

臺中市政府人事處
103年度施政計畫

臺中市政府人事處 103年度施政計畫

【目 錄】

第一部分：年度施政目標與重點.....	23-1
壹、年度施政目標.....	23-2
貳、衡量指標.....	23-4
第二部分：年度重要施政計畫.....	23-7
第三部分：上（102）年度實施狀況及成果概述.....	23-18

第一部分：年度施政目標與重點

在全球化風潮襲捲、資訊發展迅速的變遷下，公務體系不斷面臨新挑戰，必須有即時回應人民需求、彰顯社會價值及追求共同願景的危機處理能力，方能符合人民期望的「高效能」、「負責任」政府。公務人力是影響政府效能的主要因素，尤其在激烈的全球化競爭中，需秉持創新理念，作正確價值判斷能力，因此，現階段當務之急乃順應全球化、多元化、專業化及競合化的環境發展趨勢，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提昇本府競爭力，以確保組織的永續發展，藉由績效管理終身學習、彈性授權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，全力奉獻打拼，提供市民絕對滿意的貢獻服務以謀求民眾最大的福祉。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，提昇公務人力運用效能，建立以導航為主的效能政府。
- 二、推動理財型之競爭性政府：促進民間以BOT、OT或其他模式參與投資，補足公共服務提供之不足。
- 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 公私部門合作機制，開啟員工福利新頁，提高團隊工作士氣。

六、貫徹公務人力績效、待遇及退撫政策。

七 精實人事資料資訊管理，強化人力資源管理效能，善用種籽教師培訓成果。

壹、年度施政目標：

一、精實機關人力，提昇公務人力運用效能，建立以導航為主的效能政府（業務面向策略績效目標一）

（一）貫徹執行行政院員額管制政策，確實精實機關組織人力。

（二）規劃運用人力資源管理工具，適時調整配置、靈活轉化運用組織人力。

（三）賡續管控聘僱人員員額成長，除新增業務項目並報奉核准外，餘均出缺不補。

二、推動理財型之競爭性政府：促進民間以 BOT、OT 或其他模式參與投資，補足公共服務提供之不足（業務面向策略績效目標二）

（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，提昇服務品質。

（二）由「臺中市政府及所屬機關推動業務委託民間辦理專案小組」督導各機關檢討適合委外辦理業務之屬性、種類、態樣及其委外辦理之可行性。

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）落實人事授權機制，精實人力公正掄才，以提高服務質能。

（二）落實分層負責，加強逐級授權，提高行政效率。

（三）依法執行進用身心障礙人員規定，照護身心障礙族群工作權。

（四）加強督促各機關賡續達成進用原住民族規定，重視原住民族工作權。

（五）加強員工電話禮貌，提昇服務品質，實施電話禮貌測試。

- 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）運用教育及學習型政府，營造良好組織學習環境，建立良好知識管理與工作傳承制度。
 - （二）強化核心專業職能及政策執行力，配合年度施政需要，規劃市政建設訓練研習。
 - （三）培養具國際觀政策能力，實施多元學習管道，提昇公務人員英語能力。
 - （四）提昇本府公務人員素質，推動數位化學習網絡，營造優質數位學習環境，提高為民服務品質及施政績效。
 - （五）賡續推動終身學習，促進組織發展與個人自我發展，型塑優質服務效能。
- 五、公私部門合作機制，開啟員工福利新頁，提高團隊工作士氣（業務面向策略績效目標五）
- （一）關心員工健康，身心二面照護。
 - （二）強化福利措施，提昇工作效率。
 - （三）開辦多項文康活動，調劑員工身心，紓緩工作壓力。
- 六、貫徹公務人力績效、待遇及退撫政策（業務面向策略績效目標六）
- （一）暢通新陳代謝管道，貫徹退撫制度，落實關懷照護，鼓勵現職與退休人員擔任志工參與志願服務。
 - （二）積極推動績效目標管理，增進行政效能，精進為民服務品質。
 - （三）隨時更新本府及所屬機關學校之「公教人員待遇管理系統」待遇資料之正確性，以提供待遇及人力制度改革之參據。
- 七、精實人事資料資訊管理，強化人力資源管理效能，善用種籽教師培訓成果（業務面向策略績效目標七）
- （一）建構即時、完整、正確之公務人力資料庫，落實平日追蹤考核，提供人事決策參考。
 - （二）加強資訊科技的運用，積極提昇人事服務。
 - （三）建立全方位輔導機制，精實種籽教師群。

