

目錄

壹、前言.....	1
貳、101 年度上半年重要施政成果.....	2
一、計畫作業.....	2
(一) 完成本府「102 年度施政計畫(草案)」編審作業.....	2
(二) 完成修訂「本府公共工程中期計畫(102~105 年度)」.....	2
(三) 辦理本府所屬市營事業機構 100 年度績效考評作業.....	3
(四) 辦理本府所屬非營業基金 100 年度營運績效考評作業.....	4
二、研究發展.....	4
(一) 辦理市政建設專題委託研究.....	4
(二) 辦理本府民意調查.....	5
(三) 辦理年度研究發展計畫先期審查作業.....	6
(四) 辦理「市長信箱」電子信件作業.....	7
(五) 辦理 2012 臺北上海城市論壇.....	7
三、管制考核.....	8
(一) 辦理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.....	9
(三) 列管「治安、公安、消安」會報裁(指)示事項.....	10
(四) 列管市政會議市長裁(指)示事項.....	11
(五) 專案追蹤查證.....	11
(六) 列管監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件.....	12
(七) 追蹤列管議員質詢案件.....	13
四、為民服務及行政革新.....	14
(一) 推動本府提升政府服務品質實施計畫.....	14
(二) 辦理本府為民服務工作不定期查證與電話禮貌測試.....	15
(三) 辦理人民陳情案件滿意度調查.....	16
(四) 辦理非臨櫃申請案件滿意度調查.....	17
(五) 推動申請案件結合超商據點提供多元服務.....	17
(六) 推動本府創意提案會報制度.....	18
(七) 加強研考業務交流提升研考作業品質.....	19
五、公文管考及出版品管理.....	20
(一) 辦理本府公文管考作業.....	20
(二) 辦理本府文書處理講習.....	21
(三) 出版品管理.....	22

六、持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質	23
(一)「1999 臺北市民當家熱線」服務實績及滿意度.....	23
(二)「1999 臺北市民當家熱線」話務人員教育訓練.....	25
(三)1999 派工系統導入地理資訊功能.....	26
(四)持續宣導手語視訊服務功能	26
(五)「1999 臺北市民當家熱線」進用視障話務人員.....	26
參、未來施政重點	27
一、辦理 102 年市政建設專題委託研究	27
二、加大力度加強查證路平專案施工品質	28
三、辦理申請案件檢核作業	29
四、規劃建置 1999 地理資訊系統(Geographic Information System, GIS)	29
五、新增 1999 手語視訊公共服務點	30
肆、結語.....	30

圖目錄

圖 1：98 年至 101 年 8 月每月話務服務量趨勢圖	24
圖 2：100 年 1 月至 101 年 6 月 IVR 話後滿意度趨勢圖	25

表目錄

表 1：監察院所提糾正等案件統計一覽表	13
表 2：第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案件數統計表	13
表 3：本府 101 年度考評作業，第一階段入圍成績結果	15
表 4：本府各類公文處理總件數統計表	20
表 5：「第 4 屆國家出版獎－優良政府出版品評選」本府獲獎名單	23

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第 11 屆第 4 次定期大會開議，乃娟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，謹此誠摯敬致謝忱！

壹、前言

臺北市是首都，也是亞太地區政治、經濟、金融重鎮，肩負著提振國家競爭力的責任，做為市府的經營團隊，受民意所託，尤其需要以優質的政策致力於提升民眾福祉。

乃娟有幸在市長第二任期擔任研考會主任委員，在多位前賢傳承下，帶領研考會同仁以前瞻的角度、創新的思維，協助推動中、長程計畫，釐繪市政建設藍圖；藉由研究發展，診斷市政問題、提出解決方案；並以民意調查結果，提供本府相關市政業務推展參考；此外透過有系統的查核工作，以定期、不定期實地查勘，切實掌握重大計畫執行進度、品質與效率；再本諸提升行政效能及為民服務的態度，加強與民眾與本府各機關的聯繫與溝通，促進公共政策的有效實施。研考會遵循研究、發展、考核三大主軸，持續精進專業職能，提升市政品質。

