

臺北市議會第12屆第8次大會

臺北市政府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 王崇禮

中華民國107年7月

目錄

壹、 前言.....	1
貳、 107 年度上半年重要施政成果.....	3
一、 提高公民參與度.....	3
(一) 推動公民參與相關業務.....	3
(二) 持續優化 1999 話務服務品質.....	4
(三) 辦理參與式預算錄案案件管理.....	8
(四) 辦理青年事務委員會.....	8
(五) 提升單一陳情系統「HELLO TAIPEI」使用率.....	9
二、 提高員工工作效能.....	10
(一) 強化督考工作.....	10
(二) 精進服務品質.....	14
(三) 推動本府研考一條鞭制度.....	15
三、 強化市民對政策認知度.....	16
(一) 辦理本府市政議題民意調查.....	16
(二) 追蹤列管本府市政白皮書執行情形.....	16
(三) 追蹤列管議員質詢案件.....	17
(四) 辦理大型活動評值.....	17
(五) 推動精準投遞平臺作業.....	17
四、 推動宜居城市.....	18
(一) 辦理策略性專題委託研究.....	18
(二) 創新發展與前瞻規劃.....	18
(三) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選.....	20
參、 未來施政重點.....	21

一、提高公民參與度	21
(一)持續推動公民參與相關業務.....	21
(二)發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘.....	21
(三)優化參與式預算錄案案件管理機制.....	22
(四)賡續辦理臺北市青年事務委員會.....	22
(五)優化單一陳情系統「HELLO TAIPEI」.....	23
(六)持續推動活化本府開放資料運用.....	23
二、提高員工工作效能	23
(一)辦理本府員工滿意度調查.....	23
(二)落實精進各項督考工作.....	24
(三)協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質.....	24
(四)建立精實管理種子師資.....	24
(五)推動公文減量.....	25
三、強化市民對政策認知度	25
(一)持續辦理市政議題民意調查作業.....	25
(二)推廣及優化精準投遞平臺服務.....	25
四、推動宜居城市	26
(一)持續辦理策略性專題委託研究.....	26
(二)持續推動並年度滾動修正策略地圖.....	26
肆、結語	26

圖目錄

- 圖 1 106 年至 107 年 5 月每月話務服務量趨勢圖 4
- 圖 2 103 年至 107 年第 1 季話後滿意度比較圖 5

表目錄

- 表 1 本府各類公文處理總件數統計表 13

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 12 屆第 8 次定期大會開議，崇禮應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對於研考工作的策勵與協助，使本會各項業務均能順利推展，謹此敬致誠摯謝忱！

壹、前言

此任市政團隊執政於今已將屆滿四年，謹記初衷，堅持最後一哩路的認真與努力，是我們對市民無可旁貸的責任，也是對自己的深切期許。

市長常說「沒有最好，只有更好」，在打造臺北成為宜居永續城市的策略地圖願景引領之下，研考業務必須站在民眾需求之先、市政運籌帷幄之前，逐夢以踏實，一步一腳印。

107 年度本會以「提高公民參與度」、「提高員工工作效能」、「強化市民對政策認知度」及「推動宜居城市」作為策略主題，近期推動成果包括滾動修正策略地圖，推動公民參與、精實管理、知識管理、精準投遞，建立異常事件通報機制、協助局處進行 RCA 根本原因分析、發展 1999 資料探勘等，致

力結合民意、理論與實務，建立可落實的機制，發展更紮實且優質的市政治理經驗。

據此，崇禮謹提出半年來本會重要工作執行情形與未來研考工作重點，扼要報告如后，敬請指教！

貳、107 年度上半年重要施政成果

一、提高公民參與度

(一) 推動公民參與相關業務

為實踐開放政府全民參與之施政理念，本府設立公民參與委員會與各局處協力推動公民參與相關事務，107 年 1 月至 5 月 31 日為止，已召開 1 次大會、6 次公民參政工作組會議，並就 i-Voting 精進、公共工程落實公民參與、文化資產落實公民參與等機制進行討論。

i-Voting 機制於 107 年上半年進行「動物園可以增加不對外開放的時間嗎？」及民政局「107 年參與式預算」提案投票。其中，動物園提案共有 3 萬 579 人參與，98.3% 支持動物園增加不對外開放時間，並將於 108 年施行。而在新制施行 1 年後，本會進行滾動式修正，於 107 年 5 月 4 日函頒修正作業要點，增加外聘委員人數、收案檢核標準細緻化和明確化、精簡作業期程，並督促機關與提案人互動、新增宣傳 SOP，及進行網站優化，使機制更臻完備。

