

這些年， 治理台南市的 祕密武器

台南市政府研究發展考核委員會成果專刊



第一章

前言



主委給問

關於研考會， 我們想要告訴你的 幾件大小事

研考會就如同市府的大腦，是擘劃市政決策的領航員，而主任委員趙卿惠更是其中不可或缺的大推手，趙主委自2014年12月上任以來，推行過許許多多的施政計畫，沒有人比主委更了解研考會了，讓我們一起看看主委是怎麼想的吧！

Q1

如果將研考會比擬為人，主委覺得它會是誰？在市府團隊中執行什麼任務呢？

• 市府中的每一個機關都有各自承擔的任務，像工務局負責造橋鋪路、衛生局需要為市民的健康把關，而研考會的任務則是整合政策並協調各個行政單位。所以它像一位哲學家，將各局處的單一功能經過哲學概念整合成龐大的政策；同時，它也是一位發明家，腦海中總有許多新穎的想法，整個市府都是它的實驗場域。

Q2

研考會的成立，為台南帶來哪些不一樣的改變呢？

研考會是專屬於直轄市才有的機構，在台南縣市合併前僅有原縣、市政府各自的計畫部門，它屬於府內的一個組織，地位不及其他局處，只能從事資料彙整等工作，無法做政策的治理或判斷；而現在的研考會是府內一級單位，與交通局、教育局等機關平起平坐，它可以提出願景、規劃計畫藍圖，也可以協調跨局處合作，一同為更美好的台南市政共同努力。



Q3

未來，研考會對自己還有哪些期許呢？

面對時代變遷快速，在高度競爭易被淘汰的環境中，研考會對自己有三大期許：

具有高度視野，能夠審時度勢

做任何計畫前，都要謹慎評估環境，訂定好的目標並做出選擇。如水利局治水做滯洪池的同時，工務局可能正在解決道路問題，當兩局處發生衝突時，研考會必須依據市政府的高度做目標的選擇。

讓政府組織架構更為靈活， $1+1>2$

台南市政府現有26個局處，將來可能經過部分改組，而計畫改組也是研考會的工作之一，它必須幫助政府的組織架構更為靈活，讓政府不要像恐龍一樣頭小身體大。

訂目標做選擇，落實對市民的溝通與承諾

政府做出的計畫就是對人民的承諾，在執行政策時除了跨局處的協調外，也必須跟市民做溝通、與民眾站在同樣平等的地位，而非過去的官大民小。以開放政府為例，我們曾經舉辦公民論壇，邀請市民一同為新市政中心選址，先將可能有衝突，且市民不理解的問題進入公民論壇，提出共識決與投票，讓民意經過發酵後，政府再做政策上的調整。

關於成果專書與市政， 我們都試圖做些改變

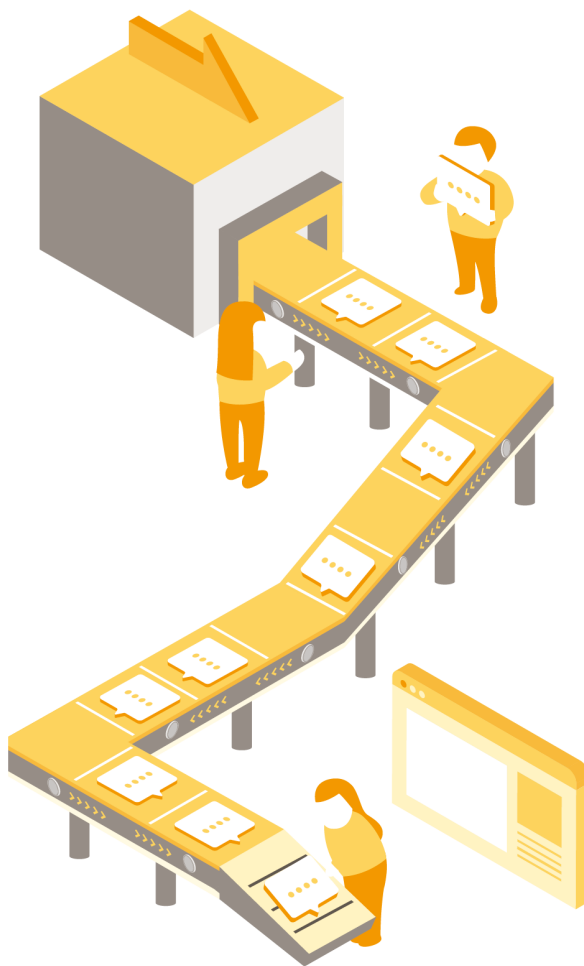
聽說這是第一次，研考會想要嘗試用不一樣的方法呈現這本「成果專書」，對於這麼突破性的做法和本書的期待，一起聽聽主委是怎麼想的！

Q4

當初是什麼原因決定用不同的方法做這本書的呢？
以往的做法是什麼？

以前政府的書很厚很多字，沒有人喜歡看，所以都被拿來蓋泡麵墊火鍋。政府功能必須先於人民，政府要做什麼事之前需要先讓民眾理解，而讓民眾理解最好的方法就是圖像化，以圖示和簡白的文字增加可看性與閱讀性。

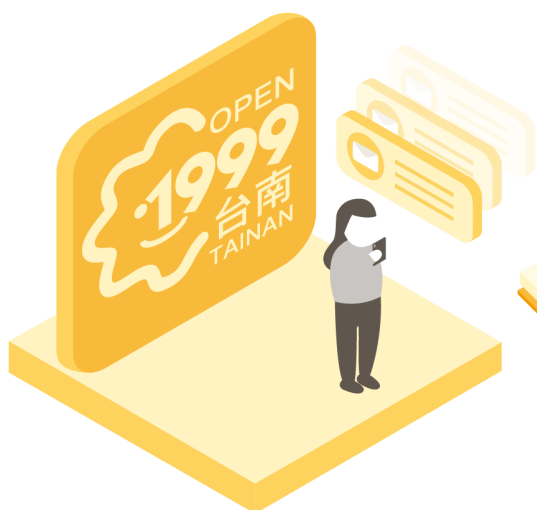
以前大家總開玩笑說研考會是東廠「研行考達」（嚴刑拷打），但我們要從東廠變「公廠」——公民的工廠，塑造更多公民參與公共事務的機會。讓公民成為參與公共事務的一環，讓人民的聲音充分被表達，政府再吸納或做調整。事先解除炸彈的引線，所需面對的抗爭就會減少很多。



Q5

除了這本書，研考會在市政上還做過什麼不一樣的實驗或挑戰嗎？

智慧發展中心是研考會的一個科技單位，是觸發研考會數位轉型的機會，讓我們從資料統整的工作變成由數據做治理。像是OPEN1999，我們是第一個開放1999API的政府，利用大數據分析，從資料中找到可以解決公共問題的治理方法，例如我們從數據中發現原來路燈壞掉不只是燈泡的問題，它其實與道路施工有很大的關係。



Q6

最後，主委如何定位這一本成果專書？希望它能為讀者帶來什麼新的想法呢？

和過去講成果的報告書有很大的不同，我們並非為了歌功頌德，而是希望將經驗傳承。過去，每當換新一位行政首長後都必須從零開始，因此，我們希望藉由這本報告書，讓下一任在位者了解過去累積了哪些成果，不用每一次都必須從零開始，而是一步一步接棒下去，減少不必要的嘗試與錯誤。對民眾而言，我們也希望透過這本書，讓市民理解政府的運作狀況，了解哪些政策與人民相關；讓人民知道原來他們可以參與政府決策；讓公民真正成為公民而非只是選民；讓民眾對公共事務付出熱情與心力，參與公共事務表達民意。



本書設定

關於這本成果專書， 你可以怎麼閱讀？

第一次拿到這本書，你的心情是什麼呢？裡面有不同圖樣的花磚、五彩繽紛的顏色，還有許多忙碌不可開交的人物，我們利用一頁的閱讀指南，偷偷告訴你隱藏在本書背後的祕密設定，究竟該怎麼閱讀這本不一樣的成果專書，就讓我們一一為你解答吧！

Q1

這些花磚代表什麼？

這些花磚分別代表組成研考會的四個單位。它們將會出現在每一個施政重點的第一頁，有上色的花磚就表示這個施政重點是該科這些年來努力的成果。



綜規研展科 管制考核科 聯合服務中心 智慧發展中心

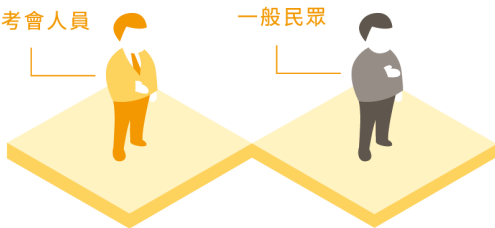
Q2

這些人物是誰？

不知道大家有沒有發現從封面開始就反覆的出現這些像小精靈一般的人物呢？橘黃色的人物在書中就是研考會人員的化身，解決台南市民生活上遇到的大小問題。其餘色彩的人物皆代表一般民眾，在不同的章節有不同的代表色，同時也遇到不同的問題喔！

研考會人員

一般民眾



Q3

該如何閱讀這本成果專書？

這本書多達105頁，為了能更有效率地閱讀，提供你以下四種方法：



挑選一個
你想了解的研考會科別



挑選一個
你好奇的施政重點



挑選一個
你喜歡的顏色



挑選一個
你喜歡的頁碼

看完了本書的閱讀指南，準備好一起認識研考會這些年來，在台南做了什麼、帶來哪些不一樣的改變嗎？趕快翻到下一頁，讓我們繼續看下去吧！

目錄



第一章	前言	第二章	各科介紹	第三章	施政重點				
主委的話	p6	研考會的沿革歷程	p16	● 市政掌劃	p28	● 開放政府	p60	附錄	p88
本書設定	p10	綜規研展科	p18	● 績效管理	p38	● 智慧城市	p70	精彩回顧	p94
目錄	p12	管制考核科	p20	● 為民服務	p48	● 數位文創	p78		
			p24						

第二章

各科介紹



研考會的沿革歷程

台南縣市合併前

並沒有研考會的存在，原縣、市僅一個研（管）考科及資訊中心（科）推動研考業務。礙於專業資源分佈不均、責任歸屬不清楚、溝通協調不足，導致研考業務發展受阻，僅能從事制式的彙整計畫、例行性管考及資訊設備維護。

台南市

行政管理及法務處

- 施政管考科
- 資訊科
- 文書研展科
- 庶務科
- 採購品管科
- 法制行政科
- 消費者保護及行政救濟科
- 市民服務中心(任務編制組織)

台南縣

行政管理處

- 企劃暨研考科
- 文書科
- 事務科
- 檔案科
- 法制行政科
- 行政救濟科
- 資訊中心(二級機關)
- 服務中心(任務編制組織)

2010/12/25

台南縣市合併，升格為直轄市



台南縣市合併後

設立一級單位「研究發展考核委員會」，並劃分為綜規、管考兩科、二級機關智慧發展中心及任務編制組織聯合服務中心，彼此溝通合作無間，整合內外部資訊並主動領導市政，規劃台南市政藍圖、執行智慧管考、積極發展數位創新思維，完成高效率、高品質的研考任務。

合併後的影響

成立研考會後，這顆超級大腦讓市政效率大幅提升的四個關鍵因素：

- 1 重視資訊發展**
智慧發展中心被注重，協助行政系統電子化，引入智慧科技解決城市治理問題。
- 2 溝通模式改變**
首長透過研考會強化與各局處的橫向溝通，讓市府內部溝通零隔閡。
- 3 各科(中心)專業分工**
組織內部的每個人都能在適合的位置上發揮最大功效。
- 4 深入了解民意**
化被動為主動搜集資訊解決問題，統籌施政計畫，讓政策更貼近民意。

大台南市

研究發展考核委員會

- 綜規研展科
- 管制考核科
- 聯合服務中心
(任務編制組織)
- 智慧發展中心
(二級機關)(原資訊中心
於2017年11月1日改制)





研考會人員 一般民眾

最堅持實現承諾的單位 綜規研展科

綜合規劃

擊劃市政，兌現給人民的承諾。

- 擊劃市政展現成果**
依治市理念規劃中程施政計畫，作為重要施政目標及政策指導方針，透過計畫編審作業規範並執行，再由成果報告檢視成效，展現成果。
- 實現願景兌現承諾**
針對市長重要施政承諾，規劃各項重要專案計畫。
- 發揮市政運籌綜效**
整合各項市政目標成果與願景，向市民報告市政成果。

研究發展

促進業務革新、掌握民意趨勢、落實民主參與。

- 促進業務革新**
藉由自行研究、出國報告及績優研考人員選拔，達成知識共享及業務革新之綜效。
- 公民參與提升決策品質**
透過開放決策，讓政府與市民充分溝通，作為決策的重要參考。
- 掌握民意趨勢**
透過民調了解市民對施政的滿意度與期盼，以檢視成效，並作為市政滾動檢討的參考。
- 推動兩岸城市交流**
掌握優勢資源串接地方產業，透過兩岸交流，找出發展新契機。

為民服務

精進服務效能，不斷提升為民服務品質。

- 塑造服務形象品牌**
辦理各項教育訓練，並執行評核工作，達成標準學習的擴散效應，樹立優質形象品牌。
- 打造有感「心」服務**
透過參與機制輔導機關自我審視並改善服務品質，提供有感服務贏得民心。
- 聽見市政的心跳聲**
建立OPEN1999-多元服務管道，公共服務更OPEN，行政效能看的見。



最要求施政效率的單位 管制考核科

研考會
人員一般 / 意見
民眾 / 領袖

建設相關列管追蹤 推動市政建設、落實市政願景。

- 1 強化重大建設進度控管**
透過智慧掌管辦理歷程與專案列管模式，對內檢討落後案件，對外實際現勘查證，強化進度追蹤力道。
- 2 推動前瞻計畫如期完成**
依據中央特別條例及實施計畫，督促各局處策訂適宜本市的發展計畫，定期辦理執行進度會議，貫徹計畫目標宗旨。
- 3 落實基本設施補助計畫**
在中央一般性補助款制度下，因地制宜規劃建設，加強計畫執行進度控管，達成預定績效。



行政相關列管與成果展現 提升行政效能、展現施政成果。

- 4 精進公文處理績效**
管理公文處理流程與提高行政效率，每年釐定績效落後或有改善空間之單位實地查訪。
- 5 實踐市府決策**
列管市政會議指點示專項，追蹤後續辦理情形，並定期彙呈府廳長官參閱。
- 6 務實解決地方需求**
列管市議會決議案及市政總質詢議員建議案，並召開區里座談會即時傾聽民意。
- 7 呈現市府施政成果**
施政成果續改版上線，讓市民隨時隨地盡覽無遺。



研考會人員 一般民眾

市民的好朋友・局處的好夥伴

以人為本，提供有溫度的服務；
反映民意，提供政策推動之參考。

- 1 溝通的橋樑**
提供民眾電話、行動應用、網路、書信與臨櫃等多元便捷的溝通管道，完整反映市政相關問題。
- 2 客製化服務**
尊重、傾聽每位市民的心聲，提供親切友善的個別化服務。
- 3 完善政策的推動**
追蹤督考陳情案件並彙整民意，提供市府各局處務實調整政策推動之參考。

一站式便民服務

友善的洽公環境，提供市政諮詢及申辦服務。

- 4 友善的便民服務**
整合提供簡易市政諮詢及申辦服務，並提供洽公英語、客語及手語翻譯。
- 5 洽公休憩的好地方**
中午不打烊與整潔明亮的環境，是市民洽公休憩的好地方。

