

臺中市政府秘書處
106 年度施政計畫

臺中市政府秘書處 106 年度施政計畫

【目 錄】

第一部分：年度施政目標與重點	1-1
壹、年度施政目標	1-2
貳、衡量指標	1-4
第二部分：年度重要施政計畫	1-5
第三部分：上(105)年度實施狀況及成果概述	1-14

第一部分：年度施政目標與重點

隨著全球化趨勢與資訊科技的發達，民眾的需求日趨多元，公部門必須以更主動積極的態度，即時回應並解決問題，以符大眾期待。本處為本府幕僚機關，秉持主動積極之服務精神，充分發揮幕僚功能，以效率優先的工作態度，力求業務推動之改進，提供優質便民服務創造市民福祉。

城市外交的角色與功能日益重要，秉持市長「讓臺中走向世界，讓世界走入臺中」之施政理念，積極推展國際業務，除行銷市政績效、深厚本市與世界各城市情誼及促進未來合作機會與空間外，亦觀摩學習國際城市在經貿、觀光、都市發展及交通等方面之建設，使本市各項重要施政能接軌國際，打造本市成為國際友善都市。

在為民服務品質層面，加強本府總機話務系統維運管理，定期檢測總機話務人員電話服務禮儀，提升總機人員服務質量，型塑本府親民、專業形象；持續落實「志工首都」施政精神，有效結合社會人力資源，強化本處志願服務效能。此外，在精進行政管理效能層面，因應本府未來人力需求，妥適規劃辦公空間利用與分配，秉持資源共享原則，期利用有限空間發揮最大使用效益，進而強化市政大樓公共安全及周邊環境綠美化，提供民眾便利及安全之優質服務與洽公環境；另配合中央執行勞務人力精簡政策及遇缺不補原則，有效管理工友（含技工、駕駛）員額及落實行政助理總額控管；並完善本府文書處理及檔案管理作業機制，賡續推動本府電子公文節能減紙作業；同時健全本府採購制度，建構本府公平、公開、透明之優質採購環境，舉辦各基礎班及進階班之採購專業訓練，全面提升本府採購人員專業素養。

壹、年度施政目標：

一、辦理本府各機關文書及檔案管理研習，強化文書及檔案管理機制（業務面向策略績效目標一）

為提升本府各機關公文製作品質及基本素養，厚植檔案管理專業知識與技能，每年定期舉辦文書及檔案管理研習；研習後進行問卷滿意度調查，作為日後辦理研習之準據。

二、強化總機人員素質及提升話務服務品質（業務面向策略績效目標二）

加強總機人員應對技巧及服務熱忱，強化管理稽核作為，提供民眾更優質之話務服務，形塑本府親民專業之形象。

三、推動本處志願服務工作（業務面向策略目標三）

為精進志願服務效能，增強志工團隊服務能量，定期舉辦全方位多面向的志工教育訓練，期透過多元化教學資源，增進志工專業知能與導覽技巧，提供蒞府民眾更優質之接待與客製化導覽服務；另依質量倍增目標積極招募新志工，落實 106 年志工人數成長比例達 7% 以上。

四、強化採購專業智識，有效提升本府採購效益（業務面向策略績效目標四）

（一）積極輔導本府採購專業人員訓練

- 1、辦理採購專業人員訓練，提升本府整體採購專業智識，有效預防採購缺失之發生，並確保採購程序正確性。
- 2、培育同仁採購法學專業素養及勇於任事之態度，於適法範圍採取最佳採購發包策略，進而提升本府採購效率及品質。

（二）強化電子領標作業

- 1、透過便民的電子領標作業及優惠措施，民眾無須親自到招標機關所指定地點購買招標文件，有效防止廠商圍標，營造方便、安全採購環境。
- 2、利用網路領標及網路科技，節省民眾奔波往返之時間及人事

