

高雄市政府研究發展考核委員會 102 年度施政計畫提要

本會依據高雄市政府102年度施政綱要，配合核定預算額度，編訂102年度施政計畫，其重點及主要目標如次：

- 一、檢討及革新1999話務中心業務，提升為民服務品質。
- 二、縝密辦理民意調查，即時掌握社會脈動，活化施政規劃，貼近民意需求。
- 三、列管治安會報、公共工程督導會報、市府各專案小組等決議事項、市議會建決議案、市政會議列管案暨立委質詢、監察院交辦案，追蹤執行進度，以確保施政績效。
- 四、辦理重大施政計畫、市營事業機構經營績效、本市道路交通秩序與交通安全及公文處理等考核，以提升施政品質。
- 五、落實市府公共工程施工品質及進度查核機制，並加強工程人員品管專業度，以提升公共工程施工品質。
- 六、建置市政研究成果網，促進政府資訊流通，提升「城市發展」刊物政策專業論述，拓展市政研究廣度與深度。
- 七、強化委員會議功能，整合民間及產學研資源，積極扮演合作發展平台，為政策研擬累積能量，發揮市政智庫功能。
- 八、針對高雄整體發展，鼓勵各機關自行研究及進行專題委託研究。
- 九、釐訂服務品質計畫及推動機關分層執行與評核機制，全面提升為民服務品質。
- 十、以績效及目標導向，辦理本府各機關年度施政計畫先期作業，策訂年度施政綱要及具體可行施政計畫。
- 十一、以區域整合理念，賡續推動南部縣市合作，整合區域資源。
- 十二、強化本市兩岸小組運作並配合中央機關宣導大陸政策，透過舉辦大陸事務研習、座談活動，多面向溝通並凝聚共識。
- 十三、辦理市政建設諮詢，強化青年參與市政管道，落實市民參與。
- 十四、督導本市各項國際化軟硬體之建置，營造本市國際化雙語環境。

- 十五、受理人民陳情，提供24小時派工服務，排除立即危險。
- 十六、結合本市1999及全民督工通報系統，並建置限期處理機制，以加速辦理時效。
- 十七、持續共用資訊系統之整合及推展，以提升本府行政效率；強化跨機關便民服務系統功能，以提高政府服務效能；加強決策支援系統功能，以提供施政參考資訊。
- 十八、建立優質便利的市政資訊服務網，加強防範各機關網站資安掃測，提供市民安全便捷的網路服務。
- 十九、賡續維護與發展本府資訊基礎設施，強化推動資安管理，支援市政資訊服務。

本會 102 年度施政計畫與預算配合對照表及詳細計畫內容分列於後：

高雄市政府研究發展考核委員會 102 年度施政計畫與預算配合對照表

類	項	預算來源及金額	備 考
		主 要 預 算 (單位：千元)	
壹、一般行政	一、行政管理(研考) 二、行政管理(資訊)	5,338 3,780 1,558	不含人事費 97,840 研考：57,790 資訊：40,050
貳、研究發展	一、市政研究發展與革新 二、加強為民服務措施	5,298 4,839 459	
參、綜合計畫	策訂年度施政計畫	2,636	
肆、管制考核	一、列管計畫考核評估 二、公文督導考核	1,260 1,097 163	
伍、為民服務	聯合服務業務	33,712	
陸、營造英語生活環境	協調推動營造雙語生活環境相關事宜。	2,000	
柒、大陸事務行政	大陸事務專責業務	600	
捌、工程查核	工程品質查核	1,920	
玖、資訊業務	一、資訊整合規劃設計與推廣 二、市政網站及郵件服務管理 三、機房網路及資安管理	22,660 5,218 5,346 12,096	
拾、人事費及第一預備金	一、人事費 二、第一預備金	97,840 95	
合 計		173,359	

