

臺北市議會第11屆第3次大會

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 魏國彥

中華民國 101 年 4 月

# 目錄

壹、前言.....	1
貳、100 年度下半年重要施政成果.....	2
一、計畫作業.....	2
(一)辦理本府「101 年度施政計畫」編審作業.....	2
(二)辦理「本府公共工程中程計畫(102~105 年度)」編纂工作.....	2
(三)辦理本府所屬市營事業機構 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
二、研究發展.....	4
(一)辦理年度研究發展計畫先期審查作業.....	4
(二)辦理市政建設專題委託研究.....	5
(三)辦理本府民意調查.....	6
(四)辦理「市長信箱」電子信件作業.....	6
三、管制考核.....	6
(一)辦理年度施政計畫管制考核工作.....	6
(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.....	7
(三)列管「治安、公安、消安」會報指裁示事項.....	8
(四)列管市政會議市長指示事項.....	8
(五)列管監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件.....	9
(六)追蹤列管議員質詢案件.....	9
四、為民服務及行政革新.....	10
(一)辦理本府「政府服務品質獎」評審工作.....	10
(二)辦理本府為民服務工作不定期查證與電話禮貌測試.....	11
(三)推動本府創意提案會報制度.....	11
(四)辦理人民陳情案件滿意度調查.....	12
(五)辦理申請案件檢核作業.....	13
(六)辦理非臨櫃申請案件滿意度調查.....	13
(七)辦理本府各機關網路申辦考評作業.....	14
(八)推動本府所屬各機關提升研考作業品質加強措施.....	15
五、公文管理.....	15
(一)辦理公文評核作業.....	15
(二)辦理本府文書處理講習.....	17
六、持續提升「1999 臺北市民當家熱線」服務品質.....	17

(一)「1999 臺北市民當家熱線」話務人員教育訓練.....	17
(二)持續推動「1999 臺北市民當家熱線」服務 .....	18
(三)導入地理資訊系統 (Geographic Information System, GIS) 功能.....	20
<b>參、未來施政重點 .....</b>	<b>20</b>
一、因應行政院組織改造之研究 .....	20
二、賡續辦理營業暨非營業基金考評，完善基金自主管理功能 .....	21
三、辦理 101 年市政建設專題委託研究 .....	21
四、查證及管考路平專案道路更新銑鋪後維護情形 .....	22
五、持續加強本府研考業務聯繫 .....	23
六、持續推動公文線上簽核作業 .....	23
七、推動政府出版品授權及電子化 .....	23
八、「1999 臺北市民當家熱線」進用視障話務人員.....	24
<b>肆、結語.....</b>	<b>24</b>

## 圖目錄

圖 1：98 年至 100 年每月話務服務量趨勢圖 .....	19
圖 2：100 年度 IVR 話後滿意度調查結果 .....	19

## 表目錄

表 1：監察院所提糾正等案件統計一覽表 .....	9
表 2：本府 100 年度「政府服務品質獎」實地評審結果一覽表 .....	10
表 3：本府各類公文處理總件數統計表 .....	16

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第 11 屆第 3 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，謹此誠摯敬致謝忱！

## 壹、前言

臺北市近年來在文化、教育、衛生、科技、經貿與國際交流上的成就、能量、形象和活力，逐步累積成為臺北都會的城市價值，也提升了民眾生活品質。研考會秉持一貫市府政策幕僚之使命，以落實優質市政治理為總體目標，執行研究、規劃、管制及考核等工作，並協調聯繫各局處執行業務、監督各環節運作，以各項組織診斷為基礎，提出政策評估與建議。

國彥自擔任研考會主任委員以來，積極汲取外聘研考委員與市政顧問所提供之建言，並與研考會同仁戮力同心，**掌握政策方向、研析擘劃本市市政策略藍圖**，以便民、服務、創新、尊重為基本價值，提升各項市政品質。爾後，國彥期望本會持續厚實市

政研發與管考量能，滿足市民需求，提升各機關治理能力、精進管理效能、展現本市城市競爭力，並促進本市永續發展。

謹此，國彥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、100 年度下半年重要施政成果

### 一、計畫作業

#### (一) 辦理本府「101 年度施政計畫」編審作業

為整體展現本府 101 年度市政業務推動內容，本會函請本府各機關依據 101 年施政綱要研擬 101 年度施政計畫(草案)，並配合 101 年度地方總預算審議結果進行修正。本會業已彙編各機關修正結果並於 100 年 8 月 30 日經本府第 1644 次市政會議通過，100 年 8 月 31 日函送 貴會審議，100 年 12 月 21 日行文本府各機關依據 貴會預算審查結果修正。

