

臺北市議會第13屆第1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 余家哲

中華民國108年4月

目錄

壹、 前言	1
貳、 107 年度下半年重要施政成果	3
一、 提高公民參與度	3
(一) 推動公民參與相關業務	3
(二) 持續優化 1999 話務服務品質	4
(三) 辦理參與式預算錄案案件管理	8
(四) 辦理青年事務委員會	9
(五) 推動單一陳情系統「HELLO TAIPEI」	10
二、 提高員工工作效能	10
(一) 強化督考工作	10
(二) 精進服務品質	14
(三) 推動本府研考類一條鞭制度	15
(四) 辦理本府員工滿意度調查	16
三、 強化市民對政策認知度	16
(一) 辦理本府市政議題民意調查	16
(二) 追蹤列管本府市政白皮書執行情形	17
(三) 追蹤列管議員質詢案件	17
(四) 推動精準投遞平臺作業	18
四、 推動宜居城市	18
(一) 辦理策略性專題委託研究	18
(二) 創新發展與前瞻規劃	18
(三) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選	20
參、 未來施政重點	20
一、 提高公民參與度	20
(一) 持續推動公民參與相關業務	20
(二) 發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘	21
(三) 優化參與式預算錄案案件管理機制	22

(四) 賡續辦理臺北市青年事務委員會	22
(五) 優化單一陳情系統「HELLO TAIPEI」	22
(六) 持續推動活化本府開放資料運用	23
二、提高員工工作效能	23
(一) 辦理本府員工滿意度調查	23
(二) 落實精進各項督考工作	24
(三) 深化本府精實管理組織文化	24
(四) 推動公文減量	24
三、強化市民對政策認知度	24
(一) 持續辦理市政議題民意調查作業	24
(二) 推廣及優化精準投遞平臺服務	25
四、推動宜居城市	25
(一) 持續辦理策略性專題委託研究	25
(二) 持續推動並年度滾動修正策略地圖	25
(三) 策定本府公共工程中程計畫	26
(四) 精進本府重大工程效益評估機制	26
肆、結語	26

圖目錄

圖 1	106 年 1 月至 107 年 12 月每月話務服務量趨勢圖	5
圖 2	103 年至 107 年第 4 季話後滿意度比較圖	6

表目錄

表 1	本府各類公文處理總件數統計表	13
-----	----------------------	----

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 13 屆第 1 次定期大會開議，家哲應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對於研考工作的策勵與協助，使本會各項業務均能順利推展，謹此敬致誠摯謝忱！

壹、前言

現今世界局勢潮流為永續發展，在全球化浪潮中，城市的角色越顯重要，讓臺北成為一座宜居永續的城市，是市長長期以來堅持的理念，也是市府各機關未來繼續深耕的願景。研考會擔任市府首要幕僚，扮演著重要的關鍵角色，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，協助本府各機關落實市長施政，合作建立服務團隊的行政文化。

在市長第二任期家哲有幸擔任研考會主任委員一職，除倍感榮幸之外，更期許在前賢奠定之基礎上，帶領研考會同仁承續本府施政願景，設定本會策略目標及行動方案，未來施政將以「提高公民參與能量」、「優化政策溝通能力」、「強化管制考核效能」及「規劃前瞻政策研究」為策略主題，在既有推動全

民參與、精實管理、精準投遞、1999 資料探勘、辦理施政與員工滿意度調查、管考督導查證及精進研考類一條鞭制度、編修策略地圖、提高 KM 友善性等工作累積的成果上，發揮研考創新前瞻的角色，協助市長及市府團隊持續提升本府行政效能及為民服務品質，成就一個更好的台北。

據此，家哲謹提出半年來本會重要工作執行情形與未來研考工作重點，扼要報告如后，敬請指教！

貳、107 年度下半年重要施政成果

一、提高公民參與度

(一) 推動公民參與相關業務

為實踐開放政府全民參與之施政理念，本府設立公民參與委員會與各局處協力推動公民參與相關事務，107 年 6 月 1 日至 12 月 31 日為止，已召開 3 次大會、7 次公民參政工作組會議，並就都發局都市計畫擬定及變更階段前期公民參與機制試點推動、公共工程與文化資產落實公民參與等課題進行討論。

在 i-Voting 機制部分，107 年下半年進行環保局木柵垃圾焚化廠提案「木柵廠煙囪圖案由你來決定」，於 107 年 10 月完成投票，共有 2 萬多位民眾參與，71.9% 民眾支持「長頸鹿原圖」，由該廠依投票結果完成彩繪工程。由民眾提案的 i-Voting 議題「請臺北市政府不要再發放小提燈，您的意見呢？」，經過初審、討論、形成選項，有近 1 萬 5,000 位民眾參與投票，共計 79.2% 支持不要發放小提燈。

公民參與政策推動已屆 4 年，本會集結本府各機關建置與辦理公民參與機制、個案之歷程，出版

「臺北市公民參與-開放政府的實踐」專書。該專書結合理論與實作，包含本府機關推動之經驗，及學者專家對於近年本府政策執行之觀察與建議，透過文字圖像記錄留存，以達經驗傳承分享，以及下個階段的展望。

此外，透過參加資訊月等活動，持續宣傳本市公民參與網公民參與會議之民主小鬧鐘與本府官方 LINE 精準投遞服務，使用者只要加入本府官方 LINE 帳號並訂閱精準投遞內公民參與會議相關訊息，即可得到客製化之會議提醒通知。

(二)持續優化 1999 話務服務品質

1. 1999 臺北市民當家熱線服務實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 107 年 12 月 31 日止，累計已服務 2,106 萬 3,800 通電話、受理 150 萬 7,554 件陳情案件與 264 萬 3,160 件派工案件。平均每月服務 16 萬 7,173 通電話、受理 1 萬 1,965 件陳情案件與 2 萬 977 件派工案件(106 年 1 月至 107 年 12 月每月話務服務量趨勢如圖 1)。

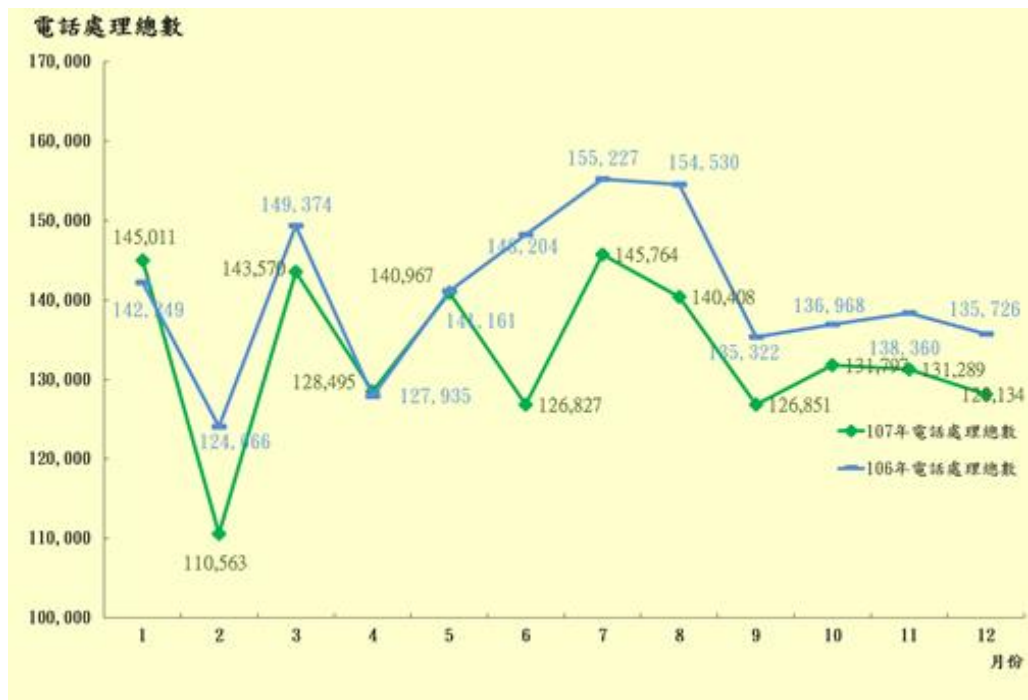


圖 1 106 年 1 月至 107 年 12 月每月話務服務量趨勢圖

為便利聽障朋友使用 1999 手語視訊服務，本會自 99 年正式開辦 1999 Skype 手語視訊服務，並於 103 年起增加 1999 LINE 手語視訊服務，統計自 99 年至 107 年 12 月止，1999 Skype 與 LINE 手語視訊服務共累計服務 5 萬 5,118 次。

視障話務小組自 101 年 8 月上線至 107 年 12 月止，累計服務 56 萬 5,886 次（含外撥次數）。

2. 滿意度調查情形

1999 話務中心每季執行 1 次話後滿意度調查，107 年各季滿意度分別為 93.09%、93.81%、91.94% 及 91.84%。（比較圖如圖 2）。

調查月份（年.月）

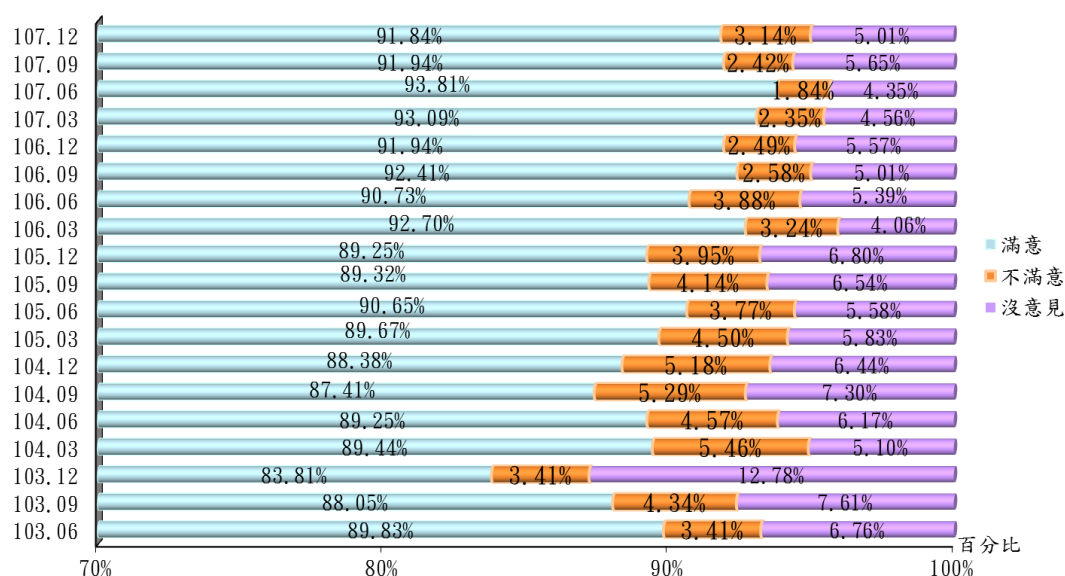


圖 2 103 年至 107 年第 4 季話後滿意度比較圖

3. 1999 派工系統支援防救災作業

為確保本府災害應變中心開設期間，1999 受理案件可順利轉送應變中心，俾利其進行統籌管理與分派之需求，1999 派工系統於 107 年 4 月、5 月及 8 月與 EOC 防救災作業支援系統進行介接壓力測試，並依據測試結果優化系統介接，確保災情資訊傳遞順暢無虞，以利應變中心掌握即時災情狀況。

4. 提供聽障市民多元之手語視訊服務

為提供聽障朋友更方便的 1999 手語視訊服務，自 107 年 1 月起，1999 手語視訊服務時間調整為週一到週日上午 8 時至晚上 10 時，並提供

24 小時手語文字服務。聽障朋友除了使用個人電腦和 1999 手譯員連線外，亦可於本市安裝手語視訊設備的 72 處公共服務據點使用相關設施。此外，自 103 年 1 月起推動「1999 臺北市民當家熱線」LINE 手語視訊服務，並於同年 4 月 1 日正式上線，提供聽障朋友更多元的聯繫管道。自 103 年 1 月至 107 年 12 月止，1999 LINE 手語視訊服務累計服務已達 1 萬 7,955 人次。

5. 強化話務人員教育訓練

為提高「1999 臺北市民當家熱線」服務品質，本會持續加強相關服務品質管理工作，包含神秘客測試、品質提升計畫(QC)，由督導人員及講師定期抽測以隨時掌握線上服務品質。另本會每季持續辦理話後滿意度調查等工作，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，並自 105 年 2 月 15 日起成立服務品質工作圈，每週加強電話抽測，落實話務人員查詢 FAQ、提升話務人員諮詢服務正確性。另為維持話務服務品質，持續辦理話務人員專業職能課程、手語教育訓練及抒壓課程等相關訓練，自 107 年 1 月 1 日至 107 年 12 月 31 日止，辦理 213 梯次在職人員訓練，共計 1,676 人次完成訓練。

6. 推動 1999 精實管理

本會參與 106 年度精實改善專案，以「1999 服務流程優化」為改善主題，透過精實改善工具，檢視話務中心服務流程之各種痛點，並針對痛點進行改善。利用策略矩陣圖，選擇低投入高產出之對策優先進行改善，改善項目有：服務流程簡化、增加人員教育訓練時數、FAQ 資料庫定期檢視更新、話務中心空間改善及追蹤派工案件處理情形，目前改善成效為 SOP 整併後減少 27%、受理陳情案件步驟減少 27%、107 年第 4 季 FAQ 被檢視率 91.04%、話務中心休息空間增加 11.36%，以及抽查 12 個行政區域 1999 派工案件處理情形，107 年第 4 季平均抽查通過比率為 98.89%。107 年更進一步將緊急案件通報表單 E 化，使話務人員毋須走動傳遞表單，減少話務人員移動步數 100%。

未來除了以精實管理工具持續改善 1999 話務中心各項服務流程外，目前已與本府資訊局合作，將 1999 派工資料進行大數據分析，提供本府各派工機關各類案件熱點地圖及警示值圖表，作為施政參考。

(三) 辦理參與式預算錄案案件管理

參與式預算 105 年度錄案共 66 案，截至 107

年度第 4 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 61 案，達 92.42%，其餘案件繼續辦理中。

106 年度錄案共 76 案，截至 107 年度第 4 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 50 案，達 65.79%，其餘案件繼續辦理中。

107 年度錄案共 49 案，截至 107 年度第 4 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 9 案，達 18.37%，其餘案件繼續辦理中。

(四)辦理青年事務委員會

為強化本府青年事務相關政策規劃及研訂發展策略，營造本市有利青年之就業及就學環境、統整本府與民間之財力資源以推動本市青年住宅政策、規劃本府協助青年成家及育兒政策、整合本府青年旅遊及青年志工政策，以及適時與青年界召開研討會強化青年事務發展政策之前瞻性與可行性，本府特於 104 年 9 月 1 日成立臺北市青年事務委員會。目前本委員會設置有 4 個工作組，分別為青年發展組、青年成家組、樂活城市組及旅遊暨志工組。委員會每三個月召開會議一次，各工作組得視實際需要召開工作會議，並得依會議需要，邀請本府相關局處首長、其他民間團體代表及專家學者列席。

(五)推動單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

為迅速有效處理人民陳情案件，104 年起本會與本府資訊局共同推動「Input 計畫－單一陳情系統」，整合多元陳情管道（如書面、電話、臨櫃、1999、網站 Web 及行動裝置 App），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。

本系統自 105 年 11 月 1 日上線，至 107 年 12 月 31 日止：(1)成案件數：共計 66 萬 6,146 件。(2)來源管道：網路 28 萬 334 件、1999 陳情 32 萬 3,082 件、其他 6 萬 2,730 件(如書面、電話、臨櫃等)。(3)APP 下載及網路瀏覽人次：APP 下載 3 萬 4,119 次、網路瀏覽 297 萬 1,978 人次。

二、提高員工工作效能

(一)強化督考工作

1. 辦理並簡化精進年度個案計畫管制考核工作

107 年度由府列管個案計畫計 50 案，截至 107 年 12 月底已執行完成者 22 案(44%)、進度超前者 11 案(22%)、進度符合者 7 案(14%)、進度落後者 8 案(16%)及其他 2 案(4%)。每季針對「落後絕對值達 3%案件」、「落後率達 10%」、「落後幅度擴大」或「預警」案件，本會報請三位副秘

書長召開會議檢討，俾利府級首長掌握案件進度，提升計畫執行成效與品質。

2. 列管市政會議市長裁指示事項

本會針對每週市政會議裁(指)示事項進行列管，除依據裁(指)示事項內容，請本府相關機關限期辦理之外，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。107 年度 1 月至 12 月底共列管 134 件。

3. 辦理一般性補助款基本設施補助計畫列管作業

依據國家發展委員會「一般性補助款基本設施補助計畫管制考核要點」及「臺北市政府一般性補助款基本設施補助計畫績效評核指標及評分基準表」，辦理計畫審查及系統管考，不定期實地查證，定期召開落後檢討會議，管控進度，協助主辦機關排除障礙，提升執行績效，截至 107 年 12 月底，預算達成率 100%。

4. 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

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由本會職司管考作業，定期嚴密追蹤各單位執行進度及成效，俾敦促每項

改善交通之工作計畫能如期如質完成。針對本府各機關 107 年度執行情形，本會於 108 年 2 月進行初評作業，後續並將持續追蹤各執行機關改善情形。

5. 完成災害防救實地查核及重點項目督考

在辦理災害防救督導作業方面，本會與災害防救辦公室於每年 5 月底前完成各防救編組實地查核，另 108 年度防災查核重點，除自主防災管理外，防災知識建立、精進避難弱勢族群之宣導、疏散、收容等規劃、健全及強化災害應變機制等亦為重點項目，後續報告亦將提送災害防救辦公室作為本市未來防災規劃參考。

6. 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 1），規範各機關每月依統計資料對逾期公文調卷分析進行檢討，並為提升本府公文處理效能，將一般公文（發文件）處理效率推動情形納入本府策略地圖及檢核指標，本府各機關一般公文平均發文使用日數 104 年為 2.37 天，105 年降低為 2.29 天，106 年為 2.20 天，107 年為 2.22 天。

表 1 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
104 年	4,789,862	63,838	6,571,883	602,615	22,746
105 年	4,674,459	61,753	6,505,392	619,931	40,512
106 年	4,702,862	61,382	6,523,053	379,704	44,548
107 年	4,579,589	58,414	6,911,329	255,390	69,435

- (2) 107 年下半年於 7-10 月辦理全府一、二級及區公所共計 145 個機關之研考類一條鞭公文管考輔導項目評核作業；10 月辦理大地處等 8 個二級機關之抽查；11 月針對信義分局等 5 個前半年專案案件申請總件數較多及上年度抽查缺失比例較高之機關辦理專案案件不定期抽查；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與品質。
- (3) 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。

7. 辦理本府出版品評比作業

- (1) 為鼓勵本府所屬各機關出版、發行優良出版品，並落實獎優及汰劣之原則，本府每年辦理「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」；另外，為持續遵循少紙化、資訊化、預算有效運用及擴大行銷推廣之政策目標，本會訂定預算編列及執行相關原則，並於每年5-6月間配合主計處概算審查作業所需提供相關意見，以持續推動出版品電子化作業。
- (2) 「愛台北市政雲—出版品服務」系統，自103年3月上線，而為精進服務，「臺北市政府出版品主題網」於107年3月1日改版上線，總計約1,700筆政府出版品資料供民眾上網瀏覽查閱，以「數位書櫃」理念設計使用者介面，讓市民可直覺操作，同時提供快速搜尋及自動顯示搜尋建議等查詢功能，以一站式服務的概念，使民眾查詢本府出版品更加便捷，並將加強宣導，以提升本府出版品主題網之效益。

(二) 精進服務品質

1. 推動精實管理

本府研考會與公訓處、衛生局賡續推動本府精實管理專案，透過評審會議、主題討論會議、

工作坊、期中報告與期末報告等實務運作，協助機關掌握精實管理要義與精髓。於 107 年完成 33 個精實管理優良改善團隊認證，並安排 107 年 5 月 15 日、6 月 19 日及 8 月 14 日市政會議進行優良團隊認證頒獎及績優團隊成果分享。另本府為全國第一個跨機關推動精實管理之政府機關，為落實由內而外推廣精實文化，於 107 年 10 月 19 日舉辦「臺北市政府第一屆精實管理成果觀摩會」，中央機關與各縣市政府報名參加者逾 700 人次。

2. 推動異常事件通報機制

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，本會與資訊局規劃建置「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並解決問題，建立反省改進之組織文化。

(三) 推動本府研考類一條鞭制度

為提升本府研考效能，推動研考類一條鞭制度，於 107 年 9 月 11 日修訂「臺北市政府所屬各機關研考作業品質加強措施應行注意事項」，提升人員層級並建立相關管理機制(包含培育訓練、建立輔導項目、成效評核及意見交流等)，並透過 IRS 異常事件通報系統及 LINE 群組運作，以達到強化

各機關管考作業成效、增進橫向聯繫及發揮預警通報之目的。

(四)辦理本府員工滿意度調查

為了幫助市府各局處瞭解還有哪些方面可以做得更好、讓市府員工有更好的工作環境，以達市府策略地圖中快樂員工之策略目標，107 年度持續進行員工滿意度調查，調查於 8 月底開始執行，12 月公布市府整體報告，以協助各機關持續改進工作環境，提升員工工作滿意度。

調查結果發現市府員工對於自我工作評價偏向滿意、工作投入承諾意願高、對組織經營管理與組織制度評價也不錯，但工作壓力、職涯發展機會和組織溝通等負面意見相對較多，表達工作過量或需加班者約三成二左右，主觀上表示可能離開現職或市府者不到二成，約四成二表示不可能。針對員工於開放意見中表達之共通性問題，市府亦已由各相關單位回應。

三、強化市民對政策認知度

(一)辦理本府市政議題民意調查

107 年市政議題民意調查工作，已進行「交通、居住議題」、「公共治理」、「網路使用經驗」、「Taipei Free 免費上網服務」、「市政訊息接

觸經驗」、「防災議題」、「國際化都市」、「銀髮照顧」、「夜市管理」、「食品安全」、「休閒運動」、「健康管理」、「市政滿意度」等議題進行民調，並將結果提供相關機關業務推動參考。

（二）追蹤列管本府市政白皮書執行情形

依「市政白皮書」五大架構，包含民主 2.0、交通與基礎結構、田園城市、社會照顧與安全及教育與創新，由本會列管。原依 191 項重點項目進行列管，每半年追蹤；為使柯 P 新政執行成果更能符合原本設定政策目標，經重新盤點市長競選政策內容，改為擇其重要施政方向，列出相關關鍵字及檢核指標，自 106 年 10 月起，改以 5 大面向，及 30 個主題方式彙整現行施政情形，並以燈號呈現執行成果。截至 107 年 12 月 31 日止達成率為 81.58%，辦理情形業於 108 年 3 月更新完成並上傳至公民參與網；後續將每半年滾動式修正辦理情形。

（三）追蹤列管議員質詢案件

為敦促機關對議會第 12 屆第 8 次市政總質詢質詢案件如期如質辦理，定期追蹤機關最新辦理情形，並將市政總質詢案件繼續辦理情形彙整成冊，於第 13 屆第 1 次定期大會開議前函送貴會備查。

(四)推動精準投遞平臺作業

為精進本府 LINE 訂閱服務，不讓民眾受到不必要訊息干擾，準確傳送民眾關切或所需要的資訊，本會與資訊局規劃建置精準投遞平臺，使民眾透過 LINE 訂閱相關市政服務，即時並準確得知所需之市政訊息。精準投遞於 107 年 4 月 16 日起試營運，第二階段服務於 6 月底前完成 25 項服務，10 月底前再完成 3 項，共計 7 大類 28 項。此外，服務中亦提供 QA 小幫手，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。

四、推動宜居城市

(一)辦理策略性專題委託研究

107 年度委託研究案計有 2 案，其中「臺北市單一陳情系統『HELLO TAIPEI』之大數據應用研究」已於 108 年 1 月底結案、「臺北市國際生活環境之探討研究」已通過期中審查，惟因問卷回收率不足，已依契約規定同意研究期程展延至 108 年 4 月 11 日。

(二)創新發展與前瞻規劃

1. 策劃本府「108 年度施政計畫」

108 年度施政計畫編訂作業於 107 年 2 月啟

動，為展現本府 108 年度整體市政業務推動之內容，本會函請各機關依據本府策略地圖研擬 108 年度施政目標重點及施政計畫，於 107 年 7 月彙編各機關計畫內容(草案)，提報本府市政會議審議通過後函送貴會，並依據貴會預算審查結果修正後，彙編完成施政計畫正式本，於 107 年 11 月核定後公告。

2. 綜理「臺北市政府施政報告」

為呈現本府 107 年度上半年施政成果，本會依本府策略地圖彙編各機關提報之施政成果說明，於 107 年 6 月底依臺北市議會議事規則函送貴會並上網公告，市長於 7 月 16 日完成口頭報告。

3. 建置本府知識管理制度

知識管理-KM 係組織精實管理的基礎，為提升本府知識管理運用效能，奉市長 106 年指示，由本會與資訊局組成專案團隊，共同規劃建立本府知識管理系統，藉由專案之推動，提升首長決策能力、幹部作業速度與品質、同仁工作知能暨學習能力。106 年底平台建置完成，107 年正式上線使用，經一年之努力宣導(辦理各種教育訓練、研討會、發表會)及各局處全力配合推動，至 107 年底上傳平台資料業達 17 萬餘件、點閱使用超

過 30 萬人次、資料下載使用亦達 11 萬餘人次，且不斷持續增加中，初步成效業已彰顯。為進一步擴大 KM 運用效能並使同仁操作更加便捷，108 年上半年資訊局將進行系統優化與升級作業，本會亦將持續推動上傳文件品質之提升工作，兩者結合 108 年底將創造出 KM 推動更輝煌的成果。

(三) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選

為提升機關為民服務品質與效能，本府每年依據行政院相關規定及本府計畫，辦理政府服務獎輔導及參獎作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。

本會輔導機關參加第 2 屆政府服務獎，並於今(108)年 1 月推薦勞動局、翡管局、社會局、民政局、地政局、資訊局、北市聯醫等 7 個機關至國發會參獎。

參、未來施政重點

一、提高公民參與度

(一) 持續推動公民參與相關業務

本市自市長上任來積極推動各項公民參與政策，包含機制建立、個案落實、教育培訓、平臺建

置等。隨著第 3 屆公民參與委員會委員出爐，將持續協助推動都市計畫公展前及各項政策導入公民參與之精神與理念，並辦理相關教育培力，讓行政機關與民眾有更多互動溝通的機會與管道，以增進民眾了解市政，行政機關亦可在政策制訂前即廣納民意，使政策制訂更符合民眾需求。

在 i-Voting 機制部分，將持續陪伴機關與提案人共同執行 i-Voting 各流程步驟，並加強宣傳 SOP 落實，以提高民眾對議題內容知曉度及參與度，促進公民參與機會及效能，實踐民主治理理念。

另外，108 年將透過委託研究案形式進一步強化公民參與理論與實務運作之結合，從各面向檢視與檢討本府公民參與制度與政策制定如何有效落實，提升優質公共治理與為民服務。

（二）發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

1999 臺北市民當家熱線為本府電話服務的整合窗口，每月話務服務量平均為 16 萬 7,173 通（97 年 7 月至 107 年 12 月）。針對每日因話務服務所產生之大量資料，本會配合本府資訊局「大數據分析」專案，將其作為資料探勘與分析之素材，由市民每日生活所反映之各項問題出發，期能善加運用，發掘解決市政問題之有效解答，107 年 8 月已完成派工案件相關視覺化儀表板上線，主要為各類

案件熱點地圖及警示值圖表，未來將進行案件資料分析，發掘派工案件熱門路段，以提供本府長官決策及各派工機關施政參考使用。

（三）優化參與式預算錄案案件管理機制

針對 105 年度、106 年度及 107 年度參與式預算錄案未完成之 5 案、26 案及 40 案，請各主協辦機關與提案人持續確認辦理內容，以確保案件如期如質完成。另持續協助民政局優化「參與式預算提案管理系統平臺」，以利案件後續管理。

（四）賡續辦理臺北市青年事務委員會

委員會至 108 年 3 月業已召開 17 次大會，第四屆委員任期自 107 年 9 月 1 日至 108 年 8 月 31 日止，未來委員會之運作仍依「臺北市青年事務委員會設置要點」賡續辦理相關作業。

（五）優化單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

本系統整合多元陳情管道，加速案件處理效率，除提升市政效能，配合開放政府、資料加值之方針，去識別化後的適宜內容放置於「資料開放平臺」，另運用「大數據平臺」分析，產製加值資料，供機關決策參考。

（六）持續推動活化本府開放資料運用

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 107 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，共評定 7 件獲獎研究報告，嗣後將獲獎之研究報告函送權責機關並追蹤參採情形。另為促進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，本會另訂定本府員工開放及運用政府資料獎勵計畫，並於 107 年 5 月至 8 月首次辦理徵件及評獎作業，共評定 4 件獲獎。未來將持續推動相關獎勵作業，提升各機關開放資料與民眾實際問題之關連性，讓開放資料成為達成政策目標之有效工具。

二、提高員工工作效能

（一）辦理本府員工滿意度調查

108 年本府員工滿意度調查在維持既有調查信度、效度目標下，將強化調查電子化流程，調查作業將於 108 年 7 至 9 月間進行，賡續將進行調查後報告分析撰寫，協助各機關持續改進工作環境，提升員工工作滿意度，以發揮調查效益。

(二) 落實精進各項督考工作

為加強機關落實執行本府重大政策，實施三級管考機制，持續強化各項管考作業之強度。

(三) 深化本府精實管理組織文化

培育精實管理種子師資，提升內部精實管理教學能力。另賡續推動精實管理優良改善團隊認證，提升各機關組織行政效能及執行力，強化精實思維。

(四) 推動公文減量

為提升本府執行業務之行政效率、降低以公文請示之作法，並減少公文會辦文化，提倡以先開會或打電話後再寫公文，利用數字管理，自 107 年起按季統計公布本府各機關一般公文數量(與去年同期比較)，期使本府各機關掌握一般公文總量，積極推行相關公文減量精進做法。經統計本府 107 年一般公文減量成效較 106 年減少 3.47%。

三、強化市民對政策認知度

(一) 持續辦理市政議題民意調查作業

108 年除持續辦理電話民意調查外，為探索深度民意，擬配合政策需要，進行焦點團體訪談，了解特定政策對象之意見，以達成有效關注市民對本府重要施政作為的看法與滿意度評價之目標。

（二）推廣及優化精準投遞平臺服務

為精準提供市民所需服務，依不同服務項目，由各權管機關針對目標市民進行宣傳與推廣，期許更多市民朋友可以使用此服務。

此外，本會與資訊局規劃檢討現行服務項目及內容，並建立相關管理原則，以提升民眾對本服務的滿意度。

四、推動宜居城市

（一）持續辦理策略性專題委託研究

為強化市政運作及服務效能，本會將持續辦理市政建設專題委託研究，108 年度規劃辦理 2 案，包括「臺北市政府風險盤點及其管理模式之研究」及「臺北市政府運用公民參與強化公共治理之推動策略」。

（二）持續推動並年度滾動修正策略地圖

為持續推動與校準新年度政策方向，本府策略地圖將每年適度滾動修正，並配合國內外標準，訂定適合之關鍵績效指標(KPI)，提升本府行政之創新、挑戰能量。本府策略地圖開啟並建立本府策略形成、溝通、執行及評估制度；本會制訂策略地圖擴大推動計畫，含括三級推動架構、推動主要步驟及期程、教育訓練及觀摩，以及績效成果發表及獎

勵等四大部分。未來本會仍將持續推動相關工作，推升本府內部管理與行政治理能量。

(三) 策定本府公共工程中程計畫

本府公共工程中程計畫係配合民選市長任期，實現市政白皮書揭櫫施政遠景，並延續市府重大政策及各機關施政重點調整研訂之 4 年中程計畫。為提升計畫品質，本會依據策略地圖精神，自 108 年度起改採「逐年編修未來 4 年」方式推動，並調整計畫格式，期藉由計畫作業之精進，強化計畫參用價值。

(四) 精進本府重大工程效益評估機制

為利檢視本府重大工程完工後之運營效益，本會研議以量化及質化等相關指標進行檢視，並導入日本施行已久之評價制度精神，引進第三方專家學者意見，針對評估指標及相關成果進行審查回饋，滾動精進相關重大工程效益評估作業。

肆、結語

身為首善之都的研考團隊，本會任重道遠，未來本會將持續思考創新科技與環境趨勢所產生的關係及影響，進入數字管理時代，解讀數據背後的意義，

提升目標管理之能力，以結果為導向，回推過程中的各種可能，以協助市府擬定各項策略、落實我們的臺北藍圖。

檢討過去，展望未來，本會將在市府建立「開放政府、全民參與、公開透明」的良好溝通基礎上，秉持市長堅持的「務實、對話」及「對的事情做、不對的事情不要做、認真做」的原則下，再接再厲，精益求精，持續追求政策研究規劃、創新及管制考核之卓越成效，以達精實良善治理，實踐宜居永續城市。

以上報告為本會近期主管業務執行概況，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13屆第2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 余家哲

中華民國108年9月

目錄

壹、前言	1
貳、108 年度上半年重要施政成果	2
一、提高公民參與能量	2
(一) 推動 i-Voting 促進公民參與	2
(二) 持續優化 1999 話務服務品質	3
(三) 獎勵員工開放及運用本府資料	6
(四) 1999 派工資料開放應用	7
(五) 推動青年事務委員會	7
(六) 推動公民參與委員會	8
(七) 發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘	8
二、優化政策溝通能力	9
(一) 辦理市政議題民意調查作業	9
(二) 提升外部顧客施政滿意度	10
(三) 追蹤列管本府市政白皮書執行成果	10
(四) 追蹤列管議會協調與總質詢案件	11
(五) 督促公文減量及一般公文處理速度	11
(六) 辦理本府年度政府出版品評比作業	12
(七) 培育精實管理種子師資	13
三、強化管制考核效能	13
(一) 精進研考類一條鞭相關機制	13
(二) 調整市營事業績效考評作業	14
(三) 辦理本府列管個案計畫管制考核工作	14
(四) 完成災害防救實地查核及重點項目督考	15
(五) 協助提升本府基本設施執行效能	15
(六) 辦理本府文書處理教育訓練	16
(七) 強化研考人員相關教育訓練	16
(八) 辦理本府創意提案競賽	16
四、規劃前瞻政策研究	17

(一) 推動本府策略地圖及績效評核	17
(二) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選	18
(三) 綜理「臺北市政府施政報告」	18
(四) 優化知識管理制度	18
(五) 辦理策略性專題委託研究	19
參、未來施政重點	20
一、提高公民參與能量	20
(一) 持續推動 i-Voting 促進公民參與	20
(二) 確保 1999 話務服務水準	20
(三) 擴大開放資料及運用政府資料	21
(四) 賡續推動臺北市青年事務委員會	21
(五) 持續推動公民參與委員會相關工作	21
(六) 發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘	22
二、優化政策溝通能力	22
(一) 持續辦理市政議題民意調查作業	22
(二) 辦理員工滿意度及外部顧客施政滿意度調查作業	22
(三) 優化精準投遞平臺	23
(四) 推動公文減量及加速	23
(五) 深化本府精實管理組織文化	24
三、強化管制考核效能	24
(一) 提升研考類一條鞭成效	24
(二) 提高災害防救督考效能	25
(三) 賡續辦理創意提案競賽	25
四、規劃前瞻政策研究	26
(一) 策定本府公共工程中程計畫	26
(二) 推動並滾動編修府級策略地圖	26
(三) 持續辦理策略性專題委託研究	26
肆、結語	27

圖目錄

- 圖 1 107 年 1 月至 108 年 7 月每月話務服務量趨勢圖 3
- 圖 2 103 年第 2 季至 108 年第 2 季話後滿意度比較圖 4

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 13 屆第 2 次定期大會開議，家哲應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對於研考工作的策勵與協助，使本會各項業務均能順利推展，謹此敬致誠摯謝忱！

壹、前言

讓臺北成為一座宜居永續的城市，是市長長期以來堅持的理念，也是市府各機關繼續深耕的願景。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，並發揮研考創新前瞻的角色，協助各機關持續優化政府服務，精進管理效能、促進永續發展，打造宜居臺北，以符合市民期待。

108 年度本會業務推動以「提高公民參與能量」、「優化政策溝通能力」、「強化管制考核效能」及「規劃前瞻政策研究」為策略主題，致力於促進公民參與、優化 1999 話務品質、擴大開放資料、完善政策溝通平臺、精進研考類一條鞭制度、強化管考作業整合、辦理施政與員工滿意度調查、滾動編修策略地圖、提升創新學習效能及進行策略專題委託研究等

工作，積極推動市政，俾持續提升本府行政效能及為民服務品質。

據此，家哲謹提出半年來本會重要工作執行情形與未來研考工作重點，扼要報告如后，敬請指教！

貳、108 年度上半年重要施政成果

一、提高公民參與能量

(一)推動 i-Voting 促進公民參與

i-Voting 新制實施截至 108 年 8 月 16 日止，計有行政機關提案 6 案、民眾提案 304 案。上半年進行民政局提案「108 年臺北市政府參與式預算各行政區住民大會 i-Voting 執行計畫」議題，於 108 年 6 月 17 日完成投票，共計約 15 萬名民眾參與，選出 44 案。

另由民眾提案的 i-Voting 議題「臺北市網球中心戶外球場延長使用時間至晚間 10 點，以符合運動需求。」，經過提案、附議、初審等階段，由審查小組及提案人充分討論後，因涉前環評審查決定須遵行，決議本案不執行 i-Voting。

(二)持續優化 1999 話務服務品質

1. 1999 臺北市民當家熱線服務實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 108 年 7 月 31 日止，累計已服務 2,197 萬 9,065 通電話、受理 159 萬 4,612 件陳情案件與 273 萬 5,331 件派工案件。平均每月服務 16 萬 5,256 通電話、受理 1 萬 1,990 件陳情案件與 2 萬 566 件派工案件（107 年 1 月至 108 年 7 月每月話務服務量趨勢如圖 1）。

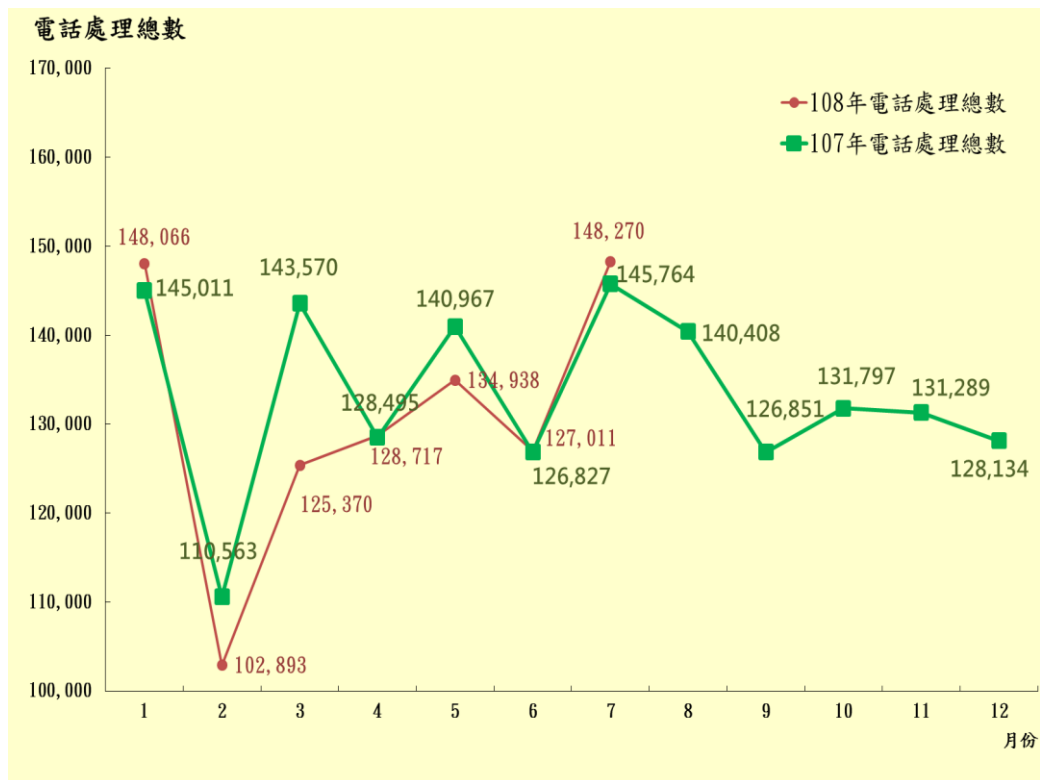


圖 1、107 年 1 月至 108 年 7 月每月話務服務量趨勢圖

視障話務小組自 101 年 8 月上線至 108 年 7 月底止，累計服務 61 萬 272 次（含外撥次數）。

2. 滿意度調查情形

1999 話務中心每季執行 1 次話後滿意度調查，108 年第 1、2 季滿意度分別為 93.26%及 93.31%（話後滿意度比較圖如圖 2）。

調查月份（年.月）



圖2：103年第2季至108年第2季話後滿意度比較圖

3. 1999 派工系統支援防救災作業

為確保本府災害應變中心開設期間，1999 受理案件可順利轉送應變中心，俾利其進行統籌管理與分派之需求，1999 派工系統於 108 年 5 月與 EOC 防救災作業支援系統進行介接壓力測試，並依據測試結果優化系統介接，確保災情資訊傳遞順暢無虞，以利應變中心掌握即時災情狀況。

