

# 臺中市政府秘書處

## 105 年度施政績效報告

### 壹、前言

現今資訊科技發達及網路服務興盛，對於民眾期盼與關切事項，公部門亟需即時與彈性回應，本處以積極、主動之態度，建構專業及效率的施政團隊，貫徹市長「行動市府」施政理念，提供最優質的服務，不斷增進行政效能，力求提升民眾對施政之滿意度。

為提升行政效率，本處戮力在各項施政作為精益求精，於國際事務推動上，秉持「讓臺中走向世界，讓世界走入臺中」的施政理念，全力推動城市外交與國際交流，積極參與國際重要組織會議與城市論壇，提升本市國際能見度，朝共同打造本市成為 INGO 中心的目標邁進；另在為民服務層面，強化總機功能及話務服務，增進總機人員應對禮儀及專業知識，並精進本處志願服務效能，提升整體為民服務品質；行政管理層面，檢討整合資源，有效管理各項總務工作，加強督管員工餐廳，以提供洽公民眾及本府同仁優質之用餐環境。此外，更致力於維護臺灣大道及陽明市政大樓公共安全防护，提供安心、舒適與便利之洽公與辦公空間。另在文書檔案及採購管理方面，善盡主管機關之責，積極辦理專業教育訓練，強化本府整體文檔及採購業務效率及品質。

### 貳、目標達成情形

#### 一、業務面向

策略績效目標	衡量指標	105 年 年度目 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、辦理本府各機關文書及檔案管理研習，強化	每年辦理文書及檔案管理人員研習	500 人	500 人	100%	★	105 年 12 月 6 日及 9 日分別舉辦檔案管理及文書處理研習，參訓人數共計 500

策略績效目標		衡量指標	105 年 年度目 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	
	文書及檔案管 理機制(10%)	(10%)					人，達成度 100%。	
二	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	93 分	100%	★	105 年度辦理總機人員話務 品質檢測，年度平均分數已 達原訂目標值，達成率 100%。	
三	推動本處志願 服務工作(10%)	每年志工人 數成長比例 (10%)	6%	26.84%	100%	★	本處配合志工質量倍增計 畫，積極辦理志工招募，105 年志工人數計 55 人（104 年志工人數 44 人），以 103 年本處志工人數 41 人為 計算基準，志工成長達 34.15%；另扣除 104 年達成 目標值 7.31%，105 年志工 實際達成目標值 26.84%， 達成度 100%。	
四	強化採購專業 智識，有效提升 本府採購效益 (30%)	1	積極輔 導本府 採購專 業人員 訓練 (13%)	350 人	398 人	100%	★	一、辦理本府 105 年度採 購專業人員基礎訓練 班計 5 班次、進階班訓 練計 1 班次，總計 6 班 次。 二、本府同仁參訓情形如 下： (一)基礎班第 1 期:70 人。 (二)基礎班第 2 期:69 人。 (三)基礎班第 3 期:69 人。 (四)基礎班第 4 期:70 人。 (五)基礎班第 5 期:70 人。 (六)進階班第 1 期:50 人。 三、本項原訂目標值為 350 人，實際達成目標值為 398 人，達成率 100%。
		2	強化電 子領標 作業	100%	100%	100%	★	本處積極配合推動本府採 購電子化政策及節能減碳 措施，105 年度電子領標實

策略績效目標		衡量指標	105 年 年度目 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
		(7%)					際達成目標值 100%，已達成原訂目標值，達成率 100%。
		3 有效降低流、廢標比率，協助機關達成採購目的 (10%)	75%	83.74%	100%	★	105 年度督導案件計 124 件 (含採購計畫變更 1 件)，截至 105 年底有效協助本處列管之流廢標案件完成採購程序者計 103 件，實際達成目標值為 83.74%(103 件/123 件)，達成度 100%，其餘 20 件持續列管中，將繼續督導追蹤，協助各機關學校完成採購目的。
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%)	每年民眾及同仁、巡檢人員反映辦公環境安全缺失件數 (10%)	≤150	124 件	100%	★	為加強辦公廳舍整體安全維護及使用品質，每日定時巡檢大樓環境，統計民眾、同仁、巡檢人員通報公安及相關使用設施(備)缺失並儘速改善。105 年度公共安全缺失部分列管案計 124 件，低於 105 年度目標值 150 件，其中 115 件均已確認改善完畢，餘 9 案將持續列管並積極追蹤改善。

