

臺北市議會第13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：主任委員 賴彥霖

中華民國109年9月

目錄

壹、 前言	1
貳、 109 年度上半年重要施政成果	2
一、 提高公民參與能量	2
(一) 推動 i-Voting 促進公民參與	2
(二) 確保 1999 話務服務水準	3
(三) 獎勵員工開放及運用本府資料	8
(四) 1999 派工資料開放應用	9
(五) 辦理參與式預算錄案案件管理	9
(六) 推動青年事務委員會	10
(七) 推動公民參與委員會	10
(八) 發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘	11
(九) 優化本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」	11
二、 優化政策溝通能力	12
(一) 辦理市政議題民意調查作業	12
(二) 規劃外部顧客施政滿意度調查	12
(三) 規劃員工滿意度調查及辦理首長互評	13
(四) 列管本府市政白皮書執行成果	13
(五) 追蹤議會協調與總質詢案件	14
(六) 督促一般公文減量及一般公文處理速度	14
(七) 培育精實管理種子師資	15
三、 強化管制考核效能	16
(一) 精進研考類一條鞭相關機制	16
(二) 調整市營事業績效考評作業	16
(三) 辦理本府列管個案計畫管制考核工作	17
(四) 完成災害防救實地查核及重點項目督考	17
(五) 協助提升本府基本設施執行效能	18
(六) 辦理本府文書處理教育訓練	18
(七) 強化研考人員相關教育訓練	18

(八) 辦理年度政府出版品評比	19
(九) 辦理本府創意提案競賽	19
四、規劃前瞻政策研究	20
(一) 推動本府策略地圖及績效評核	20
(二) 薦送機關參加行政院政府服務獎評選	20
(三) 綜理「臺北市政府施政報告」	21
(四) 辦理策略性專題委託研究	21
(五) 策定本府公共工程中程計畫	22
參、未來施政重點	23
一、提高公民參與能量	23
(一) 持續推動 i-Voting 公民參與	23
(二) 持續優化 1999 話務服務品質	23
(三) 擴大開放資料及運用政府資料	24
(四) 優化參與式預算錄案案件管理機制	24
(五) 賡續推動臺北市青年事務委員會	24
(六) 賡續推動公民參與各項事務	25
(七) 發展 1999 臺北市民當家熱線資料探勘	25
二、優化政策溝通能力	25
(一) 持續辦理市政議題民意調查作業	25
(二) 辦理員工滿意度及外部顧客施政滿意度調查作業	26
(三) 推動公文減量及加速	26
(四) 深化本府精實管理組織文化	27
三、強化管制考核效能	27
(一) 提高災害防救督考效能	27
(二) 賡續辦理創意提案競賽	28
四、規劃前瞻政策研究	28
(一) 推動並滾動編修府級策略地圖	28
(二) 持續辦理策略性專題委託研究	28
肆、結語	29

圖目錄

- 圖 1 108 年 1 月至 109 年 7 月每月話務服務量趨勢圖 4
- 圖 2 1999 整體服務滿意度比較圖 5

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 13 屆第 4 次定期大會開議，^{彥霖}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

秉持「為市民服務、替城市創新」的使命，讓臺北成為「宜居永續」的城市，一直是市府全力以赴致力追求的願景。身為首善之都的重要幕僚團隊，本會持續協助各機關精進政策推行效能，透過規劃、研究、管制及考核工作之推展，期以「人民小事是政府大事」的精神，兢兢業業莫敢自違，努力落實市府對市民的承諾。

109 年度本會以「提高公民參與能量」、「優化政策溝通能力」、「強化管制考核效能」及「規劃前瞻政策研究」為策略主題開展各項業務，近期成果包括持續推動公民參與機制、確保 1999 話務服務品質、擴大開放資料運用、完善政策溝通平台、深耕精實管理機制、落實各項管考作業、提升創新學習效能、策

