

## 臺南市政府研究發展考核委員會 102 年度施政成果報告

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
<p>研考業務</p> <p>一、研考綜合計畫</p> <p>(一)策定本市施政發展方向暨施政成果展現</p> <p>(二)加強列管重大公共建設案件，建構完備管考追蹤體系</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 編審本府中程施政計畫：102 年 9 月 5 日函頒本府中程施政計畫(103 年度至 106 年度)。</li> <li>2. 編審本府重要施政計畫先期作業：102 年 7 月完成本府 102 年度重要施政計畫先期審查作業，各機關(單位)提報計畫共 127 案，其中 111 案審查通過。</li> <li>3. 彙編本府年度施政綱要及施政計畫：102 年 1 月完成「臺南市政府 102 年度施政計畫」核定版，並函發本府所屬一級機關及一級單位依計畫執行；6 月完成本府 103 年度施政綱要彙編並經市政會議通過，計 243 項；9 月完成「臺南市政府 103 年度施政計畫」草案版，依限送本市議會審查。</li> <li>4. 配合議會定期大會，編纂本府施政總報告及工作報告：完成本市議會第一屆第五次及第六次定期大會本府施政總報告及所屬各單位工作報告，如期提送市議會。</li> <li>5. 彙編本府市政大事紀及年度施政成果：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)按月調查本府各機關單位重要施政事蹟，彙編本府市政大事紀，刊載本府全球資訊網，以增進市民瞭解本府團隊穩健推動市政的用心。</li> <li>(2)於 102 年 1 月進行 101 年度施政成果報告彙編作業，102 年 3 月 29 日完成印製並函送中央相關單位及本府各局處。</li> </ol> </li> <li>6. 彙編本府重要活動行事曆：             <p>按季調查本府各機關單位辦理活動，彙編本府重大行事曆，並於每週確認活動項目彙編成週報，提報本府一層各位長官知悉各機關單位每週活動辦理概況。</p> </li> <li>7. 建構城市治理指標：完成六大架構 16 項主觀指標及 41 項客觀指標建構。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 102 年度本府一千萬元以上工程共計列管 218 件，已完工 112 件，餘 106 件持續辦理中，並配合本府工程施工查核小組辦理 10 次工程實地查證作業。</li> <li>2. 訂定臺南市政府 101 年復建工程進度管控實施計畫，召開 12 次進度檢討會議，掌握各項復建工程發包及完工情形。</li> <li>3. 本市一千萬元以上列管工程除按月彙整各工程進度外，亦於市政會議提出 3 次列管追蹤業務管考報告，並於 102 年度召開 3 次重大公共建設推動會報，除檢討各案之執行成效外，並針對個案辦理之窒礙難行之處，邀集相關權責單位共同與會協商，協助解決困難問題，俾利工程順利推動。</li> <li>4. 籌組本府重點防汛工程防汛(颱)整備抽查小組，針對一千萬元以上案件實地進行抽查，共計 18 次。</li> <li>5. 配合行政院研究發展考核委員會線上管考 102 年基本設施補助計畫 179 案，每月提報落後標案函請各主管機關督促所屬加速趕辦，且於市政會議提出列管追蹤業務管考報告，並在重大公共建設推動會報檢討督促趕工。</li> </ol>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(三)提升為民服務之品質及效能</p>	<p>6. 辦理政府出版品管理業務：</p> <p>(1)透過「OPEN 政府出版品資訊網」單一系統建檔管理，有效整合各機關出版品資訊，強化政府出版品管理品質。