

中華民國 108 年 4 月  
臺北市議會第13屆第1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、107 年下半年重要業務執行成果 .....	1
一、事務管理及研考業務 .....	1
二、文書處理及檔案管理 .....	3
三、推動國際事務及城市外交 .....	5
四、機要業務 .....	9
五、市民諮詢及志工服務 .....	11
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 .....	18
一、優化職舍環境 .....	18
二、優化文檔效能 .....	18
三、推動城市交流 .....	19
四、強化府會和諧 .....	20
五、精進陳情服務 .....	20
六、強化市政透明 .....	21
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 13 屆第 1 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 107 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、107 年下半年重要業務執行成果

### 一、事務管理及研考業務

#### (一)推動節約能源措施

1. 節電部分：本期總用電量 1,166 萬 3,200 度，與 106 年同期 1,247 萬 8,400 度相比，減少 81 萬 5,200 度，約減少 6.53%。
2. 節油部分：本期公務車輛汽、柴油使用量 9,658 公升，與 106 年同期 1 萬 2,615 公升相比，減少約 2,957 公升，約減少 23.44%。
3. 節水部分：本期總用水量 8 萬 5,862 度，與 106 年同期 9 萬

476度比較，減少4,614度，減少5.10%。

## (二)財物、勞務及工程採購

本期完成招標案計 13 件，總決標金額 728 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 13 輛及機車 2 輛。
2. 市有房地：經管市有建物 12 筆、市有土地 5 筆；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 107 年 12 月底已提供借用 117 間，申請配借中 6 間。

## (四)研考業務

1. 提升電話服務禮貌品質：本處與勞動局及消防局共同辦理電話服務禮貌互測，本期計測試 24 通，於首接及結束時，能依規定回應禮貌性語詞，且能以謙和語調及耐心詳盡答復，惟部分同仁於首接時未清楚報明業務單位名稱及自己姓名(氏)，已請渠等留意改善，以落實便民親民的公務價值觀。
2. 提升本處文書處理品質執行情形
  - (1)本期計發行 6 期公文時效管制宣導電子期刊，並賡續按月辦理本處「電子公文節能減紙績效」及「文結案未結列管案件」、「大於 28 日公文辦理情形」與查核簽報事宜，以提升公文處理品質及效率。
  - (2)公文時效教育訓練：為掌握學習資訊，本期計辦理 3

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	5 萬 8,682 件
2	本府及本處發文	8 萬 1,646 件
3	本府及本處蓋用印信	13 萬 6,161 件
4	本處檔案編目	6,674 件
5	本處檔案銷毀	5 案(252 卷)
6	初審檔案銷毀目錄	41 萬 6,166 件 2,477 案(7 萬 3,669 卷)

### (二)完成本府新公文系統上線作業

與資訊局、研考會合作，完成各機關學校新公文系統推動上線作業，希冀藉由改版之新公文系統，擴大文書檔案 e 化範疇、簡化文書檔案作業流程。

### (三)推動公文減章作業

1. 完成本府 50 個機關文書及檔案業務分層負責明細表修正審查作業。
2. 辦理各機關公文核章扁平率績效彙整作業，各機關經滾動檢討後之核章扁平率平均達 95.1%，顯見公文減章已落實於日常公務處理。

### (四)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 化達成摺節公文用紙目標，107 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	275 萬 7,164 件	87.05%	85%	+2.05%
2	電子化會議	5 萬 9,930 場	95.89%	95%	+0.89%
3	擲節紙張採購箱數	2 萬 9,293 箱	6.90%	5%	+1.90%

(五)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107年12月底，各機關94至107年之永久檔案已有167萬7,563件完成掃描作業，掃描完成率達87.37%。

(六)督導所屬機關辦理39至81年永久檔案目錄送審

配合檔案管理局推動39至81年永久保存檔案屆期移轉作業，107年已依原訂期程完成民政局、工務局、教育局、地政局、研考會及人事處等6個機關之檔案鑑定報告送審作業，提升國家檔案審選效率。

