臺北市政府秘書處工作報告

—向臺北市議會第八屆第六次大會報告—

召集人、副召集人、各位議員女士、先生：

欣逢　貴會第八屆第六次大會開議，裕璋有此機會報告本府秘書處最近半年來的業務推展概況，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的聯繫及交辦事項的策劃與推動，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，提升行政效能。裕璋帶領本處同仁秉持公正廉明、謙遜務實的工作精神與主動親切、積極負責的做事態度，並以前瞻的視野與創新的規劃，結合所有的力量，期能於兼顧行政效率與效能下，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。

以下謹將九十年一月至六月本處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、市政大樓公共事務管理等報告如后：

壹、總務工作

一、依據事務管理規則暨有關規定辦理本處出納、物品、財產管理等庶務工作，並依院頒事務管理手冊之規定，於六月底實施九十年度上半年列管消耗物品盤存作業，並完成年中盤點，盤點結果帳物均相符合。

二、本處列管市有宿舍一〇七戶，其中首長宿舍有十六戶，集合式單身宿舍二棟（一一九個房間），其日常管理、維護除依事務管理規則及相關法令規定辦理外，並不定期清查宿舍，以排除不法占住戶。為掌握宿舍維護情況，於九十年六月十八日至二十一日期間，逐戶勘查列管宿舍現況，並拍照存證。

三、本處分別於八十九年十二月二十九日、三十日，將本處遭非法占用列管之眷屬宿舍且經法院判決本府勝訴之案件，送交臺北地方法院和士林地方法院辦理強制執行，其中列管宿舍位於本市遼寧街一九九巷一號及十六號兩戶，已完成強制收回。

四、九十年度本府各機關公務汽、機車聯合採購案，經調查彙整共需採購公務汽車八十一輛、公務機車九十一輛，已委請中央信託局於九十年三月十四日、二十二日完成標購作業，本處並已函轉共同供應契約予本府各需求機關，逕向中信局或得標廠商

訂購。

五、為抑制本府各機關公務車輛及駕駛人員膨脹，以撙節購車及相關經費，九十年六月十五日函頒「臺北市政府各機關學校購置公務車輛作業要點」乙種，規定一級機關首長與副首長、二級機關首長及各區區長之座車可汰換外，其餘之公務轎車、旅行車、客貨兩用車等車輛屆滿使用年限，經報廢後不得汰換者，改以租賃方式辦理，俾利本府各機關遵循；另於八月十五日訂定「臺北市政府各機關租賃公務車輛應行注意事項」，並自九十一年度施行。

六、九十年度本府市政大樓合署辦公單位辦公文具用品聯合採購案，已完成印製公文封標案、影印紙標案及文具用品等決標案，並於四月二十日將三案之合約書函送合署辦公單位，自行依需求數量逕向得標廠商訂購。

貳、文書管理

一、文書處理

㈠因應法規之變遷及科技之演進，修正「臺北市政府文書處理實施要點」，並對各機關文書處理人員，實施十二期之講習教育，以提升本府文書處理品質及效率。

㈡訂定「本府八十九年公文電子交換獎懲規定」，獎優懲劣，貫徹公文以電子交換為主，人工交換為輔，簡化作業流程。

㈢文書收發本期辦理績效如左：

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
收文處理	三六、七〇四	增加一、〇一六	增加二・八四	收文件數係以「號」為單位，其比較基準為去年同期（八十九年一月至六月）之件數。
發文處理	二八六、四四一	增加七三、九七六	增加三四・八一	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
臺北市政府印刷所	繳銷	薦級	印	職章	
私立開平高級中學附設高級中學職業進修學校	換發	薦級	印	職章	
私立開平高級中學附設高級中學職業進修補習學校	繳銷	薦級	印	職章	
私立南華高級中學職業進修學校	換發	薦級	印	職章	
私立南華高級中學職業進修補習學校	繳銷	薦級	印	職章	
私立喬治高級工商職業學校附設高級職業進修學校	換發	薦級	印	職章	
私立喬治高級工商職業學校附設高級職業進修補習學校	繳銷	薦級	印	職章	
合計	繳銷	薦級	印四	職章四	
	換發	薦級	印三	職章三	

