

## 臺北市政府研究發展考核委員會業務會議紀錄

一、時間：112年1月18日（星期三）上午10時00分

二、地點：研考會1201會議室

三、主席：俞振華主任委員

紀錄：金聖芳

四、出席者：詳如簽到表

五、確認本會112年1月10日溝通會議紀錄：洽悉。

六、各組室業務重點報告：

（一）策略地圖轉型（綜計室）：請再評估現行策略地圖績效管理模式優缺點及改善方式後，再行提出適合本府適用之績效管理方案建議。

（二）例行案件抽查（服務組）：請業務組室預為彙整111年相關資料予本人，俾利後續與各機關首長溝通協調。

（三）城市美學辦公室任務編組（圖資組）：請業務組室預先整備相關資料以為因應。

（四）關懷協調小組報告案（圖資組）：洽悉。

（五）1999業務精進（話務組）：考量1999係屬第一線接觸民眾之服務措施，請業務組室再為審慎思考，俾利後續業務推動。

七、臨時動議：無。

八、散會：上午11時20分。

## 臺北市府研究發展考核委員會業務會議紀錄

一、時間：112年2月15日（星期三）上午09時30分

二、地點：研考會1201會議室

三、主席：俞振華主任委員

紀錄：金聖芳

四、出席者：詳如簽到表

五、確認本會112年2月8日溝通會議紀錄：洽悉。

六、各組室業務重點報告：

（一）本會關懷協調小組報告案：洽悉。

（二）有關單一陳情系統案件預警機制，請服務組及話務組依目前研擬方案試行，持續制度精進。

（三）請研展組摘整近2年參與式預算相關資料予本人，俾供了解過去公民參與業務推動之核心重點。另有關今年度輿情分析之委託研究案，請研展組先行思考案件預設之辦理期限與研究範疇，再行討論。

（四）有關申請案件與相關系統之處理流程優化，考量各機關權管業務複雜，請服務組挑選較單純化之申請案件先行改善，逐步建立改善機制。

（五）本府資料治理委員會下設由本會主政之整合應用組事務，請副主任委員協助督導；如有會議資料，亦請提供本人了解。

（六）本市衛生局擬宣布50歲以上民眾於2/20-3/20接種 COVID-19疫苗任一追加劑可獲500元商品禮券之防疫措施，請話務組儘速就相關 FAQ 預為準備，俾因應民眾進線詢問。

## 七、臨時動議：

- (一)請各組室主管提醒所屬，內外溝通上有問題困難，應依法定職掌程序規定，逐級報告長官知悉。
- (二)爾後市政會議專案報告流程，除相關業務組室外，請副主任委員及主任秘書協同參與，掌握議題內容。
- (三)有關基北北桃合作平台建立，後續將循府級政策指示方向辦理，屆時請相關業務組室預為準備。

## 八、散會：上午10時25分。

# 臺北市政府研究發展考核委員會業務會議紀錄

一、時間：112年3月15日（星期三）上午9時30分

二、地點：研考會1201會議室

三、主席：俞振華主任委員

紀錄：陳順穆

四、出席者：詳如簽到表

五、確認本會112年3月8日溝通會議紀錄：

- （一）本會加班費編列事宜(人事機構)：有關上週會議紀錄：「請各組室協助盤點『可預期』之專案加班事由」，同意依人事機構所提，將調查期間迄點延長至113年年底。

六、各組室業務重點報告：

- （一）調整本會同仁確診 COVID-19相關通報機制討論案（人事機構）：本會同仁如確診 COVID-19，病假天數依規定辦理(篩檢陽性日算第0天，次日起5日內可請)；居家辦公天數(病假結束次日起7個日曆天範圍內)則授權各科室主管依業務運作決定。另居家辦公期間仍維持內部管理機制(如填寫工作紀錄表、順暢公務聯繫等)，後續請人事機構製作相關表格，將資料提供予本會同仁參照。
- （二）有關主計處來文113年度府級專案預算審查：研究計畫(委託研究先期審查) 請副主委率隊向督導府級長官面報專案審查原則與作業流程；重大活動(含出版品) 請綜計室及圖資組先行彙整今年150萬元以上、涉及府級長官出席之重大活動及機關出版品審查原則等資料，會內先討論該專案審查流程與機制後，再由本人向府級長官面報。

(三)市長施政報告模擬題(府會)：市長施政報告模擬題以一題一頁為原則，摘要部分請已提供資料組室，以市長第一人稱回復口吻改寫，條列兩項回應重點；內容說明部分，則是作為局處首長補充回答之文字。

