

臺中市政府研究發展考核委員會 110 年度施政計畫

壹、前言

為落實市長施政理念，本會依據本府 8 大核心價值及 12 大施政發展策略，及以前述作為擬訂基礎之中程施政計畫，並以「引領施政、追求卓越」作為施政願景，編定 110 年度施政計畫，共計有 29 項重要推動計畫。

研究發展是行政機關創新改革的原動力，本會辦理跨領域委託研究計畫及「臺中市政府與中部各大學推動市政建設會議」，促使行政與學術結合；推動簡政創新政策，並透過「青年事務諮詢委員會」將青年委員的建議納入施政參考；協助各區推動地方創生事業，共同解決在地問題並創造社會價值。

「生活大小事的好幫手-中市 1999」，本會精進人力管理模式，兼顧話務人員軟、硬實力發展，強化話務系統軟硬體設備資安環境，增進內外訊息傳遞及資料應用效能，全面提升 1999 服務功能，並透過各式創意行銷推廣 1999 服務，共同提升本府優質施政形象。

分級管考各項列管案件執行情形，以標案管考系統、文書流程管理、專案暨計畫管考平臺等系統掌握案件達成度，並辦理工程查核作業，落實三級品管制度，減少缺失發生次數，提升公共工程品質。

此外，透過資訊公開及民眾參與，打造透明政治，將陽光帶進臺中；將創新帶入治理，並結合智慧化及提升數位治理之概念，建構完善的資訊基礎建設；並因應全球數位化的發展趨勢，協助各機關資訊資源共構共享，結合人工智慧、大數據、物聯網等新興科技提供民眾更便捷的市政服務，逐步實現智慧生活應用與城市數位治理。

貳、年度施政目標及策略

一、12 大施政發展策略

(一) 1-4-4 臺中市場域驗證與服務合作計畫

以提升城市治理效能、提供市民更高品質服務為目標，結合在地產、官、學、研、社資源，開放臺中各場域推動智慧科技（如：自駕車、無人機、物聯網應用）實作，將驗證經驗成果留存與分享，並將連結產業引進、新創培育與本府政策規劃等，評估驗證方案整體或部分應用落地與商轉的可行性，以加速在地產業升級，帶動整體發展。

(二) 7-1-1 推動地方創生業務

輔導區公所提案，整合本府局處、民間、學界資源協處，並積極向中央部會爭取資源，共同推動地方創生業務。

(三) 10-1-1 公民參與治理平臺

- 1、除透過數據與輿情分析了解民意外，更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，積極導入公民參與的平臺「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，讓民眾及市府兩者密切互動及相互回饋，另以「臺中市 i-Voting 網路票選系統」供市民直接參與市政決策，達到「直接民主」的目的。

2、為提供各機關了解參與平臺推動方向及作業流程，訂定「臺中市政府公共政策網路參與平臺作業規範」，並請各機關依作業規範持續推廣運用參與平臺。

(四) 10-1-2 行動市政會議

市政會議係本府市政最高決策會議，為落實市長陽光政治理念，全程透過網路直播，以利外界了解開會情形及相關決策，本會網站亦開放下載專案報告之簡報檔，俾供民眾參閱專案報告內容。本府自 108 年 1 月起啟動「行動市政會議」，前往本市山、海、屯、都各區，面對面與市民溝通，也讓市府團隊親身感受地方需求。區長、里長及議員等地方代表之建言，亦可於市政會議現場討論解決或改善方案，無法立即解決者則錄案排定會勘加以處理，解決公文往返所造成行政效率不彰之問題，儘速解決民眾困難，並有利施政更貼近民意。

(五) 10-1-3 政府開放資料

因應施政透明化，建立臺中市政府資料開放平臺，積極辦理本府各機關資料開放、資料品質提升、應用推動、網路社群互動、使用者留言回應等作業，並透過落實開放資料自動化稽核機制與定期召開檢討會議，促進資料加值應用，提升本府開放資料品質與數量。