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	五〇份	國宅處	一三、一五六份
民政局	四、六〇六份	研究發展考核委員會	六六四份
教育局	一一、一七八份	公務人員訓練中心	一五六份
建設局	五、二一五份	臺北捷運公司	三、七一〇份
交通局	一〇、〇〇〇份	商業管理處	四、〇九七份
社會局	一、〇七二份	市場管理處	八、一九二份
都市發展局	四九份	養護工程處	三四〇份
捷運工程局	三三三份	合計	六二、八一八份

㈢本期公文簽准用印一九、八五六件，發文用印一八二、五五二件，合計二〇二、四〇八件，平均每月用印三三、七三四件。

三、檔案管理

㈠陽明山檔案室於九十年六月二十二日實施除蟲防治，以維檔案安全。

㈡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	七五、四六六	減少二、〇四二	減少二・六三	比較基準爲八十九年一月至六月止之件數。
檔案縮影	一一六、四四二	減少四、四四二	減少三・六七	比較基準同右。

參、公共關係

一、城市交流：爲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，以爲施政參考，並藉參加國際會議，介紹本市市政發展，以提升本市國際知名度，市長於九十年一月至六月出訪情形如下：

㈠二月七日至十五日訪問美國洛杉磯市、芝加哥市，並赴香港參加第二次台北、香港雙城論壇及考察山坡地整治等市政建設。

㈡三月四日至八日赴美參加「二〇〇一全球網際網路高峰會」並於會中就本市推動網路新都發展現況作專題演講，期間並與美國企業研究院、約翰霍浦金斯大學高等國際研究學院等美國重要智庫學者座談。

㈢三月十八日至二十日應新加坡內政部長黃根成邀請，赴星國考察環保綠化、社會福利、資訊教育、電子化政府、觀光事業及生物科技等市政建設。

㈣五月六日至八日赴美國西雅圖參加「二〇〇一亞太城市高峰會」，並於會中以「建設臺北爲網路新都」爲題發表演講。市長並以招商爲目的，極力推薦南港軟體園區，獲得與會亞太各城市市長及來賓之熱烈迴響。

㈤六月七日至八日赴威尼斯主持第四十九屆威尼斯雙年展台灣館開幕儀式，並拜會威尼斯市長，雙方就藝術文化交流交換意見。

二、禮賓業務：本府於九十年一月至六月間計接待來自美國、瑞典、南非、日本、多米尼克、以色列、馬來西亞、幾內亞比索、紐西蘭、香港、澳門、中國大陸等全球各區三百餘位外賓，其中重要外賓有美國關島總督Carl T.C. Grtierrez及副總督Mrs. Madeleine Z. Bordallo、美國商務部亞太事務代理副助理部長Philip Agress、美國洛杉磯郡郡長Michael Antonovich、美國北達科他州州務卿Vivin Jaeger、美國內布拉斯加

州州務卿 John Gale、東帝汶政治領袖 Francisco Xavier、法國外交部亞洲暨大洋洲司司長 Dominique Girard、紐西蘭外交部北亞司司長 Tony Browne、中國大陸上海市副市長馮國勤等人。

三、推展國際事務：「國際事務委員會」於九十年五月二日召開第四次委員會議，通過本府建置雙語化環境計畫草案及討論如何提升學生英語程度等議題。

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，本府民政局林局長正修、新聞處金處長溥聰及吳參事慧美等人，於九十年二月五日至九日代表本府參加在菲律賓馬尼拉舉行之國際地方政府聯合會亞太分會第十二屆執行委員會議、訓練教育研究委員會及亞太地方政府協會能力建構區域研討會。

五、協助辦理於本市舉行之大型國際會議活動：為鼓勵民間機構在本市舉辦國際會議及活動，本府賡續協助辦理或贊助在本市舉行之各項國際會議及活動，如國際中小企業聯合會第四十六屆世界大會、第八十六屆國際同濟會世界年會等。

