

臺中市政府秘書處

107 年度施政計畫



# 臺中市政府秘書處 107 年度施政計畫

## 【目 錄】

第一部分：年度施政目標與重點·····	1-1
第二部分：關鍵績效指標·····	1-3
第三部分：年度重要施政計畫·····	1-4
第四部分：上(106)年度實施狀況及成果概述·····	1-11



## 第一部分：年度施政目標與重點

為民服務是市府首要的任務，必須要有即時回應、溝通協調及解決問題的能力，以符民眾的期待。本處身為本府幕僚機關，協助市政業務之推動，秉持主動積極之服務精神，發揮幕僚功能，以效率優先的工作態度，打造高效能之服務團隊，力求業務革新與進步，提供優質及便民的服務。

本處持續落實市長「讓臺中走向世界，讓世界走入臺中」之施政理念，強化城市外交的角色與功能，積極推展國際事務，大力開展本市與國際城市間經貿、觀光、文化、教育等面向之交流，成功行銷本市市政績效並拓展未來合作機會與空間，從中汲取國際城市之都市發展經驗，力促本市各項重要施政與國際接軌。

在提升行政效能層面，督導各機關學校善用採購制度，強化採購專業智識，提升整體採購效益；推動電子公文及檔案管理督導考評，提升文檔管理績效，並爭取金檔獎榮譽；另落實人力精簡政策，擷節財政支出，妥善配置工友及行政助理等人力資源。本處亦不斷精進為民服務品質，實踐「志工首都」之施政願景，強化市政大樓志工導覽服務效能；此外，貫徹各項節能措施，透過硬體改善、觀念宣導及智慧節能監控等方式，達成節能減碳之目標，並進行各項設施設備維護保養及管理，以提供市民安全、優質及舒適洽公環境。

### 一、 推動本處志願服務工作(策略績效目標一)

為加強志願服務效能，提升志工團隊服務質量，妥適規劃完整之志工培訓計畫，提供多面向志工教育訓練資源，並強化線上數位學習機制，以增進志工導覽知能與專業技巧，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 107 年志工人數成長比例達 8% 以上。

### 二、 強化採購專業智識，有效提升本府採購效益(策略績效目標二)

#### (一) 本府採購專業人員基礎班訓練及格率

積極辦理本府採購專業人員訓練，提升採購人員法學素養，協助受

訓同仁順利取得採購專業人員證照，落實專業證照制度。並辦理採購種子教師教育訓練及採購專題系列講座等課程，透過豐富實用且多元之採購教育訓練內容，強化採購業務，增進同仁瞭解政府採購法內涵與處理採購實務問題之能力，減少採購爭議及缺失，進而提升本府採購效率及品質。

### (二) 電子領標達成率

持續推動政府採購電子化，簡化採購行政流程，提供企業更多元化政府採購管道；透過便民的電子領標作業及優惠措施，提升民眾線上購買招標文件意願，有效防止廠商圍標，營造安全、便捷的採購環境，並可減少紙張使用量，達到環境保護及節能減碳之目的。

### (三) 流廢標下降率

本府採購流廢標督導小組透過管考與督催機制，定期召開督導會報，主動診斷管制流廢標案件，以學者、專家與市府團隊三方合作，提出必要因應對策與修正建議，提供列管之工程採購案件流廢標後加速決標之策進作為，有效降低流、廢標比率，協助機關完成採購作業。另定期彙整歸納各工程類別之共通性流廢標主態樣，研析相關精進措施與建議，提供本府各機關學校辦理工程採購案件參考，以減少流廢標因素重複發生，提高整體政府採購效能。

## 三、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 (策略績效目標三)

藉由每日巡檢主動蒐集並瞭解本府辦公環境相關缺失，就本處巡檢人員及洽公民眾反映事項，積極改進並研議具體防範方案，以提升辦公環境品質。

## 第二部分：關鍵績效指標

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	107年 年度目標值
一	推動本處志願服務工作(15%)	一	每年志工人數成長比例(15%)	1	統計數據	(今年志工總人數-去年志工總人數)/去年志工總人數*100%	8%
二	強化採購專業智識，有效提升本府採購效益(40%)	一	本府採購專業人員基礎班訓練及格率(15%)	1	統計數據	取得證照人數/受訓總人數*100%	83%
		二	電子領標達成率(10%)	1	統計數據	提供電子領標案件數/招標採購案件數*100%	100%
		三	流廢標下降率(15%)	1	統計數據	流廢標列管件數/招標總件數*100%	11.5%
三	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(15%)	一	每年民眾及同仁、巡檢人員反映辦公環境安全缺失件數(15%)	1	統計數據	每年有關反映公共安全之缺失件數	≤120

