

臺北市府(研考會)施政報告

資料截止日期：105 年 1 月 31 日

資料更新日期：105 年 2 月 15 日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.tapei.gov.tw

重要施政成果

重要成果

壹、便民服務自動化

一、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

(一)105 年 1 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 1,708 件，表格下載次數為 20 萬 1,022 次，累計自 91 年 4 月至 105 年 1 月 31 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 29 萬 7,507 件，表格下載次數為 1,713 萬 2,991 次。

(二)105 年 1 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「警政類-警察刑事紀錄證明」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「自來水類-過戶申請」、「工務類-臺北市河濱公園場地使用申請(營利性及非營利性活動)」。

(三)本府「臺北市民 e 點通」網站自 98 年 1 月 15 日起，針對民眾經由臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式遞送之申請案件，提供申請案件流程管理服務功能，並自 100 年 1 月 1 日起，擴大實施處理時限 1 日以上之非隨到隨辦申請案件(原為 6 日以上，月收件量 1000 件以下之項目)，除須由中央系統處理及非直接受理民眾申請項目外，皆應於臺北市民 e 點通提供辦理進度查詢服務，使市政更加透明化。105 年 1 月份同意使用本功能之件數為 590 件，主動發送電子郵件 26 封，簡訊 1,148 則，累計自 98 年 1 月 15 日起至 105 年 1 月 31 日止，同意使用本功能之總件數為 4 萬 9,149 件，主動發送電子郵件 1 萬 7,842 封，簡訊 7 萬 9,145 則。

貳、計畫作業

一、為強化市府團隊策略作為，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 12 月 29 日第 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。局級策略地圖預計 1 月底完成，本室將隨時配合局處需求提供協助。另本會協請公訓處於 105 年 1 月 18 日與 21 日共辦理 4 期策略地圖教育訓練，全府共計 257 位學員完成受訓，未來本會將持續培養全府同仁相關知能。

二、本府 105 年度施政計畫正式本編修作業，各機關已依據臺北市議會預算審議結果更新編修，全案業由本會彙整完竣，並於 105 年 1 月 26 日簽府核定，105 年度施政計畫於 105 年 2 月 1 日函頒同時上網公告。

三、本府公共工程中程計畫(106 至 109 年度)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。

四、臺北市政府第 12 屆第 3 期施政報告編纂大綱業於 105 年 1 月 17 日簽府核定，1 月 20 日函請各機關撰寫編修，本期施政報告預定於 4 月 1 日提送臺北市議會。

五、本府非營業基金 105 年度營運計畫研擬格式與說明，業經 105 年 1 月 6 日函請各基

重要施政成果

金主管機關於 2 月 26 日前填報回復本會，並於彙集各基金資料後辦理審查作業。

六、提供本府重大施政政策幕僚意見

為使市政推動之評估機制更趨周延，本會常針對本府重大政策或局處重要業務提供幕僚意見；本（105）年 1 月份提供重大政策幕僚意見及參與重要會議計 51 項次。

參、研究發展

一、辦理民意調查

為確實掌握民意動向，作為市府施政之參考，本會負責市政綜合性問題之民意調查。並針對突發性或有立即須作重大決策事項及市長指示調查事項等進行民意調查，冀望透過深度之民意調查，提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之參考。

二、辦理市政建設專題委託研究

本會為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，特依「臺北市政府委託研究案作業要點」辦理市政建設專題委託研究，俾使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實。

本會 103 年度委託研究案計有 5 案：「營造臺北市優質閱覽環境需求及滿意度之研究」、「營造臺北市新移民友善城市研究」、「市政資料庫或資料叢集盤點之研究」、「臺北市政府隱匿性服務稽核(神秘客)運用之研究」及「臺北市青年競爭力調查之研究」均已完成總結報告，前 4 案並已分送本府各相關機關參採，並將追蹤建議事項採行情形函各相關機關辦理，以落實研究效益。

另本會 104 年度委託研究計有 2 案：「本市公園多元委外型式之可行性評估及進程規劃」已於 105 年 2 月 3 日召開第三次期末審查會，會中決議修正報告後並經委員確認後通過；另「臺北市政府推動歷年年度施政計畫績效評核比較分析之研究」將於 2 月 19 日召開期末審查會。

肆、管制考核

一、年度施政計畫管制考核工作

(一)施政計畫為市政建設實現之藍圖，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。而為有效率推動計畫，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（年中及年終）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，則適時主動參與溝通協調，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，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。

(二)104 年度由府列管施政計畫計列管 46 案，截至 104 年 12 月底止，已執行完成者 8 案 (17.39%)；進度超前者 12 案 (26.09%)；進度符合者 6 案 (13.04%)；進度落後者 18 案 (39.13%)；其他（執行概要及撤銷列管）者 2 案 (4.35%)。進度落後 18 案中，教育局 3 案；社會局、都發局及文化局各 2 案；市場處、新工處、衛工處、警察局、消防局、開發總隊、兵役局、捷運局及北水處工程總隊各 1 案。進度落後原因為「人力需求」、「行政作業」、「招標作業」、「計畫變更」及「天然因素」。

重要施政成果

二、督考院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」及列管本府交通會報決議事項

- (一) 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，頒布「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制、加強道路工程設施與管理、強化公路監理執行與管理、加強道路執法、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。
- (二) 本會為強化交通會報功能，除於各年度之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，提供會報主席相關幕僚作業分析及指（裁）示參考建議，復於會後追蹤管制指（裁）示辦理情形，並透過平時查證，強化管考功能。辦理民意調查，了解民眾對各項交通施政之感受，據以調整及回應民眾對交通施政議題之參考，提昇各機關執行成效。針對本府各機關執行院頒方案與交通會報各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，定期評估其實施成效。
- (三) 104 年度本府各執行單位共提出 52 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，本會亦邀集府外專家、學者擔任 104 年度院頒初評委員，於 104 年 11 月 16 日至 12 月 2 日進行初評，105 年 1 月 22 日完成彙編作業。後續將函請各執行單位參酌初評委員建議事項，積極研商改善，俾利交通部年度視導考評時為本市爭取佳績。

伍、為民服務

一、本府服務品質考核作業：

依 104 年度考評結果，擇優推薦 7 個機關代表本府參加行政院第八屆政府服務品質獎，並已於 105 年 1 月 25 日至 29 日間辦理參獎機關第 2 次實地演練輔導作業。

二、辦理為民服務不定期考核暨電話禮貌測試

(一) 為民服務不定期考核：

為落實推動為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會不定期派員至各機關服務場所抽查服務情形，並將考核結果專簽陳核後，函請機關檢討改進。另主動檢視相關規定，於 105 年 1 月 22 日函頒修正「臺北市政府為民服務工作不定期現場考核實施計畫」。

(二) 電話禮貌測試：

本會 104 年 12 月 30 日函頒修訂「臺北市政府電話禮貌實施計畫」名稱及內容。本次修訂將自 105 年第 1 季起施行，請各機關依循辦理，並於平時落實自行督考機制，以提升電話禮貌服務品質。105 年 1 月份已進行 9 個機關 44 通電話禮貌測試。

三、推動本府創意提案競賽

(一) 為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。

(二) 104 年度本府創意提案競賽要點，業於 104 年 5 月 15 日函頒，獎項類別有創新獎、精進獎及跨域合作獎等 3 類，依報府參獎提案數統計，創新獎計有 37 案、精進獎計有 71 案、跨域合作獎計有 19 案，參獎提案總數共計 127 案。初審會

重要施政成果

議業於 10 月 14 日辦理完成，並決定出各獎項之入圍提案（創新獎 12 案、精進獎 12 案、跨域合作獎 9 案），後續並於 11 月 30 日至 12 月 9 日間辦理 4 場次之複審會議，評選各獎項之最終獲獎提案（創新獎 8 案、精進獎 8 案、跨域合作獎 6 案），並預定於 105 年 2 月份之市政會議上頒獎。

四、彙整、分析本府各機關「市政信箱」電子信件辦理情形

(一)「市政信箱」是市政資訊服務系統中一個即時通訊管道，是增進本府與市民意見溝通，提供多元化之服務管道與便捷途徑。本會按季彙整、分析本府各機關辦理情形，按季簽報，以督促本府各機關維護「市政信箱」電子信件處理品質。

(二)105 年 1 月「市政信箱」電子信件處理件數共計 10,235 件，平均處理天數為 2.53 天。

五、辦理人民陳情案件處理情形滿意度調查統計

(一)為精進現行陳情案件滿意度調查作業之管考模式，順應節能減紙網路便民服務，本府於 104 年 5 月 12 日正式開放「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫，並停止使用紙本調查作業。

(二)105 年 1 月人民陳情案件處理情形滿意度調查表總件數為 412 件，其中表示滿意或非常滿意事項計 312 件(占 75.73%)，表示尚可或未勾選者 16 件(占 3.88%)，表示不滿意或非常不滿意事項計 84 件(占 20.39%)。

六、辦理議會議員協調案件列管作業

為加強府會和諧關係，本會針對議會議員協調案件加強列管作業，統計議會協調案件。105 年 1 月份計列管 1,201 案，以強化協調案件處理效率及回復品質。

陸、圖資管理

一、出版品管理

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，修訂「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」，並於 105 年 1 月 18 日函頒本府各機關。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

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 年度起改採「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」，檢核作業規定預計於 3 月上旬函頒。

(二)不定期抽查輔導

為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，本會於 1 月 26 日至 28 日間，至 103 年第 4 季至 104 年第 3 季人員流動率較高之機關（中山堂、大同區健康服務中心、殯葬處）辦理公文時效抽檢輔導作業，刻正撰擬檢核報告中。

三、推動本府研考一條鞭制度

為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，本會業規劃將本府一級機關及區公所專任研考人員納入研考一條鞭實施範圍，並於 105 年 1 月 20 日辦理機

重要施政成果

關說明會，會後請各機關提報專任研考人員名冊據以推行。

柒、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」105 年 1 月份 (1/1~1/31) 服務績效統計如下：

一、話務服務量

- (一)總進線量：34 萬 8,676 通。
- (二)電話處理總數 (含接聽及外撥)：14 萬 1,725 通。

二、話務服務績效

- (一)服務水準 (20 秒內接聽數)：95.97%。
- (二)掛斷率：0.84%。
- (三)平均等待時間：2.42 秒。
- (四)平均通話時間：156.03 秒。

三、派工服務績效

- (一)受理 1 萬 2,144 件。
- (二)結案 1 萬 1,698 件，占 96.33%。(統計日期：105 年 2 月 2 日)
- (三)前五名派工項目：
 - 1. 大型廢棄物清運聯繫，計 5,309 件，占 44.55%。
 - 2. 場所與設施噪音舉發，計 2,044 件，占 17.15%。
 - 3. 汙染舉發，計 936 件，占 7.85%。
 - 4. 路燈故障或設施損壞，計 846 件，占 7.10%。
 - 5. 鄰里無主垃圾清運，計 572 件，占 4.80%。

未來施政重點

臺北市府(研考會)施政報告

資料截止日期：105 年 2 月 29 日

資料更新日期：105 年 3 月 10 日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

重要成果

壹、便民服務自動化

一、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

(一)105 年 2 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 1,500 件，表格下載次數為 17 萬 3,400 次，累計自 91 年 4 月至 105 年 2 月 29 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 29 萬 9,007 件，表格下載次數為 1,730 萬 6,391 次。

(二)105 年 2 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「警政類-警察刑事紀錄證明」、「區政類-區民活動中心場地使用申請」、「工務類-臺北市河濱公園場地使用申請(營利性及非營利性活動)」。

(三)本府「臺北市民 e 點通」網站自 98 年 1 月 15 日起，針對民眾經由臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式遞送之申請案件，提供申請案件流程管理服務功能，並自 100 年 1 月 1 日起，擴大實施處理時限 1 日以上之非隨到隨辦申請案件(原為 6 日以上，月收件量 1000 件以下之項目)，除須由中央系統處理及非直接受理民眾申請項目外，皆應於臺北市民 e 點通提供辦理進度查詢服務，使市政更加透明化。105 年 2 月份同意使用本功能之件數為 448 件，主動發送電子郵件 22 封，簡訊 870 則，累計自 98 年 1 月 15 日起至 105 年 2 月 29 日止，同意使用本功能之總件數為 4 萬 9,597 件，主動發送電子郵件 1 萬 7,864 封，簡訊 8 萬 15 則。

貳、計畫作業

一、府級策略地圖經 104 年 12 月 29 日第 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。局處版策略地圖依 105 年 2 月 23 日第 1875 次市政會議指裁示，於 2 月底定案，再經與副市長共同檢討 KPI 合理性，3 月中於局處首頁機關介紹專區公告上網。

二、本府 106 年度施政計畫編審全年分為 4 階段期程，本會業於 105 年 2 月 19 日啟動第 1 階段作業，函請各一級機關研訂施政計畫重點，106 年度施政計畫編審，以本府策略地圖為施政綱要，各機關之施政計畫重點，應精準對應本府策略地圖規劃方向。

三、臺北市政府第 12 屆第 3 期施政報告編纂大綱業於 105 年 1 月 17 日簽府核定，2 月 5 日起各機關陸續提交相關內容，本期施政報告預定 4 月 1 日提送臺北市議會。

四、本府非營業基金 105 年度營運計畫研擬格式與說明，業經 105 年 1 月 6 日函請各基金主管機關於 2 月 26 日前填報回復本會，並於彙集各基金資料後辦理審查作業。

五、提供本府重大施政政策幕僚意見

為使市政推動之評估機制更趨周延，本會常針對本府重大政策或局處重要業務提供幕僚意見；本(105)年 2 月份提供重大政策幕僚意見及參與重要會議計 45 項次。

重要施政成果

參、研究發展

一、辦理民意調查

為確實掌握民意動向，作為市府施政之參考，本會負責市政綜合性問題之民意調查。並針對突發性或有立即須作重大決策事項及市長指示調查事項等進行民意調查，冀望透過深度之民意調查，提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之參考。

二、辦理市政建設專題委託研究

本會為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，特依「臺北市政府委託研究案作業要點」辦理市政建設專題委託研究，俾使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實。

本會 103 年度委託研究案計有 5 案：「營造臺北市優質閱覽環境需求及滿意度之研究」、「營造臺北市新移民友善城市研究」、「市政資料庫或資料叢集盤點之研究」、「臺北市政府隱匿性服務稽核(神秘客)運用之研究」及「臺北市青年競爭力調查之研究」均已完成總結報告，並已分送本府各相關機關參採，並將追蹤建議事項採行情形函各相關機關辦理，以落實研究效益。

本會 104 年度委託研究計有 2 案：「本市公園多元委外型式之可行性評估及進程規劃」已於 105 年 2 月 3 日召開第三次期末審查會，審查結果，請研究團隊參酌各委員審查意見修正報告內容，於 105 年 3 月 4 日前以電子檔傳送各審查委員確認後通過；另「臺北市政府推動歷年年度施政計畫績效評核比較分析之研究」已於 2 月 19 日召開期末審查通過。上述 2 案預定於 3 月 25 日前提送總結報告，辦理後續事宜。

另本會 105 年度委託研究案目前計 4 案：「臺北市政府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」、「臺北市政府 Input 計畫-單一陳情系統運作機制之研究」、「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」及「臺北市社區公共保母政策評估研究案」，已於 3 月 2 日簽奉核可辦理相關招標作業。

肆、管制考核

一、年度施政計畫管制考核工作

(一)施政計畫為市政建設實現之藍圖，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。而為有效率推動計畫，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（年中及年終）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，則適時主動參與溝通協調，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，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。

(二)105 年度由府列管施政計畫計列管 58 案，已進入年度管考週期管制中，後續由各機關按季提送進度表報，並由本會追蹤管考。

二、督考院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」及列管本府交通會報決議事項

(一)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，頒布「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制、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

重要施政成果

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。

(二)本會為強化交通會報功能，除於各年度之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，提供會報主席相關幕僚作業分析及指(裁)示參考建議，復於會後追蹤管制指(裁)示辦理情形，並透過平時查證，強化管考功能。辦理民意調查，了解民眾對各項交通施政之感受，據以調整及回應民眾對交通施政議題之參考，提昇各機關執行成效。針對本府各機關執行院頒方案與交通會報各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，定期評估其實施成效。

(三)104 年度本府各執行單位共提出 52 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，本會亦邀集府外專家、學者擔任 104 年度院頒初評委員，並於 105 年 2 月 16 日以府研管字第 10530500200 號函請各執行單位參酌初評委員建議事項，積極研商改善。

三、柯 P 新政—本府市政白皮書列管作業：

本府市政白皮書共計列管 191 案，104 年第 4 季辦理情形統計完畢後，業於 105 年 2 月 15 日上傳至臺北市公民參與網供民眾下載使用。

伍、為民服務

一、本府服務品質考核作業：

(一)依 104 年度考評結果，擇優推薦 7 個機關代表本府參加行政院第八屆政府服務品質獎，並已於 105 年 1 月 25 日至 29 日間辦理參獎機關第 2 次實地演練輔導作業。經國發會於 2 月 26 日公告第一階段書面評審結果，本府計有圖書館及士林區健康服務中心等 2 個第一線服務機關入圍。針對該 2 機關，本府將再邀請專家學者進行實地演練輔導，以爭取佳績。

(二)針對本府指定 105 至 107 年參加行政院政府服務品質獎機關說明會議，業於 105 年 3 月 2 日召開完畢，會中業已決定相關指定機關之參獎年度。

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一)為民服務工作不定期現場考核：

為落實推動為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會不定期派員至各機關服務場所抽查服務情形，並將考核結果專簽陳核後，函請機關檢討改進。另主動檢視相關規定，於 105 年 1 月 22 日函頒修正「臺北市政府為民服務工作不定期現場考核實施計畫」。

(二)電話服務禮貌測試：

本會 104 年 12 月 30 日函頒修訂「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」名稱及內容。本次修訂將自 105 年第 1 季起施行，請各機關依循辦理，並於平時落實自行督考機制，以提升電話禮貌服務品質。截至 105 年 2 月底，已進行 28 個機關 116 通電話禮貌測試。

三、推動本府創意提案競賽

(一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。

重要施政成果

(二)104 年度本府創意提案競賽要點，業於 104 年 5 月 15 日函頒，獎項類別有創新獎、精進獎及跨域合作獎等 3 類，依報府參獎提案數統計，創新獎計有 37 案、精進獎計有 71 案、跨域合作獎計有 19 案，參獎提案總數共計 127 案。初審會議業於 10 月 14 日辦理完成，並決定出各獎項之入圍提案（創新獎 12 案、精進獎 12 案、跨域合作獎 9 案），後續並於 11 月 30 日至 12 月 9 日間辦理 4 場次之複審會議，評選各獎項之最終獲獎提案（創新獎 8 案、精進獎 8 案、跨域合作獎 6 案），已於 105 年 2 月 23 日之市政會議上頒獎表揚。

四、彙整、分析本府各機關「市政信箱」電子信件辦理情形

(一)「市政信箱」是市政資訊服務系統中一個即時通訊管道，是增進本府與市民意見溝通，提供多元化之服務管道與便捷途徑。本會按季彙整、分析本府各機關辦理情形，按季簽報，以督促本府各機關維護「市政信箱」電子信件處理品質。

(二)105 年 2 月「市政信箱」電子信件處理件數共計 6,373 件，平均處理天數為 2.65 天。

五、辦理人民陳情案件處理情形滿意度調查統計

(一)為精進現行陳情案件滿意度調查作業之管考模式，順應節能減紙網路便民服務，本府於 104 年 5 月 12 日正式開放「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫，並停止使用紙本調查作業。

(二)105 年 2 月人民陳情案件處理情形滿意度調查表總件數為 352 件，其中表示滿意或非常滿意事項計 283 件(占 80.40%)，表示尚可或未勾選者 5 件(占 1.42%)，表示不滿意或非常不滿意事項計 64 件(占 18.18%)。

六、辦理議會議員協調案件列管作業

為加強府會和諧關係，本會針對議會議員協調案件加強列管作業，統計議會協調案件。105 年 2 月份計列管 640 案，以強化協調案件處理效率及回復品質。

陸、圖資管理

一、出版品管理

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，修訂「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」，並於 105 年 1 月 18 日函頒本府各機關。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

