

高雄市政府研究發展考核委員會 96 年度施政績效成果報告

計畫名稱	計畫目標	執行成果
<p>壹、研究發展</p> <p>一、推動研究發展工作</p> <p>(一)年度研究項目補助及評審</p> <p>(二)審查出國報告</p> <p>(三)市政資料中心</p>	<p>獎勵績優研究報告，培養研究風氣。</p> <p>督促各機關出國報告，並對出國報告書之建議事項有效採行，以收實效。</p> <p>保存本府各機關具有研究價值的出版品，支援本府員工進行研究發展工作。</p>	<p>1. 95 年度本府所屬各機關學校共提送 79 篇研究發展成果報告送會評獎，經初、複審委員評審結果，評定獲獎者 56 篇，其中獲得優等者 1 篇，給予 3 萬元獎金；甲等者 8 篇，每篇給予 2 萬元獎金；乙等者 20 篇，每篇給予 8 千元獎金；佳作者 27 篇，每篇給予 5,000 元獎金，共核發 485,000 元。並完成「95 年度高雄市政府研究發展成果彙編」，函送有關機關參辦。</p> <p>2. 96 年度各機關學校共提出研究成果報告 83 件，其中申請本府研究補助經費者有 44 件，自費研究者有 39 件。</p> <p>96 年度審查出國報告書，函送各有關機關參考，並將具體可行之建議事項，函請相關機關研究參採。出國報告書依規定除存留一份於市政資料中心外，並登載於行政院公務出國報告資訊網登載，供各界研究參考。（公務出國報告網：http://open.nat.gov.tw/OpenFront/RobtaFront/index.jsp）</p> <p>1. 「市政資料中心」於 94 年 3 月 7 日成立，為第一個由地方政府主動規劃，保存所屬具研究價值之出版品及營造分享工作經驗的空間，目的在提供市府員工、市民共享市政資源及研究成果，支援公務同仁研究工作，提昇公共服務能力。</p> <p>2. 資料典藏包含：市政研究資料庫，市府各機關委託研究報告書、自行研究報告書已蒐錄數位建檔。線上資料庫：運用網路檢索查閱提供豐沛的數位研究資源。參考工具書庫：收納市府各機關印製之政府出版品，中央部會及各縣市政府機關出版之期刊、工具書、研究報告、會議實錄等，以及各縣市政府之綜合發展計畫。</p> <p>3. 多元的空間服務：設有 DVD 電視牆的多媒體影片放映功能，動態展示各項重大政府建設的發展過程及成果。優質討論室提供舒適的研討、教學環境。咖啡香裊繞的閱覽區提供紓解壓力的休閒空間。市政建設展示區提供市政發展的建設成果及遠景意象。</p>
<p>二、彙編各項工作報告</p>	<p>完成本府各項工作報告，提供有關機關參考。</p>	<p>1. 完成「高雄市政府 95 年度施政績效成果報告」，並函送行政院、監察院及有關機關參考。</p> <p>2. 完成「高雄市政府施政報告」，並函送市議會參考。</p>

