

# 貳拾伍、研 考

## 一、研究發展

### (一) 專題委託研究

100 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「市政建設與市民意向之研究計畫」、「後兩岸經濟協議(ECFA)對大高雄民眾與產業之影響評析」等 2 案，均已完成招標簽約刻由得標團隊進行研究作業中。

### (二) 機關自行研究

推動施政創新研究，活化行政效能，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。100 年度補助機關學校研究發展計畫 49 案，獎助金額 28 萬元。

本府各機關學校 100 年度提報參與評獎報告 80 篇，經遴聘專家學者第一階段初審結果有 54 篇分數達 75 分以上列入第二階段複審，目前進行複審中。

### (三) 市政建設學位論文獎勵

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。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。

100 年度計有 8 位申請人，於 100 年 5 月 31 日完成審查，共計 6 位碩士研究生獲得獎勵，至同年 12 月 25 日截止收件日止，共 4 名碩士研究生完成論文繳交，本會業於 101 年 1 月初核發獎勵金，並將獲獎論文函送各相關機關參採運用。

### (四) 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，100 年度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。

為能即時反應民意，針對大林蒲、鳳鼻頭居民是否遷村之議題，於 100 年 5 月 20 至 21 日委託專業民調公司辦理在地居民「遷村意向」民意調查，並於 100 年 7 月 17 日上午 10 時 30 分假大林蒲康樂活動中心辦理民調結果說明會，除親自向鄉親說明民調結果外，並聽取在地議員、里長及鄉親的意見與心聲。100 年 7 月 28 日已將說明會在地鄉親與議員之意見與心聲，詳細記錄併同「遷村意向」民調結果，函送行政院相關部會，請其正視在地意見與需求，並提出解決方案。

### (五) 政府服務品質獎評選

持續督導本府各機關加強為民服務工作，依據行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」，辦理第四屆政府服務品質獎參獎機關推薦作業。本府提送參加評審機關：一級機關 17 個、二級機關 7 個、區公所 3 個，共計 27 個機關，經市府政府服務品質獎評選小組完成書面審查及實地訪查兩階段評審，推薦本府工務局、社會局、勞工局、市立凱旋醫院、社會局無障礙之家、桃源區衛生所、前鎮地政事務所、鳳山地政事務所代表參加行政院評獎。

(六)電話禮貌服務品質測試

為提升本府機關為民服務品質，訂定「高雄市政府電話禮貌測試實施計畫」研考會於100年11月15日至12月5日期間，針對市府民政、財經、工務地政、文化教育、交通、社政勞工、環保衛生，農林及警政消防類等所隸102個機關，以電話服務接聽速度、電話禮貌、電話服務品質三大項進行測試，並將測試結果函送受測機關，作為電話禮貌及電話服務品質提昇改善參考。

(七)發行「城市發展半年刊」

「城市發展半年刊」係定位為城市研究型刊物，以城市領先議題，帶領市民進入新的城市發展視野。本市自102年起將於高雄港舊港區，陸續矗立起包括高雄世界貿易展覽會議中心、海洋文化及流行音樂中心、高雄港客運專區-港埠旅運中心、高雄市立圖書館總館等新地標，串連構成「亞洲新灣區」，這也是本市未來重要的發展願景，因此該刊第13期出版主題訂為「亞洲新灣區」。

(八)公務出國報告控管

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。100年7月至12月底止，因公出國列管件數計有119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84件，未繳交之報告係因尚在返國日三個月內之期限，將持續追蹤管制。

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。

(九)配合中央政策，營造本市英語生活環境

自民國92年起成立高雄市營造英語生活環境推動委員會，聘請府內相關機關首長及府外專家與外籍人士擔任委員，目前計有19位委員，定期召開委員會議提供諮詢。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639項。

96年度起，本府再將國際化的觸角推展到民間業者，配合行政院辦理「英語服務標章」的認證工作。96至100年度共計已輔導642家業者通過英語服務標章認證。

(十)辦理大陸事務

1. 協助本府各機關辦理大陸事務研習會

為讓本府各機關同仁更深入瞭解兩岸事務及法規及兩岸交流對南台灣帶來之影響。故向行政院大陸委員會提報100年度本府各機關大陸事務研習會計畫，計有消防局等5個機關獲經費補助，已自100年7月起陸續辦理完成。

