

研究發展考核委員會 106 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)藉由辦理重大建設進度檢討會議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。
- (四)運用雲端技術及行動裝置，打造行動辦公室，行政作業突破地域限制，大幅提升公務效率。

二、優化服務品質：

- (一)針對區公所人民申請項目，推動提供「跨區服務」，消弭區域範圍限制，節省民眾洽公所需花費時間及金錢，創造便利性，提升機關服務形象。
- (二)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。
- (三)辦理電話應答品質考核，提醒各機關以積極態度回應民眾問題，提升市府形象。
- (四)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。
- (五)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，亦拓展多元申辦管道，達成洽公免出門之目標。
- (六)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：

- (一)推動創新提案制度，鼓勵本府各機關同仁發揮創意，透過跨機關整合、流程簡化及應用資訊科技，提出市政業務相關之興革或創新便民服務措施，營造持續創新之風氣，締造更具效率施政。
- (二)建置大數據匯流分析平台，蒐集市政相關數據，萃取有效資訊，以供市政規劃及決策參考。
- (三)普及免費無線網路環境，以利民眾透過網路獲得重要資訊，達成網路友善城市。
- (四)發行全方位市民卡，整合公私部門服務，增加生活之便利性，並透過大數據分析，找出市民需求，規劃更進一步之創新應用服務。

參、年度績效指標

策略目標 (權重)	績效指標 (權重)	衡量標準	106 年度目標值
一、提升行政效能(18%)	(一)提升建設計畫如期結案率(4%)	建設計畫列管案件 年底如期結案比率	90%
	(二)推動機關使用管考系統(4%)	一級機關使用管考 系統比率	80%
	(三)增進公文結案效率(4%)	依限結案比率	96.5%
	(四)建置空間資訊分析平台(3%)	累計統計種類	8
	(五)建置行動化公務應用平台(3%)	行動服務項目數	3

二、優化服務品質(22%)	(一)辦理為民服務相關教育訓練(3%)	參加人次	500 人次
	(二)全府電話應答品質合格率(4%)	合格率=(80 分以上通數 / 總測試通數)*100%	85%
	(三)為民服務工作實地查核合格率(4%)	合格率=(80 分以上受評機關數量/總受評機關數量)*100%	75%
	(四)民眾撥打 1999 專線 20 秒內接聽率(3%)	20 秒內接聽率	85%
	(五)民眾對 1999 話務人員應答滿意度(3%)	民眾對 1999 話務人員應答滿意度	85%
	(六)落實資訊透明(3%)	當年度開放資料平台完成開放資料集增加數	50
	(七)主動福利推播(2%)	累計介接福利補助服務項目數	150
三、致力智慧創新(10%)	(一)鼓勵創新提案(3%)	創新提案數	27
	(二)建置大數據匯流分析平台(2%)	累計整合各機關資料集數量	5
	(三)普及免費無線網路服務(3%)	使用人次成長率	1%
	(四)發行全方位市民卡(2%)	累計提供優惠項目	5

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、推動區公所跨區服務實施計畫	(一)持續推動跨區服務，增加服務項目，提升民眾洽公便利性。 (二)結合本府各機關及區公所加強行銷推廣，提高民眾使用率。	100	
二、創新提案實施計畫	(一)鼓勵各機關同仁發揮創意，研提與業務相關之興革意見。	174	

	<p>(二)由遴聘學者、專家組成「創新提案評審小組」，就各機關同仁提案進行初審及複審。</p> <p>(三)依創新性、可行性及效益性等進行綜合評比，選出獲獎提案，予以表揚。</p>		
三、施政滿意度與政策議題民意調查	<p>(一)每季進行市府施政滿意度調查，定期瞭解民眾對市府團隊的滿意度。</p> <p>(二)針對重大政策議題或突發議題進行民意調查，以即時了解民意。</p>	1,500	
四、府管制案件實地查證執行計畫	<p>(一)就列管案件辦理執行計畫查證作業。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	350	
五、公文品質及改善流程計畫	<p>(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。</p> <p>(二)每年辦理定期公文品質檢核。</p> <p>(三)加強公文處理時效，定期檢視公文依限結案率。</p>	56	
六、提升行政機關服務品質計畫	<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</p>	717	

	件處理，加強本府各機關同仁專業服務品質。		
七、電話應答品質考核計畫	(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。 (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。	0	經費併入1999市民諮詢服務
八、1999 市民諮詢服務	(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。 (二)提供國、台、英、客、日等多種語言服務。	21,723	
九、編印便民文宣(含市民手冊)	提供本市重大政策簡介、福利查詢、生活資訊、市府活動、行事曆、農民曆及機關聯絡資料等資訊，分送家戶並由各機關提供民眾索取，另同步建置電子書，達到節能減碳效用。	12,200	
十、社會經濟資料庫及空間資訊應用決策分析平台維運及擴充	持續維運社會經濟資料庫及空間資訊平台，維持系統及服務介接機制正常運作，提供本府各機關加值性應用。	2,250	
十一、推動智慧區里、智慧桃里服務	(一)維持本市現有智慧區里系統，提供市府機關、區公所及里長專屬溝通管道。 (二)持續關懷里長使用情形，並視需求辦理訓練課程，協助里長熟悉系統操作。 (三)因應里長實際使用情形，調整或增加通報(資料查詢)項目。 (四)提供客服諮詢人力，協助府內同仁熟悉操作或障礙排除。	4,149	

<p>十二、資料開放平台暨服務匯流整合平台及推廣行銷</p>	<p>(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。</p>	<p>3,500</p>	
<p>十三、福利智慧雲項目擴充</p>	<p>擴增福利資訊平台之補助項目資訊，提供民眾於系統平台以互動問答方式，查詢符合自身資格可申請之生活補助。</p>	<p>500</p>	
<p>十四、智慧運籌管理與大數據分析平台建置</p>	<p>規劃雲端伺服器租用、作業系統及資料庫授權、資料存取轉換工具(ETL)平台建置、商業智慧系統平台建置，提供本府資料匯整單一平台。</p>	<p>8,300</p>	
<p>十五、推動本市免費無線上網服務</p>	<p>(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。</p>	<p>29,909</p>	
<p>十六、市民卡應用功能擴充暨推廣行銷</p>	<p>(一)擴充目前市民卡印卡程式功能。 (二)擴充紅利積點及兌換功能。 (三)行動市民卡發行及相關作業平台維運。 (四)擴大機動申辦服務。</p>	<p>21,888</p>	

	<p>(五)持續洽簽優質市民卡特約商店，與店家合作舉辦特約商店優惠活動。</p> <p>(六)結合市民卡、APP 功能，舉辦各類市民卡廣宣、優惠活動。</p>		
--	---	--	--