

臺中市政府秘書處

101 年度施政績效報告

壹、前言

本處秉持兢兢業業態度，勵精圖治，穩定推展各項行政業務，並積極促進府會和諧、調和市民與市府間的關係、襄助市政各項工作聯繫及交辦事項之策劃與推動，以發揮市府團隊精神，提昇整體行政效能。

為致力推動各項工作，落實業務資訊化，積極辦理檔案全文影像掃描提供線上調卷服務，以提昇行政效率；辦理採購研習以提昇專業知能並減少採購紛爭；運用志工人力參與為民眾服務工作，並處理輿情反映事項有效疏解民怨；統籌本府國際事務及外賓接待工作；提供民眾舒適與便利之洽公環境，營造本府安全、安心、安適的辦公環境，以期落實推動以市民為優先的高效能政府。

貳、目標達成情形

一、業務面向

策略績效目標	衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	評估燈號	績效衡量暨達成情形分析	
一	積極辦理檔案全文影像掃描，並導入新公文整合資訊系統，以提昇快速服務及行政效率。 (5%)	辦理檔案全文影像掃描，以提供線上調卷之用。(5%)	40,000 件	50,426 件	100%	★	本處於 101 年度辦理檔案全文影像掃描並導入公文整合資訊系統，檔案影像件數共計 50,426 件，達成率 100%。
二	辦理本府各機關檔案管理工作人員研習會，強化	每年辦理檔案管理工作人員研習	500 人	519 人	100%	★	本處於 101 年上半年 4 月及 6 月份辦理本府所屬機關檔案管理人員研習，參加人數為 268

	檔案管理機制。 (10%)	(10%)					人。下半年度於8月與9月份辦理，參加人數251人，全年度參訓人數合計519人，達成率100%。
三	推動本處志工協助有關本府中港市政大樓之導覽、引導事宜。 (10%)	每年志工提供服務人次 (10%)	600 人次	4,730 人次	100%	★	1. 本處於100年4月1日正式成立志工隊。 2. 101年度本處志工協助導覽服務人數約為4,730人次，達成率100%。
四	蒐集本市民意代表及區里基層輿情反映，作為各機關施政評估診斷，建構以市民為優先的高效能政府。(5%)	每年民怨輿情反映件數 (5%)	≤100 件	73件	100%	★	1. 101年度進行電話溫馨問候情形如下： (1) 電話溫馨問候本市議員服務處共計248人次。 (2) 電話溫馨問候本市里長共計2,501人次。 (3) 電話溫馨問候本市各社區發展協會共計2,342人次。 (4) 電話溫馨問候其他人士共計1人次。 (5) 101年度電話溫馨問候之人數合計5,092人次，其中反映民怨輿情件數合計73件。 2. 101年度民怨輿情反映原定目標值≤100件，檢視上開民怨輿情件數73件≤100件，達成率100%。
五	提升採購專業，促進採購效益。 (25%)	逐步建立證照化專業制度，形塑廉能政府形象。(5%)	90人	315人	100%	★	1. 本處辦理本府101年度採購專業人員基礎訓練班計4班次，進階訓練班計2班次，總計6班次。 2. 本府同仁獲得採購專業人員證照總計315人，其中獲得

