

桃園市議會第2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 吳君婷

中華民國 111 年 3 月

目 錄

壹、 現階段重點工作執行情形	2
一、 管制考核業務	2
(一) 管制重大建設計畫進度	2
(二) 提升基本設施補助計畫執行效能	3
(三) 督促處理議會交辦案件	3
(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) 落實為民服務品質	6
三、 綜合規劃業務	6
(一) 推動聯合國永續發展目標	6
(二) 推動公民參與業務	7
(三) 強化研考業務聯繫及選拔績優研考人員	7
(四) 推動北桃合作交流平臺	7
四、 研究發展業務	8
(一) 推動地方創生	8
(二) 激勵市政創新	8
貳、 未來努力方向	9
一、 持續優化研考資訊系統	9
二、 提升市政信箱案件回復品質	9
三、 推動聯合國永續發展目標	9
四、 擴大地方創生資源連結與媒合	10
參、 結語	10

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。

本會作為市府首要幕僚機關，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、與研究的角色。時以「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。

在疫情嚴峻的時刻，為提高本市新冠肺炎疫苗的覆蓋率，共同守護市民朋友健康安全，本會協助疫苗接種站服務至110年12月，完成階段性任務。

本會主要業務分為管制考核、為民服務、綜合規劃及研究發展等四大業務，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。110 年度計列管 364 案，110 年 8 月至 111 年 2 月共召開 5 場次檢討會議，持續滾動式檢討落後案件，降低落後比率，並訂有工程超前獎勵，鼓勵各機關積極辦理，提升建設進度。此外，為鼓勵各機關工程人員積極任事，並預防潛在風險及妥善處理危機，110 年選出 10 位績優工程人員及 2 位工程風險預警有功人員。

本會透過「施政成果透明資訊網」呈現本府重大建設施政成果，民眾可透過電腦或手機，以行政區、建設類別或關鍵字進行列管資料查詢，從而得知計畫處於規劃、施工、驗收或完工階段。

(二) 提升基本設施補助計畫執行效能

本府 110 年度基本設施補助計畫計列管 60 案，截至 111 年 2 月底止，已結案 58 案，持續列管 2 案，預算達成率 98.24%。本會將持續管控執行進度，敦促機關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。110 年下半年共計列管 2,784 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，適時統計各機關辦理情形，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。

(四) 強化公文時效管考

為考評各一級機關及各區公所公文處理績效，以強化各機關自主管理能力，於 110 年訂定「桃園市政府公文績效評核實施計畫」，就各機關公文時效、自主管理成果及不定期抽檢情形等綜合評分，並分組評比，總成績「優等」機關：地方稅務局、財政局、研考會、法務局、主計處、人事處、平鎮區公所、桃園區公所及中壢區公所。

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，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 110 年度各機關（含區公所）應辦之一般公文計 209 萬 7,835 件、人民申請案件計 86 萬 7,956 件、專案管制案件計 817 件。

二、為民服務業務

(一) 精進1999服務品質

1999 熱線提供 24 小時市政諮詢、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。新冠肺炎疫情期間，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 110 年 8 月起至 111 年 2 月止，共計有 17 萬 9,079 通來電（每月平均進線量約 2 萬 5,583 通），其中市政諮詢占 63.15%、陳情占 19.23%、電話轉接占 14.12% 及其他服務占 3.50%。民眾詢問前 5 大問題包括：「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（詢問法律諮詢事宜、消費糾紛等）」、「市民卡一般卡申辦問題」及「市民卡卡片感應及使用問題」，對於民眾關切議題，每月回饋市府各局處參考改善，加強業務宣導。

中央流行疫情指揮中心自 110 年 5 月 19 日起宣布全國提升至第三級防疫警戒，1999 專線協助提供民眾防疫相關問題諮詢，單日最高進線量達 2,700 多通，自 110 年 8 月起至 111 年 2 月止，本府 1999 話務中心共接獲 3 萬 3,122 通防疫諮詢電話。

除透過客服人員提供電話語音諮詢，本府亦提供文字諮詢服務，民眾可利用文字即時溝通，自 110 年 8 月起至 111 年 2 月止共服務 5,244 人次；另 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，自 110 年 8 月起至 111 年 2 月止共服務 409 人次。

本府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。

(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，本府依陳情內容、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。機關可透過案件處理調查機制，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。