(七)辦理本府檔案計畫性清理作業

本處代表本府參與檔案管理局推動之計畫性檔案清理作業，107年賡續辦理本處39至65年間總類檔案清理作業，並已完成該批檔案審選原則及重點訂定作業，有效提升檔案清理效率。

(八)辦理檔案管理職能訓練

於107年11月辦理檔案管理基礎實務班、專業進階班教

育訓練，計有 282 人結訓，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，獲該專案第 3 梯次第 1 名之成績；並於 107 年 10 月 19 日於本府「第一屆精實管理成果觀摩會」進行個案成果分享。

#### (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，本處除要求所有人員至少接受 3 小時資安教育訓練，並配合資訊局進行資安演練、辦理系統弱點修補之外，更自行辦理社交工程演練，以強化本處資訊安全。
2. 優化資訊軟硬體設施：配合本府政策推動各項資訊系統上線之外，並適時採購電腦、螢幕護目鏡等，持續優化本處資訊軟硬體環境。

### 三、推動國際事務及城市外交

#### (一)深化國際及兩岸交流

##### 1. 府級長官出國考察及參加國際組織會員活動

- (1)107 年 7 月 7 至 11 日饒參事慶鈺赴新加坡參加「世界城市高峰會暨市長論壇」。
- (2)107 年 7 月 9 至 18 日本府國際事務委員會楊副執行長慶輝赴美國紐約出席「2018 年聯合國高階政治論壇(High Level Political Forum, HLPF)」暨周邊會議。



- (3)107年8月1至8日饒參事慶鈺赴美國科羅拉多州奧羅拉參加「2018年國際姊妹市協會年會」。
- (4)107年8月13至18日饒參事慶鈺隨同「網路治理暨科技趨勢華盛頓D.C.參訪團」赴華盛頓參訪交流。
- (5)107年8月25至28日饒參事慶鈺赴上海市等地參與體育局辦理之「2018海峽盃籃球邀請賽-上海站」活動及洽談城市交流事。
- (6)107年9月11至15日本府國際事務委員會楊副執行長慶輝赴印尼泗水出席「2018年城市與地方政府聯盟亞太分會理事會暨第1次執行理事會」。
- (7)107年9月19至25日本府國際事務委員會楊副執行長慶輝赴瑞士參加「瑞士研習之旅—現代直接民主」。
- (8)107年9月29日至10月6日陳副秘書長志銘率團赴西班牙畢爾包出席「2018全球社會經濟論壇」。
- (9)107年10月9至12日林副市長欽榮赴日本札幌市出席2018「No Map」活動暨擔任專題演講。
- (10)107年10月19至21日饒參事慶鈺赴香港出席「Global Startup Ecosystem Day」論壇。
- (11)107年11月7至9日饒參事慶鈺赴上海出席「第九屆兩岸關係前瞻研討會」。
- (12)107年11月20至23日本府國際事務委員會楊副執行長慶輝赴越南峴港出席「第37屆城市網執委會暨國際論壇」。

## 2. 增進與姊妹市及國際重要城市關係

- (1) 本市與友邦聖露西亞首都卡斯翠(Castries)締盟案，兩市以換文方式分別於107年7月17日及8月23日簽署締結姊妹市協定。
- (2) 107年7月30日柯市長與美國關島總督Eddie Calvo共同簽署「經濟、旅遊及文化友好交流協議書」，並致贈臺北市市鑰予關島總督，重申姊妹市情誼並盼雙方拓展更多領域交流。
- (3) 本期本市姊妹市等友好城市來訪，如美國關島總督Eddie Calvo、紐西蘭威靈頓市副市長Jill Day、澳洲黃金海岸市長Tom Tate、聖薩爾瓦多市長Ernesto Muyschondt、印尼泗水市議會議長Ir. H. Armuji、荷蘭阿爾梅勒市長Franc Weerwind等人率團來府拜會，進行市政參訪與交流，計接待國際及大陸貴賓27團、201人，行銷市政建設，有助宣揚本市經貿、科技、體育及文化發展。

