

高雄市政府人事處中程施政計畫
(104 至 107 年度)

目 錄

壹、使命、願景 (1)

一、使命 (1)

二、願景 (1)

貳、環境情勢分析、現有計畫執行成效與資源分配檢討、未來4年施政重點 (2)

一、環境情勢分析 (2)

二、現有計畫執行成效與資源分配檢討 (4)

(一) 現有計畫執行成效 (4)

(二) 資源分配檢討 (13)

三、未來四年施政重點 (14)

參、策略績效目標與衡量指標 (16)

一、策略績效目標 (含業務、人力及經費三面向) (16)

二、衡量指標 (18)

肆、計畫內容摘要 (22)

一、高雄市政府推動員工協助方案實施計畫 (22)

二、高雄市政府關懷員培訓實施計畫 (22)

三、高雄市政府所屬機關學校員工社團活動成果評鑑暨經費支應原則 (23)

四、高雄市政人事處加強退休人員照護計畫 (23)

五、高雄市政府公務人員退休登記措施及核退原則 (23)

六、高雄市政府暨所屬各機關學校提升公務人員英語能力措施 (23)

七、高雄市政府第一線為民服務人員溝通能力躍升實施計畫 (24)

八、核心職能學習地圖建構專案實施計畫 (25)

九、高雄市政府表揚模範公務人員實施要點 (25)

十、蓮潭國際文教會館委託經營管理契約 (25)

十一、高雄市政府公務人力發展計畫 (25)

十二、高雄市政府員額精簡措施 (26)

十三、高雄市政府人事處暨所屬人事機構辦理進用身心障礙人員及原住民人員作業注意事項 (27)

十四、行政院及所屬公務機關學校推動公務人員終身學習實施要點 (27)

十五、行政院及所屬各機關公務人員數位學習推動方案 (27)

十六、高雄市政府及所屬各機關學校待遇複核抽查作業注意事項 (27)

伍、中程施政計畫經費總需求表 (27)

陸、績效策略目標與計畫內容檢核表 (29)

高雄市政府人事處中程（104至107年度）施政計畫

壹、使命、願景

一、使命

人事工作旨在配合市政建設之推展，本處職司府屬機關學校組織編制、人事人員管理、公務人員之任免遷調、考試分發訓練進修、考核獎懲、待遇福利、退休撫卹、人事資料管理等事項，上承中央人事策略之執行，下佐市政建設之推動，值此市政正全力邁向「最愛生活在高雄」為施政主軸，並包含「國際高雄——環球視界全佈局」、「生態高雄——綠色低碳智慧城」、「經濟高雄——動態經濟新創產」、「創意高雄——多元創意新魅力」、「宜居高雄——安居好行愛生活」、「安全高雄——風險治理求落實」等六項分目標時，本處當把握革新的契機，以卓越創新的思維、積極優質的企業管理精神，力求「廉正」、「忠誠」、「專業」、「效能」、「關懷」，以型塑優質創意的新行政文化。

二、願景

運用企業精神及科學方法，體察時代脈動，致力行政變革，精實組織活化人力，依法保障救濟妥顧權益，並培訓國際公務菁英，儲備中階主管人才，打造優質公務素質，加強員工協助與心理健康輔導，創設多元社團，以顧客為導向，透過網際網路加強為公務同仁服務，促使政府的施政及服務功能邁向e化一路通，打造本市為最具競爭優勢之友善宜居幸福城市。

本處本「以人為本」、「自主學習」、「卓越創新」及「快樂參與」四項願景，作為創造高績效專業行政團隊，提升城市競爭力的成功關鍵密碼。

- (一) 以人為本：諮詢尊重同仁意見、注重面對面溝通；重視各項基本權益並遵守應盡義務，培養同理心、包容心及關懷情。
- (二) 自主學習：開創多元的學習環境，鼓勵自我導向的學習，培養終身學習的素養。
- (三) 卓越創新：激勵業務精進創新能力，增進業務專業自信能力，培養反省與批判思考能力。
- (四) 快樂參與：打破本位主義相互支援，有效運用溝通協

調技巧，秉持主動積極的處事態度。

貳、環境情勢分析、現有計畫執行成效檢討與資源

分配檢討、未來四年施政重點

一、環境情勢分析

(一) 優勢 (Strengths)：

建立核心能力評鑑機制，型塑優質文化

行政院 103 年修訂「行政院 所屬 機關中 階主管職務管理核心能力」之規定職能及本府「高雄市政府公務人力發展中心核心職能學習地圖建構計畫」，實施核心能力評鑑機制，界定公務人員推動業務應具備之「專業核心能力」，導引公務人員作有計畫之學習成長，以確保本府公務人員具有的能力能契合機關運作的需要，建立「能力導向」的人力資源管理制度。

(二) 劣勢 (Weaknesses)：

公務人力及財政益形緊縮

由於政府財政緊縮，公務人力規模力求精簡，而政府新興事務隨著社會民眾要求，日益繁重並且不斷增加，人力需求與業務發展呈現反比現象，未來政府施政可運用的人力資源及市政財源將益形縮減。

(三) 機會 (Opportunities)：

建構公私協力制度夥伴關係

受到政府財政困境日益加深的影響，公私協力乃因應民主化和公民參與精神而應運而生，人民渴望參與公共事務的意願日深，同時國家也深受社會福利供給與經濟成長的雙重需求之驅迫，不斷擴張政府職能，在經濟資源有限與財政日漸窘困下，邀請民間部門共同參與成為政府提供公共服務的重要選項之一，另運用及透過志願服務制度，既可實踐公民社會參與，築構最愛生活在高雄理念。