高雄市政府研究發展考核委員會 102 年度施政計畫

計畫名稱	計畫目標	實施要領	預算來源及金額 (單位：千元)	備註
壹、一般行政			5,338	
一、行政管理 (研考)			3,780	
(一)事務管理	加強行政管理，有效提供本會各單位推行業務所需行政支援。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強財物管理，使物帳相符，並照規定辦理公用物品之購置及維護。 2. 依據檔案法辦理屆保存年限之檔案銷毀及現行檔案管理。 3. 建置本會共通性資料庫，作為研究發展、施政計畫、管制考核互相勾稽，充分發揮本會功能。 		
(二)會計業務	有效執行預算。	依照主計法規嚴密審查各項工作計畫執行結果及經費，力求計畫與預算密切配合。		
(三)人事業務	健全機關內部組織，推行工作簡化，實施員工績效考核。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據編制與業務實際需要，慎重選(進)用人才並予適當分工，做到人與事密切配合，發揮團隊精神。 2. 賡續辦理工作簡化。 3. 加強平時考核，以為年終考核及績效考核之依據。 		
二、行政管理 (資訊)			1,558	
(一)事務管理	加強行政管理，有效提供本中心各單位推動業務所需行政支援。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依照採購法、事務管理有關法規，確實辦理財物採購，並落實管理制度。 2. 積極辦理檔案建檔典藏、銷毀等管理工作，提升檔案執行功能。 3. 不定期辦理公文查詢或稽催，提升公文處理時效。 		
(二)會計業務	有效執行預算。	依照主計法規嚴密審查各項工作計畫執行結果及經費，力求計畫與預算密切配合。		
(三)人事業務	健全機關組織，有效運用人力，落實考核獎懲。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據行政院「健全機關組織功能合理管制員額作業要點」等規定，合理規劃運用人力。 2. 落實平時考核，作為年終考績、陞遷等重要依據，並覈實辦理年終考績(成)。 		
貳、研究發展			5,298	
一、市政研究發展與革新			4,839	
(一)推動年度研究發展計畫	推動各機關年度研究計畫，促進市政建設之革新	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參考市政建設需要及輿情反應，函請各機關辦理研究計畫選項，並督促如期提出研究成果報告供同仁分享。 		

	與發展。	2. 鼓勵各機關學校同仁積極進行市政建設議題研究，具有重大價值者，視預算額度酌給研究經費補助。 3. 研究成果報告具有參採價值者摘送有關機關參辦，並建置於本會市政研究成果網平台，開放本府各機關查索、運用。
(二)審查因公出國人員報告書	督促各機關對因公出國人員所提報告書，有效採行運用，以收實效。	1. 列管本府公費出國人員於回國 3 個月內依規定格式提出書面報告。 2. 審查各機關出國人員報告書，其建議事項具有參採價值者由主辦機關摘送權責機關參辦，俾使出國報告建議事項，能作為市政建設之參據。
(三)彙編工作報告	按時提出本府工作報告，俾使中央與議會瞭解本府施政概況。	1. 彙編本府全年度之施政績效成果報告陳報行政院，並函送監察院及各縣市政府。 2. 配合市議會定期大會之召開，彙編本府施政報告函送市議會，1 年編印 2 次。 3. 按年度定期彙編本市行政概況（中英文版）。
(四)委託研究	以學術理論作基礎探討行政實務之得失，並提出具體可行建議，以促進市政發展。	1. 依據「高雄市政府專題委託研究實施要點」規定，選擇重要市政建設亟須徹底瞭解或改善之專題，審慎擬定研究目標，委託學者專家主持研究。 2. 研究進行期間邀請學者專家及相關業務機關召開期中報告審查會，掌握研究進度，並適度提供研究方向與執行方法，以符合原定研究目標，並依約於研究期限結束前，召開期末報告審查會，再度邀請學者專家及有關之業務機關就研究報告初稿予以審查，提供審查意見，以供研究報告修正之參考。 3. 研究報告完成後，函送各有關機關參辦。 4. 研究報告電子檔均收存放於本府市政研究成果網內。
(五)民意調查	瞭解民意趨向，作為施政之參考。	1. 視本府整體施政推動之需要，定期辦理相關調查專題，委託學者、專家進行調查。 2. 依業務權責所需，協調、配合各機關研擬相關市政調查議題進行及時調查。
(六)推動建立市政出版品管理體制	督促各機關辦理出版品管理業務。	1. 辦理出版品編號（GPN、ISBN、ISSN、CIP）、規格形制、寄存服務、展售業務及政府出版品網 GPNet 之書目資料登錄、更新與維護及辦理政府出版品電子檔繳交等事宜。 2. 配合文化部「政府出版服務評獎」作業，辦理本府出版服務自評及推薦本府優良出版品參加評獎。
(七)獎補助學位論文	培養研究生對高雄市政發展的關注及熱忱，提供市府團隊擬訂相	1. 受理博、碩士研究生申請研究論文補助及優良學位論文獎勵金，研究主題必須與高雄市政建設相關之議題方得申請。 2. 依博、碩士生撰寫之主題內容外聘審查委員

