

中華民國 110 年 4 月  
臺北市議會第13屆第5次定期大會

# 臺北市政府秘書處 工作報告

報告人：秘書長兼處長 陳志銘



## 目 錄

壹、109 年下半年重要業務執行成果 .....	1
一、事務管理及研考業務 .....	1
二、文書處理及檔案管理 .....	3
三、推動國際事務及城市外交 .....	6
四、機要業務 .....	10
五、市民諮詢及志工服務 .....	12
六、媒體聯繫與發布 .....	14
七、市政大樓公共事務 .....	15
貳、策略目標與關鍵績效指標(KPI)之執行情形 .....	17
一、加強國內縣市交流 .....	17
二、落實文書電子化作業 .....	17
三、強化府會和諧 .....	18
四、精進陳情服務 .....	18
五、提高預算執行效能 .....	18
六、強化員工職能訓練 .....	18
七、活化辦公場域 .....	18
參、創新作為與未來工作重點 .....	19
肆、結語 .....	21

召集人、副召集人、各位議員女士、先生：

很榮幸受邀於貴會第 13 屆第 5 次定期大會開議之際，向各位報告秘書處重要業務執行成果、策略目標與關鍵績效指標(KPI)之執行情形及未來工作重點。

本處秉持市長施政理念，綜理幕僚事務，並依策略地圖擘劃施政願景，積極推動城市交流，以提高國際知曉度；不斷優化職舍環境，提增照顧同仁生活品質；多元活化辦公場域，發揮辦公空間配置效益；督管提升文檔效能，精實本府文檔及公文處理效率；和諧府會關係，推動議員專屬服務聯絡員窗口，及時協助解決相關問題；持續精進人民陳情服務，提升政府當責能量；落實市政透明，適時宣達本府重要施政理念及政策方向。

本人當與全體同仁持續努力，發揚真誠務實之工作精神，以創建市政最優服務平臺，提供更符合市民期待之優質服務。

謹就本處 109 年 7 月 1 日至 12 月 31 日(以下簡稱本期)之重要業務執行概況報告如後。

## 壹、109 年下半年重要業務執行成果

### 一、事務管理及研考業務

#### (一)推動節約能源措施

1. 節電部分：本期總用電量 1,148 萬 9,600 度，與 108 年同期 1,151 萬 9,200 度相比，減少 2 萬 9,600 度，約減少 0.26%。
2. 節油部分：本期公務車輛汽、柴油使用量 1 萬 726.01 公升，與 108 年同期 9,858.09 公升相比，增加 867.92 公升，約增加 8.8%，增加理由係因首長公務行程及統一

調派派車次數較多，致用油量增加。

3. 節水部分：本期總用水量 8 萬 7,487 度，較 108 年同期 8 萬 4,975 度比較，增加 2,512 度，約增加 2.96%，增加原因為因應防疫將用水量調大。

## (二)財物、勞務及工程採購

本期完成招標案計 21 件，總決標金額 1,942 萬餘元，各項採購案均依「政府採購法」相關規定辦理，並將決標結果上網公告。

## (三)公務車輛及市有房地管理

1. 公務車輛：本處現有公務汽車 11 輛及機車 1 輛。
2. 市有房地：經管市有建物 11 筆、市有土地 4 筆；建物含符合續住規定眷舍 3 筆及西園、信義單房間職務宿舍 123 間，迄 109 年 12 月底已提供借用 119 間，尚有 4 間申請配借中。

## (四)研考業務

1. 提升電話服務禮貌品質：本處與勞動局及消防局共同辦理電話服務禮貌互測，本期計測試 24 通，於首接及結束時，能依規定回應禮貌性語詞，且能以謙和語調及耐心詳盡答復，惟部分同仁於首接時未清楚報明業務單位名稱及自己姓名(氏)，已請渠等留意改善，以落實便民親民的公務價值觀。
2. 提升本處文書處理品質執行情形

