

臺中市政府秘書處中程施政計畫
(104 至 107 年度)

中華民國 104 年 4 月

臺中市政府秘書處中程施政計畫(104 至 107 年度)

【目 錄】

壹、環境情勢分析與優先發展課題	1-1
一、環境情勢分析	1-1
二、優先發展課題	1-1
貳、現有計畫執行成效與資源分配檢討	1-4
一、現有計畫執行成效	1-4
二、資源分配檢討	1-10
參、策略績效目標與衡量指標	1-11
一、策略績效目標	1-11
二、衡量指標	1-13
肆、計畫內容摘要	1-15
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	1-15
二、強化總機人員素質及提升話務服務品質	1-15
三、推行本處志願服務工作	1-16
四、強化採購專業智識、有效提升本府採購效益	1-16
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	1-16
六、合理調整機關員額，建立活力政府	1-17
七、提升公務人力素質，建構優質行政團隊	1-17
八、節約政府支出，合理分配資源	1-17
伍、中程施政計畫經費總需求表	1-18

臺中市政府秘書處中程施政計畫(104 至 107 年度)

壹、環境情勢分析與優先發展課題

一、環境情勢分析

在全球化時代中，城市競爭基本上已非單一城市，而是以城市區域為發展主軸共同提升國際間的競爭實力，身為六都之一的臺中市即為帶動中部城市區域共同發展的核心城市，扮演著積極促進者與領航者的角色。

鑑於全球資訊科技的發達以及網路服務的興盛，加上社會變遷快速，公部門需要即時與彈性的回應，期為人民提供更多、更優質的服務；面對廣大市民殷切的期待，更須以積極主動之精神，提供最好、最優質的服務，以提升民眾滿意度及行政效能，包括落實業務資訊化，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。

公共政策之推行，端賴行政部門的運作與推動。秉持市長行動政府的施政理念，本處積極落實各項施政目標，致力推動各項工作。包括提升辦公環境品質，提供民眾舒適與便利之洽公環境、推動電子化處理各項業務；辦理各項採購相關業務，追求「專業、效率、品質」三大採購管理業務核心價值，厚植本府採購專業能力；運用志工人力參與為民眾服務工作，並適時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。本處以達最佳行政效能，落實機關永續經營的核心價值，共同為提升城市競爭力貢獻心力。

二、優先發展課題

(一)廣續推動本府電子公文節能減紙作業

依據行政院函頒「電子公文節能減紙續階方案」，本處負責推動本府公文線上簽核比率、公文電子交換比率、電子化會議比率達成目標之相關處理作業，依該方案每月函請本府一級機關督促各所屬機關

學校達成目標值，並採分層督考機制，俾擴大電子公文節能減紙範疇及達節能減碳效益。

(二)永久檔案掃描及數位化

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。

(三)舉辦文書處理及檔案管理研習

每年定期舉辦文書及檔案管理人員專業教育訓練研習班，以增進文書及檔案管理業務知能，健全文書及檔案管理機制，研習後並作問卷滿意度調查，作為日後辦理研習之準據。

(四)強化本府公務車輛管理效能及服務品質

1. 定期辦理公務車駕駛教育訓練，提升駕駛同仁車輛專業技能及危機處理能力，確保機關執行各項公務之行車安全。
2. 辦理車輛統一維修採購招標，提高維修時效及管理效率，另為調派使用順遂，輔以租賃方式因應，達節省公帑及發揮統一靈活調度之效，並以精簡原則覈實辦理車輛新購及汰換。

(五)有效管理本府總機話務系統

1. 因應本府臺灣大道及陽明市政大樓機關員額異動，配合辦理本府話務通訊系統設備擴編及改善計畫，並加強人員教育訓練，強化總機接撥成功率，俾利市政業務推動，提升話務服務及為民服務品質。
2. 持續推動網路電話 VOIP 自動截轉節費系統建置專案計畫，以提升橫向快速溝通的優質話務品質及達到全面節費效益。

(六)落實財產管理機制

1. 辦理各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，將注意事項通知各保管單位配合辦理，以強化本府財產管控。
2. 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，俾利資源活用暨節省公