</p> <p>(2)102 年度本府暨所屬機關計出版 88 筆出版品。</p> <p>1. 辦理服務品質考核，規劃輔導參獎計畫，透過參獎制度，提升服務品質，由專家學者擔任輔導教授，針對參獎申請書作 2 次書面審核及實地輔導評審後，薦送臺南市政府觀光旅遊局以專案「旅行臺南低碳遊 88 99 好自遊」參加服務規劃類機關、另以臺南市政府消防局、勞工局就職中心、新化區公所、東南地政事務所、中西區戶政事務所及龍崎衛生所等 6 機關參加第一線服務機關，總計 7 個機關代表本府參加行政院「第六屆政府服務品質獎」。</p> <p>2. 加強服務中心人員及志工之為民服務工作：</p> <p>(1)建立櫃檯服務人員基本服務守則。</p> <p>(2)建立各種服務項目之標準處理程序。</p> <p>(3)加強櫃台服務人員與志工專業知能及服務熱忱。</p> <p>(4)鼓勵同仁參加教育訓練。</p> <p>3. 辦理民眾意見調查及施政滿意度調查：本年度共完成 2 次調查作業。</p> <p>4. 廣續規劃聯合服務中心，推動單一窗口便民服務：</p> <p>(1)102 年度聯合服務中心共受理 57,306 件人民陳情案件。</p> <p>(2)加強各櫃台的服務效能。</p> <p>(3)配合機關臨時性需求設置服務櫃台。</p> <p>5. 提升本府 1999 話務中心服務效能，並加強 1999 市民服務熱線宣傳：</p> <p>(1)1999 市民服務熱線年度總話務量計 14 萬 1,750 通，服務水準平均達 92.6%，話務人員服務態度滿意度達 98.4%，話務人員提供資訊正確度達 96.6%</p> <p>(2)本年度辦理 1999 跑馬燈、電話外撥、中華電信帳單宣傳等宣傳措施。</p> <p>(3)完成建置 1999 不斷電系統，確保服務不中斷。</p> <p>6. 營造優質雙語環境：</p> <p>(1)加強外國人協助中心服務效能，協助在臺南的外國朋友，提供消費糾紛、法律諮詢、居住資訊、旅遊規劃諮詢及申辦案件轉介服務，並設立專屬網站與社群臉書，每日上傳更新即時在地新聞、藝文活動與政令訊息，使國際人士便利易取在地資訊。</p> <p>(2)定期發行雙週英語電子報，內容包含介紹本市大型活動、觀光景點、小吃、E 化便民措施等，截止 102 年底已發行 116 期電子報。</p> <p>(3)規劃編撰出版「Amazing Tainan」(外國人生活手冊)，藉由發行此出版品，有效傳達給在臺灣生活或即將來臺的外籍人士各方面資訊，協助其快速融入臺灣生活。並廣續蒐集外籍人士對我國英語環境之建議，以作為後續推動及改進依據。</p> <p>(4)管理外語替代役，並釐訂執行各項雙語環境營造計畫：結合運用外語役男專長協助處理涉外事務、文稿英譯審核、每日新聞即時翻譯、協助辦理各項宣傳活動。並安排役男每週赴特定據點課後輔導弱勢家庭學童英語課程，以厚植弱勢學童未來競爭力，受惠學童人數約計 60 名。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(四)推動市政研究發展</p> <p>二、資訊管理 規劃設計</p> <p>(一)推動辦公室業務資訊化</p> <p>(二)建置便民服務E化系統</p>	<p>7. 辦理本府臺北辦公室業務：協助處理臺北辦公室行政庶務，及市長交辦業務。</p> <p>1. 辦理委託研究：每年依業務需求選定委託研究主題，辦理委託研究案，並將研究成果建議事項送相關機關參採，以促進業務革新。102年完成委託研究1案。</p> <p>2. 辦理自行研究報告評獎：辦理前一年度自行研究報告評審作業，對有創新具價值之研究報告，給予適當之獎勵，並追蹤管制各成果採行情形，以提高研究發展工作績效。102年度自行研究報告共7件獲評為績優報告。</p> <p>3. 