## 二、人力面向

策略績效目標		衡量指標	105 年 年度目 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	合理調整機關 員額，建立活力 政府(10%)	1 依法足 額進用 身心障 礙人員 及原住 民人數 (5%)	是	是	100%	★	本處依法應進用身心障礙 人數為 6 人，已進用身心 障礙人數為 11 人，另依法 無須進用原住民，已達原 訂目標值。
		2 分發考 試及格 人員比 例(5%)	40%	40%	100%	★	本處公務人員 105 年得提 列職缺數為 5 人，已提報 考試職缺 2 人，分發考試 及格人員比例為 40%，達原 訂目標值。
二	提升公務人力 素質，建構優質 行政團隊(5%)	1 公務人 員終身 學習 (2%)	85%	95%	100%	★	本處同仁總人數 101 人， 105 年學習時數達 40 小時 者(含與業務相關學習時 數達 20 小時)計 96 人，公 務人員終身學習達 40 小時 以上比例為 95%，達原訂目 標值。
		2 員工通 過語文 檢定 (3%)	54%	56%	100%	★	本處經銓審人數為 100 人，通過語文檢定總數為 56 人，通過語文檢定比例 為 56 %，達原訂目標值。

### 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、節約政府支出，合理分配資源(15%)	1 經常門預算執行率(7%)	80%	83%	100%	★	(經常門實支數+應付未付數+節餘數)/經常門預算數*100% (336,528,281+360,000+20,387,720)/430,462,000=83.00%。 本處各科室均依歲入、歲出分配預算及計畫進度執行。105年度本處經常門預算執行率原訂目標值為80%，實際達成為83%，達成率100%。
	2 資本門預算執行率(8%)	80%	99.3%	100%	★	(資本門實支數+應付未付數+節餘數)/資本門預算數*100% (189,186,492+0+502,150)/191,026,000=99.30% 本處各科室均依歲入、歲出分配預算及計畫進度執行。105年度本處資本門預算執行率原訂目標值為80%，實際達成為99.30%，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、未達目標項目檢討：無。

肆、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	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%)	1	每年辦理文書及檔案管理人員研習(10%)	★
二	強化總機人員素質及提升話務服務品質(10%)	1	訂立服務品質標準(每月抽查)(10%)	★
三	推動本處志願服務工作(10%)	1	每年志工人數成長比例(10%)	★
四	強化採購專業智識，有效提升本府採購效益(30%)	1	積極輔導本府採購專業人員訓練(13%)	★
		2	強化電子領標作業(7%)	★
		3	有效降低流、廢標比率，協助機關達成採購目的(10%)	★
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%)	1	每年民眾及同仁、巡檢人員反映辦公環境安全缺失件數(10%)	★
策略績效目標(人力面向)		項次	衡量指標	評估燈號
一	合理調整機關員額，建立活力政府(10%)	1	依法足額進用身心障礙人員及原住民人數(5%)	★
		2	分發考試及格人員比例(5%)	★
二	提升公務人力素質，建構優質	1	公務人員終身學習(2%)	★

	行政團隊(5%)	2	員工通過語文檢定(3%)	★
	策略績效目標(經費面向)	項次	衡量指標	評估燈號
一	節約政府支出，合理分配資源 (15%)	1	經常門預算執行率(7%)	★
		2	資本門預算執行率(8%)	★

## 二、績效綜合分析

105 年度本處總計 13 項衡量指標，依據燈號評估標準，評估各項衡量指標目標達成情形，評估燈號為綠燈者計 13 項(100%)，均達成 105 年度原訂目標值，達成率為 100%，執行成效良好。

## 伍、推動成果具體事項

### 一、策略績效目標推動成果具體事蹟：

#### (一)業務面向

##### 1、策略績效目標一

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：

為厚植本府各機關學校同仁公文寫作素養及檔案管理人員專業知能，分別於 105 年 12 月 6 日及 9 日舉辦檔案管理及文書處理研習，參與人數共計 500 人，報名情形踴躍；依據研習後所進行之滿意度調查，對研習內容多數感到滿意，有助提升同仁對文書及檔案法令規定與實務之瞭解，並精進文檔管理知能。

##### 2、策略績效目標二

強化總機人員素質及提升話務服務品質：

定期檢測總機人員電話服務禮儀，期以透過稽核管理制度，強化電話接聽專業知識，建立親民形象，105 年總機人員話務品質檢測年度平均分數已達目標值，達成度 100%。

##### 3、策略績效目標三

推動本處志願服務工作：

為配合本市志願服務實施策略及本府社會局志工質量倍增計

畫，落實每年度志工人數增加比例達 6% 以上，積極辦理志工召募，105 年度志工成長率達 26.84%，並持續規劃辦理志工教育訓練、觀摩與研習，召開志工幹部會議，以激發志工服務熱忱，強化服務理念及加強與志工之溝通，凝聚共識及向心力，提升志願服務效能，進而提升本府為民服務品質。

#### 4、策略績效目標四

強化採購專業智識，有效提升本府採購效益：

- (1) 積極輔導本府採購專業人員訓練，105 年度辦理採購專業人員訓練計 6 班，其中基礎訓練班計 5 班次、進階班訓練計 1 班次，總計參訓人員 398 人，達成年度目標值。
- (2) 強化電子領標作業，政府採購電子化作業係為採購業務新趨勢，除可達成簡化作業流程，更達到便民、減紙等效益，105 年度電子領標實際達成目標值 100%，達成年度目標值。
- (3) 有效降低流、廢標比率，為有效協助機關達成採購目的，於 105 年度列管督導案件 124 件，決標 103 件，採購計畫變更 1 件，持續列管 20 件，實際達成目標值為 83.74%，達成年度目標值。

