臺北市政府秘書處工作報告

—向臺北市議會第八屆第七次大會報告—

召集人、副召集人、各位議員女士、先生：

欣逢　貴會第八屆第七次大會開議，裕璋有此機會報告本府秘書處業務，深感榮幸，謹在此預祝大會順利成功。

前言

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，加強各機關業務之協調配合，以發揮市府團隊精神，提升行政效能。為落實市府「廉正、明快、主動、親切」的服務理念，裕璋帶領本處同仁秉持臨淵履薄、謙遜務實的工作精神與親切主動、積極負責的做事態度，期能深度強化對於市民大眾的服務，符合人民對政府行政效能的殷殷期許，全面提升市政服務的品質，共同為建設本市成為世界級首都城市而努力奮鬥。

以下謹將九十年七月至十二月本處總務工作、文書管理、公共關係、機要業務、視察業務、便民服務、動員業務、市政大樓公共事務管理等重要業務辦理情形報告如後：

壹、總務工作

一、依據事務管理規則第一百十五條規定，於九十年十二月會同會計及使用單位完成九十會計年度盤點工作，結果帳物相符。

二、本處經管市有宿舍其中位於本市遼寧街一九九巷一之一號不合規定續住戶，於提起訴訟經法院強制執行收回後，已於九十年八月十七日辦理點交本府財政局接管；另有三戶因已拆除，於十月份辦理除帳並經本府財政局同意備查。

三、位於本市公園路十一巷六號及陽明山陽明路一段一號等兩處不合規定續住戶，經多次通知仍未返還房舍，分別於九十年十月二十五日及三十一日委請律師循法律途徑處理；另位於陽明山陽明路一段七十八及八十號、凱旋路二十一巷十三號、勝利街二及十二號等不合規定續住戶，未於期限內返還房舍，已經士林地方法院九十年十二月六日下達強制執行命令，促其遷讓返還房屋。

四、為利本府各機關遵循「臺北市政府各機關學校購置公務車輛作業要點」規定，於九十年八月十五日訂定「臺北市政府各機關租賃公務車輛應行注意事項」乙種，規定公務車輛租賃費用編列標準，公務轎車、旅行車、客貨兩用車等每月二萬元，大型

交通車每月四萬八千元。

五、辦理完成本處自三十九年至九十年繳納電話押金之清查工作，共收回一一八、五五〇元，並於九十年十二月二十七日繳回市庫。

六、九十年七至十二月辦理「臺北市政府秘書處信義路、西園路單身宿舍整修工程」等採購案共十五件，總計預算金額五、六五九、六七九元，決標金額爲四、三九四、〇二六元，節省公帑一、二六五、六五三元，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完成本府一級機關暨區公所公文處理成效檢核作業。

㈡完成本府網頁版公文管理系統開發作業。

㈢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	三六、五〇九	減少一、二五七	減少三・三二	收文件數係以「號」爲單位，其比較基準爲去年同期（八十九年七月至十二月）之件數。
發文處理	二五九、七七六	增加六六、八三六	增加三四・六四	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
私立恕德高級家事商業職業學校	換發	簡級	印	
			職章	
合計	換發	簡級	印	
			職章	

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	四九五份	消防局	一二、〇〇〇份
教育局	五一、六七六份	研究發展考核委員會	一八份
交通局	一五六份	動物衛生檢驗所	九四四份
社會局	一三二份	商業管理處	四三、〇〇〇份
衛生局	四三份	信義區公所	八〇份
環保局	一〇、〇〇五份	勞工教育中心	二份
		合計	一一八、五五一份

㈢本期公文簽准用印一一、〇五一件，發文用印一五四、三五二件，合計一六五、四〇三件，平均每月用印二七、五六七件。

三、檔案管理

㈠辦理納莉風災檔案重建工作，處理約計一六、〇〇〇宗檔案。

㈡陽明山檔案室於九十年十二月三十日遷移至八德路新檔案室。

㈢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。

㈣賡續辦理檔案歸檔及縮影作業，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
歸檔及接管檔案	六二、二七七	減少二八、七四八	減少三一．六	一、比較基準爲八十九年七月至十二月止之件數。 二、因納莉風災全力搶救檔案，致十、十一月無接管檔案。
檔案縮影	六〇、二四三	減少六三、六四五	減少五一．四	一、比較基準爲八十九年七月至十二月止之件數。 二、因納莉風災全力搶救檔案，致十、十一月無進度。