#### (二) 辦理「本府公共工程中程計畫(102~105 年度)」編纂工作

本府公共工程中程計畫為市政建設主要藍

圖，亦為市政之導航程式，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，已於 101 年 3 月彙整完畢，刻正報府核定中。

### (三) 辦理本府所屬市營事業機構 99 年度績效考評作業

本府所屬市營事業 99 年度績效受考評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(聯合開發基金)等 4 個機構。考評作業於 100 年 5 月 13 日開始，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，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，並評定其經營績效。考評工作業於 100 年 5 月 25 日完成，考評報告於 100 年 9 月行文各市營事業單位。

#### (四) 辦理本府所屬非營業基金99年度營運績效考評作業

本府所屬非營業基金 99 年度營運績效考評作業於 100 年 5 月 10 日至 100 年 5 月 31 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。本案考評報告於 100 年 9 月已行文發送各基金管理機關。

## 二、研究發展

#### (一) 辦理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 年度本府各機關研究發展計畫已由財政局、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，其中委託研究共計 25 案，自行研究共計 79 案。另 102 年度本府各機關研究發展計

畫，本會自 101 年 3 月 31 日起，將陸續辦理相關彙集及審查作業。

## (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，以前瞻性及跨局處綜合業務之議題為優先考量。本會 100 年度委託研究案共計 7 案，其中「花博志工經濟分析之研究」、「促使臺北市成為綠色能源產業發展重鎮策略研究」、「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 4 案已於 100 年完成，另「臺北市政府 1999 資料探勘及決策支援之研究」、「臺北市西區觀光文化行動導覽」及「臺北市遊民輔導計畫研究」等 3 案，已於 101 年第一季辦理期末報告審查作業。

### (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知曉度及滿意度調查，以作為本府施政參考。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 年辦理「民意調查教育訓練班」，共 2 期，總計 59 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。

### (四) 辦理「市長信箱」電子信件作業

臺北市政府「市長信箱」係透過網際網路提供民眾意見表述的平臺，本會負責列管本府各機關之辦理情形，並按季提報本府市政會議。100 年「市長信箱」總收件數為 8 萬 4,048 件，每件平均處理天數為 4.38 天。

## 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；每兩個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

100 年度本府各執行單位共計提出 53 項工作計畫，本會於 100 年 11 月下旬至 12 月上旬完成初評作業，行政院交通部則於 101 年 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」之成效。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追蹤各機關辦理情

形。

### (三)列管「治安、公安、消安」會報指裁示事項

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指(裁)示事項進行列管，除依指(裁)示事項內容督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) 列管監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件

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 年對監察院所提糾正、調查及函轉陳情案件統計一覽表(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	總計
列管件數	138	245	514	569	451	1917

## (六) 追蹤列管議員質詢案件

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，本會並依「臺北市議會市政總質詢、市長施政報告(含專案報告)及部門質詢作業流程」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 貴會備查。

#### 四、為民服務及行政革新

##### (一)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。本府已推薦100年度評獎優勝機關：臺北市自來水事業處、松山區公所、文山健康服務中心、臺北捷運公司、工務局與水利處（聯合參評）、環保局及都更處等7個機關，代表本府參加行政院第4屆政府服務品質獎。100年度考評結果如表2。

表 2：本府 100 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	5	15	20
服務規劃機關	3	7	10
合計	8	22	30

備註：圖書館獲選為100年度第一線服務機關特優，惟已於98年度獲行政院第1屆「政府服務品質獎」殊榮，故本年度不予推薦。

## (二)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、區公所及本府專線電話共進行241個機關(528通)的電話禮貌測試，每季測試結果於提報市政會議後，行文各受測機關檢討改進。另100年度亦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」及「營運管理類」等機關，並增加現場查證體育處委外經營之12區運動中心。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)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，且融入本府人事處有關破格獎勵方式建議案，經研擬本府創意提案會報實施計畫，自96年7月1日開始施行，並逐年修訂計畫以臻完善。100