4. 提供聽障市民多元之手語視訊服務

為提供聽障朋友更方便的 1999 手語視訊服務，自 107 年 1 月起，1999 手語視訊服務時間調整為週一到週日上午 8 時至晚上 10 時，並提供 24 小時手語文字服務。聽障朋友除了使用個人電腦和 1999 手譯員連線外，亦可於本市安裝手語視訊設備的 72 處公共服務據點使用相關設施。此外，自 103 年 1 月起推動「1999 臺北市民當家熱線」LINE 手語視訊服務，並於同年 4 月 1 日正式上線，提供聽障朋友更多元的聯繫管道，自 103 年 1 月至 108 年 7 月止，1999 LINE 手語視訊服務累計服務已達 2 萬 702 人次；另 1999 Skype 手語視訊服務累計服務已達 1 萬 9,367 人次。

5. 加強話務人員教育訓練

為提高「1999 臺北市民當家熱線」服務品質，本會持續加強相關服務品質管理工作，包含神秘客測試、品質提升計畫(QC)，由督導人員及講師定期抽測，以隨時掌握線上服務品質。另本會每季持續辦理話後滿意度調查等工作，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，並自 105 年 2 月 15 日起成立服務品質工作圈，每週加強電話抽測，落實話務人員查詢 FAQ、提升話務人員諮詢服務正確性。此外，為維持話務服務品質，持續辦理話務人員專

業職能課程、手語教育訓練及抒壓課程等相關訓練，自 108 年 1 月至 108 年 7 月止，辦理 142 梯次在職人員訓練，共計 851 人次完成訓練課程。

6. 強化備援人員教育訓練

為確保本府「1999 臺北市民當家熱線」服務運作，避免因勞務廠商因素或其他突發緊急事件，造成話務服務中斷，本府各局處遴派所屬同仁擔任 1999 備援人員，並由本會於每年度分 2 階段（基礎及進階）辦理例行性教育訓練，以確保話務中心持續營運之目標。108 年 3 月至 4 月業已完成 56 名機關人員基礎教育訓練課程，規劃於 9 月至 11 月針對已完成基礎訓練人員，進行核心課程、系統課程及上線值機等進階教育訓練，完訓同仁將納入 1999 備援人力資料庫。

（三）獎勵員工開放及運用本府資料

為促進機關檢討釋出市政議題優先度高之政府資料，並鼓勵員工運用資料進行探勘與創新為民服務，訂定「臺北市政府各機關員工開放及運用政府資料獎勵計畫」，本會據此於每年 5 至 8 月辦理評獎作業。108 年度共計 8 件參獎，經審查小組評定後計 7 件獲獎，其中地政局以「臺北地政雲」，開放多項地政相關資料，並且優化平台服務榮獲特

優獎；優等獎包含資訊局「市政儀表板」、主計處「預算查詢服務平臺」及研考會「派工案件資料分析」；甲等獎則為資訊局「個人化訊息訂閱服務」、北水處「臺北地區災時取供水站資訊」及公園處「臺北市公園及行道樹樹木褐根病管理之探討」，獲獎人員業安排於 108 年 8 月 20 日本府第 2053 次市政會議進行頒獎。

(四) 1999 派工資料開放應用

配合本府擴大開放資料政策，持續開放 1999 受理派工之相關資料，開放之資料欄位包含成案時間、派工項目、行政區及地點等，以提供本府各機關及外部民眾參考使用；另針對派工案件數較高之熱門項目進行資料探勘，以作為各機關施政參考。

(五) 推動青年事務委員會

為強化本府青年事務相關政策規劃及研訂發展策略，營造本市有利青年之就業及就學環境、統整本府與民間之財力資源，以推動本市青年住宅政策、規劃本府協助青年成家及育兒政策、整合本府青年旅遊及青年志工政策，以及適時與青年界召開研討會，強化青年事務發展政策之前瞻性與可行性，本府特於 104 年 9 月 1 日成立臺北市青年事務委員會。目前本委員會設置有 4 個工作組，分別為

青年發展組、青年成家組、樂活城市組及旅遊暨志工組。委員會每三個月召開會議一次，各工作組得視實際需要召開工作會議，並得依會議需要，邀請本府相關局處首長、其他民間團體代表及專家學者列席。

(六)推動公民參與委員會

為實踐透明治理及開放政府、全民參與的施政理念，本府自 104 年設立公民參與委員會，以網路公開招募外聘委員方式，納入民間力量與行政機關協同討論業務推展。108 年迄 7 月底止，已召開 2 次大會、5 次公民參政工作組會議，並就餘裕/閒置空間活化、公園更新整建工程、都市計畫擬定階段公民參與機制及本府能源轉型政策落實公民參與等議題進行討論。

另外，為精進本府公民參與機制，108 年進行「臺北市府運用公民參與強化公共治理之推動策略」委託研究案，期透過理論與實務的激盪，並針對本府數個代表性個案進行研析，提出對臺北市公民參與及公共治理模式的推動建議及策略。

(七)發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

1999 臺北市民當家熱線為本府電話服務的整合窗口，每月話務服務量平均為 16 萬 5,256 通（

97 年 7 月至 108 年 7 月)。針對每日因話務服務所產生之大量資料，本會配合本府資訊局「大數據分析」專案，將其作為資料探勘與分析之素材，由市民每日生活所反映之各項問題出發，期能善加運用，發掘解決市政問題之有效解答，107 年 8 月已完成派工案件相關視覺化儀表板上線，主要為各類案件熱點地圖及警示值圖表，107 年 10 月起每月亦針對 4 項熱門派工案件進行路段統計分析，並以電子郵件將分析結果提供機關，作為案件處理資源調配之參考。

二、優化政策溝通能力

(一)辦理市政議題民意調查作業

108 年市政議題民意調查工作，完成「跨年晚會」、「107 年九合一選舉」、「臺北燈節」、「網路購物」、「東區商圈」、「老人福利」及「騎樓禁菸」、「市長與團隊施政」等議題民調作業，並將結果提供相關機關業務推動參考，另為精準探索民意，於 108 年 5 月底針對本市 65 歲以上老人，以敬老卡使用程度作為區分，委外辦理兩場市政觀點焦點團體座談會，以了解本市長者對整體施政、敬老卡及相關老人福利政策之意見看法。

(二) 提升外部顧客施政滿意度

為使本府各局處施政更加貼近民意，了解外部顧客對本府施政之評價，108 年上半年辦理外部顧客滿意度調查前置規劃作業，並以勞動局、產業發展局、文化局、環境保護局、教育局、都市發展局、交通局、社會局、衛生局、觀光傳播局等 10 個政策貼近民眾權益之局處為受評對象，本年度納入民調委員之建議，請受調查局處以開放廣納意見的心態廣提名單，希冀增加問卷回收率進而提升問卷效度。

(三) 追蹤列管本府市政白皮書執行成果

「市政白皮書」五大架構，包含民主 2.0、交通與基礎結構、田園城市、社會照顧安全及教育與創新，由本會列管。原依 191 項重點項目進行列管，每半年追蹤；為使柯 P 新政的執行成果更能符合原本設定的政策目標，經重新盤點市長競選政策內容，改為擇其重要施政方向，列出相關關鍵字及檢核指標，自 106 年 10 月起，改以 5 大面向及 30 個主題方式彙整現行施政情形，並以燈號呈現執行成果。截至 108 年 6 月止，柯 P 新政—市政白皮書達成率為 82.46%，辦理情形於 108 年 8 月更新完成後上傳至公民參與網；後續將每半年滾

動式修正辦理情形。

(四)追蹤列管議會協調與總質詢案件

為提升機關辦理議會協調案件之品質，定期檢視機關登錄情形、抽查案件辦理情形，並將「臺北市議會市民服務中心協調案件列管一覽表」每月函送貴會備查，另以電子郵件通知主持協調會之議員。

另外，為敦促機關對臺北市議會第 13 屆第 1 次定期大會市政總質詢案件如期如質辦理，追蹤機關最新辦理情形，並將市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙編成冊，於第 13 屆第 2 次定期大會開議前函送貴會備查。

(五)督促公文減量及一般公文處理速度

為提升本府執行業務之行政效率、降低以公文請示之作法，並減少公文會辦文化，提倡以先開會或打電話後再寫公文，利用數字管理，自 107 年起按季統計公布本府各機關公文數量（與去年同期比較），期使本府各機關掌握公文總量，積極推行相關公文減量精進做法。經統計本府 107 年公文減量成效較 106 年減少 3.47%；108 年上半年較 107 年上半年減少 6.2%。

每月統計分析本府各機關各類公文收辦情形，規範各機關每月依統計資料對逾期公文進行調卷分析及檢討；另為督促各機關公文減量及加速，定期公布一般公文減量暨處理效率成果，本府各機關一般公文發文件平均處理日數 104 年為 2.37 天，105 年降低為 2.28 天，106 年為 2.19 天，107 年為 2.21 天，108 年 1-7 月為 2.13 天。

(六) 辦理本府年度政府出版品評比作業

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，每年辦理本府所屬各機關政府出版品評比作業，邀集專家學者針對參評出版品之品質內容進行審查及評比，108 年度共有 70 項 107 年出版品提報參評(含期刊及專書)，共計評選出 11 項優良出版品，已於 108 年 5 月 28 日市政會議中頒獎。評比結果除針對成效良好之機關給予鼓勵外，若期刊品質連續 3 年評定未達標準，亦訂有停刊處置；具有發展潛力或品質不佳後續有改善空間之出版品項目，於 108 年 5 月 10 日邀請府外專家學者召開座談會議，與出版機關溝通並給予指導。

(七)培育精實管理種子師資

為深化各機關精實思維，提升政策制定與執行過程之執行力，本府於 108 年 2 月 26 日函頒「臺北市政府精實管理推動小組」4 年度專案計畫，由本會、公訓處、人事處、衛生局及顧問團隊共同擔任專案成員，負責培育精實管理種子師資及認證精實管理優良改善團隊。

為培育本府精實管理種子師資，108 年 5 月 2、3 日及 5 月 16、17 日開辦精實管理師資培訓研習班，研習人數計 90 人，計有 76 位符合機關種子師資資格。經種子師資評估作業及衡酌學員輔導意願，進一步篩選其中 23 位作為府級種子師資，規劃共同參與本府第 6 至 20 梯次精實管理改善團隊課程演練及實際教學等；各機關種子師資運用所學，協助推動內部擴散，及指導後續參加本府各梯次精實改善團隊選題與報名作業。

三、強化管制考核效能

(一)精進研考類一條鞭相關機制

為強化本府研考體系，增加橫向協調功能及提升作業成效，另依據 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，108 年 6 月本會已對各機關研考類一條鞭人員進行第一次評核作業。另為增加人員間業務交流，108 年 6 月 27 日業於公訓處辦理研考類一條鞭人員知能研習營，講授「PMP 專案管理概念」，藉此宣導並推行本府相關重要政策，俾協助各機關管考作為。

(二)調整市營事業績效考評作業

為簡化考核作業以節省行政資源，同時避免疊床架屋之冗事，本會於 108 年 5 月 17 日簽奉核可，市營事業年度經營績效考核作業自 107 年度起，改以書面考核查證為主，必要時再進行訪談或實地查核。書面考核檢討會議於 6 月 28 日召開，7 月 23 日完成檢討報告簽核作業，3 個受考機關——自來水處、捷運局(聯開處)暨動產質借處均考列甲等，檢討報告業行文送請受考機關參考改進。

(三)辦理本府列管個案計畫管制考核工作

108 年度由府列管個案計畫計 45 案，截至 108 年 6 月底止，已執行完成者 5 案(11.11%)、進度超前者 18 案(40%)、進度符合者 7 案(15.56%)、

進度落後者 14 案(31.11%) 及其他 1 案(2.22%)。每季針對「落後值達 3%案件」、「落後率達 10%」、「落後幅度擴大」或「預警」案件，本會報請三位副秘書長召開會議檢討，俾利府級首長掌握案件進度，提升計畫執行成效與品質。

(四)完成災害防救實地查核及重點項目督考

在辦理災害防救督導作業方面，本會與災害防救辦公室於每年 5 月底前完成各防救編組實地查核。108 年度防災查核重點，除自主防災管理外，防災知識建立、民眾防災宣導、避難弱勢族群名冊調查與建立情形、配合避難場所與收容方式精進等亦為重點項目，後續報告亦將提送災害防救辦公室，作為本市未來防災規劃參考。

(五)協助提升本府基本設施執行效能

依據國家發展委員會「一般性補助款基本設施補助計畫管制考核要點」及「臺北市政府一般性補助款基本設施補助計畫績效評核指標及評分基準表」，辦理計畫審查及系統管考，不定期實地查證，定期召開落後檢討會議，管控進度，協助主辦機關排除障礙，提升執行績效，截至 108 年 6 月底，預算達成率 82.58%。

(六)辦理本府文書處理教育訓練

為提升本府各機關同仁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、公文處理概述及機密文書處理與實務，108 年辦理 4 期本府文書處理講習，參訓人數約 312 人。

(七)強化研考人員相關教育訓練

為協助本府各機關新進研考人員了解本會所推動之輔導項目內容及掌握研考作業執行重點，以培育基層研考人員之專業性，本會於 108 年 4 月 17 日於公訓處辦理新進研考人員研習營，課程安排以本會主管之輔導項目及相關業務為主，參訓人數為 78 人。

(八)辦理本府創意提案競賽

為激發本府同仁發揮創意，針對與機關業務相關之各項市政議題提出興革精進方案，提升行政效率及施政品質，本府創各縣市政府之先，於 96 年 7 月 1 日推行臺北市政府創意提案會報制度，且為精進及契合本專案之內容，104 年 5 月 15 日將專案名稱修正為創意提案競賽。

108 年創意提案競賽，獎項有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」3 項，各一級機關業於 108 年 3 月底前薦送提案共計 149 案，108 年 5 月 27 日初審會議評選入圍 33 案，108 年 7 月 18、22、24 日辦理 3 場複審會議，評選出獲獎提案 22 案，評審結果於 8 月 2 日已公布。

四、規劃前瞻政策研究

(一) 推動本府策略地圖及績效評核

「改變臺灣從首都開始」、「改變臺北從文化開始」，為建立本府全面性之策略及績效管理制度，積極建構策略核心組織，導入並推動「策略地圖」及「平衡計分卡」制度，藉形塑使命、願景及策略主題，進行策略規劃，在「顧客」、「內部流程」、「學習成長」及「財務」4 個構面擬定策略目標、具體行動方案，以關鍵績效指標(KPI)促使各局處自我挑戰，開啟並建立本府策略形成、溝通、執行及評估制度。108 年度策略地圖已定案實施，下半年則啟動 109 年度編修工作，透過溝通討論過程不斷校準政策方向，提升施政效能。

除此之外，於 108 年 7 月 10 日完成一級機關 107 年度策略地圖執行績效評核作業。

(二) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選

為提升機關為民服務品質與效能，本府每年依據行政院相關規定及本府計畫，辦理政府服務獎輔導及參獎作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。

本會輔導機關參加第 2 屆政府服務獎，本府計有社會局及資訊局榮獲入圍佳績。另針對明(109)年參獎第 3 屆政府服務獎，將推薦北市聯醫林森中醫昆明院區、士林地政、天文館、大安區公所、北市聯醫失智症中心、更新處、大地處、教育局、法務局等 9 個機關（單位）參加，本會將輔導前列機關積極準備。

(三) 綜理「臺北市政府施政報告」

為呈現本府 108 年度上半年施政成果，本會依本府策略地圖彙編各機關提報之施政成果說明，於 108 年 8 月底依臺北市議會議事規則函送貴會並上網公告，市長於 9 月 11 日進行口頭報告。

(四) 優化知識管理制度

知識管理-KM 係組織精實管理的基礎，為提升本府知識管理運用效能，106 年底平台建置完成，

107 年正式上線使用，至 108 年 7 月 24 日上傳平台資料業達 20 萬 1 千餘件、點閱使用超過 69 萬 4 千人次、資料下載使用亦達 22 萬 1 千餘人次，且不斷持續增加中，初步成效業已彰顯。

為進一步擴大 KM 運用效能，並使同仁操作更加便捷，108 年 6 月底資訊局業委託廠商完成系統優化與升級作業，7 月 24 日完成新版系統機關種子人員與管理者訓練課程，8 月至 9 月進行資料移轉、整併與調校作業，完成後將賦予機關有更多功能及運用權限，以符合業務推動之需，並提升運用效能。

(五)辦理策略性專題委託研究

本會每年持續辦理市政建設專題委託研究，經由結合量化與質化學術研究及行政實務運作之經驗，為不同市政議題探尋多元創新之可能性。

108 年度本會委託研究計畫共計 2 案(「臺北市政府風險盤點及其管理模式之研究」、「臺北市政府運用公民參與強化公共治理之推動策略」)，皆已於 5 月完成招標作業。

參、未來施政重點

一、提高公民參與能量

(一)持續推動 i-Voting 促進公民參與

為使機關與提案人參與 i-Voting 各流程步驟，加強議案宣傳及 SOP 落實，108 年下半年規劃辦理 i-Voting 宣導素材與行銷策略採購案，透過製作淺顯易懂且兼具創意之宣導素材，提高民眾對 i-Voting 功能、如何撰寫提案與流程進行等，有完整的認識，促進公民參與機會及效能。另外，持續與資訊局討論優化 i-Voting 系統功能與未來投票資訊分析，精進 i-Voting 各項運作機制。

108 年下半年亦規劃辦理府內機關同仁公民參與機制與個案實作研習課程，透過公民參與觀念建立、公民參與機制運用及個案討論等方式，提升機關同仁對於公民參與機制工具之有效運用。

(二)確保 1999 話務服務水準

為確保 1999 話務服務水準以維持應有之服務品質，本會除持續加強服務品質管理、話務人員教育訓練、優化資訊系統以及辦理滿意度調查等工作外，並以「1999 服務流程再優化」為改善主題

參加第 8 梯次「臺北市府精實管理推動小組」專案，透過精實改善工具，檢視話務中心服務流程之各種痛點，並針對痛點進行改善；利用策略矩陣圖，選擇低投入高產出之對策優先進行改善。

(三)擴大開放資料及運用政府資料

未來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，並配合本府資訊局智慧城市推動發展方向，進行資料盤整開放，同時亦將持續推動相關獎勵作業，提升各機關開放資料與民眾實際問題之關連性，讓開放資料成為達成政策目標之有效工具。

(四)賡續推動臺北市青年事務委員會

委員會自 104 年 9 月至 108 年 6 月業召開 18 次大會，第五屆委員已順利產生，任期自 108 年 9 月 1 日至 109 年 8 月 31 日止，未來委員會之運作仍依「臺北市青年事務委員會設置要點」賡續辦理相關作業。

(五)持續推動公民參與委員會相關工作

每月及每季賡續分別召開公民參政組及公民參與委員會會議，並為使本府公民參與委員會持續協助本府各項公民參與事務之運作，預計將於

108 年 10 月底進行第四屆公民參與委員會外聘委員遴選相關作業。

(六)發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

本府派工案件資料配合本府資訊局「大數據分析」專案，已於 107 年 8 月完成派工案件相關視覺化儀表板上線，另自 107 年 10 月起每月針對 4 項熱門派工案件進行路段統計分析，並將分析結果提供機關作為案件處理資源調配之參考。未來將持續針對民眾通報案件數較高之熱門派工項目，就其年度資料進行整體性分析，並結合適合之外部資料，剖析案件問題特性趨勢，供案件權責機關據以從問題根源進行改善。

二、優化政策溝通能力

(一)持續辦理市政議題民意調查作業

為持續了解市民對本府重要施政作為的看法與滿意度之評價，下半年將持續辦理本府市政民意調查，相關結果並提供本府各局處施政參考。

(二)辦理員工滿意度及外部顧客施政滿意度調查作業

為了幫助市府各局處瞭解還有哪些方面可以

做得更好、讓市府員工有更好的工作環境，以達市府策略地圖中快樂員工之策略目標，本會持續進行員工滿意度調查，已於 7 月底至 8 月初進行網路問卷填答，預計 10 月底前公布調查結果。

另外，為提升本府施政效能，了解外部顧客利害關係人對本府各項施政之評價，預計 10 月中下旬開始啟動本案宣導及調查作業，12 月底前將調查結果提供局處，作為改善各項施政之參考，並了解施政方向是否契合服務對象之期待與需求，以提升施政滿意度。

(三) 優化精準投遞平臺

短期持續掌握民眾需求，滾動式修正提供之服務及訊息，並以使用者為中心優化版面設計；中期將評估結合線上支付等功能完成申辦服務；長期擬增加個人化服務項目，以達成成為個人化市政服務助理的願景。

(四) 推動公文減量及加速

持續定期公布一般公文減量及發文件平均處理日數，請各機關檢討不必要公文類型、落實先開會或打電話後再寫公文、定期提報由首長主持之業務會報，以利掌握公文數量及效率變化，適時檢

討公文減量暨處理效率辦理情形，提升行政效能。

(五)深化本府精實管理組織文化

運用精實管理種子師資，推動各機關內部擴散運用。另賡續推動精實管理優良改善團隊認證，深化精實思維，持續改善組織文化，增進行政效能及提升執行力。

三、強化管制考核效能

(一)提升研考類一條鞭成效

為增進研考類一條鞭人員與本會之聯繫，並嘗試跨類人員之業務交流，本會訂於 108 年 8 月 30 日與本府法務局聯合辦理「108 年度臺北市政府法制研考專業暨藝文座談會」，期以提升類一條鞭人員之專業知能，並促進本府跨機關橫向協調。

另外，本會下半年度將於 11 月份對各機關研考類一條鞭人員進行第二次評核作業，並將結果送交各機關作為該類人員年終考績之重要參考，藉以督導各機關管考作業成效。

(二)提高災害防救督考效能

臺灣地區在天然災害風險機率，排名世界第一，災害型態萬變，面對全球氣候變遷，各單位需持續精進防救災技能，綜合考量各種可能發生的災害，本市更需發展多元應變機制，及複合性災害管理應變策略。

本會 108 年度將「災防業務提升產官學合作檢討」、「培植災害防救能力」與「KM 系統防災資料庫建置」列為檢核項目，持續鼓勵各機關提出創新與精進作為，研議所屬業務進行 E 化以提升效益，並據以提出各自未來防災政策方向。

為使各機關善用知識管理，並將承辦經驗匯入本府知識管理系統，本會 108 年度災害防救督考報告，相關檔案皆已上傳本府「知識管理平台系統」之「專案管理平台」，以利各單位學習防災經驗與成果，以提升行政效能。本年度防災查核報告相關建議事項，同時提送災害防救辦公室作為未來本市防災規劃之參考。

(三)賡續辦理創意提案競賽

未來將持續透過網頁宣傳、製作成果彙編等方式，擴散獲獎提案成效，激勵本府同仁運用智慧及創意，針對業務研提興革意見及研究成果，以提

升行政效率，增進為民服務品質。

四、規劃前瞻政策研究

(一)策定本府公共工程中程計畫

本府公共工程中程計畫係配合民選市長任期，實現市政白皮書揭櫫施政遠景，並延續市府重大政策及各機關施政重點調整研訂之 4 年中程計畫。為提升計畫品質，本會依據策略地圖精神，自 108 年度起改採「逐年編修未來 4 年」方式推動，並調整計畫格式，期藉由計畫作業之精進，強化計畫參用價值。本府公共工程中程計畫(108 年至 111 年)業於 108 年 4 月底簽府核定並函頒本府各一級機關。109 年至 112 年中程計畫將於 108 年底啟動編修作業。

(二)推動並滾動編修府級策略地圖

將於 108 年 12 月底啟動 109 年本府策略地圖編修工作，藉由執行成效檢討與橫向溝通持續滾動修正，以校準政策目標。

(三)持續辦理策略性專題委託研究

為強化市政運作及服務效能，持續辦理市政

建設專題委託研究。規劃 109 年度擬辦理「1999 市民熱線導入 AI 人工智慧最適方案評估研究」、「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」及「臺北市因應高齡化社會之福利政策及資源配置策略研究」等 3 案。

肆、結語

身為首善之都的臺北市，在全球化的時代中，面對首都市民的殷切期許及國際都市之間的高度競爭挑戰，臺北市政府肩負火車頭角色的重任，本會透過首要行政幕僚的關鍵角色，密切結合市政體系與研考機制，擘畫編修本府策略地圖，協助各機關實踐市長施政白皮書所勾勒之施政遠景，未來家哲將持續帶領同仁落實市長所期勉的「把所有的小問題解決就沒有大問題」之施政理念，成就一個更好的台北。

以上報告為本會近期主管業務執行概況，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13屆第3次定期大會

臺北市府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 賴彥霖

中華民國109年4月

目錄

壹、 前言	1
貳、 108 年度下半年重要施政成果	2
一、 提高公民參與能量	2
(一) 推動 i-Voting 促進公民參與	2
(二) 持續優化 1999 話務服務品質	3
(三) 獎勵員工開放及運用本府資料	7
(四) 1999 派工資料開放應用	8
(五) 辦理參與式預算錄案案件管理	8
(六) 推動青年事務委員會	9
(七) 推動公民參與委員會	9
(八) 發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘	10
(九) 推動單一陳情系統「HELLO TAIPEI」	11
二、 優化政策溝通能力	11
(一) 辦理市政議題民意調查作業	11
(二) 提升外部顧客施政滿意度	12
(三) 進行員工滿意度調查及首長互評	13
(四) 追蹤列管本府市政白皮書執行成果	13
(五) 追蹤列管議會協調與總質詢案件	14
(六) 督促一般公文減量及一般公文處理速度	14
(七) 培育精實管理種子師資	15
三、 強化管制考核效能	16
(一) 精進研考類一條鞭相關機制	16
(二) 調整市營事業績效考評作業	16
(三) 辦理本府列管個案計畫管制考核工作	17
(四) 完成災害防救實地查核及重點項目督考	17
(五) 協助提升本府基本設施執行效能	18
(六) 辦理本府文書處理教育訓練	18
(七) 強化研考人員相關教育訓練	19

(八) 辦理本府創意提案競賽	19
四、規劃前瞻政策研究	20
(一) 推動本府策略地圖及績效評核	20
(二) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選	20
(三) 綜理「臺北市政府施政報告」	21
(四) 辦理策略性專題委託研究	21
參、未來施政重點	22
一、提高公民參與能量	22
(一) 持續推動 i-Voting 公民參與	22
(二) 確保 1999 話務服務水準	22
(三) 擴大開放資料及運用政府資料	23
(四) 優化參與式預算錄案案件管理機制	23
(五) 賡續推動臺北市青年事務委員會	23
(六) 滾動精進公民參與相關機制	24
(七) 發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘	24
二、優化政策溝通能力	24
(一) 持續辦理市政議題民意調查作業	24
(二) 辦理員工滿意度及外部顧客施政滿意度調查作業	25
(三) 推動公文減量及加速	25
(四) 深化本府精實管理組織文化	26
三、強化管制考核效能	26
(一) 提高災害防救督考效能	26
(二) 賡續辦理創意提案競賽	27
四、規劃前瞻政策研究	27
(一) 策定本府公共工程中程計畫	27
(二) 推動並滾動編修府級策略地圖	28
(三) 持續辦理策略性專題委託研究	28
肆、結語	28

圖目錄

圖 1	107 年 1 月至 108 年 12 月每月話務服務量趨勢圖	4
圖 2	103 年第 2 季至 108 年第 4 季話後滿意度比較圖	5

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 13 屆第 3 次定期大會開議，彥霖應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對於研考工作的策勵與協助，使本會各項業務均能順利推展，謹此敬致誠摯謝忱！

壹、前言

臺北以「成為宜居永續城市」為願景，並以「正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享」為市府的核心價值，也是市府各機關深耕的方向。研考會擔任市府團隊首要幕僚，透過規劃、研究、管制及考核工作之推展，發揮創新前瞻的研考角色，協助各機關持續精進管理效能、優化政府服務、促進永續發展，建構宜居臺北、共融城市，落實對市民的各項承諾。

在市長第二任期彥霖有幸擔任研考會主任委員一職，除倍感榮幸之外，更期許在前賢奠定之基礎上，帶領研考會同仁承續本府施政願景，以「提高公民參與能量」、「優化政策溝通能力」、「強化管制考核效能」及「規劃前瞻政策研究」為策略主題，致力於促進公民參與度、優化 1999 話務品質、擴大開

放資料、增強市民對政策認知度、完善政策溝通平臺、提升研考類一條鞭成效、增進創新學習發展效能、優化前瞻規劃工作，俾持續提升本府行政效能及為民服務品質。

據此，彥霖謹提出半年來本會重要工作執行情形與未來研考工作重點，扼要報告如后，敬請指教！

貳、108 年度下半年重要施政成果

一、提高公民參與能量

(一)推動 i-Voting 促進公民參與

i-Voting 新制實施截至 109 年 3 月 23 日止，計有行政機關提案 6 案、民眾提案 333 案。108 年進行民政局提案「108 年臺北市政府參與式預算各行政區住民大會 i-Voting 執行計畫」議題，已於 108 年 6 月 17 日完成投票，共計約 15 萬名民眾參與，總計 44 萬 3,147 票，選出 44 案，後續由機關依民眾票選結果執行，並公布於網站使民眾了解最新辦理情形。

由非行政機關提案之 i-Voting 議題「應修改

《臺北市競選廣告物管理自治條例》，更嚴格限制競選廣告物的使用」一案，經過提案、附議、初審階段，通過執行 i-Voting，規劃以投票結果最高票之選項做為本市建管處修訂自治條例優先考量之方向，惟修正條例草案仍需送交市議會審議，最終以市議會通過版本為主，本案預定於 109 年 5 月進入 i-Voting 投票階段。另為加強推廣 i-Voting，本會製作形象影片及操作懶人包素材，俾使民眾了解 i-Voting 功能、如何撰寫提案與流程進行等內容，促進市民參與市政討論及推動。

(二)持續優化 1999 話務服務品質

1. 1999 臺北市民當家熱線服務實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 108 年 12 月 31 日止，累計已服務 2,261 萬 5,311 通電話、受理 166 萬 208 件陳情案件與 279 萬 3,850 件派工案件。平均每月服務 16 萬 3,879 通電話、受理 1 萬 3,099 件陳情案件與 2 萬 245 件派工案件（含外撥次數，107 年 1 月至 108 年 12 月每月話務服務量趨勢如圖 1）。

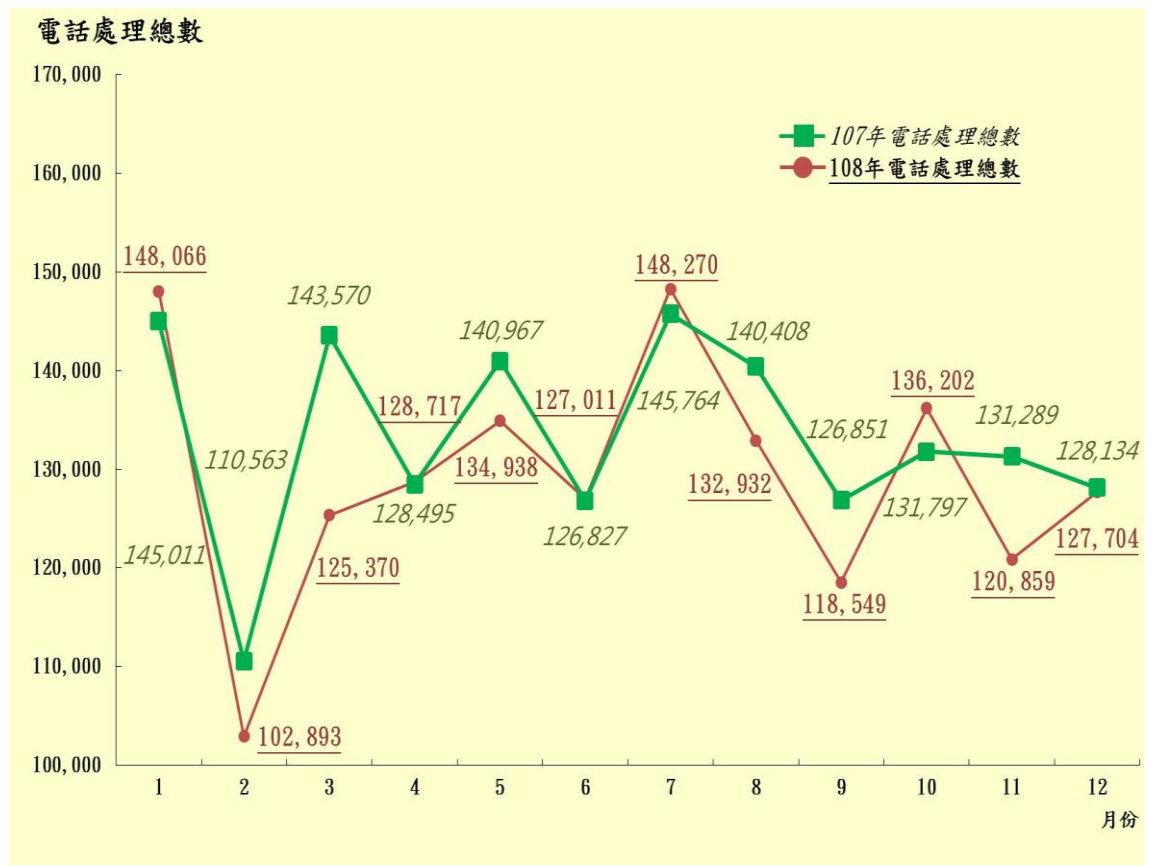


圖 1、107 年 1 月至 108 年 12 月每月話務服務量趨勢圖

視障話務小組自 101 年 8 月上線至 108 年 12 月底止，累計服務共計 65 萬 4,965 次（含外撥次數）。

2. 滿意度調查情形

1999 話務中心每季執行一次話後滿意度調查，108 年第 3、4 季滿意度分別為 92.31%及 93.21%（話後滿意度比較圖如圖 2）。

調查月份(年.月)

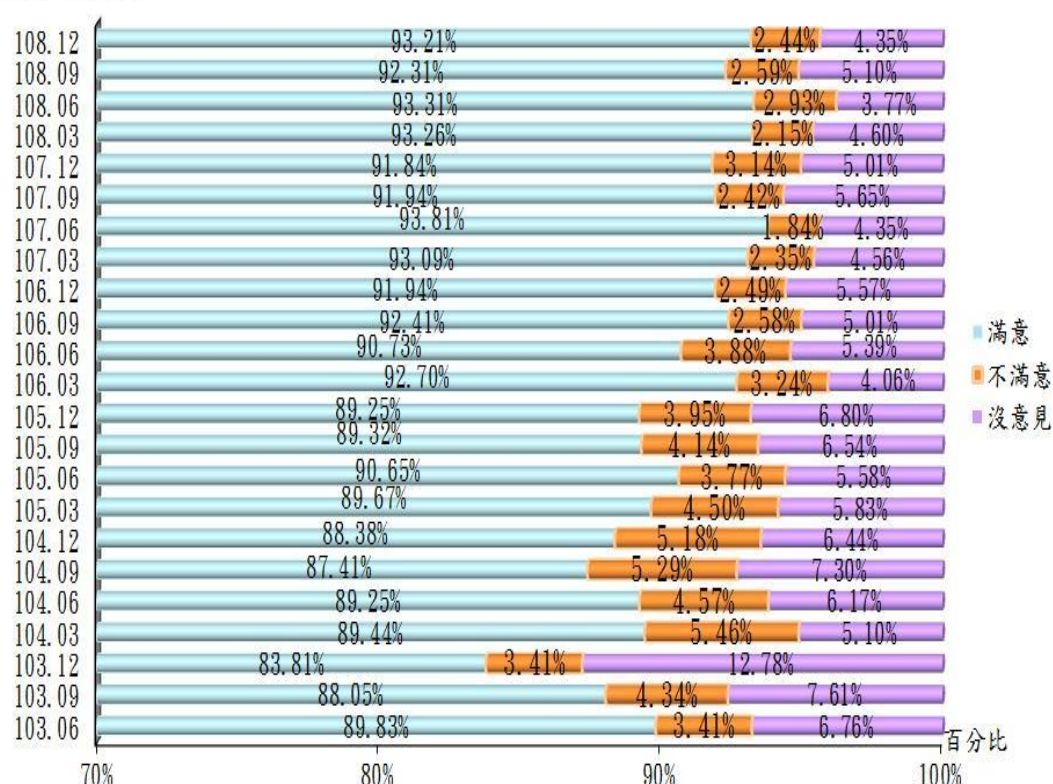


圖 2、103 年第 2 季至 108 年第 4 季話後滿意度比較圖

3. 1999 派工系統支援防救災作業

為確保本府災害應變中心開設期間，1999 受理案件可順利轉送應變中心，俾利其進行統籌管理與分派之需求，於 108 年 5 月 31 日、7 月 30 日及 9 月 25 日配合消防局進行「應變管理資訊系統 (EMIC) 演練」；另 1999 派工系統除每年 5 月與 EOC 防救災作業支援系統進行介接壓力測試外，亦每月辦理例行性測試，並依據測試結果優化系統介接，確保災情資訊傳遞順暢無虞，以利應變中心掌握即時災情狀況。

4. 提供聽障市民多元之手語視訊服務

為提供聽障朋友更方便的 1999 手語視訊服務，自 107 年 1 月起，1999 手語視訊服務時間調整為週一到週日上午 8 時至晚上 10 時，並提供 24 小時手語文字服務。聽障朋友除了使用個人電腦和 1999 手語服務人員連線外，亦可於本市安裝手語視訊設備的 72 處公共服務據點使用相關設施。此外，自 103 年 1 月起推動「1999 臺北市民當家熱線」 Line 手語視訊服務，並於同年 4 月 1 日正式上線，提供聽障朋友更多元的聯繫管道，自 103 年 1 月至 108 年 12 月止，1999 Line 手語視訊服務累計服務已達 2 萬 3,329 人次；另 1999 Skype 手語視訊服務累計服務已達 2 萬 518 人次。

5. 加強話務人員教育訓練

為提高「1999 臺北市民當家熱線」服務品質，本會持續加強相關服務品質管理工作，包含神秘客測試、品質提升計畫(QC)，由督導人員及講師定期抽測，以隨時掌握線上服務品質。另本會每季持續辦理話後滿意度調查等工作，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，並自 105 年 2 月 15 日起成立服務品質工作圈，每週加強電話抽測，落實話務人員查詢 FAQ、提升話務人員諮詢服務正確性。此外，為維持話務服務品質，持續辦理話務人員專

業職能課程、手語教育訓練及抒壓課程等相關訓練，自 108 年 7 月至 108 年 12 月止，辦理 76 梯次在職人員訓練，共計 607 人次完成訓練課程(主中心辦理 72 梯次，共 584 人次；視障話務小組辦理 4 梯次，共 23 人次)。

6. 強化備援人員教育訓練

為確保本府「1999 臺北市民當家熱線」服務運作，避免因勞務廠商因素或其他突發緊急事件，造成話務服務中斷，本府各機關遴派所屬同仁擔任 1999 備援人員，並由本會於每年度分 2 階段（基礎及進階）辦理例行性教育訓練，以確保話務中心持續營運之目標。108 年 3 月至 4 月辦理機關人員基礎教育訓練課程，共計 56 名完成基礎訓練；另於 108 年 9 月至 11 月針對已完成基礎訓練人員，進行核心課程、系統課程及上線值機等進階教育訓練，108 年度總計有 50 名機關人員完成訓練，完訓同仁皆納入 1999 備援人力資料庫。

