

高雄市政府研究發展考核委員會 99 年度施政績效成果報告

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
<p>壹、研究發展</p> <p>一、推動研究發展工作</p> <p>(一)自行研究</p> <p>(二)審查出國報告</p> <p>(三)市政資料中心</p> <p>二、彙編各項工作報告</p> <p>三、專題委託研究</p> <p>四、辦理民意調查</p>	<p>1. 99 年度各機關學校共提報研究成果報告 62 篇參與評審，經聘請學者專家初複評，獲獎報告 42 篇。其中優等獎 1 篇，頒發獎金 3 萬元、獎狀乙幀；甲等獎 14 篇，各頒發獎金 2 萬元、獎狀乙幀；乙等獎 12 篇，各頒發獎金 8 仟元、獎狀乙幀；佳作獎 16 篇，各頒發獎金 5 仟元、獎狀乙幀；榮獲甲等獎者於本府員工月會公開表揚。</p> <p>2. 100 年度本府所屬機關學校申請研究發展計畫補助，共提報 57 案，經審查後補助 50 案，補助金額為 30 萬 9,000 元。</p> <p>99 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，並登載於高雄市政府公務出國報告網登載，供各界研究參考。(公務出國報告網：http://report.kcg.gov.tw)</p> <p>1. 「市政資料中心」成立於 94 年 3 月，規劃保存在地施政經驗及支援市政研發工作，提供公務同仁經驗交流及市民共享市政資源的空間。紙本資料主要收納市府、中央部會及各縣市政府出版之期刊、工具書、研究報告、會議實錄及空間規劃報告。</p> <p>2. 市政資中心網站 (http://rdec.kcg.gov.tw/kpic/web/index.php)，該網站建置市政研究資料庫(內容包括市府委託研究報告、自行研究報告及高雄市博碩士論文等相關市政研究資訊)，並購置線上資料庫及中心典藏書目查詢系統供市府員工使用。</p> <p>1. 完成「高雄市政府 98 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> <p>1. 98 年度委託研究成果發表暨座談會正辦理中，辦竣後，會議實錄建議事項將送市府相關局處參採。</p> <p>2. 99 年度專題委託研究案參照市長施政理念研擬規劃專題委託研究案，計有 2 案，其中「大高雄區域創新系統發展策略之研究」正安排期末審查；另「大高雄宜居城市發展策略之研究」正積極進行研究中。</p> <p>依年度施政計畫於 99 年 4 月、7 月、10 月、12 月分別完成 4 次「高雄市政府施政滿意度調查」與 1 次「大高雄市民對於新市府的期待」民調，以及協助政風處進行 1 次廉政問卷調查。相關調查報告送請本府機關參考。</p>

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
五、為民服務工作督考	<p>1. 「第2屆政府服務品質獎」評獎，經由行政院初審、決審結果，獲獎機關名單於99年6月4日正式公布，原高雄縣政府環境保護局榮獲「第一線服務機關」優勝，於99年6月30日接受行政院頒獎表揚，有功人員並簽報獎勵在案。</p> <p>2. 依據行政院研考會「政府服務品質獎評獎實施計畫」，辦理99年度政府服務品質獎參獎機關推薦作業。本府報名參獎機關計有12個，該等機關參獎報告書經送請評審委員書面審核或實地評審結果，評選出教育局、工務局、及林園區衛生所代表參加行政院評獎。</p> <p>3. 為深化為民服務價值，委請民間顧問公司針對就業服務、社會救助等施政面向，於99年5月至7月進行6次電話測試及1次現場體驗，感受本府區公所、戶政所、就業服務站等機關所提供之服務，並就服務缺口提供建議事項。訪查結果，受訪機關辦公環境及人員回應速度、辦事效率服務指標博得大多數神秘客之好評，並建議賡續導入企業服務精神，完善相關制度，期使本府各為民服務機關服務品質再創新猷。訪查報告於99年9月函請受訪機關參考改進。</p>
六、印製「城市發展」半年刊	<p>99年度印行出版「城市發展」(City Development)半年刊第九期及第十期，年度主題是「高雄縣市合併」，另發行性別主流專刊及高雄世運專刊。各印製1000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。</p>
七、編印「高雄市行政概況(98年版)」	<p>高雄市行政概況依市政推展方向，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，以利於外籍人士閱讀，俾便瞭解高雄市發展的歷程。</p>