七、臨時動議：無。

八、散會：上午10時50分。

## 臺北市府研究發展考核委員會業務會議紀錄

- 一、時間：112年4月19日（星期三）上午10時00分
- 二、地點：研考會1201會議室
- 三、主席：俞振華主任委員  
紀錄：凌國峻
- 四、出席者：詳如簽到表
- 五、確認本會112年4月12日溝通會議紀錄：
- （一）ChatGPT與廠商討論合作案：ChatGPT的技術運用，本府尚須周延考量對話過程可能出現之個資處理問題，請話務組依既有規劃方向儘速進行，會後本人會再與資訊局長溝通，爭取系統技術面的支持合作。
- （二）經檢討市長施政報告模擬題之準備，為利問題癥點掌握，提升題目預判效用，爾後針對議員索取資料，提供議員後，請府會連絡人加強聯繫接觸議員辦公室，了解是否有符合問政目的。
- 六、各組室業務重點報告：
- （一）青年局籌備小組前置作業（綜計室）：請綜計室提供青委會與青年局的組織任務角色與運作成效有何不同之說帖予本人。
- （二）本會今年度委託研究案（研展組）：請研展組提供兩上網標案主題予本人，特別是運用民意精進市政治理案的研究需求說明。
- （三）基北北桃合作（管考組）：經聯繫新北市政府可能將過往雙北合作平臺併入此平臺運作，未來視偏重政策議題之討論宣傳或案件管考，由主秘視本會人力業務配置進行分工。

(四)市政白皮書管考(管考組)：針對局處管考重點應以產出實質效益結果為主，非僅過程投入，亦即即使辦理完成，亦應持續追蹤政策產生效益。請管考組先提供柯前市長時期之白皮書列管與績效評核資料予本人參考。

(五)建管處預警案件協處(服務組)：建管處未配合落實預警案件檢討分析與簽報，請服務組提供資料予機要秘書協助聯繫，俾利缺失改善。

(六)陳情作業實名制(服務組)：站在服務精進的立場，提供實名制驗證係簡化民眾與機關對接的流程，並可避免濫訴。驗證系統優化，請服務組與資訊局再就技術面協調。

(七)防治鼠患(秘書室)：請各組室加強宣導食物務必以鐵罐或玻璃罐密封加蓋，並列入每日下班自主檢查要項，減少鼠患。

七、臨時動議：

市長行程將採線上系統登錄，請同仁配合辦理，另如臨時變更代理，需自行通知聯繫各方，系統無法變更通知。(主秘)

八、散會：上午11時30分

# 臺北市政府研究發展考核委員會業務會議紀錄

一、時間：112年5月16日（星期二）上午10時45分

二、地點：研考會1201會議室

三、主席：俞振華主任委員

紀錄：洪怡盈

四、出席者：詳如簽到表

五、確認本會112年5月11日溝通會議紀錄：

（一）重大活動預算審查（綜計室）：經內部初步審視，113年預算增加主因有13項新增項目，若排除新增項目，主要是教育局的全中會及文化局的二二八活動為大宗。

（二）遠見2023縣市亮點施政競爭力報導（綜計室）：增加智慧城市展-AI 助教「艾特老師」及推動運動城市-增加建置本市體育運動中心大數據分析資料提供。

六、各組室業務重點報告：

（一）議員提出柯市長卸任前政策大轉彎導致民怨的調查（綜計室）：調查結果僅社會局提報2項，分別為里辦共餐據點將轉型為社區關懷據點以及重陽禮金僅發低收及中低收入的特定族群。上開調查資料再循適當時機跟議員安排說明。

（二）市政會議的專案報告幕僚意見（管考組）：因局處提案可能涉及各組室，如組室有意見請提供管考組彙整。本人期許組室間加強資訊互通，即使議案雖非權管業務，亦能彼此了解辦理進度。

（三）申請案件流程改造案（服務組）：本人認為此次透過和資訊局的合作，從過程中找出流程問題，梳理可精進之處，未來可將



此流程改造精神，擴大鼓勵各機關自發性檢討精進。如主秘所言，可於適當場合提出已做改善的案例與尚可改進之案例，雙管齊下，搭配適當的獎勵計畫，鼓勵機關進行流程改造。另有關陳情案件採取實名制或實聯制，仍需視案件屬性與法規業務管理需要，殊異性進行檢討；HELLO TAIPEI 單一陳情系統之登入介面，亦可加強更直覺式之理解操作，避免資訊誤解。