定本府公共工程中程計畫等，透過政策研究規劃、管制考核及創新作為，達成精實良善治理目標，以民意需求為出發，一步一腳印，扎實提升本府行政效能與服務品質。

據此，彥霖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、109 年度上半年重要施政成果

一、提高公民參與能量

(一) 推動 i-Voting 促進公民參與

i-Voting 新制實施截至 109 年 7 月 31 日止，計有行政機關提案 7 案、民眾提案 348 案。109 年進行民政局提案「109 年臺北市政府參與式預算各行政區住民大會 i-Voting 執行計畫」議題，已於 109 年 6 月 15 日完成投票，共計 21 萬 8,328 名民眾參與，選出 44 案，後續由機關依民眾票選結果執行，並公布於網站使民眾了解最新辦理情形。

由非行政機關提案之 i-Voting 議題「您認為『臺北市競選廣告物管理自治條例』應朝哪個方向修正」一案，本案經提案討論、形成選項、宣傳上架、投票等階段，於 109 年 5 月 25 日完成投票，共計 6,377 人參與，以「僅能在政府設置的公告欄張貼相同數量尺寸競選廣告」選項為最高票，現由主責機關建管處依投票結果方向，研擬修正案並徵詢相關單位意見，續循自治條例修正之法制程序，須提送修正草案送交市議會審議，最終以市議會通過之版本為主。

舉凡增加動物園不對外開放時間，進行園內修繕提升服務品質、停止發放小提燈兼顧環保意識，都落實了 i-Voting 鼓勵公民參與、決定政策方向的目的。本會將繼續運用多元管道鼓勵市民朋友參與 i-Voting 提案、討論、投票，也期盼大家一起見證及參與這座居住城市的改變。

(二)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 109 年 7 月 31 日止，累計已服務 2,361 萬 2,781 通電話、受理 175 萬 1,487 件陳情案件與 287 萬 5,277 件派工案件。平均每月服務 16 萬 2,847 通電話、受理 1 萬 2,079