幣，並依規定辦理逾使用年限且不堪使用財物報廢及「臺北惜物網」拍賣作業，以提升效率。

(七)加強員工餐廳經營管理

積極辦理臺灣大道及陽明市政大樓員工餐廳經營規劃與管理維護，藉由定期稽查及不定期抽查，要求經營廠商落實廚房水電、瓦斯等安全檢查、餐廳動線和逃生空間安全檢查及相關設備之維護，並提供新鮮衛生之食物、合理的餐點價格與乾淨舒適的用餐環境。

(八)建立公私部門溝通管道

於本府內設置服務據點，為前來市府之機關、團體或民眾提供服務，包括市府導覽、電話問安、諮詢及引導等服務，預計每年服務人數達2,800人以上。

(九)積極推動城市外交，讓世界看見臺中

持續推動城市交流，透過雙邊聯繫互訪、簽訂友好交流協定書、舉辦並參與各項交流推廣活動等方式，強化與各姊妹市、夥伴市、友誼市及貿易城市間經濟、教育、環境、文化、體育…等各領域的實質交流及友好關係，另針對臺中產業對外交流的重點區域，優先評估發展結合姊妹市之可行性。同時積極參與重要國際城市組織各項會議與活動，和國際接軌，以擴增本市之國際能見度，形塑城市優質形象，以利招商引資，並吸引國際人士與學生，成為外籍人士眼中宜居的國際化城市。

(十)建構優質採購環境

建構本府公平、公開、透明之採購制度及標準化作業程序，並積極辦理各項教育訓練及輔導本府各機關學校採購相關業務，強化本府同仁之採購專業能力。透過專業化、制度化、標準化，期使本府採購同仁更勇於任事；藉由公平、公開、透明之採購環境，形塑本府優質採購文化，吸引優質廠商參與政府採購，進而達成採購目的，共創市民、政府與廠商三贏局勢。

(十一)持續維護市政大樓機電相關硬體設備

針對臺灣大道及陽明市政大樓機電、空調及消防等各項軟硬體設備進行檢測、維護，並積極爭取經費汰換陽明市政大樓之舊型耗電設備，提升其使用效能，俾利提供安全、安心之辦公環境。

(十二)發展替代能源，落實節能減碳政策

賡續透過電力節能監控系統之管控及太陽光電能源之運用，推行節能措施及使用替代能源，達成能源之有效管理。

(十三)賡續強化會議室軟硬體設施品質

持續改善各項軟硬體設施、視聽設備及會議室環境品質，維護本府市政形象及提升會議室管理效能。

(十四)提供優質、安全之辦公環境

積極瞭解本府同仁及洽公民眾對辦公大樓公共空間各項設施使用情形及建議，加強公共空間設備細部檢修並打造無障礙空間，強化市政大樓公共安全，提供便利及安全之優質服務環境。

(十五)因應本府未來人力需求，妥適規劃辦公空間利用與分配

為疏解辦公空間擁擠及各機關增加人力所需空間，依各機關現況(未來)實際使用需求，兼秉持資源共享原則期以利用有限空間發揮最大使用效益，擬進行辦公空間整體評估調配，俾利提供優質辦公環境及提昇服務品質。

貳、現有計畫執行成效與資源分配檢討

一、現有計畫執行成效

(一)定期辦理檔案管理督導考評

為提升本府整體檔案管理品質，本處訂定「臺中市政府各級機關檔案管理督導考評計畫」，透過督導考評機制，健全本府各機關檔案管理作業，發揮檔案功能，促進檔案開放與應用。

(二)辦理本府紙本及電子公文之收文暨分文

本府 100 至 103 年度紙本收文總量計 47 萬 0,432 件、電子收文總量計 20 萬 4,370 件；另電子收文業以線上分文方式辦理，年估計節省紙張約 3 萬餘元及列表機耗損等費用。

(三)辦理臺中市政府公報編輯暨發行作業，建置電子公報資訊網

為落實政府資訊公開，加強政令宣導與推行，辦理臺中市政府公報發行；另為朝向更便民的政策目標，特將「臺中市政府公報」電子檔登載於本府全球資訊網，即時提供民眾即時線上瀏覽查詢或下載使用，以落實電子化政府。

(四)辦理本府及本處監用印事宜

隨時辦理本府及本處機關印信、首長職銜簽字章及職章等監用印申請案件，100 至 103 年度總計受理本府各機關用府印信數量共 38 萬 4,541 次，辦理用本處印信數量共 3 萬 7,416 次。

