

臺中市政府研究發展考核委員會112年度施政計畫

壹、前言

為落實「守護臺中 堅持幸福」的城市願景，本會以「引領施政、追求卓越」作為施政願景，並依據中程施政計畫及針對未來發展需要，編定112年度施政計畫。

本會對內係為本府政策做完善規劃，並敦促各機關依據規劃的施政藍圖執行市政，同時對各機關計畫之執行進行進度追蹤管控及成效考核的工作，確保各機關確實執行各業務，並鼓勵府內各機關實施簡政創新作為，強化各機關自主管理機制，以打造高效能團隊，促進行政的現代化。

在民眾端部分，為提升服務品質，持續優化人民陳情整合平臺，並全方位提升話務服務量能，增進內外訊息傳遞及資料應用，並即時反饋輿情，充分發揮第一線為民服務之角色。

未來將持續朝強化市府政策之廣度與深度目標邁進，廣納多元領域之建言，激勵行政機關創新改革，以積極提升行政效能及服務品質，締造更具效率及優質之市政成果。

貳、年度施政目標及策略

一、15項幸福政見

(一)8-1-1推動青年事務諮詢委員會

推動本府青年事務諮詢委員會，分設就業經濟組、社福文教組、都市發展組三大議題小組，讓青諮委員廣泛參與政策規劃與運作，另藉由委員會議及多元培力活動之舉辦，擴展青年公共參與網絡，建立青年與市府的積極伙伴關係，同時培育青年發展潛能，提升城市未來競爭力。

(二)13-8-1推動地方創生

持續輔導區公所研提地方創生事業提案計畫，透過現地訪視輔導找出地方發展核心，媒合產官學資源共同投入提出解方，進一步爭取中央經費補助，藉以振興地方產業，促進人口回流並確立地方的獨特性與核心價值，讓原本的發展失衡的地區注入新活力。

二、推動市政發展

(一)中臺灣區域治理平臺

在市長的邀約下，自112年起新竹市加入「中臺灣區域治理平臺」的運作，並已於112年2月16日舉辦「中臺灣區域治理平臺啟動儀式」，象徵新年度新竹縣、新竹市、苗栗縣、臺中市、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義市等八縣市合作正式開張。

「中臺灣區域治理平臺」將持續聚焦且深化各合作面向，包括從6大議題組(空污環保組、交通建設組、經濟發展組、觀光旅遊組、農產行銷組、衛生安全組)進行合作案的討論研商，整備調度、共享資源，同時也解決共同面對的問題。

(二)推動跨域研究

現今政策規劃多具有跨領域性質，須整合各機關資源，市政方能順利推動，因此，為研議跨領域之市政建設研究主題，藉由專家學者的深入剖析形成政策規劃建議，提供機關業務推動創新或改進之參考。

三、強化管考提升施政效能

為確保本府施政方向及增進施政效能，按季追蹤「15項幸福政見」各項政見及幸福實踐方案之達成情形；另為落實分層管考之理念，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，以達成機關自主管理之目標；此外，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，精準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，並於「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，全面提升施政效能。

四、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，並加入生態永續概念，於全生命週期之施工階段，加強三級品質查核，落實三級品質管制度，提升主辦機關及監造單位之二級品質查證及施工廠商之一級品質管制，督促施工團隊精進施工品質，使公共工程發揮其使用功能及完善服務，也添加生態人文氣息。

五、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。

六、全方位提升1999服務量能

- (一)即時掌握市府各項重大活動及政策資訊，強化輿情敏感度，保持機關端訊息暢通與合作，確保相關策令訊息內外一致，並定期彙整熱門市政議題資料，回饋局處參酌因應。
- (二)強化話務系統維護與資安管理工作，辦理資料庫升級與備援緊急應變演練作業，提供24小時不中斷之話務服務。
- (三)精進現場人員服務流程，提供民眾暖心諮詢，推廣多元文字應答反映管道，並積極執行派工案件管考機制，落實即時通報提升案件處理時效，全方位提升1999服務品質。
- (四)人力管理採落實工作規範，輔以人性關懷輔導之彈性方式，隨時事滾動調整服務流程與內部措施，兼顧話務人員軟、硬實力發展，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。

七、打造透明臺中

為實踐陽光政治理念，於108年建立本府合作備忘錄專區並訂立備忘錄公開實施要點，請各局處於簽訂合作備忘錄後，依限於本府備忘錄專區揭露合約相關資訊，落實政府資訊透明公開，保障市民知的權利。

