

臺北市府研究發展考核委員會施政成果

106.1

一、公民參與

- (一) 公民參與委員會運作：為使公民有效參與本府各項政策制定，減少政府政策制定與民意出現落差之情形，落實「開放政府、全民參與」之施政理念，特以組織型態的方式推動公民參與政策制定，成立公民參與委員會，委員會置委員 21 至 25 人，主任委員由市長兼任，副主任委員 2 人，1 人由副市長兼任，1 人由外聘委員互推 1 人擔任，委員數 25 人，目前並設置有 3 個工作組，分別為公民參政組、開放資料及探勘組、參與預算組，工作組置組召集人每月召開會議 1 次。委員會則為每季召開大會 1 次，由主任委員擔任主席，每次大會開會時會進行網路直播，並開放討論留言，讓對政策有興趣之市民能夠參與會議議題及政策的討論。



公民參與委員會大會開會情形

- (二) 工作組及工作內容：

1. 公民參政組：完善本府政策規劃與民意結合制度之建立、各項公民參與機制標準作業程序建立(如公民咖啡館、公聽會舉辦、重大公共工程公民參與作業)、i-voting 網路投票制度建立與深化公民參與相關培訓課程。
2. 開放資料及探勘組：搜集民間開放資料建議，全面進行資訊盤點後規劃本府開放資料之相關政策，新建資料開放平臺，並與民間開放資料團體進行合作。建置本府資料探勘機制與執行規範，推動本府內部資料庫的資料探勘及資源連結運用，並結合外部資料庫以廣納民意，增進政策交流與決策之完整性。
3. 參與預算組：訂定由下而上推動參與預算審議的 SOP，進行教育訓練後推展至本市 12 行政區進行，並監督現有預算編列執行、檢視既有計畫參與機制及公民參與預算提案。

105 年公民參與委員會相關會議召開時程

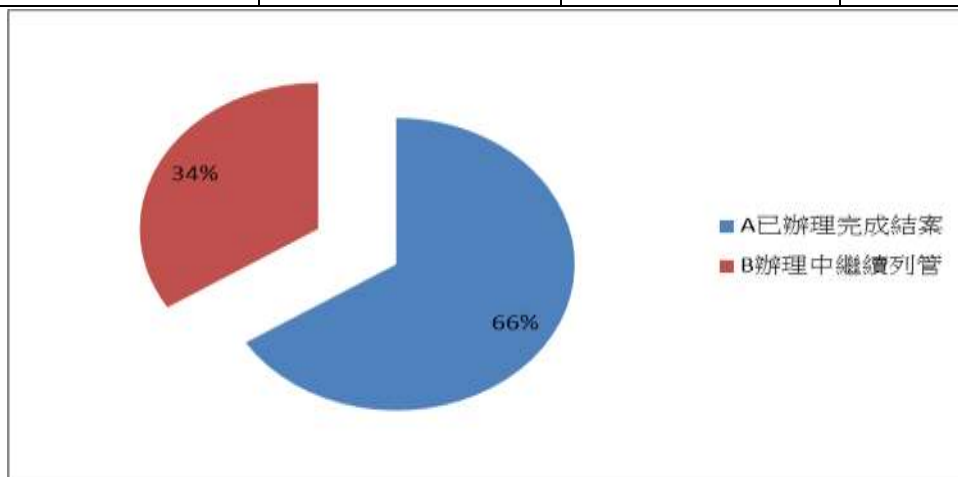
組別 會議時間	公民參與委員會大會	公民參政組	開放資料及探勘組	參與預算組
1 月份	1 月 5 日	1 月 22 日	1 月 25 日	1 月 26 日
2 月份		2 月 24 日	2 月 24 日	
3 月份		3 月 28 日		3 月 16 日
4 月份	4 月 28 日	4 月 15 日	4 月 19 日	4 月 20 日
5 月份		5 月 23 日	5 月 24 日	5 月 25 日
6 月份		6 月 20、28 日	6 月 21 日	6 月 24 日
7 月份	7 月 28 日	7 月 12 日	7 月 13 日	7 月 22 日
8 月份		8 月 26 日	8 月 30 日	8 月 23 日
9 月份		9 月 30 日	9 月 30 日	9 月 26 日
10 月份	10 月 31 日	10 月 18 日	10 月 18 日	10 月 24 日
11 月份			11 月 29 日	11 月 18 日
12 月份	12 月 29 日	12 月 8、22 日	12 月 26 日	12 月 23 日

(三) 現階段重要執行結果，摘要如下表：

組別	重要執行結果摘要
公民參政組	訂定公聽會、公民咖啡館等公民參與機制的相關標準作業流程及確認其定位
	研議修訂網路投票 i-Voting 運作機制與規範
	訂定臺北市政府公共工程落實公民參與制度作業程序
	規劃公民參與的教育訓練機制
	設置本市公民參與網，並推動網站優化-民主小鬧鐘相關工作
	比較各項公民參與機制運作情形，使各機關更了解運用時機
	研議修訂文化資產審議流程
	研議修訂都市發展相關公民參與程序
開放資料及探勘組	盤點本府可開放資料，討論後續加值運用及效益
	新建資料開放平臺，並與民間開放資料團體進行合作
	訂定獎勵研究報告運用臺北市政府資料作業要點
	協助建立「民眾建議資料開放審查機制及流程」
	臺北市政府及所屬各機關學校政府資料開放作業規範頒布實施
參與預算組	訂定參與預算教育訓練及人員培訓機制
	訂定參與預算機制及 SOP 規範
	辦理公務人員及市民參與預算教育訓練
	辦理 12 區公所推動「鼓勵民眾參與社區環境改造」計畫
	訂定「臺北市參與式預算」官學聯盟合作計畫
	各區公所辦理提案說明會、住民大會及提案工作坊
	辦理參與式預算提案審查

