

中華民國 111 年 3 月
臺北市議會第13屆第7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、110 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.....	2
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....	18
一、落實文書電子化作業.....	18
二、主動拜訪暨邀請駐臺單位參與活動.....	18
三、強化府會行政溝通效能.....	19
四、速處輿情反映.....	19
五、精進危機處理能力.....	19
六、活化辦公場域.....	19
參、創新作為及未來工作重點.....	20
肆、結語.....	23

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 7 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 110 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、110 年下半年重要業務執行成果

一、事務管理及研考業務

（一）財物、勞務及工程採購

本期完成招標案計 15 件，已全數決標，總決標金額 1,551 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。

（二）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，均依規定管理使用；另為加強所屬各機關學校公務車輛使用管理，於 110

年 9 月 22 日函頒「臺北市政府公務車輛使用管理要點」，明定公務車輛之派用申請、保險等事宜。

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 筆及西園宿舍可配借間數 81 間、信義宿舍可配借間數 42 間，本處經管之單房間職務宿舍共計 123 間，迄 110 年 12 月底已提供借用 110 間。

(三) 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），已請相關人員加強改善，以維電話服務品質。

2、提升本處文書處理品質執行情形

(1) 計發行 6 期公文時效管制宣導電子期刊，並賡續按月辦理「公文 e 化節能減紙績效」及「文結案未結列管案件」、「大於 26 日公文辦理情形」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 3 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 7,113 件
2	本府及本處發文	7 萬 7,847 件
3	本府及本處蓋用印信	10 萬 8,797 件
4	本處檔案編目	8,199 件
5	初審檔案銷毀目錄	106 萬 9,628 件 3,438 案（7 萬 6,715 卷）
6	督導檔案目錄彙送上 網對外公開	117 萬 9,199 筆

（二）推動公文 e 化作業

賡續推動各機關執行公文 e 化作業，並於 110 年 9 月 11 日滾動修正本府 110 年度推動公文 e 化實施計畫，除要求各機關以線上簽辦公文為原則之外，並盤點檢討紙本表單 e 化，以進一步擴大文書 e 化範疇，降低實體文件傳遞需求，減少接觸風險。110 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	166 萬 7,796 件	92.05%	88%	+4.05%
2	公文線上簽核	424 萬 8,234 件	99.06%	97.5%	+1.56%
3	擲節紙張採購箱數	2 萬 4,229 箱	6.37%	2%	+4.37%

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	2,067 件	99.71%	90%	+9.71%
2	公文線上簽核	1 萬 4,718 件	100%	97.5%	+2.5%
3	擲節紙張採購箱數	102 箱	3.77%	3%	+0.77%

(三) 修正本府文書檔案規範

除於 10 月 18 日修正「臺北市政府各機關學校公文公開作業原則」之外，並於 10 月 21 日完成「臺北市政府及所屬各機關大專院校檔案開放應用要點」修正作業，提供民眾檔案應用申請案件全程線上處理服務，落實 e 化申辦原則。

(四) 輔導精進文書處理作業

於 10 月 19 至 21 日，採視訊方式辦理 5 個機關公文輔導交流作業，並於 12 月 9 日針對本處同仁講授公文處理概述（含歸檔作業）課程，計 2 梯次，以持續精進同仁文書處理知能。

(五) 督導各機關辦理早期檔案銷毀作業

督導各機關落實執行 95 年以前屆期且無保存價值檔案清理及銷毀作業，本期送審 95 年以前檔案銷毀目錄計 114 萬 8,843 件，逐步降低機關檔案庫房壓力。

(六) 督導各機關辦理 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，110 年完成 29 個機關檔案鑑定報告送審作業，提升機關檔案清理及國家檔案審選效益。

