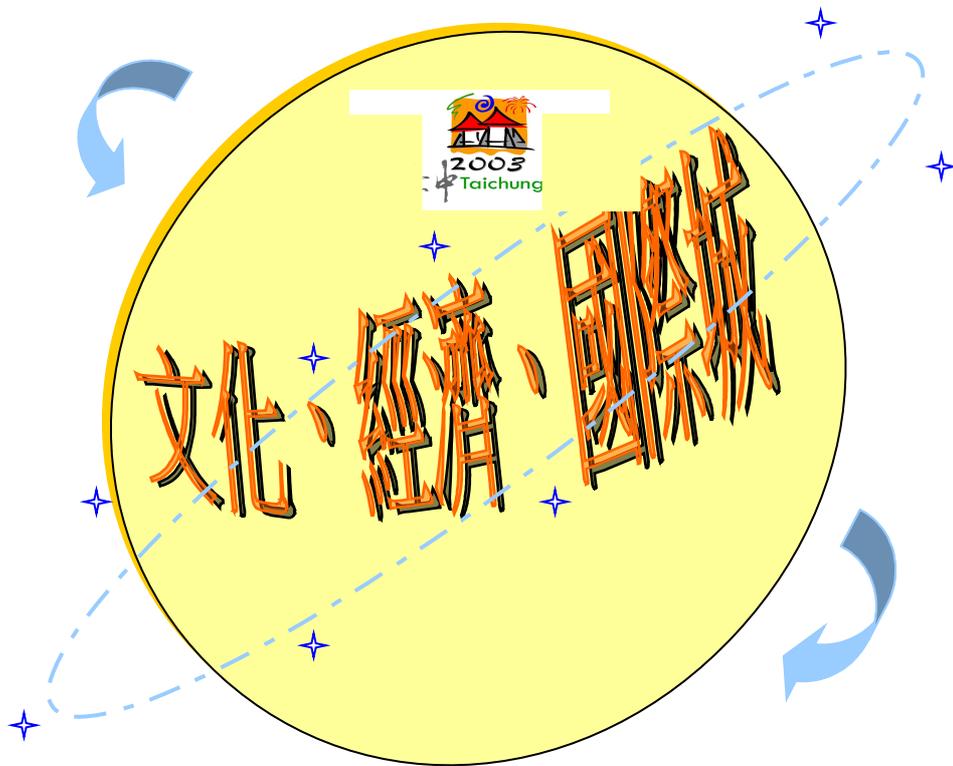


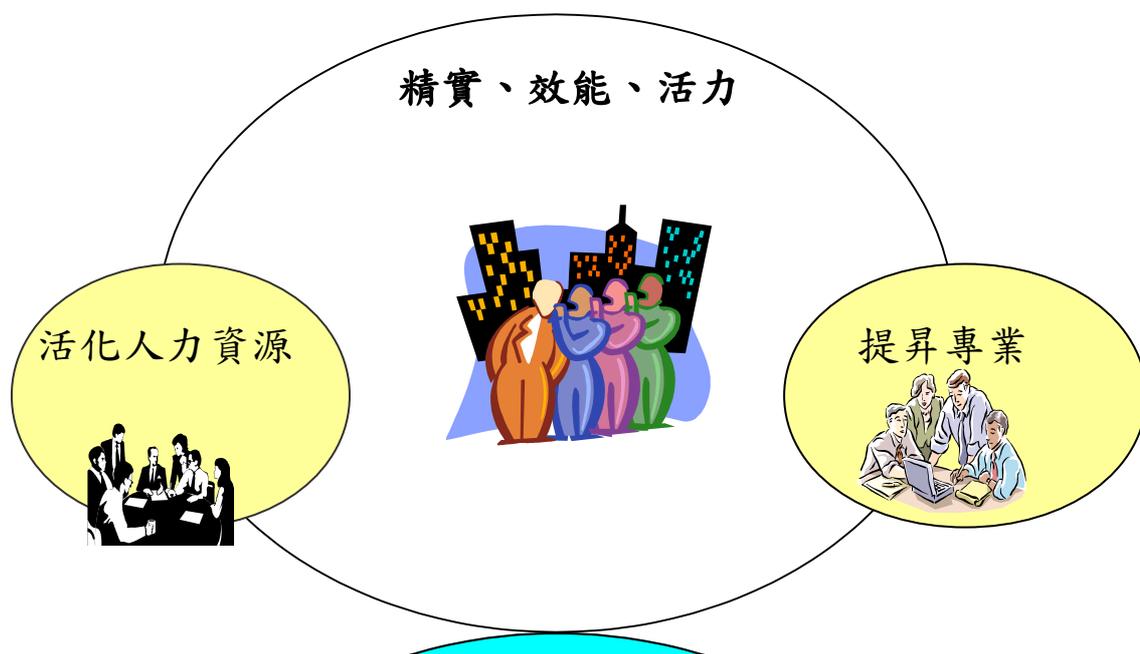
臺中市政府人事處 101年度施政計畫



臺中市政府人事處 101 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：上年度實施狀況及成果概述..... | 23-16 |



服務導向



第一部分：年度施政目標與重點

全球正在經歷一場激烈的知識革命，而應用知識的主人—「人」乃是決定此一競爭成敗的關鍵，尤其是在二十一世紀中，世界各國競爭的最大武器更在於「人力」，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，深化員工廉正、專業、效能、關懷之核心價值觀念，秉持「服務第一」、「市民優先」的理念，建構「精實」、「效能」、「活力」的市府團隊，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、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。

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（策略績效目標 1）

（一）精簡機關組織人力，貫徹行政院總員額管制精神。

（二）適時執行公務人力資本衡量、員額評鑑作業，合理配置並有效運用組織人力。

（三）聘僱人員賡續員額零成長原則，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（策略績效目標 2）

（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」通盤規劃臺中市政府業務委外辦理藍圖，並檢討各機關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（策略績效目標 3）

- (一) 擴大人事授權，以甄補優秀人才，提高為民服務效率。
- (二) 落實分層負責，簡化工作流程，提高行政效能。
- (三) 落實進用身心障礙人員規定，照顧身心障礙族群工作權。
- (四) 落實進用原住民族規定，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（策略績效目標 4）

- (一) 推動教育及學習型政府，建立良好溝通與學習環境，使人力資本趨於優質。
- (二) 以核心能力為導向訂定本府公務人力訓練中心訓練課程，建構以市政建設品質為核心的團隊。
- (三) 提昇公務人員英語能力，使員工正確使用英語語法，強化處理國際事務與協調溝通能力。
- (四) 營造優質數位學習環境，提供快速、便捷之學習管道，提昇本府公務人員素質，提高服務品質及施政績效。
- (五) 鼓勵員工終身學習，促進組織發展與個人自我發展，提昇服務效能。
- (六) 強化員工英語能力，建立國際化公共服務。

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（策略績效目標 5）