- (1)本期計發行 6 期公文時效管制宣導電子期刊，並繼續按月辦理本處「電子公文節能減紙績效」及「文結

案未結列管案件」、「大於 26 日公文辦理情形」與查核簽報事宜，以提升公文處理品質及效率。

(2)公文時效教育訓練：為掌握學習資訊，本期計辦理 4 場次文書相關教育訓練。

## 二、文書處理及檔案管理

### (一)處理文檔一般性業務

處理本府及本處收發文、用印及本處檔案管理、本府所屬機關檔案銷毀目錄初審等作業，本期執行績效詳如下表：

項次	業務內容	績效
1	本府及本處收文	3 萬 7,370 件
2	本府及本處發文	7 萬 5,705 件
3	本府及本處蓋用印信	10 萬 4,081 件
4	本處檔案編目	7,892 件
5	初審檔案銷毀目錄	75 萬 3,375 件 206 案(1 萬 5,231 卷)
6	督導檔案目錄彙送上網對外公開	59 萬 8,565 筆

### (二)推動電子公文節能減紙作業

賡續推動各機關落實執行電子公文節能減紙各項作業，並於 109 年 7 月 28 日滾動修正本府 109 年度電子公文節能減紙實施計畫，要求各機關除密件或有具體無法採線上簽核之理由者外，公文應採線上簽核方式簽辦，並同步檢討表單核章必要性，藉由從源頭減少紙本文件產生機制，提升公文 e 化效率、達成摺節公文用紙目標，109 年度本府及本處各項衡量指標執行總績效，分述詳如下表：

項次	業務內容	全府績效	比率	目標	執行績效
1	紙本來文採線上簽核	130 萬 2,841 件	65.77%	50%	+15.77%
2	公文線上簽核	384 萬 9,247 件	95.96%	95%	+0.96%
3	擲節紙張採購箱數	2 萬 5,876.7 箱	4.96%	3%	+1.96%

項次	業務內容	秘書處績效	比率	目標	執行績效
1	紙本來文採線上簽核	2,036 件	91.71%	83%	+8.71%
2	公文線上簽核	1 萬 3,436 件	96.68%	93.01%	+3.67%
3	擲節紙張採購箱數	106 箱	4.50%	4%	+0.50%

### (三)辦理 109 年度公文處理成效複檢輔導作業

與研考會、政風處組成公文檢核小組，赴 14 個機關進行 109 年度公文處理成效複檢輔導作業，以了解該等機關公文處理作業精進情形，持續提升本府公文處理品質。

### (四)檢討修正本府文書規範

於 109 年 12 月 31 日完成「臺北市政府員工電子公布欄作業規定」、「臺北市政府電子公告欄作業注意事項」停止適用程序，整併相關規範，讓規範符合實務需求，提升文書作業品質。

### (五)督導所屬機關辦理 39 至 81 年永久保存檔案目錄送審

配合檔案管理局推動 39 至 81 年永久保存檔案屆期移轉作業，109 年完成 27 個列管機關檔案鑑定報告送審作業，提升本府機關檔案清理及國家檔案審選效益。

#### (六)辦理本處 66 至 71 年永久保存檔案鑑定作業

配合國家發展委員會檔案管理局分年辦理永久保存檔案屆期移轉前檔案鑑定事宜，109 年完成 66 至 71 年永久保存檔案鑑定作業，並經檔案管理局核定 1 案於 110 年 4 月移轉為國家檔案，其餘 102 案由機關永久保存、84 案可於保存屆期後依程序銷毀，透過鑑定有效提升檔案清理效益。

#### (七)榮獲第 18 屆機關績優檔案管理人員金質獎

本處高專員瑾瑩代表本府參加第 18 屆機關績優檔案管理人員金質獎遴選，通過中央檔案主管機關評選，榮獲第 18 屆金質獎殊榮。

#### (八)辦理檔案清理教育訓練

為推動各機關辦理 95 年以前已屆期且無使用價值之檔案清理作業，並協助各機關正確執行檔案銷毀作業，於 109 年 10 月 5 日至 11 月 10 日間辦理檔案管理主管班、檔案清理基礎實務面及系統操作面等 14 期教育訓練，計 697 人完訓，有效提升機關檔案管理人員之專業知能。

