前　　言

本處為市府幕僚機關，秉承　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 市長施政理念與目標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。

多年來本處業務在貴會監督下，各項業務推展尚稱順暢，爰為強化本處業務功能，除繼續秉持「廉正、明快、主動、親切」之施政精神外，將以更積極負責的服務態度，興革創新各項行政措施，以符合民意之期待。

謹將 95 年 1 月至 5 月本處各項重要業務辦理情形，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項報告如後，敬請 惠予支持指教。

壹、總務工作

一、本期辦理完成招標案件計 16 件，總計預算金額 34,827,996 元，總決標金額 28,241,650 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。

二、公務車輛管理情形

(一)本府各機關之公務車輛管理，均依「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」及行政院頒「車輛管理手冊」等相關規定辦理，並配合中央政策，各機關年度公務汽、機車汰購，應依中央信託局訂定之共同供應契約辦理訂購，以降低採購成本，增進採購效率。

(二)明定「本府技監、參事、顧問、參議；一級機關主任秘書、執行秘書、總工程司；二級機關副首長、薦任九職等首長、簡任執行秘書等原已配置之公務座車除供上下班接送之用外，應由單位內共同流通使用」函請本府各機關遵照辦理。目前本處各組、室如有公務車需求時，均依規定調派技監、參事、顧問、參議等座車使用。

三、市有房地經管情形

(一)首長宿舍 16 戶及西園路、信義路單身宿舍計 117 間，均依規定借用管理。

(二)眷舍部分，經加強清理後現有房屋計 33 戶（棟）、土地 5 筆，對於符合規定之配住人除建檔列管並賡續訪視外，對於不合規定占用者，先勸導占用人自動遷讓、返還房地，如拒不遷還則以訴訟手段，排除非法占用。

貳、文書管理

一、賡續推動本府公文處理整合系統。本系統自 94 年 10 月起推動，截至 95 年 5 月底止，共有 82 個機關單位正式上線作業，並將陸續推動，預計 95 年底前可全面推廣至所屬機關學校。

二、修正《臺北市政府公文製作參考手冊》部分內容，並出版第 2 版。

三、訂頒「臺北市政府及所屬各機關學校請柬格式規範」，維護本府公務請柬之品質。

四、本期公文收發辦理情形如附表：

工作項目	本期完成數量(件)	比較去年同期件數	增減比率	備註
收文處理	39,891	減少 5,280	減少 11.69%	收文件數係以「號」為單位，並以去年同期（94 年 1 月至 5 月）之件數作比較基準。
發文處理	182,248	減少 40,132	減少 18.05%	發文件數係以每一件公文之行文單位計算，其比較基準同上。

五、為提高文書作業效率，對大量鈐用本府印信之公文、獎狀等，均使用自動化機器替代人工蓋印，並責由使用機關指定專責人員依編號管制使用。本期使用機器蓋印之件數如附表：

機關名稱	套印件數	機關名稱	套印件數
民政局	760	教育局	47,154
社會局	124	勞工局	3,204
文化局	16	消防局	3,152
體育處	6,242	停管處	1,600
合計：	62,252 件		

六、本期簽准用印共 4,376 件，發文用印共 55,355 件，合計 59,731 件，平均每月用印 11,946 件。

七、檔案管理

(一)辦理本府各機關學校 94 年第 2 季檔案目錄彙送共 33,943 案又 526 萬 1,654 件。

(二)辦理本府各機關屆限檔案之銷毀作業，本期計銷毀 49 案又 85,231 件、會計帳簿憑證 624 冊。

(三)積極爭取檔案替代役人力，本期再獲配 10 名替代役人員，已分派至所屬機關執行檔案勤務。

(四)辦理「捷運版公文管理系統轉檔研習班」(共 3 期，每期 6 小時)，約 50 個機關參訓。

(五)辦理「95 年檔案管理研習班」(共 2 期，每期 4 小時)，約 164 個機關、274 位人員參訓。

參、公共關係

一、辦理本府建置中英文雙語環境

本府各局處辦理之英文挑錯活動業於 95 年 1 月 31 日結束。為鼓勵所有投稿者對本次活動的支持，特於 5 月 10 日寄發特製版悠遊卡各 1 張予每位參加者，並請市長於 6 月 6 日市政會議中公開抽出 10 位幸運獎得主(首獎 1 位，二獎 3 位，三獎 6 位)，另將於 7 月 4 日市政會議中由市長親自頒發獎品。

