

桃園市議會第1屆第7次定期會

桃園市政府研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 詹賀舜

中華民國 107 年 3 月

目 錄

壹、 現階段重點工作執行情形	1
一、 管制考核業務	1
(一) 辦理重大建設計畫管考	1
(二) 加強一般性補助款基本設施列管	2
(三) 督促處理議會交辦案件	2
(四) 加強公文稽催管制	2
二、 為民服務業務	3
(一) 精進 1999 服務品質	3
(二) 落實為民服務品質	4
(三) 重視電話應答禮貌	4
(四) 提供多元申辦管道	4
(五) 強化陳情案件處理機制	5
(六) 發行 107 年市民手冊	5
三、 綜合規劃業務	6
(一) 掌握前瞻計畫爭取情形	6
(二) 激勵市政創新	6
(三) 強化研究能量	7
(四) 建構參與式預算推動平台	8
(五) 營造國際友善生活環境	8
貳、 未來努力方向	9
一、 強化管制及考核效能	9
二、 優化申請作業流程	9
三、 建立在地公民參與模式	9
參、 結語	10

邱議長、李副議長、各位議員女士、先生：

^{賀舜}非常榮幸代表研究發展考核委員會全體同仁，向各位報告本會近期重要工作內容與具體成果。

本會作為市府幕僚機關，秉持著落實市長施政理念及政策的原則，積極扮演市政規劃考核的角色。透過新科技與工具的結合來達到「優質為民服務」、「強化行政效能」、「提升管考效率」、「智慧研究創新」等四大目標，加強重大市政業務的整合、輔導及管考，使各項市政建設皆能如期如質完成。

本會主要業務分為綜合規劃、管制考核、為民服務等三大業務，謹就各項業務重點報告如下，敬請各位匡正並不吝指教。

壹、現階段重點工作執行情形

一、管制考核業務

(一)辦理重大建設計畫管考

本會針對工程類計畫總預算金額達3,000萬元以上、非工程類計畫達1,000萬元以上之案件，挑錄為府列管案件，加強管考進度；未挑錄為府列管之建設計畫，由各機關指定專人自主管理。107年度重大建設府列管案件計384案（包含107年度新增99案及106年度以前持續列管285案）。

針對進度異常案件，如檢核點進度落後2個月以上、工程進度落後15%以上、連續3個月工程進度落後、流標2次以上、停工達2個月以上之案件，或用地取得方式尚未確定、須跨機關協調事項之案件，敦請王副市長每月召開跨機關檢討會議，由機關首長親自專案報告，期能速謀解決對策，經統計106年度共專案檢討73案及辦理實地查證11場次。

另本會已請各機關及區公所於106年7月底前成立採購審查小組，協助各機關審查招標文件、擬定採購需求與發包策略、解決履約爭議等，以增進本府工程採購效率及品質；並為促使各重大建設計畫順利推展，減少工程主辦機關因不諳程序所致之執行延宕，訂定工程主辦機關工作項目自主檢核表，提供機關辦理自主檢核，妥善排定相關作業時程。

為使市政資訊公開透明，本會106年11月於本府官網「市政資訊」項下，設置「重大建設計畫進度查詢專區」，市民透過電腦、平板、手機等工具上

網，即可選擇關注的市政類型，運用網站視覺化圖表，了解各區重大建設辦理進度，並透過地圖定位，掌握建設分布情形。

(二)加強一般性補助款基本設施列管

中央一般性補助款基本設施，係配合國家發展委員會列管之計畫，其列管重點在於計畫及預算能於受補助年度內執行完畢，以期於中央年終評核時，獲取較高成績。

本府106年度列管基本設施補助計畫共81案，截至107年2月底止發包率100%、完工率97.53%，已結案件79件，針對未結案之2案持續列管並進行檢討，協助排除落後因素，敦促各機關儘速完成。

另107年度基本設施補助計畫共76案，刻正依國發會期程於3月31日前完成系統基本資料填報。

(三)督促處理議會交辦案件

本會針對議員質詢及議會議決案件進行專案列管，要求權責機關將辦理情形函復議會及議員，同時逐案審核各機關回覆內容。案件經審查已辦理完畢或已完成說明者解除追蹤；經評估可行由機關納入規劃辦理、屬經常性辦理、已具階段性成果或宣導性質者，則由機關自行追蹤；其餘案件繼續追蹤至完成為止。106年下半年共計列管2,632案，解除追蹤2,037案(77.39%)、自行追蹤305案(11.59%)、繼續追蹤290案(11.02%)，另本會亦於定期會召開前彙編議決案執行情形報告書，分送議員及議會參考。

