

# 臺東縣議會第 18 屆第 2 次定期會

臺東縣政府計畫處工作報告

報告人：處長余明勳

## 壹、前言

本處業務主要在協助本府各項縣政推動，以提升施政品質、落實縣政目標，同時肩負行政效能提升、民眾滿意服務、治理量能精進之責，亦戮力推動各項企劃管考研發資訊及縣政宣導工作，扮演「政策協調」、「資訊領航」、「施政創新」、「管考監測」、「縣政行銷」等幕僚角色。期藉由協調督導機制設計，調和各單位的行動方案與政策方向，有效整合施政目標及提升縣政服務內涵，讓縣民能深刻地感受行政效能的提升及品質的精進。

## 貳、重要施政成果

### 一、企劃業務

#### (一) 彙編年度施政計畫

105年度施政計畫草案業於104年8月18日函請本府各局處編擬，並於9月1日前送回本處彙編。

#### (二) 辦理單位施政工作報告之彙編

104年9月函請本府各處及所屬一級機關提報近半年之「施政工作報告」初稿，俟彙編完竣後於議會召開前十日分送議會、本府各處及所屬一級機關。

#### (三) 推動「臺東縣（104~107）離島建設綜合實施方案」

1. 行政院103年12月23日院臺綜字第1030073160D號函核定臺東縣第四期(104-107年)離島綜合建設實施方案(草案)。
2. 行政院離島建設指導委員會工作小組104年3月17日第71次會議及離島建設基金管理會104年5月26日第35次會議，決議「離島建設基金個別計畫補助原則」停止適用並廢除，各離島縣第四期(104-107年)離島綜合建設實施方案如有新興計畫需求，應依「待評估計畫(E類)及重要新興計畫提報審核流程」提報。

#### (四) 花東地區發展條例第五條一臺東縣綜合發展實施方案

本府於104年6月1日函送行政院「臺東縣第二期（105-108年）綜合發展實施方案」（草案），俟行政院審議通過後，銜接第一

期（101-104年）綜合發展實施方案賡續推動。

## 二、管考業務

### （一）一般性補助款基本設施補助計畫列管

#### 1. 實施情形

基本設施補助計畫，依據「中央對直轄市與縣（市）政府計畫及預算考核要點」及「一般性補助款基本設施補助計畫管制考核要點」之規定，定期上網填報列管標案相關資料並賡續稽催列管。

#### 2. 預期目標值、達成情形

（1）103年列管案共194件，已結案165件，餘29案仍賡續辦理。

（2）104年截至9月止列管案共282件，持續列管追蹤執行進度。

### （二）重點工作及重要施政計畫列管

#### 1. 實施情形

（1）重要施政計畫列管案每月7日前上網填報執行情形，並將執行情形函各列管單位積極辦理。

（2）每週於主管會報時將落後案件提報，請各主管加強督導。

（3）每季召開重點工作(併重要施政計畫列管案件)檢討會。

（4）進度落後達20%之計畫，進行書面查證。

#### 2. 預期目標值、達成情形

（1）截至104年8月止本府重點工作案件，103年度尚列管38案，104年度列管14案，共計列管52案。

（2）截至104年8月止本府重要施政計畫案件，103年度尚列管8案，104年度列管86案，共計列管94案。

（3）104年8月21日召開重點工作檢討會(併重要施政計畫)，檢討104年度第2季執行情形。

### （三）提升公文品質與處理速度：

#### 1. 實施情形：

（1）每週辦理逾期未結案件週報表，送請各承辦人填報逾期未辦結原因；對於久未辦結案件，以電話或E-mail或簽會公文催請承辦人儘速辦理。

（2）公文存查案件實施抽檢，嚴防應辦而存查情形影響處理時效。

- (3) 每月 15 日前辦理各類公文時效統計表及各承辦人員公文處理日數紀錄表，送請各單位主管參處。
- (4) 依臺東縣政府單位收發抽查及輔導實施計畫，由相關業務同仁組成抽查小組，對本府各處登記桌進行抽查並對缺失進行輔導改善。

