

# 研究發展考核委員會 109 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。(會 DC1、會 DP2、會 DL1)
- 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、各類基金績效考評及協助建置本府資料庫。(會 AP2、會 DP2)
- 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。(府 HC2、會 DP2、會 BC1)
- 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。(會 AC1、會 AP2)
- 六、管制考核年度重要個案計畫，提升本府施政效能。(會 CP1)
- 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。另介接「大數據平臺」分析，產製增值資料，供機關決策參考。
- 八、依據本府辦理政府服務獎參獎執行計畫及申請案件處理作業要點等規定，簡化行政作業流程。
- 九、藉由創意提案競賽機制，推動創新精神，持續精進組織效能。(會 CL2)
- 十、培育本府精實管理種子師資，鼓勵各機關內部擴散運用，另賡續推動精實管理優良改善團隊認證，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。
- 十一、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。(會 BP2、會 CL1)
- 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。(會 BP2)
- 十三、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。(會 CC1、會 CP1、會 CL1)
- 十四、為確保「1999 話務服務水準」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。  
(會 AC2)

十五、本府派工案件計 22 項，民眾每月反映件數平均約 1 萬 3 千餘件，為發掘民眾反映之案件資料中對市政提升有用之資訊，將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。(會 AP3)

十六、為使「1999 市民熱線」服務不中斷，持續辦理「1999 機關備援人員教育訓練」，以培育本府優秀人才。(會 AL1)

## 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。 (會 AF1、會 BP2)
貳.	計畫書作業評估及編審	<一>辦理本府策略地圖作業 (會 DC1、會 DP2、會 DL1)	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(會 AP2)	辦理臺北市青年事務委員會會議，協助本府各局推動青年事務。
		<六>建置本府資料庫(會 DP2)	協助建置本府資料庫(KM)。
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(會 DP2)	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>辦理滿意度調查作業(府 HC2、會 BC1)	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(會 AC1、會 AP2)	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。 4.持續落實公民參與機制，擴大 i-Voting 新制落實及推動。
肆. 管	一.	<一>辦理年度	1. 辦理本府年度個案計畫管制考核作業

制 及 考 核	施 政 計 畫 管 制 考 核	個案計畫暨專 案計畫管制考 核(會 BP1、會 CP1)	<p>(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。</p> <p>(2)追蹤管制及實地查證作業：列管個案計畫之執行進度及預算支用狀況，並進行個案預警機制，針對落後之計畫提報府級會議協調及解決落後因素，以利計畫可如期如質完成，提升本府施政績效。</p> <p>(3)進行本府個案計畫之年終考評作業：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：年度規劃辦理一次講習作業，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(會 CP1)：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(會 CP1)：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」及「臺北市政府一般性補助款基本設施補助計畫績效評核指標及評分基準表」，辦理計畫審查及系統管考，不定期辦理實地查證，定期召開落後檢討會議，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(會 BP1)：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. 服務精進	<一>辦理本府參加政府服務獎輔導作業	依本府辦理政府服務獎參獎執行計畫，辦理本府各機關參加政府服務獎之輔導作業。
		<二>辦理為民服務工作不定期現場考核、電話服務禮貌測試及申請案件檢核作業	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。 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。 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檢核作業。
		<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。(會 CL2)
		<四>推動臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」	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。另介接「大數據平臺」分析，產製加值資料，供機關決策參考。
		<五>推廣精實管理	運用精實管理種子師資，推動各機關內部擴散運用。另廣續推動精實管理優良改善團隊認證，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。
陸. 市政資料管理	一. 公文查核及減量	<一>辦理公文定期、不定期檢核工作(會 BP2、會 CL1)	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。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. 圖書	<一>辦理本府出版品管理作業(會 BP2)	辦理本府出版品管理、獎勵及推動電子化等工作。

	管理		
		<二>推動本府政府資料開放作業機制(府 HP1、會 AP1)	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(會 CC1、會 CP1、會 CL1)	辦理本府研考類一條鞭之人員列管、任免遷調、考核獎懲及交流訓練等工作。
		<四>優化精準投遞平臺	為精進本府 LINE 訂閱服務，不讓民眾受到不必要訊息干擾，準確傳送民眾關切或所需要的資訊，本會協同資訊局規劃建置精準投遞平臺。平臺業已上線，惟為提升民眾對本服務的滿意度，持續針對各項服務檢討，並依檢討結果優化其功能。
柒.	話務管理	一.<一>辦理本府「1999 臺北市民當家熱線」營運管理(會 AC2)	辦理話務中心（含視障話務小組）勞務委外、話務服務品質稽核以及話務服務統計等工作。定期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、性別平等教育訓練、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。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(會 AP3)	本府派工案件計 22 項，民眾每月反映件數平均約 1 萬 3 千餘件，為發掘民眾反映之案件資料中對市政提升有用之資訊，將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>辦理 1999 機關備援人員教育訓練(會 AL1)	辦理機關備援人員話務服務基礎班及進階班教育訓練工作。
捌.	建	一.<一>其他設備	購置資訊設備等。

築 及 設 備	其 他 設 備		
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。