二、賡續推動埠際交流，增進城市關係，提升本市國際形象

(一)辦理市長出國案

1、於 95 年 2 月 7 日至 19 日率團赴義大利杜林申辦「2009 年國際奧會第 121 屆年會」，並於瑞士日內瓦、英國、愛爾蘭及比利時等地進行經貿訪問與市政考察活動。

2、於 95 年 3 月 19 日至 29 日率團赴美國紐約、波士頓、華府、舊金山及洛杉磯招商及參訪，面邀各城市市長參加本市 6 月主辦之數位城市論壇及 8 月之健康城市會議，並於波士頓、華府、舊金山及洛杉磯舉辦招商座談會。

3、於 95 年 5 月 6 日至 11 日率團赴新加坡及澳洲參訪，聽取新加坡肅貪簡報、污水再生簡報、建置無線寬頻簡報、經濟發展局簡報，並於李光耀公共政策學院演講，加強雙方市政學習並

闡述臺灣的新思維；另參加澳臺商務協會商機座談會及於 Lowy Institute 演講，分享本市產業發展經驗，促進商機交流；拜會雪梨及坎培拉市市長，交流施政經驗及加強雙方情誼。

(二)姊妹市市長來訪

為加強姊妹市交流，本市姊妹市尼加拉瓜共和國馬拿瓜市市長 Mr. Dionisio Marenco 及副市長 Mr. Andres Alexis Arguello 於 95 年 1 月 10 日至 16 日訪華，本府予以熱忱接待。

(三)建立夥伴城市

本市與日本橫濱市於 95 年 5 月 22 日於本府舉行換函儀式建立夥伴城市關係。

(四)援助姊妹城市

1、為增進我國與友邦邦誼，本府於 95 年 3 月 24 日辦理汰換堪用警用機車捐贈典禮，計捐贈薩爾瓦多共和國 20 輛，宏都拉斯共和國及尼加拉瓜共和國各 30 輛，以協助當地治安巡邏維護工作。

2、為促進姊妹市情誼，本府於 5 月份補助 3 萬美元以協助修護整建本府姊妹市馬拉威共和國首府里朗威市之臺北公園。

三、積極參與重要國際組織及國際會議活動

(一)積極參與國際組織

1、本府派員出席於 95 年 2 月 8 至 10 日假美國華

盛頓之世界銀行總部舉行之「城市與地方政府聯合會執行局委員會議（UCLG Executive Meeting）」

2、本府派員出席 95 年 5 月 8 至 11 日假澳洲布理斯本市舉行之城市與地方政府聯合會亞太分會大會理事會及執行局會議（UCLG-ASPAC General Assembly, Council and Executive Bureau Meeting）

(二)舉辦國際會議活動

第五屆亞洲主要都市網大會（Asian Network of Major Cities 21, ANMC21）95 年 4 月 13 日至 15 日在本市隆重舉行,計有東京都知事及新加坡市長等重要貴賓親自來臺參與大會，本市及東京、首爾、德里、曼谷、新加坡、雅加達、河內、馬尼拉與吉隆坡等 10 個會員城市共同參與，會中並簽署臺北宣言，各城市矢言繼續加強交流合作。

四、賡續辦理禮賓接待事宜

(一) 95 年 1 月份計接待香港記者協會臺灣參訪團、澳大利亞商工辦事處代表華適文 Mr. Steve Waters、渣打銀行集團執行董事暨企業金融業務主管 Mr. Kai Nargolwala 及亞洲區副主席 Mr. Norman Chan、「亞洲主要都市網」秘書處參事 Mr. Hitoshi Hasegawa 等一行、美國民主黨政菁英團 Mr. Joe Lockhart、英國貿易文化辦事處處長 Mr. Michael

David Reilly 及英國貿易暨投資署大中華地區貿易市場代表 Ms. Cathryn Law 等貴賓。

(二) 2 月份計接待福島市市長瀨戶孝則、德國聯合執政兩大黨國會外交委員會議員魏謨等一行、美國國會眾議員 Mr. Robert Ruhl Simmons、斯洛伐克駐華代表 Mr. Jan Bratko、歐洲經貿辦事處處長 Mr. Brian McDonald 等貴賓。