(三) 獎勵員工開放及運用本府資料

為促進機關檢討釋出市政議題優先度高之政府資料，並鼓勵員工運用資料進行探勘與創新為民服務，訂定「臺北市政府各機關員工開放及運用政府資料獎勵計畫」，本會據此於每年 5 至 8 月辦理

評獎作業。108 年度共計 8 件參獎，經審查小組評定後計 7 件獲獎，其中地政局以「臺北地政雲」，開放多項地政相關資料，並且優化平台服務榮獲特優獎；優等獎包含資訊局「市政儀表板」、主計處「預算查詢服務平臺」及本會「派工案件資料分析」；甲等獎則為資訊局「個人化訊息訂閱服務」、北水處「臺北地區災時取供水站資訊」及公園處「臺北市公園及行道樹樹木褐根病管理之探討」，獲獎人員業於 108 年 8 月 20 日本府第 2053 次市政會議進行頒獎。

(四) 1999 派工資料開放應用

配合本府擴大開放資料政策，持續開放 1999 受理派工之相關資料，開放之資料欄位包含成案時間、派工項目、行政區及地點等，以提供本府各機關及外部民眾參考使用；另針對派工案件數較高之熱門項目進行資料探勘，每月針對其通報案件路段進行排名分析，以作為各機關施政參考。

(五) 辦理參與式預算錄案案件管理

參與式預算 105 年度錄案共 66 案，截至 108 年度第 4 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 65 案，達 98%，其餘案件繼續辦理中。106 年度錄案共 76 案，截至 108 年度第 4 季，經本府公民

參與委員會同意結案案件計 73 案，達 96%，其餘案件繼續辦理中。107 年度錄案共 49 案，截至 108 年度第 4 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 37 案，達 76%，其餘案件繼續辦理中。108 年度錄案共 44 案，經本府公民參與委員會同意結案案件計 3 案，達 7%，其餘案件繼續辦理中。

(六)推動青年事務委員會

為強化本府青年事務相關政策規劃及研訂發展策略，營造本市有利青年之就業及就學環境、統整本府與民間之財力資源，以推動本市青年住宅政策、規劃本府協助青年成家及育兒政策、整合本府青年旅遊及青年志工政策，以及適時與青年界召開研討會，強化青年事務發展政策之前瞻性與可行性，本府特於 104 年 9 月 1 日成立臺北市青年事務委員會。

本委員會設置有 4 個工作組，分別為青年發展組、青年成家組、樂活城市組及旅遊暨志工組。委員會每三個月召開會議一次，各工作組得視實際需要召開工作會議，並得依會議需要，邀請本府相關機關首長、其他民間團體代表及專家學者列席。

(七)推動公民參與委員會

為有效消弭政府政策制定與民意出現落差之

情形，落實「開放政府、全民參與、公開透明」之施政理念，自 104 年開始以網路公開招募外聘委員方式，納入民間力量與行政機關協同成立公民參與委員會，與各機關協力推動重要業務公民參與；108 年除完成 109 年第四屆公民參與委員遴選作業，無縫接軌公民參與相關事務外，並召開 4 次大會、10 次公民參政工作組會議，就都市計畫擬定階段公民參與機制、餘裕/閒置空間活化、重要工程或政策（如社子島、市場改建、綠能政策）公民參與情形等案件進行討論，並研擬訂定「地方小型公共工程試辦落實公民參與」機制，規劃於 109 年進行試辦，俟試辦結果調整程序。

(八)發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

1999 臺北市民當家熱線為本府電話服務的整合窗口，每月話務服務量平均為 16 萬 3,879 通（97 年 7 月至 108 年 12 月）。針對每日因話務服務所產生之大量資料，本會配合本府資訊局「大數據分析」專案，將其作為資料探勘與分析之素材，由市民每日生活所反映之各項問題出發，期能善加運用，發掘解決市政問題之有效解答，107 年 8 月已完成派工案件相關視覺化儀表板上線，主要為各類案件熱點地圖及警示值圖表，107 年 10 月起每月亦針對 4 項熱門派工案件進行路段統計分析，並以

電子郵件將分析結果提供機關，作為案件處理資源調配之參考。

(九)推動單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」（以下簡稱本系統）整合多元陳情管道（如網站、App、1999 臺北市民當家熱線、書面、電話及臨櫃等），統一處理及回復。108 年本系統介接上級信箱自動收信立案，透過語意分析將案件直接派送權責機關辦理，簡化流程及提升處理效能，並持續蒐集內、外部顧客提出之優化建議，給予民眾及本府各機關更優質的操作介面及使用環境。

本系統自 105 年 11 月 1 日上線至 108 年 12 月 31 日止，服務情形統計如下：(1)成案件數：共計 98 萬 8,080 件。(2)來源管道：「網路等管道」51 萬 1,721 件、「1999 陳情」47 萬 6,359 件。(3)App 下載及網路瀏覽人次：App 下載 4 萬 6,614 次、網路瀏覽 464 萬 3,054 人次。

二、優化政策溝通能力

(一)辦理市政議題民意調查作業

108 年下半年度市政議題民意調查工作，完成

「花季系列活動」、「臺北電影節」、「文化場館」、「藝文活動」、「文化活動」、「公共治理指標」、「無現金支付」、「道路品質」、「菸害防治」及「市長與團隊施政」等議題民調作業，並將結果提供相關機關業務推動參考。

另外，自 104 年起民意調查資料除函送貴會及本府各機關外，亦公布於本會網站，108 年 7 月更完成公布資料回溯建檔，目前 96 年以後資料皆已公布於本會網站民意調查專區，供各界參考。

（二）提升外部顧客施政滿意度

為了解外部顧客對本府各機關之施政評價，使政策規劃與推行能更貼近民意，108 年 10 月 16 日至 10 月 30 日針對本府 10 個政策貼近民眾權益的機關（勞動局、產業局、文化局、環保局、教育局、都發局、交通局、社會局、衛生局、觀傳局）所提出之外部顧客名單，以網路及紙本方式進行問卷調查，調查報告已於 108 年 12 月底完成，除公布於本會官網外，亦函送受評機關，針對調查結果撰寫改善說明報告並置放於機關網站，俾利外部顧客了解本府精進作為，提升施政滿意度。

(三) 進行員工滿意度調查及首長互評

本府員工滿意度調查已辦理 5 年，調查資料結構穩定，已達建立評量常模之功效，可作為長期監測工作滿意度指標，108 年為創造誘因，提升填答率，首次進行填答獎勵活動；員工滿意度調查結果已公布至本會網站。另賡續進行半年一次首長互評作業，透過完整的評鑑機制，協助建立團隊反省改進之組織文化。

(四) 追蹤列管本府市政白皮書執行成果

「市政白皮書」五大架構，包含民主 2.0、交通與基礎結構、田園城市、社會照顧安全及教育與創新，由本會列管。原依 191 項重點項目進行列管，每半年追蹤；為使柯 P 新政的執行成果更能符合原本設定的政策目標，經重新盤點市長競選政策內容，改為擇其重要施政方向，列出相關關鍵字及檢核指標，自 106 年 10 月起，改以 5 大面向及 30 個主題方式彙整現行施政情形，並以燈號呈現執行成果。截至 108 年 12 月止，柯 P 新政—市政白皮書達成率為 83.77%，辦理情形已於 109 年 3 月 2 日更新完成並上傳至本市公民參與網；後續將每半年滾動式修正辦理情形。

(五)追蹤列管議會協調與總質詢案件

為提升機關辦理議會協調案件之品質，定期檢視機關登錄情形、抽查案件辦理情形，並將「臺北市議會市民服務中心協調案件列管一覽表」每月函送貴會備查，另以電子郵件通知主持協調會之議員。

另外，為敦促機關對臺北市議會第 13 屆第 2 次定期大會市政總質詢案件如期如質辦理，追蹤機關最新辦理情形，並將市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙編成冊，於第 13 屆第 3 次定期大會開議前函送貴會備查。

(六)督促一般公文減量及一般公文處理速度

為提升本府執行業務之行政效率、降低以公文請示之作法，並減少公文會辦文化，提倡以先溝通後再寫公文，利用數字管理，自 107 年起按季統計公布本府各機關公文數量（與去年同期比較），期使本府各機關掌握公文總量，積極推行相關公文減量精進做法。經統計本府 108 年公文減量成效較 107 年減少 5.17%。

每月統計分析本府各機關各類公文收辦情形，規範各機關每月依統計資料對逾期公文進行調卷分析及檢討；另為督促各機關公文減量及加速，

定期公布一般公文減量暨處理效率成果。本府各機關一般公文發文件平均處理日數 104 年為 2.37 天，105 年降低為 2.28 天，106 年為 2.19 天，107 年為 2.21 天，108 年為 2.12 天，109 年 1 月為 2.06 天。

(七)培育精實管理種子師資

為深化各機關精實思維，提升政策制定與執行力，本府於 108 年 2 月 26 日函頒「臺北市政府精實管理推動小組」4 年度專案計畫，由本會、公訓處、人事處、衛生局及顧問團隊共同擔任專案成員，負責培育精實管理種子師資及認證精實管理優良改善團隊。

創全國之先，建立政府機關自辦精實管理師資培訓機制；108 年 5 月 2、3 日及 5 月 16、17 日開辦精實管理師資培訓研習班，研習人數共 90 人。經種子師資評估作業及衡酌學員輔導意願，其中計有 23 位符合府級種子師資認證，已於 108 年 12 月 9 日頒發本府精實管理府級種子師資證明書；另自 108 年 12 月起參與實際教學及協助機關擴散運用。

三、強化管制考核效能

(一)精進研考類一條鞭相關機制

為強化本府研考體系，增加橫向協調功能及提升作業成效，另依據 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，108 年度業於 6 月及 11 月對各機關研考類一條鞭人員進行平日及年終評核作業。

為強化人員之專業知能，本會於 108 年 6 月 27 日及 10 月 14 日假公訓處辦理研考類一條鞭人員知能研習營，講授「PMP 專案管理概念」及「決策力與領導力」，藉此宣導並推行本府相關重要政策，俾協助各機關管考作為。另外，為提升跨類一條鞭人員業務交流，本會於 108 年 8 月 30 日與本府法務局聯合辦理「108 年度臺北市政府法制研考專業暨藝文座談會」，以促進本府跨機關橫向協調之功能。

(二)調整市營事業績效考評作業

為簡化考核作業以節省行政資源，同時避免

疊床架屋之冗事，本會於 108 年 5 月 17 日簽奉核可，市營事業年度經營績效考核作業自 107 年度起，改以書面考核查證為主，必要時再進行訪談或實地查核。書面考核檢討會議於 6 月 28 日召開，7 月 23 日完成檢討報告簽核作業，3 個受考機關——北水處、捷運局(聯開處)暨動產質借處均考列甲等，檢討報告業行文送請受考機關參考改進。

(三)辦理本府列管個案計畫管制考核工作

108 年度由府列管個案計畫計 45 案，截至 108 年 12 月底止，已執行完成者 14 案(31.11%)、進度超前者 9 案(20%)、進度符合者 8 案(17.78%)、進度落後者 13 案(28.89%) 及其他 1 案(2.22%)。每季針對「落後值達 3%案件」、「落後率達 10%」、「落後幅度擴大」或「預警」案件，本會報請三位副秘書長召開會議檢討，俾利府級長官掌握案件進度，提升計畫執行成效與品質。

(四)完成災害防救實地查核及重點項目督考

在辦理災害防救督導作業方面，本會與災害防救辦公室於每年 5 月底前完成各防救編組實地查核。109 年度防災查核重點新增新型冠狀肺炎防疫準備，強化自主防災管理作為，並持續將防災知

識建立、民眾防災宣導、避難弱勢族群名冊調查與建立情形、配合避難場所與收容方式精進等列為區級重點項目，後續查核報告亦將提送災害防救辦公室，作為本市未來防災規劃參考。

(五)協助提升本府基本設施執行效能

依據國家發展委員會「一般性補助款基本設施補助計畫管制考核要點」及「臺北市政府一般性補助款基本設施補助計畫績效評核指標及評分基準表」，辦理計畫審查及系統管考，不定期實地查證，定期召開落後檢討會議，管控進度，協助主辦機關排除障礙，提升執行績效，截至 108 年 12 月底，預算達成率 100%。

(六)辦理本府文書處理教育訓練

為提升本府各機關同仁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、公文處理概述及機密文書處理與實務，108 年辦理 4 期本府文書處理講習，參訓人數 312 人。

(七)強化研考人員相關教育訓練

為協助本府各機關新進研考人員了解本會所推動之輔導項目內容及掌握研考作業執行重點，以培育基層研考人員之專業性，本會於 108 年 9 月 19 日於公訓處辦理新進研考人員研習營，課程安排以本會主管之輔導項目及相關業務為主，參訓人數為 80 人。

(八)辦理本府創意提案競賽

為激發本府同仁發揮創意，針對與機關業務相關之各項市政議題提出興革精進方案，提升行政效率及施政品質，本府創各縣市政府之先，於 96 年 7 月 1 日推行臺北市政府創意提案會報制度，且為精進及契合本專案之內容，104 年 5 月 15 日將專案名稱修正為創意提案競賽。

108 年創意提案競賽，獎項有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」3 項，各一級機關薦送提報 149 案，經初審、複審會議評選出獲獎提案 22 案，並於 108 年 11 月 12 日本府第 2065 次市政會議中頒獎表揚。

四、規劃前瞻政策研究

(一) 推動本府策略地圖及績效評核

建立本府全面性之策略及績效管理制度，積極建構策略核心組織，導入並推動「策略地圖」及「平衡計分卡」制度，藉形塑使命、願景及策略主題，進行策略規劃，在「顧客」、「內部流程」、「學習成長」及「財務」4 個構面擬定策略目標、具體行動方案，以關鍵績效指標(KPI)促使各機關自我挑戰，開啟並建立本府策略形成、溝通、執行及評估制度。已於 108 年下半年啟動 109 年度策略地圖編修工作，透過溝通討論過程不斷校準政策方向，提升施政效能。

除此之外，於 108 年 7 月 10 日完成一級機關 107 年度策略地圖執行績效評核作業。

(二) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選

為提升機關為民服務品質與效能，本府每年依據行政院相關規定及本府計畫，辦理政府服務獎輔導及參獎作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。

108 年針對本府參加第 3 屆「政府服務獎」之機關已辦理 6 場次之輔導會議，109 年業於 2 至 3

月間再辦理 4 場次之輔導會議，後續將依行政院計畫期程推薦本府機關報名參加該獎項。

(三)綜理「臺北市政府施政報告」

為呈現本府 108 年度上半年施政成果，本會依本府策略地圖彙編各機關提報之施政成果說明，於 108 年 8 月底依臺北市議會議事規則函送貴會並上網公告，市長於 9 月 11 日進行口頭報告。

(四)辦理策略性專題委託研究

本會每年持續辦理市政建設專題委託研究，經由結合量化與質化學術研究及行政實務運作之經驗，為不同市政議題探尋多元創新之可能性。

108 年度本會委託研究計畫共計 2 案，其中「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；「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，刻正依案進行研究內容收斂，預計 109 年 7 月前完成結案。

參、未來施政重點

一、提高公民參與能量

(一)持續推動 i-Voting 公民參與

為強化 i-Voting 機制運用，以「你的決定 改變你的生活」為標語，將 i-Voting 形象影片、操作影片及懶人包素材，陸續運用各行銷管道宣傳，俾提高民眾對 i-Voting 的認識，進而參與市政議題的提案、討論與投票。

(二)確保 1999 話務服務水準

為確保 1999 話務服務指標，維持應有之服務品質，本會除持續加強服務品質管理、話務人員教育訓練、優化資訊系統及辦理滿意度調查等工作外，並參加「臺北市政府精實管理推動小組」第 8 梯次專案，透過精實改善工具，檢視話務中心服務流程之各種痛點，並針對痛點進行改善；利用策略矩陣圖，選擇低投入高產出之對策優先進行改善。此外，未來也規劃進行 AI 導入服務流程之相關研究。

(三)擴大開放資料及運用政府資料

未來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，並配合本府資訊局智慧城市推動發展方向，進行資料盤整開放，同時亦將持續推動相關獎勵作業，提升各機關開放資料與解決民眾實際問題之關連性，讓開放資料成為達成政策目標之有效工具。

(四)優化參與式預算錄案案件管理機制

針對 105 年度、106 年度、107 年度及 108 年度參與式預算錄案未完成之 1 案、3 案、12 案及 41 案，請各主、協辦機關與提案人持續確認辦理內容，以確保案件如期如質完成。另持續協助民政局優化「參與式預算提案管理系統平臺」，以利案件後續管理。

(五)賡續推動臺北市青年事務委員會

委員會自 104 年 9 月至 108 年 12 月業召開 20 次大會，第五屆委員已順利產生，任期自 108 年 9 月 1 日至 109 年 8 月 31 日止，未來委員會之運作仍依「臺北市青年事務委員會設置要點」賡續辦理相關作業。

(六)滾動精進公民參與相關機制

每月及每季分別召開公民參政組及公民參與委員會會議，偕同本府民政局、資訊局及本府公民參與委員與各機關賡續精進各式公民參與運作機制、系統平臺資訊揭露及擴大一般市民參與市政議題提案與討論。另搭配行銷廣宣、試辦議題、教育訓練、系統優化等各面向，提升更賦權、賦能之公民參與，完善政策規劃與執行，以期達成透明治理的施政目標。

(七)發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

本府派工案件資料已透過大數據平台建置相關視覺化儀表板，並提供各機關使用；未來將持續針對民眾通報案件數較高之熱門派工項目，就其年度資料進行整體性分析，並結合適合之外部資料，剖析案件問題特性趨勢，供案件權責機關據以從問題根源進行改善。

二、優化政策溝通能力

(一)持續辦理市政議題民意調查作業

為持續了解市民對本府重要施政作為的看法與滿意度之評價，109 年將持續辦理本府市政議題

民意調查，相關結果並提供本府各機關作為施政參考。

(二) 辦理員工滿意度及外部顧客施政滿意度調查作業

為了幫助市府各機關瞭解還有哪些方面可以做得更好、讓市府員工有更好的工作環境，本會將持續進行員工滿意度調查，預計於 7 月底至 8 月初進行網路問卷填答，10 月底前公布調查結果。

另外，為提升本府施政效能，了解各機關施政直接相關的外部顧客之意見，將持續辦理外部顧客滿意度調查，將於上半年進行前置規劃作業，下半年啟動計畫宣導與問卷調查，調查結果將提供機關作為改善各項施政之參考，並了解施政方向是否契合服務對象之期待與需求，以提升施政滿意度。

(三) 推動公文減量及加速

定期公布一般公文減量及發文件平均處理日數，請各機關檢討不必要公文類型、落實先溝通後再寫公文之政策方向，並定期提報由首長主持之業務會報，以利掌握公文數量及效率變化，適時檢討公文減量暨處理效率辦理情形，提升行政效能。

(四)深化本府精實管理組織文化

運用精實管理種子師資，推動各機關內部擴散運用。另賡續推動精實管理優良改善團隊認證，深化精實思維，持續改善組織文化，增進行政效能及提升執行力。

三、強化管制考核效能

(一)提高災害防救督考效能

臺灣地區在天然災害風險機率排名世界第一，災害型態萬變，面對全球氣候變遷，各單位需持續精進防救災技能，綜合考量各種可能發生的災害，本市更需發展多元應變機制，及複合性災害管理應變策略。

本會 109 年度將「培植災害防救能力」、「KM 系統防災資料庫建置」與「新型冠狀肺炎防疫準備情形」列為檢核項目，持續鼓勵各機關提出創新與精進作為，研議所屬業務進行 E 化以提升效益，並據以提出各自未來防災政策方向。

為使各機關善用知識管理，並將承辦經驗匯入本府知識管理系統，本會 108 年度災害防救督考報告，相關檔案皆已上傳本府「知識管理平台系

統」之「專案管理平台」，以利各單位學習防災經驗與成果，以提升行政效能。歷次防災查核報告相關建議事項，亦會提送災害防救辦公室作為未來本市防災規劃之參考。

(二) 賡續辦理創意提案競賽

業於 108 年 12 月 26 日函請各機關於 109 年 3 月底前踴躍推薦優良提案參加本府 109 年度創意提案競賽，後續將透過評獎機制，評選出優良提案予以表揚，持續激勵本府同仁發揮創意並踴躍提案，以提升行政效率，增進為民服務品質。

四、規劃前瞻政策研究

(一) 策定本府公共工程中程計畫

本府公共工程中程計畫係配合民選市長任期，實現市政白皮書揭櫫施政遠景，並延續市府重大政策及各機關施政重點調整研訂之 4 年中程計畫。為提升計畫品質，本會依據策略地圖精神，自 108 年度起改採「逐年編修未來 4 年」方式推動，並調整計畫格式，期藉由計畫作業之精進，強化計畫參用價值。本府公共工程中程計畫(108 年至 111 年)業於 108 年 4 月底簽府核定並函頒本府各一級機關。109 年至 112 年中程計畫刻正進行編修作業，

預計 109 年 4 月底完成簽府核定。

(二)推動並滾動編修府級策略地圖

配合本府 110 年度施政計畫編修，於 109 年上半年啟動 110 年策略地圖編修工作，藉由執行成效檢討與橫向溝通持續滾動修正，以校準政策目標，必要時將衡酌環境變遷滾動修正 109 年度策略地圖。

(三)持續辦理策略性專題委託研究

為強化市政運作及服務效能，持續辦理市政建設專題委託研究。109 年度將執行「1999 市民熱線導入 AI 人工智慧最適方案評估研究」、「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」及「臺北市因應高齡化社會之福利政策及資源配置研究」等 3 案，已於 109 年 3 月陸續進行公開招標作業。

肆、結語

環顧世界、展望未來，在全球化的時代，市府持續肩負「為市民服務、替城市創新」的使命，戮力實

踐對市民的承諾，並致力強化臺北市的城市競爭力。本會係市府團隊重要且關鍵的行政幕僚，未來持續密切結合市政體系與研考機制，加強協調、整合及協助各機關落實市長施政白皮書所勾勒之施政遠景，力求進步價值落實在市民生活的每一個面向，成就一個更好的臺北。

以上報告為本會近期主管業務執行概況，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13屆第4次定期大會

臺北市府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 賴彥霖

中華民國109年9月

目錄

壹、前言	1
貳、109 年度上半年重要施政成果	2
一、提高公民參與能量	2
(一) 推動 i-Voting 促進公民參與	2
(二) 確保 1999 話務服務水準	3
(三) 獎勵員工開放及運用本府資料	8
(四) 1999 派工資料開放應用	9
(五) 辦理參與式預算錄案案件管理	9
(六) 推動青年事務委員會	10
(七) 推動公民參與委員會	10
(八) 發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘	11
(九) 優化本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」	11
二、優化政策溝通能力	12
(一) 辦理市政議題民意調查作業	12
(二) 規劃外部顧客施政滿意度調查	12
(三) 規劃員工滿意度調查及辦理首長互評	13
(四) 列管本府市政白皮書執行成果	13
(五) 追蹤議會協調與總質詢案件	14
(六) 督促一般公文減量及一般公文處理速度	14
(七) 培育精實管理種子師資	15
三、強化管制考核效能	16
(一) 精進研考類一條鞭相關機制	16
(二) 調整市營事業績效考評作業	16
(三) 辦理本府列管個案計畫管制考核工作	17
(四) 完成災害防救實地查核及重點項目督考	17
(五) 協助提升本府基本設施執行效能	18
(六) 辦理本府文書處理教育訓練	18
(七) 強化研考人員相關教育訓練	18

(八) 辦理年度政府出版品評比	19
(九) 辦理本府創意提案競賽	19
四、規劃前瞻政策研究	20
(一) 推動本府策略地圖及績效評核	20
(二) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選	20
(三) 綜理「臺北市政府施政報告」	21
(四) 辦理策略性專題委託研究	21
(五) 策定本府公共工程中程計畫	22
參、未來施政重點	23
一、提高公民參與能量	23
(一) 持續推動 i-Voting 公民參與	23
(二) 持續優化 1999 話務服務品質	23
(三) 擴大開放資料及運用政府資料	24
(四) 優化參與式預算錄案案件管理機制	24
(五) 賡續推動臺北市青年事務委員會	24
(六) 賡續推動公民參與各項事務	25
(七) 發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘	25
二、優化政策溝通能力	25
(一) 持續辦理市政議題民意調查作業	25
(二) 辦理員工滿意度及外部顧客施政滿意度調查作業	26
(三) 推動公文減量及加速	26
(四) 深化本府精實管理組織文化	27
三、強化管制考核效能	27
(一) 提高災害防救督考效能	27
(二) 賡續辦理創意提案競賽	28
四、規劃前瞻政策研究	28
(一) 推動並滾動編修府級策略地圖	28
(二) 持續辦理策略性專題委託研究	28
肆、結語	29

圖目錄

圖 1	108 年 1 月至 109 年 7 月每月話務服務量趨勢圖	4
圖 2	1999 整體服務滿意度比較圖	5

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 13 屆第 4 次定期大會開議，彥霖應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對於研考工作的策勵與協助，使本會各項業務均能順利推展，謹此敬致誠摯謝忱！

壹、前言

秉持「為市民服務、替城市創新」的使命，讓臺北成為「宜居永續」的城市，一直是市府全力以赴致力追求的願景。身為首善之都的重要幕僚團隊，本會持續協助各機關精進政策推行效能，透過規劃、研究、管制及考核工作之推展，期以「人民小事是政府大事」的精神，兢兢業業莫敢自遑，努力落實市府對市民的承諾。

109 年度本會以「提高公民參與能量」、「優化政策溝通能力」、「強化管制考核效能」及「規劃前瞻政策研究」為策略主題開展各項業務，近期成果包括持續推動公民參與機制、確保 1999 話務服務品質、擴大開放資料運用、完善政策溝通平台、深耕精實管理機制、落實各項管考作業、提升創新學習效能、策

定本府公共工程中程計畫等，透過政策研究規劃、管制考核及創新作為，達成精實良善治理目標，以民意需求為出發，一步一腳印，扎實提升本府行政效能與服務品質。

據此，彥霖謹提出半年來本會重要工作執行情形與未來研考工作重點，扼要報告如后，敬請指教！

貳、109 年度上半年重要施政成果

一、提高公民參與能量

(一)推動 i-Voting 促進公民參與

i-Voting 新制實施截至 109 年 7 月 31 日止，計有行政機關提案 7 案、民眾提案 348 案。109 年進行民政局提案「109 年臺北市政府參與式預算各行政區住民大會 i-Voting 執行計畫」議題，已於 109 年 6 月 15 日完成投票，共計 21 萬 8,328 名民眾參與，選出 44 案，後續由機關依民眾票選結果執行，並公布於網站使民眾了解最新辦理情形。

由非行政機關提案之 i-Voting 議題「您認為『臺北市競選廣告物管理自治條例』應朝哪個方向修正」一案，本案經提案討論、形成選項、宣傳上架、投票等階段，於 109 年 5 月 25 日完成投票，共計 6,377 人參與，以「僅能在政府設置的公告欄張貼相同數量尺寸競選廣告」選項為最高票，現由主責機關建管處依投票結果方向，研擬修正案並徵詢相關單位意見，續循自治條例修正之法制程序，須提送修正草案送交市議會審議，最終以市議會通過之版本為主。

舉凡增加動物園不對外開放時間，進行園內修繕提升服務品質、停止發放小提燈兼顧環保意識，都落實了 i-Voting 鼓勵公民參與、決定政策方向的目的。本會將繼續運用多元管道鼓勵市民朋友參與 i-Voting 提案、討論、投票，也期盼大家一起見證及參與這座居住城市的改變。

(二)確保 1999 話務服務水準

1. 1999 臺北市民當家熱線服務實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 109 年 7 月 31 日止，累計已服務 2,361 萬 2,781 通電話、受理 175 萬 1,487 件陳情案件與 287 萬 5,277 件派工案件。平均每月服務 16 萬 2,847 通電話、受理 1 萬 2,079

件陳情案件與 1 萬 9,829 件派工案件（含外撥次數，108 年 1 月至 109 年 7 月每月話務服務量趨勢如圖 1）。

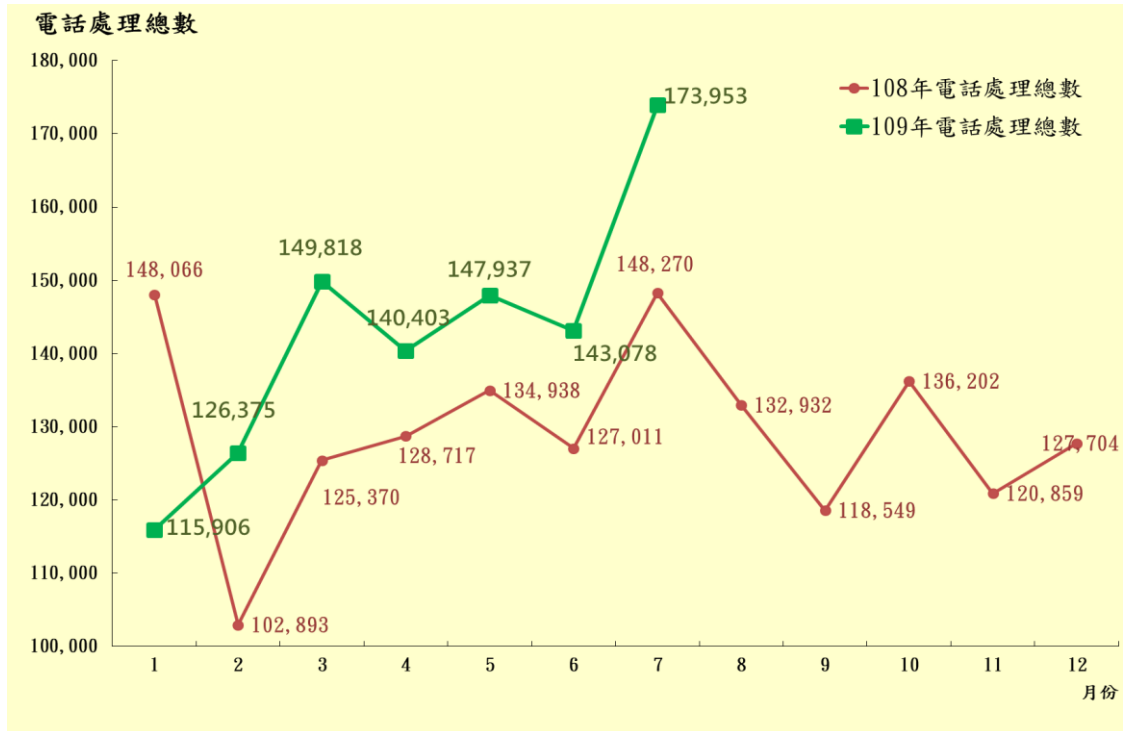


圖 1、108 年 1 月至 109 年 7 月每月話務服務量趨勢圖

視障話務小組自 101 年 8 月上線至 109 年 7 月底止，累計服務共 73 萬 6,472 次（含外撥次數）。

2. 滿意度調查情形

1999 話務中心每季執行一次話後滿意度調查，109 年第 1、2 季滿意度分別為 91.96%及 91.39%（1999 整體服務滿意度比較圖如圖 2）。

調查月份(年.月)

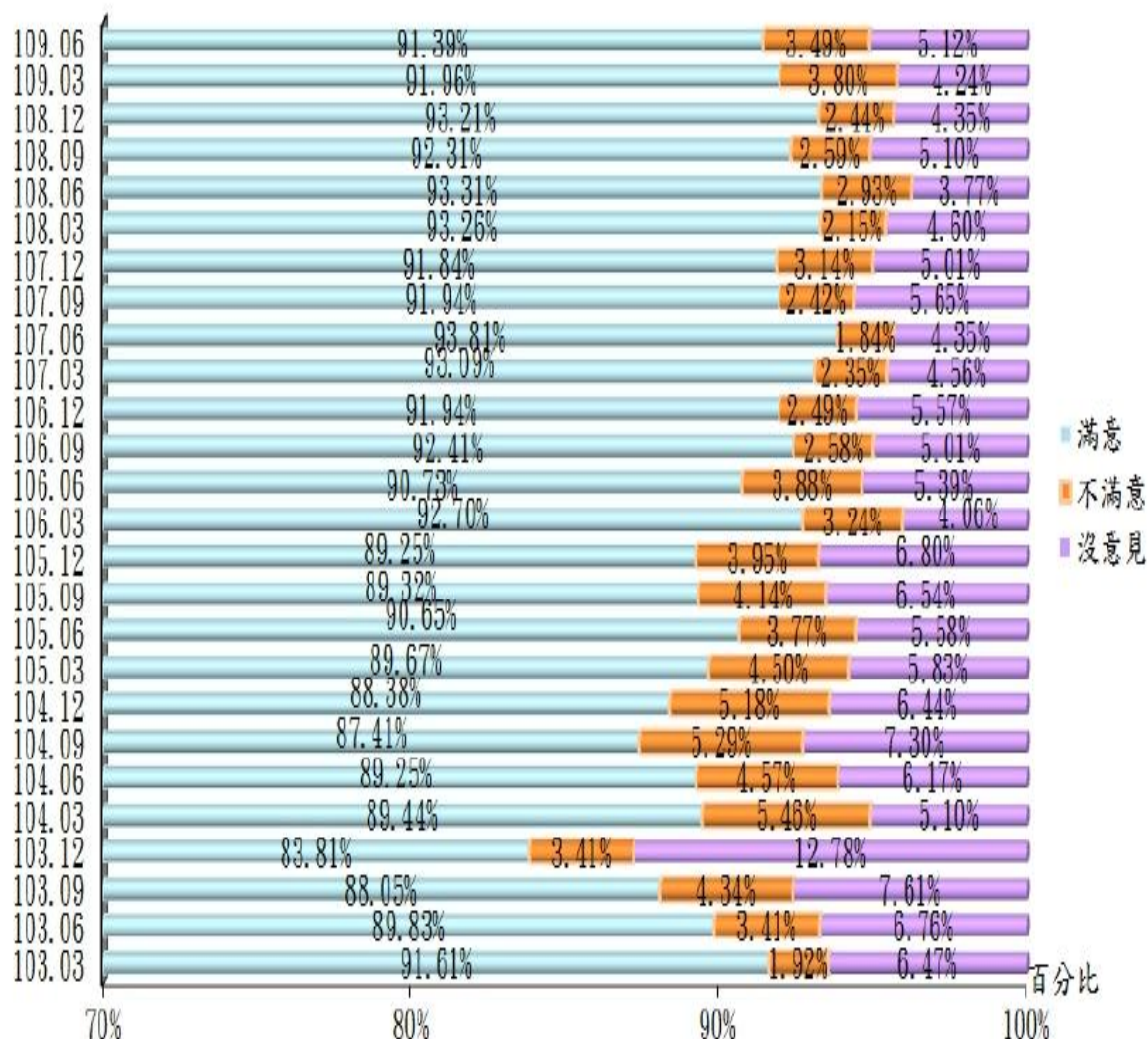


圖 2、1999 整體服務滿意度比較圖

3. 1999 派工系統支援防救災作業

為確保本府災害應變中心開設期間，民眾通報 1999 之災情案件可順利轉送應變中心，俾利其進行統籌管理與分派作業，於 109 年 4 月 22 日、5 月 13 日、6 月 3 日及 7 月 22 日配合消防局進行「應變管理資訊系統 (EMIC) 演練」；另配合本府

於 109 年 5 月 27 日辦理「109 年度水災災害無預警演習」，同步進行 1999 派工系統與應變中心防救災作業支援系統介接測試。另，亦每月辦理例行性測試，並依據測試結果優化系統介接，確保災情資訊傳遞順暢無虞，以利應變中心掌握即時災情狀況。

4. 提供聽障市民多元之手語視訊服務

為提供聽障朋友更方便的 1999 手語視訊服務，自 107 年 1 月起，1999 手語視訊服務時間調整為週一到週日上午 8 時至晚上 10 時，並提供 24 小時手語文字服務。聽障朋友除了使用個人電腦和 1999 手語服務人員連線外，亦可於本市安裝手語視訊設備的 72 處公共服務據點使用相關設施。此外，自 103 年 1 月起推動「1999 臺北市民當家熱線」Line 手語視訊服務，並於同年 4 月 1 日正式上線，提供聽障朋友更多元的聯繫管道，自 103 年 1 月至 109 年 7 月止，1999 Line 手語視訊服務累計服務已達 2 萬 6,573 人次；另 1999 Skype 手語視訊服務累計服務已達 2 萬 2,103 人次。

5. 加強話務人員教育訓練

為提高「1999 臺北市民當家熱線」服務品質，本會持續加強相關服務品質管理工作，包含神秘客測試、品質提升計畫(QC)，由督導人員及講師定期

抽測，以隨時掌握線上服務品質。另本會每季持續辦理話後滿意度調查等工作，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，並自 105 年 2 月 15 日起成立服務品質工作圈，每週加強電話抽測，落實話務人員查詢 FAQ、提升話務人員諮詢服務正確性。此外，為維持話務服務品質，持續辦理話務人員專業職能課程、手語教育訓練及抒壓課程等相關訓練，自 109 年 1 月至 109 年 7 月止，辦理 139 梯次在職人員訓練，共計 1,007 人次完成訓練課程(主中心辦理 107 梯次，共 844 人次；視障話務小組辦理 32 梯次，共 163 人次)。

6. 強化備援人員教育訓練

為確保本府「1999 臺北市民當家熱線」服務運作，避免勞務廠商因素或其他突發緊急事件，造成話務服務中斷，本府各機關遴派所屬同仁擔任 1999 備援人員，並由本會於每年度分 2 階段（基礎及進階）辦理例行性教育訓練，以確保話務中心持續營運之目標。109 年因應疫情持續升溫，考量本府各機關配合防疫工作業務量激增，為紓解局處人員調度壓力，故取消實體訓練課程，另委由本府公務人員訓練處協助錄製數位教材，作為 1999 備援人員線上課程教材使用。

7. 持續推動 1999 精實管理

為確保 1999 話務服務指標，並維持應有之服務品質，本會除持續辦理話務中心品質管理、優化資訊系統及滿意度調查等工作外，並積極推動精實管理專案，透過精實改善工具，檢視話務中心服務流程之各種痛點進行改善。109 年度已針對話務中心服務及後送案件的相關痛點，進行管理規範及系統操作流程改善，經檢核改善後確實減少錯誤率及作業時間。

(三) 獎勵員工開放及運用本府資料

為促進機關檢討釋出市政議題優先度高之政府資料，並鼓勵員工運用資料進行探勘與創新為民服務，訂定「臺北市政府各機關員工開放及運用政府資料獎勵計畫」，本會據此於每年 5 至 8 月辦理評獎作業。109 年度共計 3 件參獎，分別為資訊局「臺北 4D 城市儀表板（治理的臺北）」、主計處「臺北・123」視覺化統計資訊查詢平臺及教育局「臺北市非營利幼兒園政策執行現況」。經本會邀請府外專家學者進行書面審查，並於 7 月 23 日召開審查會議，共評定 2 件獲獎案件，獎勵等第分別為 1 件特優（主計處）、1 件優等（資訊局），獲獎者業於 8 月 25 日第 2105 次市政會議進行頒獎。

(四) 1999 派工資料開放應用

配合本府擴大開放資料政策，持續開放 1999 受理派工之相關資料，開放之資料欄位包含成案時間、派工項目、行政區及地點等，以提供本府各機關及外部民眾參考使用；另針對派工案件數較高之熱門項目進行資料探勘，每月針對其通報案件路段進行排名分析，以作為各機關施政參考。

(五) 辦理參與式預算錄案案件管理

參與式預算 105 年度錄案共 66 案，截至 109 年度第 2 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 65 案，達 98%，其餘案件繼續辦理中。106 年度錄案共 76 案，截至 109 年度第 2 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 76 案，達 100%。107 年度錄案共 49 案，截至 109 年度第 2 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 42 案，達 85.71%，其餘案件繼續辦理中。108 年度錄案共 44 案，截至 109 年度第 2 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 8 案，達 18.18%，其餘案件繼續辦理中。109 年度錄案共 44 案，刻正辦理後續錄案管理事宜。

