臺北市政府秘書處工作報告

前言

召集人、副召集人、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第九屆第一次定期大會開議，裕璋得以列席報告本府秘書處最近半年來之業務推展概況，深感榮幸，謹在此預祝大會順利成功。

本處為市府幕僚機關，承市長之命綜理秘書處事務及襄助市長處理本府各項市政工作之聯繫及交辦事項之策劃與推動，同時秉持市長施政理念，加強各機關業務的協調配合，以發揮本府團隊精神。由於民主社會化腳步快速及市民權利意識的日益提升，對於政府施政的效率與品質要求亦隨之提高，裕璋當帶領本處同仁秉持臨淵履薄的謙遜心情與積極負責的服務態度，創新行政方法，提升行政效能，以期符合市民之殷切期望。

在此，謹將本處九十一年七月至十二月止半年期之重要業務辦理情形，分為總務工作、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七項工作報告如後：

壹、總務工作

一、為符合行政院訂頒之「事務勞力替代措施推動方案」，精減各機關技工、工友、駕駛員額及配合本府修（新）訂「臺北市政府各機關購置公務車輛作業要點」與「臺北市政府各機關租賃公務車輛應行注意事項」二項法規施行，於九十一年七月二日函廢止本府秘書處七十九年九月二十一日修訂發布實施之「臺北市政府暨所屬各機關公務車輛配置駕駛原則」。

二、本府各一級機關首長座車屆齡汰換，自九十一年度起由本處採集中公告拍賣方式辦理。九十一年度各一級機關首長汰換座車共計六輛，已於十月十五日辦理完成公開標售作業。

三、本期辦理採購案共五件，總計預算金額一、二六六、六〇〇元，決標金額一、〇四一、四九五元，各項採購案均依照「政府採購法」相關規定辦理，並將決標情形上網公告。

貳、文書處理

一、文書管理

㈠本府接受行政院研考會主辦之「九十一年行政機關推動電子公文績效考評」，業於九十一年九月十九日順利完成受檢，本府與推薦受檢機關（衛生局、捷運局）皆榮獲佳績，並已於九十一年十二月三日受獎表揚。

㈡為配合行政院研考會推動電子公文填報系統，於九十一年十月四日舉辦二場說明會，協助一級機關及區公所順利填報，並針對本府所有機關學校之使用狀況與行政院研考會聯繫，調整系統便利性。

㈢本府公文電子交換運作，因各機關學校使用日益頻率，致伺服器不堪負荷，由本處協助本府資訊中心進行新主機測試，並於九十一年十二月二日完成主機轉置，以高效能的新主機提供本府及本市私立學校共四百九十八個單位使用。

㈣本期文書收發辦理情形如左：

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（百分比%）	備註
收文處理	四一、〇三七	增加四、五二八	增加十二・四	收文件數係以「號」爲單位，其比較基準爲去年同期（九十年七月至十二月）之件數。
發文處理	一九八、三一一	減少六一、四六五	減少二三・六六	發文件數係以每一件公文之行文單位計算，其比較基準同右。

二、印信管理

㈠本期依「印信條例」及「印信製發、啓用、管理、換發及廢舊印信繳銷辦法」規定，辦理印信之製、換發、繳銷如左：

機關名稱	區分	等級	種類		備註
臺北市私立泰北高級中學附設職業進修學校	更名	簡乙級	印	職章	
臺北市私立協和高級工商職業學校附設職業進修學校	更名	簡乙級	印	職章	
臺北市市立育成高級中學	新成立	簡乙級	印	職章	
臺北市市立南湖高級中學	新成立	簡乙級	印	職章	
臺北市市立中崙高級中學	新成立	簡乙級	印	職章	
臺北市市立文山特殊教育學校	新成立	簡乙級	印	職章	
合計		簡乙級	六	六	

