貳拾陸、研究發展考核委員會

新北市政府研究發展考核委員會 105 年度施政計畫重點

一、廣納建言擴大參與，推動研究創新風氣

（一）辦理施政品質民意調查，蒐集民意動態，以精確掌握民意，作為市政推動或改進之重要依據。

（二）鼓勵市政研究，辦理委託研究案先期審查並鼓勵本府同仁自行研究，以激發創新施政。

（三）整合各機關電子報之資源，建立市府電子報單一訂閱及發報窗口，主動提供市民各種市政訊息與服務。

二、規劃市政推動藍圖，健全計畫發展機制

（一）規劃施政方向，策定年度施政綱要與編定年度施政計畫，並透過論壇或座談會方式，廣納各界意見及政策交流，以利市政推動發展。

（二）辦理市政會議，針對各項重要施政、輿論關心議題、地方民意反應及中央重大政策等面向，建立市政交流平台。

（三）彙整施政成果及建置維護「施政成果網」，透過各項宣傳管道及政策行銷，加強宣導市政建設，讓市民瞭解本府施政內容，建立市民對本市之光榮感。

三、強化施政管考機制，提升執行效率品質

（一）定期追蹤列管施政計畫與專案執行進度，召開府級專案檢討會議並辦理查證，實地瞭解重大建設與專案執行狀況，強化問題處理及機關協調，以提升施政績效。

（二）加強本府內控機制，掌握及提升施政績效，定期召開會報，整合各項資源及協助各機關落實自主管理，確保施政效能與本府整體施政方向有效結合。

（三）建立研考人員公務聯繫網絡，並透過研習經驗交流及績優研考人員選拔，提升研考知能並鼓勵工作士氣。

（四）落實公文管考，查核各機關逾限辦結及缺失公文進行流程分析及改善，主動發掘問題並提出具體改進意見。

四、服務升格效能升等，提供創新精進服務

（一）辦理人民申請案件流程再造，簡化申辦流程，並落實免書證免謄本便民措施以縮短公文處理期限，精進作業效率，提供市民有感服務。

（二）增加網路 e 櫃檯申辦項目，市民透過網路即可線上申辦或查詢，提供多元化服務，節省市民洽辦時間。

（三）持續推動區公所人民申請業務跨區服務，擴增區政公共服務能量，落實一體政府。

（四）辦理本府各機關為民服務教育訓練，建立親民服務及電話應答品質考核機制，並鼓勵機關參與政府服務品質獎，落實服務考核，全面提升第一線為民服務品質。

五、建構 E 化智慧城市，發展雲端服務建設

（一）建構智慧政府，運用雲端科技整合資訊資源，提供本府各機關經濟有效與安全穩定的資訊基礎環境，並建置資料匯集系統，擴大相關資料加值應用；另導入巨量資料（Big Data）技術與分析，作為施政決策參考。

（二）實現智慧生活，提供無線上網服務，開辦免費電腦課程，普及市民資訊知識，改善偏遠地區資訊環境，建構網路友善城市。並透過新興科技與創新服務，以民眾需求為出發點，帶給城市市民更便利的生活。

（三）推動智慧服務，持續進行「29 區公所跨區服務」、「免書證謄本服務」、「資料異動跨機關通報」及「福利資訊整合查詢」等服務案件通路、流程、資料整合作業；並持續推動開放政府 (Open Government)，藉由市府資料開放及流通，善用民間無限之創意，整合運用開放資料，推動機關開放資料加值應用，建構本府成為開放性政府。