#### **七、臨時動議：**

資訊局曾向本人提出希本會協助其管理各機關開放資料更新，唯資訊局本於資料管理與開放技術專業，初步建議其可將局處更新情形適時提報主秘會報強化督導，屆時再請主秘協助。

#### **八、散會：上午11時20分。**

## **臺北市政府研究發展考核委員會業務會議紀錄**

**一、時間：**112年6月15日（星期四）上午9時30分

**二、地點：**研考會1201會議室

**三、主席：**俞振華主任委員

**紀錄：**黃怡華

**四、出席者：**詳如簽到表

**五、確認本會112年5月31日會議紀錄：**洽悉。

（一）長期施政願景（綜計室）：請綜計室蒐集其他城市相關資料，提供本人參考。

**六、各組室業務重點報告：**

（一）青年局籌備作業（綜計室）：本案為當前重大政策，請綜計室彙整各局處資料後，召集相關局處副首長以上人員開會，積極推動。

（二）民調與相關調查業務（研展組）：請研展組研議未來執行方式。

（三）話務服務（話務組）：若有性騷擾及職場霸凌等申訴電話進線，請儘快處理，並提供勞動局、社會局及教育局等處理管道。

（四）性騷擾及職場霸凌防治（人事機構）：請人事機構研議辦理相關課程，使本會主管及基層同仁皆知曉相關規定、權益及處理管道，並請人事機構構思本會其它更積極作法。

**七、臨時動議：**無。

**八、散會：**上午10時40分

## 臺北市府研究發展考核委員會業務會議紀錄

一、時間：112年7月19日（星期三）下午14時15分

二、地點：研考會1201會議室

三、主席：俞振華主任委員

紀錄：洪怡盈

四、出席者：詳如簽到表

五、確認本會112年7月12日會議紀錄：洽悉。

六、各組室業務重點報告：

（一）民眾陳情（服務組、話務組）：

1. 請思考未來4年，將民眾陳情從電話使用轉移到網路或APP使用，應訂定之目標為何。
2. 未來應以減少話務量為推動方向，可間接以人工智慧或其他方式取代。
3. 1999相較HELLO TAIPEI，畢竟為一般民眾較為熟悉的名詞，或許兩者可予整併（統一逕以1999對外，分電話或網路架構概念），落實真正的單一陳情系統。至於整併需要多少經費以及可能的推動里程碑，請兩組室先進行討論試擬。

（二）113年度計畫及預算審查委員會（會計室）：本會113年度概算如有待討論或爭取之預算項目，再請相關組室派員出席說明。

七、臨時動議：

若有相關國際性研討會，將多鼓勵各組室或輪流派員參訓，俾多方吸取新知，提升同仁相關業務職能。

八、散會：下午14時55分

## **臺北市政府研究發展考核委員會業務會議紀錄**

**一、時間：**112年8月16日（星期三）上午9時10分

**二、地點：**研考會1201會議室

**三、主席：**俞振華主任委員

**紀錄：**黃怡華

**四、出席者：**詳如簽到表

**五、確認本會112年8月10日會議紀錄：**

臺北1999單一客服窗口案，請主任秘書督導，內部統籌服務組及話務組推動，對外代表本會與資訊局討論合作；另配合資訊局擬就台北通調整介面，先一併修正HELLO TAIPEI及1999於其前臺顯示畫面；餘相關作業，再規劃期程進行。

**六、各組室業務重點報告：**

臺北市2040施政願景規劃案（綜計室）：本案目標朝明年首長共識營時，能完成討論初版的願景架構。

**七、臨時動議：**無。

**八、散會：**上午9時45分

## 臺北市府研究發展考核委員會業務會議紀錄

一、時間：112年9月21日（星期四）下午14時15分

二、地點：研考會1201會議室

三、主席：俞振華主任委員

紀錄：洪怡盈

四、出席者：詳如簽到表

五、確認本會112年9月14日會議紀錄：洽悉。

六、各組室業務重點報告：

（一）民意調查（研展組）：問卷題目設計應以能對應政策問題或政策建議思考，俾調查結果協助相關局處發揮政策規劃或改善之效。

（二）為民服務工作不定期現場考核（服務組）：查證報告提市政會議前，可將查證報告先透過研考類一條鞭群組發布，讓相關局處預為準備，於會議上回應檢討精進策略。

（三）陳情案件改分（服務組）：目前陳情系統雖自動分案準確率已達9成以上，惟為加強局處間橫向聯繫，未來如有職權不清推諉個案，可提主秘會報個案檢討。

（四）性騷擾防治宣導（人事機構）：就本會112年6月29日溝通會議臨時動議事項補充說明，同仁如遇性騷擾事件者，請通知人事機構協處（含相關諮詢服務及轉介等），相關規範業置於本會網站之「性騷擾