(五)健全檔案管理機制

1. 加強檔案清理，維護庫存空間及檔案典藏之完整性，100 至 103 年度共計銷毀 48 至 98 年逾保存年限檔案計 3 萬 0,642 件，製作檔案銷毀目錄函送國家發展委員會檔案管理局審核；其中經國史館臺灣文獻館檢選 252 件及續存件數 2,022 件，並依規定辦理銷毀 2 萬 8,368 件。
2. 100 至 103 年度辦理本處永久檔案委外掃描共計 19 萬 4,160 頁，並與公文系統整合，依據檔案法逐步開放檔案目錄，提供線上查詢、檢調，有效縮短檢調流程及減少紙張用量。
3. 本處檔案調閱已採用線上申請及線上影像調閱方式處理，以縮短處理時間，提升檔案管理效能。

(六)強化公務車輛控管機制

依公務車輛使用年限之標準，逐年報廢公務車輛，100 至 103 年度計報廢公務車輛 13 輛；實施公務車輛保管人制度，落實定期保修機制，

俾利隨時掌控車輛狀況，降低故障發生率，同時嚴格控管維修經費。

(七)通訊系統話務人員設備改善計畫

使用總機專用值機話機，並客製化更新值機人員使用設備系統，以提升總機轉接成功率與服務品質，另總機專用值機臺以專業耳機取代傳統話筒，可增進總機值機人員之工作效率與降低人員職業傷害，以提升話務服務品質。

(八)推動 VOIP 網路電話自動截轉節費建置專案計畫

持續全面推動本府三級以下機關、學校等網路電話 VOIP 自動截轉節費系統之建置，本府及所屬機關學校已完成建置數為 437 個，有效提升機關間橫向溝通效能，更收節費、擷節公帑之效益，成效良好。

(九)提供便民舒適的洽公場所

臺灣大道市政大樓文心樓便利商店，經評選選出委外廠商統一超商經營，以及文化創意商品展售中心、員工餐廳等，讓蒞府市民在洽公之餘能享有輕鬆用餐的休憩空間。

(十)配合中央政策，工友遇缺不補

本市 104 年度工友(含技工、駕駛)預算員額較 103 年度減列 65 名，並配合中央政策，遇缺不補，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。

(十一)大幅提升臺灣大道市政大樓導覽服務量

透過多元管道推動本處臺灣大道市政大樓導覽服務，以 100 年度由本處志工協助導覽場次計 105 場次，導覽人數合計 3,817 人；101 年度由本處志工協助導覽場次計 108 場次，導覽人數約為 4,730 人次；102 年度本處志工協助導覽場次計 111 場次、導覽人數約為 5,297 人次，103 年度本處志工協助導覽場次計 205 場次、導覽人數約為 10,084 人次，四年來大幅成長 164%，城市行銷效益顯著。

(十二)廣蒐輿情定期電話溫馨問候

為強化輿情收集管道，廣納基層意見，並提升本市各區里間之溝通功能，自 100 年度起進行每季定期電話溫馨問候業務。100 年度電話溫馨問候反映民怨輿情件數計 47 件；101 年度計 73 件；102 年度計 14 件；103 年度計 186 人次，反映事項計 0 件。數據上顯示，自 101 至 103 年反映民怨輿情件數有趨緩情形，相關案件均已移文相關權責機關參酌辦理，確實發揮輿情即時反映、即時辦理之行政效能，並作為各機關施政評估參據，俾落實推動以市民為優先之施政理念。

(十三)落實城市外交與姊妹市交流

目前臺中市共有 23 個姊妹市，為落實城市外交，強化本市與姊妹市及友好城市之聯結，本府以國際事務委員會為平臺，整合府內各機關與民間的資源與力量，每年皆積極推動各項交流活動，100 至 103 年間重要之交流活動有：100 年 8 月本府與奧克蘭商會、國經協會及奧克蘭市政府共同舉辦「臺灣企業領袖論壇」、101 年 10 月本府與紐西蘭奧克蘭市政府簽署「臺中市與奧克蘭市延續姊妹市關係協議書」、102 年 11 月本府率代表團拜訪美國姊妹市聖地牙哥市及康他哥斯大郡、103 年 3 月本府與美國南卡羅萊納州哥倫比亞市舉行締結姊妹市盟約書簽署儀式。