## 2. 預期目標值、實施成果：

- (1) 每週列印逾期未結案件報表送承辦單位稽催，防止積案發生。
- (2) 每週對府內 3-4 處進行存查案件抽查，104 年 5 月 1 日至 104 年 9 月 11 日存查案件共 40,721 件，退回續辦案件計 45 件。
- (3) 本府 104 年 5 月至 104 年 9 月公文辦結案件計 81,043 件；發文 40,322 件，30 日以上辦竣者 46 件，占 0.05%符合年度預期目標值。

## (四) 出國報告管理

### 1. 實施情形：

- (1) 依據「行政院及所屬各機關出國報告綜合處理要點」訂定「本府暨所屬各機關出國報告綜合處理要點」，規範本府各機關學校以政府經費派赴國外出席會議、考察、觀摩、進修、研究、學習、參訪及其他活動之人員返國後三個月內，將審核完成並奉核定之出國報告電子檔傳送至資訊網，並登錄出國報告相關資料。
- (2) 各機關指定專責人員使用出國報告資訊網登錄各該機關出國人員資料，並統籌出國報告處理事項。

2. 預期目標值、預期效益：本府於104年5月至104年10月止，計提出國報告5件，皆已完成上網點收作業。

## (五) 辦理採購稽核小組業務

### 1. 實施情形：

依據「臺東縣政府採購稽核小組設置暨作業要點」，稽核本府、所屬各機關學校、各鄉鎮（市）公所及代表會，有關工程、財物及勞務等採購業務。

### 2. 預期目標值、預期效益：

- (1) 藉由稽核監督，使各機關確實依政府採購法辦理採購，俾建構公開、公平之採購環境，並藉稽核監督各機關採購執行適法性，提升各機關採購效能。

(2) 104年5月至104年9月專案稽核52件，書面稽核37件，共計89件。

#### (六) 辦理工程施工查核小組業務

##### 1. 實施情形：

依據「臺東縣政府工程施工查核小組設置作業要點」，查核本府及所屬各機關學校及各鄉鎮(市)公所所發包之工程施工業務。

##### 2. 預期目標值、預期效益：

(1) 藉由本府工程施工查核小組對本府、所屬各機關學校及各鄉鎮(市)公所辦理工程查核，確保公共工程施工成果符合其設計及規範之品質要求，並落實三級品質管理制度之觀念於地方基層建設，使各項建設之投資能發揮應有的功能。

(2) 104年5月至104年9月共計查核30件工程。

### 三、研展業務

#### (一) 推動為民服務工作

1. 行政院國家發展委員會為表彰卓越服務機關，分北、中、南區三個場次辦理第七屆「政府服務優質化工作坊」及「優質治理與創新服務研討會」成果發表會，並就評獎作業選出30個績優機關，分享優質服務歷程，並發揮標竿學習效果，藉由發表會提升機關服務品質。
2. 本府「104年服務品質評鑑計畫」刻正辦理第一階段書面初評作業，分別有「第一線服務機關」及「服務規劃機關」二組，計50個機關(單位)提送書面績效報告，預計於104年10月公布入圍機關，擇優至現地辦理複評事宜。
3. 對於本府各單位暨所屬各機關、各鄉鎮市公所等機關，進行不定期「電話禮貌測試」及「神秘客稽核」，並將成績函文各受考單位(機關)。
4. 成立本府服務台暨縣民服務中心志工團隊，協助民眾辦理各項申辦服務，104年5月至104年8月底共計服務12,961人次，節省人事成本，提升服務品質。
5. 免費受理民眾有關建築、地政等專業諮詢，104年5月至104年8月底共計服務125次。

(二) 加強人民陳情、申訴、訴願及申請案件管制作業

1. 對列管之人民陳情案件、訴願案件及國賠案件，均依規定予以列管追蹤或催辦；自104年5月至104年8月底止，計受理列管陳情案件222件、訴願案件56件、國賠案件9件。
2. 本府全球資訊網建置「縣民信箱」，供民眾陳情、申訴、提供建言；自104年5月至104年8月底止計受理504件。
3. 加強人民申請案件之稽催，每週定期檢查逾期未辦結案件，並即予電話稽催承辦人暨每週以逾期未結案事前檢查週報表稽催趕辦結案，自104年5月至104年8月底止計受理人民申請961件。

