

# 貳拾伍、研 考

## 一、研究發展

### (一) 專題委託研究

99 年度專題委託研究案參照 市長施政理念及大高雄區域發展需要擬規劃專題委託研究案，經研擬進行「大高雄區域創新系統發展策略之研究」、「大高雄宜居城市發展策略之研究」等 2 案，目前均已進入期末報告審查階段，預定 100 年 3 月 31 日前完成各案研究報告。另 100 年度專題委託研究，目前刻正研擬議題中，預定 100 年 4 月可上網公告。

### (二) 機關自行研究

推動施政創新研究，活化行政效能，自民國 69 年起研訂「高雄市政府研究發展案件評審獎勵要點」鼓勵本府所屬公務人員自行提案研究。本(99)年度補助機關學校研究發展計畫 43 案，獎助金額 28 萬元。

本府各機關學校 99 年度提報參與評獎報告 62 篇，經遴聘專家學者評審達獲獎標準者 44 篇，俟召開複審委員會議審定。

### (三) 辦理民意調查

為即時掌握民意，作為研訂施政計畫及制定決策之參考，99 年下半年辦理施政滿意度調查 4 次，調查報告送請本府相關機關首長參考。

### (四) 「市政資料中心」支援市政研發工作

為支援市府所屬進行政府研發工作並匯集在地建設經驗，94 年 3 月成立「市政資料中心」，收錄政府研究出版，建置資訊交流平台。

本中心設有圖書典藏、期刊、線上研究資料庫查閱等功能服務（網址：<http://rdec.kcg.gov.tw/kpic>）；並設置小型研討室 1 間、電腦資料檢索區、公共閱覽區…等多元空間，供閱讀、研習、會議及經驗交流使用。

### (五) 政府服務品質獎評選

依據行政院研考會「政府服務品質獎評獎實施計畫」，辦理本府 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。

### (六) 辦理為民服務訪查

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，使得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。

### (七) 高雄市市政建設學位論文獎勵辦法

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。

99 年度計有 5 位申請人，於 99 年 3 月 31 日完成審查，共計 5 位碩士研究生通過，業於同（99）年 12 月底核發獎勵金。

以高雄縣為主之博碩士論文徵稿活動

99 年度獎勵以高雄縣為主之博碩士論文徵稿活動，分別於 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。

#### (八)發行「城市發展半年刊」

為推動全民參與市政，共同提昇市政的研發品質，自 95 年起由城市發展半年刊編輯委員會研議每期與市政相關主題，並公開對外徵稿。以半年刊方式於每年 6 月、12 月出版，本刊已於 99 年 12 月發行第十期，第十期主題為「高雄縣市合併」；第十一期主題為「城市災害防治」，預定 100 年 8 月底出版。城市發展半年刊除寄送政府出版品指定送繳單位、大學圖書館及政府出版品指定展售門市外，亦寄送本市議員、本府所屬機關及研考會委員、中央機關及各縣市政府等。

#### (九)公務出國報告控管

1. 因公出國人員返國後，依規定於返國之日起三個月內提出書面報告一式二份報府核辦。本府公務出國報告資訊網：

[http://report.kcg.gov.tw/OpenFront/report/report\\_main.jsp](http://report.kcg.gov.tw/OpenFront/report/report_main.jsp)；另兩機關以上組團或二人以上執行同一出國任務，其出國報告則共同署名提出；出國人員資料之登錄及出國報告報核作業，由出國計畫主辦機關統籌處理。

2. 為使本府及所屬各機關因公出國人員所提出更具參考價值，規定各篇報告撰寫內容應包括任務範圍、內容重點、主要心得、建議事項等。

3. 99 年 7 月至 12 月底止，因公出國列管件數計有 161 件（原高雄縣 53 件、原高雄市 108 件），其中已依限提出出國報告並於高雄市政府公務出國報告網登錄出國報告計 101 件（原高雄縣 21 件、原高雄市 80 件），未繳交之報告係因尚在返國日三個月內之期限。各件出國報告之相關建議事項均依規定要求因公出國人員返國後提出建議事項採行表，並由計畫主辦機關分送有關機關（單位）參辦，有關機關（單位）應於一個月內將該報告建議事項採行情形函送計畫主辦機關彙整後逕送本府研考會存採。