(四) 105 年大會重要決議事項辦理成果：

A 已辦理完成結案	B 辦理中繼續列管	C 經評估後無法執行	總計
27 項(66%)	14 項(34%)	0 項(%)	41 項



(五) 設置本市公民參與網，推動民主小鬧鐘專案：於 105 年 2 月 15 日設置臺北市公民參與網(網址：<http://civil.gov.taipei>)，作為統一入口網站，分別整合柯 P 施政進度、公民參與會議資訊、局處施政成績、本府策略地圖、市府預算概況及本府公共工程公民參與之相關資訊供市民參考。並於網站設置後，聽取相關使用者如公民團體網站優化設計建議，進一步推動民主小鬧鐘專案，以使用者角度，完善網站使用介面、公民參與會議功能搜尋、主動推播會議訊息等優化功能，並於 105 年 12 月 20 日正式改版上線。

二、青年事務委員會

- (一) 本府為強化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，特設臺北市青年事務委員會，並於 104 年 9 月正式成立。委員會置委員 15 至 21 人，主任委員由市長兼任，副主任委員 2 人，1 人由副市長兼任，1 人由外聘委員互推 1 人擔任，目前委員數 21 人，除指定府內相關局處首長及人員擔任委員外，外聘委員 14 人則以公開徵選及遴選方式產生，委員任期一年；105 年 9 月則開始第 2 屆委員會相關業務之運作。
- (二) 青年事務委員會運作：目前設置有 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。本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，本會及各工作組得依會議需要，邀請本府相關局處首長、其他民間團體代表及專家學者列席。

(三) 工作組及工作內容：

1. 青年發展組：研議本市之青年就學、就業、創業政策，由產業發展局為主政幕僚機關，勞動局為協辦機關。
2. 青年成家組：研議本市之都會青年住宅、成家育兒及托老政策由社會局為主政幕僚機關，都市發展局為協辦機關。
3. 樂活城市組：研議本市青年藝術、文化、生活發展政策，由文化局為主政幕僚機關。
4. 旅遊暨志工組：研議本市青年旅遊暨青年志工發展政策，由觀光傳播局為主政幕僚機關，教育局及民政局為協辦機關。

105 年青年事務委員會相關會議召開時程

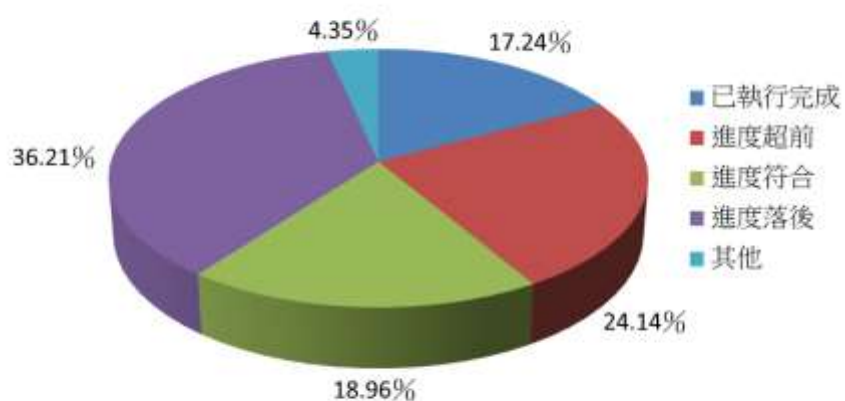
組別 會議時間	青年事務 委員會 大會	青年發展組	青年成家組	樂活城市組	旅遊暨志工組
1 月份	1 月 12 日	1 月 5 日			1 月 8 日
2 月份		2 月 18 日	2 月 4 日		2 月 19 日
3 月份	3 月 18 日			3 月 2 日	
4 月份		4 月 25 日	4 月 25 日		4 月 22 日
5 月份	5 月 24 日		5 月 10 日	5 月 6 日	
6 月份					6 月 23 日
7 月份	7 月 25 日	7 月 1 日		7 月 5 日	
8 月份		1 月 12 日			
9 月份	9 月 30 日	9 月 2 日	9 月 14 日	9 月 19 日	9 月 9 日
		9 月 22 日			
10 月份		10 月 28 日			10 月 28 日
11 月份		11 月 28 日	11 月 14 日	11 月 15 日	11 月 22 日
12 月份	12 月 26 日			12 月 2 日	

(四) 105 年度執行結果，摘要如下表：

組別	執行結果摘要
青年發展組	「臺北市高中職職場種子培力計畫」，以現有平臺擴大服務範圍或項目，來提供即將進入大專的高中職畢業生實習的機會。
青年成家組	「臺北市公共住宅青年創新計畫」，本府明年度約有 3-4 處公宅完工，可考慮提出 10% 的戶數，讓符合一般住戶申請條件之青年，得免抽籤，以提出社會回饋提案的方式並透過規劃之機制獲得入住機會。
樂活城市組	舉辦系列「青年美學論壇」，透過議題聯結有興趣參與的青年團體(隊)共同發想，一同參與實踐開放政府的理念。
旅遊暨志工組	「修學小旅行」計畫持續打造友善青年旅遊環境，並加強遊程規劃與包裝。