㈡為建立標準化、自動化作業制度，提高文書作業效率與品質，對奉准須大量蓋用本府印信之公文、獎狀或契約書等，使用自動化事務機器—數位快印機替代人工蓋印，經簽准套印文件，責由使用機關編號及指定人員管制使用，本期辦理機器套印績效如左：

機關名稱	套印份數	機關名稱	套印份數
秘書處	一、四八〇件	環保局	一九、六五九件
民政局	十八件	發展局	五、〇〇三件
財政局	五、〇一一件	國宅處	六、七四二件
教育局	四三、〇〇四件	研究發展考核委員會	五九八件
建設局	七五七件	捷運公司	二、六五二件
交通局	二十九件	動物衛生檢驗所	一、四五八件
社會局	一五七件	衛生下水道工程處	四、四五二件
衛生局	二七九件	合計	九一、二九九件

㈢本期公文簽准用印一二、八五六件，發文用印一五八、四三一件，合計一七一、二八七件，平均每月用印二八、五四八件。

三、檔案管理

㈠配合檔案管理局推動「檔案法」及相關規定，以健全本府檔案管理，並於九十一年十月辦理本府各機關學校第三季現行檔案目錄彙送事宜，十至十二月辦理本府

各機關學校檔案銷毀業務，共計二四八機關，函轉檔案管理局審核中，十一月清理七十七年、七十八年、七十九年、八十年—訴願會府檔案銷毀目錄一萬餘件，並函請檔案管理局審核中；另於十二月五日向檔案管理局申請一八〇位臨時工，協助本府有需求之機關辦理回溯編目建檔工作，申請三三五名替代役役男協助各機關檔案管理作業。

㈡辦理八德路本處檔案室設置保全防災系統工作及大樓升降梯維護工作。

㈢賡續辦理檔案歸檔作業，本期完成數量計七、四八二件。

參、公共關係

一、城市交流

為增進本市與姊妹市間之情誼及賡續推動城市交流工作，本府白副市長應邀於九十一年九月十九日至二十七日赴立陶宛姊妹市維爾紐斯市，參加「維爾紐斯節」活動，並順道訪問拉脫維亞姊妹市里加市。

二、參加國際城市組織與活動

為增加本市國際能見度及提高本市國際地位，本府持續積極參與國際組織活動，本府吳參事慧美於七月十七日至二十四日代表參加美國俄亥俄州 Toledo 市舉行之「國際

姊妹市協會年會」，十一月二十日至二十二日出席在印度新德里市舉行之第二屆「亞洲主要都市網會議」，並於十一月二十七日至三十日參加在泰國曼谷舉行之國際地方政府聯合會亞太分會會議。

三、推展國際事務

本府「國際事務委員會」於九十一年七月三日及十一月五日召開第七、八次會議，討論本市籌辦「2002年國際少年運動會」國際活動及本市推動國際化政策及實踐情形。

四、禮賓業務

本府本期計接待來自美國、馬來西亞、中國大陸、日本、貝里斯、賽內加爾、香港等國家及地區二百餘位外賓，其中重要者有美國學者專家訪華團、馬來西亞房屋部長黃家定夫婦、日本那壩市市長翁長雄志、貝里斯市長David Fonseca、達卡市市長Pape Diop夫婦、上海社會科學院院長尹繼佐等人。

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，本期計專案質詢十一件。

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五、九九八件，統計如左：

單位	件數	單位	件數	單位	件數	單位	件數	單位	件數
秘書處	40	人事處	50	捷運公司	51	警察局	1020	主計處	12
衛生局	108	政風處	43	文化局	79	勞工局	96	兵役處	24
環保局	530	研考會	17	客委會	8	社會局	338	新聞處	56
發展局	103	都委會	1			工務局	1321	國宅處	132
消防局	36	訴願會	24			交通局	679	地政處	83
翡管局	15	法規會	25			建設局	290	公訓中心	3
教育局	280	原民會	5			財政局	117	自來水處	83
民政局	268	捷運局	61						