(六)推動青年事務委員會

為強化本府青年事務相關政策規劃及研訂發展策略，營造本市有利青年之就業及就學環境、統整本府與民間之財力資源，以推動本市青年住宅政策、規劃本府協助青年成家及育兒政策、整合本府青年旅遊及青年志工政策，以及適時與青年界召開研討會，強化青年事務發展政策之前瞻性與可行性，本府特於 104 年 9 月 1 日成立臺北市青年事務委員會。

本委員會設置有 4 個工作組，分別為青年發展組、青年成家組、樂活城市組及旅遊暨志工組。委員會每三個月召開會議一次，各工作組得視實際需要召開工作會議，並得依會議需要，邀請本府相關機關首長、其他民間團體代表及專家學者列席。

(七)推動公民參與委員會

臺北市政府公民參與委員會作為「開放政府、全民參與」施政的推動者，已進入第四屆。109 年截至 7 月底已召開 2 次大會、7 次公民參政組會議，並就地方小型公共工程試辦落實公民參與作業流程、國小合併暨 EOD 公民參與規劃、北美館二館擴建公民參與辦理情形及規劃案、綠能政策規劃方向公民參與及市民教育整體規劃等議題進行討論，

未來並將視討論狀況進行公民參與機制滾動式修正，朝透明治理、公眾參與及協同合作的目標邁進。

(八)發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

1999 臺北市民當家熱線為本府電話服務的整合窗口，每月話務服務量平均為 16 萬 2,847 通(97 年 7 月至 109 年 7 月)。針對每日因話務服務所產生之大量資料，本會配合本府資訊局「大數據分析」專案，將其作為資料探勘與分析之素材，由市民每日生活所反映之各項問題出發，期能善加運用，發掘解決市政問題之有效解答，107 年 8 月已完成派工案件相關視覺化儀表板上線，主要為各類案件熱點地圖及警示值圖表，107 年 10 月起每月亦針對「市區道路坑洞處理」、「交通號誌異常」、「場所與設施噪音舉發」及「路燈故障或設施損壞」等 4 項，109 年 1 月起再新增「用戶無水、漏水報修」1 項，共計 5 項熱門派工案件進行路段統計分析，並以電子郵件將分析結果提供機關，作為案件處理資源調配之參考。

(九)優化本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」(以下簡稱本系統)整合多元陳情管道(如網站、App、1999 臺北市民當家熱線、書面、電話及臨櫃等)，統一

處理及回復。另本府持續蒐集內、外部顧客提出之優化建議，並滾動修正系統功能，給予民眾及本府各機關更優質的操作介面及使用環境。

本系統自 105 年 11 月 1 日上線至 109 年 7 月底止，服務情形統計如下：(1)成案件數：共計 118 萬 9,104 件。(2)來源管道：「網路等管道」62 萬 1,549 件、「1999 陳情」56 萬 7,555 件。(3)App 下載及網路瀏覽人次：App 下載 5 萬 4,709 次、網路瀏覽 575 萬 4,064 人次。

二、優化政策溝通能力

(一)辦理市政議題民意調查作業

109 年上半年度市政議題民意調查工作，完成「跨年晚會」、「臺北馬拉松」、「臺北燈節」、「疫情對參加外出大型活動影響」、「生活型態相關議題」、「外送平台」、「防疫旅館」及「市長與團隊施政」等議題民調作業，並將結果提供相關機關業務推動參考。

(二)規劃外部顧客施政滿意度調查

為使本府各機關施政更加貼近民意，了解外部顧客對本府之施政評價，109 年上半年辦理外部顧客滿意度調查前置作業，規劃以勞動局、產業局

、文化局、環保局、教育局、都發局、交通局、社會局、衛生局、觀傳局等政策貼近民眾權益之機關所提外部顧客名單，以網路及紙本方式進行問卷調查，調查結果將有助機關了解外部顧客對政策執行的看法，作為精進施政成果之動力。

(三)規劃員工滿意度調查及辦理首長互評

本府員工滿意度調查已辦理 5 年，調查資料結構穩定，已達建立評量常模之功效，可作為長期監測工作滿意度指標。109 年上半年首長互評作業已於 6 月執行完畢，期望透過完整的評鑑機制，協助建立團隊反省改進之組織文化。

(四)列管本府市政白皮書執行成果

「市政白皮書」五大架構，包含民主 2.0、交通與基礎結構、田園城市、社會照顧安全及教育與創新，由本會列管。原依 191 項重點項目進行列管，每半年追蹤；為使柯 P 新政的執行成果更能符合原本設定的政策目標，經重新盤點市長競選政策內容，改為擇其重要施政方向，列出相關關鍵字及檢核指標，自 106 年 10 月起，改以 5 大面向及 30 個主題方式彙整現行施政情形，並以燈號呈現執行成果。截至 109 年 6 月 30 日止，柯 P 新政—

市政白皮書達成率為 83.77%，本會每半年滾動式更新市政白皮書執行情形。

(五) 追蹤議會協調與總質詢案件

為提升機關辦理議會協調案件之品質，定期檢視機關登錄情形、抽查案件辦理情形，並將「臺北市議會市民服務中心協調案件列管一覽表」每月函送貴會備查，另以電子郵件通知主持協調會之議員。

另外，為敦促機關對臺北市議會第 13 屆第 3 次定期大會市政總質詢案件如期如質辦理，追蹤機關最新辦理情形，並將市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙編成冊，於第 13 屆第 4 次定期大會開議前函送貴會備查。

(六) 督促一般公文減量及一般公文處理速度

為提升本府執行業務之行政效率、降低以公文請示之作法，並減少公文會辦文化，提倡以先溝通後再寫公文，利用數字管理，自 107 年起按季統計公布本府各機關公文數量（與去年同期比較），期使本府各機關掌握公文總量，積極推行相關公文減量精進做法。經統計本府 109 年 1-7 月份公文減量成效，較 108 年上半年同期減少 5.18%。

每月統計分析本府各機關各類公文收辦情形，規範各機關每月依統計資料對逾期公文進行調卷分析及檢討；另為督促各機關公文減量及加速，定期公布一般公文減量暨處理效率成果。本府各機關一般公文發文件平均處理日數 104 年為 2.37 天，105 年降低為 2.28 天，106 年為 2.19 天，107 年為 2.21 天，108 年為 2.12 天，109 年 1-7 月為 2.06 天。

(七)培育精實管理種子師資

為深化各機關精實管理思維，提升政策制定與執行力，本府於 108 年 2 月 26 日函頒「臺北市政府精實管理推動小組」4 年度專案計畫，由本會、公訓處、人事處、衛生局及顧問團隊共同擔任專案成員，負責培育精實管理種子師資及認證精實管理優良改善團隊。

108 年創全國之先，建立政府機關自辦精實管理師資培訓機制，認證 23 位府級種子師資。109 年 5 月辦理菁英回流培訓課程，深化府級種子師資教學內容與實力，提升教練指導能量；目前府級種子師資已實際參與 6 場次精實改善工作坊教學及協助機關擴散運用。

三、強化管制考核效能

(一)精進研考類一條鞭相關機制

為強化本府研考體系，增加橫向協調功能及提升作業成效，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」。每年檢視類一條鞭人員輔導項目並進行 2 次評核作業，109 年 6 月 24 日已函送各機關研考類一條鞭人員平日評核成績供各機關首長參考。

109 年上半年度因受疫情影響，本會原訂於 6 月辦理研考類一條鞭人員知能研習營，延期至 9 月舉辦，期能藉此推行本府相關重要政策及促進類一條鞭人員間交流，協助各機關落實管考作為。

(二)調整市營事業績效考評作業

為簡化考核作業以節省行政資源，同時避免疊床架屋之冗事，本會於 108 年 5 月 17 日簽奉核可，市營事業年度經營績效考核作業自 107 年度起，改以書面考核查證為主，必要時再進行訪談或實地查核。108 年度書面考核檢討會議於 109 年 6 月 20 日召開，7 月 16 日完成檢討報告簽核作業，3 個受考機關—北水處、捷運局(聯開處)暨動產質借處均考列甲等，檢討報告業行文送請受考機關參考改進。

(三)辦理本府列管個案計畫管制考核工作

109 年度由府列管個案計畫計 54 案，截至 109 年 6 月底止，已執行完成者 6 案(11.11%)、進度超前者 18 案(33.33%)、進度符合者 9 案(16.67%)、進度落後者 21 案(38.89%)。每季針對「落後值達 3%案件」、「落後率達 10%」、「落後幅度擴大」或「預警」案件，本會報請三位副秘書長召開會議檢討，俾利府級長官掌握案件進度，提升計畫執行成效與品質。

(四)完成災害防救實地查核及重點項目督考

在辦理災害防救督導作業方面，本會與災害防救辦公室於每年 5 月底前完成各防救編組實地查核。109 年度防災查核重點新增新型冠狀肺炎防疫準備，強化自主防災管理作為，並持續將防災知識建立、民眾防災宣導、避難弱勢族群名冊調查與建立情形、配合避難場所與收容方式精進等列為區級重點項目，截至 109 年 6 月底止，建議事項改善率達 96.07%；相關查核報告已提送災害防救辦公室，作為本市未來防災規劃參考。

(五)協助提升本府基本設施執行效能

依據國家發展委員會「一般性補助款基本設施補助計畫管制考核要點」及「臺北市政府一般性補助款基本設施補助計畫績效評核指標及評分基準表」，辦理計畫審查及系統管考，不定期召開落後檢討會議，管控進度，協助主辦機關排除障礙，提升執行績效，截至 109 年 6 月底，預算達成率為 91.96%。

(六)辦理本府文書處理教育訓練

為提升本府各機關同仁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、公文處理概述及機密文書處理與實務，109 年辦理 4 期本府文書處理講習，參訓人數 293 人。

(七)強化研考人員相關教育訓練

為協助本府各機關新進研考人員了解本會所推動之輔導項目內容及掌握研考作業執行重點，以培育基層研考人員之專業性，本會於 109 年 4 月 9 日於公訓處辦理新進研考人員研習營，課程安排以本會主管之輔導項目及相關業務為主，參訓人數為 66 人。

(八)辦理年度政府出版品評比

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，本府每年辦理「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」，邀集專家學者針對參評出版品之品質內容進行審查及評比，109 年度共有 60 項 108 年度之出版品提報參評(含期刊及專書)，共計評選出 18 項優良出版品，於 109 年 5 月 19 日市政會議中頒獎。

(九)辦理本府創意提案競賽

為激發本府同仁發揮創意，針對與機關業務相關之各項市政議題提出興革精進方案，提升行政效率及施政品質，本府創各縣市政府之先，於 96 年 7 月 1 日推行臺北市政府創意提案會報制度，且為精進及契合本專案之內容，104 年 5 月 15 日將專案名稱修正為創意提案競賽。

108 年創意提案競賽，獎項有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」3 項，各一級機關薦送提報 138 案，109 年 7 月 2 日初審會議評選入圍 33 案，入圍名單已於 109 年 7 月 13 日公布。

四、規劃前瞻政策研究

(一) 推動本府策略地圖及績效評核

建立本府全面性之策略及績效管理制度，積極建構策略核心組織，導入並推動「策略地圖」及「平衡計分卡」制度，藉形塑使命、願景及策略主題，進行策略規劃，在「顧客」、「內部流程」、「學習成長」及「財務」4 個構面擬定策略目標、具體行動方案，以關鍵績效指標(KPI)促使各機關自我挑戰，開啟並建立本府策略形成、溝通、執行及評估制度。每年度透過溝通討論過程不斷校準政策方向，提升施政效能，109 年度策略地圖已定案實施。

除此之外，本府於 109 年 2 月 1 日與 2 日進行首長共識營-策略地圖成果發表會，完成府級 108 年度策略地圖績效評核；另於 109 年 7 月 30 日完成一級機關 108 年度策略地圖執行績效評核作業。

(二) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選

為提升機關為民服務品質與效能，本府每年依據行政院相關規定及本府計畫，辦理政府服務獎輔導及參獎作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。

第三屆政府服務獎參獎主題為「數位創新加值」及「社會關懷服務」，本府共推薦 6 機關參加，包括法務局、北市聯醫林森中醫昆明院區、大安區公所、北市聯醫失智症中心、更新處、大地處。本會業於 109 年 2 月及 3 月間辦理 4 場次輔導會議，以協助提升參獎申請書品質，後續並將依國家發展委員會排定期程，於 109 年 8 月底前彙辦完成線上報名，及配合辦理相關作業。

(三)綜理「臺北市政府施政報告」

為呈現本府 109 年度上半年施政成果，本會彙編各機關提報之施政成果說明，於 109 年 9 月初依臺北市議會議事規則函送貴會並上網公告，市長於開議隔日進行口頭報告。

(四)辦理策略性專題委託研究

本會每年持續辦理市政建設專題委託研究，經由結合量化與質化學術研究及行政實務運作之經驗，為不同市政議題探尋多元創新之可能性。

109 年度本會共辦理 3 項委外研究計畫，其中「1999 臺北市民熱線導入 AI 人工智慧最適方案評估研究」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」兩案已完成委

外簽約，並與研究團隊確認專案各項工作內容及期程規劃，另一案「臺北市因應高齡社會的福利政策及資源配置建議之研究」因招標結果廢、流標，持續辦理招標作業。

(五)策定本府公共工程中程計畫

本府公共工程中程計畫係配合民選市長任期，實現市政白皮書揭櫫施政遠景，並延續市府重大政策及各機關施政重點調整研訂之 4 年中程計畫。為提升計畫品質，本會依據策略地圖精神，自 108 年度起改採「逐年編修未來 4 年」方式推動，並調整計畫格式，期藉由計畫作業之精進，強化計畫參用價值。本府公共工程中程計畫(109 年至 112 年)業於 109 年 4 月底簽府核定，並函頒本府各一級機關。

參、未來施政重點

一、提高公民參與能量

(一)持續推動 i-Voting 公民參與

為強化 i-Voting 機制運用，以「你的決定 改變你的生活」為主題，將 i-Voting 形象影片、操作影片及懶人包素材，陸續運用各行銷管道宣傳，俾提高民眾對 i-Voting 的認識，進而參與市政議題的提案、討論與投票。

(二)持續優化 1999 話務服務品質

為確保 1999 話務服務不中斷，辦理話務中心（含視障話務小組）勞務委外採購作業，以公開評選程序擇定最有利標廠商，與本會共同努力提供民眾專業且優質的 1999 話務服務。此外，本會刻正辦理 1999 導入 AI 人工智慧最適方案評估研究，期能透過專業團隊之協助，具體提出 1999 市民熱線導入 AI 人工智慧之各種建置方案及優缺點評估，並指出方案執行時，可能必須處理之關鍵問題及研提對策，以減低導入成本及最大化效益，達成減輕話務人員負擔，提升服務效能及降低失誤率之目標。

(三)擴大開放資料及運用政府資料

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，並配合本府資訊局智慧城市推動發展方向，進行資料盤整開放，未來亦將持續推動相關獎勵作業，提升各機關開放資料與解決民眾實際問題之關連性，讓開放資料成為達成政策目標之有效工具。

(四)優化參與式預算錄案案件管理機制

針對各年度參與式預算錄案未完成案件，促請各主、協辦機關與提案人持續確認辦理內容，確保案件如期如質完成。另持續協助民政局優化「參與式預算提案管理系統平臺」，以利案件後續管理。

(五)賡續推動臺北市青年事務委員會

委員會自 104 年 9 月至 109 年 6 月業召開 22 次大會，第六屆委員已順利產生，任期自 109 年 9 月 1 日至 110 年 8 月 31 日止，未來委員會之運作仍依「臺北市青年事務委員會設置要點」賡續辦理相關作業。

(六)賡續推動公民參與各項事務

為不間斷公民參與相關工作，將於 109 年 10 月啟動第五屆公民參與委員遴選，另將研訂府級任務編組公開透明作業原則(包括委員名單、會議資料、會議紀錄及會議過程公開之方式、準則及相關配套措施)，並針對本府施政導入公民參與相關 SOP 進行精進或滾動式修正；另亦將針對本市公民參與網「公共工程公民參與專區」討論優化可行做法，期提升網站使用的便利性，讓市民更容易找到需要的資料。

(七)發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

本府派工案件資料已透過大數據平台建置相關視覺化儀表板，並提供各機關使用；未來將持續針對民眾通報案件數較高之熱門派工項目，就其年度資料進行整體性分析，並結合適合之外部資料，剖析案件問題特性趨勢，供案件權責機關據以從問題根源進行改善。

二、優化政策溝通能力

(一)持續辦理市政議題民意調查作業

為持續了解市民對本府重要施政作為的看法

與滿意度之評價，109 年下半年將持續辦理本府市政議題民意調查作業，相關結果並提供本府各機關作為施政參考。

(二) 辦理員工滿意度及外部顧客施政滿意度調查作業

為幫助市府各機關瞭解還有哪些方面可以做得更好、讓市府員工有更好的工作環境，109 年度本會將持續進行員工滿意度調查，於 8 月底至 9 月初進行網路問卷填答，11 月底前公布調查結果。

另外，為提升本府施政效能，了解各機關施政直接相關之外部顧客意見，預計 10 月啟動 10 個機關外部顧客宣導及調查作業，12 月底前將調查結果提供機關，作為改善與精進施政之參考，並了解施政方向是否符合服務對象期待與需求。

(三) 推動公文減量及加速

定期公布一般公文減量及發文件平均處理日數，請各機關檢討不必要公文類型、落實先溝通再寫公文之政策方向，並定期提報由首長主持之業務會報，以利掌握公文數量及效率變化，適時檢討公文減量暨處理效率，提升行政效能。

(四)深化本府精實管理組織文化

運用精實管理種子師資，推動各機關內部擴散運用。另賡續推動精實管理優良改善團隊認證，深化精實思維，持續改善組織文化，增進行政效能及提升執行力。

三、強化管制考核效能

(一)提高災害防救督考效能

臺灣地區在天然災害風險機率排名世界第一，災害型態萬變，面對全球氣候變遷，各單位需持續精進防救災技能，綜合考量各種可能發生的災害，本市更需發展多元應變機制，及複合性災害管理應變策略。

本會 109 年度將「新型冠狀肺炎防疫準備情形」、「培植災害防救能力」與「KM 系統防災資料庫建置」列為檢核項目，鼓勵各機關研議所屬防災業務持續精進。

為使各機關善用知識管理，並將承辦經驗匯入本府知識管理系統，本會 109 年度災害防救督考報告，已上傳本府「知識管理平台系統」，以利各單位學習防災經驗與成果，以提升行政效能。歷

次防災查核報告相關建議事項，亦提送災害防救辦公室作為未來本市防災規劃之參考。

(二) 賡續辦理創意提案競賽

創意提案競賽於 109 年 8 月底辦理複審會議評選獲獎提案，後續將透過獎勵、市政會議表揚、網頁宣傳、製作成果彙編等方式，擴散獲獎提案成效，並持續激勵本府同仁發揮創意並踴躍提案，以提升行政效率，增進為民服務品質。

四、規劃前瞻政策研究

(一) 推動並滾動編修府級策略地圖

將於 109 年 10 月底啟動 110 年度策略地圖編修工作，藉由執行成效檢討與橫向溝通，持續滾動修正，以校準政策目標。

(二) 持續辦理策略性專題委託研究

為強化市政運作及服務效能，持續辦理市政建設專題委託研究。本年度下半年新增 109 年養護機構住民家屬服務滿意度研究案，希藉此案研究了解本府公辦民營養護機構住民家屬對機構服務之滿意度，從另一角度探討老人照顧及長照機

構管理問題，以供管理品質參考。另 110 年度擬規劃進行老人安養機構服務品質調查、精準投遞優化及 HELLO TAIPEI 系統視覺化評估等 3 項委外研究計畫。

肆、結語

「正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享」為市府亦是本會奉行的核心價值；展望未來，彥霖將繼續帶領研考會同仁，期透過前瞻規劃、增進市民參與、優化各項管考制度、落實策略地圖擘劃市政藍圖，與全市府團隊共同努力，提高市政服務效能；另在全球面臨新冠肺炎疫情挑戰下，面對問題解決問題，厚實市政基礎，實踐宜居永續城市，為市民留下一個更好的臺北。

以上報告為本會近期主管業務執行概況，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13屆第5次定期大會

臺北市府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：副秘書長兼代主任委員 林育鴻

中華民國110年4月

目錄

壹、前言.....	1
貳、109 年度下半年重要施政成果.....	2
一、提高公民參與.....	2
(一) 獎勵員工開放及運用本府資料.....	2
(二) 1999 派工資料開放應用.....	3
(三) 推動 i-Voting 促進公民參與.....	3
(四) 辦理參與式預算錄案案件管理.....	4
(五) 推動公民參與委員會.....	5
二、優化政策溝通.....	6
(一) 督促一般公文減量及一般公文處理速度.....	6
(二) 追蹤議會協調案件.....	6
(三) 辦理市政議題民意調查作業.....	7
(四) 辦理外部顧客施政滿意度調查.....	7
(五) 辦理員工滿意度調查及辦理首長互評.....	8
(六) 確保 1999 話務服務水準.....	8
(七) 發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘.....	13
(八) 優化本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」.....	14
(九) 推動精實管理專案.....	14
三、強化管考效能.....	15
(一) 列管本府市政白皮書執行成果.....	15
(二) 持續追蹤本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」案件處理滿意度.....	16
(三) 精進研考類一條鞭相關機制.....	16
(四) 申請案件線上申辦成果.....	17
(五) 辦理本府列管個案計畫管制考核工作.....	17
(六) 完成災害防救實地查核及重點項目督考.....	18
(七) 協助提升本府基本設施執行效能.....	18
(八) 辦理本府文書處理教育訓練.....	19
(九) 強化研考人員相關教育訓練.....	19
四、政策研究與規劃.....	19
(一) 推動本府策略地圖及績效評核.....	19

(二) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選	20
(三) 綜理「臺北市政府施政報告」	21
(四) 辦理策略性專題委託研究	21
(五) 辦理本府創意提案競賽	22
參、未來施政重點	22
一、提高公民參與	22
(一) 擴大開放資料及運用政府資料	22
(二) 持續推動 i-Voting	23
(三) 優化參與式預算錄案案件管理機制	23
(四) 賡續推動臺北市青年事務委員會	23
(五) 賡續推動公民參與各項事務	24
二、優化政策溝通	24
(一) 推動公文減量及加速	24
(二) 持續辦理市政議題民意調查作業	24
(三) 辦理員工滿意度及外部顧客施政滿意度調查作業	25
(四) 持續優化 1999 話務服務品質	25
(五) 持續辦理 1999 臺北市民當家熱線資料探勘	26
(六) 加強宣導行銷本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」	26
(七) 深化本府精實管理組織文化	26
三、強化管考效能	27
(一) 持續精進研考類一條鞭相關機制	27
(二) 推動本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」預警自動化	27
(三) 提升府列管個案計畫執行成效	28
(四) 提高災害防救督考效能	28
(五) 辦理本府文書處理教育訓練	29
四、政策研究與規劃	30
(一) 推動並滾動編修府級策略地圖	30
(二) 持續辦理策略性專題委託研究	30
(三) 賡續辦理創意提案競賽	30
(四) 策定本府公共工程中程計畫	31
肆、結語	31

圖目錄

圖 1	108 年 1 月至 110 年 2 月每月話務服務量趨勢圖	9
圖 2	1999 整體服務滿意度比較圖	10

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 13 屆第 5 次定期大會開議，育鴻應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對於研考工作的策勵與協助，使本會各項業務均能順利推展，謹此敬致誠摯謝忱！

壹、前言

過去半年，研考會以「提高公民參與」、「優化政策溝通」、「強化管考效能」及「政策研究與規劃」四大主題推展各項業務，主要成果有獎勵運用市政資料進行研究、持續發展開放資料應用、促進與鼓勵公民參與、增進為民服務品質、精進研考類一條鞭相關機制、落實優化各項管考作業、深化精實管理專案、提升創新發展與學習效能、辦理策略性專題委託研究及進行策略地圖績效評核等，希冀以「正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享」的核心價值，在全體同仁共同努力下，逐步達成「精實良善治理」之願景目標。

在新一年度，身為首善之都的重要幕僚團隊，研考會將持續協助各機關精進政策規劃及執行之效

能，落實策略地圖擘劃施政藍圖，在市府團隊通力合作、團結打拼下，以民意為依歸，堅持信念與價值，全面提升政府施政能量，促使市政建設朝向增進市民福祉之方向前進。

據此，育鴻謹提出半年來本會重要工作執行情形與未來研考工作重點，扼要報告如后，敬請指教！

貳、109 年度下半年重要施政成果

一、提高公民參與

(一) 獎勵員工開放及運用本府資料

為促進機關檢討釋出市政議題優先度高之政府資料，並鼓勵員工運用資料進行探勘與創新為民服務，訂定「臺北市政府各機關員工開放及運用政府資料獎勵計畫」，本會據此於每年 5 至 8 月辦理評獎作業。109 年度共計 3 件參獎，分別為資訊局「臺北 4D 城市儀表板（治理的臺北）」、主計處「臺北・123」視覺化統計資訊查詢平臺及教育局「臺北市非營利幼兒園政策執行現況」。經本會邀請府外專家學者進行書面審查，並於 109 年 7 月

23 日召開審查會議，共評定 2 件獲獎案件，獎勵等第分別為 1 件特優(主計處)、1 件優等(資訊局)，獲獎者業於 109 年 8 月 25 日第 2105 次市政會議進行頒獎。

(二) 1999 派工資料開放應用

配合本府擴大開放資料政策，持續開放 1999 受理派工之相關資料，開放之資料欄位包含成案時間、派工項目、行政區及地點等，以提供本府各機關及外部民眾參考使用；另針對派工案件數較高之熱門項目進行資料探勘，每月針對其通報案件路段進行排名分析，以作為各機關施政參考。

(三) 推動 i-Voting 促進公民參與

i-Voting 新制實施截至 110 年 3 月 3 日止，計有行政機關提案 8 案、民眾提案 393 案。109 年進行民政局提案「109 年臺北市政府參與式預算各行政區住民大會 i-Voting 執行計畫」議題，已於 109 年 6 月 15 日完成投票，共計 21 萬 8,328 名民眾參與，選出 44 案，後續由機關依民眾票選結果執行，並公布於網站使民眾了解最新辦理情形。

由非行政機關提案之 i-Voting 議題「您認為臺北市競選廣告物管理自治條例應朝哪個方向修正」，業於 109 年 5 月 25 日完成投票，以「僅能

在政府設置的公告欄，張貼相同數量尺寸的競選廣告」為最高票選項，作為本市建管處修訂自治條例優先考量方向，現完成公開閱覽、公聽會等程序，後續將把本府修正條例草案版本送交市議會審議，最終以市議會通過版本落實。

舉凡增加動物園不對外開放時間，進行園內修繕提升服務品質、停止發放小提燈兼顧環保意識，都落實了 i-Voting 鼓勵公民參與、決定政策方向的目的，將賡續加強提案之質量。

(四) 辦理參與式預算錄案案件管理

參與式預算 105 年度錄案共 66 案，截至 109 年度第 4 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 65 案，達 98.48%，其餘案件繼續辦理中。106 年度錄案共 76 案，業於 109 年度第 1 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 76 案，達 100%。107 年度錄案共 49 案，截至 109 年度第 4 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 46 案，達 93.88%，其餘案件繼續辦理中。108 年度錄案共 44 案，截至 109 年度第 4 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 27 案，達 61.36%，其餘案件繼續辦理中。109 年度錄案共 44 案，經本府公民參與委員會同意結案案件計 12 案，達 27.27%，其餘案件繼續辦理中。

(五) 推動公民參與委員會

臺北市政府公民參與委員會自 104 年成立以來即透過訂定各項市政業務的公民參與機制並參與討論以完善透明治理，109 年賡續推動相關工作，除透過公開招募履歷徵選第五屆外聘委員外，109 年度並召開 4 次大會、12 次公民參政組會議。

本會亦偕同工務局修訂「臺北市政府公共工程落實公民參與制度作業程序」，使局處未來辦理本府相關公共工程時，能有效彙整民意、凝聚共識；又訂定「臺北市政府府級任務編組公開透明作業原則」草案，盤點本府府級任務編組有關委員名單、會議資料與會議過程公開情形，規範公開事項、公開標準及公開方式等，以促進市民知的權利，並兼顧個人隱私及智慧財產權之保障；並針對大眾運輸導向都市發展（TOD）、市有建物及用地整合運用導向之都市發展（EOD）等市政重大議題進行討論，將市政決策納入審議民主精神，形塑優質的決策品質。

二、優化政策溝通

(一) 督促一般公文減量及一般公文處理速度

為提升本府執行業務之行政效率、降低以公文請示之作法，並減少公文會辦文化，提倡以先溝通後再寫公文，利用數字管理，自 107 年起按季統計公布本府各機關公文數量（與去年同期比較），期使本府各機關掌握公文總量，積極推行相關公文減量精進做法。經統計本府 109 年公文減量成效，較 108 年同期減少 3.78%。

每月統計分析本府各機關各類公文收辦情形，規範各機關每月依統計資料對逾期公文進行調卷分析及檢討；另為督促各機關公文減量及加速，定期公布一般公文減量暨處理效率成果。本府各機關一般公文發文件平均處理日數 104 年為 2.37 天，105 年降低為 2.28 天，106 年為 2.19 天，107 年為 2.21 天，108 年為 2.12 天，109 年為 2.06 天。

(二) 追蹤議會協調案件

為提升機關辦理議會協調案件之品質，定期檢視機關登錄情形、抽查案件辦理情形，並將「臺北市議會市民服務中心協調案件列管一覽表」每月函送貴會備查，另以電子郵件通知主持協調會之議員。

另外，為敦促機關對臺北市議會第 13 屆第 4 次定期大會市政總質詢案件如期如質辦理，追蹤機關最新辦理情形，並將市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙編成冊，於第 13 屆第 5 次定期大會開議前函送貴會備查。

(三)辦理市政議題民意調查作業

109 年下半年度市政議題民意調查工作，完成市容景觀、公用垃圾桶、禁用美耐皿及一次性餐具、北流、文化活動、白晝之夜、台北通 TaipeiPass、瘦肉精美豬美牛、道路品質、單一陳情系統 HELLO TAIPEI、1999 臺北市民當家熱線、青山王遶境、公共治理指標及市長與施政團隊施政滿意度等議題民調作業，並將結果提供相關機關業務推動參考。

(四)辦理外部顧客施政滿意度調查

為提升本府施政效能，了解施政方向是否契合服務對象之期待與需求，109 年 10 月 23 日至 11 月 10 日針對本府 10 個政策貼近民眾權益的機關（勞動局、產業局、文化局、環保局、教育局、都發局、交通局、社會局、衛生局、觀傳局）所提出之外部顧客名單，以網路及郵寄問卷方式進行

調查，調查報告已於 109 年 12 月底完成，除公布於本會官網外，受評機關亦針對調查結果撰寫改善說明報告並置放機關網站，俾利外部顧客了解本府改善及精進未來服務之作為。

(五) 辦理員工滿意度調查及辦理首長互評

本府員工滿意度調查已辦理 6 次，調查資料結構穩定，已達建立評量常模之功效，可作為長期監測工作滿意度指標。109 年下半年首長互評作業已於 109 年 12 月執行完畢，期望透過完整的評鑑機制，協助建立團隊反省改進之組織文化。

(六) 確保 1999 話務服務水準

1. 1999 臺北市民當家熱線服務實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 110 年 2 月 28 日止，累計已服務 2,451 萬 1,944 通電話、受理 184 萬 7,982 件陳情案件與 296 萬 5,813 件派工案件。平均每月服務 16 萬 1,263 通電話、受理 1 萬 2,158 件陳情案件與 1 萬 9,512 件派工案件（含外撥次數，108 年 1 月至 110 年 2 月每月話務服務量趨勢如圖 1）。

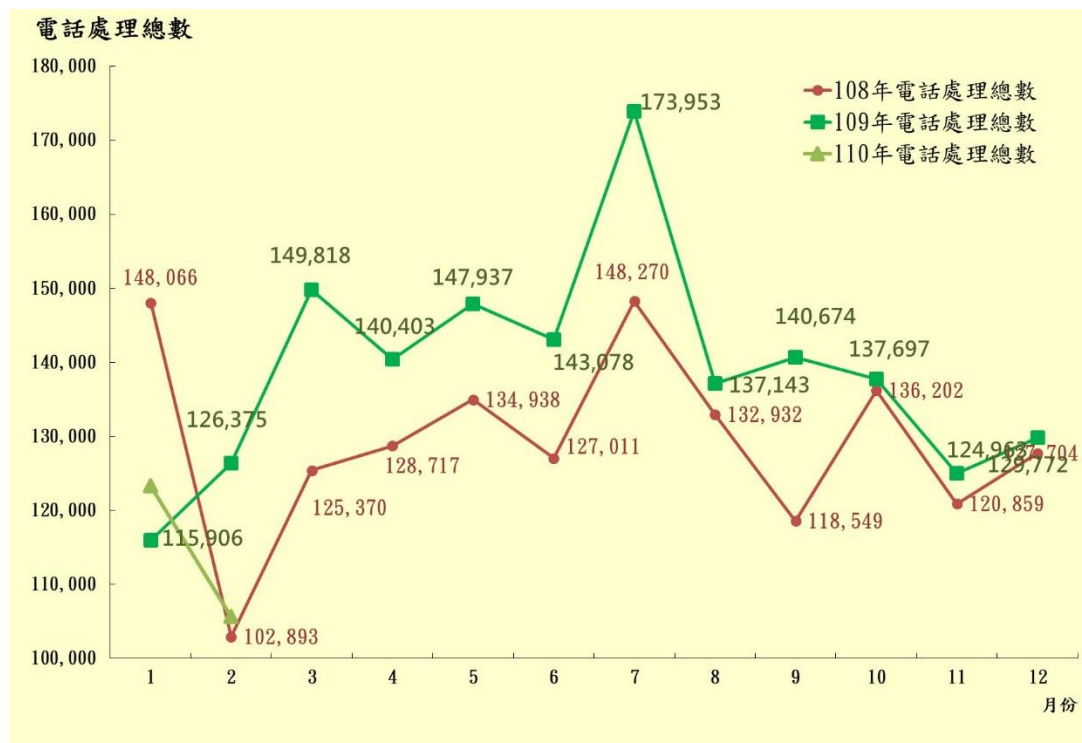


圖 1、108 年 1 月至 110 年 2 月每月話務服務量趨勢圖

視障話務小組自 101 年 8 月上線至 110 年 2 月底止，累計服務共 82 萬 2,622 次（含外撥次數）。

2. 滿意度調查情形

1999 話務中心每季執行一次話後滿意度調查，109 年各季滿意度分別為 91.96%、91.39%、91.57% 及 90.27%（1999 整體服務滿意度比較圖如圖 2），刻正辦理 110 年第一季滿意度調查。

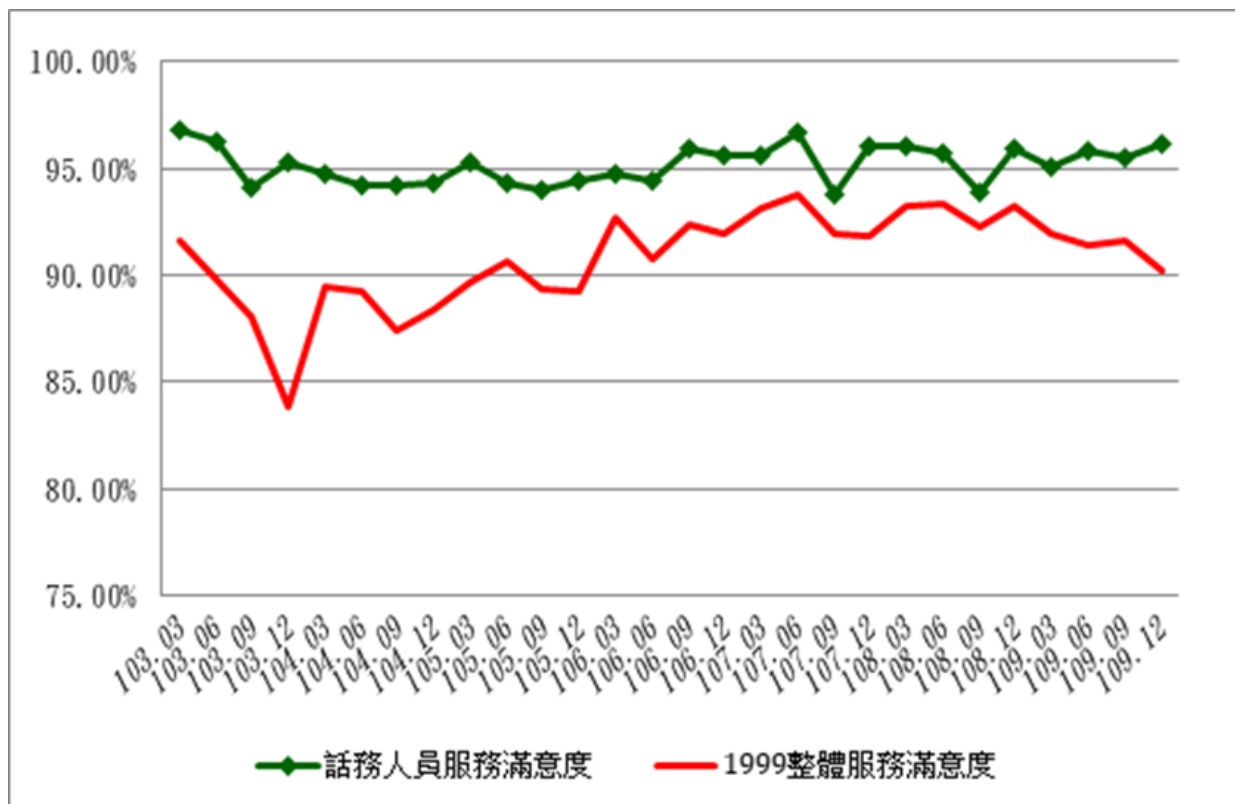


圖 2、1999 整體服務滿意度比較圖

3. 1999 支援本府防救災作業

為確保本府災害應變中心開設期間，民眾通報 1999 之災情案件可順利轉送應變中心，俾利其進行統籌管理與分派作業，於 10 月 21 日配合消防局進行「應變管理資訊系統 (EMIC) 演練」，以及辦理每月例行性測試，並依據測試結果優化系統介接，確保災情資訊傳遞順暢無虞；另配合中央氣象局與本府合作，於 109 年 12 月 29 日針對本市北投區湖田里辦理「火山噴發訊息」災防告警細胞廣播訊息 (CBS) 發布演練，協助演練期間民眾來電 1999 諮詢相關問題之應答服務。

4. 提供聽障市民多元之手語視訊服務

為提供聽障朋友更方便的 1999 手語視訊服務，自 109 年 1 月起，1999 手語視訊服務時間調整為週一到週日上午 9 時至晚上 10 時，並提供 24 小時手語文字服務。聽障朋友除了使用個人電腦和 1999 手語服務人員連線外，亦可於本市安裝手語視訊設備的 72 處公共服務據點使用相關設施。此外，自 103 年 1 月起推動「1999 臺北市民當家熱線」Line 手語視訊服務，並於同年 4 月 1 日正式上線，提供聽障朋友更多元的聯繫管道，自 103 年 1 月至 110 年 2 月止，1999 Line 手語視訊服務累計服務已達 3 萬 833 人次；另 1999 Skype 手語視訊服務累計服務已達 2 萬 4,845 人次。

5. 加強話務人員教育訓練

為提高「1999 臺北市民當家熱線」服務品質，本會持續加強相關服務品質管理工作，包含神秘客測試、品質提升計畫(QC)，由督導人員及講師定期抽測，以隨時掌握線上服務品質。另本會每季持續辦理話後滿意度調查等工作，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，並自 105 年 2 月 15 日起成立服務品質工作圈，每週加強電話抽測，落實話務人員查詢 FAQ、提升話務人員諮詢服務正確性。此外，為維持話務服務品質，持續辦理話務人員專

業職能課程、手語教育訓練及抒壓課程等相關訓練，自 109 年 1 月至 110 年 2 月止，辦理 288 梯次在職人員訓練，共計 2,187 人次完成訓練課程(主中心辦理 226 梯次，共 1,881 人次；視障話務小組辦理 62 梯次，共 306 人次)。

