

貳拾伍、研 考

一、研究發展

(一) 專題委託研究

參照市長施政理念及大高雄區域發展趨勢，辦理 101 年度專題委託研究案-「人口遷移與結構變遷對高雄市整體發展影響之研究」，目前進行期末報告審查，102 年度擬進行本市大學畢業生、高雄子弟大學畢業生之就業趨勢相關調查研究。

(二) 機關自行研究

為推動施政創新研究，活化行政效能，依「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及研究成果報告參加評審。

101 年度各機關學校共提報 86 篇研究報告，經專家評審獲獎報告 45 篇，其中甲等獎 5 篇、乙等獎 14 篇、佳作獎 26 篇，依獎級個別核予 20,000 元、8,000 元、5,000 元獎金及獎狀乙幀，共核發獎金 34 萬 2,000 元。獲獎報告並登錄研考會網站「自行研究成果網」供從事相關研究者參採運用。

102 年度各機關學校提送研究發展計畫 52 案，經核定 33 案進行研究，其中 28 案酌予 3,000 元至 10,000 元不等經費補助，補助金額計 14.9 萬元。現階段各研究人員進行報告撰寫，102 年 9 月底繳交研究報告。

(三) 市政建設學位論文獎補助

為鼓勵並培養大專院校研究生對高雄市市政建設的關注，提供具體、深度的研究成果及建議，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，其論文主題以高雄市市政為研究內容者，均可依規定向本府研考會提出申請。102 年度撰寫學位論文部分獲補助人數共 7 名(博士 1 名、碩士 6 名)。

(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，辦理施政滿意度調查，截至目前已順利完成 2 次民調，調查報告送請本府相關機關首長參考。

(五) 加強為民服務措施

因應環境變遷及民眾服務需求，102 年度修訂「高雄市政府提升服務品質實施計畫」，督促本府各機關配合修訂執行計畫及工作計畫。並於 7 月 31 日、8 月 2 日與公務人力發展中心合辦，本府各機關 102 年度提升服務品質研習，總計 85 人參與。

依據「高雄市政府電話服務品質及禮貌測試實施計畫」辦理本府一級機關及區公所等 63 個機關，電話服務品質及禮貌測試。每年度測試二次，測試結果將函送受測機關參照改善。

為強化本府「跨機關便民服務資訊平台」功能，在原有之戶政、地政、監理、稅捐通報運作基礎上，於 101 年度增附事業機構-自來水、瓦斯、公共自行車租賃一卡通(環保局)、圖書借閱(圖書館)等地址變更及優惠地價稅申辦線上通報項目，102 年度民政局新增社會局、國稅局、健保局、勞保局、台電、農會、漁會、高雄郵局、

區公所等 16 類機關地址變更通報，加上戶政事務所共 17 合 1。

(六) 辦理政府服務品質獎推薦

依據行政院研考會「政府服務品質獎評獎實施計畫」，辦理 101 年度第五屆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 66 個，經書面暨實地評審，推薦本府工務局、都發局、文化局、環保局、鳳山區第二戶政事務所、新興地政事務所、高雄市立圖書館、大樹區公所代表參加評獎。評獎結果於 102 年 6 月 3 日公布：都發局榮獲服務規劃類機關獎座、市立圖書館榮獲第一線機關獎座、鳳山區第二戶政事務所榮獲入圍獎。另本府警察局經內政部警政署推薦亦榮獲服務規劃機關獎座。

(七) 發行「城市發展半年刊」

「城市發展半年刊」以公民參與城市發展研究為創刊定位，第十五期以「2013 亞太城市高峰會」、「高雄文化新軸線」為雙主題，2013 亞太城市高峰會由高雄市政府主動爭取主辦，邀請全球百個城市市長與代表參加，分享城市治理經驗及洽談經貿合作；另外「高雄文化新軸線」則以高雄捷運橘線為主軸的文化廊帶，自西向東包括駁二、海音中心、市總圖新館、高雄文化中心、衛武營兩廳院、大東藝術文化中心等，將於 102 年 8 月出版。

