

臺中市政府秘書處

102 年度施政績效報告

壹、前言

本處秉持市長的施政理念，落實市府各項施政目標，穩定推展各項行政業務，促進府會和諧，並積極拓展國際交流，革新簡化各項業務流程，同時掌握民意需求，暢通輿情反應管道，提供優質、迅速及貼心的服務。

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，透過 E 化提供更完善便民的服務；辦理各項採購相關業務，提升整體採購效率及品質；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；積極推動城市間雙邊及多邊國際交流，提升本市國際能見度；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升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	10,000 件	20,511 件	100%	★	本處於 102 年度辦理檔案全文影像掃描並導入公文整合資訊系統，檔案影像掃描建檔共計 2 萬 511 件，達成度 100%。

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
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(10%)	每年辦理檔案管理工作人員研習	300 人	470 人	100%	★	本處於 102 年 4 月 10 日、5 月 2 日及 12 月 5 日舉辦本府所屬機關檔案管理人員檔案管理研習班，參加人數共計 470 人，達成度 100%。
三	推動本處志工協助有關本府臺灣大道市政大樓之導覽、引導事宜。(10%)	每年志工提供服務人次	2,750 人次	5,297 人	100%	★	<p>一、為加強志工服務素質，102 年 3 月 8 日辦理志工講座，並邀請中華民國志願服務協會理事長陳武雄講述「如何展現優質的志工形象」，期強化志工之志願服務知能，以提升志工為民服務之效率與品質。</p> <p>二、為強化志工專業知能，102 年 4 月 10 日辦理志工講座，邀請國立自然科學博物館劉德勝研究員講述「專業導覽志工服務之真諦」，增進專業導覽服務精神，俾提升志工導覽之專業能力。</p> <p>三、為強化市政行銷，102 年 5 月 15 日及 6 月 25 日分別針對本市都市發展局、建設局、交通局及經濟發展局等各權管重大市政建設，辦理志工教育訓練，邀請各專業第一線承辦同仁擔任講師，深入瞭解本</p>

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
						<p>市重大市政建設案之緣由暨計畫概況，期使提供更專業之優質導覽服務，同時強化市政宣導施政作為。</p> <p>四、102年5月22日舉辦志工隊研習訓練，邀請專業人員洪秀杏小姐講述「攝影入門」課程，提昇志工專業攝影能力，俾能展現更優質之導覽照片，裨益市政行銷。</p> <p>五、102年6月18日辦理志工隊導覽觀摩研習營，安排本處志工至「霧峰林家花園暨林獻堂先生文物館」等地參觀導覽，冀期經由觀摩其他公務機關導覽志工之服務技巧，達到經驗分享、交流之目的，俾提升全面之導覽服務形象。</p> <p>六、102年7月18日辦理志工講座，邀請弘光科技大學化妝品應用系施助理教授珮緹講述「穿出亮麗，展現自信—當一位稱職的專業導覽人員」，俾利增進志工之專業導覽優質服務品質。</p> <p>七、為提升本處志工電腦知能，102年8月22日敦聘</p>

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
						<p>本府資訊中心許分析師家豪擔任志工電腦教育訓練講師，俾提供更優質為民服務之品質與效率。</p> <p>八、102年9月17日辦理志工講座，邀請朝陽科技大學社會工作系蔡講師毅樺講述「你好，我好，大家好—同理心培養」，俾利增進志工之專業導覽優質服務</p> <p>九、102年10月17日辦理志工特殊訓練，以強化並建立志工之志願服務知能，並提升志工為民服務之品質。</p> <p>十、102年10月31日辦理志工隊迎新暨導覽觀摩研習營，安排本處志工至「國立傳統藝術中心」等地參觀導覽，冀期經由觀摩其他公務機關導覽志工之服務技巧，達到經驗分享、交流之目的，俾提升全面之導覽服務形象。</p> <p>十一、102年11月15日辦理志工導覽服務專業訓練暨有球必應手工藝訓練，邀請各大專院校客座講師蘇羽柔老師及文化局推薦之臺中街頭藝人—劉炫成先生，俾增添導覽過程之</p>

