

中華民國 107 年 4 月
臺北市議會第12屆第7次定期大會

臺北市政府秘書處 工作報告

報告人：秘書長兼處長 張哲揚

目 錄

壹、106 年下半年重要業務執行成果	1
一、事務管理及研考	1
二、文書處理及檔案管理	3
三、推動國際事務及城市外交	6
四、機要業務	10
五、市民諮詢及志工服務	12
六、媒體聯繫與發布	13
七、市政大樓公共事務	15
貳、策略目標與關鍵績效指標(KPI)之執行情形	17
一、優化職舍環境	17
二、優化文檔效能	18
三、推動城市交流	19
四、強化府會和諧	19
五、精進陳情服務	20
六、強化市政透明	20
七、活化辦公場域	21
參、創新作為與未來工作重點	22
肆、結語	23

召集人、副召集人、各位議員女士、先生：

很榮幸受邀於貴會第12屆第7次定期大會開議之際，向各位報告秘書處重要業務執行成果、策略目標與關鍵績效指標(KPI)之執行情形及未來工作重點。

本處秉持市長施政理念，綜理幕僚事務，並依策略地圖擘劃施政願景，積極推動城市交流，以提高國際知曉度；不斷優化職舍環境，提增照顧同仁生活品質；多元活化辦公場域，發揮辦公空間配置效益；督管提升文檔效能，精實本府文檔及公文處理效率；和諧府會關係，推動議員專屬服務聯絡員窗口，及時協助解決相關問題；持續精進人民陳情服務，提升政府當責能量。本人當與全體同仁持續努力，發揚真誠務實之工作精神，以創建市政優質服務平臺，提供更符合市民期待之優質服務。

謹就本處106年7月1日至12月31日(以下簡稱本期)之重要業務執行概況報告如後。

壹、106年下半年重要業務執行成果

一、事務管理及研考

(一)推動節約能源措施業務

1. 節電部分：本期總用電量 1,253 萬 1,673 度，與基期年(104)同期 1,257 萬 2,309 度相比，減少 4 萬 636 度，約 0.32%。
2. 節油部分：本期公務車輛汽、柴油使用量 1 萬 2,615 公升，與基期年(104)同期 1 萬 443 公升相比，增加 2,172 公升，約 20.8%，係因籌辦 2017 臺北世界大學運動會，至外縣市視察場館導致油量增加。

3. 節水部分：本期總用水量 9 萬 0,476 度，與 105 年度同期 8 萬 6,438 度相比，增加 4,038 度，約 4.67%，係因府外遷回人力(本府第二辦公室、長期照顧中心、籌辦 2017 臺北世界大學運動會等)增加約 300 人、配合實施禁用一次性及美耐皿餐具、衛生紙丟馬桶等政策等因素，導致用水量較多。

(二)財物、勞務及工程採購

本期完成招標案計 11 件，總決標金額 598 萬餘元，各項採購案均依「政府採購法」相關規定辦理，並將決標結果上網公告。

(三)公務車輛及市有房地管理

1. 公務車輛：本處現有公務汽車 15 輛及機車 3 輛。
2. 市有房地：原經管市有土地 8 筆、市有建物 15 筆，移交房、地各 1 筆予中正區公所及社會局 1 筆建物；目前經管市有土地 7 筆、市有建物 13 筆，其中建物含符合續住規定眷舍 3 筆及西園、信義單房間職務宿舍 123 間，迄 106 年 12 月底職務宿舍已提供借用 122 間，待修繕 1 間。

(四)研考業務

依據本府 106 年 6 月 29 日府法綜字第 10632240100 號令修正本處編制表，合併研考單位業務於總務單位。

1. 提升電話服務禮貌品質：本處與勞動局、消防局共同辦理電話服務禮貌互測，本期共測試 24 通，於首接及結束時，能依規定回應禮貌性語詞，且能以謙和語調詳盡

答復。

2. 加強本處文書處理品質

(1) 公文時效宣導及檢核機制：本期辦理公文處理成效相關檢核 5 次、發行 6 期《公文時效管制 e 月刊》，並就各項文書時效管制規定、公文檢核缺失改善及公文線上簽核執行績效，加強宣導同仁周知。