快樂志工行動服務

志願服務，讓市政服務更有溫度，也更有人情味。

- 6 溫馨的人情味**
志工樓層引導、簡易諮詢與輪椅推送等貼心服務，讓市政服務更周延、更有溫度。
- 7 為民服務，生命增添光彩**
志工主動參與公共服務，增添社會和諧與幸福。



最追求科技治理的單位 智慧發展中心



研考會
人員



一般
民眾



數位創新

培育政府數位治理思維，運用科技解決問題。

1 學習新技術

建立AI等創新技術的深度學習，理解新技術對業務之幫助與適應。

2 建立數位治理思維

透過新技術並善用科技整合資訊，推動產學研合作，解決城市治理問題。

3 審議預算及提供諮詢

審理各機關資訊相關預算之技術性與合理性，並提供執行技術上的建議。

4 提供決策參考

透過資料開放、分析及視覺化，不僅協助首長掌握趨勢，並達到公私協力完善施政。



資訊管理

建置及整合系統，加強資訊安全管理。

5 管理設備及維護

除基本系統管理，透過教育訓練，落實資訊安全管理及個人資料保護。

6 建構資安聯防體系

強化基礎通訊網路安全，建立政府資安治理模式，並提升網路犯罪防治率。

7 提升資訊競爭力

為縮短本市數位落差，利用行動教室辦理民眾上網之訓練課程。



智慧應用

推動智慧新城，提升為民服務品質。

8 規劃智慧城市藍圖

掌握數位治理趨勢，透過國際評比，增加台南國際能見度與國際經驗。

9 提供便捷的網路服務

促進公共資訊可及性，創造公私協力之治理模式。

10 促進社群溝通

透過經營FB與Twitter社群，主動推廣市政。

11 發展數位文創產業

結合傳統工藝與數位製造技術，鼓勵在地青年創新創業。



第三章

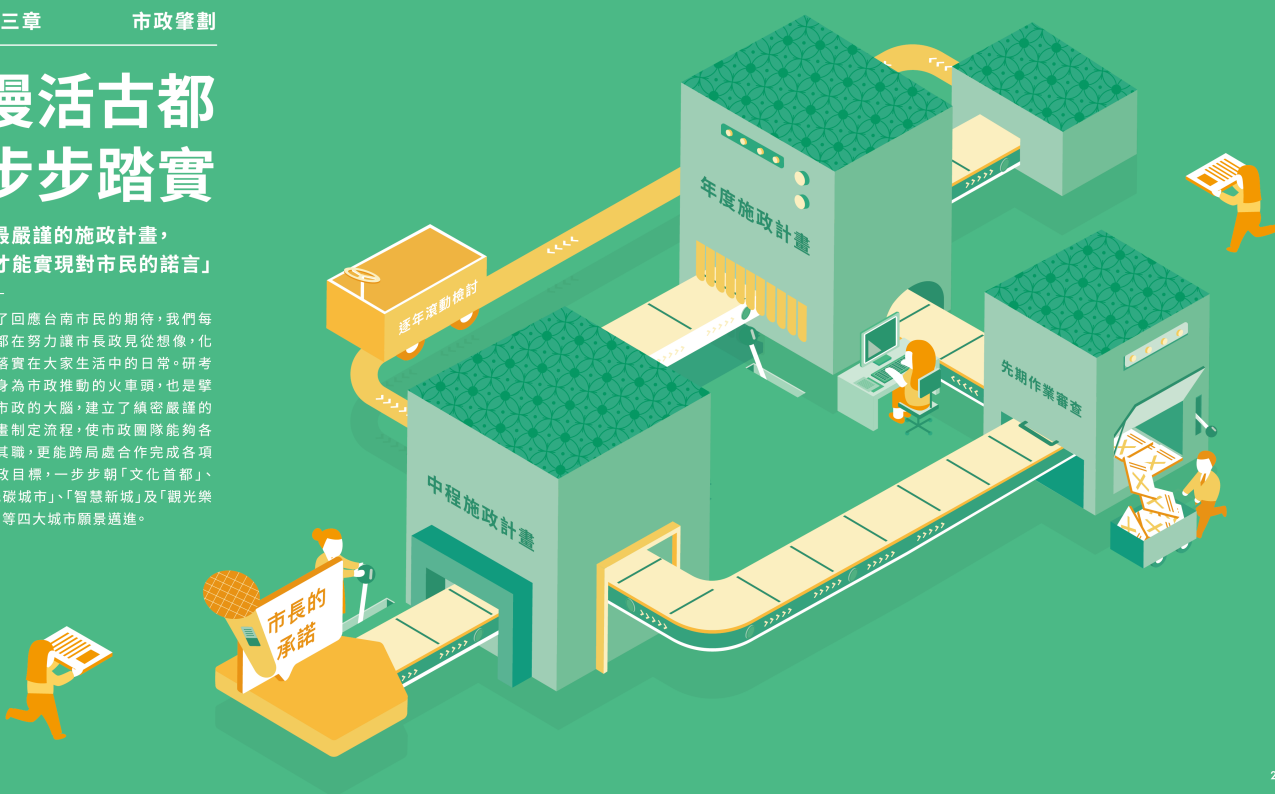
施政重點



慢活古都 步步踏實

「最嚴謹的施政計畫，
才能實現對市民的諾言」

為了回應台南市民的期待，我們每天都在努力讓市長政見從想像，化作落實在大家生活中的日常。研考會身為市政推動的火車頭，也是擊劃市政的大腦，建立了縝密嚴謹的計畫制定流程，使市政團隊能夠各司其職，更能跨局處合作完成各項市政目標，一步步朝「文化首都」、「低碳城市」、「智慧新城」及「觀光樂園」等四大城市願景邁進。





為什麼需要施政計畫？

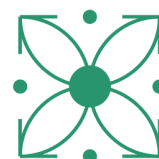
「一個適合的施政計畫，是引領城市走向美好未來的關鍵因素」

大台南合併後，我們需要承擔更多市民的託付，但是該如何具體兌現當初的承諾，始終是推動政策上最甜蜜的負荷。為了將口號化為日常，落實生活中的美好，我們需要一份合適的施政計畫，引領市政團隊各司其職，逐步實踐這些理念。

1-1

怎麼編訂一份好的施政計畫？

研考會身為推動市政決策的領航員，除了要督促各部門環節外，還需配合施政計畫的推行，帶領各局處，讓他們清楚現在與未來的施政方向。一份好的施政計畫編訂流程，需依循市長的理念、施政主軸、(新)十大旗艦計畫以及前瞻計畫等，除此之外，還需明確列出各項計畫的執行項目、期程及預算，讓各項市政可以按部就班地推動。



在認識新十大旗艦計畫以前，要先知
道它的前身：建設新台南十大旗艦計畫

什麼是建設新台南十大旗艦計畫？

合併初期，財政資源的匱乏是推行市政的一大挑戰，市長、研考會與各局處長擘劃出「投資、親水、文化、觀光、農業、低碳綠能、溫暖、安全、智慧、交通」等十個面向的建設新台南十大旗艦計畫，並以「治水」、「土地通盤檢討」、「建置捷運化公共運輸系統」、「老舊工業區更新」等四大基本功來具體實踐，打下良好的城市發展基礎。



新十大旗艦計畫理念與價值

2.0版的新十大旗艦計畫裡，一到四分別代表施政價值理念、五到十則是有形的建設，具體推動45項重大建設，執行與實踐各項重大施政計畫，實現對市民的施政承諾。

施政理念價值

1 壹個核心價值

吃飯皇帝大，
讓人人安居樂業

2 貳個平衡

區域平衡及社會平衡

3 參個永續

環境永續、發展永續及財政
永續

4 肆大城市發展願景

文化首都、智慧新城、低碳
城市、觀光樂園

有形建設

5 伍個文化園區

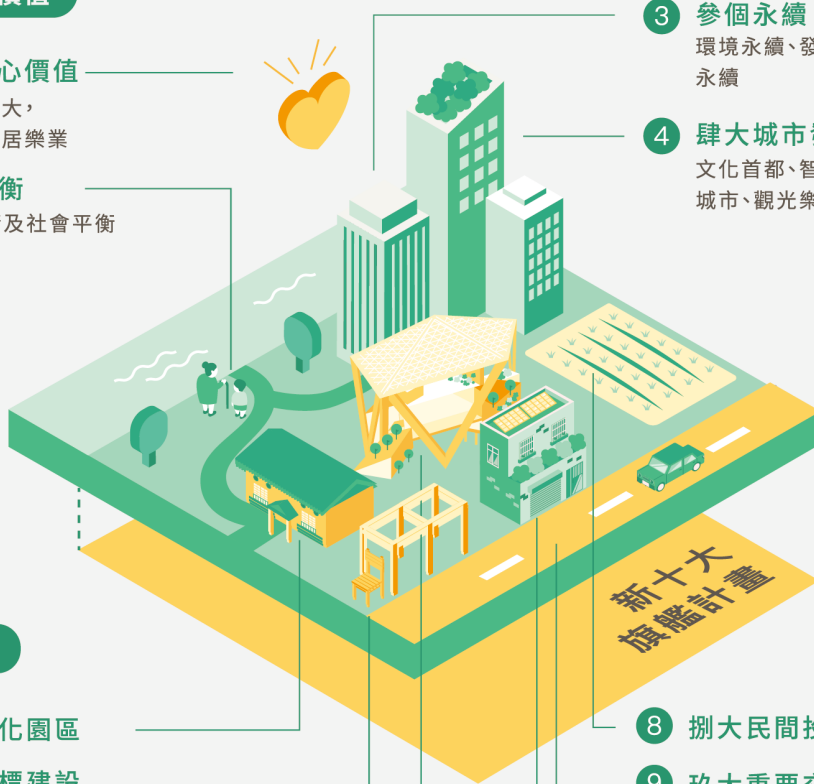
6 陸大指標建設

7 柒大城市景觀改造

8 捌大民間投資招商

9 玖大重要交通建設

10 拾大土地通盤檢討開發





我們帶領各機關，依照市府最上位的市政藍圖，逐年編訂中程施政計畫、年度施政計畫，並在年度結束後，由年度施政成果報告，檢視執行成果，再滾動修正未來4年的中程施政計畫，讓各項市政按部就班地推動。

中程施政計畫

先期作業審査

年度施政計畫

年度流動式檢:

文件種類



施政理念

重要待審

一般計

重要計畫

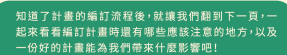


退件計畫

付交執行

年度施政

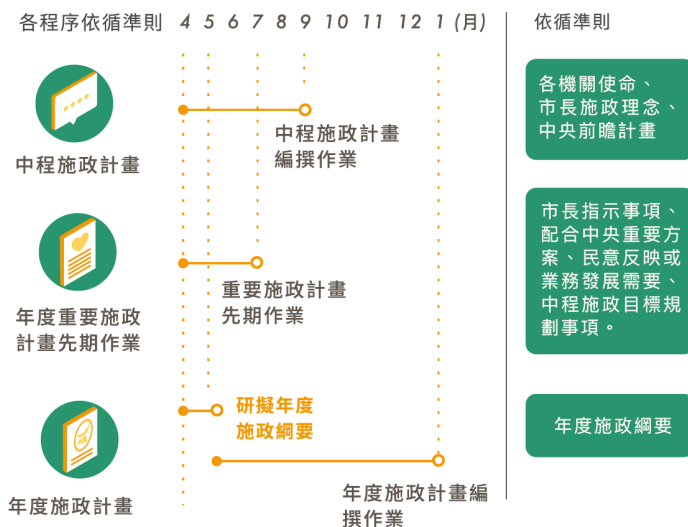
報告



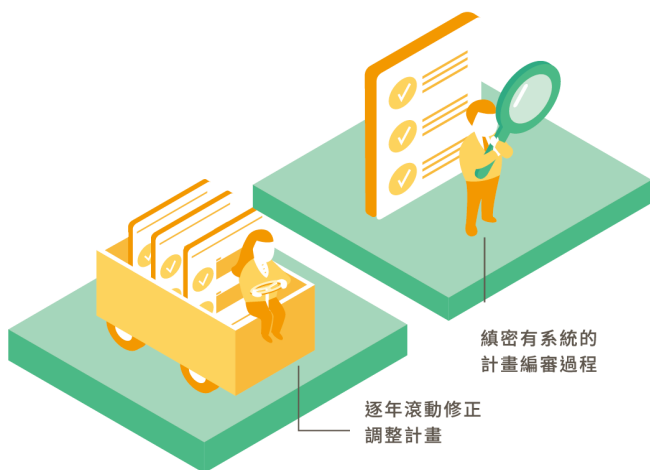
1-2 施政計畫 也有遊戲規則？

前面的圖表介紹了計畫編訂大致的流程，除了各個程序間的關聯性，它們的時程安排和依循準則也是讓整個計畫訂定的過程變得縝密的原因。

超嚴謹計畫編審守則



施政計畫成功推行的祕密



1-3 一份好的施政計畫 能帶來什麼改變？

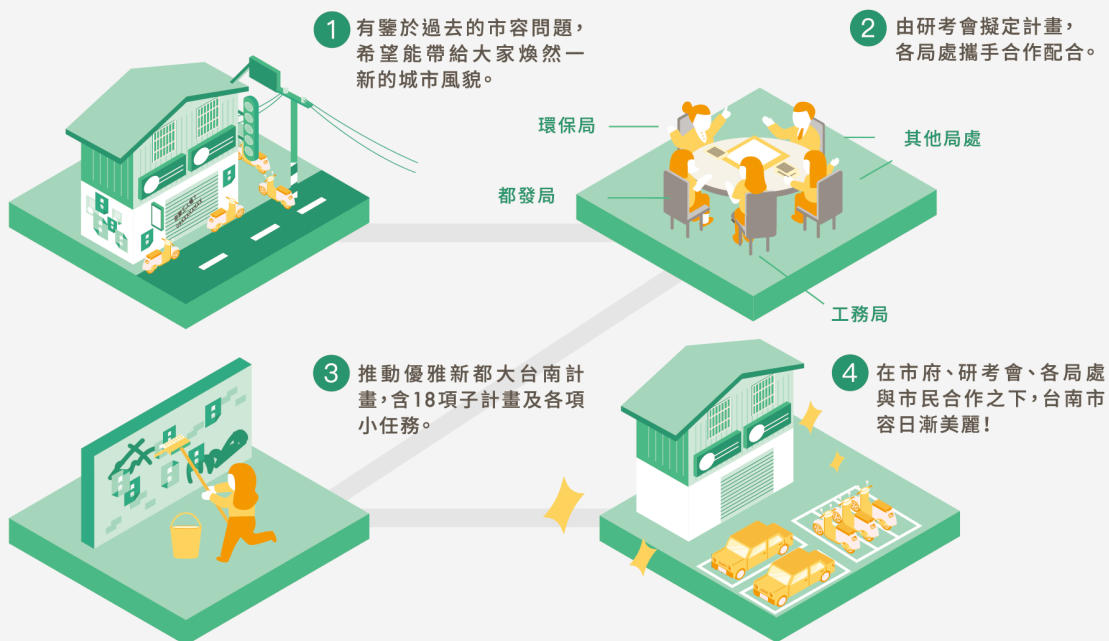
推行施政計畫編審流程後，成效逐漸彰顯，不僅循序漸進地落實各項市政，還透過每年施政成果報告的總檢討，逐年修正未來的施政方向，讓市政規劃貼近民意。