計畫名稱	計畫目標	執行成果
三 專題委託研究	加強行政實務與學術理論之結合，以促進市政建設與提高行政效率。	1. 95 年度委託研究案成果發表會及座談會業分次辦竣，正彙編會議實錄及相關策略，提供市府相關局處參採。 2. 96 年度專題委託研究案 6 案，「高雄市發展微型產業策略研究」、「高雄市文化創意產業推動策略之研究」、「高雄市發展會議展覽產業策略研究」、「高雄市數位產業人力發展策略之研究」、「推動高雄市綠色產業發展策略之研究」、「高雄市推動傳統產業轉型升級策略之研究」依研究期程進行，陸續接近完成階段。
四 辦理民意調查	了解民眾需求，作為策訂施政之參考。	1. 96 年度委託山水民意研究股份有限公司辦理 4 次「高雄市政府施政滿意度調查」，調查結果送陳市長及相關機關參考。 2. 與警察局合辦「高雄市民眾對治安滿意度之調查」。
五 為民服務工作督考	提升本府為民服務機關行政效能，展現優質服務。	1. 為強化本府機關為民服務的優質理念與落實踐行，委託中國生產力中心辦理「為民服務研習與執行力躍升」，於 96 年 7 月間展開，進行神秘客稽查、研習訓練、諮詢輔導等工作，於 96 年 9 月完成，建議事項提供受訪機關參採改進。 2. 於 96 年 7 月、12 月實施電話測試，確保本府為民服務機關公務電話服務品質。
六 印製「城市發展」半年刊	讓社會大眾對高雄市政府的施政作為有更深、廣度的認識與研究，進一步凝聚都市共識。	96 年度印行出版「城市發展」(City Development)半年刊第三期及第四期，主題分別是「新高鐵時代，高雄成為區域發展新核心之探討」、「市民參與·幸福高雄」，各印製 1,000 冊，分別寄送圖書館、政府出版品指定展售門市、本府所屬機關、本市議會、中央機關及各縣市政府等處。
七 編印「行政概況(95 年版)」	為使中外各界人士了解本市去年度各項市政工作。	本刊依市政推展方向，分為：「總述」、「政治建設」、「經濟建設」、「文教建設」及「社會建設」等五大項，內容除以簡明扼要的文字敘述外，並附統計數字及圖表，期使各界明瞭運用；同時為符合政府營造英語學習之政策，本刊同時印行中、英文版，以利於外國人士閱讀，俾便瞭解高雄市朝向國際化都市發展的願景。
貳、綜合計畫 一 市政計畫審查與評估 (一) 推展市政建設中程計畫	規劃綜合性、前瞻性市政建設方向，協調各機關切實執行本市	配合市長就任後所提之「幸福高雄」的都市建設目標，期許高雄市的發展在海洋首都及水岸花香的環境景觀改善之後，都市的建設成果可以讓市民開始有幸福的感覺，由於此種幸福城市較為抽象，如何將此抽象意像轉化成政策論

圖例：96 年度專題委託研究案 6 案，包括「高雄市發展微型產業策略研究」、「高雄市文化創意產業推動策略之研究」、「高雄市發展會議展覽產業策略研究」、「高雄市數位產業人力發展策略之研究」、「推動高雄市綠色產業發展策略之研究」、「高雄市推動傳統產業轉型升級策略之研究」等依研究期程積極進行中。
95 年度委託研究案，於 95 年 11 月舉辦案成果發表會及座談會，研議具體執行策略並編製完成會議實錄，提供市府相關局處參採。

計畫名稱	計畫目標	執行成果
<p>政建設中程計畫。</p> <p>(二)推動年度施政計畫先期作業</p>	<p>促使資源作最經濟有效運用，貫徹計畫與預算密切配合，以提高施政績效。</p>	<p>述，並融入施政計畫，讓市民認同並透過施政計畫之推動予以落實，特委託台北科技大學劉進興教授研提「幸福城市」論述，並於 96 年 11 月完成論述。目前本會正依該論述規劃舉辦府內首長座談會，俾修正本府中程施政計畫目標體系。</p> <p>1.依據「高雄市政府年度施政計畫先期作業實施要點」暨「高雄市政府 97 年度施政計畫先期作業實施計畫」規定，辦理 97 年度施政計畫先期作業審查。經審議後同意於 97 年度概算額度內辦理者 128 案，其中公共建設 7 案、重要行政、儀器設備採購等施政計畫共計 121 案，核定公務預算總金額 54.66 億元。審議結果作為本府年度計畫暨預算審查委員會審查各機關編列 97 年度概算之參據。</p> <p>2.本府施政計畫先期作業之 e 化，於 95 年 12 月完成「本府施政計畫管理資訊系統」第二階段移轉建置，為配合本年辦理 97 年度重要行政計畫先期作業納入系統管理，於 96 年 3 月辦理 8 個班之教育訓練，使各機關相關同仁能熟稔該系統之操作，以利本府施政計畫提案機關之先期作業計畫資料納入該管理系統中。</p>
<p>二策定年度施政計畫</p> <p>(一)策訂施政綱要</p> <p>(二)審編施政計畫</p>	<p>策訂 97 年度施政綱要。</p> <p>訂定本府 97 年度施政計畫。</p>	<p>參酌「行政院 97 年度施政方針」並依據本市市政建設中程計畫、年度業務發展需要，釐訂本府 97 年度施政綱要草案，報請行政院暨中央有關機關審議，完成策定本府 97 年度施政綱要。</p> <p>彙編本府 97 年度施政計畫草案，函送本市議會作為審查本府 97 年度總預算之參考，並報請行政院暨中央有關機關審議，俟經本市議會預算審議完成，分送各機關遵照實施。</p>
<p>三宣導海洋首都理念與做法</p> <p>(一)辦理海洋首都相關活動</p>	<p>推動法制再造工作。</p>	<p>因應未來資訊化社會、法規管理需求，行政院經建會每年辦理「法制再造國家級獎章—金斧獎」評比活動。藉由「法規鬆綁」、「法規改革」達到各層級政府臻達「法規管理」的再造理想。第八屆法制再造—金斧獎南區工作圈訓練課程業於 96 年 6 月 28 日、假高雄縣勞工育樂中心舉行；本府並於 6 月 25 日由秘書長召集相關機關研議，遴選出本府適合參與之代表工作團隊，計有教育局「魅力港都創意起航」工作圈……等 10 個工作圈，代表本府參與競逐本屆法制再造—金斧獎評比活動，由監理處「開發汽車牌照影像系統工作圈」及凱旋醫院「珍愛生命，希望無限工作</p>