件陳情案件與 1 萬 9,829 件派工案件（含外撥次數，108 年 1 月至 109 年 7 月每月話務服務量趨勢如圖 1）。

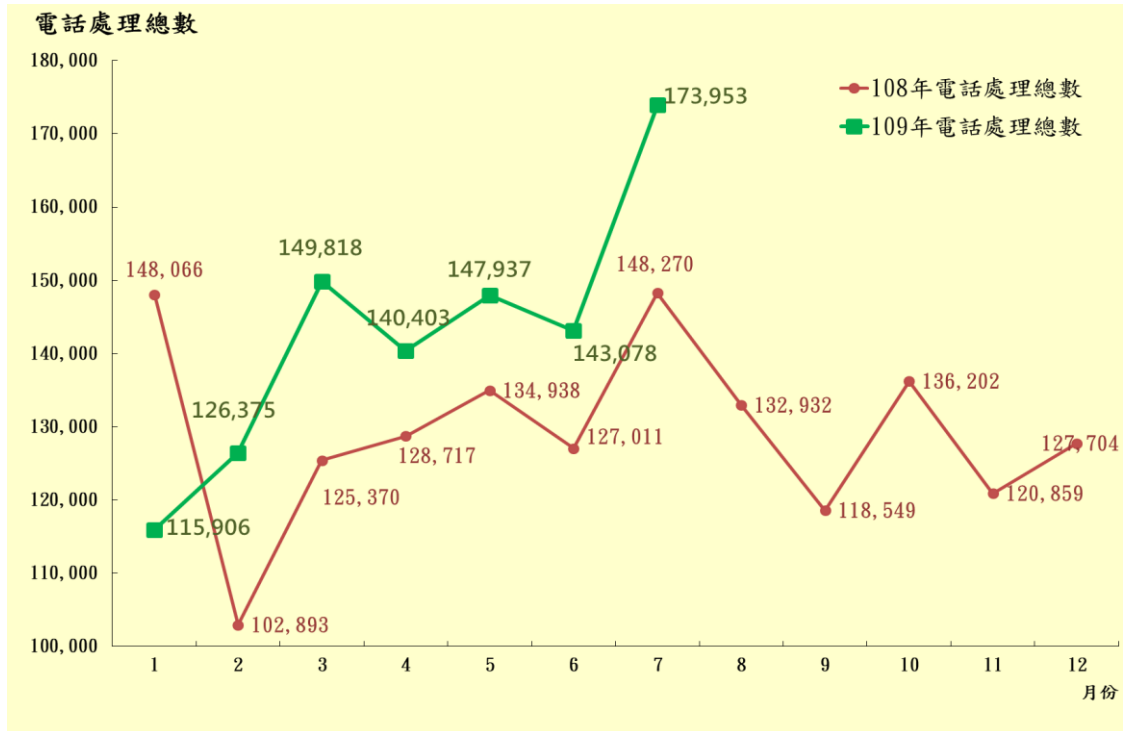


圖 1、108 年 1 月至 109 年 7 月每月話務服務量趨勢圖

視障話務小組自 101 年 8 月上線至 109 年 7 月底止，累計服務共 73 萬 6,472 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，109 年第 1、2 季滿意度分別為 91.96%及 91.39%（1999 整體服務滿意度比較圖如圖 2）。

調查月份(年.月)

