

臺北市府(研考會)施政報告

資料截止日期：106 年 1 月 31 日

資料更新日期：106 年 2 月 10 日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

重要成果

壹、計畫作業

- 一、為修訂新一年度策略地圖，本會於 105 年 8 月起，逐步展開下年度策略地圖編修工作，並將策略地圖修正為跨年度適用，即本次修訂完成將適用 106~107 年，以利展望未來並納入預算資源分配概念，落實策略地圖引導市政發展之功能。經 105 年 10 月 11 日第 1907 次市政會議報告後，府級策略地圖初版已修正完成，並函送各機關以做為後續一級與二級機關編修策略地圖之基礎，一、二級機關於 12 月底完成修正初稿。新年度策略地圖將配合議會預算審查結果，預計 3 月底前修正完成並上網公告。
- 二、臺北市府第 12 屆第 5 次施政報告的彙編作業於 106 年 1 月 18 日函請各機關提報內容，預定 106 年 2 月 10 日回收初稿；另於 106 年 1 月 25 日函請機關提交策略主題關聯圖，預定 106 年 2 月 20 日回收。市長口頭報告選題及大綱將於回收彙整後，先與府級長官會商，之後於 106 年 3 月 2 日於市長室會議報告彙編內容與進度。第 12 屆第 5 次施政報告預定 106 年 4 月初提送臺北市議會。
- 三、本府非營業基金 106 年度營運計畫研擬格式與說明，業經 106 年 1 月 4 日函請各基金主管機關於 2 月 24 日前填報回復本會，並於彙集各基金資料後辦理審查作業。
- 四、為使市政推動之評估機制更趨周延，本會常針對本府重大政策或局處重要業務提供幕僚意見；本(106)年 1 月份提供重大政策幕僚意見及參與重要會議計 37 項次。

貳、研究發展

一、辦理民意調查

為確實掌握民意動向，作為市府施政之參考，本會負責市政綜合性問題之民意調查。並針對突發性或有立即須作重大決策事項及市長指示調查事項等進行民意調查，冀望透過深度之民意調查，提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之參考。

二、辦理市政建設專題委託研究

本會為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，特依「臺北市府委託研究案作業要點」辦理市政建設專題委託研究，俾使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實。

另本會 105 年度委託研究案計 4 案：「臺北市府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」、「臺北市社區公共保母政策評估研究案」、「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」及「臺北市府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」已分別於 105 年 9 月 26 日、10 月 7 日、25 日及 12 月 15 日召開期中審查會議，並通過審查；另「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」預定於 106 年 2 月 13 日召開期末審查會議。

重要施政成果

三、本府公民參與委員會運作

為落實「開放政府、全民參與」之施政理念，本府於 104 年 4 月 1 日成立臺北市政府公民參與委員會，並下設三工作組(公民參政、開放資料及探勘、參與預算組)，以具組織系統之方式推動市政建設之透明治理、公眾參與及協同合作，追求市民最大福祉。

現階段重要執行結果，摘要如下表：

組別	重要執行結果摘要
公民參政組	訂定公聽會、公民咖啡館等公民參與機制的相關標準作業流程及確認其定位
	研議修訂網路投票 i-Voting 運作機制與規範
	訂定臺北市政府公共工程落實公民參與制度作業程序
	規劃公民參與的教育訓練機制
	設置本市公民參與網，完成網站優化-民主小鬧鐘相關工作
	比較各項公民參與機制運作情形，使各機關更了解運用時機
	研議修訂文化資產審議流程
	研議修訂都市發展相關公民參與程序
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
	新建資料開放平臺，並與民間開放資料團體進行合作
	訂定獎勵研究報告運用臺北市政府資料作業要點
	協助建立「民眾建議資料開放審查機制及流程」
	臺北市政府及所屬各機關學校政府資料開放作業規範頒布實施
參與預算組	訂定參與預算教育訓練及人員培訓機制
	訂定參與預算機制及 SOP 規範
	辦理公務人員及市民參與預算教育訓練
	辦理 12 區公所推動「鼓勵民眾參與社區環境改造」計畫
	訂定「臺北市參與式預算」官學聯盟合作計畫
	各區公所辦理提案說明會、住民大會及提案工作坊
	辦理參與式預算提案審查

另於 105 年 2 月 15 日設置臺北市政府公民參與網(網址：<http://civil.gov.taipei>)，分別整合柯 P 施政進度、公民參與會議資訊、局處施政成績、本府策略地圖、市府預算概況及本府公共工程公民參與之相關資訊供市民參考。並於網站設置後，邀請相關使用者公民團體參與網站優化設計，推動民主小鬧鐘專案，以使用者角度，完成網站整體介面、公民參與會議功能搜尋、主動推播會議訊息等優化功能，並於 105 年 12 月 20 日正式改版上線。

參、管制考核

一、年度施政計畫管制考核工作

(一)施政計畫為市政建設實現之藍圖，為貫徹施政目標之達成，本會對本府重要施政計畫，均依「臺北市政府年度施政計畫選項管制考核作業要點」(105 年 10 月 7 日修正為「臺北市政府年度個案計畫管制考核作業要點」)選項列管。而為有效率推動計畫，經選項列管者，除事前審查作業計畫與綱要進度表外，計畫執行期間更進行定期(年中及年終)與不定期實地查證，遇有機關因橫向聯繫不足發生執行障礙，則適時主動參與溝通協調，以切實掌握計畫執行之進度與效率；另為確保計畫品質與激勵士氣，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作

重要施政成果

業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。

(二)105 年度由府列管施政計畫按季填報進度，針對第四季落後幅度較上期（105 年 7 月至 9 月）加大或單次落後達 3%之案件，業於 106 年 1 月 19 日、23 日由三位副秘書長召開檢討會議，本次落後前五名之案件訂於 106 年 2 月 6 日至市長室報告。

(三)106 年度由府列管個案計畫共列管 59 案，刻由各機關修正作業計畫中，後續簽報市長核定後，將進入年度管考週期管制，由各機關按季提送進度表報，並由本會追蹤管考。

二、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制、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)本會為強化交通會報功能，除於各年度之初與交通局等相關機關研提歷次會議報告案與提案議題，並於歷次會議前分析各項議題，提供會報主席相關幕僚作業分析及指（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，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。針對本府各機關執行院頒方案與交通會報各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，定期評估其實施成效。

(三)105 年度本府各執行單位共提出 45 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，並於 105 年 9 月 13 日，函頒本府 105 年度執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」初評實施計畫；105 年 12 年 7 日，業完成執行 8 機關、44 項工作計畫初評作業，並於 106 年 1 月 25 日綜整相關專家學者意見完成 105 年度初評報告彙整作業，俟報府核可後將彙編成冊送受評機關參酌改善。

三、柯 P 新政—本府市政白皮書列管作業：本府市政白皮書共計列管 191 案，105 年第 3 季執行情形已公佈於公民參與網；另各局處於 106 年 1 月 10 日前提送 105 年第 4 季執行情形到會，經本會審查後於 106 年 1 月 24 日函請各局處依審查意見修正，刻正彙整中。

肆、為民服務

一、本府服務品質獎輔導作業：

(一)本府參加行政院第八屆政府服務品質獎，國發會於 105 年 4 月 28 日公布本市立圖書館獲獎，並於 105 年 5 月 13 日舉行頒獎典禮。

(二)本府於 105 年 3 月 2 日召開參加行政院政府服務品質獎機關說明會議，並推舉參獎機關。針對參獎機關，本會已邀請府外專家學者擔任委員進行輔導，於 105 年 5、8、10 及 11 月辦理 4 次計 20 場次之輔導會議，並依規定於 106 年 1 月 17 日前將本府參加第九屆政府服務品質獎之參獎申請書，函送國發會報名參獎。