1-4 大公開！古都台南的祕密整形計畫

除了規劃整體施政計畫，研考會還有另一項隱藏版任務！就是針對特定的市政目標推動專案計畫，譬如讓市容煥然一新的「優雅新都大台南市容景觀改善計畫」及「騎樓暢通計畫」，這都是讓城市變得更加美麗動人的重要關鍵，就讓我們一起來瞧瞧這些專案計畫在做什麼吧！

搖身一變！優雅美麗的台南市容

優雅新都專案計畫在6年內推行45項任務，讓台南市容越來越乾淨、美麗！



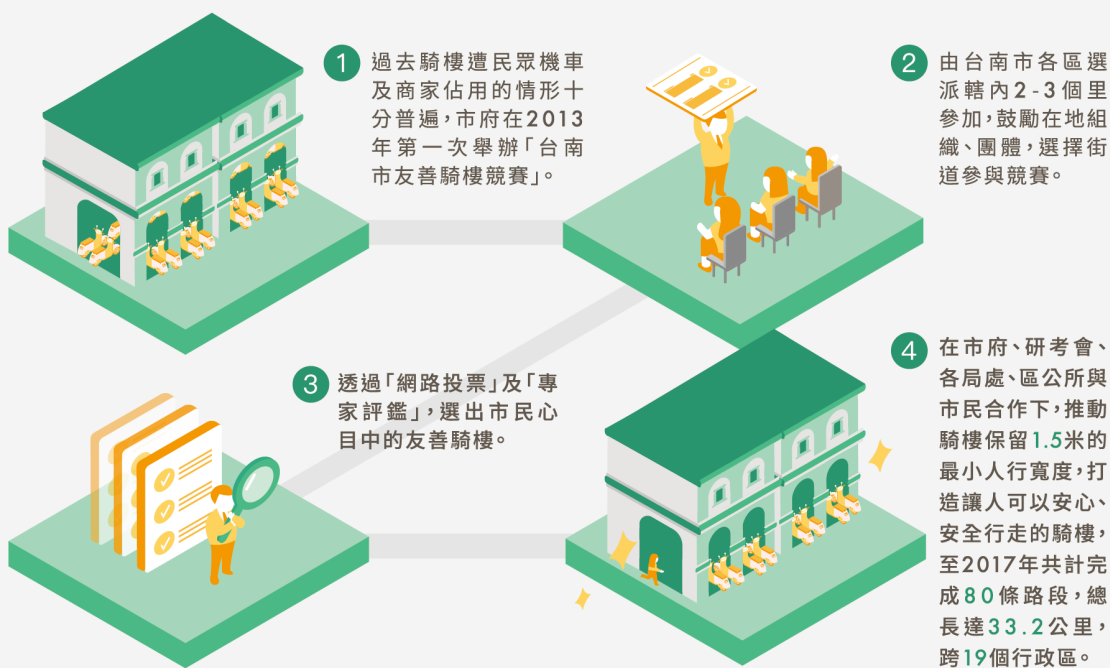
1-5

騎樓暢通計畫！行人安全、店家賺錢

相信大家對騎樓停滿機車或是店家占用通道的景象並不陌生，騎樓滿是障礙，無法發揮供路人通行往來的效果，政府公權力若是強行介入則可能造成衝突。為了維持騎樓暢通、兼顧住家停車或做生意的需求，一起看看市府如何利用聰明的方法，把騎樓還給行人，讓台南成為「散步的城市」！

漫步府城，暢行無阻！

在安全友善的人行空間，深入台南大街小巷，讓「亭仔腳」成為令人流連的獨特景緻，領略府城獨特文化氣息。





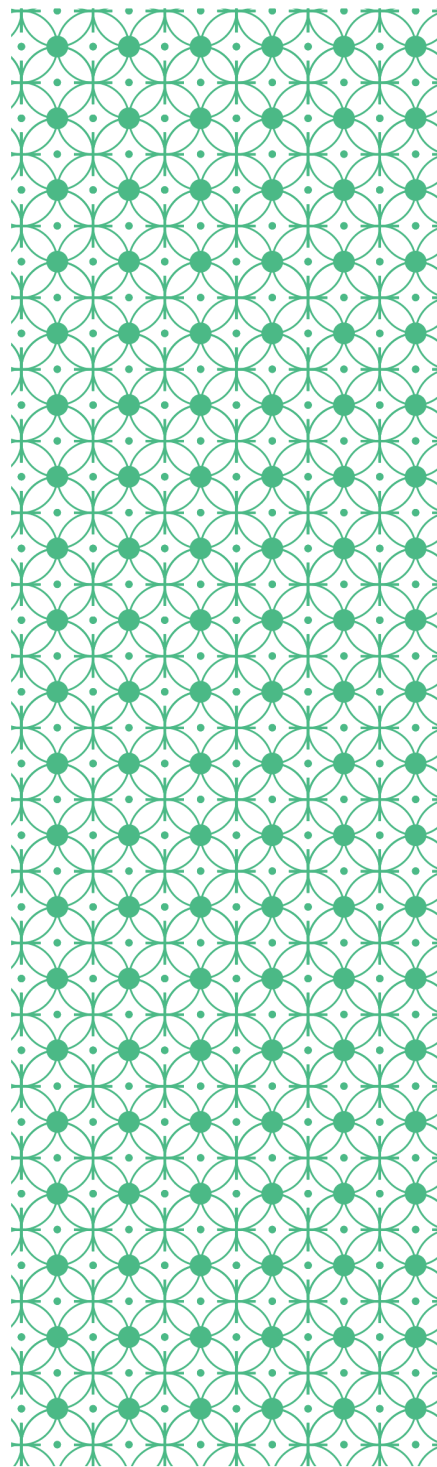
我們未來會怎麼做？

踏實走出屬於台南的路， 成為以「市民」為出發點的城市

縣市合併後，研考會著手訂定完整的計畫編審制度，對於未來，我們期待這樣的典範治理可以持續，讓各項施政計畫有良好的人力來推動與執行，徹底發揮行政效能，並謹慎配置政府財政資源，走出一條屬於自己的康莊大道，展現獨一無二的「台南」品牌，回應市民期待。

延續「清廉勤政，傳承創新」 的施政理念，典範治理

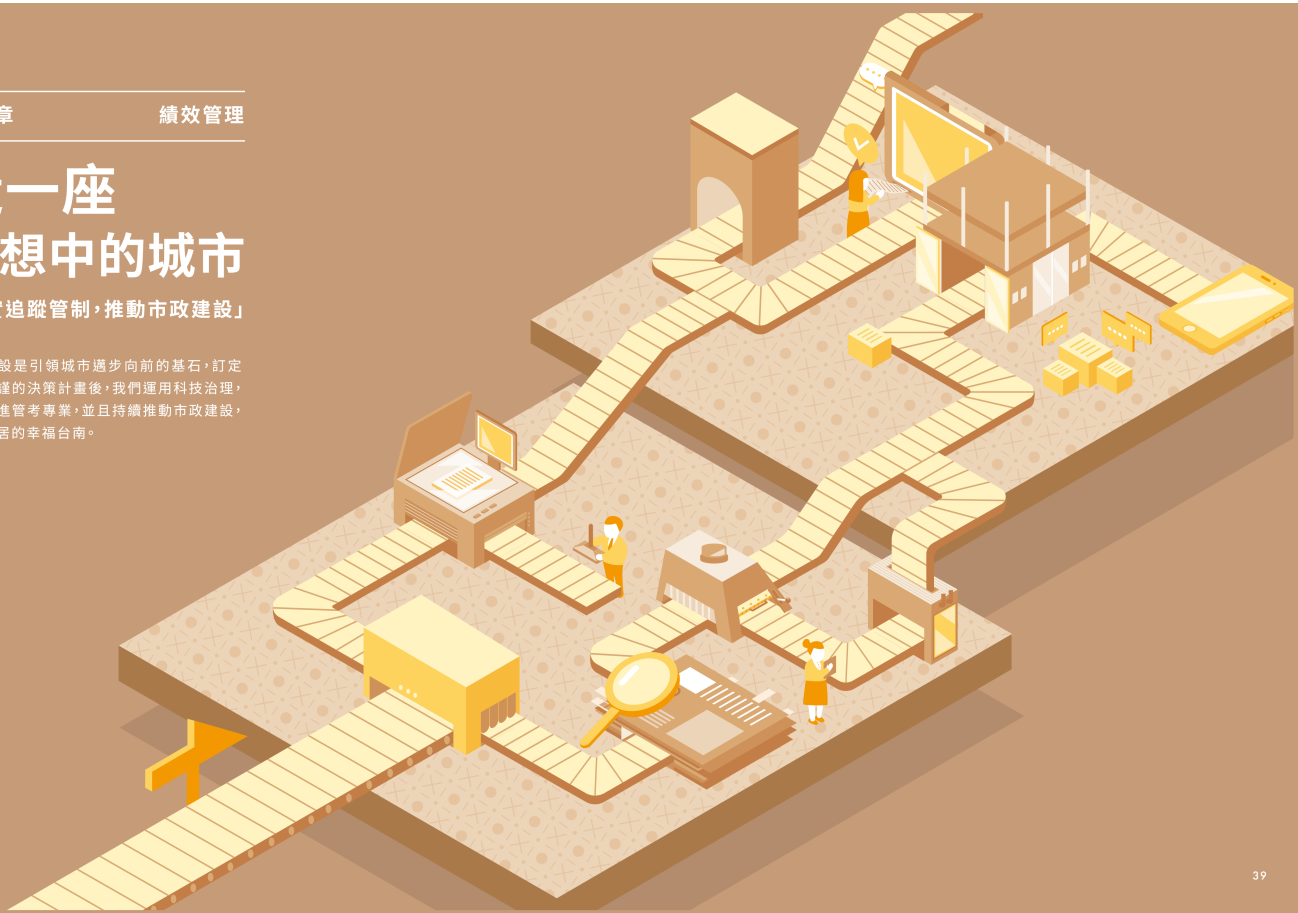
唯有好的公共治理效能，才能讓施政計畫確實達成。過去七年多來，市府團隊務實地推動各項工作，以創新與服務的新思維，實現「清廉勤政・傳承創新」的施政理念，延續典範治理模式，規劃符合城市需求的施政計畫，並集結各局處的力量，研擬最具競爭力的施政計畫，展現研考會在施政計畫通盤規劃的專業角色，未來我們將在這好不容易堆砌出來的市政成果基礎上，再接再厲，讓城市持續大步向前。



造一座 夢想中的城市

「落實追蹤管制，推動市政建設」

市政建設是引領城市邁步向前的基石，訂定縝密嚴謹的決策計畫後，我們運用科技治理，不斷精進管考專業，並且持續推動市政建設，打造宜居的幸福台南。





實現對台南市民的承諾

管考流程說明書

「當市政計畫編訂以後，該如何確保重大建設計畫能如期完成呢？」

每一項建設的推動都承擔著市民的期望，而管考最重要的目的便是確保每項施政都順利落實，我們有義務考核市政品質、行政效率，並控管建設進度，一起來看看我們怎麼做的。

文件種類



一般文書文件



工程計畫



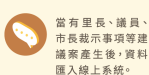
建議案



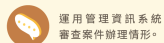
重大工程計畫



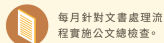
在文書處理上，我們建置公文管理系統，讓每件公文處理過程都隨時被記錄下來。



當有里長、議員、市長批示事項等建議案產生後，資料匯入線上系統。



運用管理資訊系統審查案件辦理情形。



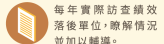
每月針對文書處理流程實施公文總檢查。



轉權。



列管至提案人滿意或完成即結案。



每年實際訪查績效落後單位，瞭解情況並加以輔導。

定期更新施政成果網的內容，讓民眾一同關心市政。

實地訪查施工現場，面對面了解施工單位的狀況。

定期召開專案檢討會議，針對落後案件共同研擬解決辦法。

運用線上系統考核管理，監督專案進度。

當我們收到各單位的工作計畫書，會針對所列出的檢核點做檢視並給予意見或建議；若遇上重大專案（如前瞻基礎、新十大旗艦），則會依期程訂定重要目標值。

跟著流程走一遍，你是否對我們的管考機制有初步的認識呢？趕快翻開下一頁，和我們一起了解各個專案管考的動機、過程和成果吧！



為什麼需要列管追蹤？

「推動嚴謹管考，
落實市民生活中的美好」

公共建設是引領城市發展的核心基礎，深深影響市民食、衣、住、行、育、樂各方面生活品質。為了讓每一項重大建設都能如期如質完成，市府訂定專案列管計畫，而研考會則透過定期追蹤，全盤掌控各項進度及計畫執行。在各單位協力合作下，舉凡鐵路地下化、國際會展中心、市立圖書館、美術館、文化中心、國民運動中心、綠能科學城等重大指標性建設都已經正式啟動，各項公共設施讓台南市不僅大步向前，更能看見未來。



2-1

四項非工程類管考流程

? 為什麼需要列管 ⚙️ 如何列管 🔑 成果



- ? 為了能瞭解台南37個行政區的地方需求，每年與里長、理事長等地方意見領袖進行面對面的互動座談會，使政策規劃緊密契合民意需求。
- ⚙️ 將基層建議案逐項錄案，並匯入管理系統，每月要求權責機關確實填報進度，審查辦理情形並扮演局處及公所之間協調溝通的橋梁，每個建議案列管至做完為止。
- 🔑 2011年至2017年度共5,075案，七年內，解除列管案件高達96%，目前，研議中案件已低於2%，餘約2%案件已在辦理中。

市政會議裁示事項



- ? 為了落實各級機關執行市長交辦事項、提升執行效率，並追蹤後續辦理情形。
- ⚙ 透過e化管理，要求主辦機關按時填報每一列管案件的辦理情形，經研考會審核及市府長官同意後，才能解除追蹤。
- 🔑 第1至334次市政會議指裁示事項共計列管1,786案，解除追蹤案件比例已達九成八以上。

議員建議案



- ? 為了促進府會良好的互動關係，回應議員反映民意的需求，進而及早發現問題或先行規劃方案，增進社會福祉。
- ⚙ 透過e化管理，簡化作業流程，瞭解議員關切議題方向及民意需求案件，在定期大會市政總質詢期間提供參考，亦可作為各機關年度施政工作規劃及預算編列參考。
- 🔑 市政總質詢議員建議近八年來案件總計3,247案，已完成或解除追蹤案件達八成以上。

文書流程管理



- ? 為使各機關公文處理流程標準化，並培養同仁自主管理能力，以提高公文品質及行政效率。
- ⚙ 針對公文處理時限、管制範圍、稽催、檢核及獎懲等各面向列出重點規範。市府每年鎖定公文績效落後或有改善空間的機關單位實地查訪，藉由不斷的檢討改進，提升行政效能。
- 🔑 文書流程管理稽核列管現行上線456個機關，線上簽核比例達85%，公文處理速度平均少於2日。

2-2 五大類工程管考流程

●  為什麼需要列管  如何列管  成果

(新) 十大旗艦計畫



-  督促計畫建設能如期完成，推動台南大步向前。
-  每年請各局處提交工作計畫書，依據各期程重要關鍵檢核點訂定重要審查日，並召開檢討會議，以了解辦理進度、困難及解決方法後，重新調整期程，提出後續推動方向。除此之外，也藉由不定期訪查，直接與各局處第一線承辦單位面對面溝通討論，更深入了解工程進度及可能發生的問題。
-  45項重大建設計畫推動四年來，已有近89%進入實質工程階段，其中42%已完成並解除列管。