(八) 公務出國報告控管

本府訂有「高雄市政府公務出國報告書製作審核要點」，102 年 1 月至 6 月底止，本府因公出國列管件數計有 42 件，其中依限繳交出國報告書並登錄於「高雄市政府公務出國報告資訊網」30 件，未繳交之報告因尚在返國日三個月提出之期限內，將持續列管出國報告及建議事項採行情形。

(九) 配合中央政策，營造本市英語生活環境

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，目前已審定英譯名稱計 714 項。同時為改善道路地名英譯標示不清之狀況，業於 102 年 6 月 27 日函發本府 102 年度英譯除錯活動—「Say it Right-誠徵英譯除錯達人」實施計畫，並委託 35 區公所辦理英譯除錯前測作業，目前各機關修正牌面中。

(十) 辦理大陸事務

為讓本府各機關同仁更深入瞭解兩岸事務、法規及兩岸交流對南台灣帶來之影響，向行政院大陸委員會提報 102 年度本府各機關大陸事務研習會計畫，計有地政局、法制局、三民區公所與陸委會合辦，自 102 年 7 月起陸續辦理。研考會並與公務人力發展中心合辦大陸研習課程。

另 102 年 7 月 10 日參加行政院大陸委員會與行政院南部聯合服務中心合辦之及「高雄市地方鄉親座談會」，增進各級政府大陸政策之共識凝聚及意見溝通，並瞭解出席地方團體及產業的需求，以便運用各項政策予以協助。

(十一) 辦理高雄地區大學校長與市長聯誼會報

高雄地區 21 所大專院校蘊育豐富的人力資源與學術能量，為提升城市競爭力不可缺的助力，本會議以「高雄的大學·高雄的智庫」為主軸，邀請大學校長與市府團隊進行意見交流與對話，俾利城市發展穩健踏實。截至 102 年 7 月止已辦理 5 次會議，102

年上半年度會議業於6月23日假高雄大學辦理完竣。

(十二) 政府出版品管理

配合行政院辦理政府出版品,101年7月17日以高市府研發字第10130674800號函訂「高雄市政府及所屬各機關學校政府出版品管理要點」,俾利各機關辦理出版品之依據。

(十三) 鼓勵青年參與公共事務

為建構青少年參與社會發展、社區服務、創意活力發展空間,將「生日公園-生命之屋空間活化」案委託高雄師範大學經營管理,提供青年學生社區參與、創意交流的平台,辦理各項展覽活動,與社區居民互動,使青年的藝術創發能量能紮根社區。102年度截至7月底已辦理5場展覽。

二、綜合計畫

(一) 配合環境變遷 滾動修訂102-105年度中程施政計畫

為能迅速回應環境變遷提升施政績效,本府研考會於101年12月起辦理滾動修訂102-105年度中程施政計畫前置作業,聘請相關領域之學者專家,提供書面審查建議,各機關先依前揭審查意見,於102年3月底提報102至105年度中程施政計畫草案,再由本府研考會爰於102年4月16日至29日期間,召開6場次審查會議,邀請原書面審查之學者專家及本府財政局、主計處、人事處、工務局、都發局等機關擔任審查委員,就專業內容提供第二次複核意見,經各機關業依第二次複核意見完成修訂後,彙整本府中程施政計畫(102-105年度)滾動修訂成果於102年7月底報府核定在案,並請各機關據以執行。

(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要點」,辦理本府103年度施政計畫先期作業。本府103年度施政計畫先期作業各機關共研提305案,總經費需求485.64億元,其中本府公務預算需求(含一般性補助款)245.07億元、基金137.89億元;中央公務99.77億元;民間投資2.92億元,102年5月22日至6月14日召開14場次初審會議、6月21日至7月30日辦理現勘,並於8月19及22日辦理複審會議。

(三) 策訂本府103年度施政計畫(草案)

本府102年度施政計畫業於102年度3月彙編完成。本府續配合市長政策、指示、本府102-105年中程施政計畫目標體系及機關年度業務發展需要,策訂本府103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103年度施政綱要(草案)及施政計畫(草案),送市議會審議。

