

中華民國 115 年

新北市政府研究發展考核委員會

性別統計指標及分析



新北市政府研究發展考核委員會編印
中華民國 115 年 8 月

目 次

一、性別統計指標

114 年新北市政府研究發展考核委員會性別統計指標	1
---------------------------------	---

二、提要分析

1.新北市政府研究發展考核委員會志願服務隊運用人力統計分析	3
2.113 年廉政宣導執行成效分析報告	11
3.研究發展考核委員會暨所屬資訊中心公務人員離職原因性別分析	16
4.新北市政府研究發展考核委員會 113 年經費概況	22
5.1999 市政服務專線進線民眾性別及議題分析	30

研究發展考核委員會性別指標

114 年

項次	承辦單位/ 承辦人員	地區標籤	指標名稱	單位	男性	女性
1	服務組	新北市	1999 市政服務專線客服人員性別統計	人	15	39
2		新北市	1999 市政服務專線客服人員性別統計-專案經理	人	-	-
3		新北市	1999 市政服務專線客服人員性別統計-管理人員	人	-	5
4		新北市	1999 市政服務專線客服人員性別統計-一般話務人員	人	15	34
5	服務組	新北市	研究發展考核委員會志工性別統計	人	23	83
6		新北市	研究發展考核委員會志工性別統計-10 年以上	人	12	71
7		新北市	研究發展考核委員會志工性別統計-5 年至 10 年(未達)	人	3	5
8		新北市	研究發展考核委員會志工性別統計-1 年至 5 年(未達)	人	6	6
9		新北市	研究發展考核委員會志工性別統計-1 年以下	人	2	1
10	研展組	新北市	研究發展考核委員會委員性別統計	人	-	-
11		新北市	研究發展考核委員會委員性別統計-當然委員	人	-	-
12		新北市	研究發展考核委員會委員性別統計-專家學者	人	-	-
13	研展組	新北市	新北市政府自行研究獲獎人性別統計	人	34	27
14	人事室	新北市	研究發展考核委員會性別主流化研習性別統計	人	24	66
15		新北市	研究發展考核委員會員工申請家庭照顧假人數	人	2	13
16		新北市	研究發展考核委員會員工申請家庭照顧假人數-29 歲以下	人	-	-
17		新北市	研究發展考核委員會員工申請家庭照顧假人數-30-39 歲	人	-	2
18		新北市	研究發展考核委員會員工申請家庭照顧假人數-40-49 歲	人	1	7
19		新北市	研究發展考核委員會員工申請家庭照顧假人數-50-59 歲	人	1	3
20		新北市	研究發展考核委員會員工申請家庭照顧假人數-60-65 歲	人	-	1
21		新北市	研究發展考核委員會員工性別統計	人	26	64
22		新北市	研究發展考核委員會員工性別統計-政務人員	人	1	-
23		新北市	研究發展考核委員會員工性別統計-簡任	人	1	3
24		新北市	研究發展考核委員會員工性別統計-薦任	人	19	31
25		新北市	研究發展考核委員會員工性別統計-委任	人	2	7
26		新北市	研究發展考核委員會員工性別統計-約聘僱人員	人	2	23
27		新北市	研究發展考核委員會員工性別統計-臨時人員	人	1	-

28	資訊中心人事室	新北市	資訊中心員工性別統計	人	40	15
29		新北市	資訊中心員工性別統計-政務人員	人	-	-
30		新北市	資訊中心員工性別統計-簡任	人	1	-
31		新北市	資訊中心員工性別統計-薦任	人	27	8
32		新北市	資訊中心員工性別統計-委任	人	10	4
33		新北市	資訊中心員工性別統計-約聘僱人員	人	2	3
34		新北市	資訊中心員工性別統計-臨時人員	人	-	-
35	人事室	新北市	研究發展考核委員會員工性別統計	人	26	64
36		新北市	研究發展考核委員會員工性別統計-29 歲以下	人	4	5
37		新北市	研究發展考核委員會員工性別統計-30-39 歲	人	6	13
38		新北市	研究發展考核委員會員工性別統計-40-49 歲	人	8	21
39		新北市	研究發展考核委員會員工性別統計-50-59 歲	人	7	17
40		新北市	研究發展考核委員會員工性別統計-60-65 歲	人	1	8
41	資訊中心人事室	新北市	資訊中心員工性別統計	人	40	15
42		新北市	資訊中心員工性別統計-29 歲以下	人	14	3
43		新北市	資訊中心員工性別統計-30-39 歲	人	9	6
44		新北市	資訊中心員工性別統計-40-49 歲	人	12	3
45		新北市	資訊中心員工性別統計-50-59 歲	人	5	2
46		新北市	資訊中心員工性別統計-60-65 歲	人	-	1
47	人事室	新北市	新北市政府研究發展考核委員會考績暨甄審委員會委員性別統計	人	5	10
48	秘書室	新北市	研究發展考核委員公文研習人員性別統計	人	15	33
49	資訊中心/張益誠	新北市	新北市民免費電腦課程性別統計	人	1,253	2,607
50		新北市	新北市民免費電腦課程性別統計-29 歲以下	人	415	292
51		新北市	新北市民免費電腦課程性別統計-30-39 歲	人	99	174
52		新北市	新北市民免費電腦課程性別統計-40-49 歲	人	186	548
53		新北市	新北市民免費電腦課程性別統計-50-59 歲	人	209	937
54		新北市	新北市民免費電腦課程性別統計-60-65 歲	人	344	656

新北市政府研究發展考核委員會志願服務隊運用人力統計分析

研究發展考核委員會

前言

志願服務係指「非基於義務而試圖幫助他人，且未獲得酬勞或其他實質報酬的任何活動」(Harootyan, 1996)。而我國「志願服務法」第3條對於「志願服務」一詞之定義則為「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」。

隨著民主化、全球化以及高齡化時代的來臨，志願服務人力的經營管理逐漸受到公、私部門的重視，各縣市政府運用志願服務人力的情況日趨普遍，政府也強調志願服務人力的開拓及運用，並因應高齡化社會，近年來強調高齡志工的運用與管理，並為強化高齡志工身心靈健康，積極推動高齡者靈性照顧課程。此外，雖然在各界積極推動志願服務下，志願服務運用單位也面臨志工管理上的問題。因此，透過何種方式讓志工瞭解志願服務運用單位的服務需求，並經由適切的教育訓練，以提供有品質之服務，同時也讓志工在服務過程中獲得個人成就感，已成為志工經營管理之重要議題。

一、志願服務隊介紹

新北市政府研究發展考核委員會(以下簡稱研考會)志願服務隊，於92年3月成立，負責市政大樓諮詢、引導、導覽解說等第一線為民服務工作，提供府內各機關簡易業務諮詢、活動訊息諮詢、樓層引導、大樓導覽解說、愛心輪椅及嬰兒車借用等為民服務工作，讓市民可以在進入市政大樓洽公的第一時間，立即接受志工主動、積極、親切的服務。

研考會志願服務隊現有104人，以幹部自治方式自行管理，設有隊長、副隊長、活動組長、公關組長及文書組長，另有各班班長協助處理隊務，研考會並設有專人負責志工管理及督導，目前志工每月服務約6萬人次，扮演市府與市民互動溝通的重要角色。此外，市政大樓的導覽服務，也由志工協助高中職以下各級學校(含幼兒園)及校外團體的導覽解說，111年至113年共受理51個團體參觀，共服務1,563人。

二、志願服務隊人力運用分析與比較

(一)志工人數

研考會志工人數近3年來因為志工個人生涯規劃或身體因素而陸續有志工離隊，導致人數減少，為因應志工離隊而造成的人力缺口，研考會陸續透過招募新志工來維持服務人力之需求，志工人數統計如圖1。

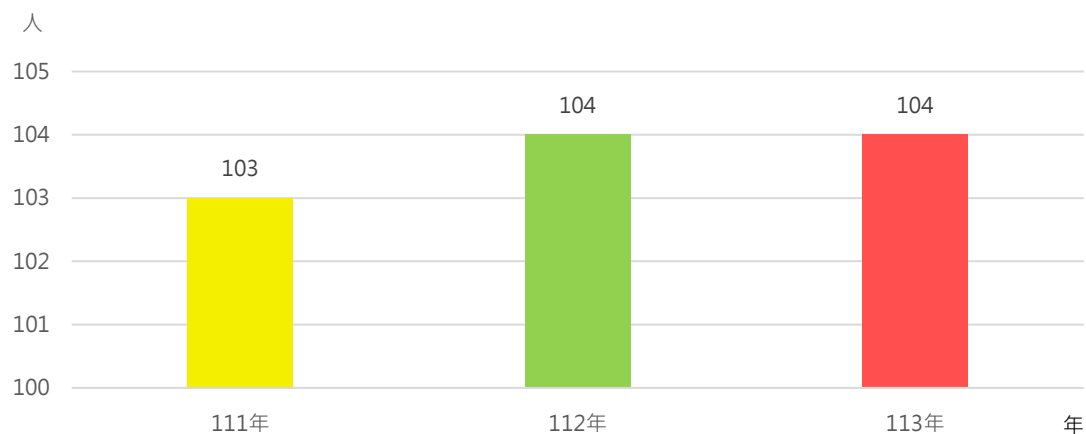


圖 1 研考會志願服務隊 111 年至 113 年志工人數

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

(二)志工性別

一般社會大眾對於志工的看法，通常是具有愛心、熱心，願意奉獻心力服務他人，且社會文化期待女性具有慈悲、愛心、關懷等特質，因此志願服務工作很自然地與女性產生聯結，例如志工媽媽、導護媽媽等；也因為傳統文化中，男性擔負家計的意識形態造成志工角色性別化的現象，身為家中主要的生計負擔者，經濟活動參與總會優先於志願活動的參與，雖然男性在工作之餘可以安排時間從事社會參與活動，但男性通常將志願服務工作視為是他們就業的替代或補充，因而退休後才是男性投入志工的時機，從早年研考會志願服務隊招募志工時，以女性參與人數較多，造成了現今男性志工比率偏低的情形中，可見一斑。

近年來本府配合衛生福利部推動「縮減志願服務參與者之性別差異」之志願服務政策，以縮短性別差異為目標，在表 1 中可見新北市志願服務人員於 112 年及 113 年性別比率達到 40 以上，而研考會志願服務隊亦透過招募男性志工的方式，逐年縮小志願服務人員的性別落差，從表 2 中可見研考會志願服務隊的性別比在逐年上升中，並可從圖 2 中顯現研考會志願服務隊性別比逐漸追上新北市志願服務人員性別比。

表 1 111 年至 113 年新北市志願服務人員性別人數及性別比統計表

單位：人

項目	111 年	112 年	113 年
男性	40,056	51,230	52,216
女性	114,004	115,800	122,869
性別比	35.14	44.24	42.50

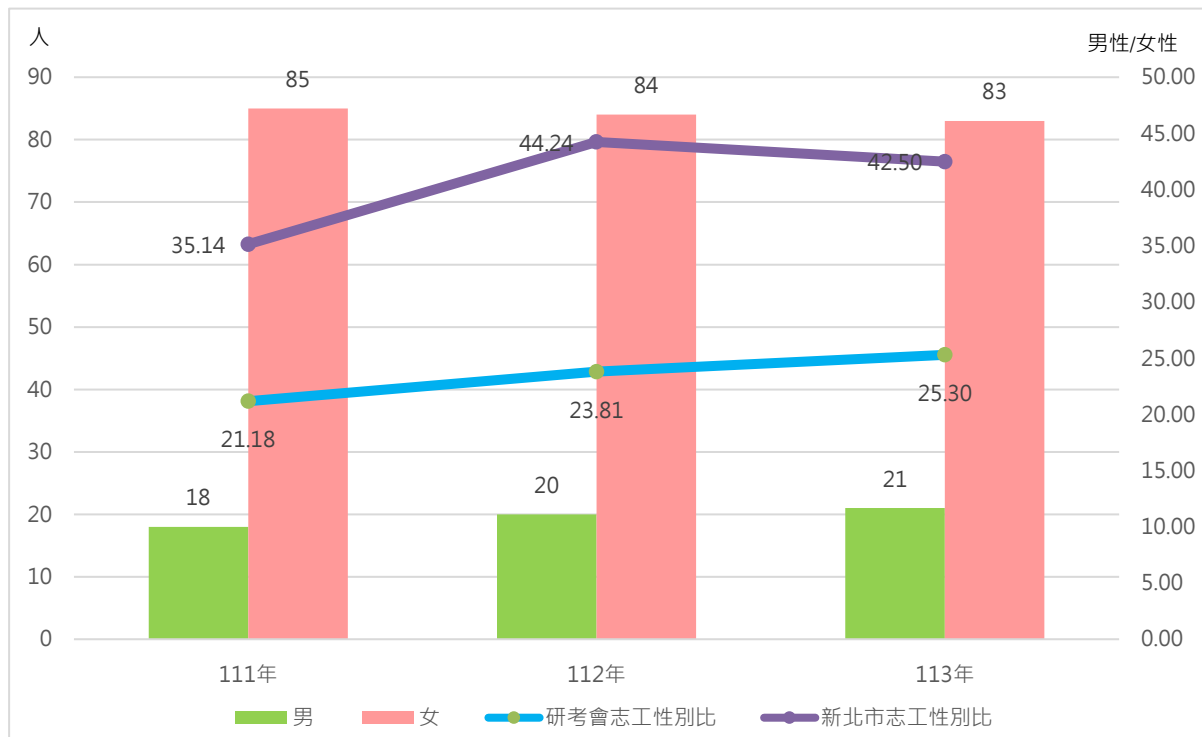
資料來源：衛生福利部及新北市政府社會局

表 2 111 年至 113 年研考會志願服務隊志工性別人數及性別比統計表

單位：人

項目	111 年	112 年	113 年
男性	18	20	21
女性	85	84	83
性別比	21.18	23.81	25.30

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會



資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

(三)年資

研考會志願服務人員 113 年總計共 104 人，在表 3 中可見服務年資達 10 年以上者為 20 人、15 年以上為 31 人、20 年以上者為 23 人，其中 20 年以上年資的志工就高達志工總人數的 22.11%，顯示超過 5 分之 1 的志工是從研考會志願服務隊創立以來就服務到現在，此一穩定且長期的服務比例，顯示研考會這個運用單位得到志工們的信任，讓他們願意長久待在同一個服務單位，而志工們也憑藉著團隊凝聚力與共同使命感，能夠相互支持、穩定投入志願服務，持續為社會奉獻心力。

