

臺中市政府研究發展考核委員會111年度施政計畫

壹、前言

本會依據本府8大核心價值及12大施政發展策略健全施政藍圖整體規劃，推動臺中往宜居城市邁進。

為強化研發動能，提高創新改革能量，辦理跨領域委託研究計畫及與中部各大學推動市政建設會議，透過學術資源加值行政效率；協助各區推動地方創生事業，並強化大學社會責任(USR)與企業社會責任(CSR)在地鏈結，活絡地區經濟發展；推動「青年事務諮詢委員會」，建構青年參與公共事務的多元管道。

「把關市政、回應民意」，1999作為民眾和市府的溝通橋樑，透過持續精進業務流程、強化資訊處理及個資安全、提升人員專業素質及友善辦公環境等策進作為，藉以提高服務效率及精進服務品質，即時回應民意、提升市府形象，發揮第一線市政把關者的角色。

分級管考各項列管案件執行情形，以標案管考系統、專案管考平台及文書流程管理掌握案件達成度，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，打造臺中智慧城市及數位政策規劃，隨著開放資料政策，將透明政治及活絡氣息帶進臺中；以創新帶入治理，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，成為吸引產、官、學界目光的宜居城市；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目標。

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

落實公私協力，推動創新實驗場域，包含智慧交通、智慧環境、智慧安防、智慧生活、智慧經濟、智慧教育等主題，結合公私資源，開放本市各場域推動智慧科技（如：AI 技術、物聯網應用、AR/VR 等）服務驗證與概念驗證實作，並提供驗證經驗成果與相關單位分享，擴大驗證效益，協助服務與產品之落地與商轉，增強徵案方式彈性及開放更多元之實驗場域，期建立提案、媒合及場域實證的循環機制，使產、官、學、研、社互相協助與合作的模式於本市落地生根。

(二)7-7-1推動地方創生

透過地方創生輔導平台，持續輔導區公所研擬地方創生事業提案計畫，並積極推動大學社會責任(USR)及企業社會責任(CSR)在地鏈結與創生，向中央部會爭取資源，期能創造多元經濟發展，吸引產業進駐及人口回流，解決區域發展失衡問題。

(三)10-1-1公民參與治理平台

為落實公民參與，本府運用「公共政策網路參與平臺」之「眾開講」、「提點子」服務，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，並配合重要施政方向及時事做為政策主題挑選原則，亦搭配市府官方網站、e指通等相關平臺及line官方帳號做為宣傳管道。

(四)10-1-2行動市政會議

- 1、市政會議是市府的最高決策會議，透過網路直播開放市民參與，落實陽光政治，並將專案報告內容公布於市府網站，透明公開，以利民眾參閱。為了「接地氣」，自108年1月起啟動「行動市政會議」，由市長帶領市府團隊前往本市山海屯都各區第一線了解地方的需要，即時回應民意，讓政策符合民眾需求。
- 2、區長、里長及議員等地方代表與會之建言，可於市政會議現場直接解決或協調，不能立即解決者則錄案辦理，後續亦加以列管追蹤各機關的辦理進度，並適時向地方代表進行說明。

(五)10-1-3政府開放資料

為配合開放政府的理念，施政資料透明化，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檢核機制與定期召開檢討會議，持續提昇平臺資料集之品質與數量，廣納民意需求提供所需資料，供各界加值應用，一同創造經濟價值、公私協力、資源共享之服務。

(六)10-2-3加強公共工程施工品質查核

在公共工程全生命週期的架構下，從規劃設計、招標、施工及維護管理等層面落實品質管理機制，尤其施工階段，加強三級品質查核，並提升主辦機關及監造單位之二級品質保證及施工廠商之一級品質管制，建設品質優良公共工程，讓公共工程發揮其功能及完善服務。

(七)10-2-4鼓勵各機關推動簡政創新措施

本會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，以鼓勵各機關精進施政作為、提升為民服務品質。此外，輔導機關就現有業務，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台

為提供民眾便捷的整合式服務，台中 e 指通數位市民平台，持續整合介接提供市民之各項服務，增加身分驗證方式，支付方面新增導入公共費用繳費項目，新增信用卡繳費功能，提供給民眾更多服務。

(九)10-5-1中臺灣區域治理平臺

「中臺灣區域治理平臺」自108年本市主動發起，邀約其他中部縣市，擴大區域治理範疇後，合作縣市橫跨新竹縣、苗栗縣、臺中市、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義市等七縣市；並於空污環保、經濟發展、交通建設、觀光旅遊、農產行銷、衛生安全等六大面向的實質合作。

