

臺中市政府研究發展考核委員會

102 年度施政計畫

# 臺中市政府研究發展考核委員會

## 102 年度施政計畫

### 【目 錄】

第一部分：年度施政目標與重點 .....	25-1
壹、年度施政目標 .....	25-2
貳、衡量指標 .....	25-5
第二部分：年度重要施政計畫 .....	25-8
第三部分：上(101)年度實施狀況及成果概述 .....	25-21

## 第一部分：年度施政目標與重點

藉集合同仁眾智眾力、汲取寶貴行政經驗及鼓勵國內教育單位提供與本府有關市政建設之研究、評估、調查、規劃及建言，並積極參與本市市政建設研究發展，促使行政與學術結合，加強研究發展之深度與廣度，提供突破性的創見，落實研究成果，締造效率及優質之新市政。

依據本府中程施政綱領、未來願景訂定中程施政計畫，作為業務推動之指引，並據以擬定年度施政計畫及辦理年度施政績效評估。

透過「標案管考系統」及「公文整合資訊系統」的資訊化管理機制，建立自我管理、主動稽催及主管連帶責任的制度，有效率的強化標案執行進度及公文時效控管，提昇市政效能。

為提升市民服務滿意度，以市民角度推動隱匿性服務稽核，檢視並督促同仁對優質服務品質落實，積極參與政府服務品質獎、落實 1999 話務中心單一窗口市政服務並加強人民陳情申訴案件列管追蹤，全面提昇服務品質。

協助各級學校進行公文整合系統之導入，完成全市各機關學校之公文系統整合，同時擴大公文線上簽核之實施範圍，以提昇公文辦理時效，落實節能減紙。促進整體網路運作效能，進行相關設施設備改善，並持續加強防毒及資安事件之監控與管理，以提供良好的資訊運作環境。

另具體發揮本市地理圖資效益，建構圖資平台供市政建設規劃、成果展現與決策支援，促進各機關之加值應用，進一步帶動相關產業發展。

延續智慧城市之推動，並研訂本市資訊政策白皮書，藉由各機關間的分工及協同作業，強化橫向連繫及服務效能。

## 壹、年度施政目標

### 一、策動研究發展風氣，提昇行政效率(業務面向策略績效目標一)

透過鼓勵大學暨獨立學院專任教師或碩士班、博士班研究生從事有關市政建設之研究、評估、調查、規劃及建言，積極參與本市市政建設研究發展工作，促使行政與學術結合，加強研究發展之深度與廣度，提供突破性的創見，落實研究成果推動。

### 二、發揮公務出國考察效益，共享政府資訊(業務面向策略績效目標二)

(一) 依據年度出國總計畫，督促各機關出國人員回國後提報出國報告，並建置「出國報告管理系統」平臺，以開放資訊，共享出國心得。

(二) 列管追蹤出國報告建議事項參採情形。

### 三、強化政策研究及民意調查，妥適規劃政策建議(業務面向策略績效目標三)

(一) 依據「臺中市政府及所屬各機關委託研究計畫作業要點」，對各機關委託專家學者或學術機關進行之研究追蹤管制，並督促各機關於各期程至「政府部門研究計畫(GRB)」登錄相關資訊，並於報告完成後依規定進行「建議事項採行」列管調查，以落實委託研究之成效。

(二) 針對重大施政項目辦理民眾滿意度調查，視年度預算規模，決定當年度辦理次數，且進行民眾意見反映調查評估與趨勢分析，作為政策參考之依據，並將調查結果簽報市長及相關機關參採。