(2) 公文時效教育訓練：為掌握學習資訊，本期計辦理 4 場次文書相關教育訓練。

二、文書處理及檔案管理

(一) 處理文檔一般性業務

處理本府及本處收發文、用印及本處檔案管理、本府所屬機關檔案銷毀目錄初審等作業，本期執行績效，詳如下表：

項次	業務內容	績效
1	本府及本處收文	4 萬 7,488 件
2	本府及本處發文	6 萬 5,450 件
3	本府及本處蓋用印信	9 萬 7,067 件
4	本處檔案編目	9,646 件
5	本處檔案銷毀	4 案(18 卷)
6	初審檔案銷毀目錄	53 萬 7,328 件 3,324 案(3 萬 9,812 卷)

(二) 推動本府新公文系統上線

與研考會、資訊局共同辦理本府新公文系統查驗測試作業，並於 11 月起進行試辦上線，本期已完成府層級各單位及 4 個機關上線作業，希冀藉由改版之新公文處理系統，簡化文書檔案作業流程。

(三)推動公文減章作業

1. 完成本府 146 個機關文書及檔案業務分層負責明細表審查作業。
2. 進行各機關公文核章扁平率績效彙整作業，經統計全府核章扁平率平均達 94.8%，超越原訂 80%目標值，奠定組織重整基礎。

(四)檢討修訂文書檔案規範

1. 修訂「臺北市政府公文電子交換作業要點」，以擴大本府公文電子交換中心服務範疇。
2. 停止適用「臺北市政府各機關檔案電子儲存及調閱作業要點」，將該要點整併納入「臺北市政府檔案管理作業要點」，使規範更符實務作業。

(五)推動電子公文節能減紙作業

賡續推動各機關落實執行電子公文節能減紙各項作業，透過文書 e 化達成擷節公文用紙目標，106 年度各項衡量指標執行總績效，詳如下表：

項次	業務內容	績效	比率	目標值	執行績效
1	公文線上簽核	241 萬 3,888 件	81.76%	80%	+1.76%
2	電子化會議	5 萬 4,460 場	93.51%	90%	+3.51%
3	擷節紙張採購箱數	3 萬 1,281 箱	6.68%	5%	+1.68%

(六)整併檔案庫房活化市有建物

本處將檔案庫房地點，由原位於松山車站旁精華區之八德檔案庫房搬遷至文山區萬利街，釋出該建物予社會局，規劃提供銀髮長者使用，同時整併並釋放市政大樓檔案庫房空間，擴增為辦公場域，提升空間利用效益。

(七)推動永久保存紙本檔案數位化作業

持續要求各機關依「臺北市政府永久保存檔案電子儲存作業實施計畫(105-107年)」，執行永久保存紙本檔案電子儲存作業，並按季彙整、落實管考。截至106年12月底，各機關94至106年之永久檔案已有148萬6,165件完成掃描作業，掃描完成率達80.34%。

(八)辦理檔案管理職能訓練

於106年10月辦理檔案管理基礎班、進階班教育訓練，計有258人參訓，持續充實本府各機關及市立大學檔案管理人員專業知能。

(九)參與本府擴大推動精實管理專案

為提增府外檔案檢調作業效率，本處以「府外檔案庫房檢調作業」為改善主題參加精實改善團隊，於106年9至11月積極參與評審會議、主題討論會議及工作坊研習課程，希冀透過精實手法，簡化檔案檢調流程，進而提升公文處理效率。

(十)優化本處資訊作業環境

1. 強化資安：為強化同仁資安觀念，本處除配合資訊局進行資安演練外，更自行辦理資安教育訓練及社交工程演練，提高同仁資安意識。
2. 優化內網：提供同仁更優質之內部網絡互動環境，本處擴增內網功能，除優化公文傳閱分類、自訂標籤功能，並新增行事曆及認識同仁功能，易於操作且利於長官同仁間互動了解。