機關函復內容品質不佳或答非所問者，106年下半年共計10件，已督促機關重新更新辦理情形。

(四)加強公文稽催管制

本會於公文時效管理方面，針對本府各機關辦理時效超過30日之公文進行專案管制，每季統計一般公文逾期比率，並進行會辦公文及人民申請案件時效檢核，除對逾期案件加強稽催外，亦督促各機關落實逾期疏失責任查處，提送自評報告，落實分級管理。

106年度本會與秘書處、政風處組成聯合檢核小組，於106年7月3日至8月24日辦理年度定期公文品質實地檢核，本府各一級機關及區公所均納入檢核範圍，共43場次。

為使各機關落實自主管理，要求各一級機關及區公所每半年至少自行

辦理1次不定期公文檢核。另為輔導各級機關建立公文文書流程標準作業程序，加強逾期案件之檢討分析，107年3月下旬將針對各機關文書作業人員、研考人員等辦理教育訓練，加強宣導改善各類公文常見缺失樣態。

106年度第4季本府各機關(含區公所)應辦之一般公文計50萬3,002件辦結公文總計46萬2,737件，辦結率92%：6日內辦結共45萬4,846件(98.29%)、7至30日辦結共7,862件(1.70%)、30日以上辦結共29件(0.01%)；人民申請案件計21萬8,286件，辦結公文總計19萬2,812件、辦結率88%：依限辦結共19萬2,723件(99.95%)、逾限辦結共89件(0.05%)；專案管制申請總量為39件，其中機關流程逾期共19件。

二、為民服務業務

(一)精進1999服務品質

1999熱線提供市政諮詢、陳情申訴、活動訊息、交通資訊及市容查報等24小時服務，106年度共計有23萬4,572通來電，要求話務人員應答19萬4,023通，1999服務人員20秒內接聽電話比率為93.52%。服務內容含市政諮詢占55.12%、陳情案件占19.03%、電話轉接占18.96%、其他服務占6.89%。民眾詢問之前5大問題包括：公車時刻/路線/站牌、公共自行車、市民卡(學生卡)問題、免費法律諮詢及市民卡(一般卡)問題，並將民眾關切議題進一步與其他相關資料比對分析，以發掘市政問題並回饋市府各局處參考改善。

106年度每月平均進線量1萬9,548通；服務滿意度方面，106年度接受1999服務後同意導入系統受訪之民眾共3,655位，問訪結果對1999整體滿意度達95.72%。另為管控1999轉接給各機關之電話應答品質，106年度共檢討687通忙線及無人接聽電話；針對1999轉接給各機關之電話進行事後問訪，願意接受問訪之民眾共1,242人，受訪者對於各機關接聽人員處理方式之滿意度為85.02%、服務態度之滿意度為89.77%，以上均行文請各機關改善。

106年6月工商時報舉辦「2017臺灣服務業大評鑑」，本府1999市民諮詢服務熱線榮獲縣市政府便民服務專線類「金牌獎」、個人「服務尖兵獎」，評鑑成績為本年度全國第一名。為服務聽語障民眾及符合民眾使用文字即時溝通趨勢，1999熱線已於106年3月率全國公部門之先開辦文字諮詢服

務，民眾利用手機或電腦，透過1999網頁、市民卡網頁及市民卡APP連結通訊頁面，即能與智能機器人互動查詢問題，亦可留言或與真人線上對話，截至106年12月底共服務1,654件。106年9月開辦手語視訊服務，方便聽語障民眾洽詢市政業務，目前已有區公所、戶政、地政事務所、衛生所、家庭服務中心、稅務局各分局等69個手語視訊公共服務據點，服務時間為週一至週五8：30至12：30、13：30至17：30（其他時間提供1999文字服務），截至106年12月底共服務178人次。

（二）落實為民服務品質

為提升本府各機關為民服務品質，鼓勵各機關經由參獎及評獎之過程精進服務作為，並不定期辦理實地查核，以建立同仁正確的為民服務觀念。

在本府評獎方面，本會參考國發會評獎制度，於106年8月辦理政府服務獎評獎活動，分「專案規劃類」及「整體服務類」兩組，本府一級業務機關及各區公所共計28個機關受評。整體服務類獲獎前3名為平鎮、八德及楊梅區公所；專案規劃類獲獎前3名為經濟發展局、勞動局、都市發展局及文化局（並列第3），另本會刻正輔導8個機關參加國發會「第1屆政府服務獎」。