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
							<p>多元性及趣味性，進而提升整體導覽精緻服務品質。</p> <p>十二、102 年度本處志工協助導覽場次計 111 場次、服務人數約為 5,297 人次，達成率 100%。</p>
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	≤80	32 件	100%	★	<p>一、102 年 1 月至 12 月進行電話溫馨問候情形如下：</p> <p>(一)電話溫馨問候本市市議員共計 249 人次。</p> <p>(二)電話溫馨問候本市里長共計 1,251 人次。</p> <p>(三)電話溫馨問候本市各社區發展協會共計 592 人次。</p> <p>(四)102 年 1 月至 12 月止電話溫馨問候之人數合計 2,092 人次，其中反映民怨輿情件數合計 32 件。</p> <p>二、102 年度民怨輿情反映原定目標值≤80 件；檢視上開民怨輿情件數 32 件≤80 件，達成率 100%。</p>
五	提升採購專業，促進採購效益。(25%)	建立採購業務證照化制度，形塑本府廉能形象(5%)	取得採購專業證照人數 95 人	239 人	100%	★	<p>一、辦理本府 102 年度採購專業人員基礎訓練班計 4 班次，進階訓練班計 1 班次，總計 5 班次。</p> <p>二、本府同仁參訓後取得採購專業人員證照者總計 239 人，其中取得基本資格者計 218 人；取得進階</p>

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
							資格者計 21 人。 三、本項預定目標值 95 人，實際達成值 239 人，達成率 100%。
		推動電子領標作業 (5%)	電子領標達成率 100%	100%	100%	★	配合本府採購電子化政策及節能省碳措施，102 年度電子領標達成率 100%，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%)	採購申訴案件比率 ≤ 6%	0	100%	★	102 年度有關本處採購申訴案件有理由者為 0 件，申訴率低於原訂目標值 6%，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%)	本府臺灣大道市政大樓男女公廁共 110 間，以本府環境保護局評定分數達 95 分以上為指標。(15%)	90%	100%	100%	★	一、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。 二、本處經管臺灣大道市政大樓公共廁所，經本府環境保護局分別於 102 年 2 月 19、20 及 21 日、7 月 4 日、10 月 15、17、22 及 23 日進行檢查評分，評分結果公廁全數 110 間均達 100 分，達成率 100%。

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
業務面向 績效分數	權分合計 75 分					

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。	本處同仁終身學習年平均時數 70 小時	138.5 小時	100%	★	本處同仁總人數 102 人，102 年度學習總時數 14,127 小時，平均時數 138.5 小時，目標值為 70 小時，達成率 100%。
人力面向 績效分數	權分合計 15 分					

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。	經常門預算執行率 80%	83.8%	100%	★	(經常門實支數+應付未付數+節餘數)/經常門預算數*100% (340,742,373+4,129,162+2

						6,618,640) / 443,327,815 * 100% = 83.8% 本處各科室均依歲入、歲出分配預算及計畫進度執行。102年度本處經常門預算執行率原訂目標值為80%，實際達成為83.8%，達成率100%。
合理分配資源，提升預算執行績效。	資本門預算執行率		80%	96.97%	100%	★ (資本門實支數+應付未付數+節餘數) / 資本門預算數 * 100% (192,464,624 + 15,127,564) / 214,068,005 * 100% = 96.97% 本處各科室均依歲入、歲出分配預算及計畫進度執行。102年度本處資本門預算執行率原訂目標值為80%，實際達成為96.97%，達成率100%。
經費面向 績效分數	權分合計 15 分					

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。 (5%)	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。 (10%)	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臺灣大道市政大樓之導覽、引導事宜。(10%)	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。(5%)	1	每年民怨輿情反映件數	★
五	提升採購專業，促進採購效益。(25%)	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。 (15%)	1	本府臺灣大道市政大樓男女公廁共 110 間，以本府環境保護局評定分數達 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 (15%)	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(15%)	1	經常門預算執行率	★
		2	資本門預算執行率	★

二、績效綜合分析

本處 102 年度業務、人力及經費面向策略績效目標計有 8 項，衡量指標計 11 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 6 項績效目標，各項績效目標皆超出原訂目標值，達成度 100%，6 項權分合計為 70 分；人力面向設定 1 項績效目標，達成度 100%，權分計為 15 分；經費面向設定 1 項績效目標，達成度 100%，權分計為 15 分，8 項績效目標總計分數為 100 分，顯示本處 102 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 102 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 2 萬 511 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，推動成果具體事蹟如下：

為強化本府各機關檔案管理品質與培植檔管人員專業知能，102 年辦理 3 場次檔案管理研習課程，參加人數合計 470 人，以奠定本府各機關檔案管理業務標準化，強化本府整體檔案管理績效。