透過六大議題組的會議進行合作議題探討並擬定執行策略，連結跨縣市交通運輸等資源共享，並解決跨縣市間共同面對的空污等問題，共創中部區域民眾福祉。

(十)10-5-2中部地區大專院校聯繫平台

每四個月舉辦一次「臺中市政府與中部各大學推動市政建設會議」，做為市府與中部地區大學之連繫平台，會中藉由專題報告激盪與交流，結合學術能量及政策規劃，精進市政發展推動。

(十一)11-1-1青年事務諮詢委員會

為鼓勵青年參與公共事務，本府成立青年事務諮詢委員會，廣邀100位青年委員擔任市府智囊團，並分設議題小組包含就業經濟組、社福文教組、都市發展組，讓青年委員參與市政研擬範疇更廣泛、更多元，並由本會控管各機關執行情形，讓青年人的聲音為市政推動注入活力。

二、推動跨域研究

為強化市政研究能量、研議跨領域之市政建設研究主題，藉由專家學者針對議題深入剖析形成政策規劃建議，作為未來推動市政發展之參考。

三、強化管制與考核成效

為提升本府施政效能及確保施政方向，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；另透過「標案管考系統」及「公文整合資訊系統」將標案進度管控作業及文書管理流程資訊化，以準確掌握各項標案及公文辦理進度，進而提升本府施政品質；此外，為落實分層管考理念，請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，並於「專案管考平台」填報議會決議與議員關心議題等最新辦理進度，以達成各機關落實自主管理之目標，倍增本府施政效能。

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：善用陳情整合平台廣納民意訴求，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、精進1999話務服務內容升級

- (一)積極主動關懷與輔導話務人員，重視人員知能培育及身心發展，辦理相關知能訓練及紓壓課程，保持輿情反映敏感度，對內不定期回饋熱門議題供機關參進，對外提供專業及暖心服務。
- (二)強化話務系統設備效能，持續辦理各類資安防護工作、系統備援及緊急應變演練，健全話務中心軟硬體設備使用安全環境。
- (三)與各局處建立聯繫機制，確保相關策令訊息一致，內部資料知識庫充實架構及資料流通，採用直觀管理，便於訊息傳遞及資料應用，以即時提供民眾正確資訊與回應民眾所詢。
- (四)以各類話務服務數據及暖心服務案例，結合相關市政政策推動，積極藉由本府官方網站、廣告文宣、新聞媒體等多元管道方式，行銷1999服務績效。

六、強化資訊安全機制

續維護端點組態基準(GCB)及網站應用程式防火牆，增加端點威脅偵測量能，落實資通安全法規要求，爭取中央補助協助本府 B 級機關導入機關資安弱點通報系統，辦理內部人員資安教育訓練、事件通報演練，提高社交工程警覺性，協助各機關及基層公所維持網路傳輸及安全的品質，加速升級基層機關老舊作業系統，強化整體資安管理與防護。

七、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	一、搭配智慧城市展或其他相關大型活動、展會等進行110年度成果廣宣。 二、預計111年7月辦理場域驗證與服務合作計畫需求調查，並滾動式修正計畫內容後公告邀請民間提案。 三、至111年底提案件數至少3件。
	7-1-1推動地方創生業務	一、透過地方創生專案平台，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、整合 CSR、USR 等相關資源，導入地方創生計畫。 三、協助本市示範區推動地方創生。 四、輔導區公所研提事業提案。
	10-1-1公民參與治理平台	一、透過數據與輿情分析並搭配「公共政策網路參與平台（臺中專區）」，建立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。 二、配合重要施政方向及時事，提出具體諮詢題目及內容，搭配市府官方網站、e 指通等相關平臺管道及 line 官方帳號等，整合市府資源進行宣傳。 三、透過民眾意見分享做為政策修正之參考，使政策更完善，並參考民眾及相關機關意見回饋，進行相關規範之滾動式修正作業。
	10-1-2行動市政會議	一、親至各區召開，用心傾聽民意。 二、現場視察建設，立即解決問題。 三、會議現場直播，落實陽光政治。 四、全力打拼經濟，行銷展現臺中。
	10-1-3政府開放資料	提升本府資料開放平臺資料集品質與數量，品質符合國發會要求之金標章，數量至少增加200筆資料集，資料集總數超過3,050筆資料。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
	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。 二、公共工程全生命週期，由規劃設計、招標、施工及維護管理等層面提升工程品質，健全品質管理制度，讓市政建設得以如期如質完成，本年度將加強查核工程，查核件數將達到本府執行件數之10%，達到200件以上。 三、施工品質優良案件，將協助各機關參加行政院公共工程委員會舉辦之金質獎評選，並爭取得獎機會，讓市政建設獲得外界肯定，帶來市政榮耀。
	10-2-4鼓勵各機關推動簡政創新措施	每月擇選國內外創新施政要聞，提供相關機關政策學習，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，以精進施政作為。另督促各機關推動簡政創新，年底辦理評審會議，獎勵優秀創新施政作為。
	10-3-13發展數位市民服務平台	增加電信號碼身分驗證方式，配合大眾運輸行動支付研擬配套方案。支付方面預計增加10項公共費用繳費項目，新增信用卡繳費、掃碼繳費等功能，提供給民眾更多服務。
	10-5-1中臺灣區域治理平台	一、深化中部跨縣市資源整合量能。 二、舉辦跨縣市首長會議、副首長會議等，藉以增進資源整合、提升區域競爭力。 三、透過跨域行政事項互助協調機制，擴大議題合作範疇。
	10-5-2中部地區大專院校聯繫平台	「臺中市政府與中部各大學推動市政建設會議」預計於111年3月、7月及11月分別於嶺東科技大學、亞洲大學及弘光科技大學辦理，進行跨縣市的雙向交流，並給予市府更多建言，藉此平台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	為將青年委員建議納入市府施政參考，每半年召開一次青年諮詢委員會大會，預計於111年1月及7月各辦理一次，廣邀100位青年委員與會，大會決議事項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	研議跨領域之市政建設研究主題，並委由議題專責機關發包執行研究計畫，研究成果並作為未來推動市政發展之參考。
	辦理民意調查	為掌握社會脈動、體察民意，主動透過民意調查蒐集民眾對政府施政或公共政策的看法，提供施政之參考依據。
分級管考	督導列管標案執行進度	為管控標案執行進度，提升本府標案執行績效，落實分層負責、逐級管考制度，說明如下： 第一階段：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，並對即將到達之檢核點提醒並檢討落後案件。 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成之機關檢討落後標案，並就進度落後10%以上或

