

桃園市議會第1屆第8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 7 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) 管制重大建設計畫進度	1
(二) 提升基本設施補助計畫執行效能	2
(三) 督促處理議會交辦案件	2
(四) 強化公文時效管考	3
二、 為民服務業務	4
(一) 精進 1999 服務品質	4
(二) 強化陳情案件處理機制	4
(三) 重視電話應答禮貌	5
(四) 提供多元申辦管道	5
(五) 落實為民服務品質	6
三、 綜合規劃業務	6
(一) 重視施政規劃及績效	6
(二) 強化研究能量	7
(三) 提升參與式預算運作品質	7
(四) 營造國際友善生活環境	8
貳、 未來努力方向	9
一、 整合公開施政成果	9
二、 加強陳情資料研究分析	9
三、 研析本市數位化服務策略	9
參、 結語	9

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，積極扮演市政規劃與考核的角色。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。

本會主要業務分為管制考核、為民服務、綜合規劃等三大業務，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) 管制重大建設計畫進度

為促使本府各項建設如期如質完成，本會針對總預算金額達3,000萬元以上之工程計畫、1,000萬元以上非工程計畫及前瞻基礎建設計畫，加強管考推動期程；非屬前述管考案件，則請各機關加強自主管理。截至107年5月止，總計列管538案（包含107年度新增案件253案，106年度以前持續列管案件285案），其中計194案為前瞻基礎建設列管案件（包含城鄉建設109案、水環境建設60案、因應少子化友善育兒空間建設12案、數位建設10案、軌道建設2案及食品安全建設1案）。

為強化各項計畫期程管控，針對用地取得方式尚未確定、施工前規劃設計落後2個月以上、招標作業流標2次以上、施工中工程進度落後15%以上、連續3個月工程進度落後、停工達2個月以上及須跨機關協調案件，敦請王副市長召開跨局處檢討會議或個案專案會議，並由機關首長親自專案報告，深入探討落後癥結，共同謀定解決對策，儘早排除執行困難。本年度截至6月10日止，共計專案檢討28案及實地查證3場次。上述案件經專案檢討後，各機關已依會議研商結論，擬定各項改善作為，並逐步推行落實，本府亦將持續追縱管考，直至完全改善為止。

針對落後情形嚴重之各機關自主管理案件，本會視需要召開專案會議檢

討，並協請本府工務單位派員與會提供專業諮詢與輔導。

為使市政資訊公開透明，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」，提供市民隨時關注各項重大建設辦理進度。截至107年6月10日，瀏覽人次已達21,000餘次，熱門查詢項目包含區段徵收、市地重劃、軌道建設、道路建設等，本會將持續宣導民眾使用，以收全民監工之效。

為促使機關於先期審查時即妥善規劃計畫期程，108年度重大計畫先期審查改採線上作業，透過資訊系統整合，匯入機關提報計畫期程，以作為重大建設作業期程管考之參考。另為使本府重大建設計畫選項列管作業要點更臻完備，刻正辦理作業要點修正，律定協辦機關權責及協調機制，增訂列管計畫委託其他機關代辦之獎懲規定等，以落實重大建設計畫管考作業。

(二) 提升基本設施補助計畫執行效能

本府107年度列管基本設施補助計畫共76案，截至107年5月底止發包率88.16%、完工率30.26%，已結案件15件，針對未結案之61案持續列管，並召開檢討會議，管控進度，協助排除遭遇之障礙，敦促機關於本年度內將計畫及預算執行完畢。

另國家發展委員會與本會訂於107年10月1日辦理列管系統教育訓練，以提升本府計畫執行績效，強化自主管理作為。

(三) 督促處理議會交辦案件

為敦促本府各機關對議員質詢及議會議決案件如期如質辦理，本會針對議會案件進行專案列管，定期追蹤各機關最新辦辦情形，要求權責機關將辦理情形函復議會及議員，並逐案審核機關回覆內容。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。本年度截至6月10日止，共計列管2,790案，機關函復內容品質不佳或答非所問者，共計10件，已督促機關重新更新辦理情形，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。

針對議員參與會勘案件，本會已通函要求各機關遇同一議員、同一地

點或同一會勘案件，同時為二位以上議員關心時，宜由主辦機關主動協調相關機關或議員共同辦理會勘，避免重複浪費資源。而且會勘主辦機關應做好橫向溝通，與提出案件之民眾、議員或議員服務處做好相互聯繫，主動回覆辦理情形或最新進度。另亦加強議會列管系統議員會勘案件資料登錄比對，如發現重複辦理相同會勘時，將勸導並督促改善。為使會勘資料更趨完整，本會於107年5月擴充研考資訊系統功能，將本府公文系統自動介接議會系統，匯入會勘案件，減少填報作業時間。