#### 5、策略績效目標五

提供洽公市民及同仁安全的辦公環境，確保辦公及洽公人員安全無虞：

由專人每日定時進行公共區域環境及公共安全巡檢，並定期彙整洽公民眾、同仁及巡檢人員通報缺失件數列管並同步儘速改善，105 年列管案件計 124 件，已完成改善計 115 件(如大樓設施、設備及環境等因災害、人為或使用毀損造成缺失進行修復)；另持續辦理市政大樓設施設備維護保養業務，主動積極處理以提升廳舍公共安全環境。

### (二) 人力面向

#### 1、策略績效目標一

合理調整機關員額，建立活力政府

- (1) 依法足額進用身心障礙人員及原住民人數

本處依法應進用身心障礙人數為 6 人，已進用身心障礙人數為 11 人，另依法無須進用原住民，已超越年度目標值。

(2)分發考試及格人員比例

本處 105 年得提列職缺數為 5 人，已提報考試職缺為 2 人，提缺比率為 40%，已達年度目標值。

2、策略績效目標二

提升公務人力素質，建構優質行政團隊

(1)公務人員終身學習

本處同仁總人數 101 人，105 年學習時數達 40 小時者(含與業務相關學習時數達 20 小時)計 96 人，公務人員終身學習達 40 小時以上比例為 95%，達原訂目標值，將持續鼓勵同仁終身學習，以精進公務人力素質。

(2)員工通過語文檢定

本處經銓審人數為 100 人，通過語文檢定總數為 56 人，通過語文檢定比例為 56%，達原訂目標值。

(三)經費面向

策略績效目標一

節約政府支出，合理分配資源：

本處有效執行 105 年度預算，依歲入、歲出分配預算及計畫進度執行，並本摶節原則有效運用經費，執行率達原訂目標值，有效提升業務績效並達成預算執行目標。

二、其他業務推動成果具體事蹟

(一)強化與姊妹市及友好城市之實質交流，落實城市外交

本市目前計有 24 個姊妹市，105 年積極推動與姊妹市及友好城市間之實質經貿、觀光、文化、教育等交流，落實城市外交，藉由彼此熱絡的互動，深化本市與姊妹市及友好城市間之情誼。105 年度交流情形摘要如下：

- 1、美國姊妹市德州奧斯汀市市長艾得勒(Steve Adler)7 月率經貿訪問團來訪，旨在瞭解中部科學園區及本市產業發展概況，尋求雙方未來合作機會，並探討科技城市聯盟合作事宜。105

年適逢本市與奧斯汀市締結姊妹市 30 週年，開創兩市聯盟合作契機，深具意義。另美國姊妹市路易斯安那州巴頓魯治市市長荷登(Melvin "Kip" Holden)9 月蒞市參訪，對本市水利施政建設成果印象深刻，更進一步增進兩市姊妹市情誼。

- 2、8 月、11 月分別有美國亞利桑那州土桑-臺中姊妹市協會王會長瑞瑾、美國德州奧斯汀-臺中姊妹市協會姚會長東權伉儷蒞市參訪拜會，本處均熱忱接待，以行銷本市各項施政建設，增進其對本市之瞭解，並增進彼此友好情誼。
- 3、為深化本市與日本城市在產業、農業、觀光、教育、文化等全方面交流，本市分別於 9 月 8 日與日本大分縣簽署「友好交流備忘錄」、12 月 14 日與日本青森縣及青森縣平川市簽署「友好交流協定書」；期藉由上述友好城市的締結，帶動本市與日本九州及東北地區的人民交流往來，並進一步吸引更多日本遊客前來本市觀光旅遊。
- 4、美國加州庫比蒂諾市被譽為「矽谷的心臟」，為推動本市與該市產業交流，提升本市產業創新研發能力，本市於 10 月 31 日與該市簽署「建立友好城市協定」。未來除產業交流外，亦將推動學生交流，以擴展本市學生國際視野及學習環境。

## (二)出席國際城市組織及活動，以提升國際能見度

- 1、105 年出席「2016 城市與地方政府聯合會亞太分會執行局委員會會議暨南亞城市峰會」、「第 6 屆城市與地方政府聯合會亞太分會 2016 年全羅北道大會」、「第 5 屆城市與地方政府聯合會世界大會」、「第 2 屆地方與區域政府世界大會」第 3 次會議及「聯合國人居三會議」等國際組織會議與專題研討會，除順利爭取連任城市與地方政府聯合會 2016-2019 世界理事、執行局委員，及城市與地方政府聯合會亞太分會 2016-2018 理事外，並善盡本市會員責任，積極參與會務運作，主動參與各項國際關注議題之研討，向各與會會員城市與組織代表分享本市施政經驗與效能，增進本市國際參與及能見度，藉此拓展城市外交。
- 2、105 年 7 月張副市長光瑤率團出席由新加坡政府主辦之「世