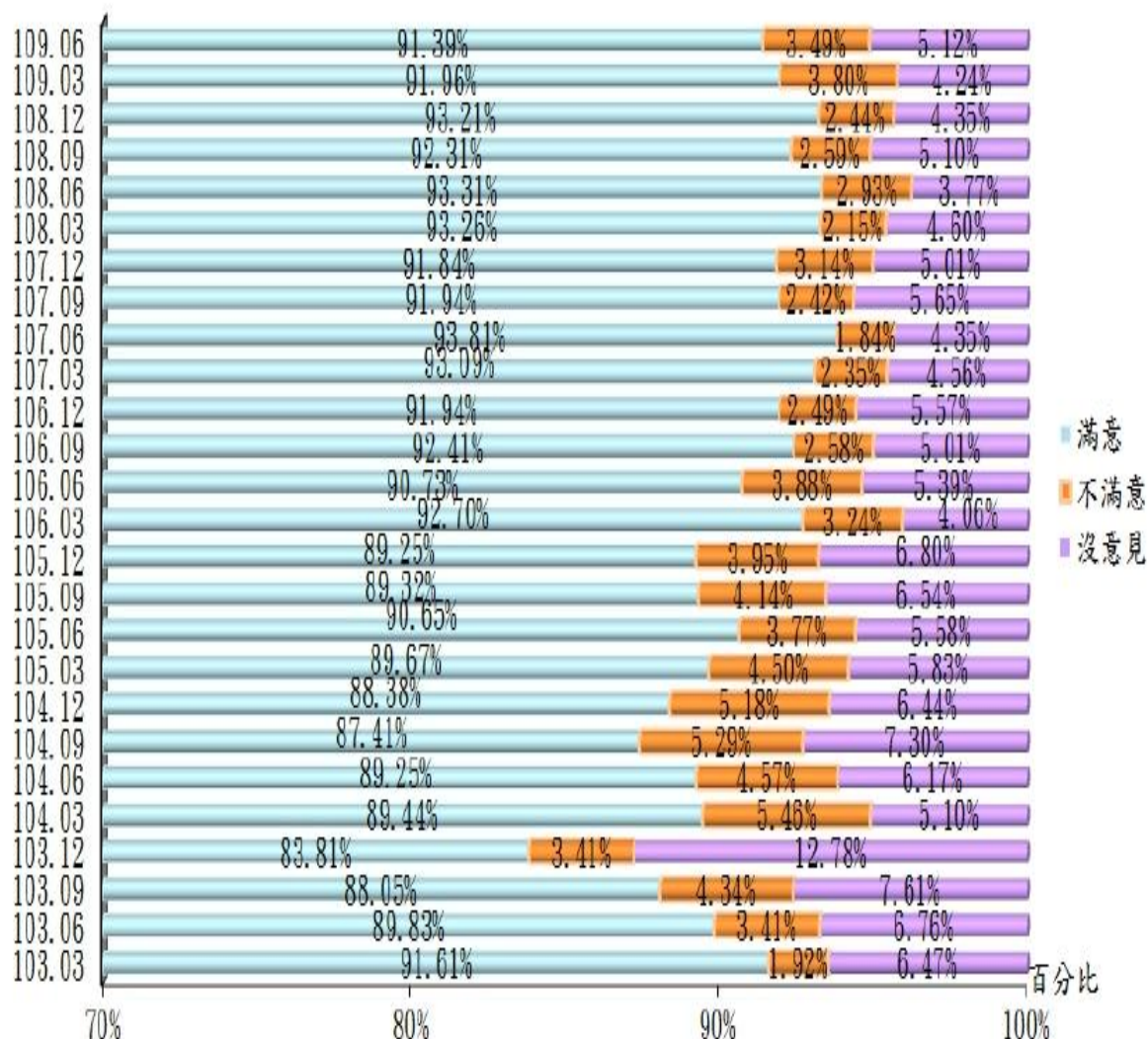


圖 2、1999 整體服務滿意度比較圖

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，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作業，於 109 年 4 月 22 日、5 月 13 日、6 月 3 日及 7 月 22 日配合消防局進行「應變管理資訊系統 (EMIC) 演練」；另配合本府

於 109 年 5 月 27 日辦理「109 年度水災災害無預警演習」，同步進行 1999 派工系統與應變中心防救災作業支援系統介接測試。另，亦每月辦理例行性測試，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 109 年 7 月止，1999 Line 手語視訊服務累計服務已達 2 萬 6,573 人次；另 1999 Skype 手語視訊服務累計服務已達 2 萬 2,103 人次。

5. 加強話務人員教育訓練

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。此外，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 109 年 1 月至 109 年 7 月止，辦理 139 梯次在職人員訓練，共計 1,007 人次完成訓練課程(主中心辦理 107 梯次，共 844 人次；視障話務小組辦理 32 梯次，共 163 人次)。

6. 強化備援人員教育訓練

為確保本府「1999 臺北市民當家熱線」服務運作，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，並由本會於每年度分 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。109 年因應疫情持續升溫，考量本府各機關配合防疫工作業務量激增，為紓解局處人員調度壓力，故取消實體訓練課程，另委由本府公務人員訓練處協助錄製數位教材，作為 1999 備援人員線上課程教材使用。

7. 持續推動 1999 精實管理

為確保 1999 話務服務指標，並維持應有之服務品質，本會除持續辦理話務中心品質管理、優化資訊系統及滿意度調查等工作外，並積極推動精實管理專案，透過精實改善工具，檢視話務中心服務流程之各種痛點進行改善。109 年度已針對話務中心服務及後送案件的相關痛點，進行管理規範及系統操作流程改善，經檢核改善後確實減少錯誤率及作業時間。

(三) 獎勵員工開放及運用本府資料

為促進機關檢討釋出市政議題優先度高之政府資料，並鼓勵員工運用資料進行探勘與創新為民服務，訂定「臺北市政府各機關員工開放及運用政府資料獎勵計畫」，本會據此於每年 5 至 8 月辦理評獎作業。109 年度共計 3 件參獎，分別為資訊局「臺北 4D 城市儀表板（治理的臺北）」、主計處「臺北・123」視覺化統計資訊查詢平臺及教育局「臺北市非營利幼兒園政策執行現況」。經本會邀請府外專家學者進行書面審查，並於 7 月 23 日召開審查會議，共評定 2 件獲獎案件，獎勵等第分別為 1 件特優（主計處）、1 件優等（資訊局），獲獎者業於 8 月 25 日第 2105 次市政會議進行頒獎。

(四) 1999 派工資料開放應用

配合本府擴大開放資料政策，持續開放 1999 受理派工之相關資料，開放之資料欄位包含成案時間、派工項目、行政區及地點等，以提供本府各機關及外部民眾參考使用；另針對派工案件數較高之熱門項目進行資料探勘，每月針對其通報案件路段進行排名分析，以作為各機關施政參考。

(五) 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 109 年度第 2 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 65 案，達 98%，其餘案件繼續辦理中。106 年度錄案共 76 案，截至 109 年度第 2 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 76 案，達 100%。107 年度錄案共 49 案，截至 109 年度第 2 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 42 案，達 85.71%，其餘案件繼續辦理中。108 年度錄案共 44 案，截至 109 年度第 2 季，經本府公民參與委員會同意結案案件計 8 案，達 18.18%，其餘案件繼續辦理中。109 年度錄案共 44 案，刻正辦理後續錄案管理事宜。