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外，對市民陳情及建議案件亦均交由各相關機關協調、查明、改善、本期內受理案件總計四、五五八件，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	20	衛生局	76	人事處	37	捷運公司	49	警察局	780
民政局	238	環保局	314	政風處	31	文化局	94	勞工局	62
財政局	72	發展局	104	研考會	23			社會局	269
教育局	216	消防局	53	都委會	5			工務局	998
建設局	259	翡管局	11	訴願會	13			交通局	472
主計處	12	地政處	89	法規會	21			新聞處	38
國宅處	111	原民會	7	捷運局	44			兵役處	7
台北銀行	2	自來水處	31						

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，以提升為民服務效能。本期市政專線受理諮詢案件計三、七三二件；市長信箱電子信件收文案件數計一八、一九四件。

二、辦理議事工作

㈠彙編本府向　貴會第八屆第五次大會提出之書面施政報告及本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：春季五十九期、夏季六十三期。

公報索引：春季一三〇冊。

合訂本：春季一四五冊。

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。目前正辦理公告上網及招標作業中，預定九十年九月底前辦理完竣。

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、黃委員武次於三月二十六日蒞臨本府巡察，除聽取市長市政報告、有關機關首長就委員巡察事項報告外，並拜會　貴會、接見民眾陳情及實地勘察本市中山北路七段遭濫墾、濫建案，兩位委員提示及指示事項之辦理執行情形本府亦已處理完竣。

㈡為加強服務市民，每日均指派專人負責受理電話陳情，九十年一月至六月受理電話陳訴二六二通次，對於市民陳情或抱怨、誤解事項均委婉說明，適時紓解民怨。

㈢為配合本府參事、技監、顧問、參議之專案、專責工作及督導業務，本處視察室已排妥各相關業務聯絡人，展開作業。

二、控訴、檢舉及人民陳情案件之調查

本府經監察院、其他機關移查之控訴、檢舉、調查及市民陳情、檢舉案件，九十年一月至六月計辦理六八七件，糾正案已切實檢討改善，控訴、檢舉及調查案均已確實辦理，人民陳情案件亦詳覆陳情人。

陸、動員業務

一、實施並完成九十年度第一、二季物力調查工作，並將調（抽）查之重要物力數據資料，分類更新輸入「物力調查資訊系統」中，以利戰時徵購徵用之需求。

二、自九十年六月至十月止，參與經濟部等組成九十年度物資、經濟動員準備聯合督導實施計畫，期使物質、經濟動員準備業務能與國防戰備密切結合，並藉由聯合督導方式溝通觀念、建立共識、熟悉各種法規及作業程序，以提升緊急應變功能，落實全民防衛動員準備工作。

三、於九十年六月透過開會、公文、上網等方式，積極宣導鼓勵市府員工及市民踴躍參加二〇〇一年全民國防網際網路有獎徵答活動，藉由網際網路徵答遊戲方式，傳播全民國防觀念，建立全民國防認知，以凝聚全民生命共同體之共識。

柒、便民服務

一、舒適的便民設施

㈠本府聯合服務中心爲提供市民快速、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爲讓市民有賓至如歸的感覺，該中心貼心設計各類設施，例如：親子樂園、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。九十年一月至六月總計辦理新進人員講習共七場次，在職人員訓練共十七場次，包括提升服務知能研習訓練三場次，邀請學界及企業界之講習訓練有四場次，以及因業務需要或其他單位主辦及

參加公務人員訓練中心之講習訓練有八場次。

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奉茶服務，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，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運用九十九名志工，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、聯合報平媒政令報導，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，共計一六、〇九六件，另經由該中心轉介各局處協處之公文，共計二、〇〇九件（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，共計一八、一二四件（請詳附表二）。

