

臺北市議會第 14 屆第 1 次定期大會

臺北市政府  
研究發展考核委員會  
工作報告

報告人：俞振華主任委員

中華民國 112 年 4 月

# 目錄

壹、前言.....	1
貳、111 年度下半年重要施政成果 .....	3
一、計畫作業 .....	3
(一) 推動本府策略地圖及績效評核 .....	3
(二) 綜理「臺北市政府施政報告」 .....	3
(三) 臺北市青年事務委員會 .....	3
(四) 編修本府公共工程中程計畫 .....	4
(五) 辦理 2022 台北城市博覽會 .....	4
二、研究發展 .....	5
(一) 持續推動公民參與各項事務 .....	5
(二) 辦理市政建設專題委託研究 .....	5
(三) 辦理市政議題民意調查作業 .....	6
三、管制考核 .....	6
(一) 本府列管個案計畫管制考核工作 .....	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
(五) 督考本府市政白皮書執行成果 .....	8
四、服務精進 .....	8
(一) 優化單一陳情系統 .....	8
(二) 追蹤議會協調案件 .....	9
(三) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選 .....	9
(四) 辦理本府創意提案競賽 .....	10
(五) 辦理申請案件檢核作業 .....	10
五、公文及圖資管理 .....	11
(一) 推動一般公文減量及加速 .....	11
(二) 辦理公文檢核輔導與講習 .....	11
(三) 促進研考人員交流聯繫 .....	13

(四) 擴大開放及運用政府資料 .....	13
六、1999 市民熱線 .....	14
(一) 確保 1999 話務服務水準 .....	14
(二) 發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘 .....	18
<b>參、未來施政重點 .....</b>	<b>19</b>
一、策定本府公共工程中程計畫 .....	19
二、籌劃青年局 .....	19
三、持續辦理市政議題民意調查作業 .....	20
四、推動重大政策(計畫)管理系統建置 .....	20
五、單一陳情系統「HELLO TAIPEI」預警作業 .....	21
六、持續辦理本府政府出版品評比作業 .....	22
七、健全機關研考人員聯繫網絡 .....	22
八、持續辦理 1999 臺北市民當家熱線資料探勘 .....	22
九、透過「基北北桃合作交流平臺」機制，深化城市交流....	23
<b>肆、結語 .....</b>	<b>23</b>

## 圖目錄

圖 1：110 年 1 月至 112 年 2 月每月話務服務量趨勢圖 .....	15
圖 2：109 年 3 月至 111 年 12 月 IVR 話後滿意度趨勢圖 .....	16

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 14 屆第 1 次定期大會開議，振華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

在全球化浪潮中，城市的角色扮演越顯重要，臺北這座城市結合國際化、生活便利、科技進步及不斷創新等各種元素，未來也將持續深耕，並且不斷超越，讓世界看見。研考會擔任市府首要幕僚，扮演著政策導向重要的關鍵角色，透過規劃、研究、管制及考核等工作，協調各局處業務執行、監督各環節運作、提供政策評估建議，協助本府各機關落實市長施政，深入了解民眾需求，打造「台北隊」為服務型政府。

振華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、公益開放的角度出發，透

過多元方式，包含計畫研究、民意調查、資料探勘等，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，持續透過紮實多階段的查核追蹤機制，提高施政服務品質與效能。振華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，振華謹提出半年來重要工作執行情形與未來研考工作重點，扼要報告如下，敬請指教！

## 貳、111 年度下半年重要施政成果

### 一、計畫作業

#### (一) 推動本府策略地圖及績效評核

本府 111 年府級策略地圖於 111 年 1 月 7 日定案，預評作業於 111 年 9 月 30 日函請各機關針對前揭策略地圖進行至 9 月實績與年底預估達成結果自評，自評資料經府外專家學者複評後，於 111 年 11 月 21 日簽奉市長核定，送人事處做為考績甲等比例增給之參考。

#### (二) 綜理「臺北市政府施政報告」

為呈現本府八年施政成果，本會彙編各機關提報之施政成果說明，並於 111 年 6 月依臺北市議會議事規則函送貴會並上網公告，市長於開議隔日進行口頭報告。

#### (三) 臺北市青年事務委員會

為強化本府青年事務整合政策規劃及研訂發展策略，加速本市青年事務發展，乃成立臺北市青年事務委員會。青委會設置青年發展組、青年成家組、樂活城市組、旅遊暨志工組等 4 個工作組；青委會自 104 年 9 月

成立迄今已邁入第 8 屆，本會擔任大會幕僚機關。

青委會自 104 年 9 月至 111 年 12 月已召開 32 次大會，未來委員會之運作仍依「臺北市青年事務委員會設置要點」賡續辦理相關作業。

#### (四) 編修本府公共工程中程計畫

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，並實現市政白皮書所揭櫫之施政遠景，而研訂之中程計畫。為提升計畫品質，本會自 108 年度起改採「逐年編修」方式推動，並配合重大計畫管理系統建置，計畫作業流程均已納入系統管制，期藉由計畫作業之精進，強化計畫參用價值。111 年底已請各計畫相關機關於系統內填寫計畫提案表與說明表，本府 112 年度公共工程中程計畫於 112 年 3 月底簽陳市長。

#### (五) 辦理 2022 台北城市博覽會

「2022 台北城市博覽會」於 111 年 8 月 27 日至 9 月 11 日展出，展覽集結臺北過去歷年市政成果，透過設計轉化，梳理市政議

題，喚起參觀者對臺北之關心、理解政策重要性並展現未來城市發展之規劃，向市民交班，也讓外界看見臺北的成長與城市願景。

## 二、研究發展

### (一) 持續推動公民參與各項事務

臺北市政府公民參與委員會自 104 年成立，透過訂定各項市政業務公民參與機制並持續滾動修正以完善透明治理。111 年第 6 屆委員遴選於 110 年 12 月辦理完畢，委員任期自 111 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。111 年度第 3、4 季「臺北市公民參與委員會」會議，分別於 9 月 29 日及 12 月 5 日辦理完畢。另於 111 年 12 月 10 日舉辦「為公參做體檢－打造我們的民主 DNA」活動，邀請臺北市公民參與委員及公民團體參與座談，回顧參與者的心路歷程及未來的展望。

### (二) 辦理市政建設專題委託研究

本府研考會 111 年度計有 2 項委外研究計畫，分別為「未來情境下政策運作與應變之研究－以臺北市為例」、「1999 臺北市民當家熱線數位轉型與個資保護對策之研

究」，兩案已完成期末驗收作業。

### (三) 辦理市政議題民意調查作業

111 年下半年度市政議題民意調查工作，完成公共治理指標、防疫關懷中心及防疫專線、無現金支付、三貓計畫、市長暨施政項目滿意度等議題民調作業，並將結果提供相關機關作為業務推動參考。

## 三、管制考核

### (一) 本府列管個案計畫管制考核工作

本府為提升施政績效，針對本府重要計畫，特訂定「臺北市政府年度個案計畫管制考核作業要點」。111 年度由府列管個案計畫計 60 案，截至 111 年 12 月底止，已執行完成者 13 案（21.67%）、進度超前者 16 案（26.67%）、進度符合者 8 案（13.33%）、進度落後者 22 案（36.67%）、其他者 1 案（1.66%）。每季針對「落後值達 3% 案件」、「落後率達 10%」、「落後幅度擴大」或「預警」案件，本會報請副秘書長召開會議檢討，俾利府級長官掌握案件進度，提升計畫執行成效與品質。

## (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 111 年 12 月 27 日(第 2225 次市政會議)至 112 年 3 月 7 日(第 2234 次市政會議)止，計列管 31 案。

## (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臺北市議會第 13 屆第 8 次定期大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，並於第 14 屆第 1 次定期大會開議前，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。

#### (五) 督考本府市政白皮書執行成果

為使市長政策執行成果更能符合原設定之政策目標，盤點市長競選政策內容擇其重要施政方向，列出政策內容，由本會每半年追蹤並更新市政白皮書執行情形。

### 四、服務精進

#### (一) 優化單一陳情系統

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

本系統自 105 年 11 月 1 日上線至 111 年 12 月底止，服務情形統計如下：

1. 成案件數：共計 208 萬 7,348 件。

2. 來源管道：「網路等管道」112萬3,543件、「1999陳情」96萬3,805件。
3. App成案量及網路瀏覽人次：App成案共計20萬7,678件（HELLO TAIPEI App整併至台北通App，業於111年2月底時結束服務）、網路瀏覽1,042萬1,824人次。

## （二）追蹤議會協調案件

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

## （三）薦送機關參加行政院政府服務獎評選

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

第5屆政府服務獎評獎項別為「數位創新增值」及「社會關懷服務」，本府共推薦消防局、翡管局、公運處、北市聯醫及民政局，共5機關代表本府參賽，並於111年6

月辦理 4 場次輔導會議。依國家發展委員會公布評獎結果，本府計有公運處（全國首創綠能百搭 太陽能智慧型公車站牌）及民政局（關懷「新」家人、臺北「新」服務）2 案分別入圍 2 項別，並由公運處 1 案獲獎。

#### （四）辦理本府創意提案競賽

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

111 年創意提案競賽，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」3 項，各一級機關薦送提報 128 案，111 年 6 月 13 日完成初審評選入圍 33 案，接續在 111 年 8 月 5 日完成複審會議，評選出 22 件獲獎提案（創新獎 8 案、精進獎 8 案及跨域合作獎 6 案）。

#### （五）辦理申請案件檢核作業

本府申請案件 111 年度修正後項目計有

30 類 1,526 項，提供線上（網路）申辦服務共 1,519 項，占全部申請案件項目數 99.54%。

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

## 五、公文及圖資管理

### （一）推動一般公文減量及加速

為提升本府執行業務之行政效率、降低公文請示並減少公文會辦文化，提倡以先溝通後再寫公文。經統計本府 111 年一般公文減量成效較 110 年同期略增 2.42%；本會則較 110 年減少 8.27%。另本府 111 年一般公文發文件平均處理日數較 110 年減少 0.01 日；本會則較 110 年減少 0.19 日。

### （二）辦理公文檢核輔導與講習

為簡化本府公文處理成效檢核作業，並落實對公文處理推動成效執行有待加強機關之督考作業，本會針對本府各機關推動公文處理成效檢核輔導作業，分為「定期公文處理成效檢核」（一級機關及區公所）及「不

定期公文處理查核輔導」兩大類。

1. 定期公文處理成效檢核（一級機關及區公所）：由本會與秘書處、政風處跨機關聯合組成「公文處理成效檢核小組」，依排定期程至受檢機關實地進行調卷及公文處理流程檢核工作。原則2年辦理1次「全面檢核」作業，111年度公文處理成效檢核為「全面檢核」，考量疫情變化，為利機關全力執行防疫相關業務，該次考核不含衛生局、觀傳局、教育局及各區公所，受檢機關共計29個，並於111年10月26日完成公文檢核輔導作業。

2. 不定期公文處理查核輔導：本會針對前一年度一級機關對所屬查核缺失較多，或本府查核表現不理想者挑選機關進行。原則每年辦理2次本府所屬二級機關公文檢核輔導作業、2次專案案件查證作業。111年度已完成20個二級機關之公文檢核輔導作業，及9個機關之專案案件查核作業。

為提升本府各機關同仁公文處理知能及品質，本會每年結合本府秘書處與政風處，

開辦整體性公文處理之教育訓練課程，課程內容包含公文處理時效管制作業、文書處理概述及機密文書處理與實務，111年9月26至29日辦理4期本府文書處理講習，參訓人數約315人。

### （三）促進研考人員交流聯繫

為強化本府研考體系，增加橫向協調功能及提升作業成效，本會依「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施應行注意事項」，於111年8月辦理研考類一條鞭人員研習暨座談會及新進研考人員研習班，宣導推動本府當前重點政策及管考作業執行方向，以增進本會與各機關研考溝通成效，並強化不同研考業務層級人員相關作業知能。

### （四）擴大開放及運用政府資料

為擴大開放及運用政府資料，除配合資訊局參與開放資料相關小組會議，本會歷年持續辦理獎勵研究報告運用本府資料評獎作業，111年度共計有6件參獎，經受邀之相關領域專家學者與本府機關代表審查後，共評定5件獲獎研究報告，分別為1件優等獎及

4 件甲等獎。期望促進民眾對開放資料的加值運用與分析等效益，鼓勵社會各界多加運用本府資料並給予專業之研究成果與建議，促使政策之推動更貼近民意需求，增進本府施政效能。

## 六、1999 市民熱線

### (一) 確保 1999 話務服務水準

#### 1. 1999 臺北市民當家熱線服務實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 112 年 2 月 28 日止，累計已服務 2,782 萬 9,064 通電話、受理 216 萬 8,380 件陳情案件與 322 萬 784 件派工案件。平均每月服務 15 萬 8,120 通電話、受理 1 萬 2,320 件陳情案件與 1 萬 8,300 件派工案件（含外撥次數，110 年 1 月至 112 年 2 月每月話務服務量趨勢如圖 1）。

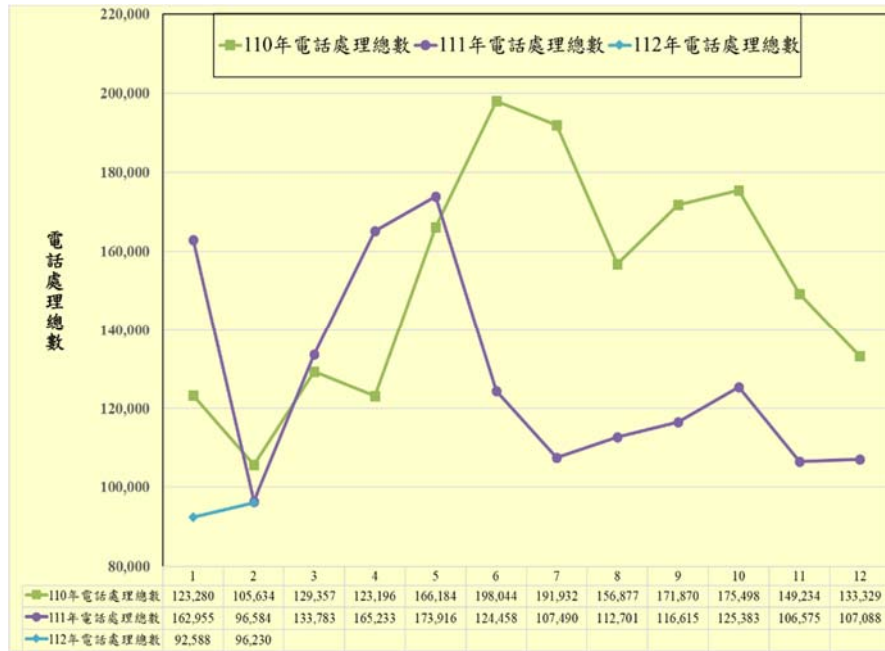


圖 1：110 年 1 月至 112 年 2 月每月話務服務量趨勢圖

視障話務小組自 101 年 8 月上線至 112 年 2 月止，累計服務共 115 萬 452 通（含外撥次數）。

## 2. 話後滿意度調查情形

1999 話務中心每季執行 1 次話後滿意度調查，111 年度每季滿意度分別為 90.72%、90.26%、90.37%及 92.00%（趨勢圖如圖 2）。

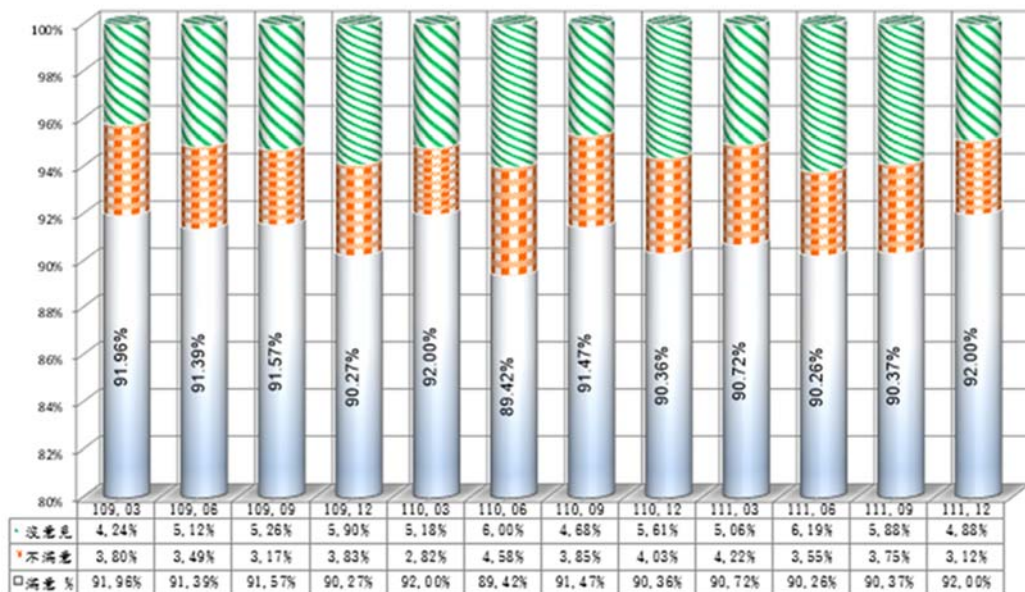


圖 2：109 年 3 月至 111 年 12 月 IVR 話後滿意度趨勢圖

### 3. 1999 支援本府防救災作業

為確保本府災害應變中心開設期間，民眾通報 1999 之災情案件可順利轉送應變中心，俾利其進行統籌管理與分派之需求，以掌握即時災情狀況，配合消防局於 7 月至 12 月期間每月辦理 2 次例行性「防救災作業支援系統演練」，以及 10 月 26 日「應變管理資訊系統(EMIC2.0)演練」，並依據測試結果優化系統介接。

### 4. 提供聽障市民多元手語視訊服務

1999 手語視訊服務時間為平日 9 時至

18 時，並提供 24 小時不間斷手語文字服務。聽障朋友除使用個人電腦和 1999 手語服務人員連線外，亦可於本市安裝手語視訊設備的 72 處公共服務據點使用相關設施。此外，自 103 年 1 月起推動「1999 臺北市民當家熱線」Line 手語視訊服務，並於同年 4 月 1 日正式上線，提供聽障朋友更多元的聯繫管道，自 103 年 1 月至 112 年 2 月止，1999 Line 手語視訊服務累計服務已達 4 萬 4,337 人次；另 1999 Skype 手語視訊服務累計服務已達 3 萬 3,790 人次。

#### 5. 加強話務人員教育訓練及服務品質

話務中心每月安排各項專業職能訓練課程，且為確保話務人員具備正確職場工作觀念，課程規劃亦包含資訊安全、性別平等、防災及安全衛生等內容；本會並針對手語視訊話務人員安排每年辦理 4 期手語能力再加強研習班課程。此外，為提高 1999 服務品質，本會持續加強話務中心現場管理、服務品質稽核等工作，並定期辦理服務績效統計分析、各項服務標準作業流程修訂、滿意度調查、FAQ 題庫與通訊錄資料更新維護、話務軟硬體更新優

化等作業，以兼顧民眾需求與行政效能。

## 6. 強化備援人員教育訓練

為確保 1999 服務穩定運作，避免勞務廠商因素或其他突發緊急事件，造成話務服務中斷，本府各機關遴派所屬同仁擔任 1999 備援人員，並由本會每年度分 2 階段（基礎及進階）辦理例行性教育訓練，以確保話務中心持續營運之目標。111 年「1999 臺北市民當家熱線」備援人員教育訓練基礎班及進階班，分別於 111 年 3 月至 4 月、9 月至 10 月間辦理完成。

### （二）發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

1999 臺北市民當家熱線為本府電話服務的整合窗口，每月話務服務量平均為 15 萬 8,120 通（97 年 7 月至 112 年 2 月）。針對每日因話務服務所產生之大量資料，本會配合本府資訊局「大數據分析」專案，將其作為資料探勘與分析之素材，由市民每日生活所反映之各項問題出發，期能善加運用，發掘解決市政問題之有效解答。107 年 8 月已完成派工案件相關視覺化儀表板上線，主要為各類案件熱點地圖及警示值圖表；107 年 10 月起每月亦針對「市區道

路坑洞處理」、「交通號誌異常」、「場所與設施噪音舉發」及「路燈故障或設施損壞」等 4 項，109 年 1 月起新增「用戶無水、漏水報修」1 項，110 年 1 月起新增「鄰里無主垃圾清運」1 項，111 年 1 月起新增「污染舉發」1 項，112 年 1 月起新增「道路散落物或油漬處理」，共計 8 項熱門派工案件進行路段統計分析，並以電子郵件將分析結果提供機關，作為案件處理資源調配之參考。

## 參、未來施政重點

### 一、策定本府公共工程中程計畫

本府公共工程中程計畫為配合市長施政白皮書，實現施政遠景，並為延續市府重大政策及各機關施政重點之施政重要方針，目前依據重大計畫管理系統的建置，計畫作業流程均已納入系統管制，可藉由系統整體之供需分析，確切規劃本府未來之重要公共工程建設，策劃、掌控本府未來重點工作與工程施作之優先順序，並作為本府未來中長程歲入、歲出之參考。