6. 強化備援人員教育訓練

為確保本府「1999 臺北市民當家熱線」服務運作，避免勞務廠商因素或其他突發緊急事件，造成話務服務中斷，本府各機關遴派所屬同仁擔任 1999 備援人員，並由本會於每年度分 2 階段（基礎及進階）辦理例行性教育訓練，以確保話務中心持續營運之目標。另順應時代趨勢與學習模式轉換，自 109 年起逐年錄製 1999 話務服務課程數位教材，嗣後將以混成學習方式，提升課程學習成效。

7. 持續推動 1999 精實管理

本會除持續辦理話務中心品質管理、優化資訊系統及滿意度調查等工作外，並運用精實改善工具，檢視話務中心現況，藉由滾動式檢討服務流程及系統優化，確保話務服務指標，並維持便民專線應有之服務品質。

(七)發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

1999 臺北市民當家熱線為本府電話服務的整合窗口，每月話務服務量平均為 16 萬 1,263 通(97 年 7 月至 110 年 2 月)。針對每日因話務服務所產生之大量資料，本會配合本府資訊局「大數據分析」專案，將其作為資料探勘與分析之素材，由市民每日生活所反映之各項問題出發，期能善加運用，發掘解決市政問題之有效解答。107 年 8 月已完成派工案件相關視覺化儀表板上線，主要為各類案件熱點地圖及警示值圖表；107 年 10 月起每月亦針對「市區道路坑洞處理」、「交通號誌異常」、「場所與設施噪音舉發」及「路燈故障或設施損壞」等 4 項；109 年 1 月起再新增「用戶無水、漏水報修」1 項，共計 5 項熱門派工案件進行路段統計分析，並以電子郵件將分析結果提供機關，作為案件處理資源調配之參考。

另，結合外部資料進行專案分析，包含「路燈故障或設施損壞」案件及中央氣象局「本市每月雨量」相關分析，「大型廢棄物清運聯繫」案件與主計處「本市家庭收支訪問調查資料消費支出項目」及民政局「遷入及遷出人口數」相關分析等，做為未來精進作為之參考。

(八) 優化本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」(以下簡稱本系統)整合多元陳情管道(如網站、App、1999 臺北市民當家熱線、書面、電話及臨櫃等)，統一處理及回復。109 年本系統新增提供友善連結區塊，可連結至民政局新移民專區網站，並提供 1955 勞工諮詢申訴專線。另本府持續蒐集內、外部顧客提出之優化建議，並滾動修正系統功能，給予民眾及本府各機關更優質的操作介面及使用環境。

本系統自 105 年 11 月 1 日上線至 110 年 2 月底止，服務情形統計如下：(1)成案件數：共計 139 萬 553 件。(2)來源管道：「網路等管道」72 萬 5,997 件、「1999 陳情」66 萬 4,556 件。(3)App 下載及網路瀏覽人次：App 下載 6 萬 2,944 次、網路瀏覽 675 萬 1,666 人次。

(九) 推動精實管理專案

為深化各機關精實管理思維，提升政策制定與執行力，本府於 108 年 2 月 26 日函頒「臺北市政府精實管理推動小組」4 年度專案計畫，由本會、公訓處、人事處、衛生局及顧問團隊共同擔任專案成員，負責培育精實管理種子師資及認證精實管理優良改善團隊。

108 年創全國之先，建立政府機關自辦精實管理師資培訓機制，認證 23 位府級種子師資。109 年 5 月辦理菁英回流培訓課程，深化府級種子師資教學內容與實力，提升教練指導能量；府級種子師資已實際參與 10 場次精實改善工作坊教學及協助機關擴散運用。105 年至 110 年 3 月 9 日止，累計共完成 13 梯次(84 個)精實管理優良改善團隊認證。

三、強化管考效能

(一)列管本府市政白皮書執行成果

「市政白皮書」五大架構，包含民主 2.0、交通與基礎結構、田園城市、社會照顧安全及教育與創新，由本會列管。原依 191 項重點項目進行列管，每半年追蹤；為使柯 P 新政的執行成果更能符合原本設定的政策目標，經重新盤點市長競選政策內容，改為擇其重要施政方向，列出相關關鍵字及檢核指標，自 106 年 10 月起，改以 5 大面向及 30 個主題方式彙整現行施政情形，並以燈號呈現執行成果。截至 109 年 12 月 31 日止，柯 P 新政——市政白皮書達成率為 86.84%，本會每半年滾動式更新市政白皮書執行情形，並上傳至公民參與網。

(二) 持續追蹤本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」案件處理滿意度

自 109 年 1 月 1 日至 12 月 31 日止，本系統成案件數計 35 萬 627 件，平均處理天數為 3.29 天。期間系統共成功發送 23 萬 746 份問卷，回收 3 萬 1,784 份，均為有效樣本，填答率為 13.8%，較 108 年提升 0.9%。滿意度調查結果，「滿意」為 1 萬 7,063 件，約占 53.7%，較 108 年提升 1.6%；「不滿意」為 1 萬 2,676 件，約占 39.9%，較 108 年降低 0.9%。

(三) 精進研考類一條鞭相關機制

為強化本府研考體系，增加橫向協調功能及提升作業成效，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」。每年檢視類一條鞭人員輔導項目並進行 2 次評核作業，109 年 6 月 24 日及 11 月 27 日已函送各機關研考類一條鞭人員上下半年評核成績供各機關首長參考。

另為持續強化不同研考業務層級人員相關作業知能，109 年度業於 4 月 9 日、9 月 15 日及 18 日假公訓處辦理新進研考(2 場)及研考類一條鞭人員知能研習營(1 場)，課程安排除著重於本府重

點業務及輔導項目之內容，協助新進研考人員瞭解業務全貌及掌握現階段配合推動重點外，另聘請民間企業講師分享「組織長期引導之道」，以提
升高階研考主管組織經營之效能。

(四) 申請案件線上申辦成果

近年本府申請案件項目可線上（網路）申辦之比率，呈現成長趨勢：107 年度申請案件總項目為 1,487 項，可線上申辦之項目為 1,125 項（75.66%）。108 年度申請案件總項目為 1,460 項，可線上申辦之項目為 1,421 項（97.33%）。109 年度申請案件總項目為 1,501 項，可線上申辦之項目為 1,493 項（99.47%）。

推動線上（網路）申辦為本府既定政策，本會與府內各機關將共同推動線上申請、流程改造、及免書證免謄本申請書表簡化等措施，以達成 e 化、便民之目標。

(五) 辦理本府列管個案計畫管制考核工作

109 年度由府列管個案計畫計 54 案，截至 109 年 12 月底止，已執行完成者 12 案（22.22%）、進度超前者 16 案（29.63%）、進度符合者 7 案（12.97%）、進度落後者 18 案（33.33%）、其他者 1

案(1.85%)。每季針對「落後值達 3%案件」、「落後率達 10%」、「落後幅度擴大」或「預警」案件，本會報請 3 位副秘書長召開會議檢討，俾利府級長官掌握案件進度，提升計畫執行成效與品質。

(六)完成災害防救實地查核及重點項目督考

在辦理災害防救督導作業方面，本會與災害防救辦公室於每年 5 月底前完成各防救編組實地查核。109 年度防災查核重點新增新型冠狀肺炎防疫物資管理準備，強化自主防災管理作為，並持續將防災知識建立、民眾防災宣導、避難弱勢族群名冊調查與建立情形、配合避難場所與收容方式精進等列為區級重點項目，截至 109 年 12 月底止，建議事項改善率達 99%以上；相關查核報告已提送災害防救辦公室，作為本市未來防災規劃參考。

(七)協助提升本府基本設施執行效能

依據國家發展委員會「一般性補助款基本設施補助計畫管制考核要點」及「一般性補助款基本設施補助計畫績效評核指標及評分基準表」，辦理計畫審查及系統管考，管控進度，協助主辦機關排除障礙，提升執行績效，截至 109 年 12 月底，預算達成率為 100%。

(八)辦理本府文書處理教育訓練

為提升本府各機關同仁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、公文處理概述及機密文書處理與實務。109 年辦理 4 期本府文書處理講習，參訓人數 293 人。

(九)強化研考人員相關教育訓練

為協助本府各機關新進研考人員了解本會所推動之輔導項目內容及掌握研考作業執行重點，以培育基層研考人員之專業性，本會於 109 年 4 月 9 日與 9 月 18 日於公訓處辦理新進研考人員研習營，課程安排以本會主管之輔導項目及相關業務為主，參訓人數分別為 66 人及 75 人。

四、政策研究與規劃

(一)推動本府策略地圖及績效評核

建立本府全面性之策略及績效管理制度，積極建構策略核心組織，導入並推動「策略地圖」及「平衡計分卡」制度，藉形塑使命、願景及策略主題，進行策略規劃，在「顧客」、「內部流程」、

「學習成長」及「財務」4 個構面擬定策略目標、具體行動方案，以關鍵績效指標(KPI)促使各機關自我挑戰，開啟並建立本府策略形成、溝通、執行及評估制度。每年度透過溝通討論過程不斷校準政策方向，提升施政效能，並逐年精簡策略目標數、KPI 數，KPI 並自 109 年度起對應國際國內評比指標。

除此之外，本府於 110 年 2 月 6 日與 7 日進行首長共識營-策略地圖成果發表會，完成府級 109 年度策略地圖績效評核。

(二) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選

為提升機關為民服務品質與效能，本府每年依據行政院相關規定及本府計畫，辦理政府服務獎輔導及參獎作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。

第 3 屆政府服務獎評獎項別為「數位創新加值」及「社會關懷服務」，本府共推薦 6 機關參加，包括法務局、北市聯醫林森中醫昆明院區、大安區公所、北市聯醫失智症中心、更新處、大地處，國家發展委員會於 109 年 11 月 27 日公布獲獎名單，北市聯醫失智症中心(憶起愛 台北愛一起 打造「失智照護一條龍」的創新照護服務)1 案，榮

獲「社會關懷服務」獎項，業於 109 年 12 月 17 日出席頒獎典禮及 12 月 29 日於市政會議獻獎。

(三) 綜理「臺北市政府施政報告」

為呈現本府 109 年度施政成果，本會彙編各機關提報之施政成果說明，並於 110 年 3 月依臺北市議會議事規則函送貴會並上網公告，市長於開議隔日進行口頭報告。

(四) 辦理策略性專題委託研究

本會每年持續辦理市政建設專題委託研究，經由結合量化與質化學術研究及行政實務運作之經驗，為不同市政議題探尋多元創新之可能性。

109 年度本會委託研究案計有 3 案，其中「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」正進行期末修正報告書審作業；「1999 市民熱線導入 AI 人工智慧最適方案評估研究」已通過期中審查，正依案收斂研究成果，期末報告時間為 110 年 4 月；另一案「臺北市因應高齡社會的福利政策及資源配置建議之研究」係於 109 年 11 月初完成委外簽約，故尚在執行研究調查，期中報告時間為 110 年 3 月。

(五) 辦理本府創意提案競賽

為激發本府同仁發揮創意，針對與機關業務相關之各項市政議題提出興革精進方案，提升行政效率及施政品質，本府創各縣市政府之先，於 96 年 7 月 1 日推行臺北市政府創意提案會報制度，且為精進及契合本專案之內容，104 年 5 月 15 日將專案名稱修正為創意提案競賽。

109 年創意提案競賽，獎項有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」3 項，各一級機關薦送提報 138 案，經初審、複審程序，評選出 22 件獲獎提案(創新獎 8 案、精進獎 8 案及跨域合作獎 6 案)，並已於 109 年 10 月 27 日本府第 2114 次市政會議中頒獎表揚。

參、未來施政重點

一、提高公民參與

(一) 擴大開放資料及運用政府資料

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，並配合本府資訊局智慧城

市推動發展方向，進行資料盤整開放，未來亦將持續推動相關獎勵作業，提升各機關開放資料與解決民眾實際問題之關連性，讓開放資料成為達成政策目標之有效工具。

(二)持續推動 i-Voting

本會將繼續滾動檢討公民參與運作相關機制，如調修 i-Voting 提案檢核標準與開展更多政策溝通，精進機關訓練推廣、系統優化等面向，提升更賦權賦能之公民參與，完善政策規劃與執行。

(三)優化參與式預算錄案案件管理機制

針對各年度參與式預算錄案未完成案件，促請各主、協辦機關與提案人持續確認辦理內容，確保案件如期如質完成。另持續協助民政局優化「參與式預算提案管理系統平臺」，以利案件後續管理。

(四)賡續推動臺北市青年事務委員會

委員會自 104 年 9 月至 109 年 12 月業召開 24 次大會，目前委員為第六屆，任期自 109 年 9 月 1 日至 110 年 8 月 31 日止，未來委員會之運作仍依「臺北市青年事務委員會設置要點」賡續辦理相關作業。

(五) 賡續推動公民參與各項事務

為落實開放政府、全民參與之施政理念，有效消弭政府政策制定與民意出現落差之情形，除不間斷各項公民參與制度滾動修正外，亦將透過教育訓練、公民培力等工作，共同討論形塑更有效的公共治理模式。另外，亦將進行本市公民參與網整體優化工作，從使用者角度出發，讓網站內容、資訊揭露及搜尋方式等都更為友善。

二、優化政策溝通

(一) 推動公文減量及加速

定期公布一般公文減量及發文件平均處理日數，請各機關檢討不必要公文類型、落實先溝通再寫公文之政策方向，並定期提報由首長主持之業務會報，以利掌握公文數量及效率變化，適時檢討公文減量暨處理效率，提升行政效能。

(二) 持續辦理市政議題民意調查作業

為持續了解市民對本府重要施政作為的看法與滿意度之評價，110 年將持續辦理本府市政議題民意調查作業，相關結果並提供本府各機關作為施政參考。

(三)辦理員工滿意度及外部顧客施政滿意度調查作業

為幫助市府各機關瞭解還有哪些方面可以做得更好、讓市府員工有更好的工作環境，本會將持續進行員工滿意度調查，調查計畫預計於本(110)年 11 月簽辦，111 年 1 月執行調查，預計 111 年 6 月底前公布市府整體報告。

另為增進本府施政與服務效能，知曉各機關業務直接相關之外部顧客意見，將持續辦理外部顧客滿意度調查，預計於上半年進行調查前置規劃，下半年啟動計畫宣導與問卷調查，調查結果將提供機關作為改善各項施政之參考，並了解施政方向是否契合服務對象之需求。

(四)持續優化 1999 話務服務品質

本會與話務中心(含視障話務小組)勞務委外廠商持續共同努力精進話務作業流程並契合民眾需求，以兼顧服務品質與行政效能，並且避免惡意檢舉及浪費行政資源。此外，本會刻正辦理 1999 導入 AI 人工智慧最適方案評估研究，後續將依據研究結果，針對智能檢索(FAQ 優化)、語音辨識及自動分案等，逐步優化系統及流程層面，達成減輕話務人員負擔，提升服務效能及降低失誤率之目標。

(五)持續辦理 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

本府派工案件資料已透過大數據平台建置相關視覺化儀表板，並提供各機關使用；另，為使分析結果較具代表性，原每月提供各機關熱門路段分析，改為每季作業，以利機關有更長期的資料可以參考；未來將持續針對民眾通報案件數較高之熱門派工項目，就其年度資料進行整體性分析，並結合適合之外部資料進行專案分析，剖析案件問題特性趨勢，供案件權責機關據以從問題根源進行改善。

(六)加強宣導行銷本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

為提升「HELLO TAIPEI」知曉度，本會將透過各項宣導管道(如網路社群、電子類宣導、廣播、出版品等)，積極行銷本系統推廣民眾周知。

(七)深化本府精實管理組織文化

運用精實管理種子師資，推動各機關內部擴散運用。另賡續推動精實管理優良改善團隊認證，深化精實思維，持續改善組織文化，增進行政效能及提升執行力。

三、強化管考效能

(一) 持續精進研考類一條鞭相關機制

為持續強化本府研考體系，增加橫向協調功能及提升作業成效，本會依「臺北市府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」，每年檢視類一條鞭人員輔導項目且進行 2 次評核作業，並將結果函送各機關首長參考。

另為持續強化不同研考業務層級人員相關作業知能，110 年度於 3 月 15 日及預訂於 10 月份假公訓處辦理研考類一條鞭人員知能研習營及新進研考人員研習班。前項知能研習將延續 109 年度課程方向，聘請民間企業講師協作「組織長期引導之道」實務演練，以驗收高階研考主管組織經營之效能；後項研習班課程將持續著重於本府重點業務及輔導項目之內容，協助新進研考人員瞭解業務全貌及掌握現階段配合推動重點。

(二) 推動本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」預警自動化

110 年起，刻正與本府資訊局規劃推動單一陳情系統「HELLO TAIPEI」自動預警與資料視覺化，以瞭解民眾所關心的事項，俾供本府各機關檢視及妥為因應。

(三)提升府列管個案計畫執行成效

本府為提升施政績效，針對本府重要計畫，特訂定本府「年度個案計畫管制考核作業要點」，以期自選案作業及作業計畫研擬，嚴謹制定年度個案計畫執行依據，並透過三級管考機制及管理作為，由主辦機關內部督導管理及加強橫向聯繫作業，協調解決問題，倘仍有計畫落後狀況，將由本會報請本府副秘書長召開檢討會議協助排除困難，年度終了時，針對當年度列管計畫進行考評作業，以回饋至下年度研擬計畫時修正參考，藉由下而上管制作為，以期重要計畫可如期如質完成。

(四)提高災害防救督考效能

臺灣地區在天然災害風險機率排名世界第一，災害型態萬變，面對全球氣候變遷，各單位需持續精進防救災技能，綜合考量各種可能發生的災害，本市更需發展多元應變機制，及複合性災害管理應變策略。

本會 109 年度將「新型冠狀肺炎防疫物資管理情形」、「培植災害防救能力」與「KM 系統防災資料庫建置」列為檢核項目，協同本府災防辦公室鼓勵各機關研議所屬防災業務持續精進。

為使各機關善用知識管理，並將承辦經驗匯入本府知識管理系統，本會 109 年度災害防救督考報告，已上傳本府「知識管理平台系統」，以利各單位學習防災經驗與成果，提升行政效能。歷次防災查核報告相關建議事項，亦提送災害防救辦公室作為未來本市防災規劃之參考。

(五)辦理本府文書處理教育訓練

本會除依本府各機關之實際情況，不定期協助提供機關文書、研考、主管及承辦人員公文輔導工作外，為加強提升機關文書處理品質及擴展本府同仁參與公文講習之人數，將持續與本府公訓處合作辦理本府文書處理講習班，主要講習對象為本府所屬各機關之新進同仁、文書、研考、核稿主管及業務承辦人等種子人員；講習課程有公文處理概述、機密文書處理、公文處理時效管制作業等，分由本府秘書處、政風處及研考會負責講授，以整體性灌輸本府公文處理作業規範。

四、政策研究與規劃

(一)推動並滾動編修府級策略地圖

110 年上半年完成 110 年度策略地圖，並啟動 111 年策略地圖編修作業，藉由執行成效檢討與橫向溝通，持續滾動修正，以校準政策目標。

(二)持續辦理策略性專題委託研究

為強化市政運作及服務效能，持續辦理市政建設專題委託研究。110 年度規劃辦理 2 項委外研究計畫，包括「臺北市老人照顧服務機構服務品質及考評管理制度之研究」及「1999 數位技術優化轉型方案評估研究」，刻正執行委外招標作業。

(三)賡續辦理創意提案競賽

110 年創意提案競賽於 110 年 3 月底前完成報名參獎程序，後續持續辦理評選作業，選出確具成效之創意提案，並將透過獎勵、市政會議表揚、網頁宣傳、製作成果彙編等方式，擴散獲獎提案成效，並持續激勵本府同仁發揮創意並踴躍提案，以提升行政效率，增進為民服務品質。

(四) 策定本府公共工程中程計畫

本府公共工程中程計畫係配合民選市長任期，實現市政白皮書揭櫫施政遠景，並延續市府重大政策及各機關施政重點調整研訂之 4 年中程計畫。為提升計畫品質，本會依據策略地圖精神，自 108 年度起改採「逐年編修未來 4 年」方式推動，並調整計畫格式，期藉由計畫作業之精進，強化計畫參用價值。本府公共工程中程計畫(110 年至 113 年)刻正進行編修作業中，預計 4 月完成簽府核定。

肆、結語

「追求政策研究規劃、創新及管制考核卓越成效」是本會的職責及使命，亦是我們全力以赴的目標與信念。環顧過去，展望未來，臺北市身處於全球化時代中，是臺灣整體發展的重要核心，面對首都市民的殷切期盼，育鴻將帶領研考會同仁持續善盡職責，以施政願景與城市價值為目標，透過規劃、研究、管制及考核工作之推展，精進各項業務品質，不斷累積及厚實市政基礎，以「為市民服務，替城市創新」為使命，推動臺北成為宜居永續的城市。

以上報告為本會近期主管業務執行概況，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13屆第6次定期大會

臺北市府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：黃銘材主任委員

中華民國110年9月

目錄

壹、前言	1
貳、110 年度上半年重要施政成果	2
一、強化防疫量能	2
(一) 1999 擴充人力、擴增場地並提供單一窗口服務	2
(二) 完成災害防救及防疫實地查核	5
(三) 協助防疫指揮中心及疫情小組幕僚工作	5
(四) 單一陳情系統新增疫情類別及撥打 1999 專線快捷鍵	6
(五) 持續辦理市政議題民意調查，蒐集疫情對市民之影響情形	6
(六) 追蹤本府各機關轉型數位會議，降低人員染疫風險	7
(七) 市民服務大平臺新增「COVID-19 紓困專區」暨相關申請案件	7
二、提高公民參與	8
(一) 獎勵研究報告運用本府資料	8
(二) 1999 派工資料開放應用	8
(三) 推動 i-Voting 促進公民參與	9
(四) 辦理參與式預算錄案案件管理	10
(五) 推動臺北市公民參與各項事務	11
三、優化政策溝通	12
(一) 督促一般公文減量及一般公文處理速度	12
(二) 追蹤議會協調案件	13
(三) 辦理外部顧客滿意度調查	13
(四) 辦理員工滿意度調查及辦理首長互評	13
(五) 確保 1999 話務服務水準	14
(六) 發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘	18
(七) 優化本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」	19
(八) 推動精實管理專案	20
四、強化管考效能	20
(一) 列管本府市政白皮書執行成果	20
(二) 持續追蹤本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」案件處理滿意度	21
(三) 精進研考類一條鞭相關機制	21
(四) 申請案件線上申辦成果	22
(五) 辦理本府列管個案計畫管制考核工作	23

(六) 協助提升本府基本設施執行效能	23
(七) 辦理本府文書處理教育訓練	23
(八) 辦理年度政府出版品評比	24
五、政策研究與規劃	24
(一) 推動本府策略地圖及績效評核	24
(二) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選	25
(三) 綜理「臺北市府施政報告」	25
(四) 辦理策略性專題委託研究	26
(五) 辦理本府創意提案競賽	26
參、未來施政重點	27
一、提高公民參與	27
(一) 擴大開放及運用政府資料	27
(二) 持續推動 i-Voting.....	27
(三) 優化參與式預算錄案案件管理機制	28
(四) 賡續推動臺北市青年事務委員會	28
(五) 賡續推動公民參與各項事務	28
二、優化政策溝通	29
(一) 推動公文減量及加速	29
(二) 持續辦理市政議題民意調查作業	29
(三) 辦理員工滿意度及外部顧客滿意度調查作業	29
(四) 持續優化 1999 話務服務品質	30
(五) 持續辦理 1999 臺北市民當家熱線資料探勘	30
(六) 持續宣導行銷本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」	31
三、強化管考效能	31
(一) 持續精進研考類一條鞭人員相關機制及強化研考人員教育訓練	31
(二) 推動本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」預警自動化	32
(三) 提升府列管個案計畫執行成效	32
(四) 提高災害防救督考效能	33
(五) 辦理本府文書處理教育訓練	34
(六) 重大政策(計畫)管理系統建置	34
四、政策研究與規劃	35
(一) 推動並滾動編修府級策略地圖	35
(二) 持續辦理策略性專題委託研究	35

(三) 賡續辦理創意提案競賽	35
(四) 策定本府公共工程中程計畫	36
肆、 結語	36

圖目錄

圖 1	108 年 1 月至 110 年 7 月每月話務服務量趨勢圖	14
圖 2	1999 整體服務滿意度比較圖	15

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 13 屆第 6 次定期大會開議，銘材應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對於研考工作的策勵與協助，使本會各項業務均能順利推展，謹此敬致誠摯謝忱！

壹、前言

過去半年，研考會與市府各機關以團隊協作方式共同為防疫策進施政作為，強化本府防疫量能，本會職司之四大策略主題「提高公民參與」、「優化政策溝通」、「強化管考效能」及「政策研究與規劃」相關業務亦持續推展。主要成果有 1999 擴充人力及場地提供單一窗口服務、協助本府防疫專線籌設、完成災害防救及防疫實地查核、擔任疫情指揮中心及疫情小組幕僚工作、單一陳情系統新增疫情類別及撥打 1999 專線快捷鍵、市民服務大平臺新增「COVID-19 紓困專區」暨相關申請案件、持續發展開放資料應用、促進與鼓勵公民參與、落實優化各項管考作業、辦理策略性專題委託研究及完成策略地圖績效評核等，希冀以「正直誠信、團隊合作、創新卓越、

開放共享」的核心價值，在全體同仁共同努力下，達成「精實良善治理」之願景目標。

研考會身為首善之都的重要幕僚團隊，在疫情逐步解封過程，將秉持以民意為依歸之信念與價值，持續協助各機關精進政策規劃及執行之效能，以掌握並提升後疫情時代本府之競爭力，促使市政建設朝向增進市民福祉之方向前進。

據此，銘材謹提出半年來本會重要工作執行情形與未來研考工作重點，扼要報告如后，敬請指教！

貳、110 年度上半年重要施政成果

一、強化防疫量能

(一)1999 擴充人力、擴增場地並提供單一窗口服務

110 年 5 月 1 日至 110 年 7 月底止 1999 臺北市民當家熱線之話務服務量平均為 185,387 通，較去年同期增加 19.6%，更較今年 1 至 4 月之月平均 120,367 通增加約 54%，其中 6 月話務服務量 198,044 通，為近 6 年單月最高紀錄，另視障話務小組，累計服務共 58,772 通，較去年同期上升了

41.4%，在疫情嚴峻之時，1999 更加擴充防疫量能為民提供服務：

1. 善用公私協力制度、機動調整話務人力

自提升防疫警戒等級為第三級以來，民眾進線 1999，詢問疫情相關等各項市政業務需求之電話量顯著增加，1999 臺北市民當家熱線為本府最便利民眾取得市政服務之管道，為能及時回應民眾需求，於勞務委外部分經檢視契約要件已符合啟動臨時人員標準，於 5 月 18 日起通知廠商招募臨時人員以擴大 1999 服務量能；另，本會平時即培訓本府機關備援人員，於必要時可進駐話務中心接線，維持服務不中斷。

2. 異地辦公制度完善、擴增場地更降風險

為維持營運不中斷，本會訂有標準作業流程每年進行異地備援演練，疫情升溫，除增加人力外，為能確保人員安全、降低群聚風險，本會自 5 月 16 日起業將主中心 13 名話務人員分流至第二備援中心值機，並積極研議擴增臨時話務席位方案，於 6 月協調本府公訓處場地，建置第三備援中心，無另行新增費用即擴增 8 座席。

3. 單一窗口提供服務、增強本府正面形象

除了就人力及場地積極擴充服務量能外，鑒於防疫相關議題涉及廣泛，舉凡 COVID-19 快篩、PCR 檢測、防疫規定、措施、疫苗預約接種等，皆需主責機關規劃、執行，在本府衛生局現有人力下，除該局業務及電話量暴增外，防疫專線更常有民眾因電話忙線無法撥通，致無法尋求即時服務而產生不滿情緒，為紓緩及解決民怨問題，本會主動協助於防疫專線電話滿線時溢流轉由 1999 提供服務，針對需由該專線方能回覆之個案性問題，則由話務中心以留電機制處理，減少民眾重複撥打之不滿，同時本會亦將民眾所關注之熱門問題彙整轉知該局新增 FAQ，以提供民眾即時資訊。

本市疫苗預約作業時，可由 1999 單一號碼轉接本府衛生局、區公所，另針對行動不便須到宅施打疫苗者，1999 也協助 1966 長照專線登記留電後送。110 年 6 月份 1999 服務有關「各類疫苗或傳染病問題」共計 53,972 通，較 5 月份成長 61%，市政單一窗口對內減輕局處業務負擔、對外貫徹本府一通電話提供市政服務理念。

4. 協助衛生局成立防疫專線

本府衛生局於劍潭籌設防疫專線 Call Center 時期，本會將 1999 營運管理等經驗提供該局參照，同時也與本府資訊局共同協助網路電話設置，經多方協調合作下，劍潭 Call Center 於 110 年 6 月 18 日正式啟用。

(二) 完成災害防救及防疫實地查核

本會與災害防救辦公室於每年 5 月底前完成各防救編組實地查核。110 年度依災害防救基本計畫規定持續將防疫宣導與物資準備情形列入重點抽查項目，以強化自主防災管理作為；另持續將沙包、抽水機與發電機組管理及備援應變中心維護等列為區級抽查事項，截至 110 年 7 月底止，建議事項改善率達 97% 以上，防疫準備應改善事項 20 案已全部追蹤改善完成，相關查核報告業已提送災害防救辦公室，作為本市未來防災規劃參考。

(三) 協助防疫指揮中心及疫情小組幕僚工作

本會於疫情嚴峻期間，協助本府衛生局，辦理疫情指揮中心及疫情小組議程彙整作業、完成本府人力支援申請案、協調防疫專區公布確診統計、疫苗撥發、疫苗施打、場館開放、SOP 彙整與外語翻譯資訊等幕僚事項，另協助本府產業局完成北農

RCA 案、綜整本市解封場域規劃時程與指引，且即時更新本府疫情警戒標準及因應事項，俾使防疫工作順利進行。

(四) 單一陳情系統新增疫情類別及撥打 1999 專線快捷鍵

臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」(以下簡稱本系統)整合多元陳情管道(如網站、App、1999 臺北市民當家熱線、書面、電話及臨櫃等)，統一處理及回復。110 年 5 月因疫情警戒提升至第三級，疫情相關案件過量，經簽報府級長官同意，函請本府各機關依據本府 109 年第 232 期公報所列八大場域目的事業主管機關，協助本府衛生局針對疫情相關案件(如口罩、實名制等)進行回復，並函知各機關疫情期間，案件逾期不列入考評。另於本系統(包含台北通 APP)新增疫情相關類別及撥打 1999 專線快捷鍵，提供市民便捷的服務。

(五) 持續辦理市政議題民意調查，蒐集疫情對市民之影響情形

110 年上半年度市政議題民意調查工作，完成跨年晚會、工作環境、疫後工作情形、行人步行環境、行人安全、共享汽機車、花季系列活動、登山步道、臺北大縱走、疫苗施打及市長與施政團隊施

政滿意度等議題民調作業。

110 年 5 月起因應新冠肺炎疫情三級警戒，停止市府自辦民調，為維持市政民意蒐集工作不中斷，故 6 月份疫苗施打及市長與施政團隊施政滿意度相關議題調查改為委外進行，後續亦將視疫情狀況，機動調整民調執行方式，以期持續提供相關機關業務推動參考。

(六) 追蹤本府各機關轉型數位會議，降低人員染疫風險

本會依據 110 年 5 月 23 日「臺北市嚴重特殊傳染性肺炎流行疫情指揮中心」第 147 次會議決議，函請本府各機關局（處）務會議應採視訊方式辦理。本會於 110 年 5 月 24 日起，每週追蹤各機關局（處）務視訊會議採行情形，並提醒機關依前揭決議辦理。

(七) 市民服務大平臺新增「COVID-19 紓困專區」暨相關申請案件

為緩解 COVID-19 疫情對市民造成的衝擊，本府業提出「臺北市 9 大短期紓困精進措施」包含延稅、降稅、減租、免租、延租、優息、補貼、企業融資、勞工紓困等多面向措施，並於市民服務大平臺下新增「COVID-19 紓困專區」，提供相關紓困資訊或供民眾提出申請。

另外 6-7 月間，本府因疫情新增的申請案件有「因疫情急難救助」、「因應疫情期間藝文專案補助計畫」、「溫泉中止」、「因受嚴重特殊傳染性肺炎疫情影響申請延期或分期繳納稅捐」等，計 12 項申請案件。

二、提高公民參與

(一) 獎勵研究報告運用本府資料

為鼓勵社會各界運用本府資料從事政策相關研究，提出具體專業之研究成果與建議，供本府擬訂相關政策及執行參考，訂定「臺北市政府獎勵研究報告運用資料作業要點」據以推行，並於每年 9 至 12 月間辦理評獎作業。109 年度共計 10 件參獎，經相關領域專家學者與本府機關代表審查，共評定 7 件獲獎研究報告，分別為 1 件特優獎、2 件優等獎及 4 件甲等獎，並於 110 年 1 月 19 日本府第 2126 次市政會議進行頒獎。

(二) 1999 派工資料開放應用

配合本府擴大開放資料政策，持續開放 1999 受理派工之相關資料，開放之資料欄位包含成案時間、派工項目、行政區及地點等，以提供本府各機關及外部民眾參考使用；另針對派工案件數較高之

熱門項目進行資料探勘，每季針對其通報案件路段進行排名分析，以作為各機關施政參考。

(三) 推動 i-Voting 促進公民參與

i-Voting 新制實施截至 110 年 8 月 18 日止，計有行政機關提案 9 案、民眾提案 421 案。110 年辦理民政局提案「110 年臺北市參與式預算區級提案票選執行計畫 i-Voting」議題，已於 110 年 7 月 16 日完成投票，共計 9 萬 1,040 名民眾參與，總票數 24 萬 2,772 票，選出 40 案，後續由機關依民眾票選結果執行，並公布於網站使民眾了解最新辦理情形。

教育局「臺北市信義區永春國小與永吉國小兩校合併新校名命名 i-Voting」提案，於 110 年 5 月 26 日至 6 月 22 日進行投票，共計 1,739 票，最高票前三名選項依序為「雙永國小」、「永新國小」與「永春永吉國小」，基於傾聽民意與尊重 i-Voting 投票結果，本府公告以最高票選項「雙永國小」為新校名。

由非行政機關提案之 i-Voting 議題「您認為臺北市競選廣告物管理自治條例應朝哪個方向修正」，業於 109 年 5 月 25 日完成投票，以「僅能在政府設置的公告欄，張貼相同數量尺寸的競選廣告」為最高票選項，續由主責機關建管處依投票結果方

向提出修正草案，並於 110 年 4 月 7 日先送草案徵詢各議員意見後，循自治條例修正之法制程序報府審查、經市政會議確認。本府業於 6 月 18 日以府授法二字第 1103018699 號函將「臺北市競選廣告物管理自治條例」修正草案總說明、修正草案條文對照表及法規影響評估報告書各 1 份送請貴會審議。

i-Voting 以鼓勵市民參與市政決策為精神，著重市民參與過程中的資訊公開與對話討論，為促進「參與式討論」之本質，持續精進如將修訂民眾提案通過之檢核標準、導入第三方複核、提升回復民眾檢核意見之內容品質等措施，加強提案被討論與審查客觀性。

(四)辦理參與式預算錄案案件管理

截至 110 年度第 2 季止，參與式預算 105 年度錄案計 66 案(含區級 63 案及府級 3 案)、106 年度錄案計 76 案(含區級 71 案及府級 5 案)及 107 年度錄案計 49 案(區級)，均已經本府公民參與委員會同意結案；另 108 年度錄案計 44 案(區級)，經本府公民參與委員會同意結案案件計 31 案、達 70.45%；109 年度錄案計 44 案(區級)，經本府公民參與委員會同意結案案件計 18 案、達 40.91%，未結案件賡續辦理中。

另 110 年度錄案計 42 案(含區級 40 案及府級 2 案)，刻正辦理後續錄案管理事宜。

(五) 推動臺北市公民參與各項事務

臺北市政府公民參與委員會自 104 年成立以來透過訂定各項市政業務公民參與機制並滾動修正以完善透明治理。110 年賡續推動相關工作，110 年度迄今已召開 2 次大會、7 次公民參政組會議。

機制面成果如下：本會偕同本府工務局修訂「臺北市政府公共工程落實公民參與制度作業程序」，使機關辦理本府相關公共工程時，能有效彙整民意、達成良善治理目標；又 110 年 3 月函頒「臺北市政府府級任務編組公開透明作業原則」，由本會協助建立共通一致性制度，規範本府府級任務編組有關委員名單、會議資料、會議紀錄與會議過程之公開標準及方式等，以促進市民知的權利，並兼顧個人隱私及智慧財產權之保障。

議題面部分：如協助大眾運輸導向都市發展(TOD)、市有建物及用地整合運用導向之都市發展(EOD)、社子島等市政重大議題進行討論，將市政決策納入審議民主精神，形塑優質的決策品質。

三、優化政策溝通

(一) 督促一般公文減量及一般公文處理速度

為提升本府執行業務之行政效率、降低以公文請示之作法，並減少公文會辦文化，提倡以先溝通後再寫公文，利用數字管理，自 107 年起按季統計公布本府各機關公文數量（與前一年同期比較），期使本府各機關掌握公文總量，積極推行相關公文減量精進做法。經統計本府 110 年 1-7 月公文減量成效，較去年同期減少 9.53%；本會較去年同期減少 12.52%。

每月統計分析本府各機關各類公文收辦情形，規範各機關每月依統計資料對逾期公文進行調卷分析及檢討；另為督促各機關公文減量及加速，定期公布一般公文減量暨處理效率成果。本府各機關一般公文發文件平均處理日數 104 年為 2.37 日，105 年降低為 2.28 日，106 年為 2.19 日，107 年為 2.21 日，108 年為 2.12 日，109 年為 2.06 日，110 年 1-7 月為 2.01 日。

本會一般公文發文件平均處理日數 104 年為 1.69 日，105 年為 1.71 日，106 年為 1.78 日，107 年為 1.74 日，108 年為 1.45 日，109 年 1.81 日，110 年 1-7 月為 1.62 日。

(二) 追蹤議會協調案件

為提升機關辦理議會協調案件之品質，定期檢視機關登錄情形、抽查案件辦理情形，並將「臺北市議會市民服務中心協調案件列管一覽表」每月函送貴會備查，另以電子郵件通知主持協調會之議員。

(三) 辦理外部顧客滿意度調查

為了解外部顧客對本府施政評價，及施政方向是否符合服務對象之期待與需求，110 年持續辦理外部顧客滿意度調查，調查計畫於 110 年 7 月 28 日專簽府級核定後，於 110 年 8 月至 12 月辦理相關作業。

(四) 辦理員工滿意度調查及辦理首長互評

本府員工滿意度調查已辦理 6 次，調查資料結構穩定，已達建立評量常模之功效，可作為長期監測工作滿意度指標。110 年上半年首長互評作業已於 110 年 6 月執行完畢，期望藉由完善評鑑機制，促使團隊建立反省改進之組織文化。

(五) 確保 1999 話務服務水準

1. 1999 臺北市民當家熱線服務實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 110 年 7 月 31 日止，累計已服務 2,532 萬 657 通電話、受理 192 萬 5,650 件陳情案件與 302 萬 591 件派工案件。平均每月服務 16 萬 1,278 通電話、受理 1 萬 2,265 件陳情案件與 1 萬 9,239 件派工案件（含外撥次數，108 年 1 月至 110 年 7 月每月話務服務量趨勢如圖 1）。

