

臺北市府(研考會)施政報告

資料更新截止日期：109年3月31日

資料公告日期：109年4月15日

專責人員：黃鳴鴻

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0103@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 109 年策略地圖修訂工作業於 2 月 18 日第 2078 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。109 年度策略地圖(府級、一級機關、區公所、二級機關)編修工作於 4 月完成並公告上網(參閱公民參與網策略地圖專區)。

二、臺北市政府第 13 屆第 3 次施政報告於 109 年 3 月 30 日函送臺北市議會，臺北市議會第 13 屆第 3 次大會於 109 年 4 月 15 日開議，隔日進行口頭施政報告。

三、本府 109 年施政計畫編修作業已於 108 年 2 月啟動作業程序，108 年 8 月將計畫草案函送臺北市議會，各機關依議會預算審議結果修正後由本會彙編為年度施政計畫正式本，於 109 年 2 月奉核定後函頒，同時上網公告。

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。

108 年度委託研究案計 2 案：「臺北市政府風險盤點及其管理模式之研究」已通過期末審查；另一案「臺北市政府運用公民參與強化公共治理之推動策略」則已通過期中審查，刻正收斂研究內容，預計今(109)年 7 月底前可結案，獲其研究成果將供相關機關作為施政參採。

109 年度委託研究案共 3 案，分別為：「1999 市民熱線導入 AI 人工智慧最適方案評估研究」、「臺北市因應高齡化社會之福利政策及資源配置研究」及「市政資料加值運用可行性研究-以臺北市政府員工滿意度調查為例」，已於 109 年 4 月陸續進行公開招標作業。

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，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。

委員會現已進入第四屆，並已於 109 年 3 月 19 日召開 109 年第一季大會。

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 |
| | 訂(修)定網路投票 i-Voting 運作機制與規範、辦理 i-Voting 相關流程 |
| | 訂定臺北市政府公共工程落實公民參與制度作業程序，並擇定觀察案例 (C1/D1、音圖中心) |
| | 規劃公民參與的教育訓練機制，如 i-Voting 系統操作、公民參與及溝通技巧工作坊等 |
| | 設置本市公民參與網，完成網站優化-民主小鬧鐘相關工作，並結合本府官方 line 精準投遞，提供民眾更方便多元之方式得知公民參與會議資訊 |
| | 修訂文化資產審議流程並增訂旁聽規則，開放對文化資產審議有興趣的民眾可以參與了解審議過程 |
| | 研議修訂都市發展相關公民參與機制，並擇定蟾蜍山、光明國小辦理試點，以回饋機制訂定 |
| | 制訂地方小型公共工程落實公民參與試辦流程，並挑選案件試辦 |
| 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 |
| | 優化臺北市資料大平臺，並與民間開放資料團體進行合作 |
| | 推動資料品質改善專案，規劃內部審核流程 |
| | 針對不同層級如科長、局處首長規劃有關數據資料使用之教育訓練課程 |
| | 持續推動本府資料開放活動推廣及重點業務資料開放 |
| 參與預算組 | 訂定參與式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、住民大會及提案審議工作坊 |
| | 辦理參與式預算提案審查 |
| | 辦理參與式預算提案投票 |
| | 辦理參與式預算國際交流 |
| <p>參、管制考核</p> <p>一、年度個案計畫管制考核工作</p> <p>(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「臺北市政府年度個案計畫管制考核作業要點」選項列管。而為有效率推動計畫，經選項列管者，除事前審查作業計畫與綱要進度表外，計畫執行期間更進行定期（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。</p> <p>(二)109 年度由府列管個案計畫共列管 54 案，按季列管進度。本會業依前揭要點規定，刻正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。</p> | |

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。108 年度初評作業業於 109 年 2 月辦理完成，並報府核定。後續將持續追蹤本府各機關改善情形。

三、柯 P 新政—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 109 年 3 月底止達成率為 83.77%，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、本府參加政府服務獎輔導作業

(一)依本府政府服務獎參獎執行計畫，各機關函報參加第 3 屆政府服務獎計有 13 個機關（單位）報名，108 年本會針對報名機關已辦理 6 場次輔導會議，109 年 2 至 3 月間業針對被推薦之 6 個機關辦理 4 場次輔導會議，協助機關準備參獎事宜。

(二)另依國家發展委員會 109 年 3 月 26 日發社字第 1091300446 號函通知，因應嚴重特殊傳染性肺炎（武漢肺炎）疫情，第 3 屆「政府服務獎」評獎作業延至下半年辦理，視疫情狀況另行通知；本會配合中央政策，調整後續作業期程。

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。108 年度抽查 8 個機關 10 個服務場所，考核結果專案簽核後，通知機關檢討改進。

(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，並通知相關機關檢討改善，協助機關提升電話服務禮貌品質。108 年度測試 53 個機關（單位）、250 通，考核結果專案簽核後，通知機關檢討改進，並舉辦教育訓練。

