

裁罰業務為民服務網路馬路通性別分析

新北市政府交通事件裁決處

新北市政府交通事件裁決處（以下簡稱本處）交通違規裁罰業務中，違規申訴為最大宗，故以違規申訴為例，112 年至本處交通違規申訴案件約為 6 萬 6 千件，線上申訴約為 4 萬 5 千件，非線上申訴約為 2 萬 1 千件，非線上申訴仍占所有申訴案件中 30% 的比例，雖線上申訴占多數，非線上申訴仍有可觀的件數。觀察線上與非線上申訴男女比例，存有性別上的差異，非線上申訴以女性占多數、線上則以男性占多數，為保障不同性別均可取得友善交通服務，本處將針對不同性別持續推廣線上申訴管道，除提升民眾便利性外，並縮小性別差異。

有鑑於民眾對裁罰業務服務之需求持續增加，考量女性多擔任家庭主要照顧者因素，較不方便以臨櫃（非線上）方式申辦裁罰業務，爰本處將分析適合的宣導管道及內容，提升女性線上申辦比例，進而縮小性別上的差異，以提升整體服務之便利性與使用率。

一、性別統計分析

(一) 新北市駕照持有數女性占比有逐年上升之趨勢

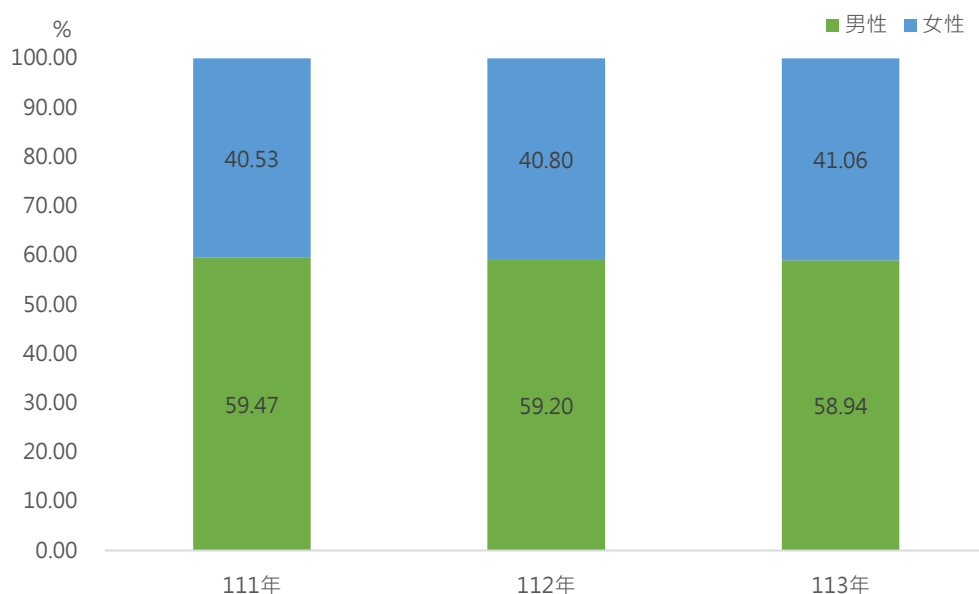
111 年新北市總計汽機車駕照持有數約為 470 萬 2 千人（男性占 59.47%、女性占 40.53%）；112 年總計駕照持有數約為 475 萬 1 千人（男性占 59.20%、女性占 40.80%）；113 年總計駕照持有數約為 478 萬 2 千人（男性占 58.94%、女性占 41.06%）。現況駕照數持有數皆逐漸上升且皆為男性多於女性，但統計 113 年度，總計駕照持有數約增加 3 萬 1 千人，成長率為 0.66%，其中男性駕照持有數增加約 6 千人，成長率為 0.21%；女性駕照持有數增加約 2 萬 5 千人，成長率為 1.29%，女性駕照增加數及成長率，皆大於男性。在交通領域面，男性女性駕照比例落差有逐年縮小之趨勢(詳表一及圖一)。