表 3 111 年至 113 年研考會志願服務隊服務年資統計表

單位：人、%

年度	111 年		112 年		113 年	
20 年以上	-	-	15	14.42	23	22.11
15 年至 20 年	44	42.72	28	26.92	31	29.81
10 年至 15 年	28	27.19	28	26.92	20	19.23
5 年至 10 年	16	15.53	21	20.20	17	16.35
1 年至 5 年	12	11.65	9	8.65	9	8.65
1 年以下	3	2.91	3	2.89	4	3.85
總人數	103		104		104	

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

(四)年齡

研考會志願服務隊於 92 年 3 月成立，迄今已有 22 餘年，表 3 中顯示 113 年 65 歲到 69 歲的志工有 30 人、70 歲至 79 歲的志工有 52 人、80 歲以上的志工則有 4 位。換言之，研考會志工 65 歲以上者高達 86 人，佔 113 年志工總人數的 82.69%，這是因為民國六、七十年代台灣社會處於經濟起飛狀態，因此有些人在經濟無虞的情況下，很早就投入研考會的志願服務工作，研考會志工服務年資有 20 年以上者多達 23 人，而服務年資 15 年以上的志工也有 31 人，統計服務年資 10 年以上者總共高達 74 人，佔 113 年志工總人數的 71.15%，而交叉比對下，可見服務年資 10 年以上者，年齡也達到 65 歲以上，顯見研考會的志工有七成是從壯年時就加入志願服務工作，因此隨著服務年資的增加，年紀也漸漸增長。

其次，研考會志工是在政府機關上班時間提供服務，而一般上班族礙於固定的工作時間，而無法配合研考會志願服務工作。因此，近年來願意投入研考會志願服務工作者多為退休族群，或是工作時間可自由調配者，因而造成研考會志願服務人員的年齡層偏高，在表 4 中可見 113 年志工年齡在 65 歲以下者僅有 18 人，佔志工總人數的 17.3%，又可從圖 3 及圖 4 中看到 65 歲以下的志工以女性占多數，共有 14 位，佔 65 歲以下志工的 77.78%，顯見 65 歲以下的女性，相較於男性，在離開職場後，願意更早投入志願服務工作。

表 4 111 年至 113 年研考會志願服務人員年齡統計表

單位：人、%

年齡 年度	50-54 歲		55-64 歲		65-69 歲		70-79 歲		80 歲以上	
	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
111 年	3	2.91	28	27.19	32	31.07	36	34.95	4	3.88
112 年	3	2.88	23	22.12	32	30.77	42	40.38	4	3.85
113 年	2	1.92	16	15.38	30	28.85	52	50.00	4	3.85

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

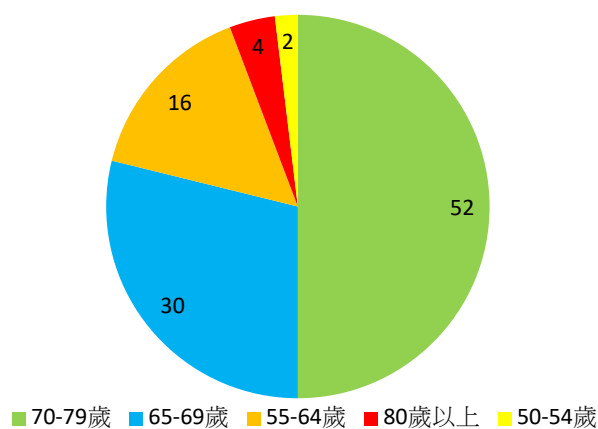


圖 3 113 年研考會志願服務人員年齡統計

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

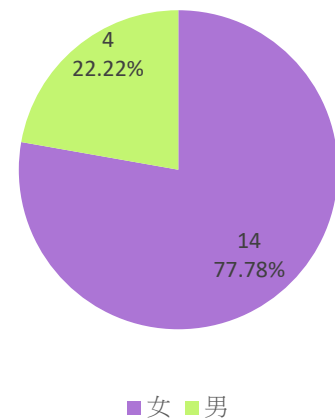


圖 4 113 年研考會志願服務人員
65 歲以下性別統計與比例

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

(五)身分別

願意投入志願服務領域的人，不分年齡大小、不論身分別，只要願意付出、有心力的人，都可以加入志願服務，只是礙於每個人在社會上都有自己的義務必須負擔，例如奉養父母或撫養子女等，導致近年來投入志願服務行列的人，大多數為 60 歲至 65 歲，這個年齡層多數是已經從職場上退休的人，他們經濟自由且子女獨立，有多餘的時間願意來回饋社會。

從圖 5 中可以看見研考會志願服務人員的身分別，113 年研考會志願服務人員以家管人員為最多，佔總人數的 52.88%，其次為退休人員佔 45.2%，工商界人士僅有 2 位，佔 1.92%；由此可見研考會志願服務隊的組成人員與上述相符，幾乎為退休人員及家管人員，佔總數的 98.08%，這是因為他們有充足的時間來分配運用，並願意投入志願服務工作，共同來為社會盡一份心力。

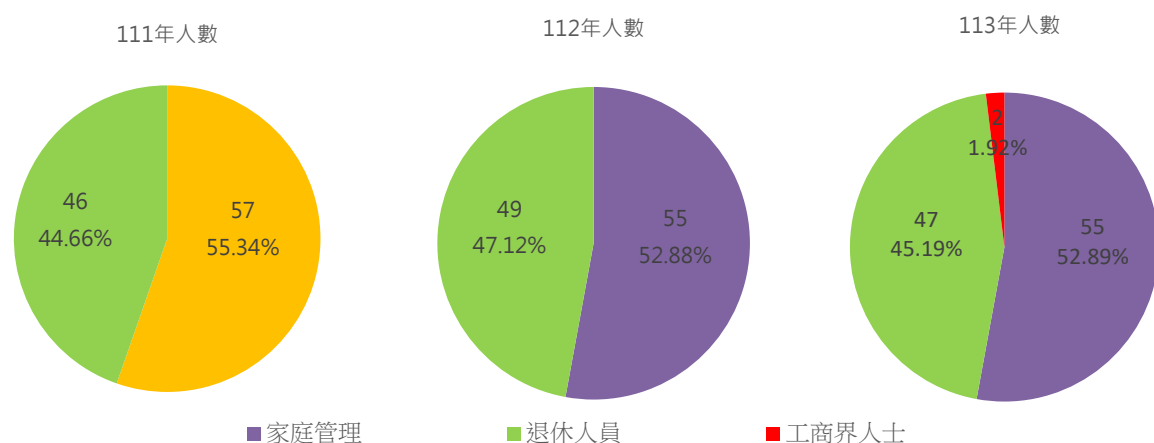


圖 5 111 年至 113 年研考會志願服務人員身分別統計

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

(六)教育程度

研考會志願服務人員的教育程度統計人數及比例呈現如表 5，113 年研考會志願服務人員的教育程度以高中(職)佔 51.92%為最多，其次為大學(專)的 30.77%，受過高等教育的人員達到 82.69%，而行政院重要性別統計資料庫中，內政部統計全國「十五歲以上人口教育程度」，其中新北市 65 歲以上且高中(職)以上學歷的人口，在 113 年佔新北市 15 歲以上人口的 45.91%，兩相對比之下，可見研考會志願服務人員的教育程度相當高。

表 5 111 年至 113 年研考會志願服務隊教育程度統計表

單位：人、%

年度 項目	111 年		112 年		113 年	
國中及以下	21	20.39	20	19.23	18	17.31
高中/職	52	50.49	53	50.96	54	51.92
大學/專	29	28.15	30	28.85	32	30.77
研究所	1	0.97	1	0.96	-	-
總人數	103		104		104	

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

(七)教育訓練及滿意度

為了讓研考會志願服務人員瞭解運用單位的服務需求，並因應高齡化社會，近年來除了積極推動各項服務專業知能教育訓練外，還配合衛生福利部政策，強化高齡志工身心靈健康，辦理高齡者靈性照顧或健康意識等課程，除了增進志工專業知能與提升為民服務品質之外，並藉由靈性照顧課程讓志工瞭解靈性照顧概念及關懷技巧，提升志工生命價值及自我肯定。

藉由每年辦理 3 至 4 場次的教育訓練，讓志工溫習服務專業知能及學習新知識外，也在每次教育訓練結束後，請志工填寫課程滿意度調查表，並於課程後分析志工的滿意度，在圖 6 的資料顯示志工的參與人數逐年增加，且對於課程的滿意度都達到 95%以上，可見志工對於研考會安排的課程都抱持正面肯定的態度，認為可以增加專業知能或增進身心靈健康，而志工參與教育訓練的出席率也是逐年上升。

課程滿意度調查表的分析與統計，除了能夠瞭解志工對於課程的滿意度外，志工也會回饋課程意見，例如建議課程場地及希望學習某類課程等，讓研考會瞭解志工的需求，進而提供更符合條件的課程內容或訓練場地，以鼓勵志工持續投入研考會的志願服務工作。

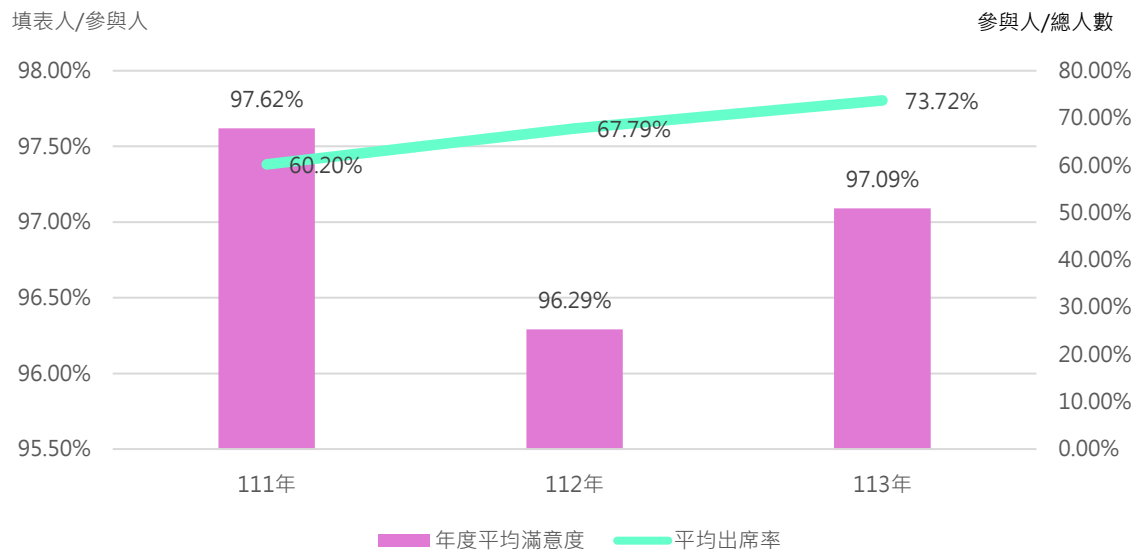


圖 6 111 年至 113 年研考會志願服務隊教育訓練滿意度及出席率

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

三、結語

研考會志願服務隊自 92 年成立以來，已經走過 22 個年頭，在本次的統計中可見在 113 年服務年資已有 20 年以上的志工多達 23 人，10 年以上未達 20 年的志工也有 51 人，而服務年資越長代表志工年齡越長，113 年研考會志工 65 歲以上者高達 86 人，佔志工總人數的 82.69%，這也表示研考會志願服務隊屬於高齡志工隊。

其次，在本次的統計中，113 年研考會志願服務隊女性志工為 83 人、男性志工為 21 人，其中女性志工為家庭管理者為 54 人，退休人員為 28 人，家庭管理者佔所有女性志

工人數的 65.06%，而男性志工則以退休人員 19 人，佔所有男性志工人數的 90.48%，顯見男性志工多數是從職場退休後，再投入志願服務行列，跟女性志工多數為家庭管理的身分，可以更早加入志願服務行列，呈現明顯的差異性，這與傳統觀念中，男性必須負擔家計的意識形態，有顯著的關係，而這也造成研考會男性志工人數較少的原因。

未來將持續強化志工管理及擴大志工參與，鼓勵現有女性志工的配偶或男性家屬一起參與研考會志願服務的團體活動，例如慶祝國際志工日活動，讓更多人瞭解志願服務的精神，進而推廣志願服務工作；同時也會持續配合志願服務推廣中心辦理之青少年志工活動，增加青年志工參與度，並透過宣導及招募的方式增加男性及青年志工，以逐年提高男性志工比率及降低志工年齡層。另為鼓勵現有高齡志工持續投入研考會志願服務工作，規劃高齡志工服務方案與辦理高齡者靈性照顧課程或健康講座，並定期召開研考會志願服務聯繫會報，達到機關與志工間橫向溝通及雙向交流機會，凝聚團隊向心力。

綜上，志願服務人力的投入與運用，已經成為研考會不可或缺的第一線服務人力，有效緩解研考會人力需求壓力，讓志工成為研考會推動公務的重要夥伴，而研考會亦秉持運用志願服務人力的初衷，以專業且用心的經營志願服務隊，提供志工團體意外保險、教育訓練及其他福利，鼓勵志工持續為社會奉獻心力，並打造更具效率與溫度的服務環境，提升整體為民服務效能與品質。

113 年廉政宣導執行成效分析報告

新北市政府研究發展考核委員會

壹、前言

為強化本會暨資訊中心員工對廉政法規、利益衝突迴避相關規範、公務機密及機關安全維護等觀念，本會持續推動各項廉政宣導作為，以提高同仁對貪汙之嚴重性及其所構成的威脅的認識，進而達成端正政風、澄清吏治、促進廉能之重要施政目標，促使本會暨資訊中心順利推展各項業務並兼具廉政及效能之成果，本會此次針對 113 年度本會暨資訊中心執行廉政宣導執行成效進行資料分析，並適時分析比對執行數據，期能藉由掌握本會廉政宣導辦理情形，分析辦理成效並對型塑機關廉能有所助益。

