

臺北市議會第11屆第1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 4 月

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第 11 屆第 1 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

在全球化的浪潮中，城市的角色越顯重要，但同樣面對全球環境瞬息萬變、科技日新月異，城市的治理亦必須面對新情勢與新挑戰。一直以來，研考會擔任市府首要幕僚，透過規劃、研究、管制及考核等工作，協調各局處業務執行、監督各環節運作、提供政策評估建議，與本府各機關共同落實市長施政，期望提供市民美好生活，打造一個展現卓越、盡善盡美的臺北市。

在市長第二任期國彥有幸擔任研考會主任委員一職，並在多位前賢優良經驗傳承下，帶領研考會同仁戮力打拼，發揮研考精神，擘劃本市長期發展趨勢，研擬並落實本府中程及年度施政計畫。並借重外聘之研考委員與顧問為本府市政建設與管考提供建

言；透過民意調查、市長信箱及 1999 臺北市民當家熱線等管道瞭解民意動向與意見，作為政策修正參考；以靜態與動態的管考作業，監督市政資源合理運用，督促各機關行政效能，提升為民服務品質。爾後，國彥期望本會持續以市府研發與管考的角色，體察民眾感受，協助各機關落實各項市政建設工作，期以精進市府團隊的執行力，提升本府城市治理之量能。

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，扼要報告如後，敬請 指教！

貳、99 年度下半年重要施政成果

一、計畫作業

(一)辦理本府「100 年度施政綱要暨施政計畫(草案)」編審作業

本會於 99 年 1 月 29 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 100 年度施政計畫重點，經本會彙編並於 99 年 4 月 6 日於本府第 1571 次市政會議討論通過後，正式編印本府「100 年度施政綱要」，作為本府各一級機關據以編列 100 年度概算及施政計畫

之參考，同時於 99 年 4 月 12 日函送行政院與中央機關。此外，於 99 年 3 月 1 日發文本府各機關依據「臺北市府各機關年度施政計畫編審要點」研擬 100 年度施政計畫(草案)，並將配合 100 年度施政計畫及預算審議結果進行修正，業經本府 99 年 7 月 20 日第 1586 市政會議審議通過，並配合本府(主計處)地方總預算，於 99 年 7 月 27 日，送請 貴會審議。

另本府 100 年度施政計畫正式本修訂作業，業於 99 年 11 月 5 日行文本府各機關依據 貴會預算審查結果修正，並於 100 年 2 月 8 日簽奉市長核定發布實施。

(二)辦理「本府公共工程中程計畫」100 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 100 年度預算審議，本會爰進行「公共工程中程計畫」100 年度複評作業，於 99 年 4 月 20 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 98 年度績效考評作業

98 年度考評作業由本府考核小組(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)，會同府外學者專家分別至捷運公司等 4 個事業機構，就其初核書面報告實施查證，評定其經營績效，同時檢視上年度本府考核小組所提改進建議事項之辦理情形。全案經彙整業於 99 年 7 月 28 日簽奉市長核可，並於 99 年 8 月 6 日將正式報告書行文各單位，做為未來業務執行改進之參考。

(四)辦理本府所屬非營業基金 98 年度營運績效考評作業

98 年度非營業基金營運績效考評作業於 99 年 4 月 14 日至 99 年 4 月 23 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 98 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。彙整之考評報告於 99 年 7 月 29 日奉府核定，已行文發送予各基金管理單位。

(五)宣傳「臺北市長期發展綱領」作業

為進一步宣傳本市長期發展綱領所規劃之願景與內容重點，週知市民大眾，俾產生共識，以利結合民間力量，加速建設進行，本會奉指示規劃研訂「臺北市長期發展綱領」摘要版，業於 99 年 10 月 29 日簽奉市長核可後印製，於 99 年 11 月上旬起對外發送。

二、研究發展

(一)年度單位預算暨附屬單位預算之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，由本府財政局、主計處及本會每年針對所屬各機關研究發展項目共同實施先期審查作業。100 年度各機關暨附屬單位研究發展計畫已於 99 年 5 月 13 日由本府財政局、主計處及本會專案小組先期審查在案，單位預算研究發展項目

審查通過 26 案，其中委託研究 13 案，自行研究 13 案。另附屬單位預算研究發展項目審查通過 57 案，委託研究 2 案，自行研究 55 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 99 年度委託研究案共計 5 案，其中「公共服務設施採 BOT 開發之適切性分析」、「1999 話務人員工作職能與服務品質提升之研究」、「縣市升格後北臺區域治理之研究」、「臺北市攤販管理與取締問題之研究」、「提升臺北市未來老人生活機能之研究」等 5 案皆已完成期末報告審查。