(七) 辦理機關檔案管理教育訓練

於 10 月 26 日至 11 月 5 日期間，辦理 7 場檔案管理基礎班訓練，講授檔案管理基礎觀念，並接續於 11 月 16 日至 26 日期間，辦理 12 場檔案清理實務班訓練，講授檔案清理實務，提供檔案管理人員執行檔案銷毀實作概念，有效提升檔案管理同仁知能。

(八) 辦理本處檔案鑑定作業

除完成本處 93 年定期檔案鑑定作業之外，另辦理 72 至 76 年永久保存檔案鑑定作業，鑑定結果並經檔案管理局核定 3 案於 111 年 6 月移轉為國家檔案，其餘 108 案由機關永久保存、66 案可於保存屆期後依程序銷毀，透過鑑定提升檔案清理效益。

(九) 優化本處資訊作業環境

- 1、強化資安觀念：110 年度透過電子郵件共進行 21 次資安宣導作業，並進行 1 次資安通報演練及 4 次社交工程演練（含自辦 2 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會議，經由會議檢視 110 年度各項資通安全業務執行情形，並規劃 111 年應辦事項，持續提升本處資通訊作業環境安全性。
- 3、本處中英文官網取得網站無障礙規範 AA 標章：配合國家通訊傳播委員會於 110 年 7 月 1 日起施行之「網站無

障礙規範」，本處中英文官網於 8 月中陸續取得該規範 AA 等級無障礙標章，落實網站無障礙政策。

- 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) 深化國際交流

1、辦理姊妹市及國際友好城市雙邊視訊會議

因疫情影響無法辦理出訪，本府改採視訊方式與姊妹市及友好城市交流互動，下半年共辦理 4 場：

- (1) 110 年 7 月 26 日柯市長與捷克布拉格賀吉普市長視訊會議。
- (2) 110 年 7 月 30 日柯市長與休士頓透納市長視訊會議並簽署重申姊妹市友好協議。
- (3) 110 年 10 月 8 日柯市長與立陶宛維爾紐斯希馬修斯市長視訊會議。
- (4) 110 年 12 月 2 日柯市長與奧克拉荷馬荷特市長視訊會議並簽署重申姊妹市友好協議。

2、參加國際組織及國際活動視訊會議

受新冠肺炎疫情持續影響，本府 110 年下半年度預定參與之國際組織例行會議，續改以視訊方式辦理，另本市亦積極透過視訊會議參與國際活動，深化國際交流合作，下半年共參與 16 場：

- (1) 110 年 7 月 6 日第 9 屆臺義經貿對話。

- (2) 110年7月9至16日聯合國永續發展高階政治論壇特別會議-第4屆地方及區域政府論壇。
- (3) 110年7月21日2021荷蘭InnoVEX視訊會議。
- (4) 110年8月18日Google Maps視訊會議。
- (5) 110年9月7至9日UCLG ASPAC第8屆大會暨執行理事會視訊會議。
- (6) 110年9月8日2021亞太城市高峰會暨市長論壇特別企劃視訊會議。
- (7) 110年9月16至17日匈牙利布達佩斯論壇暨自由城市協定高峰會視訊會議。
- (8) 110年9月23日柯市長與法國工商會視訊會議。
- (9) 110年10月4至8日2021年全球社會經濟論壇(GSEF)大會暨全球線上論壇。
- (10) 110年10月8日城市網(CityNet)與吉隆坡市「促進低碳運輸之城市經驗交流」視訊會議。
- (11) 110年10月8日柯市長應邀於全球克里夫蘭組織年會視訊會議致詞。
- (12) 110年11月2日布達佩斯論壇工作階層視訊會議。
- (13) 110年11月9日第3屆東亞和平及均衡發展論壇。
- (14) 110年11月16至17日UCLG世界理事會暨執行理事會視訊會議。
- (15) 110年11月23日與大邱市姊妹友好城市國際交流線上研討會。
- (16) 110年11月24日東京都全球夥伴研討會視訊會議。

