

臺北市議會第12屆第1次大會

臺北市政府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 陳銘薰

中華民國104年4月

目錄

壹、前言	1
貳、103 年度下半年重要施政成果.....	3
一、計畫作業.....	3
(一)辦理本府「104 年度施政計畫」編審作業	3
(二)辦理本府所屬市營事業機構 102 年度績效考評作業	3
(三)辦理本府所屬非營業基金 102 年度營運績效考評作業	4
二、研究發展.....	4
(一)辦理本府民意調查	4
(二)辦理「市政信箱」電子信件作業	5
(三)辦理市政建設專題委託研究	5
三、管制考核.....	6
(一)辦理年度施政計畫管制考核工作	6
(二)列管市政會議市長裁(指)示事項.....	7
(三)列管「治安、公安、交安」會報裁(指)示事項	7
(四)追蹤列管議員質詢案件	8
四、為民服務及行政革新	8
(一)推動提升政府服務品質實施計畫	8
(二)辦理本府為民服務工作不定期考核與電話禮貌測試	9

(三)辦理人民陳情案件滿意度調查	10
(四)辦理非臨櫃申請案件滿意度調查	10
(五)推動神秘客隱匿性服務稽核專案	10
(六)持續推動申請案件單一窗口網站精進作為	11
(七)推動本府創意提案會報制度	12
五、公文管理及出版品業務	12
(一)辦理本府公文管考作業	12
(二)辦理本府文書處理講習	14
(三)出版品管理	14
六、持續提升 1999 臺北市民當家熱線服務品質	15
(一)1999 臺北市民當家熱線服務實績	15
(二)持續推動手語視訊	17
(三)強化話務人員教育訓練	18
(四)1999 派工系統優化升級	18
參、已實施之創新作為	19
一、「1999 臺北市民當家熱線」獲獎情形	19
二、建置「1999 臺北市民當家熱線」緊急備援中心	19
肆、未來施政重點	20
一、落實「開放政府，全民參與」，設置公民參與委員會	20

二、整合申訴管道 建置單一受理系統.....	20
三、制定績效評核機制與推動本府策略地圖作業	21
四、策劃本府 106 年至 109 年度公共工程中程計畫	22
五、策劃本府 105 年度施政綱要及計畫	22
六、持續加強追蹤管考作業	23
七、持續推動神秘客隱匿性服務稽核專案	23
八、出版品業務精進作為	23
九、提升本府 1999 臺北市民當家熱線話務服務品質	23
伍、結語	24

圖目錄

圖 1：98 年至 104 年 2 月每月話務服務量趨勢圖 16

圖 2：101 年 3 月至 103 年 12 月 IVR 話後滿意度趨勢圖 17

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12屆第1次定期大會開議，銘薰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支持，使本會各項業務均能順利推展，謹此敬致誠摯謝忱！

壹、前言

城市，是人類政治、社會、經濟與文化元素在空間上共同交織運作的展現。城市治理，為城市參與者，包含行政體系、公民團體、商業企業、居民等彼此之關係與運作，進而共同發展出當代城市的樣貌。

身為城市治理者的一員，長期以來，研考會積極扮演行政智庫、專案管理者及計畫督考者的角色，一方面以創新、全方位的思維，協助市長擘畫城市治理藍圖；另一方面持續在不同階段的市政施行期間，運用多元督考評核機制，敦促各機關落實政策，有效提升行政效能與品質，讓臺北市成為兼具智慧創新、安全友善、環保人文，且具全球競爭力的國際級都市。

銘薰有幸擔任研考會主任委員，除倍感榮幸之外，更期許在前賢奠定之基礎上，帶領研考會同仁以前瞻創新、公義開放的角度出發，透過多元方式，包含民意調查、資料探勘、公民參與委員會等，探知民意發展趨向及市政革新創意，並積極將民意建言轉化為施政願景與方針，協助市長及市府團隊共同規劃出各項提升臺北城市競爭力之策略，同時，持續透過扎實多階段的查核追蹤機制，提高施政服務品質與效能。銘薰期與同仁及市府團隊共同努力，為所有的臺北市民創造一個更好、更優質、更宜居的城市生活空間。

據此，銘薰謹提出半年來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、103 年度下半年重要施政成果

一、計畫作業

(一)辦理本府「104 年度施政計畫」編審作業

為整體呈現本府 104 年度重大市政業務，本會於 103 年 4 月函頒 104 年度施政綱要，作為研擬本府 104 年度施政計畫（草案）之指導方針，並於 103 年 9 月 24 日行文本府各機關依據施政綱要及 貴會預算審議結果，辦理本府 104 年度施政計畫研訂編製作業。全案業於 103 年 11 月 12 日簽報核定，並於 11 月 17 日上網公告施行。

(二)辦理本府所屬市營事業機構 102 年度績效考評作業

102 年度本府所屬市營事業績效考評受考單位計有臺北自來水事業處、臺北市動產質借處、臺北大眾捷運股份有限公司及臺北市政府捷運工程局（土開基金）等 4 個機構，考評作業於 103 年 5 月辦理，由本府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，評定其經營績效，並提出業務改善建議，考評報告業於 103 年 8 月

奉核後送各單位參考。

(三)辦理本府所屬非營業基金 102 年度營運績效考評作業

本府所屬非營業基金 102 年度營運績效考評作業於 103 年 4 月辦理，由本府財政局、主計處、人事處及本會組成考評小組，針對 27 個非營業基金進行考評作業，並另邀請府外學者專家對於住宅基金、市場發展基金、都市更新基金及公有收費停車場基金等 4 個基金提出改善建議。考評報告業於 103 年 8 月 25 日奉府核定，並於 103 年 9 月 1 日函發至各基金管理單位，作為未來業務推動之參考依據，使考評作業發揮精進基金績效管理之功能。

二、研究發展

(一)辦理本府民意調查

為掌握民意動向，瞭解市民對於市政之看法與滿意度，本會持續針對市政綜合性議題、市民對市政建設及政策施政滿意度進行民意調查，提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之具體參考。103 年度迄今，陸續針對「聯合醫院服務與問診」、「河濱公園與河濱自行車道」、「整體交通服務情形」、

「市民運動中心」及「違建拆除與道路施工品質」、「1999 臺北市民當家熱線服務滿意度」等議題進行民調，並將結果提供本府相關機關業務推動參考。

(二)辦理「市政信箱」電子信件作業

臺北市政府「市政信箱」係透過網路，提供民眾對市府提出建言及表述意見的溝通管道，本會負責列管本府各機關辦理情形，除每週選取當週熱門話題與預警案件提報市政會議，並按月選取交通、治安、公安類市政信箱案件，提報本府交通、治安、公共安全會報討論，使相關單位瞭解民眾反映之建議。自 103 年至 104 年 2 月止，「市政信箱」總收件數為 12 萬 6,873 件，每件平均處理天數為 4.64 天。

(三)辦理市政建設專題委託研究

為進一步提升施政效能，研考會每年辦理市政建設專題委託研究，透過研究發掘創新市政議題與解決方案，經由學術理論與市政實務之結合，增進各項市政推動進程與效率。

103 年度辦理 5 案，包含「臺北市政府隱匿性服務稽核（神秘客）運用之研究」、「營造臺北市新移民友善城市研究」、「臺北市青年競爭力調查之研究」、

「營造臺北市優質閱覽環境需求及滿意度之研究」及「市政資料庫或資料叢集盤點之研究」等 5 案，已於 103 年 7 月至 12 月完成期中審查作業，並將於 104 年 3 月至 6 月間進行期末報告審查作業。

三、管制考核

(一)辦理年度施政計畫管制考核工作

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

103 年度由府列管施政計畫計列管 51 案，截至 103 年 12 月止，執行情形統計如下：

- 1.已執行完成者 22 案，占 43.15%。
- 2.進度超前者 6 案，占 11.76%。
- 3.進度符合者 6 案，占 11.76%。
- 4.進度落後者 17 案，占 33.33%。

(二)列管市政會議市長裁（指）示事項

為使各機關有效落實市政會議重大政策決議，本會針對每週市政會議裁（指）示事項進行列管，除依據裁（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，進行追蹤列管與進行個案查證，以有效管制各機關執行重要政策指示之進度與品質。本會自 103 年至 104 年 2 月止計列管 722 案、共 6,865 件。

(三)列管「治安、公安、交安」會報裁（指）示事項

為有效保障民眾安全，本府定期召開「治安會報」、「交通會報」與「公共安全會報」等會議，強化府內相關局處橫向聯繫與縱向整合機制。本會持續透過「治安會報」及「交通會報」，隨時掌握本市治安及交通趨勢變化。此外，在公共安全維護方面，除由權管機關落實自主管理外，並透過聯合稽查及本會參與府級複查機制，不預警加強查緝業者動態違規行為，有效落實公共安全檢查品質，查核結果皆提報每兩個月召

開之公安會報進行列管。

(四)追蹤列管議員質詢案件

為敦促本府各機關對於議會市政總質詢等質詢案件能如期如質辦理，本會定期追蹤各機關最新辦理情形，並於每次大會開議前，將市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙整成冊，函送至 貴會備查。

四、為民服務及行政革新

(一)推動提升政府服務品質實施計畫

為提升本府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作業規定，辦理服務品質獎考評作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。本府 103 年度各機關為民服務工作之績效考評作業，分為平時考評及年度考評兩部分，平時考評包括機關不定期現場考核及電話服務禮貌測試成績，年度考評於 103 年 7 月至 10 月間分兩階段（書面評審與評審會）進行。年度考評結果已專案簽准，並擇優推薦工務局暨水利工程處、交通局、消防局、環境保護局、停車管理工程處、都市更新處、萬華區公所、信義區戶政事務所及聯合醫院和平婦幼院區等 9 個機

關，代表本府參加行政院第 7 屆政府服務品質獎。

103 年度服務品質獎獲獎經驗分享暨觀摩會已於 103 年 12 月 11 日假公訓處辦理，邀請第 6 屆政府服務品質獎優勝機關，包括本市大同區公所、新北市政府環境保護局、桃園縣政府工商發展局及苗栗縣大湖鄉衛生所等機關共襄盛舉。

(二)辦理本府為民服務工作不定期考核與電話禮貌測試

為全面提升本府服務品質，除定期舉辦服務品質獎考評作業外，本會另針對第一線服務機關及本府各機關委外經營且涉對外服務之場館進行現場考核，不定期抽查其服務情形，本會於 103 年度共計考核 86 個機關/單位、152 個場所；104 年 1 月至 2 月，共計考核 29 個機關/單位、29 個場所，相關考核結果均提報市政會議或專案簽核，並函送各機關檢討改進。

為落實民眾導向之電話服務禮貌運動，提高本府為民服務形象，本會亦針對本府各機關及委外服務場館進行電話禮貌測試，本會於 103 年度共計測試 495 個機關/單位、1,011 通；104 年 1 月至 2 月，共計測試 25 個機關/單位、120 通，並於每季測試結果提報市政會議或專案簽核後，行文受測機關檢討改進，本會亦將針對成績未達 80 分之機關進行複測作業。

(三)辦理人民陳情案件滿意度調查

為強化本府各機關受理人民陳情案件處理品質，本府針對各機關陳情案件進行滿意度調查作業，由本會負責彙整民眾寄回之調查表及辦理統計分析。民眾回復之調查表中如有陳述建議或相關陳情補充說明，皆轉請各受理機關再次檢視及具體回復。103 年度總計回收 4,033 件，民眾表示滿意或非常滿意事項計占 52.96%，表示尚可或未勾選者占 12.50%，表示不滿意或非常不滿意事項占 34.54%；104 年 1 月至 2 月總計回收 746 件，民眾表示滿意或非常滿意事項計占 49.45%，表示尚可或未勾選者占 14.98%，表示不滿意或非常不滿意事項占 35.57%。

(四)辦理非臨櫃申請案件滿意度調查

為瞭解民眾對於申請案件辦理之滿意度情形，本府透過民眾回復非臨櫃申請案件滿意度調查，瞭解相關單位服務品質。103 年回收件數共計 1,411 件，民眾表示滿意或非常滿意事項占 94%，表示不滿意或非常不滿意占 5.57%，表示無意見或未勾選占 0.43%。

(五)推動神秘客隱匿性服務稽核專案

為創新本府為民服務品質考核思維，本府創全國

之先，成立第一批政府機關自行招募培訓之專屬「神秘客」稽核團隊，以本府退休員工為招募對象，於進行培訓、取得專業證照後，自 102 年 5 月起至本府各機關服務現場進行隱匿式稽核，提出相關查核建議，督促機關精進服務品質。103 年 5 月進行第 2 次神秘客招募作業，共計 15 位完成培訓，於 103 年 7 月加入本專案稽核工作。

本府神秘客 102 年度考核 18 個機關、場次 58 場；103 年度考核計 9 個機關、考核場次 59 場。本會自 102 年 5 月開辦神秘客隱匿性服務稽核專案至 103 年 12 月止，共計進行 117 次神秘客考核，分別至本市圖書館及所屬場館、老人服務中心、運動中心、本府 1 樓東區等機關進行隱匿性稽核，提出改善建議，提報至市政會議及行文機關改善精進，敦促機關從視民如親的角度出發，提升服務品質。104 年度擬賡續推動本專案，朝向精進考核方式、提升執行品質及引進專家研析作業等方向推動。

(六)持續推動申請案件單一窗口網站精進作為

為讓民眾查找申請案件項目更為簡易便捷，本會持續協助資訊局精進改良申請案件單一窗口網站「臺北市民 e 點通」之易用性。自 103 年度起，e 點通提供民眾以「全文內容查詢」或「同音異字」等搜尋方式

進行申請案件查詢服務，更自 103 年 12 月 22 日起，於 e 點通首頁新增申辦引導問卷功能，提供民眾依據本身條件及需求，搜尋適合之福利或服務項目，增加本網站使用之便利性。

(七)推動本府創意提案會報制度

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，自 96 年 7 月 1 日推行臺北市政府創意提案會報制度，並自 102 年起，新增「市政金頭腦」獎，期鼓勵同仁在既有施政之基礎上提供多元的政策發想，擴大政策成效。

103 年創意提案會報已於 103 年 11 月 14 日完成所有獎項之複審，共有 21 個單位以其創意獲得肯定，各獲獎提案並對於市政業務之精進有其助益。

五、公文管理及出版品業務

(一)辦理本府公文管考作業

- 1.每月統計分析本府各機關各類公文收辦情形（如表 1），針對每季公文逾期比率高於該季本府總平均值之機關，行文督促改善，並視每季逾期情形，針對

逾期比率較高之前 3 名，或逾期比率高於 1% 之機關進行實地輔導。

表 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
99年	4,608,614	78,076	10,643,761	456,728	31,305
100年	4,709,192	63,873	10,666,483	429,549	28,594
101年	4,631,768	56,293	7,387,968	439,125	26,517
102年	4,738,503	43,833	7,138,042	476,314	26,639
103年	4,697,801	57,182	6,670,491	509,995	21,805
104年 (1-2月)	699,041	6,406	944,934	112,938	3,757

2. 為了考評本府所屬各機關推動公文處理成效辦理情形，並加強輔導改進，提升整體公文處理效能與品質，由本府秘書處、政風處、人事處及本會共同組成之檢核小組於 103 年 5 月至 7 月，至本府所屬各一級機關及區公所計 45 個機關進行全面實地檢核工作；103 年下半年辦理二級機關不定期抽查，針對警察局文山第一分局等 7 個機關進行實地檢核作業；另為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，本會業於 104 年 2 月中旬，至人員流動率較高之機關（孔廟等 4 個機關）辦理公文時效抽檢輔導作業；各項查核結果均函請受檢機關逐項檢討改進並辦理內部宣導訓練，期有效提升本府整體公文

處理效能。

(二)辦理本府文書處理講習

為協助本府各機關提升公文處理知能及品質，本會每年結合本府秘書處與政風處，開辦整體性公文處理之教育訓練課程，課程內容包含公文處理時效管制作業、公文處理概述與機密文書處理與實務。103 年度共計辦理 7 期，參訓人數達 722 人次。

(三)出版品管理

- 1.為持續推動本府環保出版及出版品數位流通作業，本會規劃建置之「愛台北市政雲--本府出版品管理系統」，於 103 年 3 月正式上線提供服務，並持續更新相關資料，截至 104 年 2 月 28 日，總計超過 900 筆出版品資料上線，供民眾上網瀏覽參閱。
- 2.為提升各機關出版品品質及相關業務同仁能力，本會於 103 年 3 月 26、31 日辦理 2 期「政府出版品管理作業研習班」，共計 58 人參與訓練；並於 103 年 8 月 7、8 日辦理 2 期「政府出版品編輯作業研習班」，共計 64 人參與訓練。
- 3.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，修訂「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」，並於 104 年 1 月 22 日函頒本府各機關。

六、持續提升 1999 臺北市民當家熱線服務品質

(一)1999 臺北市民當家熱線服務實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 104 年 2 月止，累計已服務 1,431 萬 520 通電話、受理 90 萬 1,101 件陳情案件與 201 萬 6,813 件派工案件。平均每月服務 17 萬 8,882 通電話、受理 1 萬 1,264 件申訴案件與 2 萬 5,210 件派工案件（趨勢圖如圖 1）。

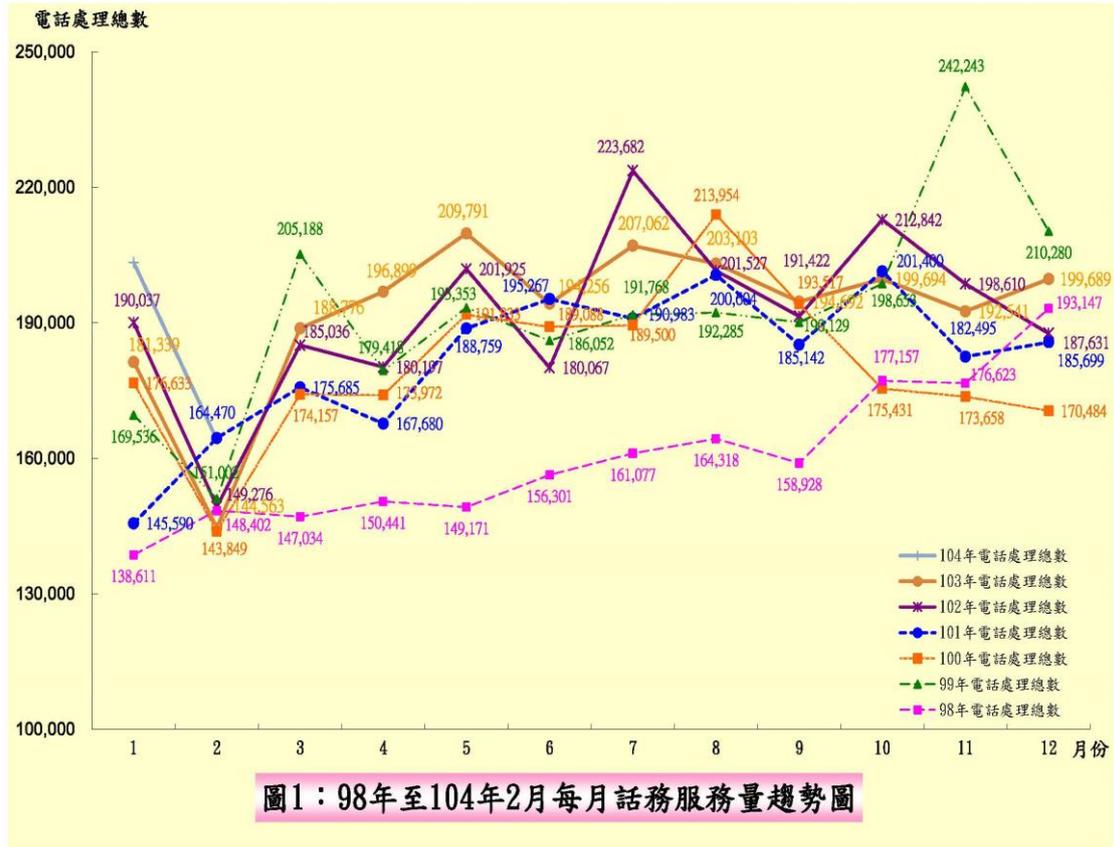


圖 1：98 年至 104 年 2 月每月話務服務量趨勢圖

為便利聽障朋友使用 1999 手語視訊服務，本會自 99 年 6 月 1 日正式開辦 1999 Skype 手語視訊服務，並於 103 年 4 月 1 日起增加 1999 LINE 手語視訊服務，統計自 99 年 6 月至 104 年 2 月止，共累計服務 3 萬 282 次。

而視障話務小組自 101 年 9 月上線至 104 年 2 月止，累計服務 17 萬 9,512 次（含外撥次數）。

1999 話務中心每季執行一次話後滿意度調查，103 年第 4 季滿意度為 83.81%（趨勢圖如圖 2）。

調查月份(年.月)

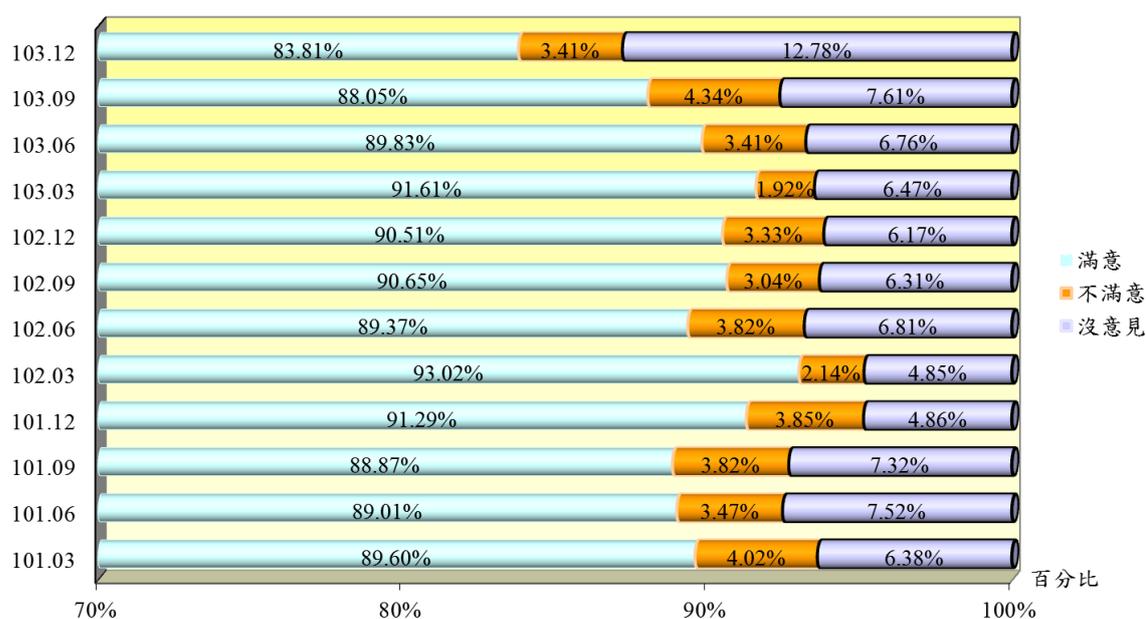


圖2：1999整體服務滿意度比較圖

圖 2：101 年 3 月至 103 年 12 月 IVR 話後滿意度趨勢圖

(二)持續推動手語視訊

為提供聽障朋友更方便的 1999 手語視訊服務，本會自 101 年 1 月起，提供 24 小時全年無休之服務。聽障朋友除了使用個人電腦和 1999 手譯員連線外，亦可於安裝手語視訊設備的 73 處公共服務據點使用相關設施。此外，自 103 年 4 月 1 日起，1999 LINE 手語視訊服務正式上線服務，提供聽障朋友更多元的聯繫管道，自 103 年 4 月啟用至 104 年 2 月止，1999 LINE 累計服務已達 3,621 人次。

(三)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，包含神秘客測試、話務人員在職及同理心等教育訓練，並持續辦理滿意度調查等工作，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，102 年 1 月至 104 年 2 月止，已辦理 52 梯次新進人員訓練及 99 梯次在職人員訓練。

(四)1999 派工系統優化升級

為提升作業效率，本會與資訊局於 102 年下半年開發新一代 1999 派工系統，針對各通報項目之成案介面、系統流程以及回復機制等各項系統功能予以調校。新一代之 1999 派工系統，除可受理 31 項派工案件外，同時可作為民眾通報本市非派工緊急事件的案件登錄系統，新系統不僅可簡化派工案件的作業程序，進而提升案件分派、查詢與管控之效率，更可將緊急案件的通報歷程、回報情形、初步處理狀況均加以記錄，以利追蹤，大幅提升本府各機關對緊急事件發生時的應變能力。新一代派工系統於 103 年 3 月起，分梯次針對所有使用者（包括 1999 話務人員及各派工機關同仁）進行教育訓練，並經系統測試後已於 103 年 5 月 1 日上線。

本會並於 103 年 8 月邀請本府各權責機關召開派工業務檢討會議，針對其系統面及流程面相關事宜進行討論與調整，以提升派工服務整體作業效率。

參、已實施之創新作為

一、「1999 臺北市民當家熱線」獲獎情形

「1999 臺北市民當家熱線」配合「身心障礙者權益保障法」，率全國政府部門之先，於 101 年 1 月 12 日起成立「1999 視障話務服務小組」，為全國政府部門電話客服中心規模最大之視障者工作小組，並以進用身心障礙者績效優良，於 103 年榮獲勞動部頒發金展獎之「視障電話值機績優單位獎」。

二、建置「1999 臺北市民當家熱線」緊急備援中心

因應話務量持續成長、服務人力增加，1999 話務中心使用空間飽和，本會於 102 年 7 月簽奉市長同意，假本府消防局延平大樓 7 樓建置 1999 備援話務中心，至 103 年底完成。備援話務中心具備 35 席備援值機席（包括 12 席視障值機席），可於原話務中心出現異常或維護時接手作業，避免影響正常運作。

在空間運用上，備援話務中心除於備援期間由機關備援人力進駐服務外，平時則作為備援人力定期教育訓練場所。此外，12席「1999視障話務小組」業於104年1月遷入備援中心，大幅提升備援話務中心使用效益，亦提供視障者穩定的工作環境。

肆、未來施政重點

一、落實「開放政府，全民參與」，設置公民參與委員會

為廣納公民對於市政之建言，本會規劃設置公民參與委員會，透過開放方式與標準化作業流程，促使各局處在各項市政議題上，有效運用公民參與委員會機制，讓政策制定過程納入更多市民建言，使政策規劃更趨完善。「臺北市政府公民參與委員會設置要點」於104年3月頒定，未來將處理包含i-Voting制度建立、北市資料公開規範、公民參與式預算作業等議題，期透過公眾參與及協同合作模式，追求市民最高福祉。

二、整合申訴管道 建置單一受理系統

為更迅速有效處理市民申訴案件，本會刻正積極規

劃建置單一受理系統，將各陳情管道案件包含 1999 臺北市民當家熱線、市政信箱、人民至區公所臨櫃申訴等，統一納入整合系統，除快速彙整回應民眾陳情之市政問題外，亦可透過系統自動分案（人工分案為例外），以縮短處理時間。

建置單一受理系統計畫規劃透過資通訊科技整合，將市府各項資源與服務透過網路方式，有效提升市府行政效率及整體服務品質。另將民眾陳情建議內容彙整至系統的共同資料庫，進行後續統計與分析等資料加值運用，作為提升市府服務效能與精進績效管理之參考。

三、制定績效評核機制與推動本府策略地圖作業

本府曾於 100 年至 102 年間試辦「101 年度施政計畫機關績效評核」，並委託府外研究團隊進行研究，之後依委託研究團隊建議，於 103 年 2 月 10 日報府核定「本府 103 與 104 年度施政計畫績效評核作業試辦計畫」。其中，103 年度施政計畫關鍵績效評核指標與目標值，已於 103 年 7 月底函頒本府各一級機關據以執行，並於 104 年 2 月 2 日函知本府各機關提供自評報告在案，預定 6 月底前完成複評。

另針對 104 年度施政計畫關鍵績效指標，將配合市

府施政方向重新研擬，本會業依據本市 SWOT 與 TOWS 分析，參考平衡計分卡機制完成本府策略地圖草案，未來將逐步推行至各局處，以建置本府及各機關之策略地圖，據以重新推導 104 年度關鍵績效評核指標，暫訂於 104 年 6 月底前完成。

四、策劃本府 106 年至 109 年度公共工程中程計畫

公共工程中程計畫為本府重大政策與工程建設之引領綱要，為配合各項市政建設發展及機關施政重點調整，實現市政白皮書所揭櫫之施政遠景，本會循往例進行 4 年一次修訂作業規則，將於本年度開始進行 106 年至 109 年度公共工程中程計畫修訂作業，並預計於 105 年報府核定函頒各機關實施。

五、策劃本府 105 年度施政綱要及計畫

施政綱要為本府擬訂年度施政計畫及預算規劃參考指標，本會已於 104 年第 1 季開始策劃本府 105 年施政綱要及計畫，由本會函請各機關依本府重大政策、市政白皮書及年度施政重要議題等，配合機關使命暨願景擬訂 105 年度施政計畫重點，再據以擬訂本府 105 年度施政綱要，作為各機關籌編 105 年度預算之重要參考依據，進而研訂 105 年度施政計畫（草案），以利 105 年度地方總預算案審議。

六、持續加強追蹤管考作業

為加強本府各機關落實執行市長重大政策，除由本府各機關落實三級管考機制外，本會亦將持續加強各項管考作業之強度，例如針對議會協調案件，每月抽查 40 件，以強化議會協調案件處理效率及回復品質。

七、持續推動神秘客隱匿性服務稽核專案

為提升本府各機關為民服務品質，本會 104 年將持續推動神秘客隱匿性服務稽核，考核結果提供受測機關檢討改進，積極落實便民、親民之服務理念，提升機關專業形象及服務品質。

八、出版品業務精進作為

持續辦理年度出版品評比作業，期藉獎優汰劣之機制，有效督促機關檢討及提升出版品質，評比結果並作為年度預算審查參考，達到督促機關檢討精進目的，並持續加強推動本府出版品電子化作業，擴大推廣效益。

九、提升本府 1999 臺北市民當家熱線話務服務品質

1999 臺北市民當家熱線為本府電話服務整合窗口，月平均話務服務量由 97 年度每月平均 12 萬 4,573 通，

增長為 103 年 1 月至 104 年 2 月止，每月平均 19 萬 1,417 通，顯示市民對 1999 話務服務需求與日俱增趨勢，為求服務品質提升，將繼續強化 1999 話務人員績效考核與教育訓練、定期辦理服務滿意度調查、提升話務服務指標等服務品質管理，達成市民朋友對 1999 之期許。

伍、結語

環顧世界、展望未來，臺北市身處在全球化的時代中，不僅是臺灣發展核心，更以國際標竿城市自許。面對首都市民的殷切期許，及國際都市之間高度競爭挑戰，銘薰將秉持對於公部門工作之熱忱及創新理念，帶領本會同仁共同以創意的策略規劃、精實的管考制度，為民眾打造永續發展、便利友善、安全合宜的友善生活城市。

以上報告為本會近半年來主管業務執行概況，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12屆第2次大會

臺北市政府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 陳銘薰

中華民國104年9月

目錄

壹、前言	1
貳、104 年度上半年重要施政成果	3
一、計畫作業	3
(一)辦理本府「105 年度施政計畫」編審作業	3
(二)辦理本府所屬市營事業機構 103 年度績效考評作業	3
(三)辦理本府所屬非營業基金 103 年度營運績效考評作業	4
(四)研擬策略地圖及平衡計分卡	4
二、研究發展	5
(一)辦理本府民意調查	5
(二)辦理「市政信箱」電子信件作業	5
(三)推動公民參與委員會運作	6
(四)辦理市政建設專題委託研究	7
(五)辦理出國報告評比作業	8
三、管制考核	8
(一)辦理年度施政計畫管制考核工作	8
(二)列管市政會議市長裁（指）示事項	9
(三)列管「治安、公安、交安」會報裁（指）示事項	9
(四)追蹤列管議員質詢案件	10

四、為民服務及行政革新	10
(一)推動提升政府服務品質實施計畫	10
(二)辦理本府為民服務工作不定期考核與電話禮貌測試	11
(三)辦理人民陳情案件滿意度線上調查	12
(四)推動本府創意提案競賽	12
五、公文管理及出版品業務	13
(一)辦理本府公文管考作業	13
(二)辦理本府文書處理講習	14
(三)辦理本府出版品管理作業	15
六、持續提升 1999 臺北市民當家熱線服務品質	16
(一)1999 臺北市民當家熱線服務實績	16
(二)持續推動手語視訊服務	18
(三)強化話務人員教育訓練	19
(四)1999 派工系統優化及流程精進	19
參、已實施之創新作為	21
一、首次辦理本府員工滿意度調查	21
二、網路投票 i-Voting 制度建置	21
三、網路市政論壇成立及運作	21
肆、未來施政重點	22

