

工作報告

(九) 研究發展考核委員會工作報告

報告人：林嘉誠

報告日期：中華民國八十五年十一月二十日

(台北市議會第七屆第四次定期大會)

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第七屆第四次大會，^{嘉誠}承邀列席提出工作報告

，備感榮幸。首先在此敬祝賀忱，預祝大會圓滿成功。同時，本會工作承蒙各位議員女士、先生公正匡督及鼎力支持，得以順利推展，謹此表示由衷的謝意。值此市政建設不斷精進升級的時代，本會基於研考單位所肩負的起、承、轉、合策略性機能，今後將以更寬廣的規劃視野、精確的研究發展、覈實的走動式管考、充分的溝通協調，戮力推動各項研考工作，敬請各位議員女士、先生能一本對研考工作愛護之初衷，繼續給與策勵與督勉，使研考工作在既有基礎上不斷精進，確使各項市政工作的推展，在求敦求變的開創作為下，締造台北市更美好的未來。

壹、前言

二十世紀即將結束，我國正值新舊社會交替轉型時期，亟需

一個現代化的大有為政府提供專業服務，造福民衆，促進國家發展，爭取民衆支持。台北市是我國的政治、文化中心，在這個首善之區，更需要隨時掌握時代脈絡，以積極前瞻的作為，為市民創造更高的福祉，不斷將市政服務推展至最完臻的新境界。

市政經營的目的，在於有效服務市民大眾；研考工作的使命，則是全力支持市政經營，透過集體智慧的運用，締造更高更好的市政服務績效。近年來由於都市現代化的衝擊，國內經濟結構及社會形態轉變，致市政業務急遽增加，為有效運用市政資源，領航總體市政發展策略及目標，今後本會將以全方位的理念、大格局的規劃、高視野的境界，銳志從事跨世紀市政建設藍圖規劃，提昇台北市成爲一個兼具綠色休閒、人文民主、安康便捷、資訊發達的國際化、現代化大都市；並以精確的研究發展，加強行政實務與學術理論的結論的結合，且針對環境變遷及民意趨向，力求精進和創新，俾即時反應社會需求，使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實；再輔以覈實的走動式管考，摒棄書面作業式列管，改採實地查證方式，協助各機關發掘問題之癥結所在，共同研商解決對策，貫徹目標，發揮有效監控、偵測與追蹤功能；同時以充分的溝通協調，加強各機關業務相互聯繫、協調配合，凝聚團隊精神，激發智慧潛能，期使台北市政邁向更高層次的發展境界。

現謹就近半年來本會辦理之各項研考工作重點及工作方向，提出扼要報告，敬請 指教！

貳、當前重要研考工作

研考工作是一種為明日創造契機的活動，其研考成果攸關市政建設品質，更是創新市政發展的磐石動力。為有效提昇市政建

設之具體服務內涵，本會將在既有基礎上，群策群力，審慎評估並預測未來發展趨勢，以擬定有效發展策略，落實市政建設，再創台北新天地。

一、綜合計畫

(一) 籌劃推動「跨世紀市政建設藍圖」

為積極再造本市二十一世紀的新風貌，並據而指導各年度的施政計畫及預算，本府業籌劃推動「跨世紀市政建設藍圖」，並成立專案小組，由陳副市長擔任召集人，本會負責幕僚作業；經召開多次專案小組會議集思廣益、充分研商後，始核定本藍圖架構內容。目前已擬定跨世紀市政建設藍圖之目標年為二〇〇一年，並以策略管理模式將其架構分為「使命」、「目標」、「策略」、「執行方案」等四個層級。

本藍圖冀期以「綠色休閒的城市」、「民主人文的城市」、「安康便捷的城市」、「資訊效率的城市」以及「國際互動的城市」等五大建設目標，為市民締造一個美麗台北新故鄉，作為本府面對二十一世紀新挑戰下共同戮力之使命；而各項目標下復佐以周延之策略，以建構達成目標之主要施政方向，最後再由本府各機關以具體可行之執行方案，將各目標、策略予以充分落實於各年度之施政作為。

