

壹、前言

行政處權管文書、庶務、法制、資訊、設計規劃、管制考核及公關新聞等幕僚業務，秉持積極的服務態度，持續精進文書檔案管理、優化州廳辦公環境、完善法令規章、強化資訊系統及致力宣導市政，並持續提升規劃與管考工作效能，期能協助市府團隊順利推展各項市政，締造施政佳績。

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。 2.清理案件數比 率。	1.提升公文線 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%。 計算公 式：[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)] ×100% 2.辦理已屆保 存年限檔 案清查及 銷毀工 作，以紓解 檔案庫房 空間，佔年 度量計 5%。 計算公 式：(每年已 屆保存年 限可銷毀 檔案冊數/ 年總歸檔	8,434	1.公文線上簽核比 率達 66.66%。 計算公式：公文線 上簽核 11 萬 1,405 件/(電子公文收文 9 萬 9,780 件+紙本 來文轉線上簽核 2,751 件+自創簽 稿 6 萬 4,603 件) ×100%。 2.辦理已屆保存年 限檔案清查及銷 毀計 2,106 冊，佔 年度量計 74%。 計算公式： (2,106/2,842) ×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
	3.歸檔案件數比率。	冊數) ×100% 3.定期每月辦理逾期未歸檔案件，年度完成歸檔案件達95%。 計算公式：(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99.46%。 計算公式：(17萬6,608/17萬7,554)×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。 2.本府廳舍管理、養護與清潔之作業時程與次數。	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。80%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理簽約。 2.繼續辦理本府廳舍修繕、保險、安全檢查、清潔等作業，符合各單位使用需求。 (1)廳舍火災保險(含附加颱風、地震及洪水險)及公共意	159,026	1.辦理工程勞務採購50件，工程採購240件，一般勞務採購322件，財務採購33件，總共645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%。 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)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。	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
		外險契約一案2月8日前完成。 (2)廳舍清潔維護契約一案3月31日前完成。 (3)廳舍消防安檢1次。 (4)電梯保養契約二案12月31日前完成。 (5)電氣設備維護契約一案12月31日前完成。 (6)電話交換機契約一案12月31日前完成。 (7)廳舍建築物公共安全檢查1次。		(2)廳舍清潔維護契約一案於3月31日完成簽約。 (3)廳舍消防安全設備檢修於9月1日完成。 (4)電梯保養契約二案分別於12月29日與12月30日完成簽約。 (5)電氣設備維護契約一案於12月29日完成簽約。 (6)電話交換機契約一案於12月12日完成簽約。 (7)廳舍建築物公共安全檢查於11月12日完成。		
	3.職務宿舍管理與維護之作業時程。	3.職務宿舍保險(含火險及地震險)契約一案2月6日前完成。		3.2月6日完成本府職務宿舍保險(含火險及地震險)契約簽約。		
	4.本府公務車輛維修保養與相關管理作業時程。	4.賡續辦理本府公務車輛之保養維修、繳銷報廢及汰換等事宜。 (1)公務車輛		4.辦理公務汽車維修共計245件，機車維修共計167件；報廢或汰換公務汽車7輛、公務機車18輛。 (1)現油料分攤，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
	5.財產管理作業 時程。	<p>油料費用核銷付款作業於每月月底前完成。</p> <p>(2)11月底前辦理公務車輛盤點作業。</p> <p>5.賡續辦理財產管理。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3)財產異動於保管人簽認後2日內辦理完成。</p> <p>(4)每月10日前彙整核對上月份財產月報資料。年報部分依主計處及</p>		<p>月均於25日前完成付款。</p> <p>(2)車輛盤點清查作業於10月份辦理完成。</p> <p>5.賡續辦理財產管理。</p> <p>(1)辦理財產新增登記共計842件，均於收到財產增加單後7日內完成登記。</p> <p>(2)辦理財產減損登記共計418件，均於收到財產減損單後7日內完成登記。</p> <p>(3)辦理財產異動作業，於保管人簽認後2日內完成變更。</p> <p>(4)108年1至11月於每月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</p>		

