

臺北市政府秘書處
112年度施政計畫績效報告

壹、前言

本處為市府幕僚單位，襄助市長處理本府各項市政工作推動、策劃及聯繫，以強化各機關業務之協調合作，發揮市府團隊力量。對外，除持續透過與國際城市進行各項市政交流互訪、拓展本市國際能見度外，亦將廣續強化府會關係與媒體聯繫深度，並就重大市政議題加強溝通；另並整合市政大樓各機關臨櫃服務，迅速妥處市民諮詢與陳情等事項，以精進為民服務品質；對內，則持續提增文檔處理效能、推辦各項辦公場域優化措施，並進行市政大樓改造為節能減碳智慧大樓作業，以提升行政效能，提供更簡政便民、節能永續、切合民眾需求的市政服務。

貳、機關 109 至 112年度預算及人力

一、近 4 年預、決算趨勢 (單位:百萬元)

預決算	109	110	111	112
預算	267	275	268	311
決算	244	254	258	303
執行率(%)	91.3	92.3	96.2	97.5

二、機關實際員額

年度	109	110	111	112
人事費占決算比例(%)	83.6	84.9	85.5	76.3
人事費(單位：千元)	203,697	215,345	220,663	231,204
合計	189	177	173	195
職員	134	125	128	137
約聘僱人員	29	27	23	37
警員	0	0	0	0
技工工友	26	25	22	21

* 警員包括警察、法警及駐警；技工工友包括駕駛；約聘僱人員包括駐外僱員。

參、重要年度目標、策略推動成果與未來精進方向

本處112年度重要年度施政目標為「拓展城市交流」、「提高行政效能」、「速處輿情反映」及「優化辦公環境」4項，期持續透過與國際城市進行各領域之實質交流合作、分享本市市政亮點，提升本市國際能見度；強化府會聯繫與庶務處理效能，並推動文書交換流程電子化，落實提升行政品質；迅速處理民眾臨櫃陳情，即時傳遞重大政策及回應輿情，以維施政服務形象；建構優質與智慧化辦公場域，改造市政大樓朝節能減碳智慧大樓邁進，打造品質與效能兼具、讓市民有感的整合服務型政府。

年度 目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
拓展城市交流	<p>(一)訪問國際城市及參與國際組織活動</p> <p>1. 安排市長與府級長官出訪加強與姊妹市等重要國際夥伴之合作交流：為拓展本市城市外交、汲取國際先進城市發展經驗並擴大國際視野，透過市長等府級主管出訪加強與本市姊妹市等重要國際夥伴之交流合作，並於國際場合宣傳本市市政亮點，提升本市國際能見度。</p> <p>2. 積極與國際城市建立雙邊或多邊MOU、參與國際會議及活動：積極尋求與國際城市簽署雙邊或多邊MOU，或整合協助各局處資源參與各專業國際組織，進行各項市政之實質交流。派員參與國際組織會議及爭取發表機會，提升本市國際能見度。</p>	<p>112年度業安排蔣市長於7月訪問新加坡並會見政要、9月訪問韓國首爾出席世界城市高峰會並會晤吳世勳市長。</p> <p>李副市長於2月訪問東京出席G-NETS 首長高峰會並會晤東京都小池百合子知事。王秋冬副秘率團於10月赴澳洲出席亞太城市高峰會並會晤黃金海岸Tom Tate 市長。楊慶輝參事分別於2月出席尼泊爾之城市與地方政府聯盟亞太分會2023年第1次執行理事會會議、於10月出席土耳其之2023城市與地方政府聯盟世界理事會，及於11月出席2023城市與地方政府聯盟亞太分會執行理事會，積極參與貢獻國際社群並維護本市於該等組織中之會籍權益。</p> <p>112年度本處主辦或協辦共與國際城市簽署8項雙邊或多邊MOU：3月與烏克蘭基輔市簽署城市交流合作備忘錄、8月與濱松市簽署友好交流協定、8月於臺北上海城市論壇簽署減碳交流、產業交流、及羽毛球運動交流3項合作備忘錄、9月與首爾市簽署青年事務合作備忘錄、11月與日本笠間市簽署交流合作協定書、12月與日本靜岡市簽署友好城市交流合作備忘錄。</p>	<p>◆ 廣續規劃市長等府級主管出訪本市姊妹市等國際重要城市，或出席國際會議場合，推介本市市政重點，另觀摩國外城市前瞻性規畫或重要活動，作為本市相關建設參考。</p> <p>◆ 協助各本府機關以國際趨勢議題與國外各大城市進行實質交流，積極於本市辦理大型國際活動，吸引國際人士來訪。</p>