新北市政府研究發展考核委員會 105 年度施政計畫

項次	計畫名稱	計畫來源	計畫總論	可為市民或市府帶來的效益（質化說明）	105 年計畫經費（千元）	執行地點
1	施政品質民意調查	□市長指示（承諾） □中央重大政策 □議會決議案 ■其他（例行性計畫）	一、計畫內容： 為更精確掌握民意，針對各機關重大施政項目進行民意調查，以了解市民對市府政策之反應，做為機關政策執行或改進之重要依據。 二、計畫期程：105 年 1 月至 105 年 12 月	一、定期就本府各重大施政項目進行滿意度調查，檢視市民評價及其不滿意原因，改善市政缺失，提升服務品質及行政效率。 二、依據民調結果，適時作出因應作為，並做為機關首長績效評比、政策執行或修改之參考依據。	1,000	全市
2	續推動區公所人民申請業務跨區服務	□市長指示（承諾） □中央重大政策 □議會決議案 ■其他（專案計畫）	一、計畫內容： 新北市各區公所之人民申辦業務，除受限於中央法規或審查程序複雜及特殊業務外，全面提供「跨區服務」。年度工作重點除盤點屬人民申請案件業務，評估納入新增「跨區服務」申辦項目之可行性外，並檢討審查流程與簡化文書表單並結合「一站式」服務精神，讓『跨區服務』免奔波政策，更加落實，同時亦持續推動「社政類」案件由 2 級 2 審精進為 1 級 1 審，縮短案件辦理時程。 二、計畫期程：105 年 1 月至 105 年 12 月	一、節省市民往返工作地與戶籍地洽辦公務時間與交通費，以及免請假等好處。 二、減少公務部門行政流程，提升行政效率。	0	全市
3	「新北報報」電子報	□市長指示（承諾） □中央重大政策 □議會決議案 ■其他（例行性計畫）	一、計畫內容： 落實「一個新北市」之政策，整合各機關電子報之資源，建立市府電子報單一訂閱及發報窗口，計畫於每週五發行電子報「新北報報」，整合本府各機關電子報及其會員，主動提供民眾更多市府各機關訊息。 二、計畫期程：105 年 1 月至 105 年 12 月	一、響應節能減碳政策，藉由本刊之發行，一方面可以減少紙本浪費，另一方面又能達到行銷市政的功效。 二、透過簡單易讀的編輯方式，傳達本市各種市政訊息及各式服務，增加市民對市府之認同。	0	全市
4	辦理市政會議，建立市政交流平台	□市長指示（承諾） □中央重大政策 □議會決議案 ■其他（例行性計畫）	一、計畫內容： (一) 每週召開市政會議，督導審議市政發展計畫。 (二) 即時因應市長指示事項及各項臨時性重大社會議題等專案，辦理各項專案研討會議。 (三) 每年預計辦理 52 場市政會議，平均各機關辦理 2 次例行性工作報告與專案報告、各區公所辦理 1 次例行工作報告，讓各機關及區公所互相了解彼此業務，建構合作網絡。 (四) 辦理雙北合作會議，建立兩市合作溝通平台。 二、計畫期程：105 年 1 月至 105 年 12 月	一、藉此平台使市政重要工作及政策，能充分交換意見，市長重要施政理念得以完整傳遞給本府各機關及各區公所了解。 二、透過每週公告最新市政會議紀錄，協助市民可了解市府政策最新情況及市長施政理念。 三、辦理雙北合作會議，建立兩市合作溝通平台。	100	全市
5	市政建設及施政成果宣導	□市長指示（承諾） □中央重大政策 □議會決議案 ■其他（例行性計畫）	一、計畫內容： (一) 施政成果網維護，進行系統除錯、弱點修補、新增功能及政策行銷。 (二) 透過各項宣傳管道，讓市民瞭解政府施政內容，建立市民對本市之光榮感。 二、計畫期程：105 年 1 月至 105 年 12 月	向市民傳遞本府的施政作為，具體展現施政績效。	1,200	全市

