

臺北市府研究發展考核委員會法規(制定/修正案)

性別影響評估表

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 壹、法規名稱 | 「1999 臺北市民當家熱線」話務服務作業規範 | | | | |
| 貳、主管機關及承辦科室 | 研考會話務管理組 | | | | |
| 參、填表人(姓名/職稱/電話/E-mail) | 何靜玲/企劃師/27288889 分機 58711/wa-0170@mail.taipei.gov.tw | | | | |
| 肆、填表日期 | 104.4.21 | | | | |
| 伍、類別 | <input type="checkbox"/> 制定 <input checked="" type="checkbox"/> 修正 | | | | |
| <input type="checkbox"/> 行政管理類 <input type="checkbox"/> 交通類 <input type="checkbox"/> 都市發展類 <input type="checkbox"/> 役政類 <input checked="" type="checkbox"/> 研考類 <input type="checkbox"/> 客家類 <input type="checkbox"/> 民政類 <input type="checkbox"/> 社會類 <input type="checkbox"/> 消防類 <input type="checkbox"/> 主計類 <input type="checkbox"/> 法制類 <input type="checkbox"/> 都委類 <input type="checkbox"/> 財政類 <input type="checkbox"/> 勞工類 <input type="checkbox"/> 捷運類 <input type="checkbox"/> 人事類 <input type="checkbox"/> 訴願類 <input type="checkbox"/> 資訊類 <input type="checkbox"/> 產業發展類 <input type="checkbox"/> 警察類 <input type="checkbox"/> 翡翠類 <input type="checkbox"/> 政風類 <input type="checkbox"/> 原住民類 <input type="checkbox"/> 附錄類 <input type="checkbox"/> 教育類 <input type="checkbox"/> 衛生類 <input type="checkbox"/> 地政類 <input type="checkbox"/> 自來水事業類 <input type="checkbox"/> 公訓類 <input type="checkbox"/> 其他類 <input type="checkbox"/> 工務類 <input type="checkbox"/> 環境保護類 <input type="checkbox"/> 觀光傳播類 <input type="checkbox"/> 公用事業類 <input type="checkbox"/> 文化類 | | | | | |
| 陸、問題現況與需求分析評估 (請說明問題現況評析、現行相關政策檢討及未來預測等，並就涉及性別議題部份，運用性別統計及性別分析進行評估，並據以發展形成性別目標) | | | | | |
| 「1999 臺北市民當家熱線」係以電話方式提供民眾反映市政之話務服務，服務範圍包含諮詢服務、告知服務、轉接服務、陳情服務及派工服務。為使本府各機關迅速、確實及有效提供「1999 臺北市民當家熱線」服務，訂定「1999 臺北市民當家熱線話務服務作業規範」提供本府各機關於處理 1999 業務之作業方式，為探討該作業規範是否有涉及性別平等之相關事宜，故依性別平等分析等資料予以檢視。 | | | | | |
| 柒、目標 (明確定義法規訂修的目標為何？有無為達成目標而使用之策略或是工具？對於促進性別平等有何正面影響？是否有去除過去性別不平等相關的障礙？) | | | | | |

「1999 臺北市民當家熱線話務服務作業規範」為行政程序法第 159 條第 2 項第 1 款所規範之行政規則，為規範本府及所屬各機關執行 1999 業務之作業方式。其服務對象、受理方式及處理作業規範，並無涉及性別差異情形。

捌、 規範/受益對象及分類

(係指制訂或修正之法規案內容規範或受益對象及其分類)

