

高雄市政府研究發展考核委員會 102 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)專題委託研究</p> <p>(三)獎補助博、碩士論文</p> <p>二、彙編各項工作報告</p> <p>三、審查出國報告</p>	<p>101 年度提報參與評獎報告 86 篇，於 102 年經遴聘專家學者評審達獲獎標準者 45 篇，計甲等獎 5 篇、乙等獎 14 篇、佳作獎 26 篇，核發獎金 342,000 元。獲獎報告並登錄研考會網站「自行研究成果網」供同仁研究參採運用。另 102 年度本府所屬機關學校提報研究發展計畫 52 案，經核定 33 案進行研究，其中 27 案酌予 3,000 元至 10,000 元不等經費補助，補助金額 14 萬 4,000 元；目前其相關研究報告成果預訂 103 年 3 月完成審查。</p> <p>102 年度進行「高雄市大專院校畢業生就業趨勢之研究」委託案，俾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，並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。</p> <p>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。102 年度計有 8 位申請人（博士 2 位、碩士 6 位）獲獎，業於 102 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> <p>1. 完成「高雄市政府 101 年度施政績效成果報告」彙編，並函送行政院、監察院及有關機關參考。</p> <p>2. 完成 102 年「高雄市政府施政報告」彙編，並函送市議會參考。</p> <p>3. 完成「101 年度高雄市行政概況」彙編，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、圖表及照片，期使各界明瞭運用；本刊印行光碟片 300 片，以利於外籍人士閱讀，俾便瞭解高雄市發展的歷程，並分別寄送圖書館、政府出版品指定展售門市、高雄市政府所屬機關、中央機關及各縣市政府等處，同時上傳電子檔於高雄市政府研究發展考核委員會網站。</p> <p>102 年度審查出國報告書，函送各相關機關參考，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資訊網：http://report.kcg.gov.tw）</p>

重要施政項目	執行成果與效益
四、辦理民意調查	依年度施政計畫完成 102 年「高雄市政府施政滿意度調查」，相關調查報告送請本府各機關參考。
五、推動為民服務工作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「第五屆政府服務品質獎」評獎，經由行政院初審、決審程序，於 102 年 6 月 3 日公布獲獎名單，本府「City Face Off—百年鐵道·城市變色龍」、「正義之眼，幸福之源」-高雄市錄影監視系統建置與發展成效」二專案榮獲「服務規劃機關」獎；高雄市立圖書館榮獲「第一線服務機關」獎、鳳山區第二戶政事務所獲得入圍獎，行政院業於 102 年 6 月 19 日頒獎表揚。 2. 依據行政院研考會「政府服務品質獎評獎實施計畫」，辦理 102 年度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 71 個，經本府書審、初審、實審評比結果，推薦本府工務局、環保局、都發局、人事處、鳳山區第一戶政事務所、高雄市立美術館、鳳山區公所、東區稅捐稽徵處等 8 個機關代表本府參加行政院政府服務品質獎評獎。 3. 因應政策環境及民眾服務需求，102 年度修訂「高雄市政府提升服務品質實施計畫」，本府各機關據以修訂執行計畫及工作計畫，並於 7 月完成機關自行評核，12 月依計畫提報年度執行成果，督促全面提升服務品質。 4. 102 年 7 月 31 日、8 月 2 日假公務人力發展中心辦理本府年度「提升服務品質研習」，邀集各機關、區公所推動為民服務業務主管及承辦人共 85 人參與，全面提升專業知能。 5. 訂定本府 102 年度「電話服務品質及禮貌測試實施計畫」，各機關據以訂定提升電話服務品質執行計畫，分層推動、測試。另由本府研考會委外辦理本府 102 年度電話禮貌服務品質及禮貌抽測，針對一級機關及區公所等 63 個機關，分上、下半年各抽測乙次，每次撥打 350 通測試電話，共完成 700 份測試樣本。年度測試結果：市府總體成績為 82.35 分。另 63 個受測機關：年度平均成績核列特優(90 分以上)機關 1 個、優等(85 分以上未滿 90 分)機關 13 個、甲等(80 分以上未滿 85 分)機關 32 個、乙等(70 分以上未滿 80 分)機關 17 個，102 年度二次測試結果分析，分別函送受測機關參照改善。
六、印製「城市發展」半年刊	102 年度出版「城市發展」(City Development)半年刊第十五期雙主題「2013 亞太城市高峰會」、「高雄文化新軸線」，於 102 年 8 月出版；第十六期「社區營造·清淨家園」於 102 年 12 月出版，寄送圖書館、政府出版品指定展售門市、高雄市政府所屬機關、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，同時於本府網站「市政研究成果網」刊登電子版。
七、營造英語生活環境	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。

重要施政項目	執行成果與效益