謹此，乃娟在此提出過去半年來重要工作成效與未來施政重點，扼要報告如下，敬請 指教！

貳、101 年度上半年重要施政成果

一、計畫作業

(一) 完成本府「102 年度施政計畫(草案)」編審作業

為整體展現本府 102 年度市政業務推動內容，本會於 101 年 1 月 17 日行文本府各機關，辦理施政計畫重點初稿研訂，經彙整後提報 101 年 5 月 8 日市政會議審議，通過後於 101 年 5 月 9 日函知本府各一級機關，作為編列本府 102 年度概算之參考依據。而本府 102 年度施政計畫(草案)作業，亦於 101 年 6 月 6 日函知本府各一級機關著手研擬，並依本府 102 年度計畫及預算審查委員會審查結果修正，在 8 月 28 日提報市政會議審議通過後，於 8 月 30 日提請 貴會審議。

(二) 完成修訂「本府公共工程中程計畫(102~105 年度)」

本府公共工程中程計畫為市政建設擘劃出一個 4 年的願景與計畫綱領，亦為各機關年度

基礎建設的指引，為配合民選市長任期，實現市政白皮書所揭櫫之施政願景，並延續市府重大政策及各機關施政重點之調整，進行修訂作業。本修訂作業於 100 年 2 月份啟動，歷經多次會議研商，編纂、教育訓練及初審、複審等程序，業於 101 年 3 月 26 日簽奉市府核定，並於 4 月 24 日函頒各機關作為年度預算編審之參考。規劃重點包括河川污染整治、打造花園城市、創建多元文創空間等基礎建設，例如污下水道工程、兒童新樂園、臺北藝術中心等，其將為臺北市的未來發展奠定穩固基礎，使臺北市成為美麗宜居、友善熱情、多元人文及科技效率的城市。

（三）辦理本府所屬市營事業機構 100 年度績效考評作業

100 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 101 年 5 月 14 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 5 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 101 年 5 月 25 日全部完成，最後考評報告已於 101 年 8 月 31 日簽奉本府核定，4 個機構均考列甲等，考評報告將於印製完成後，函請事業機構依據建議事項參考改進。

(四)辦理本府所屬非營業基金 100 年度營運績效考評作業

本府所屬非營業基金 100 年度營運績效考評作業於 101 年 5 月 10 日至 101 年 5 月 24 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 個非營業基金考評，並另邀請府外學者專家對住宅基金、市場發展基金、都市發展基金、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，以做為各基金未來業務推動參考，並達成基金之政策功能。本案考評報告預計於 101 年 9 月底完成。

二、研究發展

(一)辦理市政建設專題委託研究

為提供市政建設推動參考，本會委託專業學術機構，從事相關市政建設專題研究。101 年度已進行「因應中央組織改造及重大政策調整，臺北市政府組織及功能調整之研究」、「臺北市友善生養環境之研究」、「臺北市政府各機關辦理年度服務類考評指標之研究」及「臺北市政府出版品管理及電子化推行方案之研究」、「臺北市政府公有不動產調配與運用之研究」、「臺北市智慧資本盤點與創新發展研究」及「『1999 臺北市民當家熱線』視障話務人員職務再設計之研究」等 7 案，其中「『1999 臺北市民當家熱線』視障話務人員職務再設計之研究」已於 101 年 7 月 18 日期末報告審查通過，本研究針對本會僱用視覺障礙者擔任話務人員，提出改善工作環境、調整職務內容、改善系統操作介面及提供就業輔具等建議。餘 6 案現陸續辦理期中報告審查作業。

（二）辦理本府民意調查

本會針對市政建設及各項重要政策進行民意調查，以確實掌握民意動向，101 年已針對「捷運新莊線通車」、「助妳好孕」、「師大社區」、

「12 年國教」、「都市更新」等議題進行民調，並將調查結果函送貴會，及提供本府相關機關作為業務推動參考。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外，並於 101 年辦理「民意調查教育訓練班」，總計 42 人參訓，期藉此提升本府各機關辦理民意調查之作業品質及效率。

（三）辦理年度研究發展計畫先期審查作業

為增進本府研究發展績效，有效運用研究發展資源，提供本府各機關推動業務的具體建議，102 年度本府各機關研究發展計畫於 101 年 6 月 11 日由財政局、主計處及本會進行審查，並於 101 年 7 月 17 日提報本府年度計畫及預算審查委員會通過，其中委託研究案計有社會局「臺北市家庭暴力問題之研究」、翡翠局「氣候變遷對翡翠水庫衝擊與調適方案之研究」、產發局「臺北市商圈發展策略輔導規劃計畫案」等 18 案，自行研究計有勞工局「無薪假勞工權益保護之研究」、教育局「十二年國民教育後高職學校品牌

