

臺中市政府研究發展考核委員會114年度施政計畫

壹、前言

本會致力於推動卓越的施政願景與重要政策規劃，提供決策依據，確保短、中、長程政策有效執行及跨域資源整合，在兼顧社會、經濟及環境等因素下擬定114年度施政計畫。

為打造以民為本的有感政府，帶動市政創新思維，本會鼓勵公民參與，拓展青年事務，掌握民意趨勢，並增進內外訊息傳遞暢通，即時反饋輿情，充分發揮第一線為民服務之角色；同時追蹤管考市政計畫，藉由多元且縝密的研考業務，施政施政品質與效率，為臺中打造高效能團隊。未來將推進區域合作與資源共享，在永續發展的理念指引下持續提升臺中城市競爭力，擘劃更具前瞻性的城市發展藍圖。

貳、年度施政目標及策略

一、15項幸福政見

(一)8-1-1推動青年事務諮詢委員會

為鼓勵本市青年參與公共事務，本府成立青年事務諮詢委員會，廣邀100位青年委員並分設議題小組為就業經濟組、社福文教組、都市發展組，讓青年委員就其專業提供建言，使市政研擬範疇更加廣泛多元，青年委員建言將由本會控管各機關執行情形，讓青年聲音為市政發展及推動注入活力。

(二)13-8-1推動地方創生

配合國發會政策辦理地方創生業務，透過現地訪視輔導，協助地方找出發展特色及遭遇困境，並媒合產官學資源共同投入提出解方，進一步協助區公所研提具在地特色與發展願景之地方創生計畫，爭取中央經費挹注，振興地方產業發展。

(三)14-4-5重大建設導入BIM宣導

建築資訊模型（BIM）是透過整合建築物的幾何模型、材料、施工程序及維護管理等相關資訊，減少各階段之錯誤對降低成本有很大的影響性，本府重大建設於公共工程生命週期之設計、施工、維護等各階段中皆導入BIM優越性工具，使各階段執行更完整。

二、推動市政發展

(一)中臺灣區域治理平台

於112年擴展至8縣市的「中臺灣區域治理平台」，由新竹縣、新竹市、苗栗縣、臺中市、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義市等共同組成，透過跨縣市資源盤點與互助合作，實現區域治理綜效。

本平台以各縣市輪流主辦之方式運作，聚焦於空污環保、交通建設、經濟發展、觀光旅遊、農產行銷及衛生安全等6大議題組，協商制定跨縣市合作項目，並研議需要中央協助事項，共同提出請求，以共謀中臺灣逾700萬民眾最大福祉。

(二)推動跨域委託研究

研議跨領域之市政建設研究主題，委由議題專責機關發包執行研究計畫，研究成果並作為未來推動市政發展之參考。

(三)辦理民意調查

為掌握及瞭解市民需求與民意趨勢，透過民意調查蒐集並分析市民對本府各施政面向、公共政策及時事議題的滿意度和看法，作為精進施政之參考依據，以提升市府團隊的執行效能與品質，有效回應市民的需求與期望。

三、公開合作備忘錄，打造透明臺中

108年於本府官網建置合作備忘錄專區，並制定本府合作備忘錄公開實施要點，要求各機關完整揭露本府與國內、外機關團體簽訂之合作備忘錄相關資訊，落實政府資訊公開透明，實踐陽光政治理念。

四、強化管制與考核成效

為確保本府施政方向及增進施政效能，按季追蹤「15項幸福政見」各項政見及幸福實踐方案之達成情形；另透過「標案管考系統」及「公文整合資訊系統」將標案進度管控作業及文書管理流程資訊化，精準掌握各項標案及公文辦理進度，以提升本府施政品質及效率；此外，為落實分層管考之理念，請各機關每月自行召開機關標案進度管制會報、辦理公文自主檢核，並於「專案管考平台」填報議會決議與議員關心議題等最新辦理進度，達成落實機關自主管理之目標，全面提升施政效能。

五、提升公共工程品質

依據聯合國「2030永續發展目標」SDGs 17項核心目標下，在本府公共工程全生命週期的架構中，從規劃設計、招標、施工及維護管理等層面落實品質管理機制，並加入生態永續概念，籍以提升主辦機關及監造單位之二級品質查證及施工廠商之一級品質管制，督促施工團隊精進施工品質，於公共工程全生命週期之施工階段，加強三級品質查核，落實三級品質管制制度，使公共工程發揮其使用功能及完善服務，也添加生態與環境共融。