此外本市公民參與網公民參與會議之民主小鬧鐘優化工作亦併同進行，透過與本府官方 line 精準投遞服務介接，將原本使用 e-mail 訂閱服務之方式簡化，使用者只要加入本府官方 line 帳號並訂閱精

準投遞內公民參與會議相關訊息，即可得到客製化之會議提醒通知，本項服務於 107 年 7 月中旬上線。

(二) 持續優化 1999 話務服務品質

1. 1999 臺北市民當家熱線服務實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 107 年 5 月 31 日止，累計已服務 2,013 萬 2,730 通電話、受理 141 萬 6,027 件陳情案件與 255 萬 6,255 件派工案件。平均每月服務 16 萬 9,183 通電話、受理 1 萬 1,899 件陳情案件與 2 萬 1,481 件派工案件（106 年至 107 年 5 月每月話務服務量趨勢如圖 1）。

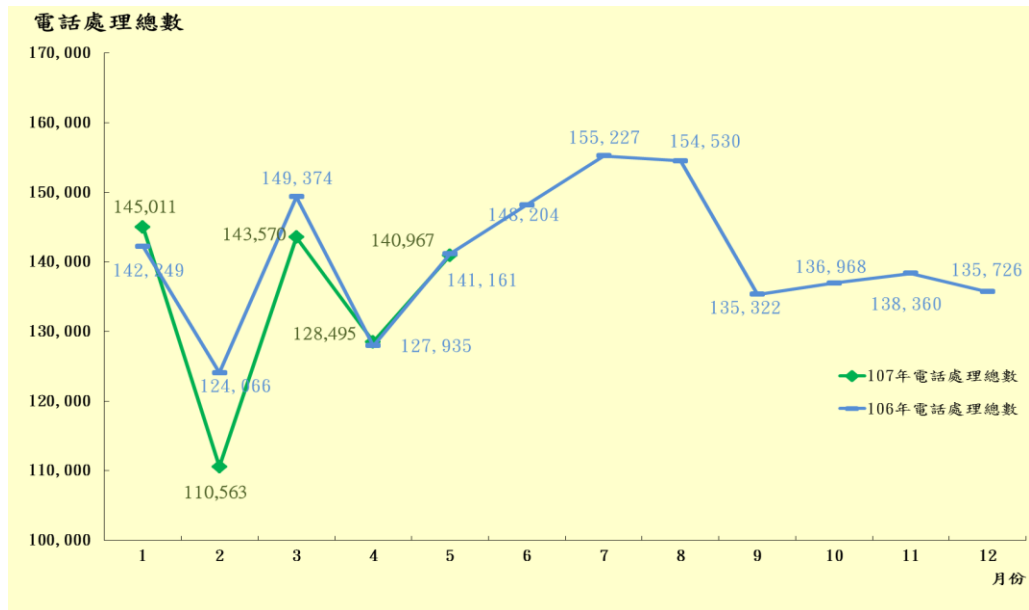


圖 1 106 年至 107 年 5 月每月話務服務量趨勢圖

為便利聽障朋友使用 1999 手語視訊服務，本會自 99 年正式開辦 1999 Skype 手語視訊服務，並於 103 年起增加 1999 LINE 手語視訊服務，統計自 99 年至 107 年 5 月止，1999 Skype 與 Line

手語視訊服務共累計服務 5 萬 650 次。

而視障話務小組自 101 年 8 月上線至 107 年 5 月止，累計服務 51 萬 4,490 次(含外撥次數)。

2. 滿意度調查情形

1999 話務中心每季執行 1 次話後滿意度調查，106 年各季滿意度分別為 92.70%、90.73%、92.41% 及 91.94%；107 年第 1 季滿意度為 93.09%。(比較圖如圖 2)。

