

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

第一部分	本部分由機關人員填寫	備註
壹、基本資料		
1-1 計畫名稱	新北市政府 1999 市政服務專線服務滿意度提升計畫	
1-2 主辦機關單位	研究發展考核委員會為民服務組	
1-3 填表人員： <input checked="" type="checkbox"/> 業務承辦人員 <input type="checkbox"/> 非業務承辦人員 姓名：許欣榮 電話：29603456 分機 5199	職稱：股長 e-mail：AA8506@ntpc.gov.tw	
1-4 機關性別聯絡人： 姓名：張碧珊 電話：29603456 分機 8650	職稱：組長 email：AG9455@ms.ntpc.gov.tw	
1-5 計畫屬性： 1-5-1 計畫決行（單選）： <input type="checkbox"/> 府一層決行計畫 / <input checked="" type="checkbox"/> 非府一層決行計畫 1-5-2 計畫列管（可複選）： <input type="checkbox"/> 性別平等方針列管計畫 / <input type="checkbox"/> 施政計畫 / <input checked="" type="checkbox"/> 一般性工作計畫		
1-6 計畫內容涉及領域（可複選）	1-6-1 <input type="checkbox"/> 就業、經濟、福利領域 1-6-2 <input type="checkbox"/> 人口、婚姻、家庭領域 1-6-3 <input type="checkbox"/> 教育、文化、媒體領域 1-6-4 <input type="checkbox"/> 人身安全、環境領域 1-6-5 <input type="checkbox"/> 健康、醫療、照顧領域 1-6-6 <input checked="" type="checkbox"/> 社會參與領域 1-6-7 <input type="checkbox"/> 其他（請簡述計畫涉及領域：_____）	
1-7 計畫依據	新北市政府 1999 市政服務專線精進計畫	簡要說明計畫主要執行依據：(1)法律、政策、施政計畫項目等；(2)CEDAW、新北市性別平等政策方針、新北市性別主流化實施計畫、新北市性別平等委員會決議等。
貳、受益對象（單選）	2-1 <input type="checkbox"/> 計畫以特定性別、性傾向或性別認同者為受益對象	

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

- 2-2 計畫受益對象無特定區別與限制，預計參與人員性別比例，男：約 30 萬人；女：約 40 萬人。性別比例：男：43%；女：57%。
（以 110 年新北市 1999 諮詢男女人數及比例推估）
- 2-3 計畫受益對象無特定區別與限制，但無法推估實際使用人數

參、問題與需求評估

<p>3-1 計畫之現況問題與需求概述</p>	<p>1. 每年進線本市 1999 電話量約 130 萬通，分析諮詢電話議題性別差異，研議話務服務及應對技巧精進方案，提升服務滿意度。</p> <p>2. 訪談話務服務人員，蒐集不同性別於服務過程中遭受之問題有無差異，例如進線民眾對話務人員重複詢問問題忍受程度之性別差異。</p>	<p>簡要說明計畫之現況問題與需求。（蒐集相關質化或量化統計資料，如性別、年齡、身心障礙、職業、城鄉區域等分類資料，呈現問題現象與需求為何）</p>
<p>3-2 和本計畫相關之性別統計與性別分析（本項目請運用主計單位建議性別分析法進行）</p>	<p>1. 計畫涉及對象為新北市民，依據新北市民政局人口統計資料，至 110 年 12 月底，新北市人口總計 400 萬 8,113 人，其中男性 195 萬 7,337 人(48.83%)，女性 205 萬 776 人(51.17%)，尚無明顯差異。</p> <p>2. 統計 110 年全年新北市 1999 諮詢電話 70 萬 5,773 通，女性比例較高 58%，男性比例為 42%。</p> <p>3. 經由統計分析得知，公司工廠問題、疫苗接種及住宅補貼等 3 議題為兩性共同關心議題；男性對於社會福利、垃圾清運、勞資權益及違規取締相關議題較為關注，女性則關心公寓大廈管理、急難救助、噪音污染、外勞聘僱及管理 etc 等議題。</p>	<p>1. 性別統計資料收集內涵：(1)計畫涉及對象；(2)執行與服務結果統計；(3)執行過程統計。</p> <p>2. 統計資料包括：全國、新北市及新北市各區之性別統計、及年齡、教育程度、社經與族群。</p> <p>3. 針對前述統計結果說明；另若該計畫受益對象無區別，但內容涉及一般社會認知既存的性別偏見或統計資料顯示性別比例差距過大者，亦需進一步說明。</p>