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 年度起改採「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」，檢核作業規定預計於 3 月上旬函頒。

(二)不定期抽查輔導

為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，本會於 1 月 26 日至 28 日間，至 103 年第 4 季至 104 年第 3 季人員流動率較高之機關（中山堂、大同區健康服務中心、殯葬處）辦理公文時效抽檢輔導作業，抽檢輔導結果業經簽奉核定並於 2 月 5 日函發受檢機關檢討改進。

重要施政成果

三、推動本府研考一條鞭制度

為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，本會業規劃將本府一級機關及區公所專任研考人員納入研考一條鞭實施範圍，並於105年1月20日辦理機關說明會、2月1日辦理專任研考人員座談會、2月22日辦理市長與各機關專任研考人員座談會，以期發揮政策溝通功效。另各機關專任研考人員名冊業於105年2月19日簽奉市長核定。

柒、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」105 年 2 月份 (2/1~2/29) 服務績效統計如下：

一、話務服務量

- (一)總進線量：27 萬 6,640 通。
- (二)電話處理總數 (含接聽及外撥)：12 萬 1,656 通。

二、話務服務績效

- (一)服務水準 (20 秒內接聽數)：95.11%。
- (二)掛斷率：0.85%。
- (三)平均等待時間：2.80 秒。
- (四)平均通話時間：160.38 秒。

三、派工服務績效

- (一)受理 1 萬 328 件。
- (二)結案 1 萬 51 件，占 97.32%。(統計日期：105 年 3 月 4 日)
- (三)前五名派工項目：
 - 1. 大型廢棄物清運聯繫，計 4,881 件，占 47.97%。
 - 2. 場所與設施噪音舉發，計 1,633 件，占 16.05%。
 - 3. 汙染舉發，計 680 件，占 6.68%。
 - 4. 路燈故障或設施損壞，計 627 件，占 6.16%。
 - 5. 鄰里無主垃圾清運，計 610 件，占 6.00%。

未來施政重點

本府所屬市營事業 105 年度經營績效考評指標修定，本會於 3 月 2 日行文各單位請填送評估基準表，並預計於 3 月底召開指標修訂檢討會議。

臺北市府(研考會)施政報告

資料截止日期：105 年 3 月 31 日

資料更新日期：105 年 4 月 11 日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

重要成果

壹、計畫作業

一、府級策略地圖經 104 年 12 月 29 日第 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。局處版策略地圖依 105 年 2 月 23 日第 1875 次市政會議指裁示，於 3 月 8 日前完成公告上網(包括各局處網站及公民參與網)。

二、本府 106 年度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，各施政項目包含策略目標與 KPI 之內涵。前開施政項目業於 105.03.30 奉市長核定，並由本會函送本府各一級機關同時副知主計處，作為本府籌編 106 年度預算之重要參考依據，並援例由概算審查主政機關分別召集相關局處，敦請督導副市長召開會議審查。

三、臺北市政府第 12 屆第 3 期施政報告編纂大綱業於 105 年 3 月 24 日簽府核定，於 4 月 1 日送臺北市議會。

四、本府非營業基金 105 年度營運計畫研擬格式與說明，業經 105 年 1 月 6 日函請各基金主管機關於 2 月 26 日前填報回復本會，3 月份進行各基金之審查作業，並於 3 月 30 日函請各基金於 5 月 12 日前依審查意見修正營運計畫。

五、本府所屬市營事業 105 年度經營績效考評指標修定，本會於 3 月 2 日行文各單位請填送評估基準表，並於 3 月 30 日召開指標修訂檢討會議。

六、本府青年事務委員會第 4 次大會業於 105 年 3 月 18 日辦理完成，已將會議紀錄函發各委員暨相關機關，並依裁示事項辦理後續相關事宜。

七、提供本府重大施政政策幕僚意見

為使市政推動之評估機制更趨周延，本會常針對本府重大政策或局處重要業務提供幕僚意見；本(105)年 3 月份提供重大政策幕僚意見及參與重要會議計 50 項次。

貳、研究發展

一、辦理民意調查

為確實掌握民意動向，作為市府施政之參考，本會負責市政綜合性問題之民意調查。並針對突發性或有立即須作重大決策事項及市長指示調查事項等進行民意調查，冀望透過深度之民意調查，提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之參考。

二、辦理市政建設專題委託研究

本會為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，特依「臺北市政府

重要施政成果

委託研究案作業要點」辦理市政建設專題委託研究，俾使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實。

本會 104 年度委託研究案計有 2 案：「本市公園多元委外型式之可行性評估及進程規劃」及「臺北市政府推動歷年年度施政計畫績效評核比較分析之研究」均已完成總結報告，並已分送本府各相關機關參採，並將追蹤建議事項採行情形函各相關機關辦理，以落實研究效益。

另本會 105 年度委託研究案目前計 4 案：「臺北市政府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」、「臺北市政府社區公共保母政策評估研究案」、「臺北市政府 Input 計畫－單一陳情系統運作機制之研究」及「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」已於 3 月 29 日開標，上述前 2 案將於近期進行採購評審會議，後 2 案因流標，將再辦理相關招標作業。

三、本府公民參與委員會運作

為落實「開放政府、全民參與」之施政理念，本府於 104 年 4 月 1 日成立臺北市政府公民參與委員會，並下設三工作組（公民參政、開放資料及探勘、參與預算組），以具組織系統之方式推動市政建設之透明治理、公眾參與及協同合作，追求市民最大福祉。

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	研議制定公聽會、公民咖啡館等公民參與機制的相關標準作業流程。
	規劃辦理局處定期政策說明、試辦局處首長評分。
	研擬網路投票 i-Voting 運作機制與規範。
	規劃公民參與的教育訓練機制。
開放資料及探勘組	修訂本府政府資料開放作業規範。
	盤點本府可開放資料，討論後續加值運用及效益。
參與預算組	規劃參與預算教育訓練及人員培訓機制。
	研議參與預算機制及 SOP 規範。

另於 105 年 2 月 15 日設置臺北市公民參與網(網址：<http://civil.gov.taipei>)，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。

參、管制考核

一、年度施政計畫管制考核工作

(一)施政計畫為市政建設實現之藍圖，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。而為有效率推動計畫，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（年中及年終）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，則適時主動參與溝通協調，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，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。

(二) 105 年度由府列管施政計畫計列管 58 案，截至 105 年 3 月底止，進度超前者 15 案(25.86%)；進度符合者 18 案(31.04%)；進度落後者 24 案(41.38%)；其他（執行概要）者 1 案(1.72%)。進度落後原因為「行政作業」、「規劃設計」、「招

重要施政成果

標作業」、「預算編列」、「人力需求」、「計畫變更」及「天然因素」等。進度落後案件中屬落後幅度加大或預警案件等，預計於 105 年 4 月 26 日、27 日及 29 日由副秘書長召開檢討會議，另落後前五名之案件將提報市長室會議，俾利府級長官適時掌握府列管計畫之執行進度。

二、督考院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」及列管本府交通會報決議事項

(一)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，頒布「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制、加強道路工程設施與管理、強化公路監理執行與管理、加強道路執法、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。

(二)本會為強化交通會報功能，除於各年度之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，提供會報主席相關幕僚作業分析及指(裁)示參考建議，復於會後追蹤管制指(裁)示辦理情形，並透過平時查證，強化管考功能。辦理民意調查，了解民眾對各項交通施政之感受，據以調整及回應民眾對交通施政議題之參考，提昇各機關執行成效。針對本府各機關執行院頒方案與交通會報各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，定期評估其實施成效。

(三)104 年度本府各執行單位共提出 52 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，本會亦邀集府外專家、學者擔任 104 年度院頒初評委員，函請各執行單位參酌初評委員建議事項，積極研商改善。並於 104 年 3 月完成定期視導彙編初評結果辦理情形表彙整作業，後續將按季持續追蹤更新各機關辦理情形。

三、柯 P 新政—本府市政白皮書列管作業：

本府市政白皮書共計列管 191 案，105 年第 1 季辦理情形刻正彙整中，預計於 105 年 4 月 18 日、20 日及 22 日由 3 位副市長召開審查會議。

肆、為民服務

一、本府服務品質考核作業：

(一)依 104 年度考評結果，擇優推薦 7 個機關代表本府參加行政院第八屆政府服務品質獎，並已於 105 年 1 月 25 日至 29 日間辦理參獎機關第 2 次實地演練輔導作業。經國發會於 2 月 26 日公告第一階段書面評審結果，本府計有圖書館及士林區健康服務中心等 2 個第一線服務機關入圍。針對該 2 機關，本府業於 3 月 7 日邀請專家學者進行實地演練輔導，以爭取佳績。另外，國發會針對本府該 2 入圍機關之實地評審，已於 3 月 9 日下午辦理完畢。

(二)針對本府指定 105 至 107 年參加行政院政府服務品質獎機關說明會議，業於 105 年 3 月 2 日召開完畢，會中業已決定相關指定機關之參獎年度。其中，105 年之指定機關為本府社會局、消防局、財政局、環保局、捷運公司、交通局、文化局等 7 個機關，另自願參獎機關計有教育局 1 個機關報名。

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一)為民服務工作不定期現場考核：

為落實推動為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會不定

重要施政成果

期派員至各機關服務場所抽查服務情形，並將考核結果專簽陳核後，函請機關檢討改進。另主動檢視相關規定，於 105 年 1 月 22 日函頒修正「臺北市政府為民服務工作不定期現場考核實施計畫」。

(二)電話服務禮貌測試：

本會 104 年 12 月 30 日函頒修訂「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」名稱及內容。本次修訂將自 105 年第 1 季起施行，請各機關依循辦理，並於平時落實自行督考機制，以提升電話禮貌服務品質。截至 105 年 3 月底，已進行 53 個機關（單位）224 通電話禮貌測試。

三、推動本府創意提案競賽

(一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。

(二)104 年度本府創意提案競賽要點，業於 104 年 5 月 15 日函頒，獎項類別有創新獎、精進獎及跨域合作獎等 3 類，依報府參獎提案數統計，創新獎計有 37 案、精進獎計有 71 案、跨域合作獎計有 19 案，參獎提案總數共計 127 案。初審會議業於 10 月 14 日辦理完成，並決定出各獎項之入圍提案（創新獎 12 案、精進獎 12 案、跨域合作獎 9 案），後續並於 11 月 30 日至 12 月 9 日間辦理 4 場次之複審會議，評選各獎項之最終獲獎提案（創新獎 8 案、精進獎 8 案、跨域合作獎 6 案），已於 105 年 2 月 23 日之市政會議上頒獎表揚。

(三)105 年度本府創意提案競賽要點草案，刻正研擬規劃中。

四、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

(一)105 年 3 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 2,233 件，表格下載次數為 32 萬 3,048 次，累計自 91 年 4 月至 105 年 3 月 31 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 30 萬 1,240 件，表格下載次數為 1,762 萬 9,439 次。

(二)105 年 3 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「警政類-警察刑事紀錄證明」、「區政類-區民活動中心場地使用申請」、「自來水類-過戶申請」。

(三)本府「臺北市民 e 點通」網站自 98 年 1 月 15 日起，針對民眾經由臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式遞送之申請案件，提供申請案件流程管理服務功能，並自 100 年 1 月 1 日起，擴大實施處理時限 1 日以上之非隨到隨辦申請案件(原為 6 日以上，月收件量 1000 件以下之項目)，除須由中央系統處理及非直接受理民眾申請項目外，皆應於臺北市民 e 點通提供辦理進度查詢服務，使市政更加透明化。105 年 3 月份同意使用本功能之件數為 750 件，主動發送電子郵件 49 封，簡訊 1,465 則，累計自 98 年 1 月 15 日起至 105 年 3 月 31 日止，同意使用本功能之總件數為 5 萬 347 件，主動發送電子郵件 1 萬 7,913 封，簡訊 8 萬 1,480 則。

五、彙整、分析本府各機關「市政信箱」電子信件辦理情形

(一)「市政信箱」是市政資訊服務系統中一個即時通訊管道，是增進本府與市民意見溝通，提供多元化之服務管道與便捷途徑。本會按季彙整、分析本府各機關辦理情形，按季簽報，以督促本府各機關維護「市政信箱」電子信件處理品質。

(二)105 年 3 月「市政信箱」電子信件處理件數共計 8,562 件，平均處理天數為

重要施政成果

2.98 天。

六、辦理人民陳情案件處理情形滿意度調查統計

(一)為精進現行陳情案件滿意度調查作業之管考模式，順應節能減紙網路便民服務，本府於 104 年 5 月 12 日正式開放「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫，並停止使用紙本調查作業。

(二)105 年 3 月人民陳情案件處理情形滿意度調查表總件數為 629 件，其中表示滿意或非常滿意事項計 523 件(占 83.15%)，表示尚可或未勾選者 15 件(占 2.38%)，表示不滿意或非常不滿意事項計 91 件(占 14.47%)。

七、辦理議會議員協調案件列管作業

為加強府會和諧關係，本會針對議會議員協調案件加強列管作業，統計議會協調案件。105 年 3 月份計列管 1,593 案，以強化協調案件處理效率及回復品質。

八、辦理申請案件刪除實體印章專案

為提升本府第一線服務機關簡政便民服務效能，本會函請各一級機關於 105 年 3 月 16 日前主動檢討本府申請案件及書表，修訂不合時宜的規定及表件，讓民眾至各機關申辦案件時，可以「簽名」取代「蓋章」，簡化申辦程序及時間。105 年 3 月份計完成教育類等 13 類共 129 項審核作業。

伍、圖資管理

一、出版品管理

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，修訂「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」，並於 105 年 1 月 18 日函頒本府各機關。本年度評比作業，經於 105 年 3 月完成初評及複評後，審定結果及評比報告刻正簽陳中，俟奉核後函送各機關參考。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

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 年度起改採「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」，檢核作業規定於 3 月 8 日函頒，預計於 7 月至 8 月辦理實地檢核作業。

(二)不定期抽查輔導

為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，本會於 1 月 26 日至 28 日間，至 103 年第 4 季至 104 年第 3 季人員流動率較高之機關(中山堂、大同區健康服務中心、殯葬處)辦理公文時效抽檢輔導作業，抽檢輔導結果業經簽奉核定並於 2 月 5 日函發受檢機關檢討改進。

三、推動本府研考一條鞭制度

為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，本會業規劃將本府一級機關及區公所專任研考人員納入研考一條鞭實施範圍，並於 105 年 1 月 20 日辦理機關說明會、2 月 1 日辦理專任研考人員座談會、2 月 22 日辦理市長與各機關專任研考人員座談會，以期發揮政策溝通功效。另各機關專任研考人員名冊業於 105 年 2 月 19 日簽

重要施政成果

奉市長核定，並於3月1日市政會議宣達本政策規劃方案，相關作業規範亦配合檢討修訂，刻正簽陳中。

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」105 年 3 月份 (3/1~3/31) 服務績效統計如下：

一、話務服務量

(一)總進線量：39 萬 4,109 通。

(二)電話處理總數 (含接聽及外撥)：14 萬 9,511 通。

二、話務服務績效

(一)服務水準 (20 秒內接聽數)：94.85%。

(二)掛斷率：1.04%。

(三)平均等待時間：3.24 秒。

(四)平均通話時間：173.67 秒。

三、派工服務績效

(一)受理 1 萬 762 件。

(二)結案 1 萬 282 件，占 95.54%。(統計日期：105 年 4 月 6 日)

(三)前五名派工項目：

1. 大型廢棄物清運聯繫，計 3,881 件，占 36.64%。

2. 場所與設施噪音舉發，計 1,963 件，占 18.53%。

3. 汙染舉發，計 936 件，占 8.84%。

4. 路燈故障或設施損壞，計 868 件，占 8.20%。

5. 市區道路坑洞處理，計 624 件，占 5.89%。

未 來 施 政 重 點

本府 104 年度市營事業機構經營績效考核作業及本府所屬非營業基金 104 年度營運績效考核作業預計於 4 月~5 月舉行。

臺北市府(研考會)施政報告

資料截止日期：105 年 4 月 30 日

資料更新日期：105 年 5 月 10 日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

重要成果

壹、計畫作業

- 一、府級策略地圖經 104 年 12 月 29 日第 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。局處版策略地圖依 105 年 2 月 23 日第 1875 次市政會議指裁示，於 3 月 8 日前完成公告上網(包括各局處網站及公民參與網)。因應預算編制需求，經主計處建議，市長指示請各局處再檢視修正策略地圖；本會規劃於 4 月 29 日召開府級推動小組會議討論，5 月 3 日提報市政會議。
- 二、本府 106 年施政計畫草案目前進行各機關至系統登錄初稿作業，預計於 105 年 5 月 20 日完成初稿，俟 106 年預算確定後，將再進行編修，並於 8 月底前函送議會審議。
- 三、本府 106 年府層級優先推動施政項目已簽奉市長核定為府級策略地圖 8 大策略主題，惟本府主計處於 105 年 4 月 19 日建議，此類項目之經費編列應以計畫型預算為主，本會業於 4 月 26 日函知各機關有關計畫型預算之範圍與意義，上開優先推動執行項目係以策略地圖之 KPI 為內涵，一個 KPI 即為一項計畫，並由 KPI 主政機關自行評定其貢獻度、挑戰度及創新度。
- 四、臺北市府第 12 屆第 3 期施政報告於 4 月 1 日送臺北市議會，並於 4 月 12 日報告完畢。
- 五、本府所屬非營業基金 104 年度營運績效考評作業於 105 年 4 月 20 日至 5 月 6 日舉行，由財政局、主計處、人事處及本會共同組成考評小組共計針對 25 個非營業基金辦理 104 年度考評作業，其中另邀請府外學者專家對住宅基金、市場發展基金、都市更新基金及公有收費停車場基金等 4 個基金提供改善建議意見，以做為各基金未來業務推動參考，並達成基金之政策功能，刻正彙整報告中。
- 六、提供本府重大施政政策幕僚意見
為使市政推動之評估機制更趨周延，本會常針對本府重大政策或局處重要業務提供幕僚意見；本(105)年 4 月份提供重大政策幕僚意見及參與重要會議計 50 項次。

貳、研究發展

一、辦理民意調查

為確實掌握民意動向，作為市府施政之參考，本會負責市政綜合性問題之民意調查。並針對突發性或有立即須作重大決策事項及市長指示調查事項等進行民意調查，冀望透過深度之民意調查，提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之參考。

二、辦理市政建設專題委託研究

本會為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，特依「臺北市府委託研究案作業要點」辦理市政建設專題委託研究，俾使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實。

另本會 105 年度委託研究案計 5 案：「臺北市府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」及「臺北市社區公共保母政策評估研究案」已分別於 4 月 28、29 日完成採購

重要施政成果

評選會議，預定於5月10日召開議價會議；「臺北市政府 Input 計畫-單一陳情系統運作機制之研究」及「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」已分別於5月3、4日開標，前案無廠商投標，後案有2家投標，預定於5月20日召開採購評選會議；「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」預定於5月11日開標。

三、本府公民參與委員會運作

為落實「開放政府、全民參與」之施政理念，本府於104年4月1日成立臺北市政府公民參與委員會，並下設三工作組(公民參政、開放資料及探勘、參與預算組)，以具組織系統之方式推動市政建設之透明治理、公眾參與及協同合作，追求市民最大福祉。

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	研議制定公聽會、公民咖啡館、重大公共工程公民參與等公民參與機制的相關標準作業流程。
	規劃辦理局處定期政策說明、試辦局處首長評分。
	研擬網路投票 i-Voting 運作機制與規範。
	規劃公民參與的教育訓練機制。
開放資料及探勘組	修訂本府政府資料開放作業規範。
	盤點本府可開放資料，討論後續加值運用及效益。
參與預算組	規劃參與預算教育訓練及人員培訓機制。
	研議參與預算機制及 SOP 規範。
	執行『臺北市參與式預算』官學聯盟合作計畫。

另於105年2月15日設置臺北市公民參與網(網址：<http://civil.gov.taipei>)，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。