界城市峰會」(World Cities Summit, WCS)；此次計有來自全球 110 位的城市代表共同探討都市發展過程所面臨的挑戰。本市以「水湳經貿園區」開發案，和與會城市分享本市打造永續發展的政策規劃；張副市長並藉發表演說機會，積極宣傳本市舉辦 2018 臺中世界花卉博覽會及 2019 東亞青年運動會訊息，並爭取各與會城市踴躍參加，共襄盛舉。此行，亦拜會新加坡工商聯合總會(Singapore Business Federation, SBF)、惠普企業及李光耀公共政策學院研究人員等，就經貿合作及永續發展議題深入交流。

(三)依據國際禮節及對等原則，辦理蒞市外賓之接待工作

105 年度辦理來自美國、德國、荷蘭、澳洲、日本、韓國等國外貴賓及大陸港澳參訪團接待案計 55 件，總接待人數計 537 人。其中重要外賓包括美國在臺協會處長梅健華(Kin W. Moy)、德國在臺協會處長歐博哲(Martin Eberts)、法國在臺協會主任紀博偉(Benoît Guidée)、美國姊妹市德州奧斯汀市市長艾得勒(Steve Adler)、美國姊妹市路易斯安那州巴頓魯治市市長荷登(Melvin "Kip" Holden)、美國加州庫比蒂諾市市長張昭富、日本大分縣知事廣瀨勝真、日本青森縣知事三村申吾及平川市長長尾忠行等。

(四)召開國際事務委員會，整合本市國際化策略

本府由府內、外專家及相關局處首長組成「臺中市政府國際事務委員會」，透過定期集會檢視本市國際化策略，以持續強化本市參與國際事務之能量與實力。105 年 3 月 8 日及 10 月 14 日分別召開第 11 次及第 12 次國際事務委員會會議，與會委員對本市目前積極推動成立之 INGO 中心相關議題進行熱烈討論，並提出舉辦工作坊、建置經驗分享平台及製作說帖邀請國際重要人士提供專業意見等具體可行的建議。為持續強化本市在國際城市間之影響力與能見度，會中並達成應透過 2018 臺中世界花卉博覽會及 2019 東亞青年運動會的舉辦，積極策略性爭取主辦其他國際活動，以引領社會前進。

(五)落實緊急公務通報系統網絡之建置

配合行政院指示建立緊急公務通報機制，建置「緊急公務通報系統」計有「一呼百應」及「網路傳真」兩大獨立通訊系統，透過不定期測試確保收訊暢通。105年9月29日實施「一呼百應」及「網路傳真」測試，「一呼百應」測試回報率100%，網路傳真測試回報率95.1%；10月20日複測結果尚有2個機關(學校)未完成回報作業，嗣經11月4日針對複測未回報機關進行教育訓練後，11月18日再測試，皆如期回報。

(六)提升同仁對外應對儀節，精進整體為民服務品質

本處針對服務禮儀稽核缺失，要求各科室加強服務禮儀輔導訓練，協助同仁熟稔服務禮節及應對禮貌，以落實並提升服務品質及行政效能。各科室主管亦善盡督導及管理領導之責，透過平時實際演練，使同仁將服務禮儀內化以精進服務態度。105年度本處隱匿性服務稽核績效上半年名列第7名，下半年進步至第3名，並於全年度獲得本府一級機關第4名之佳績，成效顯著。

(七)辦理訪賓接待及臺灣大道市政大樓導覽服務

- 1、為使蒞府參訪貴賓瞭解本市施政成果，於專屬簡報室讓訪賓觀賞市政簡介光碟，再由專人實地導覽。另為提升導覽之效能，培訓專職志工協助辦理導覽事宜，並提供客製化之服務，以因應各團體申請導覽之需求並確保導覽之服務品質。
- 2、推動線上預約導覽機制，提供多元導覽申請方式，減少民眾等待受理時間，提供更為多元及便民之服務管道。105年線上申請導覽場次計99場次、服務人數約為3,702人次。105年度經問卷調查結果顯示，訪賓對本處導覽人員整體滿意度達98.48%高度認同(含「非常滿意」及「滿意」)，顯現參訪團體對導覽服務表現十分肯定。

(八)加強媒體行銷市政

委請各報章雜誌社刊載有關業務推動及革新便民服務措施等，105年共計刊登14則平面宣傳報導，增進民眾對本府具體施政作為了解與支持，俾達市政行銷之目的。

(九)市長新春賀聯添年味，推動環保「自己的春聯自己印」

為增添年節氣息，本處在105年農曆年前印製新春賀聯配合市長行程發送及各界索取；並提供「迎侯晉福」暨「恭賀新禧」兩款賀聯字模樣張予各機關依業務所需自行印製與發送，以符合民眾除舊佈新需求。

