

**臺北市政府研究發展考核委員會**  
**112年度施政計畫績效報告**

**壹、前言**

本會以提昇政策規劃、研究及管制考核效能為目標，致力研提重要政策計畫，透過管考督導作業、協調各局處計畫執行與溝通、監督重大政策執行等，強化管制考核效能，協助本府各機關落實市政建設。此外，透過強化多元陳情管道整合及案件管制作業，積極處理民眾市政建議，並以電話服務禮貌測試及現場考核方式，提升本府服務品質；針對本府申請案件將持續優化線上申請及流程改造，以達成 e 化、便民之目標。1999話務中心，將企業客服導入市政服務，提供一致性、標準化且全年無休之話務服務，針對民眾關心議題進行數據化分析，作為支援決策施政重點與市政資源分配的參考。

**貳、機關 109 至 112年度預算及人力**

**一、近 4 年預、決算趨勢 ( 單位:百萬元 )**

年度	109	110	111	112
預算	207	242	257	208
決算	200	240	255	202
執行率(%)	96.59	99.04	99.16	97.40

**二、機關實際員額**

年度	109	110	111	112
人事費占決算比例(%)	51.50	42.92	41.96	52.48
人事費(單位：千元)	103,252	102,709	106,562	105,650
合計	92	94	85	87
職員	72	73	65	68
約聘僱人員	15	16	16	15
警員	0	0	0	0
技工工友	5	5	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、重要年度目標、策略推動成果與未來精進方向**

本會112年度重要年度施政目標為「提高計畫管理效能」、「完善陳情作業，提升服務品質」、「整合行政資源、成立青年事務專責機關」等3項，期透過精實計畫管考工作，督導各機關落實市政建設，達成施政目標；強化陳情業務服務品質，便捷市民針對各項市政傳達聲音；周延青年事務專責單位之籌組事宜，以策定臺北市青年未來發展方向，強化城市競爭力與活力。

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
一、提高計畫管理效能	<p>管考重大計畫，追蹤執行進度：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，辦理年度重大建設計畫之查證與概算審查作業。重大計畫屬專案追蹤管制及府管制者，藉由管理、查證、考評及獎懲等作業，預警及降低計畫執行困難與風險，以期計畫如質如實完成。透過管制計畫全生命週期，持續精進各項督考工作，透過三級管考機制，提高計畫管理效能，使機關落實執行本府重大政策。</p>	<p>本府112年度公共工程中程計畫共含括22個機關，138項個案計畫，已於112年4月7日市長核定在案。</p> <p>本府112年由府列管個案計畫，府管制計畫計59案，專案追蹤管制計畫計32案，截至112年12月底已執行完成計17案。</p>	<p>自113年起，本府重大計畫，以重大計畫管理系統，整合計畫規劃階段、計畫執行階段、計畫評估階段，並進行管理及考評作業。</p>
二、完善陳情作業，提升服務品質	<p>持續提升本市陳情系統使用便利性，並適時檢討修正陳情法規，健全陳情業務運作。另推動陳情系統預警作業及辦理資料分析研習班，以促進各機關主動覺察異常情形並及時因應處理。同時透過提供台北通App撥打1999網路電話功能，簡化陳情實名認證程序，符應本府陳情法規。另定期檢視派工案件處理時效，並依每月抽查作業結果，加強查證疏失機關結案成果，精進派</p>	<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.配合本府政策調整、重大活動辦理、業務分工釐清等，及時調整案件分類、關鍵字：</p> <p>(1)因應本市 2023 台灣燈會，於 112 年 1 月 19 日新設 6 項燈會相關案件次類別，並增設 73 組分案關鍵字詞，俾陳情案件分流；本府資訊局亦協助於 112 年 2 月 2 日將「文教、體育、資訊、觀光及媒體」調整為主</p>	<p>一、持續精進陳情業務推動</p> <p>(一)持續以使用者角度，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，例如為保障陳情民眾個資保護，將強化陳情網站與台北通針對民眾遭遇個資洩漏舉報管道之揭示；為確保性平案件由專責人員受理，增列案件分類。</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</p>