參、管制考核

一、年度施政計畫管制考核工作

(一)施政計畫為市政建設實現之藍圖，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。而為有效率推動計畫，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(年中及年終)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，則適時主動參與溝通協調，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，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。

(二)105年度由府列管施政計畫計列管58案，截至105年3月底止，進度超前者15案(25.86%)；進度符合者18案(31.04%)；進度落後者24案(41.38%)；其他(執行概要)者1案(1.72%)。進度落後原因為「行政作業」、「規劃設計」、「招標作業」、「預算編列」、「人力需求」、「計畫變更」及「天然因素」等。進度落後案件中屬落後幅度加大或預警案件等，業於105年4月26日、27日及29日由副秘書長召開檢討會議，另落後前五名之案件亦於105年5月4日提報市長室會議，俾利府級長官適時掌握府列管計畫之執行進度。

重要施政成果

二、督考院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」及列管本府交通會報決議事項

- (一) 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，頒布「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制、加強道路工程設施與管理、強化公路監理執行與管理、加強道路執法、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。
- (二) 本會為強化交通會報功能，除於各年度之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，提供會報主席相關幕僚作業分析及指（裁）示參考建議，復於會後追蹤管制指（裁）示辦理情形，並透過平時查證，強化管考功能。辦理民意調查，了解民眾對各項交通施政之感受，據以調整及回應民眾對交通施政議題之參考，提昇各機關執行成效。針對本府各機關執行院頒方案與交通會報各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，定期評估其實施成效。
- (三) 104 年度本府各執行單位共提出 52 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，本會亦邀集府外專家、學者擔任 104 年度院頒初評委員，函請各執行單位參酌初評委員建議事項，積極研商改善。並於 104 年 3 月完成定期視導彙編初評結果辦理情形表彙整作業，後續將按季持續追蹤更新各機關辦理情形。

三、柯 P 新政—本府市政白皮書列管作業：

本府市政白皮書共計列管 191 案，業於 105 年 4 月 18 日、20 日、22 日及 5 月 4 日分別由 3 位副市長召開 105 年第 1 季辦理情形審查會議，各主辦機關業依會議決議修正中，預定 5 月底前至公民參與網完成更新作業。

肆、為民服務

一、本府服務品質考核作業：

- (一) 依 104 年度考評結果，擇優推薦 7 個機關代表本府參加行政院第八屆政府服務品質獎，並已於 105 年 1 月 25 日至 29 日間辦理參獎機關第 2 次實地演練輔導作業。經國發會於 2 月 26 日公告第一階段書面評審結果，本府計有圖書館及士林區健康服務中心等 2 個第一線服務機關入圍。國發會 105 年 3 月 9 日下午針對本府入圍 2 機關進行實地評審，105 年 4 月 28 日公布本市立圖書館獲獎。
- (二) 針對本府指定 105 至 107 年參加行政院政府服務品質獎機關說明會議，業於 105 年 3 月 2 日召開完畢，會中已決定參獎機關。針對前述機關，本會將邀請府外專家學者擔任委員進行輔導會議。

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一) 為民服務工作不定期現場考核：

為落實推動為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會不定期派員至各機關服務場所抽查服務情形，並將考核結果專簽陳核後，函請機關檢討改進。105 年度截至目前為止，共計考核 5 個機關之 6 個服務場所，相關考核結果專案簽核後，函請受考核機關檢討改進。

(二) 電話服務禮貌測試：

本會 104 年 12 月 30 日函頒修訂「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」名稱及內容。本次修訂將自 105 年第 1 季起施行，請各機關依循辦理，並於平時落實

重要施政成果

自行督考機制，以提升電話禮貌服務品質。截至 105 年 4 月底，已進行 57 個機關（單位）238 通電話禮貌測試。

三、推動本府創意提案競賽

- (一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。
- (二)104 年度本府創意提案競賽要點，業於 104 年 5 月 15 日函頒，獎項類別有創新獎、精進獎及跨域合作獎等 3 類，依報府參獎提案數統計，參獎提案總數共計 127 案。初審會議業於 10 月 14 日辦理完成，並決定出各獎項之入圍提案，11 月 30 日至 12 月 9 日間辦理 4 場次之複審會議，評選各獎項之最終獲獎提案，105 年 2 月 23 日之市政會議上頒獎表揚。
- (三)105 年度本府創意提案競賽要點，業於 105 年 4 月 21 日函頒。

四、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

- (一)105 年 4 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 1,794 件，表格下載次數為 46 萬 6,719 次，累計自 91 年 4 月至 105 年 4 月 30 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 30 萬 3,034 件，表格下載次數為 1,809 萬 6,158 次。
- (二)105 年 4 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「警政類-警察刑事紀錄證明」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「區政類-區民活動中心場地使用申請」、「本市警察局受理之違規申訴案件（舉發單位為臺北市政府警察局所屬各分局）」。
- (三)本府「臺北市民 e 點通」網站自 98 年 1 月 15 日起，針對民眾經由臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式遞送之申請案件，提供申請案件流程管理服務功能，並自 100 年 1 月 1 日起，擴大實施處理時限 1 日以上之非隨到隨辦申請案件(原為 6 日以上，月收件量 1000 件以下之項目)，除須由中央系統處理及非直接受理民眾申請項目外，皆應於臺北市民 e 點通提供辦理進度查詢服務，使市政更加透明化。105 年 4 月份同意使用本功能之件數為 681 件，主動發送電子郵件 14 封，簡訊 1,314 則，累計自 98 年 1 月 15 日起至 105 年 4 月 30 日止，同意使用本功能之總件數為 5 萬 1,028 件，主動發送電子郵件 1 萬 7,927 封，簡訊 8 萬 2,794 則。

五、彙整、分析本府各機關「市政信箱」電子信件辦理情形

- (一)「市政信箱」是市政資訊服務系統中一個即時通訊管道，是增進本府與市民意見溝通，提供多元化之服務管道與便捷途徑。本會按季彙整、分析本府各機關辦理情形，按季簽報，以督促本府各機關維護「市政信箱」電子信件處理品質。
- (二)105 年 4 月「市政信箱」電子信件處理件數共計 7,424 件，平均處理天數為 2.67 天。

六、辦理人民陳情案件處理情形滿意度調查統計

- (一)為精進現行陳情案件滿意度調查作業之管考模式，順應節能減紙網路便民服務，本府於 104 年 5 月 12 日正式開放「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫，並停止使用紙本調查作業。
- (二)105 年 4 月人民陳情案件處理情形滿意度調查表總件數為 420 件，其中表示滿意

重要施政成果

或非常滿意事項計 358 件(占 85.24%)，表示尚可或未勾選者 11 件(占 2.62%)，表示不滿意或非常不滿意事項計 51 件(占 12.14%)。

七、辦理議會議員協調案件列管作業

為加強府會和諧關係，本會針對議會議員協調案件加強列管作業，統計議會協調案件。105 年 4 月份計列管 1,322 案，以強化協調案件處理效率及回復品質。

八、辦理申請案件刪除實體印章專案

為提升本府第一線服務機關簡政便民服務效能，本會函請各一級機關於 105 年 3 月 16 日前主動檢討本府申請案件及書表，修訂不合時宜的規定及表件，讓民眾至各機關申辦案件時，可以「簽名」取代「蓋章」，簡化申辦程序及時間。105 年 4 月份計累積完成民政類等 14 類共 132 項審核作業，區政類因本次異動幅度較大，尚審核處理中。

伍、圖資管理

一、出版品管理

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，修訂「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」，並於 105 年 1 月 18 日函頒本府各機關。本年度評比作業，經於 105 年 3 月完成初評及複評後，審定結果及評比報告經 4 月 11 日奉核後，業於 4 月 12 日函送各機關參考；本次獲獎之 5 項優良政府出版品訂於 5 月 3 日市政會議中頒獎。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

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 年度起改採「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」，檢核作業規定於 3 月 8 日函頒，預計於 7 月至 8 月辦理實地檢核作業。

(二)不定期抽查輔導

為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，本會於 1 月 26 日至 28 日間，至 103 年第 4 季至 104 年第 3 季人員流動率較高之機關（中山堂、大同區健康服務中心、殯葬處）辦理公文時效抽檢輔導作業，抽檢輔導結果業經簽奉核定並於 2 月 5 日函發受檢機關檢討改進。上半年之二級機關檢核業於 4 月 21 日至 28 日間前往就服處等 7 個機關實地查核完竣。

三、推動本府研考一條鞭制度

為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，本會業規劃將本府一級機關及區公所專任研考人員納入研考一條鞭實施範圍，並於 105 年 1 月 20 日辦理機關說明會、2 月 1 日辦理專任研考人員座談會、2 月 22 日辦理市長與各機關專任研考人員座談會，以期發揮政策溝通功效。另各機關專任研考人員名冊業於 105 年 2 月 19 日簽奉市長核定，並於 3 月 1 日市政會議宣達本政策規劃方案，4 月 12 日訂頒「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」及修正「臺北市政府績優研考人員獎勵要點」。

重要施政成果

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」105 年 4 月份 (4/1~4/30) 服務績效統計如下：

一、話務服務量

- (一)總進線量：34 萬 7,371 通。
- (二)電話處理總數 (含接聽及外撥)：14 萬 5,757 通。

二、話務服務績效

- (一)服務水準 (20 秒內接聽數)：93.21%。
- (二)掛斷率：1.22%。
- (三)平均等待時間：3.81 秒。
- (四)平均通話時間：171.36 秒。

三、派工服務績效

- (一)受理 1 萬 1,198 件。
- (二)結案 1 萬 891 件，占 97.26%。(統計日期：105 年 5 月 5 日)
- (三)前五名派工項目：
 - 1. 大型廢棄物清運聯繫，計 4,344 件，占 39.40%。
 - 2. 場所與設施噪音舉發，計 2,084 件，占 18.90%。
 - 3. 汙染舉發，計 987 件，占 8.95%。
 - 4. 路燈故障或設施損壞，計 945 件，占 8.57%。
 - 5. 鄰里無主垃圾清運，計 527 件，占 4.78%。

未 來 施 政 重 點

臺北市府(研考會)施政報告

資料截止日期：105 年 5 月 31 日

資料更新日期：105 年 6 月 8 日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

重要成果

壹、計畫作業

- 一、府級策略地圖經 104 年 12 月 29 日第 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)於公民參與網建立專區公開上網。局處版策略地圖亦請各機關配合府級修正，並已於 5 月 20 日於公民參與網完成公告作業。
- 二、有關 106 年施政計畫草案第二階段編修作業，本府各機關已於 105 年 5 月 20 日以前完成系統登錄初稿作業，初稿皆已對應府級與局級 KPI 編號，俟 106 年預算確定後，將再進行第三階段編修，並於 8 月底前提報施政計畫草案經市政會議通過後，送臺北市議會審議。
- 三、臺北市政府第 12 屆第 4 次施政報告的編撰條目於 105 年 5 月 13 日函請各機關於 5 月 25 日前確認，相關內容將併入第 12 屆第 4 次施政報告之大綱架構草案，預定於 105 年 6 月報府，奉核後將開始編撰作業。第 12 屆第 4 次施政報告預定 9 月提送臺北市議會。
- 四、104 年度市營事業考評業於 5 月 9 日至 17 日間辦理完成，由本會邀請本府財政局、主計處、人事處、交通局委員暨府外學者專家共同參與，至自來水處、捷運公司、捷運局聯開處暨動質處等地進行現地考評，考評報告預定 7 月底前完成。
- 五、本府所屬非營業基金 104 年度營運績效考評作業於 105 年 4 月 20 日至 5 月 6 日舉行，由財政局、主計處、人事處及本會共同組成考評小組共計針對 25 個非營業基金辦理 104 年度考評作業，其中另邀請府外學者專家對住宅基金、市場發展基金、都市更新基金及公有收費停車場基金等 4 個基金提供改善建議意見，以做為各基金未來業務推動參考，並達成基金之政策功能，刻正彙整報告中。
- 六、為使市政推動之評估機制更趨周延，本會常針對本府重大政策或局處重要業務提供幕僚意見；本(105)年 5 月份提供重大政策幕僚意見及參與重要會議計項 40 次。
 - (一)提供本府重大施政政策幕僚意見：37 次
 - (二)參與局處相關重要會議暨審查會：3 次

貳、研究發展

一、辦理民意調查

為確實掌握民意動向，作為市府施政之參考，本會負責市政綜合性問題之民意調查。並針對突發性或有立即須作重大決策事項及市長指示調查事項等進行民意調查，冀望透過深度之民意調查，提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之參考。

二、辦理市政建設專題委託研究

本會為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，特依「臺北市政府

重要施政成果

委託研究案作業要點」辦理市政建設專題委託研究，俾使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實。

另本會 105 年度委託研究案計 5 案：「臺北市政府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」及「臺北市社區公共保母政策評估研究案」已分別於 5 月 13、16 日完成簽約；「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」已於 5 月 20 日完成議價，正進行相關簽約事宜；「臺北市政府 Input 計畫-單一陳情系統運作機制之研究」預定 6 月 14 日開標；「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」已於 5 月 12 日第 3 次開標，因無廠商投標流標，目前擬改採限制性招標方式進行。

三、本府公民參與委員會運作

為落實「開放政府、全民參與」之施政理念，本府於 104 年 4 月 1 日成立臺北市政府公民參與委員會，並下設三工作組（公民參政、開放資料及探勘、參與預算組），以具組織系統之方式推動市政建設之透明治理、公眾參與及協同合作，追求市民最大福祉。

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	研議制定公聽會、公民咖啡館、重大公共工程公民參與等公民參與機制的相關標準作業流程。
	規劃辦理局處定期政策說明、試辦局處首長評分。
	研擬網路投票 i-Voting 運作機制與規範。
	規劃公民參與的教育訓練機制。
開放資料及探勘組	修訂本府政府資料開放作業規範。
	盤點本府可開放資料，討論後續加值運用及效益。
參與預算組	規劃參與預算教育訓練及人員培訓機制。
	研議參與預算機制及 SOP 規範。
	執行『臺北市參與式預算』官學聯盟合作計畫。

另於 105 年 2 月 15 日設置臺北市公民參與網(網址：<http://civil.gov.taipei>)，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。

參、管制考核

一、年度施政計畫管制考核工作

(一)施政計畫為市政建設實現之藍圖，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。而為有效率推動計畫，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（年中及年終）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，則適時主動參與溝通協調，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，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。

(二)105 年度由府列管施政計畫採按季填報進度，截至 3 月底列管 58 案中，進度超前者 15 案(25.86%)；進度符合者 18 案(31.04%)；進度落後者 24 案(41.38%)；其他（執行概要）者 1 案(1.72%)。進度落後原因為「行政作業」、「規劃設計」、「招標作業」、「預算編列」、「人力需求」、「計畫變更」及「天然因素」等。進度落後案件中屬落後幅度加大或預警案件等，業於 105 年 4 月 26 日、27 日及

重要施政成果

29 日由副秘書長召開檢討會議，另落後前五名之案件亦於 105 年 5 月 4 日提報市長室會議，相關審查結果於 105 年 5 月 17 日函送各權管機關查照。

二、督考院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」及列管本府交通會報決議事項

- (一) 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，頒布「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制、加強道路工程設施與管理、強化公路監理執行與管理、加強道路執法、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。
- (二) 本會為強化交通會報功能，除於各年度之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，提供會報主席相關幕僚作業分析及指（裁）示參考建議，復於會後追蹤管制指（裁）示辦理情形，並透過平時查證，強化管考功能。辦理民意調查，了解民眾對各項交通施政之感受，據以調整及回應民眾對交通施政議題之參考，提昇各機關執行成效。針對本府各機關執行院頒方案與交通會報各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，定期評估其實施成效。
- (三) 104 年度本府各執行單位共提出 52 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，本會亦邀集府外專家、學者擔任 104 年度院頒初評委員，函請各執行單位參酌初評委員建議事項，積極研商改善；後續將按季持續追蹤更新各機關辦理情形。

三、柯 P 新政—本府市政白皮書列管作業：

本府市政白皮書共計列管 191 案，業於 105 年 4 月 20 日、26 日、29 日及 5 月 4 日分別由 3 位副市長召開 105 年第 1 季辦理情形審查會議，各主辦機關業依會議決議修改完竣，第 1 季辦理情形業於 5 月底公開於公民參與網。

肆、為民服務

一、本府服務品質考核作業：

- (一) 本府參加行政院第八屆政府服務品質獎，國發會於 105 年 4 月 28 日公布本市立圖書館獲獎，並於 105 年 5 月 13 日舉行頒獎典禮。
- (二) 業於 105 年 3 月 2 日召開本府參加行政院政府服務品質獎機關說明會議，並推舉參獎機關。針對前述機關，本會將邀請府外專家學者擔任委員進行輔導會議。第 1 次輔導會議業於 105 年 5 月 19 日至 5 月 26 日間辦理完畢。

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一) 為民服務工作不定期現場考核：

為落實推動為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會不定期派員至各機關服務場所抽查服務情形，並將考核結果專簽陳核後，函請機關檢討改進。105 年度截至目前為止，共計考核 13 個機關之 14 個服務場所，相關考核結果專案簽核後，函請受考核機關檢討改進。

(二) 電話服務禮貌測試：

本會 104 年 12 月 30 日函頒修訂「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」名稱及內容。本次修訂將自 105 年第 1 季起施行，請各機關依循辦理，並於平時落實自行督考機制，以提升電話禮貌服務品質。截至 105 年 5 月底，已進行 61 個

重要施政成果

機關(單位) 254 通電話禮貌測試。

三、推動本府創意提案競賽

- (一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。
- (二)105 年度本府創意提案競賽要點，業於 105 年 4 月 21 日函頒，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」等 3 類，並請各一級機關於 105 年 7 月 18 日前繳交提案資料。

四、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

- (一)105 年 5 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 2,098 件，表格下載次數為 35 萬 6,722 次，累計自 91 年 4 月至 105 年 5 月 31 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 30 萬 5,132 件，表格下載次數為 1,845 萬 2,880 次。
- (二)105 年 5 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「警政類-警察刑事紀錄證明」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「區政類-區民活動中心場地使用申請」、「自來水類-過戶申請」。
- (三)本府「臺北市民 e 點通」網站自 98 年 1 月 15 日起，針對民眾經由臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式遞送之申請案件，提供申請案件流程管理服務功能，並自 100 年 1 月 1 日起，擴大實施處理時限 1 日以上之非隨到隨辦申請案件(原為 6 日以上，月收件量 1000 件以下之項目)，除須由中央系統處理及非直接受理民眾申請項目外，皆應於臺北市民 e 點通提供辦理進度查詢服務，使市政更加透明化。105 年 5 月份同意使用本功能之件數為 718 件，主動發送電子郵件 26 封，簡訊 1,385 則，累計自 98 年 1 月 15 日起至 105 年 5 月 31 日止，同意使用本功能之總件數為 5 萬 1,746 件，主動發送電子郵件 1 萬 7,953 封，簡訊 8 萬 4,179 則。

五、彙整、分析本府各機關「市政信箱」電子信件辦理情形

- (一)「市政信箱」是市政資訊服務系統中一個即時通訊管道，是增進本府與市民意見溝通，提供多元化之服務管道與便捷途徑。本會按季彙整、分析本府各機關辦理情形，按季簽報，以督促本府各機關維護「市政信箱」電子信件處理品質。
- (二)105 年 5 月「市政信箱」電子信件處理件數共計 8,408 件，平均處理天數為 2.76 天。

六、辦理人民陳情案件處理情形滿意度調查統計

- (一)為精進現行陳情案件滿意度調查作業之管考模式，順應節能減紙網路便民服務，本府於 104 年 5 月 12 日正式開放「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫，並停止使用紙本調查作業。
- (二)105 年 5 月人民陳情案件處理情形滿意度調查表總件數為 449 件，其中表示滿意或非常滿意事項計 369 件(占 82.18%)，表示尚可或未勾選者 6 件(占 1.34%)，表示不滿意或非常不滿意事項計 74 件(占 16.48%)。