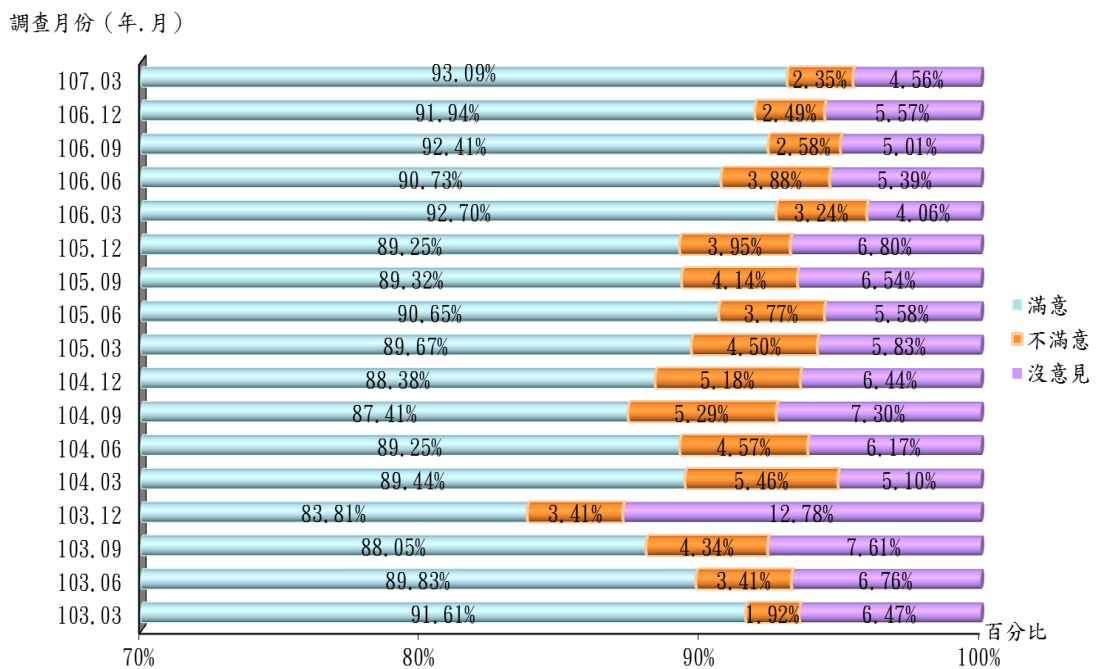


圖 2 103 年至 107 年第 1 季話後滿意度比較圖

3. 1999 派工系統支援防救災作業

為確保本府災害應變中心開設期間，1999 受

理案件可順利轉送應變中心，俾利其進行統籌管理與分派之需求，1999 派工系統於 107 年 4 月、5 月與 EOC 防救災作業支援系統進行介接壓力測試，並依據測試結果優化系統介接，確保災情資訊傳遞順暢無虞，以利應變中心掌握即時災情狀況。

4. 提供聽障市民多元之手語視訊服務

為提供聽障朋友更方便的 1999 手語視訊服務，自 107 年 1 月起，1999 手語視訊服務時間調整為週一到週日上午 8 時至晚上 10 時，並提供 24 小時手語文字服務。聽障朋友除了使用個人電腦和 1999 手譯員連線外，亦可於本市安裝手語視訊設備的 72 處公共服務據點使用相關設施。此外，自 103 年 1 月起推動「1999 臺北市民當家熱線」LINE 手語視訊服務，並於同年 4 月 1 日正式上線，提供聽障朋友更多元的聯繫管道。自 103 年 1 月至 107 年 5 月止，1999 LINE 手語視訊服務累計服務已達 1 萬 5,161 人次。

5. 強化話務人員教育訓練

為提高「1999 臺北市民當家熱線」服務品質，本會持續加強相關服務品質管理工作，包含神秘客測試、品質提升計畫(QC)，由督導人員及講師定期抽測以隨時掌握線上服務品質。另本會每季

持續辦理話後滿意度調查等工作，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，並自 105 年 2 月 15 日起成立服務品質工作圈，每週加強電話抽測，落實話務人員查詢 FAQ、提升話務人員諮詢服務正確性。另為維持話務服務品質，持續辦理話務人員專業職能課程、手語教育訓練及抒壓課程等相關訓練，自 107 年 1 月 1 日至 107 年 5 月 31 日止，辦理 91 次在職人員訓練，共計 678 人次完成訓練。

6. 推動 1999 精實管理

本會參與 106 年度精實改善專案，以「1999 服務流程優化」為改善主題，透過精實改善工具，檢視話務中心服務流程之各種痛點，並針對痛點進行改善。利用策略矩陣圖，選擇低投入高產出之對策優先進行改善，改善項目有：服務流程簡化、增加人員教育訓練時數、FAQ 資料庫定期檢視更新、話務中心空間改善及追蹤派工案件處理情形，目前改善成效為 SOP 整併後減少 27%、受理陳情案件步驟減少 27%、106 年度 8 月至 107 年 5 月辦理在職教育訓練時數較去年同期增加 122.6 小時、107 年第 2 季 FAQ 被檢視率達 96.1%、話務中心休息空間增加 11.36%，以及抽查 12 個行政區域 1999 派工案件處理情形，平均每月抽查通過比率為 99.45%。107 年更進一步將緊急案

