3%
服務態度	最高	柳營區 81.1%	白河區 85.2%	六甲區 100%
	最低	北門區 20.0%	北門區 14.3%	北門區 33.3%
處理結果	最高	官田區 67.9%	關廟區 72.2%	六甲區 100%
	最低	北門區 20.0%	北門區 14.3%	北門區 28.6%

伍、結論

一、111 年度臺南市男女人口比例為 0.98：1，臺南市政府市民信箱男女陳情比例為 1.64：1，線上滿意度男女回卷比例為 2.5:1。本次報告以使用網路陳情的民眾為分析對象，男性陳情及滿意度回卷均較女性更積極踴躍。

二、陳情類別性別分析：

- (一)統計整體陳情案件，男性平均陳情占比為 53.5%，女性為 32.6%，另外女性陳情占比高於男性之陳情類別僅 5 類(20%)，包括 Covid-19 生活關懷服務類、新聞及國際關係類、教育類、青年事務類及衛生醫療類。
- (二)依兩性前 10 大陳情占比之陳情類別統計，男性明顯偏向工務、消防、警政、土地、經濟及交通等案件，女性則較偏向衛生醫療、新聞、教育、動保、社福及民政等軟性案件。

三、陳情地區性別分析：

- (一)縣市合併前的「原市」、「原縣」及「不分區」的男性平均陳情占比均高於女性。另「原市」的男性陳情較「原縣」更踴躍，且「原縣」的女性陳情較「原市」更踴躍。
- (二)依各行政區統計，女性陳情占比高於男性僅 6 個行政區(16.2%)，包括楠西區、北門區、下營區、東山區、鹽水區及大內區。
- (三)前 10 大陳情地區，除不分區外，包括永康區、原市 6 區、仁德區及新營區，相關案件量與行政區的人口數有顯著相關性，且男性陳情占比均大於女性。
- (四)兩性前 10 大陳情占比之行政區，均位於合併前的原縣，且男性陳情占比均大於女性。

四、陳情案件處理情形滿意度分析：

- (一)3 大指標滿意度以「回復效率」64.5%最高，其次為「服務態度」62.9%及「處理結果」49.0%。男性整體滿意度高於女性，且男性對於「服務態度」明顯較女性更為滿意，另兩性對於「處理結

果」的滿意度均最低，也最接近。

(二) 男性對於「都市發展類」及「水利類」的滿意度最高，對於「警政及路霸排除類」及「民政類」的滿意度最低；女性對於「水利類」的滿意度最高，對於「建築管理及使用類」的滿意度最低。

(三) 男性對於白河區及關廟區，女性對於六甲區的案件處理滿意度最高，兩性對於北門區滿意度最低。

五、陳情案件滿意度調查結果顯示，民眾對於案件的「處理結果」感到最不满意。「解決問題，不是解釋問題」，如何展現解決問題的誠意，並且對於無法符合民眾期待的案件，積極提出解決的方案，或是對於涉及法令規定，窒礙難行之案件，能加強溝通及說明，是市府團隊的挑戰，也是共同努力的目標。