新北市政府研究發展考核委員會 105 年度施政計畫

項次	計畫名稱	計畫來源	計畫總論	可為市民或市府帶來的效益（質化說明）	105 年計畫經費（千元）	執行地點
6	城市發展專案研討及交流	□市長指示（承諾） □中央重大政策 □議會決議案 ■其他（專案）	一、計畫內容： 於本市各行政區辦理公共政策議題之論壇及座談會，讓民眾瞭解施政發展策略與各類措施訊息，並鼓勵公民參與討論交流。 二、計畫期程：105 年 1 月至 105 年 12 月	透過市政訊息宣傳及各種交流互動方式，提升市民對本市之認同，並藉由市民正面與反面的回饋，納入更多元的意見，促成市府施政更貼近市民需求。	450	全市
7	施政計畫及重要專案管制作業	□市長指示（承諾） □中央重大政策 □議會決議案 ■其他（例行性計畫）	一、計畫內容： (一) 辦理年度施政計畫管考，定期追蹤計畫執行進度，並由副市長召開重大工程督導暨協調會報，檢討解決執行困難，加速推動本府重大施政建設之執行。並針對前一年度施政計畫進行績效評核，檢討執行成效。 (二) 辦理審計處列管本府億元以上重大公共建設計畫、中央一般性補助款基本設施補助計畫及天然災害復建工程、積淹水需府協助案件等重要列管專案，透過定期追蹤案件辦理情形及召開會議，切實掌握列管專案執行之進度、品質與效率。 (三) 辦理專案查證，藉由書面或實地查證方式，追蹤檢核案件之執行進度及績效，及時發現執行障礙並協調解決。 (四) 針對研考人員及計畫承辦人員辦理「計畫管理資訊網系統填報作業講習」（線上課程）。 (五) 配合道安會報，針對院頒方案計畫，邀集專家學者進行年度執行情形初評作業，提供委員建議事項予執行單位，以精進道路交通安全。 二、計畫期程：105 年 1 月至 105 年 12 月	一、透過定期追蹤及會議召開，確實掌握本府各項重大施政建設辦理情形，並透過現地查證，瞭解機關實際辦理情形，發掘執行困難之處進而協助機關解決，並以市民角度提供執行時之改善建議，以提升施政品質。 二、透過道安初評作業，提供應改善事項及改進建議，以精進道路交通安全。	205	全市
8	專案督考機關施政效能	□市長指示（承諾） □中央重大政策 □議會決議案 ■其他（例行性計畫）	一、計畫內容： (一) 為提升本府各機關資源妥適運用、健全內控機制及協調溝通效能，每月由秘書長主持，召集各機關主任秘書，定期召開平臺會報。 (二) 嚴謹管考議會議決案等議會案件，並將議決案及議員提案機關執行情形定期編印成冊，分送市議會及各機關。 二、計畫期程：105 年 1 月至 105 年 12 月。	一、為健全本府內控機制，掌握及提升施政成果績效，每月定期召開主任秘書平臺會報，針對施政成果、內部控制評比、迭次陳情通案解決、網站維護等，整合各項資源及協助各機關落實自主管理，確保施政效能與本府整體施政方向有效結合。 二、逐案就各機關處理市長承諾、模擬問答、書面質詢、主席裁定、議會議決案及墊付（報拆）案件進行列管，於時限內完成，以提升本府各機關辦理各類議案工作品質，促進府會良好互動及施政效能。	182	全市

新北市政府研究發展考核委員會 105 年度施政計畫

項次	計畫名稱	計畫來源	計畫總論	可為市民或市府帶來的效益（質化說明）	105 年計畫經費（千元）	執行地點
9	提升機關研考人員專業能力	□市長指示（承諾） □中央重大政策 □議會決議案 ■其他（例行性計畫）	一、計畫內容： (一) 為提升本府專職研考人員專業知能、凝聚人員共識，增進本府行政效能，以加強各機關協調溝通能力及強化議案回復效能，藉由有組織及系統性之終身學習課程，持續增進專職研考人員專業知識。 (二) 依據「新北市政府所屬各機關及新北市烏來區公所績優研考人員獎勵要點」遴選績優研考人員予以獎勵。 二、計畫期程：105 年 1 月至 105 年 12 月	一、透過研習經驗交流，可提升研考人員專業知能。 二、辦理績優研考人員選拔作業，獲獎同仁頒發獎座、於網站上公布個人優良事蹟，並由市長於市政會議頒獎，藉此強化研考功能，鼓勵工作士氣。	37.2	全市
10	精進公文處理績效	□市長指示（承諾） □中央重大政策 □議會決議案 ■其他（例行性計畫）	一、計畫內容： (一) 全程及全面管制各類收辦公文，每月彙製公文處理成績月報表，評析各機關處理時效，請績效異常之機關辦理查處及改善。每季進行各機關公文處理成效檢核作業，對於績效待改進機關加強輔導措施，提出改進意見，落實流程分析、釐清延宕疏失原因並追究相關人員責任。 (二) 全面列管人民陳情、申請、專案管制、立法委員質詢及法院案件，除追蹤其答覆及辦理情形，並辦理抽查作業。 (三) 每日監測民眾進線陳情案件，針對攸關民眾身家性命等特殊、緊急個案，追蹤權責機關辦理結果，立即解決民眾反映其生活周遭面臨問題，並透過大量資料分析，針對迭次陳情舉發、抱怨等案件，進行分析、蒐集輿情反映、彙整有效民意及機關辦理缺失，並提供其他縣市優良作為，移請權責機關改善。 (四) 辦理人民陳情及人民申請案件民眾對權責機關處理成效滿意度調查作業，每季統計及分析列管，針對表達不滿意民眾之意見，移請機關再次處理及回復。 二、計畫期程 :105 年 1 月至 105 年 12 月	一、精進多元管考作為，落實以案管制精神及提升案件處理效率，健全本府公文體制，以達到提振本府行政效率之目的。 二、建立民眾抱怨預警機制，回饋權責機關及時改善，修正施政方針，具體提升民眾對本府滿意度及縮短等待天數，民眾感受到本府用心處理，降低不滿及迭次陳情案件數。 三、精進陳情及申辦案件行政效率，達成民眾與本府雙向溝通管道，維護民眾權益及彰顯以民為本之施政目標。	0	全市
11	全面提升為民服務品質計畫	□市長指示（承諾） □中央重大政策 □議會決議案 ■其他（例行性計畫）	一、計畫內容： (一) 加強本府第一線服務人員服務禮儀、電話應答、壓力管理、衝突管理等能力，並辦理相關教育訓練，提升整體為民服務品質。 (二) 建立本府公平的服務品質考核制度及獎優罰劣的機制，並配合行政院政府服務品質獎評獎作業，輔導本府各機關及本市各區公所營造良好的服務環境。 (三) 增加本府網路 e 櫃檯申辦項目，方便民眾線上申辦，e 點就通。 (四) 從根本檢討本府各機關申辦案件作業流程，精進相關作業效率，簡化市民申辦程序及表單，落實「免書證、免謄本」，並持續推動悠遊卡繳納規費，簡化民眾繳費程序及節省民眾等待找零時間。	一、建立優質為民服務制度及營造良好的洽公環境，提升市民滿意度。 二、定期考核，獎優罰劣。 三、提供多元申辦管道及市政在地化服務。	3,140	全市