### 二、籌劃青年局

青年背負夾心世代的壓力，在此成家立業階段，

本市更要讓青年在臺北安居樂業。本市為首善之都，將運用創新產業及國際城市優勢，帶領青年勇闖世界。

我們瞭解青年需求，本會刻正援引過去青委會運作及新北市、桃園市及高雄市政府推動青年局相關經驗，將包括青年住宅、成家育兒、學涯職涯，乃至公共參與對話等方面，揉合市府相關資源整合成一個以服務青年為主的組織，陪伴青年在臺北發展茁壯，並推動臺北永續發展。

### 三、持續辦理市政議題民意調查作業

為持續了解市民對本府重要施政作為的看法與滿意度之評價，112 年度將持續辦理本府市政議題民意調查作業，並配合市政當前發展所需，機動調整民調議題，相關結果提供本府各機關作為施政參考。

### 四、推動重大政策（計畫）管理系統建置

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

回饋至執行端與規劃端進行調整精進。

本系統於 111 年已完成第一期建置，112 年進行第二期開發作業，預計於 112 年上半年完成年度作業計畫、每季執行進度、查證作業、計畫評核及調整撤銷等作業之需求訪談及系統開發，112 年下半年進行系統測試、教育訓練及系統上線等作業。

## 五、單一陳情系統「HELLO TAIPEI」預警作業

為鼓勵機關主動覺察異常情形，及時因應處理，本會已開放本府各機關使用單一陳情系統「HELLO TAIPEI」（下稱本系統）儀表板，並自動寄發預警通知信，提醒機關妥適處理民眾陳情事項，從問題中檢視處理機制是否合宜。

另為落實機關執行本系統輿情分析與預警通報作業，自 110 年起辦理「單一陳情系統資料分析研習班」共計 10 期，468 結訓人次。未來將持續於每年上、下半年辦理「單一陳情系統資料分析研習班」，以促進各機關數據資料應用，期藉由導入視覺化決策管理概念，讓輿情資料增值，並作為政策擬定之重要參考依據；本會亦將持續強化各項管考作業，以提升施政效能。

## 六、持續辦理本府政府出版品評比作業

為鼓勵本府所屬各機關出版、發行優良出版品，提升政府出版品品質，本會每年依「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」辦理出版品評比，邀集專家學者針對參評作品之內容、品質進行審查；111 年度共有 50 項 110 年度之出版品提報參評(含期刊及專書)，共計評選出 12 項優良出版品；112 年度評比作業刻正辦理中，共有 59 項 111 年度之出版品提報參評(含期刊及專書)。未來將持續辦理年度出版品評比作業，期藉獎優汰劣之機制，有效督促機關檢討精進及提升出版品質。

## 七、健全機關研考人員聯繫網絡

為強化本會與本府各機關研考人員聯繫協調，除建立相關核心業務之聯繫名冊外，並統整本會舉辦之相關課程資訊與教材，協助機關提升研考業務作業知能。另，將就機關關注之研考議題或政策，舉辦研考業務聯繫會報，交流相關意見。年度並結合機關人員的過程參與及相關考評業務之整體表現，獎勵績優研考人員。

## 八、持續辦理 1999 臺北市民當家熱線資料探勘

本府派工案件資料已透過大數據平臺建置相關

視覺化儀表板，並提供各機關使用；另為使分析結果較具代表性，原每月提供各機關熱門路段分析，110年1月起改為每季作業，以利機關有更長期的資料可以參考，供權責機關據以從問題根源進行改善，做為制定政策之參考。

## 九、透過「基北北桃合作交流平臺」機制，深化城市交流

新北市政府前於112年2月11日辦理「基北北桃合作交流平臺」會議，確認該平臺自112年起建立，並由4城市就後續運作模式進行討論，預計未來分為3個層級，規劃每年召開市長層級、副市長層級與各議題小組會議，討論城市間重要政策，以期透過跨域治理機制，為民創造福祉。

## 肆、結語

隨著後疫情時代的來臨，臺北身為首善之都，面對市民的殷切期許，及國際都市之間高度競爭挑戰，持續追求創新及貼進民意之政策研究規劃、服務型態引導及落實管制考核。市政的推動需要跨局處共同合作，本會將透過優化政策溝通工具並輔以橫向溝通管道，竭力打造「台北隊」為服務型政府。

以上報告為本會主管業務執行概況，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 14 屆第 2 次定期大會

臺北市政府  
研究發展考核委員會  
工作報告

報告人：俞振華主任委員

中華民國 112 年 10 月

# 目錄

壹、前言.....	1
貳、112 年度上半年重要施政成果 .....	2
一、計畫作業.....	2
(一) 綜理「臺北市政府施政報告」 .....	2
(二) 編修本府公共工程中程計畫 .....	2
(三) 臺北市青年事務委員會 .....	3
(四) 成立青年局籌備工作小組 .....	3
二、研究發展.....	4
(一) 本府委託研究先期審查作業 .....	4
(二) 市政建設專題委託研究 .....	4
(三) 市政議題民意調查作業 .....	5
(四) 綜整本會議會工作報告 .....	5
三、管制考核.....	6
(一) 本府列管個案計畫管制考核工作 .....	6
(二) 列管市政會議市長裁(指)示事項 .....	6
(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 .....	7
(五) 督考本府市政白皮書執行成果 .....	8
四、服務精進.....	8
(一) 優化陳情系統 .....	8
(二) 追蹤議會協調案件 .....	9
(三) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選 .....	10
(四) 辦理本府創意提案競賽 .....	11
(五) 辦理申請案件檢核作業 .....	12
五、公文及圖資管理.....	12
(一) 辦理本府政府出版品評比與計畫預算審查 .....	12
(二) 持續辦理公文檢核輔導與講習 .....	13
(三) 研考業務意見交流與宣導 .....	14
六、1999 市民熱線 .....	14
(一) 確保 1999 話務服務及支援重大活動民情反映 .....	14

(二) 辦理 1999 臺北市民當家熱線資料探勘 .....	19
<b>參、未來施政重點.....</b>	<b>20</b>
一、策定本府公共工程中程計畫.....	20
二、推動本府成立青年局.....	20
三、重大活動及出版品計畫預算初審作業.....	21
四、強化本府委託研究先期審查機制.....	21
五、持續辦理市政議題民意調查作業.....	22
六、研商基北北桃共同區域議題.....	22
七、推動重大計畫管理系統建置.....	23
八、陳情系統預警作業.....	24
九、鼓勵各界運用本府資料進行研究.....	25
十、加強各機關橫向聯繫，發揮整體合作.....	25
十一、更新 1999 軟硬體設施奠定數位轉型基礎.....	26
<b>肆、結語.....</b>	<b>26</b>

## 圖目錄

圖 1：104 年至 112 年臺北市議會協調案件總案件數趨勢圖 ...	10
圖 2：110 年 1 月至 112 年 7 月每月話務服務量趨勢圖 .....	15
圖 3：107 年 9 月至 112 年 6 月話後滿意度趨勢圖 .....	16

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 14 屆第 2 次定期大會開議，振華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

面對後疫情時代的關鍵時刻，民眾工作及生活方式皆發生劇烈改變，臺北市身為首善之區，城市轉型刻不容緩。研考會擔任臺北市政府政策幕僚的關鍵角色，透過規劃、研究、管制及考核等工作，協調本府各機關業務執行、監督各環節運作，透過多元化業務數據分析資料，提供政策參考與評估建議，協助各機關深入了解民眾需求，落實市長施政，建構廉能效率服務型政府。

振華將帶領研考會同仁從前瞻、創新、國際化角度出發，除運用民意調查、資料探勘等方式，探知民意發展趨向及發展市政革新創意，並積極將施政願景與方針轉化為實際行動，協助市長及市府各

機關共同規劃各項提昇臺北市競爭力之策略；同時，持續透過多階段查核追蹤機制，提高施政服務品質與效能。振華期與研考會同仁及市府團隊共同努力，為所有臺北市民創造一個安全舒適、友善宜居之城市生活空間。

據此，振華謹提出半年來重要工作執行情形與未來研考工作重點，扼要報告如下，敬請指教！

## 貳、112 年度上半年重要施政成果

### 一、計畫作業

#### （一）綜理「臺北市政府施政報告」

為呈現本府 8 年施政成果，本會彙編各機關提報之施政成果說明，並於 112 年 4 月依臺北市議會議事規則函送貴會並上網公告，市長於開議隔日進行口頭報告。

#### （二）編修本府公共工程中程計畫

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，並推動市政白皮書所提出之施政遠景，

而研訂之中程計畫。配合重大計畫管理系統建置，計畫作業流程，自 111 年度均已納入系統管制，並採「逐年編修」方式推動，期藉由計畫作業之精進，強化計畫參用價值。本會業於 112 年 6 月底經書審與實地查證作業後，完成本府 112 年度公共工程中程計畫之複評作業，相關審查意見與資料，亦已提供本府年度計畫及預算審查委員會，據以作為本府各機關下年度連續性與新興工程所需經費之參考。

### （三）臺北市青年事務委員會

青委會設置 4 個工作組包括青年發展組、青年成家組、樂活城市組及旅遊暨志工組，由本府研考會擔任大會行政幕僚。委員會自 104 年 9 月成立，運作至今為第 8 屆，至 112 年 7 月業召開 34 次大會。配合本府成立青年局，青委會於本屆任期結束即完成階段性任務。

### （四）成立青年局籌備工作小組

為落實市政白皮書青年政策項目，由本會擔任幕僚，於 112 年 4 月簽報市政會議、6 月成立青年

局籌備工作小組，並於 8 月召開籌備工作小組討論會議，預計 114 年成立青年局。

## 二、研究發展

### (一) 本府委託研究先期審查作業

為強化本府研究發展績效，有效運用研究發展資源，每年由本會召開先期審查會議，會同本府財政局及主計處共同針對本府所屬各機關預定委託研究計畫進行審查。

113 年度本府所屬各機關預定委託研究計畫，原提審 21 案，總概算數計 2,815 萬 5,590 元，經工作組審查，通過 20 案，核列概算數 2,659 萬 2,000 元，刪減數 156 萬 3,590 元。案已送本府年度計畫及預算審查委員會複審通過，請各機關據以整編其 113 年度預算案。

### (二) 市政建設專題委託研究

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

能性。

112 年度計有 2 項委外研究計畫，分別為「臺北市政府遠距辦公模式常態營運之可行性評估」及「數位化時代政府運用民意精進市政治理之研究」，2 案於 112 年 5 月完成委外簽約，目前均在執行中。

### （三）市政議題民意調查作業

112 年上半年度市政議題民意調查工作，完成臺北市最需解決問題、跨年晚會、台灣燈會、疫情議題、城市交流、花季活動、市區自行車道、公共自行車、文湖線試辦座椅調整以及市長暨施政項目滿意度等議題民調作業，並將結果提供相關機關作為業務推動參考。

### （四）綜整本會議會工作報告

為呈現本會 111 年度下半年施政成果及未來施政重點，本會依各組室權管項目分類提報業務推動重點及執行情形，依「臺北市議會議事規則」於 112 年 3 月 28 日（開議 10 日前）將書面報告函送貴會並上網公告。

### 三、管制考核

#### (一) 本府列管個案計畫管制考核工作

本府為提升施政績效，針對本府重要計畫，特訂定「臺北市政府年度個案計畫管制考核作業要點」。112 年度由府列管個案計畫計 59 案，截至 112 年 6 月底止，已執行完成者 9 案（15.25%）、進度超前者 19 案（32.20%）、進度符合者 9 案（15.25%）、進度落後者 21 案（35.60%）、其他者 1 案（1.70%）。每季針對「落後值達 3%案件」、「落後率達 10%」、「落後幅度擴大」或「預警」案件，本會報請副秘書長召開會議檢討，俾利府級長官掌握案件進度，提升計畫執行成效與品質。

#### (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 111 年 12 月 27 日（第

2225 次市政會議) 至 112 年 9 月 5 日 (第 2260 次市政會議) 止，計列管 97 案。

### (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 2 個月召開之公安會報進行報告。

### (四) 追蹤列管議員質詢案件

為敦促本府各機關對於臺北市議會第 14 屆第 1 次定期大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，並於第 14 屆第 2 次定期大會開議前，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。

#### (五) 督考本府市政白皮書執行成果

本府市政白皮書業於 112 年 3 月 28 日核定，內容包含 3 大領域、20 項綱要、98 項類別、113 項政策項目。本會於 112 年 5 月 8 日完成「永續共融、希望首都—市政願景政策訓練」；112 年 5 月 26 日核定 113 項政策項目之 112 年度目標與重要工作項目。

112 年上半年度辦理情形已於 7 月更新，8 月 8 日召開專家學者會議審查，9 月 1 日報府核定。截至 112 年 6 月底，辦理等級 A 級計 1 案、B 級計 110 案、C 級案件計 2 案，本會每半年滾動式更新市政白皮書執行情形，並於本會網站上公告。

### 四、服務精進

#### (一) 優化陳情系統

為提升臺北市陳情系統更優質的使用體驗及操作環境，持續募集外、內部顧客之系統需求及建議

，滾動優化系統功能，且明定資料自動保存年限，以保障民眾權益。

本系統自 105 年 11 月 1 日上線至 112 年 8 月底止，服務情形統計如下：

- 1、 成案件數：共計 234 萬 9,087 件。
- 2、 來源管道：「網路等管道」127 萬 8,675 件、「1999 陳情」107 萬 412 件。
- 3、 App 成案量及網路瀏覽人次：App 成案共計 25 萬 8,441 件、網路瀏覽 1,175 萬 9,980 人次。

## （二）追蹤議會協調案件

為提升機關辦理議會協調案件之品質，定期檢視機關登錄情形、抽查案件辦理情形，並將「臺北市議會市民服務中心協調案件列管一覽表」每月函送貴會備查，另以電子郵件通知主持協調會之議員。104 年至 112 年臺北市議會協調案件總案件數趨勢如圖 1。

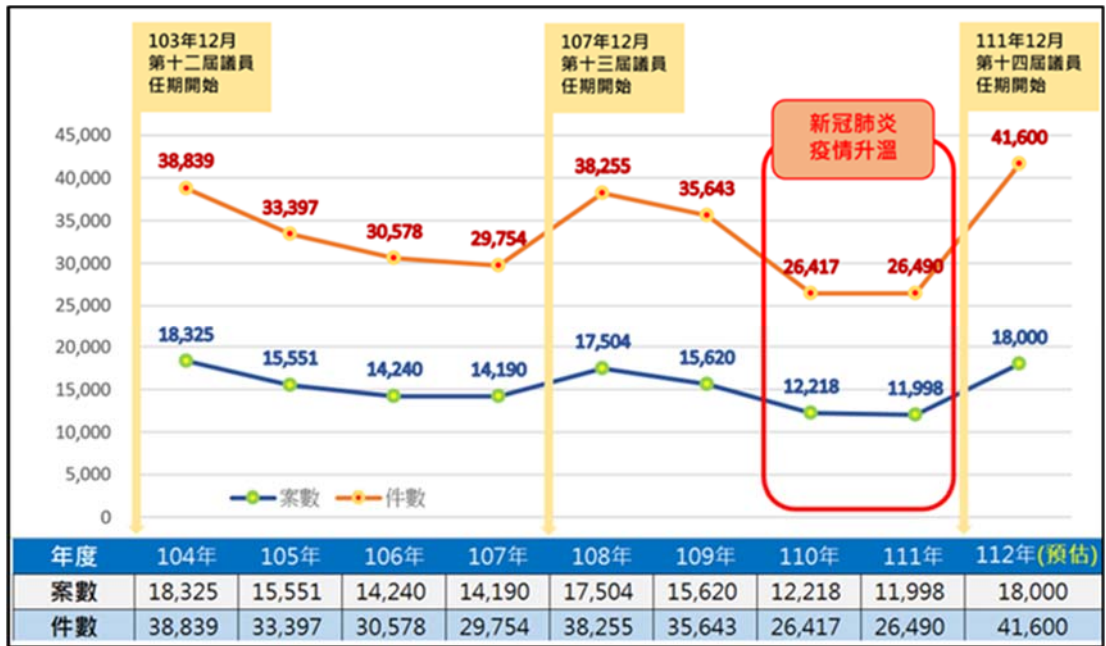


圖 1：104 年至 112 年臺北市議會協調案件總案件數趨勢圖

### (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評獎實施計畫及本府參獎執行計畫，辦理政府服務獎輔導及參獎作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。

第 6 屆政府服務獎評獎項別為「數位創新加值」及「社會關懷服務」，本府推薦資訊局、消防局、民政局、教育局及北市聯醫共 5 機關代表參賽，並於 112 年 3、4 月辦理 5 場次輔導會議。依國家發

展委員會公布名單，本府計有資訊局（創新智慧政府-打造 TaipeiON 高效公務服務生態系）及消防局（119 高效派遣 精準服務）2 案入圍「數位創新加值」項別，獲獎結果預定於 10 月上旬公布。

#### （四）辦理本府創意提案競賽

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

112 年創意提案競賽，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」3 項，各一級機關薦送提報 128 案，112 年 6 月 5 日完成初審評選入圍 39 案（創新獎 15 案、精進獎 15 案及跨域合作獎 9 案）。接續於 112 年 8 月 2、7、9 日辦理 3 場次複審會議，選出獲獎提案 27 案（創新獎 10 案、精進獎 10 案及跨域合作獎 7 案）。

## （五）辦理申請案件檢核作業

申請案件 112 年度截至 112 年 8 月 31 日止修正後項目計有 30 類 1,550 項，提供網路申辦服務共 1,543 項，占全部申請案件項目數 99.55%。落實本府各機關申請案件檢核作業，以增進行政效能，並持續推動線上申請、流程改造、免書證免謄本、申請書表簡化，以達成 e 化、便民之目標。

## 五、公文及圖資管理

### （一）辦理本府政府出版品評比與計畫預算審查

為鼓勵本府各機關出版、發行優良政府出版品，提升政府出版品品質，本會每年依「臺北市府所屬各機關政府出版品評比作業」辦理出版品評比，邀集專家學者針對參評作品之內容、品質進行審查；112 年度共有 59 項 111 年度之出版品提報參評（含期刊及專書），共計評選出 14 項優良出版品。

為督促機關持續朝少紙化、資訊化、預算有效運用及擴大行銷推廣之政策目標推動，112 年 4 月

至 7 月辦理本府各機關 113 年度政府出版品計畫預算初審作業，並將評比結果納入初審參考。

## （二）持續辦理公文檢核輔導與講習

為持續提升本府各機關公文處理效能與品質，落實對公文處理推動成效執行有待加強機關之督考作業，本會針對本府各機關推動公文處理成效檢核輔導作業，分為「定期公文處理成效檢核」（一級機關及區公所）及「不定期公文處理查核輔導」兩大類。

1、 定期公文處理成效檢核（一級機關及區公所）：112 年度公文處理成效檢核為「複檢輔導」，針對 111 年度全面檢核成績評定未達「優等」之 7 個機關，於 112 年 7 月，與本府秘書處及政風處，聯合進行複檢輔導，瞭解其缺失建議事項改進情形。

2、 不定期公文處理查核輔導：本會針對 111 年度表現不佳、人員流動率較高、久未受本府檢核之 9 個二級機關，於 112 年 3 月進行實地檢核輔導。並根據專案案件申請量，於 5 月挑選 4 個機關辦理

專案案件不定期抽查，期提升機關公文處理品質與效能。

為提升本府各機關同仁公文處理知能及品質，本會每年結合本府秘書處與政風處，開辦整體性公文處理之教育訓練課程，課程內容包含公文處理時效管制作業、文書處理概述及機密文書處理與實務，112年5月8日至11日辦理4期本府文書處理講習，參訓人數約353人。

### （三）研考業務意見交流與宣導

為促進各機關研考業務意見交流，強化本府研考體系，本會於112年3月、6月蒐集各機關對研考業務相關意見，透過本府主任秘書會報或相關聯繫機制，與各機關進行政策宣導或意見交流。另於112年4月提供本府各機關研考業務相關課程資訊與教材，以提升各機關研考人員相關作業知能。

## 六、1999 市民熱線

### （一）確保1999話務服務及支援重大活動民情反映

## 1、 1999 臺北市民當家熱線服務實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 112 年 7 月 31 日止，累計已服務 2,834 萬 9,922 通電話、受理 223 萬 8,868 件陳情案件與 327 萬 7,419 件派工案件。平均每月服務 15 萬 6,629 通電話、受理 1 萬 2,369 件陳情案件與 1 萬 8,107 件派工案件（含外撥次數，110 年 1 月至 112 年 7 月每月話務服務量趨勢如圖 2）。