#### (十)推動「高雄低碳產業研發園區計畫」

為能解決並減緩大高雄地區之各種污染，並協助發展新型態產業，99 年 3 月 17 日高雄縣楊縣長率領葉副縣長及縣府相關一級主管拜訪吳院長爭取設置「高雄低碳產業發展聚落計畫」，並獲院長肯定與支持。

本案經國科會、經濟部等中央部會與縣府召開數次研商會議後，決議由南科

管理局循「南部生技醫材產業聚落發展計畫」推動模式辦理。

99年5月31日業由南科管理局正式提報「100年度高雄低碳產業發展聚落計畫」送國科會審核，計畫期程為6年，所需總經費計新台幣31億元，預計100年時正式起動。

計畫架構採低碳能源及節能減碳兩大產業發展，其中低碳能源分為：1. 太陽能產業、2. 儲能系統、3. 風能產業、4. 氫能與燃料電池、5. 其他高值低碳能源技術等5大次產業。節能減碳產業分為：1. LED照明、2. 電動車輛、3. 淨煤除碳捕捉、4. 綠色材料、5. 能源資通訊、6. 其他節能減碳及資源回收技術等6大次產業。

99年8月23日南科管理局依國科會審查意見，補送『高雄低碳產業聚落計畫補助實施要點(草案)』，請國科會審查。

99年11月26日南科管理局已將本案列入101年中程綱要計畫；另有關100年經費，將俟國科會核定後，配合廠商申請進駐園區辦理。

### (十一)地方永續發展推展作業

#### 1. 設置「衛武營低碳社區示範點」

於99年3月設置完成，包括全國首創環保低碳屋1棟、太陽能路燈2座、高聚光追日型太陽能發電系統2座，展示至99年12月10日。

#### 2. 辦理「國內低碳及綠建築實例參訪活動」

於99年6月23、24日辦理國內低碳及綠建築實例參訪活動，由高雄縣楊縣長率領縣府相關單位主管及同仁參觀成功大學「綠色魔法學校」、台達電「綠色廠辦」、工研院「推動節能減碳之創新研發成果及應用產品」等實例，以深入瞭解低碳產業科技與綠建築技術應用，作為推動低碳社區與綠能產業發展之參考。

#### 3. 辦理「低碳城鄉—2010高雄縣永續發展系列研討會」

(1)配合高雄縣第3屆永續發展委員會議，並加強同仁低碳方面的專業知能，於99年7月27日、8月16日及25日辦理3場研討會。

(2)分別邀請「德商從搖籃到搖籃設計顧問公司台灣分公司」何凱婷總經理、成大建築學系林憲德教授、核研所邱太銘副所長專題演講，並召開第3屆永續發展委員會。

(3)本系列研討會總計312人次參加，為同仁開啟環保回收、綠建築、低碳能源、低碳產業的前瞻視野。

#### 4. 辦理「大高雄低碳新生活」運動

(1)透過系列講座與競賽活動的方式，讓民眾以最淺顯易懂的方式，瞭解減碳的重要性並獲得低碳生活的的基本知識與能力，建立大高雄地區民眾綠色新生活的實力。

(2)邀請低碳生活達人楊賢英老師講授「低碳生活系列講座及參訪活動」，自99年10月9日起至11月6日辦理6場，讓民眾可以從簡易的生活小事開始節能減碳，或將隨手可取得的資源回收利用，透過自己的巧手DIY後賦予重生。

(3)99年11月17日辦理「尋找低碳生活魔法師」競賽成果發表會，透過居家低碳創意DIY，引導民眾思考並瞭解低碳生活的好處，並將優勝

作品拍攝成短片播送，透過影像宣導低碳概念，傳達從家中小地方即可低碳做環保的方法，喚起民眾節能減碳的意識。

## (十二)莫拉克颱風災後重建相關業務

### 1. 莫拉克颱風災後重建委員會會議

(1)99年5月10日召開莫拉克颱風災後重建推動委員會第9次會議，由中山大學說明「莫拉克災後重建計畫—旗美地區整體再生暨整合計畫」期中規劃成果、消防局說明雨季來臨疏散撤離應變準備計畫及重建辦公室說明各項重建工作進度，並聽取委員意見賡續辦理各項重建工作。