貳、衡量指標

策略績效目標		衡量指標				
		衡量指標	評評估方 估式 體 制	衡量標準	103年 年度目標 值	
一	精實機關人力，提昇公務人力運用效能，建立以導航為主的效能政府（10%）	一	機關人力年成長率（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聘僱人力總數－前一年度本府及所屬機關聘僱人力總數）≤5%	≤5%
二	推動理財型之競爭性政府：促進民間以BOT、OT或其他模式參與投資，補足公共服務提供之不足（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之具體效益： 1. 節省經費指標：100年達3500萬元，並以逐年成長500萬元為目標，至103年預估達成節省經費5000萬元目標。 2. 節省人力指標：100年達成節省人力5人目標，並逐年擴充成長數，101年為10人；102年為20人；103年為30人。	100%
三	落實推動以「市民優先」的高效能政府（15%）	一	促進原住民就業（5%）	1 統計數據	本府及所屬各機關學校依法足額進用原住民人員比例	100%
		二	積極進用身心障礙人員（5%）	1 統計數據	本府及所屬各機關學校依法足額進用身心障礙人員比例	100%

		三	每月不定期實施電話禮貌測試，強化員工服務意識 (5%)	1	統計數據	訂定電話禮貌測試紀錄表，每月至少一次，不定期測試本府各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%
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	90%
		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	70%
五	公私部門合作機制，開啟員工福利新頁，提高團隊工作士氣 (5%)	一	積極舉辦各項文康活動 (5%)	1	統計數據	每年至少舉辦五場次之文康活動	5 項
六	貫徹公務人力績效、待遇及退撫政策 (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 (5%)	1	統計數據	年度核定自願、屆齡、命令退休總人數 / 年度申請自願、屆齡、命令退休總人數	92%
七	精實人事資料資訊管理強化人力資源管理效能善用種籽教	一	現有員額數考核 (5%)	1	統計數據	依各機關報送之個人人事異動資料，按月統計月報統計數與人力資源管理系統各機關填報之實際員額數之誤差值。	100%

師培訓成果 (15%)				誤差率為0%~ ϕ 5% (含5%)：100分。誤 差率為 ϕ 5% 以上： 0分。要求所屬機關學 校每月現有員額數考核 皆為100分。		
	二	待遇資料報送 (5%)	1	統計數據	各機關之人數報送率= 機關已報送現職人數/ 機關應報送人數* 100%。要求所屬機關學 校每月待遇資料報送皆 為100分。	100%
	三	人事資訊系統 研習(5%)	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%

註 1:

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式(如由專家學者)進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

註 2:

員額數正確性機關數比例 = (誤差人數為零之機關數 / 主管機關及其所屬機關總數) * 100 (取至小數點以下 2 位)。

註 3:

待遇資料報送率 = (報送上傳機關數 / (本府、一級機關、公所及指定抽查之二級機關及各級學校數)) * 100%。

本府、一級機關及公所(另外得指定抽查所屬二級機關及各級學校)，每月10日前須上傳待遇資料，包括薪資清冊、待遇管理清冊、補充說明事項、待遇支給情形表及待遇支給人員名冊。

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
<p>一、精實機關人力，提昇公務人力運用效能，建立以導航為主的效能政府</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 貫徹執行行政院員額管制政策，確實精實機關組織人力。 2. 規劃運用人力資源管理工具，適時調整配置、靈活轉化運用組織人力 3. 賡續管控聘僱人員員額成長，除新增業務項目並報奉核准外，餘均出缺不補。 	<p>配合市政發展需求，參照行政院總員額管制之精神，並衡量各機關實際業務消長情形，以政策性、業務急迫性原則，審慎評估人力需求，合理調配組織員額，以達精實機關人力。</p> <p>適時執行員額評鑑或本府及所屬機關人力資本衡量作業，評估現行組織架構及員額配置之適度與效度，統合調整各機關員額配置，靈活轉化運用人力，以適切配合各機關業務推展，建構更為精實之組織。</p> <p>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擲節人事經費，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。並依「臺中市政府及所屬各機關學校約聘僱人員考核要點」確實考核管制本府及所屬機關學校聘僱用計畫及人員。</p>
<p>二、推動理財型之競爭性政府促進民間以BOT、OT或其他模式參與投資，補足公共服務提供之不足</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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，提昇服務品質。 2. 由「臺中市政府及所屬機關推動業務委託民間辦理專案小組」督導各機關檢討適合委外辦理 	<p>善用民間資源，結合政府與社會資源，建立良好公私協力關係，以提昇公共服務效率與品質。</p> <p>落實「臺中市政府及所屬機關推動業務委託民間辦理專案小組」功能，督導各機關業務委託民間辦理情形，並定期檢討各機關適合委外辦理業</p>

