

基隆市政府綜合發展處中程施政計畫（111 至 114 年度）

壹、使命及願景

一、使命

綜合發展處依法掌理法制、國家賠償、訴願審議、消費爭議調解、印信、文書、庶務、採購、行政資訊業務管理與維護資安業務及協調推動智慧城鄉、管制考核與推動為民服務及研究發展與施政計畫等事項，發展以服務為宗旨之組織，推動市府政策，以確定施政目標，促進行政效率，實現施政願景，提升市府整體施政績效。

二、願景

運用資訊科技及創新方法辦理政策研究與規劃，並就施政計畫之執行辦理追蹤、管制與考核、資安事項及協調各處局推動智慧城市業務，以期提高行政效率、實現施政願景；另推動文書資訊化、推廣電子布告欄並提升法制作業品質，落實依法行政及保障民眾應有之權益。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）強化資訊設施

1、管理本府全球資訊網、電腦網路與機房，辦理主機虛擬化以節能省碳與節省空間，提供免費無線網路供民眾使用。

（二）辦理公文線上簽核與強化資訊安全以提昇本府施政效能。

（三）落實為民服務工作，提升服務品質

1、服務中心賡續推動為民服務業務，加強各項服務項目。

2、推動本府暨所屬機關參加「政府服務獎」參獎，以提升各項為民服務品質。

（四）加強管制考核，增進行政效率

1、定期彙整分析各機關公文處理績效，加強各類公文流程抽查，力求公文依限辦結，並推動機關自我管理，落實公文全程及全面管制。

2、針對人民陳情及建言等攸關民眾權益案件，確實掌握案件處理進度並持續追蹤，督促本府各單位儘速解決民眾問題，落實以民意需求為先之高效能政府。

（五）推動研究發展工作，提升策略思維能力

1、各單位配合施政計畫、機關發展目標、業務改進需要及創新措施等議題，選定研究發展題目進行研究。

2、研究發展題目經核定後，研究者依研究題目進行研究，以提升本府施政效能。

（六）加強督導本府施政計畫執行進度管考

1、雙月將列管施政計畫之執行情形，及不定期將基本設施案件執行情形，提報市務會議報告，督促本府施政計畫及基本設施案件之推動，促使本府各單位（機關）逐步達成施政目標，以落實施政計畫，提升整體施政效能。

2、依規辦理列管計畫執行進度之考核獎懲。

（七）強化施政計畫訂定，暨施政績效成果報告，並公開政府施政資訊

1、本府各單位暨所屬機關應依據施政計畫，並配合市長競選政見、議會決議案或年度業務發展需要，訂定下年度施政目標及重點，並據以編訂年度施政計畫草案及概算，送議會審議通過後據以實施。

2、年度結束後，本府各單位暨所屬機關應依年度施政計畫提報執行成果，由本處於每年 3 月底前彙編成施政績效成果報告，並分送各單位作為來年擬訂施政計畫之參考，並於網站資訊公開。

（八）舉辦法規講習，充實本府同仁法學素養，提升執法能力

- 1、定期辦理法制業務講習，策訂各項革新做法，以增進承辦人員專業知能，提升本府承辦人員執行能力，避免瑕疵或無效不當之行政處分，有效保護人民之權益。
- (九) 發揮訴願行政救濟功能，保障民眾權益
- 1、為使訴願案件審議更為優質且有效率，聘請具有法制專業人員擔任委員，以客觀、審慎之專業立場參與審議，俾讓民眾訴願權益獲得充分保障。
- (十) 強化國家賠償業務功能，保障民眾權利
- 1、聘請專家學者參與國賠案件之審議，以期能借重學者、專家其客觀、專業之立場，有效提升審議之品質與效能，並保障民眾之權益。
- (十一) 增進消費爭議調解功能，疏減訟源
- 1、有效縮短消費爭議調解時程，立即迅速、妥適處理消費爭議調解案件，貫徹爭取時效、迅速妥適處理糾紛之宗旨。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析

