

臺北市政府(研考會)施政報告

資料更新截止日期：108 年 3 月 31 日

資料公告日期：108 年 4 月 9 日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

壹、計畫作業

- 一、策略地圖編修工作：府級 108 年策略地圖修訂工作業於 3 月 5 日第 2029 次市政會議報告完成，各局處據以承接府級項目修訂所屬版本。108 年度策略地圖(府級、一級機關、區公所、二級機關)編修工作業於 3 月底完成並公告上網(參閱公民參與網策略地圖專區)。
- 二、臺北市政府第 13 屆第 1 次施政報告於 108 年 1 月開始編撰作業，3 月 28 日送臺北市議會，臺北市議會第 13 屆第 1 次大會預定 108 年 4 月 9 日開議，4 月 10 日進行口頭施政報告。
- 三、106 年度本府所屬市營事業績效考評受考單位計有臺北自來水事業處、臺北市動產質借處及臺北市政府捷運工程局(土開基金)等 3 個機構，考評作業於 107 年 5 月 14 日至 18 日辦理，由本府市營事業經營績效考核小組(財政局、人事處、主計處、交通局及本會派員組成)暨府外學者專家至各事業機構就其所提書面報告進行查證，評定其經營之績效，並提出業務改善建議，考評報告於 8 月 16 日簽奉市長核定後，業函知自來水處等 3 個市營事業機構據以改進。
- 四、本府所屬非營業基金(共計有 27 個)係以達成政策功能為主要目標，非以營利為目的，為配合本府推動策略地圖之政策，並簡化非營業基金年度考核之流程，自 107 年起辦理前一年度考核作業即與策略地圖評核結合，並納入各一級機關局處級策略地圖成果評核作業。
- 五、本府 108 年施政計畫編修作業於 107 年 2 月啟動作業程序，7 月將計畫草案函送臺北市議會，各機關依議會預算審議結果修正後由本會彙編為年度施政計畫正式本，於 107 年 11 月奉核定後函頒，同時上網公告。

貳、研究發展

一、辦理民意調查

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

二、辦理市政建設專題委託研究

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

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

本會 107 年度委託研究案計 3 案：「臺北市單一陳情系統『HELLO TAIPEI』之大數據應

用研究」：業於 108 年 1 月底結案，並將建議事項函相關機關辦理，「臺北市國際生活環境之探討研究」因問卷回收率不佳，考量作業品質，已依契約規定申請履約展延 3 個月（至 108 年 4 月 11 日止），另一案臺北市府管考系統整合之可行性評估」因 4 次流廢標業經簽奉核定本案不予執行。

本會 108 年度委託研究案計 2 案：「臺北市府運用公民參與強化公共治理之推動策略」及「臺北市府風險盤點及其管理模式之研究」等兩案皆已上網公開招標，預計於 4 月下旬舉行評選會議。

三、本府公民參與委員會運作

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

委員會現已進入第三屆，並已於 108 年 3 月 27 日召開 108 年第一季大會。

現階段重要執行結果，摘要如下表：

組別	重要執行結果摘要
公民參政組	訂定公聽會、公民咖啡館等公民參與機制的相關標準作業流程及確認其定位
	訂(修)定網路投票 i-Voting 運作機制與規範、辦理 i-Voting 相關流程
	訂定臺北市府公共工程落實公民參與制度作業程序，並擇定觀察案例(C1/D1、音圖中心)
	規劃公民參與的教育訓練機制，如 i-Voting 系統操作、公民參與及溝通技巧工作坊等
	設置本市公民參與網，完成網站優化-民主小鬧鐘相關工作，並結合本府官方 line 精準投遞，提供民眾更方便多元之方式得知公民參與會議資訊
	修訂文化資產審議流程並增訂旁聽規則，開放對文化資產審議有興趣的民眾可以參與了解審議過程
	研議修訂都市發展相關公民參與機制，並擇定蟾蜍山、光明國小辦理試點，以回饋機制訂定
開放資料及探勘組	盤點本府可開放資料，討論後續加值運用及效益
	優化資料開放平臺，並與民間開放資料團體進行合作
	辦理獎勵研究報告運用臺北市府資料評獎作業
	辦理獎勵本府員工運用開放資料創新服務機制
參與預算組	訂定參與式預算教育訓練及人員培訓機制
	訂定並修訂臺北市參與式預算制度公民提案與審查作業程序
	辦理公務人員及市民參與式預算教育訓練
	辦理 12 區公所推動「鼓勵民眾參與社區環境改造」計畫
	訂定並辦理「臺北市參與式預算」官學聯盟合作計畫