3.供應國宅、勞退金、勞基法、所得稅等書表，共計七、八一七件。

4.協處十二件市民團體到府請願案。

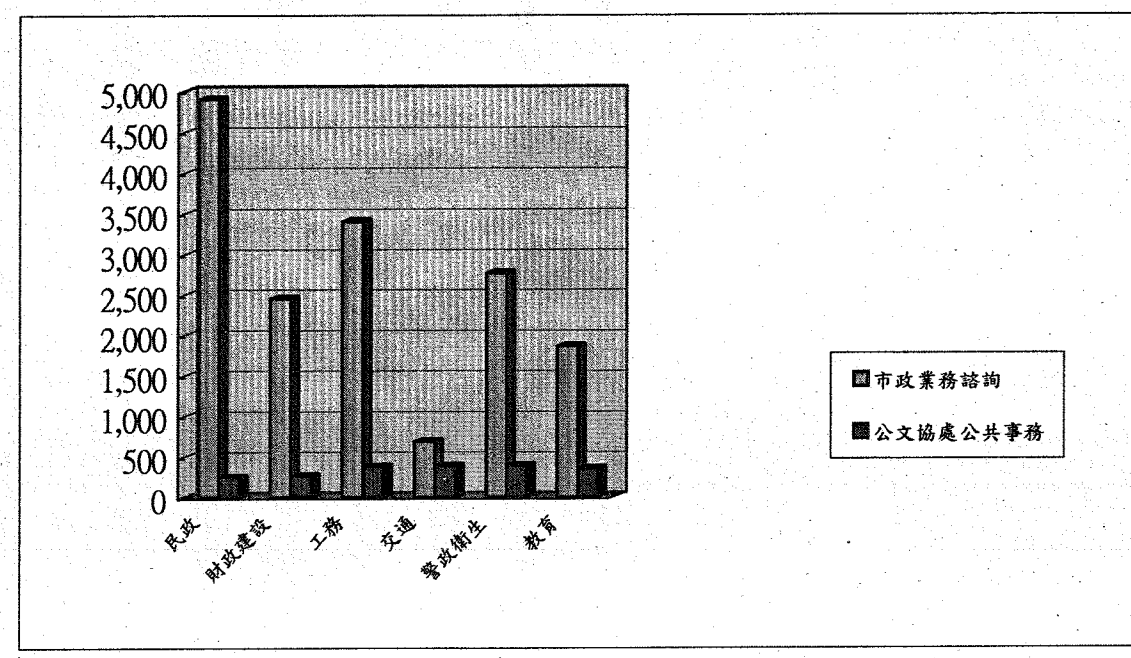
㈡專業諮詢櫃台：提供市民有關法律疑難、建築及土地登記問題之諮詢服務，共計六、五九七件（請詳附表三）。

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，共計九八、四七七件（請詳附表四）。

㈣志工服務：提供引導與諮詢服務，共計六八、〇七六件。

附表一

九十年一月至六月一般業務櫃台工作成果圖一



九十年一月至六月一般業務櫃台工作成果統計表一

單位:件

項目 / 類別	市政業務諮詢	公文協處公共事務
民政	4903	242
財政建設	2452	262
工務	3403	378
交通	687	385
警政衛生	2786	394
教育	1865	348
總計	16096	2009

