

臺南市政府研究發展考核委員會 107 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"> 1. 編審本府中程施政計畫：107 年 6 月完成「臺南市中程施政計畫(108 年度至 111 年度)」編審作業，並經市政會議通過，依限函發本府所屬一級機關及一級單位依據執行。 2. 編審本府重要施政計畫先期作業：107 年 4 月 30 日召開本府 108 年度重要施政計畫先期審查會，各機關單位提報共 105 案，通過 103 案。 3. 彙編本府年度施政綱要及施政計畫：107 年 1 月完成「臺南市政府 107 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 108 年度施政綱要彙編並經市政會議通過；7 月完成「臺南市政府 108 年度施政計畫」草案版，依限送本市議會審查。 4. 彙編年度施政成果：107 年 1 月進行 106 年度施政成果報告彙編作業，107 年 4 月 20 日完成印製並函送中央相關單位及本府各局處，完成本府 8 年施政實錄成果。 5. 配合議會定期大會，編纂本府施政總報告及工作報告：完成本市議會第二屆第七次及第八次定期大會本府施政總報告及所屬各機關單位工作報告，如期提送市議會。 6. 彙編本府市政大事紀：按月彙編本府市政大事紀，登載本府全球，供眾點閱。 7. 彙編本府重要活動行事曆：按季調查彙編本府重要活動行事曆，並於每週確認活動項目彙編週報，提報本府一層長官知悉各機關單位每週活動辦理概況。 8. 運用公民參與方式廣納市政多元聲音：107 年 6 月以地方政府推動深化言論自由為主題，藉由本府開放政府網站-市府提案功能，辦理線上公民討論，蒐集民意。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 107 年度本府一千萬元以上工程共計列管 418 件，其中已完工 166 件，餘 252 件持續辦理中。 2. 107 年度共召開 12 次災後復建工程進度檢討會議，掌握各項復建工程發包及完工情形。 3. 本市一千萬元以上列管工程除按月彙整各工程進度外，亦辦理 2 次重大公共建設工作檢討訪談，並於 107 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。 4. 配合本府重點防汛工程防汛(颱)整備抽查小組，及針對一千萬元以上案件實地進行抽查，共計 12 次。 5. 配合國家發展委員會線上管考 107 年基本設施補助計畫 184 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。 6. 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。

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)提升為民服務之品質及效能</p>	<p>7. 辦理政府出版品管理業務：</p> <p>(1)透過「TPI 臺灣出版資訊網」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。</p> <p>(2)107 年度本府暨所屬機關計出版 114 項出版品。</p> <p>8. 截至 107 年 12 月 31 日市長於市政會議指示事項已全數解除追蹤。</p> <p>1. 推動委託研究：每年調查委託研究案辦理情形，並促其依「臺南市政府及所屬機關委託研究作業要點」規定，辦理 GRB 資料登錄及報告書建議事項參採，以促進業務革新。</p> <p>2. 辦理自行研究報告評獎：107 年度本府及所屬機關學校自行研究報告計有 2 件作品參獎。</p> <p>3. 辦理審查、登錄、追蹤與運用本府各機關學校人員奉准出國參訪、考察者於返國後 3 個月內提出之報告書：107 年公務出國計 50 件，已公開於臺南市政府出國報告網頁 47 件，另 3 件依性質無需公開登錄。</p> <p>1. 辦理服務品質考核，訪視各區公所 74 場次，並規劃輔導參獎計畫，透過參獎制度，提升服務品質。本年度推薦 9 個機關代表本府參加國發會辦理之「第 2 屆政府服務獎」。</p> <p>2. 提升為民服務品質，107 年進行本府各級機關電話禮貌測試，共計 187 個機關受測，每機關各 3 通，總計 561 通電測，彙整電測記錄精進本府電話禮貌品質。</p> <p>3. 蒐集民意調查評比資料，充分掌握民意動向：本年度共完成 2 次調查分析作業，以提供市府施政參考。</p> <p>4. 