

臺南市政府研究發展考核委員會109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：109年9月完成「臺南市中程施政計畫(110年度至113年度)」編審作業，並經市政會議通過，函發本府所屬一級機關單位據以執行。 2. 編審本府重要施政計畫先期作業：本府110年度重要施政計畫先期作業，各機關單位提報共101案，通過101案。 3. 彙編本府年度施政綱要及施政計畫：109年2月完成「臺南市政府109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110年度施政綱要彙編並經市政會議通過；9月完成「臺南市政府110年度施政計畫」草案版並送市議會。 4. 彙編年度施政成果：109年1月進行108年度施政成果報告彙編作業，109年4月23日完成印製並函送中央相關單位及本府各局處。 5. 配合議會定期會，編纂本府施政總報告及工作報告：完成本市議會第三屆第三次及第四次定期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，登載本府全球資訊網，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，定期確認活動項目彙編月報及週報，將活動期程公告於本府全球資訊網，並提報本府一層長官知悉各機關單位活動辦理概況。 8. 推動青年參與公共事務：本府青年事務委員會109年共12場次系列會議活動，共提出25案建議事項，其中19案參採、6案研議辦理，另鼓勵青年委員向教育部青年發展署申請 Let' s Talk 計畫，並獲經費補助舉辦1場次青年論壇，亦邀請青年委員與暑期實習生暢談職涯經驗、電台專訪分享人生歷程以及首次走入校園舉辦青世代開講，與青年學子對談生命議題。 9. 針對主流媒體民調，進行3次內部分析報告，並召開1場次跨局處會議，請各局處針對權責指標研提改善對策，調整未來施政計畫滾動。 1. 109年度彙編列管追蹤業務管考報告共計4次。 2. 109年度本府五千萬元以上工程共計列管172件，其中已完工46件，餘126件持續辦理中。 3. 109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。 4. 本市五千萬元以上列管工程除按月彙整各工程進度外，亦辦理7次重大公共建設工程工作檢討會議，並於109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。 5. 配合本府重點防汛工程防汛(颱)整備抽查小組，及針對五千萬元以上工程案件實地進行抽查，共計36次。

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>6. 配合國家發展委員會線上管考109年基本設施補助計畫159案，每月提報落後標案函請各主管機關督促所屬加速趕辦，並在重大公共建設推動會報檢討督促趕工。</p> <p>7. 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>8. 辦理政府出版品管理業務： (1) 透過「GPI 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。 (2) 109年度本府暨所屬機關計出版87項出版品。</p> <p>9. 109年市長於市政會議指示市項計有160案，已解除追蹤149案，解除追蹤比例達93.13%。</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. 辦理市府同仁創新提案競賽：109年度共計有1件創新提案參獎。</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：109年公務出國計1件，已繳交出國報告並上傳官網。</p>
<p>(四)提升為民服務之品質及效能</p>	<p>1. 辦理服務品質考核，訪視各區公所74場次，地政事務所22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5個機關代表本府參加國發會辦理之「第3屆政府服務獎」。</p> <p>2. 提升為民服務品質，109年針對本府各級機關進行電話禮貌測試，共計173個機關受測；針對區公所及民眾接觸頻繁一線機關進行隱匿性服務稽核，共48個機關受稽核。並辦理4場提升為民服務整體滿意度培訓課程，永華及民治市政中心各2場次，以提升本府優質服務形象。</p> <p>3. 聯合服務中心一站式便民服務： (1) 109年度聯合服務中心共受理135,068件陳情案件(其中 COVID-19 案件佔3816件)，較108年度增加16,839件，平均每月依限結案率為87.4%。另其他諮詢及申辦服務共計97,952人次。本府推廣多項線上便民服務平台，讓「網路取代馬路」，故現場臨櫃服務人次相對減少所致。 (2) 落實「櫃檯人員服務守則及標準作業程序」及「臺南市政府研究發展考核委員會志願服務隊實施計畫」，提升優質服務品質。</p> <p>4. 提升1999話務中心服務效能： (1) 完成1999話務中心搬遷與1999勞務委外，改善工作環境，提升服務品質。 (2) 辦理1999系統優化案，新增個資檢核碼與案號簡訊通知功能，防範冒名檢舉並提升案件透明度。 (3) 109年1999市民服務熱線話務量總計253,746通，OPEN 1999(APP/WEB)通報案件數總計37,134件，整體服務量合計逾29萬件，較108年成長8.1%；派工平均處理天數為1.22天，依限結案率為97.4%。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>二、智慧應用</p> <p>(一)整合為民服務系統</p>	<p>5. 