

# 臺中市政府研究發展考核委員會 108 年度施政計畫

## 壹、前言

為落實市長施政理念，本會以「引領施政、創新卓越」作為施政願景，依據中程施政計畫及針對未來發展需要，編定 108 年度施政計畫，共計有 30 項重要推動計畫。

本會發揮前導角色，戮力推動各項權責業務，對內提升組織效能，強化管考與考核，實施簡政創新政策，以增進施政效率及品質；對外拓展合作契機，集結七縣市資源，創造 1+1 大於 2 的量能，與市府團隊共同打造富強美好大臺中。

## 貳、年度施政目標及策略

### 一、推動市政發展

- (一) 辦理跨領域研究，並邀請與研究議題之相關機關共同參與跨領域委託研究計畫各階段之執行與審查，將研究成果作為未來推動市政發展之參考。
- (二) 依據「臺中市政府市政發展研究論文獎助要點」，鼓勵大專院校針對市政議題進行研究。
- (三) 鼓勵各機關發揮創意、開辦「簡政創新」政策，以提升市政服務品質及效能，讓市民有感。
- (四) 為引領本市未來 4 年施政發展，本會辦理 108-111 年中程施政計畫統籌彙編，透過各機關願景、核心價值及策略目標之規劃與訂定，建構本市發展願景，有效掌握本市整體施政主軸，確實展現本市各機關施政績效；另依據中程施政計畫，據以彙編年度施政計畫，逐步落實施政願景，締造民眾福祉。

### 二、實施「公民參與治理平台」

- (一) 以服務型智慧電子化政府的精神，整合服務網路進行跨機關管理，導入「公共政策網路參與平臺(臺中專區)」，作為市民表達公共議題建議及市府諮詢意見的雙向、開放的溝通平臺，讓市民及政府兩者密切互動及相互回饋。
- (二) 為提供各機關了解參與平臺推動方向及作業流程，訂定「臺中市政府 108 年度公共政策網路參與平臺推動計畫」及「臺中市政府公共政策網路參與平臺作業規範」，並請各機關依計畫及作業規範持續推廣運用參與平臺。

### 三、中臺灣區域治理平台，致力中臺灣合作成果再創高峰

區域共治是強化城市發展的關鍵要素，延續中彰投苗區域治理成功模式，秉持既有合作默契及豐富經驗，108 年我們擴大邀請新竹縣、雲林縣、嘉義市共組「中臺灣區域治理平台」；展望未來，也將集結七縣市力量，跨越個別行政區域的疆界，進行協調合作及資源整合，持續強化空污防治等訴求之外，更要一起攜手讓「貨出去、人進來」，展現亮麗施政成果。

### 四、提升行政效能，強化管制與考核成效

- (一) 整合各資訊系統，簡化管考作業：為簡化管考作業，本府標案管考系統與行政院工程會工程標案管理系統、行政院基本設施補助計畫填報系統、本市專案管理空間資訊系統及本府專案暨計畫管考平台介接，利用網路資源分享特

性，減少各機關重複填報資料，使管理者充分掌握資訊，達到資訊共享、完整決策之效果，以提升行政效率與品質，落實 e 化政府。

- (二) 推動文書作業減量化及科技化：本會自 108 年 3 月起試辦文書作業減量化及科技化作業，試辦內容包括管考表單減量、推動民眾申請案檢附文書減量、線上申辦品質精進、市政宣導刊物及文書出版品整併、電子化及規劃電子化會議等，由本會各單位分工辦理，以達適當減量提升工作績效之目標。

#### 五、管控公共工程品質

為管控本府公共工程品質，持續推動「公共工程全生命週期品管機制」，從規劃設計階段、施工及維護管理等層面落實辦理公共工程三級品管制度，管控公共工程品質以促進公共工程之永續發展。

#### 六、優化人民陳情整合平台

- (一) 陳情系統功能增修計畫：持續進行陳情系統功能增修及優化，以提升系統使用便利性及陳情案件處理效率，並提高內部顧客(市府同仁)及外部顧客(民眾)之使用滿意度。
- (二) 定期提出質量分析報告：善用陳情整合平台廣納民意訴求，並結合施政滿意度調查，分析市民關心焦點議題，及藉由議題時空分析，提供機關施政改善方向。