三、推動國際事務及城市外交

(一) 深化國際及兩岸交流

1. 市長出國考察：106年7月1至3日市長率團至上海參加「2017 臺北上海城市論壇暨市政參訪活動」，進行市政參訪與交流，並宣傳2017臺北世界大學運動會。
2. 府級長官出國考察及參加國際組織會員活動
 - (1) 106年7月25至28日饒參議慶鈺赴菲律賓參加「第3屆東南亞國協市長論壇」。
 - (2) 106年9月1至3日林副市長欽榮率團赴深圳市考察其創新創業、電子商務、金融科技及物流等領域之發展與應用情形；9月4至8日產業局、資訊局首長續赴杭州及上海市考察相關市政。
 - (3) 106年9月10至16日林副市長欽榮率團赴韓國大田出席「2017年亞太城市高峰會」，並順道赴姊妹市首爾市參訪該市市政建設。
 - (4) 106年10月10至15日饒參議慶鈺奉派率產業局、商業處同仁赴大陸杭州出席「阿里巴巴2017杭州雲棲大會」。
 - (5) 106年10月27日至11月5日林副市長欽榮率團赴加拿大蒙特婁出席「2017智慧型運輸系統 ITS 世界會議」，本市獲頒2017年智慧運輸世界大會名人堂「地方政府成就獎」。
 - (6) 106年11月4日至9日饒參議慶鈺奉派赴斯里蘭卡可倫坡出席「2017年城市網大會」。

(7)106年11月7日至11日本處孟專門委員旭華奉派赴大陸福州市出席「2017城市與地方政府聯盟亞太分會(UCLG ASPAC)理事暨執行理事會」。

(8)106年12月5日至10日饒參事慶鈺奉派赴大陸杭州市出席「城市與地方政府聯盟世界理事會會及智慧城市與大數據論壇(2017 UCLG World Council, Forum on Smart City and Big Data)」，以維護本市擔任理事會成員之會務權益。

3. 增進與姊妹市及國際重要城市關係

(1)106年8月世大運期間本處計接待來自歐、亞、美洲之姊妹市、夥伴市、友誼市及其他國外友好城市VVIP計15個城市訪團(含匈牙利前總統Pál Schmitt、各城市市長、副市長、市議員及城市代表等近90位外賓政要)，安排來訪貴賓參加開閉幕式、出入境維安、住宿與餐飲規劃、官式拜會、觀看賽事與市政參訪等整體行程，以促進本市與姊妹市等友好城市之情誼，並藉世大運賽事活動行銷本市。

(2)106年8月2日協助公訓處與本市友誼市韓國京畿道人才開發院簽署公務員交流培訓合作備忘錄，12月3日至16日由公訓處曲處長兆祥偕本府各單位19位同仁赴韓國京畿道參與該院規劃之106年度「韓國京畿道人才開發院交流培訓出國計畫」。

(3)106年10月20日本市與日本松山市續簽「友好交流協定」。

- (4)106年11月26日至12月10日本處派員赴澳洲黃金海岸市參加「黃金海岸姊妹城市公務員發展計畫」。
- (5)106年下半年本市姊妹市等友好城市來訪，如馬紹爾馬久羅市市長 Jack Ladie N.、韓國大邱市長權泳臻、巴拉圭亞松森市長 Mario Anibal Ferreiro Sanabria、波士頓市長室新都市機制辦公室之創辦人暨共同主席 Nigel Jacob 等人率團蒞府拜會，進行市政參訪與交流，計接待國際及大陸貴賓 47 團、368 人，行銷市政建設，有助宣揚我國經貿、科技、體育及文化發展。

(二)活化本府國際及大陸事務人才

1. 為妥善接待世大運期間姊妹市等友好城市貴賓，本處針對負責接待非本國籍貴賓之同仁，配合公訓處於 7 月 20 日辦理「國際禮儀與外賓接待實務研習班」，並於 8 月 5、14 日辦理隨行人員及接待人員培訓、實地演練及勤前訓練等研習課程，共調訓 32 位同仁與替代役，強化同仁專業知能、提升府內同仁參與國際事務機會。
2. 106 年 12 月 1 日辦理「106 年度大陸事務暨兩岸交流實務研討會」第 2 期，邀請中央通訊社國際暨兩岸中心副主任朱建陵及本府市政顧問白中琪分別以「十九大後的兩岸關係發展」及「兩岸事務談判案例－實務操作經驗分享」為題進行演講，增進本府同仁對兩岸事務之了解。
3. 106 年 12 月 25 日與外交部合辦「城市外交」座談會，建立外交部與國內各直轄市交流平台，透過公訓處調訓

