

## 研究發展考核委員會 104 年度施政目標與重點

本會作為市政幕僚機關，秉持著引領市政全方位發展的原則，配合市長施政理念，積極扮演市政火車頭的角色，對於市府各項重大業務進行整合、輔導及管考，提升本府施政效能。同時本會戮力應用最新資訊科技作為便民途徑，擴大本府為民服務之範疇，期使本府施政能獲市民認同，進而提升本市生活品質。

本會針對當前社會狀況及未來發展需要，編訂 104 年度施政計畫，其目標與重點如下：

### 壹、年度施政目標

#### 一、督促各機關施政以民為本

- (一) 針對重要政策進行民意調查，關注本市施政與民意結合情形，適時提醒、督促各機關檢討改進。
- (二) 推動區公所「跨區服務」，提升洽公之便利性，節省民眾時間及成本，提升本府形象。

#### 二、強化重大施政執行成效

- (一) 辦理重大建設計畫、中央一般性補助款列管案件等硬體建設型管考。
- (二) 落實市長政策、市政會議等各類重大專案型管考。
- (三) 推動議會質詢及議決事項、公文流程管理等施政效率型管考。
- (四) 透過專家學者協助、教育訓練、會議召開及作業計畫審查等方式，加強督促重大列管案件執行進度及內容執行，促使本府各機關逐步達成施政目標，為本府施政品質把關，形塑高效能之政府形象。

#### 三、提供優質的為民服務措施

- (一) 持續精進 1999 市民諮詢服務熱線，讓民眾透過 1999 專線立即獲得便捷的政府服務。
- (二) 提升本府電話禮貌品質，對本府一級機關及各區公所進行電話禮貌測試，並將測試成績納入服務品質獎評分項目。

#### 四、加強資訊服務品質

- (一) 使民眾能在本市公共區域室內(如洽公地點、文化場所等區域)及戶外場所(如夜市商圈、觀光景點等區域)，透過免費無線上網服務，獲得市政資訊與應用服務，強化市政服務品質。
- (二) 將推動本市所屬機關導入本府共通網站管理維運平台，達一次上稿、多向發布，具資源集中、資訊共享之效益。

## 貳、年度績效指標

施政目標 (權重)	績效指標 (權重)	評估方式	衡量標準	104 年度目標 值
一、督促各機關施政以民為本 (15%)	1、施政滿意度及民調 次數 (5%)	統計數據	次數	5 次
	2、跨區服務說明會及 教育訓練之場次人 數 (10%)	統計數據	場次 人數	2 場(5%) 60 人次(5%)
二、強化重大施政 執行成效 (15%)	1、建設型考核件數 (10%)	統計數據	件數	40 件
	2、公文品質及時效統 計管制檢核次數 (5%)	統計數據	次數	13 次
三、提供優質的為 民服務措施 (10%)	1、1999 市民諮詢服務 熱線滿意度 (5%)	統計數據	民眾對話務 人員應答滿 意度	90%以上
	2、本府電話禮貌測試 通數 (5%)	統計數據	每月平均電 話測試通數	200 通
四、加強資訊服務 品質 (10%)	1、桃園市公共場域免 費無線上網使用人次 (5%)	統計數據	使用人次	增加 1% (103 年使用人 次為 1,759,346 人,1%為增加 17,593 人)
	2、導入共通網站管理 維運平台之網站數量 (5%)	統計數據	網站數量	增加 20 個以上

參、年度重要施政計畫與預算配合對照表

業務別	重要施政計畫項目	實施內容	經費概算 (單位：千元)	備註
一、綜合規劃	1、彙編本市中長程公共建設計畫、年度施政計畫及績效報告	(1)配合市長政策願景及發展策略，請各機關提報中長程公共建設計畫，以強化本府計畫及概算作業。 (2)督促各機關依據市長重大政策方向、中長程計畫及本府財政狀況，擬定年度施政計畫。 (3)年終依據年度施政計畫檢討執行績效，並撰擬施政績效報告。	100	
	2、施政民意調查	辦理各項民意調查，作為施政參考，提升機關之服務績效。	1,500	
	3、鼓勵創新提案	(1)鼓勵各機關創意發想，提出與市政業務相關之興革意見，或創新便民服務措施。 (2)就各案之可行性及創新性等進行審查，通過審查者給予適當的獎勵。	112	
	4、召開市政顧問會議	辦理市政顧問會議等相關業務。	1,412	
	5、辦理本會研考委員會議	(1)辦理研考委員遴聘。 (2)召開研考委員會議，為市政發展及政策規劃納入專業建議。	80	
二、管 制考 核	1、資訊化管制考核作業	(1)建置本府研考資訊系統，整合計畫管理、管考業務相關系統。 (2)辦理重大建設暨施政計畫列管。 (3)辦理議會案件列管。	5,176	
	2、辦理各項專案管考	(1)配合災防督導業務查	150	

	業務	核。 (2)市轄館舍考核。 (3)辦理「道安交通秩序與交通安全改進方案」定期視導初評。		
	3、辦理本府議會案件追蹤管考	(1)議會議決、總質詢及其他案件之分辨、列管及考核，透過「議會案件列管系統」管考，確保民意獲得重視與執行。 (2)彙編議會議決、總質詢執行情形報告書送議會、議員及相關單位、人員參考。	256	
	4、市長政策執行情形、施政成果列管追蹤	市長政策執行情形列管追蹤事項。	100	
	5、辦理重大建設列管考核	(1)重大建設計畫追蹤考核。 (2)一般性補助款列管案件追蹤考核。 (3)召開重大工程進度管制研商會議。 (4)辦理重大工程實地查證。	195.2	
	6、辦理公文管考及教育訓練	(1)辦理一般公文及人民申請案件檢核作業(包含本府各機關及區公所)。 (2)辦理公文品質與流程教育訓練講習(區公所)。	213	
三、為民服務	1、全面提升服務品質計畫	(1)舉辦本府服務品質獎評審作業，提升各機關為民服務品質。 (2)輔導本府服務品質獎績優機關代表本市參加「行政院政府服務品質獎」。 (3)辦理全面提升服務品質教育訓練。	705	
	2、推動 1999 市民諮詢服務熱線	(1)自建 1999 話務中心。 (2)提供民眾撥打 1999 熱線	25,000	

		免付費服務。 (3)不定期對 1999 話務人員進行電話抽測。		
	3、市政信箱服務	(1)提供網路陳情管道，維持系統運作，確保 24 小時全年無休。 (2)以簡訊通知案件辦理情形，民眾可立即獲得案件進度。 (3)因應行動智慧通訊潮流，提供市政信箱 APP 服務。	518	
	4、辦理本府各機關電話禮貌測試	辦理本府各機關電話禮貌測試以維持服務品質。	0	