

An aerial photograph of Taipei, Taiwan, showing a dense urban area with a river winding through it. In the background, there are blue mountains under a blue sky with white clouds. A semi-transparent dark grey banner is overlaid across the middle of the image, containing the title text.

地方政府分享管考簡化 及創新作為

臺北市政府
2016年9月

大綱

- 一、前言
- 二、臺北市政府創新作為及管考簡化
- 三、結語



一、前言

近一年多來的臺北市



最滿意的施政？



柯語錄

每個單位或人對自己的作為負責

→ PM制度

最好的管理是不用管理

面對問題，是解決問題的第一步

凡事都要有**SOP**標準作業流程

→ SOP

凡事**不以個案處理**

最滿意的施政？



柯語錄

開放政府，全民參與，公開透明

→ 開放政府

再來一次，你會怎麼做

→ 建立反省
改進的文化

work smart、not work hard

績效管理

→ 策略地圖

研考會作為



先減(冗事)再加(創新)

整合規劃，例外管理

落實層級管考



依重要性、優先性及綜合性
分級管考

二、臺北市政府(研考會) 創新作為及管考簡化

創新

管考

簡化



(一)策定本府策略地圖

為達城市永續發展從而貫徹目標，本府推動策略地圖作為市政發展的核心，讓施政方向更加聚焦，創新作為如下：

- * 以策略地圖分配市府資源
自106年起結合預算，瞄準市民需求投入適當資源
- * 凝聚共識，統一施政方向
結合施政計畫與施政報告，從策略地圖貫徹施政方向
- * 利用成果發表會進行標竿學習
不只進行KPI數字管理，亦考量創新度、挑戰度、貢獻度，展現全府員工努力成果



【使命】
為市民服務，替城市創新

【願景】
成為宜居永續城市

【核心價值】
正直誠信、開放共享、創新卓越、團隊合作

策略主題	營造永續環境 A	健全都市發展 B	發展多元文化 C	優化產業勞動 D	強化社會支持 E	打造優質教育 F	確保健康安全 G	實現良善治理 H
顧客C	TC1 提升滿意的住民、TC2 增加快樂的員工、TC3 發展協力的企業、TC4 促成和諧的府際關係							
顧客C	AC1 提升市民對環境滿意度 AC2 提升環境品質 AC3 建構低碳城市 AC4 減少資源耗用	BC1 推動宜居城市 BC2 建構智慧生活 BC3 加速都市更新 BC4 提升綠運輸使用率 BC5 增進數位機會	CC1 提升市民文化素養 CC2 成為亞洲必遊城市 CC3 提升休閒旅遊風氣 CC4 成功舉辦世大運	DC1 促進充分就業 DC2 穩健產業發展	EC1 確保市民的居住權益	FC1 提升幼兒園滿意度 FC2 提升畢業生素質 FC3 提升終身學習人數 FC4 提高規律運動人口	GC1 打造健康城市 GC2 營造安全環境 GC3 提供市民有感服務	HC1 提高公民參與度 HC2 提高員工工作效能 HC3 重建市民對政府信任度 HC4 強化市民對政策認知度 HC5 提升行政透明度
內部流程P	AP1 加強公害防治 AP2 聖地綠地親水休憩環境 AP3 建構友善生態 AP4 強化治山防洪 AP5 打造海綿城市 AP6 打造共享經濟	BP1 打造智慧政府 BP2 營造優質環境 BP3 創造臺北新象 BP4 優化綠運輸 BP5 完善供水品質 BP6 打造安全舒適的基礎建設	CP1 友善宗教文化 CP2 打造影視音產業 CP3 提升創造力 CP4 保存文化資產 CP5 再造臺北品牌 CP6 打造友善多元環境 CP7 推動智慧觀光城市	DP1 健全商貿環境 DP2 打造創業搖籃 DP3 發展重點產業 DP4 友善就業環境 DP5 建構職場安全體系 DP6 培育優質勞動力	EP1 打造友善生養城市 EP2 強化弱勢關懷 EP3 推動長青樂齡環境 EP4 深化社福力 EP5 滿足居住需求 EP6 完善無障礙交通環境 EP7 強化家暴防治	FP1 優化學前教育 FP2 精進中小學教育 FP3 創新實驗教育 FP4 發展適性特教 FP5 推動全民運動 FP6 推廣終身教育 FP7 建構安全友善校園 FP8 提升多元文化學習環境	GP1 促進市民健康 GP2 精進防疫滅毒 GP3 強化食品及衛生安全 GP4 整合緊急救護 GP5 落實銀髮照顧 GP6 提升執法效能 GP7 強化防災及應變機制 GP8 強化交通安全機制	HP1 擴大開放資料 HP2 完善政策溝通平台 HP3 確保依法行政 HP4 擴大決策參與機制 HP5 簡化行政程序
學習成長L	TL1 培育優秀人力、TL2 提升員工政策行銷能力、TL3 強化資訊整合平台、TL4 提升創新學習效能、TL5 建立反省改進文化、TL6 型塑當責組織文化							
財務F	TF1 致力開闢財源、TF2 清理及活化閒置資產、TF3 減少不經濟支出、TF4 嚴實編列年度預算、TF5 提高預算執行效能、TF6 爭取中央計畫型補助款							
分組成員	環保局(主政) 薪管局、工務局、產發局、都發局、教育局、自來水處、交通局	都發局(主政) 工務局、交通局、捷運局、捷運公司、地政局、資訊局、都委會、自來水處、環保局、薪管局	文化局(主政) 觀傳局、民政局、體育局、原民會、客委會、性平辦、捷運公司	產業局(主政) 勞動局、資訊局	社會局(主政) 都發局、衛生局、勞動局、民政局	教育局(主政) 體育局、文化局、公訓處、原民會、客委會	衛生局(主政) 警察局、消防局、產業發展局、兵役局、社會局、環保局、交通局、財政局	研考會(主政) 秘書處、財政局、主計處、人事處、政風處、法務局、公訓處、資訊局