#### 七、精進話務品質，提升服務效能

- (一) 積極推廣本市 1999 便民服務，藉由本府網站、廣告文宣、新聞媒體等曝光方式對外行銷服務與營運績效，滿足民眾知的權利。今年 1999 即將邁入成立十周年，除維持一貫地服務品質及精進作業流程，提升文字應答服務之使用量給予民眾多元反映管道，同時保持 1999 輿情反映敏感度並落實派工案件追蹤管考；此外為提升更有溫度之服務感受，今年起擴大諮詢服務範圍，讓民眾更便利查詢資訊，朝向全方位之精緻服務邁進。
- (二) 強化現場管理，以最適人力及服務考量機動調度，定期辦理話務人員職務訓練，強化個資保密相關法制觀念，並保障工作權益，健全整體人員管理機制，提供市民高品質之服務。

#### 八、提升同仁運用大數據分析之能力及開放資料應用

- (一) 強化局處自行運用大數據做為施政及業務發展的決策參酌：賡續辦理教育訓練、舉辦最新大數據應用案例相關講座及依各別局處領域業務需求個別加強輔導，以解決人員更替，協助各機關同仁熟悉本府大數據平臺操作，讓各局處了解最新大數據發展趨勢，提升業務處理績效。
- (二) 以顧問輔導方式協助各機關分析所需分析之議題：108 年規劃協助衛生局處理食安及網路高風險議題。
- (三) 研議成立議題分析小組：先由本會、新聞局及資訊中心組成，並視議題邀請相關局處或外部專家參與，後續再依執行情形調整。
- (四) 持續提升本府資料開放(open data)平台內容及品質：匯集府內各機關不同資料源，推動開放資料符合「機器可讀」或「資料交換」之原則，並落實開放資料品質稽核機制，及資料正確性之檢核機制，於剔除個人資料疑慮後，

確保開放資料的正確性、即時性與完整性，使資料可供各界加值應用，提升本府開放資料之經濟價值。

#### 九、政府資訊公開平台

落實政府資訊公開，未來市政府對外所有契約及條款，在相關法令支持下，於網路上公開給市民檢視，並提供監督機關調閱使用。

#### 十、強化資訊安全機制

積極爭取行政院前瞻計畫「強化政府基層機關資安防護及區域聯防」經費，以落實健全資安作為與防護能量，主要內容涵括結合鄰近縣市組成區域聯防體系、擴大本府資安責任 B 級以外機關導入政府組態基準（Government Configuration Baseline, GCB）、持續維運區域聯防資安機制、加速汰換基層機關（衛生局、社會局及各區公所）老舊個人電腦及結合產研培育資安人力，以健全本府資安作為與防護能量。

#### 十一、推動市政整合服務

規劃建置智慧市民平台，以創新應用、整合及介接各機關便民服務，提供便捷的市政整合服務。

### 參、年度重要計畫

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
推動市政發展	推動市政發展 跨域委託研究	徵求各機關提報市政發展跨領域研究計畫書，採競爭擇優方式擇選委託研究計畫議題並核定金額
	辦理簡政創新	督促各機關執行簡政創新實施計畫，賡續辦理機關的簡政創新措施，並定期彙整國內外城市創新施政措施或行政流程改造相關新聞訊息，提供各機關參考，以資精進施政作為。
	辦理大學院校 論文獎助	依據「臺中市政府市政發展研究論文獎助要點」規定，每年辦理 1 次，對獲獎助之研究論文頒發獎金及獎狀。
	辦理民意調查	藉由民意調查蒐集民眾對政府施政或公共政策的看法，以掌握社會脈動、體察民意，提供施政參考之依據。
	本府中程施政 計畫及年度施 政計畫統籌彙 編	一、108-111 年本府中程施政計畫統籌彙編。 二、108 及 109 年度施政計畫統籌彙編。
實施「公民參 與治理平臺」	推動「公共政 策網路參與平 臺」	一、導入「公共政策網路參與平臺(臺中專區)」。 二、訂定「臺中市政府公共政策網路參與平臺作業規範」。 三、建立市府及局處的公共參與專案組織架構，負責機關公共參與業務的推動，並由機關指定單一窗口的聯絡人，進行跨機關的協調與聯繫，局處共同合作，擴大公共參與之效益。
擴大區域治理 範疇	推動「中臺灣 區域治理平 台」	一、強化中部跨縣市資源整合。 二、辦理跨縣市首長會議、副首長會議等，以期增進資源整合、提升區域競爭力。 三、促進跨域行政事項互助協調機制。
分級管考	督導列管標案	藉由分層負責、逐級管考制度之落實，全面提升本府標案執行績

