

**臺北市政府秘書處**  
**113年度施政計畫績效報告**

**壹、前言**

本處綜理市府幕僚業務，襄助市長處理市政工作之推動、策劃及聯繫，以強化各機關業務協調合作，促進市政資源有效運用，進而增進整體行政效能。對外，除積極促進與國際城市之各領域實質交流合作，並藉由城市交流宣傳本市施政亮點，以提增本市國際能見度外，也將持續強化府會與媒體聯繫深度，迅速妥處市民諮詢與陳情等事項，打造讓市民有感的服务型政府；對內將持續精進文檔電子化，並透過市政大樓延壽智慧化計畫之推動，落實淨零排碳政策，為實踐永續共榮、希望首都的城市願景而努力。

**貳、機關 110 至 113 年度預算及人力**

一、近 4 年預、決算趨勢 (單位:百萬元)

預決算	110年	111年	112年	113年
預算	274.93	267.70	310.55	305.77
決算	253.72	258.22	302.98	299.38
執行率(%)	92.29	96.46	97.56	97.91

二、機關實際員額

年度	110年	111年	112年	113年
人事費占決算比例(%)	84.9	85.5	76.3	83.1
人事費(單位：千元)	215,345	220,663	231,204	248,782
合計	177	173	195	197
職員	125	128	137	140
約聘僱人員	27	23	37	37
警員	0	0	0	0
技工工友	25	22	21	20

\* 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**

113年度重要目標為「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，期藉由首長互訪深化交流、與理念相近之城市締盟，及透過主題式合作建立全球城市夥伴關係，積極拓展與國際城市之交流連結；擴大推動及優化文件智取櫃系統、積極參與創新實證試辦計畫，以持續精進文檔處理品質及效能、提高行政效能；並將廣續辦理市長至各黨團說明本府重大議法案、府會聯絡員座談等，以強化府會溝通與回應效能；迅處民眾臨櫃陳情，並即時提供市政資訊及主動回應輿情，以促進政府與民眾雙向交流；此外，將持續推動市政大樓延壽智慧化專案計畫，俾打造優質便捷洽公環境，建構節能智慧辦公場域。

肆、年度目標、策略推動成果與未來精進方向

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
<p>拓展城市交流</p>	<p><b>拓展城市交流夥伴網絡</b></p> <p><b>1. 與理念相近之城市締盟及深化交流：</b> 強化與現有姊妹市等國際友好城市之互動，適時安排首長出訪或邀請國際友好城市市長來訪，提升本市國際能見度，另透過發送臺北手冊以向國際宣傳本市施政亮點。</p> <p><b>2. 以主題式合作建立全球城市夥伴關係：</b> 鎖定當前全球城市共同關切之重要議題或配合本府施政主軸，主動尋求有意與本市合作之與國際城市建立夥伴關係，透過互訪、簽署MOU或辦理國際論壇等方式，建立雙邊或多邊之全球城市夥伴網絡。</p>	<p>➤ 113年新增友邦聖文森首都金石城及聖克里斯多福及尼維斯首都巴士底(業於12.25經本市議會審議通過，並已送行政院待其核定)等2個姊妹市、並與日本松山市升格為友誼市。</p> <p>➤ 113年迄今共辦理蔣市長5月赴日本東京出席論壇、9月赴美國紐約、波士頓、費城及紐澤西考察；3月李副市長赴上海及9月赴杜拜，本市成功爭取2029 ITS 世界大會主辦權；3月李秘書長與市議會民政委員會赴日參訪、9月赴上海出席「2024雙城盃圍棋交流賽」、率觀傳局赴星馬地區推廣觀光等府級長官出訪案。</p> <p>➤ 113年度本市與東京、首爾、烏蘭巴托、瓜地馬拉、金石城、新加坡、巴黎、布拉格、華沙、威靈頓、曼谷、姆巴巴內等首都城市，展開韌性城市、青年事務、人口政策、環境保護、智慧城市、性別平等、多元文化等多項實</p>	<p>◆ 持續與姊妹市等友好城市交流互動，並開拓可締結實質合作協議之新目標城市。</p> <p>◆ 視適當議題規劃市長及府級長官出訪，增進城市情誼。</p> <p>◆ 積極出席國際組織之國際活動，爭取於會中發表，行銷本市施政亮點並擴大國際參與。</p> <p>◆ 視國際趨勢議題，規劃大型國際論壇及爭取國際會議主辦權，並邀請本市姊妹市及國際重要城市來臺參與，以行銷本市並提升本市國際地位。</p>