新北市政府研究發展考核委員會 105 年度施政計畫

項次	計畫名稱	計畫來源	計畫總論	可為市民或市府帶來的效益（質化說明）	105 年計畫經費（千元）	執行地點
			(五) 強化聯合服務中心功能，方便市民洽辦業務；樹立第一線優質為民服務形象，作為各機關學習標竿。 二、計畫期程：105 年 1 月至 105 年 12 月			
12	1999 市政服務專線民眾免付費服務計畫	■市長指示（承諾） □中央重大政策 □議會決議案 □其他（例行性計畫）	一、計畫內容： 自 103 年 2 月 15 日起實施民眾撥打前 5 分鐘免付通話費用，由本府公務預算支應，以提高民眾滿意度及達成對於改制後之期待，並與其他縣市享有相同待遇。 二、計畫期程：105 年 1 月至 105 年 12 月	節省民眾通話費用及提高民眾利用 1999 專線通報案件之意願，達成廣蒐民意之目標。	8,500	全市
13	話務中心服務提升計畫	□市長指示（承諾） □中央重大政策 □議會決議案 ■其他（例行性計畫）	一、計畫內容： (一) 維持對話務中心規定之服務水準人力 64 位，提供民眾單一窗口電話服務。 (二) 整合多元服務管道，由 1999 提供諮詢、轉接、陳情、通報、快速及手語服務，迅速解決市民問題，提升服務滿意度，完成「一通電話服務就來」之目標。 (三) 推動 1999 市政快速服務，擇定具急迫性、時效性等案件，立刻派送權責機關辦理，並追蹤處理時效。 (四) 建立完整知識庫，提供完整之市政業務問答集，方便客服人員第一時間即時應答民眾詢問。 (五) 委由專業客服公司營運管理並提供專業服務，注入企業服務理念，運用企業獨有的專業優勢及彈性應變的能力，為市民提供最優質服務。 二、計畫期程：105 年 1 月至 105 年 12 月	一、建構 1999 為本府市政電話服務單一窗口，提供市民諮詢、陳情、通報等一次到位服務，即時有效解決市民問題。 二、持續推動 1999 市政快速服務，整合各機關在最短時間處理及回覆民眾問題。	32,640	全市
14	智慧政府	□市長指示（承諾） □中央重大政策 □議會決議案 ■其他（例行性計畫）	一、計畫內容 (一) 資料匯流平台 將散落於各局處及業務系統中之市政相關資訊，藉由匯流平台予以整合交換共享，降低各局處重複填報資料之作業負荷，並結合社會經濟統計、GIS 應用，建構出由資料匯流、分析、探勘、應用之完整平台，建置出本市市政資料倉儲。 (二) 巨量資料、決策自動化 以市政資料倉儲為基礎，引進巨量資料 (BigData) 技術與分析，利用大量 (Volumn)、時效性 (Velocity) 及多變化性 (Variety) 的特性，快速瞭解民意變化，進而有效調整相關施政、網站及便民服務，貼近民眾所需，並提供決策支援所需。 二、計畫期程：104 年 1 月至 107 年 12 月 三、分年度工作摘要說明： 104 年：辦理採購及建置 105 年：系統維運及市政資料蒐集服務 106 年：系統維運及市政資料蒐集服務 107 年：系統維運及市政資料蒐集服務	一、建置資料匯流平台，提供單一平台服務，增加時效性，並快速提供跨局處整合型資料，提升市政執行績效。 二、匯集資料正規化，分析重整資料內容、性質，讓資料可再運用性強、易於統計，進而提供決策所需準確資料，提升決策品質。 三、統計資料結合議題，決策主管可掌握重要市政統計資訊。 四、與巨量資料分析相關技術整合，以達到快速回應及適應式治理之目標。	8,780	全市

