

臺中市政府人事處  
104年度施政計畫



# 臺中市政府人事處 104 年度施政計畫

## 【目 錄】

第一部分：年度施政目標與重點	24-1
壹、年度施政目標	24-2
貳、衡量指標	24-4
第二部分：年度重要施政計畫	24-6
第三部分：上(103)年度實施狀況及成果概述	24-13



## 第一部分：年度施政目標與重點

綜觀現今城市功能日益國際化，全球經濟發展亦出現以城市為核心的區域整合潮流；就國內而言，北中南各縣市之間亦呈現同樣的態勢。區域間的合作可互補不足，獲取資源，此種城市或區域間之合作經營理念即今日漸受地方政府採行的「跨域治理」施政模式，本市在升格直轄市邁入第5年之際，與彰化縣、南投縣共組「中彰投區域治理平台」，即為服膺此一區域合作治理理念之體現。除此之外，在全球化浪潮襲捲及資訊快速發展的脈動下，社會與人民的需求多元又龐雜，公務體系在在面臨新挑戰，政府必須有即時回應人民訴求、彰顯社會公義及追求共同願景的施政作為與能力，方能符合人民所期望的「高效能」、「負責任」及「行動力」政府，而公務人力是影響政府效能的主要關鍵，因此，現階段在順應全球化、多元化及「跨域治理」受重視的大環境發展趨勢下，首要配合市政發展願景及施政目標，積極培養人力資源核心能力，藉由彈性授權、績效管理、終身學習及顧客導向服務等策略性人力資源管理途徑，組織一個前瞻、務實之高效能及高執行力的公務人力體系，以提升本府競爭力，確保組織的永續發展，並提供市民絕對滿意的服務，增進民眾最大的福祉。為期落實上述施政願景，茲研擬策略績效目標如下：

- 一、精實機關人力，提升公務人力運用效能，建立市民為主的行動力政府。
- 二、善用協力夥伴，結合民間力量，共創雙贏。
- 三、落實推動以「市民優先」的高效能政府。
- 四、推行公務人力發展策略，型塑學習型政府，鼓勵公務人員終身學習，建構優質人力。
- 五、提升公務人員身心健康，增進員工福利措施。
- 六、落實公務人力績效及退撫政策。
- 七、推動人事業務全面資訊化，建置人事業務整合平臺，強化人力資

源管理效能。

## **壹、年度施政目標：**

### **一、精實機關人力，提升公務人力運用效能，建立市民為主的行動力政府（業務面向策略績效目標一）**

- （一）精實組織及人力，以符合行政院員額管制政策及規定。
- （二）要求所屬各機關學校現有約聘僱人員暨臨時人員年度用人計畫職缺，一律本出缺不補之原則，精簡現有員額。
- （三）辦理員額評鑑，覈實調配機關組織人力。

### **二、善用協力夥伴，結合民間力量，共創雙贏（業務面向策略績效目標二）**

依據「臺中市政府及所屬機關學校推動業務委託民間辦理實施計畫」，賡續積極推動政府業務委託民間辦理。

### **三、落實推動以「市民優先」的高效能政府（業務面向策略績效目標三）**

- （一）積極進用身心障礙人員，對於業務性質適宜身心障礙人員者，優先進用。
- （二）落實保障原住民工作權之政策，有效協助解決原住民之就業問題。
- （三）落實推動「市府顧問年輕化」以廣納建言。
- （四）實施電話禮貌測試，強化員工服務意識，型塑高服務品質文化。