目前已發函本府各機關研擬之執行方案內容，包括描述本方案與市民之關聯、現況、執行範圍、方法、經費期程、與預期成效等要項。為充實方案內容及廣徵建言，除請各主辦機關邀請學者專家及民意代表提供諮詢與建議外，未來尚需籌組審核小組，由機關首長主持會議，針對所提執行方案進行初評，再提送「跨世紀市政建設藍圖」專案小組之工作組及委員會，進行二級評審，以示審慎周全。

(二) 協助推動本市經濟建設

為配合國家經濟建設、促進本市經濟發展，本會主動研擬本市經濟發展策略、審核並列管各項經建計畫，同時將加強府內各部門間的橫向聯繫功能，視需要邀請學者專家參與意見，以取得重要議案之共識，有助於政策之順利推展。本會配合市長指示，除了對於已核定之計畫、跨世紀建設藍圖指定之執行方案以及其他政策性新興計畫積極推動外，將鼓勵民間企業參與，有效運用並結合市府與民間力量，共同達成建設台北市成為亞太營運中心之目標。

(三) 編審本府八十六年度施政計畫

為期能掌握政經發展動脈與社會變遷趨勢，追求務實與創新之理念，並符合民意需求，研擬本府八十六年度施政計畫草案，併同本府八十六年預算案送貴會審議通過後，依貴會審定結果修正並印製本府八十六年度施政計畫發布實施。另為配合地方自治的實施，特訂定「本府所屬各機關年度施政計畫編審要點」，以統一本府各機關計畫與預算編審作業，並加強計畫與預算之密切配合，以有效運用市政資源。

(四) 積極推動本府公共工程計畫

本府各機關為配合民選市長任期及新市府之施政重點，將原訂跨六個年度之中程計畫進行通盤檢討，訂定「台北市政府公共工程計畫」，其特色係強調對當前環境之現況分析及未來社會變遷趨勢之預測，採取較前瞻性與整體性的作為，整體考量市政建設發展之需求，以及資源分配與執行能力，其主要計畫單元擷取計畫期程在二年以上，適合作整體性長中程規劃之公共工程為主。

本公共工程計畫涵蓋了本府十六個機關，共計有四十五

個計畫單元，其編排架構主要有三個部分：計畫總說明、計畫單元分析報告、與未來重點工作展望。各計畫單元之財務需求為估計數，實際各年度之新興及連續性計畫需經由年度複評及實地查證作業，其所需預算數則依本府預算審查程序於預算籌編時核議。

本公共工程中期計畫係規劃本市八十五至八十八年度之公共工程興建需求，其規劃理念是本著策略規劃的原則，重視內外環境的評估與回應，要求各局處能適時掌握民意脈動，以有效合理運用市政資源，建設本市成爲一個市民心中嚮往的台北新故鄉。

二、研究發展

(一) 市政建設專題委託研究

本會爲促進市政建設現代化，加強行政實務與學術理論之結合，特依「台北市政府委託研究暨規劃作業要點」辦理市政建設專題委託研究，俾使市政規劃更趨合理，市政目標更趨落實；八十五年度研究案計有「台北市政府工程預算與統一發包制度之研究」等七案，均已完成，並將建議事項採行情形追蹤表分發各相關單位執行。八十六年度研究案計有「台北市市有財產委託經營管理之研究」等四案，正辦理委託簽約中。

(二) 第六次市政建設座談會執行情形列管

本府於八十五年元月十一、十二日舉辦之第六次市政建設座談會，與會六十位學者，共提出二七七項建議，並由本會追蹤列管其辦理情形，其中建議事項已執行完成者，共九十八項，占三五·三八%、正依建議內容執行中者，共一一九項，占四二·九六%、計畫執行者，共三十六項，占十三·〇

〇%、而無法執行者二十四項，占八·六六%。

(三) 督導辦理定期、非定期性民意調查

爲確實掌握民意動向，作爲市府施政之參考，本府除成立「民意調查中心」外，並由本會負責市政綜合性問題之民意調查。定期性民意調查以每二個月至少一次爲原則，針對市民對市政政策施政滿意度、各類問題解決之優先順序、公務人員服務態度、市政決策功能評價等事項；非定期性民意調查則針對突發性或有立即須作重大決策事項及市長指示調查事項。截至八十五年六月底，本府民調中心已完成十二次非定期性民意調查、六次定期性民意調查。八十六年度本府民意調查中心之工作重點爲督導協助各機關辦理民意調查，目前已協助捷運局完成「內湖線系統與路線選擇民意調查」，未來將俟各機關業務需求，持續督導協助進行民意調查，期透過公信客觀的民調，了解市民真正的心理意向。