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
	<p>3.活絡與駐臺使館機構之友好情誼： 為活絡並維繫本府與駐臺機構良好互動，歷來皆邀請駐臺機構共同參與本市主辦之各類型活動，並積極協助該等單位在本市辦理各國特色市集或活動，提供市民多元文化體驗，增進雙方瞭解。</p>	<p>質政策議題交流與合作。            ▶ 截至113年12月底，計與姊妹市瓜地馬拉市簽署合作意向書；市長訪美期間本市與美國紐約Civic Hall簽署合作備忘錄，拓展新創合作，青年局與普林司頓大學(PiA)、本府與麻省理工學院(MIT)簽署合作意向書等，促進青年交流及創新教育資源分享等。雙城論壇期間另與上海簽署「智慧醫療」及「野生動物交流保育」兩項合作備忘錄。            ▶ 截至12月底，共協助駐華單位辦理或邀請駐台機構參與本市活動，包含丹麥踏遊自行車活動、德國交通安全園遊會、韓國KPOP舞蹈歌唱大賽、2024台北燈節、開齋節、2024臺北市螢火蟲季國際之夜、客家義民嘉年華、第五屆歐洲聖誕市集等共22場。</p>	
提高行政效能	<p><b>(一)精進文書電子化作業</b>            1.推動文件智取櫃系統，變革紙本文書交換方式：            完成本府公文交換中心之設櫃機關可透過智取櫃系統進行紙本公文交換。</p>	<p>▶ 本府交換中心設櫃之62個機關均已上線使用，包含34個一級機關、12個區公所及16個二級機關。</p>	<p>◆114年度將全面擴大推動本府396個機關學校使用。</p>

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
	<p>2.優化文件智取櫃系統功能，增加文書交換使用效能： 為提高文件智取櫃之效能及增加紙本文件之傳遞態樣，113年將透過系統功能優化，增加系統使用之便利性。預期可於智取櫃系統完成無公文號之紙本公務文件登錄與傳遞，並增加傳遞人員可透過手機操作即可完成開櫃等功能。</p> <p>3.驗證AI技術應用於文書與檔案作業之可行性，探索典範轉移之可能： 為提升人力運用效率，規劃以流程自動化取代由人工輸入，讓人員轉變成機器學習之訓練者，本處參與「臺北智慧城市創新實證補助試辦計畫」，期透過實證方式，了解AI技術於文檔作業之應用可行性及根據實證結果，評估全府全面導入之可能性。</p> <p><b>(二)強化公文處理時效及品質</b></p> <p>1.辦理文書講習： 為強化本處同仁文書處理知能，每年辦理文書講習，將同仁常見錯誤態樣或本府文書宣導事項納入課程內容，以增進本處整體公文文書處理品質與效能。</p>	<p>➢ 113年10月完成增加傳遞人員透過手機操作功能，提供同一時間5位以上傳遞人員登入報到，執行開櫃送、取件作業。</p> <p>➢ 113年全年度計透過智取櫃傳遞總包數達49,918包，其中無公文號之紙本使用智取櫃傳遞公務文件，計有23,016包。</p> <p>➢ 113年度本處參與「臺北智慧城市創新實證補助試辦計畫」，以實證主題「運用流程自動化與AI主動式學習技術，打造政府機關內部超級優質資料庫」，由行動貝果有限公司、新飛資訊股份有限公司等2家廠商參與驗證，並於10月31日執行完成，12月9日召開結案審查會議。</p> <p>➢ 本處113年一般公文發文件平均處理日數為1.55日，處理速度不僅較本府平均值快(本府113年第1-4季，分別為2.01、2.03、2.07、2.08)，且相較本處112年1.59日，亦有進步。</p>	<p>◆ 114年持續優化文件智取櫃系統，將增加收文與發文打包作業功能，減少系統切換以提升運作效能，同時新增機關固定櫃，擴大櫃位彈性使用。預期使用智取櫃進行紙本公務文件傳遞達60,000包。</p> <p>◆ 依概念性實證案審查會議之結果，評估驗證項目實際落地之可行性，就確實可行之項目辦理後續實際導入落地之規劃。</p> <p>◆ 持續辦理文書講習及相關宣導，以增加同仁公文處理時效知能，並針對經常缺失同仁加強輔導改善。</p>

