

臺中市政府研究發展考核委員會 115 年度施政計畫

壹、前言

面對快速變遷的社會與市民多元需求，本會肩負統籌市政規劃、協調重大政策、推動施政管考與推進市政創新的關鍵角色。

本會藉由整合各領域資源與能量，以寬廣的視野來擘劃施政願景，確保政策執行力、發揮統合效能。同時，透過1999市政服務專線與通報平台，積極強化市民回應機制，簡化服務流程，提升處理速度與滿意度。蒐集與分析民眾意見，亦成為政策修正與服務優化的重要依據。

未來將持續落實責任施政、強化橫向合作，凝聚團隊能量，打造務實有效、回應民意的市政推動模式。

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

為拓展青年參與公共事務之廣度與深度，本府持續推動青年事務諮詢委員會，廣納100位青年委員參與，分設就業經濟組、社福文教組、都市發展組，透過分組討論及多元議題激盪，建構跨世代對話與政策交流平台，並追蹤各機關對青年建言之處理與執行情形，讓青年意見能實質轉化為市政動能，為城市發展注入創新思維。

(二)13-8-1推動地方創生

為深化地方創生效能，持續以「雙軌並行」策略推動相關工作，一方面建置專案管理平台，整合行政資源，協助創生計畫爭取中央資源支持；另一方面實際走入地方，發掘並培育具潛力的在地行動者，透過公私協力模式，持續孵育更多投入地方創生的優質團隊。

(三)14-4-5重大建設導入BIM宣導

本府重大建設於公共工程生命週期之設計、施工、維護等各階段中皆導入BIM優越性工具，使各階段執行更完整，建築資訊模型(BIM)是藉由資訊技術整合建築物的幾何模型、材料、施工程序及維護管理等模擬各階段衝突。

二、推動市政發展

(一)中臺灣區域治理平台

「中臺灣區域治理平台」由8縣市共同組成，包括新竹縣、新竹市、苗栗縣、臺中市、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義市等縣市，通過資源共享與策略聯動，以推動中台灣區域的全面進步。

平台分為「空污環保、經濟發展、交通建設、觀光文化、農產行銷、衛生安全」等六大議題組運作，透過各層次會議，共同探討更多的合作項目，並制定更加具體的合作計畫，為區域的繁榮與進步注入新的動力和活力。

(二)推動跨域研究

研議跨領域之市政發展研究主題，委由議題專責機單位執行研究計畫，研究成果並作為未來推動市政之參考。

(三)辦理民意調查

為提升本府服務效能及施政績效，本會定期辦理民意調查作業，瞭解市民對本府各施政面向及重大施政計畫的觀感及意見，以掌握民意需求，作為本府政策規劃及施政精進之參考。

三、打造陽光治理新典範，合作備忘錄全面公開

自108年起，本府於官網設立「合作備忘錄專區」，並訂定《合作備忘錄公開實施要點》，明定市府與國內外機關團體簽署合作備忘錄時，須完整揭露相關資訊，展現本府對資訊透明與陽光政治的理念。

四、強化管考成效，增進施政效能

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，並按季追蹤「15項幸福政見」各項政見之達成情形，以確實掌握本府施政方向及增進施政效能；此外，為落實機關自主管理及分層管考之理念，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，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，全面提升施政效能。

五、提升公共工品質

(一)強化公共工程施工品質查核

依聯合國「2030永續發展目標」SDGs 17項核心目標下，於本府公共工程全生命週期的架構中，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，藉以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，於公共工程全生命週期之施工階段，加強三級品質查核，落實三級品管制度，使公共工程發揮其使用功能及完善服務，也添加生態與環境共融。

(二)落實城市美學

將持續精進工程管理，導入更多智慧科技與創新工法，同時推動綠色建設及環境友善理念，結合聯合國SDGs目標為理念，讓每一項公共工程不僅是指標性建設，且融合城市美學與永續宜居城市。