為維持機關穩定及良好的服務品質，本會不定期派員抽查一線機關之服務環境與服務態度。106年10月至11月赴區公所、戶政事務所、地政事務所、衛生所及圖書分館等22個機關辦理實地查核，針對查核缺失部分，已函發機關限期改善並完成複查。

（三）重視電話應答禮貌

電話應答是民眾對政府機關服務態度的第一線感受，為加強各機關及各區公所電話服務品質，每月抽測各機關及區公所同仁應答情形，測試重點包括：常見業務問答、活動訊息及申辦資訊之正確性、接聽禮儀及接聽速度等項目，以80分為及格。106年度共測試4,380通電話、平均每月測試365通，測試成績達80分合格比率為94.95%，未達80分標準者為5.05%，未達標準者主要缺失為接聽速度不佳，已按月要求改善。此外，督促府外機關及第一線服務單位中午午休時間提供電話服務，並已列入電話抽查。

（四）提供多元申辦管道

「桃園網路e指通」網站提供715項人民申請案件SOP(標準化作業)文件

及書表供民眾參考下載，並提供68項線上申辦服務，民眾不出門即可透過網路完成表單填寫、身分查驗、上傳應備文件及繳納規費等申請程序，並可隨時至網站查詢進度。另利用便利超商24小時不打烊之特性，延伸服務據點至超商櫃檯，民眾可在統一超商透過ibon機辦理27項簡易申請業務並於網站查詢進度，以及補單繳納本府開立之2萬元以下罰鍰規費。

106年線上申辦件數為1萬7,988件，平均每月1,499件，申辦案件量前3名為進用身心障礙者情形月報表2,209件，勞資會議備查1,516件，長期照顧服務1,395件。超商申辦件數為5,798件，平均每月483件，其中案件量較高者為申請警察刑事紀錄證明書2,453件，都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明書807件、土地鑑界450件、另透過超商繳納罰鍰規費案件數為1萬8,492件，平均每月1,541件。

(五)強化陳情案件處理機制

106年度陳情案件計12萬937件，民眾陳情前5大類別為「檢舉交通違規」、「路燈故障」、「路面不平整」、「占用道路、騎樓及人行道」及「髒亂點查報」。為提升陳情案件回覆品質，除各機關應自行檢核外，本會每月亦進行抽核，106年度針對民眾回饋不滿意案件抽核1,292件，其中有213件應予改善，已按月函請各機關檢討。107年起本會已加強為每週抽核150件以上，有缺失者立即通報機關改善，以期提升案件回覆品質。

106年4月依陳情性質歸納139項案件類別，分別訂定合理回覆時限，並公告揭示於陳情網站，其中具急迫性、時效性且可立即處理之市容查報案件，第一階段需於1個工作天內初步回覆處理情形；無法在1日內修復或處理完畢者，再依案件性質進入第二階段依指定期限處理。其餘陳情案件原則為6個工作天、檢舉案件原則為14個工作天。

為避免民眾濫用市政信箱及1999專線惡意檢舉，耗費行政資源，受理案件前透過電子信箱、手機簡訊或電話回撥等機制進行身分驗證，針對無具體事由、一再陳情或未具名檢舉予以過濾，不分派處理，106年度計過濾995件。如同一陳情人持續或大量陳情且無關公共利益者，經機關首長同意後，得不予處理及回復。

(六)發行107年市民手冊

106年12月20日發行「107年桃園市民手冊」81萬7,500冊，內容包含

福利政策、生活資訊、精采節慶及樂遊桃園等資訊，並整合農民曆。同時亦製作市民手冊電子書，置於本府入口網站提供民眾線上閱覽或下載，截至107年2月點閱數已突破10萬頁次。

107年市民手冊主要由里長協助透過里鄰系統發送至各家戶，亦放置於市府大樓1樓服務台、區公所、戶政事務所及圖書館、機場捷運桃園各場站等場所供民眾索取。新遷入本市之民眾，在戶政事務所辦理戶籍登記時即能取得。

三、綜合規劃業務

(一)掌握前瞻計畫爭取情形

前瞻基礎建設計畫第1期特別預算實施期程為106年度至107年度，總金額為1,070億7,085萬元。除軌道建設已核定明確計畫內容，其餘計畫多需由地方政府向中央各主管機關提案爭取，並以滾動檢討方式辦理。