### 第三部分：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	<p>1. 為落實市長「讓臺中走向世界，讓世界走入臺中」之施政理念，積極推動本市與各姊妹市、國際城市間經貿、觀光、教育、文化等多面向之實質交流，並藉由互訪進一步促成各項國際合作，持續強化友好關係。</p> <p>2. 為深化本市與友我城市之情誼，於進行各項城市間實質交流後，積極推動本市與合適城市締結姊妹市。</p> <p>3. 積極參加國際重要城市組織之會議與論壇，與會員城市及組織代表分享本市施政成果，增進其對本市之瞭解，以提升本市國際能見度，進而擴大國際參與。並配合中央政府新南向政策深化本市與東協國家交流合作。</p>
	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」係協調統合本府各機關推動國際化業務之最佳平臺，由府內、外專家及相關局處首長定期集會，就本府各機關推動國際化業務情形提供意見，以整體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	建立中堂、輓聯及墨寶題詞處理以及控管作業流程，提供更多元開放的申辦管道，於本府網站提供線上申辦服務，以便捷方式提供服務回應市民的需求，俾提升本府施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	紅包福袋以農曆年生肖作為設計元素，並結合各區特有活動行銷本市重大市政建設，期透過致贈福袋讓市民感受臺中為「宜居城市、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	為應春節賀年需要，規劃製作新年主題賀卡，透過紙本、電子賀卡及祝賀簡訊等方式，向地方士紳、市政顧問、民意代表及各界賢達等人士致賀，以聯繫情誼。
三、一般事務行政管理	1. 落實勞務人力管理	<p>1. 有鑒於工友(含技工、駕駛)逐年人力精簡，為鼓舞員工士氣並表彰表現優異之工友(含技工、駕駛)及行政助理，辦理「本府及所屬機關學校工友及行政助理表揚活動」，以感謝員工的辛勞及付出。</p> <p>2. 配合中央勞務人力精簡遇缺不補政策及依「臺中市政府及所屬機關學校工友設置及移撥要點」，逐年精簡工友(含技工、駕駛)員額並合理配置本市各機關學校勞務人力；除採委外方式辦理外，倘有人力需</p>

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
		求則以調整移撥或按「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。
	2. 提升本處公務車輛管理效能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 車輛管理由專人負責，精準掌握車輛調派情形及各車車況。</li> <li>2. 定期辦理車輛維護保養，確保行車安全。</li> <li>3. 定期舉辦駕駛人員教育訓練，增強駕駛人員專業職能，建立正確路權觀念及掌握防衛駕駛要領。</li> </ol>
	3. 強化總機人員素質及提升話務服務品質	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合本府各機關聯絡資訊異動，更新「各機關電話號碼表」，並將相關資料放置於本府全球資訊網首頁供查詢、下載使用，以提供最新、最正確資訊，並響應環保，落實節能減紙政策。</li> <li>2. 因應本府臺灣大道及陽明市政大樓機關員額擴編及實際使用需求，配合辦理話務系統設備擴充採購，維持通訊系統建置一致性，以利公務聯繫與市政業務推動。</li> <li>3. 定期檢測總機人員電話服務禮儀，透過稽核及輔導機制，強化應對技巧及服務熱忱，建立專業、親民形象，提升本府話務服務品質。</li> <li>4. 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測調整與維護修繕，確保本府總機話務系統及通訊設備運作順暢。</li> </ol>
	4. 強化員工餐廳管理機制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規劃各類餐點供餐櫃位，提供多元選擇及物美價廉之供膳服務，以提升服務品質及辦公效率。</li> <li>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，以提升消費者滿意度、強化顧客服務。</li> <li>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。</li> <li>4. 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。</li> </ol>
	5. 落實財產管理機制	<ol style="list-style-type: none"> <li>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，定期辦理財產盤點，並將堪用財物登載本市財產管理資訊系統，提升財物交流，以達摺節支出，公物活用效能。</li> <li>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，辦理不堪使用並逾使用年限</li> </ol>

