臺北市政府秘書處工作報告

—向臺北市議會第八屆第八次大會報告—

召集人、副召集人、各位議員女士、先生：

欣逢　貴會第八屆第八次定期大會開議，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。

前言

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，以發揮市府團隊精神。由於社會變遷快速及人民權利意識的提高，市民對於政府施政的期許日益殷切，本府施政所擔負的使命亦相對艱鉅，裕璋當帶領本處同仁秉持務實謙遜、積極負責之服務態度，創新前瞻效率之做事方法，以提升質量兼具的行政效能，期許於深度與廣度上強化對於市民的服務。

在此，謹將本處九十一年一月至六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、視察業務、動員業務、便民服務及市政大樓公共事務管理等八項報告如後：

壹、總務工作

一、為抑制本府各機關公務車輛遺失報損，並課以事務管理人員、使用（駕駛）人之保管、使用責任，以維機關財產之完整與安全，於九十一年五月二十八日修訂「臺北市政府暨所屬各機關公務車輛管理要點」，函送各機關遵照並刊登本府公報以廣周知。

二、審計部臺北市審計處函查本府部分機關學校出納人員未依「事務管理規則」第六十二條規定辦理職務或工作輪調一案，本處已於九十一年六月五日圓滿完成輪調，並將處理結果函復該處。

三、九十一年一至六月辦理採購案共十八件，總計預算金額一〇、二一六、七三七元，決標金額八、一九二、九六五元，節省公帑二、〇二三、七七二元，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、文書管理

一、文書處理

㈠完成本府市政大樓合署辦公機關公文管理系統替換作業，並推廣至本府各機關使用。

㈡完成本府第三類公文登載電子公布欄機制，自九十一年六月一日起，本府各機關學校凡周知性公文，一律以登載電子公布欄之方式處理，為公文處理簡化作業，再創新機。

㈢規劃本府公文製作及電子交換系統版本更新作業，於九十一年七月一日正式上線。

㈣文書收發本期辦理情形如左：

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	三一、九一五	減少四、七八九	減少一三・〇四	收文件數係以「號」爲單位，其比較基準爲去年同期（九十年一月至六月）之件數。
發文處理	一七三、二三三	減少一一三、二〇八	減少三九・五二	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	種類	備註
臺北市客家事務委員會	新成立	簡級印	職章一
合計	新成立	簡級印	職章一

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
民政局	一、八一四份	研究發展考核委員會	三四份
教育局	九九、〇三六份	商業管理處	三八、〇〇〇份
建設局	二、〇〇〇份	市場管理處	八、〇〇一份
勞工局	五七六份	動物衛生檢驗所	八、五三三份
警察局	二份	養工處	二份
衛生局	二七三份	停管處	一份
環保局	二三份	勞工職訓中心	三一五份
消防局	一、四〇一份	勞動檢查處	十三份
國宅處	八三二份	土地重劃大隊	二、一一〇份
兵役處	五、〇〇〇份	合計	一六七、九六六份

㈢本期公文簽准用印三、五九九件，發文用印一三〇、三六六件，合計一三三、九六五件，平均每月用印二二、三二八件。

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。

㈡賡續辦理納莉風災檔案重建工作，處理約計一六、〇〇〇宗檔案。

㈢辦理八德路檔案室僱用保全人員及設置保全系統防災系統工作。

㈣彙送本府各機關學校本年第一季檔目應用目錄予檔案管理局，計五四六、五二八筆。

㈤彙送本府各機關學校之檔案分類號及保存年限結合表予檔案管理局。

㈥賡續辦理檔案歸檔作業本期績效如左：

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
歸檔檔案	七、四九三	減少六七、九七三	減少九〇・〇七	因配合檔案管理局本處已無接管其他機關檔案。

叁、公共關係

一、城市交流

為持續推動本市與世界重要城市交往，並考察其都市發展等市政經驗，市長於九十一年二月四日至七日訪問英國倫敦市及荷蘭阿姆斯特丹市，考察觀光業務及性產業的管理與制度；嗣於二月二十八日至三月四日赴澳洲接受世界資訊科技大會頒發之「傑出政府科技獎」並參訪阿得雷德市、墨爾本市及伯斯市，考察當地巨蛋設備及都市更新等市政建設。

