

新北市政府研究發展考核委員會

新北市 1999 民眾熱門諮詢議題性別分析

新北市政府研究發展考核委員會

壹、前言

Robert B. Denhardt 與 Janet Vinzart Denhardt 在「新公共服務」(The New Public Service)書中表示，公共行政發展至20世紀，應以服務公民、追求公共利益、重視公民權益、滿足公共的需要、強調服務、重視民眾意見的新公共服務理念作為公部門施政的準則。

參照新公共服務精神，新北市政府成立1999市政服務專線，強調「即時服務」、「單一窗口」，加速案件處理時效，以民眾為核心，一通電話就能獲得全程有效率的服務，建立「顧客導向」(customer orientation)的服務方式，發揮省時、快速、節省成本以及轉介相關資源之各項功能，有效的回應民眾的建議或需求，並負責政府單位重要法令或政策之宣導與執行，實為新公共服務的具體實現。

貳、1999市政服務專線簡介

新北市政府1999市政服務專線自98年7月1日起正式啟動24小時全年無休服務，委由一群受有專業訓練的客服人員，提供國、台、客、英、日等語言服務(客、英、日語服務時間為週一至週五8：30至17：30，中午12：30至13：30及國定假日暫停服務)，不論是市政建議、抱怨問題求助解決、活動諮詢等，透過市內電話，行動電話及網路電話撥打1999，一通電話就能服務到底(服務流程圖如圖一)，服務內容如下：