辦理審查本府各機關學校人員奉准出國進修、考察者於返國後3個月內提出之報告書：102年公務出國計24件，已繳交出國報告23件(上傳及公開於臺南市政府出國報告網21件、行政院公務出國報告資訊網1件、出國報告提要表1件)。</p> <p>1. 持續開發行動辦公室相關應用系統：計功能擴充E管家、線上即時服務系統等多個系統。</p> <p>2. 開發行政流程表單線上簽核系統： (1)完成建置線上申辦服務系統，提供社會工作師執業執照、社會工作師事務所執業執照二項線上申辦，並導入本府各局處現行申辦表單下載項目254筆，並依照9大分類整合至數位生活儀表板之公眾化訊息通知。 (2)完成新增建置本府於e管家個人化訊息訂閱項目，包含有社會工作師執業執照、社會工作師事務所執業執照等二項服務。</p> <p>3. 配合縣市合併建置及整合資訊應用系統及服務：計有公文系統擴充、公文系統轉檔及網路設備擴充等多個系統。</p> <p>1. 開發網路便民服務系統，提供民眾線上申辦： (1)線上即時服務系統：有效追蹤管理市民陳情、申訴等案件後續辦理情形，並提供案件回復作業機制，以提升本府的服務品質並建立良好的服務形象。 (2)無線網路整合與擴建：除整合原臺南縣市無線上網系統外，102年度增設41處熱點(累計106處)，並與iTaiwan無線上網完成雙向漫遊，提供大臺南市民眾更便利的無線上網服務。 (3)102年度數位生活儀表板便民資訊訊息通知介接整合計畫： A. 執行成果： a. 完成建置本府暨各特色網站最新訊息，以及食、醫、住、行、育樂、工作、福利、理財等九大主題等250筆公眾訊息介接，提供市民多樣化生活訊息。 b. 完成擴充本府於e管家頁籤內容，提昇服務至大臺南地區。 B. 效益： a. 主動通知民眾案件辦理進度與結果，提昇對民眾之個人化貼心服務。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(三)推動智慧城市大臺南</p>	<p>b. 藉由 e 管家公眾化訊息管道訊息發佈，增加本府活動訊息之曝光度。</p> <p>c. 擴充並更新本府 e 管家頁籤內容，提供民眾更新、更完整之便民資訊。</p> <p>d. 提供民眾透過網際網路申辦查詢單一受理窗口，提昇本府為民服務水準。</p> <p>e. 線上申辦服務系統將能有效降低民眾申辦成本，減少舟車勞頓及現場等候時間，達成節能省碳提升行政效率。</p> <p>2. 網站資訊分類檢索：</p> <p>(1) 本府全球資訊網除提供全文檢索外，另完成建置資訊分類檢索功能。</p> <p>(2) 分類檢索分為三大類，主題分類、施政分類與服務分類，「主題分類」為依政府資訊內容主題導向，對民眾及公務同仁提供之分類方式，「施政分類」為依政府業務功能導向，主要對公務同仁提供之分類方式，「服務分類」則為依民眾服務導向，從民眾角度提供之分類方式。</p> <p>(3) 使用者可點選本府網站首頁右上方之三大分類圖示，以層級式、結構化的分類方式呈現政府資訊內容。</p> <p>3. 跨平台網站：</p> <p>(1) E 公務訊息：</p> <p>A. 共計整合 9 個重要業務系統，68 種訊息。</p> <p>B. 每日平均發出 6,000 則訊息通知。</p> <p>C. 提供 PC 及行動智慧版本供同仁使用。</p> <p>(2) 公務電子郵件：</p> <p>A. 提供本府各級機關公務人員使用，目前共計有 18,211 個帳號正常使用中。</p> <p>B. 平均每日收取 138,000 封郵件，發送 27,900 封郵件。</p> <p>C. 提供 PC 及 iPhone 行動智慧版本供同仁使用。</p> <p>1. 辦理「臺南市政府智慧城市大臺南旗艦計畫委託策略規劃」：</p> <p>(1) 針對下列 4 項智慧增值公共服務系統之總體規劃設計、永續營運與政策配套研擬、實質補助取得與各項回饋指標研擬等相關事宜：</p> <p>A. 智慧電動車。</p> <p>B. 