重要施政成果

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一)為民服務工作不定期現場考核：

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，本會不定期派員至各機關服務場所抽查服務情形，並將考核結果專簽陳核後，函請機關檢討改進。105 年度，共計考核 18 個機關之 37 個服務場所。

(二)電話服務禮貌測試：

為提升電話服務禮貌，落實本府各機關同仁便民親民之公務價值觀，本會以府級督考角度，依輿情反映、政策性交辦或特殊情形進行不定期電話服務禮貌測試，並函請測試成績不合格之機關檢討改善。

三、推動本府創意提案競賽

(一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。

(二)105 年度本府創意提案競賽要點，業於 105 年 4 月 21 日函頒，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」等 3 類。經彙整 105 年本府各一級機關薦送提案共計 129 件，其中創新獎 44 件、精進獎 67 件、跨域合作獎 18 件。初審會議業於 10 月 7 日辦理完成，並評選出各獎項之入圍提案（創新獎 12 案、精進獎 12 案、跨域合作獎 8 案），於 12 月 2、7、9 日辦理 3 場次之複審會議，決選各獎項之最終獲獎提案（創新獎 8 案、精進獎 8 案、跨域合作獎 8 案），並預訂於 106 年 3 月 7 日本府第 1926 次市政會議頒獎。

四、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

(一)106 年 1 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 1,309 件，表格下載次數為 27 萬 1,007 次，累計自 91 年 4 月至 106 年 1 月 31 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 31 萬 8,417 件，表格下載次數為 2,057 萬 2,760 次。

(二)106 年 1 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「警政類-警察刑事紀錄證明」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「警政類-本市警察局受理之違規申訴案件（舉發單位為臺北市政府警察局所屬各分局）」、「交通類-裁決所受理之申訴案件(應到案處所為臺北市交通事件裁決所)（一）本市舉發案件(屬免書證、免謄本)」。

(三)本府「臺北市民 e 點通」網站自 98 年 1 月 15 日起，針對民眾經由臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式遞送之申請案件，提供申請案件流程管理服務功能，並自 100 年 1 月 1 日起，擴大實施處理時限 1 日以上之非隨到隨辦申請案件(原為 6 日以上，月收件量 1000 件以下之項目)，除須由中央系統處理及非直接受理民眾申請項目外，皆應於臺北市民 e 點通提供辦理進度查詢服務，使市政更加透明化。106 年 1 月份同意使用本功能之件數為 556 件，主動發送電子郵件 31 封，簡訊 1,076 則，累計自 98 年 1 月 15 日起至 106 年 1 月 31 日止，同意使用本功能之總件數為 5 萬 7,203 件，主動發送電子郵件 1 萬 8,252 封，簡訊 9 萬 4,737 則。

五、辦理人民陳情案件處理情形滿意度調查統計

為精進現行陳情案件滿意度調查作業之管考模式，順應節能減紙網路便民服務，本府於 104 年 5 月 12 日正式開放「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫，並停止使用紙本調查作業。另本府「單一陳情系統」(以下簡稱新系

重要施政成果

統)業於 105 年 11 月 1 日正式上線，臺北便民服務雲滿意度線上調查表自 106 年 1 月 1 日起停止服務，後續由新系統提供線上滿意度調查功能，以提供更優質、效率的網路陳情服務。

六、辦理議會議員協調案件列管作業

為簡化機關業務承辦人員作業流程，本府「公文處理整合系統」與「議會資料整合平台—議會協調案件」介接優化功能已於 106 年 1 月 3 日正式上線，並於 105 年 12 月 26 日函頒修正「臺北市議會市民服務中心協調案件作業流程」。106 年 1 月份總計收受 1,052 案(2,280 件)。

七、推動本府「Input 計畫-單一陳情系統」

(一)本府於 104 年起推動建置 Input 計畫-單一陳情系統，整合市政信箱、1999 臺北市民當家熱線、各機關臨櫃或電話等陳情管道，透過結構化欄位、自動化分案、辦理情形線上查詢等功能設計，迅速處理民眾問題，並產製預警及分析資料，以了解民意所趨，供機關決策之參考。本系統已於 105 年 11 月 1 日正式上線，為使本系統更加便民與便公，本會請本府各機關就實務操作經驗提供系統優化建議，於 105 年 12 月 16 日及 23 日邀請資訊局、秘書處及社會局召開「單一陳情系統優化需求討論會議」，確認需求內容，並請資訊局評估及排定優化項目之順序。刻已移請資訊局依據會議紀錄辦理中。

(二)106 年 1 月 3 日辦理「Input 計畫-單一陳情系統」上線記者會，正式向市民宣布本府新陳情系統上線之訊息，並加以推廣。

伍、圖資管理

一、出版品管理

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，於 106 年 1 月 16 日依據「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」函請各機關提送相關資料參評。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

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自 98 年度起改採「全面檢核」及「複檢輔導」二年輪流交互運作方式辦理。105 年度為「全面檢核」，故本(106)年度為複檢輔導，相關作業規定預計於 2 月函頒。

(二)不定期抽查輔導

本(106)年度公文不定期抽查輔導，預訂於上半年及下半年各辦理 1 次各機關專案案件抽檢及上年度成績較為不佳之二級機關檢核與複檢作業，並於第 4 季再針對第 1 至 3 季專案案件數量少之機關，辦理 1 次不定期查證。另為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，將於 2 月 16 日至 20 日間，至人員流動率較高之機關(市場處等 4 個機關)辦理公文時效抽檢輔導作業。

三、推動本府研考一條鞭制度

為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，本會自 105 年起將本府一級機關及區公所專任研考人員納入研考一條鞭實施範圍。為精進研考一條鞭作業，

重要施政成果

刻正檢討修正專任研考人員業務項目及考核權重表，預計於106年2月函頒各機關。

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」106 年 1 月份 (1/1~1/31) 服務績效統計如下：

一、話務服務量

- (一)總進線量：32 萬 7,155 通。
- (二)電話處理總數 (含接聽及外撥)：14 萬 2,249 通。

二、話務服務績效

- (一)服務水準 (20 秒內接聽數)：92.59%。
- (二)掛斷率：1.38%。
- (三)平均等待時間：4.18 秒。
- (四)平均通話時間：176.94 秒。

三、派工服務績效

- (一)受理 1 萬 4,695 件。
- (二)結案 1 萬 4,251 件，占 96.98%。(統計日期：106 年 2 月 6 日)
- (三)前五名派工項目：
 - 1. 大型廢棄物清運聯繫，計 8,471 件，占 57.65%。
 - 2. 場所與設施噪音舉發，計 2,023 件，占 13.77%。
 - 3. 污染舉發，計 1,029 件，占 7%。
 - 4. 路燈故障或設施損壞，計 643 件，占 4.38%。
 - 5. 鄰里無主垃圾清運，計 619 件，占 4.21%。