成本，並可減少紙張使用量，達到促進環境保護及節能減碳之目的。

- 3、積極推動公開取得電子報價機制，利用資訊技術，以網路作業取代傳統作業模式，使採購流程電子化，簡化採購作業流程，提升政府採購效率，建構優質採購環境。

(三) 有效降低流、廢標比率，協助機關達成採購目的

- 1、有效督促及控管本府所屬各機關學校採購案件招標期程，協助機關達成採購目的，提升預算及採購作業執行效率。
- 2、透過管考與督催機制，就督導案件進行流廢標類別、態樣分析，並訂定精進措施，期使採購同仁積極任事，適時檢討其原因，謀求解決方案。

五、提供洽公市民及同仁安全的辦公環境，確保辦公人員洽公安全無虞（業務面向策略績效目標五）

藉由洽公民眾、同仁反映及本處巡檢人員安全巡檢日誌等多方輿情蒐集，主動發現並積極改善相關辦公環境缺失，精進廳舍維護管理品質，建構優良安全之辦公環境。

貳、衡量指標

策略績效目標		衡量指標				
		衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	106 年 年度目標值
一	辦理本府各機關文書及檔案管理研習，強化文書及檔案管理機制(10%)	一 每年辦理文書及檔案管理工作人員研習(10%)	1	統計數據	參加研習人數	500 人
二	強化總機人員素質及提升話務服務品質(10%)	一 訂立服務品質標準(每月抽查)(10%)	1	統計數據	總機人員平均檢測分數	92 分
三	推動本處志願服務工作(10%)	一 每年志工人數成長比例(10%)	1	統計數據	每年志工人數成長比例(以 103 年度志工人數 41 人為計算基準)	7%
四	強化採購專業智識，有效提升本府採購效益(30%)	一 積極輔導本府採購專業人員訓練(13%)	1	統計數據	參加本府採購專業人員訓練人數	400 人
		二 強化電子領標作業(7%)	1	統計數據	電子領標達成率	100%
		三 有效降低流、廢標比率，協助機關達成採購目的(10%)	1	統計數據	有效協助由本處列管之流廢標案件，完成採購程序	80%
五	提供洽公市民及同仁安全的辦公環境，確保辦公人員洽公安全無虞(10%)	一 每年民眾及同仁、巡檢人員反映辦公環境安全缺失件數(10%)	1	統計數據	每年有關反映公共安全之缺失件數	≤135

第二部分：年度重要施政計畫

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
一、國際事務	1、推動實質城市外交及擴大國際參與	1、積極推動本市與各姊妹市、國際城市間經濟、觀光、教育、文化等領域之實質交流，透過互訪及各項國際合作，維繫並強化友好關係，以期落實「讓臺中走向世界，讓世界走入臺中」之施政理念。 2、積極出席國際重要城市組織之會議與活動，並主動參與各項國際矚目議題之研討，與會員城市及組織代表分享本市施政成果，增進與會者對本市之瞭解，藉此擴大國際參與。
	2、借重國際事務委員會之專家智慧，協調統合本市國際化業務	「臺中市政府國際事務委員會」業已成為協調統合本市國際事務的最佳平臺，透過府內、外專家及相關局處首長之定期集會，針對本府各機關之國際化業務推動情形進行意見交流，以持續強化本市參與國際事務之能量與實力。
二、機要業務	1、辦理以市長名義，對於各界婚喪喜慶活動致意之中堂、輓聯或墨寶題詞	因應各界需求與網路之便捷特性，訂定標準作業流程，並提供更多元開放的申辦管道，增加民眾申辦的選擇性及便利性，快速提供服務，以提升行政效能及為民服務品質。
	2、致贈市民新春紅包福袋，以傳達賀年之意	以本市重大市政建設配合各區特色活動行銷，搭配農曆年生肖，規劃印製紅包福袋，展現「創意城市、生活首都」願景，祝賀市民。
	3、辦理市長向各界人士祝賀新年賀卡案	為歡慶新年到來，規劃製作新年主題賀卡，向政商、經貿、市政顧問、地方仕紳及各界先進等人士致賀。

