研究發展考核委員會 115 年度施政重點與施政計畫

壹、願景目標

追求政策規劃、研究及管制考核效能

貳、關鍵成果

一、研提及管理年度重要政策計畫，提升政策效能。

二、辦理專題委託研究，精進民意調查。

三、管考重大計畫，提高計畫管理效能。

四、完善陳情作業，提升為民服務品質。

五、提升公文效率，管理本府政府出版品。

六、運用新興技術，優化 1999 服務品質。

參、施政重點

一、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。
二、彙編本府年度施政計畫及施政報告，串聯各部門施政要項。
三、辦理市營事業考評。
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。
五、推動區域治理合作交流，促進資源與經驗共享。
六、管制考核年度重大計畫，提升本府施政效能。
七、持續優化陳情作業機制，藉由陳情系統整合多元管道（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，落實各機關執行輿情分析與預警通報作業。
八、依據本府辦理政府服務獎參獎執行計畫，評選、輔導及薦送本府為民服務品質績效卓著之機關，參加行政院「政府服務獎」評獎。
九、藉由創意提案競賽機制，鼓勵機關同仁以創意思維積極改善業務流程，以提升行政效率，增進為民服務品質。
十、辦理機關公文處理成效檢核及輔導作業，精進公文處理效能。另，為強化機關間橫向聯繫，辦理績效評比作業，鼓勵跨機關合作。
十一、辦理研究報告運用本府資料評獎作業，鼓勵各界進行開放資料之創新加值應用。

十二、辦理本府政府出版品評比及計畫預算初審作業，以提升各機關出版品質及效益。

十三、持續加強服務品質管理，確保 1999 話務服務維持應有品質。

十四、於導入語音轉文字技術的基礎上，推動靜態 FAQ 資料庫轉型為即時輔助系統，於通話過程中即時分析並提供答案，縮小話務人員之間的差異，提供一致性服務，降低新進人員門檻，能快速上手，優化服務體驗。

十五、運用 1999 話務數據進行分析，除提報民眾反映之重要議題，亦每季提供權責機關民眾反映較熱門之派工項目及地點，做為施政參考。

肆、施政計畫

計畫名稱			計畫內容
業務計畫	工作計畫	分計畫	
壹.一般行政	一.行政管理	<一>行政管理	辦理會計、人事、採購、事務、出納、文書、檔案管理等業務。
貳.研究發展考核業務	一.研究發展考核業務	<一>計畫評估及編審業務	1.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。 2.編審年度施政計畫：依據本府重大政策及本府優先施政項目等，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。 3.辦理市營事業營運績效考核。
		<二>市政研究發展及革新業務	1.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計畫先期審查及執行作業要點」辦理市政建設專題委託研究，其議題選定係以府級重要政策及具未來前瞻性、跨局處綜合業務為優先考量。 2.辦理滿意度調查作業：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，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。 3.區域治理合作交流： (1)建立跨區合作平臺，透過資源分享與經驗交流，推動重大發展計畫並提升市民生活品質。