配合第二官方語言政策，提升英語服務效能：配合本府第二官方語言政策，建構友善英語環境，109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>1. 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109年1月1日至109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664則貼文，粉絲數累計達273,053人，109年度成長6,768人。</p> <p>B. LINE@生活圈好友人數累計達15,891人。</p> <p>C. 辦理「國慶焰火在臺南」網路直播暨抽獎活動，直播觸及人數362,561人，觀看次數約11萬4仟次，按讚留言分享9,903次。</p> <p>2. 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。109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：109年12月31日完工。</p> <p>(2)執行成果與效益：(統計至109年11月30日)</p> <p>A. 220處熱點維運。</p> <p>B. 會員數150,794人。</p> <p>C. 登入使用人次達1,566萬人次。</p> <p>3. 臺南市政府 Beacon 微定位設備持續維護：</p> <p>(1)辦理情形：109年12月29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>4. 運用 My Data 建置一站式整合服務平台計畫：</p> <p>(1)辦理情形：專案期間109年4月10日至11月30日。</p> <p>(2)執行成果與效益：</p> <p>A. 整合國發會 MyData 服務及社家署身障資訊，線上自動取得民眾個人資料、戶籍資料、身障資料等跨機關資訊，免除民眾奔波取得各項應備證明，讓線上/臨櫃申請政府服務之便利性與可取得性大為提升。</p> <p>B. 提供身障停車證、愛心手鍊、敬老愛心卡、身障減免、行車事故鑑定、會員註冊驗證等21項 MyData 線上服務。</p> <p>5. 臺南市政府智慧 SOA 服務平臺整體規劃：</p> <p>(1)辦理情形：專案期間109年6月22日至12月16日。</p> <p>(2)執行成果與效益：</p> <p>A. 以建立城市數據中心為目標，辦理臺南市「智慧 SOA 服務平臺」整體規劃、標準訂定，促進本府資訊資源流通共享，減少重複資源成本投入，提升本府資訊服務友善環境。</p> <p>B. 109年7月31日召開本府資料盤點說明會，盤點本府所屬機關數位資料、地理圖資、物聯設備及影音資料等項目，並訪談了解本府18個一級機關資料供需，規劃「臺南市地理資訊圖資流通管理規範」及草擬「臺南市智慧營運中心(IOC)架構」，後續分年辦理相關系統平台建置。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(二)推動智慧城市</p> <p>三、資訊設備維護與資訊安全推動</p>	<p>1. 協助本市智慧城市政策、建設項目規劃，整合既有資源與產業鏈，打造開放實驗場域，促進產業創新，以落實智慧城市政策，增進政府服務效能，提高市民生活品質，促進城市永續發展：</p> <p>108 年度臺南市政府智慧城市規劃委託服務案：</p> <p>(1)辦理情形：參加2019年雲端物聯網創新獎、2020年智慧城市創新應用獎、2020年 IDC 亞太區智慧城市大獎評選。</p> <p>(2)執行成果與效益：本市獲得2019年雲端物聯網創新獎傑出應用獎、2020年智慧城市創新應用獎優勝、2020年 IDC 亞太區智慧城市大獎(智慧水務)。</p> <p>109 年度臺南市政府智慧城市規劃委託服務案：</p> <p>(1)辦理情形：參加2020年雲端物聯網創新獎、2021年智慧城市創新應用獎。</p> <p>(2)執行成果與效益：本市獲得2020年雲端物聯網創新獎優良應用獎。</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109年5月2日至110年5月1日。</p> <p>(2)執行成果與效益：</p> <p>A. 截至109年12月31日，已部署虛擬主機190台。</p> <p>B. 臺南城市儀表板網站新增「道路淹水感測資訊儀表板」及「人口推估儀表板」。</p> <p>C. Beacon 藍芽無線裝置管理後台功能增修。</p> <p>D. ISMS 電子化表單系統功能增修。</p> <p>3. 臺南市政府資料開放平台維運：</p> <p>(1)辦理情形：109年9月1日完工。</p> <p>(2)執行成果與效益：</p> <p>A. 截至109年12月31日，資料集上架1,126個、資料項4,995項、瀏覽人次達564萬人次。</p> <p>B. 獲109年度政府資料開放金質獎-第1組地方政府第3名。</p> <p>C. 召開資料盤點會議1場次。</p> <p>D. 召開局處訪談會議3場次，計有工務局、民政局、警察局等機關。</p> <p>4. 臺南市政府開放政府平台功能擴充及維運：(新增)</p> <p>(1)建置臺南 OPEN API 平台，以利本府開放資料加值應用。</p> <p>(2)資料串接本府資料開放平台、市民服務熱線案件列表、道路挖掘施工訊息、城市儀表板及活動行事曆。</p> <p>(3)109年3月份協助工務局辦理「特色公園」網路票選及意見徵詢，共有877位市民參與投票，收集90則意見回應。</p> <p>5. 本府行動應用軟體(APP)管理：</p> <p>截至 109 年 12 月 31 日，已下架 APP 計 14 款，上架服務中 APP 計 16 款。總下載次數為 143.9 萬人次。