- (一) 員工健康把關，身心全面照護。
- (二) 增進員工福利，提昇生活幸福感。
- (三) 舉辦多項文康活動，紓緩員工工作壓力以提昇工作效能。

六、貫徹公務人力績效、待遇及退撫政策（策略績效目標 6）

- (一) 妥適籌編退休經費，確實執行關懷照顧，加速活絡組織人力。
- (二) 強化績效目標管理並貫徹公務人力績效，提昇行政效能，精進為民服務品質。
- (三) 建置本府及所屬機關學校之「公教人員待遇管理系統」，以供本府財務預算分析及中央待遇規劃決策之參考，審慎運用公帑。

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（策略績效目標 7）

- (一) 加強資訊科技的運用，積極提昇人事服務。

- (二) 建立全方位輔導機制，擘劃種籽教師責任區制。
- (三) 落實平日追蹤考核能力，建構即時、完整、正確之公務人力資料庫，提供人事決策參考。

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 | 101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) ≤ 0 | ≤ 0 |
| 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% |

| 策略績效目標 | | 衡量指標 | | | | | |
|--------|--|------|----------------------------------|------|------|---|------|
| | | 衡量指標 | 評估方式 | 評估體制 | 衡量標準 | 101年年度目標值 | |
| | | 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 | 80% |
| | | 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 | 60% |
| 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 | 91% |

| 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 | 101年 年度目標 值 | |
| 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（15%） | 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。誤差率為 0% ~ \oplus 5%（含 5%）：100 分 誤差率為 \oplus 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。 | 100 % |
| | | 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 人事系統資訊講習（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 % |