年度 目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
	<p>(二)接待國際訪賓出席本市舉辦之國際性會議或活動</p> <p>1. 友善接待外賓展現本市多元文化：主辦或協助本府各機關接待外賓，增加接待活動內容之多元性及廣度，增進外賓對本市市政之瞭解，進而形成對本市之優良印象及好感。</p> <p>2. 邀訪國際城市參與本市主辦之國際會議、特色活動及慶典：結合國際永續發展趨勢，邀請國外城市來訪或參與本市舉辦之會議或特色活動，藉以分享本府推動淨零碳排、智慧城市、多元共榮、文化觀光等施政成果。</p> <p>(三)培育本府國際及兩岸事務人才</p> <p>1. 舉辦涉外事務研習講座：邀集各界學者專家授課或透過實務經驗分享，增進同仁之涉外事務知識，並學習將權責業務推展與國際連結。</p> <p>2. 增加本府各機關同仁辦理涉外事務經驗：協助各國際活動權責機關共同辦理外賓接待事宜，透過實務操作，增強同仁處理涉外事務及禮賓之經驗。</p>	<p>➤ 112年度共接待拜會市長或其他府級主管之國際訪賓及姊妹市等國際友好城市訪團計76團、638人次。</p> <p>➤ 112年度共與本府權責機關合作辦理4場國際性活動，包含： (1) 2023台灣燈會在台北 (2) 「2023城市淨零永續圓桌會議」(與瑞典貿易暨投資委員會台北辦事處合辦) (3) 於士林官邸舉辦菊展並與日本笠間市簽署交流合作協定書 (4) 國際組織城市網氣候變遷小組來訪交流</p> <p>➤ 112年度共辦理2場國際事務研習班(動物園國際交流實務、斯洛伐克國情簡介)及2場大陸事務研習班，增進同仁對於國際、兩岸現勢及多元文化之瞭解，並學習將權責業務連結國際之可能性。</p> <p>➤ 112年度本處與本府觀傳局、環保局、公園處、消防局等機關，合作辦理4場國際會議與活動，藉此提升本府同仁禮賓接待之實務經驗。</p>	<p>◆ 藉市長或府級主管出訪或接待外賓場合，親自邀請外賓參與本市重要國際活動，如 2025 世壯運；提增對多元文化之敏感度，熟悉外賓特有文化，以強化本市友善環境之國際形象。</p> <p>◆ 廣續辦理國際及大陸事務研習班，囊括更多國家及文化之介紹，提升本府同仁之國際視野。</p>