重要施政成果

七、辦理議會議員協調案件列管作業

為簡化及精進本府各機關辦理議會協調案件作業流程，本會於105年1月16日向資訊局提出將「公文處理整合系統」介接「議會資料整合平台—議會協調案件」系統之需求，並於5月12日上線，同時修正「臺北市議會市民服務中心協調案件作業流程」，改由各機關業務承辦人員及研考人員進行建檔及內部管控。105年5月份總計收受1,412案，其中本會建檔列管509案，各機關自行建檔列管903案。

八、辦理申請案件刪除實體印章專案

為提升本府第一線服務機關簡政便民服務效能，本會函請各一級機關於105年3月16日前主動檢討本府申請案件及書表，修訂不合時宜的規定及表件，讓民眾至各機關申辦案件時，可以「簽名」取代「蓋章」，簡化申辦程序及時間。截至105年5月5日，計累積完成民政類、區政類等15類共146項審核作業。經查現行各類申請案件均已完成主動檢討事宜，未來亦廣續作為申請案件流程簡化之追蹤檢視事項。

伍、圖資管理

一、出版品管理

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，修訂「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」，並於105年1月18日函頒本府各機關。本年度評比作業，經於105年3月完成初評及複評後，審定結果及評比報告經4月11日奉核後，業於4月12日函送各機關參考；本次獲獎之5項優良政府出版品業於5月3日市政會議中頒獎。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

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年度起改採「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」，檢核作業規定於3月8日函頒，預計於7月至8月辦理實地檢核作業。

(二)不定期抽查輔導

為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，本會於1月26日至28日間，至103年第4季至104年第3季人員流動率較高之機關（中山堂、大同區健康服務中心、殯葬處）辦理公文時效抽檢輔導作業，抽檢輔導結果業經簽奉核定並於2月5日函發受檢機關檢討改進。上半年之二級機關檢核業於4月21日至28日間前往就服處等7個機關實地查核完竣。專案案件抽檢作業部分，於5月23、24日前往勞動局、都發局、中山分局及士林分局等4個機關辦理。

三、推動本府研考一條鞭制度

為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，本會業規劃將本府一級機關及區公所專任研考人員納入研考一條鞭實施範圍，並於105年1月20日辦理機關說明會、2月1日辦理專任研考人員座談會、2月22日辦理市長與各機關專任研考人員座談會，以期發揮政策溝通功效。另各機關專任研考人員名冊業於105年2月19日簽奉市長核定，並於3月1日市政會議宣達本政策規劃方案，4月12日訂頒「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」及修正「臺北市政府績優研考人員獎勵要點」。

重要施政成果

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」105 年 5 月份 (5/1~5/31) 服務績效統計如下：

一、話務服務量

- (一)總進線量：37 萬 1,391 通。
- (二)電話處理總數 (含接聽及外撥)：15 萬 4,839 通。

二、話務服務績效

- (一)服務水準 (20 秒內接聽數)：93.83%。
- (二)掛斷率：1.07%。
- (三)平均等待時間：3.44 秒。
- (四)平均通話時間：168.85 秒。

三、派工服務績效

- (一)受理 1 萬 1,765 件。
- (二)結案 1 萬 1,483 件，占 97.60%。(統計日期：105 年 6 月 4 日)
- (三)前五名派工項目：
 - 1. 大型廢棄物清運聯繫，計 4,679 件，占 40.38%。
 - 2. 場所與設施噪音舉發，計 1,861 件，占 16.06%。
 - 3. 汙染舉發，計 1,190 件，占 10.27%。
 - 4. 路燈故障或設施損壞，計 1,146 件，占 9.89%。
 - 5. 交通號誌異常，計 577 件，占 4.98%。

未 來 施 政 重 點

配合本府 106 年度計畫及預算審查委員會工作組審查各機關歲出概算及附屬單位概算，進行公共工程中程計畫項目實地現勘及評審意見工作，預計現勘及評審意見工作項目約 300 餘項，相關工作將於 5 月底至 7 月中辦理完畢。

臺北市府(研考會)施政報告

資料截止日期：105 年 6 月 30 日

資料更新日期：105 年 7 月 11 日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

重要成果

壹、計畫作業

- 一、府級策略地圖經 104 年 12 月 29 日第 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)於公民參與網建立專區公開上網。局處版策略地圖亦請各機關配合府級修正，並已於 105 年 5 月 20 日於公民參與網完成公告作業。策略地圖公告後，本會仍持續蒐集相關意見，並進行本府所屬指標系統比對工作，做為下年度修正策略地圖之參考。
- 二、北市政府第 12 屆第 4 次施政報告已於 105 年 6 月報府，待奉核後將開始編撰作業。第 12 屆第 4 次施政報告預定 9 月提送臺北市議會。
- 三、104 年度市營事業考評業於 5 月 9 日至 17 日間辦理完成，由本會邀請本府財政局、主計處、人事處、交通局委員暨府外學者專家共同參與，至自來水處、捷運公司、捷運局聯開處暨動質處等地進行現地考評，考評報告預定 7 月底前完成。
- 四、本府所屬非營業基金 104 年度營運績效考評作業於 105 年 4 月 20 日至 5 月 6 日舉行，由財政局、主計處、人事處及本會共同組成考評小組共計針對 25 個非營業基金辦理 104 年度考評作業，其中另邀請府外學者專家對住宅基金、市場發展基金、都市更新基金及公有收費停車場基金等 4 個基金提供改善建議意見，以做為各基金未來業務推動參考，並達成基金之政策功能，考評報告預定 8 月底前完成。
- 五、為使市政推動之評估機制更趨周延，本會常針對本府重大政策或局處重要業務提供幕僚意見；本(105)年 6 月份提供重大政策幕僚意見及參與重要會議計 62 項次。
 - (一)提供本府重大施政政策幕僚意見：52 次
 - (二)參與局處相關重要會議暨審查會：10 次

貳、研究發展

一、辦理民意調查

為確實掌握民意動向，作為市府施政之參考，本會負責市政綜合性問題之民意調查。並針對突發性或有立即須作重大決策事項及市長指示調查事項等進行民意調查，冀望透過深度之民意調查，提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之參考。

二、辦理市政建設專題委託研究

本會為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，特依「臺北市府委託研究案作業要點」辦理市政建設專題委託研究，俾使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實。

另本會 105 年度委託研究案計 5 案：「臺北市府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」、「臺北市社區公共保母政策評估研究案」及「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」已分別於 5 月 13、16 日及 6 月 6 日完成簽約；「臺北市府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」及「臺北市府 Input 計畫-單一陳情系統運作機制之研究」預定分別於 7 月 12、15 日召開採購評審會議。

重要施政成果

三、本府公民參與委員會運作

為落實「開放政府、全民參與」之施政理念，本府於 104 年 4 月 1 日成立臺北市政府公民參與委員會，並下設三工作組(公民參政、開放資料及探勘、參與預算組)，以具組織系統之方式推動市政建設之透明治理、公眾參與及協同合作，追求市民最大福祉。

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	研議制定公聽會、公民咖啡館、重大公共工程公民參與等公民參與機制的相關標準作業流程。
	規劃辦理局處定期政策說明、試辦局處首長評分。
	研擬網路投票 i-Voting 運作機制與規範。
	規劃公民參與的教育訓練機制。
開放資料及探勘組	修訂本府政府資料開放作業規範。
	盤點本府可開放資料，討論後續增值運用及效益。
參與預算組	規劃參與預算教育訓練及人員培訓機制。
	研議參與預算機制及 SOP 規範。
	執行『臺北市參與式預算』官學聯盟合作計畫。

另於 105 年 2 月 15 日設置臺北市公民參與網(網址：<http://civil.gov.taipei>)，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。

參、管制考核

一、年度施政計畫管制考核工作

(一)施政計畫為市政建設實現之藍圖，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。而為有效率推動計畫，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(年中及年終)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，則適時主動參與溝通協調，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，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。

(二)105 年度由府列管施政計畫採按季填報進度，第二季進度刻正審查中，針對落後幅度較上期(105 年 1 月至 3 月)加大，或單次落後達 3%之案件，將於 105 年 7 月 25 日、26 日、8 月 2 日由三位副秘書長召開檢討會議。

二、督考院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」及列管本府交通會報決議事項

(一)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，頒布「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制、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。

(二)本會為強化交通會報功能，除於各年度之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，提供會報主席相關幕僚作業分析及指(裁)示參考建議，復於會後追蹤管制指(裁)示辦理情形，並透過平時查證，強化管考功能。辦理民意調查，了解民眾對各項交通施政之感受，

重要施政成果

據以調整及回應民眾對交通施政議題之參考，提昇各機關執行成效。針對本府各機關執行院頒方案與交通會報各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，定期評估其實施成效。

- (三)105 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，預計於 105 年 12 月辦理初評作業，以評估各計畫之執行成效，俾利交通部年度考評時為本市爭取佳績。

三、柯 P 新政—本府市政白皮書列管作業：

- (一)本府市政白皮書共計列管 191 案，業於 105 年 4 月 20 日、26 日、29 日及 5 月 4 日分別由 3 位副市長召開 105 年第 1 季辦理情形審查會議，各主辦機關業依會議決議修改完竣，第 1 季辦理情形業於 5 月底公開於公民參與網。
- (二)第 2 季辦理情形本會業於 105 年 6 月 23 日發文，請各機關於 105 年 7 月 8 日前繳交，並擬於 105 年 7 月 14 日及 19 日由督導副市長開會審查，預計於 8 月底前將辦理情形公開於公民參與網。

肆、為民服務

一、本府服務品質考核作業：

- (一)本府參加行政院第八屆政府服務品質獎，國發會於 105 年 4 月 28 日公布本市立圖書館獲獎，並於 105 年 5 月 13 日舉行頒獎典禮。
- (二)本府業於 105 年 3 月 2 日召開參加行政院政府服務品質獎機關說明會議，並推舉參獎機關。針對前述機關，本會將邀請府外專家學者擔任委員進行輔導會議。第 1 次輔導會議業於 105 年 5 月 19 日至 5 月 26 日間辦理完畢，第 2 次輔導會議預訂於 105 年 8 月間辦理。

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一)為民服務工作不定期現場考核：

為落實推動為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會不定期派員至各機關服務場所抽查服務情形，並將考核結果專簽陳核後，函請機關檢討改進。105 年度截至目前為止，共計考核 13 個機關之 14 個服務場所，相關考核結果專案簽核後，函請受考核機關檢討改進。

(二)電話服務禮貌測試：

本會 104 年 12 月 30 日函頒修訂「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」名稱及內容。本次修訂將自 105 年第 1 季起施行，請各機關依循辦理，並於平時落實自行督考機制，以提升電話禮貌服務品質。截至 105 年 6 月底，已進行 69 個機關（單位）294 通電話禮貌測試。

三、推動本府創意提案競賽

- (一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。
- (二)105 年度本府創意提案競賽要點，業於 105 年 4 月 21 日函頒，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」等 3 類，並請各一級機關於 105 年 7 月 18 日前繳交提案資料。

重要施政成果

四、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

(一)105 年 6 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 1,769 件，表格下載次數為 38 萬 7,211 次，累計自 91 年 4 月至 105 年 6 月 30 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 30 萬 6,901 件，表格下載次數為 1,884 萬 91 次。

(二)105 年 6 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「警政類-警察刑事紀錄證明」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「警政類-本市警察局受理之違規申訴案件（舉發單位為臺北市政府警察局所屬各分局）」、「交通類-裁決所受理之申訴案件(應到案處所為臺北市交通事件裁決所)（一）本市舉發案件(屬免書證、免謄本)。

(三)本府「臺北市民 e 點通」網站自 98 年 1 月 15 日起，針對民眾經由臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式遞送之申請案件，提供申請案件流程管理服務功能，並自 100 年 1 月 1 日起，擴大實施處理時限 1 日以上之非隨到隨辦申請案件(原為 6 日以上，月收件量 1000 件以下之項目)，除須由中央系統處理及非直接受理民眾申請項目外，皆應於臺北市民 e 點通提供辦理進度查詢服務，使市政更加透明化。105 年 6 月份同意使用本功能之件數為 829 件，主動發送電子郵件 40 封，簡訊 1,665 則，累計自 98 年 1 月 15 日起至 105 年 6 月 30 日止，同意使用本功能之總件數為 5 萬 2,575 件，主動發送電子郵件 1 萬 7,993 封，簡訊 8 萬 5,844 則。

五、彙整、分析本府各機關「市政信箱」電子信件辦理情形

(一)「市政信箱」是市政資訊服務系統中一個即時通訊管道，是增進本府與市民意見溝通，提供多元化之服務管道與便捷途徑。本會按季彙整、分析本府各機關辦理情形，按季簽報，以督促本府各機關維護「市政信箱」電子信件處理品質。

(二)105 年 6 月「市政信箱」電子信件處理件數共計 8,179 件，平均處理天數為 2.65 天。

六、辦理人民陳情案件處理情形滿意度調查統計

(一)為精進現行陳情案件滿意度調查作業之管考模式，順應節能減紙網路便民服務，本府於 104 年 5 月 12 日正式開放「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫，並停止使用紙本調查作業。

(二)105 年 6 月人民陳情案件處理情形滿意度調查表總件數為 636 件，其中表示滿意或非常滿意事項計 542 件(占 85.22%)，表示尚可或未勾選者 9 件(占 1.42%)，表示不滿意或非常不滿意事項計 85 件(占 13.36%)。

七、辦理議會議員協調案件列管作業

為簡化及精進本府各機關辦理議會協調案件作業流程，本會於 105 年 1 月 16 日向資訊局提出將「公文處理整合系統」介接「議會資料整合平台-議會協調案件」系統之需求，並於 5 月 12 日上線，同時修正「臺北市議會市民服務中心協調案件作業流程」，改由各機關業務承辦人員及研考人員進行建檔及內部管控，105 年 6 月份總計收受 1,349 案。

伍、圖資管理

一、出版品管理

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，修訂「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」，並於 105 年 1 月 18 日函頒本府各機關。本年度評比作業，經於 105 年 3 月完成初評及複評後，審定結

重要施政成果

果及評比報告經4月11日奉核後，業於4月12日函送各機關參考；本次獲獎之5項優良政府出版品業於5月3日市政會議中頒獎。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

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年度起改採「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」，檢核作業規定於3月8日函頒，預計於7月至8月辦理實地檢核作業。

(二)不定期抽查輔導

為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，本會於1月26日至28日間，至103年第4季至104年第3季人員流動率較高之機關（中山堂、大同區健康服務中心、殯葬處）辦理公文時效抽檢輔導作業，抽檢輔導結果業經簽奉核定並於2月5日函發受檢機關檢討改進。上半年之二級機關檢核業於4月21日至28日間前往就服處等7個機關實地查核完竣。專案案件抽檢作業部分，於5月23、24日前往勞動局、都發局、中山分局及士林分局等4個機關辦理，抽查結果業於5月31日簽奉核定並函請受檢機關逐案檢討改進回復。

三、推動本府研考一條鞭制度

(一)制度設計

為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，本會業規劃將本府一級機關及區公所專任研考人員納入研考一條鞭實施範圍，並於105年1月20日辦理機關說明會、2月1日辦理專任研考人員座談會、2月22日辦理市長與各機關專任研考人員座談會，以期發揮政策溝通功效。另各機關專任研考人員名冊業於105年2月19日簽奉市長核定，並於3月1日市政會議宣達本政策規劃方案，4月12日訂頒「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」及修正「臺北市政府績優研考人員獎勵要點」。

(二)後續推動作為

業於6月6日辦理本年度第2次專任研考人員座談會，預計於7月份辦理該人員第1次考核作業。

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」105年6月份（6/1~6/30）服務績效統計如下：

一、話務服務量

(一)總進線量：38萬7,591通。

(二)電話處理總數（含接聽及外撥）：14萬8,599通。

二、話務服務績效

(一)服務水準（20秒內接聽數）：93.79%。

(二)掛斷率：1.07%。

(三)平均等待時間：3.48秒。

(四)平均通話時間：168.31秒。

三、派工服務績效

(一)受理1萬2,245件。

重要施政成果

(二)結案 1 萬 1,770 件，占 96.12%。(統計日期：105 年 7 月 4 日)

(三)前五名派工項目：

- 1.大型廢棄物清運聯繫，計 4,705 件，占 39.13%。
- 2.場所與設施噪音舉發，計 1,516 件，占 12.61%。
- 3.汙染舉發，計 1,354 件，占 11.26%。
- 4.路燈故障或設施損壞，計 1,349 件，占 11.22%。
- 5.鄰里無主垃圾清運，計 601 件，占 5.00%。

未 來 施 政 重 點

配合本府 106 年度計畫及預算審查委員會工作組審查各機關歲出概算及附屬單位概算，進行公共工程中程計畫項目實地現勘及評審意見工作，預計現勘及評審意見工作項目約 300 餘項，相關工作將於 5 月底至 7 月中辦理完畢。

臺北市府(研考會)施政報告

資料截止日期：105 年 7 月 31 日

資料更新日期：105 年 8 月 10 日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

重要成果

壹、計畫作業

- 一、府級策略地圖經 104 年 12 月 29 日第 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)於公民參與網建立專區公開上網。局處版策略地圖亦請各機關配合府級修正，並已於 105 年 5 月 20 日於公民參與網完成公告作業。策略地圖公告後，本會仍持續蒐集相關意見，並進行本府所屬指標系統比對工作，做為下年度修正策略地圖之參考。
- 二、臺北市政府第 12 屆第 4 次施政報告已於 105 年 6 月報府，目前正在彙整中，預定 8 月中簽府後送印。第 12 屆第 4 次施政報告預定 9 月初提送臺北市議會，9 月 20 日口頭報告。
- 三、104 年度市營事業考評業於 5 月 9 日至 17 日間辦理完成，由本會邀請本府財政局、主計處、人事處、交通局委員暨府外學者專家共同參與，至自來水處、捷運公司、捷運局聯開處暨動質處等地進行現地考評，刻正進行考評報告彙編，預定 8 月上旬完成。
- 四、本府所屬非營業基金 104 年度營運績效考評作業於 105 年 4 月 20 日至 5 月 6 日舉行，由財政局、主計處、人事處及本會共同組成考評小組共計針對 25 個非營業基金辦理 104 年度考評作業，其中另邀請府外學者專家對住宅基金、市場發展基金、都市更新基金及公有收費停車場基金等 4 個基金提供改善建議意見，以做為各基金未來業務推動參考，並達成基金之政策功能，考評報告預定 8 月底前完成。
- 五、為使市政推動之評估機制更趨周延，本會常針對本府重大政策或局處重要業務提供幕僚意見；本(105)年 7 月份提供重大政策幕僚意見及參與重要會議計 52 項次。
 - (一)提供本府重大施政政策幕僚意見：38 次
 - (二)參與局處相關重要會議暨審查會：14 次

貳、研究發展

一、辦理民意調查

為確實掌握民意動向，作為市府施政之參考，本會負責市政綜合性問題之民意調查。並針對突發性或有立即須作重大決策事項及市長指示調查事項等進行民意調查，冀望透過深度之民意調查，提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之參考。

二、辦理市政建設專題委託研究

本會為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，特依「臺北市政府委託研究案作業要點」辦理市政建設專題委託研究，俾使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實。

另本會 105 年度委託研究案：「臺北市政府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」、「臺北市社區公共保母政策評估研究案」、「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」及「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」已分別於 5

重要施政成果

月 13、16 日、6 月 6 日及 8 月 4 日完成簽約，刻正執行中。

三、本府公民參與委員會運作

為落實「開放政府、全民參與」之施政理念，本府於 104 年 4 月 1 日成立臺北市政府公民參與委員會，並下設三工作組(公民參政、開放資料及探勘、參與預算組)，以具組織系統之方式推動市政建設之透明治理、公眾參與及協同合作，追求市民最大福祉。

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
	訂定網路投票 i-Voting 運作機制與規範，並不斷滾動修正
	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
開放資料及探勘組	研議修訂都市發展相關公民參與程序
	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」
參與預算組	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
	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	

