

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 102 年度專題委託研究案-「高雄市大專院校畢業生就業趨勢之研究」，掌握就讀本市大專院校生畢業之就業現況與趨勢，讓其他縣市在高雄就學的青年能直接留在高雄就業，定居高雄，及分析原居高雄在外求學之大專生返鄉就業情況，研提未來可執行的青年就業政策與方案，以為日後施政的重要參考。

(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。

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。經管控研究進度結果，33 案研究報告於 102 年 10 月 15 日提送，目前進行報告初、複審作業。

(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)、優良學位論文獲獎勵人數共 8 名(博士 2 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 3 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

因應政策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 月完成機關自行評核、12 月據以提報年度執行成果。102 年 7 月 31 日、8 月 2 日與公務人力發展中心合辦，本府各機關年度提升服務品質研習，各機關業管人員計 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」督促各機關配合自訂提升電話服務品質計畫，據以分層推動、自行檢核。另本府 102 年度委外辦理一級機關及區公所等 63 個機關，電話服務品質及禮貌測試二次，單次測試量 350 通，全年度 700 通測試電話。第二次測試於 11 月完成，市府整體成績 81.95 分，63 個受測機關中：核列優等(85-89 分)機關 15 個、甲等(80-84 分)機關 31 個、乙等(70-79 分)機關 17 個，並將測試結果分析函送受測機關參照改善。

- (六) 辦理政府服務品質獎推薦
依據行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」，辦理第六屆政府服務品質獎參獎機關推薦作業。本府提報工務局、環保局、都發局、人事處、鳳山第一戶政事務所、市立美術館、鳳山區公所、東區稅捐稽徵處等 8 個機關參獎，並於 103 年 1 月 29 日函送本府推薦名單至國家發展委員會。
- (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，第十六期以「社區營造·清淨家園」為主題，內容涵蓋建築、景觀、美綠化等相關的社區研究，題材呈現多面向的社區公園闢建及維護管理的多元策略，已於 102 年 12 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 7 月至 12 月底止，本府因公出國列管件數計有 80 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」56 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 738 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，經由各權管機關修正共 596 面錯誤英譯牌面。
- (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「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 12 月止已辦理 6 次會議，102 年下半年度會議業於 12 月 12 日假高雄應用科技大學辦理完竣。
- (十二) 政府出版品管理
配合行政院文化部函頒「政府出版品要點」，於 102 年 12 月 18 日以高市府研發字第 10207076100 號函各機關學校，以利各機關辦理出版品相關業務參考。
- (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。截至102年12月止已辦理8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並提升施政績效，本府研考會預先於101年12月辦理滾動修訂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，進行書面審查，另於102年4月16日~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，提供第二次審查意見，各機關已配合前揭二次審查建議，於102年6月底完成計畫修訂作業，並經本府102年7月底核定，另於102年10月完成校稿，並編印成冊及光碟函送各機關據以辦理。接續本府研考會於102年12月函請各機關在103年1月30日前，提報102年度中程施政計畫之執行績效成果報告，並自102年度起將報告內容增列『歷年績效趨勢分析』，俾利追蹤比較各年度之執行成果，以提升施政效能。
- (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295案，總經費需求460.84億元，其中本府公務預算需求(含一般性補助款)242.32億元、基金118.29億元；中央公務預算97.61億元；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23日完成複審及預算平衡，核定各機關重大施政計畫預算編列額度。
- (三) 策訂本府103年度施政計畫(草案)
本府配合市長政策、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，釐定本府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年度施政計畫(草案)，於102年9月13日送市議會審議，俟審定後將印製成冊轉市府各機關據以辦理。
- (四) 統籌辦理國家建設總合評估規劃作業計畫
本府藉由經建會補助辦理之「101年建立高屏區域合作平台暨運作機制計畫」，管考輔導其他計畫執行進度、盤點高屏地區重要施政計畫、建置高屏區域平台網站、協助本府與屏東縣政府共同完成102年度國家建設總合評估規劃作業之提案作業，經審查結果，本府所提「高雄市氣候變遷調適計畫」獲核定補助，另於102年11月15日召開「2013高屏區域合作暨跨域整合首長會報」，針對區域合作之相關議案進行討論，本案已於102年12月5日通過期末審查，並已於12月25日完成期末請撥款作業。

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225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12月計召開8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 12 月 31 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，102 年 9 月編印「101 年度高雄市政府所屬事業機構考核報告」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) 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 7061 萬 3 仟元，截至 102 年 12 月底止，已完工案件共計 881 件，佔 98.44%，總預算達成率為 92.26%，未完工案件共計 14 件。
- (五) 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 102 年度受行政院研考會考核基本設施補助經費之成績為 95.8 分，排名全國第 1；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 12 月止，累計召開 4 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。
- (六) 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，與地方年終初評議建議事項 12 案，均於 103 年 1 月 27 日第 12 次道安會報解除列管。
- (七) 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，於 102 年 8 月 2 日至 9 月 4 日止進行公文查訪，計訪視本府社會局、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 7 月 1 日至 102 年 12 月 30 日，查核及複查施工中之工程計 70 件次（含查核案件 67 件及複查 3 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 7 月及 10 月分別函送 102 年第二季、及 102 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。