六、優化人民陳情整合平台

(一)陳情系統功能再強化

不斷精進與優化陳情系統相關功能，以提升系統使用便利性及陳情案件處理效率，更貼近使用者需求，進而提高機關同仁及民眾之使用滿意度，讓系統服務更趨完善，落實「沒有最好，只有更好」之服務精神。

(二)人民陳情案件質量分析

每季提出人民陳情案件質量分析報告，檢討各機關處理人民陳情案件之效率及品質，並分析市民關注之十大陳情焦點議題，由各類陳情焦點業務之消長趨勢，聚焦發生熱點或頻繁陳情之標的，提供各機關施政措施改進之參考。

七、全方位提升1999服務量能

- (一)優化話務系統硬體設施及功能，落實現場資安管理，研議規劃導入 AI 技術之智能服務，藉由 AI 處理民眾常見問題與反映事項，減少民眾等候時間並提升話務人力運用，增進1999服務效能。
- (二)持續與機關保持橫向聯繫，強化輿情訊息反饋與災害應變作為，加強派工案件即時通報、主動回饋民眾處理情形與稽催進度，以利權責機關妥處因應，有效提高案件通報時效。
- (三)強化話務人力管理及落實工作規範，輔以人性關懷輔導，滾動調整服務流程與措施，並持續辦理職涯訓練及工作績優獎勵，期能提升話務人員專業知能進而提高1999服務品質。

