

研究發展考核委員會 107 年度施政計畫

壹、願景及任務

一、願景

本會以建立「服務型政府」、「效能型政府」及「智慧型政府」為願景，以「推動優質服務，提升民眾滿意度」、「強化管考作為，提升治理效能」、及「開放資訊分享，打造智慧城市」為施政目標，對市政各項重大業務進行整合、輔導及管考。同時導入 ICT 科技、整合跨機關合作機制、擴大社會多元參與，以及改造行政服務流程，期使本府施政能夠簡政便民，進而提升本市市民生活品質。

二、任務

當今社會變遷快速、政治事務繁雜，人民對政府的期望高，政府面臨的挑戰及任務包括了周延政策過程、增進執行能力、跨機關溝通協調，以及強化創新動能等。本會以協助本府提升行政效能、服務品質及智慧創新為核心任務，以服務機關為定位，服務本府各級機關。

作為市府幕僚機關，以市長施政理念為主軸，積極協助本府各機關將政策落實於施政計畫，採階段性、重點式、系統性的管考方式，確保施政如期如質完成。同時將創新發展的概念引入施政，透過推動公民參與、運用網路科技、善用跨域協調合作等方式，期能強化政府治理效能、提升行政效率與服務品質，進而提供市民優質、效率、創新的服務。

貳、年度策略目標

一、提升行政效能

- (一)辦理重大建設進度檢討會議與實地查證檢討追蹤，落實施政計畫管制。推動機關使用研考資訊系統，強化局處列管機制，提升重要列管案件執行績效。
- (二)輔導各機關建立公文文書流程標準作業程序，加強逾期案件之檢討分析。辦理公文教育訓練，輔以實地公文檢核，強化各機關文書品質與效率。
- (三)透過雲端技術及行動裝置，打造不受空間及時間限制之溝通平台，快速傳遞及接收資訊，大幅提升公務效率。
- (四)整合本府各機關管理之圖資，建置空間資訊分析平台，發揮圖資最大效益，使本府各重要施政面向之決策快速準確。

二、優化服務品質

- (一)針對區公所人民申請項目，提供「跨區服務」，消弭區域範圍限制，節省民眾所需時間及金錢，提高洽公便利性。
- (二)鼓勵本府暨所屬機關參加行政院政府服務獎，透過競賽和輔導相關機制，促使各機關持續精進服務品質。
- (三)辦理電話應答品質考核及實地查核，提醒各機關建立專業服務形象及營造民

眾親切舒適洽公感受，提升市府形象。

- (四)強化本府 1999 話務中心服務效能，提高民眾對話務服務之滿意度。
- (五)拓展多元申辦管道，善用資通訊技術，提供市民更優質、便利的市政服務。
- (六)重視民情，整合陳情管道，管控案件時效及品質。

三、致力智慧創新

- (一)推動創新提案制度，鼓勵各機關同仁發揮創意，透過跨機關整合、流程簡化及資訊科技應用，提出市政業務之興革或創新便民服務措施，營造持續創新之風氣，締造更具效率施政。
- (二)建置大數據匯流分析平台，蒐集市政相關數據，萃取有效資訊，以供市政規劃及決策參考。
- (三)普及免費無線網路環境，以利民眾透過網路獲得重要資訊，達成網路友善城市。
- (四)發行全方位市民卡，整合公私部門服務，增加生活之便利性，並透過大數據分析，找出市民需求，規劃更進一步之創新應用服務。
- (五)透過量化及質化之研究方式，了解本市在地公民社會的特性，擬定合適的公民參與策略與作法，提出本市公民參與推動架構及運作機制的規劃建議。

參、年度績效指標

策略目標 (權重)	績效指標 (權重)	衡量標準	107 年度 目標值
一、提升行政效能(18%)	(一)強化進度異常案件檢討，辦理重大建設進度檢討會議(5%)	建設計畫列管案件 年底如期結案比率	80%
	(二)推動機關使用管考系統(3%)	一級機關使用管考系統比率	100%
	(三)落實文書流程管理，加強公文處理與結案比率(4%)	各機關依限結案比率	97%
	(四)推廣空間資訊分析平台(3%)	累計查詢次數	3,420 萬次
	(一) 推廣行動化公務應用平台(3%)	機關發布公務訊息數	1,000 則
二、優化服務品質(22%)	(一)辦理為民服務相關教育訓練(3%)	參加人次	500 人次
	(二)全府電話應答品質合格率(4%)	合格率=(80 分以上通數 / 總測試通	85%

