

臺北市議會第11屆第2次大會

臺北市府
研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 魏國彥

中 華 民 國 1 0 0 年 9 月

目錄

| | |
|--|----|
| 壹、前言 | 1 |
| 貳、100 年度上半年重要施政成果 | 2 |
| 一、計畫作業 | 2 |
| (一)辦理本府「101 年度施政綱要暨施政計畫(草案)」編審作業 | 2 |
| (二)辦理「本府公共工程中程計畫」101 年度複評作業並參與預算審議工作 | 3 |
| (三)辦理本府所屬市營事業 99 年度績效考評作業 | 3 |
| (四)辦理本府所屬非營業基金 99 年度營運績效考評作業 | 4 |
| (五)宣傳「臺北市長期發展綱領」作業 | 4 |
| 二、研究發展 | 5 |
| (一)年度研究發展計畫先期審查作業 | 5 |
| (二)辦理市政建設專題委託研究 | 6 |
| (三)辦理本府民意調查 | 7 |
| (四)辦理「市長信箱」電子信件作業 | 7 |
| 三、管制考核 | 8 |
| (一)年度施政計畫管制考核工作 | 8 |
| (二)辦理本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」工作執行計畫考評作業 | 8 |
| (三)「治安、消安、公安」三安列管 | 9 |
| (四)市政會議市長指示事項列管 | 9 |
| (五)監察院糾正、調查、陳情案件列管 | 10 |
| (六)議員質詢案件追蹤管考 | 11 |
| 四、為民服務及行政革新 | 11 |
| (一)為民服務考核 | 11 |
| (二)推動本府創意提案會報制度 | 13 |
| (三)辦理人民陳情案件滿意度調查 | 14 |
| (四)辦理申請案件檢核作業 | 16 |

| | |
|---|----|
| (五)辦理申請案件滿意度調查 | 16 |
| (六)辦理本府各機關網路申辦考評作業 | 18 |
| 五、公文查詢、出版管理 | 18 |
| (一)公文管制考核 | 18 |
| (二)辦理本府文書處理講習 | 20 |
| (三)出版管理 | 20 |
| 六、持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質 | 21 |
| (一)「1999 臺北市民當家熱線」話務人員教育訓練 | 21 |
| (二)「1999 臺北市民當家熱線」上半年服務情形 | 22 |
| (三)榮獲行政院「政府服務品質獎」及亞太顧客服務協會「傑出顧客關係服務獎」 | 23 |
| 參、未來施政重點 | 25 |
| 一、提升臺北市國際競爭力 | 25 |
| 二、市長市政白皮書案件列管 | 25 |
| 三、區里發展座談會案件列管 | 26 |
| 四、積極配合行政院「整合服務效能躍升方案」，加強推動為民服務事項 | 27 |
| 五、加強本府研考業務聯繫 | 27 |
| 六、出版品評選制度作法之改變 | 28 |
| 七、推動「1999 臺北市民當家熱線」服務品質提升專案 | 28 |
| (一)加強服務品質管理 (CSQM) | 28 |
| (二)確保行政資源合理使用 | 29 |
| (三)開發「GIS 地理資訊查詢系統」 | 29 |
| (四)新增「派工系統重複案件篩選功能」 | 30 |
| (五)擴大手語視訊服務 | 30 |
| 肆、結語 | 31 |

圖目錄

| | |
|--|----|
| 圖 1：100 年度第 1-2 季陳情案件滿意度調查回收案件數統計圖 | 15 |
| 圖 2：100 年度第 1-2 季陳情案件滿意度調查回收案件滿意度比例圖 | 15 |
| 圖 3：100 年度第 1-2 季申請案件滿意度調查案件數統計圖 | 17 |
| 圖 4：本府各類公文處理總件數統計圖 | 20 |
| 圖 5：1999 臺北市民當家熱線各類服務比例圖 | 24 |
| 圖 6：1999 臺北市民當家熱線服務分類電話量統計趨勢圖 | 24 |

表目錄

| | |
|--------------------------------------|----|
| 表 1：101 年度研究發展計畫先期審查案件數一覽表 | 6 |
| 表 2：監察院所提糾正等案件統計一覽表 | 10 |
| 表 3：本府 99 年度「政府服務品質獎」實地評審結果一覽表 | 12 |
| 表 4：創意提案會報獲獎結果一覽表 | 14 |
| 表 5：本府各類公文處理總件數統計表 | 19 |

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第 11 屆第 2 次定期大會開議，國彥應邀列席提出工作報告，至感榮幸。承蒙各位議員女士、先生對研考工作的策勵與支持，使本會各項業務均能順利推展，謹此敬致誠摯謝忱！

壹、前言

這幾年，因為市民的創新、努力與市政的革新，大幅加速臺北市發展的進度與廣度。研考會秉持一貫市府幕僚之使命，除縱向落實市政整體規劃、研究、管制及考核等工作，更橫向協調各局處業務執行、監督等各環節運作，以各項組織診斷為基礎，擬定政策評估建議，與本府各機關共同履行市長施政承諾。

國彥有幸於去年 12 月 25 日以來擔任研考會主任委員，承續多位前賢優良經驗，上任後即帶領研考會同仁共同努力，研析本市市政策略藍圖，汲取外聘之研考委員與顧問所提供之建言，透過各類市民參與管道及靜態與動態管考作業，加強市府與市民良性互動，完善為民服務品質。爾後，國彥期望本會持

續以市政研發與管考的角色，體察市民需求，協助各機關以優質治理回應各項挑戰、提升行政管理效能、精進市府團隊執行力。

謹此，國彥在此提出半年來重要工作執行情形與未來研考施政重點，扼要報告如下，敬請 指教！

貳、100 年度上半年重要施政成果

一、計畫作業

(一)辦理本府「101 年度施政綱要暨施政計畫(草案)」編審作業

本會於 100 年 2 月 1 日函請各機關依據「臺北市政府各機關年度施政計畫編審要點」提送本府 101 年度施政計畫重點，經本會彙編並於 100 年 4 月 26 日本府第 1626 次市政會議討論通過後，正式編印本府「101 年度施政綱要」，作為本府各一級機關據以編列 101 年度概算及施政計畫之參考，續於 100 年 4 月 29 日函送行政院與中央機關。此外，於 100 年 5 月 2 日發文本府各機關依據「臺北市政府各機關年度施政計畫編審要點」研擬 101 年度施政計畫(草案)，並參考