基本設施補助計畫



-  行政院自1999年起，配合「精省」作業，訂定對地方政府補助的相關考核辦法。
-  配合國家發展委員會實施系統管考，加強進度管控作業，定期提報列管報告。針對進度落後或遭遇困難的標案，由市長主持特別會報檢討，加強監督並提供解決方法，協助標案順利執行。
-  2011年至2017年度總計列管1,265案均如期完成。

前瞻基礎計畫



- ❓ 中央為了振興經濟所採取的積極財政政策。計畫為期四年，預算上限4,200億，全面擴大基礎建設投資。
- ⚙️ 每三個月由市長主持進度會議，掌握各項計畫進度，透過跨局處協調合作，讓各項計畫如期完成。
- 🔑 截至2018年6月底，總計彙整113案，已核定86案，核定案件超過七成。

災後復健工程



- ❓ 金額未達一千萬的公共設施災後復建工程應於災後八個月內完工；一千萬以上的案件則應於十個月內完工。
- ⚙️ 召開檢討會議，掌握各案件的辦理進度、困難並協助解決。針對流標多次或進度嚴重落後案件進行實地訪視，透過直接交流討論，了解問題核心並提供解決方案。
- 🔑 2011年至2017年度共計列管1,635案，已完工1,541案。

一千萬以上工程列管



- ❓ 針對各項重大公共建設工程列管，配合中央計畫推動，以帶動地方發展。
- ⚙️ 配合中央計畫，訂定台南市重大公共建設推動會報作業要點，定期檢討成效，協商解決問題。也透過實地查證，瞭解工程執行情形、遭遇困難及解決方案，進一步查證工程進度真實性。
- 🔑 2011年至2017年度已完工1,022案。

2-3

施政成果網，市民看得見

我們將縣市合併後多年來豐碩的結果，呈現在「台南市政府施政成果網」上，方便民眾在不同平台載具上使用，且已經於2017年1月全新改版上線。「施政成果網」目前共有1,154項成果，是一個能讓民眾公開瀏覽市政績效的線上資訊平台，搭載簡便友善的操作模式，透明檢視市府團隊勤政務實的執行成效，展現蛻變的美麗台南！

要怎麼進去「施政成果網」呢？

民眾可以透過手機或各種行動載具隨時隨地進入網站查詢，一起看看這幾年來台南市政府完成了哪些事吧！

- 1 拿起手邊各式行動工具並連線上網。
- 2 來到「台南市政府全球資訊網」首頁。
- 3 由「市長專區」進入「施政成果網」。
- 4 網站內容分為4大區塊：「市政亮點」、「施政成果單項分類」、「區域建設」及「12大類施政成果」。





我們未來會怎麼做？

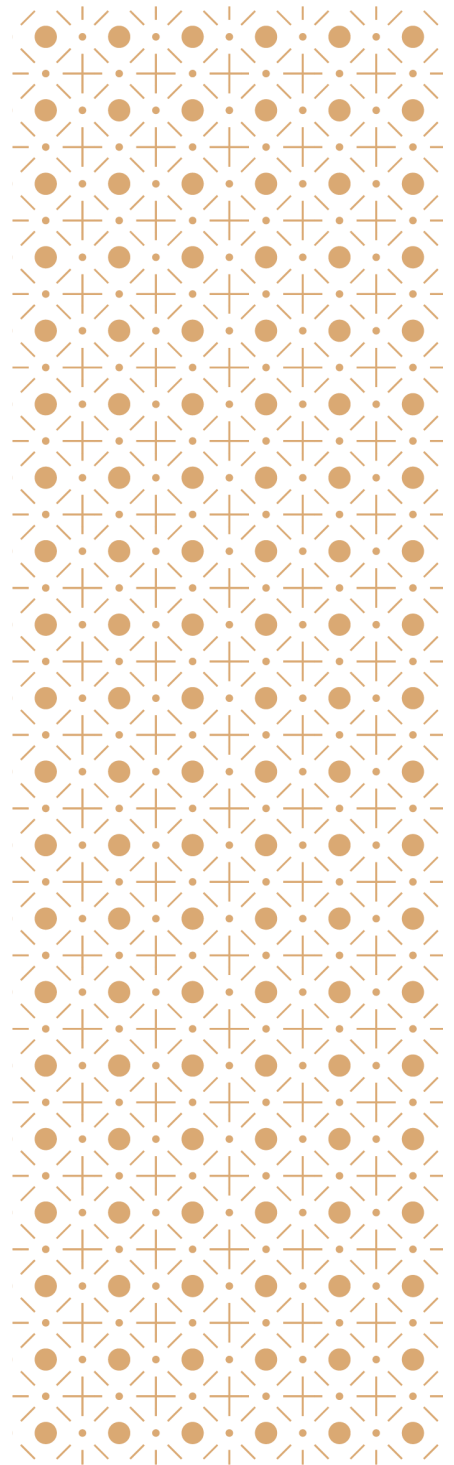
我們秉持「清廉勤政，傳承創新」的施政核心理念，在既定的市政藍圖及過去七年多來所奠下的市政建設基礎上，延續「清廉勤政、以人為本、公益向善、開放政府」四大施政本質，回應市民期待。同時也積極配合中央前瞻基礎建設，提出符合城市發展與市民需求的計畫，爭取經費，讓大台南城鄉共榮，區域平衡發展，落實建設「文化首都、低碳城市、智慧新城、觀光樂園」的宜居幸福台南。未來，我們對研考會的期許如下：

不斷精進管考專業， 成為市政智慧治理的先驅

為了落實e化政府計畫管理，研考會整合現有各項中央及地方列管系統，強化系統功能性，並同時以權限分派提供各局處內部追蹤及控管功能，便於加值運用。我們規劃許久的台南市多目標智慧管理系統，已經開始建置，將於2018年下半年逐步開放功能，並預計在2019年10月31日前全面上線使用，提昇整體施政效益，使台南市成為市政智慧治理的先驅。

持續推動市政建設，成為幸福台南的推手

在研考會全面推動管考之下，秉持著積極面對考驗、務實研擬對策，逐步踏實執行的原則，強化監督職責，讓每項案件順利達成任務，提昇施政品質。多年來市府團隊憑藉著一股熱情衝勁及努力，也逐漸呈現許多豐碩成果，未來我們會持續加速推動市政建設，落實宜居幸福的願景。

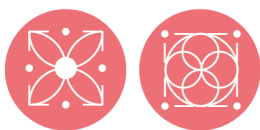


成為台南 最優質的服務業

「提供市民最便利的洽公管道，
解決台南生活中的大小事」

城市中的大小問題、市民們的百百種煩惱，政府如何利用有限的人力資源去解決是一項挑戰。我們從市民的角度出發，整合多方平台資源，化被動為主動，用聰明的方法服務市民！除了多元便民管道，還能透過數據分析與處理，主動將最困擾民眾的問題挑出並解決。

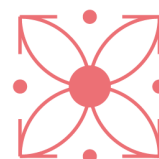




全方位的便民管道

「我們期許政府能成為 台南市最優質的服務業」

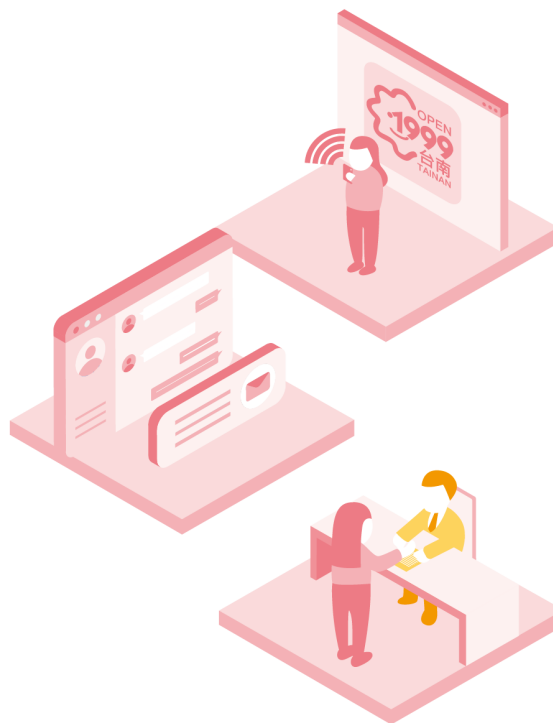
每一位台南市民的問題都有權利獲得最完善的解決，為此，我們建立最全面的便民服務系統，全方位解決台南生活中的各種疑難雜症。您可以撥打24小時全年無休的1999服務專線、使用APP及市長信箱，或是親自來一趟聯合服務中心，讓您的煩惱親切、有效率的解決！



3-1

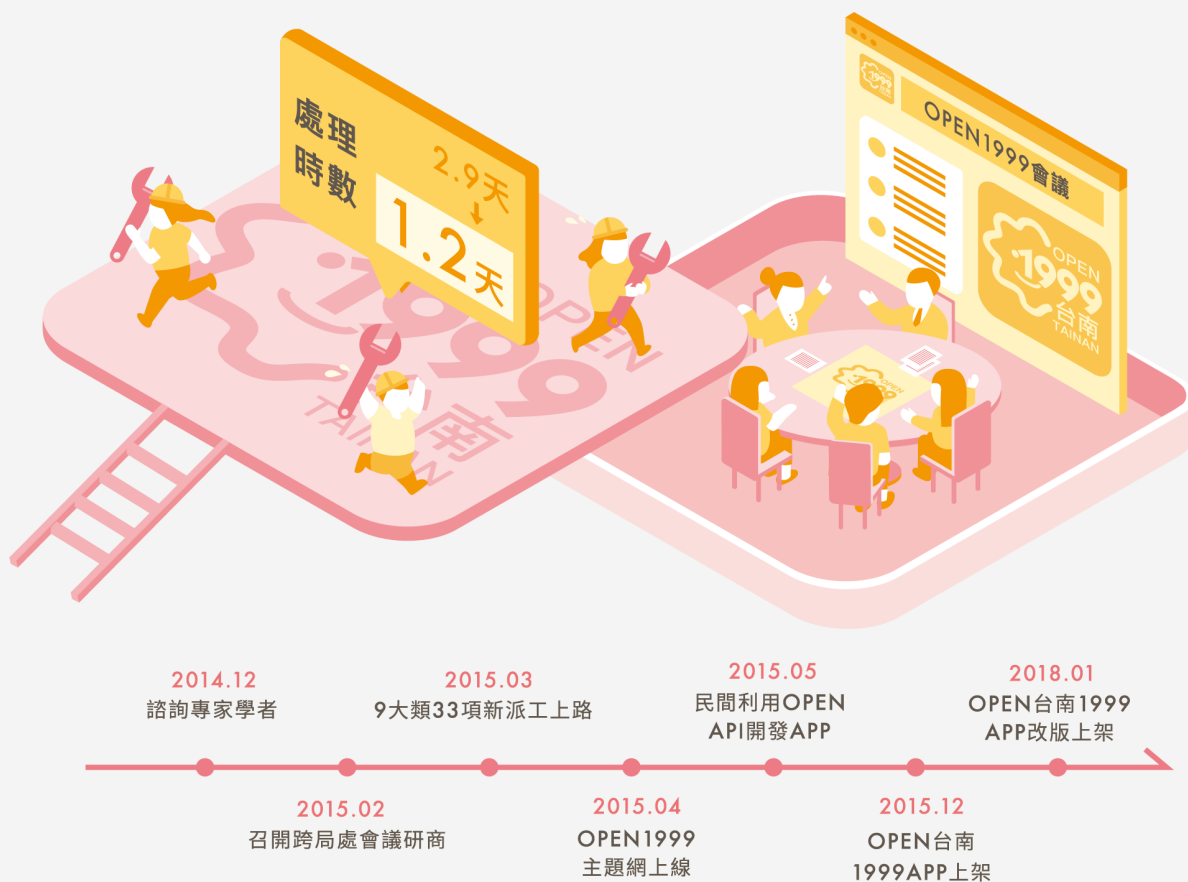
專屬於台南市民的 三種便民管道

- **OPEN1999 (含市民專線、APP、網頁)：**管道最齊全的服務系統，除了24小時話務服務諮詢、還有隨時隨地的案件通報檢舉和陳情。
- **市長信箱：**全年無休的網路服務平台和陳情案件綜合管考系統。
- **聯合服務中心：**市民們最親切的臨櫃服務窗口，提供各種諮詢及申辦服務。



OPEN1999 掌握城市脈動

因應電子化政府服務的時代潮流，我們著手整合大台南地區的1999電話服務系統；103年起，1999專線更陸續加入OPEN1999主題網及APP，逐步進化成「OPEN1999」整合服務系統，有效蒐集並迅速回應民意，提升服務品質和效率。





解決台南人煩惱的萬應箱

OPEN1999的使用說明

「OPEN1999如何解決台南人的煩惱呢？」
違停是許多城市面臨的市政課題，也是本市1999通報案例最多的派工項目，就讓我們來看看OPEN1999如何解決滿街違停的問題吧！

違停車輛該怎麼辦？

四種通報方法，怎麼報都方便：



OPEN1999主題網
點選九項通報案件類型中的違規停車，通報過程省時又方便，生活便利沒煩惱。



OPEN1999 APP
同上。通報小技巧：請善用手機照相及定位功能，上傳照片及位置資訊，讓處理人員更了解現場狀況。



民間開發的APP
藉由OPEN1999開放API，讓有資訊背景的民眾也能做出相關APP，公私協力擴大服務管道，更e化台南市民的生活圈。



市民專線1999
如果你真的跟網路很不熟，電話通報永遠是您不離不棄的好夥伴。



OPEN1999收到各處傳來的
違規停車通報案件時，會怎麼做？



收到通報後，1999立即派工通知員警前往處理。



將通報案件彙整至線上即時服務系統，即時公開處理情形，並透過後續分析，了解違規停車發生原因，主動出擊研擬改善對策，解決市民違規停車問題。

我們重新規劃了土地使用，增設停車位以及提倡智慧停車APP，並且加強取締，以解決市民的困擾。

看完了整個舉例，還想知道我們如何優化OPEN1999的服務以達到符合台南市民的需求嗎？快翻開下一頁！

3-2

台南市，沒有難事

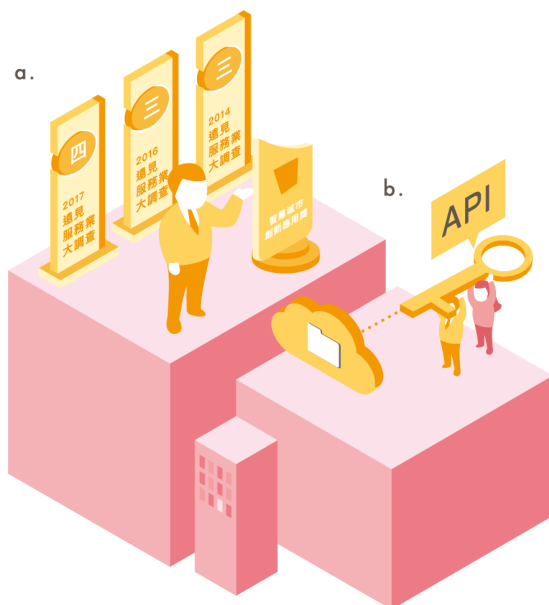
推行OPEN1999後，我們已經達成這些

a. 各大獎項肯定

- 遠見服務業大調查「1999便民專線」類
- 2014年、2016年第三名、2017年第四名
 - 2017年「智慧城市創新應用獎」殊榮
 - 2018年第一屆政府服務獎肯定

b. 成為標竿學習榜樣

民眾透過API下載、分析並應用資料，公私協力解決問題或彌補公共服務不足。首開全台先例的做法，除獲專業肯定，亦成為其他縣市學習的榜樣。



水銀路燈舉例

化被動為主動！運用大數據分析發現關鍵問題，早一步解決民眾的不便：

1

為推動低碳，
更換21萬盞
節能路燈。



2

發現1999通
報路燈故障
案件甚多。



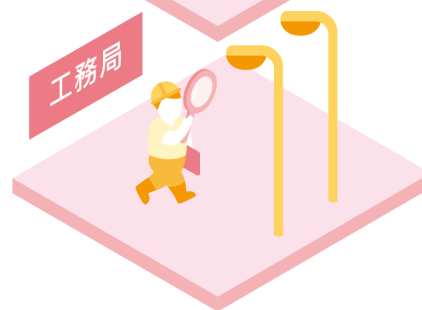
3

與成功大學
合作，分析故
障原因。



4

建議工務局
針對民生管
線挖掘加強
監督，改善問
題。



OPEN1999 還能做到更多

「為什麼要將OPEN1999的派工案件做大數據分析？」

除了可以藉此瞭解案件發生的頻率及地點外，更希望能夠透過智慧治理的方法，取得數據並從中分析，幫助市府針對現況、法規及未來規劃通盤檢討後做出正確決策。以下是未來OPEN1999會持續優化與延伸應用的四個方向：

