

臺北市府
研究發展考核委員會
108 年度施政成果

臺北市府研究發展考核委員會 編製
中華民國 109 年 1 月

臺北市府

108 年度施政成果

目錄

第一章 綜合計畫	3
第一節 中長程計畫作業	3
第二節 年度施政計畫	4
第二章 研究發展	6
第一節 研究發展	6
第二節 公民參與	9
第三章 管制考核	13
第一節 施政計畫管考	13
第二節 重要會報決議及專案事項列管	14
第四章 服務精進	18
第一節 提升服務品質	18
第二節 行政革新	21
第五章 公文查詢及資料管理	27
第一節 公文查詢	27
第二節 資料管理	29
第六章 話務管理	36
第一節 營運管理	36
第三節 行銷管理	41
附錄一 大事紀要	46
附錄二 109 年行事曆	49

第一章 綜合計畫

第一節 中長程計畫作業

一、辦理本府公共工程中程計畫(108 至 111 年度)編修作業

為落實本府打造臺北市成為「宜居永續城市」的施政願景，並配合民選市長任期，本會於 107 年底啟動本府公共工程中程計畫(108 至 111 年度)編修作業，規劃未來 4 年之重要公共工程建設，期透過整體供需分析，以區域均衡發展為前提，策劃未來重點工作與工程施作之優先順序，以作為未來中長程歲入、歲出之參考。該計畫於 108 年 4 月完成簽府核定作業，並公告於本會網站。

二、辦理 109 年度「公共工程中程計畫」計畫項目複評作業並參與預算審議工作

為落實本府公共工程中程計畫於年度施政計畫，提升硬體市政建設服務，協助市府 109 年度預算審議，本會爰進行「公共工程中程計畫」109 年度計畫項目複評作業，於 108 年 4 月 16 日起發文並陸續展開現場查證及書面審查工作，計研提 237 項審查意見提供本府年度計畫及預算審查委員會審議參考，同時自 108 年 6 月至 7 月積極參與年度計畫及預算審查委員會下設之工作小組、車輛小組、工程單價小組、資訊專案小組、災害防救專案小組、預算員額小組之審查工作。

109 年度「公共工程中程計畫」計畫項目審查意見統計表

局處	計畫項目複評數	局處	計畫項目複評數
民政局	1	都市發展局	34
教育局	38	文化局	1
產業發展局	5	消防局	4
工務局	115	地政局	1
交通局	15	客家事務委員會	1

社會局	3	翡翠水庫管理局	3
警察局	3	自來水事業處	12
環保局	1		
合計		237	

第二節 年度施政計畫

一、彙編「本府 109 年度施政計畫」

本府年度施政計畫，包括「施政綱要」及「施政計畫」兩部分，以府級策略地圖為施政綱要，各部門施政計畫則由各機關依據本府策略地圖、重大政策、市長指示事項，並配合機關業務發展需要彙總而成，經市政會議通過後，由本會彙編成冊，並將施政計畫(草案)於 108 年 8 月底送臺北市議會審查。

而後各機關依據議會預算審議結果更新編修，經研考會彙編為 109 年度施政計畫正式本，將於 109 年 2 月簽府核定後函頒，同時上網公告。

二、彙編「本府 109 年度施政計畫暨總預算案編製報告」

本府 109 年度施政計畫暨總預算案編製報告，係提供市長向臺北市議會報告，分為研考會提供之「109 年度施政計畫」及主計處及財政局提供之「109 年度本市地方總預算案籌編結果」兩大部分，經研考會彙整成冊，簽奉市長核定後，於 108 年 9 月函送臺北市議會，並由市長於 108 年 10 月 8 日向議會完成報告。

三、策略地圖編訂作業

「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，自 104 年度起，本府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，以型塑本府使命、施政願景及策略主題，進行策略規劃，在「顧客」、「內部流程」、「學習成長」及「財務」4 個構面擬定策略目標、具體行動方案來執行，以關鍵績效指標(KPI)促使各局處自我挑戰，強化治理量能，邁向卓越。歷經年餘的共識及討論會議與編訂作業，自 105 年度起全面推行，並依各年度推動計畫持續推動相關業務，期望透過策略地圖凝聚共識，成為宜居永續城市。

受考評機關	考評等第
臺北自來水事業處	優等
臺北市大眾捷運系統土地聯合開發基金	甲等
臺北市動產質借處	優等

五、編印「本府第 13 屆第 1、2 次施政報告」

本府 108 年度施政報告以本府「策略地圖」為架構基礎，依「營造永續環境」、「健全都市發展」、「發展多元文化」、「優化產業勞動」、「強化社會支持」、「打造優質教育」、「精進健康安全」、「精實良善治理」等本府 8 大施政主題面向為主軸編纂，簽奉市長核定後，分別於 108 年 4、9 月函送臺北市議會。

第二章 研究發展

第一節 研究發展

一、市政專題委託研究

本會為促進市政建設現代化、加強學術理論與實務之結合，俾利市政規劃更趨合理、市政建設更落實，進而創造一個高附加價值的政府，特依「臺北市政府委託研究案作業要點」辦理市政建設專題委託研究；108 年度辦理「臺北市政府運用公民參與強化公共治理之推動策略」等 2 案（如下表）：

臺北市政府研考會 108 年度委託研究發展項目一覽表

編號	研究計畫名稱	研究單位主持人
一	臺北市政府運用公民參與強化公共治理之推動策略	國立中央大學法律與政府研究所孫煒
二	臺北市政府風險盤點及其管理模式之研究	思多葛市場股份有限公司彭孟慈

二、研究發展項目先期審查

本府為強化研究發展績效，有效運用研究發展資源，每年所屬各機關研究發展項目均由本會、財政局及主計處共同實施先期審查作業。各機關提報 109 年度之研究發展項目經審查通過 31 案（4,208 萬 8,000 元），其中單位預算通過 20 案（2,306 萬 8,000 元）、附屬單位預算通過 2 案（722 萬元），專業服務、技術服務相關預算 9 案（1,180 萬元）。

109 年度研究發展項目先期審查情形一覽表

機關發展項目					
送審案件數 (件)	送審金額 (元)	審查通過案件 數(件)	案件通過率 (%)	審查通過金額 (元)	通過金額比 率(%)
32	43,791,394	31	96.88%	42,088,000	96.11%

三、員工公務出國報告

為加強本府各機關公務出國(或赴大陸地區)報告品質，以提供市政建設之具體建議，本會函頒「臺北市政府及所屬各機關公務出國報告處理注意事項」，明訂各機關公務出國(或赴大陸地區)人員，應依該注意事項提出相關報告等資料。

近 5 年本府公務出國報告書統計表

年度	報告書
104 年	124 本
105 年	141 本
106 年	155 本
107 年	129 本
108 年	101 本

四、獎勵本府員工投稿期刊與出版專書

為激勵本府所屬員工積極從事創新與研究之風氣，並鼓勵提出和市政發展議題相關之研究論文及專書，由本會依據「臺北市政府員工發表學術期刊論文及出版專書獎勵作業要點」，遴聘相關學者專家進行審查並辦理獎勵作業。

108 年度本府各機關共薦送期刊 27 篇、論文 1 篇及專書 4 件，經查結果計有 25 篇期刊、論文 1 篇及專書 4 件核予獎勵，相關訊息業一併揭露於本府研究發展成果網。

五、辦理員工滿意度調查及首長滿意度調查

為了解市府員工對於工作現況之評價，幫助市府各局處了解還有哪些方面可以做得更好、讓市府員工有更好的工作環境，以達市府策略地圖中快樂員工之策略目標，本會於 108 年 7 月至 8 月執行員工滿意度調查，調查結果發現市府員工對於自我工作評價偏向滿意、工作投入承諾意願高、對組織經營管理與組織制度評價也不錯，但工作壓力、職涯發展機會和組織溝通等則負面意見相對較多，表達工作過量或需加班者約三成左右，市府將針對開放意見反映共通性問題提出對策。

此外，為協助市府了解施政過程中各方對首長工作表現之評價，108 年 6 及 12 月廣續舉辦首長滿意度調查，由本府一級局處首長以上人員互評，受評對象包含府級長官、一級局處首長、捷運公司董事長及總經理等，結果提供本府各局處首長施政參考。

第二節 公民參與

一、辦理本府民意調查

為確實掌握民意動向，透過深度之民意調查，以提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之具體參考，本會針對市政綜合性問題、市民對市政建設及各項政策施政滿意度進行民意調查。同時為提升本府各機關民意調查作業品質，本會除參與各機關民意調查計畫之審查作業外，更於 93 年度起特規劃辦理「精進民意調查教育訓練」，以培育本府各機關辦理民意調查作業人員之專業度，108 年 6 及 11 月共計調訓 43 人次。

二、辦理本府公民參與相關業務

為使公民有效參與本府各項政策制定，消弭政府政策制定與民意出現落差之情形，落實「開放政府、全民參與」之施政理念，於 104 年 4 月 1 日成立公民參與委員會，以組織型態、密集會議、多元參與方式，由相關機關與府內外委員共同推動公民參與制度建立、資料開放與參與式預算相關作業之運作，至今已至第四屆。委員會除透過任務組別分工方式開展相關制度之規劃建立與運作外，且為統一揭露各項施政進度及公民參與資訊，於 105 年 2 月 15 日所成立的本市公民參與網，公開本府公民參與相關資訊、施政進度、策略地圖、施政成績、預決算概況等資訊，至今已有超過 45 萬瀏覽量，107 年間「民主小鬧鐘」結合臺北市政府官方 line 精準投遞，使民眾更方便獲知公民參與會議相關資訊。

目前公民參政組、開放資料及探勘組、參與預算組 3 個工作組，每月召開會議 1 次；委員會則為每季召開大會 1 次(重要工作成果如下表)，每次大會開會時進行網路直播，讓對政策有興趣之市民能夠參與了解會議議題及政策的討論；另為促進地方小型公共工程更具效率的推動公民參與機制，本會協同民政局及工務局訂定臺北市府地方小型公共工程試辦落實公民參與作業流程圖，並經公民參政組及參與預算組工作會議討論後，提報本府公民參與委員會第 4 季大會報告通過後，預定於 109 年挑選合適個案進行試辦。另在國際交流部分，於 108 年 11 月 22 日與韓國東義大學、海洋大學及地方分權與發展研究所等學術單位針對本府各項公民參與推動機制進行分享。



與韓國學術單位進行公民參與交流

108 年公民參與委員會各工作組重要工作成果

組別	重要執行結果摘要
公民參政組	公民參與成果盤點及類型化分析
	協助訂定公園更新整建工程建置原則
	協助訂定公園工程資料公開及建置原則
	協助訂定本府辦理都市計畫案研擬規劃階段之民眾參與作業程序
	參與審查 i-Voting 民眾提案-「108 年臺北市府網路投票作業（議題：應修改《臺北市競選廣告物管理自治條例》，更嚴格限制競選廣告物的使用）」
	規劃及製作 i-Voting 行銷素材
	協助餘裕/閒置空間活化檢討
	協助本府重要專案(如社子島、市場改建、音圖中心、北美二館、萬芳公園整建案)推動公民參與