(十四)依據國際禮節及對等原則，辦理蒞臨本市外賓之接待工作

100 至 103 年度本府辦理來自英國、美國、加拿大、紐西蘭、日本、義大利、馬紹爾群島共和國、宏都拉斯共和國…等國(包含姊妹市)貴賓及大陸港澳地區參訪團接待事宜計 255 件，總接待人數計 5,033 餘人，透過與各國城市代表進行經貿、學術、環境、文化…等多樣議題的交流，對於加深本市與姊妹市及友好城市間的深厚情誼、提升本市國際形象落實城市外交的策略，均有正面助益。

(十五)積極參與國際城市組織

本府現為「城市與地方政府聯合會」(United Cities and Local

Governments, UCLG)、「城市與地方政府聯合會亞太分會」(United Cities and Local Governments Asia Pacific, UCLG-ASPAC)、「國際姊妹市協會」(Sister Cities International, SCI)、「世界大都會協會」(Metropolis)、「城市聯絡網」(CITYNET)等國際城市組織之會員，對於國際城市組織各項會議與活動皆積極參與並爭取擔任組織管理層級職務，藉此參與國際事務，推動城市外交、建立與各城市間交流之管道，另亦於各國際場合，宣揚本市特色及預告(或邀請)各城市參與本市主辦之國際活動。

(十六)完善政府採購制度，提升本府採購效能

1. 訂定「臺中市政府暨所屬各機關學校採購作業要點」，俾使本府暨所屬各機關學校辦理採購有所依循，0. 建構本府採購標準化作業流程，提升採購品質及效率，並不定期配合中央及本府規定釐修本府各類投標須知範本，俾使新任採購人員減少錯誤發生。
2. 本府最新成立「公共工程品質推動委員會」，本處依權責成立「採購流廢標督導小組」，並訂定該小組之作業要點，建立採購案件流、廢標督導追蹤機制，以督促及輔導招標機關順利決標。

(十七)強化採購人員專業素養，全面提升採購專業力

辦理採購專業人員訓練以提升本府同仁採購專業素質。100 至 103 年持續配合中央主管機關增(修)訂政府採購法相關規定，適時辦理採購業務說明會、研討會及政府電子採購網實機操作，藉由法令面、執行面及操作面之實務經驗分享，建立同仁辦理採購之正確觀念與作法。

(十八)提供電子領、投標服務

電子領、投標服務不僅有效提升採購效率及防止黑道圍標介入之可能性，並透過電子領標招標文件半價優惠方式，減省廠商投標成本及人力成本，進而提高廠商投標意願；100 至 103 年本處共辦理 2,892 件採購案，電子領標數總計 2,892 件，達成率 100%。

(十九)建立雙向溝通平臺，提供採購諮詢專線服務

為提供本府各機關學校同仁辦理採購所遇到之問題，立即獲得協助，建立溝通平台，由本處安排具採購專業證照之同仁於上班時間輪值，接受電話諮詢(04-22177399)，自 102 年開辦至 103 年底，透過採購諮詢專線尋求協助來電數共計 8,044 次。

(二十)於臺灣大道市政大樓設置太陽能光電系統

自 102 年起通過預算規劃建置臺灣大道市政大樓屋頂平臺太陽能光電系統，並於 103 年 5 月落成啟用，總容量為 158.8 瓩，平均每年發電量約為 20 萬瓩，等同提供大樓內 10 部電梯一年用電需求，除可達成節能減碳目標，亦提供民眾參觀導覽，作為教育、宣導及參訪示範建設，並進一步推廣綠色能源的使用。

(二十一)採用省電節能設備，提高臺灣大道及陽明市政大樓節能效率

為加強臺灣大道市政大樓電梯節能措施，104 年度全面汰換為節能 LED 燈具，以達節能減碳之成效，更換後電梯照明可節省約 57.63% 用電，每年約可節省 3,731 度電，節省經費新臺幣 13,059 元。另陽明市政大樓節能率達 55.17%，估計每年約可節省電費 92,820 元，為節能減碳成果帶來具體實績。