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
		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提出討論及協助。
	公文時效管考	為提升本府公文處理時效，透過平時管制、平時查核與實地檢核等作為，建立機關正確之公文管考概念，相關具體做法如下： 一、每月辦理本府整體公文評核作業。 二、每年簽辦本府年度公文績效考核成績、進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辦理公文管理研習會等。
	議會決議案件管制與議員關心議題追蹤	一、依據臺中市議會議事規則第5條規定，於每次定期會開會7日前，將上次會議決議案執行經過提出書面報告送達議會及各議員。 二、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，並於規定期限內函復議會及議員。 三、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	為提升本府中央補助項目執行績效，及爭取後續年度補助款，本會於每年11月底即進行次年度各機關提案計畫並初步審查，並於1月底前召開選案審查會議；3月底前完成系統資料建置、實施計畫期程及預算進度等檢核點設定，逐案審核後據以管考；為確實掌握本府執行進度，本會於每月7日前稽催各機關完成系統填報作業，並於本府標案進度管制會報進行專案報告；另為落實政府資訊公開政策，於國發會發布每季績效目標達成情形及各項計畫預算執行成效後，公布相關資訊於本會網頁。
	12大施政發展策略管考	本府以市長政見為基礎，滾動微調8大核心價值，向下發展12大施政發展策略，為掌握12大施政發展策略之執行進度，研考會持續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」下優化「專案管控系統」，透過標案及專案雙管齊下的資訊化管考，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	一、善用陳情整合平台廣納民意訴求。 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。
精進1999話務服務內容升級	強化現場人員彈性管理	一、持續強化現場管理，輔以柔性關懷機制，同步提升話務人員服務量能與溫度。 二、辦理相關專業知能及紓壓課程，完善人力發展與訓練。
	維持話務系統運作及強化資安防護工作	一、持續強化話務系統設備效能，現場人員即時監控及預警，執行弱點掃描與修補，強化系統設備使用安全性。 二、定期宣導人員資訊安全及個資保護，辦理系統備援及緊急應變演練，維持系統維運不中斷。
	提升內外部資料訊息傳遞及應用效能	一、完臻內部資料知識庫充實架構及資料內容流通，採用直觀管理，方便人員查詢及應用。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
		二、蒐集中央、本市各局處相關政策及議題資訊，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，以即時提供民眾正確資訊與回應民眾所詢。 三、與各機關確立公務訊息對口，以利重大輿情反映及緊急派工通報即時流暢，便於權責單位妥處因應。
	多元管道推廣1999行銷服務績效	以各類話務服務數據及暖心服務案例，結合相關市政政策推動，積極藉由本府官方網站、廣告文宣、新聞媒體等多元管道方式，行銷1999服務績效。
資訊安全	資訊安全管理暨防禦維運計畫	持續推行資通安全管理制度，檢討改善現行控制措施，有效整合資安監控設備，完善駭客攻擊預警及事件應變處理能力，維護本府整體資訊安全環境。
打造透明台中	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。