2. 100年8月19日假本市蓮潭會館與行政院大陸委員會合辦「大陸事務座談會」及「開展兩岸、佈局全球高雄市鄉親座談會」，以增進政府大陸政策之共識凝聚與意見交流，強化政府大陸事務的整合運作並加強兩岸協商、兩岸交流合作、地方關切之兩岸議題之說明與溝通。

### (十一)辦理高雄地區大學校長與市長聯誼會報

高雄縣市合併後，高雄亟需掌握向上躍升的大好機會，為建構國際都市格局，奠立國際競爭基礎與能量，需要眾多資源與人力投入，而高雄地區的大專院校培育的眾多人才與學術能量，實為本市累積城市競爭力不可或缺的助力。

為達成前揭目標，本府研考會於100年6月23日、12月12日辦理兩次市長與本市大學校長聯誼會報，以「高雄的大學·高雄的智庫」-大學校長與市長的下午茶會為主軸，邀請大學校長及其幕僚長，並由本府相關局處首長列席，進行意見交流與對話，俾利城市發展穩健踏實。

### (十二)政府出版品管理

配合行政院辦理「第三屆國家出版獎-政府優良出版品評選」薦送作業，經評審結果本府出版品評獲國家出版獎榮譽者有6件，其中高雄市立美術館榮獲佳作獎2件、入選獎3件、高雄市電影館獲佳作獎1件。

為利組織調整後業務之銜接及政府出版品管理趨勢、作業系統操作之了解，於100年7月28日下午辦理本府100年度出版品管理研習，計有本府所屬機關及區公所政府出版品管理人員62人參與。

### (十三)鼓勵青年參與公共事務

為建構社區與青少年服務平台，促進國際青年交流，讓青年能積極參與社會之施政理念，「生日公園-生命之屋空間活化」案目前已委託高雄師範大學來經營管理，乃為構建一個讓大專校院青年學生能將創意交流與呈現的平台，並與鄰近社區互動與教學，使藝術創作能深入社區紮根，達成創意、交流、參與、服務的目標。

另與社會局於100年12月25日假衛武營共同舉辦「高雄週歲搖滾音樂節」活動，邀請在地創作樂團擔綱演出，鼓勵青少年志工參與公共事務，打造高雄年輕活力之形象。

## 二、綜合計畫

### (一)規劃中程施政 釐定願景藍圖

為因應縣市合併後，大高雄市所轄面積腹地增廣、人口數增加及市府組織編制調整等因素，重新彙編本府100至103年度中程施政計畫，以發揮市府團隊能量，提升施政績效，期望合力營造出一個「生態的、經濟的、宜居的、創意的、國際的」大高雄新都。

本府研考會業於100年5月2日至5月16日邀集本府財政局、主計處、人事處、工務局、都發局及學者專家召開6場次審查會，審查本府各機關所提送之中程施政計畫草案內容。

後續由各機關依委員審查意見修正後，經整理統計本府各機關為達成100-103年度中程施政計畫業務面向策略績效目標所訂實施計畫共計有805項；已於100年9月編印完成，函送各機關據以執行，並追蹤年度執行績效。

### (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」，辦理本府101年度施政計畫先期作業。本府101年度施政計畫先期作業各機關共研提290案，其中公共建設計畫7案、重要行政計畫274案、儀器設備申購計畫3案、科技發展計

畫 6 案；總經費需求 472.61 億元，其中本府公務預算需求(含一般性補助款)262.27 億元、基金 137.74 億元；中央公務預算 40.28 億元、特別預算 30.90 億元；民間投資 1.42 億元，經審議計通過 201 案，核列本府自籌公務預算 122.70 億元。

(三)策訂本府 101 年度施政綱要(草案)及施政計畫(草案)

參酌行政院 101 年度施政方針，配合市長政策、指示、本府各機關 100-103 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 101 年度各項施政目標與各部門施政要項，經研商會議檢討修正，彙整為本府 101 年度施政綱要(草案)及施政計畫(草案)，送本市議會及中央審議。

