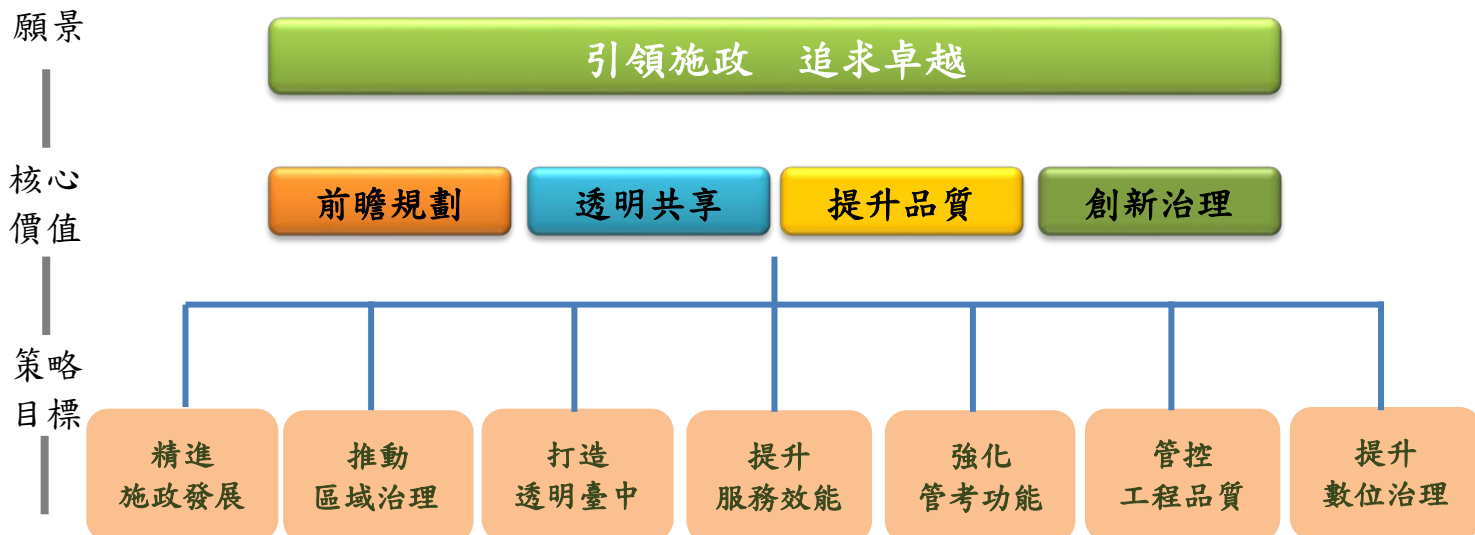


臺中市政府研究發展考核委員會中程施政計畫（108 至 111 年度）



壹、願景及核心價值

本會施政願景為「引領施政、追求卓越」，並以「前瞻規劃」、「透明共享」、「提升品質」、「創新治理」作為主要核心價值主張，強調透過前瞻性政策規劃能力，引領本府各機關依據市長政策核心理念執行各項重要計畫；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，並結合智慧化及創意增值概念，提升整體治理效能；最後是檢討改善各項品質管控業務，全方位提升服務及工程品質。

貳、策略目標

一、精進施政發展

（一）鼓勵研究發展

研究發展是行政機關創新改革的原動力，藉由獎勵大學院校教師或碩士班、博士班研究生積極參與本市市政發展研究工作，從事有關市政發展之研究、評估、調查、規劃及建言，期透過行政與學術結合，加強研究發展之廣度與深度，提供突破性的創見，落實研究成果推動。

（二）本府中程施政計畫及年度施政計畫統籌彙編

各機關依據市長施政理念編擬以 4 年為期的中程施政計畫，除作為本市未來 4 年重點施政藍圖，亦為年度施政計畫之依循。為引領本市未來施政方針，本會辦理中程施政計畫及年度施政計畫統籌彙編，透過各機關願景、核心價值及策略目標之規劃與訂定，建構本市發展願景，有效掌握本市整體施政主軸，確實展現本市各機關施政績效。