一、諮詢服務

客服人員直接應答民眾詢問問題，包括一般市政業務諮詢、市政活動查詢、公車路線查詢、陳情案件辦理進度查詢等。

二、轉接服務

客服人員協助民眾確認欲洽詢之業務，並將電話轉接至業務單位或承辦人員之服務。

三、陳情受理

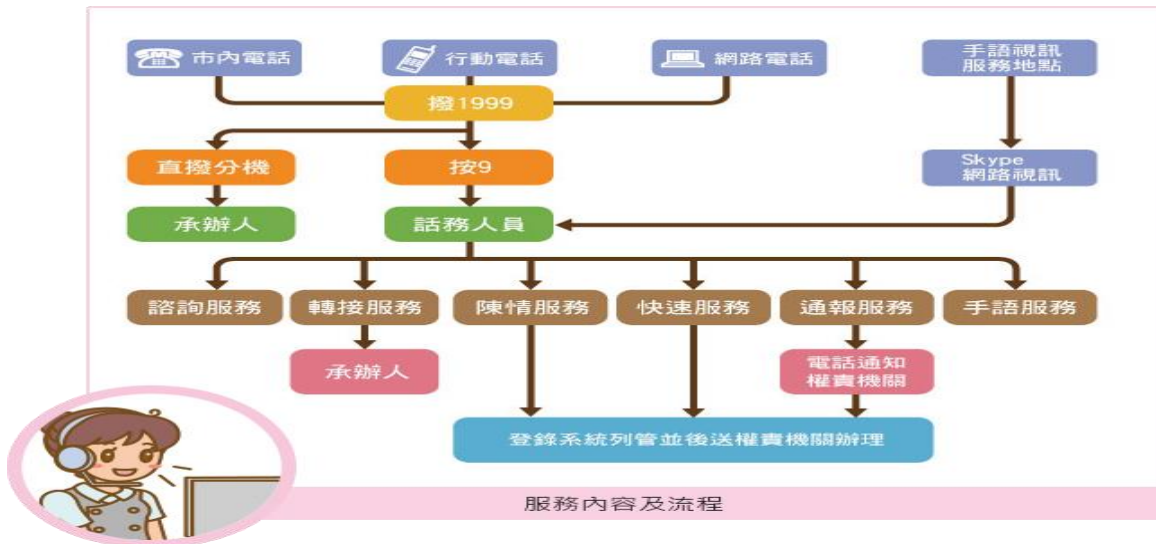
客服人員受理民眾以電話方式陳情及建議等事項。

四、外撥通報

客服人員接獲民眾陳情，凡具有急迫性、即時性應立即處理之案件，立刻以電話通知權責機關先行處理，再依標準作業程序送權責機關辦理回復。

五、快速服務

客服人員接獲民眾陳情，如為本府擇定有急迫性、時效性及應立即處理之案件，如交通號誌故障、交通號誌桿損壞與傾斜、路燈未關、路燈不亮、路面坑洞、路面平整、橋樑照明設備故障、路面廢土或掉落物、路面油漬、重大污染舉發、鄰里無主垃圾清運、清除動物屍體、大型廢棄物清運聯繫、噪音、空氣污染、水污染、路樹傾倒及動物救援等18項業務，只要在新北市境內撥打1999，立即有專人受理案件，權責機關並會在4小時至1日內派員至現場處理。



圖一 1999市政服務專線服務流程圖

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

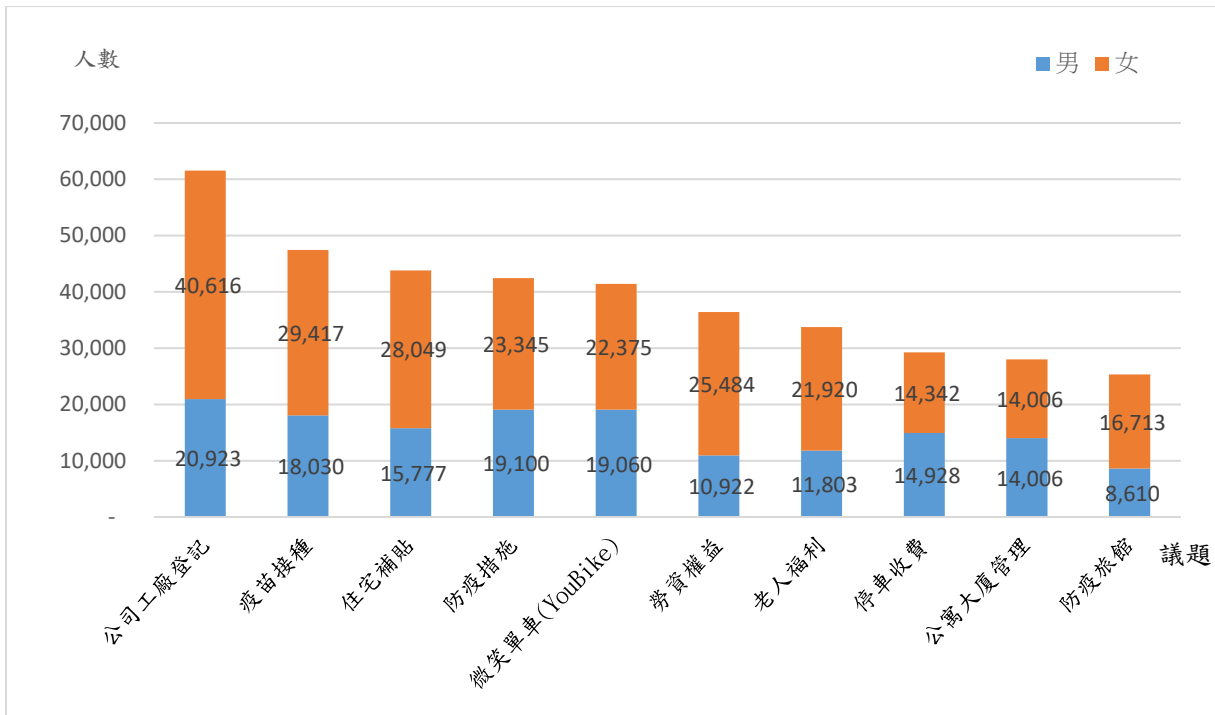
參、議題分析：

統計110年全年新北市1999電話服務量總計122萬7,371通，其中諮詢電話70萬5,773通(57.50%)、轉接電話37萬8,792通(30.86%)及陳情電話14萬2,806通(11.64%)。本研究以民眾諮詢電話議題為研究標的，分析民眾關心的議題是否有性別差異，提供各機關做為性別政策擬定或政策執行的參考。