	訂定地方小型公共工程落實公民參與機制
開放資料及探勘組	盤點本府可開放資料，討論後續加值運用及效益
	協助訂定本府開放資料推動之標準作業規範及方向
	定期辦理開放資料座談會或工作坊瞭解外部使用者需求
	規劃並推動各機關開放有關智慧城市 5+N 主題面向之資料集
	優化資料開放平臺相關功能，改為臺北市資料大平臺，並針對資料品質提出優化方案
參與預算組	持續辦理參與預算教育訓練及人員培訓
	持續辦理公務人員及市民參與預算教育訓練
	持續辦理「臺北市參與式預算」官學聯盟合作計畫
	持續辦理各區公所辦理提案說明會、住民大會及提案工作坊
	持續辦理參與式預算提案審查
	辦理 2019 臺北民主城市高峰會
	過去三年參與式預算成效檢討

108 年大會重要決議事項辦理成果

A 已辦理完成結案	B 辦理中繼續列管	C 經評估後無法執行	總計
12 項(71%)	5 項(29%)	0 項(%)	17 項

三、施行網路投票(i-Voting)作業

為鼓勵民眾運用多元管道參與公共事務，本會於 104 年 8 月 5 日函頒「臺北市政府 i-Voting 網路投票作業注意事項」，並陸續進行 16 項議題投票(截至 108 年 12 月)，惟隨著各項議題進行，外界期待予以 i-Voting 更明確之定位屬性及其完善作業機制，經徵詢不同領域專家討論，於 106 年 3 月 20 日、107 年 5 月 4 日 2 次函頒修正「臺北市政府網路投票作業要點」及標準作業程序書。

新制有以下重要特色，主要包含：(一)i-Voting 定位明確化：i-Voting 屬政策諮詢與培力，其效力介於具強制性公投及政策回應 JOIN 平臺之間，著重討論溝通；(二)民眾自主提案系統：市民可透過新增的臺北市政府參與平臺自主提案，表達對市政之建議；(三)著重宣傳與討論過程，包含投票選項和議題內容皆會開放公開討論，不只由機關片面決定投票選項；(四)明確定位 i-Voting 議題範圍為臺北市政府

權管、且與民眾權益切身相關之公共事務；(五)機關在投票前明確公布投票結果運用方式，投票後依票選結果及運用方式執行，執行進度與內容亦全部資訊公開。

i-Voting 新制從 106 年 3 月 20 日上路施行至 109 年 1 月 6 日，民眾提案共 327 案、機關提案共 6 案。其中，民政局已於 106 年起連 3 年完成參與式預算投票，從 106 年 5 萬 7 千多位民眾參與投票，到 107 年大幅成長至 10 萬多位民眾參與投票，108 年更創下 15 萬多位民眾參與投票，後續將由機關依票選結果執行。動物園提案「動物園可以增加不對外開放的時間嗎？」共計 3 萬多位民眾參與，高達 98.3% 的人支持增加不對外開放的時間，動物園依照投票結果，已於官網公告並執行 6 月 19~28 日休園，以作為園區大型工程維護作業。另環保局木柵垃圾焚化廠提案「木柵廠煙囪圖案由你來決定」於 107 年 10 月完成投票，共有 2 萬多位民眾參與，高達 71.9% 民眾支持「長頸鹿原圖」，該廠業依投票結果於 108 年 3 月完成彩繪工程。

「請臺北市政府不要再發放小提燈，您的意見呢？」是第一個民眾提案，經過初審、討論、形成選項，最後投票，有近 1 萬 5 千位民眾參與投票，共計 79.2% 支持不要發放小提燈。

「應修改《臺北市競選廣告物管理自治條例》，更嚴格限制競選廣告物的使用」案於 108 年 7 月 25 日達到 1,500 則附議數，經審查會議討論 i-Voting 的制度旨在廣為收集民意，促進市民參與市政討論及推動，且規劃以投票結果最高票之選項做為修訂自治條例優先考量之方向，最終仍須循法規程序提送議會審查，爰本案初審通過執行 i-Voting，後續尚有提案討論、形成選項、宣傳上架、投票等階段，預計 109 年 5 月進行投票。

第三章 管制考核

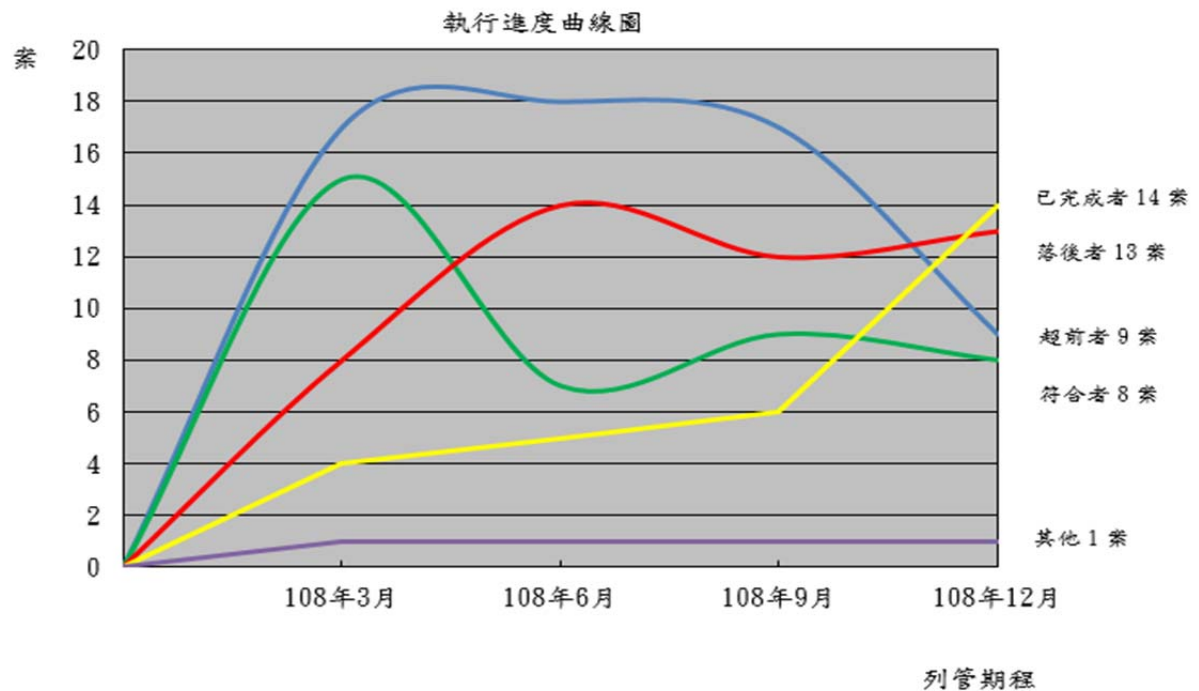
第一節 施政計畫管考

一、追蹤市政白皮書執行情形

為使市長施政理念及競選政見能如期如質完成，本會於柯市長上任時，即針對市長市政白皮書列舉項目，邀請府內長官召開協調會，確認施政項目與主、協辦機關。每半年追蹤各項計畫執行進度，彙整後簽陳市長核閱。原依 191 項重點項目進行列管，每半年追蹤，惟為使柯 P 新政的執行成果，能更符合原本設定的政策目標，經重新盤點市長競選政策內容，擇其重要施政方向，列出相關關鍵字及檢核指標，自 106 年 10 月起，改以 5 大面向，及 30 項主題方式彙整現行施政情形，並以燈號呈現執行成果。截至 108 年 6 月 30 日止，柯 P 新政—市政白皮書達成率為 82.46%。

二、辦理年度個案計畫管制考核工作

108 年度由府列管個案計畫計列管 45 案，截至 108 年 12 月底止，已執行完成者 14 案，占 31.11%；進度超前者 9 案，占 20%；進度符合者 8 案，占 17.78%；進度落後者 13 案，占 28.89%；其他（執行概要）者 1 案，占 2.22%。



第二節 重要會報決議及專案事項列管

一、督考院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」及列管本府交通會報決議事項

(一) 行政院為促使我國交通秩序有效改善、進而減少交通事故，保障人民生命財產安全，創造安全便利之交通環境，頒布「道路交通秩序與交通安全改進方案」，分別從強化道安組織功能與管考作業、加強道路交通事故防治、加強道路交通工程設施與管理、強化公路監理執行與管理、加強道路交通執法、加強道路交通安全教育與加強道路交通安全宣導等方面加以推動與執行。

(二) 為營造本市「綠能、共享、E 化」之理想交通環境，已將「交通改善」列為首要施政重點之一，並以「交通會報」加強本府相關局處橫向聯繫及縱向整合，積極提高施政效能。研考會為強化交通會報功能，除於各年度年終與交通局等相關機關研提下一年度歷次會議報告案與提案議題，

排定報告時程，並於歷次會議前針對各項議題進行分析，提供會報主席相關幕僚分析作業及指（裁）示參考建議，復於會後追蹤管制指（裁）示辦理情形；並透過平時查證及初評作業，管制考核重要工作計畫及施政議題，以強化管考功能。辦理民意調查，了解民眾對各項交通施政之感受，據以調整及回應民眾對交通施政議題之參考，提昇各機關執行成效。道安會報工作小組則定位為專業之交通維持計畫審查工作，透過分工，使交通會報及道安會報緊密結合。

- （三）108 年度本府各執行單位共提出 41 項工作計畫，計畫執行期間除透過管考機制追蹤各機關辦理情形外，本會亦詢訪府外專家、學者擔任 108 年度院頒初評委員，以評估各計畫之執行成效。

二、列管本府治安會報主席裁（指）示事項辦理情形

- （一）為隨時掌握本市治安趨勢變化，加強府內相關局處橫向聯繫及縱向整合，每二個月由市長主持「治安會報」，針對亟需解決問題之治安防制作為，深入討論與策定執行方向，本會之工作重點係協助會議主席裁（指）示辦理情形之管制追蹤，以落實各項議題之確實執行。
- （二）以本市治安指標觀之，本市 108 年整體暴力犯罪案件每十萬人口發生數 3.5 件，較 107 年減少 1.4 件，竊盜案件每十萬人口發生數為 212.0 件，較 107 年減少 11.2 件，可見在治安會報控管下，本市治安狀況持續呈現穩定狀態。

三、列管市政會議市長裁（指）示事項辦理情形

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裁指示事項進行列管，108 年度共列管 79 件，依裁指示事項內容追蹤各案後續辦理情形，以有效管制各機關執行市長重要政策指示之進度與內容。

四、列管本府維護公共安全方案

本市為提升消費者安全消費環境，奉市長指示籌組聯合稽查小組，本府公共安全聯合稽查小組於 100 年 5 月 1 日正式成立運作，除由權管機關落實自主管理外，並透過聯合稽查及府級複查機制，以無預警方式，加強查緝業者動態違規行為，縮短業者公安改善空窗期，以有效落實公共安全檢查品質。另相關機關並將各機關公共安全執行成果，定期提報每雙月一次之「本府維護公共安全督導會報」，本會於會議前，就各相關單位提報之執行成果進行檢討，並研提改進意見提供執行單位參考改進。