件通報表單E化，使話務人員毋須走動傳遞表單，減少移動步數 100%。

未來除了以精實管理工具持續改善 1999 話務中心各項服務流程外，目前積極與本府資訊局合作，將 1999 派工資料進行大數據分析，未來將可輔助市府找出更符合民眾需求的施政節奏。

(三)辦理參與式預算錄案案件管理

參與式預算 105 年度錄案共 66 案，截至 107 年度第 1 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 58 案，達 87.88%，其餘案件繼續辦理中。

106 年錄案共 76 案，截至 107 年度第 1 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 13 案，達 17.11%，其餘案件繼續辦理中。

(四)辦理青年事務委員會

為強化本府青年事務相關政策規劃及研訂發展策略，營造本市有利青年之就業及就學環境、統整本府與民間之財力資源以推動本市青年住宅政策、規劃本府協助青年成家及育兒政策、整合本府青年旅遊及青年志工政策，以及適時與青年界召開研討會強化青年事務發展政策之前瞻性與可行性，本府特於 104 年 9 月 1 日成立臺北市青年事務委員

會。目前本委員會設置有 4 個工作組，分別為青年發展組、青年成家組、樂活城市組及旅遊暨志工組。委員會每三個月召開會議一次，各工作組得視實際需要召開工作會議，並得依會議需要，邀請本府相關局處首長、其他民間團體代表及專家學者列席。

(五)提升單一陳情系統「HELLO TAIPEI」使用率

為迅速有效處理人民陳情案件，104 年起本會與本府資訊局共同推動「Input 計畫—單一陳情系統」，整合多元陳情管道（如書面、電話、臨櫃、1999、網站 Web 及行動裝置 App），透過欄位設計達到自動化分案，民眾亦可自行立案並線上查詢，有效提升市府行政效率及整體服務品質。

本系統自 105 年 11 月 1 日上線，至 107 年 5 月 31 日止：(1)成案件數：共計 46 萬 9,824 件。(2)來源管道：網路(含 APP)19 萬 4,592 件、1999 陳情 23 萬 1,244 件、書面 3 萬 2,917 件、電話 7,515 件、臨櫃 2,316 件、秘機信 1,194 件及員工事件通報 46 件。(3)機關排名(前 5)：建管處 4 萬 5,149 件、環保局 3 萬 5,231 件、公運處 3 萬 3,183 件、新工處 3 萬 2,850 件及交工處 3 萬 242 件。

二、提高員工工作效能

(一)強化督考工作

1. 辦理並簡化精進年度個案計畫管制考核工作

107 年度由府列管個案計畫計 50 案，截至 107 年 3 月底已執行完成者 2 案(4%)、進度超前者 18 案(36%)、進度符合者 13 案(26%)、進度落後者 15 案(30%)及其他 2 案(4%)。每季針對「落後絕對值達 3%案件」、「落後率達 10%」、「落後幅度擴大」或「預警」案件，本會報請三位副秘書長召開會議檢討，俾利府級首長掌握案件進度，提升計畫執行成效與品質。

2. 列管市政會議市長裁指示事項

本會針對每週市政會議裁(指)示事項進行列管，除依據裁(指)示事項內容，請本府相關機關限期辦理之外，並針對各案執行情形追蹤列管，以有效管制各機關執行重要政策指示之進度與品質。107 年度 1 月至 4 月底共列管 64 件。

3. 辦理一般性補助款基本設施補助計畫列管作業

依據國家發展委員會「一般性補助款基本設施補助計畫管制考核要點」及「臺北市政府一般性補助款基本設施補助計畫績效評核指標及評

分基準表」，辦理計畫審查及系統管考，不定期實地查證，定期召開落後檢討會議，管控進度，協助主辦機關排除障礙，提升執行績效，截至 107 年 4 月底，預算達成率 72.39%，進度超前。

4. 辦理本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」工作執行計畫考評作業

院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」工作執行計畫考評作業由本會職司管考作業，定期嚴密追蹤各單位執行進度及成效，俾敦促每項改善交通之工作計畫能如期如質完成。針對本府各機關執行情形，本會業於 107 年 1 月完成 106 年度初評作業並簽奉市長核定，後續將持續追蹤各執行機關改善情形。