參、公共關係

一、城市交流：為賡續落實城市外交理念，加強城市間市政交流及考察世界主要城市之市政建設，以為施政參考，市長於九十年八月五日至十五日赴吉隆坡、漢城及福岡三城市訪問，考察資訊工業、網咖管理、觀光產業、城市規劃及垃圾處理等市政建設。

二、禮賓業務：本府於九十年七月至十二月間計接待美國、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，其中重要者有美國國安哥拉治市市長 GeorgeP.Wuerch、加州眾議院議長 Robert Hertzberg、奧地利聯邦經濟部次長 Josef Mayer、塞內加爾總統府顧問 Farba Senghor、布拉格市市長 Jan Kasl、京都市議會議員西田昌司、巴西聖保羅市市議員 Willion Wood、美國百人會團體等。

三、推展國際事務：「國際事務委員會」於九十年十二月二十日召開第五次委員會議，討論有關本市教育國際交流、建置本市中英文雙語環境及如何吸引更多國際會議在本市舉行等議題。

四、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，本府吳

參事慧美等人，代表本府於九十年十一月十三至十八日參加在中國大陸海南島省舉行之「國際地方政府聯合會亞太分會」第二十三屆執行委員理事會暨「亞太合作論壇」研討會。

五、推動建置本市中、英文雙語環境：為提高本市國際化程度，九十年五月本府國際事務委員會第四次會議通過本府建置中英文雙語環境案，迄十二月底止，本府各局處彙提之「機關名稱」、「辦公場所」、「公共場所」及「人員職稱」等中英文之對照資料，已交請翻譯顧問團審議；其中「機關名稱」英譯資料已由本府人事處報請行政院備查，部分單位如警察局等機關因涉及與中央政府之一條鞭制度，仍需進行細部修正，其餘部分俟顧問團審定工作完成後，將登錄於網站中，由各機關依據該資料完成雙語建置。

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，本期計專案質詢十七件。

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外，對市民陳情及

建議案件亦均交由各相關機關查明改善或參酌處理，本期內受理案件總計五、一一五件，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	28	衛生局	80	人事處	48	捷運公司	62		
民政局	257	環保局	321	政風處	40	文化局	70		
財政局	88	發展局	107	研考會	39				
教育局	272	消防局	67	都委會	1				
建設局	329	翡管局	2	訴願會	16				
交通局	574	地政處	60	法規會	37				
工務局	1128	國宅處	132	原民會	4				
社會局	266	新聞處	44	捷運局	51				
勞工局	75	兵役處	14	自來水處	42				
警察局	849	主計處	9	台北銀行	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，並由各局處指派專人處理回復。本期市政專線受理諮詢案件計四、四三五件、移辦案件計一、四四四件；市長信箱電子信

件收文案件數計一九、一三七件。

二、辦理議事工作

㈠彙編本府向貴會第八屆第六次大會提出之書面施政報告及秘書處工作報告與質詢答復資料，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：為配合本市網路新都之推動及　貴會議員女士先生之指教，本府公報已自九十年四月一日起建置網際網路，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：秋季六十五期、冬季六十四期。

公報索引：秋季一二〇冊、冬季一〇〇冊。

合訂本：秋季一一〇冊、冬季一一〇冊。

㈡編印八十九年度「臺北市政紀要」，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，已於九十年十月五日寄送完竣。

伍、視察業務

一、行政視察

㈠監察院九十年地方機關巡迴監察第一組呂委員溪木、黃委員武次於九十年七月二十七日及十一月二十一日巡察本府，實地勘察抽水站、大湖公園、翡翠水庫、雞南山聚落、自強隧道北洞口聚落，並分別就納莉颱風期間應變措施，災後重建等業務，邀集本府建設局、工務局、民政局、都市發展局、環境保護局、消防局、教育局、交通局、警察局、捷運工程局、自來水事業處及捷運公司等機關綜合座談會，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，九十年七月至十二月底受理電話陳訴一六一通次，對於市民陳情或抱怨、誤解事項均委婉說明，適時紓解民怨。

㈢本市第五屆立法委員選舉於九十年十二月一日辦理投票，為確保本府公務人員依法令公正行使職務，於九十年八月三十一日函知本府各一級機關暨區公所，重申本府各級公務人員應嚴守行政中立；本府設七個巡察小組並設置二七二五六〇四

