

高雄市政府研究發展考核委員會 100 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>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>五、為民服務工作督考</p>	<p>1. 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 49 案，補助金額為 28 萬。</p> <p>2. 本府各機關學校 100 年度提報參與評獎報告 80 篇，經遴聘專家學者進行初審、複審結果，評定甲等獎 9 篇、乙等獎 22 篇、佳作獎 20 篇，計獲獎 51 篇、核發獎金(品)45 萬 6,000 元。</p> <p>100 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。(高雄市政府公務出國報告網：http://report.kcg.gov.tw)</p> <p>1. 完成「高雄市政府 99 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. 辦理 100 年度專題委託研究案「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，其中「市政建設與市民意向之研究計畫」乙案，預定 101 年 3 月辦理期中報告審查、「後兩岸經濟協議(ECFA)對大高雄民眾與產業之影響評析」預定 101 年 4 月辦理期中報告審查。</p> <p>2. 100 年 11 月 17 日接受本府原住民事務委員會代辦「設置『原住民族自治區』對高雄市之影響評析研究計畫」，預定 101 年 5 月辦理期中報告審查。</p> <p>1. 依年度施政計畫於 100 年 3 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」。相關調查報告送請本府機關參考。</p> <p>2. 辦理「大林蒲地區居民遷村意向」民意調查，相關報告函送行政院相關部會並獲得正面回覆。</p> <p>1. 推薦本府績優機關參與行政院「第 3 屆政府服務品質獎」評獎，經行政院於 100 年 6 月公布獲獎名單，本府教育局榮獲「服務規劃機關」獎，並於 100 年 6 月 22 日頒獎表揚。工務局獲得「第一線服務機關」入圍獎，全案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 100 年度政府服務品質獎參獎機關推薦作業。本府提報參獎機關計有 27 個，經本府評選小組完成書面及實地評審，推薦工務局、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。</p> <p>3. 辦理電話禮貌測試：研考會於 100 年 11 月 15 日至 12 月 5 日期間，</p>

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
	<p>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，作為服務品質提昇參考。</p>
<p>六、印製「城市發展」半年刊</p>	<p>100 年度印行出版「城市發展」(City Development)半年刊第十一期「城市災害防治」及第十二期「大高雄產業經濟發展」。印製 400 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、中央機關及各縣市政府等處。為環保節能摺節印製冊數，並同時方便民眾取得文章全文，自 100 年 12 月起同步發行城市發展半年刊電子報。</p>
<p>七、編印「高雄市行政概況(100 年版)」</p>	<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>
<p>八、學位論文獎勵</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本府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。 2. 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，本府研考會業於 100 年 12 月底核發獎勵金，並將獲獎論文函送各相關機關參採運用。
<p>九、營造英語生活環境</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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 639 項；同時集合「道路街道名稱」、「大型門牌系統」、「本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。 3. 本府於 96-100 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

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>(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。5個年度年度計已輔導642家業者通過英語服務標章認證,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. 辦理各項活動活化生日之屋 委託高雄師範大學跨領域藝術研究所經營管理,辦理「生日說書人—高雄市生日公園之社區藝術計畫」—以志願服務方式進行四大類主題活動(DIY手工生日禮製作、二手物新生命跳蚤市場、青少年公共參與行動匯談、公共參與暨志願服務主題展覽)參與,邀請12個高雄在地企業、非營利組織協力參與,增進市民對公共空間之親近;「跨藝文件」計畫—以當代生活文化事物,公共性議題、當代美學與藝術為陳述、批判或研究對象,透過以學生為主的討論,與地方/社區居民互動,加強青年學生參與地方公共事務能力。</p> <p>2. 辦理青年活動 本府研考會與社會局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,邀請在地樂團擔綱演出,積極鼓勵青少年志工踴躍參與公共事務。</p>