(三) 1999縣民服務專線於101年正式營運，102年本府總機納入1999，提供民眾諮詢、轉接、申訴、派工、活動諮詢及災害查詢等服務。104/05-104/08話務量：諮詢案件3,473件；轉接10,424件；派工586件；電話陳情1,015件；共計受理15,498件服務。

(四) 本府縣民服務中心於100年10月起功能延伸至全縣15個戶政事務所，目前共計受理213項人民申請案件。104年4月30日起配合國家發展委員會實施跨機關電子查驗措施，民眾申辦案件免附戶籍、地籍謄本，可節省民眾時間及金錢成本。104/05-104/08受理案件服務量：延伸戶政業務1,316件；綜合櫃檯業務27,284件；共計28,600件，將持續加強行銷宣導提高服務成效。

#### 四、資訊業務

(一) 完成「社會經濟資料庫輔助決策系統」第二期建置計畫

隨著網路技術的發展，國土資訊系統基礎環境亦趨於成熟，本案逐年整合本府各項社會經濟統計資料庫、地理資訊系統，針對可進一步將空間統計單元細緻化的資料，進行資料整合並結合空間地圖展示方式呈現社會經濟統計資料之空間區位分布，透過系統自動化處理方式將各項資料定期轉入系統資料庫中，由系統將資料空間化（如點位、最小統計區、一級發布區、二級發布區、村里、鄉鎮市區）並進行統計之整合運作機制，本計畫彙整本府消防局、警察局、衛生局、社會處、教育處及農業處等社會經濟資料，結合適合層級的空間單元後，擴充納入本府社會經濟資料庫中，並配合縣政決策需求，運用臺東縣社

會經濟資料庫輔助決策系統產製相關社經統計成果，以供本府決策支援參考使用。

(二) 完成「施政計畫管理整合作業平台」第二期建置計畫

為掌握重要案件之執行情形與辦理進度，以利首長決策之規劃與縣政成果之展現，爰建置本府「施政計畫管理整合作業平台」，以滿足本府多樣態管考需求，完成包含本府各單位與本府所屬一、二級機關，計畫內容包含「計畫列管整合性填報」、「議會答詢及提案填報管理」等系統建置及歷史資料導入作業等，本期計畫進行系統進行功能擴充及增修、新增角色模擬及職務代理、介接國發會基本設施管考系統等功能，減少案件承辦人重複填報作業，擴大整合管理範圍，俾利於首長掌握縣政發展脈絡，並強化為民服務。

(三) 完成本府相關資訊安全防護作業

因應個人資料保護法的實施及配合行政院國家資通安全會報要求，完成本府網路資安監控(Security Operation Center, SOC)服務、社交工程郵件測試服務，可避免網路資訊安全事件發生，提高本府同仁對社交工程攻擊防制認知，並依資通安全防護需要，執行入侵偵測、安全檢測及弱點掃描等安全檢測工作，以強化資通安全整體防護能力，降低安全威脅及災害損失，並加強資訊安全管控及病毒過濾，以有效建立使用無線網路資源之管理。

(四) 完成「臺東縣政府線上公文簽核系統」升級計畫

為因應行政院節能減紙與資訊改造政策，由本府統籌規劃本縣各級機關、鄉鎮市公所暨學校建置公文線上簽核系統，建置包括公文製作、公文流程管理、檔案管理整合性公文資訊系統，採用資源集中、服務共享之架構，單一系統可彈性因應本府各單位不同複雜度陳核層級處理流程，提供本府公文流程處理與公文線上簽核應用系統，整合自然人憑證進行公文線上簽核，提升電子公文交換附件由 2M 提升至 10M，並建置大附件公文下載系統，如公文附件超過 10M 則由系統下載，減少紙本公文件數，擴大實施公文電子化處理，提升行政作業效率。