(六)推動青年事務委員會

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。

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，邀請本府相關機關首長、其他民間團體代表及專家學者列席。

(七)推動公民參與委員會

臺北市政府公民參與委員會作為「開放政府、全民參與」施政的推動者，已進入第四屆。109 年截至 7 月底已召開 2 次大會、7 次公民參政組會議，並就地方小型公共工程試辦落實公民參與作業流程、國小合併暨 EOD 公民參與規劃、北美館二館擴建公民參與辦理情形及規劃案、綠能政策規劃方向公民參與及市民教育整體規劃等議題進行討論，

未來並將視討論狀況進行公民參與機制滾動式修正，朝透明治理、公眾參與及協同合作的目標邁進。

(八)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 16 萬 2,847 通(97 年 7 月至 109 年 7 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 月起再新增「用戶無水、漏水報修」1 項，共計 5 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。

(九)優化本市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」

臺北市單一陳情系統「HELLO TAIPEI」(以下簡稱本系統)整合多元陳情管道(如網站、App、1999 臺北市民當家熱線、書面、電話及臨櫃等)，統一

處理及回復。另本府持續蒐集內、外部顧客提出之優化建議，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 109 年 7 月底止，服務情形統計如下：(1)成案件數：共計 118 萬 9,104 件。(2)來源管道：「網路等管道」62 萬 1,549 件、「1999 陳情」56 萬 7,555 件。(3)App 下載及網路瀏覽人次：App 下載 5 萬 4,709 次、網路瀏覽 575 萬 4,064 人次。

二、優化政策溝通能力

(一)辦理市政議題民意調查作業

109 年上半年度市政議題民意調查工作，完成「跨年晚會」、「臺北馬拉松」、「臺北燈節」、「疫情對參加外出大型活動影響」、「生活型態相關議題」、「外送平台」、「防疫旅館」及「市長與團隊施政」等議題民調作業，並將結果提供相關機關業務推動參考。

(二)規劃外部顧客施政滿意度調查

為使本府各機關施政更加貼近民意，了解外部顧客對本府之施政評價，109 年上半年辦理外部顧客滿意度調查前置作業，規劃以勞動局、產業局

、文化局、環保局、教育局、都發局、交通局、社會局、衛生局、觀傳局等政策貼近民眾權益之機關所提外部顧客名單，以網路及紙本方式進行問卷調查，調查結果將有助機關了解外部顧客對政策執行的看法，作為精進施政成果之動力。

(三) 規劃員工滿意度調查及辦理首長互評

本府員工滿意度調查已辦理 5 年，調查資料結構穩定，已達建立評量常模之功效，可作為長期監測工作滿意度指標。109 年上半年首長互評作業已於 6 月執行完畢，期望透過完整的評鑑機制，協助建立團隊反省改進之組織文化。

(四) 列管本府市政白皮書執行成果

「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 新政的執行成果更能符合原本設定的政策目標，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，自 106 年 10 月起，改以 5 大面向及 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 109 年 6 月 30 日止，柯 P 新政—

市政白皮書達成率為 83.77%，本會每半年滾動式更新市政白皮書執行情形。

(五) 追蹤議會協調與總質詢案件

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。

另外，為敦促機關對臺北市議會第 13 屆第 3 次定期大會市政總質詢案件如期如質辦理，追蹤機關最新辦理情形，並將市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙編成冊，於第 13 屆第 4 次定期大會開議前函送貴會備查。

(六) 督促一般公文減量及一般公文處理速度

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，提倡以先溝通後再寫公文，利用數字管理，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。經統計本府 109 年 1-7 月份公文減量成效，較 108 年上半年同期減少 5.18%。

每月統計分析本府各機關各類公文收辦情形，規範各機關每月依統計資料對逾期公文進行調卷分析及檢討；另為督促各機關公文減量及加速，定期公布一般公文減量暨處理效率成果。本府各機關一般公文發文件平均處理日數 104 年為 2.37 天，105 年降低為 2.28 天，106 年為 2.19 天，107 年為 2.21 天，108 年為 2.12 天，109 年 1-7 月為 2.06 天。