一、推動 INPUT 計畫 建置單一陳情系統.....	22
二、訂定績效評核機制與推動本府策略地圖作業	23
三、策劃本府 106 年至 109 年度公共工程中程計畫	23
四、持續加強追蹤管考作業	24
五、建立政府資料公開作業制度	24
六、提升本府 1999 臺北市民當家熱線話務服務品質	25
伍、結語	25

圖目錄

圖 1 98 年至 104 年 7 月每月話務服務量趨勢圖17

圖 2 101 年第 1 季至 104 年第 2 季 IVR 話後滿意度趨勢圖18

表目錄

表 1 104 年 4 月至 7 月公民參與委員會各工作組會議時間表6

表 2 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12屆第2次定期大會開議，銘薰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支持，使本會各項業務均能順利推展，謹此敬致誠摯謝忱！

壹、前言

建立兼具「公義社會、文化城市、健康安全、關懷分享、社區營造與公開透明」目標之宜居城市，是市府團隊一直努力的方向。銘薰自擔任研考會主任委員以來，積極規劃全府策略地圖與平衡計分卡，透過導入現代企業績效評量機制，讓公部門以創新思維審視組織價值與願景。

建立全民參與的開放政府是市府核心理念之一，其最大意義在於，除透過資訊公開讓全民監督施政，達到社會公義，並經由多元管道廣納眾人之智慧，為政策擬訂注入多元思考。本會於上半年陸續建置多項公民參與機制，包含推動公民參與委員會、成立「開放台北-北市府網路市政論壇」、建置i-Voting網路投

票制度，並規劃推動INPUT計畫建置單一陳情系統等項，期透過各式公民參與機制與管道之建立，融入更多元多樣之建言與創意，持續精進與優化施政品質。

本會以成為優質政府治理的推手為願景，透過整體全方位策略地圖之擘劃與執行，加上紮實多面向的績效管考，持續廣納市民的聲音，結合學術與實務不同特色、融合企業與公務體系不同優勢，發揮綜效，提升政府治理效能，為市民營造一個友善宜居的城市空間。

據此，銘薰謹提出半年來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、104 年度上半年重要施政成果

一、計畫作業

(一)辦理本府「105 年度施政計畫」編審作業

為整體呈現本府 105 年度重大市政業務，本會已於 104 年第 1 季策劃本府 105 年施政綱要及計畫，由本會函請各機關依本府重大政策、市政白皮書及年度施政重要議題等，配合機關願景暨使命擬訂 105 年度施政計畫重點，再據以擬訂本府 105 年度施政綱要，作為各機關籌編 105 年度預算之重要參考依據，進而研訂 105 年度施政計畫（草案），以利 105 年度地方總預算案審議。105 年度施政綱要業於 104 年 4 月 14 日經本府第 1831 次市政會議通過，施政計畫（草案）已於 104 年 8 月函送貴會審議，後續將依貴會預算審議結果，辦理本府 105 年度施政計畫編製作業，並上網公告施行。

(二)辦理本府所屬市營事業機構 103 年度績效考評作業

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

金)等4個機構，考評作業於104年5月19日至27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，評定其經營績效，並提出業務改善建議，考評報告刻正進行彙編中。

(三)辦理本府所屬非營業基金103年度營運績效考評作業

本府所屬非營業基金103年度營運績效考評作業於104年4月23日至5月1日辦理，由本府財政局、主計處、人事處及本會組成考評小組，針對26個非營業基金進行考評作業，並另邀請府外學者專家對於住宅基金、市場發展基金、都市更新基金及公有收費停車場基金等4個基金提出改善建議。考評報告於104年8月奉核後函發至各基金管理單位，作為未來業務推動之參考依據，使考評作業發揮精進基金績效管理之功能。

(四)研擬策略地圖及平衡計分卡

為強化新市府團隊策略作為，本會乃著手草擬本府策略地圖與推動平衡計分卡制度。經初擬本府架構並蒐集彙整各局處相關資料，業於6月23日第1841次市政會議首長共識營討論本府策略地圖推動架構及後續作

業，接續仍積極汲取各局處經驗與意見，調校策略地圖及修訂平衡計分卡。另外，本會亦同時持續進行教育訓練工作，期將策略地圖及績效管理概念深植市府同仁。

二、研究發展

(一)辦理本府民意調查

為掌握民意動向，瞭解市民對於市政議題之看法與滿意度，本會持續針對市政綜合性議題、市民對市政建設及施政滿意度進行民意調查，以提供本府作為制定政策方針及績效評估之具體參考。104 年度上半年迄今，陸續針對「施政表現」、「違建拆除與道路施工品質」、「1999 臺北市民當家熱線服務滿意度」、「臺北燈節活動滿意度」、「路邊停車格收費」、「水費調整」、「公共廁所品質滿意度」及「行動派出所」等議題進行民調，調查結果除提供本府相關機關業務推動參考，並同步公告上網供民眾瀏覽。

(二)辦理「市政信箱」電子信件作業

臺北市政府「市政信箱」係透過網路，提供民眾對市府提出建言及表述意見的溝通管道，本會負責列管本府各機關辦理情形，並於每週選取當週熱門話題

與預警案件提報市政會議，使相關單位瞭解民眾反映之建議。自 104 年 1 月 1 日至 7 月 31 日止，「市政信箱」總收件數為 7 萬 3,366 件，每件平均處理天數為 4.30 天。

(三)推動公民參與委員會運作

為廣納公民對於市政之建言，本府於 104 年 4 月 1 日成立公民參與委員會，運用組織化形式進行各項公民參與政策的制定，並設立公民參政組、開放資料及探勘組、參與預算組等三個工作組，每月召開工作組會議，審議及執行各項公民參與政策及工作（至 104 年 7 月各工作組之開會日期如下表 1）。

表 1 104 年 4 月至 7 月公民參與委員會各工作組會議時間表

組別	工作組會議時間			
	4 月份	5 月份	6 月份	7 月份
公民參政組	4 月 27 日	5 月 18 日	6 月 8 日	7 月 23 日
開放資料及探勘組	4 月 17 日	5 月 8 日	6 月 5 日	7 月 15 日
參與預算組	4 月 24 日	5 月 25 日	6 月 23 日	7 月 27 日

另於 7 月 8 日舉行第二次公民參與委員會大會，除首次進行網路直播，使市民能直接瞭解公民參與委員會的運作情形外，會中並討論「網路投票作業注意事項」、「臺北市政府資料公開作業規範」及「參與式預算制度公民提案與審查作業程序」等公民參與及

資料開放機制。未來將持續針對建立公民參與市政討論機制之建立，及公民關心之市政議題進行相關討論，期透過公民參與，讓各項市政議題融入更多公民意見與創意。

(四)辦理市政建設專題委託研究

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，及實務運作調整試辦等方式，為不同市政議題探尋多元創新之可能性，及提升施政效率的方法，強化市政運作與服務效能。

103 年度辦理 5 案，包含「臺北市政府隱匿性服務稽核（神秘客）運用之研究」、「營造臺北市新移民友善城市研究」、「營造臺北市優質閱覽環境需求及滿意度之研究」及「市政資料庫或資料叢集盤點之研究」4 案，已於 104 年 7 月前完成結案作業，而「臺北市青年競爭力調查之研究」於 104 年 8 月完成期末報告審查，正進行相關結案作業。

另 104 年度辦理「臺北市政府推動歷年年度施政計畫績效評核比較分析之研究」、「本市公園多元委外型式之可行性評估及進程規劃」，及「臺北市民城市願景調查研究」3 案委託研究，刻正執行中。

(五)辦理出國報告評比作業

為使各機關因公出國或赴大陸地區人員提出具價值之公務出國報告及建議事項參採，有效發揮知識學習經驗，研考會除列管出國報告提交時效外，並定期每年辦理 2 次出國報告評比作業。104 年 5 月辦理 103 年下半年出國報告評比共計 75 本，其中 14.67% 達良、77.33% 尚可、8.00% 為差與極差。另為確實瞭解機關出國考察實質效益，更從 104 年起，每季抽選出國報告，安排出國人員至市長室會議進行專案報告。

三、管制考核

(一)辦理年度施政計畫管制考核工作

本府重要施政計畫，均依「臺北市政府年度施政計畫選項管制考核作業要點」選項列管；本會除協助機關擬訂作業計畫並進行審查外，執行期間更以機動管理方式，進行定期與不定期實地查證。

另為掌握各案之執行進度，本會每兩個月進行統計分析，若屬新增之進度落後案件（單次落後達 3%）或落後幅度擴大者，則報請副秘書長召開檢討會議，研商解決之道，協助主辦機關排除執行障礙，確保計畫執行之進度與效率；年終則依規定進行年度成效考

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

104 年度由府列管施政計畫計列管 46 案，截至 104 年 6 月止，執行情形統計如下：

1. 已執行完成者 1 案，占 2.18%。
2. 進度超前者 16 案，占 34.78%。
3. 進度符合者 11 案，占 23.91%。
4. 進度落後者 18 案，占 39.13%。

(二)列管市政會議市長裁（指）示事項

為使各機關有效落實市政會議重大政策決議，本會針對每週市政會議裁（指）示事項進行列管，除依據裁（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，進行追蹤列管與個案查證，以有效管制各機關執行重要政策指示之進度與品質。本會自 104 年 1 月至 7 月止，計列管 260 案、共 1,979 件。

(三)列管「治安、公安、交安」會報裁（指）示事項

為有效保障民眾安全，本府定期召開「治安會報」、「交通會報」與「維護公共安全督導會報」等會議，

強化府內相關局處橫向聯繫與縱向整合機制。本會持續透過「治安會報」及「交通會報」，隨時掌握本市治安及交通趨勢變化。

在公共安全維護方面，除由權管機關落實自主管理外，並透過聯合稽查及本會參與府級複查機制，不預警加強查緝業者動態違規行為，有效落實公共安全檢查品質，查核結果皆提報每兩個月召開之公安會報進行列管。

(四)追蹤列管議員質詢案件

為敦促本府各機關對於議會市政總質詢等質詢案件能如期如質辦理，本會定期追蹤各機關最新辦理情形，並於每次大會開議前，將市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙整成冊，函送至貴會備查。

四、為民服務及行政革新

(一)推動提升政府服務品質實施計畫

為提升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作業規定，辦理服務品質獎考評作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。

本府 104 年度各機關為民服務工作之績效考評作業，分為平時考評及年度考評兩部分，平時考評包括機關不定期現場考核及電話服務禮貌測試成績，年度考評將於 104 年 7 月至 10 月間分兩階段（書面評審與評審會）進行，並依年度考評結果擇優推薦機關代表本府參加行政院第 8 屆政府服務品質獎。

行政院第 7 屆政府服務品質獎評獎結果，國家發展委員會業於 104 年 6 月 10 日函知獲獎名單，本府工務局以「水岸的美麗蛻變—百變河濱·幸福臺北」專案榮獲服務規劃機關「標竿服務獎」。

(二)辦理本府為民服務工作不定期考核與電話禮貌測試

為全面提升本府服務品質，除定期舉辦服務品質獎考評作業外，本會另針對第一線服務機關及本府各機關委外經營且涉對外服務之場館進行現場考核，不定期抽查其服務情形，本會 104 年度至 7 月底止，共計考核 61 個機關/單位、100 個場所，相關考核結果皆於專案簽核後，函請受考核機關檢討改進。

為落實民眾導向之電話服務禮貌運動，提高本府為民服務形象，本會亦針對本府各機關及委外服務場館進行電話禮貌測試，自 104 年 1 月至 7 月，本會共計測試 95 個機關/單位、436 通，平均分數達 80 分以

上比例分別為 95.79% (91 個機關/單位)、90.37% (394 通)。本會除將每季測試結果專案簽核後，函請受測機關檢討改進，亦會不定期針對成績未達 80 分之機關進行複測作業。

(三)辦理人民陳情案件滿意度線上調查

為精進現行陳情案件滿意度調查作業管考模式，順應節能減紙之網路便民服務，本府於 104 年 5 月 12 日正式開放「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫，並停止使用紙本調查作業。104 年 1 月至 7 月總計回收 2,874 件，民眾表示滿意或非常滿意事項占 59.64%，表示尚可或未勾選者占 11.62%，表示不滿意或非常不滿意事項占 28.74%。

(四)推動本府創意提案競賽

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。

104 年創意提案競賽，獎項有「創新獎」、「精

進獎」及「跨域合作獎」等 3 項，各一級機關業於 7 月底前薦送提案共計 127 案，預計 10 月底前完成初審、12 月底前完成複審作業。

五、公文管理及出版品業務

(一)辦理本府公文管考作業

- 1.每月統計分析本府各機關各類公文收辦情形（如表 2），針對每季公文逾期比率高於該季本府總平均値之機關，行文督促改善，並視每季逾期情形，針對逾期比率較高之前 3 名，或逾期比率高於 1%之機關進行實地輔導。

表 2 本府各類公文處理總件數統計表

年度	一般公文	專案案件	申請案件	陳情案件	行政救濟案件
99年	4,608,614	78,076	10,643,761	456,728	31,305
100年	4,709,192	63,873	10,666,483	429,549	28,594
101年	4,631,768	56,293	7,387,968	439,125	26,517
102年	4,738,503	43,833	7,138,042	476,314	26,639
103年	4,697,801	57,182	6,670,491	509,995	21,805
104年 (1-6月)	2,359,041	29,348	3,268,240	316,974	11,436

2.為了考評本府所屬各機關推動公文處理成效辦理情形，並加強輔導改進，提升整體公文處理效能與品質，由本府秘書處、政風處、人事處及本會共同組成之檢核小組，針對 103 年度檢核成績未達優等之機關，以及檢核總成績雖達優等，惟有檢核分項未達 80 分之機關辦理複檢輔導（共 13 個機關，針對總成績達優等以上之機關，僅複檢其未達 80 之分項），並已於 104 年 5 月 7 日至 25 日辦理完畢。

104 年上半年辦理二級機關不定期抽查，針對內湖焚化廠等 8 個機關進行實地檢核作業；另為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，本會業於 104 年 2 月中旬，至人員流動率較高之機關（孔廟等 4 個機關）辦理公文時效抽檢輔導作業；各項查核結果均函請受檢機關逐項檢討改進並辦理內部宣導訓練，期有效提升本府整體公文處理效能。

(二)辦理本府文書處理講習

為協助本府各機關提升公文處理知能及品質，本會每年結合本府秘書處與政風處，開辦整體性公文處理之教育訓練課程，課程內容包含公文處理時效管制作業、公文處理概述與機密文書處理與實務。104 年上半年度已辦理 4 期，參訓人數約 451 人次。

(三)辦理本府出版品管理作業

- 1.為持續推動本府環保出版及出版品數位流通作業，本會規劃建置之「愛台北市政雲—臺北市政府出版品」服務系統，於 103 年 3 月正式上線提供服務，並持續更新相關資料，截至 104 年 7 月 31 日，總計超過 950 筆出版品資料上線，供民眾上網瀏覽參閱。
- 2.為提升各機關出版品品質及相關業務同仁能力，本會於 104 年 3 月 30 日、31 日辦理 2 期「政府出版品管理作業研習班」，共計 57 人參與訓練。
- 3.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，修訂「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」於 104 年 1 月 22 日函頒本府各機關，並據以於 3 月辦理 104 年度評比作業，審定結果及評比報告經 4 月 1 日奉核後，於 4 月 8 日函送各機關參考。其中，本次獲獎之 9 項優良政府出版品並於 5 月 5 日第 1834 次市政會議中頒獎表揚。
- 4.配合本府出版品少紙化、資訊化、預算有效運用及擴大行銷推廣之政策目標，於 104 年 4 月至 7 月針對本府各項期刊進行出版必要性及評估整併檢討，檢討結果奉市長核定，部分刊物考量具特殊性及專

業性，有其出版需求，惟要求轉型為「電子出版」者計 7 項；屬於「對大眾行銷推廣」項目，除保留本府代表性刊物之外，另考量於推廣教育之重要性而有出版需求，同意「保留電子與紙本同步出版」者計 4 項；其餘項目刻正陸續辦理停刊相關作業中，預計 104 年底前完成。

5. 為辦理本府 105 年度出版品專案計畫概算審查作業，由觀傳局、文化局、財政局、主計處及本會組成之年度出版品計畫初審工作組，於 104 年 5 月至 6 月完成機關提報數之初審作業；工作組審議結論經 104 年 7 月 22 日「本府 105 年度計畫及預算審查委員會」審議通過。

六、持續提升 1999 臺北市民當家熱線服務品質

(一) 1999 臺北市民當家熱線服務實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 104 年 7 月 31 日止，累計已服務 1,521 萬 3,451 通電話、受理 97 萬 8,887 件陳情案件與 213 萬 7,090 件派工案件。平均每月服務 17 萬 8,982 通電話、受理 1 萬 1,516 件申訴案件與 2 萬 5,142 件派工案件（趨勢圖如圖 1）。

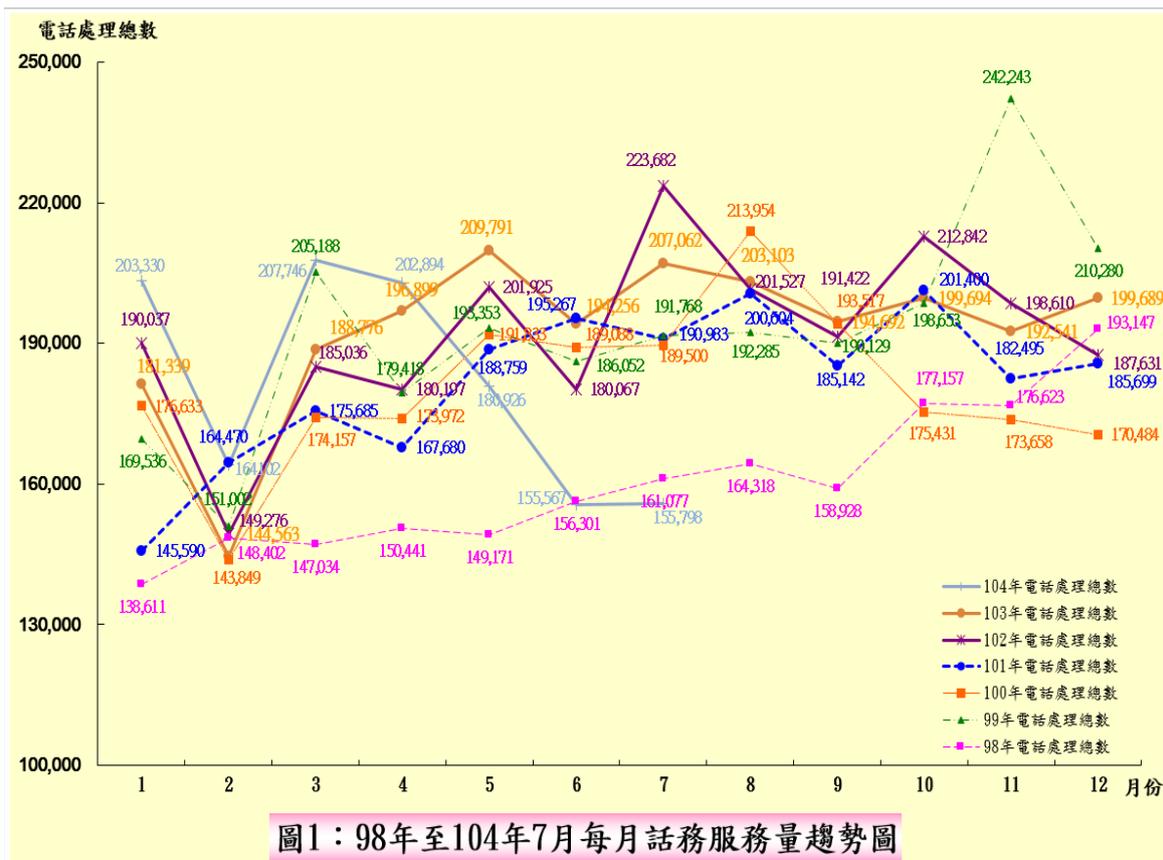


圖 1 98 年至 104 年 7 月每月話務服務量趨勢圖

為便利聽障朋友使用 1999 手語視訊服務，本會自 99 年 6 月 1 日正式開辦 1999 Skype 手語視訊服務，並於 103 年 4 月 1 日起增加 1999 LINE 手語視訊服務，統計自 99 年 6 月至 104 年 7 月止，共累計服務 3 萬 3,970 次。

而視障話務小組自 101 年 9 月上線至 104 年 7 月止，累計服務 21 萬 493 次（含外撥次數）。

1999 話務中心每季執行一次話後滿意度調查，104 年第 1、2 季滿意度分別為 89.44% 及 89.25%（趨勢圖

如圖 2)。

調查月份 (年.月)

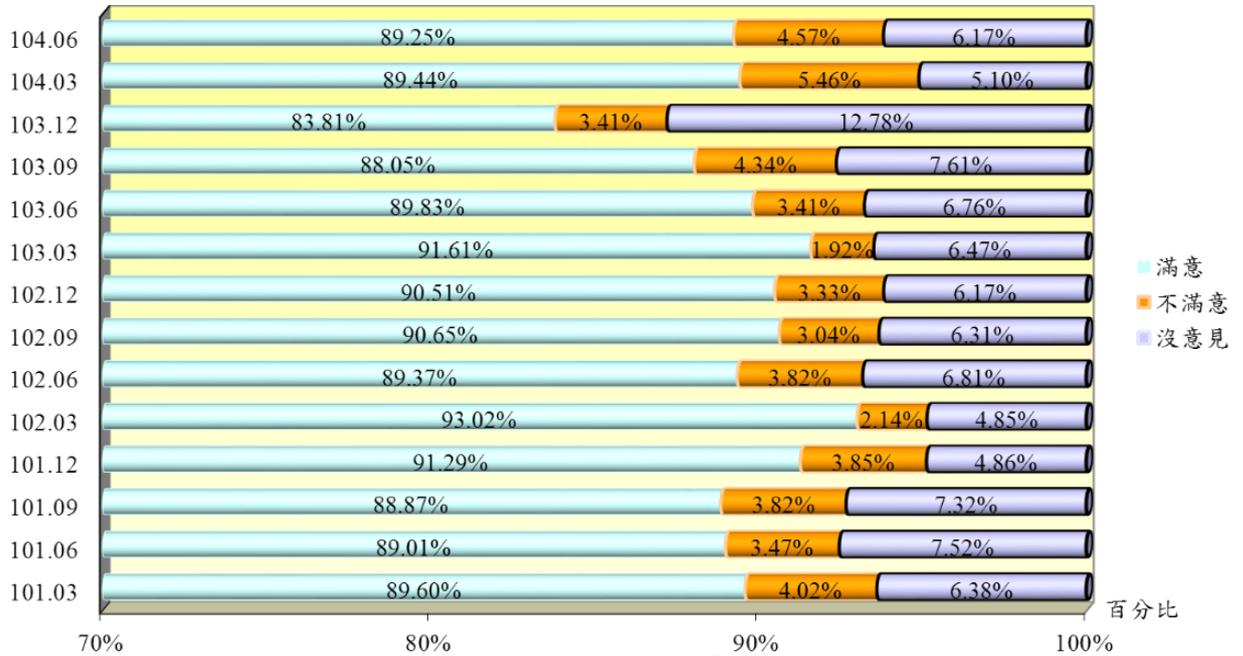


圖 2：1999 整體服務滿意度比較圖

圖 2 101 年第 1 季至 104 年第 2 季 IVR 話後滿意度趨勢圖

(二) 持續推動手語視訊服務

為提供聽障朋友更方便的 1999 手語視訊服務，本會自 101 年 1 月起，提供 24 小時全年無休之服務。聽障朋友除了使用個人電腦和 1999 手譯員連線外，亦可於本市安裝手語視訊設備的 73 處公共服務據點使用相關設施。此外，自 103 年 4 月 1 日起，1999 LINE 手語視訊服務正式上線服務，提供聽障朋友更多元的聯繫管道，自 103 年 4 月啟用至 104 年 7 月止，1999 LINE 累計服務已達 5,263 人次。

(三)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，包含神秘客測試、話務人員在職及同理心等教育訓練，並持續辦理滿意度調查等工作，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，自 102 年 1 月至 104 年 7 月止，已辦理 69 梯次新進人員訓練及 111 梯次在職人員訓練。

(四)1999 派工系統優化及流程精進

為提升作業效率，本會與資訊局於 102 年下半年開發新一代 1999 派工系統，針對各通報項目之成案介面、系統流程以及回復機制等各項系統功能予以調校。新一代 1999 派工系統，除可受理派工案件外，同時可作為民眾通報本市非派工緊急事件的案件登錄系統，新系統不僅可簡化派工案件的作業程序，進而提升案件分派、查詢與管控之效率，更可將緊急案件的通報歷程、回報情形、初步處理狀況均加以記錄，以利追蹤，大幅提升本府各機關對緊急事件發生時的應變能力。新一代派工系統於 103 年 3 月起，分梯次針對所有使用者（包括 1999 話務人員及各派工機關同仁）進行教育訓練，並經系統測試後已於 103 年 5 月 1 日上線。

本會並於 104 年 4 月 10 日邀請本府各權責機關召開派工業務檢討會議，針對其系統面及流程面相關事宜進行討論與調整，並依本府警察局建議自 104 年 5 月 13 日起將「違規停車處理」、「塞車擋道」、「攤販檢舉」、「移動式道路障礙物檢舉」及「人與動物噪音處理」等 5 項派工項目，回歸本府警察局 110 勤務指揮中心受理，以提升派工服務整體作業效率。

另依據消防局於 103 年 8 月 27 日頒布之「臺北市重大災害災情查（蒐）報、通報作業執行計畫」，本府應變中心開設期間，1999 接獲民眾通報與災害有關之案件，須將案件轉送緊急及災難應變指揮中心 (Emergency Operating Center, EOC) 進行統籌管理與分派，本會利用新一代之 1999 派工系統介接本市應變中心開發之防救災作業支援系統完成案件分派工作。

針對該計畫修改之應變中心開設期間的介接項目與成案內容，新一代之 1999 派工系統已於 104 年 3 月完成成案頁面及測試，並於 7 月完成案件統計報表功能，順利於 104 年 7 月 9 日昌鴻颱風應變中心開設期間提供即時災情統計數據，以利應變中心掌握即時災情狀況。

參、已實施之創新作為

一、首次辦理本府員工滿意度調查

營造快樂的工作環境，才能擁有快樂的員工，有快樂的員工，才能以親切的服務品質為民眾創造貼心滿意的服務。本會於 104 年 8 月至 9 月間，進行首次員工滿意度調查，從整體工作環境評價、工作壓力及工作滿意度等面向，瞭解市府員工對於組織及工作之評價，並進而提供各局處首長瞭解員工之自我工作評估與滿意度。

二、網路投票 i-Voting 制度建置

為落實結合「開放政府、全民參與」之施政理念，及運用網路通訊技術廣納民眾意見、降低社會資源成本，促進公民參與市政議題，本會擬訂「臺北市政府 i-Voting 網路投票作業注意事項」，包含執行 i-Voting 網路投票需考量之議題擬訂、說明、宣傳推廣、驗證方式及投票結果運用等項目，以提供本府各機關辦理網路投票之依據。

三、網路市政論壇成立及運作

為廣蒐民意，增進公民對市政議題之關心及

討論參與，同時降低本府其他陳情管道負擔，本會於 104 年 5 月 20 日正式上線「開放台北-北市府網路市政論壇」。各機關可於論壇主動發起議題供民眾討論，民眾亦可主動提出訴求，如果獲得 500 個讚支持度，機關需正式回應訴求。自上線以來，截至 7 月 31 日止，已有 9 項議題在網路市政論壇討論，包括本市 BOT 暨捷運土地開發政策、臺北市違章建築查報拆除標準作業流程、本府資料公開作業規範、i-Voting 及參與式預算標準作業流程、本市新圖書總館之期待、大巨蛋園區防災避難安全研討、民生汐止線興建與否等；同時亦有 6 項民眾訴求獲得 500 個讚，由機關陸續回復處理情形。

肆、未來施政重點

一、推動 INPUT 計畫 建置單一陳情系統

為迅速有效處理人民陳情案件，本會刻正規劃建置單一陳情系統，將各陳情管道（如 1999 臺北市民當家熱線、市政信箱、書面、臨櫃等）整合，透過欄位設計達到自動化分案（人工分案為例外），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。

透過資通訊科技之運用，將民眾陳情建議內容彙整至系統共同資料庫，進行後續統計與分析等資料增值運用，作為提升市府服務效能與精進績效管理之參考。

二、訂定績效評核機制與推動本府策略地圖作業

本府曾於 100 年至 102 年間試辦「101 年度施政計畫機關績效評核」，並委託府外研究團隊進行研究，之後依委託研究團隊建議，於 103 年 2 月 10 日報府核定「本府 103 與 104 年度施政計畫績效評核作業試辦計畫」。其中，103 年度施政計畫關鍵績效評核自評與複評作業，已於 104 年 6 月辦理完竣。

另針對 104 年度施政計畫關鍵績效指標，已配合市府策略地圖施政方向重新研擬，本會業依據本市 SWOT 與 TOWS 分析，參考平衡計分卡機制完成本府策略地圖草案，並已推行至各局處，以建置本府及各機關之策略地圖，據以重新推導 104 年度關鍵績效評核指標，預計於 104 年 12 月初由機關完成自評工作。

三、策劃本府 106 年至 109 年度公共工程中程計畫

公共工程中程計畫為本府重大政策與工程建設之引領綱要，為配合各項市政建設發展及機關施政重點調

整，實現市政白皮書所揭櫫之施政遠景，本會循往例進行4年一次修訂作業規則，本會業調查彙整本府各機關提報106年至109年度公共工程中程計畫之計畫單元，刻正辦理後續計畫修訂作業。

四、持續加強追蹤管考作業

為加強本府各機關落實執行市長重大政策，除由本府各機關落實三級管考機制外，本會亦將持續加強各項管考作業之強度，例如針對議會協調案件，新增各議員對本府各機關辦理議會協調案件滿意度之調查，以策進議會協調案件處理效率暨回復品質。

五、建立政府資料公開作業制度

「開放政府、全民參與、公開透明」為本府重要施政目標，為落實本府各機關政府資料公開作業，本府各機關管有之政府資料，如無相關法令規定限制公開或不予公開者，原則均應公開，以提供外界對公共事務之瞭解、信賴與監督，及促進本府資料公開之加值應用。為利本府各機關於執行相關作業時有所依循，刻正研訂「臺北市政府資料公開作業規範」（以下簡稱本規範），本規範草案經本府公民參與委員會開放資料及探勘組工作組會議討論，並提報第2次公民參與委員會大會報告案，依大會決議指示，將本規範草案公告於「開放台

北 - 北市府網路市政論壇」開放討論，同時亦透過不同管道蒐集各界意見，待彙整完備後，將進行後續提送市政會議及函頒實施等行政作業。

六、提升本府 1999 臺北市民當家熱線話務服務品質

1999 臺北市民當家熱線為本府電話服務整合窗口，月平均話務服務量由 97 年度每月平均 12 萬 4,573 通，增長為 104 年度(1 月至 7 月)每月平均 18 萬 1,480 通，為求服務品質提升，將繼續強化 1999 話務人員績效考核與教育訓練、定期辦理服務滿意度調查、提升話務服務指標等服務品質管理，期能提供市民朋友更優質的 1999 話務服務。

伍、結語

從全府策略地圖的擘劃落實、各項公民參與機制建置、管考查證項目與速度精實提升、出版品管理強化精進，到規劃單一陳情系統運用資通訊科技精進服務效能，以及簡化 1999 臺北市民當家熱線派工項目提高服務效率。近半年來，銘薰帶領本會同仁共同努力，期透過前瞻規劃、精實管考效能、增進市民參與監督、落實各項簡政便民措施，提高市政服務效能，為民眾打造便利友善的宜居城市。

以上報告為本會近半年來主管業務執行概況，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12屆第3次大會

臺北市政府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 曲兆祥

中華民國105年4月

目錄

壹、前言	1
貳、推動創新發展與前瞻規劃	3
一、104 年度下半年重要施政成果	3
(一)辦理員工滿意度調查	3
(二)辦理本府「105 年度施政計畫」編審作業	3
(三)函頒本府 106 年至 109 年度公共工程中程計畫	4
(四)辦理策略性專題委託研究	4
(五)推動本府創意提案競賽	5
(六)推動雙北合作	6
二、未來施政重點	6
(一)推動本府研考一條鞭制度	6
(二)研擬推動策略地圖及平衡計分卡	7
(三)建立本府委外案必要性審查機制	8
(四)1999 話務系統優化升級	8
(五)持續推動雙北合作	9
參、強化管制及考核效能	9
一、104 年度下半年重要施政成果	9