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(一)維持高效能之電子化政府辦公環境</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個人電腦暨週邊設備維護： <p>109 年度臺南市政府個人電腦暨週邊設備維護案：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)辦理情形：109年12月31日完工。 (2)執行成果與效益： <ol style="list-style-type: none"> 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。 B. 故障叫修服務情形自109年1月1日至109年12月31日止，共執行維修工作件數8,565筆，均在約定維護時間內完成故障叫修服務。 2. 本府骨幹網路頻寬及效能提升： <p>109 年臺南市政府網際網路服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)辦理情形：因新冠疫情因素，本府二市政中心增設線路及提高頻寬，並於各年度持續辦理並觀察網路頻寬使用情形。 (2)執行成果與效益：持續線路負載效能調控，以因應本府各機關(單位)對網際網路的之頻寬需求。 3. 重要主機、系統監控系統建置： <ol style="list-style-type: none"> (1)辦理情形：109年12月31日完工。 (2)執行成果與效益： <ol style="list-style-type: none"> A. 由單位自行開發友善資訊平台，統合實體機、虛擬機、磁碟資源、運作狀態等資訊，由排程偵測主機維運狀態並發送相關資訊，有效達到即時預警，減少人為監控，提升工作效率。 B. 持續收集及建置組織內部各項業務量化數據、電話問題分類、常見 Q&A。 4. 資訊網路智慧分流暨加解密中央控管系統建置 <ol style="list-style-type: none"> (1)辦理情形：109年10月28日完工。 (2)執行成果與效益：為提升本府資訊網路使用效能及建立加解密憑證中央控管系統，導入扁平化網路智慧分流架構，採購 Gigamon GigaVUE-HC2設備，串接本府主幹網路重要資安設備，全面監控加密流量之傳輸內容是否存在資安風險。 5. 電腦機房虛擬化設備及伺服器維護案： <p>109 年度臺南市政府電腦機房虛擬化設備維護案：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)辦理情形：109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。 6. 汰換部分老舊伺服器暨週邊設備及虛擬平台異地備份擴充： <ol style="list-style-type: none"> (1)辦理情形：109年12月31日完工。 (2)執行成果與效益： <ol style="list-style-type: none"> A. 移轉舊 DNS、DC、流量監測等主機至新虛擬化環境，重建同步、備份等相關設定。另持續調整本府各重要虛擬主機映像檔、資料庫、文件，做完整及差異式備份，有效提升系統運作效能及減少災害造成資料損失。

重要施政項目	執行成果與效益
(二)資訊安全逐步強化	<p>B. 持續整併永華及民治市政中心內網設備，取代舊有二套獨立之管理系統，有效整併管理資源及掌握府內端點設備情況。</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、防火牆汰換等持續強化工作。</p> <p>(1)109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：自109年1月1日起至109年12月31日止。</p> <p>(2)109年度臺南市政府防火牆汰換：109年5月22日完工。</p> <p>(3)109年度入侵偵測防禦系統更新：109年8月4日完工。</p> <p>(4)執行成果與效益：</p> <p>A. 持續辦理基層機關衛政(衛生局及衛所計38個機關)及37個區公所防火牆及防毒閘道維運工作，強化資安防禦縱深環境。</p> <p>B. 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。</p> <p>C. 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>D. 辦理本府入侵偵測防禦系統相關授權更新，並汰換本府陳舊防火牆設備，建立備援機制避免設備單點失效造成對外服務中斷，並防護本府重要主機及同仁電腦資訊安全。</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： 109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、資安攻防演練教育訓練、ISMS 表單電子化導入及網站弱點掃描等)共計19場次2,250人次參加。</p> <p>3. 資訊安全及個資保護管理制度服務： 109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110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109年5月8日通過 TUV 認證公司之 ISO 27001:2013，繼106年通過認證3年後之重新驗證，以符合行政院「資通安全責任等級分級辦法」B 級機關須通過第3方驗證之要求。</p> <p>4. 建立資安端點偵測及回應服務(EDR)機制： (1)辦理情形：109年9月28日完工。 (2)執行成果與效益：加強本府內網端點設備資安防護，部署資安端點偵測於100台伺服器主機、400台 PC 電腦，掌握滲透式進階攻擊如何入侵及監控潛在之資安風險，即時將惡意程式刪除，並記錄入侵攻擊過程，即時通知管理者進行資安因應程序。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(三) 打造電子化網路化政府</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續推動本府暨所屬機關學校公文管理整合系統： <p>109年度臺南市政府公文整合管理系統維護案：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 辦理情形：109年12月31日完工。 (2) 執行成果與效益： <ol style="list-style-type: none"> A. 維護本府所屬各機關(單位)及學校(共計457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。 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(因疫情關係受訓人次約460人)，以利推動公文線上簽核計畫。 C. 本府109年線上簽核比例86.1%，已達109年度目標(80%)。 2. 109年度新公文電子交換系統系統基礎環境維護： <ol style="list-style-type: none"> (1) 辦理情形：109年12月31日完工。 (2) 執行成果與效益： <ol style="list-style-type: none"> A. 維運本府所屬各機關(單位)及學校(共計457個)、行政法人(臺南美術館)、代用學校(昭明中學)等公文電子交換作業，使臺南市公文電子交換統合中心維持正常運作，俾利本府與其他共務機關之公文電子交換作業順利進行。 B. 本府109年公文電子交換件數共計5,570,058件，公文電子交換附件使用 ODF 格式比例為99.35%，已超過109年度全國 ODF 比例(90%)。 3. 資料視覺化分析工具持續維運： <ol style="list-style-type: none"> (1) 辦理情形：109年10月23日完工。 (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6小時，參加人數計24人。 4. 落實資訊系統暨設備維護與運用，加強資訊通訊安全管理： <ol style="list-style-type: none"> (1) 辦理情形：109年1月1日至109年12月31日。 (2) 執行成果與效益：透過目錄服務系統 AD 強化公務個人電腦資訊安全，強化本府公務入口網等相關資訊系統驗證機制，加強 WebAD 管理平台之管理以確保系統正常運作，以確保本府雙行政中心各機關人員公務個人電腦及使用者帳號密碼之管理。 5. 推動民眾行動上網： <ol style="list-style-type: none"> (1) 辦理情形：自109年4月21日起至109年11月30日止。 (2) 執行成果與效益： <ol style="list-style-type: none"> 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歲以上民眾，利用行動教室辦理民眾上網之訓練課程。 B. 開辦(1)智慧型手機應用班(基礎班)、(2)網路商務應用班(進階班)、(3)用手機訂房掛號與購票應用班(進階班)、(4)用手機旅遊應用班(進階班)、(5)農業網路班(基礎班)、(6)農業網路班(進階班)、(7)健康站班(基礎班)等、(8)老人上網班(基礎班)、(9)原住民上網班(基礎班)、(10)客家族群上網班(基礎班)等10種多樣化免費課程。 C. 截至109年11月30日止，開辦150班3,147人次之每人3小時電腦教育訓練課程。

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(四)配合行政院「前瞻基礎建設計畫」之「強化政府基層機關資安防護及區域聯防」</p>	<p>6. 臺南市政府全球資訊網訪客成長率： 本府全球資訊網自 101 年 10 月 25 日起導入 GOOGLE ANALYSTIC 計算網站流量，截至 108 年底，總流量為 47,206,031。109 年整年度流量為 5,784,561，總成長率 12.2%，超越年度目標 7%之成長率。</p> <p>7. 健全設置及應用電腦計畫審查機制，完善現有資訊預算填報與審查機制嚴謹性，並落實至新資訊預算填報系統： 依據 110 年度設置及應用電腦計畫中，資本門申請金額共計 4 億 5,776 萬元，先期預算審查核准金額為 2 億 7,928 萬 7,000 元。</p> <p>8. 109年度臺南市政府資料中心異地備份設備採購 (1)辦理情形：109年10月31日完工。 (2)執行成果與效益：完成永華及民治市政中心兩地備份環境建置。</p> <p>1. 建置 ISAC 區域聯防情資分享機制： (1)辦理情形：109年10月15日完工。 (2)執行成果與效益：109年結合雲林、嘉義縣市建立資安情資分享 ISAC 聯防機制區域情資分享總數計761筆，其中情資分享給 N-ISAC 計27次。</p> <p>2. 加強資安防禦縱深： (1)辦理情形：預計110年2月6日完工。 (2)執行成果與效益：建立區域二線 SOC 機制完全掌握區域內機關 SOC 監控狀況，109年11派送惡意中繼站清單數量(含技服、中華情資)共2,640筆，阻擋技服惡意中繼站連線次數：388次。 (3)本府「主機及網站」掃描：截至109年12月底總掃描系統數：270 個主機網站，已修補完成弱點數：13,117個(主機弱點：1,508個、網站弱點：11,609個)。</p>