- 1、面對民眾對政府高水準服務的要求，政府需不斷提升行政效率及為民服務品質，以期契合市民之期待，遂輔導各部門為民服務作業及強化公文管制、人民陳情案件列管。
- 2、政府業務日趨龐雜伴隨新增多重的管考措施，易使管考手段與目標錯置，耗費人力與時間於表報作業，為提升行政效能，強調機關自主管理，爰辦理本府暨所屬各機關施政績效管理，期使政府施政在有限資源條件下，透過施政前後自我比較，自我要求逐年檢討改進，可達最適中程關鍵策略目標及年度績效目標。
- 3、由於現代科技進步神速，各種資訊傳播迅速，民眾資訊來源多元化，民智因此大開，對於公眾事務之要求標準提高，也常因環境變遷與時代進步而時常在改變，政府體制與法規也必須隨之改變，因此為落實法治精神，各種法制機制必須與時俱進，不斷更新修正，以符合社會需求，達成政府為民服務之目的。

(二) 優先發展課題

- 1、推動智慧城鄉是市府施政重點，將推動各處局落實智慧教育、智慧交通管理、智慧環境監測、智慧社福服務、智慧防災管理、智慧商旅服務、智慧治安…等智慧城鄉各面向議題。
- 2、推動為民服務工作：型塑服務性政府形象，強化服務中心友善服務作業。推動本府暨所屬機關參加「政府服務獎」參獎，以強化為民服務計畫之推行。提供 1999 市民熱線 24 小時全年無休服務，擴大為民服務範疇，使民眾享有更便捷、更有效率的服務。
- 3、加強管制考核：加強公文管制及檢核作業提升行政效能，追蹤列管人民陳情案件以及管控重要案件處理時程，增強行政效率及品質。
- 4、鼓勵員工研究創新：每年辦理研究發展報告評審及獎勵，改善各單位業務流程創新改善，藉以提升本府施政效能。
- 5、加速實現施政計畫：推動「基隆市政府施政計畫執行考核作業要點」，透過高效率的管考措施，切實掌握施政計畫執行進度，如期如質完成各項重大政策。
- 6、建立完善施政計畫體系，精進績效管理：為提升本府各處局策略思維能力及執行力，強化施政願景規劃及施政目標之策訂，並使施政績效管理制度彈性創新、與時俱進，各處局自民國 104 年起，每年滾動檢討更新未來 4 年之中程施政計畫，慎擇施政優先順序，並臚列施政重點，同時應用國發會地方政府計畫管理資訊系統之輔助，配合年度施政計畫及績效評估作業之檢討，期使制度設計更為完備。
- 7、精進法規審查機制及加強法制教育，增進各業務單位及承辦同仁法制觀念，以確保本府各單位及所屬機關學校能依法行政，進而保障市民權益，增進市民之福祉。

三、未來四年施政重點

- (一) 提升資訊軟硬體設備：更新本府逾耐用年限且性能欠佳之硬體設備，強化資訊基礎建設，落實市政資訊化，提升服務效率。
- (二) 健全資安防護能力，強化資訊安全維護計畫：藉以提升資訊安全防護，確保資訊之機密性、可用性及完整性。
- (三) 加強為民服務工作，深化服務，提升整體服務效能。
- (四) 加強公文管制考核，落實人民陳情案件、重要案件列管追蹤，提升行政效率。
- (五) 強化研究發展能量，提升行政效能，促進各單位業務創新及精進作為。
- (六) 建立完善的施政計畫體系，精進績效管理，彙編本府暨所屬各機關中程施政計畫、年度施政計畫及施政績效成果報告。
- (七) 提升本府法制能量與品質。
- (八) 落實訴願審議功能。
- (九) 強化國家賠償處理機制。
- (十) 增進消費爭議調解功能。