一、共同議題

諮詢電話不分性別，前10大議題及性別比例如下(圖二)：

- (一)公司工廠登記(經發局)：男性34%、女性66%。
- (二)疫苗接種(衛生局)：男性38%、女性62%。
- (三)住宅補貼(城鄉局)：男性36%、女性64%。
- (四)防疫措施(衛生局等)：男性45%、女性55%。
- (五)微笑單車(YouBike)(交通局)：男性46%、女性54%。
- (六)勞資權益(勞工局)：男性30%、女性70%。
- (七)老人福利(如健保補助)：男性35%、女性65%。
- (八)停車收費(交通局)：男性51%、女性49%。
- (九)公寓大廈管理(工務局)：男性50%、女性50%。
- (十)防疫旅館(觀旅局)：男性34%、女性66%。



圖二 諮詢10大議題性別人數

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會自行整理

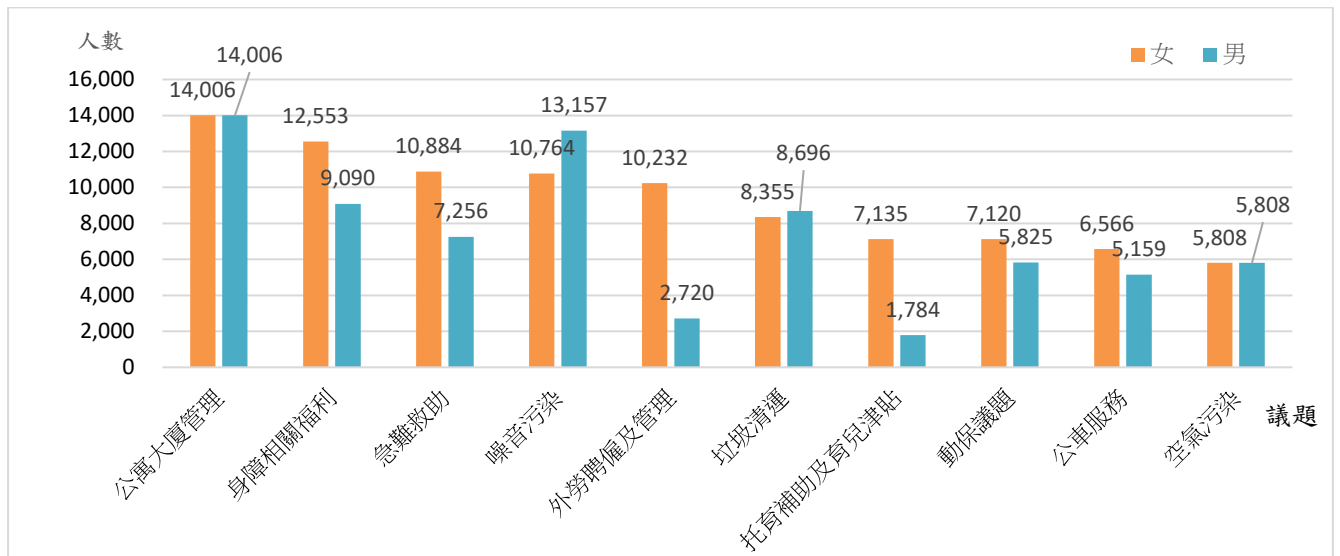
前10大議題中，女性進線占61%，男性39%，女性使用1999市政專線諮詢電話明顯高於男性，其中以勞工法令諮詢差異最大女性占70%，而男女比例最接近為公寓大廈管理，各為50%。

二、女性關心議題

女性諮詢前10大議題依序為公司工廠登記、疫苗接種、住宅補貼、勞工法令諮詢、防疫措施、微笑單車(YouBike)、老人福利、防疫旅館、勞資權益及停車收費，其中除勞資權益與前述不分性別共同議題不同外，其餘皆相同，故增加分析女性關心第11至20名之議題(如表一)，女性關心第11至20名議題多屬日常生活相關議題，例如公寓大廈管理、身障相關福利、急難救助、噪音污染、外勞聘僱及管理、垃圾清運、托育補助及育兒津貼等議題，尤其是外勞聘僱及管理與托育補助及育兒津貼等2項議題，女性詢問比例明顯高於男性；此外，社會救助如身障相關福利、急難救助等社會關懷議題，女性諮詢電話比例也高於男性(如圖三)。