(2)99年9月7日召開莫拉克颱風災後重建推動委員會第10次會議，由中央及縣府工程單位說明重建工程辦理情形，並聽取委員意見賡續辦理各項重建工作。

### 2. 莫拉克風災週年活動

99年8月7日假杉林鄉慈濟大愛園區希望廣場辦理，活動包含「音樂會」、「祈願活動」、「職訓成果暨有機飲食展售」、「重建成果紀實」、「重建區學童圖文展示」等相關活動，藉以表達對重建區鄉親的關懷與祝福。

### 3. 「築起愛與希望新家園」—莫拉克颱風災後重建紀錄冊編印

藉由災後重建紀錄冊之編印，完整呈現重建區重建過程及成果，讓民眾瞭解縣府對於救災及重建工作的投入及貢獻，並強化重建區居民在危難中的相互關懷扶持，突顯患難見真情的人性光輝。業於99年11月30日完成編印，並發送各相關單位及提供民眾參酌。

## 二、綜合計畫

### (一)修正中程施政計畫目標體系

為推動本市中程發展藍圖，本府研考會依據機關首長及學者專家以「市民參與、幸福高雄」研訂之98至101年中程施政計畫，請各機關檢討98年度施政計畫執行成果，經99年2月彙整本府30個局處提報之業務、人力及經費面向績效目標執行成果，在全部1,000項中，績效合格與績效優良者計有913項，目標達成率為91.3%；另外，亦請各機關參據預算審定結果修正年度之策略績效目標，以作為持續推動中程施政計畫之參據。

### (二)辦理施政計畫先期作業

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148.21億元、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。

### (三)策訂本府100年度施政綱要(草案)及施政計畫(草案)

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至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，並經研商會議檢討修正，彙整為本府100年度施政綱要(草案)及施政計畫(草案)，並業送本市議會及中央審議。

#### (四)推動高雄市健康社區計畫

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 至 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。

#### (五)辦理縣市合併

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、12 月 30 日，以及 99 年 3 月 26 日、6 月 9 日召開 4 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，並已於 99 年 12 月 25 日完成縣市合併改制相關作業。

#### (六)辦理高高屏跨域合作平台計畫

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。

#### (七)辦理青年事務

生日公園-生命之屋空間活化委外案，99 年度委託高雄師範大學跨領域藝術研究所經營管理，經營期間從 99 年 3 月 1 日至 11 月 30 日，期間舉辦「米克斯(MIXAR)-偽皮展」、「單戀三山-高雄縣市地方文化館聯合展演」、「雙城流域：河流、城市與當代藝術之學術地理學的對話」、「瞰空間 Survival scene-2010 兩岸攝影學術工作坊展覽暨成果發表」等 15 場展覽活動與論壇，其內容包含高雄當地、台灣跨域市與兩岸間的青年藝術創作交流，實踐塑造南部當代青年藝術創作中心的想法。99 年 11 月賡續辦理委外經營招標作業，委外經營時間為 2 年，招標審議結果由高雄師範大學獲得優先議價權，將於 100 年 1 月 31 日進行議價及後續簽約事宜。

#### (八)辦理大陸事務

##### 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。

## 2. 辦理大陸事務演講會

- (1) 為配合行政院大陸委員會傳達政府大陸政策，陸委會補助本府研考會經費 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，了解當前兩岸關係發展現況及政府的各項政策推動狀況。
- (2) 為因應當前政府大陸政策主張與兩岸互動交流日趨頻繁，並增進高雄縣政府各相關部門人員瞭解大陸事務之政策與法規，陸委會補助縣府經費 3 萬 3402 元，於 99 年 9 月 8 日假高雄縣婦幼青少年館演藝廳辦理「99 年度大陸事務研習會」。會中邀請陸委會法政處洪志清科長、中山大學中國與亞太區域研究所范錦明副教授演講，期藉此提升縣府同仁專業服務知能，俾利順利推展大陸事務。