第二部分：年度重要施政計畫

| 業務別 | 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. 精簡機關組織人力，貫徹行政院總員額管制精神。 2. 適時執行公務人力資本衡量、員額評鑑作業合理配置並有效運用組織人力。 3. 聘僱人員賡續員額零成長原則，出缺不補。 | <p>參照行政院總員額管制之精神，配合市政發展需求，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，審慎評估增加員額需求，合理調配組織員額，以達精簡機關人力。</p> <p>訂定「臺中市政府及所屬機關公務人力資本衡量實施計畫」、「臺中市政府及所屬機關員額評鑑實施計畫」，適時執行本府及所屬機關人力資本衡量或員額評鑑作業，評估現行組織架構及員額配置之適度與效度，協助發現人力管理的潛在問題，作為規劃人事政策及管理措施重點的參考，據以建構更為精實的組織與人力。</p> <p>配合地方政府行政機關組織準則第28條之規定，賡續貫徹員額精簡政策並擷節人事經費，年度內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」通盤規劃臺中市政府業務委外辦理藍圖，並檢討各機關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。 | <p>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，以提昇公共服務效率與品質。</p> <p>通盤規劃本市業務委外辦理藍圖，檢討各機關適合委外辦理業務之屬性、種類，審查臺中市政府及所屬各機關學校推動業務委託民間辦理事宜，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，並召開「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」規劃審議本府及所屬各機關業務委託民間辦理案件及其成效。</p> |
| <p>三、落實推動以「市民</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 擴大人事授權，以甄補優秀人才，提高為 | <p>一、落實「臺中市政府公務人員人事任免授權作業注意事項」之規定，簡</p> |

| | | |
|------------------|---|--|
| <p>優先」的高效能政府</p> | <p>民服務效率。</p> <p>2. 落實分層負責，簡化工作流程，提高行政效能。</p> <p>3. 落實進用身心障礙人員規定，照顧身心障礙族群工作權。</p> <p>4. 落實進用原住民族規定，重視原住民族工作權。</p> <p>5. 加強員工電話禮貌，提昇服務品質，實施電話禮貌測試。</p> | <p>化作業流程，增進行政效率。</p> <p>二、協助所屬機關學校依公務人員陞遷法及相關規定，本拔擢真才、因事選才及因材施用、獎優汰劣之旨評核陞遷作業，以鼓舞員工士氣及延攬優秀人才。</p> <p>適時檢視所屬各機關實際業務運作情形，督促各機關配合組織業務調整，檢</p> <p>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。</p> <p>二、設電話禮貌測試小組，由參事及參議10人組成，每月至少一次，不定期測試本府各機關電話禮貌情形，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：每月選出電話禮貌先生、小姐二名，發給相當於新台幣一千元之等值獎品並公開表揚。</p> <p>（二）團體部分：每年選出電話禮貌良好之機關前三名，除予公開表揚外，並發給第一名新台幣二萬元、第二名一萬五千元、第三名一萬元之等值獎品。</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，一年內累計申誡兩次者，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> |
| <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。</p> | <p>1. 推動教育及學習型政府，建立良好溝通與學習環境，使人力資本趨於優質。</p> | <p>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> <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、採教導型學習模式：</p> <p>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>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>四、建立師徒制之工作教練制度，幫助</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>2. 以核心能力為導向訂定本府公務人力訓練中心訓練課程，建構以市政建設品質為核心的團隊。</p> <p>3. 提昇公務人員英語能力，使員工正確使用英語語法，強化處理國際事務與協調溝通之能力。</p> <p>4. 營造優質數位學習環境，提供快速、便捷之學習管道，提昇本府公務人員素質，提高服務品質及施政績效。</p> | <p>成員為適應性學習：</p> <p>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>五、善用數位教學課程及各類網路平台：</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>訂定本府年度一般、專業、語言及電腦訓練等四大訓練計畫，加強所屬各機關學校公務人員之訓練，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>為加強本府公務人員之外語能力，增廣其國際觀與世界觀，並有效強化處理國際事務與溝通協調之能力，開辦全民英檢初、中級班、英語檢測班等外語訓練班。</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市政大樓及陽明大樓電腦教室，利用年度訓練計畫電腦課程外之空檔時段，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、訂定本府數位學習實施計畫，提供本府公務人員多元學習方式，有</p> |
|--|--|--|

