

花蓮縣政府 113 年度重要施政計畫先期作業摘要評審表

製表日期：112年5月2日

計畫名稱	花蓮縣1999話務中心勞務委外暨系統維運計畫	計畫性質	☐ 新興計畫 ☒ 延續性（修正）計畫	
計畫依據	依據本府111年3月24日「111年花蓮縣1999話務中心勞務委外案」辦理			
計畫目標	(一)1999話務中心提供民眾單一窗口電話、文字客服服務，以受理民眾申訴、活動查詢、電話轉接、派工服務及其他便民措施諮詢等服務，讓服務無落差、聯繫無細縫，並達到「一碼全服務」的效益。 (二)完成話務中心營運的一致性標準化作業，透過電腦電話整合系統、知識庫的建立及專業人員的訓練，提供縣民24小時全年無休的專線服務，以提升整體滿意度，落實便民服務。 (三)為解決客服困境，讓服務傳遞深遠。觀察新科技動向，使用者習慣正因移動裝置普及而改變，溝通方式漸漸以文字訊息為主，本府1999導入客服系統，讓知識有系統地數位化及量化數據，同時智能客服的出現，亦可實現人機協作，辨識問題提供參考答案給值機人員，或放在第一線消化大量重複問題。			
計畫內容摘要	1999話務中心的話務來源包含總機、各單位專線、縣民服務專線、縣民信箱、官網、LINE、FB Messenger 等，透過話務中心提供縣民單一窗口諮詢服務，而話務中心的營運，將完成受理派工陳情等標準化作業流程與相關表單，彙整製作為民服務資訊平台相關統計資料，職掌話務中心服務品質管理、督導、訓練及處理本專案話務服務現場工作與人員調度管理事宜，以及提供民眾完整之諮詢服務。			
全程所需經費總額	單位:新台幣千元	計畫期間	民國 113年1月1日起至113年12月31日止	
經費概算	來源 需求	合計	中央預算	縣預算
	113年度	5,700	無	5,700
	114年度	5,700	無	5,700
	115年度	5,700	無	5,700
	116年度	5,700	無	5,700
	總需求	22,800	無	22,800

計畫執行單位自評	計畫需求	1. 設立專業客服團隊協助本縣提供人民陳情、諮詢、告知、派工等管道(1999語音及文字客服、縣長信箱等)，並彙整製作為民服務資訊相關統計資料。 2. 軟硬體設備採購及維運。
	計畫可行性	自111年5月起本府1999已正式委外專業團隊辦理，113年惟其延續性計畫。
	計畫效果（益）	1. 提供民眾單一窗口電話語音、文字客服、縣長信箱等服務，以受理民眾申訴、活動查詢、電話轉接、派工服務及其他便民措施諮詢等服務，讓服務無落差、聯繫無細縫，並達到「一碼全服務」的效益。 2. 完成話務中心營運標準化作業，透過電腦電話整合系統、知識庫的建立及專業人員的訓練，提供國、台、客、英等語言，24小時全年無休的專線服務，以提升整體滿意度，落實便民服務。 3. 文字客服以智慧機器人擔任第一線諮詢窗口，提供24小時全年無休服務，整合縣府各局處相關業務諮詢的時效性和正確性，提升政策推廣效益。 4. 建立民眾與機關即時互動的新管道，正確、即時的標準化回覆，強化縣政服務的專業度，提升民眾對縣府的形象認知和好感度。 5. 互動歷程完整紀錄，透過數據分析可進一步了解、掌握縣民經常詢問和需求的知識或資訊類型，作為專業知識優化精進、政策規劃與改善的意見參酌。
	計畫協調	除1999、縣長信箱、親民時間等人民陳情案彙整外，未來亦可擴及至府內其他局處相關陳情系統或資料庫軟體，達到資料整合，分析相關數據，作為政策規劃參考。
	計畫影響	1. 提供民眾多元化陳情管道(語音、文字、信箱)。 2. 提供更專業客服團隊。 3. 提升網站後台資料管理效率及資訊安全。 4. 資料整合。