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
	<p>6.辦理勞、健保及勞工退休金提繳業務達成率。</p> <p>7.工友管理作業時程。</p>	<p>財政處規定時間內完成。</p> <p>(5)8月底前辦理財產及物品盤點(車輛以外)作業。</p> <p>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。</p> <p>(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%。</p> <p>(2)勞工退休金於每月月底前完成繳納，達成率 100%。</p> <p>(3)每年各項作業錯誤率低於 1%。</p> <p>7.依規定時程完成年度工友考核，個案獎懲、退休、撫卹等案</p>		<p>109 年 1 月底完成。另年報部分亦依財政處規定期限完成。</p> <p>(5)本年度財產及物品盤點於 8 月份辦理，8 月 28 日完成。</p> <p>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。</p> <p>(1)辦理勞保、健保本年加保 301 人，退保 303 人，累計總加保人數為 655 人，達成率 100%。</p> <p>(2)勞工退休金每月雇主提繳及個人提繳均按月完成繳納作業，達成率 100%。</p> <p>(3)各項作業均無錯誤。</p> <p>7.有關工友管理各項作業均依時限完成，年度辦理件數如次：</p> <p>(1)辦理工友考核案計 647 人，考核</p>		

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
		件於 7 日內 辦理完成。		委員會於 4 月 19 日召開。 (2)辦理獎懲案計 25 人次。 (3)辦理退休案計 43 人。 (4)辦理撫卹案計 1 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 104 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 (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。	1.自收到奉准 公布、發布之自治法 規或已核定行政規 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，60 日內 召開法規 審查會議 並完成法 規審查。	2,076	1.自收到奉准公 布、發布之自治法 規或已核定行政 規則時起，7 日內 依限完成法規之 公布、發布及管制 共計 87 件。 2.自收到待審法案 時起，60 日內召 開法規審查會議 並完成法規審 查，共計 87 件。	100%	5
	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 42 件，3 個月內依 限完成審查、決定 者 38 件。	90%	5
	受理本府國家 賠償案件、通知 業務單位答 辯、全案審查意	自收到國家 賠償請求權 人之請求時 起，2 個月內		國賠審結案件共計 26 件，2 個月內依 限完成審查、決定 者 25 件。	96%	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
	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時程。	依限完成審查、決定並通知請求權人。				
四、彙編年度施政計畫及績效：	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月底前完成當年度施政計畫。 2.配合議會下半年定期會召開，編訂次年度施政計畫重點。	30	1.108年度施政計畫依議會審議通過之總預算編定，於108年1月編印完成。 2.109年度施政計畫重點於108年7月23日編定完成。	100%	5
	重要施政計畫先期作業時程。	針對各局處所提次年度重要施政計畫，於5月底前召開會議完成審議。		針對109年度重要施政計畫於108年5月9日召開會議審議完成。	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85%以上。	8,100	1.108年度來電總數為4萬8,639通，平均每月20秒應答率達90.15%。 2.來電滿意度平均達95.73%。	100%	5
六、落實管制追蹤，強化資訊系統應用，有效提升執行績效：	1.定期召開工程進度管控會議次數。 2.列管工程完工	1.每週召開工程進度管控會議，約40次。 2.依合約規定	2,219	1.每週召開工程計畫進度管控會議，共46次。 2.依合約規定完工	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
	率。	完工日列管，完工率80%。		日列管，完工率80%。		
	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.按季稽催4次。 2.達成率80%。 3.年度內辦理1次考核。		1.已完成按季稽催4次。 2.達成率98.2%。 3.108年7月完成107年度計畫考核及敘獎事宜。	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成率。	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