101 年度施政計畫及預算審議結果，彙整修正後提報市政會議審議，通過後配合本府(主計處)地方總預算併請 貴會審議。

(二)辦理「本府公共工程中程計畫」101 年度複評作業並參與預算審議工作

為落實本府公共工程中程計畫於年度施政計畫，提升市政硬體建設，協助本府 101 年度預算審議，本會爰進行「公共工程中程計畫」101 年度複評作業，於 100 年 5 月 10 日起展開現場查證及書面審查工作，研提審查意見提供本府年度計畫及預算審查委員會審議參考，同時積極參與年度計畫及預算審查委員會下設之工作小組、車輛小組、工程單價小組、資訊專案小組、災害防救專案小組、預算員額小組之審查工作。

(三)辦理本府所屬市營事業 99 年度績效考評作業

99 年度本府所屬市營事業績效考評受考單位計有臺北自來水事業處、臺北市動產質借處、臺北大眾捷運股份有限公司及臺北市政府捷運工程局(聯開基金)4 個機構，考評作業於

100 年 5 月 13 日正式開始，由本府考核小組(本府財政局、人事處、主計處、交通局及本會等五個機關派員組成)暨府外學者專家至各事業機構就其初核書面報告實施查證，評定其經營績效，同時考評上年度本府考核小組所提改進建議事項之辦理情形。現地考評工作業於 100 年 5 月 25 日全部完成，目前正彙整考評報告中。

(四)辦理本府所屬非營業基金 99 年度營運績效考評作業

99 年度非營業基金營運績效考評作業於 100 年 5 月 10 日至 100 年 5 月 30 日辦理，由本府財政局、主計處、人事處及本會共同組成考評小組，針對 28 個非營業基金辦理 99 年度考評作業，並另邀請府外學者專家對公共藝術基金、市場發展基金、都市更新基金、公有收費停車場基金及聯合醫院醫療基金等 5 個基金提出改善建議，以精進各基金之政策功能，目前正彙整考評報告中。

(五)宣傳「臺北市長期發展綱領」作業

為提升本市之國際知名度並加強與國外各

大都市之交流合作，同時作為國外貴賓來府訪問之簡介資料，本會奉指示將「臺北市長期發展綱領」所規劃之願景與內容重點，製作成英文摘要版，以達到擴大宣傳之效果，全案初稿刻正翻譯編纂中，完成後對外發送。

二、研究發展

(一)年度研究發展計畫先期審查作業

為強化本府研究發展績效，有效運用研究發展資源，101 年度各機關暨附屬單位研究發展計畫已於 100 年 6 月 8 日由本府財政局、主計處及本會專案小組先期審查，並於 100 年 7 月 28 日經本府年度計畫及預算審查委員會通過，單位預算研究發展項目審查通過 28 案，其中委託研究 22 案，自行研究 6 案；特別預算研究發展項目審查通過委託研究案 1 案；另附屬單位預算研究發展項目審查通過 75 案，委託研究 2 案，自行研究 73 案(如表 1)。

表 1：101 年度研究發展計畫先期審查案件數一覽表

| 單位預算研究發展項目 | |
|--------------|------|
| 委託研究 | 22 案 |
| 自行研究 | 6 案 |
| 特別預算研究發展項目 | |
| 委託研究 | 1 案 |
| 附屬單位預算研究發展項目 | |
| 委託研究 | 2 案 |
| 自行研究 | 73 案 |

(二)辦理市政建設專題委託研究

本府為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，依「臺北市政府委託研究案作業要點」由本會辦理市政建設專題委託研究，其議題選定係以前瞻性及「跨局處」綜合業務為優先考量，本會 100 年度委託研究案共計 7 案，分別為「臺北市政府 1999 資料探勘及市政決策支援之研究」、「臺北市西區觀光文化行動導覽」、「促使臺北市成為綠色能源產業發展重鎮策略研究」、「花博志工經濟分析之研究」、「臺北市遊民輔導計畫」、「加強公共安全檢查機制執行成效」及「臺北市政府強化網路單一窗口提供市民更佳服務」等，以上各案刻正辦理中。

(三)辦理本府民意調查

為確實掌握民意動向，本會 100 年度針對市政綜合性問題、市政建設及各項重大政策進行市民的滿意度調查，以作為本府施政方針參考。另為提升本府各機關民意調查品質，本會除參與各機關民意調查計畫之審查作業，並於 100 年 2 月 24 日至 3 月 7 日辦理「民意調查教育訓練班第 1 期」，共計 30 人參訓，期以提升本府各機關辦理民意調查之作業品質及效率。

(四)辦理「市長信箱」電子信件作業

臺北市政府「市長信箱」係提供網路民眾表達意見之平台，市民除了可向市府各單位提供意見外，並可雙向交流互動。100 年 1-6 月「市長信箱」電子信件總收件數 3 萬 7,717 件，每封信件平均處理天數為 4.53 天。「市長信箱」隨文附掛問卷，100 年 1-6 月計回收 2 萬 7,090 份，整體滿意度已達 53%，但仍將請各機關加強辦理，以提升整體市政服務品質。

三、管制考核

(一)年度施政計畫管制考核工作

本府重要施政計畫，均依「臺北市政府年度施政計畫選項管制考核作業要點」選項列管；過程中，除協助機關擬定作業計畫並進行審查外，執行期間更以機動管理方式，進行定期與不定期實地查證；每雙月就新增之落後案件及落後幅度擴大達3%者，召開檢討會議，以排除執行障礙，切實掌握計畫執行之進度與效率；年終則依前揭要點進行年度成效考評工作，俾瞭解各項計畫執行績效及利弊得失，作為下年度預算編列及計畫訂定之參考。

