

臺北市政府(研考會)施政報告

資料更新截止日期：107年3月31日

資料公告日期：107年4月10日

專責人員：翁久惠 職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

壹、計畫作業

- 一、策略地圖編修工作：府級 107 年策略地圖修訂作業於 1 月 9 日第 1971 次市政會議報告完成，各局處據以承接府級項目修訂所屬版本。107 年度策略地圖(府級、一級機關、區公所、二級機關)編修作業於 3 月底完成並公告上網(參閱公民參與網策略地圖專區)。
- 二、臺北市政府第 12 屆第 7 次施政報告於 107 年 1 月報府核定後開始編撰作業，3 月 29 日送臺北市議會，臺北市議會第 12 屆第 7 次大會預定 107 年 4 月 9 日開議，4 月 10 日進行口頭施政報告。
- 三、本府所屬非營業基金(共計有 27 個)係以達成政策功能為主要目標，非以營利為目的，為配合本府推動策略地圖之政策，並簡化非營業基金年度考核之流程，自 107 年起辦理 106 年度考核作業即與策略地圖評核結合，並納入各一級機關局處級策略地圖成果評核作業。
- 四、本府 108 年施政計畫編修作業業於 107 年 2 月啟動作業程序，配合本府預算編列時程，將於 7 月完成計畫草案並函送議會。

貳、研究發展

一、辦理民意調查

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

二、辦理市政建設專題委託研究

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

本會 105 年度委託研究案計 4 案：「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」、「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」、「臺北市社區公共保母政策評估研究案」及「臺北市政府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」均已完成建議事項採行情形彙整。

本會 106 年度委託研究案計 3 案：「數位時代下地方民意探索之挑戰與回應」及「推動參與式預算的借鏡與體制磨合之研究」等 2 案已結案並將建議事項函相關機關辦理，另「1999 臺北市民當家熱線優化服務效能及創新發展之研究」1 案已通過期中報告審查。

本會 107 年度委託研究案計 3 案：「臺北市單一陳情系統『HELLO TAIPEI』之大數據應用研究」已完成議價會議正進行簽約事宜、「臺北市國際生活環境之探討研究」已完成評選會議及「臺北市政府管考系統整合之可行性評估」因評審後未有合格廠商，將於近期調整計畫書後再次上網招標。

三、本府公民參與委員會運作

為落實「開放政府、全民參與」之施政理念，本府於 104 年 4 月 1 日成立臺北市政府公

民參與委員會，並下設三工作組(公民參政、開放資料及探勘、參與預算組)，以具組織系統之方式推動市政建設之透明治理、公眾參與及協同合作，追求市民最大福祉。第一屆委員已於 106 年 12 月卸任，第二屆外聘委員業於 10 月 27 日至 11 月 5 日止，於網路公開招募自薦履歷，並經遴選會議及市長室會議遴選完成，任期於 107 年 1 月 1 日至 12 月 31 日止。

現階段重要執行結果，摘要如下表：

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

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

參、管制考核

一、年度個案計畫管制考核工作

- (一)個案計畫為市政建設實現之藍圖，為貫徹施政目標之達成，本會對本府重要個案計畫，均依「臺北市府年度個案計畫管制考核作業要點」選項列管。而為有效率推動計畫，經選項列管者，除事前審查作業計畫與綱要進度表外，計畫執行期間更進行定期（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，則適時主動參與溝通協調，以切實掌握計畫執行之進度與效率；另為確保計畫品質與激勵士氣，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。
- (二)107 年度由府列管個案計畫共列管 50 案，按季列管進度。本會業依前揭要點規定，辦理第一季相關審查作業，並將落後案件適時提報三位副秘書長召開檢討會議。