(二十二)維護市政大樓周邊公共藝術品，營造美學氛圍

為增進臺灣大道市政大樓環境之藝術氣息，周邊增設 4 案公共藝術品(分別為從過去到未來之間與塔之語、大河之舞、文化臺中·漆畫未來、彩虹之夢)，建置完成後現由本處辦理維護保養事宜，並排定人員每日檢視藝術品外觀，倘有受損情形將請藝術家儘速修復，以維藝術品美觀完整性，提供民眾良好之洽公環境。

(二十三)預算執行成效良好

本處有效執行 103 年度預算，各科室均依歲入、歲出分配預算及計畫進度執行，本處資本門及經常門預算執行率原訂目標值

為 80%，經 103 年度本處各科室依預算進度執行各項業務及計畫，實際資本門執行率為 91.66%及經常門執行率為 81.07%，合計執行率為 81.97%。

二、資源分配檢討

本處 104 年度經費編列，按執行業務之科(室)分與說明如下：

(一)文檔科

辦理本府總收(發)文管理、印信及典守、公報業務、文書管理、檔案管理、文書檔案管理法規之研究與修正及其他有關事項。104 年度預算佔本處總預算約 1.23%。

(二)總務科

辦理府本部及本處一般事務行政、小額採購、出納業務、物品管理、車輛管理、宿舍管理、財產管理、總機話務管理、行政助理管理、技工(工友、駕駛)管理及其他相關事項。104 年度預算佔本處總預算約 54.13%。

(三)公共關係科

於本府內設置據點以提供前來市府之機關、團體或民眾服務，包括市政大樓導覽、電話問安、諮詢、引導、訪視有關事項之聯絡及其他相關事項。104 年度預算佔本處總預算約 3.6%。

(四)國際事務科

辦理本市之國際間埠際交流事宜、國際組織各項事務及活動之參與、蒞市訪問之外國元首、各國政要、華僑、國際各級團體及市長邀請之賓客之接待、行程之擬訂及資料之收集彙編、禮賓文電之撰擬、協助本府各機關公共聯繫及姊妹城市締結等事項。104 年度預算佔本處總預算約 2.82%。

(五)機要科

辦理市長致意各界婚、喪、喜、慶所需之中堂、輓聯採購案，輿情反映及其他有關事項。104 年度預算佔本處總預算約 2.13%。

(六)廳舍管理科

辦理臺灣大道及陽明市政大樓公共區域附屬服務設施規劃、公共場所水、機電及空氣調節設備檢修與維護、環境清潔及綠美化、大樓自衛、消防編組及安全講習訓練、不定期配合臺灣中部地區實施萬安防空演習及其他相關事項。104 年度預算佔本處總預算約 34.49%。

(七)採購管理科

辦理本府採購專業人員訓練、各項講習、訓練活動及本府採購管理系統維護管理與其他採購相關事項。104 年度預算佔本處總預算約 1.2%。

(八)人事室

辦理府本部及本處組織編制、任免遷調、考績獎懲、差假管理、待遇福利、退休撫卹、人事資料管理資訊化及其他相關事項。104 年度預算佔本處總預算約 0.23%。

(九)會計室

辦理府本部及本處預算之編列、決算、預算執行之控管及其他相關事項。104 年度預算佔本處總預算約 0.11%。

(十)政風室

辦理本處政風考核獎懲、公務機密及機關安全維護及其他相關事項。104 年度預算佔本處總預算約 0.06%。

參、策略績效目標與衡量指標

一、策略績效目標

(一)業務面向策略績效目標

1. 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。

(策略績效目標一)

藉由舉辦文書及檔案管理研習，增進管理人員對文書、檔案法令及

實務之瞭解，健全文書及檔案管理機制，研習後進行問卷滿意度調查，作為日後辦理研習之準據。

2. 強化總機人員素質及提升話務服務品質(策略績效目標二)

為建立專業、親民形象，訂立服務品質標準，期以提供民眾更為優質之話務服務。

3. 推動本處志願服務工作(策略績效目標三)

為提升本處志工之工作品質及保障受服務者權益，規劃教育訓練課程，包括瞭解志願服務的歷史沿革、志願服務之內涵，以及如何從事志願服務。透由經驗分享，協助志工培養足夠之基本知識，以提供民眾更優質之服務。