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)108 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 149 件（創新獎 49 件、精進獎 74 件、跨域合作獎 26 件）。經 5 月 27 日初審會議及 7 月 18 至 24 日複審會議，決選各獎項最終獲獎提案（創新獎 8 案、精進獎 8 案、跨域合作獎 6 案），108 年 11 月 12 日本府第 2065 次市政會議頒獎。

四、本府申請案件執行情形

(一)線上申辦優化成果:

近年來本府申請案件網路申辦項目數，呈現成長趨勢:

| 年度 | 申請案件項目 | 網路申辦(含 e 點通/市民服務大平臺、站外連結)項目 |
|-----|--------|-----------------------------|
| 105 | 1,450 | 741(51.1%) |
| 106 | 1,454 | 752(51.72%) |
| 107 | 1,487 | 1,125(75.66%) |
| 108 | 1,460 | 1,421(97.33%) |

(二)全面 e 化為本府既定重要政策，目前「申辦案件 e 化」專案責由副秘書長統籌，資訊局主政，強化各種憑證文件整合，以線上申辦繁複度分層推動，朝線上申請、線上流程、免書證免謄本方向前進。

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（如網站、APP、1999、書面、電話、臨櫃等），透過欄位設計達到自動化分案，民眾亦可自行立案並線上查詢，有效提升市府行政效率及整體服務品質。

(二)自 105 年 11 月 1 日上線，至 109 年 3 月 31 日止，成案件數共計 106 萬 9,690 件，平均每月 2 萬 6,090 件。

六、推動事件通報機制

為使本府員工於執行業務過程主動通報，並對市政及工作提出建議，本府自 107 年 1 月 1 日啟用事件通報系統，讓府級或權責機關能即時掌握並解決問題，建立反省改進之組織文化。本系統自 107 年 1 月 1 日上線，至 109 年 3 月 31 日止：通報 1,786 案。

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 108 年 12 月 31 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，並於 109 年 3 月 30 日完成初評及複評。審定結果及評比報告將簽報奉核後函送各機關參考。

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」輪流交互運作方式辦理。108 年度一級機關及區公所公文處理成效「全面檢核」於 7-8 月辦理完成，檢核結果於 9 月函發各機關，並於 10 月於市政會議進行績優機關頒獎。

(二)不定期抽查輔導

108 年下半年於 9-10 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 145 個機關進行實地調卷查核作業、10 月辦理新工處等 8 個二級機關之抽查、11 月針對士林分局等 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 109 年 3 月至大同戶所等 4 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、強化本府研考類一條鞭制度

為發揮橫向協調功能及提升作業成效，以強化各機關管考作為，並依據 108 年 5 月 9 日本府秘書長室會議決議之本府各類一條鞭運作機制規範原則，本會於 108 年 5 月 29 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」。每年檢視調整類一條鞭人員輔導項目並進行 2 次評核作業。108 年度共辦理 2 場次(6 及 10 月)研考類一條鞭人員知能研習營；8 月份首次與本府法務局合作辦理跨類一條鞭人員交流座談會，以增進跨類一條鞭人員間意見交流。

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。已於 107 年完成 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 28 項服務，提供民眾訂閱所需訊息。此外，服務中亦提供助妳好孕、防癌及保智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，本會訂頒獎勵研究報告運用臺北市政府資料作業要點，並於 108 年 8 月 28 日再次修正內容，同時將要點名稱改為「臺北市政府獎勵研究報告運用資料作業要點」，據此辦理後續徵件及評獎作業，108 年共評定 1 件優等獎及 5 件甲等獎；另為促進本府各機關積極檢討釋出市政議題優先度高之政府資料，鼓勵員工運用資料進行探勘與創新為民服務，本會訂頒「臺北市政府各機關員工開放及運用政府資料獎勵計畫」，並於 108 年 5 至 8 月辦理徵件及評獎作業，共評定 1 件特優獎、3 件優等獎及 3 件甲等獎。

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」108 年 9 月 1 日至 109 年 3 月 31 日服務績效統計如下：

一、話務服務量

- (一)總進線量：216 萬 3,333 通。
- (二)電話處理總數(含接聽及外撥)：89 萬 5,413 通。

二、話務服務績效

- (一)服務水準(20 秒內接聽數)：90.86%。
- (二)掛斷率：1.32%。
- (三)平均等待時間：4.90 秒。
- (四)平均通話時間：182.88 秒。

三、派工服務績效

- (一)受理 7 萬 9,552 件。
- (二)結案 7 萬 8,266 件，占 98.38%。(統計日期：109 年 4 月 7 日)
- (三)前五名派工項目：

1. 大型廢棄物清運聯繫，計 3 萬 7,265 件，占 46.84%。
2. 場所與設施噪音舉發，計 1 萬 3,531 件，占 17.01%。
3. 污染舉發，計 7,402 件，占 9.30%。
4. 路燈故障或設施損壞，計 4,057 件，占 5.10%。
5. 鄰里無主垃圾清運，計 3,847 件，占 4.84%。