問題之探討」、衛生局「高度近視之眼壓波動趨勢」等 105 案；總通過金額計有 4,501 萬 9,058 元。

（四）辦理「市長信箱」電子信件作業

臺北市政府「市長信箱」係透過網路，提供民眾對市府提出建議及表述意見的溝通管道，本會負責列管本府各機關的辦理情形，除每週選取當週熱門話題提報市政會議外，並按月選取交通、治安、公安類市長信箱案件，提報本府交通、治安、公共安全會報討論，每季更彙整本府各機關辦理情形提報市政會議檢討，督請本府各機關確實處理民眾反映意見。101 年 1 至 8 月「市長信箱」總收件數為 6 萬 3,324 件，每件平均處理天數為 4.13 天。

（五）辦理 2012 臺北上海城市論壇

為持續深化本市與上海市合作交流，本府於 101 年 8 月 16 日舉辦「2012 臺北上海城市論壇」。本次論壇除由臺北市陳雄文副市長與上海市姜平副市長以城市面臨的主要挑戰與作為專題演講外；並由兩市的學者專家及局處代表就文

創產業及大型賽事等主題進行發表；另為深化體育、老人照護、區政等交流領域，本次論壇簽署「臺北市與上海市體育交流合作備忘錄」、「臺北市與上海市老人照護交流合作備忘錄」、「臺北市信義區與上海市黃浦區交流合作備忘錄」及「臺北市北投區與上海市徐匯區交流合作備忘錄」等4項合作備忘錄，期透過兩市密切交流合作，進而提升兩市城市競爭力，共創榮景。

三、管制考核

（一）辦理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，除協助機關擬訂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；另為掌握各案之執行進度，本會每兩個月進行統計分析，若屬新增之進度落後案件（單次落後達3%）或進度落後幅度擴大者，將報請副秘書長召開檢討會議，研商解決之道，協助主辦機關排除執行障礙，以確保計畫執行之進度與效率；年終則依規定進

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研訂計畫之參考。

101 年度由府列管施政計畫計列管 49 案，截至 101 年 8 月底止，執行情形統計如次：

- 1、已執行完成者 3 案，佔 6.12%。
- 2、進度超前者 21 案，佔 42.86%。
- 3、進度符合者 12 案，佔 24.49%。
- 4、進度落後者 13 案，佔 26.53%。

進度落後之 13 案中，落後原因以「其他因素」、「施工作業」及「天然因素」居多。其中單次落後幅度達 3% 及落後幅度持續加大之案件，本會將報請本府 3 位副秘書長擇期召開檢討會議，針對落後原因逐案檢討，要求主辦機關儘速趕上進度，並注意計畫執行成效與品質。

（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

行政院交通部於 101 年度 2 月 10 日蒞臨本

府，考評 100 年本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」53 項工作計畫之成效，成績業於 101 年 8 月公布，本會榮獲「綜合管考單項成績」第 1 名。另 101 年度本府各執行單位共計提出 49 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，持續追蹤各機關辦理情形，除定期提報交通會報外，預定 101 年 11 月辦理初評作業。

（三）列管「治安、公安、消安」會報裁(指)示事項

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，本會持續透過每月召開的「治安會報」，督促落實「治安零容忍政策」，反映民意，重視民眾身家性命財產有關之大小案件。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聯合抽檢，101 年 1 至 8 月本會派員參與府級公安抽查計 10 次、49 家，經查不合格店家計有 32 家，各權管機關皆已依法限期改善或逕

予裁處並持續派員執行複查，經本會追蹤後續辦理情形，計有 24 家已改善完畢、4 家停業、3 家依都市計畫法裁處斷水斷電、1 家依法罰鍰。另為強化本府防災管理之能力，本會亦持續參與檢討本府各機關災害現場處理相關機制，並提出政策建議作為。

（四）列管市政會議市長裁(指)示事項

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裁(指)示事項進行列管，除依裁(指)示事項內容請本府相關機關限期辦理外，並針對各案執行情形追蹤列管，以有效管制各機關執行重要政策指示之進度與品質。本會截至 101 年 8 月 31 日止，計列管 490 案、共 5,219 件。

（五）專案追蹤查證

為督促各權管機關落實本市公共建設維護管理，本會採定期或不定期派員追蹤查證，並將查證所發現之優缺點提報市政會議檢討或簽報市長核閱後函請權管機關檢討改善。101 年度