### 四、落實市長施政理念，提升執行成效。(業務面向策略績效目標四)

定期列管考核市長於市政會議指裁示事項，督促各機關落實推動市長施政理念，並以各機關達成率衡量成效。

### 五、提供創新市政作為，強化城市競爭力。(業務面向策略績效目

### 標五)

研析國內其他四都、香港、新加坡、西雅圖的市政作為，提供本府各機關參採，以提升本市競爭力。

## 六、推動自我管考機制並建置管考資訊系統(業務面向策略績效目標六)

### (一) 強化逐級管考機制

透過「標案管考系統」，並訂定績效考核制度，落實各單位自我管理機制，提昇完工率，節省管制成本，並由參事針對重大標案實地查訪，發掘問題協助解決，強化橫向協調功能；另針對落後標案，每月召開標案督導會報檢討，期使年度各項標案均能順利完工，並每月針對連續 3 個月提前或落後 10% 以上案件簽辦獎勵或懲處(主管負有連帶責任)，且每月彙編列管進度月報，提供各機關主管據以隨時掌控標案進度，強化單位「自我管理」的觀念，建立三級管考制度，建立內部逐層管理、逐層負責機制及管理方針。至於工程品質部份，本府工程施工查核小組亦會每年依據查核成績辦理獎懲作業。

### (二) 整合公文處理流程，提昇行政效率

透過「公文整合資訊系統」，建立稽催系統與標準化的透明機制，強化公文處理效率，並建立各機關公文管考機制，由各機關研考人員專責主政，每半年由各機關自行辦理公文檢核，研考會則專責公文研考之「制度面」與整體公文時效之督考角色，每年辦理公文檢核，全力提昇本府公文處理績效。

## 七、改進人民陳情案件處理流程，縮短辦理天數，落實市長政見「以市民為先的高效能政府」(業務面向策略績效目標七)

(一) 訂定「臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」，各類陳情案件處理期限：檢舉類 14 天、陳情類 5 天、建議類 3 天、其它類 3 天、其他檢舉類(檢舉路霸、

違規色情廣告物等影響公共安全及社會風氣) 5 天，以作為本府各機關處理人民陳情案件之準則。

- (二) 落實各機關內部研考人員對於市長信箱、人民陳情案件，自行控管(追蹤、結案)機制，以提昇回覆及結案速率。要求各機關承辦人員處理各類陳情案件時，應以「同理心」站在民眾立場考慮並兼顧法、理、情辦理案件。
- (三) 為從市民角度驗證市政服務品質，實施隱匿性服務稽核，以督促本府各機關暨所屬單位重視為民服務品質，力求精進，建立服務流程標準化及一致性，使優質服務觀念深植市府每位同仁內心。
- (四) 實施 1999 服務專線，提供民眾 24 小時全年無休的單一話務窗口服務，以一個簡單易記之號碼，即可詢問各種市政問題及市政服務。

#### 八、推展整體資訊化建設，打造智慧城市（業務面向策略績效目標八）

##### 102 年計畫-舉辦智慧城市國際研討會

- (一) 透過邀請 ICF 及國內外智慧城市社群進行經驗分享與交流，除藉此提升本市於國際間知名度，並學習其他城市優點。
- (二) 配合智慧臺灣計畫執行，協調相關局處提供行政支援。
- (三) 推動本市無線網路服務，強化免書證免謄本等便民應用，推續推展地理資料流通。

## 貳、衡量指標

### 一、業務面向

策略績效目標		衡量指標				
		衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	102 年年度目標值
一	策動研究發展風氣，提昇行政效率(5%)	研究成果採行情形(5%)	1	統計數據	獲獎研究報告成果採行件數/獲獎研究報告件數	73%
二	發揮公務出國考察效益，共享政府資訊(5%)	公務出國報告建置件數(5%)	1	統計數據	公務出國報告建置件數/出國件數	95%
三	強化政策研究及民意調查，妥適規劃政策建議(5%)	民意調查(5%)	1	統計數據	滿意度	55%
四	落實市長施政理念，提升執行成效(10%)	市政會議主席指示事項達成率(10%)	1	統計數據	(解除列管件數/指示事項總件數)*100%	90%
五	提供創新市政作為，強化城市競爭力(5%)	四都及其他城市市政新聞參採率(5%)	1	統計數據	(各機關參採件/總件數)*100%	45%
六	推動自我管考機制(10%)	登錄工程會「公共工程標案管理系統」填報率(10%)	1	統計數據	總件數-未發包或開工件數-迄未填報/總件數-未發包或開工	99%