(六) 10-2-3 加強公共工程施工品質核

落實「公共工程全生命週期品質管機制」，從規劃設計階段、施工及維護管理等層面提升本府公共工程施工品質，讓公共工程得以永續發展。

(七) 10-2-4 鼓勵各機關推動簡政創新措施

為推動簡政創新、精進施政作為，本會訂定推動簡政創新實施計畫，每月彙整國內外創新施政新聞訊息提供各機關參考研處，激發機關創新來源；每年更由機關就現有業務，重新檢視並加以分析、檢討及改進，推動創新施政及流程改造作業，辦理簡政創新績效評核，鼓勵各機關精進業務，展現創新施政成果。

(八) 10-3-13 發展智慧市民服務平臺

為提供民眾便捷的整合式服務，規劃結合虛擬化身份識別並整合本府 LINE 官方帳號，以手機為使用者操作介面，建置數位市民平臺，並採分年分階段提供各種便民功能。

(九) 10-5-1 中臺灣區域治理平臺

108 年 4 月 12 日本市已與彰化縣、南投縣、苗栗縣、新竹縣、雲林縣、嘉義市等中部七縣市共同成立「中臺灣區域治理平臺」，110 年將持續在空污環保、交通建設、經濟發展、觀光旅遊、農產行銷等五大層面共同合作，並以中部七縣市共同發聲，要求中央協助中部整體發展，共創民眾福祉。

(十) 10-5-2 中部地區大專院校聯繫平臺

「臺中市政府與中部各大學推動市政建設會議」作為市府與中部地區大學之連繫平臺，每四個月舉辦一次，會中討論中部交通、道路及環境等行政議題外，亦利用專題報告進行跨縣市的雙向交流。

(十一) 11-1-1 青年事務諮詢委員會

青諮會大會每半年開一次，廣邀 100 位青年委員與會，擴大徵詢青年委員的意見，將青年委員建議納入市府施政參考，並由本會控管各機關執行情形，讓青年人的聲音成為市府重要的政策依據。

二、推動跨域研究

辦理跨領域研究，並邀請與研究議題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。

三、強化管制與考核成效

為確保本府施政方向與效能相互結合，按季追蹤「12 大施政發展策略」標的及行動方案目標達成情形；透過「標案管考系統」及「公文整合資訊系統」將文書管理流程及標案進度管控作業資訊化，準確掌握各項標案及公文辦理進度，以提升本府施政品質及效率；此外，基於分層管考之理念，要求各機關每月自行召開機關標案進度管制會報、辦理公文自主檢核，以及利用專案管考平臺填報議會決議與議員關心議題等最新辦理進度，達成落實機關自主管理之目的，全面提升行政效能。

四、優化人民陳情整合平臺

- (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：善用陳情整合平臺廣納民意訴求，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。

五、全方位提升 1999 服務量能

- (一) 人力管理採主動關懷與輔導方式，重視話務人員身心發展，針對實際需求辦理相關知能訓練及紓壓課程，兼顧人員軟、硬實力培養，期有效提升整體工作氛圍與組織量能，對外提供高品質話務服務。
- (二) 賡續維持話務系統設備維護管理，強化各類資安防護工作及應變演練，致力減少資安事件發生，健全話務中心軟硬體設備使用安全環境。
- (三) 持續以暖心服務理念，與機關、民眾維持良好互動關係，透過升級內部資料知識庫使用功能，採以更直覺的方式管理架構，使內外訊息傳遞及資料應用更具效能。
- (四) 運用各類話務數據及暖心服務案例，結合其他市政業務推動，多方位創意行銷 1999 服務專線，型塑本府良好施政形象。

六、提升運用大數據分析之能力

賡續辦理教育訓練、舉辦最新大數據應用案例相關講座使同仁熟悉大數據應用分析平臺之操作，讓各局處了解最新大數據發展趨勢並持續協助市府相關局處建立關注議題關鍵字詞議題分析，提升業務處理績效。