(二)辦理本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」工作執行計畫考評作業

99年度本府各執行單位共計提出45項工作計畫，本會於99年11月下旬至12月上旬完成初評作業，行政院交通部則於100年4月27日蒞臨本府，考評99年本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」之成效；本府為全國

總成績第二名，綜合管考單項第一名。另 100 年度本府各執行單位共計提出 53 項工作計畫，經由本市道安會報報請中央核定後，於計畫執行期間，由本會透過管考機制追蹤各機關辦理情形。

(三)「治安、消安、公安」三安列管

為隨時掌握治安趨勢變化，加強府內相關局處橫向聯繫與縱向整合，本會透過每月召開的「治安會報」，督促落實「治安零容忍政策」，重視民眾身家性命財產有關之大小案件，並應以偵辦重罪之方式積極偵辦。

公共安全維護方面，本府各機關依據「院頒維護公共安全方案」，對各類場所建築物進行消防與公共安全聯合抽檢。另為強化本府防災管理之能力，本會亦參與檢討本府各機關災害現場處理相關機制及政策建議作為。

(四)市政會議市長指示事項列管

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指(裁)示事項進行列管，除依指(裁)示事項內容函請本府相關機關限期辦理外，並針對各案答復內容及執行情形追蹤列管，以有效管制各單位執行重要政策指示之進度與品質。

(五)監察院糾正、調查、陳情案件列管

為加強管控本府所屬各機關處理監察院所提糾正、調查及函轉陳情等案件辦理情形之答復時效，本會依「臺北市政府所屬各機關對監察院所提糾正及調查案件追蹤管制作業要點」中所訂「監察案件追蹤管制作業流程」進行案件管控，督促權責機關迅速處理，並針對逾期未答復案件予以稽催，每季則定期將答復情形彙編簽報。本府 96 年至 100 年第 2 季對監察院所提糾正、調查、委託調查案件統計一覽表如下：

表 2：監察院所提糾正等案件統計一覽表

| 年度 | 96 年 | 97 年 | 98 年 | 99 年 | 100 年 第 1-2 季 | 總計 |
|------|------|------|------|------|------------------|------|
| 列管件數 | 138 | 245 | 514 | 569 | 197 | 1663 |

(六)議員質詢案件追蹤管考

為敦促本府各機關對於議會總質詢、市長施政報告的議員質詢案件，能儘速辦理，本府已建置「議會資料整合平台」協助相關作業，本會並定期追蹤各機關辦理情形，於每次大會開議前，將總質詢案件辦理情形彙整成冊，函送議會備查。

四、為民服務及行政革新

(一)為民服務考核

1、辦理本府「政府服務品質獎」評審工作

為提升本府各機關為民服務品質，本府每年訂頒年度服務品質獎考評實施計畫，據以推動執行本府年度各機關為民服務工作之績效考評作業。本會於100年2月14日擇優推薦聯合醫院、大安區公所、大安戶政事務所、動物園、交通局與本會等6個機關代表本府參加行政院第三屆政府服務品質獎，經初評計有大安區公所、動物園與本會入圍參與決賽，行政院於100年6月7日公布最後評審結果，本

府3個入圍決審機關均獲獎，獲獎率100%。另本府接續安排該3個獲獎機關於6月28日第1635次市政會議中獻獎。另本府100年度提升政府服務品質實施計畫業於100年3月21日函頒本府各機關遵循辦理。各受評機關業依規定於7月8日前提送第一階段書面審查之績效報告予本會續辦審查作業。99年度考評成績如表3。

表 3：本府 99 年度「政府服務品質獎」實地評審結果一覽表

| 機關類別 \ 考評成績 | 特優 | 優等 | 受評機關數 |
|-------------|----|----|-------|
| 第一線服務機關 | 6 | 15 | 21 |
| 服務規劃機關 | 2 | 8 | 10 |
| 合 計 | 8 | 23 | 31 |

2、辦理本府為民服務工作不定期查證與電話禮貌測試

100年針對一、二級機關及區公所，持續辦理電話禮貌測試，每季測試結果經專案簽核後，皆行文機關檢討改進。100年1至6月針對本府第一線為民服務機關進行不定期現場考核，包括「教育文化類」、「衛生類-市立聯合醫院各院區」、「區政暨地政類」、「社政勞工類」、「戶

政類暨衛生類-健康服務中心」、「營運管理類」等。
上述相關查證結果均提報市政會議，並函送各
機關檢討改進。

(二)推動本府創意提案會報制度

為激發本府全體同仁發揮創意，研提與機關
業務相關之各項興革意見、專題研究及制度創
新，進而提升行政效率，增進為民服務品質，並
整合「市政品質獎」之創新及精進獎，且融入人
事處有關破格獎勵方式建議案，特研擬本府創意
提案會報實施計畫，自 96 年 7 月 1 日開始推行，
並逐年修訂計畫以臻完善。99 年度本府創意提案
會報推薦提案數合計 172 案（創新獎 68 案、精
進獎 96 案、點子獎 8 案），獲獎提案數合計 18
案（創新獎 8 案、精進獎 6 案、點子獎 4 案），
業由公訓處於 100 年 1 月 18 日第 1612 次市政會
議中公開頒獎。另為提升創意提案審查品質及改
善整體運作機制，本會業於 100 年 3 月 21 日函
頒修訂 100 年度創意提案會報之創新獎及精進獎
實施計畫，並於 100 年 5 月 4 日函頒「臺北市政
府創意提案會報『點子獎』提案審查作業計畫」
予本府各機關據以實施。本府各一級機關皆依規

定於 100 年 6 月 30 日前提報該機關及其所屬機關之創新、精進提案與點子獎綱要計畫至本會（計 109 件），本會將依計畫進行初審及複審作業。

表 4：創意提案會報獲獎結果一覽表

| 獎項 | 創新獎 | 精進獎 | 點子獎 | 合計 |
|-------|--------|-------|--------|--------|
| 推薦提案數 | 68 | 96 | 8 | 172 |
| 獲獎提案數 | 8 | 6 | 4 | 18 |
| 獲獎率 | 11.76% | 6.25% | 50.00% | 10.47% |