(四) 統籌辦理國家建設總合評估規劃作業計畫

本府獲經建會補助辦理之「101年建立高屏區域合作平台暨運作機制計畫」,已於102年4月25日彙集各區域平台辦理國家建設總合評估規劃作業之成功案例,召開觀摩研討會,另已完成與屏東縣政府的研商,共同完成102年度之提案作業,本府依經建會「氣候變遷調適」、「地區經濟振興」及「跨域總合規劃」等類別,共計提出4案,本府所提「高雄市氣候變遷調適計畫」已獲核定補助,「跨域總合規劃」類別之提案計畫,經建會尚辦理審查中。

三、管制考核

(一) 年度施政計畫管制

本府 102 年度施政計畫計列管 219 案，計畫主管機關應依據年度作業計畫確實執行，且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。另本府為解決公共工程遭遇的問題及檢討落後案件，定期召開公共工程督導會報，截至 102 年 7 月計召開 5 次，期各案件可如期如質完成。

(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 102 年 8 月 20 日止計有 35 案列管中。

(三) 市營事業考核

本府所屬事業機構公共汽車管理處、輪船公司、動產質借所、旗山、大樹及岡山果菜市場公司等 6 家事業機構辦理自我考核與初核，並分別於 102 年 8 月 12 日、14 日及 15 日邀集學者、專家與本府代表完成複評作業，後續將編印「101 年度高雄市政府所屬事業機構考評報告」函送各主管機關及受考核機關參考，並依所建議事項改進。

(四) 4 年 5000 億擴大公共建設計畫管制

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，中央核定經費已執行完畢，尚餘 1 案未結案仍續予管制。

(五) 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 895 件，總經費為新台幣 82 億 8261 萬 3 仟元，截至 102 年 7 月底止，已完工、結案案件共計 871 件，佔 97.32%，總預算達成率為 88.71%，未完工案件共計 24 件。

(六) 基本設施補助計畫案件列管

中央補助地方之一般性補助款基本設施補助經費將視年度執行績效辦理考核，並依考核成績調整補助額度。本府 101 年度受行政院研考會考核基本設施補助經費之成績為 97.7 分，排名全國第 2；針對 102 年度基本設施補助經費 43.57 億元，計提報 133 案本府自籌款案件改列中央補助並追蹤列管辦理進度，截至 102 年 8 月止，累計召開 2 次公共工程督導會報，督促各執行機關應於 102 年底前完成驗收結案。

(七) 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」101 年度中央年終視導建議事項 45 案，其中已於 102 年 5 月 22 日第 4 次道安會報解除列管案計 9 案，餘 36 案續列管；與地方年終初評議建議事項 12 案，其中已於 102 年 4 月 22 日第 3 次道安會報解除列管案計 7 案，餘 5 案續列管，全年度共列管 57 案。

(八) 公文處理督導考核

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，訂於 102 年 8 月 2 日至 9 月 4 日止進行公文查訪，計訪視本市社會局、經濟發展局、工務局、警察局、觀光局、農業局、水利局、民政局、環境保護局、文化局、勞工局等 11 個一級機關及 101 年度因天候因素未受考之那瑪夏區公所，針對訪視

結果提出建議供各該機關參考。

四、工程品質查核

(一) 辦理工程進度及品質查核

1. 本府工程施工查核小組依工程施工查核小組作業辦法等規定訂定年度查核計畫，依此計畫進行查核作業。
2. 101年3月起一般查核案採改良式不預先通知方式進行查核，即將每季(約1-3個月前)欲查核案件預先函知各工程主辦機關，於查核前1日再以電話告知受查機關(公文於查核當日執達)。屬全民督工通報、民眾陳情及複查案，則仍以不預先通知方式辦理，於查核前1日通知受查機關。
3. 依據各案工程性質不同聘請2至3位外聘委員擔任各案查核委員，透由此一外部稽核機制，以提升本府公共工程品質。
4. 自102年1月1日至102年6月30日，查核及複查施工中之工程計76件次(含查核案件72件及複查4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。
5. 依據「工程施工查核小組組織準則」第10條規定暨「工程施工查核小組作業辦法」第3條第3項規定，按季填報查核結果後函送工程會，102年1月及4月分別函送101年第四季、及102年第一季季報表，因填報情形良好，故無工程會退回要求修正情形。