(一)提升為民服務工作場所服務品質	9
(二)辦理本府所屬市營事業及非營業基金 103 年度績效考評作業	10
(三)辦理年度施政計畫管制考核工作	11
(四)列管重大會議、府級指示案及議員質詢案件	12
(五)追蹤列管本府市政白皮書執行情形	14
(六)辦理一般性補助款基本設施補助計畫列管作業	14
(七)推動提升政府服務品質實施計畫	15
(八)辦理本府公文管考作業及文書處理講習	15
(九)辦理本府出版品管理作業	17
二、未來施政重點.....	18
肆、促進市民參與及監督.....	19
一、104 年度下半年重要施政成果	19
(一)辦理電話服務禮貌測試	19
(二)持續提升 1999 臺北市民當家熱線服務品質	19
(三)青年事務委員會之運作	23
(四)建立公民參與機制	23
(五)辦理本府民意調查與首長滿意度調查	26
(六)辦理「市政信箱」電子信件作業	27
(七)辦理人民陳情案件滿意度線上調查	27

二、未來施政重點	28
(一)促進本市公民參與網運作	28
(二)推動本府資料開放作業	29
(三)推動 INPUT 計畫 建置單一陳情系統	29
(四)確保 1999 話務服務品質	30
伍、結語	31

圖目錄

圖 1	98 年至 105 年 2 月每月話務服務量趨勢圖	20
圖 2	101 年第 1 季至 104 年第 4 季 IVR 話後滿意度趨勢圖	21

表目錄

表 1	本府各類公文處理總件數統計表	16
表 2	公民參與委員會各工作組重要工作成果	26

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第12屆第3次定期大會開議，兆祥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協助與不吝督勉，使本會各項業務均能順利推展，謹此敬致誠摯謝忱！

壹、前言

為市民服務，替城市創新，讓臺北市成為宜居永續的城市，是市府團隊上任以來致力追求的願景。本會一直期許成為優質政府治理的推手，透過規劃策略地圖結合平衡計分卡、建立各式公民參與機制，乃至精進管考追蹤效能與督考為民服務品質，均期完善政策的規劃研擬與落實執行。

兆祥有幸擔任研考會主任委員，除倍感榮幸之外，更感到與之而來的責任而未敢懈怠，積極帶領研考會同仁戮力以赴，以開放共享、團隊合作為價值，在府級與本會策略地圖之主軸引領下，創新滿意度調查模式、強化各項公務考核制度，並從服務民眾與廣納民意角度突破行政窠臼，精進與優化施政品質。

承續本會過去一年來積極規劃全府策略地圖與平衡計分卡，透過導入現代企業績效評量機制，讓公部門以創新思維審視組織價值與願景，並精進各項作業流程與行政效能。兆祥期在前賢奠定之基礎上，積極落實本府及各局處策略地圖之扣合與連結，及持續優化各項行政管考制度，與全市府團隊共同努力將臺北打造成為宜居永續的城市。

據此，兆祥謹提出半年來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、推動創新發展與前瞻規劃

一、104 年度下半年重要施政成果

(一)辦理員工滿意度調查

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，進行首次的員工滿意度調查。

本次調查整體填答率達六成二，調查結果顯示市府員工對於自我工作滿意評價高、工作投入承諾意願高、對組織經營管理評價也不錯，整體來說都是正向意見、都是滿意的。但工作壓力、職涯發展機會及組織溝通等構面則負面意見相對較多。在機關首長評價方面，78.41%受訪者對機關首長的領導能力及工作表現感到滿意；在市長評價方面，整體而言有 72.31%受訪者對市長的領導能力及工作表現感到滿意。

(二)辦理本府「105 年度施政計畫」編審作業

為展現本府 105 年度整體市政業務推動之內容，本會函請本府各機關依據 105 年施政綱要研擬 105 年度施政計畫（草案），本會業於 104 年 8

月彙編各機關修正結果並於 104 年 8 月 18 日經本府第 1849 次市政會議通過，104 年 8 月底函送貴會審議，104 年 12 月 25 日行文本府各機關依據貴會預算審查結果修正施政計畫（正式本），彙整各機關修正後的施政計畫已於 105 年 1 月 26 日簽府核定，續於 105 年 2 月 1 日函頒並上網公告，同時函送貴會參考。

(三)函頒本府 106 年至 109 年度公共工程中程計畫

公共工程中程計畫為本府重大政策與工程建設之引領綱要，為配合各項市政建設發展及機關施政重點調整，實現市政白皮書所揭櫫之施政遠景，本會循往例進行 4 年一次修訂作業規則，並於 104 年 2 月啟動相關編修作業，歷經計畫單元提報、計畫研擬、計畫審查等程序，全案業於 105 年 1 月 25 日簽府核定，1 月 27 日公告於本會網站並函頒本府各一級機關與相關二級機關。

(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，及實務運作調整試辦等方式，為不同市政議題探尋多元創新之可能性，強化市政運作與服務效能。

104 年度本會辦理「臺北市政府推動歷年年度施政計畫績效評核比較分析之研究」、「本市公園多元委外型之可行性評估及進程規劃」等 2 案，已於 105 年 2 月完成期末報告審查，正進行相關結案作業。

另 105 年度規劃辦理「臺北市政府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」、「臺北市政府 INPUT 計畫-單一陳情系統運作機制之研究」、「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」、「臺北市社區公共保母政策評估研究案」等 4 案委託研究，刻正進行相關作業中。

(五)推動本府創意提案競賽

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。

104 年創意提案競賽，獎項有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」等 3 項，各一級機關業於 104 年 7 月底前薦送提案共計 127 案，並於 104 年 12 月完成複審作業，共選出「創新獎」8 案、「精進獎」8 案

及「跨域合作獎」6案，總計22案獲獎。

(六)推動雙北合作

為促進兩市整體發展並提升國際競爭力，本府與新北市政府延續雙北合作機制，104年3月5日由本市柯市長文哲與新北市朱市長立倫共同召開市長層級會議，共同推動成立「雙北合作交流平臺」，在互利合作的基礎上推動各項重大發展計畫及跨區建設開發事業。

104年兩市陸續推動65項合作方案，在雙方共同努力下，已執行完成或已具階段性成果之例行性案件計38案，為兩市合作模式奠定成功基礎。

二、未來施政重點

(一)推動本府研考一條鞭制度

為了強化本府研考體系，增加橫向協調功能及提升作業成效，針對一級機關及區公所建立專任研考人員制度，由其擔任各機關與本會業務直接對應窗口及主辦人員，透過對專任研考人員年度執行成效辦理二次考核、結合人員獎優汰劣之作業機制，並輔以辦理交流活動、教育訓練及滿意度調查等管理措施，精進研考業務品質

及成效，以發揮研考一條鞭之功能。

(二)研擬推動策略地圖及平衡計分卡

為強化市府團隊策略作為，本會乃著手草擬本府策略地圖與推動平衡計分卡制度。經初擬本府架構並蒐集彙整各局處相關資料，業於 104 年 6 月 23 日第 1841 次市政會議首長共識營討論本府策略地圖推動架構及後續作業，並於 104 年 8 月 25 日第 1850 次市政會議針對策略管理模式與施政計畫 KPI 等主題，對各一級首長予以講解說明。

本會續於 104 年 9 月 12 日假臺北市青少年發展處舉辦首長共識營，會後陸續依結論成立府級推動小組及辦理更新府級策略地圖等工作。府級策略地圖經府級推動小組 11 次會議、2 梯次成果報告，已於 104 年 12 月 29 日第 1868 次市政會議報告後定案，並將本府策略地圖及府級平衡計分卡（含策略目標、KPI、計算方式、行動方案、主責機關名稱等）於市政論壇及市長臉書公開上網，嗣後由本會蒐集適當意見，做為日後調校之參考；局級策略地圖已於 105 年 3 月 8 日上網公告，未來本府及局處策略地圖將據以推動各年度施政計畫，惟仍保留定時滾動修正機制，以符合本府施政需求。

另本會協請公訓處於 105 年 1 月 18 日與 21 日共辦

理 4 期策略地圖教育訓練，全府共計 257 位學員完成受訓，未來本會將持續培養全府同仁相關知能。

(三)建立本府委外案必要性審查機制

為有效運用本府各項預算，以達委外案件實質效益，本府委外業務除營運管理、維修、訓練、勞力等之勞務外，均需函報本會與相關機關、學者專家所組成之審查小組進行執行必要性審查，審查通過之案件始得進行預算編列，並提列現行之各專案預算審查作業。另每年度機關預計進行之委外案均需於「計畫管理資訊系統」-「研究發展計畫管理」系統內編製各項資料，可藉由機關提報委外案時即進行委外效益評估，以減少機關業務無效執行之預算浪費外，亦可健全本府委外案資料庫。

(四)1999 話務系統優化升級

為提升話務服務效率，104 年度 1999 話務系統進行優化升級，改善系統作業流程（包含加強內部訊息、公告及跑馬燈之公布功能等），並依據業務實際需求新增 8 種報表及調整舊有報表，未來將持續加強各項系統優化升級，以加強話務服務品質管理，提升話務人員作業效率。

(五)持續推動雙北合作

未來兩市仍將持續透過雙北合作交流平臺運作，研議各項合作方案，透過雙方經驗交流與資源分享，共同攜手創造最大效益，並為市民提供更優質生活環境。預計於105年辦理1場次市長層級會議及2場次副市長層級會議。

參、強化管制及考核效能

一、104年度下半年重要施政成果

(一)提升為民服務工作場所服務品質

為了落實推動為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會不定期派員至各機關服務場所抽查服務情形，104年度共計考核61個機關/單位、100個場所，相關考核結果皆於專簽陳核後，函請機關檢討改進。另本會主動檢視相關規定，於105年1月22日函頒修正「臺北市政府為民服務工作不定期現場考核實施計畫」。

(二)辦理本府所屬市營事業及非營業基金 103 年度績效考評作業

103 年度本府所屬市營事業績效考評受考單位計有臺北自來水事業處、臺北市動產質借處、臺北大眾捷運股份有限公司及臺北市政府捷運工程局（土開基金）等 4 個機構，考評作業於 104 年 5 月 19 日至 27 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，考評報告經彙整於 104 年 8 月 27 日簽奉市長核定後，函知自來水處等 4 個市營事業機構據以改進。

另本府所屬非營業基金 103 年度營運績效考評作業於 104 年 4 月 23 日至 5 月 1 日辦理，由本府財政局、主計處、人事處及本會組成考評小組，針對 26 個非營業基金進行考評作業，並另邀請府外學者專家對於住宅基金、市場發展基金、都市更新基金及公有收費停車場基金等 4 個基金提出改善建議。考評報告於 104 年 9 月 2 日奉核後函發至各基金管理單位，作為未來業務推動之參考依據，使考評作業發揮精進基金績效管理之功能。

(三)辦理年度施政計畫管制考核工作

本府重要施政計畫，均依「臺北市政府年度施政計畫選項管制考核作業要點」選項列管；本會除協助機關擬訂作業計畫並進行審查外，執行期間更以機動管理方式，進行定期與不定期實地查證。

另為掌握各案之執行進度，本會每雙月進行統計分析，倘屬新增之進度落後案件或落後幅度擴大者，則報請副秘書長召開檢討會議，研商解決之道，協助主辦機關排除執行障礙，確保計畫執行之進度與效率，並至市長室報告；年終則依規定進行年度成效考評工作，俾瞭解各項計畫執行績效及利弊得失。

104 年度由府列管施政計畫計列管 46 案，截至 104 年 12 月止，執行情形統計如下：

1. 已執行完成者 8 案，占 17.39%。
2. 進度超前者 12 案，占 26.09%。
3. 進度符合者 6 案，占 13.04%。
4. 進度落後者 18 案，占 39.13%。
5. 其他 2 案，占 4.35%。

105 年度由府列管施政計畫計列管 58 案，已進入年度管考週期管制中，後續將由各機關按季提送進度表報，並由本會追蹤管考。

(四)列管重大會議、府級指示案及議員質詢案件

1.市政會議市長裁（指）示事項

為使各機關有效落實市政會議重大政策決議，本會針對每週市政會議裁（指）示事項進行列管，除依據裁（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，進行追蹤列管與個案查證，以有效管制各機關執行重要政策指示之進度與品質。本會自 104 年 1 月至 12 月止，計列管 394 案；105 年 1 月至 2 月 29 日止，計列管 79 案。

2.辦理本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」工作執行計畫考評作業

行政院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，特頒布「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宣導等方面加以推動執行。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。

針對本府各機關執行第 11 期院頒「道路交通秩序

與交通安全改進方案」，104 年度本府各執行單位共提出 52 項工作計畫，計畫執行期間除透過管考機制追蹤各機關辦理情形外，本會已於 104 年 11 月及 12 月辦理 6 場初評作業，並將考評彙編函送各執行單位參酌初評委員建議事項，積極研商改善本市交通。

3. 辦理災害防救督導作業

為提升本府防災管理之能力，本會持續參與檢討本府各機關地區災害防救計畫內容及參與 104 年度各項演習作業，並於汛期前完成防災督考工作，災害來臨時亦督請各單位務必提升防救作為。本會為提高本府各單位防災、救災之能力，104 年汛期防災督考共檢查 35 個機關並具體提出 168 項建議改善事項，機關採納率超過九成，有效強化本府防災能量。

4. 追蹤列管議員質詢案件

為敦促本府各機關對於議會市政總質詢等質詢案件能如期如質辦理，本會定期追蹤各機關最新辦理情形，並於每次大會開議前，將前次市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙整成冊函送貴會。

另為落實市長於議會進行施政報告、專案報告、市政總質詢中承諾事項之執行，於會期結束後，本會即針對當屆次之市長承諾事項進行追蹤管制，督促局

處規劃執行，切實執行市長對議會之承諾事項。

(五)追蹤列管本府市政白皮書執行情形

本府市政白皮書共計列管 191 項，本會按季追蹤各機關辦理情形，並由副市長召開會議檢視各案進度，提升執行效率。截至 104 年第 4 季執行情形統計如下：

1. 列 A 級(已完成或例行性業務)：計 45 件，占全部案件 23.56%。
 2. 列 B 級(執行中)：計 138 件，占全部案件 72.25%。
 3. 列 C 級(規劃中)：計 7 件，占全部案件 3.67%。
 4. 列 D 級(無法辦理)：計 1 件，占全部案件 0.52%。
- 前述 191 項案件之辦理情形均已放置於公民參與網。

(六)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，不定期辦理實地查證，每雙月召開落後檢討會議，管控進度，協助主辦機關排除障礙，提升本府執行績效。

(七)推動提升政府服務品質實施計畫

為提升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作業規定，辦理服務品質獎考評作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。

本府 104 年度各機關為民服務工作之績效考評作業，分為平時考評及年度考評兩部分，平時考評包括為民服務工作不定期現場考核及電話服務禮貌測試成績，年度考評業於 104 年 7 月至 10 月間分兩階段（書面評審與簡報評審會）進行，並依年度考評結果擇優推薦民政局、商業處、新工處、圖書館、北投戶政、聯合醫院、士林區健康服務中心等 7 個機關代表本府參加行政院第 8 屆政府服務品質獎；經國家發展委員會公布入圍名單，本府計有圖書館及士林區健康服務中心等 2 個第一線服務機關入圍。

(八)辦理本府公文管考作業及文書處理講習

- 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，另將一般公文（發文件）處理效率推動情形納入檢核指標，以提升本府公文處理效率。

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
99年	4,608,614	78,076	10,643,761	456,728	31,305
100年	4,709,192	63,873	10,666,483	429,549	28,594
101年	4,631,768	56,293	7,387,968	439,125	26,517
102年	4,738,503	43,833	7,138,042	476,314	26,639
103年	4,697,801	57,182	6,670,491	509,995	21,805
104年	4,789,862	63,838	6,571,883	602,615	22,746

2. 為了考評本府所屬各機關推動公文處理成效辦理情形，並加強輔導改進，提升整體公文處理效能與品質，104 年度由本府秘書處、政風處、人事處及本會共同組成之檢核小組，針對前一年度檢核成績未達優等之機關，以及檢核總成績雖達優等，惟有檢核分項未達 80 分之機關辦理複檢輔導（共 13 個機關，針對總成績達優等以上之機關，僅複檢其未達 80 分之分項），並於 5 月 7 日至 25 日辦理完畢。105 年度為全面檢核，檢核作業規定已於 3 月 8 日函發各機關，將於 7 月至 8 月間實施實地檢核。

104 年分別於上半年及下半年各辦理一次「二級機關公文不定期抽查」，共針對內湖焚化廠等 16 個機關進行實地抽查檢核作業；另為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，於 104 年（2 月）及 105 年（1 月），至人員流動率較高之機關辦理公文

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。

- 3.辦理本府文書處理講習：為協助本府各機關提升公文處理知能及品質，本會每年結合本府秘書處與政風處，開辦整體性公文處理之教育訓練課程，課程內容包含公文處理時效管制作業、公文處理概述與機密文書處理與實務。104 年共辦理 8 期，參訓人數約 864 人。

(九)辦理本府出版品管理作業

- 1.配合本府出版品少紙化、資訊化、預算有效運用及擴大行銷推廣之政策目標，於 104 年 4 月至 7 月針對本府各項期刊進行出版必要性及評估整併檢討，檢討結果奉市長核定，部分刊物考量具特殊性及專業性，有其出版需求，惟要求轉型為「電子出版」者計 4 項；屬於「對大眾行銷推廣」項目，除保留本府代表性刊物之外，另考量於推廣教育之重要性而有出版需求，同意「保留電子與紙本同步出版」者計 7 項；其餘項目則自 105 年度起停刊。
- 2.為持續推動本府環保出版及出版品數位流通作業，本會規劃建置之「愛台北市政雲—臺北市政府出版

品」服務系統，於 103 年 3 月正式上線提供服務，並持續更新相關資料，截至 105 年 2 月 29 日，總計將近 1,000 筆出版品資料上線，供民眾上網瀏覽參閱。

3. 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，修訂「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」於 105 年 1 月 18 日函頒本府各機關，刻正據以辦理評比作業中。

二、未來施政重點

為加強本府各機關積極有效執行各項重大政策、提升各項服務便民作為，提高各層面施政績效，除由本府各機關從本身落實三級管考機制外，從各項裁（指）示決議事項執行列管、政府服務品質提升、公文及出版品品質精進，乃至各項政策、施政計畫、市政白皮書逐案落實，本會亦將持續加強各項管考作業之強度，並對本府執行中之案件，適時提出預警，俾利提升行政效率，強化政策執行成效，讓市政政策如期如質推動完成，為民服務品質持續精進提升。

肆、促進市民參與及監督

一、104 年度下半年重要施政成果

(一)辦理電話服務禮貌測試

為提升本府各機關電話服務品質，落實電話服務禮貌運動，培養本府所屬各級機關同仁便民親民之公務價值觀，本會針對本府各機關進行電話禮貌測試，自 104 年 1 月至 12 月，共測試 174 個機關（單位）、706 通。105 年本會仍將持續依 104 年 12 月 30 日修訂之「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」，進行測試及不合格機關（單位）之複測作業，敦促機關改善及降低電話禮貌測試不合格比例。

(二)持續提升 1999 臺北市民當家熱線服務品質

1. 市民透過 1999 臺北市民當家熱線反映市政之服務實績及滿意度調查情形

自 97 年 7 月 3 日上線至 105 年 2 月 29 日止，累計已服務 1,623 萬 9,417 通電話、受理 107 萬 2,554 件陳情案件與 222 萬 1,438 件派工案件。平均每月服務 17 萬 6,515 通電話、受理 1 萬 1,658 件申訴案件與 2

萬 4,146 件派工案件（趨勢圖如圖 1）。

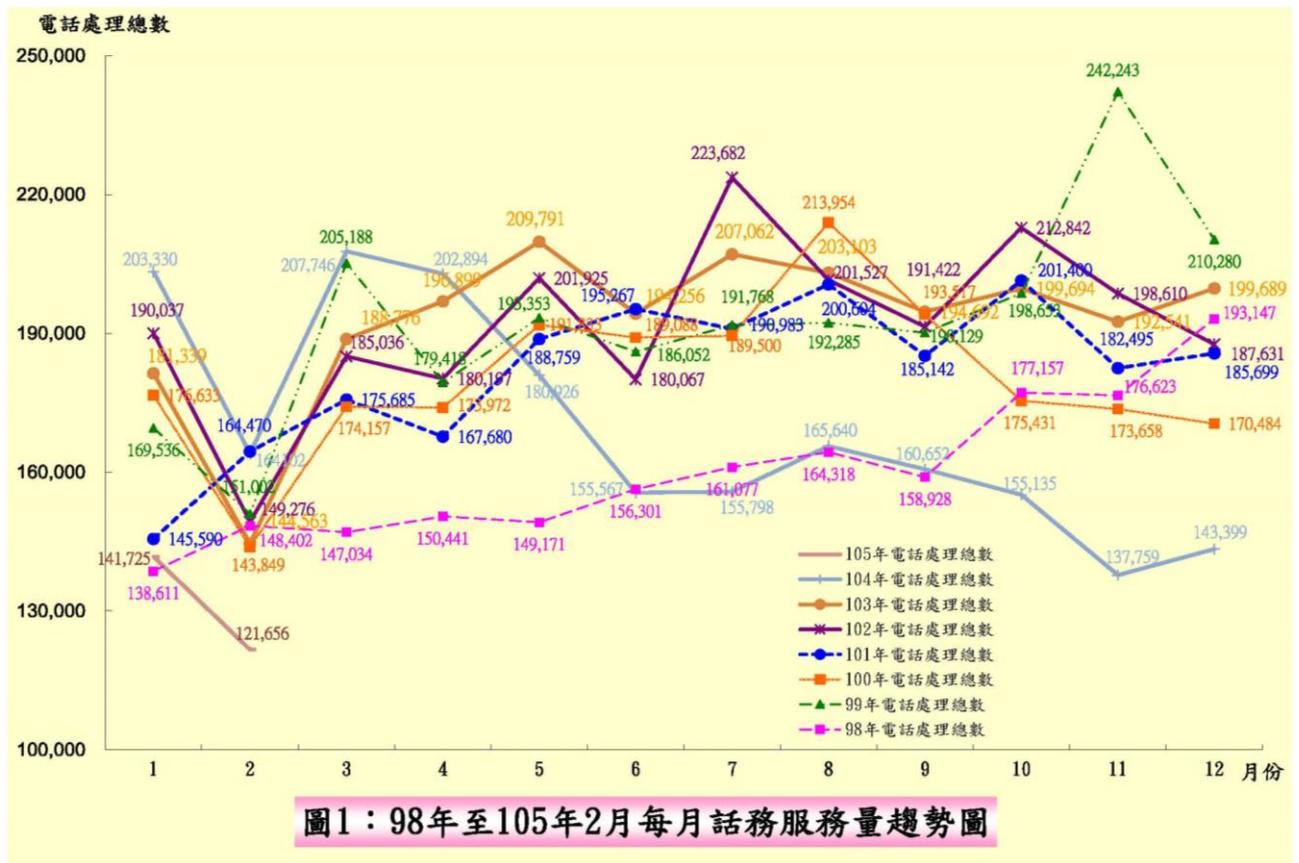


圖 1 98 年至 105 年 2 月每月話務服務量趨勢圖

為便利聽障朋友使用 1999 手語視訊服務，本會自 99 年 6 月 1 日正式開辦 1999 Skype 手語視訊服務，並於 103 年 4 月 1 日起增加 1999 LINE 手語視訊服務，統計自 99 年 6 月至 105 年 2 月止，共累計服務 3 萬 7,947 次。

而視障話務小組自 101 年 9 月上線至 105 年 2 月止，累計服務 25 萬 2,175 次（含外撥次數）。

1999 話務中心每季執行一次話後滿意度調查，104

年各季滿意度分別為 89.44%、89.25%、87.41% 及 88.38%（趨勢圖如圖 2）。

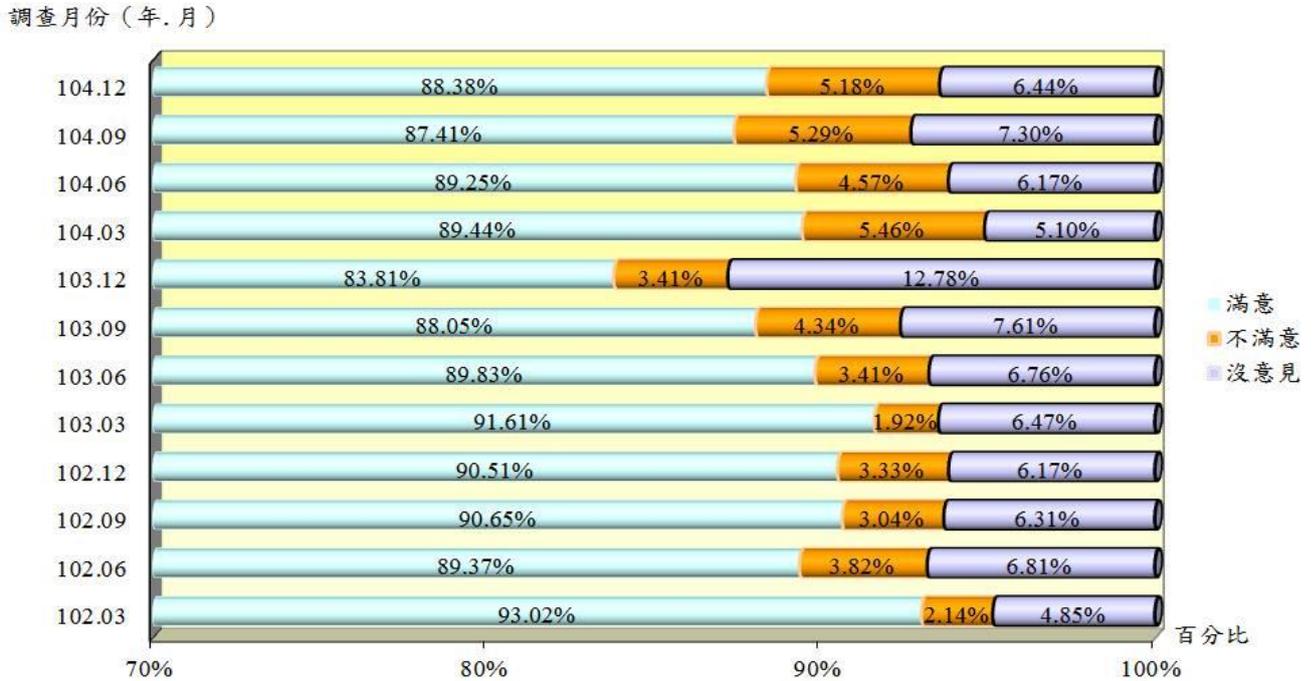


圖2：1999整體服務滿意度比較圖

圖 2 102 年第 1 季至 104 年第 4 季 IVR 話後滿意度趨勢圖

2.提供聽障市民多元化之手語視訊服務

為提供聽障朋友更方便的 1999 手語視訊服務，本會自 101 年 1 月起，提供 24 小時全年無休之服務。聽障朋友除了使用個人電腦和 1999 手譯員連線外，亦可於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 4 月 1 日起，1999 LINE 手語視訊服務正式上線服務，提供聽障朋友更多元的聯繫管道，自 103 年 4 月啟用至 105 年 2 月止，1999 LINE 累計服務已達 7,146 人次。

3.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，持續加強話務人員專業職能訓練、抒壓課程等相關訓練，104 年 1 月至 105 年 2 月止，已辦理 127 梯次在職人員訓練、8 梯次抒壓課程。

4. 1999 派工系統支援防救災作業

為配合於本府災害應變中心開設期間，將案件轉送應變中心，俾利其進行統籌管理與分派之需求，1999 派工系統分別於 104 年 3 月和 7 月完成程式介接及案件統計報表功能，並順利於 104 年 7 月 9 日昌鴻颱風、8 月 6 日蘇迪勒颱風及 9 月 27 日杜鵑颱風應變中心開設期間提供相關災情統計數據，以利應變中心即時掌握災情狀況。

(三)青年事務委員會之運作

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。本會每二個月召開會議一次，各工作組得視實際需要召開工作會議，本會及各工作組得依會議需要，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。

委員會至 105 年 3 月業已召開 4 次大會，並對「高三畢業學生職場體驗試辦計畫」、「青年在外住宿及居住」、「文化美學論壇」及「修學小旅行」等方案，訂定未來規劃方向與推動計畫。

(四)建立公民參與機制

1.網路投票 i-Voting 制度建置

為落實結合「開放政府、全民參與」之施政理念，及運用網路通訊技術廣納民眾意見、降低社會資源成本，促進公民參與市政議題，本會擬訂「臺北市府 i-Voting 網路投票作業注意事項」，包含執行 i-Voting 網路投票需考量之議題擬訂、說明、宣傳推廣、驗證方式及投票結果運用等項目，以提供本府各機關辦理網路投票之依據。自 104 年 8 月 5 日函頒實施起至 105 年 2 月 29 日止，本府各機關已執行 i-Voting 網路投票議案計有「臺北市社區大學創意書架票選活動」、「一年市政成果 i-Voting」、「社子島開發方向 i-Voting」、「社子島的未來：一個市民的觀點」、「12 燈區誰最靚 全民票選來決定」等 5 案。

2. 網路市政論壇運作

為廣蒐民意，增進公民對市政議題之關心及討論參與，本會於 104 年 5 月 20 日正式上線「開放台北-北市府網路市政論壇」。各機關可於論壇主動發起議題供民眾討論，民眾亦可主動提出訴求，如果獲得 500 個讚支持度，機關需正式回應訴求。

自 104 年 5 月 20 日上線以來，截至 105 年 2 月 29 日止，已有 17 項議題在網路市政論壇討論，包括擬訂「臺北市公辦都更實施辦法(草案)」、「重大

公共工程公民參與草案」、「臺北捷運車站站名增加車站編號」、「臺北市資賦優異教育白皮書（2016-2020）草案」等；同時亦有 9 項議題民眾訴求獲得 500 個讚，由機關陸續回復處理情形。

3.推動公民參與委員會運作

為使公民參與本府各項政策制定，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」之施政理念，於 104 年 4 月 1 日成立公民參與委員會，遴選公民參與委員，並以組織型態的方式推動公民參與政策制定，積極推動透明治理、公眾參與及協同合作。

委員會運作方式現以進行相關制度之規劃與建立為主，透過任務組別分工方式，推動公民參與相關事務。目前設有公民參政組、開放資料及探勘組、參與預算組三個工作組，每月召開會議一次；委員會則為每季召開大會一次（各工作組重要工作成果如表 2），每次大會開會時進行網路直播，開放討論留言，讓對政策有興趣之市民能夠參與會議議題及政策的討論。

表 2 公民參與委員會各工作組重要工作成果

組別	重要執行結果摘要
公民參政組	制定公聽會、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
	制定網路投票 i-Voting 運作機制與規範
	制定臺北市政府公共工程落實公民參與制度作業程序
	規劃公民參與的教育訓練機制
開放資料及探勘組	修訂本府資料開放作業規範
	盤點本府可開放資料，討論後續增值運用及效益
	新建資料開放平臺，並與民間開放資料團體進行合作
	制定獎勵研究報告運用臺北市政府資料作業要點
參與預算組	制定參與預算教育訓練及人員培訓機制
	制定參與預算機制及 SOP 規範
	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

(五)辦理本府民意調查與首長滿意度調查

為掌握民意動向，瞭解市民對於市政議題之看法與滿意度，本會持續針對市政綜合性議題、市民對市政建設及施政滿意度進行民意調查，以提供本府作為制定政策方針及績效評估之具體參考。104 年度下半年迄今，陸續針對「施政表現」、「廉政防貪」、「資料透明公開」、「蘇迪勒颱風應變」、「河濱公園」、「河濱自行車道」、「跨年晚會」及「忠孝橋引橋拆除」等議題進行民調，調查結果除提供本府相關機關業務推動參考，並同步公告上網供民眾瀏覽。

此外，為了從更多元觀點瞭解本府各機關首長施政表現，也進行市府各機關首長滿意度調查，除首長互評，也邀請議員針對各機關首長整體表現進行評核；

另外，亦請產業代表、工會代表等以外部顧客觀點，分別針對產業局長、勞動局長進行滿意度調查，相關調查結果可供機關首長作為施政改善參考。

(六)辦理「市政信箱」電子信件作業

臺北市政府「市政信箱」係透過網路，提供民眾對市府提出建言及表述意見的溝通管道，本會負責列管本府各機關辦理情形，並針對重大議題或特殊案件提報市政會議，使相關單位瞭解民眾反映之建議。自104年1月1日至105年2月29日止，「市政信箱」總收件數為13萬7,826件，每件平均處理天數為3.83天。

(七)辦理人民陳情案件滿意度線上調查

為精進現行陳情案件滿意度調查作業管考模式，順應節能減紙之網路便民服務，本府於104年5月12日正式開放「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫，並停止使用紙本調查作業。104年1月至105年2月29日總計回收5,107件，民眾表示滿意或非常滿意事項占66.05%，表示尚可或未勾選者占7.93%，表示不滿意或非常不滿意事項占26.02%。