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，本府白副市長於九十一年五月二十八日至六月一日率團赴漢城參加「第七屆大都會協會年會」，並獲漢城市政府邀請參加「二〇〇二年世界盃足球賽開幕式」；另吳參事慧美代表本府於九十一年四月二十四日至二十八日赴菲律賓檳城參加國際地方政府聯合會亞太分會第二十四屆執委會議。

三、推動建置本市中、英文雙語環境

為提高本市國際化程度，本府積極執行建置中、英文雙語環境案。迄九十一年六月

底止，本處已將本府顧問團審定之各單位及附屬機關之「機關名稱」、「人員職稱」、「辦公場所」及「公共場所」英譯資料公布於網站，供本府及外界查詢利用，並將自七月起，不定期赴各單位檢查各項雙語標示情形。

四、禮賓業務

本府於九十一年一月至六月間計接待來自美國、中國大陸、瑞典、南非、以色列、多米尼克等國家及地區二百九十餘位外賓，其中重要者有美國在臺協會理事主席Richard Bush、美國學者專家訪問團、美國外交政策全委會訪華團、加拿大國會議員Bryon Wilfert、多倫多市議員Mike Feldman、俄羅斯國會議員Nikolay E. Sorokin、Alexander V. Korzhakov、宏都拉斯汕阜市議員Bosibel Luna Amador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，本期計專案質詢十四件。

㈡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、九九九件，統計

單位	件數	單位	件數	單位	件數	單位	件數
秘書處	14	衛生局	103	人事處	35	捷運公司	43
民政局	246	環保局	318	政風處	26	文化局	69
財政局	124	發展局	101	研考會	28	客委會	2
教育局	258	消防局	55	都委會	5		
建設局	267	翡管局	23	訴願會	21		
交通局	522	地政處	61	法規會	32		
工務局	1048	國宅處	106	原民會	6		
社會局	319	新聞處	65	捷運局	51		
勞工局	91	兵役處	9	自來水處	154		
警察局	775	主計處	20	台北銀行	2		

如後：

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，由本處負責分信作業，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五、九五四件、移辦案件計八九二件；市長信箱電子信件總處理數計二三、四七六件。

二、辦理議事工作

㈠彙編本府向　貴會第八屆第七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的功能，每季合訂本並配合發行光碟版公報資料。本期共出刊：

公　　報：春季五十八期、夏季六十四期。

公報索引：春季六〇冊。

合訂本：春季一〇〇冊。

㈡編印九十年度「臺北市市政紀要」並發行光碟，記述年度內本府重要施政及應興應革事項，供作嗣後市政措施及業務研究改進參考，業已於九十一年六月二十日前寄送完竣。

伍、視察業務

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石吉、黃委員守高於九十一年三月二十七日巡察本府，除聽取市長施政報告外，並巡察警察局、工務局、交通局、環保局、自來水事業處等機關，召開綜合座談，同時實地勘查玉成抽水站改善工程，並拜會　貴會及接見民眾陳情，有關兩位委員指示事項辦理情形已陳報監察院。

㈡為加強服務市民，每日均指定專人負責受理電話陳情，九十一年一月至六月底受理電話陳訴案件一七二通次，對於市民陳情或抱怨、誤解事項均委婉說明，適時紓解民怨。

二、控訴案件及人民陳情案件之調查

九十一年一月至六月底本府經監察院、其他機關移查之調查、控訴、檢舉案件及市民陳情、檢舉案件等計辦理七三〇件，其中糾正案九件已確實檢討改善；交查、調查、控訴及檢舉案五五七件均已確實辦理；人民陳情、檢舉案一六四件亦均詳復陳情人。