| | | |
|-------------------------------------|--|---|
| | <p>5 . 鼓勵員工終身學習，促進組織發展與個人自我發展，提昇服務效能。</p> <p>6 . 強化員工英語能力，提昇國際觀及國際化公共服務。</p> | <p>效加強學習效果。</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、入學就讀、參觀、訪問、觀摩、參加社團、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。本府所屬各機關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>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 . 員工健康把關，身心全面照護。</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，特舉辦免費員工健康巡迴檢查。</p> <p>二、為推動公教人員自主性健康管理，積極促進公教人員維護身心健康，訂定本市公教人員健康檢查處理原則，俾利市政推動，進而提昇行政效能。</p> <p>三、為照護本府所屬機關學校員工、員工眷屬（含父母、配偶、子女）及</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>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，提供診療之相關優惠措施。</p> <p>四、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、長期運動，特設置本府員工健身中心，為了讓大家有多樣化的選擇，員工健身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，提昇職場工作力及有助社交生活，改善人際關係。</p> <p>五、為關心本府及所屬機關學校員工在為民服務及處理公務之同時，注意自身之身心健康，並率先為民標竿，於本府及所屬機關推行健康體適能活動，進而營造一個健康有活力的組織，以提昇政府的行政效能，且於本市公務人力訓練中心辦理健康體適能活動研習會，以培訓身心健康操之種籽教師，並於每天上午10時及下午3時各1次10分鐘實施身心健康操活動（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（配合行政處每日音樂播放時間，在其前段10分鐘播放健康操音樂）。</p> <p>六、員工有氧舞蹈課程：辦理多梯次員工有氧舞蹈課程，結合了慢跑的活潑動作並搭配輕快音樂，令參與者從中感受到一個身心健全與充滿無限可能的自我功效，進而解除身心壓力，有助員工身體健康。</p> |
|--|--|---|

| | | |
|---------------------------|---|---|
| | <p>2. 增進員工福利，提昇生活幸福感。</p> <p>3. 舉辦多項文康活動，紓緩員工工作壓力以提昇工作效能。</p> | <p>七、員工瑜珈課程：每星期三、星期四及星期五下班時間假本府惠中樓9樓902會議室舉辦員工瑜珈課程，透過肢體伸展動作與呼吸的配合，達身、心、靈三位一體的結合，讓人享受滿身大汗的舒適感，更能紓解內心的壓力與煩惱，進而達到心靈上的平靜。</p> <p>為謀本府及所屬機關學校公教員工之福利，業與本市知名或好評之廠商簽訂契約，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。為繼續增進本府及所屬機關學校公教員工福利，相關之特約商店正陸續洽尋中。</p> <p>一、舉辦本府所屬各機關學校員工歲末健行活動。</p> <p>二、舉辦本市各界暨本府各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溝通交往之管道，舉辦多梯次未婚聯誼活動，以增進情誼進而促成良緣。</p> <p>四、舉辦本市公教人員聯合婚禮。</p> <p>五、組隊參加首長龍舟友誼賽。</p> <p>六、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. 妥適籌編退休經費，確實執行關懷照顧，加速活絡組織人力。</p> | <p>一、嚴格執行屆齡退休：凡任職5年以上，年滿65歲人員均列冊管制，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、覈實編列經費辦理自願退休：凡100年12月31日以前任職25年且年滿55歲人員依法令規定均予核退，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，以促進人事新陳代謝，增</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>2. 強化績效目標管理並貫徹公務人力績效，提昇行政效能，精進為民服務品質。</p> <p>3. 建置本府及所屬機關學校之「公教人員待遇管理系統」，以供本府財務預算分析及中央待遇規劃決策之參考，審慎運用公帑。</p> | <p>進組織活力化。</p> <p>三、依據公務人員退休法及撫卹法等辦理退休及撫卹案件，對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。</p> <p>四、鼓勵身體健康，且具服務熱忱之退休人員，組成志工服務隊，並協助該隊積極參與本市各機關學校之各項公共服務。</p> <p>積極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」，依績效評核結果核發工程績效獎金，以有效提昇政府效能，達到預期施政目標。</p> <p>一、依據行政院訂定「全國軍公教員工待遇支給要點」規定，配合調整公教員工薪津，加給及其他給與。</p> <p>二、建置本府及所屬機關學校之「公教人員待遇管理系統」，以逐步整合人事管理資訊系統及薪資作業系統。</p> |
| <p>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</p> | <p>1. 加強資訊科技的運用，積極提昇人事服務。</p> | <p>一、運用網路連線與資源分享，配合業務需求、行政院人事行政局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</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>2. 建立全方位輔導機制，擘劃種籽教師責任區制。</p> <p>3. 落實平日追蹤考核能力，建構即時、完整、正確之公務人力資料庫，提供人事決策參考。</p> | <p>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台，整合資通訊強化便捷服務後盾。</p> <p>四、運用網路技術，建置數位表單提存平台，簡化工作流程，縮短申請時程。</p> <p>訂定「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，冀能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，促進人事基本資料報送品質，運用事前及事中輔導、事後輔導或線上掛號等方式，解決問題。受輔導者若有接受種籽教師的事後輔導，必須於問題解決後，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。人事資料考核成績，經行政院人事行政局每月考核後，公布於ECPA人事服務網A7：人事資料考核系統，考核成績每月第一週週成績未達100分者，需提出書面檢討報告，送本府人事處管考。</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> |
|--|---|--|

