

研考會 105 年度施政重點與施政計畫

壹、願景

「優質政府治理的推手」

貳、使命

「提升本府各機關決策品質與執行能力，以精進各機關之服務效能」

參、施政重點

- 一、辦理本府策略地圖作業，運用策略觀點，串聯本府願景、使命及各部門施政要項，以創造優異的市政績效藍圖。
- 二、彙編本府年度施政計畫、辦理公共工程中程計畫項目複評作業，修訂本府公共工程中程計畫及協助本府各機關推動青年相關各項施政計畫。
- 三、辦理各種基金績效考評，提升基金經營績效。
- 四、辦理市政建設專題委託研究與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，推動及辦理公民參與委員會。
- 六、管制考核年度施政計畫，運用各局處所提策略地圖、KPI 等績效評核指標，掌握各局處之核心業務，辦理選項列管作業，擬定作業計畫、預期進度，定期審核執行進度，撰寫期中、期終查證報告，並辦理年終考評與獎懲。
- 七、配合政策、計畫及民意反映等，辦理特定專案管制，列管執行進度；配合時勢及政策辦理特定專案督導考核，研擬督導考評計畫，定期考核執行成效。
- 八、規劃 input 單一受理系統，減少各機關行政資源之浪費，並利用資通訊科技加強相關數據分析功能，以為後續 Big Data 政策之資料分析。
- 九、修訂本府人民陳情案件注意事項、本府提升政府服務品質實施計畫及申請案件處理作業要點等規定，簡化行政作業流程。
- 十、藉由創意提案機制，推動創新精神，持續精進組織效能。
- 十一、辦理本府公文處理成效檢核，以提升公文品質。
- 十二、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。
- 十三、為提升「1999 臺北市民當家熱線」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。
- 十四、辦理本府研考一條鞭管理作業，以強化研考人員業務執行成效，並促進機關績效成果，提升本府施政效能。

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	<一>辦理本府策略地圖作業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 研擬本府策略地圖構面：綜合考量本府核心業務性質，初擬策略地圖包括於財務面、顧客面、內部流程構面、學習成長構面等之發展方向。 2. 彙整府級行動方案、步驟及 KPI 等：請本府各一級機關提出適切對應之行動方案、行動步驟以及量測指標等，後續將結合平衡計分卡制度，適度展現本府績效。
		<二>賡續推動本府公共工程中程計畫，整體考量市政建設之優先順序與各機關之執行能力，詳實評估公共工程興建需求、時程與經費。	<ol style="list-style-type: none"> 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（106-109 年度）。 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>依據本府重大政策以及年度施政重點，編審本府年度施政綱要及施政計畫。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 策定年度施政綱要：彙整本府各局處施政計畫重點為本府施政綱要。 2. 編審年度施政計畫：依據本府重大政策、本府公共工程中程計畫及本府年度施政綱要等，並配合本市地方總預算，積極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，後續並辦理本府年度施政計畫績

			效評核試辦作業。
		<四>辦理市營事業及非營業基金經營績效考核，提升基金經營績效。	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。
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案作業要點」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>針對重大建設問題追蹤研究成果採行績效	每半年統計彙整本府各機關委託研究案建議事項採行情形，以瞭解研究成果採行績效。
		<三> 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，每月擇選議題辦理民意調查。調查結果除簽報市長，並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。
	二. 市 民 參 與	<一>推動及辦理公民參與委員會（百日新政）	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討論及報告每月工作組會議中研議之公民參政、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。
肆. 管	一.	<一>管制考核	1. 辦理本府年度施政計畫選項列管案件：依「臺北市政府年度施政計

制 及 考 核	施 政 計 畫 管 制 考 核	<p>年度施政計畫，運用各局處所提策略地圖、KPI 等績效評核指標，掌握各局處之核心業務，辦理選項列管作業，擬定作業計畫、預期進度，定期審核執行進度，撰寫期中、期終查證報告，並辦理年終考評與獎懲</p> <p>畫選項管制考核作業要點」選項列管。</p> <p>2. 運用各局處所提策略地圖、KPI 等績效評核指標：於選項列管時，利用局處所提之策略地圖，做為選項之參考依據。另考核工作結合 KPI 指標，使考核標準更科學數據化。</p> <p>3. 審核執行進度並進行各項年中及年終考核工作：辦理事前審查作業計畫及列管執行進度，遇有機關因橫向聯繫不足發生執行障礙，則立即主動參與溝通協調（或簽請本府副秘書長以上層級主持協調會議）。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>
	<二>配合政策、計畫及民意反映等，辦理特定專案管制，列管執行進度；配合時勢及政策辦理特定專案督導考核，研擬督導考評計畫，定期考核執行成效。	<p>1. 專案管制：配合政策、計畫及民意反映等，辦理特定專案管制、定期查證，並撰寫查證報告函各有關執行機關參考改進，如「院頒道路交通秩序與交通安全改進方案」等。</p> <p>2. 重要專案考核：配合時勢及政策辦理特定專案督導考核；研擬督導考評計畫，定期考核檢討各執行機關執行成效。重要督考專案項目有「防汛期間抽水站抽查督考」、「本市災害防救準備情形之督導考核」等。</p>
伍. 為 民 服 務 行 政 革 新	一. 為 民 服 務	<p><一> 辦理本府服務品質考核作業</p> <p>依本府提升政府服務品質實施計畫，辦理本府各機關為民服務工作之年度考評作業。</p>
	<二>辦理為民	<p>1. 為民服務不定期現場考核：依本府所屬各機關為民服務工作不定期</p>

	服務不定期現場考核、電話禮貌測試及申請案件檢核作業	<p>現場考核實施計畫，定期或不定期考核機關服務工作成效及缺失情形。</p> <p>2. 電話禮貌測試：依本府推行為民服務工作電話禮貌測試實施計畫，定期或不定期進行電話禮貌測試。</p> <p>3. 申請案件檢核作業：依本府申請案件處理作業要點，辦理本府各機關申請案件定期檢核作業。</p>
	<三>積極推動創意提案競賽	依本府創意提案競賽要點，推動本府創意提案，提升行政效能及增進服務品質。
	<四>推動 input 計畫-單一陳情系統	建置「單一陳情系統」整合市府臨櫃、市政信箱、1999 臺北市民當家熱線等人民陳情案件受理管道，希望透過共同資料庫統合處理，及去識別化個資保護等方式，開放資料加值運用，提供民間研發創意或各機關研擬相關政策之參考。
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，即定期辦理一級機關與區公所公文檢核、並針對二級機關辦理不定期抽查、專案案件抽查與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。
	<二>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。
	<三>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，擴大本府可供加值應用之開放資料範疇。
	<四>辦理本府研考一條鞭管理作業	辦理本府研考一條鞭之人員列管、考核獎懲及教育訓練等工作。
柒. 話務管理	一. <一>辦理本府「1999 臺北市民當家熱線」	辦理話務中心（含視障話務小組）勞務委外、話務服務品質稽核、話務服務規範修訂以及話務服務統計等工作。

理	管 理	營運管理	
		<二>辦理本府「1999 臺北市民當家熱線」品質提升作業	辦理新進話務人員教育訓練、話務人員在職訓練、心靈成長訓練、滿意度調查、話務硬體、軟體及流程更新優化、備援中心管理等工作。
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。