### (二) 活化本府國際及大陸事務人才

1. 107年10月18日辦理「國際禮儀與外賓接待實務研習班第2期」，邀請朱玉鳳大使講授國際禮儀與外賓接待，提升同仁國際事務及禮賓接待知能。
2. 107年10月30日舉辦「現代直接民主研習會」，邀請瑞士民主基金會合作處處長Bruno Kaufmann，針對瑞士民主推行實踐如公民投票、選舉制度和瑞士民主等議題與府內同仁分享交流，本府國際事務委員會饒執行長慶鈺

偕同楊副執行長慶輝共同接待，研考會、民政局及區公所、資訊局均派員與會交流，增進同仁之民主素養，助益良多。

3. 107年10月31日辦理「107年度大陸事務暨兩岸交流實務研討會第2期」，以座談會方式進行，邀請大陸委員會李麗珍副主委、中華經濟研究院大陸所劉孟俊所長、比翼資本陳彥諭執行董事以及17創加速器林子凱執行長，以「臺灣企業與青年就業問題」為主題進行意見交流與討論，增進本府同仁對兩岸事務之了解。

#### (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107年1月10日及6月26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107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53件申請案，計核定協助50件，約230萬元。

#### (四)舉辦城市外交展

107年9月4日於臺北探索館3樓常設展區開展，呈現本市國際城市外交工作成果，開幕當日邀請柯市長、姊妹市澳洲黃金海岸市市長Tom Tate與友誼市韓國京畿道公務員交流培訓團成員及澳洲、韓國等駐華單位代表約40人共同出席觀禮，展期至108年1月10日止。

#### (五)召開本府國際事務委員會

107年10月23日辦理國際事務委員會第42次會議，議程

包括本會 107 年第 3 季工作成果，並由體育局及資訊局分別就申請「2019 世界運動首都」進度及「全球智慧城市聯盟（GO SMART）」規劃進行報告，會中就國際情勢發展相關議題進行充分溝通交流。

#### （六）辦理雙城論壇

107 年 12 月 20 日舉行「臺北上海城市論壇」，本年主題為「永續的城市 永續的發展」，並同時舉辦大健康產業、環保與市民服務、文化、公共住宅與都市更新等 4 場分論壇，增加兩市民間交流機會。兩市亦簽署「臺北市與上海市青少年運動員培養交流合作備忘錄」、「臺北市大同區與上海市嘉定區交流合作備忘錄」及「財團法人台北市文化基金會台北市電影委員會與上海市廣播影視製作業行業協會交流合作備忘錄」等 3 項備忘錄，以加強雙方於體育、區政及影視領域之交流。

#### （七）召開本府大陸小組會議

107 年 11 月 30 日召開本府大陸小組 107 年度第 2 次會議，會中報告 107 年本府大陸事務工作及重要交流活動及雙城論壇之規劃情形，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 1,448 件，詳如下表：

機關名稱	件數	機關名稱	件數
市長室	21	捷運公司	5
秘書處	28	民政局(含區公所)	45
財政局	28	教育局	168
產業局	83	工務局	83
交通局	80	社會局	102
勞動局	26	警察局	101
衛生局	53	環保局	31
都發局	333	文化局	42
消防局	12	捷運局	12
地政局	31	觀傳局	40
體育局	17	資訊局	8
法務局	23	政風處	22
人事處	31	北水處	3
研考會	4	公訓處	1
原民會	3	都委會	9
兵役局	3		

## (二)辦理議事工作

- 1.彙編第 12 屆第 8 次定期大會市長施政報告、市長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 107 年 12 月底止，已建置 771 筆線上會議資料，計節約 A4 用紙 749 萬餘張，節省 368 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：本期發行公報 129 期；公報電子報訂閱戶截至 107 年 12 月止計有 4,873 戶。
2. 年鑑發行：自 94 年起，每年出版中、英文版 1 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。另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；《臺北市年鑑 2018》依計畫期程辦理中，預計於 108 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：本期綜合諮詢櫃檯提供市政業務諮詢服務計 2,835 件，詳如下表：