本府同仁與會，增進府內同仁國際事務及禮賓接待之知能，並促進國內六都未來合作聯繫管道。

(三)鼓勵民間參與城市交流

為鼓勵本市各界團體爭取國際性會議或活動在本市舉辦，於106年1月13日及7月6日分別辦理「協助社會團體及各級學校辦理或參加國際會議活動」第1、2期審查會，審核各界團體於106年上、下半年辦理或參與國際性活動，向本處申請協助部分經費案件，兩期共計42件申請案，計核定協助35件，約199萬5,000元。

(四)召開本府國際事務委員會

- 1.106年10月24日辦理國際事務委員會第38次會議，會中邀請性別平等辦公室報告「如何以全球議題整合市府資源行銷臺北—性別與同志地景小旅行經驗分享」案，世大運執委會亦以「2017臺北世界大學運動會的策進與展望」為題報告。
- 2.106年12月19日併同辦理國際事務委員會第39次會議暨駐華使節年終感謝酒會。

(五)辦理「2017臺北上海城市論壇」

106年7月2日於上海市舉辦「2017臺北上海城市論壇」，主題為「健康城市」，並舉辦「社區衛生」、「環保」、「青年創業」與「智慧城市與民生服務」4個分論壇，邀請兩市相關領域之民間代表廣泛討論，從最貼近市民生活的議題出發，互相交流學習，為兩市市民創造永續的環境、健康的生活；另兩市近來重視新世代青年文化，本屆論壇特別安排臺北、上海高中

生街舞交流表演活動，增進兩市青少年的認識及互動。

(六)召開本府大陸小組會議

9月28日召開本府大陸小組106年度第2次會議，會中報告該年度本府大陸事務工作及重要交流活動，並聽取委員對本府大陸事務未來交流建言。

四、機要業務

(一)辦理機要事項

為健全受理人民陳情案件電子化作業系統之完整性，配合本府全面推動各機關使用單一陳情系統，對於市長室受理人民陳情與建議案件，均交由各權責機關查明及改善。本期受理案件計1,362件，詳如下表：

機關名稱	件數	機關名稱	件數
市長室	5	捷運公司	13
秘書處	4	民政局	22
財政局	21	教育局	148
產業局	73	工務局	66
交通局	72	社會局	86
勞動局	35	警察局	111
衛生局	50	環保局	61
都發局	357	文化局	36
消防局	14	捷運局	19
地政局	70	觀傳局	20
體育局	26	資訊局	8
法務局	15	政風處	4
人事處	6	北水處	8
研考會	6	客委會	1
原民會	4	公訓處	1

(二)辦理議事工作

- 1.彙編第 12 屆第 6 次定期大會市長施政報告、專案報告及市政總質詢議員質詢議題之書面答復資料，並綜理府會聯絡工作。
- 2.彙整市政會議議程及紀錄，函請各權責機關確實辦理，並由研考會列管追蹤市長裁指示事項之辦理情形。
- 3.市政會議議程電子化作業均透過「員工愛上網/行政作業/會議管理」系統，並實施線上簽到，刻正進行會議管理系統優化作業，以提增會議資訊管理功能及效率。
- 4.為響應無紙化之環保政策，自 93 年 1 月起市政會議實施議程無紙化作業，截至 106 年 12 月底止，已建置 720 筆線上會議資料，計節約 A4 用紙 705 萬餘張，節省 358 萬餘元。

(三)發行臺北市政府公報及編印臺北市年鑑

- 1.公報發行：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、查詢，並建置分類瀏覽檢索及全文下載功能。100 年 10 月底本府電子公報資訊網手機版網頁正式上線，提供使用者更便利與即時之公報訊息，創全國政府公報之先。本期期間計發行公報 128 期，紙本訂戶 10 戶。
- 2.年鑑發行：自 94 年起，每年出版中、英文版 1 期，迄今發行 12 期。內容涵蓋本市重要建設與施政作為、具體績效、各項興革政策、舉辦重要活動及未來發展改革方向等，詳實記載本市各項發展與沿革，具典藏及工具

書性質，可供學術研究參考之用。為因應環保減紙政策，自 102 年起停止發行紙本年鑑，改電子書套組。另「臺北市年鑑 2017」業已完成中英文版文稿撰擬，預計於 107 年 6 月底前發行。