落實專業，建構「精實」、「效能」、「活力」的市府團隊

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

貫徹公務人力績效、待遇及退撫政策

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

落實推動以「市民優先」的高效能政府

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

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

1 加強資訊科技的運用，積極提昇人事服務。
2 建立全方位輔導機制，擊劃種籽教師責任區制。
3 落實平日追蹤考核能力，建構即時、完整、正確之公務人力資料庫，提供人事決策參考。

1 妥適籌編退休經費，確實執行關懷照護，加速活絡組織人力。
2 強化績效目標管理並貫徹公務人力績效，提昇行政效能，精進為民服務品質。
3 建置本府及所屬機關學校之「公教人員待遇管理系統」，以供本府財務預算

1 強化員工英語能力，提昇國際觀及國際化公共服務。
2 推動教育及學習型政府，建立良好溝通與學習環境，使人力資本趨於優質。
3 以核心能力為導向訂定本府公務人力訓練中心訓練課程，建構以市政建設品質為核心的團隊。
4 提昇公務人員英語能力，使員工正確使用英語語法，強化處理國際事務與協調溝通能力。
5 營造優質數位學習環境，提供快速、便捷之學習管道，提昇本府公務人員素質，提高服務品質及施政績效。

1 員工健康把關，身心全面照護。
2 增進員工福利，提昇生活幸福感。
3 舉辦多項文康活動，紓緩員工工作壓力以提昇工作效能。

23-17

1 加強員工電話禮貌，提昇服務品質，實施電話禮貌測試。
2 落實進用原住民族規定，重視原住民族工作權。
3 落實進用身心障礙人員規定，照顧身心障礙族群工作權。
4 落實分層負責，簡化工作流程，提高行政效能。
5 擴大人事授權，以甄補優秀人才，提高為民服務效率。

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」通盤規劃臺中市政府業務委託辦理藍圖，並檢討各機關適合委託辦理業務之屬性、種類、態樣及其委外辦理之可行性。

1 精簡機關組織人力，貫徹行政院總員額管制精神。
2 適時執行公務人力資本衡量、員額評鑑作業，合理配置並有效運用組織人力
3 聘僱人員員額零成長原則辦理，出缺不補。

施政計畫示意圖

第三部分：上年度實施狀況及成果概述

壹、前言

本處積極著力強化各項業務之彈性授權，落實終身學習，暢通升遷管道，並加速人力新陳代謝，培養具核心能力之優質市府團隊，以因應全球化競爭、知識經濟潮流、E化時代資訊技術及民眾對公共服務品質的高標準要求。除了在施政重點上建構更合理的組織與員額配置，致力於人力資源的活化、績效管理的推動、專業能力的提昇、迅速的回應能力及顧客導向服務理念的落實外，亦兼顧員工士氣的激勵、福利的增進及身心的健康。此外，並持續加強對弱勢團體（如身心障礙者及原住民等）的照護，以提供並展現更優質的公共服務品質。