### **四、推行公務人力發展策略，型塑學習型政府，鼓勵公務人員終身學習，建構優質人力（業務面向策略績效目標四）**

- （一）積極建構學習型組織，營造良好學習環境。

(二)強化管理及專業核心能力，培養高素質公務人力。

(三)推動數位學習，提供員工多元學習管道。

(四)辦理語言訓練班，提升公務人員英語能力。

#### **五、提升公務人員身心健康，增進員工福利措施（業務面向策略績效目標五）**

(一)洽商本市優良廠商，訂定員工消費優惠契約。

(二)每年至少舉辦5場次之文康活動，以提升員工工作士氣。

#### **六、落實公務人力績效及退撫政策（業務面向策略績效目標六）**

(一)全面推動工程獎金績效化。

(二)合理編列預算貫徹退休制度，暢通新陳代謝管道，落實退休人員關懷照護，鼓勵參與志願服務。

#### **七、推動人事業務全面資訊化，建置人事業務整合平臺，強化人力資源管理效能（業務面向策略績效目標七）**

(一)利用現代化資訊與通訊技術，加強對公務人員之服務，以及提供決策相關資訊。

(二)建立人事資訊種子教師輔導制度。

(三)建構即時、完整及正確之公務人力資料庫，提供人事決策參考。

## 貳、衡量指標

### 一、業務面向

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	104 年 年度目標值	
一	精實機關人力，提升公務人力運用效能，建立市民為主的行動力政府（10%）	一	機關員額數符合行政院員額管制規定（5%）	1	統計數據	本府及所屬機關編制員額成長確實符合行政院員額管制政策及規定。	100%
		二	約聘僱人力年成長率（5%）	1	統計數據	（本年度本府及所屬機關學校聘僱人力總數－前一年度本府及所屬機關學校聘僱人力總數） $\leq 0$ 。	$\leq 0$
二	善用協力夥伴，結合民間力量，共創雙贏（5%）	一	機關業務整體委外案件效益評估（5%）	1	統計數據	各年度本府及所屬機關整體委外案件每年簽約節省經費達 2,000 萬元。	100%
三	落實推動以「市民優先」的高效能政府（15%）	一	身心障礙人員進用比率（3%）	1	統計數據	各年度本府及所屬機關學校依法足額進用身心障礙人員比率達 100% 以上。	100%
		二	原住民進用比率（3%）	1	統計數據	各年度本府及所屬機關學校依法足額進用原住民比率達 100% 以上。	100%
		三	統計分析本府市政顧問年齡狀況，並適時陳報市長，以供新聘市政顧問時參考（4%）	1	統計數據	每半年至少統計並陳報市長 1 次。	100%
		四	每月不定期實施電話禮貌測試，強化員工服務意識，型塑高服務品質文化（5%）	1	統計數據	訂定電話禮貌測試紀錄表，每月至少一次，不定期測試本府一級機關電話禮貌情形，並依評核結果每月選出電話禮貌先生、小姐，並予以獎勵，俾生見賢思齊之效。	100%



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	104年 年度目標值	
四	推行公務人力發展策略，型塑學習型政府，鼓勵公務人員終身學習，建構優質人力（10%）	一	推動數位學習之執行情形（5%）	1	統計數據	本府所屬機關學校年度內數位學習時數達5小時之公務人員人數／本府所屬機關學校公務人員總數×100%。	85%
		二	善用「公務人員終身學習入口網站」機制，導引公務人員有效學習（5%）	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×100%。	80%
五	提升公務人員身心健康，增進員工福利措施（5%）	一	積極舉辦各項文康活動（5%）	1	統計數據	每年至少舉辦5場次之文康活動。	5場次
六	落實公務人力績效及退撫政策（10%）	一	全面推動工程獎金績效化（5%）	1	統計數據	依限完成計畫數／各機關推動工程獎金績效計畫數×100%。	100%
		二	年度核定自願、屆齡、命令退休比率（5%）	1	統計數據	年度核定自願、屆齡及命令退休總人數／年度申請自願、屆齡及命令退休總人數×100%。	92.5%
七	推動人事業務全面資訊化，建置人事業務整合平臺，強化人力資源管理效能（15%）	一	人事資料正確性考核（8%）	1	統計數據	依各機關報送之個人人事資料，按月統計人事資料正確機關數／全部機關數×100%。	100%
		二	人事資訊應用系統講習（7%）	1	統計數據	年度實際開辦班數／年度訓練計畫開辦班數×100%。	100%

## 第二部分：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、精實機關人力，提升公務人力運用效能，建立市民為主的行動力政府	(一)精實組織及人力，以符合行政院員額管制政策及規定。	1. 配合市政發展及各機關業務需要，適時檢討調整本府組織架構，並配合修正組織規程及編制表。 2. 為建構具競爭力與執行力的施政團隊，精實的組織及人力為其首要，為有效管制本府員額成長，並促進機關合理用人，依據地方行政機關組織準則等相關規定，對本府所屬各機關員額進行總量管制，以符合行政院員額管制及規定為目標。
	(二)要求所屬各機關學校現有約聘僱人員暨臨時人員年度用人計畫職缺，一律本出缺不補之原則精簡現有員額。	配合地方行政機關組織準則第28條之規定，賡續管控約聘僱員額成長及精簡政策並摶節人事經費，年度內除新增業務項目並報奉核准外，出缺之聘僱人員職缺，採出缺不補方式辦理。並組成本府人力專案小組，落實審查管制核定各機關學校聘僱計畫人力。
	(三)適時辦理員額評鑑覈實調配機關組織人力。	1. 訂定「臺中市政府所屬機關員額評鑑實施計畫」，適時執行本府及所屬機關員額評鑑作業。 2. 評估現行組織架構及員額配置之適度與效度、機關人力工作狀況及員額總數合理性，以確保機關整體策略、未來業務發展與員額合理配置目的之達成，並提供各機關作為員額調整時之參考及精實組織之依據。
二、善用協力夥伴，結合民間力量，共創雙贏	(一)建構公私部門良好夥伴關係，積極推動政府業務委託民間辦理，提升服務品質。	以公共企業精神，結合政府與社會資源，善用民間資源，建立良好公私協力關係，以提升公共服務效率與品質。