(三) 3 月份計接待奧地利國會外交委員會海恩澤議員一行、留日臺灣同鄉會回國致敬團一行、斯洛伐克經濟文化辦事處代表 Mr. Jan Bratko、日本國會眾議員日華議員懇談會副會長 Mr. Kamei, Hisaoki、日本廣島縣福山市市議會議員一行及駐臺北韓國代表部黃前代表龍植等貴賓。

(四) 4 月份計接待澳洲昆士蘭州中國理事會理事長 Tom Bums 等一行、休士頓中華公所共同主席 William Yeh、美國外交政策全國委員會主席 Mr. William J. Flynn、紐澤西州橋水市市議會議長 Michael Hsing、美國全美世界事務協會總會副會長暨維州 Hampton Roads 世界事務協會會長 Ms. Maria Zammit、法國參議院友臺小組主席 Ms. Monique Papon、日本沖繩縣議議員聯盟訪華團一行。

(五) 5 月份計接待日本茨城縣坂東市議會等一行、香港青年領袖訪問團、哈佛大學比爾蓋茲講座教授孔祥重先生及 MIT 電腦科學與人工智慧實驗室主任舒

維都、香港友好協進會一行、日本國會眾議院議員知和男等外賓。

肆、機要業務

一、辦理機要事項

(一)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 8 件。

(二)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，自市長上任至 95 年 5 月底止受理案件總計 61,888 件，統計如附表：

單位	件數	單位	件數
秘書處	324	民政局	2,967
財政局	1,383	教育局	3,387
建設局	3,386	交通局	6,527
工務局	13,296	社會局	3,933
勞工局	1,187	警察局	8,766
衛生局	1,575	環保局	3,825
發展局	3,154	消防局	633
翡管局	113	地政處	1,132
客委會	33	新聞處	639
人事處	557	主計處	1245
研考會	473	政風處	487

訴願會	256	都委會	47
原民會	66	法規會	493
自來水處	654	捷運局	807
捷運公司	578	文化局	923
兵役處	157	公訓中心	5
其他	1		

二、辦理議事工作

(一)彙編本府向　貴會第 9 屆第 7 次大會提出之施政報告及議員質詢答復資料，並綜理府會聯絡工作。

(二)彙整本府市政會議議程及紀錄，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報行，並由本府研考會列管追蹤，以求落實。

(三)為強化市政會議管理功能，自 91 年 10 月起市政會議電子化作業透過「行政管理資訊網/我的會議」系統處理，自編輯會議通知、上傳議程資料、簽到表製作、編輯會議紀錄、各機關執行市長裁(指)示事項情形及首長不克出席或中途離席等流程均可於線上處理，至 95 年 5 月底止已建置完成 197 筆市政會議相關資料，至各次會議紀錄並自動傳輸至行政管理知識網，以建置完整的會議資料庫，提供各機關隨時查閱；另為強化會議資訊管理及因應議程無紙化環保政策，自 93 年 1 月 1 日開始實施議程無紙化，截至 95 年 5 月底止，計節

省 A4 用紙達 1,153,389 頁，如每頁節省成本及印刷費用以 0.63 元計算，總計節約 726,635 元，大量節省用紙量及人力物力資源。

三、編印市府公報及臺北市年鑑

(一)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 91 年 8 月 1 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，迄今訂閱公報共計 263 戶，電子報共計 3,746 戶， 合訂本共計 35 戶，並配合發行光碟版公報資料。本期共刊出：

公報：春季 60 期、夏季 63 期。

公報索引：每季出刊 1 次，春季 40 冊、夏季 40 冊。

合訂本：每季出刊 1 次，春季 60 冊、夏季 60 冊。

(二)臺北市年鑑

93 年度臺北市政紀要奉　市長核示改版編纂為臺北市年鑑，並成立「臺北市年鑑編輯指導委員會」及「臺北市年鑑編輯工作小組」，負責內容之審查及編纂工作之執行，於 94 年 8 月 8 日出版全國首本城市年鑑並舉辦新書發表會;「臺北市年鑑 2005」在劉副秘書長寶貴之指導與各撰稿單位之配合下，於 95 年 6 月底前出版中文版，英文版預定於 95 年 7 月底出版；本年鑑不僅忠實記載臺北城各項發展與沿革，同時為工具書性質，可供學術研

