

研究發展考核委員會 113 年度施政重點與施政計畫

壹、願景目標

追求政策規劃、研究及管制考核效能

貳、關鍵成果

- 一、研提及管理年度重要政策計畫，提升政策效能。
- 二、整合行政資源，籌劃成立本府青年局。
- 三、辦理專題委託研究，精進民意調查。
- 四、完善陳情作業，提升為民服務品質。
- 五、提升公文效率，管理本府政府出版品。

參、施政重點

- 一、修訂本府公共工程中程計畫，辦理公共工程中程計畫項目複評作業。
- 二、彙編本府年度施政計畫及施政報告，串聯各部門施政要項。
- 三、辦理本府成立青年局籌備工作、各類基金績效考評。
- 四、辦理市政建設專題委託研究，並精進各項滿意度調查作業。
- 五、管制考核年度重大計畫，提升本府施政效能。
- 六、藉由現有陳情系統整合多元管道（如網站、App、1999、書面、電話、臨櫃等），加速案件處理效率，提升施政效能。
- 七、依據本府辦理政府服務獎參獎執行計畫，評選、輔導及薦送本府為民服務品質績效卓著之機關，參加行政院「政府服務獎」評獎。
- 八、藉由創意提案競賽機制，鼓勵機關同仁發揮創意，積極改善業務流程，以精進組織效能、增進為民服務品質。
- 九、辦理本府公文處理成效檢核及相關報表統計等管理作業，以提升公文品質及處理效率。
- 十、辦理研究報告運用本府資料評獎作業，擴大本府開放資料應用範圍及成效。
- 十一、辦理本府政府出版品評比及計畫預算初審作業，以提升各機關出版品質。
- 十二、持續加強服務品質管理，確保 1999 話務服務維持應有品質。
- 十三、定期檢視派工項目逾期情形，強化派工案件抽查作業，確保派工處理時效及品質。另，針對熱門派工項目進行資料探勘，提供權責機關做為資源調配參考。
- 十四、逐步優化話務系統軟硬體設備，提升系統穩定性及服務效能，做為導入數位新技術之基礎環境，並評估導入語音轉文字的技術，以輔助話務人員服務過程，提升整體服務品質。

肆、施政計畫

計畫名稱			計畫內容
業務計畫	工作計畫	分計畫	
壹. 一般行政管理	一. 行政管理	<一>行政管理	辦理會計、人事、採購、事務、出納、文書、檔案管理等業務。
貳. 研究發展考核業務	一. 研究發展考核業務	<一>計畫評估及編審業務	1. 推動本府公共工程中程計畫 (1) 推動中程計畫作業：配合市長任期及各機關施政重點之調整，持續規劃未來硬體建設施政藍圖，推動本府公共工程中程計畫。 (2) 年度計畫項目複評作業：依據本府公共工程中程計畫，辦理年度重大建設計畫之查證與概算審查作業，研提審查意見提供本府年度計畫與預算審查委員會審議參考。 2. 編審年度施政計畫：依據本府重大政策及本府優先施政項目等，配合本市總預算，協同各機關研擬本府年度施政計畫草案；俟該草案及預算案經議會審議通過後，據以修正為正式本，並發布實施。 3. 辦理市營事業及非營業基金經營績效考核 (1) 辦理市營事業機構年度經營績效考評工作。 (2) 辦理非營業基金年度營運績效考評工作。 4. 推動白皮書項目成立青年局：整合行政資源，籌劃成立本府青年局。
		<二>市政研究發展及革新業務	1. 辦理市政建設專題委託研究：為精進市政建設，加強行政實務、產業經驗及學術理論之結合，依「臺北市政府委託研究計畫先期審查及執行作業要點」辦理市政建設專題委託研究，其議題選定係以府級重要政策及具未來前瞻性、跨局處綜合業務為優先考量。