七	改進人民陳情案件處理流程，縮短辦理天數，落實「以市民為先的高效能政府」理念(10%)	一	人民陳情案件依限辦結率 (10%)	1	統計數據	(本會全年度依限辦結件數/本會全年總件數)*100%	99%
八	推展整體資訊化建設，打造智慧城市(20%)	一	申請參加國際競賽(5%)	1	統計數據	每年申請國際競賽次數	1
		二	推展智慧城市年度計畫成果(5%)	1	文件資料	產出本府智慧城市推動綱要計畫。	100%
		三	提昇無線寬頻網路人口覆蓋率(5%)	1	統計數據	(基地台覆蓋人口數/本市總人口數)*100%	85%
		四	增進地理資訊流通率5%	1	統計數據	(採行之一級機關數)/(一級機關總數目)*100%	80%

## 二、人力面向

策略績效目標	衡量指標						
	衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	102年年度目標值		
一	每年辦理員工進修研習，提升人力素質。(15%)	一	每年辦理員工進修研習場次(15%)	1	統計數據	每年辦理員工進修研習場次	4



### 三、經費面向

策略績效目標		衡量指標					
		衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	102年 年度目標值	
一	妥善分配有限資源，落實預算執行 (15%)	一	經常門預算執行率。(10%)	1	統計數據	(經常門實支數+應付未付數+節餘數)/經常門預算數*100%	80%
		二	資本門預算執行率。(5%)	1	統計數據	(資本門實支數+應付未付數+節餘數)/資本門預算數*100%	80%

註：評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

## 第二部分：年度重要施政計畫

業務別	重要施政計畫項目	實施內容
一、研究發展	1.召開研究委員會議  2.研究發展推動與評審獎勵  3.維護公共安全執行情形之管制督導  4.辦理大專院校碩博士論文獎助計畫	<p>聘請各界菁英擔任委員於每季召開會議，提供本會業務及市政建設之建言，建構整體市政規劃。</p> <p>依據「臺中市政府年度自行研究發展案件評審及獎勵作業規定」，鼓勵所屬員工從事研究發展工作，群策群力以獲取突破性之創見及汲取行政經驗之傳承。</p> <p>(1)每月召開1次「維護公共安全督導會報」，檢討各目的事業主管機關之執行績效，研定工作方針以加強維護民眾公共安全。</p> <p>(2)列管追蹤各目的事業主管機關執行聯合稽查之工作進度，以增進執行績效。</p> <p>(3)下設複核小組，由政風處召集組成，執行聯合稽查結果之抽查、複核。</p> <p>(4)彙編公共安全聯合稽查日程表，並列管各目的事業主管單位聯合稽查出勤情形，以落實聯合稽查工作。</p> <p>(1)每年度論文投稿篇數達10篇者，評選作業分初審及複審2階段進行，若投稿篇數未達10篇者，逕籌設獎助市政建設論文評審委員會，由本府及本府遴聘之學者專家3人至5人組成，辦理獎助市政建設論文之複審工作。</p>

	<p>5. 辦理大專院校大學生專題報告獎助計畫</p> <p>6. 出國人員報告書之管制運用</p> <p>7. 施政滿意度之調查</p> <p>8. 民眾意見反映之統整分析</p>	<p>(2) 依「臺中市政府市政建設研究論文獎助要點」每年舉辦 1 次，對於前 10 名論文獲獎者頒發獎金或獎狀。</p> <p>(1) 依「臺中市政府規劃研究設計報告獎助要點」每年舉辦 1 次，鼓勵大專院校之大學生參與市政建設之研究，對於入選專題報告，頒發獎金或獎狀。</p> <p>(2) 每年度專題報告投稿篇數達 10 篇者，評選作業分初審及複審 2 階段進行，若投稿篇數未達 10 篇者，逕籌設獎助市政建設論文評審委員會，由本府及本府遴聘之學者專家 3 人至 5 人組成，辦理獎助專題報告之複審工作。</p> <p>管制以政府經費因公出國人員返國 3 個月內提交出國報告書並追蹤建議事項參採情形，提高出國考察或參訪效益。且將出國報告書全文上傳至「公務出國報告資訊網」及本會網頁上，提供資訊廣泛流通、便利公眾共享。</p> <p>以電訪方式進行各項重大施政項目之民眾滿意度調查，進行民眾意見反映的調查評估藉，作為政策參考之依據，以期正確有效的建立施政措施，提昇施政品質與效率。</p> <p>請各機關設置民眾意見反映箱，即時就民眾反映之情事予以檢討改進，並於每月進行統計分析。</p>
--	---	---