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

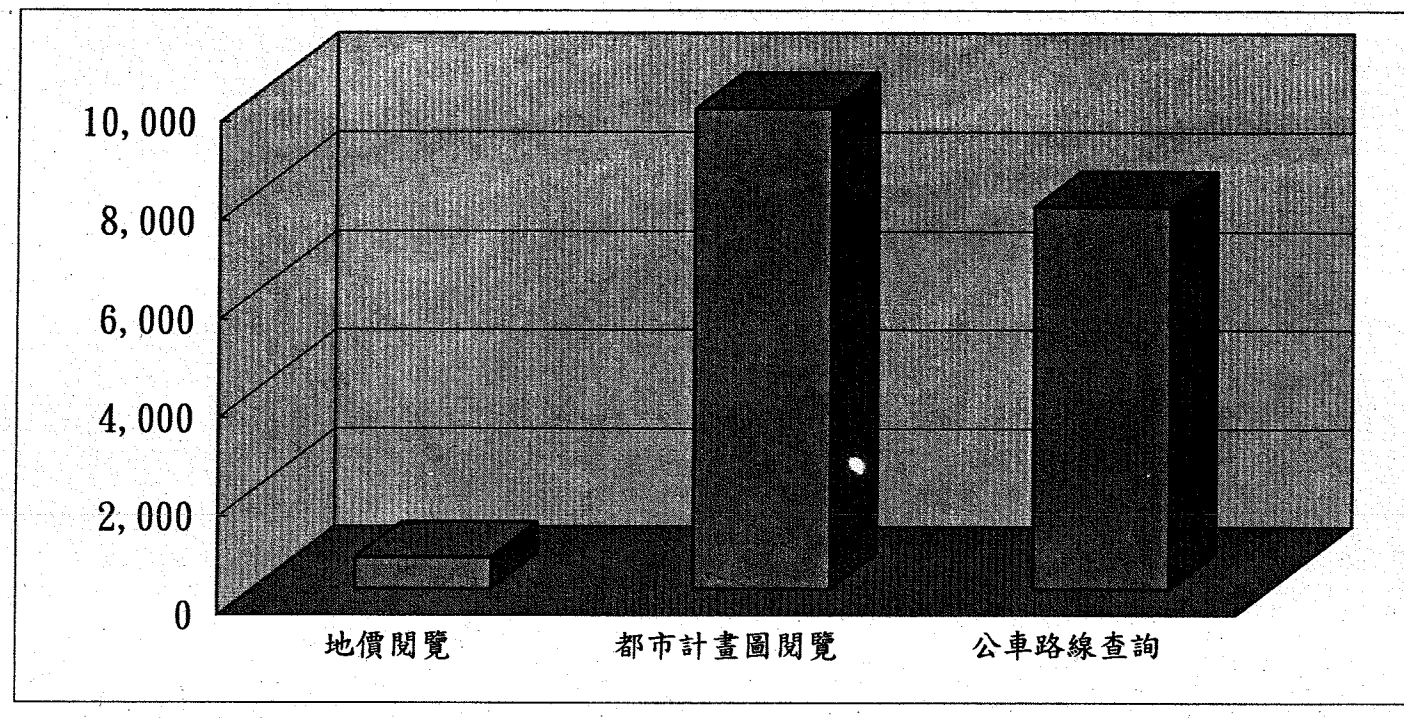
交通:交通

警政衛生:警察.衛生.環保.消防

教育:教育.新聞

附表二

九十年一月至六月一般業務櫃台工作成果圖二



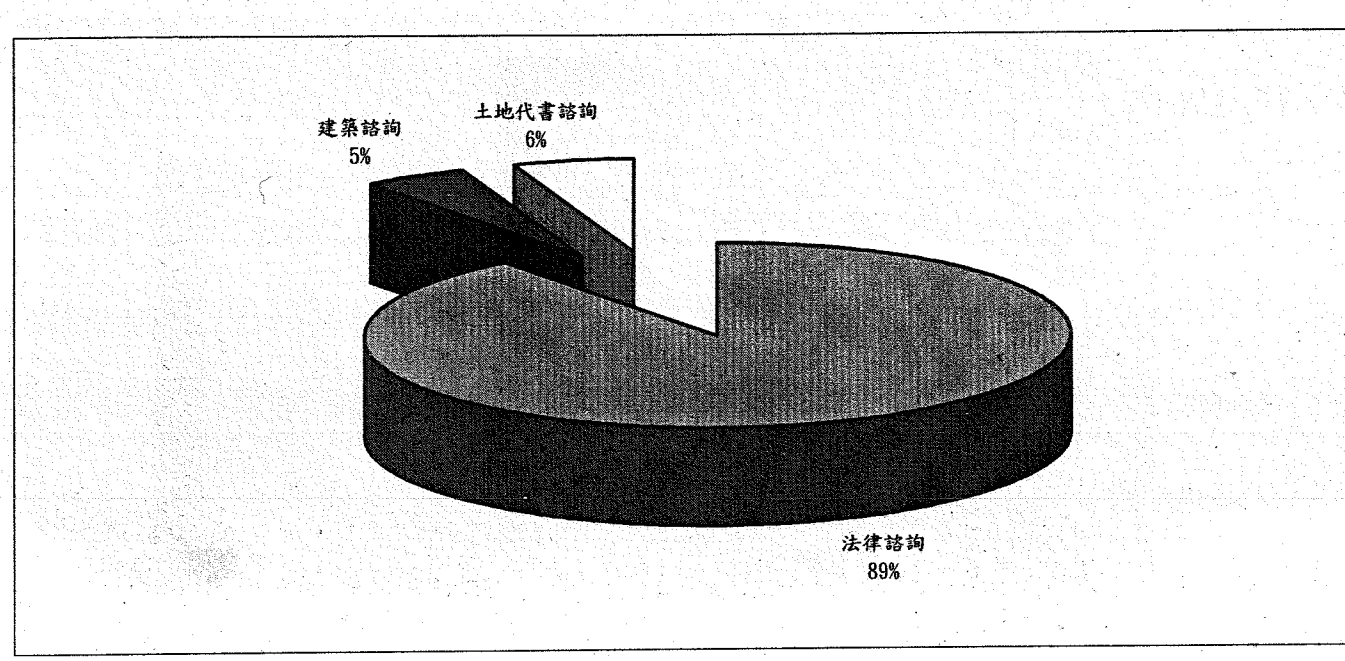
九十年一月至六月一般業務櫃台工作成果統計表二

單位：件

項　　目	
地價閱覽	626
都市計畫圖閱覽	9737
公車路線查詢	7761
總　　計	18124

附表三

九十年一月至六月專業諮詢櫃台工作成果圖



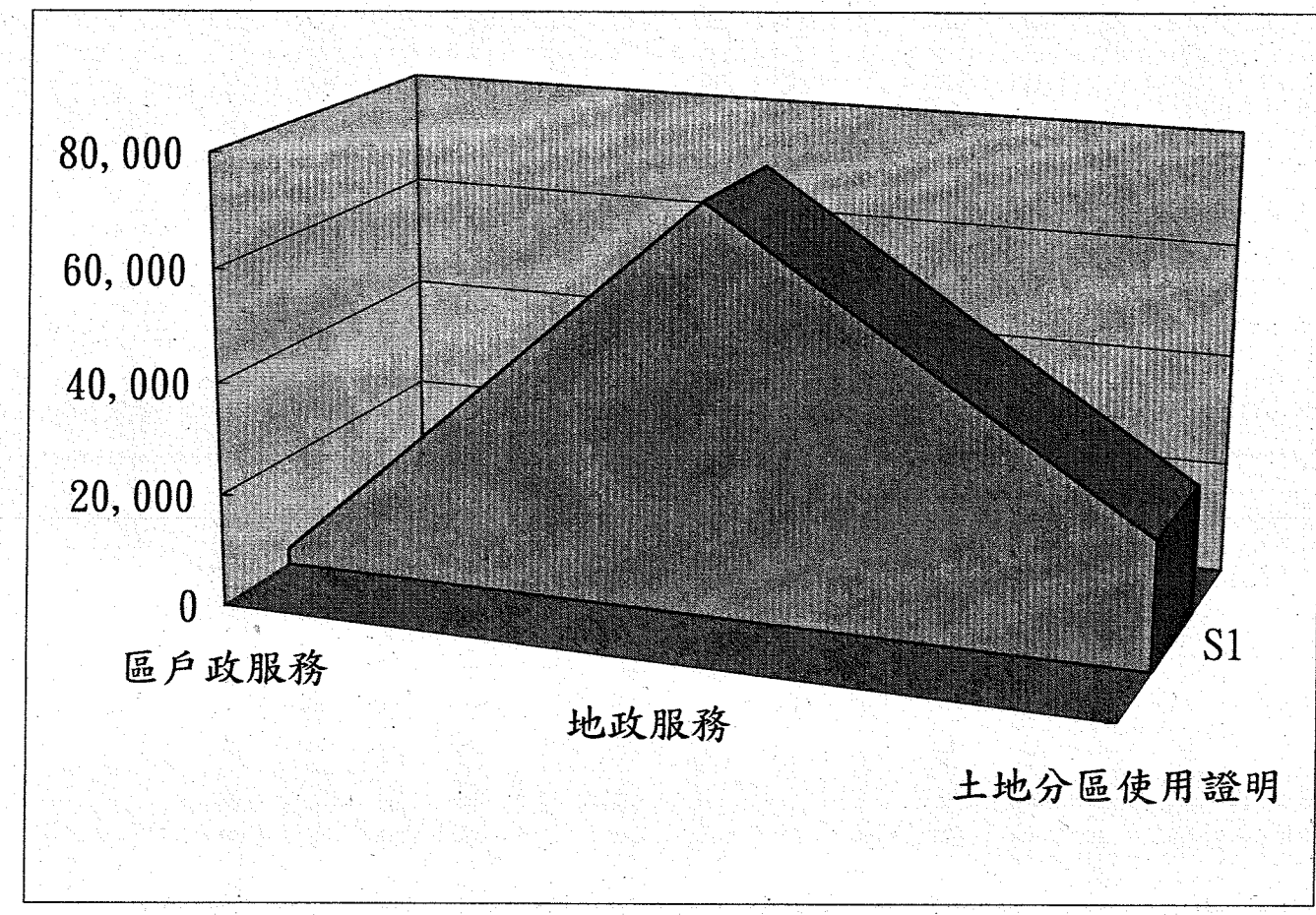
九十年一月至六月專業諮詢櫃台工作成果統計表

單位：件

項　　目	
法律諮詢	5919
建築諮詢	312
土地代書諮詢	366
總　　計	6597

附表四

九十年一月至六月單一窗口服務工作成果圖



九十年一月至六月單一窗口服務工作成果統計表

單位：件

二
一

項　　目	
區戶政服務	2869
地政服務	72816
土地分區使用證明	22792
總　　計	98477