5. 完成災害防救實地查核及重點項目督考

在辦理災害防救督導作業方面，會與災害防救辦公室於每年 5 月底前完成各防救編組實地查核，另 107 年度防災查核重點，除自主防災管理外，防災知識建立、重大防災管理議題、健全及強化災害應變機制等亦為重點項目，後續報告亦將提送災害防救辦公室作為本市未來防災規劃參考。

6. 協助局處運用 RCA 管理工具分析問題

市政經緯萬端、錯綜複雜，市長上任後積極要求各局處調整施政作為以因應快速變化的環境，並減少行政疏漏或錯誤的可能。因此，在積極創新與前瞻規劃之外，本會亦開始協助局處運用分析工具，改善行政效率。而根本原因分析(RCA)是一項結構化的問題處理法，用以逐步找出問題的根本原因並加以解決，而不是僅僅關注問題的表徵。根本原因分析包括確定和分析問題原因，找出問題解決辦法，並制定問題預防措施。從根本原因解決問題、從安全屏障建構防呆措施，協助局處完成之案例，例如「北投溫泉區漏水修復」、「北投屈原宮文史館整建工程未申請建照案」等。

7. 辦理本府公文管考作業

- (1) 每月統計分析本府各機關各類公文收辦情形(如表 1)，規範各機關每月依統計資料對逾期公文調卷分析進行檢討，並為提升本府公文處理效能，將一般公文(發文件)處理效率推動情形納入本府策略地圖及檢核指標，本府各機關一般公文平均發文使用日數 104 年為 2.37 天，105 年降低為 2.29 天，106 年再降低為 2.20 天。

表 1 本府各類公文處理總件數統計表

年度	一般公文	專案案件	申請案件	陳情案件	行政救濟案件
104 年	4,789,862	63,838	6,571,883	602,615	22,746
105 年	4,674,459	61,753	6,505,392	619,931	40,512
106 年	4,702,862	61,382	6,523,053	379,704	44,548
107 年 (1-5 月)	1,921,462	24,795	2,939,763	48,493	21,737

- (2) 107 年上半年於 4 月辦理建管處等 8 個二級機關之抽查，另為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，於 107 年 2 月至文獻館等 3 個機關，辦理公文時效抽檢輔導作業；各項查核結果均函請受檢機關逐項檢討改進並辦理內部宣導訓練，期有效提升本府整體公文處理效能與品質。
- (3) 為協助本府各機關提升公文處理知能及品質，本會每年結合本府秘書處與政風處，開辦整體性公文處理之教育訓練課程，課程內容包含公文處理時效管制作業、公文處理概述與機密文書處理與實務，107 年辦理 4 期本府文書處理講習，參訓人數約 414 人。

8. 辦理本府出版品管理作業

- (1) 為鼓勵本府所屬各機關出版、發行優良出版品，並落實獎優及汰劣之原則，本府每年辦理「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比

作業」，107 年針對 106 年度出版品（期刊及專書）評比，共計 9 項優良出版品獲獎，已於 107 年 5 月 29 日市政會議中頒獎。評比結果除針對成效良好之機關給予鼓勵外，亦訂有期刊停刊處置。針對具有發展潛力或品質不佳之項目，於 107 年 5 月 11 日邀請府外專家學者召開會議，進行交流給予指導；另外，於 5-6 月配合主計處概算審查作業所需提供相關意見。

- (2) 建置「愛台北市政雲—出版品服務」系統，自 103 年 3 月上線迄今，總計約 1,600 筆政府出版品資料供民眾上網瀏覽查閱，而為精進服務，「臺北市政府出版品主題網」於 107 年 3 月 1 日改版上線，以「數位書櫃」理念設計使用者介面，讓市民可直覺操作，同時提供快速搜尋及自動顯示搜尋建議等查詢功能。

（二）精進服務品質

1. 推動精實管理

為鼓勵各機關導入現代化管理技術，改善慣性思維，減少浪費，提升各機關組織行政效能及執行力，本會自 105 年 6 月開始推動第 1 梯次精實管理優良改善團隊認證作業，106 年 5 月 1 日

完成第 1 梯次認證並於 106 年 7 月 11 日第 1945 次市政會議辦理頒獎與成果分享。

106 年 6 月起擴大推動 4 個梯次，透過評審會議、主題討論會議、工作坊、期中報告與期末報告等實務訓練，協助機關掌握精實管理要義與精髓；另視各精實改善團隊參與過程及執行成效，進行優良團隊認證評分作業，至 107 年 5 月 31 日已完成第 2 至 4 梯次之期末報告發表會，預計 107 年 8 月前完成全府 33 個一級機關精實管理優良改善團隊之認證作業。

