

臺北市政府研究發展考核委員會業務會報會議紀錄

壹、時間：107年1月23日14時

貳、地點：市政大樓南區1201會議室

參、主席：王主任委員崇禮

記錄：吳哲肇

肆、出席者：黃副主任委員、周主任秘書德威、張專門委員釗嘉、黃簡任研究員嫻嬪、黃專門委員兼主任宏光、林組長琪蓉、翁組長久惠、李組長晨瑜、黃主任鳴鴻、吳人事管理員美儀、吳企劃師詩卉(代)、徐視察毓雯(代)、吳組員庭潔(代)、劉秘書英芮

伍、市長室列管及本會重要案件辦理情形：

每週進度列管表應以要徑法標示各進度里程碑或查核點，填寫說明時簡明扼要，以有效進行列管彙報。

陸、報告案(各組室工作報告)：

一、106年外部顧客調查檢討案：

裁示：依市長建議回應與執行，並後續朝業務E化方向推動。

柒、討論案：

一、本會E化業務

決議：請主秘與本會資訊人員及資訊局共同商議執行作為。

二、績優研考人員獎勵作業

決議：106年度以研考一條鞭人員為獎勵對象，獎勵機制應具有激勵效果並能實際獎勵優秀對象

捌、臨時動議：

一、有關本年度本會春酒場地，調整安排於107年3月9日假彭園辦理。

二、本會網站應不定期抽查內容，執行方式盡量不採公文方式進行。

玖、散會：16時30分

臺北市政府研究發展考核委員會業務會報會議紀錄

壹、時間：107年2月27日14時

貳、地點：市政大樓南區1201會議室

參、主席：王主任委員崇禮

記錄：吳哲肇

肆、出席者：黃副主任委員、周主任秘書德威、張專門委員釗嘉、紀專門委員素菁、黃簡任研究員嫻嬪、黃專門委員兼主任宏光、馬組長明君、謝組長玉燕、林組長琪蓉、翁組長久惠、李組長晨瑜、黃主任鳴鴻、宋主任怡珠、吳人事管理員美儀、高秘書純憶

伍、市長室列管及本會重要案件辦理情形：

每週進度列管表燈號顯示應與要徑里程碑燈號連動，若有進度落後情形應提出追趕作為之說明，以確保案件列管時效與精準度。

陸、報告案(各組室工作報告)：

一、本會107年策略地圖修正成果。

裁示：本次修正進步很多，後續應將規劃與執行面相結合，各主題規劃由顧客構面至財務構面思考，執行則反向推動。

二、研考一條鞭執行成效報告。

裁示：成效報告應為機制設立後衍生的效果而非細節。

三、1999話務中心資通訊機房及設備待協處事項。

裁示：應考量事件發生風險嚴重程度與機率，妥善處理。

四、107年1月份同仁加班時數無超過45小時之情形。

裁示：應確實掌握同仁加班狀況，了解是否有加班未報時數情事。

柒、討論案：

一、「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施應行注意事項」修訂案，提請討論。

決議：將人員建議權列入，以簡化原則辦理人員會商作業。

捌、臨時動議：

- 一、有關 11 樓東南區茶水間，請同仁愛惜使用，勿將異物倒入水槽中。

玖、散會：16 時 30 分

臺北市府研究發展考核委員會業務會報會議紀錄

壹、時間：107年3月19日10時

貳、地點：市政大樓南區1201會議室

參、主席：王主任委員崇禮

記錄：吳哲肇

肆、出席者：黃副主任委員、張專門委員釗嘉、紀專門委員素菁、黃簡任研究員嫻嬪、馬組長明君、謝組長玉燕、林組長琪蓉、翁組長久惠、李組長晨瑜、黃主任鳴鴻、邢研究員斯坦、吳組員庭潔(代)、廖組員真一(代)、高秘書純憶

伍、市長室列管及本會重要案件辦理情形：

一、每週進度列管案件，應考量報告所代表的角色，在無法確認是否完備時，應於案件時效內進行期中報告，並預留審稿及核決處理時間。

二、同仁在處理業務時，彼此間應相互合作，並以業務產出Outcome為考量，如遭遇困難時，應回報問題並尋求協助，主管則以協助的角度，指導承辦同仁如期如質完成。

陸、報告案(各組室工作報告)：

一、1999話務中心緊急應變措施

裁示：這次的處理作為相比過去較為進步，但未來這類情形，也同樣需先思考脆弱點因應措施，並從中找出事故發生可能原因，以防範未然。

柒、討論案：

無

捌、臨時動議：

無

玖、散會：12時00分

臺北市政府研究發展考核委員會業務會報會議紀錄

壹、時間：107年4月18日10時

貳、地點：市政大樓南區1201會議室

參、主席：王主任委員崇禮

記錄：吳哲肇

肆、出席者：周主任秘書德威、張專門委員釗嘉、紀專門委員素菁、黃簡任研究員嫻嬪、黃專門委員兼主任宏光、馬組長明君、謝組長玉燕、林組長琪蓉、翁組長久惠、黃主任兼府會聯絡人鳴鴻、宋主任怡珠、吳人事管理員美儀、陳研究員宗亨(代)、高秘書純憶