* 府級策略地圖：8大策略主題、97個策略目標

* 府級平衡計分卡：241個KPI

(二)成立公民參與委員會

目的

實現開放政府、全民參與



公民參與委員會

工作組

公民參政

開放資料及探勘

參與預算

每月定期召開會議，由外部委員及內部行政機關共同協作，建立運作機制與推動方式。

- 104年4月1日正式成立委員會
- 首創網路公開徵求委員之遴選方式
- 委員會大會召開採全程網路直播，並配合業務推動新設置各式網站如：
 - [公民參與網](#)：整合本府施政進度、成績、策略地圖、公民參與會議、市府預算概況、公共工程公民參與專區等，提供民眾統一資訊查找入口網站。
 - [i-Voting網路投票系統](#)：提供民眾透過網路投票表達各項公共政策之態度傾向，供機關政策推動規劃參據。
 - [公民提案參與式預算平台](#)：完整蒐錄本府參與式預算推動過程與培訓資訊。

成果效益



公民參政

- 訂定公聽會、公民咖啡館等公民參與機制相關標準作業流程、訂定網路投票i-Voting運作機制與規範、訂定臺北市政府公共工程落實公民參與制度作業程序等。

開放資料及探勘

- 盤點本府可開放資料，討論後續增值運用及效益、新建資料開放平臺，並與民間開放資料團體進行合作、訂定獎勵研究報告運用臺北市政府資料作業要點、協助建立「民眾建議資料開放審查機制及流程」、臺北市政府及所屬各機關學校政府資料開放作業規範頒布實施。截至105年8月25日止，本府開放資料平台共計2038筆資料集。

參與式預算

- 訂定參與預算教育訓練及人員培訓機制、訂定參與預算機制及SOP規範、辦理公務人員及市民參與預算教育訓練、訂定「臺北市參與式預算」官學聯盟合作計畫、各區公所辦理提案說明會、住民大會及提案工作坊。