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眞系統外，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，本處負責分信作業，並由各局處指派專人處理回復，以提升為民服務效能。本期市政專線受理諮詢案件計八、二三八件、移辦案件計一、四六四

件；市長信箱電子信件總處理案數計二七、八二九件。

二、辦理議事工作

㈠彙編本府向　貴會第八屆第八次大會提出之施政報告及本處工作報告與議員質詢答復資料，並綜理府會聯絡工作。

㈡彙辦本府市政會議，對會議通過之議案及主席指（裁）示事項，函請各權責機關確實執行，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。本期共出刊：

公報：秋季六十六期、冬季六十五期。

公報索引：秋季五十冊、冬季五十冊。

合訂本：秋季一百冊、冬季一百冊。

㈡為編纂九十一年度「臺北市政紀要（含光碟）」，業於九十一年十二月十一日函請本府各一級機關就年度內重要施政建設及具體興革績效報府彙編中。

伍、綜合業務

一、行政視察

㈠監察院九十一年地方機關巡迴監察第一組郭委員吉石、黃委員守高於九十一年七月十一日及十二月三十日二次巡察本府，除聽取受巡察機關報告外，並與警察局、教育局、建設局、消防局、工務局、交通局、捷運工程局、衛生局、自來水處等機關召開座談，並實地勘查自來水處，了解限水措施及相關水質污染與疫情問題，並接見陳情民眾，對委員指示事項，各相關單位已將辦理情形書面陳報監察院。

㈡參與九十一年七月九日「娜克莉」颱風及九十一年九月五日「辛樂克」颱風災害應變中心災害防救協調聯繫作業。

㈢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一八三通次，對市民陳情、抱怨或誤解事項均委婉說明，適時紓解民怨。

二、控訴案及陳情案件調查

本期本府經監察院、其他機關移查之調查、控訴、檢舉案件及市民陳情、檢舉案件等計辦理一、〇一七件，其中糾正案八件已確實檢討改善，彈劾案一件，另一、〇

〇八件均已確實辦理。

三、全民防衛動員業務

㈠配合中央於九十一年十月二十二日、二十三日辦理北部地區九十一年度動員業務研習。

㈡完成臺北市地區特性調查，彙編「兵要資料」，函送北部地區後備司令部及臺北市後備司令部參用。

㈢賡續辦理本市物力調查，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。

㈣參與經濟部物資經濟動員準備督導小組，完成各縣市及公營事業機構動員演習測驗工作。

㈤完成策訂並審查本市九十二年度動員分類計畫十四種，函送中央及本府各機關實施。

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、餵奶室、愛心服務區、市民休息室、市民接待室，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本府聯合服務中心九十一年辦理ISO 9001:2000年版之轉換，已於九十一年十一月十二日獲經濟部標準檢驗局頒授ISO 9001:2000年版認可登錄證書。

㈡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，有效提升服務品質與增進組織向心力。本期總計辦理新進人員講習共六場次；在職人員訓練三十一場次。

㈢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運用九十名志工，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「市民爲尊」之服務精神。

四、重視民情輿情反映

㈠指定專人每日上網蒐集市政新聞並剪輯平面媒體之相關報導，影印傳閱同仁知悉最新資訊，俾利與市民作最迅速有效之業務溝通。

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，並轉知相關單位處理，目前之滿意度約九成之多。

五、便民服務成果

本府聯合服務中心秉持以客爲尊的服務理念，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、六六四件，另經由該中心轉介各局處處理之陳情案件，共計一

