

臺南市政府研究發展考核委員會 100 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>管制考核</p> <p>(一)列管本府施政計畫並訂定相關作業要點</p> <p>(二)列管本府重大公共建設案件</p> <p>(三)辦理本府基本設施補助計畫管考業務</p> <p>(四)辦理本府年度施政績效評估作業</p> <p>綜規研展</p> <p>(一)編審本府中程施政計畫</p> <p>(二)編審本府施政計畫先期作業、年度施政計畫，及彙整本府施政成果報告</p>	<p>1. 每兩個月於市政會議中提出「列管追蹤業務管考報告」，針對「市政會議市長指示事項」、「一千萬元以上工程」、「一般性補助款基本設施」、「各項天然災害復健工程」、「議會質詢或決議案列管」、「區里互動溝通座談會建議案件」與「人民陳情案件」等事項之執行情形進行報告。</p> <p>2. 100 年 1 月 13 日函頒「市長交辦事項追蹤作業要點」、100 年 6 月 27 日函頒「臺南市政府重大公共建設推動會報作業要點」。</p> <p>1. 100 年度本府一千萬元以上工程共計列管 259 件，因部分工程為跨年度工程，已完工 123 件，其餘 136 件持續辦理中。</p> <p>2. 本市一千萬元以上列管工程除按月彙整各工程進度外，亦每 2 個月提出於市政會議報告執行情形，並於 100 年度召開兩次會報，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。</p> <p>1. 配合行政院研究發展考核委員會線上管考 100 年基本設施補助計畫，每月 7 日前請各標案執行機關上管考系統填報截至上個月執行進度據以追蹤列管。</p> <p>2. 於 100 年 2 月辦理「中央對本府基本設施補助計畫暨重大施政計畫執行進度管考作業計畫」研習。</p> <p>3. 每月提報落後標案函請各執行單位趕辦，每 2 個月彙編執行概況提市務會議報告，並視工程進度不定期召開公共建設推動會報檢討督促趕工。</p> <p>1. 本府於 100 年 2 月 16 日(府研綜字第 1000104188 號函)訂定「臺南市政府及所屬各機關施政績效管理要點」。</p> <p>2. 研究發展考核委員會提供「市政列管項目執行情形」(包括市政會議列管、市議會列管、基本設施列管)及「公文處理成效」予人事處作為年度考績評量參考。</p> <p>1. 訂頒本府所屬各機關施政績效管理要點：於 100 年 2 月 16 日函頒實行。</p> <p>2. 編審本府中程施政計畫(101 至 104 年)：如期完成本中程施政計畫之編審作業，並於 100 年 9 月 6 日函頒實行。</p> <p>1. 於 100 年 7 月 19 日辦理本府 101 年度重要施政計畫先期作業審查會，計 28 個機關(含區公所)提報共 91 案，共 28 案通過。</p> <p>2. 如期彙編本府 100 年度施政綱要、施政計畫，及 101 年度施政綱要及施政計畫(草案版)。</p> <p>3. 100 年度施政成果報告，將於 101 年 1 月進行彙編作業。</p> <p>4. 建設新臺南十大旗艦計畫於 100 年 5 月 18 日提報通過。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
(三)彙編議會定期大會工作報告	配合市議會第一屆第一次及第二次定期大會彙編本府各處(會)及所屬一級機關工作報告，提送市議員參閱。
(四)推行為民服務工作，加強本府暨所屬機關為民服務	<p>1. 辦理民意調查，瞭解民意，提升為民服務品質： 委託專業民意調查廠商，分別於 100 年 7 月、9 月、11 月辦理「本府施政措施滿意度及民眾需求調查」，共如期完成 4 次民意調查，深入探究市民對於本府相關施政議題知悉程度、評價，以及施政措施需求性，作為各項施政規劃與檢討的參考依據。</p> <p>2. 賡續辦理本府 1999 市民服務熱線，100 年度話務總量計 117,446 通。</p> <p>3. 雙聯合服務中心 100 年度為民服務績效： 民治市政中心 71,122 件；永華市政中心 87,305 件，總計 158,427 件。</p> <p>4. 提升為民服務工作： (1)推薦第四屆服務品質參獎作業： A. 函頒 100 年度提升服務品質實施計畫，全面提升整體服務品質。 B. 辦理推薦參獎行政院第四屆服務品質獎書面評選及實地考核工作。 C. 100 年度推薦永康區戶政事務所，臺南文化中心及衛生局等 3 所機關，參獎行政院第四屆服務品質，爭取為民服務最高榮譽。</p> <p>(2)推行為民服務工作電話禮貌測試工作： A. 函頒 100 年度推行為民服務工作電話禮貌測試實施計畫。 B. 辦理 4 場次電話禮貌教育訓練，計有 308 人參訓。 C. 辦理 3 次電話禮貌測試工作，受電測機關每次 3 通，總計 100 年度電話禮貌測試 657 通。</p>