	業務之屬性、種類、態樣及其委外辦理之可行性。	務之種類、屬性、態樣及其委外辦理之可行性評估。
<p>三、落實推動以「市民優先」的高效能政府</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實人事授權機制，精實人力公正掄才，以提高服務質能。 2. 落實分層負責，加強逐級授權，提高行政效率。 3. 依法執行進用身心障礙人員規定，照顧身心障礙族群工作權。 4. 加強督促各機關賡續達成進用原住民族規定，重視原住民族工作權。 5. 加強員工電話禮貌，提昇服務品質，實施電話禮貌測試。 	<p>督促及要求所屬機關學校甄補人才皆能符合公平、公正、公開原則，依公務人員陞遷法及相關規定，用人惟才、適才適所，並落實「臺中市政府公務人員人事任免授權作業注意事項」，辦理人事任免遷調作業以增進行政效能。</p> <p>協助各機關檢視職掌業務權責，並配合業務消長，適時檢討修正分層負責明細表。</p> <p>恪遵「身心障礙者權益保障法」及行政院訂定「進用身心障礙人員作業要點」之規定，督促各機關學校積極進用身心障礙人員，照顧身心障礙人員之工作權。</p> <p>要求各機關學校確實執行「原住民族工作權保障法」及「進用原住民作業要點」足額進用原住民之規定，以維護原住民族工作權。</p> <p>一、本府以民國 100 年 1 月 7 日府授人考字第 1000004119 號函頒訂「臺中市政府員工電話禮貌考核要點」，執行電話禮貌測試，並以民國 101 年 2 月 4 日府授人考字第 1010017140 號函修正第 5 點，自民國 101 年 1 月 1 日生效；民國 102 年 1 月 29 日府授人考字第 1020020140 號修正第 4、5 點，自民國 102 年 1 月 29 日生效。</p> <p>二、設電話禮貌測試小組，由參事、技</p>

		<p>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>三、測試結果表現優良者，獎勵如下：</p> <p>(一)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。</p> <p>(二)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，並發給第1名相當於新台幣20,000元、第2名15,000元、第3名10,000元之等值獎品。</p> <p>四、測試結果表現不佳者，懲處如下：</p> <p>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，除予以勸告糾正外，同時書面告知該機關主管督導改進，並副知各機關以資警惕；其個人經登記累計達三次者，予以申誡一次，一年內累計申誡二次者，年終考績(核)不得考列甲等，或作為是否續聘、僱用之依據。</p> <p>五、每月不定期實施電話禮貌測試，並以獎優懲劣措施鼓勵員工，以強化員工服務意識，進而提昇本府服務品質。</p>
四、推行公務人力發展	1. 運用教育及學習型政府營造良好組織學習環境	一、訂定型塑教育及學習型政府行動方案，以啟動組織動能。

<p>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</p>	<p>建立良好知識管理與工作傳承制度。</p>	<p>二、各機關成立組織學習推動委員會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>三、建立師徒制之工作教練制度，幫助</p> <p>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>四、採教導型學習模式：</p> <p>(一)各單位教育及學習行動團隊召開行動團隊之集會，由單位主管擔任教導者，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>(二)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>(三)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>五、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</p>
-----------------------------------	-------------------------	--

	<p>2. 強化核心專業職能及政策執行力，配合年度施政需要，規劃市政建設訓練研習。</p> <p>3. 培養具國際觀政策能力，實施多元學習管道，提昇公務人員英語能力。</p> <p>4. 提昇本府公務人員素質推動數位化學習網絡，營造優質數位學習環境提高為民服務品質及施政績效。</p>	<p>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>六、善用數位教學課程及各類網路平臺：</p> <p>鼓勵人員對各訓練機構學習網站之相關課程為數位學習，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> <p>訂定本府年度政策、管理、法治、人文身心、語言及資訊等六大在職發展訓練計畫，強化公務人員專業內涵，提昇本府人力素質與行政效能。</p> <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>二、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> <p>三、訂定鼓勵員工通過英語能力檢定之獎勵措施，以鼓勵員工增進英語能力並建構國際化之公共服務提昇本市國際競爭力。</p> <p>一、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>二、設置「數位學習角落」，並在不</p>
--	--	--