經統計自 110 年 8 月至 111 年 2 月止，計受理 6 萬 6,289 件陳情案件（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。110 年 8 月至 111 年 2 月抽核 4,201 件，並將民眾回饋不滿意案件列入優先檢核，總計有 43 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」、「未針對問題具體回覆」及「未追蹤至案件辦理完成即結案」；另如發現「不滿意案件未經主秘層級以上人員決行」、「存查理由誤植成回覆內容」，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，110 年 8 月至 111 年 2 月計過濾 63 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。考量新冠肺炎疫情期間各機關

投入辦理防疫措施與支援疫苗接種站業務，衛生局及各區公所暫停電話應答品質考核、其餘各機關施測通數減半。110年8月至111年2月共施測1,419通電話，測試成績達80分合格比率為96.48%，未達80分標準者為3.52%。

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

為使本府各機關及本市各區公所維持穩定良好的服務品質，提升機關形象，透過外部實地稽核方式進行調查作業，本會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，以秘密客專業委外方式進行實地訪查，110年實施對象包含地方稅務局(總局)、圖書館及藝文館舍等20個服務場所，查核缺失包含未佩戴識別證、無標示免費上網服務、提供過期資訊等缺失，已函請各機關檢討改善。

另為提升市政信箱陳情案件回復品質，針對機關辦結案件進行實地複查，以市容查報案件類別優先查核，包含「道路、水溝維護」、「路燈、路樹及公園管理維護」、「交通號誌、標誌、標線及大眾運輸」、「噪音、污染及環境維護」等，總計抽核220件，複查結果與機關回復內容不符者，即時通知承辦機關改善。

三、綜合規劃業務

(一) 推動聯合國永續發展目標

本會109年已完成聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals, 簡稱SDGs)地方自願檢視報告(Voluntary Local Review, 簡稱VLR)，由鄭市長文燦透過2020亞太社創高峰會正式對外發表，並登錄於日本環境戰略研究所(Institute for Global Environmental Strategies, IGES)VLR Lab網站，成為臺灣第3個正式發表VLR的城市。桃園市VLR納入了288項亮點施政計畫、59項評估指標，向國際展現本市在永續發展上的務實與視野，並據以作為施政的綱領，為市民打造美好且與世界接軌的永續城市。

桃園市VLR參與「2021TCSA台灣企業永續獎」評比，榮獲「地方政

府永續報告獎」，並於 110 年 11 月 17 日在臺北圓山大飯店舉行頒獎典禮。本會持續透過 VLR 及相關文宣品、桃園 SDGs 網站以及多元的媒體管道，宣傳本市永續發展推動成果，期望將桃園市打造成一個友善共好、永續樂活的城市。

（二）推動公民參與業務

為持續推動公民參與，各機關及區公所積極研提 111 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，111 年共計推動 18 項議題，包含公園及遊戲場規劃、動物保育、景觀環境改善、空間規劃、人文社造及回饋金等類型，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。

為協助機關推動公民參與，110 年 12 月 30 日委託中華民國社區營造學會擔任輔導團隊，將持續輔導機關落實推動，並加強整合行銷本市公民參與成果。

（三）強化研考業務聯繫及選拔績優研考人員

為強化本府各機關研考人員專業能力及增進彼此經驗交流，本會於 110 年 12 月辦理研考業務聯繫會報，針對研考業務進行重點宣導及意見交流，並就研考人員意見與問題，進行檢討及調整，期使研考業務推動順利，提升行政效能。

在激勵本府各機關研考人員方面，110 年 12 月選出 6 位績優研考人員，預訂於市政會議由市長頒獎表揚，期許各機關研考同仁都能用心推動各項研考業務。

（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。本平臺設有交通運輸組、環境資源組、產業創新組、文化觀光組及衛福教育組等五個議題小組。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 18 項。

本平臺於 110 年 12 月 28 日召開第 3 次副市長會議，兩市於會議中針對交通、環境、產業創新、藝文及衛福教育等合作議題進行討論，期望透過本平臺，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。

四、研究發展業務

(一) 推動地方創生

為推展地方創生業務，本府成立「地方創生推動平台」，由本會擔任幕僚機關，敦請府一層長官主持地方創生跨局處會議，鼓勵各行政區及地方團隊提案，並強化跨局處協調與合作。自 110 年 8 月至 111 年 2 月止，共召開 5 次跨局處會議，針對大溪區及復興區 2 個行政區之地方創生計畫，共計 25 項事業提案計畫進行討論。