二、督考院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」執行情形

- (一)行政院為促使我國交通秩序有效改善、進而減少交通事故，保障人民生命財產安全，創造安全便利之交通環境，頒布「道路交通秩序與交通安全改進方案」，分別從強化道安組織功能與管考作業、加強道路交通事故防制、加強道路交通工程設施與管理、強化公路監理執行與管理、加強道路執法等、加強道路交通安全教育與加強道路交通安全宣導等方面加以推動與執行。
- (二)本會為推動本府執行院頒方案，針對本府各機關執行院頒方案各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，並由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，辦理年度初評作業。106 年度初評作業業於 106 年 11、12 月完成，初評結果於 107 年 1 月簽奉市長核定，後續將持續追蹤本府各機關改善情形。

三、柯 P 新政一本府市政白皮書列管作業：本府市政白皮書依 5 大面向、30 個主題進行列管，截至 106 年 12 月底止達成率為 75.88%，執行成果已公布於公民參與網，爾後將每半年更新進度。

肆、服務精進

一、本府服務品質獎輔導作業：

- (一)本府參加行政院第 1 屆政府服務獎，國家發展委員會已於 107 年 3 月公布入圍名單，本府計有動質處及北市聯醫等 2 個機關入圍。
- (二)依本府提升服務品質執行計畫，本府函請各相關機關於 3 月 16 日前報名預備參獎第 2 屆政府服務獎，經彙整有勞動局、兵役局、法務局、捷運局、環保稽查大隊、地政局、社會局、民政局、體育局、北市聯醫、資訊局、原民會、客委會及翡管局等 14 個機關報名，後續將依時程針對報名參獎機關進行輔導、遴選及推薦等事項。

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一)為民服務工作不定期現場考核：

為提升各機關為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會主動檢討與精進相關考核指標，不定期派員至各機關服務場所抽查，並將考核結果專簽陳核後，函請機關檢討改進，俾協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質。

(二)電話服務禮貌測試：

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

三、推動本府創意提案競賽

- (一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。
- (二)106 年度本府創意提案競賽作業，本府各一級機關薦送提案共計 130 件，其中創新獎 43 件、精進獎 68 件、跨域合作獎 19 件。初審會議業於 9 月 14 日辦理完成，並評選出各獎項之入圍提案（創新獎 12 案、精進獎 12 案、跨域合作獎 8 案），於 11 月 6 至 17 日間辦理 4 場次之複審會議，決選各獎項之最終獲獎提案（創新獎 8 案、精進獎 8 案、跨域合作獎 8 案），已於 107 年 3 月 20 日本府第 1980 次市政會議頒獎。

四、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

- (一)107 年 3 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 2,071 件，表格下載次數為 27 萬 5,569 次，累計自 91 年 4 月至 107 年 3 月 31 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 34 萬 5,660 件，表格下載次數為 2,397 萬 5,535 次。
- (二)107 年 3 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「警政類-警察刑事紀錄證明」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「交通類-裁決所受理之申訴案件(應到案處所為臺北市交通事件裁決所)-本市舉發案件(屬免書證、免謄本)」及「交通類-裁決所受理之申訴案件(應到案處所為臺北市交通事件裁決所)-外縣市舉發案件(屬免書證、免謄本)」。

五、持續推動單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

- (一)本系統整合多元陳情管道(如書面、電話、現場、1999、網路)，統一處理及回復。本會並透過記者會、網路、電子類、出版品等各項公益宣傳管道推動行銷，未來將廣續推廣，宣導民眾周知。
- (二)自 105 年 11 月 1 日上線，至 107 年 3 月 31 日止，成案件數共計 40 萬 9,626 件，平均每 2 萬 4,096 件。

六、推動本府異常事件通報機制

為使本府員工於執行業務過程主動揭露異常事件，並對市政及工作提出建議，本府於員工參與入口網建置「反映公務相關意見系統」，自 107 年 1 月 1 日啟用，讓府級或權責機關能及時掌握並解決問題，建立反省改進之組織文化。

伍、公文及圖資管理

一、出版品管理

為鼓勵本府所屬各機關出版、發行優良出版品，提升政府出版品品質，並落實獎優及汰劣之原則，於 107 年 1 月 16 日依據「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」函請各機關提送相關資料參評。本年度評比作業於 107 年 3 月完成初評及複評。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