貳、實施狀況

| 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 | 參照行政院總員額管制之精神，配合市政發展需求，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，審慎評估增加員額需求，合理調配組織員額，以達精簡機關人力。 |
| | 約聘僱人力年成長率 | ≤0 | 臺中縣、臺中市合併升格為直轄市，本府及所屬機關約聘僱人員員額，99年度 991 人，100 年度 997 人，100 年較99年增加 6 人，員額成長比率為0.60%。（縣市合併為直轄市首年，由於業務項目新增以及中央機關委辦事項擴增，為達成市政無縫接軌之目標，經本府人力審查會詳實審議各機關新增業務後，酌增約聘僱人力 6 人，以致未能達成約聘僱人力年成長率零成長之目標。） |
| 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 | 本府及所屬機關整體委外案件之預期效益： 節省經費指標：100 年達成 3500 萬元目標，後續各年度預期逐年成長 500 萬元。 節省人力指標：100 年達成節省人力 5 人目標，至 103 年預期節省人力 30 人。 |
| 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 100 年 6 月底止本府及所屬機關學校依法應進用原住民 35 人，實際進用 225 人，已超額進用 190 人，進用比率達 642%。 |
| | 積極進用身心障礙人員 | 100 | 截至 100 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 910 人，實際進用 1459 人，已超額進用 549 人，進用比率達 160%，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 | 聘請本府參事及參議擔任電話禮貌測試委員，每月不定期測試各機關人員，並每月選出2位電話禮貌先生(小姐)予以表揚，年終評選出各電話禮貌團體，前三名給予獎金並公開表揚。 |
| 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 | 75 | 截至100年7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小時以上者佔公務人員總數之50%，擬廣續加強推動，以達成年度75%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 | 50 | 截至100年7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)以上者佔公務人員總數之55.6%，業已達成年度預定目標。 |
| 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，100年共計舉辦新春團拜、首長龍舟友誼賽、健康巡迴檢查、未婚聯誼活動、歲末健行、員工親子活動等6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 | 為激勵實際從事工程人員之工作士氣，並避免核發獎金流於浮濫徒具形式，本府各工程機關支領工程獎金方式，百分之百依績效評核方式覈實發給，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。100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 | 90.5 | 為辦理100年度本府及所屬機關公務人員退休。100年度共230人申請退休，共計核定屆齡退休案15件、55歲自願提前退休案55件、自願退休案160件，總計核定230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 | 由行政院人事行政局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人力資源管理系統之「各機關現有員額調查表」現有員額數比對，誤差率皆於2%以內。 |
| | 待遇資料報送 | 100 | 本府及所屬機關學校待遇資料每月均依時正確上傳至行政院人事行政局人事行政網(eCPA)「公教人員待遇管理系統」；為期本府及所屬待遇資料正確性，除要求如期報送外本府並於每月中旬透過(eCPA)人事資料考核系統抽查員工待遇資料結果，經本府針對報送之待遇資料確實查證後，待遇報送率及正確率均達高標準。 |
| | 人事系統資訊講習 | 100 | 妥善運用本府及所屬機關學校歷年培訓之種籽教師，利用本府所屬之公務人力訓練中心的電腦設備場地因應各人事業務之最迫切需求，共開辦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，於課中適時宣導予人事同仁週知。 |

參、成果概述

一、績效簡述

本處 100 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

1. 擴大授權，簡化工作

- (1) 訂定「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) 訂定「臺中市政府及所屬機關學校公務人員職務遷調要點」，各一級機關應業務需要，得統籌辦理本機關及所屬機關人員之遷調。
- (3) 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「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。
- (4) 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。

- (5) 留職停薪案件授權。
- (6) 簡化作業層級。
- (7) 機關考績案件之授權。
- (8) 記功過以下獎懲案件之授權。

2. 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台系統，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) 甄審、考績委員會票選委員採網路投票，簡化工作程序。
- (3) 修訂「人事服務指南」，建立人事業務標準作業流程。
- (4) 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」。