未 來 施 政 重 點

臺北市府(研考會)施政報告

資料截止日期：106 年 2 月 28 日

資料更新日期：106 年 3 月 10 日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

重要成果

壹、計畫作業

- 一、為修訂新一年度策略地圖，本會於 105 年 8 月起，逐步展開下年度策略地圖編修工作，並將策略地圖修正為跨年度適用，即本次修訂完成將適用 106~107 年，以利展望未來並納入預算資源分配概念，落實策略地圖引導市政發展之功能。經 105 年 10 月 11 日第 1907 次市政會議報告後，府級策略地圖初版已修正完成，並函送各機關以做為後續一級與二級機關編修策略地圖之基礎，一、二級機關於 12 月底完成修正初稿。新年度策略地圖將配合議會預算審查結果，預計 3 月底前修正完成並上網公告。
- 二、臺北市政府第 12 屆第 5 次施政報告於 105 年 1 月報府核定後開始編撰作業，預定 4 月 1 日送臺北市議會，臺北市議會第 12 屆第 5 次大會預定 106 年 4 月 10 日開議，4 月 11 日進行口頭施政報告。
- 三、本府非營業基金 106 年度營運計畫研擬格式與說明，業經 106 年 1 月 4 日函請各基金主管機關於 2 月 24 日前填報回復本會，並於彙集各基金資料後辦理審查作業。
- 四、為使市政推動之評估機制更趨周延，本會常針對本府重大政策或局處重要業務提供幕僚意見；本（106）年 2 月份提供重大政策幕僚意見及參與重要會議計 34 項次。

貳、研究發展

一、辦理民意調查

為確實掌握民意動向，作為市府施政之參考，本會負責市政綜合性問題之民意調查。並針對突發性或有立即須作重大決策事項及市長指示調查事項等進行民意調查，冀望透過深度之民意調查，提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之參考。

二、辦理市政建設專題委託研究

本會為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，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，俾使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實。

本會 105 年度委託研究案計 4 案：「臺北市政府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」、「臺北市社區公共保母政策評估研究案」、「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」及「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」已分別於 105 年 9 月 26 日、10 月 7 日、25 日及 12 月 15 日召開期中審查會議，並通過審查；另「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」已於 106 年 2 月 13 日召開期末審查會議，並通過審查，正進行相關結案事宜、而「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」預定於 3 月 9 日召開期末審查會議。

另本會 106 年度委託研究案計 3 案：「推動參與式預算的借鏡與體制磨合之研究」、「1999 臺北市民當家熱線提升服務效能及創新發展之研究」及「數位時代下地方民意探索之挑戰與回應」正進行公開上網招標，預定於 3 月 14 日及 15 日開標。

重要施政成果

三、本府公民參與委員會運作

為落實「開放政府、全民參與」之施政理念，本府於 104 年 4 月 1 日成立臺北市政府公民參與委員會，並下設三工作組(公民參政、開放資料及探勘、參與預算組)，以具組織系統之方式推動市政建設之透明治理、公眾參與及協同合作，追求市民最大福祉。

現階段重要執行結果，摘要如下表：

組別	重要執行結果摘要
公民參政組	訂定公聽會、公民咖啡館等公民參與機制的相關標準作業流程及確認其定位
	修訂網路投票 i-Voting 運作機制與規範
	訂定臺北市政府公共工程落實公民參與制度作業程序
	規劃公民參與的教育訓練機制
	設置本市公民參與網，完成網站優化-民主小鬧鐘相關工作
	比較各項公民參與機制運作情形，使各機關更了解運用時機
	研議修訂文化資產審議流程
開放資料及探勘組	研議修訂都市發展相關公民參與程序
	盤點本府可開放資料，討論後續加值運用及效益
	新建資料開放平臺，並與民間開放資料團體進行合作
	訂定獎勵研究報告運用臺北市政府資料作業要點
	協助建立「民眾建議資料開放審查機制及流程」
參與預算組	臺北市府及所屬各機關學校政府資料開放作業規範頒布實施
	105、106 年預算視覺化
	訂定參與預算教育訓練及人員培訓機制
	訂定並修訂臺北市參與式預算制度公民提案與審查作業程序
	辦理公務人員及市民參與預算教育訓練
	辦理 12 區公所推動「鼓勵民眾參與社區環境改造」計畫
	訂定並辦理「臺北市參與式預算」官學聯盟合作計畫
各區公所辦理提案說明會、住民大會及提案工作坊	
辦理參與式預算提案審查	

另於 105 年 2 月 15 日設置臺北市政府公民參與網(網址：<http://civil.gov.taipei>)，分別整合柯 P 施政進度、公民參與會議資訊、局處施政成績、本府策略地圖、市府預算概況及本府公共工程公民參與之相關資訊供市民參考。並於網站設置後，邀請相關使用者公民團體參與網站優化設計，推動民主小鬧鐘專案，以使用者角度，完成網站整體介面、公民參與會議功能搜尋、主動推播會議訊息等優化功能，並於 105 年 12 月 20 日正式改版上線。

參、管制考核

一、年度施政計畫管制考核工作

(一)施政計畫為市政建設實現之藍圖，為貫徹施政目標之達成，本會對本府重要施政計畫，均依「臺北市政府年度施政計畫選項管制考核作業要點」(105 年 10 月 7 日修正為「臺北市政府年度個案計畫管制考核作業要點」)選項列管。而為有效率推動計畫，經選項列管者，除事前審查作業計畫與綱要進度表外，計畫執行期間更進行定期(年中及年終)與不定期實地查證，遇有機關因橫向聯繫不足發生執行障礙，則適時主動參與溝通協調，以切實掌握計畫執行之進度與效率

重要施政成果

；另為確保計畫品質與激勵士氣，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。

(二)106 年度由府列管個案計畫共列管 59 案，業彙整各機關之作業計畫，俟簽報市長核定後，進入年度管考週期，由本會追蹤管考。

二、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制、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)本會為強化交通會報功能，除於各年度之初與交通局等相關機關研提歷次會議報告案與提案議題，並於歷次會議前分析各項議題，提供會報主席相關幕僚作業分析及指（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，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。針對本府各機關執行院頒方案與交通會報各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，定期評估其實施成效。

(三)105 年度本府各執行單位共提出 45 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，並於 105 年 9 月 13 日，函頒本府 105 年度執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」初評實施計畫；105 年 12 月 7 日，業完成執行 8 機關、44 項工作計畫初評作業，並於 106 年 1 月 25 日綜整相關專家學者意見完成 105 年度初評報告彙整作業，於 106 年 2 月 8 日簽奉市長核定後，函發彙編，請各執行單位參酌初評委員建議事項，積極研商改善。

三、柯 P 新政—本府市政白皮書列管作業：本府市政白皮書共計列管 191 案，105 年第 4 季執行情形已公布於公民參與網，將每半年更新其進度。

肆、為民服務

一、本府服務品質獎輔導作業：

(一)本府參加行政院第八屆政府服務品質獎，國發會於 105 年 4 月 28 日公布本市立圖書館獲獎，並於 105 年 5 月 13 日舉行頒獎典禮。

(二)本府於 105 年 3 月 2 日召開參加行政院政府服務品質獎機關說明會議，並推舉參獎機關。針對參獎機關，本會已邀請府外專家學者擔任委員進行輔導，於 105 年 5、8、10 及 11 月辦理 4 次計 20 場次之輔導會議，並依規定於 106 年 1 月 17 日前將本府參加第九屆政府服務品質獎之參獎申請書，函送國發會報名參獎。

(三)行政院於 106 年 1 月 9 日函頒「政府服務躍升方案」、國發會於 1 月 25 日函頒第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫，本府刻依前列規定修訂相關計畫中。