伍、市長室列管及本會重要案件辦理情形：

每週進度列管案件，協辦案件被交辦之後，應盡力去做，若有困難，希望全會能相互學習，RCA案件請有經驗的組室做教學分享。

陸、報告案(各組室工作報告)：

一、臺中市政府研考會參訪案

裁示：本案應關注對方想了解的內容，以對方的需求做為考量，議題及參訪內容應以此角度進一步規劃安排。

二、臺北市客家文化主題公園空間改善案-管考系統及反應機制

裁示：簡報內容需再做修正，管考系統結合預警通報之機制應做行銷宣傳，讓本府同仁能了解與信賴。

柒、討論案：

一、本會市政會議施政方針報告

決議：本案簡報經彙整後交給本人修改使用。

捌、臨時動議：

小E化項目在機關需求與工程師之間需要找到一個Business Design的翻譯者角色，本人再與秘書長討論尋求外部專家協助。

玖、散會：11時40分

臺北市府研究發展考核委員會業務會報會議紀錄

壹、時間：107 年 5 月 22 日 14 時

貳、地點：市政大樓南區 1201 會議室

參、主席：王主任委員崇禮

記錄：吳哲肇

肆、出席者：周主任秘書德威、張專門委員釗嘉、紀專門委員素菁、黃簡任研究員嫻嬪、黃專門委員兼主任宏光、馬組長明君、謝組長玉燕、林組長琪蓉、李組長晨瑜、黃主任兼府會聯絡人鳴鴻、吳人事管理員美儀、辛視察宜玲(代)、吳組員庭潔(代)、高秘書純憶

伍、市長室列管及本會重要案件辦理情形：

- 一、再次重申列管案件應以使用者角度考量規畫執行進度，並且先行做出期中報告，確保列管案件能如期如質完成。
- 二、列管案件應釐清與定義所交辦之任務，並考量案件輕重緩急確實做好列管與達標，另如有可精簡之業務，應檢視工作內容加以整併，以達精實管理之功效。
- 三、有關本會任務分配與人力配置情形請人事機構進行調查並以數據化方式呈現，以考量本會人力資源是否需調整。

陸、報告案 (各組室工作報告)：

一、異常事件通報之每週案件統計及追蹤案

裁示：確實掌握通報案件，需府級了解與協助事項，應予以通報，建立機制信任度與本府異常事件 Safety Barrier。

二、1999UPS 及資訊系統改善作業

裁示：往後問題發生不能僅是追究責任與補救措施，應考量制度上是否有缺失？應該如何改善？

柒、討論案：

一、「議會總質詢 QA 即時回應」LINE 群組運作模式

決議：依周主秘說明，總質詢期間請各組室主管指派人員前往 11 樓閱覽室待命，以便現場以 Line 群組方式即時傳遞與回應相關質詢問題，請各組室預為準備。

捌、臨時動議：無

玖、散會：16 時 20 分

臺北市政府研究發展考核委員會業務會報會議紀錄

壹、時間：107年6月22日9時30分

貳、地點：市政大樓北區 N204 會議室

參、主席：王主任委員崇禮

記錄：吳哲肇

肆、出席者：黃副主任委員銘材、張專門委員釗嘉、黃簡任研究員嫻嫻、馬組長明君、謝組長玉燕、林組長琪蓉、李組長晨瑜、黃主任兼府會聯絡人鳴鴻、宋主任怡珠、邢研究員斯坦(代)、辛視察宜玲(代)、林組員欣穎(代)、高秘書純憶

伍、市長室列管及本會重要案件辦理情形：

- 一、以本府小 E 化案件為例，本案透過溝通會議提報與尋求府級長官協處，應可如期完成解列，後續辦理此類由府級長官督導案件，應向其他有經驗之組室相互學習。
- 二、列管案件應推想背後可作為 decision making 之 pattern，而非僅就 event 層面思考，以利能將此模式推及至其他相關案例。
- 三、市長室列管案件 #7950「請鄧副市長召集文化局、社會局、教育局、客委會、原民會等有業務相應民間團體之單位並同主計處，研議召開座談會，與相應民間團體討論精進核銷程序及相關業務交流，期將市府導向服務型之功能與推展」一案請黃副主任委員協助督導，以確保案件如期進行。