111年度市民信箱_陳情類別-性別統計

主項	案件數	男性 占比	女性 占比	其他性 別 占比	女性相 較男性 占比
警政及路霸排除類	2,935	61.9%	21.9%	16.2%	-39.9%
環保類	2,782	53.5%	33.1%	13.4%	-20.5%
交通類	3,105	58.9%	27.6%	13.5%	-31.3%
道路、人行道、騎樓及排水溝	1,113	63.0%	25.4%	11.6%	-37.6%
路燈路樹公園類	936	65.6%	25.0%	9.4%	-40.6%
建築管理及使用類	1,501	55.8%	31.2%	13.0%	-24.5%
水利類	319	55.8%	34.2%	10.0%	-21.6%
教育類	1,219	37.9%	46.7%	15.4%	8.8%
衛生醫療類	3,026	39.0%	41.2%	19.7%	2.2%
社會福利救助類	442	44.1%	40.5%	15.4%	-3.6%
勞工類	1,409	55.6%	36.2%	8.2%	-19.4%
經濟發展類	485	59.8%	30.7%	9.5%	-29.1%
文化觀光類	436	47.9%	35.6%	16.5%	-12.4%
農林漁畜及動保類	563	46.4%	44.2%	9.4%	-2.1%
民政類	356	50.8%	38.2%	11.0%	-12.6%
都市發展類	210	61.0%	26.7%	12.4%	-34.3%
地政類	282	61.3%	30.5%	8.2%	-30.9%
消防類	113	64.6%	23.9%	11.5%	-40.7%
新聞及國際關係類	18	38.9%	55.6%	5.6%	16.7%
財稅類	89	51.7%	33.7%	14.6%	-18.0%
人事行政類	16	56.3%	43.8%	0.0%	-12.5%
青年事務類	18	33.3%	38.9%	27.8%	5.6%
體育類	222	53.6%	36.5%	9.9%	-17.1%
APP類	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Covid-19生活關懷服務類	8	25.0%	75.0%	0.0%	50.0%
其他類	334	45.8%	36.8%	17.4%	-9.0%
總計	21,937	53.5%	32.6%	13.9%	-21.0%

111年度市民信箱_陳情地區性別統計

行政區	案件數	男性 占比	女性 占比	其他性別 占比	女性相較男性 占比
新營區	773	59.1%	27.7%	13.2%	-31.4%
鹽水區	150	38.7%	46.0%	15.3%	7.3%
白河區	177	59.9%	28.2%	11.9%	-31.6%
柳營區	110	54.5%	39.1%	6.4%	-15.5%
後壁區	115	51.3%	33.0%	15.7%	-18.3%
東山區	46	41.3%	50.0%	8.7%	8.7%
麻豆區	420	47.6%	38.1%	14.3%	-9.5%
下營區	84	35.7%	46.4%	17.9%	10.7%
六甲區	66	54.5%	36.4%	9.1%	-18.2%
官田區	132	61.4%	33.3%	5.3%	-28.0%
大內區	36	38.9%	41.7%	19.4%	2.8%
佳里區	322	58.4%	31.4%	10.2%	-27.0%
學甲區	161	64.0%	21.1%	14.9%	-42.9%
西港區	125	56.8%	32.0%	11.2%	-24.8%
七股區	132	48.5%	39.4%	12.1%	-9.1%
將軍區	139	67.6%	12.2%	20.1%	-55.4%
北門區	55	34.5%	49.1%	16.4%	14.5%
新化區	296	43.6%	39.2%	17.2%	-4.4%
善化區	625	55.5%	35.7%	8.8%	-19.8%
新市區	725	67.4%	22.6%	9.9%	-44.8%
安定區	279	65.2%	23.7%	11.1%	-41.6%
山上區	59	57.6%	27.1%	15.3%	-30.5%
玉井區	64	50.0%	42.2%	7.8%	-7.8%
楠西區	30	30.0%	63.3%	6.7%	33.3%
南化區	24	54.2%	41.7%	4.2%	-12.5%
左鎮區	28	50.0%	35.7%	14.3%	-14.3%
仁德區	855	60.0%	28.7%	11.3%	-31.3%
歸仁區	563	63.8%	25.2%	11.0%	-38.5%
關廟區	195	58.5%	34.9%	6.7%	-23.6%
龍崎區	48	56.3%	35.4%	8.3%	-20.8%
永康區	3,016	50.4%	32.9%	16.6%	-17.5%
東區	2,451	53.2%	35.3%	11.5%	-18.0%
南區	1,250	51.8%	33.2%	15.0%	-18.6%
北區	1,885	52.5%	36.6%	10.9%	-15.9%
安南區	1,857	55.7%	30.7%	13.5%	-25.0%
安平區	1,210	52.8%	34.1%	13.1%	-18.7%
中西區	1,783	53.1%	36.0%	10.9%	-17.2%
不分區	1,651	44.6%	26.9%	28.5%	-17.7%
總計	21,937	53.5%	32.6%	13.9%	-21.0%