五、市民諮詢及志工服務

(一)綜合諮詢服務

1. 賡續推動為民服務：本期綜合諮詢櫃臺提供市政業務諮詢服務計 4,208 件，詳如下表：

類別 \ 期間	106 年						總計 (件)
	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	
合計	767	644	682	678	703	734	4,208
民政	317	296	313	358	337	330	1,951
財政建設	73	61	74	50	64	55	377
教育	74	50	56	44	48	59	331
交通	88	70	72	72	73	87	462
工務	156	124	126	116	131	146	799
警政衛生	59	43	41	38	50	57	288

2. 持續加強機關間橫向溝通與聯繫：本期協處民眾各項陳情案件及經由單一陳情系統後送權責機關處理案件計 227 件，詳如下表：

類別 \ 期間	106 年						總計 (件)
	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	
合計	70	38	42	31	21	25	227
協處市民個別陳情	68	34	40	28	15	23	208
協處民眾集體陳情	2	3	2	3	4	1	15
單一陳情系統後送	0	1	0	0	2	1	4

(二)專業諮詢服務

委請各公會提供民眾免費法律、建築與地政專業諮詢服務，本期計受理 6,992 件，詳如下表：

類別 \ 期間	106 年						總計 (件)
	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	
合計	1,245	1,240	1,168	1,036	1,129	1,174	6,992
法律諮詢	794	814	821	707	802	785	4,723
建築諮詢	275	262	185	169	178	228	1,297
地政諮詢	176	164	162	160	149	161	972

(三) 志工服務

於市政大樓各大門分別設置志工服務臺，提供民眾引導及諮詢服務，本期計服務 8 萬 5,620 人次，並協助發送本府各類文宣資料計 7 萬 7,498 份。為強化志工服務理念，提升市政服務品質，分別於 106 年 9 月 29 日及 11 月 11 日辦理年度第 2 次及第 3 次志工便民服務教育訓練研習。

(四) 便民服務環境與設施

為提供民眾便利舒適之洽公環境，除加強環境綠美化及各項便利設施外，本處於市政大樓設有 3 間哺集乳室，本期共提供哺集乳室使用服務計 2,941 人次。

六、媒體聯繫與發布

(一) 市政新聞發布電子化，市政資訊傳遞迅速化

1. 每日配合市長行程及重大市政活動，即時撰發新聞稿，將市長施政理念及各機關施政重點，正確、詳實、快速傳遞給媒體與市民，本期本處發布新聞稿 243 則，全府發布新聞稿計 4,556 則。
2. 落實市政新聞電子化措施，除即時於本府網站張貼市政

新聞稿、市長行程提供各媒體運用外，遇緊急突發及重要事件，立即以手機簡訊與 Line 訊息通知媒體及各級首長。

3. 為順暢各機關橫向聯繫管道及增進新聞聯繫人員專業知能，於 106 年 10 月 20 日辦理「106 年度本府各機關發言人暨新聞聯繫人員座談會」，計 86 人參加。

(二)輿情回應主動化

為快速掌握本府各機關之市政新聞動態，建立即時有效之因應處理機制，提供市民了解正確的市政訊息，本期針對重大市政新聞請各機關主動回應之輿情計 91 則。

(三)持續與國內、外新聞媒體保持良好互動關係

1. 為建立與媒體間良好溝通管道，增進與媒體互動，不定期安排市長與媒體記者交流，本期共辦理市長與媒體餐敘活動 1 次，並安排媒體專訪市長 17 次。
2. 為向媒體說明本府重要施政理念及政策方向，適時主辦或協助本府各機關舉辦記者會，本期舉辦府級記者會共 10 次。

(四)蒐集市政重要輿情，提供各機關施政參考

每日以 Line 訊息、電郵傳送市政輿情予本府各相關機關主管，另每週彙整媒體與民意等重要輿情，提報市政會議作為施政方向及決策參考。

(五)運用社群媒體，加強市政行銷

1. 藉由市長臉書為本府各局處進行政策宣導與活動推廣，如遇緊急突發及重要事件時亦透過臉書發布相關訊

息，本期共計發布 187 則貼文。

2. 為使本府施政及重大事件觸及更多民眾，於 106 年 7 月 15 日創立市長 Instagram 帳號，本期計發布 135 則貼文。
3. 為使本府施政與建設推展能深入及加強民眾印象，且因應民眾廣泛使用行動裝置及社群網路之狀況，本處配合本府各局處之施政重點擬定相關宣傳專案，利用圖片及影片等多樣媒材呈現各項施政及建設。本期共計製作 79 張圖片、44 支影片。