三、一般事務行政管理	1、提升本處公務車輛管理效能	<p>1、定期辦理車輛維護保養，以保障駕駛及使用人用車安全，另為確保車輛調度順遂，部分車輛採租賃方式，以達節省公帑及發揮統一靈活調度之效。</p> <p>2、由專人統一管理車輛調度與維護保養工作，以準確掌控公務車輛使用狀況，俾利車輛管理及運用效能。</p>
	2、強化總機人員素質及提升話務服務品質	<p>1、辦理本府通訊及話務系統設備維護採購案，由委外駐點廠商即時檢修維護，確保本府總機話務系統撥接順利及通訊設備運作順暢。</p> <p>2、定期檢測總機話務人員電話服務禮儀，透過輔導及稽核機制，建立專業、親民形象，提升本府話務服務品質。</p> <p>3、辦理總機人員教育訓練，精進同仁接聽品質及客訴應對技巧，強化專業知識，俾提供更為優質、便民之服務。</p> <p>4、配合本府各機關電話資訊異動，更新「各機關電話號碼表」，並將相關資料置放於本府全球資訊網首頁供查詢、下載使用，以提供最新之資訊，並落實節能減紙，響應環保政策。</p> <p>5、因應本府臺灣大道及陽明市政大樓機關員額異動及電話使用需求，配合辦理話務通訊系統設備擴充採購，強化總機轉接成功率，俾利市政業務推行。</p>
	3、落實勞務人力管理	<p>1、依據中央勞務人力精簡遇缺不補政策、本府及所屬機關學校工友設置及移撥要點，各機關學校事務工作漸採委外方式辦理，逐年減少勞務人力。倘有人力需求則採調整移撥或按「臺中市政府各機關學校工友人力替代方案」辦</p>

		<p>理，以節省公帑、提升行政效能。</p> <p>2、辦理「本府及所屬機關學校工友及行政助理表揚活動」，使表現優異人員均能獲得表彰，鼓舞成員士氣。</p>
	4、落實財產管理機制	<p>1、依據「臺中市市有財產產籍管理作業要點」及「臺中市市有財產管理檢核要點」規定，辦理本處財產盤點，發掘問題、檢討缺失，擬具檢討改進意見，以期增進業務革新、建立健全之市有財產管理制度及落實管理效能。</p> <p>2、依據「臺中市政府所屬各機關學校經管已報廢市有財產處理原則」規定，辦理逾使用年限且不堪使用財物報廢及登載「臺北惜物網」拍賣作業，以達物盡其用之效。</p>
	5、強化員工餐廳管理機制	<p>1、定期辦理衛生管理、公共安全稽查、油品檢測及環境消毒等維護管理作業，提供洽公民眾及本府同仁安全、安心之用餐環境。</p> <p>2、不定期辦理本府臺灣大道及陽明市政大樓員工餐廳顧客滿意度調查，俾提供櫃位承商研討改善及本處辦理櫃位規劃之依據，以強化顧客服務。</p> <p>3、餐廳設備適時購置、汰換及定期維護保養，以確保餐廳供膳運作順利。</p>
四、廳舍管理業務	1、持續維護及改善市政大樓軟硬體設施設備	<p>1、定期維護保養市政大樓機電、空調、消防、給排水、電梯、飲水機、監視器等設備，降低其維修成本，延長使用年限，提供安全、舒適之辦公環境。</p> <p>2、定期更換空調系統濾袋、清潔濾網等相關設備，以淨化室內空氣，並依規定期進行室內空氣品質檢測作業。</p> <p>3、針對陽明市政大樓老舊機電設備</p>