(五)研究報告評審獎勵與成果採行	<p>1. 辦理「臺南直轄市行政區劃調整先期規劃之研究」委外研究案。</p> <p>2. 辦理 100 年度本府自行研究報告初審、複審作業，共評出 3 篇績優自行研究報告。</p>
(六)審核出國報告	<p>1. 本府於 100 年 2 月 24 日訂定「臺南市政府及所屬各機關學校公務出國或赴大陸地區報告處理要點」，規定本府各機關學校奉准出國(出境)進修考察者，返國後須提報告書，出國人員依「臺南市政府及所屬各機關學校公務出國或赴大陸地區報告處理要點」及「行政院及所屬各機關出國報告綜合處理要點」應於 3 個月內提送出國報告書。</p> <p>2. 100 年公務出國計有 29 件，已繳交報告共計 22 案；赴大陸地區考察者，依「台灣地區公務員及特定身分人員從事兩岸交流活動(參加會議)報告」應在一個月內向服務單位、中央目的事業主管機關及行政院大委員會提送報告，100 年共計 7 案。</p> <p>3. 彙整本府各局處「赴大陸地區人員統計表」，並上傳至內政部入出國及移民署相關網站。</p>
(七)辦理推動政府出版品管理業務	<p>1. 透過「OPEN 政府出版資訊網」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，提高政府整體施政資訊散播的普及率。</p> <p>2. 100 年 9 月 7 日辦理「100 年度出版品管理·授權徵集及流通」研習，以加強落實本府各機關單位對政府出版品管理、多元流通及利用等作業。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(八)辦理市政發展座談會</p> <p>(九)營造雙語環境</p>	<p>3.100 年度本府暨所屬機關計出版 76 種出版品；另 99 年度出版品計有 5 種出版品於 100 年度「第三屆國家出版獎」獲獎。</p> <p>如期完成市長與市政顧問座談會等研究發展考核委員會應配合事項。</p> <p>1. 為提升在地國際化生活機能，讓在台外籍人士可獲得更多元更友善的生活環境，本市推動「英語服務標章計畫」，主要輔導店家提升雙語能力及店內雙語標示，主要類別為購物消費、住宿餐飲、觀光遊憩、醫療服務、交通運輸等 5 大類別 43 種業態，通過本市審核共 148 家，金質店家 12 家，銀質店家 136 家，並於 100 年 10 月 26 日假本府永華市政中心二樓中庭舉辦「2011-2012 年英語服務標章授證典禮」，為通過審核店家授證。</p> <p>2. 協助本府各單位校對英文標示、翻譯文件。</p> <p>3. 本府外國人協助中心績效：</p> <p>(1) 幫助外籍人士解決各項公務或生活上的問題，100 年度受理案件為 58 件。(未包含外籍人士來電或臨櫃問路、單位指引等簡單口頭答覆未紀錄成案件數)</p> <p>(2) 每日提供在地英文即時新聞，100 年度共計 245 篇；提供本市在地活動訊息之英語雙週刊電子報共 26 刊，櫃台提供本市各項英文及其他語言文宣資料。</p> <p>(3) 志工招募、訓練及管理：提供學生志工工作實習，至外國人協助中心翻譯每日即時新聞，供外國人瀏覽，於達規定時數後給予學分，100 年度取得學分數志工為 52 位。</p> <p>4. 本府外語替代役管理之運用：</p> <p>(1) 協助本府翻譯各項公務上需要之國外文件，協助本府各局處案件英譯審核、校對等。</p> <p>(2) 協助辦理 2011 臺南市全球智慧城市高峰論壇： 協助舉辦智慧城市論壇，並擔任論壇之雙語快報編輯，隨行翻譯、攝影，製作臺南簡介之動畫簡報。</p> <p>(3) 擔任本府永華市政中心雙語廣播員。</p> <p>(4) 推動役男每週教授弱勢家庭學童英語課程，目前固定服務 5 個據點，7 個班級，服務學童人數共 53 名。</p> <p>(5) 於臺南地區外國人協助中心櫃檯執勤服務，接受外國人諮詢，協助其解決問題，如消費糾紛、法律諮詢、居住資訊、旅遊規劃等。若非中心可直接解決者，轉介相關部門處理。</p> <p>(6) 每日新聞即時翻譯、出刊雙週英文電子報、協助辦理各項宣傳活動。協助研究發展考核委員會各項庶務工作進行。</p> <p>(7) 響應役政署捐血季活動，挽袖捐血。</p>
