

臺中市政府秘書處

100 年度施政績效報告

壹、前言

縣市合併之後的臺中市位居中臺區塊的核心，具有經貿及交通樞紐的優勢，因此本市對於中臺灣區塊的整體發展扮演領航者的角色，因應城市區域作為全球化城市競爭的空間單元，強化以城市區域為範圍的整合治理工作，公部門亟需藉由資訊科技以及網路服務，即時與彈性回應民意需求，期能為人民提供最良好、優質的服務，以提升民眾滿意度及行政效能，朝效能政府目標邁進。

本處因業務屬性特殊，為市府幕僚機構亦為獨立一級機關，除承辦行政業務外，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。為落實業務資訊化，研發創新的服務作為，辦理檔案全文影像掃描以提供線上調卷服務，並積極辦理縮短行政作業流程，推動電子領標作業；辦理研習以提昇採購人員專業能力及減少採購紛爭；運用志工人力參與為民眾服務工作，以建立市府與民眾良好互動關係；統籌本府國際事務及外賓接待工作。為提供民眾舒適與便利之洽公空間及營造本府同仁辦公氣氛，積極美化綠化本府辦公大樓並致力於維護清潔、衛生之優質公廁環境，增設安全防護設備與強化空間指標動向，徹底實施國家節能減碳政策，以期創造出清新、親民、活力有效率之市府形象。

貳、目標達成情形

一、業務面向

績效目標	衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
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	辦理檔案全文影像掃描，以提供線上	10,000 件	57,520 件	100%	5	本處於 100 年度辦理檔案全文影像掃描並導入新公文整合資訊系統檔案影像件數計 57,520 件。

行政效率(5%)	調卷之用					
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	500 人	477 人	95.4%	9.54	本處於 100 年 3 月 21 日辦理本府所屬機關檔案管理研習，參加人數為 232 人，另於 7 月 13 日辦理第二場研習訓練，參加人數 245 人，全年參訓人數合計 477 人。
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	1,000 人次	3,817 人次	100%	10	一、本處於 100 年 4 月 1 日正式成立志工隊。 二、自 100 年 4 月 1 日至 12 月 31 日止本處志工協助導覽服務人數約為 3,817 人次，達成率 100%。
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	≤ 120 件	47 件	100%	5	一、100 年度進行電話溫馨問候情形如下： (一)電話溫馨問候本市市議員共計 315 人次。 (二)電話溫馨問候本市里長共計 2,500 人次。 (三)電話溫馨問候本市各社區發展協會共計 1,705 人次。 (四)電話溫馨問候其他人士共計 22 人次。 (五)100 年度電話溫馨問候之人數合計 4,542 人次，其中反映民怨輿情件數合計 47 件。 二、100 年度民怨輿情反映原定目標值≤120 件，檢視上開民怨輿情件數 47 件≤120 件，達成率 100%，成效良好。
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	取得採購專業證照人數 86 人	188 人	100%	5	辦理採購人員專業證照訓練班，取得採購專業證照人數基礎班 182 人、進階班 6 人合計 188 人，超出原訂目標值 86 人。

	(5%)					
	推動電子領標作業(5%)	電子領標達成率 100%	100%	100%	5	配合「政府採購電子化」政策，100 年度電子領標達成率符合原訂目標值。
	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 ≤ 8%	0%	100%	15	100 年度採購申訴(有理由者)案件為 0 件，故達成目標值為 0%，符合原訂目標值 ≤ 8%。
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	80%	100%	100%	15	<p>一、績效衡量</p> <p>(一)依據本府環境保護局不定期抽檢機關公廁檢查管理表給分。</p> <p>(二)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，例如 100 年度需有 88 間廁所達 95 分以上 (110*80%=88)</p> <p>二、本處經管之中港市政大樓公共廁所經本府環境保護局分別於 100 年 9 月 7 日、11 月 30 日、12 月 21 日進行檢查評分，評分結果公廁全數 110 間均達 95 分以上，達成目標值為 100%，超出原訂目標值之 80%。</p>
業務面向績效分數	權分合計 69.54 分					

二、人力面向

績效目標	衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
提升人員知能與工作方法	本處同仁終身學習年平均時數(15%)	40小時	111小時	100%	15	本處編制內員工人數為 81 人，學習總時數 8,999 小時，平均時數 111 小時。終身學習時數超出原訂目標值之 40 小時。
人力面向績效分數	權分合計 15 分					

三、經費面向

績效目標	衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
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%	99.49%	100%	15	$\frac{\text{歲出經常門預算數}-\text{歲出經常門保留數}}{\text{歲出經常門預算數}} \times 100\%$ $\frac{(283,657,032-1,445,025)}{283,657,032} \times 100\% = 99.49\%$ (以上各數不含人事費)達成目標值為 99.49%，超出原訂目標值之 90%。
經費面向績效分數	權分合計 15 分					