3、增進與駐臺單位友好關係

- (1) 本期各國駐臺代表，如：瓜地馬拉共和國葛梅斯大使、美國在臺協會孫曉雅處長、宏都拉斯共和國寶蒂絲坦大使、芬蘭商務辦事處米高代表、德國經濟辦事處林百科處長、馬來西亞友誼及貿易中心何瑞萍代表等人率團來訪，進行市政交流。本府計接待國際貴賓 17 團、107 人，有助宣揚本市於防疫、教育、文化、經貿、科技領域發展。
- (2) 本期拜訪駐華單位共 2 處：瑞典貿易暨投資委員會臺北辦事處、丹麥商務辦事處。雙方強化合作交流，並討論 110 年 11 月 30 日本府與丹麥、瑞典、芬蘭三國二度合辦之 2021 北歐永續能源與環境論壇事宜。
- (3) 本期主辦或與各國駐臺機構合辦 13 場文化展演活動，如：印度獨立紀念日車隊遊行、2021 白晝之夜、客家義民嘉年華、第 2 屆蕭邦露天音樂會、2021 菲律賓面具嘉年華等。

(二) 活化本府國際及大陸事務人才

- 1、110 年 9 月 14 日辦理「110 年國際事務研習班第 1 期-拉丁美洲-不曾孤寂的魔幻大陸」課程，邀請淡江大學拉丁美洲研究所教授陳小雀擔任講師，介紹拉丁美洲史地、文學、政治及藝術發展軌跡。
- 2、110 年 11 月 2 日舉辦 110 年第 2 期大陸事務暨兩岸交流實務研討會，邀請中央研究院政治系冷則剛教授主講「上海發展的政經分析」，及上海麥可將文創園區連泰

瑞總經理主講「兩岸文創的現在與未來」。

3、110年12月10日辦理「110年國際事務研習班第2期-臺日友情年特別企劃-重新發現日本」課程，邀請日本台灣交流協會新聞文化部部長村嶋郁代及臺灣廣源會津輕三味線演奏者倪瑞興擔任講師，分別講授近期臺日關係及日本三味線傳統文化。

(三) 召開本府國際事務委員會

110年9月23日辦理第52次會議，會中就「臺北友誼之旅2021年第2、3季進展」以及「國際事務委員會第2、3季工作暨2021全球市長挑戰賽進展」進行報告；另安排體育局簡報「2021臺北馬拉松標籤認證賽事」，以及文化局簡報「2021臺北白晝之夜」規劃；11月23日辦理第53次會議，會中就委員會「2021年成果及2022年計畫」與「臺北市政府英語友善城市專案辦公室執行情形」進行報告，並於會後參訪臺北流行音樂中心；12月17日辦理第54次會議暨年終感恩餐會，當日計有各國駐臺代表、本府雙語顧問及國際事務委員會委員等近百名貴賓出席，續於餐會後安排與會貴賓參加2021臺北燈節開幕式。

(四) 辦理雙城論壇

110年12月1日下午於晶華酒店辦理「2021上海臺北城市論壇」，本屆論壇由上海市主辦，受疫情影響仍以視訊方式舉行。本年主題為「新經濟、新發展」，由柯市長及上海龔正市長分別致詞，並由雙方副市長及秘書長進行主題演講。雙方並就「創新科技」、「國樂團交流」、「動物園野生動

物保育交流」等三項領域簽訂交流合作備忘錄。

(五) 召開本府大陸小組會議

1、110年8月26日辦理本年第1次大陸小組會議，出席委員共16名，議程包括110年本府大陸事務工作及重要交流活動、本市友善香港專案執行情形，出席委員並針對本府大陸事務提出建言。

2、110年12月20日辦理本年第2次大陸小組會議，出席委員共23名，由楊慶輝執行秘書報告110年度下半年本府大陸事務工作及重要交流活動，續由臺北表演藝術中心王孟超執行長報告「舌尖記憶啟動藝術力 A Bite of Art, A Taste of Flavor」，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732件，詳如下表：