- (5) 訂定「品管圈實施計畫」，成立 33 個品管圈。
 - (6) 訂定「人事業務諮詢宅急便服務計畫」，成立走動服務小組，提供更貼心、更優質的到家服務措施。
 - (7) 簡化兼任或代理人事人員敘獎作業。
 - (8) 實工作教練制度，落實顧客導向服務。
- 3 . 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、懲不後事原則下，貫徹執行獎懲公開，賞功罰過原則，對於表現績優者，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 100 年 1 月 1 日至 100 年 7 月底止共計辦理嘉獎 80 人次、記功 41 人次、一次記一大功 39 人次、記過 2 人次、一次記一大過 4 人次。
 - (3) 100 年度本府第四屆「金點子獎」創意競賽，本府及所屬機關共計提出 58 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 100 年 5 月 16 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。
- 4 . 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。
 - (3) 開辦全民英檢初、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。
 - (4) 訂定數位學習實施計畫，運用多元學習模式，營造彈性數位學習環境，深化數位學習推動內涵，提昇公部門競爭優勢。
 - (5) 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。

5. 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公教人員人事管理資訊系統 (Pemis2k) 各項子系統之功能，建構即時、完整、正確之公務人力資料庫，供決策參考。
- (2) 充分利用現代化資通與網路技術，建置數位表單提存平台，簡化工作流程，縮短申請時程。
- (3) 妥善運用種籽教師辦理研習班次，分別於 6 月 2 日、6 月 7 日、6 月 14 日、6 月 16 日及 6 月 15 日，假本市公務人力訓練中心 9 樓電腦教室，聘請大甲區日南國民小學人事管理員梁惠娜、南區區公所人事室主任謝雅雯、神岡區公所人事室主任蔡玉霜、南屯區惠文國民小學人事室主任林淑真及北屯區軍功國民小學人事室主任陳秋燕擔任講師，開辦「P 2 K 個別子系統研習班 (個人資基本資料、人事傳輸)」、「eCPA 應用系統宣導說明會第 1 場 (A 1)」、「P 2 K 個別子系統研習班 (組織編制、任免遷調)、銓敘業務網路作業系統」、「P 2 K 個別子系統研習班 (待遇福利)」、「eCPA 應用系統宣導說明會第 2 場 (A 3)」、「eCPA 應用系統宣導說明會第 3 場 (A 1 : 人事資料報送服務網、A 2 : 人力資源管理系統、A 3 : 公教人員待遇管理系統、A 7 : 人事資料考核系統、A C : 全國軍公教人員生活津貼申請暨稽核系統、B 5 : 公務人員個人資料校對網站)」及「P 2 K 個別子系統研習班 (考績作業、獎懲作業)、銓敘業務網路作業系統」等課程，計 5 場次之推廣宣導研習，320 人次參加，成效卓著。

6 . 運用民間資源增進員工福利

- (1) 辦理員工瑜珈課程。
- (2) 辦理員工有氧舞蹈課程。
- (3) 提供員工消費特約商店。
- (4) 與教學醫院合作辦理免費員工健康巡迴檢查。
- (5) 提供特約醫療照護。
- (6) 推行體適能活動。

7 . 積極推動業務委託民間辦理

100年1月至7月本府及所屬機關完成簽約委外項目共計7項：

- (1) 極限運動場委託民間經營案。
- (2) 創路學員、好家庭合作式中途班委託民間經營案。
- (3) 臺中市沙鹿勞工育樂中心委託民間經營案。
- (4) 臺中市圓滿戶外劇場100年度委託經營管理委託民間經營案。
- (5) 豐原區北陽路、中山堂南側停車場委託民間經營案。
- (6) 水肥資源處理中心委託代操作計畫。
- (7) 太平區長青學苑委託營運管理委託民間經營案。

8. 積極推動性別主流化

- (1) 為鼓勵所屬機關積極推動性別主流化，訂定「臺中市政府所屬機關推動性別主流化績效優良獎勵計畫」。
- (2) 於本市新市政大樓A棟（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。