為簡化本府公文處理成效檢核作業，獎勵表現績優機關，並落實對公文處理成效執行待加強機關之督考作業，本府年度定期公文處理成效檢核作業自 98 年度起改採「全面檢核」及「複檢輔導」二年輪流交互運作方式辦理。106 年度為複檢輔導，即針對 105 年度成績評定未達優等機關、檢核總成績雖達優等，惟有檢核分項未達 80 分之機關及公文處理有異常機關辦理複檢輔導（共 9 個機關，針對總成績達優等

以上之機關，僅複檢該未達 80 分之分項），並於 6 月 12 日至 22 日辦理完畢。

(二)不定期抽查輔導

106 年下半年於 10 月辦理家防中心等 8 個二級機關之抽查、11 月針對教育局等 5 個機關辦理專案案件抽查、10-11 月間針對研考一條鞭公文管考輔導項目至本府一、二級共計 147 個機關進行實地調卷查核作業；另為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，於 107 年 2 月至文獻館等 3 個機關辦理公文時效抽檢輔導作業；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與品質。

三、推動本府研考一條鞭制度

(一)為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，強化各機關管考作為，並彰顯機關作業績效，本會依 106 年 2 月 14 日本府第 1924 次市政會議指示，請各機關重新提報研考單位主管作為研考一條鞭人員。於同年 9 月 8 日簽陳修正「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施應行注意事項」，並據此建立研考一條鞭培育訓練、輔導項目、意見交流、評核調查等相關措施，以利本制度推行；期間於 106 年 11 月 28 日重申針對異常事項通報協處作業，並於 106 年 12 月 15 日辦理人員知能研習營，於 106 年 12 月 28 日實施人員滿意度調查，持續完善本府研考一條鞭制度。

(二)考量研考一條鞭機制運作反饋在機關研考作業執行成效之激勵措施，本會於 107 年 2 月 27 日函頒修正「臺北市政府績優研考獎勵要點」，將獎勵對象與研考一條鞭制度結合，由本會依輔導項目檢視各機關執行成效評定成績，並衡酌執行情形分類排序擇優予以獎勵，106 年經評定 16 位獲獎績優研考人員，已安排於 107 年 4 月 10 日市政會議頒獎。

四、推動精準投遞平臺建置作業

為精進 LINE 服務，不讓民眾受到不必要訊息干擾，希望透過 LINE 工具，增加訂閱服務，準確傳送民眾關切或所需要的資訊。預計於 6 月底前完成 6 大類(繳費訊息、兒童福利、安全照護、環境保護、交通建設及休閒娛樂)，共計 25 項服務，提供民眾訂閱所需訊息。此外，服務中亦規劃提供托嬰、生育獎勵等資訊之對話機器人，讓民眾可以透過 LINE 詢問相關問題，以更瞭解切身相關之市政服務。

五、開放資料作業

為持續推動活化本府開放資料運用並建立評獎機制，本會除積極參與每月本府公民參與委員會開放資料組工作組會議相關推動事項，另為提升本府開放資料價值，促進資料活化運用，本會於 106 年 9 至 12 月間辦理獎勵研究報告運用本府資料徵件及評獎作業，共計 13 件報名，其中 9 件符合資格，經審查後，共評定 7 件獲獎研究報告，已於 107 年 2 月 27 日市政會議頒獎，獲獎之研究報告並函送權責機關參採，未來將持續辦理本評獎作業，以提升社會各界針對市政問題提供具體專業研究成果與建議之誘因。

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」106 年 9 月至 107 年 3 月 (106/9/1~107/3/31) 服務績效統計如下：

一、話務服務量

(一)總進線量：223 萬 8,990 通。

(二)電話處理總數 (含接聽及外撥)：94 萬 5,520 通。

二、話務服務績效

- (一)服務水準（20 秒內接聽數）：91.68%。
- (二)掛斷率：1.40%。
- (三)平均等待時間：4.32 秒。
- (四)平均通話時間：179.92 秒。