聯合服務中心一站式便民服務：</p> <p>(1)107 年度聯合服務中心共受理 116,498 件陳情案件，較 106 年度增加 3,877 件，平均每月依限結案率為 90.13%。另其他諮詢及申辦服務共計 116,207 人次，經查係因永華聯合服務中心多位銀髮志工請長假，以及民治聯合服務中心內部裝修，且民眾漸習慣使用網路申辦地政業務，故致服務人次大幅減少。</p> <p>(2)依櫃檯人員服務守則及標準作業程序以及依「臺南市政府研究發展考核委員會志願服務隊實施計畫」，提升人員服務品質並推展志願服務業務，且強化外國人洽公英語翻譯服務功能。</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：辦理 1999 勞務委外及系統維護案，1999 市民服務熱線年度總話務量計 243,634 通，服務量(含電話及 OPEN 1999 管道)較前一年度成長 5%，派工平均處理天數為 1.25 天。運用本府 1999 市民服務熱線數據分析提供施政參考獲國發會第一屆政府服務獎及開放資料應用獎第 3 名。</p> <p>6. 配合第二官方語政策，提升英語服務效能：配合本府第二官方語政策，建構有善英語環境，107 年度共計辦理 2 次市議會市長施政總報告(口頭報告)雙語化作業。</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>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>二、智慧應用</p> <p>(一)為民服務品質提升</p>	<p>1. 臺南市政府全球資訊網因應行動平台架構調整及功能增修：</p> <p>(1)辦理情形：107年9月28日完工。</p> <p>(2)執行成果與效益：</p> <p>完成臺南市政府全球資訊網更版。</p> <p>A. 完成機關網站共通平台更版。</p> <p>B. 完成臺南市計88個機關網站移轉至新平台。</p> <p>C. 全新全球資訊網採用最新響應式網頁設計，讓民眾無論使用任何載具瀏覽均有一致性的視覺呈現及資訊量，更便於獲取各項市政訊息。</p> <p>D. 全新全球資訊網整體網站風貌穿插了具代表臺南市人文及藝術的插圖元素，並配上象徵溫度與熱情的溫暖色系，藉由視覺呈現出民間傳統的精神、生態保育等重要文化起源，被保存或轉化在當代使臺南更美、讓民眾更能感受臺南市的在地文化以及熱情。</p> <p>E. 全新全球資訊網重新規劃以民眾為優先的資訊佈局，將民眾最常使用的互動服務及功能置於更顯著的位置，並在首頁上減少過多的資訊量及分散於各網頁的網站連結而收納於新設的「主題服務」專區，引導民眾更便捷的取得需要的市政服務及資訊。</p> <p>F. 所有共通平台上的網站均有更直覺的響應式網站、更安全的SSL憑證加密、更友善的無障礙2.0AA、更開源的通用文件格式及更有效的減少維運成本等精進功能及成效。</p> <p>(3)市府全球資訊網107年訪客成長率為23%，達成施政目標。</p> <p>2. 經營Facebook粉絲頁「我在臺南」，推動網路社群行銷服務。優質網路政府整合運用推廣：</p> <p>(1)辦理情形：專案期間107年1月1日至107年12月31日。</p> <p>(2)執行成果與效益：</p> <p>A. 臉書粉絲專頁發佈651則貼文，粉絲數累計達256,347人，107年度成長11,103人。</p> <p>B. 辦理「臺南好冰友」網路活動，獲1,099人按讚，527則留言，粉絲人數增加約976人。</p> <p>C. Twitter粉絲專頁發佈299則貼文，粉絲數累計達2,223人，107年度成長1,153人。</p> <p>3. 建置無線網路共同認證平台：</p> <p>(1)辦理情形：107年5月11日完工。</p> <p>(2)執行成果與效益：以利民眾使用本府提供之無線網路服務時能一致，避免造成民眾使用上的困擾。</p> <p>4. 無線寬頻網路據點佈建，以提供民眾免費之無線寬頻上網服務： 107年度臺南市政府無線寬頻網路委辦及維護案：</p> <p>(1)辦理情形：107年12月31日完工。</p> <p>(2)執行成果與效益：</p> <p>A. 220處熱點維運。</p> <p>B. 會員數134,349人。</p> <p>C. 登入使用人次達1,181萬人次。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