計畫執行單位：行政暨研考處
電話：03-8228229

計畫聯絡人：蔡思瑜

職稱：書記

花蓮縣政府_113_年度重要施政計畫先期作業計畫書

主辦單位：行政暨研考處

壹、計畫緣起

- 一、依據：依據本府111年3月24日「111年花蓮縣1999話務中心勞務委外案」辦理。
- 二、未來環境預測：隨著網際網路蓬勃發展、科技日新月異，需透過網路數位化整合民眾申訴、活動查詢、電話轉接、派工服務及其他便民措施諮詢等服務，並包含話務中心的勞務委外營運，提供民眾完整之諮詢服務，並藉以行銷在地產業、觀光與公共政策及瞭解民眾對各項施政感受。
- 三、問題評析：
 - (一)人員專業訓練，提供多元化管道服務。
 - (二)透過系統介接及整合，提升民眾陳情案件資料傳輸效率，讓知識有系統地數位化及量化。
 - (三)在確保個人資料安全前提下，亦能監督本府案件處理進度。

貳、計畫目標

- 一、目標說明：
 1. 建置客服系統，話務來源包含總機、各單位專線、縣民服務專線、縣民信箱、官網、LINE、FB Messenger 等，透過話務中心提供縣民單一窗口諮詢服務。
 2. 完成話務中心受理派工陳情等標準化作業流程與相關表單，彙整製作為民服務資訊平台相關統計資料。
 3. 營運1999話務中心，完成話務中心服務品質管理、督導、訓練及處理現場工作與人員調度管理事宜，以及提供民眾完整之諮詢服務。
- 二、達成目標之限制條件：為每年順利推行本項計畫，需增加編列縣預算支應。
- 三、預期績效指標及評估基準：每年年底施政滿意度調查、了解民眾現行關注議題並做出回應。

參、既有相關策略、政策及方案之執行檢討

- 一、既有策略、政策及方案內容：本案於111年初次建置，112年已先期計畫列入預算，專案執行中。
- 二、執行檢討：無

肆、實施策略及方法：

- 一、計畫內容：1999話務中心營運，提供縣民單一窗口諮詢、陳情、派工服務，並彙整製作為民服務資訊平台相關統計資料。
- 二、分期（年）實施策略：每年編列預算570萬，用於話務中心營運。
- 三、主要工作項目：
 1. 建置客服專業團隊，結合本府民眾陳情話務來源包含總機、各單位專線、縣民服務專線、縣長信箱、官網、LINE、FB Messenger 等，透過話務中心提供縣民單一窗口諮詢服務。

2. 完成話務中心受理派工陳情等標準化作業流程與相關表單，彙整製作為民服務資訊平台相關統計資料。
3. 營運1999話務中心，完成話務中心服務品質管理、督導、訓練及處理現場工作與人員調度管理事宜，以利提供民眾完整之諮詢服務。
4. 整合介接各網站及系統(話務系統、派工系統、縣長信箱、官網、LINE、FB Messenger 等)、功能增修、系統與資訊安全維護。

四、實施步驟、方法與分工：

期別	年度	實施內容	執行單位
<u>1</u>	<u>112</u>	1. 建置客服專業團隊，結合本府民眾陳情話務來源包含總機、各單位專線、縣民服務專線、縣長信箱、官網、LINE、FB Messenger 等，透過話務中心提供縣民單一窗口諮詢服務。 2. 完成話務中心受理派工陳情等標準化作業流程與相關表單，彙整製作為民服務資訊平台相關統計資料。 3. 營運1999話務中心，完成話務中心服務品質管理、督導、訓練及處理現場工作與人員調度管理事宜，以利提供民眾完整之諮詢服務。 4. 整合介接各網站及系統(話務系統、派工系統、縣長信箱、官網、LINE、FB Messenger 等)、功能增修、系統與資訊安全維護。	行政暨研考處
<u>2</u>	<u>113</u>	1. 持續辦理話務中心相關業務。 2. 與府內單位同屬性來源系統進行介接及資源整合。	行政暨研考處

產生的效果（益）及對於相關地區或一般人民之正、負面影響：建立縣府與民溝通橋梁，提供民眾更多元化管道諮詢及陳情服務，提升民眾對縣府施政了解。

伍、資源需求

一、所需人力需求：話務中心人員總計8人(含客服主管、副主管各1人)