(四) 挑戰 (Threats)：

掌握機會優勢促使善性循環

知識經濟時代象徵知識與資訊的獲取、累積、吸收與運用能力，將成為決定組織績效產出及運作效率的關鍵。公務人員必須掌握機會優勢，除應具備工作所需的基本專業知識及能力外，更應具備自主終身學習及知識管理等能力，不斷吸收新知，促使機關內部善性循環，以因應快速變遷

環境所帶來的工作挑戰。

二、現有計畫執行成效檢討與資源分配檢討

(一) 現有計畫執行成效檢討

1. 秉持「彈性、精實、效能」原則，配合機關檢討組織員額

(1) 本府所屬擬請增員額之機關應依組織面向、業務面向、人力面向、財務面向、工作方法與流程等逐項分析，提供相關資料，作為辦理組織修編及預算員額調整運用之參據，截至 103 年 12 月底止，已辦理工務局等 13 個機關之員額評鑑工作。

(2) 本府各機關組織調整及員額之配置，確實依總量管制原則、組織扁平化及檢討委外等原則辦理：

本市公共汽車管理處 103 年 1 月 1 日民營化，廢止該處組織自治條例暨編制表，減列編制員額 136 人。

新興、前金及鹽埕等三行政區均係新興、前金及鹽埕等三行政區均係本市高都會型地區，轄區相鄰、業務性質相近且人口密度集中，爰將新興等 3 區衛生所業務整合，成立「新興衛生所」。另考量本市各衛生所型態差異為五都之冠，以致居民依賴程度及執行業務範疇有所不同，爰衡量轄區面積、照護人口及管理業者家數等參數，進行三民區等衛生所人力調整，減列所長員額 2 人，以促進衛生所人力配置妥適，自 104 年 1 月 1 日生效。

(3) 檢討本府所屬機關任務編組設立情形

為強化任務編組組織功能，提升行政效率，檢討本府各機關任務編組設置準據。本府任務編組作業悉依 100 年 5 月 23 日核定生效之「高雄市政府及所屬各機關任務編組作業原則」辦理，截至 102 年 2 月，本府訂定之任務編組設置要點計 169 種。

(4) 擲節經費，實施員額精簡政策

①為擲節用人經費，訂頒本府各機關員額精簡措施，落實執行精簡員額 7%，並在人事費額度內規劃人力

之進用及期程，未達精簡比例者，列管出缺不補。本府 103 年共計精簡員額 770 人。

②各機關約聘僱人員聘僱用計畫超過 5 年者，依約聘僱人員員額控管及考核原則，覈實檢討其需求，103 年經本府核定列管出缺不補，已出缺減列之聘僱用計畫共計 75 人。

2. 活化人力，關懷弱勢族群

- (1) 檢討本府各委員會（小組、會報）委員性別比例
改制前本府自 96 年起每年均調查檢討各委員會（小組）委員任一性別比例不低於三分之一情形，並持續宣導本項政策。103 年本府共計 119 個委員會（小組、會報），經督導及持續追蹤，符合性別比例者較 102 年度調查結果增加 6.7%。
- (2) 關懷弱勢族群，貫徹原住民及身心障礙人員足額進用比率
依「身心障礙者權益保障法」、「原住民族工作權保障法」等規定，督促本府暨所屬機關學校足額進用原住民及身心障礙人員，本府至 103 年 12 月止應進用身心障礙者 1,213 人，已進用 1,975 人，進用比例達 162%；應進用原住民 80 人，已進用 293 人，進用比例達 366%。
- (3) 貫徹考試用人政策，兼重行銷與服務。

①本府及所屬機關學校均配合中央考試用人政策，積極

提列考試分發職缺，102 年提列考試職缺計 411 個，提缺比率為 65.9%，103 年提列考試職缺計 393 個，提缺比率達 69%。

②為期落實考用合一，提升文官素質，並藉由上榜人員

經驗分享，鼓勵本市轄區內各公私立大學應屆畢業生亦能踴躍參加國家考試，以進入安定友善工作職場服務，於 103 年 6 月 3 日假高雄大學辦理國考勝經座談會，計有大專院校應屆畢業生共 96 人參與。

- (4) 推動高雄市政府人事處推動退休公教員工參與志願服務實施計畫
103 年本府各機關學校訂有志願服務評鑑或表揚機制共有 192 個，表揚人數為 4,491 人；運用「銀髮公教

志工人力銀行」，共計刊登機關用人需求 219 人（筆），協助退休人員登錄 347 人（筆）數。

②運用公教志工提升機關形象、公共服務品質及效率之

情形：103 年志工團隊共計有 520 隊，志工人數共計 54,506 人（其中退休公教志工 2,393 人）。

3. 績效導向覈實評量考核

(1) 績效導向核定考績甲等人數比率

本府為積極建構績效導向之考核制度，特訂頒「高雄市政府評列各機關公務人員年終考績甲等人數比率作業要點」，作為各機關年終考績考列甲等之準據，以 70% 為基準，參酌各機關當年度接受中央或本府業務執行績效考核成果，據以增減其考列甲等人數比率百分比，103 年本府所屬 215 行政機關核定其所屬公務人員 102 年年終考績甲等比率情形，符合核定比率者 215 機關，執行成果 100%。

(2) 表彰績優激勵士氣

為激勵士氣，提升行政效能，本府依據「高雄市政府暨所屬各機關選拔模範公務人員實施要點」及當年度預算編列情形，每年選拔表揚模範公務人員，並發給獎金五萬元、公假等實質獎勵。103 年預算編列本府模範公務人員表揚 10 名，核定表揚 10 人，執行成果 100%。

4. 營造學習行政文化，迎向全球化

(1) 鼓勵公務人員在職進修，養成終身學習習慣，強化行政效能，訂頒「高雄市政府及所屬各機關學校公務人員進修費用補助原則」，凡經機關同意進修者，均依規定給予進修費用補助，對提高本府公務人力素質，極具效益。