		數)*100%	
	(三)民眾撥打 1999 專線 20 秒內接聽率 (3%)	20 秒內接聽率	85%
	(四)民眾對 1999 話務人員應答滿意度 (5%)	民眾對 1999 話務人員應答滿意度	85%
	(五)落實資訊透明 (5%)	當年度開放資料平台完成開放資料集增加數	50
	(六)主動福利推播 (2%)	平台服務人次	100,000 人次
三、致力智慧創新(10%)	(一)鼓勵創新提案 (3%)	創新提案數	30
	(二)充實大數據匯流分析平台(2%)	累計可供交換之資料集數量	9
	(三)普及免費無線網路服務(3%)	使用總流量成長率	1%
	(四)推行全方位市民卡(2%)	累計提供優惠項目	7

肆、年度重要施政計畫與預算配合對照表

計畫名稱	實施內容	經費(千元)	備註
一、創新提案實施計畫	(一)鼓勵各機關同仁發揮創意，研提與業務相關之興革意見。 (二)遴聘學者、專家組成「創新提案評審小組」，就各項提案進行初審及複審。 (三)依創新性、可行性及效益性等進行綜合評比，選出獲獎提案，予以表揚。	174	
二、施政滿意度與政策議題民意調查	(一)每季進行市府施政滿意度調查，定期瞭解民眾對市府團隊的滿意度。 (二)針對重大政策議題或突發議題進行民意調查，以即時了解民意。	1,500	
三、推動參與式	(一)鼓勵本府各機關研擬適合辦理參	980	

預算，營造公民參與政策環境	<p>與式預算之施政項目，進行議題規劃。</p> <p>(二)與本府青年事務局合作辦理培訓工作坊，並適時向民眾宣導。</p> <p>(三)邀請專家學者或具實務經驗人士組成顧問團，協助輔導檢視辦理情形。</p>		
四、府管制案件實地查證執行計畫	<p>(一)依據本府重大建設計畫選項列管作業要點與一般性補助款基本設施補助計畫管制要點規定，針對列管計畫經本會認為有必要者，得於計畫執行期間內進行實地查證，成果公布於本會官網、決議事項擇要納入重大建設進度檢討會議追蹤。</p> <p>(二)依 107 年度道安工作執行計畫，就各機關重點工作項目，聘請專家學者擔任實地查證委員，提供查證案件改善意見，並追蹤改善情形。</p>	413	
五、研考資訊系統擴充與調整	<p>(一)編列年度維護經費，進行研考資訊系統各項功能維護。</p> <p>(二)配合各項與研考資訊系統介接之系統，進行介接資訊之功能維護。</p> <p>(三)依業務需求，擴充及調整系統功能。</p>	432	
六、公文品質及改善流程計畫	<p>(一)與本府秘書處及政風室等相關機關共同組成「公文品質檢核小組」，至各機關進行實地檢核。</p> <p>(二)辦理公文講習及教育訓練。</p> <p>(三)加強公文處理時效，定期檢視公文依限結案率。</p>	115	
七、提升行政機關服務品質計畫	<p>(一)依機關業務屬性區分為第一線服務機關及服務規劃機關，遴選專家學者輔導機關參加行政院政府服務獎，爭取為民服務最高榮譽。</p> <p>(二)擇定績優機關辦理標竿學習，以期導入服務品質觀念，進而提升本府各機關整體服務品質。</p> <p>(三)辦理為民服務教育訓練，包括電話應答、臨櫃服務、陳情案件處理，加強本府各機關同仁專業服務品質。</p>	647	

