

臺中市政府研究發展考核委員會
104年度施政計畫

臺中市政府研究發展考核委員會

104年度施政計畫

【目 錄】

第一部分：年度施政目標與重點	26-1
壹、年度施政目標	26-2
貳、衡量指標	26-4
第二部分：年度重要施政計畫	26-5
第三部分：上(103)年度實施狀況及成果概述	26-13

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透過國內學術機構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，提升市政效能。

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，全面提升服務品質。

落實市長打造中都智慧城之目標，結合產官學的能量並藉由資通訊科技的相關應用積極回應民眾的需求，除持續推動線上申辦提昇為民服務效能，另亦規劃水湳經貿園區為「智慧城市」實踐場域，建構水湳經貿園區為「智慧園區」，對於打造臺中市成為一個「智慧城市」的目標，有著前導與推進的作用。加速無線寬頻網路基礎建設，推動本市公有建物及土地設置基地臺，引領4G 行動寬頻網路的創新應用。

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教師或碩士班、博士班研究生從事有關市政發展之研究、評估、調查、規劃及建言，積極參與本市市政發展研究工作，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、辦理民意調查，精進施政效能（業務面向策略績效目標二）

為強化政策研究及公共參與，本會將主動蒐集民意動態，瞭解民眾對政府施政或公共政策的建議及滿意度，作為政策制定之參據，期有效的建立施政措施，提昇施政品質與效率。

三、辦理「中彰投區域治理平台」（業務面向策略績效目標三）

定期辦理中彰投三縣市首長會議(每季一次)，落實三縣市首長所簽署之13項合作治理共識，並擬定各項跨域合作議題，發揮三縣市合作之具體效益。

四、落實標案管考機制（業務面向策略績效目標四）

為落實本府標案控管機制，以「臺中市政府標案管考系統」採用日期系統化控管進度，要求各機關於每月5日前進入系統登打進度及每月10日前辦理「機關標案進度管制會報」，建立積極的自我管理功能。並於每月召開之「臺中市政府標案進度管制會報」中強化「公共工程全生命週期品管機制」的觀念，落實三級管考的制度，建立內部逐層管理、逐層負責機制及管理方針，以提升本府標案執行率。

五、提升公共工程品質（業務面向策略績效目標五）

為提升本府公共工程品質與美感，由本會擔任幕僚機關，積極導入「公共工程全生命週期品管機制」，要求查核金額5,000萬元以上公共工程，落實推動先期規劃(可行性評估)及基本設計階段之審查機制，期使本市工程兼顧效率與品質；辦理「公共工程全生

命週期品管機制」講習，並督促輔導各機關參加行政院工程會「公共工程金質獎」競賽。

六、強化人民陳情案件管控機制，提升各機關處理陳情案件效率及品質(策略績效目標六)

- (一) 強化監督、提升效率：提高陳情案件督導層級，加強監督稽催機制，促進機關積極辦理效率。
- (二) 掌握時空分析、精進處理品質：強化「人民陳情管理系統」功能，透過數據熱點分析，定期分析陳情案件質量變化趨勢，提供機關檢討改善依據，以提升陳情案件整體滿意度。
- (三) 實施考核機制、提升機關自主管理：積極辦理陳情案件教育訓練，透過平時管考及年度考核，促進機關自我管考能力及提升陳情案件處理品質。

七、打造智慧城示範區(策略績效目標七)

為具體落實市長打造中都智慧城之目標，強化結合產官學的能量，以水湳經貿園區為「智慧城市」實踐場域建構「智慧園區」，並將其概念由內往外分階段擴展至西屯區、南屯區及北屯區，建置為「智慧城示範區」，同時規劃建構智慧營運中心輔助市政指揮運作。加速無線寬頻網路基礎建設，推動本市公有建物及土地設置基地臺，引領4G 行動寬頻網路的創新應用，再不斷擴大服務範圍，最後涵蓋整個大臺中，落實「智慧城市」整體建設。