年度 目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
<p>提高行政效能</p>	<p>(一)提升文書交換效能</p> <p>1. 推動文書交換智取櫃機制： 為加速文件傳遞效率、減少人力虛耗等 待，本處推動機關間文件交換改透過智 取櫃為中介存取，讓傳遞流程資訊化、 文件交換標準化，逐步建立減碳文書服 務。</p> <p>2. 精進文書交換作業人員能力： 過往文書傳遞知能僅靠師徒制，由前輩 依照自身作業模式傳授予接任人員，缺 乏標準化工作方式，致易有錯漏。配合 文件交換智取機制，本處於112年度辦 理9場教育訓練，透過線上（影片）教 學、及實際演練文件智取交換，精進傳 遞人員文件交換知能。</p> <p>(二)提升庶務處理職能訓練</p> <p>1. 製作教案降低錯誤樣態： 依據系統實際操作流程與相關規範，並 與會計單位合作將請購核銷系統常見錯 誤樣態彙編教案，透過實務分享與雙向 溝通以導正同仁正確觀念，降低錯誤樣</p>	<p>完成智取櫃系統建置，並將過 往紙本人工統計交換數據改透 過系統存取，奠定公文交換數 據化管理基礎。</p> <p>藉由交換流程電子化，讓傳遞 人員可隨時掌握文件交換數量 與動態，可自行視個案狀態備 妥適當工作輔助，降低性別差 異帶來工作條件之限制，打破 傳統傳遞工作由男性負責刻板 印象。</p> <p>112年12月18日起，已有8個 機關上線試辦智取交換作業， 計221包文件透過智取櫃存 取，參與試辦之府內機關每次 交換，約可提早1小時取得文 件，加速公文處理效率。</p> <p>辦理並完成各機關係統管理 者、收發人員及傳遞人員教育 訓練，提供使用者執行文件智 取交換知能。</p> <p>將過往師徒制「默會/內隱知 識」轉化成具體書面及影片教 材，並放置本府內部知識管理 專區，提供文書人員使用，逐 步落實文件交換作業標準化。</p> <p>已分別於112年6月15日及12 月14日辦理年度庶務處理職能 訓練，並舉行課後測驗。測驗 平均及格率94.2%，測驗不合 格同仁經錯誤輔導說明後，均</p>	<p>蒐集彙整使用者 意見，持續優化 系統功能；擴大 推動文件智取交 換範疇，提供更 有效率、更彈性 交換工作選擇。</p> <p>113年度起之庶 務處理職能訓 練作法將採實 體課程與講義 內容雙軌併</p>

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
	<p>態發生。</p> <p>2. 強化庶務系統輔導教育訓練： 為深化市府各項庶務系統 e 化效能，每半年辦理1次本處庶務系統內部教育訓練，協助新進同仁正確運用請購核銷、車輛管理與領物等系統，透過課程講解、QA 雙向溝通及課後測驗與錯誤輔導之方式，協助同仁減少作業困擾，進而提增本處整體庶務行政處理效能。</p> <p>(三)強化府會行政聯繫效能</p> <p>1. 落實市府承諾事項處理溝通聯繫： 為強化府會溝通管道、促進彼此良性互動與了解，除辦理市長至各黨團、議員說明重大議法案，對於議員與市長座談會中所提內容，均請權管機關依限處理與回復，並請府會聯絡員向議員回報，透過府會聯絡員從中往返維繫，發揮雙向溝通功能，期獲得議員信任與支持。</p> <p>2. 辦理府會聯絡員座談加強溝通職能： 本處定期舉行府會聯絡員座談會，期透過強化府會聯絡員職能，發揮雙向溝通橋梁功能，以利市政推動順暢。</p>	<p>能理解正確觀念。</p> <p>➤ 由承辦同仁透過製作教案將各系統操作實務及相關注意事項與常見錯誤樣態案例傳達與同仁，對行政管理知能提升與知識分享傳承極具實益。</p> <p>➤ 112年度計辦理8場市長至各黨團說明重大議法案，另安排15場議員與市長座談會。</p> <p>➤ 112年度本府已結案之議員服務案件，98.42%處理等級為 A 級(辦理完成)，已達原訂98%之目標。另 B、C 級合計1.47%(辦理中/計畫執行)，D 級(無法執行)僅為0.11%。</p> <p>➤ 為強化府會聯絡員職能、促進業務交流，本處分別於112年2月24日及9月20日舉行府會聯絡員座談會與研習班，本年度加強邀請新進聯絡員參與研習，以強化府會聯繫注意事項宣導效果，兩場新進府會聯絡人平均出席率達92.5%。</p>	<p>行，除保留實體課程每年辦理訓練1次，於課後進行測驗並針對成績未達80分同仁進行個別輔導與複測外，並蒐集同仁實務運作之問題與疑義，持續更新教材內容，置放於本處內網共享區提供同仁參用。</p> <p>◆ 為利本府重大議法案與市政推動，本處將廣續辦理相關說明、座談會議；並持續辦理府會聯絡員講習等職能訓練，強化機關府會橫向聯繫效能，期能在本府政策目標等重要案件，獲得議員信任與支持。</p>