千九百件（請詳附表一）。

2.提供地價閱覽及都市計畫圖閱覽等服務，共計七、四六五件（請詳附表二）。

3.供應國宅、勞退金、「勞基法」、所得稅等書表，共計一、八一一件。

4.協處十四件市民團體到府請願案。

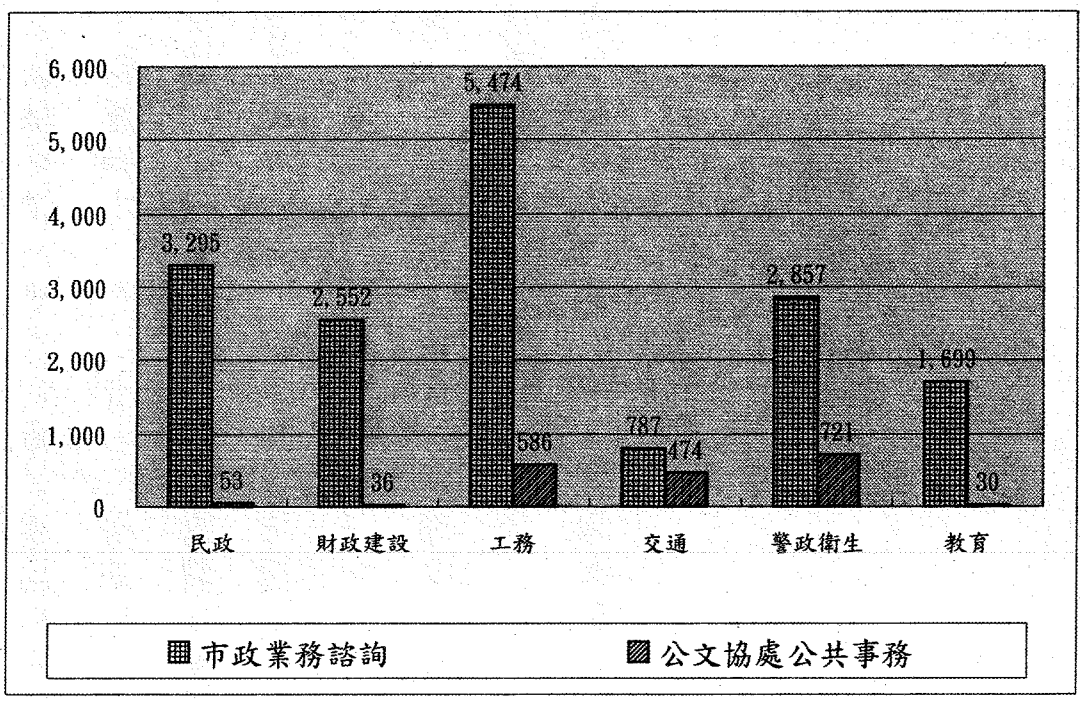
㈡專業諮詢櫃台：提供市民有關法律疑難、建築及土地登記問題之諮詢服務，共計七、九八六件（請詳附表三）。

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，共計一四六、九一三件（請詳附表四）。

㈣志工服務：提供引導與諮詢服務，共計六六、八七三件。

附表一

九十一年七月至十二月一般業務櫃台工作成果圖一



九十一年七月至十二月一般業務櫃台工作成果統計表一

項目 / 件數 / 類別	市政業務諮詢	公文協處公共事務
民政	3,295	53
財政建設	2,552	36
工務	5,474	586
交通	787	474
警政衛生	2,857	721
教育	1,699	30
總計	16,664	1,900