(2) 辦理終身學習多元活動

為創造本府公務同仁專業服務能量，提升市政建設發展與為民服務品質，培育管理領導、發展核心職能、掌握脈動趨勢、精研訓練技法、創造感動服務，強化公務人員團隊執行力，並快速回應民意需求，本府 103 年針對局處專業訓練、管理訓練、法治訓練、人文研習、趨勢研習、政策訓練等研習共辦理實體課程 352 班，20,451 人次，40,151 人天次，另有經典名人講座 4 場，1,303 人次，新識力講堂，286 人

次，「幸福高雄，創新卓越」學習列車共計 293 場，24,553 人次參與，並因應時代潮流，開辦數位學習課程，103 年數位學習選課人數計 417,895 人、認證人次 305,436 人、認證時數 532,138 小時。

(3) 型塑「廉正、忠誠、專業、效能、關懷」優質文化落實推動文官核心價值，依據銓敘部函頒「型塑文官優質組織文化推動方案」為組織學習主題，賡續推動組織學習活動，學習策略包含「積極推動各項法制建立」、「有效提升宣導訓練成效」、「營造良好組織學習環境」、「建構多元參與建議機制」等擴散深化組織學習系列活動，期藉由組織學習，營造公務機關相互觀摩，公務人員相互學習之機制，以汲取組織學習成功案例經驗分享，擴大學習效果，期使機關同仁與時俱進，增強行政與服務效能，進而提升組織適應變革的能力。

(4) 辦理第一線服務人員溝通能力訓練，躍升為民服務效能

持續辦理第一線服務人員認證及回流教育，以營造本府與市民接觸的第一形象，以強化為民服務效能，提高民眾對本府施政滿意度，讓市民經由優質的市政服務，感受幸福宜居的美，截至 103 年參加第一線為民服務人員溝通能力認證班人數計 1,379 人，通過認證者計 1,297 人。

5. 蓮潭會館委外經營，建立公私協力典範

(1) 蓮潭國際文教會館委外經營除活化閒置空間外，每年節省水電清潔等管理費用 630 萬以上、增加政府房屋稅、地價稅、營業稅收約 2,000 萬元；且市府每年可收取 500 萬元之定額權利金及營業收入 4.5% 之經營權利金。

(2) 依契約規定，蓮潭國際文教會館每年應提撥營業額 1% (至少 200 萬元) 做為設施維護重置之用，103 年度設施維護重置費預定執行達 400 萬元，且其中 70% 以上之經費用於教學或相關設施、設備之改善、更新。

6. 加強推動 WebHR 人力資源管理系統

(1) 人事資料正確傳送並轉錄全國人力資料庫依「全國各機關人事資訊系統個人人事資料傳輸格式」，按月將資料正確傳送行政院人事行政總處，並

轉錄全國人力資料庫， 103 年 1-12 月傳送資料正確性 100%。

- (2) 積極推動人事業務全面資訊化、網路化
賡續維護本處全球資訊中英文網頁，提供全年無休 24 小時服務，諸如機關組織修編、任務編組、 9 職等以上人員異動情形等資料隨時更新，達到資訊瞬息可知，表件隨手可得的目標。

7. 周妥辦理員工福利服務

- (1) 輔導本市公務人員協會推展會務
配合本府訂頒「高雄市政府所屬各機關補助民間團體預算執行應注意事項」規定，修正「高雄市政府補助公務人員協會作業要點」，並依規定補助該協會相關經費，持續輔導協會推展會務及協助辦理「日月潭交流聯誼」、「紫斑蝶交流聯誼」、及「彰化縣公務人員協會標竿學習」，共計 1,500 人參加，藉由交流活動，提倡會員聯誼活動、培養會員情誼及瞭解會務發展。
- (2) 依法辦理退撫資遣案件， 103 年退休公教人員合計 1,183 人、撫卹人員 25 人、資遣人員 2 人，並如期發放月退休金 40,137 人次，另依據考試院訂頒「早期退休支領一次退休金生活特別困難之退休公教人員發給年節特別照護金作業要點」規定審核發給春節、端午、中秋三節特別照護金，合計 84 人；辦理退休生涯規畫研習班兩場次，計 192 人參加。
- (3) 合法支給公教人員待遇： 102 年訂定「高雄市政府人事處待遇資料複核作業推動措施」，配合行政院人事行政總處於人事資料考核系統之每月定期抽查不同類型之機關學校人員待遇資料，惟本府各機關學校適用之專業加給表別多達 15 種態樣，待遇種類繁多，經本處 103 年抽查員工待遇資料結果之正確率為 89.75%，經改正後之正確率均達 100%。
- (4) 推動高雄市政府所屬機關學校員工社團活動成果評鑑暨經費支應原則。

- ① 為提倡正當休閒文康活動，維護公教員工身心健康，經輔導成立 22 個員工社團，社團種類包括運動性、文藝性、一般性等，除了平時利用公餘時間定期練習外，每年度並專案辦理各類大型活動，實施以來，績

效頗受肯定。未來將充實社團活動內容，培養員工優良的興趣，藉由多元化的社團活動，以增進員工身心健康。

②本府 22 社團， 103 年度社團活動評鑑會議結果成

果列優等者共計有 12 個社團，列甲等者共計有 7 個社團，列乙等以下者共計有 3 個社團。

8. 型塑優質關懷工作環境

(1) 推動員工心理健康協助機制

為落實人性關懷，本府依據「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」訂定「高雄市政府 103 年員工協助方案—聆聽·擁抱·看見愛—實施計畫」，據以推動本府員工協助方案，並招募本府各機關學校人事同仁，以具有心理、諮商輔導、社工背景專長或曾受過心理諮商與輔導班期訓練之人員 46 人，組成員工協助暨身心健康關懷小組，經過健康管理講座認證班訓練，取得宣導講師資格，分派至各機關學校巡迴宣導員工協助方案， 103 年度宣導場 249 場，宣導人數共計 17,397 人。