五、督考各機關防救天然災害整備情形

- （一）災前整備階段：由於防救天然災害是一項整體性、長期性工作，本會依據「臺北市災害防救督導考核計畫」，每年定期於防汛期前，結合災害防救辦公室相關同仁與本會組成督考小組，辦理督考作業，108 年度督考計提出 257 項具體建議供各單位參考與檢討，目前採納率達 98%以上，相關報告亦提送災害防救辦公室作為未來本市防災規劃參考。
- （二）災害應變與復原階段：近年來受到極端天候，全球氣候變遷導致之重大災害在世界各地不斷出現，本市發生複合式災害之風險相當高；歷次應變中心成立，本會皆陪同府級督導官與災防辦公室共同派員查核，相關查核結果提報災害防救會報檢討。

市府面對防災問題一向秉持著以現況為基礎，透過災例與經驗不斷的滾動式進行檢討以求精進，期能使本市防救災體系能充分發揮其預定之功能。

六、追蹤列管議員質詢案件

鑑於議員質詢乃議員針對市政建設提供建言之重要管道，為敦促本府各機關對於臺北市議會市政總質詢等質詢案件，能如期如質辦理，本府秘書處透過「議會資料整合平臺」協助執行府級列管案件建檔、分辦、稽催，以落實三級管考等相關作業。本會除依市政總質詢等相關作業流程，定期追蹤本府各機關最新辦理情形，

並將市政總質詢彙整結果簽報市長，以提升本府各機關辦理列管案件處理之效率外，本會亦於每次市議會定期大會開議前，將前次市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙整成冊，函送該會備查。108 年度列管臺北市議會第 13 屆第 1、2 次市政總質詢案共 958 案，統計結果如下：

臺北市議會第 13 屆定期大會第 1 至 2 次市政總質詢件數統計表

次別	第 1 次	第 2 次	總計
件數	533	425	958

另為有效控管議員書面質詢案件，以維府會和諧，本會依「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」，逐案列管、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，統計結果如下：

108 年度本府所屬各機關「議員書面質詢」案件統計表

總件數	逾期件數	逾期率
994	11	1.11%

七、辦理雙北合作交流平臺會議

為促進兩市整體發展成效及競爭力提升，在互利合作之基礎上推動各項重大發展計畫及跨區建設開發事業，特訂定「雙北合作交流平臺推動計畫」，分設「交通組」、「產業民生組」、「環境資源組」、「都會發展組」、「教育文化組」、「災防組」、「衛生社福組」及「觀光文創組」8 個議題小組，以工作分組方式運作，分別進行兩市協商，以達成合作共識。截至 108 年 12 月 31 止已召開 5 次市長層級會議，及 9 次副市長層級會議，合作方案共計 141 案，已完成及例行性推動具階段性成果方案計 110 案，餘 31 案合作案廣續推動中。

第四章 服務精進

第一節 提升服務品質

一、辦理本府各機關政府服務獎輔導

- (一) 為精進本府各機關為民服務工作，提供前瞻、創新之服務作為，藉以樹立優質服務典範，本府依據行政院「政府服務躍升方案」並參酌國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」等規定，於 108 年 2 月 27 日函頒「臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫」，帶動服務全面躍升。
- (二) 第 3 屆政府服務獎主題為「創新・包容的政府服務」，評獎項別分為「數位創新加值」與「社會關懷服務」等 2 項。數位創新加值旨在鼓勵各機關運用數位創新策略及措施，有效增進經濟發展及就業機會，促進資源有效利用。社會關懷服務旨在鼓勵各機關關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用。
- (三) 本府參獎作業分三階段進行，第一階段為「報名」、第二階段為「評審」、第三階段為「輔導」。108 年第一階段報名，計有 13 個機關參獎。第二階段評審，由府外評審委員針對報名參獎機關之申請書進行評分，後續並請輔導委員票選出 6 個機關進行輔導及後續推薦。第三階段輔導，由本會聘請府外專家學者，輔導報名參獎機關。108 年針對本府參獎第 3 屆「政府服務獎」機關辦理 2 次計 6 場之輔導會議，後續將依國發會時程於 109 年 5 月推薦本府機關報名參加行政院第 3 屆「政府服務獎」。另外，本府 108 年報名參加行政院第 2 屆「政府服務獎」，本府計有社會局及資訊局榮獲入圍佳績。
- (四) 本府 108 年度政府服務獎獲獎經驗分享觀摩會，業於 108 年 12 月 6 日於

公訓處國際會議廳辦理，該觀摩會業邀請國立政治大學公共行政學系陳敦源教授進行專題演講，並邀請財政部南區國稅局、新北市衛生局及行政院農業委員會水土保持局臺東分局等 3 個機關來分享獲獎經驗。



108 年度政府服務獎獲獎經驗分享觀摩會

二、辦理本府各機關為民服務工作不定期現場考核與電話服務禮貌測試

- (一) 為提升各機關為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，除訂頒「臺北市政府為民服務工作不定期現場考核實施計畫」，各機關平時應自主管理，本會不定期派員至各機關服務場所抽查服務情形，協助機關發現問題與精進管理效能。108 年度，共抽查 8 個機關 10 個服務場所，考核結果專案簽核，並通知機關檢討改進。
- (二) 為提升本府各機關電話服務品質，落實電話服務禮貌運動，培養本府所屬各級機關同仁便民親民之公務價值觀，本會針對本府各機關進行電話服務禮貌測試，108 年共抽測 53 個機關(單位)、250 通。另本會配合本府相關機

關組織修編、簡化行政作業及實務需要，於 108 年 4 月 15 日北市研服字第 1083009147 號函頒修訂「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」，109 年本會續依 108 年修訂之「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」，不定期抽查各機關推行電話服務禮貌實施情形。

三、督考本府網路申辦單一窗口網站「臺北市民 e 點通」

為落實推動電子化政府，提供民眾便捷服務，本府於 90 年 12 月底建置完成網路申辦單一窗口網站-「臺北市民 e 點通」，於 91 年 4 月 1 日正式啟用，本網站係整合本府各機關申請案件，提供各項案件申請說明、申請書表下載、網路申辦、網路繳費及案件處理情形查詢等。本網站自 108 年 1 月 1 日至 108 年 12 月 31 日止，訪客次數為 168 萬 704 次，書表下載次數為 299 萬 9,256 次，民眾網路申辦件數為 4 萬 1,672 件。

「臺北市民 e 點通」網站近 3 年執行成效一覽表

年度	網頁瀏覽數	訪客次數	網路申辦受理件數	書表下載次數
106 年	32,036,649	2,354,970	23,037	2,994,612
107 年	9,778,305	1,662,401	26,652	2,832,462
108 年	4,529,875	1,680,704	41,672	2,999,256

(註)：1、107 年 3 月 16 日至 31 日因系統主機異常無法提供資料。

2、107 年 4 月改以 GA 取代原使用之 WebTrend，因系統演算法不同，故 107 年相關流量分析數值呈現差距。

另為推動市政申辦透明化之理念，致力於提升本府申請案件流程管理服務品質，本會與資訊局於「臺北市民 e 點通」網站進一步規劃建置申請案件進度查詢服務功能，排除須中央系統處理及非直接受理民眾申辦之項目外，針對處理時限 1 日以上之案件項目，提供民眾透過網站查詢案件之申辦進度，讓市政更加透明化。自 108 年 1 月 1 日至 12 月 31 日止，同意使用本功能之件數為 7,465 件，主動發送電子郵件 270 封，簡訊 14,501 則。

申請案件進度查詢服務近 3 年執行成效一覽表

年度	同意使用本功能之件數	主動發送電子郵件通知	主動發送簡訊通知
106 年	8,588	280	16,350
107 年	8,610	219	16,778
108 年	7,465	270	14,501

第二節 行政革新

一、推動本府創意提案競賽

為提升市府團隊的服務品質與創新能力，本府在 96 年 7 月創各縣市政府之先例，建立創意提案競賽制度，至今已累積相當數量的市政服務創新提案，部分提案更落實推廣到各項政策中，深獲民眾的認同與好評。

本府所屬一、二級機關推動內部創意提案，108 年度經各一級機關擇優推薦至本府創意提案競賽參獎案件計有 149 件，經由本府初審及複審二階段評選，獲獎提案計有 22 件（創新獎 8 件、精進獎 8 件、跨域合作獎 6 件），於 108 年 7 月 31 日完成審定簽報作業後公布獲獎名單。有關頒獎及獎勵金頒發由公訓處規劃辦理，並已於 108 年 11 月 12 日本府第 2065 次市政會議中頒獎表揚。

創意提案競賽近 3 年獲獎率一覽表

年度	創意提案獲機率
106	16.92%
107	14.57%
108	14.77%

為推廣本府創意提案競賽之推動績效，將持續透過網頁、成果彙編及經驗分

享等途徑，公開宣導歷年績優成果，以激發更多機關同仁積極參與，並將優良提案之績效擴散至府外其他單位。

108 年度「創新獎」前 3 名提案機關暨主題名稱一覽表

提案機關	提案主題	名次
北水處	智慧水管家 創新水管理	冠軍
警察局	建立毒品樣態資料庫	亞軍
停管處	路邊停車即時資訊及行動繳費智慧化服務	季軍

108 年度「精進獎」前 3 名提案機關暨主題名稱一覽表

提案機關	提案主題	名次
消防局	『觀』見下一秒	冠軍
民政局	數位化政府－開創「戶籍資料全數位應用」服務新里程	亞軍
公園處	北門重現-新舊共存的光榮城市	季軍

108 年度「跨域合作獎」前 3 名提案機關暨主題名稱一覽表

提案機關	提案主題	名次
觀傳局	產官學跨域合作，管理日租新思維：國際談判源頭阻絕非法旅宿暨首辦 2019 都會旅宿發展國際論壇	冠軍
衛生局	「守護記憶・臺北憶起來」～臺北市失智友善示範社區	亞軍
北水處	消防栓報修好簡單、點交不遺漏，e 化管理大躍進	季軍

二、修訂申請案件處理時限表

108 年度本府申請案件處理時限表修訂作業，由各機關依「強化行政流程簡化」、「一次告知單標準化」、「申請書表標準化和簡化」、「跨機關審查時效明訂」及「擴展申辦進度查詢」等修訂原則自行檢討，並由本會依案件性質及需求邀集相關機關進行協商後加以個案審查，年度執行作業統計彙整業於 108 年 12 月完成，修訂結果重點說明如下：

(一)服務項目數：總計 1,460 項，較 107 年度減少 27 項。

(二)便捷服務遞送

- 1、提供網路申辦（全程式、非全程式、網路預約）共計 1,421 項，占總服務項目數 97.33%，較 107 年度增加 296 項。
- 2、減少應備證件共計 40 項，較 107 年度減少 40 項。
- 3、縮短處理時限共計 116 項，較 107 年度增加 109 項。
- 4、免書證免謄本共計 287 項，較 107 年度增加 32 項。

三、推動本府事件通報

為提供員工執行業務過程即時反映相關問題（包括已發生危機、可能產生風險之情事或案件），以利機關即時管控並解決，建立反省改進之組織文化，於 107 年 1 月 1 日建置「反映公務相關意見系統」。108 年持續滾動優化系統功能，為利報修案件與事件通報案件有所分流，提升行政效能，「公管中心檢修及巡檢系統」於 108 年 3 月 26 日正式上線。108 年度統計結果如下：

