

臺北市議會第11屆第1次大會

臺北市政府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 魏國彥

中 華 民 國 1 0 0 年 4 月

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第 11 屆第 1 次定期大會開議，國彥應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對研考工作的策勵與支持，使本會各項業務均能順利推展，謹此敬致誠摯謝忱！

壹、前言

在全球化的浪潮中，城市的角色越顯重要，但同樣面對全球環境瞬息萬變、科技日新月異，城市的治理亦必須面對新情勢與新挑戰。一直以來，研考會擔任市府首要幕僚，透過規劃、研究、管制及考核等工作，協調各局處業務執行、監督各環節運作、提供政策評估建議，與本府各機關共同落實市長施政，期望提供市民美好生活，打造一個展現卓越、盡善盡美的臺北市。

在市長第二任期國彥有幸擔任研考會主任委員一職，並在多位前賢優良經驗傳承下，帶領研考會同仁戮力打拼，發揮研考精神，擘劃本市長期發展趨勢，研擬並落實本府中程及年度施政計畫。並借重外聘之研考委員與顧問為本府市政建設與管考提供建

言；透過民意調查、市長信箱及 1999 臺北市民當家熱線等管道瞭解民意動向與意見，作為政策修正參考；以靜態與動態的管考作業，監督市政資源合理運用，督促各機關行政效能，提升為民服務品質。爾後，國彥期望本會持續以市府研發與管考的角色，體察民眾感受，協助各機關落實各項市政建設工作，期以精進市府團隊的執行力，提升本府城市治理之量能。

謹此，國彥在此提出半年來重要工作執行情形與未來研考施政重點，扼要報告如後，敬請 指教！

貳、99 年度下半年重要施政成果

一、計畫作業

(一)辦理本府「100 年度施政綱要暨施政計畫(草案)」編審作業

本會於 99 年 1 月 29 日函請各機關依據「臺北市政府各機關年度施政計畫編審要點」提送本府 100 年度施政計畫重點，經本會彙編並於 99 年 4 月 6 日於本府第 1571 次市政會議討論通過後，正式編印本府「100 年度施政綱要」，作為本府各一級機關據以編列 100 年度概算及施政計畫

之參考，同時於 99 年 4 月 12 日函送行政院與中央機關。此外，於 99 年 3 月 1 日發文本府各機關依據「臺北市府各機關年度施政計畫編審要點」研擬 100 年度施政計畫(草案)，並將配合 100 年度施政計畫及預算審議結果進行修正，業經本府 99 年 7 月 20 日第 1586 市政會議審議通過，並配合本府(主計處)地方總預算，於 99 年 7 月 27 日，送請 貴會審議。

另本府 100 年度施政計畫正式本修訂作業，業於 99 年 11 月 5 日行文本府各機關依據 貴會預算審查結果修正，並於 100 年 2 月 8 日簽奉市長核定發布實施。

(二)辦理「本府公共工程中程計畫」100 年度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，提升市政硬體建設，協助本府 100 年度預算審議，本會爰進行「公共工程中程計畫」100 年度複評作業，於 99 年 4 月 20 日起展開現場查證及書面審查工作，研提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。

(三)辦理本府所屬市營事業 98 年度績效考評作業

98 年度考評作業由本府考核小組(本府財政局、人事處、主計處、交通局及本會等 5 個機關派員組成)，會同府外學者專家分別至捷運公司等 4 個事業機構，就其初核書面報告實施查證，評定其經營績效，同時檢視上年度本府考核小組所提改進建議事項之辦理情形。全案經彙整業於 99 年 7 月 28 日簽奉市長核可，並於 99 年 8 月 6 日將正式報告書行文各單位，做為未來業務執行改進之參考。

(四)辦理本府所屬非營業基金 98 年度營運績效考評作業

98 年度非營業基金營運績效考評作業於 99 年 4 月 14 日至 99 年 4 月 23 日辦理，由本府財政局、主計處、人事處及本會共同組成考評小組，針對 28 個非營業基金辦理 98 年度考評作業，並另邀請府外學者專家對公共藝術基金、市場發展基金、都市更新基金、公有收費停車場基

金及聯合醫院醫療基金等 5 個基金提出改善建議，以精進各基金之政策功能。彙整之考評報告於 99 年 7 月 29 日奉府核定，已行文發送予各基金管理單位。

(五)宣傳「臺北市長期發展綱領」作業

為進一步宣傳本市長期發展綱領所規劃之願景與內容重點，週知市民大眾，俾產生共識，以利結合民間力量，加速建設進行，本會奉指示規劃研訂「臺北市長期發展綱領」摘要版，業於 99 年 10 月 29 日簽奉市長核可後印製，於 99 年 11 月上旬起對外發送。

二、研究發展

(一)年度單位預算暨附屬單位預算之研究發展計畫先期審查作業

為強化本府研究發展績效，有效運用研究發展資源，由本府財政局、主計處及本會每年針對所屬各機關研究發展項目共同實施先期審查作業。100 年度各機關暨附屬單位研究發展計畫已於 99 年 5 月 13 日由本府財政局、主計處及本會專案小組先期審查在案，單位預算研究發展項目

審查通過 26 案，其中委託研究 13 案，自行研究 13 案。另附屬單位預算研究發展項目審查通過 57 案，委託研究 2 案，自行研究 55 案。

(二)辦理市政建設專題委託研究

本府為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，依「臺北市政府委託研究案作業要點」由本會辦理市政建設專題委託研究，其議題選定係以前瞻性及「跨局處」綜合業務為優先考量，本會 99 年度委託研究案共計 5 案，其中「公共服務設施採 BOT 開發之適切性分析」、「1999 話務人員工作職能與服務品質提升之研究」、「縣市升格後北臺區域治理之研究」、「臺北市攤販管理與取締問題之研究」、「提升臺北市未來老人生活機能之研究」等 5 案皆已完成期末報告審查。

(三)辦理本府民意調查

為確實掌握民意動向，本會 99 年度針對市政綜合性問題、市政建設及各項重大政策進行市民的滿意度調查，以作為本府施政方針參考。另為提升本府各機關民意調查品質，本會除參與各機

關民意調查計畫之審查作業，並於 99 年 7 月 26 日至 8 月 3 日辦理「民意調查教育訓練班」，共計 35 人參訓，期以提升本府各機關辦理民意調查之作業品質及效率。

(四)辦理「市長信箱」電子信件作業

臺北市政府「市長信箱」係提供網路民眾表達意見之平台，市民除了可向市府各單位提供意見外，並可雙向交流互動。99 年 7 月至 12 月「市長信箱」電子信件總收件數 6 萬 339 件，每封信件平均處理天數為 3.31 天。

三、管制考核

(一)年度施政計畫管制考核工作

- 1、施政計畫為市政建設之藍圖，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」選項列管。為有效推動計畫，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（期中及期末）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)，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，於年終時進行各項列管計畫成效考評作業，以了解各項計畫的執行績效，並予執行機關與人員適時之獎懲。

2、100年度本府施政計畫共計選項列管76案，本會每2個月就各案執行情形，彙整統計分析後提報市政會議。並依市長指示，自98年起，由二位副秘書長於每次本會提報市政會議前，先行針對新增落後案件及落後幅度擴大達3%之案件，召開會議，檢討原因，並排除執行障礙。另針對未列入府管計畫之重要業務，本會亦依市長指示進行專案列管，並研提改善意見或提出預警，使主辦機關能適時研擬有效因應對策，避免問題發生，並解決困難。

(二)辦理本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」工作執行計畫考評作業

1、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，頒佈「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。

2、針對本府各機關執行第10期院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」，99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，本會已於99年11月下旬至12月上旬完成初評作業，邀請學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，評估各計畫實施成效，俾利交通部年度考評時，為本市爭取佳績。另100年度本府各執行單位共提出53項工作計畫，業由本市道安會報報請中央核定後，於計畫執行期間，由本會透過管考機制追蹤各機關辦理情形。

3、另本會為強化交通會報功能，除於各年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及市長信箱熱門話題，作為相關幕僚作業分析及會報主席指（裁）示參考建議。本會亦於會議後追蹤管制指

(裁)示辦理情形，並透過平時查證及年中、期末考評，強化執行成果。

(三)「治安、消安、公安」三安列管

- 1、本會本於市長幕僚機關的角色，積極參與「治安、消安、公安」之各項專案會議，除協助主政機關會前議題規劃、會中重要裁(指)示之幕僚作業外，針對會後主席重大裁(指)示辦理情形進行管制追蹤(包括現場查證機關辦理情形)，以確保各項議題之執行。
- 2、「治安」列管作為方面，為隨時掌握治安趨勢變化，加強府內相關局處橫向聯繫及縱向整合，透過每月召開的「治安會報」督促落實「治安零容忍政策」，要求警察同仁同理民眾的感受，與民眾身家性命財產有關之大小案件，均應以偵辦重罪之方式予以重視與積極偵辦。另對本市警政績效考核，將以各主要犯罪類別發生數的降低比例、破獲率的提升比例及民眾對各分局的滿意度調查結果為主要依據。
- 3、公共安全維護方面，本府各機關依據「院頒維護公共安全方案」，對各類場所建築物及超高大樓

進行建築、消防安全設備抽檢。本會對於上述作業，以及「建築安全管理」、「消防安全管理」、「衛生安全管理」、「營利事業管理」、「勞工安全衛生管理」及「校園安全管理」之辦理情形，每雙月均要求各主管機關，於本府「維護公共安全督導會報」中提出執行成效報告；並依市長指示，追蹤管制各子方案計畫項目執行情形。

4、為強化本府防災管理之能力，本會參與檢討本府各機關災害現場處理機制及作為。

(四)列管市政會議市長指示事項辦理情形

為使各機關有效落實市長重大政策指示，本會針對每周市政會議市長指(裁)示事項進行列管，除依指(裁)示事項內容函請本府相關機關限期辦理外，並針對各案答復內容及執行情形追蹤列管，以有效管制各單位執行重要政策指示之進度與品質。

(五)列管監察院糾正、調查、陳情案件

為加強管制本府所屬各機關處理監察院所提糾正、調查及函轉陳情等案件，本會特針對該等案件予以追蹤管制，督促權責機關迅速處理。除

即時對逾期未答復案件予以稽催外，並按季將已逾答復期限案件簽報機關首長核閱。對屢催未復案件，本會適時進行調卷分析追究延壓責任，以使各機關確實處理。

(六)追蹤管考議員質詢案件

為敦促本府各機關對於議會總質詢、市長專案報告的議員質詢案件，能儘速辦理，本府已建置「議會資料整合平台」協助相關作業，本會並定期追蹤各機關辦理情形，於下次大會開議前，將總質詢案件辦理情形彙整成冊，函送議會備查。

四、為民服務及行政革新

(一)為民服務考核

1、辦理本府「政府服務品質獎」評審工作

為提升本府各機關為民服務品質，99年2月修訂「函頒本府年度服務品質獎考評實施計畫」，據以推動執行本府99年度各機關為民服務工作之績效考評作業。本會於99年上半年執行為民服務工作不定期現場考核及電話服務禮貌測試之「平時考評」，下半年辦理「年度考評」，考評作

業於99年8月至11月間分兩階段（書面初審與實地評審）完成，考評結果於99年11月18日專案簽核。第一線服務機關第二階段受評機關數有21個，特優6個、優等15個；服務規劃機關第二階段受評機關數有10個，特優2個、優等8個，本會已擇優推薦聯合醫院、大安區公所、大安戶政事務所、動物園、交通局與本會等6個機關代表本府參加行政院第三屆政府服務品質獎。

2、辦理本府為民服務工作不定期查證與電話禮貌測試

99年針對一、二級機關及區公所，持續辦理電話禮貌測試，每季測試結果經專案簽核後，皆行文機關檢討改進。另99年7月16日至23日至本市11個委外運動中心進行不定期現場查證，相關查證結果於99年8月3日提報市政會議，並函送各機關檢討改進。

(二)推動本府創意提案會報制度

為激發本府全體同仁發揮創意，研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及制度創新，進而提升行政效率，增進為民服務品質，並整合「市政品質獎」之創新及精進獎，且融入人

事處有關破格獎勵方式建議案，特研擬本府創意提案會報實施計畫，自96年7月1日開始推行，並逐年修訂計畫以臻完善。99年度修訂計畫業於99年2月23日函頒各機關。99年度創新獎及精進獎第2次初審作業，業於9月17日辦理完竣，審定入圍提案計有15件。併同第一次初審入圍提案24件，計有39件提案，業於99年10月進行說明會評審，並經99年10月29日審定14件獲獎提案（創新獎計有8件，精進獎計有6件），相關結果於99年11月23日提報市政會議。另有關點子獎部分，99年下半年點子獎推薦提案計有4件，業於12月14日辦理審查會議，優等從缺，佳作1件。

（三）辦理人民陳情案件滿意度調查

為加強本府各機關受理人民陳情案件之處理品質，本府自96年10月1日起處理之陳情案件以書面回復陳情人時，皆須隨函檢附新修正之「臺北市政府（機關）人民陳情案件處理情形滿意度調查表」，由本會負責彙整民眾寄回之調查表及辦理統計分析工作。民眾若反映不滿意，有陳述建議，或補充說明，皆以移辦單轉請各受理機關

再次檢視及具體回復。依99年7月至12月回收之人民陳情案件處理情形滿意度調查表總計有1,839件。其中，民眾表示滿意之件數有836件，佔回收件數之45.5%。民眾表示尚可或未勾選者有213件，佔回收件數之11.6%。民眾表示不滿意之件數有790件，佔回收件數之42.9%。

(四)辦理申請案件檢核作業

本府為維護民眾申辦權益，同時提升行政效能，每年定期推動各機關檢討修正或簡化申請案件之項目、應備證件、處理時限、申請書表等，並要求各機關針對民眾申辦反映事項進行自我檢討研擬改善作為。同時，本會推動網路申辦單一窗口「臺北市民e點通」網站之便民服務，期藉此達成簡政便民之目的。

99年9月至10月，本會檢討並推動一次告知單標準化、申請案件作業流程圖標準化、申請書表標準化和簡化，及擴展申辦進度查詢服務範圍等四項。經99年11月檢討核定後計有28類1,214項申請案件，並於100年1月1日起全面更新及公告實施。

(五)辦理申請案件滿意度調查

為提升本府各機關受理申請案件之服務品質，並使民眾感受本府持續改善之熱忱，自98年1月1日起全面推動「申請案件滿意度調查」，除可適時了解民眾反映及提供多元之意見反映管道外，亦能精進本府各機關受理申請案件之後續作為。凡民眾針對機關有具體不滿意事項或提出建議者，本會均函請受理機關檢討改進，並由該機關以首長信箋方式回復民眾。99年7月至12月回收之申請案件處理情形滿意度調查表總計有6,046件。其中，民眾表示滿意之件數有5,758件，佔回收件數之95.24%。民眾表示不滿意之件數有265件，佔回收件數之4.38%。

(六)辦理本府各機關網路申辦考評作業

為維持本府網路申辦服務品質，持續提供民眾創新便捷之市政服務，本會於98年12月24日函頒「臺北市政府網路申辦單一窗口網站查證計畫」，每月定期進行「臺北市民e點通」網站逾期案件查證，藉此督促各機關檢討改進。另配合本府99年度提升政府服務品質實施計畫」於99年7

至9月針對73個第一線服務機關辦理『資訊流通服務：民眾申辦線上服務』評核作業。

五、公文查詢、出版管理

(一)公文管制考核

1、統計分析本府各機關公文收辦情形

每月依一般公文、申請案件、陳情案件、專案案件、行政救濟案件等5類公文，統計分析本府各機關各類公文收辦情形，包括收文量、結案量、待辦量及其比率等。自99年6月1日起至99年12月31日止，本府計處理一般公文272萬8,685件、專案案件3萬8,722件、申請案件643萬4,748件、陳情案件26萬8,505件、行政救濟案件1萬8,415件。

2、辦理本府公文檢核

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自98年度改採「全面檢核」及「複檢輔導」二年輪流交互運作方式辦理。99年度係進行「全面檢核」，受檢機關計有45個，本府檢核小

組業依排定時程完成受檢機關實地檢核作業(檢核期程為99年5月3日至6月10日)。檢核結果評定特優之機關計8個，優等機關計24個，甲等機關計11個，乙等機關計有2個。

另，為持續加強本府各二級機關公文檢核輔導，本會於99年8月19日至9月21日間，針對97年度與98年度本會檢核成績未達80分者，與新成立之大地工程處等9個二級機關，進行公文時效管制實地檢核作業，依檢核結果促請受檢機關改正缺失，並請其上級機關加強後續輔導。至於重點專案檢核部分，本會亦於99年10月21日至27日間，派員至專案案件公文件數或申請比率較高、前次檢核缺失較多之二級機關進行實地調卷查(複)核，包括警察局中山分局、勞動檢查處、都市更新處與捷運局中區工程處等，期有效提升本府整體公文處理效能。

(二)出版管理

99年3月22日辦理本府「99年參與行政院舉辦之優良政府出版品遴選」工作，由學者專家及本府相關局處組成「本府優良政府出版品遴選小

組」，本次共選出35種本府優良政府出版品，參加行政院舉辦之「第二屆國家出版獎」評選，計有6種出版品獲選「第二屆國家出版獎—優良政府出版品評選」。

六、持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質

「1999臺北市民當家熱線」自97年7月3日上線以來，已逐漸成為市民熟知，且最簡便、迅速的市政溝通平臺。截至100年2月28日止，累計已服務529萬8,834通電話，受理31萬1,176件陳情案件，與58萬2,760件派工案件，平均每月服務16萬5,588通電話，受理9,724件申訴案件與1萬8,211件派工案件。依據本會99年5月辦理的民意調查則指出，「1999臺北市民當家熱線」的市民知曉度為73%，且有高達79%的來電民眾對1999市民熱線的服務感到滿意。另外，「1999臺北市民當家熱線」更於99年6月榮獲香港亞太顧客服務協會頒發之「亞太傑出顧客關係服務獎---最佳公共服務獎」的肯定，顯示出「1999臺北市民當家熱線」的優化工作已達成原訂目標，且不論在質與量上皆有顯著的績效表現。

參、未來施政重點

一、提升臺北國際競爭力

「市民年輕化」、「市政建設年輕化」及「市政服務年輕化」是市長就職演說中所揭櫫之本市年輕化政策之三項指標，而提升國際競爭力，更是臺北市立足臺灣、放眼全球的關鍵。目前國內外各重要城市競爭力評比顯示，總體成績臺北市與其他國際城市相比毫不遜色，惟檢視各單項指標，本府仍有再進步空間，如經濟學人亞洲綠色城市評比，本市自來水漏水率部分仍需努力。因此，本會持續蒐集國內外進行城市評比之媒體、研究機構其評比項目及調查方法等資訊；並分析該評比項目所涉及的具體工作與本府相對應之局處，再邀請府外學者及對應局處共同討論，擬定策進作為，同時了解各局處執行困難之處，予以協助排解；另針對去年已公布的評比結果，以積極、進取之態度檢討改進本府弱勢表現之項目，以提升本市國際排名。

二、辦理 100 年度市政建設專題委託研究

為提供市政建設推動參考，本會 100 年度將

辦理「臺北市政府 1999 申訴案件資料探勘及決策支援之研究」、「臺北市西區觀光文化行動導覽」、「促使臺北市成為綠色能源產業發展重鎮策略研究」及「花博志工經濟之研究」等；研究內容涵蓋探勘分析 1999 申訴案件資料；結合行動載具規劃觀光文化導覽；研擬本市綠能產業發展策略，並探討花博志工服務成本效益，各案現已進行相關行政作業中。

三、列管市長市政白皮書

為讓市長第二任期的施政理念及競選政見能夠如期如質落實完成，本會特針對市長市政白皮書所列項目，於 100 年 3 月 9 日請黃副秘書長與倪副秘書長召開協調會，邀集本府相關機關研商，以確定施政項目與主、協辦機關，經市長核定後總計有 319 項，除交由各機關納入短中期施政計畫中積極辦理外，將由本會每季追蹤彙整各篇辦理情形後簽報市長。

四、協助辦理區里發展座談會

為增進市長對基層的了解與溝通，由本府民政局主政持續推動「區里發展座談會」，期藉由

市長與基層之互動，聽取基層意見、廣納市民心聲，以凝聚市民對本府之向心力，並強化市政建設之推動，本會依市長指示於區里發展座談會結束後 1 個月，進行訪問提案里長意見，彙整簽報市長，另於後續作業上協助各區公所列管追蹤相關建議案各權責單位處理情形。

五、積極配合行政院「整合服務效能躍升方案」，加強推動為民服務事項

本會每年均修訂本府「申請案件檢核暨滿意度調查實施計畫」、「年度提升政府服務品質實施計畫」，並函頒各機關據以辦理，以持續提升行政效能與為民服務品質。為積極配合行政院「整合服務效能躍升方案」，本府自 100 年 1 月推動申請案件告知單標準化作業，及擴大提供民眾申辦進度資訊。100 年 6 月將推動本府申請案件作業流程圖標準化，及民眾填寫之書證表單簡化或標準化，同時亦將持續加強與超商合作提供市政申辦服務項目，以擴大本府業務服務據點。

六、增訂本府暨所屬各機關處理人民陳情案件注意事項之檢舉案件作業機制

基於本府 1999 臺北市民當家熱線及各機關受理民眾檢舉案件日益增多之考量，於 100 年 3 月 18 日修正函頒「本府暨所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」，針對檢舉案件之明確定義、行政程序、處理時限及認定原則等作業機制加以訂定，以統一規範本府各機關受理民眾舉發特定對象違反法令案件之相關行政作為。

七、出版品評選制度作法之改變

為鼓勵本府所屬各機關學校出版、發行優良出版品，並提升政府出版品品質，及評選本府優良政府出版品，參與行政院「國家出版獎－優良政府出版品評選」，本會自 100 年度起修訂評選制度，由往年之一次評選改為分階段評審，由本會組成初評工作小組先行初審，再由評選委員會就初審結果進行複評作業，並擇優薦送行政院參與「國家出版獎－優良政府出版品評選」；另評選小組則由往年之府內（觀傳局、文化局、本會同仁）及府外專家學者組成之評選小組，改為成立評選委員會方式進行評選，由本人擔任召集

人，並邀請府外專家學者 5 至 7 人擔任評選委員。

八、推動「1999 臺北市民當家熱線」服務品質提升專案及擴大手語視訊服務

為提升「1999 臺北市民當家熱線」之服務品質，本會將持續加強服務品質管理、話務人員教育訓練、優化資訊系統以及持續辦理滿意度調查等工作。另外，為使聽障市民與市府的溝通管道更加完善，經過本會評估後，本府 1999 話務中心將使用免費的 Skype 系統，做為全國首創專為聽障朋友服務之市政溝通管道，聽障朋友可以手語或文字簡訊向 1999 諮詢市政問題、陳情或通報派工。為讓聽障朋友有更便利的服務管道，本府另於本市各戶政事務所、健康服務中心以及地政事務所設置安裝 Skype 軟體之視訊上網設備，並已於 99 年 6 月 1 日起開放聽障朋友使用，統計至 100 年 2 月 28 日止，已有 303 位聽障朋友使用過本項服務，且服務次數達 3,348 次。本府 1999 話務中心預計自 100 年 5 月 1 日起，延長 Skype 服務時間至例假日，服務時間將調整為於每日上午 9 點至下午 6 點，以進一步嘉惠聽障民

眾。

九、參與行政院「政府服務品質獎」及香港「傑出顧客關係服務獎」評選

本府「1999 臺北市民當家熱線」業已入圍第三屆「政府服務品質獎」決審機關名單，本會除積極準備「政府服務品質獎」決選評比之外，更主動參與香港亞太顧客服務協會辦理「2010 年度傑出顧客關係服務獎」評獎，角逐「最佳效率顧客服務」、「最佳知識管理」及「最佳客戶聯絡中心」等三個獎項，期能展現本府「1999 臺北市民當家熱線」服務績效，並提高本市國際能見度。

肆、結語

成為國際一流都市，是各國重要城市努力的方向。臺北市在經濟、政治、觀光、文化等各層面均發展穩定，然而要邁向全球標竿城市之列，臺北市仍需要不斷提升城市競爭力、發展城市品牌、持續追求卓越。因此，國彥與本會同仁將繼續善盡研究、發展與考核等各項權責，監督審視市府團隊施政腳步，強化各種危機處理能力，精進市政服務品質，以期本市在

變動的年代中站穩腳步，追求卓越。以上報告，敬請
各位議員女士、先生不吝督勉，隨時指教！

最後敬祝

各位議員女士、先生身體健康、萬事如意！

臺北市議會第11屆第2次大會

臺北市政府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 魏國彥

中華民國 1 0 0 年 9 月

目錄

壹、前言.....	1
貳、100 年度上半年重要施政成果	2
一、計畫作業	2
(一)辦理本府「101 年度施政綱要暨施政計畫(草案)」編審作業	2
(二)辦理「本府公共工程中程計畫」101 年度複評作業並參與預算審議工作	3
(三)辦理本府所屬市營事業 99 年度績效考評作業	3
(四)辦理本府所屬非營業基金 99 年度營運績效考評作業	4
(五)宣傳「臺北市長期發展綱領」作業	4
二、研究發展	5
(一)年度研究發展計畫先期審查作業	5
(二)辦理市政建設專題委託研究	6
(三)辦理本府民意調查	7
(四)辦理「市長信箱」電子信件作業	7
三、管制考核	8
(一)年度施政計畫管制考核工作	8
(二)辦理本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」工作執行計畫考評作業	8
(三)「治安、消安、公安」三安列管	9
(四)市政會議市長指示事項列管	9
(五)監察院糾正、調查、陳情案件列管	10
(六)議員質詢案件追蹤管考	11
四、為民服務及行政革新	11
(一)為民服務考核	11
(二)推動本府創意提案會報制度	13
(三)辦理人民陳情案件滿意度調查	14
(四)辦理申請案件檢核作業	16

(五)辦理申請案件滿意度調查	16
(六)辦理本府各機關網路申辦考評作業	18
五、公文查詢、出版管理	18
(一)公文管制考核	18
(二)辦理本府文書處理講習	20
(三)出版管理	20
六、持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質	21
(一)「1999 臺北市民當家熱線」話務人員教育訓練	21
(二)「1999 臺北市民當家熱線」上半年服務情形	22
(三)榮獲行政院「政府服務品質獎」及亞太顧客服務協會「傑出顧客關係服務獎」	23
參、未來施政重點	25
一、提升臺北市國際競爭力	25
二、市長市政白皮書案件列管	25
三、區里發展座談會案件列管	26
四、積極配合行政院「整合服務效能躍升方案」，加強推動為民服務事項	27
五、加強本府研考業務聯繫	27
六、出版品評選制度作法之改變	28
七、推動「1999 臺北市民當家熱線」服務品質提升專案	28
(一)加強服務品質管理 (CSQM)	28
(二)確保行政資源合理使用	29
(三)開發「GIS 地理資訊查詢系統」	29
(四)新增「派工系統重複案件篩選功能」	30
(五)擴大手語視訊服務	30
肆、結語	31

圖目錄

圖 1：100 年度第 1-2 季陳情案件滿意度調查回收案件數統計圖.....	15
圖 2：100 年度第 1-2 季陳情案件滿意度調查回收案件滿意度比例圖.....	15
圖 3：100 年度第 1-2 季申請案件滿意度調查案件數統計圖.....	17
圖 4：本府各類公文處理總件數統計圖.....	20
圖 5：1999 臺北市民當家熱線各類服務比例圖.....	24
圖 6：1999 臺北市民當家熱線服務分類電話量統計趨勢圖.....	24

表目錄

表 1：101 年度研究發展計畫先期審查案件數一覽表.....	6
表 2：監察院所提糾正等案件統計一覽表.....	10
表 3：本府 99 年度「政府服務品質獎」實地評審結果一覽表.....	12
表 4：創意提案會報獲獎結果一覽表.....	14
表 5：本府各類公文處理總件數統計表.....	19

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第 11 屆第 2 次定期大會開議，國彥應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對研考工作的策勵與支持，使本會各項業務均能順利推展，謹此敬致誠摯謝忱！

壹、前言

這幾年，因為市民的創新、努力與市政的革新，大幅加速臺北市發展的進度與廣度。研考會秉持一貫市府幕僚之使命，除縱向落實市政整體規劃、研究、管制及考核等工作，更橫向協調各局處業務執行、監督等各環節運作，以各項組織診斷為基礎，擬定政策評估建議，與本府各機關共同履行市長施政承諾。

國彥有幸於去年 12 月 25 日以來擔任研考會主任委員，承續多位前賢優良經驗，上任後即帶領研考會同仁共同努力，研析本市市政策略藍圖，汲取外聘之研考委員與顧問所提供之建言，透過各類市民參與管道及靜態與動態管考作業，加強市府與市民良性互動，完善為民服務品質。爾後，國彥期望本會持

續以市政研發與管考的角色，體察市民需求，協助各機關以優質治理回應各項挑戰、提升行政管理效能、精進市府團隊執行力。

謹此，國彥在此提出半年來重要工作執行情形與未來研考施政重點，扼要報告如下，敬請 指教！

貳、100 年度上半年重要施政成果

一、計畫作業

(一)辦理本府「101 年度施政綱要暨施政計畫(草案)」編審作業

本會於 100 年 2 月 1 日函請各機關依據「臺北市府各機關年度施政計畫編審要點」提送本府 101 年度施政計畫重點，經本會彙編並於 100 年 4 月 26 日本府第 1626 次市政會議討論通過後，正式編印本府「101 年度施政綱要」，作為本府各一級機關據以編列 101 年度概算及施政計畫之參考，續於 100 年 4 月 29 日函送行政院與中央機關。此外，於 100 年 5 月 2 日發文本府各機關依據「臺北市府各機關年度施政計畫編審要點」研擬 101 年度施政計畫(草案)，並參考

101 年度施政計畫及預算審議結果，彙整修正後提報市政會議審議，通過後配合本府(主計處)地方總預算併請 貴會審議。

(二)辦理「本府公共工程中程計畫」101 年度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，提升市政硬體建設，協助本府 101 年度預算審議，本會爰進行「公共工程中程計畫」101 年度複評作業，於 100 年 5 月 10 日起展開現場查證及書面審查工作，研提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。

(三)辦理本府所屬市營事業 99 年度績效考評作業

99 年度本府所屬市營事業績效考評受考單位計有臺北自來水事業處、臺北市動產質借處、臺北大眾捷運股份有限公司及臺北市政府捷運工程局(聯開基金)4 個機構，考評作業於

100年5月13日正式開始，由本府考核小組(本府財政局、人事處、主計處、交通局及本會等五個機關派員組成)暨府外學者專家至各事業機構就其初核書面報告實施查證，評定其經營績效，同時考評上年度本府考核小組所提改進建議事項之辦理情形。現地考評工作業於100年5月25日全部完成，目前正彙整考評報告中。

(四)辦理本府所屬非營業基金99年度營運績效考評作業

99年度非營業基金營運績效考評作業於100年5月10日至100年5月30日辦理，由本府財政局、主計處、人事處及本會共同組成考評小組，針對28個非營業基金辦理99年度考評作業，並另邀請府外學者專家對公共藝術基金、市場發展基金、都市更新基金、公有收費停車場基金及聯合醫院醫療基金等5個基金提出改善建議，以精進各基金之政策功能，目前正彙整考評報告中。

(五)宣傳「臺北市長期發展綱領」作業

為提升本市之國際知名度並加強與國外各

大都市之交流合作，同時作為國外貴賓來府訪問之簡介資料，本會奉指示將「臺北市長期發展綱領」所規劃之願景與內容重點，製作成英文摘要版，以達到擴大宣傳之效果，全案初稿刻正翻譯編纂中，完成後對外發送。

二、研究發展

(一)年度研究發展計畫先期審查作業

為強化本府研究發展績效，有效運用研究發展資源，101年度各機關暨附屬單位研究發展計畫已於100年6月8日由本府財政局、主計處及本會專案小組先期審查，並於100年7月28日經本府年度計畫及預算審查委員會通過，單位預算研究發展項目審查通過28案，其中委託研究22案，自行研究6案；特別預算研究發展項目審查通過委託研究案1案；另附屬單位預算研究發展項目審查通過75案，委託研究2案，自行研究73案(如表1)。

表 1：101 年度研究發展計畫先期審查案件數一覽表

單位預算研究發展項目	
委託研究	22 案
自行研究	6 案
特別預算研究發展項目	
委託研究	1 案
附屬單位預算研究發展項目	
委託研究	2 案
自行研究	73 案

(二)辦理市政建設專題委託研究

本府為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，依「臺北市政府委託研究案作業要點」由本會辦理市政建設專題委託研究，其議題選定係以前瞻性及「跨局處」綜合業務為優先考量，本會 100 年度委託研究案共計 7 案，分別為「臺北市政府 1999 資料探勘及市政決策支援之研究」、「臺北市西區觀光文化行動導覽」、「促使臺北市成為綠色能源產業發展重鎮策略研究」、「花博志工經濟分析之研究」、「臺北市遊民輔導計畫」、「加強公共安全檢查機制執行成效」及「臺北市政府強化網路單一窗口提供市民更佳服務」等，以上各案刻正辦理中。

(三)辦理本府民意調查

為確實掌握民意動向，本會 100 年度針對市政綜合性問題、市政建設及各項重大政策進行市民的滿意度調查，以作為本府施政方針參考。另為提升本府各機關民意調查品質，本會除參與各機關民意調查計畫之審查作業，並於 100 年 2 月 24 日至 3 月 7 日辦理「民意調查教育訓練班第 1 期」，共計 30 人參訓，期以提升本府各機關辦理民意調查之作業品質及效率。

(四)辦理「市長信箱」電子信件作業

臺北市政府「市長信箱」係提供網路民眾表達意見之平台，市民除了可向市府各單位提供意見外，並可雙向交流互動。100 年 1-6 月「市長信箱」電子信件總收件數 3 萬 7,717 件，每封信件平均處理天數為 4.53 天。「市長信箱」隨文附掛問卷，100 年 1-6 月計回收 2 萬 7,090 份，整體滿意度已達 53%，但仍將請各機關加強辦理，以提升整體市政服務品質。

三、管制考核

(一)年度施政計畫管制考核工作

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」選項列管；過程中，除協助機關擬定作業計畫並進行審查外，執行期間更以機動管理方式，進行定期與不定期實地查證；每雙月就新增之落後案件及落後幅度擴大達3%者，召開檢討會議，以排除執行障礙，切實掌握計畫執行之進度與效率；年終則依前揭要點進行年度成效考評工作，俾瞭解各項計畫執行績效及利弊得失，作為下年度預算編列及計畫訂定之參考。

