

# 研究發展考核委員會 111 年度施政重點與施政計畫

## 壹、願景

精實良善治理

## 貳、使命

追求政策研究規劃、創新及管制考核之卓越成效

## 參、施政重點

- 一、辦理本府策略地圖作業，並據此彙編本府年度施政計畫及施政報告，串聯各部門施政要項。
- 二、修訂本府公共工程中程計畫，辦理公共工程中程計畫項目複評作業。
- 三、辦理青年事務委員會事宜、各類基金績效考評。
- 四、辦理市政建設專題委託研究，並精進各項滿意度調查作業。
- 五、落實開放政府、全民參與之施政理念，持續推動並優化各項公民參與事宜。
- 六、管制考核年度重要個案計畫，提升本府施政效能。
- 七、藉由臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」整合多元陳情管道（如網站、App、1999、書面、電話、臨櫃等），加速案件處理效率，提升施政效能，並配合與台北通 App 整併、新增 1999 網路電話等新功能，運用本府各類宣傳管道，提升民眾對系統新功能之認知。
- 八、為瞭解民眾關心的市政問題，賡續推動「HELLO TAIPEI」自動預警與資料視覺化，俾供機關施政參考。
- 九、依據本府辦理政府服務獎參獎執行計畫，評選、輔導及薦送本府為民服務品質績效卓著之機關，參加行政院「政府服務獎」評獎。
- 十、針對本府申請案件持續推動線上申請、流程改造、免書證免謄本、申請書表簡化等相關作業。
- 十一、藉由創意提案競賽機制，推動創新精神，持續精進組織效能。
- 十二、賡續推動精實管理優良改善團隊認證，並辦理成果觀摩活動，展現本府各局處精實管理推動成果。
- 十三、辦理本府公文處理成效檢核及推動公文減量，以提升公文品質及業務處理效率。
- 十四、辦理本府政府出版品管理，推動本府環保出版政策，並提升出版品質。
- 十五、辦理本府研考類一條鞭管理作業，以強化機關研考業務執行成效，並促進機關績效成果，提升本府施政效能。

- 十六、為確保「1999 話務服務指標」以維持應有之服務品質，持續加強服務品質管理、話務人員教育訓練、優化資訊系統以及辦理滿意度調查等工作。
- 十七、本府派工案件計 22 項，自 97 年 7 月上線服務至 110 年 12 月 31 日止，民眾每月反映件數平均約 1 萬 9 千件，為發掘民眾反映之案件資料中對市政提升有用之資訊，本會持續針對派工案件數較高之熱門項目進行資料探勘，作為各機關施政參考。
- 十八、本會依「1999 導入人工智慧最適方案」委託研究案研究結果，針對網路電話、語音辨識及自動分案等技術，研議可行之導入方案，逐步優化話務服務系統及流程，以達到提升服務效能及降低話務人員失誤率之目標。

## 肆、施政計畫

計畫名稱		分計畫	計畫內容
業務計畫	工作計畫		
壹. 一般行政	一. 行政管理	<一>行政管理	辦理會計、人事、研考、採購、事務、出納、文書、檔案管理等業務。
貳. 計畫作業	一. 計畫評估及編審業務	<一>辦理本府策略地圖作業	1.完成本府策略地圖：綜合考量本府核心業務性質，協助府級推動小組擬定並持續修正本府及各一級機關策略地圖。 2.彙整府級平衡計分卡：請本府各一級機關針對策略地圖各項策略目標，提出適切對應之量測指標（KPI）及行動方案，以合宜的法規制度落實推動，俾利於年度結束後適度展現本府績效。 3.辦理策略地圖相關教育訓練。
		<二>推動本府公共工程中程計畫	1.推動中程計畫作業：配合市長任期及各機關施政重點之調整，持續規劃未來硬體建設施政藍圖，推動本府公共工程中程計畫。 2.年度計畫項目複評作業：依據本府公共工程中程計畫，辦理年度重大建設計畫之查證與概算審查作業，研提審查意見提供本府年度計畫與預算審查委員會審議參考。
		<三>編審本府年度施政計畫	編審年度施政計畫：依據本府重大政策及本府策略地圖等，配合本市總預算，協同各機關研擬本府年度施政計畫草案；俟該草案及預算案經議會審議通過後，據以修正為正式本，並發布實施。
		<四>辦理市營事業及非營業基金經營績效考核	1.辦理市營事業機構年度經營績效考評工作。 2.辦理非營業基金年度營運績效考評工作。