(一)案數統計：

1. 108 年度本系統共通報 552 案，較 107 年度 1157 案，減少 605 案。
2. 機關一般通報 376 案，占總通報案 68.12%，較 107 年度減少 653 案。
3. 機關必要通報事項 176 案，占總通報案 31.88%，較 107 年度增加 48 案。

(二)近 2 年案數比較圖



IRS-107 年案數與 108 年案數比較圖

四、臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」（以下簡稱本系統）於 105 年 11 月 1 日正式上線，系統整合多元陳情管道(如網站、App、1999 臺北市民當家熱線、書面、電話及臨櫃等)，統一處理及回復。108 年本系統介接上級信箱自動收信立案，透過語意分析將案件直接派送權責機關辦理，簡化流程及提升處理效能。本會持續蒐集內、外部顧客提出之優化建議，提供資訊局評估及滾動優化系統功能，給予民眾及本府各機關更優質的操作介面及使用環境。

自 108 年 1 月 1 日至 12 月 31 日止，本系統成案件數計 32 萬 1,934 件，平均處理天數為 3.71 天。期間系統共成功發送 22 萬 6,070 份問卷，回收 2 萬 9,147 份，均為有效樣本，填答率為 12.9%，較 107 年提升 1.7%。滿意度調查結果，「滿意」為 1 萬 5,171 件，約占 52.1%，較 107 年提升 3.1%；「不滿意」為 1 萬 1,897 件，約占 40.8%，較 107 年降低 2.1%。

五、主辦「臺北市政府精實管理推動小組」專案

108 年 2 月 26 日函頒「臺北市政府精實管理推動小組」4 年度專案計畫，由本會、公訓處、人事處、衛生局及顧問團隊共同擔任專案成員，負責培育精實管理種子師資及認證精實管理優良改善團隊。

創全國之先，建立政府機關自辦精實管理師資培訓機制；108 年 5 月 2、3 日及 5 月 16、17 日開辦精實管理師資培訓研習班，研習人數共 90 人。經種子師資評估作業及衡酌學員輔導意願，其中計有 23 位符合府級種子師資認證，已於 108 年 12 月 9 日頒發本府精實管理府級種子師資證明書；另自 108 年 12 月起參與實際教學及協助機關擴散運用。



開辦精實管理師資培訓研習班



頒發本府精實管理府級種子師資證明書

為深化本府精實管理組織文化，擬定 4 年度專案計畫，規劃透過報名、評審會議、主題討論、工作坊、期中與期末報告發表會等運作，再推動 15 梯次優良改善團隊認證；至 108 年 12 月 31 日止，已如期辦理第 6-10 梯次之報名作業、5 場評審會議及 3 場主題討論會議，協助 32 個精實改善團隊修正專案主題適切性。

另為蒐集精實管理國內外資料，增進與專家學者交流，108 年 8 月協助台灣精

實醫務管理學會辦理「2019 亞洲第二屆精實醫療國際高峰會暨研討會」。



本會協辦「2019 亞洲第二屆精實醫療國際高峰會暨研討會」

第五章 公文查詢及資料管理

第一節 公文查詢

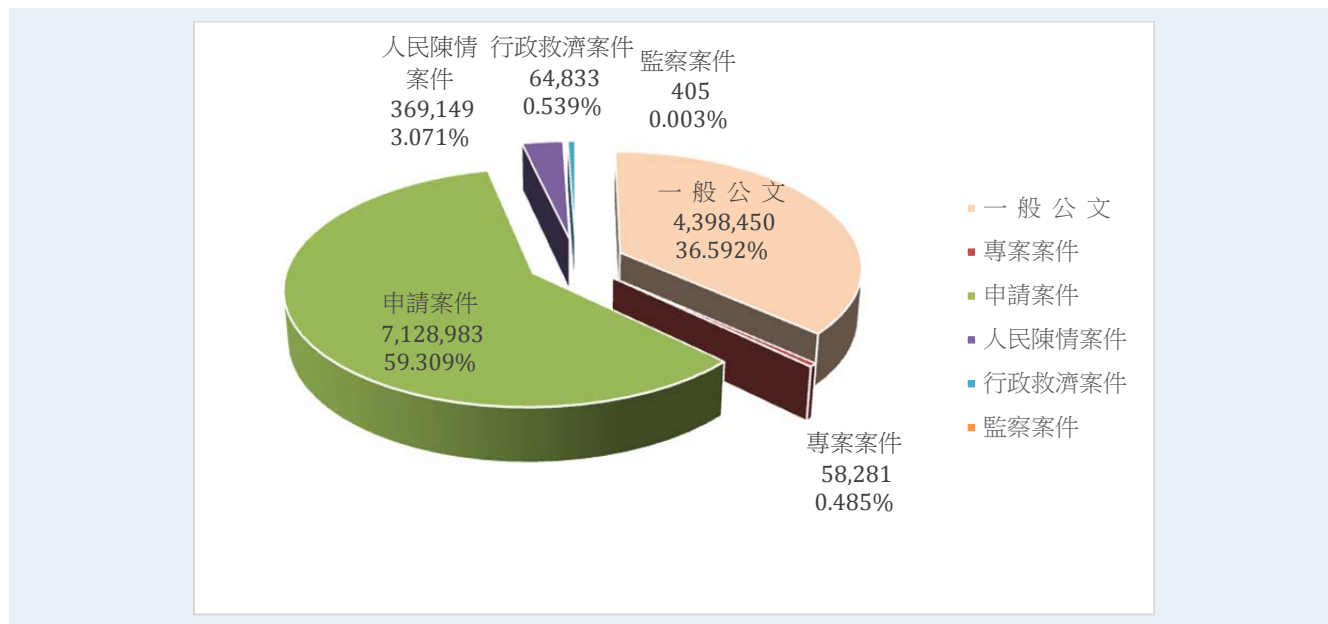
一、辦理本府各機關公文處理成效檢核及抽查輔導工作

為簡化本府公文處理成效檢核作業，獎勵表現績優機關，並落實對公文處理成效執行有待加強機關之督考作業，本府年度定期公文處理成效檢核作業採「全面檢核」及「複檢輔導」二年輪流交互運作方式辦理。「臺北市政府推動公文處理成效檢核輔導作業」於 107 年 2 月 7 日府研圖字第 1073003960 號函頒本府各機關施行。108 年度為「全面檢核」，由本府「公文處理成效檢核小組」至本府所屬各一級機關及區公所進行實地檢核工作（應受檢機關計 44 個），檢核作業規定於 2 月 15 日函頒，於 7 月 15 日至 8 月 16 日實地檢核，檢核結果特優機關 6 個（約占 14%），優等機關 24 個（約占 55%），甲等機關 10 個（約占 23%），乙等機關計 4 個（約占 9%）。而為加強本府二級機關之公文處理效能，108 年分別於 4 月及 10 月，針對前一年度一級機關檢核所屬與本府檢核成績較為不佳之二級機關辦理抽查輔導（計有就服處等 17 個機關），抽查成績皆甲等以上。另為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，於 108 年 2 月間前往停管處等 3 個機關辦理公文時效抽檢輔導作業，抽查成績皆甲等以上，抽檢結果並函請受檢機關逐案檢討改進。至於專案案件公文抽查，則於 108 年 5 月間及 11 月間至勞動局等 10 個機關辦理完成，並於 12 月再針對專案案件數量少之機關辦理一次全面查證，檢核結果專簽奉核亦函請機關逐案檢討改進，加強宣導訓練。

二、統計分析本府各機關公文收辦情形

每月依一般公文、專案案件、申請案件、人民陳情案件、行政救濟案件及監察案件等各類公文統計分析本府所屬各機關公文收辦情形，包括公文收文量、公文處理效率、專案申請量、各類案件結案率等，自 108 年 1 月 1 日起至 108 年 12 月

31 日止，本府各機關公文處理總量為一般公文 4,398,450 件、專案案件 58,281 件、申請案件 7,128,983 件、人民陳情案件 369,149 件、行政救濟案件 64,833 件及監察案件 405 件。



108 年本府各機關公文處理總量

三、辦理本府公文處理講習

本會除依本府各機關之實際情況，不定期協助提供機關文書、研考、主管及承辦人員公文輔導工作外，為加強提升機關文書處理品質及擴展本府同仁參與公文講習之人數，108 年度持續與本府公訓處合作辦理本府文書處理講習班，第 1 至 4 期於 108 年 5 月 13 日至 5 月 16 日辦理完竣，參訓人數約計有 312 人，主要講習對象為本府所屬各機關之新進同仁、文書、研考、核稿主管及業務承辦人等種子人員；講習課程有公文處理概述、機密文書處理及公文處理時效管制作業，分由本府秘書處、政風處及研考會負責講授，以整體性灌輸本府公文處理作業規範。

四、公文資訊化推動

為持續精進新公文系統功能，並落實使用者為中心概念，優化研考相關功能，如提供常用報表說明，以利新進研考瞭解報表內容。此外，為精簡相關行政作業，每月上傳研考月報表修正由系統自動產出。未來，將持續依資訊局作業程序評估各

機關相關優化建議，經評估可行者，轉請資訊局協助優化。

第二節 資料管理

一、辦理本府各機關年度出版品評比及檢討作業

為鼓勵本府所屬各機關出版、發行優良出版品，提升政府出版品品質，並落實獎優及汰劣之原則，擬訂「臺北市府所屬各機關政府出版品評比作業」，針對 107 年度出版之「期刊」及「專書」類政府出版品進行評比及檢討，除對優良之項目給予獎勵外，對品質不佳之「期刊」亦訂定退場機制；檢討結果除函送各機關參考外，亦做為本府出版品預算審查及品質要求之參考。本次獲獎之 11 項優良政府出版品（如下表）並於 108 年 5 月 28 日舉行頒獎典禮。

107 年度優良政府出版品

編號	出版機關	出版品
1	臺北市立美術館	《現代美術》季刊
2	臺北市政府觀光傳播局	台北畫刊
3	臺北市政府文化局	《日治時期臺灣少年小說童謠讀本—春風少年歌、寶島留聲機、童言放送局（共 3 冊）》
4	臺北市政府文化局	《漢字的華麗轉身：漢字的源流、演進與未來的生命》
5	臺北市立美術館	《庇護所》
6	臺北市立文獻館	《芝山岩遺址與臺北史前》
7	臺北市都市更新處	《Open Green 打開綠生活－臺北生活空間改造/逆齡城市》
8	臺北市立美術館	《致我們的時代與友人--李錫奇》
9	臺北市政府客家事務委員會	《咕咕咕—相片肚，雞公啼咧~》
10	臺北市政府客家事務委員會	《客音留流轉》



本府 107 年度優良政府出版品頒獎

三、辦理「臺北市政府獎勵研究報告運用資料」評獎作業

為促進政府資料活化運用，鼓勵社會各界運用本府資料從事政策相關研究，本會前於 105 年 1 月 27 日訂定「獎勵研究報告運用臺北市政府資料作業要點」（以下簡稱本要點），並滾動式修正實施在案。