							<p>基礎訓練班證照計 269 人；獲得採購專業人員進階訓練班證照計 46 人。</p> <p>3. 本項預定目標值 90 人，實際達成值 315 人，達成率 100%。</p>
		推動電子領標作業 (5%)	100%	100%	100%	★	配合本府採購電子化政策及節能省碳措施，101 年度電子領標已達成原訂目標值，達成率 100%。
		降低辦理採購發包案件申訴比率 (有理由者) (15%)	≤7%	0	100%	★	101 年度有關本處採購申訴案件 (有理由者) 0 件，申訴率低於原訂目標值 7%，達成率 100%。
六	提供洽公市民及同仁乾淨、清潔、衛生之優質公廁環境。(15%)	本府男女公廁共 110 間，以環保局評定分數達 95 分以上為指標。(15%)	85%	100%	100%	★	<p>1. 本案係依據本市環境保護局不定期抽檢機關公廁檢查管理表給分；公廁年度平均分數達 95 分以上之間數，須達年度目標值百分比，如 101 年需有 85 間廁所達 95 分以上(110*85%=85)。</p> <p>2. 本處經管中港市政大樓公共廁所，經本府環境保護局分別於 101 年 3 月 27 日、8 月 22 日進行檢查評分，評分結果公廁全數 110 間均達 100 分，達成目標值為 100%，超出原訂目標值之 85%，達成率 100%。</p>

二、人力面向

策略績效目標		衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	評估燈號	績效衡量暨達成情形分析
一	提升人員知能與工作方法(15%)	本處同仁終身學習年平均時數(15%)	45小時	169小時	100%	★	本處同仁總人數 94 人，學習總時數 15905 小時，平均時數 169 小時。本處終身學習年平均時數至 101 年底止已達原訂目標值，達成率 100%。

三、經費面向

策略績效目標		衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	評估燈號	績效衡量暨達成情形分析
一	合理分配資源，提升預算執行績效(15%)	年度歲出經常門預算執行百分比(15%)	90%	96.22%	100%	★	$\frac{\text{歲出經常門預算數}-\text{歲出經常門保留數}}{\text{歲出經常門預算數}} \times 100\%$ $\frac{(289,024,000-10,929,507)}{289,024,000} \times 100\% = 96.22\%$ (以上各數不含人事費)達成目標值為 96.22%，超出原訂目標值之 90%，達成率 100%。

註：評估燈號(綠燈「★」表示「績效良好」；黃燈「▲」表示「績效合格」；紅燈「●」表示「績效欠佳」；白燈「□」表示「績效不明」)

參、績效總評

一、評估燈號（綠燈「★」表示「績效良好」；黃燈「▲」表示「績效合格」；紅燈「●」表示「績效欠佳」；白燈「□」表示「績效不明」）

策略績效目標(業務面向)		項次	衡量指標	評估燈號
一	積極辦理檔案全文影像掃描，並導入新公文整合資訊系統，以提升快速服務及行政效率。	1	辦理檔案全文影像掃描，以提供線上調卷之用。	★
二	辦理本府各機關檔案管理工作人員研習會，強化檔案管理機制。	1	每年辦理檔案管理工作人員研習	★
三	推動本處志工協助有關本府中港市政大樓之導覽、引導事宜。	1	每年志工提供服務人次	★
四	蒐集本市民意代表及區里基層輿情反映，作為各機關施政評估診斷，建構以市民為優先的高效能政府。	1	每年民怨輿情反映件數	★
五	提升採購專業，促進採購效益。	1	逐步建立證照化專業制度，形塑廉能政府形象	★
		2	推動電子領標作業	★
		3	降低辦理採購發包案件申訴比率（有理由者）	★
六	提供洽公市民及同仁乾淨、清潔、衛生之優質公廁環境。	1	本府男女公廁共 110 間，以環保局評定分數達 95 分以上為指標。	★
策略績效目標(人力面向)		項次	衡量指標	評估燈號
一	提升人員知能與工作方法	1	本處同仁終身學習年平均時數	★

策略績效目標(經費面向)		項次	衡量指標	評估燈號
一	合理分配資源，提升預算執行績效	1	年度歲出經常門預算執行百分比	★

二、績效綜合分析

本處 101 年度業務、人力及經費面向策略績效目標共計有 8 項，衡量指標共計 10 項，依據燈號評估標準，各項績效目標皆超出原訂目標值。其中業務面向設定有 8 項衡量指標，各項衡量指標皆超出原訂目標值，達成度 100%；人力面向設定 1 項衡量指標，達成度 100%；經費面向設定 1 項衡量指標，達成度 100%，顯示本處 101 年度執行績效表現卓著。