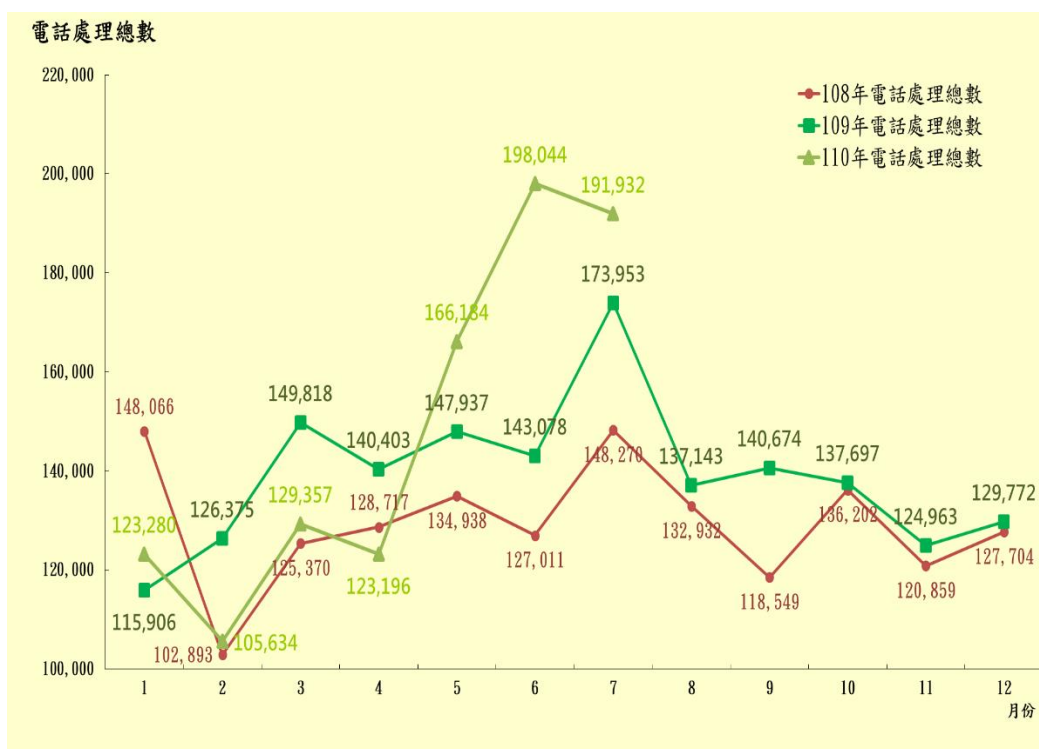


圖 1、108 年 1 月至 110 年 7 月每月話務服務量趨勢圖

視障話務小組自 101 年 8 月上線至 110 年 7 月止，累計服務共 90 萬 4,186 通（含外撥次數）。

2. 話後滿意度調查情形

1999 話務中心每季執行一次話後滿意度調查，以了解民眾對於話務人員服務滿意度及 1999 整體服務滿意度，109 年各季話後滿意度調查結果，1999 整體服務滿意度分別為 91.96%、91.39%、91.57%及 90.27%；110 上半年度則分別為 92%及 89.42%。

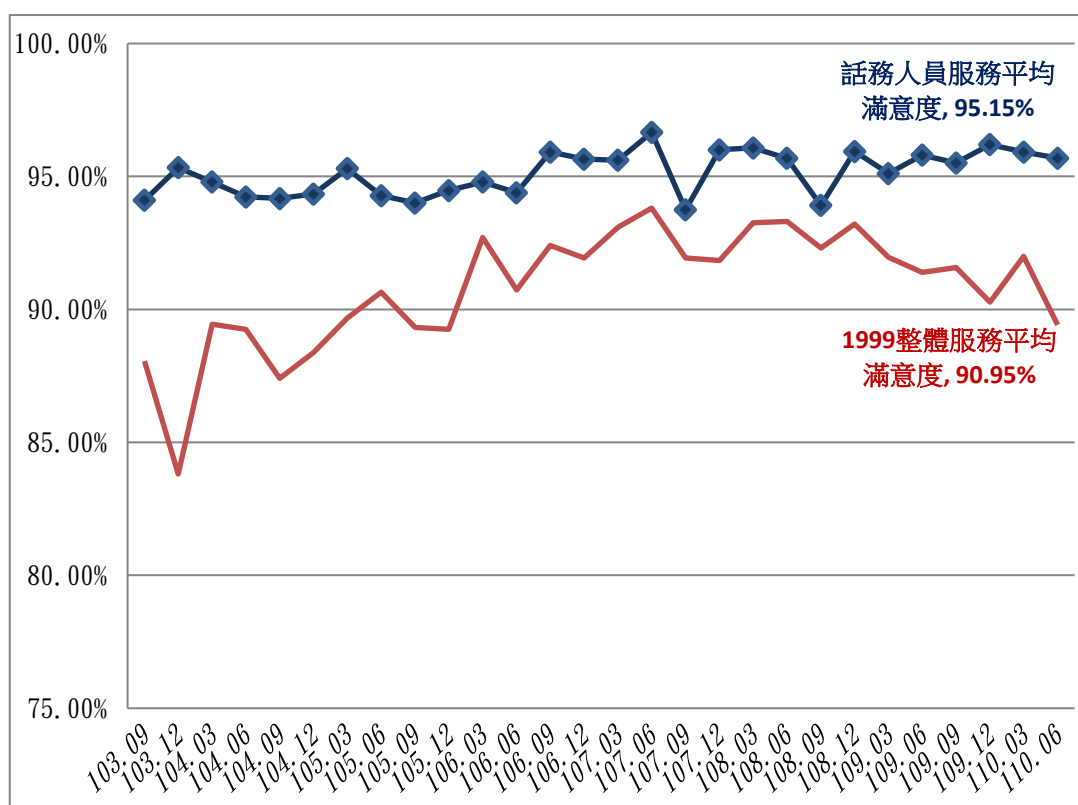


圖 2、1999 整體服務滿意度比較圖

3. 1999 支援本府防救災作業

配合本府於 110 年 3 月 18 日針對本市文山區捷運文湖線木柵動物園站旁保育公園一帶辦理災

防告警細胞廣播訊息(CBS)發布演練，協助演練期間民眾來電 1999 諮詢相關問題之應答服務；以及配合本府於 110 年 4 月 28 日辦理「110 年度水災災害無預警演習」，同步進行 1999 派工系統與應變中心防救災作業支援系統介接測試，並自 6 月 18 日起協助本府消防局辦理每日測試作業，並依據測試結果優化系統介接，確保災情資訊傳遞順暢無虞，以利應變中心掌握即時災情狀況。

4. 提供聽障市民多元之手語視訊服務

為提供聽障朋友更方便的 1999 手語視訊服務，自 109 年 1 月起，1999 手語視訊服務時間調整為週一到週日上午 9 時至晚上 10 時，並提供 24 小時手語文字服務。聽障朋友除了使用個人電腦和 1999 手語服務人員連線外，亦可於本市安裝手語視訊設備的 72 處公共服務據點使用相關設施。此外，自 103 年 1 月起推動「1999 臺北市民當家熱線」Line 手語視訊服務，並於同年 4 月 1 日正式上線，提供聽障朋友更多元的聯繫管道，自 103 年 1 月至 110 年 7 月止，1999 Line 手語視訊服務累計服務已達 3 萬 3,820 人次；另 1999 Skype 手語視訊服務累計服務已達 2 萬 6,833 人次。

5. 加強話務人員教育訓練

為提高「1999 臺北市民當家熱線」服務品質，本會持續加強相關服務品質管理工作，包含神秘客測試、品質提升計畫(QC)，由督導人員及講師定期抽測，以隨時掌握線上服務品質。另本會每季持續辦理話後滿意度調查等工作，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，並自 105 年 2 月 15 日起成立服務品質工作圈，每週加強電話抽測，落實話務人員查詢 FAQ、提升話務人員諮詢服務正確性。此外，為維持話務服務品質，持續辦理話務人員專業職能課程、手語教育訓練及抒壓課程等相關訓練，自 109 年 1 月至 110 年 7 月止，辦理 359 梯次在職人員訓練，共計 2,837 人次完成訓練課程（主中心辦理 275 梯次，共 2,415 人次；視障話務小組辦理 84 梯次，共 422 人次）。

6. 強化備援人員教育訓練

為確保本府「1999 臺北市民當家熱線」服務運作，避免勞務廠商因素或其他突發緊急事件，造成話務服務中斷，本府各機關遴派所屬同仁擔任 1999 備援人員，並由本會每年度分 2 階段（基礎及進階）辦理例行性教育訓練，以確保話務中心持續營運之目標。此外，為順應時代趨勢與學習模式轉換，110 年持續錄製 1999 話務服務課程數位教

材，鑒於疫情之故，110 年進階教育訓練改以線上授課方式進行，嗣後將以混成學習方式，提升課程學習成效。

7. 持續推動 1999 精實管理

本會除持續辦理話務中心品質管理、優化資訊系統及滿意度調查等工作外，並運用精實改善工具，檢視話務中心現況，藉由滾動式檢討服務流程及系統優化，確保話務服務指標，並維持便民專線應有之服務品質。

(六) 發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

1999 臺北市民當家熱線為本府電話服務的整合窗口，每月話務服務量平均為 16 萬 1,278 通(97 年 7 月至 110 年 7 月)。針對每日因話務服務所產生之大量資料，本會配合本府資訊局「大數據分析」專案，將其作為資料探勘與分析之素材，由市民每日生活所反映之各項問題出發，期能善加運用，發掘解決市政問題之有效解答。107 年 8 月已完成派工案件相關視覺化儀表板上線，主要為各類案件熱點地圖及警示值圖表；107 年 10 月起每月亦針對「市區道路坑洞處理」、「交通號誌異常」、「場所與設施噪音舉發」及「路燈故障或設施損壞」等 4 項，109 年 1 月起新增「用戶無水、漏水報修」1 項，

110 年 1 月起再新增「鄰里無主垃圾清運」1 項，共計 6 項熱門派工案件進行路段統計分析，並以電子郵件將分析結果提供機關，作為案件處理資源調配之參考。

另結合外部資料進行專案分析，包含「路燈故障或設施損壞」案件及中央氣象局「本市每月雨量」相關分析，「大型廢棄物清運聯繫」案件與主計處「本市家庭收支訪問調查資料消費支出項目」及民政局「遷入及遷出人口數」相關分析等，做為未來精進作為之參考。

(七) 優化本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

持續蒐集內、外部顧客提出臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」之優化建議，並滾動修正系統功能，給予民眾及本府各機關更優質的操作介面及使用環境。

本系統自 105 年 11 月 1 日上線至 110 年 7 月底止，服務情形統計如下：(1)成案件數：共計 155 萬 3,566 件。(2)來源管道：「網路等管道」81 萬 1,265 件、「1999 陳情」74 萬 2,301 件。(3)App 下載及網路瀏覽人次：App 下載 6 萬 9,333 次、網路瀏覽 763 萬 9,591 人次。

(八) 推動精實管理專案

為深化各機關精實管理思維，提升政策制定與執行力，本府於 108 年 2 月 26 日函頒「臺北市政府精實管理推動小組」4 年度專案計畫，由本會、本府公訓處、人事處、衛生局及顧問團隊共同擔任專案成員，負責培育精實管理種子師資及認證精實管理優良改善團隊。

透過精實改善團隊評審會議、主題討論會議、工作坊、期中報告、期末成果發表等程序，協助機關推動精實管理改善。105 年至 110 年 7 月底止，累計共完成 15 梯次(96 個)精實管理優良改善團隊認證。

四、強化管考效能

(一) 列管本府市政白皮書執行成果

「市政白皮書」五大架構，包含民主 2.0、交通與基礎結構、田園城市、社會照顧安全及教育與創新，由本會列管。原依 191 項重點項目進行列管，每半年追蹤；為使柯 P 新政的執行成果更能符合原本設定的政策目標，經重新盤點市長競選政策內容，改為擇其重要施政方向，列出相關關鍵字及檢核指標，自 106 年 10 月起，改以 5 大面向及

30 個主題方式彙整現行施政情形，並以燈號呈現執行成果。截至 109 年 12 月 31 日止，柯 P 新政——市政白皮書達成率為 86.84%，本會每半年滾動式更新市政白皮書執行情形，並上傳至本市公民參與網。110 年上半年執行成果彙整報府核定後公開於公民參與網。

（二）持續追蹤本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」案件處理滿意度

自 110 年 1 月 1 日至 7 月 31 日止，本系統成案件數計 21 萬 4,859 件，平均處理天數為 3.18 天。期間系統共成功發送 13 萬 5,883 份問卷，回收 1 萬 9,187 份，均為有效樣本，填答率為 14.1%，較 109 年同期提升 0.3%。滿意度調查結果，「滿意」為 1 萬 266 件，約占 53.5%，較 109 年同期減少 1.0%；「不滿意」為 7,601 件，約占 39.6%，較 109 年同期增加 0.3%。本會每季定期檢視分析民眾回復不滿意之業務類別，提供權責機關檢討改善，以提升機關案件處理滿意度。

（三）精進研考類一條鞭相關機制

為強化本府研考體系，增加橫向協調功能及提升作業成效，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」。每年檢視研考類一條鞭人員輔導項目並進行 2 次評核，110 年 6 月 23 日已函送各機關研考類一條鞭人員上半年評核成績供各機關首長參考。

另為持續強化不同研考業務層級人員相關作業知能，110 年度業於 3 月 15 日假本府公訓處辦理研考類一條鞭人員知能研習營(1 場)，課程安排聘請民間企業講師分享「組織長期引導之道」，以提升高階研考主管組織經營之效能。此外，為配合防疫措施，政策推行不停擺，本會於 7 月 30 日透過視訊會議，邀集 20 億元以上重大政策(計畫)案件機關參與試辦，並透過會議宣達本府重大政策(計畫)預警機制說明，協助機關掌握現階段配合推動重點。

(四) 申請案件線上申辦成果

近年本府申請案件項目可線上(網路)申辦之比率，呈現成長趨勢：近四年可線上申辦之項目數占申請案件總項目數之比例，分別為 107 年度之 75.66% (1,125/1,487)、108 年度之 97.33% (1,421/1,460)、109 年度之 99.47% (1,493/1,501) 及 110 年度上半年之 99.47% (1,495/1,503)。

推動線上(網路)申辦為本府既定政策，本會與府內各機關將共同推動線上申請、流程改造、及

免書證免謄本申請書表簡化等措施，以達成 e 化、便民之目標。

(五)辦理本府列管個案計畫管制考核工作

110 年度由府列管個案計畫計 65 案，截至 110 年 6 月底止，已執行完成者 12 案(18.46%)、進度超前者 24 案(36.92%)、進度符合者 9 案(13.85%)、進度落後者 19 案(29.23%)、其他者 1 案(1.54%)。每季針對「落後值達 3%案件」、「落後率達 10%」、「落後幅度擴大」或「預警」案件，本會報請 3 位副秘書長召開會議檢討，俾利府級長官掌握案件進度，提升計畫執行成效與品質。

(六)協助提升本府基本設施執行效能

依據國家發展委員會「一般性補助款基本設施補助計畫管制考核要點」，辦理計畫審查及系統管考，管控進度，協助主辦機關排除障礙，提升執行績效，截至 110 年 6 月底，預算達成率為 87.92%。

(七)辦理本府文書處理教育訓練

為提升本府各機關同仁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、公文處理概述及機密文書處理與實務。110 年辦理 4 期本府文書處理講習，參訓人數 375 人。

(八)辦理年度政府出版品評比

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，本府每年辦理「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」，邀集專家學者針對參評出版品之品質內容進行審查及評比，110 年度共有 46 項 109 年度之出版品提報參評(含期刊及專書)，經初審及複審會議，共計評選出 12 項優良出版品。

五、政策研究與規劃

(一)推動本府策略地圖及績效評核

建立本府全面性之策略及績效管理制度，積極建構策略核心組織，導入並推動「策略地圖」及「平衡計分卡」制度，藉形塑使命、願景及策略主題，進行策略規劃，在「顧客」、「內部流程」、「學習成長」及「財務」4 個構面擬定策略目標、具體行動方案，以關鍵績效指標(KPI)促使各機關自我挑戰，開啟並建立本府策略形成、溝通、執行及評估制度。每年度透過溝通討論過程不斷校準政策

方向，提升施政效能，並逐年精簡策略目標數、KPI 數，KPI 並自 109 年度起對應國際國內評比指標。

除此之外，本府於 110 年 2 月 6 日與 7 日進行首長共識營-策略地圖成果發表會，完成府級 109 年度策略地圖績效評核。

(二) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選

為提升機關為民服務品質與效能，本府每年依據行政院相關規定及本府計畫，辦理政府服務獎輔導及參獎作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。

第 4 屆政府服務獎評獎項別為「數位創新加值」及「社會關懷服務」，經 110 年 5 月召開本府評審會議決議，本府共推薦 4 個機關參賽，包括北市聯醫、公園處、觀傳局、交通局。本會業於 110 年 6 月及 7 月間辦理 4 場次輔導視訊會議，以協助提升參獎申請書品質，後續將依國家發展委員會排定期程，彙辦完成線上報名及配合辦理相關作業。

(三) 綜理「臺北市政府施政報告」

為呈現本府 110 年度上半年施政成果，本會彙編各機關提報之施政成果說明，並於 110 年 9 月

依臺北市議會議事規則函送貴會並上網公告，市長於開議隔日進行口頭報告。

(四) 辦理策略性專題委託研究

本會每年辦理市政建設專題委託研究，透過產官學合作方式，引進學術或民間之新知創見，提供本府在政策推動或決策時的參考方向。

110 年度本會委託研究案計有 2 案，分別為「臺北市老人照顧服務機構服務品質管理之探討」及「1999 臺北市民當家熱線運用網路電話數位轉型之研究」，兩案於今年 4 月第一次委外招標結果流標，經檢討並配合疫情調整計畫內容後，重行公開招標，業依評選結果辦理後續委外作業。

(五) 辦理本府創意提案競賽

為激發本府同仁發揮創意，針對與機關業務相關之各項市政議題提出興革精進方案，提升行政效率及施政品質，本府創各縣市政府之先，於 96 年 7 月 1 日推行臺北市政府創意提案會報制度，且為精進及契合本專案之內容，104 年 5 月 15 日將專案名稱修正為創意提案競賽。

110 年創意提案競賽，獎項有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」3 項，各一級機關薦送提

報 136 案，110 年 6 月 30 日初審會議評選入圍 33 案，入圍名單已於 110 年 7 月 9 日公布，接續在 110 年 8 月下旬辦理複審會議。

參、未來施政重點

一、提高公民參與

(一)擴大開放及運用政府資料

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小組會議，並配合本府資訊局智慧城市推動發展方向，進行資料盤整開放，未來亦將持續推動獎勵研究報告運用資料評獎作業，提升各機關開放資料與解決民眾實際問題之關連性，使開放資料成為達成政策目標之有效工具。

(二)持續推動 i-Voting

本會將繼續滾動檢討公民參與運作相關機制、系統優化，開展更多政策溝通，提升更賦權賦能之公民參與，完善政策規劃與執行。

另向下紮根，與校園課程合作鼓勵公民參與

市政提案及討論，並賡續辦理本府公參業務相關同仁之教育訓練，強化機關與市民對公民參與機制之有效運用。

(三)優化參與式預算錄案案件管理機制

針對各年度參與式預算錄案未完成案件，促請各主、協辦機關與提案人持續確認辦理內容，確保案件如期如質完成。另持續協助本府民政局優化「參與式預算提案管理系統平臺」，以利案件後續管理。

(四)賡續推動臺北市青年事務委員會

委員會自 104 年 9 月至 110 年 6 月業召開 26 次大會，第七屆任期自 110 年 9 月 1 日至 111 年 8 月 31 日止，未來委員會之運作仍依「臺北市青年事務委員會設置要點」賡續辦理相關作業。

(五)賡續推動公民參與各項事務

為落實開放政府、全民參與之施政理念，有效消弭政府政策制定與民意出現落差之情形，除不間斷各項公民參與制度滾動修正外，亦將透過教育訓練、公民培力，共同討論形塑更有效的公共治理模式，並持續協助各機關落實執行臺北市政府府級任務編組相關資訊對外公開揭露。另外，亦將

進行本市公民參與網整體優化工作，從使用者角度出發，強化網站與使用者互動程度，將國發會公共政策網路參與平臺「眾開講-臺北市專區」納入公參網首頁，並提升網站內容豐富度，規劃納入公民參與委員會議案成果介紹。

二、優化政策溝通

(一)推動公文減量及加速

定期公布一般公文減量及發文件平均處理日數，請各機關檢討不必要公文類型、落實先溝通再寫公文之政策方向，並定期提報由首長主持之業務會報，以利掌握公文數量及效率變化，適時檢討公文減量暨處理效率，提升行政效能。

(二)持續辦理市政議題民意調查作業

為持續了解市民對本府重要施政作為的看法與滿意度之評價，110年下半年度將持續辦理本府市政議題民意調查作業，並將視疫情狀況，機動調整民調執行方式，相關結果並提供本府各機關作為施政參考。

(三)辦理員工滿意度及外部顧客滿意度調查作業

為幫助市府各機關瞭解還有哪些方面可以做

得更好、讓市府員工有更好的工作環境，本會將持續進行員工滿意度調查，調查計畫預計於 110 年 11 月簽辦，111 年 1 月執行調查，111 年 6 月底前公布市府整體報告。另，110 年外部顧客滿意度調查於 8 月至 12 月辦理，調查結果將提供機關作為後續施政精進與改善之參考。

(四)持續優化 1999 話務服務品質

本會與話務中心（含視障話務小組）勞務委外廠商持續共同努力精進話務作業流程並契合民眾需求，以兼顧服務品質與行政效能，並且避免惡意檢舉及浪費行政資源。此外，本會已於 110 年 6 月完成 1999 導入 AI 人工智慧最適方案評估研究之委託研究案，後續將依據研究結果，針對網路電話、語音辨識及自動分案等，逐步優化系統及流程層面，達成減輕話務人員負擔，提升服務效能及降低失誤率之目標。

(五)持續辦理 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

本府派工案件資料已透過大數據平台建置相關視覺化儀表板，並提供各機關使用；另，為使分析結果較具代表性，原每月提供各機關熱門路段分析，110 年 1 月起改為每季作業，以利機關有更長期的資料可以參考；未來將持續針對民眾通報

案件數較高之熱門派工項目，就其年度資料進行整體性分析，並結合適合之外部資料進行專案分析，剖析案件問題特性趨勢，供案件權責機關據以從問題根源進行改善。

(六) 持續宣導行銷本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

為提升「HELLO TAIPEI」知曉度，本會將透過各項公益宣導管道(如網路社群、電子類宣導、廣播、出版品等)，積極行銷本系統推廣民眾周知。110 年上半年，分別於捷運龍山寺站、忠孝新生站、臺北車站、中山站等地刊登公益燈箱廣告；於捷運站電視牆、信義商圈多媒體撥放器、三創大樓外牆 LED 螢幕等撥放宣導影片。另函請本府各機關協助運用該機關特性推廣宣傳。110 年下半年將持續宣導，鼓勵民眾多多使用本系統。

三、強化管考效能

(一) 持續精進研考類一條鞭人員相關機制及強化研考人員教育訓練

為強化本府研考體系，增加橫向協調功能及提升作業成效，本會依「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」，每年持續滾動式調整

研考類一條鞭人員輔導項目且進行 2 次評核作業，並將結果函送各機關首長參考。

110 年度下半年度將持續就本府各項重點政策召開研考類一條鞭人員小組討論會議或工作坊；另為持續強化不同研考業務層級人員相關作業知能，110 年度預訂於 10 月份透過公訓處辦理新進研考人員研習班，並配合防疫各項措施，課程將持續著重於本府重點業務及輔導項目之內容，協助新進研考人員瞭解業務全貌及掌握現階段配合推動重點。

(二) 推動本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」預警自動化

110 年起，與本府資訊局規劃推動單一陳情系統「HELLO TAIPEI」自動預警與資料視覺化，以瞭解民眾所關心的事項，俾供本府各機關檢視及妥為因應。

(三) 提升府列管個案計畫執行成效

本府為提升施政績效，針對本府重要計畫，特訂定本府「年度個案計畫管制考核作業要點」，以期自選案作業及作業計畫研擬，嚴謹制定年度個案計畫執行依據，並透過三級管考機制及管理作為，由主辦機關內部督導管理及加強橫向聯繫作

業，協調解決問題，倘仍有計畫落後狀況，將由本會報請本府副秘書長召開檢討會議協助排除困難，年度終了時，針對當年度列管計畫進行考評作業，以回饋至下年度研擬計畫時修正參考，藉由下而上管制作為，以期重要計畫可如期如質完成。

(四)提高災害防救督考效能

臺灣地區在天然災害風險機率排名世界第一，災害型態萬變，面對全球氣候變遷，各單位需持續精進防救災技能，綜合考量各種可能發生的災害，本市更需發展多元應變機制，及複合性災害管理應變策略。

本會 110 年度將「防疫宣導與物資準備情形」、「健全及強化災害應變機制」與「災害防救資源維護管理情形」等列為檢核項目，協同本府災防辦公室鼓勵各機關研議所屬防災業務持續精進。

為使各機關善用知識管理，並將承辦經驗匯入本府知識管理系統，本會 110 年度災害防救督考結果除當週函請機關改善外，相關報告業已上傳本府「知識管理平台系統」，以利各單位學習防災經驗與成果，提升行政效能。歷次防災查核報告相關建議事項，亦提送災害防救辦公室作為未來本市防災規劃之參考。

(五)辦理本府文書處理教育訓練

本會除依本府各機關之實際情況，不定期協助提供機關文書、研考、主管及承辦人員公文輔導工作外，為加強提升機關文書處理品質及擴展本府同仁參與公文講習之人數，將持續與本府公訓處合作辦理本府文書處理講習班，主要講習對象為本府所屬各機關之新進同仁、文書、研考、核稿主管及業務承辦人等種子人員；講習課程有公文處理概述、機密文書處理、公文處理時效管制作業等，分由本府秘書處、政風處及研考會負責講授，以整體性灌輸本府公文處理作業規範。

(六)重大政策(計畫)管理系統建置

本系統建置係整合本府重大政策(計畫)規劃階段、執行階段及評估階段之系統化機制。規劃階段依本府施政重點項目及目標，規劃重大政策長期計畫，透過執行階段管制年度個案計畫里程碑控管，檢視執行面並即時檢討及修正，至評估階段分為年度計畫考評與長期計畫結束之整體評估，對應回饋至執行端與規劃端進行調整精進。

以上三階段流程的整合串聯，使政策(計畫)流程標準化，並以單一介面登錄、相關系統介接(資料匯入)、作業流程分級管考、系統自動檢核執

行狀況及計畫資料庫權限設定等資訊系統功能輔助，協助機關明確業務項目避免重工，府級長官掌握整體政策(計畫)全貌，以達精實良善治理目標。

四、政策研究與規劃

(一)推動並滾動編修府級策略地圖

110 年上半年完成 110 年度策略地圖，並啟動 111 年策略地圖編修作業，藉由執行成效檢討與橫向溝通，持續滾動修正，以校準政策目標。

(二)持續辦理策略性專題委託研究

為強化市政運作及服務效能，持續辦理市政建設專題委託研究。111 年度規劃辦理本府府級任務編組資訊公開的理想模式，及市府重要政策建構系統思考策略等委外研究議題。

(三)賡續辦理創意提案競賽

將透過獎勵、市政會議表揚、網頁宣傳、製作成果彙編等方式，擴散獲獎提案成效，並持續激勵本府同仁發揮創意並踴躍提案，以提升行政效率，增進為民服務品質。

(四) 策定本府公共工程中程計畫

本府公共工程中程計畫係配合民選市長任期，實現市政白皮書揭櫫施政遠景，並延續市府重大政策及各機關施政重點調整研訂之 4 年中程計畫。為提升計畫品質，本會依據策略地圖精神，自 108 年度起改採「逐年編修未來 4 年」方式推動，並調整計畫格式，期藉由計畫作業之精進，強化計畫參用價值。本府公共工程中程計畫(111 年至 114 年)預計於 110 年 10 月啟動辦理後續相關作業。

肆、結語

展望即將到來的後疫情時代，銘材將帶領研考會同仁持續善盡職責，落實市長期勉之「走動式管理」，遇到問題親臨前線查察，儘速解決；戮力權管業務發展，精進行政效能，務使施政推動不受疫情影響。「追求政策研究規劃、創新及管制考核卓越成效」一直是研考會的職責及使命，亦是我們全力以赴的目標與信念，研考會將賡續與市府團隊共同合作，不斷地累積及厚實市政基礎，致力推動臺北成為宜居永續的城市。

以上報告為本會近期主管業務執行概況，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 13 屆第 7 次定期大會

臺北市府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：黃銘材主任委員

中華民國 111 年 3 月

目錄

壹、前言	1
貳、110 年度下半年重要施政成果	2
一、強化防疫量能	2
(一) 1999 擴充人力、擴增場地並提供單一窗口服務	2
(二) 單一陳情系統新增疫情類別及撥打 1999 專線快捷鍵	5
(三) 市民服務大平臺新增「COVID-19 紓困專區」暨相關申請案件	5
(四) 協助防疫指揮中心及疫情小組幕僚工作	6
二、提高公民參與	6
(一) 獎勵研究報告運用本府資料	6
(二) 推動 i-Voting 促進公民參與	7
(三) 辦理參與式預算錄案案件管理	8
(四) 推動青年事務委員會	8
(五) 推動臺北市公民參與各項事務	9
(六) 辦理公民參與工作坊或訓練	10
三、優化政策溝通	11
(一) 督促一般公文減量及處理速度	11
(二) 追蹤議會協調案件	12
(三) 辦理市政議題民意調查作業	12
(四) 辦理外部顧客滿意度調查及首長互評	12
(五) 確保 1999 話務服務水準	13
(六) 發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘	17
(七) 優化本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」	18
(八) 推動精實管理專案	19
四、強化管考效能	20
(一) 列管本府市政白皮書執行成果	20
(二) 持續追蹤本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」案件處理滿意度	20
(三) 精進研考類一條鞭相關機制	21
(四) 申請案件線上申辦成果	22
(五) 完成災害防救實地查核及重點項目督考	22

（六）辦理本府列管個案計畫管制考核工作	23
（七）協助提升本府基本設施執行效能	23
（八）強化研考人員相關教育訓練	23
（九）重大政策（計畫）管理系統建置	24
五、政策研究與規劃	25
（一）推動本府策略地圖	25
（二）辦理策略性專題委託研究	25
（三）綜理「臺北市政府施政報告」	26
（四）薦送機關參加行政院政府服務獎評選	26
（五）辦理本府創意提案競賽	27
（六）編修本府公共工程中程計畫	27
參、未來施政重點	28
一、提高公民參與	28
（一）擴大開放及運用政府資料	28
（二）持續推動 i-Voting	28
（三）優化參與式預算錄案案件管理機制	29
（四）賡續推動臺北市青年事務委員會	29
（五）賡續推動公民參與各項事務	30
二、優化政策溝通	30
（一）推動公文減量及加速	30
（二）持續辦理市政議題民意調查作業	30
（三）辦理員工滿意度、外部顧客滿意度調查及首長互評作業	31
（四）持續優化 1999 話務服務品質	31
（五）持續辦理 1999 臺北市民當家熱線資料探勘	32
（六）辦理 2022 臺北城市博覽會	32
三、強化管考效能	32
（一）推動本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」預警自動化	32
（二）持續精進研考類一條鞭人員相關機制及強化研考人員教育訓練	33
（三）提升府列管個案計畫執行成效	33
（四）提高災害防救督考效能	34
（五）辦理本府文書處理教育訓練	35
（六）賡續推動重大政策（計畫）管理系統建置	35

四、政策研究與規劃	36
(一) 推動並滾動編修府級策略地圖	36
(二) 持續辦理策略性專題委託研究	36
(三) 賡續辦理創意提案競賽	37
(四) 策定本府公共工程中程計畫	37
(五) 協助辦理臺北市政府城市美學專案辦公室相關事務	37
肆、結語	38

圖目錄

圖 1、109 年 1 月至 111 年 2 月每月話務服務量趨勢圖	14
圖 2、1999 整體服務滿意度比較圖	15

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 13 屆第 7 次定期大會開議，銘材應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對於研考工作的策勵與協助，使本會各項業務均能順利推展，謹此敬致誠摯謝忱！

壹、前言

在打造宜居永續城市的願景下，研考會秉持「正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享」的核心價值，致力實踐「精實良善治理」。在「提高公民參與」、「優化政策溝通」、「強化管考效能」及「政策研究與規劃」四大策略主題下，研考會持續推展各項業務，另因應疫情發展，亦積極與各機關合作，投注人力、資源以「強化防疫量能」。

過去半年，主要成果包含優化 1999 話務品質、促進鼓勵公民參與、增進為民服務品質、精進研考類一條鞭相關機制、落實優化各項管考作業、深化精實管理專案、鼓勵市府員工應用開放資料、提升創新發展與學習效能、辦理策略性專題委託研

究及推動策略地圖等。

新年度啟始，研考會將持續透過前瞻政策研究規劃、創新創意服務型態引領、嚴謹管制考核發揮首善之都重要幕僚團隊功能，協助各機關切實負起「為市民服務、替城市創新」使命，精進施政效能與品質。

據此，銘材謹提出半年來本會重要工作執行情形與未來研考工作重點，扼要報告如后，敬請指教！

貳、110 年度下半年重要施政成果

一、強化防疫量能

（一）1999 擴充人力、擴增場地並提供單一窗口服務

110 年 1999 臺北市民當家熱線之話務服務量月平均為 15 萬 2,036 通，較 109 年增加 9.4%，110 年 5 月 1 日至 110 年 12 月底止 1999 話務服務量月平均為 16 萬 7,871 通，較 109 年同期增加 15.5%，另視障話務小組，累計服務共 13 萬 6,504 通，較 109 年同期上升了 23%，

在疫情嚴峻之時，1999 更擴充防疫量能，為民眾提供服務：

1. 善用公私協力制度、機動調整話務人力

自 110 年 5 月 15 日本市提升防疫警戒等級為第三級後，民眾進線 1999，詢問疫情相關等各項市政業務需求之電話量顯著增加，1999 為本府最便利民眾取得市政服務之管道，本會訂有各項標準作業流程以維持 1999 穩定運作，因應疫情持續增加的話務量，除通知廠商招募臨時人員以擴大 1999 服務量能，亦啟動本府機關備援人員進駐 1999 話務中心，上線提供防疫問題相關諮詢服務，共同強化本府防疫量能。

2. 異地辦公制度完善、擴增場地更降風險

為提供優質工作環境，因應話務席次調整，已設置「1999 備援中心」，除無障礙空間作為 1999 視障話務人員小組值機場地，本會前於 109 年 3 月至 5 月即已將主中心部分話務人員分流至第二備援中心值機，預先演練分流辦公，並於 110 年 5 月初中央尚未宣布升級至三級警戒前已規劃分流至第二備援中心值機，另鑒於疫情嚴峻，話務量持續增加，本會積極協調本府公務人員訓練處場地，於 110 年 6 月建置第三備援中心，在不新增費用情況下，擴增

8 座席，並即時啟用，分散群聚風險。

3. 單一窗口提供服務、增強本府正面形象

除了就人力及場地積極擴充服務量能外，鑒於防疫相關議題面向廣泛，舉凡 COVID-19 快篩、PCR 檢測、防疫規定、措施、疫苗預約接種等，皆需主責機關規劃、執行，本府衛生局在既有人力下，由於業務及電話量暴增，防疫專線時有民眾因電話忙線無法撥通，致無法尋求即時服務產生不滿情緒。為紓解民怨問題，本會主動協助於防疫專線電話滿線時溢流轉由 1999 提供服務，針對需由該專線方能回覆之個案性問題，則由話務中心以留電機制處理，減少民眾重複撥打之不滿，同時本會亦將民眾所關注之熱門問題彙整轉知該局新增 FAQ，以提供民眾即時資訊。

本市疫苗預約作業時，可由 1999 單一號碼協助諮詢或轉接本府衛生局、區公所，另針對行動不便須到宅施打疫苗者，1999 也協助 1966 長照專線到宅施打疫苗登記留電後送。110 年 5 至 12 月 1999 服務有關「各類疫苗或傳染病問題」共計 25 萬 4,275 通，1999 作為本府市政單一窗口對內減輕局處業務負擔、對外貫徹本府一通電話提供市政服務理念。

(二) 單一陳情系統新增疫情類別及撥打 1999 專線快捷鍵

臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」(以下簡稱本系統)整合多元陳情管道(如網站、APP、1999 臺北市民當家熱線、書面、電話及臨櫃等)，統一處理及回復。110 年 5 月因疫情警戒提升至第三級，於本系統(包含台北通 APP)新增疫情相關類別及撥打 1999 專線快捷鍵，提供市民便捷的服務。110 年 7 月 27 日起，本市疫情警戒從三級調降至二級，考量疫情後續仍有變化之可能，經與本府衛生局討論後，疫情相關類別等 21 項持續保留。

(三) 市民服務大平臺新增「COVID-19 紓困專區」暨相關申請案件

為緩解 COVID-19 疫情對市民造成的衝擊，本府業提出「臺北市 9 大短期紓困精進措施」包含延稅、降稅、減租、免租、延租、優息、補貼、企業融資、勞工紓困等多面向措施，並於市民服務大平臺下新增「COVID-19 紓困專區」，提供相關紓困資訊或供民眾提出申請。

另外 110 年下半年，本府因疫情新增的申請案件有「臺北市政府辦理萬華區新設立商業服務業(批發、零售與餐飲業)受嚴重特殊傳

染性肺炎影響補貼」、「臺北市自助選物販賣事業（娃娃機業）復業申請」、「臺北市電子遊戲場業/資訊休閒業復業申請」、「臺北市視聽歌唱場所（自助式 KTV、電話亭 KTV）復業申請」、「溫泉復水」等 5 項申請案件；若累計 6 月間新增的 12 項，則總計有 17 項申請案件。

（四）協助防疫指揮中心及疫情小組幕僚工作

本會於疫情期間，持續協助本府衛生局辦理疫情指揮中心及疫情小組議程彙整作業、場館開放及疫苗護照適用調查、綜整本府防疫 SOP 等幕僚事項，另協助本府防疫專案辦公室籌辦防疫紀實贈書活動，且即時更新本府疫情警戒標準及因應事項，俾使防疫工作順利進行。

二、提高公民參與

（一）獎勵研究報告運用本府資料

為鼓勵社會各界運用本府資料從事政策相關研究，提出具體專業之研究成果與建議，供本府擬訂相關政策及執行參考，訂定「臺北市政府獎勵研究報告運用資料作業要點」據以推行，並於每年 9 至 12 月間辦理評獎作業。110 年度共計 6 件參獎，經相關領域專家學者與本府機關代表審查，共評定 4 件獲獎研究報告，

分別為 2 件優等獎及 2 件甲等獎。

（二）推動 i-Voting 促進公民參與

i-Voting 新制實施截至 111 年 3 月 1 日止，計有行政機關提案 9 案、民眾提案 428 案。關於機關提案部分，110 年辦理教育局「臺北市信義區永春國小與永吉國小兩校合併新校名命名 i-Voting」提案，於 110 年 3 月 31 日通過提案審查，110 年 5 月 26 至 6 月 22 日投票，共計 1,739 票，經本府公告以最高票選項「雙永國小」為 111 年度招生新校名；110 年 7 月 16 日完成民政局提案「110 年臺北市參與式預算區級提案票選執行計畫 i-Voting」議題投票，共計 9 萬 1,040 名民眾參與，總票數 24 萬 2,772 票，選出 40 案，後續由機關依民眾票選結果執行，並公布於網站供民眾了解最新辦理情形。

i-Voting 以鼓勵市民參與市政決策為精神，著重市民參與過程中的資訊公開與對話討論，為促進「參與式討論」之本質，持續精進如修訂民眾提案通過之檢核標準、導入第三方（如公民參與委員會委員）複核、提升回復民眾檢核意見之內容品質等措施，加強提案被討論與審查客觀性。

(三) 辦理參與式預算錄案案件管理

截至110年度第4季止，參與式預算105年度錄案計66案（含區級63案及府級3案）、106年度錄案計76案（含區級71案及府級5案）及107年度錄案計49案（區級），均已經本府公民參與委員會同意結案；另108年度錄案計44案（區級），經本府公民參與委員會同意結案案件計41案，達93.18%；109年度錄案計44案（區級），經本府公民參與委員會同意結案案件計35案，達79.55%，110年度錄案計42案（含區級40案及府級2案），經本府公民參與委員會同意結案案件計9案，達21.43%，未結案件賡續辦理中。

(四) 推動青年事務委員會

臺北市青年事務委員會自104年成立迄今已邁入第7屆。本會為幕僚機關，於110年7至8月間辦理公開遴選相關作業，使第7屆委員順利於110年9月上任，同時9月底由市長召開第7屆第1次會議。