參、年度重要計畫

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
15項幸福政見	8-1-1 推動青年事務諮詢委員會	本府青諮會每半年召開一次，預計於114年1月及7月辦理大會，透過廣邀100位青年委員與會提供建言，並由本會控管各機關執行及參採情形，讓青年聲音成為市府施政的重要參考依據。另第3屆青年委員任期至114年9月底，預計於114年辦理第4屆青年委員遴選作業。
	13-8-1 推動地方創生	一、整合公私部門資源導入地方創生計畫。 二、輔導區公所新增提報或修正地方創生計畫，協助各項事業提案對接中央部會補助規定。 三、發掘、串連扶植在地團體，協力推動地方創生。
	14-4-5 重大建設導入BIM宣導	建築資訊模型 (BIM) 導入對於公共工程的各個階段皆具有重要意義： 一、「設計階段」BIM 能夠提供更明確的設計圖像，幫助減少錯誤和成本。 二、「施工階段」BIM 能夠優化施工流程，提高效率和安全性。 三、「維護階段」BIM 能夠協助快速定位問題，減少停運時間和維修成本。 落實各工程主辦單位在辦理重大公共工程時，全面導入 BIM 技術，減少錯誤對降低成本有很大的影響性，以提升公共工程的品質。
推動市政發展	中臺灣區域治理平台	一、透過各項會議，研提相關合作事項，以強化區域競爭力。 二、就各縣市資源進行整合，以提升中部縣市治理量能。 三、研提合作策略，讓平台運作得以優化。
	跨域委託研究	配合市政推動研議跨領域之研究主題，委託專業團隊執行研究計畫及研擬政策建議，提供機關業務推動創新或改進之參考。
	辦理民意調查	為掌握民意動向，藉由民意調查蒐集市民對於本府各施政面向、公共政策及時事議題之滿意度和看法，以作為整體施政規劃及調整之參考。
	推動簡政創新措施	為精進本府施政作為，每月主動彙整其他城市創新施政訊息，供機關參考評估，另每年辦理簡政創新績效評核作業，鼓勵機關開辦創新政策，提升行政效能及服務品質。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
強化管制與考核成效	15項幸福政見管考	自112年起按季檢討追蹤各項行動計畫達成情形，並於既有「標案管考系統」下建置「專案管控系統」，透過標案及專案資訊化管考，即時掌握各項政見及幸福實踐方案之目標達成度。
	督導列管標案執行進度	為管控標案執行進度，藉由分層負責、逐級管考制度之落實，全面提升本府標案執行績效；第一階段由各機關每月先自行召開機關標案進度管制會報，針對落後案件提出改進對策，並對即將落後之案件提出預警；第二階段每月由副秘書長召開本府標案進度管制會報，請整體執行績效未達9成之機關報告標案辦理情形，並就府列管標案進度落後10%以上或施工進度落後20%以上之嚴重落後案件逐案檢討，另藉由此會報，就需府層級及跨機關協調事項提出討論及協助。
	公文時效管考	為提升本府各機關公文處理效率，透過平時管制、平時查核及實地檢核等作為，落實機關自主管理，相關具體做法如下： 一、每月辦理本府整體公文評核作業。 二、每年簽辦本府年度公文績效考核成績、進行平時不定期抽查作業、擇定年度績效最後5名之一級機關及區公所辦理公文實地檢核作業及舉辦公文管理研習會等。
	督導和平專案執行情形	督導本府各機關持續推動和平專案，協助和平區發展各項建設及服務，以落實本府照顧原鄉之理念，並每年規劃安排市長親自率隊視察，傾聽民意，持續推進和平區的建設與福祉。
	管考前瞻基礎建設計畫執行情形	為提升本府前瞻基礎建設計畫之執行效率，並落實分層負責及自主管理精神，管考機制為三級分層管考，第一級由標案執行單位至本府標案管考系統登錄列管，並自主管控執行進度；第二級由主政機關每月召開進度管控會議；第三級由本會每季針對持續落後或需跨機關協調之案件送本府標案進度管制會報研商解決方案，以提升計畫執行績效。
	議會決議案件管考與議員關心議題追蹤	利用「臺中市政府專案暨計畫管考平台」追蹤管制臺中市議會各項質詢案件、決議案件之最新辦理進度及函復議會與議員之情形，並適時彙整議員關心議題供府層級長官與各機關施政參考。
	辦理「一般性補助款基本設施補助計畫」管考工作	為提升本府中央補助項目執行績效，及爭取後續年度補助款，每年於1月底前召開選案審查會議；3月底前完成系統資料建置、實施計畫期程及預算進度等檢核點設定，逐案審核後據以管考；每月7日前稽催各機關完成系統填報作業，以確實掌握執行進度，並於本府標案進度管制會報進行專案報告；另為落實政府資訊公開政策，於國發會發布每季績效目標達成情形及各項計畫預算執行成效後，公布相關資訊於本會網頁。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
提升公共工程品質	施工品質查核	<p>一、每季定期召開「重大工程品質推動委員會議」，由工程施工查核小組、標案進度管制小組、採購流廢標督導小組及道路工程查驗小組，針對工程執行情形提供相關報告以提升工程品質。</p> <p>二、公共工程全生命週期，係由規劃設計、招標、施工及維護管理等層面提升工程品質，健全三級品質管理制度，讓公共建設如期如質完成，本年度將加強查核工程，查核件數將達到本府執行件數之10%，達到200件以上，並定期舉辦相關教育訓練課程，加強工程團隊的生態永續理念。</p> <p>三、協助輔導各機關參加行政院公共工程委員會舉辦之金質獎評選，參與中央評選施工品質優良案件，讓市政建設獲得國家級金質獎肯定，並給予施工團隊鼓勵及榮譽。</p>
優化人民陳情整合平台	陳情系統功能增修計畫	不斷精進與優化陳情系統相關功能，以提升系統使用便利性及陳情案件處理效率，更貼近使用者需求，進而提高機關同仁及民眾之使用滿意度，讓系統服務更趨完善，落實「沒有最好，只有更好」之服務精神。
	人民陳情案件質量分析	利用本府陳情整合平台，產出各類報表，包括結案效率、處理品質，及各類陳情業務之焦點議題等，並由各機關依其業務性質，分析其客製化之人民陳情案件質量分析報告，期能更精進改善或優化現行政策。
全方位提升1999服務量能	落實資安管理與規劃導入 AI 服務	<p>一、持續宣導資安及個資保護並落實資安管理，執行話務系統弱點修補與監測，以強化資訊安全機制。</p> <p>二、優化話務系統軟硬體功能，辦理系統備援及緊急應變演練，維持系統服務不中斷；規劃結合重要市政活動導入 AI 技術之智能服務，期能提升1999服務效能。</p>
	保持機關及災變訊息傳遞與即時輿情反饋	<p>一、持續與各機關保持良好溝通，以利即時反映重大輿情及緊急派工通報順暢，便於權責單位立即妥處因應；確保市政資訊對外傳遞之正確性，以即時提供民眾正確資訊與回應民眾所詢。</p> <p>二、完備災前預防作為，增排話務人力並確保災情通報管道暢通；重視輿情分析，提供災情即時報表，以利災變中心全面掌握及相關單位快速處理應變工作。</p>
	落實派工管考機制，提升處理效能	<p>一、針對具危險或須緊急處理之派工案件，落實即時通報並主動回饋民眾辦理情形，定期稽催權責機關追蹤處理進度。</p> <p>二、優化案件逾期提醒機制，增設案件到期逾預警功能，定期統計分析各項數據，函請各機關研析精進，提升派工案件處理效能。</p>
	強化話務專業知能，增進話務服務效能	<p>一、辦理職前及在職專業訓練課程，強化話務專業知能，優化人力素養與服務品質。</p> <p>二、辦理績優話務人員獎勵作業，樹立楷模激發服務熱忱，增進服務效能及工作績效。</p>