<p>十一、大學校長與市長聯誼會</p>	<p>高雄縣市合併後,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。本會以「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,於6月23日及12月12日辦理兩次聯誼會議,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,使城市與在地大學間連結更緊密,共同促進優質大高雄城市之建構。</p>
<p>十二、大陸事務</p>	<p>1. 兩岸工作小組會議 於100年7月21日由陳菊市長召開主持會議,並邀請中正大學宋學文教授、中山大學林德昌教授、亞洲大學邱太三教授、台灣大學陳明通教授、政治大學童振源教授擔任本小組外聘委員,會中並由宋學文教授就「近期兩岸交流之發展與兩岸關係情勢」提出專案報告。與會之專家學者對於高雄市在兩岸情勢下,有關觀光交流、ECFA簽訂後對產業的影響及政經發展,與本府各相關局處熱烈討論並提出許多觀察與建議。</p> <p>2. 辦理「大陸事務座談會」及「開展兩岸、佈局全球高雄市鄉親座談會」 100年8月19日上午假蓮潭國際會館邀集本府各局處及區公所與行政院大陸委員會各局處進行座談,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。 同日下午辦理「開展兩岸、佈局全球高雄市鄉親座談會」廣邀地方各界人士及意見領袖參與,藉由聽取陸委會近期辦理大陸交流事務成效及雙向座談溝通之方式,俾利本市鄉親瞭解當前政府大陸政</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>策、兩岸協商議題及各項協議執行成果，藉以凝聚各界共識，落實推動大陸政策。</p> <p>3. 協助本府各機關辦理「大陸事務研習會」</p> <p>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，並可實際運用於辦理業務，提昇本府同仁專業服務之知能，俾利配合兩岸各項政策之推動進行。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，並獲經費補助辦理。辦理機關為消防局、法制局、楠梓區公所、路竹區公所及研考會，於 100 年 7 月至 10 月陸續辦理完成。</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 本府研考會以府函函請各機關配合中程施政目標研訂 100-103 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，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，並請各機關依據審查會決議修正中程施政計畫後，於 100 年 9 月彙編完成，除函送各機關據以執行，並請各機關於 101 年度 1 月底前提報 100 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」，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。</p> <p>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。於 100 年 6 月送請行政院審議。</p> <p>函請本府各機關依據 101 年度施政綱要草案研提 101 年度施政計畫草案，於 100 年 9 月 20 日前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>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>三、宣導海洋首都理念與做法</p> <p>(一)辦理市政論壇及座談會</p>	<p>1. 協同印製「GO、GO 親子季刊」</p> <p>為落實執行本市推展社區營造工作之政策，並刊登相關社造成果市政宣導，俾利社區民眾瞭解本府社造業務執行成果，本會協助高雄市兒童福利協會印製「GO、GO 親子季刊」，藉由贈閱家有幼童及青少年之家庭，以協助家庭改善親子關係，並以社區力量增進市民參與及關心公共事務。</p> <p>2. 辦理「生日說書人-高雄市生日公園之社區藝術計畫」</p> <p>本活動係以生日公園鄰近社區居民做為對象，從居民角度敘述個人與在地之生命故事，並以照片編輯建立生日公園社區居民的生日檔案，保存居民的生命回憶，對本會推動之青年事務及社區事務有所助益。</p> <p>3. 協同辦理台灣教授協會 2011 年年會</p> <p>100 年適逢高雄縣市合併後台灣教授協會首度年會，該會於 100 年 6 月 25-26 日與本會合辦台灣教授協會 2011 年年會，以表達對本市扮演安定台灣重要力量之敬意，除舉行座談會外，亦安排相關市政參訪，使學者深入瞭解海洋首都且對本市城市行銷有所助益，並凝聚台灣共識，加強服務社會功能，。</p> <p>4. 