陸、報告案 (各組室工作報告)：

- 一、1999 備援中心 UPS 改善作業時程及經費預估落差問題 RCA 分析。

裁示：照案通過，後續請透過 KM 學習，降低人員經驗不足風險。

柒、討論案：無

捌、臨時動議：無

玖、散會：10 時 30 分

臺北市府研究發展考核委員會業務會報會議紀錄

壹、時間：107 年 7 月 24 日 14 時

貳、地點：市政大樓 12 樓南區 1201 會議室

參、主席：王主任委員崇禮

記錄：吳哲肇

肆、出席者：詳如簽到表

伍、市長室列管及本會重要案件辦理情形：

- 一、請再檢視#8219 本府重大案件追蹤通報機制案與#8301 IRS 進一步落實案之通報事件 pattern 可行性，再提送市長室申請解列，並請考量將事情做好，而不只是為了解列。

陸、報告案 (各組室工作報告)：

一、柯 P 新政—市政白皮書每半年進度報告

裁示：燈號認定以嚴謹標準再詳加檢視，以能說服市民、顧客為準，並請確認執行成果佐證資料無誤。

二、精實管理專案報告「1999 服務流程優化」

裁示：簡報方法可再精進，將持續不斷改善部分表現出來，並以年底雙城論壇為目標思考優化重點項目。

三、異常事件通報(IRS)之每週案件統計及追蹤案

裁示：本案通過，並請研議是否於通報案件追蹤後加入滿意度調查問卷，以在不影響匿名情況下蒐集使用者回饋。

柒、討論案：

一、研考一條鞭人員名單再檢視案，提請討論

決議：請再研議，並請評估方案推出後正反兩面影響。

二、全面小 e 化推動情形，提請討論

決議：全面 e 化視為維新運動，請確保理念方向正確，以使用者中心出發。

捌、臨時動議：無

玖、散會：16 時 30 分

臺北市政府研究發展考核委員會溝通會議紀錄

壹、時間：107年8月20日（星期一）下午2時

貳、地點：1201會議室

參、主席：王主任委員崇禮

記錄：林潔瑜

肆、出席者：詳如簽到表

伍、市長室列管及本會重要案件辦理情形

請秘書安排各組室錯開，以每2週為週期向主委報告。

陸、報告案（各組室工作報告）：

（一）各組室工作報告

裁示：

1. 有關議會可能於部門及總質詢中質詢有關公民參與機制的相關模擬題，請妥為準備。
2. 全面小e化部分，請持續推動 design thinking，將之納為 e 化的重要元素，朝建立機制的方向努力；並請嘗試思考本會有何可推動 e 化的項目，引進 consulting firm 協助，以落實 design thinking 的概念。

（二）IRS 異常事件通報之每週報告案（服務組）

裁示：

1. 「必要通報事項」宣導對象為研考一條鞭人員，針對全府同仁，仍請宣導積極通報各項異常事件。
2. 對於衛生局表示欲協助 IRS 推動一事，請安排主委親自至該局大型會議向同仁說明 IRS，以達實際行銷之效。
3. 鼓勵並宣傳本府各機關同仁，有與本會各項管考業務範圍相關之問題，請踴躍於 IRS 通報。

（三）107年7月份同仁加班時數無超過45小時之情形（人事機構）

裁示：無。

柒、討論案：無。

捌、臨時動議：無。

玖、散會：16時0分。

臺北市政府研究發展考核委員會業務會報會議紀錄

壹、時間：107年9月18日下午14時

貳、地點：市政大樓12樓南區1201會議室

參、主席：王主任委員崇禮

記錄：辛宜玲

肆、出席者：詳如簽到表

伍、市長室列管及本會重要案件辦理情形：

- 一、#8700「i-voting 審議應開放網路直播」一案，請研展組先蒐集其他直播形式，以作為研擬 i-voting 直播執行之參考。

陸、報告案 (各組室工作報告)：

- 一、市長室列管案-斯文里三期公辦都更及健康興隆公宅入住服務 KM 建立案。

裁示：本案應以專案導向(project based)之概念呈現，先建立知識架構並整合跨局處之資料。

- 二、派工案件資料視覺化建置情形。

裁示：

- 1、請話務組追蹤機關運用本案之後續效果。
- 2、請黃簡任研究員嫻嫻協助話務組，研議如何教導各機關多加運用本會對於各項派工案件之分析結果。

- 三、107年8月份同仁加班時數超過45小時之情形。

裁示：請各組室秉持改善作業流程、提高工作效率、減少浪費等精實管理之精神，避免同仁超時加班。

柒、討論案：無

捌、臨時動議：

- 一、本會目前職缺人數不可再擴大，請人事機構加強努力。
- 二、1201會議室電腦較老舊效能不佳，請圖資組進行汰換。
- 三、有關「機關辦理業務相關團體座談會」一案，請管考組以目前可行作法研擬相關計畫向鄧副市長進行報告。