計畫名稱	計畫目標	執行成果
	<p>與幸福港都協會共同主辦「從全球經濟展望看台灣之挑戰與機會」——謝金河演講。</p> <p>與中山大學合辦「中共 17 大一檢討過去展望未來研討會」。</p> <p>與高雄應科大合辦 2007 MA SO 管理人才訓練營。</p> <p>與正修科大合辦「第一屆宗教生命關懷學術研討會」。</p> <p>與中山大學合辦「2007 南區大專院校迎新系列活動」。</p> <p>補助醫學會學生赴英國爭取國際醫學生年會到高雄舉辦。</p> <p>與台灣數位文化協會合辦數位文化產業年鑑研討會。</p>	<p>「圖」獲得入選獎，海洋局「降低海洋除污成本及提升海水品質」工作圈獲得銀斧獎。</p> <p>基於了解當前國際經濟與國內產業發展前景，於 96 年 8 月 27 日與幸福港都協會假本府大禮堂共同主辦「從全球經濟展望看台灣之挑戰與機會」——謝金河演講，引導本府同仁了解當前國內外經濟發展趨勢，及因應對策。</p> <p>於 96 年 9 月 26 日至 30 日與中山大學共同主辦「中共 17 大一檢討過去展望未來研討會」，邀請國內外產官學界專家學者共同討論未來的兩岸關係發展趨勢。</p> <p>為培養青年幹部，與高雄應科大於 96 年 7 月 2 日至 5 日假高雄應用科技大學共同主辦 2007 MA SO 管理人才訓練營，邀請高雄市轄區大專院校學生共同參與。</p> <p>基於宗教可教化人心之目的，於 96 年 11 月 2 日至 3 日與正修科大共同主辦「第一屆宗教生命關懷學術研討會」，邀請國內外宗教學者就宗教之社會教化與生命關懷進行研討，並將結論提供本府相關機關參考。</p> <p>於 96 年 11 月 24 日與中山大學共同主辦「2007 南區大專院校迎新系列活動」，建立南區大專院校學生之交流溝通平台。</p> <p>為提高高雄國際知名度，發展高雄成為會議展覽產業之中心城市，於 96 年 8 月 28 日至 9 月 6 日補助醫學會學生赴英國爭取國際醫學生年會到高雄舉辦，該項爭取活動雖未成功，但在活動爭取過程中，已將高雄市的城市風貌行銷到英國。</p> <p>為推展本市數位產業，於 96 年 12 月 24 日假高雄市夢時代八樓與台灣數位文化協會合辦數位文化產業年鑑研討會，會中各與會代表均就國內發展數位文化產業之趨勢及高雄市推動數位文化產業之契機提供建言。</p>
(二)推展跨域合作	加速建設高高屏及南部各縣市生	1. 高高屏三縣市自 96 年 3 月 21 日以及 9 月 21 日共舉辦 2 次首長暨主管會報，各項提案經由三縣市首長充分討論