年度 目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
速處 輿情 反映	<p>(一)深化媒體聯繫</p> <p>1. 即時提供市政資訊、新聞稿： 為向外界說明本府重要施政理念及政策方向，即時提供新聞稿及重大市政資訊予媒體，除維持與媒體聯繫熱度，亦加深與媒體聯繫深度。</p> <p>2. 即時回應輿情明確市府作為： 針對媒體表達對於本府施政有待釐清之處，或社會大眾對本府有建議或批評時，將即時進行市政議題溝通與回應，並適時辦理記者會，以明確市府作為化解施政疑慮，促進政府與民眾雙向交流。</p> <p>3. 不定期與媒體進行市政議題溝通： 依市政議題，不定期與媒體互動聯繫，以加強本府與媒體之友善關係、並強化市政宣導效能。</p> <p>(二)強化新聞聯絡人專業訓練</p> <p>1. 辦理新聞處理教育訓練： 辦理本府各機關發言人及新聞聯繫人員實務專題班，以精進本府各機關發言人、新聞聯繫人員之媒體聯繫能力，提升輿情處理效率。</p> <p>2. 執行輿情研處回應追蹤： 每日召開府級輿情會議，檢視並研討各機關對媒體關切議題之處理品質、答復內容適切性及後續相關策進作為，以即時掌握重要市政輿情及機關回應狀況。</p>	<p>➤ 將市長施政理念及各機關施政重點，正確、快速傳遞給媒體與市民，112年度本處發布新聞稿計558則。</p> <p>➤ 化解施政疑慮並促進政府與民眾雙向交流，112年度本府各機關針對重大市政新聞主動回應之輿情計2,286則；另112年度本府辦理府級記者會計14場。</p> <p>➤ 與媒體間維繫良好溝通管道，傳遞並行銷本府施政成果，以維本府服務形象。</p> <p>➤ 已於112年6月26日舉辦本府各機關發言人及新聞聯繫人員實務專題班，並經課後測驗，平均成績每人達97.55分。</p> <p>➤ 掌握市政輿情與本府各機關輿情回應及策進作為適切性，以達本府以人民為本，服務型政府之施政精神。</p>	<p>◆ 目前皆採量化方式進行成果評估，未來可視需求，納入質化指標評估輿情回應效益之可行性。</p>