	<p>2. 為統一本市特色地區英譯名稱，由本市營造英語生活環境推動委員召開會議進行審定，避免不同譯名造成外籍人士的混淆，目前已審定英譯名稱計 738 項；同時彙集「道路街道名稱」、「大型門牌系統」、「本市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，納入「道路地名指示英譯查詢系統」，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。另為改善道路地名英譯錯誤情形，102 年進行英譯除錯活動實施計畫，並委託 35 區公所辦理英譯除錯前測作業，再由本府權管機關進行錯誤之英譯牌面修正共 596 面。</p>
<p>八、青年參與市政</p>	<p>委託高雄師範大學跨領域藝術研究所經營管理「生日之屋」，辦理「靈慈宮 顏信昌個展」、「澳洲地理維度上的對話橋梁—亞澳新南島」等 8 場次展覽活動，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>九、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 100 年 6 月至 102 年 12 月間共辦理 6 次聯誼會議，邀請大學校長出席，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、大陸事務</p>	<p>1. 兩岸工作小組會議：於 102 年 4 月 26 日及 12 月 18 日由市長召開主持會議，並邀請中山大學林德昌教授等 5 位外聘委員與會。與會之專家學者對於高雄市在現今兩岸情勢下，有關促進觀光、產業發展、政治互動及城市交流，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. 協助本府各機關辦理「大陸事務研習會」：為讓本府各機關同仁更深入瞭解兩岸事務及法規與兩岸交流對南台灣帶來之影響，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，爰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，並獲經費合作辦理。本府法制局、地政局、三民區公所等 3 辦理機關於 102 年 8 月至 10 月陸續辦理完成。</p>
<p>貳、綜合計畫 一、市政計畫審查與評估 (一)推展市政建設中程計畫</p>	<p>1. 為掌握市政執行之績效，本府研考會於 102 年 1 月函請各機關於 102 年度 1 月底前提報 101 年度策略績效目標執行成果，經彙整本府 31 局處提報之業務、人力，及經費面向績效目標執行成果，總計 1,050 項次中，績效優良與合格者，計有 1,002 項，績效目標達成率 95.4%。</p> <p>2. 為能迅速回應環境變遷並提升施政績效，辦理滾動修訂 102~105 年</p>

重要施政項目	執行成果與效益
	<p>度中程施政計畫，預先於 101 年 12 月聘請相關領域之學者專家，進行書面審查前置作業，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。</p> <p>3. 後續於 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。</p>
(二)推動年度施政計畫先期作業	<p>1. 102 年 1 月 23 日辦理「施政計畫先期作業研習班」，邀請行政院研考會綜合計畫處李處長武育以計畫案例講授課程，本府各機關共計 105 人參加研習。</p> <p>2. 配合中央 103 年度重大公共建設計畫指定 10 億元以上計畫的審查期程，本府已於 102 年 1 月 24 日完成「高雄都會捷運網」、「高雄環狀輕軌建設」等 2 案府內審查會議，並於 102 年 2 月 7 日將修正後計畫書函送交通部進行審議。</p> <p>3. 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 307 案，總經費需求 495.22 億元，其中本府公務預算需求(含一般性補助款)243.49 億元、基金 149.04 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 102 年 8 月 19 及 23 日辦理複審會議，經審議通過 240 案，核列本府公務預算 115.73 億元、基金預算 168.06 億元。</p>
二、策定年度施政計畫	
(一)策訂施政綱要	<p>參酌行政院 103 年度施政方針，配合市長政策、指示、本府各機關「102-105 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 103 年度各項施政目標與各部門施政要項。</p>
(二)審編施政計畫	<p>函請本府各機關依據 103 年度施政綱要草案研提 103 年度施政計畫草案，於 102 年 9 月 17 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>