	彙整陳核人民陳情案辦理情形次數。	彙整12次。		每月彙整1次，共計12次。	100%	5
	議會議決案完成率。	議會議決案逐案登錄列管至結案，完成率80%。		登錄完成率100%。	100%	5
七、推動智慧城市工作：	1.召開智慧城市建設項目規劃及推動相關會議頻率。 2.產業媒合連結及實證場域規劃執行件數。	1.每月召開2次智慧城市相關會議研擬規劃及推動事項。 2.推動2項智慧城市項目規劃及執行。	3,515	1.108年度計召開49次智慧城市相關會議，平均每月召開4次相關規劃及推動會議。 2.108年度計推動6項(南寮5G智慧路燈建置及數據收納、新竹市安心智慧零售平台、親子及托幼場所AI陪伴平台、南寮自駕車開放實驗場域、智慧減災效能服務-開發虛擬實	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
	3.大數據統計分析平台建置完成時間及府內外機關單位數據整合收納數量。	3.完成大數據統計分析平台建置，並整合收納3個以上府內外機關單位資料進行分析，提供施政參考。		境防救災訓練設施計畫、新創採購等)智慧城市項目規劃及執行。 3.完成大數據統計分析平台建置，並整合收納8個府內外機關單位資料進行數據分析及視覺化呈現，提供施政參考。		
八、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。 2.資料開放民眾加值應用數量。 3.強化資訊安全管理： 3-1 汰換影響資安之老舊電腦設備數量。	1.提供 150 個 5Mbps 速率之免費無線上網服務熱點供民眾使用。 2.提供 400 個 opendata 開放資料集數量供民眾加值創新應用、建置 GIS 地理資料開放平台(開放 30 項地理圖資)。 3-1 汰換有影響資安之虞的府內外老舊個人電腦約 140 台、系統主機虛據化平台設備汰舊換新。	4,002.9	1.提供 129 個 5Mbps 速率之免費無線上網服務熱點供民眾使用。 2.完成 406 個 opendata 開放資料集數量供民眾加值創新應用，及開放 39 項地理圖資。 3-1 完成汰換有影響資安之虞的府內外老舊個人電腦 140 台。	95%	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
	3-2 依據資通安全法新增資安創新業務項目。	3-2 府外機關導入政府組態基準 GCB 終端資安防護、建立網路層間道資安及終端防毒防護機制、桃竹竹苗區域資安聯防、本府資通安全維護計畫訂定及執行等。		3-2 完成府外機關導入政府組態基準 GCB 導入；完成 IPS 入侵偵測防禦系統、Bluecoat 加解密系統、ForeScout 終端防護平台建置；完成 2 個核心系統滲透測試、145 個主機及網頁弱點掃描、2 次社交工程演練、25 台主機資安健診；完成本府及桃竹竹苗區域聯防資安事件通報演練作業；全市府導入 ISMS 資訊安全管理制度，通過 ISO27001 驗證，完成本府資通安全維護計畫訂定及執行。		
九、運用多元媒體管道提升市政宣導效益：	1.辦理平面媒體宣導案廣告次數。 2.辦理全國電視宣導廣告託播案秒數。	1.結合 3 家以上報紙刊登宣導廣告，每家至少刊登 4 次，全年共計刊登 12 次以上。 2.結合 2 家以上全國電視媒體託播宣導廣告，每家至少託播 3,000 秒，全年共計	930	1.結合 3 家報紙刊登宣導廣告，2 家各刊登 4 次、1 家刊登 5 次，全年共計刊登 13 次。 2.結合 3 家全國電視媒體託播宣導廣告，每家至少託播 2,000 秒，全年共計託播 6,000 秒以上。	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
	3.辦理有線電視 宣導廣告託 播檔次。 4.辦理廣播媒體 宣導檔次。 5.辦理網路媒體 宣導貼文則 數。	託播 6,000 秒以上。 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 年共計託 播 2,000 檔 次以上。 4.結合 5 家以 上廣播電 台託播宣 導廣告，每 家至少 320 檔次，全年 共計託播 1,600 檔次 以上。 5.於本府「新 竹市新鮮 事」官方粉 絲團，每月 貼文至少 20 則，全年 共計貼文 240 則以 上。		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，全年共計 託播 3,000 檔次。 4.結合 5 家以上廣 播電台託播宣 導廣告，每家至少 350 檔次，全年共 計託播 2,670 檔次 以上。 5.於本府「新竹市新 鮮事」官方粉絲 團，每月貼文超過 40 則，全年共計 貼文約 590 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。	90%	因審議需時(含事實及法律爭議釐清)，故 依訴願法第 85 條第 1 項規定予以延長。
	自收到國家賠 償請求權人之 請求時起，2 個 月內依限完成	96%	因請求權人補正資料迭次逾期。

計畫名稱	衡量標準	執行率	未達成原因分析暨改進措施
	審查、決定並通知請求權人。		
八、強化資訊業務，提升便民服務：	1.提供 150 個 5Mbps 速率之免費無線上網服務熱點供民眾使用。	95%	配合場地實際需求數量佈設。