	9. 辦理研考業務協調會報	為加強本會與各機關主管研考業務單位之聯繫，協調解決各機關間相互配合問題並提升研考人員專業素養，規劃辦理研考業務協調會報。本會報除了提供研考人員雙向溝通平臺外，並安排演講或觀摩活動，藉以激發研考人員創新思維及國際觀，發揮幕僚人員多元化之管理、企劃及溝通等功能，輔佐各機關落實「世界的大臺中」施政理念。
二、推動市政建設訂定各期程計畫，落實市長政見。	<p>1. 依據中程施政計畫，編訂年度施政計畫</p> <p>2. 辦理年度重要施政計畫先期作業之規劃審議。</p> <p>3. 辦理年度施政績效評估報告</p>	<p>依據中程施政計畫，編訂年度施政計畫，以利落實推動，年度施政計畫中之衡量指標權數及年度目標值在策略績效目標不變之原則下，得就需要逐年檢討並酌予調整。</p> <p>(1) 為了讓市府有限的資源更有效率運用，於每年度編列預算前，整體評估各機關提報計畫及需求，考量市政規劃、市長政見、民眾需求及議會關心等事項，進行計畫審議及預算分配。</p> <p>(2) 彙整各機關所提重大計畫相關資料，並邀集財政局、主計處及相關機關召開審查會審慎評估並簽奉核准後，將初審結果移交年度預算審查小組研議，作為歲出概算與工作計畫之審核參據。</p> <p>根據年度施政計畫辦理年度績效評估作業，並送行政院研考會備查。另將落後之衡量指標，請本府各機關配合改善，以確實推動施政計畫，提升本府年度施政績效。</p>

	<p>4. 上級長官蒞市巡察訪視工作之協調推動</p> <p>5. 建構城市競爭力指標</p>	<p>配合中央長官訪視，綜合彙整本市各機關施政績效，並辦理訪視相關作業。</p> <p>城市競爭力指標之建置、資料收集、分析及改善建議。</p>
<p>三、配合資訊科技，加強管制考核制度並推展公文處理自動化</p>	<p>1. 建置資料共享之工程管考資訊系統</p> <p>(1) 辦理中央對地方補助款之管考工作</p> <p>(2) 針對本府發包公告金額達 100 萬元以上工程建檔列管</p>	<p>(1) 依據行政院研考會「一般性補助款基本設施補助計畫管制考核要點」，於每年 3 月底前催請各執行機關上網填報列管標案相關資料。</p> <p>(2) 自 4 月起，於每月 7 日前催辦各執行機關完成標案之實際進度及預算執行情形網路填報作業。</p> <p>(3) 於年度結束後，就年度績效目標達成情形及各項計畫與預算執行成效，撰擬基本設施補助計畫年度績效報告，於每年 4 月底前提送行政院研考會辦理評核。</p> <p>(1) 就研訂年度階段目標基準包括合理的預算累計分配數、發包率、完工率、達成率等獲得共識，有助於本年度的執行與控管。</p> <p>(2) 有關預算分配各縣市年度核定經費合理分配比例，暫定第 3 季為 40%，並以年度 12 月底累計分配值達 100% 為努力目標。</p> <p>(3) 「發包率」6 月、9 月及 12 月底，以 55%、75% 及 85% 為階段目標值。</p> <p>(4) 「完工率」於 12 月份達到 80% 為目標值。</p> <p>(5) 上述目標值並增列「達成率」於 12</p>