<p>二、資訊管理</p> <p>規劃設計</p> <p>(一)推展地理資訊系統運用</p>	<p>臺南市一千分之一地形圖測製(監驗)暨系統建置第三期計畫：</p> <p>1. 執行成果：</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(二)便民服務系統建置</p>	<p>(1)完成臺南市轄區內麻豆、佳里、善化、下營、官田、西港、新市、安定等8個區之都市計畫區共計6,203公頃之一千分之一數值航測地形圖測製。</p> <p>(2)辦理都市計畫書圖疑義檢討、分析。</p> <p>2. 效益：</p> <p>(1)提供各需圖單位作多目標使用。</p> <p>(2)配合地籍圖及地形圖發展，陸續修正全市都市計畫書、圖、都市計畫樁位等資料及完成土地使用分區資料庫建置。</p> <p>(3)整合各單位之空間地理資料，提高資訊共享，減少重複建檔，全面提升行政部門空間決策效率與品質，協助政府有效掌握及監視管理範圍內之環境、土地利用及公共設施現況。</p> <p>(4)製作數值影像圖資，可顯示地面真實狀況及空間資訊，提供各類經建計畫多目標應用。</p> <p>(5)建置地理資訊系統完整顯示真實資訊，並將圖籍資料之坐標系統一致化，使資料之套疊利用更方便，提供政府推動業務之查詢管理及決策分析。</p> <p>1. 開發網路便民服務系統，提供民眾線上申辦：</p> <p>(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。</p> <p>(2)無線網路整合與擴建： 整合原臺南縣市無線上網系統，提供大臺南市民眾一處申請全市服務的便利服務。此外亦增購各項無線網路開道防毒過濾管理設備，以提供無線網路安全性：</p> <p>A. 執行成果：</p> <p>a. 現有19處(原臺南市9處,原臺南縣10處)無線寬頻網路設備維護。</p> <p>b. 整合現有入口網站與無線上網認證機制。</p> <p>c. 擴充永華市政中心無線上網。</p> <p>d. 增設6處熱門觀光景點無線上網。</p> <p>B. 效益： 廣設無線寬頻上網服務，提供民眾一處申請，全部適用之無線寬頻上網規劃建置。</p> <p>(3)e 管家便民資訊訊息通知介接整合計畫：</p> <p>A. 執行成果：</p> <p>a. 完成建置本府於e 管家個人化訊息訂閱項目，包含有市民申訴、網路線上報案、臨時道路申請使用、舉發交通違規等四項服務。</p> <p>b. 完成建置本府全球資訊網熱門活動於e 管家公眾化訊息項目。</p> <p>c. 完成擴充本府於e 管家頁籤內容，提昇服務至大臺南地區。</p> <p>d. 完成建置民眾案件通報系統平台，並將受理情形及處理結果透過e 管家通知民眾。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(三)辦公室業務資訊化推動</p> <p>(四)智慧城市大臺南計畫推動</p>	<p>B. 效益：</p> <p>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> <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通報各項案件時單一受理窗口，有效整合本府民眾通報系統，提昇本府為民服務水準。</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 8,000 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 14,337 個帳號正常使用中。</p> <p>B. 平均每日收取 13,000 封郵件，發送 25,000 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. 持續開發行動辦公室相關應用系統：計開發 E 公務、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：</p> <p>(1) 規劃辦理「大臺南市公文整合管理系統暨線上簽核推動計畫」，目前已完成公文線上簽核作業之功能整合及建置，預計由 101 年起分階段逐年推動至本府各機關(單位)及學校。</p> <p>(2) 至 100 年 12 月止已完成推動 35 個機關(單位)上線使用公文線上簽核作業，101 年預計推動府外機關及學校(共約 547 個)上線使用。</p> <p>3. 保留建置及整合資訊應用系統及服務：計有公文線上簽核、視訊會議系統、網路設備擴充及環境監控系統等多個系統。</p> <p>辦理「2011 全球智慧城市高峰論壇」：</p> <p>1. 由市長代表本市與美國迪比克市、比利時科爾特賴克市、荷蘭恩荷芬市、印度拉瓦薩市及瑞典赫爾辛堡市等五個國外城市共同簽署智慧城市合作備忘錄，分享智慧城市的經驗，促進彼此交流與合作，增加臺南國際能見度與國際經驗。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>系統維護</p> <p>(一)資訊設備採購及汰換</p>	<p>2. 