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

- (一) 資訊設施管理維護與更新，便捷網路服務（業務成果）
 - 1、落實資訊機房暨設備管理與維護，加強資訊通訊網路功能運作。
 - 2、於民眾洽公之機關場所提供無線網路服務環境，便利民眾無線上網。
 - 3、打造電子化網路化政府，推動本府及所屬各級機關學校全面更新公文製作及管理系統，以提昇行政效能。
 - 4、推動主機虛擬化，節省機房用電及空調使用量，並節省機房使用空間，進而達成節能省碳。
 - 5、逐年爭取預算，汰舊更新本府各單位資訊軟硬體設備、網路設備。
 - 6、強化全球資訊網站功能，提供便捷瀏覽介面，並與時俱進全面性支援手機及平板瀏覽網站，以利市民獲取市政訊息。
 - 7、本府推動智慧城鄉之聯繫、協調與彙整事宜。
- (二) 依「資通安全管理法」及其六子法規定辦理各項資安應辦工作（業務成果）
 - 1、透過宣導及辦理資安教育訓練強化同仁之資安意識。
 - 2、為檢驗機關宣導社交工程防制成效，並提高同仁對社交工程郵件之警覺性，每半年辦理 1 次社交工程演練。
 - 3、為測試各機關於發現資安事件時，是否可正確、快速執行資安通報作業，每年辦理 1 次資通安全事件通報及應變演練。
 - 4、為確保本府核心資通系統之安全，每年辦理 1 次核心資通系統網站安全弱點檢測。
 - 5、為確保本府及所屬資通安全管理制度各項程序及控管措施的落實情形，每年辦理 1 次內部資通安全稽核，並針對所屬機關進行資通安全維護計畫實施情形之查核。
 - 6、核心資通系統導入國際標準認證，並通過公正第三方驗證。
 - 7、依據行政院函頒「公文電子交換系統資訊安全管理規範」，查核所屬機關學校確實依管理規範之規定辦理。
- (三) 提升為民服務之品質及效能（業務成果）
 - 1、推動本府暨所屬機關參加行政院「政府服務獎」參獎，加強為民服務工作。
 - 2、強化本府一樓服務中心各項便民服務措施。

- 3、提升 1999 話務中心服務效能，並加強宣導，提高民眾使用率。
- (四) 提升策略思維能力 (業務成果)
- 1、鼓勵員工自主研究，每年辦理研究發展報告評審及獎勵，以提升員工對業務具體精進改善。
- (五) 提升整體施政效能 (業務成果)
- 1、每年滾動式修正未來 4 年之中程施政計畫，確保機關施政效能與本府之整體施政方向相契合。
- 2、彙編 111 年度施政計畫及 110 年度施政績效成果報告，提供各單位作為來年施政計畫之參考。
- 3、辦理施政計畫列管，協助各處局重視計畫進度並積極辦理。
- (六) 精進法制審查體制俾臻完善 (業務成果)
- 1、於 104 年 7 月 16 日成立本府法規審查小組，以提升本府法制能量與品質，促使本府法規之制 (訂) 定或修正、廢止作業程序更嚴謹，法規之訂定更符合市民期待，兼具實用性與周延有效率。
- 2、訴願案件加強管制並與各單位密切連繫，把握處理時效。要求各委員對訴願之案情充分瞭解，在審議時深入討論，必要時通知訴願人言詞辯論或陳述意見，務求訴願案之決定，符合公平、公開、公正之原則。
- 3、發揮國家賠償事件處理小組之功能，積極辦理請求賠償案件，並依有關法令規章之規定，把握時效依限慎重處理，以保障民眾權益。
- 4、積極促進消費爭議調解委員會之功能，發揮調解效率，俾能落實消弭爭議、有效疏減訟源。
- (七) 加強管制考核，提升行政效率及品質 (行政效率)
- 1、加強公文管制及檢核作業，提升公文處理效率及品質。
- 2、列管人民陳情案件，督促本府各單位依限辦理，儘速解決民眾問題。
- 3、列管市務會議指示事項、市議會決議案，落實案件之執行。
- 4、列管道安初評建議事項。
- (八) 強化市府辦公廳舍及公務車輛管理查核機制 (行政效率)
- 1、清查車輛及市府辦公廳舍使用狀況，檢討渠等財產是否有低度利用或閒置情況，確保公物使用之合法、效率性。
- (九) 提升公文處理效率 (行政效率)
- 1、推動文書資訊化、加強電子公文交換、推廣電子布告欄
- (1) 運用公文系統檢核加強文書繕校品質，減少錯誤。
- (2) 提升文書資訊能力以增快公文處理速度及正確率。
- (3) 持續推動電子公文交換，研究改進各項措施，務求公文傳遞迅速、準確。
- (4) 積極配合推展本府各單位及所屬機關學校公文電子傳遞，以減少人力物力浪費，提高電子公文交換比率。
- (5) 為減少紙張浪費，非即時、非重要性之公文刊載於電子布告欄。
- (6) 運用雲端服務輔助解決公文電子交換檔案過大之傳送問題。
- 2、簡化文書處理流程
- (1) 檢討現行法令規章有否窒礙難行，研提改進辦法。
- (2) 切實執行作業簡化要領，提升公文處理時效。
- (3) 加強文書人員在職訓練，協助承辦人員瞭解文書處理相關規定，以避免流程錯誤。

