

# 陳情案件承辦速度與性別之關聯性分析

新北市政府新建工程處

## 一、前言

政府機關在政策規劃至政策執行的過程中，無不涉及國家、社會或人民的權益。而政策的制定與規劃除了由政府機關主動提出外，人民亦可向政府提出建言以促進相關政策的形成。再者，為使政策落實，在政策執行的過程中，更是需要人民的共同合作。因而，政府機關必須重視與人民間的溝通是否暢行。

人民可以藉由許多形式來表達對政府的訴求，如訴訟、遊行、請願、陳情等。其中陳情正是較便利也常見的形式，又依據行政程序法第 168 條：「人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，得向主管機關陳情。」就陳情人的角度而言，當為了自身權益或公共利益向主管機關陳情，自然會期望政府機關能盡早提供合適回應、調整措施或解決方法等，而人民陳情案件的承辦速度即可作為判斷主管機關是否積極回應的指標之一。

是以，本文欲藉由新北市政府陳情案件管理系統（下稱案管系統）的資料，針對新北市政府新建工程處（下稱本處）109 至 111 年所辦結之人民陳情案件進行討論分析，進而了解承辦人性別（本文所提及性別為生理性別）是否會對人民陳情案件承辦速度造成影響，以供精進辦理人民陳情案件之品質。

## 二、性別影響人民陳情案件承辦速度之可能因素

### （一）專業性

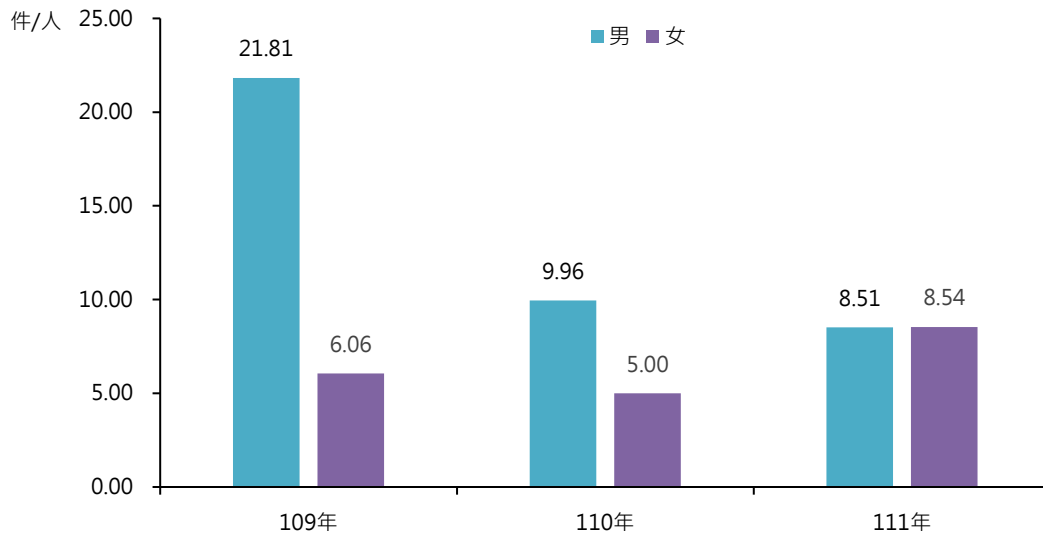
本處為工程機關，不僅負責新闢新北市轄內的道路、橋梁、公園等工程外，也代辦許多其他機關的公共工程，因此對於土木工程領域需要具備相當的專業知能。

在傳統的性別刻板印象中，男性被認為在理工科領域表現較女性更佳，然而值得思考的是這樣的結論是來自推測或是事實現象。以本機關而言，雖然男性人數的確較女性人數多，惟人數的多寡無法與專業程度做直接連結，此現象僅能說明目前在此領域的工程人仍以男性居多。

### （二）負擔案件數

當承辦人收辦愈多的人民陳情案件時，則負荷量愈高，因此可能需花費較多的時間辦理。雖然本處男性人數高於女性人數，但並非每位承辦人皆會收辦人民陳情案件，故下圖係以案管系統中有收辦人民陳情案件之承辦人數作為計算基準。

從圖一中可以看到男性每人平均負擔人民陳情案件數從 109 至 111 年逐年下降，於 111 年時更略低於女性每人平均負擔人民陳情案件數。在 109 及 110 年，可以推測男性承辦案件平均辦結天數可能會高於女性承辦案件平均辦結天數；在 111 年時，兩者平均負擔人民陳情案件數相差甚微，故推測兩者間案件平均辦結天數應差異不大。