究資料蒐尋參考之用。

伍、綜合業務

一、陳情及控訴案件調查

有關監察院監察業務處據輿情反映事項函請本府詳予查處說明等情，經本處函轉相關局處，均予查處完竣並函復監察院在案。

二、依據行政院函送之「緊急公務通報作業原則」，本府建置完成各一級機關暨區公所之緊急公務通報單一窗口名單書面資料。

三、本市 95 年萬安 29 號演習兵棋推演已於 3 月 16 日在第 3 作戰區指揮部〈桃園楊梅〉推演完畢，本市各相關單位均派員參與推演；防空疏散避難部分將於 7 月 6 日清晨 5 時至 5 時 30 分舉行，刻由本府動員會報與警察局規劃辦理中。

四、為推動「全民國防教育法」，本府動員會報於 3 月 8 日在市政大樓 2 樓大禮堂舉辦「在職人員全民國防教育講習」，特聘請國防大學教授專題演講，參加人員踴躍；下半年講習課程預訂於 8 月底辦理，已由動員會報規劃中。

陸、便民服務

本府聯合服務中心秉持以客為尊的服務理念，提供市

民親切、效率、便民的市政服務。本期為民服務成果如下：

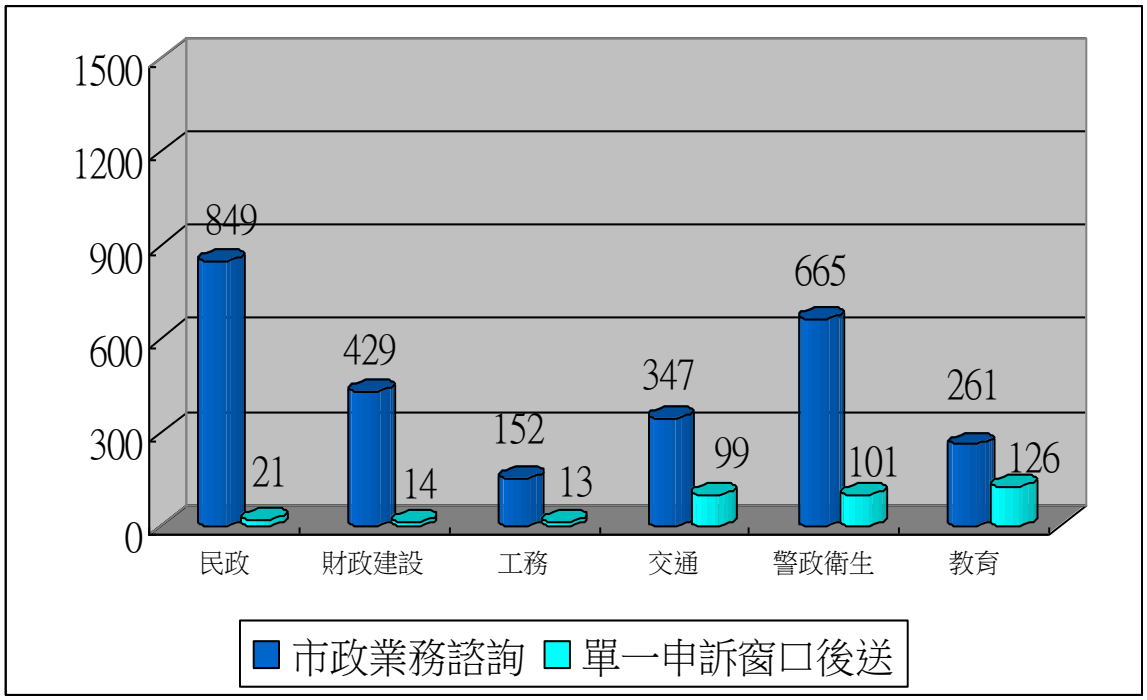
一、便民服務成果

(一)「1999 市民熱線」全年無休，每日 24 小時話務人員提供一致性、標準化、優質及高效率話務服務，並充分支援本府各局處電話業務，立即答復市民諮詢電話共計 169,144 通，後送案件共計 7,358 件。

(二)綜合諮詢櫃檯提供市政業務諮詢服務，共計 2,703 件；另案件經由單一申訴管理系統後送處理，共計 374 件。(如附表)