	<p>(3) 辦理各項重大建設計畫管制作業</p> <p>(4) 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</p>	<p>月底達 80% 為目標值，納入「一般性補助款基本設施管制考核要點」進行績效評核。</p> <p>(1) 本府於 95 年開發工程管考系統，將財務勞務、委外設計、用地取得、發包工程等型式案件予以標準化，依據各項案件性質設定之『檢核點』予以系統化管考進度，系統於 95 年 6 月啟用，目前 100 年 7 月實際於系統列管共有 904 件。</p> <p>(2) 每月 5 日前由各單位於系統內登錄各項進度。</p> <p>(3) 各主辦機關於經費持有一個月內訂定作業計畫及進度期程，主動提報「本府標案管考系統」列管，並依規每月進入系統內登錄最新進度以為管制依據。</p> <p>(4) 對於列管案件加強平時實地查核工作，執行進度嚴重落後及異常者，由參事召集相關單位現勘並透過標案督導會報協助解決問題。</p> <p>(5) 每年 3 月 31 日前，組成列管標案年終考核小組，實地考核各項標案，並就考核結果評定等第，據以辦理獎懲。</p> <p>(1) 每年 1 月底前辦理前一年度道安初評考核，邀請市政顧問、專家學者及傳播媒體等組成評審小組實地查證，落實管考作業。</p> <p>(2) 初評之優、缺點及建議事項提本市道安會報核定後分送各主辦單位參照改進。</p>
--	---	--

	<p>(5) 行政院公共工程委員會「標案管理系統」金額達 100 萬元以上工程標案</p> <p>2. 辦理本府與各大專院校推動市政建設座談會</p> <p>3. 推動建立三級管考機制，提昇管考工作效能</p> <p>(1) 每月定期召開標案督導會報</p>	<p>(3) 每季對於初評委員建議事項，填製具體改善措施，提道安會報督促改進。</p> <p>(4) 每年年終彙整相關成效表報，以利年度結束接受交通部之視導考核。</p> <p>(1) 針對預算達 100 萬元以上之工程類標案，於每月 7 日前催辦各工程主辦機關填報標案基本資料、承包商商品管及監造人員詳細資料、預算編列、每月最新進度、支用金額、執行情形、變更設計、驗收資料等，有效建立各項工程標案資料，掌握工程進度並建立工程共用資料平台，以強化工程管理。</p> <p>(2) 自 101 年 1 月至 101 年 6 月填報率都在 100%，執行成效良好，提供上級或政府單位相關統計功能，並可作為施政成果之參據。</p> <p>本會議自 91 年起辦理，為全國首創，各校均踴躍參與，目前共計 21 所大學院校每 4 個月輪流與本府共同辦理乙次，會中廣納各大學院校對市政建設之各類型建議，會議中各項提案均採『專案列管』方式管制，直至結案。</p> <p>(1) 對年度重大標案，加強督促標案進度執行、用地取得及管線協調等工作，另針對管考進度落後案件及重大列管案件予以追蹤討論，並提供應發包而未發包案件資料、發包</p>
--	---	--

	<p>(2) 編印重大列管案件進度月報</p> <p>4. 推動公文管考資訊作業</p> <p>(1) 建立公文管考制度</p> <p>(2) 人民申請案件時效管制</p>	<p>預告清單等，俾利控管本府標案如期發包決標。</p> <p>(2) 每月 20 日前召開標案督導會報一次，加強協調溝通，切實控管工程進度。</p> <p>(1) 每月彙編重要方案計畫及工程執行進度、公文處理績效、服務中心績效等，分送各有關單位及本市各級民意代表、各級機關學校參考辦理，並督促落後單位確實改進。</p> <p>(1) 實施公文稽催管制，針對逾期公文，透過公文整合資訊系統自動以 E-mail 發送各級主管人員，加強查催，達到預警效果。</p> <p>(2) 各機關研考人員定期列印成績月報表、統計表、事前檢查週報表，加強管理、查詢工作，對於未結案件，個別查催，限期清結並追蹤至結案為止。</p> <p>(3) 各機關研考人員每月進行公文總檢查，對於處理逾限公文依規調卷分析，並要求承辦人員申復，如無故積壓公文，經責任釐清後，依規辦理議處。</p> <p>(4) 各機關至少每半年應自行檢核一次；各機關對所屬二級機關(單位)之公文登錄及管考作業每年應定期檢核一次。</p> <p>(1) 檢討修訂人民申請案件處理時限，要求各業務單位切實依申請案件作業規定辦理。</p>
--	--	--