2. 推動異常事件通報機制

為使本府員工於執行業務過程主動揭露異常事件，並對市政及工作提出建議，本會與資訊局規劃建置「反映公務相關意見系統」，自 107 年 1 月 1 日啟用，讓府級或權責機關能即時掌握並解決問題，建立反省改進之組織文化。

(三) 推動本府研考一條鞭制度

為提升本府研考效能，賦權研考一條鞭制度，於 107 年 4 月 18 日修訂「臺北市政府所屬各機關研考作業品質加強措施應行注意事項」，就研考一條鞭人員之任免遷調、培育訓練及研考作業執行成效之考核獎懲事項等，建立相關配套措施，並透過

重大延誤及脫軌事項通報協處機制及 Line 群組運作，以達到強化各機關管考作業成效、增進橫向聯繫及發揮預警通報之目的。

三、強化市民對政策認知度

(一) 辦理本府市政議題民意調查

107 年市政議題民意調查工作，至今已進行「交通、居住議題」、「公共治理」、「網路使用經驗」、「Taipei Free 免費上網服務」、「市政訊息接觸經驗」、「防災議題」等議題進行民調，並將結果提供相關機關業務推動參考。

(二) 追蹤列管本府市政白皮書執行情形

依「市政白皮書」五大架構，包含民主 2.0、交通與基礎結構、田園城市、社會照顧與安全及教育與創新，由本會列管。原依 191 項重點項目進行列管，每半年追蹤；為使柯 P 新政執行成果更能符合原本設定政策目標，經重新盤點市長競選政策內容，改為擇其重要施政方向，列出相關關鍵字及檢核指標，以 30 個主題方式彙整現行施政情形，並以燈號呈現執行成果。截至 106 年 12 月止達成率為 75.88%，辦理情形業於 107 年 3 月更新完成並上傳至公民參與網；後續將每半年滾動式修正辦理情形。

(三) 追蹤列管議員質詢案件

為敦促機關對議會第 12 屆第 7 次市政總質詢質詢案件如期如質辦理，定期追蹤機關最新辦理情形，並將市政總質詢案件繼續辦理情形彙整成冊，於第 12 屆第 8 次定期大會開議前函送貴會備查。

(四) 辦理大型活動評值

本會於 107 年配合本府大型活動工作小組會議，列管 67 案五千人以上大型活動，並依據年度大型活動運作架構，於活動舉辦期間，至活動現場協助檢視是否有可供改善事項，並提供予主辦單位作為後續辦理之參考，逐步完善活動辦理之完整性，俾利活動知識之經驗傳承。

(五) 推動精準投遞平臺作業

為精進本府 LINE 訂閱服務，不讓民眾受到不必要訊息干擾，準確傳送民眾關切或所需要的資訊，本會與資訊局規劃建置精準投遞平臺，使民眾透過 LINE 訂閱相關市政服務，即時並準確得知所需之市政訊息。精準投遞於 107 年 4 月 16 日起試營運，第二階段服務於 6 月底前完成 7 大類共計 25 項服務，提供民眾訂閱所需訊息。此外，服務中亦提供助妳好孕對話機器人，讓民眾可以透過 LINE 詢問相關問題，以更瞭解切身相關之市政服務。

四、推動宜居城市

(一)辦理策略性專題委託研究

107 年度委託研究案計有 3 案，其中「臺北市單一陳情系統『HELLO TAIPEI』之大數據應用研究」、「臺北市國際生活環境之探討研究」2 案，已完成簽約及第一期款撥付，另「臺北市政府管考系統整合之可行性評估」辦理招標作業中。

(二)創新發展與前瞻規劃

1. 推動本府策略地圖

「改變臺灣從首都開始」、「改變臺北從文化開始」，為建立本府全面性之策略及績效管理制度，乃積極建構策略核心組織，導入並推動「策略地圖」及「平衡計分卡」制度，藉型塑使命、願景及策略主題，進行策略規劃，在「顧客」、「內部流程」、「學習成長」及「財務」四構面擬定策略目標、具體行動方案，以關鍵績效指標(KPI)促使各局處自我挑戰，開啟並建立本府策略形成、溝通、執行及評估制度。

107 年度策略地圖已於上半年定案實施；另配合概算編列工作，已同時編制 108 年本府策略地圖，使策略地圖結合預算，達到引導分配本府

資源之效。此外本會也於 107 年 3 月 24 日假公訓處舉辦本府「首長領航營－策略地圖 106 年度執行成果發表會」，會中府內外委員共同評分(綜合考量指標達成度、創新度、挑戰度及貢獻度)，評核成果由 D 組「優化產業勞動」(主政機關：產業發展局)與 G 組「精進健康安全」(主政機關：衛生局)獲得優勝。