智慧電網(參考場域為九份子)。</p> <p>C. 行動觀光服務系統。</p> <p>D. 農村智慧化行銷服務。</p> <p>(2) 已於 102 年 5 月 2 日完成期末報告審查並將規劃內容送相關局處參考運用。</p> <p>2. 辦理臺南市政府資料開放及建置開放資料平台：</p> <p>(1) 資料盤點：完成 39 個機關單位開放資料集盤點共計 131 項。</p> <p>(2) 資料開放：於政府資料開放平台(data.gov.tw)完成 43 項資料集填報並上架，供民眾增值運用。</p> <p>(3) 平台開發：以國際開放資料主流平台 CKAN 為核心，完成臺南市開放資料平台招標，並與工研院南分院合作於雲端平台建置「南部休憩服務資訊開放資料平台」與「臺南市開放資料平台 CKAN 核心」。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>系統維護</p> <p>(一) 打造電子化網路化政府</p> <p>(二) 建置高效能之電子化政府辦公環境</p>	<p>3. 推動數位文創之發展：            建立臺南市政府數位文創園區，成為全臺灣第一個以政府所主導成立之 FABLAB，執行成果：            (1) 102 年 10 月 6 日至 9 日辦理出國-日本數位文創產業參訪行程 1 次。            (2) 102 年 12 月 1 日辦理臺南市政府數位文創園區開幕記者會，會中邀請市長蒞臨剪綵。</p> <p>4. 提供民眾便利的無線上網環境：            (1) 除原有 65 處熱點持續提供無線上網服務外，102 年度增設 41 處熱點讓民眾可以在更多地方體驗無線上網的便利。            (2) 執行成果：            A. 增設 37 區公所、臺南市稅務總局、裕文圖書館、臺南孔廟、佳里區中山公園等 41 處熱點。            B. 製作宣傳貼紙、海報及三摺頁，讓更多民眾瞭解臺南市免費無線上網服務。            (3) 效益：            A. 102 年度增加會員數 19,837 人，累計會員數達 40,948 人。            B. 102 年度登入使用人次總計 1,074,173 人次，較 101 年度增加約 305,000 人次。</p> <p>針對本府 102 年度各上線機關及學校辦理公文相關系統之教育訓練共 12 場次(受訓人次約 600 人)，俾利本府公文線上簽核作業之運作。</p> <p>1. 落實資訊系統暨設備維護與運用，加強資訊通訊安全管理：            (1) 辦理網路及電腦機房設備維護採購，進行電腦機房環境監控、空調及消防設備保養、各系統伺服主機及網路設備維護、防火牆設備等資安設備維護、資料備份、系統設定及故障排除。            (2) 公務電子郵件系統 102 年 3 月新增關閉預覽及以純文字讀取信件功能，102 年 6 月 30 日完成公務入口網登入密碼每 3 個月強制使用者變更密碼，及停用 6 個月皆未登入公務入口網之使用者帳號等管制措施以加強本府郵件系統管理，避免遭新型態攻擊手法如 APT 及惡意電子郵件社交工程攻擊。            (3) 加強資訊系統日誌之管理 102 年 9 月建置系統日誌分析系統 (ArcSight)。</p> <p>2. 本府對外網路頻寬及效能提升：            (1) 確保網路關鍵設備-防火牆業務流程遭受重大故障和災難事件而中斷時，能以迅速、有效的方法回復正常運作 102 年 9 月 26 日使用同型防火牆備機進行設定檔回復作業，執行過程順利完成防火牆災害回復備援演練。            (2) 針對永華行政中心入侵偵測設備因效能不足而無法使用問題，購置新型入侵偵測主機，並建置頻寬管理策略，提昇永華行政中心有限頻寬下的網路效能以及惡意攻擊阻擋能力。為確保系統可靠性，對於入侵偵測系統亦建置高可用性架構，避免設備故障造成資安漏洞。            (3) 防範 DDOS 加強網路環境監控 102 年 8 月完成建置永華及民治網路交換器設備流量監控系統。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
