

# 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，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。

### (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。

103 年度各機關學校提送研究發展計畫 70 案，經審查核定 41 案進行研究，研究經費補助 25 案計 96,000 元，預計 103 年 9 月底提交研究報告參加評審。

102 年度各機關學校提報參與評獎報告 33 篇，經專家評審獲獎報告 25 篇，其中甲等獎 4 篇、乙等獎 10 篇、佳作獎 11 篇，依獎級個別核予 20,000 元、8,000 元、5000 元獎金及獎狀乙幀，共核發獎金 21 萬 5,000 元。獲獎報告並登錄研考會網站「自行研究成果網」供從事相關研究者線上查詢參採運用。

### (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。103 年度撰寫學位論文部分獲補助人數共 7 名(均為碩士)。

### (四) 加強為民服務措施

配合行政院「政府服務創新精進方案」及 102-105 年「全面推廣政府服務流程改造」服務重點，研訂「高雄市政府提升服務品質實施計畫」，督促各機關配合修訂執行計畫及工作計畫，據以推動。103 年 6 月 16、18 日與公務人力發展中心合辦，本府各機關年度提升政府服務品質研習，各機關業管人員計 91 人參與。

為提升電話服務品質，訂定「高雄市政府電話服務品質及禮貌測試實施計畫」據以督促各機關自訂提升電話服務計畫，落實分層推動管考。更於 103 年度委外辦理一級機關及區公所等 63 個機關電話服務禮貌測試，第 1 次測試作業於 3 月中旬完成，市府整體成績 83.50 分，63 個受測機關中：核列特優(90 分以上)機關 5 個、優等(85-89 分)機關 18 個、甲等(80-84 分)機關 26 個、乙等(70-79 分)機關 14 個，並將測試結果函受測機關參考改善。

媒合高雄、臺南市及金門、澎湖、連江縣離島地區-戶政、地政、稅務跨域合作服務案，本市稅捐稽徵處與澎湖、金門、連江縣自 103 年 1 月 28 日起聯合提供現場輔導、視訊連線、土地增值稅、

契稅等申報(請)案件的代收代轉及即時補發地方稅繳款書、繳納證明、課稅明細表等 39 項服務，旅居民眾可至鄰近分處辦理。

本府地政局 103 年 3 月 10 日起與金門、澎湖、連江縣共同推動「跨越海峽 地政好厝邊」跨域合作-代收代寄土地登記案件(13 類 162 項)、土地複丈、建物測量案件(5 類 22 項)。

本府民政局自 103 年 5 月 1 日起啟動台南市及澎湖、金門、連江縣離島地區 5 縣市跨域合作，設籍當地民眾都可就近向戶政事務所申辦出生(認領)、死亡(撤除冠姓)、改名、戶長變更、身分證字號變更、原住民身分登記、教育程度註記、代發申請書及附件等 8 項戶政業務。

(五) 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。評獎結果於 103 年 6 月 13 日公布：鳳山區第一戶政事務所榮獲第一線服務機關類獎座；鳳山區公所榮獲第一線服務機關入圍獎，行政院於 103 年 6 月 24 日舉行第六屆政府服務品質獎頒獎典禮。

(六) 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，第十七期以「高雄 會展新星·光電之城」為主題，內容以本府持續推動光電產業的行動計畫及結合高雄主力產業來推動會展產業，加強高雄會展品牌產業的促銷，以在地產業及會展產業相輔相乘，帶動高雄地區產業升級及觀光效益，預計於 103 年 8 月出版。

(七) 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」，103 年 1 月至 6 月底止，本府因公出國列管件數計有 69 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」35 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。

(八) 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。另透過市長與大學校長會議之平台媒合下，高雄應用科技大學與文藻外語大學協助本市動物園之英文官網製作，大東及左新圖書館分館英文說故事等活動。

(九) 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 103 年度本府各機關大陸事務研習會計畫，計有地政局、法制局、公務人員人力發展中心、勞工局與陸委會合辦，已陸續辦理中。

另 103 年 6 月 27 日辦理陳菊市長與中國大陸國台辦張志軍主任會談，假漢來巨蛋宴會廳金龍廳舉行，市長提及台灣社會民主多元，盼中國大陸能尊重理解不同的聲音，另市長也就兩岸港灣城市交流、增加高雄與中國大陸間航班、共創亞洲郵輪經濟圈、農漁產品

採購減少中間剝削及快速檢疫通關等事項提出討論。

- (十) 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 103 年 6 月止已辦理 7 次會議，103 年上半年度會議業於 5 月 9 日假高雄展覽館辦理完竣。
- (十一) 鼓勵青年參與公共事務  
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 103 年 6 月止已辦理「Memo-Scape 錄地景」等 3 場次展覽。