95 年 1 至 5 月綜合諮詢櫃檯便民服務統計表

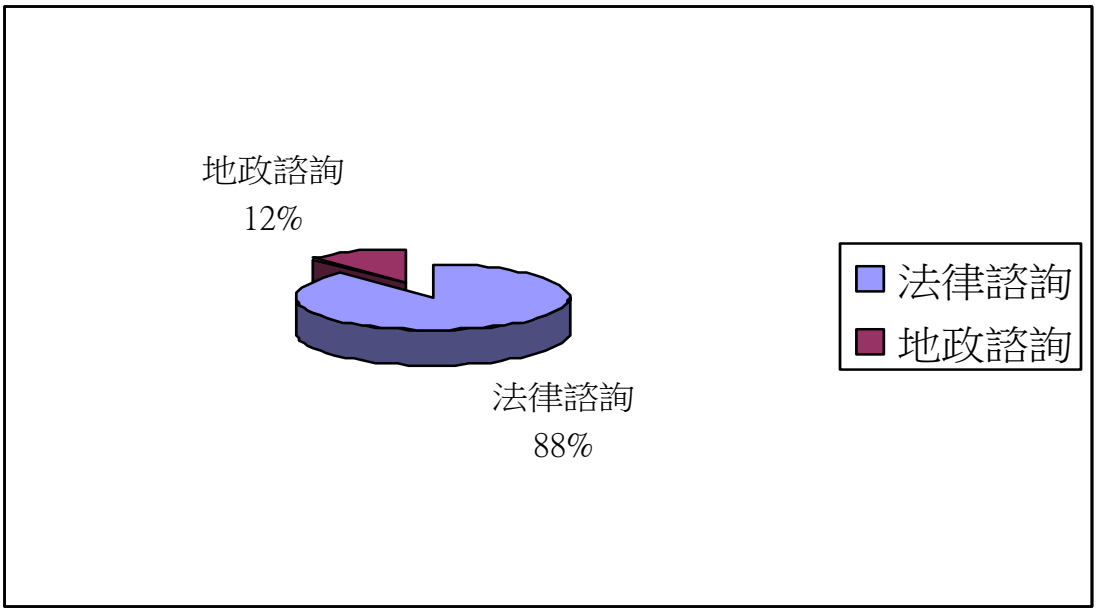
項目 / 件數 / 類別	1 月份		2 月份		3 月份		4 月份		5 月份	
	市政業務諮詢	單一申訴窗口後送	市政業務諮詢	單一申訴窗口後送	市政業務諮詢	單一申訴窗口後送	市政業務諮詢	單一申訴窗口後送	市政業務諮詢	單一申訴窗口後送
民政	144	9	161	2	226	3	170	3	148	4
財政建設	83	4	72	2	106	2	70	1	98	5
工務	24	0	28	2	33	6	30	3	37	2
交通	52	17	58	20	82	26	93	14	62	22
警政衛生	109	20	100	16	162	18	136	32	158	15
教育	49	25	24	28	70	22	62	21	56	30
總計	461	75	443	70	679	77	561	74	559	78



(三)專業諮詢櫃檯提供市民有關法律及地政諮詢服務，共計 5,956 件。(如附表)

95 年 1 至 5 月專業諮詢統計

項　　目	件					數
	1 月份	2 月份	3 月份	4 月份	5 月份	總　　計
法律諮詢	961	865	1260	995	1164	5245
地政諮詢	130	119	200	112	150	711
總　　計	1091	984	1460	1107	1314	5956



(四)志工引導與簡易諮詢服務，共計 49,087 人次。

95 年 1 至 5 月志工引導服務統計

志工服務	件數					
	1 月份	2 月份	3 月份	4 月份	5 月份	總計
東門	2752	2392	3260	2839	3017	14260
西門	3836	3383	4678	3602	3777	19276
南門	1002	794	1073	853	1243	4965
北門	1070	841	1143	1014	1152	5220
商管處	898	752	1173	1021	1287	5131
外籍人士	45	62	33	41	54	235
總計	9603	8224	11360	9370	10530	49087