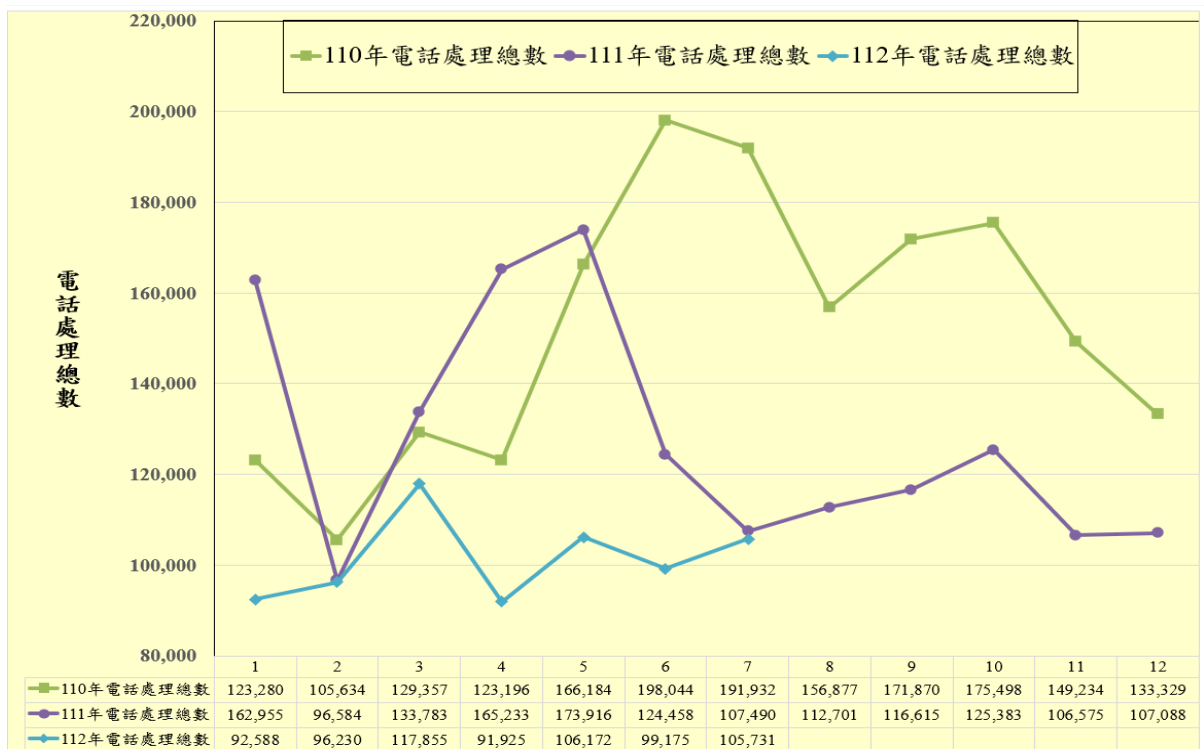


圖 2：110 年 1 月至 112 年 7 月每月話務服務量趨勢圖

視障話務小組自 101 年 8 月上線至 112 年 7 月止，累計服務共 121 萬 631 通（含外撥次數）。

## 2、 話後滿意度調查情形

1999 話務中心每季執行一次話後滿意度調查，112 年度前 2 季滿意度分別為 90.58%及 91.45%（趨勢圖如圖 3）。

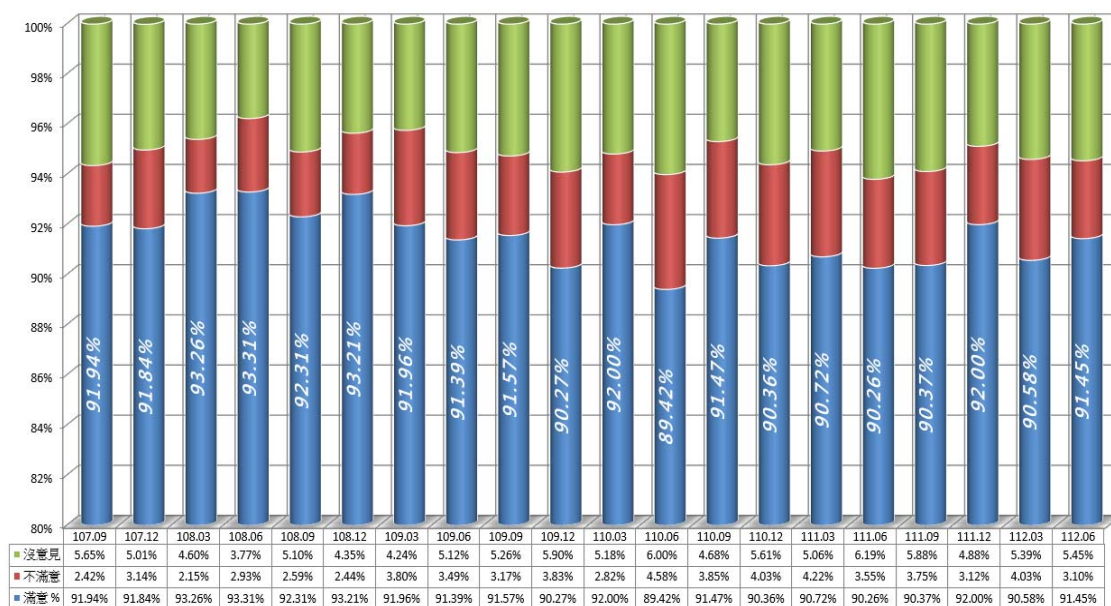


圖 3：107 年 9 月至 112 年 6 月話後滿意度趨勢圖

## 3、 1999 支援本府防救災作業

為確保本府災害應變中心開設期間，民眾通報 1999 之災情案件可順利轉送應變中心，俾利其進行統籌管理與分派之需求，以掌握即時災情狀況，配合消防局於 1 月至 7 月期間每月辦理 2 次例行性「防救災作業支援系統演練」，以及 4 月 26 日「應

變管理資訊系統（EMIC2.0）演練」，並依據測試結果優化系統介接；另亦配合本府於4月19日辦理「112年度天然災害新聞稿發布模擬演練」，確保資訊傳遞順暢無虞。

#### 4、 提供聽障市民多元手語視訊服務

1999手語視訊服務時間為每日9時至18時，並提供24小時不間斷手語文字服務。聽障朋友除使用個人電腦和1999手語服務人員連線外，亦可於本市安裝手語視訊設備的72處公共服務據點使用相關設施。此外，自103年1月起推動「1999臺北市民當家熱線」Line手語視訊服務，並於同年4月1日正式上線，提供聽障朋友更多元的聯繫管道，自103年1月至112年7月止，1999 Line手語視訊服務累計服務已達4萬6,628人次；另1999 Skype手語視訊服務累計服務已達3萬5,323人次。

#### 5、 加強話務人員教育訓練及服務品質

話務中心每月安排各項專業職能訓練課程，且為確保話務人員具備正確職場工作觀念，課程規劃亦包含資訊安全、性別平等、防災及安全衛生等內

容；本會並針對手語視訊話務人員安排每年辦理 4 期手語能力再加強研習班課程。此外，為提高 1999 服務品質，本會持續加強話務中心現場管理、服務品質稽核等工作，並定期辦理服務績效統計分析、各項服務標準作業流程修訂、滿意度調查、FAQ 題庫與通訊錄資料更新維護、話務軟硬體更新優化等作業，以兼顧民眾需求與行政效能。

#### 6、 強化備援人員教育訓練

為確保 1999 服務穩定運作，避免勞務廠商因素或其他突發緊急事件，造成話務服務中斷，本府各機關遴派所屬同仁擔任 1999 備援人員，並由本會每年度分 2 階段（基礎及進階）辦理例行性教育訓練，以確保話務中心持續營運之目標。112 年「1999 臺北市民當家熱線」備援人員教育訓練基礎班，業於 112 年 3 月中旬至 4 月下旬間辦理完成。

#### 7、 擔任 2023 台灣燈會在台北電話服務窗口

2023「台灣燈會」在台北展期開始前本會即依規定請各機關提供相關 FAQ，並協助檢視內容，及依據民眾常見問題等需求回饋機關相關建議，燈會

辦理期間（112 年 1 月 31 日至 2 月 19 日）1999 市民熱線擔任本府電話服務窗口，由話務人員接聽之有關燈會之電話量計 1,487 通，其中諮詢服務為 1,197 通，服務占比 80.50%，較相同區間話務中心五大服務之諮詢服務佔比 50.54% 高出 29.96%，於民眾進線第一時間即直接提供活動相關資訊給予答復，縮短民眾獲取所需服務時間，簡省後端局處受理負擔。另，每日彙整當日民眾諮詢及陳情相關議題統計，提供燈會辦理期間民情輿情基礎資料，協助掌握外界對燈會之即時反應。

## （二）辦理 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，針對每日因話務服務所產生之大量資料，本會自 107 年 10 月起每月針對「市區道路坑洞處理」、「交通號誌異常」、「場所與設施噪音舉發」及「路燈故障或設施損壞」等 4 項進行路段統計分析，並於 109 年起陸續新增「用戶無水、漏水報修」、「鄰里無主垃圾清運」、「污染舉發」及「道路散落物或油漬處理」等項目，目前共計分析

8 項派工項目，更於 110 年起改為每季分析，並將分析結果提供局處，使機關獲得更長期的資料，供權責機關據以從問題根源進行改善，做為制定政策之參考。

## 參、未來施政重點

### 一、策定本府公共工程中程計畫

本府公共工程中程計畫為配合市長施政白皮書，實現施政遠景，並為延續市府重大政策及各機關施政重點之施政重要方針，目前依據重大計畫管理系統的建置，計畫作業流程均已納入系統管制，可藉由系統整體之供需分析，確切規劃本府未來之重要公共工程建設，策劃、掌控本府未來重點工作與工程施作之優先順序，並作為本府未來中長程歲入、歲出之參考。

### 二、推動本府成立青年局

本府業於 112 年 6 月成立青年局籌備工作小組

，本會持續邀集相關機關進行政策業務及制度預算面之討論，並將邀請府外青年顧問對本市青年發展提供具體政策建議。成立新機關需多方討論縝密考量，惟本府仍將加緊腳步，儘早實現白皮書項目成立青年局。

### 三、重大活動及出版品計畫預算初審作業

為提升本府全年重要市政活動及出版品推廣效益、創造城市品牌，並兼顧摺節預算，今年本府年度計畫及預算審查委員會新增重大活動及出版品計畫專案小組。透過完整性、合理性、效益性檢視活動舉辦效益，另依據不同屬性之出版品，督促機關持續朝電子化方向推動，以達環保減紙。

### 四、強化本府委託研究先期審查機制

為使各機關委託研究計畫議題能更切合市政發展方向，本會檢討修正「臺北市政府委託研究計畫先期審查及執行作業要點」，建立新機制以要求各

機關主動檢視本府施政重點，並視業務推動需要擬定研究專題；本會亦得視推動市政需要，協調排定各機關研提相關專題納入先期審查，以充實本府研究量能，發展更宏觀並切合市政發展方向之研究議題；此外，委託研究過程之審查與管理影響研究成果品質甚鉅，同時檢討設計納入研究倫理預審預判及研究成果優異之獎勵機制，以促進委託研究案品質之精進。

## 五、持續辦理市政議題民意調查作業

為持續了解市民對本府重要施政作為的看法與滿意度之評價，112 年下半年度將持續辦理本府市政議題民意調查作業，並配合市政當前發展所需，機動調整民調議題，相關結果提供本府各機關作為施政參考。

## 六、研商基北北桃共同區域議題

基於加強基北北桃 4 城市緊密合作，共同創造

人民福祉，新北市政府前於 112 年 2 月 11 日召開「基北北桃合作交流平臺」第 1 次市長層級會議，宣布成立本交流平臺。本平臺推動方式分為 3 個層級，每年召開 1 次市長層級、上下半年各 1 次副市長層級與每季召開 8 大議題小組會議。

截至 112 年 7 月 27 日第 1 次副市長層級會議止，共計推動 88 項合作案，其中已完成 21 案，餘 67 案持續推動中。112 年 12 月 14 日將召開第 2 次副市長層級會議及 113 年 3 月份第 2 次市長層級會議，均由本市主辦，除持續就既有合作案推動外，將朝向扣合未來城市發展趨勢議題，凝聚 8 大議題小組共識，共同建立跨域合作運作模式。

## 七、推動重大計畫管理系統建置

本系統建置係整合本府重大計畫規劃階段、執行階段及評估階段之系統化機制。112 年上半年已執行第 2 期年度作業計畫、每季執行進度、查證作業、計畫評核及調整撤銷等作業之需求訪談及系統測試機開發，預計 112 年下半年進行系統測試、教

育訓練及系統上線等作業。

期未來以計畫全生命週期概念，透過分級管制、里程碑模組化、單一填報及評核介面簡化等機制，達成全貌掌握、操作優化、減少重複管制並建立計畫資料庫之成效。

## 八、陳情系統預警作業

為有效掌握民眾關心議題及主動覺察異常情形，本會推動陳情系統預警通報作業，建置陳情系統儀表板供本府各機關檢視陳情案件之案件量變化情形，並每週針對次類別案件量逾預警值者，於儀表板中警示及自動寄發預警通知信，提醒相關機關及時因應處理。

另本會自 110 年起辦理「陳情系統資料分析研習班」，共計 13 期，586 結訓人次。未來將持續定期辦理教育訓練，以促進機關進行資料探勘與視覺化，落實運用民意強化機關決策管理，積極回應市

民需求。

## 九、鼓勵各界運用本府資料進行研究

為鼓勵各界運用本府資料進行研究，本會每年7月至10月舉辦獎勵研究報告運用本府資料之徵件評獎作業，並邀集專家學者與本府機關代表評選、予以表揚，歷年獲獎作品皆經授權置於本會官網供各界參考。

透過上述資料分析及反饋運用，促進學研成果共享之正向循環機制，瞭解民眾關注市政議題面向，作為政策制訂與執行之參採建議，實踐開放政府的核心精神。

## 十、加強各機關橫向聯繫，發揮整體合作

本會將督促各機關依本府加強橫向聯繫及管轄權爭議處理要點，落實層級管考與統合協調作業，逐級展開協商，儘速確定權責，增進行政效能。並

為增進行政一體之綜效，鼓勵機關間建立合作機制，共享政策成果。

## 十一、更新 1999 軟硬體設施奠定數位轉型基礎

本府 1999 話務中心軟硬體設備建置時間較早，使用年限已久，故本會與資訊局合作，預計於 112 年下半年度進行 1999 話務中心軟硬體設備更新汰換，除提升話務中心營運效能外，更能打造導入新進數位技術之基礎環境，以利未來數位轉型；另，本會預計於台北通 APP 整合 1999 及 HELLO TAIPEI 為一站式服務，民眾不限地點及時間皆可在台北通 APP 上，透過網路介面或網路電話等多元管道反映市政意見，以提供民眾更便民的服務。

## 肆、結語

面對全球競爭的現況及未來嚴峻氣候變遷挑戰，本會除將持續追求創新與貼進民意之政策研究規

劃、引導新型態市政服務及落實管制考核，另扣合淨零城市治理趨勢，協助加強本府各機關橫向聯繫，發揮整體合作，從台北隊出發，透過基北北桃合作交流平臺深化城市交流，提升各自城市競爭力，落實跨域治理。

以上報告為本會主管業務執行概況，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 14 屆第 3 次定期大會

臺北市政府  
研究發展考核委員會  
工作報告

報告人：俞振華主任委員

中華民國 113 年 4 月

# 目錄

壹、前言.....	1
貳、112 年度下半年重要施政成果 .....	2
一、計畫作業.....	2
(一) 綜理「臺北市政府施政報告」 .....	2
(二) 編修本府公共工程中程計畫 .....	3
(三) 綜理本府成立青年局幕僚作業 .....	3
(四) 彙辦本府施政計畫 .....	4
(五) 辦理臺北隊共識營 .....	4
二、研究發展.....	5
(一) 推動基北北桃合作交流平臺 .....	5
(二) 市政建設專題委託研究 .....	5
(三) 市政議題民意調查作業 .....	6
(四) 綜整本會議會工作報告 .....	6
三、管制考核.....	7
(一) 本府列管個案計畫管制考核工作 .....	7
(二) 列管市政會議市長裁(指)示事項 .....	7
(三) 督考本府市政白皮書執行成果 .....	8
(四) 追蹤列管議員質詢案件 .....	9
四、服務精進.....	9
(一) 優化陳情系統 .....	9
(二) 追蹤議會協調案件 .....	10
(三) 辦理申請案件檢核作業 .....	11
(四) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選 .....	11
(五) 辦理本府創意提案競賽 .....	12
五、公文及圖資管理.....	13
(一) 辦理公文檢核與輔導作業 .....	13
(二) 鼓勵各界運用本府資料進行研究 .....	14
(三) 強化各機關橫向聯繫 .....	14
六、1999 市民熱線 .....	15
(一) 確保 1999 話務服務及支援重大活動民情反映 .....	15

(二) 辦理 1999 臺北市民當家熱線資料探勘.....	18
(三) 精進多元語言服務.....	19
<b>參、未來施政重點.....</b>	<b>20</b>
一、策定本府公共工程中程計畫.....	20
二、重大活動及出版品計畫預算初審作業.....	20
三、強化本府委託研究先期審查作業.....	21
四、持續辦理市政議題民意調查作業.....	21
五、持續推動基北北桃共同區域議題.....	22
六、優化重大計畫管理系統.....	22
七、持續優化陳情系統管理機制與預警功能.....	23
八、創意提案競賽納入「美學融入」獎項.....	23
九、辦理全面公文定期檢核與輔導講習.....	24
十、鼓勵跨機關合作.....	24
十一、更新 1999 軟硬體設施奠定數位轉型基礎.....	25
<b>肆、結語.....</b>	<b>25</b>

## 圖目錄

圖 1：104 年至 112 年臺北市議會協調案件總案件數趨勢圖.....	11
圖 2：108 年 3 月至 112 年 12 月話後滿意度趨勢圖.....	16

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 14 屆第 3 次定期大會開議，振華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

在快速的城市化進程中，城市治理不論各個面向都面臨前所未有的挑戰，擔任本府重要幕僚角色的研考會，為將臺北市打造成一座宜居的城市，自當責無旁貸。本會透過規劃、研究、管制及考核等工作，協調本府各機關業務執行、監督各環節運作，並運用計畫研究、民意調查、資料探勘等數據分析資料，協助各機關規劃出前瞻且更貼近市民需求的公共政策，以提升組織效能，落實市長施政。

身為首都的研考團隊，我們期許自己不斷與時俱進、精益求精，振華將帶領研考會同仁從前瞻、創新、國際化角度出發，藉由多元化的業務數據分析資料運用，瞭解民意發展趨勢，創新市政發

展。並積極將施政願景與方針轉化為實際行動，協助市府各機關改善管理，精進服務品質，提升競爭力；同時，持續透過多階段查核追蹤機制，提高施政服務效能及民眾滿意度。振華期與研考會同仁及市府團隊共同努力，建構廉能效率服務型政府，將臺北市打造為永續發展的智慧城市，朝永續共融的目標邁進。

據此，振華謹提出半年來重要工作執行情形與未來研考工作重點，扼要報告如下，敬請指教！

## 貳、112 年度下半年重要施政成果

### 一、計畫作業

#### (一) 綜理「臺北市政府施政報告」

本會彙編各機關施政成果，呈現本府施政重點與成效，並依照臺北市議會議事規則於開議前 10 日函送貴會及上網公告，市長則於 112 年 10 月 5 日進行口頭報告，說明本府近半年來重要施政內容及成果。

## (二) 編修本府公共工程中程計畫

為推動市政白皮書所提出之施政遠景，本府撰擬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。而為配合重大計畫管理系統建置，計畫作業流程自 111 年度已納入系統管制，並採「逐年編修」方式推動，期藉由系統化之流程管制，能精準掌握計畫執行之內容與過程。112 年 10 月起已請各計畫相關機關於系統內填寫 113 年度之計畫提案表與說明表。

## (三) 綜理本府成立青年局幕僚作業

為落實市政白皮書「成立青年局」之政策，由本會擔任主辦機關，依 112 年 4 月 11 日第 2239 次市政會議報告裁指示事項，立即於 6 月成立青年局籌備工作小組，112 年下半年積極邀請相關機關召開籌備工作各項討論會議，並向貴會溝通規劃辦理情形。

青年局組織規程及編制表訂定草案於 112 年 11 月 14 日提報第 2270 次市政會議討論通過後，當日即由本府人事處函請貴會審議。為廣納各界

意見，貴會法規委員會於12月6日舉辦座談會，相關建議本會均已納入補充資料。

青年局組織規程草案於12月13日經貴會大會付委，本會即積極與法規委員會議員溝通；歷經4次法規會審查及14次補充資料，青年局組織規程草案於113年1月31日貴會三讀通過。

#### （四）彙辦本府施政計畫

依本府施政願景規劃，訂定113年度施政綱要及施政計畫，以掌握施政動態與重點業務，有效運用市政資源，達成施政目標。本會彙編各機關施政計畫草案，經市政會議決議，業於112年8月底前併同本市地方總預算案函送市議會審議，已依審議結果修訂本府年度施政計畫正式本後於113年2月發布。

#### （五）辦理臺北隊共識營

為市政研擬、團隊交流，以及進行市政願景擘劃討論，本府特於113年2月18日假本府公訓處辦理113年臺北隊共識營，由市長與本府各機關首長、副首長，討論各項市政議題。