三、管制考核施政成果

(一) 105 年度府管計畫執行成果

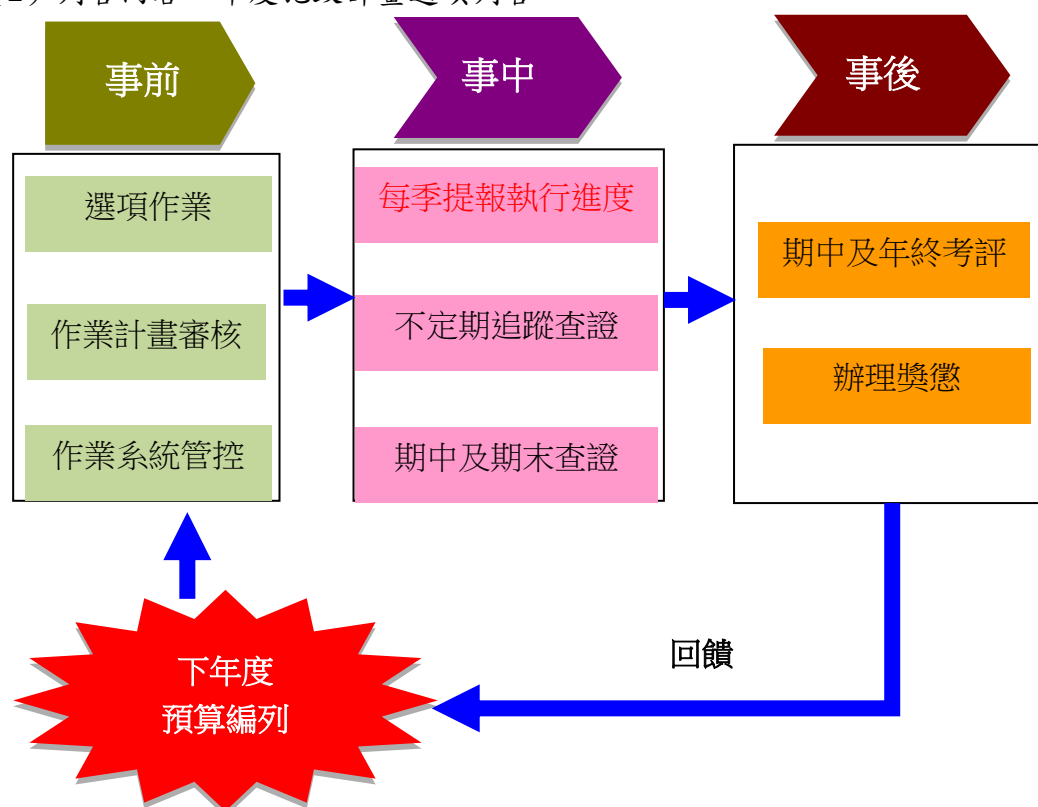


總計(項)	已執行完成	進度超前	進度符合	進度落後	其他
58	10 (17.24%)	14 (24.14%)	11 (18.96%)	21 (36.21%)	2(3.45%)

1. 府管計畫管考作業流程

(1) 法令依據：臺北市政府年度施政計畫選項管制考核作業要點。

(2) 列管內容：年度施政計畫選項列管。



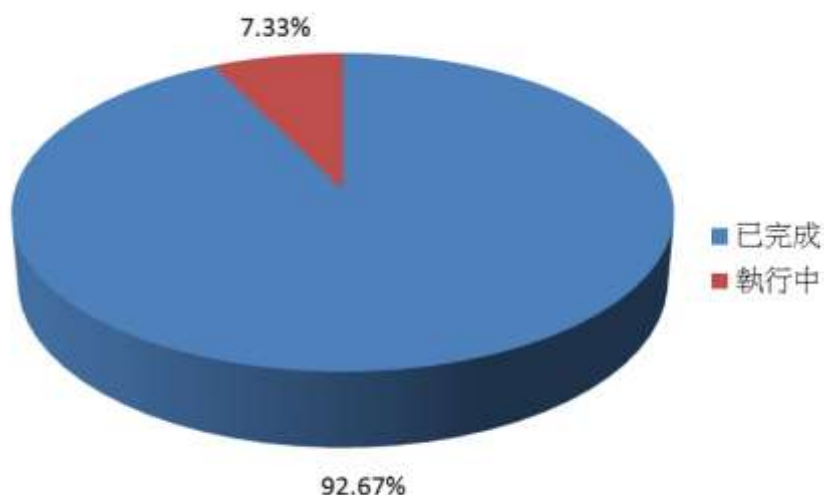
2. 施政成果照片

	
中正區城中段社會福利綜合大樓新建工程	忠誠公園更新工程
	
臺灣桃園國際機場聯外捷運系統計畫 (三重站至臺北段)	天文館展示場改裝暨擴大特展區工程
	
捷運車站增設月台門工程(第二期)	溪溝改善及設施維護工程

(二) 重要專案列管

1. 市政會議市長裁指示事項

- (1) 為使各機關有效落實市長重大政策指示。
- (2) 針對每週市政會議市長指(裁)示事項進行列管。
- (3) 統計期間：105 年 1 月 5 日（第 1859 次市政會議）至 105 年 12 月 27 日（第 1918 次市政會議）。



總計(件)	已完成	執行中
464	430(92.67%)	34(7.33%)

2. 雙北合作推動成果

- (1) 為促進兩市整體發展並提升國際競爭力，本府與新北市政府延續雙北合作機制，104 年 3 月 5 日由本市柯市長文哲與新北市朱市長立倫共同召開市長層級會議，共同推動成立「雙北合作交流平臺」，在互利合作的基礎上推動各項重大發展計畫及跨區建設開發事業。
- (2) 截至 105 年底，兩市陸續推動 92 項合作方案，在雙方共同努力下，已完成「新增跨市快速公車」、「金銀珠寶產業-誠實標示」等 63 項合作方案。
- (3) 未來兩市仍會持續透過雙方合作的經驗交流與資源分享，共同促進大臺北都會區之發展，以謀求市民最大福利為優先。