三、辦理國家建設總合評估規劃作業計畫暨高屏首長會報	<p>1. 本府獲經建會補助辦理「101 年建立高屏區域合作機制暨運作機制計畫」，藉此計畫，輔導其他「國家建設總合評估規劃作業」受補助計畫之執行、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 年度計畫之提案作業，本府所提「高雄市氣候變遷調適計畫」已獲核定補助。</p> <p>2. 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</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>參、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)基本設施補助計畫案件列管</p> <p>(四)行政院工程會莫拉克重建工程列管</p> <p>(五)道路交通安全業務督導考核</p>	<p>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 日完成期末結案請撥款作業。</p> <p>1. 102 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 102 年度施政計畫選項列管作業規定」辦理，截至 102 年 12 月底計列管重大施政計畫 225 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 101 年 12 月底各機關執行情形如次： (1)完成或進度符合者 161 項，占 71.56%。 (2)進度落後者 64 項，占 28.44%。</p> <p>3. 於年度結束後依據「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年度考核要點」辦理本府 101 年度所屬事業機構經營績效考核，於 102 年 8 月 12 日、14 日及 15 日分別辦理本府財政局動產質借所、本市公車處、輪船公司、岡山、旗山、大樹果菜市場複評作業，並於 102 年 9 月編印「高雄市政府所屬事業機構 101 年度經營績效考核報告」函送各相關主管機關及受考機關參考。</p> <p>2. 考核成績列甲等者為動產質借所，餘均為乙等。</p> <p>針對本府 102 年度獲中央補助之一般性基本設施補助款 43.57 億元，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，督促各執行機關於 102 年底前完成驗收結案，中央並將視本府年度執行績效調整補助額度。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。</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 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。</p> <p>本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」102 年度列管工作計畫計 75 項，於 102 年 12 月 18 日至 26 日辦理實地查證、書面審查及綜合座談，經與會外聘委員逐一審視，評定各項計畫成績並提出改進建議事項。各考評委員評分結果統計，優等 22 項占 29.33%，甲等 53 項占 70.67%，乙等 0 項占 0%，優等項數較 101 年度增加 8 案、提高 10.41%，顯具成效；該項考核成果已撰為初核報告書。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>二、公文處理督導考核</p>	<p>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。</p> <p>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 102 年 8 月 2 日至 9 月 4 日止進行公文查訪後，將考核結果作成建議，供各機關檢討參考。</p>
<p>三、議會議決案辦理情形彙整</p>	<p>1. 本市議會議決案議員提案事項，均由各業務主管機關辦理後函復市議會，並副知提案議員及本府研考會。</p> <p>2. 本府研考會針對市議會議員提案執行情形予以彙編，經統計市議會第一屆第六次定期大會計 436 件，其中民政類 36 件、社政類 52 件、財經類 18 件、教育類 67 件、農林類 49 件、交通類 49 件、保安類 46 件、工務 119 件及法規類 3 件。</p> <p>3. 第一屆第十一次臨時會計 18 件，其中民政類 2 件、教育類 6 件、農林類 1 件、交通類 2 件及工務類 7 件。</p> <p>4. 第一屆第十二次臨時會計交通類 1 件。</p>
<p>肆、工程查核</p> <p>一、公共工程品質查核</p> <p>二、公共工程進度追蹤管制及查核</p> <p>三、標案管理系統控管</p> <p>四、全民督工</p>	<p>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。</p> <p>查核小組秉持公正、專業及輔導的原則，每月以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。102 年度共計查核 139 件工程，複查 7 件，查核件數為法定查核件數（65 件）之 225%。101 年度工程會之查核小組績效考核成績為優等。</p> <p>查核小組每月皆辦理工程標案進度書面查證（20 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>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。102 年 1 月至 12 月標案管理系統每月填報率皆為 100%。</p> <p>1. 建立本府完整通報系統</p> <p>(1) 本府安排專人接聽全民督工專線，專人隨時追蹤管考，為符個資法相關規定，本府加強宣導應由主辦機關自行聯繫通報人。</p>