為強化輔導能量，本會委託專業團隊，與本會共同協助本府各機關推動地方創生，自 110 年 8 月至 111 年 2 月止，共辦理 23 場次現勘或討論會議提供專業諮詢及建議、1 場次參訪活動，並輔導 3 區提案地方創生，後續將協助各區辦理地方創生業務，凝聚地方共識，擴大地方創生資源連結與媒合，期達成本市城鄉均衡，持續吸引青年回流及移居。

本市地方創生輔導成果如次：

1. 大溪區地方創生計畫於 110 年 11 月通過國發會核定，中央補助金額上限為 6,695 萬元。
2. 110 年度龍潭區「台地創生」、「野菱蔓生」，以及 111 年度復興區「復興食農青松立竹」、「那山小米青年工作站」共計 4 案，通過國發會「地方創生青年培力工作站」各核定 300 萬元，總計 1,200 萬元。
3. 國發會地方創生公有建築空間整備活化補助桃園區「桃園市歷史建築-桃園郡米穀統制組合倉庫農業空間整備活化計畫」208 萬元、大溪區「大溪警察宿舍群歷史建築空間整備活化-地方特色產品推廣平台建置」72 萬元，共計 280 萬元。
4. 此外，本府青年事務局獲教育部核定為 110 年度「發展及整備地方創生青聚點計畫—北區青聚點」，中央補助 1,375 萬元。

未來本會並將持續輔導各機關積極提案，爭取中央資源。

(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，110 年度創新提案徵選活動共徵得 67 件提案，經 110 年 10 月 5 日初審會議（書面審查）、110 年 12 月 9 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 9 名，共 14 件得獎。

獲得創新獎案件安排於市政會議報告分享，以期激發更多機關同仁積極創新，促進經驗傳承與典範擴散，110 年度創新獎獲獎提案如下：

1. 地籍測量圖資整合 All In One (地政局)
2. 「社造申請一指通，省時省力又環保」台地桃園社造資訊網暨線上申請系統(文化局)
3. 運用空氣盒子大數據，結合水情資訊系統，即時監測好呼吸(水務局)
4. 昇降設備創新影像抽驗革新計畫(都市發展局)
5. 「幸福世間，花好月圓」強化協尋失蹤人口(警察局)

未來將持續鼓勵各機關推行整合式便民服務，激發業務面、程序面等創新思維及作為，提升施政品質，持續提出更多讓市民有感的升級服務。

貳、未來努力方向

一、持續優化研考資訊系統

為提升研考資訊系統效能，簡化列管計畫填報程序，刻正辦理系統改版作業，包含重大建設管考子系統、專案追蹤管考子系統及軟硬體設備升級等，預定於 112 年初完成上線，將可改善操作介面，提供管考預警，彈性產出表單，強化資料統計分析，並規劃介接國發會政府計畫資料庫，避免資料不一致及減少重複填報的情形。

二、提升市政信箱案件回復品質

為精進陳情案件處理品質，除透過案件抽核外，本會針對已結案件進行實地複查，複查類別以市容查報類為主，包括路面不平整或掏空破洞、道路側溝清淤或惡臭處理、路燈故障、公園設施損壞、交通號誌故障或損壞傾斜、髒亂點查報等 15 類，透過委外實地稽核方式進行調查，俾利維持穩定良好的服務品質。

三、推動聯合國永續發展目標

永續發展是長期且持續精進、檢討之進程，本會規劃 111 年度編撰及出版桃園市 VLR 第 2 版，持續檢視政策與資源的配置，並進行滾動式修正，適時調整策略、增修衡量指標，以因應未來永續發展的需求。此外，

持續舉辦 SDGs 相關培力課程，將永續發展理念擴及本府各機關主管及同仁，期望透過永續業務的推行將永續發展的觀念傳達給市民，以增加對 SDGs 的認同，使 SDGs 精神徹底落實在桃園市的每一角落。

四、擴大地方創生資源連結與媒合

持續推動本市地方創生、促進青年回流與城鄉共好等目標，協助資源連結與媒合，加強本府各局處協調與合作，發掘地方創生團隊及地方特色產業，促進地方創生團隊協力，及促成民間資源相互連結，達成本市宜居宜業、城鄉均衡發展目標。

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組室聯絡電話一覽表

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	游騰穎	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
研究發展組	組長	謝宏政	335-7131	335-0888
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