七、市政大樓公共事務

(一) 市政大樓空間及附屬服務設施管理與活化

1. 市政大樓空間及設備改善

106 年 5 月完成臺北市市政大樓西側(市府路)人行道鋪面更新，7 月完成市政大樓地下 2 樓員工健康教室空間改善並提供市府同仁使用，12 月完成地下 1、2 樓公共區域整體空間規劃及基本設計。

2. 市政大樓場地租借及管理

(1) 市政大樓場地提供各機關團體舉辦政令宣導、公益、文化、社教等活動租借使用，本期計租借 1 樓中庭 72 場次、市民廣場 17 場次，其他周邊場地 22 場次，總計收費 22 萬元。

(2) 設置 1 樓中庭活動式舞臺與燈光音響設備，以擷節各機關辦理活動之開支及提升場地布置效率，本期共搭設活動式舞臺 52 場次，提供燈光音響設備 37 場次，節省公帑約 159 萬 5,000 元。

- (3)市政大樓 1 樓師生畫廊，第 30 檔由泰北高中展出，展期自 5 月 1 日起至 8 月 31 日止；第 31 檔由翡翠水庫管理局展出，展期自 6 月 15 日起至 7 月 14 日止；第 32 檔由松山家商展出，展期自 7 月 15 日起至 12 月 31 日止。
- (4)辦理 106 年下半年度 28 個臨時攤位招商，展期自 106 年 10 月 1 日至 107 年 3 月 31 日止共 6 個月及「年貨大街」因展期與前項招商時程重疊故合併辦理，設置 11 個臨時攤位，展期自 107 年 2 月 5 日至 107 年 2 月 14 日止共 8 日，已完成抽籤登記。

(二)落實市政大樓機電設備管理及加強節能工作

1. 落實機電設備管理

- (1)持續監控空調冰水主機系統最高需量與變頻空調節能操作，並配合室外氣溫、濕度調控，達到大樓辦公環境及資訊處理設備最佳需求。
- (2)完成市政大樓下半年高低壓機電設備維護大保養。
- (3)依據市政大樓「用電安全巡檢實施計畫」，辦理年度用電安全檢查。
- (4)106 年 11 月完成辦理空調冰水主機年度大保養。
- (5)辦理升降設備及洗窗機年度安全檢查合格。
- (6)更新屆期滅火器數量 81 具，以維市政大樓消防安全。
- (7)各局處申請登載市政大樓 4 大門及中央區電梯電子看板，本期計辦理 63 筆。
- (8)全年完成更新 12 台新型空氣斷路器(含安裝及測試)

等)，並經驗收合格。

2. 加強節能工作

- (1)汰換 B1 至 5 樓 PLC/26W 燈為 LED/10W 燈共計 93 只，估算 1 年可節省用電量 7,440 度，減少電費 2 萬 8,198 元。
- (2)汰換 B2 南區及北區停車場 T5/28W 燈管為 T5LED/18W 燈管共計 337 組，估算 1 年可節省用電量 13,143 度，減少電費 4 萬 9,812 元。
- (3)為節約尖峰用電量，106 年 7 月至 9 月配合台電需量競價措施進行用電量減載，總節電度數 7,578 度，回饋金額共計 7 萬 7,484 元
- (4)為避免水資源浪費，將邊核區茶水間共計 70 個水龍頭，安裝泡沫型省水裝置。
- (5)雨水蒐集再利用設備全年雨水使用量目標為 200 噸，本期 7 至 12 月使用量 93 噸，全年計 206 噸，已達充分利用水資源目標。

