壹、前言

本處為主責文書、庶務、法制、資訊、設計規劃、管制考核及公關與新聞等業務之幕僚單位。為讓市府團隊全力推展各項政策，締造市政佳績，提高施政滿意度，本處積極推動公文電子化、打造舒適辦公環境、簡化行政工作流程、完善法令規章、完備資訊系統及資訊公開，並強化市政宣導效能等，以提升行政效率，精進為民服務品質。

本處 106 年施政計畫依據組織、執掌及業務推展，研擬適切之衡量指標與績效目標，據以實施。

貳、施政計畫衡量指標與標準：

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額（千元）	執行績效	執行率	管考代碼
一、健全機關文書檔案管理	1. 公文線上簽核比率。	1. 提昇公文線上簽核比率，簡化文書流程，並達節能減紙之效能。年度目標值 65%，公文線上簽核件數/(電子公文收文總數+紙本來文線上簽核數+自創簽稿數)x100%。	7,333	1. 年度目標值達 67.64%。計算公式：公文線上簽核 113,415 件/(電子公文收文 99,625+紙本來文轉線上簽核 3,748+自創簽稿 64,299)x100%。	100%	5
	2. 清理案件數與比率。	2. 辦理已屆保存年限檔案清查及銷毀工		2. 辦理已屆保存年限檔案清查及銷毀工作計 1,632 冊，以紓解檔案		

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額（千元）	執行績效	執行率	管考代碼
		作，以紓解檔案庫房空間，佔年度量計 5%(每年已屆保存年限可銷毀檔案冊數/年總歸檔冊數)*100%。		庫房空間，佔年度量計 65%(1632/2527*100%)。		
	3. 歸檔案件數與比率。	3. 定期每月辦理逾期未歸檔案件，年度完成規檔案件達 95%（實際歸檔數/應歸檔數）*100%。		3. 定期每月辦理逾期未歸檔案件稽催，年度完成歸檔案件達 99.9%（168,904/168,946）*100%。		
二、建立廉潔、效能、健康辦公環境	1. 依政府採購法規定辦理採購招標、開標、決標、訂約事宜之作業時程。	1.配合業務單位依施政計畫與進度辦理各項工程、財務、勞務採購。百分之八十之案件於移案後 3 個工作天內辦理上網公告並於決標後依投標須知規定期限內辦	145,910	1.辦理工程勞務採購 56 件，工程採購 134 件，一般勞務採購 308 件，財務採購 32 件，總共 530 件，所有採購案件皆於移案後 3 個工作天內辦理上網公告。均於規定期限內辦理簽約，達成率為 100%。公式計算：（530 /530）	100%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額（千元）	執行績效	執行率	管考代碼
		理簽約。		×100%。		
	2. 本府廳舍管理、養護與清潔之作業時程與次數。	2.繼續辦理廳舍修繕、保險、安全檢查、清潔等作業，符合各單位使用需求。 (1)本府廳舍火災保險(含附加颱風、地震及洪水險)及公共意外險契約一案於每年2月8日前完成。 (2)本府廳舍清潔維護契約一案於每年3月31日前完成。 (3)本府廳舍消防安檢每年檢查1次。 (4)本府電梯保養契約二案於每年12月31日前完成。		2. 依標準期限完成本府廳舍修繕、保險與安全檢查、清潔等作業，符合各單位使用需求。 (1) 本府廳舍火災保險(含附加 颱風、地震及洪水險)及公共意外險契約一案於 1 月 12 日完成簽約。 (2) 本府廳舍清潔維護契約一案於 3 月 31 日完成簽約。 (3) 本府廳舍消防安檢 1 次。 (4) 本府電梯保養契約二案分別於 12 月 29 日與 12 月 30 日完成簽約。		

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額（千元）	執行績效	執行率	管考代碼
		(5)本府電氣設備維護契約一案每年12月31日前完成。 (6)本府電話交換機契約一案每年12月31日前完成。 (7)本府廳舍建築物公共安全檢查每2年檢查1次。		(5)本府電氣設備維護契約一案於12月29日完成簽約。 (6)本府電話交換機契約一案於12月12日完成簽約。 (7)本府廳舍建築物公共安全檢查1次。		
	3. 職務宿舍管理與維護之作業時程與次數。	3.繼續辦理職務宿舍之管理與維護，符合使用需求。 (1)本府職務宿舍保險(含火險及地震險)契約一案於每年2月6日前完成。 (2)每半年檢核職務宿舍使用情形是否符合法令規		3.年度內依標準期限完成本府職務宿舍之管理與維護等相關之作業。 (1)2月6日完成本府職務宿舍保險(含火險及地震險)契約簽約。 (2)全國宿舍管理系統已關閉，自104年起無須按季申報。		