另於 105 年 2 月 15 日設置臺北市公民參與網(網址：<http://civil.gov.taipei>)，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，105 年 6 月 2 日召開民主小鬧鐘-公民參與網優化擴充會議，邀集本府公民參與委員會委員及台灣公民參與協會成員一同討論網站優化方向，未來將朝提供公民訂閱公民參與會議資訊，本府推播資訊、開發響應式網頁為方向進行優化，達成主動提醒之民主小鬧鐘機制。

參、管制考核

一、年度施政計畫管制考核工作

(一)施政計畫為市政建設實現之藍圖，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。而為有效率推動計畫，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(年中及年終)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，則適時主動參與溝通協調，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，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時

重要施政成果

之獎懲。

- (二)105 年度由府列管施政計畫採按季填報進度，截至 6 月底列管 58 案中，完成 1 案(1.72%)；進度超前者 21 案(36.2%)；進度符合者 11 案(18.97%)；進度落後者 23 案(39.66%)；其他（執行概要）者 2 案(3.45%)。進度落後原因以「規劃設計」、「土地取得」、「預算編列」、「人力需求」、「計畫變更」、「天然因素」及「其他」等居多。進度落後案件中屬落後幅度加大或預警案件者，於 105 年 7 月 25 日、26 日及 8 月 2 日由副秘書長召開檢討會議，另落後前五名之案件亦安排至市長室進行報告。

二、督考院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」及列管本府交通會報決議事項

- (一)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，頒布「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制、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。
- (二)本會為強化交通會報功能，除於各年度之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，提供會報主席相關幕僚作業分析及指（裁）示參考建議，復於會後追蹤管制指（裁）示辦理情形，並透過平時查證，強化管考功能。辦理民意調查，了解民眾對各項交通施政之感受，據以調整及回應民眾對交通施政議題之參考，提昇各機關執行成效。針對本府各機關執行院頒方案與交通會報各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，定期評估其實施成效。
- (三)105 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，預計於 105 年 12 月辦理初評作業，以評估各計畫之執行成效，俾利交通部年度考評時為本市爭取佳績。

三、柯 P 新政—本府市政白皮書列管作業：本府市政白皮書共計列管 191 案，業於 105 年 7 月 14 日、25 日及 27 日分別由 3 位副市長召開 105 年第 2 季辦理情形審查會議或函發審查意見，各主辦機關刻正依會議決議及審查意見修改中，第 2 季辦理情形預計於 8 月底公開於公民參與網。

肆、為民服務

一、本府服務品質考核作業：

- (一)本府參加行政院第八屆政府服務品質獎，國發會於 105 年 4 月 28 日公布本市立圖書館獲獎，並於 105 年 5 月 13 日舉行頒獎典禮。
- (二)本府於 105 年 3 月 2 日召開參加行政院政府服務品質獎機關說明會議，並推舉參獎機關。針對參獎機關，本會將邀請府外專家學者擔任委員進行輔導會議。第 1 次輔導會議業於 105 年 5 月 19 日至 26 日間辦理完畢，第 2 次輔導會議預訂於 105 年 8 月 19 日至 26 日間辦理。

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一)為民服務工作不定期現場考核：

為落實推動為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會不定期派員至各機關服務場所抽查服務情形，並將考核結果專簽陳核後，函請機關

重要施政成果

檢討改進。105 年度截至目前為止，共計考核 14 個機關之 24 個服務場所，相關考核結果專案簽核後，函請受考核機關檢討改進。

(二)電話服務禮貌測試：

本會 104 年 12 月 30 日函頒修訂「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」名稱及內容。本次修訂將自 105 年第 1 季起施行，請各機關依循辦理，並於平時落實自行督考機制，以提升電話禮貌服務品質。截至 105 年 7 月底，已進行 72 個機關（單位）306 通電話禮貌測試。

三、推動本府創意提案競賽

(一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。

(二)105 年度本府創意提案競賽要點，業於 105 年 4 月 21 日函頒，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」等 3 類。本府各一級機關均已完成繳交提案資料，本府刻正籌備初審會議相關事宜，預計 10 月底前完成。

四、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

(一)105 年 7 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 1,581 件，表格下載次數為 34 萬 6,654 次，累計自 91 年 4 月至 105 年 7 月 31 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 30 萬 8,482 件，表格下載次數為 1,918 萬 6,745 次。

(二)105 年 7 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「警政類-警察刑事紀錄證明」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「警政類-本市警察局受理之違規申訴案件（舉發單位為臺北市政府警察局所屬各分局）」、「交通類-裁決所受理之申訴案件(應到案處所為臺北市交通事件裁決所)（一）本市舉發案件(屬免書證、免謄本)。

(三)本府「臺北市民 e 點通」網站自 98 年 1 月 15 日起，針對民眾經由臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式遞送之申請案件，提供申請案件流程管理服務功能，並自 100 年 1 月 1 日起，擴大實施處理時限 1 日以上之非隨到隨辦申請案件(原為 6 日以上，月收件量 1000 件以下之項目)，除須由中央系統處理及非直接受理民眾申請項目外，皆應於臺北市民 e 點通提供辦理進度查詢服務，使市政更加透明化。105 年 7 月份同意使用本功能之件數為 878 件，主動發送電子郵件 29 封，簡訊 1,730 則，累計自 98 年 1 月 15 日起至 105 年 7 月 31 日止，同意使用本功能之總件數為 5 萬 3,453 件，主動發送電子郵件 1 萬 8,022 封，簡訊 8 萬 7,574 則。

五、彙整、分析本府各機關「市政信箱」電子信件辦理情形

(一)「市政信箱」是市政資訊服務系統中一個即時通訊管道，是增進本府與市民意見溝通，提供多元化之服務管道與便捷途徑。本會按季彙整、分析本府各機關辦理情形，按季簽報，以督促本府各機關維護「市政信箱」電子信件處理品質。

(二)105 年 7 月「市政信箱」電子信件處理件數共計 7,629 件，平均處理天數為 2.47 天。

六、辦理人民陳情案件處理情形滿意度調查統計

(一)為精進現行陳情案件滿意度調查作業之管考模式，順應節能減紙網路便民服務，本府於 104 年 5 月 12 日正式開放「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿

重要施政成果

意度調查表線上填寫，並停止使用紙本調查作業。

(二)105 年 7 月人民陳情案件處理情形滿意度調查表總件數為 548 件，其中表示滿意或非常滿意事項計 463 件(占 84.49%)，表示尚可或未勾選者 8 件(占 1.46%)，表示不滿意或非常不滿意事項計 77 件(占 14.05%)。

七、辦理議會議員協調案件列管作業

為簡化及精進本府各機關辦理議會協調案件作業流程，本會於 105 年 1 月 16 日向資訊局提出將「公文處理整合系統」介接「議會資料整合平台—議會協調案件」系統之需求，並於 5 月 12 日上線，同時修正「臺北市議會市民服務中心協調案件作業流程」，改由各機關業務承辦人員及研考人員進行建檔及內部管控，105 年 7 月份總計收受 1,305 案。

伍、圖資管理

一、出版品管理

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，修訂「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」，並於 105 年 1 月 18 日函頒本府各機關。本年度評比作業，經於 105 年 3 月完成初評及複評後，審定結果及評比報告經 4 月 11 日奉核後，業於 4 月 12 日函送各機關參考；本次獲獎之 5 項優良政府出版品業於 5 月 3 日市政會議中頒獎。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

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 年度起改採「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」，檢核作業規定於 3 月 8 日函頒，預計於 7 月至 8 月辦理實地檢核作業。

(二)不定期抽查輔導

為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，本會於 1 月 26 日至 28 日間，至 103 年第 4 季至 104 年第 3 季人員流動率較高之機關（中山堂、大同區健康服務中心、殯葬處）辦理公文時效抽檢輔導作業，抽檢輔導結果業經簽奉核定並於 2 月 5 日函發受檢機關檢討改進。上半年之二級機關檢核業於 4 月 21 日至 28 日間前往就服處等 7 個機關實地查核完竣。專案案件抽檢作業部分，於 5 月 23、24 日前往勞動局、都發局、中山分局及士林分局等 4 個機關辦理，抽查結果業於 5 月 31 日簽奉核定並函請受檢機關逐案檢討改進回復。

三、推動本府研考一條鞭制度

(一)制度設計

為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，本會業規劃將本府一級機關及區公所專任研考人員納入研考一條鞭實施範圍，並於 105 年 1 月 20 日辦理機關說明會、2 月 1 日辦理專任研考人員座談會、2 月 22 日辦理市長與各機關專任研考人員座談會，以期發揮政策溝通功效。另各機關專任研考人員名冊業於 105 年 2 月 19 日簽奉市長核定，並於 3 月 1 日市政會議宣達本政策規劃方案，4 月 12 日訂頒「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」及修正「臺北市政府績優研考人員獎勵要點」。

重要施政成果

(二)後續推動作為

業於 6 月 6 日辦理本年度第 2 次專任研考人員座談會，於 7 月份辦理該人員第 1 次考核作業，後續將於 8 月份函發考核結果予各該機關首長作為重要考績參據。

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」105 年 7 月份 (7/1~7/31) 服務績效統計如下：

一、話務服務量

(一)總進線量：36 萬 1,640 通。

(二)電話處理總數 (含接聽及外撥)：14 萬 7,405 通。

二、話務服務績效

(一)服務水準 (20 秒內接聽數)：93.61%。

(二)掛斷率：1.22%。

(三)平均等待時間：3.70 秒。

(四)平均通話時間：165.84 秒。

三、派工服務績效

(一)受理 1 萬 2,661 件。

(二)結案 1 萬 2,222 件，占 96.53%。(統計日期：105 年 8 月 2 日)

(三)前五名派工項目：

1. 大型廢棄物清運聯繫，計 5,393 件，占 43.18%。

2. 場所與設施噪音舉發，計 1,468 件，占 11.75%。

3. 路燈故障或設施損壞，計 1,386 件，占 11.10%。

4. 汙染舉發，計 1,362 件，占 10.91%。

5. 鄰里無主垃圾清運，計 621 件，占 4.97%。

未 來 施 政 重 點

臺北市府(研考會)施政報告

資料截止日期：105 年 8 月 31 日

資料更新日期：105 年 9 月 9 日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.tapei.gov.tw

重要施政成果

重要成果

壹、計畫作業

- 一、為修訂新一年度策略地圖，本會於 105 年 8 月起，逐步展開下年度策略地圖編修工作，並將策略地圖修正為跨年度適用，即本次修訂完成將適用 106~107 年，以利展望未來並納入預算資源分配概念，落實策略地圖引導市政發展之功能。刻正依 8 月 16 日第 1900 次市政會議指示，檢討修正府級策略地圖，預計 10 月底修正完成，以做為後續一級與二級機關編修策略地圖之基礎。
- 二、臺北市政府第 12 屆第 4 次施政報告已於 105 年 6 月報府，目前已彙整完成，8 月中簽府後送印。第 12 屆第 4 次施政報告 9 月初提送臺北市議會，9 月 20 日口頭報告。
- 三、104 年度市營事業考評業於 5 月 9 日至 17 日間辦理完成，由本會邀請本府財政局、主計處、人事處、交通局委員暨府外學者專家共同參與，至自來水處、捷運公司、捷運局聯開處暨動質處等地進行現地考評，考評報告於 8 月 9 日業奉市長核可並行文市營事業機關參考。
- 四、本府所屬非營業基金 104 年度營運績效考評作業於 105 年 4 月 20 日至 5 月 6 日舉行，由財政局、主計處、人事處及本會共同組成考評小組共計針對 25 個非營業基金辦理 104 年度考評作業，其中另邀請府外學者專家對住宅基金、市場發展基金、都市更新基金及公有收費停車場基金等 4 個基金提供改善建議意見，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 8 月 15 日奉府核定後提供予各基金管理單位，以做為未來業務執行改進之參考。
- 五、本府 106 年度施政計畫(草案)業於 105 年 8 月初經各機關編修後由本會彙整完成，並經 105 年 8 月 23 日第 1901 次市政會議通過，全案已於 105 年 8 月 26 日函送臺北市議會審議。
- 六、為使市政推動之評估機制更趨周延，本會常針對本府重大政策或局處重要業務提供幕僚意見；本(105)年 8 月份提供重大政策幕僚意見及參與重要會議計 44 項次。
 - (一)提供本府重大施政政策幕僚意見：33 次
 - (二)參與局處相關重要會議暨審查會：11 次

貳、研究發展

一、辦理民意調查

為確實掌握民意動向，作為市府施政之參考，本會負責市政綜合性問題之民意調查。並針對突發性或有立即須作重大決策事項及市長指示調查事項等進行民意調查，冀望透過深度之民意調查，提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之參考。

重要施政成果

二、辦理市政建設專題委託研究

本會為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，特依「臺北市政府委託研究案作業要點」辦理市政建設專題委託研究，俾使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實。

另本會 105 年度委託研究案：「臺北市政府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」、「臺北市社區公共保母政策評估研究案」、「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」及「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」已分別於 5 月 13、16 日、6 月 6 日及 8 月 4 日完成簽約，其中前 2 案將於 9 月辦理期中審查會議。

三、本府公民參與委員會運作

為落實「開放政府、全民參與」之施政理念，本府於 104 年 4 月 1 日成立臺北市政府公民參與委員會，並下設三工作組(公民參政、開放資料及探勘、參與預算組)，以具組織系統之方式推動市政建設之透明治理、公眾參與及協同合作，追求市民最大福祉。

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
	訂定網路投票 i-Voting 運作機制與規範，並不斷滾動修正
	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
開放資料及探勘組	研議修訂都市發展相關公民參與程序
	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」
參與預算組	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
	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	

另於 105 年 2 月 15 日設置臺北市民參與網(網址：<http://civil.gov.taipei>)，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，105 年 6 月 2 日召開民主小鬧鐘-公民參與網優化擴充會議，邀集本府公民參與委員會委員及台灣公民參與協會成員一同討論網站優化方向，未來將朝提供公民訂閱公民參與會議資訊，本府推播資訊、開發響應式網頁為方向進行優化，達成主動提醒之民主小鬧鐘機制。

重要施政成果

參、管制考核

一、年度施政計畫管制考核工作

(一)施政計畫為市政建設實現之藍圖，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。而為有效率推動計畫，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（年中及年終）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，則適時主動參與溝通協調，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，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。

(二)105 年度由府列管施政計畫採按季填報進度，截至 6 月底列管 58 案中，完成 1 案(1.72%)；進度超前者 21 案(36.2%)；進度符合者 11 案(18.97%)；進度落後者 23 案(39.66%)；其他（執行概要）者 2 案(3.45%)。進度落後原因以「規劃設計」、「土地取得」、「預算編列」、「人力需求」、「計畫變更」、「天然因素」及「其他」等居多。進度落後案件中屬落後幅度加大或預警案件者，於 105 年 7 月 25 日、26 日及 8 月 2 日由副秘書長召開檢討會議，另落後前五名之案件亦安排至市長室進行報告。

二、督考院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」及列管本府交通會報決議事項

(一)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，頒布「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制、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。

(二)本會為強化交通會報功能，除於各年度之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，提供會報主席相關幕僚作業分析及指（裁）示參考建議，復於會後追蹤管制指（裁）示辦理情形，並透過平時查證，強化管考功能。辦理民意調查，了解民眾對各項交通施政之感受，據以調整及回應民眾對交通施政議題之參考，提昇各機關執行成效。針對本府各機關執行院頒方案與交通會報各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，定期評估其實施成效。

(三)105 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，預計於 105 年 12 月辦理初評作業，以評估各計畫之執行成效，俾利交通部年度考評時為本市爭取佳績。

三、柯 P 新政—本府市政白皮書列管作業：本府市政白皮書共計列管 191 案，業於 105 年 7 月 14 日、25 日及 27 日分別由 3 位副市長召開 105 年第 2 季辦理情形審查會議或函發審查意見，第 2 季辦理情形已於 8 月底公開於公民參與網。

肆、為民服務

一、本府服務品質獎輔導作業：

(一)本府參加行政院第八屆政府服務品質獎，國發會於 105 年 4 月 28 日公布本市立圖書館獲獎，並於 105 年 5 月 13 日舉行頒獎典禮。

(二)本府於 105 年 3 月 2 日召開參加行政院政府服務品質獎機關說明會議，並推舉參

重要施政成果

獎機關。針對參獎機關，本會將邀請府外專家學者擔任委員進行輔導會議。第 1 次輔導會議業於 105 年 5 月 19 日至 26 日間辦理完畢，第 2 次輔導會議亦於 105 年 8 月 19 日至 26 日間辦理完竣，後續預計於 105 年 10 月辦理第 1 次實地演練會議。

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一)為民服務工作不定期現場考核：

為落實推動為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會不定期派員至各機關服務場所抽查服務情形，並將考核結果專簽陳核後，函請機關檢討改進。105 年度截至目前為止，共計考核 14 個機關之 24 個服務場所，相關考核結果專案簽核後，函請受考核機關檢討改進。

(二)電話服務禮貌測試：

本會 104 年 12 月 30 日函頒修訂「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」名稱及內容。本次修訂將自 105 年第 1 季起施行，請各機關依循辦理，並於平時落實自行督考機制，以提升電話禮貌服務品質。截至 105 年 8 月底，已進行 75 個機關（單位）322 通電話禮貌測試。

三、推動本府創意提案競賽

(一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。

(二) 105 年度本府創意提案競賽要點，業於 105 年 4 月 21 日函頒，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」等 3 類。經彙整 105 年本府各一級機關薦送提案共計 129 件，其中創新獎 44 件、精進獎 67 件、跨域合作獎 18 件。本府刻正籌備初審會議相關事宜，預定 10 月底前完成初審作業。

四、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

(一)105 年 8 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 1,794 件，表格下載次數為 24 萬 3,098 次，累計自 91 年 4 月至 105 年 8 月 31 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 31 萬 276 件，表格下載次數為 1,942 萬 9,843 次。

(二)105 年 8 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「警政類-警察刑事紀錄證明」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「警政類-本市警察局受理之違規申訴案件（舉發單位為臺北市政府警察局所屬各分局）」、「交通類-裁決所受理之申訴案件(應到案處所為臺北市交通事件裁決所)（一）本市舉發案件(屬免書證、免謄本)。

(三)本府「臺北市民 e 點通」網站自 98 年 1 月 15 日起，針對民眾經由臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式遞送之申請案件，提供申請案件流程管理服務功能，並自 100 年 1 月 1 日起，擴大實施處理時限 1 日以上之非隨到隨辦申請案件(原為 6 日以上，月收件量 1000 件以下之項目)，除須由中央系統處理及非直接受理民眾申請項目外，皆應於臺北市民 e 點通提供辦理進度查詢服務，使市政更加透明化。105 年 8 月份同意使用本功能之件數為 732 件，主動發送電子郵件 42 封，簡訊 1,424 則，累計自 98 年 1 月 15 日起至 105 年 8 月 31 日止，同意使用本功能之總件數為 5 萬 4,185 件，主動發送電子郵件 1 萬 8,064 封，簡訊 8 萬 8,998 則。

重要施政成果

五、彙整、分析本府各機關「市政信箱」電子信件辦理情形

- (一)「市政信箱」是市政資訊服務系統中一個即時通訊管道，是增進本府與市民意見溝通，提供多元化之服務管道與便捷途徑。本會按季彙整、分析本府各機關辦理情形，按季簽報，以督促本府各機關維護「市政信箱」電子信件處理品質。
- (二)105年8月「市政信箱」電子信件處理件數共計8,726件，平均處理天數為2.75天。

六、辦理人民陳情案件處理情形滿意度調查統計

- (一)為精進現行陳情案件滿意度調查作業之管考模式，順應節能減紙網路便民服務，本府於104年5月12日正式開放「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫，並停止使用紙本調查作業。
- (二)105年8月人民陳情案件處理情形滿意度調查表總件數為549件，其中表示滿意或非常滿意事項計437件(占79.60%)，表示尚可或未勾選者9件(占1.64%)，表示不滿意或非常不滿意事項計103件(占18.76%)。

七、辦理議會議員協調案件列管作業

為簡化及精進本府各機關辦理議會協調案件作業流程，本會於105年1月16日向資訊局提出將「公文處理整合系統」介接「議會資料整合平台—議會協調案件」系統之需求，並於5月12日上線，同時修正「臺北市議會市民服務中心協調案件作業流程」，改由各機關業務承辦人員及研考人員進行建檔及內部管控，105年8月份總計收受1,521案。

