

參拾貳、研究發展考核委員會



## 高雄市政府研究發展考核委員會 103 年度施政計畫提要

本會依據高雄市政府103年度施政綱要，配合核定預算額度，編訂103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、積極掌握主要媒體民意調查結果，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、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。
- 五、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。
- 六、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。
- 七、充實市政研究成果網，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。
- 八、廣納產學研專業背景委員，積極扮演合作發展平台，累積政策研究能量，發揮市政智庫功能。
- 九、鼓勵各機關以市政議題自行研究及委託研究，並獎補助大學博碩士論文進行市政建設相關議題研究。
- 十、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，舉辦大陸事務研習、座談活動，多面向溝通並凝聚共識。
- 十三、建立本市各大學與本府合作交流平台，形成政策發展智庫；強

化青年參與市政管道，落實市民參與。

- 十四、協助本市重要景點雙語環境軟硬體之建置，營造本市國際化環境。
- 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、強化跨機關便民服務系統功能，提高政府服務效能；提昇決策支援系統功能，提供施政參考資訊；建置資訊公開平台，落實政府施政透明化。
- 十八、充實優質便利的市政資訊服務網，提供網站寄存服務，加強各機關網站資安防範檢測，提供市民安全便捷的網站服務環境。
- 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。

## 高雄市政府研究發展考核委員會 103 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<br>(單位：千元) |   |   |
| 壹、一般行政      | 一、行政管理(研考)    | 3,813           | 不含人事費：98,191<br>研考會：57,346<br>資訊中心：40,845 |   |
|             | 二、行政管理(資訊)    | 2,912<br>901    |   |   |
| 貳、研究發展      | 一、市政研究發展與革新   | 3,011           |   |   |
|             | 二、加強為民服務措施    | 2,866<br>145    |   |   |
| 參、綜合計畫      | 策訂年度施政計畫      | 2,528           |   |   |
| 肆、管制考核      | 一、列管計畫考核評估    | 825             |   |   |
|             | 二、公文督導考核      | 712<br>113      |   |   |
| 伍、為民服務      | 聯合服務業務        | 32,934          |   |   |
| 陸、工程查核      | 工程品質查核        | 1,243           |   |   |
| 柒、資訊業務      | 一、資訊整合規劃設計與推廣 | 24,190          |   |   |
|             | 二、市政網站及郵件服務管理 | 4,381           |   |   |
|             | 三、機房網路及資安管理   | 5,278<br>14,531 |   |   |
| 捌、人事費及第一預備金 | 一、人事費         | 98,286          |   |   |
|             | 二、第一預備金       | 98,191<br>95    |   |   |
| 合           | 計             | 166,830         |   |   |
|             |               |                 |   |   |

## 高雄市政府研究發展考核委員會 103 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<br>(單位：千元) | 備註 |
|--|---|--|--------------------|----|
| 壹、一般行政<br>一、行政管理<br>(研考)<br>(一)事務管理<br>(二)會計業務<br>(三)人事業務<br>二、行政管理<br>(資訊)<br>(一)事務管理<br>(二)會計業務<br>(三)人事業務 | 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。<br>有效執行預算。<br>健全機關內部組織，推行工作簡化，實施員工績效考核。<br>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。<br>有效執行預算。<br>健全機關組織，有效運用人力，落實考核獎懲。 | 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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>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。<br>2. 賡續辦理工作簡化。<br>3. 加強平時考核，以為年終考核及績效考核之依據。<br>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。<br>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。<br>3. 不定期辦理公文查詢或稽催，提升公文處理時效。<br>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。<br>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。<br>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)。 | 3,813              |    |
| 貳、研究發展<br>一、市政研究發展與革新<br>(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與發展。   | 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。<br>2. 鼓勵各機關學校同仁積極進行市政建設議  | 3,011              |    |

