前　言

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢　貴會第九屆第二次大會開議，裕璋有此機會報告秘書處最近半年來之業務概況，深感榮幸，謹在此預祝大會順利成功。

本處為市府幕僚單位，承　市長之命綜理秘書處事務及襄助市長處理本府市政工作之聯繫及交辦事項之策劃與推動，並加強各機關業務之協調配合，以發揮市府團隊精神，提升行政效能。裕璋當帶領本處同仁以一貫積極務實的工作態度，全力落實本府「廉正、明快、主動、親切」的施政理念，並以創新前瞻的思維，全力強化對市民大眾的服務與行政品質的提升，共同為建設本市成為世界級首都城市而努力。

以下謹將九十二年一月至六月本處各項重要業務辦理情形分總務工作、文書管理、公共關係、機要業務、綜合業務、便民服務及市政大樓公共事務管理等項報告如後：

壹、總務工作

一、為健全本府各機關學校內部控制與防弊機制，業於九十二年七月二十一日完成出納人員任期清查作業，均符合「事務管理規則」每六年輪換一次之規定，俟後並對將屆滿任期之出納人員實施追蹤查核。

二、本期辦理完成招標案件計十五件，總計預算金額一〇、九三九、八一二元，決標金額八、一一五、五五九元，節省公帑二、八二四、二五三元，各項採購案均依「政府採購法」相關規定辦理，並將決標情形上網公告。

三、市有被占用房地處理情形

㈠本市遼寧街一九九巷十六號返還土地強制執行案，經向法院聲請續行強制執行程序，並請求緩訂執行日期，俟法院通知作後續處理。

㈡本市林森北路二五九巷臨五之一號及臨七號住戶占用中山區吉林段五小段三三二地號土地案，目前正積極進行追討無權占用使用補償金及簽具切結書程序。

㈢本市公園路十一巷六號及中山南路二巷七號不合規定續住戶，經臺北地方法院判決本府一審勝訴，若被告無再提上訴，本案則判決確定。

貳、文書管理

一、文書處理

㈠訂頒「臺北市政府各機關學校與府外機關公文電子交換注意事項」，以規範本府各機關學校與各級政府機關間電子交換之作業標準。

㈡為配合行政院推動公文電子交換作業，除積極進行閘道系統測試外，並協辦四場說明會，以輔助本府各機關順利上線並交換至各級政府機關，大幅提升本府公文電子交換比率。

㈢本期文書收發辦理情形如下：

工作項目	本期完成數量(件)	較去年同期增(減)數量(件)	增(減)比率(%)	備註
收文處理	41,453	+9,538	+23.01%	收文件數係以「號」為單位。
發文處理	199,029	+25,796	+12.96%	發文件數係以每一件公文之行文單位計算。

二、印信管理

㈠為建立標準化、自動化作業制度，提高文書作業效率與品質，對大量蓋用本府印信之公文、獎狀或契約書等，均以自動化事務機器替代人工蓋印，套印文件，則責由使用機關編號及指

定人員管制使用。本期辦理自動套印績效如下：

機關名稱	套印份數(件)	機關名稱	套印份數(件)
教育局	142,461	臺北捷運公司	909
商管處	42,500	秘書處	691
社會局	32,899	勞工局	631
民政局	4,000	衛生局	503
市場管理處	3,500	建設局	270
動物衛生檢驗所	2,613	研考會	5
環保局	2,220	新聞處	1
國宅處	1,460	養工處	1
合計：234,664件			

㈡本期公文簽准用印一三、〇四五件，發文用印一一三、〇〇四件，合計一二六、〇四九件，平均每月用印二一、〇〇八件。

三、檔案管理

㈠配合檔案管理局推動「檔案法」及相關子法業務，以健全本府檔案管理辦理本府各機關學校九十二年第一、二季現行檔案目錄彙送事宜。

㈡遴用八十六名編目建檔人員分配至各局處及區公所，協助檔案回溯編目建檔工作，本期共建檔三一二、五八〇件。

㈢提報本府秘書處、交通局、兵役處等三名績優檔案管理人員參加檔案管理局九十一年度績優檔案管理人員選拔及提報本府交通局、兵役處、中山區公所參選九十一年度金檔獎複審。

㈣辦理本處八德路檔案室設置保全防災系統。

㈤進用多元就業開發方案協助檔案管理人員二十名，於九十二年年四月十日起人員開始工作，迄六月止，共計協助檔案整理一二、六三三宗。

叁、公共關係

一、積極進行城市交流

為考察世界各城市發展特色，以作為施政參考，市長於九十二年一月十七日至二十三日赴美國夏威夷參加美中關係會議並交換推展市政經驗及發展觀光策略。

二、參加國際城市組織與活動

為提高本市國際地位，積極參與國際組織活動，本府白副市長於九十二年二月二十五日至三月七日赴瑞典出席「國際聾人總會二００三年會員大會」，爭取本市主辦「二００九年第二十一屆聽障奧運會」；另本府亦派員於九十二年四月八日至十