貳、廉政宣導執行成效分析

一、113 年度辦理廉政宣導情形

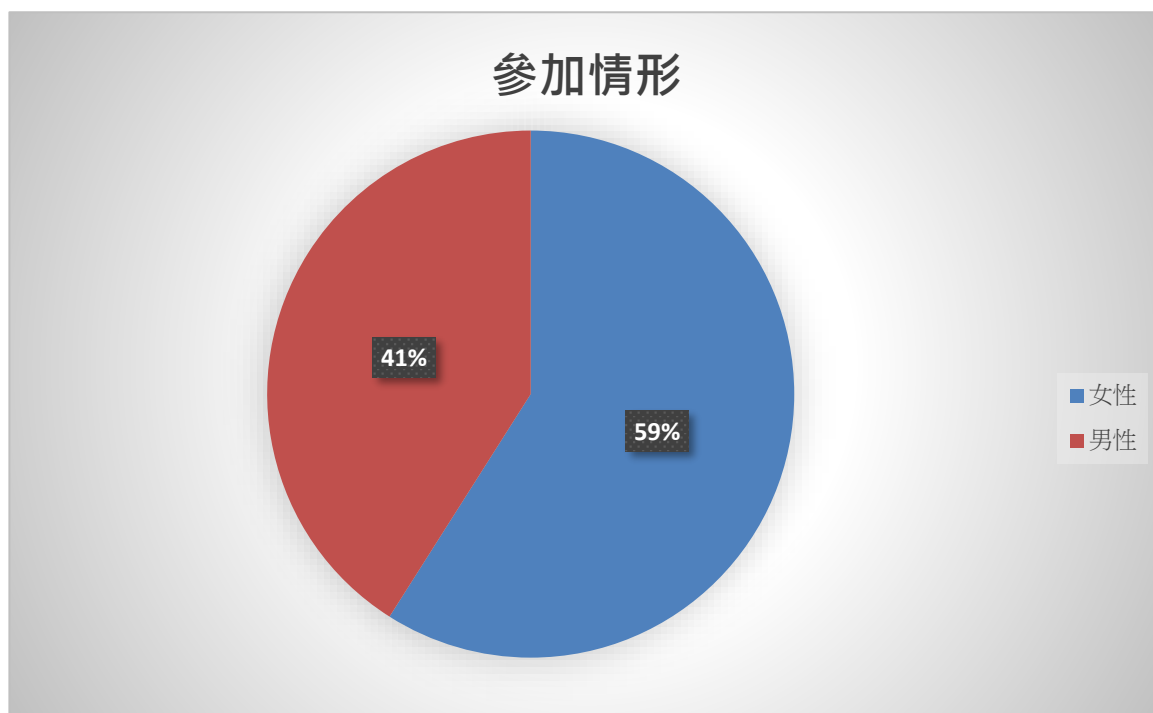
本年度舉辦各類宣導活動，分別以廉政關懷講習、各項專案宣導作為、廉潔誠信論壇、會議口頭宣導及海報、書面宣導等方式，以增進宣導效果，並提昇廉潔效能，綜整各專題場次辦理情形如下：

(一)辦理「新北市智慧城市企業服務廉政平臺交流座談-AI 時代的智慧財產與營業秘密保護：企業夥伴的法律指南」：本次座談係於 113 年 7 月 3 日舉辦，會中邀請<蕭奕弘律師事務所>蕭律師奕弘擔任講座，蕭律師同時兼具資訊及法律領域專業及豐富實務經驗，針對營業秘密及智慧財產權與相關法責任等議題，以專題演講及意見交流形式辦理，分享內容深入淺出，並提出諸多建議，有效增進公私部門雙向交流。

(二)辦理「機關安全維護講習」：此次講習於 113 年 7 月 17 日舉辦，邀請台灣數位文化協會技術長莊哲昀擔任講座，藉由本案講習深入討論 AI 如何改善作業流程、提高效率，及確保資訊安全、防範威脅等，強化同仁在工作中的警覺性與應變能力，有助提升對機關的整體安全意識。

(三)辦理「廉政法規專案宣導」：此次講習於 113 年 8 月 14 日舉辦，邀請最高檢察署調辦事檢察官李進榮擔任講座，課程中檢察官透過親身經驗輔以實際之判決案例，加深同仁對於本府員工廉政倫理規範、貪瀆案件及洩密案例之認識，並進而達到知法守法之效益。

就本次各專題場次統計，計有 203 人次參與講習，男女比例為 83：120，與本機關現職人員性別比例相當。惟因以人次計算，可能存在同仁重複參與之情形，然整體觀察顯示，廉能觀念之需求在性別間並無明顯差異，其參與比例圖示如下：



圖一 113 年度參與廉政宣導課程男女性別比

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

二、廉政宣導成效統計分析

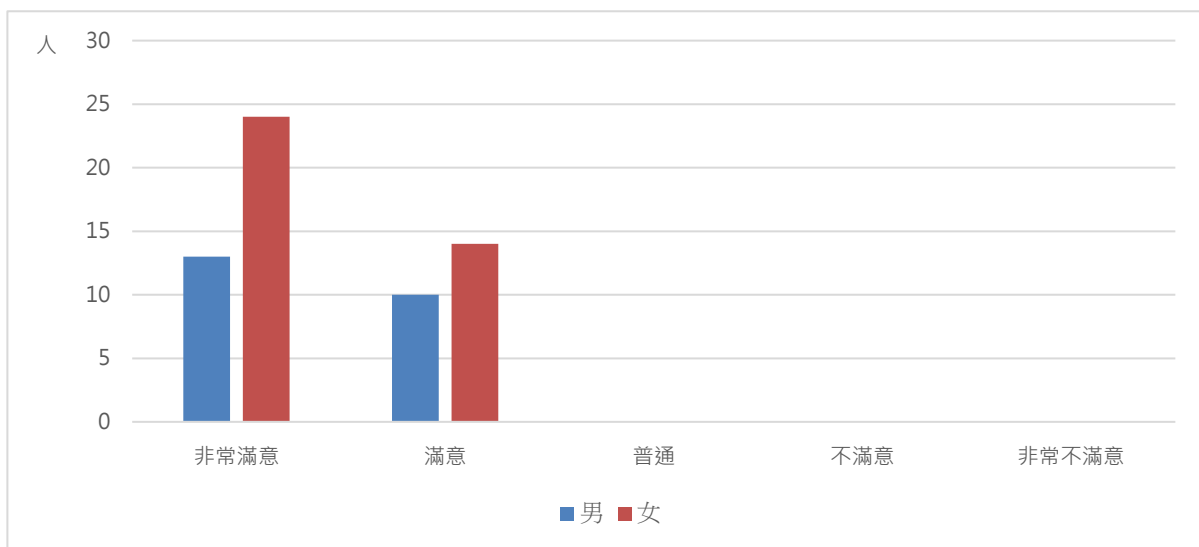
今年各宣導場次針對參加同仁進行問卷調查，經統計回收有效問卷 61 份，約占整體參訓人數 30.0%。雖未採事前抽樣設計，惟回收比例約為三分之一，具一定代表性，後續將據此進行參訓成效及意見分析，以下為分析結果：

表一 對於本課程授課內容之滿意度

單位：份、%

新北市政府研究發展考核委員會暨所屬資訊中心			
113 年度員工廉政法治教育訓練滿意度調查統計數據表			
題目 1	對於本次講師授課技巧及專業能力之滿意度		
1	非常滿意	37	60.7
2	滿意	24	39.3
3	普通	-	-
4	不滿意	-	-
5	非常不滿意	-	-
合計		61	100.0

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會



圖二 對於本課程授課內容之滿意度

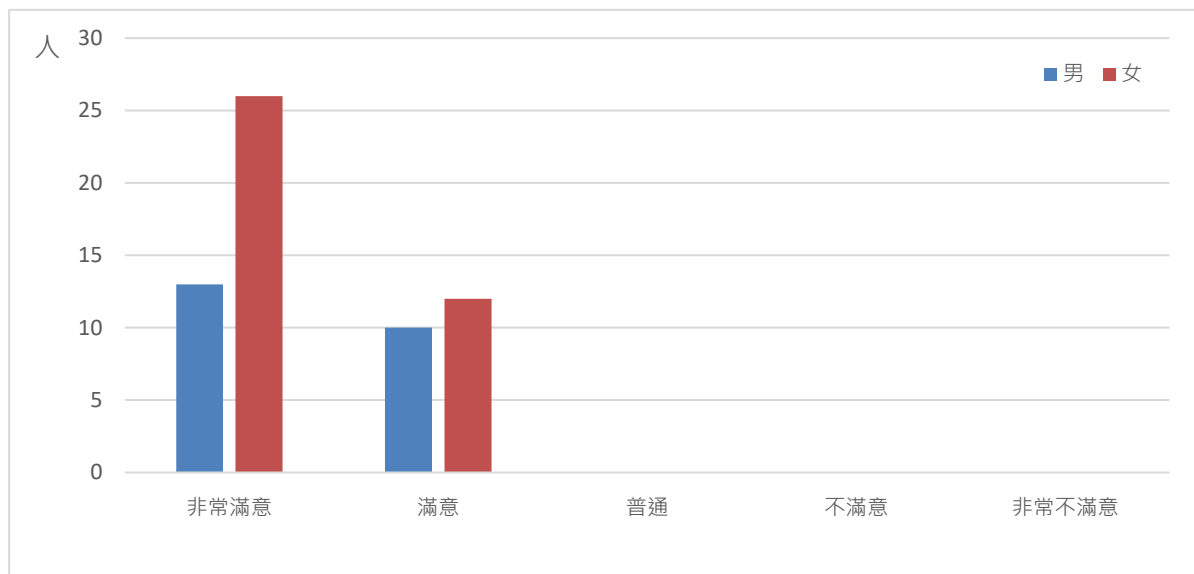
資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

表二 對於本課程授課方式之滿意度

單位：份、%

題目 2	對於本課程內容之滿意度		
1	非常滿意	39	63.9
2	滿意	22	36.1
3	普通	-	-
4	不滿意	-	-
5	非常不滿意	-	-
合計		61	100.0

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會



圖三 對於本課程授課方式之滿意度

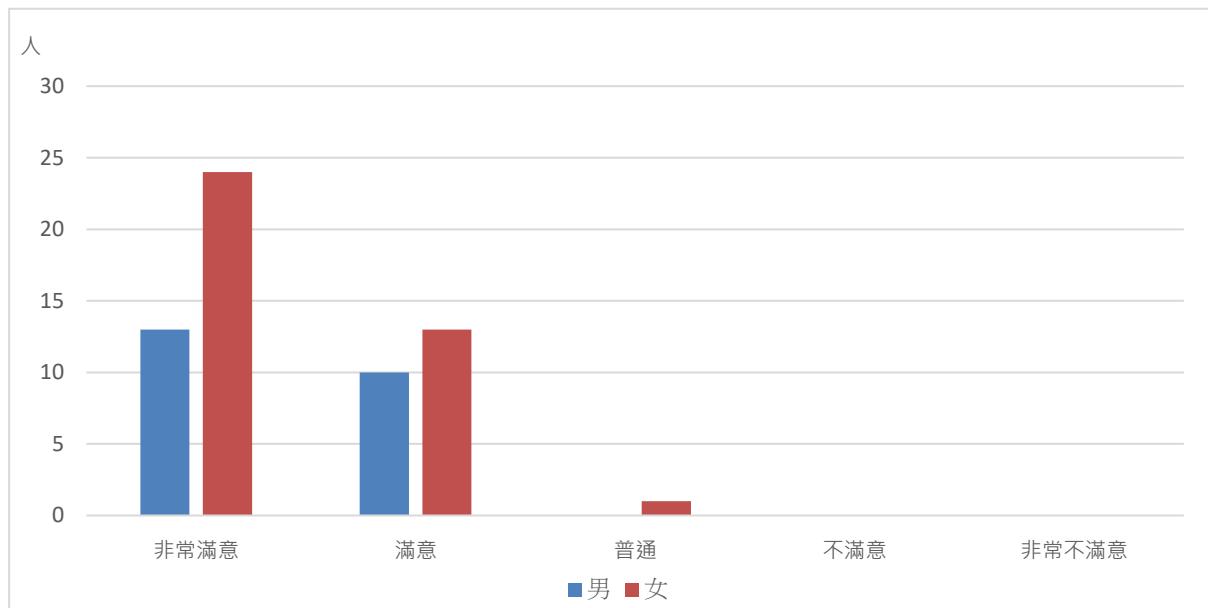
資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

表三 對於本課程時數安排之滿意度

單位：份、%

題目 3	對於本次課程時數安排之滿意度？		
1	非常同意	37	60.7
2	同意	23	37.7
3	可接受	1	1.6
4	不同意	-	-
5	非常不同意	-	-
合計		61	100.0

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會



圖四 對於本次課程時數安排之滿意度

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

表四 請問您對如何提昇廉政工作成效有何具體興革建議或個案反映事項？

題目 4	請問您對如何提昇廉政工作成效有何具體興革建議或個案反映事項？
1	多舉辦相關活動。
2	案例分析貼近實務，很棒。
3	課程很實用。
4	講師口條清晰，內容符合時事。
5	建議能再多分享實際案例。
6	內容非常生動，也有提供講義與詳細的案例說明。
7	非常好的活動，收益滿滿

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

由上述的分析可知，機關同仁對於本會廉政宣導普遍表示滿意，特別是在課程實用性、講師表現、案例分享與教材提供方面，均獲得高度評價，如「案例分析貼近實務，很棒」、「講師口條清晰，內容符合時事」、「內容非常生動，也有提供講義與詳細的案例說明」等回饋，顯示出現行宣導方式已具一定成效；整體而言，宣導內容已逐漸貼近實務需求，活動方式亦趨多元，提升了同仁對廉政議題的關注與參與意願。然而，仍有同仁建議未來能進一步增加案例分享與活動次數，以加深廉潔意識的內化與應用，可見後續仍有持續精進的空間。

參、未來廉政宣導精進作為

依上述宣導成效統計分析，本會廉政宣導成效良好，同仁滿意度極佳，為進一步提升廉政宣導效益並回應同仁需求，後續將從以下幾項方向持續強化與精進：

- 一、增加動態宣導方式，如：導入互動式課程、情境式教學，加強宣導的參與感與臨場感，提升同仁投入程度。
- 二、以實務案例需求辦理宣導，使宣導內容更貼近工作現場，增進同仁辨識風險與應用法令之能力。
- 三、邀請具實務經驗之講師，強化課程專業性與實用性，並及時分享最新案例與趨勢。
- 四、整合業務可能涉及之面向，如：利益衝突及採購透明等，擴大宣導知能，強化整體廉政法規與觀念之系統化學習。
- 五、配合業務需求及屬性調整課程主題，提升宣導與實務運用之連結，達到精準宣導目標。

本會期望透過上述的精進作為，擴大廉政宣導之效能，並以多元且務實之宣導方式，提升機關同仁的廉能意識。

肆、結論

為使同仁知法守法，強化廉潔自律觀念並勇於任事，未來將賡續辦理廉政法令宣導，並透過課程內容的精進、講座模式的創新與多元案例的導入，深化機關同仁對廉政核心價值之認同與實踐。此外，本室亦強化橫向溝通與需求回饋機制，確保宣導內容能貼近實務、即時回應業務需求，並有效協助同仁釐清疑義及降低風險，進而提升本會及資訊中心整體之廉潔意識與施政效能，共同打造清廉、透明與高效的公務環境。