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>(2)改善成果均交由本府工程施工查核小組(以下簡稱本小組)之工程人員確認完成改善後,予以結案。本府主動控管辦理期程,確認改善情形,如須展延改善期程,將依規定同意展延。</p> <p>2. 建置協調及整合機制平台 經統計 102 年度計有 23 件通報內容涉及維安全相關事項,均依本府 101 年度督工檢討會裁示事項,併請交通局及工務局依權責辦理。</p> <p>3. 通報案件追蹤情形 (1)經統計本年度滿意比例達 63.01%,不滿意比例則為 17.81%。 (2)不滿意案件乃依「本府因應全民督工改善情形民眾不滿意案件之處理機制」確實執行。 (3)103 年 1 月 9 日召開 102 年度「全民監督公共工程」檢討會議,邀集 102 年度受通報件數較多之工程主辦機關檢討回饋。</p> <p>4. 特殊績效表現 (1)本年度針對督工案共計查核 29 件工程,查核率達 20.28%。 (2)本年度本府請高雄市有線電視刊播跑馬燈,以及交通局於大、小型 CMS 及停車場電子看板,分別於上下年度各宣導全民督工通報專線暨網路通報系統 1 次。 (3)函請本市民眾聚集處刊播 LED 電子看板宣導標語。</p> <p>查核小組為提升本府工程人員專業知能,於 102 年度辦理機關提升工程人員品質教育訓練課程 4 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及承攬廠商素質,並促進工程經驗交流與借鏡:</p> <p>(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「建築工程常見缺失與改進對策」教育訓練,共計 138 人參訓。 (2)為提升本府工程主辦機關及承攬廠商之工程能力,針對路面工程編排課程,於 102 年 4 月 16 日辦理「路面工程品質管理實務」教育訓練,共計 46 人參訓。 (3)為提升本府工程主辦機關及承攬廠商之工程能力,針對混凝土工程編排課程,於 102 年 6 月 18 日辦理「混凝土品管履約管理實務」,總計有 46 人參加。 (4)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。 (5) 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。</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,</p>

重要施政項目	執行成果與效益
	<p>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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人民陳情受理 <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 ServiceOnline」，後送承辦機關處理，自 102 年 1 月至 102 年 12 月服務案件數為 129,201 件(含市長信箱 31,404 件及人民陳情 97,797 件)</p> 2. 法律諮詢 <p>為實踐「幸福大高雄」承諾，並貫徹「高高平」及「權益從優」原則，因應大高雄地區法律服務之需求，高雄市政府除四維行政中心外，並於本市三山(鳳山、旗山、岡山)區公所，提供免費法律諮詢服務，自 102 年 1 月至 102 年 12 月受理法律諮詢服務共 9,920 人次。</p> 3. 保健服務 <p>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 102 年 1 月至 102 年 12 月計服務 1,312 人次。</p> 4. 高雄市政府話務中心營運成效 <ol style="list-style-type: none"> (1)24 小時不打烊全年無休服務 <p>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 102 年 1 月至 102 年 12 月電話總處理量計 800,372 通，平均每月計 66,698 通，服務滿意度調查平均為 96.70%。其中諮詢類案件佔總線處理量 44.40%，線上立即回覆率為 99.47%；錄案後送案件佔總進線處理量 14.23%，其他類案件佔 17.52%。</p> (2)落實弱勢優先進用身障人員 <p>本府話務中心自 101 年 2 月 9 日擴建裝修完竣後，由原 21 座席擴充至 36 座席，人力亦由原 31 人增加至 44 人，以能提供市民更優質更便捷之服務。另本府研考會聯服中心亦克服萬難，落實市長「弱勢優先」原則，於 1999 進用中、重度身障及視障客服達 31.81%。</p> (3)提供全時服務 排除立即危險 <p>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 102 年 1 月至 102 年 12 月，受理民眾派工通報案件計 84,700 件，平均每月 7,058 件，大幅提昇案件處理成效。</p> (4)用心體恤大高雄市民 1999 服務不中斷 <p>102 年 7~9 月期間大高雄地區受蘇力、潭美、康芮、天兔颱風來襲，造成本市那瑪夏、六龜、桃源、茂林等偏遠地區，部分對外</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>陸、資訊業務</p> <p>一、資訊整合規劃設計與推廣</p> <p>(一)加強市政資訊決策支援系統功能</p> <p>(二)提昇跨機關便民服務資訊平台功能</p>	<p>交通中斷，主要道路沖毀、土石崩落，部分區域斷水斷電，研考會聯合服務中心與話務中心於第一時間掌握最新災情，即時協助災民解決災後復原工作。