(三)辦理員工滿意度調查

目的

全面了解市府員工對工作之評價，提升內部顧客對組織願景、目標之有效連結，作為機關管理策進之參考。

調查方式

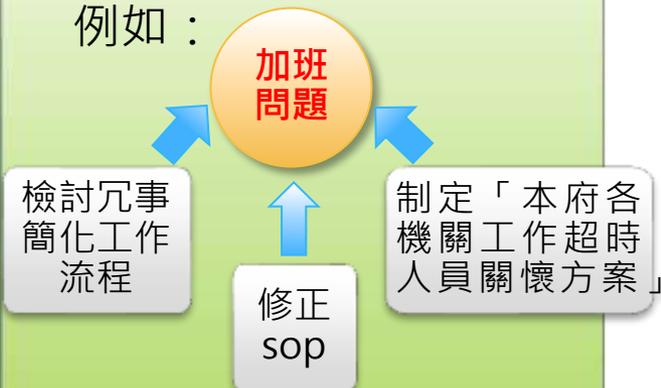
- 104年首次執行，105年精進檢討以本府各機關（包含事業單位及捷運公司，不含學校）為調查對象，除清潔隊採隨機抽樣，其餘所有員工採**普查**方式。
- 採**無記名問卷**，並以**網路系統調查**為主，輔以**紙本問卷調查**。

調查構面

包括工作環境與生活、學習與發展、組織制度、領導管理、工作投入、工作滿意度、工作壓力、離職傾向、機關現狀等項目及開放意見欄位，**共計12大項、61題**（含基本資料）

調查效益

- 104年調查後，各機關針對較落後項目進行檢討，例如：



- 105年整體調查報告將加強議題導向之分析撰寫，建立資料公布原則，並責請各機關落實檢討。

(四) Input計畫-單一陳情系統

緣起

- 實現市長 fix TPE政見(即時問題回報，打造友善臺北)。

問題

- 多元陳情管道(如市政信箱、1999)，資料散置各管理系統。
- 一案多投、迭次及大量陳情案件，浪費行政資源。
- 人工分案，行政效率無法提升。
- 虛假個資耗費處理的行政資源。

解決方式

- 建置單一陳情系統，案件集中管理。
- 以「自動分案」取代傳統人工分案，有效提升案件處理效率。
- 修改本府人民陳情相關法規，落實「實名制」，「迭次陳情」及「大量陳情」等處理機制。

成效

- 整合陳情案件資訊，了解民意所趨，產製預警及分析資料。
- 改善案件處理流程，提升案件處理效率。
- 防杜匿名謊報，提示迭次陳情及大量陳情案件，減少行政資源浪費。

(五)推動精實管理專案



緣起

市長希望本府各機關運用精實工具對業務進行管理，專注於改善與消除無附加價值之作業程序，使用最少資源達到最佳水準，提高政府服務品質與效能，實現精實良善治理。

目標

鼓勵各機關導入現代化管理技術，改善慣性思維，提升各機關組織效能，及落實團隊合作之組織文化。

預期成效

本案於105年7月開始推動，第1階段預計於106年7月前完成6個精實改善團隊之優良團隊認證。

(六)推動研考一條鞭制度



現行法制

主計、人事、政風及警察採取一條鞭制度

創新作為

研議將資訊、法務、研考以一條鞭方式管理

預期效益

1

增進本府各機關與研考會橫向協調功能，提升作業成效。

2

研考人員考核獎懲作業與本府績優研考人員遴選作業整併，落實獎優汰劣精神。

3

研考人員業務表現與機關成效結合，發揮一條鞭之功能。



發揮研考一條鞭功能

增加橫向協調功能 提升研考作業成效

人員 名冊

由一級機關及區公所指派人員擔任與本會業務直接對應之窗口及主辦人員(計87名)。

人員 考核

本會針對該人員表現於每年於6月、11月辦理考核，提供機關列入考績參考。

人員 獎懲

與本府績優研考人員遴選作業整併，人員表現優良予以獎勵（前三名增給甲等名額）；表現不佳，責請機關檢討並配合更換人員。

人員 交流 及訓練

辦理教育訓練、座談會、滿意度調查，及製作研考工作手冊。

(七) 辦理創意提案競賽



緣起

本府95年8月8日第1384次及96年3月27日第1416次市政會議裁示事項辦理。

目標

鼓勵本府各機關同仁運用智慧及發揮創意，**檢討、研提與機關業務相關之各項興革意見、專題研究及參與制度**，進而落實施行創新便民服務、行政流程改造及開源節流效能，以提升行政效率，增進為民服務品質。