以專案追蹤查證，除路平專案外，另計有「游泳池維護管理」、「士林市場」、「交通崗」、「公園、綠地、廣場兒童遊憩及體健設施與清潔維護」、「人行道維護情形」、「防火巷」、「各局處防災業務」、「河濱公園、運動休閒設施及管理維護」、「本市重大活動」、「抽水站」等 10 大項，其中以交通崗及公園、綠地查證後續改善結果最具成效，其餘尚待改善事項，本會將賡續派員追蹤查證至改善完畢為止。

（六）列管監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件

為管控本府所屬各機關處理監察院所提糾正、調查及委託調查(陳情)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」所規定之「監察案件追蹤管制作業流程」進行追蹤列管，督促權責機關儘速處理答復，並針對逾期未答復案件予以稽催，每季定期將答復情形彙編簽報。統計本府 96 年至 101 年 8 月 31 日止對監察院所提糾正、調查及委託調查(陳情)案件如表 1：

表 1：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	101 年 1-8 月	總計
列管 件數	138	245	514	569	451	271	2,188

（七）追蹤列管議員質詢案件

為敦促本府各機關對於議會市政總質詢等質詢案件，能如期如質辦理，本府透過「議會資料整合平臺」協助執行府級列管案件建檔、分辦、稽催，以落實三級管考等相關作業，本會並依市政總質詢等相關作業流程，定期追蹤本府各機關最新辦理情形；除將市政總質詢彙整結果簽報市長外，亦於議會開議前提報市政會議，以供本府各機關作為提升列管案件處理效率之參考，並且於每次大會開議前，將市政總質詢案件本府繼續辦理情形彙整成冊，函送貴會備查。截至 101 年 8 月 31 日止，第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案件數統計如下頁表 2：

表 2：第 11 屆定期大會歷次市政總質詢案件數統計表

次別	第 1 次	第 2 次	第 3 次	總計
案件數	237	226	216	679

四、為民服務及行政革新

(一) 推動本府提升政府服務品質實施計畫

為持續提升本府各機關為民服務品質，樹立優質服務典範，擴散標竿學習效益，鼓勵機關提供創新服務，本府每年均訂頒年度服務品質獎考評實施計畫，辦理本府各機關為民服務工作之年度績效考評作業，透過平時考核、書面審查及實地審查等方式，全方位督考機關服務品質。考評結果擇優推薦代表本府參加行政院「政府服務品質獎」競賽；成績不佳者，除配合參加本府公務人員訓練處辦理之輔導作業，本會並針對100年度受評成績不佳之機關：中山堂、職訓中心及兒育中心等於101年6月進行訪視座談，協助研提具體改善措施。本府101年度考評作業刻進行中，第一階段入圍成績如下頁表3。

表 3：本府 101 年度考評作業，第一階段入圍成績結果

機關類別	入圍機關名稱	
第一線服務機關	類別	入圍第二階段機關
	區政類	北投區公所、大安區公所、文山區公所、士林區公所
	戶政類	內湖戶所、大安戶所、北投戶所、大同戶所
	地政類	古亭地政、士林地政、中山地政
	衛生類	北投區健康服務中心、大同區健康服務中心、中山區健康服務中心、忠孝院區
	營運管理類	殯葬處、稅捐處
	教育文化類	動物園、社教館
	社政勞工類	陽明教養院、就服處、職訓中心
	合計	22
服務規劃機關	入圍第二階段機關	
	產業發展局、社會局、勞工局、地政局、觀光傳播局、翡翠水庫、市場處、大地工程處、衛工處、聯合醫院	
	合計	10

(二) 辦理本府為民服務工作不定期查證與電話禮貌測試

101年1至8月針對一、二級機關、區公所及本府專線電話共進行148個機關(310通)的電話禮貌測試，按季彙整測試結果提報市政會議後，行文各受測機關檢討改進。另101年度除針對本府第一線為民服務機關包括「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」

及「營運管理類」等機關進行不定期現場考核外，並於101年8月份針對12區運動中心進行現場查證，了解服務措施規劃、服務場所環境、員工服務、輿情反映事項改善情形，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。

（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「臺北市政府（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。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。101年1月至8月回收之滿意度調查表總計有2,286件，第1季(1-3月)為745件、第2季(4-6月)為895件，7月為199件，8月為447件。其中，民眾表示滿意之件數共有1,196件，佔回收件數之52.3%。民眾表示尚可或未勾選者有284件，佔回收件數之12.4%。民眾表示不滿意之件數有806件，佔回收件數之35.3%。

