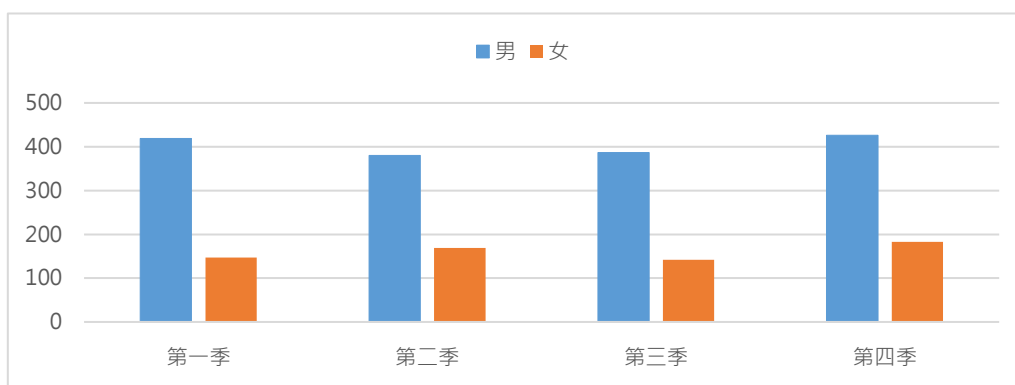


新北市污水管線陳情專線性別統計分析

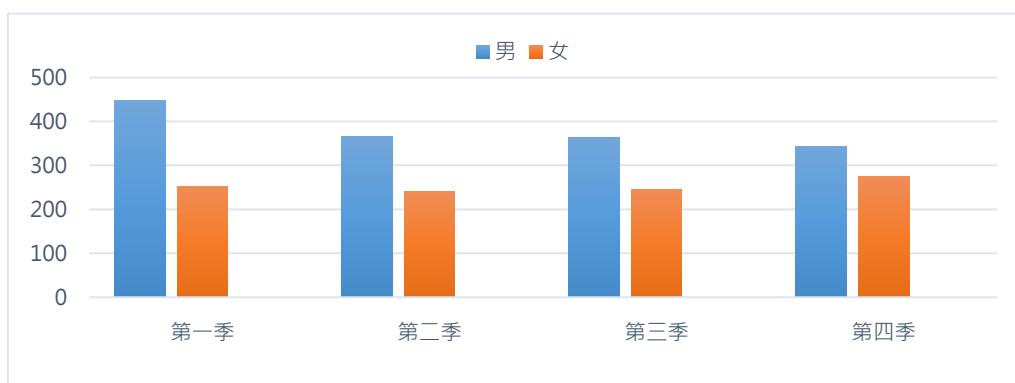
因參照新公共服務精神，新北市政府成立 1999 市政服務專線，強調「即時服務」、「單一窗口」，加速案件處理時效，以民眾為核心，一通電話即可獲得全程效率優良的服務，建立「顧客導向」(customer orientation) 的服務方式，發揮省時、節省成本以及轉介相關資源等各項功能，有效回應民眾的建議或需求，並負責政府單位重要法令或政策之宣導與執行，實為新公共服務的具體實現。新北市政府推動污水下水道建設迄今已超過 22 年，為促使市民可更簡易了解污水相關訊息，新北市水利局設立免付費污水清疏專線「0800-885-717(幫幫我-清一清)」及使用費專線「0800-230-001」，留下相關聯絡資訊，水利局立即辦理。

一、推動現況及性別統計分析

藉由陳情專線的性別統計圖表(圖一及圖二)可以發現 110 年度撥打專線的市民以男性居多，但至 111 年度起，女性撥打陳情污水管線專線的比例逐漸上升，顯示執行下水道工程相關資訊宣達以及污水管線陳情專線的使用已更加廣泛，即便是家庭主婦對於水電問題不甚專業，在家中發現馬桶、廚房、水管堵塞溢流及後巷接管處破損或滲水等相關問題，皆可自行撥打清疏專線。迄今，市民的運用逐漸廣泛，也越發清楚相關問題可以撥打哪種類型專線尋求幫助。



圖一 110 年度陳情人性別統計



圖二 111 年度陳情人性別統計

二、促進性別平等之規劃及目標

「性別平等、多元尊重」是現今社會的趨勢，因此投入各行各業的工作人員已由傳統刻板印象男性居多漸漸轉變為男女比例平等的職場生態，提升女性工作者身任專業性相關工作，以落實性別平等的政策，統計分析的目的在於確切落實在市府各項為民服務上。陳情專線的便利加上專業人員以淺顯易懂的方式解說及相關網站的宣導，不論是男性或女性市民皆可更加便捷清楚得瞭解生活中遇到污水下水道阻塞情況時該如何立即尋求幫助，以及污水阻塞原因、預防方法或如何減少阻塞情況發生。如有污水下水道使用費相關徵收、申請減免相關問題也可直接撥打使用費專線「0800-230-001」，馬上有專業人員為廣大市民解答。

撥打污水管線陳情專線是不分性別的，陳情的民眾如此，協助陳情民眾的人員亦如此。陳情專線的成立，不單單只是幫助市民解決污水管線相關問題，也是一種性別平等的表示，不管是男性市民還是女性市民的陳情，都不該被傳統性別刻板觀念影響，對於市民的陳情應一視同仁，不論男女都該保有耐心與同理心的協助市民解決困擾。