機關名稱	件數	機關名稱	件數
都發局	215	衛生局	59
警察局	51	教育局	50
社會局	45	交通局	43
產業局	41	環保局	29
工務局	28	民政局（含區公所）	23

機關名稱	件數	機關名稱	件數
消防局	23	勞動局	20
地政局	18	文化局	15
法務局	13	財政局	11
捷運局	11	觀傳局	8
秘書處	6	研考會	5
捷運公司	5	政風處	4
體育局	4	翡管局	2
資訊局	1	公訓處	1
北水處	1		

(二) 辦理議事工作

- 1、彙編第 13 屆第 6 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、為利市政工作順利，每週召開市政會議，將會議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、為提增市政會議管理功能及效率，充分運用電子化方式，除與會人員採線上簽到模式確認出席情形外，亦透過「TAIPEION/行政作業/無紙會議系統」，即時提供與會人員會議資訊。
- 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 110 年 12 月底止，已建置 925 筆線上會議資料，計節約 A4 用紙 848 萬餘張，節省 387 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 129 期；公報電子報訂閱戶截至 110 年 12 月止計有 4,464 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 2020》業於 110 年 6 月底發行。

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 3,075 件，詳如下表：

類別 \ 期間	110 年						總計 (件)
	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	
合計	495	494	473	508	540	565	3,075
民政	159	131	155	142	154	194	935
財政建設	46	51	41	50	37	57	282
教育	44	50	45	57	76	77	349
交通	47	72	59	65	61	56	360
工務	98	109	98	115	123	99	642
警政衛生	101	81	75	79	89	82	507

- 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 96 件，詳如下表：

類別 \ 期間	110 年						總計 (件)
	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	
合計	24	15	19	15	12	11	96
協處市民個別陳情	24	13	17	14	11	11	90
協處民眾集體陳情	0	2	2	1	1	0	6

(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 5,189 件，詳如下表：

類別 \ 期間	110 年						總計 (件)
	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	
合計	0	1099	967	883	1,140	1,100	5,189
法律諮詢	0	759	632	584	785	766	3,526
建築諮詢	0	187	204	184	225	197	997
地政諮詢	0	153	131	115	130	137	666

(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 7 萬 9,895 人次，並協助發送本府各類文宣資料計 5 萬 5,721 份。為強化志工服務理念，提升市政服務品質，分別於 110 年 9 月 14 日及 11 月 20 日辦理年度第 2 次及第 3 次志工便民服務教育訓練研習，並頒發長青志工「松青獎」、「金鑽級獎」、110 年度志工彩虹獎與全勤獎，以表揚志工之辛勞，並提升榮譽感與為民服務品質。

(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 3,123 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 248 則，全府發布新聞稿計 4,151 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 382 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 16 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，尤為因應國內疫情升溫，本市於 110 年 5 月 15 日提升為三級警戒後，原則每日定時召開本市疫情指揮中心記者會（簡稱防疫記者會），對外完整說明本府應變作為。本期共舉辦府級記者會 81 次。

(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 275 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 82 則貼文。
- 2、自 107 年 3 月 5 日起，接手經營市長 Twitter，本期共發布 40 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建設以及疫情狀況和因應措施。本期共計製作 950 張圖片、118 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

(1) 市政大樓整體規劃：

重新盤點市政大樓空間分配，於 B1 建置開放式辦公室，供府外機關洽公、機動任務編組或臨時運用；將 10 樓醫務室搬遷至 1 樓東區，以強化醫療服務便利

性。

(2) 市政大樓 11 樓及 12 樓會議室麥克風汰換：

改善設備老舊造成之斷訊、雜訊及干擾問題，以提升會議溝通品質。

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 24 場次、市民廣場 7 場次，其他周邊場地 3 場次，共收費 3 萬 3,000 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 17 場次，提供燈光音響設備 27 場次，節省公帑約 58 萬元。