二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡 (財務管理)
- 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。
- (二) 約聘僱員額控管 (組織學習)

1、導入員額管理機制，強化員額管理責任，以有效控管約聘僱員額成長率。

(三) 提升人力資源培訓，落實公務人員終身學習（組織學習）

1、為激勵同仁主動學習，加強終身學習觀念，設定本府各單位及所屬機關公務人員完成行政院人事行政總處每年度所訂定公務人員學習時數之人數達 80% 以上，做為達成本項目標之績效目標。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							111	112	113	114
1	資訊設施管理維護與更新，便捷網路服務（業務成果）	1	落實資訊機房暨設備管理與維護	1	統計數據	定期保養維護次數	12次	12次	12次	12次
2	依「資通安全管理法」及其六子法規定辦理各項資安應辦工作（業務成果）	1	辦理資訊安全講習	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	辦理電子郵件社交工程演練	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
		3	辦理本府所屬機關資安通報演練	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		4	辦理核心資通系統網站安全弱點檢測	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		5	辦理內部資通安全稽核	2	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		6	辦理所屬機關資安維護計畫實施情形查核	2	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		7	核心資通系統導入 ISO/CNS 27001 並通過公正第三方之驗證	3	實地查證	第三方驗證證書有效性維持	1式	1式	1式	1式
3	提升為民服務之品質及效能（業務成果）	1	強化為民服務工作之推動計畫	1	統計數據	辦理本府暨所屬機關參加「政府服務獎」之輔導作業	100%	100%	100%	100%
		2	辦理基隆市政府 1999 市民熱線客服中心	1	統計數據	全年通報結案件數÷全年通報案件數	80%	80%	80%	80%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							111	112	113	114
4	提升策略思維能力（業務成果）	1	研究發展案件審查	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
5	提升整體施政效能（業務成果）	1	列管基本設施標案執行率	1	統計數據	預算執行率	82%	82%	82%	82%
		2	彙編本府年度施政計畫	1	統計數據	每年12月底前完成數量	1冊	1冊	1冊	1冊
		3	彙編本府年度施政績效成果報告	1	統計數據	每年3月底前完成數量	1冊	1冊	1冊	1冊
		4	編撰施政總報告	1	統計數據	每年7、12月前完成編撰議會施政總報告	2次	2次	2次	2次
6	精進法制審查體制俾臻完善（業務成果）	1	辦理法規講習	1	統計數據	辦理場次	1場次	1場次	1場次	1場次
		2	召開訴願審議委員會會議	1	統計數據	召開次數	4次	4次	4次	4次
		3	召開國家賠償事件處理小組委員會會議	1	統計數據	召開次數	4次	4次	4次	4次
		4	召開法規審查小組委員會會議	1	統計數據	召開次數	16次	16次	16次	16次
7	加強管制考核，提升行政效率及品質（行政效率）	1	公文結案天數	1	統計數據	本府各單位公文發文平均速度	2天	2天	2天	2天
		2	人民陳情案件結案率	1	統計數據	全年辦結件數÷全年受理件數。	80%	80%	80%	80%
8	強化市府辦公廳舍及公務車輛管理查核機制（行政效率）	1	清查車輛、財產、廳舍使用狀況	1	統計數據	清查次數	1次	1次	1次	1次
9	提升公文處理效率（行政效率）	1	落實執行電子公文交換作業	1	統計數據	收文 120,000 件，發文 70,000 件；電子收文 50,250 件，佔 41.88%，電子發文 60,	110500 件	111000 件	111500 件	120000 件

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							111	112	113	114
						250 件，佔 86.07 %。				

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式（如由專家學者）進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							111	112	113	114
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資） ※決算數＝實支數＋保留數	2%	2%	2%	2%
2	約聘僱員額控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	1	統計數據	（本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數×100%	0%	0%	0%	0%

序號	共同性目標	編號	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度績效目標值			
							111	112	113	114
3	提升人力資源培訓，落實公務人員終身學習（組織學習）	1	單位公務人員完成年度學習時數之人數比率	1	統計數據	本單位內公務人員完成行政院人事行政總處所訂定公務人員學習時數之人數÷本單位現有公務人員人數×100%	80%	80%	80%	80%