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
簡化文書流程	執行進度	效；第一階段由各機關每月先自行召開機關標案進度管制會報，針對落後案件提出改進對策，並對即將落後之案件提出預警；第二階段每月由副秘書長召開本府標案進度管制會報，請整體執行績效未達 9 成之機關報告標案辦理情形，並就府列管標案進度落後 10%以上或機關列管標案施工進度落後 20%以上之嚴重落後案件逐案檢討，另藉由此會報場合，就需府層級及跨機關協調事項進行討論及協助。
	推動文書作業減量	一、各類表單之簡化、整併、降低填報頻率或授權機關自主管理。 二、線上申辦，朝品質精進方向持續推動。 三、出版品之電子化。 四、無紙化會議之推動。
	公文時效管考	落實各機關每月公文自主檢核；本會每月辦理本府整體公文評比作業，每年執行年度公文檢核作業(一級機關與區公所分年檢核)、每年辦理公文管理研習會等管考與輔導方式，以提升本府各機關公文處理效率。
	議會決議案件管制與議員關心議題追蹤	利用「臺中市政府專案暨計畫管考平台」追蹤管制臺中市議會各項質詢案件、決議案件之最新辦理進度與函復議會及議員之情形，並適時彙整議員關心議題供府層級長官與各機關施政參考，以創造府會和諧共榮。
	辦理「一般性補助款基本設施補助計畫」管考工作	1 月底前召開選案審查會議，3 月底前完成系統列管資料建檔、編撰實施計畫；每季 7 日前完成系統填報作業，並於本府標案進度管制會報進行專案報告；每季將績效目標達成情形及各項計畫預算執行成效，公布於研考會網頁落實資訊公開。
	重要專案列管	配合重大政策、計畫及民意反映等，辦理專案管制，定期追蹤各機關執行成效。如：水湳經貿園區、臺中市城中城再生執行方案…等專案列管。
	辦理院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」初評及管考作業	依據交通部院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」，於每年年初辦理前一年度道安初評作業，遴聘學者專家及新聞媒體組成道安初評小組，進行簡報及書面審查，並將各道安小組執行道路交通秩序與交通安全推動成果、自評報告、委員提出之優缺點及建議事項提報交通部道安委員會；另就初評委員建議事項，定期追蹤各道安小組辦理情形，並提道安會報報告。
管控公共工程品質	每季召開「重大工程品質推動委員會會議」	一、每季召開本府重大工程品質推動委員會會議，進行工程施工查核小組、標案進度管制小組、採購流廢標督導小組及道路工程查驗小組等各組季工作報告。 二、會中由各組提出執行狀況報告，就所發現缺失態樣，提供相關機關參考，減少缺失發生次數，以管控工程品質。
	工程施工查核作業	一、依據「政府採購法」、「工程施工查核小組作業」及「工程施工查核小組組織準則」相關規定辦理工程施工查核作業計畫。 二、為提升工程承辦人員工程品質管理相關職能，針對工程主辦