六、優化人民陳情整合平台

(一)陳情系統功能增修計畫

不斷優化陳情系統相關功能，維持系統穩定性，並藉由系統管控陳情案件辦理進度，同時提升系統使用便利性及陳情案件處理效率，讓系統服務更趨完善，落實「沒有最好，只有更好」之服務精神。

(二)人民陳情案件質量分析

每季提報人民陳情案件質量分析報告，就量化與質化角度分析本府各機關之人民陳情案件，檢討處理效率及回復品質；另列出每季陳情案件十大焦點議題，分析各類陳情業務之消長趨勢、陳情熱點或聚焦關鍵字等，提供各機關施政措施改進之參考。

七、推動1999專線數位化多元服務

- (一)落實話務系統資訊安全管理，定期演練加強系統應變作為及監測機制，廣續優化智慧服務系統功能，提升民眾使用頻率，透過24小時 AI 機器人服務，精進1999專線效能，形塑數位話務服務體驗。
- (二)提高輿情敏感度及訊息正確性，即時反饋機關參處，強化災害緊急應變及派工案件管制作為，落實逾期案件稽催及主動回饋民眾處理情形，定期轉知權責機關速處因應，增加案件通報時效性。
- (三)深化服務流程管理與話務人員專業培訓，輔以員工心理健康支持與職能養成機制，導入彈性排班與數據化績效回饋，持續推行職前與在職專業訓練，提升話務人員專業素養，提供民眾優質1999專線服務。