七、強化資訊安全機制

在資通安全管理法及子法要求下，強化整體資安防護能量以及內部資安人材培育、健全事件通報制度、協助各局處及基層公所設備與網路優化，加速汰

換基層機關老舊個人電腦，並配合區域生活圈，協同中部縣市建立資安技術交流平臺，由點到面強化整體資安管理與防護。

八、打造透明臺中

- (一) 建立政府資訊公開專區，落實政府資訊公開，未來本府對外所有契約及條款，符合相關法令規定，於網路上公開給市民檢視，提供監督機關調閱使用。
- (二) 建立本府合作備忘錄專區，制定本府合作備忘錄公開實施要點，完整揭露本府合作備忘錄全文等相關資訊，落實政府資訊透明公開，實踐陽光政治理念。

參、年度重要計畫

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
12 大施政發展策略	1-4-4 臺中市場域驗證與服務合作計畫	以提升城市治理效能、提供市民更高品質服務為目標，結合在地產、官、學、研、社資源，開放臺中各場域推動智慧科技（如：自駕車、無人機、物聯網應用）實作，將驗證經驗成果留存與分享，並將連結產業引進、新創培育與本府政策規劃等，評估驗證方案整體或部分應用落地與商轉的可行性，以加速在地產業升級，帶動整體發展。
	7-1-1 推動地方創生業務	一、扮演承上啟下角色，整合各局處資源協處，並協助各項事業提案與中央各部會資源對接。 二、輔導區公所研提事業提案。 三、協助本市示範區推動地方創生。 四、整合民間、學界資源，導入地方創生計畫。
	10-1-1 公民參與治理平臺	一、除透過數據與輿情分析了解民意外，更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，積極導入公民參與的平臺「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，讓民眾及市府兩者密切互動及相互回饋，另以「臺中市 i-Voting 網路票選系統」供市民直接參與市政決策，達到「直接民主」的目的。 二、為提供各機關了解參與平臺推動方向及作業流程，訂定「臺中市政府公共政策網路參與平臺作業規範」，並請各機關依作業規範持續推廣運用參與平臺。
	10-1-2 行動市政會議	一、各區召開，聆聽民意。 二、視察建設，解決問題。 三、現場直播，陽光政治。 四、打拼經濟，行銷臺中。
	10-1-3 政府開放資料	因應施政透明化，建立本府資料開放平臺，積極辦理本府各機關資料開放、資料品質提升、應用推動、網路社群互動、使用者留言回應等作業，並透過落實開放資料自動化稽核機制與定期召開檢討會議，促進資料加值應用，提升本府開放資料品質與數量。
	10-2-3 加強公共工程施工品質查核	一、每季召開「重大公共工程品質推動委員會議」，由工程施工查核小組、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，針對工程執行情形提供相關報告以提升品質。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
		質。 二、本府從規劃設計階段、施工及維護管理等層面提升公共工程施工品質，持續推動「公共工程全生命週期品質管機制」，健全品質管理機制以達公共工程之永續發展，本年度將加強查核工程，件數增加 2 成達到 160 件以上。
	10-2-4 鼓勵各機關推動簡政創新措施	每月精選國內外創新施政要聞，交付相關機關政策學習，並由各機關評估適合之創新施政措施或行政流程改造相關訊息參採施行，以資精進施政作為。另函請各機關於 10 月提送簡政創新績優案件，納入年度評審會議，獎勵優秀創新施政作為。
	10-3-13 發展智慧市民服務平臺	隨著手機使用普及，以數位市民概念發展整合式市政服務，讓民眾一機在手即時獲得資訊。
	10-5-1 中臺灣區域治理平臺	一、持續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、幕僚會議等，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，各合作議題擴大合作。
	10-5-2 中部地區大專院校聯繫平臺	「臺中市政府與中部各大學推動市政建設會議」每四個月舉辦一次，預計 110 年 3 月、7 月及 11 月分別於靜宜大學、嶺東科技大學及亞洲大學辦理，會中進行跨縣市的雙向交流，並給予市府更多建言，藉此平臺建立的官學雙方合作機制，相互研討、分享彼此的經驗，讓中臺灣區域建設發揮最佳的效果。
	11-1-1 青年事務諮詢委員會	每半年召開一次大會，預計於 110 年 1 月及 7 月辦理，廣邀 100 位青年委員與會，將青年委員建議納入市府施政參考並由本會控管各機關執行情形，讓青年人的聲音成為市府重要的政策依據。
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。
分級管考	督導列管標案執行進度	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，並就列管標案進度落後 10% 以上或施工進度落後 20% 以上之嚴重落後案件逐案檢討，另藉由此會報，就需府層級及跨機關協調事項進行討論。
	公文時效管考	落實各機關每月公文自主檢核及公文時效督導；每月辦理本府整體公文評核作業，每年執行平時不定期抽查作業、擇定平時績效最後 5 名之一級機關及區公所實地公文檢核作業及公文管理研習會等，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	利用「臺中市政府專案暨計畫管考平臺」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