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

<p>3-3 建議未來需要強化與本計畫相關的性別統計與性別分析及其方法（無建議之項目者「免填」）</p>	<p>3-3-1 修訂類別與項目： _____</p> <p>3-3-2 需局處配合單位（可複選）： <input type="checkbox"/>局處業務單位/ <input type="checkbox"/>局處會(統、主)計室 <input type="checkbox"/>其他，請說明： _____</p> <p>3-3-3 需市府主計處輔導機關，提升辦理統計業務效能 <input type="checkbox"/>需要，輔導公務統計增修或統計調查 <input checked="" type="checkbox"/>不需要</p>	<p>關於市府主計處輔導各機關提升辦理統計業務效能係指：</p> <p>1. 若指標欠缺或不足者，需透過市府主計處輔導機關透過辦理公務統計方案增修訂，於公務統計報表新增統計項目，以定期蒐集所需數據。</p> <p>2. 如欲辦理統計調查者(不包含意向調查)，需透過市府主計處輔導機關辦理統計調查計畫，以利推動。</p>
<p>肆、計畫目標概述(併同敘明性別目標)</p>	<p>藉由分析 1999 市政服務專線諮詢電話男女性別比例，找出男女性別關心的日常生活議題或市政事項之差異，透過話務人員職前或在職教育訓練，縮短進線民眾因性別差異對 1999 服務的感受程度，提升民眾對 1999 服務的滿意度。</p>	
<p>伍、促進與確保計畫融入性別觀點之方法（5-1 至 5-5 可複選）</p>	<p>5-1 <input type="checkbox"/>計畫研擬階段諮詢或調查不同性別者之預期受益者/使用者，對此議題的看法。</p> <p>5-2 <input type="checkbox"/>計畫研擬階段之公聽會或相關籌備會議，邀請性別學者專家、團體或受益對象參與，且任一性別比例達 1/3</p> <p>5-3 <input type="checkbox"/>計畫研擬階段諮詢性別學者專家或團體</p> <p>5-4 <input checked="" type="checkbox"/>計畫規劃、執行人員接受與該議題相關之性別平等訓練，透過實際案例，話務人員說明民眾性別差異及因應方式，並實際演練，深化服務人員之性別意識，提高民眾對話務人員服務的滿意度。</p> <p>5-5 <input type="checkbox"/>其他，請說明：_____</p>	<p>說明計畫於研擬、決策、發展、執行之過程中，不同性別者之參與機制。</p>

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

※ 勾選 5-1 至 5-4 者，簡要說明參與日期、方式及參與者身分等：

5-6 計畫無涉及，請說明原因：

陸、評估內容

（一）資源與過程

<p>6-1 經費配置 (單選)</p>	<p>6-1-1 <input type="checkbox"/> 計畫為特別新增性別預算項目（性別回應預算）</p> <p>6-1-2 <input type="checkbox"/> 計畫特別增加性別預算額度（性別回應預算）</p> <p>6-1-3 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫於原有額度中調整配置（性別預算調整）</p> <p>6-1-4 <input type="checkbox"/> 僅執行方式改變，預算未變動</p> <p>※ 勾選 6-1-1 至 6-1-4 者，簡要說明上述計畫原列、新增或調整項目與金額：</p> <hr/> <p>6-1-5 <input type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因：</p>	<p>說明該計畫所編列經費如何針對性別差異，回應性別需求。</p>
<p>6-2 計畫與性別相關之實施方式與作為 (無特定性別作為者，亦請簡要說明原因)</p>	<p>辦理相關教育訓練課程，邀請專家授課，培養同仁性別意識，於接聽民眾諮詢電話時能具備性別關懷與性別敏感度，以提升民眾滿意度。</p>	<p>1. 說明計畫主要執行策略或方式，以回應性別需求與達成性別目標，例如辦理人員訓練、提供服務、製作文宣等。</p> <p>2. 計畫並未針對性別議題採取任何措施與作為者，請簡要說明原因。</p>
<p>6-3 宣導傳播 (6-3-1 至 6-3-3 可複選)</p>	<p>6-3-1 <input type="checkbox"/> 製作性別平等宣導特別單張、文宣、影片、廣播或宣導品（項目：</p>	<p>說明計畫宣導方式如何針對不同背景的目標對象(包括不同語言</p>