研究發展考核委員會暨所屬資訊中心公務人員離職原因性別分析

新北市政府研究發展考核委員會

新北市政府自 109 年 7 月 1 日起要求各機關同仁離職(含辭職)時填寫「公務人員離職原因問卷調查表」，調查表將離職主要原因區分「個人因素」、「工作因素」、「管理因素」、「訓練發展」及「待遇福利」等 5 個方面。

前曾分析 109 年 7 月至 110 年 12 月期間同仁填寫的資料，按性別、官職等、年齡層等不同面向進行分析，以深入了解不同性別離職情形，做為提升友善工作環境之參考。本次再以近 1 年半(112 年 7 月至 113 年 12 月)數據分析，並進一步比較與前開期間離職情形之差異，並檢視原提升友善工作環境之建議是否調整。

一、112 年 7 月至 113 年 12 月離職原因分析

(一)研考會

1、薦任、委任離職人員男、女比率與全會薦任、委任人員男、女比率相當，未有任一性別離職比率特別顯著之情形。

公務人員離職人數 9 人，薦任、委任人員分別為 6 人、3 人，無論是薦任或委任離職人員之男、女性比率均與全會人員官等性別相當，未有任一性別離職比率特別顯著之情形(如表一、二)。

表一 公務人員薦任、委任人員官等、性別統計表

單位：人、%

官等	性別	人數	比率
合計	男	23	38.3
	女	37	61.7
薦任	男	19	38.0
	女	31	62.0
委任	男	4	40.0
	女	6	60.0

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

附註：113 年底薦任、委任人員實際人數

表二 離職人員官等、性別統計表

單位：人、%

官等	性別	人數	比率
合計	男	3	33.3
	女	6	66.7
薦任	男	2	33.3
	女	4	66.7
委任	男	1	33.3
	女	2	66.7

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

附註：112 年 7 月至 113 年 12 月數據

2、女性離職態樣平調府內、府外併計所占比率 83.3%最高，其他態樣比率不顯著(如表三)。

表三 離職人員官等、性別、離職態樣統計表

單位：人、%

官等、性別		態樣	人數 合計	平調 府內	陞任 府內	平調 府外	陞任 府外	考試分發 府外	辭職
人數 合計	男		3	-	-	-	1	1	1
	女		6	3	-	2	1	-	-
態樣 比率(%)	男		100.0	-	-	-	33.4	33.3	33.3
	女		100.0	50.0	-	33.3	16.7	-	-
薦任	男		2	-	-	-	1	-	1
	女		4	2	-	1	1	-	-
委任	男		1	-	-	-	-	1	-
	女		2	1	-	1	-	-	-

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

附註：112 年 7 月至 113 年 12 月數據

3、男性離職人員「29 歲以下」占 66.7%、女性離職人員「30 至 39 歲」占 66.7%(如表四)。

表四 研考會薦、委任離職人員男女性別年齡層統計表

單位：人、%

官等、性別		年齡	人數合計	29 歲以下	30 至 39 歲	40 至 49 歲	50 至 59 歲
人數 合計	男		3	2	1	-	-
	女		6	-	4	1	1
年齡層 比率(%)	男		100.0	66.7	33.3	-	-
	女		100.0	-	66.6	16.7	16.7
薦任	男		2	1	1	-	-
	女		4	-	2	1	1
委任	男		1	1	-	-	-
	女		2	-	2	-	-

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

附註：112 年 7 月至 113 年 12 月數據

4、離職人員之離職主因均為「個人因素」，主要為另有他就(如表五)。

表五 研考會薦、委任離職人員男女性別離職主因統計表

單位：人、%

官等	性別	人數 合計	個人因素- 另有他就	個人因素- 興趣不合	個人因素- 健康欠佳
人數 合計	男	3	2	1	-
	女	6	5	-	1
離職主因 比率(%)	男	100.0	66.7	33.3	-
	女	100.0	83.3	-	16.7
薦任	男	2	1	1	-
	女	4	3	-	1
委任	男	1	1	-	-
	女	2	2	-	-

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

附註：112 年 7 月至 113 年 12 月數據

(二)資訊中心

1、離職人員 3 人均為女性，比率 100%；較全資訊中心女性所占比率 24.5%明顯高出很多(如表六、七)。

表六 公務人員薦任、委任人員官等、性別統計表

單位：人、%

官等	性別	人數	比率
合計	男	37	75.5
	女	12	24.5
薦任	男	27	77.1
	女	8	22.9
委任	男	10	71.4
	女	4	28.6

資料來源：新北市政府研資訊中心

附註：113 年底數據

表七 離職人員官等、性別統計表

單位：人、%

官等	性別	人數	比率
合計	男	-	-
	女	3	100.0
薦任	男	-	-
	女	2	100.0
委任	男	-	-
	女	1	100.0

資料來源：新北市政府資訊中心

附註：112 年 7 月至 113 年 12 月數據

2、女性離職態樣陞任府內所占比率 66.7%最高(如表八)。

表八 離職人員官等、性別、離職態樣統計表

單位：人、%

官等、性別 \ 態樣		人數 合計	平調 府內	陞任 府內	平調 府外	陞任 府外	考試分發 府外	辭職
人數	男	-	-	-	-	-	-	-
	女	3	-	2	-	-	1	-
態樣 比率(%)	男	-	-	-	-	-	-	-
	女	100.0	-	66.7	-	-	33.3	-
薦任	男	-	-	-	-	-	-	-
	女	2	-	2	-	-	-	-
委任	男	-	-	-	-	-	-	-
	女	1	-	-	-	-	1	-

資料來源：新北市政府資訊中心

附註：112 年 7 月至 113 年 12 月數據

3、離職人員年齡層分佈未有較顯著部分(如表九)。

表九 研考會薦、委任離職人員男女性別年齡層統計表

單位：人、%

官等、性別 \ 年齡		人數 合計	29 歲以下	30 至 39 歲	40 至 49 歲	50 至 59 歲
人數	男	-	-	-	-	-
	女	3	1	1	1	-
年齡層 比率(%)	男	-	-	-	-	-
	女	100.0	33.4	33.3	33.3	-
薦任	男	-	-	-	-	-
	女	2	-	1	1	-
委任	男	-	-	-	-	-
	女	1	1	-	-	-

資料來源：新北市政府資訊中心

附註：112 年 7 月至 113 年 12 月數據

4、離職人員之離職主因均為「個人因素」，且為另有他就(如表十)。

表十 研考會薦、委任離職人員男女性別離職主因統計表

單位：人、%

官等、性別 \ 年齡		人數 合計	個人因素- 另有他就	個人因素- 興趣不合	個人因素- 健康欠佳
人數	男	-	-	-	-
	女	3	3	-	-
離職主因 比率(%)	男	-	-	-	-
	女	100.0	100.0	-	-

表十 研考會薦、委任離職人員男女性別離職主因統計表(續)

薦任	男	-	-	-	-
	女	2	2	-	-
委任	男	-	-	-	-
	女	1	1	-	-

資料來源：新北市政府資訊中心

附註：112 年 7 月至 113 年 12 月數據

二、109 年 7 月至 110 年 12 月離職原因分析結論摘要(摘自前分析報告)

(一)整體來說，相對其他官等人員，委任人員離職率較低，任職較穩定。

(二)研考會：

- 1、離職人數共 14 人，含薦任 13 人及委任 1 人。
- 2、薦任離職人員男、女比率與整體人員男、女比率相當，並無哪個性別離職人數較多之情形。
- 3、薦任離職人員男性離職態樣「平調府外」占 60.0%、「平調府內」占 40.0%，全數為「平調」態樣；女性離職態樣「平調府外」占 62.5%。
- 4、薦任離職人員無分性別，年齡層「30 至 39 歲」約占 61.5%，「40 至 49 歲」約占 38.5%。
- 5、薦任離職人員無分性別，離職主因為「個人因素-另有他就」約占 61.5%。

(三)資訊中心：

- 1、離職人數共 14 人，含簡任 1 人及薦任 13 人。
- 2、薦任離職人員女性離職率較高。
- 3、薦任離職人員男性離職態樣「平調府外」占 33.3%、「辭職」高達 66.7%；女性各項離職態樣均有，無特別顯著態樣。
- 4、薦任離職人員男性年齡層「29 歲以下」占 33.3%、「30 至 39 歲」占 50.0%，女性年齡層「30 至 39 歲」占 42.9%、「40 至 49 歲」占 28.6%。
- 5、薦任離職人員無分性別，離職主因為「個人因素-另有他就」約占 61.5%。

三、二段期間之離職原因分析比較

(一)離職人數明顯減少

研考會離職人數自 14 人減少為 9 人；資訊中心離職人數自 14 人減少為 3 人。

(二)離職人員之性別顯著性

研考會未有任一性別離職比率特別顯著之情形；資訊中心為女性離職率較高。

(三)離職態樣之顯著性

研考會離職態樣以「平調府內」或「平調府外」居多；資訊中心於前段期間男性離職態樣「辭職」高達 66.7%，後段期間無男性離職、女性離職態樣以「陞任府內」所占比率 66.7%最高。

(四)年齡層之顯著性

研考會男性離職人員於前段期間以年齡層「30 至 39 歲」占 6 成人員居多、後段期間以「29 歲以下」占 6 成居多，女性為「30 至 39 歲」占 6 成居多；資訊中心離職人員年齡層較不顯著。

(五)離職主因之顯著性

研考會及資訊中心二段期間之離職主因均以「個人因素-另有他就」占 6 至 8 成。

四、運用本次分析促進性別平等之目標

透過分析的結果了解研考會暨資訊中心離職人員不同性別離職情形，做為提升友善工作環境之參考。

五、結論與建議

據統計分析資料顯示，近 1 年半期間研考會及資訊中心的離職人數減少許多，而離職人員之性別、年齡層、離職態樣及離職主因等方面變化不大，爰賡續建議如下：

(一)研考會

離職人員多為平調府內或府外，為留住同仁，可朝幾個方面努力或改善：

- 1、提供同仁於內部單位間之調動機會，以學習不同領域業務，增加個人歷練，及豐富職場工作內涵。
- 2、提供內部陞遷的機會，讓同仁有發展晉升的空間。

(二)資訊中心

女性離職率仍較高，另前段期間男性離職態樣「辭職」高達 66.7%，後段期間則無男性離職，以下幾個方面建議維持：

- 1、中心整體女性人數雖僅占 3 成，惟為建立更友善的工作環境，有關環境佈置及相關設備之設置，建議多尊重女性需求及意見。
- 2、前段期間男性離職態樣「辭職」占比高達 66.7%，除部分因資訊人員在私人公司待遇較高因素，為留住同仁，仍可積極提供內部陞遷、進階進修、公務出國觀摩等機會，吸引同仁留任。

新北市政府研究發展考核委員會 113 年經費概況

壹、前言

本會及所屬資訊中心 113 年度預算依「113 年度中央及地方政府預算籌編原則」、「中華民國 113 年度直轄市及縣（市）總預算編製要點」及本府所定「新北市各機關編製 113 年度概算應行注意事項」編製，為將各項施政計畫與預算緊密結合，積極落實自我管理，全盤檢討現有計畫及預算，以達成降低行政成本及提高行政效率。茲就本會及所屬資訊中心 113 年度預算編製及達成情形加以分析。

貳、歲出預算編製情形

一、本會歲出預算編製情形

本會 113 年度歲出預算 1 億 4,926 萬 3,000 元，較 112 年度歲出預算增加 474 萬 6,000 元(增加 3.28%)，其中經常門為 1 億 4,821 萬 3,000 元(占 99.30%)，資本門為 105 萬元(占 0.70%)。

歲出按業務計畫區分，分為一般行政 9,797 萬元(占 65.64%)、施政計畫綜合業務 4,974 萬 3,000 元(占 33.33%)、一般建築及設備 105 萬元(占 0.70%)及第一預備金 50 萬元(占 0.33%)(如表一)。

表一 本會經費概況-按業務計畫(含分支計畫)區分

單位：新臺幣元、%

科目		113 年預算數		112 年預算數		113 年與 112 年 預算數比較	
		金額	百分比	金額	百分比	增減數	增減率
總計		149,263,000	100.00	144,517,000	100.00	4,746,000	3.28
一般行政	合計	97,970,000	65.64	94,074,000	65.09	3,896,000	4.14
	人員維持費	94,385,000	63.24	90,455,000	62.59	3,930,000	4.34
	基本行政工作維持費	3,585,000	2.40	3,619,000	2.50	-34,000	-0.94
施政計畫 綜合業務	合計	49,743,000	33.33	49,743,000	34.42	-	-
	研究發展業務	1,056,000	0.71	1,056,000	0.73	-	-
	綜合規劃業務	4,470,000	2.99	4,470,000	3.09	-	-
	計畫管制業務	1,205,000	0.81	1,205,000	0.83	-	-
	施政考核業務	382,000	0.26	382,000	0.27	-	-
	為民服務業務	42,630,000	28.56	42,630,000	29.50	-	-
一般建築及設備		1,050,000	0.70	200,000	0.14	850,000	425.00
第一預備金		500,000	0.33	500,000	0.35	-	-

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

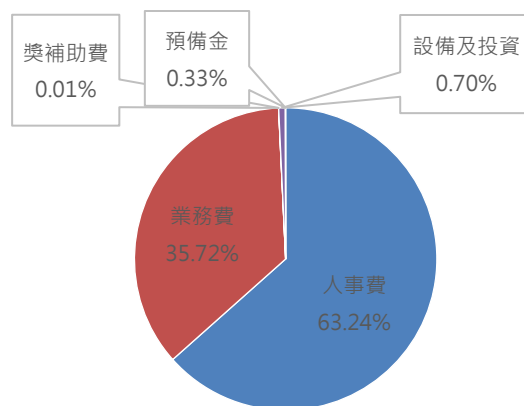
歲出按用途別科目區分，分為人事費 9,438 萬 5,000 元(占 63.24%)、業務費 5,331 萬 6,000 元(占 35.72%)、獎補助費 1 萬 2,000 元(占 0.01%)、設備及投資 105 萬元(占 0.70%)及預備金 50 萬元(占 0.33%)(如表二及圖一)。

表二 本會 113 年經費概況-按用途別科目區分

單位：新臺幣元、%

科目	金額	百分比
總計	149,263,000	100.00
人事費	94,385,000	63.24
業務費	53,316,000	35.72
獎補助費	12,000	0.01
設備及投資	1,050,000	0.70
預備金	500,000	0.33