二、未來施政重點

(一)促進本市公民參與網運作

為方便民眾瞭解本府公民參與各項工作及查找公民參與會議相關資訊，本會與資訊局、公參委員規劃了本市公民參與網，該網站已於 105 年 2 月 15 日正式上線運作。

現階段本市公民參與網分為「柯 P 施政進度」-揭露「柯 P 市政白皮書」五大類別「民主 2.0」、「交通與基礎結構」、「田園城市」、「社會照顧與安全」、「教育與創新」計 191 項重點施政項目之辦理情形；「公民參與會議資訊」-揭露本府各機關舉辦之公民參與會議資訊，包含「審議會」、「聽證公告」、「公開展覽」、「公聽會」、「公民咖啡館」及「其它公民會議或活動」之時間、地點、承辦同仁及會議相關資料；「局處施政成績」-置放與民眾相關 14 個機關施政願景與成績；而市府預算概況則除以視覺化預算呈現市府重要預算情形外，也提供了各局處預算編列情形予民眾參考。另外，透過此單一入口的連結，亦能快速進入開放資料平台、市政論壇、法規查詢以及公民提案參與式預算等網站。

(二)推動本府資料開放作業

「開放政府、全民參與、公開透明」為本府重要施政目標，為落實本府政府資料公開作業及促進其增值應用，俾利各機關於執行相關作業時有所依循，本會修訂「臺北市政府及所屬各機關學校政府資料開放作業規範」(以下簡稱本規範)，本規範草案經本府公民參與委員會開放資料及探勘組工作組會議討論，並提報公民參與委員會大會報告案，於 104 年 10 月 28 日簽奉市長核定，於 104 年 10 月 30 日函頒實施。另為鼓勵社會各界運用本府資料，從事政策相關之研究，提供具體、深入之專業研究成果及建議，供本府擬訂相關政策及執行參考，本會特於 105 年 1 月 27 日訂頒「獎勵研究報告運用臺北市政府資料作業要點」據以推行。

(三)推動 INPUT 計畫 建置單一陳情系統

為迅速有效處理人民陳情案件，本會刻正規劃建置單一陳情系統，將各陳情管道(如 1999 臺北市民當家熱線、市政信箱、書面、臨櫃等)整合，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。

本府資訊局訂於 105 年第一季完成系統測試，

將於 7 月正式上線，屆時將可有效透過資通訊科技之運用，將民眾陳情建議內容彙整至系統共同資料庫，進行統計與分析等資料加值運用，作為提升市府服務效能與精進績效管理參考。

(四)確保 1999 話務服務品質

1999 臺北市民當家熱線為本府電話服務的整合窗口，月平均話務服務量由 97 年度每月平均 12 萬 4,573 通，增長為 104 年度每月平均 16 萬 9,412 通；104 年度服務水準（每月「20 秒內專人接通率」）為 87%。106 年度本府將辦理 2017 世界大學運動會等大型活動，預估民眾利用 1999 詢問活動資訊之話務服務量將大量增加，本會將持續加強服務品質管理、強化話務人員專業職能教育訓練、優化資訊系統、辦理滿意度調查及增加人力調度彈性等方式，以確保話務服務指標，俾以提供市民朋友更優質的 1999 話務服務；同時把話務服務相關資料及統計報表數據，回饋於話務中心運營及市府政策規劃參考。

伍、結語

從全府及各機關策略地圖的扣合連結、多樣化內外部調查方式建立、管考查證項目與速度精實提升、出版品管理強化精進，到規劃單一陳情系統運用資通訊科技精進服務效能，以及簡化 1999 臺北市民當家熱線派工項目提高服務效率。兆祥將帶領本會同仁共同努力，期透過前瞻規劃、精實管考效能、增進市民參與監督、落實各項簡政便民措施，提高市政服務效能，為民眾打造便利友善的宜居城市。

以上報告為本會近半年來主管業務執行概況，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12屆第4次大會

臺北市政府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 曲兆祥

中華民國105年9月

目錄

壹、前言	1
貳、推動創新發展與前瞻規劃.....	3
一、105 年度上半年重要施政成果.....	3
(一)辦理本府「106 年度施政計畫」編審作業	3
(二)函頒本府 106 年至 109 年度公共工程中程計畫.....	3
(三)辦理策略性專題委託研究	4
(四)推動本府創意提案競賽	4
(五)推動雙北合作	5
二、未來施政重點	6
(一)推動本府研考一條鞭制度	6
(二)研擬推動策略地圖及平衡計分卡	6
(三)建立本府委外案必要性審查機制	7
(四)辦理員工滿意度調查	8
(五)1999 話務系統優化升級.....	8
(六)持續推動雙北合作	9
參、強化管理及考核效能.....	9
一、105 年度上半年重要施政成果.....	9

(一)提升為民服務工作場所服務品質	9
(二)辦理本府所屬市營事業及非營業基金 104 年度績效考評作業...	10
(三)辦理年度施政計畫管制考核工作	11
(四)列管重大會議、府級指示案及議員質詢案件.....	12
(五)追蹤列管本府市政白皮書執行情形	14
(六)辦理一般性補助款基本設施補助計畫列管作業.....	14
(七)推動提升政府服務品質實施計畫	14
(八)辦理本府公文管考作業及文書處理講習.....	15
(九)辦理本府出版品管理作業	16
二、未來施政重點	17
(一)辦理年度施政計畫管制考核工作	17
(二)辦理市政白皮書及一般性補助款基本設施補助計畫列管作業...	18
(三)精進市營事業及非營業基金考評	18
(四)協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質.....	19
(五)提升公文處理效率	19
肆、促進市民參與及監督.....	20
一、105 年度上半年重要施政成果.....	20
(一)辦理電話服務禮貌測試	20
(二)持續提升 1999 臺北市民當家熱線服務品質.....	20

(三)青年事務委員會之運作	24
(四)建立公民參與機制	25
(五)辦理本府民意調查與首長滿意度調查.....	27
(六)辦理「市政信箱」電子信件作業	28
(七)辦理人民陳情案件滿意度線上調查	28
二、未來施政重點	29
(一)本市公民參與網優化-民主小鬧鐘	29
(二)網路投票 i-Voting 制度優化	29
(三)推動本府資料開放作業	30
(四)推動「Input 計畫-單一陳情系統」	31
(五)確保 1999 話務服務品質	31
伍、結語	32

圖目錄

圖 1 98 年至 105 年 7 月每月話務服務量趨勢圖21

圖 2 103 年第 1 季至 105 年第 2 季 IVR 話後滿意度趨勢圖22

表目錄

表 1 本府各類公文處理總件數統計表 15

表 2 公民參與委員會各工作組重要工作成果.....26

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第12屆第4次定期大會開議，兆祥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

在城市治理的競爭中，不進則退是不變的法則，身為首善之都的研考團隊，本會肩負市府智庫與管考監督的重任，向以推動優質政府治理自期，以提升本府政策研究、規劃、執行的能力為使命，兢兢業業，全力以赴。

本會策略地圖及平衡計分卡扣合連結府級策略地圖內容，擇定「推動創新發展與前瞻規劃」、「強化管制及考核效能」及「促進市民參與及監督」三項策略主題，並分別訂定關鍵績效指標及行動方案，據以推行。近期推動成果包括制訂策略地圖擴大推動計畫、公民參與網正式上線及優化網路投票i-Voting制度、推動資料開放及本府研考一條鞭制度、推動Input計畫建置單

一陳情系統、辦理年度施政計畫管制考核、強化1999派工系統支援防救災作業等。

市長說「沒有最好，只有更好」，在打造臺北成為宜居永續城市的策略地圖願景引領之下，研考業務必須站在民眾需求之先、市政運籌帷幄之前，逐夢以踏實，一步一腳印，協助市府各機關精進決策品質與執行能力，讓市政服務效能不斷提升，以不負市民所託。

據此，兆祥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、推動創新發展與前瞻規劃

一、105 年度上半年重要施政成果

(一)辦理本府「106 年度施政計畫」編審作業

為展現本府 106 年度整體市政業務推動之內容，本會函請本府各機關依據本府策略地圖研擬 106 年度施政目標重點及施政計畫（草案），本會業於 105 年 8 月彙編各機關計畫內容，並經本府市政會議通過，8 月底函送貴會審議。後續將依據貴會預算審查結果修正施政計畫，彙編成施政計畫正式本後，函頒本府各機關並上網公告，同時函送貴會。

(二)函頒本府 106 年至 109 年度公共工程中程計畫

公共工程中程計畫為本府重大政策與工程建設之引領綱要，為配合各項市政建設發展及機關施政重點調整，實現市政白皮書所揭櫫之施政遠景，本會循往例進行 4 年一次修訂作業規則，並於 104 年 2 月啟動相關編修作業，歷經計畫單元提報、計畫研擬、計畫審查等程序，全案業於 105 年 1 月 25 日簽府核定，1 月 27 日公告於本會網站並函頒本府各一級機關與相

關二級機關，其中關於 106 年公共工程中程計畫實地複評作業於 105 年 6 月完成，並函送複評意見給主計處作為本府編列 106 年度概算參考。

(三)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，及實務運作調整試辦等方式，為不同市政議題探尋多元創新之可能性，強化市政運作與服務效能。

104 年度本會辦理「臺北市政府推動歷年年度施政計畫績效評核比較分析之研究」、「本市公園多元委外型式之可行性評估及進程規劃」等 2 案，已於 105 年 3 月完成結案作業。

另 105 年度辦理「臺北市政府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」、「臺北市社區公共保母政策評估研究案」、「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」、「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」等 4 案委託研究，刻正執行中。

(四)推動本府創意提案競賽

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。

105 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 105 年 7 月底前薦送提案共計 129 案，本府刻正籌備初審會議相關事宜，預計 10 月底前完成。

(五)推動雙北合作

為促進兩市整體發展並提升國際競爭力，本府與新北市政府延續雙北合作機制，104 年 3 月 5 日由本市柯市長文哲與新北市朱市長立倫共同召開市長層級會議，共同推動成立「雙北合作交流平臺」，在互利合作的基礎上推動各項合作方案。

104 年至 105 年 7 月底止，兩市陸續推動 85 項合作方案，在雙方共同努力下，已執行完成或已具階段性成果之例行性案件計 49 案，為兩市合作模式奠定成功基礎。

二、未來施政重點

(一)推動本府研考一條鞭制度

為了強化本府研考體系，增加橫向協調功能及提升作業成效，本會於 105 年 4 月 12 日函頒「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」暨修正「臺北市政府績優研考人員獎勵要點」，除針對一級機關及區公所建立專任研考人員制度，由其擔任各機關與本會業務直接對應窗口及主辦人員外，並結合績優研考人員獎勵作業，透過對專任研考人員年度執行成效辦理二次考核、結合人員獎優汰劣之作業機制，並輔以辦理交流活動、教育訓練及滿意度調查等管理措施，精進研考業務品質及成效，以發揮研考一條鞭之功能。

(二)研擬推動策略地圖及平衡計分卡

「改變臺灣從首都開始」、「改變臺北從文化開始」，為建構本府全面性之策略及績效管理制度，自 104 年度起，本府積極導入並推動「策略地圖」及「平衡計分卡」制度，以型塑本府施政願景及策略主題，進行策略規劃，從「顧客」、「內部流程」、「學習成長」及「財務」4 個構面擬定策略目標、具體行動方案來執行，以關鍵績效指標(KPI)促使各局處自我挑戰，強化治理量能，邁向卓越。

經過年餘的討論，本會匯聚各局處的智慧，府級策略地圖經 104 年 12 月 29 日第 1868 次市政會議報告後定案，並將本府策略地圖及府級平衡計分卡(含策略目標、KPI、計算方式、行動方案、主責機關名稱等)於公民參與網建立專區公開上網；局處版策略地圖亦請各機關配合府級修正，並已於 105 年 5 月 20 日於公民參與網完成公告作業。

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，包括三級推動架構、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，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)建立本府委外案必要性審查機制

為有效運用本府各項預算，以達委外案件實質效益，本府委外業務除營運管理、維修、訓練、勞力等之勞務外，均需函報本會與相關機關、學者專家組成之審查小組進行執行必要性審查，審查通過之案件始得進行預算編列，並提列現行之各專案預算審查作業。

另每年度機關預計進行之委外案均需於「計畫管理資訊系統」-「研究發展計畫管理」系統內編製各項資料，可藉由機關提報委外案時即進行委外效益評估，減

少機關業務無效執行之預算浪費外，並可健全本府委外案資料庫，目前正著手資料庫系統優化之規劃，以強化系統功能。

(四)辦理員工滿意度調查

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，本會 105 年度持續進行員工滿意度調查。

相較於 104 年度調查，105 年擴大範圍納入事業單位，並在保留核心題項、維持調查效度原則下，已針對問卷題數進行刪減，同時改進網路調查系統，並加強事前調查宣導溝通及調查後報告的分析撰寫，期更能發揮調查效益，協助各機關改進工作環境，提升員工工作滿意度。調查於 8 月開始執行，預計 11 月底前可公布調查結果。

(五)1999 話務系統優化升級

為精進 1999 話務服務，1999 話務系統持續進行優化升級，改善系統作業流程（新增話務人員提醒功能、加強案件查詢功能等），並依據業務實際需求新增報表及調整舊有報表，以加強話務服務品質管理。未來除將

持續加強各項系統及流程之優化升級，提升話務人員作業效率外，亦將配合 2017 世界大學運動會電話客服中心建置需求，擴充話務系統功能，以提供世大運參與民眾及相關國內外人士更好的話務服務品質。

(六)持續推動雙北合作

未來兩市仍將持續透過雙北合作交流平臺，研議各項合作方案，透過雙方經驗交流與資源分享，共同攜手創造最大效益，為市民提供更優質生活環境。預計於 105 年下半年辦理 1 場次副市長層級會議。

參、強化管制及考核效能

一、105 年度上半年重要施政成果

(一)提升為民服務工作場所服務品質

為落實推動為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會除主動檢視相關規定，於 105 年 1 月 22 日函頒修正「臺北市政府為民服務工作不定期現場考核實施計畫」，並不定期派員至各機關服務場所抽

查服務情形，105 年度截至目前為止，共計考核 14 個機關（24 個服務場所），相關考核結果皆於專簽陳核後，函請機關檢討改進。

(二)辦理本府所屬市營事業及非營業基金 104 年度績效考評作業

104 年度本府所屬市營事業績效考評受考單位計有臺北自來水事業處、臺北市動產質借處、臺北大眾捷運股份有限公司及臺北市政府捷運工程局（土開基金）等 4 個機構，考評作業於 105 年 5 月 9 日至 17 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，考評報告經彙整於 105 年 8 月簽奉市長核定後，函知自來水處等 4 個市營事業機構據以改進。

另本府所屬非營業基金 104 年度營運績效考評作業於 105 年 4 月 20 日至 5 月 6 日辦理，由本府財政局、主計處、人事處及本會組成考評小組，針對 25 個非營業基金進行考評作業，並另邀請府外學者專家對於住宅基金、市場發展基金、都市更新基金及公有收費停車場基金等 4 個基金提出改善建議，考評報告經彙整於 105 年 8 月簽奉市長核定後函知各基金管理單位，作為未來

業務推動之參考依據。

(三)辦理年度施政計畫管制考核工作

本府重要施政計畫均依「臺北市府年度施政計畫選項管制考核作業要點」選項列管，本會除協助機關擬訂作業計畫並進行審查外，更於執行期間以機動管理方式，進行定期與不定期實地查證。

另為掌握各案執行進度，本會每季進行統計分析，倘屬新增之進度落後案件或落後幅度擴大者，則報請副秘書長召開檢討會議，研商解決之道，協助主辦機關排除執行障礙，確保計畫執行之進度與效率，並至市長室報告；年終則依規定進行年度成效考評工作，俾瞭解各項計畫執行績效及利弊得失。

105 年度由府列管施政計畫計列管 58 案，截至 105 年 6 月止，執行情形統計如下：

1. 已執行完成者 1 案，占 1.72%。
2. 進度超前者 21 案，占 36.2%。
3. 進度符合者 11 案，占 18.97%。
4. 進度落後者 23 案，占 39.66%。
5. 其他 2 案，占 3.45%。

(四)列管重大會議、府級指示案及議員質詢案件

1.市政會議市長裁（指）示事項

為使各機關有效落實市政會議重大政策決議，本會針對每週市政會議裁（指）示事項進行列管，除依據裁（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進行追蹤列管，以有效管制各機關執行重要政策指示之進度與品質。本會自 105 年 1 月至 7 月底止，計列管 156 案。

2.辦理本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」工作執行計畫考評作業

行政院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，特頒布「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宣導等方面加以推動執行。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。

針對本府各機關執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」，本會於 105 年 1 月完成 104 年度初

評彙整作業，2 月簽奉市長核定後函送各執行機關參酌改善；另於 4 月 8 日接受交通部年終視導，團體總成績及綜合管考組單項成績均獲頒第一名。

3. 辦理災害防救督導作業

為提高本府各單位防災、救災之能力，並於汛期前完成防災督考工作，本會 105 年防災督考特別以場館安全為重點請體育局先辦理自主檢查後接受查核，本（105）年度督考本府共計 36 個受檢單位，並具體提出 265 項建議改善事項，且機關採納率超過九成，可有效強化本府防災能量。

4. 追蹤列管議員質詢案件

為敦促本府各機關對於議會市政總質詢等質詢案件能如期如質辦理，本會定期追蹤各機關最新辦理情形，並於每次大會開議前，將前次市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙整成冊函送貴會。

另為落實市長於議會進行施政報告、專案報告、市政總質詢中承諾事項之執行，於會期結束後，本會即針對當屆次之市長承諾事項進行追蹤管制，督促局處規劃執行，切實執行市長對議會之承諾事項。

(五)追蹤列管本府市政白皮書執行情形

本府市政白皮書共計列管 191 項，本會按季追蹤各機關辦理情形，並由副市長召開會議檢視各案進度，提升執行效率。截至 105 年第 2 季執行情形統計如下：

1. 已執行完成或屬例行性業務者：計 47 件，占全部案件 24.61%。
2. 正依案執行者：計 137 件，占全部案件 71.73%。
3. 規劃中：計 5 件，占全部案件 2.62%。
4. 無法執行者：計 2 件，占全部案件 1.04%。

(六)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，不定期辦理實地查證，每月召開落後檢討會議，管控進度，協助主辦機關排除障礙，提升本府執行績效。

(七)推動提升政府服務品質實施計畫

為提升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作業規定，辦理服務品質獎考評或

輔導作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。

本府參加行政院第 8 屆政府服務品質獎，經國家發展委員會 2 月公布入圍名單，本府計有圖書館及士林區健康服務中心等 2 個機關入圍，後續 4 月公布獲獎名單，本市圖書館獲獎，並於 5 月 13 日接受頒獎。另自 105 年度起，本府參加行政院政府服務品質獎採菁英策略，由本府指定機關參獎，並安排專家學者進行輔導，分別於 105 年 5 月及 8 月各辦理 4 場次輔導會議，期能協助參獎機關充分進行準備。

(八)辦理本府公文管考作業及文書處理講習

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，另將一般公文(發文件)處理效率推動情形納入檢核指標，以提升本府公文處理效率。

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
101 年	4,631,768	56,293	7,387,968	439,125	26,517
102 年	4,738,503	43,833	7,138,042	476,314	26,639
103 年	4,697,801	57,182	6,670,491	509,995	21,805
104 年	4,789,862	63,838	6,571,883	602,615	22,746
105 年 1-7 月	2,711,983	34,526	3,780,729	343,483	15,475

- 2.為瞭解本府所屬機關推動公文處理成效辦理情形，並加強輔導改進，每年度均由本府秘書處、政風處及本會共同組成之檢核小組辦理定期公文檢核，105 年度為全面檢核本府 45 個一級機關暨區公所，實地檢核期程於 7 月至 8 月間實施。

另不定期抽查部分，105 年上半年實地抽查就服處等 7 個表現較為不佳之二級機關，及抽檢輔導中山堂等 3 個人員流動率較高機關之公文時效管制作業；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。

- 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。105 年上半年共辦理 4 期本府文書處理講習，參訓人數約 427 人。

(九)辦理本府出版品管理作業

- 1.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，修訂「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」

於 105 年 1 月 18 日函頒本府各機關據以辦理，接續於 105 年 3 月完成初評及複評作業，審定結果及評比報告經 4 月 11 日奉核後，業於 4 月 12 日函送各機關參考；本次獲獎之 5 項優良政府出版品並於 5 月 3 日市政會議中頒獎。

2. 為推動本府環保出版及出版品數位流通作業，本會持續於年度概算審查或相關擲節作業中，要求各機關配合檢討辦理；另「愛台北市政雲—臺北市政府出版品」服務系統，自 103 年 3 月上線提供服務迄今，總計超過 1,000 筆出版品資料供民眾上網瀏覽查閱，並將持續更新相關資料。

二、未來施政重點

(一)辦理年度施政計畫管制考核工作

施政計畫為市政建設實現之藍圖，為貫徹施政目標並有效推動計畫，本會持續於各計畫執行期間進行定期與不定期實地查證；年終進行年度成效考評工作，俾瞭解各項計畫執行績效，並予執行機關及人員適時之獎懲。

另針對本府 106 年重要施政計畫，本會將依「臺北市政府年度施政計畫選項管制考核作業要點」，於 105

年 10 月底辦理選項作業，後續將依各機關所提作業計畫進行管制，以府級管考角度，透過管制及督導機制，發揮預警稽催功能，提升施政效能，發揮更大的決策支援效果。

(二)辦理市政白皮書及一般性補助款基本設施補助計畫列管作業

為落實市長政見，提高各層面施政績效，本會將持續追蹤市政白皮書執行情形，按季將辦理情形公開於「公民參與網」；針對一般性補助款基本設施補助計畫，定期召開相關檢討會議，不定期辦理實地查證，並追蹤後續改善情形，俾強化政策執行成效，有效達成各項計畫目標，提高預算執行效率，以爭取中央考核佳績。

(三)精進市營事業及非營業基金考評

為提升考評效能，未來將持續推動各單位間的觀摩學習與交流參訪，並強化外部學者專家的協同參與與指導，持續以前瞻性眼光、創新的思維及企業診斷精神深入考評提出建言。同時將配合機關任務使命與營運方針之檢討，協助各單位訂定更合理客觀之考評機制，俾激勵其業務興革與成長發展。

(四)協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質

為達成市長裁示：「最好的管理就是不必管理，而由各局處自行管理。每位首長對權管業務應自行負責」之理念，本會除依據國發會政府服務品質獎評獎實施計畫，另參考民間企業隱匿式稽核作法與公民顧問團體建言，檢討簡化本府為民服務工作考核作業之辦理方式與精進相關考核指標，協助機關發現問題及精進管理效能。

(五)提升公文處理效率

因應近年來民眾對於政府效率及電子化的要求，本會將持續透過辦理本府公文處理成效檢核輔導及相關講習作業，來引導及強化各機關積極檢討流程簡化、向下授權及精進公文處理時效等具體改善措施，以確實提升本府行政效能及政府形象。

肆、促進市民參與及監督

一、105 年度上半年重要施政成果

(一)辦理電話服務禮貌測試

為提升本府各機關電話服務品質，落實電話服務禮貌運動，培養本府所屬各級機關同仁便民親民之公務價值觀，本會針對本府各機關進行電話服務禮貌測試，自 105 年 1 月至 7 月，共測試 72 個機關（單位）306 通。未來本會仍將持續進行測試及平均成績不合格機關（單位）之複測作業，敦促機關改善及降低電話禮貌測試不合格比例。

(二)持續提升 1999 臺北市民當家熱線服務品質

1.市民透過 1999 臺北市民當家熱線反映市政之服務實績及滿意度調查情形

自 97 年 7 月 3 日上線至 105 年 7 月 31 日止，累計已服務 1,700 萬 4,996 通電話、受理 114 萬 2,157 件申訴案件與 228 萬 69 件派工案件。平均每月服務 17 萬 5,309 通電話、受理 1 萬 1,775 件申訴案件與 2 萬 3,506 件派工案件（趨勢圖如圖 1）。

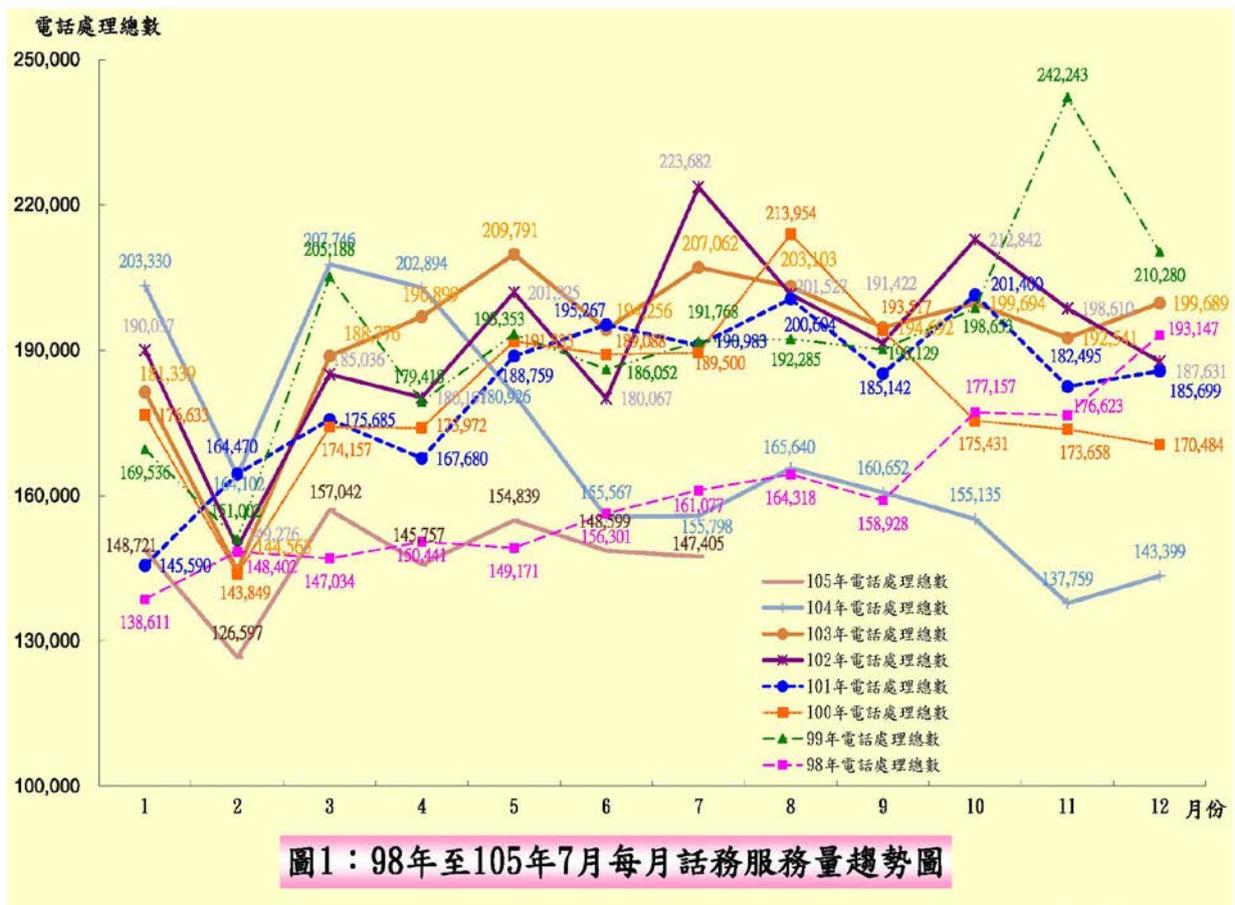


圖 1 98 年至 105 年 7 月每月話務服務量趨勢圖

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 4 月 1 日起增加 1999 LINE 手語視訊服務，統計自 99 年至 105 年 7 月止，共累計服務 4 萬 2,039 次。

而視障話務小組自 101 年 9 月上線至 105 年 7 月止，累計服務 27 萬 9,940 次（含外撥次數）。

1999 話務中心每季執行一次話後滿意度調查，104 年各季滿意度分別為 89.44%、89.25%、87.41% 及 88.38%，105 年第 1 季及第 2 季滿意度分別為 89.67%

及 90.65% (趨勢圖如圖 2)。

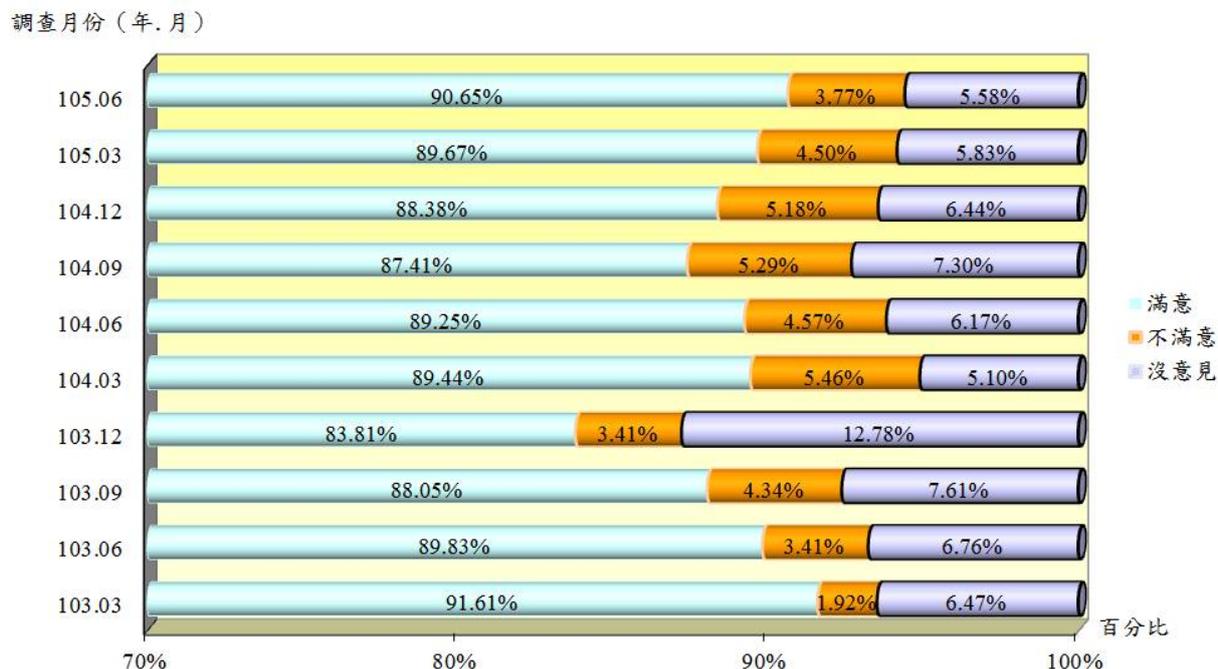


圖 2：1999 整體服務滿意度比較圖

圖 2 103 年第 1 季至 105 年第 2 季 IVR 話後滿意度趨勢圖

2. 提供聽障市民多元化之手語視訊服務

為提供聽障朋友更方便的 1999 手語視訊服務，本會自 101 年 1 月起，提供 24 小時全年無休之服務。聽障朋友除了使用個人電腦和 1999 手譯員連線外，亦可於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，「1999 臺北市民當家熱線」LINE 手語視訊服務上線，提供聽障朋友更多元的聯繫管道，自 103 年 1 月啟用至 105 年 7 月止，1999 LINE 累計服務已達 8,851 人次。

3.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，持續加強話務人員專業職能訓練、抒壓課程等相關訓練，105 年 1 月至 7 月止，已辦理 101 梯次在職人員訓練、2 梯次抒壓課程。

4. 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 派工系統分別於 105 年 4、5 月與 EOC 防救災系統進行介接壓力測試，並依據測試結果對系統進行相關調校後，順利於 105 年 7 月 7 日尼伯特颱風應變中心開設期間提供相關災情統計數據，以利應變中心即時掌握災情狀況。

(三)青年事務委員會之運作

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。本會每二個月召開會議一次，各工作組得視實際需要召開工作會議，本會及各工作組得依會議需要，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。

委員會至 105 年 7 月業已召開 6 次大會，除於 105 年 7 月 1 日建置完成 33 個委外及附屬藝文場館上線填報，可於線上完成場地租借及付款服務外，並對「臺北市高中職職場種子培力計畫」、「實驗性的青年住宅」、「青年美學論壇」及「世大運選手留臺北旅遊之計畫」等方案，訂定未來規劃方向與推動計畫。

(四)建立公民參與機制

1.網路市政論壇運作

為廣蒐民意，增進公民對市政議題之關心及討論參與，本會於 104 年 5 月 20 日正式上線「開放台北-北市府網路市政論壇」。各機關可於論壇主動發起議題供民眾討論，民眾亦可主動提出訴求，如果獲得 500 個讚支持度，機關需正式回應訴求。

自 104 年 5 月 20 日上線以來，截至 105 年 7 月 31 日止，已有 17 項議題在網路市政論壇討論，包括擬訂「臺北市公辦都更實施辦法（草案）」、「重大公共工程公民參與草案」、「臺北捷運車站站名增加車站編號」、「臺北市資賦優異教育白皮書(2016-2020)草案」等；同時亦有 9 項議題民眾訴求獲得 500 個讚，皆已由機關回復處理情形。