|                  |   |  |
|------------------|---|--|
|                  |   | <p>題研究，具有重大價值者，視預算額度酌給研究經費補助。</p> <p>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。</p>  |
| (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。                        | <p>1. 列管本府以政府經費或公假出國人員於回國3個月、赴大陸地區返回之日起1個月內依規定格式提出書面報告。</p> <p>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。</p>    |
| (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。                           | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 按年度定期彙編本市行政概況（中英文版）。</p>              |
| (四)委託研究          | 管理本府各機關就市政重要議題委託專家學者研究，以促進市政發展。                       | <p>1. 依據「高雄市政府專題委託研究實施要點」規定，管理本府各機關之委託研究案。</p> <p>2. 研究報告電子檔均收存放於本府市政研究成果網內，提供線上參閱服務。</p>  |
| (五)民意調查          | 瞭解民意趨向，作為施政之參考。                                       | <p>1. 積極掌握主要媒體民意調查結果，分析本府施政力或城市競爭力。</p> <p>2. 依調查面向項目，請業務權責機關研議改善方案。</p>   |
| (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。                                       | 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。  |
| (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關政策及執行之參考依據，並深化為研究高雄學之基礎。 | <p>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。</p> <p>2. 依博、碩士生撰寫之主題內容外聘審查委員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。</p> |
| (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                          | 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                             | ，引導青年參與公共事務。<br>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。<br>2. 辦理市政建設諮詢或座談會。<br>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。   |       |
| (十)營造英語生活環境<br>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。  | 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。  |       |
| (十一)兩岸事務行政<br>兩岸事務專責業務                  | 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兩岸事務。<br>2. 推動兩岸政策之宣導工作。<br>3. 辦理有關會議或相關活動。   |       |
| 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。<br>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。<br>3. 研訂提昇服務品質計畫，落實分層辦理為民服務工作不定期評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。 |       |
| 參、綜合計畫<br>一、策訂年度施政計畫<br>(一)辦理年度施政計畫先期作業 | 完成本府 104 年度施政計畫先期作業。                                     | 1. 推動本府各機關 104 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。<br>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。<br>3. 將中央及本府核定之審查結果函知各機關據以編製 104 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。  | 2,528 |
| (二)策訂年度施政綱要                             | 策訂本府 104 年度施政綱要。   | 本府各機關配合本府施政重點，擬訂 104 年度施政要項及施政目標，送由本會彙整修訂，經研商會議、本市議會檢討修正，彙整為本府 104 年度施政綱要。   |       |
| (三)審編年                                  | 訂定本府 104 年   | 1. 本府各機關依據本府 104 年度施政綱要（草  |       |



|                          |                                     |   |
|--------------------------|-------------------------------------|---|
| 度施政計畫                    | 度施政計畫。                              | 案) 擬訂 104 年度施政計畫草案，由本會審編後送請市議會作為審查本府 104 年度預算案之參考。<br>2. 依據市議會議決之預算修訂為本府 104 年度施政計畫，並函送本府各機關據以實施。   |
| (四)推動跨域合作                | 辦理國家建設總合評估規劃作業計畫。                   | 1. 蒐集跨域議題。<br>2. 輪流擔任高屏區域合作平台主辦機關。<br>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。  |
| 肆、管制考核<br>一、列管計畫<br>考核評估 |                                     |   |
| (一)施政計畫選項列管              | 就本府 103 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。 | 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。<br>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。<br>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。  |
| (二)施政計畫列管項目年終考核          | 評核施政計畫列管項目執行成效。                     | 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。<br>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。<br>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。                            |
| (三)市營事業機構年度考核            | 評核市營事業機構年度執行成效。                     | 1. 依據規定就本府所屬事業機構之經營績效辦理考核。<br>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。<br>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。                                       |
| (四)道路交通安全業務督導考核          | 辦理年度道路交通安全業務督導考核。                   | 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。<br>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。<br>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。 |
| (五)治安會                   | 辦理治安會報列                             | 針對本府治安會報裁示事項列管追蹤，並彙整  |

|                |                           |  |        |
|----------------|---------------------------|--|--------|
| 報決議事項列管        | 管事項。                      | 各機關辦理情形提下次會報報告，以掌握執行進度。  |        |
| 二、公文督導考核       |                           |  |        |
| (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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>  |        |
| (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"> <li>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。</li> <li>2. 管考行政院院會、政務會談院長提示暨決議事項。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>   |        |
| 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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> | 32,934 |