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
	<p>工案件辦理時效及服務品質。</p>	<p>觀光及媒體 ( 含台灣燈會 )」。於燈會辦理完竣，經評估相關受理案量趨勢，於 112 年 3 月 3 日簽奉核停用前開 6 項案件次類別。</p> <p>(2) 因應新冠疫情趨緩且法定傳染病分類降級，簽核後，於 112 年 6 月 7 日將疫情相關 21 項案件類別停用，並重啟衛生局「菸害防制」、「食品衛生安全及藥品安全」及「疾病防治及醫療管理」等 3 項次類別。</p> <p>(3) 配合派工項目修正，於 112 年 10 月 1 日將「河濱公園自行車道破損、油漬及樹倒」項目名稱調整為「河濱公園自行車道及堤外便道破損、散落物、油漬及樹倒」。</p> <p>2. 配合具檢舉性質案件相關法規，開發實名制驗證功能 ( 含須以實名驗證類別限縮使用台北通金質會員、行動自然人憑證、實體自然人憑證進行身分驗證功能 )，於 112 年 5 月 4 日上架至測試機進行功能確認；於 112 年 5 月 18 日夜間進行功能更新，上架至正式機提供服務，並於 112 年 5 月 19 日上午新增 9 項實名制案件類別。</p> <p>3. 本府為強化本市陳情服務單一品牌識別度及整合性，</p>	<p>驗證之案件類別，以防堵惡意檢舉。</p> <p>二、1999 臺北市民當家熱線除台北通網路電話以外，將逐步導入各項先進技術輔助營運，以維持服務品質穩定性。</p> <p>113 年將先由資訊局協助完成軟硬設備汰換，奠定話務中心基礎環境，期能順利進行數位轉型，繼續為市民提供最貼心的服務。</p> <p>三、本會除持續辦理派工案件處理相關作業外，配合資訊局將於 113 年 3 月中開始啟用之本府新派工系統，已預訂於 113 年 3 月初辦理派工系統教育訓練，以協助各派工機關儘速熟悉新系統操作。</p>

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
		<p>推動將 1999 及網路陳情管道整併單一名稱為「1999」，並簡化系統名稱為「臺北市陳情系統」，自 112 年 10 月 1 日起正式實施：</p> <p>(1)原網址「<a href="https://hello.gov.taipei/">https://hello.gov.taipei/</a>」調整為「<a href="https://1999.gov.taipei/">https://1999.gov.taipei/</a>」。</p> <p>(2)台北通 APP 首頁增加「1999」按鈕，以更直覺快速方式提供民眾透過網路反映陳情案件或撥打 1999 專線。</p> <p>(二)陳情作業規範檢討修訂：</p> <p>1.配合本市陳情系統實名制驗證相關功能開發，於 112 年 3 月 31 日函頒修訂本市單一陳情系統作業程序。復配合本市陳情系統相關更名作業，於 112 年 9 月 6 日函頒修訂「本市單一陳情系統作業程序」為「本市陳情系統作業程序」，並自 112 年 10 月 1 日生效。</p> <p>2.為強化服務品質，針對陳情案件重要注意事項如人員迴避、簽報一再或大量陳情、改分或代他機關立案機制等及就特殊情形修訂陳情回復範例供各機關參用，例如「本府各機關受理民眾陳情內容涉及個資遭不當取得及廣告行銷利用」</p> <p>修訂本市陳情系統相關範例，避免回復內容艱澀。</p>	

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
		<p>二、台北通App1999網路電話於111年8月正式啟用，主要在提供多元進線管道及簡省身分驗證之便民服務，112年度民眾透過台北通App撥打1999網路電話共計15,477通，陳情服務共計1,851通，派工服務共計1,483通。</p> <p>三、本會每年定期召開派工業務檢討會，112年於5月11日召開，以檢視並適時檢討派工案件處理時效。另為提升派工案件處理品質，本會每月針對1999派工案件進行抽查，各行政區抽查5件，12個行政區每月共計抽查60件。自112年起針對前月有缺失案件之派工項目，次月新增抽查該區同一派工項目1件。112年共計抽查723件，抽查通過率為99.59%，查證報告亦每月函知權責機關檢討改進。除抽查作業外，本會亦每月進行派工逾期案件統計，並將統計結果發布於本府研考類一條鞭群組，請權責機關針對逾期原因確實檢討改善。</p>	

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
三；整合行政資源、成立青年事務專責機關	整合青年事務，審慎考量成立專責機關：本府重視青年族群權益，為協助青年在學涯及職涯等各階段之適切發展，本府將汲取過去運作北市青年事務委員會之經驗，整合相關行政資源，成立青年事務專責機關。	<p>本府業於112年6月成立青年局籌備工作小組，持續進行政策業務及制度預算面之討論，並邀請府外青年顧問對本市青年發展提供具體政策建議。</p> <p>112年11月14日將青年局組織規程草案提報市政會議通過並送市議會審議，市議會會法規委員會於12月6日舉辦座談會，相關建議本府研考會均已納入補充資料。青年局組織規程草案於12月13日經市議會大會付委，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日市議會三讀通過。</p>	<p>一、青年局組織規程草案經市議會三讀通過，本會即於113年2月1日簽報本府核定青年局成立日期；同時配合人事處函送本府組織條例報行政院備查程序，青年局組織規程草案將併同教育局組織規程等案辦理行政院及銓敘部備查作業。</p> <p>二、本府規劃113年3月起辦理青年局人員招募及移撥業務交接作業，俟青年局正式掛牌成立後即可順利推動業務。</p>

#### 肆、整體風險管理(含內部控制)推動情形

本會已依「臺北市政府實施內部控制制度作業原則」，將風險管理(含內部控制)融入日常作業與決策運作，考量可能影響目標達成之風險，據以擇選合宜可行之策略及設定機關之目標，並透過辨識及評估風險，採取內部控制或其他處理機制，以合理確保達成施政目標。