（三）辦理人民陳情案件滿意度調查

為加強本府各機關受理人民陳情案件之處理品質，本府自 96 年 10 月 1 日起處理之陳情案件以書面回復陳情人時，皆須隨函檢附新修正之「臺北市府（機關）人民陳情案件處理情形滿意度調查表」，由本會負責彙整民眾寄回之調查表及辦理統計分析工作。民眾若反映不滿意，有陳述建議或補充說明，皆以移辦單轉請各受理機關再次檢視及具體回復。100 年 1 月至 6 月回收之人民陳情案件處理情形滿意度調查顯示第 1 季為 666

件、第2季為905件，總計有1,571件(如圖1)。其中，民眾表示滿意之件數有799件，佔回收件數之50.8%。民眾表示尚可或未勾選者有170件，佔回收件數之10.8%。民眾表示不滿意之件數有602件，佔回收件數之38.4%。(如圖2)。

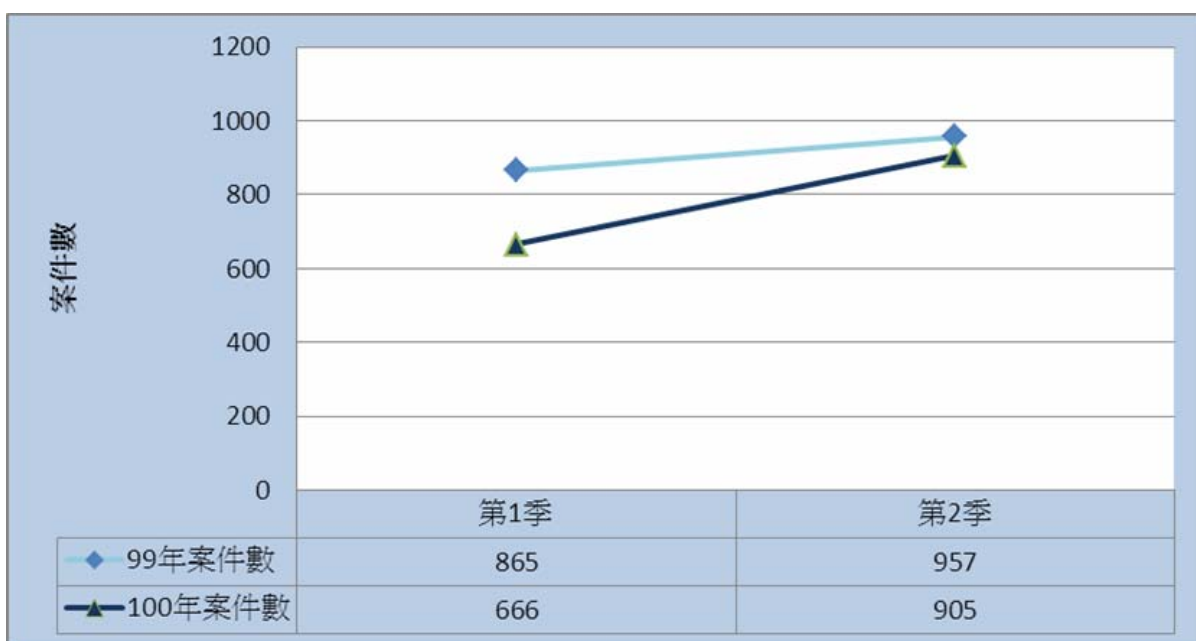


圖 1：100 年度第 1-2 季陳情案件滿意度調查回收案件數統計圖

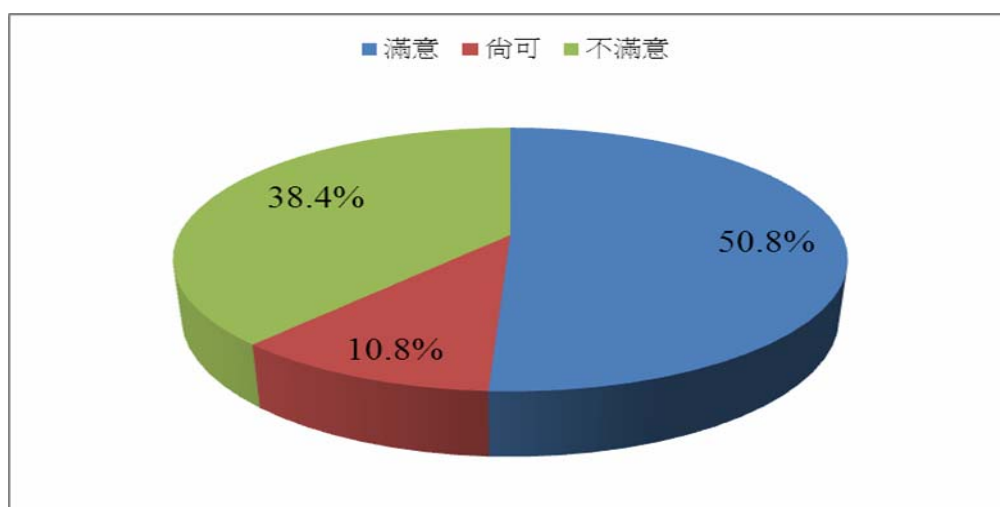


圖 2：100 年度第 1-2 季陳情案件滿意度調查回收案件滿意度比例圖

(四)辦理申請案件檢核作業

本府為維護民眾申辦權益，同時提升行政效能，每年定期推動各機關檢討修正或簡化申請案件之項目、應備證件、處理時限、申請書表等，並要求各機關針對民眾申辦反映事項進行自我檢討研擬改善作為。同時，本會推動網路申辦單一窗口「臺北市民e點通」網站之便民服務，期藉此達成簡政便民之目的。

99年9月至10月，本會檢討並推動一次告知單標準化、申請案件作業流程圖標準化、申請書表標準化和簡化，及擴展申辦進度查詢服務範圍等4項。經99年11月檢討核定後計有28類1,214項申請案件，並於100年1月1日起全面更新及公告實施；另至100年6月總計修正後項目共有28類1,232項。