(3) 市政大樓 1 樓師生畫廊，第 44 檔由復興高中展出，展期自 110 年 5 月 1 日起至 8 月 31 日止；第 45 檔由開南商工展出，展期自 110 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」，110 年因應疫情提升為三級警戒，110 年 5 月 15 日至 10 月 31 日停止臨時攤位設攤。110 年 12 月 1 日至 111 年 1 月 28 日，僅先開放「公益、福利團體、身心障礙者及原住民（特）」類別，展售攤數調整為 5 攤，共 40 家廠商合格。

(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 110 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 110 年下半年度檢修申報。
- (7) 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 31 件。

2、加強節能工作

- (1) 110 年汰換市政大樓低層棟投射燈及換裝戶外庭園 4.5M 路燈為 LED 燈具，1 年約可節省用電量約 1 萬 9,228 度。
- (2) 雨水蒐集再利用設備 110 年使用量 331 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、110 年 11 月 26 日辦理市政大樓自衛消防編組演練暨教育宣導，計 47 人參加。
- 2、110 年 12 月 23 日辦理停車場停管系統主機伺服器遷移

至 10 樓資訊局機房作業，以強化資訊安全。

3、110 年 5 月因應疫情提升為三級警戒，大樓加強消毒並辦理相關防疫事項：

- (1) 採實聯制進入本大樓並全程佩戴口罩。
- (2) 電梯及各樓層辦公區域皆採門禁管制，取消跨機關通行門禁權限。
- (3) 場地活動限制人數，市政大樓會議室管制使用。
- (4) 訂定臺北市政府暨所屬機關人員發現 COVID-19 抗原快篩陽性或 PCR 核酸採檢陽性處理流程。

貳、策略目標與關鍵績效指標(KPI)之執行情形

一、落實文書電子化作業

110 年持續推動紙本來文經掃描採線上簽核作業，同時檢討紙本陳核之表單改以 e 化方式辦理，從源頭探討產生紙本文件原因，逐步邁向全面 e 化。本處 110 年度紙本收文採線上簽核績效從 109 年 91.71%進步至 99.71%，有效減少紙張耗用，提升文件傳遞效率。

二、主動拜訪暨邀請駐臺單位參與活動

- (一) 主動拜訪駐臺單位：110 年主動拜訪駐臺單位目標值 15 次，截至 110 年底業拜訪尼加拉瓜共和國大使館、法國在台協會、馬紹爾群島共和國大使館等共計 15 處駐臺單位，目標達成度 100%。
- (二) 邀請駐臺單位參與活動：110 年邀請駐華單位參與活動目標值 4 次，截至 110 年底共邀請駐臺單位參與智慧城市展國際論壇暨臺北之夜、2021 白晝之夜、客家義民嘉

年華及 2021 臺北燈節，計 4 場活動，目標達成度 100%。

三、強化府會行政溝通效能

- (一) 加強議會索資案件處理效率：運用議會案件管理系統議員研究室採線上登錄索資案件比率已達 79.1%，超越原訂目標值 70%。
- (二) 增進府會聯絡員職能訓練：110 年度召開聯絡員座談會平均出席率達 87.85%，超越原訂目標值 80%。

四、速處輿情反映

完善受理府前陳情案：非迭次府前個別陳情案件數佔府前個別陳情案總件數比率目標值大於 40%，實際達成值為 18.18%。

五、精進危機處理能力

持續辦理市府各局處新聞聯絡人專業訓練，強化經驗分享，110 年新聞聯絡人參與專業訓練出席率達 96%，符合原訂目標值；掌握負面輿情以期迅速回應，協助府級舉辦記者會即時對外澄清說明，110 年計舉辦 141 場（含防疫記者會），原訂目標值 5 場；提升輿情蒐報服務執行率，110 年執行率 97%，符合原訂目標值。

