

## 臺南市政府研究發展考核委員會 101 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)加強列管重大公共建設案件</p> <p>(二)建構完備管考追蹤體系</p> <p>(三)辦理「雲嘉南區域合作平台總顧問輔導規劃案」</p>	<p>1. 101 年度本府一千萬元以上工程共計列管 261 件，已完工 145 件，餘 116 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，亦於市政會議提出 4 次列管追蹤業務管考報告，並於 101 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。</p> <p>3. 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 17 次。</p> <p>4. 辦理基本設施管考作業：</p> <p>(1)配合行政院研究發展考核委員會線上管考 101 年基本設施補助計畫 135 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 4 次列管追蹤業務管考報告，並召開 3 次重大公共建設推動會報檢討督促趕工。</p> <p>(2)101 年 2 月及 8 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」教育訓練。</p> <p>1. 將市政會議、區里互動溝通座談會、市政總質詢(市長承諾)等列管導入「地方政府計畫管理資訊網」(LGPMnet)e 化管理，且於市政會議中提出 4 次列管追蹤業務管考報告，強化追蹤管考效能。</p> <p>2. 定期彙整本府及所屬各機關公文時效統計資料，輔導落實各項規定，加速公文處理品質，提升行政效率。</p> <p>3. 辦理推動政府出版品管理業務：</p> <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傳播普及率。</p> <p>(2)101 年度本府暨所屬機關計出版 57 項出版品；另 100 年度「嘉南大圳與八田與一」出版品，榮獲 101 年度第四屆國家出版獎「評審特別獎」。</p> <p>1. 協助研擬雲嘉南區域發展及跨域治理事宜：</p> <p>(1)協助雲嘉南四縣市共同研商區域發展共同目標及定位。</p> <p>(2)檢討雲嘉南區域合作平台運作成果及相關課題。</p> <p>(3)98、99 及 100 年度四縣市政府彙送之提案計畫共計 5 案提送經建會審核。</p> <p>(4)100 年度已核定之補助計畫案 7 案，辦理追蹤執行進度與辦理情形管考。</p> <p>2. 建立運作機制及定期召開會議：</p> <p>(1)召開各次整合工作小組會議。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>綜規研展</p> <p>(一)策定本市施政發展方向</p> <p>(二)提升為民服務之品質及效能</p>	<p>(2)召開2次委員會會議及籌備會議。</p> <p>(3)舉辦氣候變遷與環境調適研討會議。</p> <p>3.協助辦理101年度「國家建設總合評估規劃作業」各項事宜：</p> <p>(1)雲嘉南觀光休閒公共自行車租賃系統興辦事業先期規劃計畫案-嘉義縣政府主辦、本府觀光旅遊局協辦。</p> <p>(2)臺南市六甲區地區經濟振興方案。</p> <p>4.建置並管理雲嘉南區域合作平台網站。</p> <p>1.編審本府中程施政計畫：101年8月31日函頒本府中程施政計畫(102年度至105年度)。</p> <p>2.編審本府重要施政計畫先期作業：101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53案，其中43案審查通過。</p> <p>3.彙編本府年度施政綱要及施政計畫：101年1月完成「臺南市政府101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102年度施政綱要彙編並經市政會議通過，計254項；9月完成「臺南市政府102年度施政計畫」草案版，依限送本市議會審查。</p> <p>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三次及第四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。</p> <p>5.彙編本府重大行事曆及施政成果：</p> <p>(1)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> <p>(2)於101年1月進行100年度施政成果報告彙編作業，101年4月3日完成印製並函送中央相關單位及本府各局處。</p> <p>1.辦理服務品質考核，推薦輔導本府暨所屬機關參加行政院研考會服務品質獎：本府透過參獎制度提升為民服務品質，101年經由本府評選小組書面評核及實地評核工作後，推薦衛生局、永康戶所及臺南文化中心參獎，於101年5月29日由行政院研考會核定永康戶政事務所為【第四屆政府服務品質獎】得獎機關。</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3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)101年度聯合服務中心共受理4萬8,100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>(4)更換符合民眾實務需求之服務櫃台。