肆、推動成果具體事蹟

一、業務面向

(一)策略績效目標一

積極辦理檔案全文影像掃描並導入新公文整合資訊系統以提升快速服務及行政效率：

藉由檔案全文影像掃描回溯建檔，俾原始檔案得以永久保存、簡化借調公文流程與節省儲藏空間，本處於101年度辦理檔案全文影像掃描並導入公文整合資訊系統，檔案影像件數計50,426件，績效良好。

(二)策略績效目標二

辦理本府各機關檔案管理工作人員研習會，強化檔案管理機制：

1、101年上半年度辦理本府所屬機關檔案管理研習，參加人數為268人。

2、101年下半年度辦理研習訓練，參加人數251人，總參訓人數為519人。

(三)策略績效目標三

推動本處志工協助有關本府中港市政大樓之導覽、引導事宜：

- 1、印製「臺中新市政大樓簡介」以提供參觀導覽貴賓及洽公市民索取運用。
- 2、培訓專職志工協助辦理導覽事宜，以因應各團體申請導覽之需求並確保導覽之服務品質。
- 3、錄製「中港市政大樓導覽簡介」中英文版光碟，並設置專屬撥放簡報室，供參訪貴賓先行觀賞市政簡介光碟，對本府有基本認識後，再由專人實地導覽，以提升導覽之效能。
- 4、101年度辦理中港市政大樓導覽服務總計115場次，導覽人數合計4,775人，其中由本處志工協助導覽服務人數約為4,730人次。

(四)策略績效目標四

蒐集本市民意代表及區里基層輿情反映，作為各機關施政評估診斷，建構以市民為優先的高效能政府：

- 1、建立公私部門溝通管道：每季定期電話溫馨問候本市市議員服務處、各里里長、社區發展協會理事長，以瞭解各議員問政需求與所需之行政協助、區里輿情反映及市民來電洽詢事項之處理，廣蒐基層民意反映，作為本府各機關施政之參考。
- 2、製作電話訪問紀錄表，詳實紀錄各反映事項之處理情形，俾利輿情反映處理機制之建立，提昇為民服務品質及維護本府良好施政形象。
- 3、另訂定本處溫馨關懷基層訪視實施計畫，藉由不定期安排實地溫馨訪視29區里長服務處暨各社區發展協會，以傾聽輿情反映事項，協助督促各權責機關處理並達成輿情即時反映、即時辦理，落實推動以市民為優先的高效能政府。

(五)策略績效目標五

提升採購專業，促進採購效益：

- 1、本府依採購專業人員辦法之規定，建構採購人員證照化制度，以強化本府各機關學校人員之採購專業知識及依法辦理招標業務之專業職能，俾利減少採購舞弊事件及作業性錯誤態樣之發生。101年度辦理本府採購專業人員基礎班及進階班訓練課程，基礎班共計4班，每班80人，實際參訓人數共計318人；進階班共計2班，每班50人，實際參訓人數共計98人，實際參訓總人數合計416人，其中取得採購專業基礎班證照計269人、進階班計46人，本年度獲採購證照總人數合計315人。
- 2、配合本府採購電子化政策，鼓勵廠商以網路代替馬路，推動電子領標措施，不僅減少廠商間綁標之違法情事發生，另減少紙張用量與資源消耗量，亦節省民眾（廠商）辦理領、投標作業因往返奔波所耗費之時間及成本，依行政院公共工程委員會統計資料，101年度本處辦理採購案件總計1,228件次，提供電子領標數總計1,228件次，達成率100%。
- 3、本處採購人員皆恪守採購相關規定辦理採購招標作業程序，以降低採購申訴案件比率，101年度無相關申訴案件。