線上即時服務系統滿意度調查問卷

感謝您使用本系統，請協助回填問卷，提供寶貴的意見，以利本府追蹤檢討案件處理情形，做為持續改善的指標，期提升服務品質，以更符合民眾的期待。

臺南市政府聯合服務中心敬上

一、背景資料(單選)

1. 請問您的性別：

女 男

2. 請問您的年齡：

20歲以下 20-29歲 30-39歲 40-49歲 50-59歲 60歲以上

3. 請問您的教育程度：

國中(含以下) 高中職 專科 大學以上

4. 請問您的職業身分：

自營商/雇主 軍公教 白領 藍領 農林漁牧礦業 家管/家庭主婦
學生/無業/待業 其他

二、服務品質滿意度(單選)

1. 請問您對本次案件回復效率是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無意見

2. 請問您對本次案件受理機關服務態度是否滿意？

非常滿意 還算滿意 不太滿意 非常不滿意 無意見

3. 請問您對本次案件處理結果是否滿意？

非常滿意，原因：

還算滿意，原因：

不太滿意，原因：

非常不滿意，原因：

無意見，原因：

4. 請問本次案件是否需要後續的處理與服務?

是，原因：

否

無意見

5. 請問您會繼續使用市長信箱(線上即時服務系統)嗎?

會，原因：

不會，原因：

6. 最後，如果您有任何問題與建議，歡迎您於下方留言，我們將竭誠為您服務：

111年度線上即時服務系統_陳情類別之回復效率滿意度統計

主項類別	整體陳情		男性陳情		女性陳情	
	有效 回卷數	滿意度	有效 回卷數	滿意度	有效 回卷數	滿意度
警政及路霸排除類	1,585	54.5%	1,311	53.8%	238	61.8%
環保類	871	67.6%	624	68.9%	237	65.8%
交通類	632	68.8%	465	69.9%	160	65.6%
道路、人行道、騎樓及排水溝	331	76.4%	237	76.8%	92	75.0%
路燈路樹公園類	332	88.6%	256	91.8%	71	77.5%
建築管理及使用類	321	51.7%	209	56.5%	107	42.1%
水利類	108	77.8%	78	76.9%	30	80.0%
教育類	167	62.3%	78	61.5%	86	64.0%
衛生醫療類	427	67.2%	217	76.0%	202	57.4%
社會福利救助類	83	62.7%	49	65.3%	29	58.6%
勞工類	199	61.8%	106	67.9%	91	56.0%
經濟發展類	103	64.1%	67	68.7%	33	60.6%
文化觀光類	101	64.4%	60	63.3%	40	67.5%
農林漁畜及動保類	148	66.9%	78	70.5%	67	64.2%
民政類	100	56.0%	63	55.6%	32	56.3%
都市發展類	40	80.0%	26	92.3%	13	61.5%
地政類	54	77.8%	32	78.1%	21	76.2%
消防類	24	79.2%	21	76.2%	3	100.0%
新聞及國際關係類	1	0.0%	1	0.0%	0	0.0%
財稅類	13	69.2%	8	87.5%	5	40.0%
人事行政類	2	100.0%	1	100.0%	1	100.0%
青年事務類	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
體育類	46	63.0%	33	66.7%	13	53.8%
APP	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Covid-19生活關懷辦服務類	4	75.0%	1	0.0%	3	100.0%
其他類	87	64.4%	51	66.7%	35	62.9%
總計	5,780	64.5%	4,072	65.7%	1,610	62.8%

