

壹、前言：

行政處權管市府文書、新聞、庶務、法制、資訊、設計規劃及管制考核等幕僚業務，以主動的服務態度，積極強化幕僚功能，期許提供市府團隊最佳支援與協助，並一同全心全力衝刺市政建設，締造施政佳績。

貳、以前年度實施狀況及成果概述：

行政處歷年來各項施政計畫執行績效均頗為良好。105 年度 10 項施政計畫計 44 項衡量指標，除受理訴願案件作業因調查事證需要，達成率為 93% 外，餘 43 項指標執行率均 100%。

106 年度計辦理 8 項施政計畫，除均依計畫目標積極辦理外，在創新、精進行政或專案業務方面，計有「市府廣場年節裝置藝術」、「國定古蹟新竹州廳門窗整修及防水工程」、「新竹州廳之公共區域牆面、柱子與天花板油漆粉刷」、「ODF 實體課程教育訓練」、「政府機關及學校節約能源行動計畫」、「市府全球資訊網網站系統升級改版」、跨縣市辦理「2017 年桃竹竹苗『浪漫台三線』人文旅遊節目製播」、「全國首創啟用公共數據平台」等多項重要具體成果。

參、年度施政計畫與重點：

一、健全機關文書檔案管理：

積極強化文書管理資訊化，強化公文處理及傳遞流程，並有效辦理檔案管理工作，提升行政效能。

二、建立廉潔、效能、健康辦公環境：

- (一)提升政府採購相關人員專業能力，簡化採購作業流程，致力提升採購效率與效能，並確保採購程序之執行能符合法令規定以杜絕貪瀆不法、撙節公帑開支，達到廉潔、效能並重之目標。
- (二)推動本府廳舍節約能源措施及軟硬體設施之興革與改善，加強各項公共設備管理維護及環境清潔綠美化，營造優質低碳健康辦公環境，便利民眾洽公。

(三)強化內部控制制度，確保有效辦理財物、公務車輛、宿舍及工友管理工作。

三、完善法制規章，保障民眾權益：

強化法規審查功能，提升法制作業品質；發揮訴願制度功能，落實行政救濟精神；依法決定國家賠償案件，保障民眾權益。

四、年度施政計畫及績效：

辦理重大施政計畫先期評估，強化計畫編訂作業程序，以督促各局處配合市長施政理念與願景，訂定適切的施政計畫、衡量指標與標準；年度結束後，並落實檢討施政績效，持續追求改善，提升施政效能。

五、提升為民服務品質：

辦理 1999 服務專線、本府服務中心、州廳志工服務台，提供全年暢通無礙的諮詢服務與民意溝通管道。另透過辦理施政滿意度調查等方法，蒐集民眾意見，作為市政推動之參考，落實以民為本之施政理念。

六、落實管制追蹤，強化資訊系統應用，有效提升執行績效：

(一)加強管制追蹤，有效提升施政績效：列管中程計畫、公共工程、中央補助計畫及首長指示事項，按季召開列管會議，個別與承辦單位討論進度，落後案件即請積極趕辦，需跨局處溝通，適時協助聯繫協調。

(二)強化進度管控，確保重大工程如期完成：按週召開重大建設會報及工程進度管控會議，加強追蹤推動中重大工程，並提高會議主持層級，具體強化列管效益，確保案件如期完成。

(三)善用資訊化工具，落實公文案件管控：運用系統預警機制，有效管控公文及民意信箱案件處理時效，確保依限辦結；逾期案件系統主動通知稽催至結案止，俾維護市民權益，提升為民服務品質。