一日出席澳洲雪梨舉行之國際地方政府聯合會亞太分會第二十六屆執行委員會議暨第一次年會。

三、推動建置本市中、英文雙語環境

為提高本市國際化程度，本府積極建置雙語環境，並於九十二年年初將英文顧問團審定之五千餘筆中、英文對照資料付梓，提供本市各機關學校參考。

四、辦理禮賓工作

本府本期接待之重要外賓或團體因 SARS 疫情而略有減少，主要有國際傑人會訪問團、空手道創始人金澤弘和、韓國京畿道高陽市市長姜玄錫、韓國漢城市第一扶輪社訪問團、香港立法局蔡素玉議員、香港傑出青年協會訪問團、多明尼加警政署改革委員會訪團、土耳其國會議員訪問團等。

肆、機要業務

一、辦理機要事項

㈠依限彙整本府答復行政院交辦立法委員書面質詢案件，本期計專案質詢二十四件。

㈡除廣泛蒐集輿論反映市政建設事項，責請各主管業務機關處理，對市民陳情及建議案件亦均交由各相關機關查明、改善，本期內受理案件

總計四、九五一件，統計如下：

單位	件數	單位	件數
秘書處	25	民政局	240
財政局	90	教育局	263
建設局	261	交通局	431
工務局	779	社會局	299
勞工局	106	警察局	603
衛生局	329	環保局	305
發展局	80	消防局	40
翡管局	6	地政處	74
國宅處	101	新聞處	60
兵役處	19	主計處	12
人事處	38	政風處	41
研考會	29	都委會	2
訴願會	23	法規會	26
原民會	6	捷運局	51
自來水處	59	公訓中心	1
捷運公司	40	文化局	109
客委會	3		

㈢為擴展為民服務多元化及暢通為民服務管道，本府二十四小時開放市政專線語音及傳真系統外，並提供市長電子信箱系統網頁服務，市民可直接透過網路將信件傳至本府，由本處負責分信作業，並由各局處於限期處理完畢，

回復市民，以提升為民服務效能。本期市政專線受理諮詢案件計八、二六三件、移辦案件一、一五四件；市長信箱電子信件總處理案數計二九、七〇九件。

二、辦理議事工作

㈠彙編本府向　貴會第九屆第一次大會提出之施政報告、市政總質詢答復資料及本處工作報告與答復議員質詢資料，並綜理府會聯絡工作。

㈡綜理本府市政會議作業，並將會議紀錄函發各機關，要求對會議通過之議案及主席指(裁)示事項，各權責機關應確實執行，並由本府研考會列管追蹤，以求落實。

三、編印市府公報及市政紀要

㈠公報發行：本府公報循例提供上網查詢及全文下載功能，並自九十一年八月一日起發行全國首創之公報電子報，提供民眾線上訂閱，以獲得即時公報資訊；每季合訂本並配合發行光碟版公報資料。本期共刊出：