八、學位論文獎勵	<p>原高雄市為鼓勵並培養在學研究生對高雄市市政建設的關注，提供具體、深度的專業研究成果及建議，供市府團隊政策研訂及執行參考，自97年度起編列博、碩士學位論文之獎勵金預算。本獎勵對象為全國各大學校院博、碩士研究生，其論文主題凡以高雄市市政為研究內容，均可依規定向本府研考會提出申請。</p> <p>99年度計有5位申請人，99年3月31日完成審查，共計5位碩士研究生通過，經依規定程序於同(99)年12月頒發獎勵金。</p> <p>以高雄縣為主之博碩士論文徵稿活動：</p> <p>99年度獎勵以高雄縣為主之博碩士論文徵稿活動，於別於99年3月及6月發函高雄縣政府各處暨所屬1、2級機關、縣立各級學校、南部各大學院校等公開徵求稿件，自99年8月1日至31日受理投稿。99年度投稿博碩士論文共16件，經召開2次評審會後，徵選出博士論文佳作1件，碩士論文特優1件、優等3件、佳作6件，共11件優秀作品，並於99年11月30日於主管會報公開頒發獎狀。</p>
九、營造英語生活環境	<p>1. 依據行政院頒「營造英語生活環境行動方案」，成立推動委員會，聘請府內外人員及外籍人士擔任委員，定期召開委員會議提供諮</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>十、青年參與市政建設</p>	<p>詢，會中決議事項均列管追蹤辦理情形，並聘請空中英語教室彭蒙惠老師及其團隊擔任本市英語總顧問。</p> <p>2. 為統一本市特色地區英譯名稱，本市營造英語生活環境推動委員會召開多次審查會議，並提市政會議通過後，函請各機關運用於標示及出版品，以免不同譯名造成外籍人士的混淆，目前已審定英譯名稱計 264 項；同時集合「道路街道名稱」、「大型門牌系統」、「本市特色地區名稱英譯表」、「重要地名指示」及全市地域名稱中英對照表等，做成「道路地名指示英譯查詢系統」，置於本府網站首頁，方便民眾查詢道路標示的各項中英譯名。</p> <p>3. 本府於 96-99 年度，配合行政院研考會所辦理「英語服務標章推廣計畫」，分為申請、輔導、評核、授證等 4 階段。以輔導外籍人士在本市旅遊、生活之需求與常去之購物消費（如連鎖超市、量販店、3C 量販店、汽機車銷售服務及維修廠、手機通訊、百貨公司等）、餐飲（餐飲、速食店等）、住宿與觀光遊憩（形象商圈、觀光工廠、觀光夜市、遊樂場所、休閒農場、觀光飯店、民宿等）、醫療服務（生活葯妝店、醫院、診所、藥房、美容、健診、健身中心等）、交通運輸（加油站、客運、計程車及其他等）等業別。4 個年度年度計已輔導 526 家業者通過英語服務標章認證。再加上由中央輔導之其他通過英語服標章認證店家，約有 580 個店家或個人可提供不同等級的英語服務，有利於外籍人士到訪本市，在友善的雙語環境中得到優質的服務。</p> <p>1. 辦理「花媽一日秘書團」活動 本活動從 99 年 2 月中旬起分梯次安排學員實習外，並於 3 月 6、7 日於高雄縣旗山鎮舉辦兩天一夜的成果發表營隊，讓參加的學員進行經驗分享與意見交流。透過擔任市長一日秘書的機會，除讓大家能近距離和市長接觸互動外，還能瞭解市政工作與決策機制，希望能藉此誘發年輕人參與公共事務的興趣。</p> <p>2. 辦理生日公園-生命之屋委外案 委託高雄師範大學跨領域藝術研究所經營管理，已於 99 年 3 月 5 日正式開幕重新啟用，並取名為「搗蛋藝術基地」，除讓閒置公共空間活化外，也希望塑造成南部當代青年藝術中心，讓年輕人創新、解放、想像、挑戰的想法有實踐的空間。</p> <p>3. 編制「青年公共參與手冊」 為實現青年積極參與公共政策的目標，且讓作法更貼近現代年輕人的想法，已於 99 年 3 月中旬完成編製「青起來！2010 青年公共參與小指南」手冊，規劃內容有權益關懷、志工服務、文化工作與網路行動等主題，將提供學校社團、青年社團參考使用。</p> <p>4. 外交大使 MIK 自 99 年 5 月 1 日起至 5 月 29 日止，每周六下午舉辦一場講座，邀請我國前駐所羅門大使謝棟樑、外交領事人員講習所所長高青雲、中正大學政治學系主任謝敏捷及保德信青少年基金會董事謝東宏等人主講五場講座，共計有 512 人次參加。透過資深外交官及相關事務專家的現身說法，從生活溝通、文化風情、國際賽事以及城市</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>貳、綜合計畫</p> <p>一、市政計畫審查與評估</p> <p>(一) 推展市政建設中程計畫</p> <p>(二) 推動年度施政計畫先期作業</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>三、宣導海洋首都理念與做法</p> <p>(一) 推展跨域合作</p>	<p>行銷等方面分享其歷程，提升市民之國際視野，俾使青年得以領略外交事務之堂窺，進而促進城市外交、全民外交之體現。</p> <p>為擘劃本市發展藍圖，規劃本府 98 至 101 年度中程施政計畫目標體系草案，本府研考會多次邀集相關機關首長及學者專家探討「市民參與、幸福高雄」的施政推動方向，並請各局處配合中程施政目標研訂 98-101 年之中程施政計畫，明列未來四年之重要施政策略及績效目標、指標及務實的行動方案，經 98 年 1 至 2 月召開 6 梯次審查會議後，請各機關依據會議決議修正中程施政計畫後，在 98 年 9 月 16 日將中程計畫彙編函請各機關作為推動中程施政計畫之參據，及請各機關於 99 年度 1 月底前提報 98 年度策略績效目標執行成果。