二、經費需求：

(一)財務需求方案

財 務 需 求 方 案

單位：千元

年度 用途別 預算科目	以前年度 已列預 (概)算 數累(A)	未來年度						總需求 (A+B)	備註
		113年 度	114年 度	115年 度	116年 度	4年後經費 需求	小計 (B)		
一般行政-一般行政-行政革新及綜合規劃-業務費	0	5,700	5,700	5,700	5,700		22,800	22,800	

(二)經費需求之計算：

經費需求之計算

單位：千元

計畫名稱	項目	單位	數量	單價	預算數	說明
花蓮縣 1999話務 中心勞務 委外計畫	業務費	年	1	4,600	4,600	1. 建置客服專業團隊，結合本府民眾陳情話務來源包含總機、各單位專線、縣民服務專線、縣長信箱、官網、LINE、FB Messenger 等，透過話務中心提供縣民單一窗口諮詢服務。 2. 營運1999話務中心，完成話務中心服務品質管理、督導、訓練及處理現場工作與人員調度管理事宜，以利提供民眾完整之諮詢服務。
派工系統 及客服系 統維運及 授權服務 案	業務費	年	1	1,100	1,100	1. 完成話務中心受理派工陳情等標準化作業流程與相關表單，彙整製作為民服務資訊平台相關統計資料。 2. 系統維護、功能增修與資訊安全維護。
計畫總成本估算方式：計畫如屬公共工程及房屋建築類，請填附表4						

(三)預定進度

重要工作項目	工作比重 %	預定進度	1-3月	4-6月	7-9月	10-12月	備註
營運1999話務中心及系統維護	100%	工作 量 或 內 容	話務中心 營運及系 統管理	話務中心 營運及系 統管理	話務中心 營運及系 統管理	話務中心 營運及系 統管理	
		累 計 百 分 比	100%	100%	100%	100%	

說明：請業務單位妥善規劃其計畫預定進度，並依其進度核實推估所需經費，俾使有限資源達到最適配置，並改善執行率偏低及年底辦理保留之情形。

陸、過去4年預算執行情形

單位：千元

年度	預算數 (A)	決算數			執行率 (E) = (D) / (A)
		實支數	保留數	合計	

		(B)	(C)	(D) = (B) = (C)	
111	17,360	10,448	0	10,448	60.18%
112	5,300				

備註：本案屬111年度新興計畫。113年1999話務中心勞務委外服務，持續辦理。

1. 倘該計畫未編列預算，而以勻支方式執行，則(A)欄位免填，僅填(B)(C)(D)欄位。

2. 上年度預算預算執行情形僅填(A)(B)欄位，(B)欄位請填至6月底止實支數，其他年度(A)至(E)欄位均須填列(以提報110年度先期計畫為例，上年度係指109年度，其他年度係指106至109年度)

柒、預期效果及影響

一、預期效果：

1. 可量化效益：

指標項目	單位	預期成果			
		112年	113年	114年	115年
年度案件總數	件	10,000件	11,000件	12,000件	13,000

2. 其他政策效益或不可量化效益：

- (一)提供訓練有素之客服人力團隊，維持1999話務中心運作，以更專業形象為縣民服務
- (二)提供民眾多元化陳情管道，統計案件並分析歸類後，以數據化方式呈現。
- (三)隨時察覺到縣民關注事項，彙整相關議題，提供本府施政方向，回應縣民需求。
- (四)緊急事件發生時，提供24小時聯繫專線，即刻通知局處派員掌握狀況。

二、計畫影響：掌握社會評論、配合各機關業務推廣、資訊透明化、公民參與機會增加、提升縣府形象。

捌、附則

一、有關機關應配合事項

配合事項	配合方法	應完成時間(年月)	配合機關

二、性別影響評估檢視表(如附表二)