辦理台灣近代戰爭史第一屆國際學術研討會</p> <p>與本市關懷台籍老兵文化協會及本市歷史博物館於 100 年 10 月 1 日合辦「台灣近代戰爭史第一屆國際學術研討會」，戰爭與和平紀念公園主題館為史博館附屬館舍，目前係委託本市關懷台籍老兵文化協會負責維護管理，係為台灣唯一關心台籍老兵議題之館舍，藉由在本市舉辦首屆國際學術研討會，除了提升本市國際能見度，亦對市民瞭解相關近代戰爭史淵源有所助益。</p> <p>5. 合辦「第十五屆國際語文教學研討會 ROCMELIA 2011 」暨「第九屆亞太多媒體語文研討會 APAMALL 2011 」</p> <p>與中華民國多媒體英語文教學學會於 100 年 12 月 16-18 日合辦旨揭活動，以探討「平板電腦與智慧手機數位內容與多媒體語文教育」為主軸，目的在於促進教育及生活趣味化、資訊化與國際化，並藉由論文及多媒體課程軟體的發表，增進電腦多媒體教學之有效應用，改進語文教學法及豐富語文教學內容，不但有助於青年學子的學習成效，亦契合本市全球化資訊科技發展之趨勢。</p>
<p>四、辦理社區輔導觀摩</p>	<p>100 年度本府社區研習觀摩委託案，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，增進本府各局處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。</p>
<p>五、辦理 98 年度高</p>	<p>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</p>

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
<p>高屏跨域合作平台計畫</p>	<p>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，成功再協助爭取到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1,140萬元。</p>
<p>叁、管制考核</p> <p>一、列管計畫評核</p> <p>(一)施政計畫評核</p> <p>(二)市營事業機構年度考核</p> <p>(三)4年5000億擴大公共建設計畫管制</p> <p>(四)行政院工程會莫拉克重建工程列管</p>	<p>1.100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100年度施政計畫選項列管作業規定」辦理，截至100年12月底計列管重大施政計畫133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100年12月底各機關執行情形如次：</p> <p>(1)進度符合者48項，占36.09%。</p> <p>(2)進度落後5%以下者25項，占18.80%。</p> <p>(3)進度落後5%以上者60項，占45.11%。</p> <p>3.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」規定，擬訂年終考核實施計畫，目前刻正辦理年終考評作業。</p> <p>1.依據「高雄市政府所屬事業機構考核要點」辦理本府99年度所屬事業機構經營績效考核，於100年6月14日、16日、20日及100年8月24日、31日分別辦理本府財政局動產質借所、及本市公車處、輪船公司、岡山魚市場(股)公司、岡山果菜市場(股)公司、旗山果菜市場(股)公司、大樹果菜市場(股)公司複評作業，並於100年10月編印「99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。</p> <p>2.考核成績列甲等者計有動產質借所與岡山果菜市場(股)公司。</p> <p>1.100年度4年5千億擴大公共建設計畫，中央各部會共計核定本府95案，總核定經費34億6,553.1萬元。</p> <p>2.為提升執行績效，本府積極追蹤進度，每月5日前由一級機關至「4年5千億擴大公共建設計畫網站」填報上月份執行進度，並由陳副秘書長鴻益、吳參事義隆定期邀集相關機關召開「公共工程督導會報」檢討辦理情形及進度(計召開8次)，截至100年12月底止，已執行33億6,136.5萬元，執行率為96.99%。</p> <p>為協助莫拉克災後重建工作之執行，由本府張簡參事文科定期召開公共工程督導會報，檢討各項基礎建設之工程案辦理情形與進度，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80億555萬5千元，截至100年12月底止，已完工、結案案件共計</p>

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
(五) 道路交通安全業務督導考核	<p>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），將督促各機關儘速完成發包，並持續追蹤辦理情形至完工。</p> <p>本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」100 年度列管工作計畫計 78 項，由學者專家及其他公正人士共 7 人組成初評小組，於 100 年 11 月 30 日及 12 月 1 日分別以書面審查及實地查證兩種考評方式舉行完畢，依據各考評委員評分結果，優等 32 項占 41.56%，甲等 45 項占 58.44%，乙等 0 項占 0%。</p>
二、公文處理督導考核	<ol style="list-style-type: none"> 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，並按月彙製本府一般公文、立法委員質詢、人民申請、訴願、人民陳情、專案管制案件等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。 2. 本府公文查訪小組為瞭解部分一級機關及區公所文書處理與公文管理系統之執行概況，於 100 年 8 月 12 日起至 9 月 7 日止進行公文查訪，查訪結果第一名為茄荳區公所、第二名為鳳山區公所、第三名為林園區公所。