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一)為民服務工作不定期現場考核：

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，本會主動

重要施政成果

檢討與精進相關考核指標，不定期派員至各機關服務場所抽查，並將考核結果專簽陳核後，函請機關檢討改進，俾協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質。

(二)電話服務禮貌測試：

為提升電話服務禮貌，落實本府各機關同仁便民親民之公務價值觀，本會以府級督考角度，依輿情反映、政策性交辦或特殊情形進行不定期電話服務禮貌測試，並函請測試成績不合格之機關檢討改善。

三、推動本府創意提案競賽

(一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。

(二)105 年度本府創意提案競賽要點，業於 105 年 4 月 21 日函頒，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」等 3 類。經彙整 105 年本府各一級機關薦送提案共計 129 件，其中創新獎 44 件、精進獎 67 件、跨域合作獎 18 件。初審會議業於 10 月 7 日辦理完成，並評選出各獎項之入圍提案（創新獎 12 案、精進獎 12 案、跨域合作獎 8 案），於 12 月 2、7、9 日辦理 3 場次之複審會議，決選各獎項之最終獲獎提案（創新獎 8 案、精進獎 8 案、跨域合作獎 8 案），並排定於 106 年 3 月 14 日本府第 1928 次市政會議頒獎。

四、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

(一)106 年 2 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 1,514 件，表格下載次數為 21 萬 468 次，累計自 91 年 4 月至 106 年 1 月 31 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 31 萬 9,931 件，表格下載次數為 2,078 萬 3,228 次。

(二)106 年 2 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「警政類-警察刑事紀錄證明」、「交通類-裁決所受理之申訴案件(應到案處所為臺北市交通事件裁決所)（一）本市舉發案件(屬免書證、免謄本)」、「警政類-本市警察局受理之違規申訴案件（舉發單位為臺北市政府警察局所屬各分局）」。

(三)本府「臺北市民 e 點通」網站自 98 年 1 月 15 日起，針對民眾經由臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式遞送之申請案件，提供申請案件流程管理服務功能，並自 100 年 1 月 1 日起，擴大實施處理時限 1 日以上之非隨到隨辦申請案件(原為 6 日以上，月收件量 1000 件以下之項目)，除須由中央系統處理及非直接受理民眾申請項目外，皆應於臺北市民 e 點通提供辦理進度查詢服務，使市政更加透明化。106 年 2 月份同意使用本功能之件數為 549 件，主動發送電子郵件 13 封，簡訊 1,067 則，累計自 98 年 1 月 15 日起至 106 年 2 月 28 日止，同意使用本功能之總件數為 5 萬 7,752 件，主動發送電子郵件 1 萬 8,265 封，簡訊 9 萬 5,804 則。

五、辦理人民陳情案件處理情形滿意度調查統計

本府「單一陳情系統」(以下簡稱新系統)業於 105 年 11 月 1 日正式上線，臺北便民服務雲滿意度線上調查表自 106 年 1 月 1 日起停止服務，後續由新系統提供線上滿意度調查功能，以提供更優質、效率的網路陳情服務。

重要施政成果

六、辦理議會議員協調案件列管作業

為簡化機關業務承辦人員作業流程，本府「公文處理整合系統」與「議會資料整合平台—議會協調案件」介接優化功能已於 106 年 1 月 3 日正式上線，並於 105 年 12 月 26 日函頒修正「臺北市議會市民服務中心協調案件作業流程」。106 年 2 月份總計收受 814 案(1,738 件)。

七、推動本府「Input 計畫-單一陳情系統」

106 年 1 月 3 日辦理「Input 計畫-單一陳情系統」上線記者會，向市民宣布本府新陳情系統上線之訊息，並於 106 年 2 月 17 日將系統正式定名為「HELLO TAIPEI」，後續將透過本府各項宣傳管道宣導民眾週知並持續優化本系統。

伍、圖資管理

一、出版品管理

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，於 106 年 1 月 16 日依據「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」函請各機關提送相關資料參評。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

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自 98 年度起改採「全面檢核」及「複檢輔導」二年輪流交互運作方式辦理。105 年度為「全面檢核」，故本（106）年度為複檢輔導，106 年本府推動公文處理成效檢核輔導作業規定，於 2 月 2 日函頒。

(二)不定期抽查輔導

本（106）年度公文不定期抽查輔導，預訂於上半年及下半年各辦理 1 次各機關專案案件抽檢及上年度成績較為不佳之二級機關檢核與複檢作業，並於第 4 季再針對第 1 至 3 季專案案件數量少之機關，辦理 1 次不定期查證。另為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，於 2 月 16 日至 20 日間，至人員流動率較高之機關（市場處等 4 個機關）辦理公文時效抽檢輔導作業。

三、推動本府研考一條鞭制度

為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，本會自 105 年起將本府一級機關及區公所專任研考人員納入研考一條鞭實施範圍。惟為強化各機關管考作為，並彰顯機關作業績效，依 106 年 2 月 14 日本府第 1924 次市政會議指示，重新定義「研考一條鞭」，業於 3 月 2 日核定一、二級機關研考單位主管(及其代理人)名冊，刻正規劃各機關通報協處機制，後續並將配合修訂相關作業規範。

陸、話務管理

「1999 臺北市當家熱線」106 年 2 月份 (2/1~2/28) 服務績效統計如下：

一、話務服務量

(一)總進線量：29 萬 974 通。

(二)電話處理總數(含接聽及外撥)：12 萬 4,066 通。

重要施政成果

二、話務服務績效

- (一)服務水準(20秒內接聽數)：94.63%。
- (二)掛斷率：1.01%。
- (三)平均等待時間：2.99秒。
- (四)平均通話時間：178.15秒。

三、派工服務績效

- (一)受理 9,829 件。
- (二)結案 9,403 件，占 95.67%。(統計日期：106 年 3 月 3 日)
- (三)前五名派工項目：
 1. 大型廢棄物清運聯繫，計 4,627 件，占 47.07%。
 2. 場所與設施噪音舉發，計 1,677 件，占 17.06%。
 3. 污染舉發，計 798 件，占 8.12%。
 4. 路燈故障或設施損壞，計 527 件，占 5.36%。
 5. 鄰里無主垃圾清運，計 437 件，占 4.45%。

未 來 施 政 重 點

臺北市府(研考會)施政報告

資料截止日期：106 年 3 月 31 日

資料更新日期：106 年 4 月 11 日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

重要成果

壹、計畫作業

- 一、為修訂新一年度策略地圖，本會於 105 年 8 月起，逐步展開下年度策略地圖編修工作，並將策略地圖修正為跨年度適用，即本次修訂完成將適用 106~107 年，以利展望未來並納入預算資源分配概念，落實策略地圖引導市政發展之功能。經 105 年 10 月 11 日第 1907 次市政會議報告後，府級策略地圖初版已修正完成，並函送各機關以做為後續一級與二級機關編修策略地圖之基礎，一、二級機關於 12 月底完成修正初稿。新年度策略地圖將配合議會預算審查結果修正完成並上網公告。
- 二、臺北市政府第 12 屆第 5 次施政報告的編撰於 106 年 1 月報府核定後開始編撰作業，3 月 31 日送臺北市議會，臺北市議會第 12 屆第 5 次大會預定 106 年 4 月 10 日開議，4 月 11 日進行口頭施政報告。
- 三、本府非營業基金 105 年度營運績效考核作業，業經 106 年 3 月 2 日函請各基金主管機關於 4 月 7 日前填報本府所屬非營業基金 105 年度營運績效自行檢討報告，預定自 4 月下旬起辦理 105 年度營運績效考核作業。
- 四、為使市政推動之評估機制更趨周延，本會常針對本府重大政策或局處重要業務提供幕僚意見；本（106）年 3 月份提供重大政策幕僚意見及參與重要會議計 37 項次。