2. 策劃本府「108 年度施政計畫」

108 年施政計畫編擬作業亦於 107 年 2 月啟動，為展現本府 108 年度整體市政業務推動之內容，本會函請各機關依據本府策略地圖研擬 108 年度施政目標重點及施政計畫，於 107 年 7 月彙編各機關計畫內容(草案)，並提報本府市政會議審議通過後函送議會審議，後續將依據議會預算審查結果修正後，彙編完成施政計畫正式本。

3. 綜理「臺北市政府施政報告」

為呈現本府 107 年度上半年施政成果，本會依本府策略地圖彙編各機關提報之施政成果說明，於 107 年 6 月底依臺北市議會議事規則函送議會並上網公告。

4. 建置本府知識管理制度

知識管理-KM 係組織精實管理的基礎，為提升本府知識管理運用效能，奉市長 106 年指示，

由本會與資訊局組成專案團隊，共同規劃建立本府知識管理系統，藉由專案之推動，提升首長決策能力、幹部作業速度與品質、同仁工作知能暨學習能力。106 年底平台建置完成，為加速推動執行，本會於 106 年 12 月簽奉市長核定 107 年度本府 KM 建置推動計畫，刻正辦理各項教育訓練、研討會、發表會並協助各局處上傳資料中，預計 107 年底將展現初步成果。

(三) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選

為提升機關為民服務品質與效能，本府每年依據行政院相關規定及本府計畫，辦理服務品質獎輔導及參獎作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。

本會輔導機關參加第 1 屆政府服務獎，並推薦北水處等 9 個機關參獎。107 年 6 月 7 日國家發展委員會公布本府獲獎名單，計有動產質借處(整體服務類)及聯合醫院(專案規劃類)。

參、未來施政重點

一、提高公民參與度

(一) 持續推動公民參與相關業務

為持續推動公民參與業務，納入多元意見觀點，配合本屆委員任期至 107 年 12 月 31 日為止，預計於 9 月底啟動報名作業，並賡續以網路公開徵求有志市民之方式進行公開遴選外聘委員。

在 i-Voting 機制部分，下半年將持續陪伴機關與提案人共同執行 i-Voting 各流程步驟，並加強宣傳 SOP 落實，以提高民眾對議題內容知曉度及參與度，促進公民參與機會及效能，實踐民主治理理念。

本市自市長上任來積極推動各項公民參與政策，包含機制建立、個案落實、教育培訓、平臺建置等，為了留存階段性推動過程紀錄，並增進實務與學術的交流對話，本會正編製公民參與專書，透過文字圖像紀錄，作為下階段公民參與推動之經驗傳承與展望。

(二) 發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

1999 臺北市民當家熱線為本府電話服務的整

合窗口，月平均話務服務量由 97 年度每月平均 12 萬 4,573 通，增長為 107 年 5 月止每月平均 16 萬 9,183 通。針對每日因話務服務所產生之大量資料，本會將配合本府資訊局「大數據分析」專案，將其作為資料探勘與分析之素材，由市民每日生活所反映之各項問題出發，期能善加運用，發掘解決市政問題之有效解答，107 年預計將開發完成之派工案件相關視覺化儀表板上線，主要為各類案件熱點地圖及警示值圖表，以提供本府長官決策及各單位施政參考使用。

（三）優化參與式預算錄案案件管理機制

105 年及 106 年參與式預算錄案未完成之 8 案及 63 案，請各主協辦機關與提案人持續確認辦理內容，以確保案件如期如質完成。並持續協助民政局優化「參與式預算提案管理系統平臺」，以利案件後續管理。

（四）賡續辦理臺北市青年事務委員會

委員會至 107 年 6 月業已召開 14 次大會，第三屆委員任期自 106 年 9 月 1 日至 107 年 8 月 31 日止，任期即將屆滿，依設置要點與「臺北市政府府級任務編組委員遴選作業原則」之規定，將組成外聘委員遴選會議，辦理新任委員之遴選相關作業。

(五) 優化單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

本系統整合多元陳情管道，加速案件處理效率，除提升市政效能，配合開放政府、資料加值之方針，去識別化後的適宜內容放置於「資料開放平臺」，另運用「大數據平臺」分析，產製加值資料，供機關決策參考。