</p> <p>依據「高雄市政府年度施政計畫先期作業實施要點」，配合中程施政計畫預算制度，辦理本府 100 年度施政計畫先期作業。本府 100 年度施政計畫先期作業各機關共研提 202 案，其中公共建設計畫 4 案、重要行政計畫 196 案、儀器設備申購計畫 1 案、科技發展計畫 1 案，總經費需求 250.95 億元，其中本府公務預算需求 148.52 億元、基金 5.15 億元，中央公務預算 97.27 億元，經審議計通過 170 案，核列本府自籌公務預算 99.16 億元。</p> <p>參酌行政院 100 年度施政方針，配合市長政策、指示、本府各機關「98-101 年中程施政計畫」及各機關年度業務發展需要，分別釐定本府 100 年度各項施政目標與各部門施政要項，並於 100 年 1 月底分別送請中央主管機關審議。</p> <p>函請本府各機關依據 100 年度施政綱要草案研提 100 年度施政計畫草案，於 100 年 1 月底完成彙編送議會審議，並送請各機關作為核定版研提之參據。</p> <p>為促使高高屏三縣市區域整合，共同推動跨縣市合作，高高屏三縣市每年輪流舉辦首長會報，98 年度第 1 次高高屏三縣市首長會報輪由高雄縣政府主辦，業於 98 年 4 月 10 日假高雄縣六龜鄉神威天台山道場召開；除就歷次會報決議事項進行檢討外，並討論「為推動南部地區重要建設，惠請行政院儘速推動完成高高屏重要建設計畫核定，並編列相對應所需之預算，以為落實馬總統「愛台 12 建設」政見承諾，振興南部地區經濟」等 8 項提案，98 年第 2 次高高屏首長暨主管會報由本府主辦，因適逢南台灣遭遇 88 水災，高雄縣、屏東縣嚴重受</p>

重要施政項目	執行成果與效益
(二)辦理高雄縣市合併改制作業	<p>創而暫緩辦理。</p> <p>高雄縣市合併改制計畫於 98 年 6 月 23 日順利獲致內政部審議通過，並經 7 月 2 日行政院核定 99 年 12 月 25 日高雄縣市合併改制案。高雄縣市政府經參考「縣市改制直轄市中央籌劃小組設置要點」體例與組織架構，共同研商訂定「高雄縣市合併改制作業小組設置要點」，於 98 年 10 月 12 日共同會銜函送內政部備查後，業於 98 年 10 月 23 日以 98 年 10 月 23 日高市府研二字第 0980061864 號、高縣府民治字第 0980272829 號會銜公文函頒生效，並已分別於 98 年 11 月 6 日及 98 年 12 月 30 日召開 2 次縣市合併改制作業小組會議，並建置完成縣市合併網站、縣市聯絡網絡，目前已於 99 年 12 月 25 日完成合併改制相關作業。</p>
(三)辦理市政論壇及座談會	<p>辦理第十八屆新文化研習營</p> <p>與財團法人新文化基金會共同舉辦「第十八屆新文化研習營」，本活動於 99 年 7 月 29 日至 8 月 1 日於本市辦理，以探討本市市政建設、文化行銷、環境生態為主題，並參訪電影圖書館、世運主場館及美麗島捷運站等相關建設，俾使青年學子深入瞭解海洋首都。</p>
四、爭取行政院擴大公共建設特別預算	<p>1. 為爭取行政院 4 年 5000 億擴大公共建設特別預算，經本府召開 8 次會議，並前往立法院、經建會等機關，爭取中央補助本府 98 年度之預算 24 億 9,284 萬元，若加上中央規劃 98 年投入高雄鐵路地下化工程經費 6 億 1,910 萬元，實際獲得 98 年度補助金額超過 31 億元。</p> <p>2. 99 年至 101 年行政院擴大公共建設，由中央各主辦部會參考本府所提計畫項目與經費，自行納入部會年度工作計畫與預算需求。</p>
五、辦理社區輔導觀摩	<p>99 年度本府社區研習觀摩委託案於 99 年 3 月 12 日上網公開招標，經召開評選委員會審查，簽准同意委託社團法人高雄市公共事務管理學會辦理，於 99 年 7 月 9 日、16 日舉辦 2 場次社區研習，及 7 月 30 日舉辦一場次社區工作坊、8 月 6 日舉辦一場次本市社區觀摩，於 99 年 9 月 17-18 日舉辦外埠社區觀摩，於 99 年 10 月 30 日假本市音樂館前廣場舉辦乙場社區觀摩會。</p>
六、辦理 98 年度高高屏跨域合作平台計畫	<p>為推動南部地區重要建設，本府研考會配合行政院經濟建設委員會辦理高高屏跨域合作平台計畫，共舉辦三場次座談會，業於 99 年 11 月 25 日結案。本平台主要係協助整合 98 年國家建設計畫共六案，包括「南部區域產業空間利用調查暨國公有土地活化開發規劃」、「高雄學園暨先進智慧園區之規劃」、「高高屏跨域觀光發展規劃」、「高高屏跨域交通運輸系統整合規劃及多功能運輸中心」、「高雄縣旗美地區整體再生暨整合計畫」、「建立高高屏跨域合作平台暨運作機制計畫」。另外，平台計畫辦理高高屏三縣市 99 年度跨域計畫提案初審，經檢討並送請行政院經濟建設委員會審查，共核定 12 項計畫，補助經費 3,100 萬元。</p>