(三)提升市政大樓安全維護與防災應變能力

1. 市政大樓安全維護

市政大樓緊急求救系統已於 106 年 10 月驗收完成啟用。

2. 市政大樓防災教育訓練及演練

市政大樓消防安全講習已於 9 月 19 日辦理完成，共計 446 人出席，成效良好。

貳、策略目標與關鍵績效指標(KPI)之執行情形

一、優化職舍環境

- (一)縮短職舍配住日數：以自通知日起至公證入住職舍期間須於 12 日內辦理完成為目標，全年共配住 25 件，平均處理天數為 11.75 日，目標達成度 100%。
- (二)填報環境巡檢表次數：全年查填報次數以 160 次為目標，實際查填報 177 次，目標達成度 100%。
- (三)發送職舍資訊電子信件次數：全年以 16 次為目標，實際累計發送 19 次職舍管理相關之資訊，目標達成度 100%。
- (四)修繕養護預算執行率：修繕及養護預算計 54 萬 9,542 元，全部執行完畢，共計修繕及養護 57 項，目標達成度 100%。

二、優化文檔效能

- (一)提升文檔業務公文處理效率：本處 106 年度文檔業務公文處理效率訂定挑戰度較高之 1.34 天/件，惟該年度文檔業務適逢首次審核文書及檔案業務分層負責明細表，加以辦理萬芳檔案庫房整修工程，致 106 年文檔業務公文處理效率略提升為 1.38 天/件，目標達成度 97.1%。
- (二)完善文檔作業規範：修訂「臺北市政府公文電子交換作業要點」，擴大本府公文電子交換中心服務範疇；另廢止「臺北市政府各機關檔案電子儲存及調閱作業要點」，將該要點整併納入「臺北市政府檔案管理作業要點」，使規範更符實務作業，文檔法規妥適性檢討完成率目標達成度 100%。
- (三)強化文檔職能教育訓練：負責文書檔案業務同仁均如期完成 4 小時以上專業知能訓練，目標達成度 100%。
- (四)建立電子化文書處理機制：106 年度透過優化公文系統功

能，讓本處公文線上簽核比率向上攀升至 88.69%，超越原訂 87%目標值，目標達成度 101.94%。

三、推動城市交流

- (一)加強宣傳本市城市交流成果：透過臺北畫刊等平面刊物及臺北電台宣傳本市城市交流與合作成果資訊，106 年度共計刊登 10 則本市城市交流資訊、播出 2 則快訊及專訪、寄送 1 次新年賀卡，目標達成度 100%。
- (二)深化國際與兩岸交流：依據本府與各國際城市往來情形，擇定符合本府年度施政重點之國際重要城市，推動城市間實質交流及首長互訪，另派員出席國際組織重要會議或活動，106 年度共計辦理 15 件與姊妹市等國際及兩岸友好城市首長互訪案及 25 件派員參加國際會議或重要城市交流活動案，目標達成度 100%。
- (三)活化本府國際人才：提升本府各機關辦理涉外事務同仁專業知能，俾協助推動府級活動，106 年度共計辦理 4 次國際及大陸事務培訓課程及 3 次邀請各局處國際事務專責人員列席國際事務委員會，目標達成度 100%。
- (四)鼓勵民間參與城市外交：鼓勵民間參與涉外事務，以加深國際及兩岸關係，106 年度共計協助各界團體辦理或參與國際性會議或活動部分經費共 35 件，參與人數約 4 萬人，目標達成度 83%。

四、強化府會和諧

- (一)落實議員服務案件登錄：建立議員服務案件 SOP，106 年度議員服務案件登錄率為百分之百，每件均逐案登錄。

- (二)及時解決府會最新狀況：及時召開府會聯繫會議，解決府會最新狀況，106 年度召開 50 次會議。
- (三)加強機關聯絡員密切橫向聯繫及協調：召開府會聯絡員座談會議，加強橫向聯繫機制及聯絡員溝通協調能力，106 年度共辦理 4 次座談會。
- (四)運用通訊軟體傳遞資訊：善用網路資源，建立府會聯繫群組傳遞資訊，將議員索資案件透過 e 化方式傳送權責機關，106 年度電子通訊軟體傳遞比率達 100%。