陸、動員業務

一、完成九十一年度第一、二季物力調查工作，並會同臺北市團管區司令部及本府建設局等業管機關辦理抽（復）查作業。

二、配合臺北市戰力綜合協調會報辦理「九十一年度全民防空萬安二十五號演習」，各參演單位及人員均能戮力以赴，圓滿達成任務。

三、完成訂定本市全民防衛動員會報設置暨編組並函送行政院全民防衛動員會報備查。

柒、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、市民接待室及公用網站等，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爲民服務業務下，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。九十一年一月至六月總計辦理新進人員講習十一場次，在職人員訓練二十八場次。

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爲強化聯合服務功能，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在本府市政大樓東、西、南及北門分別設置志工服務台，運用九十名志工引導洽公市民，充分發揮「市民爲尊」之服務精神。

四、重視民情輿情

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於本府聯合服務中心穿堂南、北兩側及各服務櫃台均設有意見表，供市民提供市

政興革建言，並轉知相關單位處理，目前之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爲尊的服務理念，以ISO 9002國際標準品保制度之有效執行，提供市民親切、效率、便民的市政服務。九十一年一月至六月便民服務成果如下：

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，共計二〇、一〇五件，另轉介各局處處理之陳情案件，共計一、五三五件（請詳附表一）。

2.提供公車路線查詢、地價閱覽及都市計畫圖閱覽等服務，共計一四、七五五件（請詳附表二）。

3.供應國宅、勞退金、勞基法、所得稅等書表，共計六、六六四件。

4.協處二十二件市民團體到府請願案。

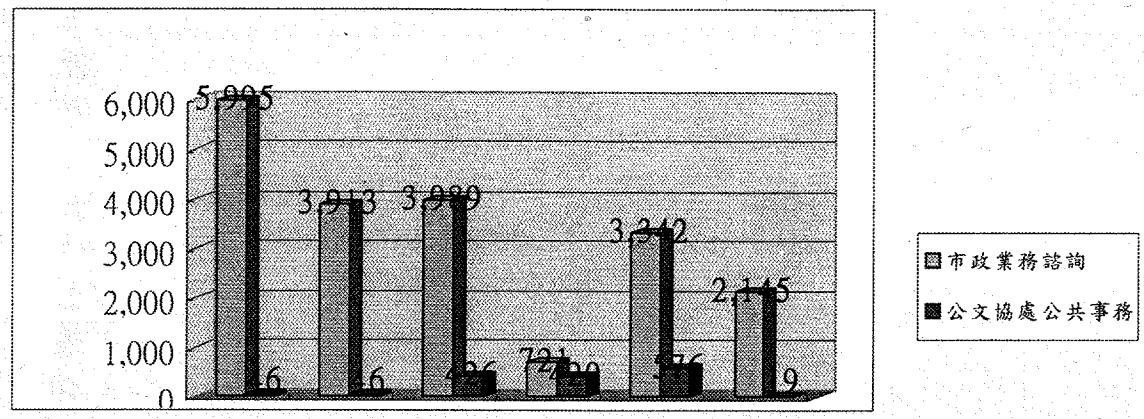
㈡專業諮詢櫃台：提供市民有關法律疑難、建築及土地登記問題之諮詢服務，共計七、五三五件（請詳附表三）。

㈢單一窗口服務：提供戶籍謄本等戶政服務、地籍謄本等地政服務及土地分區使用證明服務，共計一二三、六八四件（請詳附表四）。

㈣志工服務：提供引導與諮詢服務，共計六二、九五二件。

附表一

九十一年一月至六月一般業務櫃台工作成果圖一



九十一年一月至六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	5,995	46
財政建設	3,913	46
工　　務	3,989	428
交　　通	721	420
警政衛生	3,342	576
教　　育	2,145	19
總　　計	20,105	1,535

