

研究發展考核委員會 105 年度施政計畫

壹、願景及任務

一、願景：

本會作為市府幕僚機關，以市長施政理念為主軸，積極協助本府各機關將政策落實於施政計畫，輔以合宜的管制考核機制為整體施政把關，亦將創新發展的概念引入施政，希冀本府能提供市民優質、效率、創新的服務。

具體而言，本會的願景係以建立「服務型政府」、「效能型政府」及「智慧型政府」，並進一步以「推動優質服務，提升民眾滿意度」、「強化管考作為，提升治理效能」、及「開放資訊分享，打造智慧城市」為施政目標，對市政各項重大業務進行整合、輔導及管考。同時導入 ICT 科技、整合跨機關合作機制、擴大社會多元參與，以及改造行政服務流程，期使本府施政能夠簡政便民，進而提升本市市民生活品質。

二、任務：

當今社會變遷快速、政治事務繁雜，人民對政府的期望高，政府面臨的挑戰及任務包括了政策過程不周延、執行能力待加強、跨機關協調不足，以及創新動能未強化等。本會以協助本府提升行政效能、服務品質及智慧創新為核心任務，因此，以服務機關為本會之定位，服務本府各級機關(構)。透過開放公民參與、運用網路科技、善用跨域協調合作等方式，期能強化政府治理效能、提升行政效率與服務品質。

貳、年度策略目標

一、提升行政效能：

- (一)藉由辦理工程督導會報與列管業務實地查證，強化進度異常案件訪查、檢討與追蹤，以落實施政計畫管制。並規劃推動機關使用研考系統，以強化局處列管機制，提升重要列管案件執行績效。
- (二)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，針對各機關文書作業人員、研考人員、檔案人員辦理相關教育訓練，強化公文文書品質與效率，另針對民眾及議員之案件回覆時效加強控管，以縮短辦理時效。
- (三)整合本府各機關管理之圖資，建置空間資訊分析平台，發揮圖資最大效益，使本府各重要施政面向之決策快速準確。

二、優化服務品質：

- (一)透過服務品質觀念的導入、績優服務組織的標竿學習，以及資訊科技的運用等方式，鼓勵、輔導本府暨所屬機關參加行政院政府服務品質獎，透過競賽及輔導相關機制，促使各機關持續精進服務品質。

- (二)辦理本府暨所屬機關同仁電話應答品質考核，加強同仁為民服務品質，以積極態度回應，提升市府服務形象。
- (三)強化本府 1999 話務中心服務效能，提高民眾對話務服務之滿意度。
- (四)善用資通訊技術，提供市民更優質、便利的市政服務，掌握民意脈動，促使資訊更公開透明，達成洽公免出門之目標。
- (五)整合陳情管道，管控案件辦理情形，兼顧外部顧客(民眾)與內部顧客(機關及同仁)之使用滿意度。

三、致力智慧創新：

普及免費無線網路基礎建設，完善便民資訊系統網路申辦環境，達成網路友善城市。

參、年度績效指標

策略目標 (權重)	績效指標 (權重)	衡量標準	105 年度目標值
一、提升行政效能 (20%)	(一)強化進度異常案件檢討，辦理工程督導會報(5%)	建設計畫列管案件如期結案比率	90%
	(二)推動機關使用研考系統，強化局處列管效益(5%)	一級機關使用系統管考比率	50%
	(三)落實文書流程管理，加強公文處理與結案效率(5%)	依限結案比率	96%
	(四)空間資訊決策分析應用(5%)	統計主題應用情境種類	2
二、優化服務品質 (40%)	(一)辦理為民服務相關教育訓練(5%)	參加人次	500 人次
	(二)全府電話應答品質合格率(5%)	1. 電話應答品質考核項目計有接聽速度、電話禮貌、轉接情形及應答品質等 4 項，總分 100 分，合格標準為 80 分。 2. 合格率=(80 分以上通數 / 總測試通數)*100%	85%

	(三)民眾撥打 1999 專線 20 秒內接聽率 (10%)	20 秒內接聽率	85%
	(四)民眾對 1999 話務人員應答滿意度 (5%)	民眾對 1999 話務人員應答滿意度	85%
	(五)建置福利補助查詢平台(8%)	納入福利補助項目數	100
	(六)設立開放資料平台(7%)	當年度完成開放資料集數	30
三、致力智慧創新 (10%)	(一)普及本市免費無線上網服務熱點 (10%)	增加熱點數	30