(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 7 月至 12 月止通報案件共 116 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了解瀝青混凝土廠的施作過程及具有駐廠管制瀝青混凝土品質的能力，於 102 年 11 月 27 日與本府公務人力發展中心及土木技師公會合辦「瀝青混凝土駐廠訓練」，總計有 84 人參訓。
2. 102 年 5 月 19 日至 7 月 21 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」，經 81 小時結業總成績合格者，發給品管人員結業證書，參訓人數計 45 人。

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 7 月至 12 月立即服務案件數為 112,476 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 7 月至 12 月受理人民陳情案件數為 52,656 件、市長信箱案件數為 16,378 件；102 年 7 月至 12 月派工通報案件為 36,619 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 7 月至 12 月共受理法律諮詢共 5,099 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 7 月至 12 月計服務 753 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 7 月至 12 月電話服務處理總量 424,635 通、服務水準平均為 83.74%。

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，至 102 年 12 月止，累計人才庫 1,873 名，收納作品數 3,487 件；並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；實體宣傳：學校或職訓單位共 8 所，網路宣傳：facebook、Youtube、學校或產業或公協會網站等共於 35 處露出；製作 i 秀高雄行動創意圖庫元件共 222 件，收納創作作品 67 件。
2. 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 12 月止已達 20,946 次，跨機關通報件數達 26,141 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。
3. 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。
4. 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. 賡續維護「線上數位學習」硬體環境平台，提供安全且高效能之資訊設備環境，協助人力發展中心完成系統移轉，提供本府同仁及民眾更順暢優質的數位學習服務環境。
2. 完成「全府員工郵件系統功能提昇」，擴充本府現有電子郵件系統使用授權數、增購收送信主機軟硬體設備及系統移轉建置，以建構安全可靠的信件處理平台環境。
3. 完成「全府全球資訊網功能提昇」，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，加強後端管理平台資安管控及上稿機制，並提昇行動裝置應用服務功能，擴增推文分享機制，有效利用網絡管道快速數位行銷大高雄。
4. 持續推廣「全府機關網站共用平台」，透過安全及完善的主機管理及各項軟硬體資源，並辦理教育訓練推廣，現已有 113 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. 完成「本府網頁及郵件資安漏洞掃描檢核」，辦理 2 次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，提供更安全可靠之網路服務。並協助檢測共 326 個機關網站，針對資料正確性及無障礙標章等一般網站使用相關檢核要項進行檢測，函文各機關修正缺失，以提昇機關網站服務品質度。
 6. 完成辦理 103 年度本府資訊設備預算先期審議作業，配合年度預算，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，並於 10 月完成外稽複核作業，複核結果無缺失，順利通過複核，確保資訊安全管理系統正確實施。
 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 7 月至 12 月止，各機關流量異常單 452 件，資安預警單 12 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 年下半年共有 3504 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 102 年度本府所屬各機關資安人員教育訓練-「資安實務班」、「行動裝置的安全與防護課程」，共約 300 人次參加，及「EC-Council CEH 駭客攻防應用認證班」計 38 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. 賡續推廣「市府虛擬化資訊平台服務」
賡續透過虛擬化技術，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、開放資料系統、商業智慧系統等市府各局處 60 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，推動 iTaiwan 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 無線上網服務。102 年 12 月本府已有 156 個熱點：區公所(37 區 38 點)、戶政事務所(32 區 37 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(23)、其他(25)等民眾洽公地點。

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 7 月至 12 月止共計 918 通，提供市民快捷、優質的市政服務管道。
6. 配合鳳山行政中心前棟大樓新建完成，協助水利局、教育局、海洋局、觀光局及原民會等機關完成搬遷及資訊環境佈建使用，其中包括：
 - (1)協助新建大樓骨幹光纖佈置，架構建置新建大樓區域網路，協助設定 Core switch 與各樓層單位 Edge switch，併完成測試上線使用。
 - (2)協助水利局等五機關資訊設備搬遷及區域網路建置，併完成各項系統連線上網使用。
 - (3)提供水利局(18 台 SWITCH)海洋局(2 台 SWITCH)於搬遷時不足之網路設備借用，以確保其資通訊環境正常運作。
 - (4)協助水利局(18 組設備)、教育局(7 組設備)、秘書處(25 組設備)及觀光局(3 組設備)等機關，共計 53 組資訊設備入駐鳳山行政中心電腦機房。