## 二、綜合計畫

- (一) 追蹤改善 102-105 年度中程施政計畫 提升施政效能
1. 中程施政計畫的推動，是持續改善的過程，因此，本府針對 102 年度執行成果，除辦理「複評作業」，另於 103 年 4 月 14 日至 23 日期間，至 10 機關進行「實地訪查」，邀集學者專家及相關局處擔任訪查委員，藉由雙向溝通及腦力激盪方式，瞭解機關業務執行情形，並提出缺失改善的有效作法，俾提升市府整體施政績效。
  2. 另為促進預算與計畫之結合，本府於 103 年 5 月 12 日函請各機關於 103 年 6 月 16 日前，配合議會審定之預算、複評意見及實地訪查建議等事項，提報調整或修正 103 年度績效衡量指標之目標數值，103 年 7 月完成初核作業。
- (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 104 年度施政計畫先期作業。本府 104 年度施政計畫先期作業各機關共研提 331 案，總經費需求 374.17 億元，其中本府公務預算需求(含一般性補助款)234.88 億元、基金 78.49 億元；爭取中央補助 58.6 億元；民間投資 2.2 億元。103 年 5 至 6 月召開 16 場次初審會議並辦理 3 場現勘，預定於 8 月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 104 年度施政計畫  
本府 103 年度施政計畫業於 103 年度 4 月彙編完成。本府續配合市長政策、指示及本府 102-105 年中程施政計畫目標體系與機關年度業務發展需要，釐定本府 104 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，彙整本府 104 年度施政計畫(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  
藉由行政院國家發展委員會補助辦理之「102 年建立高屏區域合作平台暨運作機制計畫」，本府與屏東縣政府依高屏地區施政需求擬訂重點合作項目，討論「食品安全與熱帶防疫」、「高屏觀光與農漁產整合行銷」、「高屏一卡通推廣整合」等 3 項議題，並共同完成 103 年度國家建設總合評估規劃作業之提案作業，103 年 6 月 10 日行政院國家發展委員會審查結果，本府所提「自由經濟示範區政策

下高屏發展 MIT 製造研究計畫」1 案獲核定補助。

### 三、管制考核

#### (一) 年度施政計畫管制

本府 103 年度施政計畫計列管 203 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，並已於 103 年 6 月召開 1 次，期各案件可如期如質完成。

#### (二) 市營事業考核

本府所屬事業機構高雄市輪船公司、動產質借所、岡山果菜市場公司等 3 家事業機構辦理自我考核與初核，並預定於 103 年 7 月 23 日、30 日及 31 日邀集學者、專家與本府代表完成複評作業，103 年 8 月編印「102 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。

#### (三) 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 103 年 6 月底止，已完工案件共計 890 件，佔 99.44%，總預算達成率為 92.74%，未完工案件共計 5 件。

#### (四) 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 103 年度基本設施之列管經費為 43.79 億元，計列管 153 案，已完成各列管案作業計畫之審核，自 103 年 4 月起進入列管階段，並已於 103 年 5 月召開公共工程督導會報，預計於 7 月底再次召開，督促各執行機關應於 103 年底前完成驗收結案。

#### (五) 道路交通安全業務督導考核

102 年度院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」，本府於 102 年 12 月 26 日辦理地方年終初評，中央於 103 年 3 月 7 日進行年終視導，針對考核建議事項之辦理情形，列管件數分別為 61 案及 32 案，並於本府第 5 次道安大會提報各機關 1 月至 4 月之辦理情形，尚未解除列管案件分別為 12 及 13 案，後續將續追蹤列管。

#### (六) 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，預定於 103 年 8 月 16 日至 9 月 15 日止進行公文查訪，計訪視本府相關局處及區公所，針對訪視結果提出建議供各該機關參考。

#### (七) 各區公所重要工程案列管

為掌握本市 38 區區公所辦理之重要工程案進度，本會針對 103 年各區公所辦理中工程達 100 萬以上之案件進行列管，定期提報市政會議或召開公共工程督導會報檢討工程案件進度，截至 103 年 6 月，各區公所辦理中工程案件繼續列管計 49 件，103 年度計召開公督會報計 1 次，持續追蹤各區公所工程案辦理情形，督導工程如期如質完成。

### 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103年1月1日至103年6月30日，查核及複查施工中之工程計77件次（含查核案件76件及複查1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造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，103年1月及4月分別函送102年第四季及103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103年1月至6月止通報案件共49件，均已辦理完竣，並回報通報人。

#### （三）加強辦理教育訓練

1. 為加強本府教育局所屬學校採購人員之專業能力，於103年4月25日與本府教育局、公務人力發展中心合辦「高雄市政府103年度提升學校採購人員專業職能教育訓練」，總計有50人參加。
2. 為使工程主辦機關熟悉道路工程生命週期各面向的重點並增進工程主辦機關對道路工程品質管制的的能力，於103年5月1日與本府公務人力發展中心合辦「路面工程品質管理實務」，總計有46人參加。
3. 為提昇工程人員對綠化栽植技術之實務理念，於103年6月13日與本府養護工程處、高雄市建築師公會合辦「103年度綠化栽植技術訓練」，總計有120人參加。
4. 為加強工程主辦機關對於鋼筋模板混凝土工程的各項材料特性、力學行為之熟悉度，及施工時應注意事項和耐震韌性等，於103年6月26日與本府公務人力發展中心合辦「鋼筋模板混凝土品管及履約管理實務」，總計有44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 103 年 1 月至 6 月立即服務案件數為 142,856 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 103 年 1 月至 6 月受理人民陳情案件數為 20,686 件、市長信箱案件數為 16,157 件；103 年 1 月至 6 月派工通報案件為 46,373 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，103 年 1 月至 6 月共受理法律諮詢 5,339 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，103 年 1 月至 6 月計服務 745 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。103 年 1 月至 6 月電話服務處理總量 407,207 通、服務水準平均為 81.72%，派工通報案件計有 32,062 件。
- (六) 行動化服務  
擴充多元服務管道，於 102 年 9 月 17 日啟動 APP 行動化服務，提供民眾運用行動載具或智慧手機，即時使用派工通報、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服務，103 年 1 月至 6 月計受理 565 件。