|   |  |  |               |
|---|--|--|---------------|
| <p>陸、工程查核<br/>公共工程查核業務</p> <p>一、工程品質查核</p> <p>二、品管教育訓練或標準學習計畫</p> | <p>以不預先辦理公共工程進度及品質查核。</p> <p>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。</p>  | <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>1.針對工程主辦人員辦理基層工程人員，及監造單位、承攬廠商現場人員之品質管理教育訓練。</p> <p>2.另或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。</p>              | <p>1,243</p>  |
| <p>柒、資訊業務</p> <p>一、資訊整合規劃設計與推廣</p>                                | <p>1.強化「高雄市政府公開資訊平台」。</p> <p>2.加強市政資訊決策支援系統功能。</p> <p>3.提升跨機關便民服務資訊平台功能。</p> <p>4.持續「數位創意人才創作育成平台」之運作，促進業界、創投及人才</p> | <p>1.連結國內、外開放資料平台，提供民間及政府機關加值應用機制，及民間申請資料集機制，並介接決策支援系統，以落實政府資料公開政策。</p> <p>2.對 Opendata 做資料分析(包含 App 下載量、點閱率、資料瀏覽與下載次數及滿意度調查)；並加強市政統計資料分析功能，查詢功能及圖表產製，以提供決策者更優之參考資訊。</p> <p>3.賡續「高雄市 e 政府服務平台」機關創新服務的推廣，改善地政介接-建物成果圖呈現方式(向量式座標)、及地政介接-地籍圖呈現方式(第二階圖層)；強化簡政便民單一窗口作業之功能，以提供更完善的網路便民服務。</p> <p>4.以高雄特色為主題，運用平台上創作機制，推廣至校園及社會職訓機構，並結合社群分享功能，擴大網路宣傳效益，以豐富作品及人才庫；並舉辦人才媒合活動，期能行銷高雄並促進業界與創意人才之媒合。</p> | <p>24,190</p> |

|               |   |  |  |
|---------------|---|--|--|
|               | 間交流，推動資訊產業發展。   |  |  |
| 二、市政網站及郵件服務管理 | <p>1. 市政資訊網軟硬體環境更新。</p> <p>2. 郵件主機設備平台分流擴充。</p> <p>3. 全府各機關網站寄存設備提升。</p>  | <p>1. 強化本府全球資訊網軟硬體環境平台分流，提升系統軟硬體效能，建立多功能市政網路行銷窗口，提供民眾便捷獲取本府各項最新市政資訊服務。</p> <p>2. 因應本府各機關學校業務全面導入電子化便民作業之需，急迫進行本府電子郵件、帳號認證及垃圾郵件主機系統分流功能擴充及提升，加速提升本府機關同仁業務自動化處理服務效率。</p> <p>3. 提升全府機關網站相關軟硬體設備，強化機關網站寄存服務效能，並提供網頁空間及製作模版，供各機關網站集中置放及製作，有效節省各機關網站製作與管理經費，達資訊資源共享。</p>   |  |
| 三、機房網路及資安管理   | <p>1. 資訊安全管理系統(ISMS)複核。</p> <p>2. 光纖儲存網路交換系統。</p> <p>3. 網路流量日誌分析系統。</p> <p>4. 網路頻寬管理系統。</p> <p>5. 資安監控預警系統功能擴充。</p> <p>6. 鳳山行政中心入侵防禦系統模組。</p> | <p>1. 持續推動本中心資訊安全管理系統(ISMS)複核。</p> <p>2. 汰換經濟型儲存的網路設備，持續推動虛擬主機環境，建構市府光纖通道儲存 SAN (Storage Area Network) 網路交換基礎架構，整合實體與網路等基礎建設，健全機房設施與管控。</p> <p>3. 建置網路流量日誌分析系統，加強異常流量稽核與警訊分析。</p> <p>4. 為有效確保市政網路頻寬順暢使用，穩定市府網路連線品質，建置網路頻寬管理系統。</p> <p>5. 持續建置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，對於資安威脅事件進行分析與防範、預警處理，縮短服務資安事件恢復時間，確保電子化政府服務持續性。</p> <p>6. 因應 IPv6 提升計劃擬搭配現有 Firewall 添購 IPS 模組。</p> |  |