備註:各項類別包括下列業務櫃台

民　　政：含民政.社會.勞工.地政.兵役等業務

財政建設：含建設.自來水.稅捐等業務

工　　務：含養工.建管.都市發展.國宅.公園等業務

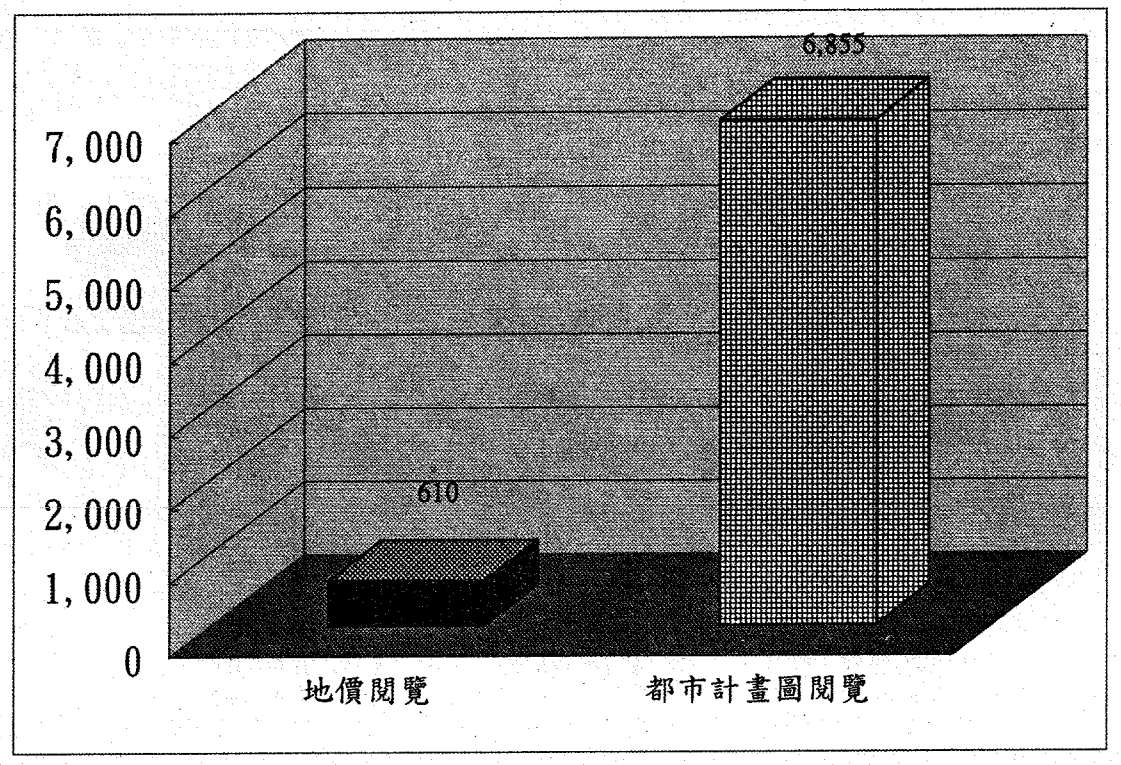
交　　通：含交通業務

警政衛生：含警察.衛生.環保.消防等業務

教　　育：含教育及新聞業務

附表二

九十一年七月至十二月一般業務櫃台工作成果圖二

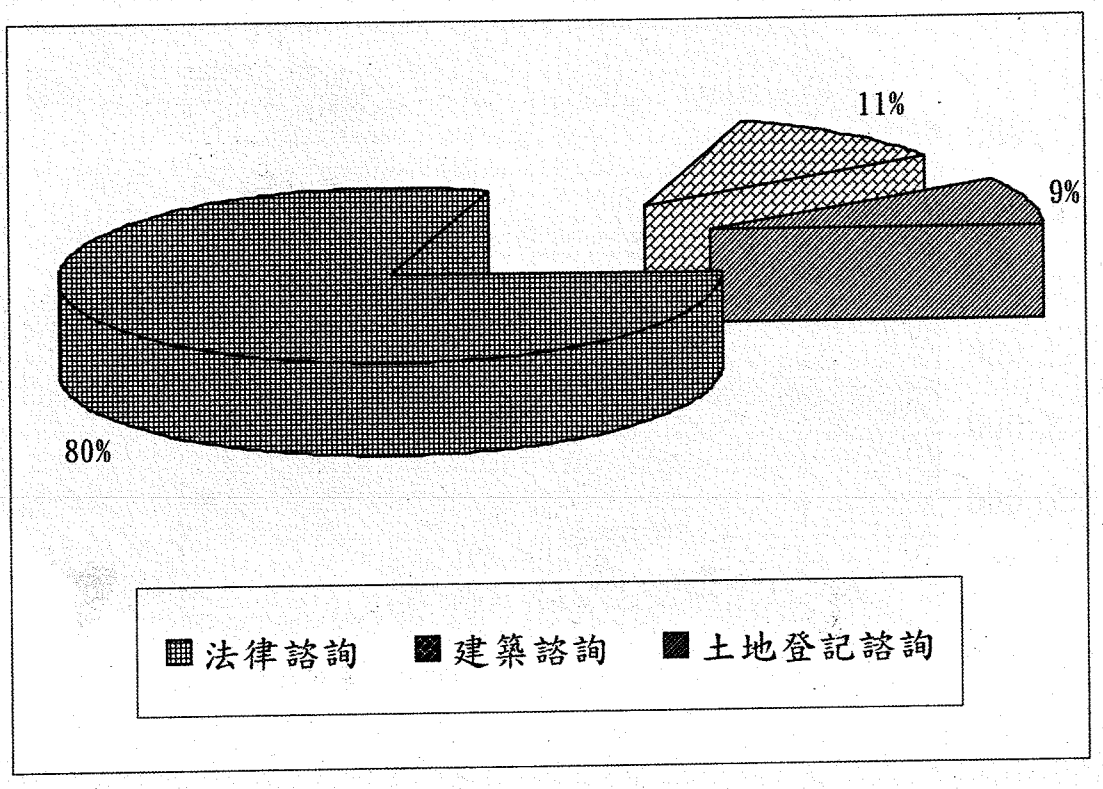


九十一年七月至十二月一般業務櫃台工作成果統計表二

項　　目	件數
地　價　閱　覽	610
都市計畫圖閱覽	6,855
總　　計	7,465

附表三

九十一年七月至十二月專業諮詢櫃台工作成果圖

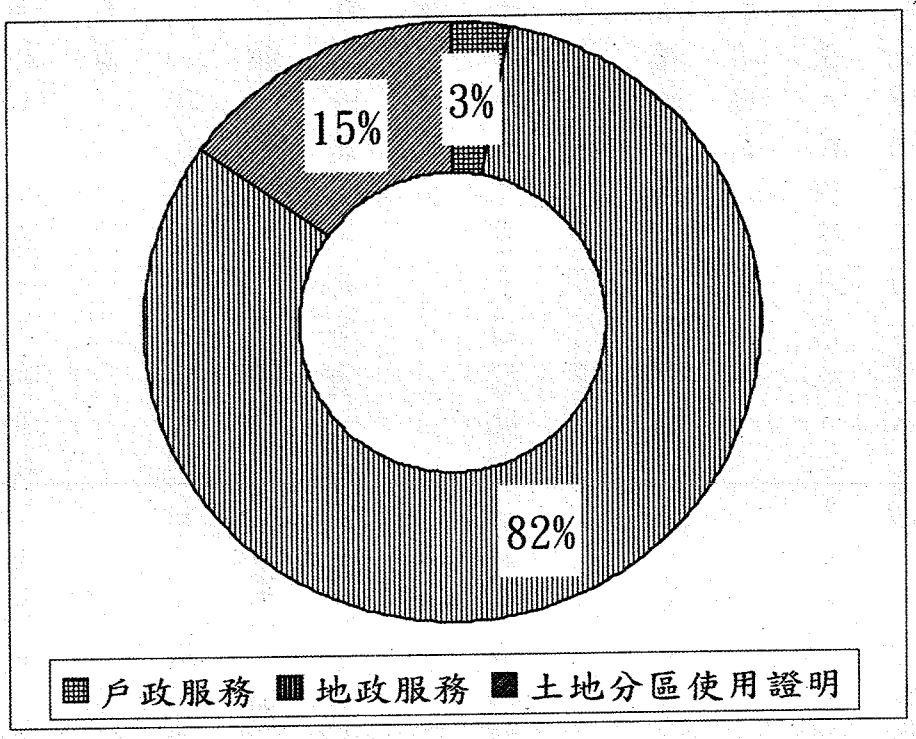


九十一年七月至十二月專業諮詢櫃台工作成果統計表

項　　目	件數
法律諮詢	6,374
建築諮詢	896
土地登記諮詢	716
總　　計	7,986

附表四

九十一年七月至十二月單一窗口服務工作成果圖



九十一年七月至十二月單一窗口服務工作成果統計表

項　　目	件數
戶　政　服　務	4,419
地　政　服　務	120,293
土地分區使用證明	22,201
總　　計	146,913

柒、公共事務管理