	<p>5. 賡續推動終身學習，促進組織發展與個人自我發展，型塑優質服務效能。</p>	<p>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，以提供場地與設備供數位學習之需。</p> <p>三、訂定本府數位學習獎勵措施，提昇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> <p>一、公務人員須有終身學習之觀念，而其方式不拘，包括自修、進修、參觀、訪問、觀摩、參加社團及擔任義工等，皆為學習途徑。</p> <p>二、本府訂定推動公務人員終身學習實施要點及進修實施計畫，除一般學習外，明定終身學習課程得以多元方式進行學習之補充規定，將主管會報、局（處）、科（課）業務會報、專書閱讀、動態活動（如以社團方式辦理瑜珈、氣功、排舞、合唱等研習）等學習方式納入學習時數。</p> <p>三、加強數位學習，同時定期檢視所屬公務人員推動使用終身學習入口網站及年度學習時數情形，並對赴大學院校進修者，予以實質之補助。</p>
<p>五、公私部門合作機制，開啟員工福利新頁，提高團隊工作士氣</p>	<p>1. 關心員工健康，身心二面照護。</p>	<p>一、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，以提昇行政效能，舉辦本府所屬機關學校免費員工健康巡迴檢查。</p> <p>二、為推動公務人員自主性健康管理，積極維護本府及所屬機關學校公</p>

	<p>2. 強化福利措施，提昇工作效率。</p>	<p>務人員身心健康，訂定本市公教人員健康檢查處理原則，俾利市政推動，提昇行政效能，進而營造一個健康有活力的組織。</p> <p>三、為照護本府所屬機關學校員工、員工眷屬（直系親屬）及退休人員身體健康，與本市各大醫療院所簽訂醫療保健合約，提供診療健檢等相關優惠措施。</p> <p>四、為鼓勵員工多運動、常運動、長期運動，提供同仁們一個支持性的運動環境，於本府臺灣大道市政大樓及陽明市政大樓設置本府員工健康休閒中心，為了讓大家有多樣化的選擇，員工健康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，供同仁自行利用空暇時間使用，以紓緩生活壓力，消除身心疲勞，提高職場工作效率及改善社交關係。</p> <p>五、為關懷同仁在處理公務及為民服務之餘，同時注意自我身心健康，於每天上午10時及下午3時各播放10分鐘身心健康操（學校部分自行利用課餘推展），培養全體員工每天2次於工作崗位或適當區域之健康操習慣，對促進同事情誼，消除累積的疲勞，增進個人健康，紓解工作壓力，提昇工作效率甚有助益。</p> <p>為創造員工多元福利，主動爭取社會資源，由本處及所屬人事人員分區成立特搜小組，蒐集當地知名或好評之店家資料，經由訂定優惠消費契約，</p>
--	--------------------------	--

	<p>3. 開辦多項文康活動，調劑員工身心，紓緩工作壓力。</p>	<p>與民間資源結合，成立結盟關係，健全員工福利措施，本府所屬各機關學校員工及本市中央機關所屬員工僅需憑服務證赴特約商店消費，即可享最優惠之價格，健全優惠便捷的生活網絡，相關之特約商店正陸續洽尋中。</p> <p>一、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>二、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>三、為提供本府所屬各機關學校未婚員工正當溝通管道，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>四、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>五、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>六、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>
<p>六、貫徹公務人力績效、待遇及退撫政策</p>	<p>1. 暢通新陳代謝管道，貫徹退撫制度，落實關懷照護，鼓勵現職與退休人員擔任志工參與志願服務。</p>	<p>一、鼓勵同仁自願退休並嚴格執行屆齡退休：符合退休法上自願退休人員，提出退休申請時，均同意渠等退休；另屆齡退休人員均列冊管制，並依規於 3 個月前通知當事人檢齊相關表件陳報銓敘部（本府）核定。</p> <p>二、對於退休人員落實退休照護事項，舉凡三節慰問金之發給及電話問安等，並鼓勵具服務熱忱之現職及退休人員擔任志工。</p> <p>三、覈實編列經費，辦理自願（命</p>