(二)辦理本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」工作執行計畫考評作業

99年度本府各執行單位共計提出45項工作計畫，本會於99年11月下旬至12月上旬完成初評作業，行政院交通部則於100年4月27日蒞臨本府，考評99年本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」之成效；本府為全國

總成績第二名，綜合管考單項第一名。另 100 年度本府各執行單位共計提出 53 項工作計畫，經由本市道安會報報請中央核定後，於計畫執行期間，由本會透過管考機制追蹤各機關辦理情形。

(三)「治安、消安、公安」三安列管

為隨時掌握治安趨勢變化，加強府內相關局處橫向聯繫與縱向整合，本會透過每月召開的「治安會報」，督促落實「治安零容忍政策」，重視民眾身家性命財產有關之大小案件，並應以偵辦重罪之方式積極偵辦。

公共安全維護方面，本府各機關依據「院頒維護公共安全方案」，對各類場所建築物進行消防與公共安全聯合抽檢。另為強化本府防災管理之能力，本會亦參與檢討本府各機關災害現場處理相關機制及政策建議作為。

(四)市政會議市長指示事項列管

為使各機關有效落實市政會議重大政策決

議，本會針對每週市政會議指(裁)示事項進行列管，除依指(裁)示事項內容函請本府相關機關限期辦理外，並針對各案答復內容及執行情形追蹤列管，以有效管制各單位執行重要政策指示之進度與品質。

(五)監察院糾正、調查、陳情案件列管

為加強管控本府所屬各機關處理監察院所提糾正、調查及函轉陳情等案件辦理情形之答復時效，本會依「臺北市政府所屬各機關對監察院所提糾正及調查案件追蹤管制作業要點」中所訂「監察案件追蹤管制作業流程」進行案件管控，督促權責機關迅速處理，並針對逾期未答復案件予以稽催，每季則定期將答復情形彙編簽報。本府 96 年至 100 年第 2 季對監察院所提糾正、調查、委託調查案件統計一覽表如下：

表 2：監察院所提糾正等案件統計一覽表

年度	96 年	97 年	98 年	99 年	100 年 第 1-2 季	總計
列管件數	138	245	514	569	197	1663

(六) 議員質詢案件追蹤管考

為敦促本府各機關對於議會總質詢、市長施政報告的議員質詢案件，能儘速辦理，本府已建置「議會資料整合平台」協助相關作業，本會並定期追蹤各機關辦理情形，於每次大會開議前，將總質詢案件辦理情形彙整成冊，函送議會備查。

四、為民服務及行政革新

(一) 為民服務考核

1、辦理本府「政府服務品質獎」評審工作

為提升本府各機關為民服務品質，本府每年訂頒年度服務品質獎考評實施計畫，據以推動執行本府年度各機關為民服務工作之績效考評作業。本會於100年2月14日擇優推薦聯合醫院、大安區公所、大安戶政事務所、動物園、交通局與本會等6個機關代表本府參加行政院第三屆政府服務品質獎，經初評計有大安區公所、動物園與本會入圍參與決賽，行政院於100年6月7日公布最後評審結果，本

府3個入圍決審機關均獲獎，獲獎率100%。另本府接續安排該3個獲獎機關於6月28日第1635次市政會議中獻獎。另本府100年度提升政府服務品質實施計畫業於100年3月21日函頒本府各機關遵循辦理。各受評機關業依規定於7月8日前提送第一階段書面審查之績效報告予本會續辦審查作業。99年度考評成績如表3。

表 3：本府 99 年度「政府服務品質獎」實地評審結果一覽表

機關類別 \ 考評成績	特優	優等	受評機關數
第一線服務機關	6	15	21
服務規劃機關	2	8	10
合 計	8	23	31

2、辦理本府為民服務工作不定期查證與電話禮貌測試

100年針對一、二級機關及區公所，持續辦理電話禮貌測試，每季測試結果經專案簽核後，皆行文機關檢討改進。100年1至6月針對本府第一線為民服務機關進行不定期現場考核，包括「教育文化類」、「衛生類-市立聯合醫院各院區」、「區政暨地政類」、「社政勞工類」、「戶

政類暨衛生類-健康服務中心」、「營運管理類」等。上述相關查證結果均提報市政會議，並函送各機關檢討改進。

(二)推動本府創意提案會報制度

為激發本府全體同仁發揮創意，研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及制度創新，進而提升行政效率，增進為民服務品質，並整合「市政品質獎」之創新及精進獎，且融入人事處有關破格獎勵方式建議案，特研擬本府創意提案會報實施計畫，自 96 年 7 月 1 日開始推行，並逐年修訂計畫以臻完善。99 年度本府創意提案會報推薦提案數合計 172 案（創新獎 68 案、精進獎 96 案、點子獎 8 案），獲獎提案數合計 18 案（創新獎 8 案、精進獎 6 案、點子獎 4 案），業由公訓處於 100 年 1 月 18 日第 1612 次市政會議中公開頒獎。另為提升創意提案審查品質及改善整體運作機制，本會業於 100 年 3 月 21 日函頒修訂 100 年度創意提案會報之創新獎及精進獎實施計畫，並於 100 年 5 月 4 日函頒「臺北市政府創意提案會報『點子獎』提案審查作業計畫」予本府各機關據以實施。本府各一級機關皆依規

定於 100 年 6 月 30 日前提報該機關及其所屬機關之創新、精進提案與點子獎綱要計畫至本會（計 109 件），本會將依計畫進行初審及複審作業。

表 4：創意提案會報獲獎結果一覽表

獎項	創新獎	精進獎	點子獎	合計
推薦提案數	68	96	8	172
獲獎提案數	8	6	4	18
獲獎率	11.76%	6.25%	50.00%	10.47%

(三)辦理人民陳情案件滿意度調查

為加強本府各機關受理人民陳情案件之處理品質，本府自 96 年 10 月 1 日起處理之陳情案件以書面回復陳情人時，皆須隨函檢附新修正之「臺北市政府（機關）人民陳情案件處理情形滿意度調查表」，由本會負責彙整民眾寄回之調查表及辦理統計分析工作。民眾若反映不滿意，有陳述建議或補充說明，皆以移辦單轉請各受理機關再次檢視及具體回復。100 年 1 月至 6 月回收之人民陳情案件處理情形滿意度調查顯示第 1 季為 666

件、第2季為905件，總計有1,571件(如圖1)。其中，民眾表示滿意之件數有799件，佔回收件數之50.8%。民眾表示尚可或未勾選者有170件，佔回收件數之10.8%。民眾表示不滿意之件數有602件，佔回收件數之38.4%。(如圖2)。

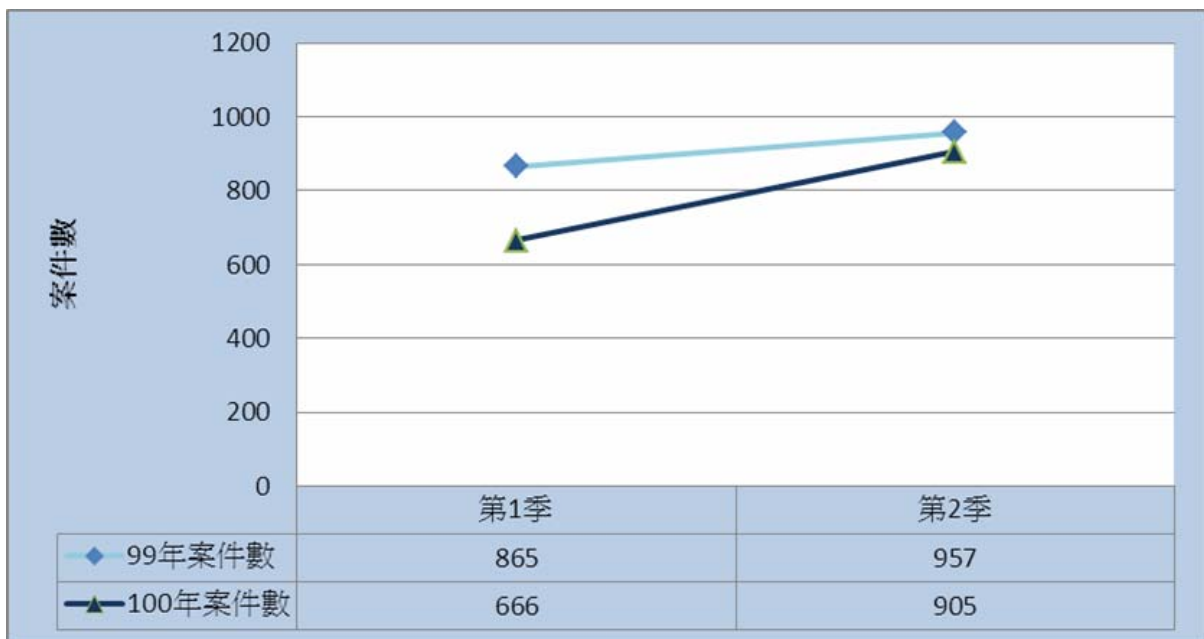


圖 1：100 年度第 1-2 季陳情案件滿意度調查回收案件數統計圖

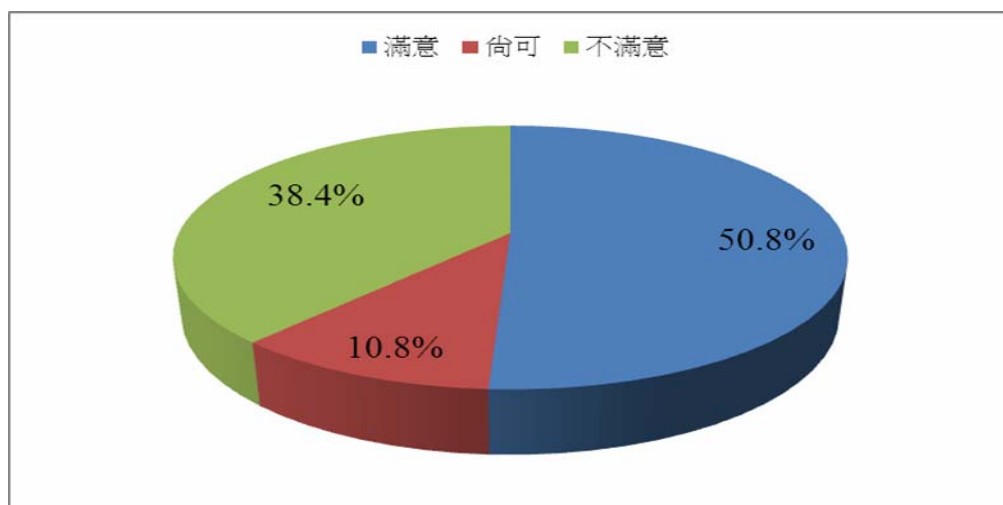


圖 2：100 年度第 1-2 季陳情案件滿意度調查回收案件滿意度比例圖

(四)辦理申請案件檢核作業

本府為維護民眾申辦權益，同時提升行政效能，每年定期推動各機關檢討修正或簡化申請案件之項目、應備證件、處理時限、申請書表等，並要求各機關針對民眾申辦反映事項進行自我檢討研擬改善作為。同時，本會推動網路申辦單一窗口「臺北市民e點通」網站之便民服務，期藉此達成簡政便民之目的。

99年9月至10月，本會檢討並推動一次告知單標準化、申請案件作業流程圖標準化、申請書表標準化和簡化，及擴展申辦進度查詢服務範圍等4項。經99年11月檢討核定後計有28類1,214項申請案件，並於100年1月1日起全面更新及公告實施；另至100年6月總計修正後項目共有28類1,232項。

(五)辦理申請案件滿意度調查

為提升本府各機關受理申請案件之服務品質，並使民眾感受本府持續改善之熱忱，自98年1月1日起全面推動「申請案件滿意度調查」，

除可適時了解民眾反映及提供多元之意見反映管道外，亦能精進本府各機關受理申請案件之後續作為。凡民眾針對機關有具體不滿意事項或提出建議者，本會均函請受理機關檢討改進，並由該機關以首長信箋方式回復民眾。

100年1月至6月回收之申請案件處理情形滿意度調查表問卷數量：第1季為2,868件；第2季為2,284件，總計有5,152件(如圖3)。其中，民眾表示滿意之件數有4,964件，佔回收件數之93.35%。民眾表示不滿意之件數有175件，佔回收件數之3.39%。

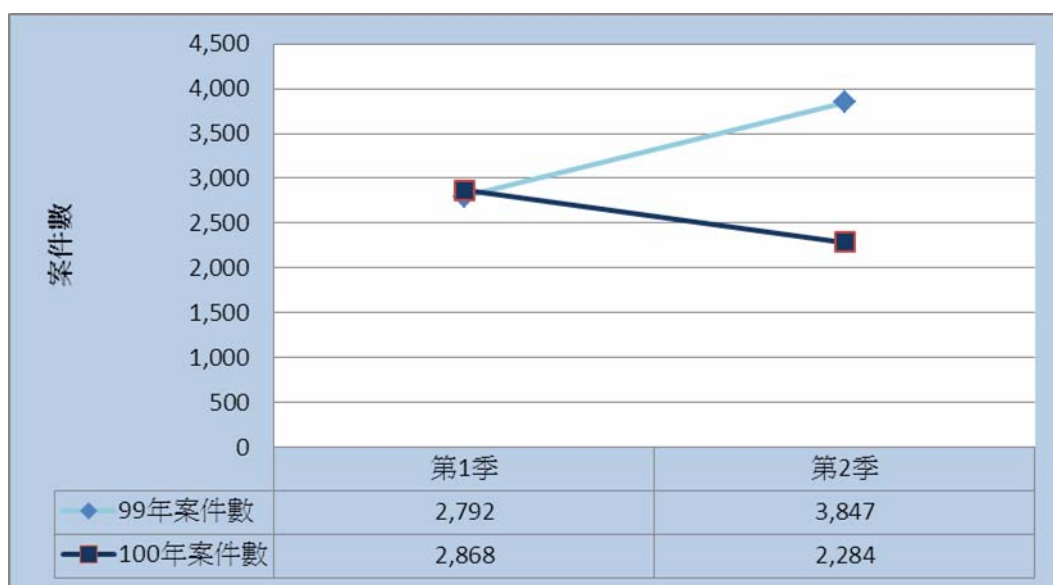


圖 3：100 年度第 1-2 季申請案件滿意度調查案件數統計圖

(六)辦理本府各機關網路申辦考評作業

為維持本府網路申辦服務品質，持續提供民眾創新便捷之市政服務，本會於98年12月24日函頒「臺北市政府網路申辦單一窗口網站查證計畫」，每月定期進行「臺北市民e點通」網站逾期案件查證，藉此督促各機關檢討改進。另配合本府100年度提升政府服務品質實施計畫，於100年7月至9月針對59個第一線服務機關辦理「資訊流通服務：民眾申辦線上服務」評核作業。

五、公文查詢、出版管理

(一)公文管制考核

每月依一般公文、申請案件、陳情案件、專案案件、行政救濟案件等5類公文，統計分析本府各機關各類公文收辦情形，包括收文量、結案量、待辦量及其比率等。自100年1月1日起至6月30日止，本府計處理一般公文229萬1,795件、專案案件3萬612件、申請案件519萬9,589件、陳情案件18萬8,998件、行政救濟案件1萬3,617件(如表5、圖4)。

為簡化本府公文處理成效檢核，並落實各機關對公文處理執行成效督考作業，本府年度定期公文處理成效檢核作業自98年度改採「全面檢核」及「複檢輔導」二年輪流交互運作方式辦理。100年度於100年5月16日至25日針對99年度檢核成績列甲等（含）以下14個機關辦理複檢作業。本次複檢結果5大項檢核指標皆完全改善者有1個、逾(含)3項未完全改善者有10個。另為持續加強本府各二級機關公文檢核輔導，100年度本會預計於8至9月至浩然敬老院等10個機關進行輔導及實地檢核。專案檢核部分，100年第1次專案檢核作業於100年4月20日至28日前往動物園等6個機關辦理專案查核，各項查核結果並函請受檢機關逐項檢討缺失、辦理內部宣導訓練，期有效提升本府整體公文處理效能。

表 5：本府各類公文處理總件數統計表

年度	一般公文	專案案件	申請案件	陳情案件	行政救濟案件
98年	4,455,709	104,705	11,213,459	385,383	32,284
99年	4,608,614	78,076	10,643,761	456,728	31,305
100年 1至6月	2,291,795	30,612	5,199,589	188,998	13,617

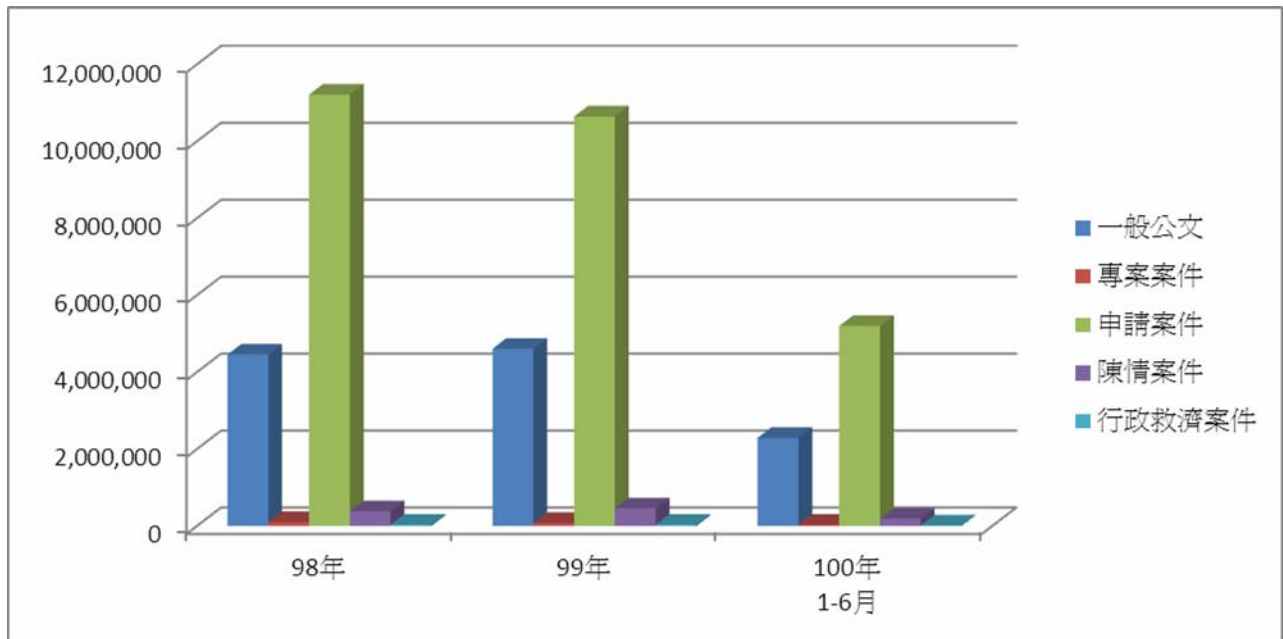


圖 4：本府各類公文處理總件數統計圖

(二)辦理本府文書處理講習

本會每年結合秘書處與政風處在公訓處開辦本府整體性公文處理之教育訓練(5月辦理3期、11月辦理4期，共計7期)課程，課程內容包含公文時效管制作業、文書處理與機密文書作業；除灌輸學員完整性公文處理作業觀念，並透過教學檔之經驗分享，協助機關自行辦理內部教育訓練，以提升本府公文處理品質。

(三)出版管理

為鼓勵本府所屬各機關學校出版、發行優良出版品，並提升政府出版品品質，及評選本府優

良政府出版品，參與行政院「第三屆國家出版獎－優良政府出版品評選」，本府業於 100 年 1 月 31 日函頒本府 100 年度參與行政院「第三屆國家出版獎－優良政府出版品評選」作業實施計畫。為評選具代表性之優良出版品，本會特組成初評工作小組，初步評選出 50 種出版品供評選委員參考，並於 100 年 2 月 24 日及 3 月 17 日召開 2 次評選委員會議，及評選出 36 種本府優良出版品代表本府參與行政院「第三屆國家出版獎－優良政府出版品評選」，計有 5 種出版品獲選「第三屆國家出版獎－優良政府出版品評選」。

六、持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質

(一)「1999 臺北市民當家熱線」話務人員教育訓練

為持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質，本會於今年度推動「『1999 臺北市民當家熱線』服務品質提升專案」，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，以落實跨機關服務整合，持續提升本府與市民優良的互動關係。本專案自 100 年 1 月 1 日推動至 100 年 6 月 30 日止，已辦理 6 梯次新進

人員訓練、2 梯次在職人員訓練，以及 2 次市民服務滿意度調查。調查結果分別有 89.39% 以及 88.53% 的來電市民對本府 1999 整體服務感到滿意。

(二) 「1999 臺北市民當家熱線」上半年服務情形

「1999 臺北市民當家熱線」已逐漸成為市民熟知，並逐漸成為本府最簡便、迅速的市政溝通平臺。依據 1999 話務中心統計，自 97 年 7 月 3 日上線至 100 年 6 月 30 日止，累計已服務 602 萬 8,084 通電話，受理 36 萬 982 件陳情案件，與 68 萬 5,105 件派工案件，平均每月服務 16 萬 7,446 通電話，受理 1 萬 27 件申訴案件與 1 萬 9,030 件派工案件。另外，1999 手語視訊服務自 99 年 6 月 1 日正式開辦服務以來，統計至 100 年 6 月 30 日止，服務次數累計達 4,287 次，成功扮演本府與聽障市民之服務互動橋樑。依據本會 100 年 3 月辦理的民意調查，「1999 臺北市民當家熱線」的市民知曉度為 80%，且有高達 79% 的來電民眾對 1999 市民熱線的服務感到滿意。今後

將秉持「市民至上、效率政府」的願景目標，不斷地創新及提升服務品質。

(三) 榮獲行政院「政府服務品質獎」及亞太顧客服務協會「傑出顧客關係服務獎」

本府「1999 臺北市民當家熱線」於去年度報名參與行政院「政府服務品質獎」及國際「傑出顧客關係服務獎」評選，並在 100 年 6 月接連傳出得獎捷報。本府先於 6 月 9 日榮獲香港亞太顧客服務協會 (APCSC) 頒發「最佳效率顧客服務」、「最佳知識管理」及「最佳客戶聯絡中心」等三個傑出顧客關係服務獎項，緊接著又在 100 年 6 月 22 日榮獲行政院頒發第三屆「政府服務品質獎」，成功展現本府「1999 臺北市民當家熱線」服務績效，並提高本市國際能見度。

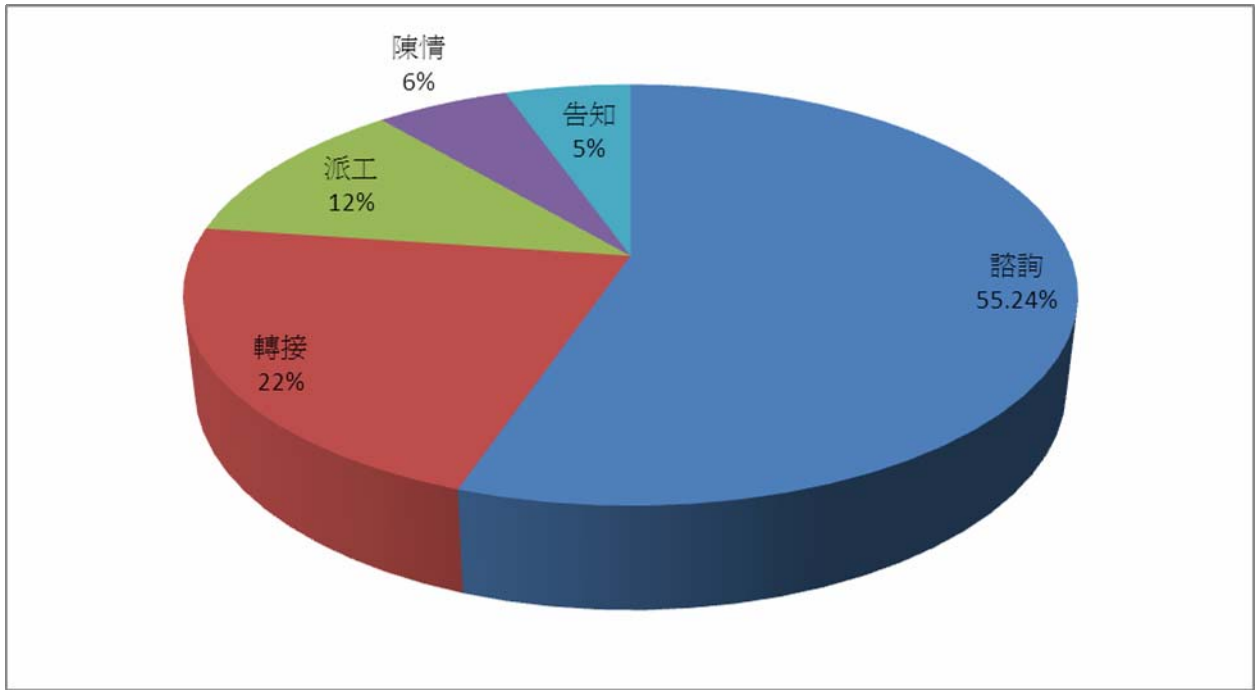


圖 5：1999 臺北市民當家熱線各類服務比例圖

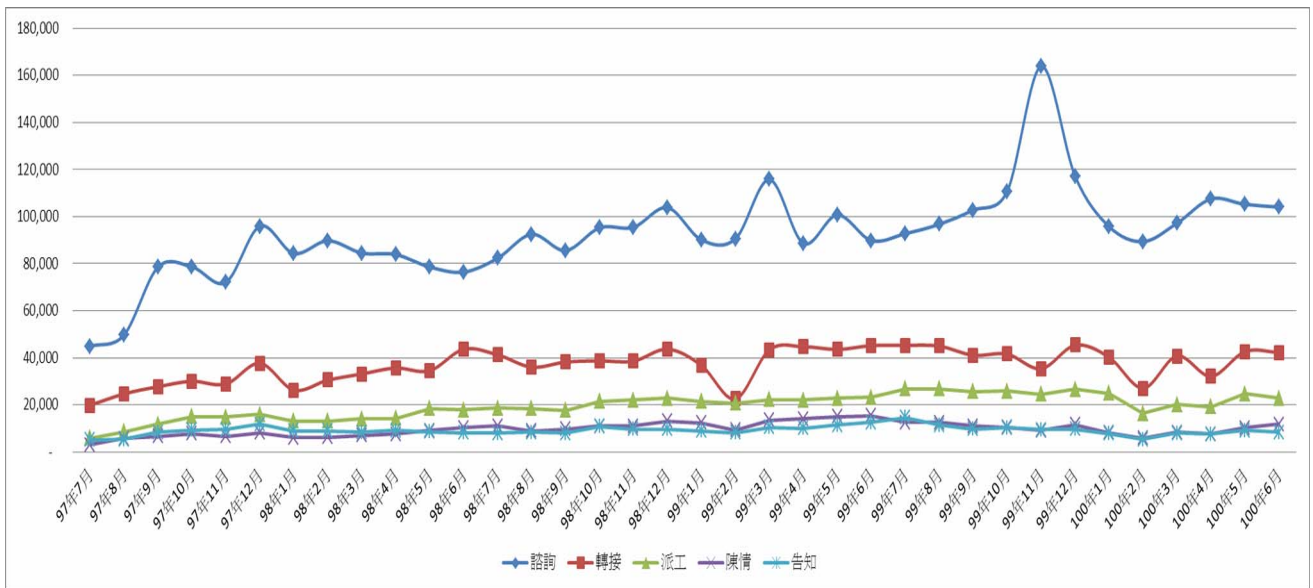


圖 6：1999 臺北市民當家熱線服務分類電話量統計趨勢圖

參、未來施政重點

一、提升臺北市國際競爭力

「市民年輕化」、「市政建設年輕化」及「市政服務年輕化」是市長就職演說中所揭櫫之本市年輕化政策之三項指標，而提升國際競爭力，更是臺北市立足臺灣、放眼全球的關鍵。目前國內外各重要城市競爭力評比顯示，總體成績臺北市與其他國際城市相比毫不遜色。惟檢視各單項指標，本府仍有再進步空間。本會將持續蒐集國內外進行城市評比之媒體、研究機構其評比項目及調查方法等資訊，並分析該評比項目所涉及的具體工作與本府相對應之局處，再邀請府外學者及對應局處共同討論，擬定策進作為，同時了解各局處執行困難之處，予以協助排解；另針對去年已公布的評比結果，將以積極、進取之態度檢討改進本府弱勢表現之項目，以提升本市實際競爭力。

二、市長市政白皮書案件列管

為讓市長的施政理念及競選政見能夠如期如質落實完成，本會特針對市長市政白皮書所列項目，於100年3月9日請黃副秘書長與倪副秘

書長召開協調會，邀集本府相關機關研商，以確定施政項目與主、協辦機關，100年3月23日簽奉市長核定總計有319項。本會於100年4月7日函請各局處填寫第二任市長市政白皮書案件計畫表，並將第一任與第二任重複之案件進行整併。市政白皮書案件除交由各機關納入短中期施政計畫積極辦理外，將由本會每季追蹤彙整各篇辦理情形。目前上半年度執行情形，已初審完畢，正請各局處依審查意見修正中，俟統計彙整後簽報市長。

三、區里發展座談會案件列管

為增進市長對基層的了解與溝通，由本府民政局主政持續辦理「區里發展座談會」，期藉由市長與基層之互動，聽取基層意見、廣納市民心聲，以凝聚市民對本府之向心力，並強化市政建設之推動，本會於區里發展座談會結束後1個月，進行訪問提案里長意見，彙整簽報市長。另於後續作業上，協助各區公所列管追蹤相關建議案，各權責單位處理情形。

四、積極配合行政院「整合服務效能躍升方案」，加強推動為民服務事項

本會每年均修訂本府「申請案件檢核暨滿意度調查實施計畫」、「年度提升政府服務品質實施計畫」，並函頒各機關據以辦理，以持續提升行政效能與為民服務品質。為積極配合行政院「整合服務效能躍升方案」，本府自 100 年 1 月推動申請案件一次告知單標準化作業，及擴大提供民眾申辦進度查詢之服務。100 年 6 月推動本府申請案件作業流程圖標準化，及民眾填寫之書證表單簡化或標準化，同時亦將持續加強與超商合作提供市政申辦服務項目，以擴增本府業務服務據點。

五、加強本府研考業務聯繫

為提升本府各機關市政管考業務作業品質，於 100 年 5 月 19 日辦理第 1 次研考業務聯繫會報，針對重要研考業務議題與各機關高階研考主管溝通討論，未來將加強辦理該聯繫會報，並透過機關所提研考業務提案，達有效互動交流及提升研考作業品質。

六、出版品評選制度作法之改變

為鼓勵本府所屬各機關學校出版、發行優良出版品，並提升政府出版品品質，及評選本府優良政府出版品，參與行政院「國家出版獎－優良政府出版品評選」，本會除自 100 年度起修訂評選制度，由往年之一次評選改為分階段評審（初審及複評作業），另由府內及府外專家學者組成之評選小組，改為成立評選委員會方式進行評選。未來並將針對本府年度各機關出版品專案計畫審查作業進行檢討，審查原則將增列提高電子書比率並減少紙本冊數；另針對本府榮獲行政院國家出版獎之機關，將考量提高其編列之預算額度。

七、推動「1999 臺北市民當家熱線」服務品質提升專案

（一）加強服務品質管理（CSQM）

為提升「1999 臺北市民當家熱線」之服務品質，本會將持續加強服務品質管理、話務人員教育訓練、優化資訊系統以及持續辦理滿意度調查等工作。

（二）確保行政資源合理使用

依據行政程序法第 173 條規定修訂「臺北市政府及所屬各機關受理人民陳情案件注意事項」，要求檢舉人必須提供真實姓名、聯絡電話，否則不予登錄處理，並針對特定經常被檢舉之地點或問題，以電話外撥確認檢舉人身分之方式，以遏止匿名檢舉人、惡意報復等情事，以確保行政資源合理使用。檢舉人資料一經登錄本府單一申訴系統，除檢舉人同意或系統授權之管理者外，任何人皆無法查閱檢舉人資訊。另外，1999 話務人員及本府員工皆須遵守民眾資料保密規定，對於違反規定且查證屬實者，本府將從嚴議處。

（三）開發「GIS 地理資訊查詢系統」

為對民眾相關檢舉或陳情案件有效控管追蹤，今年（100 年）本會及資訊處將開發「地理資訊（GIS）查詢系統」，此系統將能明確顯示市民多次反映之地點及事項，除讓權責機關瞭解其處理狀況，並提供督導機關掌握執行單位之處理時效，亦可使決策機關

有效辨識市政問題，以作為制定政策之重要依據。

(四) 新增「派工系統重複案件篩選功能」

針對目前派工系統研議新增「重複派工案件篩選功能」，為能主動篩選出重複舉發之派工項目及地點，以利提醒權責機關確實處理及稽查，亦提供本會定期派員複查之重要參考。

(五) 擴大手語視訊服務

為使聽障市民與市府的溝通管道更加完善，經過本會評估後，本府 1999 話務中心將使用免費的 Skype 系統，做為全國首創專為聽障朋友服務之市政溝通管道，聽障朋友可以手語或文字簡訊向 1999 諮詢市政問題、陳情或通報派工。為讓聽障朋友有更便利的服務管道，本府另於本市各戶政事務所、健康服務中心以及地政事務所設置安裝 Skype 軟體之視訊上網設備，並已於 99 年 6 月 1 日起開放聽障朋友使

用。此外，為提升服務能量，本府 1999 話務中心更在花博任務結束後，延長手語視訊服務時間，自 100 年 5 月 1 日起延長服務時間為每日上午 9 點至下午 6 點，明年將配合人力訓練狀況，逐步延長為 24 小時服務，以進一步嘉惠聽障民眾。

肆、結語

臺北市正積極成為集古典與創新、自然與繁榮、科技與人文並重的國際主流城市。為了進入全球標竿城市之列，臺北市會不斷強化城市競爭力、打造城市品牌、發展城市美學、持續追求卓越。因此，國彥與本會同仁將繼續善盡研究、發展與考核等各項權責，監督審視市府團隊施政腳步，一點一滴厚積市政各面向發展的能量，以期本市在變動的年代中穩定發展、永續經營。以上報告，敬請各位議員女士、先生不吝督勉，隨時指教！