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
<p>七、辦理大陸事務</p>	<p>1. 辦理「2010 南台灣兩岸關係論壇」 近來兩岸經貿關係快速發展，南台灣各縣市均面臨相當大衝擊，如失業、農產品出口、航空和海運的問題、產業特色與轉型等，尤其 ECFA 簽署，對兩岸經貿和政經互動必會造成相當大影響，因此如何從南台灣的觀點出發，探討兩岸關係的發展與影響，實有其必要性，因此特委託中山大學中國與亞太區域研究所林德昌教授於 99 年 9 月 26 日假蓮潭國際會館舉辦「2010 南台灣兩岸關係論壇」，直接邀請大陸財經學者參加，俾透過兩岸產官學界代表直接交流，讓南台灣社會大眾能直接獲得來自大陸的第一手觀察與分析資料，俾利了解兩岸關係的發展特色與模式。</p> <p>2. 辦理大陸事務演講會 為配合行政院大陸委員會傳達政府大陸政策，陸委會補助本會經費 5 萬 904 元，於 99 年 11 月 11 日假蓮潭國際會館舉辦「兩岸經貿與經濟協議之現況與發展」研習會，會中邀請義守大學李銘義教授、及陸委會姚盈華科長到會場進行演講，以充實本府同仁之大陸事務相關知能，了解當前兩岸關發展現況及政府的各項政策推動狀況。</p>
<p>叁、管制考核</p> <p>一、列管計畫評估</p> <p>(一)施政計畫追蹤管制</p> <p>(二)施政計畫考核</p> <p>(三)市營事業機構年度考核</p>	<p>1. 99 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 99 年度施政計畫選項列管作業規定」辦理，截至 99 年 12 月底計列管重大施政計畫 141 案。</p> <p>2. 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 99 年 12 月底各機關執行情形如次： (1)進度超前者 2 項，占 1.42%。 (2)進度符合者 78 項，占 55.32%。 (3)進度落後者 61 項，占 43.26%。</p> <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 99 年 4 月 2 日至 5 月 19 日進行 98 年度施政計畫府管項目考評作業，考評結果：優等者占 1.05%、甲等者占 41.05%、乙等者占 57.90%。</p> <p>1. 依據「高雄市政府所屬事業機構年度考核要點」於 99 年 5 月 24 日、26 日辦理本府 98 年度所屬事業機構經營績效考核，並分別編撰 98 年度市營事業考評報告函送相關主管機關及受考機關參考。</p> <p>2. 考核成績列甲等者計有動產質借所、輪船公司及公車處。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
(四)道路交通安全業務督導考核	本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」99 年度列管工作計畫 56 項，由學者專家及其他公正人士共 7 人組成初評小組，於 99 年 11 月 16 及 17 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 16 項占 28.57%，甲等 37 項占 66.07%，乙等 3 項占 5.36%。
(五)治安及維護公共安全工作績效	為加強本府治安暨維護公共安全，針對本府警察局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 99 年 12 月底止，列管案件共計有 1 項，執行機關持續辦理。
二、公文督導考核	
(一)公文時效統計分析	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。
(二)公文考核	本府公文查訪小組 99 年度 8 月 4 日起至 23 日止為瞭解二級機關文書處理與公文管理系統之執行概況進行公文查訪，查訪結果第一名為環保局南區資源回收廠、第二名為工務局下水道工程處、第三名為工務局違章建築處理大隊。
三、議員建決議案辦理情形彙整	<ol style="list-style-type: none"> 1. 市議會第七屆第八次大會決議事項，均責由各業務主管機關辦理後函復市議會。 2. 本會針對市議會議員提案執行情形予以綜整，有關市議會第七屆第八次大會決議事項總計 107 件，其中臨時會議提案民政類 2 件、保安類 1 件；會議提案民政類 16 件、財經類 11 件、教育類 22 件、交通費 11 件、保安類 13 件及工務類 30 件。
肆、工程查核	