參、年度重要計畫

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
15項幸福政見	8-1-1 推動青年事務諮詢委員會	規劃於112年1月及7月辦理青諮會大會，廣邀100位青諮委員與會，將青諮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，另透過多元培力活動，擴展青年公共參與網絡，促進青年與市府的雙向溝通，有效協助政策規劃與運作。
	13-8-1 推動地方創生	一、輔導區公所研提事業提案。 二、整合公私部門資源，運用科技技術，導入地方創生計畫，並協助各項事業提案與中央資源對接。 三、建立地方輔導系統，扶植在地團體推動地方創生。
推動市政發展	中臺灣區域治理平臺	一、整合各縣市資源，強化中部跨縣市資源的整合量能。 二、定期舉辦會議，藉由會議溝通交流，促進整合並提升區域競爭力。
	推動市政發展跨域委託研究	配合市政推動，研議跨領域之市政建設研究主題，委託專業團隊執行研究計畫，藉由議題深入探討研擬政策建議，落實研究成果運用，作為市政革新及政策研擬之參考。
	辦理民意調查	為瞭解本府各項施政作為的民意動向，以回應市民需求，透過民意調查蒐集民眾對政府施政或公共政策的看法，作為決策及政策制定之參考依據。
	鼓勵各機關推動簡政創新措施	為精進本府施政作為，每月擇選其他城市創新施政措施相關要聞，激發機關創新施政來源，以提供市民更加創新便捷之服務；另為鼓勵各機關推動簡政創新，每年辦理簡政創新提案評選作業，獎勵優秀創新施政作為。
強化管考提升施政效能	15項幸福政見管考	自112年起按季檢討追蹤各項行動計畫達成情形，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，即時掌握各項政見及幸福實踐方案之目標達成度。
	督導列管標案執行進度	為管控標案執行進度，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提出討論及協助。
	公文時效管考	為落實機關自主管理，透過平時管制、平時查核及實地檢核等作為，每月辦理本府整體公文評核作業及進行平時不定期抽查作業，並每年簽辦本府年度公文績效考核成績、擇定年度績效最後5名之一級機關及區公所辦理公文實地檢核作業及舉辦公文管理研習會等，以為提升本府各機關公文處理效率。
	督導和平專案執行情形	督導本府各機關持續推動和平專案，協助和平區發展各項建設及服務，以落實本府照顧原鄉之理念，並每年規劃安排市長親自率隊視察，傾聽民意，持續推進和平區的建設與福祉。
	管考前瞻基礎建設計畫執行情形	為提升本府前瞻基礎建設計畫之執行效率，並落實分層負責及自主管理精神，管考機制為三級分層管考，第一級由標案執行單位至本府標案管考系統登錄列管，並自主管控執行進度；第二級由主政機關每月召開進度管控會議；第三級由本

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
		會每季針對持續落後或需跨機關協調之案件送本府標案進度管制會報研商解決方案，以提升計畫執行績效。
	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及函復議會與議員之情形，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。
	辦理「一般性補助款基本設施補助計畫」管考工作	為爭取後續年度中央補助款，每年於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；每月7日前稽催各機關完成系統填報作業，以確實掌握執行進度，並於本府標案進度管制會報進行專案報告；此外，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。
提升公共工程品質	加強公共工程施工品質查核	<p>一、每季召開「重大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工程品質。</p> <p>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，健全三級品質管理制度，讓公共建設如期如質完成，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，並定期舉辦相關教育訓練課程，強化工程團隊的生態永續理念。</p> <p>三、對於施工品質優良案件，將協助輔導各機關參加行政院公共工程委員會舉辦之金質獎評選，並爭取獲獎機會，讓市政建設獲得金質獎肯定，並給予施工團隊鼓勵帶來市政榮譽。</p>
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	<p>一、善用陳情整合平臺廣納民意訴求。</p> <p>二、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>
全方位提升1999服務量能	保持內外資訊傳遞暢通與即時輿情反饋	<p>一、重大政策、活動及議題，與局處合作辦理話務人員教育訓練，確保對外傳遞及回應資訊之正確性，並即時提供民眾最新市政訊息。</p> <p>二、與各機關建立公務訊息專責窗口，以利即時反映重大輿情，並保持訊息傳遞暢通，確保緊急案件派工通報，便於權責單位立即妥處。</p> <p>三、充實內部資料知識庫，持續調整資料內容與架構，便於話務人員直觀性查詢及應用。</p>
	強化話務系統維運與資安管理	<p>一、持續強化話務系統設備效能，升級資料庫系統並辦理系統備援及緊急應變演練，維持系統維運不中斷。</p> <p>二、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，定期宣導人員資訊安全及個資保護。</p>
	精進派工管考及整體服務效能	一、積極追蹤派工案件，稽催權責機關辦理進度，落實即時通報及主動回饋民眾案件處理情形，提升派工案件處理時效。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
		二、精進現場服務流程管理，持續加強話務人員以同理心立場傾聽民眾反映事項，提供市民暖心服務。 三、持續推廣文字應答服務之多元反映管道，民眾不受地域限制可隨時反映市政業務，提升整體服務效能。
	彈性話務人力管理模式	一、實施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。