二、推動區域治理

（一）成立「中臺灣區域治理平台」

區域共治是強化城市發展的關鍵要素，延續中彰投苗區域治理成功模式，秉持既有合作默契及豐富經驗，擴大邀請新竹縣、雲林縣、嘉義市共組「中臺灣區域治理平台」，集結七縣市力量，跨越個別行政區域的疆

界，進行協調合作及資源整合，以解決共同問題、爭取共同利益之餘，更要攜手讓中臺灣合作成果再創高峰、締造民眾福祉。

(二) 持續推動與其他縣市之合作

在「中臺灣區域治理平台」範疇外，持續針對跨域之議題性問題積極與其他縣市進行合作，例如觀光、經濟、災難協助等面向積極進行合作，有效連結臺中與臺灣各縣市資源與力量，共同爭取利益。

三、打造透明臺中

(一) 實施「公民參與治理平台」

- 1、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，導入「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，讓市民及政府兩者密切互動及相互回饋。
- 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 108 年度推動公共政策網路參與平臺執行計畫」及「臺中市政府公共政策網路參與平臺作業規範」，並請各機關依計畫及作業規範持續推廣運用參與平臺。

(二) 提升同仁運用大數據分析之能力及開放資料品質

- 1、強化局處自行運用大數據做為施政及業務發展的決策參酌：賡續辦理教育訓練、舉辦最新大數據應用案例相關講座及依各別局處領域業務需求個別加強輔導，以解決人員更替，協助各機關同仁熟悉本府大數據平臺操作，讓各局處了解最新大數據發展趨勢，提升業務處理績效。
- 2、以顧問輔導方式協助各局處分析議題。
- 3、成立議題分析小組：初期成員可先由本會、新聞局及資訊中心組成，並視議題邀請相關局處或外部專家參與，後續再依執行情形調整。
- 4、持續提升本府資料開放(open data)平台內容及品質：匯集府內各機關不同資料源，推動開放資料符合「機器可讀」或「資料交換」之原則，並落實開放資料品質稽核機制，及資料正確性之檢核機制，於剔除個人資料疑慮後，確保開放資料的正確性、即時性與完整性，使資料可供各界加值應用，提升本府開放資料之經濟價值。

(三) 建立政府資訊公開平台

落實政府資訊公開，未來市政府對外所有契約及條款，在相關法令支持下，於網路上公開給市民檢視，並提供監督機關調閱使用。

四、提升服務效能

(一) 優化人民陳情整合平台

- 1、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。
- 2、定期提出質量分析報告：善用陳情整合平台廣納民意訴求，並結合施政滿意度調查，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。

(二) 精進 1999 話務品質，提供暖「心」服務

- 1、積極推廣本市 1999 便民服務，藉由各類媒體等曝光方式對外行銷 1999，滿足民眾知的權利，形塑本府良好施政形象。
- 2、提升 1999 服務感受溫度，擴大民眾諮詢服務範圍；精進現場作業流程，加強輿情反映敏感度即時通報權責機關妥處；積極追蹤派工案件，落實即時通報及主動回饋民眾，提供全方位精緻服務，提升為民服務品質。

(三) 強化話務人員訓練與管理

- 1、賡續落實現場管理，以最適人力及服務考量隨時機動調度。營造良好工作空間與友善辦公氛圍，照顧話務人員身心及保障工作權益，提供市民高品質之話務服務。
- 2、提升話務人員工作素質及業務職能，配合個資保密觀念，強化相關法制與訓練；除充足完善之職前訓練，賡續開辦協助同仁紓壓之課程訓練，補足軟實力，提供民眾溫暖「心」服務。

(四) 辦理民意調查，掌握民意方向

針對市府重大施政及時事脈動辦理施政滿意度調查，針對調查結果進行評估與趨勢分析，並積極了解主要媒體民調結果，掌握即時社會脈動，提供民意資訊、政策活水，以供市府施政之參考。

五、強化管考功能

為提升施政效率與品質，藉由本府「公文整合資訊系統」及「標案管考系統」之資訊化管理機制，建立分層負責、逐級管考制度，增加標案執行進度及公文時效控管之效率；推動各資訊系統相互介接，透過資源共享，減少重複性作業，並持續推動文書作業減量及科技化；定期召開檢討會議，整合各項資源並協助各機關落實自主管理，確保施政效能與本府整體施政方向有效結合。