		<五>臺北市青年事務委員會	辦理臺北市青年事務委員會會議，協助本府各局處推動青年事務。
參. 研究發展	一. 市政研究發展及革新	<一>辦理市政建設專題委託研究	為精進市政建設，加強行政實務、產業經驗及學術理論之結合，依「臺北市政府委託研究計畫先期審查及執行作業要點」辦理市政建設專題委託研究，其議題選定係以解決問題及具未來、前瞻性、跨局處綜合業務為優先考量。
		<二>辦理滿意度調查作業	1.為了解各項市政建設之民意反映，配合各機關行政措施與重大政策推動，每月規劃議題辦理民意調查。調查結果簽報市長及函送各機關業務推動參考。 2.為營造更好之員工工作環境，並回應組織溝通，透過問卷調查了解員工對於目前工作現況之評價與影響組織效能運作之態度。另針對首長與機關服務表現，亦辦理滿意度調查作業。
	二. 市民參與	<一>持續推動及辦理公民參與各項事宜	1.推動公民參與委員會相關事宜：為落實開放政府、全民參與之施政理念，積極推動市政建設之透明治理、公眾參與及協同合作，追求市民最高之福祉，依「臺北市政府公民參與委員會設置要點」進行公民參與相關事務之推動。 2.召開公民參與委員會各項會議：每季辦理公民參與委員會大會研議公民參政、開放資料及探勘、參與式預算等之各項執行計畫、標準作業流程，並將相關決議事項送請有關機關辦理業務參考。 3.於本市公民參與網充分揭露各項公民參與資訊，並進行公參網優化相關工作。 4.持續落實公民參與機制，加強 i-Voting 機制落實及推動。
肆. 管制及考核	一. 施政計畫管制考核	<一>辦理年度個案計畫暨專案計畫管制考核	1.辦理本府年度個案計畫管制考核作業 (1)辦理本府個案計畫之選案及作業計畫研擬作業：依「臺北市政府年度個案計畫管制考核作業要點」進行選案作業，並審查個案作業計畫之填報內容，以利後續進行計畫目標及里程碑管控事宜。 (2)追蹤管制及實地查證作業：列管個案計畫之執行進度，並透過個案預警機制，針對落後計畫提報府級會議協處，以利計畫如期如質完成，提升本府施政績效。

		<p>(3)進行本府個案計畫年終考評作業：為確保計畫品質與激勵士氣、了解各項計畫的執行績效及利弊得失，於年終時進行各項列管計畫成效考評作業。</p> <p>(4)舉辦列管計畫檢討觀摩會：依據「府管計畫研討暨市政建設觀摩會」實施計畫，邀集本府各受列管計畫機關研考及業務承辦人員辦理業務講習及交流，藉由實際案例的經驗分享，增進作業計畫的執行與管理效能。</p> <p>(5)規劃系統講習作業：年度規劃辦理講習作業，使本府各機關掌握個案計畫作業時程，並熟悉施政計畫管理資訊系統-計畫管理系統之操作，以利本府推動各項管考作業。</p> <p>2.辦理專案管制及重要專案考核作業</p> <p>(1)提升管考查證效能：依據「臺北市災害防救督導考核計畫」及「院頒道路交通秩序與交通安全改進方案」等規定，辦理查證作業，並列管各局處查證建議實施情形。</p> <p>(2)提高本府基本設施執行效能：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」等規定，辦理計畫審查及系統管考，不定期辦理實地查證，管控進度，提升本府執行績效，並於年終辦理績效評核作業。</p> <p>(3)落實市政會議裁示：為使各機關有效落實市長重大政策指示，本會針對每週市政會議市長指（裁）示事項進行追蹤列管，以有效管制各機關執行重要政策指示之進度與內容。</p> <p>(4)落實本府市政白皮書執行成果：為落實市長政見，每半年追蹤並審查各主題執行情形，並將執行成果公開於公民參與網。</p> <p>(5)彙整市政總質詢案件：依臺北市政府列管市政總質詢、市長施政報告（含專案報告）案件作業流程，彙整前次市政總質詢之案件辦理情形。</p> <p>(6)管制議員書面質詢案件：依「臺北市政府所屬各機關答復議會議員書面質詢作業注意事項」列管本府書面質詢案件，逐案審查答復內容完整性及格式正確性，並針對逾期案件進行查催，定期彙整管制作業成果提報本府。</p>
伍. 服務精進	一. <一>辦理本府參加政府服務獎評選及輔導作業	依本府辦理政府服務獎參獎執行計畫，評選、輔導及薦送本府為民服務品質績效卓著之機關，參加行政院「政府服務獎」評獎。
	<二>辦理為民服務工作不定期現場考核、電話服務禮貌測試	<p>1.為民服務工作不定期現場考核：不定期辦理現場考核，積極提升各機關自主管理能力，俾精進為民服務工作品質。</p> <p>2.電話服務禮貌測試：依本府電話服務禮貌實施計畫，不定期進行電話禮貌測試。</p>