## 二、研究發展

### (一) 推動基北北桃合作交流平臺

基於加強基北北桃 4 城市緊密合作，共同創造人民福祉，新北市政府前於 112 年 2 月 11 日召開「基北北桃合作交流平臺」第 1 次市長層級會議，宣布成立本交流平臺。本平臺推動方式分為 3 個層級，每年召開 1 次市長層級、上下半年各 1 次副市長層級與每季召開 8 大議題小組會議。其中 112 年 12 月 14 日第 2 次副市長層級會議及 112 年第 3 季 8 大議題小組會議均為本市主辦。

為將本合作平臺更聚焦從區域發展觀點出發，提出未來 4 市共同合作目標方向，爰於 12 月 14 日第 2 次副市長層級會議中，定調以「氣候變遷因應及調適」做為 4 市共同合作主軸，並持續追蹤既有合作案。截至該次會議合作案件總計 103 案，其中 33 案已完成，另 70 案辦理中。

### (二) 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行政實務運作

之經驗，為不同市政議題探尋多元創新之可能性。

112 年度計有 2 項委外研究計畫，分別為「臺北市政府遠距辦公模式常態營運之可行性評估」及「數位化時代政府運用民意精進市政治理之研究」，2 案於 112 年 5 月完成委外簽約，113 年 1 月提送期末報告，目前均在審查驗收中。

### （三）市政議題民意調查作業

112 年下半年度市政議題民意調查工作，完成災害應變、兩岸情勢及國家安全、重陽敬老禮金發放、詐騙防治與假訊息、道路品質、行人環境、大巨蛋疏散、學童隨身警報器、青年局成立議題以及市長暨施政項目滿意度等議題民調作業，並將結果提供相關機關作為業務推動參考。

### （四）綜整本會議會工作報告

為呈現本會 112 年度上半年重要施政成果及未來施政重點，本會依各組室權管項目分類提報業務推動重點及執行情形，依「臺北市議會議事規則」於 112 年 9 月 19 日（開議 10 日前）將書

面報告函送貴會並上網公告。

### 三、管制考核

#### (一) 本府列管個案計畫管制考核工作

本府為提升施政績效，針對本府重要計畫，特訂定「臺北市政府年度個案計畫管制考核作業要點」。112年度由府列管個案計畫計59案，截至112年12月底止，已執行完成者17案（28.82%）、進度超前者13案（22.03%）、進度符合者11案（18.64%）、進度落後者16案（27.12%）、其他者2案（3.39%）。每季針對「落後值達3%」、「落後率達10%」、「落後幅度擴大」、「連續2季落後」或「預警」案件，本會報請副秘書長召開會議檢討，俾利府級長官掌握案件進度，提升計畫執行成效與品質。

另為精進本府重大計畫管考作業，本府於112年10月5日函頒「臺北市政府重大計畫管理暨考評作業要點」，自113年起適用。

#### (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 111 年 12 月 27 日（第 2225 次市政會議）至 113 年 2 月 27 日（第 2284 次市政會議）止，計列管 157 案，其中 112 年共 139 案，113 年共 18 案。

### （三）督考本府市政白皮書執行成果

本府市政白皮書業於 112 年 3 月 28 日核定，內容包含 3 大領域、20 項綱要、98 項類別、113 項政策項目。本會於 112 年 5 月 8 日完成「永續共融、希望首都—市政願景政策訓練」；112 年 5 月 26 日核定 113 項政策項目之 112 年度目標與重要工作項目。

112 年下半年度辦理情形已於 113 年 1 月更新，2 月 23 日召開專家學者會議審查，3 月 18 日報府核定。截至 112 年 12 月底，辦理等級 A 級計 34 案、B 級計 79 案，本會每半年滾動式更

新市政白皮書執行情形，並於本會網站上公告。

#### （四）追蹤列管議員質詢案件

有關議員質詢案件，列管本府各機關於案件分辨後以府函回復議會及向議員說明，並定期於列管會議追蹤辦理進度，本會另於開議前彙辦各機關最新辦理情形，於第14屆第3次定期大會開議前，將第14屆第2次定期大會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、服務精進

#### （一）優化陳情系統

為提供臺北市陳情系統更優質的使用體驗及操作環境，持續募集外、內部顧客之系統需求及建議，滾動優化系統功能；針對惡意檢舉防堵，機制面，修訂回復範例供各機關參用，另亦請各機關盤點依法須實名制之類別，從源頭減少惡意檢舉；系統面，請資訊局協助於系統入口頁增加提醒文字，以兼顧陳情民眾權益與機關行政效能。服務情形統計如下：自105年11月1日上

線，至 113 年 2 月 29 日止，共計 254 萬 2,497 件（含網路等管道 139 萬 4,906 件、1999 電話陳情 114 萬 7,591 件）。

## （二）追蹤議會協調案件

為提升機關辦理議會協調案件之品質，定期檢視機關登錄情形、抽查案件辦理情形，並將「臺北市議會市民服務中心協調案件列管一覽表」每月函送貴會備查，另以電子郵件通知主持協調會之議員。112 年度共列管 1 萬 6,095 案協調案件，列管機關達 3 萬 7,923 件；另 113 年度截至 2 月 29 日，共列管 1,746 案協調案件，列管機關達 4,089 件。104 年至 112 年臺北市議會協調案件總案件數趨勢如圖 1。

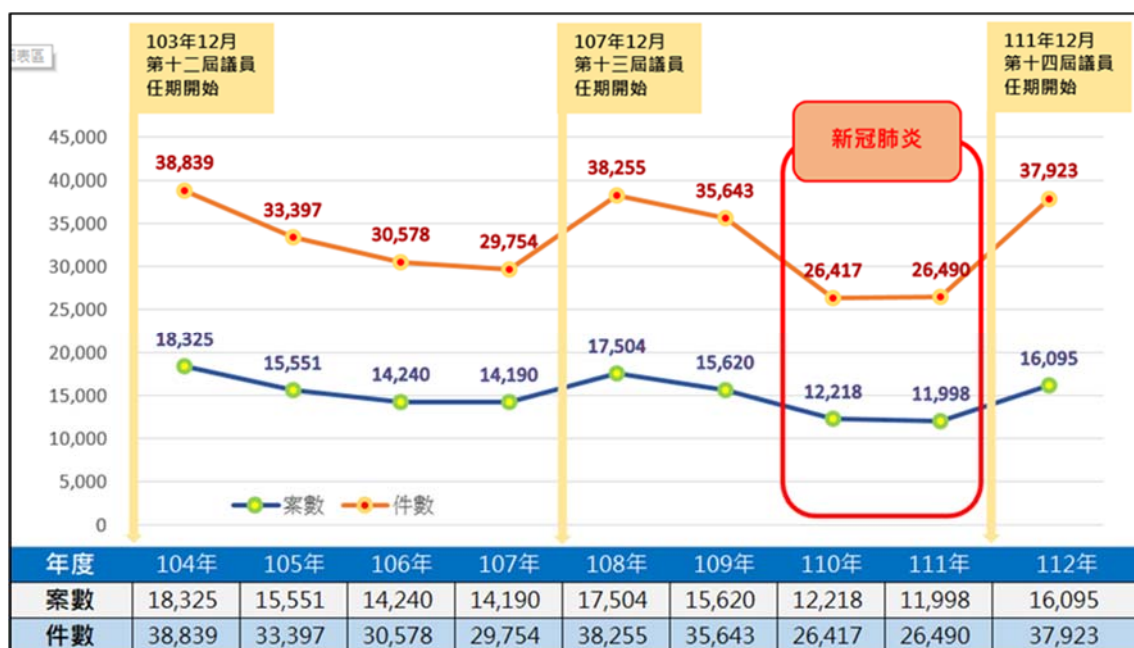


圖 1：104 年至 112 年臺北市議會協調案件總案件數趨勢圖

### (三) 辦理申請案件檢核作業

申請案件 113 年度截至 113 年 2 月 29 日修正後項目計有 30 類 1,576 項，提供網路申辦服務共 1,568 項，占全部申請案件項目數 99.49%。落實本府各機關申請案件檢核作業，以增進行政效能，並持續推動線上申請、流程改造、免書證免謄本、申請書表簡化，以達成 e 化、便民之目標。

### (四) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選

為提升機關為民服務品質與效能，本府每年

依據行政院評獎實施計畫及本府參獎執行計畫，辦理政府服務獎輔導及參獎作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。第 6 屆政府服務獎評獎項別為「數位創新加值」及「社會關懷服務」，本府推薦資訊局、消防局、民政局、教育局及北市聯醫共 5 機關代表參賽，本府計有資訊局（創新智慧政府—打造 TaipeiON 高效公務服務生態系）及消防局（119 高效派遣 精準服務）2 案入圍「數位創新加值」項別，112 年 11 月公布獲獎名單，計消防局 1 案獲獎，業於 12 月 6 日頒獎典禮受獎，並於 12 月 12 日本府第 2274 次市政會議獻獎。第 6 屆本府政府服務獎獲獎機關經驗分享觀摩會業於 113 年 1 月 12 日於公務人員訓練處辦理。

#### （五）辦理本府創意提案競賽

為激發本府同仁發揮創意，針對與機關業務相關之各項市政議題提出興革精進方案，提升行政效率及施政品質，本府創各縣市政府之先，於 96 年 7 月 1 日推行臺北市政府創意提案會報制度，

且為精進及契合本專案之內容，104年5月15日將專案名稱修正為創意提案競賽。

112年創意提案競賽，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」3項，各一級機關薦送提報128案，初審後入圍第二階段複審者計有39件，經112年8月辦理3場次之複審會議後，評選出27件獲獎：「創新獎」計10件、「精進獎」計10件、「跨域合作獎」計7件，並於112年10月24日本府第2267次市政會議頒獎。

## 五、公文及圖資管理

### （一）辦理公文檢核與輔導作業

112年7月聯合秘書處、政風處就111年未達優等之7個機關辦理定期公文處理成效檢核複檢輔導作業；8月、10月本會則針對10個二級機關辦理不定期公文檢核輔導與4個機關辦理專案案件查核作業；11月亦針對6個一、二級機關有關申請案件與陳情案件公文處理流程進行抽檢輔導，期提升行政效能。

## (二) 鼓勵各界運用本府資料進行研究

為促進學研合作，鼓勵各界運用本府資料進行研究，本會於112年7月至10月間辦理對外徵件與評獎作業，112年計有6件研究作品參獎，經專家學者及機關代表審查，共4件作品獲獎，分別為2件優等及2件甲等，將持續追蹤權管機關針對研究建議之參採運用情形。另配合資訊局資料開放與治理政策，112年下半年邀集相關委員協審「臺北大數據中心專案資料集開放之審核機制」、「1999數位轉型評估專案」。

## (三) 強化各機關橫向聯繫

112年9月透過本府主秘會報重申本府橫向聯繫相關規定，並向各機關與專家學者蒐集現行橫向聯繫機制運作意見，作為機制調整參考。另亦運用研考類一條鞭協調督導角色，針對跨機關案件處理，優化內外部溝通協調功能，期從市府一體角度，加強分工合作，減少權責爭議，防範問題發生與提升服務品質。

## 六、1999 市民熱線

### (一) 確保 1999 話務服務及支援重大活動民情反映

#### 1、1999 臺北市民當家熱線服務實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 113 年 2 月 29 日止，累計已服務 2,904 萬 4,528 通電話、受理 233 萬 588 件陳情案件與 335 萬 5,965 件派工案件。平均每月服務 15 萬 4,492 通電話、受理 1 萬 2,397 件陳情案件與 1 萬 7,851 件派工案件。

視障話務小組自 101 年 8 月上線至 113 年 2 月 29 日止，累計服務共 129 萬 2,679 通。

#### 2、話後滿意度調查情形

1999 話務中心每季執行一次話後滿意度調查，112 年度後兩季滿意度分別為 92.78% 及 91.67% (趨勢圖如圖 2)。

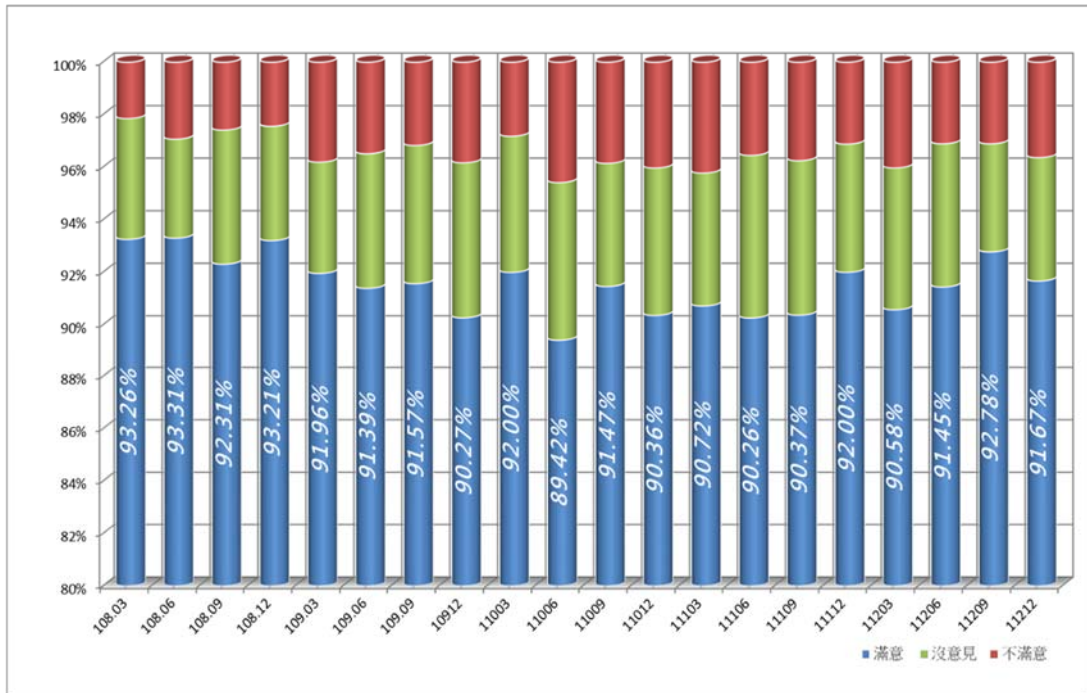


圖 2：108 年 3 月至 112 年 12 月話後滿意度趨勢圖

### 3、 1999 支援本府防救災作業

為確保本府災害應變中心開設期間，民眾通報 1999 之災情案件可順利轉送應變中心，俾利其進行統籌管理與分派之需求，以掌握即時災情狀況，配合消防局於 7 月至 12 月期間每月辦理 2 次例行性「防救災作業支援系統演練」，以及 10 月 12 日「應變管理資訊系統 (EMIC2.0) 演練」，並依據測試結果優化系統介接；另亦配合消防局於 112 年 9 月 21 日辦理「112 年國家防災日強化多重媒體訊息管道傳遞訊息演練」，以擴大串連宣導之成效。

#### 4、提供聽障市民多元手語視訊服務

1999 手語視訊服務時間為每日 9 時至 18 時，並提供 24 小時不間斷手語文字服務。聽障朋友除使用個人電腦和 1999 手語服務人員連線外，亦可於本市安裝手語視訊設備的 72 處公共服務據點使用相關設施。此外，自 103 年 1 月起推動「1999 臺北市民當家熱線」Line 手語視訊服務，並於同年 4 月 1 日正式上線，提供聽障朋友更多元的聯繫管道，自 103 年 1 月至 113 年 2 月 29 日止，1999 Line 手語視訊服務累計服務已達 5 萬 2 人次；另 1999 Skype 手語視訊服務累計服務已達 3 萬 7,564 人次。

#### 5、加強話務人員教育訓練及服務品質

話務中心每月安排各項專業職能訓練課程，且為確保話務人員具備正確職場工作觀念，課程內容包含資訊安全、性別平等、防災及安全衛生等；本會並針對手語視訊話務人員安排每年辦理 4 期手語能力再加強研習班課程。此外，為提高 1999 服務品質，本會持續加強話務中心現場管理、服務品質稽核等工作，並定期辦理服務績效統計分析、各項服

務標準作業流程修訂、滿意度調查、FAQ 題庫與通訊錄資料更新維護、話務軟硬體更新優化等作業，以兼顧民眾需求與行政效能。

## 6、強化備援人員教育訓練

本府各機關遴派所屬同仁擔任 1999 備援人員，並由本會每年度分 2 階段（基礎及進階）辦理例行性教育訓練，避免勞務廠商因素或突發緊急事件，造成話務服務中斷，以確保 1999 服務穩定運作之目標。112 年「1999 臺北市民當家熱線」備援人員教育訓練基礎及進階班，已於 112 年 3 月至 10 月間辦理完成。

### （二）辦理 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，針對每日因話務服務所產生之大量資料，本會自 107 年 10 月起每月針對「市區道路坑洞處理」、「交通號誌異常」、「場所與設施噪音舉發」及「路燈故障或設施損壞」等 4 項進行路段統計分析，並於 109 年起陸續新增「用戶無水、漏水報修」、「鄰里無主垃圾清運」、「污染舉發」及

「道路散落物或油漬處理」等項目，目前共計分析 8 項派工項目，更於 110 年起改為每季分析，並將分析結果提供局處，使機關獲得更長期的資料，供權責機關據以從問題根源進行改善，做為制定政策之參考。

### （三）精進多元語言服務

辦理臺客語留電基礎用語訓練，提供民眾較佳之留電服務感受。優先進用臺客語能力者，以提升具臺客語能力之話務人員占比；並自 112 年 7 月起於在職訓練加入臺客語基本應對用語課程。新進人員訓練納入臺客語基本應對用語課程，經評估合格方可上線。完成修訂 113 年度 1999 話務中心委外契約之臺語線人力配置標準，提升為 9 時至 18 時之各時段均不得少於 4 位，其他時段均不得少於 2 位，較原標準高出一倍。

為方便有通譯需求之新住民家庭及市民朋友，1999 臺北市民當家熱線提供轉接臺北市新住民會館之服務，更於 112 年底與民政局合作，配合新住民會館業務，調整進線語音及系統設定，並自

113 年 1 月起實施，以提供新住民獲得更便利的服務。

## 參、未來施政重點

### 一、策定本府公共工程中程計畫

本府公共工程中程計畫為配合市長施政白皮書，實現施政遠景，並為延續市府重大政策及各機關施政方針，目前計畫作業流程均已納入重大計畫管理系統管制，以策劃、掌控本府未來重點工作與工程施作之優先順序，而本府 113 年度公共工程中程計畫於 113 年 3 月底簽陳市長核定，並作為本府公共工程預算審查之參考。

### 二、重大活動及出版品計畫預算初審作業

為整體性規劃本府年度重大活動及出版品，以發揮行銷綜效、建立本市城市品牌，本府重大活動及出版品計畫專案小組將於 113 年 5 月進行相關工作，透過完整性、合理性、效益性檢視活動與出版

品辦理效益及出版品電子化作業原則，督促機關朝預算有效運用及擴大行銷推廣之政策目標推動。

### 三、強化本府委託研究先期審查作業

為強化本府研究發展績效，有效運用研究發展資源，本會會同本府財政局及主計處共同針對本府所屬各機關預定委託研究計畫進行先期審查，並提請副秘書長以上層級長官組成專案小組進行審議。為促使各機關委託研究計畫議題能更切合市政發展方向，本會於 114 年委託研究計畫提審作業時，建議機關以市政白皮書為基礎，結合市長宣示全力推動之重要政策及目標，研提相關研究計畫納入先期審查，以促進發展更宏觀並切合市政之研究專題，強化本府研究能量。

### 四、持續辦理市政議題民意調查作業

為持續了解市民對本府重要施政作為的看法與滿意度之評價，113 年上半年度將持續辦理本府市政議題民意調查作業，並配合市政當前發展所需，機動調整民調議題，相關結果提供本府各機關作為

施政參考。

## 五、持續推動基北北桃共同區域議題

113 年度市長層級會議輪由臺北市政府辦理，本府衡酌未來城市發展趨勢，選定「氣候變遷因應及調適」作為 3 月 15 日市長層級會議之共同議題，除持續推動既有合作案外，並聚焦提出 8 項合作方案，攜手其他 3 市研商具體作為與互相觀摩學習。另就 113 年 2 月 20 日深坑火災濃煙向本市多個行政區擴散，本府立即召開「研商基北北桃跨域橫向聯繫通報機制」會議，優化串連通報機制；且針對日前兒虐事件即時交換資訊，面對問題適時精進，將整個社會安全網由 4 市地方先行，聯防守護。

## 六、優化重大計畫管理系統

本案已於 112 年完成本府重大計畫管理系統建置。113 年將持續依計畫類型及使用者反饋意見，修正模組內容，提升管控效能，透過執行進度及考評流程運作，調整相關報表，以配合實務需求。另參考使用者操作意見回饋，優化系統介面，以符使