4. 強化採購專業智識，有效提升本府採購效益(策略績效目標四)

提升本府採購專業化、政府採購電子化與公開化，並有效協助機關達成採購目的，促進政府採購效率及提升採購品質。

5. 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(策略績效目標五)

蒐集洽公民眾、同仁輿情反映及本處巡檢人員安全巡檢日誌，作為辦公環境安全維護評估指標，建構高品質且安全的政府辦公環境。

(二)人力面向策略績效目標：

1. 合理調整機關員額，建立活力政府(策略績效目標一)

依法進用身心障礙人員及原住民人數，促進其權益保障，並於人員出缺時，提報考試分發，建立活力政府。

2. 提升公務人力素質，建構優質行政團隊(策略績效目標二)

提升本處同仁知能及鼓勵同仁終身學習，辦理各項教育訓練並配合本府及公務人力訓練中心研習課程派員參訓，以增進公務人力素質與業務推展之效能。

(三)經費面向策略績效目標：

節約政府支出，合理分配資源(策略績效目標一)

合理分配資源，本擲節原則有效運用經費，提升業務績效並達成預算執行目標。

二、衡量指標

(一) 業務面向策略績效目標

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	年度目標值				
						104	105	106	107	
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	500人	500人	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	90分	91分	92分	93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)	5%	6%	7%	8%
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	300人	350人	400人	450人
		二	強化電子領標作業(7%)	1	統計數據	電子領標達成率	100%	100%	100%	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	70%	75%	80%	85%
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	≤200	≤195	≤190	≤185

(二) 人力面向策略績效目標

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	年度目標值			
							104	105	106	107
一	合理調整機關員額，建立活力政府(10%)	一	依法足額進用身心障礙人員及原住民人數(5%)	1	統計數據	是否依法足額進用身心障礙及原住民人員 1代表是 0代表否	1	1	1	1
		二	分發考試及格人員比例(5%)	1	統計數據	機關提報考試職缺數÷機關年度總出缺數)×100%	40%	40%	40%	40%
二	提升公務人力素質，建構優質行政團隊(5%)	一	公務人員終身學習(2%)	1	統計數據	本府所屬機關學校年度內學習時數達40小時(含與業務相關學習時數達20小時)之公務人員人數/本府所屬機關學校公務人員總數	80%	85%	90%	90%
		二	員工通過語文檢定(3%)	1	統計數據	員工已通過語文檢定總數(通過英檢人數)/現有員額(經過銓審之總人數)×100%(每年2%成長)	52%	54%	56%	58%

(三) 經費面向策略績效目標

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	年度目標值			
							104	105	106	107
一	節約政府支出，合理分配資源(15%)	一	經常門預算執行率(7%)	1	統計數據	(經常門實支數+應付未付數+節餘數)/經常門預算數*100%	80%	80%	80%	80%
		二	資本門預算執行率(8%)	1	統計數據	(資本門實支數+應付未付數+節餘數)/資本門預算數*100%	80%	80%	80%	80%

肆、計畫內容摘要

一、業務面向策略績效目標

(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。(策略績效目標一)

1. 辦理文書及檔案管理人員在職訓練，增進專業知識及能力，以提升文書及檔案管理知能。
2. 促進本府各機關文書及檔案管理業務相互參訪觀摩，藉由作業流程及經驗交流，強化文書檔案管理效能。

(二)強化總機人員素質及提升話務服務品質。(策略績效目標二)

1. 為利本府通訊機房運作順暢及總機話務系統撥接順利，並於設備故障時發揮即時檢修及復話功能，爰每年辦理本府通訊及話務系統設備維護採購案，並以委外駐點維護方式減少人力成本負擔。
2. 不定期更新本府「各機關電話號碼表」，俾利提供最新、最正確之電子化資訊。電子檔已張貼於本府全球資訊網首頁供下載查詢使用，並為響應環保，落實節能減紙政策，停止表冊印製。
3. 每年辦理總機人員教育訓練，精進同仁接聽應對技巧，強化本府同仁電話接聽品質及專業知識，期以提供民眾更為優質、親切之服務。
4. 例行性檢測總機話務人員電話服務禮儀情形，期以透過管理稽核制度，建立專業、親民形象，並將稽核書面結果傳閱同仁，提升本府話務服務品質。