三、議會建決議案辦理情形彙整	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本市議會第七屆第八次大會決議事項（合併前）及第一屆第一次大會決議事項（合併後），均責由各業務主管機關辦理後函復市議會，並副知本會。 2. 本府研考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、交通類 11 件、保安類 13 件及工務類 30 件。 3. 第一屆第一次大會議員提案事項，經本府研考會針對大會決議事項進行彙整成冊，總計 398 件送市政府研究辦理，其中臨時會議提案民政類 5 件、社政類 7 件、財經類 6 件、教育類 12 件、農林類 16 件、交通類 9 件、保安類 12 件、工務類 36 件；會議提案民政類 27 件、社政類 35 件、財經類 14 件、教育類 29 件、農林類 39 件、交通類 36 件、保安類 32 件及工務類 82 件、法規類 1 件。
肆、工程查核 一、公共工程品質查核	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為建立有效之計畫管考並提升本府公共工程品質及進度管控，本府於縣市合併後，將工程品質查核業務納為本會權管業務，成立工程查核組，並依採購法相關規定簽奉市長核定成立「工程施工查核小組」（以下簡稱查核小組），辦理本府公共工程督導與查核業務。 2. 查核小組秉持公正、專業及輔導的原則，每月以預先及不預先通知方式針對現場施工品質、進度、安全措施及勞工安全訓練辦理查核。100 年度共計查核 125 件工程，複查 8 件，查核件數為法定查核件數（71 件）之 187%。99 年度工程會之查核小組績效考核成績為優等；100 年榮獲第十一屆公共工程金質獎-品質查核績優獎入圍。

重要施政項目	執行成果與效益
<p>二、公共工程進度追蹤管制及查核</p>	<p>查核小組每月皆辦理工程標案進度書面查證(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。</p>
<p>三、標案管理系統控管</p>	<p>查核小組為督促各機關落實「公共工程標案管理資訊系統」填報作業,乃建立追蹤網絡,並依本府工程施工查核小組查核補充規定,積極控管各機關於每月6日前至該系統更新各標案之每月執行進度,且將填報結果定期提送市政會議檢討。100年1月至12月標案管理系統每月填報率皆為100%。</p>
<p>四、全民督工</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立本府完整通報系統 本府安排專人接聽全民督工專線,並確實登錄通報情形,且各工程主辦機關亦均設置聯絡窗口,於接獲民眾通報後,立即通知工程主辦機關限期改善,並專人隨時追蹤改善情形。另改善成果均交由查核小組之工程人員確認完成改善後,始予以結案。 2. 建置協調及整合機制平台 查核小組處理督工案件均秉持以民意為第一優先考量,苦民所苦,要求工程主辦機關應積極處理每件督工案件,如須跨局處協調之案件,可透過本小組作為溝通協調管道,以解決問題。 3. 通報案件追蹤情形 <ol style="list-style-type: none"> (1) 本府於99年底縣市合併後,將全民督工與「1999高雄萬事通」作結合,彙整「本府全民督工各類通報案件勘查及改善期限一覽表」,針對路面坑洞、路燈故障等七大類19小項有急迫性修復之案件,要求工程主辦機關須比照1999辦理時效完成改善。據工程會100年度第二季統計資料顯示,相較於全國其他縣市政府,本府為「案件多」且「處理速度快」之機關,足見此項改善作為已大大提升辦理時效。 (2) 本府接獲民眾以全民督工專線通報,均請民眾留下聯絡方式,並於工程主辦機關完成缺失改善後,由本小組電洽民眾詢問是否滿意處理情形,若為不滿意,則詢問其原因,並確實記載,於年度檢討會議中一併檢討。 (3) 為建立缺失回饋機制,本府邀集受通報總件數超過3件之工程主辦機關(府內機關取前5名,區公所則取前2名,共計7個工程主辦機關),於101年1月12日召開100年度「全民監督公共工程」檢討會議,由市長室吳參事義隆主持(查核小組副召集人),並請工程主辦機關於會議中提出矯正與預防措施,期能避免類似缺失重複發生,以提升本府公共工程品質。 (4) 依據「高雄市政府工程施工查核小組查核補充規定」,如缺失情節重大或連續通報2次以上之全民督工通報在建公共工程,查核小組將採不預先通知方式前往查核。本年度共計查核24件工程,而本年度全民督工通報總件數為230件,查核率達10.4%(24件/230件)。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