六、管控工程品質

為管控本府公共工程品質，從規劃設計階段、施工及維護管理等層面，賡續推動「公共工程全生命週期品質管考機制」，由強化品質管理機制並辦理教育訓練以傳承工程經驗，以促進公共工程之永續發展，提供市民一個宜居城市；此外，並積極輔導各機關參加行政院公共工程委員會「公共工程金質獎」競賽，透過參與的過程精進公共工程品質並爭取工程最高榮譽。

七、提升數位治理

(一) 推動智慧城市發展及與中央對口

因應中央推動「前瞻基礎建設計畫」，其中數位建設、智慧城鄉計畫等涵蓋面向廣泛，為藉由數位治理的驅動，帶動創新的數位服務，除配合中央計畫協同本府相關局處媒合推動設置場域，並與在地社群連結，整合如低窪地區水位感測、土石流監測、空氣盒子之空氣品質監測、河川溪流水質監控、高齡獨居照護等民生物聯網應用，回應民眾對於防災、環境品質、健康生活的需求。

(二) 提供整合型市政服務

運用資通訊技術提供市民服務已為時勢所趨，建立「智慧市民平台」連結各局處多項便民措施，包括圖書借閱、稅務資訊、停車繳費、課程活動等，並結合行動支付等功能提供民眾整合型市政服務。

(三) 強化整體資訊人員職能及橫向連結

提升組織層級與人員職能，同時以整合角度協助各機關重要資訊專案的執行，解決部分機關內因缺乏資訊能量以致內部整合不足、及機關間因資訊串連流通不易所導致重複開發的問題。

(四) 提升市府整體資訊安全能量

面對萬物聯網的時代，資訊安全議題更加重要，本府將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，並配合區域生活圈協同中部縣市建立聯防機制，由點到面強化整體資安管理與防護。

(五) 水滄經貿園區智慧整合

水滄經貿園區除現已訂定智慧連網設備（智慧電錶、水錶、瓦斯錶等）與資訊整合規範、以開放場域推動智慧科技（如：自駕車、無人機、物聯網應用）實作之外，並將連結產業引進、新創培育與低碳運輸規劃等，結合在地學研資源，以加速在地產業升級，帶動整體發展。

(六) 新興科技應用

面對 AI（人工智慧）／Analytics（資料分析）、Big data（大數據管理）／Blockchain（區塊鏈）與 Cloud（雲端運算）等新興科技的快速發展，本府需提升科技應用與政府服務創新，並進一步媒合局處需求與產學研各界資源，促進資通訊產業發展、學界人才培育及民眾數位服務。

參、未來四年重要計畫

策略目標	重要計畫項目	計畫期程
精進施政發展	推動市政發展跨域委託研究	108-111
	獎助大學院校碩博士論文	108-111
	推動簡政創新計畫	108-111
	本府中程施政計畫及年度施政計畫統籌彙編	108-111
推動區域治理	跨縣市幕僚工作小組	108-111
	擬定、執行中臺灣區域治理平台合作宣言	108-111
打造透明臺中	實施「公民參與治理平臺」-推動本府公共政策網路參與平臺	108-111
	辦理教育訓練及講座，提升各機關對大數據應用知能	108-111
	以顧問輔導方式協助各局處分析所需分析之議題	108
	研議成立議題分析小組	108
	持續提升本府資料開放(open data)平台資料集，收納內容及品質以供各界應用	108-111
	持續以議題導向方式蒐集所需之數據資料，並邀請內外部專家共同參與研析	108-111
	建立政府資訊公開專區	108
提升服務效	陳情系統功能增修計畫	108-111

策略目標	重要計畫項目	計畫期程
能	定期提出質量分析報告	108-111
	精進話務品質，提供暖「心」服務	108-111
	強化話務人員訓練與管理	108-111
	辦理民意調查，掌握民意方向	108-111
強化管考功能	提升本府重大工程(五仟萬元以上)管考進度符合或超前比率	108-111
管控工程品質	每季召開「重大公共工程品質推動委員會議」	108-111
	工程施工查核作業	108-111
提升數位治理	提供整合型市政服務	108-111
	提升市府整體資訊安全能量	108-111