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額（千元）	執行績效	執行率	管考代碼
		定。				
	4. 本府公務車輛維修保養與相關管理作業時程與次數。	4.賡續辦理公務車輛之保養維修、繳銷報廢及汰換等事宜。 (1)本府公務車輛牌照稅於每年4月份繳納。 (2)本府公務車輛燃料使用費於每年7月份繳納。 (3)本府公務車輛相關保險於保險到期日前30日辦理年度續保作業。 (4)每月8日前辦理本府公務車輛油料費用(月結)請示作業，並確認各單位於每月月底前完成		4.本年度辦理公務汽車維修共計152件，機車維修共計154件；報廢或汰換公務汽車3輛、公務機車13輛。 (1) 已於3月27日完成汽車使用牌照稅繳納作業。 (2) 已於7月4日完成汽機車燃料使用費繳納作業。 (3) 於每月保險到期前30日前完成續保，每月辦理1次，共計12次。 (4) 現無油料分攤，每月均於月底前完成付款。		

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額（千元）	執行績效	執行率	管考代碼
		付款。 (5)本府公務車輛盤點作業於每年10月份辦理。		(5) 本年度車輛盤點清查作業於7月份辦理，應盤查車輛共 357 輛，已盤 357 輛。		
	5. 財產管理作業時程。	5.賡續辦理財產管理。 (1)財產新增登記：收到核章完成且加註付款憑單編號之財產增加單後 7 日內辦理完成。 (2)財產減損登記：收到核章完成之財產減損單及同意報廢之簽案影本後 7 日內後辦理完成。 (3)財產異動於保管人簽認後 2 日內辦理完成。 (4)每月 10 日		5.賡續辦理財產管理。 (1)辦理財產新增登記作業，於收到財產增加單後 7 日內完成登記，本年度共 929 件。 (2)辦理財產減損登記作業，於收到財產減損單後 7 日內完成登記，本年度共計 678 件。 (3)辦理財產異動作業，於保管人簽認後 2 日內完成變更。 (4)106 年 1 至 11 月		

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額（千元）	執行績效	執行率	管考代碼
		前彙整核對上月份財產月報資料。年報部分依主計處及財政處規定時間內完成。		於每月 10 日前完成財產增減月報表，共計 11 次，12 月配合主計處及財政處年度結帳，預計 107 年 1 月底完成。另年報部分亦依財政處規定期限完成。		
		(5)本府於每年中旬辦理財產及物品盤點(車輛以外)作業。		(5)本年度財產及物品盤點已於 9 月份辦理，並於 9 月 26 日完成。		
	6. 辦理勞、健保及勞工退休金提繳業務達成率。	6.依規定時程完成各項勞、健保之加、退保及繳費作業，並核實辦理勞工退休金提繳業務。		6.依規定時程完成各項勞、健保之加、退保及繳費作業，並核實辦理勞工退休金提繳業務。		
		(1)依規定時程完成各項勞、健保之加、退保(到職當日或在職最後一日)，達成率 100%。		(1) 辦理勞保、健保本年加保 302 人，退保 295 人，累計總加保人數為 616 人，達成率 100%。		
		(2)勞工退休		(2) 勞工退休金每		