	各區公所辦理提案說明會、住民大會及提案工作坊
	辦理參與式預算提案審查
	辦理參與式預算提案投票

參、管制考核

一、年度個案計畫管制考核工作

- (一)個案計畫為市政建設實現之藍圖，為貫徹施政目標之達成，本會對本府重要個案計畫，均依「臺北市政府年度個案計畫管制考核作業要點」選項列管。而為有效率推動計畫，經選項列管者，除事前審查作業計畫與綱要進度表外，計畫執行期間更進行定期（期中及期末）與不定期實地查證，遇有機關因橫向聯繫不足發生執行障礙，則適時主動參與溝通協調，以切實掌握計畫執行之進度與效率；另為確保計畫品質與激勵士氣，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。
- (二)108 年度由府列管個案計畫共列管 45 案，按季列管進度。本會業依前揭要點規定，辦理第一季相關審查作業，並將落後案件適時提報三位副秘書長召開檢討會議。

二、督考院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」執行情形

- (一)行政院為促使我國交通秩序有效改善、進而減少交通事故，保障人民生命財產安全，創造安全便利之交通環境，頒布「道路交通秩序與交通安全改進方案」，分別從強化道安組織功能與管考作業、加強道路交通事故防制、加強道路交通工程設施與管理、強化公路監理執行與管理、加強道路交通執法、加強道路交通安全教育與加強道路交通安全宣導等方面加以推動與執行。
- (二)本會為推動本府執行院頒方案，針對本府各機關執行院頒方案各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，並由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，辦理年度初評作業。107 年度初評作業業於 108 年 2 月完成，初評結果刻正簽核中，後續將持續追蹤本府各機關改善情形。

三、柯 P 新政—本府市政白皮書列管作業：本府市政白皮書依 5 大面向、30 個主題進行列管，截至 107 年 12 月底止達成率為 81.58%，執行成果已公布於公民參與網，爾後將每半年更新進度。

肆、服務精進

一、本府參加政府服務獎輔導作業：

- (一)本府參加行政院第 2 屆政府服務獎，國家發展委員會於 108 年 3 月公布入圍名單，計有社會局及資訊局 2 個機關入圍。
- (二)依本府辦理政府服務獎參獎執行計畫，請各機關於 5 月 17 日前函報參加第 3 屆政府服務獎，將依時程辦理報名、評審及輔導等事項。

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一)為民服務工作不定期現場考核：

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

(二)電話服務禮貌測試：

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

三、推動本府創意提案競賽

- (一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。
- (二)107 年度本府創意提案競賽作業，本府各一級機關薦送提案共計 151 件（創新獎 52 件、精進獎 70 件、跨域合作獎 29 件）。經 5 月 30 日初審會議及 7 月 25 至 27 日複審會議，決選各獎項最終獲獎提案（創新獎 8 案、精進獎 8 案、跨域合作獎 6 案），並於 107 年 11 月 20 日本府第 2015 次市政會議頒獎。