最後敬祝

各位議員女士、先生身體健康、萬事如意！

臺北市議會第11屆第3次大會

臺北市政府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 魏國彥

中華民國 101 年 4 月

目錄

壹、前言.....	1
貳、100 年度下半年重要施政成果.....	2
一、計畫作業.....	2
(一)辦理本府「101 年度施政計畫」編審作業.....	2
(二)辦理「本府公共工程中程計畫(102~105 年度)」編纂工作.....	2
(三)辦理本府所屬市營事業機構 99 年度績效考評作業.....	3
(四)辦理本府所屬非營業基金 99 年度營運績效考評作業.....	4
二、研究發展.....	4
(一)辦理年度研究發展計畫先期審查作業.....	4
(二)辦理市政建設專題委託研究.....	5
(三)辦理本府民意調查.....	6
(四)辦理「市長信箱」電子信件作業.....	6
三、管制考核.....	6
(一)辦理年度施政計畫管制考核工作.....	6
(二)辦理本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」工作執行計畫考評作業.....	7
(三)列管「治安、公安、消安」會報指裁示事項.....	8
(四)列管市政會議市長指示事項.....	8
(五)列管監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件.....	9
(六)追蹤列管議員質詢案件.....	9
四、為民服務及行政革新.....	10
(一)辦理本府「政府服務品質獎」評審工作.....	10
(二)辦理本府為民服務工作不定期查證與電話禮貌測試.....	11
(三)推動本府創意提案會報制度.....	11
(四)辦理人民陳情案件滿意度調查.....	12
(五)辦理申請案件檢核作業.....	13
(六)辦理非臨櫃申請案件滿意度調查.....	13
(七)辦理本府各機關網路申辦考評作業.....	14
(八)推動本府所屬各機關提升研考作業品質加強措施.....	15
五、公文管理.....	15
(一)辦理公文評核作業.....	15
(二)辦理本府文書處理講習.....	17
六、持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質.....	17

(一)「1999 臺北市民當家熱線」話務人員教育訓練.....	17
(二)持續推動「1999 臺北市民當家熱線」服務	18
(三)導入地理資訊系統 (Geographic Information System, GIS) 功能.....	20
參、未來施政重點	20
一、因應行政院組織改造之研究	20
二、賡續辦理營業暨非營業基金考評，完善基金自主管理功能	21
三、辦理 101 年市政建設專題委託研究	21
四、查證及管考路平專案道路更新銑鋪後維護情形	22
五、持續加強本府研考業務聯繫	23
六、持續推動公文線上簽核作業	23
七、推動政府出版品授權及電子化	23
八、「1999 臺北市民當家熱線」進用視障話務人員.....	24
肆、結語.....	24

圖目錄

圖 1：98 年至 100 年每月話務服務量趨勢圖.....	19
圖 2：100 年度 IVR 話後滿意度調查結果	19

表目錄

表 1：監察院所提糾正等案件統計一覽表.....	9
表 2：本府 100 年度「政府服務品質獎」實地評審結果一覽表.....	10
表 3：本府各類公文處理總件數統計表	16

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第 11 屆第 3 次定期大會開議，國彥應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對研考工作的策勵與支持，使本會各項業務均能順利推展，謹此誠摯敬致謝忱！

壹、前言

臺北市近年來在文化、教育、衛生、科技、經貿與國際交流上的成就、能量、形象和活力，逐步累積成為臺北都會的城市價值，也提升了民眾生活品質。研考會秉持一貫市府政策幕僚之使命，以落實優質市政治理為總體目標，執行研究、規劃、管制及考核等工作，並協調聯繫各局處執行業務、監督各環節運作，以各項組織診斷為基礎，提出政策評估與建議。

國彥自擔任研考會主任委員以來，積極汲取外聘研考委員與市政顧問所提供之建言，並與研考會同仁戮力同心，**掌握政策方向、研析擘劃本市市政策略藍圖**，以便民、服務、創新、尊重為基本價值，提升各項市政品質。爾後，國彥期望本會持續厚實市

政研發與管考量能，滿足市民需求，提升各機關治理能力、精進管理效能、展現本市城市競爭力，並促進本市永續發展。

謹此，國彥在此提出過去半年來重要工作成效與未來施政重點，扼要報告如下，敬請 指教！

貳、100 年度下半年重要施政成果

一、計畫作業

(一) 辦理本府「101 年度施政計畫」編審作業

為整體展現本府 101 年度市政業務推動內容，本會函請本府各機關依據 101 年施政綱要研擬 101 年度施政計畫(草案)，並配合 101 年度地方總預算審議結果進行修正。本會業已彙編各機關修正結果並於 100 年 8 月 30 日經本府第 1644 次市政會議通過，100 年 8 月 31 日函送 貴會審議，100 年 12 月 21 日行文本府各機關依據 貴會預算審查結果修正。

(二) 辦理「本府公共工程中程計畫(102~105 年度)」編纂工作

本府公共工程中程計畫為市政建設主要藍

圖，亦為市政之導航程式，為配合民選市長任期，實現市政白皮書所揭櫫之施政願景，並延續市府重大政策及各機關施政重點之調整，進行修訂作業。本修訂作業於 100 年 2 月份啟動，歷經多次會議研商，編纂、教育訓練及初審、複審等程序，已於 101 年 3 月彙整完畢，刻正報府核定中。

(三) 辦理本府所屬市營事業機構 99 年度績效考評作業

本府所屬市營事業 99 年度績效受考評單位計有臺北自來水事業處、臺北市動產質借處、臺北大眾捷運股份有限公司及臺北市政府捷運工程局(聯合開發基金)等 4 個機構。考評作業於 100 年 5 月 13 日開始，由本府考核小組(本府財政局、人事處、主計處、交通局及本會等 5 個機關派員組成)暨府外學者專家至各事業機構就其初核書面報告實施查證，同時考評上年度本府考核小組所提改進建議事項之辦理情形，並評定其經營績效。考評工作業於 100 年 5 月 25 日完成，考評報告於 100 年 9 月行文各市營事業單位。

(四) 辦理本府所屬非營業基金99年度營運績效考評作業

本府所屬非營業基金 99 年度營運績效考評作業於 100 年 5 月 10 日至 100 年 5 月 31 日辦理，由本府財政局、主計處、人事處及本會共同組成考評小組，針對 28 個非營業基金考評，並另邀請府外學者專家對公共藝術基金、市場發展基金、都市更新基金、公有收費停車場基金及聯合醫院醫療基金等 5 個基金提出改善建議，以精進各基金之政策功能。本案考評報告於 100 年 9 月已行文發送各基金管理機關。

二、研究發展

(一) 辦理年度研究發展計畫先期審查作業

為強化本府研究發展績效，有效運用研究發展資源，101 年度本府各機關研究發展計畫已由財政局、主計處及本會專案小組先期審查，並於 100 年 7 月 28 日經本府年度計畫及預算審查委員會通過，其中委託研究共計 25 案，自行研究共計 79 案。另 102 年度本府各機關研究發展計

畫，本會自 101 年 3 月 31 日起，將陸續辦理相關彙集及審查作業。

(二) 辦理市政建設專題委託研究

本府為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，依「臺北市政府委託研究案作業要點」，由本會辦理市政建設專題委託研究，以前瞻性及跨局處綜合業務之議題為優先考量。本會 100 年度委託研究案共計 7 案，其中「花博志工經濟分析之研究」、「促使臺北市成為綠色能源產業發展重鎮策略研究」、「加強公共安全檢查機制執行成效」及「臺北市政府強化網路單一窗口提供市民更佳服務」等 4 案已於 100 年完成，另「臺北市政府 1999 資料探勘及決策支援之研究」、「臺北市西區觀光文化行動導覽」及「臺北市遊民輔導計畫研究」等 3 案，已於 101 年第一季辦理期末報告審查作業。

(三) 辦理本府民意調查

為確實掌握民意動向，本會 100 年度針對市政綜合性問題、市政建設及各項重大政策進行市民知曉度及滿意度調查，以作為本府施政參考。另為提升本府各機關民意調查品質，本會除參與各機關民意調查計畫之審查作業，並於 100 年辦理「民意調查教育訓練班」，共 2 期，總計 59 人參訓，期藉此提升本府各機關辦理民意調查之作業品質及效率。

(四) 辦理「市長信箱」電子信件作業

臺北市政府「市長信箱」係透過網際網路提供民眾意見表述的平臺，本會負責列管本府各機關之辦理情形，並按季提報本府市政會議。100 年「市長信箱」總收件數為 8 萬 4,048 件，每件平均處理天數為 4.38 天。

三、管制考核

(一) 辦理年度施政計畫管制考核工作

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」選項列管；過程中，除協助機關擬定作業計畫並進行審查外，執行期間更以機動管理方式，進行定期與不定期實地查證；每兩個月就新增之落後案件及落後幅度擴大達3%者，召開檢討會議，以排除執行障礙，切實掌握計畫執行之進度與效率；年終則依前揭要點進行年度成效考評工作，俾瞭解各項計畫執行績效及利弊得失，作為下年度預算編列及計畫訂定之參考。

(二)辦理本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」工作執行計畫考評作業

100 年度本府各執行單位共計提出 53 項工作計畫，本會於 100 年 11 月下旬至 12 月上旬完成初評作業，行政院交通部則於 101 年 2 月 10 日蒞臨本府，考評 100 年本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」之成效。另 101 年度本府各執行單位共計提出 49 項工作計畫，經由本市道安會報，報請中央核定後，於計畫執行期間，由本會透過管考機制追蹤各機關辦理情

形。

(三)列管「治安、公安、消安」會報指裁示事項

為隨時掌握治安趨勢變化，加強府內相關局處橫向聯繫與縱向整合，本會持續透過每月召開的「治安會報」，督促落實「治安零容忍政策」，反映民意，重視民眾身家性命財產有關之大小案件。公共安全維護方面，本府各機關依據「院頒維護公共安全方案」，對各類場所建築物進行消防與公共安全聯合抽檢。另為強化本府防災管理之能力，本會亦持續參與檢討本府各機關災害現場處理相關機制，並提出政策建議作為。

(四)列管市政會議市長指示事項

為使各機關有效落實市政會議重大政策決議，本會針對每週市政會議指(裁)示事項進行列管，除依指(裁)示事項內容督請本府相關機關限期辦理外，並針對各案答復內容及執行情形追蹤列管，以有效管制各單位執行重要政策指示之進度與品質。

(五) 列管監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件

為加強管控本府所屬各機關處理監察院所提糾正、調查及函轉陳情等案件辦理情形之答復時效，本會依「臺北市政府所屬各機關對監察院所提糾正及調查案件追蹤管制作業要點」中所訂「監察案件追蹤管制作業流程」進行案件管控，督促權責機關迅速處理，並針對逾期未答復案件予以稽催，每季則定期將答復情形彙編簽報。本府 96 年至 100 年對監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件統計一覽表(如表 1)：

表 1：監察院所提糾正等案件統計一覽表

年度	96 年	97 年	98 年	99 年	100 年	總計
列管件數	138	245	514	569	451	1917

(六) 追蹤列管議員質詢案件

為敦促本府各機關對於議會總質詢、市長施政報告的議員質詢案件，能儘速辦理，本府已建置「議會資料整合平台」協助相關作業，本會並依「臺北市議會市政總質詢、市長施政報告(含專案報告)及部門質詢作業流程」定期追蹤各機關辦理情形，於每次大會

開議前，將總質詢案件辦理情形彙整成冊，函送 貴會備查。

四、為民服務及行政革新

(一)辦理本府「政府服務品質獎」評審工作

為提升本府各機關為民服務品質，本府每年訂頒年度服務品質獎考評實施計畫，據以推動執行本府年度各機關為民服務工作之績效考評作業。本府已推薦100年度評獎優勝機關：臺北市自來水事業處、松山區公所、文山健康服務中心、臺北捷運公司、工務局與水利處（聯合參評）、環保局及都更處等7個機關，代表本府參加行政院第4屆政府服務品質獎。100年度考評結果如表2。

表 2：本府 100 年度「政府服務品質獎」實地評審結果一覽表

機關類別 \ 考評成績	特優	優等	受評機關數
第一線服務機關	5	15	20
服務規劃機關	3	7	10
合 計	8	22	30

備註：圖書館獲選為100年度第一線服務機關特優，惟已於98年度獲行政院第1屆「政府服務品質獎」殊榮，故本年度不予推薦。

(二)辦理本府為民服務工作不定期查證與電話禮貌測試

100年針對一、二級機關、區公所及本府專線電話共進行241個機關(528通)的電話禮貌測試，每季測試結果於提報市政會議後，行文各受測機關檢討改進。另100年度亦針對本府第一線為民服務機關進行不定期現場考核，包括「教育文化類」、「衛生類-市立聯合醫院各院區」、「區政暨地政類」、「社政勞工類」、「戶政類暨衛生類-健康服務中心」及「營運管理類」等機關，並增加現場查證體育處委外經營之12區運動中心。上述相關查證結果均提報市政會議，並函送各機關檢討改進。

(三)推動本府創意提案會報制度

為激發本府全體同仁發揮創意，研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及制度創新，進而提升行政效率，增進為民服務品質，並整合「市政品質獎」之創新及精進獎，且融入本府人事處有關破格獎勵方式建議案，經研擬本府創意提案會報實施計畫，自96年7月1日開始施行，並逐年修訂計畫以臻完善。100

年度本府創意提案會報推薦提案數合計 109 案（創新獎 36 案、精進獎 48 案、點子獎 25 案），獲獎提案數合計 25 案（創新獎 4 案、精進獎 10 案、點子獎 11 案），除於市政會議中公開頒獎，亦辦理分享會，邀請各機關同仁觀摩學習。

（四）辦理人民陳情案件滿意度調查

為加強本府各機關受理人民陳情案件之處理品質，本府自 96 年 10 月 1 日起處理之陳情案件以書面回復陳情人時，皆須隨函檢附新修正之「臺北市政府（機關）人民陳情案件處理情形滿意度調查表」，由本會負責彙整民眾寄回之調查表及辦理統計分析工作。民眾若反映不滿意，有陳述建議或補充說明，皆以移辦單轉請各受理機關再次檢視及具體回復。100 年 7 月至 12 月回收之滿意度調查表總計有 1,829 件，第 3 季為 935 件、第 4 季為 894 件。其中，民眾表示滿意之件數共有 951 件，佔回收件數之 52.0%。民眾表示尚可或未勾選者有 200 件，佔回收件數之 10.9%。民眾表示不滿意之件數有 678 件，佔回收件數之 37.1%。

(五)辦理申請案件檢核作業

本府為維護民眾申辦案件之權益，同時提升行政效能，每年定期推動各機關檢討修正或簡化申請案件之項目、應備證件、處理時限、申請書表等，並要求各機關針對民眾申辦反映事項進行自我檢討，研擬改善作為。同時，本會推動網路申辦單一窗口「臺北市民e點通」網站之便民服務，期藉此達成簡政便民之目的。

100年9月至10月，本會檢討並持續推動一次告知單標準化、申請案件作業流程圖標準化、申請書表標準化和簡化，及擴展申辦進度查詢服務範圍；另新增加強重大市政服務資訊之整合、推動與超商合作之便民服務2項推動重點。經100年11月檢討核定後計有28類1,212項申請案件，並於101年1月1日起全面更新及公告實施。

(六)辦理非臨櫃申請案件滿意度調查

為提升本府各機關受理申請案件之服務品質，並使民眾感受本府持續改善之熱忱，自98年1月1日起全面推動申請案件滿意度調查，除可適時了解民眾反映及提供多元之意見反映管道

外，亦能精進本府各機關受理申請案件之後續作為。凡民眾針對機關有具體不滿意事項或提出建議者，本會均函請受理機關檢討改進，並由該機關以首長信箋方式回復民眾。

100年7月至12月回收之申請案件處理情形滿意度調查表問卷數量總計有1,107件，第3季為573件、第4季為534件。其中，民眾表示滿意之件數有1,035件，佔回收件數之93.5%，不滿意之件數有64件，佔回收件數之5.78%。

(七)辦理本府各機關網路申辦考評作業

為維持本府網路申辦服務品質，持續提供民眾創新便捷之市政服務，本會於98年12月24日函頒「臺北市政府網路申辦單一窗口網站查證計畫」，每月定期進行「臺北市民 e 點通」網站逾期案件查證，藉此督促各機關檢討改進。另配合本府100年度提升政府服務品質實施計畫，於100年7月至9月針對59個第一線服務機關辦理「資訊流通服務：民眾申辦線上服務」評核作業。

(八)推動本府所屬各機關提升研考作業品質加強措施

邀請各一級機關高階研考主管參與本會舉辦之業務說明會及定期交流活動，進行市政研考業務交流及重要研考業務資訊宣導；並針對各級研考人員舉辦市政管考研習課程及各類觀摩會，以提升本府所屬各機關市政管考業務作業品質、健全本府研考體系與增進研考人員專業知能。

五、公文管理

(一)辦理公文評核作業

每月依一般公文、專案案件、申請案件、陳情案件及行政救濟案件等5類公文，統計分析本府各機關各類公文收辦情形，包括收文量、結案量、待辦量及其比率等。自100年1月1日起至12月31日止，本府計處理一般公文470萬9,192件、專案案件6萬3,873件、申請案件1,066萬6,483件、陳情案件42萬9,549件、行政救濟案件2萬8,594件(如下頁表3)。

表 3：本府各類公文處理總件數統計表

年度	一般公文	專案案件	申請案件	陳情案件	行政救濟案件
98年	4,455,709	104,705	11,213,459	385,383	32,284
99年	4,608,614	78,076	10,643,761	456,728	31,305
100年	4,709,192	63,873	10,666,483	429,549	28,594

為簡化本府公文處理成效檢核，並落實各機關對公文處理執行成效督考作業，本府年度定期公文處理成效檢核作業係採「全面檢核」及「複檢輔導」二年輪流交互運作方式辦理。100年度係辦理複檢輔導作業，針對99年度檢核成績列甲等（含）以下之14個機關辦理複檢，並已於100年5月16日至25日辦理完畢。另為持續加強本府二級機關公文檢核輔導，100年度本會於8月31日至9月14日間至更新處等10個二級機關進行輔導及實地檢核。而專案案件檢核部分，100年第2次專案檢核作業於100年10月24日至27日間前往勞工局等5個機關辦理完竣，各項查核結果並函請受檢機關逐項檢討改進、辦理內部宣導訓練，期有效提升本府整體公文處理效能。

(二)辦理本府文書處理講習

本會每年結合本府秘書處與政風處在公訓處開辦整體性公文處理之教育訓練(5月辦理3期、11月辦理4期，共計7期)課程，課程內容包含公文時效管制作業、文書處理與機密文書作業。除灌輸學員完整性公文處理作業觀念，並透過教學檔之經驗分享，協助機關自行辦理內部教育訓練，以提升本府公文處理品質。

六、持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質

(一)「1999 臺北市民當家熱線」話務人員教育訓練

為持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質，本會於100年度推動「『1999 臺北市民當家熱線』服務品質提升專案」，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，以落實跨機關服務整合，持續提升本府與市民優良的互動關係。本專案自100年1月1日推動至100年12月31日止，已辦理12梯次新進人員訓練及4梯次在職人員訓練。

(二)持續推動「1999 臺北市民當家熱線」服務

「1999 臺北市民當家熱線」已逐漸為市民熟知，並為本府最簡便、迅速的市政溝通平臺。依據 1999 話務中心統計，自 97 年 7 月 3 日上線至 100 年 12 月 31 日止，累計已服務 714 萬 4,657 通電話、受理 43 萬 10 件陳情案件與 83 萬 6,831 件派工案件。平均每月服務 17 萬 111 通電話、受理 1 萬 238 件申訴案件與 1 萬 9,925 件派工案件，趨勢圖如下頁圖 1 所示。另外，1999 手語視訊服務自 99 年 6 月 1 日正式開辦服務以來，統計至 100 年 12 月 31 日止，服務次數累計達 4,029 次，成功扮演本府與聽障市民之服務互動橋樑。1999 話務中心自 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，每季調查一次，100 年調查結果為：3 月份滿意度為 89.39%、6 月份為 88.53% 9 月份為 89.63% 12 月份為 92.75%(如下頁圖 2)。本會今後將秉持「市民至上、效率政府」的願景目標，不斷地創新及提升服務品質。

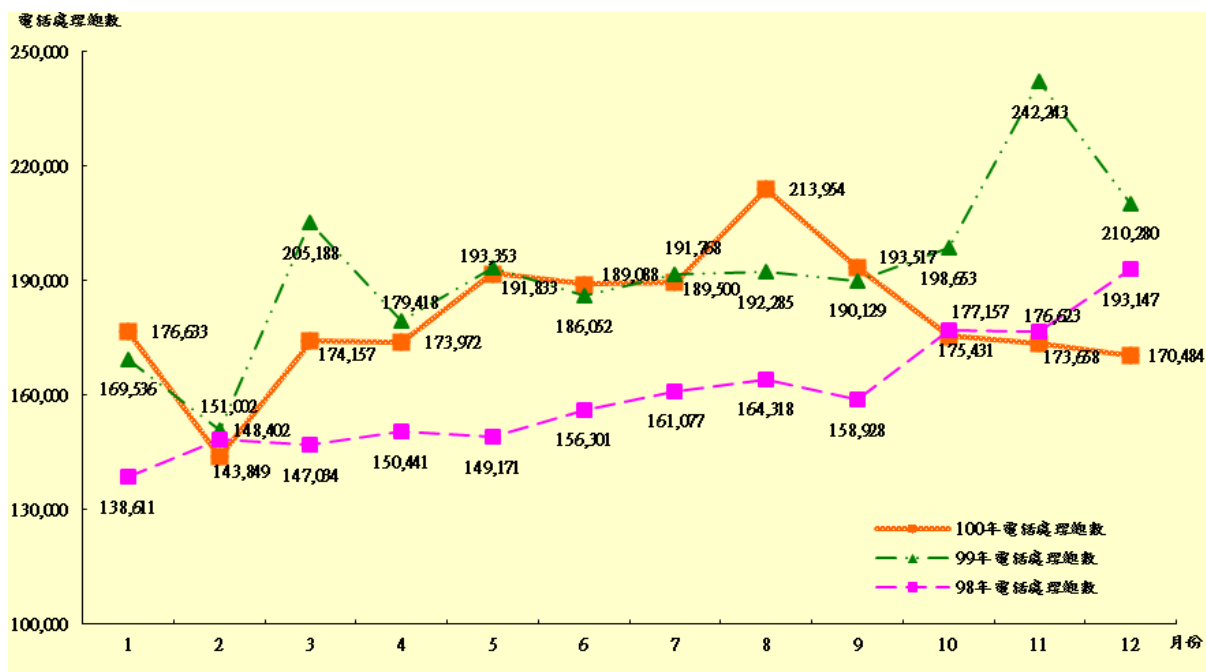


圖 1：98 年至 100 年每月話務服務量趨勢圖

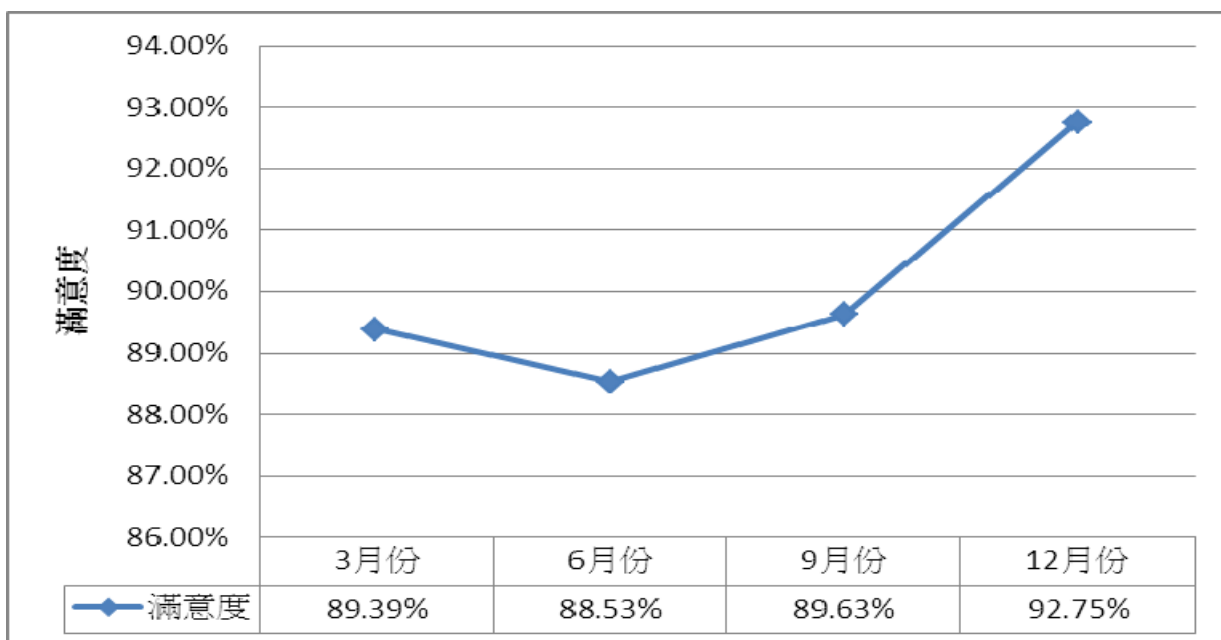


圖 2：100 年度 IVR 話後滿意度調查結果

(三) 導入地理資訊系統 (Geographic Information System, GIS) 功能

1999 派工案件已於 100 年度由本府資訊處協助開發導入地理資訊系統 (GIS) 平台功能，並於 100 年 9 月起由話務人員於受理與交通有關之「違規停車處理」、「交通號誌不亮申報修復」及「交通號誌損壞、傾斜」等 3 項派工案件時，同時在地理圖資標示案件所在之地理座標，此系統將能明確顯示市民多次反映之地點與事項，及提供各項決策之參考。另其餘之 17 項派工案件預計於 101 年逐一上線。

參、未來施政重點

一、因應行政院組織改造之研究

本會於 101 年度將進行「因應行政院組織改造及重大政策調整，臺北市政府組織及功能調整之研究」委託研究案，搭配此一研究案，本會將與本府各相關局處配合研究時程，舉辦深度訪談、焦點團體座談以及跨局處會議等，研究如何因應行政院組改，檢討並提出本府未來業務與組織調整內容，以革新市政，提

供市民更週全的服務。

二、賡續辦理營業暨非營業基金考評，完善基金自主管理功能

為評核及提升市營事業及非營業基金之整體績效，本會每年度辦理「市營事業機構經營績效考核」及「非營業基金營運績效考核」，已建立起適當監督機制，未來將透過考核機制持續建議各基金適度提升績效指標之挑戰度，並加強基金自主管理績效及評估，使市府整體資源發揮最佳之效益。

三、辦理 101 年市政建設專題委託研究

為提供市政建設推動參考，本會 101 年度將辦理「因應行政院組織改造及重大政策調整，臺北市政府組織及功能調整之研究」、「『1999 臺北市民當家熱線』視障話務人員職務再設計之研究」、「臺北市友善生養環境之研究」、「臺北市政府各機關辦理年度服務類考評指標之研究」及「臺北市政府出版品管理及電子化推行方案之研究」、「臺北市政府公有不動產調配與運用之研究」以及「臺北市智慧資本盤點與創新策略長期

發展研究」等。研究內容涵蓋本市為因應行政院各部會整併及業務移撥之分析、確保「1999 臺北市民當家熱線」諮詢性電話之服務品質規劃、有效調整本市友善生養環境之政策方向研究、本府各機關各項年度考評信度分析、研擬本府政府出版品逐步推動數位化相關措施、針對本府公有不動產資源之宏觀前瞻規劃以及盤點本市智慧資本研擬發展建議等。以上各案刻正進行相關行政作業程序。

四、查證及管考路平專案道路更新銑鋪後維護情形

路平專案為本府重大施政要項，為能提供市民舒適及安全的用路環境，本會對於更新銑鋪後之道路，於工程驗收前加強查證，藉以保障工程品質，並將查證結果及改善情形，每月彙整專案簽報市長。另對於「1999 臺北市民當家熱線」有關「道路坑洞」及「人手孔破損」派工案件之通報地點如屬路平專案竣工路段範圍，亦將列入重點查證。查證結果除函請或通知相關機關改善並追蹤改善情形外，亦適時提報本府交通會報報告，以確保本市道路品質，貫徹路平目標。

五、持續加強本府研考業務聯繫

於 100 年已辦理 3 梯次高階研考主管之研考業務聯繫會報，邀集本府各一級機關高階研考主管參與，進行重要研考業務議題宣導及提案討論。另自 100 年 8 月至 12 月，本會與本府一級業務機關進行 10 場市政研考交流會議，除增進彼此工作上之聯繫，並針對未來市政發展策略、研考業務推展重點及跨局處整合規劃案等議題，共同交流研討。未來將賡續規劃辦理研考業務聯繫會報及市政研考交流會議，透過機關所提研考業務提案，達成有效互動交流及提升研考作業品質之目標。

六、持續推動公文線上簽核作業

本會將依行政院電子公文節能減紙推動方案，於本府 101 年度推動公文處理成效實施計畫中，納入機關推動公文線上簽核及提升公文處理效率績效指標，以強化本府提升行政效率之目的。

七、推動政府出版品授權及電子化

為提升本府出版電子化能力並推動出版品後續加

值利用，宣導本府各機關於出版品製作時，應儘量取得著作財產權或最大範圍利用之授權，如統計年報、議事紀錄、法令彙編、研究報告等類型之出版品，建議以數位方式或隨選列印（POD）方式出版，直接出版電子書，或減少紙本出版，除了方便查找資料外，亦可節省紙本印刷、運輸與倉儲成本，更有助於環保。

八、「1999 臺北市民當家熱線」進用視障話務人員

因應今年度新頒布之「身心障礙者權益保障法」規定，「1999 臺北市民當家熱線」率先以整體話務服務委外方式，將於 101 年聘請 12 位視覺功能障礙者，擔任話務服務人員，除開拓視覺障礙者多元的就業機會外，亦展開政府話務中心的新營運模式，為增加視覺障礙者就業機會而努力。

肆、結語

臺北市正以國際主流城市之姿，躋身全球標竿城市之列，而臺北市的人文、科技、產業、經貿等成就，已然成為先進城市模式。未來，國彥與本會同仁繼續善盡研究、發展與考核等各項權責，監督、審視市府

團隊施政作為，促進城市永續發展。以上報告，敬請各位議員女士、先生不吝督勉，隨時指教！

最後敬祝

各位議員女士、先生，身體健康、萬事如意！

臺北市議會第 11 屆第 4 次大會

臺北市政府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 袁乃娟

中華民國 101 年 9 月

目錄

壹、前言	1
貳、101 年度上半年重要施政成果	2
一、計畫作業	2
(一) 完成本府「102 年度施政計畫(草案)」編審作業.....	2
(二) 完成修訂「本府公共工程中程計畫(102~105 年度)」.....	2
(三) 辦理本府所屬市營事業機構 100 年度績效考評作業.....	3
(四) 辦理本府所屬非營業基金 100 年度營運績效考評作業.....	4
二、研究發展	4
(一) 辦理市政建設專題委託研究.....	4
(二) 辦理本府民意調查.....	5
(三) 辦理年度研究發展計畫先期審查作業.....	6
(四) 辦理「市長信箱」電子信件作業.....	7
(五) 辦理 2012 臺北上海城市論壇.....	7
三、管制考核	8
(一) 辦理年度施政計畫管制考核工作.....	8
(二) 辦理本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」工作執行計畫考評作業.....	9
(三) 列管「治安、公安、消安」會報裁(指)示事項.....	10
(四) 列管市政會議市長裁(指)示事項.....	11
(五) 專案追蹤查證.....	11
(六) 列管監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件.....	12
(七) 追蹤列管議員質詢案件.....	13
四、為民服務及行政革新	14
(一) 推動本府提升政府服務品質實施計畫.....	14
(二) 辦理本府為民服務工作不定期查證與電話禮貌測試.....	15
(三) 辦理人民陳情案件滿意度調查.....	16
(四) 辦理非臨櫃申請案件滿意度調查.....	17
(五) 推動申請案件結合超商據點提供多元服務.....	17
(六) 推動本府創意提案會報制度.....	18
(七) 加強研考業務交流提升研考作業品質.....	19
五、公文管考及出版品管理	20
(一) 辦理本府公文管考作業.....	20
(二) 辦理本府文書處理講習.....	21
(三) 出版品管理.....	22

六、持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質	23
(一)「1999 臺北市民當家熱線」服務實績及滿意度.....	23
(二)「1999 臺北市民當家熱線」話務人員教育訓練.....	25
(三)1999 派工系統導入地理資訊功能.....	26
(四)持續宣導手語視訊服務功能	26
(五)「1999 臺北市民當家熱線」進用視障話務人員.....	26
參、未來施政重點	27
一、辦理 102 年市政建設專題委託研究	27
二、加大力度加強查證路平專案施工品質	28
三、辦理申請案件檢核作業	29
四、規劃建置 1999 地理資訊系統(Geographic Information System, GIS)	29
五、新增 1999 手語視訊公共服務點	30
肆、結語.....	30

圖目錄

圖 1：98 年至 101 年 8 月每月話務服務量趨勢圖.....	24
圖 2：100 年 1 月至 101 年 6 月 IVR 話後滿意度趨勢圖	25

表目錄

表 1：監察院所提糾正等案件統計一覽表.....	13
表 2：第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案件數統計表.....	13
表 3：本府 101 年度考評作業，第一階段入圍成績結果.....	15
表 4：本府各類公文處理總件數統計表.....	20
表 5：「第 4 屆國家出版獎－優良政府出版品評選」本府獲獎名單.....	23

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第 11 屆第 4 次定期大會開議，乃娟應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對研考工作的策勵與支持，使本會各項業務均能順利推展，謹此誠摯敬致謝忱！

壹、前言

臺北市是首都，也是亞太地區政治、經濟、金融重鎮，肩負著提振國家競爭力的責任，做為市府的經營團隊，受民意所託，尤其需要以優質的政策致力於提升民眾福祉。

乃娟有幸在市長第二任期擔任研考會主任委員，在多位前賢傳承下，帶領研考會同仁以前瞻的角度、創新的思維，協助推動中、長程計畫，釐繪市政建設藍圖；藉由研究發展，診斷市政問題、提出解決方案；並以民意調查結果，提供本府相關市政業務推展參考；此外透過有系統的查核工作，以定期、不定期實地查勘，切實掌握重大計畫執行進度、品質與效率；再本諸提升行政效能及為民服務的態度，加強與民眾與本府各機關的聯繫與溝通，促進公共政策的有效實施。研考會遵循研究、發展、考核三大主軸，持續精進專業職能，提升市政品質。