表一 新北市男女駕照持有數及男女比例

單位：張・%

年份	持有數 合計	男性		女性	
		持有數	百分比	持有數	百分比
111 年	4,702,864	2,796,950	59.47	1,905,914	40.53
112 年	4,751,622	2,813,052	59.20	1,938,570	40.80
113 年	4,782,765	2,819,094	58.94	1,963,671	41.06

資料來源：交通部公路局。



圖一 新北市駕照持有數男女比例

資料來源：交通部公路局。

(二)汽、機車車主皆是男性占多數

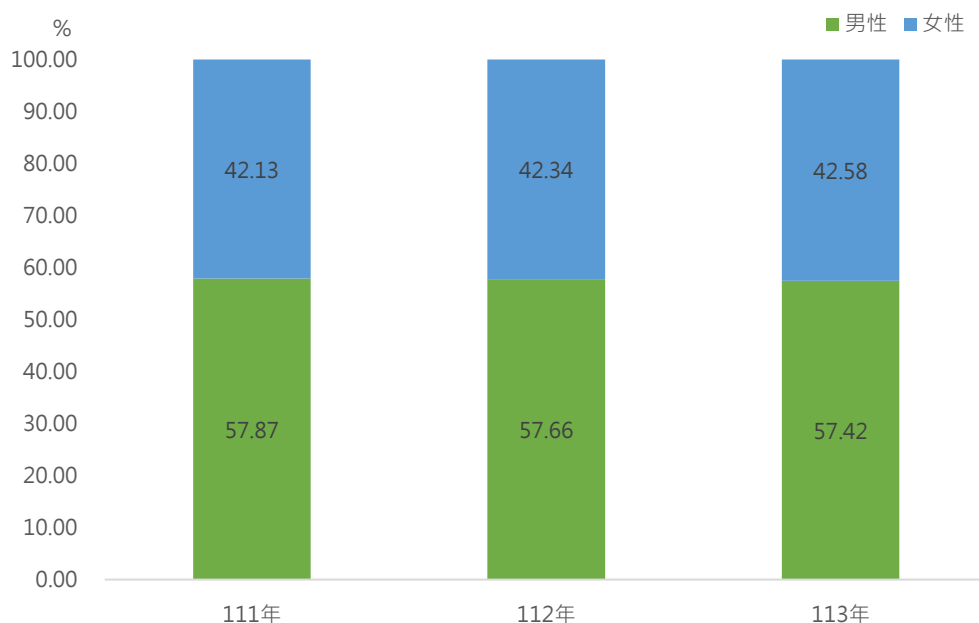
111 年新北市總計車輛持有數約為 307 萬 4 千輛(男性占 57.87%、女性占 42.13%)；112 年總計車輛持有數約為 310 萬 5 千輛(男性占 57.66%、女性占 42.34%)；113 年總計車輛持有數約為 312 萬 5 千輛(男性占 57.42%、女性占 42.58%)。但統計 113 年度，總計車輛持有數約增加 1 萬 9 千輛，成長率為 0.64%，其中男性車輛持有數增加約 4 千輛，成長率約為 0.22%；女性車輛持有數增加約 1 萬 5 千輛，成長率約 1.20%，女性車輛增加數及成長率，皆大於男性。在交通領域面，男性女性持有汽機車車輛比例有逐年縮減之趨勢(詳表二及圖二)。

表二 新北市男女車輛持有數及男女比例

單位：輛，%

年份	持有數 合計	男性		女性	
		輛數	百分比	輛數	百分比
111 年	3,074,842	1,779,373	57.87	1,295,469	42.13
112 年	3,105,577	1,790,733	57.66	1,314,844	42.34
113 年	3,125,306	1,794,667	57.42	1,330,639	42.58