(二)推動智慧城市	<p>5. 臺南市政府數位自造推廣計畫：</p> <p>(1) 辦理情形：專案期間 107 年 1 月 1 日至 107 年 12 月 31 日。</p> <p>(2) 執行成果與效益：</p> <p>A. 「南創學院」：辦理主題活動 106 場次，內容包含基礎與進階數位自造課程、科技應用工作坊、傳產百工講座、南創講堂與 Maker Tuesday…等。</p> <p>B. 「南創駐園」：辦理 2 期進駐招募，共招募 11 組結合在地文化創新及數位自造團隊進駐。</p> <p>C. 「公民科技」：與社群專案合作，完成開源義肢、開源電控、開源空濾、數位百工等專案計畫。</p> <p>D. 辦理 5 週年成果發表會系列活動。</p> <p>6. 臺南市政府 Beacon 微定位設備：</p> <p>(1) 辦理情形：108 年 3 月 31 日完工。</p> <p>(2) 執行成果與效益：維持本府 4G 智慧城市計畫有關 Beacon 應用 APP 及資訊系統正常使用。</p> <p>1. 推動 ICF 智慧城市認證，增加臺南國際能見度與國際經驗，爭取 TOP 7：</p> <p>臺南市政府智慧城市發展規劃委託服務案：</p> <p>(1) 辦理情形：參加 2018 年 ICF 智慧城市評選。</p> <p>(2) 執行成果與效益：本市參加 2018 年 ICF 智慧城市評選，從全球近 400 個城市中脫穎而出獲選 2018 全球頂尖 7 大智慧城市(Top 7)，增加臺南國際能見度與國際經驗。</p> <p>2. 臺南市政府智慧城市營運中心：</p> <p>(1) 辦理情形：專案期間 107 年 5 月 2 日至 108 年 5 月 1 日。</p> <p>(2) 執行成果與效益：</p> <p>A. 截至 107 年 12 月 31 日，已完成建置市府私有雲平台，為提供市府資訊系統雲端服務，以利本府資訊系統上線與資料倉儲之需。</p> <p>B. 已部署虛擬主機 185 台。</p> <p>C. 已完成建置臺南城市儀表板網站。</p> <p>D. 已完成建置臺南洽公小幫手 APP。</p> <p>E. 已完成建置 Beacon 藍芽無線裝置管理後台。</p> <p>F. 已完成建置 ISMS 電子化表單系統。</p> <p>3. 擴充臺南市政府 Open Data 平台功能：</p> <p>(1) 臺南市政府 Open Data 平台功能擴充採購案：</p> <p>A. 辦理情形：107 年 7 月 3 日完工。</p> <p>B. 執行成果與效益：</p> <p>a. 資料集上架 595 個、資料項 3,215 項、瀏覽人次達 382 萬人次。達三星級以上品質資料約 98%。</p> <p>b. 召開資料盤點會議 1 場次。</p> <p>c. 召開局處訪談會議 5 場次，計有文化局、消防局、觀光局、警察局、水利局等機關單位。</p> <p>(2) 擴充 Open Gov 平臺「市政監督模組」：</p> <p>A. 辦理情形：107 年 11 月 8 日完工。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>三、資訊管理</p> <p>(一)維持高效能之電子化政府辦公環境</p>	<p>B. 執行成果與效益：</p> <p>a. 完成本府 107 年度預算視覺呈現。</p> <p>b. 完成本府 107 年度工程案件空間與進度呈現。</p> <p>c. 完成市政提案機制與功能，增加公民參與管道。</p> <p>1. 個人電腦暨週邊設備維護：</p> <p>107 年度臺南市政府個人電腦暨週邊設備維護案：</p> <p>A. 辦理情形：107 年 12 月 31 日完工。</p> <p>B. 執行成果與效益：</p> <p>a. 本案係辦理本府民治與永華等市政中心之各單位個人電腦暨週邊設備維護，提供本府同仁電腦之軟硬體維護、故障叫修處理等之服務。另為提高維護時效，案內包含得標廠商應準備維修庫存設備及派駐點工程師於本府民治與永華等市政中心各 2 人，於上班時間進駐府內辦理維修工作。</p> <p>b. 故障叫修服務情形自 107 年 1 月 1 日至 107 年 12 月 31 日止，共執行維修工作，均在約定維護時間內完成故障叫修服務。</p> <p>2. 本府骨幹網路頻寬及效能提升：</p> <p>107 年臺南市政府 FTTB 乙太專線及網際網路服務：</p> <p>(1)辦理情形：</p> <p>A. 永華市政中心：提供 GSN 專線(100M/100M)1 條、光世代(100M/40M) 3 條、FTTB 專線(100M/100M)1 條。</p> <p>B. 民治市政中心提供 GSN 專線(50M/50M)1 條、光世代(100M/40M)2 條。