(2) 辦理促進身心健康系列專題講座

為型塑互助與關懷的職場環境，積極推動員工心理健康協助機制，提供同仁心理健康資訊， 103 年度以「慢活、樂活、快活人生」為主軸辦理系列專題講座共 107 場，參加人數共計 6,712 人。

(3) 培訓第一線關懷人員

為落實人事關懷政策，於 103 年規劃辦理「關懷員認證班」及「關懷員進階班」，共培訓關懷員 74 人。「關懷員認證班」，參訓對象由本府各一級機關推薦具服務熱誠與助人特質者，或曾受初、進階心理健康及諮商輔導訓練人員；「關懷員進階班」參訓對象為 102 年關懷員，期透過相關專業課程、諮商體驗、撰寫關懷報告、個案研討等認證程序，增進參訓者關懷與傾聽之技巧與專業知能，使通過認證之關懷員能就近、即時協助各機關人事人員對於生活遭遇困境或瓶頸之同仁進行關懷，並視改善情形決定是否提供其他協助或轉介專業諮商師。

(4) 辦理公教人員健康檢查補助

依據「高雄市政府公教人員健康檢查作業規範」，補

助本府公教同仁實施健康檢查，103年計補助6,787人，補助標準為40歲至未滿50歲者，每3年補助1次；50歲以上者，每2年補助1次，補助金額新台幣3,500元。機關首長、副首長及職務列等最高第九職等以上且經銓審第九職等以上，未滿50歲者，每2年補助1次、50歲以上者，每年補助1次，補助金額新台幣7,900元。

(5) 辦理公教未婚聯誼活動

為擴大本府單身同仁社交生活領域，提倡正當休閒活動，增進兩性良性互動及情感交流，103年辦理8梯次未婚聯誼活動，合計366人參加。

(二) 資源分配檢討

1. 人力資源面：

(1) 本處設四科一室，另人事及會計單位分置人事管理員、會計員，104年編制員額81人，預算員額81人，現有員額73人；所屬本府公務人力發展中心設四組一室，編制員額28人，預算員額28人，現有員額27人。

(2) 配合市府精簡員額政策，在不增加員額及預算原則下，積極推動員工終身學習，提升人力素質；並檢討工作流程、運用電腦資訊化等實施工作簡化，俾使人力達到最有效之運用。

2. 經費執行面：

(1) 一般行政：103年決算數為80,391千元。

(2) 綜合性業務及人事人員管理：103年決算數為886千元。

(3) 組織及任免遷調考試：103年決算數為542千元。

(4) 考核獎懲及研習進修：103年決算數為1,338千元。

(5) 待遇福利及退休撫卹：103年決算數為2,134千元。

(6) 公教人員住宅輔貸：103年決算數為89,017千元。

(7) 公務人力發展中心經費執行：一般行政：33,490千元、教育訓練：18,032千元，合計51,522千元。

三、未來四年施政重點

展望未來要繼續努力不斷向前，把市民的期待變成行動，把市民的希望變成生活的實現，城市轉型之使命必須達成，全力打造一個市民參與、幸福的城市，落實「最愛生活在高雄」，讓高雄成為一個國際級的港灣大都會。

本處秉持提供優質人事服務、卓越公務人力、共創廉能政府之理念，透過「築構關懷網絡，協力增進團隊績效」、「落實組織及員額控管」、「配合國際學習趨勢 導入多元訓練技法」、「場域委外經營，建立公私協力典範並 創造實質的財政收益」及「落實退休員工及遺族之照護，促進人力資源新陳代謝」等項目為優先發展課題，強化施政效能。

(一) 築構關懷網絡，協力增進團隊績效。(施政重點一)

落實人本關懷，發現並協助公教員工解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，並協助個人規劃職涯發展，建立組織健康之心理環境，營造互動良好之組織文化，強化團隊向心力，進而提升機關整體競爭力。

(二) 落實組織及員額控管(施政重點二)

- 1、為有效管制員額成長，並促進機關合理用人，依據地方行政機關組織準則等相關規定，對各機關員額進行總量管制，除對業務量減少之機關進行員額精簡外，並對組織進行調整，以因應機關業務需要，俾達最大效能。
- 2、貫徹員額精簡政策，適時辦理本府及所屬機關員額評鑑作業，以評估現行組織架構及員額配置之適度與效度，據以建構更為精實的組織與人力。

(三) 配合國際學習趨勢導入多元訓練技法(施政重點三)

配合「行政院所屬機關中階主管職務管理核心能力」暨本府施政願景，本府自 104 年起中高階文官培訓導入多元學習技法，融入自訂行動方案、自主性學習、評鑑中心法、翻轉教學、訓中、訓後成效追蹤等最新人力資源訓練評量工具，採逐年、逐步方式推動，期藉由選才、育才、用才等步驟，健全本府公務人力培訓體制，激發本府中高階主管量能，並進而提升中高階文官全方位能力。

(四) 場域委外經營，建立公私協力典範並創造實質的財政收益(施政重點四)

蓮潭國際文教會館委託經營，提供了公私部門相互學習的機會，提升公用財產的使用效益，創造良好之經營績效，帶動市政的財政收益與城市的產業發展，其委外效益以財務、經濟、社會和北高雄發展效益等面向發展。

(五) 落實退休員工及遺族之照護，促進人力資源新陳代謝(施政重點五)