表一 1999市政服務專線女性諮詢第1至20名議題統計表

序號	機關	議題	諮詢通數 (通)	性別			
				女性(人)	比例(%)	男性(人)	比例(%)
1	經發局	公司工廠登記	61,539	40,616	66	20,923	34
2	衛生局	疫苗接種	47,447	29,417	62	18,030	38
3	城鄉局	住宅補貼	43,826	28,049	64	15,777	36
4	勞工局	勞工法令諮詢	36,406	25,484	70	10,922	30
5	衛生局	防疫措施	42,445	23,345	55	19,100	45
6	交通局	微笑單車(YouBike)	41,435	22,375	54	19,060	46
7	社會局	老人福利	33,722	21,920	65	11,803	35
8	觀旅局	防疫旅館	25,323	16,713	66	8,610	34
9	勞工局	勞資權益	25,302	16,699	66	8,603	34
10	交通局	停車收費	29,270	14,342	49	14,928	51
11	工務局	公寓大廈管理	28,013	14,006	50	14,006	50
12	社會局	身障相關福利	21,643	12,553	58	9,090	42
13	社會局	急難救助	18,139	10,884	60	7,256	40
14	環保局	噪音污染	23,921	10,764	45	13,157	55
15	勞工局	外勞聘僱及管理	12,952	10,232	79	2,720	21
16	環保局	垃圾清運	17,050	8,355	49	8,696	51
17	社會局	托育補助及育兒津貼	8,918	7,135	80	1,784	20
18	農業局	動保議題	12,945	7,120	55	5,825	45
19	交通局	公車服務	11,725	6,566	56	5,159	44
20	環保局	空氣污染	11,615	5,808	50	5,808	50