公報：春季五十八期、夏季六十四期。

公報索引：每季出刊一次，春季五十冊、夏季

五十冊。

合訂本：每季出刊一次，春季一百冊、夏季一百冊。

㈡彙編九十一年度「臺北市政紀要」(含光碟)，業於九十二年六月底交貨驗收並寄送完竣。

伍、綜合業務

一、行政視察

為加強市民服務，每日指定專人負責受理陳情電話，本期共受理陳訴案件一三九通次，對市民陳情，抱怨或誤解事項均委婉說明，適時紓解民怨。

二、控訴及陳情案件調查

本期經監察院、其他機關移查之調查、控訴、檢舉案件及市民陳情、檢舉案件等計辦理七二八件，其中糾正案十二件已確實檢討改善，另七一六件均已確實辦理。

三、全民防衛動員業務

㈠辦理本市物力調查，並依「物資徵購徵用計畫」，完成九十二年度軍需物資、車輛、工程重機械、固定設施及醫藥衛材之徵購徵用簽證作業。

㈡參與經濟部物資經濟動員準備督導小組，赴各

縣市及公營事業機構動員演習測驗工作。

㈢完成本市九十二年度全民防空「萬安二十六號」演習課目規劃，並將陸續進行各項預演作業。

陸、便民服務

一、舒適的便民設施

本府聯合服務中心為讓市民有賓至如歸的感覺，貼心設計各類設施，例如：親子園區、哺乳室、愛心服務區、市民休息室，以提供多元化的服務，方便洽公市民選擇使用。該中心並隨時注意維持環境乾淨明亮，通道順暢，掛置場所配置圖以及標示上下班時間，方便民眾查詢，並由同仁認養植栽，隨季節時令變化裝飾與綠美化環境，以提供市民舒適、便利、溫馨的洽公場所。

二、宣導及教育訓練

㈠本府聯合服務中心在不影響為民服務業務下，辦理櫃台服務及志工人員教育研習活動，有效提升服務品質，增進組織向心力。本期總計辦理新進人員講習共六場次、在職人員訓練十場次。

㈡賡續推行服務禮貌運動與電話禮貌測試，並結合志工與櫃台同仁推行微笑服務，讓洽公民眾感受本府溫馨親切的服務氣氛與主動積極的服務熱忱。

三、善用社會資源

㈠為強化聯合服務功能，擴大社會團體和個人參與，特商請本市律師、建築師、地政士等公會，分別於本府聯合服務中心設置專業諮詢櫃台，提供免費諮詢服務，深受市民好評。

㈡運用一百名志工，在本府市政大樓東、西、南及北門分別設置志工服務台，引導洽公市民，以充分發揮「市民為尊」之服務精神。

四、重視民情輿情反映

㈠鼓勵同仁進入行政管理資訊網及知識網瀏覽各項市政即時新聞，俾能提供最佳服務。

㈡於中心穿堂南、北兩側及各服務櫃台設有滿意意見表，供市民自由填寫意見或提出市政興革建言，中心除定期回收意見表迅速予以回應處理外，必要時並先以電話溝通或轉知相關單位處理。目前非常滿意與滿意度，約佔九成之多。

五、便民服務成果

本府聯合服務中心秉持以客為尊的服務理念，以ISO品保制度之有效執行，提供市民親切、效率、便民的市政服務。本期便民服務成果如下：

㈠一般業務櫃台：

1.提供民政、財政建設、工務、交通、警政衛生及教育等部門之市政業務諮詢服務，共計一六、六〇五件，另轉介各局處處理之陳情案件，共計一、四〇四件（請詳附表一）。

2.提供地價閱覽及都市計畫圖閱覽等服務，共計六、五六三件（請詳附表二）。

3.供應國宅、稅務等書表，共計九、七一九件。

4.協處九件市民團體到府請願案。

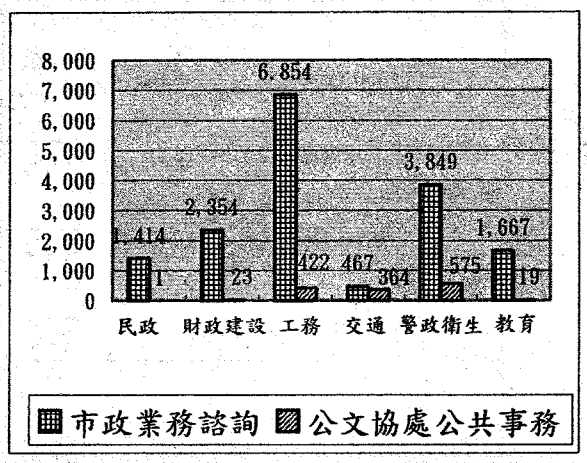
㈡專業諮詢櫃台：提供市民有關法律疑難、建築及土地登記問題之諮詢服務，共計九、〇九四件（請詳附表三）。

㈢單一窗口服務：提供戶籍謄本等戶政服務、提供地籍謄本等地政服務及土地分區使用證明服務，共計一一二、五〇二件（請詳附表四）。

㈣志工服務：提供引導與諮詢服務，共計五〇、四七一件。

附表一

九十二年一月至六月一般業務櫃台工作成果圖、統計表 一



項目 / 件數 / 類別	市政業務諮詢	公文協處公共事務
民政	1,414	1
財政建設	2,354	23
工務	6,854	422
交通	467	364
警政衛生	3,849	575
教育	1,667	19
總計	16,605	1,404

