

桃園市議會第2屆第4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 吳君婷

中華民國 109 年 8 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	2
二、 為民服務業務	3
(一) 精進 1999 服務品質	3
(二) 強化陳情案件處理機制	4
(三) 重視電話應答禮貌	5
(四) 落實為民服務品質	5
三、 綜合規劃業務	5
(一) 推動聯合國永續發展目標	5
(二) 推動公民參與業務	6
(三) 籌編年度施政計畫	6
(四) 推動北桃合作交流平臺	6
貳、 未來努力方向	7
一、 持續優化研考資訊系統	7
二、 探究陳情案件核心問題	7
三、 推動聯合國永續發展目標	8
參、 結語	8

邱議長、李副議長、各位議員女士、先生：

君婷
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

為強化本府各項重大建設計畫進度管控，本會敦請府一層長官召開跨機關重大建設管制會議，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，就用地取得方式尚未確定、施工前規劃設計落後 2 個月以上、招決標作業延宕、施工中進度落後 15% 以上、連續 3 個月工程進度落後、停工及須跨機關協調案件，加強督導，深入探討落後癥結，共謀解決對策，並就共通性風險及問題，通報本府各機關知悉。109 年度計列管 416 案，2 月至 6 月共召開 5 場次檢討會議。落後案件經滾動式檢討，落後比率已有降低，管制略見成效，為激勵機關追趕進度，在施工方面，本府訂有超前及趕工獎勵，以促請各機關持續加強自我控管。

為使民眾了解本府重大建設施政成果，5 月 1 日起「施政成果透明資訊網」改版上線，可介接重大建設計畫列管資料，除可清楚得知計畫處於規劃、施工、驗收或完工階段外，另提供分區地圖查詢亮點建設之施工地點，以儀表板方式呈現工程進度比率，並提供預計完工日期供民眾追蹤，民眾可透過個人電腦或手機等上網隨時查詢施政資訊。

(二) 提升基本設施補助計畫執行效能

本府 109 年度列管基本設施補助計畫共 58 案，截至 109 年 6 月底止，已結案 24 案，發包率 93.1%。本會將管控執行進度，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。

(三) 督促處理議會交辦案件

為敦促本府各機關對議員質詢案件及議會議決案件如期辦理，本會針對上述案件進行列管，依據本府各機關府會聯絡人與會記錄之議員質詢事項及議會函送之議決案件進行立案，相關單位需依限將案件辦理情形函復議員並至研考資訊系統填報，本會審查後如認為案件有後續事宜尚需更新，則持續列管，並追蹤辦理進度。截至 109 年 5 月止共計列管 3,405 案，各機關皆已完成函復議員及填報系統，另本會於定期會召開前彙編議決案執行情形報告書，分送議員及貴會參考。

本府各機關於議會期間進行議案函復時，應參照本會訂定之公文回復範本及相關時效規定辦理。本會針對各機關函復內容，經審核發現答非所問、內容錯誤、過於簡略等問題，即通知機關改善，重新回復議員。另本會於各議程結束後，適時統計答復品質欠佳情形，提報市政會議檢討，請機關首長加強督促所屬同仁改善，以維護議會案件函復品質。

為促進府會和諧，本會函請各機關辦理議員參與會勘案件時，應與提出案件之議員做好溝通及聯繫，並確實以會勘通知單通知議員會勘資訊，若遇緊急事項或時間急迫，主辦機關應先行以電話或傳真提供議員會勘資訊，以利議員掌握時間與相關內容；會勘結束後除將會勘紀錄函復議員外，本會每月另發函提醒各機關至研考資訊系統填報會勘重要決議及後續辦理情形。109 年 2 月至 6 月止，會勘列管案件數為 1,284 案，議員可透過行動版網站查詢案件辦理情形。

(四) 強化公文時效管考

為了解本府各機關推動公文處理成效，並加強輔導改進，109 年 7 月由秘書處、政風處及本會組成公文檢核小組，總共辦理 27 場次實地檢核作業，受檢機關包含本府一級機關、二級機關及區公所等，檢核內容包含文書處理、時效管制及機密文書作業，本次針對人民申請案