備註:各項類別包括下列業務櫃台

民　　政：民政.社會.勞工.地政.兵役等櫃台

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

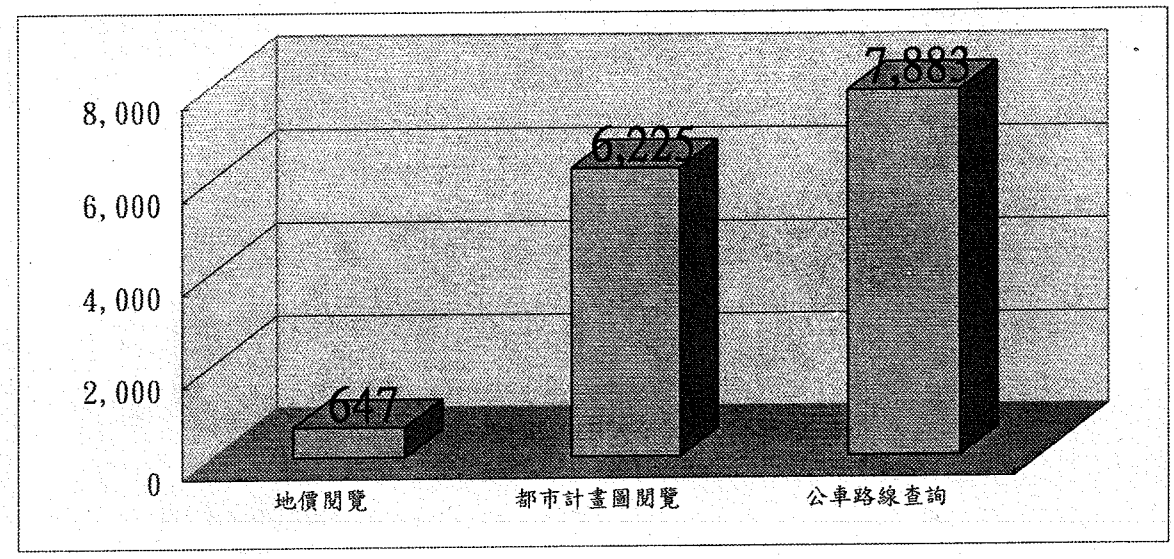
交　　通：交通

警政衛生：警察.衛生.環保.消防

教　　育：教育.新聞

附表二

九十一年一月至六月一般業務櫃台工作成果圖二



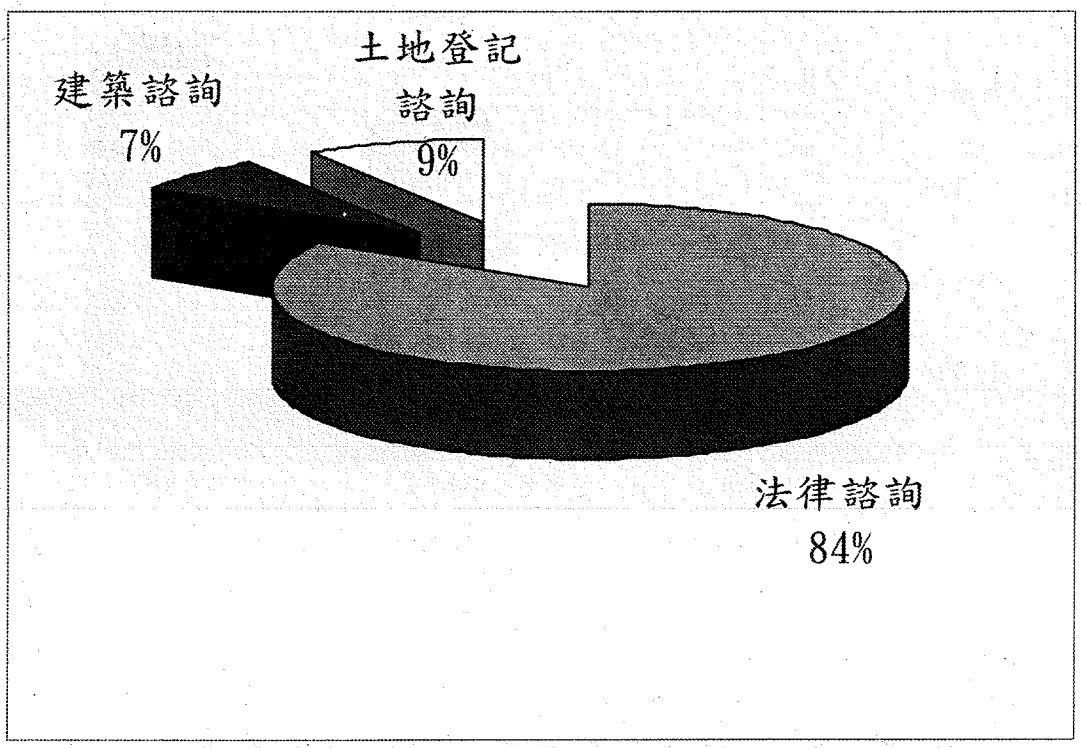
九十一年一月至六月一般業務櫃台工作成果統計表二

項　　目	件數
地　價　閱　覽	647
都市計畫圖閱覽	6,225
公車路線查詢	7,883
總　　計	14,755

備註：公車路線查詢因配合交通局業務調整，自九十一年六月份起移由公車聯營管理委員會繼續提供查詢服務。

附表三

九十一年一月至六月專業諮詢櫃台工作成果圖

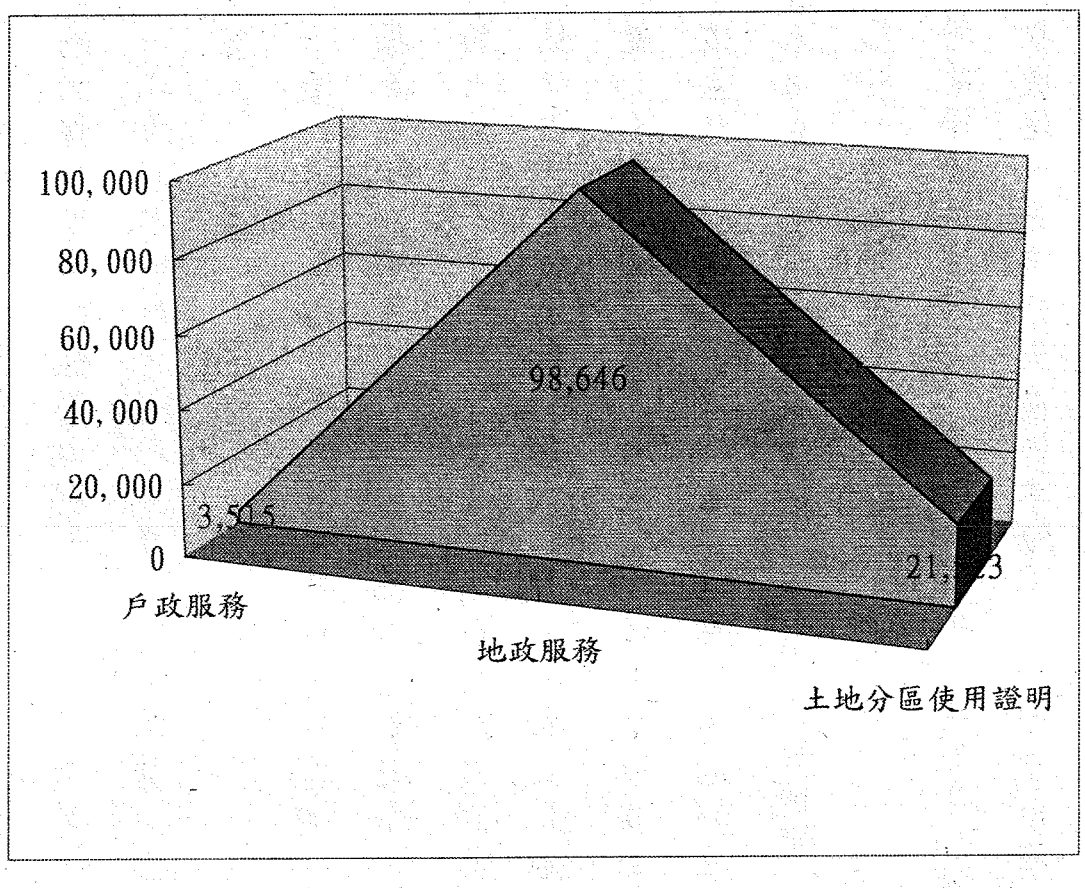


九十一年一月至六月專業諮詢櫃台工作成果統計表

項　　目	件數
法律諮詢	6,329
建築諮詢	518
土地登記諮詢	688
總　　計	7,535

附表四

九十一年一月至六月單一窗口服務工作成果圖



九十一年一月至六月單一窗口服務工作成果統計表

項　　目	件數