用者操作需求。

## 七、持續優化陳情系統管理機制與預警功能

系統面，持續蒐集內、外部顧客提出之優化建議，並與資訊局討論及評估可行性，持續滾動優化系統功能。

業務面，強化本市陳情系統（含儀表板）之功能、使用者操作流程、陳情作業規範如民眾個資保護、常見缺失及問題等業務重點宣導，並落實各機關執行輿情分析與預警通報作業。

## 八、創意提案競賽納入「美學融入」獎項

為激勵本府各機關將美學融入業務推動，擬以府級角度，將「美學融入」先列為 113 年度「臺北市政府創意提案競賽」之加分項目（預計於 114 年度起，新增「美學融入」評分類別），期能藉由融入美學概念發想政策規劃，為市民或市容環境提供

更優質之市政服務。

## 九、辦理全面公文定期檢核與輔導講習

113 年擬聯合秘書處、政風處組成「公文處理成效檢核小組」，就本府各一級機關與區公所全面進行公文處理成效檢核作業，檢核重點分為「公文時效管考作業」、「案件處理與線上作業」、「文書處理作業」及「機密文書處理作業」4 大面向，評定各機關公文處理績效。另將於 5 月辦理本府文書處理講習，宣導相關規定與實務案例，期提升各機關公文處理品質。

## 十、鼓勵跨機關合作

為鼓勵各機關本於當責的態度，就事務處理或政策推動主動且逐級展開跨機關協商，除於共識營以府級角度向各機關首長宣達外，將試辦橫向聯繫績效評比制度，從多元視角檢視機關之主動性、互助性與協調品質等，希從優獎勵機關人員勇於任

事，建立服務型合作團隊。

## 十一、更新 1999 軟硬體設施奠定數位轉型基礎

本府 1999 話務中心軟硬體設備建置時間較早，使用年限已久，故本會與資訊局合作，已於 112 年底陸續進行 1999 話務中心軟體電話升級作業，並預計於 113 年逐步更新汰換話務中心軟硬體設備，除提升話務中心營運效能外，更能打造導入新進數位技術之基礎環境，並針對導入語音轉文字技術進行評估，以利未來數位轉型，輔助話務人員服務流程，提高服務品質。

## 肆、結語

臺北市身為首善之都，不僅是臺灣發展核心，在高度競爭的全球化時代中，更是眾所矚目的國際標竿城市。本會將戮力以赴以政策研究、規劃、管制及考核各個面向著眼，引導新型態市政服務，並扣合淨零城市治理趨勢，發揮橫向聯繫各機關的角色功能，提升市府團隊效率及城市競爭力，落實跨

域治理。

以上報告為本會主管業務執行概況，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 14 屆第 4 次定期大會

臺北市政府  
研究發展考核委員會  
工作報告

報告人：周德威代理主任委員

中華民國 113 年 10 月

# 目錄

壹、前言	1
貳、113 年度上半年重要施政成果	2
一、計畫作業	2
（一）綜理「臺北市政府施政報告」	2
（二）辦理本府公共工程中程計畫複評作業	2
（三）綜理本府成立青年局幕僚作業	3
（四）彙辦本府施政計畫	3
（五）辦理重大活動及出版品計畫概算初審作業	4
二、研究發展	4
（一）本府委託研究先期審查作業	4
（二）市政建設專題委託研究	5
（三）市政議題民意調查作業	5
（四）召開基北北桃合作交流平臺市長層級會議	6
（五）本會議會工作報告綜整作業	7
三、管制考核	7
（一）本府列管重大計畫管制考核工作	7
（二）列管市政會議市長裁（指）示事項	8
（三）督考本府市政白皮書執行成果	8
（四）追蹤列管議員質詢案件	9
四、服務精進	9
（一）優化陳情系統	9
（二）追蹤議會協調案件	10
（三）辦理申請案件檢核作業	11
（四）薦送機關參加行政院政府服務獎評選	11
（五）辦理本府創意提案競賽	12
（六）辦理本府為民服務工作不定期考核與電話禮貌測試	13
五、公文及圖資管理	14
（一）辦理公文檢核與輔導作業	14
（二）辦理本府政府出版品評比與計畫預算審查	14
六、1999 市民熱線	15
（一）確保 1999 話務服務及支援重大活動民情反映	15
（二）持續辦理 1999 臺北市民當家熱線數據分析	19

(三) 提供多元語言服務及優化方向評估 .....	19
<b>參、未來施政重點 .....</b>	<b>20</b>
一、策定本府公共工程中程計畫 .....	20
二、規劃本府 114 年臺北隊策勵營 .....	21
三、持續辦理市政議題民意調查作業 .....	21
四、強化基北北桃合作案管考流程 .....	22
五、優化重大計畫管理系統 .....	22
六、持續優化陳情系統管理機制與預警功能 .....	22
七、鼓勵各界運用本府資料進行研究 .....	23
八、強化各機關橫向聯繫 .....	24
九、進行語音轉文字導入技術評估 .....	24
<b>肆、結語 .....</b>	<b>25</b>

## 圖目錄

圖 1：113 年 1 至 6 月議會協調案件列管件數統計圖 .....	11
圖 2：108 年 9 月至 113 年 6 月話後滿意度趨勢圖 .....	16

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 14 屆第 4 次定期大會開議，<sup>德威</sup>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

面對國際城市發展、地緣政治及 AI 科技等快速變化，研考會擔任臺北市政府重要政策幕僚角色，透過規劃、研究、管制及考核等工作，協調本府各機關業務執行、監督各環節運作，並運用多元化業務數據分析資料，提供政策參考與評估建議，協助各機關規劃更貼近民眾需求之市政服務，落實市長施政，建構廉能效率服務型政府。

<sup>德威</sup>將帶領研考會同仁從前瞻、創新、國際化角度出發，吸取他方觀點及經驗，精進管考模式，整合內外資源，凝聚創新發展量能。<sup>德威</sup>期與

研考會同仁及市府團隊共同努力，不斷與時俱進、精益求精，讓臺北市更安全舒適、友善宜居，朝永續共融目標邁進。

據此，<sup>德威</sup>謹提出半年來重要工作執行情形與未來研考工作重點，扼要報告如下，敬請指教！

## 貳、113 年度上半年重要施政成果

### 一、計畫作業

#### （一）綜理「臺北市政府施政報告」

本會依照臺北市議會議事規則於開議前 10 日函送貴會及上網公告各機關主要推動政策成果，呈現本府市政成果統計與資料，市長則於 113 年 4 月 9 日進行口頭報告，說明本府 112 年重要施政成果及未來展望。

#### （二）辦理本府公共工程中程計畫複評作業

本會業於 113 年 6 月底完成本府 113 年度公共工程中程計畫之複評作業，相關審查意見與資料，亦已提供本府年度計畫及預算審查委員會，據以作

為本府各機關下年度連續性與新興工程所需經費之參考。

### （三）綜理本府成立青年局幕僚作業

為落實市政白皮書「成立青年局」之政策，由本會擔任主辦機關，依 112 年 4 月 11 日第 2239 次市政會議報告裁指示事項，立即於 6 月成立青年局籌備工作小組，112 年下半年積極邀請相關機關召開籌備工作各項討論會議，並向貴會溝通規劃辦理情形。

青年局組織規程草案於 112 年 12 月 13 日經貴會大會付委，本會即積極與法規委員會議員溝通；歷經 4 次法規會審查及 14 次補充資料，青年局組織規程草案於 113 年 1 月 31 日貴會三讀通過。

本府即於 113 年上半年積極辦理相關法規報送與備查等行政程序，本府青年局於 113 年 6 月 1 日成立。

### （四）彙辦本府施政計畫

依本府施政願景規劃，訂定 114 年度施政綱要及施政計畫，以掌握施政動態與重點業務，有效運

用市政資源，達成施政目標。本會彙編各機關施政計畫草案，經市政會議決議，於 113 年 8 月併同本市地方總預算案函送臺北市議會審議，並依審議結果修訂本府年度施政計畫正式本後於 114 年發布。

#### （五）辦理重大活動及出版品計畫概算初審作業

為推動本府年度重大活動進行整合行銷，以提高活動效益，建立城市品牌，並加強落實出版品電子化，本府於 113 年 4 至 7 月間，進行重大活動及出版品計畫概算初審作業，透過完整性、合理性、效益性檢視各活動 114 年概算編列情形，以及依照不同出版品性質檢視辦理效益及電子化作業可行性，以督促機關朝預算有效運用及擴大行銷推廣之政策目標推動。

## 二、研究發展

#### （一）本府委託研究先期審查作業

為有效運用研究發展資源，強化本府研究發展績效，本會於本府概算籌編階段即針對本府各機關預定委託研究計畫書進行先期審查，除邀請各專業領域學者專家協助審查外，並會同本府財政局、主

計處及有關機關，提請副秘書長以上層級長官組成專案小組進行審議。為促進本府各機關發展更宏觀並切合市政之研究專題，本會於本年度起於案件提審作業之初即與相關機關協調，研提以市政白皮書為基礎，結合市長宣示推動之重要政策及施政目標之專題研究計畫，以促使委託研究議題能更切合市政發展方向，強化本府研究能量。

## （二）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行政實務運作之經驗，為不同市政議題探尋多元創新之可能性。

113 年度計有 3 項委外研究計畫，分別為「臺北市青年生涯問題調查與研究」、「因應臺北市少子化趨勢應對策略及目標管理精進之研究」及「因應區域發展趨勢提升政府治理能量之研究」；3 案刻正依進度執行中。

## （三）市政議題民意調查作業

113 年上半年度市政議題民意調查工作，完成跨年晚會、公共廁所、2024 台北燈節、淨零排放、

元宵節小提燈、1999 市民熱線與網路陳情、雙北世壯運、大巨蛋議題、工作狀況、捷運議題、電力議題，以及市長暨施政項目滿意度等議題民調作業，並將結果提供相關機關作為業務推動參考。

#### （四）召開基北北桃合作交流平臺市長層級會議

由本府與基隆市、新北市、桃園市政府於 112 年共同成立之 4 市合作交流平臺，每年輪流主辦市長層級會議研商重大合作議題，113 年度市長層級會議輪由本府辦理。

本府衡酌氣候變遷對環境、人類生存和國家安全的影響日益加遽，以 2050 淨零排放為目標，選定「氣候變遷因應及調適」作為本年度會議共同議題，除持續推動既有合作案外，並由交通、災防、教育文化、產業民生、都會發展、衛生社福、環境資源及觀光文創各議題小組聚焦提出 8 項合作方案，攜手其他 3 市研商具體作為與互相觀摩學習。另針對 113 年 2 月 20 日深坑火災濃煙向本市多個行政區擴散及兒虐事件等時事，優化既有跨域影響潛勢災害聯繫機制與作法，及提出兒童保護 7+1 政

策，由 4 市建立聯訪守護等，深化 4 市合作與整體發展。

#### （五）本會議會工作報告綜整作業

依「臺北市議會議事規則」，綜整本會各組室業務推行情形，以書面報告呈現 112 年度下半年重要施政成果及未來施政重點，並於 113 年 3 月 25 日（開議 10 日前）函送貴會並上網公告。

### 三、管制考核

#### （一）本府列管重大計畫管制考核工作

本府為提升施政績效，針對本府重要計畫，特訂定「臺北市政府重大計畫管理暨考評作業要點」。113 年度由府列管重大計畫（府管制）計列管 50 案，截至 113 年 6 月底止，已執行完成者 6 案（12.00%）、進度符合者 31 案（62.00%）、進度落後者 13 案（26.00%）、其他者 0 案。每季針對「連續 2 季落後」或「預警」案件，本會報請副秘書長召開會議檢討，俾利府級長官掌握案件進度，提升計畫執行成效與品質。

## （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）示事項進行追蹤列管，除請本府相關機關限期辦理之外，針對逾期案件定期追蹤提報市政會議報告進度，並辦理不定期查證，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 111 年 12 月 27 日（第 2225 次市政會議）至 113 年 8 月 20 日（第 2309 次市政會議）止，計列管 257 案，其中 112 年共 139 案，113 年共 118 案。

## （三）督考本府市政白皮書執行成果

本府市政白皮書內容包含 3 大領域、20 項綱要、98 項類別、113 項政策項目，並針對各項政策項目訂定年度目標與重要工作項目，截至 112 年 12 月底，辦理等級 A 級計 34 案、B 級計 79 案。113 年上半年度辦理情形已於 7 月更新，並於 8 月 29 日召開專家學者會議審查，9 月報府核定後於本會網站上公告。

#### (四) 追蹤列管議員質詢案件

針對議員質詢議題，秘書處於質詢日後 2 日內於議會案件管理系統建檔分辦，各權責機關於分辦後 5 日內於系統完成答復，並將相關辦理情形函復議會及向議員說明，並由本會每 2 週召開列管會議追蹤辦理情形。本會另於開議前，針對上一會期議員質詢市長案件進行全面更新及追蹤進度，報府核定後，於開議前 10 日函送市議會最新辦理情形，亦請各權責機關於開議後針對未辦理完成案件持續列管，本會於 113 年 9 月 19 日前將「臺北市議會第 14 屆第 3 次定期大會市政總質詢臺北市政府繼續辦理情形彙編」函送市議會。

### 四、服務精進

#### (一) 優化陳情系統

為提供「臺北市陳情系統 1999」更優質的操作環境及使用體驗，持續募集外部顧客、內部同仁之系統建議及需求，滾動優化資訊功能；強化陳情人個資保護，機制面，修訂回復範例，提示陳情人個資遭洩漏時之舉報管道並供各機關參用；系統面，

請資訊局協助於系統入口頁增訂提醒文字，並於前臺案件類別新增「校園性別事件」、「校園霸凌事件」、「職場性騷擾、性平工作問題」、「不包含校園及職場之性騷擾案件」、「機密案件個資洩漏舉報」等，以兼顧陳情民眾權益與機關行政效能。服務情形統計如下：113 年度 1 至 6 月系統成案件數：共計 19 萬 7,139 件（含網路等管道 11 萬 6,462 件、1999 電話陳情 8 萬 677 件）。

## （二）追蹤議會協調案件

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

113 年度截至 6 月 30 日，共列管 6,573 案協調案件，列管機關達 15,727 件。113 年 1 至 6 月議會協調案件列管件數統計如圖 1。

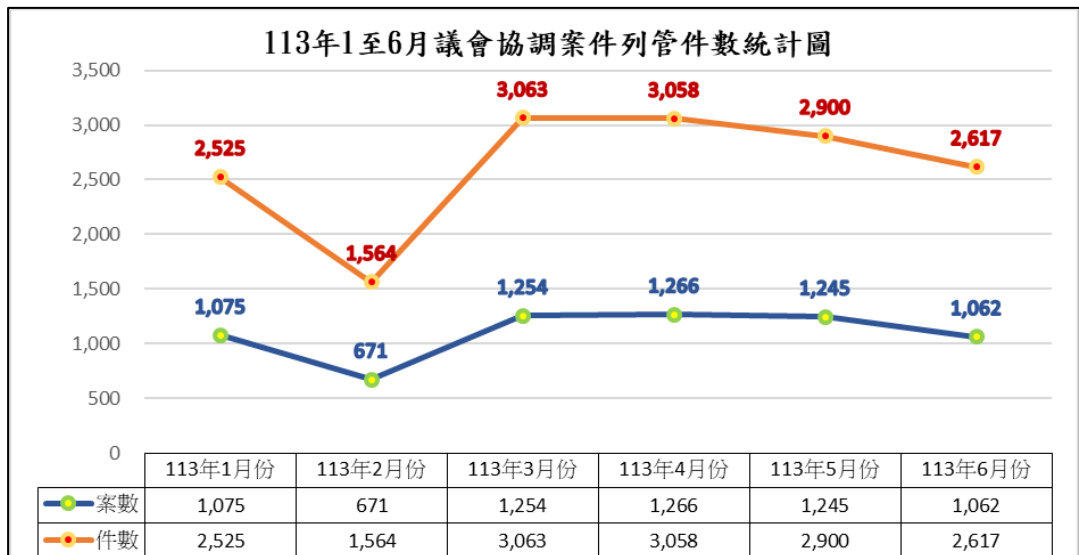


圖 1：113 年 1 至 6 月議會協調案件列管件數統計圖

### (三) 辦理申請案件檢核作業

申請案件截至 113 年度 6 月，修正後項目計有 32 類 1,591 項，提供網路申辦服務共 1,582 項，占全部申請案件項目數 99.43%。落實本府各機關申請案件檢核作業，以增進行政效能，並持續推動線上申請、流程改造、免書證免謄本、申請書表簡化，以達成 e 化、便民之目標。

### (四) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選

為提升機關為民服務品質與效能，本府每年依據國發會政府服務獎評獎實施計畫及本府參獎執行計畫，辦理政府服務獎輔導及參獎作業，期能鼓勵機關致力推動各項創新、便民措施與服務。第 7 屆

政府服務獎評獎項別為「數位創新加值」及「社會創新共融」，經 113 年 3 月、4 月辦理 2 輪共 5 場次輔導會議後，本府推薦資訊局、都發局、殯葬處、地政局及北市聯醫共 5 機關代表參賽，計有資訊局「數位公共服務新標竿-臺北城市儀表板開放原始碼計畫」1 案入圍「數位創新加值」項別。已配合國發會 8 月中旬第 2 階段實地訪視複審作業，陪同資訊局接受評審竣事。

#### （五）辦理本府創意提案競賽

為激發本府同仁發揮創意，針對與機關業務相關之各項市政議題提出興革精進方案，本府率全國之先於 96 年 7 月 1 日推行臺北市政府創意提案會報制度，鼓勵全體員工積極參與，運用其專業知識與創意思維，提出切實可行之提案建議，以促進本府行政效能與施政品質的全面提升，並於 104 年 5 月 15 日將專案名稱修正為創意提案競賽。

此外，為激勵本府各機關將美學融入業務推動，將「美學融入」列為 113 年度「臺北市政府創意提案競賽」之加分項目，並於 3 月完成競賽要點

修訂，自 114 年度起，增設「美學創意」評分類別，期能藉由融入美學概念發想政策規劃，為市民或市容環境提供更優質之市政服務。

本年度創意提案競賽初審及複審會議皆已辦竣，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」等 3 項，並自 133 項機關提案中分別評選出各獎項之特優、優等及佳作共 27 項提案。本會將於年底前完成相關獎勵作業並辦理分享會供本府同仁觀摩學習。

（六）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，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不定期現場考核，分別於 113 年 1 月針對本市 11 座旅遊服務中心，5 月於各行政區擇一座游泳池進行為民服務工作不定期現場考核，並於市政會議提報考核結果，俾利權管機關積極改善。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，本會於 113 年 3 至 4 月、7 至 8 月辦理電話服務禮

貌測試，並針對表現不佳機關辦理教育訓練，以培養本府所屬各級機關同仁便民親民之公務價值觀。

## 五、公文及圖資管理

### （一）辦理公文檢核與輔導作業

113年6月至7月本會聯合秘書處、政風處就本府32個一級機關與12個區公所辦理公文定期檢核作業，檢核報告8月完成，9月提供各機關。3月、5月本會亦針對10個二級機關辦理不定期公文檢核輔導與5個機關之專案案件查核作業，期協助受檢機關建立正確文書處理觀念與提升行政效能。

為提升本府各機關同仁公文處理知能及品質，本會結合本府秘書處與政風處，於113年5月13日至16日辦理4期本府文書處理講習，課程內容包含公文處理時效管制作業、文書處理概述及機密文書處理與實務，參訓人數約367人。

### （二）辦理本府政府出版品評比與計畫預算審查

113年1月至4月辦理本府各機關112年度政府出版品評比作業，期刊與專書共計參評46件，獲獎9件，評獎意見提供各機關持續精進政府出版品

品質。

113 年 4 月至 7 月辦理本府各機關 114 年度政府出版品計畫預算初審作業，並將評比結果納入初審參考，持續責請機關強化執行情形，每年滾動修正提報數，以督促資源有效運用與數位出版流通。

## 六、1999 市民熱線

(一) 確保 1999 話務服務及支援重大活動民情反映

### 1、1999 臺北市民當家熱線服務實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 113 年 7 月 31 日止，累計已服務 2,955 萬 8,769 通電話、受理 240 萬 2,660 件陳情案件與 341 萬 4,856 件派工案件。平均每月服務 15 萬 3,154 通電話、受理 1 萬 2,449 件陳情案件與 1 萬 7,694 件派工案件。

視障話務小組自 101 年 8 月上線至 113 年 7 月 31 日止，累計服務共 134 萬 3,628 通。

另於本府各項重大活動辦理前，皆請各機關提供相關 FAQ，並協助檢視內容及依據民眾常見問題等需求回饋機關建議，活動辦理過程中 1999 臺北市民當家熱線可依 FAQ 直接提供民眾諮詢以利即時獲

取所需資訊，若民眾有立案反映需求時亦可協助進行案件登錄，並於發生緊急情況或重大事件時立即通知局處進行處理，及提供局處民眾反映案件數及諮詢量，作為辦理活動及後續規劃之參考，例如：2024 年台北燈節活動期間，民眾進線諮詢量 178 通，陳情案 78 件；113 年老人健康檢查服務預約諮詢期間，民眾進線諮詢量 628 通，陳情案 38 件。