1

提高OpenData廣度 鼓勵民間加值應用

目前專案開放資料約達1999話務中心總案件數的50%，未來預期能釋出所有類別的資料，使資料運用分析上更為完善，發展出更多元化的應用。

2

提升民眾參與 加乘公私協力效能

鼓勵民眾多加利用政府公開資料之API，進行更深入地運用分析，協助施政決策，改善市民生活，同時期望未來各縣市皆能加入開放1999的行列，採用統一規格，以利民間利用。

3

提高案件位置準確度 描繪有感地圖

派工案件位置（經緯度、座標）是資料分析的重點，因此除了OPEN1999的定位功能，我們期許未來能在話務平台也導入相關定位工具，將網頁變成地圖。只有清楚民怨會在哪些地方發生，才能從根本降低民眾陳情與抱怨。

4

多元通報管道 重視每個市民的聲音

目前現有的開放政府大多建立在智慧行動載具的服務下，除了載具平台的與時俱進，我們也維持傳統的話機服務，確保沒辦法使用智慧設備群眾的使用權，讓每一位市民的通報案件皆能成為有效的開放資料。

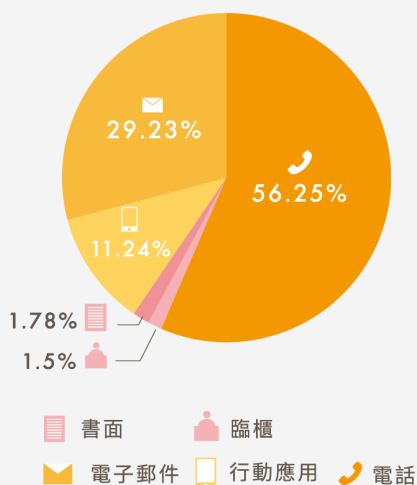
3-3

聯合服務中心， 台南最有人情味的所在

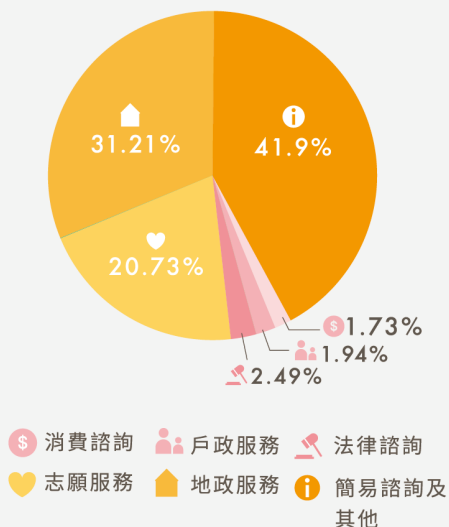
您總覺得隔著電話或網路的服務雖然便利，但充滿距離感嗎？別擔心，來聯合服務中心坐坐，邊喝茶邊聊吧！在這裡您能感受到濃厚的人情味，得到志工最親切也最甘心的服務。一站式服務，讓您不只陳情，還能申辦戶政及地政業務、諮詢消費及法律相關問題，甚至是簡易申辦台灣銀行等多項便民服務。就讓我們用最溫度的服務，來解決市民朋友的生活大小事吧。

聯合服務中心提供什麼服務？

整合陳情管道



臨櫃服務項目



註：以上為2011年-2017年統計資料

3-4

讓多元通報管道更有效率

市民朋友透過電話、行動應用、網路、臨櫃與信函等多元管道反映給市府的陳情意見，都會整合在單一陳情系統，效率化分案，讓權責機關能即時掌握處理民眾的問題。聯合服務中心除了追蹤管考案件的發展，同時也進行陳情案件的滿意度調查，努力提昇整體案件的處理品質與效能。此外，聯合服務中心更定期分析統計陳情案件，彙整民意提供市府作為務實調整政策推動的參考。

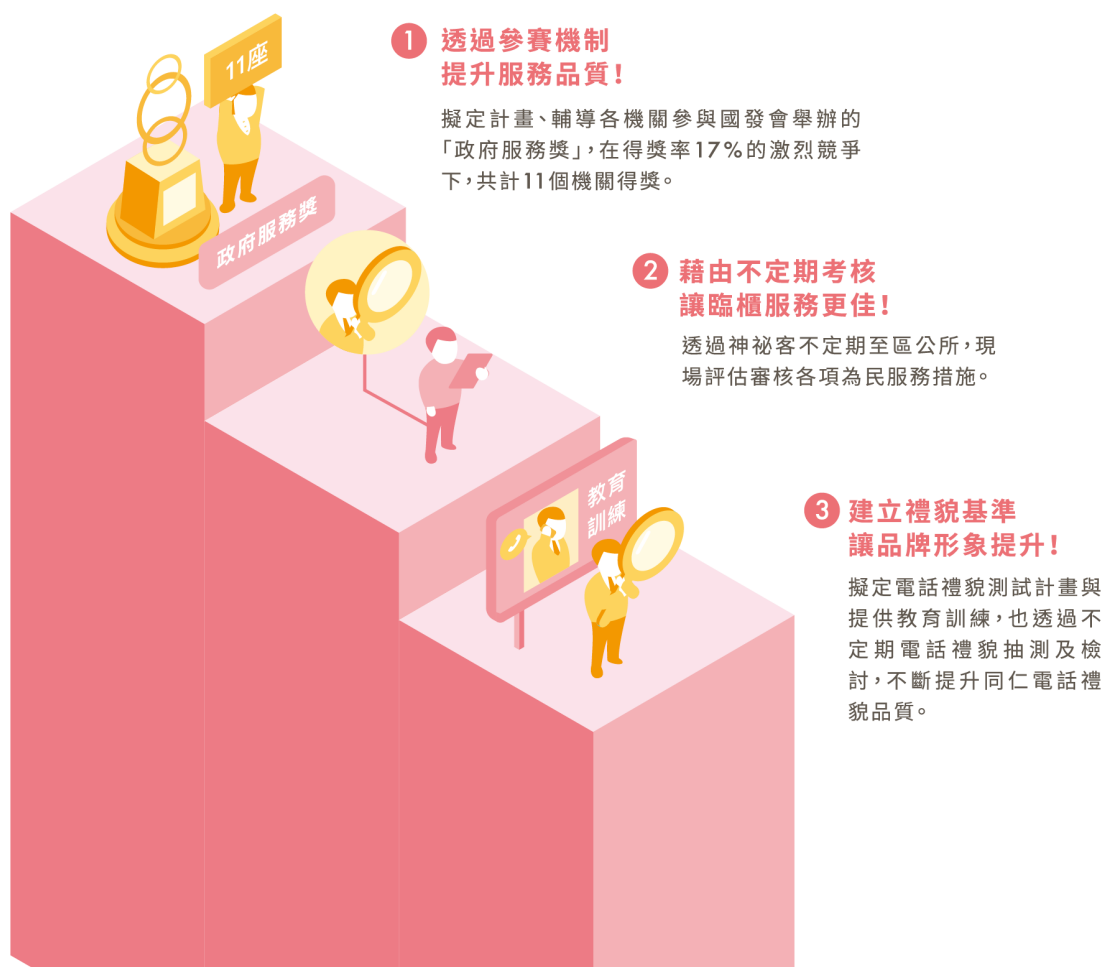
用五十萬次經驗，換取更好的服務

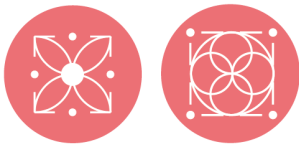


3-5 提升為民服務品質小祕訣

要成為台南市最優質的服務業，除了提供市民多元的服務管道和便捷的服務系統以外，內部的訓練也是不可或缺，從服務品質、品牌形象和現場執行狀況三個面向，提升同仁服務效能。

解析親切職員背後的祕密訓練





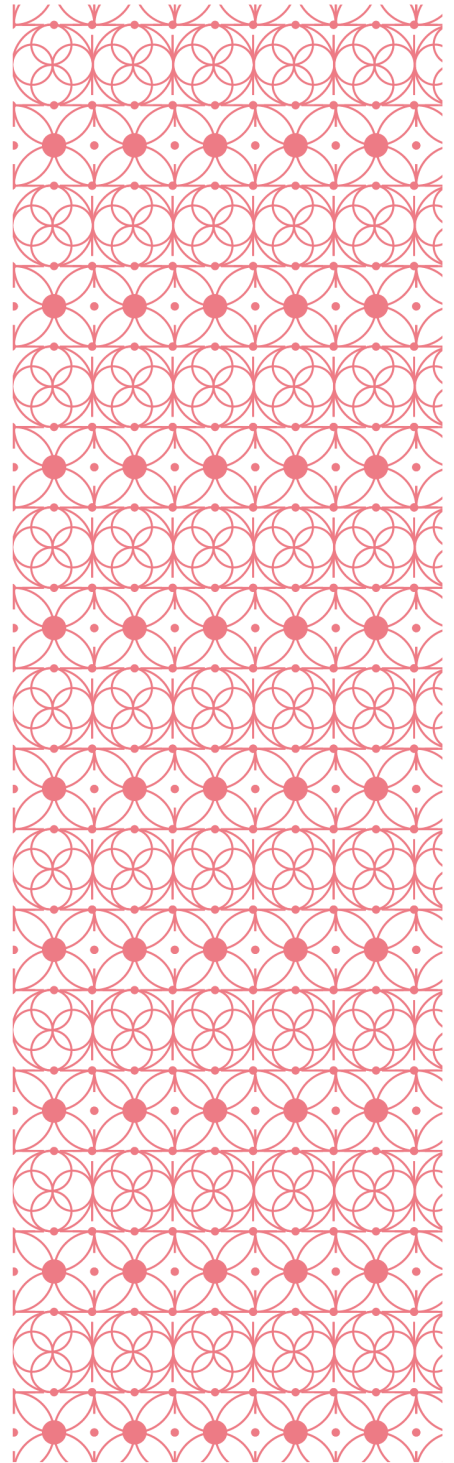
我們未來會怎麼做？

持續打造優質服務政府 提供市民最便利的洽公管道

縣市合併以來，我們努力克服許多難關，包括改善業務流程不一致、洽公場所硬體設備不夠便民、人員服務態度及公文流程管理等問題，建立起因地制宜的服務模式，塑造更符合需求、更細緻的為民服務團隊。此外，研考會也積極輔導各局處參加政府服務獎計畫，打造市府高優質品牌形象。未來，我們希望在這樣的基礎上，持續提升政府服務品質，成為台南市最優質的服務業。

以「開放」、「合作」、「共享」的核心精神， 精進為民服務措施

我們除了提供多元的為民服務措施，也對各項陳情與市政反映進行即時性監督，不只讓各局處掌握民眾需求，更確保能夠順利解決問題。未來，期許藉由智慧科技工具，更深入了解民意，迅速解決問題，甚至事先預警，提供調整政策之參考。



打造一座透明政府

「開放政府，全民參與：
從會對話的城市到會溝通的城市」

我們相信，公開透明是最佳的防腐劑！市府作為城市與民眾之間的溝通橋梁，藉由不同層次的參與施政方式，讓市民有更大的空間參與政府各項作為，使市府與民意緊密結合。創造一個會溝通的城市就是「開放政府」的思維與體現。





為什麼需要一座開放的政府？

「政府的存在，
來自於實現服務人民的天職」

過去，行政機關常給人資訊不開放、決策不透明的刻板印象，但隨著公民意識抬頭，政府逐漸朝向以民為主的治理方向，不僅更加重視人民「知」的權益，也透過多元管道，讓人民一同參與市政決策的過程。

4-1 開放政府 可以帶來哪些效益？

市民瞭解政府在做什麼，不但能使市政接受民眾課責，也能促進施政效率，達到廉能防腐的目標。開放政府的體現，不只讓人民有更大的空間參與政府各項作為，還能透過公私協力，集結群眾智慧與專業背景，一同提升施政效能，使市政決策品質更加完善，朝向小政府、大國民的城市治理方向邁進。



4-2 我們如何 推動開放政府？

我們蒐羅國內、外推動開放政府的經驗案例，分析可能面臨的問題，並提出政策方案建議，作為本府推動開放政府之初步架構方案。於2015年3月9日宣示推動開放政府，以「透明」、「參與」、「協力」三大原則，加上「開放資料」、「開放服務」、「開放決策」三大主軸推動開放政府。除了使市府與民意更加緊密結合外，也能讓城市的建設更符合民眾要求。

開放政府的三大原則

三大原則是推動開放政府的基礎也是終極目標。市府透過單向的公開資料達到施政「透明」，提供資訊雙向傳遞的服務促進民眾「參與」；最後，再以多方溝通決策鼓勵公私「協力」。