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	104年 年度目標值
一	策動研究發展風氣，提昇行政效率(7%)	一 研究成果採行情形(7%)	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	75%
二	辦理民意調查，精進施政效能(7%)	一 施政滿意度辦理次數(7%)	1	統計數據	施政滿意度辦理次數	4次
三	辦理「中彰投區域治理平台」(10%)	一 三縣市首長會議議決達成共同合作之提案率(10%)	1	統計數據	(決議達成共同合作之案件數/三縣市提案件數)*100%	50%
四	落實標案管考機制(7%)	一 本府標案管考執行率(7%)	1	統計數據	超前或相符進度案件總數/繼續列管案件總數	83%
五	提升公共工程品質(7%)	一 每年推薦參加公共工程金質獎競賽件數(7%)	1	統計數據	參賽件數	1件
六	強化人民陳情案件管控機制，提升各機關處理陳情案件效率及品質(7%)	一 定期提出質量分析報告、彙整各機關改善方案檢討、每年辦理教育訓練及各機關陳情案件考核(7%)	1	統計數據	各項指標達成率： 質量分析報告/ 每年12次 各機關改善方案彙整/ 每年4次 教育訓練及年度考核/ 每年1次	100%
七	打造智慧城市示範區(25%)	一 推動智慧城市示範區成果(10%)	1	文件資料	推動智慧城市示範區協同合作發展平台、辦理智慧城市示範區推動規劃(第一階段)。	100%
		二 協助民間業者建置4G基礎建設(10%)	1	統計數據	基地台覆蓋人口數 / 本市總人口數*100%	70%
		三 增加本府各機關線上申辦服務項目及電子支付服務項目(5%)	1	統計數據	增加本府各機關線上申辦及電子支付項目統計數。 計算方式=使用機關數*新增服務項目數。	85項

第二部分：年度重要施政計畫

工作計畫	重要施政計畫 項目	實施內容
一、研究發展	1. 召開研考會委員會 議	聘請各界菁英擔任委員於每2個月召開會議，提供本會業務及市政建設之建言，建構整體市政規劃。
	2. 研究發展推動與評 審獎勵	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。
	3. 維護公共安全執行 情形之管制督導	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。 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。 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。 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。
	4. 辦理大學院校碩博 士論文獎助計畫	1. 依「臺中市政府市政發展研究論文獎助要點」每年舉辦1次，對於獲獎者頒發獎金及獎狀。 2. 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，逕籌設獎助市政發展研究論文評審委員會，由副市長（召集人）、研考會及申請獎助論文性質所屬之本府各機關首長3人至5人組成，辦理複審工作。

工作計畫	重要施政計畫 項目	實施內容
	5. 辦理大學院校學生 專題報告獎助計畫	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，鼓勵大學院校學生參與市政發展之研究，對於入選專題報告，頒發獎金或獎狀。 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3人至5人組成，辦理獎助專題報告之複審工作。
	6. 出國人員報告書之 管制運用	管制本府所屬各機關、學校及公營事業機構及臺中市和平區公所之人員，報請公假或以本府經費支付出國或赴大陸地區之費用者。一般公務出國應於返國之日起3個月內；赴大陸地區應於返國之日起1個月內，依出國類別提交出國報告書或提要，各機關專責人員並追蹤該機關(含所屬機關)建議事項參採情形，以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」，提供資訊廣泛流通、便利公眾共享。
	7. 施政滿意度之調 查	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。

工作計畫	重要施政計畫 項目	實施內容
	8. 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，輔佐各機關落實效率提升行動市府的施政理念。
	9. 推動行政流程簡化作業	從組織、成本、時效及對外服務等策略目標思考，隨時檢討各項業務流程是否符合時代潮流及滿足民眾需求，以達到「品質政策」的目標，建立以「服務第一、品質至上、效率為先」為民服務工作的價值觀，謀求市民福祉。
	10. 辦理研考人員訓練研習活動	藉由多元的互動課程鼓勵人員工作士氣，並達到工作經驗交流效果；除能有效提升研考人員之專業知能外，更能強化研考功能增進本府行政效能及為民服務品質。
二、辦理「中彰投區域治理平台」	召開「中彰投區域治理平台」三縣市首長會議	1. 每季召開(1、4、7、10月)「中彰投區域治理平台-三縣市首長會議」，是以本平台業務以每季為執行期程規劃辦理，由本會主政。 2. 每季「三縣市首長會議」召開前，先召開「三縣市副首長會議」，俾確認首長會議討論之合作提案，檢視前次會議決議辦理情形。本會並按季列管各項合作提案執行情形。 3. 本會就各項可合作議題請本府相關局處主動聯繫彰化、南投局處對口，以凝聚合作共識。
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	1. 建置資料共享之工程管考資訊系統 (1) 辦理「一般性補助款基本設施補助計畫」	(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。

