

質詢議員：張議員祖琰

日期：114 年 11 月 24 日上午

紀錄：張馨云

張議員祖琰：

謝謝主席，邱代理市長、各位在座官員、媒體朋友、議會同仁、在看質詢的市民朋友大家早，現在是本席在第 11 屆第 6 次定期會市政總質詢的時間。

關於上次在單位業務質詢本席已經提到一些事情，新竹市政府多年來是被錯待的單位，全新竹市除了經費我們都知道是被錯待的，人員編制竟然也被錯待了幾十年。新竹市在公務人員員額編制、組織編制上，每位公務員平均要服務 417 人，而人口比我們少，面積跟我們差不了太多，稍大一點的基隆市，一個公務員只要服務 266 人。意思就是我們每名公務人員服務人數是基隆市的 1.56 倍，需要做的工作是相似的比例，但是我們的人員是他們的 1.56 分之 1，代表什麼？公務人員的工作量、工作負擔是相對沉重的。原因我們也知道，這是一個老舊的相關法規，用 87 年 12 月的人口數來做計算基準之一，但是到現在新竹市因為科學園區的發展，同樣新竹縣跟我們類似科學園區的發展，我們人口都大幅度增加，增加 27%，用老舊法規於是我們就被錯待了，公務員人力非常侷限。

公務員因為負擔過重，我們已經發現各單位發生舊人留不住、新人進不來的情形，邱代理市長應該也已經了解這個情況。之前本席也在其他場合有跟邱代理市長提過，這個問題是相當嚴重的，甚至我們公務員處長、科長，甚至承辦人都忙碌到身體出狀況，我們看了真的非常不捨。如此老舊的法條，是不是要去爭取把它符合現在的現況，讓人力可以更多一些？說到充裕可能還是困難，但是至少不至於這麼困窘。尤其最近這些年許多中央要求的新工作一直加進來，長照、失能、失智照顧，幼兒更多照顧等等，所以新竹市當經費進來了，人才一樣重要，我們需要更多人來執行經費跟工作，我們需要提升治理的能量。

關於這件事情，在單位業務質詢的時候，相關單位也有回覆說有向中央爭取、發函給中央，有這個說帖，我想這個力度看起來是不夠的。想請教邱代理市長，您對這件事情有什麼更積極的做法、更具體的行動？新竹縣其實跟我們有相同的窘境，他們也是在議會被追問這個問題，都屬於人力很窘困，因為老舊 87 年人口數字不能反映到現在的人口，請回答。

邱代理市長臣遠：

謝謝大會主席議長、秘書長以及張祖琰議員持續對人力、市府員額的關心。這個事情一直以來市政府的態度非常明確，第一，積極向中央爭取，10月已經函請內政部放寬地方行政機關組織準則第二十三條員額上限，並請行政院人事行政總處爭取相關員額擴編，在桃竹竹苗區域治理平台跟園縣市高峰會也提案，一個縣市的力量或許不夠，鄰近4個縣市大家一起共同提案，向中央修法爭取相關員額。至於現有員額在113年請增員額部分，行政院當時是核給30名，還有25人才能回到法定員額，這部分我們會持續爭取。第二，目前員額沒辦法一次到位的時候會先透過約聘僱人員做人力支應，已經在上個禮拜責成相關單位做人力盤點，尤其在聘任約聘僱人員的時候必須先明確職務內容、工作說明書、具體人力需求盤點，不能因人設事，也要讓他們能夠適才適所，有效把人放在可以發揮的崗位上，這是我們現在的工作。第三，會加強現有人力的教育訓練、心理輔導、諮商，減輕他們壓力，增加他們在職務上專業能力，加強他們對廠商的管理能力。因為今年在總預算增加狀況下，很多發包案件數量會增高，我們希望能夠強化對廠商之間的管理，讓相關公共工程推動上更加順暢，目前是以這三個主軸推動相關工作。當然我們會持續跟中央立法院的立法委員，包含鄭正鈐委員、民眾黨團、國民黨團相關委員來爭取相關員額跟修法部分，大概分成這三個層次跟議座報告，以上。