計畫名稱	計畫目標	執行成果
<p>(三)強化大陸政策宣導</p> <p>參、管制考核 一、列管計畫評估 (一)施政計畫追蹤管制、考核</p>	<p>活圈。</p> <p>加強說明政府大陸政策，凝聚內部共識；聽取地方菁英及意見領袖對兩岸關係的看法，並溝通與解答兩岸相關議題以推動有利於兩岸雙贏的大陸政策。</p> <p>就本府 96 年度施政計畫擇其重要者予以選項列管。</p> <p>列管本府年度重大施政計畫，俾如期完成。</p> <p>評核施政計畫列管項目執行成效。</p>	<p>，研議具體可行方案，由各單位積極推動，共同推展南部區域合作。</p> <p>2. 96 年第 1 次南部八縣市首長會報由行政院南部聯合服務中心因何兼主任美玥改任經建會主委後，預定開會時間尚未確認，惟本府提案 5 案已送達行政院南部聯合服務中心，將俟開會時間確認後，提會討論。</p> <p>1. 於 96 年 4 月 30 日假本市寒軒國際飯店 5 樓會議室召開「凝聚共識、迎向雙贏」高雄市菁英領袖座談會，計邀請政府代表、社團負責人、地方民意機關代表、政黨代表、農漁會幹部及學校代表等 60 餘人，共同交換意見。同日下午並舉辦 96 年度第一次大陸小組會議，由行政院陸委會陳主委明通率陸委會各處首長與本府大陸小組委員進行會談。</p> <p>2. 96 年度計辦理 1 場次大陸菁英座談，本市各界代表及學者專家與會人員計有 65 人，另於 96 年 10 月 27 日舉辦 1 場次「談兩岸現勢下之高雄港運競爭力與港區發展新意向」研討會，針對高雄港發展前景邀請相關政府官員與學者專家進行討論，並達成共識，與會人員計有 120 人。</p> <p>96 年度施政計畫列管項目係依據「高雄市政府列管計畫評鑑要點」及「高雄市政府所屬各機關 96 年度施政計畫選項列管作業規定」辦理，截至 96 年 12 月底計列管重大施政計畫 84 案。</p> <p>各列管計畫執行單位依期編製作業計畫報送本府研考會審查，並依「高雄市政府列管計畫評鑑要點」規定，每月提送執行進度，經彙整後編印高雄市政府列管案件進度雙月報，供各機關參考。截至 96 年 12 月底各機關執行情形如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 進度超前者 4 項，占 4.76%。 2. 進度符合者 40 項，占 47.62%。 3. 進度落後者 40 項，占 47.62%。 <p>1. 於年度結束後依據「行政院所屬各機關施政計畫評核要點」及「高雄市政府列管計畫評鑑要點」之規定，擬訂年終考核實施計畫。</p> <p>2. 組成考評小組，召開考評會議，考評計畫執行成果，工程類列管案件並由工程品質查核中心填列各列管計畫實地查證結果。</p> <p>3. 於 96 年 3 月完成 95 年度施政計畫府管項目複評作業，</p>