件退補件情形加強抽檢，檢核缺失將請相關機關檢討改善。

在公文時效方面，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之時效檢核，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，並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。本府 109 年度第 2 季各機關（含區公所）應辦之一般公文計 52 萬 2,045 件、人民申請案件計 20 萬 3,937 件、專案管制案件計 35 件。

在人員教育訓練方面，預計 109 年 11 月將辦理 4 場次研習，強化承辦人員公文製作及時效管理；另預計於 109 年 9 月辦理 1 場次公文核稿專班，針對各機關八職等以上主管人員，加強宣導各類公文常見缺失樣態，藉由其督促同仁確實執行，落實核稿把關責任。

二、為民服務業務

（一）精進1999服務品質

1999 熱線 24 小時提供市政諮詢、陳情申訴、活動訊息、交通資訊及市容查報等服務，民眾透過市話或手機（包含預付卡型手機門號）撥打 1999 熱線，皆可享有前 10 分鐘免付費服務。新型冠狀病毒疫情期間，桃園 1999 每日統計民眾進線諮詢問題與數量，提供本府防疫專案會議參考。此外，於下班時間及假日支援 1950 消費者服務專線，協助回應民眾諮詢口罩相關問題之需求。

自 109 年 2 月至 6 月止，共計有 11 萬 422 通來電（每月平均進線量約 2 萬 2,000 通），其中市政諮詢占 49.83%、陳情占 20.89%、電話轉接占 21.18%及其他服務占 8.11%。民眾詢問前 5 大問題包括：「新冠肺炎紓困補助」、「傳染病防治及預防接種」、「公車問題及站牌、候車亭設施管理」、「法務相關查詢」及「市民卡一般卡申辦問題」，對於民眾關切議題進一步分析，每月回饋市府各局處參考改善，加強業務宣導。

本府提供文字諮詢服務，可與民眾用文字即時溝通，109 年 2 月至 6 月共服務 2,081 次；1999 便民專線亦提供手語視訊服務，於區公所、戶政事務所、地政事務所、衛生所等公家機關，共設有 69 個服務據點，方便聽語障民眾洽詢市政業務，109 年 2 月至 6 月共服務 156 人次。本府對話務工作訂有標準作業程序，話務人員於上線前應完成 60 小時職前訓練

外，每季應接受在職訓練，不定期配合市府專案計畫工作宣導，透過每日查閱局處官網、定期維護資訊、專人布達重大市政訊息及每月書面測驗等方式，增加對於市政訊息熟稔度，以確保服務品質。

桃園 1999 榮獲讀者文摘「2020 優秀服務獎金獎」及工商時報「2020 年臺灣服務業大評鑑金牌獎」，以耐心、細心、同理心傾聽每位市民的心聲。未來將持續透過各項精進服務，為市民打造更便捷幸福的生活。

（二）強化陳情案件處理機制

為有效處理陳情案件、提升回復品質，本府依陳情性質歸納為 21 類、157 項，其中具急迫性、時效性且可立即處理之查報案件，需於 1 個工作天內初步回復處理情形，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。機關可透過滿意度調查機制，了解民眾對案件處理的回饋意見；如民眾評價不滿意，案件會續列管由機關再次處理，並需由主任秘書層級以上人員核准，以提升案件處理品質。

經統計 109 年 2 月至 6 月陳情案件計 4 萬 8,609 件（含 1999 通報案件），本會每週至少抽核 150 件以上回復案件，如有缺失除立即通報機關檢討外，並要求各機關按季自行檢核辦理情形，送交本會備查。109 年 2 月至 6 月抽核 3,006 件，並將民眾回饋不滿意案件列入優先檢核，總計有 55 件處理不佳案件，主要缺失為「未敘明具體完成日期或後續處理程序」及「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，將函請機關加強改善。