執行方式

- **設定獎項**：「創新獎」、「精進獎」及「跨域合作獎」等3類。
- **獎勵機制**：設有「入圍獎」及給予獲獎提案人員之行政獎勵、頒發獎勵金、公開表揚。
- **擴散學習**：透過[網頁](#)、成果彙編或經驗分等推廣途徑擴散學習。

創意提案競賽執行成果



96年至104年度本府創意提案競賽提案與獲獎件數統計表

年度 總計	96	97	98	99	100	101	102	103	104	總計
推薦提案總 件數	78	162	234	172	109	110	135	157	127	1284
獲獎件數	14	26	27	18	25	23	16	21	22	192
獲獎比率	17.95%	16.05%	11.54%	10.47%	22.94%	20.91%	11.85%	13.38%	17.32%	14.95%

註：105年本府各機關推薦提案將於年底前完成評審作業。

(八)簡化施政計畫管考作業

事後-評核

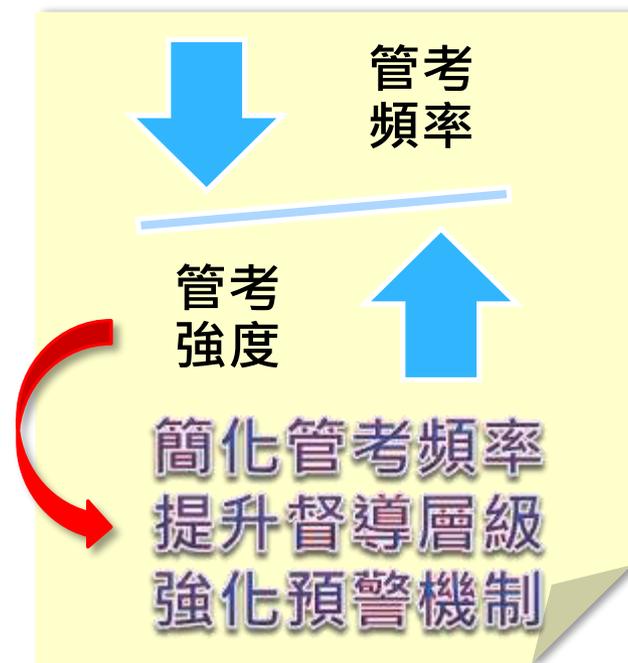
事中-管考

事前-選案

1. 選項作業
2. 作業計畫審核

1. 按季提送進度報表
2. 期中、期末查證
3. 不定期追蹤查證
4. 視執行情形適時提報府級會議督導

1. 年終考評
2. 辦理獎懲



(九)簡化市政會議裁示事項管考作業

簡化前

管考機制

使用市政會議管考系統

列管範圍

全面列管

管考流程

每周更新

簡化後

整併入府級會議追蹤管考系統

例外列管

結案時再提報

效益

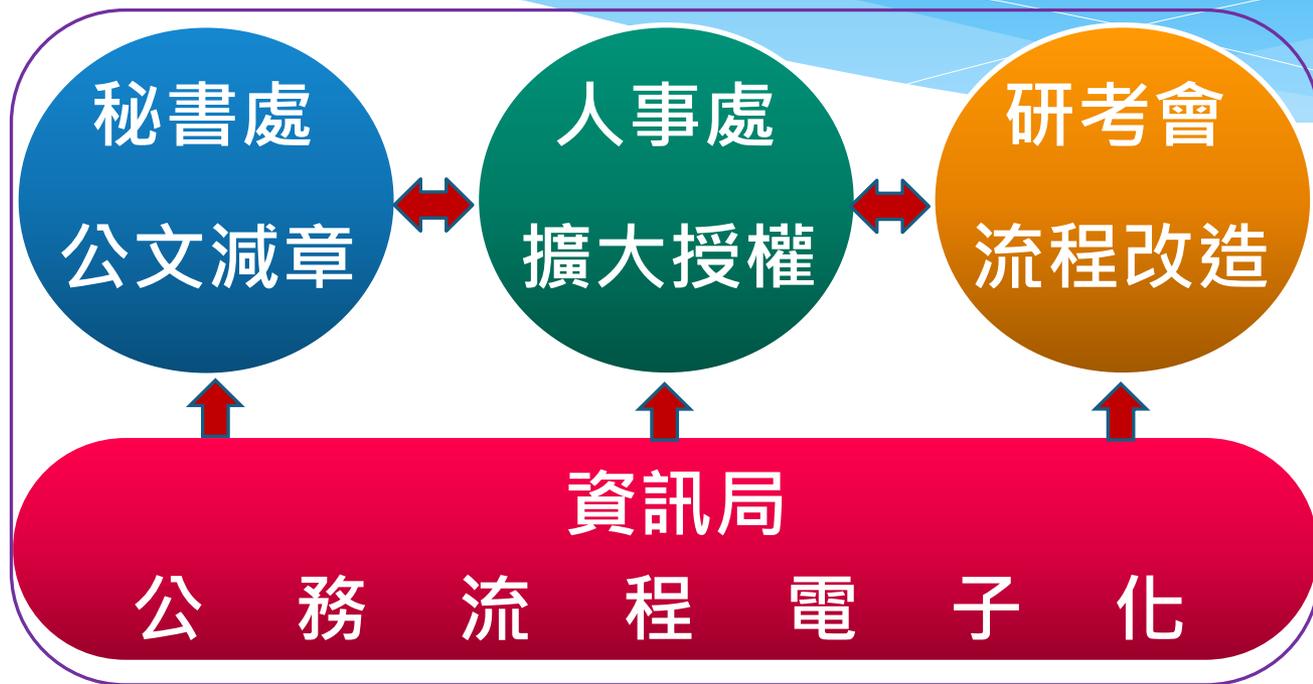
整併市政會議及市長室會議市長裁指示事項，同一案件併案管考。

通案性裁示不另案分辦。

簡化未辦結廢續列管案件之管考流程。

(十)推動本府流程簡化

推動小組 召集人：秘書長



重新思考業務流程，刪減不必要之冗事，
透過資訊系統輔助，翻新人員工作方式，