參、未達目標項目檢討

績效目標	衡量指標	達成	未達成原因分析暨因應策略
------	------	----	--------------

		度差異值	
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。	每年辦理檔案管理工作人員研習。	-4.6 %	目標達成差異值係屬辦理訓練活動出席人員合理估算誤差值，年度計畫教育訓練場次與人員已達目標設定。未來將採擴大邀請參訓人數方式以減少出席人員誤差值。

績效總分

業務面向績效，權分合計 69.54 分；

人力面向績效，權分合計 15 分；

經費面向績效，權分合計 15 分；

合計績效總分為 99.54 分。

肆、績效總評

本處100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10項，其中9項指標皆達成原訂目標值，1項指標「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」達成度95.4%，本項雖年度計畫教育訓練場次與人員已達目標設定，但因目標達成差異值係屬辦理訓練活動出席人員合理估算誤差值，致未能達成原訂目標值。未來將採擴大邀請參訓人數方式以減少出席人員誤差值。各面向辦理情形說明如下：

一、業務面向設定有6項績效目標，其中有5項達成目標值皆超出原訂目標值，達成度100%，另有1項達成度95.4%。6項權分合計為69.54分。

(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績效達成度 100%：

分析本案達成因素係辦理檔案全文影像掃描時，針對檔案文件先行進行

分類整理，並訂定明確標準作業規範，於委辦掃描發包作業時得提高契約數量與提升作業效率，達成值 57,520 件為原訂目標值 10,000 件之 5.75 倍。

(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，原訂目標值人數為500人，達成值為477人，達成度95.4%。

(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，績效達成度100%：

本處於100年4月1日正式成立志工隊，成立後先行辦理志工職前教育訓練、志工基礎及特殊訓練，以建立志工之志願服務知能、權利義務及倫理規範等正確觀念，並加強提升志工為民服務之品質。自100年4月1日至12月31日止本處志工協助本府中港市政大樓之導覽、引導事宜服務人數約計為3,817人次，達成度為原設定目標值人數1,000人之 3.8倍。

(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，績效達成度100%：

鑒於縣市合併後 29 個行政區幅員分散廣大，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，並加強本府對外公共關係之建立，藉由定期電話溫馨訪問並傾聽反映與陳情事項，協助督促各權責機關處理並達成輿情即時反映、即時辦理，以降低基層民怨民疾，落實推動以市民為優先的高效能政府。100 年度電話溫馨問候之人數

合計 4,542 人次，其中反映民怨輿情件數合計 47 件，較原定目標值 ≤ 120 件為低，達成度 100%，成效良好。

(五)提升採購專業，促進採購效益逐步建立證照化專業制度，績效達成度 100%：

1. 為因應縣市合併之需，增加開設採購專業證照班級，100 年度參與課程之學員於上課後取得採購專業證照人數為 188 人，達成度為原訂目標值人數 86 人之 2.18 倍。
2. 推動電子領標作業：本處代辦之採購案件皆開放可供電子領標，100 年度標案件數 1,016 件，電子領標數達 1,016 件，達成度 100%。
3. 降低辦理採購發包案件申訴比率：本處 100 年度採購申訴案件數為 0 件 ≤ 8%，達成度 100%。

(六)依據本府環境保護局所訂之推動公廁文化及整潔品質提升檢查表，依本府環境保護局評定分數達 95 分以上為指標，本處每日派專責人員定時檢視本府中港市政大樓 110 間公廁品質，隨時檢討改善缺失。截至 100 年 12 月 31 日止，受評公廁 110 間全數均達 95 分以上，達成度為原訂目標值 88 間之 1.25 倍。

二、人力面向設定有「提升人員知能與工作方法」1 項績效目標，達成度 100%，權分合計為 15 分，辦理情形說明如下：

本項目標係依據本處職員終身學習時數進行衡量，本處編制內員工為 81 人，100 年度學習總時數為 8,999 小時，平均時數 111 小時，為原訂目標值

40小時之2.78倍。

三、經費面向設定有「合理分配資源，提升預算執行績效」1項績效目標，達成度100%，權分合計為15分，辦理情形說明如下：

本項目標係依據年度歲出經常門預算執行百分比進行衡量，經查本處100年度(歲出經常門預算數-歲出經常門保留數)/歲出經常門預算數為99.49%，超過原訂目標值90%，達成度100%。

伍、推動成果具體事蹟

一、策略績效目標推動成果具體事蹟

(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，以達原始檔案永久保存、簡化調閱公文流程與節省儲藏空間，本處於100年度辦理檔案全文影像掃描並導入新公文整合資訊系統檔案影像件數計57,520件，為原訂目標值10,000件之5.75倍，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：

1.100年3月21日辦理本府所屬機關檔案管理研習，參加人數為232

人。

2. 100年7月13日辦理第二場研習訓練，參加人數245人。總參訓人數達477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. 100年度辦理中港市政大樓導覽服務總計128場次，導覽人數合計5,278人，其中由本處志工協助導覽服務人數約為3,817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：每一至二個月定期電話溫馨問候本市市議員、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。