三、替選方案之分析及評估

填寫說明：

- 第壹項中「未來環境預測」，請進行相關社會、經濟、政治、實質及科技發展等外部環境變遷趨勢分析，預測目標年度相關服務及業務發展需要，指出所面臨的壓力、機會與威脅，並檢討、預測組織內部資源及各部門作業能力，了解其優、缺點及應付外部環境挑戰與機會能力；前述內部資源包括組織結構、人力、物力、財力、資源、技術及時間等因素。「問題評析」，請依內、外環境分析結果，評析「現有及理想服務水準」暨「未來可能與理想服務水準」的差距，並界定未來問題之內容、特性、範圍、程度、影響地區、對象、數量及變化趨勢。
- 第貳項中「目標說明」，請說明所欲達成之中程計畫目標，並敘述計畫服務之對象、範圍、數量及人口特性；「預期績效指標及評估基準」，請將計畫目標轉化為具體、容易衡量之預期服務水準指標及評估基準。
- 第參項請進行「既有策略、政策及方案內容摘要」說明及「執行檢討」，作為進一步研(修)訂計畫之依據。
- 第肆項「實施策略及方法」，請依據計畫分析所選定之中(長)程計畫，敘述其「計畫內容及地點」、「分期(年)實施策略」、「主要工作項目」暨「實施步驟方法與分工」，前述實施步驟及方法亦即「分期(年)實施計畫」。
- 第伍項「所需資源說明」，請對於計畫執行所需各類人力、物力及財力等資源執行總說明。「經費需求」，請依計畫年期表明「財務需求方案」及「經費需求之計算」，「財務需求方案」宜反映各項「用途別預算科目」未來各年度經費需求及計畫總經費需求，執行中之計畫亦應列出以前年度已列預(概)算累計數，並註明相關年度預(概)算數。計畫經費若

由數個機關共同分擔者，請註明分擔方式。另經費需求之計算」請說明計畫總成本及各類用途別費用之估算方式顯示相關單價、單位、數量及合計數，並以「計畫總成本」觀念，估計方案執行需相關經常門及資本門支出。

6. 第陸項「預期效果及影響」，請敘述計畫執行後對於原定目標群體可產生的效果（益）及對於相關地區一般人民之正、負面影響。

7. 第柒項附則「有關機關應配合事項」，凡本機關或其他機關在時間先後，空間配置或功能依存有上有關聯而需相互配合之計畫。

花蓮縣政府性別影響評估檢視表（先期作業計畫）

【第一部分】：本部分由機關人員填寫

填表日期： 111年 5 月 30 日			
填表人姓名： 蔡思瑜		職稱：書記	
電話：03-8228229		e-mail：aashirley123tw@hl.gov.tw	
身分： ☒ 業務單位人員 ☐ 非業務單位人員，請說明：_____			
填 表 說 明			
一、本府各單位及所屬一級機關於提報先期作業計畫時，皆應填具本表。 二、建議各單位於計畫研擬初期，即徵詢性別平等專家學者之意見；計畫研擬完成後，應先完整填具【第一部分】各項內容，併同本表及計畫書送請民間性別平等專家學者進行程序參與（至少預留1週的填寫時間），參酌其意見修正計畫內容，並填寫「第三部分－評估結果」後通知程序參與者。 三、程序參與者務必為下列性別平等專家學者之一，並請儘可能尋找與計畫領域相關之性別人才： （一）行政院性別主流化人才資料庫專家學者 http://gm.taiwanwomenscenter.org.tw/zh-tw/ExpertSearch/AdvanceSearch) （二）現任或曾任「本縣」婦女權益促進委員會或性別平等相關委員會（工作小組／專案小組）「民間」委員（本縣婦女權益促進委員會委員名單：https://sa.hl.gov.tw/files/11-1069-7548-1.php） （三）非屬前2項但「本縣」在地性別人才資料庫（需建立明確遴選與審查機制）之「民間」專家學者 https://sa.hl.gov.tw/files/15-1069-79250,c7549-1.php)			
壹、計畫名稱	花蓮縣1999話務中心勞務委外計畫		
貳、主管機關	花蓮縣政府	主辦機關	行政暨研考處
參、計畫內容涉及領域：		勾選（可複選）	
3-1 政治參與、社區參與、國際參與領域		✓	
3-2 勞動、經濟、福利領域		✓	
3-3 人口、婚姻、家庭領域			
3-4 教育、文化、媒體領域			
3-5 人身安全、司法領域			
3-6 健康、醫療、照顧領域			
3-7 環境、能源、科技領域			
3-8 公共建設(或工程)			
3-9 其他（勾選「其他」欄位者，請簡述計畫涉及領域）			
肆、問題與需求評估			
項 目		說 明	備 註
4-1 計畫之現況	4-1-1 計畫背景與內容	隨著網際網路蓬勃發展、科技日新月異，需透過網路數位化整合民眾申訴、活動查詢、電話轉接、派工服務及其他便民措施諮詢等服務，並包含話務中心的勞務委	簡要說明計畫之背景與內容。