張議員祖琰：

謝謝，回答得相當完整，有思考過這個問題。這個問題其實是非常嚴重的，本席希望你們繼續努力，我們黨團也會向自己的立法委員以及立法院別縣市立法委員一同來共同爭取，這樣老舊的準則真的應該要修了，非常謝謝，這件事情的重要性我想大家都知道，請繼續努力，我們跟你們一起努力，好不好？

這張是臺中市政中心的圖片，很漂亮，說實在話真的是在看傷心的。新竹市非常需要一個新的市政中心，市政府現在看得到各局處散在各處，這個問題我在單位業務質詢時也已經初步談過，這會造成行政效率低落，人力已經不足行政效率再因為東奔西跑聯繫上的不方便增加更多負擔，我們不可以再繼續這樣，議員洽公東奔西跑，民眾洽公搞不清楚地點。我昨天把今天要講的這件事情貼在臉書，馬上有朋友回覆說辦個事情跑來跑去，都不知道要去哪裡辦，太亂了，民眾真的有切身的感受。

我們來想想看新竹市有哪些地方可以使用？目前空著的地方一個是北大停車場，還有原來展演中心用地現在要做其他用途，但是北大停車場面積比

較小不到 1 公頃，大部分是公有地，1 筆私有地，也不是新竹市的權屬。展演中心的用地就是新竹市政府的權屬，面積有 2.3 公頃，相對來講大很多，而且有一些優勢因為時效性很好，已經有土地不用再費時去取得土地。交通便利，對內對外都很便利，就在公道五路旁邊，鄰近交流道跟光復路都是交通要道。未來還有輕軌會經過這裡，因為綠線跟新的一條線從水源街到竹北那條線都會經過公道五路。而且鄰近新的發展區，東區還有關東橋的關埔都是新發展區，人口密集對大部分民眾洽公是更便利，基地也比較大。旁邊還有頭前溪都市計畫，目前希望變更，如果能夠變更成功就是未來很好的發展腹地。只不過頭前溪都市計畫在最近十多、二十年來，新竹市政府一直努力想要做都市計畫變更，到現在一直沒有成功，時間很久，目前還有困難，中央一直沒有核定這個都市計畫，所以這個都市計畫或許會有人說不然到這個都市計畫來設市政中心，但問題是已經十多年都沒有什麼進展，現在還是看不出具體進度，所謂大矜谷計畫跟這有關的，目前也沒有看到什麼進展，它是一個緩不濟急的，目前已經非常嚴重。

我們可以看到展演中心其實是一個相當不錯的位置，全新竹市來講也算不是偏離中心的地方，算還蠻中央的位置。一個嚴重的問題是過去已經四散的局處，現在連工務處都被擠出來，工務處非常多公務員在這裡工作，除了工務處被擠出來，還有一些局處的二級單位都直接擠出來了，不只一級單位，二級單位都已經擠出來，這個問題已經非常嚴重，不可以再等待。尤其現在已經有一些經費，有經費就可以做該做的事、亟需做的事，請市政府能夠積極籌劃好好評估，建市政中心一定要做評估的。

本席在這裡先把展演中心的基本資料講一下，建坪最高可以建 2 萬 8,000 坪，但是不需要蓋滿，可以留白一些。如果建 1.8 萬到 2 萬建坪的話，大約會是 50 萬元到 80 萬元之間的費用，施工要分好幾年，規劃設計、施工，一年大概 20 億元，如果以現在 115 年預算規模我們是有能力負擔的。請教邱代理市長，你們在這部分的看法是怎麼樣？是不是有經費？能做的事情、對的事情趕快去進行，我知道你們一定要積極評估，請問你們目前的看法？

邱代理市長臣遠：

謝謝大會主席議長、秘書長以及張祖琰議員對市政大樓遷建、舊址再利用可行性評估議題的關心。張祖琰議員的建議非常專業，您剛所提到的兩個方案其實也都是目前市府內部在討論跟評估的方向之一，因為對於新大樓新建議題跟遷建還有舊址再利用，這必須納入整體社會經濟發展、土地條件、交通跟需求面向來進行探討，尤其這個對於新竹市未來甚至 20 年、50 年之後的規劃都是非常重要的決定。

