

**臺北市政府研究發展考核委員會**  
**113年度施政計畫績效報告**

**壹、前言**

本會致力於提升政策規劃、研究及管制考核效能，積極推動年度政策計畫與重大計畫管理，確保政策執行有成效。為促進市政建設與決策精準性，本會辦理專題研究與滿意度調查，透過數據分析提升政策適應性。同時，完善陳情系統，整合多元管道如網站、App、1999市民熱線等，加速案件處理，並提升公文處理及橫向聯繫效率。此外，1999相關系統將逐步優化，引入數位技術如語音轉文字，強化服務穩定性，進一步提升市府服務品質。

**貳、機關 110至 113年度預算及人力**

**一、近 4 年預、決算趨勢 (單位:百萬元)**

預決算	110	111	112	113
預算數(百萬元)	242.22	256.69	207.69	214.55
決算數(百萬元)	239.88	255.54	202.29	209.64
執行率(%)	99.04	99.16	97.40	97.71

**二、機關實際員額**

年度	110	111	112	113
人事費占決算比例(%)	42.82	41.86	52.23	52.77
人事費(單位：千元)	102,709.02	106,562.21	105,650.90	110,631.10
合計	94	85	87	86
職員	73	65	68	67
約聘僱人員	16	16	15	15
警員	0	0	0	0
技工工友	5	4	4	4

備註：本表人事費為各該年度之決算數 (不含本府統籌款)。合計為各類人員實有數之合計數。

**參、113年度目標、策略推動成果與未來精進方向**

本會113年度重要年度施政目標為「強化政策規劃與效能提升」、「提升公共服務品質與民意回應」、「促進跨部門協作與行政效率」、「推動研究與創新以提升政策效能」等4項，著重於提升政策執行與計畫管理效能，並加強民意回應機制，透過整合多元管道與數位化技術，優化公共服務。另推動跨部門協作，提升行政流程效率，促進創新管理。透過專題研究與數據分析，增強施政決策，確保政策更貼近民眾需求。

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
一、強化政	研提及管理年度重要	本府113年度公共工程	為有效管考本府重大

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
策規劃與效能提升	政策與計畫，修訂本府公共工程中程計畫，提升本府政策執行及重大計畫的管理效能。	<p>中程計畫共含括19個機關，138項個案計畫，已於113年3月20日核定在案。</p> <p>本府113年重大計畫計列管82案(府管制49案、專案追蹤管制33案)，截至第四季：</p> <p>一、「府管制」：49案，已執行完成11案、進度符合29案，進度落後9案。</p> <p>二、「專案追蹤管制」：33案，已執行完成1案，進度符合21案，進度落後11案。</p>	<p>計畫，本會列管程序如下：</p> <p>一、針對每季執行情形表進行審查作業。</p> <p>二、針對「連續2季落後」、「預警」案件，每季請副秘書長召開會議檢討原因。</p> <p>三、定期及不定期查證作業。</p> <p>四、年終考評作業。</p>
二、提升公共服務品質與民意回應	完善陳情系統，整合網站、App、電話等多元管道，加速案件處理，增進公共服務品質。同時，逐步優化話務系統，導入語音轉文字及數位技術，提升系統穩定性與服務效能，促進公共服務的數位化轉型。	<p>一、持續精進陳情業務推動</p> <p>(一) 陳情系統功能優化：</p> <p>1、為防杜惡意不實檢舉，通盤檢討陳情系統實名制類別，於113年2月29日擴增2項檢舉獎金之實名制類別，累計共11項。</p> <p>2、為保護民眾個人資料，陳情系統於113年2月29日建置「機密案件個資洩漏舉報」類別管道，提供民眾舉報後逕送政風處查處；2月29日依性平三法建置性平事件舉報類別，分由教育局、勞動局及社會局受理，確保由專責性平事務人員處理；5月9日增設校園霸凌事件類別，由教育局專責檢視以減少民眾個資外洩風險。</p>	<p>一、持續精進陳情業務推動</p> <p>(一) 持續以使用者角度，蒐集外部顧客及內部同仁提出之相關需求建議，彙整提報陳情系統功能優化需求，供本府資訊局據以調整系統。</p> <p>(二) 為兼顧民眾陳情權益與行政效能，持續請各相關機關檢討納入實名制驗證之案件類別，以防堵惡意檢舉。</p> <p>(三) 持續優化本市陳情系統1999(含儀表板)之操作流程及功能、陳情案件作業相關規範，並持續透過教育</p>