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

	<p>_____)</p> <p>6-3-2 <input type="checkbox"/> 針對特定群體（如新住民、高齡者、兒少、客家、原住民....等）製作有利其閱聽之單張、文宣、影片、廣播或宣導物（項目：_____）</p> <p>6-3-3 <input type="checkbox"/> 結合與受益對象或議題相關之區公所、里鄰、社會團體、社區組織、民間企業共同辦理，擴展議題宣導（結合單位：_____）</p> <p>6-3-4 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因： <u>受益對象為新北市市民，無明顯性別差異。</u></p>	<p>的男女），採取不同的傳播方法，如廣播、單張、跑馬燈等。</p>
<p>6-4 性別友善措施（單選）</p>	<p>6-4-1 <input type="checkbox"/> 計畫搭配其他對不同性別、性傾向或性別認同者之友善措施或方案。 具體作法： _____</p> <p>6-4-2 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因： <u>本計畫涉及提升同仁性別敏感度，無特定性別限制。</u></p>	<p>說明計畫之性別友善措施或方案，例如孕婦（或親職活動）停車措施、托兒措施、哺集乳室、女性生理護墊、性別或親子友善廁所等。</p>
<p>(二) 效益評估</p>		
<p>6-5 平等取得社會資源（可複選）</p>	<p>6-5-1 <input type="checkbox"/> 計畫的目的優先維護弱勢性別者權益，特別是女性及弱勢性別者處境（如受暴婦女、新住民女性、女性就業、偏鄉女性、原住民女性、身障等）</p> <p>6-5-2 <input type="checkbox"/> 計畫的問題回應不同性別需求，並確保執行過程能被考量</p> <p>6-5-3 <input type="checkbox"/> 預期計畫的結果具有促進女性或弱勢性別者平等獲取社會資源與社會參與</p> <p>※針對上述簡要說明： _____</p> <p>6-5-4 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因 <u>尚無社會資源需求。</u></p>	<p>提供不同性別、性傾向或性別認同者平等機會獲取社會資源，提升其參與社會及公共事務之機會。</p>

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

6-6 預防或消除性別隔離 (可複選)	6-6-1 <input type="checkbox"/> 計畫有助打破性別框架 6-6-2 <input type="checkbox"/> 計畫有助尊重性別差異 6-6-3 <input type="checkbox"/> 計畫有助消除性別歧視 6-3-4 <input type="checkbox"/> 計畫有助凝聚性別認同 ※針對上述簡要說明： _____ 6-6-5 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因： 無性別隔離問題。	預防或消除傳統文化對不同性別、性傾向或性別認同者之限制或僵化期待。
6-7 計畫評核 (單選)	6-7-1 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫設計評量性別平等成效方法 具體作法： <u>比較教育訓練前後，民眾對於話務人員服務滿意度差異，另統計民眾諮詢電話數量性別差異，檢視本計畫之效益。</u> 6-7-2 <input type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因：	填寫無涉及請說明原因。
6-8 計畫追蹤與列管 (單選)	6-8-1 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫列入定期管考機制 具體作法： <u>由研考會自行列管。</u> 6-8-2 <input type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因： _____	例如由市府研考單位列管、或由局處自行列管、或由性平會列管。
柒、檢視結果		
7-1 計畫與性別相關性	<input type="checkbox"/> 完全/高度相關 <input checked="" type="checkbox"/> 部分相關 <input type="checkbox"/> 不相關 說明：_____	
7-2 計畫運用性別主流化操作工具	<input checked="" type="checkbox"/> 性別意識培力 <input checked="" type="checkbox"/> 性別統計 <input checked="" type="checkbox"/> 性別分析 <input checked="" type="checkbox"/> 性別平等宣導 <input type="checkbox"/> 其他	
第二部分-程序參與	本部分由民間性別平等專家學者填寫 至少應徵詢 1 位以上民間性別平等專家學者意見，民間專家學者資料請至性別主流化人才資料庫參閱 (http://gm.taiwanwomencenter.org.tw/zh-tw/Home/Index)	
(一)基本資料	8-1 程序參與期程或時間： 111 年 9 月 1 日至 111 年 9 月 7 日 8-2 專家學者：姓名、職稱、服務單位、專長領域 郭玲惠、國立台北大學法律學系教授，民事法、性別法與勞動法	