(七) 培育精實管理種子師資

為深化各機關精實管理思維，提升政策制定與執行力，本府於 108 年 2 月 26 日函頒「臺北市政府精實管理推動小組」4 年度專案計畫，由本會、公訓處、人事處、衛生局及顧問團隊共同擔任專案成員，負責培育精實管理種子師資及認證精實管理優良改善團隊。

108 年創全國之先，建立政府機關自辦精實管理師資培訓機制，認證 23 位府級種子師資。109 年 5 月辦理菁英回流培訓課程，深化府級種子師資教學內容與實力，提升教練指導能量；目前府級種子師資已實際參與 6 場次精實改善工作坊教學及協助機關擴散運用。

三、強化管制考核效能

(一)精進研考類一條鞭相關機制

為強化本府研考體系，增加橫向協調功能及提升作業成效，本會於 108 年 5 月 29 日修訂「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」。每年檢視類一條鞭人員輔導項目並進行 2 次評核作業，109 年 6 月 24 日已函送各機關研考類一條鞭人員平日評核成績供各機關首長參考。

109 年上半年度因受疫情影響，本會原訂於 6 月辦理研考類一條鞭人員知能研習營，延期至 9 月舉辦，期能藉此推行本府相關重要政策及促進類一條鞭人員間交流，協助各機關落實管考作為。

(二)調整市營事業績效考評作業

為簡化考核作業以節省行政資源，同時避免疊床架屋之冗事，本會於 108 年 5 月 17 日簽奉核可，市營事業年度經營績效考核作業自 107 年度起，改以書面考核查證為主，必要時再進行訪談或實地查核。108 年度書面考核檢討會議於 109 年 6 月 20 日召開，7 月 16 日完成檢討報告簽核作業，3 個受考機關—北水處、捷運局(聯開處)暨動產質借處均考列甲等，檢討報告業行文送請受考機關參考改進。

(三)辦理本府列管個案計畫管制考核工作

109 年度由府列管個案計畫計 54 案，截至 109 年 6 月底止，已執行完成者 6 案(11.11%)、進度超前者 18 案(33.33%)、進度符合者 9 案(16.67%)、進度落後者 21 案(38.89%)。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，本會報請三位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。

(四)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，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。109 年度防災查核重點新增新型冠狀肺炎防疫準備，強化自主防災管理作為，並持續將防災知識建立、民眾防災宣導、避難弱勢族群名冊調查與建立情形、配合避難場所與收容方式精進等列為區級重點項目，截至 109 年 6 月底止，建議事項改善率達 96.07%；相關查核報告已提送災害防救辦公室，作為本市未來防災規劃參考。

(五)協助提升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」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 109 年 6 月底，預算達成率為 91.96%。

(六)辦理本府文書處理教育訓練

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、公文處理概述及機密文書處理與實務，109 年辦理 4 期本府文書處理講習，參訓人數 293 人。

(七)強化研考人員相關教育訓練

為協助本府各機關新進研考人員了解本會所推動之輔導項目內容及掌握研考作業執行重點，以培育基層研考人員之專業性，本會於 109 年 4 月 9 日於公訓處辦理新進研考人員研習營，課程安排以本會主管之輔導項目及相關業務為主，參訓人數為 66 人。

(八)辦理年度政府出版品評比

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，本府每年辦理「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」，邀集專家學者針對參評出版品之品質內容進行審查及評比，109 年度共有 60 項 108 年度之出版品提報參評(含期刊及專書)，共計評選出 18 項優良出版品，於 109 年 5 月 19 日市政會議中頒獎。

(九)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。

108 年創意提案競賽，獎項有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」3 項，各一級機關薦送提報 138 案，109 年 7 月 2 日初審會議評選入圍 33 案，入圍名單已於 109 年 7 月 13 日公布。

四、規劃前瞻政策研究

(一) 推動本府策略地圖及績效評核

建立本府全面性之策略及績效管理制度，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，藉形塑使命、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」4個構面擬定策略目標、具體行動方案，以關鍵績效指標(KPI)促使各機關自我挑戰，開啟並建立本府策略形成、溝通、執行及評估制度。每年度透過溝通討論過程不斷校準政策方向，提升施政效能，109年度策略地圖已定案實施。