111年度線上即時服務系統_陳情類別之服務態度滿意度統計

主項類別	整體滿意度		男性滿意度		女性滿意度	
	有效回卷數	滿意度	有效回卷數	滿意度	有效回卷數	滿意度
警政及路霸排除類	1,589	53.1%	1,309	52.4%	239	61.1%
環保類	869	67.1%	622	68.6%	237	65.0%
交通類	627	68.7%	462	70.6%	159	62.9%
道路、人行道、騎樓及排水溝類	332	74.4%	237	74.7%	91	74.7%
路燈路樹公園類	331	80.1%	255	81.6%	71	74.6%
建築管理及使用類	320	47.5%	208	53.4%	107	35.5%
水利類	107	78.5%	77	79.2%	30	76.7%
教育類	166	66.3%	78	67.9%	85	65.9%
衛生醫療類	427	66.5%	216	75.0%	202	57.4%
社會福利救助類	82	58.5%	49	59.2%	29	58.6%
勞工類	198	58.6%	106	63.2%	90	54.4%
經濟發展類	103	63.1%	67	68.7%	33	54.5%
文化觀光類	100	65.0%	59	64.4%	40	67.5%
農林漁畜及動保類	148	67.6%	78	73.1%	67	62.7%
民政類	100	51.0%	63	52.4%	32	46.9%
都市發展類	40	77.5%	26	88.5%	13	61.5%
地政類	55	74.5%	33	75.8%	21	71.4%
消防類	24	79.2%	21	76.2%	3	100.0%
新聞及國際關係類	1	100.0%	1	100.0%	0	0.0%
財稅類	13	53.8%	8	75.0%	5	20.0%
人事行政類	2	100.0%	1	100.0%	1	100.0%
青年事務類	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
體育類	45	57.8%	33	63.6%	12	41.7%
APP	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Covid-19生活關懷辦服務類	4	75.0%	1	0.0%	3	100.0%
其他類	88	60.2%	51	64.7%	35	57.1%
總計	5,772	62.9%	4,061	64.2%	1,606	61.0%

111年度線上即時服務系統_陳情類別之處理結果滿意度統計

主項類別	整體滿意度		男性滿意度		女性滿意度	
	有效 回卷數	滿意度	有效 回卷數	滿意度	有效 回卷數	滿意度
警政及路霸排除類	1,672	41.0%	1,303	41.2%	236	44.5%
環保類	867	51.0%	618	53.1%	236	47.5%
交通類	629	56.6%	461	57.5%	156	53.8%
道路、人行道、騎樓及排水溝類	337	61.1%	233	61.4%	92	65.2%
路燈路樹公園類	331	64.0%	255	62.7%	71	69.0%
建築管理及使用類	317	35.3%	206	40.3%	103	26.2%
水利類	106	67.9%	76	67.1%	30	70.0%
教育類	167	51.5%	78	47.4%	85	57.6%
衛生醫療類	425	47.3%	215	49.8%	201	46.3%
社會福利救助類	80	47.5%	48	50.0%	28	46.4%
勞工類	198	47.0%	105	48.6%	91	46.2%
經濟發展類	102	51.0%	66	56.1%	33	45.5%
文化觀光類	98	51.0%	58	46.6%	39	59.0%
農林漁畜及動保類	143	51.0%	73	58.9%	67	43.3%
民政類	101	39.6%	64	39.1%	32	37.5%
都市發展類	40	47.5%	26	46.2%	13	53.8%
地政類	53	56.6%	33	54.5%	19	57.9%
消防類	24	70.8%	21	66.7%	3	100.0%
新聞及國際關係類	1	0.0%	1	0.0%	0	0.0%
財稅類	13	46.2%	8	75.0%	5	0.0%
人事行政類	2	50.0%	1	100.0%	1	0.0%
青年事務類	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
體育類	46	41.3%	33	42.4%	12	41.7%
APP	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Covid-19生活關懷辦服務類	4	75.0%	1	0.0%	3	100.0%
其他類	87	56.3%	51	60.8%	35	51.4%
總計	5,844	49.0%	4,034	49.9%	1,592	49.1%