計畫名稱	計畫目標	執行成果
(二)市營事業機構及市立醫院年度考核	辦理 96 年度市營事業機構及市立醫院營運績效工作考核。	<p>團體成績（案件達 3 案以上者）達到甲等以上者，分別為地政處 84.33 分；衛生局 83.90 分；工務局 82.01 分；教育局 82.55 分。</p> <p>4.考核報告於 96 年 9 月函請各有關機關改進及辦理獎懲。</p> <p>本府於 96 年 4 月 20 日、25 日、26 日及 27 日實施「95 年度高雄市政府所屬市營事業及市立醫院營運績效考核」，經彙整各考核委員意見與評估建議，分別編撰 95 年度市營事業考核報告及市立醫院營運績效考核報告，考核成績如下：公車處乙等（79.67 分）、輪船公司甲等（83.00 分）、動產質借所甲等（84.50 分）、聯合醫院甲等（80.90 分）、凱旋醫院甲等（87.17 分）、中醫醫院乙等（77.36 分）及民生醫院乙等（79.24 分）。</p>
(三)道路交通安全業務督導考核	辦理年度道路交通安全業務督導考核。	<p>本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」96 年度列管工作計畫 52 項，由學者專家及其他公正人士共 7 人組成初評小組，於 96 年 11 月 12、13 及 14 日分別以資料審查及實地查證 2 種考評方式舉行完畢，依據各考評委員評分結果，優等 12 項占 23%，甲等 38 項占 73.1%，乙等 2 項占 3.9%。</p>
(四)治安及維護公共安全工作績效	強化本府治安會報主席指示事項執行效能。	<p>為加強本府治安暨維護公共安全，針對本府定期召開之治安會報主席指示事項予以選項列管，並彙整各機關辦理情形提會報告，截至 96 年 12 月底止，列管案件共計有 4 項。</p>
二公文督導考核 (一)公文處理績效考核	強化公文處理時效，以提高行政效率。	<p>1. 為加強統計分析各機關公文處理時效，本府一、二級機關自 95 年 6 月起正式以網路填報公文時效，本會並按月彙計本府一般公文、立法委員質詢、人民申請、訴願、人民陳情、專案管制案件六類公文時效統計表，並刊登本府列管案件進度雙月報，請各機關檢討改進。</p> <p>2. 本府公文查訪小組自 96 年 11 月 5 日起至 19 日止對小港區衛生所、勞工局訓練就業中心、凱旋醫院、工務局養護工程處、工務局新建工程處、工務局違章建築處理大隊、衛生局疾病管制處及財政局動產質借所及勞工局共計 9 個單位進行「96 年度公文查訪」，二級機關係針對渠等 96 年 1~6 月底止「一般公文辦結率」、「辦結超過 30 日以上件數」、「辦結平均日數」及「已逾期件數」之 4 項指標績效不佳的機關進行查訪；至一級機關勞工局係因自 95 年 9 月起該局一般公文已逾期件數有異常情形，截至考核前未改善完成，故列為本次查訪對象，本次查訪結果皆為乙等，不予獎懲，第一名為工務局新建工程處、第二名為凱旋醫院、第三名為衛生局疾病管</p>

計畫名稱	計畫目標	執行成果
(二)重要業務追蹤檢查 肆、為民服務工作	執行各項重要業務檢查工作，俾如期完成。 受理市民申請、陳情案件，加強為民服務工作之推動，聯繫協調充份發揮市民與政府雙向溝通功能。	制處。 市議會第七屆第一次大會決議事項，均責由各業務主管機關辦理後函復市議會。 聯合服務中心設立於市府合署辦公大樓一樓，係為民服務單一窗口，提供民眾貼心服務及多元反映管道，包括面對面、電話、網路（市長信箱）、書面及傳真、廣播等陳情方式，並透過線上即時服務系統嚴謹管考各機關人民陳情案件之處理。各類服務成果如下： 1. 人民陳情受理 提供民眾電話、臨櫃、網路（市長信箱）、書面及傳真的多元反映管道，並由「線上即時服務系統 Service Online」，後送承辦機關處理，自 96 年 1 月至 96 年 12 月服務案件數為 32,061 件。 2. 法律諮詢 配合法制局於每週二、三上午 09：30 至 11：30；週一、四、五下午 15：00 至 17：00，由本市律師公會輪派律師至本府聯合服務中心，提供民眾免費法律諮詢服務。96 年 1 月至 96 年 12 月計受理法律諮詢共 3,132 件。 3. 空中馬上辦 結合高雄廣播電臺於每週四下午 4 時至 5 時在「FM94.3 兆赫」受理民眾現場 call in。96 年 1 月至 96 年 12 月共受理 426 件。 4. 保健服務 提供市民測量血壓服務，服務時間為每週一上午 8：00 至 12：00，自 96 年 1 月至 96 年 12 月計服務 908 人次。 5. 加速完成「本府話務中心(call center)建置」 針對市府業務的龐雜，服務案件類型多樣化，於聯合服務中心成立話務中心(call center)，修繕工程已於 96 年 11 月 19 日建置完成，未來將以 1999 代表號提供民眾 24 小時全年無休之服務。話務人員教育訓練及話務相關系統於 96 年 11 月 22 日驗收合格，並於 96 年 12 月 20 日至 12 月 31 日試運轉。並待 97 年預算經本市議會審議通過後正式揭牌啟用。 建置話務中心之預期效益為： (1) 建立市政府服務機制，提供全方位的服務。 (2) 提供 24 小時不中斷服務，提昇市府整體滿意度。 (3) 專業的客服人員，提供優質的服務。 (4) 照顧弱勢族群，提供重度身障者就業機會。 (5) 整合市府各局處服務管道，減少機關話務服務量。 (6) 提供各項管理報表，作為各項管理及決策性之參考。