防治專區」項下；另倘有涉訟事宜，得依相關規定  
檢具申請書及證明文件，洽人事機構辦理後續事宜。

(五) 身障機構採購(主秘)：明年度採購額度將由5%提升到10%，請各組室於採購時優先採購身心障礙福利機構團體或庇護工場生產物品及服務，避免未達標遭到檢討。

七、臨時動議：「112年菁英領導班日本橫濱研習分享」。

八、散會：下午15時45分

## 臺北市政府研究發展考核委員會業務會議紀錄

一、時間：112年10月18日（星期三）下午2時15分

二、地點：研考會1201會議室

三、主席：俞振華主任委員

紀錄：黃怡華

四、出席者：詳如簽到表

五、確認本會112年10月11日會議紀錄：洽悉。

六、各組室業務重點報告：

（一）青年局籌備作業（綜計室）：請先盤點相關局處將移撥之員額，以利後續與人事處討論組織員額編制。

（二）1999語音轉文字服務（話務組）：語音轉文字服務有利於提升話務人員行政效率，請話務組持續推動。

（三）臺北市陳情系統（服務組、話務組）：請服務組及話務組追蹤將臺北市陳情系統設置於台北通首頁後，案件量或陳情來源等是否有影響。

七、臨時動議：

10月24日（二）排定本會議會工作報告，請各組室主管準時出席。另本次需逐一介紹各主管及府會聯絡人，議員垂詢事項如需組室口頭補充回應，請先自報職稱姓名。（府會）

八、散會：下午3時5分

## 臺北市府研究發展考核委員會業務會議紀錄

一、時間：112年11月16日（星期四）上午9時10分

二、地點：研考會1201會議室

三、主席：俞振華主任委員

紀錄：洪怡盈

四、出席者：詳如簽到表

五、確認本會112年11月9日溝通會議紀錄：洽悉。

六、各組室業務重點報告：

（一）成立青年局（綜計室）：本議題擴大延伸將與本府各一級機關組織編制有關，請綜計室提供過往討論本府組織修編相關之檢討資料予本人，本人亦會向人事處了解討論。

（二）異地備援主機切換測試（話務組）：

本案屬年度例行性異地備援演練作業，未來發布新聞稿，內容文字應更精準，以免造成誤解。本次測試時間正好遇到大巨蛋測試賽，轉換期間值機人力要充足，確保服務不中斷。另大巨蛋賽事或場館營運之電話客服，請轉知體育局和遠雄反映，以遠雄客服為主，俾利及時解決問題。

（三）本會112年度預算執行（會計室）：112年度即將終了，請各組室掌握預算執行與核銷期程，積極辦理。

（四）議會部門質詢（府會）：部門質詢期間，請各組室安排同仁側聽，本次輪值為綜計室，請彙整本會相關題目依時程轉知秘書處。

七、報告案：

臺北市陳情系統「自動分案正確率提升」擬處措施（服務組）：以報告呈現，本案推進有三大工作重點：1.大方向還



是朝AI自動分案進行。2. 民眾自選類別分案，可優化系統提示提升準確度。3. 持續做個案分析進而改善目前的斷詞斷句分案錯誤。請持續與資訊局就陳情系統自動分案之準確率精進做法討論改善，並讓機關了解目前自動分案正確率已達9成（1999人工分案高達九成八），如有分案錯誤可檢討修正者，請儘速進行相關分析與調整，減少機關客訴；日後導入生成式人工智慧，將更助於提升準確率與服務效能。

**八、臨時動議：無。**

**九、散會：上午10時40分**

## 臺北市政府研究發展考核委員會業務會議紀錄

一、時間：112年12月18日（星期一）下午2時

二、地點：研考會1201會議室

三、主席：俞振華主任委員

紀錄：黃怡華

四、出席者：詳如簽到表

五、確認本會112年12月12日會議紀錄：洽悉。

六、各組室業務重點報告：

（一）民調作業（研展組）：請研展組調閱近幾年交通議題之民調資料，了解長期升降趨勢與進行相關指標分析，如近兩年因嚴重特殊傳染性肺炎發生前後是否有變化等。

（二）研考類一條鞭機制（圖資組）：機關研考類一條鞭人員應協助議會案件回復之品質管理，並與府會連絡人彼此連結，請圖資組研議相關機制之串接。

（三）加強本府施政管考措施（管考組、話務組、服務組）：請相關組室就本會業務思考如何強化本府施政管考力道，如除透過市政會議平台進行市長裁指示事項列管追蹤外，尚可進行案件抽查或整理1999熱門派工或輿情反映議題預警等。

（四）1999陳情案件統計（話務組）：請話務組就近日台北馬拉松全馬、半馬之陳情案件反映，持續統計並比較與過往之案量變化。

(五) 113年預算審查(會計室)：請相關組室就一輪審查暫擱項目與通過需補充說明部分，儘速備妥相關資料，依規定期限提送民委會，以應二輪審查。

(六) 市長於議會質詢案件辦理情形報告案(管考組)：洽悉。

七、臨時動議：無。

八、散會：下午3時。