- 1、適時辦理亡故人員撫卹、發放退休人員三節慰問金、月退休金、月撫慰金及「早期退休支領一次退休金生活特

別困難之年節特別照護金」，加強退休人員健康觀念並鼓勵退休人員擔任志工，促進社會參與及學習等。

2、貫徹退休制度，依登記人數妥編年度預算，促進人員新陳代謝。

參、策略績效目標與衡量指標

一、策略績效目標

(一) 業務面向策略績效目標

1. 落實人本關懷，推動員工協助方案（宜居高雄、策略績效目標一）
 - (1) 員工協助方案滿意度。
 - (2) 關懷員普及率。
 - (3) 創設優質社團滿意度。
2. 落實退休員工及遺族之照護，貫徹退撫資遣制度（宜居高雄、策略績效目標一）
 - (1) 退休人員參加機關辦理活動（研習）人次。
 - (2) 自願退休核退率。
3. 提升城市競爭力與行政效率（國際高雄、策略績效目標二）
 - (1) 推動高雄市政府暨所屬各機關學校提升公務人員英語能力執行情形。
 - (2) 辦理第一線服務人員溝通能力訓練，卓越都市服務動能。
 - (3) 發展核心職能學習地圖，提升城市競爭力。
 - (4) 表彰績優激勵士氣。
4. 蓮潭會館委外經營，建立公私協力典範（經濟高雄、策略績效目標三）
 - (1) 提高政府財政收益，創造政府民間雙贏。
 - (2) 積極督促蓮潭國際文教會館，加強設備汰舊換新，建造優質訓練場域。
5. 推動多元創新培訓方式，厚實人力資源（創意高雄、策略績效目標四）
 - (1) 辦理巡迴學習列車，提供就近學習管道。
 - (2) 創新教學方式，深化學習效能。
6. 強化 e 世紀學習環境（創意高雄、策略績效目標五）
 - (1) 參與「港都 e 學苑」及「 e 學中心」等數位學習平台，提升數位學習時數。

(2) 「港都 e 學苑」滿意度提升。

(3) 辦理「港都 e 學苑」數位學習行銷活動。

(二) 人力面向策略績效目標

1. 提升人力資源素質，建構卓越行政團隊（經濟高雄、策略績效目標七）

(1) 於機關總員額內彈性調配員額：機關年度預算員額增減率。

(2) 依法足額進用身心障礙人員及原住民人數。

(3) 推動終身學習。

(4) 主管機關於行政院人事行政總處人事資料考核系統抽查員工待遇資料正確率。

(三) 經費面向策略績效目標

1. 提升經費執行效率、妥適分配資源（經濟高雄、策略績效目標八）

(1) 各機關年度資本門預算執行率。

二、衡量指標

(一) 業務面向策略績效目標

策略績效目標		衡量指標										原 102 ~ 105 中程 衡量指標	
		衡量指標	評估 體制	評估 方式	指 標 類 型	衡量標準	年度目標值				102 實際 值	103 實際 值	
							104	105	106	107	102	103	
一、 宜 居 高 雄	(一) 落實 人本關懷， 推動員工協 助方案	1	員工協助方案 滿意度	1	問卷調 查滿意 度	服 務 效 能 指 標	問卷調查結果 滿意度百分比	80%	82.5 %	85%	87.5 %		

策略績效目標	衡量指標										原 102 ~ 105 中程 衡量指標	
	衡量指標	評估 體制	評估 方式	指 標 類 型	衡量標準	年度目標值				102 實際 值	103 實際 值	
						104	105	106	107	102	103	
	2	關懷員普及率	1	統計數 據	服 務 效 能 指 標	(已有關懷員 之機關數) / (本府機關總 數) ×100%	40%	50%	60%	70%		
	3	創設優質社團 滿意度	1	問卷調 查滿意 度	服 務 效 能 指 標	問卷調查結果 滿意度百分比	86%	87%	88%	89%	84%	85%
(二) 落實 退休員工及 遺族之照護 貫徹退撫資 遣制度	1	退休人員參加 機關辦理活動 (研習) 人 次	1	統計數 據	服 務 效 能 指 標	(退休人員參 加機關辦理活 動「研習」人 次「含所屬機 關、學校」 / 現有退休人 員總人數) × 100 %	30 %	30 %	33 %	33 %		
	2	自願退休核退 率	1	統計數 據	服 務 效 能 指 標	(年度核定自 願退休總人數 / 年度申請自 願退休總人 數) ×100 %	90 %	90 %	93 %	93 %		

策略績效目標	衡量指標										原 102 ~ 105 中程 衡量指標	
	衡量指標	評估 體制	評估 方式	指 標 類 型	衡量標準	年度目標值				102 實際 值	103 實際 值	
						104	105	106	107	102	103	
二 提升城市競爭 力與行政效率 國際 高雄	1	推動高雄市政府暨所屬各機關學校提升公務人員英語能力執行情形	1	統計數據	服務效能指標	本府公務人員通過英語能力測驗人數比例（各機關通過英語能力測驗人數 / 各機關總人數 ×100%）	26%	26.5%	27%	27.5%	24.2%	25.3%
	2	辦理第一線服務人員溝通能力訓練，卓越都市服務動能	1	統計數據	服務效能指標	第一線櫃檯人員參加溝通服務認證通過比率（通過溝通服務認證課程人數 / 本府第一線櫃檯人員） ×100%	50%	60%	70%	80%	20.3%	40.1%
	3	發展核心職能學習地圖，提升城市競爭力	1	統計數據	服務效能指標	訓後成效調查平均滿意度	85%	86%	87%	88%		
	4	表彰績優激勵士氣	1	統計數據	行政效率指標	依規定及預算編列情形選拔本府模範公務人員人數	<u>10</u> 人	<u>10</u> 人	<u>10</u> 人	<u>10</u> 人		