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(三)推動市政研究發展</p> <p>(四)營造優質雙語環境</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：  (1)101 年 2 月新增語音留電話功能，民眾來電如遇滿線可由話務人員回撥，使服務更便利。  (2)1999 市民服務熱線年度總話務量計 13 萬 5,767 通，服務水準平均達 93.67%。  (3)本年度辦理 1999 跑馬燈、布條製作、電話外撥、250 檔次廣播等宣傳措施，民眾知曉度較 100 年度提升 2 成。</p> <p>6. 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. 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：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。101 年完成委託研究 2 案。</p> <p>2. 辦理年度自行研究報告評審會，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：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。100 年度自行研究報告共 5 篇通過初審，3 篇獲獎。</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：101 年公務出國計有 24 件，已繳交出國報告 17 件、繳交出國報告提要表 3 件。</p> <p>1. 本府外國人協助中心志工招募、訓練與管理：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。</p> <p>2. 推動外國人協助中心英文電子報發行、網站架設等宣傳事宜：發行 25 期英語雙週刊電子報，櫃台提供各項本市各項英文及其他語言文宣資料。</p> <p>3. 管理本府外語替代役，並規劃執行各項雙語環境營造計畫：協助文稿案件英譯審核、推動役男每週弱勢家庭學童英語課課後照顧，目前固定服務 4 個據點，5 個班級，服務學童人數共 50 名、臺南地區外國人協助中心櫃檯執勤服務，接受外國人諮詢，協助解決問題。每日新聞即時翻譯、協助辦理各項宣傳活動。</p> <p>4. 針對本市公車站位站牌及觀光景點雙語標示辦理英語除錯活動：檢視本市 37 路公車路線、1,500 個站牌、76 處觀光景點，檢查結果轉請交通局、文化局、觀光旅遊局規劃籌設改善。</p>
<p>二、資訊管理</p> <p>規劃設計</p> <p>(一)推動辦公室業務資訊化</p>	<p>1. 持續開發行動辦公室相關應用系統：  計開發小額採購登錄系統、增修無線網路系統及全球資訊網等。</p> <p>2. 開發行政流程表單線上簽核系統：  (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，由 100 年起分階段逐年推動至本府各機關(單位)及學校。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
(二)建置便民服務E化系統	<p>(2)公文線上簽核作業，至101年10月19日完成本府所有機關及學校(共約479個)上線使用。</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>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25處無線寬頻網路設備維護。</p> <p>b. 整合臺南市無線上網與行政院研考會iTaiwan認證機制。</p> <p>c. 增設包含37區圖書館等40處無線上網熱點。</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> <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>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(三)推動智慧城市大臺南策略規劃與研究發展</p> <p>系統維護</p> <p>(一)打造電子化網路化政府</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 1 萬 6,308 個帳號正常使用中。</p> <p>B. 平均每日收取 1 萬 3,000 封郵件，發送 2 萬 5,000 封郵件。</p> <p>C. 提供 PC 及 iPhone 行動智慧版本供同仁使用。</p> <p>4. 配合 102 年 1 月 1 日起實施二代健保，辦理本府「薪資出納管理資訊系統」功能增修。</p> <p>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>(1)智慧電動車。</p> <p>(2)智慧電網(參考場域為九份子)。</p> <p>(3)行動觀光服務系統。</p> <p>(4)農村智慧化行銷服務。</p> <p>2. 目前已完成期中報告審查。</p> <p>本府及本市各級機關學校全面實施公文管理系統線上簽核作業：</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 101 年總公文電子交換量為 17 萬 9,829 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，並可將公文電子交換至企業。</p> <p>3. 逐步推廣全市電子化差勤管理作業環境：</p> <p>(1)本府永華市政中心及民治市政中心內各一機機關/單位均已採用電子化差勤管理系統。