另兼顧節能減碳理念，本處亦開放賀聯電子檔索取服務，讓民眾可以「自己的春聯自己印」，落實環保低碳目標。

#### (十)春節揮毫贈春聯活動

為迎接新年來臨，本處於每年農曆年前舉辦迎新揮毫贈春聯活動，105年1月26日於臺灣大道及陽明市政大樓兩地同步辦理以擴大服務民眾，邀請140位本市書法名家現場書寫春聯、年畫，營造農曆年節除舊佈新氛圍，經調查高達99%同仁及民眾表示滿意整體活動並認同本活動之意義。

#### (十一)市政考察、拜訪接待及議會質詢等相關聯繫事宜

- 1、辦理本市第2屆第3次定期會民政委員會市政考察共同分攤經費事宜暨第2屆第3次定期會第4次法規委員會市政考察共同分攤經費事宜、第4次民政委員會市政考察相關事宜。
- 2、接待臺南市議會議員經建考察團及世界臺商聯盟參訪團蒞府拜會。
- 3、本市議會期間專人受理本處回復議員書面質詢資料，即時遞送至各質詢議員服務處(或其指定地點)、議會議事組及本府府會聯絡小組，105年度配合辦理計約80餘件。

#### (十二)提升災害應變及門禁管理措施，營造安全清新辦公場域

- 1、105年9月「梅姬颱風」侵襲本市，本處於第一時間即成立災害緊急應變小組，全程掌握緊急應變市政大樓各項災情，並於災後迅速完成災後復原工作。
- 2、為提升臺灣大道市政大樓太陽能光電板設備防颱效能，於太陽能板下方新增繩索固定措施，並持續於颱風來臨期間安裝防颱網防護以降低設備損害。
- 3、鑒於臺灣大道市政大樓1樓風除室自動門屢遭颱風侵襲造成故障，於出入口加裝防風柱及封板等防颱措施，以降低災損。

- 4、為強化臺灣大道市政大樓門禁管理措施，定期檢查更換文心樓 18 台門禁不斷電系統電池，並於兩大樓近川堂風除室內側加裝門禁讀卡設備、4 處開放式明梯加裝圍設警示，以利門禁管制時間控管人員進出。
- 5、105 年 3 月 31 日及 10 月 5 日於臺灣大道市政大樓辦理自衛消防講習訓練，落實平時火災預防演練，加強本府同仁防災基本知識及災害緊急應變能力，增進市政大樓廳舍與公共安全。
- 6、105 年 8 月分別於臺灣大道及陽明市政大樓辦理各 2 場 AED 設備教育訓練，期能因應心臟疾病意外事故發生並實際發揮急救功能，保障本府同仁及洽公民眾生命安全。

(十三)持續改善廳舍各項軟硬體設施，提供友善優質辦公環境

- 1、持續進行市政大樓之環境清潔維護作業，並由專人負責加強巡檢，即時提報缺失並迅速進行改善，臺灣大道市政大樓公廁更於 105 年度榮獲臺中市 3A 績優公廁場所之殊榮；另於下半年進行市政大樓外牆玻璃帷幕、頂樓採光罩清洗作業，以提供乾淨、明亮、舒適之優質辦公環境。
- 2、因應臺灣大道及陽明市政大樓各機關權管辦公空間變更及遷移，為提供洽公民眾及同仁正確之空間導引，即時更新大樓各類空間指標及平面位置圖(含電子導覽機內樓層資訊)，以提升市政形象。
- 3、為提供更優質之無障礙環境，使身心障礙人士通行順暢，移除臺灣大道市政大樓府後廣場連接平面停車場車道人字型車阻，以降低視覺壓迫感及減少通行阻礙。
- 4、為改善臺灣大道市政大樓廣場機車違規停放情形，提供行人安全寬闊之戶外空間，於府後廣場加裝反光防撞桿以阻絕機車進入廣場。
- 5、臺灣大道市政大樓受保護樹木，持續由農業局進行專業評估及注射藥劑，並委請專業工程顧問公司架設樹木纜繩支架設

施，以強化戶外公共安全。

- 6、針對臺灣大道市政大樓府前廣場及 9 樓空中花園木棧道損壞部分進行修繕，並定期保養以延長耐用年限，維護整體場域設備安全及使用效能。
- 7、為提升臺灣大道市政大樓戶外綠美化品質並降低圍籬設施維護費用，105 年 5 月於周邊車道白圍籬設施旁植栽金露花苗木 2,884 株，以形成自然綠籬，達到增添綠色質感及區隔空間效果；另進行府前廣場公 1-1 小葉欖仁樹穴周邊地磚修整及土壤整平作業，以維民眾行走安全。
- 8、為避免人員攀爬發生意外事件，於臺灣大道市政大樓 9、10 樓彩色扶手增加預防性設施，提升大樓整體設施安全性。