(四)推動高雄市健康社區計畫

100 年度本府社區研習觀摩委託案於 100 年 4 月 19 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。本案於 100 年 10 月 12 日、21 日及 28 日分別於旗山、岡山、鳳山舉辦 3 場次社區研習營與工作坊，100 年 11 月 4 日及 14 日舉辦 2 梯次本市優良社區實地觀摩，並於 100 年 12 月 3 日於旗山區公共體育場舉辦本市「社區營造成果展」活動，透過靜態設攤與動態表演，增進本府各機關社區業務承辦機關與民間社區、各社區間之觀摩學習與交流。

(五)辦理高高屏跨域合作平台計畫

經建會補助辦理之「99 年度國家建設總合評估規劃作業」，係由本府擔任高屏區域合作平台之主辦機關，本案已於 100 年 12 月 15 日通過期末審查，其工作除管考其他 12 項 99 年度受補助子計畫，研擬高屏區域發展構想外，還以產業發展為主軸，整合高屏縣市政府之提案計畫，成功協助爭取經建會補助高屏地區辦理 6 項「100 年度國家建設總合評估規劃作業」計畫，總核定經費為新台幣 1140 萬元。

### 三、管制考核

(一)年度施政計畫管制考評

本府 100 年度施政計畫計列管 133 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%或年經費支用率未達 90%時，均應分析落後原因並研提改善方案。

(二)市政會議列管

追蹤管制市政會議主席裁示列管案件執行進度及辦理情形，並按月提報市政會議，截至 100 年 12 月 31 日止計列管 26 案。

(三)市營事業考核

本府市營事業考核於 100 年 6 月 14 日、16 日及 20 日完成本市輪船公司、動產質借所及公共汽車管理處，8 月 24 日及 31 日完成本市旗山、大樹及岡山果菜市場公司、岡山魚市場公司之年度「複評作業」，並依據「高雄市政府所屬事業機構年度考核要點」辦理相關考評事宜。

考核結果已於 100 年 12 月 2 日以高市府四維研管字第 1000133039 號函送各相關主管機關及受考機關參考。

(四)治安會報列管

為加強本市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 101 年 1 月 18 日止，列管案件共計 2 項。

(五)4 年 5000 億擴大公共建設計畫管制

截至 100 年 12 月底止，本府 100 年度 4 年 5000 億擴大公共建設計畫計列管 95 案，合計經費 34 億 6553 萬 1000 元，執行率為 96.99%。

(六)行政院工程會莫拉克重建工程列管

本府執行重建工作計 42 個機關，列管案件共計 874 件，總經費為新台幣 80 億 555 萬 5000 元，截至 100 年 12 月底止，已完工、結案案件共計 810 件，佔 92.68%，總預算達成率為 65.59%，未完工案件共計 64 件(含未發包案件 16 件)。

#### 四、工程品質查核

(一)辦理工程進度及品質查核

1. 本府於高雄縣市合併後成立「高雄市政府工程施工查核小組」辦理本府公共工程督導與查核業務，並訂定年度查核計畫，依此計畫進行查核作業。
2. 依據各案工程性質不同聘請 2 至 3 位委員擔任各案查核委員。查核方式包括預先通知、不預先通知、複查等，另視工程辦理情形進行工程督導、工程視察等。
3. 自 100 年 7 月 1 日至 100 年 12 月 31 日，抽查施工中之工程計 69 件次(含查核案件 64 件、複查 4 件，工程督導 1 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，函請各受查機關限期改善，受查機關應督促監造單位及承攬廠商於 30 日內將缺失改善完妥，再報查核小組備查。
4. 依據「工程施工查核小組組織準則」第十條規定暨「工程施工查核小組作業辦法」第三條第三項規定，按季填報查核結果後函送工程會，100 年 7 月及 10 月分別函送 100 年第二季、及 100 年第三季季報表，因填報情形良好，故無工程會退回要求修正情形。
5. 本府工程施工查核小組經行政院公共工程委員會評定 99 年度績效為優等。
6. 本府工程施工查核小組榮獲「第 11 屆公共工程金質獎」品質查核入圍獎。