三、派工服務績效

- (一)受理 8 萬 7,018 件。
- (二)結案 8 萬 5,464 件，占 98.21%。(統計日期：107 年 4 月 2 日)
- (三)前五名派工項目：
 - 1.大型廢棄物清運聯繫，計 4 萬 4,269 件，占 50.87%。
 - 2.場所與設施噪音舉發，計 1 萬 2,395 件，占 14.24%。
 - 3.污染舉發，計 6,706 件，占 7.71%。
 - 4.路燈故障或設施損壞，計 4,975 件，占 5.72%。
 - 5.鄰里無主垃圾清運，計 3,457 件，占 3.97%。

臺北市府(研考會)施政報告

資料更新截止日期：107 年 6 月 30 日

資料公告日期：107 年 7 月 10 日

專責人員：翁久惠／職稱：組長

電話：02-27208889 #2259

Email：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

壹、計畫作業

- 一、策略地圖編修：為有效分配本府資源，策略地圖府級推動小組於 4 月上旬討論修訂完成「108 年臺北市府策略地圖」。依府級策略地圖，盤整府級 KPI 及對應行動計畫，重要政策均納入府層級優先推動施政項目。
- 二、臺北市府第 12 屆第 8 次施政報告於 107 年 4 月報府核定後開始編撰作業，6 月 28 日送臺北市議會，臺北市議會第 12 屆第 7 次大會預定 107 年 7 月 9 日開議，7 月 10 日進行口頭施政報告。
- 三、本府 108 年施政計畫編修作業業於 107 年 2 月啟動作業程序，配合本府預算編列時程，將於 7 月完成計畫草案並函送議會。

貳、研究發展

一、辦理民意調查

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

二、辦理市政建設專題委託研究

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

本會 106 年度委託研究案計 3 案：「數位時代下地方民意探索之挑戰與回應」及「推動參與式預算的借鏡與體制磨合之研究」2 案已結案並將建議事項函相關機關辦理，另「1999 臺北市民當家熱線優化服務效能及創新發展之研究」1 案，已召開期末報告審查會議，刻正修改報告中。

本會 107 年度委託研究案計 3 案：「臺北市單一陳情系統『HELLO TAIPEI』之大數據應用研究」、「臺北市國際生活環境之探討研究」等 2 案，已完成簽約及第一期款撥付，另「臺北市府管考系統整合之可行性評估」1 案，辦理招標作業中。

三、本府公民參與委員會運作

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

107 年已召開兩次委員會議，分別為 3 月 29 日及 6 月 25 日。

現階段重要執行結果，摘要如下表：

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

參、管制考核

一、年度個案計畫管制考核工作

- (一)個案計畫為市政建設實現之藍圖，為貫徹施政目標之達成，本會對本府重要個案計畫，均依「臺北市府年度個案計畫管制考核作業要點」選項列管。而為有效率推動計畫，經選項列管者，除事前審查作業計畫與綱要進度表外，計畫執行期間更進行定期（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，則適時主動參與溝通協調，以切實掌握計畫執行之進度與效率；另為確保計畫品質與激勵士氣，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。
- (二)107 年度由府列管個案計畫共列管 50 案，按季列管進度。本會業依前揭要點規定，辦理相關審查作業，並將落後案件適時提報三位副秘書長召開檢討會議。

二、督考院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」執行情形

- (一)行政院為促使我國交通秩序有效改善、進而減少交通事故，保障人民生命財產安全，創造安全便利之交通環境，頒布「道路交通秩序與交通安全改進方案」，分別從強化道安組織功能與管考作業、加強道路交通事故防制、加強道路交通工程設施與管理、強化公路監理執行與管理、加強道路交通執法、加強道路交通安全教育與加強道路交通安全宣導等方面加以推動與執行。
- (二)本會為推動本府執行院頒方案，針對本府各機關執行院頒方案各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，並由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，辦理年度初評作業。106 年度初評作業業於 106 年 11、12 月完成，初評結果於 107 年 1 月簽奉市長核定，後續將持續追蹤本府各機關改善情形。