問題與需求概述		外營運，提供民眾完整之諮詢服務，並藉以行銷在地產業、觀光與公共政策及瞭解民眾對各項施政感受。	
	4-1-2 執行現況及問題之分析	1. 民眾陳情管道眾多，資料四散，需系統整合，達到表格數據一致。 2. 111年度本府第一次辦理1999話務中心勞務委外，經查現行廠商表示較少男性投遞履歷，女性員工亦擔心值夜人員安全性問題。 3. 配合現行法規，針對女性同仁值夜，提供計程車補助，本府亦有安排員警24小時排班，讓女性話務人員能安心值勤。	1. 業務推動執行時，遭遇問題之原因分析。 2. 說明現行法規或相關配套措施是否不足、須否配合現況或政策調整。
	4-1-3 和本計畫相關之性別統計與性別分析	1. 本縣1999縣民熱線110年度派工系統立案數統計6,720案，其中立案件數男女比分別男性4,039人、女性 2,681人。 2. 本縣1999縣民熱線111年度派工系統立案數統計6,588案，其中立案件數男女比分別男性3,888人、女性 2,700人。	1. 透過相關資料庫、圖書等各種途徑蒐集既有的性別統計與性別分析。 2. 性別統計與性別分析應儘量顧及不同性別、性傾向及性別認同者之年齡、族群、地區等面向。
	4-1-4 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	未來將對本縣1999使用人次進行性別及居住鄉鎮市統計，並進行分析，以作為日後評估資源使用之參據。	說明需要強化的性別統計類別及方法，包括由業務單位釐清性別統計的定義及範圍，向主計單位建議分析項目或編列經費委託調查，並提出確保執行的方法。
4-2 解決問題可能方案		1. 因本項計畫為提供民眾陳情管道，並未限於特定性別人口群，但未來仍可透過服務人次性別統計和鄉鎮市分佈等，藉以了解資源的使用是否符合平等精神，並廣為宣傳本項服務。 2. 話務人員的選用亦未特別限制男女性，針對大夜班話務人員，本府與廠商將提供人員相	請詳列解決問題之可能方案及其評估（涉及性別平等議題者，併列之）

	關津貼及其他安全設施。	
4-3 配套措施及相關機關協力事項	無	配套措施諸如人力、經費需求或法制整備等；相關機關協力事項請予詳列。
伍、計畫目標概述	1. 建置客服專業團隊，結合本府民眾陳情話務來源包含總機、各單位專線、縣民服務專線、縣長信箱、官網、LINE、FB Messenger 等，透過話務中心提供縣民單一窗口諮詢服務。 2. 完成話務中心受理派工陳情等標準化作業流程與相關表單，彙整製作為民服務資訊平台相關統計資料。 3. 營運1999話務中心，完成話務中心服務品質管理、督導、訓練及處理現場工作與人員調度管理事宜，以利提供民眾完整之諮詢服務。 4. 系統維護、功能增修與資訊安全維護。	請概述計畫目標，併同敘明性別目標。
陸、性別參與情形或改善方法	無	請說明計畫於研擬、決策、發展、執行之過程中，不同性別者之參與機制，如計畫相關組織或機制，性別比例是否達1/3。

柒、受益對象

- 若7-1至7-3任一指標評定「是」者，應繼續填列「捌、評估內容」8-1至8-9及「第二部分一程序參與」；如7-1至7-3皆評定為「否」者，則免填「捌、評估內容」8-1至8-9，逕填寫「第二部分一程序參與」，惟若經程序參與後，9-5「計畫與性別關聯之程度」評定為「有關」者，則需修正第一部分「柒、受益對象」7-1至7-3，並補填列「捌、評估內容」8-1至8-9。
- 本項不論評定結果為「是」或「否」，皆需填寫評定原因。