#### (九)優化本處資訊作業環境

1. 強化資安觀念：本期透過電子郵件進行 13 次資安宣導作業，並進行 1 次資安通報演練及 3 次社交工程演練(含自辦 1 次，配合資訊局 2 次)，演練結果本處均屬合格機關。另要求所有同仁依照「資通安全責任等級分級辦法」規定，完成資安課程時數，持續強化同仁資安觀念。
2. 完成資訊安全各項法遵事項：由本處資安長召開資通安全管理審查會議，經由會議檢視 109 年度各項資通訊安



全業務執行情形，並規劃 110 年應辦事項，持續提升本處資通訊作業環境安全性。

3. 辦理本處開放資料盤點作業：重新檢視本處開放資料內容及格式妥適性，由原先僅開放 4 筆擴大為 15 筆，並全數取得開放資料金標章，提升本處開放資料質與量。
4. 優化資訊軟硬體設施：配合本府政策推動各項資訊系統上線之外，並適時採購電腦及相關周邊設備，持續優化本處資訊軟硬體環境。

### 三、推動國際事務及城市外交

#### (一) 深化國際及兩岸交流

##### 1. 參加國際組織會員活動

受新冠肺炎疫情影響，本府 109 年下半年度預定參與之國際組織例行會議，紛將實體會議改以線上視訊會議方式辦理，如本府秘書處配合資訊局主辦之「2020 智慧城市」系列活動，協助製作提供 8 月 13 日、18 日、19 日首長高峰會簡報及線上展覽素材。另疫情期間本市仍積極參與國際視訊會議，深化城市交流合作：

- (1) 109 年 8 月 24 至 25 日紐西蘭威靈頓市政府及城市與地方政府聯盟亞太分會 (UCLG ASPAC) 舉辦之國際論壇及第一次執行理事會會議。
- (2) 109 年 9 月 2 日城市與地方政府聯盟亞太分會 (UCLG ASPAC) 執行理事會延伸會議等 2 場會議。
- (3) 109 年 10 月 8 日韓國光州市第 10 屆世界人權城市論壇。

- (4)109年10月15日城市網(CityNet)第39屆執委會暨全球領袖對話。
- (5)109年10月19至23日GSEF全球視訊會議。
- (6)109年10月27日德國-臺灣智慧城市與永續交通高峰會視訊會議。
- (7)109年10月28日城市與地方政府聯盟亞太分會(UCLG ASPAC)大會宣言工作委員第2次視訊會議。
- (8)109年10月28日城市網(CityNet)菲律賓地方政府論壇。
- (9)109年11月12至13日城市與地方政府聯盟(UCLG)世界理事會暨執行理事會。
- (10)109年12月9日2020首爾國際韌性城市論壇。

## 2. 增進與姊妹市及國際重要城市關係

- (1)本期本市姊妹市等國際友好城市或各國駐臺代表，如：捷克布拉格市賀吉普市長，美國各州政府辦事處協會會長吳實恩、荷蘭在台辦事處代表譚敬南、印度台北協會會長戴國瀾、馬來西亞代表何瑞萍等人率團來訪，進行市政交流。本期計接待國際貴賓13團、78人，有助宣揚本市於防疫、教育、文化、經貿、科技領域發展。
- (2)本期主動拜訪駐華單位，如捷克經濟文化辦事處、美國在台協會、澳洲辦事處、歐洲經濟貿易辦事處、新加坡駐台北商務辦事處、日本台灣交流協會等計19處駐華單位，強化與姊妹市及友好國際城市之合