(四) 開放市民參與業務

本府爲貫徹市民主義，鼓勵市民參與，乃於八十四年二月二十日函請各機關全面檢討現有業務中，可開放市民參與或權力下放由市民與市民團體決定之項目，經本會彙整後，將參與方式歸納爲民意調查、公聽會……等十大類，並研訂「台北市政府各機關可開放市民參與業務實施方案」乙種，經本府第八〇八次市政會議決議後函發本府各機關確實執行，自八十四年十二月一日至八十五年五月三十一日止，半年來辦理情形，在三八四項開放業務中，其中已執行者三四五項，占八九·八四%，規劃中者一六項，占四·一七%，將來可行者一二項，占三·一三%，其他一一項，占二·八六%。

(五) 辦理預定研究發展項目審查作業

本府各機關八十六年度所提預定研究發展項目，包括委託研究案、委託規劃案及各機關年度計畫自行研究，除由本會聘請學者專家辦理初審外，並經本府八十六年度計畫暨預算審查小組審議修正通過。為求有效審核研究發展計畫，提昇本府整體研發品質，八十六年度各機關計送審預定研究發展項目計八十七案，通過五十八案。

(六) 審查各機關因公出國人員報告作業

本會依據本府人事處副知之出國案件核復表，列管本府因公出國人員撰提出國報告；並於八十五年四月廿九日府研一字第八五〇二七〇九〇號函修正「台北市政府所屬各機關因公出國人員出國報告書提出及處理注意事項」。另於本年七月二日將各機關因公出國報告繳交情形提報市政會議，以促使各機關重視出國報告品質及提出期限，凡未於期限提交出國報告者，均函請機關及個人迅速補交，各機關出國報告繳交情形將列為出國計畫審查時之重要參考。

(七) 舉辦行政革新與市政參與研討會

為貫徹台北市政府新市府運動以及迎接市民主義時代之來臨，期使重大市政課題決策過程更為周延，建設成果更為落實，本會特邀集學者專家，於八十五年六月十四日舉辦「行政革新與市政參與」研討會，藉由與會報告人所提之「台北市政府組織重整與人力評估探討」等六篇論文、評述人所提之評述意見及綜合座談所得之結論，以期提昇本府全方位的施政理念、高效率的行政革新及多角度的市民參與。

(八) 辦理鄰里公園認養工作執行情形查證

為因應「新市府運動」及「市民主義」時代之來臨，本會特針對鄰里公園認養執行情形辦理現場實地查證及問卷調查；

本次計完成三十六處鄰里公園查證。查證過程中，發現有八成以上的鄰里公園在開放市民共同參與認養後，成績斐然。而在鄰里公園認養園長問卷調查反映中顯示，園長們對市府推動「鄰里公園認養制度」約有五四·三%的園長認為「非常滿意」或「滿意」，表示「還算滿意」者約占二九·五%，僅有六·七%的園長表示「非常不滿意」。目前將針對大型公園認養情形進行實地查證，以弘大認養成效。

(九) 市長與民有約執行情形

為迎接市民主義時代之來臨，加強市府與市民的雙向溝通，請市民一起監督市政、改革市政，市長特訂於每週三（六月二十七日起改為星期四）下午二時起，假市府一樓「市民接待室」親自接待，聽取市民心聲，對市民的問題一一當場答復，牽涉層面較廣的問題，無法立即解決者，則交由主辦單位負責處理答復，並由本會負責列管、追蹤，以確實建立廉潔、效率、便民的新市府。

「市長與民有約」自八十四年一月至八十五年八月二十九日止共計舉辦七十八次，列管陳案件共計一三四一件。

三、管制考核

(一) 辦理年度施政計畫考核工作

施政計畫是引導市政建設之指標，為貫徹計畫目標之達成，本會對本府重要施政計畫，均依「台北市政府選項列管作業要點」選項列管。於制訂作業計畫時，除於事前嚴加審核進度之可行性與適當性外，並於執行過程中，進行定期與不定期實地查證與會勘，切實掌握計畫執行之進度、品質與效率，審慎進行各項年終考核及考成工作，以瞭解各項計畫的執行績效及利弊得失。