一、公共工程品質查核	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本府工程進度及品質查核中心 99 年度共計查核 111 件工程，複查 3 件，查核件數為法定查核件數（55 件）之 202%。98 年度工程會之查核小組績效考核成績為優等。 2. 原高雄縣政府工程施工查核小組 99 年度共計查核 87 件工程，複查 6 件，查核件數為法定查核件數（55 件）之 158%。98 年度工程會之查核小組績效考核成績為優等；99 年榮獲第十屆金質獎品質查核績優獎優等。
二、公共工程進度追蹤管制及查核	本府工程進度及品質查核中心及原高雄縣政府工程施工查核小組每月皆辦理工程標案進度查證（10 件以上），並視工程施工情形，不定期赴工程現場實地查證，對於進度落後案件，優先辦理查核，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，則邀集相關單位協商處理，督促主辦機關迅速有效解決，對於工程之進度、品質具有裨益。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
三、標案管理系統控管	<p>本府工程進度及品質查核中心及原高雄縣政府工程施工查核小組皆依照行政院公共工程委員會 92 年 9 月 4 日工程管字第 09200365440 號及 98 年 7 月 29 日工程管字第 09800336240 號函示積極辦理標案管理系統控管與催協各主辦機關填報。99 年 1 月至 12 月標案管理系統每月填報率皆為 100%。</p>
四、全民督工	<p>1. 本府工程進度及品質查核中心 99 年度共接受全民督工市民陳情 96 案，列管之工程主辦理機關均依規定期限妥善處理回報。99 年度並辦理各項教育訓練宣導，以期各機關承辦人能重視民眾心聲，積極主動任事，辦理情形如下：</p> <p>(1)99 年 10 月 13 日舉辦「公共工程講習訓練班」，播放全民督工宣導短片及跑馬燈並張貼海報。</p> <p>(2)99 年 10 月 20 日舉辦「營建工程管理訓練班」，播放全民督工宣導短片及跑馬燈並張貼海報。</p> <p>(3)99 年 10 月 27 日舉辦「提升公有建築物訓練班」，播放全民督工宣導短片及跑馬燈並張貼海報。</p> <p>(4)99 年 11 月 3 日舉辦 99 年公共工程品質觀摩會，實地觀摩左營新部落社區圖書館暨左營國中活動中心新建工程，與左營區跨越崇德路、翠華路自行車道橋樑工程，播放全民督工宣導短片及跑馬燈並張貼海報。</p> <p>2. 原高雄縣政府工程施工查核小組 99 年度受理全民督工案件共 103 件，其中配合民眾通報案件結合工程施工查核小組業務，辦理查核標案共 28 件，占全年度查核比率 32%，期間並透過各有線電視公司、各社區發展協會及各大專月校張貼宣導，期以民間力量監督政府施政，協助政府部門及早發現相關缺失，並謀求改善，亦可彰顯政府重視民眾心聲，相關辦理情形如下：</p> <p>(1)分別於 99 年 4 月 23 日至 99 年 4 月 25 止及 99 年 11 月 5 日至 99 年 11 月 7 日止，請鳳信、南國有線電視公司刊播（有線電視）走馬燈，宣導全民督工方案。</p> <p>(2)製作全民督工海報，分別以 99 年 4 月 13 日府公查字第 0990095091 號及 99 年 4 月 13 日府公查字第 0990095091A 號函請本市各社區發展協會、各大專院校張貼宣導。</p>
五、辦理工程教育訓練	<p>1. 本府工程進度及品質查核中心 99 年度共辦理提升工程人員品質教育訓練課程 3 場及優良工程觀摩會 1 場，以期有效提升本府工程人員素質並促進工程經驗交流與借鏡：</p> <p>(1)99 年 10 月 13 日，辦理「公共工程講習班」，參訓人數計 81 人。</p> <p>(2)99 年 10 月 20 日，辦理「營建工程管理訓練班」，參訓人數計 74 人。</p> <p>(3)99 年 10 月 27 日，辦理「提升公有建築物工程品質訓練班」，參訓人數計 82 人。</p> <p>(4)99 年 11 月 03 日，辦理「99 年度公共工程品質觀摩會」，參訓人數計 120 人。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
伍、為民服務工作	<p>原高雄縣政府工程施工查核小組統計 98 年度查核成績較差(低於 75 分)之工程承辦機關(單位)及監造單位，針對前述單位邀請其課長級主管及現場承辦人員，於 99 年 05 月 28 日辦理「99 年度高雄縣公共工程品質管理教育訓練」，參訓人數計 72 人，期加強工程督導(監造)人員瞭解工程品質管理及查核業務程序，俾以有效監督廠商，提升公共工程品質。</p> <p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人民陳情受理 <p>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 99 年 1 月至 99 年 12 月服務案件數為 124,923 件(含市長信箱 26,263 件及人民陳情 98,660 件)。</p> 2. 