作交流。另本府亦主動邀請駐華使節參與本市設市百年活動及 2020 士林官邸菊展，各計有 45 位及 46 位駐華使節與代表共襄盛舉。

- (3)配合國際防疫並主動關懷國際友好城市，本期本府秘書處共計捐贈 16 萬 2,800 片醫療口罩及 2,100 件防護衣予 7 個姊妹市協助抗疫：含美國舊金山、鳳凰城、波士頓；捷克布拉格；菲律賓馬尼拉及奎松；聖露西亞卡斯翠。另本市參與之國際組織城市網(CityNet)會員城市斯里蘭卡可倫坡及尼泊爾拉利特普爾(Lalitpur)向本市請求援贈醫療物資，亦各捐贈 1 萬 8,000 片醫療口罩予兩市。

## (二)活化本府國際及大陸事務人才

1. 109 年 7 月 24 日辦理本年度第 1 期大陸事務及兩岸交流實務研習班，邀請政大國際事務學院全球及區域風險評估中心黃主任奎博與臺北醫學大學公共衛生學院邱學程主任亞文擔任本期研習班講師，講題為「疫情之後：回不去的兩岸關係？」與「從 SARS 到 COVID-19 — 兩岸衛生安全之挑戰與策略」。
2. 109 年 8 月 14 日辦理本年度第 1 期國際事務研習班，本次課程以「挑戰與機會-從分享 42 年外交專業行銷臺灣經驗談起」為題，邀請前駐法國大使呂慶龍分享三度駐法經驗及推動臺法關係之心得，分析近期國際局勢。
3. 109 年 10 月 30 日辦理本年度第 2 期大陸事務及兩岸交流實務研習班，邀請淡江大學兩岸金融中心李沃牆副主

任與中國文化大學政治學系蕭督園教授擔任本期講師，以「後疫情時代的美中港台政經走向」、「香港回歸後的社會發展與中港關係變遷」為主題分析兩岸關係當前發展情勢。

4. 109年12月10日辦理本年度第2期國際事務研習班，本次以「認識臺灣外交軟實力-參訪社會創新實驗中心」為主題，安排學員參訪社會創新實驗中心，與3組社創團隊及行政院政務委員唐鳳對談交流。

### (三)鼓勵民間參與城市交流

為鼓勵本市各界團體爭取各項國際性會議或活動在本市舉辦，秘書處歷年分上下兩期辦理「協助社會團體及各級學校辦理或參加國際性會議活動」審查，惟109年因新冠肺炎疫情嚴峻，配合防疫規定，僅受理第1期申請。爰109年共計核定23案，因部分申請單位受疫情影響停辦，僅9案順利辦理並完成核銷作業，補(協)助金額共計43萬7,333元。

### (四)召開本府國際事務委員會

109年7月8日召開年度第2次會議，會中進行本季工作成果報告及專案報告「2020臺北智慧城市高峰會暨展覽系列活動辦理情形」，並於臨時動議報告本市綠化政策；9月22日召開第3次會議，會中進行本季工作成果報告及專案報告「臺北流行音樂中心規劃及營運」；12月17日辦理第4次會議暨年終感謝餐會，除本府國際事務委員會委員，並有28個駐華單位之44位貴賓共同參與，會中報告本府109年國際事務工作成果，並介紹110年工作目標。

#### (五)辦理雙城論壇

109年7月22日於臺北晶華酒店舉辦「2020臺北上海城市論壇」，首度以視訊方式舉辦，主題為「城市防疫交流與經濟合作」。主論壇由兩市市長進行開幕致詞，後由本市黃珊珊副市長與上海市宗明副市長進行主題演講，相互分享城市防疫作為與治理經驗；並辦理衛生醫療、產業經濟交流、智慧交通、區域治理與合作等4場分論壇，由兩市產官學界代表參加，共同交流實務經驗、激盪創新觀點。

#### (六)召開本府大陸小組會議

109年12月15日辦理第2次大陸小組會議，會中報告109年本府大陸事務工作及重要交流活動、2020臺北上海城市論壇執行成果、臺北市友善香港專案執行情形等事項，出席委員亦針對本府大陸事務提出建言。