(三)資訊設備採購及汰換	<p>3. 辦理本府各項電腦資訊應用系統及資通資訊安全教育訓練：</p> <p>(1) 依據「102 年度臺南市政府資通安全通報演練計畫」分別辦理 2 場次演練說明會，由本府所屬各機關指派「資安通報人員」參加，計 247 人次完成資安通報人員訓練。</p> <p>(2) 102 年 9 月 2 日至 6 日辦理本府 102 年資安通報演練，本府所屬共 177 個機關皆在 24 小時期限內完成通報及修復結案。</p> <p>(3) 102 年 3 月 26、27 日分別於民治及永華市政中心，辦理「電子郵件社交工程演練計畫說明會」，共舉辦八場次說明教育訓練，計 1,325 人次參加。</p> <p>(4) 102 年 7 月 24 日至 7 月 25 日針對本府一般主管、資訊人員、資安人員及一般使用人員辦理 4 場次資訊安全管理制度宣導，計有 1,435 人次完成訓練。</p> <p>4. 資訊安全稽核：</p> <p>(1) 102 年 9 月 16 日至 17 日配合本府政風處分別於本府永華及民治市政中心針對本府各一級單位實地辦理資安內部稽核。</p> <p>(2) 經由資訊安全稽核瞭解本府資通安全執行情形，並作為資通安全策略研擬之參考。</p> <p>1. 汰換部分老舊電腦暨週邊設備，以因應新開發之 MIS 系統，提升使用效能</p> <p>(1) 102 年度共採購桌上型個人電腦(含顯示器)2 台、筆電 2 台、網路印表機 2 台。</p> <p>(2) 嚴格審核暨核撥：新進人員或汰舊換新者之桌上型個人電腦以 1 人 1 機為限，如因執行重要市政業務特殊需求者不在此限。筆電以各單位業務簡報、行動辦公室線上簽核業務或監控維護本府便民服務系統主機者等，得申請已核定預算年度之執行。</p> <p>(3) 堪用電腦再利用：</p> <p>A. 汰舊換新之電腦如能再利用者，請本府個人電腦暨週邊設備維護案之駐地廠商依契約規範，免費整理為堪用電腦，給各單位電腦業務欠缺者應急使用，俾行政業務順利。</p> <p>B. 102 年度總共整理 5 組堪用電腦給各單位使用。</p> <p>(4) 汰舊換新：法定規定電腦使用年限為 4 年，本府為開源節流，發佈「臺南市政府所屬各級機關、單位採購資訊設備暨汰舊換新電腦應辦妥報廢流程處理原則」實施個人電腦摺節年限使用至 6 年以上使能汰舊換新。除節省經費開銷外並培育公務人員勤儉清廉美德。</p> <p>(5) 推展成果：本府電腦核撥審核及再利用之辦法，備受審計部臺南市審計處肯定，並以此為範本，推及本府各單位使用。</p> <p>2. 購置各項 MIS 系統之 AP 伺服器，以降低各行政管理資訊系統之前端負荷，並使各 AP 伺服器彼此備援。購買伺服器 5 台，作為虛擬平台系統用，以提昇各項 MIS 系統服務品質與效率。</p> <p>3. 汰換本府老舊網路通訊設備：</p> <p>(1) 增購入侵偵測主機 2 台及特徵碼更新 4 組、交換器 13 台(其中 L2 計 3 台，L3 計 10 台)、負載平衡器 2 台，以提升本府網路效能及安全性。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
	<p>(2)因網路設備汰換設備採購預算不足，現行僅針對核心網路部分強化機房內部設備，針對各辦公大樓骨幹設備則予以檢討並調整交換器備援機制，作為 102 年度新交換器設備採購前的臨時性應對方案。本工作項目將於後續年度持續進行與改善。</p>