（四）強化公文時效管考

本會每季統計一般公文逾期比率，加強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，亦督促機關落實逾期疏失責任查處，提送自評報告，落實分級管理，同時亦針對各機關辦理時效超過30日之公文進行專案管制，個案追蹤辦理情形。

為了解本府各機關推動公文處理成效辦理情形，加強輔導改進，秘書處、政風處及本會組成檢核小組辦理定期公文檢核，107年7月2日至8月22日辦理實地檢核作業，受檢機關包含本府一級機關、部分二級機關及區公所，共38場次。同時為使各機關落實自主管理，亦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。

在加強人員教育訓練方面，已於107年3月20、22及29日辦理4場次研習，輔導承辦人員公文製作及時效管理，計424人次參加；6月28日辦理公文核稿專班，針對各機關8職等以上主管人員，加強宣導各類公文常見缺失樣態，並藉由其督促同仁確實執行，落實核稿把關責任。

本府107年度第1季各機關（含區公所）應辦之一般公文計49萬4,590件，辦結公文總計45萬4,437件，辦結率92%；6日內辦結共43萬7,396件（96.25%）、7至30日辦結共1萬6,992件（3.74%）、30日以上辦結共49件（0.01%）。人民申請案件計20萬5,228件，辦結公文總計18萬1,118件，辦結率88%；依限辦結共18萬936件（99.89%）、逾限辦結共182件（0.11%）。公文專案管制申請總量為71件，其中機關流程逾期共32件，將持續督促機關縮短承辦、會辦及陳核時間。

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，自107年2月至5月止，共計有7萬6,074通來電（每月平均進線量約1萬9,018通），要求話務人員應答6萬3,892通。民眾以市話或手機撥打1999專線前10分鐘免付通話費，107年5月1日起預付卡型手機門號亦享有此優惠服務。1999接聽話務內容以市政諮詢占50.83%、陳情占22.18%、電話轉接占20.84%及其他服務占6.15%。民眾詢問之前5大問題包括：公車時刻/站牌及交通路線規劃建議、公共自行車、市民卡（敬老卡、愛心卡等）問題、市民卡（一般卡）問題及農博接駁資訊，對於民眾關切議題進一步分析，並回饋市府各局處參考改善。

2018桃園農業博覽會期間，1999話務中心增加136小時值機時數，提供1,624通諮詢服務，每日蒐集1999或市政信箱反映之相關意見計129件，並於農業博覽會指揮中心勤務會議提報討論改善，精進活動品質。

為服務聽語障民眾及符合民眾使用文字即時溝通趨勢，1999熱線另開辦文字諮詢服務，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，亦可轉真人客服提供服務，107年2月至5月共服務521人次。

106年9月開辦手語視訊服務，目前於區公所、戶政、地政事務所、衛生所、家庭服務中心及稅務局各分局等機關，共設有69個手語視訊公共服務據點，方便聽語障民眾洽詢市政業務，107年2月至5月共服務132人次。

(二) 強化陳情案件處理機制

107年2月至5月陳情案件計5萬7,723件，本會為提升案件回復品質，每週抽核至少150件以上，有缺失者立即通報機關檢討，以期提升案件回復品質。107年2月至5月抽核2,400件，並將民眾回饋不滿意案件列入優先檢核，總計67件有處理不佳情形，主要為未追蹤至案件辦理完成即結案；另如發現答非所問、回復內容不正確等嚴重缺失者，函請機關加強改善。

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，107年2月至5月計過濾156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，並明定各機關如遇一再陳情特定人之情形，應妥善處理，避免重複稽查，致生民怨。此外，針對經機關查證有不實陳情者，經提報本會後，爾後相關檢舉得不予處理。

為有效處理陳情案件，依陳情性質歸納19大項138小項案件類別，分別訂定處理原則及時限，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查報案件，第一階段需於1個工作天內初步回復處理情形；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。其餘陳情案件處理期限原則為6個工作天、檢舉案件原則為14個工作天；並將每年檢討修正案件分類及處理時限。

（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。107年2月至5月共測試1,460通電話、平均每月測試365通，測試成績達80分合格比率為96.7%，未達80分標準者為3.3%。