(六) 持續推動活化本府開放資料運用

本會除積極參與每月本府公民參與委員會開放資料組工作組會議相關推動事項，另為提升本府開放資料價值，促進資料活化運用，本會於 106 年 9 至 12 月間辦理獎勵研究報告運用本府資料徵件及評獎作業，共評定 7 件獲獎研究報告，嗣後將獲獎之研究報告函送權責機關並追蹤參採情形。另為促進各機關積極檢討釋出市政議題優先度高之政府資料，鼓勵員工運用資料進行探勘與創新為民服務，本會另訂定本府員工開放及運用政府資料獎勵計畫，本（107）年首度辦理，並於 5 月至 8 月辦理評獎作業。

二、提高員工工作效能

(一) 辦理本府員工滿意度調查

107 年本府員工滿意度調查在維持既有調查信

度、效度目標下，將強化調查電子化作業，減少紙本作業，以利調查效率。調查作業將於 107 年 7、8 月間進行，賡續將進行調查後報告分析撰寫，協助各機關持續改進工作環境，提升員工工作滿意度，以發揮調查效益。

（二）落實精進各項督考工作

為加強機關落實執行本府重大政策，實施三級管考機制，持續強化各項管考作業之強度。

（三）協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質

為達成市長裁示：「最好的管理就是不必管理，而由各局處自行管理；每位首長對權管業務應自行負責。」之理念，本會除依據中央政策法規，另參考民間企業隱匿式稽核作法、公民顧問團體建言及創新科技開發運用趨勢，精進相關考核指標，培養與落實本府「當責」文化，養成各機關對為民服務工作場所之服務品質應負全責，積極提升自主管理能力。

（四）建立精實管理種子師資

規劃聘請專家學者藉由系統性教學方式，協助一級機關建立種子師資，指導已具備精實管理思維或有實務運作經驗者，提升教學能力，持續內部擴散精實管理學習成效，養成持續改善文化，達到精實良善治理之願景。

(五) 推動公文減量

為提升本府執行業務之行政效率、降低以公文請示之作法，並減少公文會辦文化，提倡以先開會或打電話後再寫公文，並以數字管理方式，自 107 年起按季統計公布本府各機關公文數量(與去年同期比較)，期使本府各機關掌握公文總量，積極推行相關公文減量精進做法。107 年第 1 季與 106 年第 1 季相較減少 0.45%。

三、強化市民對政策認知度

(一) 持續辦理市政議題民意調查作業

為精進市政議題民意調查工作，彌補家戶電話調查完訪樣本中代表性問題，規劃於 107 年 7 月辦理手機民意調查，輔助家戶電話部分人口族群難以接觸之難題，以達成有效關注市民對本府重要施政作為的看法與滿意度評價之目標。

(二) 推廣及優化精準投遞平臺服務

為給予市民滿意之服務，以市民需求為導向，本會與資訊局規劃以線上問卷方式調查市民對於平臺之滿意度，藉此瞭解市民對於本服務之所需，並將市民需求納入後續優化服務。

此外，為精準提供市民所需服務，亦依不同服

務項目，由各權管機關針對目標市民進行宣傳與推廣，期許更多市民朋友可以使用此服務。

四、推動宜居城市

(一) 持續辦理策略性專題委託研究

為強化市政運作及服務效能，本會持續規劃辦理 108 年度市政建設專題委託研究案。

(二) 持續推動並年度滾動修正策略地圖

為持續推動與校準新年度政策方向，本府策略地圖將每年適度滾動修正，並配合國內外標準，訂定適合之關鍵績效指標(KPI)，提升本府行政之創新、挑戰能量。本府策略地圖開啟並建立本府策略形成、溝通、執行及評估制度；本會制訂策略地圖擴大推動計畫，含括三級推動架構、推動主要步驟及期程、教育訓練及觀摩，以及績效成果發表及獎勵等四大部分。未來本會仍將持續推動相關工作，推升本府內部管理與行政治理能量。

肆、結語

實踐是檢驗真理的唯一標準，卓越勢必經過無數之淬鍊。身為首善之都的研考團隊，本會更是任

重道遠，全力以赴。檢討過去，展望未來，崇禮將繼續帶領研考會同仁，秉持「當責·多走一哩路」的精神，再接再厲，精益求精，追求政策研究、規劃、管制及考核的卓越成效，以達市政優質治理的願景。

以上報告為本會近期主管業務執行概況，敬請各位議員女士、先生不吝督勉，隨時指教！

最後敬祝

各位議員女士、先生，身體健康、萬事如意！