	<p>2. 積極推動績效目標管理，增進行政效能，精進為民服務品質。</p> <p>3. 隨時更新本府及所屬機關學校之「公教人員待遇管理系統」待遇資料之正確性，以提供待遇及人力制度改革之參據。</p>	<p>令) 退休：依據退休及撫卹等相關法規確實辦理退撫案件。並視財源情形，依年老體弱或罹患重病程度等優先順序辦理退休。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，儘予優先辦理退休，如不符辦理退休條件，即勸導其資遣，以暢通人事新陳代謝管道增進組織活力。</p> <p>推動本府各提撥工程獎金機關研訂績效目標、績效評核指標後，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>一、依據行政院所訂「全國軍公教員工待遇支給要點」規定核發公教人員薪津，加給及其他給與。</p> <p>二、為確保本府所屬各機關公務人員俸(薪)額、加給等相關項目之支給數額均正確支給，善用本府及所屬機關學校之「公教人員待遇管理系統」，每月考核所屬各機關員工薪資清冊，透過定期查核以確保員工支領之薪俸及加給支給數額均依規定辦理。</p>
--	---	--

<p>七、精實人事資料資訊管理，強化人力資源管理效能，善用種籽教師培訓成果</p>	<p>1. 建構即時、完整、正確之公務人力資料庫，落實平日追蹤考核，提供人事決策參考。</p> <p>2. 加強資訊科技的運用，積極提昇人事服務。</p> <p>3. 建立全方位輔導機制，精實種籽教師群。</p>	<p>隨時更新本府及督導所屬機關學校維護人事異動資料，確保人事資料庫資料新穎正確，建構即時、完整、正確之公務人力資料庫，藉以提供人事決策重要參據。</p> <p>一、運用網路連線與資源分享，配合業務需求、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。</p> <p>二、主動積極建立良好的服務形象，發刊人事業務電子報，強化人事法規新知宣導，迅速回應顧客需求，展現行政執行力，提昇本府服務效能。</p> <p>三、推動人事業務資訊化，積極建置並利用各公告平臺，整合資通訊強化便捷服務後盾。</p> <p>四、運用網路技術，建置數位表單交易平臺，簡化工作流程，縮短申請時程。</p> <p>一、依據行政院人事行政總處最新修定「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」針對所屬機關學校劃分中西、東南、北、北屯、西屯、南屯、山海、屯等19個責任區，各責任區依機關學校數多寡設置4至6名種籽教師，透過種籽教師分層負責方式，迅速處理各機關對人事資訊系統操作各項疑義。</p> <p>二、運用事前及事中輔導、事後輔導或線上掛號等方式，促進人事基本資料報送品質，積極有效解決</p>
---	--	---

		<p>問題。受輔導者如接受種籽教師之輔導，必須於輔導或問題解決後，至「人事服務網 eCPA→B6 人事資訊系統服務網→種籽教師→服務紀錄登錄」填寫種籽教師輔導之服務紀錄。</p> <p>三、人事資料考核成績，經行政院人事行政總處每月考核後，公布於 eCPA 人事服務網 A7：人事資料考核系統，考核成績未達滿分者，需提出書面檢討報告，送本府人事處管考。</p>
--	--	--

第三部分：上（102）年度實施狀況及成果概述

1、實施狀況

102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 精實機關人力，提昇公務人力運用效能，建立以導航為主的效能政府。	機關人力年成長率	100%	配合市政發展需求，參照行政院總員額管制精神，覈實考量各機關業務量與職能性、政策性之施政作為、自主財源及預算收支規模等因素，審慎評估人力需求，有效統合編配靈活轉化運用各機關人力。 查行政院核定本府改制前3年得增置員額1,100人，截至民國102年6月30日止，計增員1,096人，符合現階段行政院員額管制規定。
	約聘僱人力年成長率	≤5%	102年度本府暨所屬機關（學校）約聘僱人員計有844人，102年度較101年度合計增加約僱26人（係因自102年度起本市接辦交通部公路總局臺中區監理所移轉之裁決業務，配合業務需要新增約僱人員28人，另本府建設局暨大安區公所計有留用約僱人員各1人離職出缺不補，計減列2人），員額成長比率為3.17%，達成原訂約聘僱人力年成長率≤5%之目標。
二 推動理財型之競爭性政府：促進民間以BOT、OT或其他模式參與投資，補足公共服務提供之不足。	機關業務整體委外案件效益評估	100%	民國102年1至6月本府及所屬機關整體委外新增簽約案件達成節省經費4,969萬元、節省人力38人效益，目標達成率100%。