年度本府創意提案會報推薦提案數合計 109 案（創新獎 36 案、精進獎 48 案、點子獎 25 案），獲獎提案數合計 25 案（創新獎 4 案、精進獎 10 案、點子獎 11 案），除於市政會議中公開頒獎，亦辦理分享會，邀請各機關同仁觀摩學習。

#### （四）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 7 月至 12 月回收之滿意度調查表總計有 1,829 件，第 3 季為 935 件、第 4 季為 894 件。其中，民眾表示滿意之件數共有 951 件，佔回收件數之 52.0%。民眾表示尚可或未勾選者有 200 件，佔回收件數之 10.9%。民眾表示不滿意之件數有 678 件，佔回收件數之 37.1%。

## (五)辦理申請案件檢核作業

本府為維護民眾申辦案件之權益，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。

100年9月至10月，本會檢討並持續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；另新增加強重大市政服務資訊之整合、推動與超商合作之便民服務2項推動重點。經100年11月檢討核定後計有28類1,212項申請案件，並於101年1月1日起全面更新及公告實施。

## (六)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，並由該機關以首長信箋方式回復民眾。

100年7月至12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1,107件，第3季為573件、第4季為534件。其中，民眾表示滿意之件數有1,035件，佔回收件數之93.5%，不滿意之件數有64件，佔回收件數之5.78%。

#### (七)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。

## (八)推動本府所屬各機關提升研考作業品質加強措施

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，進行市政研考業務交流及重要研考業務資訊宣導；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、健全本府研考體系與增進研考人員專業知能。

## 五、公文管理

### (一)辦理公文評核作業

每月依一般公文、專案案件、申請案件、陳情案件及行政救濟案件等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12月31日止，本府計處理一般公文470萬9,192件、專案案件6萬3,873件、申請案件1,066萬6,483件、陳情案件42萬9,549件、行政救濟案件2萬8,594件(如下頁表3)。

表 3：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	4,709,192	63,873	10,666,483	429,549	28,594

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係採「全面檢核」及「複檢輔導」二年輪流交互運作方式辦理。100年度係辦理複檢輔導作業，針對99年度檢核成績列甲等（含）以下之14個機關辦理複檢，並已於100年5月16日至25日辦理完畢。另為持續加強本府二級機關公文檢核輔導，100年度本會於8月31日至9月14日間至更新處等10個二級機關進行輔導及實地檢核。而專案案件檢核部分，100年第2次專案檢核作業於100年10月24日至27日間前往勞工局等5個機關辦理完竣，各項查核結果並函請受檢機關逐項檢討改進、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。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。

## 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100年1月1日推動至100年12月31日止，已辦理12梯次新進人員訓練及4梯次在職人員訓練。

## (二)持續推動「1999 臺北市民當家熱線」服務

「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 100 年 12 月 31 日止，累計已服務 714 萬 4,657 通電話、受理 43 萬 10 件陳情案件與 83 萬 6,831 件派工案件。平均每月服務 17 萬 111 通電話、受理 1 萬 238 件申訴案件與 1 萬 9,925 件派工案件，趨勢圖如下頁圖 1 所示。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 12 月 31 日止，服務次數累計達 4,029 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，100 年調查結果為：3 月份滿意度為 89.39%、6 月份為 88.53% 9 月份為 89.63% 12 月份為 92.75%(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。