	<p>(3) 辦理年度公文定期檢核</p> <p>5. 議會決議案件管制追蹤</p> <p>6. 督考已開闢之公園、綠地、廣場用地之完善使用</p>	<p>(2) 結合公文整合資訊系統，人民申請案件提供民眾查詢服務網路，促使施政透明化。</p> <p>研考會專責公文管考之「制度面」與整體公文時效之督考角色，每年辦理公文檢核，全力提昇本府公文處理績效。</p> <p>(1) 利用府會連線資訊管理系統，辦理市議會各項決議案之追蹤管制及彙整。</p> <p>(2) 市議會每次大會、臨時會結束後決議案件依限函送有關機關切實照辦，並將辦理情形函復議會。每次大會召開前，將各項決議案件處理情形彙整，編印成冊分送各議員。</p> <p>(1) 為強化各機關自主管理，落實公園、綠地、廣場、園道及行道樹之管理及維護，今(101)年 1 月起開始實施抽查督考，期使各機關回歸正常之維護管理，使各公園、綠地、廣場及園道變成市民隨時都能親近並使用。</p> <p>(2) 透過討論會議，實際面對執行之承辦人員，了解其問題、需求及建議事項，並提出解決方案，期使提升公園綠地維護品質。</p> <p>(3) 一年舉辦 2~3 場研討會，會議中邀請各機關針對本身業務進行簡報，各諮詢委員亦對公園綠地景觀提出其專業見解及建言，提供各執行機關作為改進之參考。</p>
四、落實為民服	1. 推動政府服務創新精進	(1) 擬訂「臺中市政府參加政府服務品

<p>務工作，積極推動行政革新，全面提昇服務品質</p>	<p>方案</p> <p>2. 上級長官蒞市巡察訪視工作之協調推動</p> <p>3. 加強推動為民服務工作</p>	<p>質獎參獎作業輔導計畫」，透過專家團隊指導分析，評估各機關為民服務執行績效，研提改善策略及具體作法，建立市府參加政府服務品質獎輔導機制，突顯參獎機關特色及優勢，爭取獲獎榮譽。</p> <p>(2) 辦理薦送本府為民服務績優機關參賽「政府服務品質獎」競賽。</p> <p>(1) 配合監察院地方巡察，綜合協調各相關機關提專案報告，並將委員指示事項辦理情形追蹤列管，協助處理人民陳情案件。</p> <p>(2) 協助監察院宣導監察院職權功能，並發送「監察院工作概況」、「監察院地方巡察紀要案例選輯」手冊至本府各機關為民服務窗口，供民眾參閱。</p> <p>(3) 配合中央長官訪視，綜合彙整本市各機關施政績效，並辦理訪視相關作業。</p> <p>(1) 6 大服務中心依各中心區域性質及民眾需要，提供各機關申辦諮詢業務服務窗口，辦理為民服務事項，提升便民服務品質。</p> <p>(2) 提供 24 小時全年無休的 1999 專線服務，舉凡通報派工、陳情申訴、市政諮詢、市府活動查詢等，讓民眾的問題或意見，透過一通電話即可解決，大幅提升市政服務的效率。</p> <p>(3) 運用「人民陳情暨區政管理系統」，對人民申訴及陳情案件，提</p>
------------------------------	--	--

	<p>4. 充實服務中心發揮服務效能</p> <p>5. 推動行政革新工作</p>	<p>供民眾即時查詢之服務，發揮服務效能。</p> <p>(1) 依據「行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點」及「臺中市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點」之規定加強管制人民陳情案件辦理情形。</p> <p>(2) 依申訴管道不同將案件分為市長信箱、市長室受理案件、服務中心受理案件、院長信箱、總統信箱 1999 話務中心受理案件等六大類並分別建檔追蹤管制。</p> <p>(3) 實施「全程管制、專案建檔、檢討分析」等措施，每月編製辦理情形表統計分析各機關受理件數及結案情形，有效管控各類人民陳情案件處理績效，提報每月列管月報。</p> <p>(4) 辦理上級長官或單位交查人民陳情案件之查處及追蹤管制。</p> <p>(1) 以「市民角度、不通知方式、隱匿身分」方式辦理服務品質隱匿性稽核工作，以檢視本府各機關暨所屬單位同仁服務標準落實的一致性，每半年公佈稽核成績及各項服務缺失紀錄，函文受稽核機關研議改進，精進服務效能。</p> <p>(2) 為提昇為民服務品質，本府業於六大服務中心設置民眾滿意度意見調查表，提供民眾填寫並定期回收統計分析，另將民眾反映之意見移請各機關參酌改進。</p>
--	---	--

