

# 臺北市政府人事處97年第3次處務會議會議紀錄

時間：97年1月16日（星期三）上午9時

地點：本處會議室

主席：韓處長

記錄：聶良憲

出席人員：郭修發

張建豐

丁若亭

陳俊彥

應寶國

李季燕

鄭治平

許堯欽

周永成

陳銘孝

林燕菲

陳怡伶

陳旭裕

潘冠男

列席人員：王淑安

壹、報告97年1月3日第1次處務會議裁示暨指示事項執行情形

處長裁示：

第五之（三）項，有關市長指示各局處每年應研提一至三  
施政重點一案，茲因本處業已依規定提供，本案同意結案。

貳、報告歷次處務會議裁示暨指示事項執行情形

處長裁示：

一、第一項，有關職務列等檢討一案，可由第一科自行列  
管，本案同意結案。

二、第三之（一）項，有關本府各機關應否配置法制人員  
專責協助處理法規及相關業務一案，第一科所提執行情形並未說明後續辦理事項之預定期程，如此將失去  
本案管考意義，請各科室爾後填報列管案件執行情形

時，要掌握who、when、where、what、why及how5個W1個H之原則敘明。

三、第五項，有關解決超額職工友消化移撥事宜一案，原訂結案期限為三個月（96年11月底前），嗣因配合中央建置「超額職工媒合平台」作業，以致未能依限執行完畢，本案修正結案期限為本（97）年1月底前，請第一科確實掌握執行進度。

四、第七項，有關本市各區健康服務中心組織修編一案，相關人員自94年1月1日迄今均無法辦理送審、陞遷及考績等事宜，對渠等權益影響甚鉅。身為人事人員，應設身處地就當事人的感受去思考，盡一切可能積極協助辦理後續事宜，倘係因相關局處造成作業遲延，也應主動催辦，才算善盡人事服務的職責。

五、第十一項，有關檢討如何提升本處人事績效考核成績一案，本案前於96年12月26日即已交辦，迄今的進度卻仍在規劃中，請第一科改進。

六、第十三項，有關國際事務人才資料庫建置一案，該資料庫建置完成後，應定期檢視、分析其使用率或點閱率，以瞭解其效益，另對於未依規定更新該資料庫內容之單位，應有約束作為，以免規定形同具文。

參、工作報告（略）

肆、處長指示：

轉達本週市政會議與本處業務有關事項：

- (一) 研考會提出5件民眾反映電話禮貌不佳之案例，其中1支通話號碼係登記於本處秘書室，雖經查證可能為電話跳號，實際應答人非該室同仁，但仍請轉知各科室同仁，務必加強電話禮貌，以杜民怨。
- (二) 市長對於志工人員之管理運用指示如后：1、各局處所用志工人員，亦應接受訓練以強化其服務素質，以提供更優質之服務。2、為提升為民服務品質，除請各局處就研考會提報之相關查證資料加強改進外，民政局及公訓處已規劃志工講習相關訓練課程，本府亦將推動包括第一線櫃台同仁、替代役及志工等人員之櫃台禮儀訓練計畫，請各局處提醒同仁加強相關接待禮儀。3、另請研考會及人事處持續不定時查察考核，以獎優懲劣，確實提升為民服務效能。4、時逢歲末，各局處首長應擇期向志工同仁表示關懷及慰勉之意。
- (三) 業務之執行應兼顧品質及時效，倘凡事均待規劃完美始著手辦理，有時因囿於時效已過亦徒勞無功；各單位就執掌業務規劃完成度如已達70%，不妨即可著手執行，未盡完善之處可於執行期間再予修正調整，俾符實需。

- (四) 本市辦理第 7 屆立委暨公投選舉之選務工作進行順利，為感謝及鼓勵各局處參與選務工作同仁的配合與辛勞，請儘速優予敘獎。
- (五) 公訓處建置公務英語村，請同仁多加利用。
- (六) 政風處報告有關本（97）年春節期間加強宣導拒受餽贈、邀宴及機關辦理年終餐敘作法乙案，請同仁務必遵守本府廉政倫理規範。
- (七) 市長指示，各機關間橫向聯繫與溝通協調係主任秘書的主要工作之一，請首長列為重要的人事考核項目，以提升行政效能。

伍、散會：上午10時45分。