			(2)分設市長、副市長及 8 個議題小組，透過定期會議整合各領域需求，進行協調與推動。 (3)各議題小組每季召開會議，就需協調事項提報副市長層級會議討論，並於市長層級會議彙整最終成果。
		<三>重大計畫暨專案計畫管制考核業務	1.辦理本府年度重大計畫管制考核作業 (1) 辦理本府重大計畫之分級管制及作業計畫研擬作業：依「臺北市政府重大計畫管理暨考評作業要點」進行分級管制作業，並審查重大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。 (2)追蹤管制及實地查證作業：由府列管之重大計畫執行進度，透過個案預警機制，針對落後計畫提報府級會議協處，以利計畫如期如質完成，提升本府施政績效。 (3)進行府管制重大計畫年終考評作業：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。 (4)舉辦列管計畫檢討觀摩會：依據「重大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專案管理人員（PM）、主辦人員或研考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。 (5)規劃系統講習作業：年度規劃辦理講習作業，使本府各機關掌握重大計畫作業時程，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。 2.辦理專案管制及重要專案考核作業 (1)提升管考查證效能：依據「臺北市災害防救規則」及「臺北市政府執行年度道路交通安全執行計畫考評作業暨獎懲要點」等規定，辦理查證作業，並列管各局處查證建議實施情形。 (2)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，並定期檢視各機關辦理成效，以有效管制各機關執行重要政策指示之進度與內容。 (3)落實本府市政白皮書執行成果：為落實市長政見，定期追蹤執行情形。 (4)彙整市政總質詢案件：依「市長對於議員質詢事項答復及列管流程」、「市長於議會承諾事項列管機制」及「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」，管制議員質詢議題處理情形，並彙整前次市政總質詢之案件辦理情形。 (5)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。
		<四>服務精進業務	1.辦理本府參加政府服務獎評選及輔導作業：依本府辦理政府服務獎參獎執行計畫，評選、輔導及薦送本府為民服務品質績效卓著之機關，參加行政院「政府服務獎」評獎。 2.辦理為民服務工作不定期現場考核、電話服務禮貌測試 (1)為民服務工作不定期現場考核：依本府為民服務工作不定期現場考核實施計畫，辦理現場考核，俾精進為民服務工作品質，建立專業服務形象及營造民眾親切舒適洽公感受。 (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.積極推動創意提案競賽 (1)邀請各一級機關及推薦所屬，遴選優良提案報府參獎，經初審及複審機制評選出獲獎提案，並透過行政獎勵及等值獎勵等措施，鼓勵機關積極參與。 (2)藉由成果彙編製作、主題網頁發布等，推廣提案成效。 4.持續優化陳情作業機制：持續蒐集內外部顧客需求，提供本府資訊局運用資訊技術提升本市陳情系統使用便利性，並適時檢討修正陳情案件作業規範，健全陳情業務運作。 5.辦理申請案件檢核作業 (1)依據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。 (2)依據本府推動網路申辦作業規範，針對本府申請案件，持續推動線上申請、流程改造、免書證免謄本、申請書表簡化，以達成 e 化、便民之目標。
		<五>圖資管理暨公文查核業務	1. 辦理機關公文處理成效檢核輔導等相關管理作業 (1)辦理公文定期、不定期檢核輔導工作：本府針對各類公文性質，訂有處理時限及管制稽催等規定，以三級管考方式，辦理一級機關與區公所定期公文處理成效檢核、專案案件查核、二級機關公文抽查輔導、與其他不定期公文處理查核輔導作業。 (2)公文相關管理作業：辦理本府文書處理講習及定期統計各機關一般公文發文件平均處理日數等，提升本府各機關公文處理品質。 2. 強化跨機關橫向聯繫，辦理績效評比作業

			(1)為掌握各機關新增業務跨機關橫向聯繫與權責爭議案件，每月檢視各機關提報案件辦理情形，協助機關間溝通，彰顯本府整體合作之精神。 (2)定期辦理橫向聯繫績效評比作業，從態度主動性、處理正確性、參與度與行政配合度等四大面向，鼓勵跨機關合作，提升業務處理效能與品質。 3.協助推動本府資料開放與運用作業 (1)配合資訊局，參與本府開放資料相關工作會議，協助針對民眾所建議開放資料集之價值及可行性，進行討論評估。 (2)依「臺北市政府獎勵研究報告運用資料作業要點」，每年定期辦理徵件、評選及表揚，鼓勵各界進行開放資料之創新加值應用，透過外部研究者提供專業研究成果作為政策制訂與執行參考，並經授權將歷年獲獎研究作品公告供各界參考，擴大本府開放資料應用範圍及成效。 4.辦理本府政府出版品管理作業 (1)辦理本府年度出版品評比作業，期藉獎優汰劣機制，使機關提升出版品品質，將專家學者審查意見提供機關精進參考，以達檢討精進之目的。 (2)辦理本府年度出版品計畫預算初審作業，並將評比結果納入初審參考，督促機關出版品發揮其功能需求，達預算有效運用、經驗教育傳承及市政行銷推廣目的。
		<六>話務管理業務	1.辦理本府「1999 臺北市民當家熱線」營運管理：辦理話務中心（含視障話務小組）勞務委外採購作業、履約查驗、現場管理、話務服務品質稽核及話務服務績效統計分析等；並定期辦理各項服務標準作業流程修訂、話務人員教育訓練、滿意度調查、FAQ 題庫與通訊錄資料更新維護、異地備援演練等作業。 2.運用新技術協助營運：導入語音轉文字技術落地以協助話務人員服務，並推動 FAQ 結合 AI，於兼顧民眾個資保護前提下，提升 1999 服務品質與效率。 3.1999 資料分析及應用：除定期提報民眾反映之重要議題外，亦每季針對民眾反映較熱門之派工項目及地點進行資料探勘，發掘民眾反映之熱門案件及地點，提供權責機關做為施政參考。
參.一般建築及設	一.營建工程	<一>其他修建工程	配合本府消防局辦理延平合署辦公大樓建築物外牆修繕工程分攤款。

備	二.其他設備	<一>其他設備	購置各項資訊設備等。
肆.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。