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
	<p>(三)迅速處理臨櫃陳情案</p> <p>1. 優化聯合服務中心臨櫃處理服務：整合市政大樓各機關臨櫃服務業務，於1樓設置「臺北市政府聯合服務中心」，讓蒞府民眾在舒適的洽公環境輕鬆獲得各項服務，無須再奔波各樓層洽辦事務，有效提昇為民服務品質。</p> <p>2. 制訂各機關臨櫃接待作業規範：為提升民眾至市政大樓臨櫃諮詢或陳情案件受理效率，特訂定「臺北市政府聯合服務中心作業及管理規範」，要求市政大樓各機關接獲本處電話通知派員接待臨櫃洽公民眾時，應於10分鐘內指派適當人員至指定地點提供服務。</p>	<p>▶ 臺北市政府聯合服務中心計有衛生局、勞動局、社會局、產業局、地政局、民政局、商業處、松山地所、信義戶所及本處等10個機關進駐，提供洽公民眾案件申辦、業務諮詢等便民服務。</p> <p>▶ 於業務機關人員抵達前，由本處代為接待陳情民眾，聆聽其抱怨及疏導情緒，透過機關橫向聯繫與合作機制，提升陳情案件服務效率及品質。</p> <p>▶ 112年度民眾臨櫃陳情，經本處通知主管機關派員到場服務案件共計59件。其中計有8件超過10分鐘到場，年度達成率為86.44%，已達112年度訂定之85%目標值。</p>	<p>◆ 為塑造友善洽公環境，將廣續改善洽公等候座椅等服務設備與指引標示，俾符高齡銀髮需求、提升服務品質。</p> <p>◆ 為提增臨櫃民眾之服務效率，市政大樓各機關於接獲本處通知後「應於10分鐘內派員到場提供服務」，113年度相關達成率目標值預定提高至87%，以精進臨櫃諮詢及陳情效率。</p>
<p>優化辦公環境</p>	<p>(一)提供優質便捷洽公環境</p> <p>1. 優化市政大樓洽公環境：逐年改善市政大樓老舊設施設備，進行建物安全檢測及強化防護措施等，提升市政大樓環境品質。</p> <p>2. 落實走動式巡檢即時解決問題：定期分區辦理走動式巡檢，及透過線上</p>	<p>▶ 提升洽公環境舒適度：持續進行大樓相關設施設備改善工程，以優化市民洽公環境。112年度已完成市政大樓中央南區6至9樓廁所更新，及東南區空調箱更新工程等。</p> <p>▶ 加強走動式巡檢及線上報修：進行市政大樓淨空走道、設施</p>	<p>◆ 113年度持續辦理市政大樓中央南區10-12樓與中央南北區B2廁所更新工程，並將1樓東南邊核區廁所改為茶水間。另辦理機電設</p>

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
	<p>報修系統發現問題，即時改善，以維護市政大樓安全。</p> <p>(二) 建構節能智慧辦公場域</p> <p>1. 推動市政大樓延壽及節能減碳智慧化計畫： 針對市政大樓主體結構、機電設備更新及智慧建築等項研提改造方案，以延長建築物使用壽年，並作為市政大樓既有建築改造之指標性建築。</p> <p>2. 導入節能減碳與智慧管理： 進行企業標竿學習、建置智慧建築平台，並整合安全防護、節能設備與能源管理之各項子系統，積極爭取智慧建築銀級標章。</p>	<p>正常、環境整潔及天地無虞等四大重點例行巡檢，並透過線上報修系統，針對缺失即時改善及列管追蹤。112年度缺失案件並完成改善總計198件(淨空走道95件、設施正常48件、環境整潔38件、天地無虞17件)。</p> <p>▶ 推動市政大樓延壽及節能減碳智慧化計畫：112年度已完成市政大樓改造之需求盤查作業，並針對申辦智慧建築標章所需改善項目進行總檢討。</p> <p>▶ 進行企業標竿學習：112年度辦理2場智慧建築專案講座，4場企業標竿學習，強化節能減碳及智慧建築管理相關專業知能。</p>	<p>備汰換等，如更新北區1樓民眾休息區空調設備。</p> <p>◆ 113年度將辦理市政大樓延壽及節能減碳智慧化計畫之規劃及基本設計(含耐震檢測評估)。</p> <p>◆ 113年度將評估智慧建築平台各項子系統介接與開發之項目與經費，以爭取智慧建築銀級標章為目標。</p>

肆、整體風險管理(含內部控制)推動情形

本處依「臺北市政府實施內部控制制度作業原則」暨本處112年度內部控制運作情況查核計畫，將內部控制暨風險管理融入日常作業與決策作業，112年度業依原定期程，辦理權管業務「滾動式檢討」、「自行評估」、「交互稽核」、「風險評估」等各項內部控制作業，並已依112年11月辦理之交互稽核委員提供意見，完成18項內控作業規範修正；另各項內控檢討與修正之辦理情形，業已於本處112年度內控會議中報告。本處將廣續辦理各項內部控制推動事宜，以達知識管理、業務經驗傳承、維護機關資產安全，確保施政目標之達成。