法律諮詢 <p>配合法制局於每週一至週五上午 09:00 至 12:00，下午 14:00 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。99 年 1 月至 99 年 12 月計受理法律諮詢共 4,585 件。</p> 3. 空中馬上辦 <p>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。99 年 1 月至 99 年 12 月共受理 394 件。</p> 4. 保健服務 <p>提供市民測量血壓服務，服務時間為每週一至週五上午 8:00 至下午 17:30，自 99 年 1 月至 99 年 12 月計服務 1,428 人次。</p> 5. 高雄市政府話務中心營運成效 <ol style="list-style-type: none"> (1)24 小時不打烊 全年無休服務 <p>本府話務中心自 98 年 10 月 1 日正式改採 1999 免付費電話以來，話務處理量大幅提升，統計話務中心 99 年 1 月至 99 年 12 月電話總處理量計 592,764 通，平均每月計 49,397 通，服務滿意度調查平均為 94.73%。其中諮詢類案件佔總線處理量 28.65%，線上立即回覆率為 99.31%；錄案後送案件佔總進線處理量 30.87%，其他類案件佔 40.48%。</p> (2)提供全時服務 排除立即危險 <p>本府話務中心除提供 24 小時線上即時服務外，並建置派工通報系統，針對民眾反映需立即處理案件如：路面坑洞、路樹傾倒、路燈故障、交通號誌故障…等可能危險事項進行立即排除之處理。話務中心於接獲民眾反映前揭案件時，於第一時間以電話及線上系統同步通知權責機關迅速處理，並依據不同類型案件要求各機關於 4-6 小時內處理，並回報話務中心處理情形，希望提供市民一個安全舒適的居住環境。自 99 年 1 月至 99 年 12 月，受理民眾派工通報案件計 49,834 件，平均每月</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>陸、資訊應用規劃設計</p> <p>一、市政資訊規劃與推廣</p> <p>(一) 配合行政院節能減紙計畫推動各機關表單線上簽核之應用</p> <p>(二) 提升各機關共通系統之使用功能</p>	<p>6,653 件，大幅提昇案件處理成效。</p> <p>(3)用心體恤大高雄市民 1999 服務不中斷 因應 99 年 12 月 25 日縣市合併來臨，本府研考會業於 99 年 12 月 25 日提供原高雄縣地區民眾 0800733833 免付費電話，讓 1999 話務中心也能同時服務原高雄縣民眾，並於 100 年 2 月底完成 1999 簡碼及免付費之設定，自 3 月 1 日起於大高雄地區全面開通，以期創造更佳生活環境，提升政府為民服務績效。</p> <p>1. 配合行政院節能減紙計畫，完成「領物、車輛、會議室管理等事務性表單線上簽核系統」開發。 (1)完成「領物、車輛、會議室管理等事務性表單線上簽核系統」開發。 (2)由秘書處及資訊中心先行系統建置、教育訓練與測試，再推廣至其他機關使用。</p> <p>1. 完成「高雄縣市合併整體資訊服務規劃」委外服務案。 (1)完成縣市 271 個機關之資訊資源現況調查，並訂定整併工作計畫書及資訊移轉細部計畫書。 (2)辦理 29 場資訊整併確認會議，協助縣市雙方業務主管機關，進行短期解決方案與經費之討論。 (3)舉辦 3 場機關主秘級會議，蒐集縣市合併後對高雄市資訊發展願景，提供專案中、長期規劃之參考。 (4)舉辦 1 場縣市整併資訊發展高峰論壇，邀請專家學者提供建言，以為縣市合併後中、長期規劃之參考。 (5)本規劃案可為縣市合併後之資訊系統無縫接軌、服務不中斷，並可提供中、長期資訊發展規劃之參考。</p> <p>2. 完成「商業智慧(BI)決策分析系統」平台建置，整合相關資料庫，進行各項資料分析統計，提供決策支援。</p> <p>3. 完成「人事基本資料庫」建置，提供教育局、工務局、資訊中心等各機關應用系統之介接，減少資料重複登錄。</p> <p>4. 更新薪資系統，提供本府各機關學校使用，並辦理相關教育訓練。</p> <p>5. 支援高雄市選委會完成 99 年「高雄市第 1 屆市長、議員暨里長選舉」有關電腦計票相關作業。</p> <p>6. 協助原高雄縣轄內各機關學校移轉使用新版公文電子交換網路系統 (eClient)，提升公文電子交換效能。 (1)為提升各機關公文電子交換效能、建立統合交換機制，配合行政院研考會「公文電子交換網路系統建置推廣暨維運服務」推廣案，提報移轉計畫經行政院研考會核定，於 5 月至 11 月期間辦理移轉需求訪談、建置測試、教育訓練及公文電子交換系統移轉更新，協助原高雄縣轄內約 322 個機關學校由 XML-Box 交</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(三) 強化線上即時系統服務</p>	<p>換系統，移轉升級使用新版公文電子交換網路系統(eClient)，並於本府鳳山行政中心資訊機房建置統合交換中心。