四、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

- (一)108 年 3 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 6,665 件，表格下載次數為 28 萬 461 次，累計自 91 年 4 月至 108 年 3 月 31 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 37 萬 9,626 件，表格下載次數為 2,681 萬 7,078 次。
- (二)108 年 3 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「資訊類-台北卡金質會員驗證申請」、「勞動類-雇主與第二類外國人終止聘僱關係驗證」、「社政類-社區公共托育家園(小家園)線上登記報名-候補登記」、「社政類-公辦民營托嬰中心(大公托)線上登記報名-候補登記」及「原住民族事務類-臺北市政府原住民學生獎助學金」。

五、持續推動單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

- (一)本系統整合多元陳情管道（如書面、電話、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。
- (二)自 105 年 11 月 1 日上線，至 108 年 3 月 31 日止，成案件數共計 73 萬 6,827 件，平均每月 2 萬 5,408 件。

六、推動本府異常事件通報機制

為鼓勵本府員工於執行業務過程主動揭露異常事件，對市政及工作提出建議，讓府級或權責機關及時掌握並解決問題，建立反省改進之組織文化，本府於員工參與入口網建置「反映公務相關意見系統」，自 107 年 1 月 1 日啟用，至 108 年 3 月 31 日止，通報案數計 1,331 案，承辦件數計 1,359 件。

伍、公文及圖資管理

一、出版品管理

為鼓勵本府所屬各機關出版、發行優良出版品，提升政府出版品品質，並落實獎優及汰劣之原則，於 108 年 1 月 7 日依據「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」函請各機關提送相關資料參評。本年度評比作業預計於 108 年 4 月完成初評及複評。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

為簡化本府公文處理成效檢核作業，獎勵表現績優機關，並落實對公文處理成效執行待加強機關之督考作業，本府年度定期公文處理成效檢核作業自 98 年度起改採「全面檢核」及「複檢輔導」二年輪流交互運作方式辦理。107 年度原為「全面檢

核」，惟本府各機關之新公文系統於 106 年 11 月起陸續上線，考量上線初期各機關需熟悉適應操作流程並持續調整系統功能，且本府 106 至 107 年度陸續頒布多項公文處理精進措施，為利各機關全力配合推動執行，及本府後續檢視各項政策目標達成情形，將 107 年度之「全面檢核」作業遞延至 108 年度執行，並將相關公文處理精進措施納入檢核重點。

(二)不定期抽查輔導

107 年下半年於 7-10 月間針對研考一條鞭公文管考輔導項目至本府一、二級共計 145 個機關進行實地調卷查核作業、10 月辦理大地處等 8 個二級機關之抽查、11 月針對教育局等 5 個機關辦理專案案件抽查；另為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，於 108 年 2 月至文山區健康服務中心等 3 個機關辦理公文時效抽檢輔導作業；各項查核結果均函請受檢機關逐項檢討改進並辦理內部宣導訓練，期有效提升本府整體公文處理效能與品質。

三、推動本府研考類一條鞭制度

(一)為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，強化各機關管考作為，並彰顯機關作業績效，本會於 107 年 9 月 11 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」，提升研考類一條鞭人員層級，擔任各機關與本會業務直接對應之聯絡窗口與當責人員，並建立相關管理機制。本會於 11 月辦理年度檢視成果作業，相關結果提供各機關首長作為年終考績參考。另於 107 年辦理 3 場次（6、8、10 月）人員研習營及座談會、12 月進行滿意度調查，以強化各機關研考類一條鞭人員與本會之交流及意見反映。

(二)考量研考類一條鞭機制運作反饋在機關研考作業執行成效之激勵措施，本會於 107 年 9 月 19 日函頒修訂「臺北市政府績優研考人員獎勵要點」，將獎勵對象與研考類一條鞭制度結合，由本會依輔導項目檢視各機關執行成效評定成績，並衡酌執行情形分類排序擇優予以獎勵，107 年經評定 16 位獲獎績優研考人員，已安排於 108 年 4 月 23 日市政會議頒獎。