二至四六等五線專線電話及二七二三一九七八傳眞電話，負責本府所屬各機關學校執行行政中立不定期、重點巡察，以及受理民眾、政黨檢舉本府員工違反行政中立及本府員工申訴受脅迫違反行政中立案件之查處，期間本府同仁均能遵守相關規定，並無發現重大違規情事。

二、控訴案件及人民陳情案件之調查

九十年七月至十二月本府經監察院、其他機關移查之調查、控訴、檢舉案件及市民陳情、檢舉案件等計辦理六七三件，其中糾正案六件均確實檢討改善；交查、調查、控訴及檢舉案四七三件均已確實辦理；人民陳情、檢舉案一九四件亦均詳覆陳情人。

陸、動員業務

一、完成九十年度第三季、第四季物力調查工作，並會同臺北市團管區司令部及本府建設局等業務管理機關辦理抽（復）查作業。

二、配合臺北市戰力綜合協調會報辦理「九十年度全民防空萬安廿四號演習」，各參演單位及人員均能戮力以赴，圓滿達成任務。

三、完成策訂本市九十一年度全民防衛動員分類準備計畫十四種，並函送中央及本府各

相關機關參用。

四、完成調查本府九十一、九十二年高中以上青年支援戰時服勤統計，並函復教育部彙辦。

柒、便民服務

一、舒適的便民設施

㈠本府聯合服務中心為提供市民快速、便捷及舒適之洽公環境，全面增設電腦設施與建置「便民服務資訊系統」，以更迅速、更有效率的方式服務民眾。

㈡為讓市民有賓至如歸的感覺，本府聯合服務中心貼心設計各類設施，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；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，九十年七月至十二月總計辦理新進人員講習共三場次；在職人員訓練共十場次，包括提升服務知能研習訓練四場次，邀請學界及企業界講習訓練一場次，因業務需要或其他單位主辦及參加公務人員訓練中心講習訓練五場次，有效提升服務品質與增進組織向心力。

㈡賡續推行服務禮貌運動與電話禮貌測試，並於本府市政大樓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，商請本市法律、建築師、土地登記專業代理人等公會，分別於本府聯合服務中心設置專業諮詢櫃台提供諮詢服務，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「市民為尊」之服務精神。

四、簡化行政流程

地政便民工作站自八十九年一月一日起，增加建物測量成果圖線上核發採電腦連線

作業，隨到隨辦，只須十五分鐘即可取件；土地分區使用證明自八十九年七月一日起已全面採線上核發，十分鐘即可取件，較採人工作業費時二天半始可取件，便捷甚多。

五、重視民情輿情

㈠發送公共事務調查表蒐集民意，轉請主管機關辦理，並責請專人剪輯中國時報、聯合報平面媒體政令報導，並影印傳閱同仁，以增進同仁專業智能，俾利與市民溝通業務。

㈡於本府聯合服務中心穿堂南、北兩側及中心各櫃台設有意見箱，供民眾提供興革建言，定期收回並均予以列管處理函復民眾。

㈢自八十九年十二月起辦理「一九九九」便民服務專線之市民留言服務，方便民眾二十四小時反映民情。

六、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 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。九十年七月至十二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，共計一七、九七一件，另經由該中心轉介各局處協處之公文，共計二、〇五三件（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，共計一六、八八六件（請詳附表二）。