為汲取社會各界從事運用本府資料之研究成果及建議，期作為本府決策擬定之參考，促使政策推動更貼近民意需求，爰再次於 108 年 8 月 28 日修正本要點，除將本要點名稱修正為「臺北市政府獎勵研究報告運用資料作業要點」外，另針對期刊授權及研究報告公開發表方式加以規定，以廣納社會各界研究著作。

本會於 108 年 9 至 12 月間辦理徵件及評獎作業，共計 10 件報名，經本會初審後符合資格，復經相關領域專家學者和臺北市政府機關代表所組成之審查小組審查後，共評定 6 件獲獎研究報告（如下表），研究主題涉及文化、水利、地政、交通及都市更新等議題；另於 109 年 1 月 14 日市政會議上進行獲獎者頒獎儀式，未來將持續辦理本項獎勵作業，以提升社會各界針對市政問題提供具體專業研究成果與建議之誘因。

108 年度「臺北市政府獎勵研究報告運用資料」審查結果

序號	獲獎研究報告名稱	獎勵等第
1	公共政策的公平正義---臺北市公共自行車站點設置分析	優等
2	臺北市西門紅樓創意街區的真實性修補及其治理	甲等
3	淺水波慣性力對都市淹水模擬之影響	甲等
4	應用資料探勘於臺北市住宅竊盜環境特性之關聯研究	甲等
5	影響更新單元重建成功之因素探討-以臺北市重建區段為例	甲等
6	以仕紳化地圖觀點探討臺北市 1999 至 2018 年自辦重建都市更新案之空間現象	甲等

四、辦理「臺北市政府各機關員工開放及運用政府資料」評獎作業

為促進本府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，本會前於 106 年 7 月 6 日訂定「臺北市政府各機關員工開放及運用政府資料獎勵計畫」（以下簡稱本計畫），並於 106 年 9 月 30 日、107 年 2 月 21 日函頒修正本計畫。

本會於 108 年 5 至 8 月辦理「臺北市政府各機關員工開放及運用政府資料」徵件及評獎作業，共計 8 件報名，經本會初審後，計 7 件符合資格，復經相關領域專家學者和本府機關代表所組成之審查小組審查後，共評定 7 件獲獎（如下表），並於 108 年 8 月 20 日進行獲獎者頒獎儀式。未來仍將持續辦理本項評獎作業，藉以推動本府資料開放，提升本府施政效能及競爭力。

108 年度「臺北市政府各機關員工開放及運用政府資料」審查結果

序號	機關	主題	獎勵等第
1	臺北市政府地政局	臺北地政雲系統	特優
2	臺北市政府資訊局	本府資料探勘決策支援之市政儀表板應用	優等
3	臺北市政府主計處	建置預算查詢服務平臺，開放各界查詢運用	優等
4	臺北市政府研究發展考核委員會	臺北市派工案件資料分析及視覺化	優等
5	臺北市政府工務局 公園路燈工程管理處	臺北市公園及行道樹樹木褐根病管理之探討	甲等
6	臺北市政府資訊局	個人化訊息訂閱服務	甲等
7	臺北自來水事業處	臺北地區災時停水與減壓區域及相關資訊(取供水站)	甲等

五、研考類一條鞭制度

為強化本府各機關及公營事業機構與本會之聯繫，增加橫向協調功能及提升作業成效，另依據 108 年 5 月 9 日本府秘書長室會議決議之本府各類一條鞭運作機制規範原則，於 108 年 5 月 29 日修訂「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」，將人員評核由每年一次調整為兩次評核(六月及十一月)作業，並將結果送交各機關首長作為研考類一條鞭人員平時及年終考績重要參考。108 年度執行成果如下：

(一) 108 年度分別於 4、6、9 及 10 月辦理新進研考及研考類一條鞭人員知能研習營，另於 8 月 30 日與本府法務局合作辦理法制研考專業暨藝文座談會，以增進跨類一條鞭人員間意見交流。

(二) 108 年 2 月 14 日電郵通知各機關「研考類一條鞭輔導項目成效評分標準表」，據以於 6 月及 11 月檢視各機關研考作業執行成效，評核結果分別於 6 月 25 日及 11 月 28 日函送各機關首長作為人員平時及年終考績重要參考，以收研考類一條鞭制度功效。

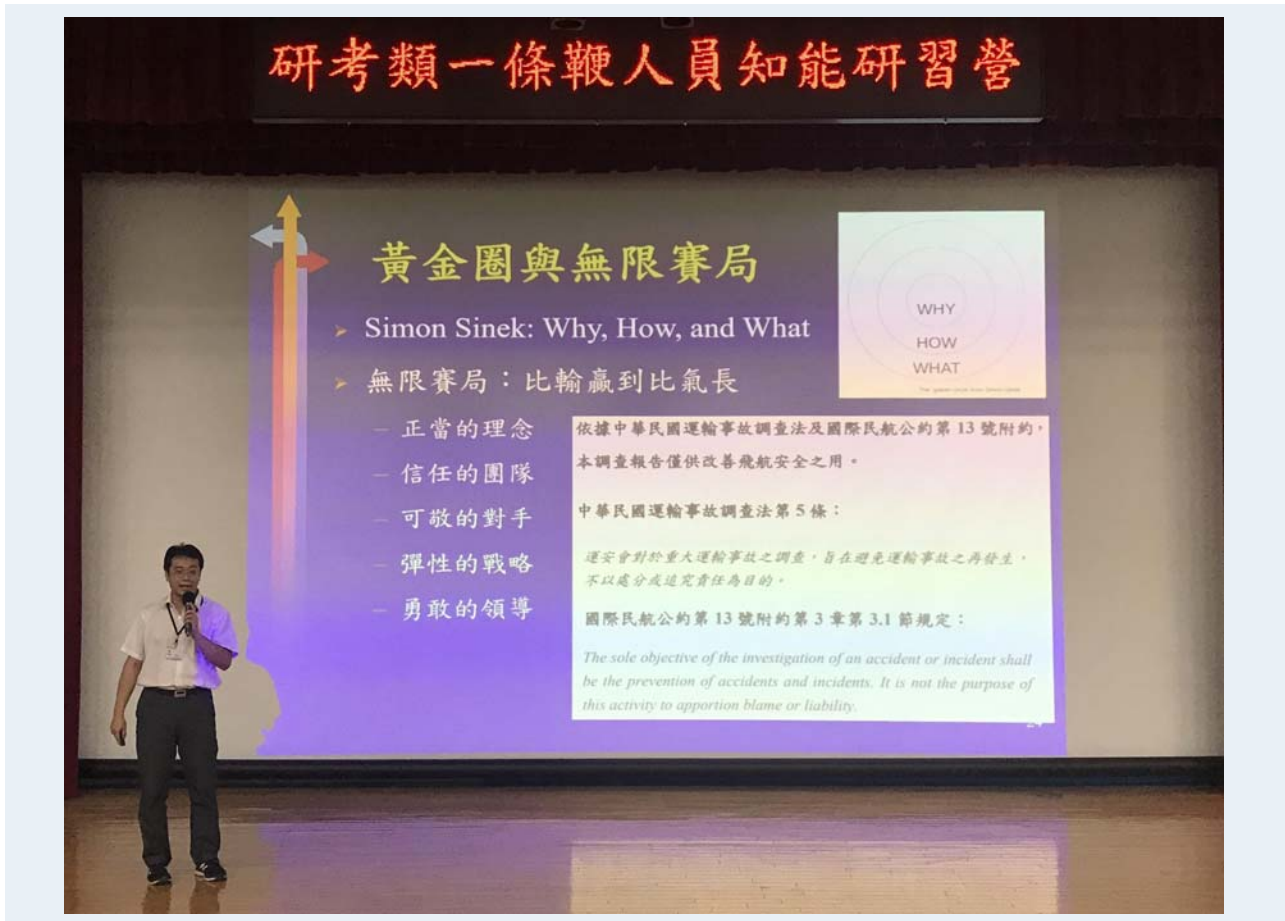
(三) 108 年 12 月 5 日至 25 日調查各機關首長對「研考類一條鞭成效」滿意度，整體滿意度達 84.31%。



108 年 6 月 27 日研考類一條鞭人員知能研習營



108 年 8 月 30 日法制研考專業暨藝文座談會



108 年 10 月 14 日研考類一條鞭人員知能研習營

六、研考業務意見交流平臺

為提供本府各機關研考人員共同增進研考業務之經驗傳承及推動績效，在本會及資訊局的合作下，本府研考業務意見交流平臺於 97 年 7 月 1 日正式上線使用，透過各項市政研考諮詢問題線上回復、資訊共享、反映意見（Q&A）題庫整理、研考期程預告、重要訊息通知等線上意見交流功能，有助於本府機關間橫向溝通聯繫及促進市政業務順利推展。統計至 108 年 12 月 31 日止，線上意見交流共計發表 1,160 件主題，5,326 件文章。

研考業務意見交流平臺

版主: lc-suhan, wa-0169

版名	主題	文章	最後發表
 研考業務意見交流平臺—研究發展組 版主: lc-suhan, wa-0131 子版區:  市政研究發展,  市長信箱,  市民參與,  城市論壇	11	22	由 wa-0206  發表於 週二 3月 15, 2016 1:40 pm
 研考業務意見交流平臺—管制考核組 版主: wa-0103 子版區:  府管計畫,  聯席列管,  管考檢討	5	8	由 wa-0198  發表於 週三 10月 15, 2014 6:45 pm
 研考業務意見交流平臺—服務精進組 版主: wa-0160, wa-0206 子版區:  為民服務推動與考核,  列管推動研考業務	38	83	由 wa-0120  發表於 週三 8月 30, 2017 1:55 pm
 研考業務意見交流平臺—公文及圖資管理組 版主: wa-0119 子版區:  公文時效暨考考告廣(將不定期張貼補充選擇公文、課程教材、檢核續優成果範例等資料),  資訊管理業務,  公文查詢與稽核,  出版品管理	592	1406	由 fu-idodo  發表於 週一 1月 06, 2020 9:58 am
 研考業務意見交流平臺—話務管理組 版主: wa-0072 子版區:  1999市民熱線	12	26	由 wa-0171  發表於 週三 10月 16, 2013 3:42 pm
 研考業務意見交流平臺—綜合計畫室 版主: wa-0134 子版區:  基金績效,  中(長)程計畫,  年度施政計畫	64	72	由 wa-0134  發表於 週一 1月 28, 2013 4:38 pm
 研考業務意見交流平臺—資料上傳區 本區僅供資料上傳及下載使用, 如有其他業務疑難請至上開各組版面發表文章 版主: wa-0206	407	3613	由 cano711022  發表於 週一 12月 16, 2019 3:01 pm
 其它問題 不知道在何處提問的問題可以在此發問 (仍限研考業務囉~) 版主: wa-0160, wa-0206	31	96	由 sso10321  發表於 週四 2月 02, 2017 11:17 am