</p> <p>(2)新版公文電子交換網路系統具有3階式(G2B2C 資訊服務中心、本府統合交換中心、交換機關端)的穩固交換架構、並具有信封檔交換模式、Unicode 編碼方式及線上轉文模式等新增功能，提供更多類的交換公文與表單、完整呈現公文樣貌、多樣的公文傳遞模式等優點，有助於提升本市公文電子交換傳遞效率。</p> <p>7. 推廣原高雄縣轄內跨機關便民服務資訊平台應用，擴大跨機關主動便民服務成效。</p> <p>(1)為提升各機關間跨機關便民作業成效，強化業務需求資料查證之整合查詢作業，落實簡政便民服務，持續推廣「跨機關便民服務資訊平台」應用，透過平台介接戶政、地政、社政等資料，提供地政土地及建物登記資料、戶政資料、社政低收入戶等共24項便民服務及行政所需跨機關資料查詢，並藉由憑證認證、查詢機關IP管制等機制，強化資料查詢之安全控管。99年度各機關查詢跨機關資料達32,400筆以上，有效節省各機關間資料查詢所需書面往返時間，縮減民眾申辦案件處理時效。</p> <p>(2)持續推廣通報傳遞服務系統應用，提供民眾申辦戶籍地址變更、姓名及身分證號變更時，由戶政機關主動通報地政、稅務、監理等機關同步辦理資料異動，提升各單位間相互業務通報、資料交換之資訊化作業，使民眾能於一處收件申辦，行政機關主動通報其他機關同步完成，達到跨機關整合服務辦理之成效，免去民眾往返各機關申辦之不便。參與跨機關便民服務之單位包含戶政事務所、地政事務所、稅捐稽徵處、交通部公路總局高雄區監理所等單位，99年度通報案件達6,900件以上，服務民眾逾5,500人。</p> <p>(3)應用憑證認證、數位加密加簽技術，於平台系統內提供各機關安全資料傳送機制，協助社會及稅務機關應用於定期交換民眾救(補)助申辦案資料達330件以上。</p> <p>8. 強化原高雄縣地理資訊系統應用，並廣續推動門牌位置基礎圖資更新。</p> <p>(1)持續協助民政機關辦理原高雄縣轄內27行政區門牌位置圖維護更新作業，完成約8,900筆新編門牌資料建置，並定期每月協助辦理門牌位置資料正確性檢核，確保圖資成果品質，強化本市國土資訊基礎資料。</p> <p>(2)持續推廣GIS整合系統應用，並持續更新系統內之建物圖、地籍圖、影像圖等基礎資料，便利各單位整合查詢門牌、地籍圖、道路、影像等空間位置，99年各單位使用達20,000人次，有效提升空間資料分析與應用成效。</p> <p>9. 更新知識庫管理系統功能，提供各機關能充分自行控管系統使用權限及有效運用。</p> <p>1. 建置「線上即時服務系統」之備援與負載平衡機制及功能提升，確保系統正常運作，使民眾均有機會參與市政並隨時提出建言，即時</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>品質</p> <p>(四) 推動民眾上網計畫，縮減數位落差</p> <p>(五) 提供更多元化的網路便民服務</p>	<p>享受政府各項便民服務。</p> <p>1. 辦理市民網路應用訓練，提升資訊進用機會，縮減數位落差。</p> <p>(1) 為提升本市婦女朋友之數位與資訊應用能力，辦理 10 班次 20 小時免費進階網路應用及網拍技能學習課程，參訓人數約 330 人，協助婦女朋友應用網拍技術增加收入、改善家庭生活，並提升其創業技能。</p> <p>(2) 協同原高雄縣政府教育局、文化局、社會局等機關共同辦理民眾上網訓練計畫，針對中高齡民眾及身心障礙者，辦理 9 小時免費網路應用訓練課程，共計開班 56 班次，約 1,190 人參加，協助無上網經驗之民眾瞭解基礎網路應用方式及相關電子化政府服務內容，提升市民數位進用機會、縮減數位落差。</p> <p>1. 配合行政院研考會推動 e 公務服務計畫，完成「高雄市政府 e 公務訊息平台」建置，提供本府公務人員有關公務與個人訊息主動通知服務，提升行政效率。</p> <p>2. 配合行政院研考會 e 管家服務計畫，協助原高雄縣政府社會局、警察局申請計畫，辦理「社會福利相關活動訊息」、「停車費已繳費」等 2 項訊息通知服務與 e 管家服務系統介接，使與民眾生活有關資訊，能快速、主動推撥予民眾，提升電子化政府便民服務功能，加強無間斷的整合性便民服務。</p>
<p>柒、網路應用服務管理</p> <p>一、市政網路便民服務</p> <p>(一) 數位學習平台環境擴充</p> <p>(二) 本府全球資訊網功能提昇</p>	<p>1. 充實本府「港都 e 學苑」數位學習平台，提供優質線上學習環境，推展終身學習。</p> <p>(1) 配合全國公務人員數位學習認證需求，提供公教人員數位學習時數認證，已完成整合人發中心公務人員學習認證平台、數位學習教材及本府各機關數位學習課程內容，配合優質客服及發送數位教材訊息電子報，提供最新學習資訊。</p> <p>(2) 本數位學習平台已整合本府人發中心數位課程達 370 餘門，服務對象為一般市民與全國公務人員，參與學習上線數達 74,000 人次。</p> <p>(3) 因應高雄縣市合併，擴大整合本府員工經由單一簽入進行數位學習功能。除提供全國公務人員線上學習外，並免費開放提供市民註冊線上學習，建立便利學習入口，加速創造數位學習機會。</p> <p>(4) 配合全國公務人員數位學習認證需求，整合人發中心公務人員學習認證平台、數位課程內容及學習時數認證機制。</p> <p>1. 因應高雄縣市合併，建置行銷高雄的本府全球資訊網，整合外語與高雄縣市各機關網頁，提供多樣安全的後端管理系統整合資訊，並依據高雄特色及行政院研考會機關網站相關管理規定，強化全球資</p>