現在雖然財劃法在今年有修訂增加相對預算，不過就目前我們所知，行政院可能在今年會提出新的版本，未來財源部分還是要做更審慎的評估。近期我們也在進行相關組織改造，也會持續參考各方建議，研議進一步建置市政中心的方案。我個人的態度認為市政中心的遷建也要保持區域發展的平衡跟均衡以及各區的特色，還有人口結構跟未來經濟發展條件。誠如您剛所說的，頭前溪沿岸 392 公頃的都市計畫案，光在用地變更，中央這邊遲遲沒辦法核定，對於桃竹竹苗大矜谷計畫在發展的期程上增加高度的不確定性以及都市規劃的變數，也希望中央可以儘快做核定，這才是對城市發展是有利的方向。

張議員祖琰：

這個都市計畫長期不能核定對新竹市造成很大發展上的障礙，我們也希望能夠儘快去爭取，但是目前觀察他們的態度，本席覺得不太樂觀，恐怕又拖很多年。

本席想要談一下赤土崎多功能大樓，將會在赤土崎公園邊緣的土地，沒有地下停車場一小塊土地上面希望能夠建一個赤土崎多功能大樓。這棟大樓經過相當一段時間，從去年 5、6 月開始到現在做了一些初步規劃，非常謝謝社會處的費心，還有教育處、衛生局等相關單位、民政處等等。最後的需求就是市民活動中心裡面會有巷弄長照站、C 據點，會有長青學苑的教室、長輩體適能運動中心，還有親子館跟公托托嬰中心。這些在一起有很大的好處，長青學苑現在已經爆滿，既有的已經爆滿，大家都期待有新的空間、新的教室，親子館也爆滿。所以長青學苑如果能夠進到這邊，會有很多長輩過來，對於新設施長者體適能運動設施也能夠有機會接觸，再加上巷弄長照站的設立都是非常受歡迎的設施，對於推動長者體適能運動會有很大的幫助，我們希望長者在新竹市想到他需要參加的活動以及健身、身體機能、心理機能、頭腦機能要能維持，就想到這棟大樓。

這棟大樓本席推動從去年 5、6 月開始，拜會高虹安市長開始，一直關注以及參與這件事情的推動與討論，我們一起去參觀別縣市辦得不錯的親子館，也了解衛生局辦的銀髮健身俱樂部到底現在做些什麼，能量是什麼。為了解我們想要在赤土崎多功能大樓做的事情，未來可以怎麼做是最好的發展，所以我們一直在積極努力，社會處、衛生局、教育處都是這樣。現在有最新進度，請社會處長簡單扼要的講一下，因為時間關係請妳簡單扼要現在進度走到哪裡，發包成功了對不對？

社會處黃處長佳婷：

議長、秘書長，謝謝張祖琰議員對赤土崎多功能大樓的關心。目前在 11

月5日完成評選，在11月……

張議員祖琰：

規劃設計的評選？

社會處黃處長佳婷：

對，規劃設計的評選。已經在11月18日決標，後續會再跟得標廠商針對相關細部需求進行討論。

張議員祖琰：

謝謝，所以期待設施能夠及早呈現在大家眼前。接下來本席要說新竹通，請問局處長哪個有用過？請舉手，全部都有用過，你們是奉命要試用，好極了，連市長都用過，非常好，大家有所了解。我想請問一下，如果想搭公車不知道該搭哪一路公車，要去哪裡找？請問消防局長，你說一下好了，你用過了對吧？要搭公車不知道該搭哪一路公車，要去哪裡找？

消防局李局長世恭：

議長、秘書長，它裡面會有一些選項，一些服務項目，我們需要哪些服務項目，包括繳費……

張議員祖琰：

你回答我的問題，想搭公車要去哪裡找？請回覆。要搜尋「找服務」還是要在項目裡面找？

消防局李局長世恭：

在大選項裡面的小選項的「交通資訊」。

張議員祖琰：

「交通資訊」，好極了，你點進去對不對？點進去「交通資訊」裡面有「公車動態」還有「停車場資訊」，要再點進去，跑出來一個「公車路線」，你想要公車路線，是不是？如果是，就找到它了，往下滑會看到想要看的公車路線，可以從這裡的選項找到資訊，你就有機會找到它。假如家中長輩要使用長照服務，想要申請喘息服務，要怎麼找？這裡面有喘息服務嗎？沒有，也沒有長照服務，通通都沒有，都沒有怎麼辦？只好來這裡「找服務」，要搜尋什麼關鍵字？你要用什麼關鍵字搜尋喘息服務？要用什麼？請說。