(二)全民督工辦理情形追蹤

1. 為推廣全民監督公共工程，並結合本府話務中心派工通報系統，乃建置本府「全民監督公共工程各類通報案件勘查及改善期限」，針對工務、水利、交通、環保衛生、觀光、一般通報案及公用事業管線(自來水、中華電信、台電、瓦斯)等七大類 19 小項，要求受通報機關必須比照本府 1999 立即處理之時效辦理，並於 100 年 3 月 1 日起正式實施。
2. 自 100 年 7 月至 12 月止通報案件共 118 件，皆於七日內辦理完竣，並回報通報人。本府 99 年度「全民監督公共工程實施方案」執行特殊績效考核，經行政院公共工程委員會考核，成績於 100 年 4 月 26 日公布，本府獲得甲等。

(三)加強辦理教育訓練

1. 為提升工程主辦機關督導機制及瀝青混凝土品質，針對品質督導及瀝青混凝土編排課程，於 100 年 6 月 9 日辦理「公共工程品質教育訓練班」，總計有 85 人參加。
2. 加強承辦機關之監造計畫審查能力，針對監造計畫撰審重點及建築工程缺失，於 100 年 7 月 11 日辦理「監造計畫撰審重點及建築工程管理教育訓練」，

總計有 84 人參加。

3. 為探討公共工程從規劃設計至現場施工各階段如何有效管理並提升工程品質，於 100 年 8 月 5 日與義守大學共同舉辦「100 年度公共工程品質管理研討會」，總計有 272 人參加。
4. 為落實第二級品管，使同仁全面性瞭解品質管理，建立系統化之工程品質管理體系，於 100 年 10 月 2 日至 12 月 4 日辦理「公共工程品質管理人員訓練」（專班），總計有本府各工程機關代表 45 人參加。

## 五、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，本府於四維行政中心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 100 年 7 月至 12 月立即服務案件數為 71,546 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 100 年 7 月至 12 月受理人民陳情案件數為 47,543 件、市長信箱案件數為 14,836 件；100 年 7 月至 12 月派工通報案件為 47,623 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，100 年 7 月至 12 月共受理 222 件。

### (四) 法律諮詢服務

聯合服務中心由本市律師公會輪派執業律師提供免費法律諮詢服務，並於 6 月 1 日起開辦三山（鳳山、岡山、旗山）區公所法律諮詢服務，100 年 7 月至 12 月共受理法律諮詢共 4,140 人次。

### (五) 保健服務

提供市民測量血壓服務，服務時間為每週一至週五上午 8:00 至 12:00，下午 1:30 分至 5:30 分，100 年 7 月至 12 月計服務 712 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。100 年 7 月至 12 月電話服務處理總量 336,607 通、服務水準平均為 86.09%。

## 六、資訊業務

### (一) 市政資訊整體發展規劃與推動

1. 完成「數位創意人才創作育成平台」第二期計畫，持續推動數位雲端聚落，協助人才媒合。目前已廣集創作人才 1,405 名，收納數位創作 1,881 件，811 位平台創作者參與課程及 22 家數位廠商聚落。
2. 賡續「線上即時服務系統」功能強化與推廣，並持續「市長與民有約」陳情案件處理系統運作，現場即時解決問題。繼續擴大系統服務範圍，使大高雄

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，提高民眾對市政的滿意度。

3. 完成「跨機關便民服務整合資訊平台」建置，提供便民服務業務。免書證查詢 100 年度已達 9,125 次，跨機關通報件數達 10,603 件，對提升行政效率績效卓著。
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」開發與測試，並對本府所屬一級機關舉辦教育訓練，目前有本府秘書處、研考會及資訊中心建置使用，擬積極加速推廣本府各機關建置。
5. 完成「商業智慧(BI)決策分析系統」平台建置，因應縣市合併進行相關資料庫調整與整合，並按使用單位需求配合更新程式，力求各項資料分析統計正確性及符合要求，以提供決策支援。
6. 完成「登革熱疫情防治系統」功能及圖資更新。
7. 完成「高雄市府受理議員所提地方建設建議事項」系統開發建置，俾利本府主管機關及議員了解建議事項之辦理情形或進度。