3.供應國宅、勞退金、勞基法、所得稅等書表，共計五四六件。

4.協處二十三件市民團體到府請願案。

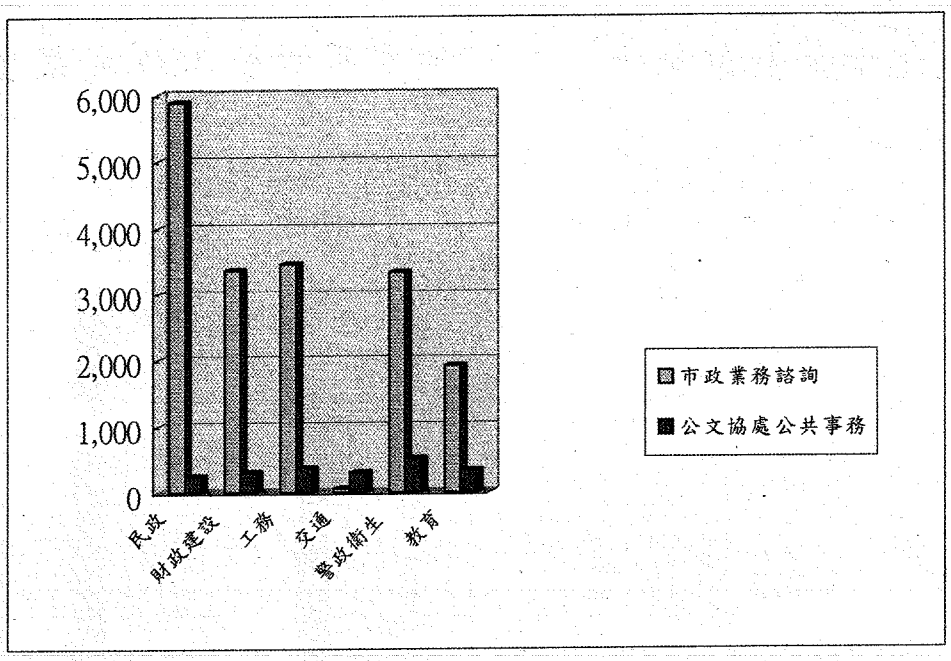
㈡專業諮詢櫃台：提供市民有關法律疑難、建築及土地登記問題之諮詢服務，共計六、八〇七件（請詳附表三）。

㈢單一窗口服務：提供戶籍謄本等區戶政服務、提供地籍謄本等地政服務及土地分區使用證明服務，共計八八、一九三件（請詳附表四）。

㈣志工服務：提供引導與諮詢服務，共計六五、三九二件。

附表一

九十年七月至十二月一般業務櫃台工作成果圖一



九十年七月至十二月一般業務櫃台工作成果統計表一　單位:件

類別 / 項目 件數	市政業務諮詢	公文協處公共事務
民政	5,884	243
財政建設	3,357	298
工務	3,438	355
交通	53	301
警政衛生	3,324	521
教育	1,915	335
總計	17,971	2,053