	關政策及執行之參考依據，並深化為研究高雄學之基礎。	進行研究論文計畫及撰寫完成學位論文之審查，提供撰寫研究論文補助金及優良學位論文獎勵金。	
(八)辦理青年事務	積極與大專院校、民間社團組織、青年團體和志願服務機構合作，引導青年參與公共事務。	強化青年參與市政管道，提供青年參與市政建設機會，落實市民參與。	
(九)諮詢業務市政諮詢	以學者專家集體之智慧就市政建設急待解決之問題，提供建設藍圖，使市政建設更為精進。	1. 召開委員會議，強化委員諮詢功能。 2. 辦理市政建設諮詢或座談會。 3. 徵求市政革新創意建言，摘取具體可行內容提供相關機關參採。	
二、加強為民服務措施	加強為民服務工作，全面提升服務品質。	1. 依據行政院頒「政府服務創新精進方案」及「政府服務品質獎」之評獎作業，辦理本府為民服務機關評選、並推薦績優機關參與全國評比。 2. 對本府榮獲「政府服務品質獎」績優機關暨個人辦理獎勵，並公開頒獎表揚。辦理標竿研習及參與成果發表會，俾收見賢思齊之效。 3. 辦理為民服務工作不定期查核及電話服務品質禮貌測試，檢核結果作為本府機關自行改善及年終獎懲參考。	459
參、綜合計畫	完成本府 103 年度施政計畫先期作業。	1. 推動本府各機關 103 年度施政計畫之先期作業，結合中程施政計畫預算制度，就各機關所提計畫進行審查作業。 2. 審查各機關所提計畫，其中公共建設計畫依規定陳報中央主管機關審議。 3. 將中央及本府核定之審查結果函知各機關據以編製 103 年度概算暨作為本府計畫暨預算審查委員會審議年度預算之依據。	2,636
一、策訂年度施政計畫			
(一)辦理年度施政計畫先期作業			
(二)策訂年度施政綱要	策訂本府 103 年度施政綱要。	1. 本府各機關配合本府施政重點，擬訂 103 年度施政要項及施政目標，送由本會彙整修訂，經研商會議檢討修正，彙整為本府 103 年度施政綱要（草案）。	
(三)審編年度施政計畫	訂定本府 103 年度施政計畫。	1. 本府各機關依據本府 103 年度施政綱要（草案）擬訂 103 年度施政計畫草案，送由本會審編為本府 103 年度施政計畫草案後，送請市議會作為審查本府 103 年度預算案之參考。 2. 依據市議會議決之預算修訂為本府 103 年度	

		<p>施政計畫，並函送本府各機關據以實施。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 蒐集跨域議題。 2. 輪流擔任高屏區域合作平台主辦機關。 3. 依據高屏區域合作平台的基礎，據以辦理各項區域資源整合規劃作業。 	
<p>(四)推動跨域合作</p> <p>肆、管制考核</p> <p>一、列管計畫考核評估</p>	<p>辦理國家建設總合評估規劃作業計畫。</p>		<p>1,260</p> <p>1,097</p>
<p>(一)施政計畫選項列管</p>	<p>就本府 102 年度施政計畫擇其重要者予以列管，俾依計畫期程如期完成。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定選項列管原則及預計列管項目，函請各機關與會討論。 2. 依施政計畫之重要程度予以審查後，彙整簽報提市政會議，確定年度列管項目。 3. 由各列管計畫主管機關擬訂作業計畫並定期提報進度。定期彙編列管計畫進度，提供機關長官參考，並藉以督促執行進度。 	
<p>(二)施政計畫列管項目年終考核</p>	<p>評核施政計畫列管項目執行成效。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「行政院所屬各機關施政計畫評核作業要點」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。 2. 組成考評小組，召開考評會議，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。 3. 評定考核成績辦理獎懲，並撰寫考核報告，函請各有關機關參考改進。 	
<p>(三)市營事業機構年度考核</p>	<p>評核市營事業機構年度執行成效。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據規定就本府所屬事業機構之經營績效辦理考核。 2. 組成考核小組，並遴聘學者專家參與，就各事業機構之業務經營、財務管理、企劃管理、人事管理、研究發展等五大業務項目進行考核。 3. 評定考核成績辦理獎懲，並撰寫考核報告，提出改進事項送請各有關機關參辦。 	
<p>(四)道路交通安全業務督導考核</p>	<p>辦理年度道路交通安全業務督導考核。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「高雄市政府辦理道路秩序與交通安全改進方案工作執行計畫考評作業及獎懲要點」規定，就本市執行院頒「道路秩序與交通安全改進方案」工作計畫項目辦理考核。 2. 遴聘學者專家及相關機關組成考核小組，至各機關或實地查訪考評。 3. 考核後列舉具體之優、缺點及提出改進建議事項提供本市道安會報參照改進，並報交通部道安委員會作為複評依據。 	
<p>(五)治安會報決議事項列管</p>	<p>辦理治安會報列管事項。</p>	<p>針對本府治安會報裁示事項列管追蹤，並彙整各機關辦理情形提下次會報報告，以掌握執行進度。</p>	
<p>二、公文督導考核</p>			<p>163</p>