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
	<p>2.每日個案提醒及輔導： 文書管考人員針對當日到期及決行逾1日未處理之公文進行提醒及追蹤，以提升公文處理行政效率。</p> <p>3.不定期調卷公文檢核： 透過平日公文調案檢核及分析，即時發現同仁日常公文處理之問題，由文書管考人員製作檢核清單，並給予同仁文書處理相關建議，以提升本處公文處理品質。</p> <p><b>(三)加速清理屆期檔案提升庫房使用坪效</b></p> <p>1.建立線上管理銷毀作業機制： 為加速屆期檔案銷毀，本處除持續按季列管本府各機關每年送審1萬件檔案銷毀目錄外，俟獲中央檔案局核定銷毀後，並以Ragic系統建置線上表單，管理本府各機關實體檔案銷毀各項作業執行進度，俾落實釋放檔案庫房使用空間。</p>	<p>有效提升公文處理效率。</p> <p>➢ 113年度無逾期公文。</p> <p>➢ 113年共抽檢298件公文，經檢核無應辦未辦等重大文書缺失案件。另抽檢有缺失之71件案件，其缺失多為公文辦畢後之歸檔或註記事宜，已提醒同仁完成補註記，全面提升公文品質。</p> <p>➢ 113年按季列管本府各機關送審1萬件檔案銷毀目錄，依據列管期程完成送審之機關達99%。</p> <p>➢ 俟獲中央檔案局核定銷毀後3個月內完成實體銷毀之機關比率達91.9%。</p>	<p>◆ 持續每日針對當日到期公文及決行逾1日未處理公文進行稽催及提醒，力求公文0逾期。</p> <p>◆ 為避免同仁重複錯誤，由每半年製作檢核清單縮短為每季辦理；另每月抽查過程如有發現重大或重複缺失，將即時輔導同仁改善。</p> <p>◆ 自114年起按季列管本府各機關每年送審檔案銷毀目錄由1萬件提升至1萬5,000件，其中列府級檔案考評甲組之11個機關則提升至2萬件。</p> <p>◆ 在前開各機關送審數大幅提高基準下，將全力維持俟獲核定銷毀後3個月內完成實體銷毀之機關比率≥90%，俾增進檔案</p>

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
	<p>2.實地會勘本府各機關檔案庫房以確實檢討新增需求面積：為配合市政空間規劃，本處針對本府各機關提報新增檔案庫房空間或較「臺北市府各機關一般辦公廳舍配置標準」增加需求者，實地會勘其管有檔案庫房，確認屆期檔案銷毀作業及庫房使用情形，核實檢討需求面積。</p> <p><b>(四)媒合各機關堪用公務車輛，提增財產使用效能</b> 調查各機關退役堪用、主動釋出、閒置配合釋出之各類堪用車輛，及需求機關需用車輛數，並分析需求機關現有同類車輛實際使用效益、駕駛人力情形，及需求期程，據以排列優先順序，依序通知需求機關擬提供之媒合車輛，以供其評估車況是否符合需求；另並函頒專案移撥核定府文，作為機關間辦理車輛移撥之依據。</p> <p><b>(五)強化府會溝通及回應效能</b> 1.辦理重大議法案黨團說明會、市長議員座談會，落實本府承諾事項之處理與溝通聯繫：為落實推動市府重大政策，促進</p>	<p>➢ 截至113年12月底，新增庫房空間需求機關計有5個，已全數完成實地會勘，比率達100%。</p> <p>➢ 可供媒合數8輛，完成媒合數7輛，成功比率87.5%。</p> <p>➢ 113年截至12月底，計辦理6場市長至各黨團說明重大議法案，並辦理20場議員與市長座談會，加強與</p>	<p>庫房釋出成效。</p> <p>◆ 持續核實檢討新增庫房需求面積，提出需求機關實地會勘比率達100%。</p> <p>◆ 持續視各機關釋出車輛之堪用程度及款式功能，及申請取得車輛之業務屬性，滾動安排車輛媒合事宜。</p> <p>◆ 為提增市政服務效能，並利本府重大議案順利推動，本處將廣續辦理相關說</p>