除此之外，本府於109年2月1日與2日進行首長共識營-策略地圖成果發表會，完成府級108年度策略地圖績效評核；另於109年7月30日完成一級機關108年度策略地圖執行績效評核作業。

(二) 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。

第三屆政府服務獎參獎主題為「數位創新加值」及「社會關懷服務」，本府共推薦 6 機關參加，包括法務局、北市聯醫林森中醫昆明院區、大安區公所、北市聯醫失智症中心、更新處、大地處。本會業於 109 年 2 月及 3 月間辦理 4 場次輔導會議，以協助提升參獎申請書品質，後續並將依國家發展委員會排定期程，於 109 年 8 月底前彙辦完成線上報名，及配合辦理相關作業。

(三)綜理「臺北市政府施政報告」

為呈現本府 109 年度上半年施政成果，本會彙編各機關提報之施政成果說明，於 109 年 9 月初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。

(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。

109 年度本會共辦理 3 項委外研究計畫，其中「1999 臺北市民熱線導入 AI 人工智慧最適方案評估研究」及「市政資料加值運用可行性研究-以臺北市政府員工滿意度調查為例」兩案已完成委

外簽約，並與研究團隊確認專案各項工作內容及期程規劃，另一案「臺北市因應高齡社會的福利政策及資源配置建議之研究」因招標結果廢、流標，持續辦理招標作業。

(五) 策定本府公共工程中程計畫

本府公共工程中程計畫係配合民選市長任期，實現市政白皮書揭櫫施政遠景，並延續市府重大政策及各機關施政重點調整研訂之 4 年中程計畫。為提升計畫品質，本會依據策略地圖精神，自 108 年度起改採「逐年編修未來 4 年」方式推動，並調整計畫格式，期藉由計畫作業之精進，強化計畫參用價值。本府公共工程中程計畫(109 年至 112 年)業於 109 年 4 月底簽府核定，並函頒本府各一級機關。

參、未來施政重點

一、提高公民參與能量

(一)持續推動 i-Voting 公民參與

為強化 i-Voting 機制運用，以「你的決定 改變你的生活」為主題，將 i-Voting 形象影片、操作影片及懶人包素材，陸續運用各行銷管道宣傳，俾提高民眾對 i-Voting 的認識，進而參與市政議題的提案、討論與投票。

(二)持續優化 1999 話務服務品質

為確保 1999 話務服務不中斷，辦理話務中心（含視障話務小組）勞務委外採購作業，以公開評選程序擇定最有利標廠商，與本會共同努力提供民眾專業且優質的 1999 話務服務。此外，本會刻正辦理 1999 導入 AI 人工智慧最適方案評估研究，期能透過專業團隊之協助，具體提出 1999 市民熱線導入 AI 人工智慧之各種建置方案及優缺點評估，並指出方案執行時，可能必須處理之關鍵問題及研提對策，以減低導入成本及最大化效益，達成減輕話務人員負擔，提升服務效能及降低失誤率之目標。

(三)擴大開放資料及運用政府資料

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，並配合本府資訊局智慧城市推動發展方向，進行資料盤整開放，未來亦將持續推動相關獎勵作業，提升各機關開放資料與解決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)優化參與式預算錄案案件管理機制

針對各年度參與式預算錄案未完成案件，促請各主、協辦機關與提案人持續確認辦理內容，確保案件如期如質完成。另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。

(五)賡續推動臺北市青年事務委員會

委員會自 104 年 9 月至 109 年 6 月業召開 22 次大會，第六屆委員已順利產生，任期自 109 年 9 月 1 日至 110 年 8 月 31 日止，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。

(六) 賡續推動公民參與各項事務

為不間斷公民參與相關工作，將於 109 年 10 月啟動第五屆公民參與委員遴選，另將研訂府級任務編組公開透明作業原則(包括委員名單、會議資料、會議紀錄及會議過程公開之方式、準則及相關配套措施)，並針對本府施政導入公民參與相關 SOP 進行精進或滾動式修正；另亦將針對本市公民參與網「公共工程公民參與專區」討論優化可行做法，期提升網站使用的便利性，讓市民更容易找到需要的資料。

