

# 附錄一

## 臺北市政府研究發展考核委員會 103 年大事紀要

日期	大事紀要
102.12.17-103.01.10	列管台北卡服務推動情形，為加強台北卡整合效果，本會協助函請各一級機關填報現行發卡項目，同時針對潛在業務活動或推廣服務等，評估配合納入該卡應用範圍，並將調查結果函送資訊局參考。
103.01-12 月	依據本府早餐會報之市長裁示事項，辦理「臺北便民服務雲整合計畫」督導作業，定期追蹤列管本案執行進度，確保系統建置及主要推動目標於 103 年 12 月 1 日完成。
103.01-11 月	辦理本府為民服務工作不定期現場考核（含委外場館）。
103.01-11 月	各機關(含委外服務場館)電話服務測試。
103.01.01-01.28	為加強「臺北市民 e 點通」網站使用便利性，研議增加申辦引導問卷功能（熱搜服務），本會函請各一級機關填報福利資訊清冊，經彙辦分析後將相關調查結果及分類名稱，函請資訊局進行後續資料分析與功能開發事宜。
103.01.01-10.31	本府政府服務品質獎評審作業。
103.01-12 月	本府 103 年公文月報表統計資料彙報工作（按月）。
103.01-12 月	本府研考會歸檔公文編目數量定期統計（按月）。
103.01-12 月	本府研考會歸檔公文電子影像掃描數量統計（按月）。
103.01-12 月	列管本府撤銷另為處分案件。
103.01.01-03.31	辦理本府各機關 102 年度出版品評比作業。
103.01.02-01.31	府管計畫期末及年終考評現場查證。
103.01.09	大臺北黃金雙子城第 5 次協調會議。
103.01.20	提報「1999 臺北市民當家熱線」102 年第 4 季（10 月~12 月）話務服務及派工案件辦理情形(第 1767 次市政會議)。
103.01.27	函請各機關依據「臺北市政府各機關年度施政計畫編審要點」提送本府 104 年度施政計畫重點（綱要），同時擇取最優先推動之 3 項施政項目。
103.02、05、07、10	民眾非臨櫃申請案件處理情形滿意度調查表季檢討。
103.02.06	依本府第 1764 次市政會議市長裁指示事項辦理，函頒「臺北市政府悠遊卡繳費便民措施成果查核執行計畫」。

日期	大事紀要
103.02.13	函頒「本府 103 年度推動公文處理成效檢核輔導作業」。
103.02.17-04.29	辦理悠遊卡繳費便民措施成果（第 1 階段）查核作業，查核結果已提報本府第 1781 次市政會議。
103.02.19-26	辦理二級機關公文不定期抽查輔導(102 年度人員流動率較高之機關)。
103.02.25	提報「市長信箱」電子信件 102 年第 4 季（102 年 10 月-12 月）辦理情形。
103.03.03-05.05	辦理本府 103 年度防救災害督考作業。
103.03.05、08、11	人民陳情案件處理情形滿意度調查表季檢討。
103.03.10	函請相關局處填報 104 年度公共工程複評項目，並研提複評意見予主計處及複評機關。
103.03.11	市長核定「本府 104 年度府層級優先推動施政項目」，並函知本府各一級機關。
103.03.11-03.24	依本府第 1774 次市政會議市長裁指示事項，函請各機關填報悠遊卡繳費便民措施推動情形，經彙辦分析後，將相關調查結果陳請副秘書長辦公室參考。
103.03.12-03.19	舉辦本府「1999 派工系統研習班」(基礎操作研習班 5 期及管理者研習班 3 期)。
103.03.13	函知本府各一級機關「本府 104 年度府層級優先推動施政項目」。
103.03.13-03.20	辦理上半年二級機關公文不定期抽查輔導。
103.03.17、18、31	103 年度一般研考人員核心知能研習班（1-3 期）。
103.03.18	本府 102 年績優研考人員頒獎典禮。
103.03.25	辦理臺北市議會第 11 屆第 7 次「市長施政報告」口頭說明。
103.03.26、31	辦理本府 103 年度政府出版品管理作業研習班。
103.03.31	召開 103 年度市營事業營運績效考評指標修訂會議。
103.04、11 月	本府各機關推動創意提案制度執行情形彙整統計業務。
103.04.01	第 1777 次市政會議審議通過「臺北市政府 104 年度施政計畫綱要草案」。
103.04.01、02	103 年度新進研考人員核心知能研習班。
103.04.02	依本府第 1774 次市政會議市長裁指示事項辦理，召開副秘書長主持之跨機關「研商推動本府悠遊卡繳費便民措施會議」。
103.04.03	函頒修訂「臺北市政府創意提案會報實施計畫」。
103.04.07-05.09	行政院國發會第六屆「政府服務品質獎」實地評審。
103.04.09	函請本府各機關進行本府 104 年度施政計畫(草案)第 1 階段編修作業。
103.04.09	函頒「臺北市政府 103 年度服務品質獎實施計畫」。