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
	(二)成立「臺中市政府及所屬機關推動業務委託民間辦理專案小組」，推動業務委託民間辦理。	1. 成立「臺中市政府及所屬機關推動業務委託民間辦理專案小組」，定期檢討各機關委外辦理業務之屬性、種類、態樣及其委外辦理成效。 2. 適時召開「臺中市政府及所屬機關推動業務委託民間辦理專案小組會議」，瞭解本府所屬各機關業務委託民間辦理案件及其委外辦理成效。
三、落實推動以「市民優先」的高效能政府	(一)積極進用身心障礙人員，對於業務性質適宜身心障礙人員者，優先進用。	落實政府照顧弱勢族群政策，足額進用身心障礙人員，確依「身心障礙者權益保障法」及「進用身心障礙人員作業要點」之規定，積極進用身心障礙人員，對於業務性質適宜身心障礙人員者，優先進用。
	(二)落實保障原住民工作權之政策，有效協助解決原住民之就業問題。	落實「原住民族工作權保障法」，加強督促所屬務必足額進用原住民，以保障原住民工作權，有效協助解決原住民就業問題。
	(三)落實推動「市府顧問年輕化」以廣納建言。	統計分析本府市政顧問年齡狀況，並適時陳報市長，以供新聘市政顧問時參考。

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
	(四)每月不定期實施電話禮貌測試，強化員工服務意識，型塑高服務品質文化。	<p>1. 依「臺中市政府員工電話禮貌考核要點」設電話禮貌測試小組，由參事、技監、顧問及參議12人組成，每月至少1次，不定期測試本府各一級機關電話禮貌情形，並填列電話禮貌測試紀錄表，以作為獎懲之依據。</p> <p>2. 測試結果表現優良者，獎勵如下：  (1)個人部分：每月選出2名電話禮貌先生(小姐)，予以記功一次、發給相當於新台幣2,000元之等值獎品並公開表揚。  (2)團體部分：每年底選出電話禮貌良好之機關前3名，除予公開表揚外，各發給相當於新臺幣10,000元之等值獎品，並核予首功人員最高記功2次之行政獎勵。</p> <p>3. 測試結果表現不佳者，懲處如下：  經測試人員測試時，遇接話人員措詞不當、語氣不遜、服務態度不佳等情形者，書面告知該機關主管督導改進且予以記過一次，並副知各機關以資警惕，年終考績(核)列為優先考列乙等以下或作為是否續聘、僱用之依據。</p>
四、推行公務人力發展策略，型塑學習型政府，鼓勵公務人員終身學習，建構優質人力	(一)積極建構學習型組織，營造良好學習環境。	<p>1. 依型塑教育及學習型政府行動方案，各機關成立組織學習推動委員會：辦理機關組織學習問題解決、成效檢討及改進事項。機關內各單位成立教育及學習型行動團隊，至少每月定期舉辦單位研討或發表組織學習事項。</p> <p>2. 建立師徒制之工作教練制度，幫助成員適應性學習：  對於新進人員或接辦新興複雜業務之人員，選任具有資深工作經驗之人員擔任教練，隨時協助指導，加速經驗傳承，促進其專業成長。</p> <p>3. 採教導型學習模式：  (1)各單位教育及學習行動團隊召開行動團隊之集會，由單位主管先擔任教導者，</p>