重組機關層級架構，達成組織重整目標。



(十一) 推動冗事減除計畫



緣起

- 市長上任之初即提出「減少雜務，回歸本業」之警政治安策略，將警察局62項行政協助事項中，檢討刪除27項業務；隨著業務減少，員警可致力於交通及治安之本業上。由此可見本府積極減除冗事之決心。
- 本府各局處自104年8月起，依市長室會議決議啟動檢討減除冗事計畫（至少辦理3年）。

目標

本府策略地圖中訂有「提高員工工作效能」之策略目標，年度之「減除冗事項目完成率」即為其關鍵績效指標之一。105年之目標值為80%。

執行成果



減除冗事項目完成率一覽表 (截至105年8月31日止)

年度	104年		105年	
機關提報 總件數	<u>126</u>		<u>59</u>	
已完成	件數	比率	件數	比率
	110	87.30%	35	59.32%
執行中	件數	比率	件數	比率
	3	2.38%	23	38.98%
無法執行	件數	比率	件數	比率
	13	10.32%	1	1.70%

(十二)簡化評獎及考核業務



依據

105年5月5日市長與松山、建成及大安3個地政事務所同仁面對面溝通座談會議紀錄。

問題

機關反映面對中央、府級辦理的各項考評、參獎等(不含對委外單位之評鑑)，因各種考評疊床架屋、人力不足，降低機關行政效率及服務品質，希能減少或簡化各項評獎。

解決方式

各機關檢討評獎計畫、規定或法規能否鬆綁、辦理方式及頻率能否簡化，或將性質相近之評獎合併舉行。

成效

經統計本府各機關檢討是類案件計有51案，已簡化者計21案，約占41.2%，另無法或短期內無法再簡化等案件計30案，約占58.8%，全案預計於今年(105)年底前再次調查各機關後續檢討情形。

三、結語

整合管理

精進管考



UNIVERSIADE
TAIPEI
2017 ★★
臺北世大運



For You · For Youth

2017.8.19-8.30

~敬請指教~