一、本處公管中心於九十一年八月上旬，針對本府各機關學校電話總機語音改善情形進行全面普測，計有十八個學校不合規定，經行文教育局督促改善後，再行複測均已完成改善。

二、於九十一年九月二十七日召開市府總機下班時段語音修正研討會，線上外轉外單位減少三個（捷運局、兵役處、國宅處）、轉接至各單位之保留音樂調整為十五秒，另增加錄製地震、水災等重大災害之語音以備應變等，並於九十一年十月九日完成語音設定。

三、於九十一年十二月十日召開親子劇場營運督導委員會，審查該劇場使用要點及九十一、九十二年度營運計畫。

四、市政大樓伸縮縫主體結構修繕案，業於九十一年十二月三十一日開工，於九十二年三月十二日完工。

五、有關市政大樓四樓北區九十一年九月十三日火災理賠案，已於九十一年十一月二十八日完成理賠金三六六萬八、四七二元繳庫竣事。

六、為因應預期之旱象，辦理各項省水措施，除於十二樓、低層棟五樓設置集水桶收集雨水，作為澆花與花圃整理之用，並要求各綠化區澆花用水改由一樓集水槽汲取使用。

七、員工餐廳因發生疑似中毒事件，自九十一年十一月二十一日起勒令暫停營業，俟十一月二十七日通過衛生局複檢後，始准重新營業；本處公管中心為維護同仁用餐衛生，並自恢復營業日起，每日均會同衛生局派員進行餐飲衛生檢查，目前為止均符合衛生標準。

八、辦理市政大樓用電契約容量由原9500kw降至8500kw，已於九十一年十一月十五日完成，每年可節省二百四十餘萬元。