(五)策略績效目標五

提升採購專業，促進採購效益：

1. 為充實採購專業人員智識，提升政府採購效率及品質，預防採購缺失之發生，並建立採購專業人員管理制度，落實採購專業人員證照相關辦法之規定，辦理本府採購專業人員基礎班及進階班訓練，100 年度基礎班共計辦理 3 班，每班 80 人合計 240 人；進階班 1 班，參訓人數 50 人，取得採購專業證照人數為基礎班 182 人、進階班 6 人。
2. 為達成政府採購電子化目標，鼓勵廠商以網路代替馬路，推動電子領標措施，不僅可以節省廠商購領招標文件的管銷費用及路途奔波，同時更能減少紙張使用。100 年度標案件數為 1,016 件，電子領標數達 1,016 件。
3. 建置採購作業範本以供本府及所屬機關學校遵循，並降低採購申訴案件比率，本處 100 年度辦理之採購發包案件中申訴（有理由者）的案件數為 0 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. 加強維護公廁清潔作業，定時專人巡檢，隨時維持公廁環境整潔，以

提供洽公民眾與本府同仁明亮、清新、衛生之優質公廁環境。

2. 為提升為民服務品質，提供舒適便利的如廁設施，例如：增設馬桶座墊紙、掛鈎、定時清香機、置物架及遮光地墊等，以及建置各廁間之大小沖使用標示，引導如廁者方便使用，另積極執行公廁美化工程，妥善營造公部門公廁藝術空間，3月2日完工後將營造符合洽公市民與本府員工需求之如廁環境。

(七)人力面向策略績效目標

提升人員知能與工作方法

1. 100年4月29日以中市秘人字第1000004800號函轉本處100年度訓練實施計畫暨本處100年度推動終身學習-數位學習實施計畫予各科(室)，於計畫辦理時間內，數位學習達40小時以上者，予以嘉獎1次之獎勵，數位學習達70小時以上者，予以嘉獎2次之獎勵；數位學習達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13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20人。
2. 本處為推廣同仁終身學習，除不定時辦理各項訓練課程，如性別主流化研習、環境教育研習等，並配合本府及公訓中心派員參加各項訓練研習活動。

二、其他業務推動成果具體事蹟

(一)提供便民服務環境與設施：

為提供本府辦公人員及洽公民眾舒適辦公廳舍環境，製作「臺中市政府中港市政大樓公共空間設施建議調查表」，請中港市政大樓之同仁提供相關意見，俾利本處隨時補強與改進。

(二)建置緊急公務通報系統網絡：

1. 建置本府各機關暨所屬機關學校緊急公務通報網絡，其中建置網路傳真資料共計 515 筆；建置緊急聯絡人及其職務代理人資料共計 1,035 筆。
2. 不定時辦理本府各機關暨所屬機關學校緊急公務通報測試，以落實並貫徹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。

(三)建立志工服務機制，有效運用志工資源：

1. 為有效結合社會人力資源、發揮民眾參與為民服務的熱忱，並落實提高服務效率與品質，訂定本處「志願服務工作人員實施計畫」，據以成立志工隊。
2. 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。

(四)積極參加重要國際城市組織及國際會議活動，以增加本市國際能見度及提升本市之國際地位。

(五)推動城市交流，加強與現有姊妹市之聯繫互訪，並落實與各姊妹市、夥伴市、友誼市及貿易城市間之經濟、教育、文化、科技、體育等各層面實質交流。

- (六)依據國際禮節及對等原則，辦理蒞市訪問之外賓接待工作，並加強文化、經濟建設等相關議題及施政理念與經驗之互惠交流，有效提昇都市行銷績效與國際知名度。
- (七)定期召開國際事務委員會議，研訂本市對外關係政策及國際化策略，統籌協調本府各機關辦理國際性活動及涉外事務。
- (八)本府中港市政大樓 16 處電梯內裝置區域樓層及空間指標等指引各機關空間配置之詳細位置，並於每樓層電梯外設置「電子導覽機」，俾供查詢及方向指引，並依地理環境將 A、B 兩棟改稱「惠中樓」、「文心樓」，並張貼標示，以加強動線導引，俾利提升為民服務之效率與品質。
- (九)設置綠圍籬：本案工程設計特用不鏽鋼鋼絲及引以不鏽鋼圓條作為橫向之減震，並輔以梅花型標誌點綴及著於鋼梯玻璃之白色透明貼紙，除可有效解決女性朋友裙裝走光之疑慮，遠觀時鋼絲若隱若現，呈現大樓內整體矇矓美感。搭配中庭挑高設計，本次施作完成之不鏽鋼鋼絲圍籬正可充當隱形牆面，並得承載吊掛宣傳物品、布條及加設綠美化盆栽等物件，塑造出優質之辦公環境。
- (十)為落實國家節能減碳政策，辦理本府中港市政大樓建置電力節能監控工程相關設施，裝設網路型四區即時電能管理顯示看板，營造府內節能減碳環境，創造節能減碳的先期指標，經由主電力盤資料數字化、圖表化、網路化，建置總電力參數及需量收集、紀錄、分析，將電力參數供後續決策參考依據，以瞭解掌握真正的需求量。