謹此，乃娟在此提出過去半年來重要工作成效與未來施政重點，扼要報告如下，敬請 指教！

貳、101 年度上半年重要施政成果

一、計畫作業

(一) 完成本府「102 年度施政計畫(草案)」編審作業

為整體展現本府 102 年度市政業務推動內容，本會於 101 年 1 月 17 日行文本府各機關，辦理施政計畫重點初稿研訂，經彙整後提報 101 年 5 月 8 日市政會議審議，通過後於 101 年 5 月 9 日函知本府各一級機關，作為編列本府 102 年度概算之參考依據。而本府 102 年度施政計畫(草案)作業，亦於 101 年 6 月 6 日函知本府各一級機關著手研擬，並依本府 102 年度計畫及預算審查委員會審查結果修正，在 8 月 28 日提報市政會議審議通過後，於 8 月 30 日提請 貴會審議。

(二) 完成修訂「本府公共工程中程計畫(102~105 年度)」

本府公共工程中程計畫為市政建設擘劃出一個 4 年的願景與計畫綱領，亦為各機關年度

基礎建設的指引，為配合民選市長任期，實現市政白皮書所揭櫫之施政願景，並延續市府重大政策及各機關施政重點之調整，進行修訂作業。本修訂作業於 100 年 2 月份啟動，歷經多次會議研商，編纂、教育訓練及初審、複審等程序，業於 101 年 3 月 26 日簽奉市府核定，並於 4 月 24 日函頒各機關作為年度預算編審之參考。規劃重點包括河川污染整治、打造花園城市、創建多元文創空間等基礎建設，例如污下水道工程、兒童新樂園、臺北藝術中心等，其將為臺北市的未來發展奠定穩固基礎，使臺北市成為美麗宜居、友善熱情、多元人文及科技效率的城市。

(三) 辦理本府所屬市營事業機構 100 年度績效考評作業

100 年度本府所屬市營事業績效考評受考單位計有臺北自來水事業處、臺北市動產質借處、臺北大眾捷運股份有限公司及臺北市政府捷運工程局(聯開基金)4 個機構，考評作業於 101 年 5 月 14 日正式開始，由本府考核小組(本府財政局、人事處、主計處、交通局及本會等 5 個機關派員組成)暨府外學者專家至各事業機

構就其初核書面報告實施查證，評定其經營績效，同時考評上年度本府考核小組所提改進建議事項之辦理情形。現地考評工作業於 101 年 5 月 25 日全部完成，最後考評報告已於 101 年 8 月 31 日簽奉本府核定，4 個機構均考列甲等，考評報告將於印製完成後，函請事業機構依據建議事項參考改進。

(四)辦理本府所屬非營業基金 100 年度營運績效考評作業

本府所屬非營業基金 100 年度營運績效考評作業於 101 年 5 月 10 日至 101 年 5 月 24 日辦理，由本府財政局、主計處、人事處及本會共同組成考評小組，針對 28 個非營業基金考評，並另邀請府外學者專家對住宅基金、市場發展基金、都市發展基金、公有收費停車場基金及聯合醫院醫療基金等 5 個基金提出改善建議，以做為各基金未來業務推動參考，並達成基金之政策功能。本案考評報告預計於 101 年 9 月底完成。

二、研究發展

(一)辦理市政建設專題委託研究

為提供市政建設推動參考，本會委託專業學術機構，從事相關市政建設專題研究。101 年度已進行「因應中央組織改造及重大政策調整，臺北市政府組織及功能調整之研究」、「臺北市友善生養環境之研究」、「臺北市政府各機關辦理年度服務類考評指標之研究」及「臺北市政府出版品管理及電子化推行方案之研究」、「臺北市政府公有不動產調配與運用之研究」、「臺北市智慧資本盤點與創新發展研究」及「『1999 臺北市民當家熱線』視障話務人員職務再設計之研究」等 7 案，其中「『1999 臺北市民當家熱線』視障話務人員職務再設計之研究」已於 101 年 7 月 18 日期末報告審查通過，本研究針對本會僱用視覺障礙者擔任話務人員，提出改善工作環境、調整職務內容、改善系統操作介面及提供就業輔具等建議。餘 6 案現陸續辦理期中報告審查作業。

（二）辦理本府民意調查

本會針對市政建設及各項重要政策進行民意調查，以確實掌握民意動向，101 年已針對「捷運新莊線通車」、「助妳好孕」、「師大社區」、

「12年國教」、「都市更新」等議題進行民調，並將調查結果函送貴會，及提供本府相關機關作為業務推動參考。另為提升本府各機關民意調查品質，本會除參與各機關民意調查計畫之審查作業外，並於101年辦理「民意調查教育訓練班」，總計42人參訓，期藉此提升本府各機關辦理民意調查之作業品質及效率。

（三）辦理年度研究發展計畫先期審查作業

為增進本府研究發展績效，有效運用研究發展資源，提供本府各機關推動業務的具體建議，102年度本府各機關研究發展計畫於101年6月11日由財政局、主計處及本會進行審查，並於101年7月17日提報本府年度計畫及預算審查委員會通過，其中委託研究案計有社會局「臺北市家庭暴力問題之研究」、翡翠水庫「氣候變遷對翡翠水庫衝擊與調適方案之研究」、產發局「臺北市商圈發展策略輔導規劃計畫案」等18案，自行研究計有勞工局「無薪假勞工權益保護之研究」、教育局「十二年國民教育後高職學校品牌

問題之探討」、衛生局「高度近視之眼壓波動趨勢」等 105 案；總通過金額計有 4,501 萬 9,058 元。

(四) 辦理「市長信箱」電子信件作業

臺北市政府「市長信箱」係透過網路，提供民眾對市府提出建議及表述意見的溝通管道，本會負責列管本府各機關的辦理情形，除每週選取當週熱門話題提報市政會議外，並按月選取交通、治安、公安類市長信箱案件，提報本府交通、治安、公共安全會報討論，每季更彙整本府各機關辦理情形提報市政會議檢討，督請本府各機關確實處理民眾反映意見。101 年 1 至 8 月「市長信箱」總收件數為 6 萬 3,324 件，每件平均處理天數為 4.13 天。

(五) 辦理 2012 臺北上海城市論壇

為持續深化本市與上海市合作交流，本府於 101 年 8 月 16 日舉辦「2012 臺北上海城市論壇」。本次論壇除由臺北市陳雄文副市長與上海市姜平副市長以城市面臨的主要挑戰與作為專題演講外；並由兩市的學者專家及局處代表就文

創產業及大型賽事等主題進行發表；另為深化體育、老人照護、區政等交流領域，本次論壇簽署「臺北市與上海市體育交流合作備忘錄」、「臺北市與上海市老人照護交流合作備忘錄」、「臺北市信義區與上海市黃浦區交流合作備忘錄」及「臺北市北投區與上海市徐匯區交流合作備忘錄」等4項合作備忘錄，期透過兩市密切交流合作，進而提升兩市城市競爭力，共創榮景。

三、管制考核

(一) 辦理年度施政計畫管制考核工作

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」選項列管；過程中，除協助機關擬訂作業計畫並進行審查外，執行期間更以機動管理方式，進行定期與不定期實地查證；另為掌握各案之執行進度，本會每兩個月進行統計分析，若屬新增之進度落後案件（單次落後達3%）或進度落後幅度擴大者，將報請副秘書長召開檢討會議，研商解決之道，協助主辦機關排除執行障礙，以確保計畫執行之進度與效率；年終則依規定進

行年度成效考評工作，俾瞭解各項計畫執行績效及利弊得失，作為下年度預算編列及研訂計畫之參考。

101 年度由府列管施政計畫計列管 49 案，截至 101 年 8 月底止，執行情形統計如次：

- 1、已執行完成者 3 案，佔 6.12%。
- 2、進度超前者 21 案，佔 42.86%。
- 3、進度符合者 12 案，佔 24.49%。
- 4、進度落後者 13 案，佔 26.53%。

進度落後之 13 案中，落後原因以「其他因素」、「施工作業」及「天然因素」居多。其中單次落後幅度達 3% 及落後幅度持續加大之案件，本會將報請本府 3 位副秘書長擇期召開檢討會議，針對落後原因逐案檢討，要求主辦機關儘速趕上進度，並注意計畫執行成效與品質。

(二) 辦理本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」工作執行計畫考評作業

行政院交通部於 101 年度 2 月 10 日蒞臨本

府，考評 100 年本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」53 項工作計畫之成效，成績業於 101 年 8 月公布，本會榮獲「綜合管考單項成績」第 1 名。另 101 年度本府各執行單位共計提出 49 項工作計畫，經由本市道安會報，報請中央核定後，於計畫執行期間，由本會透過管考機制，持續追蹤各機關辦理情形，除定期提報交通會報外，預定 101 年 11 月辦理初評作業。

(三) 列管「治安、公安、消安」會報裁(指)示事項

為隨時掌握治安趨勢變化，加強府內相關局處橫向聯繫與縱向整合，本會持續透過每月召開的「治安會報」，督促落實「治安零容忍政策」，反映民意，重視民眾身家性命財產有關之大小案件。公共安全維護方面，本府各機關依據「院頒維護公共安全方案」，對各類場所建築物進行聯合抽檢，101 年 1 至 8 月本會派員參與府級公安抽查計 10 次、49 家，經查不合格店家計有 32 家，各權管機關皆已依法限期改善或逕

予裁處並持續派員執行複查，經本會追蹤後續辦理情形，計有 24 家已改善完畢、4 家停業、3 家依都市計畫法裁處斷水斷電、1 家依法罰鍰。另為強化本府防災管理之能力，本會亦持續參與檢討本府各機關災害現場處理相關機制，並提出政策建議作為。

(四) 列管市政會議市長裁(指)示事項

為使各機關有效落實市政會議重大政策決議，本會針對每週市政會議裁(指)示事項進行列管，除依裁(指)示事項內容請本府相關機關限期辦理外，並針對各案執行情形追蹤列管，以有效管制各機關執行重要政策指示之進度與品質。本會截至 101 年 8 月 31 日止，計列管 490 案、共 5,219 件。

(五) 專案追蹤查證

為督促各權管機關落實本市公共建設維護管理，本會採定期或不定期派員追蹤查證，並將查證所發現之優缺點提報市政會議檢討或簽報市長核閱後函請權管機關檢討改善。101 年度

以專案追蹤查證，除路平專案外，另計有「游泳池維護管理」、「士林市場」、「交通崗」、「公園、綠地、廣場兒童遊憩及體健設施與清潔維護」、「人行道維護情形」、「防火巷」、「各局處防災業務」、「河濱公園、運動休閒設施及管理維護」、「本市重大活動」、「抽水站」等 10 大項，其中以交通崗及公園、綠地查證後續改善結果最具成效，其餘尚待改善事項，本會將賡續派員追蹤查證至改善完畢為止。

(六) 列管監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件

為管控本府所屬各機關處理監察院所提糾正、調查及委託調查(陳情)案件辦理情形之答復時效，本會依「臺北市政府所屬各機關對監察院所提糾正及調查案件追蹤管制作業要點」所規定之「監察案件追蹤管制作業流程」進行追蹤列管，督促權責機關儘速處理答復，並針對逾期未答復案件予以稽催，每季定期將答復情形彙編簽報。統計本府 96 年至 101 年 8 月 31 日止對監察院所提糾正、調查及委託調查(陳情)案件如表 1：

表 1：監察院所提糾正等案件統計一覽表

年度	96 年	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年 1-8 月	總計
列管 件數	138	245	514	569	451	271	2,188

(七) 追蹤列管議員質詢案件

為敦促本府各機關對於議會市政總質詢等質詢案件，能如期如質辦理，本府透過「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，本會並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；除將市政總質詢彙整結果簽報市長外，亦於議會開議前提報市政會議，以供本府各機關作為提升列管案件處理效率之參考，並且於每次大會開議前，將市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙整成冊，函送貴會備查。截至 101 年 8 月 31 日止，第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案件數統計如下頁表 2：

表 2：第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案件數統計表

次別	第 1 次	第 2 次	第 3 次	總計
案件數	237	226	216	679

四、為民服務及行政革新

(一) 推動本府提升政府服務品質實施計畫

為持續提升本府各機關為民服務品質，樹立優質服務典範，擴散標竿學習效益，鼓勵機關提供創新服務，本府每年均訂頒年度服務品質獎考評實施計畫，辦理本府各機關為民服務工作之年度績效考評作業，透過平時考核、書面審查及實地審查等方式，全方位督考機關服務品質。考評結果擇優推薦代表本府參加行政院「政府服務品質獎」競賽；成績不佳者，除配合參加本府公務人員訓練處辦理之輔導作業，本會並針對100年度受評成績不佳之機關：中山堂、職訓中心及兒育中心等於101年6月進行訪視座談，協助研提具體改善措施。本府101年度考評作業刻進行中，第一階段入圍成績如下頁表3。

表 3：本府 101 年度考評作業，第一階段入圍成績結果

機關類別	入圍機關名稱	
第一線服務機關	類別	入圍第二階段機關
	區政類	北投區公所、大安區公所、文山區公所、士林區公所
	戶政類	內湖戶所、大安戶所、北投戶所、大同戶所
	地政類	古亭地政、士林地政、中山地政
	衛生類	北投區健康服務中心、大同區健康服務中心、中山區健康服務中心、忠孝院區
	營運管理類	殯葬處、稅捐處
	教育文化類	動物園、社教館
	社政勞工類	陽明教養院、就服處、職訓中心
	合計	22
服務規劃機關	入圍第二階段機關	
	產業發展局、社會局、勞工局、地政局、觀光傳播局、翡翠水庫、市場處、大地工程處、衛工處、聯合醫院	
	合計	10

(二) 辦理本府為民服務工作不定期查證與電話禮貌測試

101年1至8月針對一、二級機關、區公所及本府專線電話共進行148個機關(310通)的電話禮貌測試，按季彙整測試結果提報市政會議後，行文各受測機關檢討改進。另101年度除針對本府第一線為民服務機關包括「教育文化類」、「衛生類-市立聯合醫院各院區」、「區政暨地政類」、「社政勞工類」、「戶政類暨衛生類-健康服務中心」

及「營運管理類」等機關進行不定期現場考核外，並於101年8月份針對12區運動中心進行現場查證，了解服務措施規劃、服務場所環境、員工服務、輿情反映事項改善情形，上述相關查證結果均提報市政會議，並函送各機關檢討改進。

（三）辦理人民陳情案件滿意度調查

為加強本府各機關受理人民陳情案件之處理品質，本府自96年10月1日起處理之陳情案件以書面回復陳情人時，皆須隨函檢附新修正之「臺北市政府（機關）人民陳情案件處理情形滿意度調查表」，由本會負責彙整民眾寄回之調查表及辦理統計分析。民眾若反映不滿意，有陳述建議或補充說明，皆以移辦單轉請各受理機關再次檢視及具體回復。101年1月至8月回收之滿意度調查表總計有2,286件，第1季(1-3月)為745件、第2季(4-6月)為895件，7月為199件，8月為447件。其中，民眾表示滿意之件數共有1,196件，佔回收件數之52.3%。民眾表示尚可或未勾選者有284件，佔回收件數之12.4%。民眾表示不滿意之件數有806件，佔回收件數之35.3%。

(四) 辦理非臨櫃申請案件滿意度調查

為提升本府各機關受理申請案件之服務品質，並使民眾感受本府持續改善之熱忱，自98年1月1日起全面推動申請案件滿意度調查，除可適時了解民眾反映及提供多元之意見反映管道外，亦能精進本府各機關受理申請案件之後續作為。凡民眾針對機關有具體不滿意事項或提出建議者，本會均函請受理機關檢討改進，並由該機關將檢討改進情形具體函復申請人。101年1月至8月回收之申請案件處理情形滿意度調查表問卷數量總計有1,378件，第1季（1至3月）為532件、第2季（4至6月）為606件，7月為111件，8月為129件。其中，民眾表示滿意之件數有1,302件，佔回收件數之94.48%，不滿意之件數有75件，佔回收件數之5.44%，無意見或無法判斷之件數1件，佔回收件數之0.08%。

(五) 推動申請案件結合超商據點提供多元服務

為加強運用民間多元通路（郵局、超商）提供便捷市政申辦服務，本會與資訊處合作推動申請案件結合超商據點提供多元服務。自98

年2月9日起開始啟用網路申辦單一窗口網站「臺北市民e點通」之超商條碼單繳費服務，並於100年度進一步推動申請案件結合超商之多媒體資訊機(MMK)，提供繳費、書表下載，及下載填寫後，傳真回復即可進行簡易申辦。第一階段優先推動本府財政類申請案件之申請補發使用牌照稅繳款書、申請地價稅自用住宅用地、房屋稅籍證明、申請補發地價稅繳款書、申請補發房屋稅繳款書等5項案件，該類服務已於101年6月18日正式在超商啟用，刻正進行第二階段推動案件之規劃作業中。

(六) 推動本府創意提案會報制度

為激發本府全體同仁發揮創意，研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及制度創新，進而提升行政效率，增進為民服務品質，本府自96年7月1日開始推動創意提案會報制度，並逐年修訂計畫以臻完善。101年3月16日已修正函頒最新計畫內容，各機關於101年6月30日前將提案資料提送本會，經統計101年度本府創意提案會報推薦提案數合計110案

(創新獎 50 案、精進獎 43 案、點子獎 17 案)，刻正辦理第一階段評審作業中。

(七) 加強研考業務交流提升研考作業品質

為落實本府各一級機關及所屬機關之三級管考功能，避免人員更迭致影響業務銜接推動，本會除邀請各一級機關高階研考主管參與本會舉辦之業務說明會及定期交流活動，並針對各級研考人員舉辦市政管考研習課程及各類觀摩會，以提升本府所屬各機關市政管考業務作業品質、健全本府研考體系、增進研考人員專業知能。101年度已於3月30日、4月5日辦理101年度第1期新進研考人員研習營2梯次；4月9、11、12日辦理一般研考人員核心知能研習班3梯次，並針對各機關研考同仁之個別業務需求積極提供協助。另於4月6日、9月7日分別辦理本府101年度第1次及第2次研考業務聯繫會報。

另為了解本府各一級機關及區公所於執行市長政策及重要市政業務之現況及困難，本會主動與上開機關進行研考交流，自100年8月至101年9月共計進行34場交流會議，就各機關反

映有關法制面、系統面及行政流程面之意見蒐集研議，除參採機關意見據以修正「臺北市政府及所屬機關處理人民陳情案件注意事項」外，並將其他意見分別轉請權責業務機關參考辦理，有效達成雙向溝通、合作解決相關市政問題之階段性目標。

五、公文管考及出版品管理

(一) 辦理本府公文管考作業

- 1、每月統計分析本府各機關各類公文收辦情形（如表4），若機關整體公文逾期比率高於5%時，適時行文督促提醒。

表 4：本府各類公文處理總件數統計表

年度	一般公文	專案案件	申請案件	陳情案件	行政救濟案件
99年	4,608,614	78,076	10,643,761	456,728	31,305
100年	4,709,192	63,873	10,666,483	429,549	28,594
101年 (1~7月)	2,681,735	34,521	4,145,645	251,641	18,128

- 2、為考評本府所屬各機關文書管理辦理情形，並加強輔導改進，以提升整體公文處理效能與品質，由本府秘書處、政風處與本會，及今年新加入之人事處

共同組成檢核小組，至本府所屬各一級機關及區公所計 45 個機關進行實地檢核工作，檢核結果：特優機關 7 個、優等機關 29 個、甲等機關 9 個，業提報 101 年 7 月 31 日市政會議，檢核報告並函請各受檢機關檢討改進。

- 3、除透過定期辦理一級機關與區公所公文檢核外，賡續辦理二級機關不定期抽查及專案案件抽查作業，101 年度上半年針對更新處等 7 個去年度本會檢核成績較為不佳之二級機關進行實地複檢作業，另針對勞工局等 4 個專案申請量較高或上次查核缺失較多機關辦理專案案件抽查，各項查核結果均函請受檢機關逐項檢討改進並辦理內部宣導訓練，期有效提升本府整體公文處理效能。

(二) 辦理本府文書處理講習

本會每年結合本府秘書處與政風處在公訓處開辦整體性公文處理之教育訓練(5 月辦理 3 期、11 月辦理 4 期，共計 7 期)課程，課程內容包含公文時效管制作業、文書處理與機密文書作業，灌輸學員完整公文處理作業觀念，並透過教學檔與缺失案例之

經驗分享，協助機關自行辦理內部教育訓練，以提升本府公文處理品質。101年5月之文書講習業於5月2日至4日辦理完竣。

(三) 出版品管理

為鼓勵本府所屬各機關學校出版、發行優良出版品，並提升政府出版品品質，及評選本府優良政府出版品，參與國家出版獎評選，本府於101年1月13日函頒本府101年度參與行政院「第4屆國家出版獎－優良政府出版品評選」作業實施計畫，經評選出35種本府優良政府出版品，並依規定時程於101年3月9日前完成本府薦送參獎作業。「第4屆國家出版獎－優良政府出版品評選」得獎名單由文化部於101年6月5日函發公布，本府榮獲佳作獎2項及入選獎3項，獲獎名單如下頁表5：

表 5: 「第 4 屆國家出版獎—優良政府出版品評選」本府獲獎名單

序號	獎項	題名	出版機關	類別
1	佳作	臺灣歌謠—我聽 我唱 我寫	臺北市文獻委員會	圖書
2	佳作	發燒的雙年展—政治/ 美學/機制的代言	臺北市立美術館	圖書
3	入選	心與手三部曲—奚淞畫 展	臺北市立美術館	圖書
4	入選	時代之眼—臺灣百年身 影	臺北市立美術館	圖書
5	入選	臺北生活，好樣的!	臺北市政府文化局	圖書

六、持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質

(一)「1999 臺北市民當家熱線」服務實績及滿意度

「1999 臺北市民當家熱線」已逐漸為市民熟知，並為本府最簡便、迅速的市政溝通平臺。依據 1999 話務中心統計，自 97 年 7 月 3 日上線至 101 年 8 月 31 日止，累計已服務 857 萬 3,695 通電話、受理 52 萬 212 件陳情案件與 104 萬 3,463 件派工案件。平均每月服務 17 萬 1,474 通電話、受理 1 萬 404 件申訴案件與 2 萬 869 件派工案件(趨勢圖如下頁圖 1)。另外，1999 手語視訊服務自 99 年 6 月 1 日正式開辦服務以來，統計至 101 年 8 月 31 日止，服務次數累計

達 8,937 次，成功扮演本府與聽障市民之服務互動橋樑。1999 話務中心自 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，每季調查一次，101 年調查結果為：3 月份滿意度為 89.60%、6 月份為 89.01%(趨勢圖如下頁圖 2)。本會今後將秉持「市民至上、效率政府」的願景目標，不斷地創新及提升服務品質。

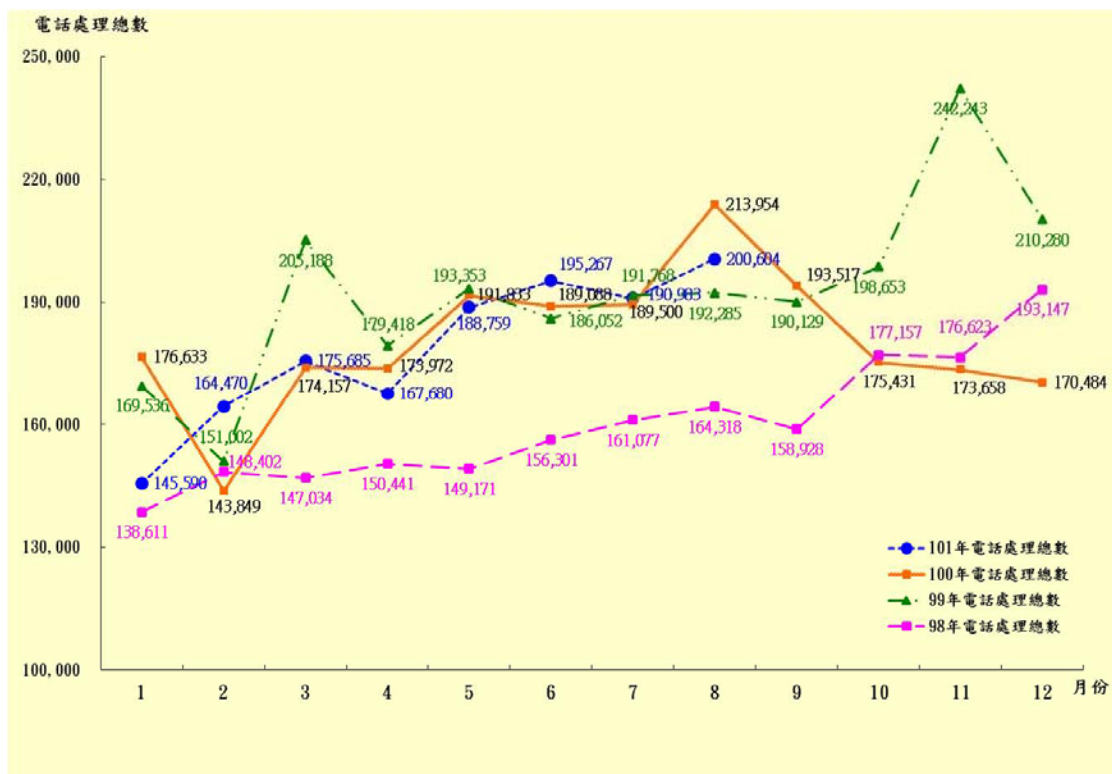


圖 1：98 年至 101 年 8 月每月話務服務量趨勢圖

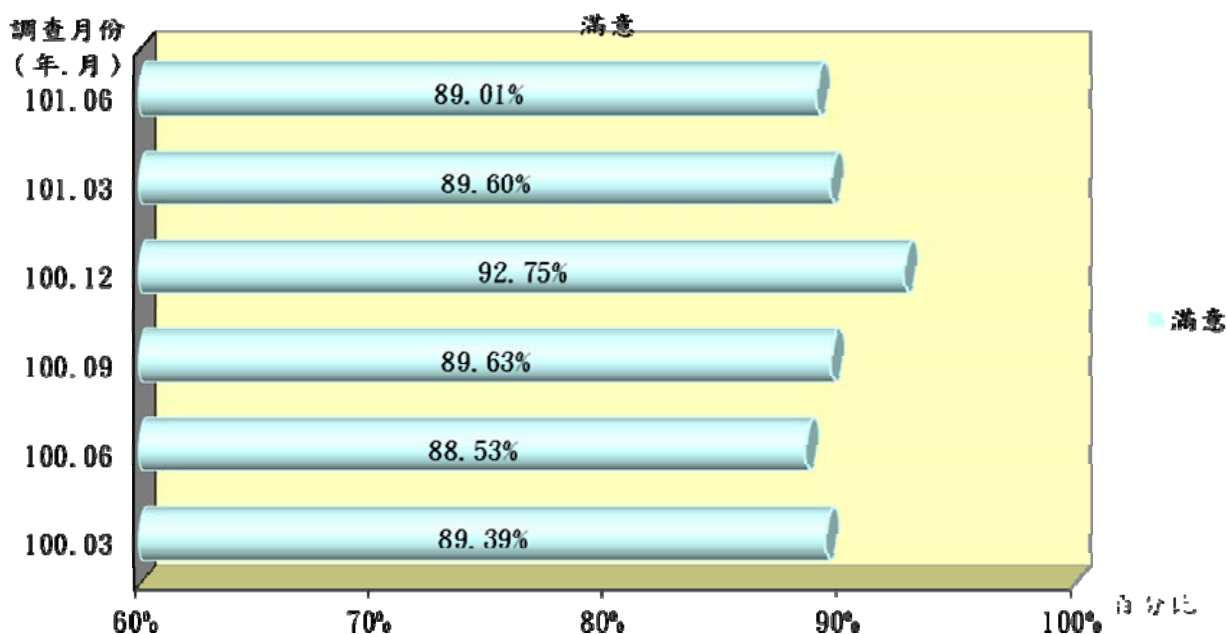


圖 2：100 年 1 月至 101 年 6 月 IVR 話後滿意度趨勢圖

(二)「1999 臺北市民當家熱線」話務人員教育訓練

為持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質，本會業於 100 年度推動「『1999 臺北市民當家熱線』服務品質提升專案」，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，以落實跨機關服務整合，持續提升本府與市民優良的互動關係。本專案自 101 年 1 月 1 日至 101 年 8 月 31 日止，已辦理 8 梯次新進人員訓練及 8 梯次在職人員訓練。

(三) 1999 派工系統導入地理資訊功能

為持續提升派工案件之處理效率，本會除陸續將派工案件導入地理資訊功能外，並自 101 年 1 月起，統計分析本市違規停車之熱區，並每月提報本府交通會報，供相關權責機關參考及改善。

(四) 持續宣導手語視訊服務功能

為讓更多聽障朋友使用 1999 手語視訊服務，本會持續宣導本府 1999 話務中心之手語視訊服務，自 101 年 1 月 1 日至 8 月 31 日止，計服務聽障朋友 4,908 使用人次，較去年同期 1,567 人次已呈現明顯增加情形。

(五) 「1999 臺北市民當家熱線」進用視障話務人員

因應 100 年度新頒布之「身心障礙者權益保障法」規定，「1999 臺北市民當家熱線」率先以整體話務服務委外方式，於 101 年聘請 12 位視覺功能障礙者，擔任話務服務人員，除開拓視覺障礙者多元的就業機會外，亦展開政府

話務中心的新營運模式，為增加視覺障礙者就業機會而努力，目前 12 名視障話務服務人員已於 101 年 6 月底訓練完畢，並於 7 月 4 日起試辦營運後，8 月 9 日起正式投入服務，服務項目以勞工權益相關的諮詢服務為主。

參、未來施政重點

一、辦理 102 年市政建設專題委託研究

為促進市政全方位研究及整體發展，找到重要的市政發展議題與發現其策略，本會將於 102 年規劃「本府年度施政計畫機關績效評核可行性研究」、「臺北市市政統計資料探勘及市政決策支援之研究」、「臺北市政府危機管理機制評估-以處理天然災害為例」、「臺北市政府訴願決定案件之分析研究」、「1999 臺北市民當家熱線導入遠距客服可行性之研究」以及「如何訂定小街巷弄商業行為之規範」等研究計畫。研究內容涵蓋精進本府施政計畫績效、市政資料庫的內容探勘、天然災害危機處理、訴願案件分析等，以上研究案將於 102 年進行委託研究，以期提供本府市政推展之具體建議。

二、加大力度加強查證路平專案施工品質

鑒於市民與議員持續高度關注本市道路更新品質與後續之維護，101年下半年起，本會將加大對路平專案的管考力度，路平專案路段於工程驗收前，將加強派員查證，相關查證結果及改善情形，定期彙整專案簽報市長；另有關瀝青混凝土材料品質是否符合規範，本會亦將持續派員會同政風處無預警於深夜進行抽核，確保工程施工品質。自101年2月至101年6月止，經由瀝青材料抽查不合格而達到重鋪標準者，計有大度路、承德路3段等2條局部路段，業已完成銑刨重鋪，顯示無預警查證的成效，未來此一工作將強力實施。另對於「1999 臺北市民當家熱線」有關「道路坑洞」及「人手孔破損」通報案件地點如屬路平專案竣工路段範圍，亦將列入下半年度查證重點；查證結果除函請或通知相關機關改善並追蹤改善情形外，並適時彙整提報本府交通會報報告，以確保本市道路品質，貫徹路平目標。

三、辦理申請案件檢核作業

為維護民眾申辦案件權益並提升行政效能，本府每年定期辦理各機關申請案件檢核作業，要求各機關持續檢討修正或簡化申請案件之項目、應備證件、處理時限、申請書表等，並針對民眾申辦時之反映事項研擬改善作為。101 年度實施計畫已於 101 年 8 月 30 日修正函頒，本年度檢核重點主要在督促各機關配合市政白皮書、本府推動智慧城市建設(續階)綱要計畫、行政院「整合服務效能躍升方案」及其續階方案，持續推動本府各項申請案件結合多元管道據點、減少申辦案件核章數及擴大提供線上換照服務等措施，檢核作業預定於 101 年 12 月底完成。

四、規劃建置 1999 地理資訊系統(Geographic Information System, GIS)

1999 派工系統已於 100 年成功導入地理資訊功能，為能將民眾反映之案件以地理資訊方式呈現，及利用統計圖表分析並呈現案件好發區域，以提供權責機關診斷案件發生原因之參考依據，進而提升處理 1999 派工案件之效率，本會與本府資訊處於 101 年度共同開發建置 1999 地理資訊系統，此系統預計於 101 年 12 月完成建置及開放權責機關使用，以作為行政資源配置及決策

時之參考。

五、新增 1999 手語視訊公共服務點

為讓聽障朋友更便利使用 1999 手語視訊服務，目前本會在 46 處為民服務機關設有手語視訊服務設備，供聽障朋友使用，為擴大本項服務之範圍，本會已規劃在圖書館、美術館、身障會館、聯合醫院院區、捷運站、旅遊服務中心等處增設 27 處服務點，未來將服務更多聽障朋友。

肆、結語

為建立一個有效率、高效能、資訊化的政府，如何以前瞻的規劃、專業的研發、覈實的管考與民眾至上的為民服務理念，致力推展研考工作，是本會全力以赴的目標與信念，亦正是本會的當責。未來我們對外將更加掌握民意，對內則將與各局處更加密切合作，善盡研考會的職責，監督市府團隊施政腳步，落實政策目標，以建構便民、效率、創新、尊重的城市價值與促進民眾福祉。以上報告，敬請各位議員女士、先生不吝督勉，隨時指教！

最後敬祝

各位議員女士、先生，身體健康、萬事如意！

臺北市議會第11屆第5次大會

臺北市政府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 袁乃娟

中華民國102年4月

目錄

壹、前言.....	1
貳、101 年度下半年重要施政成果.....	2
一、計畫作業.....	2
(一) 辦理本府「102 年度施政計畫」編審作業.....	2
(二) 辦理本府所屬非營業基金 100 年度營運績效考評作業.....	2
二、研究發展.....	3
(一) 辦理 101 年市政建設專題委託研究.....	3
(二) 辦理本府民意調查.....	3
(三) 辦理「市長信箱」電子信件作業.....	4
三、管制考核.....	4
(一) 辦理年度施政計畫管制考核工作.....	4
(二) 專案追蹤查證.....	6
(三) 市政活動查核.....	6
(四) 列管「治安、公安、消安」會報裁(指)示事項.....	7
(五) 列管市政會議市長裁(指)示事項.....	7
(六) 列管監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件.....	8
(七) 追蹤列管議員質詢案件.....	8
四、為民服務及行政革新.....	9
(一) 推動本府提升政府服務品質實施計畫.....	9
(二) 辦理本府為民服務工作不定期考核與電話禮貌測試.....	10
(三) 辦理人民陳情案件滿意度調查.....	11
(四) 辦理非臨櫃申請案件滿意度調查.....	12
(五) 推動本府創意提案會報制度.....	12
(六) 申請案件年度審查作業.....	13
五、公文管考及出版品管理.....	14
(一) 辦理本府公文管考作業.....	14
(二) 辦理本府文書處理講習.....	15
(三) 出版品管理.....	15
六、持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質.....	16
(一)「1999 臺北市民當家熱線」服務實績及滿意度.....	16
(二)「1999 臺北市民當家熱線」話務人員教育訓練.....	19
(三) 開發「1999 地理資訊系統(1999 GIS)」.....	19
(四) 持續推動手語視訊服務.....	20
(五)「1999 臺北市民當家熱線」進用視障話務人員.....	20
(六) 緊急案件處理機制.....	21