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
		之財物報廢，登載「臺北惜物網」拍賣供民眾購買，促進資源再利用，以達愛物惜物、物盡其用之效。
四、廳舍管理業務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續維護及改善市政大樓軟硬體設施設備</li> <li>2. 善用綠色能源，賡續辦理市政大樓之節能減碳措施</li> <li>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</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為確保市政大樓設備運作效能，提供民眾及員工安全、舒適之辦公環境，進行大樓機電、空調、消防、給排水、電梯、飲水機、監視器等設備定期檢測、巡檢及維護保養作業，降低設備損壞及汰換率。</li> <li>2. 為維護民眾及員工健康，定期清洗空調箱濾網及更換濾袋以淨化室內空氣，並依「室內空氣品質管理法」規定定期進行室內空氣品質檢測作業，維持空氣品質標準。</li> <li>3. 通盤評估陽明市政大樓機電及空調設備提升作為，以汰舊換新或加裝變頻控制器等措施強化能源使用效率，使設備得依負載情形調整運轉效能，達到能源合理化運用與節能效果。</li> <li>1. 定期進行市政大樓屋頂太陽能光電板維護保養及清洗作業，維持正常發電運作，確實掌握發電效能，逐步達成節能減碳目標。</li> <li>2. 貫徹節能政策，施行各項節能措施，如汰換照明為節能燈具、水龍頭加裝節水墊片、室內空調設定為26~28度、非上班時段關閉非必要照明及設備等節水節電措施，並透過各項宣導以提醒同仁節能觀念；另利用非上班時段進行辦公室及公共空間用電狀況巡檢及保養，以減少浪費能源及公帑，實質提升節能減碳效益。</li> <li>1. 依據逐年災害發生之各項狀況，調整災害應變標準作業程序及設施設備整備項目，提升災害來臨前整備、災害中落實巡檢與處理及災後修復與搶救工作；另建立大樓緊急突發狀況標準處理流程，即時因應處置，以防堵廳舍災損發生。</li> <li>2. 每年持續辦理市政大樓公共及雇主意外責任保險、火險，保障洽公民眾及本府同仁生命安全，減少辦公廳舍設備財物損失及災後復原成本。</li> <li>3. 為掌握辦公廳舍環境安全，持續實施公共安全巡檢機制，主動發現並即時通報改善廳舍缺失；另針對缺失項目進行分析評估，研議具體可行之預防對策，確保環境安全無虞。</li> <li>4. 為強化同仁緊急應變與急救處理能力，依規辦理市政大樓同仁自衛消防編組講習，並結合自動體外心臟電擊去顫器(AED)與心肺復甦術(CPR)等急救技能</li> </ol>

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
		<p>訓練。</p> <p>5. 依規檢討並改善市政大樓公共空間無障礙設施設備，提供市民無障礙洽公場域，營造友善無障礙環境。</p>
	4. 賡續提升會議室硬體設施，提供良好開會環境品質	針對市政大樓會議室適時評估，提升及精進會議室軟硬體設備效能，加強美化及清潔內部環境，提升會議室環境及開會品質。
五、公共關係業務	<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>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>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. 秉持實踐「志工首都」之施政願景，規劃多面向志工教育訓練、觀摩與研習，並持續強化志工內部成長機制，鼓勵志工透過多元化數位學習平台，不斷充實相關市政建設或政策資訊，有效掌握重大市政建設脈動，精進志工團隊多元導覽服務質量，提升本府為民服務品質，並落實 107 年度志工人數成長比例達 8% 以上。</p> <p>2. 精進志願服務效能，質量兼顧妥適規劃完整志工培訓計畫，加強培訓專職志工提供更優質化、多元化導覽解說，並因應各團體不同申請需求，提供客製化之導覽服務。</p> <p>3. 提升本府導覽簡報室視聽設備效能，提供參訪團體觀賞市政簡介影片，並輔以市政宣導圖片解說，再由專人實地導覽，發揮優質導覽服務效能。</p> <p>4. 賡續免費提供團體運用線上、電話、傳真等多元方式申請參訪臺灣大道市政大樓之導覽服務，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，促進市政宣導及推展為民服務工作。</p> <p>5. 提升導覽服務品質，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，落實更優質、更完善之導覽服務。</p> <p>1. 為提升府會互動關係，確實掌握各市議員問政需求及輿情反映，除積極協助處理，並適時移請相關權責機關辦理，以期暢通府會聯繫溝通管道，落實營造府會和諧關係。</p> <p>2. 因應議員質詢需求，建立完善機制，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，期藉由良好互動與服務，營造良好府會關係。</p> <p>1. 為符民眾除舊佈新之需求，印製本市書法名家撰寫之市長新春賀聯，提供市長行程發送及各界索取，另提供賀聯電子檔供民眾自行下載印製，提升便民服務品質及響應環保節能政策。</p>