貳、研究發展

一、辦理民意調查

為確實掌握民意動向，作為市府施政之參考，本會負責市政綜合性問題之民意調查。並針對突發性或有立即須作重大決策事項及市長指示調查事項等進行民意調查，冀望透過深度之民意調查，提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之參考。

二、辦理市政建設專題委託研究

本會為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，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，俾使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實。

本會 105 年度委託研究案計 4 案：其中「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」、「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」及「臺北市政府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」等 3 案，已分別於 106 年 2 月 13 日、3 月 9 日及 31 日召開期末審查會議，並通過審查，正進行相關結案事宜；另「臺北市社區公共保母政策評估研究案」預定於 4 月 28 日召開期末審查會議。

另本會 106 年度委託研究案計 3 案：「推動參與式預算的借鏡與體制磨合之研究」已於 106 年 3 月 23 日召開採購評審會議、「數位時代下地方民意探索之挑戰與回應」預定於 4 月 12 日召開採購評選會議，而「1999 臺北市民當家熱線提升服務效能及創新發展之研究」已於 4 月 6 日第二次開標，預定於 4 月 13 日召開採購評審會議。

重要施政成果

三、本府公民參與委員會運作

為落實「開放政府、全民參與」之施政理念，本府於 104 年 4 月 1 日成立臺北市政府公民參與委員會，並下設三工作組(公民參政、開放資料及探勘、參與預算組)，以具組織系統之方式推動市政建設之透明治理、公眾參與及協同合作，追求市民最大福祉。

現階段重要執行結果，摘要如下表：

組別	重要執行結果摘要
公民參政組	訂定公聽會、公民咖啡館等公民參與機制的相關標準作業流程及確認其定位
	修訂網路投票 i-Voting 運作機制與規範
	訂定臺北市政府公共工程落實公民參與制度作業程序
	規劃公民參與的教育訓練機制
	設置本市公民參與網，完成網站優化-民主小鬧鐘相關工作
	比較各項公民參與機制運作情形，使各機關更了解運用時機
	研議修訂文化資產審議流程
	研議修訂都市發展相關公民參與程序，並擇定試點辦理
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
	新建資料開放平臺，並與民間開放資料團體進行合作
	訂定獎勵研究報告運用臺北市政府資料作業要點
	協助建立「民眾建議資料開放審查機制及流程」
	臺北市政府及所屬各機關學校政府資料開放作業規範頒布實施
	105、106 年預算視覺化
參與預算組	研訂獎勵本府員工運用開放資料創新服務機制
	訂定參與預算教育訓練及人員培訓機制
	訂定並修訂臺北市參與式預算制度公民提案與審查作業程序
	辦理公務人員及市民參與預算教育訓練
	辦理 12 區公所推動「鼓勵民眾參與社區環境改造」計畫
	訂定並辦理「臺北市參與式預算」官學聯盟合作計畫
	各區公所辦理提案說明會、住民大會及提案工作坊
辦理參與式預算提案審查	

另於 105 年 2 月 15 日設置臺北市公民參與網(網址：<http://civil.gov.taipei>)，分別整合柯 P 施政進度、公民參與會議資訊、局處施政成績、本府策略地圖、市府預算概況及本府公共工程公民參與之相關資訊供市民參考。並於網站設置後，邀請相關使用者公民團體參與網站優化設計，推動民主小鬧鐘專案，以使用者角度，完成網站整體介面、公民參與會議功能搜尋、主動推播會議訊息等優化功能，並於 105 年 12 月 20 日正式改版上線。

參、管制考核

一、年度施政計畫管制考核工作

(一)施政計畫為市政建設實現之藍圖，為貫徹施政目標之達成，本會對本府重要施政計畫，均依「臺北市政府年度個案計畫管制考核作業要點」選項列管。而為有效率推動計畫，經選項列管者，除事前審查作業計畫與綱要進度表外，計畫執行期間更進行定期(年中及年終)與不定期實地查證，遇有機關因橫向聯繫不足發生執行障礙，則適時主動參與溝通協調，以切實掌握計畫執行之進度與效

重要施政成果

率；另為確保計畫品質與激勵士氣，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。

(二)106 年度由府列管個案計畫共列管 59 案，按季列管進度。第一次管考週期為 106 年 4 月 6 日，本會將依前揭要點規定辦理相關審查作業，落後案件將適時提報三副秘書長召開檢討會議。

二、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制、加強道路工程設施與管理、強化公路監理執行與管理、加強道路執法、加強道路交通安全教育與加強交通安全宣導等方面加以推動與執行。

(二)本會為強化交通會報功能，除於各年度之初與交通局等相關機關研提歷次會議報告案與提案議題，並於歷次會議前分析各項議題，提供會報主席相關幕僚作業分析及指（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，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。針對本府各機關執行院頒方案與交通會報各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，定期評估其實施成效。

(三)105 年度本府各執行單位共提出 45 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，並於 105 年 9 月 13 日，函頒本府 105 年度執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」初評實施計畫；105 年 12 月 7 日，業完成執行 8 機關、44 項工作計畫初評作業，並於 106 年 1 月 25 日綜整相關專家學者意見完成 105 年度初評報告彙整作業，於 106 年 2 月 8 日簽奉市長核定後，函發彙編，請各執行單位參酌初評委員建議事項，積極研商改善。

三、柯 P 新政—本府市政白皮書列管作業：本府市政白皮書共計列管 191 案，105 年第 4 季執行情形已公布於公民參與網，爾後將每半年更新其進度。

肆、為民服務

一、本府服務品質獎輔導作業：

(一)本府參加行政院第九屆政府服務品質獎，國發會已於 3 月 17 日公布入圍名單，本府計有社會局及消防局等 2 機關入圍，國發會預計於 5 月進行入圍機關實地評審。本府擇於 4 月中旬，邀請府外專家學者輔導入圍機關。

(二)行政院於 106 年 1 月 9 日函頒「政府服務躍升方案」、國發會於 1 月 25 日函頒第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫，本府依前列規定業修訂及函頒「臺北市政府提升服務品質執行計畫」。

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一)為民服務工作不定期現場考核：

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，本會主動檢討與精進相關考核指標，不定期派員至各機關服務場所抽查，並將考核結果專

重要施政成果

簽陳核後，函請機關檢討改進，俾協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質。

(二)電話服務禮貌測試：

為提升電話服務禮貌，落實本府各機關同仁便民親民之公務價值觀，本會以府級督考角度，依輿情反映、政策性交辦或特殊情形進行不定期電話服務禮貌測試，並函請測試成績不合格之機關檢討改善。

三、推動本府創意提案競賽

(一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。

(二)105 年度本府創意提案競賽要點，業於 105 年 4 月 21 日函頒，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」等 3 類。經彙整 105 年本府各一級機關薦送提案共計 129 件，其中創新獎 44 件、精進獎 67 件、跨域合作獎 18 件。初審會議業於 10 月 7 日辦理完成，並評選出各獎項之入圍提案（創新獎 12 案、精進獎 12 案、跨域合作獎 8 案），於 12 月 2、7、9 日辦理 3 場次之複審會議，決選各獎項之最終獲獎提案（創新獎 8 案、精進獎 8 案、跨域合作獎 8 案），已於 106 年 3 月 14 日本府第 1928 次市政會議頒獎。