2.推動公民參與委員會運作

本府自 104 年 4 月 1 日成立公民參與委員會以來，透過任務分組的方式，推動公民參與相關事務，並持續進行各項公民參與政策制定之工作，目前公民參政組、開放資料及探勘組、參與預算組三個工作組，每月召開會議一次，委員會部分則每季召開大會一次，

並進行網路直播，現各工作組重要工作成果如表 2。

另為使本市市民能由統一入口網站得知各項公民參與資訊，本市公民參與網於 105 年 2 月 15 日正式上線，網站內容包含「柯 P 施政進度」、「公民參與會議資訊」、「局處施政成績」、「市府預算概況」、「本府策略地圖」、「公共工程公民參與專區」等，並提供網網相連功能，連結至開放資料平台、市政論壇、法規查詢、公民提案參與式預算等主題網站，擴大公民對本府各項政策制定的參與。

表 2 公民參與委員會各工作組重要工作成果

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
	訂定網路投票 i-Voting 運作機制與規範，並不斷滾動修正
	訂定臺北市政府公共工程落實公民參與制度作業程序
	規劃公民參與的教育訓練機制
	設置本市公民參與網，並推動網站優化-民主小鬧鐘相關工作
	比較各項公民參與機制運作情形，使各機關更瞭解運用時機
	研議精進文化資產審議流程
	研議修訂都市發展相關公民參與程序
開放資料及探勘組	盤點本府可開放資料，討論後續加值運用及效益
	新建資料開放平臺，並與民間開放資料團體進行合作
	訂定獎勵研究報告運用臺北市政府資料作業要點
	協助建立「民眾建議資料開放審查機制及流程」
	臺北市政府及所屬各機關學校政府資料開放作業規範頒布實施
參與預算組	訂定參與預算教育訓練及人員培訓機制
	訂定參與預算機制及 SOP 規範
	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「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 12 場、住民大會 15 場及提案

組別	重要執行結果摘要
	工作坊 15 場。

(五)辦理本府民意調查與首長滿意度調查

為掌握民意動向，瞭解市民對於市政議題之看法與滿意度，本會持續針對市政綜合性議題、市民對市政建設及施政滿意度進行民意調查，以提供本府作為制定政策方針及績效評估之具體參考。105 年度上半年迄今，陸續針對「施政表現」、「跨年晚會」、「忠孝橋引橋拆除」、「2017 世界大學運動會」、「臺北燈節活動滿意度」、「臺北登山步道滿意度」、「人行道滿意度」、「治安滿意度」、「中小學教育」、「公共住宅」、「市政項目滿意度」、「公共建設」、「道路品質」及「市容環境」等議題進行民調，調查結果除提供本府相關機關業務推動參考，並同步公告上網供民眾瀏覽。

此外，為了從更多元觀點瞭解本府各機關首長施政表現，也以首長互評的方式，進行市府各機關首長滿意度調查，相關調查結果已提供市長作為施政改善參考。

(六)辦理「市政信箱」電子信件作業

臺北市政府「市政信箱」係透過網路，提供民眾對市府提出建言及表述意見的溝通管道，本會負責列管本府各機關辦理情形，並針對重大議題或特殊案件提報市政會議，使相關單位瞭解民眾反映之建議。自105年1月至7月止，「市政信箱」總收件數為5萬6,810件，每件平均處理天數為2.67天。

(七)辦理人民陳情案件滿意度線上調查

為精進現行陳情案件滿意度調查作業管考模式，順應節能減紙之網路便民服務，本府於104年5月12日正式開放「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫，並停止使用紙本調查作業。105年1月至7月止，總計回收3,446件，民眾表示滿意或非常滿意事項占82.70%，表示尚可或未勾選者占2.03%，表示不滿意或非常不滿意事項占15.27%。

二、未來施政重點

(一)本市公民參與網優化-民主小鬧鐘

本市公民參與網正式上線後，即持續推動優化工作，除不斷豐富內容外，為使資訊更能符合使用者之需求，於 105 年 6 月 2 日召開民主小鬧鐘-公民參與網優化擴充會議，邀集本府公民參與委員會委員及台灣公民參與協會成員一同討論網站優化方向，未來將朝提供公民訂閱公民參與會議資訊，本府推播資訊、開發響應式網頁為方向進行優化，達成主動提醒民眾參與公共政策之民主小鬧鐘機制。

(二)網路投票 i-Voting 制度優化

為落實結合「開放政府、全民參與」之施政理念，及運用網路通訊技術廣納民眾意見、降低社會資源成本，促進公民參與市政議題，本會於 104 年 8 月 5 日函頒實施「臺北市政府 i-Voting 網路投票作業注意事項」，迄今本府各機關已執行 i-Voting 網路投票議案計有「臺北市社區大學創意書架票選活動」、「一年市政成果 i-Voting」、「社子島開發方向 i-Voting」、「社子島的未來：一個市民的觀點」、「12 燈區誰最靚 全民票選來決定」等 5 案。

為強化公民對 i-Voting 參與度及提升 i-Voting 網路投票結果效力與可信度，本會於 105 年 5 月至 7 月間共召開 5 次討論會議，針對 i-Voting 議題內容、參與對象、工作組與相關運作機制等面向進行檢討；刻正修訂相關作業規定，擴增前端互動討論機制、成立專案工作組，並將協同機關共同運作，建立示範案例，促使 i-Voting 機制精進優化。

(三)推動本府資料開放作業

「開放政府、全民參與、公開透明」為本府重要施政目標，為便利人民公平利用政府資料，並讓各機關於執行相關作業時有所依循，本會前於 104 年 10 月 30 日訂頒「臺北市政府及所屬各機關學校政府資料開放作業規範」（以下簡稱本規範），惟為嚴謹民眾建議制度及明確作業流程，於本規範檢討增訂資料開放審核制度及「民眾陳情或建議政府資料開放作業流程圖」，業於 105 年 7 月 15 日修正函頒。

另為鼓勵社會各界運用本府資料，從事政策相關之研究，提供具體、深入之專業研究成果及建議，供本府擬訂相關政策及執行參考，本會前於 105 年 1 月 27 日訂頒「獎勵研究報告運用臺北市政府資料作業要點」據以推行，並於 105 年 4 月 13 日針對參獎研究報告之類型修正函頒，將於 105 年 9 月 1 日至 30 日止受

理參獎報名。

(四) 推動「Input 計畫—單一陳情系統」

為迅速有效處理人民陳情案件，本會與本府資訊局共同推動「Input 計畫—單一陳情系統」，整合各陳情管道（如市政信箱、1999 臺北市民當家熱線、書面、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。

本系統預計 9 月正式上線，透過資通訊科技之運用，將民眾陳情建議內容彙整至系統共同資料庫，進行統計與分析等資料加值運用，作為提升市府服務效能與精進績效管理之參考。

(五) 確保 1999 話務服務品質

1999 臺北市民當家熱線為本府電話服務的整合窗口，月平均話務服務量由 97 年度每月平均 12 萬 4,573 通，增長為 104 年起至 105 年 7 月止每月平均 16 萬 1,153 通；104 年起至 105 年 7 月止服務水準（每月「20 秒內專人接通率」）為 89.38%。106 年度本府將辦理 2017 世界大學運動會等大型活動，預估民眾利用 1999

詢問活動資訊之話務服務量將大量增加，本會將持續加強服務品質管理、強化話務人員專業職能教育訓練、優化資訊系統、辦理滿意度調查及增加人力調度彈性等方式，以確保話務服務指標，俾以提供市民朋友更優質的 1999 話務服務；同時把話務服務相關資料及統計報表數據，回饋於話務中心運營及市府政策規劃參考。

伍、結語

「正直誠信、開放共享、創新卓越、團隊合作」為市府亦是本會奉行的核心價值；展望未來，兆祥將繼續帶領研考會同仁，廣納民意，前瞻規劃，精益求精，落實策略地圖擘劃藍圖並優化各項管考制度，與全市府團隊共同努力，讓「改變臺灣從首都開始」，創造政府治理的最大綜效。

以上報告為本會近半年來主管業務執行概況，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12屆第5次大會

臺北市政府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 王崇禮

中華民國106年4月

目錄

壹、前言.....	1
貳、推動創新發展與前瞻規劃.....	3
一、105 年度下半年重要施政成果.....	3
(一)辦理本府「106 年度施政計畫」編審作業.....	3
(二)辦理本府 106 年至 109 年度公共工程中程計畫修訂.....	3
(三)辦理策略性專題委託研究.....	4
(四)辦理員工滿意度調查.....	5
(五)推動本府創意提案競賽.....	5
(六)推動雙北合作.....	6
二、未來施政重點.....	7
(一)推動本府研考一條鞭制度.....	7
(二)研擬推動策略地圖及平衡計分卡.....	7
(三)優化建立本府勞務委外案件資料庫系統.....	8
(四)1999 話務系統優化升級.....	9
(五)持續推動雙北合作.....	9
參、強化管理及考核效能.....	10
一、105 年度下半年重要施政成果.....	10

(一)提升為民服務工作場所服務品質	10
(二)辦理本府所屬市營事業及非營業基金 104 年度績效考評作業...	10
(三)辦理年度個案計畫管制考核工作	11
(四)列管重大會議、府級指示案及議員質詢案件.....	12
(五)追蹤列管本府市政白皮書執行情形	14
(六)辦理一般性補助款基本設施補助計畫列管作業.....	15
(七)推動政府服務品質實施計畫	15
(八)辦理本府公文管考作業及文書處理講習.....	16
(九)辦理本府出版品管理作業	18
二、未來施政重點	18
(一)辦理年度個案計畫管制考核工作	18
(二)辦理市政白皮書及一般性補助款基本設施補助計畫列管作業...	19
(三)精進市營事業及非營業基金考評	19
(四)協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質.....	20
(五)提升公文處理效率	20
肆、促進市民參與及監督	21
一、105 年度下半年重要施政成果	21
(一)辦理電話服務禮貌測試	21
(二)持續提升 1999 臺北市民當家熱線服務品質.....	21

(三)青年事務委員會之運作	25
(四)建立公民參與機制	26
(五)辦理本府民意調查與機關外部顧客滿意度調查.....	28
(六)辦理「市政信箱」電子信件作業	29
(七)辦理人民陳情案件滿意度線上調查	30
(八)推動臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」.....	30
二、未來施政重點	31
(一)i-Voting 網路投票新制上線運作	31
(二)推動本府資料開放作業	32
(三)確保 1999 話務服務品質	33
伍、結語.....	33

圖目錄

圖 1 98 年至 106 年 2 月每月話務服務量趨勢圖..... 22

圖 2 103 年至 105 年 IVR 話後滿意度趨勢圖..... 23

表目錄

表 1 本府各類公文處理總件數統計表..... 16

表 2 公民參與委員會各工作組重要工作成果..... 26

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第12屆第5次定期大會開議，崇禮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

本會職司和市府施政密切相關的研究發展、政策規劃、便民服務、管制考核等工作，不僅常在開創性政策的規劃推動上扮演任重道遠的關鍵性角色，對於市府各項大小計畫的績效考評及品質控管，更攸關市長施政理念之落實與市府政策執行之良窳。

本會策略地圖及平衡計分卡扣合連結府級策略地圖內容，擇定「推動創新發展與前瞻規劃」、「強化管制及考核效能」及「促進市民參與及監督」三項策略主題，並分別訂定關鍵績效指標及行動方案，據以推行。本會近期推動成果包括編修跨106-107年度之策略地圖、i-Voting 網路投票新制上線運作、臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」正式上線、辦理年度個案計畫

管制考核工作、賡續推動資料開放及本府研考一條鞭制度、強化1999派工系統支援世大運及防救災作業等。

身為首善之都的研考團隊，我們對於自己有著更深的期許和要求，必須時時自我督促，不斷與時俱進、精益求精；要作市政的推手、產官學意見交流的平臺，同時也是各局處橫向協調的重要橋梁，在每個關鍵時刻，發揮整合市府團隊的功能，與各局處共同締造更上層樓的市政佳績。

據此，崇禮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、推動創新發展與前瞻規劃

一、105 年度下半年重要施政成果

(一)辦理本府「106 年度施政計畫」編審作業

為展現本府 106 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 106 年度施政目標重點及施政計畫，本會業於 105 年 8 月彙編各機關計畫內容(草案)，並經本府市政會議通過，8 月底函送貴會審議後，已依據貴會預算審查結果修正，彙編成施政計畫正式本，經 106 年 2 月簽府核定後，函頒本府各一級機關並上網公告，同時函送貴會。

(二)辦理本府 106 年至 109 年度公共工程中程計畫修訂

公共工程中程計畫為本府重大工程建設之引領綱要，為配合各項市政建設發展及機關施政重點調整，實現市政白皮書所揭櫫之施政遠景，本會循往例進行 4 年一次修訂作業規則，並於 104 年 2 月啟動相關編修作業，歷經計畫單元提報、計畫研擬、計畫審查等程序，業於 105 年 1 月 25 日簽府核定。另為確保其參用價值，於 105 年底啟動年度滾動修正機制，由本會

責請各主辦機關依實際推動進度檢討並修訂權管之個案計畫，全案業於 106 年 3 月簽府核定，同時函送本府各一級機關，作為編審年度計畫與預算參考。

(三)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，及實務運作調整試辦等方式，為不同市政議題探尋多元創新之可能性，強化市政運作與服務效能。

105 年度本會辦理「臺北市政府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」、「臺北市社區公共保母政策評估研究案」、「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」及「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」等 4 案，將於 106 年 3-6 月完成結案作業。

另 106 年度辦理「推動參與式預算的借鏡與體制磨合之研究」、「1999 臺北市民當家熱線提升服務效能及創新發展之研究」及「數位時代下地方民意探索之挑戰與回應」等 3 案委託研究，刻正執行相關業務中。

(四)辦理員工滿意度調查

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，本會 105 年度持續進行員工滿意度調查，調查範圍納入事業單位，針對問卷題數進行刪減，同時改進網路調查系統。

調查於 105 年 8 月開始執行，11 月 22 日公布市府整體報告，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左右。另外新增加開放意見題，提供同仁意見表達管道，其中有關共通性問題，市府已針對辦公大樓環境改善、填報列管項目過多等問題，提出對策。

106 年調查在維持既有調查信度、效度目標下，正進行問項縮減研析，以利提升填答意願。調查作業將於 106 年 8 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。

(五)推動本府創意提案競賽

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。

105 年創意提案競賽，獎項有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」3 項，105 年 7 月底前薦送提案共計 129 案，並於 105 年 12 月完成複審作業，共選出「創新獎」8 案、「精進獎」8 案及「跨域合作獎」8 案，總計 24 案獲獎。

(六)推動雙北合作

為促進兩市整體發展並提升國際競爭力，本府與新北市政府延續雙北合作機制，104 年 3 月 5 日由本市柯市長文哲與新北市朱市長立倫共同召開市長層級會議，共同推動成立「雙北合作交流平臺」，在互利合作的基礎上推動各項合作方案。

104 年至 106 年 3 月底止，兩市陸續推動 102 項合作方案，在雙方共同努力下，已執行完成或已具階段性成果之例行性案件計 65 案，未來將持續推動有利於雙北市民之合作方案。

二、未來施政重點

(一)推動本府研考一條鞭制度

為了強化本府研考體系，增加橫向協調功能及提升作業成效，本會前於 105 年 4 月 12 日函頒「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」暨修正「臺北市政府績優研考人員獎勵要點」，本年度刻依 106 年 2 月 14 日本府第 1924 次市政會議紀錄主席裁示，重新定義「研考一條鞭」，建立一、二級機關研考單位主管(及其代理人)名冊及規劃通報協處機制，此研考主管除對機關之管考負責外，對於發現之業務問題，應即時反映給機關首長處理，如無法解決，則應提報本會尋求協助；經本會處理後無法解決，則陳報市長室，俾以強化各機關管考作為。

(二)研擬推動策略地圖及平衡計分卡

「改變臺灣從首都開始」、「改變臺北從文化開始」，為建構本府全面性之策略及績效管理制度，自 104 年度起，本府積極導入並推動「策略地圖」及「平衡計分卡」制度，以型塑本府施政願景及策略主題，進行策略規劃，從「顧客」、「內部流程」、「學習成長」及「財務」4 個構面擬定策略目標、具體行動方案來執行，以關鍵績效指標(KPI)促使各局處自我挑戰，強化治理量能，邁向

卓越。

為修訂新一年度策略地圖，本會於 105 年 8 月起，逐步展開下年度策略地圖編修工作，並將策略地圖修正為跨年度適用，即本次修訂完成將適用 106~107 年，以利展望未來並納入預算資源分配概念，落實策略地圖引導市政發展之功能。經 105 年 10 月 11 日第 1907 次市政會議報告後，府級策略地圖初版已修正完成，並函送各機關以做為後續一級與二級機關編修策略地圖之基礎，一、二級機關於 12 月底完成修正初稿。新年度策略地圖將配合議會預算審查結果，預計 106 年 3 月底前修正完成並上網公告。

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，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)優化建立本府勞務委外案件資料庫系統

為有效運用本府預算，以達委外實益，107 年度起本府勞務委外業務除營運管理、維修、訓練、勞力等勞務外，「專業服務」、「技術服務」、「資訊服務」及「研究發展」四類委外案件，各機關於編列專案概算時，皆

需先對案件委外之重複性、重要性、專業度、業務量等委外必要性原則進行自評分析，再由研考會彙整後函送各專案預算審查小組權管局處(主計處、資訊局、工務局)參酌，將委外效益評估併納入現行每年第二季開始之各類專案預算審查作業。

前揭各項委外案件資料登錄於本府「計畫管理資訊系統」之「委外案件登錄及研究發展管理系統」，該系統未來並將持續進行功能優化及回溯建檔工作，以強化資料庫系統相關功能。

(四)1999 話務系統優化升級

為精進 1999 話務服務，1999 話務系統持續進行優化升級(新增話務報表、系統自動化提醒功能、加強系統查詢功能等)，並制訂改善相關作業流程，以加強話務服務品質管理。未來除將持續加強各項系統及流程之優化升級，提升話務人員作業效率外，亦持續配合 2017 世界大學運動會電話客服中心建置需求，擴充話務系統功能，以提供世大運參與民眾及國內外相關人士更好的話務服務品質。

(五)持續推動雙北合作

未來兩市仍將持續透過雙北合作交流平臺，研議

各項合作方案，透過雙方經驗交流與資源分享，共同攜手創造最大效益，為市民提供更優質生活環境。預計於106年上半年辦理1場次市長層級會議。

參、強化管制及考核效能

一、105年度下半年重要施政成果

(一)提升為民服務工作場所服務品質

為落實推動為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會除主動檢視相關規定，於105年1月22日函頒修正「臺北市政府為民服務工作不定期現場考核實施計畫」，並不定期派員至各機關服務場所抽查服務情形，105年度，共計考核18個機關（37個服務場所），相關考核結果皆於專簽陳核後，函請機關檢討改進。

(二)辦理本府所屬市營事業及非營業基金104年度績效考評作業

104年度本府所屬市營事業績效考評受考單位計有臺北自來水事業處、臺北市動產質借處、臺北大眾捷運股份有限公司及臺北市政府捷運工程局（土開基金）

等 4 個機構，考評作業於 105 年 5 月 9 日至 17 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，考評報告經彙整於 105 年 8 月簽奉市長核定後，函知自來水處等 4 個市營事業機構據以改進。

另本府所屬非營業基金 104 年度營運績效考評作業於 105 年 4 月 20 日至 5 月 6 日辦理，由本府財政局、主計處、人事處及本會組成考評小組，針對 25 個非營業基金進行考評作業，並另邀請府外學者專家對於住宅基金、市場發展基金、都市更新基金及公有收費停車場基金等 4 個基金提出改善建議，考評報告經彙整於 105 年 8 月簽奉市長核定後函知各基金管理單位，作為未來業務推動之參考依據，考評結果及專案檢討並由本會及相關局處分別提報 105 年 8 月 25 日及 9 月 29 日市長室會議。

（三）辦理年度個案計畫管制考核工作

本府重要施政計畫均依「臺北市政府年度個案計畫選項管制考核作業要點」選項列管，本會除協助機關擬訂作業計畫並進行審查外，更於執行期間以機動管理方式，進行定期與不定期實地查證。

另為掌握各案執行進度，本會每季進行統計分析，倘屬新增之進度落後案件或落後幅度擴大者，則報請副秘書長召開檢討會議，研商解決之道，協助主辦機關排除執行障礙，確保計畫執行之進度與效率，並至市長室報告；年終則依規定進行年度成效考評工作，俾瞭解各項計畫執行績效及利弊得失。

105 年度由府列管計畫計列管 58 案，截至 105 年 12 月止，執行情形統計如下：

1. 已執行完成者 10 案，占 17.24%。
2. 進度超前者 14 案，占 24.14%。
3. 進度符合者 11 案，占 18.96%。
4. 進度落後者 21 案，占 36.21%。
5. 其他 2 案，占 3.45%。

106 年度由府列管個案計畫列管 59 案，已函請主辦機關按季填送執行進度表，本會將後續進行追蹤管考作業。

(四)列管重大會議、府級指示案及議員質詢案件

1. 市政會議市長裁（指）示事項

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

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進行追蹤列管，以有效管制各機關執行重要政策指示之進度與品質。105 年度市政會議裁（指）示事項本會共計列管 464 件，106 年度截至 2 月 22 日止共計列管 70 件。

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

行政院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，特頒布「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宣導等方面加以推動執行。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。

針對本府各機關執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」，本會業於 106 年 1 月完成 105 年度初評彙整作業，2 月簽奉市長核定後函送各執行機關參酌改善。

3. 辦理災害防救督導作業

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作業，除三級督考機制辦理情形外，搶救災開口合約簽訂、災害防救資源、設施(備)整合亦為本年度檢查重點，期能透過檢查機制，發現問題並立即改善，105 年度督考結果計提出 265 項具體建議供各單位參考與檢討。

105 年馬勒卡暨梅姬颱風侵襲後，市府需有更全面的災後復原督導機制，本會於 105 年 10 月 19 日召開「全面性災後復原督導查核機制」會議，相關檢討結果並於 105 年 11 月 16 日提報市長室會議報告，除檢討現有流程外，未來亦增加應變與復原重建流程圖方式，各機關可更容易了解自身防救作為，使本府各防救體系，能於災害發生時充分發揮預警功能。

4. 追蹤列管議員質詢案件

為敦促本府各機關對於議會市政總質詢等質詢案件能如期如質辦理，本會定期追蹤各機關最新辦理情形，並於每次大會開議前，將前次市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙整成冊函送貴會。

(五) 追蹤列管本府市政白皮書執行情形

本府市政白皮書共計 191 項，本會每半年追蹤各機關辦理情形，並審查各案進度，以提升執行效率，

相關辦理情形並同步更新至公民參與網，以利外界檢視。截至 105 年第 4 季執行情形統計如下：

1. 已執行完成或屬例行性業務者：計 85 件，占全部案件 44.5%。
2. 正依案執行者：計 102 件，占全部案件 53.4%。
3. 規劃中：計 2 件，占全部案件 1.05%。
4. 無法執行者：計 2 件，占全部案件 1.05%。

(六)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，不定期辦理實地查證，定期召開落後檢討會議，管控進度，協助主辦機關排除障礙，提升本府執行績效。

(七)推動政府服務品質實施計畫

為提升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，辦理服務品質獎輔導及參獎作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。

本府參加行政院第八屆政府服務品質獎，經國家發展委員會 105 年 4 月公布獲獎名單，本市圖書館獲獎。另自 105 年度起，本府參加該獎項採菁英策略，由本府指定機關參獎，並安排專家學者進行輔導，並於 105 年 5、8、10 及 11 月辦理 4 次計 20 場次之輔導會議，期能協助參獎機關充分進行準備；後續並依規定於 106 年 1 月將參加第九屆政府服務品質獎之參獎申請書，函送國發會報名參獎。

(八)辦理本府公文管考作業及文書處理講習

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，另將一般公文(發文件)處理效率推動情形納入檢核指標，以提升本府公文處理效率。

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
101年	4,631,768	56,293	7,387,968	439,125	26,517
102年	4,738,503	43,833	7,138,042	476,314	26,639
103年	4,697,801	57,182	6,670,491	509,995	21,805
104年	4,789,862	63,838	6,571,883	602,615	22,746
105年	4,674,459	61,753	6,505,392	581,556	40,512
106年1月	353,585	5,062	467,124	19,325	3,589

2. 為瞭解本府所屬機關推動公文處理成效辦理情形，並加強輔導改進，每年度均由本府秘書處、政風處及本會共同組成之檢核小組辦理定期公文檢核，105 年度為全面檢核本府 45 個一級機關暨區公所，實地檢核業於 7 月至 8 月間實施完畢，檢核結果共計有特優機關 5 個，優等機關 33 個，甲等機關 7 個。106 年度將針對評定成績未達優等，或雖達優等，惟有檢核分項未達 80 分之機關辦理複檢輔導（計有 8 個），預計於 6 月實施。

另不定期抽查部分，105 年上半年及下半年共實地抽查就服處等 15 個表現較為不佳之二級機關；另為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，亦分別於 105 年 1 月至中山堂等 3 個機關，106 年 2 月至市場處等 4 個機關，辦理公文時效抽檢輔導作業；各項查核結果均函請受檢機關逐項檢討改進並辦理內部宣導訓練，期有效提升本府整體公文處理效能與品質。

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。105 年共辦理 4 期本府文書處理講習，參訓人數約 427 人，另將課程內容錄製為線上課程，提供本府各機

關同仁提升公文處理觀念之多元學習管道。

(九)辦理本府出版品管理作業

1. 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，依據「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」完成初評，並於 106 年 3 月 16 日召開複評會議，評比報告刻正簽陳中。
2. 為推動本府環保出版及出版品數位流通作業，本會持續於出版品管理規範或相關摶節作業中，要求各機關配合檢討辦理；另「愛台北市政雲—臺北市政府出版品」服務系統，自 103 年 3 月上線提供服務迄今，總計超過 1,100 筆出版品資料供民眾上網瀏覽查閱，並將持續更新相關資料。

二、未來施政重點

(一)辦理年度個案計畫管制考核工作

個案計畫為市政建設實現之藍圖，為貫徹施政目標並有效推動計畫，本會持續於各計畫執行期間進行定期與不定期實地查證；年終進行年度成效考評工作，俾瞭解各項計畫執行績效，並予執行機關及人員適時

之獎懲。

另針對本府 106 年重要個案計畫，本會依「臺北市府年度個案計畫管制考核作業要點」，於 105 年 10 月底辦理選項作業，後續將依各機關所提作業計畫進行管制，以府級管考角度，透過管制及督導機制，發揮預警稽催功能，提升施政效能，發揮更大的決策支援效果。

(二)辦理市政白皮書及一般性補助款基本設施補助計畫列管作業

為落實市長政見，提高各層面施政績效，本會將持續追蹤市政白皮書執行情形，每半年將辦理情形公開於「公民參與網」；針對一般性補助款基本設施補助計畫，定期召開相關檢討會議，不定期辦理實地查證，並追蹤後續改善情形，俾強化政策執行成效，有效達成各項計畫目標，提高預算執行效率，以爭取中央考核佳績。

(三)精進市營事業及非營業基金考評

為提升考評效能，未來將持續檢討考評時程及流程，推動各單位間的觀摩學習與交流參訪，並強化外部學者專家的協同參與與指導，持續以前瞻性眼光、創新的思

維及企業診斷精神深入考評提出建言。同時將配合機關任務使命與營運方針之檢討強化與策略地圖之連結，協助各單位訂定更合理客觀之考評機制，俾激勵其業務興革與成長發展。

(四)協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質

為落實市長裁示：「最好的管理就是不必管理，而由各局處自行管理。每位首長對權管業務應自行負責」之理念，本會除依據國發會政府服務品質獎評獎實施計畫，另參考民間企業隱匿式稽核作法與公民顧問團體建言，檢討簡化本府為民服務工作考核作業之辦理方式與精進相關考核指標，協助機關發現問題及精進管理效能。

(五)提升公文處理效率

因應近年來民眾對於政府效率及電子化的要求，本會持續透過辦理本府公文處理成效檢核輔導及相關講習作業，來引導及強化各機關積極檢討流程簡化、向下授權及精進公文處理時效等具體改善措施，以確實提升本府行政效能及政府形象，爰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。

肆、促進市民參與及監督

一、105 年度下半年重要施政成果

(一)辦理電話服務禮貌測試

為提升本府各機關電話服務品質，落實電話服務禮貌運動，培養本府所屬各級機關同仁便民親民之公務價值觀，本會針對本府各機關進行電話服務禮貌測試，自 105 年度 1 月至 12 月，共測試 87 個機關（單位）、336 通；相關抽測結果皆於專簽陳核後，函請機關檢討改進。

(二)持續提升 1999 臺北市民當家熱線服務品質

1. 市民透過 1999 臺北市民當家熱線反映市政之服務實績及滿意度調查情形

自 97 年 7 月 3 日上線至 106 年 2 月 28 日止，累計已服務 1,804 萬 1,317 通電話、受理 123 萬 600 件陳情案件與 236 萬 6,605 件派工案件。平均每月服務 17 萬 3,474 通電話、受理 1 萬 1,833 件陳情案件與 2 萬 2,756 件派工案件（趨勢圖如圖 1）。

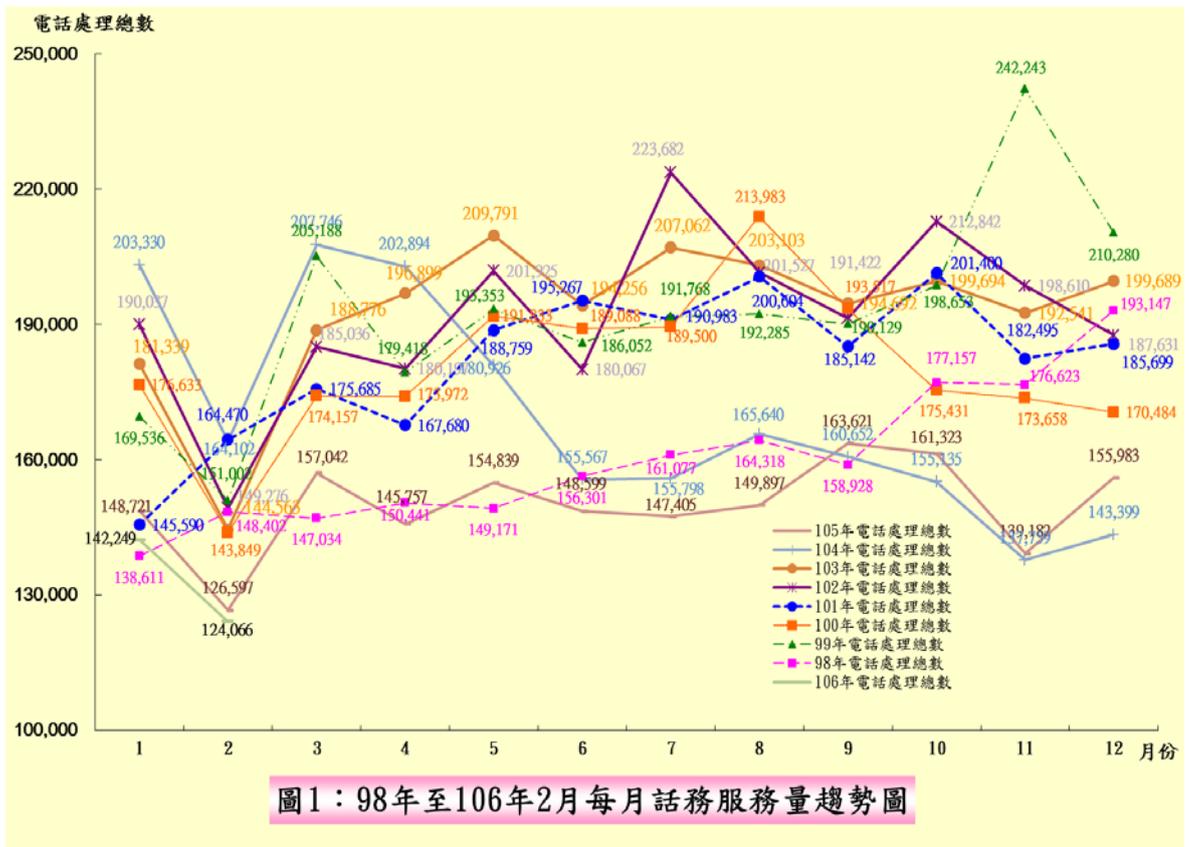


圖1 98年至106年2月每月話務服務量趨勢圖

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 106 年 2 月止，1999 Skype 與 Line 手語視訊服務共累計服務 4 萬 3,691 次。