本府研考業務意見交流平臺

第六章 話務管理

第一節 營運管理

一、「1999 臺北市民當家熱線」

本府 1999 話務中心自 97 年 7 月 3 日優化啟用至今, 人員編制至 108 年已達 106 名(含 4 名手語視訊人員及 12 名視障話務人員), 更持續辦理強化市政諮詢、電話轉接與陳情等服務, 並整合與民眾生活息息相關的派工受理及流程管控服務, 如「市區道路坑洞處理」、「人孔蓋(含周邊)破損、遺失處理」、「道路側溝溝蓋(含周邊)損壞遺失」、「大型廢棄物清運聯繫」、「道路散落物或油漬處理」、「路燈故障或設施損壞」、「路樹處理」、「道路側溝內溝牆(底)破損」、「河濱自行車道破損」、「橋梁、隧道、車(人)行地下道及涵洞積淹水」、「道路邊坡坍方」、「道路掏空」、「路面積淹水」、「場所與設施噪音舉發」、「污染舉發(空污、臭味、震動、水污染、廢棄物、毒化物、土壤污染、公廁、環境衛生)」、「鄰里無主垃圾清運」、「雨水下水道側溝清淤」、「交通號誌異常」、

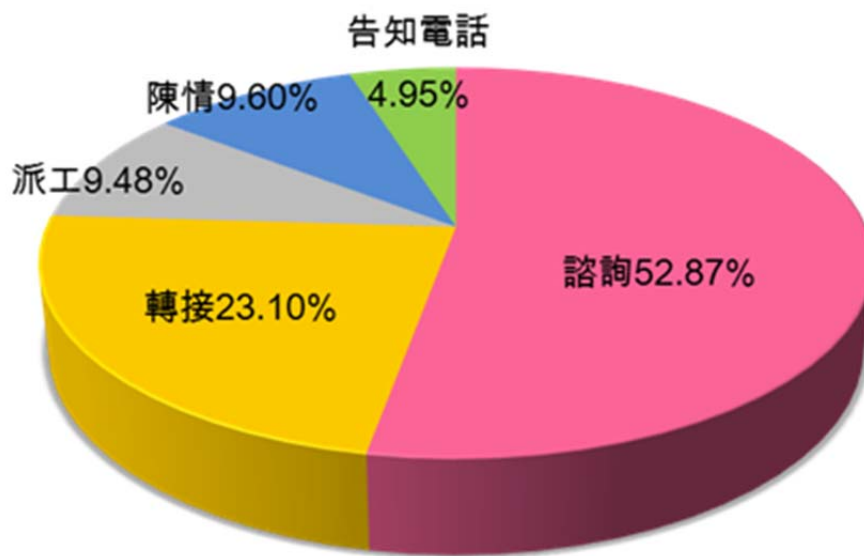
「交通標誌及設施物損壞（含汙損）、傾斜」、「交通號誌電纜線垂落及設施損壞」、「用戶無水、漏水報修」、「動物虐待傷害」等 22 項派工項目。

本會希望藉由持續強化市民熱線，讓民眾能透過「1999」取得本府各項貼心與創新的市政服務，並針對每一通來電進行統計分析，讓「1999 臺北市民當家熱線」成為一個可理解民眾需求、追蹤機關服務績效，以及支援本府決策的情資中心。

二、1999 話務服務績效統計

「1999 臺北市民當家熱線」於 108 年度累計服務 155 萬 1,511 通電話，平均每月處理 12 萬 9,293 通電話；此外，服務水準（20 秒內接聽率）平均達 90.53%。另自 100 年 3 月起運用互動式語音回應系統（IVR）進行話後滿意度調查，每季調查 1 次，108 年度 1999 話務中心每季話後滿意度調查結果：3 月份為 93.26%，6 月份為 93.31%，9 月份為 92.31%，12 月份為 93.21%。

另從 108 年度電話處理狀況圖來看(如下圖)，以諮詢服務所占比率 52.87%為最高，顯示提供正確的業務諮詢說明之重要性；在藉由本會與資訊局所合力建置的「新 1999 FAQ」系統與本府「市政網站服務整合性平臺」介接，讓話務人員能透過「新 1999 FAQ」系統即時查詢各機關業務常見問答資料（FAQ），以提供線上民眾諮詢說明，減少轉接至各機關由本府同仁答詢民眾問題之時間。



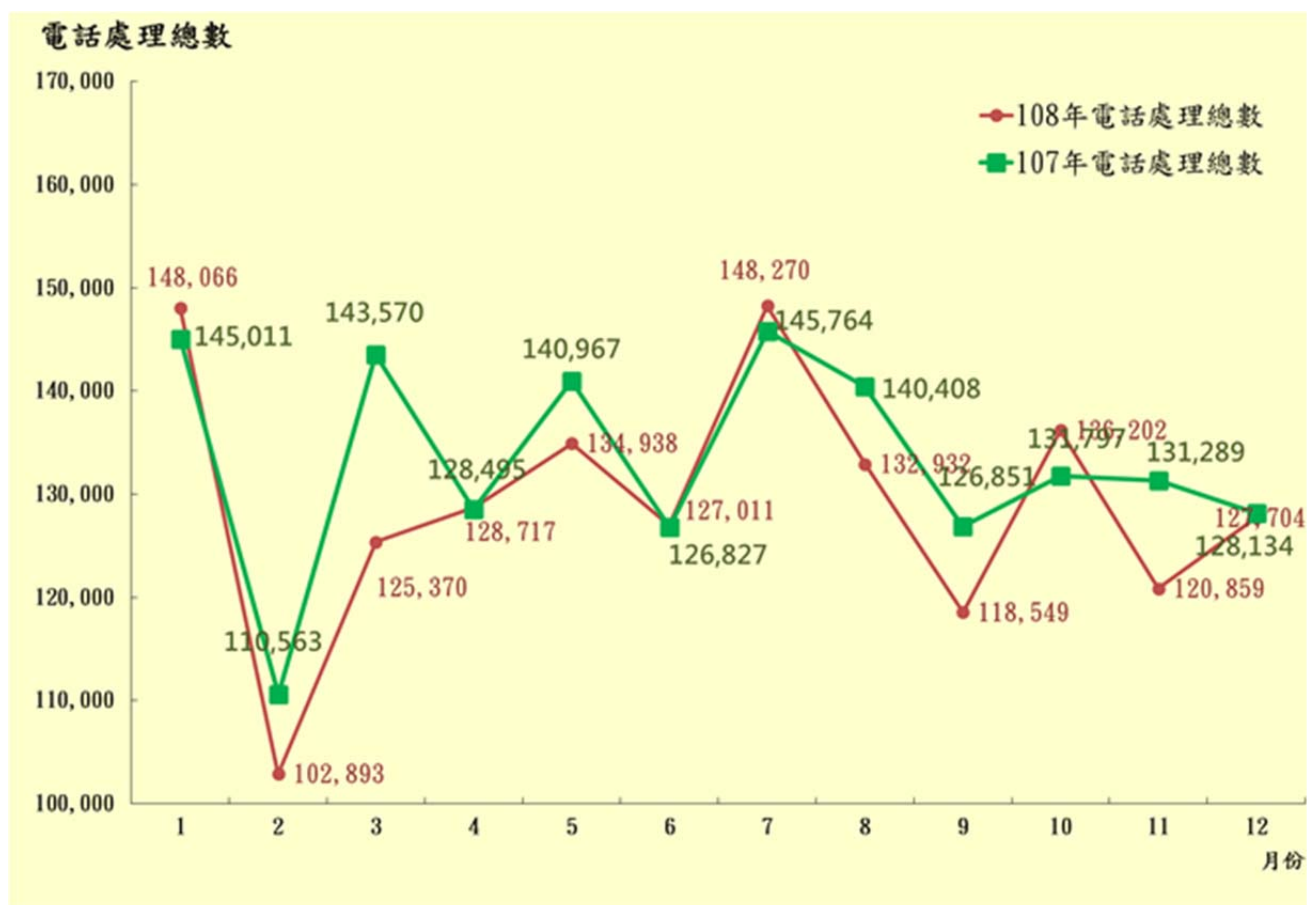
108 年度電話處理狀況圖

三、話務服務量趨勢

統計 108 年度進線總電話量計 365 萬 6,573 通，電話處理總數計 155 萬 1,511 通，後送處理派工案件數計 15 萬 690 件，後送處理陳情案件數計 15 萬 2,654 件；並與 107 年度比較如下：

108 年度與 107 年度數量比較表				
年度	進線總電話量	電話處理總數	派工案件數	陳情案件數
108	365 萬 6,573 通	155 萬 1,511 通	15 萬 690 件	15 萬 2,654 件
107	376 萬 218 通	159 萬 9,676 通	14 萬 9,489 件	15 萬 1,007 件
數量比較	-10 萬 3,645 通	-4 萬 8,165 通	1,201 件	1,647 件
變化幅度	-2.76%	-3.01%	0.80%	1.09%

107 年至 108 年每月電話處理總數趨勢如下圖所示：



第二節 創新作為

一、建立話務派工案件抽查機制

為確保經由 1999 受理之話務派工案件均能妥善處理，減少民眾抱怨，本會於 106 年 8 月完成訂定「話務派工案件抽查作業流程」，交由同仁每月分別至本市各行政區執行實地查證，並於次月中旬完成抽查報告函送至權責機關；經統計 108 年度抽查通過率平均為 99.44%，本會將針對抽查有缺失之案件持續追蹤機關辦理結果。



本會於本市執行話務派工案件實地抽查示意圖

二、創造視障者就業機會，維護身心障礙者工作權益

本會為配合「身心障礙者權益保障法」第 46 條之 1 規定，自 101 年 1 月 12 日起，委由對視障者輔導極具經驗的淡江大學，負責經營管理 1999 臺北市民當家熱線之「視障話務小組」，並於 104 年度遷入本會以安全、便利、無礙為概念所打造之 1999 備援中心，作為「視障話務小組」之值機場地，提供廣大民眾關於勞工權益、社會補助及教育方面專業之電話諮詢服務；本會亦定期於該中心舉辦 1999 備援人員之教育訓練，提供視障話務人員與一般話務人員於同一工作場域共同從事話務工作之機會，期能達成協助視障人員走向融合社會，創造友善環境之理念。

而在視障話務人員服務品質穩定的基礎下，自 106 年 9 月 1 日起視障話務小組再增加提供衛生專業之諮詢服務。經統計 1999 視障話務小組服務實績，108 年 1 月至 12 月之電話處理總數為 89,079 通(含接聽量及外撥量)；並自成立日起至 108 年 12 月 31 日止，累積服務達 65 萬 4,965 通(含接聽量及外撥量)。



視障話務人員值機情形

第三節 行銷管理

辦理 1999 話務中心外賓參訪

為加強本府 1999 市民熱線與各界之交流，1999 話務中心不僅持續接待各地方政府與企業客服中心，相互交換客服中心建置經驗，並針對各級政府部門對服務熱線需求及政策規劃過程考量進行意見交流。108 年度參訪 1999 話務中心之國內機關團體，計有經濟部產業競爭力發展中心、本府自來水處、台北捷運公司、盲人重建院(含中南部服務中心)、愛盲基金會等；國際及兩岸交流部分包含上海市、江蘇省、四川省等地區團體參訪，共 13 個機關團體 (合計 120 人次)；彙整參訪交流單位如下表，參訪照片如下圖。