## 三、管制考核

### (一) 年度施政計畫府管計畫管制考評

本府 99 年度施政計畫計列管 141 案，計畫主管機關依據作業計畫確實執行管制，並每月覈實填報執行進度，進度落後 5% 時，並應研提落後原因分析及改善方案。

本府對於各項重大施政計畫均納入管制，嚴密監控執行進度，年終時並由本府研考會組成年終考評小組，由本府各相關機關及聘請專家學者共同組成，辦理年終考核。

### (二) 市政會議列管案

針對市政會議主席指示事項選項列管並追蹤各機關辦理情形提市政會議報告，截至 100 年 1 月計列管 21 件。

### (三) 市營事業考核

1. 依據「高雄市政府所屬事業機構考核要點」辦理本府 98 年度所屬事業機構考核，事業機構受考機構為高雄市公共汽車管理處、輪船公司、動產質借所。
2. 市營事業考核業於 99 年 5 月 24 日及 26 日完成複評作業，評定年度營運績效：動產質借所甲等 (84.90 分)、公共汽車管理處甲等 (81.25 分)、輪船公司甲等 (83.00 分)，並編印「98 年度高雄市政府所屬事業機構考評報告」函送各相關主管機關及受考機關參考，並依所建議事項改進中。

### (四) 蓮池潭工作小組

因應蓮池潭成為 2009 世運會滑水比賽場地，爰此，95 年 5 月由本府民政局局長、教育局局長、文化局局長、警察局局長、交通局局長、研考會主委、經濟發展局局長、2009 世運組委會副執行長組成「蓮池潭工作小組」，由本

府觀光局擔任幕僚機關，本府研考會配合列管，目前已召開 18 次會議，截至 99 年 12 月底計列管 17 案，藉此工作小組之成立，以嚴格掌握蓮池潭整體開發之進度，及展現高雄躍升國際城市之條件。

#### (五)治安會報列管

為加強本府治安暨維護公共安全，本府警察局定期召開治安會報，研考會配合列管作業，截至 99 年 12 月底止，列管案件共計 1 項。

#### (六)鹽埕風華再造計畫推動工作小組

為推動鹽埕風華再造，將愛河人潮引入鹽埕區，發展地方特色產業、小吃帶動經濟發展，經由駁二特區及閒置倉庫再利用來帶動港濱發展；長期而言，利用鹽埕特有河港地理條件、歷史文化配合 1 至 22 號碼頭國際徵圖再開發及捷運通車，將鹽埕區塑造為文化、休閒及觀光的美麗景點。本小組係由本府都發局擔任幕僚機關，96 年 8 月召開第 1 次會議，本府研考會則配合列管作業。截至 99 年 12 月底已召開 14 次會議，計列管 15 個行動方案或主席指示事項，各案件均持續辦理。

#### (七)港灣開發推動小組

為本市港灣開發各項推動事宜，由市長擔任召集人、副市長、副秘書長及各局處首長所組成的政策研擬與推動的平台。本小組係由本府都發局擔任幕僚機關，96 年月召開第 1 次會議，本府研考會則配合列管作業。截至 99 年 12 月底已召開 18 次會議，計列管 13 案主席指示事項，各案件均持續辦理。

#### (八)4 年 5000 億擴大公共建設計畫管制

截至 99 年 12 月底止，98 年度本府 4 年 5000 億擴大公共建設計畫計列管 170 案，執行率未達 100% 者計 2 案；99 年度本府 4 年 5000 億擴大公共建設計畫計列管 179 案，總計 36 億 4903.7 萬元。

#### (九)辦理工程進度及品質查核

1. 為確保各機關施工中之工程品質，99 年 7 月 1 日至 99 年 12 月 31 日，抽查施工中之工程計 101 件次（原高雄市查核 58 件，原高雄縣查核 43 件），在查核過程中發現之施工缺失，除當場要求施工單位及監工人員督促承包商確實改善外，並提出查核建議或改進事項，函請各工程主辦單位限期改善。於施工查核中，如發現工程遭遇困難，均適時協調解決，協助推動工程順利進行，提昇工程品質。另原高雄縣、高雄市查核小組工程施工查核績效，於全國各縣市評比中皆履獲評列優等（99 年度績效考核預訂於 100 年 3-4 月辦理），原高雄縣工程施工查核小組更獲得行政院公共工程委員會第十屆品質查核金質獎的肯定。

2. 依據行政院 95 年 6 月 14 日臺工字第 0950022968 號函修正「全民監督公共工程實施方案考核作業規定」暨「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，99 年 7 月至 12 月共計列管 132 件次，（原高雄市列管 45 件，原高雄縣列管 87 件），皆於七日內辦理完竣，並回報通報人。