<p>五、辦理工程教育訓練</p>	<p>(5)有鑑於100年度主要通報缺失為路面不平整，故查核小組於101年度查核時，將加強查核100年度受通報多次工程之承攬廠商，且通報內容若與AC鋪設有關，查核時將加強AC抽樣試驗(含油量、壓實度及厚度)。</p> <p>(6)本府分別於100年4月8日至100年4月10止及100年11月11日至100年11月13日止，請高雄市有線電視刊播走馬燈，宣導全民督工通報專線。</p> <p>(7)本府每年均製作全民督工海報，函請各大專院校、本市各社區發展協會張貼並宣廣。</p> <p>查核小組為提升本府工程人員專業知能，於100年度辦理優良查核小組觀摩會、機關提升工程人員品質教育訓練課程2場、公共工程品質管理研討會1場及公共工程品質管理人員訓練專班，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)100年4月1日，為提升本府工程施工查核小組作業績效，辦理「優良查核小組觀摩會」，參訪新北市工程施工查核小組。</p> <p>(2)100年6月9日，為使工程人員瞭解三級品管制度運作情形並提升專業素養，針對機關工程人員辦理「公共工程品質管理教育訓練班」，參訓人數計78人。</p> <p>(3)100年7月11日，為使工程人員監造計畫之審查重點，俾利於工程執行階段督導監造單位落實執行監造計畫，故針對機關工程人員辦理「監造計畫撰審重點及建築工程管理教育訓練」，參訓人數計86人。</p> <p>(4)100年8月5日，為促進各工程機關與業界交流，並提升相關工程人員專業知能，與義守大學共同舉辦「100年度公共工程品質管理研討會」，與會人數計272人。</p> <p>(5)100年10月2日至100年12月4日，為落實三級品質管理制度，建立系統化之工程品質管理體系，並鼓勵同仁藉由參與品管專業訓練來提升工程管理效能，辦理「公共工程品質管理人員訓練專班」，參訓人數計45人。</p>
<p>伍、為民服務工作</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> <p>1. 人民陳情受理</p> <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100年1月至100年12月服務案件數為124,923件(含市長信箱29,788件及人民陳情92,252件)</p> <p>2. 法律諮詢</p> <p>為實踐「幸福大高雄」承諾，並貫徹「高高平」及「權益從優」原則，以服務偏遠地區民眾，高雄市政府將於100年6月1日起於本市三山(鳳山、旗山、岡山)區公所，開辦免費法律諮詢服務，擴</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>大服務大高雄地區市民，自 100 年 1 月至 100 年 12 月受理法律諮詢服務共 7,947 人次。</p> <p>3. 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 至下午 17:30，自 100 年 1 月至 100 年 12 月計服務 1,288 人次。</p> <p>4. 高雄市政府話務中心營運成效</p> <p>(1)24 小時不打烊 全年無休服務 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 100 年 1 月至 100 年 12 月電話總處理量計 654,188 通，平均每月計 54,516 通，服務滿意度調查平均為 95.64%。其中諮詢類案件佔總線處理量 35.94%，線上立即回覆率為 99.62%；錄案後送案件佔總進線處理量 27.28%，其他類案件佔 36.78%。</p> <p>(2)提供全時服務 排除立即危險 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 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 100 年 1 月至 100 年 12 月，受理民眾派工通報案件計 68,374 件，平均每月 5,698 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。</p> <p>(1)完成「領物、車輛、會議室管理等事務性表單線上簽核系統」開發及測試。</p> <p>(2)完成本府一級機關舉辦教育訓練，並由秘書處、研考會及資訊中心先行系統建置使用，再推廣至其他機關。</p> <p>1. 完成「登革熱防治系統」功能提昇。</p> <p>(1)建置整合全市 38 區地理圖資、擴大系統使用範圍及增修系統各項功能。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
	<p>(2)舉辦 38 區衛生所、區公所及環保局防疫人員之教育訓練。</p> <p>2. 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>3. 支援高雄市選委會完成第 13 任總統副總統及第 8 屆立法委員選舉有關電腦計票相關作業。</p> <p>4. 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。</p>
(三)強化線上即時系統服務品質	<p>1. 因應縣市合併，改善系統功能，增加簡訊發送，通知人民陳情辦理結果，並加強資料安全機制，確保系統 24 小時正常運作，使民眾均有機會參與市政並隨時提出建言，即時享受政府各項便民服務。</p> <p>2. 開發「市民有約」系統，以應市長與民有約活動之開辦，進行民眾反應事項之追蹤處理。</p>
(四)促進業界、創投及人才間交流，推動資訊產業發展	<p>1. 繼 98 年完成「數位創意人才創作育成平台」建置，再擴展深耕數位創作內容。</p> <p>(1)推動數位雲端聚落，成員達 20 家，包含美術設計、數位遊戲、動畫、影視、數位學習、音樂、網路服務、內容軟體及資訊館等類別。</p> <p>(2)開發線上即時多人多媒體創作程式工具引擎，以凝結人氣及激發創意並行銷高雄。</p> <p>(3)廣集創作人才達 1,405 名，收納數位創作 1,881 件。</p> <p>(4)舉辦成果發表會及人才媒合活動，促成產業選秀與人才就業之機會。</p>