而視障話務小組自 101 年 9 月上線至 106 年 2 月止，累計服務 36 萬 6,504 次（含外撥次數）。

1999 話務中心每季執行一次話後滿意度調查，105 年各季滿意度分別為 89.67%、90.65%、89.32%

及 89.25% (趨勢圖如圖 2)。

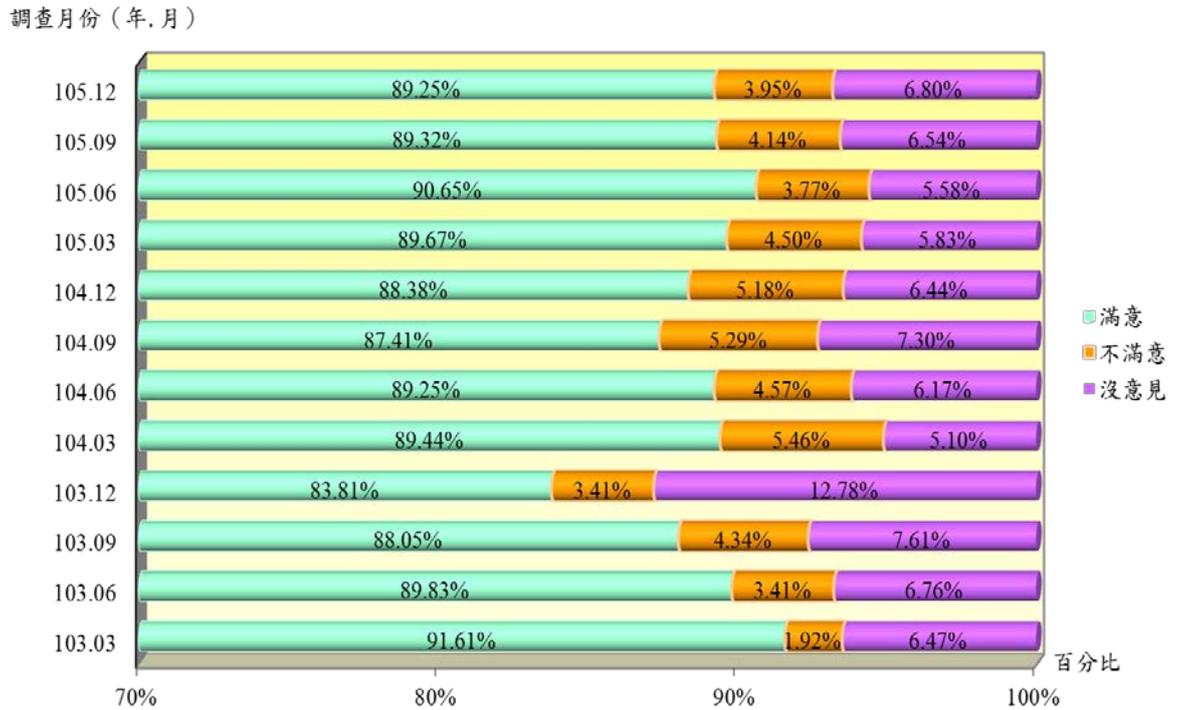


圖 2：1999 整體服務滿意度比較圖

圖 2 103 年至 105 年 IVR 話後滿意度趨勢圖

2. 提供聽障市民多元化之手語視訊服務

為提供聽障朋友更方便的 1999 手語視訊服務，本會自 101 年 1 月起，提供 24 小時全年無休之服務。聽障朋友除了使用個人電腦和 1999 手譯員連線外，亦可於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 106 年 2 月止，1999 LINE 手語視訊服務累計服務已達 1 萬 623 人次。

3. 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，持續加強話務人員專業職能訓練、抒壓課程等相關訓練，105 年 8 月至 106 年 2 月止，已辦理 106 梯次在職人員訓練、6 梯次抒壓課程。

4. 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，105 年度 1999 派工系統於汛期前辦理壓力測試 2 次，依據測試結果優化系統介接，確保災情資訊傳遞順暢無虞，並順利於 105 年 7 月 7 日尼伯特颱風、9 月 17 日馬勒卡颱風及 9 月 27 日梅姬颱風應變中心開設期間提供即時災情統計數據，以利應變中心掌握即時災情狀況。

(三)青年事務委員會之運作

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。本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，本會及各工作組得依會議需要，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。

委員會至 106 年 3 月業已召開 9 次大會，除已建置完成 33 個委外及附屬藝文場館上線填報，可於線上完成場地租借及付款服務外，並對「臺北市高中職職場種子培力計畫」、「臺北市公共住宅青年創新計畫」、「青年美學論壇」及「大學生參與觀光服務」等方案，訂定未來規劃方向與推動計畫。

(四)建立公民參與機制

1. 持續推動公民參與委員會運作

本府於 104 年 4 月 1 日成立公民參與委員會後，以每月進行各工作組會議、每季召開大會方式推動各項公民參與工作，落實「開放政府、全民參與」之施政理念，三個工作組(公民參政、開放資料及探勘、參與預算組)之現階段工作成果摘要如下：

表 2 公民參與委員會各工作組重要工作成果

組別	重要執行結果摘要
公民參政組	訂定公聽會、公民咖啡館等公民參與機制的相關標準作業流程及確認其定位
	修訂網路投票 i-Voting 運作機制與規範
	訂定臺北市政府公共工程落實公民參與制度作業程序
	規劃公民參與的教育訓練機制
	設置本市公民參與網，完成網站優化-民主小鬧鐘相關工作
	比較各項公民參與機制運作情形，使各機關更了解運用時機
	研議修訂文化資產審議流程
開放資料及探勘組	研議修訂都市發展相關公民參與程序
	盤點本府可開放資料，討論後續增值運用及效益
	新建資料開放平臺，並與民間開放資料團體進行合作
	訂定獎勵研究報告運用臺北市政府資料作業要點
	協助建立「民眾建議資料開放審查機制及流程」
參與預算組	臺北市政府及所屬各機關學校政府資料開放作業規範頒布實施
	訂定參與預算教育訓練及人員培訓機制
	訂定參與預算機制及 SOP 規範

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「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

2. 優化本市公民參與網-民主小鬧鐘

為使民眾能由統一入口網站得知本市各項公民參與資訊並擴大公民參與，本府設置「臺北市公民參與網」(網址：civil.gov.taipei)，提供「柯 P 施政進度」、「公民參與會議資訊」、「本府策略地圖」、「公共工程公民參與專區」、「局處施政成績」、「市府預算概況」等資訊，並於 105 年 2 月 15 日正式上線。

為提供使用者更友善便利的網站界面與功能，本會於上線數月後即接續啟動網站優化工作，重點包含：友善使用者界面設計響應式網頁、優化公民參與會議搜尋功能及開發民主小鬧鐘-會議主動推播訊息之功能，新版網頁於 105 年 12 月 20 日正式上線。

新版臺北市公民參與網不但已可依照瀏覽網頁工具(智慧型手機、平板、家用電腦)的不同變化為適宜閱讀之版面，並改善原有公民參與會議搜尋功能，新增「都市發展與更新」、「環保生態」、「文化藝術資產」、「社會福利」、「參與式預算」、「區里事務」、「動物保護」及「教育」等八大公民參與會議

熱門議題、會議舉辦地點(12 個行政區)、會議舉辦時間區間及關鍵字搜尋功能。此外，網站更與網路市民家戶即時通界接，民眾透過特定項目的設定，便可由 e-mail 即時收到公民參與會議開會通知，或透過 Google 個人行事曆方式同步管理有興趣的公民參與會議行程，進行行程提醒功能設定。

(五)辦理本府民意調查與機關外部顧客滿意度調查

為掌握民意動向，瞭解市民對於市政議題之看法與滿意度，本會持續針對市政綜合性議題、市民對市政建設及施政滿意度進行民意調查，以提供本府作為制定政策方針及績效評估之具體參考。105 年下半年度迄今，陸續針對「市民運動習慣」、「2017 世界大學運動會」、「公共治理感受」、「設計之都」、「公共托育」、「施政表現」、「半周年市政項目滿意度」、「商圈」、「公共工程建設」及「臺北燈節活動滿意度」等議題進行民調，調查結果除提供本府相關機關業務推動參考，並同步公告上網供民眾瀏覽。

另為瞭解外部顧客對本府之評價，使局處施政方向更契合服務對象之期待與需求，本會於 105 年 10 月 28 日至 11 月 18 日辦理外部顧客滿意度調查，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，詢問外部顧客對於受評局處之施政滿意度。調查方式分為網路及紙本郵寄問卷，共發出 2,082 份問卷，回收 896 份，扣除無效樣本 13 份後，以有效樣本 2,069 份為母數，總回收率為 43.3%。調查結果部分，在本次機關施政滿意度調查方面，10 個受評局處之施政滿意度百分比滿意皆高於不滿意，機關施政整體評分部分，若以 60 分為及格分數，皆有達到及格標準，開放性建議也已提供各局處參酌改善。

(六)辦理「市政信箱」電子信件作業

臺北市政府「市政信箱」係透過網路，提供民眾對市府提出建言及表述意見的溝通管道，本會負責列管本府各機關辦理情形，並按季統計分析請各機關參考改進。另本府「單一陳情系統」（以下簡稱新系統）業於 105 年 11 月 1 日正式上線，而市政信箱與新系統平行受理 15 天，並自 105 年 11 月 16 日起停止服務，後續由新系統統一受理，以提供更優質、效率的網路陳情服務。自 105 年 1 月 1 日至 11 月 15 日止，「市政信箱」總收件數為 8 萬 3,634 件，每件平均處理天數為 3.92 天。

(七)辦理人民陳情案件滿意度線上調查

為精進現行陳情案件滿意度調查作業管考模式，順應節能減紙之網路便民服務，本府於104年5月12日正式開放「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫，並停止使用紙本調查作業。105年1月至106年2月28日止，總計回收5,871件，民眾表示滿意或非常滿意事項占82.25%，表示尚可或未勾選者占1.65%，表示不滿意或非常不滿意事項占16.10%。

(八)推動臺北市單一陳情系統「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、現場、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。

本系統已於105年11月正式上線（原市政信箱與本系統平行受理15天），未來將持續運用新資訊技術，將市府各項資源與服務透過網路方式提供，有效縮短市民與市府的溝通距離，強化顧客關係管理，以提升

市府行政效率及整體服務品質。本系統 106 年 2 月 17 日已正式定名為「HELLO TAIPEI」，後續將行銷宣傳民眾周知。自 105 年 11 月至 106 年 2 月，「HELLO TAIPEI」總案件數為 7 萬 8,473 件，每件平均處理天數為 4.63 天。

二、未來施政重點

(一) i-Voting 網路投票新制上線運作

為落實「開放政府、全民參與」施政理念，運用網路通訊技術廣納民眾意見，促進公民參與市政討論，本會於 104 年 8 月 5 日函頒實施「臺北市政府 i-Voting 網路投票作業注意事項」，迄今本府各機關已執行 i-Voting 網路投票議案計 10 項議題，外界亦期待予以 i-Voting 更明確之定位屬性及完善作業機制。

爰此，本會自 105 年 5 月開始，針對 i-Voting 非行政機關提案管道、提案範圍、效力、審查會議制度等面向進行檢討，並經 106 年 3 月 14 日第 1928 次市政會議通過，修訂為「臺北市政府網路投票作業要點」。i-Voting 新制新增非行政機關提案及提案互動討論平臺與流程、建立審查會議機制及納入外聘委員、明確化投票流程及效力，議案主責機關需按已公布之投票

結果運用方式辦理，並持續提供後續執行進度與內容，俾便民眾了解最新辦理情形。此外，本會亦將協同機關共同運作，建立示範案例，提高民眾參與公共事務討論及決策之參與度，讓市政決策更加公開透明及符合民眾期待。

(二)推動本府資料開放作業

「開放政府、全民參與、公開透明」為本府重要施政目標，為便利人民公平利用政府資料，並讓各機關於執行相關作業時有所依循，本會前於 104 年 10 月 30 日訂定、105 年 7 月 15 日修訂「臺北市政府及所屬各機關學校政府資料開放作業規範」，協同本府資訊局持續推行並擴大本府資料開放的成效。

另為鼓勵社會各界運用本府資料，從事政策相關之研究，提供具體、深入之專業研究成果及建議，供本府擬訂相關政策及執行參考，本會前於 105 年 1 月 27 日訂定、105 年 4 月 13 日修訂「獎勵研究報告運用臺北市政府資料作業要點」，105 年於 9 至 12 月首次辦理徵件及評獎作業，計評選出 2 件獲獎研究報告，其研究成果提出對本府市政的助益，包括提供地理性預測資訊協助探索違停群聚原因，及建立有效的旅遊推薦系統。

(三)確保 1999 話務服務品質

1999 臺北市民當家熱線為本府電話服務的整合窗口，月平均話務服務量由 97 年度每月平均 12 萬 4,573 通，增長為 105 年起至 106 年 2 月止每月平均 14 萬 7,520 通；105 年起至 106 年 2 月止服務水準（每月「20 秒內專人接通率」）為 93.46%。106 年度本府將辦理 2017 世界大學運動會等大型活動，預估民眾利用 1999 詢問活動資訊之話務服務量將大量增加，本會將持續加強服務品質管理、強化話務人員專業職能教育訓練、優化資訊系統、辦理滿意度調查及增加人力調度彈性等方式，以確保話務服務指標，俾以提供市民朋友更優質的 1999 話務服務，此外本會將配合本府資訊局「大數據分析」專案，以本會 1999 市民熱線服務每日產生之大量資料作為大數據分析之素材，期能使本會可有效運用、分析前述資料並提供本府長官決策及各單位施政參考使用。

伍、結語

「正直誠信、開放共享、創新卓越、團隊合作」一直是市府亦是本會奉行的核心價值；展望未來，崇禮將繼續帶領研考會同仁，兢兢業業，全力以赴，落實策略地圖擘劃藍圖，並自期不斷從源頭注入活水，創新精進，

發揮更大的政策支持力，持續提升臺北的城市競爭力，
以不負市民所托。

以上報告為本會近半年來主管業務執行概況，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12屆第6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 王崇禮

中華民國106年9月

目錄

壹、前言	1
貳、推動創新發展與前瞻規劃	3
一、106 年度上半年重要施政成果	3
(一)研訂本府「107 年度策略地圖」	3
(二)滾動修正本府 106 年至 109 年度公共工程中程計畫	3
(三)綜理本府 107 年度施政計畫	4
(四)綜理「臺北市政府施政報告」	4
(五)辦理策略性專題委託研究	5
二、未來施政重點	5
(一)滾動進行本府策略地圖之策略校準	5
(二)辦理本府創意提案競賽	6
(三)推動本府研考一條鞭制度	6
(四)辦理員工滿意度調查	7
(五)持續辦理策略性專題委託研究	7
(六)推動精準投遞平臺建置作業	7
參、強化管制及考核效能	8
一、106 年度上半年重要施政成果	8

(一)專案管考	8
(二)服務精進	16
(三)推動精實管理專案	17
二、未來施政重點	17
(一)協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質.....	17
(二)持續落實精進各項督考工作	18
肆、促進市民參與及監督	19
一、106 年度上半年重要施政成果	19
(一)持續優化 1999 話務服務品質	19
(二)提升單一陳情系統「HELLO TAIPEI」知曉度.....	22
(三)推動公民參與及 i-Voting 網路投票制度上線運作.....	23
(四)辦理本府市政議題民意調查	25
(五)辦理參與式預算錄案案件管理	25
二、未來施政重點	26
(一)發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘.....	26
(二)優化單一陳情系統「HELLO TAIPEI」.....	27
(三)持續推動本府開放資料作業並建立評獎機制.....	27
(四)賡續辦理本府青年事務委員會新屆委員會運作.....	28
(五)賡續辦理本府公民參與委員會新屆委員會運作及推動公民參與.....	29

(六)優化參與式預算錄案案件管理機制	29
伍、結語	30

圖目錄

圖 1	105 年至 106 年 7 月每月話務服務量趨勢圖	19
圖 2	103 年至 106 年第 2 季話後滿意度比較圖	20

表目錄

表 1	本府各類公文處理總件數統計表	14
表 2	公民參與委員會各工作組重要工作成果	23

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 12 屆第 6 次定期大會開議，崇禮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

為市民服務，替城市創新，讓臺北市成為宜居永續的城市，是市府團隊始終念茲在茲的使命和願景。近三年來，策略地圖開啟並建立本府策略形成、局處溝通和績效評估的共同基礎；積極推動公民參與、開放政府，亦讓政策的研擬過程更能廣納民意，優化施政品質。本會職責所在，在市政的前瞻創新規劃、研究發展、服務精進、管制考核等方面，一直扮演任重道遠的關鍵性角色，兢兢業業，不敢懈怠。

公共治理模式的變革，已然成為一種全球趨勢。政府職能與角色的重新定位、公民價值與公共行政競合模式的建立，一直是首善之都臺北市必須慎處的重要課題，並期許能在滾動修正的嘗試中，讓公民參與成為政府治理的助

力，發揮積極正向的影響。

本會近期推動成果包括研訂本府 107 年度策略地圖、i-Voting 網路投票制度上線運作、推動精實管理專案、推動本府開放資料作業並建立評獎機制、強化 1999 派工系統支援世大運及防救災作業、落實精進各項督考工作等。

據此，崇禮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、推動創新發展與前瞻規劃

一、106 年度上半年重要施政成果

(一)研訂本府「107 年度策略地圖」

「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，乃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，藉型塑使命、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」四構面擬定策略目標、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。

本府 106 年度策略地圖及平衡計分卡業於 5 月正式修訂完成並施行；此外，本府策略地圖具有導引市政資源合理分配功能，乃於 106 年上半年訂定 107 年度策略地圖，以作為本府 107 年重大政策預算編列之依據。

(二)滾動修正本府 106 年至 109 年度公共工程中程計畫

公共工程中程計畫為本府重大工程建設之引領綱要，為配合各項市政建設發展及機關施政重點調整，

實現市政白皮書所揭櫫之施政遠景，本會循往例進行4年一次修訂作業規則，並於104年2月啟動相關編修作業，歷經計畫單元提報、計畫研擬、計畫審查等程序，業於105年1月25日簽府核定。另為確保其參用價值，於105年底啟動年度滾動修正機制，由本會責請各主辦機關依實際推動進度檢討並修訂權管之個案計畫，全案業於106年3月簽府核定，同時函送本府各一級機關，作為編審年度計畫與預算參考。

(三)綜理本府107年度施政計畫

為展現本府107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107年度施政目標重點及施政計畫，本會業於106年8月彙編各機關計畫內容(草案)，並提報本府市政會議審議通過，8月底函送貴會審議，後續將依據貴會預算審查結果修正後，彙編成施政計畫正式本。

(四)綜理「臺北市政府施政報告」

為呈現本府105年度下半年施政成果，本會函請各機關依本府策略地圖提報105年度下半年施政成果說明，本會業於106年3月彙編完成，依臺北市議會議事規則於106年3月底函送貴會並上網公告。

(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，及實務運作調整試辦等方式，為不同市政議題探尋多元創新之可能性。

106 年度本會委託研究案計有 3 案，其中「數位時代下地方民意探索之挑戰與回應」業於 7 月完成期中報告審查；「推動參與式預算的借鏡與體制磨合之研究」將於 9 月進行期中報告審查；「1999 臺北市民當家熱線優化服務效能及創新發展之研究」刻正進行採購評審事宜中。

二、未來施政重點

(一)滾動進行本府策略地圖之策略校準

為修訂新一年度策略地圖，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，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。

(二)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。

106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106年7月底前薦送提案共計130案，本府刻正籌備初審會議相關事宜，預計12月底前完成並公布獲獎結果。

(三)推動本府研考一條鞭制度

為了強化本府研考體系，增加橫向協調功能及提升作業成效，本會前於105年4月12日訂頒研考一條鞭相關管理規範，本年度為強化各機關管考作為，並彰顯機關作業績效，依106年2月14日本府第1924次市政會議指示，重新建立人員名冊（一、二級機關研考單位主管及其代理人）及通報協處機制，並研擬訂定本府重要業務輔導項目，以協助各機關研考人員落實管考及預

警通報作業。

(四)辦理員工滿意度調查

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，106 年度持續進行員工滿意度調查，調查於 7 月底開始執行，預計 11 月底前公布市府整體報告，以協助各機關持續改進工作環境，提升員工工作滿意度。

(五)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，本會規劃持續辦理市政建設專題委託研究。107 年度規劃辦理 4 案，包括「臺北市單一陳情系統『HELLO TAIPEI』之大數據應用研究」、「整合市政資源打造老人智慧生活系統可行性之評估」、「臺北市政府管考系統整合之可行性評估」及「臺北市國際生活環境之探討研究」等。

(六)推動精準投遞平臺建置作業

為推廣本府熱門市政服務項目，並整合各項服務間之關聯性，以達成同類服務群聚效果，本府將建置精準投遞系統，並透過 LINE 群組訊息投放，使民眾可透

過訊息之訂閱，完整且即時得知所需之市政服務。目前平臺已提供「防汛資訊」及「空氣品質資訊」訂閱，未來將持續透過分析整合民眾喜好及適合之市政服務項目，並進一步推展至個人化訊息服務。

參、強化管制及考核效能

一、106 年度上半年重要施政成果

(一) 專案管考

1、辦理完成本府所屬市營事業及非營業基金 105 年度績效考評作業

105 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 106 年 5 月 15 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，考評報告刻正進行最後彙整，簽奉市長核定後，將函知自來水處等 3 個市營事業機構據以改進。

另本府所屬非營業基金 105 年度營運績效考評作業於 106 年 4 月 17 日至 28 日辦理，由本府財政局、主計處、人事處及本會組成考評小組，針對 25 個非營業基金進行考評作業，並另邀請府外學者專家對於住宅基金、市場發展基金、都市更新基金及公有收費停車場基金等 4 個基金提出改善建議，考評報告經彙整於 106 年 8 月簽奉市長核定後函知各基金管理單位，作為未來業務推動之參考依據。

2、辦理本府列管個案計畫管制考核

本府重要個案計畫均依「臺北市政府年度個案計畫選項管制考核作業要點」選項列管，本會除協助機關擬訂作業計畫並進行審查外，更於執行期間以機動管理方式，進行定期與不定期實地查證。

另為掌握各案執行進度，本會每季進行統計分析，倘屬新增落後達 3% 之案件或落後幅度擴大者，則報請副秘書長召開檢討會議，研商解決之道，協助主辦機關排除執行障礙，確保計畫執行之進度與效率；年終則依規定進行年度成效考評工作，俾瞭解各項計畫執行績效及利弊得失。

106 年度由府列管計畫計列管 59 案，截至 106 年 6 月止，執行情形統計如下：

- (1) 已執行完成者 2 案，占 3.39%。
- (2) 進度超前者 25 案，占 42.37%。
- (3) 進度符合者 11 案，占 18.65%。
- (4) 進度落後者 19 案，占 32.2%。
- (5) 其他 2 案，占 3.39%。

3、落實本府市政白皮書執行成果

本府市政白皮書共計 191 項，本會每半年追蹤各機關辦理情形，並審查各案進度，以提升執行效率，相關辦理情形並同步更新至公民參與網，以利外界檢視。截至 106 年上半年執行情形統計如下：

- (1) 已執行完成或屬例行性業務者：計 91 件，占全部案件 47.64%。
- (2) 正依案執行者：計 98 件，占全部案件 51.31%。
- (3) 無法執行者：計 2 件，占全部案件 1.05%。

4、列管重大會議、府級指示案及議員質詢案件

(1) 市政會議市長裁（指）示事項

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

有效管制各機關執行重要政策指示之進度與品質。
106 年度截至 7 月底共列管 413 件。

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

行政院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，特頒布「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宣導等方面加以推動執行。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。

針對本府各機關執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」，本會業於 106 年 1 月完成 105 年度初評彙整作業，2 月簽奉市長核定後函送各執行機關參酌改善。

(3) 辦理災害防救督導作業

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作業，除三級督考機制辦理情

形外，搶救災開口合約簽訂、災害防救資源、設施(備)整合亦為本年度檢查重點，期能透過檢查機制，發現問題並立即改善，106 年度督考結果計提出 337 項具體建議供各單位參考與檢討，並提送災害防救辦公室作為未來本市防災規劃之參考；今年督考以「機關未確實依標準作業程序執行」、「搶修機具與防汛設備需加強維護清理」占所有建議待改善事項類別前二名，各機關涉及危險性或有規範明確規定之缺失，將追蹤至檢討改善為止，屬中、長期建議，則請機關依持續檢討辦理。

另今年是世大運年，本府為舉辦世大運各單位已下足功夫，因此，本會特將「2017 臺北世界大學運動會安全準備情形」列入督考項目，各災害業務主管機關於辦理各類災害防救演練時，應結合世大運相關議題，俾有效向民眾宣傳世大運賽事，並宣導告知民眾本府針對各類災害準備工作均已經就緒。

(4) 追蹤列管議員質詢案件

為敦促本府各機關對於議會市政總質詢等質詢案件能如期如質辦理，本會定期追蹤各機關最新辦理情形，並於每次大會開議前，將前次市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙整成冊函送貴會。

5、提高本府基本設施補助計畫執行效能

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，不定期辦理實地查證，定期召開落後檢討會議，管控進度，協助主辦機關排除障礙，提升本府執行績效。

106 年一般性補助款基本設施補助計畫計 81 案，截至 7 月底，整體預算達成率為 85.99%。

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，另為提升本府公文處理效率，將一般公文(發文件)處理效率推動情形納入檢核指標，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 1 月至 7 月再降低為 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 (1-7月)	2,319,006	30,744	3,220,292	238,056	21,050

(2) 為瞭解本府所屬機關推動公文處理成效辦理情形，並加強輔導改進，每年度均由本府秘書處、政風處及本會共同組成之檢核小組辦理定期公文檢核，106 年度針對評定成績未達優等，或雖達優等，惟有檢核分項未達 80 分，及公文處理有異常之機關辦理複檢輔導（計有 9 個），已於 6 月辦理完竣。

另不定期抽查部分，106 年上半年辦理公運處等 7 個機關之抽查；另為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，於 106 年 2 月至市場處等 4 個機關，辦理公文時效抽檢輔導作業；各項查核結果均函請受檢機關逐項檢討改進並辦理內部宣導訓練，期有效提升本府整體公文處理效能與品質。

(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。105 年辦理 4

期本府文書處理講習，參訓人數約 427 人，106 年亦辦理 4 期，參訓人數約 467 人。

7、辦理本府出版品管理作業

- (1) 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，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」，依內容性質分類後邀集專家學者針對其品質內容進行審查及評比，105 年度出版品中共計 8 項優良出版品獲獎，已於 106 年 5 月 2 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，亦訂有期刊停刊處置，並針對品質不佳之項目，於 106 年 4 月 12 日邀請府外專家學者召開會議溝通及給予指導；另外，於 5-6 月配合主計處概算審查作業所需提供相關意見。
- (2) 為推動本府環保出版及出版品數位流通作業，本會持續於出版品管理規範或相關摶節作業中，要求各機關配合檢討辦理；另「愛台北市政雲—出版品服務」系統，自 103 年 3 月上線提供服務迄今，總計約 1,300 筆政府出版品資料供民眾上網瀏覽查閱，並將持續更新相關資料。

(二)服務精進

1、推動本府提升服務品質執行計畫

為提升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，辦理服務品質獎輔導及參獎作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。

本府參加行政院第九屆政府服務品質獎，經國家發展委員會 106 年 5 月公布獲獎名單，本府社會局及消防局獲獎。另針對報名參獎第 1 屆政府服務獎 11 個機關，於 106 年 6 月 26 日至 7 月 7 日邀請府外專家學者，進行第 2 次現地指導及評分，並擇優選取北水處、動質處、環保局、北市聯醫、觀傳局、財政局、地政局、產業局、都發局等 9 個機關代表本府參獎。

2、提升為民服務工作場所服務品質

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。106 年度，共計考核 4 個機關之 7 個服務場所。

3、辦理電話服務禮貌測試

為提升本府各機關電話服務品質，落實電話服務禮貌運動，培養本府所屬各級機關同仁便民親民之公務價值觀，本會針對本府各機關進行不定期電話服務禮貌抽測，106 年度第 1 次不定期抽測 10 個機關、48 通；相關抽測結果皆於專簽陳核後，函請機關檢討改進。

(三)推動精實管理專案

為鼓勵各機關改善慣性思維，減少浪費，提升各機關組織行政效能及執行力，自 105 年 7 月開始推動，透過工作坊、期中報告與期末報告等實務訓練，協助機關掌握精實管理要義與精髓，於 106 年 5 月 1 日完成第 1 梯次 6 個精實管理優良改善團隊認證作業，並於 106 年 7 月 11 日第 1945 次市政會議辦理頒獎與成果分享。

二、未來施政重點

(一)協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質

為達成市長裁示：「最好的管理就是不必管理，而由各局處自行管理。每位首長對權管業務應自行負責」之理念，本會除依據國家發展委員會規定，另參考民間

企業隱匿式稽核作法與公民顧問團體建言，精進相關考核指標，並培養與落實本府「當責」新文化，養成各機關對為民服務工作場所之服務品質應負全責，積極提升自主管理能力。

(二)持續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。其中，針對本府 107 年重要個案計畫，本會將依「臺北市府年度個案計畫選項管制考核作業要點」，於 106 年 10 月底辦理選項作業，後續將依各機關所提作業計畫進行管制，以府級管考角度，透過管制及督導機制，發揮預警稽催功能，提升施政效能，發揮更大的決策支援效果。另為落實市長政見，提高各層面施政績效，本會將持續追蹤市政白皮書執行情形，每半年將辦理情形公開於「公民參與網」。

肆、促進市民參與及監督

一、106 年度上半年重要施政成果

(一)持續優化 1999 話務服務品質

1、服務實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 106 年 7 月 31 日止，累計已服務 1,876 萬 3,218 通電話、受理 129 萬 2,691 件陳情案件與 243 萬 106 件派工案件。平均每月服務 17 萬 2,140 通電話、受理 1 萬 1,860 件陳情案件與 2 萬 2,295 件派工案件（105 年至 106 年 7 月每月話務服務量趨勢如圖 1）。

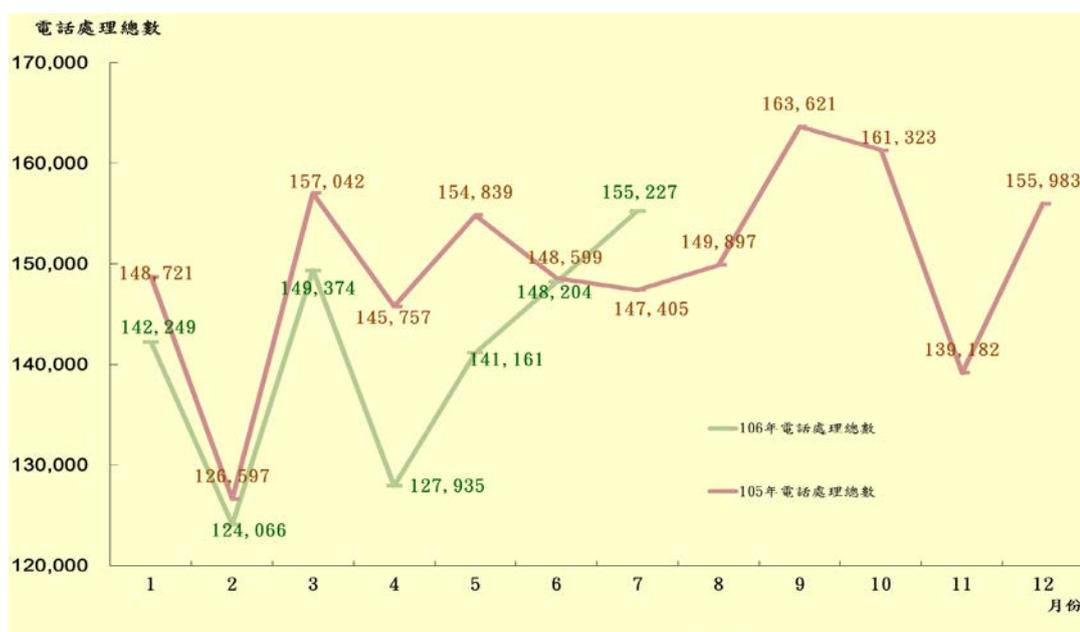


圖 1 105 年至 106 年 7 月每月話務服務量趨勢圖

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 106 年 7 月止，1999 Skype 與 Line 手語視訊服務共累計服務 4 萬 5,835 次。

而視障話務小組自 101 年 9 月上線至 106 年 7 月止，累計服務 42 萬 5,675 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，105 年各季滿意度分別為 89.67%、90.65%、89.32%及 89.25% 及 106 年 1、2 季滿意度分別為 92.70%、90.73%。（比較圖如圖 2）。