消防局李局長世恭：

長照。

張議員祖琰：

長照，我們來看長照有沒有。紅色都是查無結果找不到，長照沒有，你可能會想要找喘息服務，喘息服務沒有，常常聽到長期照護，也沒有，什麼才有？「長期照顧」才有，護跟顧一字之差就找不到，查無結果。剛才的公

車路線，如果去「找服務」裡面打公車路線，沒有，找不到，明明看到剛才後面有呈現公車路線，但是沒有，找不到。連圖書證、借書證通通找不到，雖然有「圖書館服務」在項目裡面，如果去「找服務」就是找不到。因為沒有設定關鍵字的模糊搜尋，所以你要用的字必須完全一模一樣，跟它用的字一樣。我就要問，如果懷孕的新手媽媽想要搜尋跟懷孕相關的，完全沒有，要用「好孕」，誰知道該用好孕？我們新發明一個叫做愛老津貼，如果搜尋老年津貼、敬老津貼全部都搜尋不到，必須要打「愛老津貼」，我們剛發明的，誰知道有這個名詞，所以是搜尋不到的。剛明明看到公車路線，可是用「公車路線」搜尋，沒有，因為只給你搜尋第一層的字詞，下一層就沒有了，剛有看到，點一次再點一次，再點一次的那個下一層就沒有，搜尋不到，局長請坐。

回頭看一下 APP，我們的 APP 並不是一無是處，現在是說使用上看到的問題，希望讓相關單位能夠改善，視覺、版面，一般正常的話其實也有民眾反映設計蠻漂亮的，如果是進去繳費，停車繳費目前也用得蠻順的，雖然之前曾經不太順，現在陸續都在改善。回來想想看，使用者介面跟使用者體驗是做 APP 非常重要的兩件事情，就是 UI 跟 UX。UI 使用者介面的目標是要美觀、視覺一致、直觀易懂，很容易看就看得懂。使用者體驗 UX 目標就是確保能夠解決使用者的問題，讓他們體驗是順暢、愉快、有效率。剛看到這個問題沒有解決我的問題，搜尋資料搜尋不到，沒有效率。都搜尋不到怎麼辦？回來看這一頁，真的不知道要怎麼辦，束手無策，只好瞪著「找服務」的頁面發呆，因為「找服務」通通找不到。

其實在別人的網站上搜尋功能沒辦法滿足的時候是有別的方法的，這是臺北市政府的網站，有一個網站總覽，叫做「看完整服務資訊」，點下去就是網站總覽。網站總覽就是把網路攤平，裡面的子項目全部都露出來給你看，直接可以滑往下看找到你要的東西，所以一定找得到。新竹市政府沒有網站總覽，我們應該提供網站總覽功能，譬如學他們在這個地方放一個網站總覽，「找服務」找不到，就網站攤平，人工檢索，至少不會束手無策瞪著「找服務」發呆。希望新竹通趕快設定模糊搜尋關鍵字，其實以下我講的東西在 5 月的時候我跟我的主任專程去找你們提過，但是不知道是因為你們原先規劃沒有這個部分，到現在還發生，希望你們儘快去做，模糊搜尋關鍵字一定要做，不能只有結構第一層的才搜尋得到，還要有網路總覽，另外字體大小要能改變，之前也都有跟你們講過。另外雙重屬性的服務要兩個入口都可以進去，兩個分類都要入口，如果沒有提供線上申辦服務的項目，譬如停車服務，應該在裡面讓人家查得到如果要現場申辦該怎麼辦。

另外很嚴重的問題，UI 跟 UX 是不友善的，沒有響應手機螢幕的版面，這個很嚴重，有些網站接到外部網站，這是很嚴重的問題。最重要的問題就是藝文活動沒有分類，應該要學別人的網站兩廳院網站，可以有一些分類，親子活動、音樂活動、展覽活動等等，必須要有分類。另外，我們希望功能能夠整合，譬如藝文展演活動要全部公私部門、清交大、巨城的都含在裡面，如果是停車場資訊，要全新竹市公、私立停車場的都要，而且建議你要有個……