三、柯 P 新政一本府市政白皮書列管作業：本府市政白皮書依 5 大面向、30 個主題進行列管。每半年更新 1 次；截至 106 年 12 月底止達成率為 75.88%，執行成果已公布於公民參與網，另於 107 年 6 月 28 日函請各機關更新 107 年上半年執行成果，預計於 107 年 8 月底前公布於公民參與網。

肆、服務精進

一、本府服務品質獎輔導作業：

- (一)國家發展委員會 107 年 6 月 7 日公布第 1 屆政府服務獎獲獎名單，本府計有動質處及北市聯醫 2 個機關獲獎。
- (二)本府參獎第 2 屆政府服務獎，計有勞動局、兵役局、法務局、捷運局、地政局、社會局、民政局、體育局、北市聯醫、資訊局、原民會、客委會及翡管局 13 個機關報名，本會 5 月 17 日至 5 月 24 日間辦理第 1 次輔導會議(5 場次)，依時程進行後續輔導、遴選及推薦等作業。

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一)為民服務工作不定期現場考核：

為提升各機關為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會主動檢討與精進相關考核指標，不定期派員至各機關服務場所抽查，並將考核結果專簽陳核後，函請機關檢討改進，俾協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質。107 年度，共計考核 12 個機關之 12 個服務場所。

(二)電話服務禮貌測試：

為提升電話服務禮貌，落實本府各機關同仁便民親民之公務價值觀，本會以府級督考角度，依輿情反映、政策性交辦或特殊情形進行不定期電話服務禮貌測試，並函請測試成績不合格之機關檢討改善。107 年度上半年共測試 9 個單位 48 通，考核結果已專案簽核，並函請機關檢討改進。

三、推動本府創意提案競賽

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

(二)107 年度本府創意提案競賽作業，本府各一級機關薦送提案共計 151 件，其中創新獎 52 件、精進獎 70 件、跨域合作獎 29 件。初審會議業於 5 月 30 日辦理完成，並評選出各獎項之入圍提案（創新獎 12 案、精進獎 12 案、跨域合作獎 9 案），複審會議排定於 7 月 25 日至 27 日辦理。

四、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

(一)107 年 6 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 2,085 件，表格下載次數為 25 萬 3,094 次，累計自 91 年 4 月至 107 年 6 月 30 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 35 萬 1,782 件，表格下載次數為 2,471 萬 1,513 次。

(二)107 年 6 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「警政類-警察刑事紀錄證明」、「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「交通類-裁決所受理之申訴案件(應到案處所為臺北市交通事件裁決所)-本市舉發案件(屬免書證、免謄本)」及「都市發展類-臺北市等候承租國宅申請(一般戶申請等候承租國宅)」。

五、持續推動單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

(一)本系統整合多元陳情管道(如書面、電話、現場、1999、網路)，統一處理及回復。本會並透過記者會、網路、電子類、出版品等各項公益宣傳管道推動行銷，未來將廣續推廣，宣導民眾周知。

(二)自 105 年 11 月 1 日上線，至 107 年 5 月 31 日止，成案件數共計 46 萬 9,824 件，平均每月 2 萬 4,728 件。

六、推動本府異常事件通報機制

為使本府員工於執行業務過程主動揭露異常事件，並對市政及工作提出建議，本府於員工參與入口網建置「反映公務相關意見系統」，自 107 年 1 月 1 日啟用，讓府級或權責機關能即時掌握與解決問題，建立反省改進之組織文化。107 年 1 至 6 月通報計 61 件。

