

研究發展考核委員會 108 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 ICT 與科技、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，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、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)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。

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)鼓勵本府暨所屬機關參加行政院政府服務獎，透過競賽和輔導相關機制，促使各機關持續精進服務品質。
- (三)辦理電話應答品質考核及實地查核，提醒各機關建立專業服務形象及營造民眾親切舒適洽公感受，提升市府形象。
- (四)辦理強化本府 1999 話務中心服務效能，提高民眾對話務服務之滿意度。

(五)擴展多元申辦管道，善用資通訊技術，提供市民更優質、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)建構參與式預算推動平台，邀請相關機關及專家學者共同討論執行方式，以符合參與式預算精神，並規劃內部同仁及外部民眾之培力工作，提升公民參與素養。

(二)建立桃園特色的公民參與方式，積極行銷公民參與概念，提升公民參與機會，讓民眾直接參與公共政策討論規劃。

(三)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。

參、年度績效指標

業務面策略目標與績效指標一覽表

策略目標 (權重)	績效指標 (權重)	衡量標準	108 年度 目標值
一、提升行政效能(20%)	(一)強化進度異常案件檢討，辦理重大建設進度檢討會議(4%)	建設計畫列管案件如期結案比率	81%
	(二)推動機關使用研考系統，強化局處列管效益(4%)	一級機關使用系統管考比率	100%
	(三)提升議決案件登錄及回復率(4%)	各機關議決案依限回復議員比率	90%
	(四)落實文書流程管理，加強公文處理與結案效率(4%)	各機關依限結案比率	96.5%
	(五)滾動檢視績效評核制度(4%)	檢討作業手冊(2年1次)	100%
二、優化服務品質(20%)	(一)辦理為民服務教育訓練(5%)	參加人次	500
	(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	85%

策略目標 (權重)	績效指標 (權重)	衡量標準	108 年度 目標值
		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%。	
	(三)民眾撥打 1999 專線 20 秒內接聽率 (5%)	20 秒內接聽率	85%
	(四)民眾對 1999 話務人員服務滿意程度 (5%)	民眾對 1999 話務人員應答滿意度	85%
三、致力多元參與創新 (10%)	(一)鼓勵創新提案 (5%)	創新提案數	30
	(二)促進公民參與方式 (5%)	建立至少 3 種本市公民參與方式之機制，例如參與式預算、網路提案等。	3

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、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。 (二)遴聘學者、專家組成「創新提案評審小組」，就各項提案進行初審及複審。 (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。	125	
二、施政滿意度	(一)每季進行市府施政	1,500	

計畫名稱	實施內容	經費(千元)	備註
與政策議題民意調查	滿意度調查，定期瞭解民眾對市府團隊的滿意度。 (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。		
三、推動參與式預算，營造公民參與政策環境	(一)鼓勵本府各機關研擬適合辦理參與式預算之施政項目，進行議題規劃。 (二)邀請專家學者或具實務經驗人士組成顧問團，協助輔導檢視辦理情形。	695	
四、重大建設計畫選項列管及一般性補助款基本設施列管	訂頒計畫考核要點，透過召開進度檢討會議、期程調整審查會議及實地查證，以管控計畫進度，並依機關執行結果辦理獎懲事宜，例如超前獎勵、平時及年終考核及績優人員出國計畫等。	1,320	
五、研考資訊系統擴充與調整	(一)編列年度維護經費，進行研考資訊系統各項功能維護。 (二)配合各項與研考資訊系統介接之系統，進行介接資訊之功能維護。 (三)依業務需求，擴充及調整系統功能。 (四)辦理施政成果網站改版，優化查詢及瀏覽介面。	2,000	
六、議會列管及議決案登錄品質	(一)加強本府各機關辦理議決案系統登錄及回	260	

計畫名稱	實施內容	經費(千元)	備註
提升計畫	復品質。 (二)系統追蹤本府各機關逾期登錄及函復情形。		
七、公文品質及改善流程計畫	(一)與本府秘書處及政風室等相關機關共同組成「公文品質檢核小組」，至各機關進行實地檢核。 (二)辦理公文講習及教育訓練。 (三)加強公文處理時效，定期檢視公文依限結案率。	163	
八、提升行政機關服務品質計畫	(一)依機關業務屬性區分為整體服務機關及專案規劃機關，遴選專家學者輔導機關參加行政院政府服務獎，爭取為民服務最高榮譽。 (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。 (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。 (四)電話應答品質考核，每月實施為民服務電話應答情形考核，要求未達 80 分之機關或個人予以改善；每月統計電話接聽率、忙線率、未接聽情形，請各	729	

計畫名稱	實施內容	經費(千元)	備註
	機關及公所提高接聽率。		
九、1999 市民諮詢服務	(一)建置全方位單一窗口，提供市民全年無休之市政諮詢、陳情申訴、活動諮詢及電話轉接等服務。 (二)提供國、台、英、客、日及手語等多種語言服務。	23,787	
十、編印便民文宣	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。	14,820	
十一、辦理政策委託研究	(一)陳情案件研究分析計畫：針對民眾關心的公共事務、重要議題進行整體性的分析探討，研擬建議供機關參採，減低民怨產生。 (二)桃園 2030 城市發展綱要計畫委託研究：預計以 10 年為期，型塑 2030 年桃園的都市發展樣貌，評估因為大型公共建設引致人口遷徙、交通與公共設施需求、生活圈轉變與串連等可能面臨的城市課題，並提出具體可行的中程綱要計畫，供本市分階段落實與發展。 (三)桃園市數位化服務	3,242	

計畫名稱	實施內容	經費(千元)	備註
	策略委託研究：本案將以國家發展委員會「服務型智慧政府推動計畫」為發展基礎，檢視本市數位化條件、發展優勢，以民眾關切議題為優先，擬定本市數位化服務發展目標及策略，以為本府各機關辦理數位服務相關工作之指導方針。		