(七) 發展 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台建置相關視覺化儀表板，並提供各機關使用；未來將持續針對民眾通報案件數較高之熱門派工項目，就其年度資料進行整體性分析，並結合適合之外部資料，剖析案件問題特性趨勢，供案件權責機關據以從問題根源進行改善。

二、優化政策溝通能力

(一) 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，109 年下半年將持續辦理本府市政議題民意調查作業，相關結果並提供本府各機關作為施政參考。

(二) 辦理員工滿意度及外部顧客施政滿意度調查作業

為幫助市府各機關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，109 年度本會將持續進行員工滿意度調查，於 8 月底至 9 月初進行網路問卷填答，11 月底前公布調查結果。

另外，為提升本府施政效能，了解各機關施政直接相關之外部顧客意見，預計 10 月啟動 10 個機關外部顧客宣導及調查作業，12 月底前將調查結果提供機關，作為改善與精進施政之參考，並了解施政方向是否符合服務對象期待與需求。

(三) 推動公文減量及加速

定期公布一般公文減量及發文件平均處理日數，請各機關檢討不必要公文類型、落實先溝通再寫公文之政策方向，並定期提報由首長主持之業務會報，以利掌握公文數量及效率變化，適時檢討公文減量暨處理效率，提升行政效能。

(四) 深化本府精實管理組織文化

運用精實管理種子師資，推動各機關內部擴散運用。另賡續推動精實管理優良改善團隊認證，深化精實思維，持續改善組織文化，增進行政效能及提升執行力。

三、強化管制考核效能

(一) 提高災害防救督考效能

臺灣地區在天然災害風險機率排名世界第一，災害型態萬變，面對全球氣候變遷，各單位需持續精進防救災技能，綜合考量各種可能發生的災害，本市更需發展多元應變機制，及複合性災害管理應變策略。

本會 109 年度將「新型冠狀肺炎防疫準備情形」、「培植災害防救能力」與「KM 系統防災資料庫建置」列為檢核項目，鼓勵各機關研議所屬防災業務持續精進。

為使各機關善用知識管理，並將承辦經驗匯入本府知識管理系統，本會 109 年度災害防救督考報告，已上傳本府「知識管理平台系統」，以利各單位學習防災經驗與成果，以提升行政效能。歷

次防災查核報告相關建議事項，亦提送災害防救辦公室作為未來本市防災規劃之參考。

(二) 賡續辦理創意提案競賽

創意提案競賽於 109 年 8 月底辦理複審會議評選獲獎提案，後續將透過獎勵、市政會議表揚、網頁宣傳、製作成果彙編等方式，擴散獲獎提案成效，並持續激勵本府同仁發揮創意並踴躍提案，以提升行政效率，增進為民服務品質。

四、規劃前瞻政策研究

(一) 推動並滾動編修府級策略地圖

將於 109 年 10 月底啟動 110 年度策略地圖編修工作，藉由執行成效檢討與橫向溝通，持續滾動修正，以校準政策目標。

(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，持續辦理市政建設專題委託研究。本年度下半年新增 109 年養護機構住民家屬服務滿意度研究案，希藉此案研究了解本府公辦民營養護機構住民家屬對機構服務之滿意度，從另一角度探討老人照顧及長照機

構管理問題，以供管理品質參考。另 110 年度擬規劃進行老人安養機構服務品質調查、精準投遞優化及 HELLO TAIPEI 系統視覺化評估等 3 項委外研究計畫。

肆、結語

「正直誠信、團隊合作、創新卓越、開放共享」為市府亦是本會奉行的核心價值；展望未來，彥霖將繼續帶領研考會同仁，期透過前瞻規劃、增進市民參與、優化各項管考制度、落實策略地圖擘劃市政藍圖，與全市府團隊共同努力，提高市政服務效能；另在全球面臨新冠肺炎疫情挑戰下，面對問題解決問題，厚實市政基礎，實踐宜居永續城市，為市民留下一個更好的臺北。

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！