新北市政府研究發展考核委員會 105 年度施政計畫

項次	計畫名稱	計畫來源	計畫總論	可為市民或市府帶來的效益（質化說明）	105 年計畫經費（千元）	執行地點
15	智慧生活	□市長指示（承諾） □中央重大政策 □議會決議案 ■其他（例行性計畫）	一、計畫內容 (一) 於本市各區開辦免費電腦課程，結合資訊科技與個人需求，提供各類簡單、實用、基礎、多元的電腦課程，引導市民學習各類資訊使用技巧，利用網路提升生活便利性、增加職場技能、拓展終生學習，將市民引進數位生活的大門，共享資訊科技帶來之便利。 (二) 無線網路服務：建構網路友善城市，於本府各民眾洽公機關及觀光景點、人氣夜市等地提供無線網路服務，持續推動擴大本市無線上網服務涵蓋範圍，讓市民享有便利且平等使用網路的權利。 (三) 智慧里長訊息傳達：將市政資訊及服務透由智慧里長服務及企業寬頻創新應用等多元管道傳達予民眾，讓民眾隨手可得進而運用，體現新北智慧城市願景。 二、計畫期程：105 年 1 月至 105 年 12 月 三、分年度工作摘要說明：持續提供免費電腦課程、無線網路服務及智慧里長服務。	一、普及市民資訊知識，改善偏遠地區資訊環境，公平本市各區數位機會，強化新北市數位基礎能力，降低本府推動各項行政資訊化之障礙及成本。 二、普及無線上網基礎建設，增加民眾使用網路之便利性，提高數位近用機會。 三、運用訊息快速傳遞建立市府、里長與市民間溝通管道並透過新興科技與創新服務，帶給城市市民更便利的生活。	19,557	全市
16	智慧服務	□市長指示（承諾） □中央重大政策 □議會決議案 ■其他（例行性計畫）	一、計畫內容： (一) 一體政府 (One government) 民眾要面對的應該是一個已經組合好的政府 (Connected Government)，而所提供的服務不應該是一堆要民眾到處奔波，自行組裝的「零件」，而應該是民眾可直接簽收的「成品」，在一體政府的理念下，持續推動「29 區公所跨區服務」、「免書證謄本服務」、「資料異動跨機關通報」及「福利資訊整合查詢」等專案，將服務案件的通路、流程、資料予以整合，並作整體處理架構重新設計，打造出創新的便民服務機制。 (二) 開放政府 (Open government) 藉由資料開放來提升市府施政透明、加入民眾參與公共政策議題，更可促使跨機關資料流通，提升市政效能，以滿足民眾需求，更可發展各項跨機關便民服務。而在雲端運算及行動服務時代來臨，在市府資源有限下，善用民間無限之創意，整合運用開放資料，推動機關開放資料加值應用，建構本府成為開放性政府。 二、計畫期程：103 年 7 月至 105 年 12 月 三、分年度工作摘要說明： (一) 103 年規劃及辦理採購。 (二) 104 年建置完成及上線。 (三) 105 年後續擴充及維運。	一、縮短民眾往返各機關間分次辦理之交通與等候時間，以最方便之一站式辦妥服務方式，提高為民服務品質。 二、「福利資訊整合查詢」可協助市民透過簡易的問答機制，快速找到符合自身條件的福利補助項目。 三、資料開放的類型目前皆以便利及提升民眾生活品質為優先，透過民生開放資料的相互使用，為民間、業界提供更多的商機，並促成跨機關與民間協同合作與服務創新，創造民眾、政府、業界三贏局面。	4,800	全市