1 透明

透過政府施政資料的開放，使市民得以閱覽、利用，甚至回饋意見或主張，以提升政府透明度，增進市民的參與。



2 參與

促進市民的參與，擴大服務的能量，以提升政府效率，強化政府決策品質，進而提供市民參與政策決策過程之機會。



3 協力

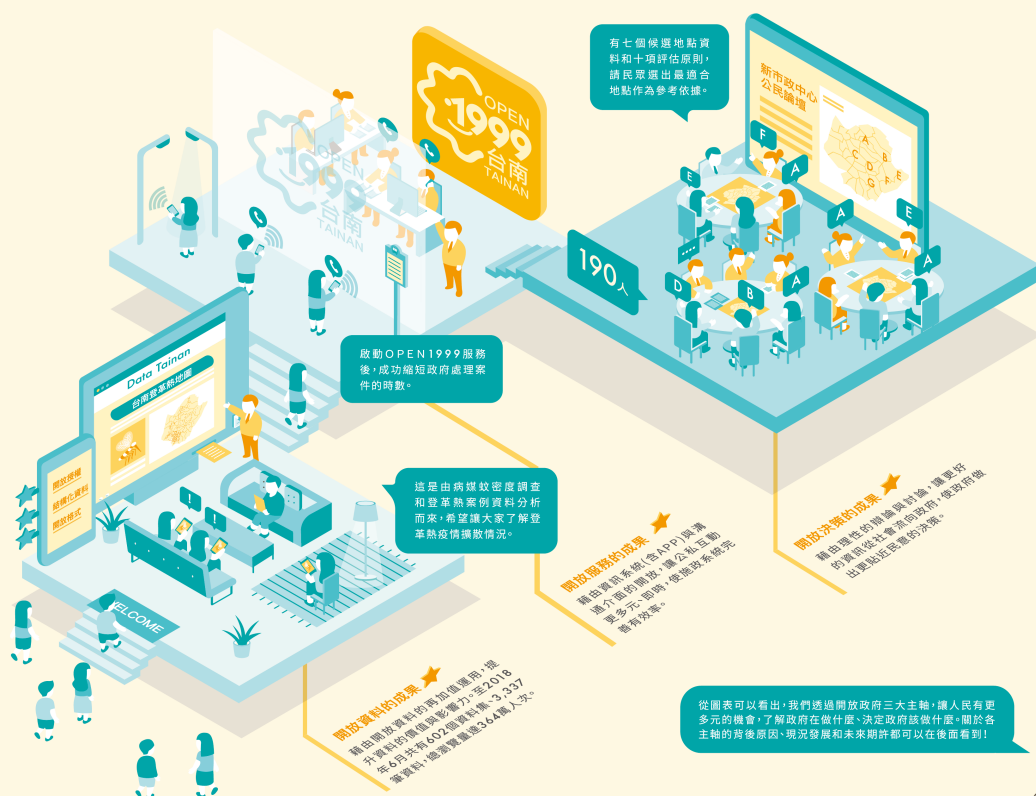
以創新工具及系統，經由透明與參與，建構公私協力合作，提升加值應用成果，並為全民所共享。



打造開放政府的三個主軸

「你想像中的透明政府是什麼樣子呢？」
我們運用開放資料、開放服務和開放決策三個主軸，來讓民眾參與政府施政的過程不再一成不變。

- 開放資料**
單向的開放政策資料
將長年累積的施政資料在 Data Tainan 的平台開放，且所有資料需遵循三星等級以上的開放原則！
- 開放服務**
雙向的資訊供給
透過多項資訊系統介面的開放，讓民眾立即反映市政需求。
- 開放決策**
資訊互動交流過程中，
賦予多元討論的空間
針對特定市政議題，廣納各界聲音，了解市民的想法。



4-3 開放政府的 三大執行主軸

主軸一：開放資料

政府是市政資訊最大的擁有者，透過開放資料，不僅保障人民知的權利，更能創造出無可限量的附加價值。

政府資料公開不只讓老百姓知道政府在做什么，更期望民眾可以自由下載、運用並取得解決日常問題所需的資訊，因此我們在2015年3月啟用全台第一個以國際主流開源軟體CKAN建置的政府資料開放平台，國際格式一致、與世界接軌。我們相信資訊愈充分，運用效果就會愈強大；資料種類愈完整，可發揮的綜合效益就愈多。鼓勵民眾、產業及政府三方同心協力，多元應用平台開放資料，發揮最大資訊價值。

資訊透明化的好處

民眾

自由瀏覽並取得任何相關原始資料或主題資訊。

政府

輔助大數據分析、藉由加值應用的成果完善施政。

產業

加值應用原始資料、分析成有價值的資訊，再反饋給政府。

登革熱強化防疫大作戰

面對登革熱大敵，我們該如何透過開放資料協助防疫工作？

1

想知道之前的防疫措施是否奏效。



2

透過案例通報及開放資料平台11個資料集。



3

專業團隊與政府公私協力整合分析。



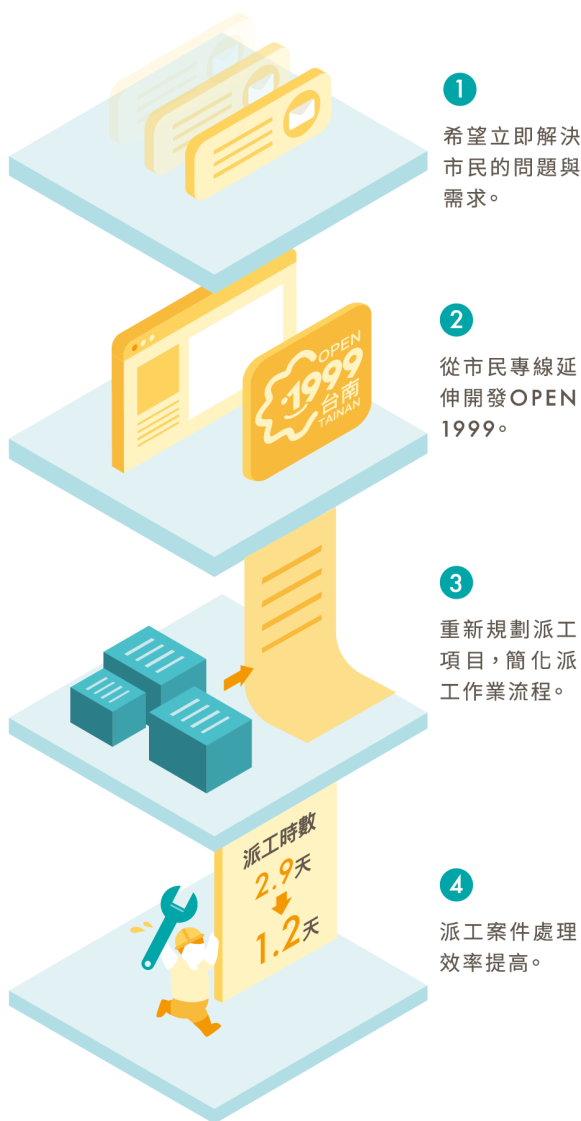
4

根據結果調整策略提升有效噴藥覆蓋率，達到最佳防疫成效。



OPEN1999，人民的專屬市政管家

市民問題百百種，但市府人力不足怎麼辦？



主軸二：開放服務

開放多元、便捷的資訊系統介面，讓市民的需求能立即得到回應，提升政府服務效能。

以開放資料為基礎，主動提供簡便、多元的管道，鼓勵市民積極參與政府服務。經由公私協力合作，廣納民意，更進一步透過應用程式介面開放，擴大市政公共服務能量。

民眾能使用的服務



一般民眾

透過政府各項開放服務管道，取得或反映各項市政府服務及資訊。



有工程或設計專業背景的市民

透過開放API，介接政府服務並取得政府資訊，協力開發多元應用程式服務，擴大服務效能。

主軸三：開放決策

讓市民直接參與市政規劃決策過程，實現直接民主是開放決策的重要精神，除了可讓市府與公民進行理性對話，更可以讓市民擁有更多選擇自己城市未來的機會。

對於任何市政議題，市民一定有話想說，以往只能透過事前抗爭或事後抱怨表達訴求，但現在民眾可以透過區里會議、線上論壇、實體公民論壇等不同機制，參與市政決策過程，此外，自2018年6月份起，「公共政策網路參與平台」更提供「市府提案」功能，將市政議題上線公開討論，讓多元民意發聲，也使各方意見能夠充分被討論，或是納入決策的參考。

理性辯論的元素



開放資料的分享

開放足夠的決策議題背景資訊，讓民眾充分掌握相關訊息。



開放服務的應用

開放多元且立即反映的管道，讓資訊能夠充份被傳遞。

新市政中心在哪裡？ 由市民一起決定的公共議題

縣市合併後，為平衡大台南地區的南北發展，帶動整體成長，該如何選出市民心中的最佳市政中心地點呢？

1

希望選出一個最合適的新市政中心地點。



2

建立線上鄉民論壇蒐集大家的意見。



3

透過多元形式，落實公民參與。



4

舉辦城鄉論壇，與公民一同理性辯論做決策，共培訓71位公務員。





我們未來會怎麼做？

除持續深化開放政府三大主軸，我們也預計於今(2018)年底率全國地方政府之先，試辦「開放政府聯絡人制度」，由各局處遴選出具溝通熱誠、熟悉政策、善用網路工具的同仁專責擔任，針對公共政策網路參與平臺發表之建言或提案，負責聯繫協調及回應，除讓開放政府理念深化到各局處，也能確實將公民意見納入政策規劃考量。

開放資料

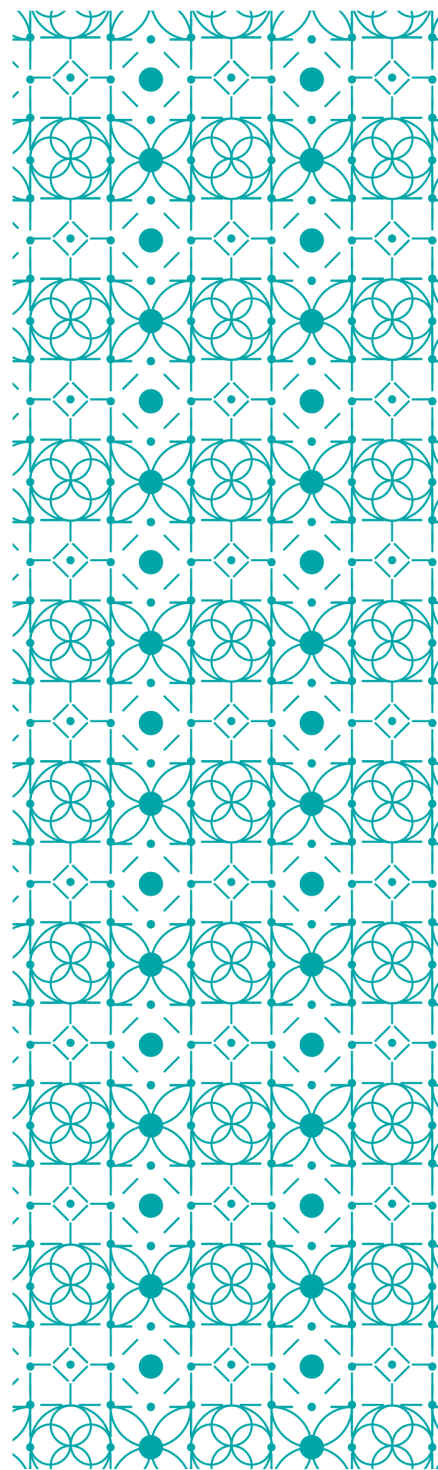
持續強化開放資料品質，朝五星等邁進，並彙整主題式資料集，整合OPEN API資源，讓民間、學術機構、企業可以更有彈性的運用，藉由彼此協力合作，改善民眾生活，作為施政決策參考及延伸創意運用。

開放服務

提供更多元化、便利的市政資訊服務與API介接服務，進而促進公私協力加值運用，擴大民間參與市政的管道與能量。

開放決策

針對重大政策或市政議題，提供更多樣性的參與管道，市府與市民在理性對話與辯論、創意激盪的過程中，凝聚市政推動上的共識，使得市政決策有市民的參與，而更加貼近民意。



新舊交融的 古都新風貌

「當古都文化遇上科技文明：
一座古典與現代完美交融的智慧城市」

利用現代科技網絡建構以人為本且具地方特色的創新模式，整合系統與服務，展現「要為市民解決問題，非僅為科技而科技」的智慧城市發展核心理念。





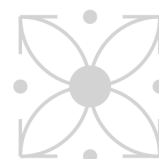
以古為名的台南 還需要智慧科技嗎？

「除了悠久的文化底蘊，
政府也要懂的與時俱進」

台南歷史源遠流長，人文薈萃，是台灣的文化首都，但是，古文化也需要新文明的注入。隨著智慧科技不斷創新，一直以來，我們都致力於追上科技發展的腳步，為古文化增添新文明，並運用智慧科技，整合各單位的系統與服務，以更聰明的方法治理城市，打造更加便捷舒適的生活環境，落實安居樂業的美好想像。

5-1 將政府開放 可以帶來哪些效益？

自104年起推動「4G智慧城市」計畫，以公私協力的方式，集結產官研三方的群眾智慧與專業背景，融合文化首都與4G智慧科技，由涵蓋智慧城市的營運中心、水利即時防災、全方位智慧交通、開放行動學習、智慧健康社區，以及智慧旅居生活等六大領域著手，扶植在地文創，將台南市打造成為全方位的智慧城市。



捷報快訊

推行4G智慧城市計畫後，
我們已經獲得這些肯定！



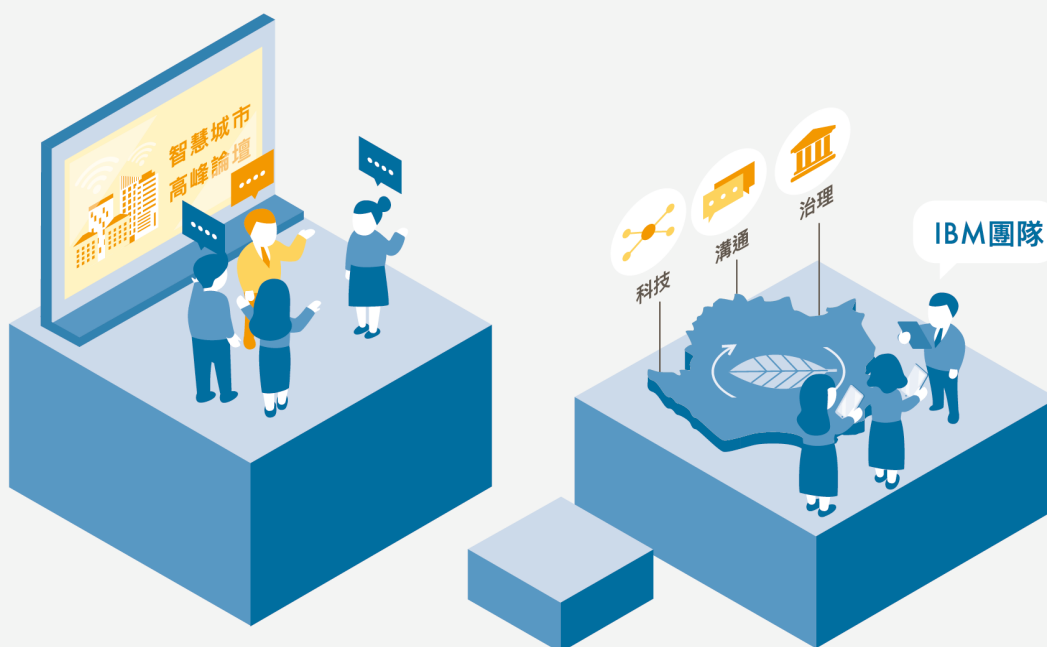
2018年獲選全球頂尖7
大智慧城市(ICF 2018
Top 7)



2016年獲得全球行動
通訊系統協會(GSMA)
典範城市

在推動4G之前，我們這樣做

台南市積極參與相關國際活動，除了深入了解其他國家的城市治理策略外，也吸取國際知名企業的智慧發展經驗，為日後智慧城市計畫做好萬全準備。



2011年全球智慧城市高峰論壇

邀請多國行政長官與跨國企業代表，分享智慧城市的治理經驗，並共同簽署合作備忘錄，促進彼此交流，增加台南國際能見度與國際經驗，開啟智慧城市國際交流的新契機。

獲選IBM

「2014年智慧城市大挑戰」受贈城市

IBM團隊實地走訪觀察，規劃出「科技、溝通、治理」(TCG)三大原則及七大施政建議，成為台南市打造低碳綠能交通的參考依據，更讓台南市的古文化與新文明持續綻放，躋身國際智慧城市之林。