且如民眾進線 1999 通報緊急重大案件，或因公共工程施工造成民眾意外受傷事件，皆全年無休第一時間積極投入現場協助救災救難之協調聯繫與處理，期能及時搶救市民於危急當中，維護市民生命財產之安全；並針對民眾建議需迫切處理積極辦理之各項公共工程協助了解需求並督促機關儘速積極辦理。</p> <p>5. 推出「高雄一指通 APP 應用程式」</p> <p>為強化服務品質，擴充多元服務管道，目前完成開發 APP 應用軟體，並於 102 年 9 月 17 日於市府一樓廣場召開記者會正式推出，提供民眾派工通報、市長信箱、主動推播市政新聞、活動資訊、交通資訊、里民防災等多項功能。其中「交通資訊」並包含了捷運資訊、公車動態、自行車租借資訊、停車拖吊、停車費等查詢之功能，目前已被廣泛下載運用，截至 102 年 12 月底，總下載量達 21,733 次，累計進線之市長信箱案件 739 件、派工報修案件 352 件，確實發揮擴大服務層面之效果。</p> <p>1. 提高系統執行效率：提昇系統開發工具版本，以加強資料庫介接及報表呈現功能。</p> <p>2. 新增行動服務功能：因應行動載具之普遍使用，提供 6 大決策分析系統(線上服務分析、人事分析、研考計畫分析、財產管理分析、市政統計分析、行政區 PX-Web 統計分析)支援 iOS 及 Android 之行動裝置功能，方便首長及相關人員不受時、地之限制，能快速取得資訊，加速市府洞察力與行政效率。</p> <p>1. 藉由「跨機關免書證免謄本查詢系統」，機關間在安全控管機制下，可取得相關之戶役政、地政、社政等資訊，縮短處理案件時公文往返的時間，可有效提昇政府機關工作效率。102 年查詢次數累計已達 20,946 次。</p> <p>2. 透過「跨機關通報傳遞系統」，民眾於戶政機關辦理姓名變更、身分證字號變更、住址變更及遷入時，由民眾自行決定是否同步變更監理、地政及稅捐等相關資料，並藉由平台提供之通報服務，通報相關機關承辦人員至資訊平台辦理民眾申辦變更案件，減少民眾往返公務機關之次數。102 年申辦件數有 26,141 件。</p> <p>3. 另資訊中心亦積極推動外部機關參與介接，只要向資訊中心申請帳號後，即可使用該跨機關通報傳遞系統，已介接單位有高雄市區監理所、高雄區監理所、自來水公司、欣高石油氣股份有限公司、欣雄天然氣股份有限公司、南鎮天然氣股份有限公司、農會(高雄地區農會)、漁會、勞保局國民年金處、台電、高雄郵局、中央健保局等。</p>

重要施政項目	執行成果與效益																																																								
	4. 利用 N 合一跨機關線上申辦便民服務作業系統平台(功能包含：建置線上申辦流程引擎、表單流程設定及資料庫整合介接等)，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。 5. 各機關所開發之便民服務資訊系統，業已建置在機關網站，亦可以整合介接到資訊中心之 e 化服務網，以提供民眾更快速更方便的線上申辦服務。																																																								
(三)建置「高雄市政府公開資訊平台」	1. 提高施政透明度：配合行政院研考會研訂-「政府資料開放(Open data)推動策略」，將市政服務與統計數據主動公開，營造民眾參與市政建設的環境。 2. 節省各機關重覆建置經費：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；避免各機關重覆建置。 3. 創造公開資料之加值應用：鼓勵民眾或企業利用政府公開資訊，再創加值運用。																																																								
(四)提昇各機關共通系統之使用功能	1. 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。 2. 維護主計系統(公務及基金：預算、會計、決算)，提供本府各機關學校使用。 3. 舉辦資訊應用系統之操作訓練，及辦理個資法、電子郵件社交工程、機關網站資安漏洞說明與防護等講習，俾利各機關資訊業務之推廣。																																																								
(五)促進業界、創投及人才間交流，推動資訊產業發展	1. 維護數位創意人才創作育成平台運作穩定，持續推動作品與人才成長；提高人才媒合的參與意願及成功機率； 2. 開發愛高雄 APP 創意設計平台：因應行動載具上網趨勢，開發行動載具 APP 編輯工具及元件；平台提供轉貼 facebook、噗浪等社群平台分享好友的功能；並舉辦網路行銷活動宣傳。 平台歷年成果統計：																																																								
	<table border="1" data-bbox="459 1402 1445 2042"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>細項</th> <th>98 年</th> <th>100 年</th> <th>101 年</th> <th>102 