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
		<p>3、113年3月21日調整系統立案類別排序為「派工在前，陳情在後」，以利民眾面對緊急事件自動優先擇選派工類別，俾使機關快速因應。</p> <p>4、113年7月啟用「個人資料」及「案件資料」之系統保存年限，分別於回復後5年、10年自動刪除，保障民眾權益。</p> <p>5、另為強化個資與性平案件通報便捷度，8月30日陳情系統網站新增置頂提醒文字及通報連結；9月3日台北通App頁面增加立案「快捷按鈕」。</p> <p>(二) 陳情作業規範檢討修訂：</p> <p>1、113年3月21日函頒修正「臺北市陳情系統作業程序」：</p> <p>(1)為鼓勵機關持續精進，增列對於各機關滿意度調查及案件處理成效辦理年度獎懲。</p> <p>(2)為符實務需要，明列非屬本府管轄權案件之分辦原則，並增列得免經案件閱覽程序之情形。</p> <p>(3)為有助提醒陳情人瞭解相關權益與責任，修正機關回復系統相關範例，於結尾語提供個資洩漏之舉報管道；並另</p>	<p>訓練等管道加強宣導各項業務重點。</p> <p>二、本市1999市民熱線規劃於114年度導入語音轉文字技術，達到精準掌握民眾反映問題、節省話務處理時間及增加資料豐富度等效益。</p>

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
		<p>增「查無陳情人所陳述之情事」範例。</p> <p>2、113年12月6日函頒修訂「臺北市政府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」：</p> <p>(1)增訂分文迴避相關規定，分款列出人民陳情案件分文處理原則。</p> <p>(2)增訂各機關處理一再陳情案件之稽查原則。</p> <p>(3)為減少不實檢舉案件，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。</p> <p>(三) 為提升陳情案件處理品質，廣續發函提醒本府各機關重要規範及注意事項：</p> <p>1、113年1月26日宣導處理人民陳情案件，應善盡個資保護之義務。</p> <p>2、113年9月5日發函宣導處理人民陳情案件之分案迴避原則及個資保護等重要事項。</p> <p>二、由資訊局及本會聯合提案之「運用語音即時轉文字技術及FAQ結合AI提升1999服務品質」之實證案已於113年10月31日驗證結束。驗證成果將作為後續1999導入新技術落地之重要參據。</p>	

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
三、促進跨部門協作與行政效率	辦理橫向聯繫績效評核與公文處理成效檢核等，鼓勵同仁勇於任事與問題發現預警，強化跨部門橫向聯繫運作與案件處理效率。	113年聯合秘書處、政風處針對本府各一級機關與區公所辦理全面公文檢核，檢核結果於113年9月11日核定，優等以上機關占93%，本會另辦理二級機關公文抽查輔導，灌輸正確公文時效處理觀念。為強化跨機關橫向聯繫與通力合作，113年修正本府各機關加強橫向聯繫及管轄權爭議處理要點，減少案件退改，主動逐級協商，爭取時效，並於年底辦理績效評核進行獎勵。	持續透過各管道或府級會議宣導與蒐集各機關提供案例，督促與了解各機關橫向聯繫運作情形，主動加強協商，減少公文往返，並回饋相關機制或作業流程滾修。
四、推動研究與創新以提升政策效能	辦理民意調查作業，運用數據分析強化施政決策，促進市政建設與民意互動。	113年市政議題民意調查，範圍涵蓋市府重大活動、重大建設以及當前政策等，調查結果提供各局處作為業務推動參考。	未來將持續關注各類市政建設及與市民生活相關議題，運用科學方法進行民意調查，透過深入了解市民需求及對施政評價，掌握市民期望，幫助市府資源有效配置，實現更具包容性與效能的市政發展。

#### 肆、整體風險管理(含內部控制)推動情形

##### 一、113年度內部控制作業：

本會依「臺北市政府實施內部控制制度作業原則」辦理有效性自評作業，113年度自評結果未有「未落實」之情形。

##### 二、113年度風險管理作業：

本會依年度施政目標、重要計畫項及內控，並參考國家發展委員會訂頒之「行政院及所屬各機關風險管理危機處理作業原則」及「行政院及所屬各機關風險管理危機處理作業手冊」所界定外部風險及內部風險因素，建立背景資料。本會已依本府風險管理作業方式辦理辨識風險、評估風險及處理風險等，完成113年度風險管理作業。