項 目	評定結果 (請勾選)		評定原因	備 註
	是	否		
7-1 以特定性別、性傾向或性別認同者為受益對象		✓	話務人員及使用本項服務者未以特定性別、性傾向或性別認同者為受益對象。	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」。
7-2 受益對象無區別，但計畫內容涉及一般社會認知既存的	✓		本項計畫為提供民眾陳情管道，建立與民溝通橋梁，並未限於特定性別人口群，但未來仍可	如受益對象雖未限於特定性別人口群，但計畫內容涉及性別偏見、性別比例差距或隔離等之可能性者，請評定為「是」。

性別偏見，或統計資料顯示性別比例差距過大者			透過服務人次性別統計和鄉鎮市分佈等，藉以了解資源的使用是否符合平等精神。	
7-3 公共建設之空間規劃與工程設計涉及對不同性別、性傾向或性別認同者權益相關者		✓	本計畫未涉及公共建設之空間規劃與工程設計。	如公共建設之空間規劃與工程設計涉及不同性別、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」。
捌、評估內容				
(一) 資源與過程				
項 目		說 明		備 註
8-1經費配置：計畫如何編列或調整預算配置，以回應性別需求與達成性別目標。		非依性別配置經費。		說明該計畫所編列經費如何針對性別差異，回應性別需求。
8-2執行策略：計畫如何縮小不同性別、性傾向或性別認同者差異之迫切性與需求性。		本計畫係針對全體縣民提供生活或縣政上諮詢陳情管道，並未依性別區分受益者，日後仍可依據統計資料了解資源的使用是否符合平等精神。		計畫如何設計執行策略，以回應性別需求與達成性別目標。
8-3宣導傳播：計畫宣導方式如何顧及弱勢性別資訊獲取能力或使用習慣之差異。		本府1999專線服務，未來除透過網站關鍵字、臉書等宣傳外，亦會考量到未使用網路或其他偏鄉地區人民，使用發放傳單等方式作為宣傳。		說明傳佈訊息給目標對象所採用的方式，是否針對不同背景的目標對象採取不同傳播方法的設計。
8-4性別友善措施：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。		配合現行法規，針對女性員工值夜，提供計程車補助，本府亦有安排員警24小時排班，讓女性話務人員能安心值勤。		說明計畫之性別友善措施或方案。
(二) 效益評估				
項 目		說 明		備 註

8-5 落實法規政策：	8-5-1 落實憲法、法律對人民之基本保障	1、憲法增修條文第10條第6款：「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。」 2、兒童及少年福利與權益保障法第33-2條第1項第1款：「下列場所應規劃設置適合六歲以下兒童及其照顧者共同使用之親子廁所盥洗室，並附設兒童安全座椅、尿布臺等相關設備：一、提供民眾申辦業務或服務之場所總樓地板面積五千平方公尺以上之政府機關（構）。」	說明計畫如何落實憲法、法律、性別平等政策綱領、性別主流化政策之基本精神，如符合世界人權公約、消除對婦女一切歧視公約、APEC、OECD 或 UN 等國際組織相關性別核心議題者，亦請一併說明，相關資料可參考行政院性別平等會網站 http://www.gec.ey.gov.tw/ ）。
	8-5-2 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	參考有關消除對婦女一切歧視公約、性別平等政策綱領等資料，確保落實建構性別平權環境之政策及性別友善環境之相關法規。	
8-6預防或消除性別隔離：計畫如何預防或消除性別隔離。	無此問題。	說明計畫如何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。	
8-7 平等取得社會資源：計畫如何提升平等獲取社會資源機會。	定期辦理宣導。	說明計畫如何提供不同性別、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。	
8-8空間與工程效益：軟硬體的公共空間之空間規劃與工程設計，在空間使用性、安全性、友善性上之具體效益。	無涉及軟硬體的公共空間之空間規劃與工程設計	1. 使用性：兼顧不同生理差異所產生的不同需求。 2. 安全性：消除空間死角、相關安全設施。 3. 友善性：兼顧性別、性傾向或性別認同者之特殊使用需求。	