肆、自行列管績效

行政處自行列管計有 17 項執行計畫，其中訴願審議、國家賠償及免費 wifi 熱點等案因故執行率未達 100%，其餘計畫均依目標執行如期達成。

伍、年度重要施政具體事蹟

- 一、為歡慶農曆新年，於 1 月 31 日至 2 月 20 日辦理府前廣場互動裝置「飛吧！太空豬」展出活動，吸引逾 2 萬 1,000 人次參與。
- 二、持續於市務會議辦理跨領域專題演講計 5 場，激發業務創新力及核心競爭力。
- 三、辦理本府公文夾改版事宜，強化公文傳遞保密作業。
- 四、配合新竹市立動物園重新開園，改版公文寄送信封，加強宣傳開園訊息。
- 五、辦理新竹在地特色奶瓶禮盒設計製作案，榮獲 2019 德國紅點設計「品牌暨傳達設計獎」。
- 六、辦理 107 年度機關綠色採購績效評核，考核成績優等。
- 七、辦理「台北惜物網」網路拍賣作業成績優異。
- 八、107 年度政府機關及學校節約能源行動計畫「節能績優」項目乙組(直轄市政府及縣(市)政府)第 1 名。
- 九、為推動 108 年度本府紙本類個人資料保護事宜，按新竹市政府個人資料保護管理要點完成「新竹市政府紙本類個人資料保護作業參考指引」。
- 十、為推展本府個人資料管理及保護制度，彙整本府各單位盤點之個人資料檔案計 259 項及 2,718 筆流程之評估風險值，並督促各單位依風險評估結果進行風險處理，落實個人資料保護與管理之目標。
- 十一、辦理縣市交流參訪及五星縣市長會面交流活動，包括觀摩屏東「2019 台灣燈會」、洽邀屏東縣政府至本市交流台灣燈會辦理經驗、赴新北市借鏡淡海輕軌建設經驗、以及前往連江縣、花蓮縣、桃園市進行五星學習之旅。

- 十二、辦理跨域合作業務，促成跨縣市合作案，108 年度本府主辦「大新竹共好合作平台」首長會議、「竹竹苗及科學園區跨域合作平台」第 1 次幕僚長會議，以及參與「桃竹竹苗區域治理平台」第 4 次首長會議。
- 十三、針對市長新政見，完成彙編本府 108-111 年中程計畫，並定期追蹤執行進度，以落實市長施政理念。
- 十四、盤點本市亮點建設，推薦參獎爭取榮耀，獲 2019 年國家卓越建設獎之特別獎 2 座、金質獎 7 座及優質獎 6 座，及 2018 台灣景觀大賞傑出獎 1 座、優質獎 2 座、入圍獎 3 座，另因評審委員對本府都市景觀治理貢獻表達高度肯定，特頒都市景觀治理獎；2019 國際景觀大賞亦有 3 案獲佳作肯定。
- 十五、為確保各項公共工程能如期如質完成，每週一召開重大建設會報，針對規劃設計共同討論，提升公共工程品質。
- 十六、致力推動智慧城市業務，108 年度向經濟部中小企業處提案申請智慧客服、機動部署智慧影像示警系統等項目，獲核定經費 413 萬 663 元整；另 107 年度積極配合推動經濟部中小企業處「新創產品及服務採購補助作業」計畫，戮力協助新創企業紮根，成效卓越，獲選「2019 智慧城市展-友善新創城市獎」。
- 十七、本府與桃園市、新竹縣及苗栗縣政府共同合作進行區域資訊安全聯防作業，共同向行政院提案申請「前瞻基礎數位建設—強化政府基層機關資安防護及桃竹竹苗區域聯防計畫」經費，108 年度獲核定補助 2,400 萬元整，執行計畫項目包含網路資安設備整併、個人電腦汰換、政府組態基準設定、資安監控及桃竹竹苗資安聯防作業、導入 ISO27001 資訊安全管理制度等。
- 十八、新竹市有線電視每月基本頻道收視費用連 2 年調降，民眾還享有 200 元分組付費選擇，可收看 21 個基本頻道，領先國家通訊傳播委員會 2020 年「分組付費」之目標。
- 十九、製作英文版市政簡介手冊，擴大與國際城市交流；英譯重要市政新聞，放置市府英文版網頁，以利外國民眾了解本市。
- 二十、辦理道路交通安全街頭實驗，讓民眾表達心聲，活動紀錄影片「城市的微笑距離」吸引近 38 萬人次觀看。
- 二十一、建立本府官方 IG 帳號，以漫畫風格介紹本市重要活動或重大建設，吸引年輕族群目光。