三	落實推動以「市民優先」的高效能政府。	促進原住民就業	100%	截至 102 年 6 月底止本府及所屬機關學校依法應進用原住民 46 人，實際進用 199 人，已超額進用 153 人，進用比率達 432%。
		積極進用身心障礙人員	100%	截至 102 年 6 月底止，本府及所屬機關學校依法應進用身心障礙人員 951 人，實際進用 1,417 人，已超額進用 466 人，進用比率達 149%，成效良好。
		每月不定期實施電話禮貌測試，強化員工服務意識	100%	聘請本府參事、技監、顧問及參議擔任電話禮貌測試委員，每月至少一次，不定期測試各一級機關人員，並每月選出 2 位電話禮貌先生(小姐)給予敘獎、獎品並公開表揚；年終評選出各電話禮貌團體，前 3 名給予獎品並公開表揚。
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。	推動數位學習之執行情形	85%	截至 102 年 6 月底止，本府及所屬機關學校公務人員年度內數位學習時數達 5 小時以上人數 10,889 人佔公務人員總數 15,484 人之 70.32%，擬賡續加強推動，以達成年度 85%之預定目標。
		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	65%	截至 102 年 6 月底止，本府及所屬機關學校公務人員年度內學習時數達 40 小時（含與業務相關學習時數達 20 小時）以上人數 9,759 人佔公務人員總數 15,484 之 63.03%，擬賡續加強推動，以達成年度 65%之預定目標。
五	公私部門合作機制，開啟員工福利新頁，提高團隊工作士氣。	積極舉辦各項文康活動	5 項	為提昇員工工作士氣，提供多樣化之文康活動，102 年共計舉辦員工健行活動、新春聯合團拜、婦女節贈花、首長龍舟友誼賽及免費員工健康巡迴檢查等 5 項文康活動。

六	貫徹公務人力績效、待遇及退撫政策。	全面推動工程獎金績效化	100%	為避免核發獎金流於浮濫徒具形式並激勵實際從事工程人員工作士氣本府各工程機關支領工程獎金方式依績效評核方式百分之百覈實發給使績效與報酬相互配合，俾以激勵同仁工作士氣，進而提昇效率及競爭力。102年度各工程機關依限完成推動工程獎金績效計畫數已達100%。
		年度核定自願、屆齡、命令退休比	91.5%	102年度本府及所屬機關公務人員退休，1至6月共198人提出申請退休，共核定屆齡退休案18件及自願退休案179件，總計核定197人退休，達成預期目標。
七	建構人事資料管理，推動人事業務全面資訊化，強化人力資源管理效能。	現有員額數考核	100%	由行政院人事行政總處改制前公務人力資料庫之人事明細資料自動計算出本府之現有有效員額，經與本府及所屬機關學校上傳於人事服務網(eCPA)之「各機關現有員額調查表」員額數比對，正確性之月成績考核資料範圍，為上月報送資料情形，依各機關學校報送公務人力資料庫之機關員額數與組織員額管理系統(或人力資源管理系統)填報之員額數，進行誤差人數檢核。 截至民國102年6月底止，本府及所屬機關學校員額數正確性比例均為100%，已達原訂目標值。

	待遇資料報送	100%	<p>所屬一級機關及公所（另外得指定抽查所屬二級機關及各級學校），每月 10 日前須上傳待遇資料，包括薪資清冊、待遇管理清冊、補充說明事項、待遇支給情形表、待遇支給人員名冊。</p> <p>截至民國 102 年 6 月底止，本府、所屬一級機關、公所及指定抽查所屬二級機關及各級學校，其待遇上傳比例均為 100%，已達原訂目標值。</p>
	人事系統資訊講習	100%	<p>截至民國 102 年 6 月底止，本府妥善運用培訓之種籽教師，利用警察局電腦教室之電腦設備場地，針對所屬人事人員開辦 5 場次不同內容之人事系統資訊講習，並針對人事資訊系統之最新趨勢及規定，於課中適時宣導，已達原訂目標值 100%。</p>

貳、成果概述

一、績效簡述

本處 102 年度業務面向計有「精實機關人力，提昇公務人力運用效能，建立以導航為主的效能政府」、「推動理財型之競爭性政府：促進民間以 BOT、OT 或其他模式參與投資，補足公共服務提供之不足」、「落實推動以市民優先的高效能政府」、「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」、「公私部門合作機制，開啟員工福利新頁，提高團隊工作士氣」、「貫徹公務人力績效、待遇及退撫政策」及「建構人事資料管理，推動人事業務全面資訊化，強化人力資源管理效能」等 7 項策略績效目標，各項策略績效目標下計訂定 14 項衡量指標。經檢討 14 項衡量指標均達成原訂績效目標值，執行成效良好。

