

# 花蓮縣政府1999縣民熱線

花蓮縣政府行政暨研考處

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，花蓮縣政府成立1999縣民熱線，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。

## 一、1999縣民熱線簡介

### (一)專線簡介

花蓮縣政府1999縣民熱線於99年3月15日開通以來，提供縣民單一電話服務窗口，並自100年3月起提供民眾免付費撥打服務。

### (二)服務內容

1. 諮詢服務：縣府人員直接應答民眾一般縣政業務、縣政活動、公車路線等查詢與諮詢，並可協助查詢陳情案件辦理進度。
2. 轉接服務：縣府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。
3. 受理陳情：由縣府人員受理民眾以電話方式陳情及建議等事項，並轉派各機關。
4. 外撥通報：縣府人員接獲民眾陳情，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覆。
5. 快速服務：縣府人員接獲民眾陳情項目為花蓮縣政府擇定具有急迫性、時效性及應立即處理之案件，則立即透過系統派送權責機關快速處理。

## 二、性別統計分析

108年1至10月1999中心共815位縣府人員，其中男性304位(37.3%)、女性511位(62.7%)，其中男性負擔近晚間6時至翌晨8時間勤務，考量交通及安全因素，擬透過補助措施，消弭性別差異。

表一

人數%

月份/性別	合計	占比	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
總計	15	100	85	71	82	80	85	79	85	84	80	84
男 (pm6:00~AM8:00)	304	37.3	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31
女 (AM8:00~PM6:00)	511	62.7	54	43	51	50	54	49	54	53	50	53

### 三、問題、現況或性別不平等之情況

- (一)按中華民國憲法增修條文第 10 條第 6 項規定：「國家應 維護婦女之人格尊嚴，保障婦女之人身安全，消除性 別歧視，促進兩性地位之實質平等。」。 二、消除對婦女一切形式歧視公約第 11 條揭示，締約各國應消除婦女在就業方面的歧視，保證其在男女平等基礎上享有相同權利。
- (二)次按花蓮縣政府職員值日要點(下稱本要點)第 1 點規定：「花蓮縣政府(以下簡稱本府)職員(含聘僱及約用人員)之輪值除另有特殊勤務外，其值日時間如下：(一)上班時間分日、夜二班：日班自每日上午八時起至下午六時止，由三位職員值勤。夜班自每日下午六時起至翌日上午八時止，由一位職員值勤。(二)例假日(含國定假日)值日分日夜二班：日班自上午八時起至下午六時止由二位職員值勤；夜班自下午六時起至翌日上午八時止，由一位職員值勤。」
- (三)再按本要點第 11 點規定：「費用報支及補休規定：(一)上班時間：日班人員每日支誤餐費八十元並補休二小時；夜班人員支值日費二百五十元並補休十四小時。(二)例假日(含國定假日)：日班人員每日支誤餐費八十元並補休十小時；夜班人員支值日費二百五十元並補休十四小時。……」
- (四)經查，本(108)年 1 月至 10 月間，至 1999 值勤之縣府人員共有 815 位，分別為 304 位男性(37.3%)，511 位女性(62.7%)，(如表一)，雖本要點並未規定以性別作為日班及夜班值班人員之區別依據，惟經統計顯示，晚間 6 時至翌晨 8 時間之勤務均係由男性擔任，早上 8 時至晚間 18 時間之勤務則均由女性擔任(如表二)，性別比率顯有失衡。
- (五)次查憲法保障性別平等及工作權，是工作環境上，兩性均應享有平等之待遇，不應以性別做為區別夜間工作之依據。惟依現行排班情況，擔任上班時間夜班值勤之 1 位職員均為男性，本府女性僅有參與日班值班領取日班誤餐費八十元並補休二小時之可能，排除女性參與夜班值班工作，亦係剝奪本府女性無法擔任夜班人員而有領取值日費二百五十元並補休十四小時之機會。