108 年度 1999 話務中心參訪紀錄表

日期	參訪紀錄
108.11.28	財團法人盲人重建院中南部服務中心
108.11.18	台北自來水事業處

108.09.16	上海市台辦法學參訪團
108.08.29	上海市法學參訪團
108.08.08	財團法人愛盲基金會
108.07.17	四川成都信訪團
108.07.15	台北捷運公司
108.07.09	財團法人盲人重建院
108.06.24	上海法學參訪團
108.05.10	江蘇省揚州市政府參訪團
108.04.10	上海市臺辦協調處
108.04.03	財團法人盲人重建院
108.01.23	經濟部產業競爭力發展中心



盲人重建院參訪視障話務小組



經濟部產業競爭力發展中心參訪 1999 話務中心



台北捷運公司參訪 1999 話務中心



江蘇省揚州市政府參訪團參訪 1999 話務中心



上海市台辦法學參訪團參訪 1999 話務中心

附錄一 大事紀要

日期	大事紀要
108.01-12 月	辦理本府不定期電話服務禮貌測試。
108.01.17	研考會邀集衛生局、公訓處、人事處及精實管理專家大仁健康科技張文信總經理、林政逸經理等，召開「研商臺北市政府下一階段精實管理推動會議」，共同研擬推動計畫草案。
108.02.13	召開本會 108 年度第 1 次「性別平等專案小組會議」。
108.02.26	函頒「臺北市政府精實管理推動小組」專案計畫。
108.02.27	函頒修訂「臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫」。
108.03.11~108.04.12	108 年度「1999 話務服務基礎班」訓練課程。
108.03.22	召開本會 108 年度第 1 次「研考委員會會議」。
108.03.25	臺北市青年事務委員會第 17 次大會。
108.03.27	108 年第一季「臺北市政府公民參與委員會」。
108.03.28	強化市府與市大交流合作案第 7 次工作會議。
108.04.15	國家發展委員會辦理第 2 屆「政府服務獎」實地評審-社會局、資訊局。
108.04.15	配合本府相關機關組織修編、簡化行政作業及實務需要，依據北市研服字第 1083009147 號函頒修訂「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」。
108.04.18	辦理公共參與組第一次市政顧問會議。
108.04.23	本府 107 年績優研考人員頒獎典禮。
108.04.25	為協助臺北市政府培育精實管理種子師資，臺北市政府精實管理推動小組之顧問團隊提出師資評估建議方案，邀研考會與公訓處研商執行方式，以觀察記錄和掌握學員適任情形。
108.04.29	本府公共工程中程計畫(108 至 111 年度)年度滾動修正作業簽府核定。

日期	大事紀要
108.04.30	本府公共工程中程計畫(108 至 111 年度) 公告於本會網站並函頒本府各一級機關。
108.05.01-08.20	辦理「臺北市政府各機關員工開放及運用政府資料」徵件及評獎作業。
108.05.02-05.17	為增進臺北市政府同仁了解精實管理實務知能，以持續深入內部擴散運用，創全國之先，首度開辦政府機關之精實管理種子師資培訓課程。(辦理 2 期，每期 2 天，研習人數總計 90 人)
108.05.08	召開 108 年度本府「1999 臺北市民當家熱線」派工業務檢討會。
108.05.27	本府創意提案競賽初審會議。
108.05.30	函頒修訂「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」。
108.06.03	召開本會 108 年度第 2 次「性別平等專案小組會議」。
108.06.04-07.19	受理臺北市政府第 6 至 10 梯次精實改善團隊報名作業。
108.06.17	強化市府與市大交流合作案第 8 次工作會議
108.06.17-06.25	辦理 108 年上半年首長互評。
108.06.17-06.21	辦理本府為民服務工作不定期現場考核。
108.06.24	108 年第二季「臺北市政府公民參與委員會」。
108.06.25	臺北市青年事務委員會第 18 次大會。
108.06.25	函發各機關研考類一條鞭人員 108 年度執行成效(1-5 月)。
108.06.27	辦理研考類一條鞭人員知能研習營(第 1 期)。
108.07.01-12.19	辦理本府參獎政府服務獎輔導作業。
108.07.02	召開本會 108 年度第 2 次「研考委員會議」。
108.07.18-07.24	本府創意提案競賽複審會議。
108.07.31	本府創意提案競賽複審結果專案簽陳。
108.08.07	研考會辦理「臺北市政府第 6 梯次精實改善團隊評審會議」，審查機關專案主題適切性，報名機關計有 7 個，包含社會局、警察局、教育局、勞動局、都發局、北水處、法務局。
108.08.19	辦理公共參與組第二次市政顧問會議。
108.08.20-22	辦理各機關公參人員「公民參與機制與個案實作研習班」。
108.08.28	函頒修正「臺北市政府獎勵研究報告運用資料作業要點」。
108.08.30	辦理本府法制研考專業暨藝文座談會。
108.09.01-11.29	辦理 108 年度「臺北市政府獎勵研究報告運用資料」徵件及評獎作業。
108.09.17~108.10.07	108 年度「1999 話務服務進階班」訓練課程。
108.09.23	召開本會 108 年度第 3 次「研考委員會議」。
108.09.25	108 年第三季「臺北市政府公民參與委員會」。
108.10.08	為協助機關聚焦改善主題，辦理「臺北市政府第 6 梯次精實改善團隊主題討論會議」，報名機關計有 7 個，包含社會局、警察局、教育局、勞動局、都發局、北水處、法務局。
108.10.14	臺北市青年事務委員會第 19 次大會。

日期	大事紀要
108.10.14	辦理研考類一條鞭人員知能研習營(第 2 期)。
108.10.17	召開本會 108 年度第 3 次「性別平等專案小組會議」。
108.10.21	辦理「臺北市政府第 7、8 梯次精實改善團隊評審會議」，審查機關專案主題適切性，第 7 梯次報名機關計有 7 個，包含消防局、環保局、臺北捷運公司、產業局、文化局、地政局、交通局；第 8 梯次報名機關計有 6 個，包含財政局、民政局、工務局、體育局、研考會、捷運局。
108.10.30	強化市府與市大交流合作案第 9 次工作會議。
108.11.06	獲頒勞動部第 17 屆金展獎進用身心障礙者工作績優機關「優良事蹟獎」。
108.11.28	函發各機關研考類一條鞭人員 108 年度執行成效(6-10 月)。
108.11.25	辦理「臺北市政府第 9 梯次精實改善團隊評審會議」，審查機關專案主題適切性，報名機關計有 6 個，包含人事處、觀傳局、兵役局、資訊局、主計處、秘書處。
108.11.25	為協助機關聚焦改善主題，辦理「臺北市政府第 7 梯次精實改善團隊主題討論會議」，報名機關計有 7 個，包含消防局、環保局、臺北捷運公司、產業局、文化局、地政局、交通局。
108.11.25	為使本府精實管理種子師資順利參與後續工作坊教學，與公訓處合作辦理「本府精實管理府級種子師資授課演練會議」第 1 場，邀請本專案顧問團隊預先指導 11 位府級種子師資。
108.12.02	獲頒遠見雜誌 2019 服務業大調查「1999 便民專線類」首獎。
108.12.03	公布本府員工滿意度調查報告。
108.12.05	召開本會 108 年度第 4 次「研考委員會會議」。
108.12.07	108 年度 1999 話務中心異地備援演練。
108.12.09	辦理「臺北市政府第 10 梯次精實改善團隊評審會議」，審查機關專案主題適切性，報名機關計有 6 個，包含政風處、原民會、公訓處、翡管局、客委會、都委會。
108.12.09	為協助機關聚焦改善主題，辦理「臺北市政府第 8 梯次精實改善團隊主題討論會議」，報名機關計有 6 個，包含財政局、民政局、工務局、體育局、研考會、捷運局。
108.12.09	為使本府精實管理種子師資順利參與後續工作坊教學，與公訓處合作辦理「本府精實管理府級種子師資授課演練會議」第 2 場，邀請本專案顧問團隊預先指導 12 位府級種子師資。
108.12.5-12.20	辦理各機關首長「對研考類一條鞭成效」滿意度調查。
108.12.16-12.23	辦理 108 年下半年首長互評。
108.12.12-12.13	協助公訓處辦理 108 年度「精實改善專案工作坊-第 6 梯次」(研習人數計 45 人)；本次培訓並安排 11 位府級種子師資擔任助教協助教學。
108.12.23	108 年第四季「臺北市政府公民參與委員會」。
108.12.27	公布本府外部顧客滿意度調查報告。
108.12.30	臺北市青年事務委員會第 20 次大會。

附錄二 109 年行事曆

預定作業期程		應辦工作事項	承辦單位
月	旬		
12-1 月	全月	優秀青年公務人員選拔	人事
12-1 月	全月	模範公務人員選拔	人事
12-1 月	全月	依市議會三讀決議整編 109 年度法定預算	會計室
1 月	下旬	聘用名冊報送	人事
1 月	上旬	研究發展成果網系統維護驗收	秘書室
1 月	上旬	臺北市政府 1999 市民熱線優化專案-環控系統及設備維修保養驗收	秘書室
1 月	上旬	政府電子採購網填報-洽原住民小額採購情形	秘書室
1 月	下旬	公務車輛行駛里程暨油料統計表(年報)mail 送政風處	秘書室
1 月	下旬	填報財產年報函送財政局	秘書室
1 月	下旬	提報環境教育執行成果及訂定環境教育計畫	秘書室
1 月	下旬	辦理綜合所得稅扣繳及申報	秘書室
1 月	下旬	辦理二代健保補充保費申報	秘書室
1 月	下旬	製作年終獎金	秘書室
1 月	下旬	製作考績獎金	秘書室

預定作業期程		應辦工作事項	承辦單位
月	旬		
1 月	中旬	上年度 1999 話務中心勞務委外案總驗收	話務組
1 月	中旬	上年度視障話務小組勞務委外案總驗收	話務組
1 月	下旬	本會 108 年度施政成果上網公告	圖資組
1 月	中旬	各機關提報年度預計辦理座談會事項	管考組
1-2 月	全月	府管計畫期末及年終考評現場查證	管考組
1-4 月	全月	委託研究案上網招標	研展組
1-4 月	全月	第 13 屆第 3 次本會工作報告	研展組
1-4 月	全月	第 13 屆第 3 次市長施政報告	綜計室
2 月	下旬	辦理院頒道安初評作業	管考組
2 月	下旬	年終考績報送作業	人事
2 月	上旬	辦理本會「109 年度第 1 次檔案目錄彙送作業」	秘書室
2 月	下旬	編製 108 年度單位決算	會計室
2 月	上旬	發函各局處研擬 110 年度施政計畫重點	綜計室
3 月	下旬	考績通知書	人事
3 月	下旬	考績獎金	人事