(三)策略績效目標三

推動本處志工協助有關本府臺灣大道市政大樓之導覽、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. 依參觀導覽貴賓之性質，提供合適之市政紀念品。
3. 培訓專職志工協助辦理中、英、日文導覽事宜，以因應各團體申請導覽之需求並確保導覽之服務品質。
4. 為與時俱進，更新製作「臺灣大道市政大樓簡報光碟」中、英、日文版，並設置專屬播放簡報室，供參訪貴賓先行觀賞市政簡報光碟，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。
5. 102年度辦理臺灣大道市政大樓導覽服務總計111場次，由本處志工協助導覽服務人數計5,297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（62處）、各里里長（625位）、社區發展協會理事長（582位），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，提升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：

- 一、本府依採購專業人員資格考試訓練發證及管理辦法之規定，建

立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智識及知能，俾利減少採購缺失及錯誤態樣之發生，爰此102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，實際參訓人數共計269人；進階班1班，實際參訓人數共計50人，兩者合計共319人，參訓後取得採購專業人員證照總計239人，其中取得基本資格者計218人；取得進階資格者計21人，超過原訂目標值95人，達成率100%。

二、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，不僅減少廠商間可能圍標之違法情事發生，另可減少紙張用量與資源消耗，亦能節省廠商(民眾)辦理領、投標作業因往返奔波所耗費之時間及成本，達成節能減碳之效益，依行政院公共工程委員會統計資料顯示，102年度本處辦理採購案件總計321件，提供電子領標數總計321件，達成率100%。

三、本處採購人員除恪遵採購相關規定，加強招標文件之查察及審慎辦理採購招標作業程序外，亦積極參與採購相關研習活動，強化自身採購專業能力，避免發生採購錯誤態樣及缺失，以降低採購申訴案件比率。102年度有關本處採購申訴案件（有理由者）為0件，申訴率低於原訂目標值6%，達成率100%。

（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：

- 一、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。
- 二、為共創更安全、友善的職場與洽公環境，102年7月於臺灣大道及陽明市政大樓全面設置自動體外心臟電擊去顫器(AED)；另為落實本府員工熟悉CPR(心肺復甦)及AED技能，分別於102

年6月17至19日、8月16及26日辦理教育訓練，以保障洽公民眾及辦公同仁生命安全。

- 三、為提升臺灣大道市政大樓公1-1公園及戶外綠美化整體意象，針對長相不佳之阿勃勒植栽喬木予以補植更換，以營造優質之戶外休憩景觀。
- 四、為提高辦公廳舍安全維護等級，於臺灣大道及陽明市政大樓增設監視器，以利隨時掌握市府大樓情況，達到危害預防與偵查功能，形塑安全與信賴的公共空間。
- 五、臺灣大道市政大樓無障礙電梯加裝無障礙標示牌，提供銀髮族及身心障礙人士，友善及暢行無阻之洽公空間。
- 六、為完善臺灣大道市政大樓門禁管制措施，考量廠商假日施工需求及出入管制之安全性，分別於1號及13號貨梯安裝門禁讀卡機，以集中廠商搭乘搬運貨料，掌控施工動線。
- 七、針對臺灣大道市政大樓洗手間走廊燈光照明，全面更換為節能LED燈泡及照明感應裝置，除響應本市節能減碳政策，並提升夜間加班同仁之安全性。
- 八、為維持臺灣大道市政大樓空調用電設備正常運轉，延長設備壽命及用電安全，於變電室、電梯及UPS等機房規劃設計增加空調設備，並整合監控系統以徹底改善變電室暨電梯、UPS等機房高溫問題，使設備保持正常運作。
- 九、為有效監控臺灣大道市政大樓之樓層用電情形，102年年底完成第三期電力監控系統工程，主要為各局(處)用電量之收集建置，記錄各樓層用電情形，並能依過去用電歷史資料，檢視每月用電情形，適時檢討多餘用電量，以節約電力能源之使用。
- 十、為打造低碳健康家園，推廣綠能交通之便捷生活，102年12月27日於陽明市政大樓裝設電動機車充電站，藉由便捷、友善的充電環境，降低燃油的需求更減少二氧化碳排放，達到費用節省與環境保護的雙贏效果。
- 十一、陽明市政大樓停車出口增設緩坡車道，豎立注意行人減速慢

行之指示牌，以減緩車輛出入速度，並提醒駕駛注意行人安全，避免車輛出入對行人造成的危險，同時保障社區民眾與辦公同仁之用路安全。

十二、因應陽明市政大樓大廳入口逢驟雨時有排水不良情形而造成積水現象，其地板之花崗岩石材易致人員滑倒，爰即時增設不銹鋼排水縫及排水坡度校正之地坪整修工程，營造親民、安全舒適、無礙的洽公環境。