	(四)電話應答品質考核，每月實施為民服務電話應答情形考核，要求未達80分之機關或個人予以改善；每月統計電話接聽率、忙線率、未接聽情形，請各機關及公所提高接聽率。		
八、1999 市民諮詢服務	(一)建置全方位單一窗口，提供民眾24小時不中斷諮詢服務，包括市政諮詢、市政信箱、轉接電話、告知電話及市容查報等服務。 (二)提供國、台、英、客、日等多種語言服務。	23,287	
九、編印便民文宣	提供本市重大政策簡介、福利查詢、生活資訊、市府活動、行事曆、農民曆及機關聯絡資料等資訊，分送家戶並由各機關提供民眾索取，另同步建置電子書，達到節能減碳效用。	10,000	
十、社會經濟資料庫及空間資訊應用決策分析平台維運及擴充	(一)持續維運空間決策分析平台及社會經濟資料庫，更新各種人口分布、經濟結構、區域地理、水利交通等社會經濟資料與地理圖資，提供府內各機關介接使用，以充分發揮資料互通、共享與多目標加值應用效益。 (二)透過新增決策分析功能，如地形剖面查詢、坡度坡向查詢、建物陰影展示等功能，供本府各機關於業務上進行參考，達到數位治理之目標。 (三)蒐集各局處地理圖資與系統發展情形，將收納之圖資整理以擴充平台成果。 (四)營運本府系統備份管理機制，並且配合本府 ISMS 管理機制，交付相關文件及修補弱點，及配合 ISMS 稽核。	3,176	
十一、推動智慧區里	(一)維護智慧區里系統各項功能。 (二)依據里長反應意見，介接公文系統並持續優化本系統各項功能。 (三)提供教育訓練及客服諮詢人力，協助里長熟悉操作或障礙排除。	2,000	
十二、資料開放	(一)協助資料格式轉換與自動化機制	3,360	

<p>平台暨服務匯流整合平台及推廣行銷</p>	<p>建立，優化資料集上下架及新增資料品質檢核機制，提升資料品質。</p> <p>(二)提供我國開放資料趨勢，並盤點各局處政府資料，擴充本府開放資料數量與種類。</p> <p>(三)辦理教育訓練與推廣說明，使本府同仁熟悉平台與開放資料之內涵。</p> <p>(四)辦理競賽與研討會活動，引進民間社群與專家回饋。</p> <p>(五)使用雲端環境提升民間開放資料存取效能，促進運算平台彈性化。</p>		
<p>十三、福利智慧雲項目擴充</p>	<p>(一)福利補助條件邏輯增修、系統功能介面優化調整，與 E 管家 My Data 之申請者身份識別及授權管理機制。</p> <p>(二)介接資料提供機關傳輸介面。</p> <p>(三)福利補助條件邏輯增修。</p>	0	系統 106 年建置完成，保固至 107 年底
<p>十四、智慧運籌管理與大數據分析平台建置</p>	<p>(一)持續彙整資料、提供 API 供本府局處交換使用，完成本案平台建置並持續維運。</p> <p>(二)持續透過本案平台輔助局處產出各類市政洞悉報告，提供其作為決策參考。</p> <p>(三)制定資料標準作為府內資料儲存格式的依據，以提升資料的互通性。</p>	0	
<p>十五、推動本市免費無線上網服務</p>	<p>(一)維持本市現有免費無線上網熱點，並於人潮眾多處建置新熱點。</p> <p>(二)監測各熱點服務流量，確保無線上網之穩定性，並視民眾使用需求及地區特性，適度調整熱點分布。</p> <p>(三)建構本市免費無線上網之優質服務環境，強化資訊基礎設施。</p>	25,400	
<p>十六、市民卡應用功能擴充暨推廣行銷</p>	<p>(一)持續提高市民卡 APP 功能及下載率。</p> <p>(二)持續增加市民卡合作優惠通路及行銷推廣。</p> <p>(三)持續發行行動市民卡，提供市民多元辦卡選擇，並維持行動市民卡系統維運。</p>	23,700	

	<p>(四)卡片管理系統平台(包含國民運動卡、活動管理系統)維護工作。</p> <p>(五)擴大機動辦卡服務，並購置實體卡以便利民眾申辦。</p>		
--	---	--	--