（四）辦理非臨櫃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，並由該機關將檢討改進情形具體函復申請人。101年1月至8月回收之申請案件處理情形滿意度調查表問卷數量總計有1,378件，第1季（1至3月）為532件、第2季（4至6月）為606件，7月為111件，8月為129件。其中，民眾表示滿意之件數有1,302件，佔回收件數之94.48%，不滿意之件數有75件，佔回收件數之5.44%，無意見或無法判斷之件數1件，佔回收件數之0.08%。

（五）推動申請案件結合超商據點提供多元服務

為加強運用民間多元通路（郵局、超商）提供便捷市政申辦服務，本會與資訊處合作推動申請案件結合超商據點提供多元服務。自98

年2月9日起開始啟用網路申辦單一窗口網站「臺北市民e點通」之超商條碼單繳費服務，並於100年度進一步推動申請案件結合超商之多媒體資訊機(MMK)，提供繳費、書表下載，及下載填寫後，傳真回復即可進行簡易申辦。第一階段優先推動本府財政類申請案件之申請補發使用牌照稅繳款書、申請地價稅自用住宅用地、房屋稅籍證明、申請補發地價稅繳款書、申請補發房屋稅繳款書等5項案件，該類服務已於101年6月18日正式在超商啟用，刻正進行第二階段推動案件之規劃作業中。

(六) 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，本府自96年7月1日開始推動創意提案會報制度，並逐年修訂計畫以臻完善。101年3月16日已修正函頒最新計畫內容，各機關於101年6月30日前將提案資料提送本會，經統計101年度本府創意提案會報推薦提案數合計110案

(創新獎 50 案、精進獎 43 案、點子獎 17 案)，刻正辦理第一階段評審作業中。

(七) 加強研考業務交流提升研考作業品質

為落實本府各一級機關及所屬機關之三級管考功能，避免人員更迭致影響業務銜接推動，本會除邀請各一級機關高階研考主管參與本會舉辦之業務說明會及定期交流活動，並針對各級研考人員舉辦市政管考研習課程及各類觀摩會，以提升本府所屬各機關市政管考業務作業品質、健全本府研考體系、增進研考人員專業知能。101年度已於3月30日、4月5日辦理101年度第1期新進研考人員研習營2梯次；4月9、11、12日辦理一般研考人員核心知能研習班3梯次，並針對各機關研考同仁之個別業務需求積極提供協助。另於4月6日、9月7日分別辦理本府101年度第1次及第2次研考業務聯繫會報。

另為了解本府各一級機關及區公所於執行市長政策及重要市政業務之現況及困難，本會主動與上開機關進行研考交流，自100年8月至101年9月共計進行34場交流會議，就各機關反

映有關法制面、系統面及行政流程面之意見蒐集研議，除參採機關意見據以修正「臺北市政府及所屬機關處理人民陳情案件注意事項」外，並將其他意見分別轉請權責業務機關參考辦理，有效達成雙向溝通、合作解決相關市政問題之階段性目標。

五、公文管考及出版品管理

（一）辦理本府公文管考作業

- 1、每月統計分析本府各機關各類公文收辦情形（如表4），若機關整體公文逾期比率高於5%時，適時行文督促提醒。

表 4：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
99年	4,608,614	78,076	10,643,761	456,728	31,305
100年	4,709,192	63,873	10,666,483	429,549	28,594
101年 (1~7月)	2,681,735	34,521	4,145,645	251,641	18,128

- 2、為考評本府所屬各機關文書管理辦理情形，並加強輔導改進，以提升整體公文處理效能與品質，由本府秘書處、政風處與本會，及今年新加入之人事處

共同組成檢核小組，至本府所屬各一級機關及區公所計 45 個機關進行實地檢核工作，檢核結果：特優機關 7 個、優等機關 29 個、甲等機關 9 個，業提報 101 年 7 月 31 日市政會議，檢核報告並函請各受檢機關檢討改進。

- 3、除透過定期辦理一級機關與區公所公文檢核外，賡續辦理二級機關不定期抽查及專案案件抽查作業，101 年度上半年針對更新處等 7 個去年度本會檢核成績較為不佳之二級機關進行實地複檢作業，另針對勞工局等 4 個專案申請量較高或上次查核缺失較多機關辦理專案案件抽查，各項查核結果均函請受檢機關逐項檢討改進並辦理內部宣導訓練，期有效提升本府整體公文處理效能。