為減少電話多次轉接造成民怨，本會將轉接次數列為測試重點，針對轉接次數達3次以上者，函請機關加強檢討改善及教育訓練，應確認業務所屬承辦人再轉接，如無法確認則應留下電話再主動回撥。

（四）提供多元申辦管道

「桃園網路e指通」網站提供704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，以及補單繳納本府開立之2萬元以下罰鍰規費。

107年2月至5月線上申辦件數為6,541件，平均每月1,635件，申辦案件量前3名為進用勞資會議備查882件，身心障礙者情形月報表663件及長期照顧服務444件。超商申辦件數為1,735件，平均每月434件，其中案件量較高者為申請警察刑事紀錄證明書711件，都市計畫土地使用分區（或公共設施

用地)證明書187件及土地鑑界149件。另透過超商繳納罰鍰規費案件數為5,912件，平均每月1,478件。

(五) 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，107年4月10日研考人員聯繫會報中，邀請本府參加行政院政府服務品質獎得獎機關，分享推動提升政府服務品質經驗。另本會輔導機關參加國發會「第1屆政府服務獎」，107年6月7日公布得獎成績，本市八德地政事務所及復興區衛生所獲獎。

為維持機關穩定及良好的服務品質，本會於107年5月修正「桃園市政府為民服務實地查核計畫」，將查核對象依業務屬性分為3類，包含行政櫃檯類、文教社福類及觀光類，並於5至6月間針對機關服務面入口、服務態度與專業、服務設施、對外揭示資訊及服務環境等，辦理上半年實地查核。

另為精進及落實本府各機關為民服務工作，本會於7月4日聘請專家學者辦理為民服務教育訓練，課程內容包括為民服務禮儀及107年上半年實地查核改善建議。

三、綜合規劃業務

(一) 重視施政規劃及績效

為完善規劃政策，妥適分配預算資源，本會透過重大施政計畫先期審查及績效管理作為，督促各機關掌握施政主軸及施政重點，擬定施政計畫，提醒各機關應衡量計畫規模及執行能量，合理規劃執行期程及分配資源，以使本府預算達到最高效益。

配合主計處108年度概算編列作業期程，107年4月18日函請本府各機關提報1千萬元以上之計畫資料，包含新興計畫及延續性跨年度計畫，並於4月25日召開說明會，說明計畫提報方式及原則，5月邀請工務局、地政局、都發局等機關組成專案小組，就計畫之必要性、合理性、可行性及效益性進行審查，共計審查573件。

後續本府各機關將依其業務職掌、施政願景，結合機關人力與預算資源，以合理性、妥適性、挑戰性為原則，擇定策略目標與績效指標，完成年度施政計畫擬訂，交由本會彙編，送請貴會審議。本會於年度終了時，

檢討施政目標及績效指標達成情形，以評估各機關年度整體表現，本府106年施政績效評估業已辦理完畢，平均整體達成度超過88%，績效優良機關計14個。

（二）強化研究能量

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，掌握委託研究計畫辦理期程，按季定期追蹤列管，截至107年5月底止，持續列管計18案，並於研究報告完成後，持續追蹤1年，以了解研究成果運用情形，促請機關落實研究成果。

為掌握城市發展趨勢，加強市政研究，本會107年度辦理「桃園智慧城市發展行動策略委託研究案」及「桃園市公民參與的特性與推動機制委託研究案」，以提供本市未來施政規劃之參考。

「桃園智慧城市發展行動策略委託研究案」，盤點桃園智慧產業及本府各機關智慧城市推動項目與資源，了解業務推動之困境，研擬智慧城市發展的具體目標與行動策略，提出本市智慧城市發展計畫，目前已收集本市各項基礎資訊，如在地特色、區位優勢、遭遇問題等，同時盤點桃園現有及新興產業技術，如無人車、物流、觀光等，並規劃進行本府機關深度訪談，預計107年7月提出期中報告，11月底完成。

「桃園市公民參與的特性與推動機制委託研究案」，透過電話民意調查、焦點團體訪談、整合機關經驗等方式，了解在地公民特性，建立本市公民參與的推動模型與制度，目前已完成電話民意調查，刻正進行資料分析，後續將辦理本市民間團體意見收集及本府機關深度訪談，預計107年7月提出期中報告，11月底完成。

（三）提升參與式預算運作品質

107年本府預計推動27項參與式預算議題，利用參與式預算推動會議，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。