## 2、話後滿意度調查情形

1999 話務中心每季執行 1 次話後滿意度調查，113 年度第 1 季及 113 年第 2 季滿意度分別為 91.85% 及 92.87%（趨勢圖如圖 2）。

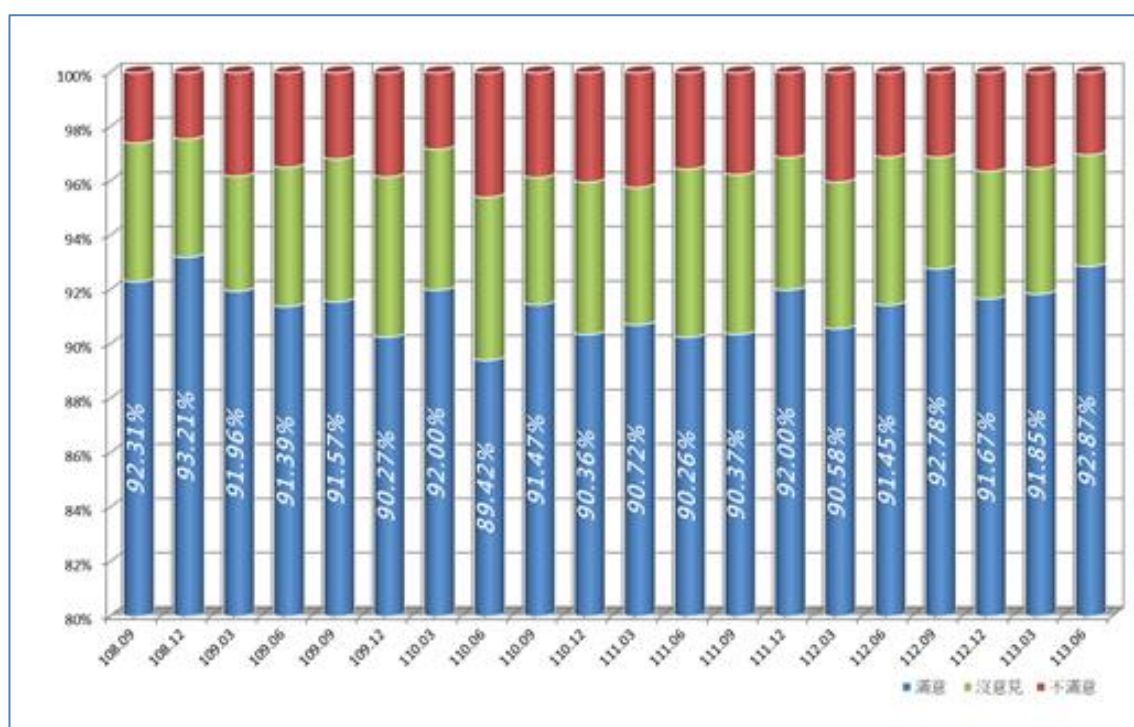


圖 2：108 年 9 月至 113 年 6 月話後滿意度趨勢圖

### 3、1999 支援本府防救災作業

配合消防局於 1 月至 8 月期間每月辦理 2 次例行性「防救災作業支援系統演練」，以及 4 月 23 日「應變管理資訊系統 (EMIC2.0) 演練」，並依據測試結果優化系統介接，以確保本市災害應變中心開設期間，1999 接獲民眾通報之災情案件可順利轉送。配合本府於 4 月 24 日辦理「113 年度天然災害新聞稿發布模擬演練」，確保資訊傳遞順暢無虞。另於 4 月 26 日本市辦理 113 年災害防救演習「災害預警」項目手機國家級警報測試期間，提供民眾諮詢應答事宜。並於 7 月 10 日強降雨及凱米颱風災害應變中心開設期間，順利轉送民眾通報 1999 之災情案件。

### 4、提供聽障市民多元手語視訊服務

1999 手語視訊服務時間為每日 9 時至 18 時，並提供 24 小時不間斷手語文字服務。聽障朋友除使用個人電腦和 1999 手語服務人員連線外，亦可於本市安裝手語視訊設備的 73 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 113 年 7 月 31 日止，1999 Line 手語視訊服務累計服務已達 5 萬 2,466 人次；另 1999 Skype 手語視訊服務累計服務已達 3 萬 9,137 人次。

#### 5、加強話務人員教育訓練及服務品質

話務中心每月安排各項專業職能訓練課程，並針對手語視訊話務人員規劃每年辦理 4 期手語能力再加強研習班。且為確保話務人員具備正確執行職務觀念，辦理包含資訊安全、性別平等、防災及安全衛生等課程。此外根據近期重大事件，精進 1999 相關通報機制，包含短時間多通相同議題案件類型增加持續發送簡訊通知、短時間多通相同議題案件類型若涉及災害議題加發本府防災群組、緊急案件若涉及大範圍影響民眾日常生活通知民政系統，以及修正簡訊通報內容標示案件類型並加強提醒輿情回應。

#### 6、強化備援人員教育訓練

為免勞務廠商因素或突發緊急事件，造成話務

服務中斷，本會每年度辦理 2 階段教育訓練，請各機關遴派人員擔任 1999 備援人力，以利熟悉相關流程及操作並確保 1999 穩定運作。

## （二）持續辦理 1999 臺北市民當家熱線數據分析

針對本府 1999 臺北市民當家熱線每日由話務服務所產生之大量派工資料，本會自 107 年 10 月起陸續針對 8 項派工項目，包含「市區道路坑洞處理」、「交通號誌異常」、「場所與設施噪音舉發」、「路燈故障或設施損壞」、「用戶無水、漏水報修」、「鄰里無主垃圾清運」、「污染舉發」及「道路散落物或油漬處理」等進行數據分析，並將分析結果提供局處。另，為使機關獲得更長期資料，於 110 年起由每月提供改為每季提供，以利權責機關參考，並從問題根源進行改善及制定政策。

## （三）提供多元語言服務及優化方向評估

辦理臺客語留電基礎與基本應對用語訓練、優先進用臺客語能力者。並提升臺語線人力配置為 9 時至 18 時之各時段均不得少於 4 位，其他時段均不得少於 2 位，較 112 年原契約標準高出 1 倍。

針對新住民語言服務需求部分，為方便有通譯需求之新住民家庭及市民朋友，1999 臺北市民當家熱線提供轉接臺北市新住民會館之服務，更於 112 年底與民政局合作，配合新住民會館業務，調整進線語音及系統設定，並自 113 年 1 月起實施，以提供新住民獲得更便利的服務。

另，由於在中央及本市已分別有提供外來人士在臺生活諮詢服務熱線、勞工諮詢申訴專線、本市新住民會館及移工諮詢服務中心等服務資源，經以多面向評估，在考量整體資源投入合理性下，建議維持目前 1999 話務服務方式，惟為增加新住民人口獲取市政資訊之便利性，將持續推動新住民相關之 FAQ 翻譯上架作業，並適時採用新進資訊技術輔助，以提供新住民更佳的服務。

## 參、未來施政重點

### 一、策定本府公共工程中程計畫

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，同時也將配合市長施政白皮書，落實各項重要施政目標之擬定與執行。目前整體計畫作業流程，已納入系統管理，藉由系統之供需與分析，自計畫之規劃、執行至完成皆有不同階段之管制以供查詢與追蹤，以確實策劃、掌控本府未來重點工作與工程施作之時程與品質。114 年度本府公共工程中程計畫於 113 年 10 月開始啟動，並將持續進行後續相關作業事宜。

## 二、規劃本府 114 年臺北隊策勵營

為本府市政研擬、施政團隊交流，以及進行未來市政願景擘劃討論，擬於 114 年假本府公訓處進行本府臺北隊策勵營，會議議題除本府過去成果展現，以及未來施政願景外，目前尚在蒐集規劃中。

## 三、持續辦理市政議題民意調查作業

為持續了解民眾對本府政策作為、重要社會議題之看法，以及對市府團隊滿意度評價，113 年下半年度將繼續進行市政議題民意調查作業，並依據市政當前發展需要，彈性調整民調主題，調查結果將提供本府各機關作為施政參考。

#### 四、強化基北北桃合作案管考流程

基北北桃合作交流平臺解列或新增之合作案，均須提報至 4 市副市長或市長主持之平臺會議報告裁示同意後辦理，而為使本市副市長以上層級人員能確實掌握涉及本市合作方案執行品質，並確保各議題小組及合作方案主政機關，對方案執行情形負完全之責，爰於召開 4 市副市長或市長層級會議前，增列由本市副市長主持之合作案討論會議管考流程，以深化本市各案執行成效。

#### 五、優化重大計畫管理系統

本府重大計畫管理系統已於 112 年底完成建置及教育訓練。113 年持續依使用者意見修正里程碑模組管制內容，並經由每季執行進度、計畫調整及計畫評核等作業流程檢討，優化計畫相關報表資料，以符合實務運作需求，另透過各機關同仁回饋，增進系統介面友善性，漸進優化系統功能，進而提升行政效率及管控效能。

#### 六、持續優化陳情系統管理機制與預警功能

系統面，持續蒐集外部顧客及內部同仁提出之

相關需求建議，並與資訊局研議評估可行性，滾動提升系統功能，增進使用者體驗。

業務面，優化本市陳情系統 1999（含儀表板）之操作流程及功能、陳情案件作業相關規範且持續透過教育訓練等管道加強宣導各項業務重點（如：機關處理陳情案件常見缺失及問題、應善盡個人資料保護之義務等）。

為落實輿情分析與預警通報作業，本會除定期辦理資料分析課程外，每週亦針對民眾反映事項之重要議題，提報市政會議預警，督促權責機關積極回應民眾期待與需求。

## 七、鼓勵各界運用本府資料進行研究

113 年 7 月至 10 月間辦理獎勵研究報告運用本府資料之對外徵件與評獎作業，除獲取外部研究者對本府各項施政作為之政策建議，亦蒐集其對本府開放資料之回饋建議，供相關機關參考，提升開放資料品質。歷屆獲獎作品如參與式預算、疫期大眾運輸及行人路權等議題，皆能反映時事，提供權管機關參採策進。未來亦將視投獎議題面向，結合本

府政策發展重點，徵求相關系所踴躍投件。

## 八、強化各機關橫向聯繫

113 年 3 月完成本府各機關加強橫向聯繫與管轄權爭議處理要點修法，請各機關本於當責及市府一體態度，面對各式議題或新增業務，主動且逐級展開跨機關協商，分工合作，預防與解決問題。機制策進除督促機關落實案件自管與預警通報，每月並追蹤瞭解機關處理情形，預計 113 年 12 月將由機關間與府級進行評核，鼓勵同仁勇於任事，改變行政文化。

## 九、進行語音轉文字導入技術評估

為與時俱進，持續結合新興技術提升 1999 話務服務品質，本會協同資訊局已針對話務中心軟硬體設備完成升級作業，以奠定數位轉型基礎。此外，為評估導入新技術之可行性，本會亦與資訊局合作辦理「運用語音即時轉文字技術及 FAQ 結合 AI 提升 1999 服務品質」實證案，於符合個人資料保護及資訊安全等相關規定下，刻正驗證新技術導入後改善服務品質之成效，作為未來落地之評估參考。

## 肆、結語

在高度競爭的全球化時代，本會將持續透過政策研究規劃、施政團隊交流，結合新興科技強化管制考核及優化便民服務，深化跨域合作交流議題，期打造兼具現代化與國際視野之首善都市，帶給民眾幸福感及安全感。

以上報告為本會主管業務執行概況，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 14 屆第 5 次定期大會

臺北市政府  
研究發展考核委員會  
工作報告

報告人：殷瑋主任委員

中華民國 114 年 4 月

# 目錄

壹、前言	1
貳、113 年度下半年重要施政成果	2
一、計畫作業	2
(一) 綜理「臺北市政府施政報告」	2
(二) 辦理本府公共工程中程計畫複評作業	2
(三) 彙辦本府施政計畫	3
(四) 辦理重大活動及出版品計畫概算初審作業	3
(五) 辦理臺北隊策勵營	3
二、研究發展	4
(一) 推動市政建設專題委託研究	4
(二) 執行市政議題民意調查作業	4
(三) 促進基北北桃 4 市合作交流	5
(四) 綜整本會議會工作報告	5
三、管制考核	6
(一) 本府列管重大計畫管制考核工作	6
(二) 列管市政會議市長裁(指)示事項	8
(三) 督考本府市政白皮書執行成果	9
(四) 追蹤列管議員質詢案件	9
四、服務精進	10
(一) 優化陳情系統與機制	10
(二) 追蹤議會協調案件	10
(三) 辦理申請案件檢核作業	11
(四) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選	12
(五) 辦理本府創意提案競賽	12
五、公文及圖資管理	13
(一) 鼓勵各界運用本府資料進行研究	13
(二) 加強各機關橫向聯繫機制運作	13

六、1999 市民熱線.....	14
(一) 確保 1999 話務服務及支援重大活動民情反映.....	14
(二) 持續辦理 1999 臺北市民當家熱線數據分析.....	17
(三) 辦理 1999 導入 AI 實證案.....	18
<b>參、未來施政重點 .....</b>	<b>18</b>
一、策定本府公共工程中程計畫 .....	18
二、持續辦理市政議題民意調查作業 .....	19
三、穩健推動基北北桃合作交流 .....	19
四、強化由府列管重大計畫管考機制 .....	19
五、持續優化陳情系統管理機制與預警功能 .....	20
六、辦理公文檢核輔導與講習 .....	21
七、1999 導入語音轉文字技術.....	21
<b>肆、結語 .....</b>	<b>22</b>

## 圖目錄

圖 1：113 年度議會協調案件列管件數統計圖.....	11
圖 2：109 年 3 月至 113 年 12 月話後滿意度趨勢圖.....	16

## 表目錄

表 1：截至 113 年 12 月府列管重大計畫落後案件一覽表 .....	6
---------------------------------------	---

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 14 屆第 5 次定期大會開議，<sup>殷瑋</sup>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

研考會作為臺北市政府的核心政策幕僚，面對國際城市競爭、氣候變遷及 AI 科技蓬勃發展等各項挑戰，透過整合規劃、研究、管制及考核等關鍵職能，協調本府各機關業務執行，並以計畫研究、民意調查、資料分析等數據驅動市政決策，促使各機關即時調整施政方向，以提供更貼近民意的市政服務，有效落實市長施政理念，打造具現代化與國際視野之首善都市。

<sup>殷瑋</sup>將帶領研考會同仁從前瞻、創新、國際化角度出發，吸取他方觀點及經驗，精進管考模式，整合內外資源，凝聚創新發展量能。<sup>殷瑋</sup>期與研考

會同仁及市府團隊共同努力，不斷與時俱進、精益求精，讓臺北市更安全舒適、友善宜居，朝永續共融目標邁進。

據此，<sup>殷瑋</sup>謹提出半年來重要工作執行情形與未來研考工作重點，扼要報告如下，敬請指教！

## 貳、113 年度下半年重要施政成果

### 一、計畫作業

#### （一）綜理「臺北市政府施政報告」

依照臺北市議會議事規則於開議前 10 日函送施政報告至貴會並上網公告，市長則於 113 年 10 月 7 日進行口頭報告，說明本府 113 年重要政策及建設推動成果，與未來規劃展望。

#### （二）辦理本府公共工程中程計畫複評作業

配合本府年度計畫及預算審查，本會業於 113 年 6 月底完成本府 114 年度公共工程中程計畫之複評作業，本會對於各項計畫提出相關內容與經費之審查意見，以提供本府各機關 114 年度連續性與新興工程所需經費之參考。

### （三）彙辦本府施政計畫

本府以「安全之都」、「運動之都」及「未來之都」為施政主軸，訂定 114 年度施政綱要及施政計畫，以掌握施政動態與重點施政，有效運用市政資源，達成施政目標。本會彙編各機關施政計畫草案，經市政會議決議，於 113 年 8 月併同本市總預算案函送臺北市議會審議，並依審議結果修訂本府年度施政計畫正式本後發布，供本府各機關據以實施。

### （四）辦理重大活動及出版品計畫概算初審作業

為建立臺北城市品牌，強化各項活動之整合行銷推廣效益，並加強落實出版品電子化，本府於 113 年 3 至 7 月間，進行重大活動及出版品計畫概算初審作業，透過完整性、合理性、效益性檢視各活動 114 年概算編列，並依照不同性質、屬性之出版品檢視辦理效益及電子化作業可行性，以督促機關朝預算有效運用及擴大行銷推廣之政策目標推動。

### （五）辦理臺北隊策勵營

為本府市政研擬、施政團隊交流，以及進行未

來市政願景擘劃討論，於 114 年 2 月 15 日假本府公訓處辦理本府臺北隊策勵營，會中除展現本府過去成果與未來施政願景外，更加強調危機管理與團隊合作，以為本市國際品牌奠定友善共融、希望首都之基礎。

## 二、研究發展

### （一）推動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行政實務運作之經驗，為不同市政議題探尋多元創新之可能性。

113 年度計有 2 項委外研究計畫，分別為「臺北市青年生涯問題調查與研究」及「因應區域發展趨勢提升政府治理能量之研究」，兩案皆辦理結案作業，後續將總結報告及研究建議分送各相關單位參採施行。

### （二）執行市政議題民意調查作業

113 年度市政議題民意調查工作，已就跨年晚會、公共廁所、友善廁所、2024 台北燈節、淨零排放、元宵節小提燈、1999 市民熱線與網路陳情、交通議題、雙北世壯運、大巨蛋議題、工作狀況、捷

運、電力、寵物動保議題、藝文活動、知識經濟、市府文化活動、銀髮族福利、長期照顧、幼兒福利、婦女服務、道路品質、行人環境與安全以及市長暨施政項目滿意度等主題進行民調，並將結果提供相關機關作為業務推動參考。

### （三）促進基北北桃 4 市合作交流

基北北桃合作交流平臺自成立以來，每年輪流主辦市長及副市長層級會議，共同研商重大合作議題，以深化區域治理與推動北臺灣共榮發展。

113 年 12 月 26 日第 4 次副市長層級會議由桃園市主辦，本市林副市長與其他 3 市副市長共同主持，各議題小組，包括交通、災防、教育文化、產業民生、都會發展、衛生社福、環境資源及觀光文創，同時鏈結 2025 台灣燈會及雙北世界壯年運動會等大型活動，促進觀光資源整合，展現 4 市攜手合作的實質效益與成果。

### （四）綜整本會議會工作報告

本會依「臺北市議會議事規則」綜整各組室業務辦理情形，以書面報告呈現 113 年度上半年重要施政成果及未來施政重點，並於 113 年 9 月 9 日

(開議 10 日前) 函送貴會並上網公告。

### 三、管制考核

#### (一) 本府列管重大計畫管制考核工作

本府為提升施政績效與品質，針對本府重大計畫訂定「臺北市府重大計畫管理暨考評作業要點」。113 年度由府列管重大計畫（府管制）計列管 49 案，截至 113 年 12 月底止，已執行完成者 11 案（22.45%）、進度符合者 29 案（59.18%）、進度落後者 9 案（18.37%）、其他者 0 案。每季針對「連續 2 季落後」或「預警」案件，本會報請副秘書長召開進度落後檢討會議，俾府級長官掌握案件進度，以提升計畫執行成效與品質。

表 1：截至 113 年 12 月府列管重大計畫落後案件一覽表

編號	主辦機關	計畫名稱	落後原因與辦理情形
1	水利處	士林官邸北側滯洪池新建工程	落後原因：施工作業。 辦理情形：於連續壁補強計畫執行完成後，立即施作並安裝儀器監測。

編號	主辦機關	計畫名稱	落後原因與辦理情形
2	水利處	大龍抽水站擴建工程	落後原因：施工作業。 辦理情形：調整土方運棄地點後已趕辦完成站體區基樁工程。
3	衛工處	「民生水資源再生中心暨下水道環境教育館新建工程」統包案	落後原因：天然因素、施工作業與人力需求。 辦理情形：前處理機房區外牆鋁版及環教館消防檢查申請，積極趕工中。
4	停管處	科技大樓站停車場新建工程	落後原因：天然因素。 辦理情形：督請廠商趕工完成防水及壓層作業。
5	都發局	信義區六張犁A、B區社會住宅新建工程	落後原因：驗收作業。 辦理情形：加強溝通協調，且召開會議催辦廠商積極辦理行政程序以重新掛件申請。
6	都發局	臺北市信義區三興段資源回收廠社會住宅新建工程	落後原因：天然因素、人力需求。 辦理情形：增加工班及外牆增設帆布以因應天候因素影響，積極趕工中。

編號	主辦機關	計畫名稱	落後原因與辦理情形
7	捷運局	臺北都會區大眾捷運系統工程計畫—信義線東延段	落後原因：人力需求。 辦理情形：變更工法以施作地下一層夾層結構側牆，持續交付機房中。
8	體育局	克強公園游泳池改建全民運動館統包工程	落後原因：行政作業。 辦理情形：加速審查細部設計作業中。
9	體育局	新生公園網球場改建全民運動館統包工程	落後原因：行政作業。 辦理情形：加速審查細部設計作業中。