四、推動精準投遞平臺建置作業

為精進 LINE 服務，不讓民眾受到不必要訊息干擾，希望透過 LINE 工具，增加訂閱服務，準確傳送民眾關切或所需要的資訊。已於 107 年完成 7 大類（繳費訊息、兒童福利、安全照護、環境保護、交通建設、休閒娛樂及居住服務），共計 28 項服務，提供民眾訂閱所需訊息。此外，服務中亦提供助妳好孕、防癌及保智等資訊之對話機器人，讓民眾可以透過 LINE 詢問相關問題，以更瞭解切身相關之市政服務。

五、開放資料作業

為持續推動活化本府開放資料運用並建立評獎機制，本會除積極參與每月本府公民參與委員會開放資料組工作組會議相關推動事項，另為提升本府開放資料價值，促進資料活化運用，本會於 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，經審查後，共評定 7 件獲獎研究報告，已於 107 年 12 月 26 日市政會議進行頒獎，獲獎之研究報告並函送權責機關參採；另為促進本府各機關積極檢討釋出市政議題優先度高之政府資料，鼓勵員工運用資料進行探勘與創新為民服務，本會訂頒「臺北市政府各機關員工開放及運用政府資料獎勵計畫」，於 107 年 5 至 8 月首次辦理徵件及評獎作業，共評定 2 件特優獎、2 件優等獎，並於 107 年 8 月 14 日市政會議進行頒獎。

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」107 年 9 月至 108 年 3 月 (107/9/1~108/3/31) 服務績效統計如下：

一、話務服務量

- (一)總進線量：206 萬 2,011 通。
- (二)電話處理總數 (含接聽及外撥)：89 萬 4,400 通。

二、話務服務績效

- (一)服務水準 (20 秒內接聽數)：92.00%。
- (二)掛斷率：1.30%。
- (三)平均等待時間：4.36 秒。
- (四)平均通話時間：179.72 秒。

三、派工服務績效

- (一)受理 8 萬 7,975 件。
- (二)結案 8 萬 6,305 件，占 98.10%。(統計日期：108 年 4 月 2 日)
- (三)前五名派工項目：
 - 1. 大型廢棄物清運聯繫，計 4 萬 4,958 件，占 51.10%。
 - 2. 場所與設施噪音舉發，計 1 萬 3,326 件，占 15.15%。
 - 3. 污染舉發，計 6,718 件，占 7.64%。
 - 4. 路燈故障或設施損壞，計 4,646 件，占 5.28%。
 - 5. 鄰里無主垃圾清運，計 3,656 件，占 4.16%。

臺北市政府(研考會)施政報告

資料更新截止日期：108 年 8 月 31 日

資料公告日期：108 年 9 月 10 日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

壹、計畫作業

- 一、策略地圖編修工作：府級 108 年策略地圖修訂工作業於 3 月 5 日第 2029 次市政會議報告完成，各局處據以承接府級項目修訂所屬版本。108 年度策略地圖(府級、一級機關、區公所、二級機關)編修工作業於 3 月底完成並公告上網(參閱公民參與網策略地圖專區)。
- 二、臺北市政府第 13 屆第 2 次施政報告於 108 年 8 月 28 日函送臺北市議會，臺北市議會第 13 屆第 2 次大會於 108 年 9 月 10 日開議，9 月 11 日進行口頭施政報告。
- 三、為簡化考核作業，避免疊床架屋之冗事，本會於 108 年 5 月 17 日簽奉核可，自 107 年度起市營事業年度經營績效考核作業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，107 年度三受考機關—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參考改進。
- 四、本府所屬非營業基金(共計有 27 個)係以達成政策功能為主要目標，非以營利為目的，為配合本府推動策略地圖之政策，並簡化非營業基金年度考核之流程，自 107 年起辦理前一年度考核作業即與策略地圖評核結合，並納入各一級機關局處級策略地圖成果評核作業。
- 五、本府 109 年施政計畫編修作業於 108 年 2 月啟動作業程序，8 月將計畫草案函送臺北市議會，各機關依議會預算審議結果修正後由本會彙編為年度施政計畫正式本，於 109 年 2 月前奉核定後函頒，同時上網公告。