四、市政信箱

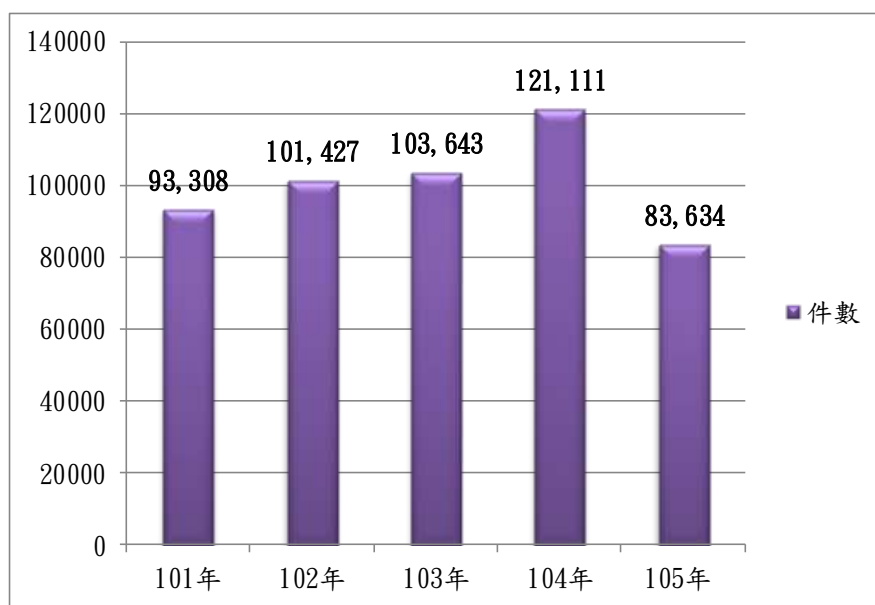
- (一) 「市政信箱」是增進市府與市民意見溝通，提供多元化之服務管道與便捷途徑。本會按季彙整、分析本府各機關回復及案件辦理情形並按季簽報檢討，以督促本府各機關維護「市政信箱」電子信件處理品質。另本府「單一陳情系統」（以下簡稱新系統）業於 105 年 11 月 1 日正式上線，而市政信箱與新系統平行受理 15

天，並自 105 年 11 月 16 日起停止服務，後續由新系統統一受理，以提供更優質、效率的網路陳情服務。

- (二) 105 年「市政信箱」電子信件辦理結果（截至 11 月 15 日止），總收件數為 8 萬 3,634 件，平均每件處理天數為 3.92 天。

近 5 年市政信箱年度總收件量

年度 件數及天數	101 年	102 年	103 年	104 年	105 年 (截至 11/15)
總收件量	93,308 件	101,427 件	103,643 件	121,111 件	83,634 件
平均處理天數	4.69 天	4.72 天	4.79 天	4.30 天	3.92 天



近 5 年市政信箱年度總收件量（截至 105 年 11 月 15 日）

五、推動本府創意提案競賽制度

- (一) 本府創各地方政府之先，自 96 年 7 月 1 日開始由本會負責推動「臺北市政府創意提案競賽制度」，以「點子無大小，有用就好！」之理念，鼓舞和激勵全體同仁發揮巧思與創意，研提與機關業務相關之各項提案，以提升行政效率，增進為民服務品質。

- (二) 歷年辦理成果統計表

年度	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105
機關提案件數	2933	2670	2311	2128	2097	2854	2998	2267	2591	2484
推薦提案 總件數 (A)	78	162	234	172	109	110	135	157	127	129
獲獎件數 (B)	14	26	27	18	25	23	16	21	22	24
獲獎比率 (B/A)	17.95%	16.05%	11.54%	10.47%	22.94%	20.91%	11.85%	13.38%	17.32%	18.60%



105 年創意提案審查情形

- (三) 本會為了讓更多民眾與機關同仁分享本府創意提案競賽的相關成果，特別於本會官方網頁下建置「創意提案競賽」專區，網頁內容含括推動緣起、評獎作業、入圍提案、獲獎提案、推動成效等，充分行銷本府創意提案施政之成效。

六、強化為民服務管考

- (一) 為打造臺北市政府各機關成為一個高行政效率、高服務品質的運作團隊，本會持續致力推動為民服務工作不定期現場考核與電話測試，105 年度共計辦理 18 個機關（37 個服務場所）之現場考核及 87 個單位(376 通)之電話服務禮貌測試。

本府 105 年度政府服務品質獎輔導被推薦機關一覽表

第一線服務機關

中山堂

服務規劃機關

環境保護局	消防局	交通局
臺北捷運公司	教育局	社會局

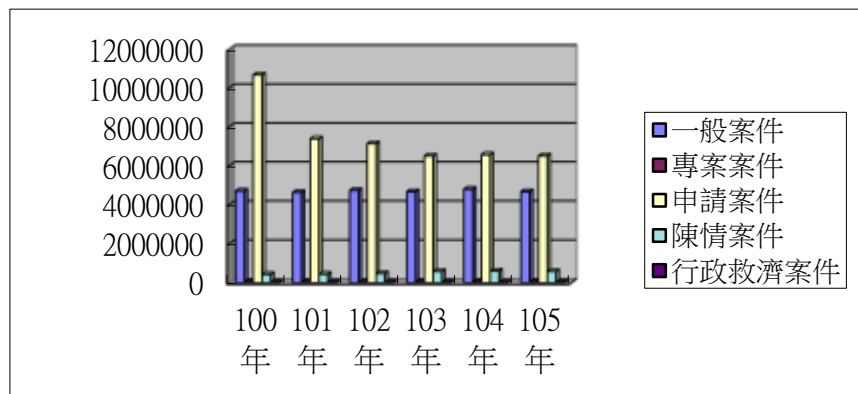


服務品質獎輔導委員實地演練輔導情形

- (二) 本府為維護民眾申辦權益，每年定期推動各機關檢討修正或簡化申請案件之案件項目、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，同時持續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。105 年度總計修訂 29 類 1,450 項申請案件，並於 106 年 1 月 1 日起公告實施。
- (三) 為維持本府網路申辦服務品質及持續提供民眾創新便捷之市政服務，本會每月定期進行「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，以持續提供民眾更便捷之申辦服務。
- (四) 秉持重視民眾意見之服務理念，本會於 104 年 3 月修訂本府及所屬各機關處理人民陳情案件注意事項，並藉由機關隨函檢附人民陳情案件滿意度調查表，了解民眾意見作出即時回應與轉請相關機關處理、進行市政分析統計，以提升服務品質。
- (五) 推動本府 Input 計畫-單一陳情系統：本府於 104 年起推動建置 Input 計畫-單一陳情系統，整合市政信箱、1999 臺北市民當家熱線、各機關臨櫃或電話等陳情管道，透過結構化欄位、自動化分案、辦理情形線上查詢等功能設計，迅速處理民眾問題，並產製預警及分析資料，以了解民意所趨，供機關決策之參考。本系統已於 105 年 11 月 1 日正式上線。