六、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 110 年滿意度為 96.95%；提升機電設備修繕服務滿意度，經統計 110 年滿意度為 95%；提升安全防護設備修繕服務滿意度，經統計 110 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：110 年執行「大型會議室直播設備

整合」110年4月28日驗收合格、「會議室麥克風汰換」110年9月29日驗收合格、「市政大樓空間整體規劃案」110年6月25日完成技術服務基本設計、「空調冰水主機變頻相關組件汰換」110年12月17日驗收合格、「市政大樓智慧科技管理平台」110年12月1日驗收合格、「市政大樓周邊景觀改善工程案」東北區工程於110年12月20日竣工，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課程，共計8場次，目標達成度100%。

(四) 提高預算執行效能：市政大樓事務管理計畫有關環境養護與設施、安全防護管理有關設施及機械設備養護費及機電設備管理有關設施及機械設備養護費，預算執行率110年目標值98.75%，目標達成度100%。

參、創新作為及未來工作重點

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、持續滾動檢討本府文書檔案規範，並配合本府各機關資訊組織及人力管理作業要點檢討修正本處資訊業務相關任務編

組及人力，讓規範切合實務運作。

- 三、督導各機關持續檢討公文採紙本陳核原因及紙本表單 e 化作業，擴大公文 e 化範疇。
- 四、輔導機關檔案管理作業，並訂定本府檔案管理考評作業要點，逐步推動機關檔案管理分級考評作業。
- 五、持續督導各機關辦理 95 年以前已屆保存年限檔案清理，及 39-81 年永久保存檔案鑑定送審，舒緩各機關庫房空間壓力。
- 六、疫情影響下，加強與駐臺單位互動並持續推動國際及兩岸城市交流，藉由線上平臺或視訊會議等方式，與國際城市保持溝通，交流市政經驗，並積極參與國際會議及國際活動，加強宣傳本市施政成果。另將透過主辦或與各國駐臺單位於本市合辦活動，打造本市為國際友善之都。
- 七、綜理市長室受理人民陳情與建議案件分辦處理事宜，俾維為民服務品質與效能。
- 八、辦理府會聯繫工作，彙編市議會第 13 屆第 7 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；並持續辦理府會聯絡員講習座談會議，以強化府會溝通協調。
- 九、編印《臺北市年鑑 2021》並依編印計畫期程於 111 年 6 月底發行。
- 十、為因應數位轉型，自 110 年 11 月 1 日起本處與基隆律師公會合作開辦視訊及電話遠距法律專業諮詢服務。藉由零接觸互動服務，提供民眾多元選擇，增進數位便民服務效率與品

質。

- 十一、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。
- 十二、規劃辦理「員工餐廳冷凍庫汰換更新」，以效能良好之冷凍冷藏設備保存食材，提升同仁及洽公市民的餐食衛生品質。
- 十三、規劃辦理「市政大樓總機交換機備用電池汰換更新」，供總機電話系統於停電時維持正常運作。
- 十四、規劃辦理「市政大樓核心區廁所整修工程」，111 年度辦理中央南 2 至 5 樓廁所整修工程，逐步更新老舊公共空間廁所設施。
- 十五、辦理「市政大樓整體規劃案」：於 1 樓北區設置綜合櫃檯，整合 e 化各局處業務，以單一窗口提供民眾智慧化服務。
- 十六、透過辦理市政大樓空調相關設備更新工程委託技術服務案，規劃設計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。
- 十七、精實市政大樓公務車輛統一調派管理機制，111 年擴大納入市政大樓所有機關，修訂臺北市市政大樓公務車輛統一調派管理要點，以符合使用者需求、提高車輛利用率。
- 十八、持續辦理市政大樓及市府路周邊景觀改善工程（第二階段東南景觀區），以整體性改善市政大樓周邊景觀，增加綠化面

積、改善既有鋪面，提供本區民眾更優質的休憩環境。

十九、辦理員工餐廳重新招標，增列多元經營辦法，讓市府員工能有更好的用餐選擇。

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！