

研究發展考核委員會 111 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「參與型政府」；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」、「促進公民參與，完善規劃政策」為施政目標。透過跨機關協調合作，改造行政服務流程，以及擴大社會多元參與，以落實簡政便民。另在全球重視永續發展課題環境下，市府在未來各項施政及建設，也會以永續作為政策規劃的原則，將桃園市打造成一個友善共好、永續樂活的城市。

二、任務

當今社會變遷快速、公共事務繁雜，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)。將透過開放公民參與、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) 管制重大建設計畫，透過定期召開重大建設管制會議、不定期實地查證、考核及獎懲等機制，督促本府重大建設計畫如期如質完成。
- (二) 輔導各級機關落實公文流程管理，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復時效加強控管，以縮短辦理時效。
- (三) 辦理政策民調，掌握市民對本府施政之滿意程度與對重大議題的看法，以供施政參考。

二、優化服務品質

- (一) 鼓勵機關經由參獎過程精進服務作為，藉以樹立標竿學習楷模，帶動本府服務品質全面躍升。
- (二) 編印市民手冊，內容包含市政福利、便民措施、節慶活動、特色景點、常用通訊錄及農民曆，方便民眾紙本及線上閱讀。
- (三) 辦理電話應答品質考核，提醒各機關建立專業形象及友善服務態度。
- (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) 拓展多元申辦管道，善用資通訊技術，提供市民優質、便利的市政服務。
- (六) 重視民情，整合陳情管道，管控案件時效及品質。

三、致力多元參與及創新

- (一) 鼓勵各機關同仁發揮創意，提出與市政業務相關之興革或創新便民服務措施。
- (二) 輔導並深化機關持續推動公民參與相關工作，促進市民參與意願，讓施政更貼近民意。
- (三) 推動聯合國永續發展目標，編修桃園市地方自願檢視報告中英文版，並辦理永續發展意識培力課程，提升機關永續發展政策規劃能力。

參、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、重大建設計畫 選項列管及一般 性補助款基本設 施列管	訂頒計畫列管作業要點，透過召開管制會議、實地查證、考核及獎懲等機制(如進度超前獎勵、趕辦獎勵、績優工程人員及工程風險預警有功人員獎勵、平時及年終考核及績優人員出國計畫)，督促各項重大建設計畫如期如質完成。	293	
二、市政管考資訊 整合系統建置	整合現行研考資訊及中央管考系統之填報欄位，盡量以系統資料串接方式達成填報資料之一致，減少各機關同仁管考資料重複填報情形。	5,000	

<p>三、研考資訊系統及施政成果透明資訊網維護</p>	<p>(一)進行研考資訊系統功能維護。 (二)進行施政成果透明資訊網系統功能維護及資料更新。</p>	<p>1,167</p>	
<p>四、議會質詢案件追蹤列管</p>	<p>(一)彙編議決案執行情形報告書。 (二)系統追蹤本府各機關逾期函復及填報情形。</p>	<p>260</p>	
<p>五、公文績效評核實施計畫</p>	<p>(一)考評並強化各機關公文處理績效及自主管理能力，就公文時效、自主管理成果及不定期抽檢情形等綜合評分，並分組評比。 (二)辦理公文講習及教育訓練。 (三)加強公文處理時效，定期檢視公文依限辦結率。</p>	<p>87</p>	
<p>六、提升行政機關服務品質</p>	<p>(一)不定期辦理為民服務實地查核，以確保本府各機關服務品質。 (二)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。 (三)每月實施電話應答品質考核。</p>	<p>1,024</p>	
<p>七、編印便民文宣</p>	<p>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，採各家戶發送一本市民手冊，另同步建置電子書，達到節能減碳效用。</p>	<p>14,000</p>	

八、1999 市民諮詢服務	<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>(二)提供國、台、英、客、日及手語等多種語言服務。</p> <p>(三)提供總機電話轉接服務。</p>	28,144	
九、推動聯合國永續發展目標	<p>(一)編修桃園市地方自願檢視報告中英文版，持續檢視政策與資源的配置，並適時調整策略、增修衡量指標，以因應未來永續發展的需求。</p> <p>(二)辦理永續發展意識培力課程，讓機關同仁認識自身工作與永續發展之關聯性，進而落實於施政工作。</p>	2,342	
十、施政滿意度與政策議題民意調查	<p>(一)每年辦理二次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>	1,000	
十一、推動公民參與，行銷公民參與理念	<p>(一)邀請專家學者協助輔導各機關研提適合辦理公民參與之施政項目。</p> <p>(二)深化各機關公民參與的素養，適時納入公民參與於施政項目。</p> <p>(三)利用網路社群或推廣活動，行銷公民參與理念。</p>	1,358	
十二、地方創生推動計畫	<p>(一)協助本市各行政區推動地方創生業務，提出具地方特色之事業提案。</p> <p>(二)建置本市地方創生交流平台，與在地團隊及企業連結，進行交流與分享。</p>	2,131	

<p>十三、創新提案實施計畫</p>	<p>(一)鼓勵各機關同仁發揮創意，研提與業務相關之興革意見。</p> <p>(二)遴聘學者、專家組成評審小組依創新性、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>	<p>127</p>	
--------------------	---	------------	--