(十四) 賡續精進市政大樓場地會議室及機電消防等設備，辦理各項維運保養工作

- 1、為提升會議室使用整體品質，105 年進行陽明市政大樓大禮堂天花板更新、4-1 會議室鋪面高低落差調整及增設階梯止滑設施，並持續辦理市政大樓會議室軟硬體增設及改善(如購置會議室桌椅、燈具更換 LED 燈泡、投影設備及視聽設備汰換改善等)，以提供各機關優質會議使用環境。
- 2、持續辦理臺灣大道及陽明市政大樓機電、空調、電梯及消防等各項軟硬體設備檢測、維護保養工作，以提供良好之辦公環境。
- 3、因應「室內空氣品質管理法」施行，持續清潔更換空調濾網及設施，並已依規完成專責人員設置及訂定室內空氣品質維護管理計畫，於 105 年 4 月 29 日完成臺灣大道市政大樓室內空氣品質定期檢測作業，檢測結果均為正常，有效維護同仁及洽公民眾健康。
- 4、陽明市政大樓府前廣場跑馬燈老舊致顯示效果不佳，已配合更換跑馬燈新機設施，增強民眾對市政訊息之印象，提升市政宣傳效果。

(十五)配合國家政策持續推動節能減碳，實施節能節水措施

- 1、為達節能減碳效益，宣導各機關同仁於下班後確實關閉電腦或電器設備電源並留意無人區域之照明及用電設備，定期實地查看各機關權管空間用電、用水設備使用情形及於加班時段進行辦公室照明設備巡檢，以掌握能源使用態樣及落實權屬空間節能自主管理。
- 2、為落實節電政策，將臺灣大道市政大樓地下室停車場照明全數汰換為 LED 燈具，其餘區域照明設備原有傳統 T8 燈管亦陸續更換為 LED、複金屬燈等節能產品；陽明市政大樓部分，將首長區、停車場及公共空間走道之 T5 燈具汰換為較低瓦數之 LED 燈具，以兼顧節約能源及節省公帑之雙重目標。
- 3、臺灣大道市政大樓周邊綠美化植栽噴灌系統優先使用雨水回收系統收集之雨水進行澆灌，並因應氣候於雨季時關閉噴灌系統，及視各植栽種類需求調整噴灌時間，以加強節水效能。

(十六)強化公務車輛管理效能及行車安全

- 1、落實定期養護機制，賡續辦理公務車輛維修、保養、檢驗等相關事宜並依規辦理逾 15 年之老舊車輛財產報廢，以確保公務行車安全。
- 2、為提升本處駕駛職能及危機處理能力，本處駕駛人員均完成線上教育訓練課程，以瞭解最新交通規定及相關資訊，並提醒行車注意事項。
- 3、即時處理、回應本府同仁公務派車需求，有效推行線上派車系統，並由系統自動以電子郵件回覆申請者，以達節省公帑與提升派車申辦速度，105 年度共執行線上派車 1,545 次，發揮統一靈活調度之效能。

(十七)檢討整合人力資源及落實勞務人力管理

- 1、賡續維護管理「臺中市政府工友暨行政助理管理系統」，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。
- 2、為提振員工士氣，每年辦理「本府所屬機關學校績優工友、

技工、駕駛及行政助理表揚活動」，105 年計表揚工友、技工、駕駛 20 名，行政助理 40 名，以鼓舞表現優異人員。

- 3、105 年度工友(含技工、駕駛)退休、撫卹計 85 人，並配合中央人力精簡政策，維持工友遇缺不補，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」辦理，以節省公帑、提升行政效能。

#### (十八)強化員工餐廳及便利商店督管機制

- 1、依約管理本府員工餐廳及便利商店並不定期派員稽查，要求經營廠商確實落實油品安全、供膳製程設備、環境衛生、水、電、瓦斯、保全及相關設備等管理，營造衛生、安全之用餐環境。
- 2、有效管理本府員工餐廳，提供本府同仁多元化用餐選擇及優質用餐環境，並依顧客滿意度調查結果檢討改進，俾提升本府服務品質。
- 3、定期辦理經營廠商衛生自主管理查核，如食品來源安全檢驗證明、供膳人員體檢…，以維食品安全衛生，保障同仁食的安全。

#### (十九)強化總機功能及提升話務服務品質

- 1、通訊系統維運及設備維護暨擴充
  - (1) 為利本府通訊機房運作順暢及總機話務系統撥接順利，隨時檢視通訊機房及總機話務系統，並於設備故障時即時發揮檢修及復話功能，積極排除接聽窒礙，以提升話務服務品質。
  - (2) 因應本府臺灣大道及陽明市政大樓機關員額異動以及本府進/出線通話量日益增加，配合辦理話務通訊系統設備擴充及改善計畫，俾利提升為民服務品質。
- 2、總機話務管理