(五)辦理申請案件滿意度調查

為提升本府各機關受理申請案件之服務品質，並使民眾感受本府持續改善之熱忱，自98年1月1日起全面推動「申請案件滿意度調查」，

除可適時了解民眾反映及提供多元之意見反映管道外，亦能精進本府各機關受理申請案件之後續作為。凡民眾針對機關有具體不滿意事項或提出建議者，本會均函請受理機關檢討改進，並由該機關以首長信箋方式回復民眾。

100年1月至6月回收之申請案件處理情形滿意度調查表問卷數量：第1季為2,868件；第2季為2,284件，總計有5,152件(如圖3)。其中，民眾表示滿意之件數有4,964件，佔回收件數之93.35%。民眾表示不滿意之件數有175件，佔回收件數之3.39%。

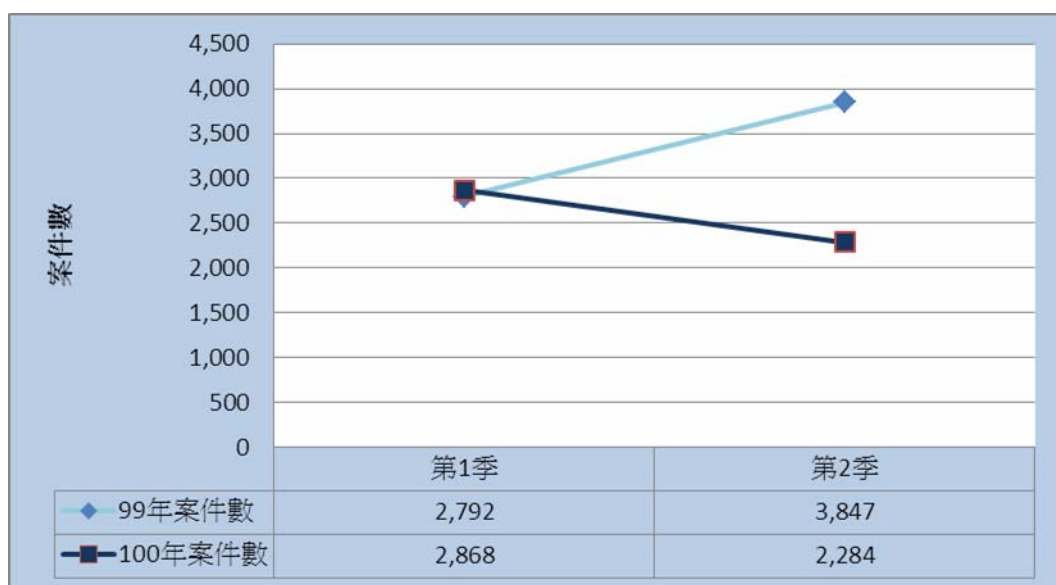


圖 3：100 年度第 1-2 季申請案件滿意度調查案件數統計圖

(六)辦理本府各機關網路申辦考評作業

為維持本府網路申辦服務品質，持續提供民眾創新便捷之市政服務，本會於98年12月24日函頒「臺北市政府網路申辦單一窗口網站查證計畫」，每月定期進行「臺北市民e點通」網站逾期案件查證，藉此督促各機關檢討改進。另配合本府100年度提升政府服務品質實施計畫，於100年7月至9月針對59個第一線服務機關辦理「資訊流通服務：民眾申辦線上服務」評核作業。

五、公文查詢、出版管理

(一)公文管制考核

每月依一般公文、申請案件、陳情案件、專案案件、行政救濟案件等5類公文，統計分析本府各機關各類公文收辦情形，包括收文量、結案量、待辦量及其比率等。自100年1月1日起至6月30日止，本府計處理一般公文229萬1,795件、專案案件3萬612件、申請案件519萬9,589件、陳情案件18萬8,998件、行政救濟案件1萬3,617件(如表5、圖4)。

為簡化本府公文處理成效檢核，並落實各機關對公文處理執行成效督考作業，本府年度定期公文處理成效檢核作業自98年度改採「全面檢核」及「複檢輔導」二年輪流交互運作方式辦理。100年度於100年5月16日至25日針對99年度檢核成績列甲等（含）以下14個機關辦理複檢作業。本次複檢結果5大項檢核指標皆完全改善者有1個、逾(含)3項未完全改善者有10個。另為持續加強本府各二級機關公文檢核輔導，100年度本會預計於8至9月至浩然敬老院等10個機關進行輔導及實地檢核。專案檢核部分，100年第1次專案檢核作業於100年4月20日至28日前往動物園等6個機關辦理專案查核，各項查核結果並函請受檢機關逐項檢討缺失、辦理內部宣導訓練，期有效提升本府整體公文處理效能。

表 5：本府各類公文處理總件數統計表

| 年度 | 一般公文 | 專案案件 | 申請案件 | 陳情案件 | 行政救濟案件 |
|--------------|-----------|---------|------------|---------|--------|
| 98年 | 4,455,709 | 104,705 | 11,213,459 | 385,383 | 32,284 |
| 99年 | 4,608,614 | 78,076 | 10,643,761 | 456,728 | 31,305 |
| 100年 1至6月 | 2,291,795 | 30,612 | 5,199,589 | 188,998 | 13,617 |