8-9設立考核指標與機制： 計畫如何設立性別敏感指標，並且透過制度化的機制，以便監督計畫的影響程度。	本計畫係對全體縣民提供生活或縣政上諮詢陳情管道，未依性別區分受益者，每年度受益者的人數及性別比例亦非固定，尚難設立考核指標，惟可納入不同年齡、性別等統計資料，了解資源使用之分布情形。	1. 為衡量性別目標達成情形，計畫如何訂定相關預期績效指標及評估基準（績效指標，後續請依「行政院所屬各機關施政計畫管制作業要點」、「行政院所屬各機關施政計畫評核作業要點」納入年度管制作業計畫及辦理施政計畫評核）。 2. 說明性別敏感指標，並考量不同性別、性傾向或性別認同者之年齡、族群、地區等面向。
---	---	--

* 請填表人於填完「第一部分」後，徵詢民間性別平等專家學者，完成「第二部分—程序參與」，再依據「第二部分—程序參與」之主要意見，由填表人續填「第三部分—評估結果」。

【第二部分—程序參與】

玖、程序參與：若採用書面意見的方式，至少應徵詢1位以上民間性別平等專家學者意見，並填寫參與者的姓名、職稱及服務單位；程序參與者務必為下列專家學者之一，並請儘可能尋找與計畫領域相關之性別人才：

a. 行政院性別主流化人才資料庫專家學者

(<http://gm.taiwanwomencenter.org.tw/zh-tw/ExpertSearch/AdvanceSearch>)

b. 現任或曾任「本縣」婦女權益促進委員會或性別平等相關委員會（工作小組／專案小組）「民間」委員（本縣婦女權益促進委員會委員名單：<https://sa.hl.gov.tw/files/11-1069-7548-1.php>）

c. 非屬前2項但「本縣」在地性別人才資料庫（需建立明確遴選與審查機制）之「民間」專家學者（https://sa.hl.gov.tw/files/15-1069-79250_c7549-1.php）

（一）基本資料

9-1程序參與期程或時間	2022 年 6 月 日至 2022 年 6 月 日		
9-2參與者姓名、職稱、服務單位及其專長領域	梁莉芳，東華大學社會學系副教授 專長：性別研究、遷移、照顧		
9-3參與方式	☐ 計畫研商會議 ☐ 性別平等專案小組 ☒ 書面意見		
9-4業務單位所提供之資料	相關統計資料	計畫書	計畫書含納其他初評結果
	☐ 有 ☐ 很完整 ☐ 可更完整 ☒ 現有資料不足須設法補足 ☐ 無 ☐ 應可設法找尋 ☐ 現狀與未來皆有困難	☐ 有，且具性別目標 ☒ 有，但無性別目標 ☐ 無	☐ 有，已很完整 ☒ 有，但仍有改善空間 ☐ 無
9-5計畫與性別關聯之程度	☒ 有關 ☐ 無關 （若性別平等專家學者認為第一部分「柒、受益對象」7-1至7-3任一指標應評定為「是」者，則勾選「有關」；若7-1至7-3均可評定「否」者，則勾選「無關」）。		

（二）主要意見：就前述各項（問題與需求評估、性別目標、參與機制之設計、資源投入及效益評估）說明之合宜性提出檢視意見，並提供綜合意見。

9-6問題與需求評估說明之合宜性	1.建議計畫應考量如何提升不同族群、性別與階級差異人口群對於電話諮詢服務（含信箱等其他管道）的使用，包括資訊的流通和服務人員的相關訓練。 2.針對工作人員的性別比例以及值班人員的母性保護措施，可多說明。
9-7性別目標說明之合宜性	無具體的性別目標說明。
9-8性別參與情形或改善方法之合宜性	該欄位未填寫。
9-9受益對象之合宜性	受益對象雖評定為「否」，但根據表格填寫說明，仍需進一步敘明原因。
9-10資源與過程說明之合宜性	目前指標的填寫皆為「免填」，建議應思考如何平衡服務使用者的性別比例（宣導傳播），以及增加工作人員的性別敏感度與族群敏感度（執行策略、性別友善措施）。
9-11效益評估說明之合宜性	目前所有指標的填寫皆為「免填」，建議進一步敘明理由。同時，建議之後話務中心提供的服務人次，應做性別統計，根據花蓮的族群分佈特性，應再加上族群統計和鄉鎮市分佈，藉以了解資源的使用是否符合平等精神。
9-12綜合性檢視意見	本計畫從工作人員的母性保護措施、相關訓練（應納入多元性別的敏感度），以及服務使用者等等，皆與性別主流化的原則和精神相關，但目前版本的計畫並未多做說明。 同時，目前提供國、台和英語服務，雖可以理解是人力和資源上的差異，但仍應思考如何顧及不同族群（例如：原住民、新住民等等）的語言需求或是提供轉介服務。
（三）參與時機及方式之合宜性	
本人同意恪遵保密義務，未經部會同意不得逕自對外公開所評估之計畫草案。 （簽章，簽名或打字皆可）梁莉芳	