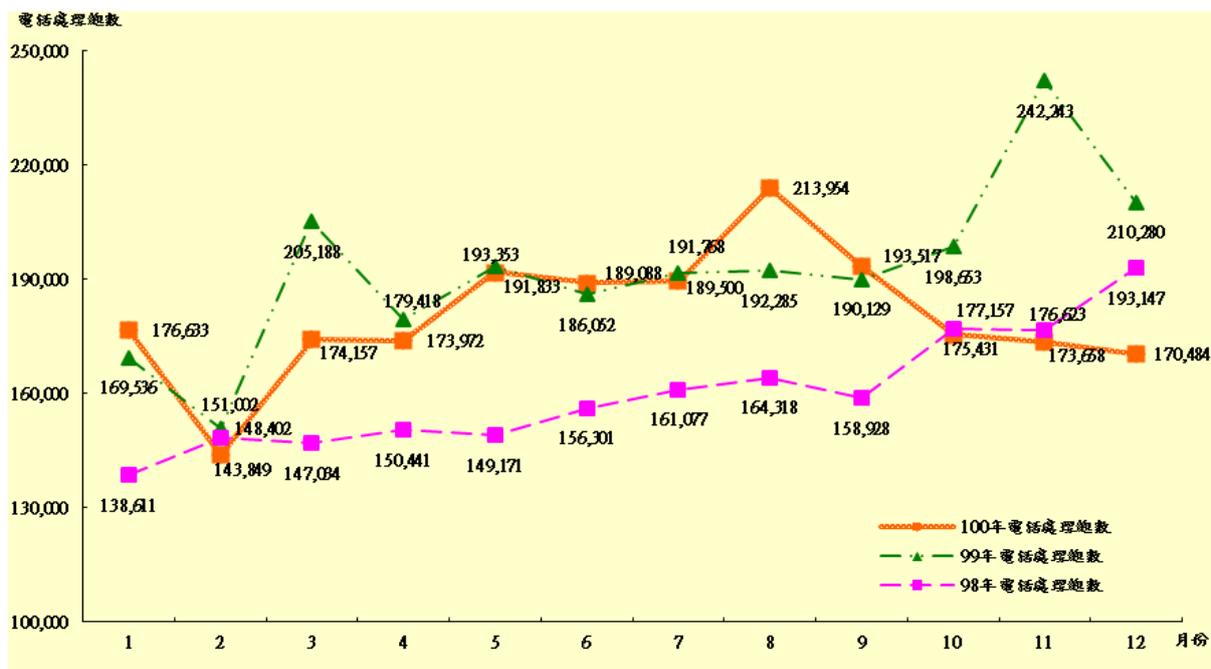


圖 1：98 年至 100 年每月話務服務量趨勢圖

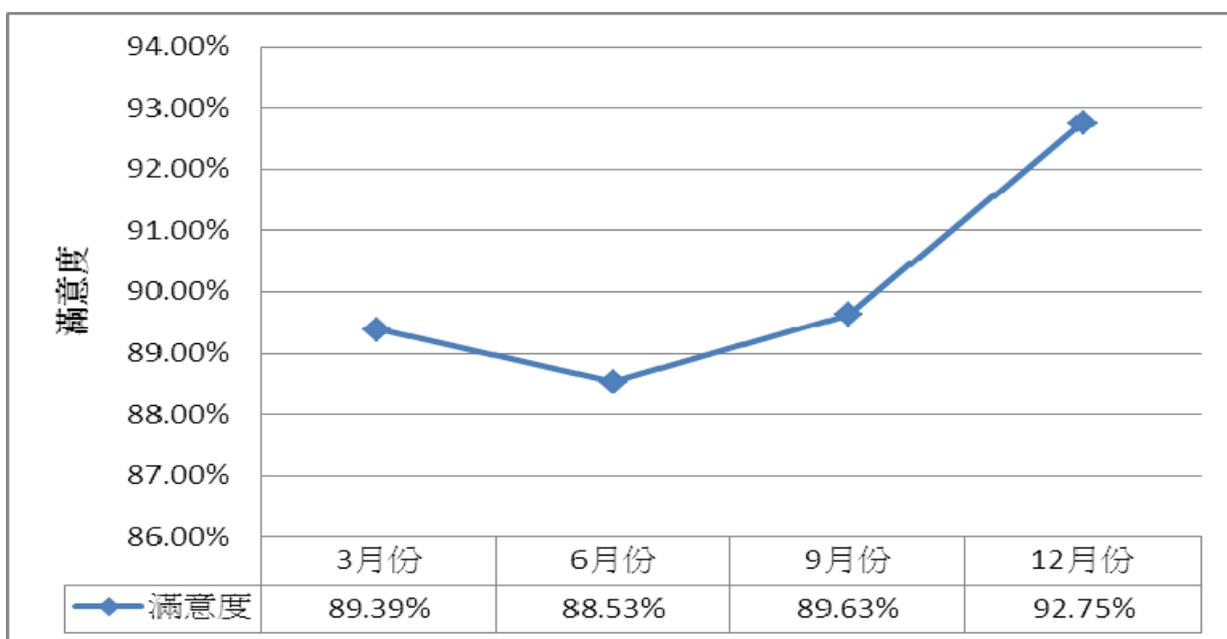


圖 2：100 年度 IVR 話後滿意度調查結果

### (三) 導入地理資訊系統 ( Geographic Information System, GIS) 功能

1999 派工案件已於 100 年度由本府資訊處協助開發導入地理資訊系統 (GIS) 平台功能，並於 100 年 9 月起由話務人員於受理與交通有關之「違規停車處理」、「交通號誌不亮申報修復」及「交通號誌損壞、傾斜」等 3 項派工案件時，同時在地理圖資標示案件所在之地理座標，此系統將能明確顯示市民多次反映之地點與事項，及提供各項決策之參考。另其餘之 17 項派工案件預計於 101 年逐一上線。