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

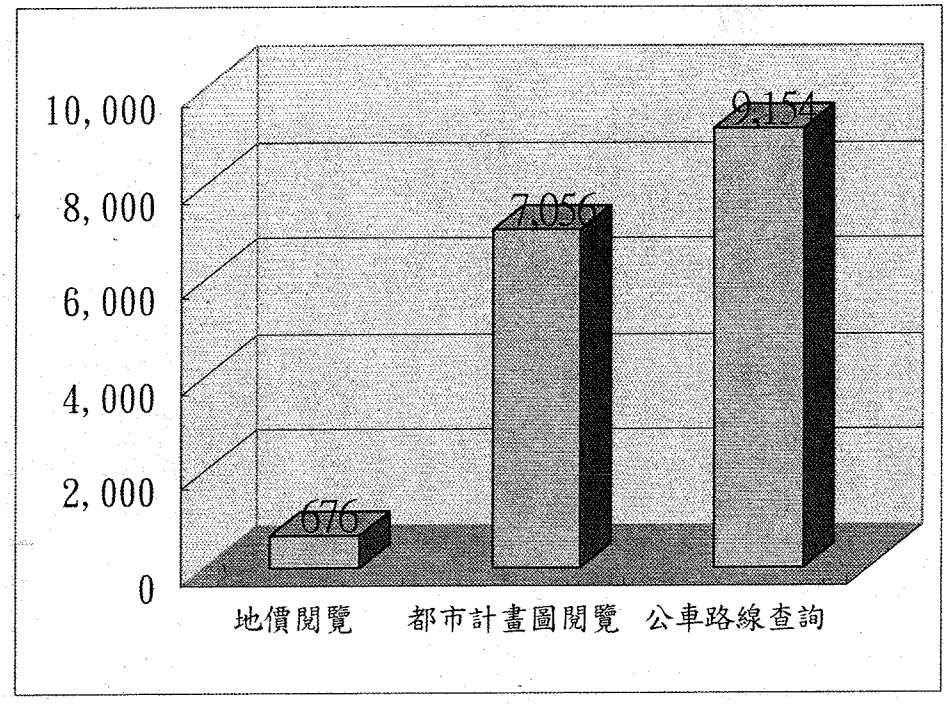
交通:交通

警政衛生:警察.衛生.環保.消防

教育:教育.新聞

附表二

九十年七月至十二月一般業務櫃台工作成果圖二

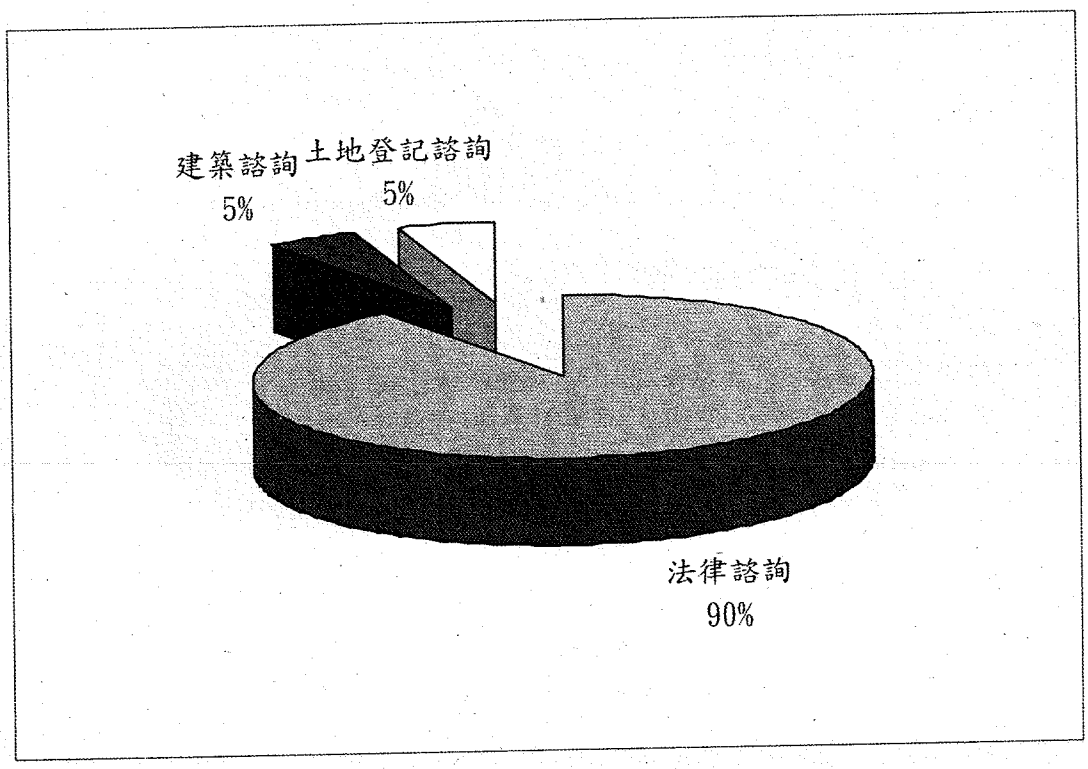


九十年七月至十二月一般業務櫃台工作成果統計表二

項　　目	件　　數
地　價　閱　覽	676
都市計畫圖閱覽	7,056
公車路線查詢	9,154
總　　計	16,886

附表三

九十年七月至十二月專業諮詢櫃台工作成果圖

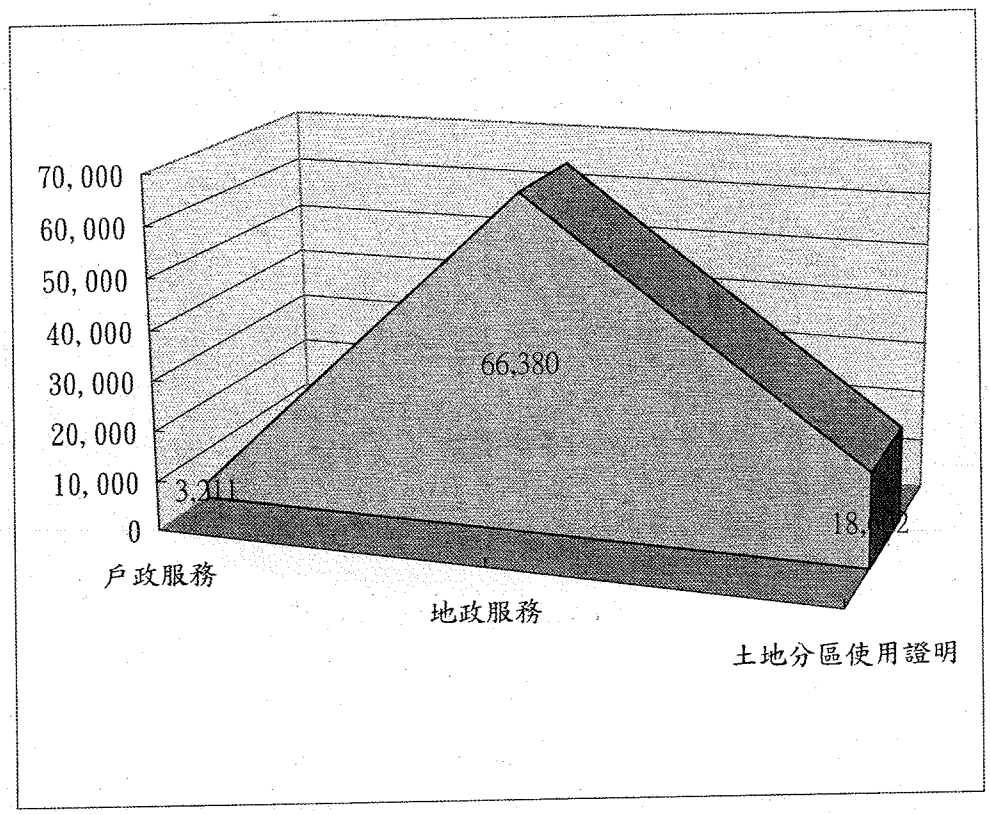


九十年七月至十二月專業諮詢櫃台工作成果統計表

項　　目	件　　數
法律諮詢	6,152
建築諮詢	312
土地登記諮詢	343
總　　計	6,807

附表四

九十年七月至十二月單一窗口服務工作成果圖



九十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	3,211
地　政　服　務	66,380
土地分區使用證明	18,602
總　　計	88,193

捌、公共事務管理

一、完成本府市政大樓二樓至地下一樓中央南、北區親子暨殘障廁所六間工程，並於九十年七月十六日揭幕啓用。

二、本府市政大樓禮堂改善工程案，於九十年十二月二十七日完成驗收相關作業，配合整修為次級專業表演場所研擬修訂禮堂委託經營管理，已於九十一年一月三十日舉行公開說明會。

三、配合本府雙語化政策，辦理本府市政大樓公共區域及辦公室標（指）示牌雙語化相關事宜（含電話總機語音系統錄製），於九十年十月三十日複驗合格，地下二樓及原合約未納入部分，預定九十一年一月三十一日完成。

