

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：	公文線上簽核 比率。	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%	8,009	公文線上簽核比率達 74.13%。計算公式：公文線上簽核 18 萬 1,514 件/(電子公文收文 16 萬 9,287+紙本來文轉線上簽核 2,474+自創簽稿 7 萬 3,089)×100%。	100%	5
	清理案件數比率。	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 50%。 計算公式： (每年已屆保存年限可銷毀檔案冊數/年總歸檔冊數)×100%		辦理已屆保存年限檔案清查及銷毀計 2,264 冊，佔年度量計 78.8%。計算公式： (2,264/2,872)×100%。	100%	5
	歸檔案件數比率。	定期每月辦理逾期未歸檔案件，年度完成歸檔案件達 95%。		定期每月辦理逾期未歸檔案件稽催，年度完成歸檔案件達 99.8%。計算公式：(17 萬 9,407/17	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
		計算公式： (實際歸檔數/ 應歸檔 數) $\times 100\%$		萬 9,672) $\times 100\%$ 。		
二、提升為民 服務環境品 質：	辦公環境標示 牌增設數量。	增設辦公環 境標示牌計 8 面。	1,000	完成標示牌計 8 面	100%	5
三、建立廉 潔、效能、優 化辦公環境：	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。	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。	152,654	辦理工程勞務採購 50 件，工程採購 240 件，一般勞務採購 344 件，財務採購 40 件，總共 674 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%。	100%	5
	優化本府廳 舍，辦理州廳廁 所改造工程進 度。	州廳廁所改 造完工。		6 月 23 日工程驗收 合格	100%	5
	本府公務車輛 維修保養與相 關管理作業時 程。	(1)公務車輛 油料費用 核銷付款 作業於每 月月底前 完成。 (2)11 月底前 辦理公務 車輛盤點 作業。		辦理公務汽車維修 共計 208 件，機車 維修共計 140 件； 報廢或汰換公務汽 車 5 輛、公務機車 31 輛。 (1) 現油料分攤，每 月均於 25 日前 完成付款。 (2)車輛盤點清查作 業於 10 月份辦 理完成	100%	5
	財產管理作業 時程。	(1)財產新增		賡續辦理財產管 理。 (1)辦理財產新增登	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
		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。 (5)8 月底前辦理財產及物品盤點(車輛以外)作業。		記共計 874 件，均於收到財產增加單後 7 日內完成登記。 (2)辦理財產減損登記共計 1,537 件，均於收到財產減損單後 7 日內完成登記。 (3)辦理財產異動作業，於保管人簽認後 2 日內完成變更。 (4)109 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 110 年 1 月底完成。另年報部分亦依財政處規定期限完成。 (5)本年度財產及物品盤點於 8 月份辦理，9 月 30 日完成。		
	辦理勞、健保及勞工退休金提繳業務達成率。	依規定時程完成各項勞、健保之加、退保及繳費作業，並核		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。	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
		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%。 (2)勞工退休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 1%。		(1)辦理勞保、健保本年加保 668 人，退保 681 人，累計總加保人數為 668 人，達成率 100%。 (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%。 (3)各項作業均無錯誤。		
	工友管理作業時程。	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。		年度工友考核、個案獎懲、退休、撫卹等案件皆於規定時程內辦理完成。	100%	5
四、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，30 日內召開法規審查會議	2,154	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 60 件。 2.自收到待審法案時起，30 日內召開法規審查會議並完成法規審查，共計 76 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
		並完成法規審查。				
	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 74 件，3 個月內依限完成審查決定者 54 件。	73%	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時程。	自收到國家賠償請求權人之請求時起，1 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 24 件，1 個月內依限完成審查、決定者 18 件。	75%	5
五、彙編施政計畫及績效報告：	彙編年度施政計畫作業時程。	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。	30	109 年度施政計畫依議會審議通過之總預算編定，於 109 年 1 月 17 日市務會議審議通過。	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 110 年度重要施政計畫於 109 年 5 月 8 日召開會議審議完成。	100%	5
	中程計畫滾動式修正次數。	每年至少修正 1 次。		109 年 2 月 22 日完成中程計畫滾動式修正 1 次。	100%	5
六、提升為民服務品質：	辦理 1999 市民專線： 1. 限時接通比	1. 每月 20 秒	8,100	1. 109 年度來電總數	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。 2.民眾滿意度比率。	內接通率 85%以上。 2.每月滿意度 達 85%以上。		為 5 萬 1,436 通， 平均每月 20 秒應 答率達 90.86%。 2.來電滿意度平均 達 95.07%。		
七、落實管制 追蹤、強化進 度管控：	召開重大建設 會報次數。	召開 38 次。	136	召開 44 次。	100%	5
	召開工程進度 管控會議次數。	召開 38 次。		召開工程進度管控 會議 46 次。	100%	5
	針對重點工程 現地勘查次數。	辦理現地勘 查 35 次。		辦理現地勘查 84 次。	100%	5
八、推廣新竹 經驗、展現施 政亮點：	推薦參獎案件 數。	推薦參獎 20 件。	2,000	推薦參獎 82 件。	100%	5
	市政專書出版 數量。	完成市政專 書出版 1 本。		已完成編輯書籍 9 章節。	80%	5
九、推動智慧 城市工作：	產業媒合連結 或實證場域規 劃執行件數。	推動 2 項產業 媒合連結或 智慧城市實 證場域項目 規劃執行。	1,500	共推動 5 項產業媒 合連結及智慧城市 實證場域項目執 行。	100%	5
十、強化資訊 業務，提升便 民服務：	地理圖資開放 資料數量。	完成 GIS 地 理圖資倉儲 平台建置，提 供 35 項地理 圖資開放資 料。	24,452.5	已於 6 月份完成 GIS 地理圖資倉儲 平台建置，提供 40 項地理圖資開放資 料。	100%	5
	強化資訊安全： 1.資訊安全管理 制度 ISMS 導 入機關數量。 2.資安教育訓練 辦理場次、資 安社交工程 演練、滲透測 試、主機及弱 點掃描數量。	1.資訊安全管 理制度 ISMS 導入 4 個機關。 2.教育訓練辦 理 3 場次、 資安社交 工程演練 2 次、滲透測 試 2 個系		1.完成本府及所屬 8 個 C 級機關導入 ISMS 資訊安全管 理制度，並通過 4 個核心系統及 3 個電腦機房(行政 處、地政處及地政 事務所)第三方驗 證。 2.完成辦理本府及 C 級機關 ISMS 導入 暨建置實務課程 (28 場次)、ISO 27001 主導稽核員 課程專班(15 人包	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
		統、主機及弱點掃描 30 台。		班 1 場次)、資安專業課程及資安通識課程(13 場次)，於 109 年共計辦理教育訓練 42 場次，完成資安社交工程演練 2 次、滲透測試 15 個網站、主機弱點掃描 122 個 ip 及及網頁弱點掃描 34 個網站。		
	數位市民整合服務(MyData)建置數量。	整合國發會 MyData 平台，提供 6 項線上申辦服務項目。		已完成整合國發會 MyData 平台，並完成 11 項線上申辦服務項目建置。	100%	5
十一、運用多元媒體管道提升市政宣導效益及建立本城市品牌：	辦理全國電視宣導廣告託播案秒數。	結合 3 家以上全國電視媒體託播宣導廣告，全年共計託播 6,000 秒以上。	9,740	結合 3 家以上全國電視媒體託播宣導廣告，全年共計託播 8,090 秒。	100%	5
	辦理有線電視宣導廣告託播檔次。	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。		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。	100%	5
	辦理廣播媒體宣導檔次。	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。		結合 5 家廣播電台託播宣導廣告，每家至少 400 檔次，全年共計託播 2,220 檔次。	100%	5
	辦理網路媒體宣導貼文則數。	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		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 450 則以上。	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
		計貼文 240 則以上。				
	辦理網路宣導影音及文章則數。	辦理網路宣導影音及文章，至少各 8 則。		2 家廠商，合計 16 則。	100%	5