七、公文管制考核

- (一) 每月統計分析本府所屬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；105 年本府共計處理一般公文 467 萬 4,459 件、專案案件 6 萬 1,753 件、申請案件 650 萬 5,392 件、陳情案件 58 萬 1,556 件、行政救濟案件 4 萬 512 件。



本府 100 至 105 年度各類公文處理總件數統計圖

(二) 為簡化本府公文處理成效檢核作業，獎勵表現績優機關，並落實督考有待加強之機關，以「全面檢核」及「複檢輔導」二年輪流交互運作方式辦理。105 年度為「全面檢核」，共計檢核 45 個機關，並於 7 月 5 日至 8 月 4 日完成實地檢核作業。檢核結果計有特優機關 5 個，優等機關 33 個，甲等機關 7 個，無乙等機關。檢核報告業於 105 年 9 月 7 日函請各受檢機關檢討改進，並研提改進措施回復。

本府 97 至 105 年度公文處理成效檢核作業情形一覽表

年度	檢核作業情形
97	全面檢核，檢核結果：特優機關4個、優等機關18個、甲等機關18個、乙等機關3個。
98	針對97年成績未達優等之21個機關進行複檢輔導。
99	全面檢核，檢核結果：特優機關8個、優等機關24個、甲等機關11個、乙等機關2個。
100	針對99年成績未達優等，及有嚴重公文書處理缺失之14個機關進行複檢輔導。
101	全面檢核，檢核結果：特優機關7個，優等機關29個，甲等機關9個。
102	針對101年度檢核成績未達優等、檢核成績雖為優等惟有未達80分之檢核分項、及新成立之機關，進行複檢輔導，計15個。
103	全面檢核，檢核結果：特優機關3個，優等機關34個，甲等機關7個，乙等機關1個。
104	針對103年度檢核成績未達優等、檢核成績雖為優等惟有未達80分之檢核分項之機關，進行複檢輔導，計13個。
105	全面檢核，檢核結果：特優機關5個，優等機關33個，甲等機關7個，乙等機關1個。

- (三) 定期辦理一級機關與區公所公文檢核，並賡續辦理二級機關不定期抽查、專案案件抽查與公文講習等管考與輔導，提升本府各機關公文處理品質。105 年度共檢核 18 個二級機關、專案案件檢核 8 個機關，辦理 4 期文書講習，參訓人數共約有 427 人。

八、政府出版品業務

- (一) 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，並落實獎優及汰劣之原則，本會於 105 年 3 月完成臺北市政府所屬各機關 104 年度政府出版品評比作業，審定結果及評比報告經專案簽奉核定，除函送各機關參閱以檢討精進，並作為本府出版品預算審查及品質要求之參考；本次獲獎之 5 項優良政府出版品並於 105 年年 5 月 3 日市政會議中頒獎。



第 1885 次市政會議頒發本府 104 年度優良政府出版品獎狀

- (二) 本府出版品管理作業除透過年度評比及預算審查機制，以督促機關落實檢討出版成效，另為持續推動本府環保出版及數位流通作業，特規劃建置「愛台北市政雲——臺北市政府出版品」服務系統，業於 103 年 3 月正式上線提供服務，目前已納入民國 100 年至今，總計超過 1,100 筆出版品資料，期能提升民眾瀏覽及查詢利用之便利性，並達到擴大流通推廣之目標。



「愛台北市政雲--臺北市政府出版品」服務系統

九、政府資料開放

為落實「開放政府、全民參與、公開透明」施政目標，本會研訂「臺北市政府及所屬各機關學校政府資料開放作業規範」，以建立本府各機關政府資料開放作業機制，使本府各機關於執行相關作業時有所依循，經廣泛搜集各界意見後，修訂作業規範草案簽陳市長，奉核後於 104 年 10 月 30 日函頒實施。本作業規範實施後，本會於 105 年中針對民眾提出建議促請政府資料開放之處理機制研議修正，未來民眾對於各機關政府資料開放之建議，若經機關初步評估為不予開放資料者，將提請本府資訊局召開資料開放專家諮詢會議，協助提供是否開放政府資料之意見，本次修正結果於 105 年 7 月 15 日完成並函頒實施。

另，為鼓勵社會各界運用本府資料從事政策相關研究，提供具體專業之研究成果與建議，本會於 105 年 1 月 27 日訂頒「獎勵研究報告運用臺北市政府資料作業要點」，於 105 年 4 月 13 日修訂實施，並於 105 年 9 至 12 月首次辦理評獎作業，經受邀之相關領域專家學者與本府機關代表審查後，共選出 2 件獲獎研究報告，未來將持續推動本府開放資料之應用。

十、研考一條鞭

(一) 為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，本會規劃研考一條鞭制度，於 105 年 2 月 22 日辦理市長與各一級機關及區公所專任研考人員座談會，後續於 105 年 4 月 12 日訂定「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」，同時修訂「臺北市政府績優研考人員獎勵要點」，將專任研考人員之考核與本府績優研考人員獎勵作業相結合，以發揮研考一條鞭功能。



105 年 2 月 22 日市長與各機關專任研考人員座談會

- (二) 本會於 105 年對專任研考人員業務執行情形辦理 2 次考核，考核結果分別於 8 月 12 日、11 月 22 日函送各機關首長作為考績參考，績優研考人員名單亦於 11 月 23 日簽奉市長核定。
- (三) 為加強本會與專任研考人員之意見交流，另辦理 3 次專任研考人員座談會，並於 105 年 9 月辦理滿意度調查，據以檢討改進相關措施，期能提升研考作業品質。

十一、市營事業機構考評及非營業基金考評

為提升本府基金之營運績效，每年度辦理市營事業機構考評以及本府非營業基金考評，其中市營事業機構考評受考機關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以及臺北市大眾捷運系統土地開發基金等 4 個單位；非營業基金計有 27 項，包括住宅基金、平均地權基金、共同管道基金、都市更新基金、公有收費停車場基金等。