		<p>及中央空調系統進行節能評估及改善，視經費加裝變頻控制器或汰換舊型耗電設備，強化節能效益。</p>
	<p>2、善用綠色能源，賡續辦理市政大樓之節能減碳措施</p>	<p>1、藉由定期維護市政大樓屋頂太陽能光電板，確保發電運作正常，提升其發電效率。</p> <p>2、持續辦理各項節能措施，如於水龍頭加裝節水墊片、空調設定26~28度之節電措施、加強宣導各機關節能觀念，並辦理夜間用電巡檢，減少浪費能源，以有效節省公帑，提升節能減碳效益。</p>
	<p>3、建立災害應變危機管理機制，於事前講習訓練及落實整備工作，事中緊急應變，事後迅速處理，提供安全無虞之辦公場所</p>	<p>1、為提升廳舍環境安全品質，持續實施公共安全巡檢機制，即時發現廳舍缺失並積極改善，健全平時廳舍維運功能，並於災害來臨前加強整備巡檢，以減少因各種天災及突發狀況造成之廳舍災損情形。</p> <p>2、制定災害應變標準作業程序，建立緊急通報機制，於災害發生時據以應變；提高事後處理效率，如發生人員意外受傷，依據SOP流程即時處置並隨時依實施狀況調整，以符實需。</p> <p>3、為降低市政大樓災害復原成本，辦理市政大樓公共及僱主意外責任保險、火險，有效提高本府辦公及洽公人員安全保障，降低辦公廳舍設備財物損失。</p> <p>4、依規辦理自衛消防編組講習訓練，並定期舉辦自動體外心臟電擊去顫器(AED)及心肺復甦術(CPR)教育訓練，提升本府同仁危機處理應變能力。</p> <p>5、持續檢討並改善大樓公共空間無障礙設施以符合法令規範，提供身障者友善的環境空間。</p>

	<p>4、強化市政大樓綠美化維護並配合「花園城市運動計畫」辦理相關景觀綠美化規劃工作</p>	<p>1、委由專業廠商辦理市政大樓綠美化維護工作，定期進行植栽更新、病檢、病蟲害防治等項目，並針對老舊景觀設施進行改善，以提升整體戶外美化品質。</p> <p>2、因應 2018 臺中世界花卉博覽會等重大市政活動，配合「花園城市運動計畫」主政機關－建設局辦理市政大樓綠美化規劃事宜。</p>
	<p>5、賡續提升會議室硬體設施，提供良好開會環境品質</p>	<p>持續改善陽明市政大樓會議室老舊硬體設施，及積極精進臺灣大道市政大樓會議室軟硬體設備，加強美化內部環境，提升會議室開會品質及其管理效能。</p>
<p>五、公共關係業務</p>	<p>1、健全志工服務機制，加強志願服務效能，有效運用志工資源及管理，提供優質導覽服務</p>	<p>1、秉持市長施政理念，加強全方位多面向的志工教育訓練、觀摩與研習，並透過志工自我學習機制，增置線上數位學習平台，供志工充實相關市政建設或政策資訊知能，有效掌握重大市政建設脈動，厚植志工團隊專業服務能量，提升本府為民服務品質，並落實 106 年度志工人數增加比例達 7% 以上。</p> <p>2、運用多元方式（線上、電話、傳真等），持續免費提供團體申請參訪臺灣大道市政大樓之接待導覽服務，減少民眾等待受理時間，提供更便民之服務管道，並積極推廣宣導社會各階層學校團體蒞府參觀，以利市政行銷。</p> <p>3、運用本府導覽專屬簡報室提供參訪團體觀賞市政簡介影片，並輔以佈置重大施政作為之文宣圖表解說，讓市民對本府有基本認識後，再由專人實地導覽，以提升導覽之效。</p> <p>4、培訓專職志工提供優質導覽解說，並因應各團體申請需求，提供客製化之導覽內容與時間規劃服務，以因應不同團體需求。</p>