## (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）示事項進行追蹤列管，定期檢視各機關辦理成效，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 111 年 12 月 27 日（第 2225 次市政會議）至 114 年 2 月 25 日（第 2335 次市政會議）止，計列管 341 案，其中 112 年共 139 案，113 年共 182 案，114 年共 20 案。

### （三）督考本府市政白皮書執行成果

本府市政白皮書針對 113 項政策項目訂定年度目標與重要工作項目，並於 114 年 2 月 24 日召開專家學者會議，3 月 13 日報府核定並公告於本會網站，截至 113 年 12 月底，辦理等級 A 級計 57 案、B 級計 56 案。

### （四）追蹤列管議員質詢案件

有關議員質詢議題，本會皆依議會質詢案件管考機制，由本府副秘書長督導，透過以案管制與定期會議，掌握府會聯繫情形、執行案件追蹤管考及解除列管事宜。

另為確保各機關皆能如期如質回復議員質詢議題，本會開議前針對上一會期議員質詢市長案件進行辦理情形全面更新，相關內容報府核定後，於開議前 10 日函送市議會最新辦理情形，亦請各權責機關務必於開議後針對未辦理完成案件持續列管，本會於 114 年 3 月 27 日前將「臺北市議會第 14 屆第 4 次定期大會市政總質詢臺北市政府繼續辦理情形彙編」函送市議會。

## 四、服務精進

### (一) 優化陳情系統與機制

為提供「臺北市陳情系統 1999」更優質之操作環境與使用體驗，本會持續蒐集外部民眾及內部同仁對系統之建議與需求，並採取滾動式檢討機制，精進及優化相關資訊功能，以提升系統整體效能與服務品質。修訂「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」，增訂分文迴避相關規定，明定冒用他人資料或謊報案件者，應負法律責任，並敘明各機關就後續之司法程序將配合提供資料協助偵辦；另亦研提於陳情系統立案過程加註鼓勵陳情人提供佐證資料、增設法律責任提醒文字等方案提供本府資訊局進行系統優化。服務情形統計如下：113 年度系統成案件數：共計 42 萬 609 件（含網路 21 萬 7,103 件、1999 電話陳情 16 萬 9,960 件、書面等管道 3 萬 3,546 件）。

### (二) 追蹤議會協調案件

為提升機關辦理議會協調案件之品質，定期檢視機關登錄情形、抽查案件辦理情形，並將「臺北市議會市民服務中心協調案件列管一覽表」每月函

送貴會備查，另以電子郵件通知主持協調會之議員。

113 年度共列管 1 萬 3,304 案協調案件，列管機關達 3 萬 1,792 件。113 年度議會協調案件列管件數統計如圖 1。

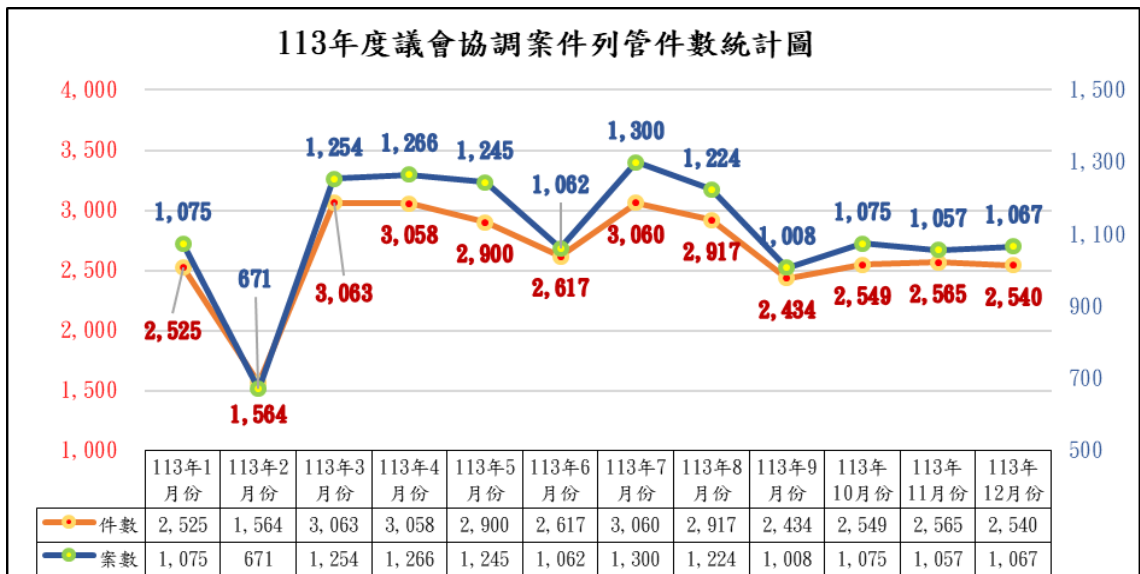


圖 1：113 年度議會協調案件列管件數統計圖

### (三) 辦理申請案件檢核作業

申請案件截至 113 年 12 月，修正後項目計有 32 類 1,613 項，提供網路申辦服務共 1,604 項，占全部申請案件項目數 99.44%。另為落實本府各機關申請案件檢核作業，於 114 年 1 月 8 日修正本府申請案件處理作業要點，明確機關更新單一窗口網站作業時程與處理時限訂定原則，以增進行政效能，

並持續推動線上申請、免書證免謄本、申請書表簡化，以達成 e 化、便民之目標。

#### （四）薦送機關參加行政院政府服務獎評選

為提升機關為民服務品質與效能，本府每年依據國發會政府服務獎評獎實施計畫及本府參獎執行計畫，辦理政府服務獎輔導及參獎作業，期能鼓勵機關推動各項創新便民服務。113 年第 7 屆政府服務獎評獎項別為「數位創新加值」及「社會創新共融」，本府推薦地政局、北市聯醫、資訊局、殯葬處、都發局共 5 機關代表參賽，資訊局以「數位公共服務新標竿-臺北城市儀表板開放原始碼計畫」榮獲「數位創新加值」獎項。業於 113 年 12 月 11 日頒獎典禮受獎，12 月 18 日第 2326 次市政會議獻獎，及於 114 年 1 月 10 日舉辦第 7 屆本府獲獎經驗觀摩會。

#### （五）辦理本府創意提案競賽

為激發本府同仁發揮創意，針對與機關業務相關之各項市政議題提出興革精進方案，辦理本府年度創意提案競賽，113 年度競賽於 8 月辦竣複審會議，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」及「跨域

合作獎」等 3 項，並自 133 項機關提案中分別評選出各獎項之特優、優等及佳作共 27 項提案，於 113 年 11 月 26 日第 2323 次市政會議頒獎。

## 五、公文及圖資管理

### （一）鼓勵各界運用本府資料進行研究

為促進開放資料之運用，提升學術與實務連結，本會於 113 年 7 月至 10 月間進行獎勵研究報告徵件與評獎作業，本次共計 15 件作品受評，經專家學者及機關代表審查，最終選出 6 件獲獎作品（含 2 件優等與 4 件甲等），參獎研究主題涵蓋：交通安全及都市規劃（大眾運輸、停車供需、建成環境變數等）、社會住宅及公共政策（混合居住、家戶食物浪費率）等多元領域。後續將針對所提研究建議追蹤權管機關納參情形，並將得獎作品依授權同意公告本會網站供各界參閱，期激發政策創新思維。

### （二）加強各機關橫向聯繫機制運作

為加強跨機關團隊合作，持續督促各機關針對權責爭議案件或業務涉及他機關者，依相關作業流程，主動逐級展開協商與解決問題。113 年 12 月利

用主秘會報，並請各一級機關主任秘書，依實務經驗檢視與其他機關之互動情形，從態度主動性、處理正確性、參與程度與配合度等面向，推薦橫向聯繫表現較佳之前 3 名機關，並對有功人員進行獎勵，鼓勵同仁勇於任事。

## 六、1999 市民熱線

### (一) 確保 1999 話務服務及支援重大活動民情反映

#### 1、1999 臺北市民當家熱線服務及支援實績

自 97 年 7 月 3 日上線至 113 年 12 月 31 日止，累計已服務 3,006 萬 6,303 通電話、受理 247 萬 7,556 件陳情案件與 347 萬 5,556 件派工案件。平均每月服務 15 萬 1,850 通電話、受理 1 萬 2,513 件陳情案件與 1 萬 7,553 件派工案件。

視障話務小組自 101 年 8 月上線至 113 年 12 月 31 日止，累計服務共 140 萬 9,399 通。

本會配合本府各項重大活動辦理，事前協請各機關提供相關 FAQ，並隨時依民眾進線反映事項檢視回饋，適時建議機關新增或補充常見問答，以利話務人員依 FAQ 提供諮詢服務，讓民眾可即時獲取所需資訊；另若民眾進線陳情，則協助立案送至權

責機關處理。此外，統計民眾諮詢及陳情立案之數據，提供未來政策規劃或辦理活動之參考。如：113 年大稻埕夏日節期間（7 月 17 日至 8 月 10 日），民眾進線諮詢量 469 通，陳情案 74 件；113 年重陽敬老禮金主要致送期間（8 月 12 日至 9 月 30 日），民眾進線諮詢量 1,993 通，陳情案 82 件。

## 2、提供聽（語）障市民多元手語視訊服務

聽（語）障朋友可使用行動裝置或個人電腦連線 1999 手語服務人員，亦可於本市 73 處公共服務據點提供之行動裝置或電腦連線。此外，「1999 臺北市民當家熱線」LINE 手語視訊服務於 103 年 1 月起開始推動，累計至 113 年 12 月 31 日已服務達 5 萬 4,810 人次；另 1999 Skype 手語視訊服務累計已服務達 4 萬 984 人次。

## 3、話後滿意度調查情形

1999 話務中心每季執行 1 次話後滿意度調查，113 年第 3 季及第 4 季滿意度分別為 93.10% 及 91.80%（趨勢圖如圖 2）。

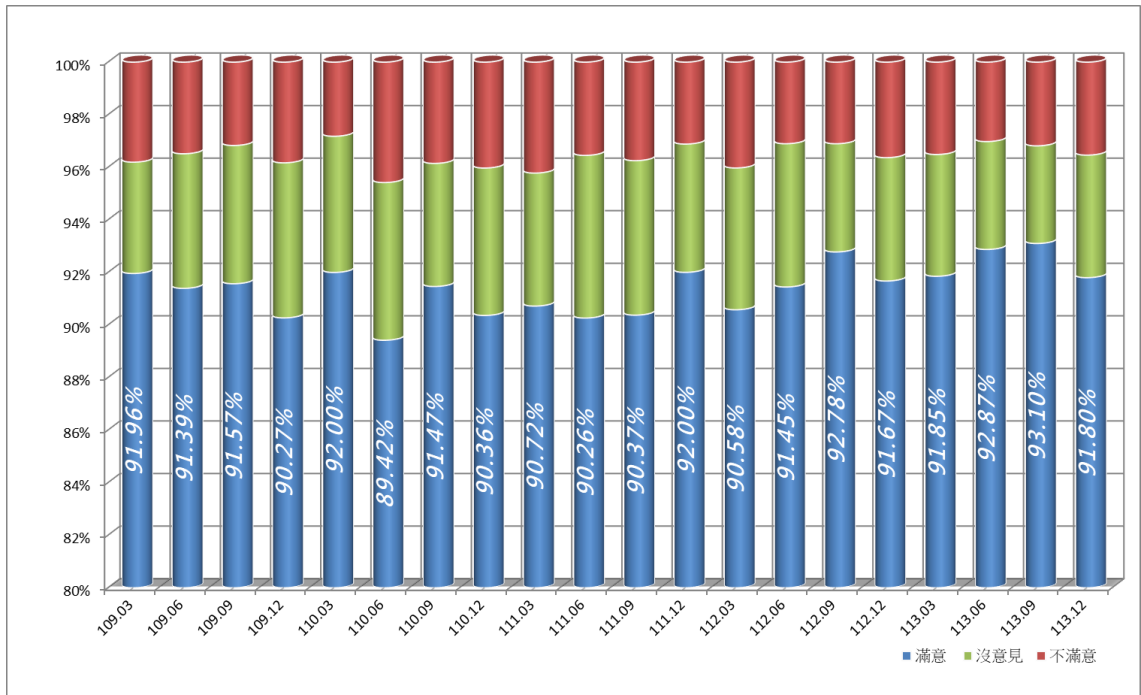


圖 2：109 年 3 月至 113 年 12 月話後滿意度趨勢圖

#### 4、加強話務人員教育訓練及服務品質

話務中心每月安排各項專業職能訓練課程，並針對手語視訊話務人員規劃每年辦理 4 期手語能力再加強研習班。另為確保話務人員具備正確執行職務觀念，舉辦之課程主題包含性別平等、災防、資訊安全及職業安全衛生等。

#### 5、強化備援人員教育訓練

為避免勞務廠商因素及突發緊急事件影響話務服務，本會每年度函請各機關遴派人員擔任 1999 備援人力，並辦理 2 階段教育訓練，以確保 1999 臺北市民當家熱線話務服務正常運作。

## 6、1999 支援本府防救災作業

為確保本市災害應變中心開設期間，民眾通報 1999 之災情案件可順利介接應變中心，俾利其進行統籌管理與分派之需求，以掌握即時災情狀況。於 113 年 9 月至 12 月期間配合消防局每月辦理 2 次「防救災作業支援系統演練」及 10 月 22 日「應變管理資訊系統（EMIC2.0）常態性演練」，並依據測試結果優化系統介接；亦於 9 月 20 日配合辦理「113 年國家防災日強化多重媒體訊息管道傳遞訊息演練」，以提升串連宣導之成效。

於 10 月 1 日至 10 月 3 日山陀兒颱風及 10 月 30 日至 11 月 1 日康芮颱風災害應變中心開設期間，順利介接 1999 災情案件。

### （二）持續辦理 1999 臺北市民當家熱線數據分析

1999 每日受理民眾通報大量派工案件，其資料具分析價值。自 110 年起每季針對 8 項派工項目進行資料探勘作業，除統計分析集中之區域及路段外，並重點標示前一季重複出現者，定期提供結果予權管機關參考。機關可獲得長期趨勢資料，並進一步發掘問題根源，提升施政品質。

### （三）辦理 1999 導入 AI 實證案

本會及資訊局聯合提出「運用語音即時轉文字技術及 FAQ 結合 AI 提升 1999 服務品質」徵案主題，於 1999 話務中心進行為期 5 個月之實地驗證，驗證重點分為兩面向，其一為將進線語音即時轉為文字，以提升服務效率，豐富所存資料；其二為將 FAQ 結合 AI 優化搜尋以縮短查詢時間，貼近市民需求。經驗證語音即時轉為文字之辨識正確率約有 90%，並可縮短話務人員查詢答案之時間。

## 參、未來施政重點

### 一、策定本府公共工程中程計畫

策定公共工程中程計畫，為確切規劃本府未來之重要公共工程建設，藉以策劃、掌握本府未來重點工作與工程施作之優先順序，並作為本府未來中長程計畫歲入、歲出之參考。目前整體計畫作業流程，已納入系統管理，藉由系統之供需與分析，自計畫之規劃、執行至完成皆有不同階段之管制以供查詢與追蹤，以確實策劃、掌控本府未來重點工作與工程施作之時程與品質。114 年度本府公共工程

中程計畫已於 3 月底完成報府核定。

## 二、持續辦理市政議題民意調查作業

為持續掌握民眾對本府政策作為、重要社會議題之看法，以及對市府施政滿意度評價趨勢，114 年將繼續進行市政議題民意調查作業，並依據市政需求彈性調整民調主題，調查結果將提供本府各機關作為施政參考，以提供更貼近民意之市政服務。

## 三、穩健推動基北北桃合作交流

基北北桃合作交流平臺將持續穩健推動合作案，各合作案將依程序提報於 4 市副市長或市長主持的會議審議，加強跨部門間的溝通與整合，並透過合作方案管考流程，深化執行成效及提升執行效率。

## 四、強化由府列管重大計畫管考機制

本府為落實管理所屬各機關重大計畫，以提升施政績效，於 112 年底完成重大計畫作業要點及管理系統建置，並在 113 年起正式啟動重大計畫自計畫規劃至計畫啟用營運的全生命週期管考。114 年除持續依使用者實務運作需求優化系統功能外，亦

透過蒐集重大計畫各階段常見的執行困難因素，以及營運啟用前洽辦與參建機關所需注意事項等資料，提供各機關同仁擬定重大計畫時納入參考，增進計畫風險管控，進而強化重大計畫管考效能。

## 五、持續優化陳情系統管理機制與預警功能

持續蒐集外部顧客及內部同仁提出之相關需求建議，與資訊局研議評估系統優化可行性，增進使用者體驗，另亦配合業務推動需求，適時檢討修訂陳情案件作業相關規範，並持續透過教育訓練等管道加強宣導各項業務重點（如：機關處理陳情案件常見缺失及問題、應善盡陳情人個資保護之義務等）。

為提升本府施政品質與服務效能，本會持續推動落實輿情分析與預警通報作業，每年定期辦理資料分析課程，並每週透過系統自動寄發預警通知信，提醒權責機關即時妥處；此外，本會亦參酌民眾諮詢與反映問題、每日輿情、本府重大政策、活動過往陳情資料進行輿情分析，每週提報市政會議預警並研提建議事項，以督促各機關體察民意，積極回應民眾期待與需求。

## 六、辦理公文檢核輔導與講習

114 年度公文檢核為「複檢輔導」，將聯合秘書處、政風處組成「公文處理成效檢核小組」，就 113 年度全面檢核成績評定未達「優等」機關，進行複檢輔導工作，瞭解其缺失建議事項改善作為及針對新成立之機關，進行查核輔導作業，協助落實文書管理。

另將於 114 年 5 月辦理本府文書處理講習，宣導相關規定與實務案例，提升機關公文處理品質；並擬採分類辦班，契合受訓學員差異化需求。

## 七、1999 導入語音轉文字技術

為推動數位轉型，本會已協同資訊局更新話務中心軟硬體設備，且於 113 年 10 月底與該局合作完成「運用語音即時轉文字技術及 FAQ 結合 AI 提升 1999 服務品質」實證案。114 年度預計先行推動導入語音轉文字技術，本會將針對個人資料保護研議更完善措施，並將語音轉文字需求提供資訊局評估後辦理後續招標，包含：語音辨識正確率及語音辨識模型優化方式等，透過此技術之實際應用，改變過往話務人員邊聽邊記，更加專注服務本身，提供

更貼近市民需求之優質服務。

## 肆、結語

在全球AI蓬勃發展的潮流下，臺北市扮演著臺灣政經發展之樞紐，承擔著引領國際城市發展的重任。本會將持續整合政策研究、規劃、管制及考核等各方面資源，以施政願景與城市價值為導向，運用多元數據分析，提升施政效率和治理品質，達成永續共融、宜居安全且具國際視野的首善都市願景。

以上報告為本會主管業務執行概況，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 14 屆第 6 次定期大會

臺北市政府  
研究發展考核委員會  
工作報告

報告人：殷瑋主任委員

中華民國 114 年 10 月

# 目錄

壹、前言	1
貳、114 年度上半年重要施政成果	2
一、計畫作業	2
(一) 彙辦本府施政計畫	2
(二) 辦理本府公共工程中程計畫作業	2
二、研究發展	2
(一) 基北北桃因應美國關稅議題會議	2
(二) 推動政策構想來源多元化	3
(三) 市政專題委託研究	4
三、管制考核	5
(一) 本府列管重大計畫管制考核工作	5
(二) 列管市政會議市長裁(指)示事項	5
(三) 督考本府市政白皮書執行成果	6
(四) 追蹤列管議員質詢案件	6
四、服務精進	7
(一) 優化陳情系統與機制	7
(二) 辦理政府服務獎薦送作業與本府創意提案競賽	8
(三) 辦理申請案件檢核作業	9
(四) 追蹤議會協調案件	9
五、公文及圖資管理	10
(一) 強化公文管考效能	10
(二) 精進橫向聯繫與政府出版品管理	11
六、1999 市民熱線	12
(一) 導入語音轉文字技術	12
(二) 建立個資配套措施	12
(三) 持續推動話務服務	13
(四) 蒐集分析派工案件	14
參、未來施政重點	15
一、強化決策動能，提升城市競爭力	15

(一) 精進市政指標.....	15
(二) 廣納多元政策構想.....	15
(三) 深化區域合作.....	16
二、提升治理效能，落實市政藍圖 .....	16
(一) 優化重大計畫管考.....	16
(二) 強化民意蒐集.....	17
三、推動數位轉型，打造智慧服務 .....	17
(一) 導入 AI 技術提升服務效率.....	18
(二) 擴大視障話務小組服務範疇.....	18
肆、結語.....	18

## 圖目錄

圖 1：114 年 1 至 6 月議會協調案件列管件數統計圖 .....	10
--------------------------------------	----