定期檢測總機人員電話服務禮儀，期透過訓練及稽核管理制度，強化電話接聽專業知識，建立親民形象，提升本府話務服務品質。
- 3、因應各機關業務單位異動，即時更新本府「各機關電話號碼

表」，提供最新、最正確之電子化資訊，並停止紙本表冊印製，將電子檔張貼於本府全球資訊網首頁供下載查詢使用。

#### (二十)加強盤點檢討及落實財產管理機制

- 1、辦理 105 年度本處財產物品全面盤點清查作業，總計盤點財產 5,791 項、物品 1 萬 399 項，確認財產物品之存放地點、保管人及財物標籤，製作盤點清冊及紀錄，並將注意改進事項通知各保管單位配合辦理，以強化財產管控。
- 2、為提升財物使用效能，辦理閒置或老舊堪用財物調查作業，登載於本府「財產管理資訊系統財物交流資訊平台」，俾利資源交流活用暨節省公帑。
- 3、依規定辦理逾使用年限且不堪使用財物報廢，並透過「臺北惜物網」拍賣，105 年度拍賣報廢品所得共計 10 萬 1,320 元，增加市庫收入並促進資源再利用。

#### (二十一)落實節能減紙政策，賡續推動本府公報數位化

- 1、統一彙整本府各機關法規類、政令類及公告類資訊，刊登於「臺中市政府公報」，每月出刊 2 期，全年共計出刊 24 期。另除本市市議會、全國各大圖書館及訂閱戶外，不再發送紙本公報，以降低紙本印製數量。
- 2、隨著網路使用之普及，為達更親民、便民的政策目標，特將「臺中市政府公報」電子檔登載於本府全球資訊網，即時提供民眾或機關線上瀏覽查詢或下載運用。

#### (二十二)積極參加全國性檔案管理評比，榮獲金檔獎及金質獎肯定

為鼓舞檔案管理人員士氣，激勵本府檔案管理績效優異之機關及檔案管理人員，本府依 104 年度各機關檔案管理督導考評結果，推薦本府地方稅務局及本市東區區公所、大里地政事務所參加國家發展委員會檔案管理局舉辦之 105 年度第 14 屆機關檔案管理金檔獎評比，及推薦本市西屯區公所周助理員玉雯、石岡區公所黃辦事員婉宜參加機關績優檔案管理人員金質獎競逐，透過「本府金檔獎輔導小組」積極輔導，並提供專業建議，在全國競賽中獲得肯定脫穎而

出，分別榮獲金檔獎及金質獎殊榮，為本府爭取最高榮譽。

#### (二十三)辦理檔案清理作業，促進檔案典藏空間活化利用

定期辦理檔案清查作業，針對擬銷毀檔案訂定檔案銷毀計畫，並編製檔案銷毀目錄，函送檔案中央主管機關審核後，辦理檔案銷毀作業，以提升檔案管理效益並促進檔案典藏空間之活化利用；105 年度進行 34 年至 99 年紙本檔案清查，結果如下：

- 1、永久檔案：34 年至 50 年計 171 卷，4,170 件。
- 2、定期檔案(保存年限 30 年以下)：92 年至 99 年計 776 卷，3 萬 130 件。
- 3、機密檔案：35 年至 38 年計 15 卷，303 件。

另 105 年度辦理本處 61 年至 91 年已屆保存年限之檔案銷毀作業，銷毀案卷數計 45 卷，1,440 件。

#### (二十四)持續推動檔案數位化作業，精進檔案管理效能

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各區公所檔案管理督導考評作業，並依規納入檔案作業資訊化之評審項目，除依考評結果提供改善建議，以精進檔案管理效能外，並擇選績優機關及人員代表本府參加國家發展委員會檔案管理局舉辦之金檔獎及金質獎評比，以爭取本府榮譽；另持續辦理紙本檔案數位化影像建檔作業，將紙本影像檔案傳送至本府公文整合資訊系統，建構完善之數位化檔案檢調機制，有效保存原始檔案，並縮短調案時程，提升借調效率。

#### (二十五)便民零距離，市府實體公布欄 e 化即時看

為提供便民服務，於本處網頁建置電子公布欄服務機制，即時提供本府各項公告資訊，民眾只要上網即可瀏覽市府各項最新公告訊息，全年共刊登 2,575 則。

#### (二十六)公文處理全程電子化，落實節能減紙政策

- 1、配合行政院節能減紙政策，本府自 102 年起推動電子公文節能減紙推動續階計畫，訂定各機關 105 年度公文線上簽核及電子交換比率目標值為 45%及 70%，經查 105 年度公