備註：各項類別包括下列業務櫃台

民　　政:地政.兵役

財政建設:建設.自來水.稅捐

工　　務:養工.建管.都市發展.國宅.公園

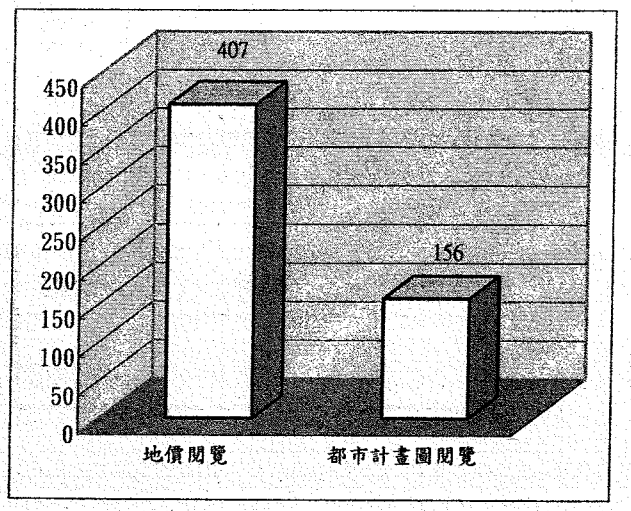
交　　通:交通

警政衛生:警政.衛生.環保.消防

教　　育:教育.新聞

附表二

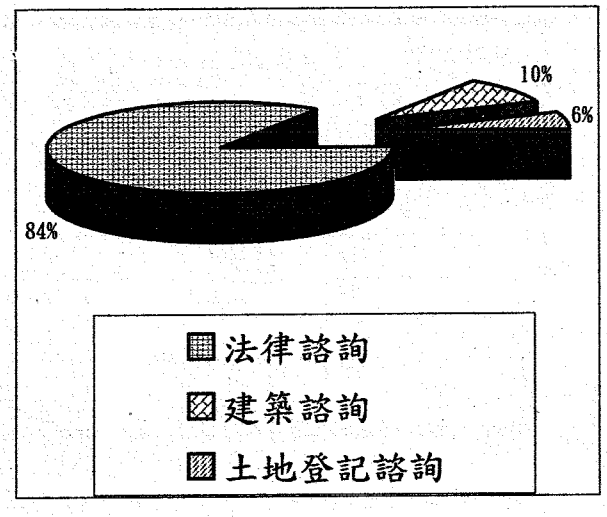
九十二年一月至六月一般業務櫃台工作成果圖、統計表二



項目	件數
地價閱覽	407
都市計畫圖閱覽	6,156
總計	6,563

附表三

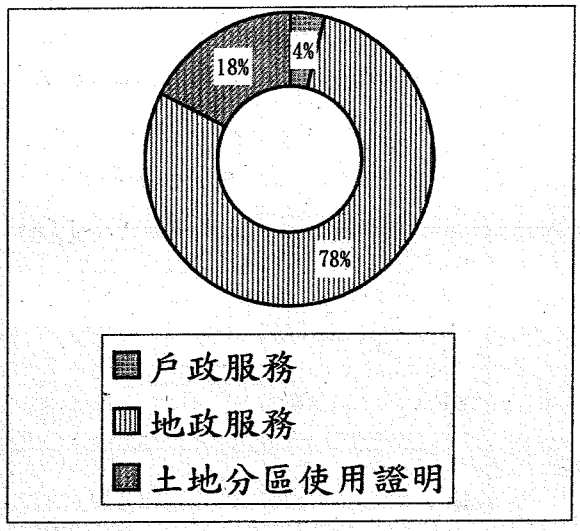
九十二年一月至六月專業諮詢櫃台工作成果圖、統計表三



項　　目	件　　數
法律諮詢	7,677
建築諮詢	865
土地登記諮詢	552
總　　計	9,094

附表四

九十二年一月至六月單一窗口服務工作成果圖、統計表



項　　目	件　　數
戶政服務	4,418
地政服務	88,315
土地分區使用證明	19,769
總　　計	112,502

柒、市政大樓公共事務管理

一、持續執行「市政大樓節約用電具體方案」，利用中午休息時間及下班時間巡檢，並將各單位執行缺失提報檢討。

二、九十二年度市政大樓發電機系統均按時完成週、月測試維護保養。因應近期北美大停電，有關市政大樓斷電緊急應變措施如下：

㈠三部緊急發電機供電系統啟動，可供應市政大樓緊急動力、照明、插座及十八台電梯等，緊急發電機大油槽儲油量約為二萬五千公升，可連續運轉四天左右。

㈡本市政大樓共安裝五部不斷電系統設備，可供應十樓南、東南、西南各區資訊系統電源及中央監控系統電源，並俟不斷電系統設備電池組發電完畢後，即由緊急發電機供電。

㈢本市政大樓依斷電應變措施流程圖，每月實施無預警斷電模擬演練乙次，以提升緊急應變能力。

三、實施升降設備節電措施如下：

㈠電扶梯自九十二年四月一日起，由原本每日開放時間 7:30 至 18:00 改為 8:00 至 17:00。

㈡各周邊三部電梯自四月十八日起，為便利上班同仁，於每日 8:00 至 9:00 全部開放，自 9:00 起，各周邊管制一台，共計六台。

四、為本府員工餐廳於九十二年度供膳合約期滿重新辦理委外招標評選案，業經公開上網招商後於九十二年七月二十四日開標、召開評選委員會竣事，得標廠商為福臨門餐廳股份有限公司。

五、有關三三一地震後市政大樓主體結構（伸縮縫）修復案，經臺北市結構工程工業技師公會鑑定並經本處中心招商改善，於九十二年三月十二日完成修復。