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
	4. 落實本府緊急公務通報機制，確保政策傳遞順暢無礙	<p>2. 為增添年節喜慶氣息，持續邀請本市百餘位書法名家於臺灣大道及陽明市政大樓舉辦迎新揮毫贈春聯活動，大師們現場書寫春聯、年畫等墨寶作品，供民眾自由索取，營造市府與民眾歡慶新春佳節氣氛。</p> <p>1. 持續依據行政院指示、落實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，建立本府各機關學校緊急公務聯絡管道，以因應中央臨時性及時效性之政策傳遞順暢無礙。另適時主動發函提醒各機關學校即時辦理更新作業，並隨時修正通報系統內建資料，確保聯絡資訊正確。</p> <p>2. 依據行政院緊急公務通報任務，不定期辦理本府各機關暨所屬機關學校緊急公務系統通報測試，確保通報系統運作正常，以加速緊急公文傳遞效率。</p>
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	為落實政府資訊公開及主動提供施政相關動態資訊，於每月 15 日及 30 日出刊發行本府公報，俾滿足民眾知的權利。為積極響應環保政策及落實 E 化政府，本府公報另以電子化方式登載於本府網站，提供機關同仁與民眾即時參採運用。
	2. 賡續推動本府電子公文節能減紙作業	配合檔案管理局機關檔案管理金檔獎評獎實施計畫，將公文電子交換及線上簽核執行情形納入本府檔案管理督導考評評分項目，俾提升本府整體公文節能減紙成效。
	3. 強化資安檢查，及時修補漏洞，維護機關資料安全	<p>1. 為因應目前網路環境中的資安危害，除配合本府例行電子郵件社交工程演練外，並自行加辦社交工程演練模擬，俾提升同仁平時對於社交攻擊模式之防護意識。</p> <p>2. 掃描經管資訊系統存在之弱點，即時更新系統元件及修補弱點，以減少系統遭受外在攻擊之風險，有效提升經管系統之資訊安全。</p>
	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	<p>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。</p> <p>2. 為健全本府各機關檔案管理，促進良性競爭，持續辦理本府各級機關檔案管理督導考評，並輔導精進落實所屬機關檔案管理作業，全面提升各機關檔案管理品質。</p> <p>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。</p>