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
	心議題追蹤	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。
	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；每月 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，公布於本會網頁落實資訊公開。
	12 大施政發展策略管考	自 109 年起按季檢討追蹤各項行動方案達成情形，並於既有「標案管考系統」下建置「專案管控系統」，透過標案及專案資訊化管考，即時掌握各策略標的及行動方案之目標達成度。
優化人民陳情整合平臺	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	一、善用陳情整合平臺廣納民意訴求。 二、分析市民關心焦點議題。 三、藉由議題時空分析，提供機關施政改善方向。
提升 1999 服務量能	精進話務人力管理模式	一、實施主動柔性關懷話務人員機制，藉由關懷同仁身心狀況，並輔以輔導管理模式，強化組織凝聚量能。 二、依實際需求辦理相關專業知能及紓壓課程，完善人才發展與訓練。
	話務系統運作及強化資安防護工作	一、賡續維持話務系統軟硬體設備之維運管理，全天候進行資安監控，執行弱點掃描與修補，強化系統設備使用安全性。 二、定期辦理人員資通安全教育訓練課程及應變演練。
	增進內外資料訊息傳遞及應用效能	一、進行內部資料知識庫重整及更新作業，採用更直覺的方式管理架構資料庫，於查詢及應用更有效率。 二、蒐集中央、各局處相關政策及議題資訊，隨時更新話務中心現場最新消息，重大政策措施邀請相關局處派員親自解說，確保市政資訊對外傳遞之正確性。 三、持續與各機關建立良好溝通管道，確保重大輿情反映及緊急派工通報無礙，協助權責單位即時妥處因應。
	多方位創意行銷 1999 服務專線	運用各類話務服務數據及暖心服務案例，配合相關市政業務推動，辦理各式文宣廣告或其他創意行銷方式，推廣 1999 良好服務形象。
維運大數據應用分析平臺	辦理教育訓練及講座	規劃辦理大數據應用分析平臺操作教育訓練，並舉辦最新大數據應用案例相關講座使同仁熟悉大數據應用分析平臺各項功能之操作，讓各局處同仁了解最新大數據發展趨勢。
	顧問輔導及議題分析	持續協助市府相關局處建立關注議題關鍵字詞議題分析，以期提升業務單位處理績效。
提升資訊設備增進效能	協助各機關電腦汰舊換新	協助本府各機關汰換老舊 Windows 7 電腦設備，以提升為民服務品質，達成整體資訊安全防護之目的。
資訊安全	資訊安全管理暨防禦維運計畫	落實資訊安全管理制度的推行與持續改善，強化資安監控，提升資安預警能力，協助資安事件應變處理，掌握本府整體資訊安全狀態。
打造透明臺中	建立政府資訊公開專區	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。