		<三>積極推動 創意提案競賽	1.邀請各一級機關及推薦所屬，遴選優良提案報府參獎，經初審及複審機制評選出獲獎提案，並透過行政獎勵、獎金等措施，鼓勵機關積極參與。 2.藉由成果彙編製作、主題網頁發布等，推廣提案成效。
		<四>推動臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」	1.藉由臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」整合多元陳情管道（如網站、App、1999、書面、電話、臨櫃等），加速案件處理效率，提升施政效能。 2.配合與台北通 App 整併、新增 1999 網路電話等新功能，請本府各機關運用各類宣傳管道，提升民眾對系統新功能之認知。 3.為瞭解民眾所關心的市政問題，與本府資訊局賡續推動單一陳情系統「HELLO TAIPEI」自動預警與資料視覺化，俾供機關施政參考。
		<五>推廣精實管理	1.推動精實管理優良改善團隊認證。 2.為展現本府各局處近年推動精實管理專案之成果，並使各機關相互學習，辦理成果觀摩活動，以深化精實思維，持續改善組織文化，增進行政效能及提升執行力。
		<六>推動申請案件 e 化作業	1.依據本府申請案件處理作業要點，辦理本府各機關申請案件檢核作業。 2.針對本府申請案件，持續推動線上申請、流程改造、免書證免謄本、申請書表簡化，以達成 e 化、便民之目標。
陸. 市政資料管理	一.	<一>辦理公文定期、不定期檢核工作	本府針對各類公文性質，訂有處理時限及管制稽催等規定，並以三級管考方式，辦理一級機關與區公所定期公文檢核、二級機關不定期抽查、專案案件不定期抽查，及辦理公文講習等管考與輔導方式，提升本府各機關公文處理品質。另為提升業務處理效率，落實先開會後寫公文觀念，定期統計公布各機關每季與前一年同季之公文數量比較，以利機關掌握公文數量趨勢。
	二.	<一>辦理本府出版品管理作業	辦理本府出版品管理、獎勵及推動電子化等工作。
		<二>推動本府政府資料開放作業機制	為落實「開放政府、全民參與、公開透明」施政目標，訂頒「臺北市政府及所屬各機關學校政府資料開放作業規範」，做為推動相關作業之依據；參與本府公民參與委員會開放資料工作

			組之運作，提升本府之政府資訊公開程度；訂定相關獎勵機制，擴大本府開放資料應用範圍及成效。
		<三>辦理本府研考類一條鞭管理作業	辦理本府研考類一條鞭之人員列管、考核獎懲及交流訓練等工作。
柒. 話務管理	一. 話務管理	<一>辦理本府「1999 臺北市民當家熱線」營運管理	辦理話務中心（含視障話務小組）勞務委外履約管理、現場管理、話務服務品質稽核及話務服務績效統計分析等工作；並定期辦理各項服務標準作業流程修訂、新進話務人員教育訓練、話務人員在職訓練（含性別平等及心靈成長課程）、滿意度調查、FAQ 題庫與通訊錄資料更新維護、話務軟硬體更新優化、異地備援演練等作業。另與本府資訊大數據平台合作，建置 1999 派工案件視覺化儀表板及相關案件統計報表，除增加統計作業效率外，可作為派工權責機關業務上之參考。
		<二>1999 派工資料探勘應用數	本府派工案件計 22 項，自 97 年 7 月上線服務至 110 年 12 月 31 日止，民眾每月反映件數平均約 1 萬 9 千件，為發掘民眾反映之案件資料中對市政提升有用之資訊，本會持續針對派工案件數較高之熱門項目進行資料探勘，以作為各機關施政參考。
		<三>導入新技術輔助營運	本會依「1999 導入人工智慧最適方案」委託研究案研究結果，針對網路電話、語音辨識及自動分案等技術，研議可行之導入方案，逐步優化話務服務系統及流程，以達到提升服務效能及降低話務人員失誤率之目標。
捌. 建築及設備	一. 其他設備	<一>其他設備	購置資訊設備等。
玖. 第一預備金	一. 第一預備金	<一>第一預備金	依預算法第 22 條之規定編列依法覈實動支。