貳、研究發展

一、辦理民意調查

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

二、辦理市政建設專題委託研究

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

本會 107 年度委託研究案計 3 案：「臺北市單一陳情系統『HELLO TAIPEI』之大數據應用研究」及「臺北市國際生活環境之探討研究」2 案已結案並將建議事項採行情形送相關單位參辦；另一案「臺北市政府管考系統整合之可行性評估」因投標廠商服務建議仍未能契合委託需求，經 4 次流廢標及期程考量，簽奉核定不予執行。

本會 108 年度委託研究案計 2 案：「臺北市政府運用公民參與強化公共治理之推動策略」及「臺北市政府風險盤點及其管理模式之研究」2 案均完成招標委外簽約，期中、

期末報告繳交時間約為 108 年 10 月及 109 年 2 月。

三、本府公民參與委員會運作

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

委員會現已進入第三屆，並已分別於 108 年 3 月 27 日、108 年 6 月 24 日召開 108 年第一、二季大會。

現階段重要執行結果，摘要如下表：

組別	重要執行結果摘要
公民參政組	訂定公聽會、公民咖啡館等公民參與機制的相關標準作業流程及確認其定位
	訂(修)定網路投票 i-Voting 運作機制與規範、辦理 i-Voting 相關流程
	訂定臺北市政府公共工程落實公民參與制度作業程序，並擇定觀察案例(C1/D1、音圖中心)。
	規劃公民參與的教育訓練機制，如 i-Voting 系統操作、公民參與及溝通技巧工作坊等。
	設置本市公民參與網，完成網站優化-民主小鬧鐘相關工作，並結合本府官方 line 精準投遞，提供民眾更方便多元之方式得知公民參與會議資訊。
	修訂文化資產審議流程並增訂旁聽規則，開放對文化資產審議有興趣的民眾可以參與了解審議過程。
	研議修訂都市發展相關公民參與機制，並擇定蟾蜍山、光明國小辦理試點，以回饋機制訂定。
開放資料及探勘組	盤點本府可開放資料，討論後續加值運用及效益
	優化資料開放平臺，並與民間開放資料團體進行合作
	辦理獎勵研究報告運用臺北市政府資料評獎作業
	辦理獎勵本府員工運用開放資料創新服務機制
參與預算組	訂定參與式預算教育訓練及人員培訓機制
	訂定並修訂臺北市參與式預算制度公民提案與審查作業程序
	辦理公務人員及市民參與預算教育訓練
	辦理 12 區公所推動「鼓勵民眾參與社區環境改造」計畫
	訂定並辦理「臺北市參與式預算」官學聯盟合作計畫
	各區公所辦理提案說明會、住民大會及提案審議工作坊
	辦理參與式預算提案審查
	辦理參與式預算提案投票

參、管制考核

一、年度個案計畫管制考核工作

- (一)個案計畫為市政建設實現之藍圖，為貫徹施政目標之達成，本會對本府重要個案計畫，均依「臺北市府年度個案計畫管制考核作業要點」選項列管。而為有效率推動計畫，經選項列管者，除事前審查作業計畫與綱要進度表外，計畫執行期間更進行定期（期中及期末）與不定期實地查證，遇有機關因橫向聯繫不足發生執行障礙，則適時主動參與溝通協調，以切實掌握計畫執行之進度與效率；另為確保計畫品質與激勵士氣，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。
- (二)108 年度由府列管個案計畫共列管 45 案，按季列管進度。本會業依前揭要點規定，已辦理完畢第二季相關審查作業，並將落後案件適時提報三位副秘書長召開檢討會議。