（二）辦理本府文書處理講習

本會每年結合本府秘書處與政風處在公訓處開辦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，灌輸學員完整公文處理作業觀念，並透過教學檔與缺失案例之

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。101 年 5 月之文書講習業於 5 月 2 日至 4 日辦理完竣。

（三）出版品管理

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，參與國家出版獎評選，本府於 101 年 1 月 13 日函頒本府 101 年度參與行政院「第 4 屆國家出版獎－優良政府出版品評選」作業實施計畫，經評選出 35 種本府優良政府出版品，並依規定時程於 101 年 3 月 9 日前完成本府薦送參獎作業。「第 4 屆國家出版獎－優良政府出版品評選」得獎名單由文化部於 101 年 6 月 5 日函發公布，本府榮獲佳作獎 2 項及入選獎 3 項，獲獎名單如下頁表 5：

表 5:「第 4 屆國家出版獎—優良政府出版品評選」本府獲獎名單

序號	獎項	題名	出版機關	類別
1	佳作	臺灣歌謠—我聽 我唱 我寫	臺北市文獻委員會	圖書
2	佳作	發燒的雙年展—政治／ 美學／機制的代言	臺北市立美術館	圖書
3	入選	心與手三部曲—奚淞畫 展	臺北市立美術館	圖書
4	入選	時代之眼—臺灣百年身 影	臺北市立美術館	圖書
5	入選	臺北生活，好樣的！	臺北市政府文化局	圖書

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」服務實績及滿意度

「1999 臺北市民當家熱線」已逐漸為市民熟知，並為本府最簡便、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 101 年 8 月 31 日止，累計已服務 857 萬 3,695 通電話、受理 52 萬 212 件陳情案件與 104 萬 3,463 件派工案件。平均每月服務 17 萬 1,474 通電話、受理 1 萬 404 件申訴案件與 2 萬 869 件派工案件(趨勢圖如下頁圖 1)。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 101 年 8 月 31 日止，服務次數累計

達 8,937 次，成功扮演本府與聽障市民之服務互動橋樑。1999 話務中心自 100 年 3 月起運用互動式語音回應系統（IVR）進行話後滿意度調查，每季調查一次，101 年調查結果為：3 月份滿意度為 89.60%、6 月份為 89.01%(趨勢圖如下頁圖 2)。本會今後將秉持「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。