		<p>2.辦理滿意度調查作業：為了解各項市政建設之民意反映，配合各機關行政措施與重大政策推動，規劃議題辦理民意調查。調查結果簽報市長及函送各機關業務推動參考。</p>
	<p><三>年度重大計畫暨專案計畫管制考核業務</p>	<p>1.辦理本府年度重大計畫管制考核作業</p> <p>(1) 辦理本府重大計畫之選案及作業計畫研擬作業：依「臺北市政府重大計畫管理暨考評作業要點」進行選案作業，並審查重大作業計畫之填報內容，以利後續進行計畫目標及里程碑管控事宜。</p> <p>(2) 追蹤管制及實地查證作業：列管重大計畫之執行進度，並透過個案預警機制，針對落後計畫提報府級會議協處，以利計畫如期如質完成，提升本府施政績效。</p> <p>(3) 進行本府重大計畫年終考評作業：為確保計畫品質與激勵士氣、了解各項計畫的執行績效及利弊得失，於年終時進行各項列管計畫成效考評作業。</p> <p>(4) 舉辦列管計畫檢討觀摩會：依據「重大計畫研討暨市政建設觀摩會」實施計畫，邀集本府各受列管計畫機關專案管理人員（PM）、主辦人員或研考人員辦理業務講習及交流，藉由實際案例的經驗分享，增進作業計畫的執行與管理效能。</p> <p>(5) 規劃系統講習作業：年度規劃辦理講習作業，使本府各機關掌握重大計畫作業時程，並熟悉施政計畫管理資訊系統-計畫管理系統之操作，以利本府推動各項管考作業。</p> <p>2.辦理專案管制及重要專案考核作業</p> <p>(1) 提升管考查證效能：依據「臺北市災害防救規則」及「院頒道路交通秩序與交通安全改進方案」等規定，辦理查證作業，並列管各局處查證建議實施情形。</p> <p>(2) 提高本府基本設施執行效能：依據國家發展委員會「一般性補助款基本設施補助計畫管制考核要點」等規定，辦理計畫審查及系統管考，管控進度，提升本府執行績效，並於年終辦理績效評核作業。</p> <p>(3) 落實市政會議裁示：為使各機關有效落實市長重大政策指示，本會針對每週市政會議市長指（裁）示事項進行追蹤列管，以有效管制各機關執行重要政策指示之進度與內容。</p> <p>(4) 落實本府市政白皮書執行成果：為落實市長政見，定期追蹤執行情形。</p> <p>(5) 彙整市政總質詢案件：依臺北市政府列管市政總質詢、市長施政報告（含專案報告）案件作業流程，彙整前次市政總質詢之案件辦理情形。</p>

		(6)管制議員書面質詢案件：依「臺北市政府所屬各機關答復議會議員書面質詢作業注意事項」列管本府書面質詢案件，逐案審查答復內容完整性及格式正確性，並針對逾期案件進行查催，定期彙整管制作業成果提報本府。
	<四>服務精進業務	<p>1.辦理本府參加政府服務獎評選及輔導作業：依本府辦理政府服務獎參獎執行計畫，評選、輔導及薦送本府為民服務品質績效卓著之機關，參加行政院「政府服務獎」評獎。</p> <p>2.辦理為民服務工作不定期現場考核、電話服務禮貌測試</p> <p>(1)為民服務工作不定期現場考核：依本府為民服務工作不定期現場考核實施計畫，不定期辦理現場考核，俾精進為民服務工作品質，建立專業服務形象及營造民眾親切舒適洽公感受。</p> <p>(2)電話服務禮貌測試：依本府電話服務禮貌實施計畫，不定期進行電話禮貌測試。</p> <p>3.積極推動創意提案競賽</p> <p>(1)邀請各一級機關及推薦所屬，遴選優良提案報府參獎，經初審及複審機制評選出獲獎提案，並透過行政獎勵及等值獎勵等措施，鼓勵機關積極參與。</p> <p>(2)藉由成果彙編製作、主題網頁發布等，推廣提案成效。</p> <p>4.持續推動陳情系統整合：藉由整合多元管道（如網站、App、1999、書面、電話、臨櫃等），加速案件處理效率，提升施政效能。</p> <p>5.辦理申請案件檢核作業</p> <p>(1)依據本府申請案件處理作業要點，辦理本府各機關申請案件檢核作業。</p> <p>(2)依據本府推動網路申辦作業規範，針對本府申請案件，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。</p>
	<五>圖資管理暨公文查核業務	<p>1. 辦理本府公文處理成效檢核及相關管理作業</p> <p>(1)辦理公文定期、不定期檢核工作：本府針對各類公文性質，訂有處理時限及管制稽催等規定，以三級管考方式，辦理一級機關與區公所定期公文處理成效檢核、專案案件查核、二級機關公文抽查輔導、與其他不定期公文處理查核輔導作業。</p> <p>(2)公文相關管理作業：公文講習及定期統計各機關一般公文處理情形等管考與輔導方式，提升本府各機關公文處理品質。</p>