五、精進陳情服務

- (一)重視民眾陳情案件：106 年度民眾陳情件數占綜合諮詢總件數比率目標值為降低至 9.2%，實際降低至 6.9%，目標達成度 125%。
- (二)迅速回應集體陳情事件：106 年度聯繫局處現場處理民眾到府集體陳情件數比率目標值為提升至 100%，實際達成值為 100%，目標達成度 100%。
- (三)強化服務職能訓練：106 年度便民服務研習出席人次比率目標值為提升至 77%，實際達成值為 83.3%，目標達成度 108.1%。
- (四)善用網站資源：106 年度配合本處節能措施工作計畫，減少影(列)印市政相關訊息予臨櫃民眾，改為提供洽公民眾所需資訊相關網站瀏覽次數目標值為 500 次，實際達成值為提供 607 次，目標達成度為 121.4%。

六、強化市政透明

- (一)加強市民對市政知曉度：透過市長臉書露出有關市政訊

息，106 年度目標值為 210 則，實際發布 345 則，目標達成度 164.3%。

(二)強化新聞聯繫人橫向聯絡機制：每年舉辦新聞聯繫人座談，106 年度新聞聯繫人座談會參與率目標為 95%，實際參與率為 95.6%。

(三)辦理新聞聯絡人資訊軟體應用能力訓練：106 年度新聞聯繫人員實務專題訓練參與率目標為 98%，實際訓練參與率為 119%。

(四)運用現有資源加強市政行銷：原規劃製作市政建設視覺圖片 210 張、影片拍攝 23 支，106 年度共計製作圖片 231 張、影片 54 支，圖片目標達成度 110%、影片目標達成度 234.8%。

七、活化辦公場域

(一)建構優質、便捷辦公場域：公管中心每週執行 2 次定期巡檢、各組室 1 次專屬業務巡檢及外包承商統合巡檢，定期巡視大樓公共區域，106 年員工對市政大樓服務設施滿意度目標值為 85%，經問卷調查統計滿意度 85.12%，目標達成度 100%。

(二)改善市政大樓地下 2 樓至 3 樓公共區域整體空間：106 年 5 月完成臺北市市政大樓西側(市府路)人行道鋪面更新、7 月完成市政大樓地下 2 樓員工健康教室空間改善並提供市府同仁使用、12 月完成地下 1、2 樓公共區域整體空間規劃及基本設計，目標達成度 100%。

(三)推動服務設施管理訓練：辦理大樓服務設施管理系統教育

訓練(會議室、門禁、停車場、消防、場地及公播系統)課程場次共計 6 場，目標達成度 100%。

(四)改善市政大樓設施效益：市政大樓修繕養護預算執行率 106 年目標值 95%，實際執行率 99.04%，目標達成度 100%。

參、創新作為與未來工作重點

- 一、於市長臉書直播各行政區之行動市政會議，向民眾宣導各行政區施政及成果，並請市長回覆網友提問，觸及更多民眾並增加民眾參與度。
- 二、市長就職三週年，透過電腦遊戲呈現本府三年來之施政及作為，廣受好評。
- 三、修繕及養護經管之職舍環境，辦理西園、信義宿舍建築物耐震能力詳細評估作業及西園宿舍屋頂防水工程修繕。
- 四、e 化收取之公用事業費，職舍借用人水、電、瓦斯費改自薪資帳戶扣收，以減少收繳費用之不便，同時可簡化行政作業流程及提高行政效率。
- 五、改造配住流程，以電子信件代替公文通知宿舍候配人員，減少辦理公文流程，提高配住效率。
- 六、參與田園城市評比，提報職舍屋頂菜園參加本府田園城市比賽，以達職舍美化目的及提升職舍居住品質，友善職舍環境。
- 七、本府文檔規範配合實務作業及 e 化作業需求，檢討並修正本府文書處理、檔案管理規範，讓規範與實務結合，並簡化作業流程。
- 八、賡續推動本府各機關上線使用新公文系統，藉由新公文系統達成輔助文檔作業簡化目標。

肆、結語

以上報告為本處近半年來主管業務執行成效，敬請各位議員女士、先生不吝賜教，持續地給予我們監督與指導，並給與本處最大的支持與鼓勵！本人與全體同仁當竭盡所能、全力以赴提升工作品質，以最誠摯的心凝聚本處行政團隊，提供最完善的優質服務，以和諧、團結、創新的施政理念與方式，創造團隊最高的榮耀和群眾最大福祉，達成本市未來美好的藍圖與願景。謝謝大家！

敬祝召集人、副召集人、各位議員女士、先生
身體健康，萬事如意！