玖、散會：16時50分

臺北市府研究發展考核委員會業務會報會議紀錄

壹、時間：107 年 10 月 23 日下午 2 時

貳、地點：市政大樓 12 樓南區 1201 會議室

參、主席：王主任委員崇禮

記錄：蔡瓊琦

肆、出席者：詳如簽到表（採線上簽到不列印紙本）

伍、市長室列管、本會重要案件辦理情形及未來一個月重要事項：

一、海報請依下列結論修正：

（一）話務組可以斷詞斷句整理熱門通報案件。

（二）綜計室將專案管理程序與實務結合，以利瞭解利用。

陸、報告案（各組室工作報告）：

一、107 年度菁英領導班美國哥倫比亞大學短期研習報告（綜計室）。

裁示：洽悉。期勉本會可朝建立模型及預測未來方向精進業務。

二、107 年度出國計畫赴加拿大考察報告（綜計室）。

裁示：洽悉。

三、107 年 9 月份同仁加班時數超過 45 小時之情形。

裁示：洽悉。

柒、討論案：

一、本府與人民權利義務有關之會議紀錄公開上網公告提請討論案（圖資組）。

決議：請圖資組利用適合之工具分析，並與研展組合作辦理本案。

捌、臨時動議：無

玖、散會：16 時 40 分

臺北市政府研究發展考核委員業務會報會議紀錄

壹、時間：107 年 11 月 20 日（星期二）下午 2 時

貳、地點：1201 會議室

參、主席：王主任委員崇禮

記錄：黃怡華

肆、出席者：詳如簽到表

伍、市長室列管、本會重要案件辦理情形及本會未來一個月重要事項

裁示：有關本會未來一個月重要事項，請各組室詳述事項內容、本會角色、待辦事項及相關內容等。

柒、報告案：

(一) 十職等以上文官公民參與教育訓練報告案(研展組)

裁示：請研展組加強理論及實務之結合，並在課程規劃中，本會要扮演本府專家的角色，並積極與府外授課學者專家溝通，俾利其授課內容，符合本府推動公民參與政策方向。

(二) 107 年 9 月份同仁加班時數無超過 45 小時之情形(人事機構)

裁示：洽悉。

(三) 重申本府各機關工作超時人員關懷方案之預防作法及相關規定
(人事機構)

裁示：洽悉。另有同仁假日加班情形，主管應適時關懷同仁，營造健康工作環境。

捌、討論案：無。

玖、臨時動議：無。

拾、散會：15 時 45 分。

臺北市政府研究發展考核委員業務會報會議紀錄

壹、時間：107年12月18日（星期二）下午2時

貳、地點：1201會議室

參、主席：王主任委員崇禮

肆、出席者：詳如簽到表

伍、致贈同仁生日禮金~107年12月計3名

陸、市長室列管、本會重要案件辦理情形及本會未來一個月重要事項

裁示：確認洽悉。

柒、報告案：

一、107年11月份同仁加班時數無超過45小時之情形(人事機構)

裁示：確認洽悉。

二、2018臺北上海城市論壇本會簡報(話務組)

裁示：請再掌握簡報時間，簡報內容之用字、圖表等須再作調整，會後請與服務組確認相關內容，並請研展組提供環保議題之滿意度數據。

三、臺北市政府108年度KM建置推動計畫(綜計室)

裁示：

1、推動方向須扣合精實管理的精髓並思考使用者的價值。

2、不同層級具有不同的閱覽權限可再提至專家會議討論，擇定專家人選時請留意持續性，較能貼切組織需求。

3、從Input到Output之後，須再思考Outcome為何以及後續的Impact，另請參考日本的事前、事中、事後的評值，思考如何讓機關落實應用KM系統，以提升效益。

捌、討論案：

- 一、2018臺北上海城市論壇本會致贈分論壇上海方貴賓紀念品討論
(話務組)

決議：請以可長久保存作為優先考量，並參考環保局之主禮為何再作評估。

玖、臨時動議：無。

壹拾、散會：16時50分