工作計畫	重要施政計畫 項目	實施內容
	管考工作 (2) 辦理各項重大 建設計畫管制 作業 (3) 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	(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。 (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。 (1) 本府於100年度開發建置「標案管考系統」，針對預算達100萬元以上之標案，採用日期系統化方式控管進度，達到線上填報執行情形、進度、落後原因分析，善用資訊化管理，並推動標案全生命週期管理機制，以落實 e 化政府，提升工作效能。目前104年3月實際於系統列管共有2,642件。 (2) 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。 (3) 每月5日前由各機關於系統登打進度及每月10日前辦理「機關標案進度管制會報」，建立積極的自我管理功能。 (4) 每年上半年辦理標案年度考核作業，並就考核結果評定等第，據以辦理獎懲。 (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。 (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。 (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。 1. 每年年終彙整相關成效表報，以利年度結束接

工作計畫	重要施政計畫 項目	實施內容
	(4)列管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	受交通部之視導考核。 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相關進度資料，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。
	2.推動建立三級管考機制，提升管考工作效能每月定期召開「臺中市政府標案進度管制會報」	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。 2. 每月召開臺中市政府標案進度管制會報，加強協調溝通，切實控管標案進度。
	3.推動公文管考資訊作業 (1)建立公文管考制度	(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。 (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。 (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。 (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。
	(2)人民申請案件時效管制	要求各機關落實1次通知申請人限期補正，並應以案為單元管控申請案件之時效。
	(3)辦理年度公文定期檢核	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，每年辦理一級機關或各區公所公文檢

工作計畫	重要施政計畫 項目	實施內容
		核，全力提升本府公文處理績效。
	4.議會決議案件管制 追蹤	1. 利用臺中市政府專案暨計畫管考平臺，辦理市議會各項決議案之追蹤管制及彙整。 2. 市議會每次定期會、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。每次定期會召開前，將各項決議案件處理情形彙整，編印成冊分送各議員。
	5.公園綠地督考總體 檢，確立未來方向	公園綠地景觀督考小組委員進行實地督考，檢視公園綠地維管問題，並確立制度面、技術面、維護管理面及獎勵措施等改善面向。
四、落實為民服務工作，積極推動行政革新，全面提升服務品質	1. 導入1999話務中心企業化客服服務	1. 針對聽語障朋友擴增手語視訊及24小時 Line 文字服務，加強1999臺中市民一碼通網頁案件查詢功能，提供民眾線上查詢陳情申訴及派工案件處理進度。 2. 有效控管1999專線委外營運品質，除規範服務水準、等候接聽掛斷率等應有服務指標，定期對於使用過民眾進行抽樣電話語音滿意度調查，並持續執行話務現場側聽及業務督導檢核，以提升話務服務品質。
	2. 推動政府服務創新精進方案	1. 修訂「臺中市政府辦理政府服務品質獎參獎實施計畫」，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，期以提高機關餐獎意願，爭取獲獎榮譽。 2. 辦理薦送本府為民服務績優機關參加行政院「政府服務品質獎」競賽。
	3. 上級長官蒞市巡察訪視工作之協調推動	1. 辦理監察院蒞市巡察相關規劃聯繫事宜，協助監察委員受理人民陳情案件。 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