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
	<p>市政資源有效運用，本處辦理市長至各黨團、議員說明本府重大議法案；對於議員與市長座談會中所提內容，均錄案且請權管機關依限處理與回復，並請府會聯絡員向議員回報；另配合辦理市長與議員座談會，期藉由強化雙向溝通，獲得議員信任與支持，促使政策推辦順利，達成施政目標。</p> <p>2.辦理府會聯絡員座談會、研習班，提增溝通職能： 辦理府會聯絡員座談會、研習班等，邀請府級長官、議員或府外專家學者，分享經驗及意見交流，期加強府會聯絡員橫向聯繫與溝通能力，以維府會和諧。</p> <p>3.定期檢視及修訂「議會案件管理系統」府會資料下載區之表格與相關資訊： 針對本府通用之議會側記速報表、簡報表、說帖格式、函稿內容、府會相關流程圖及手冊，於每會期開議前全面通盤檢視、適時更新內容後，上傳府會資料下載區，俾供各機關參考運用，並維本府議會答復</p>	<p>議員溝通。</p> <p>➢ 府會聯絡員為市府與議會間重要溝通橋梁，溝通技巧甚為重要，113年辦理2場府會聯絡員座談，出席率平均達87.56%。另於座談會中，各機關府會聯絡員踴躍提問，透過座談交流，充分達到經驗傳承效果。</p> <p>➢ 完成委員會速報表、部門質詢簡報表格式檢討與修正，簡化作業程序。</p> <p>➢ 已修訂各式函復議會之公文範本，供局處參用，包含市長施政報告、總預算報告、專案報告、市政總質詢、部門質詢等，避免格式錯漏，公文往返退件，提升行政效能。</p>	<p>明、座談會議；並積極妥處與會人員所提建議，期強化機關府會橫向聯繫效能，並能在本府政策目標等重要案件，獲得議員信任與支持，共創府會雙贏。</p> <p>◆ 針對各式範本及表格，持續聽取各機關意見，滾動式修正。</p>