</p> <p>C. 二個市政中心網路皆各自由網路負載平衡設備穩定網路傳輸效能，並經流量監控，隨時掌握流量使用情況，107 年度持續辦理網路頻寬管理維運作業。</p> <p>(2)執行成果與效益：透過不同網路服務提供商及多條線路來提升網路的可靠性，並持續落實線路負載效能調控，以因應本府各機關(單位)對網際網路的之頻寬需求。</p> <p>3. 網路及電腦機房設備維護案：</p> <p>107 年度網路及電腦機房設備維護案：</p> <p>(1)辦理情形：107 年 12 月 31 日完工。</p> <p>(2)執行成果與效益：進行本府資訊網路、電腦機房主機設備平日維護及處理，如設備故障時，廠商於接獲報修通知後須依維護時效，於約定時限內完成修護工作，可加強網路及機房設備之可用性。</p> <p>4. 機房虛擬機監控系統建置：</p> <p>107 年度臺南市政府虛擬化監控系統：</p> <p>(1)辦理情形：107 年 4 月 30 日完工。</p> <p>(2)執行成果與效益：</p> <p>A. 本府永華市政中心提供虛擬主機服務，為符合 ISO 27001 電腦設備維護管理規範之系統監控管理作業，及降低管理成本，107 年度規劃導入虛擬化監控系統。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
(二) 資訊安全逐步強化	<p>B. 監控系統導入後，可即時了解虛擬平台負載現況、設定主動監控與警報機制，及早發覺潛在問題並解決，提升資訊系統可用性。</p> <p>5. 電腦機房虛擬化設備維護案： 107 年度臺南市政府電腦機房虛擬化設備維護案： (1) 辦理情形：107 年 12 月 31 日完工。 (2) 執行成果與效益：本府永華及民治市政中心虛擬化平台，提供本府各機關資訊系統使用，持續定期辦理維護保養作業，確保虛擬化平台正常服務、相關硬體設備穩定運作。</p> <p>6. 虛擬平台異地備份擴充： 107 年度臺南市政府虛擬平台異地備份擴充： (1) 辦理情形：107 年 7 月 12 日完工。 (2) 執行成果與效益：本府永華市政中心及雲端 IDC 機房皆提供虛擬主機服務，為確保資料完整性及可用性，將重要核心系統納入異地備份計畫，以因應災難性事件發生時，可於最短時間內重建服務。</p> <p>1. 防毒、資料外洩防護、中央控管機制、入侵偵測系統授權更新、雲端機房網站應用程式防火牆等持續強化： (1) 107 年前瞻基礎建設計畫-數位建設-強化政府基層機關資安防護及區域聯防計畫辦理情形：自 107 年 1 月 1 日起至 107 年 12 月 31 日止。 (2) 執行成果與效益： A. 建立網域目錄服務(AD)機制(本府市政中心)約 2,500 台個人電腦導入，協助單位內電腦集中管理所帶來的降低人力管理成本以及提升工作效率。 B. 建立基層機關衛政(衛生局及衛所計 38 個機關)及 37 個區公所等防毒開道等，強化資安防禦縱深環境。 C. 結合雲林、嘉義縣市建立資安情資分享 ISAC 聯防機制、區域二線 SOC 機制完全掌握區域內機關 SOC 監控狀況。 D. 辦理資安防禦縱深-資安健診，掌握各機關網站、基層機關個人電腦主機及系統弱點，俾利進行立即修補及應變處置。</p> <p>2. 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： 107 年辦理本府資通資訊安全教育訓練(含個人資料保護、電子郵件社交工程、資安通報演練、資安宣導、資安管理制度 ISO 27001、個人電腦組態安全性設定及網站弱點掃描等)共計 35 場次 2,625 人次參加。</p> <p>3. 資訊安全及個資保護管理制度服務： 107 年度臺南市政府資訊安全管理制度輔導驗證服務案： (1) 辦理情形：預計 108 年 5 月 16 日完工。 (2) 執行成果與效益： A. 進行本府資通安全及個人資料保護管理制度之調整、資安及個資保護稽核產生稽核報告及矯正與預防措施建議，並協助本府資訊安全管理審查會議之召開。 B. 協助本府資安管理制度 107 年 5 月 7 日通過 TUV 認證公司之 ISO 27001:2013，繼 106 年通過認證後之第一次追查驗證，以符合行政院「政府機關(構)資通安全責任等級分級作業規定」A 級機關須通過第 3 方驗證之要求。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