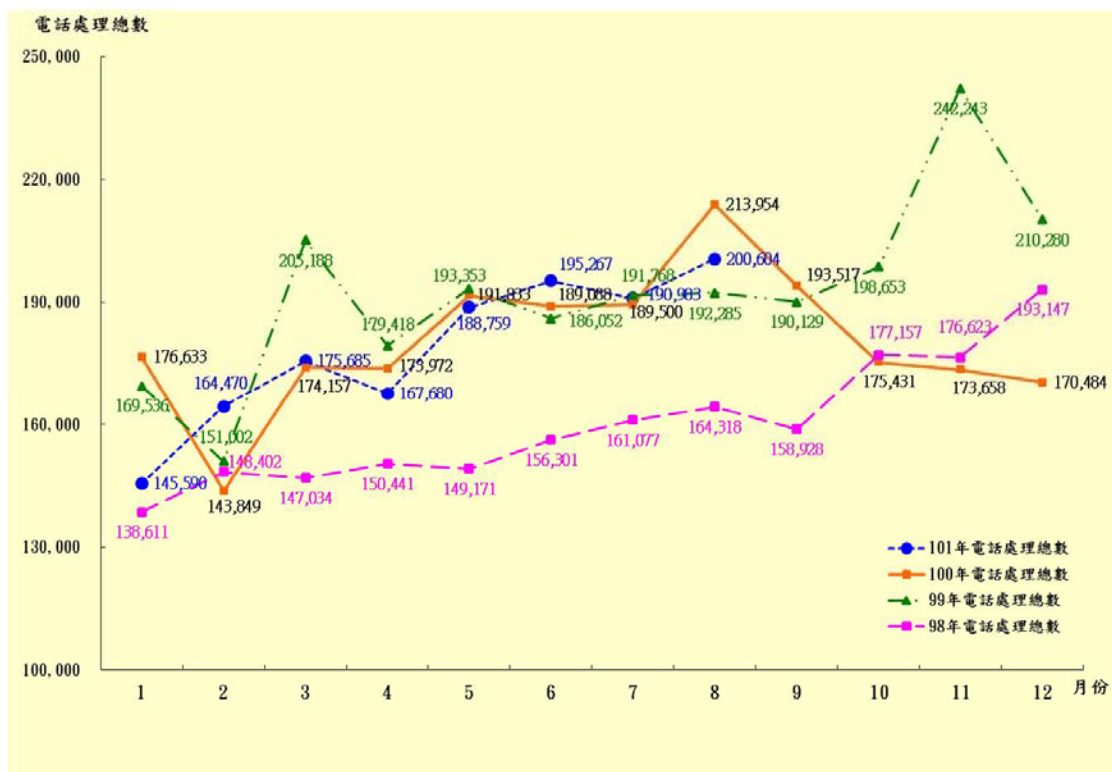


圖 1：98 年至 101 年 8 月每月話務服務量趨勢圖

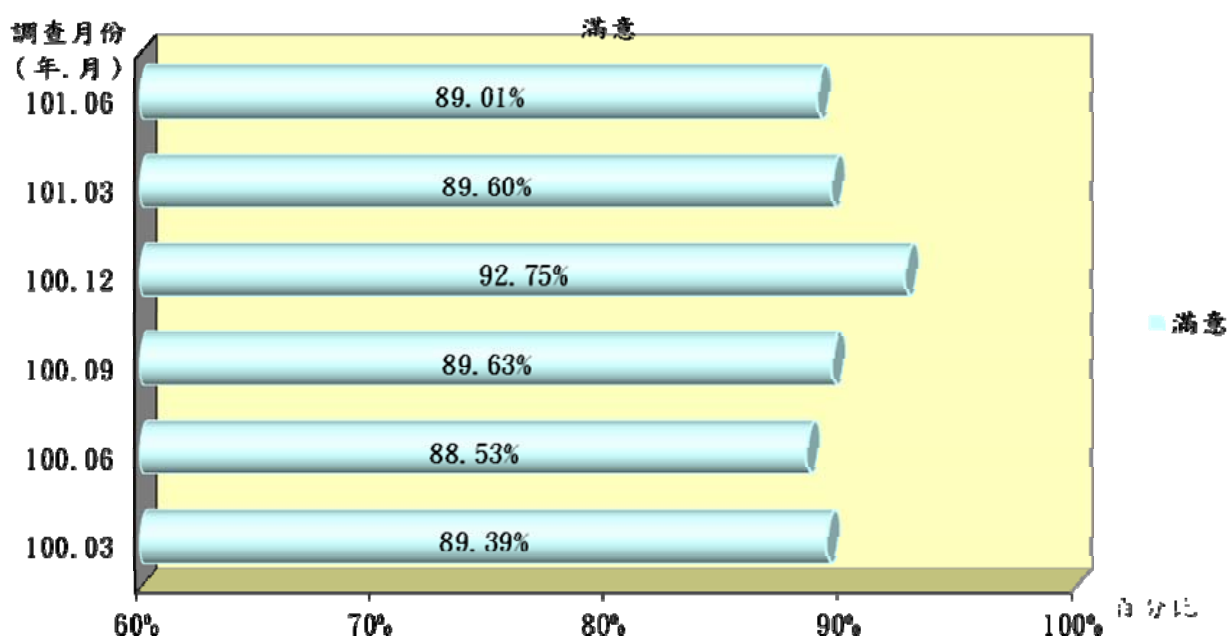


圖 2：100 年 1 月至 101 年 6 月 IVR 話後滿意度趨勢圖

(二)「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，本會業於 100 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 101 年 1 月 1 日至 101 年 8 月 31 日止，已辦理 8 梯次新進人員訓練及 8 梯次在職人員訓練。

（三）1999 派工系統導入地理資訊功能

為持續提升派工案件之處理效率，本會除陸續將派工案件導入地理資訊功能外，並自 101 年 1 月起，統計分析本市違規停車之熱區，並每月提報本府交通會報，供相關權責機關參考及改善。

（四）持續宣導手語視訊服務功能

為讓更多聽障朋友使用 1999 手語視訊服務，本會持續宣導本府 1999 話務中心之手語視訊服務，自 101 年 1 月 1 日至 8 月 31 日止，計服務聽障朋友 4,908 使用人次，較去年同期 1,567 人次已呈現明顯增加情形。