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
	資料之正確性及一致性。	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 完成市長專案報告流程及書面資料文書格式修訂作業，供各局處遵循參用，俾提高行政品質。</li> </ul>	
速處輿情反映	<p><b>(一)強化媒體聯繫</b></p> <p>1. 即時提供市政資訊： 主動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，迅速回應媒體採訪需求，維持與媒體定期溝通交流，並加深與媒體聯繫深度。</p> <p>2. 速處輿情明確市府作為： 加強輿情蒐集掌握民意反映，強化本府新聞危機處理能力，速處負面輿情，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><b>(二)強化新聞聯絡人專業訓練</b></p> <p>1. 辦理新聞處理教育訓練： 針對本府各機關新聞聯繫、社群人員等辦理實務研習班，以精進本府各機關新聞聯繫、社群人員之媒體聯繫、新聞稿能力，提升輿情處理效率。</p> <p>2. 輿情回應追蹤彙整： 即時掌握各機關回應媒體關切議題之處理效率、答復內容適切性及後續相關策進作為，以即時掌</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 主動說明本府施政重點，即時並正確傳遞給媒體與市民，113年發布新聞稿本府計8,054則、本處計509則。</li> <li>➢ 即時掌握民意，針對外界疑慮主動說明，113年輿情通報數計545,448則，並舉辦38場府級記者會。</li> <li>➢ 已於113年7月15日舉辦本府新聞聯繫實務研習班，結訓人數計86人，學員反映課程內容精實。</li> <li>➢ 掌握本府市政輿情回應效率與內容，113年本府各機關主動回應輿情2,725則。</li> </ul>	<p>◆ 現階段針對本府新聞傳遞及輿情回應均以量化指標為主要評估方式，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>握重要市政輿情及機關回應情形。</p> <p><b>(三)落實市政大樓臨櫃接待作業規範，迅處臨櫃陳情</b></p> <p>要求市政大樓各業務主管機關依據「臺北市政府聯合服務中心作業及管理規範」，於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>113年1至12月民眾臨櫃陳情，經本處通知主管機關派員到場服務案件共計42件，其中於10分鐘到場者計有37件，目標達成率為88.10%，已達113年度87%之目標值。本處將繼續加強橫向聯繫工作，縮短民眾等待時間，提升為民服務品質。</p>	<p>◆ 114年度預期目標值提高至88%。</p>
<p>優化辦公環境</p>	<p><b>(一)提供優質便捷洽公環境</b></p> <p>1. 優化市政大樓洽公環境：</p> <p>逐年改善市政大樓老舊設施設備，進行廁所整修、空調及相關設備檢測更新、增設停車場充電設備等，建物安全檢測、更新及強化防護作業，提升市政大樓環境品質。</p>	<p>➢ 市政大樓廁所更新工程：（中央南區10至12樓及中央南北區B2）：已於113年12月27日開放使用，有效改善如廁環境品質。</p> <p>➢ 市政大樓1樓北區民眾休息區空調設備更新：已於113年11月28日完工，有效提升能源使用效率，減少電力浪費。</p> <p>➢ 汰換員工餐廳排油煙管案：已於113年12月29日完工，有效改善員工餐廳環境之安全與衛生。</p> <p>➢ 市政大樓停車場建置電動車充電專區：配合本府公務電動汽車之充電需求，已設置電動車格6格位，減</p>	<p>◆ 114年持續辦理中央北區7至11樓廁所整修工程，改善大樓如廁環境品質。</p> <p>◆ 持續汰換空調設備並改善市政大樓之室內空氣品質，以維大樓良好洽（辦）公環境。</p> <p>◆ 持續改善員工餐廳整體環境，提升員工及洽公民眾之用餐環境品質。</p> <p>◆ 114年增設市政大樓電動車充電專區18格位，全區共計24格位。後續將加</p>

年度目標	推動策略/作為	達成效益/成果	未來精進方向
	<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，及透過線上報修系統發現問題，即時改善，以維護市政大樓安全。</p> <p><b>(二) 建構節能智慧辦公場域</b></p> <p>1. 推動臺北市市政大樓延壽智慧化專案計畫及市政大樓整修工程： 辦理臺北市市政大樓延壽智慧化專案計畫及市政大樓整修工程規劃及基本設計，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： 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>3. 進行標竿學習： 指派種子同仁參加淨零碳排及新物業管理專題講座，強化節能減碳及智慧建築管理相關專業知能。</p>	<p>少碳排放量，落實淨零排碳政策。</p> <p>➤ 完成139件缺失改善：大樓淨空走道35件、設施正常57件、環境整潔11件及天地無虞36件。</p> <p>➤ 完成臺北市市政大樓延壽智慧化專案計畫及市政大樓整修工程規劃及基本設計，作為後續辦理細部設計及施工之參考。</p> <p>➤ 已檢討完成申請智慧建築標章所需改善之項目及經費，將配合年度計畫辦理。</p> <p>➤ 已指派種子同仁參與淨零碳排系列主題課程10場次。並舉辦新物業管理專題講座，講授有關公有建築設施管理之課題與對策。</p>	<p>強充電專區之消防措施及管理規範。</p> <p>◆ 持續透過走動式巡檢主動發現缺失，並即時改善，維護大樓良好辦公環境。</p> <p>◆ 廣續辦理114-116年度臺北市市政大樓延壽智慧化專案計畫及市政大樓整修工程，除積極爭取智慧建築銀級標章外，將改造市政大樓成為各機關未來在新建或改造既有建物之參考典範。</p>

#### 伍、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」及本處113年度內部控制運作情況查核計畫，將內部控制及風險管理融入日常作業與決策作業，113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113年7月辦理之交互稽核委員提供意見，完成17項內控作業規範修正；另各項內控檢討與修正之辦理情形，業於本處113年度內控會議中報告。本處將廣續辦理各項內部控制推動作業，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。