		<p>5、落實優質服務，導覽後針對訪賓不同性別、年齡、學歷及職業等進行滿意度調查，作為本處檢討改進之參考，俾提供更優質、更完善之導覽服務。</p>
	<p>2、加強府會關係，積極辦理府會聯繫及市政考察等服務事宜</p>	<p>1、為強化府會和諧關係，積極處理並瞭解各市議員問政需求及輿情反應，必要時移請權責機關確實辦理，暢通府會聯繫溝通管道，以期順利推動市政作為，進而提升行政效能。</p> <p>2、迅速回應本市議會期間議員口頭及書面質詢內容，並積極辦理市政考察相關事宜，期藉由與議員良好互動與服務，建立良好府會關係。</p>
	<p>3、增添新年文化氣息，發送市長新春賀聯並辦理名家揮毫贈春聯節慶活動</p>	<p>1、落實為民服務精神，印製由本市書法名家撰寫之市長新春賀聯，提供市長行程發送及民眾自由索取，俾符民眾歡慶佳節、除舊佈新之需求。另為落實便民服務，開放民眾索取賀聯電子檔自行印製之服務。</p> <p>2、為歡慶新春佳節，持續邀請百餘位本市書法名家於農曆年前同時在臺灣大道及陽明市政大樓舉辦迎新揮毫贈春聯活動，現場書寫春聯、年畫，讓民眾自由向大師們索取墨寶，感受農曆年節氣氛，並能增添新年文化氣息，拉近市府與民眾之距離。</p>
	<p>4、落實本府緊急公務通報機制，確保政策傳遞順暢無礙</p>	<p>1、確依行政院指示完整建立本府緊急公務通報機制，透過「一呼百應」(電話)及「網路傳真」兩獨立通訊系統，以利中央臨時性及時效性之政策傳遞順暢無礙。</p> <p>2、主動發函提醒本府各機關暨所屬機關學校就緊急公務通報聯絡資訊即時辦理更新作業，並隨時修正通報系統內建資料，確保緊急公務通報訊息即時正確傳達。</p>

		3、不定期辦理本府各機關暨所屬機關學校緊急公務通報測試，落實各機關緊急公務資訊通報及執行結果回報，加速緊急公文傳遞效率。
六、文書及檔案管理業務	1、編輯發行臺中市政府公報，加值數位化服務	為利政府行政資訊公開，強化本府政令宣導，讓民眾瞭解行動市府之各項政策作為及市政脈絡，每月發行2期本府公報（15日及30日），並於本府網站登載公報電子檔，提供機關同仁及市民線上瀏覽查詢或下載使用，以落實E化政府。
	2、賡續推動本府電子公文節能減紙作業	將公文電子交換與線上簽核使用績效納入檔案管理督導考評評分項目，持續提升本府公文線上簽核比率、公文電子交換比率，以落實節能減紙政策。
	3、強化資安檢查，及時修補漏洞，維護機關資料安全	配合本府電子郵件社交工程演練，加強檢視同仁電腦收件軟體之設定，避免同仁開啟來源不明之郵件。另持續辦理經管系統弱點掃描作業，以及時修補遭掃描出之新型弱點，強固本處經管系統安全。
	4、持續提升文書檔案管理業務知能，積極爭取金檔獎及金質獎榮譽	1、舉辦文書及檔案管理教育訓練增進本府同仁相關專業知識及能力。 2、為健全本府各機關檔案管理，促進良性競爭，持續辦理本府各一級機關及本市各區公所檔案管理督導考評，以精進檔案管理作業，全面提升各機關檔案管理品質。 3、透過督導考評結果，提供各機關改善建議，並擇優輔導參加國家發展委員會檔案管理局舉辦之「機關檔案管理金檔獎」及「績優檔案管理人員金質獎」評獎，以爭取本府榮譽。