十三、為因應自行車族需求並響應節能減碳風潮，於陽明市政大樓西側設置自行車停車架，除提供自行車族便利及安全之停車環境，更進一步整齊美化道路市容。

十四、持續委請專業廠商清潔維護臺灣大道及陽明市政大樓並進行消毒工作，包含大廳、中庭、地下室、餐廳、各樓層(含地下室)垃圾桶與飲水機、公廁、大樓外圍周邊環境之清潔等，包含基本的清掃擦拭、地板打蠟、除蠟、花崗石地板晶化作業、除塵、不銹鋼保養、蚊蟲防治與病菌消毒等，以維乾淨明亮之辦公廳舍。

二、人力面向

策略績效目標七

(一)人力面向策略績效目標：提升人員知能與工作方法

1. 訂定相關實施計畫：

102年1月16日中市秘人字第1020000760號發布「本處102年度訓練實施計畫」暨「本處102年度推動終身學習-數位學習實施計畫」，並於102年2月21日中市秘人字第1020002218號函轉有關本府102年度數位學習組裝課程相關資訊，並鼓勵同仁踴躍至地方研習 e 學中心研習。依上開計畫於每年一月至八月底完成本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。經統計數位學習達

40小時以上予以嘉獎1次者計11人；數位學習達70小時以上予以嘉獎2次者計5人；數位學習達100小時以上予以記功1次者計28人。

2. 辦理行政中立訓練、機關宣導請託關說登錄查察作業要點及獎懲處理原則宣導研習及性別主流等研習，計 245 人參加。
3. 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。

三、經費面向

策略績效目標八

合理分配資源，提升預算執行績效：

本處有效執行 102 年度預算，各科室均依歲入、歲出分配預算及計畫進度執行，102 年度本處資本門及經常門預算執行率原訂目標值為 80%，實際達成率為 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」理事及執行局委員：

102 年 5 月 15 日至 18 日國際事務委員會胡委員祖慶率團前往韓國光州參加「城市與地方政府聯合會亞太分會執行局委員會會議暨臨時理事會議」，本市獲得提名為世界理事及執行局委員，並於 10 月摩洛哥拉巴特舉行三年一度之「城市與地方政府聯合會世界大會」中順利取得連任，市長親赴與會，並在「智慧城市」(Smarter Cities) 分組座談中發言分享本市獲今年度智慧城市首獎之殊榮，獲得與會者熱烈回響。此項連任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) 積極參與國際城市組織：

102 年 9 月 9 日至 11 日黃副市長率團參加於高雄舉辦之「2013 亞太城市高峰會」(2013 Asia Pacific Cities Summit, APCS) 對提升本市在各組織之地位及國際能見度助益良多。11 月 3 日至 6 日本府國際事務委員會莊委員坤良率團赴韓國首爾參加「2013 城市聯絡網首爾大會」(The CITYNET Seoul Congress 2013)。11 月 26 日至 12 月 1 日本府國際事務委員會胡委員祖慶率團赴斯里蘭卡參加「城市與地方政府聯合會亞太分會」(UCLG ASPAC) 執行局委員會議暨理事會議。

(三) 拜訪美國姊妹市聖地牙哥市及康他哥斯大郡：

102 年為臺中市與聖地牙哥市締結姊妹市 30 周年，102 年 11 月 16 日由徐副市長中雄率表團參加聖地牙哥市所舉辦之慶祝活動。聖地牙哥市議會議長兼代理市長葛洛瑞亞 (Todd Gloria)、聖地牙哥第 3 及第 4 選區郡監督 Dave Roberts 及 Ron Roberts 宣布，11 月 16 日定為聖地牙哥市及聖地牙哥郡之「臺中日」，表達對臺中市的重視。市府代表團另造訪本市在加州另一姐妹市—康他哥斯大郡 (Contra Costa County)。康郡議會於 102 年 2 月做出與本市加強姊妹市關係之決議，致力促進雙方在經濟、文化及社會方面的交流，而本府訪團此行特赴康郡拜會議長 Federal Glover 及多位議員，期能開啟雙方未來實質互動之契機。此行對鞏固本市與加州姊妹市情誼具有積極、正面作用。

(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，102 年度本處接待來自美、日、印度等國外賓及大陸地區參訪團共計 60 團次，總接待人數合計約 990 人。其中重要訪賓包括：「2013 年美南州議會領袖訪問團」、「2013 駐華外交暨商務人員企業參訪團」、「全美郡市首長訪華團」、「上海副市長趙雯暨上海婦聯會一行」，以及「海協會會長陳德銘訪問團」等。