年</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">平台效益</td> <td>平台瀏覽數</td> <td>49,048</td> <td>29,887</td> <td>51,878</td> <td>124,675</td> <td>255,488</td> </tr> <tr> <td>平台廣集創作人才(名)</td> <td>814</td> <td>592</td> <td>166</td> <td>301</td> <td>1,873</td> </tr> <tr> <td>平台收納作品創作(件)</td> <td>1,321</td> <td>560</td> <td>590</td> <td>1,016</td> <td>3,487</td> </tr> <tr> <td>創作者參與課程</td> <td>533</td> <td>261</td> <td>79</td> <td>334</td> <td>1,207</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">人才媒合</td> <td>參與人才媒合會創作者人數</td> <td>15</td> <td>44</td> <td>33</td> <td>60</td> <td>152</td> </tr> <tr> <td>人才媒合成功數(件)</td> <td>3</td> <td>52</td> <td>42</td> <td>102</td> <td>199</td> </tr> <tr> <td>參與人才媒合廠商(家)</td> <td>10</td> <td>20</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>67</td> </tr> </tbody> </table>						項目	細項	98 年	100 年	101 年	102 年	合計	平台效益	平台瀏覽數	49,048	29,887	51,878	124,675	255,488	平台廣集創作人才(名)	814	592	166	301	1,873	平台收納作品創作(件)	1,321	560	590	1,016	3,487	創作者參與課程	533	261	79	334	1,207	人才媒合	參與人才媒合會創作者人數	15	44	33	60	152	人才媒合成功數(件)	3	52	42	102	199	參與人才媒合廠商(家)	10	20	18	19	67
項目	細項	98 年	100 年	101 年	102 年	合計																																																			
平台效益	平台瀏覽數	49,048	29,887	51,878	124,675	255,488																																																			
	平台廣集創作人才(名)	814	592	166	301	1,873																																																			
	平台收納作品創作(件)	1,321	560	590	1,016	3,487																																																			
	創作者參與課程	533	261	79	334	1,207																																																			
人才媒合	參與人才媒合會創作者人數	15	44	33	60	152																																																			
	人才媒合成功數(件)	3	52	42	102	199																																																			
	參與人才媒合廠商(家)	10	20	18	19	67																																																			

重要施政項目	執行成果與效益						
	數創平台宣傳活動	參與實體平台宣傳相關活動學界(所數)	10	15	19	15	59
		參與虛擬線上平台宣傳相關活動學界(所數)	26	38	21	35	120
	數位內容創作聚落	進駐數位聚落廠商(家數)	--	26	4	2	32
		數位聚落廠商發表作品(件數)	--	204	22	13	239
		數位聚落廠商作品發表心得數(篇數)	--	299	24	13	236
	愛高雄動漫創作接龍	C2C 動漫接龍創作作品(篇數)	--	223	164	120	507
		C2C 動漫創作元件(件)	--	305	128	94	527
		辦理 C2C 動漫實體研習營(場次)	--	4	3	4	11
	數創人才選秀活動	人才選秀頒獎典禮與會貴賓數(人)	--	--	34	46	80
		數創人才選秀活動投稿作品數(件)	--	--	307	554	861
		數創人才選秀活動得獎作品數(件)	--	--	30	41	71
	愛高雄 APP 創意設計平台	收納作品創作(件)	--	--	--	67	67
		參與實體宣傳相關活動學界(所數)	--	--	--	8	8
		參與虛擬線上宣傳相關活動學界	--	--	--	6	6

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益					
	(所數)					
<p>二、市政網站及郵件服務管理</p> <p>(一)數位學習環境平台功能擴充</p> <p>(二)全府全球資訊網功能提昇</p> <p>(三)全府員工郵件系統功能提昇</p> <p>(四)全府機關網站平台功能提昇</p>	圖 像 元 件 (件)	--	--	--	222	222