文線上簽核及電子交換比率績效已達 77.19%及 99.51%，確實達到計畫目標。

2、本府府收文作業，105 年電子收分文共計 7 萬 4,701 件。

(二十七)配合推動 ODF 為政府文件標準格式，落實政府資訊公開

為保障人民知的權利，便利人民共享及公平利用政府資訊，配合行政院推動 ODF (Open Document Format) 為政府文件標準格式，避免民眾或他機關閱覽各項文件時，需購置特定商用文書編輯軟體。本處 105 年度電子公文交換時，發文附件已一併提供 ODF 格式文件，並由發文人員進行控管；另機關網站各項下載附件均已提供 ODF 格式文件。

(二十八)辦理致意市民婚、喪、喜、慶之中堂、輓聯、墨寶題詞

市民如有結婚、大壽、新居落成、展覽、公司行號開業或家屬往生等情事，可依其不同類型向本府申請喜慶中堂或喪事輓聯，以表達市府祝賀或慰問之意。105 年致意之祝賀中堂共 1,029 件、墨寶題詞共 135 件、致哀輓聯共 7,252 件。

(二十九)辦理致贈民意代表及基層幹部生日禮盒

為延續推廣本市多樣化特色並顧及地方產業發展，105 年度生日禮盒以柿子造型茶具組為主，並精選來自本市山海屯農特產品進行組合包裝；另為表本府祝賀與關懷之誠意，生日禮盒致贈方式以親送為原則(和平區因交通因素仍以宅配方式致贈)。

又為瞭解實際執行狀況，105 年每月電訪詢問基層幹部(里長及前諮詢委員)共計 808 通，其中 804 通表示滿意，滿意度達九成以上。

(三十)分送猴年紅包福袋，傳達賀年之意

為增添年節氣息，拉近與民眾距離，本府每年於各機關辦理年節相關活動時發送紅包福袋，以傳達賀年之意。105 年猴年福袋設計，以行動市府廉能、開放、效率之施政願景，加入本府推動之各項基礎設施與社會福利為元素，充分展現臺中市為名副其實的生活首都。此外，於農曆年節亦發送市長新年賀卡，向各界表達祝賀之意。

(三十一)辦理各式採購人員教育訓練，培訓本府採購專業人員

- 1、105 年度本府採購種子教師教育訓練共計辦理 4 場次，主要針對採購爭議及履約管理等議題進行研討，參訓人數計 274 人。
- 2、105 年度本府採購法專題系列講座共計辦理 4 場次，主要依據本府採購同仁就課程需求所辦理之主題式教學，參訓人數計 817 人。
- 3、為輔導並提升本府各機關學校工程編碼正確率，共計辦理 2 場次教育訓練，參訓人數計 361 人。
- 4、與行政院公共工程委員會合辦「105 年度如何辦好公共建築工程技術服務採購研討會」1 場次及「推動最有利標暨強化採購人員保障機制」座談會 2 場次，3 場次參加人數計 904 人。

(三十二)提供多元諮詢管道，建立有效雙向溝通平臺

- 1、本處積極推動採購諮詢輔導計畫，由本處具採購訓練專業證照之同仁輪流擔任採購諮詢人員，透過諮詢電話（專線 04-22177399）接受本府各機關學校採購人員各類採購疑義之洽詢，以減少採購錯誤樣態發生，並提升本府採購之品質與效率，105 年度服務件數計 999 件。
- 2、強化「採購種子教師通訊網」之功能性，建置本府採購專業人員諮商網絡，透過平臺學習交流與分享，達到經驗傳承之目的。

(三十三)健全本府採購制度、提升採購程序正確性

- 1、落實政府採購標準化作業，修正本府採購業務標準化作業流程及控制重點內部控制制度(含跨職能整合作業範例)相關表件，以配合中央主管機關法令修正及本府採購作業要點之修訂，俾提供各機關學校辦理採購業務時參採運用，達成機關落實內部控管及風險管理，建構本府優質採購環境，形塑廉能政府之優良形象。

- 2、落實本府採購行政裁罰機制，建立本府定期清查機制，按季函請本府各機關(含所屬)提報涉有採購法行政處罰情形之最新進度，避免行政裁處罹於時效，以維機關權益；截至105年底，審計機關與本府列管採購案件，皆已完成行政裁罰程序，解除列管。
- 3、健全工程價格資料庫(PCCES)填報機制，按月督導稽催各機關定期填報工程價格資料庫，達成本府上繳率及上繳正確率為100%之績效目標。
- 4、賡續推動本府上級監辦、核准、備查作業，落實上級機關監督機制。

(三十四) 獎勵表揚優良採購人員及採購案件

依行政院公共工程委員會訂頒之「模範採購人員及採購案件獎勵表揚要點」，獎勵表揚本府依政府採購法辦理採購業務之優良採購人員及採購案件，完成推薦模範採購人員候選人作業。

(三十五) 辦理陽光法令宣導，形塑機關廉潔風氣

105年度安排「公務員廉政倫理規範及公務員常見違法態樣解析」講習會，以互動活潑方式授課，傳達廉政法令觀念；並透過廉政法規測驗，增進同仁正確法規認識。