	6.1999 話務中心	<p>(1)提供民眾簡單易記服務電話 1999，導入企業化客服理念，提供最即時、便利的諮詢服務，讓民眾的問題或意見，透過一通電話即可解決，大幅提升市政服務的效率。</p> <p>(2)擴大服務聽障市民，增加手語視訊服務，透過免費的 Skype 軟體讓聽障朋友藉由視訊設備與 1999 手譯員溝通市政相關問題。</p>
五、推展整體資訊化建設，打造智慧城市	<p>1.臺中市政府智慧城市規劃暨行銷推廣服務</p> <p>2.空間資訊服務共通平臺功能擴充及應用推廣計畫</p> <p>3.公文整資訊系統功能擴增計畫</p> <p>4.持續協助各機關導入本府網站整合服務平台</p>	<p>彙整本府各項智慧應用及建設成果，參與 ICF 2013 主題智慧城市評比甄選，並舉辦國際智慧城市論壇，透過邀請 ICF 及國內外智慧城市社群進行經驗分享與交流，除藉此提升本市於國際間知名度，並學習其他城市優點。</p> <p>持續推動臺中市地理資訊之發展，賡續辦理本府『空間資訊服務共通平臺』功能擴充，期藉由空間資訊服務共通平臺提供各局處相關地理資訊圖資共享服務，以提升本府機關地理資訊系統開發之效率。</p> <p>本府公文整合資訊系統採共構及集中營運管理模式，提供應用軟體共享與硬體資源共構服務，持續整合及彙整各級機關及學校各項需求與改進公文系統流程，以電子化方式處理，達到節能減紙的效益。</p> <p>持續協助各機關導入本府網站整合服務平台，以透過平台進行訊息發布及資料交換，除可整合市府各機關發布消</p>

		<p>息，達到訊息資源分享，一次發布、多處出版之目的外，系統平台運作及資安漏洞檢測，統籌由本中心維運，大量減少各機關每年網站系統維運經費成本及解決機關資訊人力不足問題。</p>
	5. 薪資管理系統整合推行	<p>延續 101 年薪資管理系統整合推動計畫案辦理，按相關機關需求，賡續推廣及整合導入至本府二級機關。</p>
	6. 線上申辦系統彈性化功能擴充	<p>為滿足大部分機關對線上申辦服務之需求，擴充具彈性化服務子功能，以方便提供更多機關使用及滿足臺中市民的需求。</p>
	7. E 化公務入口網擴充	<p>擴充現有 E 化公務入口網系統，配合公文整合系統推廣及 VPN 建置進度，持續納入各級機關及學校，針對組織架構的變更做系統各種功能模組的擴充及修改，並擴增 AD 使用者。同時提供系統權限客製化服務，以符各級機關及學校組織性質不同之需求。</p>
	8. 本府英文網站整合服務平台擴充	<p>統籌規劃臺中縣市合併改制直轄市所屬機關英文網站整合服務，擴充計畫範圍到本府二級機關，建構網站軟硬體整合管理系統。</p>
	9. 委由公正第三方辦理各機關網站評比作業	<p>各機關網站為與民互動、溝通之首要管道，亦為機關之門面，期透過公正第三方辦理評比，以更貼進市民角度，審閱各機關網站資訊，藉以表揚優良的網站，並提供各機關改進意見，以督促各機關重視及積極維運網站內容之更新</p>