戶　政　服　務	3,515
地　政　服　務	98,646
土地分區使用證明	21,523
總　　計	123,684

捌、公共事務管理

一、本市政大樓禮堂委外經營規劃於九十一年四月十九日完成投標廠商資格審查並辦理第一、二次評選簡報，順利決標並完成議價；已成立營運督導委員會並辦理後續相關事宜。

二、增訂「臺北市市民廣場使用管理要點補充說明」，補充說明活動舞台及帳棚需使用固定基樁及懸掛砂袋或水袋，以加強活動安全，自三月十五日起實施。

三、為節約大樓用水，自五月十五日起原排定夜間打臘時程改以打掃、拖地、清理天花板出風口代替；回收餐廳洗米水、洗菜水供大樓廁所清潔之用；十二樓南、北園藝區設置「水資源再利用集水區」，收集雨水及回收廢水供澆花再利用；宣導同仁用餐時儘量只用一個碗、用餐區及廚房取消地板清洗，改以拖地代替等省水措施。

四、建置本市政大樓中英雙語環境，共通性雙語標示牌面板併各樓層電梯口停靠標示牌，已於六月三十日完工。

五、辦理府前停車場連通道地下一樓水密門及地下二樓RC牆工程案，已於六月十三日正式驗收通過，另市政大樓停車場出入口四道水閘門及地面高度處理工程，已於六月

十四日完工。

六、辦理本市政大樓「三三一地震防滲漏水修繕工程」招商作業，已於五月二十四日完工；屋頂、牆面、門窗、地坪等修繕整建工程招商作業，於五月二十九日公開招商，全案預定於七月中旬完工；天花板修繕案於五月十六日完工；大樓主體結構伸縮縫安全鑑定作業，於六月十三日完成議價，訂於七月中旬完成鑑定事宜。