(三)推行本處志願服務工作。(策略績效目標三)

1. 結合志願服務工作人力，辦理各項服務工作，預計每年度志工人數成長比例達5%以上。
2. 鼓勵市民參與志願服務工作，發揮在地化精神、服務學習及社會參與。
3. 為確保服務品質，加強志工團隊間之輔導，以提升服務知能，進而推動各項服務，提供快速且便捷之服務。

(四)強化採購專業智識，有效提升本府採購效益。(策略績效目標四)

1.積極輔導本府採購專業人員訓練。(計畫一)

- (1)教育訓練係為提升專業最直接且有效之途徑之一，藉由採購專業人員訓練，以提升本府同仁有正確採購觀念及法務素養，避免採購缺失及爭議之發生，進而有效提升整體採購效能，形塑本府專業、廉能之優良形象。
- (2)藉由採購專業人員訓練，建構採購證照化專業制度，有助於採購人員資料庫建置及瞭解各機關學校資源分配情形。
- (3)因應中央採購主管機關配合行政院「鬆綁與重建」政策進行法規鬆綁，本府賡續辦理採購法專題系列講座，藉由主題式課程學習，提供本府各機關學校學習與進修管道，俾利提升採購專業能力。

2.強化電子領標作業。(計畫二)

- (1)配合推動電子化政府政策目標，鼓勵廠商以網路代替馬路，提供廠商電子領、投標服務，可減少紙張用量與資源消耗及節省廠商(民眾)因辦理領、投標作業而往返奔波所耗費之時間及人力成本，進而提高廠商投標意願並達成本府節能減碳之政策目標。
- (2)電子領標亦可透過智慧型手機查詢政府採購招標資訊及領標作業，電子領標提供更快速、多元化便民管道，利用網路領標及網路科技，達到公開及行動化之採購環境。

3.有效降低流、廢標比率，協助機關達成採購目的。(計畫三)

- (1)為督促及控管本府所屬各機關學校採購案件招標期程，降低流廢標比率，提升預算及採購作業執行效率。
- (2)透過管考與督催機制，期使採購同仁積極任事，以達成採購目的，有助於公共事務之推展。

(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。

(策略績效目標五)

加強辦公環境公共安全，定時排定專人巡檢，留意不明物品及人員，建立即時通報機制，提高辦公空間與環境使用之安全性，並配合巡檢紀錄定期檢討並改善缺失以達成目標。

二、人力面向策略績效目標

(一)合理調整機關員額，建立活力政府。(策略績效目標一)

1. 依法進用身心障礙人員及原住民人數，促進其權益保障。
2. 編制內人員出缺時，提報考試分發應佔一定比例。

(二)提升公務人力素質，建構優質行政團隊。(策略績效目標二)

1. 提升本處同仁知能及鼓勵同仁終身學習，並辦理教育訓練。
2. 配合本府及公務人力訓練中心研習課程派員參訓，以增進公務人力素質與業務推展之效能。

三、經費面向策略績效目標

(一)節約政府支出，合理分配資源。(策略績效目標一)

合理分配資源，使本處歲入、歲出預算均可依期完成，並本摶節原則有效運用經費，提升業務績效並達成預算執行目標。

伍、中程施政計畫經費總需求表

單位：千元

策略績效目標 計畫名稱	以前年度 已列預算數	104 年度	105 年度	106 年度	107 年度	108年度以後 經費需求	104至107 年度合計	總計	計畫性質		備註
									公共 建設	社會 發展	
1. 辦理本府各機關文書及檔案管理研習	131	147	147	147	147	147	588	866		√	
2. 強化採購專業智識、有效提升本府採購效益	1,397	1,579	1,579	1,579	1,579	1,579	6,316	9,292			
2.1 積極輔導本府採購專業人員訓練	1,229	1,229	1,229	1,229	1,229	1,229	4,916	7,374		√	
2.2 辦理採購法專題系列講座	168	200	200	200	200	200	800	1,168		√	
2.3 辦理流廢標督導小組會議	0	150	150	150	150	150	600	750		√	
總計	1,528	1,726	1,726	1,726	1,726	1,726	6,904	10,158		√	

備註：本表係依第1-14頁二、衡量指標估算編列，實際情形仍依本處單位預算書編列為準。