(七) 檢討及新增 1999 派工項目	23
參、未來施政重點	23
一、策劃本府 103 年度施政綱要及計畫	23
二、辦理 102 年市政建設專題委託研究	24
三、推動神秘客隱匿服務稽核制度	24
四、調整強化本府政府出版品作業	25
五、辦理 1999 地理資訊系統(1999 GIS)功能擴充作業	25
肆、結語.....	26

圖目錄

圖 1：98 至 102 年 2 月每月話務服務量趨勢圖	18
圖 2：100 年 3 月至 101 年 12 月 IVR 話後滿意度趨勢圖	18

表目錄

表 1：監察院所提糾正等案件統計一覽表	8
表 2：第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案件數統計表	9
表 3：本府 101 年度考評作業，第一階段入圍成績結果	10
表 4：本府各類公文處理總件數統計表	14

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第 11 屆第 5 次定期大會開議，乃娟應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對研考工作的策勵與支持，使本會各項業務均能順利推展，謹此誠摯敬致謝忱！

壹、前言

研考會的當責，是善盡研究、發展與考核等各項工作，對外，我們掌握民意，對內則協助各局處做好施政工作，促使各項市政建設朝向提升市民福祉的方向前進。乃娟有幸在市長第二任期擔任研考會主任委員，謹戮力帶領研考會同仁秉持著提升市政品質之使命，持續擔任優質政府治理推手的職責，以達到人民安居，城市長遠發展的目標。

謹此，乃娟在此提出過去半年來重要工作成效與未來施政重點，扼要報告如下，敬請 指教。

貳、101 年度下半年重要施政成果

一、計畫作業

(一) 辦理本府「102 年度施政計畫」編審作業

為整體展現本府 102 年度市政業務推動內容，本會函請本府各機關依據 102 年施政綱要研擬 102 年度施政計畫(草案)，本會業於 101 年 8 月彙編各機關修正結果並於 101 年 8 月 28 日經本府第 1695 次市政會議通過，101 年 8 月 30 日函送 貴會審議，102 年 1 月 3 日行文本府各機關依據 貴會預算審查結果修正施政計畫(正式本)，各機關修正後的施政計畫於 102 年 2 月 18 日奉市長核定，於 102 年 2 月 23 日函送 貴會參考。

(二) 辦理本府所屬非營業基金 100 年度營運績效考評作業

本府所屬非營業基金 100 年度營運績效考評作業於 101 年 5 月 10 日至 5 月 24 日辦理，由本府財政局、主計處、人事處及本會共同組成考評小組，針對 28 個非營業基金考評，並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、公有收費停車場基金及聯合醫院醫療基金等 5 個基金提出改善建議，以

做為各基金未來業務推動參考，並達成基金之政策功能，本案考評報告於 101 年 9 月 10 日奉府核定，並於 101 年 9 月 13 日函發各基金管理單位，以做為未來業務執行改進之參考。

二、研究發展

(一) 辦理 101 年市政建設專題委託研究

本會 101 年度委託研究案計有 7 案。「『1999 臺北市民當家熱線』視障話務人員職務再設計之研究」、「臺北市政府出版品管理及電子化推行方案之研究」、「臺北市政府各機關辦理服務類年度考評指標之研究」、「因應中央組織改造及重大政策調整，臺北市政府組織及功能調整之研究」、「臺北市友善生養環境之研究」、「臺北市政府公有不動產調配與運用之研究」及「臺北市智慧資本盤點與創新發展研究」已於 101 年 7 月 18 日、12 月 6 日、12 月 14 日及 102 年 1 月 2 日、1 月 16 日、2 月 21 日、3 月 11 日期末報告審查通過。

(二) 辦理本府民意調查

本會針對本府各項重要政策進行民意調查，101 年下半年至 102 年 2 月已針對「微笑單車」、「青年租屋租金補貼」、「2017 世大運」、「捷

運新莊線東門站通車」、「市民運動中心」、「免費無線上網服務（Taipei Free）」、「路平專案」等議題進行民調，並將調查結果提報市政會議，提供本府相關機關業務推動參考。另為充實本府各機關人員民意調查專業知識，本會亦於 102 年 3 月 19 日起辦理「民意調查教育訓練班」，以提升本府各機關辦理民意調查之作業品質。

（三）辦理「市長信箱」電子信件作業

臺北市政府「市長信箱」係透過網路，提供民眾對市府提出建議及表述意見的溝通管道，本會負責列管本府各機關的辦理情形，除每週選取當週熱門話題與預警案件提報市政會議外，並按月選取交通、治安、公安類市長信箱案件，提報本府交通、治安、公共安全會報討論。101 年度「市長信箱」總收件數為 9 萬 3,307 件，每件平均處理天數為 4.67 天。

三、管制考核

（一）辦理年度施政計畫管制考核工作

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」選項列管；過程中，除協助機關擬訂作業計畫並進行審查

外，執行期間更以機動管理方式，進行定期與不定期實地查證；另為掌握各案之執行進度，本會每兩個月進行統計分析，若屬新增之進度落後案件（單次落後達3%）或進度落後幅度擴大者，則報請副秘書長召開檢討會議，研商解決之道，協助主辦機關排除執行障礙，以確保計畫執行之進度與效率；年終則依規定進行年度成效考評工作，俾瞭解各項計畫執行績效及利弊得失，作為下年度預算編列及研訂計畫之參考。

101年度由府列管施政計畫計列管49案，截至101年12月底止，執行情形統計如次：

- 1、已執行完成者20案，占40.82%。
- 2、進度超前者13案，占26.53%。
- 3、進度符合者4案，占8.16%。
- 4、進度落後者12案，占24.49%。

進度落後之12案中，落後原因以「天然因素」、「施工作業」及「規劃設計」居多。其中單次落後幅度達3%及落後幅度持續加大之案件，本會皆報請本府3位副秘書長擇期召開檢討會議，針對落後原因逐案檢討，要求主辦機關儘速趕上進度，並注意計畫執行成效與品質。

(二) 專案追蹤查證

為督促各權管機關落實本市公共建設維護管理，本會採定期或不定期派員追蹤查證，並將查證所發現之優缺點提報市政會議檢討或簽報市長核閱後，函請權管機關檢討改善。101 年度專案追蹤查證項目包括「路平專案」、「游泳池維護管理」、「士林市場」、「地下街」、「商場」、「百貨公司」、「機車退出騎樓及人行道」、「交通崗」、「公園、綠地、廣場及附屬運動設施、兒童遊戲場清潔維護情形」、「人行道維護情形」、「防火巷」、「各局處防災業務」、「本市重大活動」等項目，上述各項專案追蹤查證之待改善事項，本會皆會派員追蹤查證，了解其改善情形。

(三) 市政活動查核

本會針對各機關活動，每月抽查 5 件，派員實地查證，以了解活動之舉辦有無缺失。為強化對各局處所舉辦行銷活動的成效管理，本會於今(102)年，開全國之先，制定活動評核指標，並自 4 月份起，針對各項活動進行逐項活動成效評核，將以五等第展現各活動之成效。此外按月抽查活動之件數亦提高至每月 10 件，相關查核結果並將提供本府主計處納入審查機關編列下年度活動經費參考。

(四) 列管「治安、公安、消安」會報裁(指)示事項

為隨時掌握治安趨勢變化，加強府內相關局處橫向聯繫與縱向整合，本會持續透過每月召開的「治安會報」，督促落實「治安零容忍政策」，反映民意，重視民眾身家性命財產有關之大小案件。公共安全維護方面，本府各機關依據「院頒維護公共安全方案」，對各類場所建築物進行聯合抽檢，101年至102年2月，本會派員參與府級公安抽查計18次、96家，經查消防安全部分不符規定42家；建管安全部分不符規定22家，各權管機關皆已依法限期改善或逕予裁處並持續派員執行複查，經本會追蹤後續辦理情形，現階段仍不合格計有：消防安全部分1家。(統計至102年2月28日止)。另為強化本府防災管理之能力，本會亦持續參與檢討本府各機關災害現場處理相關機制，並提出政策建議作為。

(五) 列管市政會議市長裁(指)示事項

為使各機關有效落實市政會議重大政策決議，本會針對每週市政會議裁(指)示事項進行列管，除依裁(指)示事項內容請本府相關機關限期辦理外，並針對各案執行情形追蹤列管與進行個案查證，以有效管制各機關執行重要政策指示之

進度與品質。本會於 101 年全年共計列管 747 案、共 7,689 件。

(六) 列管監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件

為管控本府所屬各機關處理監察院所提糾正、調查及委託調查(陳情)案件辦理情形之答復時效，本會依「臺北市政府所屬各機關對監察院所提糾正及調查案件追蹤管制作業要點」所規定之「監察案件追蹤管制作業流程」進行追蹤列管，督促權責機關儘速處理答復，並針對逾期未答復案件予以稽催，每季定期將答復情形彙編簽報。統計本府 96 年至 101 年 12 月 31 日止，對監察院所提糾正、調查及委託調查(陳情)案件如表 1：

表 1：監察院所提糾正等案件統計一覽表

年度	96 年	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	總計
列管 件數	138	245	514	569	451	421	2,338

(七) 追蹤列管議員質詢案件

鑒於議員質詢乃議員針對市政建設提供建言的重要管道，為敦促本府各機關對於議會市政總質詢等質詢案件，能如期如質辦理，本府

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，於議會開議前提報市政會議，以提升本府各機關辦理列管案件處理之效率。此外，本會於每次大會開議前，亦會將市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙整成冊，函送貴會備查。截至 101 年 12 月 31 日止，第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案件數統計如下表 2：

表 2：第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案件數統計表

次別	第 1 次	第 2 次	第 3 次	第 4 次	總計
案件數	237	226	216	240	919

四、為民服務及行政革新

(一) 推動本府提升政府服務品質實施計畫

為持續提升本府各機關為民服務品質，樹立優質服務典範，擴散標竿學習效益，鼓勵機關提供創新服務，本府每年均訂頒年度服務品質考評實施計畫，辦理本府各機關為民服務工作之年度考評作業，透過平時考核、書面審查及實地審查等方式，全方位督考機關服務品質。考評結果擇

優推薦代表本府參加行政院「政府服務品質獎」競賽；成績不佳者，除參加本府公訓處辦理之輔導作業外，本會並於101年12月辦理3場次學習觀摩活動，邀請近4年未曾入圍本府辦理服務品質考核第2階段之11個機關，至服務品質特優機關進行參訪學習。本府101年度考評作業已辦理完竣，評獎優勝機關包括：北投區公所、內湖戶政事務所、士林地政事務所、大同區健康服務中心、陽明教養院、社會局、勞動局及聯合醫院等8個機關，將代表本府角逐行政院第5屆政府服務品質獎（如下表3）。

表 3：本府 101 年度考評作業，第一階段入圍成績結果

機關類別	特優機關	
第一線服務機關	北投區公所、內湖戶政事務所、士林地政事務所、大同區健康服務中心及陽明教養院	
	合計	5
服務規劃機關	社會局、勞動局及聯合醫院	
	合計	3

（二）辦理本府為民服務工作不定期考核與電話禮貌測試

101年7月至12月針對一、二級機關、區公所及本府專線電話共進行62個機關或單位(180通)的電話禮貌測試，按季彙整測試結果提報市政會

議後，行文各受測機關檢討改進。101年上半年度針對本府第一線為民服務機關進行不定期現場考核，101年8月份並針對12區運動中心進行專案考核，了解其服務措施規劃、服務場所環境、員工服務及輿情反映事項改善情形。同時為強化及創新本府現行為民服務工作考核思維，101年11月本會特引進民間企業常用之隱匿服務稽核（俗稱神秘客），委託民間專業機構之神秘客，至本府警察局所屬14個分局進行現場考核，相關考核結果並提報市政會議後函送各機關檢討改進。

（三）辦理人民陳情案件滿意度調查

為加強本府各機關受理人民陳情案件之處理品質，本府自96年10月1日起處理之陳情案件以書面回復陳情人時，皆須隨函檢附新修正之「臺北市政府（機關）人民陳情案件處理情形滿意度調查表」，由本會負責彙整民眾寄回之調查表及辦理統計分析。民眾若反映不滿意，有陳述建議或補充說明，皆轉請各受理機關再次檢視及具體回復。101年7月至12月回收之滿意度調查表總計1,764件，第3季（7月-9月）為899件、第4季（10月-12月）為865件。其中，民眾表示滿意之件數共有892件，占回收件數之50.6%。民眾表

示尚可或未勾選者有207件，占回收件數之11.7%。民眾表示不滿意之件數有665件，占回收件數之37.7%。

（四）辦理非臨櫃申請案件滿意度調查

為提升本府各機關受理申請案件之服務品質，並使民眾感受本府持續改善之熱忱，自98年1月1日起全面推動申請案件滿意度調查，除可適時了解民眾反映及提供多元意見反映管道外，亦能精進本府各機關受理申請案件之後續作為。凡民眾針對機關有具體不滿意事項或提出建議者，本會均函請受理機關檢討改進，並由該機關將檢討改進情形具體函復申請人。101年7月至12月回收之申請案件處理情形滿意度調查表問卷數量總計847件，第3季（7月-9月）為411件、第4季（10月-12月）為436件。其中，民眾表示滿意之件數有792件，占回收件數之93.51%，不滿意之件數有54件，占回收件數之6.38%，無意見或無法判斷之件數1件，占回收件數之0.12%。

（五）推動本府創意提案會報制度

為激發本府全體同仁發揮創意，研提與機關

業務相關之各項興革意見、專題研究及制度創新，本府自96年7月1日開始推動創意提案會報制度，並逐年修訂計畫以臻完善。101年度本府創意提案會報各機關推薦提案數合計110案（創新獎50案、精進獎43案、點子獎17案）。經初審及兩階段複審作業後，已評定本年度各獎項優勝名單，分別為創新獎10件、精進獎8件及點子獎5件），總計共有23件提案獲獎。

（六）申請案件年度審查作業

本府為維護民眾申辦案件之權益，同時提升行政效能，每年定期推動各機關檢討修正或簡化申請案件之項目、應備證件、處理時限及申請書表等，並要求各機關針對民眾申辦反映事項進行自我檢討，研擬改善作為。同時，本會推動網路申辦單一窗口「臺北市民e點通」網站之便民服務，期藉此達成簡政便民之目的。101年度審查作業，除檢討並持續推動一次告知單標準化、申請案件作業流程圖標準化、申請書表標準化和簡化，及擴展申辦進度查詢服務範圍外，並配合行政院及本府政策之重點推動與超商合作之便民服務、擴大提供線上換照服務等，經檢討核定後總計有29類1,326項本府申請案件，並於102年1月1日起

全面更新及公告實施。

五、公文管考及出版品管理

(一) 辦理本府公文管考作業

1. 每月統計分析本府各機關各類公文收辦情形（如下表 4），若機關整體公文逾期比率高於 5 % 時，適時行文督促提醒。

表 4：本府各類公文處理總件數統計表

年度	一般公文	專案案件	申請案件	陳情案件	行政救濟案件
99年	4,608,614	78,076	10,643,761	456,728	31,305
100年	4,709,192	63,873	10,666,483	429,549	28,594
101年	4,631,768	56,293	7,387,968	439,125	23,096

2. 為考評本府所屬各機關推動公文處理成效辦理情形，並加強輔導改進，以提升整體公文處理效能與品質，除於上半年透過定期辦理一級機關與區公所公文檢核外，並辦理二級機關不定期抽查及專案案件抽查作業；下半年賡續針對新工處等 9 個去年度一級機關檢核所屬成績未達 80 分，及每一級機關檢核所屬成績最差，且雖高於 80 分但未達 85 分者，進行實地檢核作業；另針對捷運局等 5 個專案申請量較高、

上次查核缺失較多，及處理異常機關辦理專案案件抽查作業，各項查核結果均函請受檢機關逐項檢討改進並辦理內部宣導訓練，期有效提升本府整體公文處理效能。

（二）辦理本府文書處理講習

為協助本府各機關提升公文處理知能及品質，本會每年結合本府秘書處與政風處在公訓處開辦整體性公文處理之教育訓練(5月辦理3期、11月辦理4期，共計7期)課程，課程內容包含公文時效管制作業、文書處理與機密文書作業，灌輸學員完整公文處理作業觀念，並透過教學檔與缺失案例之經驗分享，協助機關自行辦理內部教育訓練。101年11月4期之文書講習業於11月7日至13日辦理完竣，並首次錄製線上課程供各機關學員未來學習之用。

（三）出版品管理

1. 為鼓勵本府各機關出版發行優良政府出版品，本府於上半年辦理評獎作業並參加第四屆國家出版獎，本府計有5項優良政府出版品獲獎。
2. 為有效管理本府出版品執行情形，各機關出版品預算須經由本府觀傳局、財政局、主計處及本會組成之年度出版品工作組進行審查，本工作組依作業期

程於 101 年 7 月 17 日審查完成本府「102 年度出版品專案計畫概算審議」。

3. 為提升本府所屬各機關學校政府出版品編輯品質，101 年 8 月 15、16 日於本府公訓處辦理 2 期政府出版品編輯作業研習班，計有 70 位學員參與訓練。
4. 為提升本府政府出版品之品質及改善管制機制，本會於 101 年 9 月 26 日函頒修訂「本府所屬各機關政府出版品管理要點」，增訂本府推動綠色環保出版作業、著作權法及出版品授權相關規範。
5. 為促使本府出版品相關資源更有效整合運用並提升品質，本會首次辦理「臺北市政府 101 年度政府出版品管理成效訪問輔導試辦計畫」，由本會邀集府外專家學者 2 名及本府觀傳局、文化局代表各 1 名組成輔導小組，於 101 年 10 月 3 日至 10 月 9 日實地抽查訪視 10 個出版品辦理機關，針對機關出版品相關問題進行專業診斷並提出改善建議。

六、持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質

(一)「1999 臺北市民當家熱線」服務實績及滿意度

「1999 臺北市民當家熱線」自 97 年 7 月

啟動優化升級迄今，已成為臺北市民市政諮詢及反映市政問題之主要窗口，並為本府最簡便、迅速的市政溝通平臺。依據 1999 話務中心統計，自 97 年 7 月 3 日上線至 102 年 2 月 28 日止，累計已服務 966 萬 7,744 通電話、受理 58 萬 7,608 件陳情案件與 120 萬 5,623 件派工案件。平均每月服務 17 萬 2,638 通電話、受理 1 萬 493 件申訴案件與 2 萬 1,529 件派工案件(趨勢圖如下頁圖 1)。另外，1999 手語視訊服務自 99 年 6 月 1 日正式開辦服務以來，統計至 102 年 2 月 28 日止，服務次數累計達 1 萬 2,848 次，成功扮演本府與聽障市民之服務互動橋樑。另視障話務小組已於 101 年 8 月 9 日起上線提供勞工權益相關諮詢服務，至 102 年 2 月 28 日止，共計服務 3 萬 4,745 通電話(含外撥服務)。1999 話務中心自 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，每季調查一次，101 年調查結果為：3 月份滿意度為 89.60%、6 月份為 89.01%、9 月份滿意度為 88.87%、12 月份為 91.39%(趨勢圖如下頁圖 2)。本會今後將秉持「市民至上、效率政府」的願景目標，不斷地創新及提升服務品質。

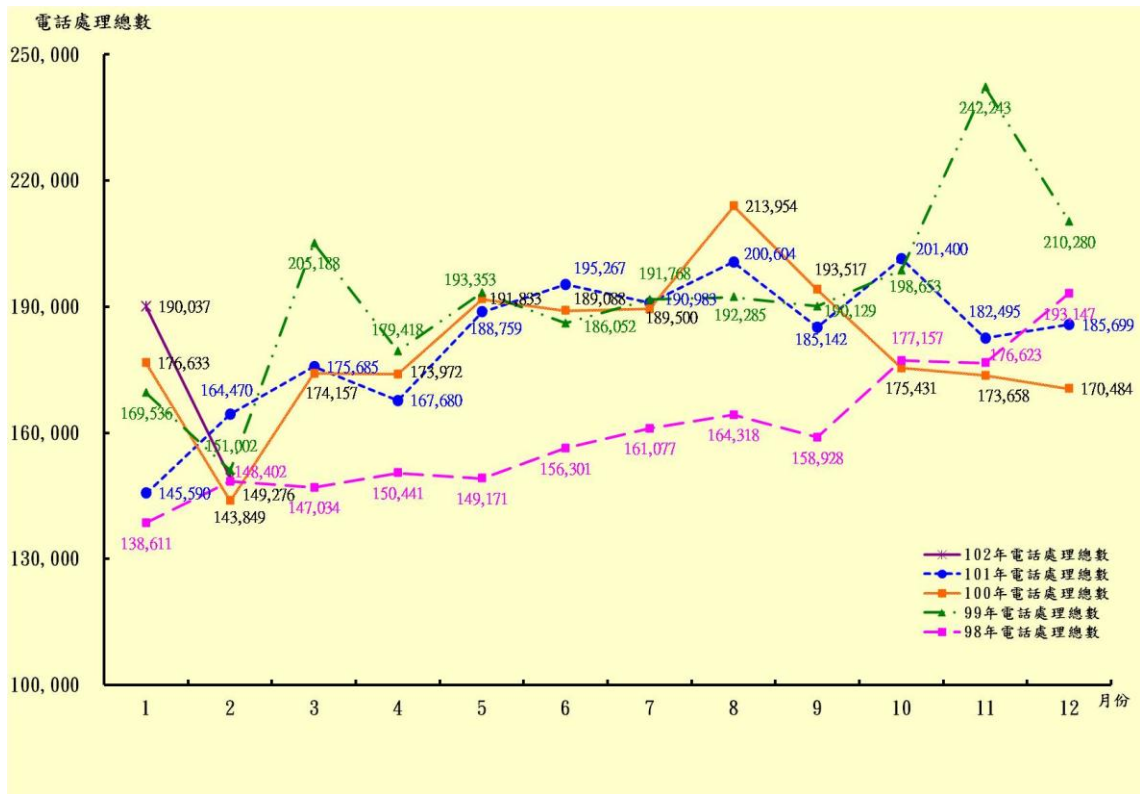


圖 1：98 至 102 年 2 月每月話務服務量趨勢圖



圖 2：100 年 3 月至 101 年 12 月 IVR 話後滿意度趨勢圖

(二) 「1999 臺北市民當家熱線」話務人員教育訓練

為持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質，本會持續加強服務品質管理、神秘客測試、話務人員在職及同理心等各項教育訓練、並持續優化資訊系統以及持續辦理滿意度調查等工作，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，101 年 1 月 1 日至 102 年 2 月 28 日止，已辦理 14 梯次新進人員訓練及 14 梯次在職人員訓練。

(三) 開發「1999 地理資訊系統 (1999 GIS)」

為加強 1999 派工案件提供決策支援之功能，101 年由本府資訊局協助開發建置「1999 地理資訊系統」，以地理資訊系統工具呈現並分析案件的分布狀況，並利用不同的空間分析工具（如環斑圖、網格圖等）呈現案件好發地點的分布情形，以作為決策的輔助工具，乃至政策擬定之依據。以「違規停車」派工項目為例，自 101 年 1 月起即於交通會報中提報前一月份違停派工之好發區域，以供各權管機關參考並研商改善機制。「1999 地理資訊系統」已於 101 年 12 月建置完畢，並開放由各派工機關自行運用，除可查詢案件之地理位置外，亦可

依不同條件設定圖層，以利決策使用。

(四) 持續推動手語視訊服務

為讓聽障朋友更便利地使用 1999 手語視訊服務，本會於 101 年 1 月提供每日 24 小時，全年無休之服務。聽障朋友除了使用個人電腦和 1999 手譯員連線外，亦可於安裝手語視訊設備的公共服務據點使用相關設施，101 年 1 月 1 日至 102 年 2 月 28 日共計服務 8,819 人次；另為增加聽障朋友使用之便利性，本府除在 46 處為民服務機關設有手語視訊服務設備，供聽障朋友使用，並於 101 年增設 27 處視訊設備服務點，包括市立圖書館 12 處、美術館、身障會館、聯合醫院 8 處、捷運站 3 處及旅遊服務中心 2 處，經由資訊局與相關單位之協助，業於 101 年 12 月 27 日正式上線服務。

(五) 「1999 臺北市民當家熱線」進用視障話務人員

因應 100 年度新頒布之「身心障礙者權益保障法」規定，「1999 臺北市民當家熱線」率先以整體話務服務委外方式，於 101 年聘請 12 位視覺功能障礙者，擔任話務服務人員，除開拓視覺障礙者多元的就業機會外，亦展開政府話務中心的新營運模式，為增加視覺障礙者就

業機會而努力，目前 12 名視障話務服務人員已於 101 年 6 月底訓練完畢，並於 7 月 4 日起試辦營運後，8 月 9 日起正式投入服務，服務項目以勞工權益相關的諮詢服務為主。

(六) 緊急案件處理機制

為使本市重大或緊急事項有效即時處置，本府制訂「1999 臺北市民當家熱線」話務服務作業規範，並另於 101 年 7 月 31 日訂定 1999 緊急案件通報處理機制，惟為於緊急案件發生時，加速於第一時間釐清權責機關，及完成安全措施處置，本府於 101 年 11 月 9 日，重新檢討修訂緊急案件通報處理機制，相關說明如下：

1. 1999 話務中心如接獲通報本市緊急案件，其涉及市民人、身、財產等立即性危險時，除統一將案件登錄於系統中，並同時以電話通報權責單位，權責機關均應立即受理，即刻趕赴現場處理：
 - (1) 第一個接獲通報之機關，應先行進行安全措施之處置，並於接獲通報後 1 小時內主動通知 1999 話務中心後續處理情形。
 - (2) 第一個接獲通報機關如未能於 2 小時內完

成安全措施之處置，應主動回報 1999 話務中心，1999 話務中心將以簡訊通報一、二級機關首長。

- (3) 第一個接獲通報之機關至現場查處時，如發現非本機關權責，應依「臺北市府各機關加強橫向聯繫要點」之規定，主動與他機關聯繫、協調，並確認權管單位後回報 1999 話務中心；處理過程中如涉跨機關權責爭議，應由第一個接獲通報機關主任秘書全程負責協調解決，如經協調仍無法解決，應主動逐級提報上級機關主任秘書、本府副秘書長協調，另同一主管機關之附屬機關間，若有業務推諉不清、無法協調配合之情事發生，上一級主管機關首長應負起督導不力之行政責任。

2. 1999 針對緊急案件之通報處理，如發現第一個接獲通報之機關，未主動與他機關聯繫、協調，或無法確認權管單位時，將以簡訊通報一、二級機關首長及督導之副秘書長；另如發現有未確實落實、情節重大及影響市府形象之情形，本會將簽報市府議處或提報本府市政會議檢討。

為使上述緊急案件處理機制及執行作業更為明確臻善，本會業於 102 年 3 月 8 日邀集相關單位，召開 1999 話務中心緊急案件作業事宜研商會議，除檢討、修正緊急案件之定義及處理方式外，並針對緊急案件是否新增、調整派工項目進行討論，及檢討結果將納入後續派工檢討會中統一討論。

(七) 檢討及新增 1999 派工項目

「1999 臺北市民當家熱線」自 97 年優化以來，陸續實施與民眾生活最為息息相關的派工業務共計 21 項。本會為簡化各機關公文處理流程及提升行政效率，於 101 年 11 月 30 日函請各機關審慎考量機關人力及預算等因素，並重新檢討及評估本機關及所屬機關業務，有無需納入 1999 派工之新增項目。

參、未來施政重點

一、策劃本府 103 年度施政綱要及計畫

發文函請本府各機關參考本府長期發展綱領、公共工程中程計畫、市政白皮書等，依據機關使命暨願景擬訂各機關 103 年度施政計畫重點，本會據以擬定本府 103 年度施政綱要，作為各機關籌編 103 年度預算之重

要參考依據，進而研訂本府各機關 103 年度施政計畫（草案），以利 103 年度地方總預算案之審議。

二、辦理 102 年市政建設專題委託研究

本會將於 102 年規劃辦理「臺北市政府年度施政計畫績效評核推動之研究」、「臺北市政府捐助之財團法人行政監督機制之研究」、「臺北友善城市政策之探索與研析」、「臺北市政統計資料探勘及市政決策支援之研究」及「臺北市公共場所設施滿意度調查研究」等案，希冀達成提升本府施政計畫績效、提出本府捐助之財團法人之監督機制、發展友善城市之相關措施，並透過公共場所設施滿意度調查，發現亟需改善之市政問題，以作為未來施政推動參考。

三、推動神秘客隱匿服務稽核制度

為持續提升本府各機關服務品質，本會就本府所屬各機關均不定期辦理服務現場考核，督促各機關即時改進、精益求精，有鑑於民間以「神秘客」方式進行服務品質評鑑已蔚為趨勢，為強化及創新本府為民服務工作考核思維，本府招募退休公務員培訓為本府專屬神秘客，進行相關隱匿稽核工作，期引進外部民眾觀點，督促機關持續提升為民服務品質，同時亦可

活化利用本府退休公務員人力，加強與本府之情感及榮譽感連結。

四、調整強化本府政府出版品作業

未來本府出版品審查時除要求出版機關提報年度執行成效，作為預算是否核列之依據外，並加強推動本府環保出版及出版品數位流通作業，現正評估規劃建置本府出版品整合平台之可行性，預計平台內容包括：完整的出版品目錄資訊、出版品全文電子檔，及針對目錄資料及附件電子檔之全文檢索功能，另提供主計及法規相關查詢系統之連結等，期能提升民眾瀏覽及查詢利用之便利性，並達到擴大流通推廣之目標。

五、辦理 1999 地理資訊系統(1999 GIS)功能擴充作業

1999 地理資訊系統（1999 GIS）已於 101 年 12 月完成建置，可提供現行各派工機關針對派工案件發生位置分析其好發區域，據以研商改善方案。為加強 1999 地理資訊系統之分析功能，以及增加資料來源之多樣性，爰規劃於 102 年與本府資訊局共同辦理 1999 地理資訊系統功能擴充作業，擴充項目包括：案件查詢進階統計分析功能，將案件之地理資訊納入時間因素，逐步建立時間趨勢分析工具；此外，將新增外部案件資料匯入功能，使 1999 GIS 資料來源更為多元化，以擴大

地理資訊分析工具之使用層面。

肆、結語

致力推展研究、發展與考核工作，是本會全力以赴的目標與信念。未來我們將善盡職責、監督市政、貫徹施政目標，以達成「美麗、友善、多元、科技」臺北城的施政願景，與「便民、效率、創新、尊重」的城市價值。以上報告，敬請各位議員女士、先生不吝督勉，隨時指教！

最後敬祝

各位議員女士、先生，身體健康、萬事如意！

臺北市議會第11屆第6次大會

臺北市政府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 袁乃娟

中華民國102年9月

目錄

壹、前言.....	1
貳、102 年度上半年重要施政成果.....	2
一、計畫作業.....	2
(一) 辦理本府「103 年度施政計畫」編審作業.....	2
(二) 辦理本府所屬非營業基金 101 年度營運績效考評作業.....	2
(三) 辦理本府所屬市營事業機構 101 年度績效考評作業.....	3
二、研究發展.....	3
(一) 辦理 102 年市政建設專題委託研究.....	3
(二) 辦理本府民意調查.....	4
(三) 辦理「市長信箱」電子信件作業.....	4
三、管制考核.....	5
(一) 辦理年度施政計畫管制考核工作.....	5
(二) 專案追蹤查證.....	6
(三) 市政活動查核.....	7
(四) 列管「治安、公安、消安」會報裁(指)示事項.....	7
(五) 列管市政會議市長裁(指)示事項.....	8
(六) 列管監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件.....	8
(七) 追蹤列管議員質詢案件.....	9
四、為民服務及行政革新.....	10
(一) 推動本府提升政府服務品質實施計畫.....	10
(二) 辦理本府為民服務工作不定期考核與電話禮貌測試.....	10
(三) 辦理人民陳情案件滿意度調查.....	11
(四) 辦理非臨櫃申請案件滿意度調查.....	11
(五) 推動神秘客隱匿性服務稽核專案.....	12
(六) 推動 e 點通網站功能改進.....	13
(七) 加強機關橫向協調及權責爭議案件之管控機制.....	14
五、公文管考及出版品管理.....	15
(一) 辦理本府公文管考作業.....	15
(二) 辦理本府文書處理講習.....	16
(三) 出版品管理.....	16
六、持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質.....	17
(一)「1999 臺北市民當家熱線」服務實績及滿意度.....	17
(二)「1999 臺北市民當家熱線」話務人員教育訓練.....	19
(三) 持續推動手語視訊.....	19
(四) 修訂「1999 臺北市民當家熱線緊急應變作業流程」.....	20

(五) 緊急案件處理機制暨派工業務檢討會議.....	20
(六) 1999 服務網改版	21
(七) GIS系統功能擴充.....	22
參、未來施政重點	23
一、103 年度施政計畫編製作業	23
二、持續加強追蹤管考作業.....	23
三、精進本府創意提案會報推動方式.....	24
四、強化本府出版品管理作業.....	24
五、推動 1999 派工系統優化升級，開發新一代派工系統	24
肆、結語.....	25

圖目錄

圖 1：98 至 102 年 8 月每月話務服務量趨勢圖	18
圖 2：100 年 3 月至 102 年 6 月 IVR 話後滿意度趨勢圖	19

表目錄

表 1：監察院所提糾正等案件統計一覽表	9
表 2：第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案件數統計表	10
表 3：本府各類公文處理總件數統計表	15

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第 11 屆第 6 次定期大會開議，乃娟應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對研考工作的策勵與支持，使本會各項業務均能順利推展，謹此誠摯敬致謝忱！

壹、前言

乃娟自擔任研考會主任委員以來，戮力帶領研考會同仁落實規劃、研究、管制與考核之職責，持續擔任優質政府治理推手，除以研考功能協助局處落實施政品質，亦致力於與局處攜手合作，共同實踐城市遠景。在此任期尚有年餘之際，乃娟尤其督促全體同仁加速推動各項重點工作，以不負市民所託。