(三)辦理本府民意調查

為確實掌握民意動向，本會 99 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 99 年 7 月 26 日至 8 月 3 日辦理「民意調查教育訓練班」，共計 35 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。99 年 7 月至 12 月「市長信箱」電子信件總收件數 6 萬 339 件，每封信件平均處理天數為 3.31 天。

三、管制考核

(一)年度施政計畫管制考核工作

- 1、施政計畫為市政建設之藍圖，為貫徹施政目標之達成，本會對本府重要施政計畫，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。為有效推動計畫，經選項列管者，除事前審查作業計畫與綱要進度表外，計畫執行期間更進行定期（期中及期末）與不定期實地查證，遇有機關因橫向聯繫不足發生執行障礙，則立即主動參與溝通協調（或簽請本府副秘書長以上層級

主持協調會議)，以切實掌握計畫執行之進度與效率。另為確保計畫品質與激勵士氣，於年終時進行各項列管計畫成效考評作業，以了解各項計畫的執行績效，並予執行機關與人員適時之獎懲。

2、100年度本府施政計畫共計選項列管76案，本會每2個月就各案執行情形，彙整統計分析後提報市政會議。並依市長指示，自98年起，由二位副秘書長於每次本會提報市政會議前，先行針對新增落後案件及落後幅度擴大達3%之案件，召開會議，檢討原因，並排除執行障礙。另針對未列入府管計畫之重要業務，本會亦依市長指示進行專案列管，並研提改善意見或提出預警，使主辦機關能適時研擬有效因應對策，避免問題發生，並解決困難。

(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

1、行政院為促使我國交通秩序有效改善、進而減少交通事故，保障人民生命財產安全，創造安全便利之交通環境，頒佈「道路交通秩序與交通安全改進方案」，分別從強化道安組織功能與管考作

業、加強道路交通事故防治、加強道路交通工程設施與管理、強化公路監理執行與管理、加強道路交通執法、加強道路交通安全教育與加強道路交通安全宣導等方面加以推動與執行。

2、針對本府各機關執行第10期院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」，99年度本府各執行單位共提出45項工作計畫，計畫執行期間除透過管考機制追蹤各機關辦理情形外，本會已於99年11月下旬至12月上旬完成初評作業，邀請學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，評估各計畫實施成效，俾利交通部年度考評時，為本市爭取佳績。另100年度本府各執行單位共提出53項工作計畫，業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。

3、另本會為強化交通會報功能，除於各年初與交通局等相關機關研提歷次會議報告案與提案議題，並於歷次會議前分析各項議題及市長信箱熱門話題，作為相關幕僚作業分析及會報主席指（裁）示參考建議。本會亦於會議後追蹤管制指

(裁)示辦理情形，並透過平時查證及年中、期末考評，強化執行成果。

(三)「治安、消安、公安」三安列管

- 1、本會本於市長幕僚機關的角色，積極參與「治安、消安、公安」之各項專案會議，除協助主政機關會前議題規劃、會中重要裁(指)示之幕僚作業外，針對會後主席重大裁(指)示辦理情形進行管制追蹤(包括現場查證機關辦理情形)，以確保各項議題之執行。
- 2、「治安」列管作為方面，為隨時掌握治安趨勢變化，加強府內相關局處橫向聯繫及縱向整合，透過每月召開的「治安會報」督促落實「治安零容忍政策」，要求警察同仁同理民眾的感受，與民眾身家性命財產有關之大小案件，均應以偵辦重罪之方式予以重視與積極偵辦。另對本市警政績效考核，將以各主要犯罪類別發生數的降低比例、破獲率的提升比例及民眾對各分局的滿意度調查結果為主要依據。
- 3、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」，對各類場所建築物及超高大樓

進行建築、消防安全設備抽檢。本會對於上述作業，以及「建築安全管理」、「消防安全管理」、「衛生安全管理」、「營利事業管理」、「勞工安全衛生管理」及「校園安全管理」之辦理情形，每雙月均要求各主管機關，於本府「維護公共安全督導會報」中提出執行成效報告；並依市長指示，追蹤管制各子方案計畫項目執行情形。