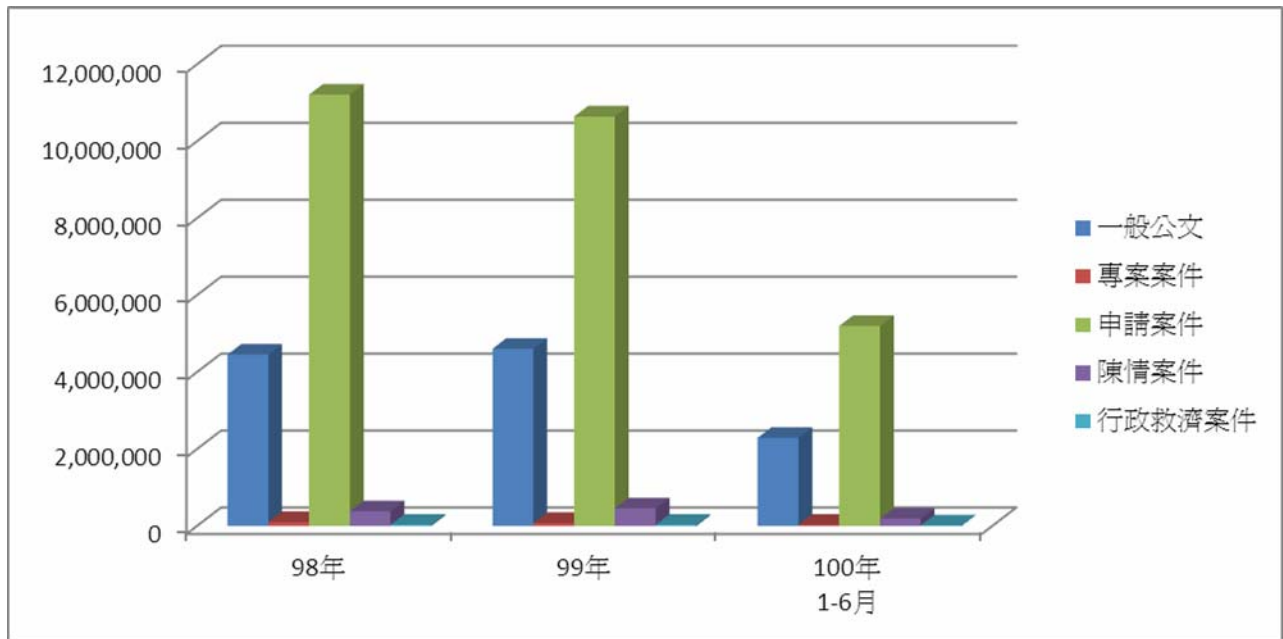


圖 4：本府各類公文處理總件數統計圖

(二)辦理本府文書處理講習

本會每年結合秘書處與政風處在公訓處開辦本府整體性公文處理之教育訓練(5月辦理3期、11月辦理4期，共計7期)課程，課程內容包含公文時效管制作業、文書處理與機密文書作業；除灌輸學員完整性公文處理作業觀念，並透過教學檔之經驗分享，協助機關自行辦理內部教育訓練，以提升本府公文處理品質。

(三)出版管理

為鼓勵本府所屬各機關學校出版、發行優良出版品，並提升政府出版品品質，及評選本府優

良政府出版品，參與行政院「第三屆國家出版獎－優良政府出版品評選」，本府業於 100 年 1 月 31 日函頒本府 100 年度參與行政院「第三屆國家出版獎－優良政府出版品評選」作業實施計畫。為評選具代表性之優良出版品，本會特組成初評工作小組，初步評選出 50 種出版品供評選委員參考，並於 100 年 2 月 24 日及 3 月 17 日召開 2 次評選委員會議，及評選出 36 種本府優良出版品代表本府參與行政院「第三屆國家出版獎－優良政府出版品評選」，計有 5 種出版品獲選「第三屆國家出版獎－優良政府出版品評選」。

六、持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質

（一）「1999 臺北市民當家熱線」話務人員教育訓練

為持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質，本會於今年度推動「『1999 臺北市民當家熱線』服務品質提升專案」，積極加強話務人員教育訓練與服務品質管理，以落實跨機關服務整合，持續提升本府與市民優良的互動關係。本專案自 100 年 1 月 1 日推動至 100 年 6 月 30 日止，已辦理 6 梯次新進

人員訓練、2 梯次在職人員訓練，以及 2 次市民服務滿意度調查。調查結果分別有 89.39% 以及 88.53% 的來電市民對本府 1999 整體服務感到滿意。

(二)「1999 臺北市民當家熱線」上半年服務情形

「1999 臺北市民當家熱線」已逐漸成為市民熟知，並逐漸成為本府最簡便、迅速的市政溝通平臺。依據 1999 話務中心統計，自 97 年 7 月 3 日上線至 100 年 6 月 30 日止，累計已服務 602 萬 8,084 通電話，受理 36 萬 982 件陳情案件，與 68 萬 5,105 件派工案件，平均每月服務 16 萬 7,446 通電話，受理 1 萬 27 件申訴案件與 1 萬 9,030 件派工案件。另外，1999 手語視訊服務自 99 年 6 月 1 日正式開辦服務以來，統計至 100 年 6 月 30 日止，服務次數累計達 4,287 次，成功扮演本府與聽障市民之服務互動橋樑。依據本會 100 年 3 月辦理的民意調查，「1999 臺北市民當家熱線」的市民知曉度為 80%，且有高達 79% 的來電民眾對 1999 市民熱線的服務感到滿意。今後

將秉持「市民至上、效率政府」的願景目標，不斷地創新及提升服務品質。

(三)榮獲行政院「政府服務品質獎」及亞太顧客服務協會「傑出顧客關係服務獎」

本府「1999 臺北市民當家熱線」於去年度報名參與行政院「政府服務品質獎」及國際「傑出顧客關係服務獎」評選，並在 100 年 6 月接連傳出得獎捷報。本府先於 6 月 9 日榮獲香港亞太顧客服務協會（APCSC）頒發「最佳效率顧客服務」、「最佳知識管理」及「最佳客戶聯絡中心」等三個傑出顧客關係服務獎項，緊接著又在 100 年 6 月 22 日榮獲行政院頒發第三屆「政府服務品質獎」，成功展現本府「1999 臺北市民當家熱線」服務績效，並提高本市國際能見度。