## 參、未來施政重點

### 一、因應行政院組織改造之研究

本會於 101 年度將進行「因應行政院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」委託研究案，搭配此一研究案，本會將與本府各相關局處配合研究時程，舉辦深度訪談、焦點團體座談以及跨局處會議等，研究如何因應行政院組改，檢討並提出本府未來業務與組織調整內容，以革新市政，提

供市民更週全的服務。

## 二、賡續辦理營業暨非營業基金考評，完善基金自主管理功能

為評核及提升市營事業及非營業基金之整體績效，本會每年度辦理「市營事業機構經營績效考核」及「非營業基金營運績效考核」，已建立起適當監督機制，未來將透過考核機制持續建議各基金適度提升績效指標之挑戰度，並加強基金自主管理績效及評估，使市府整體資源發揮最佳之效益。

## 三、辦理 101 年市政建設專題委託研究

為提供市政建設推動參考，本會 101 年度將辦理「因應行政院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」、「『1999 臺北市民當家熱線』視障話務人員職務再設計之研究」、「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」以及「臺北市智慧資本盤點與創新策略長期

發展研究」等。研究內容涵蓋本市為因應行政院各部會整併及業務移撥之分析、確保「1999 臺北市民當家熱線」諮詢性電話之服務品質規劃、有效調整本市友善生養環境之政策方向研究、本府各機關各項年度考評信度分析、研擬本府政府出版品逐步推動數位化相關措施、針對本府公有不動產資源之宏觀前瞻規劃以及盤點本市智慧資本研擬發展建議等。以上各案刻正進行相關行政作業程序。

#### 四、查證及管考路平專案道路更新銑鋪後維護情形

路平專案為本府重大施政要項，為能提供市民舒適及安全的用路環境，本會對於更新銑鋪後之道路，於工程驗收前加強查證，藉以保障工程品質，並將查證結果及改善情形，每月彙整專案簽報市長。另對於「1999 臺北市民當家熱線」有關「道路坑洞」及「人手孔破損」派工案件之通報地點如屬路平專案竣工路段範圍，亦將列入重點查證。查證結果除函請或通知相關機關改善並追蹤改善情形外，亦適時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。

## 五、持續加強本府研考業務聯繫

於 100 年已辦理 3 梯次高階研考主管之研考業務聯繫會報，邀集本府各一級機關高階研考主管參與，進行重要研考業務議題宣導及提案討論。另自 100 年 8 月至 12 月，本會與本府一級業務機關進行 10 場市政研考交流會議，除增進彼此工作上之聯繫，並針對未來市政發展策略、研考業務推展重點及跨局處整合規劃案等議題，共同交流研討。未來將賡續規劃辦理研考業務聯繫會報及市政研考交流會議，透過機關所提研考業務提案，達成有效互動交流及提升研考作業品質之目標。

## 六、持續推動公文線上簽核作業

本會將依行政院電子公文節能減紙推動方案，於本府 101 年度推動公文處理成效實施計畫中，納入機關推動公文線上簽核及提升公文處理效率績效指標，以強化本府提升行政效率之目的。

## 七、推動政府出版品授權及電子化

為提升本府出版電子化能力並推動出版品後續加

值利用，宣導本府各機關於出版品製作時，應儘量取得著作財產權或最大範圍利用之授權，如統計年報、議事紀錄、法令彙編、研究報告等類型之出版品，建議以數位方式或隨選列印（POD）方式出版，直接出版電子書，或減少紙本出版，除了方便查找資料外，亦可節省紙本印刷、運輸與倉儲成本，更有助於環保。

#### 八、「1999 臺北市民當家熱線」進用視障話務人員

因應今年度新頒布之「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，將於 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。

#### 肆、結語

臺北市正以國際主流城市之姿，躋身全球標竿城市之列，而臺北市的人文、科技、產業、經貿等成就，已然成為先進城市模式。未來，國彥與本會同仁繼續善盡研究、發展與考核等各項權責，監督、審視市府

團隊施政作為，促進城市永續發展。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！