四、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

(一)106 年 3 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 2,357 件，表格下載次數為 28 萬 3,585 次，累計自 91 年 4 月至 106 年 3 月 31 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 32 萬 2,288 件，表格下載次數為 2,106 萬 6,813 次。

(二)106 年 3 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「自來水類-過戶申請」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「警政類-警察刑事紀錄證明」、「交通類-裁決所受理之申訴案件(應到案處所為臺北市交通事件裁決所) (一)本市舉發案件(屬免書證、免謄本)」。

(三)本府「臺北市民 e 點通」網站自 98 年 1 月 15 日起，針對民眾經由臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式遞送之申請案件，提供申請案件流程管理服務功能，並自 100 年 1 月 1 日起，擴大實施處理時限 1 日以上之非隨到隨辦申請案件(原為 6 日以上，月收件量 1000 件以下之項目)，除須由中央系統處理及非直接受理民眾申請項目外，皆應於臺北市民 e 點通提供辦理進度查詢服務，使市政更加透明化。106 年 3 月份同意使用本功能之件數為 727 件，主動發送電子郵件 26 封，簡訊 1,386 則，累計自 98 年 1 月 15 日起至 106 年 3 月 31 日止，同意使用本功能之總件數為 5 萬 8,479 件，主動發送電子郵件 1 萬 8,291 封，簡訊 9 萬 7,190 則。

五、辦理人民陳情案件處理情形滿意度調查統計

本府「單一陳情系統」(以下簡稱新系統)業於 105 年 11 月 1 日正式上線，臺北便民服務雲滿意度線上調查表自 106 年 1 月 1 日起停止服務，後續由新系統提供線上滿意度調查功能，以提供更優質、效率的網路陳情服務。

六、辦理議會議員協調案件列管作業

為簡化機關業務承辦人員作業流程，本府「公文處理整合系統」與「議會資料整合平台—議會協調案件」介接優化功能已於 106 年 1 月 3 日正式上線，並於 105 年 12

重要施政成果

月 26 日函頒修正「臺北市議會市民服務中心協調案件作業流程」。106 年 3 月份總計收受 1,451 案(3,125 件)。

七、推動本府「Input 計畫-單一陳情系統」

- (一)本府為便利民眾使用臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」，於 106 年 3 月 14 日召開交流討論會議，蒐集使用者意見並列入後續優化之參考。另 106 年 3 月 16 日函請本府各機關於網站首頁放置單一陳情系統連結及橫幅，俾便民眾迅速利用該陳情管道。
- (二)106 年 3 月份「單一陳情系統」錄案件數為 2 萬 2,831 件。

伍、圖資管理

一、出版品管理

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，於 106 年 1 月 16 日依據「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」函請各機關提送相關資料參評。本年度評比作業於 106 年 3 月完成初評及複評，審定結果及評比報告於 3 月 29 日奉核後即函送各機關參考；本次獲獎之 8 項優良政府出版品訂於 5 月 2 日市政會議中頒獎。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

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自 98 年度起改採「全面檢核」及「複檢輔導」二年輪流交互運作方式辦理。105 年度為「全面檢核」，故本（106）年度為複檢輔導，106 年本府推動公文處理成效檢核輔導作業規定，於 2 月 2 日函頒。

(二)不定期抽查輔導

本（106）年度公文不定期抽查輔導，預訂於上半年及下半年各辦理 1 次各機關專案案件抽檢及上年度成績較為不佳之二級機關檢核與複檢作業，並於第 4 季再針對第 1 至 3 季專案案件數量少之機關，辦理 1 次不定期查證。另為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，於 2 月 16 日至 20 日間，至人員流動率較高之機關（市場處等 4 個機關）辦理公文時效抽檢輔導作業，檢核報告業於 3 月 6 日簽奉核定並函發受檢機關。

三、推動本府研考一條鞭制度

為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，本會自 105 年起將本府一級機關及區公所專任研考人員納入研考一條鞭實施範圍。惟為強化各機關管考作為，並彰顯機關作業績效，依 106 年 2 月 14 日本府第 1924 次市政會議指示，請一、二級機關重新提報研考單位主管作為「研考一條鞭」之人員，並於 3 月 9 日函知各機關通報協處作業流程圖及通報單等作業方式，另於 3 月 13 日函請各機關於官網業務職掌表中，明列研考一條鞭人員工作項目，後續並將配合修訂相關作業規範。

重要施政成果

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」106 年 3 月份 (3/1~3/31) 服務績效統計如下：

一、話務服務量

(一)總進線量：37 萬 8,135 通。

(二)電話處理總數 (含接聽及外撥)：14 萬 9,374 通。

二、話務服務績效

(一)服務水準 (20 秒內接聽數)：94.22%。

(二)掛斷率：1.08%。

(三)平均等待時間：3.24 秒。

(四)平均通話時間：183 秒。

三、派工服務績效

(一)受理 11,683 件。

(二)結案 11,349 件，占 97.14%。(統計日期：106 年 4 月 5 日)

(三)前五名派工項目：

1. 大型廢棄物清運聯繫，計 5,225 件，占 44.72%。

2. 場所與設施噪音舉發，計 1,995 件，占 17.08%。

3. 污染舉發，計 887 件，占 7.59%。

4. 路燈故障或設施損壞，計 722 件，占 6.18%。

5. 鄰里無主垃圾清運，計 586 件，占 5.02%。

未 來 施 政 重 點

臺北市府(研考會)施政報告

資料更新截止日期：106年8月31日

資料公告日期：106年9月11日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

壹、計畫作業

一、策略地圖編修工作

(一)府級 107 年策略地圖修訂工作：經提報 5 月 16 日第 1937 次市政會議報告後定案。107 年主要變革，將共通性學習成長及財務構面，調整由各分組思考為達成宜居永續城市願景，經策略主題之財務構面、學習成長構面、內部流程構面及顧客構面訂定策略目標，以確實具備垂直關聯性。

(二)修訂策略地圖 106 年推動計畫：依成果發表會之委員建議、府級推動小組決議方向，將推動步驟、期程、教育訓練、成果發表、施政報告架構等內容微調修正後，提報 1937 次市政會議後定案，提供各機關遵行。計畫業併附 master schedule。

(三)本會 107 年策略地圖修訂工作：經兩場會內主管共識會議討論，並承接府級策略地圖配合修正，業經各組室微調確認後完成修訂工作，已公告於本會內網。

二、臺北市政府第 12 屆第 6 次施政報告於 106 年 7 月報府核定後開始編撰作業，9 月 7 日送臺北市議會，臺北市議會第 12 屆第 6 次大會預定 106 年 9 月 18 日開議，9 月 19 日進行口頭施政報告。

三、本府所屬非營業基金 105 年度營運績效考評作業於 106 年 4 月 17 日至 28 日舉行，由財政局、主計處、人事處及本會共同組成考評小組共計針對 25 個非營業基金辦理 105 年度考評作業，其中另邀請府外學者專家對住宅基金、市場發展基金、都市更新基金及公有收費停車場基金等 4 個基金提供改善建議意見，各機關於 6 月 16 日完成考核後檢討報告，本府最終考核報告於 8 月 7 日奉府核定後函發各機關做為各基金未來業務推動參考。