策略績效目標	衡量指標										原 102 ~ 105 中程 衡量指標	
	衡量指標	評估 體制 制	評估 方式	指 標 類 型	衡量標準	年度目標值				102 實際 值	103 實際 值	
						104	105	106	107	102	103	
三 蓮潭會館委 、外經營，建 經立公私協力 濟典範 高雄	1	提高政府財政 收益，創造政 府民間雙贏	1	契約規 定	服 務 效 能 指 標	權利金收入	1800 萬	1800 萬	1800 萬	1800 萬	1900 萬	1800 萬
	2	積極督促蓮潭 國際文教會館 加強設備汰舊 換新，建造優 質訓練場域	1	統計數 據	服 務 效 能 指 標	委託經營管理 契約 7.4.1 規 定，每年維護 重置費用至少 200 萬元， 以 200 萬元 為分母，超出 200 萬元部 分為分子；以 250 萬為例 $(250-200)/200=$ 25% ，計算 每年投入維護 重置費用成長 率	45%	45%	45%	45%	70%	45%

策略績效目標	衡量指標										原 102 ~ 105 中程 衡量指標	
	衡量指標	評估 體制	評估 方式	指 標 類 型	衡量標準	年度目標值				102 實際 值	103 實際 值	
						104	105	106	107	102	103	
四（一）推動 、多元創新培 創訓方法， 意厚實人力資 高源 雄	1	辦理巡迴學習 列車，提供就 近學習管道	1	統計數 據	服 務 效 能 指 標	辦理學習列車 普及率（以 35 行政區及 3 原住民自治 區為分母，有 辦理學習列車 場次的行政區 為分子；例如 32 行政區辦理 即 $32/38 = 84%$ 普及率）	89%	92%	95%	97%	84%	89%
	2	創新教學方式 深化學習效能	1	統計數 據	服 務 效 能 指 標	學員訓練成效 移轉情形調查 （機關對學員 訓後所提供服 務或能力提升 滿意情形）	70%	75%	80%	85%		
（二）強化 e 世紀學習 環境	1	參與「港都 e 學苑」及 「e 學中 心」等數位學 習平台，提升 數位學習時數	1	統計數 據	服 務 效 能 指 標	參與「港都 e 學苑」及 「e 學中 心」等數位學 習平台，提升 數位學習時數 （當年度本府 【含所屬機 關】數位學習 總時數 / 本 府【含所屬機 關】總人數）	35 小 時	36 小 時	37 小 時	38 小 時		

策略績效目標	衡量指標										原 102 ~ 105 中程 衡量指標	
	衡量指標	評估 體制	評估 方式	指 標 類 型	衡量標準	年度目標值				102 實際 值	103 實際 值	
						104	105	106	107	102	103	
	2	港都 e 學苑 滿意度提升	1	統計數 據	服 務 效 能 指 標	每年平台問卷 滿意度	87.5 %	88%	88.5 %	90%	89%	87%
	3	辦理港都 e 學苑數位學習 行銷活動	1	統計數 據	服 務 效 能 指 標	每年辦理數位 學習行銷活動 參與比率 ([參加行銷活 動人數 / 平台 會員數] x 100 %)	20%	22.5 %	25%	27.5 %		

(二) 人力面向策略績效目標

策略 績 效目 標	衡量指標										原 102 ~ 105 中程 衡量指標	
	衡量指標	評估 體制	評估 方式	指 標 類 型	衡量標準	年度目標值				102 實際 值	103 實際 值	
						104	105	106	107	102	103	
提 升 人 力 資 源 質 量	機 關 年 度 預 算 員 額 增 減 率	1	統 計 數 據	人 力 資 源 管 理	【 次 年 度 一 本 年 度 預 算 員 額 數 】 ÷ 本 年 度 預 算 員 額 數 × 100%	0	0	0	0	0	0	

策略 績 效目 標	衡量指標									原 102 ~ 105 中程 衡量指標	
	衡量指標	評 估 體 制	評 估 方 式	指 標 類 型	衡量標準	年度目標值				102 實 際 值	10 3 實 際 值
						104	105	106	107	102	10 3
建 構 卓 越 行 政 團 隊	依法足額進用身心障礙人員及原住民人數	1	統計數據	人力資源管理	是否依法足額進用身心障礙及原住民人員（各年度目標值填列方式為：0 代表「否」、1 代表「是」）	1	1	1	1	1	1
	推動終身學習	1	統計數據	人力資源管理	是否依規定推動終身學習並達到下列各分項標準者（各年度目標值填列符號代表意義：0 代表「2 項均未達到」、1 代表「達到 1 項」、2 代表「2 項均達到」） (1) 公務人員終身學習時數達 40 小時，其中與業務有關者，至少 20 小時，數位學習至少 5 小時。 (2) 依「行政院及所屬各機關公務人員數位學習推動方案」發展階段之相關具體措施（如營造優質數位學習環境、依業務性質及施訓需要發展數位課程、選送屬員參加數位學習專業人才培訓專班及混成式課程等）辦理數位學習推動事宜。	2	2	2	2		

策略 績 效目 標	衡量指標								原 102 ~ 105 中程 衡量指標		
	衡量指標	評 估 體 制	評 估 方 式	指 標 類 型	衡量標準	年度目標值				102 實 際 值	10 3 實 際 值
						104	105	106	107	102	10 3
	主管機關於行政院人事行政總處人事資料考核系統抽查員工待遇資料正確率	1	統計數據	人力資源管理	(主管機關抽查員工待遇資料且經人事行政總處檢核無誤之筆數) / (主管機關抽查員工待遇資料且經人事行政總處檢核之筆數) × 100%。	100%	100%	100%	100%	100%	100%

(三) 經費面向策略績效目標

策略績 效目 標	衡量指標								原 102 ~ 105 中程衡 量指標		
	衡量指標	評 估 體 制	評 估 方 式	指 標 類 型	衡量標準	年度目標值				10 2 實 際 值	10 3 實 際 值
						104	105	106	107	10 2 3	10 3
提升經費執行效率、妥適分配資源	各機關年度資本門預算執行率	1	統計數據	預算成本效益	(本年度資本門實支數 + 資本門應付數 + 資本門賸餘數) / (資本門預算數) * 100% 【以上各數均含本年度原預算、追加預算及以前年度保留數】	100%	100%	100%	100%	100%	100%