4、為強化本府防災管理之能力，本會參與檢討本府各機關災害現場處理機制及作為。

(四)列管市政會議市長指示事項辦理情形

為使各機關有效落實市長重大政策指示，本會針對每周市政會議市長指(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)列管監察院糾正、調查、陳情案件

為加強管制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，本會特針對該等案件予以追蹤管制，督促權責機關迅速處理。除

即時對逾期未答復案件予以稽催外，並按季將已逾答復期限案件簽報機關首長核閱。對屢催未復案件，本會適時進行調卷分析追究延壓責任，以使各機關確實處理。

(六)追蹤管考議員質詢案件

為敦促本府各機關對於議會總質詢、市長專案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，於下次大會開議前，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，99年2月修訂「函頒本府年度服務品質獎考評實施計畫」，據以推動執行本府99年度各機關為民服務工作之績效考評作業。本會於99年上半年執行為民服務工作不定期現場考核及電話服務禮貌測試之「平時考評」，下半年辦理「年度考評」，考評作

業於99年8月至11月間分兩階段（書面初審與實地評審）完成，考評結果於99年11月18日專案簽核。第一線服務機關第二階段受評機關數有21個，特優6個、優等15個；服務規劃機關第二階段受評機關數有10個，特優2個、優等8個，本會已擇優推薦聯合醫院、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。

2、辦理本府為民服務工作不定期查證與電話禮貌測試

99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。另99年7月16日至23日至本市11個委外運動中心進行不定期現場查證，相關查證結果於99年8月3日提報市政會議，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年度修訂計畫業於99年2月23日函頒各機關。99年度創新獎及精進獎第2次初審作業，業於9月17日辦理完竣，審定入圍提案計有15件。併同第一次初審入圍提案24件，計有39件提案，業於99年10月進行說明會評審，並經99年10月29日審定14件獲獎提案（創新獎計有8件，精進獎計有6件），相關結果於99年11月23日提報市政會議。另有關點子獎部分，99年下半年點子獎推薦提案計有4件，業於12月14日辦理審查會議，優等從缺，佳作1件。

（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。依99年7月至12月回收之人民陳情案件處理情形滿意度調查表總計有1,839件。其中，民眾表示滿意之件數有836件，佔回收件數之45.5%。民眾表示尚可或未勾選者有213件，佔回收件數之11.6%。民眾表示不滿意之件數有790件，佔回收件數之42.9%。

(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四項。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。

(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。99年7月至12月回收之申請案件處理情形滿意度調查表總計有6,046件。其中，民眾表示滿意之件數有5,758件，佔回收件數之95.24%。民眾表示不滿意之件數有265件，佔回收件數之4.38%。

(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99年度提升政府服務品質實施計畫」於99年7

至9月針對73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

1、統計分析本府各機關公文收辦情形

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99年6月1日起至99年12月31日止，本府計處理一般公文272萬8,685件、專案案件3萬8,722件、申請案件643萬4,748件、陳情案件26萬8,505件、行政救濟案件1萬8,415件。

2、辦理本府公文檢核

為簡化本府公文處理成效檢核作業，獎勵表現績優機關，並落實對公文處理成效執行有待加強機關之督考作業，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。99年度係進行「全面檢核」，受檢機關計有45個，本府檢核小

組業依排定時程完成受檢機關實地檢核作業（檢核期程為99年5月3日至6月10日）。檢核結果評定特優之機關計8個，優等機關計24個，甲等機關計11個，乙等機關計有2個。

另，為持續加強本府各二級機關公文檢核輔導，本會於99年8月19日至9月21日間，針對97年度與98年度本會檢核成績未達80分者，與新成立之大地工程處等9個二級機關，進行公文時效管制實地檢核作業，依檢核結果促請受檢機關改正缺失，並請其上級機關加強後續輔導。至於重點專案檢核部分，本會亦於99年10月21日至27日間，派員至專案案件公文件數或申請比率較高、前次檢核缺失較多之二級機關進行實地調卷查(複)核，包括警察局中山分局、勞動檢查處、都市更新處與捷運局中區工程處等，期有效提升本府整體公文處理效能。

（二）出版管理

99年3月22日辦理本府「99年參與行政院舉辦之優良政府出版品遴選」工作，由學者專家及本府相關局處組成「本府優良政府出版品遴選小

組」，本次共選出35種本府優良政府出版品，參加行政院舉辦之「第二屆國家出版獎」評選，計有6種出版品獲選「第二屆國家出版獎—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