### 四、機要業務

#### (一)辦理機要事項

為健全受理人民陳情案件電子化作業系統之完整性，配合本府全面推動各機關使用單一陳情系統，對於市長室受理人民陳情與建議案件，均交由各權責機關查明及改善。本期受理案件計986件，詳如下表：

機關名稱	件數	機關名稱	件數
秘書處	18	捷運公司	6
財政局	14	民政局(含區公所)	41
產業局	55	教育局	53
交通局	49	工務局	50



機關名稱	件數	機關名稱	件數
勞動局	14	社會局	65
衛生局	36	警察局	97
都發局	307	環保局	37
消防局	15	文化局	18
地政局	18	捷運局	13
體育局	11	觀傳局	16
法務局	14	資訊局	2
人事處	3	政風處	13
研考會	9	北水處	4
原民會	2	客委會	2
主計處	4		

## (二)辦理議事工作

- 1.彙編第 13 屆第 4 次定期大會市長施政報告、市長專案報告及市政總質詢議員質詢議題之書面答復資料，並綜理府會聯絡工作。
- 2.彙整市政會議議程及紀錄，函請各權責機關確實辦理，並由研考會列管追蹤市長裁指示事項之辦理情形。
- 3.市政會議議程電子化作業均透過「員工愛上網/行政作業/會議管理」系統，並實施線上簽到，以提增會議資訊管理功能及效率。
- 4.為響應無紙化之環保政策，自 93 年 1 月起市政會議實施議程無紙化作業，截至 109 年 12 月底止，已建置 874 筆線上會議資料，計節約 A4 用紙 816 萬餘張，節省 381 萬餘元。

### (三)發行臺北市政府公報及編印臺北市年鑑

1. 公報發行：本期發行公報 130 期；公報電子報訂閱戶截至 109 年 12 月止計有 4,847 戶。
2. 年鑑發行：自 94 年起，每年出版中、英文版 1 期，內容涵蓋本市重要建設與施政作為、具體績效、各項興革政策、舉辦重要活動及未來發展改革方向等，詳實記載本市各項發展與沿革，具典藏及工具書性質，可供學術研究參考之用。另為因應環保減紙政策，自 102 年起停止發行紙本年鑑，改電子書套組；《臺北市年鑑 2019》業於 109 年 6 月底發行，《臺北市年鑑 2020》正依編印期程辦理中，預計於 110 年 6 月底前發行。

## 五、市民諮詢及志工服務

### (一)綜合諮詢服務

1. 賡續推動為民服務：本期綜合諮詢櫃檯提供市政業務諮詢服務計 3,341 件，詳如下表：

類別 \ 期間	109 年						總計 (件)
	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	
合計	525	425	604	562	581	644	3,341
民政	161	157	214	171	173	203	1,079
財政建設	60	35	54	63	67	64	343
教育	68	47	104	107	97	97	520
交通	86	77	97	94	96	114	564
工務	78	77	89	83	100	114	541
警政衛生	72	32	46	44	48	52	294

2. 持續加強機關間橫向溝通與聯繫：本期協處民眾個別陳情及集體陳情計 120 件，詳如下表：

類別 \ 期間	109 年						總計 (件)
	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	
合 計	19	17	21	20	20	23	120
協處市民個別陳情	18	16	20	19	19	21	113
協處民眾集體陳情	1	1	1	1	1	2	7

## (二)專業諮詢服務

委請相關公會提供民眾免費法律、建築與地政專業諮詢服務，本期計受理 6,969 件，詳如下表：

類別 \ 期間	109 年						總計 (件)
	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	
合 計	1,250	1,098	1,288	1,009	1,162	1,162	6,969
法律諮詢	866	768	853	678	792	803	4,760
建築諮詢	224	193	247	175	199	210	1,248
地政諮詢	160	137	188	156	171	149	961

## (三)志工服務

於市政大樓各大門分別設置志工服務臺，提供民眾引導及諮詢服務，本期計服務 10 萬 5,884 人次，並協助發送本府各類文宣資料計 6 萬 5,935 份。為強化志工服務理念，提升市政服務品質，分別於 109 年 9 月 17 日及 11 月 21 日辦理年度第 2、3 次志工便民服務教育訓練研習。