</p> <p>(2)警察局(含轄下所有機關/單位)、消防局(含轄下所有機關/單位)、環境保護局(含轄下所有機關/單位)及衛生局(含轄下所有機關/單位及 37 個衛生所)均已採用採用電子化差勤管理系統。</p> <p>(3)本市 23 個區公所均已採用電子化差勤管理系統。</p> <p>(4)本市資訊中心、公務人力發展中心、殯葬管理所、體育處、動物防疫保護處、市場處、公共工程處、照護服務管理中心、家庭暴力暨性侵害防治中心、職訓就服中心、文化資產管理處、公共運輸處等二級機關均已採用電子化差勤管理系統。</p> <p>(5)本市 11 個地政所預計於 102 年完成電子化差勤管理系統導入。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(二)建置高效能之電子化政府辦公環境</p>	<p>4. 公務入口網提供便利的整合性資訊服務：提供單一簽入服務，臺南市所有公務人員僅需一個帳號即可存取各項重點資訊系統，包括：公務郵件系統、公文管理系統、差勤管理系統、e 公務服務、行政資訊網、小額採購系統等。</p> <p>5. E 化各項通用性資訊業務，包括：公文附件下載、線上場地借用、線上報名系統、線上車輛借用系統、公務檔案區及線上讀書會等。</p> <p>6. 建置小額採購資訊系統，提供透明的採購訊息：提供各一級機關/單位計 16 大項的採購資訊，臺南市公務同仁可隨時參考目前各物品的採購行情。</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：</p> <p>(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。</p> <p>(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：</p> <p>(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，提昇使用效率與可靠性。</p> <p>(2) 針對永華市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。</p> <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) 辦理線上即時服務系統教育訓練，計有 325 人次參加。</p> <p>(2) 針對本府 101 年度各上線機關及學校辦理相關種子人員教育訓練共 110 場次(受訓人次約 3,300 人)，以順利本府公文線上簽核作業之推動。</p> <p>(3) 依據「101 年度臺南市政府資通安全通報演練計畫」分別辦理 4 梯次講習及 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 530 人次完成資安通報人員訓練。</p> <p>(4) 101 年 9 月 10 日至 14 日辦理本府 101 年資安通報演練，共抽演 68 個所屬機關皆在 24 小時期限內完成通報及修復結案。</p> <p>(5) 101 年 9 月 18 日至 9 月 19 日分別於永華及民治市政中心辦理本府所屬一級機關資訊人員「資訊系統分類分級」教育訓練，計 35 人次參加。</p> <p>(6) 101 年 10 月 4 日至 10 月 5 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 950 人次完成訓練。</p> <p>4. 資訊安全稽核：</p> <p>(1) 101 年 11 月 6 日至 7 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>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(三)資訊設備採購及汰換</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)101 年度共採購筆電 1 台(含 MS Office 軟體)、網路印表機 1 台。</li> <li>(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。</li> <li>(3)堪用電腦再利用： <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>B. 101 年度總共整理 14 組堪用電腦給各單位使用。</li> </ol> </li> <li>(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培育公務人員勤儉清廉美德。</li> <li>(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。</li> </ol> </li> <li>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： <p>為擷節經費以虛擬主機作為伺服器，故 101 年度並未購置伺服器。</p> </li> <li>3. 汰換本府老舊網路通訊設備： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)增購核心交換器模組與備元模組(含備用電源供應器)、防火牆、入侵偵測主機，提昇本府網路效能與備援性。</li> <li>(2)101 年度針對核心網路部分強化機房內部設備以及完成永華市政中心 L3 交換器更換六台使用逾 9 年之交換器，以及新營南瀛大樓骨幹設備汰舊換新。預計 102 年針對各類型 L2 交換器進行逐年汰舊換新。</li> </ol> </li> </ol>