# 壹、前言

在國際政經情勢瞬息萬變、氣候變遷日益嚴峻，以及AI科技發展日新月異的今日，城市治理面臨各種挑戰，研考會作為臺北市政府核心政策幕僚，為確保市政藍圖之擘劃與實踐能緊密扣合時代脈動與民眾需求，並將挑戰轉化為臺北市進步契機，持續透過政策規劃、研究、管制與考核等職責，協助市府團隊洞察趨勢、有效配置資源、及時應對挑戰，共同為民眾打造更具韌性、永續與創新活力的國際級城市。

研考會期與市府團隊共同努力，不斷與時俱進、精益求精，從前瞻、創新及國際化視野出發，以數據驅動、跨域協作和敏捷應變等核心策略，發揮政策幕僚核心價值，協助臺北隊朝向安全、運動與未來之都等三大願景邁進。

據此，研考會謹提出半年來重要工作執行情形與未來研考工作重點，扼要報告如下，敬請指教！

## 貳、114 年度上半年重要施政成果

### 一、計畫作業

#### (一) 彙辦本府施政計畫

本府以「安全之都」、「運動之都」及「未來之都」作為施政主軸，訂定 115 年度施政綱要及施政計畫，藉以掌握施政進度與重點，並有效運用市政資源，以達成各項施政目標。本會彙編各機關施政計畫草案，經市政會議決議後，併同本市總預算案函送臺北市議會審議。

#### (二) 辦理本府公共工程中程計畫作業

為實現本府施政遠景，協助本府各機關妥適編列未來年度重大公共工程預算，本會業於 114 年 3 月 12 日完成本府 114 年度公共工程中程計畫報府核定，計畫內容涵蓋本府 28 個機關，144 項個案計畫，年度總經費達 426 億 8,421 萬 474 元，作為本府編審 115 年度計畫與預算籌編參考。

### 二、研究發展

#### (一) 基北北桃因應美國關稅議題會議

為因應美國於 114 年 4 月 2 日宣布對臺灣加徵

32%關稅，本府蔣萬安市長邀集基隆市長謝國樑、桃園市長張善政、新北市長侯友宜、4 市副市長與市政團隊，於 4 月 9 日假台北生技園區召開「基北北桃合作交流平臺」因應美國關稅議題會議，4 市針對美國高關稅政策對相關產業與就業市場可能造成之衝擊，共同研商因應策略，並具體提出共享產業與勞動監測資訊、建立跨區就業服務平臺、推動物價及經濟監控機制、強化海外市場拓展合作、輪流舉辦美國商品採購會、提供信保貸款利息補貼及地方稅可申請延或分期繳納等具體應變作為；會後並發表聯合聲明，呼籲中央地方攜手團結，共度困難局勢。後續本府持續視關稅議題發展情形與產業意見滾動修正，目前已規劃推動產業輔導、勞動協助、稅捐緩繳、青年支持與福利扶助等因應措施。

## （二）推動政策構想來源多元化

為強化本府研究發展績效，有效運用資源，本會於本府概算籌編階段即針對本府各機關預定委託研究計畫書進行先期審查，從 113 年案件提審作業開始，亦請機關以市政白皮書為基礎，結合市長宣示推動之重要政策及施政目標，研提相關專題研究

計畫，藉此促進各機關發展更宏觀且符合市政需求之研究專題。先期審查作業除邀請各專業領域學者專家協助審查外，並會同本府財政局、主計處及有關機關，提請副秘書長以上層級長官組成專案小組進行審議，本府各機關 115 年預定委託研究計畫審議結果，總計通過 20 案，核列概算數 2,918 萬 9,000 元，將由各計畫主辦機關送請貴會審議通過後執行。

另為廣納各界建言，本會於 114 年 9 月 11 日辦理市政專題論壇，聚焦重要市政發展議題，邀請產官學界代表進行交流對談，彙集多元觀點與實務經驗，期作為本府推動相關政策及區域發展策略之重要參據。114 年度亦持續辦理市政議題民意調查工作，針對台北燈節、運動習慣、運動環境、世壯運知曉度、詐騙防治、鮮奶週報—生生喝鮮奶、美國課徵關稅事件等主題進行民調，調查結果提供相關機關作為業務推動參考。

### （三）市政專題委託研究

為強化政策規劃基礎，本會每年持續辦理市政建設相關專題研究，從實務經驗出發，深入探

討重要施政議題，提供具前瞻性與可行性建議。

114 年度辦理市政專題委託研究—「1999 臺北市民當家熱線導入人工智慧技術效益分析及發展之研究」，評估 1999 導入 AI 後的服務模式轉型與話務中心資源配置，並提出可行發展策略與配套建議，協助本府形塑具智慧與韌性的服務創新藍圖。

### 三、管制考核

#### （一）本府列管重大計畫管制考核工作

本府為提升施政績效與品質，針對本府重大計畫訂定「臺北市政府重大計畫管理暨考評作業要點」。114 年度由府列管重大計畫（府管制）計列管 48 案，本會每季報請副秘書長召開檢討會議，俾利府級長官掌握案件進度，以提升計畫執行成效與品質。

#### （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）示事項進行追蹤列管，並於 114 年調整列管機制，新增分案追蹤主席裁指示府級督導案件；另為確保各機關執行進度與品質，除定期檢視各機關辦理成效，亦辦理不定期

查證作業。自 111 年 12 月 27 日（第 2225 次市政會議）至 114 年 8 月 12 日（第 2359 次市政會議）止，計列管 438 案，其中 112 年共 139 案，113 年共 182 案，114 年共 117 案。

### （三）督考本府市政白皮書執行成果

本府市政白皮書內容涵蓋 3 大領域、20 項綱要、98 項類別、113 項政策項目，並於每年 1 月、7 月追蹤更新辦理情形與成果，2 月、8 月進行專家學者會議，3 月、9 月報府核定後公告，截至 113 年 12 月底，辦理等級 A 級計 57 案、B 級計 56 案。114 年上半年度辦理情形已於 114 年 7 月更新，於 114 年 8 月 21 日召開專家學者會議審查，並於 9 月底報府核定後公告。

### （四）追蹤列管議員質詢案件

有關議員質詢議題，本會皆依議會質詢案件管考機制，督請權責機關於分辦後 5 日內以府函回復議會並主動向議員說明，後續由本府副秘書長督導，每 2 週召開列管會議，掌握府會聯繫情形、執行案件追蹤管考及解除列管事宜。

另為確保各機關皆能如期如質回復議員質詢議

題，本會於開議前請各機關針對上一會期議員質詢案件全面更新辦理情形，相關內容報府核定後，於 114 年 9 月 25 日將「臺北市議會第 14 屆第 5 次定期大會市政總質詢臺北市政府繼續辦理情形彙編」函送市議會。

#### 四、服務精進

##### (一) 優化陳情系統與機制

為提供「臺北市陳情系統 1999」更優質之操作環境與使用體驗，持續蒐集外部民眾及內部同仁對系統之建議與需求，滾動檢討機制，優化相關系統功能，以提升系統整體效能與服務品質。繼 113 年 12 月修訂「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」，增訂分文迴避相關規定，明定冒用他人資料或謊報案件者，應負法律責任，並敘明各機關就後續之司法程序將配合提供資料協助偵辦後，陳情系統亦於 114 年 6 月完成立案過程加註鼓勵陳情人提供佐證資料、增設法律責任提醒文字等功能優化。服務情形統計如下：114 年 1 至 6 月系統成案件數，共計 21 萬 2,445 件（含網路 11 萬 3,914 件、1999 電話陳情 8 萬 63 件、書面等管道 1

萬 8,468 件)。

## (二) 辦理政府服務獎薦送作業與本府創意提案競賽

為提升機關為民服務品質與效能，除每年依據國發會政府服務獎評獎實施計畫及本府參獎執行計畫，辦理政府服務獎輔導及參獎作業，鼓勵機關推動各項創新便民服務；另亦辦理本府年度創意提案競賽，以激發本府同仁針對與機關業務相關之各項市政議題，以創意提出興革精進方案。

國發會 114 年第 8 屆政府服務獎評獎項別為「數位創新增值」及「社會創新共融」，經 114 年 3 月辦理評審會議及 4、5 月辦理 2 輪共 5 場次輔導會議後，本府推薦臺北捷運公司、體育局、消防局、社會局、翡管局、中山區健康服務中心共 6 個機關代表參賽，計有中山區健康服務中心「溫暖的憶想：中山失智友善生活圈的跨域合作與連結」1 案入圍「社會創新共融」項別，8 月下旬配合國發會派員參加實地複審。另本府創意提案競賽 114 年度競賽於 7 月辦竣複審會議，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」、「跨域合作獎」及「美學融入

獎」等 4 項，並自 120 項機關提案中分別評選出各獎項之特優、優等及佳作共 30 項提案。

### （三）辦理申請案件檢核作業

為落實本府各機關申請案件檢核作業，於 114 年 1 月 8 日修訂函頒本府申請案件處理作業要點，明確機關更新單一窗口網站作業時程與處理時限訂定原則，以增進行政效能；亦同時修正本府推動網路申辦作業規範，持續推動線上申辦、書表簡化、免書證免謄本，以達成 e 化、便民及淨零排放之目標。申請案件截至 114 年 6 月，修正後項目計有 31 類 1,634 項，提供網路申辦服務共 1,625 項，占全部申請案件項目數 99.45%。

### （四）追蹤議會協調案件

為提升機關辦理議會協調案件之品質，定期檢視機關登錄情形、抽查案件辦理情形，並將「臺北市議會市民服務中心協調案件列管一覽表」每月函送貴會備查，另以電子郵件通知主持協調會之議員。114 年 1 至 6 月共列管 6,036 案協調案件，列管機關達 1 萬 4,745 件。114 年 1 至 6 月議會協調案件列管件數統計如圖 1。

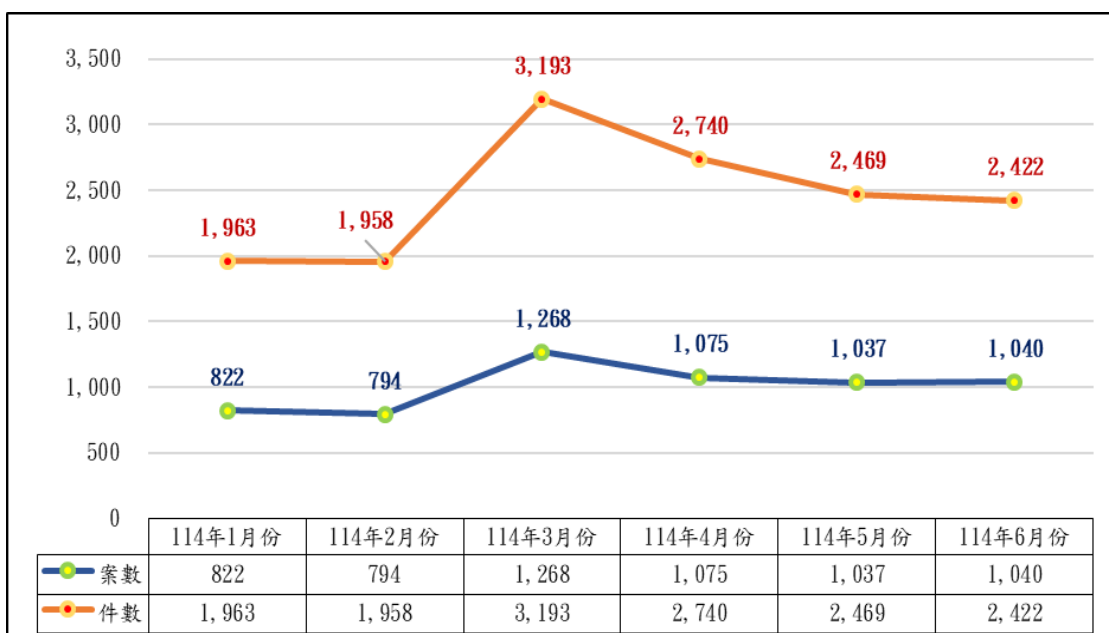


圖 1：114 年 1 至 6 月議會協調案件列管件數統計圖

## 五、公文及圖資管理

### (一) 強化公文管考效能

為提升本府各機關公文處理品質與行政效能，本會運用「檢核輔導」與「個案分析」等多元機制，督促機關落實公文管考機制建立與異常個案分析。114 年 3 月本會擇選 10 個二級機關進行調卷查核，5 月就 5 個機關專案案件公文進行抽查；6 月聯合本府秘書處、政風處針對 113 年度全面檢核未達「優等」及新設立之一級機關進行複檢輔導，追蹤其缺失事項改善情形，各項查核結果業函請受檢機

關改善，促其強化內檢與教育訓練觀念宣導。另針對民眾反映或異常個案，本會亦協助機關調卷檢討分析，研提策進建議。

此外，為因應機關同仁差異化訓練需求，本會今年首次採取「分類辦班」，於5月初辦理基本規範與實務研討各4期本府文書處理講習班，約533人完訓。課程內容分為基礎規定與觀念建立，另有結合實務案例解析課程，俾供學員將所學落實於公務運用與疑義解答。

## （二）精進橫向聯繫與政府出版品管理

市政推動本為一體，為督促本府各機關於既有專業分工下，強化跨機關業務主動聯繫協調，本會持續透過宣導重申、層級管考與個案參與等方式，敦促機關依相關規定逐級協商與建立公務聯繫網絡與內控機制。年底仍將辦理橫向聯繫績效評核，對績優機關與人員予以行政獎勵，正向激勵同仁勇於任事、主動協作。

114年1至4月例行辦理本府各機關政府出版品評比作業，113年度發行之期刊與專書共計36件作品參評，獲獎13件，評獎意見提供各機關精進參

考；4 至 7 月則就本府各機關所提 115 年度政府出版品計畫進行預算初審，除將評比結果納入初審參考，亦督促機關強化資源運用與數位出版流通。

## 六、1999 市民熱線

### (一) 導入語音轉文字技術

為推動 1999 數位轉型，本會與資訊局延續 113 年實證案「運用語音即時轉文字技術及 FAQ 結合 AI 提升 1999 服務品質」之成果，於 114 年規劃導入語音轉文字技術，將相關需求提供資訊局辦理招標事宜，包含：語音辨識正確率及智慧財產權歸屬等，期改變過往話務人員邊聽邊記方式，更加專注服務並貼近民眾需求。

### (二) 建立個資配套措施

為推動新技術導入 1999 過程，同時確保民眾權益，本會已蒐集法規及專家意見並參考民間做法，於 114 年 2 月 10 日研議個資授權配套措施。配套措施主要為規劃傳統電話分層式個資聲明，於 114 年 6 月 19 日提報資料治理委員會個人資料保護組審議通過，使服務創新兼顧保護民眾個人資料。

### （三）持續推動話務服務

#### 1、1999 臺北市民當家熱線服務實績及滿意度

自 97 年 7 月 3 日上線至 114 年 6 月 30 日止，累計已服務 3,062 萬 713 通電話、受理 255 萬 7,941 件陳情案件與 354 萬 2,961 件派工案件。平均每月服務 15 萬 102 通電話、受理 1 萬 2,539 件陳情案件與 1 萬 7,367 件派工案件。視障話務小組自 101 年 8 月上線至 114 年 6 月 30 日止，累計服務共 146 萬 7,173 通。另 1999 話務中心每季執行話後滿意度調查，114 年第 1 季及第 2 季滿意度分別為 92.46%及 92.67%。

#### 2、提供聽（語）障市民多元手語視訊服務

聽（語）障朋友可使用行動裝置或個人電腦連線 1999 手語服務人員，亦可於本市公共服務據點提供之行動裝置或電腦連線。「1999 臺北市民當家熱線」LINE 手語視訊服務於 103 年 1 月起開始推動，因 Skype 自 5 月 5 日終止服務，114 年 5 月 1 日起新增 Teams 管道服務。103 年 1 月至 114 年 6 月底止，已累計服務 10 萬 507 人次。

#### 3、話務人員及備援人員教育訓練

為確保話務人員具備最新服務專業知識，辦理包括作業流程、系統操作、手語能力再加強、災害應變等主題課程。另為避免勞務廠商因素及突發緊急事件影響話務服務，本會每年請各機關遴派人員擔任 1999 備援人力，並辦理 2 階段教育訓練，以確保 1999 臺北市民當家熱線話務服務正常運作。

#### 4、1999 支援本府防救災作業

於 114 年 7 月 6 日至 7 月 7 日丹娜絲颱風災害應變中心開設期間，順利轉送民眾通報 1999 之災情案件。另於 7 月 17 日臺北市 2025 城鎮韌性（防空）演習期間，話務中心配合演練並提供民眾諮詢演習事宜。

#### （四）蒐集分析派工案件

1999 每日受理民眾通報大量派工案件，本會自 110 年起每季針對特定熱門派工項目進行資料探勘，除統計分析集中之區域及路段外，並重點標示前一季重複出現者，定期提供結果予權管機關參考；114 年第 1 季起，新增派工項目案件總量前 10 名者，如第 1 季新增「交通標誌及設施物損壞（含汙損）、傾斜」及第 2 季新增「動物救援」項目，

期能提供機關長期趨勢資料，進一步發掘問題根源，提升施政品質。

## 參、未來施政重點

基於研考會核心政策幕僚定位，未來施政重點將聚焦於三大核心主軸，以精準回應市政發展需求與市民期待。

### 一、強化決策動能，提升城市競爭力

為將挑戰轉化為臺北市進步契機，研考會將持續深化政策研究與分析能力，為市府決策提供堅實的數據與民意基礎。

#### （一）精進市政指標

本會將透過分析國內外重要城市評比方式，瞭解各機關可精進的面向與指標，並提出策勵方向及需要長期關注的指標，以提升臺北在各方面的持續成長。相關精進對策將作為機關政策改善的重要參考。

#### （二）廣納多元政策構想

為激發市政創新並精準回應民意，本會將透過多種管道廣納各界建言；除了持續辦理市政議題民意調查，掌握民眾對市府政策與施政的看法，也將舉辦市政專題論壇，邀請產官學界代表交流對談，彙集多元觀點作為政策推動的重要參考。此外，本會亦將鼓勵各界運用本府開放資料進行研究，激發政策創意與資料應用新模式，並將獲獎研究報告所提建議提供相關機關評估參採。同時，本會也將辦理本府創意提案競賽，鼓勵市府同仁針對業務提出興革精進方案，落實創新服務與行政效能提升。

### （三）深化區域合作

「基北北桃合作交流平臺」第 6 次副市長層級會議輪由本府主辦，預計於 114 年 12 月召開。本會將持續推動各項合作案件，確保 4 市緊密合作、互利共榮，共同攜手面對挑戰。

## 二、提升治理效能，落實市政藍圖

為確保市政願景能有效落實，研考會將持續精進管考機制，並透過知識管理，協助市府團隊提升行政效能與風險應對能力。

### （一）優化重大計畫管考

本會將持續精進府列管重大計畫的管考機制，以提升整體計畫推動效能與風險控管能力。重點推動項目包含：修訂「臺北市政府重大計畫管理暨考評作業要點」使其更貼近實務；優化重大計畫管理系統，協助管理端即時掌握計畫進度與瓶頸；彙整並分享實務經驗，製作成指引資料，提升各機關的前期風險識別與應對能力；以及辦理研習班與觀摩會，推動知識交流與個案輔導。此機制將朝「制度化、數位化、知識化」三大面向深化，確保施政目標如期達成。

## （二）強化民意蒐集

本會將持續優化陳情系統管理機制與預警功能，並配合業務需求適時修訂相關規範。為精進民意回應，本會透過「機關層級」與「府層級」的雙軌預警機制，每週分析案件次類別案量變化，發送通知提醒權責機關即時妥處；並綜合分析 1999 進線議題、陳情反映趨勢與輿情，將具潛在風險的議題提報市政會議，強化跨局處整合與回應效能。

## 三、推動數位轉型，打造智慧服務

面對 AI 科技的快速發展，研考會將引領 1999

市民熱線進行數位轉型，以科技提升服務品質與效率，打造智慧、友善且具韌性的為民服務模式。

#### （一）導入 AI 技術提升服務效率

本會規劃分階段導入新技術。首先，於 114 年 9 月起分階段上架個資聲明，包括網站與 IVR 等管道，並修正台北通 APP 網路電話個資宣告。語音轉文字功能預計於 12 月底上線。115 年則將與資訊局合作，進一步規劃導入 FAQ 結合 AI 技術，透過 AI 加速資料處理、推薦參考答案，以縮短話務人員查詢時間，提供更優質的服務。

#### （二）擴大視障話務小組服務範疇

本會將持續分析 1999 熱門議題，並與視障話務小組共同研擬未來可增加的諮詢服務內容。此舉不僅能分擔熱門議題的電話突量，亦能達到視障話務人員工作增能的效益。

## 肆、結語

面對充滿挑戰與變動的大環境，研考會將持續以研究發展，洞察先機，提供前瞻性政策建議；以計畫管考，確保執行，讓市政藍圖從願景走向落

實；以 AI 科技，提升效能，驅動市府數位轉型與服務創新；以為民服務，扣合民意，打造有感之市政服務。城市治理重在落實與持續進步，研考會作為臺北市政府核心政策幕僚，期許與市府團隊攜手並進，共同將臺北打造為安全、友善、永續之國際化都市。

以上報告為本會主管業務執行概況，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！