### 四、問題、現況或性別不平等之原因分析

造成前開情形之原因可能有：

- (一)以生理觀點及夜間工作安全角度切入，可能係基於女性有如月事、生育或懷孕等生理上問題，加上考量女性夜間工作安全之疑慮，因而未將女性列為夜班值班之成員。
- (二)以傳統家庭觀點角度觀察，可能係認女性有照顧家庭之需求，考量到女性之職能及家庭照顧責任因而分配較少的職場任務，因而未將女性列為夜班值班之成員。

## 五、可能遭遇之困難及可行方案

(一)若推行不分性別均得值日班及夜班制度，可能遭遇的困難：

1. 按勞動基準法第 49 條第 1 項規定：「雇主不得使女工於午後十時至翌晨六時之時間內工作。但雇主經工會同意，如事業單位無工會者，經勞資會議同意後，且符合下列各款規定者，不在此限：一、提供必要之安全衛生設施。二、無大眾運輸工具可資運用時，提供交通工具或安排女工宿舍。」本府除女性公務人員外，尚有聘僱人員、約用及臨時人員等，針對前開適用勞基法第 49 條規定之本府女性人員，尚須經勞資會議同意才得為夜間值班。惟查，本府自 94 年起即未召開過勞資會議，是以囿於現行法令，上開女性人員仍無法為夜間值勤之工作。
2. 進行組織或制度變革時，常會遇到很多阻力，以本府今年公文系統更換另一系統而言，編制內人員通常要經過很長一段期間才得適應，是以若要推行不分性別參與值班工作，反彈聲浪~~~~。

(二)可行方案

1. 彈性開放每月登記制：
2. 外包給廠商施作：(本府人力本即不足…)

## 花蓮縣政府行政暨研考處性別分析指引

### 一、確認議題與問題

(一)計畫名稱		1999縣民熱線夜間勤務補助計畫	
(二)領域(可複選)	<input type="checkbox"/> 權力、決策、影響力領域 <input checked="" type="checkbox"/> 就業、經濟、福利領域 <input type="checkbox"/> 人口、婚姻、家庭領域 <input type="checkbox"/> 教育、文化、媒體領域	<input type="checkbox"/> 人身安全、司法領域 <input type="checkbox"/> 健康、醫療、照顧領域 <input type="checkbox"/> 環境、能源、科技領域 <input type="checkbox"/> 其他：(請說明)	
(三)問題、現況或性別不平等情形之描述	<p>花蓮縣政府於99年3月15日成立1999縣民熱線，自99年3月15日起正式啟動24小時全年無休服務，客服人員以國、台、客、英及日等語言，受理民眾來電諮詢、轉接、陳情、通報、快速服務。自100年3月份起並提供民眾免付費服務。</p> <p>1999縣民熱線為24小時服務，由縣府人員排班執勤，因勞基法有女性員工午後10時至翌晨6時工作限制，致男性人員負擔上述時段工作較多，故於合法範圍內。</p>		
(四)融入性別觀點，就議題進行統計分析			

統計指標分析：108年1-10月1999縣民熱線中心晚間6時至翌日8時執勤性別分析	指標定義及時間數列資料說明
1. 統計指標定義： (1) 男性、女性人數/(男性+女性)X100%	
2. 時間數列資料：靜態資料(108年1至10月)	
文字說明	
1. 108年1至10月話務中心共815位工作人員，其中男性304位(37.3%)女性511位(62.7%)。	
2. 綜上所述，37.3%話務人員(男性)，負擔近100%晚間6時至翌日8時之勤務，故擬提供女性同仁晚間6時至翌日8時執勤補助，增進同仁參與意願。	

## 二、發展並選擇方案

(一)方案說明		
編號	方案名稱	方案內容
方案1	彈性開放每月登記制	提供女性員工於目標時段工作時，補休。
方案2	外包給廠商施作	增加其專業度。
(二)延伸議題		
議題1	運用各項分流措施如網路，減少民眾進線量及同仁工作負擔。	