八十五年度本府施政計畫共計選項列管八十六案，其中院管五案，府管八十一案，截至八十五年六月底止執行進度：完成者三十一案；進度超前者七案；進度符合者十案；進度落後者三十四案；撤銷列管三案；提執行概要一案。本會每月將各案執行概況，提市政會議報告，對於進度落後案件，除建議主辦機關針對落後原因，研擬有效因應對策外，並敦請本府技監、參事、顧問、參議等進行實地查證，提供改進建議，以期儘速趕上進度。

(二) 加強議員質詢案及建議案之執行績效

本府為使民意與市政建設結合，對於 貴會總質詢本府應繼續辦理事項、書面質詢及大會提案等案件向來極為重視，均責由本會予以專案列管。在書面質詢方面，本會於接獲 貴會交付催辦副本時，立即追蹤各相關局處將辦理情形迅速函復 貴會，凡有未依限回復者，則持續稽催，直至辦理結案。在總質詢本府應繼續辦理事項暨大會提案方面，除函請各有關機關切實辦理外，再就各機關所填報辦理情形審查彙整後函送 貴會參考。

(三) 本府技監、參事、顧問、參議參與本府重要專案列管工作

本府技監、參事、顧問、參議皆具豐富之行政經驗，亦有長久專業之素養，角色超然客觀，為加強本府重大施政計畫執行成效，確實督促各機關改進，本會已訂定「台北市政府技監、參事、顧問、參議參與市政工作實施計畫」，凡本府重大列管案件均請技監等參與管考，實地瞭解各項市政建設辦理情形，除重大專案請其於市政會議報告外，其餘則自八十四年九月份起，由本會擔任幕僚作業，原則上每月排定檢討會報，截至八十五年六月止，業已召開六次會議，皆由市長

親自主持，聽取技監等之督考簡報，期能借重其豐富經驗與行政能力，協助各單位發掘問題，尋求解決方案，貫徹政策目標，弘大市政成效。

(四) 交通改善行動小組列管專案

本府為達成二年內完成改善交通之目標，分就交通執法、交通管理、公車營運、停車管理、道路施工管理、教育宣導等六大方面，研訂標本兼備之具體工作執行計畫。為落實交通改善成效，並為查察各機關辦理「本府交通改善行動小組」執行計畫，本會訂定「台北市政府交通改善行動小組工作執行計畫」督考計畫，並成立督考小組。本專案除由本府各主管機關平日加強督導考核所屬執行本案各項計畫外，本會每月亦將各單位執行情形簽請市長核閱，並於每季辦理執行績效考評，期以綿密地管考，作為爾後執行計畫改進之參考。

(五) 「本府所屬各機關八十四年度(含)以前已動工興闢而未完成工程」列管專案

為瞭解「本府所屬各機關八十四年度(含)以前已動工興闢而未完成工程」之推動情形，除由本會每二月將執行進度提報市政會議及不定期抽查進度落後各案外，並針對進度落後且至今施工一直呈現停頓各案，建議相關單位確實檢討，更責由主管之參事、顧問等進行瞭解，協助各機關研擬有效之解決方案，以利推動。本府所屬各機關八十四年度(含)以前已動工興闢而未完成工程，至八十四年八月二日止尚有三二二案，包括八十三年度(含)以前開工未完工之一五七案及八十四年度開工未完工之一六五案，截至八十五年五月三十一日止，其執行情形如后：

已完工一五六案，其中工務局八十二案、自來水處二十五案

、教育局十三案、國宅處十案及建設局八案；執行進度超前者四十六案；符合者七十一案；落後者四十九案。

本會已建請相關單位於兼顧工程品質、安全衛生及降低成本原則下，儘速趕工，俾如期完成。

(六)本市排水溝渠淤積情形抽查

本會於八十五年六月十八、十九、二十一、二十六至二十八日下午會同本府環保局、工務局建管處對本市內湖、中山、中正、文山、萬華及大安等區排水溝渠淤積情況進行抽查，總計抽查發現淤積地點二十四處，其中淤積十公分以下者四處，十(含)至十五公分者十二處，十五(含)公分以上者八處。經抽查發現溝渠淤積地點，本會皆已函請本府環保局及工務局謀求改善，並防止再度發生，俾維持本市雨水下水道之暢通，且延長雨水下水道之使用年限。