二、推動成果具體事蹟

(一) 擴大授權，簡化工作

1. 依據「臺中市政府公務人員人事任免授權作業注意事項」，除一級機關一級單位主管以上職務人員及所屬機關薦任第八職等以上正副首長及區公所區長、副區長之任免遷調與指名商調案件，應報府核辦，其餘均授權由各一級機關及區公所核辦。
2. 為培育人才、增進人員行政歷練，基於職責程度不同，修訂「臺中市政府及所屬機關學校公務人員職務遷調要點」第五點，按層級區分一級單位主管之職期為 3 年，二級單位主管人員之職期為 4 年，考量人員業務嫻熟度及機關人事穩定性，放寬非主管人員任期為 4 年，並縮減遷調人數每次不超過 5 分之 1；另為防杜人員久任其職產生弊端，以健全財務秩序，增訂第三款採購人員之任期規範，主管及非主管人員任期為 4 年，並得延長 1 年。
3. 授權本府所屬一級機關為職務歸系委任機關，由一級機關自行核定各該機關暨其所屬機關之職務歸系並逕送銓敘部核備。
4. 本府所屬各機關（學校）依據「各機關職務代理應行注意事項」及「公務人員留職停薪辦法」進用之聘（僱）用人員，授權由各用人機關（學校）自行核定約聘僱計畫，並依本府新訂定之「臺中市政府所屬各機關（學校）聘（僱）用非現職人員為職務代理人之支給報酬標準表」及「約僱人員比照分類職位公務人員俸點支給報酬標準表」相當薪點及「行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法」自行進用。
5. 參議、顧問以上人員、一級機關首長及區長除外之各級人員非因公出國案件授權。
6. 留職停薪案件授權。
7. 簡化作業層級。
8. 機關考績案件之授權。
9. 記功過以下獎懲案件之授權。

(二) 積極推動簡化工作流程，落實顧客導向型的人事服務

1. 利用人事機構服務平臺系統，即時更新調查表資料及上傳人事訊息，避免電子郵件傳遞易造成訊息疏漏之缺失。
2. 建置本處「人事業務績效考核報告填報系統」，以節省人力成本，簡化作業流程，提昇行政效率。
3. 甄審、考績委員會票選委員採網路投票，簡化工作程序。
4. 修訂「人事業務標準作業流程」及「內部控制制度自我檢

查表」，以強化人事業務內部控制作業，並提昇人事業務品質與效率。

5. 修訂「公教人員基本權益手冊」、「公務人員權益簡表」、「公教人員給與簡明表」及「聘僱人員權益簡表」，俾同仁瞭解自身權益。
6. 依據「品管圈實施計畫」，成立 35 個品管圈，檢討改進工作方法技巧，落實提昇人事服務績效。
7. 製作「臺中市政府人事處及所屬人事人員獎懲建議清冊」彙整獎懲建議案件，簡化逐件函報之獎懲作業流程。
8. 為加強工作簡化，落實分層負責及職務代理制度以提高行政效率，本處所屬人事機構專任人事主管差假達一定天數者，以「人事主管差假職務代理報備表」報核。
9. 訂定「臺中市政府人事處所屬人事機構人事服務線上滿意度調查實施原則」，運用客觀方法，測量人事服務滿意程度，藉以提出改善方案，落實顧客服務導向，提昇服務品質。
10. 簡化現行「臺中市政府所屬機關職務歸系調整情形月報表」紙本報送程序，建置「臺中市政府所屬機關職務歸系調整情形月報表填報系統」，以便各機關填報各該機關（含所屬機關、學校）職務歸系、註銷或異動情形。

（三）加強考核獎懲機制，健全團隊紀律

1. 為落實公正、公平、公開獎懲機制，本府訂定「臺中市政府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表」及「臺中市政府及所屬各機關學校公務人員平時獎懲案件處理原則」，使各機關對所屬人員有統一獎懲標準，提昇工作士氣。
2. 在獎不逾時、懲不事後原則下，貫徹執行獎懲公開，秉信賞必罰原則，對於表現績優或執行政策有貢獻者，主動予以從優敘獎，對於違法犯紀者，從嚴懲處。本府 102 年 1 月 1 日至 102 年 6 月 30 日止，對一次記一大功（過）以上公務人員及一級機關首長、區長共計辦理專案考績一次記二大功 7 人次、一次記二大過 2 人、一次記一大功 10 人次、記功 45 人次、嘉獎 128 人次。
3. 102 年度本府「金點子獎」市政創意競賽，本府所屬機關共計提出 126 個創意提案參賽，共評選出「金點子狀元獎」等 10 個「個人獎」獎項及 5 個「團體獎」獎項，於民國 102 年 6 月 10 日頒獎，有效激勵各單位員工提出創新構想，並提昇行政效率及品質。