	5、持續落實檔案管理及辦理檔案影像建檔工作	<p>1、積極落實檔案清理，辦理已屆保存年限檔案銷毀作業，以減少紙本檔案保存需求，增加檔案庫房相對空間。</p> <p>2、強化各項設施設備巡檢維護、定期辦理檔案庫房消毒及加保檔案庫房火災及地震險，以確保檔案典藏環境整潔及安全，避免經管檔案遭受人為及天然因素危害。</p> <p>3、持續辦理紙本檔案數位化影像建檔作業，建構完整數位化檔案檢調機制，以縮短檢調時間，提高行政效率，並有效保存實體檔案，提升檔案典藏品質。</p>
七、採購管理業務	1、落實採購專業人員專職化	<p>1、為滿足各機關學校參訓需求，加開本府採購專業人員訓練基礎班課程，以提升本府整體採購水準。</p> <p>2、透過豐富實用且多元之採購教育訓練內容，充實採購專業人員知識。</p> <p>3、提供採購諮詢專線，強化採購專業輔導及雙向意見交流，提供法令釋疑及問題分析。</p> <p>4、建立採購專業人員管理制度，提高各機關採購專業人員人數。</p> <p>5、為達到激勵本府採購人員士氣，配合辦理本府模範採購人員及採購案件推薦作業。</p>
	2、提升本府整體採購效率	<p>1、推動政府採購電子化政策，積極協助機關熟悉政府電子化採購流程。</p> <p>2、強化採購流廢標小組組織目標，積極協助列管機關順利決標。</p> <p>3、提升本府採購專區網頁管理，提供即時且豐富之E化採購資訊。</p>
	3、運用管考及督導機制，確保本府採購品質	<p>1、透過本府採購行政裁罰機制運作，督促各機關依法令及契約書執行，積極任事並達到懲罰不良廠商，提升本府採購品質。</p>

		<ul style="list-style-type: none">2、提高本處採購人員專業素養，強化上級機關職能及諮詢服務專業度。3、督管所屬各機關學校落實 1 千萬以上工程採購案決標資料上傳作業。4、落實標準化作業流程之運作，辦理採購內部控制考核。5、促進本府採購種子教師間經驗交流，提升其採購專業素養，強化多元諮詢管道。
--	--	--

第三部分：上(105)年度實施狀況及成果概述

105 年 1 月 1 日至 6 月 30 日止

策略績效目標	衡量指標	原定目標值	績效衡量暨達成情形分析
辦理本府各機關文書及檔案管理研習，強化文書及檔案管理機制(10%)	每年辦理文書及檔案管理工作人員研習(10%)	500 人	為強化本府暨所屬機關學校公文製作品質，厚植檔案管理專業知能，每年均定期舉辦文書及檔案管理研習。105 年預訂於下半年辦理研習課程，期藉由研習及各機關之實務經驗分享，健全文書及檔案管理機制。
強化總機人員素質及提升話務服務品質(10%)	訂立服務品質標準(每月抽查)(10%)	91 分	每月例行性檢測總機話務人員電話服務禮儀，1 月至 6 月平均成績為 95.76 分，達本年度訂定目標值。
推動本處志願服務工作(10%)	每年志工人數成長比例(以 103 年度志工人數 41 人為計算基準)(10%)	6%	105 下半年度辦理本處志工招募事宜，預定 8 月開始報名、9 月辦理志工面試，並於 10 月完成招募，預計招募志工 13 名，以落實推動志願服務目標值。
強化採購專業智識，有效提升本府採購效益(30%)	積極輔導本府採購專業人員訓練(13%)	350 人	截至 6 月 30 日止，本府採購專業人員訓練共計辦理基礎班 3 班，受訓人數為 208 人，目前達成率為 59%，後續訓練將陸續開課。
	強化電子領標作業(7%)	100%	截至 6 月 30 日止，本處自辦及代辦採購案件計 61 件，採購案提供電子領標數計 61 件，目前電子領標達成率為 100%。
	有效降低流、廢標比率，協助機關達成採購目的(10%)	75%	截至 6 月 30 日止，採購流廢標督導小組就本府各機關學校督導案件共 70 件，成功決標 54 件，16 件持續列管，目標達成率為 77%。 $\{ \text{決標案件} / (\text{列管總件數} - \text{不續辦案件數}) = \text{目標達成率} ; 54 / (70 - 0) = 77\%$
提供洽公市民及同仁安全的辦公環	每年民眾及同仁、巡檢人員反	≤ 150	每日統計公共安全巡檢缺失，截至 6 月 30 日止共計 80 件，列管在案

境，確保辦公人員 洽公安全無虞 (10%)	映辦公環境安 全缺失件數 (10%)	約 18 件。藉由主動發現缺失並積極 追蹤處理，期減少缺失反映件數及 頻率，精進廳舍維運業務，提供更 安全良好之洽公環境。
-----------------------------	--------------------------	--