(五) 辦理「臺東縣1999便民服務管理系統建置及數據分析」計畫

為了提供民眾更貼心服務及整合縣內多方資源，建置 1999 便民服務管理系統以管理民眾陳情相關案件，並作數據分析以提供符合民眾生活需求的服務給所有在臺東縣生活的縣民，並配合中央推動 ODF(Open Document Format)國家標準之開放性檔案格式，將資料開放給民眾做加值服務應用，以擴大資料使用效益。另藉由建置便民服務整合系統，整合各局處現有服務，結合現有身分卡片，形成多卡合一功能，以達整合便民服務之效，並以整體規劃設計民眾參與的目標，達到鼓勵民眾參與各項便民服務的熱忱度及未來決策便民服務的方向，以在未來持續加入更多元的服務與福利，提供民眾對縣政之滿意度。

(六) 持續辦理「臺東縣ICT無線寬頻城市及e化便民終身服務」升級計畫

為改善台東縣 WiFi 無線上網環境，促進觀光產業發展，落實辦理 e 化服務宅配到家服務，達成「多用網路少用馬路」、「政府主動關心服務到家」的目標，成功爭取花東建設基金補助，佈建本縣 WiFi 無線網絡，開拓無線寬頻網路的應用範疇，並建置完成並正式開放服務，完成改善台東縣重要路口及活動景點資訊環境，目前加強無線寬頻服務會員經營及上網數據分析，並規劃相關應用服務，持續爭取花東二期計畫(105 年-108 年)補助，並以使計畫的推動更為成功。

(七) 辦理「臺東縣政府104年 e化服務宅配到家」整合計畫

延續 103 年行動服務相關業務，推動包括中低收入生活扶助、身心障礙生活補助、兒童及少年福利救助、特境兒童托育津貼、特境緊急生活扶助、長期照顧服務評估、衛生分級評核及到宅保健服務等 17 業務，主動關心服務到家，針對有需要民眾提供主動到府服務，並同步推廣至本縣 16 個鄉鎮市公所，辦理行動服務成果競賽，激勵承辦同仁積極使用，達到為民服務，達到簡政便民之功效。

「當我們宅在 e 起行動服務計畫」通過國家發展委員會決審，得到今年(2015)第七屆政府服務品質獎之服務規劃機關標竿服

務獎。

## 五、公共事務業務

### (一) 辦理錄影節目帶業申請、輔導與管理

每月實施定期及不定期查察取締工作，共計查察 48 家次，無發現違規情事。

### (二) 辦理出版品、錄影帶分級制宣導

對轄內各書商(店)、錄影帶出租店等相關行業，進行勸導配合推動分級制，共計 48 家次。

### (三) 加強不妥廣告之查察

每日利用剪報時間對各報之地方版加強不妥廣告查察工作，並將查報情形按月函請警察單位查處。

### (四) 辦理有線電視業輔導與管理

目前縣轄有線電視業者計有東台有線電視事業股份有限公司及東台有線播送系統股份有限公司 2 家。每月針對有線電視(播送)系統進行不定期查察，共計 18 家次，無發現違規播送情事。

### (五) 辦理電影片映演業申請、輔導與管理

實施定期及不定期查察工作，共計查察 1 家 2 次，無發現違規情事。

### (六) 加強新聞發布及公共關係，並蒐集民情反映資料

1. 每日發布重要施政活動新聞，提供資料及照片供媒體參用，加強政令及政績宣導，期間計發布 2,247 則新聞。
2. 每日剪輯民情反映資料，提供相關處局作為縣政推動及改進參考。
3. 加強與各界人士聯繫，建立良好公共關係。

### (七) 辦理各項施政宣導工作

1. 配合辦理道路交通安全、防災、治安、環保、消費者保護及行政革新等重要措施之宣導。
2. 每月製作發行「看見臺東」縣政宣導刊物，每期印製約 67,000 份，分送全縣各戶、旅服中心、東管處、縱管處等東部觀光景點旅服中心等單位參閱，強化縣政宣導。
3. 配合辦理「2015 臺灣熱氣球嘉年華」、「105 年全國中等學校運動