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
		<p>其後每位成員均有機會擔任教導者，亦即每位成員包括主管都有教與學之機會。</p> <p>(2)單位之每位成員在其專業領域中，均為教導者，應盡其所能傳授教導，學習者在任何地方向教導者求援，在短期內接受求援者應傾全力給予明確回應。人人隨時扮演接收與傳授有用知識的雙重角色，且應跨層級、跨領域，將蒐集的知識與他人分享。</p> <p>(3)以問題為導向及創新思維運用對話深入探索問題所在及可能衍生之問題，提出可行方案以解決組織問題。</p> <p>4. 建置知識分享平臺： 採用教導型組織核心機制，由人事品管圈職務較高或同級較資深者為師傅，圈員遇問題可詢問師傅，或得以人事處該項業務承辦人員及其各級主管為師傅，提出問題，建置分享平臺，達知識擴散目標。</p> <p>5. 善用數位教學課程及各類網路平臺： 鼓勵人員對各訓練機構學習網站之相關課程進行數位學習，並運用各類社群網站有關之公共論壇，將各項議題提出討論、分享，從中得到教與學之機會。</p>
	(二)強化管理及專業核心能力，培養高素質公務人力。	訂定本府年度領導、管理、專業、發展、政策等五大類別在職發展訓練計畫，強化公務人員專業內涵，提升本府人力素質與行政效能。
	(三)推動數位學習，提供員工多元學習管道。	<p>1. 運用公務人員終身學習入口網站，宣導訓練班期資訊，簡化報名程序，並覈實登錄學習時數，方便公務人員進行學習，以落實公務人員終身學習。</p> <p>2. 設置「數位學習角落」，並在不影響業務狀況下規劃部分辦公時間供同仁進行數位學習。本府數位學習角落設於本府臺灣大道市政大樓及陽明大樓電腦教室，利用年度訓練計畫資訊課程外之空檔時段，由需求機關與本府人事處考訓科聯絡，以提供場地</p>

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
		<p>與設備供數位學習之需。</p> <p>3. 訂定本府數位學習獎勵措施，提升本府公務同仁數位學習意願，有效減少訓練成本，增加多元學習管道。</p>
	(四)辦理語言訓練班，提升公務人員英語能力。	<p>1. 為有效強化處理國際事務與溝通協調之能力，與國立臺中教育大學合辦英語檢測研習班、日常英語會話研習班等外語訓練班，促進本府公務人力國際化。</p> <p>2. 為加強本府公務人員之外語能力，增廣其國際觀與世界觀，除辦理實體課程外，並結合數位學習、線上討論及心得分享等多元學習管道，增加學習效果，培育優質公務人力。</p>
五、提升公務人員身心健康，增進員工福利措施	(一)推動身心醫療照護 打造員工溫馨生活。	<p>1. 訂定「臺中市政府『心事講給你知』聊天室執行計畫」，成立「心事講給你知」聊天室，採個案協助的方式，一般聊天由本處處長與參加人員面對面談話、親自瞭解問題；特殊聊天由本府聘請專業輔導人員進行諮商晤談，個案經輔導後認為有需要者，轉介至民間輔導機構或本府特約醫療院所接受專業輔導。</p> <p>2. 為提供同仁們一個支持性的運動環境，並鼓勵大家多運動、常運動及長期運動，設置本府員工健康休閒中心，為了讓大家有多樣化的選擇，員工健身休閒中心特別提供跑步機、健身車、踏步機、重量訓練機、啞鈴、仰臥起坐板及乒乓球桌等多項運動器材，供大家自行利用空暇時間使用，以紓解生活壓力，消除身心疲勞，提升職場工作力及增進社交生活，改善人際關係。</p> <p>3. 為關心本府所屬各機關學校員工在為民服務及處理公務之同時，應注意自身之身心健康，並率先為民標竿，於本府所屬各機關學校推行健康體適能活動，進而營造一個健康有活力的組織，以提升政府的行政效能，實施身心健康操活動，其實施活動</p>

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
		<p>時間訂於每天上午10時及下午3時各1次10分鐘之身心健康操（學校部分自行利用課餘推展），全體員工可就工作崗位或走廊上做操。</p> <p>4. 為關心本府及所屬機關學校員工身心健康，以預防疾病的發生，期達到早期發現早期治療之效，進而營造一個健康有活力的組織，以提升行政效能，舉辦本府所屬機關學校免費員工健康巡迴檢查。</p>
	<p>(二)新創福利措施，提升員工幸福感。</p>	<p>1. 為謀本府及所屬機關學校公教員工之福利，與本市知名或好評之廠商簽訂優惠消費契約，本府及所屬機關學校員工憑服務證赴特約商店消費，即可享最優惠之價格。</p> <p>2. 為照護員工生活，與新光人壽保險股份有限公司及中國人壽保險股份有限公司簽訂本府所屬機關學校員工暨眷屬自費團體保險方案，員工（含配偶、子女）繳付低廉的保費，即可獲得定期壽險、意外險、重大疾病險、傷害醫療險、防癌健康險及住院醫療險等6種保障。</p> <p>3. 全方位關懷員工，協助公教同仁及其配偶、直系血親面對親人往生辦理喪葬事宜，於臺中市生命禮儀管理所設置「公教員工別世安息服務」單一窗口，接受員工個案申請，提供轉介協助，並結合本市地方稅務局及本府法制局之免費「法律扶助」，針對喪親員工（眷屬）提供法律及遺產稅等事項諮詢服務，使員工在喪親後生活上獲得協助，以安定其生活，提升工作效能。</p>
	<p>(三)開辦多項文康活動紓緩同仁工作壓力、增進工作效能</p>	<p>1. 為慰勉本府所屬機關學校公教員工年來之辛勞及激勵工作士氣，舉辦本府所屬各機關學校員工歲末健行活動。</p> <p>2. 為迎接新春，配合民間趨吉迎福習俗，舉辦本市各界暨本府一級機關員工新春聯合團拜活動。</p> <p>3. 為提供本府所屬各機關學校未婚員工正當</p>