二、督考院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」執行情形

- (一)行政院為促使我國交通秩序有效改善、進而減少交通事故，保障人民生命財產安全，創造安全便利之交通環境，頒布「道路交通秩序與交通安全改進方案」，分別從強化道安組織功能與管考作業、加強道路交通事故防制、加強道路交通工程設施與管理、強化公路監理執行與管理、加強道路交通執法、加強道路交通安全教育與加強道路交通安全宣導等方面加以推動與執行。
- (二)本會為推動本府執行院頒方案，針對本府各機關執行院頒方案各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，並由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，辦理年度初評作業。107 年度初評作業業於 108 年 2 月辦理完成，並報府核定。後續將持續追蹤本府各機關改善情形。

三、柯 P 新政—本府市政白皮書列管作業：本府市政白皮書依 5 大面向、30 個主題進行列管，截至 108 年 6 月底止達成率為 82.46%，執行成果已公布於公民參與網，爾後將每半年更新進度。

肆、服務精進

一、本府參加政府服務獎輔導作業

- (一)本府參加行政院第 2 屆政府服務獎，計有社會局及資訊局等 2 個機關獲入圍。
- (二)依本府辦理政府服務獎參獎執行計畫，請各機關函報參加第 3 屆政府服務獎，計有 13 個機關（單位）報名參加，評審後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，本會將待國發會函頒「第 3 屆政府服務獎評獎實施計畫」後，輔導前列機關積極準備參獎事宜。

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

- (一)為民服務工作不定期現場考核：
為提升各機關為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會主動檢討與精進相關考核指標，不定期派員至各機關服務場所抽查，並將考核結果專簽陳核後，通知機關檢討改進，俾協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質。
- (二)電話服務禮貌測試：
為提升電話服務禮貌，落實本府各機關同仁便民親民之公務價值觀，本會以府級督考角度，依輿情反映、政策性交辦或特殊情形進行不定期電話服務禮貌測試，並通知相關機關檢討改善，協助機關提升電話服務禮貌品質。

三、推動本府創意提案競賽

- (一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。
- (二)108 年度本府創意提案競賽作業，本府各一級機關薦送提案共計 149 件（創新獎 49 件、精進獎 74 件、跨域合作獎 26 件）。經 5 月 27 日初審會議及 7 月 18 至 24 日複審會議，決選各獎項最終獲獎提案（創新獎 8 案、精進獎 8 案、跨域合作獎 6 案），108 年 8 月 2 日公布評審結果。

四、本府申請案件執行情形

(一)線上申辦優化成果：

近年來本府申請案件網路申辦項目數，呈現成長趨勢：

年度	申請案件項目	網路申辦(含 e 點通、站外連結)項目
105	1,450	741(51.1%)
106	1,454	752(51.72%)
107	1,487	1,125(75.66%)
108 (至 8/31)	1,465	1,339(91.4%)

- (二)108 年 8 月份 e 點通申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「資訊類-台北卡金質會員驗證申請」、「勞動類-雇主與第二類外國人終止聘僱關係驗證」、「社政類-公辦民營托嬰中心(大公托)線上登記報名-候補登記」、「社政類-社區公共托育家園(小家園)線上登記報名-候補登記」及「自來水類-過戶申請」。

五、持續推動單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

- (一)本系統整合多元陳情管道（如網站、APP、1999、書面、電話、臨櫃等），透過欄位設計達到自動化分案，民眾亦可自行立案並線上查詢，有效提升市府行政效率及整體服務品質。
- (二)自 105 年 11 月 1 日上線，至 108 年 8 月 31 日止，成案件數共計 87 萬 6,027 件，平均每月 2 萬 5,766 件。

六、推動事件通報機制

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

伍、公文及圖資管理

一、出版品管理

為鼓勵本府所屬各機關出版、發行優良出版品，提升政府出版品品質，並落實獎優及汰劣之原則，於 108 年 1 月 7 日依據「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」函請各機關提送相關資料參評，並於 4 月完成初評及複評。審定結果及評比報告經 4 月 23 日奉核後，業於 4 月 25 日函送各機關參考。本次獲獎之 11 項優良政府出版品業於 5 月 28 日市政會議中頒獎。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