謹此，乃娟在此提出過去半年來重要工作成效與未來施政重點，扼要報告如下，敬請 指教。

貳、102 年度上半年重要施政成果

一、計畫作業

(一) 辦理本府「103 年度施政計畫」編審作業

本府 103 年度施政計畫重點提報作業，業於 102 年 2 月 4 日行文本府各一級機關依據「臺北市政府所屬各機關年度施政計畫編審要點」，辦理施政計畫重點初稿研訂。103 年度府層級優先推動項目及 103 年施政綱要業於 102 年 4 月函知各一級機關，作為編列 103 年度概算及施政計畫之參考依據。另外，103 年施政計畫(草案)提報作業，於 5 月 30 日完成各機關第一階段(系統)提報作業，第 2 階段提報作業於 8 月上旬完成，並彙整提報第 1746 次市政會議(102 年 8 月 27 日)審議通過後，於 8 月 29 日函送貴會審議。

(二) 辦理本府所屬非營業基金 101 年度營運績效考評作業

本府所屬非營業基金 101 年度營運績效考評作業於 102 年 4 月 18 日至 4 月 29 日辦理，由本府財政局、主計處、人事處及本會共同組成考評小組，針對 28 個非營業基金考評，並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、公有收費停車場基金等 4 個基金提出改善建議，以做為各基金未來業務推動參考，並達成基金之政策功能。本案最後考評報告業於 9 月 2 日奉府核定，並將印妥之考評報告發送予各基金管理單位，以做為未來業務執行改進之參考。

(三) 辦理本府所屬市營事業機構 101 年度績效考評作業

101 年度本府所屬市營事業績效考評受考單位計有臺北自來水事業處、臺北市動產質借處、臺北大眾捷運股份有限公司及臺北市政府捷運工程局(聯開基金)4 個機構，考評作業於 102 年 5 月 2 日正式開始，由本府財政局、人事處、主計處、交通局及本會等 5 個機關派員組成，並邀集府外學者專家至各事業機構實施查證，評定其經營績效，同時考評上年度本府考核小組所提改進建議事項之辦理情形，考評報告業於 8 月初奉核，並行文分送相關機關參考。

二、研究發展

(一) 辦理 102 年市政建設專題委託研究

本會 102 年度委託研究案計有 5 案。其中「臺北市政府年度施政計畫績效評核推動之研究」、

「臺北市政府捐助之財團法人行政監督機制之研究」已於 102 年 8 月 16 日及 7 月 18 日期中報告審查通過，「臺北市政統計資料探勘及市政決策支援之研究」、「臺北市公共場所設施滿意度調查研究」及「臺北市社會福利機構服務滿意度調查研究—以老人服務與托育服務為例」現正辦理中。

(二) 辦理本府民意調查

本會針對本府各項重要政策進行民意調查，102 年 1 至 8 月已針對「市民運動中心」、「Taipei Free 免費無線上網」、「YouBike 微笑單車」、「騎樓品質」、「住宅價格指數」、「核四議題」等進行民調，並將調查結果提供本府相關機關業務推動參考。為充實本府各機關人員民意調查專業知識，提升本府各機關辦理民意調查之作業品質，本會持續辦理「民意調查教育訓練班」，102 年度課程已於 3 月及 7 月辦理完成。

(三) 辦理「市長信箱」電子信件作業

臺北市政府「市長信箱」係透過網路，提供民眾對市府提出建議及表述意見的溝通管道，本會負責列管本府各機關的辦理情形，除每週選取當週熱門話題與預警案件提報市政會議外，並按

月選取交通、治安、公安類市長信箱案件，提報本府交通、治安、公共安全會報討論。102年度1至8月「市長信箱」總收件數為6萬5,206件，每件平均處理天數為4.48天。

三、管制考核

(一) 辦理年度施政計畫管制考核工作

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」選項列管；過程中，除協助機關擬訂作業計畫並進行審查外，執行期間更以機動管理方式，進行定期與不定期實地查證；另為掌握各案之執行進度，本會每兩個月進行統計分析，若屬新增之進度落後案件（單次落後達3%）或進度落後幅度擴大者，則報請副秘書長召開檢討會議，研商解決之道，協助主辦機關排除執行障礙，以確保計畫執行之進度與效率；年終則依規定進行年度成效考評工作，俾瞭解各項計畫執行績效及利弊得失，做為下年度預算編列及研訂計畫之參考。

102年度由府列管施政計畫計列管43案，截至102年8月底止，執行情形統計如下：

- 1、已執行完成者4案，占9.30%。
- 2、進度超前者16案，占37.21%。
- 3、進度符合者10案，占23.26%。
- 4、進度落後者13案，占30.23%。

進度落後之13案中，落後原因以「施工作業」及「天然因素」居多。其中單次落後幅度達3%及落後幅度持續加大之案件，本會皆報請本府3位副秘書長擇期召開檢討會議，針對落後原因逐案檢討，要求主辦機關儘速趕上進度，並注意計畫執行成效與品質。

（二）專案追蹤查證

為督促各權管機關落實本市公共建設維護管理，本會採定期或不定期派員追蹤查證，並將查證所發現之優缺點提報市政會議檢討或簽報市長核閱後，函請權管機關檢討改善。102年1月至8月專案追蹤查證項目包括「路平專案」、「公園、綠地、廣場及附屬運動設施、兒童遊戲場清潔維護情形」、「行人有聲號誌現況」、「捷運信義線道路設施改善及維護工程」、「蘇力颱風災後街道、公園樹倒復原情形」、「市容查報」、「大龍峒公營住宅」、「平價住宅」、「8米以下市區道路及側溝維護抽查情形」等項目，上述各項專案追蹤查證之待改善事項，本會皆派員追蹤查證，瞭解

其改善情形。

(三) 市政活動查核

本會每月派員實地查證各機關舉辦之活動，以瞭解活動之舉辦有無缺失，102年1月至8月計抽查67件活動。另為強化對各局處所舉辦行銷活動的成效管理，本會於今(102)年，開全國之先，制定活動評核指標，並自4月份起，針對各項活動進行逐項活動成效評核，相關查核結果並提供本府主計處納入審查機關編列下年度活動經費參考。

(四) 列管「治安、公安、消安」會報裁(指)示事項

為加強府內相關局處橫向聯繫與縱向整合，本會持續透過每月召開之「治安會報」，督促落實「治安零容忍政策」，以隨時掌握治安趨勢變化。公共安全維護方面，本市為提升消費者安全消費環境，奉市長指示，籌組公共安全聯合稽查小組，並於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，不預警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。102年1月至8月，本會派員參與府級公安複查計12次、68家，經查消防安全部分不符規定28家；建管安全部分不符規定

5 家，各權管機關皆已依法限期改善或逕予裁處，並持續派員執行複查。經本會追蹤後續辦理情形，現階段仍不合格計有：消防安全部分 1 家、建管安全部分 1 家（統計至 102 年 8 月 31 日止）。另為強化本府防災管理之能力，本會亦持續參與檢討本府各機關災害現場處理相關機制，並提出政策建議作為。

（五）列管市政會議市長裁(指)示事項

為使各機關有效落實市政會議重大政策決議，本會針對每週市政會議裁(指)示事項進行列管，除依裁(指)示事項內容，請本府相關機關限期辦理外，並針對各案執行情形，追蹤列管與進行個案查證，以有效管制各機關執行重要政策指示之進度與品質。本會於 102 年 1 月至 8 月共計列管 538 案、共 4,573 件。

（六）列管監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件

為管控本府所屬各機關處理監察院所提糾正、調查及委託調查(陳情)案件辦理情形之答復時效，本會依「臺北市政府所屬各機關對監察院所提糾正及調查案件追蹤管制作業要點」規定之「監察案件追蹤管制作業流程」進行追蹤列管，督促權責機關儘速處理答復，並針對逾期未答復

案件予以稽催，每季定期將答復情形彙編簽報。統計本府 96 年至 102 年 8 月 31 日止，對監察院所提糾正、調查及委託調查(陳情)案件如表 1：

表 1：監察院所提糾正等案件統計一覽表

年度	96 年	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	總計
列管 件數	138	245	514	569	451	421	289	2,627

(七) 追蹤列管議員質詢案件

鑒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議會市政總質詢等質詢案件，能如期如質辦理，本府透過「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，於議會開議前提報市政會議，以提升本府各機關辦理列管案件處理之效率。此外，本會於每次大會開議前，亦會將市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙整成冊，函送貴會備查。截至 102 年 8 月 31 日止，第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案件數統計如下表 2：

表 2：第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案件數統計表

次別	第 1 次	第 2 次	第 3 次	第 4 次	第 5 次	總計
案件數	237	226	216	240	244	1,163

四、為民服務及行政革新

(一) 推動本府提升政府服務品質實施計畫

為持續提升本府各機關為民服務品質，樹立優質服務典範，擴散標竿學習效益，鼓勵機關提供創新服務，本府每年均訂頒年度服務品質考評實施計畫，辦理本府各機關為民服務工作之年度考評作業，透過平時考核、書面審查及實地訪視等方式，全方位督考機關服務品質。本市陽明教養院自全國 173 個參獎機關中脫穎而出，榮獲行政院第五屆政府服務品質獎優勝，表現優異，行政院已於 102 年 6 月 19 日舉行頒獎典禮。

(二) 辦理本府為民服務工作不定期考核與電話禮貌測試

102 年 1 月至 8 月針對一、二級機關、區公所共進行 152 個機關或單位 (626 通) 的電話禮貌測試，按季彙整測試結果提報市政會議後，行文各受測機關檢討改進。102 年 1 至 8 月除針對本府第一線為民服務機關進行不定期現場考核外，針對委外場館部分亦進行專案考核，瞭解其服務措施

規劃、服務場所環境、員工服務及輿情反映事項改善情形，總計考核219個機關（場館）。

（三）辦理人民陳情案件滿意度調查

為加強本府各機關受理人民陳情案件之處理品質，本府自96年10月1日起處理之陳情案件以書面回復陳情人時，皆須隨函檢附新修正之「臺北市政府（機關）人民陳情案件處理情形滿意度調查表」，由本會負責彙整民眾寄回之調查表及辦理統計分析。民眾回復之調查表中如有陳述建議或相關陳情之補充說明，皆轉請各受理機關再次檢視及具體回復。102年1月至8月回收之滿意度調查表總計2,477件。其中，民眾表示滿意之件數共有1,263件，占回收件數之51.0%；民眾表示尚可或未勾選者有322件，占回收件數之13.0%；民眾表示不滿意之件數有892件，占回收件數之36.0%。自本年度開始，針對不滿意度較高及陳情案件處理品質待提升之機關，由本會與公訓處合作開辦專班，調訓相關案件承辦人及直屬主管，就陳情案件相關作業規定及實例，逐一檢視案例處理情形並力求精進。

（四）辦理非臨櫃申請案件滿意度調查

為提升本府各機關受理申請案件之服務品

質，並使民眾感受本府持續改善之熱忱，自98年1月1日起全面推動申請案件滿意度調查，除可適時瞭解民眾反映之多元意見外，亦能提供本府各機關受理申請案件之後續精進作為參考。102年1月至8月回收之申請案件處理情形滿意度調查表問卷數量總計1,831件。其中，民眾表示滿意之件數有1,736件，占回收件數之94.81%，不滿意之件數有89件，占回收件數之4.86%，無意見或無法判斷之件數6件，占回收件數之0.33%。

另為提升民眾申請案件滿意度意見調查表之回復比率，本會自102年1月18日起辦理本府非臨櫃申請案件滿意度調查表回復抽獎活動。以102年1月至8月回收問卷數1,831件為例，已達101年度全年回收問卷數2,004件之91.37%，回收率成長約3成7。

(五) 推動神秘客隱匿性服務稽核專案

為強化及創新本府現行為民服務工作考核思維，本會特引進民間企業常用之隱匿服務稽核制度，招募本府退休公務員擔任神秘客，經書面審查、面談、培訓課程及專業證照考試後，由神秘客以匿名身分至本府各機關服務現場進行隱

匿稽核，協助提供機關改善精進建議，督促機關參考改進，提升服務品質。本府神秘客102年度第1次考核，係以本府衛生局所屬聯合醫院之10個院區為對象，考核報告業已彙整提報102年7月23日第1741次市政會議。

(六) 推動e點通網站功能改進

考量本府申請案件項目及相關書證表單等資料數量，隨各機關業務成長而日益增加，本府網路申辦單一窗口網站-「臺北市民e點通」因原提供之搜尋引擎功能不佳，初次申辦民眾於使用關鍵字進行申辦資訊檢索時，常遇有困難，本會自101年12月起積極研析e點通作業精進作為，並向本府資訊局提出包括優化搜尋引擎功能、強化書表範例及流程圖下載功能等改善建議。其中搜尋引擎優化部分，業於102年3月31日正式啟用上線。網站首頁之分類頁籤、置頂橫幅與主題式服務區等美編調整作業，則已於102年5月16日完成；新增之書表勾選下載功能預計於102年第3季完成。

另為維持申請案件資訊正確性及達到內容同步互享之目標，本會亦自101年12月10日起，函請本府各機關學校推動各機關學校網站

設置「申請案件」專區作業，將申請案件統一連結至本府網路申辦單一窗口「臺北市民 e 點通」網站首頁及移除重複設置之書證表單等檔案，希望藉此減少各機關分散式地進行申請案件資訊維護管理及更新時所付出之時間與人力成本。

(七) 加強機關橫向協調及權責爭議案件之管控機制

針對本府各機關涉有權責爭議及需跨機關橫向聯繫、協調配合案件，本府訂有各類規範供遵循，惟各機關仍迭有發生未依規定處理之缺失。為預防此類情形，本府即於去（101）年 11 月起，建立通報及列管機制，並行文本府各一級機關，請各機關處理涉及權責爭議或需跨機關協調整合之業務，除依本府相關規定逐級辦理協調外，並應落實三級管考精神，各機關研考人員均應錄案列管追蹤，並按月填列「需跨機關協調」或「權責爭議」案件列管表予本會，以利後續追蹤及列管。另外，為督促各機關能落實通報，本府並進行交叉比對各機關填列情形之記點措施，按季統計，若累計未依規定通報缺失次數達 3 次以上者，本會將視情節提報市政會議檢討，以嚴密相關追蹤管考機制。

五、公文管考及出版品管理

(一)辦理本府公文管考作業

1. 每月統計分析本府各機關各類公文收辦情形（如下表 3），若機關整體公文逾期比率高於 5% 時，適時行文督促提醒；另針對每季公文逾期比率高於該季本府總平均值之機關，亦行文督促改善，並視每季逾期情形，針對逾期比率較高前 3 名、或逾期比率高於 1% 之機關進行實地輔導。

表 3：本府各類公文處理總件數統計表

年度	一般公文	專案案件	申請案件	陳情案件	行政救濟案件
99年	4,608,614	78,076	10,643,761	456,728	31,305
100年	4,709,192	63,873	10,666,483	429,549	28,594
101年	4,631,768	56,293	7,387,968	439,125	26,517
102年 1-7月	2,722,350	22,775	4,088,338	263,824	8,117

2. 為考評本府所屬各機關推動公文處理成效辦理情形，並加強輔導改進，以提升整體公文處理效能與品質，於 102 年 5 月 13 日至 27 日，辦理年度定期公文檢核，針對 101 年度檢核成績未達優等、檢核總成績雖達優等，惟有檢核分項未達 80 分，及新成立之機關

(體育局)，共計 15 個機關辦理複檢輔導；另 102 年上半年不定期抽查，針對交工處等 12 個去年度一級機關檢核所屬成績未達 80 分，及每一級機關檢核所屬成績最差，且雖高於 80 分但未達 85 分者，進行實地檢核作業；另針對捷運局中工處等 4 個專案申請量較高、上次查核缺失較多，及處理異常機關辦理專案案件抽查作業，各項查核結果均函請受檢機關逐項檢討改進並辦理內部宣導訓練，期有效提升本府整體公文處理效能。

(二) 辦理本府文書處理講習

為協助本府各機關提升公文處理知能及品質，本會每年結合本府秘書處與政風處，開辦整體性公文處理之教育訓練(5 月辦理 3 期、11 月辦理 4 期，共計 7 期)課程，課程內容包含公文時效管制作業、文書處理與機密文書作業，除灌輸學員完整公文處理作業觀念，並透過教學檔與缺失案例之經驗分享，協助機關自行辦理公文素質的提升。102 年 5 月 3 期文書講習業於 5 月 6 日至 8 日辦理完竣。

(三) 出版品管理

1. 為協助本府各機關出版優良出版品及提升整體出版品質，並促使相關資源更有效整合及運用，本會

於 102 年 1 月 15 至 28 日，針對 101 年度本府核列專案預算之出版品，依出版品性質分為四大類，並依類別特性分別進行評比，檢討報告於 102 年 2 月 8 日專案簽奉核定，並函送各機關參考；本次檢討結果亦作為本府出版品預算審查及品質要求之參考。

2. 為提升本府所屬各機關學校政府出版品品質、落實出版品管理及辦理 103 年度出版品專案概算審查，已於 102 年 4 月 11 日至 12 日於本府公訓處辦理 2 期政府出版品作業研習班，計有 59 位學員參與訓練。
3. 為有效管理本府出版品執行情形，各機關出版品預算須經由本府觀傳局、文化局、財政局、主計處及本會組成之年度出版品工作組進行審查，本工作組依作業期程於 102 年 6 月 5 日完成本府「103 年度出版品專案計畫概算審議」初審作業。

六、持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質

(一)「1999 臺北市民當家熱線」服務實績及滿意度

自 97 年 7 月 3 日上線至 102 年 8 月 31 日止，累計已服務 1,084 萬 178 通電話、受理 66 萬 4,252 件陳情案件與 137 萬 9,643 件派工案

件。平均每月服務 17 萬 4,842 通電話、受理 1 萬 0,714 件申訴案件與 2 萬 2,252 件派工案件(趨勢圖如下圖 1)。另外，1999 手語視訊服務自 99 年 6 月 1 日正式開辦以來統計至 102 年 8 月 31 日止，服務次數累計達 1 萬 6,824 次，而視障話務小組已於 101 年 8 月 9 日起上線，提供勞工權益相關諮詢服務，至 102 年 8 月 31 日止，共計服務 6 萬 0,162 通電話(含外撥服務)。1999 話務中心每季執行一次話後滿意度調查，102 年 3 月份滿意度為 93.02%、6 月份為 89.37%(趨勢圖如下頁圖 2)。

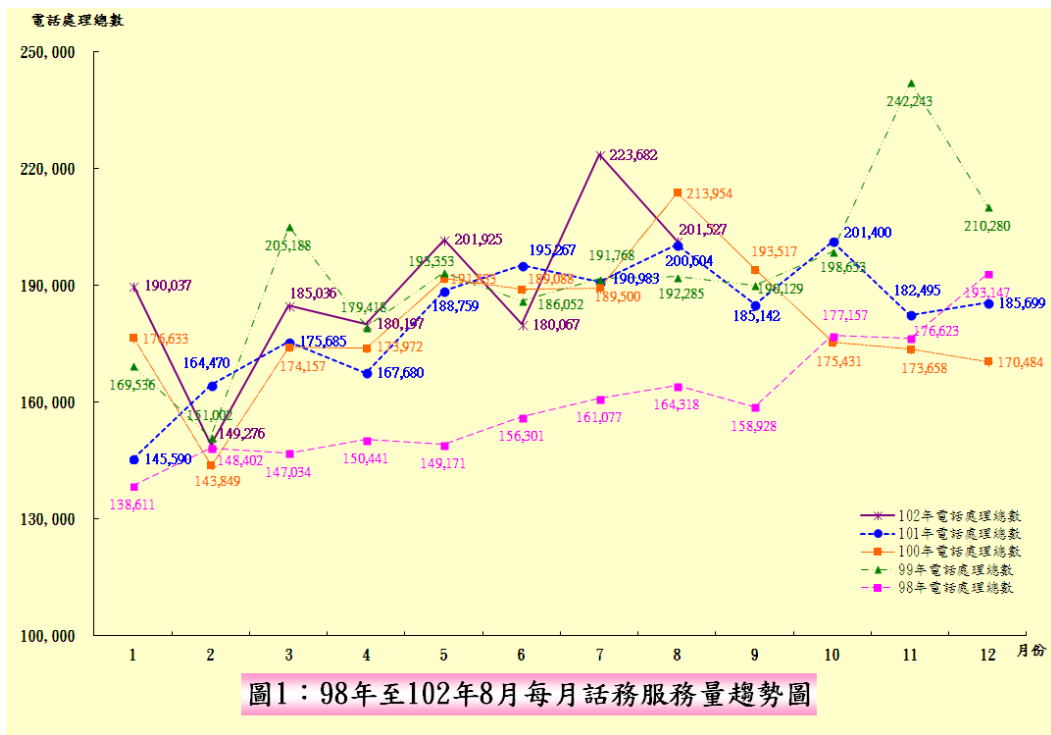


圖 1：98 至 102 年 8 月每月話務服務量趨勢圖

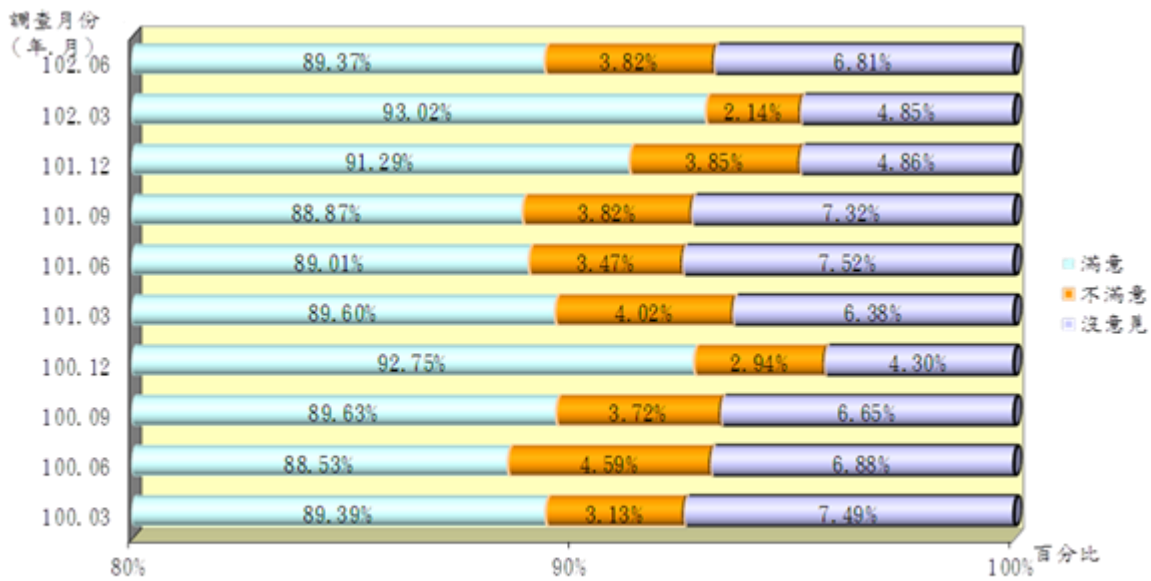


圖 2：100 年 3 月至 102 年 6 月 IVR 話後滿意度趨勢圖

(二) 「1999 臺北市民當家熱線」話務人員教育訓練

為持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質，本會持續加強服務品質管理、神秘客測試、話務人員在職及同理心等各項教育訓練、並持續優化資訊系統以及持續辦理滿意度調查等工作，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，102 年 1 月 1 日至 102 年 8 月 31 日止，已辦理 9 梯次新進人員訓練及 9 梯次在職人員訓練。

(三) 持續推動手語視訊

為讓聽障朋友更便利地使用 1999 手語視

訊服務，本會於 101 年 1 月起，提供每日 24 小時、全年無休之服務。聽障朋友除了使用個人電腦和 1999 手譯員連線外，亦可於安裝手語視訊設備的公共服務據點使用相關設施，101 年 1 月 1 日至 102 年 8 月 31 日，共計服務 1 萬 2,795 人次。

(四) 修訂「1999 臺北市民當家熱線緊急應變作業流程」

鑒於發生天然災害時，民眾撥打 1999 需求量大幅提高，1999 話務中心已納入本府防災體系，本會亦於 102 年重新檢視原「1999 臺北市民當家熱線緊急應變計畫」之各項緊急應變階段之啟動時機及方式，並新增配合本市災害應變中心一級開設或本市發生重大災情事件之第二階段局處緊急備援相關作業規範，修正為「1999 臺北市民當家熱線緊急應變作業流程」，以強化危機管理應變能力、暢通各局處橫向聯繫管道。

(五) 緊急案件處理機制暨派工業務檢討會議

為使本市重大或緊急事項有效即時處置，本府制訂「1999 臺北市民當家熱線」話務服務作業規範，另於 101 年 7 月 31 日訂定 1999 緊急案件通報處理機制；惟為於緊急案件發生

時，加速於第一時間釐清權責機關，及完成安全措施處置，本府於 101 年 11 月 9 日，重新檢討修訂緊急案件通報處理機制，並於 102 年 3 月 8 日邀集相關單位，召開 1999 話務中心緊急案件作業事宜研商會議，除檢討修正緊急案件定義與確立處理原則外，同時針對緊急案件是否新增、調整派工項目進行討論。另，102 年 6 月 11 日召開 102 年度本府「1999 臺北市民當家熱線」派工業務檢討會，針對派工項目逐項審查，除將處理時限之文字表達方式調整一致性寫法及視案件性質增列緊急案件時限管控外，另調整稽催機制與確立案件處理時限，上揭派工業務檢討已於 102 年 8 月 5 日另簽府級，並配合今年度下半年派工系統改版作業分二階段實施，以簡化各機關公文處理流程及提升行政效率。

(六) 1999 服務網改版

本府 1999 服務網自 97 年 7 月 3 日起提供民眾上網，瀏覽 1999 相關資料及線上查詢案件處理進度。為改善現行 1999 網站版型與搜尋引擎的品質，本會業於 102 年 2 月 7 日與本府資訊局共同研議「102 年度 1999 服務網改版更新工作」，規劃新增 FAQ 即時更新查詢、嵌入影

音平台、設置 GIS 市政行事曆、設置案件查詢區域等，並將既有之連結如市長信箱、市民 e 點通等重新設計圖示與位置，經功能需求檢討及修正，新版 1999 服務網預定於 102 年 9 月底完成測試後上線。

(七) GIS 系統功能擴充

1999 地理資訊系統 (GIS) 已於 101 年 12 月完成建置，可提供現行各派工機關針對派工案件發生位置，分析其好發區域，據以研商改善方案。為加強 1999 地理資訊系統之進階功能，102 年本會與資訊局共同辦理「1999 地理資訊系統擴充案」，已於 102 年 6 月底完成納入外部資料篩選功能，以獲取符合目的之分析結果。此外，亦於 102 年 6 月底，完成外部資料介接，以充實分析資料來源之功能，並經測試無誤後，於 8 月 27 日辦理「1999 地理資訊系統外部資料介接應用研習班」，針對違規停車部分，除既有之 1999 派工案件資料外，另可收錄本府警察局及停管處所開立之違停罰單資料綜合分析。

參、未來施政重點

一、103 年度施政計畫編製作業

本府施政計畫係依據 貴會質詢、施政綱要、民意輿情反映及各機關年度業務需求具體規劃而成，「臺北市府 103 年度施政計畫草案」並已函送 貴會審議。103 年度施政計畫正式本彙編作業，則將配合 貴會預算審查期程，於 102 年底至 103 年初，函請本府各一級機關依據 貴會預算審查結果依限完成彙整修正作業，並經市長核定後，編印完成施政計畫書，函送 貴會與本府各一級機關參考。

二、持續加強追蹤管考作業

為加強本府各機關落實執行本市重大政策，除由本府各機關落實三級管考機制外，本會亦將持續加強各項管考作業之強度，例如針對議會協調案件，每月抽查 40 件，以強化議會協調案件處理效率及回復品質；另加強市政活動之查核部分，每月將實地抽查 10 件，並針對各種不同類型活動訂定評核指標，以有效評鑑各活動效益；而每月至少提報 4 項專案查證，以適時發現問題及督促權責機關改善。

三、精進本府創意提案會報推動方式

為持續激發本府各機關同仁加強運用智慧及發揮創意，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，經研蒐國內外相關機制及參酌本府各機關建議意見後，將本府創意提案會報制度進行整併優化，於「創意點子獎」項下分為「創新組」及「精進組」，以提案內容是否已施行為區分標準，以利同仁擇定參賽項目。另為強化跨局處資源整合及促進機關橫向聯繫，特創設「市政金頭腦獎」，並經市長擇定「助妳更好孕」為 102 年度指定題目，鼓勵同仁跨機關創意發想。

四、強化本府出版品管理作業

為達成少紙化、資訊化、預算有效運用及擴大行銷推廣之政策目標，本府出版品管理除透過年度評比及專案概算審查作業，督促機關落實檢討出版成效，並為持續推動本府環保出版及出版品數位流通作業，刻正規劃建置本府出版品雲端平台，預定於 103 年 3 月正式上線，期能提升民眾瀏覽及查詢利用之便利性，並達到擴大流通推廣之目標。

五、推動 1999 派工系統優化升級，開發新一代派工系統

1999 派工系統自 97 年啟用以來，因案件量逐

年增加，派工系統負荷已愈趨繁重，各項功能之修正亦耗時繁複，而為擴大 1999 派工案件之服務範圍，本會已於 102 年新增 10 項派工項目，屆時派工系統之負載勢必愈加沈重。為維持派工系統與作業之穩定，進而提升派工案件之服務效率，並強化派工案件分析，本會 102 年下半年度將規劃推動 1999 派工系統優化升級作業，開發新一代派工系統，主要的開發項目包括：

- (一) 調整各通報項目之成案介面，簡化作業程序。
- (二) 將各通報項目之處理情形及簡訊回復內容規格化，以減少誤植或繕打錯誤情形。
- (三) 開發一般派工案件及緊急案件皆可適用之通報系統，便利案件進度之分派、查詢與管控。
- (四) 強化統計報表與案件屬性分類功能，以提供決策者更豐富之參考資訊。

肆、結語

近年來，臺北市在各項發展上均不斷躍升，未來，研考會將善盡職責、監督市政，兼顧施政願景與城市價值，努力貫徹施政目標，以推動臺北市成為一個既符合市民期待且具國際競爭力的標竿城市。敬請各位議員女士、先生不吝督勉，隨時指教！

最後敬祝

各位議員女士、先生，身體健康、萬事如意！

臺北市議會第11屆第7次大會

臺北市府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 袁乃娟

中華民國103年3月

目錄

壹、前言.....	1
貳、102 年度下半年重要施政成果.....	2
一、計畫作業.....	2
(一) 辦理本府「103 年度施政計畫」編審作業.....	2
(二) 辦理本府所屬市營事業機構 101 年度績效考評作業.....	2
(三) 辦理本府所屬非營業基金 101 年度營運績效考評作業.....	3
二、研究發展.....	4
(一) 辦理 102 年市政建設專題委託研究.....	4
(二) 辦理本府民意調查.....	4
(三) 辦理「市長信箱」電子信件作業.....	5
三、管制考核.....	5
(一) 辦理年度施政計畫管制考核工作.....	5
(二) 專案追蹤查證.....	7
(三) 市政活動查核.....	7
(四) 列管「治安、公安、交安」會報裁(指)示事項.....	8
(五) 列管市政會議市長裁(指)示事項.....	8
(六) 列管監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件.....	9
(七) 追蹤列管議員質詢案件.....	10
四、為民服務及行政革新.....	11
(一) 推動本府提升政府服務品質實施計畫.....	11
(二) 辦理本府為民服務工作不定期考核與電話禮貌測試.....	11
(三) 推動本府創意提案會報制度.....	12
(四) 辦理人民陳情案件滿意度調查.....	12
(五) 辦理非臨櫃申請案件滿意度調查.....	13
(六) 推動神秘客隱匿性服務稽核專案.....	14
(七) 推動申請案件單一窗口網站精進作為.....	15
(八) 辦理申請案件檢核及列管作業.....	16
五、公文管考及出版品業務.....	16
(一) 辦理本府公文管考作業.....	16
(二) 辦理本府文書處理講習.....	18
(三) 出版品管理.....	18
六、持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質.....	20
(一)「1999 臺北市民當家熱線」服務實績及滿意度.....	20
(二)「1999 臺北市民當家熱線」話務人員教育訓練.....	22
(三) 持續推動手語視訊.....	22

(四) 緊急案件處理機制暨派工業務檢討會議.....	22
(五) 1999 服務網改版.....	23
(六) 派工系統優化升級.....	24
參、未來施政重點.....	25
一、策劃本府 104 年度施政綱要及計畫.....	25
二、辦理 103 年市政建設專題委託研究.....	25
三、檢討市政活動查核機制.....	26
四、擴大推動神秘客隱匿性服務稽核專案.....	26
五、強化本府出版品管理作業.....	26
六、籌建 1999 備援話務中心(含視障話務小組).....	27
肆、結語.....	28

圖目錄

圖 1：98 至 102 年 12 月每月話務服務量趨勢圖	21
圖 2：100 年 3 月至 102 年 12 月 IVR 話後滿意度趨勢圖	21

表目錄

表 1：監察院所提糾正等案件統計一覽表	9
表 2：第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案件數統計表	10
表 3：本府各類公文處理總件數統計表	17

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第 11 屆第 7 次定期大會開議，乃娟應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對研考工作的策勵與支持，使本會各項業務均能順利推展，謹此誠摯敬致謝忱！

壹、前言

乃娟自擔任研考會主任委員以來，積極帶領研考會同仁秉持規劃、研究、管制與考核之職責，監督並協助本府團隊發揮有效執行力與品質管理，在行政效率與創新的軸線上累積交集，在此任期內，乃娟與全體同仁共同努力加速推動並控管各項重點工作，持續優化政府治理，共啟遠景，創造綜效，以符合市民期待。

謹此，乃娟在此提出過去半年來重要工作成效與未來施政重點，扼要報告如下，敬請 指教。

貳、102 年度下半年重要施政成果

一、計畫作業

(一) 辦理本府「103 年度施政計畫」編審作業

為整體展現本府 103 年度市政業務推動內容，本會函請本府各機關依據 103 年施政綱要，研擬 103 年度施政計畫(草案)，本會業於 102 年 8 月彙編各機關修正結果，並於 102 年 8 月 27 日經本府第 1746 次市政會議通過，102 年 8 月 29 日函送 貴會審議，本會於 102 年 12 月 18 日行文本府各機關依據 貴會預算審查結果修正施政計畫(正式本)，經彙整後，業於 103 年 1 月 28 日奉府核定，復於 103 年 2 月 6 日函送 貴會。