七、推動智慧城市工作：

辦理本府智慧城市推動小組行政幕僚作業及窗口，打造智慧城市實驗場域，持續推動本市智慧城市各項建設及創新應用服務。

八、強化資訊業務，提升便民服務：

運用資通訊科技推動政府服務行動化，強化市政 e 化服務；加強資訊安全管控措施，確保資訊傳遞安全性；提升民眾免費無線上網服務品質；新增政府

資料開放項目與品質提昇，創造資料加值創新應用服務。

九、運用多元媒體管道提升市政宣導效益：

結合電視、廣播、平面、網路及多媒體影音平台等管道，發揮即時公布重大新聞及提供重要民生資訊，讓市民深入瞭解市政建設及參與市政活動。

肆、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)	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. 清理案件數與比率。 3. 歸檔案件數與比率。	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) x 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% (每年已屆保存年限可銷毀檔案冊數 / 年總歸檔冊數) * 100%。 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%。	8,199	5
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。百分之八十之案件於移案後三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 颶風、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	153,502	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	管考 代碼
	<p>3. 職務宿舍管理與維護之作業時程與次數。</p> <p>4. 本府公務車輛維修保養與相關管理作業時程與次數。</p> <p>5. 財產管理作業時程。</p>	<p>年3月31日前完成。</p> <p>(3)本府廳舍消防安檢每年檢查1次。</p> <p>(4)本府電梯保養契約二案於每年12月31日前完成。</p> <p>(5)本府電氣設備維護契約一案每年12月31日前完成。</p> <p>(6)本府電話交換機契約一案每年12月31日前完成。</p> <p>(7)本府廳舍建築物公共安全檢查每2年檢查1次。</p> <p>3. 繼續辦理職務宿舍之管理與維護，符合使用需求。</p> <p>(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。</p> <p>(2)每半年檢核職務宿舍使用情形是否符合法令規定。</p> <p>4. 賡續辦理公務車輛之保養維修、繳銷報廢及汰換等事宜。</p> <p>(1)本府公務車輛牌照稅於每年4月份繳納。</p> <p>(2)本府公務車輛燃料使用費於每年7月份繳納。</p> <p>(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。</p> <p>(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付款。</p> <p>(5)本府公務車輛盤點作業於每年10月份辦理。</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</p>		

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	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>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財政處規定時間內完成。</p> <p>(5)本府於每年中旬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百分之一。</p> <p>7. 依規定時程完成年度工友考核，個案獎懲、退休、撫卹等案件於 7 日內辦理完成。</p>		
<p>三、完善法制規章，保障民眾權益</p>	<p>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。</p> <p>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</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>自收到訴願書之次日起，3 個月內依限完成審查、決定。</p>	<p>443</p>	<p>5</p> <p>5</p>

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	管考 代碼
	<p>訴願決定之處理訴願案件作業時程。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>		5
四、年度施政計畫	彙編年度施政計畫作業時程。	<p>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。</p> <p>2. 配合議會下半年定期會召開，編定次年度施政計畫重點。</p>	52	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。		5
五、提升為民服務品質	<p>辦理 1999 服務專線：</p> <p>1. 限時接通比率。</p> <p>2. 民眾滿意度比率。</p>	<p>1. 每月 20 秒內接通率 85% 以上。</p> <p>2. 每月滿意度達 80% 以上。</p>	8,100	5
	擬定提升服務品質實施計畫期程	2月底前完成 107 年度提升服務品質實施計畫	0	5
六、落實管制追蹤，強化資訊系統應用，有效提升執行績效	<p>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。</p> <p>2. 列管工程完工率。</p>	<p>1. 每週召開工程進度管控會議，共 45 次。</p> <p>2. 依合約規定完工日列管，完工率 80%。</p>	425	1
	<p>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。</p> <p>2. 基本設施補助計畫</p>	<p>1. 自 4 月起按季稽催，共 4 次。</p> <p>2. 達成率 80%。</p>		2

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	管考 代碼
	整體達成率。 3. 基本設施補助計畫 考核次數。	3. 年度內辦理 1 次考核。		
	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%。		5
	1. 屆期公文運用公文 管理系統預警率。 2. 逾期公文運用公文 管理系統稽催率。	1. 預警率：100%。 2. 稽催率：100%。		5
	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%。		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。		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%。		5
七、推動智慧城市 市工作	1. 智慧城市建設項目 規劃及推動 2. 產業媒合連結及實 證場域規劃	1. 每週召開相關會議研擬智慧城市 規劃及推動事項。 2. 辦理 2 個智慧城市實證場域規劃 及執行。	3,542.6	5
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. 提供民眾 opendata 開放資料集數量。 3. 強化資訊安全管理。	1. 提供 162 個 2Mbps 速率之免費無線 上網服務熱點供民眾使用。 2. 提供 250 個 opendata 開放資料集 數量供民眾增值創新應用。 3. 導入及通過電腦機房 ISO27001 資 訊安全管理制度驗證。	4,719.5	5
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 家以上報紙刊登宣導廣 告，每家至少刊登 4 次，全年共計 刊登 12 次以上。	8,150	5

計畫名稱	衡量指標	衡量標準	預算金額 (千元)	管考 代碼
	2. 辦理全國電視宣導廣告託播案結合家數。 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。	2. 結合 3 家以上全國電視媒體託播宣導廣告，每家至少託播 3,000 秒，全年共計託播 9,000 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 2,800 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 40 則，全年共計貼文 480 則以上。		

*管考方式代碼：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。