肆、計畫內容摘要

一、落實人本關懷，推動員工協助方案（策略績效目標

一）

（一）推動高雄市政府員工協助方案

1. 宣導員工協助方案。
2. 健康管理諮詢專線單一窗口服務、面對面諮商晤談、伊媚兒傾聽室、關懷員傾聽陪伴、法律諮詢服務、醫療服務及稅務服務。
3. 辦理教育訓練、相關講座及活動。

（二）培訓高雄市政府關懷員

1. 藉由一系列關懷教育養成，建立本府關懷員機制。
2. 培養關懷員助人技巧、關懷能力、及對諮商資源之瞭解，俾適時發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。

（三）發展高雄市政府所屬機關學校員工社團活動

1. 鼓勵本府員工依個人之興趣或專長自發性組織各類社團，平日定期集會研（練）習相關活動，並不定期舉辦專案性活動。
2. 依各社團性質分為運動性、文藝性及一般性三類，運動性社團分三級補助，最高補助 1 萬元；文藝性及一般性社團分二級補助，最高補助 5 千元，並依例行性、專案性及服務性活動評鑑分優、甲、乙、丙及丁等五等第予以評比，評鑑甲等以上之社團，依評鑑結果作為次年度經費補助依據。評鑑乙等以上之社團，首長、人事主管及其他主辦有功人員予以敘獎，以鼓勵優質社團。

二、落實退休員工及遺族之照護，貫徹退撫資遣制度

（策略績效目標一）

- （一）為加強關懷照護退休人員，維護退休人員情感，運用退休照護網絡，提升退休生活品質。
- （二）貫徹退休制度，依登記人數妥編年度預算辦理退休業務，促進人力新陳代謝。

三、提升城市競爭力與行政效率（策略績效目標二）

（一）提升本府各機關學校公務人員英語能力

1. 輔導機制：

- (1) 辦理英語檢定班期：本府公務人力發展中心每年均針對有意願參加英語檢定同仁，辦理數梯次英語能力檢定班，俾便協助同仁通過多益或全民英語檢定，以提升英語能力語文素養。
- (2) 培訓國際人才：為增進公務人員與業務有關之知識技能並培訓英語人才，期提升對外國際事務溝通交涉能力，薦送同仁參加行政院地方行政研習中心密集英語訓練。
- (3) 辦理英語集體測驗：為賡續提升本府公務人員英語能力，視同仁需求人數，不定期與英檢機構合辦英語檢測。

2. 費用補助：

- (1) 英檢報名費用：為持續培育同仁英語能力，並拓展公務人員國際對話之能力，函頒相關通過英語檢測補助英檢報名費用等激勵措施。
 - (2) 參加課程費用：本府公務人員參加大專院校開設之相關英語檢定課程，如通過英語檢定後，得由各機關視其經費情形酌予費用補助每人最高新台幣5000元。
3. 宣導多元學習以加強同仁英語能力：蒐集國內英語學習或教學相關網址，提供本府同仁線上學習管道或轉發鄰近大學院校英語各階培育課程之招生簡章相關訊息，鼓勵同仁進修。

(二) 強化本府第一線為民服務人員溝通能力

持續辦理第一線服務人員認證及回流教育，以營造本府與市民接觸的第一形象，以強化為民服務效能，提高民眾對本府施政滿意度，讓市民經由優質的市政服務，感受幸福宜居的美。

(三) 建構本府所屬各機關學校各層級公務人員核心職能學習地圖

全面性盤點課程之核心職能面向，配合系統設立，以建置個人式學習地圖，提供個人化職能學習地圖，並作為規劃訓練發展計畫之參考，以提升本府公務人力素質。

(四) 表揚本府模範公務人員對本市之貢獻，以激勵士氣

依據「高雄市政府暨所屬各機關選拔模範公務人員實施要點」及當年度預算編列情形，每年選拔表揚模範公務人員並發給獎金五萬元、公假等實質獎勵，獲選人員由本府利

用集會或慶典活動公開表揚，並擇優遴薦參加行政院模範公務人員選拔。

四、蓮潭會館委外經營，建立公私協力典範（策略績效

目標三）

- （一）蓮潭國際文教會館委外經營，創造政府實質收益，預估每年度可收取 500 萬元定額權利金及每年總營業收入 4.5% 經營權利金之收益。
- （二）持續督促台灣首府大學就會議中心之教學設備進行汰舊換新，強化會館訓練設備，以提供更舒適、優質化的教育訓練環境。

五、推動多元創新培訓方式，厚實人力資源（策略績效

目標四）

- （一）推廣巡迴學習列車
以異地就近教學的學習型態，由各機關學校自行就適合該區域發展、專業訓練，及公務倫理知能等需要之課程內容申請辦理學習列車。除偏遠行政區學員減少舟車勞頓，亦可提高學習意願，自然提升申辦學習列車的普及率。
- （二）創新教學方法
為使教學活潑化、體驗深刻化、學習效能化，於班期研習課程規劃時融入個案教學、多元對話、開放式體驗教學、評鑑中心等方式，激發學習潛能，引發學員知識創新，擴展思考模式並深化學習效能。

六、強化 e 世紀學習環境（策略績效目標四）

- （一）持續與全國相關研習機構交換數位學習課程，結合其他公部門自製或委製之優質線上課程，達成資源共享、節省政府支出及課程多量與多樣等多重目的。
- （二）持續平台維護與營運，以優質諮詢服務品質，迅速解決使用者的問題或障礙，轉化為繼續學習的動力，讓完成學習比例遞增。
- （三）加強推廣行銷活動，營造本府數位學習之品牌。透過有效文宣或贈獎活動，納入市民所興趣之城市發展議題，吸引公教人員與市民積極參與，使本府資源運用效益最大化，營造優質之數位學習環境。