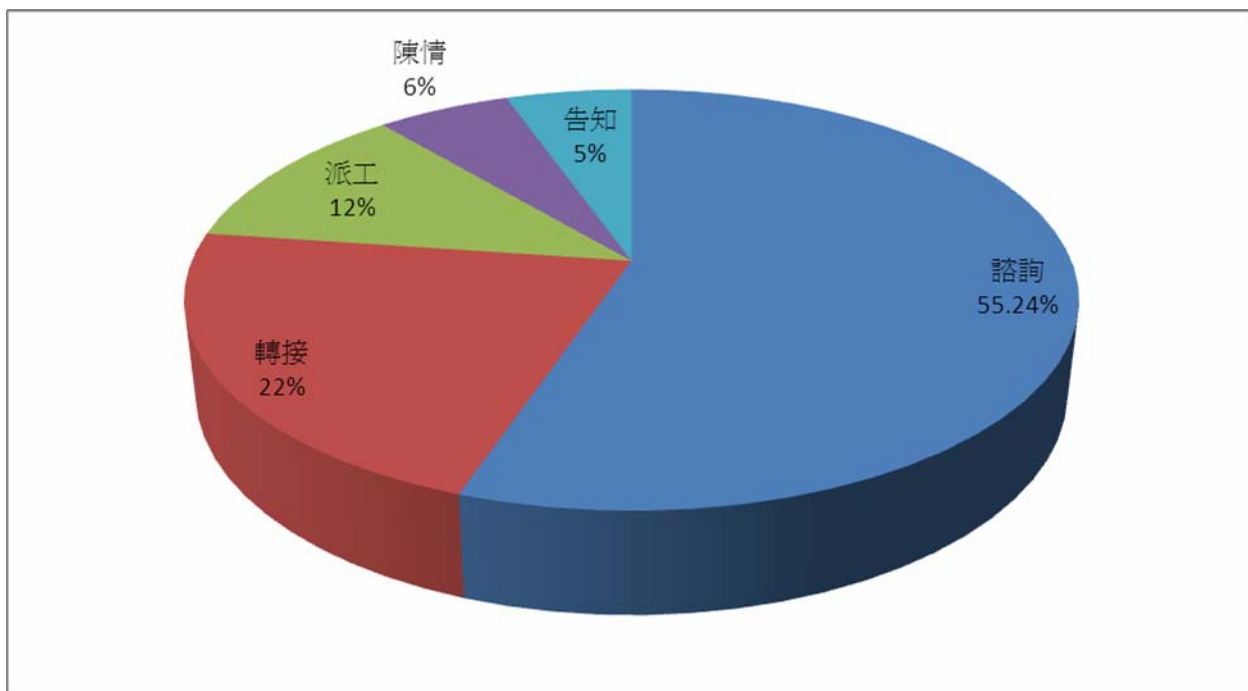


圖 5：1999 臺北市民當家熱線各類服務比例圖

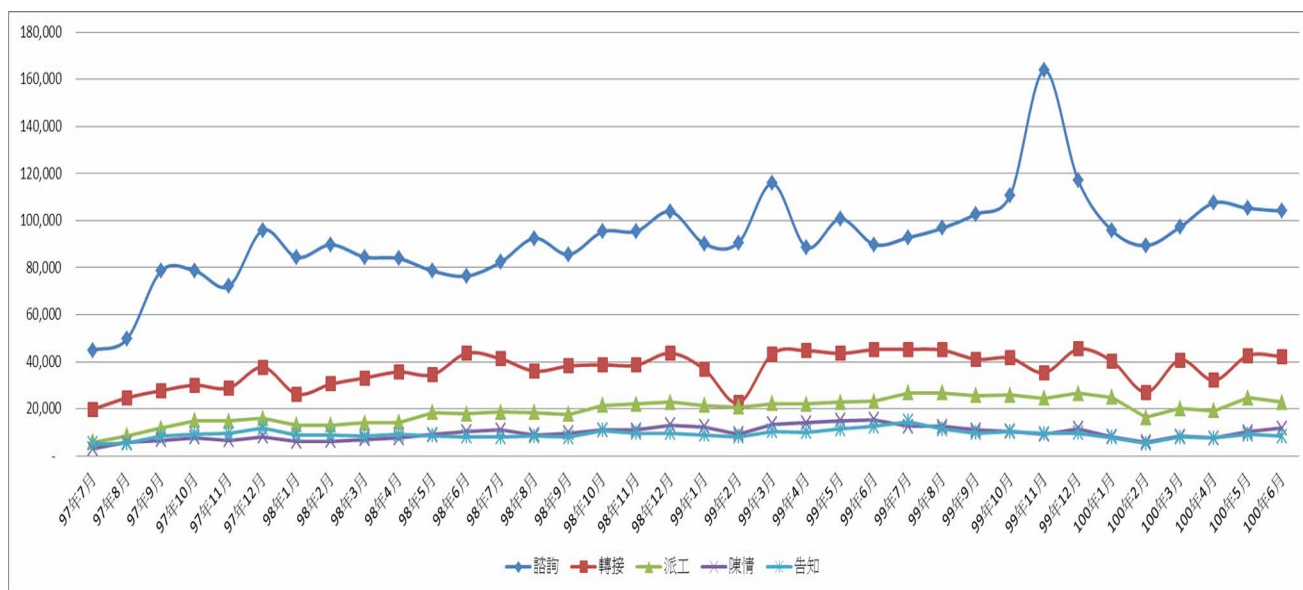


圖 6：1999 臺北市民當家熱線服務分類電話量統計趨勢圖

參、未來施政重點

一、提升臺北市國際競爭力

「市民年輕化」、「市政建設年輕化」及「市政服務年輕化」是市長就職演說中所揭櫫之本市年輕化政策之三項指標，而提升國際競爭力，更是臺北市立足臺灣、放眼全球的關鍵。目前國內外各重要城市競爭力評比顯示，總體成績臺北市與其他國際城市相比毫不遜色。惟檢視各單項指標，本府仍有再進步空間。本會將持續蒐集國內外進行城市評比之媒體、研究機構其評比項目及調查方法等資訊，並分析該評比項目所涉及的具體工作與本府相對應之局處，再邀請府外學者及對應局處共同討論，擬定策進作為，同時了解各局處執行困難之處，予以協助排解；另針對去年已公布的評比結果，將以積極、進取之態度檢討改進本府弱勢表現之項目，以提升本市實際競爭力。