伍、圖資管理

一、出版品管理

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，修訂「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」，並於105年1月18日函頒本府各機關。本年度評比作業，經於105年3月完成初評及複評後，審定結果及評比報告經4月11日奉核後，業於4月12日函送各機關參考；本次獲獎之5項優良政府出版品業於5月3日市政會議中頒獎。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

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年度起改採「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」，檢核作業規定於3月8日函頒，並自7月5日至8月4日辦理實地檢核作業。

(二)不定期抽查輔導

為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，本會於1月26日至28日間，至103年第4季至104年第3季人員流動率較高之機關(中山堂、大同區健康服務中心、殯葬處)辦理公文時效抽檢輔導作業，抽檢輔導結果業經簽奉核定並於2月5日函發受檢機關檢討改進。上半年之二級機關檢核業於4月21日至28日間前往就服處等7個機關實地查核完竣。專案案件抽檢作業部分，於5月23、24日前往勞動局、都發局、中山分局及士林分局等4個機關辦理，抽查結果業於5月31日簽奉核定並函請受檢機關逐案檢討改進回復。

重要施政成果

三、推動本府研考一條鞭制度

(一)制度設計

為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，本會業規劃將本府一級機關及區公所專任研考人員納入研考一條鞭實施範圍，並於 105 年 1 月 20 日辦理機關說明會、2 月 1 日辦理專任研考人員座談會、2 月 22 日辦理市長與各機關專任研考人員座談會，以期發揮政策溝通功效。另各機關專任研考人員名冊業於 105 年 2 月 19 日簽奉市長核定，並於 3 月 1 日市政會議宣達本政策規劃方案，4 月 12 日訂頒「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」及修正「臺北市政府績優研考人員獎勵要點」。

(二)後續推動作為

業於 6 月 6 日辦理本年度第 2 次專任研考人員座談會，於 7 月份辦理該人員第 1 次考核作業，考核結果業於 8 月 12 日函發各機關首長作為該人員考績重要參考。

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」105 年 8 月份 (8/1~8/31) 服務績效統計如下：

一、話務服務量

(一)總進線量：38 萬 1,966 通。

(二)電話處理總數 (含接聽及外撥)：14 萬 9,897 通。

二、話務服務績效

(一)服務水準 (20 秒內接聽數)：95.35%。

(二)掛斷率：0.90%。

(三)平均等待時間：2.75 秒。

(四)平均通話時間：172.52 秒。

三、派工服務績效

(一)受理 1 萬 1,294 件。

(二)結案 1 萬 1,046 件，占 97.80%。(統計日期：105 年 9 月 5 日)

(三)前五名派工項目：

1. 大型廢棄物清運聯繫，計 4,777 件，占 42.98%。

2. 場所與設施噪音舉發，計 1,473 件，占 13.25%。

3. 汙染舉發，計 1,416 件，占 12.74%。

4. 路燈故障或設施損壞，計 886 件，占 7.97%。

5. 鄰里無主垃圾清運，計 593 件，占 5.34%。

未 來 施 政 重 點

臺北市府(研考會)施政報告

資料截止日期：105 年 9 月 30 日

資料更新日期：105 年 10 月 11 日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

重要成果

壹、計畫作業

- 一、為修訂新一年度策略地圖，本會於 105 年 8 月起，逐步展開下年度策略地圖編修工作，並將策略地圖修正為跨年度適用，即本次修訂完成將適用 106~107 年，以利展望未來並納入預算資源分配概念，落實策略地圖引導市政發展之功能。刻正依第 1900 次、1904 次市政會議指示及歷次府級推動小組建議，檢討修正府級策略地圖，預計 10 月底修正完成，以做為後續一級與二級機關編修策略地圖之基礎。
- 二、臺北市政府第 12 屆第 4 次施政報告已於 105 年 9 月 20 日於議會口頭報告完竣。
- 三、本府所屬非營業基金 104 年度營運績效考評作業於 105 年 4 月 20 日至 5 月 6 日舉行，考評報告於 8 月 15 日奉府核定後提供予各基金管理單位，考評結果及專案檢討並由本會及相關局處分別提報 8 月 25 日及 9 月 29 日市長室會議。
- 四、奉市長 105 年 8 月 25 日市長室會議指示，為整併經營績效考評指標與局處級策略地圖 KPI，本會於 9 月 22 日邀請財政局、主計處、人事處、交通局及各市營事業機關召開「研商經營績效考評指標與局處級策略地圖 KPI 合併會議」，以為後續改革之參考。
- 五、為使市政推動之評估機制更趨周延，本會常針對本府重大政策或局處重要業務提供幕僚意見；本（105）年 9 月份提供重大政策幕僚意見及參與重要會議計 41 項次。
 - (一)提供本府重大施政政策幕僚意見：33 次
 - (二)參與局處相關重要會議暨審查會：8 次

貳、研究發展

一、辦理民意調查

為確實掌握民意動向，作為市府施政之參考，本會負責市政綜合性問題之民意調查。並針對突發性或有立即須作重大決策事項及市長指示調查事項等進行民意調查，冀望透過深度之民意調查，提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之參考。

二、辦理市政建設專題委託研究

本會為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，特依「臺北市政府委託研究案作業要點」辦理市政建設專題委託研究，俾使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實。

另本會 105 年度委託研究案計 4 案：「臺北市政府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」已於 9 月 26 日召開期中審查會議，並通過審查；「臺北市社區公共保母政策評估研究案」及「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」將分別於 10 月 7 日及 25 日召開期中審查會議；「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」依約執行中。

重要施政成果

三、本府公民參與委員會運作

為落實「開放政府、全民參與」之施政理念，本府於 104 年 4 月 1 日成立臺北市政府公民參與委員會，並下設三工作組(公民參政、開放資料及探勘、參與預算組)，以具組織系統之方式推動市政建設之透明治理、公眾參與及協同合作，追求市民最大福祉。

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
	訂定網路投票 i-Voting 運作機制與規範，並不斷滾動修正
	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
開放資料及探勘組	研議修訂都市發展相關公民參與程序
	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」
參與預算組	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
	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	

另於 105 年 2 月 15 日設置臺北市公民參與網(網址：<http://civil.gov.taipei>)，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，105 年 6 月 2 日及 9 月 23 日召開民主小鬧鐘-公民參與網優化擴充會議，邀集本府公民參與委員會委員及台灣公民參與協會成員一同討論網站優化方向，未來將朝提供公民訂閱公民參與會議資訊，本府推播資訊、開發響應式網頁為方向進行優化，達成主動提醒之民主小鬧鐘機制。

參、管制考核

一、年度施政計畫管制考核工作

(一)施政計畫為市政建設實現之藍圖，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。而為有效率推動計畫，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(年中及年終)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，則適時主動參與溝通協調，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，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。

重要施政成果

(二)105 年度由府列管施政計畫按季填報進度，第三季進度刻正審查中，針對落後幅度較上期（105 年 4 月至 6 月）加大，或單次落後達 3%之案件，將於 105 年 10 月 7 日、27 日、28 日由三位副秘書長召開檢討會議。

二、督考院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」及列管本府交通會報決議事項

(一)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，頒布「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制、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。

(二)本會為強化交通會報功能，除於各年度之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，提供會報主席相關幕僚作業分析及指（裁）示參考建議，復於會後追蹤管制指（裁）示辦理情形，並透過平時查證，強化管考功能。辦理民意調查，了解民眾對各項交通施政之感受，據以調整及回應民眾對交通施政議題之參考，提昇各機關執行成效。針對本府各機關執行院頒方案與交通會報各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，定期評估其實施成效。

(三)105 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，並於 105 年 9 月 13 日，函頒本府 105 年度執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」初評實施計畫，預計於 105 年 11 月 22 日、11 月 23 日、11 月 28 日、11 月 30 日、12 月 5 日及 12 月 7 日辦理初評作業，屆時將由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，評估各計畫實施成效。

三、柯 P 新政—本府市政白皮書列管作業：本府市政白皮書共計列管 191 案，業於 105 年 9 月 26 日函請各主辦機關回傳 7-9 月辦理情形，並預訂於 105 年 10 月 21 日及 28 日，由權管副市長召開 105 年第 3 季辦理情形審查會議，第 3 季辦理情形預計於 11 月底公開於公民參與網。

肆、為民服務

一、本府服務品質獎輔導作業：

(一)本府參加行政院第八屆政府服務品質獎，國發會於 105 年 4 月 28 日公布本市立圖書館獲獎，並於 105 年 5 月 13 日舉行頒獎典禮。

(二)本府於 105 年 3 月 2 日召開參加行政院政府服務品質獎機關說明會議，並推舉參獎機關。針對參獎機關，本會將邀請府外專家學者擔任委員進行輔導會議。第 1 次輔導會議業於 105 年 5 月 19 日至 26 日間辦理完畢，第 2 次輔導會議亦於 105 年 8 月 19 日至 26 日間辦理完竣，後續預計於 105 年 10 月 3 日至 31 日間辦理實地演練。

(三)本府 105 年度服務品質獎獲獎經驗分享觀摩會，業於 105 年 9 月 5 日於公務人員訓練處 E 區綜合教學大樓 E102 國際會議廳辦理完成，會中除邀請專家進行演講外，並邀請「科技部新竹科學工業園區管理局」、「新北市政府社會局」、「交通部公路總局臺北區監理所」及「臺北市立圖書館」等 4 個獲獎機關進行經驗分享。

重要施政成果

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一)為民服務工作不定期現場考核：

為落實推動為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會不定期派員至各機關服務場所抽查服務情形，並將考核結果專簽陳核後，函請機關檢討改進。105 年度截至目前為止，共計考核 18 個機關之 37 個服務場所，相關考核結果專案簽核後，函請受考核機關檢討改進。

(二)電話服務禮貌測試：

本會 104 年 12 月 30 日函頒修訂「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」名稱及內容。本次修訂將自 105 年第 1 季起施行，請各機關依循辦理，並於平時落實自行督考機制，以提升電話禮貌服務品質。截至 105 年 9 月底，已進行 79 個機關（單位）336 通電話禮貌測試。

三、推動本府創意提案競賽

(一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。

(二)105 年度本府創意提案競賽要點，業於 105 年 4 月 21 日函頒，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」等 3 類。經彙整 105 年本府各一級機關薦送提案共計 129 件，其中創新獎 44 件、精進獎 67 件、跨域合作獎 18 件。初審會議訂於 10 月 7 日下午舉行，預定 10 月底前完成初審作業。

四、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

(一)105 年 9 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 1,534 件，表格下載次數為 21 萬 9,492 次，累計自 91 年 4 月至 105 年 9 月 30 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 31 萬 1,810 件，表格下載次數為 1,964 萬 9,335 次。

(二)105 年 9 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「警政類-警察刑事紀錄證明」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「交通類-裁決所受理之申訴案件(應到案處所為臺北市交通事件裁決所) (一)本市舉發案件(屬免書證、免謄本)」、「警政類-本市警察局受理之違規申訴案件(舉發單位為臺北市政府警察局所屬各分局)」。

(三)本府「臺北市民 e 點通」網站自 98 年 1 月 15 日起，針對民眾經由臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式遞送之申請案件，提供申請案件流程管理服務功能，並自 100 年 1 月 1 日起，擴大實施處理時限 1 日以上之非隨到隨辦申請案件(原為 6 日以上，月收件量 1000 件以下之項目)，除須由中央系統處理及非直接受理民眾申請項目外，皆應於臺北市民 e 點通提供辦理進度查詢服務，使市政更加透明化。105 年 9 月份同意使用本功能之件數為 553 件，主動發送電子郵件 25 封，簡訊 1,089 則，累計自 98 年 1 月 15 日起至 105 年 9 月 30 日止，同意使用本功能之總件數為 5 萬 4,738 件，主動發送電子郵件 1 萬 8,089 封，簡訊 9 萬 87 則。

五、彙整、分析本府各機關「市政信箱」電子信件辦理情形

(一)「市政信箱」是市政資訊服務系統中一個即時通訊管道，是增進本府與市民意見溝通，提供多元化之服務管道與便捷途徑。本會按季彙整、分析本府各機關辦理情形，按季簽報，以督促本府各機關維護「市政信箱」電子信件處理品質。

(二)105 年 9 月「市政信箱」電子信件處理件數共計 7,139 件，平均處理天數為 2.38

重要施政成果

天。

六、辦理人民陳情案件處理情形滿意度調查統計

- (一)為精進現行陳情案件滿意度調查作業之管考模式，順應節能減紙網路便民服務，本府於 104 年 5 月 12 日正式開放「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫，並停止使用紙本調查作業。
- (二)105 年 9 月人民陳情案件處理情形滿意度調查表總件數為 488 件，其中表示滿意或非常滿意事項計 383 件(占 78.48%)，表示尚可或未勾選者 3 件(占 0.61%)，表示不滿意或非常不滿意事項計 102 件(占 20.91%)。

七、辦理議會議員協調案件列管作業

為簡化及精進本府各機關辦理議會協調案件作業流程，本會於 105 年 1 月 16 日向資訊局提出將「公文處理整合系統」介接「議會資料整合平台—議會協調案件」系統之需求，並於 5 月 12 日上線，同時修正「臺北市議會市民服務中心協調案件作業流程」，改由各機關業務承辦人員及研考人員進行建檔及內部管控，105 年 9 月份總計收受 1,012 案。

伍、圖資管理

一、出版品管理

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，修訂「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」，並於 105 年 1 月 18 日函頒本府各機關。本年度評比作業，經於 105 年 3 月完成初評及複評後，審定結果及評比報告經 4 月 11 日奉核後，業於 4 月 12 日函送各機關參考；本次獲獎之 5 項優良政府出版品業於 5 月 3 日市政會議中頒獎。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

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 年度起改採「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」，檢核作業規定於 3 月 8 日函頒，並自 7 月 5 日至 8 月 4 日辦理實地檢核作業。檢核結果業於 8 月 30 日簽奉核可後據以印製檢核報告，並於 9 月 7 日函發受檢機關檢討改進。

(二)不定期抽查輔導

為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，本會於 1 月 26 日至 28 日間，至 103 年第 4 季至 104 年第 3 季人員流動率較高之機關（中山堂、大同區健康服務中心、殯葬處）辦理公文時效抽檢輔導作業，抽檢輔導結果業經簽奉核定並於 2 月 5 日函發受檢機關檢討改進。上半年之二級機關檢核業於 4 月 21 日至 28 日間前往就服處等 7 個機關實地查核完竣。專案案件抽檢作業部分，於 5 月 23、24 日前往勞動局、都發局、中山分局及士林分局等 4 個機關辦理，抽查結果業於 5 月 31 日簽奉核定並函請受檢機關逐案檢討改進回復。

三、推動本府研考一條鞭制度

(一)制度設計

為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，本會業規劃將本府一級機關及區公所專任研考人員納入研考一條鞭實施範圍，並於 105 年 1 月 20

重要施政成果

日辦理機關說明會、2月1日辦理專任研考人員座談會、2月22日辦理市長與各機關專任研考人員座談會，以期發揮政策溝通功效。另各機關專任研考人員名冊業於105年2月19日簽奉市長核定，並於3月1日市政會議宣達本政策規劃方案，4月12日訂頒「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」及修正「臺北市政府績優研考人員獎勵要點」。

(二)後續推動作為

- 1.於6月6日辦理本年度第2次專任研考人員座談會。
- 2.於7月份辦理該人員第1次考核作業，考核結果業於8月12日函發各機關首長。
- 3.於9月5日至14日辦理專任研考人員滿意度調查，刻正撰擬報告中。

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」105年9月份(9/1~9/30)服務績效統計如下：

一、話務服務量

- (一)總進線量：37萬7,809通。
- (二)電話處理總數(含接聽及外撥)：16萬3,621通。

二、話務服務績效

- (一)服務水準(20秒內接聽數)：89.83%。
- (二)掛斷率：2.23%。
- (三)平均等待時間：6.14秒。
- (四)平均通話時間：161.19秒。

三、派工服務績效

- (一)受理1萬2,218件。
- (二)結案1萬1,598件，占94.93%。(統計日期：105年10月4日)
- (三)前五名派工項目：
 - 1.大型廢棄物清運聯繫，計4,904件，占40.79%。
 - 2.場所與設施噪音舉發，計1,497件，占12.45%。
 - 3.路燈故障或設施損壞，計1,303件，占10.84%。
 - 4.污染舉發，計1,155件，占9.61%。
 - 5.鄰里無主垃圾清運，計792件，占6.59%。

未 來 施 政 重 點

臺北市府(研考會)施政報告

資料截止日期：105 年 10 月 31 日

資料更新日期：105 年 11 月 10 日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

重要成果

壹、計畫作業

- 一、為修訂新一年度策略地圖，本會於 105 年 8 月起，逐步展開下年度策略地圖編修工作，並將策略地圖修正為跨年度適用，即本次修訂完成將適用 106~107 年，以利展望未來並納入預算資源分配概念，落實策略地圖引導市政發展之功能。經 105 年 10 月 11 日第 1907 次市政會議報告後，府級策略地圖初版已修正完成，並函送各機關以做為後續一級與二級機關編修策略地圖之基礎。
- 二、協請公訓處於 105 年 10 月 4、5 日共辦理 4 期策略地圖教育訓練，以及於 9 月 30 日與 10 月 28 日辦理 2 期實作教育訓練工作坊，持續培養全府同仁相關知能。
- 三、臺北市政府 106 年度施政計畫暨地方總預算案編製經過報告業於 105 年 10 月 14 日函送臺北市議會。
- 四、為使市政推動之評估機制更趨周延，本會常針對本府重大政策或局處重要業務提供幕僚意見；本（105）年 10 月份提供重大政策幕僚意見及參與重要會議計 36 項次。
(一)提供本府重大施政政策幕僚意見：29 次
(二)參與局處相關重要會議暨審查會：7 次

貳、研究發展

一、辦理民意調查

為確實掌握民意動向，作為市府施政之參考，本會負責市政綜合性問題之民意調查。並針對突發性或有立即須作重大決策事項及市長指示調查事項等進行民意調查，冀望透過深度之民意調查，提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之參考。

二、辦理市政建設專題委託研究

本會為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，特依「臺北市政府委託研究案作業要點」辦理市政建設專題委託研究，俾使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實。

另本會 105 年度委託研究案計 4 案：「臺北市政府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」、「臺北市社區公共保母政策評估研究案」及「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」已分別於 9 月 26 日、10 月 7 日及 25 日召開期中審查會議，並通過審查；「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」依約執行中。

三、本府公民參與委員會運作

為落實「開放政府、全民參與」之施政理念，本府於 104 年 4 月 1 日成立臺北市政府公民參與委員會，並下設三工作組(公民參政、開放資料及探勘、參與預算組)，以具組織系統之方式推動市政建設之透明治理、公眾參與及協同合作，追求市民最大福祉。

現階段重要執行結果，摘要如下表：

重要施政成果

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

另於 105 年 2 月 15 日設置臺北市公民參與網(網址：<http://civil.gov.taipei>)，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，105 年 6 月 2 日及 9 月 23 日召開民主小鬧鐘-公民參與網優化擴充會議，邀集本府公民參與委員會委員及台灣公民參與協會成員一同討論網站優化方向，未來將朝提供公民訂閱公民參與會議資訊，本府推播資訊、開發響應式網頁為方向進行優化，達成主動提醒之民主小鬧鐘機制。

參、管制考核

一、年度施政計畫管制考核工作

(一)施政計畫為市政建設實現之藍圖，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。而為有效率推動計畫，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(年中及年終)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，則適時主動參與溝通協調，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，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。

(二)105 年度由府列管施政計畫按季填報執行進度，第三季執行進度刻正審查中，針對落後幅度較上期(105 年 4 月至 6 月)加大或單次落後達 3%之案件，分別由三位副秘書長召開檢討會議，截至 105 年 10 月底已召開 2 場次(105 年 10 月 7 日、105 年 10 月 28 日)，另 1 場次訂於 105 年 11 月 4 日召開；另針對本季執行進度落後幅度前 5 名之案件，預定於 105 年 11 月 3 日提報市長室會議報告。