七、配合悠遊卡發行，於總機系統內增加建置線上外轉外系統，民眾來電查詢時，能透過該系統直接轉接至臺北智慧卡票證公司專線查詢。

八、完成十二樓園藝育苗區增設藥草區及南區認養區工程，並於三月十五日舉行「員工植栽區」開幕典禮並配合十二樓北區藥草專區啓用儀式及一樓中庭養生說明會同步辦理，活動圓滿完成。

九、於五月二十日辦理市政大樓健康步道區開幕啓用典禮暨爬梯新生活競走活動，在市長主持及市府同仁、洽公市民熱烈參與下圓滿結束；本活動奉　市長指示每月舉辦一次、每三個月擴大辦理。

十、九十一年五月二十二日配合「臺北市九十一年度跨區災害防救綜合演習」模擬市政大樓颱風來襲，按照預訂流程方式，擔任防洪措施操作及堆置沙包實地演練。

結語

以上報告為本處近半年來主管業務執行概況，在　貴會支持指導與各級長官之領導下，各項業務均有明顯的進展，在此謹代表本處同仁致上最高的謝意！面對未來的挑戰，裕璋當與全體同仁以前瞻的視野、現代化的思維、縝密的規劃、積極的作為，在　貴會議員女士、先生匡督下，全力以赴，讓市民感受生活品質的提升及市政服務品質的改善，建設臺北市成為二十一世紀世界級都市。敬請

召集人、副召集人、各位議員女士、先生提供卓見指教，並祝

身體健康、萬事如意！