(六)策略績效目標六

提供洽公市民及同仁乾淨、清潔、衛生之優質公廁環境：

- 1、加強維護市政大樓公廁清潔作業，委請廠商定時清潔打掃及專人負責環境巡檢，隨時維持公廁環境整潔，打破公廁給予人們髒亂之刻板印象；並為提升為民服務品質，提供各項舒適便利的如廁設施，積極執行公廁綠化工程，提供明亮、清新、衛生之優質公廁環境。
- 2、為構想打造中港市政大樓各樓層不同意向風格之公廁，規劃以藝術意象、本市各景觀風貌、農產品特色與大樓各局處為民服務業務之理念，於101年度完成建置公廁意象活絡美化工程，成為「貼心·用心·舒適」公廁環境，型塑公廁之新形象，提

升施政效能。

- 3、中港市政大樓每日進出辦公同仁及洽公民眾高達 3,000 人以上，為維本府員工及洽公民眾人身安全，公廁緊急求救鈕相關設備業於 101 年底完成建置工程，以確保大樓如廁安全與提昇服務效能。

二、人力面向

策略績效目標一

- (一) 訂定相關實施計畫，以鼓勵同仁終身學習及提升知能：

101 年 1 月 17 日以中市秘人字第 1010000814 號函發布「本處 101 年度訓練實施計畫」、「本處 101 年度推動終身學習-數位學習實施計畫」及於民國 101 年 1 月 30 日中市秘人字第 1010000993 號函轉修正「臺中市政府推動公務人員終身學習實施要點」第五點、第六點及第七點。相關獎勵措施為於 101 年一月至八月底完成臺中市政府指定之數位學習組裝課程達 40 小時以上者，予以嘉獎 1 次之獎勵，達 70 小時以上者，予以嘉獎 2 次之獎勵；達 100 小時以上者，予以記功 1 次之獎勵。經統計數位組裝課程達 40 小時以上予以嘉獎 1 次者計 22 人；達 70 小時以上予以嘉獎 2 次者計 1 人；達 100 小時以上予以記功 1 次者計 13 人。

- (二) 101 年 2 月 21 日中市秘人字第 1010002076 號函發布「臺中市政府秘書處暨一級機關人事機構聯合辦理 101 年度員工知能補充訓練實施計畫」，本計畫計辦理 20 梯次，參加人數計 1,452 人次，由本府新市政大樓之一級機關聯合辦理。

- (三) 薦派本處同仁參加各項訓練活動：

本處為推廣同仁終身學習，除不定時辦理各項訓練課程外，並配合本府及公訓中心派員參加各項訓練研習活動，計 294 人次。

三、經費面向

策略績效目標二

合理分配資源，提升預算執行績效：

本處有效執行 101 年度預算，101 年歲出經常門預算數扣除歲出經常門保留數占歲出經常門預算數比率高達 96.22%，超出原訂目標值之 90%，達成率 100%。

伍、其他推動成果具體事蹟

一、落實城市外交，拓展國際能見度

（一）順利連任「城市與地方政府聯合會亞太分會」理事：

101 年 10 月 1 日黃副市長國榮率領臺中市政府代表團一行前往印尼參加 10 月 2 日至 5 日於雅加達舉辦之「城市與地方政府聯合會亞太分會第 4 屆大會暨執行局委員會議及理事會議」，本市順利爭取連任成功，更確定臺中市在該組織之地位，並藉此參與國際事務，與世界接軌。

（二）與紐西蘭奧克蘭市政府簽署「臺中市與奧克蘭市延續姊妹市關係協議書」：

本市與奧克蘭政府於 101 年 10 月 14 日假臺中長榮桂冠酒店 3 樓牡丹廳舉行「臺中市與奧克蘭市延續姊妹市關係協議書」簽署儀式，藉此增進兩市在經濟、科技、文化、藝術及教育等方面之合作交流，並加強兩市對彼此的瞭解與認知，促使雙方在全球化的挑戰中，透過夥伴關係相互提攜，以共同提升城市競爭力。