四、辦理本大樓電話一覽表及電話手冊校對付印事宜，於九十年七月二十四日完成驗收，於九十年八月十八日完成發放作業。

五、協助本府各機關推動業務宣導政策成果展現，並受理民間單位申請提供大禮堂、中庭暨市民廣場音樂台等場地供租借使用，九十年七月至十二月共計受理有七十二場次。

六、員工餐廳督導小組賡續執行每月一次督導作業；另督導餐廳申請ＩＳＯ認證已於九十年八月十六日辦理初評，九十年九月四日正式通過評核，九十年十月十八日正式領取證書。

七、納莉風災復原工程執行情形：

㈠廳舍修繕情形：完成地下二樓天花板修繕、地板鋪設、牆面粉刷、公廁整修、庫房鐵門及防火鐵捲門更新、電話系統更新、清潔耗材衛生紙採購、停車場柏油鋪設及車位線標線、一樓大樓四週地磚及景觀區採光罩整修等工程。目前復建工程僅剩地下一、二樓府前停車場連通道RC牆及水密門工程尚未完工。

㈡給水設備：目前已正常提供洽辦公市民及同仁用水，生飲台也經調整爲穩定供水，水質亦經檢驗符合規定。

㈢供電設備：已全面正常提供用電。

㈣空調設備：冰水主機已於九十一年二月二十八日完工，目前進行測試中。

㈤消防設備：目前灑水系統、泡沫系統、機房泵浦、緊急照明、管路工程、消防栓設備等工程均已於九十年十二月中旬完成復原，並正常運作；原海龍系統更新爲ＦＭ-２００滅火系統工程，預計於九十一年三月三十一日前完成。

八、為強化本處公管中心駐警同仁防災緊急應變能力，於九十年七月十九日及七月二十四日由駐警隊、保大、幹部及消防外包人員分二梯次至防災科學教育館觀摩演練。

九、九十年八月二十二日與「中華音樂著作權仲介協會」及「中華音樂著作權人聯合總會」簽定音樂公開演出約定，分別於本府市政大樓午休與下午茶時間，及市民廣場下午六時三十分至九時三十分播放優美音樂，提供市府同仁及洽公市民優美之音樂環境。

十、本府市政大樓十一樓中央區首長簡報室多媒體簡報系統，已於九十年十一月一日完成，九十年十二月三日開始使用。