經抽查排水溝渠淤積之地點，亦已建請本府環保局檢查其鄰近之排水箱涵、管涵，若同受污染而淤積，則請本府環保局、工務局依法促請一併改善。本案抽查排水溝渠淤積之同時，亦記錄相關管線施工開挖道路修復不良或工地周圍道路、人行道遭工地損壞、占用之情形，建請本府工務局依法稽查改善。

(七)台北市政府十大設計計畫執行暨列管

為廣續市政建設成果，繼「清除積弊年」後，台北市政府特將八十五年訂為「肅貪年」兼「興利年」，以掃除妨礙市政建設升級的因子，快速邁向現代化都會之林。值此繼往開來的關鍵時刻，市長於去年年終記者會揭櫫「八十五年市府十大設計計畫」的既定目標，其共有主計畫十項；其下分為四十個子計畫；再細分為六十七個分項計畫，這是新市府最重

要的嘗試，也代表新市府每年必須接受市民最嚴厲的檢試。

「八十五年市府十大設計計畫」的既定目標之達成，可使台北市政成爲全國最新、最好、服務功能最高的政府。爲檢視本案是否如期如質於八十五年底前完成對市民的承諾，市長除指示本會依各案性質整理分列爲八十八個列管案件加以列管，按季將各機關執行情形彙整提報市政會議，年終時進行考評，辦理獎懲外，因各項設計計畫涉及跨局、處且業務性質繁複，故依實際狀況敦請適當之技監、參事、顧問、參議等代表市長負責監督各案辦理情形，並請各機關應指派十職等(二級機關可指派九職等)以上之人員擔任聯絡人，負責自行列管、提送季報及安排督導等相關事宜，期能以綿密地管考，發揮市政建設之功效。

(八)推行三級管考以強化基層管考體系

爲摒除過去的市政積弊，改變僵化官僚的心態，爭取最大績效的終極目標，推行三級管考、強化基層管考體系，爲現階段亟應努力的目標。

由各二級機關先就權責範圍內作好本身的督導工作，各一級機關再進行複查與抽驗工作，而本會則是負責重點抽查與督考，分層負責，各司其職，以落實管考成效。

各種研考列管報表，機關首長務必親自核章或簽名，不可由副首長或主任秘書代爲決行，以確實掌握管考成效。

爲精進本府研考人員業務，強化研考人員功能，本會除建議各機關以較高階層人員負責研考工作外，並藉著辦理研考人員研習會及平時至各業務單位查證之機會，進行經驗交流與工作心得交換，期以策勵研考人員知能，提昇研考人員之專業素養。

(九)落實「走動管理」，提高行政效率

市政建設的成敗主要建諸於行政效率上。在講究競爭力的時代，紙上談兵的管考方式，已不符實際需要，不但使各單位無法坦然面對缺失、確實檢討改革，「行政效能」更是無法提昇。有鑑於此，本會摒棄書面作業之列管方式，改採走動管理、實地查證的積極作為，來發掘問題、貫徹目標，以發揮有效監控、偵測與追蹤之功能。

身為研考體系的成員，本身即應肩負嚴格監督的重任，故時常親至實地現場，並邀請各機關首長親身參與研考，以瞭解各項重大施政計畫實際的進度，及時發掘問題的癥結所在，期能在最短的時間內將管考實績回饋到施政作為及執行，讓市政服務內涵確實傳輸於市民。

(十)其他重要專案列管

為貫徹計畫目標之達成，本會對於市長交辦事項（如「衛生醫療革新白皮書列管專案」、「婦女政策實施列管案」、「工地安全檢查考評專案」、「本府公共工程工地管理考評專案」）、各種重要會報決議事項（如「里長座談會建議事項執行情形列管專案」、「市政會議市長指示事項列管」）、及市民反映意見（如「聯合報熱線信箱本府辦理情形查證」、「中國時報不便民系列報導本府改善情形查證」）等均專案列管，期能以覈實的管考，掌握計畫執行成果。