九、市政大樓高低壓系統設備復原工程，業於九十一年十二月十三日完成驗收並點交予本處公管中心。

十、市政大樓ZC3、SC3電梯增設客語語音播報，業於九十一年九月三日完成。

十一、為維護駕駛及駐警同仁安全，遷移停車場四座崗亭，以利市政大樓地下停車場之管理，並自九十一年十二月二十三日起實施每週僅一、三、五開放地下停車場洗車，且要求洗車以水桶裝水擦拭，以配合節水政策。

十二、為加強市政大樓門禁安全管制，擬訂門禁安全檢查改善實施計畫書及各單位物品攜出放行單，對於入府進行推銷或募款人士進出加強管制，並於選舉期間在各出入口明顯處張貼嚴禁各候選人進入從事競選活動之告示，確保本市政大樓各單位之行政中立。

十三、為加強市政大樓安全防護，每月至少實施三次大樓不定期無預警消防救災、地震搶救測試，並成立災害緊急應變小組，執行各項災害之處理，另修訂「市政大樓消防防護計畫」，及舉辦本市政大樓公共安全暨消防專業講習，以加強本府員工防災救災知能。

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之謝忱！面對市民期望日益殷切，隨之而來的挑戰勢必更加艱鉅，裕璋當帶領全體同仁以前瞻進步的積極作為與縝密周延的完善規劃，在　貴會議員女士、先生的匡督下，強化市政服務品質的提升，協助市長建設本市成為二十一世紀的世界級都市。敬請召集人、副召集人、各位議員女士、先生不吝指教

並祝

身體健康、萬事如意！

大會順利成功！