#### (十)配合中央政策，營造本市英語生活環境

正辦理聘請府內外人員及外籍人士擔任營造英語環境推動委員會委員，以定期召開委員會議提供諮詢，並因應縣市合併後，進行本市各機關及特色地區



英譯名稱。

96年起致力於提升本市服務業的英語服務能力，並與行政院研考會合作推廣「英語服務標章」認證。最主要的目的就是要讓我們的商家具備英語服務能力，讓外國朋友有機會感受到屬於南台灣高雄獨特的好客與熱情。目前高雄市計有580家個人或業者，獲不同等級英語服務標章認證。這些經輔導認證的商家，在2009年世運會期間，於食衣住行育樂醫療各方面，擔任第一線的外交使者，為來到本市的外籍人士，提供令人難忘而滿意的服務。

本府近年來在國際化的努力，其主要政策目標就在於，以軟硬體的全備，突顯本市與國際接軌的誠意與決心，以政府部門的實際作為，逐步帶動民間各業別提升服務與躍升的企圖，讓政府與民間同步，為來自世界各地的國際友人提供最好最佳服務。透過中央及地方政府的合作推動，以及市民的共同參與下，讓國際語言融入城市之中，也讓市民朋友在生活週遭自然而然的習慣多元化的語言社會。

100年度本府繼續將國際化環境擴大推展到民間業者，配合行政院辦理「英語服務標章」的認證工作，本府賡續爭取中央補助，協調經發局、衛生局、交通局、觀光局輔導購物消費、住宿餐飲、觀光遊憩、醫療服務及交通運輸各相關業者獲英語服務標章認證工作，100年度輔導英語服務標章認證店家，主要以集中性及建構外籍人士常到訪特定區域為主，全市以輔導125個以上民間業者，其中至少100個業者獲認證為目標。

#### 四、聯合服務

為貫徹「把市民的小事當做政府的大事來辦」的施政理念，本府於合署辦公大樓一樓以聯合服務的方式，調派市府相關機關優秀人員至本府聯合服務中心，提供市民單一窗口便民服務之工作，近期各類服務成果分別摘述如下：

##### (一)市政業務諮詢

除臨櫃服務外，本府並設有1999為民服務專線，提供市民市政業務諮詢窗口，達到立即、迅速、便捷之服務目標，自99年7月至12月立即服務案件數為61,557件。

##### (二)受理人民陳情

提供民眾電話、臨櫃、網路（市長信箱）、書面及傳真等多元反映管道，並透過「線上即時服務系統Service Online」後送承辦機關迅速處理回復，自99年7月至12月受理人民陳情案件數為46,578件、市長信箱案件數為11,065件；99年7月至12月派工通報案件為44,352件。

##### (三)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，99年7月至12月共受理212件。

##### (四)法律諮詢服務

配合法制局於每週一至週五上午9:00至12:00，下午14:00至17:00，由執業律師提供免費法律諮詢。99年7月至12月計受理法律諮詢共2,387人次。

##### (五)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99年



7月至12月計服務749人次。

#### (六)本府話務中心(Call Center)

本府話務中心(Call Center)97年4月1日正式啟用，係以1999代表號提供民眾24小時全年無休之服務。99年7月至12月電話服務處理總量316,409通、服務水準平均為81.33%。

#### (七)原高雄縣政府服務成效

99年7月至12月縣長信箱案件數計2,347件；法律服務計1,085件，縣長時間民眾反映案件計359件。

### 五、資訊業務

#### (一)掌理市政資訊整體發展規劃與推動，落實電子化政府

1. 持續「數位創意人才創作育成平台」營運與維護，蒐集創意作品及人才資料庫建檔。
2. 賡續「線上即時服務系統」功能擴增與推廣，擴大服務範圍，使民眾均有機會參與市政並隨即提出建言，即時享受政府各項便民服務。
3. 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。
4. 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」。由本府資訊中心及秘書處等機關先行建置試用。
5. 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。
6. 強化「登革熱疫情防治系統」功能及圖資更新。
7. 完成「人事基本資料庫」建置，提供本府教育局、工務局、資訊中心等機關應用系統介接，減少資料重複登錄。
8. 完成「市政統計週報系統」開發，提供有關機關填報週資料，作為市長決策參據。
9. 因應高雄縣市合併，本府共用性資訊應用系統配合調整修改共181支系統程式，及教育訓練共7場次，以確保系統正常運作。