預定作業期程		應辦工作事項	承辦單位
月	旬		
3 月	全月	薦升簡訓練遴選	人事
3 月	下旬	財產盤點	秘書室
3 月	下旬	製作考績晉級補發	秘書室
3 月	下旬	辦理「1999 臺北市民當家熱線」基礎備援人員教育訓練	話務組
3 月	中旬	函頒 109 年度推動公文處理成效檢核規定	圖資組
3 月	下旬	本府 108 年績優研考人員獎勵作業	圖資組
3 月	全月	各區公所防災業務督考	管考組
3-4 月	全月	隔年預算員額聘僱計畫編列報府	人事
3-4 月	全月	本會資訊計畫及概預算提報作業	圖資組
3-5 月	全月	籌編 110 年度概算	會計室
3-9 月	全月	臺北市政府員工發表學術期刊論文及出版專書獎勵作業	研展組
3-4 月 6-7 月 10-12 月	下旬	強化市府與市大交流案工作會議	研展組
4 月	下旬	各機關委外案件計畫書彙送各專案預算審查權管局處	研展組
4 月	下旬	本府各機關政府出版品評比作業結果簽陳	圖資組

預定作業期程		應辦工作事項	承辦單位
月	旬		
4 月	下旬	堤防及抽水站管理維護現場查證	管考組
4 月	中旬	發函本府各機關提送公共工程中程計畫 110 年度計畫項目及計畫型資本門概算書予本會審查	綜計室
4 月	下旬	確認 110 年府層級優先推動施政項目	綜計室
4-5 月	全月	「非營業基金 108 年度營運績效考核」進行考評	綜計室
4-8 月	全月	分層負責明細表檢討作業	人事
5-6 月	全月	進行公共工程中程計畫 110 年度計畫項目審查，並研提複評意見予主計處	綜計室
5-6 月	下旬	第 1 次平時考核	人事
5-8 月	全月	臺北市政府各機關員工開放及運用政府資料評獎作業	圖資組
5 月	上旬	上傳本府參加行政院第 3 屆政府服務獎參獎申請書電子檔等資料至國發會網站	服務組
5 月	下旬	財產報廢	秘書室
5 月	下旬	「1999 臺北市民當家熱線」派工檢討會議	話務組
5 月	下旬	辦理本府年度文書處理講習	圖資組
5 月	全月	「市營事業 108 年度經營績效考核」進行考評	綜計室
6 月	中旬	本府創意提案競賽初審會議	服務組

預定作業期程		應辦工作事項	承辦單位
月	旬		
6 月	中旬	辦理端午節慰問金	人事
6 月	下旬	考績甄審委員改選	人事
6 月	中旬	本府各機關研究發展項目先期審查結果提報主計處	研展組
6 月	下旬	中央一般性補助款基本設施補助計畫進度落後檢討。	管考組
6 月	下旬	局處防災業務督導	管考組
6-7 月	全月	參與本府「年度計畫及預算審查委員會」各工作小組會議審議本府各機關 110 年度概算	綜計室
6-9 月	全月	第 13 屆第 4 次本會工作報告	研展組
6-9 月	全月	第 13 屆第 4 次市長施政報告	綜計室
6 月、11 月	下旬	函頒 109 年研考一條鞭人員考核結果	圖資組
7 月	下旬	辦理 109 年本會機密文書機密等級檢討作業	秘書室
7 月	中旬	填報財產半年報函送財政局	秘書室
7 月	下旬	物品盤點	秘書室
7 月	下旬	編製 109 年度半年結算	會計室
7 月	下旬	辦理 1999 視障話務小組勞務委外案重新招標	話務組

預定作業期程		應辦工作事項	承辦單位
月	旬		
7 月	下旬	「市營事業 108 年度經營績效考核」彙整簽陳考評結果發文各單位參考	綜計室
7 月	下旬	參與本府「年度計畫及預算審查委員會」會議審議本府各機關 110 年度概算	綜計室
7-8 月	全月	府管計畫期中現場查證	管考組
7-8 月	全月	彙整定期公文檢核受檢機關檢核結果，並專案簽陳	圖資組
7-11 月	全月	檢核內部控制制度之有效性	會計室
8 月	下旬	本府創意提案競賽評選結果專案簽陳	服務組
8 月	上旬	辦理本會「109 年度第 2 次檔案目錄彙送作業」	秘書室
8 月	下旬	本府 110 年度施政計畫(草案)提報市政會議後函送議會	綜計室
8 月	下旬	「非營業基金 108 年度營運績效考核」彙整簽陳考評結果發文各單位參考	綜計室
9 月	下旬	辦理中秋節慰問金	人事
9 月	下旬	物品報廢	秘書室
9-10 月	下旬	第 2 次平時考核	人事
9-12 月	全月	臺北市政府獎勵研究報告運用資料評獎作業	圖資組
10 月	下旬	辦理「1999 臺北市民當家熱線」進階備援人員教育訓練	話務組

預定作業期程		應辦工作事項	承辦單位
月	旬		
10 月	下旬	本會 109 年公文定期檢核	圖資組
10 月	下旬	完成 110 年度施政計畫暨地方總預算編製經過報告	綜計室
11 月	下旬	籌備 109 年管考作業研討及觀摩會	管考組
12 月	下旬	彙整本府年度申請案件執行作業統計結果簽陳	服務組
12 月	全月	外部顧客滿意度調查結果公布	研展組
12 月	全月	臺北市政府員工滿意度調查結果公布	研展組
12 月	下旬	辦理本會 109 年檔案銷毀作業(至少完成史政機關檢選作業)	秘書室
12 月	上旬	發布 109 年 12 月-110 全年預告統計資料發布時間表	會計室
12 月	下旬	辦理 1999 異地備援演練業務	話務組
12 月	下旬	辦理 1999 話務中心勞務委外案充新招標	話務組
12 月	下旬	1999 話務中心視障話務小組勞務委外案招標	秘書室
12 月	下旬	1999 話務中心勞務委外招標	秘書室
12 月	下旬	研究發展成果網系統維護議價	秘書室
12 月	下旬	臺北市政府 1999 市民熱線優化專案-環控系統及設備維修保養議價	秘書室
12 月	下旬	簽核中華電信公用事費代扣款專戶	秘書室

預定作業期程		應辦工作事項	承辦單位
月	旬		
12 月	下旬	中央一般性補助款基本設施補助計畫進度落後檢討	管考組
12 月	下旬	追蹤管理參與式預算錄案案件次年里程碑	管考組
12 月	下旬	印製創意提案競賽成果彙編	服務組
12 月	全月	依議會預算審議結果修訂本府 110 年施政計畫(正式本)	綜計室
半年	6 月及 12 月	首長互評	研展組
半年	4 月及 10 月	二級機關公文抽檢	圖資組
半年	5 月及 11 月	專案案件公文抽檢	圖資組
半年	5 月及 11 月	統計本會公文催辦訊息簽收率	圖資組
半年	上半年(配合市議會開議)	簽報本會施政報告	圖資組
半年	下半年(配合市議會開議)	簽報本會施政報告	圖資組
半年	下旬	不公告底價採購案報府(1、7 月底)	秘書室
半年	4 月及 9 月	議會書面質詢案件檢討	管考組
半年	6 月及 12 月	河濱公園、運動休閒設施及管理維護查證	管考組
半年	4 月及 9 月	市政總質詢開議前全面更新	管考組

預定作業期程		應辦工作事項	承辦單位
月	旬		
半年	1 月及 7 月	事務管理工作檢核	秘書室
每月	上旬	辦理支領定期退撫給與人員查驗及發放作業	人事
每月	下旬	單一陳情系統案件抽查	服務組
每月	下旬	議會協調案件數統計月報表	服務組
每月	下旬	公民參與委員會公民參政組工作組會議	研展組
每月	上旬	本會歸檔公文編目數量定期統計(按月)	秘書室
每月	上旬	本會歸檔公文電子影像掃描數量統計(按月)	秘書室
每月	中旬	提報「1999 臺北市民當家熱線」便民服務工作成果表	話務組
每月	中旬	「1999 臺北市民當家熱線」派工案件抽查報告	話務組
每月	中旬	1999 話務中心勞務委外案每月分段查驗	話務組
每月	中旬	IRS 每月報府清冊	服務組
每月	下旬	製作「1999 臺北市民當家熱線」管理工作報告書	話務組
每月	下旬	辦理「1999 手語翻譯話務人員翻譯能力再加強課程」等專業訓練	話務組
每月	下旬	辦理視障話務小組每月分段查驗業務	話務組
每月	上旬	正、副首長特別費統計	秘書室

預定作業期程		應辦工作事項	承辦單位
月	旬		
每月	上旬	影印機租賃結算	秘書室
每月	上旬	電話費核銷	秘書室
每月	上旬	財產、物品月報表	秘書室
每月	上旬	文具用品盤點及報表	秘書室
每月	上旬	填報公文電子交換暨線上簽核統計月報表	秘書室
每月	上旬	繳納公保費	秘書室
每月	上旬	繳納退撫金	秘書室
每月	上旬	製作差額解釋表	秘書室
每月	上旬	製作保管品月報表	秘書室
每月	上旬	製作收入憑證月報表	秘書室
每月	上旬	填報上傳各類公文發文結案統計月報表	圖資組
每月	中旬	公務車油料費統計表	秘書室
每月	中旬	填報節能系統-每月用電量統計	秘書室
每月	下旬	發放加班費休假旅遊補助費等	秘書室
每月	下旬	機關負擔二代健保費	秘書室

預定作業期程		應辦工作事項	承辦單位
月	旬		
每月	下旬	製作次月薪津	秘書室
每月	下旬	填報節能減碳成果-綠色生活網(用油)	秘書室
每月	上旬	司法院法學檢索系統查報	秘書室
每年	不定期	不定期為民服務工作現場考核	服務組
每年	不定期	不定期電話服務禮貌測試	服務組
每年	不定期	本市單一陳情系統功能優化作業	服務組
每年	下半年	公共參與組市政顧問會議	研展組
每年	不定期	本會不定期公文檢核	圖資組
每季	隔月中旬	連續請假日數超過7天交通費收回	人事
每季	下旬	提報單一陳情系統案件辦理情形檢討報告(2、5、8、11月)	服務組
每季	全季	研考委員會議	研展組
每季	全季	公民參與委員會大會會議	研展組
每季	隔月上旬	機密文書清查與辦理解密執行成果統計表(按季)	秘書室
每季	隔月上旬	機關每月新增密件公文分析統計表(按季)	秘書室
每季	隔月上旬	「1999 臺北市民當家熱線」話後滿意度調查報告	話務組

預定作業期程		應辦工作事項	承辦單位
月	旬		
每季	隔月下旬	簽報「臺北市民當家熱線 1999」話務服務統計分析報告	話務組
每季	隔月中旬	簽報監察案件季報表	圖資組
每季	隔月下旬	提報本會行事曆執行情形	圖資組
每季	全季	召開本會節能減紙工作小組會議	圖資組
每季	隔月	追蹤管理參與式預算錄案案件辦理進度	管考組
每季	隔月下旬	辦理每季個案計畫進度副秘書長層級檢討會議	管考組
每季	隔月 5 日	各機關辦理座談會未結案件追蹤辦理情形	管考組
每季	隔月下旬	綠色採購成果統計表	秘書室
每季	下旬	500 萬以上工程採購案報府(2、5、8、11 月底)	秘書室
每季	下旬	青年事務委員會大會	綜計室
每週	兩次	節約能源自主檢查	秘書室
每週	週五	本市單一陳情系統預警作業	服務組
每週	週一	上級信箱介接本市單一陳情系統催辦作業	服務組