資料來源：新北市政府研究發展考核委員



圖一 本會 113 年度經費概況-按用途別科目區分

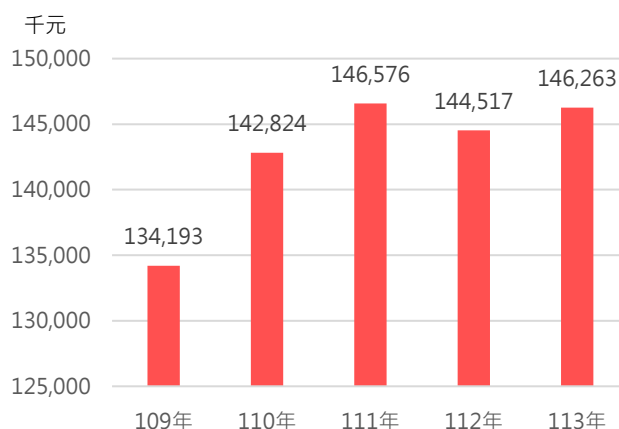
進一步比較本會近 5 年(109 年至 113 年)歲出預算編列情形【含動支各類員工待遇準備，統計之預算、決算資料，遇有 111 年度之部分，均不含本府青年局暫編本會之數】，113 年歲出預算數是近 5 年最高，為 1 億 4,926 萬 3,000 元；109 年歲出預算數是近 5 年最低，為 1 億 3,419 萬 2,742 元(詳表三及圖二)。

表三 本會 109 年至 113 年歲出預算編列情形

單位：新臺幣元、%

年度	預算數	
	金額	年增減率
109 年	134,192,742	-
110 年	142,823,679	6.43
111 年	146,576,339	2.63
112 年	144,517,000	-1.40
113 年	149,263,000	3.28

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會



圖二 本會 109 年至 113 年歲出預算編列情形

二、資訊中心預算編製情形

資訊中心 113 年度歲出預算 8 億 3,740 萬 3,000 元，較 112 年度歲出預算增加 1 億 5,820 萬 1,000 元(增加 23.29%)，其中經常門為 6 億 2,199 萬 1,651 元(占 74.27%)，資本門為 2 億 1,541 萬 1,349 元(占 25.73%)。

歲出按業務計畫區分，分為一般行政 5,761 萬 7,000 元(占 6.88%)、資訊業務 7 億 7,948

萬 6,000 元(占 93.08%)及一般建築及設備 30 萬元(占 0.04%)(如表四)。

表四 資訊中心經費概況-按業務計畫(含分支計畫)區分

單位：新臺幣元、%

科目		113 年預算數		112 年預算數		113 年與 112 年 預算數比較	
		金額	百分比	金額	百分比	增減數	增減率
總計		837,403,000	100.00	679,202,000	100.00	158,201,000	23.29
一般行政	合計	57,617,000	6.88	53,241,000	7.84	4,376,000	8.22
	人員維持費	54,013,000	6.45	49,705,000	7.32	4,308,000	8.67
	基本行政工作 維持費	3,604,000	0.43	3,536,000	0.52	68,000	1.92
資訊業務	合計	779,486,000	93.08	625,661,000	92.12	153,825,000	24.59
	資訊管理	564,374,651	67.39	500,099,000	73.63	64,275,651	12.85
	資訊設備	215,111,349	25.69	125,562,000	18.49	89,549,349	71.32
一般建築及設備		300,000	0.04	300,000	0.04	-	--

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

歲出按用途別科目區分，分為人事費 5,401 萬 3,000 元(占 6.45%)、業務費 5 億 6,797 萬 2,651 元(占 67.83%)、獎補助費 6,000 元(占 0%)及設備及投資 2 億 1,541 萬 1,349 元(占 25.72%)(如表五及圖三)。

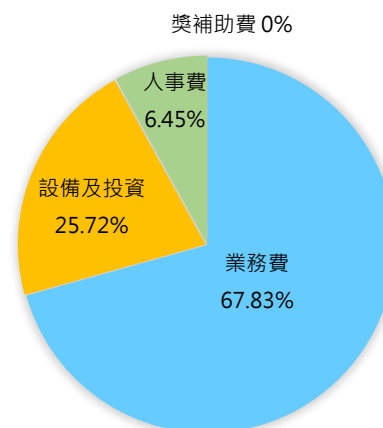
表五 資訊中心 113 年經費概況-按用途別科目區分

單位：新臺幣元、%

科目	金額	百分比
總計	837,403,000	100.00
人事費	54,013,000	6.45
業務費	567,972,651	67.83
獎補助費	6,000	註 1
設備及投資	215,411,349	25.72

資料來源：新北市政府研究發展考核委員

註 1：約占百萬分之 7，0.000007



圖三 資訊中心 113 年度經費概況-按用途別科目區分

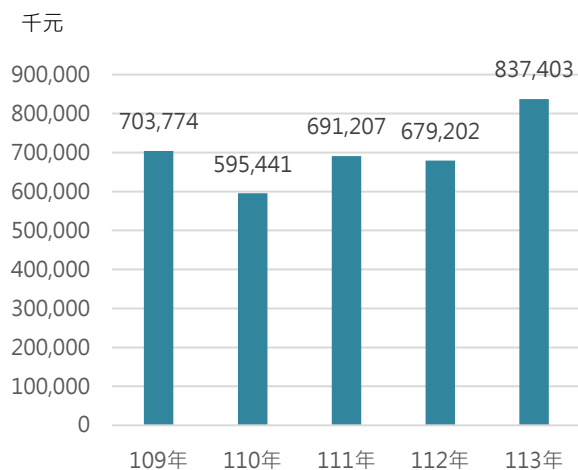
進一步比較資訊中心近 5 年(109 年至 113 年)歲出預算編列情形，113 年歲出預算數是近 5 年最高，為 8 億 3,740 萬 3,000 元；110 年歲出預算數是近 5 年最低，為 5 億 9,544 萬 1,000 元(詳表六及圖四)。

表六 資訊中心 109 年至 113 年歲出預算編列情形

單位：新臺幣元、%

年度	預算數	
	金額(元)	年增減率(%)
109 年	703,744,000	-
110 年	595,441,000	-15.39
111 年	691,207,000	16.08
112 年	679,202,000	-1.74
113 年	837,403,000	23.29

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會



圖四 資訊中心 109 年至 113 年歲出預算編列情形

參、歲出預算達成情形

一、本會歲出預算達成情形

本會 113 年度歲出預算 1 億 4,926 萬 3,000 元，決算數 1 億 4,333 萬 7,275 元，整體達成率為 96.03%。以業務計畫區分，一般行政預算數 9,797 萬元，決算數 9,513 萬 1,466 元，達成率為 97.10%；施政計畫綜合業務預算數 4,974 萬 3,000 元，決算數 4,716 萬 562 元，達成率為 94.81%；一般建築及設備預算數 105 萬元，決算數 104 萬 5,247 元，達成率為 99.55%；第一預備金預算數 50 萬元，本會 113 年未動用第一預備金，決算數 0 元(如表七)。

表七 本會 113 年歲出預算達成情形-按業務計畫(含分支計畫)區分

單位：新臺幣元、%

科目		預算數	決算數	達成率
總計		149,263,000	143,337,275	96.03
一般行政	合計	97,970,000	95,131,466	97.10
	人員維持費	94,385,000	91,598,646	97.05
	基本行政工作維持費	3,585,000	3,532,820	98.54
施政計畫綜合業務	合計	49,743,000	47,160,562	94.81
	研究發展業務	1,056,000	1,042,722	98.74
	綜合規劃業務	4,470,000	3,610,533	80.77
	計畫管制業務	1,205,000	1,205,000	100.00
	施政考核業務	382,000	360,940	94.49
	為民服務業務	42,630,000	40,941,367	96.04
一般建築及設備		1,050,000	1,045,247	99.55
第一預備金		500,000	-	--

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

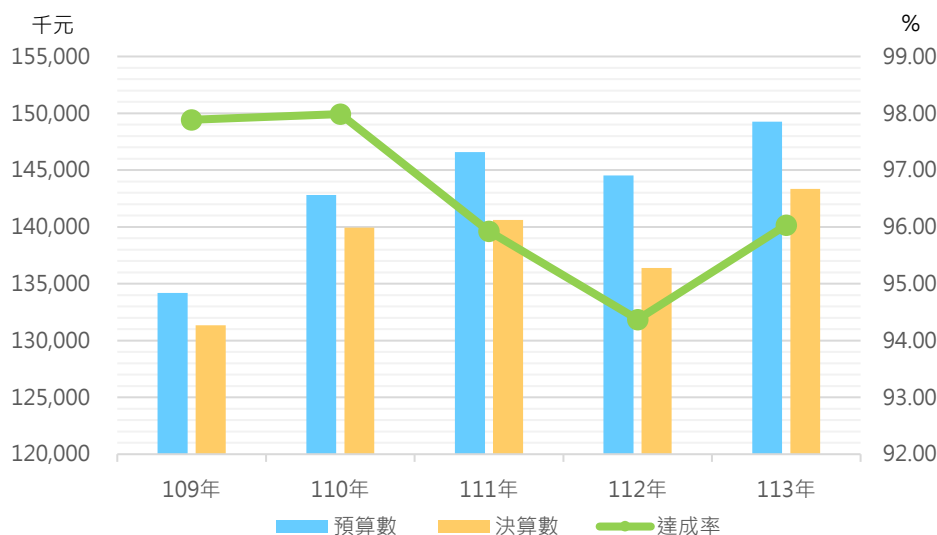
進一步分析本會近 5 年(109 年至 113 年)預算達成情形(詳表八及圖五)，執行率皆達九成以上，110 年預算達成率最高，為 97.99%，112 年預算達成率最低，為 94.37%。

表八 本會 109 年至 113 年預算達成情形

單位：新臺幣元、%

年度	預算數		決算數		達成率
	金額	年增減率	金額	年增減率	
109 年	134,192,742	-	131,358,630	-	97.89
110 年	142,823,679	6.43	139,947,339	6.54	97.99
111 年	146,576,339	2.63	140,605,775	0.47	95.93
112 年	144,517,000	-1.40	136,385,066	-3.00	94.37
113 年	149,263,000	3.28	143,337,275	5.10	96.03

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會



圖五 本會 109 年至 113 年預算達成情形圖

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

二、資訊中心歲出預算達成情形

資訊中心 113 年度歲出預算 8 億 3,740 萬 3,000 元，決算數 8 億 3,622 萬 6,392 元，整體達成率為 99.86%。以業務計畫區分，一般行政預算數 5,761 萬 7,000 元，決算數 5,716 萬 5,407 元，達成率為 99.22%；資訊業務預算數 7 億 7,948 萬 6,000 元，決算數 7 億 7,876 萬 985 元，達成率為 99.91%；一般建築及設備預算數 30 萬元，決算數 30 萬元，達成率為 100.00%(如表九)。

表九 資訊中心 113 年歲出預算達成情形-按業務計畫(含分支計畫)區分

單位：新臺幣元、%

科目		預算數	決算數	達成率
總計		837,403,000	836,226,392	99.86
一般行政	合計	57,617,000	57,165,407	99.22
	人員維持費	54,013,000	53,563,021	99.17
	基本行政工作維持費	3,604,000	3,602,386	99.96
資訊業務	合計	779,486,000	778,760,985	99.91
	資訊管理	564,374,651	563,651,584	99.87
	資訊設備	215,111,349	215,109,401	100.00
一般建築及設備		300,000	300,000	100.00

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

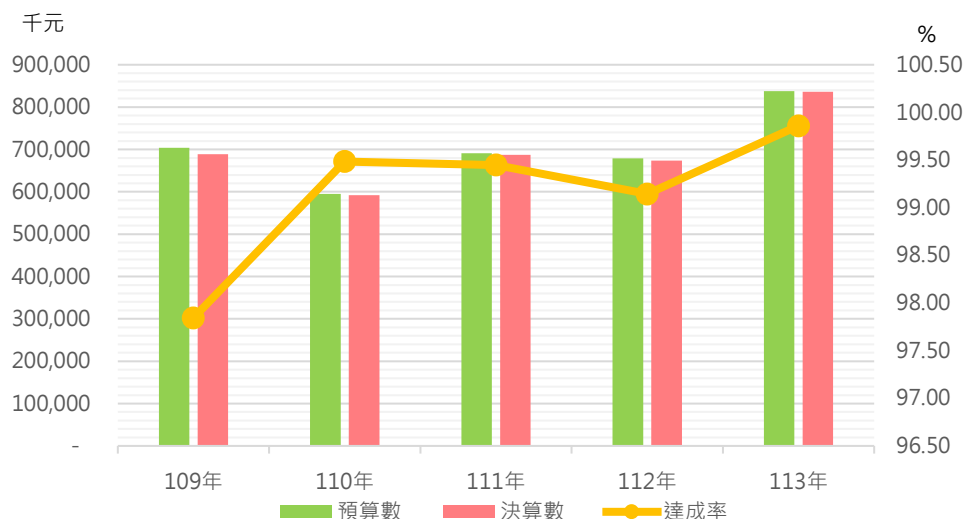
進一步分析資訊中心近 5 年(109 年至 113 年)預算達成情形(詳表十及圖六)，執行率皆達九成五以上，113 年預算達成率最高，為 99.86%，109 年預算達成率最低，為 97.84%。

表十 資訊中心 109 年至 113 年預算達成情形

單位：新臺幣元、%

年度	預算數		決算數		達成率
	金額	年增減率	金額	年增減率	
109 年	703,744,000	-	688,572,869	-	97.84
110 年	595,441,000	-15.39	592,375,194	-13.97	99.49
111 年	691,207,000	16.08	687,394,343	16.04	99.45
112 年	679,202,000	-1.74	673,387,541	-2.04	99.14
113 年	837,403,000	23.29	836,226,392	24.18	99.86

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會



圖六 資訊中心 109 年至 113 年預算達成情形圖

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

肆、性別預算編製情形

性別預算為性別主流化六大工具之一，係透過計畫引導預算，將性別觀點融入、整合到收支預算程序中，並藉由改善資源之配置，以滿足不同性別者的需求。

本會及資訊中心 113 年編列 5 項性別預算計畫，共計 58 萬 8,000 元，計畫及預算編列情形為性別主流化課程 4,000 元、提升為民服務品質 6,000 元、提升 1999 話務人員性別意識平等 6,000 元、推動性別主流化實施計畫 12 萬 5,000 元及縮短數位落差計畫 44 萬 7,000 元(如表十一)，分述如下：

一、性別主流化課程

為落實公部門性別主流化之推動，培養公務人員具有性別敏銳度，於規劃或檢視各項政策法令時，納入性別平等觀點，爰規劃辦理同仁性別主流化研習，以強化同仁性別主流化觀念之落實並培養同仁性別平等與性別尊重之觀念。

二、提升為民服務品質

藉由課程安排及不同性別同仁間互動，消除傳統性別分工刻板角色定位，並邀請不同性別學者專家授課，傳授不同性別觀點的意識，培養同仁為民服務的時候能融入多元性別的觀點，以減少性別歧視。