會」、「2015年第10屆全國心智障礙者親子運動會」、「2015LAVA 鐵人三項賽」、「智慧城市」、「道路交通安全」、「消費者保護」等相關新聞發布及媒體聯繫工作。

4. 透過各大眾傳播媒體協助宣導各項施政作為。包含：

- (1) 不定期委託製作縣政重要施政計畫暨活動專題影片，於有線電視地方台託播及網路露出，共計 16 支。
- (2) 委託製作縣政建設暨活動雜誌廣告宣傳案，分別由四家雜誌-遠見雜誌、今周刊、天下雜誌、商業周刊負責製作，提供 29 頁以上的廣編稿。
- (3) 委託平面報紙辦理年度縣政建設及活動媒體宣傳-由聯合報、中國時報、蘋果日報、自由時報等 4 家，提供 37 則的廣告版面。
- (4) 於縣轄有線電視公用頻道申請播放縣政宣導影片。
- (5) 運用有線電視跑馬燈字幕宣播各項縣政訊息。
- (6) 委託 4 家廣播電台-中國廣播電台、內政部警政署警察廣播電台、正聲廣播公司台東廣播電台、歡樂聯播網等電台製播縣政宣導節目。
- (7) 與教育電台合作錄製「生活 PDA-縣政廣場」節目，邀請府內各處局主管或業務承辦人，主動宣導縣府各項政令、措施或大型活動，增進民眾對公共事務之關心與參與。
- (8) 執行交通部 104 年交通安全宣導計畫-
  - A. 運用大眾傳播媒體宣導計畫
  - B. 運用戶外媒體及平面文宣宣導計畫
  - C. 配合各單位辦理交通安全宣導活動-9 場
- (9) 國際媒體宣傳部份：四季主題觀光活動  
於中央社及國際新聞訊息交換平台(Business Wire 及 Marketwired)加強主題觀光活動的英文、日文及韓文訊息露出，每一則國際訊息平均散佈於 50 個以上的國外各大入口網站。
- (10) 國內、國際機場廣告宣傳
  - A. 於本縣豐年機場燈箱刊登形象廣告-3 處。
  - B. 於本縣豐年機場設置電視牆-2 台。

C. 於桃園國際機場入境廳北長廊刊登形象廣告-1 處

5. 辦理104年度第2、3期施政滿意度調查及有線電視服務品質及收視滿意度調查。

(1) 透過民調的方式確保提升服務水準，了解民眾對各項建設及服務的滿意度及未來政策方向之期待，以此作為本府調整各項服務措施之參考依據，俾利本府之服務品質與整體行政效能升級，提供更優質之政府服務。

(2) 為有效管理本縣有線電視系統業者之經營情形，透過民調方式進行有線電視服務品質及收視滿意度調查，以了解民眾的需求與期待，並提供本府審議 105 年度有線電視收視費用之參考。

### 參、未來推動重點

開創資訊產業創意環境，提供智慧城市加值服務應用

透過提供數位與文創工作者討論、交流、育成、媒合的平台，形成創客產業聚落，融入地方經濟、文化與在地民眾生活，充分發揮群聚的加乘效果，期能帶動區域的產業經濟發展，並利用已建置全縣無線上網資訊環境，開拓無線寬頻網路的應用範疇，並依本縣在地需要，提供智慧城市加值服務應用，讓縣民更有感幸福。

### 肆、結語

計畫處業務經緯萬端，舉凡計畫、執行與考核、縣政宣導行銷、資訊業務乃至於為民服務，與本府施政推展息息相關，本處將秉持縣長施政願景「國際·幸福城市」的理念，持續不斷努力，積極創新作為，促進各項重要政策計畫之實現。

以上謹就本處之業務執行概況簡要報告，尚祈各位議員先進不吝批評指教，繼續給予本處鞭策與鼓勵。最後預祝大會圓滿成功，並敬祝各位議員女士、先生身體健康、萬事如意，謝謝。