#### (二)完成「高雄縣市合併整體資訊服務規劃」委外服務案

1. 配合中央演練時程，積極規劃演練腳本及相關事項之準備。
2. 於99年12月中旬完成驗收。
3. 本規劃案可為縣市合併後短、中、長期資訊發展規劃之參考。

#### (三)推動市政網站服務開發及應用，達成高效率服務品質

1. 持續充實「港都e學苑」數位學習平台數位內容，整合本府數位學習資源，提供優質線上學習環境，推展終身學習。
  - (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。
  - (2) 「港都e學苑」數位學習網站，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。

(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。

2. 因應高雄縣市合併，建置行銷大高雄的市府全球資訊網，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。
3. 因應高雄縣市合併，提昇本府員工各應用系統資訊整合功能，有效整合線上 e 流服務網、社會福利 e 點通、招標公告、知識管理平台、表單線上簽核、資訊設備先期審議、市政新聞、法令宣導及有關市政辦公室資訊處理等系統，提供安全單一辦公室入口網路平台，建立各機關資訊即時性與透明化整合服務功能。
4. 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。
5. 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。
6. 建立本府網站訊息快捷反應專區，並因應高雄縣市合併，提供市長行程及各機關重大活動訊息公告發佈專區，強化網頁內容審核與上稿機制。
7. 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，藉以提升員工收取電子郵件敏感度及防範度，降低所有可能引發資安風險因素。
8. 辦理 100 年度本府資訊設備預算先期審議，配合年度預算及縣市合併需求，先期審查各機關學校所提資訊設備概算需求，將有限的財源，作最妥適的分配，避免資訊資源浪費，發揮各項資訊設備最大綜效。
9. 因應高雄縣市合併，協助縣市相關機關進行網站整合規劃，完成無縫式的網站架構移轉調整、單一簽入權限變更及電子郵件帳號移轉等相關配合事宜。

#### (四) 監控與補強弱點並推動本府整體資訊安全防衛

1. 本府資訊中心資訊安全管理系統已取得 ISO27001 認證，每年應辦理二次複核，99 年度第二次複核於 10 月 22 日完成，均無重大缺失，順利通過複核。
2. 依據行政院核定之「國家資通訊安全發展方案」、行政院國家資通安全會報函頒之「國家資通安全通報應變作業綱要」暨高雄市政府 99 年 9 月 6 日高市府資設字第 0990052970 號函辦理 99 年度本府所屬各機關資安通報演練。

(1) 演練日期：第一次為 99 年 9 月 27 日至 9 月 29 日，第二次為 99 年 10 月 4 日至 10 月 5 日。

- (2)第一次演練：「國家資通安全通報應變網站」所登錄之 124 個機關，抽取三分之一，本次參與演練機關總計 42 個。第二次演練：參與演練機關數為 42 個，演練合格機關數為 42 個，不合格機關數為 0 個，其中成績不佳之機關數為 2 個，經再次演練時，該機關皆於時間內完成演練作業，演練成績大幅改善。
3. 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。
  4. 辦理本府資安監控預警系統規劃與發包，已於 99 年 7 月底建置完成，將彙集電腦設備 LOG 記錄，對於資安威脅事件進行分析與防範處理，同時可即時提供設備運作狀況，縮短中斷恢復時間，確保 e 化服務持續性。
  5. 進行本府各機關放置電腦機房 DMZ 區之主機執行每季弱點掃描，以確保各機關主機資訊安全，系統服務作業流程順暢，提供民眾更安全可靠的網路服務。

#### **(五)整合市政基礎建設與推動視訊等相關服務**

1. 因應縣市合併作業，本府資訊中心完成「縣市合併—防火牆設備建置及網路設定申請」採購案建置作業。並執行網路設備串接及設定作業。
2. 賡續辦理縣市合併相關單位 ADSL VPN 連線申請、異動案件，提升各機關為民服務之資訊作業流程更加順暢。
3. 因應縣市合併及機關搬遷需求，將現有本府 IP 調整並作分配作業。
4. 辦理本府電腦機房空調老舊冷凝器及不斷電室冷氣換新，並提昇環控系統軟體為最新版，並整合 UPS 訊號，俾利機房重要數據之監控。
5. 協助辦理本市陳市長菊與雲林縣蘇縣長治芬，於 99 年 8 月 31 日假本府資訊中心會議室舉行網路視訊會議，正式簽署「高雄市政府與雲林縣簽訂終身學習資源分享合作協定」，使雲林縣民眾得以同享本市優秀的空中大學跨縣市學習資源分享平台。