		與充實，並提升機關網站之服務品質。
	10.儲存虛擬化平台暨備份第二期	使本府資訊機房系統之機密性、安全性及可用性獲得確保，並有效降低天災事故、環境意外事件、機器設備毀損、人為操作不當等不可預期所帶來之威脅性，持續提供完整有效率的資訊系統管理作業環境。
	11.雲端伺服器虛擬化第二期	擴展雲端虛擬化平台效能資源池，提供更多的虛擬主機系統導入所需要的效能。
	12.地理資訊維護更新計畫	辦理本市地理資訊基礎資料更新，除提供本府及本市各管線事業單位所需底圖，並提供產官學最佳利用，促進圖資使用，提昇加值效益。

### 第三部分：上(101)年度實施狀況及成果概述

#### 一、業務面向

101年1月1日至6月30日

策略績效目標	衡量指標	原定目標值	績效衡量暨達成情形分析
策動研究發展風氣，提昇行政效率	研究成果採行情形	72%	本年度市政建設論文獎助計畫申請期限至101年8月31日止，相關訊息已函請大專院校踴躍提報。
發揮公務出國考察效益，共享政府資訊	公務出國報告建置件數	92%	截至6月30日止，公務出國案件共有30件，已屆出國報告繳交期限並完成出國報告建置共14案，達成度為100%。(備註：其它16案因返國至今仍在3個月提報期限內，故尚未送出國報告)
強化政策研究及民意調查，妥適規劃政策建議	民意調查	52%	截至6月30日已完成2次民意調查，第1次及第2次調查結果施政滿意度分別為65.4%及58.3%。
落實市長施政理念，提升執行成效	市政會議主席指示事項達成率	88%	統計範圍：第1次至第69次市政會議指示事項總件數1,823件，解除列管件數1,644件，達成率為 $325/399*100%=90.2\%$ 。
提供創新市政作為，強化城市競爭力	四都及其他城市市政新聞參採率	44%	101年1至6月創新市政作為參採率為 $8/18*100%=44.4\%$ 。
推動自我管考機制	提升本府一般性補助款基本設施列管標案之預算達成率	98%	截至101年6月30日，101年度登錄工程會「公共工程標案管理系統」填報率為100%。

改進人民陳情案件處理流程，縮短辦理天數，落實「以市民為先的高效能政府」理念	人民陳情案件依限辦結率	99%	101年1月至6月本會人民陳情案件依限辦結率為100%。
推展整體資訊化建設，打造智慧城市	申請參加國際競賽	1	本府參與2012年評選，榮獲入選Smart21及TOP7佳績。
	推展智慧城市年度計畫成果	100%	完成2012年第三階段評選，目前規劃辦理新年度資訊計畫盤點以利作為產出本府智慧城市推動綱要計畫。
	提昇無線寬頻網路人口覆蓋率	35%	至101年6月底，臺中市無線寬頻含有Wi-Fi、WiMAX等無線寬頻服務，覆蓋率約78%。
	增進地理資訊流通率	65%	截至101年6月30日達成值為63%。

## 二、人力面向

策略績效目標	衡量指標	原定目標值	績效衡量暨達成情形分析
每年辦理員工進修研習，提升人力素質。	每年辦理員工進修研習場次	4	101年上半年已辦理10場次員工進修研習，已達原定目標值。

## 三、經費面向

策略績效目標	衡量指標	原定目標值	績效衡量暨達成情形分析
妥善分配有限資源，落實預算執行	機關年度歲出資本門預算執行百分比	80%	101年度上半年資本門實支數為3,358,243元，全年度資本門預算數為25,815,000(含第二預備金2千萬)執行率為13%，待二預備金執行完畢後，應可達成預定執行率。



健全財務秩序，增進財務效能	編造機關月報、半年結算報告及決算相關會計報表	100%	101 年度上半年皆按月編製會計月報並編製半年結算報告，依規達成。
	審核財務及採購案件提出具體改善意見經採納者	1	101 年度上半年本室提出之會簽意見經機關參採者，計有一件，已達成年度之目標。
建立及分析統計指標，以利決策	分析統計資訊篇數	1	本會各月份提報之「臺中市政府各機關一般公文案件統計表」之提供，可供各機關作為公文辦理情形及年度績效評比之參考。