四公文查詢、為民服務及行政革新

(一)辦理為民服務年終考核

本會八十五年度為民服務考核工作遵照行政院之規定，於八十四年十一月廿三日訂頒「台北市政府八十五年度為民服務工作年終考核實施計畫」據以實施，並與本府秘書處、人事

處、法規會、資訊中心等單位組成三個考核小組，考核時程為八十五年七月十一日至八月七日止，受考核機關對象為本府所屬一、二級與民衆直接接觸之機關，共計一一七個機關，考核項目除各受考核機關自行選定之項目外，區分為「研究發展績效」、「申請案件處理績效」、「陳情案件處理績效」及「平時考核執行情形」等四大項。考核結果評定為優等者計有十四個機關、甲等者計有六十八個機關、乙等者計有三十二個機關、丙等者計有三個機關。業請各機關依照考核報告所提改進建議切實辦理，以提昇本府整體服務品質與效率。

(二)辦理公文處理成效評估

本會依據「台北市政府文書處理實施要點」及行政院研究發展考核委員會函頒之「公文時效管制作業手冊」等規定，奉准訂頒「台北市政府八十四年公文處理成效評估實施計畫」乙種，於八十四年十一月廿九日函頒各一級機關遵照辦理，評估內容包括「主管及核稿人員作業」、「研考人員作業」、「總收發暨登記員作業」及「承辦人員作業」等四大類二十五個檢查項目。另本府所屬二、三級機關由其直隸之上級主管機關依府頒規定自行訂定實施計畫並對其所屬機關進行評估作業，依府頒「計畫」，本府所屬二、三級機關業於八十五年一月三十一日已對所屬評估完竣，本府對各一級機關亦已於八十五年四月十二日評估完畢，評估結果總報告業奉核定並提市政會議報告在案。

(三)辦理業務革新成效

本會奉示召集本府各相關機關首長於八十四年九月初成立「業務革新小組」，至八十五年三月二十八日止，共計召開十

四次會議，完成「公文流程簡化」、「組織結構」、「職權區分」及「與中央權限劃分」等四大議題之檢討工作。其中「公文流程簡化」、「職權區分」經小組討論提報市政會議通過，已函頒各機關據以實施。另「組織結構」及「與中央權限劃分」二部分亦已完成檢討報告，送陳市長作最後政策之裁定。

(四) 通盤檢討本府人民申請案件處理期限表

人民申請案件之革新為落實新市府運動「廉潔、效率、便民」的最佳途徑，有鑑於此，本會爰針對各機關受理申請案件之項目、內容及處理期限予以通盤檢討，並就簡化作業流程及減少附繳證件等作重點修訂。本（八十五）年度修訂。本（八十五）年度修訂結果與前年度比較增列消防及公管二類申請案件，增列項目四二項，撤併項目一三項，縮短期限項目八三項，延長期限項目五項，減少證件項目十五項，總計現有類別廿二類、六三七項。此外，本會亦函請各機關全力配合將本處理期限表所涵蓋之各項資訊及相關法規，納入本府「市政資訊服務系統」，俾透過電腦資訊網路功能，提供市民便捷之查詢服務，並儘速規劃「單一窗口」作業，提供多功能櫃台或利用傳真、電話、網路申辦服務，以簡化人民申辦程序。

(五) 辦理為民服務電話禮貌測試

為持續加強本府各單位電話禮貌，本會特擬定「台北市政府八十五年度為民服務工作電話測試實施計畫」，於八十五年二月至四月間，由本會全面測試本府所屬機關，包括區政、社政、環保、勞工、工務、建設、教育、交通、財政、警政、地政、衛生所、醫療院所、北銀、圖書館、戶政、自來水

及其他等十五類，計一六九個單位為測試對象，以不定期方式按「接應情形」、「電話禮貌」及「服務品質」三大項分別評定服務成效，測試結果除提報市政會議，並函送各單位參考改進，藉以督促各單位同仁隨時注意電話禮貌，加強服務品質。

(六) 錄製為民服務、文書處理教學錄影帶

為傳輸現代化服務理念與作法，以激勵市府同仁全面革新市政服務之意念及配合本府文書處理現代化中「文書檔案管理資訊系統」之推動，本會於八十五年各製作完成「為民服務教學錄影帶」與「文書處理教學錄影帶」，並拷貝分送各機關，期望透過錄影帶之宣導，促使本府同仁落實服務理念及了解本府文書檔案管理資訊系統之作業方式，進而提高行政效率，強化為民服務績效。

