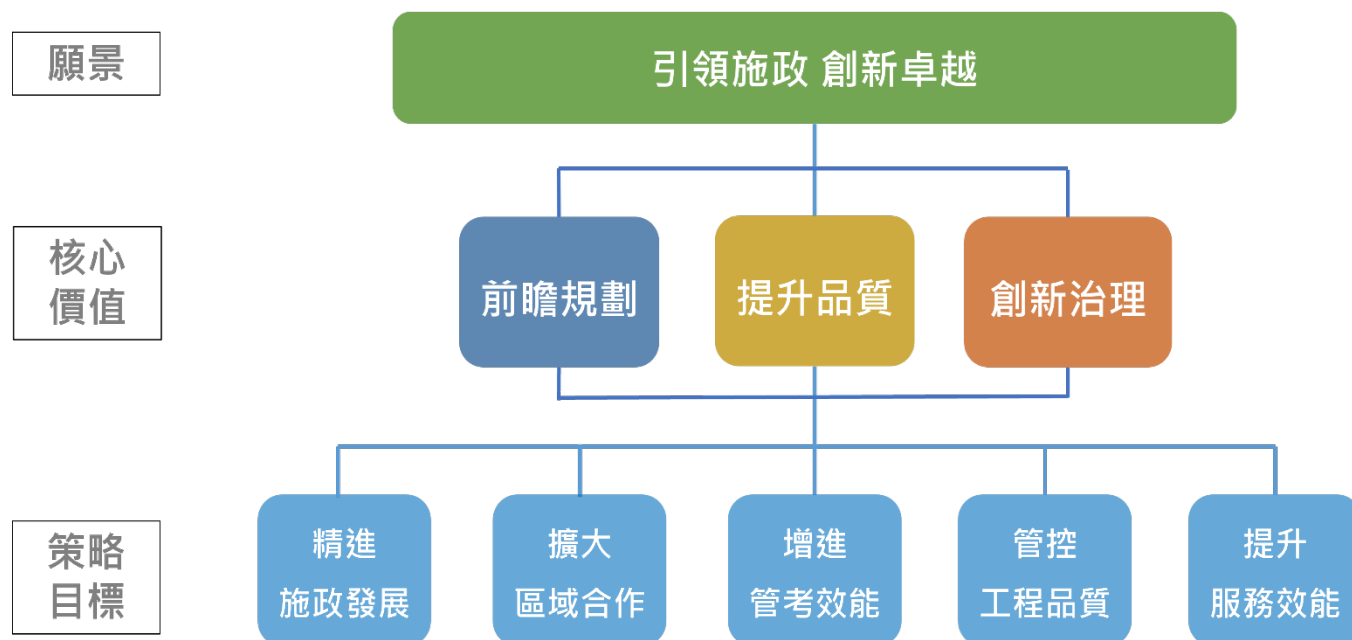


研究發展考核委員會施政願景架構圖



壹、願景及核心價值

研考會係以「引領施政、追求卓越」作為本會施政願景，並以「前瞻規劃」、「透明共享」、「創新治理」、「品質保證」作為主要核心價值主張，強調透過前瞻性的政策規劃，引導機關依據市長施政理念執行各項重要計劃。

為掌握並提升市政績效，在永續三生（生活、生產、生態）之基礎上，落實「守護臺中 堅持幸福」的城市願景，按季追蹤各機關辦理市長「15項守護臺中幸福政見」達成情形，並結合資訊化系統及工程視察、行動管考等機制，持續整合、簡化標案及公文等各項管考作業，並持續管控並提升公共工程品質，以逐步達成施政願景、共創幸福生活。

除戮力提升施政品質外，另以「用心傾聽、暖心關懷」之服務理念為核心，於話務服務之軟硬體、人力及服務品質上不斷精進，並掌握人民陳情關注焦點，即時反映民意，提供市民溫暖「心」服務。期盼加強市府政策之廣度與深度，納入多元領域之建言，提供突破性的創見，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、策略目標

一、精進施政發展

（一）本府中程施政計畫及年度施政計畫統籌彙編

為強化政策與計畫連結，由各機關將施政理念納入中程施政計畫，各機關則上承中程施政計畫每年度定期擬訂各年度施政計畫，均由本會彙編完成，並由本會敦促各機關落實施政。

(二)推動青年事務諮詢委員會

為強化青年公共參與及溝通機制，搭建年輕世代發聲的平臺，藉由推動青年事務諮詢委員會，促進青諮委員、機關及專家學者激盪豐富多元的創意發想，讓青年創意有機會納入施政，為市政注入活力與新思維。

(三)資源整合推動地方創生

為解決區域發展失衡問題，輔導地方發掘特色文化、結合產官學資源共同參與、媒合企業發展地方特色產業、結合資訊科技及爭取中央經費挹注等多方措施，藉以凝聚地方共識並振興產業經濟，帶動人口回流及區域均衡發展。