## (四)便民服務環境與設施

為提供民眾便利舒適之洽公環境，除加強環境綠美化及各項便利設施外，本處於市政大樓設有 3 間哺集乳室，本期共提供哺集乳室使用服務計 3,947 人次。



## 六、媒體聯繫與發布

### (一) 市政新聞發布電子化，市政資訊傳遞迅速化

1. 每日配合市長行程及重大市政活動，即時撰發新聞稿及進行直播，將市長施政理念及各機關施政重點，正確、詳實、快速傳遞給媒體與市民，本期本處發布新聞稿 262 則，全府發布新聞稿計 4,105 則。
2. 落實市政新聞電子化措施，除即時於本府網站張貼市政新聞稿、市長行程提供各媒體運用外，遇緊急突發及重要事件，立即以手機簡訊與 Line 訊息通知媒體及各級首長。

### (二) 輿情回應主動化

為快速掌握本府各機關之市政新聞動態，建立即時有效之因應處理機制，提供市民了解正確的市政訊息，本期針對重大市政新聞請各機關主動回應之輿情計 455 則。

### (三) 持續與國內、外新聞媒體保持良好互動關係

1. 為建立與媒體間良好溝通管道，增進與媒體互動，除舉辦市長與媒體年終餐敘，本期亦安排媒體專訪市長 12 次。
2. 為向媒體說明本府重要施政理念及政策方向，適時主辦或協助本府各機關舉辦記者會，惟因下半年國內疫情趨緩，故本期共舉辦府級記者會 14 次，較上半年為少。

### (四) 蒐集市政重要輿情，提供各機關施政參考

每日以 Line 訊息、電郵傳送市政輿情予本府各相關機關主管，另每週彙整媒體與民意等重要輿情，提報市政會議作為施政方向及決策參考。

## (五)運用社群媒體，加強市政行銷

1. 藉由市長臉書為本府各局處進行政策宣導與活動推廣，如遇緊急突發及重要事件時亦透過臉書發布相關訊息，本期共計發布 245 則貼文；為使本府施政及重大事件觸及更多民眾，亦使用 Instagram，本期計發布 105 則貼文。
2. 自 107 年 3 月 5 日起，接手經營市長 Twitter，本期共發布 105 則貼文。
3. 為使本府施政與建設推展能深入及加強民眾印象，且因應民眾廣泛使用行動裝置及社群網路之狀況，本處配合本府各局處之施政重點擬定相關宣傳專案，利用圖片及影片等多樣媒材呈現各項施政及建設。本期共計製作 109 張圖片、78 支影片。

## 七、市政大樓公共事務

### (一)市政大樓空間及附屬服務設施管理與活化

1. 市政大樓空間及設備改善：完成市政大樓 1 樓及地下 1 樓中央南北區男女廁所、親子及身心障礙友善廁所茶水間之整修。
2. 市政大樓場地租借及管理
  - (1)市政大樓場地提供各機關團體舉辦政令宣導、公益、文化、社教等活動租借使用，本期租借 1 樓中庭 54 場次、市民廣場 15 場次，其他周邊場地 10 場次，共收費 12 萬 9,750 元。
  - (2)設置 1 樓中庭活動式舞臺與燈光音響設備，以擷節各機關辦理活動之開支及提升場地布置效率，本期

搭設活動式舞臺 37 場次，提供燈光音響設備 30 場次，節省公帑約 119 萬元。

(3) 市政大樓 1 樓師生畫廊，第 42 檔由明倫高中展出，展期自 109 年 9 月 1 日起至 12 月 31 日止。

(4) 辦理市政大樓地下 2 樓「市府生活廣場」109 年下半年度辦理 24 個臨時攤位招商作業，共 295 家廠商合格，展期自 109 年 11 月 1 日至 110 年 4 月 30 日止，共 6 個月。