日期	大事紀要
103.04.15-07.03	1999 話務服務局處備援人員基礎訓練。
103.04.21-04.29	進行臺北市政府非營業基金 102 年度營運績效考評作業，至 4 月 29 日止。
103.04.22	召開 103 年度本府研考會第 1 次研考委員會議。
103.04.22	函頒修正「臺北市政府各機關電話總機語音系統設定統一規範」、「臺北市政府推行為民服務工作電話禮貌測試實施計畫」、「臺北市政府所屬各機關推行電話服務禮貌測試紀錄表」及「臺北市政府所屬各機關電話抽測通數明細」。
102.04.24-04.30	辦理本府所屬機關專案案件公文抽查。
103.04.29	提報「1999 臺北市民當家熱線」103 年第 1 季(1 月~3 月)話務服務及派工案件辦理情形(第 1781 次市政會議)。
103.05.01	新版 1999 派工系統上線，並增列本府派工服務為 31 項派工項目。
103.05.06-05.15	進行臺北市政府市營事業機構 102 年度經營績效實地與書面考評作業，至 5 月 15 日止。
103.05.06	本府 102 年優良政府出版品頒獎典禮。
103.05.12-05.14	辦理 103 年度文書處理講習(第 1-3 期)。
103.05.16-07.22	辦理悠遊卡繳費便民措施成果(第 2 階段)查核作業，查核結果已提報本府第 1793 市政會議。
103.05.22	「本府各機關 104 年度預定研究發展項目」財主研審議會議。
103.05.23	函請本府各機關進行本府 104 年度施政計畫(草案)第 2 階段編修作業。
103.05.23	年度出版品計畫初審工作組完成本府所屬各機關 104 年度政府出版品專案計畫審查作業。
103.05.30-07.31	公文檢核小組實地進行本府所屬各一級機關及區公所檢核作業。
103.06.03	提報「市長信箱」電子信件 103 年第 1 季(103 年 01 月至 03 月)辦理情形。
103.06.04	函知本府各一級機關，有關行政院「全面推廣政府服務流程改造」整體規劃實施期程調整事宜。
103.06.06	公布創意提案實施計畫，103 年「市政金頭腦獎」指定題目「臺北銀髮樂園~用一個創意，讓臺北的銀髮族更快樂」。
103.06.24	行政院第六屆服務品質獎頒獎。
103.07.01-07.31	府管計畫期中現場查證。
103.07.01、03	103 年度高階研考主管核心知能研習班(1-2 期)。
103.07.01-08.31	本府 103 年服務品質獎考核(第一階段書面評審)。
103.07.08	辦理臺北市議會第 11 屆第 8 次「市長施政報告」口頭說明。
103.07.22	第 1793 次市政會議審議通過「臺北市政府 104 年度施政計畫草案」。