三、提升 1999 話務人員性別意識平等

藉由課程安排及不同性別話務人員間互動，消除傳統性別分工刻板角色定位，並邀請不同性別學者專家授課，傳授不同性別觀點的意識，培養 1999 話務人員於接聽 1999 市政服務專線服務民眾的時候能融入多元性別的觀點，以減少性別歧視。

四、推動性別主流化實施計畫

藉由召開性別平等專案小組會議及本府人口、婚姻與家庭分工小組會議，並辦理性別影響評估品質檢視作業、性別影響評估案件培力訓練及性別平等宣導等事項，以增進同仁對於性別統計、性別分析及性別影響評估等主流化工具之運用。

五、縮短數位落差計畫

透過辦理免費電腦課程，改善數位落差之情形，並增加不同性別民眾對於資訊及網路之使用經驗，學習資訊與網路基本技能及生活應用，提升不同性別民眾均衡取得數位資源及提升數位能力之機會。

表十一 本會及資訊中心 113 年性別預算表

單位：新臺幣元、%

計畫名稱	113 年預算數	112 年預算數	113 年與 112 年預算數比較		
			增減數	增減率	增減差異原因
總計	588,000	588,000	-	-	
性別主流化課程	4,000	4,000	-	-	
提升為民服務品質	6,000	6,000	-	-	
提升 1999 話務人員性別意識平等	6,000	6,000	-	-	
推動性別主流化實施計畫	125,000	125,000	-	-	
縮短數位落差計畫	447,000	447,000	-	-	

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會

伍、結語

性別預算是我國推動性別主流化的主要工具之一，在預算籌編過程中融入性別觀點，制訂政策目標時考量不同性別之需求，並隨時調整因應使各項經費支用發揮最大效益。

本會及所屬資訊中心 109 年至 113 年預算達成率皆有九成以上，經費執行狀況良好，未來仍持續檢討精實預算籌編，使預算編製更為周延，資源配置更有效率，確保不同性別平等獲取享有參與社會、公共事務及資源取得之機會並關注到弱勢族群的需求。

1999 市政服務專線進線民眾性別及議題分析

新北市政府研究發展考核委員會

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 小時全年無休的服務，作為市民與市府溝通的橋梁。市民可透過市話或手機撥打，由經專業訓練過的話務人員負責接聽，並提供國語、台語、客語、英語及日語等多語言服務，以滿足不同族群的需求。

為提升行政效率，106 年起將 84 條不同專線整併為由 1999 專線統一接聽，減少市民查詢不同單位及來回聯繫的困擾，提升市府運作效能。透過 1999 專線的集中受理，市府能更有效率地分派案件至各專責單位。自啟用以來，1999 專線已成為市民聯繫市府的重要管道，並有效加強市政服務的即時性與便利性，充分落實便民精神，提升市民對市府的信任與滿意度。

「1999 市政服務專線」受理民眾來電諮詢、轉接、陳情、通報、快速、手語視訊及智能客服轉真人文字服務等。各項服務之具體說明如下：

- 1.諮詢服務：由話務人員直接應答民眾詢問之問題，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。
- 2.轉接服務：話務人員依民眾市政服務需求或因問題涉及權責機關專業判斷者，轉接機關承辦人員回答，以確保有效溝通與即時處理。
- 3.陳情受理：受理民眾行政興革之建議、行政違失之舉發或行政上權益之維護等案件。民眾反映案件時，須提供真實姓名、聯絡方式及具體事項，並經話務人員向民眾複誦確認後錄案，分派權責機關辦理及回復。
- 4.外撥通報：話務人員接獲民眾通報立即影響公共安全、環境維護或人身安全等案件，立刻以電話通知權責機關先行處理，再依標準作業程序由機關辦理回復。
- 5.快速服務：話務人員接獲民眾陳情，若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，將立即登錄並透過系統自動派送權責機關，由權責機關於 4 小時至 1 日內派員至現場處理。
- 6.手語視訊服務：聽語障人士洽辦公務需要手語服務協助溝通者，可至本府所屬各級機關第一線為民服務櫃檯手語視訊服務據點，或自備網路視訊設備，與 1999 手語服務人員連線，取得服務。
- 7.智能客服文字服務：本府提供智能客服轉接真人客服之服務，民眾可於對話過程中選擇由專人接續處理，以協助解決較複雜或需進一步說明之問題。

一、性別統計分析

(一)服務時段分析

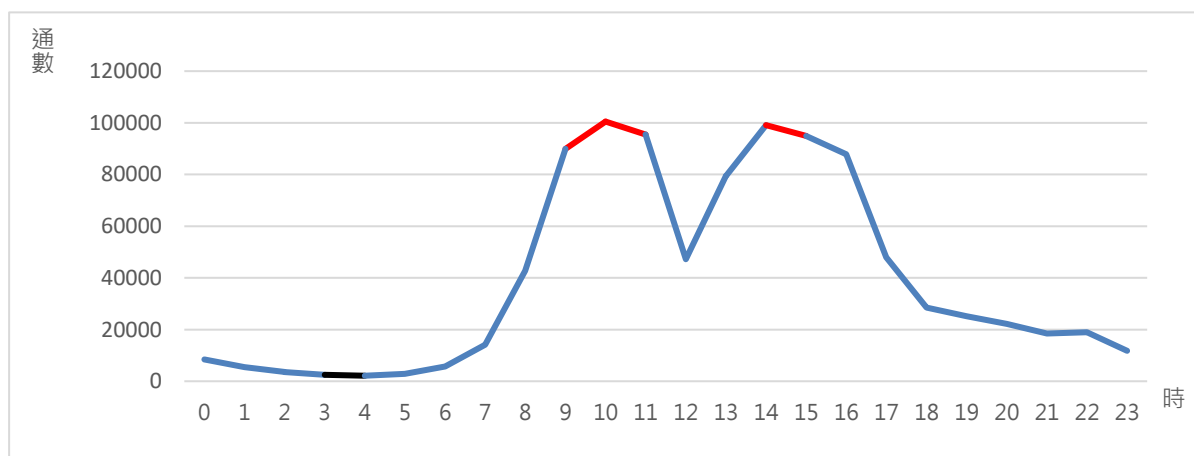
113 年總服務通數為 95 萬 4,976 通，從各時段服務通數分布來看，如表一及圖一所示，與民眾作息密切相關，明顯集中於白天時段。以下依據五大時段分類進行說明：

- 1.上午時段（06:00 至 11:59）為主要服務時段，共計 34 萬 6,361 通，占整體服務通數 36.27%，其中 09:00 至 11:59 連續三個小時服務量皆超過 8 萬通，顯示民眾傾向於上午洽詢市政業務。
 - 2.中午時段（12:00 至 13:59）總計為 12 萬 4,968 通，占比 13.09%。其中 12:00 至 12:59 服務量相對偏低，顯示午休時段民眾因作息安排或考量非辦公時間，使用 1999 服務情形略為減少。
 - 3.下午時段（14:00 至 17:59）為第二高峰，合計 32 萬 3,692 通，占比 33.89%。其中以 14:00 與 15:00 為最主要的服務時段。
 - 4.晚上時段（18:00 至 23:59）服務總數為 13 萬 505 通，占比 13.67%。雖整體低於白天時段，但仍具一定服務需求，尤以 18:00 為晚間高點。
 - 5.深夜時段（00:00 至 05:59）為服務最低時段，共 2 萬 9,450 通，占比僅 3.08%，其中 03:00 與 04:00 為服務量最少時段。
- 整體而言，上午 9 時至 11 時與下午 2 時至 4 時合計占比近 6 成（59.47%），為 1999 專線最關鍵的服務高峰時段。中午時段亦具穩定需求，而晚上與深夜則逐漸遞減。

表一 113 年 1999 於各時段服務通數

時段分類	時段(起訖時間)	服務數(通)	服務通數占比(%)
總計		954,976	100.00
上午	06:00 至 11:59	346,361	36.27
中午	12:00 至 13:59	124,968	13.09
下午	14:00 至 17:59	323,692	33.89
晚上	18:00 至 23:59	130,505	13.67
深夜	00:00 至 05:59	29,450	3.08

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。



圖一 113 年 1999 於各時段服務通數折線圖

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

附註：紅色線段分別為上下午尖峰服務時段(09:00 至 10:59、14:00 至 14:59)；黑色線段為服務量最少時段(03:00 至 03:59)。

從各時段服務通數中進一步觀察性別比例差異，如表二所示，透過分析每個時段內男女所占百分比，發現如下：

- 1.上午時段（06:00 至 11:59）：性別結構最為平均

上午時段服務總數為 34 萬 6,361 通，女性占比 50.11%、男性占比 49.89%，為男女使用比例最為接近的時段，顯示清晨至中午民眾使用 1999 服務的性別結構相對平均。

2. 中午時段（12:00 至 13:59）：性別比例仍屬均衡

中午時段性別比例仍相對均衡，女性占比為 51.19%、男性占比 48.81%，顯示中午時段無相對明顯性別差異。

3. 下午時段（14:00 至 17:59）：女性使用略占多數

下午時段女性占比略升至 53.01%，男性比例則為 46.99%，顯示午後由女性使用者略占多數，可能與該時段民眾處理家務、育兒或社福相關事務有關。

4. 晚上時段（18:00 至 23:59）：男性比例顯著上升

晚上時段性別差異逐漸顯著，男性比例上升至 59.40%，女性占比則降為 40.60%。此現象可能反映晚間通報議題多涉及交通、噪音、治安等公共場域事件，較常由男性於下班後主動反映；而女性比例下降，則可能與晚間作息轉向家庭生活有關，使用 1999 的頻率相對降低，顯示此一差異與性別角色分工及生活型態有著密切相關。

5. 深夜時段（00:00 至 05:59）：性別差異最為明顯

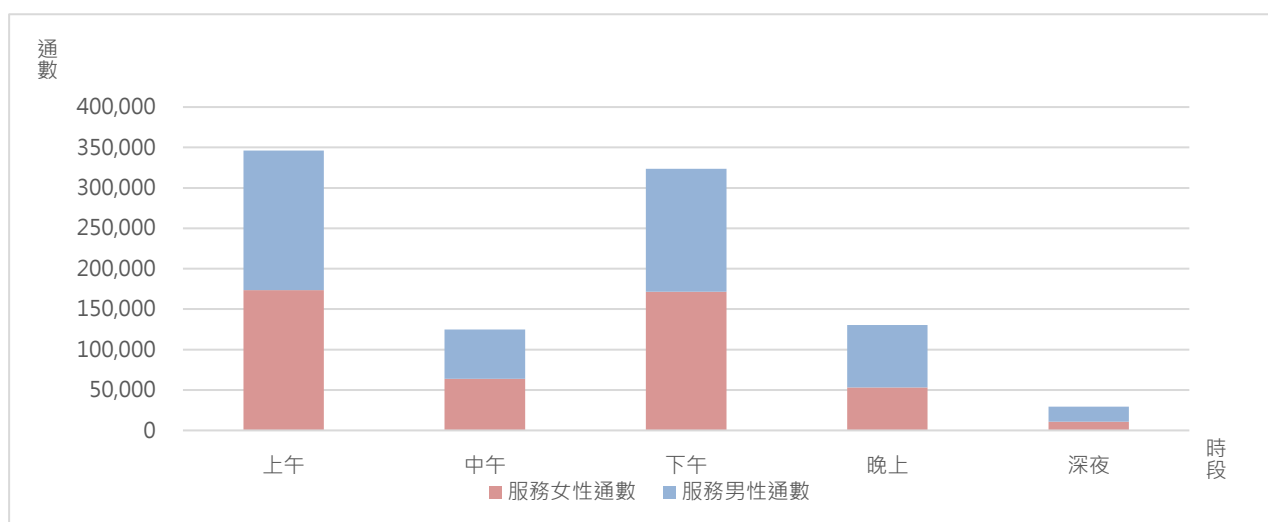
深夜時段服務通數雖為各時段中最低，惟性別結構變化最為顯著。男性占比為 63.52%，女性僅占 36.48%。此現象可能與深夜來電議題結構有關，包括夜間施工、環境噪音、突發事件或治安問題等，往往需即時通報，由男性主動反映者較多。此外，部分深夜來電可能涉及情緒宣洩、尋求慰藉等非典型需求，亦顯示 1999 專線在特定時段承載市政服務以外的社會支持功能。

整體而言，白天（上午至中午）時段性別比例平均，晚間與深夜則以男性比例顯著提高，呈現出不同的使用結構。這類差異可能與不同性別於工作型態、生活作息與社會角色中所擔任的責任有關，也可能與晚間易發生的交通、治安、噪音等議題較多由男性反映有關。

表二 113 年 1999 市政專線於各時段服務性別通數與占比統計

	服務女性數(通)	女性占比(%)	服務男性數(通)	男性占比(%)	總計服務數(通)
上午	173,564	50.11	172,797	49.89	346,361
中午	63,968	51.19	61,000	48.81	124,968
下午	171,587	53.01	152,105	46.99	323,692
晚上	52,989	40.60	77,516	59.40	130,505
深夜	10,744	36.48	18,706	63.52	29,450

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。



圖二 113 年 1999 市政專線各時段服務通數之性別分布圖

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

(二)進線議題分析

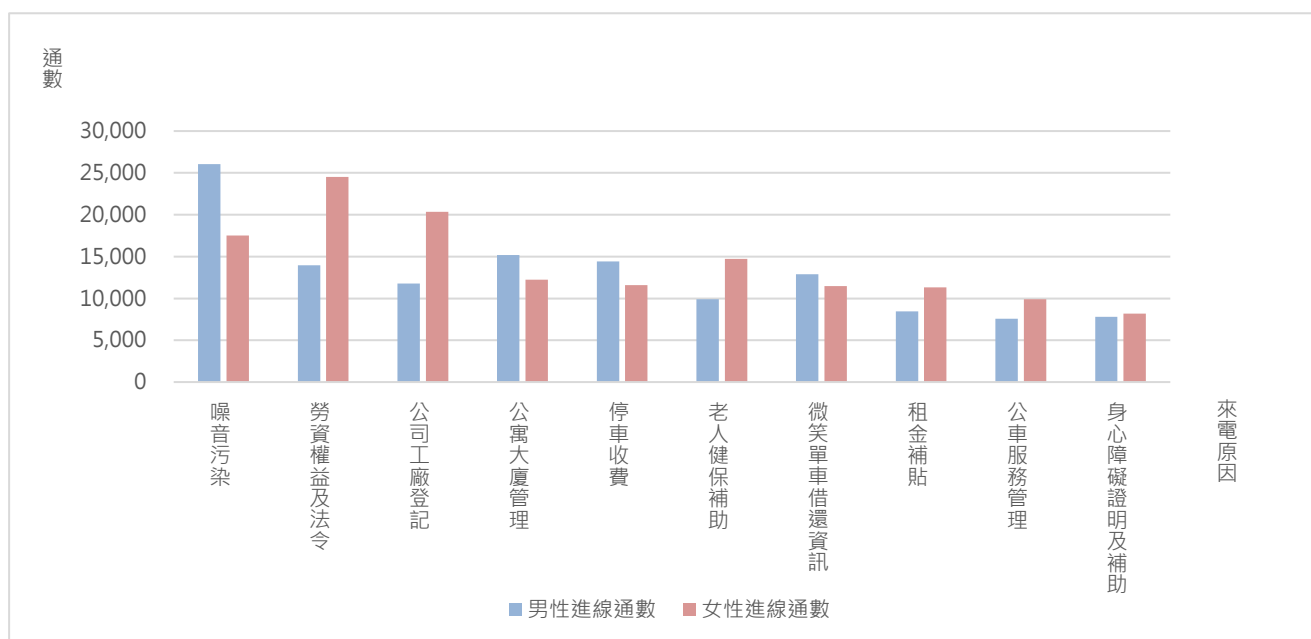
依據 112 年及 113 年 1999 專線進線紀錄，分析民眾所表達之各類電話訴求，包括諮詢、轉接機關及陳情，藉由跨年度比較，探討不同性別在關注議題上的差異，俾供各機關於性別政策擬定及實務推動之參考依據。