捌、公共事務管理

一、為配合九十年週休二日，常態性封閉新仁愛路段供府內外機關申請辦理活動，修訂市民廣場管理要點，自九十年三月一日起實施。

二、辦理九十年「臺北市市政大樓辦公廳舍暨洗手間綠化、美化競賽」，完成第一次競賽評分作業，前五名於一月三十日之市政會議中頒發獎狀鼓勵；本年第二次洗手間綠美化競賽（不含辦公廳舍）於本年六月五日、六日辦理完竣，並將競賽結果函知各單位，前五名亦於七月三日市政會議中頒發獎狀鼓勵。

三、為提升本府員工餐廳供餐品質，九十年三月五日成立餐廳督導小組並於三月六日完成第一次督導作業。

四、完成十二樓育苗園藝所之規劃佈置，除於九十年一月二十九日舉行開幕儀式，開放本府同仁休閒參觀，另積極規劃施作之「蘭花房」亦已完成；並為提升園藝所各種花卉品質，公管中心將依進度逐一規劃培育種苗。

五、為貫徹　市長公廁年政策，維護本市政大樓公廁整潔之決心，於九十年二月二十六日由公管中心召開會議並奉　核頒訂定「臺北市政大樓執行公廁文化及整潔維護改

進措施」乙種，函請本府各機關學校共同配合辦理。

六、九十年四月三十日完成本大樓二樓至地下一樓中央南、北區親子暨無障礙廁所工程，並於七月十六日揭幕啓用。