四、本府 107 年度施政計畫草案業於 8 月 14 日奉府核定，並提報 8 月 22 日市政會議審議通過，8 月 28 日前函送議會與本府各一級機關。

五、為使市政推動之評估機制更趨周延，本會常針對本府重大政策或局處重要業務提供幕僚意見；本（106）年 4-8 月份提供重大政策幕僚意見及參與重要會議計 195 項次。

貳、研究發展

一、辦理民意調查

為確實掌握民意動向，作為市府施政之參考，本會負責市政綜合性問題之民意調查。並針對突發性或有立即須作重大決策事項及市長指示調查事項等進行民意調查，冀望透過深度之民意調查，提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之參考。

二、辦理市政建設專題委託研究

本會為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，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，俾使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實。

本會 105 年度委託研究案計 4 案均已結案並將建議事項函相關機關辦理，其中「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」、「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」及「臺北市社區公共保母政策評估研究案」等 3 案已完成建議事項採行情形彙整，另 1 案「臺北市

重要施政成果

政府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」建議事項採行情形相關機關仍在辦理中。
另本會106年度委託研究案計3案：「數位時代下地方民意探索之挑戰與回應」已於7月10日期中審查通過、「推動參與式預算的借鏡與體制磨合之研究」預定於9月13日召開期中審查會議及「1999臺北市民當家熱線優化服務效能及創新發展之研究」已於9月1日完成議價，正進行相關簽約事宜。

三、本府公民參與委員會運作

為落實「開放政府、全民參與」之施政理念，本府於104年4月1日成立臺北市政府公民參與委員會，並下設三工作組(公民參政、開放資料及探勘、參與預算組)，以具組織系統之方式推動市政建設之透明治理、公眾參與及協同合作，追求市民最大福祉。

現階段重要執行結果，摘要如下表：

組別	重要執行結果摘要
公民參政組	訂定公聽會、公民咖啡館等公民參與機制的相關標準作業流程及確認其定位
	修訂網路投票 i-Voting 運作機制與規範
	辦理 i-Voting 提案初審
	訂定臺北市政府公共工程落實公民參與制度作業程序
	規劃公民參與的教育訓練機制
	設置本市公民參與網，完成網站優化-民主小鬧鐘相關工作
	比較各項公民參與機制運作情形，使各機關更了解運用時機
	研議修訂文化資產審議流程
	研議修訂都市發展相關公民參與程序，並擇定試點辦理
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
	新建資料開放平臺，並與民間開放資料團體進行合作
	訂定獎勵研究報告運用臺北市政府資料作業要點
	協助建立「民眾建議資料開放審查機制及流程」
	臺北市政府及所屬各機關學校政府資料開放作業規範頒布實施
	105、106 年預算視覺化
參與預算組	研訂獎勵本府員工運用開放資料創新服務機制
	訂定參與預算教育訓練及人員培訓機制
	訂定並修訂臺北市參與式預算制度公民提案與審查作業程序
	辦理公務人員及市民參與預算教育訓練
	辦理 12 區公所推動「鼓勵民眾參與社區環境改造」計畫
	訂定並辦理「臺北市參與式預算」官學聯盟合作計畫
	各區公所辦理提案說明會、住民大會及提案工作坊
	辦理參與式預算提案審查
辦理參與式預算提案投票	

另於105年2月15日設置臺北市政府公民參與網(網址：<http://civil.gov.taipei>)，分別整合柯P施政進度、公民參與會議資訊、局處施政成績、本府策略地圖、市府預算概況及本府公共工程公民參與之相關資訊供市民參考。並於網站設置後，邀請相關使用者公民團體參與網站優化設計，推動民主小鬧鐘專案，以使用者角度，完成網站整體介面、公民參與會議功能搜尋、主動推播會議訊息等優化功能，並於105年12月20日正式改版上線。

重要施政成果

參、管制考核

一、年度個案計畫管制考核工作

- (一)個案計畫為市政建設實現之藍圖，為貫徹施政目標之達成，本會對本府重要個案計畫，均依「臺北市府年度個案計畫管制考核作業要點」選項列管。而為有效率推動計畫，經選項列管者，除事前審查作業計畫與綱要進度表外，計畫執行期間更進行定期（年中及年終）與不定期實地查證，遇有機關因橫向聯繫不足發生執行障礙，則適時主動參與溝通協調，以切實掌握計畫執行之進度與效率；另為確保計畫品質與激勵士氣，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。
- (二)106 年度由府列管個案計畫共列管 59 案，按季列管進度。本會業依前揭要點規定，辦理第一季與第二季相關審查作業，並將落後案件適時提報三副秘書長召開檢討會議。

二、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制、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)本會為強化交通會報功能，除於各年度之初與交通局等相關機關研提歷次會議報告案與提案議題，並於歷次會議前分析各項議題，提供會報主席相關幕僚作業分析及指（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，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。針對本府各機關執行院頒方案與交通會報各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，定期評估其實施成效。

三、柯 P 新政—本府市政白皮書列管作業：本府市政白皮書共計列管 191 案，106 年 6 月底前執行情形已公布於公民參與網，爾後將每半年更新其進度。

肆、為民服務

一、本府服務品質獎輔導作業：

- (一)本府參加行政院第九屆政府服務品質獎，國家發展委員會 106 年 5 月公布獲獎名單，本府社會局及消防局獲獎。
- (二)依本府提升服務品質執行計畫，本會於 5 月 16 日至 26 日間，邀請府外專家學者針對報名參獎之 11 個機關辦理第 1 次輔導會議(計 4 場次)。後續於 6 月 26 日至 7 月 7 日間，進行第 2 次現地指導及評分(計 11 場次)，並擇優選取北水處、動質處、環保局、北市聯醫、觀傳局、財政局、地政局、產業局、都發局等 9 個機關代表本府參獎第 1 屆政府服務獎。

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一)為民服務工作不定期現場考核：

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，本會主動檢討與精進相關考核指標，不定期派員至各機關服務場所抽查，並將考核結果專簽陳核後，函請機關檢討改進，俾協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質。106 年度，共計考核 4 個機關之 7 個服務場所。

重要施政成果

(二)電話服務禮貌測試：

為提升電話服務禮貌，落實本府各機關同仁便民親民之公務價值觀，本會以府級督考角度，依輿情反映、政策性交辦或特殊情形進行不定期電話服務禮貌測試，並函請測試成績不合格之機關檢討改善。106 年度共測試 10 個機關 48 通，考核結果專案簽核，並函請機關檢討改進。

三、推動本府創意提案競賽

(一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。

(二)106 年度本府創意提案競賽作業，業於 106 年 5 月 1 日函請各機關辦理，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」等 3 類。經彙整 106 年本府各一級機關薦送提案共計 130 件，其中創新獎 43 件、精進獎 68 件、跨域合作獎 19 件。本府刻正籌備初審會議相關事宜，預定 9 月底前完成初審作業。

四、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

(一)106 年 8 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 2,391 件，表格下載次數為 30 萬 8,302 次，累計自 91 年 4 月至 106 年 8 月 31 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 33 萬 2,404 件，表格下載次數為 2,228 萬 9,820 次。

(二)106 年 8 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「警政類-警察刑事紀錄證明」、「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「交通類-裁決所受理之申訴案件(應到案處所為臺北市交通事件裁決所)-本市舉發案件(屬免書證、免謄本)」及「交通類-裁決所受理之申訴案件(應到案處所為臺北市交通事件裁決所)-外縣市舉發案件(屬免書證、免謄本)」。