(一)公文處理績效考核	強化公文處理時效，提升公文品質與行政效率。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理文書流程管理實務等講習，藉以強化各級人員自我管理之精神。 2. 督導各機關依照院頒「文書流程管理作業規範」及「高雄市政府文書處理實施要點」等有關文書處理規定，查核各機關逾限公文，並視情節簽擬懲處，以提高公文處理時效。 3. 依據「高雄市政府公文處理考核要點」規定，辦理各機關一般公文、人民陳請案件包含線上即時服務系統（含網路、非網路部份）處理情形之考核，藉以瞭解各機關公文處理績效，發掘問題並提出改進意見，以提高公文品質與行政效率。 	33,712
(二)重要業務追蹤檢查	運用管制查核點，嚴謹管考追蹤各項重要業務作業流程。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管考立法委員質詢、監察院糾正或調查暨行政院調查案件，並追蹤其答覆及執行情形。 2. 管考行政院院會、政務會談院長提示暨決議事項。 3. 管考市議會決議案、臨時動議案，並將各機關辦理情形編印成冊，分送市議會及本府各機關參考。 4. 管考本府市政會議市長指示暨決議事項並將各機關辦理情形定期彙提市政會議報告。 5. 嚴謹管考市議會市長允諾案件，並將各機關辦理情形彙整成冊，送交秘書長室。 	
伍、為民服務推展為民服務工作	提高為民服務績效。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 聯合服務中心作為市府的綜合服務窗口，以臨櫃面洽、書面、電話、傳真、網際網路（E-Mail）等多元管道，提供民眾對市政的諮詢、陳情（反映）、市政資訊索取及法律諮詢等服務。 2. 歸納十二大類攸關公共安全事項（如路燈不亮、路面坑洞等），以立即處理方式，24 小時立即服務民眾，藉以保障市民生命財產安全。 3. 「Service Online」－民眾網路申訴不用等；透過網際網路以「市長信箱處理系統」，提供簡化、便捷、迅速之數位化服務。 4. 提供免費親民的服務－提供民眾量血壓養生保健服務；每週一至週五上午 9 點至 12 點、下午 2 點至 5 點結合法制局及高雄市律師公會提供法律諮詢服務。 5. 主動出擊－深入社區服務，以現場會勘、複查、協調等方式，深入基層解決問題，落實民眾陳情案件之處理。 6. 彙整民眾意見及執行成效分析檢討，提供民意資訊、政策活水，提供市府施政之參考。 7. 成立本府話務中心(call center)，落實 市長弱勢優先之施政理念，進用中、重度身心障礙人士為話務人員，提供市民 24 小時全天 	