七、提升公務人力素質，建構優質行政團隊。（策略績

效目標五)

- (一) 為擷節人事費支出，104 年度起本府各機關除警察局、消防局、社會局社工人員、醫療院所醫療人員、各級學校教師外，應以預算員額為基準精簡員額 7%，並應在人事費額度內規劃人力之進用及期程。
- (二) 落實進用身心障礙人員及原住民人員
1. 管制職缺提列公務人員特種考試身心障礙人員考試任用計畫，並於考試分發前僱用身心障礙人員擔任職務代理人。
 2. 未足額進用身心障礙人員之機關學校職缺於公告外補徵才時，應優先遴用具身心障礙身分者。
 3. 未達進用比例之機關學校進用具公務人員任用資格之身心障礙人員確有困難者，以相對控管正式編制職缺，改以約聘僱方式進用身心障礙人員。
- (三) 推動終身學習
- 依據「行政院及所屬公務機關學校推動公務人員終身學習實施要點」及「行政院及所屬各機關公務人員數位學習推動方案」推動公務人員終身學習。
- (四) 加強稽核本府暨所屬各機關學校待遇資料及薪資核發之正確性
- 為加強稽核本府暨所屬各機關學校待遇資料及薪資核發之正確性，每月全面稽核各機關學校待遇上傳資料，達成零錯誤目標，以符依法支給俸給待遇，有效提昇人事服務品質。

伍、中程施政計畫經費總需求表

單位：新臺幣千元

策略績效目標 計畫名稱	以前年度 已列預算 數	104 年度	105 年度	106 年 度	107 年 度	107 年 度以後 經費需 求	104 至 107 年度合 計	總 計	備註
1. 落實人本 關懷，推動員 工協助方案。	396	406	406	406	406	406	1624	2426	

策略績效目標 計畫名稱	以前年度 已列預算 數	104 年度	105 年度	106 年 度	107 年 度	107 年 度以後 經費需 求	104 至 107 年度合 計	總 計	備註
1.1 高雄市 政府推動員工 協助方案實施 計畫。	200	200	200	200	200	200	800	1200	
1.2 高雄市 政府關懷員培 訓實施計畫。	10	20	20	20	20	20	80	110	
1.3 高雄市 政府所屬機關 學校員工社團 活動成果評鑑 暨經費支應原 則。	186	186	186	186	186	186	744	1116	
2. 落實退休 員工及遺族之 照護，貫徹退 撫資遣制度。 2.1 高雄市 政人事處加強 退休人員照護 計畫。 2.2 高雄市 政府公務人員 退休登記措施 及核退原則。	0	0	0	0	0	0	0	0	
3. 提升城市 競爭力與行政 效率。	1400	1550	1500	1500	1500	1500	6050	8950	
3.1 高雄市 政府暨所屬各 機關學校提升 公務人員英語	50	50	50	50	50	50	200	300	

策略績效目標 計畫名稱	以前年度 已列預算 數	104 年度	105 年度	106 年 度	107 年 度	107 年 度以後 經費需 求	104 至 107 年度合 計	總 計	備註
能力措施。									
3.2 高雄市 政府第一線為 民服務人員溝 通能力躍升實 施計畫。	850	850	850	850	850	850	3400	5100	
3.3 核心職 能學習地圖建 構專案實施計 畫。	0	150	100	100	100	100	450	550	
3.4 高雄市 政府表揚模範 公務人員實施 要點。	500	500	500	500	500	500	2000	3000	
4. 蓮潭會館 委外經營，建 立公私協力典 範。 4.1 蓮潭國 際文教會館委 託經營管理契 約。	0	0	0	0	0	0	0	0	
5. 推動多元 創新培訓方法 厚實人力資源。	3500	2500	2500	250 0	2500	2500	10000	16000	
5.1 高雄市 政府公務人力 發展計畫－巡 迴學習列車。	1500	1500	1500	150 0	1500	1500	6000	9000	
5.2 高雄市 政府公務人力	2000	1000	1000	100 0	1000	1000	4000	7000	

策略績效目標 計畫名稱	以前年度 已列預算 數	104 年度	105 年度	106 年 度	107 年 度	107 年 度以後 經費需 求	104 至 107 年度合 計	總 計	備註
發展計畫—創 新教學方式。									
6. 強化 e 世 紀學習環境。	2700	2750	3000	300 0	3000	4000	11750	18450	
6.1 高雄 市 政府公務人力 發展計畫—數 位課程。	2700	2750	3000	300 0	3000	4000	11750	18450	
7. 提升人力 資源素質，建 構卓越行政團 隊。 7.1 高雄 市 政府員額精簡 措施。 7.2 高雄 市 政府人事處暨 所屬人事機構 辦理進用身心 障礙人員及原 住民人員作業 注意事項。 7.3 行政院及所 屬公務機關學校 推動公務人員終 身學習實施要點。 7.4 行政院及所 屬各機關公務人 員數位學習推動 方案。 7.5 高雄 市 政府及所屬各機 關學校待遇複核 抽查作業注意事 項。	0	0	0	0	0	0	0	0	
8. 提升經費 執行效率、妥	0	0	0	0	0	0	0	0	

策略績效目標 計畫名稱	以前年度 已列預算 數	104 年度	105 年度	106 年 度	107 年 度	107 年 度以後 經費需 求	104 至 107 年度合 計	總 計	備註
適分配資源。									
其他	218483	206071					206071	424554	
總計	226479	213277	7406	7406	7406	8406	235495	470380	

陸、績效策略目標與計畫內容檢核表