(五)協助本府各類文宣資料之發放件數共計 81,100 件。

(六)協助處理市民團體到府請願事件，共計 9 件。

二、舒適的便民設施

為提供舒適的洽公環境讓市民有賓至如歸的感覺，除設有愛心服務區、市民休息區等外，為彰顯各項服務功能，除詳細標示本中心各諮詢櫃檯之服務項目及服務流程外，並設置海報文宣架、張貼最新服務訊息，以提升為民服務品質，另亦設置適合兒童使用之親子園區及配合鼓勵母乳哺育政策的哺乳室，展現多元化的服務功能。

三、重視民情輿情

(一)為加強服務民眾，提供多種申訴管道，民眾可透過電話、親臨、書函、傳真、媒體、網路等方式向本府提出陳情與建言，由聯合服務中心透過單一申訴管理系統機制後送業務機關處理。藉由話務中心後送案件共計 7,358 件，經由臨櫃後送案件共計 374 件。

(二)聯合服務中心各櫃檯均放置為民服務滿意度意見表及市民建議意見表供市民填寫意見或提出市政興革建言，中心對於意見表均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，統計滿意度約占 9 成之多。

四、善用社會資源

(一)為強化服務功能，擴大社會團體和個人參與，特商請本市律師、地政士等公會，分別設置專業諮詢

櫃檯提供免費諮詢服務，深受市民好評。

(二)運用志工，在市政大樓東、西、南、北門分別設置志工服務檯，提供引導與諮詢服務。

五、宣導及教育訓練

(一)95 年 3 月 7 日與警察局交通警察大隊執法組辦理話務人員對「假日及平日紅黃線停車」等業務說明及教育訓練。

(二)95 年 3 月 27 日、30 日辦理 95 年度第 1 次為民服務志工教育訓練研習暨志工座談會。

(三) 95 年 5 月 18 日、19 日協助財政部臺北市國稅局信義稽徵所派員至本府輔導員工及民眾辦理 94 年度綜合所得稅結算申報及收件業務。

柒、公共事務管理

一、整併市政大樓各場地使用管理規定訂定「臺北市市政大樓及市民廣場場地使用管理辦法」，經提報第 1361 次市政會議審議通過，並於 95 年 4 月 3 日公布施行。

二、為節省本府電話資費，辦理市政大樓各機關專線電話減量案，其節費情形如下：

(一)截至 95 年 4 月底止各機關專線電話共退租 624 支，退租率為 61%；每月可節省費用為 7 萬 976 元。（624 條專線×每條月租費 164 元＝10 萬 2,336 元，扣除每月租用 4 條 E1 月租費 3 萬 1,360 元）

(二)於 95 年 5 月 11 日將本案實施計畫函送市政大樓以

外機關、學校比照辦理。

三、有關市政大樓無障礙設施改善案，經提報 95 年 3 月 30 日「臺北市政府公共建築物行動不便者使用設施改善諮詢及審查小組」會議討論後，持續規劃辦理招商作業，全案預計 95 年 12 月底完成。

四、本府員工消費合作社於 95 年 9 月 30 日契約屆滿後得否以現有方式持續經營，或歸還場地由公管中心採公開招標方式招商辦理案，於 95 年 5 月 16 日召集相關機關研商並作成決議。除「出版品紀念品展售中心」由新聞處接管外，有關非自營之「固定專櫃」與「臨時展售攤商」由公管中心以公開標租之方式辦理，並積極辦理各項招標前置作業。

五、有關市政大樓「空調系統冰水主機及冷卻水塔更新工程」之附屬「委託規劃、監造及協助統包作業服務」標案，業於 95 年 3 月 21 日決標；另於 4 月 26 日辦理冰水主機、冷卻水塔及循環水泵汰換工程評選委員會議，續辦工程發包相關事宜。

六、95 年度市政大樓駐警隊常訓暨文康活動，業於 95 年 3 月 16、17 日及 3 月 20、21 日分兩梯次辦理完畢，活動中講授駐警隊員服務態度及各緊急應變防範技能，共計 72 人參訓。

結　　語

秘書處的業務，至為繁雜，除需建置各種制度俾使各項業務之運作均能「照表操課」以確保品質外，更需時時培育人才，期以提升同仁之工作效能。尤以社會環境之演變，市政服務之方法亦應適時革新，方能契合市民之需求。本處全體同仁當秉持「全心全意為市民」及「盡心盡力做好事」之理念以及「卓越管理」之方法，推展本處業務，尚祈 貴會續予支持指教。