107年上半年召開7場次輔導會議，以個案輔導方式，邀請專家學者一對一進行輔導，輔導內容包含議題之妥適性、參與程序、工作細節至過程中可能發生之狀況與因應方式等。另召開2場次整體平台會議，檢討各議題辦理進度，並進行經驗分享及意見交流。

目前已有都市發展局「社區空間環境改善」、社會局「桃園市福利服務推展」、民政局「大溪區永福里公益支出」及觀音區公所「仁愛公園設施及環境改善工程」等4項議題完成程序，餘23項議題刻正執行或規劃中，其中重要議題如資訊科技局「市民卡應用功能擴充計畫」、勞動局「外籍移工友善措施提案計畫」、環境保護局「桃園機場回饋金用途參與式預算（108年度）」等，將持續關注辦理情形，並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。

另因採參與式預算方式執行業務有別於以往工作程序，更重視公民參與程度及行銷宣傳，實施步驟較為繁瑣，故本會於107年5月擬訂評核指標，針對106年本府已完成民眾參與程序之26項議題，評核辦理績效，計有青年事務局「龍潭美食街（原第一市場）活化方案」、勞動局「106年度參與式預算：東南亞移工休閒育樂活動提案計畫」、環境保護局「符合桃園機場回饋金用途公益活動及基層建設參與式預算」、社會局「桃園市福利服務推展（106年度）」、文化局「龜山區民眾參與公共事務推動區域文化特色計畫」、就業服務處「106年度青年職能培訓參與式預算試辦計畫」、青年事務局「原青社會企業發展計畫」、平鎮區公所「橋下增設簡易運動設施試辦參與計畫」等7項議題，建議給予適當獎勵，激勵同仁工作士氣，後續本會仍將持續關注各項議題辦理情形，並針對重點議題提供適當的輔導及協助。

（四）營造國際友善生活環境

為提升本市對於外籍人士之服務品質，本府與恆鼎科技公司合作，規劃於本市服務櫃台及交通據點提供英、日、韓、泰、越、印尼語等6種語言線上真人口譯服務，透過上網之行動載具，即時提供外籍人士真人口譯服務，協助本府人員與不同國籍人士溝通。目前計有觀光旅遊局、勞動局、民政局等17個機關提出服務需求，已協調機關與該公司完成前置準備作業，預計於旅客服務中心、移工服務中心、就業服務中心、戶政服務櫃台、新住民服務中心、市府大樓等多個據點，提供旅遊、就業、居住、洽辦公務等翻譯服務。

另107年上半年召開2次本府營造國際友善生活環境會議，請交通局、觀光旅遊局、農業局及農業博覽會專案辦公室等單位就國際觀光行銷及交通規劃進行專題報告，並檢視外語服務情形，協調各機關於大型國際性活

動規劃雙語網站及相關文宣，合力提升本市國際化程度，提供外籍人士友善環境。

貳、未來努力方向

一、整合公開施政成果

為精進各項管考作業，持續辦理研考資訊系統功能擴充，除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，進行統計及視覺化分析，以達到預警稽催效果外，另規劃辦理施政成果網改版，優化查詢及瀏覽介面，並整合重大建設子系統結案案件進行發布，俾利民眾依行政區域、建設類型等條件，查詢本府重要建設實體成果，並透過照片了解完工後之建築立面或內部空間運用。

二、加強陳情資料研究分析

本府市政信箱大量收錄民眾意見，惟民眾反應事項未臻全面，以致機關僅就反映內容進行片面改善，為整體性觀察公共問題，本會期透過專業團隊，蒐集網路輿情及其他外部資料，進行交叉研究分析，以發掘民眾關心（或抱怨）問題及其關聯性，進一步回饋權責機關精進政策規劃及執行。

三、研析本市數位化服務策略

為配合國家發展委員會「服務型智慧政府推動計畫」，以「提供便捷服務」及「落實透明治理」為目標，本會規劃辦理本市數位化服務策略研析案，檢視本市數位化條件、發展優勢，以民眾關切議題為優先，提出本市可供數位化之服務項目，並以跨機關合作之服務流程整合或簡化為優先，同時盤點提供所需的數位資料及研提數位資料治理之建議。

參、結語

未來，^{賀舜}將持續強化政策研究，規劃市政發展方向，掌握重大建設進度，落實管考機制，簡化行政程序，提升服務品質，協助各機關順利推展各項業務，讓桃園建設持續向前邁進。

【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	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