臺北市青年事務委員會自104年9月至111年3月業召開29次大會，未來委員會之運作仍依「臺北市青年事務委員會設置要點」賡續辦理相關作業。

（五）推動臺北市公民參與各項事務

臺北市政府公民參與委員會自 104 年成立以來，透過訂定各項市政業務公民參與機制並滾動修正以完善透明治理。110 年賡續推動相關工作，110 年度共召開 4 次大會、11 次公民參政組會議。第六屆委員遴選於 110 年 12 月辦理完畢，委員任期自 111 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

機制面，本會協助建立共通一致性制度，110 年 3 月 4 日函頒「臺北市政府府級任務編組公開透明作業原則」，規範本府府級任務編組有關委員名單、會議資料、會議紀錄與會議過程之公開標準及方式等，以促進市民知的權利，並兼顧個人隱私及智慧財產權之保障。本會於 110 年 6 月 4 日偕同本府工務局函頒修正「臺北市政府公共工程落實公民參與制度作業程序」後，特於年底擇定部分公共工程案件（共 139 案），並請相關機關提供「公共工程公民參與機關自我檢核表」予本會備查，以瞭解本府機關（構）、學校實際之推動、落實情形。

議題面則以個案陪伴方式參與，如大眾運輸導向都市發展（TOD）、市有建物及用地整合

運用導向之都市發展（EOD）、社子島社會溝通等市政重大議題，透過公民參與委員會會議討論、委員陪伴等，讓市政決策納入審議民主精神，形塑優質的決策品質。

（六）辦理公民參與工作坊或訓練

為促使本府各機關落實 110 年 6 月 4 日函頒修正之「臺北市政府公共工程落實公民參與制度作業程序」，本會偕同本府公務人員訓練處以錄製實務課程影片方式，在兼顧防疫前提下，於同年 7 月函請本府各機關、學校二級主管（含）以上人員參與教育訓練並完成測驗（共 4,242 人參訓，4,199 人完訓，完訓率 98.99%）。

此外，為推廣「開放政府、全民參與」理念，並強化機關同仁對公民參與理念及相關機制之認識，於疫情緩解後，亦以實體班授課方式，於 110 年 10 月 21 日與東吳大學合作開設「政策溝通與民主建教合作課程」；11 月 10、12、15 日與本府公務人員訓練處合作辦理「公民參與理論與實務培力課程」，分三梯次調訓機關公民參與業務承辦同仁受訓，除一般授課外，亦設計工作坊實務演練，提升同仁後續業務應用公民參與機制之能力，深化公民參與素

養。

三、優化政策溝通

(一) 督促一般公文減量及處理速度

為提升本府執行業務之行政效率、降低公文請示並減少公文會辦文化，提倡以先溝通後再寫公文，利用數字管理，自 107 年起按季統計公布本府各機關公文數量（與前一年同期比較），期使本府各機關掌握公文總量，積極推行相關公文減量精進方式。經統計本府 110 年公文減量成效，較 109 年減少 6.58%；本會較 109 年減少 6.90%。

每月統計分析本府各機關各類公文收辦情形，規範各機關每月依統計資料對逾期公文進行調卷分析及檢討；另為督促各機關公文減量及加速，定期公布一般公文減量暨處理效率成果。本府各機關一般公文發文件平均處理日數 104 年為 2.37 日，105 年降低為 2.28 日，106 年為 2.19 日，107 年為 2.21 日，108 年為 2.12 日，109 年為 2.06 日，110 年為 1.99 日。

本會一般公文發文件平均處理日數 104 年為 1.69 日，105 年為 1.71 日，106 年為 1.78 日，107 年為 1.74 日，108 年為 1.45 日，109

年 1.81 日，110 年為 1.55 日。

(二) 追蹤議會協調案件

為提升機關辦理議會協調案件之品質，定期檢視機關登錄情形、抽查案件辦理情形，並將「臺北市議會市民服務中心協調案件列管一覽表」每月函送貴會備查，另以電子郵件通知主持協調會之議員。

(三) 辦理市政議題民意調查作業

110 年下半年度市政議題民意調查工作，完成疫情下工作狀況、疫情紓困、老人福利、兒童托育、公共治理指標、無現金支付經驗及相關政策推動、道路品質、單一陳情系統、市長暨市政團隊施政滿意度等議題民調作業。

110 年 7 月底因防疫警戒等級自三級調降為二級，爰 110 年 5 月起停止之市府自辦民調自 110 年 9 月底恢復辦理，未來將視疫情狀況，機動調整民調執行方式，以期持續提供相關機關業務推動參考。

(四) 辦理外部顧客滿意度調查及首長互評

臺北市政府為了解施政評價及方向是否符合服務對象需求，自 105 年起辦理外部顧客滿

意度調查，110 年度調查結果已於 110 年 12 月 15 日發布，期透過聆聽服務對象聲音，將回饋評價與意見納入政策規劃推展之參考，以增進行政效能及提升執行力。

110 年下半年首長互評作業已於 110 年 12 月執行完畢，期藉由完整評鑑機制建立反省精進之組織文化，促進本府團隊相互學習、成長。

(五) 確保 1999 話務服務水準

1. 1999 臺北市民當家熱線服務實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 111 年 2 月 28 日止，累計已服務 2,636 萬 7,004 通電話、受理 202 萬 1,449 件陳情案件與 310 萬 621 件派工案件。平均每月服務 16 萬 774 通電話、受理 1 萬 2,326 件陳情案件與 1 萬 8,906 件派工案件（含外撥次數，109 年 1 月至 111 年 2 月每月話務服務量趨勢如圖 1）。

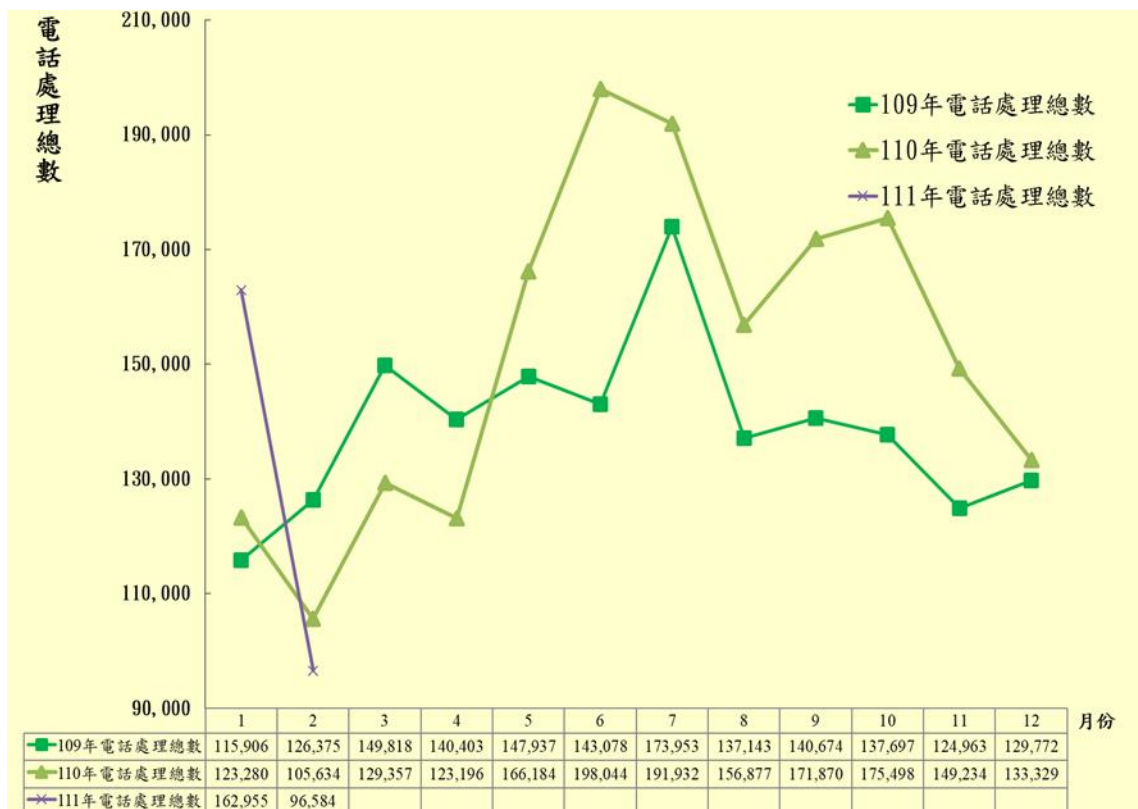


圖 1、109 年 1 月至 111 年 2 月每月話務服務量趨勢圖

視障話務小組自 101 年 8 月上線至 111 年 2 月止，累計服務共 101 萬 2,638 通（含外撥次數）。

2. 話後滿意度調查情形

1999 話務中心每季執行一次話後滿意度調查，以了解民眾對於話務人員服務滿意度及 1999 整體服務滿意度，109 年各季話後滿意度調查結果，1999 整體服務滿意度分別為 91.96%、91.39%、91.57%及 90.27%；110 年各季則分別為 92%、89.42%、91.47%及 90.36%。

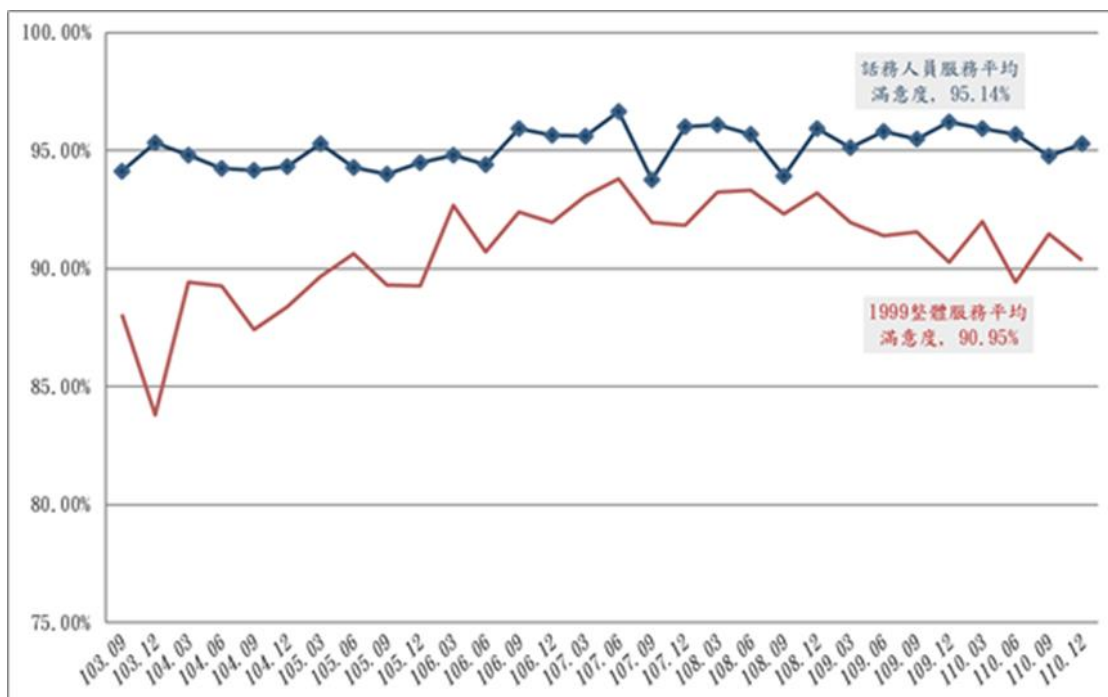


圖 2、1999 整體服務滿意度比較圖

3. 1999 支援本府防救災作業

配合本府消防局定期辦理 1999 派工系統與應變中心防救災作業支援系統介接測試，依據測試結果優化系統介接，確保 0721 烟花風災及 0911 璨樹風災期間災情資訊傳遞順暢無虞，以利應變中心掌握即時災情狀況。

4. 提供聽障市民多元手語視訊服務

現行 1999 手語視訊服務時間為平日 9 時至 20 時、假日 9 時至 18 時，並提供每日 24 小時不間斷手語文字服務。聽障朋友除使用個人電腦和 1999 手語服務人員連線外，亦可於本市安

裝手語視訊設備的 72 處公共服務據點使用相關設施。此外，自 103 年 1 月起推動「1999 臺北市民當家熱線」Line 手語視訊服務，並於同年 4 月 1 日正式上線，提供聽障朋友更多元的聯繫管道，自 103 年 1 月至 111 年 2 月止，1999 Line 手語視訊服務累計服務已達 3 萬 7,740 人次；另 1999 Skype 手語視訊服務累計服務已達 2 萬 9,668 人次。

5. 加強話務人員教育訓練

為提高「1999 臺北市民當家熱線」服務品質，本會持續加強相關服務品質管理工作，包含神秘客測試、品質提升計畫（QC），由督導人員及講師定期抽測，以隨時掌握線上服務品質。另本會每季持續辦理話後滿意度調查等工作，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，並自 105 年 2 月 15 日起成立服務品質工作圈，每週加強電話抽測，落實話務人員查詢 FAQ、提升話務人員諮詢服務正確性。此外，為維持話務服務品質，教育訓練包含資安、性平，每位話務人員每月均有專業職能課程，手語人員每季亦加強專業教育訓練，自 103 年以來 1999 話務人員服務平均滿意度均維持在 95% 以上、1999 整體服務平均滿意度亦維持在 90%

以上。

6. 強化備援人員教育訓練

為確保 1999 服務穩定運作，避免勞務廠商因素或其他突發緊急事件，造成話務服務中斷，本府各機關遴派所屬同仁擔任 1999 備援人員，並由本會每年度分 2 階段（基礎及進階）辦理例行性教育訓練，以確保話務中心持續營運之目標。此外，為順應時代趨勢與學習模式轉換，110 年持續錄製 1999 話務服務課程數位教材，鑒於疫情之故，110 年進階教育訓練改以線上授課方式進行，嗣後將以混成學習方式，提升課程學習成效。

（六）發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

1999 臺北市民當家熱線為本府電話服務的整合窗口，每月話務服務量平均為 16 萬 774 通（97 年 7 月至 111 年 2 月）。針對每日因話務服務所產生之大量資料，本會配合本府資訊局「大數據分析」專案，將其作為資料探勘與分析之素材，由市民每日生活所反映之各項問題出發，期能善加運用，發掘解決市政問題之有效解答。107 年 8 月已完成派工案件相關視覺化儀表板上線，主要為各類案件熱點地圖及警示值圖表；107 年 10 月起每月亦針對「市區道路

坑洞處理」、「交通號誌異常」、「場所與設施噪音舉發」及「路燈故障或設施損壞」等 4 項，109 年 1 月起新增「用戶無水、漏水報修」1 項，110 年 1 月起新增「鄰里無主垃圾清運」1 項，111 年 1 月起新增「污染舉發」1 項，共計 7 項熱門派工案件進行路段統計分析，並以電子郵件將分析結果提供機關，作為案件處理資源調配之參考。

另結合外部資料進行專案分析，包含「路燈故障或設施損壞」案件及中央氣象局「本市每月雨量」相關分析，「大型廢棄物清運聯繫」案件與主計處「本市家庭收支訪問調查資料消費支出項目」及民政局「遷入及遷出人口數」相關分析，「鄰里無主垃圾清運」與內政部「電信信令人口統計資料」及民政局「行政區人口數」相關分析等，做為未來精進作為之參考。

（七）優化本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

持續蒐集內、外部顧客提出臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」之優化建議，並滾動修正系統功能，給予民眾及本府各機關更優質的操作介面及使用環境。

本系統自 105 年 11 月 1 日上線至 110 年 12

月底止，服務情形統計如下：

1. 成案件數：共計 171 萬 6,388 件。
2. 來源管道：「網路等管道」90 萬 802 件、
「1999 陳情」81 萬 5,586 件。
3. App 下載及網路瀏覽人次：App 下載 7 萬
4,662 次、網路瀏覽 857 萬 4,346 人次。

(八) 推動精實管理專案

為深化各機關精實管理思維，提升政策制定與執行力，本府於 108 年 2 月 26 日函頒「臺北市政府精實管理推動小組」4 年度專案計畫，由本會、本府公務人員訓練處、人事處、衛生局及顧問團隊共同擔任專案成員，負責培育精實管理種子師資及認證精實管理優良改善團隊。

透過精實改善團隊評審會議、主題討論會議、工作坊、期中報告、期末成果發表等程序，協助機關推動精實管理改善。105 年至 110 年 12 月底止，累計共完成 16 梯次（103 個）精實管理優良改善團隊認證。

四、強化管考效能

（一）列管本府市政白皮書執行成果

「市政白皮書」五大架構，包含民主 2.0、交通與基礎結構、田園城市、社會照顧安全及教育與創新，由本會列管。原依 191 項重點項目進行列管，每半年追蹤；為使柯 P 新政的執行成果更能符合原本設定的政策目標，經重新盤點市長競選政策內容，改為擇其重要施政方向，列出相關關鍵字及檢核指標，自 106 年 10 月起，改以 5 大面向及 30 個主題方式彙整現行施政情形，並以燈號呈現執行成果。截至 110 年 6 月 30 日止，柯 P 新政—市政白皮書達成率為 88.16%，本會每半年滾動式更新市政白皮書執行情形，並上傳至本市公民參與網。110 年下半年執行成果彙整報府核定後公開於本市公民參與網。

（二）持續追蹤本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」 案件處理滿意度

自 110 年 1 月 1 日至 12 月 31 日止，本系統成案件數計 37 萬 7,681 件，平均處理天數為 3.42 天。期間系統共成功發送 24 萬 949 份問卷，回收 3 萬 4,407 份，均為有效樣本，填答

率為 14.3%，較 109 年提升 0.7%。滿意度調查結果，「滿意」為 1 萬 8,319 件，約占 53.2%，較 109 年減少 0.3%；「不滿意」為 1 萬 3,677 件，約占 39.8%，較 109 年減少 0.3%。本會每季定期檢視分析民眾回復不滿意之業務類別，提供權責機關檢討改善，以提升機關案件處理滿意度。

（三）精進研考類一條鞭相關機制

為強化本府研考體系，增加橫向協調功能及提升作業成效，本會於 108 年 5 月 30 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」。每年檢視研考類一條鞭人員輔導項目並進行 2 次評核，110 年 6 月 23 日及 11 月 30 日已函送各機關研考類一條鞭人員上下半年評核成績供各機關首長參考。

此外，為配合防疫措施，政策推行不停擺，本會分別於 7 月 30 日、8 月 25 日及 11 月 22 日透過視訊會議，邀集各一級機關研考類一條鞭人員參與，並採取座談方式說明本府重大政策（計畫）預警機制及重點研考業務，協助各機關掌握現階段配合推動業務重點。

(四) 申請案件線上申辦成果

近年本府申請案件項目可線上（網路）申辦之比率，呈現成長趨勢：近四年可線上申辦之項目數占申請案件總項目數之比例，分別為 107 年度之 75.66%（1,125/1,487）、108 年度之 97.33%（1,421/1,460）、109 年度之 99.47%（1,493/1,501）及 110 年度之 99.53%（1,503/1,510）。

推動線上（網路）申辦為本府既定政策，本會與府內各機關將共同推動線上申請、流程改造、及免書證免謄本申請書表簡化等措施，以達成 e 化、便民之目標。

(五) 完成災害防救實地查核及重點項目督考

本會與災害防救辦公室於每年 5 月底前完成各防救編組實地查核。110 年度依災害防救業務之重要性持續將防疫宣導與物資準備情形列入重點抽查項目，以強化自主防災管理作為；另持續將沙包、抽水機與發電機組管理、及備援應變中心維護等列為區級抽查事項，截至 110 年 12 月底止，建議事項改善率達 100%，防疫準備應改善事項 20 案已全部追蹤改善完成，相關查核報告業已提送災害防救辦公室，

作為本市未來防災規劃參考。

(六) 辦理本府列管個案計畫管制考核工作

本府為提升施政績效，針對本府重要計畫，特訂定「臺北市政府年度個案計畫管制考核作業要點」。110 年度由府列管個案計畫計 65 案，截至 110 年 12 月底止，已執行完成者 22 案（33.85%）、進度超前者 11 案（16.92%）、進度符合者 9 案（13.85%）、進度落後者 21 案（32.31%）、其他者 2 案（3.07%）。每季針對「落後值達 3% 案件」、「落後率達 10%」、「落後幅度擴大」或「預警」案件，本會報請 3 位副秘書長召開會議檢討，俾利府級長官掌握案件進度，提升計畫執行成效與品質。

(七) 協助提升本府基本設施執行效能

依據國家發展委員會「一般性補助款基本設施補助計畫管制考核要點」，辦理計畫審查及系統管考，管控進度，協助主辦機關排除障礙，提升執行績效，截至 110 年 12 月底，預算達成率為 100%。

(八) 強化研考人員相關教育訓練

為持續強化不同研考業務層級人員相關作業知能，110 年度業於 3 月 15 日及 10 月 15 日

假本府公務人員訓練處辦理研考類一條鞭人員知能研習營及新進研考人員研習班（各 1 場），課程安排聘請民間企業講師分享「組織長期引導之道」及各項研考類一條鞭輔導項目介紹，以提升高階研考主管組織經營之效能及協助新進研考有效掌握研考作業執行重點。

（九）重大政策（計畫）管理系統建置

本案系統於制度流程優化部分，已建立本府重大政策（計畫）規劃、執行及評估階段之範圍及定義，並依施政重點目標，建立各階段標準作業流程及作業期程。

另有關系統需求部分，已提供本府資訊局規劃、執行及評估階段系統需求欄位、各欄位相互階層連動關係及需求功能，另建立執行階段各類計畫類型及作業階段之模組樣態等需求。

系統招標部分，本案系統已於 110 年 12 月底完成招決標作業，111 年 1 月 14 日召開系統專案啟動會議，後續本會將配合本府資訊局需求訪談會議提供相關意見及需求，以利本案系統如期完成開發上線。

五、政策研究與規劃

（一）推動本府策略地圖

建立本府全面性之策略及績效管理制度，積極建構策略核心組織，導入並推動「策略地圖」及「平衡計分卡」制度，藉形塑使命、願景及策略主題，進行策略規劃，在「顧客」、「內部流程」、「學習成長」及「財務」4 個構面擬定策略目標、具體行動方案，以關鍵績效指標（KPI）促使各機關自我挑戰，開啟並建立本府策略形成、溝通、執行及評估制度。111 年度府級策略地圖自 110 年 3 月啟動編修作業、10 月滾動修正，並於 111 年 1 月 7 日定案，透過溝通討論過程不斷校準政策方向，提升施政效能。

（二）辦理策略性專題委託研究

本會每年持續辦理市政建設專題委託研究，經由結合量化與質化學術研究及行政實務運作之經驗，為不同市政議題探尋多元創新之可能性。

110 年度本會委託研究案共有兩案，分別為「1999 臺北市民當家熱線運用網路電話數位轉型之研究」及「臺北市老人照顧服務機構服

務品質管理之探討」，因受疫情影響，兩案於110年9月完成委外簽約，故目前尚在執行研究調查，期中報告審查分別於111年2月、3月辦理。

（三）綜理「臺北市政府施政報告」

為呈現本府110年度施政成果，本會彙編各機關提報之施政成果說明，並於111年3月依臺北市議會議事規則函送貴會並上網公告，市長於開議隔日進行口頭報告。

（四）薦送機關參加行政院政府服務獎評選

為提升機關為民服務品質與效能，本府每年依據行政院相關規定及本府計畫，辦理政府服務獎輔導及參獎作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。

第4屆政府服務獎評獎項別為「數位創新加值」及「社會關懷服務」，本府共推薦本府工務局公園路燈工程管理處、觀光傳播局、交通局及臺北市立聯合醫院（以下簡稱北市聯醫）等4個機關代表本府參賽，並於110年6、7月辦理4場次輔導會議。依國家發展委員會公布評獎結果，本府計有北市聯醫「安心檢疫行動篩檢巴士提供以檢疫者為中心的一條龍防疫

服務」、交通局「愛的橋梁牽起視障者與公車駕駛~友善交通 App」2 案分別入圍 2 項別，並由北市聯醫 1 案獲獎。

(五) 辦理本府創意提案競賽

為激發本府同仁發揮創意，針對與機關業務相關之各項市政議題提出興革精進方案，提升行政效率及施政品質，本府創各縣市政府之先，於 96 年 7 月 1 日推行臺北市政府創意提案會報制度，且為精進及契合本專案之內容，104 年 5 月 15 日將專案名稱修正為創意提案競賽。

110 年創意提案競賽，獎項有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」3 項，各一級機關薦送提報 136 案，110 年 6 月 30 日初審會議評選入圍 33 案，入圍名單已於 110 年 7 月 9 日公布，接續在 110 年 8 月下旬辦理複審會議，經初審、複審程序，評選出 22 件獲獎提案（創新獎 8 案、精進獎 8 案及跨域合作獎 6 案）。

(六) 編修本府公共工程中程計畫

本府公共工程中程計畫係配合民選市長任期，實現市政白皮書揭櫫施政遠景，並延續市府重大政策及各機關施政重點調整研訂之中程

計畫。為提升計畫品質，本會依據策略地圖精神，自 108 年度起改採「逐年編修」方式推動，並配合重大政策（計畫）管理系統建置，計畫流程均將納入系統管制，期藉由計畫作業之精進，強化計畫參用價值。本府 111 年度公共工程中程計畫業於 110 年 10 月啟動辦理相關作業。

參、未來施政重點

一、提高公民參與

（一）擴大開放及運用政府資料

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小組會議，並配合本府資訊局智慧城市推動發展方向，進行資料盤整開放，未來亦將持續推動獎勵研究報告運用資料評獎作業，提升各機關開放資料與解決民眾實際問題之關聯性，使開放資料成為達成政策目標之有效工具。

（二）持續推動 i-Voting

本會將繼續滾動檢討公民參與運作相關機制、系統優化與擴充，開展更多政策溝通，提

升更賦權賦能之公民參與，完善政策規劃與執行。

另向下扎根，透過教育局將相關公民參與機制帶入校園，融入教師授課教材中，並上傳至酷課雲，期能將公民參與意識從小培養，並賡續辦理本府公民參與業務相關同仁之教育訓練，深化機關與市民對公民參與機制之運用成效。

（三）優化參與式預算錄案案件管理機制

針對各年度參與式預算錄案未完成案件，促請各主、協辦機關與提案人持續確認辦理內容，確保案件如期如質完成。另持續協助本府民政局優化「參與式預算提案管理系統平臺」，以利案件後續管理。

（四）賡續推動臺北市青年事務委員會

臺北市青年事務委員會第 7 屆委員任期自 110 年 9 月 1 日至 111 年 8 月 31 日止，將持續依「臺北市青年事務委員會設置要點」賡續辦理委員會運作相關作業，俾達強化本府青年事務整合政策規劃及研訂發展策略，加速本市青年事務發展之目標。

(五) 賡續推動公民參與各項事務

為落實開放政府、全民參與之施政理念，有效消弭政府政策制定與民意出現落差之情形，除將持續依據業務實際推動情形滾動修正各項公民參與制度，亦將透過教育訓練、公民培力，共同討論形塑更有效的公共治理模式，並持續協助各機關落實執行臺北市政府府級任務編組相關資訊對外公開揭露。

二、優化政策溝通

(一) 推動公文減量及加速

定期公布一般公文減量及發文件平均處理日數，請各機關檢討不必要公文類型、落實先溝通再寫公文之政策方向，並定期提報由首長主持之業務會報，以利掌握公文數量及效率變化，適時檢討公文減量暨處理效率，提升行政效能。

(二) 持續辦理市政議題民意調查作業

為持續了解市民對本府重要施政作為的看法與滿意度之評價，111 年度將持續辦理本府市政議題民意調查作業，並將視疫情狀況，機動調整民調執行方式，相關結果並提供本府各機關作為施政參考。

(三) 辦理員工滿意度、外部顧客滿意度調查及首長互評作業

為幫助市府各機關瞭解還有哪些方面可以做得更好、讓市府員工有更好的工作環境，本會將持續進行員工滿意度調查，調查計畫預計於 111 年 5 月簽辦，6 月執行調查，11 月底前公布市府整體報告。另外外部顧客滿意度調查規劃於 111 年 6 至 11 月辦理，調查結果將提供機關作為後續施政精進與改善之參考。首長互評係透過同儕評鑑，多一面向管道供本府首長自我了解領導管理情形，以促進市府團隊合作互助成長，111 年度預計於 6 月及 10 月辦理。

(四) 持續優化 1999 話務服務品質

本會與話務中心（含視障話務小組）勞務委外廠商持續共同努力精進話務作業流程並契合民眾需求，以兼顧服務品質與行政效能，並且避免惡意檢舉及浪費行政資源。此外，本會將依據「1999 市民熱線導入 AI 人工智慧最適方案評估研究」委託研究案之研究結果，針對網路電話、語音辨識及自動分案等，逐步優化系統及流程層面，達成減輕話務人員負擔，提升服務效能及降低失誤率之目標。

(五) 持續辦理 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

本府派工案件資料已透過大數據平台建置相關視覺化儀表板，並提供各機關使用；另，為使分析結果較具代表性，原每月提供各機關熱門路段分析，110 年 1 月起改為每季作業，以利機關有更長期的資料可以參考；未來將持續針對民眾通報案件數較高之熱門派工項目，就其年度資料進行整體性分析，並結合適合之外部資料進行專案分析，剖析案件問題特性趨勢，供案件權責機關據以從問題根源進行改善。

(六) 辦理 2022 臺北城市博覽會

為使市民充分體現近年臺北市發展之各項市政建設，並為 2023 台灣燈會在臺北進行熱身，本會舉辦 2022 臺北城市博覽會，期望透過不同分區主題、科技互動整合之展覽方式，吸引民眾前往參觀，以營造城市光榮與認同感，並呈現臺北市的活力與進步；目前本案正進行總體規劃中。

三、強化管考效能

(一) 推動本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」預警

自動化

110 年度與本府資訊局合作推動單一陳情系統「HELLO TAIPEI」自動預警與資料視覺化，已建置府級、本市建築管理工程處（試辦機關）儀表板，111 年度將賡續推動一機關一儀表板，促進本府各機關數據資料應用，覺察異常情形，及時因應處理。

（二）持續精進研考類一條鞭人員相關機制及強化研考人員教育訓練

為強化本府研考體系，增加橫向協調功能及提升作業成效，本會依「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」，每年持續滾動式調整研考類一條鞭人員輔導項目且進行 2 次評核作業，並將結果函送各機關首長參考。

111 年度將持續宣導推動本府各項重點政策，透過研考類一條鞭人員小組討論會議或座談會，增進本會與各機關研考溝通成效；並持續辦理知能研習營，強化不同研考業務層級人員相關作業知能。

（三）提升府列管個案計畫執行成效

本府年度重要計畫係依據「臺北市政府年

度個案計畫管制考核作業要點」規定辦理選案、管制、查證及評核等作業，以期自選案作業及作業計畫研擬，嚴謹制定年度個案計畫執行依據，並透過三級管考機制及管理作為，由主辦機關內部督導管理及加強橫向聯繫作業，協調解決問題，倘仍有計畫落後狀況，將由本會報請本府副秘書長召開檢討會議協助排除困難，年度終了時，針對當年度列管計畫進行考評作業，以回饋至下年度研擬計畫時修正參考，藉由下而上管制作為，以期重要計畫可如期如質完成。

（四）提高災害防救督考效能

臺灣地區在天然災害風險機率排名世界第一，災害型態萬變，面對全球氣候變遷，各單位需持續精進防救災技能，綜合考量各種可能發生的災害，本市更需發展多元應變機制，及複合性災害管理應變策略。

本會依據本市「災害防救督導考核計畫」於每年 5 月底前偕同災害防救辦公室完成防災考核作業，目的為檢核本府各單位防救措施執行是否落實進行抽查，另為強化備災效能，110 年度將「防疫宣導與物資準備情形」、「健全及強化災害應變機制」與「災害防救資源維護

管理情形」等納入檢核，亦鼓勵各機關研議所屬防災業務持續精進。

為使各機關善用知識管理，並將承辦經驗匯入本府知識管理系統，本會 111 年度災害防救督考區級部分，已於 2 月中旬函請機關提前準備，相關資料上傳本府「知識管理平臺系統」，以利各單位學習防災經驗與成果，提升行政效能。

（五）辦理本府文書處理教育訓練

本會除依本府各機關之實際情況，不定期協助提供機關文書、研考、主管及承辦人員公文輔導工作外，為加強提升機關文書處理品質及擴展本府同仁參與公文講習之人數，將持續與本府公務人員訓練處合作辦理本府文書處理講習班，主要講習對象為本府所屬各機關之新進同仁、文書、研考、核稿主管及業務承辦人等種子人員；講習課程有公文處理概述、機密文書處理、公文處理時效管制作業等，分由本府秘書處、政風處及本會負責講授，以整體性灌輸本府公文處理作業規範。

（六）賡續推動重大政策（計畫）管理系統建置

本系統建置係整合本府重大政策（計畫）

規劃階段、執行階段及評估階段之系統化機制。規劃階段依本府施政重點項目及目標，制定重大政策長期計畫，透過執行階段管制年度個案計畫里程碑控管，檢視執行面並即時檢討及修正，至評估階段分為年度計畫考評與長期計畫結束之整體評估，對應回饋至執行端與規劃端進行調整精進。

本系統分二期程進行開發作業，111 年預計完成政策規劃階段提案表及說明表，政策執行階段分級列管表，並確認各階段系統流程及人員角色權限等作業，111 年下半年進行第一期系統測試、教育訓練及試營運等作業。

四、政策研究與規劃

(一) 推動並滾動編修府級策略地圖

111 年上半年完成 111 年度策略地圖，並啟動 112 年策略地圖編修作業，藉由執行成效檢討與橫向溝通，持續滾動修正，以校準政策目標。

(二) 持續辦理策略性專題委託研究

為強化市政運作及服務效能，持續辦理市政建設專題委託研究。111 年度規劃辦理 2 項委外研究計畫，包括「未來情境下政策運作與應

變之研究-以臺北市為例」及「1999 臺北市民當家熱線數位轉型與個資保護對策之研究」，進行委外招標中。

(三) 賡續辦理創意提案競賽

111 年創意提案競賽將於 111 年 3 月底前完成薦送報名參獎程序，後續將辦理評選作業，選出確具成效之創意提案，並將透過獎勵、市政會議表揚、網頁宣傳、製作成果彙編等方式，擴散獲獎提案成效，並持續激勵本府同仁發揮創意並踴躍提案，以提升行政效率，增進為民服務品質。

(四) 策定本府公共工程中程計畫

本府公共工程中程計畫為精進整體作業流程，自 111 年度起將配合重大政策（計畫）管理系統建置，就計畫作業期程設計不同功能性之表單，藉由系統化之作業流程，除可免除機關同仁表單重覆填寫之困擾，另更重要的是有助於本會對各項計畫整體流程與資料內容之掌控與管理。

(五) 協助辦理臺北市政府城市美學專案辦公室相關事務

為落實推動城市美學之政策目標，作為跨

局處合作及公私協力之推動平臺，110 年 12 月 2 日完成「臺北市政府城市美學專案辦公室設置要點」訂定，有關本府城市美學專案辦公室之市長季會、主任月會等定期會議行政幕僚作業由本會協助辦理，諸如會議議程擬訂、開會通知發送、會議紀錄製作、會議指裁示事項列管等，並視業務需要，邀請本府相關局處、其他民間團體代表及專家學者列席，研擬、促進相關城市美學計畫之交流與整合。

肆、結語

市政建設千緯萬端，研考會將持續以首要行政幕僚的關鍵角色，實現精實良善治理願景，透過擘劃編修本府策略地圖，督促各機關實踐市長施政白皮書，協助各機關精進本府施政績效，提升團隊效率，作到施政有方向，治理有步驟。

以上報告為本會近期主管業務執行概況，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 13 屆第 8 次定期大會

臺北市政府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：黃銘材主任委員

中華民國 111 年 6 月

目錄

壹、前言	1
貳、111 年度上半年重要施政成果	2
一、強化防疫量能	2
(一) 1999 擴充人力、擴增場地並提供單一窗口服務	2
(二) 單一陳情系統新增疫情類別及撥打 1999 專線快捷鍵	5
(三) 市民服務大平臺新增「COVID-19 紓困專區」暨相關申請案件	5
(四) 協助防疫指揮中心及疫情小組幕僚工作	5
二、提高公民參與	6
(一) 推動 i-Voting 促進公民參與	6
(二) 辦理 2022 臺北城市博覽會	6
(三) 辦理參與式預算錄案案件管理	7
(四) 推動青年事務委員會	7
(五) 推動臺北市公民參與各項事務	8
三、優化政策溝通	8
(一) 督促一般公文減量及處理速度	8
(二) 追蹤議會協調案件	9
(三) 辦理市政議題民意調查作業	10
(四) 辦理外部顧客滿意度調查及首長互評	10
(五) 持續推動關懷小組運作	10
(六) 確保 1999 話務服務水準	11
(七) 發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘	15
(八) 優化單一陳情系統「HELLO TAIPEI」	17
(九) 辦理資料分析相關課程或工作坊	17
四、強化管考效能	18
(一) 督考本府市政白皮書執行成果	18
(二) 精進研考類一條鞭相關機制	18
(三) 申請案件線上申辦成果	19
(四) 提升管考查證效能	19
(五) 辦理管考職能相關講習滿意度	21

(六) 辦理年度政府出版品評比	21
五、政策研究與規劃	21
(一) 推動本府策略地圖及績效評核	21
(二) 辦理策略性專題委託研究	22
(三) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選	22
(四) 辦理本府創意提案競賽	23
(五) 重大政策(計畫)管理系統建置	24
(六) 編修本府公共工程中程計畫	24
(七) 民意調查精進教育訓練班期滿意度	25
參、未來施政重點	25
一、提高公民參與	25
(一) 擴大開放及運用政府資料	25
(二) 持續推動 i-Voting	26
(三) 優化參與式預算錄案案件管理機制	26
(四) 賡續推動臺北市青年事務委員會	26
(五) 賡續推動公民參與各項事務	26
(六) 臺北城市博覽會	27
二、優化政策溝通	27
(一) 推動公文減量及加速	27
(二) 持續辦理市政議題民意調查作業	27
(三) 辦理員工滿意度、外部顧客滿意度調查及首長互評作業	28
(四) 持續優化 1999 話務服務品質	28
(五) 持續辦理 1999 臺北市民當家熱線資料探勘	29
三、強化管考效能	29
(一) 推動本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」預警自動化	29
(二) 持續精進研考類一條鞭人員相關機制及強化研考人員教育訓練	30
(三) 提升府列管個案計畫執行成效	30
(四) 提高災害防救督考效能	31
(五) 辦理本府文書處理教育訓練	32
(六) 賡續推動重大政策(計畫)管理系統建置	32
四、政策研究與規劃	33
(一) 推動並滾動編修府級策略地圖	33

（二）持續辦理策略性專題委託研究	33
（三）賡續辦理創意提案競賽	33
（四）策定本府公共工程中程計畫	34
（五）協助辦理臺北市政府城市美學專案辦公室相關事務	34
肆、結語	35

圖目錄

圖 1、109 年 1 月至 111 年 5 月每月話務服務量趨勢圖	12
圖 2、1999 整體服務滿意度比較圖	13

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 13 屆第 8 次定期大會開議，銘材應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對於研考工作的策勵與協助，使本會各項業務均能順利推展，謹此敬致誠摯謝忱！

壹、前言

臺北市，我國首善之都，國際智慧城市。在柯市長打造宜居永續城市的願景下，如何擔起市府首要幕僚的角色，研考會任重而道遠；本會秉持精實良善的治理方式，追求政策研究規劃、創新及管制考核之卓越成效，並協助各機關持續優化政府服務，精進管理效能，讓市民擁有共融、共榮的宜居永續城市。

111 年度本會以「提高公民參與」、「優化政策溝通」、「強化管考效能」及「政策研究與規劃」為四大策略主題：一、推動市民參與市政規劃，落實為民服務的精神；二、優化跨機關間業務溝通，提升本府施政效能；三、建置政策管理工

具，提升政策管控效能；四、規劃市政研究策略，訂立市政推動方針。

在疫情仍然險峻的情勢之下，本會藉由擴充 1999 服務寬度，持續「強化防疫量能」，俾使防疫工作順利進行，盡力協助市民安然渡過疫情最艱困的時刻。

據此，銘材謹提出半年來本會重要工作執行情形與未來研考工作重點，扼要報告如后，敬請多加指教！

貳、111 年度上半年重要施政成果

一、強化防疫量能

（一）1999 擴充人力、擴增場地並提供單一窗口服務

111 年 1 月至 111 年 5 月止，1999 話務服務量月平均為 14 萬 6,494 通，較 110 年同期增加 13.1%，另視障話務小組，累計服務共 7 萬 5,761 通，較 110 年同期上升了 19.43%，在疫情嚴峻之時，1999 更擴充防疫量能，為民眾提供服務：