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額（千元）	執行績效	執行率	管考代碼
		金於每月月底前完成繳納，達成率100%。 (3)每年各項作業錯誤率低於百分之一。		月雇主提繳及個人提繳均按月完成繳納作業，達成率100%。 (3) 各項作業均無錯誤。		
	7. 工友管理作業時程。	7.依規定時程完成年度工友考核，個案獎懲、退休、撫卹等案件於7日內辦理完成。		7.有關工友管理等作業均依時限完成，年度辦理件數如次： (1) 辦理工友考核案計 662 人，考核委員會預計於 107 年 2 月 27 日召開。 (2) 辦理獎懲案計 45 人次。 (3) 辦理退休案計 34 人。(自願退休 19 人、屆齡退休 15 人) (4) 辦理撫卹案計 3 人。 (5) 年度辦理工友移撥案計 2 人。 (6) 發放退休工友三節慰問金計 99 人次。		
三、完善法制規章，保障民眾權益	本市單行規章、行政規則訂定(修正、廢止)之會核與公	1.自收到奉准公布、發布之自治法規或已核	414	1. 依限完成公布、發布、核定之法規共計 29 件。	100%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額（千元）	執行績效	執行率	管考代碼
	（發）布、核定管制，法規審查會議籌辦之處理法制案件作業時程。	定行政規則時起，7日內依限完成法規之公布、發布及管制。 2.自收到待審法案時起，600日內召開法規審查會議並完成法規審查。		2. 依限完成法規審查案件共計74件。		
	受理訴願案件、通知原處分機關答辯、全案審查意見書之研擬及召開訴願審查委員會為訴願決定之處理訴願案件作業時程。	自收到訴願書之次日起，3個月內依限完成審查、決定。		訴願審結案件共計25件，3個月內依限完成審查、決定者23件。	92%	5
	受理本府國家賠償案件、通知業務單位答辯、全案審查意見書之研擬、召開國家賠償審查會議為審查決定及擬定拒絕賠償理由書或通知請求權人同意協議賠償之處理國家賠償案件作業	自收到國家賠償請求權人之請求時起，2個月內依限完成審查、決定並通知請求權人。		國賠審結案件共計15件，2個月內依限完成審查、決定者15件。	100%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額（千元）	執行績效	執行率	管考代碼
	時程。					
四、年度施政計畫	彙編年度施政計畫作業時程。	1. 配合議會審議通過後之總預算編定，於2月底前完成。 2. 配合議會下半年定期會召開，編定次年度施政計畫重點。	52	1. 106年施政計畫依議會議決通過之年度總預算修正，於106年1月12日編訂完成。 2. 107年施政計畫重點於106年7月10日編定完成。	100%	5
	重要施政計畫先期作業時程。	5月底前邀集財政處、主計處、工務處及計畫執行單位進行審議。		經以106年3月27日府行設字第1060054589號書函請提報107年度應辦理先期作業之重要施政計畫，各局處均無提報相關畫，爰免召開審議會議。	100%	5
五、提升為民服務品質	辦理1999市民專線： 1. 限時接通比率。 2. 民眾滿意度比率。	1. 每月20秒內接通率85％以上。 2. 每月滿意度達80%以上。	8,100	1. 來電總數為44,038通，平均每月20秒應答率達93.51%。 2. 來電滿意度平均達93.57%。	100%	5
	擬定提升服務品質實施計畫	2月底前完成106年度提升		於2月23日奉准106年度提升政府	100%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額（千元）	執行績效	執行率	管考代碼
	期程。	服務品質實施計畫。		服務品質實施計畫。		
六、落實管制追蹤，強化資訊系統應用，有效提升執行績效	1. 運用工程會標案系統產製會議資料並定期召開工程進度管控會議次數。 2. 列管工程完工率。	1. 每週召開工程進度管控會議，共45次。 2. 依合約規定完工日列管，完工率80%。	125	1. 每週召開工程進度管控會議，共46次。 2. 依合約規定完工日列管，完工率80%。	100%	5
	1. 運用國發會計畫管理系統稽催落後基本設施補助計畫次數。 2. 基本設施補助計畫整體達成率。 3. 基本設施補助計畫考核次數。	1. 自4月起按季稽催，共4次。 2. 達成率80%。 3. 年度內辦理1次考核。		1. 自4月起按季稽催，共4次。 2. 達成率99.26%。 3. 年度內辦理1次考核。	100%	5
	1. 維護公共安全方案召開會議次數。 2. 維護公共安全方案裁示事項完全率。	1.召開會議4次。 2.裁示事項完成率80%。		1.召開會議4次。 2.裁示事項完成率100%。	100%	5
	1. 屆期公文運用公文管理	1. 預警率：100%。		1.預警率：100%。	100%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額（千元）	執行績效	執行率	管考代碼
	系統預警率。 2. 逾期公文運用公文管理系統稽催率。	2. 稽催率：100%。		2.稽催率：100%。		
	1. 民意信箱回覆率。 2. 民意信箱滿意度。	1.依限回覆率90%。 2.平均滿意度80%。		1.依限回覆率 99%。 2.平均滿意度 71%。	100%	5
	1. 人民陳情案回覆率。 2. 彙整人民陳情案辦理情形次數。	1.依限回覆率90%。 2.彙整次數:1年 12 次。		1. 依限回覆率90%。 2. 彙整次數：1 年 12 次。	100%	5
	1. 議會議決案執行情形提報議會次數。 2. 議會議決案完成率。	1. 提報議會2次。 2. 議會議決案逐案登錄列管至結案,完成率 80%。		1. 提報議會 2 次。 2. 議會議決案逐案登錄列管至結案，完成率80%。	100%	5
	1. 市務會議裁示事項列管次數。 2. 市務會議裁示事項完成率。	1. 配合每週會議召開，列管主席裁示事項。 2. 每週追蹤辦理情形，列管至結案，完成率90%。		1. 配合每週會議召開，列管主席裁示事項。 2. 每週追蹤辦理情形，列管至結案，完成率100%。	100%	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額（千元）	執行績效	執行率	管考代碼
七、強化資訊業務，提升便民服務	1. 提供民眾免費無線上網服務熱點數及上網速率。	1. 提供 162 個 2Mbps 速率之免費無線上網服務熱點供民眾使用。	6,039.5	1. 提供 162 個 2Mbps 速率之免費無線上網服務熱點供民眾使用。	100%	5
	2. 提供民眾 opendata 開放資料集數量。	2. 提供 230 個 opendata 開放資料集數量供民眾加值創新應用。		2. 提供 230 個 opendata 開放資料集數量供民眾加值創新應用。		
	3. 辦理免費文書處理軟體教育訓練場次。	3. 辦理 80 場次免費文書處理軟體教育訓練。		3. 辦理 80 場次免費文書處理軟體教育訓練。		
八、運用各類媒體強化市政宣導效益	1. 辦理平面媒體宣導案結合家數。	1.結合 3 家以上報紙與雜誌刊登宣導廣告。	8,673	1.結合中國時報、聯合報、自由時報及蘋果日報 4 家媒體，刊登中國報時 4 則、聯合報 6 則、自由時報 4 則、蘋果日報 5 則十全廣告；天下雜誌刊登跨頁廣告 1 則，總計於 5 家平面媒體刊登宣導廣告。	100%	5
	2. 辦理全國電視宣導廣告託播案結合	2. 結合 3 家以上全國電視媒體		2.結合 TVBS 家族 (TVBS 新聞、TVBS、TVBS 歡		