圖一 受理人民陳情案件承辦人平均負擔案件數

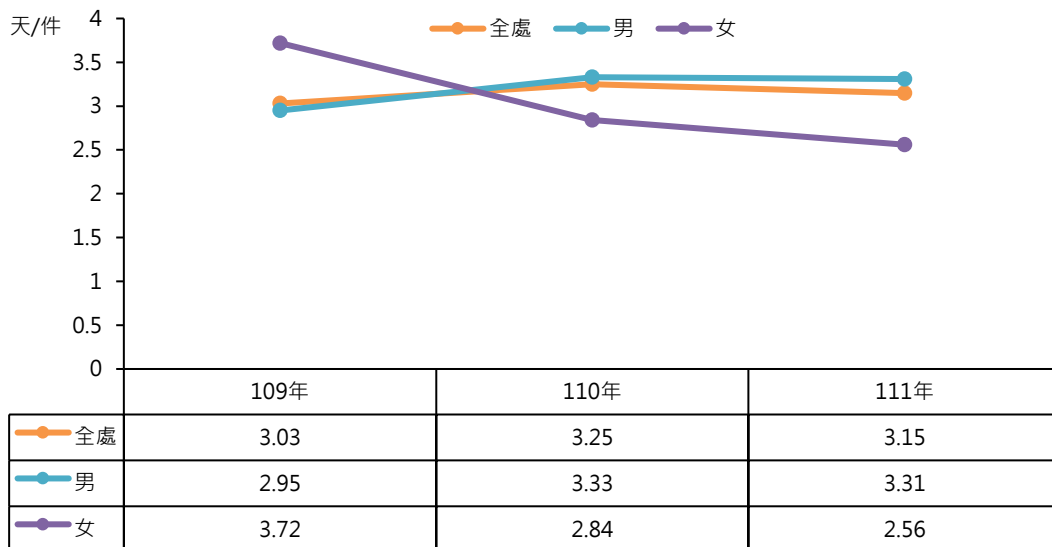
資料來源：新北市政府新建工程處整理。

### 三、本處 109 至 111 年辦結人民陳情案件分析

#### (一) 人民陳情案件平均辦結天數

本處 109 至 111 年人民陳情案件平均辦結天數為 3.03 天、3.25 天及 3.15 天，其中男性承辦案件平均辦結天數除 109 年略低於全處平均辦結天數外，110 及 111 年的案件平均辦結天數皆略高於全處平均辦結天數；而女性承辦案件平均辦結天數除 109 年略高於全處平均辦結天數外，110 及 111 年的案件平均辦結天數皆略低於全處平均辦結天數。

男性承辦案件平均辦結天數除 109 年略低於女性承辦案件平均辦結天數外，110 及 111 年的案件平均辦結天數皆略高於女性承辦案件平均辦結天數；惟兩者之間的差異並不明顯，最大的差距也僅有 0.77 天。



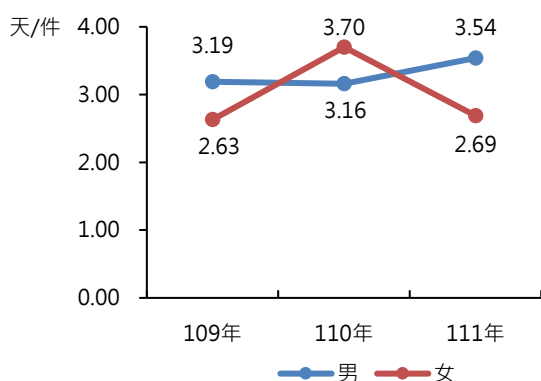
圖二 人民陳情案件平均辦結天數

資料來源：新北市政府新建工程處整理。

## (二) 不同解列類別之案件平均辦結天數

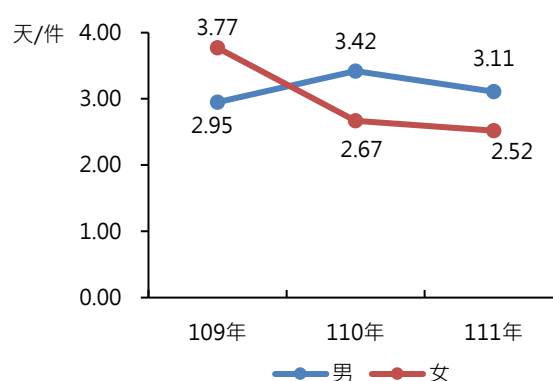
綜觀 109 至 111 年本處辦結人民陳情案件解列類別約可分為三大類：分別是與本處工程相關（如工程管理、公園管理、施工交維及施工管理等）、建議及反應和其他（如服務態度等）之類別；惟其他類別之人民陳情案件數量過少（每年皆少於 2 件），故在此省略不計。

依據圖三及圖四，在工程相關的案件中，男性承辦案件平均辦結天數在 109 及 111 年高於女性承辦案件平均辦結天數，惟兩者差距至多為 0.85 天，並無明顯差異；而在建議及反應的案件中，女性承辦案件平均辦結天數逐年下降，且至 110 及 111 年皆低於男性承辦案件平均辦結天數，然而兩者亦只有些微差距。



圖三 工程相關案件平均辦結天數

資料來源：新北市政府新建工程處整理。



圖四 建議及反應案件平均辦結天數

資料來源：新北市政府新建工程處整理。

## 四、結論

綜整以上本處 109 至 111 年統計數據，性別差異對於人民陳情案件承辦速度並無明顯影響，即使男性每人平均負擔人民陳情案件數量較高時，其案件平均辦結天數仍不一定會高於女性承辦案件平均辦結天數，甚至有相反之情形（111 年）；另不同解列類別間案件平均辦結天數，不同性別間亦無明顯差異。

再者，人民陳情案件事涉人民自身權益或公共利益，我們應破除性別框架，不分性別都可以藉由自主學習、參加相關教育訓練課程提升專業能力，同時透過實務工作累積相關經驗，以精進辦理人民陳情案件之速度與品質。