重要施政成果

二、督考院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」及列管本府交通會報決議事項

(一)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，頒布「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制、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。

(二)本會為強化交通會報功能，除於各年度之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，提供會報主席相關幕僚作業分析及指(裁)示參考建議，復於會後追蹤管制指(裁)示辦理情形，並透過平時查證，強化管考功能。辦理民意調查，了解民眾對各項交通施政之感受，據以調整及回應民眾對交通施政議題之參考，提昇各機關執行成效。針對本府各機關執行院頒方案與交通會報各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，定期評估其實施成效。

(三)105 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，並於 105 年 9 月 13 日，函頒本府 105 年度執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」初評實施計畫，請各受評機關於 105 年 10 月 31 日前完成自評報告，預計於 105 年 11 月 22 日、11 月 23 日、11 月 28 日、11 月 30 日、12 月 5 日及 12 月 7 日辦理初評作業，屆時將由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，評估各計畫實施成效。

三、柯 P 新政—本府市政白皮書列管作業：本府市政白皮書共計列管 191 案，業於 105 年 9 月 26 日函請各主辦機關回傳 7 至 9 月辦理情形，並由權管副市長召開審查會議，已於 105 年 10 月 20 日及 21 日召開會議及函文通知，另林副市長之會議訂於 105 年 11 月 3 日召開，第 3 季辦理情形預計於 11 月底公開於公民參與網。

肆、為民服務

一、本府服務品質獎輔導作業：

(一)本府參加行政院第八屆政府服務品質獎，國發會於 105 年 4 月 28 日公布本市立圖書館獲獎，並於 105 年 5 月 13 日舉行頒獎典禮。

(二)本府於 105 年 3 月 2 日召開參加行政院政府服務品質獎機關說明會議，並推舉參獎機關。針對參獎機關，本會將邀請府外專家學者擔任委員進行輔導。第 1 次輔導會議業於 105 年 5 月 19 日至 26 日間辦理完畢，第 2 次輔導會議亦於 105 年 8 月 19 日至 26 日間辦理完竣，第 3 次輔導(實地演練)於 105 年 10 月 3 日至 31 日間辦理，預計於 105 年 11 月 22 日至 24 日間辦理第 4 次輔導會議。

(三)本府 105 年度服務品質獎獲獎經驗分享觀摩會，業於 105 年 9 月 5 日於公務人員訓練處 E 區綜合教學大樓 E102 國際會議廳辦理完成，會中除邀請專家進行演講外，並邀請「科技部新竹科學工業園區管理局」、「新北市政府社會局」、「交通部公路總局臺北區監理所」及「臺北市立圖書館」等 4 個獲獎機關進行經驗分享。

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一)為民服務工作不定期現場考核：

為落實推動為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會不定期派員至各機關服務場所抽查服務情形，並將考核結果專簽陳核後，函請機關

重要施政成果

檢討改進。105 年度截至目前為止，共計考核 18 個機關之 37 個服務場所，相關考核結果專案簽核後，函請受考核機關檢討改進。

(二)電話服務禮貌測試：

本會 104 年 12 月 30 日函頒修訂「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」名稱及內容。本次修訂將自 105 年第 1 季起施行，請各機關依循辦理，並於平時落實自行督考機制，以提升電話禮貌服務品質。截至 105 年 10 月底，已進行 79 個機關（單位）336 通電話禮貌測試。

三、推動本府創意提案競賽

(一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。

(二)105 年度本府創意提案競賽要點，業於 105 年 4 月 21 日函頒，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」等 3 類。經彙整 105 年本府各一級機關薦送提案共計 129 件，其中創新獎 44 件、精進獎 67 件、跨域合作獎 18 件。初審會議業於 10 月 7 日辦理完成，並決定出各獎項之入圍提案（創新獎 12 案、精進獎 12 案、跨域合作獎 8 案），後續排定於 12 月上旬辦理 3 場次之複審會議，會中將評審決定獲獎提案。

四、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

(一)105 年 10 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 1,734 件，表格下載次數為 22 萬 1,512 次，累計自 91 年 4 月至 105 年 10 月 31 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 31 萬 3,544 件，表格下載次數為 1,987 萬 0,847 次。

(二)105 年 10 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「警政類-警察刑事紀錄證明」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「交通類-裁決所受理之申訴案件(應到案處所為臺北市交通事件裁決所)（一）本市舉發案件(屬免書證、免謄本)」、「警政類-本市警察局受理之違規申訴案件（舉發單位為臺北市政府警察局所屬各分局）」。

(三)本府「臺北市民 e 點通」網站自 98 年 1 月 15 日起，針對民眾經由臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式遞送之申請案件，提供申請案件流程管理服務功能，並自 100 年 1 月 1 日起，擴大實施處理時限 1 日以上之非隨到隨辦申請案件(原為 6 日以上，月收件量 1000 件以下之項目)，除須由中央系統處理及非直接受理民眾申請項目外，皆應於臺北市民 e 點通提供辦理進度查詢服務，使市政更加透明化。105 年 10 月份同意使用本功能之件數為 602 件，主動發送電子郵件 42 封，簡訊 1,094 則，累計自 98 年 1 月 15 日起至 105 年 10 月 31 日止，同意使用本功能之總件數為 5 萬 5,340 件，主動發送電子郵件 1 萬 8,131 封，簡訊 9 萬 1,181 則。

五、彙整、分析本府各機關「市政信箱」電子信件辦理情形

(一)「市政信箱」是市政資訊服務系統中一個即時通訊管道，是增進本府與市民意見溝通，提供多元化之服務管道與便捷途徑。本會按季彙整、分析本府各機關辦理情形，按季簽報，以督促本府各機關維護「市政信箱」電子信件處理品質。

(二)105 年 10 月「市政信箱」電子信件處理件數共計 8,218 件，平均處理天數為 2.48 天。

重要施政成果

六、辦理人民陳情案件處理情形滿意度調查統計

- (一)為精進現行陳情案件滿意度調查作業之管考模式，順應節能減紙網路便民服務，本府於 104 年 5 月 12 日正式開放「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫，並停止使用紙本調查作業。
- (二)105 年 10 月人民陳情案件處理情形滿意度調查表總件數為 608 件，其中表示滿意或非常滿意事項計 499 件(占 82.07%)，表示尚可或未勾選者 9 件(占 1.48%)，表示不滿意或非常不滿意事項計 100 件(占 16.45%)。

七、辦理議會議員協調案件列管作業

為簡化及精進本府各機關辦理議會協調案件作業流程，本會於 105 年 1 月 16 日向資訊局提出將「公文處理整合系統」介接「議會資料整合平台—議會協調案件」系統之需求，並於 5 月 12 日上線，同時修正「臺北市議會市民服務中心協調案件作業流程」，改由各機關業務承辦人員及研考人員進行建檔及內部管控，105 年 10 月份總計收受 1,395 案 (3,000 件)。

伍、圖資管理

一、出版品管理

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，修訂「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」，並於 105 年 1 月 18 日函頒本府各機關。本年度評比作業，經於 105 年 3 月完成初評及複評後，審定結果及評比報告經 4 月 11 日奉核後，業於 4 月 12 日函送各機關參考；本次獲獎之 5 項優良政府出版品業於 5 月 3 日市政會議中頒獎。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

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 年度起改採「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」，檢核作業規定於 3 月 8 日函頒，並自 7 月 5 日至 8 月 4 日辦理實地檢核作業。檢核結果業於 8 月 30 日簽奉核可後據以印製檢核報告，並於 9 月 7 日函發受檢機關檢討改進。

(二)不定期抽查輔導

為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，本會於 1 月 26 日至 28 日間，至 103 年第 4 季至 104 年第 3 季人員流動率較高之機關（中山堂、大同區健康服務中心、殯葬處）辦理公文時效抽檢輔導作業，抽檢輔導結果業經簽奉核定並於 2 月 5 日函發受檢機關檢討改進。二級機關不定期檢核部分，上半年業於 4 月 21 日至 28 日間前往就服處等 7 個機關實地查核完竣，檢核結果經簽奉核定於 5 月 11 日函發機關檢討改進；下半年則於 10 月 19 日至 27 日至動保處等 8 個機關實施查核完竣，刻正撰擬檢核報告。專案案件抽檢作業部分，於 5 月 23、24 日前往勞動局、都發局、中山分局及士林分局等 4 個機關辦理，抽查結果業於 5 月 31 日簽奉核定並函請受檢機關逐案檢討改進回復。

重要施政成果

三、推動本府研考一條鞭制度

(一)制度設計

為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，本會業規劃將本府一級機關及區公所專任研考人員納入研考一條鞭實施範圍，並於 105 年 1 月 20 日辦理機關說明會、2 月 1 日辦理專任研考人員座談會、2 月 22 日辦理市長與各機關專任研考人員座談會，以期發揮政策溝通功效。另各機關專任研考人員名冊業於 105 年 2 月 19 日簽奉市長核定，並於 3 月 1 日市政會議宣達本政策規劃方案，4 月 12 日訂頒「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」及修正「臺北市政府績優研考人員獎勵要點」。

(二)後續推動作為

- 1.於 6 月 6 日辦理本年度第 2 次專任研考人員座談會。
- 2.於 7 月份辦理該人員第 1 次考核作業，考核結果業於 8 月 12 日函發各機關首長。
- 3.於 9 月 5 日至 14 日辦理專任研考人員滿意度調查，調查報告業於 10 月 21 日公布於研考業務意見交流平臺予專任研考人員知悉，並作為後續相關管理機制檢討改進之參考。

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」105 年 10 月份 (10/1~10/31) 服務績效統計如下：

一、話務服務量

- (一)總進線量：36 萬 6,221 通。
- (二)電話處理總數 (含接聽及外撥)：16 萬 1,323 通。

二、話務服務績效

- (一)服務水準 (20 秒內接聽數)：91.04%。
- (二)掛斷率：1.76%。
- (三)平均等待時間：5.08 秒。
- (四)平均通話時間：166.24 秒。

三、派工服務績效

- (一)受理 1 萬 3,695 件。
- (二)結案 1 萬 3,159 件，占 96.09%。(統計日期：105 年 11 月 1 日)
- (三)前五名派工項目：
 - 1.大型廢棄物清運聯繫，計 5,522 件，占 40.96%。
 - 2.場所與設施噪音舉發，計 1,765 件，占 13.09%。
 - 3.路燈故障或設施損壞，計 1,494 件，占 11.08%。
 - 4.污染舉發，計 1,271 件，占 9.43%。
 - 5.鄰里無主垃圾清運，計 740 件，占 5.49%。

未 來 施 政 重 點

臺北市府(研考會)施政報告

資料截止日期：105 年 11 月 30 日

資料更新日期：105 年 12 月 12 日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

重要成果

壹、計畫作業

- 一、為修訂新一年度策略地圖，本會於 105 年 8 月起，逐步展開下年度策略地圖編修工作，並將策略地圖修正為跨年度適用，即本次修訂完成將適用 106~107 年，以利展望未來並納入預算資源分配概念，落實策略地圖引導市政發展之功能。經 105 年 10 月 11 日第 1907 次市政會議報告後，府級策略地圖初版已修正完成，並函送各機關以做為後續一級與二級機關編修策略地圖之基礎，一級機關於 11 月底完成修正初稿。
- 二、為使市政推動之評估機制更趨周延，本會常針對本府重大政策或局處重要業務提供幕僚意見；本（105）年 11 月份提供重大政策幕僚意見及參與重要會議計 46 項次。
 - (一)提供本府重大施政政策幕僚意見：40 次
 - (二)參與局處相關重要會議暨審查會：6 次

貳、研究發展

一、辦理民意調查

為確實掌握民意動向，作為市府施政之參考，本會負責市政綜合性問題之民意調查。並針對突發性或有立即須作重大決策事項及市長指示調查事項等進行民意調查，冀望透過深度之民意調查，提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之參考。

二、辦理市政建設專題委託研究

本會為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，特依「臺北市政府委託研究案作業要點」辦理市政建設專題委託研究，俾使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實。

另本會 105 年度委託研究案計 4 案：「臺北市政府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」、「臺北市社區公共保母政策評估研究案」及「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」已分別於 9 月 26 日、10 月 7 日及 25 日召開期中審查會議，並通過審查；「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」預定將於 12 月 15 日召開期中審查會議。

三、本府公民參與委員會運作

為落實「開放政府、全民參與」之施政理念，本府於 104 年 4 月 1 日成立臺北市政府公民參與委員會，並下設三工作組(公民參政、開放資料及探勘、參與預算組)，以具組織系統之方式推動市政建設之透明治理、公眾參與及協同合作，追求市民最大福祉。

現階段重要執行結果，摘要如下表：

重要施政成果

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

另於 105 年 2 月 15 日設置臺北市公民參與網(網址：<http://civil.gov.taipei>)，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，105 年 6 月 2 日及 9 月 23 日召開民主小鬧鐘-公民參與網優化擴充會議，邀集本府公民參與委員會委員及台灣公民參與協會成員一同討論網站優化方向，未來將朝提供公民訂閱公民參與會議資訊，本府推播資訊、開發響應式網頁為方向進行優化，達成主動提醒之民主小鬧鐘機制。

參、管制考核

一、年度施政計畫管制考核工作

(一)施政計畫為市政建設實現之藍圖，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」(105 年 10 月 7 日修正為「臺北市政府年度個案計畫管制考核作業要點」)選項列管。而為有效率推動計畫，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(年中及年終)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，則適時主動參與溝通協調，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，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。

(二)105 年度由府列管施政計畫按季填報執行進度，針對第三季執行進度落後幅度較上期(105 年 4 月至 6 月)加大或單次落後達 3%之案件，分別於 105 年 10 月 7 日、10 月 28 日、11 月 4 日由三位副秘書長召開檢討會議，並於 105 年 11 月 3 日、11 月 23 日針對進度落後前五名及預算執行不佳之案件至市長室會議報告。

重要施政成果

二、督考院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」及列管本府交通會報決議事項

- (一)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，頒布「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制、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。
- (二)本會為強化交通會報功能，除於各年度之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，提供會報主席相關幕僚作業分析及指(裁)示參考建議，復於會後追蹤管制指(裁)示辦理情形，並透過平時查證，強化管考功能。辦理民意調查，了解民眾對各項交通施政之感受，據以調整及回應民眾對交通施政議題之參考，提昇各機關執行成效。針對本府各機關執行院頒方案與交通會報各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，定期評估其實施成效。
- (三)105 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，並於 105 年 9 月 13 日，函頒本府 105 年度執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」初評實施計畫，截至 105 年 11 月 30 日止，共計執行 6 機關、27 項工作計畫初評作業，俟全案完成後，將綜整相關專家學者意見，彙編成冊送受評機關參酌改善。

三、柯 P 新政—本府市政白皮書列管作業：本府市政白皮書共計列管 191 案，業於 105 年 9 月 26 日函請各主辦機關回傳 7 至 9 月辦理情形，並由權管副市長召開審查會議，於 105 年 10 月 20 日、21 日及 11 月 3 日召開會議及函文通知修正，第 3 季辦理情形已於 11 月 29 日公開於公民參與網。

肆、為民服務

一、本府服務品質獎輔導作業：

- (一)本府參加行政院第八屆政府服務品質獎，國發會於 105 年 4 月 28 日公布本市立圖書館獲獎，並於 105 年 5 月 13 日舉行頒獎典禮。
- (二)本府於 105 年 3 月 2 日召開參加行政院政府服務品質獎機關說明會議，並推舉參獎機關。針對參獎機關，本會將邀請府外專家學者擔任委員進行輔導。第 1 次輔導會議(書面)於 105 年 5 月 19 日至 26 日間辦理完畢，第 2 次輔導會議(書面)於 105 年 8 月 19 日至 26 日間辦理完竣，第 3 次輔導會議(實地演練)則於 105 年 10 月 3 日至 31 日間辦理完成，第 4 次輔導會議(書面)已於 105 年 11 月 22 日至 24 日間辦理完成。
- (三)本府 105 年度服務品質獎獲獎經驗分享觀摩會，業於 105 年 9 月 5 日於公務人員訓練處 E 區綜合教學大樓 E102 國際會議廳辦理完成，會中除邀請專家進行演講外，並邀請「科技部新竹科學工業園區管理局」、「新北市政府社會局」、「交通部公路總局臺北區監理所」及「臺北市立圖書館」等 4 個獲獎機關進行經驗分享。

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一)為民服務工作不定期現場考核：

為落實推動為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會不定期派員至各機關服務場所抽查服務情形，並將考核結果專簽陳核後，函請機關

重要施政成果

檢討改進。105 年度截至目前為止，共計考核 18 個機關之 37 個服務場所，相關考核結果專案簽核後，函請受考核機關檢討改進。

(二)電話服務禮貌測試：

本會 104 年 12 月 30 日函頒修訂「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」名稱及內容。本次修訂將自 105 年第 1 季起施行，請各機關依循辦理，並於平時落實自行督考機制，以提升電話禮貌服務品質。截至 105 年 11 月底，已進行 79 個機關（單位）336 通電話禮貌測試。

三、推動本府創意提案競賽

(一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。

(二)105 年度本府創意提案競賽要點，業於 105 年 4 月 21 日函頒，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」等 3 類。經彙整 105 年本府各一級機關薦送提案共計 129 件，其中創新獎 44 件、精進獎 67 件、跨域合作獎 18 件。初審會議業於 10 月 7 日辦理完成，並決定出各獎項之入圍提案（創新獎 12 案、精進獎 12 案、跨域合作獎 8 案），後續排定於 12 月 2、7、9 日辦理 3 場次之複審會議，會中將評審決定獲獎提案。

四、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

(一)105 年 11 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 1,816 件，表格下載次數為 23 萬 1,255 次，累計自 91 年 4 月至 105 年 11 月 30 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 31 萬 5,360 件，表格下載次數為 2,010 萬 2,102 次。

(二)105 年 11 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「警政類-警察刑事紀錄證明」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「警政類-本市警察局受理之違規申訴案件（舉發單位為臺北市政府警察局所屬各分局）」、「交通類-裁決所受理之申訴案件(應到案處所為臺北市交通事件裁決所)（一）本市舉發案件(屬免書證、免謄本)。

(三)本府「臺北市民 e 點通」網站自 98 年 1 月 15 日起，針對民眾經由臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式遞送之申請案件，提供申請案件流程管理服務功能，並自 100 年 1 月 1 日起，擴大實施處理時限 1 日以上之非隨到隨辦申請案件(原為 6 日以上，月收件量 1000 件以下之項目)，除須由中央系統處理及非直接受理民眾申請項目外，皆應於臺北市民 e 點通提供辦理進度查詢服務，使市政更加透明化。105 年 11 月份同意使用本功能之件數為 651 件，主動發送電子郵件 50 封，簡訊 1,193 則，累計自 98 年 1 月 15 日起至 105 年 11 月 30 日止，同意使用本功能之總件數為 5 萬 5,991 件，主動發送電子郵件 1 萬 8,181 封，簡訊 9 萬 2,374 則。

五、彙整、分析本府各機關「市政信箱」電子信件辦理情形

(一)「市政信箱」是市政資訊服務系統中一個即時通訊管道，是增進本府與市民意見溝通，提供多元化之服務管道與便捷途徑。本會按季彙整、分析本府各機關辦理情形，按季簽報，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，市政信箱自 105 年 11 月 16 日起停止服務，後續將由新系統受理，以提供更優質、效率的網路陳情服務。

重要施政成果

(二)105年11月1日至15日「市政信箱」電子信件處理件數共計2,507件，平均處理天數為3.28天。

六、辦理人民陳情案件處理情形滿意度調查統計

(一)為精進現行陳情案件滿意度調查作業之管考模式，順應節能減紙網路便民服務，本府於104年5月12日正式開放「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫，並停止使用紙本調查作業。

(二)105年11月人民陳情案件處理情形滿意度調查表總件數為717件，其中表示滿意或非常滿意事項計625件(占87.17%)，表示尚可或未勾選者6件(占0.84%)，表示不滿意或非常不滿意事項計86件(占11.99%)。