(四)廣徵各界意見作為施政參考

為提升施政深度與廣度，本會敦聘各界菁英為本會委員，定期召開委員會議，針對重大市政建設議題進行討論，廣納建言、精進市政發展與建設。另為使市府各項施政更貼近民意需求，定期進行民意蒐集及趨勢分析，藉以即時瞭解市民對當前重大議題之看法與趨向，作為本府各項決策與政策擬定之參考。

(五)推動簡政創新計畫

為精進市府施政作為，提高為民服務層次，本會主動蒐集並協助各機關汲取其他城市創新施政與經驗，深化效率政府的核心理念。此外，透過推動區域治理績效評核及獎勵作業，強化政策亮點並樹立標竿，增進本府施政效率、創意與行動力。

二、擴大區域合作

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展開，「中臺灣區域治理平臺」將持續於「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」共同合作。同時也持續推動縣市互助，在「跨縣市合作案」部份，透過縣市間的支援合作來完成；而縣市針對共同面對的問題、或共同需要爭取的補助，則透過平臺凝聚共識，形成「請求中央協助案」，一起向中央提案。透過這兩項合作管道，讓「中臺灣區域治理平臺」議題合作更落實。

三、增進管考效能

為確保本府整體施政方向與施政效能有效結合，定期召開檢討會議，並推動各資訊系統相互介接，透過資源共享，減少重複性作業；此外，藉由本府「標案管考系統」及「公文整合資訊系統」之資訊化管理機制，建立分層負責、逐級管考制度，增進標案執行進度及公文時效控管之效率，並於「專案管考平台」追蹤管制議會各項質詢案件、決議案件之最新辦理進度，透過各項資源整合協助各機關落實自主管理。

四、管控工程品質

為確保本府公共工程品質，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機制」，藉由精進品質管理制度、舉辦教育訓練傳承工程經驗及朝向 SDGs 第11項目標「建構具包容、安全、韌性及永續特質的城市與鄉村」理念，來達到公共工程之永續發展及永續發展目標；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，透過參與評選競賽，不斷精進公共工程品質並爭取工程品質最高榮譽，也由打造幸福宜居城市蛻變成幸福的家。

五、提升服務效能

(一)優化人民陳情整合平臺

1. 陳情系統功能再強化：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. 人民陳情案件質量分析：利用陳情整合平台，定期分析陳情案件數量、結案品質及焦點業務，以點、線、面之質量化分析，洞悉市民關心之議題趨勢，提供權責機關相關措施之參考。

(二)強化民意反饋，與機關雙向良性溝通

1. 與機關間保持政策訊息暢通，合作辦理話務人員內部訓練，以利第一線回應民眾所詢，俾利市政工作推動順遂。
2. 強化民意輿情之敏感度，即時掌握市政活動與政策資訊，提供熱門議題回饋相關局處速處因應。

(三)精進派工通報效能，提升整體服務品質

1. 強化派工案件結案管制作為，針對涉及公安且具時效急迫性之案件，落實第一時間逐層通報予機關速處改善。
2. 精進服務流程效能，持續擴大暖心諮詢範圍，暢通民意多元反映管道。

(四)落實話務系統資安管理，研議導入人工智慧

1. 優化話務系統軟硬體功能，辦理系統備援緊急應變演練，強化資安防護工作，提升系統使用便利性及處理效率，以維持話務服務不中斷為指標。
2. 順應數位科技服務趨勢，研議導入 AI 人工智慧或其他自動化技術，在提供資料或受理流程上予以精進，期提升整體作業效率。

(五)提升話務人員素質與職能管理

1. 持續加強內部督管機制，精進話務人員服務禮儀與溝通技巧，輔以關懷輔導，有效提升服務品質。
2. 以提升話務人員工作素質及業務效能為目標，完善職前訓練，辦理服務精進課程，營造友善辦公空間與氛圍，透過軟硬體各面向之精進，提供民眾高品質話務服務。

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	本府中程施政計畫及年度施政計畫統籌彙編	112-115
	推動青年事務諮詢委員會	112-115
	加速推動地方創生計畫	112-115
	推動市政發展跨域委託研究	112-115
	推動簡政創新計畫	112-115
擴大區域合作	六大面向共同合作 研提合作案件	112-115
增進管考效能	提升市長政見執行率，列管追蹤市長15項幸福政見執行績效	112-115
	督導和平專案執行情形	112-115
	管考前瞻基礎建設計畫執行情形	112-115
	一般性補助款基本設施補助計畫提案審查及列管	112-115
管控工程品質	每季召開「重大公共工程品質推動委員會議」	112-115
	工程施工查核作業	112-115
	工程督導考核作業	112-115
	橋梁督導考核作業	112-115
提升服務效能	陳情系統功能再強化	112-115
	人民陳情案件質量分析	112-115
	強化民意反饋，與機關雙向良性溝通	112-115
	精進派工通報效能，提升整體服務品質	112-115
	落實話務系統資安管理，研議導入人工智慧	112-115
	提升話務人員素質與職能管理	112-115