重要施政項目	執行成果與效益
	<p>訊網站內容，提供多語系版本內容，將各項市政資訊即時呈現，達成行銷本市各項施政建設目標。</p> <p>2. 發展「網站整合共用平台」，提升雙語網站建置成效。</p> <p>(1) 為提升各機關雙語網頁服務品質，配合行政院研考會「雙語網頁整合服務計畫」，辦理英文版「網站整合共用平台」功能擴充，並建置中文版「網站整合共用平台」，以雙語網站共構平台模式，提供各機關中英網站之整合管理環境，使資源有效共享；各使用機關僅需專責於網頁資料更新，無須負擔網站系統軟硬體管理及維護經費等問題，大幅降低各機關自行建置網站經費、維運管理人力及系統維護成本。</p> <p>(2) 協助原高雄縣轄內 20 個公所與戶政所應用共用平台建置新版英文網站，並協助 2 個戶政所完成中文網站移轉建置。</p>
<p>(三) 員工電子郵件系統功能提昇</p>	<p>1. 因應本府各局處業務電子化快速成長需求及高雄縣市合併系統整合需求，建構本府員工便捷安全電子郵件及垃圾郵件過濾功能環境，以提供全年無休之電子化便民服務。</p> <p>2. 為因應層出不窮的社交工程攻擊、網路詐騙及資安等問題，已於 99 年下半年完成年度本府員工電子郵件社交工程演練及加強員工電子郵件社交工程教育宣導，以確保資通安全。</p>
<p>(四) 網頁及郵件資安漏洞掃描檢核</p>	<p>1. 資訊科技日新月異，駭客活動亦相對猖獗，網站資安不僅影響服務品質及產生資訊外洩，危害市民權益甚鉅，為避免因資安漏洞造成的威脅，本年度針對各一級暨所屬機關網站，完成漏洞掃描偵測作業，並辦理三場機關網站資安改善說明會，以確保各線上服務作業流程順暢，提供民眾安全可靠的網路服務。</p>
<p>捌、資訊基礎建設管理</p>	
<p>一、機房網路及資安管理</p>	
<p>(一) 強化實體與網路等方面基礎建設，提升市政資訊安全與效率</p>	<p>1. 完成建置線上服務系統及府外網域名稱系統之負載平衡機制為補強本府各項服務可用性的弱點，引進系統負載平衡機制，提供即時、完善備援機制，增進系統服務效能，使民眾能得到穩定、不中斷的市政資訊服務。</p>
<p>(二) 廣續推動資訊安全制度，確保資訊發展成果</p>	<p>1. 持續推動 ISMS 資通安全管理制度。</p> <p>(1) 本府資訊中心（四維行政中心）資訊安全管理系統（ISMS）已取得 ISO27001 認證，99 年度分別於 4 月及 10 月執行 2 次持續性複核作業，確保資訊安全管理制度正確實施，複核結果均無缺失，順利通過複核。</p> <p>(2) 本府鳳山行政中心資訊安全管理系統（ISMS）已取得 ISO27001 認證，99 年資訊安全管理制度持續實施，分別於 4 月及 10 月執行 2 次持續性複核作業，複核結果均無重大缺失及次要缺失，順利通</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(三) 建立資安防禦預警制度，防範資安事件威脅</p>	<p>過複核。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 完成本府四維行政中心資安監控預警系統規劃與建置，將電腦設備 LOG 記錄彙集儲存分析，對於資安威脅事件進行分析與防範、預警處理，同時亦可即時提供設備運作狀況，縮短服務中斷恢復時間，確保 e 化服務持續性。 2. 為強化資安防護成效、降低資安事件發生之風險，於 99 年 4 月及 9 月期間辦理本府鳳山行政中心 2 次惡意電子郵件社交工程演練，提升員工安全電子郵件使用觀念，並於 10 月辦理各機關「資通安全通報演練」，測試於資安事件發生時，能否正確、快速執行通報作業，加強資安事件處理反應能力，降低資安事件危害。 3. 運用「本府網路流量管控稽核系統」，製作「高雄市政府資安預警通知單」，列出主要流量網站與異常上網行為，促請本府各機關督促員工確實改進，有效改善本府網路執行效能。 4. 持續運用防火牆之防衛功能，加強各項通訊埠之嚴格管控，並更新入侵防衛機制，執行本府對外服務主機弱點掃描與防護，確保本府資安防衛，阻絕駭客與病毒入侵於境外。 5. 3 月 17 日假人力發展中心辦理 99 年度本府所屬各機關資安人員教育訓練-「資安實務班」，約 100 位人員參加，以增強本府各機關資安人員專業能力。 6. 舉辦「基本資訊安全概念」、「ISO27001 資安管理實務」及「資訊安全講座」等訓練課程，協助員工提升資安素質。