六、為節約本市政大樓用水，持續落實辦理各項省水措施，並參加經濟部「九十二年度節約用水績優單位選拔」獲選為績優單位。

七、為避免大樓懸掛之巨幅廣告布條與大樓建物色彩不協調，完成修訂「臺北市市政大樓懸掛巨幅廣告布條注意事項」。

八、為撙節本市政大樓電話費用，就本大樓總機系統現有設備及使用情形，完成與中華電信公司優惠方案簽約事宜。

九、加強大樓安全防護：

㈠每月辦理二次無預警測試演練(含大樓緊急疏

散方向、火災、地震、電梯關人、爆裂物等搶救)，並配合各單位宣導消防安全。

㈡辦理駐警隊觀摩參訪立法院，以提升本市政大樓安全防護管理，達「竊盜、火災、爆裂物」零發生之目標。

㈢本市政大樓建物公共安全檢查，按規定二年申報一次，已委託全聯建築物公共安全檢查股份有限公司辦理，並於九十二年七月二十五日前改善完畢，九十二年八月底前完成申報事宜。

㈣成立「災害緊急應變小組」，執行各項災害處理。

十、本市政大樓防治ＳＡＲＳ疫情相關措施：

㈠本中心為有效預防ＳＡＲＳ於市政大樓內擴散，自三月三十一日起，每日針對大樓公共空間各項設備、器物以稀釋漂白水擦拭；自五月十五日起每日於下班時段進行公共區域消毒。

㈡為防止 SARS 進入市政大樓，自四月二十九日起至七月三十一日止，將各進出口作有效之管制，僅開放大樓的東、西、南、北大門、地下停車場南、北入口及南、北府前聯通道，供人車通行，以實施體溫檢測，體溫超過三十八度者禁止進入(計有二十三人)，並立即通報人事

處及衛生局追蹤處理。

㈢訂定「SARS 防疫救災應變措施」標準作業程序，提升本中心防疫救災緊急應變能力。

㈣為維護大樓安全及同仁之健康，自五月十九日起至五月三十日止設置一樓臨時聯合服務中心供民眾洽公之需，並管制洽公民眾上樓洽公。

㈤配合「全民量體溫運動推動方案」之實施，自六月一日起，將本市政大樓各出入口每日量測體溫人數彙整送人事轉研考會彙整，並持續督導各門崗量測體溫執勤情形，並適時給予必要之協助。

十一、為提升市政大樓地震耐力度，制定大樓空間清理及減重實施計畫，並於九十二年八月二十六日至二十九日辦理「市政大樓空間清理及減重競賽」，請各單位配合清除所屬辦公區域內棄用之家具、設備、過期公文、書籍、花器等，以減輕大樓負載及發生地震時之損失，提供同仁較寬敞舒適之辦公空間。

結　語

以上報告為本處近半年來主管業務執行概況，承蒙 貴會支持指導，本處各項業務均能順利推展，在此謹代表本處同仁致上最高的謝意！由於民意高漲，市民對於政府施政期許日益提升，本人將督促全體同仁本著為民服務的理念全力以赴，以期能符合市民的殷殷期望。敬請議長、副議長、各位議員女士、先生能不吝指教，繼續支持與鞭策。最後 敬祝

身體健康、萬事如意

大會順利成功！