圖三 女性諮詢第11至20大議題與男性比較圖

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會自行整理

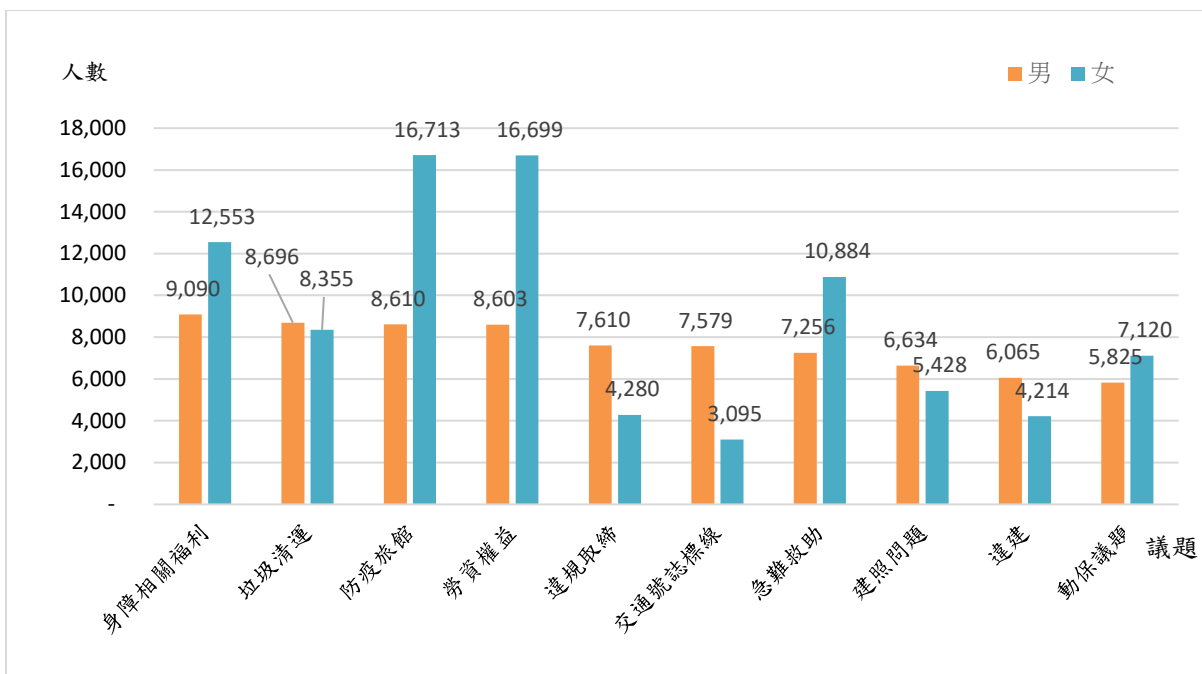
三、男性關心議題

男性諮詢前10大議題依序為公司工廠登記、防疫措施、微笑單車(YouBike)、疫苗接種、住宅補貼、停車收費、公寓大廈管理、噪音污染、老人福利及勞工法令諮詢等，其中除噪音污染與共同議題不同外，其餘皆相同，故增加分析男性關心第11至20名議題(如表二)，依序為身障相關福利、垃圾清運、防疫旅館、勞資權益、違規取締、交通號誌標線、急難救助、建照問題、違建等，其中勞資權益、違規取締、交通號誌標線、建照問題、違建及動保議題等，明顯與法規制度的執行或實現公平正義相關，尤其是交通號誌標線、違規取締、建照、違建等，男性諮詢比例明顯高於女性(如圖四)。

表二 1999市政服務專線男性諮詢第1至20名議題統計表

序號	機關	議題	諮詢通數 (通)	性別			
				男性(人)	比例(%)	女性(人)	比例(%)
1	經發局	公司工廠登記	61,539	20,923	34	40,616	66
2	衛生局	防疫措施	42,445	19,100	45	23,345	55
3	交通局	微笑單車(YouBike)	41,435	19,060	46	22,375	54
4	衛生局	疫苗接種	47,447	18,030	38	29,417	62
5	城鄉局	住宅補貼	43,826	15,777	36	28,049	64
6	交通局	停車收費	29,270	14,928	51	14,342	49
7	工務局	公寓大廈管理	28,013	14,006	50	14,006	50
8	環保局	噪音污染	23,921	13,157	55	10,764	45
9	社會局	老人福利	33,722	11,803	35	21,920	65
10	勞工局	勞工法令諮詢	36,406	10,922	30	25,484	70
11	社會局	身障相關福利	21,643	9,090	42	12,553	58
12	環保局	垃圾清運	17,050	8,696	51	8,355	49
13	觀旅局	防疫旅館	25,323	8,610	34	16,713	66
14	勞工局	勞資權益	25,302	8,603	34	16,699	66
15	警察局	違規取締	11,890	7,610	64	4,280	36
16	交通局	交通號誌標線	10,674	7,579	71	3,095	29
17	社會局	急難救助	18,139	7,256	40	10,884	60
18	工務局	建照問題	12,062	6,634	55	5,428	45
19	工務局	違建	10,279	6,065	59	4,214	41
20	農業局	動保議題	12,945	5,825	45	7,120	55

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會自行整理



圖四 男性諮詢第11至20大議題與女性比較圖

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會自行整理

肆、結論

- 一、110年女性使用1999諮詢市政問題，明顯多於男性，1999話務同仁與女性應答時，秉持同理心，放慢語速應答，提高女性的服務滿意度。
- 二、各機關對於熱門議題，可加強對外宣導，例如於機關網站設立問答專區、利用活動或座談會不同場合加強對外宣導，或鼓勵民眾多加利用本府智能客服文字服務，以減少進線詢問電話，提高辦理效率。
- 三、經由前述統計，女性較男性關心日常生活議題如公寓大廈管理、身障相關福利、急難救助、噪音污染、外勞聘僱及管理、垃圾清運、托育補助及育兒津貼等議題，權責機關於相關宣傳品或宣傳影像製作時，可以多考量女性的觀點及偏好，加強宣傳效果；另男性較女性關心法規制度的執行或公平正義等議題例如身障相關福利、垃圾清運、防疫旅館、勞資權益、違規取締、交通號誌標線、急難救助、建照問題、違建等，其中勞資權益、違規取締、交通號誌標線、建照問題、違建及動保議題等，權責機關可以利用新聞發布、鄰里座談會或請鄰里整協助宣導相關措施，加強與民眾的溝通。