肆、年度重要施政計畫與預算配合對照表

計畫名稱	實施內容	經費(千元)	備註
一、府管制案件實地查證執行計畫	(一)就列管案件辦理執行計畫查證作業。 (二)針對列管工程計畫執行進度持續 3 個月落後 20%以上案件，優先納入實地查證。 (三)聘請專家學者擔任實地查證委員，提供查證案件改善意見。	350	
二、機關列管作業 e 化實施計畫	(一)規劃每半年辦理 1 次系統教育訓練。 (二)每年辦理 1 場次全市研考人員標竿學習活動。 (三)成立列管作業 e 化輔導小組，提供上線諮詢與系統輔導。	100	
三、公文品質及改善流程計畫	(一)組成「公文檢核小組」，聘請專家學者或具實際行政經驗者擔任委員提據公文檢核意見。 (二)每年辦理定期公文品質檢核。 (三)加強公文處理時效，定期檢視公文依限結案率。	56	

<p>四、建置空間資訊 決策與分析 應用</p>	<p>(一)建置空間資訊應用決策分析平台，透過分析各機關圖資以及社會經濟資料庫，提供市政決策所需相關資訊。</p> <p>(二)擴充空間資訊系統功能以協助業務推動，並配合本府需要持續整合各種圖資，建置相關圖資服務。</p> <p>(三)持續維運社會經濟資料庫，擴充社會經濟資料種類，並對已取得各項社會經濟資料進行加值應用與分析，提供本府各機關應用。</p>	<p>10,980</p>	
<p>五、提升行政機關 服務品質計 畫</p>	<p>(一)依機關業務屬性區分為第一線服務機關及服務規劃機關，遴選專家學者輔導 8 個機關參加行政院政府服務品質獎，爭取為民服務最高榮譽。</p> <p>(二)擇定績優機關辦理標竿學習，以期導入服務品質觀念，進而提升本府各機關整體服務品質。</p> <p>(三)辦理為民服務教育訓練，包括電話應答、臨櫃服務、陳情案件處理，加強本府各機關同仁專業服務品質。</p>	<p>705</p>	
<p>六、電話應答品質 考核計畫</p>	<p>(一)為瞭解本府各機關及區公所為民服務電話應答情形，每月實施考核並核算成績，要求未達 80 分之機關或個人予以改善。</p> <p>(二)每月統計電話接聽率、忙線率、未接聽情形，請各機關及公所提高接聽率。</p>	<p>0</p>	<p>經費併入 1999 服務 專案</p>
<p>七、1999 服務</p>	<p>(一)建置全方位單一窗口，提供民眾 24 小時不中斷諮詢服務，包括市政諮詢、市政信箱、轉接電話、告知電話及市容查報等服務。</p>	<p>20,999</p>	

	(二)提供國、台、英、客等多種語言服務。		
八、建置福利補助查詢平台	(一)透過資訊系統整合本府各機關福利補助項目，以互動問答方式，協助民眾依對話情境查詢符合資格之補助項目。 (二)民眾得免除逐一找尋散落於各機關之繁瑣的福利補助法規，以單一查詢平台快速瞭解申請相關資訊，並提供諮詢窗口，大幅節省時間並簡化查詢程序。	21,470	
九、設立開放資料平台	(一)協助資料格式轉換與自動化機制建立，提升資料品質。 (二)提供我國開放資料趨勢，並盤點各局處政府資料，擴充本府開放資料種類。 (三)辦理教育訓練與推廣說明，使本府同仁熟悉平台與開放資料之內涵。 (四)辦理競賽與研討會活動，引進民間社群與專家回饋。 (五)使用雲端環境提升民間開放資料存取效能，促進運算平台彈性化。	10,400	
十、普及本市免費無線上網服務熱點	(一)維持本市現有免費無線上網熱點，並於人潮眾多處建置新熱點。 (二)監測各熱點服務流量，確保無線上網之穩定性，並視民眾使用需求及地區特性，適度調整熱點分布。 (三)建構本市免費無線上網之優質服務環境，強化資訊基礎設施。	27,780	