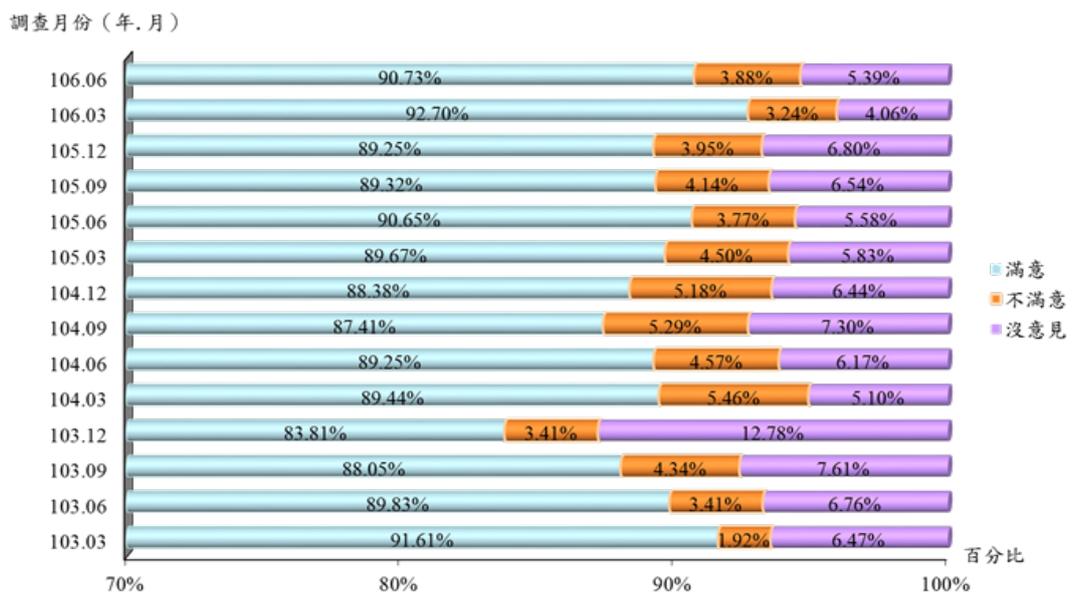


圖 2 103 年至 106 年第 2 季話後滿意度比較圖

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 106 年 4 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，順利於 106 年 7 月 28 日尼莎颱風應變中心開設期間提供即時災情統計數據，以利應變中心掌握即時災情狀況。

4、提供聽障市民多元化之手語視訊服務

為提供聽障朋友更方便的 1999 手語視訊服務，本會自 101 年 1 月起，提供 24 小時全年無休之服務。聽障朋友除了使用個人電腦和 1999 手譯員連線外，亦可於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 106 年 7 月止，1999 LINE 手語視訊服務累計服務已達 1 萬 2,004 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，持續加強話務人員專業職能訓練、抒壓課程等相關訓練，106 年 3 月至 106 年 7 月止，已辦理 101 次在職人員訓練、2 次抒壓課程。

(二)提升單一陳情系統「HELLO TAIPEI」知曉度

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、現場、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 106 年 7 月 31 日止：(1)成案件數：共計 20 萬 3,659 件。(2)來源管道：網站 Web 6 萬 9,878 件、行動裝置 App 7,663 件、1999 陳情 10 萬 7,318 件、書面 1 萬 4,338 件、電話 3,201 件、現場 1,261 件。(3)機關排名(前 5)：

建管處 2 萬 2,293 件，環保局 1 萬 6,870 件，公運處 1 萬 3,819 件，交工處 1 萬 3,643 件，新工處 1 萬 3,547 件。

(三)推動公民參與及 i-Voting 網路投票制度上線運作

為廣納市政建言，本府於 104 年 4 月 1 日成立公民參與委員會，以每月召開工作組會議、每季召開大會之組織化形式審議及執行各項公民參與政策及工作，現階段成果如附表：

表 2 公民參與委員會各工作組重要工作成果

組別	重要執行成果摘要
公民參政組	訂定公聽會、公民咖啡館等公民參與機制相關標準作業流程
	修訂網路投票 i-Voting 運作機制與規範
	訂定臺北市政府公共工程落實公民參與制度作業程序
	設置本市公民參與網，推動網站優化—民主小鬧鐘
	研議修訂文化資產審議流程
	研議修訂都市發展相關公民參與程序
開放資料及探勘組	盤點本府可開放資料，討論後續加值運用及效益
	新建資料開放平臺，與民間開放資料團體進行合作
	訂定獎勵研究報告運用臺北市政府資料作業要點
	協助建立「民眾建議資料開放審查機制及流程」
	臺北市政府及所屬各機關學校政府資料開放作業規範頒布實施
參與預算組	訂定參與式預算教育訓練及人員培訓機制
	訂定參與式預算機制及 SOP 規範
	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「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

為解決 i-Voting 網路投票舊制問題，106 年 3 月 20 日修訂「臺北市政府網路投票作業要點」。新制特點包括：推出民眾自主提案系統、著重宣傳討論過程、明確定位 i-Voting 議題範圍為本府權管且與民眾權益相關之公共事務、機關在投票前明確公布運用方式，投票後依票選結果及運用方式執行並公開全部資訊等。自新制推出截至 8 月 15 日止，共有機關提案 2 案、民眾提案 76 案。

在機關提案部分，民政局提案「臺北市政府參與式預算各行政區住民大會成案 i-Voting 執行計畫」已完成投票，計 5 萬 7,486 人參與投票；本市動物園提案則通過以「動物園可以增加不對外開放的時間嗎？」議題執行 i-Voting。

在民眾提案部分，有 3 案於期限內達成 3,000 則附議數，其中「大巨蛋 BOT 案以可歸責遠雄巨蛋公司之事由，解除或終止契約」依審查會議結論題目需修正，並透過公民參與程序，讓民眾了解議題相關資訊，刻正籌辦公民審議相關模式；「請柯市長原地保留柯醫師護的樹，立即停止大巨蛋周邊行道樹移植、斷根工程」及「開放命名『萬大線 LG03 站』之民眾參與權」籌辦審查會議中。

(四)辦理本府市政議題民意調查

為掌握民意動向，瞭解市民對於市政議題之看法與滿意度，本會持續針對市政綜合性議題、市民對市政建設及施政滿意度進行民意調查，以提供本府作為制定政策方針及績效評估之具體參考。106 年度已針對「公共建設滿意度」、「臺北市商圈」、「臺北燈節」、「公共治理」、「勞動生活就業」、「社會福利工作」、「教育政策」、「市長及市政團隊」等議題進行民調，並將結果提供相關機關業務推動參考。

(五)辦理參與式預算錄案案件管理

為達本府全民參與及資訊公開理念，除協助本府民政局建置「本府參與式預算管理平台」網站（下稱管理平台）外，並建立參與式預算錄案之案件管理機制。

業經「本市推動參與式預算制度公民提案與審查作業程序」錄案之案件，除請各主辦機關邀集協辦機關與提案人確認辦理內容並填列當年度各季里程碑外，同時運用「管理平台」，據以管理案件後續辦理情形。

各案每季辦理情形，主辦機關除須向提案人說明確認外，亦須登錄「管理平台」進行資訊揭露。案件

執行完成、進度落後及特殊情形提報本府公民參與委員會參與預算組工作小組認定或討論，以尋求解決，以達本府推動參與式預算的理念。

106 年度針對 105 年參與式預算錄案之 66 案，啟動案件管理機制，截至 106 年第 2 季，經本府公民參與委員會同意已結案案件共計 16 案，達 24.24%，其餘案件繼續辦理中。

二、未來施政重點

(一)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，月平均話務服務量由 97 年度每月平均 12 萬 4,573 通，增長為 105 年起至 106 年 7 月止每月平均 14 萬 6,694 通。針對每日因話務服務所產生之大量資料，本會將配合本府資訊局「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，以提供本府長官決策及各單位施政參考使用。

(二)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，去個資後的適宜內容未來將放置於「資料開放平臺」，另介接「大數據平臺」分析，產製加值資料，供機關決策參考。

(三)持續推動本府開放資料作業並建立評獎機制

「開放政府、全民參與、公開透明」為本府重要施政目標，本會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，協同本府資訊局持續推行並擴大本府資料開放的成效。

另為提升本府開放資料價值，促進資料活化運用，本會除於 105 年訂頒「獎勵研究報告運用臺北市政府資料作業要點」並於同年辦理第 1 次獎勵作業外，於 106 年 7 月 6 日再訂頒「臺北市政府各機關員工開放及運用政府資料獎勵計畫」，期透過給予在開放資料推動上具成效之內部員工實質獎勵，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) 賡續辦理本府青年事務委員會新屆委員會運作

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。本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，本會及各工作組得依會議需要，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。

委員會至 106 年 6 月業已召開 10 次大會，除已建置完成 33 個委外及附屬藝文場館上線填報，可於線上完成場地租借及付款服務外，並對「臺北市高中職職場種子培力計畫」、「臺北市公共住宅青年創新計畫」、「青年美學論壇」及「現在玩台北 APP」等方案，訂定未來規劃方向與推動計畫。

(五) 賡續辦理本府公民參與委員會新屆委員會運作及推動公民參與

本屆公民參與委員任期將於 106 年 12 月 31 日屆滿，為延攬各界人才進入本府協助推動公民參與事務，納入多元意見觀點，預計 10 月底啟動報名作業，採網路公開徵求有志市民報名參與遴選作業。

本府公民參與委員也將持續與各行政機關協力推動公民參與工作，如公民參政組研議修訂文化資產審議流程、都市發展相關公民參與程序等，開放資料及探勘組則持續盤點本府可開放資料，並討論後續增值運用效益，以及參與預算組辦理參與式預算提案審查等，以達本府透明治理、公眾參與及協同合作，追求市民最高福祉之施政目標。檢討過去、策勵未來，將持續加強公民參與經驗之分享交流與滾動精進，期在各項政策研擬過程中，積極融入公民參與討論元素，發展民主培力。

(六) 優化參與式預算錄案案件管理機制

為落實本府全民參與及資訊公開理念，將持續協助民政局優化「本府參與式預算管理平台」網站，並精進錄案案件之管理機制。

有關 105 年參與式預算錄案未完成之 50 案，請各主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。另針對 106 年度錄案之 71 件，為讓民眾全程參與案件辦理情形，以提高參與程度，將先請各主辦機關邀集協辦機關與提案人確認辦理內容及各季里程碑，建立共識，並優化「本府參與式預算管理平台」網站，俾利局處填列各季里程碑、辦理情形及資訊揭露，讓民眾了解案件最新辦理情形，落實開放政府、全民參與之目的。

伍、結語

檢討過去，展望未來，崇禮期能在前賢奠定的基礎上，秉持研考會追求政策卓越成效的使命，繼續帶領研考會同仁全力以赴，協助市府團隊型塑創新與當責的組織文化，積極發揮橫向整合協調的功能，並努力搭建產官學溝通的平臺，發展更多合作雙贏的契機，與市府團隊共同朝向精實良善治理的願景邁進。

以上報告為本會近半年來主管業務執行概況，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12屆第7次大會

臺北市政府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 王崇禮

中華民國107年4月

目錄

壹、 前言.....	1
貳、 106 年度下半年重要施政成果.....	3
一、 推動創新發展與前瞻規劃.....	3
(一) 推動本府策略地圖.....	3
(二) 滾動修正本府公共工程中程計畫.....	3
(三) 策劃本府「108 年度施政計畫」.....	4
(四) 綜理「臺北市政府施政報告」.....	4
(五) 綜整「臺北市政府各局處未來四年政策規劃暨藍圖」.....	4
(六) 辦理策略性專題委託研究.....	5
(七) 辦理本府員工滿意度及機關外部顧客滿意度調查.....	5
(八) 辦理本府創意提案競賽.....	6
(九) 推動本府研考一條鞭制度.....	7
(十) 建置本府知識管理制度.....	7
二、 強化管制及考核效能.....	8
(一) 專案管考.....	8
(二) 服務精進.....	17
(三) 推動精實管理專案.....	18
三、 促進市民參與及監督.....	19
(一) 持續優化 1999 話務服務品質.....	19
(二) 提升單一陳情系統「HELLO TAIPEI」知曉度.....	23
(三) 推動本府公民參與業務與 i-Voting 網路投票及發表論文... ..	24
(四) 推動臺北市青年事務委員會.....	25
(五) 辦理本府市政議題民意調查.....	26

(六)辦理參與式預算錄案案件管理.....	26
參、未來施政重點.....	27
一、推動創新發展與前瞻規劃.....	27
(一)持續推動並年度滾動修正策略地圖.....	27
(二)持續辦理策略性專題委託研究.....	28
(三)精進本府員工滿意度調查作業.....	28
(四)精進市政議題民意調查作業.....	28
二、強化管制及考核效能.....	29
(一)協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質.....	29
(二)持續落實精進各項督考工作.....	29
(三)協助秘書處追蹤本府輿情處理情形.....	29
(四)賡續辦理本府擴大推動精實管理專案.....	30
(五)推動異常事件通報機制.....	30
(六)推動公文減量.....	30
三、促進市民參與及監督.....	31
(一)發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘.....	31
(二)優化單一陳情系統「HELLO TAIPEI」.....	31
(三)持續推動活化本府開放資料運用並建立評獎機制.....	31
(四)持續精進 i-Voting 機制與出版公民參與專書.....	32
(五)賡續辦理本府青年事務委員會.....	33
(六)優化參與式預算錄案案件管理機制.....	33
(七)推動精準投遞平臺作業.....	34
肆、結語.....	34

圖目錄

圖 1	106 年度由府列管計畫執行進度曲線圖	10
圖 2	105 年至 107 年 1 月每月話務服務量趨勢圖	19
圖 3	103 年至 106 年話後滿意度比較圖	20

表目錄

表 1	本府各類公文處理總件數統計表	15
-----	----------------------	----

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 12 屆第 7 次定期大會開議，崇禮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

古話說「行百里者半九十」，此任市府團隊執政於今已邁向第 4 年，回首來時路，點滴在心頭，雖是山高無坦途，卻也在大家兢兢業業的努力下，逐漸已累積產出具體可觀的成果。

本會職責所在，在市政的創新發展、前瞻規劃、服務精進、管制考核等方面，一直扮演任重道遠的關鍵性角色。承續市長「改變臺灣從首都開始，改變臺北從文化開始」的施政理念，本會將現代化管理技術導入市府，推動策略地圖、精實管理、知識管理、精準投遞、RCA 根本原因分析法等，與局處協力合作，一步步將理論結合實務，建立可以落實的機制，期能積少成多，由量變進而質變，改變市府的組織文化與運作模式。

而在改變臺北文化方面，建立與民共治共享的城市，一直是市長念茲在茲的願景與使命，本會亦將推動公民參與列為首要任務之一。相關作為包括設立公民參與委員會、設置公民參與網、推動 i-Voting 網路投票制度、建立參與式預算錄案案件管理機制、活化本府開放資料運用等，讓市政的規劃和推動更能集結市民的智慧 and 力量，也更契合民意。

據此，崇禮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、106 年度下半年重要施政成果

一、推動創新發展與前瞻規劃

(一) 推動本府策略地圖

「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，乃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，藉型塑使命、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」四構面擬定策略目標、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。

106 年度策略地圖已於上半年定案實施，下半年則啟動 107 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。

(二) 滾動修正本府公共工程中程計畫

公共工程中程計畫為本府重大工程建設之引領綱要，為配合各項市政建設發展及機關施政重點調整，實現市政白皮書所揭櫫之施政遠景，本會循往例進行 4 年一次修訂作業規則，並於 104 年 2 月啟動相關編修作業，歷經計畫單元提報、計畫研擬、計畫審查等程序，業於 105 年 1 月 25 日簽府核定。另為確保其參

用價值，本會逐年於年度尾聲啟動滾動修正機制，責請各主辦機關依實際推動進度檢討並修訂權管之個案計畫，106 年度滾動修訂作業，本會業於 107 年 2 月完成彙整工作，並簽府核定函送本府各一級機關，作為編審年度計畫與預算參考。

(三) 策劃本府「108 年度施政計畫」

本府 107 年度施政計畫正式本作業係配合貴會預算審議時程，業於 106 年 8 月將草案送貴會審議，本會於 106 年 12 月函請各機關依據貴會針對本府 107 年預算審議結果修正計畫內容，相關資料由本會綜整，於 107 年 2 月簽報核定後上網公告，同時函送貴會與本府各一級機關。108 年施政計畫編修作業亦於 107 年 2 月啟動。

(四) 綜理「臺北市政府施政報告」

為呈現本府 106 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 106 年度上半年施政成果說明，於 106 年 9 月依臺北市議會議事規則函送貴會並上網公告。

(五) 綜整「臺北市政府各局處未來四年政策規劃暨藍圖」

為使本府各局處能從本府使命「為市民服務，替城市創新」出發，衡量未來國際與國內之趨勢，用前瞻的眼光與角度去籌劃未來的發展政策與計畫，並以

簡單明白的論述，提出具體目標，勾勒出臺北未來蛻變之面貌，各局處於 106 年 11 月本府「首長策勵營」後均承市長政策指示，積極思考暨規劃相關具體施政作為。

(六) 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，及實務運作調整試辦等方式，為不同市政議題探尋多元創新之可能性。

106 年度本會委託研究案計有 3 案，其中「數位時代下地方民意探索之挑戰與回應」已結案，「推動參與式預算的借鏡與體制磨合之研究」於 107 年 3 月結案，「1999 臺北市民當家熱線優化服務效能及創新發展之研究」已完成期中報告審查。

(七) 辦理本府員工滿意度及機關外部顧客滿意度調查

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，106 年度持續進行員工滿意度調查，調查於 7 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左右，主觀上表示可能離開現職或市府者約二成左右，約四成三表示不可能。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進行回應。

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，於 106 年 10 月 26 日至 11 月 27 日辦理外部顧客滿意度調查。106 年度仍以勞動局、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。整體來說，外部顧客對於主動宣導政策、提供業務諮詢窗口、往來經驗、提供服務滿意度及整體滿意度部分，皆呈現較正向的評價，機關施政整體評分亦皆達及格標準，開放性建議亦已提供各局處參酌改善。

(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。

106 年創意提案競賽，獎項有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」3 項，106 年 7 月底前薦送提案共計 130 案，並於 106 年 11 月完成複審作業，共選出「創新獎」8 案、「精進獎」8 案及「跨域合作獎」6 案，總計 22 案獲獎。

(九) 推動本府研考一條鞭制度

研考一條鞭之立意係為了增加橫向協調功能及提升作業成效，為更強化各機關管考作為，並彰顯機關作業績效，106 年度改由研考單位主管作為研考一條鞭人員，並於 106 年 9 月 8 日修訂「本府各機關研考作業品質加強措施應行注意事項」及輔導項目，以明確機制運作，並據以檢視各機關研考作業執行成效；另於 106 年 11 月 28 日再次重申本府研考一條鞭針對異常事項通報協處作業，以強化預警通報權責，持續完善本府研考一條鞭制度。

(十) 建置本府知識管理制度

為提升本府 KM 知識管理運用效能並做好向下扎根工作，106 年 4 月奉市長指示組成專案小組研擬專案計畫之推動，期藉由教育訓練與建置之實用有效之管理系統平台，使之成為協助各層級同仁推動執行業務之利器，與工作學習上的好幫手，達成提升首長決策能力、提升幹部作業速度與品質、提升同仁工作知能

暨學習之目標，並使本府施政早日蛻變升級，邁入策略藍海領域，大幅提升臺北的城市競爭力。

迄 106 年 11 月初，本府業完成知識管理平台第一階段硬體建置與軟體內容規劃並陸續上傳初步知識文件資料，後續並定期辦理成果發表會與專案研討會精進推動，培養本府知識分享之文化。

二、強化管制及考核效能

(一) 專案管考

1. 辦理市營事業及非營業基金年度經營績效考評相關作業

105 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 106 年 5 月 15 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 106 年 8 月 25 日簽奉市長核可後業函知自來水處等 3 個市營事業機構據以改進。

另本府所屬非營業基金 105 年度營運績效考評

作業於 106 年 4 月 17 日至 28 日辦理，由本府財政局、主計處、人事處及本會組成考評小組，針對 25 個非營業基金進行考評作業，並另邀請府外學者專家對於住宅基金、市場發展基金、都市更新基金及公有收費停車場基金等 4 個基金提出改善建議，考評報告經彙整於 106 年 8 月簽奉市長核定後函知各基金管理單位，作為未來業務推動之參考依據。

2. 辦理並簡化精進年度個案計畫管制考核工作

本府重要個案計畫均依「臺北市政府年度個案計畫選項管制考核作業要點」選項列管，本會除協助機關擬訂作業計畫並進行審查外，更於執行期間以機動管理方式，進行定期與不定期實地查證及預警分析，另 106 年度起簡化期中及期末查證表報格式及提報流程，以提升行政效能。

另為掌握各案執行進度及精進管考作業，本會建立計畫專案管理人員(PM)制度，以課責權責機關內部管理機制，並透過每季進行統計分析，倘屬新增落後達 3%之案件或落後幅度擴大者，則報請副秘書長召開檢討會議，研商解決之道，協助主辦機關排除執行障礙，確保計畫執行之進度與效率；年終則依規定進行年度成效考評工作，俾了解各項計畫執行績效及利弊得失。

106 年度由府列管計畫計列管 59 案，截至 106 年 12 月止，執行情形統計如下：

- (1) 已執行完成者 12 案，占 20.34%。
- (2) 進度超前者 13 案，占 22.03%。
- (3) 進度符合者 14 案，占 23.73%。
- (4) 進度落後者 17 案，占 28.81%。
- (5) 其他 3 案，占 5.09%。

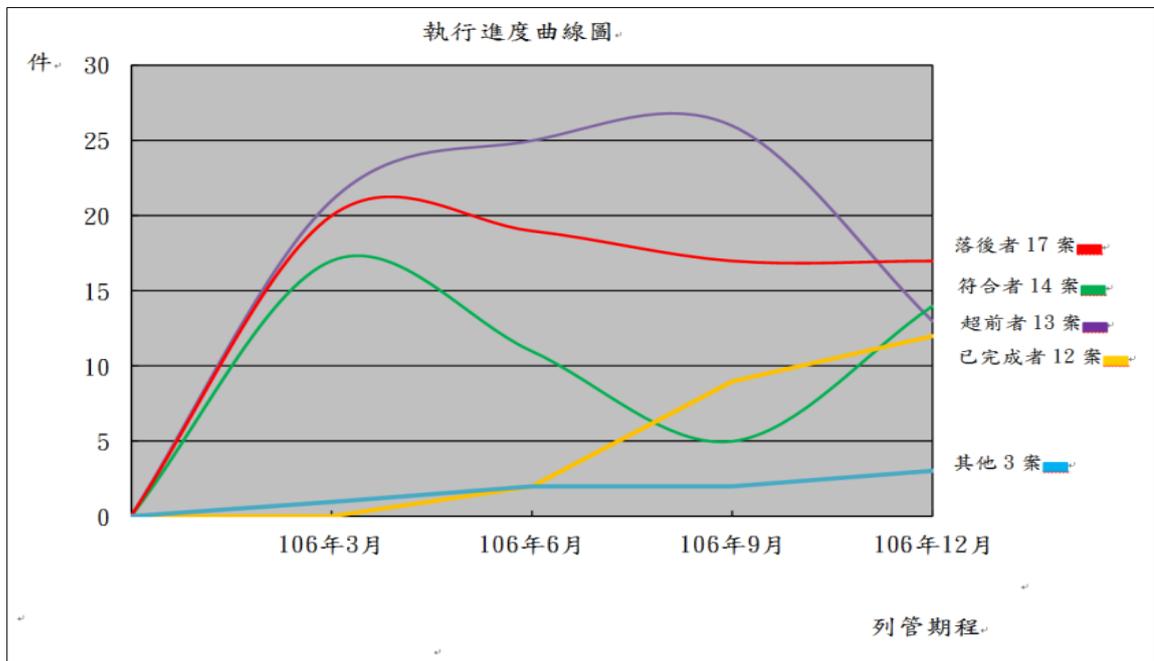


圖 1 106 年度由府列管計畫執行進度曲線圖

3. 追蹤列管本府市政白皮書執行情形

為落實市長政見，本會依「市政白皮書」五大架構，即民主 2.0、交通與基礎結構、田園城市、社會照顧與安全、以及教育與創新，分項進行管考作業。原依 191 項重點項目進行管考，每半年追蹤，惟為使市政白皮書之執行成果，能更符合原本設定

的政策目標，經重新盤點市長競選政策內容，擇其重要施政方向，列出相關關鍵字及檢核指標，以 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 106 年 12 月底止，市政白皮書達成率為 75.88%，後續將以 30 個主題方式，每半年滾動式修正並檢視辦理情形。

4. 列管市政會議市長裁指示事項

為使各機關有效落實市政會議重大政策決議，本會針對每週市政會議裁（指）示事項進行列管，除依據裁（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進行追蹤列管，以有效管制各機關執行重要政策指示之進度與品質。106 年度共列管 578 件。

5. 追蹤列管議員質詢案件

為敦促本府各機關對於議會市政總質詢等質詢案件能如期如質辦理，本會定期追蹤各機關最新辦理情形，並於每次大會開議前，將前次市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙整成冊函送貴會。

6. 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，不定期辦理實地查證，定期召開落後檢討會議，管控進度，協助主辦機關排除障礙，提升本府執行績效。

106年一般性補助款基本設施補助計畫計81案，截至106年12月底，整體預算達成率為100%。

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

行政院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，特頒布「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宣導等方面加以推動執行。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。

針對本府各機關執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」，本會業於107年1月完成106年度院頒初評作業並簽奉市長核定，後續將持續追蹤各執行機關改善情形。

8. 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作業，除三級督考機制辦理情形外，搶救災開口合約簽訂、災害防救資源、設施(備)整合亦為當年度檢查重點，期能透過檢查機制，發現問題並立即改善，106 年度督考結果計提出 337 項具體建議供各單位參考與檢討，並提送災害防救辦公室作為未來本市防災規劃之參考，檢討事項涉及危險性或有規範明確規定之缺失，已追蹤至檢討改善為止，屬中、長期建議，則請機關持續檢討辦理。

9. 辦理大型活動評值

本會於 107 年配合本府大型活動工作小組會議，列管 67 案五千人以上大型活動，並依據年度大型活動運作架構，於活動舉辦期間，至活動現場協助檢視是否有可供改善事項，並提供予主辦單位作為後續辦理之參考，逐步完善活動辦理之完整性，俾利活動知識之經驗傳承。

10. 協助局處運用 RCA 管理工具分析問題

市政經緯萬端、錯綜複雜，市長上任後積極要求各局處調整施政作為以因應快速變化的環境，並減少行政疏漏或錯誤的可能。因此，在積極創新與前瞻規劃之外，本會亦開始協助局處運用分析工具，

改善行政效率。而根本原因分析(RCA)是一項結構化的問題處理法，用以逐步找出問題的根本原因並加以解決，而不是僅僅關注問題的表徵。根本原因分析是一個系統化的問題處理過程，包括確定和分析問題原因，找出問題解決辦法，並制定問題預防措施。從根本原因解決問題、從安全屏障建構防呆措施，其中，協助局處完成的「樂活山林事件原因分析報告」即是一例。

11. 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 年再降低為 2.20 天；另為推動公文減量，自今（107）年度採每季公布各機關公文統計數據，促請各機關積極檢討精進，達到本府公文減量及加速之目標。

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 (1-2 月)	705,658	9,513	1,050,226	14,302	8,736

(2) 106 年度定期公文檢核，由本府檢核小組針對 105 年度評定成績未達優等，或雖達優等，惟有檢核分項未達 80 分，及公文處理有異常之機關辦理複檢輔導（計有 9 個），已於 6 月辦理完竣。不定期抽查部分，106 年下半年於 10 月辦理家防中心等 8 個二級機關之抽查、於 10-11 月間針對研考一條鞭公文管考輔導項目至本府一、二級共計 147 個機關進行實地調卷查核作業；另為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，於 107 年 2 月至文獻館等 3 個機關，辦理公文時效抽檢輔導作業；各項查核結果均函請受檢機關逐項檢討改進並辦理內部宣導訓練，期有效提升本府整體公文處理效能與品質。

(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年預計於5月份辦理。

12. 辦理本府出版品管理作業

- (1) 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，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」，依內容性質分類後邀集專家學者針對其品質內容進行審查及評比，目前刻正辦理106年度本府出版品評比作業，已將機關報名參評之各項出版品寄送委員辦理審查作業，於3月下旬召開複評會議；另外，於5-6月配合主計處概算審查作業所需提供相關意見。
- (2) 為推動本府環保出版及出版品數位流通作業，本會持續於出版品管理規範或相關擲節作業中，要求各機關配合檢討辦理；另建置「愛台北市政雲—出版品服務」系統，自103年3月上線迄今，總計約1,600筆政府出版品資料供民眾上網瀏覽查閱，而為精進服務，於107年3月1日改版上線「臺北市政府出版品主題網」，以「數位書櫃」為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功能查詢出版品。

(二)服務精進

1. 推動本府提升服務品質執行計畫

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，辦理服務品質獎輔導及參獎作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。

本府參加行政院第九屆政府服務品質獎，經國家發展委員會 106 年 5 月公布獲獎名單，本府社會局及消防局獲獎。另針對本府報名參獎第 1 屆政府服務獎的機關，業於去(106)年 5 月 16 日至 11 月 22 日間辦理 4 次計 21 場次之輔導會議，並推薦北水處、動質處、環保局、北市聯醫、觀傳局、財政局、地政局、產業局、都發局等 9 個機關參獎，107 年 1 月 17 日行文國家發展委員會報名。

2. 提升為民服務工作場所服務品質

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。106 年度，共計考核 4 個機關之 7 個服務場所。

3. 辦理電話服務禮貌測試

為提升本府各機關電話服務品質，落實電話服務禮貌運動，培養本府所屬各級機關同仁便民親民之公務價值觀，本會針對本府各機關進行不定期電話服務禮貌抽測，106 年度共抽測 18 個機關、88 通；相關抽測結果皆於專簽陳核後，函請機關檢討改進。

(三) 推動精實管理專案

為鼓勵各機關導入現代化管理技術，改善慣性思維，減少浪費，提升各機關組織行政效能及執行力，自 105 年 6 月開始推動第 1 梯次精實管理優良改善團隊認證作業，106 年 5 月 1 日完成第 1 梯次認證並於 106 年 7 月 11 日第 1945 次市政會議辦理頒獎與成果分享。

106 年 6 月起擴大推動 4 個梯次，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訓練，協助機關掌握精實管理要義與精髓；另視各精實改善團隊參與過程及執行成效，進行優良團隊認證評分作業，至 107 年 1 月 19 日已完成第 2 至 5 梯次之精實改善專案工作坊，預計 107 年 8 月前完成全府 33 個一級機關精實管理優良改善團隊之認證作業。

三、促進市民參與及監督

(一) 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 1 月 31 日止，累計已服務 1,960 萬 9,135 通電話、受理 136 萬 8,729 件陳情案件與 250 萬 6,544 件派工案件。平均每月服務 17 萬 514 通電話、受理 1 萬 1,902 件陳情案件與 2 萬 1,796 件派工案件(105 年至 107 年 1 月每月話務服務量趨勢如圖 2)。

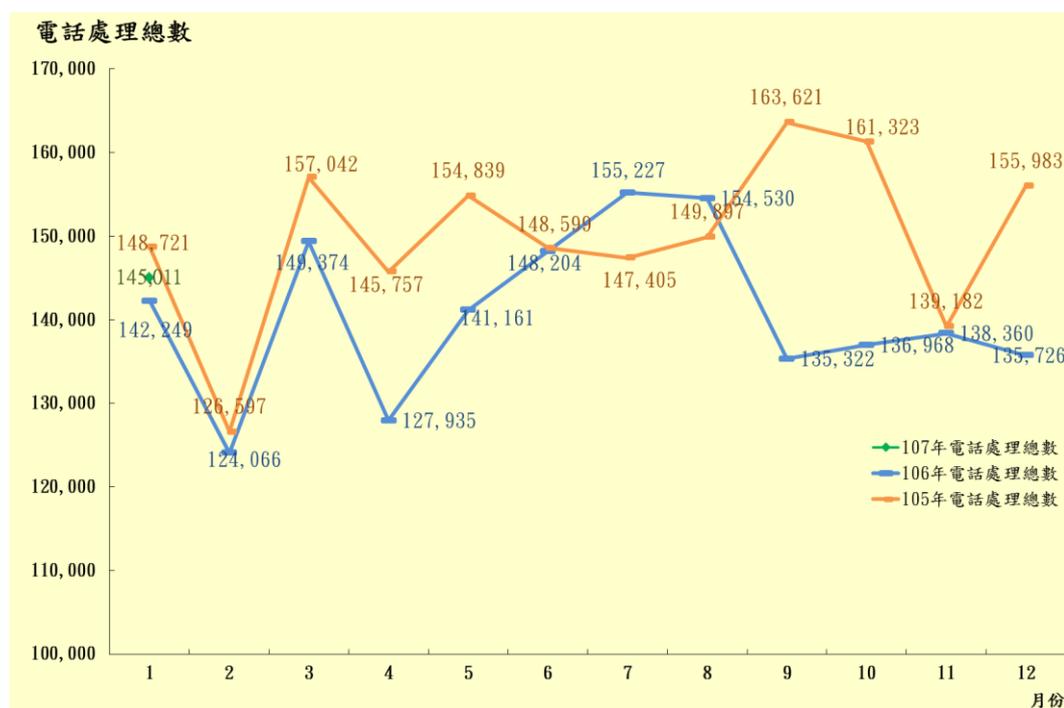


圖 2 105 年至 107 年 1 月每月話務服務量趨勢圖

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 1 月止，1999 Skype 與 Line 手語視訊服務共累計服務 4 萬 8,800 次。