（三）與日本群馬縣簽訂「臺中市與群馬縣友好交流協定書」：

101 年 12 月 18 日，本市與日本群馬縣政府簽署「臺中市與群馬縣友好交流協定書」，互贈當地特產禮品，象徵雙方正式展開友好交流。期雙方能在教育、農業及觀光等各方面作更進一步交流，以帶動兩地發展，讓臺中市與群馬縣人民間互相了解與認識，並且互惠互利。

（四）依據國際禮節及對等原則，辦理蒞臨本市訪問之外賓接待工

作；總計 101 年度本處接待來自日本等 16 國外賓及大陸地區參訪團共計 76 團次，總接待人數合計約 1761 人。

(五) 每年定期召開國際事務委員會會議，101 年 3 月 14 日及 9 月 17 日分別召開第 3 次及第 4 次國際事務委員會會議，禮聘府內、外專家，研提本市國際事務政策方向與國際化策略，統籌協調本府各機關辦理國際性活動及涉外事務，積極朝向「世界的大臺中」目標邁進。

二、落實緊急公務通報機制

建置本府各機關暨所屬機關學校緊急公務通報網絡，並為周延緊急公文傳遞之方式，另申請中華電信 emome 系統，增置各機關學校暨所屬機關學校緊急連絡人及其職務代理人手機簡訊發送功能，進而提升行政效率。

三、建立志工服務機制，有效運用志工資源

(一) 依據本處「志願服務工作人員實施計畫」，有效結合社會人力資料，持續辦理志工教育訓練，激發志工服務熱忱，強化服務理念及加強與志工彼此間之溝通，以凝聚共識及向心力，協助本府提升市政服務品質。

(二) 101 年度參加本市志願服務目的事業主管機關績效評鑑榮獲甲等獎，成績優異。

四、發行處刊(市政園地)，行銷本處業務宣導及特色

(一) 為增進本處對外公眾關係，特規劃發行本處處刊(市政園地)，以有效行銷本處業務概況及特色。

(二) 本刊物格式為 4K 大小、「報紙型」樣式，內容以業務性、專業性及國際性為規劃方向，發行時間以一季(三個月)一期為原則，101 年 11 月發行本處創刊號。

(三) 另以電子報發送共計約 1 萬 3,100 份，紙本發送共計約 3,000 份。

五、營造安全、安心、安適的辦公環境

(一) 為提昇洽公民眾的舒適便利及營造優良的辦公環境，本府中

港市政大樓增建中庭九至十樓鋼梯及十樓欄杆加高及強化工程，搭配梅花型標誌及橢圓形七色彩虹柱造型立柱，營造辦公室柔和優質及美學的空間氛圍，創造辦公大樓中庭優質藝術美學空間環境。

- (二) 本府中港市政大樓 16 處電梯內更新區域樓層及空間指標標示圖，同時加裝惠中、文心樓全棟標示，以利指引各機關空間配置之詳細位置，提供民眾查詢及方向指引，提升為民服務之效率與品質。
- (三) 本府中港市政大樓於 101 年 5 月全面改裝電梯分樓層停靠措施，除無障礙及載貨用電梯外，其他分單數層停靠及雙數層停靠，減少電梯停靠樓層，並鼓勵乘客多走樓梯，以落實節能減碳政策、加快輸運速度，節省電梯等候時間。
- (四) 本府中港市政大樓電梯到達指示燈及國台雙語語音播報系統於 101 年 12 月完成建置，貼心提醒乘客到達樓層及各項操作指示，以提供洽公民眾及同仁更優質之辦公環境。
- (五) 本府陽明市政大樓內外周邊環境及設施整修工程施作完成，並修復地下一樓天花板漏水問題，另男女廁牆面磁磚亦重新鋪設，提供民眾及員工良好安全之辦公環境。
- (六) 提昇本府市政大樓用餐品質，積極辦理本府中港及陽明市政大樓員工餐廳、咖啡簡餐區(萊爾富)之維運管理，並針對顧客滿意度問卷調查結果予以檢討改進，提供同仁與洽公民眾衛生、安全及舒適的用餐品質與空間，普受好評。