本府於軌道建設計畫提出「北北桃1小時生活圈軌道運輸計畫」(包含桃園鐵路地下化、捷運綠線、綠線延伸至中壢、機場捷運增設A14第三航廈等)，行政院已核定106年至107年經費17.09億元。為掌握本府各機關爭取前瞻基礎建設計畫之情形，本會不定期調查提報情形及爭取進度，並請各機關於提報計畫及計畫獲核定時主動通知本會。

截至107年2月底，中央核定補助水環境建設經費約30.39億元、數位建設約0.9億元、城鄉建設約11.34億元、因應少子化建設約1.7億。

(二)激勵市政創新

為鼓勵本府各機關同仁發揮創意，提出業務相關興革意見或創新便民服務措施，本府自104年6月訂定「桃園市政府創新提案實施計畫」，除訂有獎勵機制外，亦將提案對象由團體擴大至個人，同時鼓勵跨機關合作提案，獲獎提案最高獎勵額度依團體、個人提案分別為1萬元及5,000元。

106年度創新提案徵選以「簡政便民」為指定專題，鼓勵各機關以民眾角度思考簡化方向，提供民眾更便捷快速的服務，並提升機關內部行政效能，總計徵得60件提案，經106年10月31日初審會議(書面審查)、106年11月16日複審會議(機關簡報及詢答)二階段審查，由評審委員依創新性、可行性及效益性進行綜合評比，評定創新獎5名、點子獎6名，共11件得獎，並安排創新獎獲獎提案於107年1月至3月市政會議報告分享，以期經驗傳承

與典範擴散。

創新獎摘要如下：

1. 桃園航空城地上物查估系統(地政局)：首創跨機關整合建置地上物查估系統，減少傳統紙本紀錄、圖紙列印與展圖不便性，並設置線上查詢服務，供民眾查閱成果。
2. 桃園淹水/土石流通報網頁(水務局)：與FB粉絲團版主合作，首創災情網頁通報服務，整合民間力量，加速防災搶險，串連既有智慧防災系統，完整災情通報架構。
3. 水權申請書件簡化(水務局)：6都首創水權申請業務簡化送件，免附地籍資料並提供改良式自檢表，本市申請件數居6都之冠，可實質減少民眾備審時間。
4. 志願服務榮譽卡線上申辦(社會局)：規劃整合志工招募、時數查詢、排班與差勤、獎勵表揚等多項志願服務，減少紙本作業，改以線上申辦，縮短行政流程。
5. 井水送驗e指搞定(環保局)：6都首創線上申請檢測，由專人到府採樣，減少樣本汙染及縮短辦理日數為10日，辦理效率為6都最高，並同時建立水井GPS資料庫。

(三)強化研究能量

資料開放為推動透明化政府之重要工作，資料品質尤為關鍵，本會於106年度辦理「桃園市政府資料開放機制增值應用模式委託研究」，盤點本府開放資料項目計約1,500項資料集，建構開放資料品質指標，了解開放資料之品質，研提可再開放資料範圍項目及應用增值方向，並將研究成果提供資訊科技局(原資訊中心)作為業務推動之參考。

另為掌握委託計畫辦理期程及其研究成果運用情形，本會依據「桃園市政府委託研究計畫作業要點」，加強委託研究計畫管理，按季定期追蹤列管，截至107年2月底止，持續列管計18案。

同時為促請機關落實研究成果，於研究報告完成後，持續追蹤研究成果運用情形1年，並將採行情形作為下年度委託研究計畫預算編列審核參考。106年8月至107年1月共追蹤15案，其中8案採行、7案參採。

(四)建構參與式預算推動平台

為提升本市公民參與機會，本府推動參與式預算，讓民眾直接參與公共政策討論與決定預算用途及規劃。本府建構參與式預算之推動平台，訂定推動參與式預算實施計畫及作業程序供各機關參考，並建置參與式預算網站，揭露各項推動議題資訊及進展，促使民眾進一步了解並參與政府公共議題，擴大參與程度，同時利用平台運作會議，邀請相關機關及專家學者共同討論執行方式，檢討辦理情形，調整運作程序，以符合參與式預算精神，未來亦將持續規劃內部同仁及外部民眾之培力工作，以逐步推廣參與式預算概念，深化公民參與素養。