<p>三、機房網路及資安管理</p> <p>(一)以節能減碳為目標，提昇市政資訊實體建設之效能</p>	<p>購置網站伺服器及網路交換器設備，強化本府數位學習平台介接效能，提供安全且高效能之硬體環境平台，並協助人力發展中心完成所屬新版數位學習系統移轉上線。</p> <p>強化 Web2.0 多元互動應用環境，提供民眾友善便利的市政參與建設平台，加強網站後端管理平台資安管控及訊息上稿機制，並提昇行動裝置應用服務功能及 WebFTP 功能，擴增推文分享機制，有效利用網路管道快速數位行銷大高雄。</p> <p>1. 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，建構安全可靠的信件處理平台環境。 2. 目前平均每月達 6 百餘萬封信件傳輸量，信件傳送量較去年成長約 6.8%，透過適當的網路流量分流調變架構，分散系統瓶頸風險；整合本府現有電子郵件、帳號管理及單一簽入等相關基磐系統，達到信件傳遞順暢不中斷服務作業，有效增強各機關公務流程處理效能。</p> <p>提升全府機關單位版中、英文網頁共用平台系統功能，強化資安及後台管理機制，辦理教育訓練推廣，透過安全的主機管理及各項軟硬體完善功能資源，目前已寄存 113 個機關中英文網站，大幅節省各機關自行編列購置網站主機及網頁管理費用成本，達到主機環境資源有效共享共用目標。</p> <p>1. 賡續運用「市府虛擬化資訊平台服務」 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。102 年度支援人事差勤系統、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。 2. 配合行政院執行「網際網路通訊協定升級推動方案」，自 101 年起至 102 年底推動本府所屬各機關網路無縫升級支援 IPv6，以引導產業搶得先機及創新應用增進福祉，本府績效優異，榮獲行政院頒發獎牌(本府完成比率為 83.6%，優於原定應完成比率 50%，更優於全國平均 75.8%)。 3. 提供免費網頁電話供民眾與 1999 使用，為民眾提供服務。 服務數量如列上半年 897 通、下半年 882 通隨時均保持暢通，提供</p>					

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(二) 賡續落實資安管理</p>	<p>市民快捷、優質的市政服務管道。</p> <p>4. 持續推動改善頻寬效能改善工作，維運 WSUS 系統持續推動各機關將資訊設備的(Windows Update)導向 wsus 主機，降低往外 Update 的使用頻寬。導入台數如下上半年：3262、下半年：3504 解決府內電腦因同時執行 Windows 更新之頻寬擁塞問題，提供更順暢服務。</p> <p>5. 賡續辦理電腦機房空調、不斷電系統及消防系統保養維護，並進行必要汰換，以提供資訊設備安全、穩定的運作環境，包括：</p> <p>(1) 汰換鳳山電腦機房不斷電系統電池模組，確保斷電時能提供設備穩定的電力，維持資訊系統正常運作。</p> <p>(2) 進行四維機房第 1 階段冷氣改善措施，設置迴風及冷氣抽送機制，加強冷房效果，增加資訊設備運轉的穩定性，確保資訊系統正常運作。</p> <p>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：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>7. 配合行政院 iTaiwan 計畫，推動本市免費無線上網服務，賡續辦理 iTaiwan 熱點推廣及協助申請程序作業。目前本府已有 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)等民眾洽公地點提供服務。</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，102 年度陸續完成風險評鑑、災害復原演練、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，確保資訊安全管理制度正確實施。</p> <p>2. 完成辦理各機關「資通安全通報演練」，針對全府 221 機關抽測 1/3，計 74 個機關進行測練，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。演練成績優良之機關計 50 個，較前次(101 年)演練成績 (優良 45 個) 更為進步。</p> <p>3. 為確保本府服務設備與相關網路安全，每季定期對本府各機關 DMZ 區主機弱點掃描及評估，提供報表及技術諮詢支援。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(三) 賡續推展資安技術，防範資安威脅</p> <p>(四) 維運視訊系統提昇行政效能</p>	<p>找出弱點主機數量如下： 第1季：32台、第2季：12台、第3季：5台、第4季：4台 並促請該單位改善後，有效降低駭客入侵機會，提供市民安全順暢的資訊服務，圓滿達成任務</p> <p>4. 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」，102年流量預警單共790件、資安預警單共78件。並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>5. 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。</p> <p>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。</p> <p>2. 引進日誌管理及資安事件管理平台(SIEM)，對於市府大量日誌資料(BigDATA)能進行資安威脅分析、進而監控預警，並於納入政府機關資安監控(GSOC Government Security Operation)體系，進行網路安全整合監控作業，以提升市府資安防禦能力。</p> <p>本府視訊會議系統與現行內政部消防署防救災視訊系統(原高縣37區)及本府消防局視訊會議系統(原高市11區)三系統相互資源共享，在颱風防汛時期能發揮最大功效</p>