(三)本府「臺北市民 e 點通」網站自 98 年 1 月 15 日起，針對民眾經由臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式遞送之申請案件，提供申請案件流程管理服務功能，並自 100 年 1 月 1 日起，擴大實施處理時限 1 日以上之非隨到隨辦申請案件(原為 6 日以上，月收件量 1000 件以下之項目)，除須由中央系統處理及非直接受理民眾申請項目外，皆應於臺北市民 e 點通提供辦理進度查詢服務，使市政更加透明化。106 年 8 月份同意使用本功能之件數為 780 件，主動發送電子郵件 25 封，簡訊 1,468 則，累計自 98 年 1 月 15 日起至 106 年 8 月 31 日止，同意使用本功能之總件數為 6 萬 2,413 件，主動發送電子郵件 1 萬 8,401 封，簡訊 10 萬 4,744 則。

五、辦理人民陳情案件處理情形滿意度調查統計

(一)本府單一陳情系統「HELLO TAIPEI」(以下簡稱新系統)業於 105 年 11 月 1 日正式上線，臺北便民服務雲滿意度線上調查表自 106 年 1 月 1 日起停止服務，後續由新系統提供線上滿意度調查功能，以提供更優質、效率的網路陳情服務。

(二)單一陳情系統「HELLO TAIPEI」自 105 年 11 月 1 日上線，至 106 年 7 月 31 日止：

1. 問卷回收率：問卷寄發總數計 15 萬 2,037 份，回收 9,611 份，填答率為 6.3%。

2. 問卷調查結果：案件處理結果「滿意」4,058 件(占 42.2%)，「不滿意」5,419 件(占 56.4%)，「不知道(含沒有意見)」134 件(占 1.4%)。

六、辦理議會議員協調案件列管作業

為簡化機關業務承辦人員作業流程，本府「公文處理整合系統」與「議會資料整合平台-議會協調案件」介接優化功能已於 106 年 1 月 3 日正式上線，並於 105 年 12 月 26 日函頒修正「臺北市議會市民服務中心協調案件作業流程」。106 年 4 至 8 月份總計收受 6,440 案(1 萬 3,879 件)。

重要施政成果

七、持續推動單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

(一)單一陳情系統「HELLO TAIPEI」整合多元陳情管道(如書面、電話、現場、1999、網站 Web 及行動裝置 App)，統一處理及回復。本會並透過記者會、網路、電子類、出版品等各項宣傳管道推動行銷，未來將廣續推廣，宣導民眾周知。

(二)單一陳情系統「HELLO TAIPEI」自 105 年 11 月 1 日上線，至 106 年 8 月 31 日止：

1.成案件數：共計 23 萬 2,090 件。

2.來源管道：網站 7 萬 9,043 件、行動裝置 App 9,246 件、1999 陳情 12 萬 2,498 件、書面 1 萬 6,379 件、電話 3,492 件、臨櫃 1,432 件。

3.機關排名(前 5)：建管處 2 萬 4,715 件，環保局 1 萬 9,088 件，交工處 1 萬 5,625 件，公運處 1 萬 5,596 件，新工處 1 萬 5,289 件。

伍、圖資管理

一、出版品管理

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，於 106 年 1 月 16 日依據「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」函請各機關提送相關資料參評。本年度評比作業於 106 年 3 月完成初評及複評，審定結果及評比報告於 3 月 29 日奉核後即函送各機關參考；本次獲獎之 8 項優良政府出版品已於 5 月 2 日市政會議中頒獎。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

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自 98 年度起改採「全面檢核」及「複檢輔導」二年輪流交互運作方式辦理。105 年度為「全面檢核」，故本(106)年度為複檢輔導，106 年本府推動公文處理成效檢核輔導作業規定，於 2 月 2 日函頒，並依排定時程於 6 月 12 日至 22 日辦理實地複檢輔導。複檢輔導結果業於 7 月 7 日專案簽奉核定，檢核報告經印製完成於 7 月 20 日函發受檢機關檢討改進，各機關業於 8 月 8 日前函復改進結果。

(二)不定期抽查輔導

本(106)年度公文不定期抽查輔導，預訂於上半年及下半年各辦理 1 次各機關專案案件抽檢及上年度成績較為不佳之二級機關檢核與複檢作業，並於第 4 季再針對第 1 至 3 季專案案件數量少之機關，辦理 1 次不定期查證。另為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，於 2 月 16 日至 20 日間，至人員流動率較高之機關(市場處等 4 個機關)辦理公文時效抽檢輔導作業，檢核報告業於 3 月 6 日簽奉核定並函發受檢機關。另有關 106 年二級機關之公文不定期檢核作業部分，本會業於 4 月 18 日至 21 日間前往文山第二分局等 7 個機關辦理實地檢核作業，檢核結果於 5 月 2 日簽奉核定並函請受檢機關逐案檢討改進回復。專案案件抽檢作業部分，於 5 月 23 日至 25 日間前往中山分局等 4 個機關辦理，檢核結果於 6 月 7 日簽奉核定並函請受檢機關逐案檢討改進回復。

三、推動本府研考一條鞭制度

為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，本會自 105 年起將本府一級機關及區公所專任研考人員納入研考一條鞭實施範圍。惟為強化各機關管考作為，並彰顯機關作業績效，依 106 年 2 月 14 日本府第 1924 次市政會議指示，請一、二級機關重新提報研考單位主管作為「研考一條鞭」之人員，並於 3 月 9 日函知各機關通報協處作業流程圖及通報單等作業方式。為推動本府各機關研考作業執行成效，本會特建立輔導項目，分別於 7 月 7 日、14 日、31 日函發本

重要施政成果

府各機關，並於8月7日舉辦「106年第1次研考一條鞭人員座談會」，說明未來制度方向及適時宣導輔導項目。8月17日簽陳修正「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」，案擬奉核可後，函頒本府各機關，並賡續辦理後續相關事宜。

四、推動精準投遞平臺建置作業

為推廣本府熱門市政服務項目，並整合各項服務間之關聯性，以達成同類服務群聚效果，本府將建置精準投遞系統，並透過LINE群組訊息投放，使民眾可透過訊息之訂閱，完整且即時得知所需之市政服務，進一步推展至個人化訊息服務。本案本會與資訊局、秘書處及市長室成立專案小組規劃辦理，自7月20日起每週召開專案會議，截至8月25日止已完成市政資訊服務7大分類，後續將持續推動各項工作項目內容及整體作業進度。

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」106 年 4 月至 8 月（4/1~8/31）服務績效統計如下：

一、話務服務量

- (一)總進線量：176 萬 5,140 通。
- (二)電話處理總數（含接聽及外撥）：72 萬 7,057 通。

二、話務服務績效

- (一)服務水準（20 秒內接聽數）：89.20%。
- (二)掛斷率：2.26%。
- (三)平均等待時間：5.52 秒。
- (四)平均通話時間：179.78 秒。

三、派工服務績效

- (一)受理 6 萬 5,952 件。
- (二)結案 6 萬 4,692 件，占 98.09%。（統計日期：106 年 9 月 4 日）
- (三)前五名派工項目：
 - 1. 大型廢棄物清運聯繫，計 3 萬 1,211 件，占 47.32%。
 - 2. 場所與設施噪音舉發，計 8,233 件，占 12.48%。
 - 3. 污染舉發，計 6,463 件，占 9.80%。
 - 4. 路燈故障或設施損壞，計 4,859 件，占 7.37%。
 - 5. 鄰里無主垃圾清運，計 3,038 件，占 4.61%。