七、配合本府雙語化政策，辦理本大樓公共區域及辦公室標（指）示牌雙語化相關事宜，已擇定多處重點區域依規定招商辦理，並於九十年六月底完成。

八、增購針孔攝影機偵測器，配合每週一定期巡檢業務於市政大樓全區公廁進行偵測工作，維護本府員工及洽公民眾如廁隱私及安全。

九、聘請專業講師講習並實際操作中控室監控及受信總機系統，以使中心業管同仁及消防設備維護委外承商工作人員更熟稔中控室值班之重要性，發揮消防設備功能。

十、於本市政大樓一樓東南區外圍發電機儲油槽人孔蓋外緣，增設鐵條加固，並加裝廣播系統暨攝影機二十四小時全天候監控及滅火器四具，同時於地下二樓發電機日用油箱室上鎖加裝滅火器六具，俾利現場完全之監控及災害發生時迅速應變能力。

十一、九十年四月二十五日召集本市政大樓辦公廳室設有海龍設備之單位同仁，實施現場操作訓練，俾能掌握應變第一時間，強化大樓之公共安全。

十二、九十年五月三十日於本府消防局防災科學教育館辦理教育館觀摩及防災實務演練，

以提升本府同仁對災害緊急應變能力、避難逃生要領及使用防災意識推廣到各辦公處所。

十三、本市政大樓十樓南區增設不斷電系統設備工程，已於九十年三月三十日完工，並於五月九日正式驗收合格。

結　語

以上報告敬請

召集人、副召集人、各位議員女士、先生不吝指教，支持與鞭策，並祝

身體健康、萬事如意！