(三) 打造電子化網路化政府	<p>1. 持續推動本府暨所屬機關學校公文管理整合系統：</p> <p>(1) 107 年度臺南市政府公文整合管理系統維護案：</p> <p>A. 辦理情形：107 年 12 月 31 日完工。</p> <p>B. 執行成果與效益：</p> <p>a. 維護本府所屬各機關(單位)及學校(共計 456 個)，使公文管理系統正常運作與相關問題修正，俾利公文線上簽核作業順利進行。</p> <p>b. 針對本府各機關(單位)及學校系統管理者辦理相關教育訓練共 10 場次(受訓人次約 798 人)，以利推動公文線上簽核計畫。</p> <p>c. 截至 107 年 12 月 31 日止，本府所屬各機關(單位)及學校公文線上簽核比例(平均 85.5%)已達行政院「電子公文節能減紙續階方案」107 年度要求之目標(45%)。</p> <p>2. 臺南市政府跨瀏覽器版公文線上簽核系統建置案：</p> <p>(1) 辦理情形：107 年 12 月 26 日完工。</p> <p>(2) 執行成果與效益：</p> <p>A. 建置及開發可支援 HTML 5.0 語法之跨瀏覽器版公文線上簽核系統，以因應非 IE 瀏覽器(如 Edge、Chrome 等)的普遍使用。</p> <p>B. 配合行政院 ODF 政策及國發會 ODF 推廣 API 示範計畫，修正本府公文管理系統修改本府公文管理系統「公文處理成績月報表」輸出格式為可輸出 ODF 格式檔案。</p> <p>C. 提供本府 9 個體系(如府內、警察、衛生、環保、消防、區公所、地政事務所、戶政事務所及學校等)可跨瀏覽器進行公文線上簽核作業並可產出行政院 ODF 政策要求之標準表單。</p> <p>3. 臺南市政府新公文電子交換系統硬體採購案：</p> <p>(1) 辦理情形：107 年 11 月 12 日完工。</p> <p>(2) 執行成果與效益：</p> <p>A. 配合檔案管理局新公文電子交換系統改用 API 整合公文管理系統，購置新交換系統本府統合交換中心府內版公文系統機關層 API 環境所需設備。</p> <p>B. 提供本府府內版公文系統交換使用單位(計 92 個)、行政法人(臺南美術館)、代用學校(昭明國中)等於移轉至檔管局新交換系統後可順利進行公文電子交換作業。</p> <p>4. 資料視覺化分析平台持續維護與擴充：</p> <p>(1) 辦理情形：107 年 04 月 09 日完工。</p> <p>(2) 執行成果與效益：辦理臺南市政府視覺化軟體(Tableau)專業授權版一年維護授權，並針對本府各處及所屬一級機關辦理推廣教育訓練計 12 小時(參加人數計 54 人)。</p> <p>5. 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) 辦理情形：自 107 年 1 月 1 日起至 107 年 12 月 31 日止。</p> <p>(2) 執行成果與效益：</p> <p>107 年前瞻基礎建設計畫-數位建設-強化政府基層機關(社政、衛政及區公所)資安防護汰換 7 年以上 Window XP 個人電腦 180 台且皆導入政府組態基準 GCB，以降低老舊設備之弱點遭利用入侵機率及強化系統之安全性設定。</p>

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
<p>(四)資訊設備採購及汰換</p>	<p>6. 推動民眾行動上網：</p> <p>(1)辦理情形：自 107 年 4 月 27 日起至 107 年 11 月 30 日止。</p> <p>(2)執行成果與效益：</p> <p>A. 為提升本市民眾數位學習機會，縮短本市各區數位落差，針對本市中高年齡(40 歲以上)或新住民等，利用行動教室辦理民眾上網之訓練課程。</p> <p>B. 開辦智慧型手機應用班(基礎班)、用手機旅遊應用班(進階班)、用手機訂房與掛號與購票應用班(基礎班)、網路商務應用班(進階班)、新農人班(基礎班)、健康小站班(基礎班)等課程。</p> <p>C. 截至 107 年 11 月 30 日止，開辦 150 班 3,011 人之每人 3 小時電腦教育訓練課程。</p> <p>1. 汰換部分老舊伺服器暨週邊設備：</p> <p>107 年度同仁電腦汰換：</p> <p>(1)辦理情形：107 年 3 月 2 日完工。</p> <p>(2)執行成果與效益：汰舊換新智慧發展中心同仁個人電腦有 6 台已逾使用年限 6 年，採購電腦主機 6 台。</p> <p>2. 擴充郵件備份硬體容量：</p> <p>(1)辦理情形：107 年 04 月 09 日完工。</p> <p>(2)執行成果與效益：避免本府公務電子郵件備份暨稽核系統硬體因老舊不穩定常無法正常存取郵件資料，購置後使用情況良好。</p>