- (一) 市營事業基金考評：104 年度經營績效考評作業於 105 年 5 月 9 日至 17 日辦理，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)暨府外學者專家一同分別至捷運公司等 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，考評報告於 8 月 9 日簽奉本府核定後函知自來水處等 4 個市營事業機構據以參考改進。

本府市營事業機構考評等第

年度 等第	102 年度	103 年度	104 年度
優等機構數	2	2	2
甲等機構數	2	2	2

- (二) 非營業基金考評：104 年度營運績效考評作業於 105 年 4 月 20 日至 5 月 6 日辦理，由本府財政局、主計處、人事處及本會共同組成考核小組，針對 25 個非營業基金考評，並另邀請府外學者專家對其中之住宅基金、市場發展基金、都市更新基金、公有收費停車場基金等 4 個基金共同參與考評，評定其營運績效，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，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，考評報告於 105 年 8 月 15 日簽奉本府核定後函知各基金管理單位據以參考改進。

本府非營業基金考評等第

年度 等第	102 年度	103 年度	104 年度
優等基金數	1	8	4
甲等基金數	25	18	20
乙等基金數	1	0	1
免予評等	1	1	2

十二、彙編本府「106 年度施政計畫」

- (一) 為推動本市重大政策，整體展現本府 106 年度市政業務內容，由本會辦理本府 106 年度施政計畫彙編作業。本府 106 年度施政計畫係配合臺北市議會預算審議時程，經第 1901 次市政會議討論通過，並於 105 年 8 月將草案送議會審議，現已由各機關依據議會針對本府 106 年預算審議結果修正相關內容，經本會彙整完竣，於 106 年 2 月簽報市長核定後，上網公告、函送議會與本府各一級機關。
- (二) 本府 106 年度施政計畫即串連組織策略，並設定府層級優先推動施政項目，即為府級策略地圖之「營造永續環境」、「健全都市發展」、「發展多元文化」、「優化產業勞動」、「強化社會支持」、「打造優質教育」、「確保健康安全」及「實現良善治理」等 8 大策略主題。各機關之施政目標重點與施政計畫，亦從策略地圖出發並與之連結，將策略付諸實施，在施政計畫中訂定具體方案來執行，另以關鍵績效

指標(KPI)促使各機關自我挑戰，強化治理量能，邁向卓越。

十三、推動策略地圖與平衡計分卡工作

- (一) 為強化新市府團隊策略作為，乃著手草擬本府策略地圖與推動平衡計分卡制度。府級策略地圖經第 1868 次市政會議報告後定案，並將本府策略地圖及府級平衡計分卡(含策略目標、KPI、計算方式、行動方案、主責機關名稱等)於市政論壇公開上網，嗣後由本會蒐集適當意見，做為日後滾動修正之參考。府版完成後，局處則據以承接並依特色制定所屬策略地圖，全案再因結合 106 年預算編列需求予以微調，終於 105 年 5 月底完成並上網公告。
- (二) 至 105 年 8 月起，經第 1900 次市政會議報告後，正式啟動 106~107 年版滾動修正工作；歷經 4 場府級推動小組及數十場各分組會議，府級初稿於 10 月修正完成。本會於第 1907 次市政會議報告成果並請各局處配合承接，局處版初稿修正作業已於 12 月底完成。
- (三) 為推動本項業務，本會與公訓處合作，積極推展相關教育訓練，於 104 年已辦理超過 80 場逾 2 千人次受訓；為深化策略地圖觀念，105 年亦持續培養全府同仁相關知能：包括首長策略地圖專題講座(首長)、科長(含)以上層級推動知能(中高階主管)、策略地圖與績效管理研習班(初階)(研考)、策略地圖教育訓練工作坊(進階)(研考)，以及策略地圖與平衡計分卡 KPI 研習班(業務同仁)，參訓人數超過 1,500 人以上。此外，策略地圖總教練—衛生局黃局長亦提供一門線上課程教學，讓同仁隨時進行線上學習，使策略地圖概念深植同仁心中。
- (四) 為檢視 105 年度府級與各機關策略地圖及平衡計分卡執行成果，本會業與公訓處合作，預計於 106 年 3 月 11 日(星期六)舉行「本府首長領航營暨府級策略地圖執行成果發表會」，初步安排如下：首先由市長期勉各首長，之後由府級策略地圖各次分組進行分組簡報，同時安排各一級機關進行壁報展示，會議期間由府級長官與府外專家學者共同參與評核。

十四、彙編本府公共工程中程計畫(106 至 109 年度)