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

	<p>8-3 參與方式：<input type="checkbox"/>會議 <input type="checkbox"/>性別平等專案小組 <input checked="" type="checkbox"/>書面意見</p> <p>8-4 業務單位所提供之資料</p> <p>8-4-1 相關統計資料 <input checked="" type="checkbox"/>有(可更完整) <input type="checkbox"/>無(應可設法找尋、現狀與未來皆有困難)</p> <p>8-4-2 計畫相關資料 <input type="checkbox"/>有，且具性別目標 <input checked="" type="checkbox"/>有，但無性別目標 <input type="checkbox"/>無</p> <p>8-5 計畫/政策與性別關聯之程度 <input type="checkbox"/>完全/高度相關 <input checked="" type="checkbox"/>部分相關 <input type="checkbox"/>不相關</p>
(二)主要意見	<p>8-6 受益對象之合宜性：未來受益對象雖然不確定，但已有目前之統計數據，參與人員亦可有預估之統計，請修正。</p> <p>8-7 問題與需求評估說明之合宜性：本計畫評估說明為分析其中諮詢電話議題性別差異，分析差異研議方案，提升服務滿意度，初步合宜，但問題說明仍不足，例如補充舉例說明不同性別所較常發生之問題以及服務人員所遭受之問題。</p> <p>8-8 計畫目標說明之合宜性：有初步說明，但對於本案擬達到實質平等之性別目標，例如針對不同性別需求之議題，能加深服務人員之議題瞭解程度，以及深化服務人員之性別意識，可再補充。</p> <p>8-9 促進與確保計畫融入性別觀點之方法之合宜性：初步合宜，可再補充說明計畫執行人員之性平意識培力及落實之方式。</p> <p>8-10 資源與過程說明之合宜性：雖無另編列經費，但仍無性別預算，請補充說明。</p> <p>8-11 效益評估說明之合宜性：請補充說明效益評估之方式，例如執行人員訓練後，對於性平議題之了解以及民眾對於相關滿意度是否有提升等等，說明效益評估之方式。</p> <p>8-12 檢視結果之合宜性 初步合宜</p> <p>8-13 給予機關改善綜合建議事項：計畫內容性別統計豐富，但檢視表及規劃未來執行方式，運用仍有不足，特別是性別目標，仍應明確說明及補充，請參考上列意見，修正，並補充資源投入情形及效益評估。</p>

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

<p>第三部分-評估結果</p>	<p>本部分由機關人員填寫</p>
	<p>9-1 評估結果之綜合說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未來受益對象雖然不確定，已依以 110 年新北市 1999 諮詢電話男女人數及比例推估修正。 2. 訪談話務服務人員，蒐集不同性別於服務過程中之問題差異，例如進線民眾對話務人員重複詢問問題的不同性別忍受程度。 3. 辦理教育訓練，透過實際案例，向話務人員說明民眾性別差異及因應方式，並實際演練，深化服務人員之性別意識。 4. 計畫預算將於原有年度性別預算額度中調整配置。 5. 比較教育訓練前後，民眾對於話務人員服務滿意度差異，另統計民眾諮詢電話數量性別差異，檢視本計畫之效益。 6. 計畫目標：藉由分析 1999 市政服務專線諮詢電話男女性別比例，找出男女性別關心的日常生活議題或市政事項之差異，透過話務人員職前或在職教育訓練，縮短進線民眾因性別差異對 1999 服務的感受程度，提升民眾對 1999 服務的滿意度。
	<p>9-2 參採情形：如上</p> <p>9-2-1 說明採納意見後之計畫/政策調整(條例式說明)</p> <p style="padding-left: 40px;"><input checked="" type="checkbox"/>已完成 或 <input type="checkbox"/>預計完成 日期： 年 月 日</p> <p>9-2-2 說明未參採之理由或替代規劃(條例式說明)</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/>已完成 或 <input type="checkbox"/>預計完成 日期： 年 月 日</p>
	<p>9-3 通知程序參與之專家學者本計畫/政策的評估結果已於 111 年 10 月 21 日將「評估結果」以下列方式通知程序參與者審閱</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/>傳真 <input checked="" type="checkbox"/>e-mail <input type="checkbox"/>郵寄 <input type="checkbox"/>其他</p>
	<p>9-4 提報性平專案小組日期：111 年 10 月 24 日</p> <p style="padding-left: 40px;">相關意見或決議：同意備查</p>