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
	5. 持續落實檔案管理及辦理檔案影像建檔工作	1. 積極落實檔案清理，辦理已屆保存年限檔案銷毀作業，以提升檔案管理效益並促進檔案典藏空間之活化運用。 2. 強化各項設施設備巡檢維護、定期辦理檔案庫房消毒及檔案庫房火災及地震險保險，以確保檔案典藏環境整潔及安全。 3. 持續辦理紙本檔案數位化影像建檔作業，建構完善之數位化檔案檢調機制，以有效保存原始檔案，並縮短調案時程，提升借調效率。
七、採購管理業務	1. 落實採購專業人員專職化	1. 為因應各機關學校採購人員需求，辦理本府採購專業人員訓練基礎班及進階班課程，提升採購人員法學素養，協助受訓同仁順利取得採購專業人員證照，提高各機關採購專業人員比例，落實專業證照制度。 2. 辦理採購種子教師教育訓練及採購專題系列講座等課程，透過豐富實用且多元之採購教育訓練內容，強化同仁瞭解政府採購法內涵與處理採購實務問題之能力，減少採購爭議及缺失，進而提升本府採購效率及品質。 3. 提供採購諮詢專線服務，建立有效雙向溝通平台，協助解決各機關採購疑義及提供個案診斷與輔導，提高採購程序正確性，增進本府採購行政效率。 4. 落實採購專業人員管理制度，建置本府採購種子教師名單，期藉由經驗傳承與交流，提升採購人員專業素養。
	2. 提升本府整體採購效率	1. 持續推動政府採購電子化政策，簡化採購行政流程，提供企業更多元之政府採購管道，協助機關熟悉政府電子化採購流程，提升採購行政效率，並可減少紙張使用量，達到環境保護及節能減碳之目的。 2. 配合行政院公共工程委員會政策，推動公開取得電子報價單採購機制，採廠商電子領標投標，機關電子開標籤約方式，使採購流程全面電子化；並辦理教育講習，提升各機關採購人員熟稔度，利用資訊技術，以網路作業取代傳統作業模式，簡化採購作業，提升採購效率，建構優質採購環境。 3. 強化本府採購專區網頁管理，提供即時且豐富之採購問答與資訊，俾助機關達成採購目的。
	3. 運用管考及督導機制，確保本府採購品質	1. 督促及控管本府所屬各機關學校採購案件招標程序，降低流廢標比率，提升預算及採購作業執行效率。

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
		<p>2. 透過採購流廢標督導小組定期會議主動診斷管制流廢標案件，提出必要因應對策與修正建議；並彙編成「臺中市政府採購流廢標類別、態樣暨原因及精進措施一覽表」，每季更新內容上傳至本處採購專區，提供本府各機關學校辦理工程採購案件參考，以減少流廢標因素重複發生，提高採購效能。</p> <p>3. 配合採購法令修訂，研修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，俾提供各機關學校辦理採購業務時參採運用，達到機關落實內部控管及風險管理，以減少採購爭議。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 強化本府採購行政裁罰機制，按季彙整控管本府各機關提報採購案件有關行政處罰機制運作情形追蹤管制表，督促同仁對於廠商涉有不法或違約事項，主動依規辦理，以避免行政裁處罹於時效，維護機關權益。</p>

## 第四部分：上(106)年度實施狀況及成果概述

106年1月1日至6月30日止

策略績效目標		衡量指標	原訂目標值	績效衡量暨達成情形分析
一	推動本處志願服務工作(15%)	每年志工人數成長比例(15%)	7%	106 下半年度辦理本處志工招募事宜，預定9月開始報名、10月辦理志工面試，並於11月完成招募，預計招募志工9名，以達成推動志願服務目標值。
二	強化採購專業智識，有效提升本府採購效益(40%)	本府採購專業人員基礎班訓練及格率(15%)	82%	1. 本府 106 年度預計辦理採購專業人員訓練基礎班 6 班、進階班 1 班，總計 7 班。 2. 截至 6 月 30 日止，已辦理基礎班 3 班，參訓人數 210 人，取得及格證書 187 人，及格率 89.05 % (187 人/210 人)，達原訂目標值，達成率 100%。
		電子領標達成率(10%)	100%	1. 本處積極配合推動採購電子化政策及節能減碳措施。 2. 截至 6 月 30 日止，招標採購案件 10 件，提供電子領標案 10 件，實際達成目標值為 100%(10 件/10 件)，達原訂目標值，達成率 100%。
		流廢標下降率(15%)	12%	1. 本府採購流廢標督導小組透過管考與督催機制，定期召開督導會報，提供列管之工程採購案件流廢標後加速決標之策進作為，有效降低流、廢標比率。 2. 截至 6 月 30 日止，招標總件數 643 件，流廢標列管 48 件，實際達成目標值為 7.47%(48 件/643 件)，達原訂目標值，達成率 100%。
三	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(15%)	每年民眾及同仁、巡檢人員反映辦公環境安全缺失件數(15%)	≤135	每週統計公共安全巡檢缺失，截至 6 月 30 日止共計 63 件，其中列管在案約 24 件。藉由每日巡檢機制，主動發現缺失並積極改善處理，減少缺失反映案件數量，俾利提供更優良及安全之辦公環境。