而視障話務小組自 101 年 9 月上線至 107 年 1 月止，累計服務 47 萬 7,939 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，105 年各季滿意度分別為 89.67%、90.65%、89.32% 及 89.25% 及 106 年各季滿意度分別為 92.70%、90.73%、92.41% 及 91.94%。（比較圖如圖 3）。

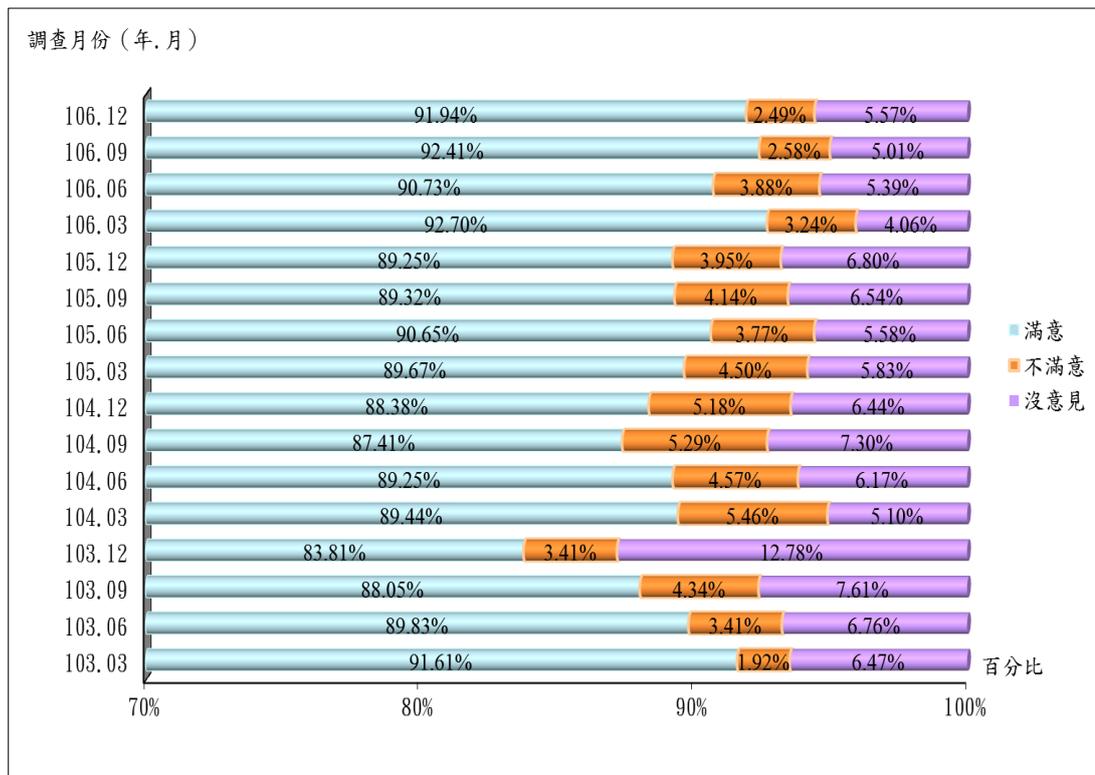


圖 3 103 年至 106 年話後滿意度比較圖

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 106 年 4 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，順利於 106 年 7 月 28 日尼莎颱風應變中心開設期間提供即時災情統計數據，107 年防汛期間將再次啟動本作業機制，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，本會自 107 年 1 月起，1999 手語視訊服務時間為週一到週日上午 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 1 月止，1999 LINE 手語視訊服務累計服務已達 1 萬 3,908 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，106 年 8 月至 107 年 1 月止，辦理 72 次在職人員訓練，共計 689 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%、106 年度 8 月至 12 月辦理教育訓練時數較去年

同期增加 72.25 小時、FAQ 一季內被檢視頻率大幅增加 75.33%、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，平均每每月抽查通過比率為 98.66%。

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，目前積極與本府資訊局合作，將 1999 派工資料做大數據分析，未來將可輔助市政府找出更符合民眾需求的施政節奏。

(二)提升單一陳情系統「HELLO TAIPEI」知曉度

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、現場、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 1 月 31 日止：(1)成案件數：共計 36 萬 360 件。(2)來源管道：網路(含 APP)14 萬 2,067 件、1999 陳情 18 萬 4,245 件、書面 2 萬 5,999 件、電話 5,566 件、臨櫃 2,017 件、秘機信 453 件、員工事件通報 13 件。(3)機關排名(前 5)：建管處 3 萬 6,520 件，環保局 2 萬 7,786 件，公運處 2 萬 5,194 件，新工處 2 萬 4,757 件，交

工處 2 萬 4,067 件。

(三) 推動本府公民參與業務與 i-Voting 網路投票及發表論文

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，至 106 年 12 月 31 日為止，已召開 12 次大會，並設置本市公民參與網揭露本府各項公民參與業務、訂定各項公民參與規定、協助開放資料業務及參與式預算推動等。另辦理完成第二屆公民參與委員公開遴選作業，計選出委員 15 名。

i-Voting 新制「臺北市政府網路投票作業要點」於 106 年 3 月 20 日函頒施行，截至 107 年 3 月 20 日止，共有機關提案 3 案、民眾提案 197 案，平均每月有 16 案民眾提案。其中，民眾提案「請臺北市政府不要再發放小提燈」已通過審查，由議案主辦機關觀光傳播局撰擬提案計畫書，刻正準備進行提案討論。

在機關提案部分，民政局提案 106 年「臺北市政府參與式預算各行政區住民大會成案 i-Voting 執行計畫」已完成投票，計 5 萬 7,486 人參與投票；本市動物園提案「動物園可以增加不對外開放的時間嗎？」於 107 年 2 月 13 日至 3 月 12 日進行投票，計 3 萬 579 人參與投票，決定動物園的休園時間，其中可以增加

不對外開放時間達 98.3% (3 萬 58 人)，反對增加不對外開放時間占 1.7% (521 人)。

此外，新制施行半年後，本會亦收集相關提案資訊，撰擬論文投稿至市立大學主辦「社會暨公共事務學術研討會」及國家發展委員會《政府機關資訊通報》期刊，透過論文發表過程，進一步將公民參與及 i-Voting 精神推廣至校園，亦從中獲取學者專家予以相關機制精進之建議，使 i-Voting 機制優化更臻完備。

(四) 推動臺北市青年事務委員會

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。本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，本會及各工作組得依會議需要，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)辦理本府市政議題民意調查

為掌握民意動向，瞭解市民對於市政議題之看法與滿意度，本會持續針對市政綜合性議題、市民對市政建設及施政滿意度進行民意調查，以提供本府作為制定政策方針及績效評估之具體參考。106 年下半年度針對「運動狀況」、「2017 世界大學運動會」、單一陳情系統「HELLO TAIPEI」、「公共治理」、「居住環境」、「道路品質」、「老人照顧」、「市長及市政團隊」等議題進行民調，並將結果提供相關機關業務推動參考。

106 下半年度為增進民意調查與市政規劃結合，於每次調查結束後邀請本府民意調查諮詢委員及議題相關單位，辦理調查結果討論會，期使本府民意調查發揮更大效益。

(六)辦理參與式預算錄案案件管理

為達本府全民參與及資訊公開理念，除協助民政局建置「本府參與式預算管理平台」網站（下稱管理平台）外，並建立參與式預算錄案之案件管理機制。

業經「本市推動參與式預算制度公民提案與審查作業程序」錄案之案件，除請各主辦機關邀集協辦機關與提案人確認辦理內容並填列當年度各季里程碑外，同時運用「管理平台」，據以管理案件後續辦理情形。

各案每季辦理情形，主辦機關除須向提案人說明確認外，亦須登錄「管理平台」進行資訊揭露。案件執行完成、進度落後及特殊情形提報本府公民參與委員會參與預算組工作小組認定或討論，以尋求解決，以達本府推動參與式預算的理念。

有關 105 年參與式預算錄案之 66 案，啟動案件管理機制，截至 106 年第 4 季，經本府公民參與委員會同意已結案案件共計 53 案，達 80.30%，其餘案件繼續辦理中。另 106 年度錄案 76 案，各主辦機關已與提案人確認辦理內容及各季里程碑，後續據以管理辦理情形。

參、未來施政重點

一、推動創新發展與前瞻規劃

(一) 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，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。

(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，本會規劃持續辦理市政建設專題委託研究。107 年度規劃辦理 3 案，包括「臺北市單一陳情系統『HELLO TAIPEI』之大數據應用研究」、「臺北市政府管考系統整合之可行性評估」及「臺北市國際生活環境之探討研究」等，刻正執行相關業務中。

(三) 精進本府員工滿意度調查作業

107 年本府員工滿意度調查在維持既有調查信度、效度目標下，將強化調查電子化作業，減少紙本作業，以利調查效率。調查作業將於 107 年 7 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。

(四) 精進市政議題民意調查作業

107 年市政議題民意調查工作，除持續觀測民眾對各項市政意見外，為協助政策擬定更加精準、貼近民眾需求，規劃辦理市民焦點團體訪談，以質性研究方法定錨問題焦點，結合、輔助量化調查資料解讀。

二、強化管制及考核效能

(一) 協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質

為達成市長裁示：「最好的管理就是不必管理，而由各局處自行管理。每位首長對權管業務應自行負責」之理念，本會除依據國家發展委員會規定，另參考民間企業隱匿式稽核作法與公民顧問團體建言，精進相關考核指標，並培養與落實本府「當責」新文化，養成各機關對為民服務工作場所之服務品質應負全責，積極提升自主管理能力。

(二) 持續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。另為落實市長政見，提高各層面施政績效，本會將持續追蹤市政白皮書執行情形，每半年將辦理情形公開於「公民參與網」。

(三) 協助秘書處追蹤本府輿情處理情形

本會協助秘書處媒體事務組，追蹤本府輿情處理情形，並適時進一步查證各機關研提之改善措施是否如期完成。若有其他具體建議，將回饋權責機關辦理，並做為爾後事件處理方式之參考。

(四) 賡續辦理本府擴大推動精實管理專案

「精實管理專案」自推動以來，全府 33 個一級機關皆組成團隊參加本案，待 107 年 8 月完成全府各一級機關精實管理優良改善團隊認證作業，將此精實改善的手法擴散分享並教導所屬機關運用。

(五) 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及時掌握並解決問題，建立反省改進之組織文化。

(六) 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，並以數字管理方式，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。

三、促進市民參與及監督

(一) 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，月平均話務服務量由 97 年度每月平均 12 萬 4,573 通，增長為 105 年起至 107 年 1 月止每月平均 14 萬 5,324 通。針對每日因話務服務所產生之大量資料，本會將配合本府資訊局「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 年預計將開發完成之派工案件相關視覺化儀表板上線，以提供本府長官決策及各單位施政參考使用。

(二) 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。

(三) 持續推動活化本府開放資料運用並建立評獎機制

本會除積極參與每月本府公民參與委員會開放資料組工作組會議相關推動事項，另為提升本府開放

資料價值，促進資料活化運用，本會於 106 年 9 至 12 月間辦理獎勵研究報告運用本府資料徵件及評獎作業，共計 13 件報名，其中 9 件符合資格，經相關領域專家學者和本府機關代表所組成之審查小組審查後，共評定 7 件獲獎研究報告，研究主題涉及交通安全、交通流量、公共自行車、災防、容積獎勵開放空間、圖書館資源運用等議題，顯見各研究主題皆著重於民生關切議題層面，期藉此相關研究結果建議促使政策推動更貼近民意需求；嗣後將獲獎之研究報告函送權責機關參採，未來將持續辦理本評獎作業，以提升社會各界針對市政問題提供具體專業研究成果與建議之誘因。

(四) 持續精進 i-Voting 機制與出版公民參與專書

i-Voting 新制上路迄今，民眾提案量較舊制大幅提高，但亦面臨新的挑戰，包含提案品質的增進、檢核標準與流程設定精進，以及提案初審流程與通過審查後之執行溝通等，且新修正「公民投票法」於 107 年 1 月 3 日函頒，為求機制滾動修正及定位明確化，業於 2 月 9 日邀集公民參與、網路設計、公民參與委員會委員、公共行政等不同領域專家學者參與討論，並提報至公民參與委員會進行討論及修訂，以有效解決問題，提高行政效能及公民參與之推動。

自市長上任以來，本府秉持「開放政府 全民參

與」之精神，積極推動各項公民參與機制與活動，期增進民眾對於公共事務之關心與參與、廣增機關與民眾溝通之平臺與模式，而在推動過程中亦遇到不同的困難挑戰，時值各項機制逐步建置運行一段時間，因此規劃出版公民參與專書，除回顧實務執行過程作為分享，並邀集外部專家提出觀察與建議，期能累積傳承本市經驗，並讓更多民眾了解公民參與。

(五) 賡續辦理本府青年事務委員會

委員會至 106 年 12 月業已召開 12 次大會，除已建置完成 33 個委外及附屬藝文場館上線填報，可於線上完成場地租借及付款服務外，並對「臺北市高中職職場種子培力計畫」、「臺北市健康公宅青年創新回饋計畫」、「都市計畫景觀照明標準與規範」之探討及「建立北市品牌形象」等方案，訂定未來規劃方向與推動計畫。

(六) 優化參與式預算錄案案件管理機制

為落實本府全民參與及資訊公開理念，將持續協助民政局優化「本府參與式預算管理平台」網站，並精進錄案案件之管理機制。

有關 105 年參與式預算錄案未完成之 13 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。另針對 106 年度錄案之 76 件，為

提高民眾參與程度及建立共識，已請各主辦機關提早邀集協辦機關與提案人確認辦理內容及各季里程碑，後續持續優化「本府參與式預算管理平台」網站，俾利局處填列各季里程碑、辦理情形及資訊揭露，讓民眾了解案件最新辦理情形，落實開放政府、全民參與之目的。

(七) 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。目前平臺已提供「防汛資訊」功能及「空氣盒子資訊」訂閱，預計於 6 月底前完成 6 大類共計 25 項服務，提供民眾訂閱所需訊息。此外，服務中亦規劃提供助妳好孕對話機器人，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。

肆、結語

身為首善之都的研考團隊，本會自期能成為市民服務、城市創新的重要推手，與市府局處共同戮力以赴，建設臺北市成為宜居永續的城市。檢討過去，展望未來，崇禮期能在目前奠定的基礎上，帶領研考會同仁再接再厲，追求政策研究、規劃、管制及考核的

卓越成效，發揮縱向橫向整合協調的功能，努力締造更優質的城市治理經驗。

以上報告為本會近半年來主管業務執行概況，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12屆第8次大會

臺北市政府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 王崇禮

中華民國107年7月

目錄

壹、 前言.....	1
貳、 107 年度上半年重要施政成果.....	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.....	8
(五) 提升單一陳情系統「HELLO TAIPEI」使用率.....	9
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) 推動本府研考一條鞭制度.....	15
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.....	16
(三) 追蹤列管議員質詢案件.....	17
(四) 辦理大型活動評值.....	17
(五) 推動精準投遞平臺作業.....	17
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.....	21

一、提高公民參與度	21
(一)持續推動公民參與相關業務.....	21
(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」.....	23
(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)協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質.....	24
(四)建立精實管理種子師資.....	24
(五)推動公文減量.....	25
三、強化市民對政策認知度	25
(一)持續辦理市政議題民意調查作業.....	25
(二)推廣及優化精準投遞平臺服務.....	25
四、推動宜居城市	26
(一)持續辦理策略性專題委託研究.....	26
(二)持續推動並年度滾動修正策略地圖.....	26
肆、結語	26

圖目錄

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

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 12 屆第 8 次定期大會開議，崇禮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

此任市政團隊執政於今已將屆滿四年，謹記初衷，堅持最後一哩路的認真與努力，是我們對市民無可旁貸的責任，也是對自己的深切期許。

市長常說「沒有最好，只有更好」，在打造臺北成為宜居永續城市的策略地圖願景引領之下，研考業務必須站在民眾需求之先、市政運籌帷幄之前，逐夢以踏實，一步一腳印。

107 年度本會以「提高公民參與度」、「提高員工工作效能」、「強化市民對政策認知度」及「推動宜居城市」作為策略主題，近期推動成果包括滾動修正策略地圖，推動公民參與、精實管理、知識管理、精準投遞，建立異常事件通報機制、協助局處進行 RCA 根本原因分析、發展 1999 資料探勘等，致

力結合民意、理論與實務，建立可落實的機制，發展更紮實且優質的市政治理經驗。

據此，崇禮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 年度上半年重要施政成果

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 1 月至 5 月 31 日為止，已召開 1 次大會、6 次公民參政工作組會議，並就 i-Voting 精進、公共工程落實公民參與、文化資產落實公民參與等機制進行討論。

i-Voting 機制於 107 年上半年進行「動物園可以增加不對外開放的時間嗎？」及民政局「107 年參與式預算」提案投票。其中，動物園提案共有 3 萬 579 人參與，98.3% 支持動物園增加不對外開放時間，並將於 108 年施行。而在新制施行 1 年後，本會進行滾動式修正，於 107 年 5 月 4 日函頒修正作業要點，增加外聘委員人數、收案檢核標準細緻化和明確化、精簡作業期程，並督促機關與提案人互動、新增宣傳 SOP，及進行網站優化，使機制更臻完備。

此外本市公民參與網公民參與會議之民主小鬧鐘優化工作亦併同進行，透過與本府官方 line 精準投遞服務介接，將原本使用 e-mail 訂閱服務之方式簡化，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，本項服務於 107 年 7 月中旬上線。

(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 5 月 31 日止，累計已服務 2,013 萬 2,730 通電話、受理 141 萬 6,027 件陳情案件與 255 萬 6,255 件派工案件。平均每月服務 16 萬 9,183 通電話、受理 1 萬 1,899 件陳情案件與 2 萬 1,481 件派工案件（106 年至 107 年 5 月每月話務服務量趨勢如圖 1）。

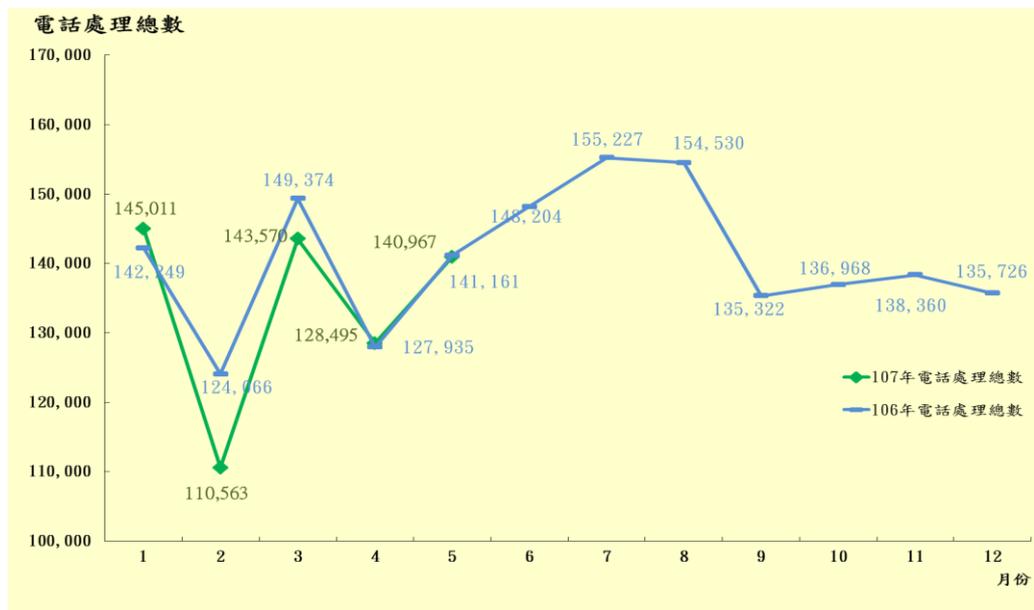


圖 1 106 年至 107 年 5 月每月話務服務量趨勢圖

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 5 月止，1999 Skype 與 Line

手語視訊服務共累計服務 5 萬 650 次。

而視障話務小組自 101 年 8 月上線至 107 年 5 月止，累計服務 51 萬 4,490 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，106 年各季滿意度分別為 92.70%、90.73%、92.41% 及 91.94%；107 年第 1 季滿意度為 93.09%。(比較圖如圖 2)。

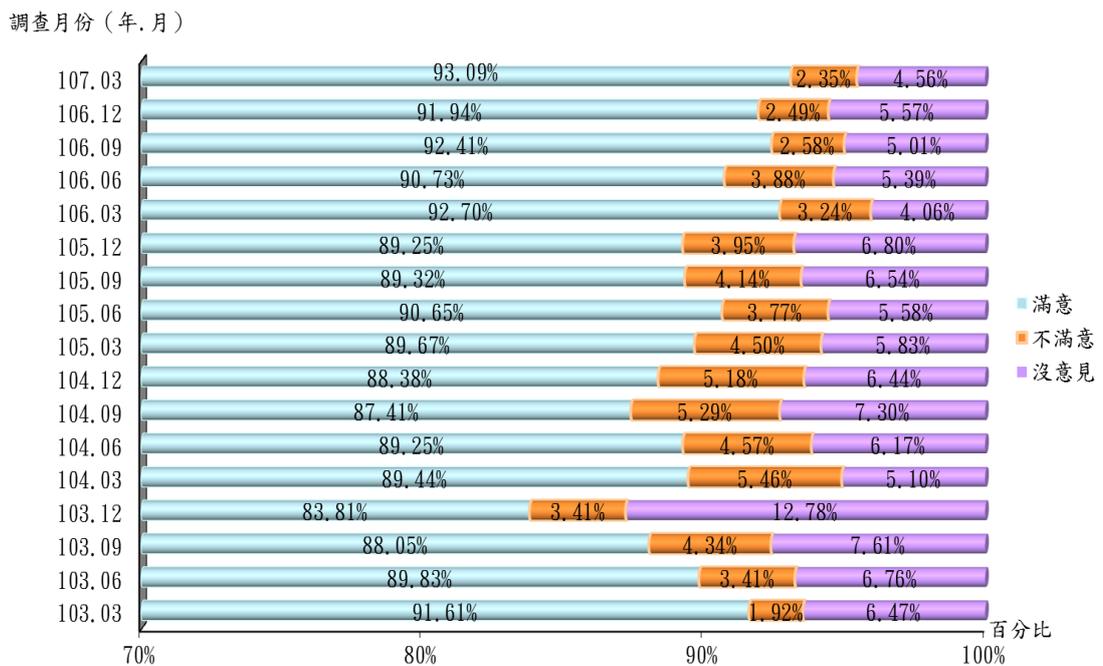


圖 2 103 年至 107 年第 1 季話後滿意度比較圖

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 5 月止，1999 LINE 手語視訊服務累計服務已達 1 萬 5,161 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 5 月 31 日止，辦理 91 次在職人員訓練，共計 678 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%、106 年度 8 月至 107 年 5 月辦理在職教育訓練時數較去年同期增加 122.6 小時、107 年第 2 季 FAQ 被檢視率達 96.1%、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，平均每月抽查通過比率為 99.45%。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，目前積極與本府資訊局合作，將 1999 派工資料進行大數據分析，未來將可輔助市府找出更符合民眾需求的施政節奏。

(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 1 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 58 案，達 87.88%，其餘案件繼續辦理中。

106 年錄案共 76 案，截至 107 年度第 1 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 13 案，達 17.11%，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)提升單一陳情系統「HELLO TAIPEI」使用率

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 5 月 31 日止：(1)成案件數：共計 46 萬 9,824 件。(2)來源管道：網路(含 APP)19 萬 4,592 件、1999 陳情 23 萬 1,244 件、書面 3 萬 2,917 件、電話 7,515 件、臨櫃 2,316 件、秘機信 1,194 件及員工事件通報 46 件。(3)機關排名(前 5)：建管處 4 萬 5,149 件、環保局 3 萬 5,231 件、公運處 3 萬 3,183 件、新工處 3 萬 2,850 件及交工處 3 萬 242 件。

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 3 月底已執行完成者 2 案(4%)、進度超前者 18 案(36%)、進度符合者 13 案(26%)、進度落後者 15 案(30%)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 4 月底共列管 64 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 4 月底，預算達成率 72.39%，進度超前。

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。針對本府各機關執行情形，本會業於 107 年 1 月完成 106 年度初評作業並簽奉市長核定，後續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，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 107 年度防災查核重點，除自主防災管理外，防災知識建立、重大防災管理議題、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. 協助局處運用 RCA 管理工具分析問題

市政經緯萬端、錯綜複雜，市長上任後積極要求各局處調整施政作為以因應快速變化的環境，並減少行政疏漏或錯誤的可能。因此，在積極創新與前瞻規劃之外，本會亦開始協助局處運用分析工具，改善行政效率。而根本原因分析(RCA)是一項結構化的問題處理法，用以逐步找出問題的根本原因並加以解決，而不是僅僅關注問題的表徵。根本原因分析包括確定和分析問題原因，找出問題解決辦法，並制定問題預防措施。從根本原因解決問題、從安全屏障建構防呆措施，協助局處完成之案例，例如「北投溫泉區漏水修復」、「北投屈原宮文史館整建工程未申請建照案」等。

7. 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 年再降低為 2.20 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 (1-5 月)	1,921,462	24,795	2,939,763	48,493	21,737

- (2) 107 年上半年於 4 月辦理建管處等 8 個二級機關之抽查，另為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，於 107 年 2 月至文獻館等 3 個機關，辦理公文時效抽檢輔導作業；各項查核結果均函請受檢機關逐項檢討改進並辦理內部宣導訓練，期有效提升本府整體公文處理效能與品質。
- (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。

8. 辦理本府出版品管理作業

- (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」，107 年針對 106 年度出版品（期刊及專書）評比，共計 9 項優良出版品獲獎，已於 107 年 5 月 29 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，亦訂有期刊停刊處置。針對具有發展潛力或品質不佳之項目，於 107 年 5 月 11 日邀請府外專家學者召開會議，進行交流給予指導；另外，於 5-6 月配合主計處概算審查作業所需提供相關意見。

- (2) 建置「愛台北市政雲—出版品服務」系統，自 103 年 3 月上線迄今，總計約 1,600 筆政府出版品資料供民眾上網瀏覽查閱，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，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。

（二）精進服務品質

1. 推動精實管理

為鼓勵各機關導入現代化管理技術，改善慣性思維，減少浪費，提升各機關組織行政效能及執行力，本會自 105 年 6 月開始推動第 1 梯次精實管理優良改善團隊認證作業，106 年 5 月 1 日

完成第 1 梯次認證並於 106 年 7 月 11 日第 1945 次市政會議辦理頒獎與成果分享。

106 年 6 月起擴大推動 4 個梯次，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訓練，協助機關掌握精實管理要義與精髓；另視各精實改善團隊參與過程及執行成效，進行優良團隊認證評分作業，至 107 年 5 月 31 日已完成第 2 至 4 梯次之期末報告發表會，預計 107 年 8 月前完成全府 33 個一級機關精實管理優良改善團隊之認證作業。

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) 推動本府研考一條鞭制度

為提升本府研考效能，賦權研考一條鞭制度，於 107 年 4 月 18 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」，就研考一條鞭人員之任免遷調、培育訓練及研考作業執行成效之考核獎懲事項等，建立相關配套措施，並透過

重大延誤及脫軌事項通報協處機制及 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。

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，至今已進行「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」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，以 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 106 年 12 月止達成率為 75.88%，辦理情形業於 107 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 7 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 12 屆第 8 次定期大會開議前函送貴會備查。

(四) 辦理大型活動評值

本會於 107 年配合本府大型活動工作小組會議，列管 67 案五千人以上大型活動，並依據年度大型活動運作架構，於活動舉辦期間，至活動現場協助檢視是否有可供改善事項，並提供予主辦單位作為後續辦理之參考，逐步完善活動辦理之完整性，俾利活動知識之經驗傳承。

(五) 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 7 大類共計 25 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。

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

(二)創新發展與前瞻規劃

1. 推動本府策略地圖

「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，乃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，藉型塑使命、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」四構面擬定策略目標、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。

107 年度策略地圖已於上半年定案實施；另配合概算編列工作，已同時編制 108 年本府策略地圖，使策略地圖結合預算，達到引導分配本府

資源之效。此外本會也於 107 年 3 月 24 日假公訓處舉辦本府「首長領航營－策略地圖 106 年度執行成果發表會」，會中府內外委員共同評分(綜合考量指標達成度、創新度、挑戰度及貢獻度)，評核成果由 D 組「優化產業勞動」(主政機關：產業發展局)與 G 組「精進健康安全」(主政機關：衛生局)獲得優勝。

2. 策劃本府「108 年度施政計畫」

108 年施政計畫編擬作業亦於 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)，並提報本府市政會議審議通過後函送議會審議，後續將依據議會預算審查結果修正後，彙編完成施政計畫正式本。

3. 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議會並上網公告。

4. 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，為加速推動執行，本會於 106 年 12 月簽奉市長核定 107 年度本府 KM 建置推動計畫，刻正辦理各項教育訓練、研討會、發表會並協助各局處上傳資料中，預計 107 年底將展現初步成果。

(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，辦理服務品質獎輔導及參獎作業，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 1 屆政府服務獎，並推薦北水處等 9 個機關參獎。107 年 6 月 7 日國家發展委員會公布本府獲獎名單，計有動產質借處(整體服務類)及聯合醫院(專案規劃類)。

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

為持續推動公民參與業務，納入多元意見觀點，配合本屆委員任期至 107 年 12 月 31 日為止，預計於 9 月底啟動報名作業，並賡續以網路公開徵求有志市民之方式進行公開遴選外聘委員。

在 i-Voting 機制部分，下半年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。

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，為了留存階段性推動過程紀錄，並增進實務與學術的交流對話，本會正編製公民參與專書，透過文字圖像紀錄，作為下階段公民參與推動之經驗傳承與展望。

(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，月平均話務服務量由 97 年度每月平均 12 萬 4,573 通，增長為 107 年 5 月止每月平均 16 萬 9,183 通。針對每日因話務服務所產生之大量資料，本會將配合本府資訊局「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 年預計將開發完成之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，以提供本府長官決策及各單位施政參考使用。

（三）優化參與式預算錄案案件管理機制

105 年及 106 年參與式預算錄案未完成之 8 案及 63 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。並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 107 年 6 月業已召開 14 次大會，第三屆委員任期自 106 年 9 月 1 日至 107 年 8 月 31 日止，任期即將屆滿，依設置要點與「臺北市政府府級任務編組委員遴選作業原則」之規定，將組成外聘委員遴選會議，辦理新任委員之遴選相關作業。

(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 106 年 9 至 12 月間辦理獎勵研究報告運用本府資料徵件及評獎作業，共評定 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，本（107）年首度辦理，並於 5 月至 8 月辦理評獎作業。

二、提高員工工作效能

(一) 辦理本府員工滿意度調查

107 年本府員工滿意度調查在維持既有調查信

度、效度目標下，將強化調查電子化作業，減少紙本作業，以利調查效率。調查作業將於 107 年 7、8 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) 協助機關自主管理為民服務工作場所服務品質

為達成市長裁示：「最好的管理就是不必管理，而由各局處自行管理；每位首長對權管業務應自行負責。」之理念，本會除依據中央政策法規，另參考民間企業隱匿式稽核作法、公民顧問團體建言及創新科技開發運用趨勢，精進相關考核指標，培養與落實本府「當責」文化，養成各機關對為民服務工作場所之服務品質應負全責，積極提升自主管理能力。

(四) 建立精實管理種子師資

規劃聘請專家學者藉由系統性教學方式，協助一級機關建立種子師資，指導已具備精實管理思維或有實務運作經驗者，提升教學能力，持續內部擴散精實管理學習成效，養成持續改善文化，達到精實良善治理之願景。

(五) 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，並以數字管理方式，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。107 年第 1 季與 106 年第 1 季相較減少 0.45%。

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

為精進市政議題民意調查工作，彌補家戶電話調查完訪樣本中代表性問題，規劃於 107 年 7 月辦理手機民意調查，輔助家戶電話部分人口族群難以接觸之難題，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

為給予市民滿意之服務，以市民需求為導向，本會與資訊局規劃以線上問卷方式調查市民對於平臺之滿意度，藉此瞭解市民對於本服務之所需，並將市民需求納入後續優化服務。

此外，為精準提供市民所需服務，亦依不同服

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。

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，本會持續規劃辦理 108 年度市政建設專題委託研究案。

(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。

肆、結語

實踐是檢驗真理的唯一標準，卓越勢必經過無數之淬鍊。身為首善之都的研考團隊，本會更是任

重道遠，全力以赴。檢討過去，展望未來，崇禮將繼續帶領研考會同仁，秉持「當責·多走一哩路」的精神，再接再厲，精益求精，追求政策研究、規劃、管制及考核的卓越成效，以達市政優質治理的願景。

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！