計畫名稱	計畫目標	執行成果
伍、工程查核		<p>(7)建立標準化的作業流程，提升便民服務品質。</p> <p>(8)提供完整之客服系統功能：</p> <p>①提供 IVR 語音互動功能，減少人力負荷。</p> <p>②話務自動分配，提高應答水準。</p> <p>③應用錄音機制及線上監聽功能，提昇客服人員之服務水準及加速申訴之處理。</p> <p>④ FAQ 知識庫及 VIP 資料庫之建立，即時答覆市民之詢問及提供民眾所需之資訊，另對於 VIP 市民亦可提供差異化之服務。</p> <p>期待透過 call center 話務中心之服務，帶領市府走進服務新效能時代。</p>
	公共工程品質查核。	<p>依照行政院公共工程委員會頒佈「工程施工查核小組組織準則」及「工程施工查核小組作業辦法」規定，組成本府工程品質查核小組，辦理年度工程施工品質查核工作，96年度計查核案件 176 件，均已將查核情形，函請各主辦機關辦理改善。</p>
	公共工程查核。	<p>本府公共工程品質查核中心視公共工程施工情形不定期赴工程現場實地查證，96年1月至12月共計查證115件公共工程，包含施工查核93件，中心自行不定期查核22件，並就施工中所發現之缺失督促承包商改進，如遇有需協調解決之困難問題，亦以查證報告表陳報市長核定，督促主辦工程機關有效解決，對於工程品質之確保具有效益。工程施工查核績效，於全國各縣市評比中不僅榮獲甲等獎，亦首度入圍金質獎決選。</p>
	安全衛生防災查核。	<p>依據行政院勞工委員會 96 年 2 月 16 日勞檢四字第 0960150068 號函「公共工程防災查核小組及績效考核作業要點」規定，辦理工程施工安全衛生查核工作計 61 件，對於缺失函請各主辦機關辦理改善，若涉及違反勞安法及其它相關法令規定之虞，則函請勞工局所屬勞檢所辦理複檢作業。</p>
	全民督工。	<p>依據 95 年 6 月 14 日行政院臺工字第 0950022968 號函修正「全民監督公共工程實施方案考核作業規定」及「全民監督公共工程實施方案」，函請各機關積極辦理全民督工市民陳情工程案，96年1月至12月總共列管143案件，全民督工案件並於全國績效評比中，首度名列第三名獲頒獎狀乙幀。</p>
辦理工程教育訓練。	<p>本府工程品質查核中心，96年度辦理5場教育訓練：</p> <p>1. 96年6月15日辦理公共工程開工前講習訓練班(一)計</p>	

計畫名稱	計畫目標	執行成果
		<p>349 人次。</p> <p>2. 96 年 7 月 5 日辦理公共工程開工前講習訓練班(二)計 92 人次。</p> <p>3. 96 年 7 月 6 日辦理公共工程開工前講習訓練班(三)計 71 人次。</p> <p>4. 96 年 8 月 1 日辦理營建工程管理訓練班(一)計 66 人次。</p> <p>5. 96 年 8 月 2 日辦理營建工程管理訓練班(二)計 66 人次。</p>