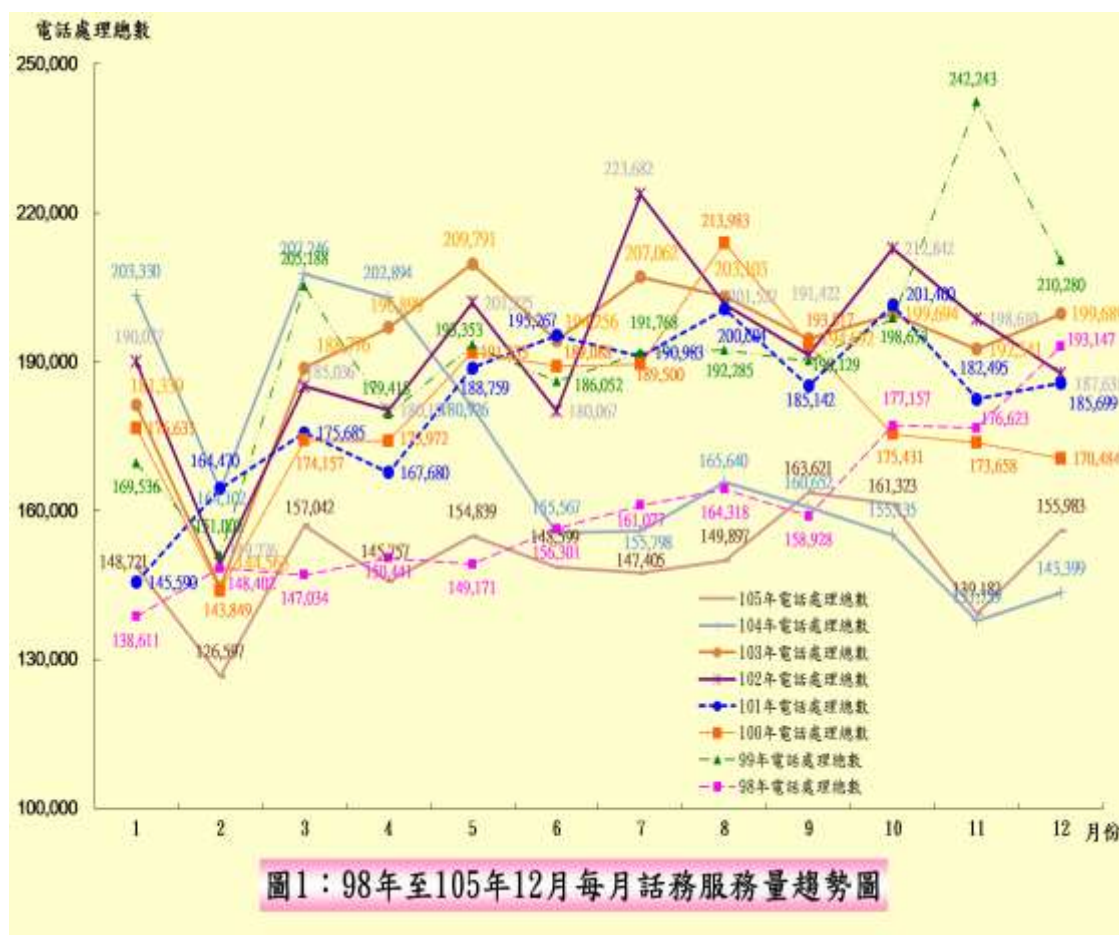
配合民選市長任期，延續本府重大政策與順應各機關施政重點之調整，以實現施政願景，本會於 104 年 2 月啟動本府公共工程中程計畫(106 至 109 年度)編修作業，函請本府各機關以「4 年」為期，針對本市城市發展具策略意義且於計畫年內可具體推動之重大公共工程研擬中程個案計畫，俾作為未來年度預算編列之參考依據。歷經計畫單元提報、計畫審查等工作，全案業於 105 年 1 月 25 日簽府核定，1 月 27 日公告於本會網站並函頒本府各一級機關與相關二級機關。

十五、1999 市民當家熱線

(一) 1999 話務服務統計

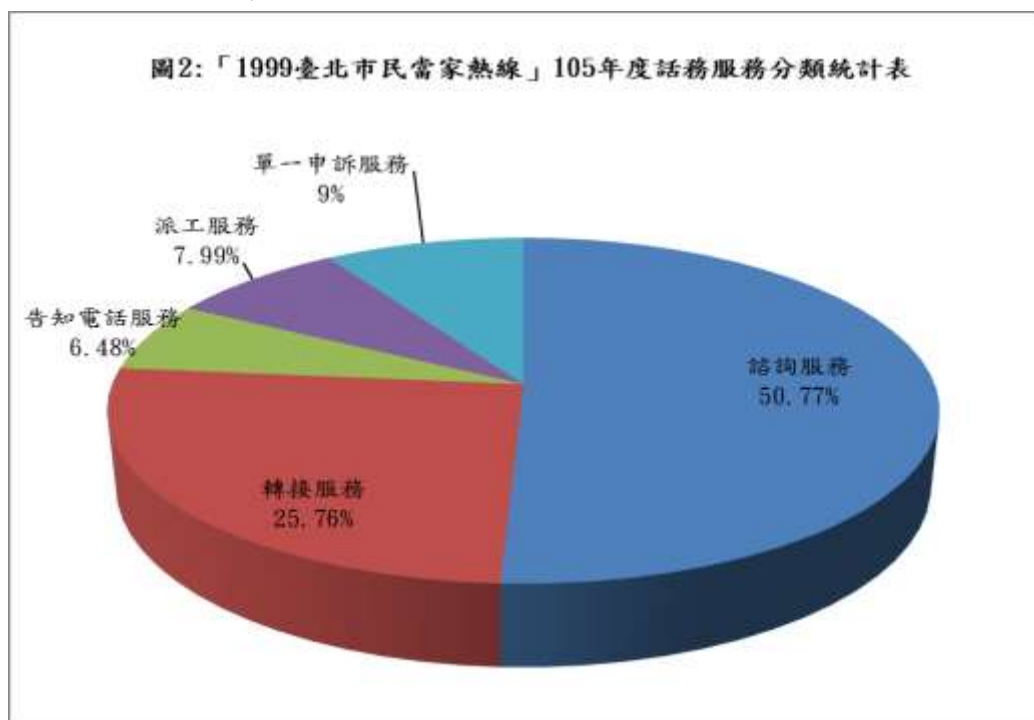
進線量及服務量統計表

項目	105 年	104 年	增減數 (率)
1.進線量	435 萬 3,091 通	478 萬 3,489 通	-43 萬 398 通 (-9%)
2.服務量	179 萬 8,966 通	203 萬 2,948 通	-23 萬 3982 通 (-11.51%)