(二) 辦理本府所屬市營事業機構 101 年度績效考評作業

101 年度本府所屬市營事業績效考評受考單位計有臺北自來水事業處、臺北市動產質借處、臺北大眾捷運股份有限公司及臺北市政府捷運工程局(土開基金)4 個機構，考評作業於 102 年 5 月 2 日正式開始，由本府考核小組(本府財

政局、人事處、主計處、交通局及本會派員組成)暨府外學者專家至各事業機構就其初核書面報告實施查證，評定其經營績效，同時考評上年度本府考核小組所提改進建議事項之辦理情形。現地考評工作於 102 年 5 月 15 日全部完成，考評報告於 102 年 8 月 7 日簽奉市長核定後，函知自來水處等 4 個市營事業機構據以改進。

(三) 辦理本府所屬非營業基金 101 年度營運績效考評作業

本府所屬非營業基金 101 年度營運績效考評作業於 102 年 4 月 18 日至 102 年 4 月 29 日辦理，由本府財政局、主計處、人事處及本會共同組成考評小組，針對 28 個非營業基金考評，其中並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 個基金提出改善建議，以做為各基金未來業務推動參考，達成基金之政策功能，考評報告於 102 年 9 月 2 日奉府核定，並於 102 年 9 月 6 日函發各基金管理單位，以做為未來業務執行改進之參考。

二、研究發展

(一) 辦理 102 年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，每年辦理市政建設專題委託研究，102 年度共辦理 5 案，其中「臺北市政府年度施政計畫績效評核推動之研究」、「臺北市政府捐助之財團法人行政監督機制之研究」及「臺北市政統計資料探勘及市政決策支援之研究」等 3 案之期末報告已審查通過，另「臺北市公共場所設施滿意度調查研究」及「臺北市社會福利機構服務滿意度調查研究—以老人服務與托育服務為例」等 2 案，刻正持續辦理中。

(二) 辦理本府民意調查

為確實掌握民意動向，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，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。102 年下半年已針對「YouBike 微笑單車」、「舊空軍總部」、「住宅價格指數」、「河濱公園」、「週年民調」、「公車內站名播報」等議題進行民調，並將結果

提供本府相關機關業務推動參考。

(三) 辦理「市長信箱」電子信件作業

臺北市政府「市長信箱」係透過網路，提供民眾對市府提出建議及表述意見的溝通管道，本會負責列管本府各機關的辦理情形，除每週選取當週熱門話題與預警案件提報市政會議外，並按月選取交通、治安、公安類市長信箱案件，提報本府交通、治安、公共安全會報討論。102 年度 7 至 12 月「市長信箱」總收件數為 5 萬 3,378 件，每件平均處理天數為 4.78 天。

三、管制考核

(一) 辦理年度施政計畫管制考核工作

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」選項列管；過程中，除協助機關擬訂作業計畫並進行審查外，執行期間更以機動管理方式，進行定期與不定期實地查證。另為掌握各案之執行進度，本會每兩個月進行統計分析，若屬新增之進度落後案件(單次落後達3%)或進度落後幅度

擴大者，則報請副秘書長召開檢討會議，研商解決之道，協助主辦機關排除執行障礙，以確保計畫執行之進度與效率；年終則依規定進行年度成效考評工作，俾瞭解各項計畫執行績效及利弊得失，做為下年度預算編列及研訂計畫之參考。

102年度由府列管施政計畫計列管43案，截至102年12月底止，執行情形統計如下：

1. 已執行完成者16案，占37.21%。
2. 進度超前者13案，占30.23%。
3. 進度符合者1案，占2.33%。
4. 進度落後者13案，占30.23%。

進度落後之13案中，落後原因以「天然因素」居多。其中單次落後幅度達3%及落後幅度持續加大之案件，本會皆報請本府三位副秘書長召開檢討會議，針對落後原因逐案檢討，要求主辦機關儘速趕上進度，並注意計畫執行成效與品質。

（二）專案追蹤查證

為督促各權管機關落實本市公共建設維護管理，本會採定期或不定期派員追蹤查證，並將查證所發現之優缺點提報市政會議檢討或簽報市長核閱後，函請權管機關檢討改善。102 年 1 月至 12 月辦理專案追蹤查證計 89 項、166 次，查證項目包括「工程告示牌」、「行道樹維護情形」、「公有建築物新建工地周邊公共設施維護」、「產業道路維護情形」、「公有零售市場維護管理情形」、「市容查報」、「河濱公園、運動休閒設施及管理維護查證」、「8 米以下市區道路及側溝維護抽查情形」等項目，上述各項專案追蹤查證之待改善事項，本會皆派員追蹤查證，瞭解其改善情形。

（三）市政活動查核

本會每月派員實地查證各機關舉辦之活動，以瞭解活動之舉辦有無缺失，102 年 1 月至 12 月計抽查 106 件活動。另為強化對各局處所舉辦行銷活動的成效管理，本會於 102 年開全國之先，制定活動評核指標，並自 4 月份起，針對各項活動進行逐項活動成效評核，相關查核結果並提供本府主計處納入審查機關編

列 103 年度活動經費參考。

(四) 列管「治安、公安、交安」會報裁(指)示事項

為加強府內相關局處橫向聯繫與縱向整合，本會持續透過每月召開之「治安會報」及「交通會報」，隨時掌握本市治安及交通趨勢變化。公共安全維護方面，為提升消費者安全消費環境，於 100 年 5 月 1 日正式成立公共安全聯合稽查小組，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，不預警加強查緝業者動態違規行為，以有效落實公共安全檢查品質。102 年 1 月至 12 月，本會派員參與府級公安複查計 16 次、96 家，經查消防安全部分不符規定 38 家；建管安全部分不符規定 14 家，各權管機關皆已依法限期改善或逕予裁處，並持續派員執行複查。經本會追蹤後續辦理情形，現階段仍不合格計有消防安全部分 16 家、建管安全部分 12 家(統計至 102 年 12 月 31 日止)。

(五) 列管市政會議市長裁(指)示事項

為使各機關有效落實市政會議重大政策決議，本會針對每週市政會議裁(指)示事項進行列

管，除依裁(指)示事項內容，請本府相關機關限期辦理外，並針對各案執行情形，追蹤列管與進行個案查證，以有效管制各機關執行重要政策指示之進度與品質。本會於 102 年 1 月至 12 月共計列管 827 案、共 7,333 件。

(六) 列管監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件

為管控本府所屬各機關處理監察院所提糾正、調查及委託調查(陳情)案件辦理情形之答復時效，本會依「臺北市政府所屬各機關對監察院所提糾正及調查案件追蹤管制作業要點」規定之「監察案件追蹤管制作業流程」進行追蹤列管，督促權責機關儘速處理答復，並針對逾期未答復案件予以稽催，每季定期將答復情形彙編簽報。統計本府 96 年至 102 年 12 月 31 日止，對監察院所提糾正、調查及委託調查(陳情)案件如表 1：

表 1：監察院所提糾正等案件統計一覽表

年度	96 年	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	總計
列管 件數	138	245	514	569	451	421	437	2,775

(七) 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議會市政總質詢等質詢案件，能如期如質辦理，本府透過「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，於議會開議前提報市政會議，以提升本府各機關辦理列管案件處理之效率。此外，本會於每次大會開議前，亦會將市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙整成冊，函送貴會備查。截至 102 年 12 月 31 日止，第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案件數統計如下表 2：

表 2：第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案件數統計表

次別	第 1 次	第 2 次	第 3 次	第 4 次	第 5 次	第 6 次	總計
案件數	231	226	216	240	244	235	1,392

四、為民服務及行政革新

(一) 推動本府提升政府服務品質實施計畫

本府102年度各機關為民服務工作之績效考評作業，包括平時考評及年度考評兩部分，平時考評包括機關不定期現場考核及電話服務禮貌測試成績，年度考評則於102年下半年8月至11月間分兩階段(書面初審與實地評審)完成。年度考評結果已專案簽准，並擇優推薦大同區公所、大安戶所、聯合醫院陽明院區、臺北市立圖書館、捷運公司、民政局、財政局暨動產質借處、捷運工程局8個機關代表本府至行政院第6屆政府服務品質獎參獎。102年度服務品質獎考評績優單位分享暨觀摩會，已於103年1月23日假公訓處辦理，邀請行政院第5屆政府服務品質獎優勝機關，包括市立陽明教養院、交通部北觀風景管理處、嘉義縣衛生局、高雄市政府都發局等機關共襄盛舉。

(二) 辦理本府為民服務工作不定期考核與電話禮貌測試

102年針對本府第一線為民服務機關、委外服務場館、親子館、日照中心等進行不定期現場

考核，計考核255個機關/單位、290次，相關考核結果均提報市政會議或專案簽核，並函送各機關檢討改進。102年亦針對一、二級機關、區公所及本府委外服務場館電話共進行188個機關/單位、728通的電話禮貌測試，每季測試結果提報市政會議後，行文機關檢討改進。

（三）推動本府創意提案會報制度

為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，研提與機關業務相關之各項興革意見、業務精進方案，以提升行政效率及施政品質，在市長大力支持下，本府創各縣市政府之先，建立臺北市政府創意提案會報制度，並自96年7月1日開始推行。本計畫獎項原訂有創新、精進及點子等3個獎項，自102年起，為聚焦同仁對重要施政措施的關注，凝聚創意，特新增「市政金頭腦」獎。首度舉辦之「市政金頭腦」獎以「助妳更好孕」為題，鼓勵同仁在既有施政內容的基礎上提供多元的政策發想，以擴大政策之成效。

（四）辦理人民陳情案件滿意度調查

為加強本府各機關受理人民陳情案件之處理品質，本府針對各機關陳情案件進行滿意度調

查作業，由本會負責彙整民眾寄回之調查表及辦理統計分析。民眾回復之調查表中如有陳述建議或相關陳情之補充說明，皆轉請各受理機關再次檢視及具體回復。102年1月至12月累計回收件數共計3,757件。其中表示滿意或非常滿意事項計1,815件(佔48.3%)，表示尚可或未勾選者555件(佔14.8%)，表示不滿意或非常不滿意事項計1,387件(佔36.9%)。另自102年度開始針對本府處理陳情案件不滿意度較高及有缺失之機關進行品質提升作業，除針對各機關陳情案件進行列管及處理情形追蹤改正外，並開辦相關調訓作業，計辦理18期教育訓練、調訓581人次、調訓平均滿意度97.22%，提升各機關同仁陳情案件相關法規及作業程序專業知能。

(五) 辦理非臨櫃申請案件滿意度調查

為提升本府各機關受理申請案件之服務品質，並使民眾感受本府持續改進之熱忱，自98年1月1日起全面推動申請案件滿意度調查，除可適時瞭解民眾反映之多元意見外，亦能提供本府各機關受理申請案件之後續精進作為參考。102年1月至12月累計回收件數紙本問卷計101份，線上問卷計2,758份，共計2,859件。其中表示滿意或

非常滿意事項計2,717件(佔95.04%)，表示尚可或未勾選者7件(佔0.24%)，表示不滿意或非常不滿意事項計135件(佔4.72%)。

(六) 推動神秘客隱匿性服務稽核專案

為創新本府為民服務工作考核思維，本府首創成立全國第一批政府機關自行招募培訓之專屬「神秘客」稽核團隊，以本府退休員工為招募對象，於進行培訓、接受養成訓練、取得專業證照後，自102年5月起以民眾身分至本府各機關服務現場進行隱匿式稽核，協助提供改進建議，督促機關參考精進，提升服務品質。本府神秘客102年度共進行3次考核，分至本府衛生局所屬聯合醫院之10個院區、本府警察局所屬分局之20個派出所及本府1樓東區秘書處市民服務組諮詢櫃檯、地政、戶政、都發工作站及消費者服務中心等處進行考核，總計辦理35個機關/單位稽核，稽核次數58次。本案已於102年12月27日召開年終檢討會，刻進行今年度推動計畫之研議修正中，本專案後續規劃於103年除繼續延用102年度招募之神秘客外，亦將另新招募本府退休員工加入本案陣容。

(七) 推動申請案件單一窗口網站精進作為

本會與本府資訊局持續推動申請案件單一窗口網站「臺北市民 e 點通」精進作為，增加多元化申辦服務，除自 100 年度起推動申請案件可利用超商多媒體資訊機(MMK)，提供繳費、書表下載，及下載填寫後，傳真回復即可進行簡易申辦等功能外，第 1 階段 5 項服務案件已於 101 年 6 月 18 日上線，第 2 階段 9 項服務案件亦於 102 年 10 月 30 日上線。其中除書表下載之列印費用仍由民眾自行付費以外，其餘項目手續費自 102 年 9 月 1 日起改由本府吸收，落實本府減輕民眾負擔之政策。另考量 e 點通網站舊有搜尋引擎功能不佳，自 102 年起業協調資訊局研議檢索功能精進作為，目前查詢服務已更為便利，除可針對申請案件全文內容查詢，亦支援同音異字之搜尋方式。同時，考量因申請書表與填寫範例、作業流程圖等種類繁多，為提供民眾快速取得相關檔案，經建議本府資訊局，於 e 點通增加「全選下載」或「勾選下載」不同選項，該功能已於 102 年 10 月 11 日啟用上線。

(八) 辦理申請案件檢核及列管作業

本府為維護民眾申辦權益，同時提升行政效能，每年均定期推動各機關檢討修正或簡化申請案件之案件項目、應備證件、處理時限、申請書表等，遇有個案變動時亦進行個案審查，期藉此達成簡政便民之目的。102 年度檢討結果，本府各機關經本會審查核定總計有 29 類 1,410 項申請案件，102 年 12 月 23 日函請各機關應全面更新相關服務資訊，並同時自 103 年 1 月 1 日起配合公告及推動執行。

五、公文管考及出版品業務

(一) 辦理本府公文管考作業

1. 每月統計分析本府各機關各類公文收辦情形(如下頁表 3)，針對每季公文逾期比率高於該季本府總平均值之機關，行文督促改善，並視每季逾期情形，針對逾期比率高於之前 3 名、或逾期比率高於 1%之機關進行實地輔導，102 年下半年實地輔導建管處、更新處、新工處及信義分局 4 個機關。

表 3：本府各類公文處理總件數統計表

年度	一般公文	專案案件	申請案件	陳情案件	行政救濟案件
99年	4,608,614	78,076	10,643,761	456,728	31,305
100年	4,709,192	63,873	10,666,483	429,549	28,594
101年	4,631,768	56,293	7,387,968	439,125	26,517
102年	4,738,503	43,833	7,138,042	476,314	26,639

2. 為考評本府所屬各機關推動公文處理成效辦理情形，並加強輔導改進，以提升整體公文處理效能與品質，於 102 年 5 月 13 日至 27 日，辦理年度定期公文檢核，針對 101 年度檢核成績未達優等、檢核總成績雖達優等，惟有檢核分項未達 80 分、及新成立之機關(體育局)，共計 15 個機關辦理複檢輔導；另 102 年下半年不定期抽查，針對社教館等 6 個去年度本會或一級機關辦理所屬公文檢核結果表現較為不佳之機關，及 102 年新成立之二級機關(勞動力重建運用處)，與文獻會等 4 個人員流動率較高之機關，進行實地檢核作業；另針對教育局等 5 個專案申請量較高、上次查核缺失較多機關辦理專案案件抽查作業，各項查核結果均函請受檢機關逐項檢討改進並辦理內部宣導訓練，期有效提升本府

整體公文處理效能。

(二) 辦理本府文書處理講習

為協助本府各機關提升公文處理知能及品質，本會每年結合本府秘書處與政風處，開辦整體性公文處理之教育訓練(5月辦理3期、11月辦理4期，共計7期)課程，課程內容包含公文處理時效管制作業、公文處理概述與機密文書處理與實務，除灌輸學員完整公文處理作業觀念，並透過教學檔與缺失案例之經驗分享，協助機關自行辦理公文素質的提升。102年11月4期文書講習業於11月22日至27日辦理完竣。

(三) 出版品管理

1. 為有效管理本府出版品執行情形，各機關出版品預算須經由本府觀傳局、文化局、財政局、主計處及本會組成之年度出版品工作組進行審查，本工作組依作業期程於102年6月5日完成本府「103年度出版品專案計畫概算審議」初審作業，工作組審議結論經102年7月24日「本府103年度計畫及預算審查委員會」審議通過，核列31個機關提報65項出版品。

2. 為提升本府所屬各機關學校政府出版品編輯品質，102年7月22、23日於本府公訓處辦理2期政府出版品編輯作業研習班，計有72位學員參與訓練。
3. 為因應本府出版品加強推動電子化作業之政策方向，並提供民眾便利之單一服務窗口進行本府出版品資源之查閱使用，本會規劃建置本府出版品雲端平臺，於102年6月10日經市長核可後，委由本府資訊局協助建置「愛台北市政雲--本府出版品管理系統」，於103年3月正式上線，便利民眾共享利用。
4. 為精進本府出版品管理作業及提升出版品質，本會分別於102年12月6日、12月13日邀請專家學者開會，就改善「專書」類出版品企劃管理機制，及「期刊」類出版品之定位、整合及品質提升等面向進行討論；經彙整專家學者所提改善方向及建議作法後，撰擬「臺北市政府各機關出版品評估報告」並行文各機關遵照辦理。

六、持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質

(一)「1999 臺北市民當家熱線」服務實績及滿意度

自 97 年 7 月 3 日上線至 102 年 12 月 31 日止，累計已服務 1,163 萬 683 通電話、受理 71 萬 4,515 件陳情案件與 150 萬 6,971 件派工案件。平均每月服務 17 萬 6,222 通電話、受理 1 萬 826 件申訴案件與 2 萬 2,833 件派工案件(趨勢圖如下頁圖 1)。另外，1999 手語視訊服務自 99 年 6 月 1 日正式開辦以來統計至 102 年 12 月 31 日止，服務次數累計達 1 萬 9,476 次。而視障話務小組已於 101 年 8 月 9 日起上線，提供勞工權益相關諮詢服務，為增進視障話務小組多元化服務功能，於 102 年 9 月起至 11 月底進行本府教育局諮詢業務之教育訓練課程，於 102 年 12 月 2 日起增加教育局之諮詢業務。視障話務小組自 101 年 9 月上線至 102 年 12 月 31 日止，累計服務 8 萬 3,628 次(含外撥次數)。1999 話務中心每季執行一次話後滿意度調查，102 年 3 月份滿意度為 93.02%、6 月份為 89.37%、9 月份滿意度為 90.65%、12 月份為 90.51% (趨勢圖如下頁圖 2)。

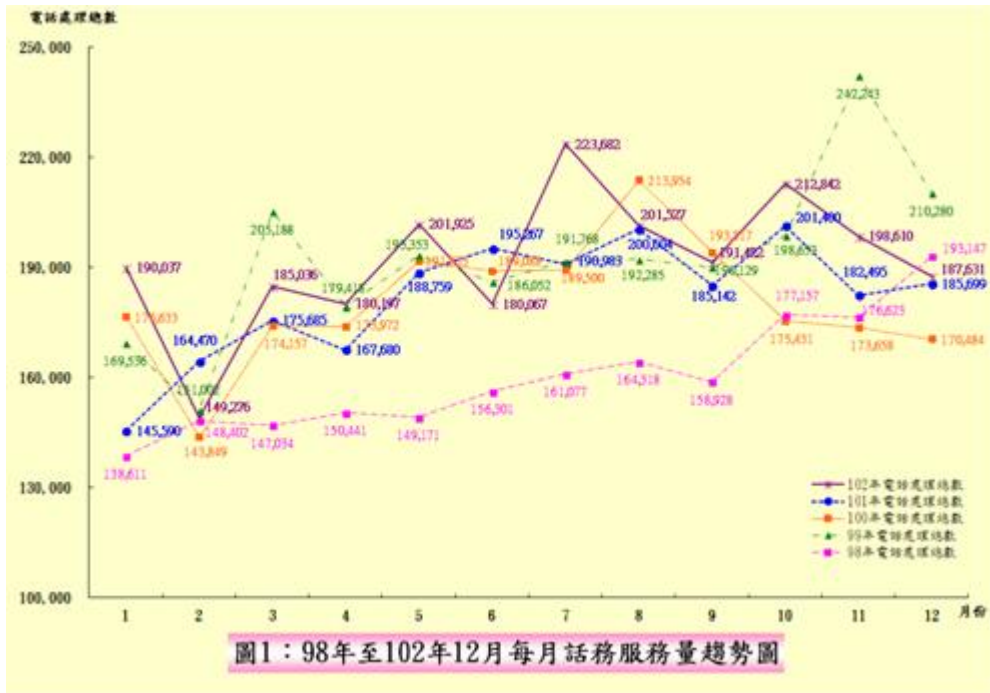


圖 1：98 至 102 年 12 月 每月話務服務量趨勢圖

調查月份(年,月)

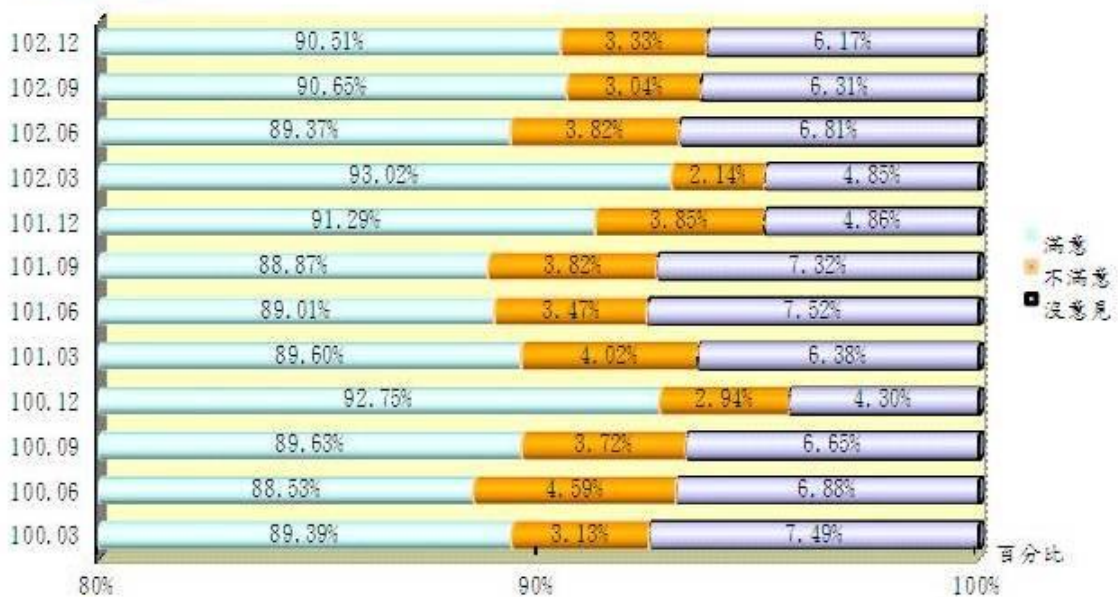


圖 2：100 年 3 月至 102 年 12 月 IVR 話後滿意度趨勢圖

(二) 「1999 臺北市民當家熱線」話務人員教育訓練

為持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質，本會持續加強服務品質管理、神秘客測試、話務人員在職及同理心等各項教育訓練、並持續優化資訊系統以及持續辦理滿意度調查等工作，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，102 年 1 月 1 日至 102 年 12 月 31 日止，已辦理 15 梯次新進人員訓練及 13 梯次在職人員訓練。

(三) 持續推動手語視訊

為讓聽障朋友更便利地使用 1999 手語視訊服務，本會於 101 年 1 月起，提供每日 24 小時、全年無休之服務。聽障朋友除了使用個人電腦和 1999 手譯員連線外，亦可於安裝手語視訊設備的公共服務據點使用相關設施，101 年 1 月 1 日至 102 年 12 月 31 日，共計服務 1 萬 5,447 人次。

(四) 緊急案件處理機制暨派工業務檢討會議

為使本市重大或緊急事項有效即時處置，

本府制訂「1999 臺北市民當家熱線」話務服務作業規範，另於 101 年 7 月 31 日訂定 1999 緊急案件通報處理機制；惟為於緊急案件發生時，加速於第一時間釐清權責機關，及完成安全措施處置，本府於 102 年 3 月 8 日邀集相關單位，召開 1999 話務中心緊急案件作業事宜研商會議，並於 102 年 6 月 11 日召開 102 年度本府「1999 臺北市民當家熱線」派工業務檢討會，針對派工項目逐項審查，通報項目予以增修擴大服務範圍至 31 個市政業務項目，由本府資訊局協助優化升級 1999 派工系統，並配合派工系統改版作業分二階段實施，第一階段自 102 年 9 月 2 日起實施，第二階段新增之派工項目於 103 年 3 月完成各派工機關值勤人員與 1999 話務人員之教育訓練後即可上線服務。

（五）1999 服務網改版

本府 1999 服務網自 97 年 7 月 3 日起提供民眾上網，瀏覽 1999 相關資料及線上查詢案件處理進度。為改善現行 1999 網站版型與搜尋引擎的品質，本會業於 102 年 2 月 7 日與本府資訊局共同研議「102 年度 1999 服務網改版更新工作」，規劃新增 FAQ 即時更新查詢、嵌入影

音平臺、設置 GIS 市政行事曆、設置案件查詢區域等，並將既有之連結如市長信箱、臺北市民 e 點通等重新設計圖示與位置，經功能需求檢討及修正，新版 1999 服務網已於 102 年 10 月 31 日完成測試後上線。

(六) 派工系統優化升級

為因應派工案件量逐年增加，並為維持派工系統與派工作業之穩定，本會與資訊局著手開發新一代派工系統，調整各通報項目(含新增項目)之成案介面、處理流程以及回復機制，並開發一般派工案件及緊急案件皆可適用之通報系統，以簡化作業程序，提升案件分派、查詢與管控之效率，此外，也強化統計報表的分析功能，以提供決策者更豐富之參考資訊。新一代派工系統將自 103 年 3 月起，分梯次對所有使用者(包括 1999 話務人員以及各派工機關同仁)完成教育訓練及系統測試後上線。

參、未來施政重點

一、策劃本府 104 年度施政綱要及計畫

由本會函請各機關參考本府長期發展綱領、公共工程中程計畫、市政白皮書等，依據機關使命暨願景擬訂 104 年度施政計畫重點，再據以擬訂本府 104 年度施政綱要，作為各機關籌編 104 年度預算之重要參考依據，進而研訂本府各機關 104 年度施政計畫(草案)，以利 104 年度地方總預算案之審議。

二、辦理 103 年市政建設專題委託研究

本會將於 103 年規劃辦理「臺北市青年競爭力調查之研究」、「計畫型與非計畫型管考機制整合之可行性評估」、「營造臺北市新移民友善城市研究」、「臺北市政府隱匿性服務稽核(神秘客)運用之研究」等 4 案，希冀達成本市青年競爭力的結構與特徵分析、現行新移民政策研析、神秘客方式進行稽核之研究與比較，及本府重大政策施政情形之各報表整合可行性評估等預期目標，以作為未來施政推動參考。

三、檢討市政活動查核機制

本會於 102 年首辦市政活動成效評核作業，惟發現機關各類活動規模大小、參與對象、舉辦方式、經費來源、媒體關注程度等各有不同，而評核指標如何訂定，以確實呈現機關辦理活動之成效，更顯重要。為使市政活動成效評核更加完善，業已行文調查相關機關意見，並於 102 年 6 月進行第 1 次通盤檢討並修訂查核計畫，刻正進行第 2 次檢討，預計於 103 年上半年完成修訂作業。

四、擴大推動神秘客隱匿性服務稽核專案

為持續提升本府各機關為民服務品質，103 年擴大推動神秘客隱匿性服務稽核，將招募神秘客新血輪，經過專業課程訓練，並考取服務稽核管理師證照後，以匿名身分至本府各機關進行約 6 場次隱匿性考核，考核結果提供受測機關檢討改進，以落實便民、親民之服務理念，持續提升專業形象及服務品質。

五、強化本府出版品管理作業

建立本府年度出版品評比制度，落實獎優及汰劣作

業，針對「期刊」連續三年評比結果不佳者，或有「定位不清」嚴重問題經限期未改善者，予以「停刊處置」，以督促「期刊」出版之品質及效益，並建立「專書」企劃預審機制，出版機關於爭取下年度預算時，須提出企劃草案經本會邀集之專家學者審查後，將相關意見納入年度出版品專案計畫概算審議中參考，以強化「專書」企劃品質及預算有效運用。

六、籌建 1999 備援話務中心(含視障話務小組)

「1999 臺北市民當家熱線」自 97 年 7 月優化上線後，5 年來話務量逐年提升，為因應「1999 臺北市民當家熱線」逐年提升之話務量，以及現行 1999 話務中心使用空間已飽和之問題，「1999 臺北市民當家熱線」於 102 年規劃籌建「1999 備援話務中心」，經 5 次選址，考量 1999 與防災業務之關聯性、地點廳舍之最適運用、後續管理維護及交通便利性等面向，經綜合評估，以本府消防局延平分隊 7 樓為首選。本案已於 102 年 8 月 7 日召開協調會議，推動 1999 備援話務中心之籌建工作，並由本會於 8 月 28 日簽奉核可支用 102 年第二預備金辦理。因 1999 備援話務中心之籌建除裝修土木工程外，須同時配合資通訊系統軟體重新開發、測試、以及訓練時程等，擬初步規劃於 103 年 4 月底

完成土建工程裝修，資訊設備部分併行施工，以103年6月底前備援話務中心正式上線運作為目標。

肆、結語

現今城市發展正面臨全球化競合及快速變遷趨勢等挑戰，臺北市在各項治理上亦不斷因應與變革，未來，本會將善盡職責，以施政願景與城市價值為目標，規劃市政策略重點，落實組織通案診斷，並持續精進各項品質，提升市政執行力，並朝向永續與創新的價值理念，不斷地進步、成長，以推動臺北市成為國際典範城市。敬請各位議員女士、先生不吝督勉，隨時指教！

最後敬祝

各位議員女士、先生，身體健康、萬事如意！

臺北市議會第11屆第8次大會

臺北市府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 袁乃娟

中華民國103年7月

目錄

壹、 前言	1
貳、 103 年度上半年重要施政成果	2
一、 計畫作業與研究發展	2
(一)辦理本府「104 年度施政計畫」編審作業	2
(二)辦理本府所屬市營事業機構 102 年度績效考評作業	2
(三)辦理本府所屬非營業基金 102 年度營運績效考評作業	3
(四)辦理本府民意調查	3
(五)辦理「市長信箱」電子信件作業	4
(六)辦理市政建設專題委託研究	4
二、 管制考核與專案追蹤	5
(一)辦理年度施政計畫管制考核工作	5
(二)列管「治安、公安、交安」會報裁(指)示事項	6
(三)列管市政會議市長裁(指)示事項	7
(四)專案追蹤查證	7
(五)市政活動查核	7
(六)列管監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件	8
(七)追蹤列管議員質詢案件	9
三、 為民服務及行政革新	10

(一)推動本府提升政府服務品質實施計畫	10
(二)辦理本府為民服務工作不定期考核與電話禮貌測試	10
(三)推動本府創意提案會報制度	11
(四)辦理人民陳情案件滿意度調查	11
(五)推動神秘客隱匿性服務稽核專案	12
(六)持續推動申請案件單一窗口網站精進作為	12
四、公文管理及出版品業務	13
(一)辦理本府公文管考作業	13
(二)辦理本府文書處理講習	14
(三)出版品管理	14
五、持續提升 1999 臺北市民當家熱線服務品質	16
(一)1999 臺北市民當家熱線服務實績	16
(二)話務人員教育訓練	18
(三)持續推動手語視訊	19
(四)1999 派工系統優化升級	19
參、七年來重要施政成果	20
一、完成本府兩期公共工程中程計畫	20
二、辦理城市論壇	20
三、市政白皮書落實情形	21

四、年度施政計畫管制考核成效	21
五、新十大建設辦理情形	22
六、大臺北黃金雙子城持續推動	23
七、推動本府提升政府服務品質實施計畫獲獎實績	23
八、辦理本府創意提案會報	24
九、本府出版品獲獎情形	25
十、1999 臺北市民當家熱線獲獎情形	25
肆、 未來施政重點.....	26
一、策劃本府 106 至 109 年度公共工程中程計畫	26
二、持續加強追蹤管考作業	26
三、擴大推動神秘客隱匿性服務稽核專案	27
四、出版品業務精進作為	27
五、民情資料探勘分析	28
六、導入顧客關係管理 (CRM) 提升服務品質	28
伍、結語.....	29

圖目錄

圖 1：98 至 103 年 5 月每月話務服務量趨勢圖 17

圖 2：101 年 3 月至 103 年 3 月 IVR 話後滿意度趨勢圖 18

表目錄

表 1：監察院所提糾正等案件統計一覽表 9

表 2：第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案件數統計表 9

表 3：本府各類公文處理總件數統計表 13

表 5：本府參與行政院政府服務品質獎獲獎機關 24

表 6：96 年至 102 年度本府創意提案會報提案與獲獎件數統計表 25

表 7：本府參與行政院第 1 至 4 屆國家出版獎獲獎件數情形 25

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第 11 屆第 8 次定期大會開議，乃娟應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對研考工作的策勵與支持，使本會各項業務均能順利推展，謹此誠摯敬致謝忱！

壹、前言

乃娟自擔任研考會主任委員以來，帶領研考會同仁秉持規劃、研究、管制與考核之職責，協助局處落實施政品質，此外致力於與局處攜手合作，共同推動重要施政項目，並努力落實市長政策白皮書，實踐市民幸福生活願景。在此任期內，乃娟尤其督促全體同仁必須加速推動各項重點工作，以不負市民所託。

謹此，乃娟在此提出過去半年重要工作成效與未來施政重點，扼要報告如下，敬請 指教。

貳、103 年度上半年重要施政成果

一、計畫作業與研究發展

(一)辦理本府「104 年度施政計畫」編審作業

為整體展現本府 104 年度市政業務推動內容，本會函請本府各機關於 103 年 1 月下旬提報 104 年度施政目標與重點，經彙整研訂後，於 3 月 20 日簽府核定本府 104 年度施政綱要(草案)，並提報 4 月 1 日市政會議審議通過後，函送各一級機關，作為研擬本府 104 年度施政計畫(草案)與編列 104 年度概算之指導方針。本會復分別於 4 月初及 5 月下旬，函請本府各一級機關依據 104 年施政綱要，研擬修訂 104 年度施政計畫(草案)，刻正進行彙編作業。

(二)辦理本府所屬市營事業機構 102 年度績效考評作業

102 年度本府所屬市營事業績效考評受考單位計有臺北自來水事業處、臺北市動產質借處、臺北大眾捷運股份有限公司及臺北市政府捷運工程局(土開基金)等 4 個機構，考評作業於 103 年 5 月辦理，由本府考核小組(本府財政局、人事處、主計處、交通局及本會派員組成)暨府外學者專家至各事業機構就其初核