成為擁有高科技的文化古都

推進4G智慧城市的六個管道

「當古文化遇上新文明，會為生活激出什麼樣的火花呢？」

一直以來，我們期許用更聰明有效率的方法解決城市治理的問題，而善用智慧科技便是其一，在產官研三方協力下，我們透過以下六個面向推動「4G智慧城市計畫」，來看看智慧科技能為我們的生活帶來什麼樣的改變吧！

推行原因



智慧交通

除了能到達台南市各角落的交通運輸系統，也期待服務能夠更加即時，並符合民眾的需求。



智慧防災

台南是全國淹水面積最大的縣市，期待水情資訊能更即時傳達給民眾，減少災害發生。



智慧觀光

為推動永續發展的觀光旅遊，需要建立O2O虛實整合的行動畫面，帶動在地觀光商機。



智慧雲端

為整合各局處資訊並共享，進而提供預警分析與應變決策，建立城市營運管控、事件管控的流程與機制。



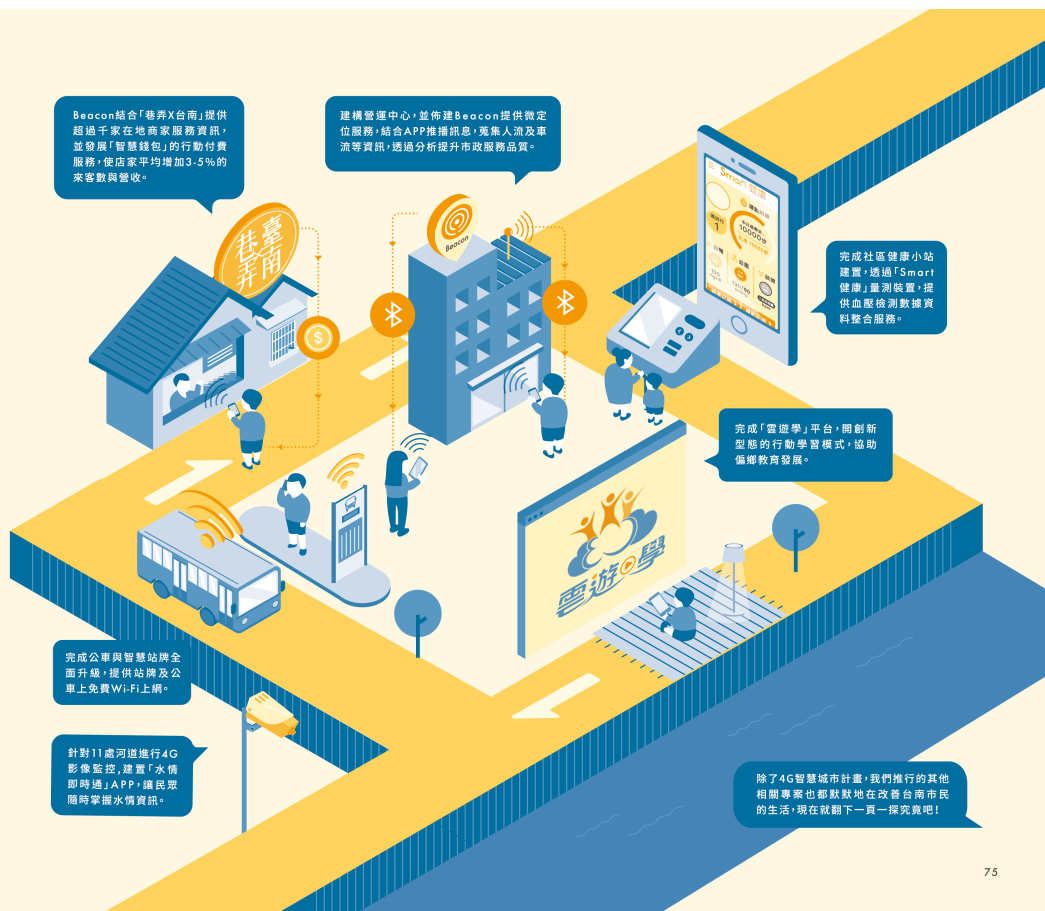
智慧健康

面臨少子化、高齡化的問題，台南市65歲以上的人口超過24萬人（高於全國平均值），使期許在社區醫療上能提供全面的服務。



智慧學習

透過智慧科技的運用，打破學習場域的限制。



5-2

除了智慧城市， 我們也做了這些

在資訊發達的今天，行動網路已是生活中不可或缺的工具，善用網路科技為市民帶來更大的生活便利性。我們整合相關應用服務，提供市府與市民間更多元的溝通管道，享受電子化政府帶來的行政效率，縮短數位落差並提升民眾生活品質。

隨時隨地免費上網

民眾對Wi-Fi熱點的需求越來越大，如何在不增加財政負擔的前提下建立更多的城市Wi-Fi熱點是需要解決的課題。



推廣民眾行動上網

利用行動教室辦理市民上網的訓練課程，提升中高齡民眾數位學習的機會。近四年學習人數達13,150人，2017年65歲以上受訓人數佔44%。



推廣社群形象行銷

透過網路行銷方式，運用社群力量加速公共政策宣導，主動提供居家生活資訊服務。

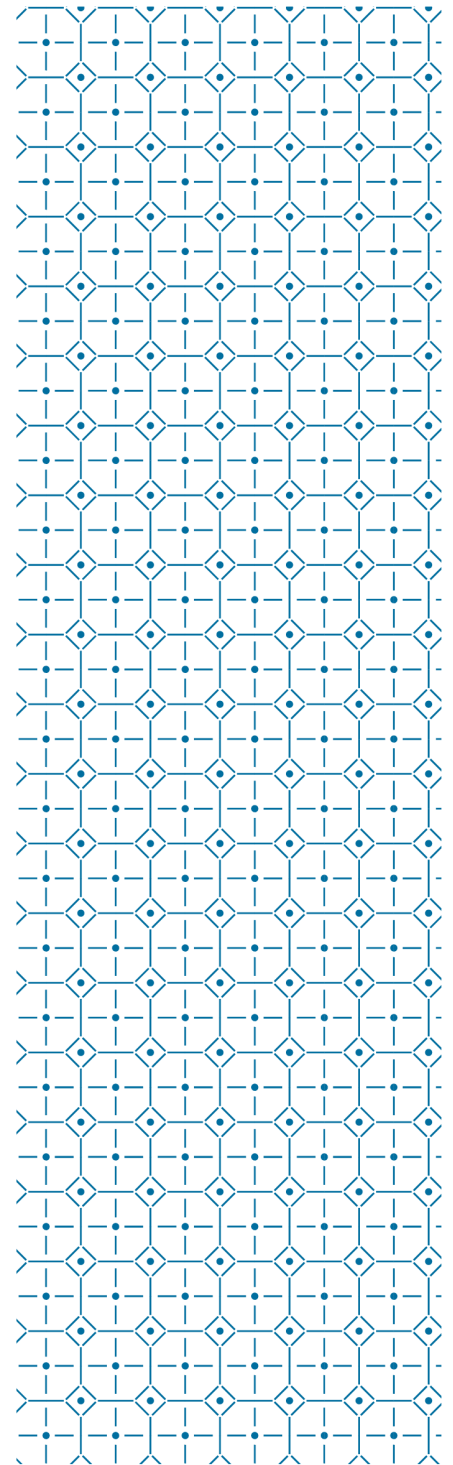




我們未來會怎麼做？

並非為了科技而科技， 而是要為市民解決問題

藉由智慧城市的建設扶持在地新創事業，帶動地方產業升級與永續發展，達成「文化首都」、「低碳城市」、「智慧新城」、「觀光樂園」的城市願景。以開放式的平台聚焦市民需求、解決在地城市問題，建構以人為本且具地方特色的創新模式；另一方面，也將透過「雲嘉南區域科技政策小組」及「南部五縣市智慧城市區域合作論壇」等平台進行跨縣市、跨領域的合作交流，透過與專家、學者、產業界、新創團隊對談，挖掘值得探討的議題，藉由整合環境資源、人文創意及政府治理等，形塑區域創新網絡及推動跨域合作機制，並擴大實證場域規模，打造市民有感的智慧服務、提升區域發展競爭力。



台南， 孕育數位文創 茁壯的寶地

「融合文化創意、數位科技、公民參與，
推動自造者運動，提升城市創新動能」

為了推動文創與數位創作產業在台南的發展，我們以傳統文化為基底，發展新世代產業。運用數位自造技術，透過創客社群的建立與相互交流，激發創意，鼓勵青年持續累積創新與創業的動能，創造商機。





為什麼台南需要數位文創園區？

「政府的職責，
是許年輕人一個敢做夢的決定」

隨著全球自造者運動興起，市府為了因應數位文創產業與微型創業的風潮，打造創業基地，讓來自不同領域的青年創業者享有一個可以共同工作、交流討論的空間，同時提供輔導服務、辦理創業相關的課程講座，給予新創團隊最即時的資訊與資源，建立全台灣最有活力的創新、創意與創業聚落。



6-1

在認識數位文創園區前，
我們先談談自造與創客！

由於近年來數位製造工具發展快速，使得過去「設計」與「製造」的界線逐漸模糊。生產過程從傳統工廠的量產模式，走向開放化、個人化及微型化。數位自造就是數位生活的持續實踐，如果將軟、硬體和文創相互結合，便能激盪出各種創新創意，這就是掌握數位製造技術的自造者－創客。

6-2

推動數位文創，
我們這麼做！

我們自2013年起，規劃南台灣第一個創客空間(Maker Space)與台南數位文創園區(胖地)，主要由「共同工作空間」(Co-working Space)以及「數位製造實驗室」(Fablab)兩大元素所組成，是南台灣第一個公私單位共同設立的園區，也是首座結合自造與創業的共創空間。四年多來成功扮演「市民工坊」的角色，做為各年齡層市民接觸新式數位製造機具與知識交流的場域。

有看沒有懂

到底什麼是Fablab?

「我想創業但不知道第一步該怎麼做？」

「哪裡有志同道合的夥伴？」

「我有許多創意新點子哪裡可以發揮？」

有關創業與自造的各種疑難雜症，都可以在Fablab找到解答。

Fablab

一詞源自於美國麻省理工(MIT)大學，由Neil Gershenfeld教授在「如何製造(近乎)所有東西」的課堂中提出的概念。簡單來說，Fablab是一個設備完善的數位製造實驗室，秉持著「只要你想得出來，就能做得出來」的目標，將想法概念轉換為現實的能力，發展成為鼓勵實作、相互分享知識的空間。



Fablab鼓勵你

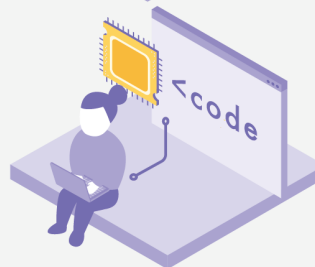
1
製作



2
學習



3
分享





歡迎光臨胖地！ 導覽台南數位文創園區

「胖地是一個什麼樣的地方呢？」
它是一棟四層樓的建築物，也是培養台南數位文創產業茁壯的保護傘，更是傳統與創新相互融合的契機。每一層樓都規劃了不同的空間功能，一起來看看在不同樓層裡，會發現什麼新奇有趣的新事物吧！

樓層介紹

1F

Fablab Tainan

是一個擁有雷射切割機、3D印表機等高科技設備的創作空間。除了發展自造者運動、分享設備技術外，也歡迎台南在地文化交流，如傳產百工創新。

2F

創作者的秘密基地

明亮半開放的共同辦公空間，可容納4-5組工作團隊。我們歡迎所有有想法的青年到這裡相互交流、激發創意，創造更多有新意的作品。曾經進駐的團隊包括N次坊、芒果遊戲、玩具醫生等。

3F

展演活動的好去處

一個可容納約30人的彈性空間，位居台灣文學館對面，靠著便捷的地理優勢，這裡經常舉辦各種數位文創相關活動，例如教導民眾如何使用3D列印機等機器操作的分享課程，或是邀請新創產業相關的南創講堂。

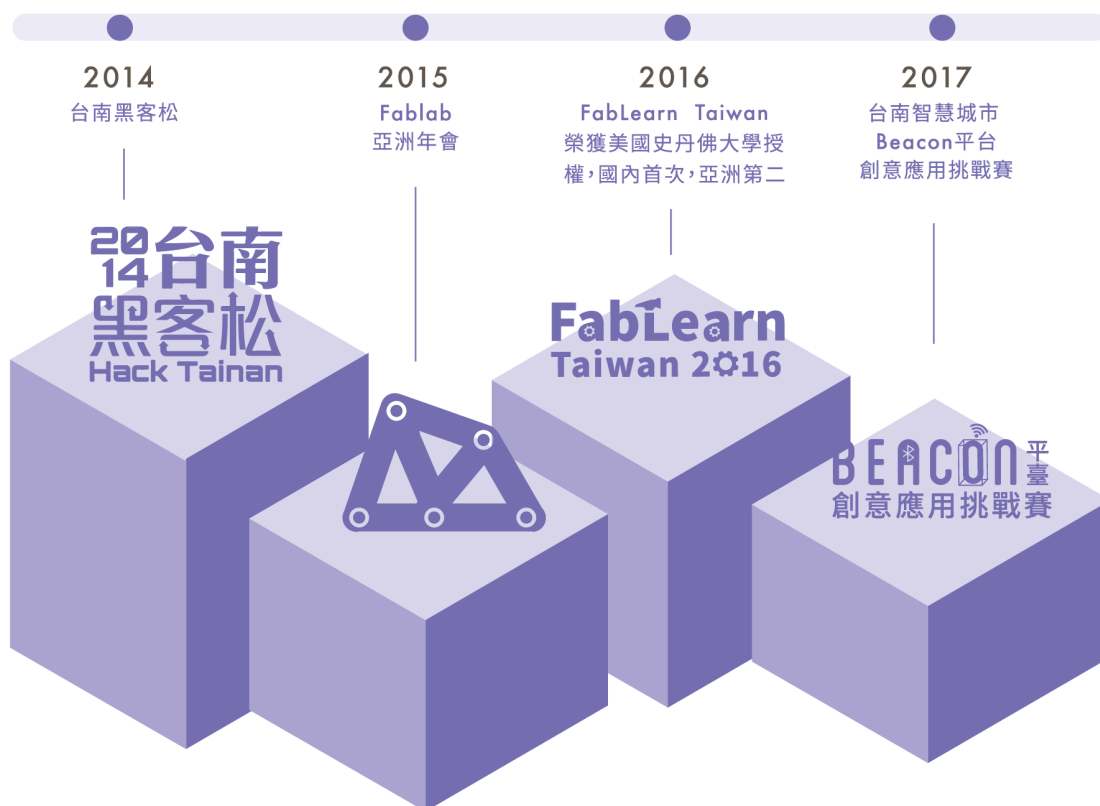


6-3

胖地的發展與現況

為了讓更多台南青年運用多元科技為城市注入新活力，我們在「南創駐園」的青年創業中，已經輔導超過84組團隊，其中6組團隊已成功創立公司，包括芒果遊戲、玩具醫生、甘丹創新、3D印深活、哇達創意科技、I-CHEF，在各地文創市集中展售他們的商品，發揮自造者精神與創意。

另外，由於近幾年公民意識抬頭，公眾參與的議題越來越受重視，園區自2017年起首度增加與公民科技等議題相關的講座及活動，讓市民得以運用科技參與公共事務，發現並改善城市生活中的問題。



2014年

台南黑客松 Hack Tainan

Let's Hack for Tainan!