七、辦理議會議員協調案件列管作業

為簡化及精進本府各機關辦理議會協調案件作業流程，本會於105年1月16日向資訊局提出將「公文處理整合系統」介接「議會資料整合平台—議會協調案件」系統之需求，並於5月12日上線，同時修正「臺北市議會市民服務中心協調案件作業流程」，改由各機關業務承辦人員及研考人員進行建檔及內部管控，105年11月份總計收受1,453案(3,115件)。

八、推動本府「Input計畫-單一陳情系統」

本府105年11月1日正式上線之「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。

伍、圖資管理

一、出版品管理

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，修訂「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」，並於105年1月18日函頒本府各機關。本年度評比作業，經於105年3月完成初評及複評後，審定結果及評比報告經4月11日奉核後，業於4月12日函送各機關參考；本次獲獎之5項優良政府出版品業於5月3日市政會議中頒獎。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

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年度起改採「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」，檢核作業規定於3月8日函頒，並自7月5日至8月4日辦理實地檢核作業。檢核結果業於8月30日簽奉核可後據以印製檢核報告，並於9月7日函發受檢機關檢討改進。

(二)不定期抽查輔導

為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，本會於1月26日至28日間，至103年第4季至104年第3季人員流動率較高之機關(中山堂、大同區健康服務中心、殯葬處)辦理公文時效抽檢輔導作業，抽檢輔導結果業經簽奉核

重要施政成果

定並於 2 月 5 日函發受檢機關檢討改進。二級機關不定期檢核部分，上半年業於 4 月 21 日至 28 日間前往就服處等 7 個機關實地查核完竣，檢核結果經簽奉核定於 5 月 11 日函發機關檢討改進；下半年則於 10 月 19 日至 27 日至動保處等 8 個機關實施查核完竣，檢核結果亦已簽奉核定並於 11 月 9 日函發機關檢討改進。專案案件抽檢作業部分，上半年於 5 月 23、24 日前往勞動局、都發局、中山分局及士林分局等 4 個機關辦理，抽查結果業於 5 月 31 日簽奉核定並函請受檢機關逐案檢討改進回復，下半年則於 11 月 28、29 日前往教育局、文山第二分局、北投分局及更新處等 4 個機關實施抽核。

三、推動本府研考一條鞭制度

(一)制度設計

為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，本會業規劃將本府一級機關及區公所專任研考人員納入研考一條鞭實施範圍，並於 105 年 1 月 20 日辦理機關說明會、2 月 1 日辦理專任研考人員座談會、2 月 22 日辦理市長與各機關專任研考人員座談會，以期發揮政策溝通功效。另各機關專任研考人員名冊業於 105 年 2 月 19 日簽奉市長核定，並於 3 月 1 日市政會議宣達本政策規劃方案，4 月 12 日訂頒「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」及修正「臺北市政府績優研考人員獎勵要點」。

(二)後續推動作為

- 1.於 6 月 6 日辦理本年度第 2 次專任研考人員座談會。
- 2.於 7 月份辦理該人員第 1 次考核作業，考核結果業於 8 月 12 日函發各機關首長。
- 3.於 9 月 5 日至 14 日辦理專任研考人員滿意度調查，調查報告業於 10 月 21 日公布於研考業務意見交流平臺予專任研考人員知悉，並作為後續相關管理機制檢討改進之參考。
- 4.於 11 月份辦理該人員第 2 次考核作業，考核結果於 11 月 22 日函發各機關首長。

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」105 年 11 月份 (11/1~11/30) 服務績效統計如下：

一、話務服務量

- (一)總進線量：35 萬 4,486 通。
- (二)電話處理總數 (含接聽及外撥)：13 萬 9,182 通。

二、話務服務績效

- (一)服務水準 (20 秒內接聽數)：94.25%。
- (二)掛斷率：1.05%。
- (三)平均等待時間：3.35 秒。
- (四)平均通話時間：175.42 秒。

三、派工服務績效

- (一)受理 1 萬 2,148 件。
- (二)結案 1 萬 1,860 件，占 97.63%。(統計日期：105 年 12 月 5 日)
- (三)前五名派工項目：

重要施政成果

1. 大型廢棄物清運聯繫，計 5,031 件，占 42.08%。
2. 場所與設施噪音舉發，計 2,324 件，占 19.44%。
3. 污染舉發，計 1,137 件，占 9.51%。
4. 路燈故障或設施損壞，計 998 件，占 8.35%。
5. 鄰里無主垃圾清運，計 567 件，占 4.74%。

未 來 施 政 重 點

臺北市府(研考會)施政報告

資料截止日期：105 年 12 月 31 日

資料更新日期：106 年 1 月 10 日

專責人員：翁久惠

職稱：組長

電話：02-27208889 轉 2259

E-mail：wa-0062@mail.taipei.gov.tw

重要施政成果

重要成果

壹、計畫作業

- 一、為修訂新一年度策略地圖，本會於 105 年 8 月起，逐步展開下年度策略地圖編修工作，並將策略地圖修正為跨年度適用，即本次修訂完成將適用 106~107 年，以利展望未來並納入預算資源分配概念，落實策略地圖引導市政發展之功能。經 105 年 10 月 11 日第 1907 次市政會議報告後，府級策略地圖初版已修正完成，並函送各機關以做為後續一級與二級機關編修策略地圖之基礎，一、二級機關於 12 月底完成修正初稿。
- 二、臺北市政府第 12 屆第 5 次施政報告的編撰條目於 105 年 12 月 5 日函請各機關提報，相關內容將併入第 12 屆第 5 次施政報告之大綱架構草案，預定於 105 年 1 月報府，奉核後將開始編撰作業。第 12 屆第 5 次施政報告預定 106 年 4 月提送臺北市議會。
- 三、為使市政推動之評估機制更趨周延，本會常針對本府重大政策或局處重要業務提供幕僚意見；105 年 12 月份提供重大政策幕僚意見及參與重要會議計 42 項次。
 - (一)提供本府重大施政政策幕僚意見：36 次
 - (二)參與局處相關重要會議暨審查會：6 次

貳、研究發展

一、辦理民意調查

為確實掌握民意動向，作為市府施政之參考，本會負責市政綜合性問題之民意調查。並針對突發性或有立即須作重大決策事項及市長指示調查事項等進行民意調查，冀望透過深度之民意調查，提供本府作為決定施政方針、制定政策及評估績效之參考。

二、辦理市政建設專題委託研究

本會為促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，特依「臺北市政府委託研究案作業要點」辦理市政建設專題委託研究，俾使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實。

另本會 105 年度委託研究案計 4 案：「臺北市政府建置政策智庫之營運策略與可行性規劃」、「臺北市社區公共保母政策評估研究案」、「臺北市公共服務及社服設施空間分析之市政應用」及「臺北市政府資料開放作業機制及有效管理模式之研究」已分別於 9 月 26 日、10 月 7 日、25 日及 12 月 15 日召開期中審查會議，並通過審查。

三、本府公民參與委員會運作

為落實「開放政府、全民參與」之施政理念，本府於 104 年 4 月 1 日成立臺北市政府公民參與委員會，並下設三工作組(公民參政、開放資料及探勘、參與預算組)，以具組織系統之方式推動市政建設之透明治理、公眾參與及協同合作，追求市民最大福祉。

現階段重要執行結果，摘要如下表：

重要施政成果

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

另於 105 年 2 月 15 日設置臺北市公民參與網(網址：<http://civil.gov.taipei>)，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，邀請相關使用者公民團體參與網站優化設計，推動民主小鬧鐘專案，以使用者角度，完成網站整體介面、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。

參、管制考核

一、年度施政計畫管制考核工作

(一)施政計畫為市政建設實現之藍圖，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」(105 年 10 月 7 日修正為「臺北市政府年度個案計畫管制考核作業要點」)選項列管。而為有效率推動計畫，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(年中及年終)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，則適時主動參與溝通協調，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，於年終時審慎進行各項列管計畫成效考評作業，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失，並予執行機關與人員適時之獎懲。

(二)105 年度由府列管施政計畫按季填報進度，第四季進度刻正審查中，針對落後幅度較上期(105 年 7 月至 9 月)加大或單次落後達 3%之案件，預訂於 106 年 1 月 19 日、23 日由三位副秘書長召開檢討會議。

重要施政成果

二、督考院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」及列管本府交通會報決議事項

- (一)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，頒布「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制、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。
- (二)本會為強化交通會報功能，除於各年度之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，提供會報主席相關幕僚作業分析及指(裁)示參考建議，復於會後追蹤管制指(裁)示辦理情形，並透過平時查證，強化管考功能。辦理民意調查，了解民眾對各項交通施政之感受，據以調整及回應民眾對交通施政議題之參考，提昇各機關執行成效。針對本府各機關執行院頒方案與交通會報各項工作計畫之執行情形，除平時透過各項表報掌握相關局處之執行情形與進度外，由學者專家、交通局及本會同仁組成考評小組，定期評估其實施成效。
- (三)105 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，並於 105 年 9 月 13 日，函頒本府 105 年度執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」初評實施計畫；105 年 12 月 7 日，業完成執行 8 機關、44 項工作計畫初評作業，後續將綜整相關專家學者意見，彙編成冊送受評機關參酌改善。

三、柯 P 新政—本府市政白皮書列管作業：本府市政白皮書共計列管 191 案，105 年第 3 季執行情形已公佈於公民參與網，並於 105 年 12 月 27 日函請各局處填報 105 年第 4 季執行情形。

肆、為民服務

一、本府服務品質獎輔導作業：

- (一)本府參加行政院第八屆政府服務品質獎，國發會於 105 年 4 月 28 日公布本市立圖書館獲獎，並於 105 年 5 月 13 日舉行頒獎典禮。
- (二)本府於 105 年 3 月 2 日召開參加行政院政府服務品質獎機關說明會議，並推舉參獎機關。針對參獎機關，本會將邀請府外專家學者擔任委員進行輔導。第 1 次輔導會議(書面)於 105 年 5 月 19 日至 26 日間辦理完畢，第 2 次輔導會議(書面)於 105 年 8 月 19 日至 26 日間辦理完竣，第 3 次輔導會議(實地演練)則於 105 年 10 月 3 日至 31 日間辦理完成，第 4 次輔導會議(書面)已於 105 年 11 月 22 日至 24 日間辦理完成。
- (三)本府 105 年度服務品質獎獲獎經驗分享觀摩會，業於 105 年 9 月 5 日於公務人員訓練處 E 區綜合教學大樓 E102 國際會議廳辦理完成，會中除邀請專家進行演講外，並邀請「科技部新竹科學工業園區管理局」、「新北市政府社會局」、「交通部公路總局臺北區監理所」及「臺北市立圖書館」等 4 個獲獎機關進行經驗分享。

二、辦理為民服務工作不定期現場考核暨電話服務禮貌測試

(一)為民服務工作不定期現場考核：

為落實推動為民服務工作品質，樹立優質服務典範，鼓勵創新服務，本會不定期派員至各機關服務場所抽查服務情形，並將考核結果專簽陳核後，函請機關檢討改進。105 年度截至目前為止，共計考核 18 個機關之 37 個服務場所，相

重要施政成果

關考核結果專案簽核後，函請受考核機關檢討改進。

(二)電話服務禮貌測試：

本會 104 年 12 月 30 日函頒修訂「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」名稱及內容。本次修訂將自 105 年第 1 季起施行，請各機關依循辦理，並於平時落實自行督考機制，以提升電話禮貌服務品質。截至 105 年 12 月底，已進行 87 個機關（單位）376 通電話禮貌測試。

三、推動本府創意提案競賽

(一)為激發本府各機關全體同仁運用智慧及發揮創意，檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度，提升行政效率、施政效能及各項服務，本府創各縣市政府之先驅，建立臺北市政府創意提案機制，並自 96 年 7 月 1 日開始推行。

(二)105 年度本府創意提案競賽要點，業於 105 年 4 月 21 日函頒，獎項類別有「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」等 3 類。經彙整 105 年本府各一級機關薦送提案共計 129 件，其中創新獎 44 件、精進獎 67 件、跨域合作獎 18 件。初審會議業於 10 月 7 日辦理完成，並決定出各獎項之入圍提案（創新獎 12 案、精進獎 12 案、跨域合作獎 8 案），後於 12 月 2、7、9 日辦理 3 場次之複審會議，評選各獎項之最終獲獎提案（創新獎 8 案、精進獎 8 案、跨域合作獎 8 案），並擬於本府市政會議上頒獎。

四、「臺北市民 e 點通」網站執行情形

(一)105 年 12 月份經由本網站進行網路申辦之件數為 1,748 件，表格下載次數為 19 萬 9,651 次，累計自 91 年 4 月至 105 年 12 月 31 日止，經由本網站進行網路申辦之總收件數為 31 萬 7,108 件，表格下載次數為 2,030 萬 1,753 次。

(二)105 年 12 月份網路申辦前 5 大熱門申辦項目，依序為「警政類-警察刑事紀錄證明」、「衛生類-臺北市兒童醫療補助證」、「都市發展類-建築執照檔案圖說複列印」、「交通類-裁決所受理之申訴案件(應到案處所為臺北市交通事件裁決所)（一）本市舉發案件(屬免書證、免謄本)」、「警政類-本市警察局受理之違規申訴案件（舉發單位為臺北市政府警察局所屬各分局）」。

(三)本府「臺北市民 e 點通」網站自 98 年 1 月 15 日起，針對民眾經由臨櫃、郵寄、傳真或電話等方式遞送之申請案件，提供申請案件流程管理服務功能，並自 100 年 1 月 1 日起，擴大實施處理時限 1 日以上之非隨到隨辦申請案件(原為 6 日以上，月收件量 1000 件以下之項目)，除須由中央系統處理及非直接受理民眾申請項目外，皆應於臺北市民 e 點通提供辦理進度查詢服務，使市政更加透明化。105 年 12 月份同意使用本功能之件數為 656 件，主動發送電子郵件 40 封，簡訊 1,287 則，累計自 98 年 1 月 15 日起至 105 年 12 月 31 日止，同意使用本功能之總件數為 5 萬 6,647 件，主動發送電子郵件 1 萬 8,221 封，簡訊 9 萬 3,661 則。

五、辦理人民陳情案件處理情形滿意度調查統計

(一)為精進現行陳情案件滿意度調查作業之管考模式，順應節能減紙網路便民服務，本府於 104 年 5 月 12 日正式開放「臺北便民服務雲」人民陳情案件處理情形滿意度調查表線上填寫，並停止使用紙本調查作業。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，臺北便民服務雲滿意度線上調查表自 106 年 1 月 1 日起停止服務，後續由新系統提供線上滿意度調查功能，以提供更優質、效率的網路陳情服務。

重要施政成果

(二)105 年 12 月人民陳情案件處理情形滿意度調查表總件數為 63 件，其中表示滿意或非常滿意事項計 35 件(占 55.56%)，無尚可或未勾選者，表示不滿意或非常不滿意事項計 28 件(占 44.44%)。

六、辦理議會議員協調案件列管作業

為簡化機關業務承辦人員作業流程，本府「公文處理整合系統」與「議會資料整合平台—議會協調案件」項目介接優化功能訂於 106 年 1 月 3 日正式上線，並於 105 年 12 月 26 日函頒修正「臺北市議會市民服務中心協調案件作業流程」。105 年 12 月份總計收受 1,350 案(2,907 件)。

七、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。為使本系統更加便民與便公，本會請本府各機關就實務操作經驗提供之單一陳情系統優化建議，於 105 年 12 月 16 日及 23 日邀請資訊局、秘書處及社會局召開「單一陳情系統優化需求討論會議」，確認需求內容並請資訊局評估，排定系統優化項目之優先順序。優先順序業已確認並移請資訊局依據會議紀錄辦理。

伍、圖資管理

一、出版品管理

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，修訂「臺北市政府所屬各機關政府出版品評比作業」，並於 105 年 1 月 18 日函頒本府各機關。本年度評比作業，經於 105 年 3 月完成初評及複評後，審定結果及評比報告經 4 月 11 日奉核後，業於 4 月 12 日函送各機關參考；本次獲獎之 5 項優良政府出版品業於 5 月 3 日市政會議中頒獎。

二、本府所屬各機關公文檢核暨抽查輔導工作

(一)定期檢核

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 年度起改採「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」，檢核作業規定於 3 月 8 日函頒，並自 7 月 5 日至 8 月 4 日辦理實地檢核作業。檢核結果業於 8 月 30 日簽奉核可後據以印製檢核報告，並於 9 月 7 日函發受檢機關檢討改進。

(二)不定期抽查輔導

為加強督促人員流動率較高之機關維持公文品質，本會於 1 月 26 日至 28 日間，至 103 年第 4 季至 104 年第 3 季人員流動率較高之機關（中山堂、大同區健康服務中心、殯葬處）辦理公文時效抽檢輔導作業，抽檢輔導結果業經簽奉核定並於 2 月 5 日函發受檢機關檢討改進。二級機關不定期檢核部分，上半年業於 4 月 21 日至 28 日間前往就服處等 7 個機關實地查核完竣，檢核結果經簽奉核定於 5 月 11 日函發機關檢討改進；下半年則於 10 月 19 日至 27 日至動保處等 8 個機關實施查核完竣，檢核結果亦已簽奉核定並於 11 月 9 日函發機關檢討

重要施政成果

改進。專案案件抽檢作業部分，上半年於 5 月 23、24 日前往勞動局、都發局、中山分局及士林分局等 4 個機關辦理，抽查結果業於 5 月 31 日簽奉核定並函請受檢機關逐案檢討改進回復，下半年則於 11 月 28、29 日前往教育局、文山第二分局、北投分局及更新處等 4 個機關實施抽核，抽查結果業於 12 月 8 日簽奉核定並函請受檢機關逐案檢討改進回復。

三、推動本府研考一條鞭制度

(一)制度設計

為健全本府研考體系，發揮橫向協調功能及提升作業成效，本會業規劃將本府一級機關及區公所專任研考人員納入研考一條鞭實施範圍，並於 105 年 1 月 20 日辦理機關說明會、2 月 1 日辦理專任研考人員座談會、2 月 22 日辦理市長與各機關專任研考人員座談會，以期發揮政策溝通功效。另各機關專任研考人員名冊業於 105 年 2 月 19 日簽奉市長核定，並於 3 月 1 日市政會議宣達本政策規劃方案，4 月 12 日訂頒「臺北市政府所屬各機關提升研考作業品質加強措施」及修正「臺北市政府績優研考人員獎勵要點」。

(二)後續推動作為

- 1.意見交流：於 6 月 6 日、12 月 15 日分別辦理 2 場專任研考人員座談會。
- 2.考核作業：分別於 7 月、11 月辦理專任研考人員考核作業，並函發各機關首長。
- 3.滿意度調查：於 9 月 5 日至 14 日辦理專任研考人員滿意度調查，調查報告業於 10 月 21 日公布於研考業務意見交流平臺，並作為後續相關管理機制檢討改進之參考。

陸、話務管理

「1999 臺北市民當家熱線」105 年 12 月份（12/1~12/31）服務績效統計如下：

一、話務服務量

- (一)總進線量：38 萬 5,191 通。
- (二)電話處理總數（含接聽及外撥）：15 萬 5,983 通。

二、話務服務績效

- (一)服務水準（20 秒內接聽數）：91.34%。
- (二)掛斷率：1.58%。
- (三)平均等待時間：3.87 秒。
- (四)平均通話時間：181.53 秒。

三、派工服務績效

- (一)受理 1 萬 2,657 件。
- (二)結案 1 萬 2,378 件，占 97.80%。（統計日期：106 年 1 月 4 日）
- (三)前五名派工項目：
 - 1.大型廢棄物清運聯繫，計 5,471 件，占 43.86%。
 - 2.場所與設施噪音舉發，計 2,573 件，占 20.63%。
 - 3.污染舉發，計 1,136 件，占 9.11%。
 - 4.路燈故障或設施損壞，計 758 件，占 6.08%。
 - 5.鄰里無主垃圾清運，計 587 件，占 4.71%。

重要施政成果					
未	來	施	政	重	點