(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

1. 訂定本府型塑教育及學習型政府推動計畫，建構具有創新、活力、績效，能永續學習發展之市政團隊。
2. 訂定推動公務人員終身學習實施要點及進修實施計畫，鼓勵員工參與各項學習，或至大專院校、研究院所進修，並將所學運用於業務上，除促進個人自我發展外並提昇組織人力素質。
3. 訂定本府年度訓練計畫，調訓所屬公務人員，培養宏觀視野及創造能力，增進一般法令與實務知能，提昇施政品質與行政效能。
4. 與國立臺中教育大學合辦全民英檢初、中級班、英語檢測班等外語訓練班，增進本職處理相關國際事務與協調溝通之能力，協助參訓人員通過英語能力檢定，以建構國際化之公共服務，提昇本市國際競爭力。
5. 訂定數位學習組裝課程，營造多元學習模式，深化數位學習推動內涵，提昇公部門競爭優勢。

(五) 建構人事資料管理、強化人力資源效能，推動人事業務全面資訊化。

1. 即時更新本府及督導所屬機關學校人事機構運用人力資源管理資訊系統 (WebHR) 各項子系統之功能，建構即時、完整及正確之公務人力資料庫，供決策參考。
2. 充分運用種籽教師辦理研習班次，分別於102年 5月 21日上下午、5月 22日上下午及5月 13日上午，假本府警察局電腦教室，辦理5場次之人力資源管理資訊系統研習，累計200人次參加，成效卓著。開辦內容如下：
 - (1) 第 1場： WebHR任免遷調子系統、 WebHR人事傳輸子系統及 eCPA之 A1報送服務網，聘請潭子區公所袁主任麗斯擔任講座。
 - (2) 第 2場： eCPA之 A7人事資料考核系統、 WebHR個人子系統及 eCPA之 B5公務人員校對網站，聘請社會局趙主任怡蓉擔任講座。
 - (3) 第 3場： WebHR待遇福利子系統、 eCPA之 A3待遇資料報送系統及 WebHR組編子系統，聘請動物保護防疫處江人事管理員道一擔任講座。
 - (4) 第 4場： WebHR獎懲子系統及WebHR考績子系統，聘請烏日國小林主任玉梅擔任講座。
 - (5) 第 5場： WebHR中等以下學校子系統及 WebHR統計子系

統，聘請新光國民中學莊主任秋燕擔任講座。

3. 充分利用現代化資通與網路技術，建置本府專屬之人事服務網，並新增及改進人事業務績效考核報告填報系統、公教人員志工服務平臺、關懷聯繫通報平臺、問卷調查系統、線上測驗系統及電子報管理系統等，簡化工作流程，提昇作業效率。

(六) 創造員工多元福利，主動爭取社會資源

1. 與本市知名或好評店家，簽訂優惠消費契約。
2. 與特約醫院合作辦理免費員工健康巡迴檢查。
3. 與本市醫療院所合作，簽訂診療服務優惠合約。
4. 提倡員工健身操運動。
5. 辦理員工太極拳課程。

(七) 積極推動業務委託民間辦理

102年 1月至 6月本府及所屬機關完成簽約委外項目共計9項：

1. 中介教育措施-合作中途班
2. 潭子第一公有零售市場
3. 臺中市南京立體停車場
4. 臺中市干城立體停車場
5. 清水第二公有零售市場 2樓攤位區
6. 臺中市大里區廣兼停五、停六、停八停車場
7. 臺中市潭子區停一停車場
8. 臺中市西屯區國安段 589地號市場用地現況標租案
9. 102年委託民間執行公有停車場違規車輛、物品占用移置。

(八) 積極推動性別主流化

1. 依據「臺中市政府所屬機關推動性別主流化績效優良獎勵計畫」，賡續辦理所屬機關性別主流化績效評比活動。
2. 於本市臺灣大道新市政大樓惠中樓二樓及陽明大樓一樓聯合服務中心設置「哺乳室(育嬰室)」、「兒童室」(兒童遊戲間)等落實性別平權相關設施，並有專人管理，滿足女性員工或洽公民眾即時哺乳需要，是本府體貼民意的便民措施，亦是建構性別友善工作環境之實質表現。