為簡化本府公文處理成效檢核作業，獎勵表現績優機關，並落實對公文處理成效執行待加強機關之督考作業，本府年度定期公文處理成效檢核作業自 98 年度起改採「全面檢核」及「複檢輔導」輪流交互運作方式辦理。108 年度為「全面檢核」，相關作業規劃於 2 月 15 日函頒，並依排定時程於 7 月 15 日至 8 月 16 日進行實地檢核作業，後續檢核報告將於簽奉核定後函請受檢機關檢討改進。

(二)不定期抽查輔導

108 年上半年於 4 月辦理就服處等 9 個二級機關之抽查、5 月針對勞動局等 5 個機關辦理專案案件抽查；各項查核結果均函請受檢機關逐項檢討改進並辦理內部宣導訓練，期有效提升本府整體公文處理效能與品質。

(三)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；108 年辦理 4 期本府文書處理講習，參訓人數約 312 人。

三、強化本府研考類一條鞭制度

為發揮橫向協調功能及提升作業成效，以強化各機關管考作為，並依據 108 年 5 月 9 日本府秘書長室會議決議之本府各類一條鞭運作機制規範原則，本會於 108 年 5 月 29 日修訂「臺北市府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」，每年檢視調整類一條鞭人員輔導項目並進行 2 次評核作業。108 年 6 月 27 日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；8 月 30 日與本府法務局合作辦理法制研考專業暨藝文座談會，以增進跨類一條鞭人員間意見交流。

四、推動精準投遞平臺建置作業

為精進 LINE 服務，不讓民眾受到不必要訊息干擾，希望透過 LINE 工具，增加訂閱服務，準確傳送民眾關切或所需要的資訊。服務中亦提供助妳好孕、防癌及保智等資訊之對話機器人，讓民眾可以透過 LINE 詢問相關問題，以更瞭解切身相關之市政服務。此外，自 108 年起本會與資訊局建立平臺管理原則，適時依民眾需求下架服務或上架服務，並持續檢討服務項目及內容，以提升民眾對本服務的滿意度。

五、開放資料作業

為持續推動活化本府開放資料運用並建立評獎機制，本會除積極參與每月本府公民參與委員會開放資料組工作組會議相關推動事項，另為提升本府開放資料價值，促進資料活化運用，本會訂頒獎勵研究報告運用臺北市府資料作業要點，並於 108 年 8 月 28 日再次修正內容，同時將要點名稱改為「臺北市府獎勵研究報告運用資料作業要點」，據此辦理後續徵件及評獎作業；另為促進本府各機關積極檢討釋出市政議題優先度高之政府資料，鼓勵員工運用資料進行探勘與創新為民服務，本會訂頒「臺北市府各機關員工開放及運用政府資料獎勵計畫」，並於 108 年 5 至 8 月辦理徵件及評獎作業，共評定 1 件特優獎、3 件優等獎及 3 件甲等獎。

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」108 年 4 月 1 日至 108 年 8 月 31 日服務績效統計如下：

一、話務服務量

(一)總進線量：156 萬 4,370 通。

(二)電話處理總數（含接聽及外撥）：67 萬 1,868 通。

二、話務服務績效

(一)服務水準（20 秒內接聽數）：89.87%。

(二)掛斷率：1.48%。

(三)平均等待時間：5.45 秒。

(四)平均通話時間：182.11 秒。

三、派工服務績效

(一)受理 6 萬 5,705 件。

(二)結案 6 萬 4,548 件，占 98.24%。（統計日期：108 年 9 月 5 日）

(三)前五名派工項目：

1. 大型廢棄物清運聯繫，計 3 萬 3,572 件，占 51.10%。

2. 場所與設施噪音舉發，計 7,682 件，占 11.69%。

3. 污染舉發，計 5,620 件，占 8.55%。

4. 路燈故障或設施損壞，計 3,620 件，占 5.51%。

5. 鄰里無主垃圾清運，計 2,995 件，占 4.56%。