		候之市政服務，提昇市政滿意度。	
		8.制定意外事件通報規範，市府單位於第一時間至現場勘查處理，並主動關懷慰問服務受傷民眾，並持續追蹤辦理結果與協助相關後續事宜。	
陸、營造英語生活環境 營造高雄國際化生活環境	協調推動營造英語生活環境相關事宜。	1. 定期召開「高雄市營造英語生活環境推動委員會」委員會議，協助各機關積極推動營造本市英語生活環境，加速高雄國際化。 2. 配合行政院研考會英語服務標章推動，編列經費與本府機關合作，加強營造民間外語環境及人才，型塑本市成為國際化友善環境。	2,000
柒、大陸事務行政 大陸事務專責業務	協調推動大陸事務相關事宜。	1. 協調聯繫處理與本市有關之大陸事務。 2. 推動大陸政策之宣導工作。 3. 辦理有關會議或相關活動。	600
捌、工程查核 公共工程查核業務 一、工程品質查核 二、品管教育訓練及標竿學習計畫	以不預先辦理公共工程進度及品質查核。 辦理工程機關相關人員教育訓練及辦理優質查核作業制度、優質公共工程之觀摩學習事宜。	外聘學者及土木、建築、結構、電機等公會技師參與辦理本府各機關經辦公共工程之品質查核作業及工程進度查核作業。 1.針對工程主辦人員辦理基層工程人員、非工程人員之品質管理教育訓練。 2.選定查核作業制度優良縣市政府或國內優質公共工程，辦理觀摩學習與交流。	1,920
玖、資訊業務 一、資訊整合 規劃設計與推廣	1.加強市政資訊決策支援系統功能。 2.提昇跨機關便民服務資訊平台功能。 3.建置「高雄市政府公開資訊平台」。 4.提昇各機關共通系統之使用功能。	1.提昇系統開發工具版本，以支援行動載具之應用；達成作業異常時之警訊通知、報表定時派送、儀表板改善等功能，提供決策者更優之參考資訊。 2.賡續「高雄市 e 政府服務平台」機關創新服務的推廣，另介接都發局使用分區資料庫，及加強個資安全防範機制，以提供更完善的網路便民服務。 3.建立公開資訊入口平台，提供各機關資訊公佈之管理介面，以推動開放政府之資料公開政策，俾供大眾加值及利用。 4.配合中央與縣市合併後，市府各局處需求，持續開發與維護人事、會計、預算、決算、薪資、線上即時服務、知識管理、登革熱防治、e 政府服務平台等共通性系統，提供市府機關學校使用。	22,660 5,218

<p>二、市政網站及郵件服務管理</p>	<p>5.促進業界、創投及人才間交流，推動資訊產業發展。</p> <p>1.數位學習環境平台功能擴充。</p> <p>2.全府全球資訊網功能提昇。</p> <p>3.全府員工郵件系統功能提昇。</p> <p>4.全府機關網站平台功能提昇。</p>	<p>5.開發「愛高雄 APP 創意設計平台」，舉辦以愛高雄為主題之創作競賽、研習營及推廣活動，期能行銷高雄並促進業界與創意人才之媒合。</p> <p>1.因應全民數位化學習需求，強化本府數位學習系統平台架構，並配合人力發展中心數位平台系統改版升級，建置完善的分流及備援環境平台，藉由高可靠性負載平衡系統，提供順暢不中斷的優質數位學習服務環境。</p> <p>2.建置本府全球資訊網行動化服務功能，藉由行動智慧瀏覽裝置，提供民眾便捷快速取得本府各項最新市政資訊。</p> <p>3.因應本府員工大幅成長使用電子郵件帳號管理系統進行業務電子化處理之需求，建置郵件系統分流負載平衡架構，提供本府電子郵件、帳號管理及單一簽入等相關系統不中斷服務作業，透過網路流量分散及作業風險之降低，提昇各類公務流程處理效能。</p> <p>4.強化各機關網站主機效能，並輔予完善的網路儲存備援機制，提供本府各機關網站更安全及穩定的運作環境，提昇機關業務服務品質。</p>	<p>5,346</p>
<p>三、機房網路及資安管理</p>	<p>1.以節能減碳為目標，提昇市政資訊實體建設之效能。</p> <p>2.賡續落實資安管理。</p> <p>3.賡續推展資安技術，防範資安威脅。</p> <p>4.維運視訊系統提昇行政效能。</p>	<p>1.增添經濟型儲存設備，持續推動虛擬主機環境，整合實體與網路等基礎建設，健全機房設施與管控。</p> <p>2.賡續推動資訊中心(包括鳳山機房)符合 ISO27001 資訊安全要求的資安管理制度。</p> <p>3.整合新入侵偵測系統並加強資安判斷，賡續推動設施監控預警，期能防杜資安事件於未然；因應個資法衝擊，補強上網軌跡儲存。</p> <p>4.維運本府視訊會議系統及網頁電話服務，既便民又便官。</p>	<p>12,096</p>