參、年度重要計畫

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
15項幸福政見	8-1-1 推動青年事務諮詢委員會	第四屆青諮委員任期自114年10月至116年9月止，青諮會每半年召開一次，預計於115年1月及7月辦理大會，透過蒐集100位青年委員提出市政建言，並由本會統籌彙整與追蹤建言採納情形，提升政策回應及執行效能，強化青年公共參與與影響力。
	13-8-1 推動地方創生	一、建立地方輔導系統，培育具潛力的在地行動者推動地方創生。 二、整合公私部門資源導入地方創生計畫。 三、輔導提案單位找出發展特色並完成事業提案，對接中央部會補助規定。
	14-4-5 重大建設導入BIM宣導	建築資訊模型(BIM)導入對於公共工程的設計、施工及維護各階段都具有重要意義： 一、「設計階段」：BIM能夠數位模擬、尺寸，提供更明確的設計圖像，減少錯誤。 二、「施工階段」BIM能夠呈現各施工階段問題及衝突點再加以優化施工流程，提高效率和安全性。 三、「維護階段」BIM能夠整合建築設備與營運系統協助快速定位問題，減少停運時間和維修成本。 重大公共工程全面導入BIM技術，使各工程主辦單位提前討論方案減少錯誤發生，以提升公共工程的品質。
推動市政發展	中臺灣區域治理平台	一、藉由各層級會議，研商相關合作事項，以落實區域合作。 二、整合各縣市資源，並提升中部縣市跨域治理量能。 三、透過合作策略聯動，優化平台運作。
	跨域研究	配合市政發展需求，研擬跨領域研究主題，委託專業團隊執行研究計畫並提出具體政策建議，提供機關推動業務創新與精進之參考。
	民意調查	定期辦理民意調查作業，透過科學數據瞭解民眾意見及需求，作為本府施政政策擬定及調整之參考，進而強化市府團隊的服務效能，讓市政推動更貼近市民期許。
	辦理簡政創新措施	為增進本府行政效能，每月彙整其他城市創新施政訊息供相關機關參考，另每年辦理簡政創新績效評核作業，激勵機關推動創新施政或流程改造作業，提升本府施政成果及為民服務品質。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
提升管考成效	15項幸福政見管考	以市長政見為基礎，按季追蹤檢討各機關提報之各項行動計畫達成度，並於本府「標案管考系統」下建置「專案管控系統」，藉由標案及專案雙管齊下的資訊化管考，即時掌握各項政見之目標達成度。
	督導列管標案執行進度	為管控標案執行進度，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： 一、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，並對即將落後之案件提出預警。 二、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	為增進本府各機關公文處理效率，藉由平時管制、平時查核及實地檢核等考核方式，促使機關落實自主管理精神，相關措施如下： 一、每月進行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結果、辦理平時不定期抽查作業、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。
	督導和平專案執行情形	為落實全方位推動原鄉永續發展之理念，督導各機關推動和平專案，協助和平區發展各項建設及服務，每年規劃安排市長率隊視察，傾聽民意，以提升原鄉居民福祉及均衡城鄉發展。
	管考前瞻基礎建設計畫執行情形	為提升前瞻基礎建設計畫執行績效，本府以三級分層管考機制落實分層負責及自主管理精神，第一級由標案執行單位至本府標案管考系統登錄列管；第二級由主政機關每月召開進度管控會議；第三級由本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，遇有進度異常現象，由本會主動介入管理，使各項計畫能如期如質完成。
	議會決議案件管制與議員關心議題追蹤	持續強化各機關回復議會及議員之效率與品質，運用「臺中市政府專案暨計畫管考平台」追蹤管制各機關針對臺中市議會決議案件、各項質詢案件之最新執行進度及函復情形，並適時彙整議員關心議題供府層級長官與各機關作為施政參考。
	辦理「一般性補助款基本設施補助計畫」管考工作	每年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，以提升本府中央補助項目執行績效，及爭取後續年度補助款；另於每月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，於本會網頁公布國發會發布之每季績效目標達成情形及各項計畫預算執行成效。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
提升公共工程品質	15項幸福政見管考	<p>一、每季定期召開「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，係由規劃設計、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，加強工程團隊的生態永續理念。</p> <p>三、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，參與中央評選施工品質優良案件，讓市政建設獲得國家級金質獎肯定，並給予施工團隊鼓勵及榮譽。</p>
	落實城市美學	城市美學設計是在城市發展貫徹軟實力的一環，公共工程開始將設計導入城市治理，帶動公共服務創新，優化城市地理景觀，並強化美學的生活體驗，打造幸福宜居的城市。
優化人民陳情整合平台	陳情系統功能增修計畫	不斷優化陳情系統相關功能，維持系統穩定性，並藉由系統管控陳情案件辦理進度，同時提升系統使用便利性及陳情案件處理效率，讓系統服務更趨完善，落實「沒有最好，只有更好」之服務精神。
	人民陳情案件質量分析	利用本府人民陳情整合平台，定期分析各類陳情案件之數量、類別、處理時效、回復品質及業務焦點議題等，提供予本府各機關參考，並由各機關陳情案件管考小組據以檢討分析，做為施政措施改善之依據。
推動1999專線數位化多元服務	推動AI智慧服務及加強資安保護	<p>一、定期執行話務系統軟硬體維護及弱點檢測修補，強化資安意識與個資保護等管理措施，建構穩固防護機制，確保系統服務不中斷。</p> <p>二、持續導入AI提供1999智慧語音系統服務，於原有應用範圍功能，依據執行效益及成果精進優化，提升1999服務量能。</p>
	精進派工案件管考效能	<p>一、廣續就高風險、高時效性（如公安、災變）案件建立案件屬性分級機制，啟動層級式通報流程，提升應變效率。</p> <p>二、針對已結案或有階段性進展之派工案件，主動回饋向陳情民眾說明辦理情形與結果，提升民眾滿意度。</p>
	強化輿情監測及災害應變能力	<p>一、與各局處維持良好聯繫機制，確保相關策令訊息一致及案件通報順暢，定期辦理災害及備援演練，提升話務人員災情應變能力。</p> <p>二、提高現場輿情敏感度，即時將案件及統計數據轉由權責機關速處，據以因應作為政策調整依據。</p>
	增進話務人員職能及服務品質	<p>一、連結內部與外部學習資源，定期辦理專業情境演練與教育訓練，深化服務職能，提升人員應變與溝通實戰力。</p> <p>二、規劃員工心理健康支持方案，以及彈性排班與工作績效獎勵機制，照護同仁身心健康，增進話務人員服務熱忱與品質。</p>