- * 第一部分「柒、受益對象」7-1至7-3皆評定為「否」者，若經程序參與後，9-5「計畫與性別關聯之程度」評定為「有關」者，則需修正第一部分「柒、受益對象」7-1至7-3，並補填列「捌、評估內容」8-1至8-9。
- * 如徵詢1位以上專家學者，請將本表自行延伸。

【第三部分－評估結果】：本部分由機關人員填寫

拾、評估結果：請填表人依據性別平等專家學者意見之檢視意見提出綜合說明，包括對「第二部分、程序參與」主要意見參採情形、採納意見之計畫調整情形、無法採納意見之理由或替代規劃等。	
10-1評估結果之綜合說明	本案內容綜合檢視合宜且具體可行，未來在執行階段將儘量顧及性別平衡議題，以及不同性別、性傾向及性別認同者之年齡、族群、地區等面向，營造性別友善環境，提高不同性別者參與之意願與向心力，維護其平等參與公共事務之機會。

10-2參採情形	10-2-1說明採納意見後之計畫調整	1. 建議計畫應考量如何提升不同族群、性別與階級差異人口群對於電話諮詢服務（含信箱等其他管道）的使用，包括資訊的流通和服務人員的相關訓練。 →依委員意見，未來將提供不同族群人口，提供合適的陳情管道，並對話務人員進行相關訓練，以利客服評估後提供更完善服務。 2. 針對工作人員的性別比例以及值班人員的母性保護措施，可多說明。 →勞動部宣布自111年1月1日停止適用「事業單位實施勞工值日(夜)應行注意事項」並修正原「不得使女性勞工從事值夜」之規定，並增訂雇主應提供必要安全衛生設施，促進職場性別平權。為維護女性話務人員權益，未來針對值大夜班人員，除提供相關津貼外，亦提供下班後計程車交通費及本府原有配置警員，以維護女性值夜人身安全。 3. 建議之後話務中心提供的服務人次，應做性別統計，根據花蓮的族群分佈特性，應再加上族群統計和鄉鎮市分佈，藉以了解資源的使用是否符合平等精神。 →依委員建議，未來話務中心營運報表，新增性別統計及鄉鎮市分佈。 4. 目前提供國、台和英語服務，雖可以理解是人力和資源上的差異，但仍應思考如何顧及不同族群（例如：原住民、新住民等等）的語言需求或是提供轉介服務。 →因原住民族群眾多，較難以直接由話務人員提供語言需求，如遇有相關案件，語言溝通上有困難者，將協助轉接至相關單位(如原住民行政處、新住民家庭服務中心等)。
	10-2-2 說明未參採之理由或替代規劃	

10-3請務必通知程序參與之專家學者本計畫的評估結果，並副知本府行政暨研考處研展企劃科（請填寫日期及勾選通知方式，請勿空白）：

已於 111年 6月 27日將「評估結果」以下列方式通知程序參與者知悉

☐傳真 ☒e-mail ☐郵寄 ☐其他

* 「第二部分－程序參與」之9-5「計畫與性別關聯之程度」評定為「無關」者，「第三部分－評估結果」10-1至10-3免填；否則請填表人依據性別平等專家學者意見之檢視意見完整填列「第三部分－評估結果」10-1至10-3，包括對「第二部分、程序參與」主要意見參採情形、採納意見之計畫調整情形、無法採納意見之理由或替代規劃等。

花蓮縣政府年度重要施政計畫先期作業提報計畫彙整表

中華民國 112 年度

提報機關(單位)：行政暨研考處

計畫名稱	計畫性質		計畫經費 (單位：千元)	優先順序
	新興	修正		
花蓮縣1999話務中心勞務委外計畫		✓	5700	1