七、辦理議會議員協調案件列管作業

(一)本府新版議會資料整合平台(更名為：議會案件管理系統)107 年 7 月 2 日上線，並修正「臺北市議會市民服務中心協調案件作業流程」相關規定。

(二)107 年 1 至 5 月，本府各機關受理議會協調案件總計 7,034 案(14,865 件)，平均每月 1,172 案(2,481 件)。

伍、公文及圖資管理

一、出版品管理

為鼓勵本府所屬各機關出版、發行優良出版品，提升政府出版品品質，並落實獎優及汰劣之原則，於 107 年 1 月 16 日依據「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」函請各機關提送相關資料參評。本年度評比作業於 107 年 3 月完成初評及複評，審定結果及評比報告經 4 月 12 日奉核後，業於 4 月 16 日函送各機關參考；本次獲獎之 9 項優良政府出版品業於 5 月 29 日市政會議中頒獎。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)107 年上半年於 4 月辦理建管處等 8 個二級機關之抽查、5 月針對勞動局等 5 個機關辦理專案案件抽查；另為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，於 107 年 2 月至文獻館等 3 個機關辦理公文時效抽檢輔導作業；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與品質。

(二)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，107 年辦理 4 期本府文書處理講習，參訓人數約 414 人。

三、推動本府研考一條鞭制度

(一)為健全本府研考體系，強化各機關管考作為，並彰顯機關作業績效，本會依本府類一條鞭主管機關管理作業原則，於 107 年 4 月 18 日修訂「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施應行注意事項」，就一條鞭人員之任免遷調、培育訓練及獎懲考核事項建立相關配套措施，並設有研考一條鞭重大延誤及脫軌事項通報協處機制及 Line 群組，促請機關研考工作能主動參與了解機關業務推行情形，積極通報尋求協處，以發揮橫向協調功能及提升作業成效。

(二)為強化本府策略地圖與平衡計分卡推行，於 107 年 6 月 11 日辦理本府研考一條鞭人員研習，由本會王主任委員崇禮就策略地圖及 RCA 主題進行講座授課，並邀請機關就 RCA 案例進行分享，建構研考一條鞭制度成為本府管考業務精進之核心。

四、推動精準投遞平臺建置作業

為精進 LINE 服務，不讓民眾受到不必要訊息干擾，希望透過 LINE 工具，提供訂閱服務，準確傳送民眾關切或所需要的資訊，業於 107 年 6 月底前完成 7 大類(繳費訊息、兒童福利、安全照護、環境保護、交通建設、休閒娛樂及居住服務)，共計 25 項服務，提供民眾訂閱所需訊息。此外，服務中亦規劃提供托嬰、生育獎勵等資訊之對話機器人，讓民眾可以透過 LINE 詢問相關問題，以更瞭解切身相關之市政服務。

五、開放資料作業

為持續推動活化本府開放資料運用並建立評獎機制，本會除積極參與每月本府公民參與委員會開放資料組工作組會議相關推動事項，另為提升本府開放資料價值，促進資料活化運用，本會於 106 年 9 至 12 月間辦理獎勵研究報告運用本府資料徵件及評獎作業，共計 13 件報名，其中 9 件符合資格，經審查後，共評定 7 件獲獎研究報告，已於 107 年 2 月 27 日市政會議頒獎，獲獎之研究報告並函送權責機關參採。本會另訂定獎勵員工開放及運用政府資料計畫，並於 107 年 5 月至 8 月首度辦理評獎作業。

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」107 年 4 月至 107 年 6 月（107/4/1~107/6/30）服務績效統計如下：

一、話務服務量

- (一)總進線量：94 萬 2,552 通。
- (二)電話處理總數（含接聽及外撥）：39 萬 6,289 通。

二、話務服務績效

- (一)服務水準（20 秒內接聽數）：90.71%。
- (二)掛斷率：1.49%。
- (三)平均等待時間：5 秒。
- (四)平均通話時間：175.72 秒。

三、派工服務績效

- (一)受理 3 萬 7,040 件。
- (二)結案 3 萬 6,232 件，占 97.82%。（統計日期：107 年 7 月 2 日）
- (三)前五名派工項目：
 - 1.大型廢棄物清運聯繫，計 1 萬 9,451 件，占 52.51%。
 - 2.場所與設施噪音舉發，計 4,774 件，占 12.89%。
 - 3.污染舉發，計 3,275 件，占 8.84%。
 - 4.路燈故障或設施損壞，計 1,839 件，占 4.96%。
 - 5.鄰里無主垃圾清運，計 1,688 件，占 4.56%。