根據 112 年度統計資料顯示，如表三所示，市民來電反映議題以「噪音污染」最多，顯示生活環境品質為市政關注焦點；其次為「勞資權益及法令」與「公司工廠登記」，反映市民對就業權益具高度需求與關注。此外，「公寓大廈管理」、「停車收費」、「微笑單車借還資訊」及「公車服務管理」等則顯示對居住空間管理與日常交通服務的實務需求頻繁；而「老人健保補助」、「身心障礙證明及補助」及「租金補貼」等項目則凸顯市民對社會福利與生活支持政策的依賴程度。整體而言，1999 專線作為市政服務接觸窗口，涵蓋民眾從居住環境、工作權益、交通便利到社福資源等多元需求。

表三 112 年 1999 市政專線進線議題前 10 名及性別分布統計

序號	機關別	進線議題	總進線數(通)	男性進線數(通)	女性進線數(通)
1	環保局	噪音污染	43,554	26,043	17,511
2	勞工局	勞資權益及法令	38,470	13,957	24,513
3	經發局	公司工廠登記	32,118	11,775	20,343
4	工務局	公寓大廈管理	27,411	15,174	12,237
5	交通局	停車收費	26,012	14,412	11,600
6	社會局	老人健保補助	24,656	9,921	14,735
7	交通局	微笑單車借還資訊	24,372	12,880	11,492
8	城鄉局	租金補貼	19,792	8,468	11,324
9	交通局	公車服務管理	17,493	7,570	9,923
10	社會局	身心障礙證明及補助	15,975	7,791	8,184

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。



圖三 112 年 1999 市政專線進線議題前 10 名及性別分布圖

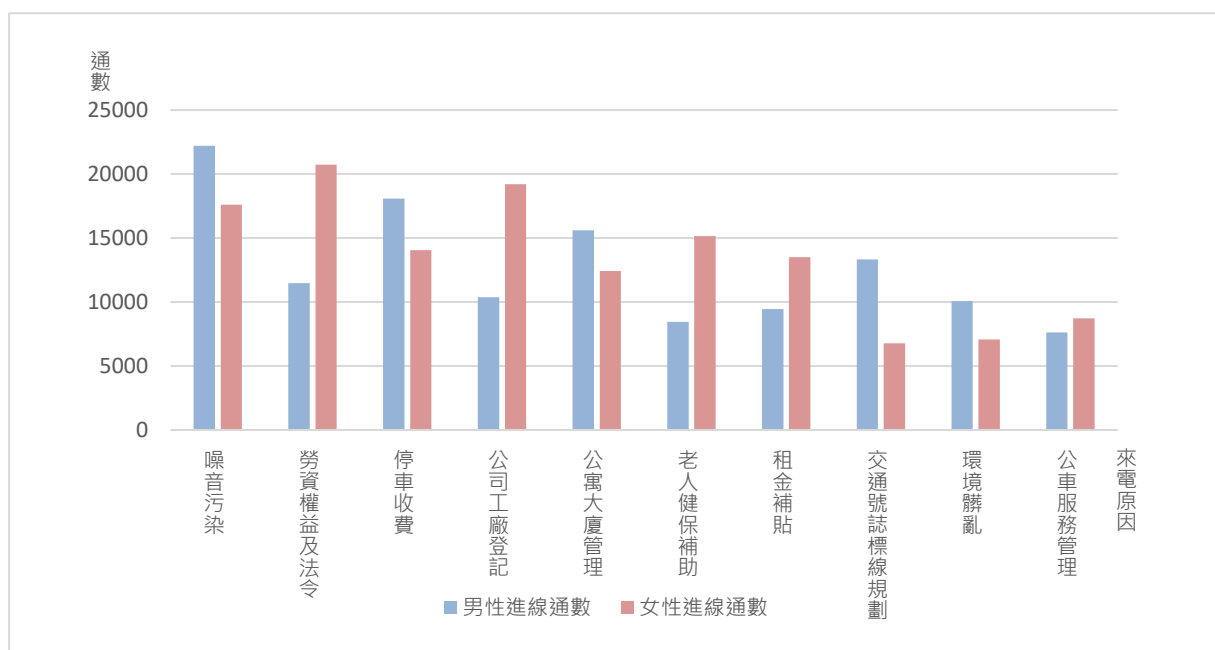
資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

相較於 112 年，113 年 1999 市政專線進線議題呈現若干變動，如表四。以總通數變化來看，「停車收費」由 2 萬 6,012 通上升至 3 萬 2,133 通，成為 113 年進線量成長最多的議題之一，顯示市民對停車收費議題關注度持續升高；「交通號誌標線規劃」與「環境髒亂」則於 113 年擠進前十名，反映市民對於交通設施與居住環境維護的即時性需求增加。另一方面，雖然「噪音污染」仍為民眾最關心的議題，但總通數由 4 萬 3,554 件下降至 3 萬 9,815 件，呈現微幅減少；「身心障礙證明及補助」亦由 112 年的第 10 名退至榜外，取而代之的是關注公共設施的議題。整體而言，113 年進線議題分布更加聚焦於交通服務與公共空間管理，顯示市民對日常生活品質與城市環境的期待逐漸提升。

表四 113 年 1999 市政專線議題前 10 名及性別分布統計

序號	機關別	來電原因	總進線數(通)	男性進線數(通)	女性進線數(通)
1	環保局	噪音污染	39,815	22,204	17,611
2	勞工局	勞資權益及法令	32,205	11,485	20,720
3	交通局	停車收費	32,133	18,080	14,053
4	經發局	公司工廠登記	29,595	10,381	19,214
5	工務局	公寓大廈管理	28,031	15,598	12,433
6	社會局	老人健保補助	23,619	8,458	15,161
7	城鄉局	租金補貼	22,949	9,458	13,491
8	交通局	交通號誌標線規劃	20,107	13,338	6,769
9	環保局	環境髒亂	17,153	10,070	7,083
10	交通局	公車服務管理	16,353	7,617	8,736

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。



圖四 113 年 1999 市政專線進線議題前 10 名及性別分布圖

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

針對 113 年度進線資料，如表五所示，分析女性來電者關注議題如下。

1. 就業權益與行政協辦角色

女性進線最多的兩項議題分別為「勞資權益及法令」與「公司工廠登記」，女性來電通數分別為 2 萬 720 通與 1 萬 9,214 通，皆遠高於男性，女性占比均超過 64%。此顯示女性不僅積極關注自身的就業保障與權益問題，也可能在公司內部擔任行政、會計等角色，負責公司、工廠組織登記、異動，以及勞資相關法令諮詢等業務。

2. 社福資源查詢與照顧責任

如「老人健保補助」、「租金補貼」、「低收、中低收之申請」等社會福利相關議題，女性進線通數皆明顯高於男性，女性占比多介於 55%至 64%之間。分析結果也反映女性常肩負照顧家庭成員的角色，並主動處理補助申請、資格查詢等事務。

3. 大眾運輸使用密切

在「公車服務管理」、「微笑單車借還資訊」及「交通路線或到站查詢」等交通議題中，女性進線通數略高於男性，雙方比例相近。這些議題與日常移動息息相關，反映女性在通勤、接送、採購等多重生活任務中，對公共交通服務的可及性與穩定性具有實際需求與持續關注。

4. 家庭對外事務與突發應變

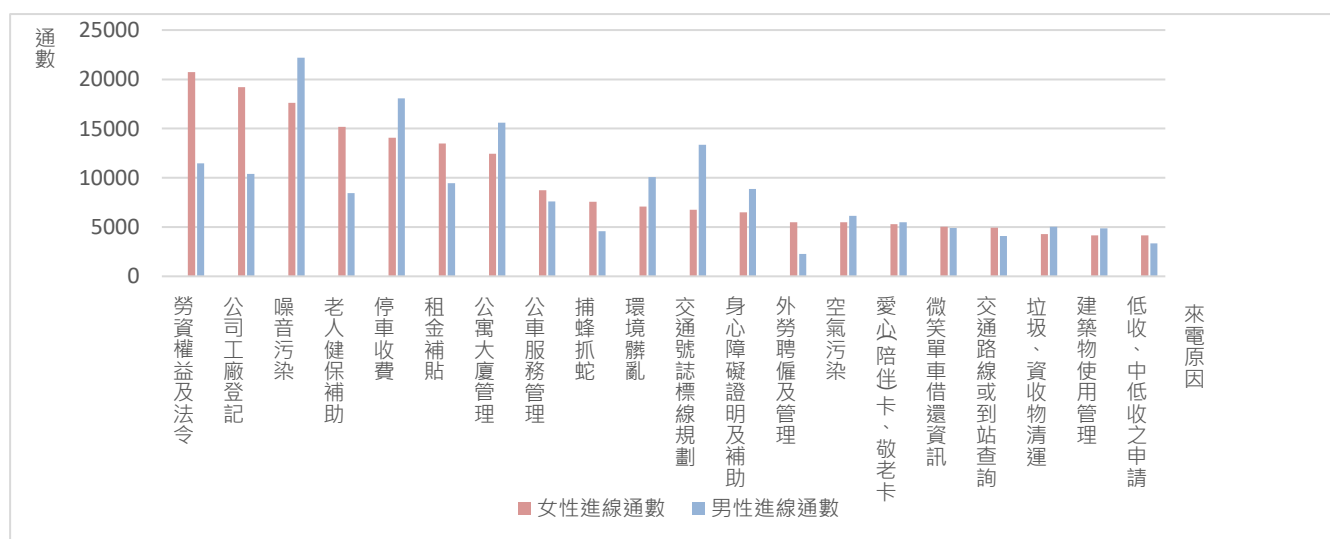
部分議題中女性進線名次遠高於男性，反映其在家庭日常管理中的主導角色。例如「外勞聘僱及管理」議題中，女性排名第 13，男性僅為第 30，兩者進線差距超過 3,200 通，顯示女性多負責協助家中聘僱看護、處理移工申請與後續管理事宜；在「捕蜂抓蛇」這類突發性居家安全事件中，女性進線通數亦高出男性超過 3,000 通，顯示女性為家庭中處理生活突發事件的主要聯繫者。

表五 113 年女性進線議題前 20 名統計表

機關別	來電原因	女進線通數	男進線通數	女性進線	男性進線	女性進線占	男性進線占
		排名	排名	數(通)	數(通)	比(%)	比(%)
勞工局	勞資權益及法令	1	5	20,720	11,485	64.34	35.66
經發局	公司工廠登記	2	6	19,214	10,381	64.92	35.08
環保局	噪音污染	3	1	17,611	22,204	44.23	55.77
社會局	老人健保補助	4	11	15,161	8,458	64.19	35.81
交通局	停車收費	5	2	14,053	18,080	43.73	56.27
城鄉局	租金補貼	6	9	13,491	9,458	58.79	41.21
工務局	公寓大廈管理	7	3	12,433	15,598	44.35	55.65
交通局	公車服務管理	8	12	8,736	7,617	53.42	46.58
農業局	捕蜂抓蛇	9	19	7,573	4,573	62.35	37.65
環保局	環境髒亂	10	7	7,083	10,070	41.29	58.71
交通局	交通標誌標線規劃	11	4	6,769	13,338	33.66	66.34
社會局	身心障礙證明及補助	12	10	6,493	8,855	42.31	57.69
勞工局	外勞聘僱及管理	13	30	5,504	2,280	70.71	29.29
環保局	空氣污染	14	14	5,478	6,151	47.11	52.89
社會局	愛心(陪伴)卡、敬老卡	15	15	5,303	5,499	49.09	50.91
交通局	微笑單車借還資訊	16	17	5,032	4,907	50.63	49.37
交通局	交通路線或到站查詢	17	22	4,945	4,099	54.68	45.32
環保局	垃圾、資收物清運	18	16	4,294	5,028	46.06	53.94
工務局	建築物使用管理	19	18	4,168	4,860	46.17	53.83
社會局	低收、中低收之申請	20	26	4,168	3,338	55.53	44.47

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

附註：本表依 113 年女性來電通數排序，並列出男性對應名次以供比較。



圖五 113 年 1999 市政專線女性進線議題前 20 名及性別分布圖

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

針對 113 年度進線資料，如表六所示，分析男性來電者關注議題如下：

1. 公共環境與生活設施議題為主要關注焦點

「噪音污染」為男性進線數最多的議題，高達 2 萬 2,204 通，占比達 55.77%，反映男性對居住環境品質具有高度敏感度。同類型的「環境髒亂」也排名第 7，男性進線數為 1 萬 70 通，較女性多出近 3,000 通，顯示男性對周邊環境清潔、雜物堆置等現象亦多主動反映。此外，「垃圾、資收物清運」與「空氣污染」等亦為男性高比重議題，顯示男性整體對公共衛生與環境秩序有一定程度的參與與關注。

2. 建築使用與社區管理事務為男性主要反映領域

「公寓大廈管理」與「建築物使用管理」兩項議題分別為男性進線數排名第 3 與第 18，男性占比分別為 55.65%與 53.83%。這些議題可能涉及住戶間的管理事務、建物使用情境或設施問題等，顯示男性在處理與居住空間相關的反映事項中占有一定比重，對於社區運作或建物狀況的意見反映亦較為積極。