二、市長市政白皮書案件列管

為讓市長的施政理念及競選政見能夠如期如質落實完成，本會特針對市長市政白皮書所列項目，於100年3月9日請黃副秘書長與倪副秘

書長召開協調會，邀集本府相關機關研商，以確定施政項目與主、協辦機關，100 年 3 月 23 日簽奉市長核定總計有 319 項。本會於 100 年 4 月 7 日函請各局處填寫第二任市長市政白皮書案件計畫表，並將第一任與第二任重複之案件進行整併。市政白皮書案件除交由各機關納入短中期施政計畫積極辦理外，將由本會每季追蹤彙整各篇辦理情形。目前上半年度執行情形，已初審完畢，正請各局處依審查意見修正中，俟統計彙整後簽報市長。

三、區里發展座談會案件列管

為增進市長對基層的了解與溝通，由本府民政局主政持續辦理「區里發展座談會」，期藉由市長與基層之互動，聽取基層意見、廣納市民心聲，以凝聚市民對本府之向心力，並強化市政建設之推動，本會於區里發展座談會結束後 1 個月，進行訪問提案里長意見，彙整簽報市長。另於後續作業上，協助各區公所列管追蹤相關建議案，各權責單位處理情形。

四、積極配合行政院「整合服務效能躍升方案」，加強推動為民服務事項

本會每年均修訂本府「申請案件檢核暨滿意度調查實施計畫」、「年度提升政府服務品質實施計畫」，並函頒各機關據以辦理，以持續提升行政效能與為民服務品質。為積極配合行政院「整合服務效能躍升方案」，本府自 100 年 1 月推動申請案件一次告知單標準化作業，及擴大提供民眾申辦進度查詢之服務。100 年 6 月推動本府申請案件作業流程圖標準化，及民眾填寫之書證表單簡化或標準化，同時亦將持續加強與超商合作提供市政申辦服務項目，以擴增本府業務服務據點。

五、加強本府研考業務聯繫

為提升本府各機關市政管考業務作業品質，於 100 年 5 月 19 日辦理第 1 次研考業務聯繫會報，針對重要研考業務議題與各機關高階研考主管溝通討論，未來將加強辦理該聯繫會報，並透過機關所提研考業務提案，達有效互動交流及提升研考作業品質。

六、出版品評選制度作法之改變

為鼓勵本府所屬各機關學校出版、發行優良出版品，並提升政府出版品品質，及評選本府優良政府出版品，參與行政院「國家出版獎－優良政府出版品評選」，本會除自 100 年度起修訂評選制度，由往年之一次評選改為分階段評審（初審及複評作業），另由府內及府外專家學者組成之評選小組，改為成立評選委員會方式進行評選。未來並將針對本府年度各機關出版品專案計畫審查作業進行檢討，審查原則將增列提高電子書比率並減少紙本冊數；另針對本府榮獲行政院國家出版獎之機關，將考量提高其編列之預算額度。

七、推動「1999 臺北市民當家熱線」服務品質提升專案

（一）加強服務品質管理（CSQM）

為提升「1999 臺北市民當家熱線」之服務品質，本會將持續加強服務品質管理、話務人員教育訓練、優化資訊系統以及持續辦理滿意度調查等工作。

（二）確保行政資源合理使用

依據行政程序法第 173 條規定修訂「臺北市政府及所屬各機關受理人民陳情案件注意事項」，要求檢舉人必須提供真實姓名、聯絡電話，否則不予登錄處理，並針對特定經常被檢舉之地點或問題，以電話外撥確認檢舉人身分之方式，以遏止匿名檢舉人、惡意報復等情事，以確保行政資源合理使用。檢舉人資料一經登錄本府單一申訴系統，除檢舉人同意或系統授權之管理者外，任何人皆無法查閱檢舉人資訊。另外，1999 話務人員及本府員工皆須遵守民眾資料保密規定，對於違反規定且查證屬實者，本府將從嚴議處。

（三）開發「GIS 地理資訊查詢系統」

為對民眾相關檢舉或陳情案件有效控管追蹤，今年（100 年）本會及資訊處將開發「地理資訊（GIS）查詢系統」，此系統將能明確顯示市民多次反映之地點及事項，除讓權責機關瞭解其處理狀況，並提供督導機關掌握執行單位之處理時效，亦可使決策機關

有效辨識市政問題，以作為制定政策之重要依據。

（四）新增「派工系統重複案件篩選功能」

針對目前派工系統研議新增「重複派工案件篩選功能」，為能主動篩選出重複舉發之派工項目及地點，以利提醒權責機關確實處理及稽查，亦提供本會定期派員複查之重要參考。

（五）擴大手語視訊服務

為使聽障市民與市府的溝通管道更加完善，經過本會評估後，本府 1999 話務中心將使用免費的 Skype 系統，做為全國首創專為聽障朋友服務之市政溝通管道，聽障朋友可以手語或文字簡訊向 1999 諮詢市政問題、陳情或通報派工。為讓聽障朋友有更便利的服務管道，本府另於本市各戶政事務所、健康服務中心以及地政事務所設置安裝 Skype 軟體之視訊上網設備，並已於 99 年 6 月 1 日起開放聽障朋友使

用。此外，為提升服務能量，本府 1999 話務中心更在花博任務結束後，延長手語視訊服務時間，自 100 年 5 月 1 日起延長服務時間為每日上午 9 點至下午 6 點，明年將配合人力訓練狀況，逐步延長為 24 小時服務，以進一步嘉惠聽障民眾。

肆、結語

臺北市正積極成為集古典與創新、自然與繁榮、科技與人文並重的國際主流城市。為了進入全球標竿城市之列，臺北市會不斷強化城市競爭力、打造城市品牌、發展城市美學、持續追求卓越。因此，國彥與本會同仁將繼續善盡研究、發展與考核等各項權責，監督審視市府團隊施政腳步，一點一滴厚積市政各面向發展的能量，以期本市在變動的年代中穩定發展、永續經營。以上報告，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！