類別 \ 期間	107 年						總計 (件)
	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	
合計	537	522	389	457	470	460	2,835
民政	235	221	155	213	205	206	1,235
財政建設	47	46	31	37	40	43	244
教育	28	18	23	15	19	29	132
交通	57	69	63	51	73	49	362
工務	123	119	90	109	97	99	637
警政衛生	47	49	27	32	36	34	225

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 297 件，詳如下表：

類別 \ 期間	107 年						總計 (件)
	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	
合計	60	74	53	40	49	21	297
協處市民個別陳情	59	70	52	33	45	21	280
協處民眾集體陳情	1	4	1	7	2	0	15
單一陳情系統後送	0	0	0	0	2	0	2

### (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 7,090 件，詳如下表：

類別 \ 期間	107 年						總計 (件)
	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	
合計	1,211	1,257	1,075	1,254	1,180	1,113	7,090
法律諮詢	826	903	743	884	845	786	4,987
建築諮詢	202	212	169	204	184	175	1,146
地政諮詢	183	142	163	166	151	152	957

### (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 5,921 人次，並協助發送本府各類文宣資料計 11 萬 7,220 份。為強化志工服務理念，提升市政服務品質，分別於 107 年 9 月 12 日及 11 月 3 日辦理年度第 2 次及第 3 次志工便民服務教育訓練研習，並頒發長青志工「松青獎」、「金鑽級獎」、107 年度志工彩虹獎與全勤獎，以表揚志工之辛勞，並提升榮譽感與為民服務品質。

本處榮獲 107 年度「臺北市社會福利類暨綜合類志願服務運用單位績效評鑑」績優志工團隊。

#### (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 3,639 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 163 則，全府發布新聞稿計 3,255 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 107 年 3 月 22 日辦理「107 年度新聞聯繫實務研習班」，計 94 人參加，並於 107 年 8 月 21 日辦理 107 年「各局處新聞聯繫人座談交流活動」計 77 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 22 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 2 次，並安排媒體專訪市長 12 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計 1 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 181 則貼文；為使本府施政及重大事件觸及更多民眾，亦使用 Instagram，本期計發布 67 則貼文。
2. 自 107 年 3 月 5 日起，接手經營市長 Twitter，本期共發布 45 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 127 張圖片、29 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

- (1)「臺北市市政大樓地下 1、2 樓公共空間暨附屬服務設施整修工程」第一階段工程業於 107 年 12 月 3 日竣工，並於 108 年 1 月 28 日驗收合格；第二階段工程已於 108 年 2 月 20 日開工，預計於 5 月底完工。
- (2)「臺北市市政大樓中庭、2、3 樓空間活化工程」業於 107 年 12 月 4 日決標予久仲泰營造有限公司，於 108 年 3 月 4 日開工，預計於 8 月完工。

#### 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，本期租借 1 樓中庭 77 場次、市民廣場 13 場次，其他周邊場地 21 場次，共收費 42 萬 3,750 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，本期搭設活動式舞臺 51 場次，提供燈光音響設備 45 場次，節省公帑約 168 萬元。
- (3)市政大樓 1 樓師生畫廊，第 36 檔由稻江商職展出，展期自 107 年 9 月至 12 月止。
- (4)辦理市政大樓地下 2 樓「市府生活廣場」107 年下半年度 27 個臨時攤位招商作業，共 409 家廠商合格，展期自 107 年 11 月 19 日至 108 年 4 月 30 日止，共

5.5 個月。

## (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，達到市政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度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)完成空調冰水主機年度大保養。
- (5)完成市政大樓升降設備下半年度及洗窗機年度安全檢查合格。
- (6)完成市政大樓消防安全設備 107 年下半年度檢修申報。
- (7)完成市政大樓室內空氣品質定期檢驗。
- (8)完成更新 19 台新型空氣斷路器(含安裝及測試等)，並驗收合格。
- (9)完成市政大樓 10 樓東南區不斷電系統設備(UPS)更新，並驗收合格。
- (10)為維護市政大樓消防設備安全，完成市政大樓消防設備 3 年更新統包工程招標及設計工作。
- (11)為增加中央監控系統穩定性及智慧化，完成市政大樓增設空調電動閘門驅動器及相關感測元件案。