		<p>2. 協助推動本府資料開放與運用作業</p> <p>(1)配合資訊局，參與本府開放資料相關工作會議，協助針對民眾所建議開放資料集之價值及可行性，進行討論評估。</p> <p>(2)為鼓勵社會各界運用本府資料進行研究，以提供專業研究成果作為政策制訂與執行參考，訂定「臺北市政府獎勵研究報告運用資料作業要點」，每年進行徵件、評選及表揚，並經作者授權將歷年獲獎研究作品置於本會官網供大眾參考，擴大本府開放資料應用範圍及成效。</p> <p>3.辦理本府政府出版品管理作業</p> <p>(1)辦理本府年度出版品評比作業，並將專家學者審查意見提供機關精進參考，期藉獎優汰劣機制，督促機關提升出版品質，達到檢討精進之目的。</p> <p>(2)辦理本府年度出版品計畫預算初審作業，並將評比結果納入初審參考，督促機關持續朝少紙化、數位化、預算有效運用及擴大行銷推廣之政策目標推動。</p>
	<六>話務管理業務	<p>1.辦理本府「1999 臺北市民當家熱線」營運管理：辦理話務中心（含視障話務小組）勞務委外採購作業、履約查驗、現場管理、話務服務品質稽核及話務服務績效統計分析等工作；並定期辦理各項服務標準作業流程修訂、新進話務人員教育訓練、話務人員在職訓練（含性別平等及心靈成長課程）、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、異地備援演練等作業。另與本府資訊大數據平台合作，建置 1999 派工案件視覺化儀表板及相關案件統計報表，除增加統計作業效率外，可作為派工權責機關業務上之參考。</p> <p>2.1999 派工資料探勘應用數：本府派工案件計 22 項，自 97 年 7 月上線服務至 112 年 12 月 31 日止，民眾每月反映件數平均約 1 萬 8 千件，為發掘民眾反映之案件資料中對市政提升有用之資訊，本會持續針對派工案件數較高之熱門項目進行資料探勘，以作為各機關施政參考。</p> <p>3. 導入新技術輔助營運：本會依「1999 導入人工智慧最適方案」委託研究案研究結果，已建置網路電話技術，後續持續評估導入語音轉文字技術可行性。另，逐步優化話務服務軟硬體設備，並持續滾動修改服務流程，以達到提升服務效能及降低話務人員失誤率之目標。</p>
參. 一. 般	<一>交通及運輸設備	汰換首長座車。

建築及設備	交通及運輸設備		
	二.營建工程	<一>其他修建工程	配合本府消防局辦理延平合署辦公大樓建築物外牆修繕工程分攤款。
	三.其他設備	<一>其他設備	購置各項資訊設備及雜項設備等。
肆.第一預備金	一.第一預備金	<一>第一預備金	依預算法第 22 條之規定編列依法覈實動支。