## 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 103 年 6 月止，累計人才庫 1,932 名，收納作品數 3,651 件；實體宣傳：學校或職訓單位共 3 所，網路宣傳：facebook、Youtube、學校或產業或公協會網站等共於 42 處露出；於 6 月 10 日辦理人才媒合會，有數創人才 40 人、產業商家 17 家共同參與，成功簽署聘用意願表 57 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 103 年 6 月止已達 9,198 次，跨機關通報件數達 12,146 件，對簡化行政流程頗有成效；增修通報端審核放行功能，有效提昇效率；並新增固定或客製化訊息，俾利與民眾之溝通。
  3. 提昇「決策支援系統」功能，介接 OpenData 平台資料庫，進行政府開放資料及民眾下載使用量之分析，提供資料開放平台改善之參考；並對線上即時服務系統受理人民陳情案件做更深入之分析，以利使用者案件統計比較之需。

4. 加強「資料開放平台」功能，提供管理 APP 下架功能、AP Server 之負載平衡、節慶網頁圖檔之上傳、及民眾問卷調查結果之處理等後端管理機制；同時強化前端網站之功能。

## (二) 市政網站服務開發及應用

1. 規劃辦理「郵件主機設備平台擴充」方案，以汰換老舊郵件、認證主機並購置相關使用授權數，並藉由郵件系統分流負載平衡架構效能及強化系統軟硬體環境，確保本府員工使用郵件系統的順暢性，提供郵件處理不間斷的遞送服務。
2. 提昇「全府機關網站寄存設備」，規劃建置高可用性資料備份及資料庫寄存架構，強化資料庫備援機制，提供本府各機關網站更安全可靠的資料寄存平台，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。
3. 進行「市政資訊網軟硬體環境更新」，強化主機硬體效能，建構資料庫自動備援機制，並配合行政院電子化政府及各類最新科技發展進行網站改版及功能提昇，提供各類線上便民貼心服務，利用此便捷的市政行銷入口網站，提昇本府電子化政府服務效能。
4. 完成購置「本府網頁及郵件資安漏洞掃描」軟體更新授權，並持續辦理各機關網頁及主機資安漏洞掃描檢測，提供更安全可靠的網路服務。
5. 辦理本府各機關「資訊設備預算先期審議線上申報系統教育訓練」共 2 場，以加強宣導線上申報作業流程及相關審議需知注意事項，俾利 104 年度資訊設備先期預算審查作業。
6. 完成本府 103 年度第一次電子郵件社交工程檢測，針對本府一級機關、區公所、資訊中心、警察局所屬機關及衛生局所屬醫療院所等資安 A、B、C 級機關進行資安演練，以提高本府員工電子郵件使用安全警覺性，不定期發送相關郵件資安電子報並辦理 3 場社交工程資安講習，強化各機關對電子郵件的資安管理，確保達成資通安全規範。
7. 辦理 104 年度本府資訊設備預算先期審議線上申報作業，統籌運用各項資訊資源設備，俾利後續先期審查各機關暨學校所提年度資訊設備概算需求，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) 自 96 年取得 ISO27001 認證後，每年皆完成驗證複核，103 年度目前已完成風險評鑑作業，其餘將於下半年陸續完成災害復原演練、內部稽核、及管理審查會議，並預定於 10 月完成外稽複核作業，複核結果期望達成無缺失，順利通過複核，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，103 年 1 至 6 月止，各機關流量異常單 295 件，資安預警單 25 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 年初期建置自 1200 台提昇至 103 年上半年共有 3667 台 PC 加入，當系統安全性漏洞更新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 103 年度本府所屬各機關資安主辦人員班及主管班教育訓練，講授「資安威脅與攻擊新趨勢」、「資訊安全防禦實務」，共約 210 人次參加，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。103 年 6 月本府已有 226 個熱點：區公所(37 區 38 點)、戶政事務所(38 點)、全部圖書館(61)、全部地政事務所(12)、全部醫療機構(12)、全部稅捐分處(12)、觀光(8)、社會文教(25)及其他(20)等民眾洽公地點。

4. 配合行政院國家資訊通信發展推動小組網際網路通訊協定升級推動辦公室執行 IPv6「網際網路通訊協定升級推動方案」績效優異，獲主辦單位頒發優良獎牌。

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。103 年 1 月至 6 月止共計 503 通，提供市民快捷、優質的市政服務管道。