- (12)辦理公部門智慧電網計畫，107 年度已建置完成市政大樓、信義區公所、公運處、少年婦幼隊及信義分局 5 機關之能源管理(EMS)及雲端系統。
- (13)參與臺灣大學智慧生活科技整合與創新研究中心國家型節能干預計畫，期末報告結合大數據分析與使用者行為之節能干預與能源管理，可提供政府部門制訂節能策略參考，達到節能減碳成效。
- (14)各機關申請登載市政大樓 4 大門及中央區電梯電子看板，本期辦理 143 筆。

## 2. 加強節能工作

- (1)汰換市政大樓 4 樓以上辦公區域 T5 螢光燈管為 T5 LED 燈管(4 尺燈管 2 萬 3,909 支、2 尺燈管 685 支)，估算 1 年節省用電量約 72 萬 7,545 度。
- (2)為節約尖峰用電量，107 年 5 月起配合台電聯合型需量競價措施進行用電量減載，截至 12 月底總節電度數 4,028 度。
- (3)為避免水資源浪費，於市政大樓 12 樓西南區及西北區增設雨水蒐集設備，用於植栽澆灌。
- (4)雨水蒐集再利用設備全年使用量 232 噸，將持續利用水資源。
- (5)市政大樓全棟(1 至 12 樓)裝設遮光捲簾，於 107 年 10 月 8 日完成裝設。
- (6)市政大樓 1 樓、7 樓至 12 樓樓層裝設隔熱膜，於 107 年 11 月 28 日完成黏貼作業。

### (三)提升市政大樓安全維護與防災應變能力

1. 市政大樓 107 年度消防安全講習活動，於 107 年 7 月 10 日假親子劇場辦竣，共 437 人參與。
2. 配合人事處換發 25 個機關單位「結合悠遊卡功能之員工服務證」，於 107 年 9 月 12 日完成門禁及電梯管制之人員異動、系統設定作業。
3. 於 107 年 10 月 12 日配合本處政風室完成「臺北市市政大樓門禁管制暨安全防護作為講習」，共 77 人參與。
4. 為提升市政大樓安全防護，於 107 年 11 月 1 日將大樓所有邊核區通道門改為 24 小時管制。
5. 市政大樓 107 年下半年度自衛消防編組演練，於 107 年 11 月 28 日完成，共 77 人參加。

## 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 11 日內辦理完成為目標，全年共配住 25 件，平均處理天數為 10.44 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 170 次為目標，實際查填報 170 次，目標達成度 100%。
- (三)發送職舍資訊電子信件次數：全年以 18 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 293 萬 966 元，全部執行完畢，共計修繕及養護 92 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：107 年度文檔業務公文處理日數僅 0.9 天/件，超越原訂 1.36 天/件目標值，目標達成度 100%。
- (二)落實文書電子化作業：107 年度透過擴大線上簽核範疇，讓公文線上簽核比率向上攀升至 90.02%，超越原訂 90%目標值，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，107 年度均如期完成 4 小時以上專業知能訓練，目標達成度 100%。
- (四)提高預算執行效能：107 年度配合 E 化作業，依實務需求採購電子化設備，電子化預算執行率達 100%，超越 95%目標，目標達成度 100%。

### 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、其他國外媒體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，107 年度共計刊登 9 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，107 年度共計辦理 13 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，107 年度共計辦理 5 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本府國際事務委員會，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，107 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 50 件計 230 萬元，目標達成度 100%。

#### 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，107 年度議員服務案件登錄率為 100%，每件均逐案登錄。

(二)及時解決府會最新狀況：每年最少應召開府會聯繫會議 50 次，及時解決府會最新狀況，107 年度目標達成度 100%。

(三)加強機關聯絡員密切橫向聯繫及協調：每季應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，107 年度共辦理 4 次座談會，目標達成度 100%。