(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「101年度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、觀光及一般通報案等四大類15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101年2月6日起正式實施。
2. 自102年1月至6月止通報案件共45件，均已辦理完竣，並回報通報人。

(三) 加強辦理教育訓練

1. 為提升本府工程主辦機關及承攬廠商之工程能力，針對建築工程編排課程，於102年2月23日辦理「102年度建築工程常見缺失與改進對策教育訓練」，總計有138人參加。
2. 為提升本府工程主辦機關工程實務及工程品質管制能力，於102年4月16日、6月18日與本府公務人力發展中心合辦「路面工程品質管理實務」、「混凝土品質履約管理實務」，總計有92人參加。
3. 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，於102年5月至7月續辦「102年度公共工程品質管理訓練班」，總計有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進駐本府聯合服務中心，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 102 年 1 月至 6 月立即服務案件數為 91,048 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 102 年 1 月至 6 月受理人民陳情案件數為 45,141 件、市長信箱案件數為 15,026 件；102 年 1 月至 6 月派工通報案件為 48,081 件。
- (三) 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 100 年 6 月 1 日起開辦三山（鳳山、岡山、旗山）區公所法律諮詢服務，102 年 1 月至 6 月共受理法律諮詢共 2,587 人次。
- (四) 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，102 年 1 月至 6 月計服務 559 人次。
- (五) 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。102 年 1 月至 6 月電話服務處理總量 375,737 通、服務水準平均為 90.17%。

六、資訊業務

- (一) 市政資訊整體發展規劃與推動
 1. 持續「數位創意人才創作育成平台」推動，新開發以愛高雄為主題之行動載具創意設計系統，使平台更豐富，以聚集人氣；至 102 年 6 月止，累計人才庫 1,713 名，收納作品數 2,997 件；並繼續協助人才媒合，今年計有 19 家數位廠商參與媒合選才，及 60 名創作者參與展示作品，其中 14 家廠商透過媒合會與 102 人次創作者簽屬「有意聘意願表」。
 2. 賡續「線上即時服務系統」維護與推廣，提供大高雄市民參與市政的方便管道，透過系統分案予各機關處理，再做追蹤、管制，並持續對民意反應做調查統計；更強化系統之管理，提高操作使用之親和性；另開發行動載具登錄及查詢案件功能，提供多元化服務管道方便民眾操作使用。
 3. 推廣「跨機關便民服務整合資訊平台」，提供便民服務業務。免書證查詢 102 年度 1 月至 6 月止已達 9,198 次，跨機關通報件數達 12,129 件，對簡化行政流程頗有成效；並加強登錄介面及相關統計表之增修，使申辦流程更順暢，提供各機關有關便民服務資訊系統介接與設定，達到更多元的線上申辦服務。
 4. 提昇「決策支援系統」功能，進行作業環境及資料庫系統之提昇，以提高系統執行效率；並將開發工具提昇為行動版，以發展現有 6 大決策分析系統之行動應用服務，使民眾或各機關使用者能不受時、地之限制，隨時利用行動裝置即時取得資訊。
 5. 建置「公開資訊平台」，將本府各機關分散之開放資料，整合、彙集、分析、歸類於單一入口平台，俾便各界取得；透過平台，