藉由智慧城市議題交流，以及城市治理的經驗分享，創造出一個城市領導者與企業領導者交流與學習的平台。</p> <p>3. 本次高峰論壇建立臺南智慧城市之國際形象、邀請各國際城市首長共同參與、導入國際服務系統，相關成果作為創新智慧城市參考依據。</p> <p>4. 本府由都市發展局等單位共 11 人參加城市與產業領導者訓練認證課程，培養智慧城市的規劃專才。</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)100 年度共採購桌上型個人電腦(含顯示器)500 台(第 1 批 150 台，第 2 批 350 台)、筆電 24 台(含 MS Office 軟體)、網路印表機 4 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： 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，俾利行政業務進行。 B. 100 年度總共整理 67 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」實施個人電腦擷節年限使用至 6 年以上使能汰舊換新。除節省經費開銷外並可培養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，100 年度總共整理 67 組堪用電腦給各單位使用。</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 3U 伺服器 2 台，作為公務預算系統用，提昇主計處公務預算系統服務品質與效率。</p> <p>3. 汰換本府老舊網路通訊設備： (1)增購核心交換器模組、防火牆、入侵偵測主機與交換器電源模組，提昇本府網路備援性。 (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 101 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>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(二)電子化網路化政府</p>	<p>1. 本府及本市各級機關學校全面實施公文電子交換作業及本府內外部網路通訊作業： 本府各機關學校目前皆已實施公文電子交換作業，本府 100 年總公文電子交換量為 88,635 件公文。</p> <p>2. 配合行政院推動政府企業公文電子交換，建置本府暨所屬機關公文前置系統 G2B2C 交換系統： 本府各機關學校目前皆已實施公文電子交換作業。</p>
<p>(三)辦理員工電腦教育訓練</p>	<p>1. 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： (1) 辦理線上即時服務系統教育訓練，計有 400 人次參加。 (2) 針對本府各機關及學校辦理 Web 版文書編輯系統-線上簽核模組功能推廣說明會及教育訓練，於 100 年 11 月 29 日-12 月 16 日共辦理 10 場次(受訓人數約 500 人次)，有助於本府公文線上簽核作業之推動。 (3) 針對本府 100 年度公文線上簽核作業上線之機關(單位)舉辦相關之教育訓練共 30 場次(受訓人數約 1,200 人次)，以順利本府 100 年度上線機關公文線上簽核作業之推動。 (4) 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 765 人完成訓練。</p> <p>2. 資訊安全稽核： (1) 100 年 12 月 2 日(星期五)上午 9 時 30 分至下午 3 時，由本府資訊中心人員及資安管理制度輔導服務顧問公司組成「資通安全稽核服務小組」，實地辦理本府資訊中心永華及民治市政中心辦公室與電腦機房資訊安全稽核。 (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>(四)建置高效能之電子化政府辦公環境</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、各系統伺服器主機及網路設備維護、防火牆設備等資安設備維護、設定及故障排除。 (2) 經由提高機房設備維護處理時效，協助本府各資訊系統承辦人員快速掌握系統問題及加強資通安全管理及維護工作效能。</p> <p>2. 本府骨幹網路頻寬及效能提升： (1) 針對永華市政中心老舊防火牆汰換更新，並建置高可用性備援機制，提昇使用效率。 (2) 針對永華市政中心入侵偵測系統效能不足而無法啟用問題，購置新入侵偵測主機，並建置頻寬管理策略，提昇永華市政中心有限頻寬下的網路效能。</p>