(五) 每年定期召開國際事務委員會會議，102 年 4 月 19 日及 10

月 16 日分別召開本府第 5 次及第 6 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、公共行銷（含媒體）及市政宣導

為積極宣導本府政策實施作為，特委請臺灣早報、新華報導、政風報導等報章雜誌社，刊載有關揪團參訪本府臺灣大道市政大樓、革新便民服務、建立「民怨民疾-立即通」民意機制等主題計 6 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。

三、市政考察、議會質詢等相關聯繫事宜

（一）為強化府會連繫功能，本行政一體之原則，協助本府民政局、法制局及人事處等 3 機關，共同辦理本市第 1 屆第 6 次定期會民政委員會市政考察事宜。

（二）為利迅捷回復本市議會期間議員口頭及書面質詢資料，將本府答復本市議會質詢答詢表送至各質詢議員服務處或其指定地點、本市議會議事組及本府議會聯絡小組，本年度配合辦理計 80 件。

四、印製年節賀聯

為迎合節令、增添年節氣息，特邀請本市陳炫明、周良敦及程代勒等 3 位書法名家分別書寫 3 款賀詞，印製 103 年年節賀聯分送本市各區，以利提供民眾自由索取，俾符民眾除舊佈新需求形塑本府良好施政形象。

五、基層訪視

（一）為提升本府與本市各區里鄰溝通功能，瞭解其為民服務需求與建樹，本處自 101 年 7 月份起就曾於電話溫馨問候中反映及諮詢較多事項之里長不定期安排訪視，表達本府對基層民意之重視。102 年度起配合本處機要科前往議員服務處致贈生日蛋糕之機會，選定附近里辦公處進行訪視，以擴大訪視範圍。

(二)102 年度親訪民代暨基層人士之人次總計 35 人次，反映事項共計 13 件，均業移文請相關權責機關參酌辦理，作為各機關施政評估診斷，提昇為民服務品質。

六、導覽業務訪視行銷

(一)為使民眾及各界人士能更深入瞭解臺灣大道市政大樓，採取主動出訪方式，推介行銷參觀臺灣大道市政大樓導覽服務業務，並適時宣導「臺中近十年中央補助重大建設」、「縣市合併前後福利從優預(決)算情形」、「臺中市各區 100 萬以上建設案件」等相關施政作為，初步階段係針對本市 29 個行政區農會及其他團體進行拜訪。102 年度 10 月份實施以來截至 12 月底，總計拜訪了 30 個人民團體(含 21 個農會)，其中有 15 個農會、團體相關人員曾經在訪視過程中提出建議暨反映事項，本處業依其事項屬性，立即以移文方式函請本府相關權責機關參酌辦理，俾利本府整體行政效能。

(二)本市新社區農會咖啡產銷班於本處 102 年 11 月 8 日訪視後，即主動與本處公共關係科業務同仁聯繫，除申請於 102 年 12 月 12 日導覽本府臺灣大道市政大樓外，該產銷班代表發言人林永豐先生並表達欲來府舉辦一場咖啡饗宴交流座談會，當日在席間透過經驗分享互動，示範咖啡沖煮技巧、流程及研磨各式品種咖啡豆，提供與會府本部長官、本處興趣同仁品評，均深獲一致好評。

七、處刊(市政園地)

為利市政行銷及增進對外公共關係，本處每季發行處刊(市政園地)，係採紙本印刷及電子報雙軌方式出刊，自 101 年 10 月份創刊號以來，102 年度共發行四期(二至五期)，紙本共計印製 9,000 份(第二期至第四期)。另自第五期起奉示全採電子報發行，透過本府資訊中心電子郵件轉發申請，對象為本府一級機關、二級機關全體員工(不含學校)，約計 1 萬 1 仟餘名員工已接收到本處季刊電子報。

八、春節揮毫贈春聯

為營造年節熱鬧、溫馨氣氛及增添本府文化氣息，本府援例每年於農曆年前於臺灣大道市政大樓舉辦現場揮毫贈春聯活動，提供民眾自由索取運用。本府業於102年1月29日在本府臺灣大道市政大樓舉辦「癸巳年迎新百位書法名家揮毫贈春聯活動」完竣，經活動結束後問卷調查結果顯示，高達96.1%同仁及民眾表示滿意整體活動並認同本活動之意義。