| 項目 | 評定結果 (請勾選) | | 說明 (請說明評定為「是」或「否」之原因) | 備註 |
|--|---------------|---|---|--|
| | 是 | 否 | | |
| 8-1 以特定性別、性傾向或性別認同為規範對象 | | V | 「1999 臺北市民當家熱線」提供服務之對象及處理回復過程，並未因特定性別、性傾向或性別認同之差異，而有不同之標準。 | 如受益對象以男性或女性為主，或以同性戀、異性戀或雙性戀為主，或個人自認屬於男性或女性者，請評定為「是」。 |
| 8-2 規範內容未區別對象，但執行方式因性別、性傾向或性別認同不同而有差異 | | V | 「1999 臺北市民當家熱線」提供服務之對象及處理回復過程，並未針對個人性別或性別傾向而有差異化服務及回復標準。 | 如受益對象雖未限於特定性別人口群，但計畫內容存有預防或消除性別偏見、縮小性別比例差距或隔離等之可能性者，請評定為「是」。 |
| 8-3 規範對象及執行方式無差異，但對於不同性別、性傾向或性別認同者產生不同結果 | | V | 「1999 臺北市民當家熱線」提供服務之對象及處理回復過程，未針對個人性別或性別傾向而有不同標準，故回復結果不會因不同性別、性傾向或性別認同而有差異。 | 如公共建設之空間規劃與工程設計存有考量促進不同性別、性傾向或性別認同者使用便利及合理性、區位安全 |

| | | | | |
|--|--|--|--|------------------------------------|
| | | | | 性，或消除空間死角，或考慮特殊使用需求者之可能性者，請評定為「是」。 |
|--|--|--|--|------------------------------------|

玖、評估內容

| 評估指標 | | 評定結果 (請勾選) | | | 說明 (請說明評定為「是」、「否」或「無相關」之原因) |
|-------------|---|---------------|---|-----|------------------------------------|
| | | 是 | 否 | 無相關 | |
| 9-1 資料蒐集與研擬 | 9-1-1 預期規範/受益對象包含不同性別，顧及不同性別之需求 | | | | |
| | 9-1-2 研擬過程中諮詢過相關性別相關團體／專家學者對於該方案的意見，有助於消除性別不平等 | | | | |
| | 9-1-3 規劃該法規前，有依性別、族群、身心障礙、社經地位、年齡、宗教或性傾向等分類進行資料和統計數據之蒐集 | | | | |
| 9-2 制訂或修正法規 | 9-2-1 法規對於不同性別之群體是否有不同層面的正面影響。 | | | | |
| | 9-2-2 法規有助不同性別之對象取得所需資源，縮短彼此間性別平等權益之差異。 | | | | |
| | 9-2-3 法規避免使用具性別歧視意味之具體語言、符號或案例等措施 | | | | |
| 9-3 評估 | 9-3-1 符合憲法平等權及其他基本人權（如維護人性尊嚴及尊重人格自由發展等之求） | | | | |

| | | | | | |
|--|-----------------------------------|--|--|--|--|
| | 9-3-2 符合相關條約、協定之規定或國際性別/婦女議題之發展趨勢 | | | | |
| | 9-3-3 對於消弭性別歧視、促進性別平等有積極、正面之綜效 | | | | |

拾、程序參與

10-1 請徵詢 1 位以上性別平等專家學者之意見(包含現任/曾任中央、各部會、各地方政府及其局處之性平會、女委會或婦權會委員，或台灣國家婦女館性別人才資料庫內及其他相關資料庫之專家學者等)。

10-2 參與方式以會議、傳真、電子郵件、書面等方式諮詢，必要時提至臺北市女性權益促進委員會討論。

10-2-1 參與者：顧委員燕翎。

10-2-2 參與方式：書面審查。

10-2-3 意見：顧委員認為 1999 話務服務作業規範之規範對象為市政府內部之各單位，內容則為行政作業的流程及規範，並不涉及個人，與性別無關，亦不涉及歧視或公平性等問題。另派工項目及處理時限表非常具體，規範清楚，應能減少因人而異之差別對待。建議可定期或不定期做更新及修改，更能符合因時而異的需求。

拾壹、評估結果

(請依據檢視結果提出綜合說明，包括主要意見參採情形、採納意見之法規內容調整情形、無法採納意見之理由等)

依據顧委員之意見，1999 話務服務作業規範之規範對象為市政府內部之各單位，內容則為行政作業的流程及規範，並不涉及個人，與性別無關，亦不涉及歧視或公平性等問題，故原修正案之內容無調整之必要。另顧委員建議派工項目及處理時限表非常具體，應能減少因人而異之差別對待，可定期或不定期做更新及修改之意見，本組會配合辦理。