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，109 年 2 月至 6 月計過濾 237 件。

依「桃園市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」第 13 點規定，各機關對同一陳情人持續或大量陳情不同事由，得衡酌有限行政資源，並評估公共安全、公共利益及私人重大利益之影響性，訂定分類、分級、分期處理原則。各機關經依前項所定處理原則處理後，仍顯有耗費機關行政資源之虞者，經查明確認前述情事並無明顯而立即危害公共安全、公共利益或私人重大利益情形，得簽報機關首長同意後，不予處理。如經機關查證有不實陳情或提報迭次陳情者，經機關簽准後，得交

由本會協助設定市政信箱提醒機制。

（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。109 年 2 月至 6 月共測試 1,825 通電話、平均每月測試 365 通，測試成績達 80 分合格比率為 98.2%，未達 80 分標準者為 1.8%。

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）落實為民服務品質

為提升本府各機關為民服務品質，輔導各機關經由參獎及評獎之過程精進服務作為，109 年輔導 5 個機關參加國家發展委員會「第 3 屆政府服務獎」，預計 109 年 8 月推薦參獎。

為維持機關穩定及良好的服務品質，本會於 109 年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，將機關分為行政櫃檯、文教社福及觀光等 3 種類別，並以秘密客專業委外方式進行實地訪查，109 年預計查核 100 個服務場所。

三、綜合規劃業務

（一）推動聯合國永續發展目標

本會自 108 年 5 月啟動聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)自我檢視報告(Voluntary Local Review, VLR)的籌備工作，透過 20 場以上的會議盤點施政計畫的永續發展價值，已於 109 年 5 月底完成 VLR 初稿，以 288 項計畫展現本市永續發展的施政脈絡，預計選用符合 SDGs 意旨、呈現本市重要施政特色之 59 種指標，展現本市永續發展的努力與期許。VLR 暫訂於 109 年下半年公開，亦規劃透過中英文網站呈現計畫內容，讓國內外城市能以最便捷的方式，了解桃園市在永續發展議題上的成效與目標。

本府將以 SDGs 進行施政計畫之管理，透過定期檢討、滾動修正，促使市府團隊之施政目標一致。鼓勵各局處以 SDGs 為語言，表述政策之永續觀點，適時運用 SDGs 與國際城市、國際組織交流及對話，提升本市在國際間與永續發展議題方面之能見度，並有益於市政創新。109 年 3 月本府參與天下雜誌主辦之「2020 SDGs 國際論壇」，市長以航空城、捷運建設、綠能政策等重要施政面向，與臺灣及跨國企業分享桃園市的永續觀點與經驗。

(二) 推動公民參與業務

為持續推動公民參與，本會於 109 年 4 月請各機關及區公所積極研提 109 年至 110 年預定辦理的公民參與議題，包含參與式預算、參與式規劃、政策規劃等方式，並於 109 年 6 月召開 3 場次小型討論會議，邀請專家學者提供建議，使議題更具可行性，並進一步提請本府一層長官召開公民參與平台會議，確定議題可行方向，預計有 27 項議題將以公民參與方式辦理，包含公園及遊戲場規劃、親子館佈置、市場改造、青農政策規劃、景觀環境改善、原民產業發展、人文社造等類型，後續將輔導機關落實推動，並加強整合行銷本市公民參與成果。

(三) 籌編年度施政計畫

為督促各機關掌握施政主軸及施政重點，本會透過重大施政計畫先期審查作為，提醒各機關衡量計畫規模及執行能量，合理規劃執行期程及分配預算資源，以提升整體施政效能。

配合主計處 110 年度概算編列作業期程，109 年 5 月函請本府各機關提報 3 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，預算規模達新臺幣 2 億元之新興計畫，應一併提出選擇方案及替代方案之成本效益分析，由工務局、地政局、都發局及本會組成專案小組，就計畫之必要性、合理性、可行性及效益性進行審查，109 年 6 月共計 349 案完成初審，後續本府各機關將依其業務職掌及施政願景，完成年度施政計畫擬訂，交由本會彙編，送請貴會審議。