九、中文讀書會

為提供同仁終身學習機會，倡導閱讀風氣，培養同仁的學習素養與提升組織競爭能力，本處於每年2、5、8、11月各舉辦1次讀書會。102年度共舉辦4場快樂讀書會，經問卷調查結果顯示，其參加本年度快樂讀書會同仁對於時數、場地安排、提升學習興趣、開啟多元價值、拓展視野等面面均達90%以上之高度認同，且整體滿意度高達98%。其餘相關指標建議，將作為下年度安排及改進意見之參考。

十、營造安全、安心、安適的辦公環境

- (一)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。
- (二)為共創更安全、友善的職場與洽公環境，102年7月於臺灣大道及陽明市政大樓全面設置自動體外心臟電擊去顫器(AED)；另為落實本府員工熟悉CPR(心肺復甦)及AED技能，分別於102年6月17至19日、8月16及26日辦理教育訓練，以保障洽公民眾及辦公同仁生命安全。
- (三)為提升臺灣大道市政大樓公1-1公園及市政大樓戶外綠美化整體意象，針對長相不佳之阿勃勒植栽喬木予以補植更換，以營造優質之戶外休憩景觀。
- (四)為提高辦公廳舍安全維護等級，於臺灣大道及陽明市政大樓

增設監視器，以利隨時掌握市府大樓情況，達到危害預防與偵查功能，形塑安全與信賴的公共空間。

- (五)臺灣大道市政大樓無障礙電梯加裝無障礙標示牌，提供銀髮族及身心障礙人士，友善及暢行無阻之洽公空間。
- (六)為完善臺灣大道市政大樓門禁管制措施，考量廠商假日施工需求及出入管制之安全性，分別於 1 號及 13 號貨梯安裝門禁讀卡機，以集中廠商搭乘搬運貨料，掌控施工動線。
- (七)針對臺灣大道市政大樓洗手間走廊燈光照明，全面更換為節能 LED 燈泡及照明感應裝置，除可促進本市低碳城市節能減碳之精神，並提升夜間加班同仁之安全性。
- (八)為維持臺灣大道市政大樓空調用電設備正常運轉，延長設備壽命及用電安全，於變電室、電梯及 UPS 等機房規劃設計增加空調設備，並整合監控系統以徹底改善變電室暨電梯、UPS 等機房高溫問題，使設備保持正常運作。
- (九)為有效監控臺灣大道市政大樓之樓層用電情形，102 年年底完成第三期電力監控系統工程，主要為各局(處)用電量之收集建置，記錄各樓層用電情形，並能依過去用電歷史資料，檢視每月用電情形，適時檢討多餘用電量，以節約電力能源之使用。
- (十)為打造低碳健康家園，推廣綠能交通之便捷生活，102 年 12 月 27 日於陽明市政大樓裝設電動機車充電站，藉由便捷、友善的充電環境，降低燃油的需求更減少二氧化碳排放，達到費用節省與環境保護的雙贏效果。
- (十一)陽明市政大樓停車出口增設緩坡車道，豎立注意行人減速慢行之指示牌，以減緩車輛出入速度，並提醒駕駛注意行人安全，避免車輛出入對行人造成的危險，同時保障社區民眾與辦公同仁之用路安全。
- (十二)因應陽明市政大樓大廳入口逢驟雨時有排水不良情形而造成積水現象，其地板之花崗岩石材易致人員滑倒，爰即

時增設不銹鋼排水縫及排水坡度校正之地坪整修工程，營造親民、安全舒適、無礙的洽公環境。

(十三)為因應自行車族需求並響應節能減碳風潮，於陽明市政大樓西側設置自行車停車架，除提供自行車族便利及安全之停車環境，更進一步整齊美化道路市容。

(十四)持續委請專業廠商清潔維護臺灣大道及陽明市政大樓並進行消毒工作，包含大廳、中庭、地下室、餐廳、各樓層(含地下室)垃圾桶與飲水機、公廁、大樓外圍周邊環境之清潔等，包含基本的清掃擦拭、地板打蠟、除蠟、花崗石地板晶化作業、除塵、不銹鋼保養、蚊蟲防治與病菌消毒等，以維乾淨明亮之辦公廳舍。

十一、督導文化創意商品展售中心營運管理，協助推廣大臺中優質特色商品

(一)本府臺灣大道市政大樓惠中樓1樓市政願景館內設有文化創意商品展售中心，採標租方式委由專業廠商經營，透過專業廠商整合行銷本市各類特色商品，推廣本市豐富多元之文創商品、農特產品與各式伴手禮等特色商品，帶動城市行銷及觀光發展，提升城市競爭力。