3. 對交通管理與通行效率具有強烈需求

男性在「停車收費」、「交通號誌標線規劃」及「塞車、交通問題」等與交通管理相關議題中占比皆明顯高於女性。其中「交通號誌標線規劃」男性占比高達 66.34%、「塞車、交通問題」更達 81.51%，為性別差異最大的議題。這些數據反映男性作為日常用路者與駕駛者，對通行效率、設施配置與道路安全的關注度高，且具反映行動力。

4. 男性偏向反映結構性、規範性與公共秩序議題

整體觀察男性前 20 大進線議題可見，其關注焦點多集中於空間使用規範、交通設施調整、環境管理與違規舉報等具有明確制度規範的領域。包含「違建」、「違規取締」、「噪音污染」、「交通號誌標線規劃」等，皆屬於具爭議性、規範性或秩序維護性的事項，顯示男性較傾向從「社區結構」與「制度執行」層面反映公共事務，也可能與其對空間控制、公共秩序的期待與角色認同有關。

表六 113 年男性進線議題前 20 名統計表

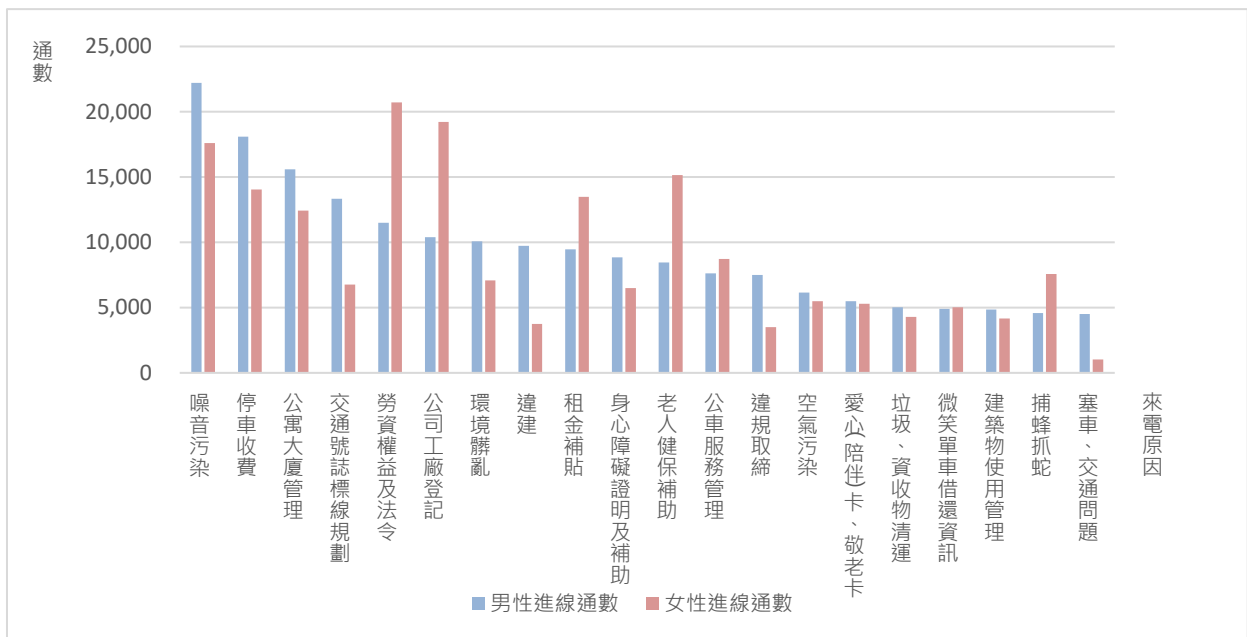
機關別	來電原因	男進線通數 排名	女進線通數 排名	男性進線 數(通)	女性進線 數(通)	男性進線 占比(%)	女性進線 占比(%)
環保局	噪音污染	1	3	22,204	17,611	55.77	44.23
交通局	停車收費	2	5	18,080	14,053	56.27	43.73
工務局	公寓大廈管理	3	7	15,598	12,433	55.65	44.35
交通局	交通號誌標線規劃	4	11	13,338	6,769	66.34	33.66
勞工局	勞資權益及法令	5	1	11,485	20,720	35.66	64.34
經發局	公司工廠登記	6	2	10,381	19,214	35.08	64.92
環保局	環境髒亂	7	10	10,070	7,083	58.71	41.29
工務局	違建	8	21	9,721	3,749	72.17	27.83
城鄉局	租金補貼	9	6	9,458	13,491	41.21	58.79
社會局	身心障礙證明及補助	10	12	8,855	6,493	57.69	42.31
社會局	老人健保補助	11	4	8,458	15,161	35.81	64.19
交通局	公車服務管理	12	8	7,617	8,736	46.58	53.42
警察局	違規取締	13	25	7,509	3,508	68.16	31.84
環保局	空氣污染	14	14	6,151	5,478	52.89	47.11
社會局	愛心(陪伴)卡、敬老卡	15	15	5,499	5,303	50.91	49.09

表六 113 年男性進線議題前 20 名統計表(續)

機關別	來電原因	男進線通數 排名	女進線通數 排名	男性進線 數(通)	女性進線 數(通)	男性進線 占比(%)	女性進線 占比(%)
環保局	垃圾、資收物清運	16	18	5,028	4,294	53.94	46.06
交通局	微笑單車借還資訊	17	16	4,907	5,032	49.37	50.63
工務局	建築物使用管理	18	19	4,860	4,168	53.83	46.17
農業局	捕蜂抓蛇	19	9	4,573	7,573	37.65	62.35
警察局	塞車、交通問題	20	30	4,515	1,024	81.51	18.49

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

附註：本表依 113 年男性來電通數排序，並列出女性對應排名以供比較。



圖六 113 年 1999 市政專線男性進線議題前 20 名及性別分布圖

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

(三)快速服務案件分析

自 100 年 11 月 1 日起，本府正式推動 1999 市政快速服務，現行提供 18 項有急迫性、時效性及應立即處理之業務。根據 113 年度統計資料，如表七所示，1999 快速服務共受理 4 萬 8,875 件案件，其中以「噪音」案件最多，達 1 萬 5,305 件，其次為「大型廢棄物清運聯繫」(8,730 件)與「空氣污染」(7,366 件)，均屬環境類議題，顯示市民對居住品質與環境整潔具有高度關注。其他反映頻率較高之項目亦包括「清除動物屍體」(5,489 件)、「路燈不亮」(2,274 件)及「動物救援」(1,942 件)，顯示民眾對於公共設施運作與動物保護議題亦有即時反映需求。

1. 男性反映案件占比略高，關注交通設施與環境安全

從性別結構觀察，113 年度男性反映案件共計 2 萬 8,210 件，占總件數的 57.72%；女性反映案件為 2 萬 665 件，占 42.28%。進一步分析顯示，男性反映比例特別高的案件集中於「路面油漬」(87.00%)、「水污染」(83.11%)、「路面坑洞」(77.90%)及「路面廢土或掉落物」，此類案件多與交通動線、道路安全或環境污染有關。顯示男性市民對於公共空間秩序與行車安全議題具備較高反應敏感度與主動通報意願。

2. 女性積極參與動物救援與環境整潔議題

相對而言，女性反映比例較高的案件主要集中於「動物救援」(53.55%)與「清除動物屍體」(50.21%)，反映女性對於動物生命安全具有較高的行動。此外，「大型廢棄物清運聯繫」(女性比例 49.83%)亦顯示其在家庭清潔維護面向的參與程度。此類議題與家庭日常管理密切相關，亦呈現性別在生活責任上的分工現象。

3. 部分基礎設施議題性別差異不大

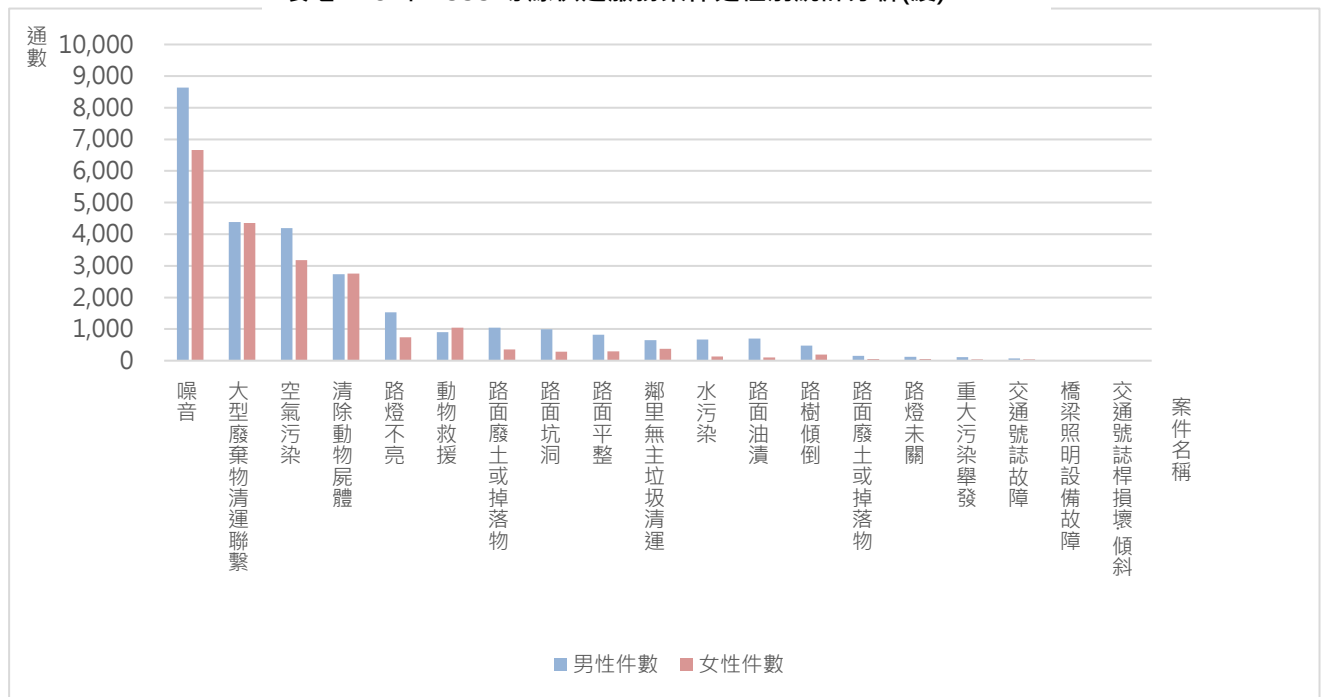
「交通號誌故障」(女性占 38.33%)與「路燈不亮」(女性占 32.67%)等基礎設施異常案件中，男女反映比例差距相對較小，屬於性別關注程度較為接近的類型。此顯示對於民生基礎設施問題屬市民共通日常使用經驗，無論性別皆有明顯使用者立場與通報需求。

綜合來看，113 年度市政快速服務案件以環境類為主，反映市民對生活環境品質、交通安全與動物保護等即時性議題之高度重視。性別結構分析亦顯示明確差異：男性傾向反映結構性與環境性問題，女性則對於動物生命照護與生活服務類議題展現較高參與度，突顯市政服務可進一步針對性別角色關聯性優化宣導與回應策略。

表七 113 年 1999 專線快速服務案件之性別統計分析

權責機關	案件名稱	案件數量(件)	男性案件數(件)	男性占比(%)	女性案件數(件)	女性占比(%)
總計		48,875	28,210	57.72	20,665	42.28
環保局	噪音	15,305	8,641	56.46	6,664	43.54
環保局	大型廢棄物清運聯繫	8,730	4,380	50.17	4,350	49.83
環保局	空氣污染	7,366	4,189	56.87	3,177	43.13
環保局	清除動物屍體	5,489	2,733	49.79	2,756	50.21
工務局	路燈不亮	2,274	1,531	67.33	743	32.67
農業局	動物救援	1,942	902	46.45	1,040	53.55
環保局	路面廢土或掉落物	1,399	1,039	74.27	360	25.73
工務局	路面坑洞	1,276	994	77.90	282	22.10
工務局	路面平整	1,111	817	73.54	294	26.46
環保局	鄰里無主垃圾清運	1,019	648	63.59	371	36.41
環保局	水污染	811	674	83.11	137	16.89
環保局	路面油漬	800	696	87.00	104	13.00
農業局	路樹傾倒	672	478	71.13	194	28.87
工務局	路面廢土或掉落物	199	151	75.88	48	24.12
工務局	路燈未關	182	126	69.23	56	30.77
環保局	重大污染舉發	151	113	74.83	38	25.17
交通局	交通號誌故障	120	74	61.67	46	38.33
工務局	橋梁照明設備故障	28	23	82.14	5	17.86
交通局	交通號誌桿損壞、傾斜	1	1	100.00	-	-

表七 113 年 1999 專線快速服務案件之性別統計分析(續)



核委員會。

圖七 113 年 1999 專線快速服務類案件之性別統計分析

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會。

三、結論

(一) 依服務時段特性調整話務人力配置，確保接聽效率

服務高峰時段以上午及下午為主，應適度配置話務人力以因應來電量需求；夜間時段除維持基礎人力外，依統計，深夜時段男性服務比例達 63.52%，且來電議題多涉及交通設施異常、環境污染及噪音污染等問題，應加強該時段話務人員對相關突發案件之應變能力，確保夜間及深夜服務品質與接線效率。

(二) 針對熱門議題加強話務人員專業知能與應對訓練

依 113 年度進線統計，來電案件以「噪音污染」、「勞資權益及法令」及「停車收費」等議題為主，反映市民對生活秩序、公共制度及個人權益保障具有高度敏感度與即時反映需求。為提升接聽效率與服務品質，話務人員應加強掌握噪音陳情應對、勞動法令規範及停車費用說明等常見議題的應對知能，熟悉案件分派權責機關及應處流程，並結合同理溝通技巧，協助民眾快速獲得正確資訊，進而提升一通電話完成率與整體滿意度。

(三) 納入性別角色認知訓練，提升性別友善應對能力

為提升話務人員對不同性別民眾之應對品質，應定期辦理性別敏感度訓練，涵蓋性別角色理解、制度性議題中的資訊落差及常見刻板印象的因應技巧。課程結合案例研討與實務模擬，協助話務人員學習以中立、同理的方式進行引導與說明，進一步強化性別友善應對能力，落實市政服務以人為本與性別平權之核心價值。

**中華民國 115 年新北市政府研究發展考核委員會
性別統計指標及分析**

編製單位：新北市政府研究發展考核委員會會計室

地址：新北市板橋區中山路 1 段 161 號 17 樓

網址：<http://www.rde.ntpc.gov.tw/>

電話：(02) 29603456 分機 8625

編製日期：中華民國 115 年 8 月