資料來源：交通部公路局。



圖二 新北市車輛持有數男女比例

資料來源：交通部公路局。

(三)女性使用線上申訴比例大幅上升

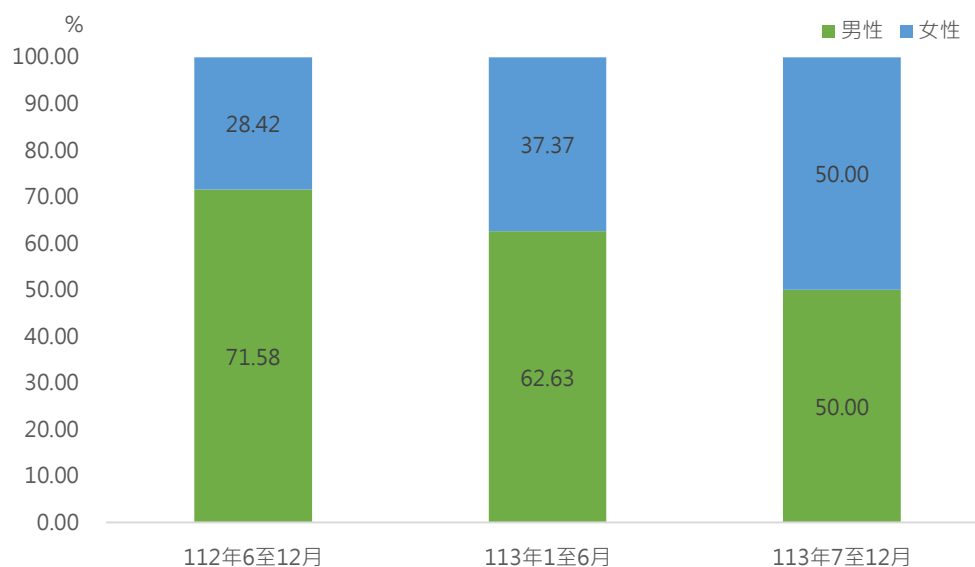
查交通違規申訴系統已於 113 年改版，112 年 6 至 12 月止，至本處交通違規線上申訴原約為 4 萬 5 千件，男女比約為 7：3，比例較為懸殊；113 年 1 至 6 月止，線上申訴約為 3 萬 4 千件，男女比約為 6：4；113 年 7 至 12 月止線上申訴約為 5 萬件，男女比已接近為 1：1，與非線上申訴女性占多數的情形有異。交通違規申訴中，不同申訴管道存在性別比例有明顯差異(詳表三及圖三)。

表三 新北市交通違規線上申訴數量及男女比例

單位：件，%

期間	申請數 合計	男性		女性	
		件數	百分比	件數	百分比
112 年 6 至 12 月	39,648	28,379	71.58	11,269	28.42
113 年 1 至 6 月	33,990	21,288	62.63	12,702	37.37
113 年 7 至 12 月	50,240	25,120	50.00	25,120	50.00

資料來源：新北市政府交通事件裁決處申訴系統。



圖三 新北市交通違規線上申訴數量男女比例

資料來源：新北市政府交通事件裁決處申訴系統。

二、促進性別平等之規劃及目標

(一)訴求

因應女性較多擔負為家庭主要照顧者較不方便以臨櫃(非線上)方式申辦裁罰業務，故本處將分析適合的宣導管道及內容，提升女性線上申辦比例。

(二)發展並選擇方案

為提升裁罰業務線上申辦之普及率及服務品質，本處依業務權責評估後，提出「好申辦、常宣導」服務提升方案執行，以介面友善、流程簡化與分眾精準宣導為核心，期透過系統面與溝通面雙軌並行之作法，全面強化民眾申辦便利性，並穩定維持已達之性別比例均衡成果，落實公平、可近之數位公共服務目標(詳表四)。

表四 執行方案內容

方案名稱	「好申辦、常宣導」服務提升方案
方案內容	鑒於現行裁罰業務之線上申辦比例逐年提升，為促進女性多加利用，特擬定本方案，分析女性使用意願增加之原因，藉由系統調整與精準宣導雙軌併行，強化女性之參與意願與便利性。
預算金額	本方案係配合本處線上申訴業務編列，無需另行編列經費
執行期程	113 年至 114 年
預期效益	增加女性線上申訴使用率，拉近性別不平等。

資料來源：新北市政府交通事件裁決處。

(三)計畫之執行、評估與監督

為提升女性使用線上申辦比例，相關介面完善及分眾宣導措施亦持續推動中，並已將性別友善相關設計原則納入系統維運與服務規範。後續將依既定作業機制，積極監督承辦單位持續增加女性使用率，減少性別差異及性別不平等，視實際使用情形滾動檢視操作流程與宣導成效之適切性，確保服務品質持續精進。