98 年至 105 年 12 月每月話務服務量趨勢圖

（二）話務服務類別統計



「1999 臺北市民當家熱線」105 年度話務服務分類統計圖

（三）單一申訴案件統計

項目	105 年	104 年	增減數（率）
單一申訴案件	16 萬 1,213 件	17 萬 4,668 件	-1 萬 3,455 件 （-7.70%）

（四）26 項派工案件統計（104 年 5 月 13 日起 5 項派工項目回歸由 110 專線統一受理）

項目	105 年	104 年	增減數（率）
派工案件	14 萬 3,115 件	26 萬 3,080 件	-11 萬 9,965 件 （-45.60%）

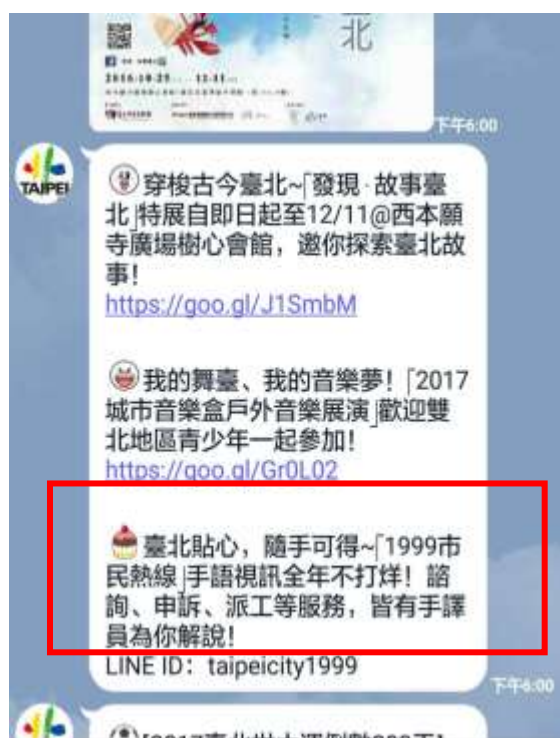
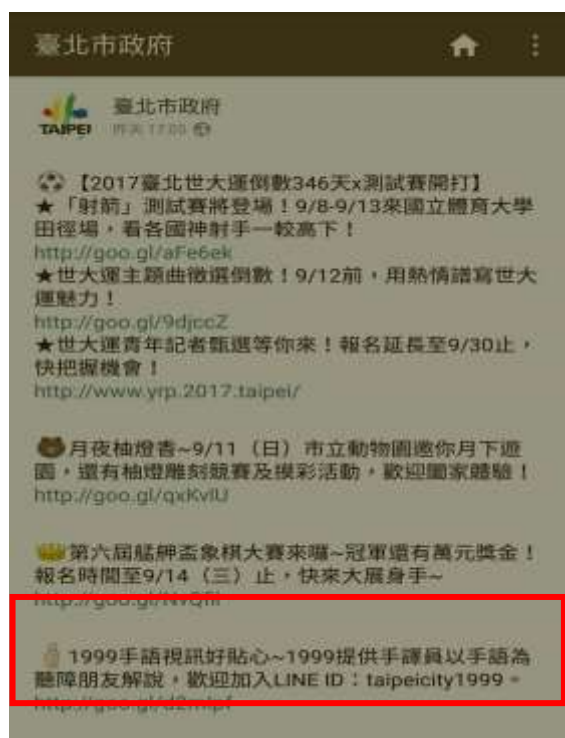
（五）持續推動手語視訊服務

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，並於 101 年 1 月起提供每日 24 小時，全年無休之服務，聽障朋友可以透過手語或文字簡訊向 1999 諮詢市政問題、陳情或通報派工。鑒於現今視訊溝通方式多元化及 LINE 溝通軟體普及度高，本府率全國之先，1999 市民熱線自 103 年 1 月 1 日起試辦提供 1999 LINE 手語視訊服務，聽障朋友試用後，廣受好評，並自 103 年 4 月 1 日正式上線服務。為持續行銷，105 年 7 月 24 日於中華民國財團法人社區聽障福利協會舉辦「北投人文史蹟走遊活動」中，發放 1999 市民熱線

手語視訊宣導摺頁及安排專人說明推廣。另外，亦透過本府 LINE 官方群組分別於 105 年 9 月 6 日及 11 月 8 日發送手語視訊服務訊息，加強宣導。自 1999 手語視訊服務推出後，廣受到聽障朋友的熱烈迴響與支持，105 年 1 月至 12 月總計服務 6,079 人次。



1999 手語視訊服務推廣宣導



本府 LINE 宣導手語視訊服務

(六) 1999 話務服務統計及話後滿意度調查結果

項目	105 年	104 年	增減數	
1.20 秒內接通率	93.45%	87.05%	+6.4%	
2.平均等待時間	3.71 秒	11.37 秒	-7.66 秒	
3.接話率	90.96%	89.90%	+1.06%	
4.掛斷率	1.25%	4.05%	-2.8%	
項目	105 年 3 月份	105 年 6 月份	105 年 9 月份	105 年 12 月份
5.民眾滿意度	89.67%	90.65%	89.32%	89.25%

備註：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 1 次。

(七)「1999 臺北市民當家熱線」進用視障話務人員，連續 3 年榮獲金展獎殊榮

「1999 臺北市民當家熱線」為配合「身心障礙者權益保障法」第 46 條之 1 規定，率全國政府部門之先，於 100 年 12 月間著手規劃成立「1999 視障話務服務小組」。為提供視障者完善及具彈性之職場環境，以整體話務服務委外模式，經公開招標後，自 101 年 1 月 12 日起由淡江大學負責 1999 視障話務人員管理。為提升視障話務服務品質，本會委託國內專家學者對本府 1999 話務中心之服務內容與視障者諮詢服務之工作特質進行研究，提出「1999 臺北市民當家熱線視障話務人員職務再設計之研究」報告，依據該研究報告建議視障者適合諮詢服務之機關單位，建議局處為勞動局、社會局及教育局。目前「1999 視障話務服務小組」即依據上開建議，提供勞資權益、教育局及社會局等諮詢服務項目，為目前全國政府部門電話客服中心規模最大之視障者工作小組。

「1999 臺北市民當家熱線」視障話務小組卓越之值機成效，於 103、104 及 105 年榮獲勞動部頒發金展獎之「優良事蹟獎」，為國內公部門唯一連續 3 年榮獲本獎項，成果備受肯定。服務實效部分，自 101 年 8 月 9 日起上線提供勞工權益及教育局相關諮詢服務，至 105 年 12 月 31 日止，共計服務 33 萬 3,568 通電話(含外撥服務)。未來將藉由工作流程及資通訊系統之升級，以符合視障話務同仁工作需求，提升話務服務效率。