書面報告實施查證，評定其經營績效，同時考評上年度本府考核小組所提改進建議事項之辦理情形，並提出業務改善建議，考評報告預計於 103 年 7 月完成。

(三)辦理本府所屬非營業基金 102 年度營運績效考評作業

本府所屬非營業基金 102 年度營運績效考評作業於 103 年 4 月辦理，由本府財政局、主計處、人事處及本會組成考評小組，針對 27 個非營業基金考評，其中並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 個基金提出改善建議，以做為各基金未來業務推動參考，達成基金之政策功能。

(四)辦理本府民意調查

為確實掌握民意動向，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，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。103 年 1 至 5 月已針對「公車駕駛服務態度」、「捷運信義線」、「1600 紙貓熊世界之旅展覽」、「臺北市路跑體育活動」、「文化場館(所)」及「微笑單車 (YouBike)」等議題進行民調，並將結果提供本府相關機關業務推動參考。

(五)辦理「市長信箱」電子信件作業

臺北市政府「市長信箱」係透過網路，提供民眾對市府提出建議及表述意見的溝通管道，本會負責列管本府各機關之辦理情形，除每週選取當週熱門話題與預警案件提報市政會議外，並按月選取交通、治安、公安類市長信箱案件，提報本府交通、治安、公共安全會報討論。103 年度 1 至 5 月「市長信箱」總收件數為 4 萬 4,033 件，每件平均處理天數為 4.37 天。

(六)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，每年辦理市政建設專題委託研究，103 年度計畫辦理 5 案，其中「營造臺北市新移民友善城市研究」1 案，已依契約進行研究中；另「臺北市青年競爭力調查之研究」、「營造臺北市優質閱覽環境需求及滿意度之研究」、「臺北市政府隱匿性服務稽核(神秘客)運用之研究」及「市政資料庫或資料叢集盤點之研究」等 4 案，刻正辦理招標作業。

二、管制考核與專案追蹤

(一)辦理年度施政計畫管制考核工作

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」選項列管；過程中，除協助機關擬訂作業計畫並進行審查外，執行期間更以機動管理方式，進行定期與不定期實地查證。另為掌握各案之執行進度，本會每兩個月進行統計分析，若屬新增之進度落後案件(單次落後達3%)或進度落後幅度擴大者，則報請副秘書長召開檢討會議，研商解決之道，協助主辦機關排除執行障礙，以確保計畫執行之進度與效率；年終則依規定進行年度成效考評工作，俾瞭解各項計畫執行績效及利弊得失，做為下年度預算編列及研訂計畫之參考。

103 年度由府列管施政計畫計列管 51 案，截至 103 年 4 月底止，執行情形統計如下：

1. 已執行完成者 1 案，占 1.96%。
2. 進度超前者 16 案，占 31.37%。
3. 進度符合者 18 案，占 35.3%。
4. 進度落後者 16 案，占 31.37%。

進度落後之 16 案中，落後原因以「計畫變更」居多。其中單次落後幅度達 3% 及落後幅度持續加大之案

件，本會皆報請本府 3 位副秘書長召開檢討會議，針對落後原因逐案檢討，要求主辦機關儘速趕上進度，並注意計畫執行成效與品質。

(二)列管「治安、公安、交安」會報裁(指)示事項

為加強府內相關局處橫向聯繫與縱向整合，本會持續透過每月召開之「治安會報」及「交通會報」，隨時掌握本市治安及交通趨勢變化。公共安全維護方面，為提升消費者安全消費環境，於 100 年 5 月 1 日正式成立公共安全聯合稽查小組，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，不預警加強查緝業者動態違規行為，以有效落實公共安全檢查品質，查核結果皆提報每兩個月召開之公安會報進行列管。

103 年 1 月至 5 月，本會派員參與府級公安複查計 5 次、23 家，經查消防安全部分不符規定 4 家、建管安全部分不符規定 3 家，各權管機關皆已依法限期改善或逕予裁處，並持續派員執行複查。經本會追蹤後續辦理情形，現階段仍不合格計有建管安全部分 1 家(統計至 103 年 5 月 31 日止)。

(三)列管市政會議市長裁(指)示事項

為使各機關有效落實市政會議重大政策決議，本會針對每週市政會議裁(指)示事項進行列管，除依裁(指)示事項內容，請本府相關機關限期辦理外，並針對各案執行情形，追蹤列管與進行個案查證，以有效管制各機關執行重要政策指示之進度與品質。本會於 103 年 1 月至 5 月共計列管 311 案、共 2,838 件。

(四)專案追蹤查證

為督促各權管機關落實本市公共建設維護管理，本會採定期或不定期派員追蹤查證，並將查證發現之優缺點提報市政會議檢討或簽報市長核閱後，函請權管機關檢討改善。103 年 1 月至 5 月辦理專案追蹤查證計 32 項、57 次，查證項目包括「彩色鋪面標線型人行道現況」、「道路更新銑鋪後維護情形」、「公園、綠地、廣場及附屬運動設施、兒童遊戲場清潔維護情形」等項目，上述各項專案追蹤查證之待改善事項，本會皆派員追蹤查證，瞭解其改善情形。

(五)市政活動查核

本會每月派員實地查證各機關舉辦之活動，以瞭解活動之舉辦有無缺失，自 102 年 1 月起至 103 年 5

月計抽查 135 件活動（103 年 1-5 月計 23 件）。另為強化對各局處所舉辦行銷活動的成效管理，本會自 102 年起制定活動評核指標，並於 102 年 4 月份起，針對各項活動進行逐項活動成效評核，相關查核結果並提供本府主計處納入審查機關編列年度活動經費參考。

本會於 102 年開全國之先，首辦市政活動成效評核作業，惟發現機關各類活動規模大小、參與對象、舉辦方式、經費來源、媒體關注程度等各有不同，而評核指標如何訂定，以確實呈現機關辦理活動之成效，更顯重要。為使市政活動成效評核更加完善，業已行文調查相關機關意見，並彙整歷次活動查核結果與局處函請釋疑等資料，分別於 102 年 6 月與 103 年 3 月進行第 1、2 次通盤檢討，並於 103 年 3 月完成查核計畫修訂。

(六)列管監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件

為管控本府所屬各機關處理監察院所提糾正、調查及委託調查(陳情)案件辦理情形之答復時效，本會依「臺北市政府所屬各機關對監察院所提糾正及調查案件追蹤管制作業要點」規定之「監察案件追蹤管制作業流程」進行追蹤列管，督促權責機關儘速處理答復，並針對逾期未答復案件予以稽催，每季定期將答復情形彙編簽報。統計本府 96 年至 103 年 5 月 31 日止，

對監察院所提糾正、調查及委託調查(陳情)案件如表 1：

表 1：監察院所提糾正等案件統計一覽表

年度	96 年	97 年	98 年	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年 1-5 月	總計
列管 件數	138	245	514	569	451	421	437	168	2,943

(七)追蹤列管議員質詢案件

為敦促本府各機關對於議會市政總質詢等質詢案件，能如期如質辦理，本府透過「議會資料整合平臺」定期追蹤各機關最新辦理情形，並於每次大會開議前，將市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙整成冊，函送貴會備查，截至 103 年 5 月 31 日止，第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案數統計如表 2：

表 2：第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案件數統計表

次別	第 1 次	第 2 次	第 3 次	第 4 次	第 5 次	第 6 次	第 7 次	總計
案數	231	226	216	240	244	235	193	1,585

三、為民服務及行政革新

(一)推動本府提升政府服務品質實施計畫

本府 103 年度各機關為民服務工作之績效考評作業，分為平時考評及年度考評兩部分，平時考評包括機關不定期現場考核及電話服務禮貌測試成績，年度考評將於 103 年下半年 8 月至 11 月間分兩階段(書面初審與實地評審)進行。另依 102 年度考評結果，擇優推薦 8 個機關代表本府參加行政院第 6 屆政府服務品質獎，本府計有財政局、民政局與大同區公所 3 個機關入圍行政院實地評審階段，並由大同區公所獲得第一線服務得獎機關之殊榮。

(二)辦理本府為民服務工作不定期考核與電話禮貌測試

103 年 1 月至 5 月間，針對本府第一線為民服務機關、委外服務場館等進行不定期現場考核，計考核 64 個機關/單位，考核次數 104 次，相關考核結果均提報市政會議或專案簽核，並函送各機關檢討改進。103 年 1 月至 5 月針對本府各機關及區公所共進行電話測試 146 個機關/單位、473 通，每季測試結果提報市政會議後，行文受測機關檢討改進，並請本府公訓處針對成績不及格機關辦理調訓作業，本會亦將針對上述機關進行複測作業。

(三)推動本府創意提案會報制度

為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，研提與機關業務相關之各項興革意見、業務精進方案，以提升行政效率及施政品質，本府創各縣市政府之先，建立臺北市政府創意提案會報制度，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。本計畫原訂有創新、精進及點子等 3 個獎項，自 102 年起，為聚焦同仁對重要施政措施的關注，凝聚創意，特新增「市政金頭腦」獎，而首度舉辦之「市政金頭腦」獎以「助妳更好孕」為題，鼓勵同仁在既有施政內容的基礎上提供多元的政策發想，以擴大政策之成效。本會於 103 年修正之創意提案會報實施計畫，業於 103 年 4 月 3 日函頒本府各機關，目前刻正由各機關研擬提案中。

(四)辦理人民陳情案件滿意度調查

為加強本府各機關受理人民陳情案件之處理品質，本府針對各機關陳情案件進行滿意度調查作業，由本會負責彙整民眾寄回之調查表及辦理統計分析。民眾回復之調查表中如有陳述建議或相關陳情之補充說明，皆轉請各受理機關再次檢視及具體回復。103 年 1 月至 5 月累計回收件數共計 1,432 件。其中表示滿意或非常滿意事項計佔 51.33%，表示尚可或未勾選者佔 15.15%，表示不滿意或非常不滿意事項佔 33.52%。

(五)推動神秘客隱匿性服務稽核專案

為強化及創新本府為民服務工作考核思維，本府首創成立全國第一批政府機關自行招募培訓之專屬「神秘客」稽核團隊，以本府退休員工為招募對象，於進行培訓，取得專業證照後，自 102 年 5 月起至本府各機關服務現場進行隱匿式稽核，協助提供改善建議，督促機關精進服務品質。

本會 103 年(統計至 5 月)計進行 2 次神秘客考核，分別至本市圖書館及所屬之 13 處場館、複查本府 1 樓東區聯合辦公區域 9 處服務場所，計辦理 18 個機關/單位稽核，稽核次數 22 次。103 年度招募相關作業，已於 103 年 5 月辦理完竣，自 7 月起加入本專案陣容進行考核。

(六)持續推動申請案件單一窗口網站精進作為

為提升便民服務措施，協助改善申請案件單一窗口網站「臺北市民 e 點通」之易用性，本會持續向本府資訊局提出 e 點通網站精進建議，除於 102 年 10 月 11 日增加「全選下載」或「勾選下載」等功能，提供民眾更方便下載所需之申請書表外，自 103 年度起 e 點通亦提供民眾以「全文內容查詢」或「同音異字」等搜尋方式進行申請案件查詢服務。本會另邀該局進

行研商，於 e 點通首頁增加申辦引導問卷功能，藉此提供民眾依本身條件，搜尋適合之福利或服務項目，增加本網站使用之便利性，此項功能即將正式上線。

四、公文管理及出版品業務

(一)辦理本府公文管考作業

1. 每月統計分析本府各機關各類公文收辦情形(如表 3)，針對每季公文逾期比率高於該季本府總平均值之機關，行文督促改善，並視每季逾期情形，針對逾期比率較高之前 3 名、或逾期比率高於 1% 之機關進行實地輔導。

表 3：本府各類公文處理總件數統計表

年度	一般公文	專案案件	申請案件	陳情案件	行政救濟案件
99年	4,608,614	78,076	10,643,761	456,728	31,305
100年	4,709,192	63,873	10,666,483	429,549	28,594
101年	4,631,768	56,293	7,387,968	439,125	26,517
102年	4,738,503	43,833	7,138,042	476,314	26,639
103年 (1-4月)	1,512,720	19,037	2,121,222	151,105	7,121

2. 為考評本府所屬各機關推動公文處理成效辦理情形，並加強輔導改進，以提升整體公文處理效能與

品質，103 年進行全面檢核，由本府秘書處、政風處、人事處及本會共同組成檢核小組，至本府所屬各一級機關及區公所計 45 個機關進行實地檢核工作，實地檢核期程預計於自 103 年 5 月下旬起至 7 月下旬止辦理；另 103 年上半年不定期抽查，針對更新處等 8 個去年度本會或一級機關辦理所屬公文檢核結果表現較為不佳，或公文處理狀況有異常之機關，及中山堂等 9 個人員流動率較高之機關，進行實地檢核作業；各項查核結果均函請受檢機關逐項檢討改進並辦理內部宣導訓練，期有效提升本府整體公文處理效能。

(二)辦理本府文書處理講習

為協助本府各機關提升公文處理知能及品質，本會每年結合本府秘書處與政風處，開辦整體性公文處理之教育訓練課程，課程內容包含公文處理時效管制作業、公文處理概述與機密文書處理與實務。103 年 5 月 3 期文書講習已於 5 月 12 日至 14 日辦理。

(三)出版品管理

1. 為加強推動本府出版品電子化作業，並配合年度出版品專案預算審查機制及「愛台北市政雲--本府出

版品管理系統」上線作業，另配合文化部訂定之「政府出版品管理要點」，修訂本府所屬各機關政府出版品管理要點，並於 103 年 1 月 15 日函頒本府各機關學校。

2. 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「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」，於 103 年 1 月 28 日函頒本府各機關、103 年 3 月 18 日完成評比作業；評比報告於 103 年 4 月 15 日函送本府各機關參考改進。
3. 為持續推動本府環保出版及出版品數位流通作業，規劃建置「愛台北市政雲--本府出版品管理系統」，於 103 年 1 月完成第一階段 100 至 102 年度出版品上稿作業，並於 103 年 3 月正式上線提供服務，並持續更新相關資料。
4. 為提升本府所屬各機關學校政府出版品品質、落實出版品管理及辦理 104 年度出版品專案概算審查，103 年 3 月 26、31 日於本府公訓處辦理 2 期政府出版品管理作業研習班，計有 58 位學員參與訓練。
5. 為辦理本府 104 年度出版品專案計畫概算審查作業，業於 103 年 3 月 7 日函頒「臺北市政府各機關 104

年度政府出版品專案計畫編列作業說明暨系統登錄注意事項」，並於 103 年 4 月 24 日邀集專家學者召開「專書類出版計畫審查會議」，已於 103 年 5 月底完成 104 年度各項出版品專案計畫概算審查作業。

五、持續提升 1999 臺北市民當家熱線服務品質

(一)1999 臺北市民當家熱線服務實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 103 年 5 月 31 日止，累計已服務 1,255 萬 2,051 通電話、受理 77 萬 5,777 件陳情案件與 166 萬 4,419 件派工案件。平均每月服務 17 萬 6,789 通電話、受理 1 萬 926 件申訴案件與 2 萬 3,443 件派工案件(趨勢圖如圖 1)。

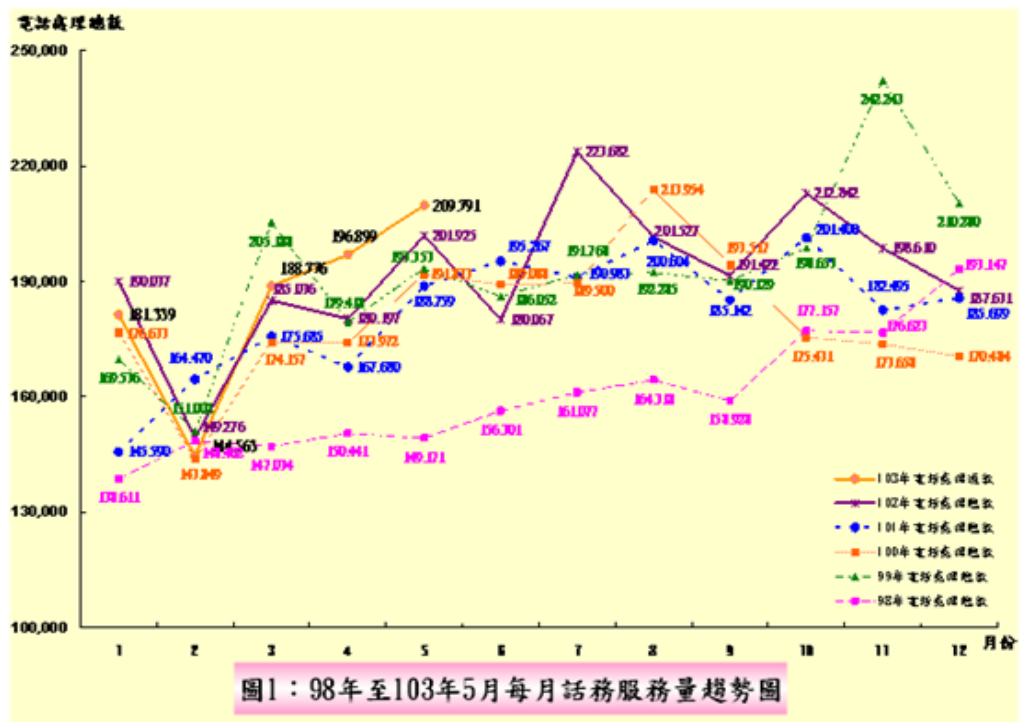


圖 1：98 至 103 年 5 月每月話務服務量趨勢圖

另外，1999 之 Skype 手語視訊服務自 99 年 6 月 1 日正式開辦以來，統計至 103 年 5 月 31 日止，手語視訊服務次數累計達 2 萬 2,802 次。並自 103 年 1 月 1 日起推廣宣導 1999 LINE 手語視訊服務，頗獲聽障朋友好評，1999 LINE 手語視訊服務已於 103 年 4 月 1 日起正式上線。

而視障話務小組自 101 年 9 月上線至 103 年 5 月 31 日止，累計服務 11 萬 5,184 次(含外撥次數)。

1999 話務中心每季執行一次話後滿意度調查，103 年第 1 季滿意度為 91.61% (趨勢圖如圖 2)。

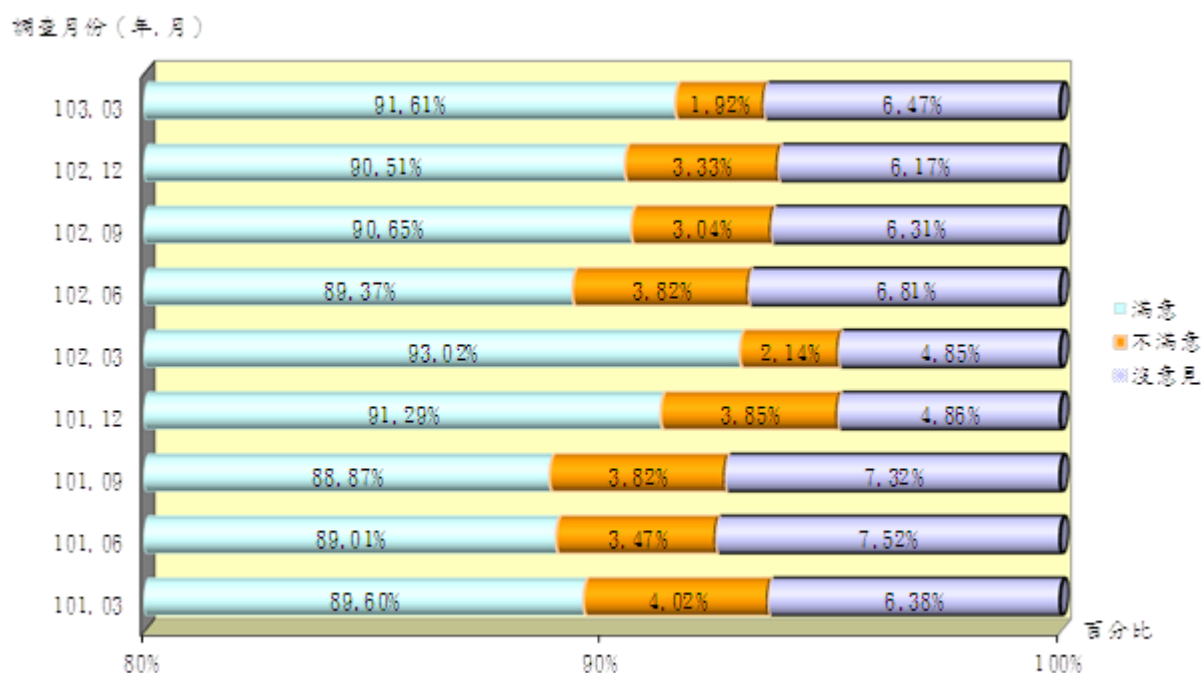


圖 2：101 年 3 月至 103 年 3 月 IVR 話後滿意度趨勢圖

(二)話務人員教育訓練

為持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質，本會持續加強服務品質管理、神秘客測試、話務人員在職及同理心等各項教育訓練、並持續優化資訊系統以及持續辦理滿意度調查等工作，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，102 年 1 月 1 日至 103 年 5 月 31 日止，已辦理 26 梯次新進人員訓練及 24 梯次在職人員訓練。

(三)持續推動手語視訊

為讓聽障朋友更便利地使用 1999 手語視訊服務，本會於 101 年 1 月起，提供每日 24 小時、全年無休之服務。聽障朋友除了使用個人電腦和 1999 手譯員連線外，亦可於安裝手語視訊設備的公共服務據點使用相關設施，自 101 年 1 月 1 日至 103 年 5 月 31 日，共計服務 1 萬 8,773 人次，並自 103 年 1 月 1 日起，推廣宣導 1999 LINE 手語視訊服務，已於 103 年 4 月 1 日起正式上線服務，103 年 1 月 1 日起至 5 月 31 日止，1999 LINE 累計服務 781 人次。

(四)1999 派工系統優化升級

為因應 1999 擴大派工服務項目，並提升作業效率，本會與資訊局於 102 年下半年開發新一代派工系統，針對各通報項目(含新增項目)之成案介面、系統流程以及回復機制等各項系統功能予以調校，新一代之 1999 派工系統，除可受理 31 項派工案件外，同時可作為民眾通報本市非派工緊急事件的案件登錄系統，新系統不僅可簡化派工案件的作業程序，進而提升案件分派、查詢與管控之效率，更可將緊急案件的通報歷程、回報情形、初步處理狀況均加以紀錄，以利追蹤，大幅地提升本府各機關對緊急事件發生時的應變能力。新一代派工系統於 103 年 3 月起，分梯次對所有使用者

(包括 1999 話務人員以及各派工機關同仁)進行教育訓練，並經系統測試後已於 103 年 5 月 1 日上線。

參、七年來重要施政成果

一、完成本府兩期公共工程中程計畫

本府公共工程中程計畫為市政建設之基本建設，為配合市長任期，實現市政白皮書所揭櫫之施政遠景，並延續市府重大政策及各機關施政重點之調整，本會循往例進行 4 年一次修訂作業，「98—101 年度之公共工程中程計畫」係於 96 年 2 月啟動修訂作業，97 年 4 月奉府核定後，內容涵蓋 14 個機關，38 個計畫單元。「102—105 年度之公共工程中程計畫」則於 101 年 2 月開始修訂，102 年 3 月報府核定，內容涵蓋 14 個機關，34 個計畫單元，兩期公共公程中程計畫皆函發各機關作為編審年度計畫與預算之依據。

二、辦理城市論壇

為推動兩岸城市交流，本會自 99 年起辦理臺北市與上海市之「臺北上海城市論壇」，兩市透過一年一度論壇及互訪，建構對話平臺，開創兩岸城市交流新典範。自 99 至 103 年，兩市就城市發展中面臨的重要議題，

如環保、觀光、文創、大型會展及賽事、教育、銀髮族、綠色運輸等面向分享城市管理經驗。另，本會亦於 102 年舉辦「臺北香港城市論壇」，雙方就「綠色城市環保經驗」與「空間再生風采重現」兩大議題進行專題演講與交流，以永續再生、人文創新的角度，相互激盪城市治理新思維及作為，開展城市交流新頁。

三、市政白皮書落實情形

本府為落實市長政見(即市政白皮書)，提升施政績效，由本會每季進行列管，以檢視市政白皮書落實情形。市長第一任期市政白皮書計畫項目共計 487 案，截至 103 年 3 月底止，已完成或例行性業務者計 457 案，占 93.9%；執行中者計 26 案，占 5.3%；規劃中者計 2 案，占 0.4%；無法辦理者計 1 案，占 0.2%；無需辦理者計 1 案，占 0.2%。第二任期市政白皮書計畫項目共計 319 案，截至 103 年 3 月底止，已完成或例行性業務者計 231 案，占 72.4%；執行中者計 81 案，占 25.4%；規劃中者計 5 案，占 1.6%；無法辦理者計 1 案，占 0.3%；無需辦理者計 1 案，占 0.3%。

四、年度施政計畫管制考核成效

本會為落實列管所屬各機關重要年度施政計畫，以提升施政績效，訂頒「臺北市政府年度施政計畫選項管

制考核作業要點」，據以辦理年度施政計畫選項列管相關作業，以掌握計畫執行之進度、品質與效率。96年至102年共計列管513案，個案執行成效詳如表4。

表4：96至102年度施政計畫由府管計畫年終考評個案成效統計表

年度		96	97	98	99	100	101	102	
考評等級	合計	個案數	69	109	92	74	76	50	43
		百分比	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	優等	個案數	8	8	7	4	2	2	3
		百分比	11.59%	7.34%	7.61%	5.41%	2.63%	4.00%	6.98%
	甲等	個案數	33	63	59	36	45	31	22
		百分比	47.83%	57.80%	64.13%	48.65%	59.21%	62.00%	51.16%
	乙等	個案數	17	27	17	18	18	13	16
		百分比	24.64%	24.77%	18.48%	24.32%	23.68%	26.00%	37.21%
	丙等	個案數	6	3	0	1	2	2	0
		百分比	8.69%	2.75%	0.00%	1.35%	2.63%	4.00%	0.00%
	丁等	個案數	0	0	0	0	0	0	0
		百分比	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	免予考評	個案數	5	8	9	15	9	2	2
		百分比	7.25%	7.34%	9.78%	20.27%	11.85%	4.00%	4.65%

五、新十大建設辦理情形

新十大建設本府成立專案小組，由督導主辦機關之副秘書長主責督導，每2個月召開檢討會議，由主辦機關報告執行進度、橫向協調溝通情形及遭遇之困難等；若係委託代辦者，再由代辦機關補充報告。本會擔任專案小組之幕僚機關，除負責檢討會議召開之相關準備事宜外，並協助副秘書長列管各項計畫之執行進度，適時提供幕僚意見，新十大建設共計列管10案，截至103

年 5 月底止，進度符合者 5 案，落後者 5 案。

六、大臺北黃金雙子城持續推動

有關大臺北黃金雙子城合作案，由本會辦理本府幕僚作業，本府與新北市政府共同籌組「大臺北黃金雙子城發展委員會」，下設有大臺北黃金雙子城協調會報與「交通組」、「產業組」、「環境資源組」、「都會發展組」、「教育組」、「災防組」、「衛生社福組」與「觀光文創組」等 8 個議題小組，分別由兩市政府相關局處定期召開小組會議協商，兩市在互利合作的基礎上，推動各項重大發展計畫及跨區建設開發事業。在兩市共同努力下，黃金雙子城合作方案已完成「雙北捷運警察合作」、「自行車通勤路網規劃」、「推動成立淡水河流域管理局」、「淡水河系橋梁景觀照明美化及改善工程」、「學前聽障及視障幼兒特殊教育資源共享」等 21 案，共同促進大臺北都會區之建設發展。

七、推動本府提升政府服務品質實施計畫獲獎實績

為提升並精進各機關服務品質，本會推動訂定「臺北市政府提升政府服務品質實施計畫」，針對各機關進行考評，評選出優良機關參加行政院「政府服務品質獎」評獎，並獲得良好成績，98 年至 103 年度本府參與行政院政府服務品質獎獲獎機關如表 5：

表 5：本府參與行政院政府服務品質獎獲獎機關

屆次	第一線服務機關	服務規劃機關
98 年度 (第 1 屆)	臺北市立圖書館 臺北市萬華區第一暨第二 戶政事務所	臺北市政府消防局
99 年度 (第 2 屆)	臺北市萬華區公所	臺北市政府地政處土地開 發總隊
100 年度 (第 3 屆)	臺北市大安區公所、 臺北市立動物園	臺北市政府研究發展考核 委員會
101 年度 (第 4 屆)	臺北自來水處	環境保護局
102 年度 (第 5 屆)	陽明教養院	無
103 年度 (第 6 屆)	臺北市大同區公所	無

八、辦理本府創意提案會報

為激發本府全體同仁發揮創意，本府創各縣市政府之先，自 96 年 7 月 1 日起，實施創意提案會報制度，本會負責業務推動。歷年來訂有創新、精進、點子、市政行銷、創意點子及市政金頭腦等獎項。透過會報之獎勵機制，已有效激勵機關同仁提出優良之創意點子，成效良好，96 年至 102 年度本府創意提案會報提案與獲獎件數統計如表 6：

表 6：96 年至 102 年度本府創意提案會報提案與獲獎件數統計表

年度	96	97	98	99	100	101	102	小計
機關提案件數	2,933	2,670	2,311	2,128	2,097	2,854	2,998	17,991
推薦提案總件數 (A)	78	162	184	172	109	110	135	950
獲獎件數(B)	14	26	19	18	25	23	17	142
獲獎比率(B/A)	17.95%	16.05%	10.33%	10.47%	22.94%	20.91%	12.59%	14.95%

九、本府出版品獲獎情形

為鼓勵本府所屬各機關學校出版、發行優良出版品，並提升政府出版品品質，由本會辦理評選本府優良政府出版品，並擇優推薦參加行政院國家出版獎，自 98 年至 101 年度參與行政院第 1 至 4 屆「國家出版獎－優良政府出版品評選」，獲得多項佳作及入選獎，各年度獲獎件數情形如表 7：

表 7：本府參與行政院第 1 至 4 屆國家出版獎獲獎件數情形

屆別 獎項	第 1 屆	第 2 屆	第 3 屆	第 4 屆
佳作	3 件	1 件	1 件	2 件
入選獎	2 件	5 件	4 件	3 件

十、1999 臺北市民當家熱線獲獎情形

1999 臺北市民當家熱線自啟用以來獲獎無數：98 年獲經濟部工業局「傑出資訊應用暨產品獎」與「科技

化服務管理楷模獎」；99年獲香港亞太顧客服務協會頒發「2009年亞太傑出顧客關係服務獎--年度最佳公共服務獎」；100年獲行政院研考會第三屆「政府服務品質獎」（服務規劃機關）、香港亞太顧客服務協會頒發「最佳效率顧客服務」、「最佳知識管理」及「最佳客戶聯絡中心」等三個傑出顧客關係服務獎項、2011年未來政府評獎(FutureGov Awards)亞太公共組織前50強(FutureGov Top 50)獎座；102年11月號遠見雜誌服務業大調查1999便民專線類冠軍。

肆、未來施政重點

一、策劃本府 106 至 109 年度公共工程中程計畫

本府公共工程中程計畫為市政之導航程式，為配合市長任期，實現市政白皮書所揭櫫之施政遠景，並延續市府重大政策及各機關施政重點之調整，本會循往例進行4年一次修訂作業，下一期106年至109年度公共工程中程計畫預計於104年2月開始修訂作業，預計於105年報府核定函頒各機關實施。

二、持續加強追蹤管考作業

為加強本府各機關落實執行市長重大政策，除由本

府各機關落實三級管考機制外，本會亦將持續加強各項管考作業之強度，例如針對議會協調案件，每月抽查 40 件，以強化議會協調案件處理效率及回復品質；加強市政活動之查核，每月實地抽查 10 件，並針對各種不同類型活動訂定評核指標，以有效評鑑各活動效益；每月至少提報 4 項專案查證，以適時發現問題及督促權責機關改善。

三、擴大推動神秘客隱匿性服務稽核專案

為持續提升本府各機關為民服務品質，本會 103 年擴大推動神秘客隱匿性服務稽核，招募神秘客新血輪，經過專業課程訓練，並於考取服務稽核管理師證照後，以匿名身分至本府各機關進行約 6 場次隱匿性考核，考核結果提供受測機關檢討改進，以落實便民、親民之服務理念。

四、出版品業務精進作為

本會持續辦理本府年度出版品評比作業，並將評比結果納入預算審查之參考，以期督促機關檢討精進，另將持續加強推動電子化等環保出版及出版品數位流通作業，提升本府出版品品質，並增加民眾瀏覽及查詢利用之便利性，以落實少紙化、資訊化、預算有效運用及擴大行銷推廣之政策目標。

五、民情資料探勘分析

為能更完整掌握並使用本市民眾陳情資料，本會規劃將整合 1999 臺北市民當家熱線陳情案件及派工案件等 2 種不同資料來源及格式的陳情資料，透過海量資料 (Big Data) 的處理方式，進行分析探勘後，定期或即時產出相關報告文件，並配合視覺化統計圖表方式，直覺呈現各類民眾陳情資料與關聯性，以協助管理者對前述資料的掌握更加即時完整，於決策及資源分配能有更好的判斷依據，進而發掘市政預警資訊，並提升行政效率及服務品質。

六、導入顧客關係管理 (CRM) 提升服務品質

鑒於 1999 升級迄今已逾 6 年，為進一步提升服務效益，計畫參考民間標竿企業運用 CRM 系統於電話客服之經驗，透過參訪標竿企業，找出增進 1999 服務效能之模式，並透過系統升級方式，運用顧客關係管理系統 (Customer Relationship Management, CRM)，訂定電話客服中心作業流程及績效衡量指標 (Key Performance Index, KPI)，以及將 CRM 分析客戶資訊轉化成企業決策流程，深入瞭解標竿企業電話客服中心導入 CRM 之過程及推行方式，從中汲取提升民眾滿意度之精進作法，以期進一步提升 1999 服務品質。

伍、結語

臺北市一直是臺灣發展的核心，近年來更因市政與市民的創新、信念與團結，大幅加快了城市發展的軌跡與進度，於是臺北市搖身一變，成為便利、友善、充滿機會又適合逐夢的宜居城市。未來，本會將持續努力，善盡職責，以施政願景與城市價值為目標，規劃市政策略，落實組織通案診斷，精進各項施政品質，同時站在市民需求之前，努力打造市民從零歲到 100 歲的幸福。敬請各位議員女士、先生不吝督勉，隨時指教！

最後敬祝

各位議員女士、先生，身體健康、萬事如意！