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
		<p>機關或相關人員辦理訓練及優良工程觀摩活動。</p> <p>三、請主辦單位確實填報工程標案管理系統之進度與相關人員在職情形，積極查證工程進度及工地現場人員於工地執行職務，並辦理工程標案管理系統進度及人員查證作業。</p> <p>四、請主辦機關、監造單位及施工廠商依查核紀錄所列缺失確實改善，並落實三級品管制度，減少缺失發生次數。</p> <p>五、辦理建築物維護管理品質訪查，提供主辦機關維護管理作業相關建議，以提升建築物維護管理品質及使用年限。</p>
優化人民陳情整合平台	陳情系統功能增修計畫	持續進行陳情系統功能增修及優化，以提升系統使用便利性及陳情案件處理效率，並提高內部顧客(市府同仁)及外部顧客(民眾)之使用滿意度。
	定期提出質量分析報告	<p>一、善用陳情整合平台廣納民意訴求。</p> <p>二、結合施政滿意度調查，分析市民關心焦點議題。</p> <p>三、藉由議題時空分析，提供機關施政改善方向。</p>
提升 1999 話務服務效能	行銷推廣與精進服務範圍	<p>一、藉由本府網站、廣告文宣、新聞媒體等曝光方式對外行銷服務與營運績效。</p> <p>二、擴大諮詢服務範圍，讓民眾更便利查詢各類資訊，朝向全方位之精緻服務邁進。</p> <p>三、持續宣導內化人員以同理心服務市民之概念，於專業之上增加更多溫度。</p> <p>四、持續推動各項滿意度精進措施、精進檢討各項話務服務流程及落實派工案件管考機制。</p>
	強化人員管理	<p>一、落實現場管理，以最適人力及服務考量機動調度。</p> <p>二、定期辦理話務人員職務訓練，強化個資保密相關法制觀念。</p>
提升行政資訊服務效能	辦理伺服器儲存虛擬化平台擴充	透過虛擬化整合運算、網路及儲存資源，並具備彈性擴充與延展性，可一致性提供各機關快速即時、具彈性之系統資源。
	賡續維運本市公文電子交換中心及本府公文整合系統	<p>一、賡續維運「臺中市公文電子交換中心」公文電子交換系統，讓本市轄下之各機關學校公文電子交換運作正常。</p> <p>二、本府公文整合資訊系統採共構及集中營運管理模式，供本市所屬各機關學校使用，持續進行系統維運、客服諮詢、教育訓練、配合政策及各機關需求擴增系統功能等，確保系統運作正常，並符合規範。</p> <p>三、建置具並構、共享、雲端化及跨瀏覽之本府 HTML5 公文製作系統，以利採分年分梯方式取代現行 Flash 公文製作系統。</p> <p>四、配合檔管局政策，建構本市 XCA 組織團體公文電子交換系統。</p>
	持續發展及推廣本中心開發之共通性資訊系統	為賡續推動電子化政府政策、達成系統共構和資源共享理念、節省公帑、並因應數位化的發展趨勢及各項新增需求等目標，持續辦理由本中心負責開發或維運之共通性資訊系統，如網路票選(iVoting)雲端服務平台、人民陳情管理系統、電子郵件系統暨垃圾信件防護系統、e化公務入口網系統、差勤及費用請領表單系統、專案暨計畫管考平台、薪資系統之規劃、開發或功能增修、維運及推廣作業。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
開放資料應用	提升同仁運用大數據分析之能力及開放資料品質	一、辦理教育訓練及講座，提升各機關對大數據應用知能。 二、以顧問輔導方式協助衛生局分析所需分析之議題。 三、研議成立議題分析小組。 四、持續提升本府資料開放(open data)平台資料集，收納內容及品質以供各界應用。
	政府資訊公開計畫	持續於本府官網「政府公開資訊」、「市政資訊」及「合作備忘錄」等專區公開資料，並視需要增設單元內容。
推動整合式便民服務	智慧市民服務規劃與推動	賡續規劃與提供創新應用、整合及介接各機關便民服務，提供便民整合性服務。
	賡續服務 e 櫃檯系統維運	持續維運與擴充線上申辦項目、增加電子支付服務、提供線上預約服務項目及移轉或整合既有系統下，以民眾需求及機關管理便利性為導向，進行服務 e 櫃檯系統維運作業，提供共通、整合及彈性之平台功能，使各機關於受理民眾申辦作業時，可使用多元申辦管道，提升本府服務品質。
	賡續分年推廣導入本府第二個公版機關網站正常運作，另第二代網站平台進行第 3 期移轉導入作業、定期辦理網站檢測作業、督促各級機關積極維運網站內容之即時更新與充實、加強網頁資料正確性、有效性及訊息立即回應。	持續維運本府第一代及第二代中文網站整合服務平台，提供 125 個公版機關網站正常運作，另第二代網站平台進行第 3 期移轉導入作業、定期辦理網站檢測作業、督促各級機關積極維運網站內容之即時更新與充實、加強網頁資料正確性、有效性及訊息立即回應。
提升資訊設備增進效能	協助各機關電腦汰舊換新	協助各機關汰換本府老舊電腦設備以提升為民服務品質，達成基本資訊安全防護之目的。
資訊安全	提升基層機關資安防護及區域資安聯防	擴大本府資安責任 B 級以外機關導入政府組態基準 (Government Configuration Baseline, GCB)、持續維運區域聯防資安機制、加速汰換基層機關 (衛生局、社會局及各區公所) 老舊個人電腦及結合產研培育資安人力，以健全本府資安作為與防護能量。