106年度已召開3次平台運作會議，邀請本府各機關及專家學者，研議本府推動策略，並由機關就10項推動案例進行經驗分享，提供意見交流管道，以擴散學習。106年8月至107年1月間召開工作會議共7場，由專家學者提供建議，協助各機關完善規劃參與程序，並提醒各機關應有合理及適當之宣傳管道及期程，以促使有意願參與的民眾得知相關資訊，並可避免資源為少數人所掌控。

此外，考量本府現階段以議題式之參與式預算為主，議題與執行方式不一，且業務同仁多為初步接觸參與式預算，需要較深入之討論，自107年2月起，本府以個案輔導會議形式，邀請專家學者一對一進行輔導，從議題之妥適性、參與程序、工作細節至過程中可能發生之狀況與因應方式皆為輔導與討論之內容，共計討論22案次。

106年度本府共計已辦理26項議題，參與式預算金額約4,430萬元，107年預計推動27案。

(五)營造國際友善生活環境

為營造本市國際友善生活環境，提供外籍人士必需之資訊與服務，106年度本會盤點本市外語環境資源，每季請本府副秘書長邱俊銘召開跨局處會議，計有交通局、農業局、經發局、勞動局、觀旅局等機關就推動情形進行專題報告，分享及交流推動經驗，亦協調各機關於大型國際性活動規劃雙語網站及文宣，並檢視權管業務外語服務及指示標示等，合力提升本市國際化程度，提供外籍人士友善環境。

本會預計107年與恆鼎科技公司合作，申請經濟部工業局「4G智慧寬頻應用城市補助計畫」，於本市適當服務櫃台及交通據點，透過行動APP提供

線上真人口譯服務，協助同仁與外籍人士溝通。俟該計畫獲得工業局核定後，由本會統籌本府各機關需求，妥為規劃相關服務。

貳、未來努力方向

一、強化管制及考核效能

為落實機關施政計畫規劃，本會推動重大計畫先期審查線上作業，藉由資訊系統整合，促進機關於先期審查時即可妥善規劃計畫期程，以作為次年度重大建設作業期程管考之參考依據。

為持續精進各項管考作業，將辦理研考資訊系統功能擴充，整合行政院公共工程委員會「公共工程標案管理系統」之本市標案資料，並進行各項執行進度、落後原因等資料統計及視覺化分析，以達到預警稽催效果，發揮本會幕僚決策支援功能，提升本府施政效能。

二、優化申請作業流程

本府人員依據標準作業流程(SOP)，將申請案件按其性質、區分類別、項目，分定處理時限，另各機關公告之申請案件處理期間亦登載於機關網站或彙編成冊。

配合中央法規鬆綁及資通訊科技發展，本會107年度規劃清查盤整本府申請案件標準作業流程，檢討作業程序及應備文件內容，期達到遞件手續簡便、應備文件減量及審查工作精確等成效，優化申請作業流程。

三、建立在地公民參與模式

近年中央或地方政府透過參與式預算、公共政策網路參與平臺、政策論壇等方式，提升公民意識及民眾參與公共事務運作的機會。本府為推動公民參與，自105年試辦參與式預算，106年擴大推動，逐步嘗試運用各種管道及平臺，加深本市民對於公共政策的參與程度。

公民參與推動之落實與成效，與公民社會組成或公民特性息息相關，本會於107年度辦理「桃園市公民參與的特性與推動機制委託研究案」，將透過焦點團體深度訪談、電話民意調查、網路參與特性分析及整合本府相關經驗，了解在地公民特性，擬定適合的策略與作法，建立桃園公民參與方式特色，預計107年底完成，並建立推動模型與制度。

參、結語

未來，^{賀舜}將秉持科技社會人「不斷更新、持續創造」的精神，與本會同仁一起努力，在進化中不斷檢視本會業務，簡化流程，提升管考效率，協助各機關做好為民服務工作，進一步落實開放政府，增進公民參與，讓桃園經驗成為台灣的典範。

【附錄】研究發展考核委員會各科室聯絡電話一覽表

單位別	職稱	姓名	電話	傳真
會本部	主任委員	詹賀舜	334-2908	335-0888
會本部	副主任委員	曾榮英	333-4985	335-0888
會本部	主任秘書	梁秀珠	337-5005	335-0888
綜合規劃組	組長	宋嘉修	336-7507	335-0888
管制考核組	組長	陳起華	331-4848	336-7565
為民服務組	代理組長	侯兆豐	335-5447	336-7565
會計	會計員	黃宗璉	335-1039	335-0859
人事	人事管理員	何昀峯	335-1039	335-0859