* 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
四、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。	73%	原因分析： 因審議需時(含事實及法律爭議釐清)。 改善措施： 依訴願法第 85 條第 1 項規定予以延長。
四、完善法制規章，保障民眾權益：	自收到國家賠償請求權人之請求時起，1 個月內依限完成審查、決定並通知請求權人。	75%	原因分析： 因審議需時(含事實及法律爭議釐清)。 改善措施： 督促相關單位改善儘速辦理。
八、推廣新竹經驗、展現施政亮點：	完成市政專書出版 1 本。	80%	配合政策調整，預計於專書納入 2021 燈會內容，調整於 110 年 4 月出版

肆、自行列管績效

行政處自行列管計有 32 項執行計畫，其中訴願審議、國家賠償、市政專書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、辦理「2020 水怪來襲!州廳打水仗」府前噴水廣場開放民眾戲水活動。
- 二、辦理 108-111 年中程計畫年度滾動式檢討，定期追蹤執行進度，以落實市長施政理念。

- 三、 辦理花蓮縣政府蒞市參訪活動，與縣府團隊共同召開交流會議、參訪新竹公園、動物園及新竹漁港等市政建設，促進跨域交流。
- 四、 配合「2020 台灣設計展」活動，整合平面、廣播、電視、網路、實體通路等宣傳行銷資源，並辦理屏東縣宣傳記者會、媒體踩線及專訪。
- 五、 完成 GIS 地理圖資倉儲整合平台及數位市民整合服務平台建置，落實 e 化整合及便民服務。導入 ISMS 資訊安全管理制度及落實資安監控服務，強化整體資安防護能量。
- 六、 有關本府移送強制執行案件之執行必要費用郵資（票），經專案簽准由行政處（文書科）與郵局簽訂特約帳戶統一支應，有效提高行政效率，簡化業務單位作業程序。
- 七、 針對內容涉及 2 個單位以上之來文，辦理分文依據重申作業，減少本府各處（局）分文爭議，有效釐清權責，具體提升行政效率。
- 八、 盤點本市亮點建設，推薦參獎爭取榮耀，隆恩圳及新竹公園再生計畫獲 Good Design Awards 2020、微笑水岸獲 IFLA-APR LA Awards「Honourable Mention」及全球卓越建設獎「銀獎」、關埔國小及新竹市立動物園分別獲 2020 台灣建築獎的首獎及佳作、新竹州廳盥洗空間新生計畫及新竹市歷史建築將軍村開放圖書資訊園區一期獲金典設計獎的入圍決審、港南運河親水再造計畫獲第 2 屆全國水環境大賞的水漾生活獎、於 2020 國家卓越建設獎獲獎 14 座、2020 第八屆台灣景觀大賞獲獎 18 座，不論在國際或國內獎項，都履獲佳績。
- 九、 為確保各項公共工程能如期如質完成，每週均召開重大建設會報，針對規劃設計共同討論，提升公共工程品質，並安排工程實地現勘，確保工程能夠如期如質的完成。