主動公開政府資訊，提高施政透明度與效能；亦鼓勵民眾或企業利用政府公開資訊，再創加值運用。

(二) 市政網站服務開發及應用

1. 完成「數位學習環境平台功能提昇」，強化本府數位學習平台介接效能，提供人發中心港都e學苑優質入口環境平台，建立市民與公務員順暢便捷數位機會學習服務入口。
2. 提昇「全府員工郵件系統」功能，擴充本府現有電子郵件系統使用授權數、升級郵件系統功能模組、帳號安全管理及垃圾郵件等系統主機效能，提供全府員工辦公室業務電子化，更友善附加處理品質。
3. 規劃提昇「全府全球資訊網」功能，強化市政資訊網 Web2.0 多元互動應用環境，提供民眾友善便利的參與市政建設平台，並加強網站資安漏洞管控機制，建立更安全可靠的服務行銷全球資訊網站。
4. 完成「全府機關網站平台功能提昇」，建置完善的資料庫叢集備援機制，提供安全的主機空間及各項軟硬體資源，現已有 112 個機關利用此平台放置及製作各該機關中英文版官方網站，大幅節省各機關網站建置與管理費用成本，達到主機環境資源有效共享共用目標。
5. 規劃辦理「本府網頁及郵件資安漏洞掃描」檢核，透過每年 2 次的各機關網頁及主機資安漏洞掃描檢測、資安教育訓練及技術諮詢支援，協助各機關改善網站資料內容正確性及相關漏洞缺失，提供更安全可靠的網路服務。
6. 辦理 103 年度本府資訊設備預算先期審議作業，先期審查各機關暨學校所提年度資訊設備概算需求，於本府財政艱困下，統籌運用各項資訊資源設備，以發揮最大使用綜效。

(三) 本府整體資訊安全防衛

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，102 年度已陸續完成風險評鑑、災害復原演練，後續下半年進行內部稽核、及管理審查會議，並將於 10 月進行外稽複核作業，朝順利通過複核邁進，確保資訊安全管理制度正確實施。
2. 持續辦理弱點掃描、資安與網路流量管控，提供民眾順暢安全的網路服務。
 - (1) 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。
 - (2) 持續執行資安監控 (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」，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，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。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，102 年 1 月至 6 月止，各機關流量異常單 319 件，資安預警單 63 件。
 - (3) 持續進行頻寬效能改善工作，維運 WSUS 系統 (Windows

Update Services Server)，適時解決府內電腦因同時執行 Windows 更新之頻寬擁塞問題，確保公務使用正常順暢，目前從 101 年 1200 台提昇至 102 年達 3262 台 PC 加入，系統安全性漏洞都能在最短時間內修補完成。

3. 辦理資安教育訓練，建立本府資安防衛正確觀念。
辦理本府所屬各機關資安人員教育訓練-「資安實務班」，約 103 位人員參加，以增強本府各機關資安人員專業能力。

(四) 市政基礎建設等相關服務

1. 執行本府共構機房設備維護，提供資訊設備安全、穩定的運作環境：
包括各種基礎設施維運，包括機房空調、電力、網路、防火牆、資安防護閘道及電腦故障排除、消防系統檢測等。
2. 廣續推廣「市府虛擬化資訊平台服務」
廣續透過虛擬化技術，整合伺服器、網路、儲存等軟硬體設備資源，減少主機、儲存採購成本，降低電力與空調需求，達到高度資源使用與節能減碳效果。目前支援人事差勤系統、全球資訊網與公文系統..等市府各局處 50 台虛擬主機服務，對提昇資訊業務效率績效卓著。
3. 整合網路管理，將資源發揮充份運用，並推動市民免費無線網路服務：
維護本府無線網路及本府主幹連接政府網際網路順暢，提高行動資訊之使用效能。配合行政院 iTaiwan 計畫推動本市免費無線上網服務，目前高雄市全區 iTaiwan 總共有 519 點熱點，本府建置有 140 個 iTaiwan 熱點:區公所(34 區 35 點)、戶政事務所(30 區 33 點)、全部地政事務所(12)、全部醫院(9)、全部稅捐分處(12)、觀光文教會館(16)、其他(23)等民眾洽公地點。其他免費無線資訊:37 個捷運站及 60 個圖書館提供免費無線服務。另統一超商 101 年 5 月起高雄市 519 個門市、全家便利超商 102 年 1 月起高雄市 237 個門市提供民眾每日 90 分鐘免費無線上網。
4. 配合行政院推動 IPv6，102 年 4 月本府 GSN 電路、路由設備及網路基礎設施陸續完成支援 IPv6 功能，提供市府各網站順利於 IPv6 環境下對外服務。
5. 維運本府免費網頁電話，提供民眾免費連繫 1999 高雄萬事通與市府各機關，取得相關市政服務。102 年 1 月至 6 月止共計 897 通，提供市民快捷、優質的市政服務管道。