#### **(六)辦理原高雄縣政府行政管理資訊系統既相關資訊設備維護**

1. 完成原高雄縣政府相關行政資訊系統、郵件系統及各系統伺服器主機維護、系統漏洞定期弱點偵測修補等作業。
2. 完成原高雄縣政府伺服器主機、電腦等資訊設備標籤識別、伺服器主機清查、資訊機房空調、電力、消防系統檢測維護、網路設備及防火牆、資安防護閘道維護、員工電腦故障維護等作業。

#### **(七)推動原高雄縣政府縣政服務與管理資訊化**

1. 以共同供應契約擇選最佳優惠條件立約商方式，完成原高雄縣政府員工行政用電腦汰舊換新計 211 台，並完成汰換電腦資料移轉。
2. 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，強化員工資安素養。
3. 辦理 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，並辦理「資通安全通報演練」，測試各機關於發現資安事件時，能否正確、快速執行通報作業，加強資安事件處理反應能力。
4. 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 e 管家服務系統介接，提升便民主動通知服務。

5. 辦理 10 班次數位婦女網拍創業班訓練課程，提供婦女 20 小時進階網路應用及網拍技能學習課程，提升本轄婦女資訊應用能力。
6. 協同原高雄縣政府教育局、文化局及社會局共同辦理民眾上網訓練計畫，針對中高齡民眾辦理約 1,190 人次 9 小時免費上網訓練，藉以提升民眾數位進用機會、縮減數位落差。
7. 協助原高雄縣約 322 個機關學校移轉使用新版公文電子交換網路系統 (eClient)，建置集中式交換管理機制，提升公文電子交換效能。
8. 持續推廣「跨機關便民服務資訊平台」應用，協助各機關應用平台查詢跨機關資料達 32,400 筆以上，及民眾申辦戶籍地址、姓名變更，跨機關同步通報地政、監理、稅捐單位同步辦理異動達 6,900 件以上，服務民眾逾 5,500 人，擴大便民服務成效。另協助社會、稅捐單位透過平台安全資料傳遞管道，交換民眾救補助申辦案件資料達 330 件，加速資料交換時效。

#### **(八)推動原高雄縣政府提升網站服務品質**

為提升各機關雙語網頁服務品質，使網站建置資源共構共享，配合行政院研考會「雙語網頁整合服務計畫」，辦理「網站整合共用平台」功能擴充，協助 20 個公所與戶政所完成英文網站建置，並統籌建置中文版「網站整合共用平台」，協助 2 個戶政所完成中文網站移轉建置，大幅降低各單位自行建置網站經費、維運管理人力及系統維護成本。

#### **(九)持續推動地理資訊系統應用**

1. 協助本府民政局辦理原高雄縣 27 行政區門牌位置資料維護更新作業，完成約 8,900 筆新編門牌資料維護，強化本市國土資訊基礎資料。
2. 持續推廣地理資訊整合系統相關應用，協助各單位整合查詢門牌、地籍圖、影像圖等 GIS 資料查詢達 2 萬人次，提升空間資料應用成效。

#### **(十)辦理縣市合併資訊檔案分組工作事務**

1. 辦理原高雄縣所屬各機關資訊環境調查，並完成 25 場次現況訪談。
2. 辦理基礎設施、地方共用性系統、單位應用系統等資訊整併作業差異分析，並完成縣市合併資訊整併移轉工作計畫及細部移轉計畫。
3. 召開 29 場次「資訊整併短期因應方案」確認會議，針對各機關中央共用性系統、地方共用性系統、業務專用系統、網路通訊、網站等項目，協助各機關確認資訊整併方案。
4. 完成縣市機房間高速網路專線申裝、網路安全設備建置與網路環境及郵件系統、相關行政系統調整。
5. 配合中央規劃期程，辦理 2 次重要資訊整併方案服務不中斷項目演練。