## (二) 市政網站服務開發及應用

1. 持續充實「港都 e 學苑」數位學習平台，整合本府人發中心與各機關數位訓練課程已達 490 餘門，參與學習上線數已達 330,000 餘人次，並導入電子書學習製作系統，結合各公私部門電子書資源，發揮多媒體影音化及互動化特性，提供更完善的全民閱讀學習優質數位環境。
2. 強化機關單位版網頁共用平台系統功能，規劃建置 15 個機關單位版英文網頁及 1 個機關單位版中文網頁，利用共用平台版型標準模式，快速產製機關中英文網頁功能，節省各機關自行建置網站及維護管理成本。
3. 完成「本府 100 年度所屬機關學校網站查核」作業，全面進行各機關學校網站及主題網站資訊之正確性審查，建立各機關學校對網站維護營運的重視度，提昇網站各項功能及資料正確性，達到強化便民服務效能。
4. 為加強員工電子郵件對垃圾信件之管制，建置垃圾信件入口分流負載平衡系統，利用分流強化處理效能，建立高可用性的垃圾信防範機制，確保垃圾郵件有效過濾，提昇員工電子郵件處理效率。
5. 因應縣市合併全球資訊網民眾及公務業務網路申辦查詢流量擴增，建置前端流量分流控管設備，有效導引疏導網站流量，提昇網站處理時效與安全。
6. 為加強員工電子郵件系統效能，建置垃圾信件主機及電子郵件主機負載平衡系統，透過高可用性機制，提昇系統可靠度，提供不間斷的員工電子郵件及垃圾郵件處理服務。
7. 建置本府行動化電子郵件收發系統，提供員工手機與平板行動裝置行動電子郵件收送服務，加速公務服務訊息之傳遞。
8. 針對市府各一級暨所屬機關網站，完成漏洞掃描偵測作業，並辦理 3 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。
9. 提供本府跨機關便民服務資訊平台系統、議員地方建設建議事項系統、災情資訊專區等 45 個各機關辦公室自動化應用系統安全單一入口平台，建立各機關資訊即時性與透明化整合服務功能。
10. 建置災情資訊專屬網頁，包含中央機關災情資訊網站及本府各機關即時發

布之防災救災資訊，提供民眾最迅速確實之災害訊息。

11. 為因應社交工程及網路詐騙手法不斷更新，辦理 100 年下半年本府員工電子郵件社交工程演練，藉以提升員工接收電子郵件警覺性及防範度，降低可能引發的資安風險因素。

### (三) 推動市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，每年應辦理一次複核，ISMS 複核專案於 100 年 10 月 5 日完成持續性複核作業，順利通過 SGS 機構外稽續評。
2. 順利完成本府四維及鳳山行政中心電腦共構機房資訊設備維護作業。本年度進行之工作，包括相關伺服器主機清查、電腦等資訊設備標籤識別、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。
3. 完成本府各機關電腦機房 DMZ 區主機每季弱點掃描工作，以確保各機關主機資訊安全，提供民眾更安全可靠的網路服務。
4. 完成資安監控預警系統功能擴充，汰換本府入侵偵測防禦系統 (IPS)，增設本府 242 網段 DMZ 服務，並納入政府機關資安監控 (GSOC) 體系，整合運用「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，縮短服務中斷恢復時間，確保 e 化服務持續性。賡續進行監控本府網路電腦設備是否有中毒及流量異常狀況，並處理府內各局處電腦中毒、木馬惡意程式等之阻絕、封鎖及解除作業，100 年 7 月至 12 月止，各機關流量異常單 326 件，資安預警單 65 件。
5. 辦理 100 年度本府所屬各機關資安人員教育訓練，約 100 位人員參加，並舉辦「個資法—資安人員專篇」、「資訊安全講座」等訓練課程，提升本府員工資安素質。

### (四) 整合市政基礎建設 推動視訊服務

1. 因應本府各局處辦公處所搬遷作業，資訊中心全力配合有關主機設置、電力、網路設備串接設定、IP 分配等作業。
2. 賡續辦理本府相關單位 ADSL VPN 連線申請、異動案件，使各機關為民服務之資訊作業流程更加順暢。
3. 整合網路管理，協助處理本府專用市議會議事實況轉播頻寬不足問題，使網路資源都能夠發揮最充份的運用；並定期維護本府無線網路，保持暢通狀態，提供各機關資訊業務所需；連通主幹與政府網際網路，提高行動資訊之使用效能。100 年 1 月至 100 年 11 月止本府四維行政中心合署大樓無線網路登入次數 9,767 次，成功次數 7,539 次。
4. 賡續推動本府各機關視訊會議應用，並維護市民免費網頁電話，提供市民與本府 1999 在線上會談之服務。