(七) 列管健全市政資訊服務體系整體規劃案

本會健全市政資訊服務體系工作計畫自提報本府第八四五次市政會議通過後，本會即函請各主辦機關切實依照辦理，並追蹤其執行情形，截至八月底止，總計二十四項實施要項中，已完成者二項，辦理中十五項，規劃中三項，未辦理四項。預期此項工作計畫之完成，對市政資訊之公開化、普及化、透明化將有莫大之助益。

(八) 加強本府各機關橫向聯繫

為加強各機關間業務相互聯繫、協調配合，藉以發揮團隊精神，本會奉 市長之指示，於八十五年七月函請本府有關機關填報「本府各機關橫向聯繫現況調查表」，調查表內容包含：與他機關橫向聯繫常用之方式、聯繫成功或因難不易之項目與原因，以及機關間公文簽會之情形等，藉以研析

訂定有關加強各機關間橫向聯繫之執行計畫或要點，俾函頒各機關據以實施，促進市政整體建設。

(九)督促各機關落實逐級考核以提昇服務禮貌

爲進一步提昇本府爲民服務品質，本會特函請本府各機關繼續加強所屬同仁服務態度與禮貌教育訓練，秉持分層負責逐級考核之原則，落實平時督導與考核工作，使應對禮節生活化、自然化，由內而外，行禮如儀。本會並將加強辦理第一線爲民服務基層單位（如分隊、分行、分館）不定期查證及電話禮貌測試工作。

(十)訂定顧客服務標準

爲澈底落實市民主義的精神，本會在爲民服務工作的推動上，將積極建立以顧客爲導向的政府，其中顧客服務標準的建立與執行即爲推動服務革新的首要計畫。其基本原則，即是要求各機關去調查其顧客的需求與意見，並依此建立顧客服務標準，同時透過此標準出版公告，讓人民得以監督政府運作的同時，也讓人民知道其有權利去決定政府提供服務的內涵與品質。此種「以客爲尊」的顧客服務標準之訂定，除可提昇政府的服務品質外，更可從根本上調整政府做事的方式，進而帶動政府文化的改變。

五資料管理

爲加強資料蒐集及檔案管理，本會針對市政建設發展需求，除有計畫訂購中西圖書、期刊雜誌，以充實員工之作業知能外，並加強蒐集各政府機關及學術機構之出版品，透過出版品交流計畫，以擴大資料之收集。並將各大報輿論意見，擇其與市政建設有關部分加以剪輯、分類，供有關業務單位參考。自本年度起訂頒「台北市政府所屬各機關出版品管理要點」規範本府各類出版

品之寄存、販售、贈閱、宣導等作業程序，使市政出版品廣爲流通，以達資訊共享之目標。並將定期、不定期考核各機關有無出版品管理相關規定執行，以弘大績效。此外，彙編下列資料，供本府暨所屬各機關同仁參考：

- (一)編印台北市政府所屬各機關資料圖書目錄。
- (二)編輯台北市政府重要研考業務成果彙編。
- (三)彙輯市政輿情資料。
- (四)修訂「台北市研考工作手冊」。
- (五)輯印「台北市政府出版品管理手冊」。

參、結語

走過高度經濟發展與基礎建設的年代，未來台北市所要追求的是一個硬體建設與軟體規劃並重的卓越都市、經濟成長與生活品質和諧的創意都市。當此台北市邁向二十一世紀的重要時刻，爲了使所有市民共同期望的「台北奇蹟」能夠美夢成真，嘉誠基於研考會所肩負的管考參謀、政策智庫、改革先驅之角色功能，今後將與本會同仁在既有基礎上淬礪精進，全力以赴，務求恢宏腦力密集特性，協助推動本市各項市政建設，化阻力爲助力、易逆境爲順境，加速本市早日成爲現代化的國際大都會。以上報告，敬請指教。

最後敬祝

議長、副議長、各位議員女士、先生身體健康、萬事如意！
謝謝！

(十)法規委員會工作報告