工作計畫	重要施政計畫 項目	實施內容
		輯」手冊至本府各機關為民服務窗口，供民眾參閱。
	4. 加強推動為民服務工作	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，每次稽核後公布稽核並提供服務缺失紀錄，供受稽核機關研議改進，精進服務效能。 2. 六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。 3. 為提升為民服務品質，並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。
	5. 落實人民陳情案件管控制度	1. 頒訂「臺中市政府民眾陳情處理小組實施計畫」，成立陳情案件處理小組，明文規範陳情案件處理流程，並提升陳情案件管制考核層級，加強辦理陳情案件年度考核作業，以精進陳情案件處理之效率及品質。 2. 強化「人民陳情管理系統」功能，簡化系統分案流程、以縮短交辦時間；建置熱點分析功能，掌握陳情案件具體事由及發生地點，提供機關檢討改善方向，期降低陳情案件比率。 落實回饋機制，定期分析陳情案件質量趨勢，強化陳情案件滿意度調查，建置陳情案件常見問題Q&A，透過機關檢討及民眾滿意度回饋雙向機制，掌控陳情案件趨勢分析，提供施政參考方向。
五、打造智慧城 示範區推動計畫	1. 辦理智慧城示範區推動規劃	1. 智慧城示範區智慧應用整體架構及發展策略。 2. 智慧城示範區資訊應用服務規劃。 3. 水湳經貿園區智慧應用服務範圍提昇規劃。 4. 智慧城示範區科技應用與案例研析。

工作計畫	重要施政計畫 項目	實施內容
		5. 水湳經貿園區無人飛行載具系統（UAV）航拍及影像處理。
	2. 爭取 IBM「智慧城市大挑戰」公益計畫	「以安全、人本及綠色的智慧交通系統，打造宜居樂業的中都智慧城市」提出申請，預計今年7月前公布入選城市，公布後由IBM依排定行程，派遣專家團隊至本市為期3周實地訪查，並提出改善之建議方案。
	3. 持續擴充本府線上申辦服務系統功能及維運	持續維運與擴充本府線上申辦系統功能，如建置本府福利便民服務、既有系統移轉或整合、擴充金流服務等，以方便各機關使用及滿足市民需求。
	4. 持續協助各機關導入本府中文網整合服務平台、辦理系統功能擴充及維運。	預計再推廣導入4個機關，進行本府全球資訊中文網改版、持續進行系統平台功能擴充，以透過單一中文網站平台進行訊息發布、資料交換及資訊資源分享，系統平台運作及資安漏洞檢測統籌由資訊中心維運，確保網站專案執行品質，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。
	5. 持續公文整合資訊系統維運、功能擴增、將WEB公文製作子系統導入至各機關	本府公文整合資訊系統採共構及集中營運管理模式，持續進行系統維運、客服諮詢、教育訓練、配合政策及各機關需求擴增系統功能等，並將本府委外開發完成之WEB公文製作子系統採分年導入至各機關(104年)學校(105年)辦理，達到公文繕寫及線上簽核機制具雲端化。
	6. 持續發展及推廣本中心開發之共通性資訊系統	為因應全球數位化的發展趨勢，並達成系統共構、資源共享、電子化政府推動目標、節省公帑及各項新增需求等目標，持續辦理各項由本中心開發或負責維運之共通性資訊系統，如 e 化公務入口網系統、管考系統、標案管考系統、差勤及費用請領表單系統、電子郵件系統、人民陳情管理系統、薪資系統、公文交換系統、電子公布欄等系統規劃、開發（含功能擴充）、推廣及維運作業。

工作計畫	重要施政計畫 項目	實施內容
	7. 新一代機房建置 第一期計畫	針對本府資訊機房，予以規劃、設計與建置，除充分利用既有空間及設備外，需規劃機房之不斷電系統電池組汰換、空調水泵更新、氣流管理模式、環境監控系統、空調與電力系統等相關設施，期使機房整體環境更加完善與穩定，並滿足ISO 27001資訊安全管理系統規範之實體資安的要求。
	8. 協助各機關電腦 汰舊換新	辦理本府各機關資訊設備汰舊換新採購案，購置個人電腦約2,000台，以提高行政效能。
	9. 辦理電腦暨資訊 設備資產管理整合案	為簡化作業程序及人力負擔，將電腦資產管理系統與資訊設備管理做一整合升級，除滿足機關需求外，尚能提升對電腦資產與資訊設備的變動管理能力，以期達到更自動化的稽核。

第三部分：上(103)年度實施狀況及成果概述(略)

此部分已於103年度施政績效報告呈現。