鼓勵大家運用台南市政府公開的各式開放資料，擴充手機應用APP功能，提供台南市民與觀光客更友善的城市體驗，達到網路服務設計在地化。

- 4 「台南百年文史地圖APP」以時間軸與地圖疊合，呈現台南人文地貌，讓遊客穿越時空，重新發現台南。

- 3 在為期兩天一夜的比賽中，嘗試提昇或創造各種手機應用APP及網路服務。

- 2 運用台南市政府提供的開放資料。

- 1 由對手機應用APP或網路前後端服務開發有興趣的伙伴互相組隊。

共40組，
106人參與

2017年台南智慧城市

Beacon平台創意應用挑戰賽

城市公民科技運用的實例，透過挑戰賽，邀請企業、學生以及市民朋友，匯集群聚智慧展現創意，運用佈建於台南地區的藍牙Beacon裝置，針對城市問題提出各種創新解決方案，為智慧城市建立多元應用場景。

- 1 台南市除了隨處可見的Wi-Fi熱點外，更是全台第一個以城市規模佈建藍牙Beacon熱點的城市，主動提供適地性服務，如觀光導覽、公車站牌、洽公小幫手、大忠里社區廣播等。

- 2 舉辦挑戰賽，請參賽者對於佈建於台南地區的藍牙Beacon裝置應用進行發想。

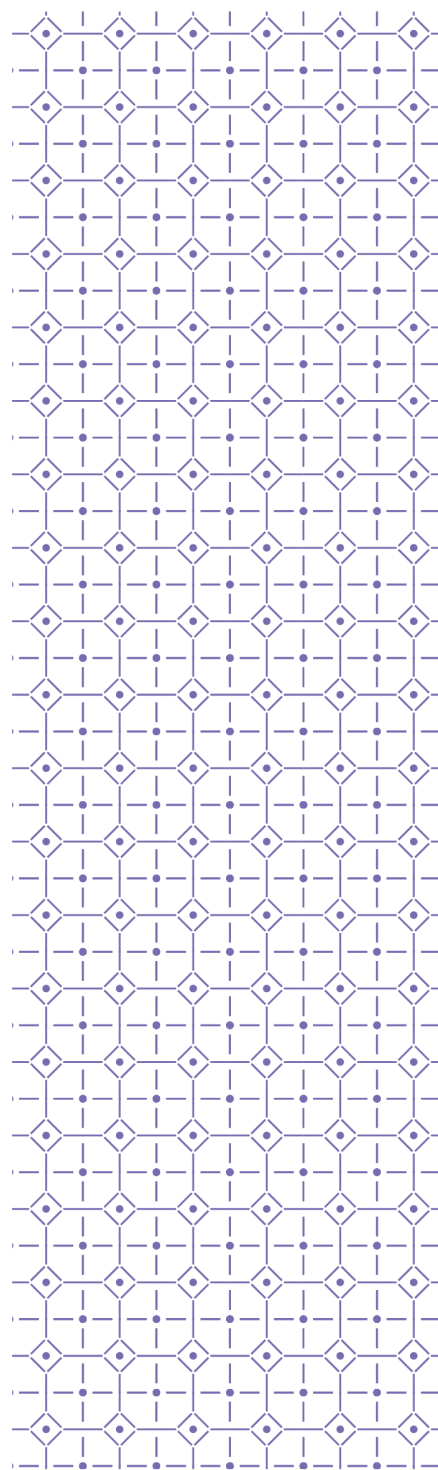
- 3 使用Beacon感測與定位技術，改善盲人朋友「行」的體驗，提升盲人朋友用路安全，也針對即時交通、健康偵測、鄰里資訊公告等多項主題發想實作，激發更多「智慧鄰里」應用。



我們未來會怎麼做？

如今創新、創意、創業的三創概念已成為世界各國經濟發展的顯學，我們自2013年正式啟動「台南數位文創園區」以來，致力於推廣數位自造，整合在地文化，鼓勵創新創業，以開放、分享和教育的理念出發，開辦各式課程，提供場域及製造工具讓民眾發揮創造力，帶動個人數位文創創業。配合市府「智慧城市」與「開放政府」的政策指導，近年來更積極加入智慧家庭、物聯網、人工智慧及公民科技教育與串聯開源社群等元素，結合公部門與民間的力量共同推動數位文創產業發展。

除此之外，台南市具有深厚的歷史文化底蘊，近年來旅遊相關產業也快速成長，我們亦規劃在未來結合歷史文化與觀光旅遊以推動數位文創產業發展，在台南市旅遊核心區域結合傳統市場的人文氣息，建構涵蓋青創、文創、旅創的社會創新基地，充分利用城市優勢，創造更多青年創業的機會，建立全台灣最有活力的創新、創意與創業聚落。



第三章

附 錄

還有許多好事
在發生...



台南言論自由日， 灑下民主、自由、人權的種子



台南市自2013年起，將每年的4月7日訂為「台南市言論自由日」，是台灣第一個訂定言論自由日的城市。

民主自由及人權絕非天上掉下來的！台南民主前輩在爭取台灣民主、自由的道路上，非但未曾缺席，而且總是站在最前鋒，為創造自由而奉獻、犧牲。這也是為什麼我們選擇將4月7日鄭南榕先生殉難的這一天，作為言論自由日的意義所在。

我們希望藉由每年持續舉辦的言論自由日系列活動，為每年四月帶來更多的哲思，透過藝術與自由的辯證，讓「言論自由」可以深入各階層，創造更多民眾與年輕人的公民參與熱情。讓社會大眾感受鄭南榕先生所主張的「百分之百言論自由」，同時彰顯民主聖地與文化首都的厚實內涵。

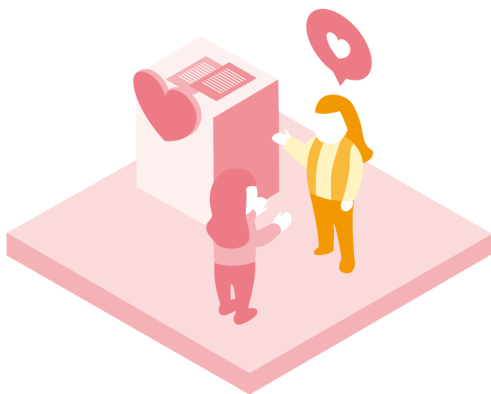
真實故事分享， 發生在台南生活中的溫暖

讓市民朋友洽公時感受到溫暖，一直是我們努力的目標。無論是颶風下雨也24小時守候的1999話務中心，還是台南最有人情味的聯合服務中心，都默默地在市民的生活中扮演起不可或缺的角色。在這裡，我們想要與您分享兩則發生在1999話務中心與聯合服務中心的溫馨片段：

志工服務守望相助

每當陳爺爺參加的茶會遇到問題時，都是由他來聯合服務中心向市府反映及詢問。在這裡，每一個疑問都可以及時得到想要的答案；反映的案件一完成也會馬上打電話告知，讓他覺得很窩心。

因此，當陳爺爺知道聯合服務中心有志工服務的機會時，他也馬上投入服務團隊，想要為市民盡一份心力，協助民眾解決各種疑難雜症。

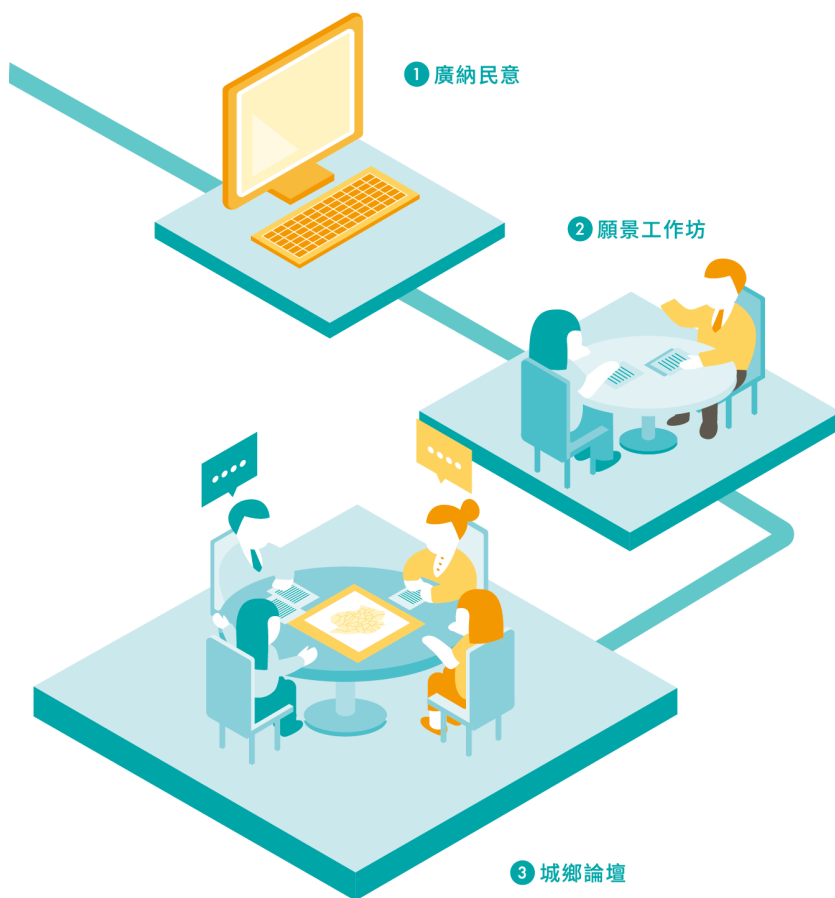


專人接聽遠勝電話語音

日前話務中心接到一位阿嬤的電話，經話務人員耐心詢問後，才知道原來阿嬤家裡的電話故障，卻因為搞不清楚電信語音客服的選項而不知道該怎麼辦，只好打來1999尋求協助。阿嬤對於專人接聽感到鬆一口氣，頻頻稱讚這樣的服務對老人家特別親切！話務人員隨即替阿嬤向電信客服報修，隔兩天阿嬤開心的再次進線告知電話已經修好了，並一再感謝1999的協助！

飛雁新村都更案， 台南開放決策典範的里程碑

讓市民直接參與市政決策規劃是開放決策的重要精神，不但可以減少議題磨擦，更能形成公民與政府之間的溝通橋梁，使政策與民意更加緊密結合。相關案例除了先前提到的「新市政中心選址」外，更有台南市政府第一個以審議式民主模式所進行的「飛雁新村都更案」：



飛雁新村都更案

飛雁新村是國防部閒置眷村土地，在都更過程中，陸續收到公民團體反對開發的意見。為了廣納民意，並深入了解開發衝擊，市府決定採用開放決策機制來辦理後續政策推動評估。透過舉辦「願景工作坊」和「城鄉論壇」作為公民參與管道，讓不同的聲音可以多元表達，不僅符合開放政府的精神，也能充分反映民意要求。在這次開放決策的推動過程中，成功培訓了37位公務員，年紀最輕的公務員甚至只有23歲，相信這些人力都將成為開放決策持續推動的生力軍。

啟動無人機與AI應用試驗， 打造台南智慧新城

市府秉持「智慧新城」的城市發展願景，引用創新科技解決市政問題、提升施政效能，並結合民間資源，公私協力持續推動台南向前邁進。



我們在2017年整合經緯航太、成功大學，以及國家高速網路與計算中心運算資源，於南科管理局啟動「AI無人機於台南智慧城市應用」的國家級產官學合作計畫；並在2018年與台灣人工智慧實驗室(AI Labs)完成合作意向書簽訂，期望利用高速運算資源，結合無人空拍機及智慧科技，將無人空拍機蒐集的市政管理數據，引用到未來的警政、消防、公共工程等多個城市安全面向上。

同年，我們在城市安全實驗室的概念下，偕同國立成功大學與AI Labs率先啟動危安場域巡邏及橋梁檢測服務的試驗，希望從初期試驗開始將創新的市政管理方案帶進公部門，藉此強化現有市政管理的效能。

旅食創生， 打造科技化新世代旅遊服務中心

新世代旅服體驗



隨著數位時代來臨及旅遊型態的改變，傳統旅遊服務中心的功能已明顯不足，因此市府正規劃以友愛零售市場為基地，轉型為新世代旗艦旅服中心「友愛旅食創生中心」，讓旅服中心不僅提供觀光諮詢，更達到在地需求經濟創生的功能。

友愛旅食創生中心將以數位應用為核心，串接美食創生、觀光旅遊、傳產工藝、地方特產，延伸周邊在地產業商機，

並結合新型態旅遊服務，如AR/VR科技導覽、食材行銷採購平台，也提供手工藝品、數位製造體驗及智慧商圈等客製服務，創造新的旅服體驗。遊客們不僅可以感受到最科技的智慧導覽，在品嚐美食的同時，更有機會直接參與料理體驗等多元遊程，或藉由數位科技的運用，以最快的時間量身訂做西服，成為人手一袋的伴手禮，帶動旅遊產業轉型的新契機，實現智慧旅遊城市。

第三章

精彩回顧





2016年ICF主席John G. Jung蒞臨交流座談



2017年賴市長出席無人機AI應用記者會



2014年台南黑客松



2017年台灣大哥大4G計畫成果發表會



2018年獲選全球七大智慧城市



2017年遠傳電信4G計畫成果發表會



2014年IBM智慧城市大挑戰啟動記者會



2015年Maker Faire Tainan賴市長參觀現場設計產品



2017年Beacon平台創意應用挑戰賽



2018年ICF主席John G. Jung蒞臨參訪



2018年OPEN1999榮獲第一屆政府服務獎



OPEN1999榮獲2017年「智慧城市創新應用獎」



2016年飛雁新村城鄉論壇



2016年新市政中心城鄉論壇



賴市長巡視東寧路騎樓暢通執行狀況



賴市長巡視成大商圈騎樓暢通執行狀況



言論自由日-自由開唱



六縣市共同推動言論自由日



聯合服務中心成立，賴市長頒發感謝狀



優雅新都-東區社區空地綠美化
(2014年空地維護考核第一名)



優雅新都-中西區銀同里裝置藝術
(2016年清淨家園考核第一名)



書名：這些年，治理台南市的祕密武器
趙卿惠總編輯－初版－臺南市：南市府
民107.09

面；公分

ISBN：978-986-05-6780-9（平裝）

1.公共行政 2.臺南市

575.33/127

107015535

這些年， 治理台南市的祕密武器

台南市政府研究發展考核委員會成果專刊

發行單位：台南市政府

發行人：李孟諺

總編輯：趙卿惠

編輯小組：謝振益、周宏彥、陳淑真、曾聖軒、
郭怡君、林怡壯、黃憶雯、林詩涵、
潘建邦、王璽雯

照片提供：台南市政府

承製單位：轉轉設計股份有限公司

電話：(02) 27416989

總編輯／監製：劉又瑄

執行編輯：林虹均、藍子情、吳宗懋、林欣儒、談軒宇

平面設計：崔瀨文、陳乙萱、陳穎穎、郭庭芸

出版日期：中華民國107年9月

GPN：1010701461

ISBN：978-986-05-6780-9