(五)提供更多元化的網路便民服務	<p>1. 推廣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。100 年度免書證查詢達 9,125 次，對提升行政效率績效卓著。</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，100 年度通報案件達 10,603 件。</p> <p>(3)新增平台通報傳遞服務系統之簡訊通知模組，及民眾線上查詢跨機關通報案件進度流程等系統功能。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>二、市政網站及郵件服務管理</p> <p>(一)數位學習平台環境擴充。</p> <p>(二)全府全球資訊網功能提昇</p> <p>(三)員工電子郵件系統功能提昇</p> <p>(四)網頁及郵件資安漏洞掃描檢核</p> <p>(五)網站及郵件系統資訊服務維護。</p>	<p>因應縣市合併後民眾與公務人員上網學習人數及驗證需求大量增加，建置本府數位學習平台"港都e學苑"網路分流及語音串流架構，並擴充平台介面功能，提供人力發展中心優質的數位學習課程整合環境平台。</p> <p>1. 推廣政府機關網站 Web 2.0 應用方案，輔導 5 個機關建置、行銷及經營管理市政社群網站，強化民眾互動參與市政建設，擴增各項施政建設訊息發布與交流管道，提升為民服務效率品質。</p> <p>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。</p> <p>3. 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，有效疏導網站流量，提升網站交易處理時效與安全。</p> <p>4. 建置災情資訊專屬網頁，包含中央機關災情資訊及本府各機關防救災資訊即時發布，提供民眾迅速確實之防救災訊息。</p> <p>1. 強化全府員工電子郵件處理效能，建置垃圾信件主機及電子郵件主機負載平衡系統，透過高度可用分擔性機制，提昇系統運作可靠度，提供不間斷的員工電子郵件及垃圾郵件處理服務。</p> <p>2. 建置本府行動化電子郵件收發系統，提供智慧型手機與平板行動裝置行動電子郵件收送服務模式，加速公務服務訊息之傳遞。</p> <p>3. 為因應社交工程及網路詐騙手法不斷更新，辦理 2 次本府員工電子郵件社交工程演練及 2 場加強員工電子郵件社交工程教育宣導，藉以提升員工使用電子郵件警覺性及防範度，降低可能引發的資安風險因素。</p> <p>1. 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 3 場機關網站資安改善說明會，配合相關教育訓練，督促各業務單位務實改善，以符合網頁安全規範需求，提供安全可靠的網路服務。</p> <p>2. 辦理 5 場資訊安全教育訓練課程，加強安全威脅意識及提升資安危機應變能力，以確保各線上服務作業流程順暢、安全可靠。</p> <p>3. 辦理「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品質的正確度，提升網站各項功能及資料正確性，強化便民服務效能。</p> <p>維運與規劃便捷安全市府網站、LDAP 驗證、單一簽入、機關員工帳號主機系統、電子郵件及垃圾郵件過濾功能環境，以加速公務訊息之傳遞，提供全年無休之電子化便民服務。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>三、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>(二)廣續推動資訊安全制度，確保資訊發展成果</p> <p>(三)建立資安防禦預警制度，防範資安事件威脅。</p> <p>(四)推動市府視訊會議研究</p> <p>(五)進行縣市合併後之調整</p>	<p>1.汰換電腦機房空調主機冷凝器及不斷電室冷氣機等空調設備強化工作，提高機房冷房效率與穩定，並持續辦理電腦機房空調、不斷電系統及消防系統保養維護，以因應縣市合併後機房設備擴增之現象。</p> <p>2.汰換鳳山行政中心網路主幹與交換器等設備，以保障本府資通訊傳輸順暢無阻，維繫本府各項市政資訊服務優良品質。</p> <p>1.持續推動 ISMS 資通安全管理制度。 本府資訊中心資訊安全管理系統 (ISMS) 已取得 ISO27001 認證，100 年度於 10 月執行持續性複核作業，確保資訊安全管理制度正確實施，複核結果無缺失，順利通過複核。</p> <p>1.廣續進行資安監控預警系統功能擴充，將電腦設備 LOG 記錄彙集儲存分析，並於納入政府機關資安監控 (GSOC Government Security Operation) 體系，進行網路安全監控作業，並運用「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」，促請本府各機關督促員工確實改進，對於資安威脅事件進行分析與防範、預警處理，確保 e 化服務持續性。</p> <p>2.持續結合市府防禦系統功能，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。</p> <p>3.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。</p> <p>4.辦理 100 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。</p> <p>5.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。</p> <p>協助本府秘書處，使用行政院消防署災害應變中心視訊系統 VVLink 軟體，方便偏遠地區區公所於天候不佳時可利用此視訊系統，線上參加市政會議。於 1 月 26 日於市府 10 樓第三會議室召開原高縣 38 區公所演練完成。</p> <p>1.順利完成配合民政局等機關遷移，協助網路異動與機房駐遷等工作。</p> <p>2.提前至鳳山行政中心前棟檢視並安置或回收設備。</p>