(四) 推動北桃合作交流平臺

本市與新北市於 108 年 2 月啟動「北桃合作交流平臺」(以下簡稱本平臺)，透過跨域治理的方式，解決城際問題。本平臺設有五個議題小組，

交通運輸組由交通局、捷運工程局及工務局組成；環境資源組由水務局、環境保護局、都市發展局及地政局組成；產業創新組由經濟發展局、農業局、勞動局、青年事務局及資訊科技局組成；文化觀光組由文化局、觀光旅遊局、民政局、客家事務局及原住民族行政局組成；衛福教育組由衛生局、社會局及教育局組成。

議題小組定期召開會議研商擬定合作議題並追蹤辦理情形，目前合作議題共計 25 項，在交通運輸組部分，有北桃交通號誌聯合協控（交通局）及捷運三鶯線延伸八德段（捷運工程局）等合作議題；環境資源組部分，有污水下水道規劃（水務局）及鶯歌溪整治納入河川流域治理平臺（環保局）等議題；另外，產業創新組有北桃創新創業基地觀摩交流（經濟發展局）及北桃犬貓流浪動物捕捉交流合作計畫（農業局）等議題；文化觀光組有新北桃園圖書通還服務（文化局）及 109 年度客家藝文聯展（客家事務局）等議題；衛福教育組則有學校團膳食安聯合稽查（教育局）及兩市稽查人員交流訓練（衛生局）等合作議題。

另關於兩市交界之垃圾隨意棄置、人行道及馬路修繕與維護權責釐清等問題，已分別請環保局及工務局提至環境資源組與交通運輸組研商討論。預計 109 年下半年召開副市長會議督促兩市之合作，期望本市與新北市透過本平臺，持續加強兩市的溝通及合作，打造市民安居便利的生活環境。

貳、未來努力方向

一、持續優化研考資訊系統

目前研考資訊系統功能，提供施政計畫、重大建設、議會質詢及會勘資料登錄列管及查詢統計功能，其中重大建設子系統與公共工程委員會標案管理系統亟待整合，以減少重複填報困擾。另本府亦規劃將議員質詢及會勘案件查詢介面優化，以年度及議員姓名為查詢方式，並提供帳號整合及跨年度查詢功能，俾提升系統使用效能及便利性。

二、探究陳情案件核心問題

為精進市政陳情案件處理品質，本會將針對有集中陳情事由之案

類，做跨區間、跨區域之資料蒐整，進行統計交叉分析及個案質化研究，期望找出該集中陳情事由之主要成因與核心問題，期提供業務機關作為政策執行參考，從源頭解決市政問題。

三、推動聯合國永續發展目標

永續發展是當前重要國際議題，企業及非營利組織等亦著力推展相關工作，為本市落實聯合國永續發展目標的重要夥伴。未來除針對本府機關同仁進行永續發展意識培力，讓各機關同仁掌握業務與永續發展之關係，以提升永續發展之政策規劃能力外，將更進一步與企業、學校及公民團體合作，將聯合國永續發展目標及本市永續發展之施政理念傳達給市民，共同為永續桃園盡一份心力。

參、結語

未來，^{君婷}將持續協助各機關掌握市政規劃及發展方向，運用合宜管考機制，督促重大建設如期如質達成目標，並提醒各機關重視服務品質，簡化行政程序，以順利推展各項業務，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	吳君婷	334-2908	335-0888
會本部	副主任委員	曾榮英	333-4982	335-0888
會本部	主任秘書	梁秀珠	337-5005	335-0888
綜合規劃組	組長	主任秘書 梁秀珠代理	336-7507	335-0888
管制考核組	組長	宋嘉修	331-4848	336-7565
為民服務組	組長	侯兆豐	335-5447	336-7565
會計	會計員	賴育斌	335-1039	335-0859
人事	人事管理員	吳若瑋	335-1039	335-0859