日期	大事紀要
103.07.25	函送臺北市政府 104 年度施政計畫草案予臺北市議會審議。
103.07.29	提報「1999 臺北市民當家熱線」103 年第 2 季(4 月至 6 月)話務服務、單一申訴及派工案件辦理情形(第 1794 次市政會議)。
103.07.31	完成編製「臺北市政府 102 年度重要研考業務成果彙編」。
103.08.01	函送「臺北市政府 104 年度施政計畫暨地方總預算編製經過報告」予臺北市議會。
103.08.01	召開 103 年度本府研考會第 2 次研考委員會議。
103.08.01	新版 1999 話務系統上線。
103.08.06	市長核定「臺北市政府市營事業機構 102 年度經營績效考評報告」。
103.08.06	大臺北黃金雙子城第 3 次委員會議。
103.08.07、08	辦理本府 103 年度政府出版品編輯作業研習班。
103.08.08	召開 103 年度本府「1999 臺北市民當家熱線」派工業務檢討會。
103.08.26	提報「市長信箱」電子信件 103 年第 2 季(103 年 04 月至 06 月)辦理情形。
103.09.01	市長核定「臺北市政府所屬非營業基金 102 年度營運績效考評報告」。
103.09.01-10.15	本府 103 年服務品質獎考核(第二階段評審會)。
103.09.01-09.15	辦理下半年二級機關公文不定期抽查輔導。
103.09.05	函頒修訂「臺北市政府申請案件檢核實施計畫」及「臺北市政府所屬各機關申請案件處理作業注意事項」。
103.09.09	各機關公文檢核結果行文機關檢討改進。
103.09.24	函請各機關辦理本府 104 年度施政計畫正式本編製相關作業。
103.09.26-12.16	1999 話務服務局處備援人員進階班訓練。
103.10.01	本府創意提案會報初審會議。
103.10.15	監察院至 1999 話務中心巡察業務。
103.10.19	1999 話務中心進行異地備援演練。
103.10.20-11.18	辦理悠遊卡繳費便民措施成果(第 3 階段)查核作業,查核結果已提報本府第 1810 次市政會議。
103.10.28	提報「1999 臺北市民當家熱線」103 年第 3 季(7 月至 9 月)話務服務辦理情形(第 1807 次市政會議)。
103.10.29-11.14	本府創意提案會報複審會議。
103.11.04-11.07	辦理 103 年度文書處理講習(第 4-7 期)。
103.11.10-13	辦理本府所屬機關專案案件公文抽查。
103.11.12	市長核定本府 103 年度施政計畫正式本。
103.11.17-12.03	辦理院頒道安初評作業。

日期	大事紀要
103.11.18	完成印製本府 104 年度施政計畫(正式本)，分送議會及本府各機關據以參考實施。
103.11.25	提報「市長信箱」電子信件 103 年第 3 季（103 年 07 月至 09 月）辦理情形。
103.11.25	「1999 視障話務服務小組」獲頒勞動部金展獎「視障電話值機績優單位獎」。
103.11.26-12.16	依「臺北市政府悠遊卡繳費便民措施成果查核執行計畫」，辦理悠遊卡繳費便民措施成果查核之專案敘獎作業。
103.11.28	本府創意提案會報複審結果專案簽陳。
103.12.04	103 年府管計畫研討暨市政建設觀摩會。
103.12.05	1999 話務中心備援中心建置完成。
103.12.09	函頒修訂「臺北市政府非臨櫃申請案件滿意度調查實施計畫」。
103.12.09-12.12	1999 話務人員紓壓課程。
103.12.16	函知本府 54 個悠遊卡繳費機關，本項繳費便民措施已達階段性目標，「臺北市政府悠遊卡繳費便民措施成果查核執行計畫」自 103 年 12 月 16 日起停止適用。
103.12.16	本府創意提案會報獲獎提案，於 1814 次市政會議中由市長頒獎。
103.12.18	函頒訂定「臺北市政府申請案件處理作業要點」，並同時停止適用「臺北市政府申請案件檢核實施計畫」及「臺北市政府所屬各機關申請案件處理作業注意事項」。
103.12.22	配合政府服務品質獎評獎作業手冊附件「電話禮貌測試量表」之評分標準，函頒修正「臺北市政府各機關電話總機語音系統設定統一規範」、「臺北市政府推行為民服務工作電話禮貌測試實施計畫」及「臺北市政府所屬各機關推行電話服務禮貌測試紀錄表」。
103.12.22	「臺北市民 e 點通」網站第四代版型及「熱搜服務」功能(提供民眾依據本身條件，搜尋適合之福利或服務項目)正式啟用。
103.12.22	函頒修正「臺北市政府所屬各機關為民服務工作不定期現場考核實施計畫」。
103.12.22	函頒修正「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」。
103.12.31	完成編製「臺北市研考工作手冊」。