(二)本處每季實施廠商營運評鑑，平時每兩週實施督導檢查，各項商品均經過嚴格揀選，目前已彙集474項優質產品提供民眾參觀選購。

(三)依契約書廠商創意及回饋事項，於松山機場廣告看板播放本府行銷宣傳影片，大幅提升本市國際能見度與知名度，將本市豐富多元的地方特色，推廣周知與行銷，加速達成建構「文化、經濟、國際城」之施政目標。

十二、響應節能減碳之政策

(一)臺灣大道及陽明市政大樓分別設置電動汽車充電站，共計9座，作為電動汽車充電使用，有效降低汽油使用量及減少二氧化碳排放量。

- (二)配合行政院核定之「政府機關及學校『四省專案』計畫」(省水、省電、省紙、省油)，實施相關「省油」作法。102年度公務車輛用油量較101年度減少7,286.09公升，減少約12.57%。

十三、落實執行公務車輛管理

- (一)持續更新維護「車輛管理系統」，改進線上簽核程序、強化報表與電子郵件回覆等功能，並隨時掌握車輛狀況，即時處理及回應本府同仁派車需求，以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。

十四、有效提升本市工友暨臨時人員管理品質與效能

- (一)賡續維護管理「臺中市政府臨時人員暨工友管理系統」，並辦理教育訓練，提供本市各機關學校即時線上操作、維護及更新資料，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，建立員工交流平台，並提振工作士氣與團隊向心力。
- (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。

十五、加強員工餐廳及咖啡簡餐區管理機制

- (一)員工餐廳及咖啡簡餐區依契約管理並不定期稽查，要求經營廠商落實水、電、瓦斯等安全檢查與相關設備，並特著重餐廳動線和逃生空間安全檢查，以提供優質、安全之用餐環境。
- (二)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，並針對顧客滿意度調查結果予以檢討改進，以提升本府服務品質及辦公效率。
- (三)為有效解決本府臺灣大道市政大樓員工餐廳用餐空間不

足，積極規劃擴建員工餐廳及建置多功能用餐及宴會場地，期以提供優質環境，滿足民生需求並配合本市各機關團體辦理各項活動。

十六、強化本府通訊及總機話務系統維運管理

(一)網路電話 VOIP 自動截轉節費專案

為使本市成為一個溝通無障礙、服務無界限的互動城市，透過 VOIP 自動截轉程式，達到網路電話節費之效益，並針對大臺中各機關學校進行全面推廣建置，本府及所屬機關學校已完成建置數為 446 個，102 年度有效節省公帑約計 50 萬元。

(二)通訊系統維運及設備維護暨擴充

1. 定時檢視本府通訊機房及總機話務系統，俾利系統運作順暢與撥接順利，並於設備故障時即時檢修及復話，積極排除接聽窒礙，以提升話務服務品質。
2. 總機「自動語音辨識系統」為因應每日龐大進線量，已擴充相關系統設備，有效節省轉接流程、縮短待接時間及減少電話漏接情形，以提供市民更迅速、便捷之優質話務服務。

十七、落實財產管理機制

- (一)辦理 102 年度本處財產盤點及抽點清查作業，全面更新確認財產物品存放地點、保管人及財物標籤，並製作盤點清冊及紀錄，將注意改進事項通知各保管單位配合辦理，以強化本府財產管控。
- (二)為提升財物使用效能，辦理閒置或老舊堪用財物調查作業，並於本府「財產管理資訊系統財物交流資訊平台」登載交流財產及物品，以利資源活用暨節省公帑。
- (三)依規定辦理逾使用年限且不堪使用財物報廢及標售作業，以提升本府行政效率；102 年度標售報廢品所得共計 6 萬 6,180 元整。

十八、建置電子公報資訊網

- (一)為落實政府資訊公開，加強政令宣導與推行，於每月 15 日及 30 日出刊發行本府公報，每次發行量為 740 本(贈閱 722 本，訂閱 18 本)，並於本府網站提供公報電子檔免費下載服務。
- (二)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、擲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 400 萬元及原發送紙本費用計約 54 萬元。

十九、提升文書處理效率，健全檔案管理

(一)舉辦 102 年度文書處理研習系列講座

本處於 4 月 23 日及 8 月 27 日舉辦 2 場文書研習班系列講座，課程主題為「文書寫作基本的素養與技能」，計約 402 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及效能，厚植文書寫作基本素養與技能，以增進行政效能並提昇政府形象。