六、打造優質友善臺中-新樂活之都

以市花(山櫻花)做為代表，於本府中港及陽明市政大樓新植山櫻花共 92 株及八重櫻 58 株，建置市府櫻花主題空間(櫻之道廣場)，期當櫻花於市政大樓盛開之際，使市政大樓之公共空間瞬間化為與鄰里居民友好之市民空間，營造共享、和睦、友好之美麗居住市城。

七、設置文化創意商品展售中心

本府中港市政大樓一樓市政願景館設置文化創意商品展售中心，並

命名為「市福文創商舖」，採標租方式委由專業廠商經營，並與市政願景館及「在地、創意、逗伴手」文創商品展示區連成一氣，讓到市府參訪或洽公之貴賓、團體及民眾，於參觀本市發展歷史軌跡時，可同步欣賞、購買本市文創作品或農特產品，藉以推廣行銷大臺中，提升城市競爭力。

八、響應低碳城市之政策

本府中港市政大樓及陽明市政大樓分別設置電動汽車充電站，共計9座，提供電動汽車充電使用，有效降低汽油使用量及減少二氧化碳排放量。

九、落實執行公務車輛管理

(一) 為提昇車輛管理效率及有效結合本府網站，更新「車輛管理系統」，強化報表功能，隨時掌握車輛狀況，並即時處理及回應本府同仁派車之需求，以電子郵件回覆，達節省公帑及發揮統一靈活調度之效。

(二) 落實定期養護機制，賡續辦理公務車輛維修、保養及檢驗事宜，以維護行車安全。

十、有效提昇本市工友暨臨時人員管理品質與效能

(一) 結合本府網站開發建置完成「臺中市政府臨時人員暨工友管理系統」，提供本市各機關學校即時線上操作、維護及更新資料，以有效掌握最新資訊。

(二) 辦理本府暨所屬機關學校工友及臨時人員歌唱比賽，以提倡正當休閒活動，提振工作士氣與團隊凝聚力。

(三) 辦理本府所屬機關學校績優工友、技工、駕駛及臨時人員表揚，以激勵本府員工士氣，提升為民服務品質。

十一、建置電子公報資訊網

為朝向 e 化、無紙化及低碳城市目標邁進，並減少檔案儲存空間、擷節公帑及落實節能減紙政策，業將「臺中市政府公報專區」功能擴充建置整合納入本府公版網站整合服務平台改版作業，並完成前置作業，節省獨立開

發公報專區系統計約新臺幣 4 佰餘萬元及原發送紙本費用計約 54 萬元。

十二、提昇文書處理效率，健全檔案管理

(一) 舉辦 101 年度文書處理研習系列講座

本府於本年度舉辦 3 場文書研習班系列講座，課程主題為「文書寫作與行政裁量權之運用」，計有約 600 人次參與研習。本系列研習著重強化本府暨所屬機關學校公文製作品質提高行政效能，並進階認識與釐清行政機關行使職權時裁量權之分際，本於專業知識、公益考量選擇適當處分，以增進行政效能並提昇政府形象。

(二) 本府公文交換中心調整為全日開放

為提高行政效率，加速公文傳遞，設置於本府中港市政大樓文心樓 1 樓之公文交換中心，公文交換時間為全日開放；另於本處網站首頁最新消息區登錄公文交換中心櫃內公文件數，供交換公文之機關（計 186 個單位）派員領取公文參考。

(三) 推動「檔案管理督導考評計畫」

為加強本府所屬機關檔案管理機制，本處於 101 年度首度實施本府各機關檔案督導考評計畫，依據檔案管理局之規範，就各機關檔案管理措施進行考評，並於考評後列出建議事項以利各機關作為改進參考之依據。