（五）「1999 臺北市民當家熱線」進用視障話務人員

因應 100 年度新頒布之「身心障礙者權益保障法」規定，「1999 臺北市民當家熱線」率先以整體話務服務委外方式，於 101 年聘請 12 位視覺功能障礙者，擔任話務服務人員，除開拓視覺障礙者多元的就業機會外，亦展開政府

話務中心的新營運模式，為增加視覺障礙者就業機會而努力，目前 12 名視障話務服務人員已於 101 年 6 月底訓練完畢，並於 7 月 4 日起試辦營運後，8 月 9 日起正式投入服務，服務項目以勞工權益相關的諮詢服務為主。

參、未來施政重點

一、辦理 102 年市政建設專題委託研究

為促進市政全方位研究及整體發展，找到重要的市政發展議題與發現其策略，本會將於 102 年規劃「本府年度施政計畫機關績效評核可行性研究」、「臺北市市政統計資料探勘及市政決策支援之研究」、「臺北市政府危機管理機制評估-以處理天然災害為例」、「臺北市政府訴願決定案件之分析研究」、「1999 臺北市民當家熱線導入遠距客服可行性之研究」以及「如何訂定小街巷弄商業行為之規範」等研究計畫。研究內容涵蓋精進本府施政計畫績效、市政資料庫的內容探勘、天然災害危機處理、訴願案件分析等，以上研究案將於 102 年進行委託研究，以期提供本府市政推展之具體建議。

二、加大力度加強查證路平專案施工品質

鑒於市民與議員持續高度關注本市道路更新品質與後續之維護，101 年下半年起，本會將加大對路平專案的管考力度，路平專案路段於工程驗收前，將加強派員查證，相關查證結果及改善情形，定期彙整專案簽報市長；另有關瀝青混凝土材料品質是否符合規範，本會亦將持續派員會同政風處無預警於深夜進行抽核，確保工程施工品質。自 101 年 2 月至 101 年 6 月止，經由瀝青材料抽查不合格而達到重鋪標準者，計有大度路、承德路 3 段等 2 條局部路段，業已完成銑刨重鋪，顯示無預警查證的成效，未來此一工作將強力實施。另對於「1999 臺北市民當家熱線」有關「道路坑洞」及「人手孔破損」通報案件地點如屬路平專案竣工路段範圍，亦將列入下半年度查證重點；查證結果除函請或通知相關機關改善並追蹤改善情形外，並適時彙整提報本府交通會報報告，以確保本市道路品質，貫徹路平目標。

三、辦理申請案件檢核作業

為維護民眾申辦案件權益並提升行政效能，本府每年定期辦理各機關申請案件檢核作業，要求各機關持續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，並針對民眾申辦時之反映事項研擬改善作為。101 年度實施計畫已於 101 年 8 月 30 日修正函頒，本年度檢核重點主要在督促各機關配合市政白皮書、本府推動智慧城市建設(續階)綱要計畫、行政院「整合服務效能躍升方案」及其續階方案，持續推動本府各項申請案件結合多元管道據點、減少申辦案件核章數及擴大提供線上換照服務等措施，檢核作業預定於 101 年 12 月底完成。

四、規劃建置 1999 地理資訊系統(Geographic Information System，GIS)

1999 派工系統已於 100 年成功導入地理資訊功能，為能將民眾反映之案件以地理資訊方式呈現，及利用統計圖表分析並呈現案件好發區域，以提供權責機關診斷案件發生原因之參考依據，進而提升處理 1999 派工案件之效率，本會與本府資訊處於 101 年度共同開發建置 1999 地理資訊系統，此系統預計於 101 年 12 月完成建置及開放權責機關使用，以作為行政資源配置及決策

時之參考。

五、新增 1999 手語視訊公共服務點

為讓聽障朋友更便利使用 1999 手語視訊服務，目前本會在 46 處為民服務機關設有手語視訊服務設備，供聽障朋友使用，為擴大本項服務之範圍，本會已規劃在圖書館、美術館、身障會館、聯合醫院院區、捷運站、旅遊服務中心等處增設 27 處服務點，未來將服務更多聽障朋友。

肆、結語

為建立一個有效率、高效能、資訊化的政府，如何以前瞻的規劃、專業的研發、覈實的管考與民眾至上的為民服務理念，致力推展研考工作，是本會全力以赴的目標與信念，亦正是本會的當責。未來我們對外將更加掌握民意，對內則將與各局處更加密切合作，善盡研考會的職責，監督市府團隊施政腳步，落實政策目標，以建構便民、效率、創新、尊重的城市價值與促進民眾福祉。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！