(二)增設陽明市政大樓「公文交換中心」

為致力解決陽明市政大樓各機關之公文傳遞需求，強化收發公文時效，縮短公文交換旅行時間，增進行政效率及節省人力，本處自 102 年 6 月起特於陽明市政大樓 1 樓增設「公文交換中心」。本公文交換中心除設置陽明市政大樓所屬機關專屬公文交換櫃提供各機關公文交換作業外，亦設有專人於上班時間受理本府及相關機關快捷、信件、包裹等各項郵件與公文書收件，以加速信件與公文處理時效。期透過新設公文交換中心公文交換作業機制，使陽明市政大樓各機關與本府其他機關間公文傳遞更為快速、便捷、有效率。

(三)推動「檔案管理督導考評計畫」

為提升本府整體檔案管理品質，本處擬訂並實施「臺中市政府各級機關檔案管理督導考評計畫」，成立督導考評小組，輔導各一級機關及區公所加強檔案管理業務健全發展。102年度檔案督導考評於7月4日至9月11日展開，分赴本府民政局等27機關及本市中區區公所等29區公所共計56個受評機關進行實地考評，依據實務運作狀況給予適當建議檢討改善，以落實檔案法規意旨及維護民眾知的權利，並促進良性競爭及精進檔案管理效能。

(四)辦理檔案清理及移交工作

1. 為檔案妥善安全與長久保存，102年度進行46至101年紙本檔案清查，業於6月下旬完成核對保存狀況，共計一般檔案452卷(9,369件)、機密檔案2,404件。
2. 102年度辦理48至97年已屆保存年限檔案銷毀作業，已於7月30日獲檔案管理局核定，業按審核結果檢選檔案續存件後，餘依規進行銷毀作業，以有效運用檔案庫房儲存空間。
3. 因應縣市合併後，各機關檔案歸由其儲存以增進檔案運用效能，依本年度檔案清查結果，辦理原臺中縣權屬民政局之案件移交，計密件1,985件、普通件708件。
4. 針對檔案庫房設施、設備進行例行性與定期性檢核，以發揮其功能，並設置門禁措施管制人員進出，均備製檢核紀錄表作為查考，確保庫房管理機制及相關設備正常運作，有效維護檔案保存環境之安全。

(五)辦理本府檔案數位管理聯合大樓興建規劃案，以解決各機關檔案管理典藏之問題。

1. 為解決本府各一級機關檔案典藏空間不足之問題，本處經評估擇定於本市烏日區同安厝段興建

本府檔案數位管理聯合大樓。102 年度已完成本府檔案數位管理聯合大樓規劃案，以周詳規劃本大樓空間需求、建築物配置及地質探鑽等相關事宜。

2. 另為處理本府檔案數位管理聯合大樓興建預定基地部分遭占用一節，102 年 6 月 3 日本處親訪占用戶，主動面對面溝通雙方意見及了解占用戶之需求與搬遷困難，訪視後並安排於 7 月 5 日及 9 日進行 3 場次協調會，惟仍無法解決占用問題；故委請專業律師為訴訟代理人進行行政訴訟，期能拆屋還地予本府，以利興建檔案大樓。

二十、辦理致意市民婚、喪、喜、慶之中堂、輓聯、墨寶題詞

- (一) 民眾因結婚、大壽、新居落成、遷居或展覽等喜事及公司行號有開業等活動，需要市長致意之祝賀中堂共 1,386 件。
- (二) 民眾申請市長致哀輓聯共 6,296 件。
- (三) 民眾、團體申請墨寶題詞共 230 件。

二十一、辦理國內重要訪賓接待

本處為使來訪各界人士或團體能賓至如歸，藉由親切周到的接待服務，增進各界對市政推動之良善觀感，本年度辦理相關訪賓接待事宜計 49 件。

二十二、辦理「婦女心談欣談講座」

本處於 102 年 6 月 18 日邀請台積電志工社社長張淑芬女士至本府演講「自我成長」，分享其在擔任志工之經驗，當日約 400 多名婦女團體幹部及志工共襄盛舉。

二十三、辦理「102 年慶祝法寶節吉祥迎新臘八粥活動」

本處於 12 月 31 日配合臺中市佛光山惠中寺於臺灣大道市政大樓員工餐廳舉辦臘八粥結緣活動，該寺帶來近 5,000 碗臘八粥送給市府員工，以感謝市長及市府團隊對本市的貢獻。