(四)府會聯誼活動預算執行率：透過聯誼活動促進府會關係良善互動，並提高預算執行效能，107 年度預算執行率為 93.5%。

#### 五、精進陳情服務

(一)重視民眾陳情案件：107 年度民眾陳情件數占綜合諮詢總件數比率目標值為 6.9%，實際值為 8.0%，目標達成度 86.3%。

(二)迅速回應集體陳情事件：107 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：107 年度便民服務研習出席人次比率目標值為 83.3%，實際值為 95.5%，目標達成度 115%。

(四)提高預算執行效能：107 年度志工餐點及交通補貼、律師及法律助理諮詢服務費預算執行率目標值為 93.7%，實際達成值為 95.5%，目標達成度為 101.9%。

## 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，107 年度目標值為 240 則，實際發布 334 則，目標達成度 139%。

(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，107 年度新聞聯繫人座談會參與率目標為 95%，實際參與率為 100%。

(三)辦理新聞聯絡人資訊軟體應用能力訓練：107 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 100%。

(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 215 張、影片拍攝 28 支，107 年度共計製作圖片 173 張、影片 59 支，圖片目標達成度 80%、影片目標達成度 210%。

## 七、活化辦公場域

(一)建構優質、便捷辦公場域：107 年員工對市政大樓服務設施滿意度目標值為 80%，經問卷調查統計滿意度 90.5%，目標達成度 100%。



(二)市政大樓設施優化：「臺北市市政大樓人行道鋪面第二段更新工程」於107年11月14日申報竣工核可，後續由新工處辦理中；「大型會議室壁布地毯更換」於9月17日驗收合格；「市政大樓總機交換機數位化功能提升」8月31日驗收合格；「市政大樓總機交換機門號擴充」於8月10日驗收合格；「員工餐廳油脂截留器」於11月26日驗收合格；「市政大樓辦公室進出口設置自動玻璃門」8月20日驗收合格；「市政大樓防焰遮光捲簾裝設」11月15日驗收合格；「市政大樓電動閘門與空調監控系統」11月23日驗收合格，目標達成度96.3%。

(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、場地及機電設備)課程場次共計7場，目標達成度100%。

(四)提高預算執行效能：市政大樓修繕養護預算執行率107年目標值96%，實際執行率97.9%，目標達成度100%。

## 參、創新作為與未來工作重點

- 一、營造職務宿舍安全健康環境，注重職務宿舍維護管理，視需要編列年度修繕經費，以落實友善居住環境。
- 二、市政大樓智慧電網計畫，增設儲能設備及能源管理系統EMS，參與台電聯合型需量競價，俾更有效使用能源、降低缺電風險。
- 三、持續加強辦理各項為民服務業務與妥善處理市民諮詢、申訴、建議及陳情事項，並結合社會資源，善用民間力量，提供法律、建築和地政專業諮詢服務，且運用志工參與市政服

務工作，精進為民服務品質。

- 四、推動紙本來文採線上簽核，減少紙本陳核公文，藉由文書 e 化，減輕檔案庫房壓力，並賡續推動 39 至 81 年永久保存檔案屆期移轉檔案鑑定報告送審作業，提升檔案清理效率。
- 五、持續與資訊局、研考會共同優化新公文系統各項功能，以提升文書處理及檔案管理作業效能，達成輔助文檔作業簡化目標。
- 六、配合實務作業所需檢討修正文檔法規，整併簡化考評機制，並訂定可行的作業計畫，逐步簡化及標準化各項文書檔案作業流程。
- 七、加強市民對市政知曉度，強化新聞聯繫人能力及橫向聯絡機制，並運用現有資源加強市政行銷。
- 八、持續推動國際及兩岸城市交流，活化本府國際人才資源，鼓勵民間參與國際會議及國際活動，並加強宣傳本市城市交流成果。

#### 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！