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額（千元）	執行績效	執行率	管考代碼
	家數。	託播宣導廣告。		樂)、三立家族(三立新聞、三立財經、三立都會、三立台灣、MTV)、年代家族(年代新聞、壹新聞、MUCH、好萊塢電影)、東森家族(東森新聞、東森財經新聞、東森戲劇、東森綜合、YOYO)、八大家族(八大戲劇、八大綜合、八大第一台、八大娛樂台、MOMO)等5家全國電視媒體託播宣導廣告。		
	3. 辦理有線電視宣導廣告託播檔次。	3.結合本市1家有線電視業者藉由衛星頻道插播宣導廣告，全年至少2,000檔次。		3.結合本市1家有線電視業者插播宣導廣告，共4,361檔次。		
	4. 辦理廣播媒體宣導檔次。	4.結合5家以上廣播電台託播宣導廣告，每家至少300檔次，全年共計1,800檔次以上。		4.結合竹科、環宇、心動、亞太、中廣5家廣播電台託播宣導廣告，竹科350檔、環宇470檔、心動380檔、亞太700檔、中廣365檔，106年共播出2,265檔次。		

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額（千元）	執行績效	執行率	管考代碼
	5. 運用本府全球資訊網、記者 LINE 群組、記者電子信箱，發佈市政相關新聞稿則數。	5.於本府全球資訊網、記者 LINE 群組、記者電子信箱，全年度發佈市政相關新聞稿至少 730 則以上。		5.將審核後之各單位新聞稿，發佈至本府全球資訊網、記者 LINE 群組，並寄發電子郵件至記者的電子信箱，106 年共發佈 1,301 則，平均每日發佈 3.5 則新聞稿。		
	6. 辦理網路媒體宣導貼文則數。	6.於本府「新竹市新鮮事」官方粉絲團，全年貼文至少 480 則以上。		6.於本府「新竹市新鮮事」官方粉絲團共貼文 613 則，平均每日貼文 1.6 則。		

＊ 管考方式代碼說明：1.工程列管 2.基本設施列管 3.促進民間參與公共建設列管 4.其他列管（請註明）5.自行列管。

參、未達原定標準之檢討

計畫名稱	衡量標準	執行率	未達成原因分析暨改進措施
三、完善法制規章，保障民眾權益	自收到訴願書之次日起，3 個月內依限完成審查、決定。	92%	因案情複雜需調查相關事證或配合委員開會時間。

肆、自行列管績效

本處自行列管計 19 項執行計畫，其中 1 項執行率未達 100%，訴願審議案係因案情複雜，未能於期限內審決完成（達成率 92%），其餘均如期達成目標。

伍、年度重要施政具體事蹟

一、透過產官合作推動智慧城市建設，創建全國第一個公共數據平台，免費提供民眾與新創團隊藉由平台的儲存及數據分享，進行資料加值、創新及應用。

二、建立「多媒體影音平台系統」，於本府一樓大廳及本市北區區公所、北區戶政事務所、北區衛生所、東區戶政事務所、東區戶政便民工作站、東區衛生所等 7 處設置電子螢幕，即時播放本府各項宣導影片及便民服務資訊，提升宣傳效能。

三、賡續積極推動公文線上簽核，106 年度簽核比率達約 67.64%，遠高於國家發展委員會訂定目標值 45%。