## (二) 落實市政大樓機電設備管理及加強節能工作

### 1. 落實機電設備管理

(1) 持續監控空調冰水主機系統最高需量與變頻空調節能操作，並配合室外氣溫、濕度調控，達到市政大樓辦公環境及資訊處理設備最佳需求。

(2) 完成市政大樓下半年度高低壓機電設備維護大保養。

(3) 依據市政大樓「用電安全巡檢實施計畫」，辦理 109 年度用電安全檢查。

(4) 完成空調冰水主機年度大保養。

(5) 完成市政大樓升降設備下半年度及洗窗機年度安全檢查合格。

(6) 完成市政大樓公共托育家園消防安全設備 109 年下半年度檢修申報。

(7) 為增加中央監控系統穩定性及智慧化，辦理市政大樓南區空調監控系統更新案。

(8)各機關申請登載市政大樓 4 大門及中央區電梯電子看板，本期辦理 92 件。

## 2. 加強節能工作

(1)本年汰換市政大樓非辦公區域 T5 螢光燈管為 T5 LED 燈管及智慧照明，估算 1 年約可節省用電量約 14 萬 5,395 度。

(2)本年辦理市政大樓 6 樓以下南區空調設備更新，節電效益約 13 萬 4,280 度。

(3)雨水蒐集再利用設備 109 年使用量 272 噸，將持續利用水資源。

## (三)提升市政大樓安全維護與防災應變能力：

1.109 年 10 月 29 日辦理市政大樓自衛消防編組演練暨教育宣導，計 71 人參加。

2.109 年完成市政大樓類比監視器數位化，提升安全監控。

3.109 年因應新冠肺炎疫情，市政大樓 4 樓以上辦公區域全區管制，強化人員進出管理，完成伺服器資料庫升級，提升系統穩定性及資料處理量。

## 貳、策略目標與關鍵績效指標(KPI)之執行情形

### 一、加強國內縣市交流

109 年首長交流活動赴國內各縣市參訪次數，原訂目標值 3 場，已分別於 109 年 6 月 21 日赴嘉義市、7 月 11 至 12 日赴雲林縣、9 月 19 至 20 日赴南投縣參訪，目標達成度 100%。

### 二、落實文書電子化作業

109 年除加強推動紙本來文經掃描採線上簽核作業之外，並

於8月起解除保存年限超過30年公文僅得採紙本陳核之限制，讓本處紙本來文採線上簽核比率由108年71.66%再提升至91.71%，超越原訂83%目標值，有效減少紙張耗用，提升文書處理作業效率。

### 三、強化府會和諧

為強化府會溝通協調，以利議事順遂與府會和諧，本處每會期均針對議法案、重大政策與預算，請各局處首長積極拜訪議員，主動溝通說明，爭取支持，109年度各局處首長拜訪議員一年超過42次之比率達94%，未來仍會賡續努力，期透過良性互動，提增府會關係。

### 四、精進陳情服務

迅速回應集體陳情事件，109年度業務主管機關處理至完成解散時間少於1.5小時比率目標值為80%，實際達成值為86.7%，目標達成度100%。

### 五、提高預算執行效能

109年度預算執行率目標值為87%，實際達成值為91.26%，目標達成度為104.9%。

### 六、強化員工職能訓練

109年度員工專業核心能力訓練課程時數達22小時以上之比率，目標值為70%，實際達成率為100%。

### 七、活化辦公場域

(一)建構優質、便捷辦公場域：提升事務設備修繕服務滿意度，經統計109年滿意度為96.93%；提升機電設備修繕服務滿意度，經統計109年滿意度為95.00%；提升安全防護