「1999臺北市民當家熱線」自97年7月3日上線以來，已逐漸成為市民熟知，且最簡便、迅速的市政溝通平臺。截至100年2月28日止，累計已服務529萬8,834通電話，受理31萬1,176件陳情案件，與58萬2,760件派工案件，平均每月服務16萬5,588通電話，受理9,724件申訴案件與1萬8,211件派工案件。依據本會99年5月辦理的民意調查則指出，「1999臺北市民當家熱線」的市民知曉度為73%，且有高達79%的來電民眾對1999市民熱線的服務感到滿意。另外，「1999臺北市民當家熱線」更於99年6月榮獲香港亞太顧客服務協會頒發之「亞太傑出顧客關係服務獎---最佳公共服務獎」的肯定，顯示出「1999臺北市民當家熱線」的優化工作已達成原訂目標，且不論在質與量上皆有顯著的績效表現。

參、未來施政重點

一、提升臺北國際競爭力

「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，如經濟學人亞洲綠色城市評比，本市自來水漏水率部分仍需努力。因此，本會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，以積極、進取之態度檢討改進本府弱勢表現之項目，以提升本市國際排名。

二、辦理 100 年度市政建設專題委託研究

為提供市政建設推動參考，本會 100 年度將

辦理「臺北市政府 1999 申訴案件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」、「促使臺北市成為綠色能源產業發展重鎮策略研究」及「花博志工經濟之研究」等；研究內容涵蓋探勘分析 1999 申訴案件資料；結合行動載具規劃觀光文化導覽；研擬本市綠能產業發展策略，並探討花博志工服務成本效益，各案現已進行相關行政作業中。

三、列管市長市政白皮書

為讓市長第二任期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，經市長核定後總計有 319 項，除交由各機關納入短中期施政計畫中積極辦理外，將由本會每季追蹤彙整各篇辦理情形後簽報市長。

四、協助辦理區里發展座談會

為增進市長對基層的了解與溝通，由本府民政局主政持續推動「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，本會依市長指示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。

五、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 月推動申請案件告知單標準化作業，及擴大提供民眾申辦進度資訊。100 年 6 月將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，以擴大本府業務服務據點。

六、增訂本府暨所屬各機關處理人民陳情案件注意事項之檢舉案件作業機制

基於本府 1999 臺北市民當家熱線及各機關受理民眾檢舉案件日益增多之考量，於 100 年 3 月 18 日修正函頒「本府暨所屬各機關處理人民陳情案件注意事項」，針對檢舉案件之明確定義、行政程序、處理時限及認定原則等作業機制加以訂定，以統一規範本府各機關受理民眾舉發特定對象違反法令案件之相關行政作為。

七、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，由本會組成初評工作小組先行初審，再由評選委員會就初審結果進行複評作業，並擇優薦送行政院參與「國家出版獎－優良政府出版品評選」；另評選小組則由往年之府內（觀傳局、文化局、本會同仁）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，由本人擔任召集

人，並邀請府外專家學者 5 至 7 人擔任評選委員。

八、推動「1999 臺北市民當家熱線」服務品質提升專案及擴大手語視訊服務

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。另外，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，統計至 100 年 2 月 28 日止，已有 303 位聽障朋友使用過本項服務，且服務次數達 3,348 次。本府 1999 話務中心預計自 100 年 5 月 1 日起，延長 Skype 服務時間至例假日，服務時間將調整為於每日上午 9 點至下午 6 點，以進一步嘉惠聽障民

眾。

九、參與行政院「政府服務品質獎」及香港「傑出顧客關係服務獎」評選

本府「1999 臺北市民當家熱線」業已入圍第三屆「政府服務品質獎」決審機關名單，本會除積極準備「政府服務品質獎」決選評比之外，更主動參與香港亞太顧客服務協會辦理「2010 年度傑出顧客關係服務獎」評獎，角逐「最佳效率顧客服務」、「最佳知識管理」及「最佳客戶聯絡中心」等三個獎項，期能展現本府「1999 臺北市民當家熱線」服務績效，並提高本市國際能見度。

肆、結語

成為國際一流都市，是各國重要城市努力的方向。臺北市在經濟、政治、觀光、文化等各層面均發展穩定，然而要邁向全球標竿城市之列，臺北市仍需要不斷提升城市競爭力、發展城市品牌、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，強化各種危機處理能力，精進市政服務品質，以期本市在

變動的年代中站穩腳步，追求卓越。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！