工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
		<p>溝通管道，促進兩性和諧，舉辦多梯次未婚聯誼活動，以期促成良緣。</p> <p>4. 舉辦本市公教人員聯合婚禮，每年共辦理2梯次，每梯次提供10對公教人員報名。</p> <p>5. 組隊參加彰化縣政府鹿港慶端陽系列活動—首長隊龍舟友誼賽。</p> <p>6. 為增進親子間情感，聯合本府所屬一級機關辦理員工親子活動。</p>
六、落實公務人力績效及退撫政策	<p>(一)全面推動工程獎金績效化。</p> <p>(二)合理編列預算貫徹退休制度，暢通新陳代謝管道，落實退休人員關懷照護，鼓勵參與志願服務。</p>	<p>推動本府各提撥工程獎金機關研訂績效目標及績效評核指標，並訂定「工程績效獎金目標管理實施計畫」，依績效評核結果百分之百核發工程績效獎金，有效達成績效目標，激勵士氣。</p> <p>1. 審核同仁自願退休，嚴格執行屆齡退休：同仁提出退休申請時，凡符合退休法規定之自願退休人員，均同意退休申請；屆齡退休人員均列冊管制，並通知當事人依規於3個月前檢齊相關表件陳報本府層轉銓敘部核定。</p> <p>2. 落實退休人員退休照護事項，如每年三節贈予慰問金或照護金、電話問安等，並鼓勵具服務熱忱之現職及退休人員擔任志工。</p> <p>3. 合理編列經費，辦理自願（命令）退休：依據退休及撫卹等相關法規確實辦理退撫案件。對於不能勝任現職工作或經公立醫院證明身體衰弱不能勝任工作之公務人員，如不符辦理退休條件，即依規定予以資遣，以暢通人事新陳代謝管道，增進組織活力。</p>



工作計畫	重要施政計畫項目	實施內容
七、推動人事業務全面資訊化，建置人事業務整合平臺，強化人力資源管理效能	(一)利用現代化資訊與通訊技術，加強對公務人員之服務，及提供決策相關資訊。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過網路連線與資源分享，配合並運用行政院人事行政總處及銓敘部陸續開發之人事相關系統，達到人事行政資訊整體性、一致性及互通性，以強化人力資源管理效能。</li> <li>2. 發行本處「電子報」，達成人事資源分享的快速化及公開化。</li> <li>3. 建置並積極擴充「臺中市政府人事處人事服務網（eDOPTC）」，每年因應業務需求增置應用系統，藉此加強人事人員資源有效運用，成為資源共通應用平臺。</li> </ol>
	(二)建立人事資訊種籽教師輔導制度。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年修訂「臺中市政府所屬機關學校人事機構人事資料考核輔導計畫」及訂定「臺中市政府所屬機關學校人事機構年度人事資訊應用系統研習計畫」。</li> <li>2. 落實責任區輔導機制，藉由本市WebHR種籽教師擔任講師，透過分層負責方式，迅速處理各機關學校對人事資訊系統操作之疑義，提高人事資料報送品質，並運用事前、事中及事後輔導，或以線上掛號等方式解決問題，以達到教學相長的目的。</li> </ol>
	(三)建構即時、完整及正確之公務人力資料庫，提供人事決策參考。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以「臺中市政府人事處人事服務網（eDOPTC）」之「職員通訊錄編輯系統」為基礎，匯集本府及各一級機關所有編制內人員、各二級機關及各級學校主管人員以上資料，並據以編製職員通訊錄及「臺中市政府所屬主管人員通訊錄」。</li> <li>2. 各機關學校得隨時上網異動資料，且要求所屬人員於異動3日內更新完成，以確保通訊資料之即時、完整及正確性，並督導所屬機關學校維護人事異動資料，確保資料新穎正確，以提供人事決策之參考。</li> </ol>

### 第三部分：上(103)年度實施狀況及成果概述(略)

此部分已於 103 年度施政績效報告呈現。