設備修繕服務滿意度，經統計 109 年滿意度為 94.06%，皆已達成預訂目標值。

- (二)市政大樓設施優化：「臺北市市政大樓中央南北區廁所整修工程」於109年12月25日竣工並完成驗收，「市政大樓照明更新為LED(107-109年)」於11月18日驗收合格，「市政大樓消防設備連續3年更新工程(107-109年)」於7月1日驗收合格，「南區空調箱及冰水管路更新(107-109年)」於12月11日驗收合格，「市政大樓智慧科技管理平台(109-110)」於12月8日驗收合格，目標達成度100%。
- (三)推動服務設施管理訓練：辦理大樓服務設施管理系統教育訓練(消防)課程，共計 2 場次，目標達成度 100%。
- (四)提高預算執行效能：市政大樓安全防護管理有關設施及機械設備養護費預算執行率 109 年目標值 96.5%，目標達成度 100%。

## 參、創新作為與未來工作重點

### 一、西園及信義職務宿舍之防疫作為：

- (一)每日以稀釋過的漂白水擦拭經常接觸的設施，如：門把、電梯按鈕、欄杆扶手等。
- (二)於宿舍 1 樓入口處提供消毒酒精供借用人使用，並注意適時補充。
- (三)保持宿舍門窗通風及空氣對流。
- (四)注意宿舍各借用人健康情形及衛生習慣。
- (五)張貼防疫宣導 DM 於宿舍公布欄宣導周知。

- 二、持續檢討修正本府文書處理實施要點及檔案管理作業要點，讓規範切合實務作業，以精進文書處理及檔案管理品質。
- 三、從源頭減少紙本公文之產生，並建立共通性業務採 e 化處理作業程序，以減少紙本陳核公文，藉由文書 e 化，減輕檔案庫房壓力。
- 四、督導各機關執行 95 年以前檔案清理作業，並賡續辦理 39 至 81 年永久保存檔案屆期移轉檔案鑑定報告送審作業，提升檔案清理效率。
- 五、持續推動國際及兩岸城市交流，防疫期間，透過線上資訊平臺或視訊會議等方式，與國際城市保持溝通，分享本市各項防疫經驗與作為，並積極參與國際會議及國際活動，加強宣傳本市施政成果。
- 六、持續加強辦理各項為民服務業務與妥善處理市民諮詢、申訴、建議及陳情事項，並結合社會資源，善用民間力量，提供法律、建築和地政專業諮詢服務，且運用志工參與市政服務工作，精進為民服務品質。
- 七、規劃汰換市政大樓 11 樓吳三連廳及 12 樓劉銘傳廳會議室麥克風設備，以改善設備老舊造成之斷訊、雜訊及干擾情形，提供優質、穩定性高之設備，並提升會議效能。
- 八、規劃於 110 年設置 N206 大型會議室直播設備，以因應本府大型會議直播需求，節省各局處自行籌措直播設備經費，提升會議效能。
- 九、透過市政大樓空調相關設備更新工程，將舊有空氣調節箱升級為變頻節能空調箱，並設置多重感測控制元件，完成後可

自動調節改善空氣品質、遠端監測送回風溫度及自動調控冰水量，準確控制大樓溫度，以提升設備用電效率。

十、109 年完成建置市政大樓智慧科技管理平台、繪製市政大樓 3D 立體圖、連動消防及門禁系統，110 年預計進一步整合空調、監視、給排水、電力、照明及能源管理系統。

十一、精實市政大樓公務車輛統一調派管理機制，109 年擴大納入原副首長專用車，並預計 110 年新增當日即時調派功能，以符合使用者需求、提高車輛利用率。

十二、預計 110 至 112 年進行市政大樓及市府路周邊景觀改善工程（含東門廣場、東南、東北景觀區），以期增加綠化面積、改善既有鋪面，提供民眾更優質的休憩環境。

#### 肆、結語

以上報告為本處近半年來主管業務執行成效及未來工作重點，敬請各位議員不吝賜教，持續地監督與指導，並給予本處支持與鼓勵！本人與全處同仁當竭盡所能、全力以赴提升工作品質，以最誠摯的心凝聚本處行政團隊，提供最完善的優質服務，以和諧、團結、創新的施政理念與方式，創造團隊最高的榮耀和市民最大福祉，達成本市未來美好的藍圖與願景。謝謝大家！

敬祝召集人、副召集人、各位議員女士、先生  
身體健康，萬事如意！