1. 善用公私協力制度、機動調整話務人力

1999 為本府最便利民眾取得市政服務之管道，本會訂有各項標準作業流程以因應疫情持續增加的話務量，除廠商招募臨時人員以擴大 1999 服務量能，平時亦已培訓本府機關備援人員可配合進駐 1999 話務中心，上線提供防疫問題相關諮詢服務，共同強化本府防疫量能。

111 年因疫情升溫確診人數持續攀升，市府自 111 年 4 月 20 日起啟動社區居家照護服務並成立 12 行政區關懷中心，民眾大量進線 1999 詢問相關疫情及居家關懷等資訊，本會即依據「1999 臺北市民當家熱線緊急應變作業流程」第 2 點之規定，自 111 年 4 月 25 日至 111 年 6 月 17 日，啟動本府相關局處共 32 名人員，上線提供防疫相關諮詢服務。

2. 異地辦公制度完善、擴增場地更降風險

為提供優質工作環境，因應話務席次調整，已設置「1999 備援中心」，除無障礙空間作為 1999 視障話務人員小組值機場地，本會於 111 年 4 月起再次將主中心部分話務人員分流至第二備援中心值機進行分流辦公，另鑒於疫情嚴峻，於主中心成立分艙座位，以降低話務人員間可能染疫風險，同時本會亦再次協調本

府公務人員訓練處場地，於 111 年 4 月底重啟第三備援中心，在不新增費用情況下，擴增 8 座席，於完成後啟用，分散群聚風險。

3. 單一窗口提供服務、增強本府正面形象

除積極擴充人力及場地之服務量能外，鑒於社區疫情持續擴大，舉凡居家隔離與照護等相關規定、COVID-19 快篩與 PCR 檢測、疫苗預約接種等，皆需主責機關規劃、執行，本府衛生局在既有人力下，由於業務及電話量暴增，防疫專線亦忙線難以撥通，致無法尋求即時服務產生不滿情緒，為紓解民怨問題，本會主動協助於防疫專線電話滿線時，溢流轉由 1999 提供服務，針對需由該專線方能回覆之個案性問題，則由話務中心以留電機制處理，並主動協助確認是否重複進線，以提升權責機關處理效率，減少民眾等待時間，同時本會亦將民眾所關注之熱門問題彙整轉知該局新增 FAQ，以提供民眾即時資訊。

111 年 1 至 5 月 1999 服務有關「各類疫苗或傳染病問題」共計 15 萬 7,213 通，1999 作為本府市政單一窗口對內減輕局處業務負擔、對外貫徹本府一通電話提供市政服務理念。

(二) 單一陳情系統新增疫情類別及撥打 1999 專線快捷鍵

臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」(以下簡稱本系統)整合多元陳情管道(如網站、APP、1999 臺北市民當家熱線、書面、電話及臨櫃等)，統一處理及回復。110 年 5 月因疫情警戒提升至第三級，於本系統(包含台北通 APP)新增疫情相關類別及撥打 1999 專線快捷鍵，提供市民便捷的服務。110 年 7 月 27 日起，本市疫情警戒從三級調降至二級，考量疫情後續仍有變化之可能，經與本府衛生局討論後，疫情相關類別等 21 項持續保留。

(三) 市民服務大平臺新增「COVID-19 紓困專區」暨相關申請案件

為緩解 COVID-19 疫情對市民造成的衝擊，本府業提出「臺北市 9 大短期紓困精進措施」包含延稅、降稅、減租、免租、延租、優息、補貼、企業融資、勞工紓困等多面向措施，並於市民服務大平臺下新增「COVID-19 紓困專區」，提供相關紓困資訊或供民眾提出申請。

(四) 協助防疫指揮中心及疫情小組幕僚工作

本會於疫情期間，持續協助本府衛生局辦理疫情指揮中心及疫情小組議程彙整作業、場

館開放及疫苗護照適用調查、綜整本府防疫 SOP 等幕僚事項，另協助本府防疫專案辦公室籌辦防疫紀實贈書活動，且即時更新本府疫情警戒標準及因應事項，俾使防疫工作順利進行。

二、提高公民參與

（一）推動 i-Voting 促進公民參與

i-Voting 新制實施截至 111 年 5 月 31 日止，計有行政機關提案 10 案、民眾提案 431 案。關於機關提案部分，111 年 4 月 15 日完成民政局提案「111 年臺北市參與式預算區級提案票選執行計畫 i-Voting」審查，預計於 6 月 1 日上午 9 時至 6 月 15 日下午 5 時止，共 15 天進行 i-Voting 宣傳及投票作業，後續由機關依民眾票選結果執行，並公布於網站供民眾了解最新辦理情形。

（二）辦理 2022 臺北城市博覽會

為使市民了解近年臺北市發展之各項政策與相關市政建設成果，本會主辦「2022 臺北城市博覽會」，以「台北的未來-THE FUTURE IS NOW」為題，規劃各展區主題，透過親身體驗、科技互動方式，呈現臺北市的活力與進步，向市民交接、認同重要政策，共創城市光榮感。

實體展覽訂於 8 月 27 日至 9 月 11 日，期間於花博爭豔館展出，線上展至 9 月 30 日，邀民眾共襄盛舉、認識現在與未來多面向的臺北，為「2023 台灣燈會」在臺北熱身。

(三) 辦理參與式預算錄案案件管理

截至 111 年度第 1 季止，參與式預算 105 年度錄案計 66 案（含區級 63 案及府級 3 案）、106 年度錄案計 76 案（含區級 71 案及府級 5 案）及 107 年度錄案計 49 案（區級），均已經本府公民參與委員會同意結案；另 108 年度錄案計 44 案（區級），經本府公民參與委員會同意結案案件計 42 案，達 95.45%；109 年度錄案計 44 案（區級），經本府公民參與委員會同意結案案件計 37 案，達 84.09%，110 年度錄案計 42 案（含區級 40 案及府級 2 案），經本府公民參與委員會同意結案案件計 12 案，達 28.57%，未結案件賡續辦理中。

(四) 推動青年事務委員會

為強化本府青年事務整合政策規劃及研訂發展策略，以加速本市青年事務發展，乃成立臺北市青年事務委員會，青委會由青年發展組、青年成家組、樂活城市組、旅遊暨志工組組成；青委會自 104 年成立迄今已邁入第 7 屆，

本會擔任大會幕僚機關。

青委會自 104 年 9 月至 111 年 6 月業召開 30 次大會，未來委員會之運作仍依「臺北市青年事務委員會設置要點」賡續辦理相關作業。

（五）推動臺北市公民參與各項事務

臺北市政府公民參與委員會自 104 年成立以來，透過訂定各項市政業務公民參與機制並滾動修正以完善透明治理。110 年賡續推動相關工作，110 年度共召開 4 次大會、11 次公民參政組會議。第六屆委員遴選於 110 年 12 月辦理完畢，委員任期自 111 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。111 年度第一季「臺北市公民參與委員會」會議，已於 4 月 8 日辦理完畢，並於 4 月 20 日函送各與會委員及單位會議紀錄，另亦按月持續辦理各工作小組會議，推動公民參與相關事務。111 年度第二季「臺北市公民參與委員會」會議，預計於 6 月 29 日辦理。

三、優化政策溝通

（一）督促一般公文減量及處理速度

為提升本府執行業務之行政效率、降低公文請示並減少公文會辦文化，提倡以先溝通後

再寫公文，利用數字管理，自 107 年起定期公布一般公文減量成果，期使本府各機關掌握一般公文數量，積極推行相關精進措施。經統計本府 111 年 1-5 月公文減量成效，較 110 年同期略增 1.05%；本會則較 110 年減少 5.13%。

每月統計分析本府各機關各類公文收辦情形，規範各機關每月依統計資料對逾期公文進行調卷分析及檢討；另為督促各機關公文減量及加速，定期公布一般公文減量暨處理效率成果。本府各機關一般公文發文件平均處理日數 104 年為 2.37 日，105 年為 2.28 日，106 年為 2.19 日，107 年為 2.21 日，108 年為 2.12 日，109 年為 2.06 日，110 年為 1.99 日，111 年 1-5 月為 1.97 日。

本會一般公文發文件平均處理日數 104 年為 1.69 日，105 年為 1.71 日，106 年為 1.78 日，107 年為 1.74 日，108 年為 1.45 日，109 年 1.81 日，110 年為 1.55 日，111 年 1-5 月為 1.35 日。

（二）追蹤議會協調案件

為提升機關辦理議會協調案件之品質，定期檢視機關登錄情形、抽查案件辦理情形，並將「臺北市議會市民服務中心協調案件列管一

覽表」每月函送貴會備查，另以電子郵件通知主持協調會之議員。

(三) 辦理市政議題民意調查作業

111 年上半年度市政議題民意調查工作，完成跨年晚會、臺北燈節、疫情對參加外出大型活動影響、臺北市雙層餐車、2021 台北購起來活動、臺北市美感等議題民調作業，並將結果提供相關機關作為業務推動參考。

(四) 辦理外部顧客滿意度調查及首長互評

臺北市政府為了解施政評價及方向是否符合服務對象需求，自 105 年起辦理外部顧客滿意度調查，111 年度預計 6 至 11 月辦理，期透過聆聽服務對象聲音，將回饋評價與意見納入政策規劃推展之參考，以增進行政效能及提升執行力。

市府團隊期藉由同儕評鑑機制建立反省精進之組織文化，多面向供本府首長了解領導管理、團隊合作之情形，爰自 104 年底起辦理首長互評，111 年上半年度調查預計於 6 月進行。

(五) 持續推動關懷小組運作

臺北市政府為關懷同仁，特設關懷協調小

組，於 106 年 3 月 29 日函頒「臺北市政府暨所屬各機關關懷協調小組作業原則」，府層級小組設 3 個工作組（人員關懷組、爭議協調組及減止訟組），分別由人事處、研考會及法務局擔任幕僚機關，每季召開各工作組會議進行協處作業，每半年召開府層級小組會議並綜整檢視執行成果報告市長。透過持續關懷同仁，期使各機關爭訟案件逐步解決，並藉由行政處理經驗反饋檢討修正，導正相關制度功能建立。

（六）確保 1999 話務服務水準

1. 1999 臺北市民當家熱線服務實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 111 年 5 月 31 日止，累計已服務 2,683 萬 9,936 通電話、受理 206 萬 677 件陳情案件與 312 萬 6,251 件派工案件。平均每月服務 16 萬 718 通電話、受理 1 萬 2,339 件陳情案件與 1 萬 8,720 件派工案件（含外撥次數，109 年 1 月至 111 年 5 月每月話務服務量趨勢如圖 1）。

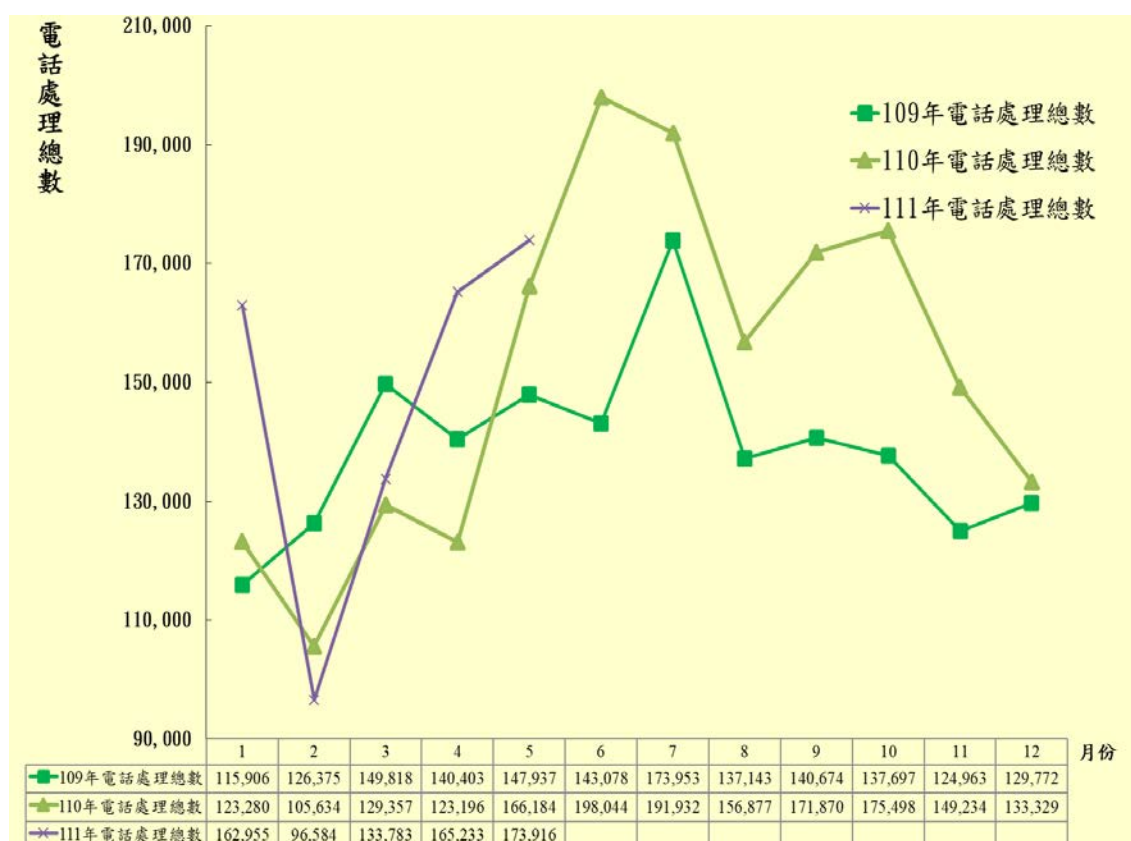


圖 1、109 年 1 月至 111 年 5 月每月話務服務量趨勢圖

視障話務小組自 101 年 8 月上線至 111 年 5 月止，累計服務共 105 萬 7,679 通（含外撥次數）。

2. 話後滿意度調查情形

1999 話務中心每季執行一次話後滿意度調查，以了解民眾對於話務人員服務滿意度及 1999 整體服務滿意度，110 年各季整體服務滿意度分別為 92%、89.42%、91.47%及 90.36%；111 年第 1 季則為 90.72%。

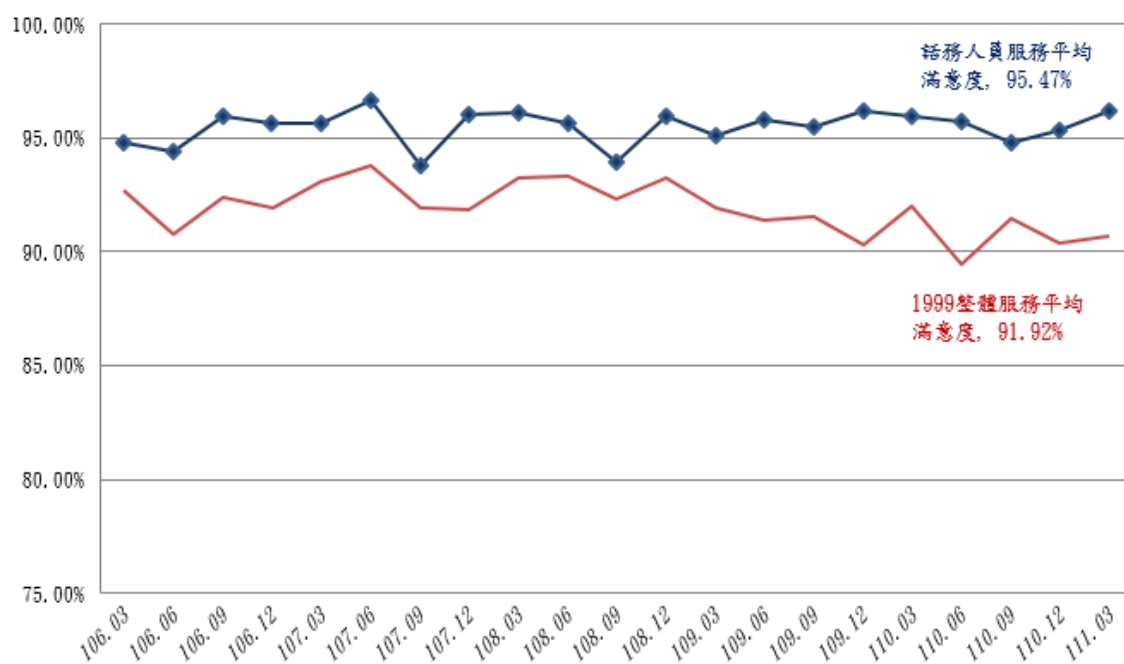


圖 2、1999 整體服務滿意度比較圖

3. 1999 支援本府防救災作業

為確保本府災害應變中心開設期間，民眾通報 1999 之災情案件可順利轉送應變中心，俾利其進行統籌管理與分派之需求，以掌握即時災情狀況，配合消防局分別於 3 月 22 日、4 月 12 日、5 月 24 日辦理例行性「防救災作業支援系統演練」，以及 4 月 26 日「臺北市災害應變備援中心開設測試演練」、5 月 10 日「應變管理資訊系統(EMIC2.0)演練」，並依據測試結果優化系統介接；另亦配合本府於 4 月 13 日辦理「111 年度天然災害新聞稿發布模擬演練」，確保資訊傳遞順暢無虞。

4. 提供聽障市民多元手語視訊服務

現行 1999 手語視訊服務時間為平日 9 時至 20 時、假日 9 時至 18 時，並提供每日 24 小時不間斷手語文字服務。聽障朋友除使用個人電腦和 1999 手語服務人員連線外，亦可於本市安裝手語視訊設備的 72 處公共服務據點使用相關設施。此外，自 103 年 1 月起推動「1999 臺北市民當家熱線」Line 手語視訊服務，並於同年 4 月 1 日正式上線，提供聽障朋友更多元的聯繫管道，自 103 年 1 月至 111 年 5 月止，1999 Line 手語視訊服務累計服務已達 3 萬 9,817 人次；另 1999 Skype 手語視訊服務累計服務已達 3 萬 864 人次。

5. 加強話務人員教育訓練

為提高「1999 臺北市民當家熱線」服務品質，本會持續加強相關服務品質管理工作，包含神秘客測試、品質提升計畫（QC），由督導人員及講師定期抽測，以隨時掌握線上服務品質。另本會每季持續辦理話後滿意度調查等工作，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，並自 105 年 2 月 15 日起成立服務品質工作圈，每週加強電話抽測，落實話務人員查詢 FAQ、提升話務人員諮詢服務正確性。此外，

為維持話務服務品質，教育訓練包含資安、性平，每位話務人員每月均有專業職能課程，手語人員每季亦加強專業教育訓練，自 103 年以來 1999 話務人員服務平均滿意度均維持在 95% 以上、1999 整體服務平均滿意度亦維持在 90% 以上。

6. 強化備援人員教育訓練

為確保 1999 服務穩定運作，避免勞務廠商因素或其他突發緊急事件，造成話務服務中斷，本府各機關遴派所屬同仁擔任 1999 備援人員，並由本會每年度分 2 階段（基礎及進階）辦理例行性教育訓練，以確保話務中心持續營運之目標。111 年「1999 臺北市民當家熱線」基礎備援人員教育訓練，業於 4 月中旬完成。此外，為順應時代趨勢與學習模式轉換，111 年持續錄製 1999 話務服務課程數位教材，嗣後將以混成學習方式，提升課程學習成效。

（七）發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

1999 臺北市民當家熱線為本府電話服務的整合窗口，每月話務服務量平均為 16 萬 718 通（97 年 7 月至 111 年 5 月）。針對每日因話務服務所產生之大量資料，本會配合本府資訊局「大數據分析」專案，將其作為資料探勘與分

析之素材，由市民每日生活所反映之各項問題出發，期能善加運用，發掘解決市政問題之有效解答。107年8月已完成派工案件相關視覺化儀表板上線，主要為各類案件熱點地圖及警示值圖表；107年10月起每月亦針對「市區道路坑洞處理」、「交通號誌異常」、「場所與設施噪音舉發」及「路燈故障或設施損壞」等4項，109年1月起新增「用戶無水、漏水報修」1項，110年1月起新增「鄰里無主垃圾清運」1項，111年1月起新增「污染舉發」1項，共計7項熱門派工案件進行路段統計分析，並以電子郵件將分析結果提供機關，作為案件處理資源調配之參考。

另結合外部資料進行專案分析，包含「路燈故障或設施損壞」案件及中央氣象局「本市每月雨量」相關分析，「大型廢棄物清運聯繫」案件與主計處「本市家庭收支訪問調查資料消費支出項目」及民政局「遷入及遷出人口數」相關分析，「鄰里無主垃圾清運」與內政部「電信信令人口統計資料」及民政局「行政區人口數」相關分析等，做為未來精進作為之參考。

（八）優化單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

持續蒐集內、外部顧客提出臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」之優化建議，並滾動修正系統功能，給予民眾及本府各機關更優質的操作介面及使用環境。

本系統自 105 年 11 月 1 日上線至 111 年 5 月底止，服務情形統計如下：

1. 成案件數：共計 187 萬 5,414 件。
2. 來源管道：「網路等管道」99 萬 8,127 件、「1999 陳情」87 萬 7,287 件。
3. App 成案量及網路瀏覽人次：App 成案共計 17 萬 339 件（HELLO TAIPEI App 整併至台北通 App，業於 111 年 2 月底時結束服務）、網路瀏覽 946 萬 5,191 人次。

（九）辦理資料分析相關課程或工作坊

為實踐數據管理，形塑資料治理文化，本會於 111 年 6 月 8 日、9 日辦理資料分析課程，調訓本府各機關執行人民陳情案件管考業務相關人員，學習運用視覺化軟體進行資料分析，及瞭解儀表板各項功能操作，引導機關善用工具，結合機關持有業務數據資料，優化機關決策品質。

四、強化管考效能

（一）督考本府市政白皮書執行成果

「市政白皮書」五大架構，包含民主 2.0、交通與基礎結構、田園城市、社會照顧安全及教育與創新，由本會列管。原依 191 項重點項目進行列管，每半年追蹤；為使柯 P 新政的執行成果更能符合原本設定的政策目標，經重新盤點市長競選政策內容，改為擇其重要施政方向，列出相關關鍵字及檢核指標，自 106 年 10 月起，以 5 大面向及 30 個主題方式彙整現行施政情形，並以燈號呈現執行成果。截至 110 年 12 月 31 日止，柯 P 新政—市政白皮書達成率為 90.79%，本會每半年滾動式更新市政白皮書執行情形，並上傳至本市公民參與網。

（二）精進研考類一條鞭相關機制

為強化本府研考體系，增加橫向協調功能及提升作業成效，本會於 108 年 5 月 30 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」。每年檢視研考類一條鞭人員輔導項目並進行 2 次評核，上半年評核結果預定於 6 月底前函送各機關首長參考。

此外，為配合防疫措施，政策推行不停

擺，本會持續透過 TAIPEION 專案群組，向各機關研考類一條鞭人員，宣達預警案件及重點研考業務，協助各機關掌握現階段配合推動業務重點。

（三）申請案件線上申辦成果

近年本府申請案件項目可線上（網路）申辦之比率，呈現成長趨勢：近四年可線上申辦之項目數占申請案件總項目數之比例，分別為 107 年度之 75.66%（1,125/1,487）、108 年度之 97.33%（1,421/1,460）、109 年度之 99.47%（1,493/1,501）、110 年度之 99.53%（1,503/1,510）及 111 年度截至 5 月之 99.54%（1,506/1,513）。

推動線上（網路）申辦為本府既定政策，本會與府內各機關將共同推動線上申請、流程改造、及免書證免謄本申請書表簡化等措施，以達成 e 化、便民之目標。

（四）提升管考查證效能

1. 完成災害防救實地查核及重點項目督考

本會協助本府災害防救辦公室於每年 5 月底前完成各防救編組實地查核。111 年 3 月 2 日至 4 月 30 日辦理各機關應變中心災防準備工作

查核，本年度各機關災害防救督導建議案件共 294 案，截至 111 年 5 月底，已完成改善 280 案，整體改善率為 95%，將持續列管至改善完成，相關查核結果完成後提送災害防救辦公室，作為本市未來防災規劃參考。

2. 辦理本府列管個案計畫管制考核工作

本府為提升施政績效，針對本府重要計畫，特訂定本府「年度個案計畫管制考核」。111 年度由府列管個案計畫計 60 案，截至 111 年 3 月底止，已執行完成者 2 案（3.33%）、進度超前者 19 案（31.67%）、進度符合者 16 案（26.67%）、進度落後者 22 案（36.67%）、其他者 1 案（1.66%）。每季針對「落後值達 3% 案件」、「落後率達 10%」、「落後幅度擴大」或「預警」案件，本會報請 3 位副秘書長召開會議檢討，俾利府級長官掌握案件進度，提升計畫執行成效與品質。

3. 協助提升本府基本設施執行效能

依據國家發展委員會「一般性補助款基本設施補助計畫管制考核要點」，辦理計畫審查及系統管考，管控進度，協助主辦機關排除障礙，提升執行績效，截至 111 年 5 月底，預算達成率為 77.7%。

(五) 辦理管考職能相關講習滿意度

為精進本府各機關同仁辦理本府列管個案計畫管制考核作業之職能，本會每年邀集各受列管計畫機關專案管理、研考及業務承辦人員，辦理「府管計畫研討暨市政建設觀摩會」，進行業務講習及交流，藉由實際案例的經驗分享及市政建設觀摩參訪，提升市政建設推動能力。110 年度參加人數 139 人，整體滿意度達 97.12%。

(六) 辦理年度政府出版品評比

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，本會每年依「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」辦理出版品評比，邀集專家學者針對參評作品之內容、品質進行審查，111 年度共有 50 項 110 年度之出版品提報參評(含期刊及專書)，共計評選出 12 項優良出版品。

五、政策研究與規劃

(一) 推動本府策略地圖及績效評核

建立本府全面性之策略及績效管理制度，積極建構策略核心組織，導入並推動「策略地

圖」及「平衡計分卡」制度，藉形塑使命、願景及策略主題，進行策略規劃，在「顧客」、「內部流程」、「學習成長」及「財務」4 個構面擬定策略目標、具體行動方案，以關鍵績效指標（KPI）促使各機關自我挑戰，開啟並建立本府策略形成、溝通、執行及評估制度。已於111年1月7日完成111年度府級策略地圖，並於4月11日製定112年府級策略地圖初版，透過溝通討論過程不斷校準政策方向，提升施政效能。

（二）辦理策略性專題委託研究

本會每年辦理市政建設專題委託研究，以科學系統性的方法，結合產學及行政實務運作經驗，為不同市政議題探尋多元創新可能性。

111 年度本會委託研究案共有兩案，分別為「未來情境下政策運作與應變之研究-以臺北市為例」及「1999 臺北市民當家熱線數位轉型與個資保護對策之研究」，兩案已陸續完成委外簽約，預計於111年底前產出研究成果。

（三）薦送機關參加行政院政府服務獎評選

為提升機關為民服務品質與效能，本府每年依據行政院相關規定及本府計畫，辦理政府

服務獎輔導及參獎作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。

第 5 屆政府服務獎評獎項別為「數位創新加值」及「社會關懷服務」，經 111 年 5 月召開本府評審會議決議，本府共推薦 5 機關參賽，包括消防局、翡管局、公運處、北市聯醫、民政局。本會於 111 年 6 月辦理 4 場次輔導會議，以協助提升參獎申請書及簡報品質，後續並依國家發展委員會排定期程，彙辦完成線上報名及配合辦理相關作業。

（四）辦理本府創意提案競賽

為激發本府同仁發揮創意，針對與機關業務相關之各項市政議題提出興革精進方案，提升行政效率及施政品質，本府創各縣市政府之先，於 96 年 7 月 1 日推行臺北市政府創意提案會報制度，且為精進及契合本專案之內容，104 年 5 月 15 日將專案名稱修正為創意提案競賽。

111 年創意提案競賽，獎項有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」3 項，各一級機關薦送提報 128 案，本會於 111 年 6 月中旬前完成 7 場次初審會議，評選入圍提案，後續將於 8 月中旬前辦理 3 場次複審會議，評選最終獲獎提案。

(五) 重大政策(計畫)管理系統建置

本案系統於制度流程優化部分，已建立本府重大政策（計畫）規劃、執行及評估階段之範圍及定義，並依施政重點目標，建立各階段標準作業流程及作業期程。另有關系統需求部分，已提供本府資訊局規劃、執行及評估階段系統需求欄位、各欄位相互階層連動關係及需求功能，另建立執行階段各類計畫類型及作業階段之模組樣態等需求。系統招標部分，本案系統已於 110 年 12 月底完成招決標作業，111 年 1 月 14 日召開系統專案啟動會議，已陸續召開多場需求訪談會議，目前本會與資訊局針對基本設計文件報表需求端進行確認，後續將配合資訊局開發期程，提供相關意見及需求，以利本案系統如期完成開發上線。

(六) 編修本府公共工程中程計畫

本府公共工程中程計畫係配合民選市長任期，實現市政白皮書揭櫫施政遠景，並延續市府重大政策及各機關施政重點調整研訂之中程計畫。為提升計畫品質，本會依據策略地圖精神，自 108 年度起改採「逐年編修」方式推動，並配合重大政策（計畫）管理系統建置，

計畫流程均將納入系統管制，期藉由計畫作業之精進，強化計畫參用價值。本府 111 年度公共工程中程計畫業於 111 年 4 月 8 日簽奉市長核定。

（七）民意調查精進教育訓練班期滿意度

為協助本府各單位辦理民意調查，本會與公訓處合作辦理民意調查精進教育訓練班，針對本府各局處辦理民調業務同仁，提供民意調查理論、抽樣方法、問卷設計、民意與公共政策制定及民意調查委外實務等基礎知識。111 年預計於 8 月辦理相關作業，並透過課後滿意度調查提供辦理成效回饋。

參、未來施政重點

一、提高公民參與

（一）擴大開放及運用政府資料

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小組會議，並配合本府資訊局智慧城市推動發展方向，進行資料盤整開放，未來亦將持續推動獎勵研究報告運用資料評獎作業，提升各機關開放資料與解決民眾實際問

題之關聯性，使開放資料成為達成政策目標之有效工具。

(二) 持續推動 i-Voting

本會將持續滾動檢討公民參與運作相關機制、系統優化與擴充，以開展更多政策溝通，提升更賦權賦能之公民參與，完善政策規劃與執行。

(三) 優化參與式預算錄案案件管理機制

針對各年度參與式預算錄案未完成案件，促請各主、協辦機關與提案人持續確認辦理內容，確保案件如期如質完成。另持續協助本府民政局優化「參與式預算提案管理系統平臺」，以利案件後續管理。

(四) 賡續推動臺北市青年事務委員會

臺北市青年事務委員會第 7 屆委員任期自 110 年 9 月 1 日至 111 年 8 月 31 日止，將持續依「臺北市青年事務委員會設置要點」賡續辦理委員會運作相關作業，俾達強化本府青年事務整合政策規劃及研訂發展策略，加速本市青年事務發展之目標。

(五) 賡續推動公民參與各項事務

為落實開放政府、全民參與之施政理念，

有效消弭政府政策制定與民意出現落差之情形，除將持續依據業務實際推動情形滾動修正各項公民參與制度，亦將透過教育訓練、公民培力，共同討論形塑更有效的公共治理模式。

（六）臺北城市博覽會

為使「2022 臺北城市博覽會」主題-「台北的未來-THE FUTURE IS NOW」精神延續，未來規劃於展後將部分展品和紀錄移展至臺北探索館，提供民眾持續參觀及認識不同的臺北風貌和進步軌跡，並規劃線上移展持續傳遞與留存臺北的轉變和成長。

二、優化政策溝通

（一）推動公文減量及加速

定期公布一般公文減量及發文件平均處理日數，請各機關檢討不必要公文類型、落實先溝通再寫公文之政策方向，並定期提報由首長主持之業務會報，以利掌握公文數量及效率變化，適時檢討公文減量暨處理效率，提升行政效能。

（二）持續辦理市政議題民意調查作業

為持續了解市民對本府重要施政作為的看

法與滿意度之評價，111 年度將持續辦理本府市政議題民意調查作業，並將視疫情狀況，機動調整民調執行方式，相關結果並提供本府各機關作為施政參考。

（三）辦理員工滿意度、外部顧客滿意度調查及首長互評作業

為幫助市府各機關瞭解還有哪些方面可以做得更好、讓市府員工有更好的工作環境，本會將持續進行員工滿意度調查，調查計畫於111年5月簽辦，6月執行調查，11月底前公布市府整體報告。另外外部顧客滿意度調查規劃於111年6至11月辦理，調查結果將提供機關作為後續施政精進與改善之參考。首長互評係透過同儕評鑑，多一面向管道供本府首長自我了解領導管理情形，以促進市府團隊合作互助成長，111年度預計於6月及10月辦理。

（四）持續優化 1999 話務服務品質

本會與話務中心（含視障話務小組）勞務委外廠商持續共同努力精進話務作業流程並契合民眾需求，以兼顧服務品質與行政效能，並且避免惡意檢舉及浪費行政資源。此外，本會將依據「1999 市民熱線導入 AI 人工智慧最適方

案評估研究」委託研究案之研究結果，針對語音辨識及自動分案，逐步優化系統及流程層面，以利減輕話務人員負擔，提升服務效能及降低失誤率。另，111 年 5 月於台北通 APP 新增撥打 1999 網路電話功能，期能達到電話節費及簡省民眾於陳情流程時身分認證程序之目標。

（五）持續辦理 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

本府派工案件資料已透過大數據平台建置相關視覺化儀表板，並提供各機關使用；另為使分析結果較具代表性，原每月提供各機關熱門路段分析，110 年 1 月起改為每季作業，以利機關有更長期的資料可以參考；未來將持續針對民眾通報案件數較高之熱門派工項目，就其年度資料進行整體性分析，並結合適合之外部資料進行專案分析，剖析案件問題特性趨勢，供案件權責機關據以從問題根源進行改善。

三、強化管考效能

（一）推動本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」預警自動化

110 年度與本府資訊局合作推動單一陳情系統「HELLO TAIPEI」自動預警與資料視覺化，建置警示燈號、熱區熱詞等儀表板，預計

111 年下半年開放本府各機關使用，促進各機關數據資料應用，主動覺察異常情形，及時因應處理。

(二) 持續精進研考類一條鞭人員相關機制及強化研考人員教育訓練

為強化本府研考體系，增加橫向協調功能及提升作業成效，本會依「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」，每年滾動式調整研考類一條鞭人員輔導項目且進行 2 次評核作業，下半年評核結果預定於 10-11 月底前函送各機關首長參考。

111 年下半年度擬定於 7-8 月份辦理研考類一條鞭人員研習暨座談會及新進研考人員研習班，宣導推動本府當前重點政策及管考作業執行方向，以增進本會與各機關研考溝通成效，並強化不同研考業務層級人員相關作業知能。

(三) 提升府列管個案計畫執行成效

本府年度重要計畫係依據「臺北市政府年度個案計畫管制考核作業要點」規定辦理選案、管制、查證及評核等作業，以期自選案作業及作業計畫研擬，嚴謹制定年度個案計畫執行依據，並透過三級管考機制及管理作為，由

主辦機關內部督導管理及加強橫向聯繫作業，協調解決問題，倘仍有計畫落後狀況，將由本會報請本府副秘書長召開檢討會議協助排除困難，年度終了時，針對當年度列管計畫進行考評作業，以回饋至下年度研擬計畫時修正參考，藉由下而上管制作為，以期重要計畫可如期如質完成。

（四）提高災害防救督考效能

臺灣地區在天然災害風險機率排名世界第一，災害型態萬變，面對全球氣候變遷，各單位需持續精進防救災技能，綜合考量各種可能發生的災害，本市更需發展多元應變機制，及複合性災害管理應變策略。

本會依據本市「災害防救督導考核計畫」於每年 5 月底前偕同災害防救辦公室完成防災考核作業，目的為檢核本府各單位防救措施執行是否落實進行抽查，另為強化備災效能，111 年度將「防疫計畫重要規範、SOP 及措施執行情形」、「健全及強化災害應變機制」與「災害防救資源維護管理情形」等納入檢核，亦鼓勵各機關研議所屬防災業務持續精進。

為使各機關善用知識管理，並將承辦經驗匯入本府知識管理系統，以利各單位學習防災

經驗與成果，提升行政效能。

(五) 辦理本府文書處理教育訓練

本會除依本府各機關之實際情況，不定期協助提供機關文書、研考、主管及承辦人員公文輔導工作外，為加強提升機關文書處理品質及擴展本府同仁參與公文講習之人數，將持續與本府公務人員訓練處合作辦理本府文書處理講習班，主要講習對象為本府所屬各機關之新進同仁、文書、研考、核稿主管及業務承辦人等種子人員；講習課程有文書處理概述、機密文書處理與實務、公文處理時效管制作業等，分由本府秘書處、政風處及本會負責講授，以整體性灌輸本府公文處理作業規範。

(六) 賡續推動重大政策（計畫）管理系統建置

本系統建置係整合本府重大政策（計畫）規劃階段、執行階段及評估階段之系統化機制。規劃階段依本府施政重點項目及目標，制定重大政策長期計畫，透過執行階段管制年度個案計畫里程碑控管，檢視執行面並即時檢討及修正，至評估階段分為年度計畫考評與長期計畫結束之整體評估，對應回饋至執行端與規劃端進行調整精進。

本系統分二期程進行開發作業，111 年預計完成政策規劃階段提案表及說明表，政策執行階段分級列管表，並確認各階段系統流程及人員角色權限等作業，111 年下半年進行第一期系統測試、教育訓練及試營運等作業。

四、政策研究與規劃

（一）推動並滾動編修府級策略地圖

111 年上半年完成 111 年度府級策略地圖，並啟動 112 年府級策略地圖編修作業，藉由執行成效檢討與橫向溝通，持續滾動修正，以校準政策目標。

（二）持續辦理策略性專題委託研究

為強化市政運作及服務效能，持續辦理市政建設專題委託研究。112 年度規劃辦理人民陳情案件實名制的執行方案評估，及後疫情時代市府數位服務、組織長期發展策略等委外研究議題。

（三）賡續辦理創意提案競賽

透過獎勵、市政會議表揚、網頁宣傳、製作成果彙編等方式，擴散獲獎提案成效，並持續激勵本府同仁發揮創意並踴躍提案，以提升

行政效率，增進為民服務品質。

(四) 策定本府公共工程中程計畫

本府公共工程中程計畫為精進整體作業流程，自 111 年度起將配合重大政策（計畫）管理系統建置，就計畫作業期程設計不同功能性之表單，藉由系統化之作業流程，除可免除機關同仁表單重覆填寫之困擾，另更重要的是有助於本會對各項計畫整體流程與資料內容之掌控與管理。

(五) 協助辦理臺北市政府城市美學專案辦公室相關事務

為落實推動城市美學之政策目標，作為跨局處合作及公私協力之推動平臺，110 年 12 月 2 日完成「臺北市政府城市美學專案辦公室設置要點」訂定，目前由本會協助辦理本府城市美學專案辦公室之市長季會、主任月會之會議議程擬訂、開會通知發送、會議紀錄製作、會議指裁示事項列管等行政幕僚作業。

本會已協助就專案辦公室輔導推動之 46 個執行方案，邀集相關權管局處、其他民間團體代表及專家學者召開會議，迄今共計召開 5 次月會及 1 次季會。

肆、結語

持續追求政策研究規劃、創新及管制考核之卓越效能並提升，至始至終皆是本會的堅定使命，再輔以正直誠信、團隊合作、創新卓越與開放共享的核心價值，竭力達成精實良善治理的願景。

為提升市府團隊施政效率，落實施政有方向、治理有步驟，本會透過優化政策溝通工具，建立本府全面性之策略及績效管理制度，幫助推動市政建設向前邁進，輔佐市長達成締造宜居永續城市的施政願景。

本會秉持著為市民服務、替城市創新的精神，致力於開放政府、全民參與之施政方針，消弭政策制定與民意落差之情事，致力於實踐創新卓越、開放共享的進步城市價值。

以上報告為本會近期主管業務執行概況，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！