

高雄市政府研究發展考核委員會 103 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>102 年度 33 篇參與評獎自行研究報告於 102 年 11 月至 103 年 2 月遴聘專家學者初複審，達獲獎標準者 25 篇，計甲等獎 4 篇、乙等獎 10 篇、佳作獎 11 篇，核發獎金 215,000 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 103 年度本府所屬機關學校提報研究發展計畫 70 案，經核定 41 案進行研究，其中 22 案酌予經費補助計 85,000 元。截至 103 年 10 月，有 5 件計畫因故中止研究，完成研究報告撰寫者有 36 件，依評審獎勵要點規定，聘請初複審委員進行報告書審作業，已於 104 年 2 月完成評審，獲獎報告 22 案。</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，目前已完成期末報告初稿，俟完成期末報告審查後定稿。</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。103 年度計有位 7 申請人(均為碩士)獲獎，業於 103 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 102 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. 完成高雄市議會第一屆第 7 次、8 次大會「高雄市政府施政報告」彙編，並函送市議會參考。</p> <p>3. 完成「102 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，同時上傳電子檔於本府研考會網站。</p> <p>103 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，</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>四、推動為民服務工作</p>	<p>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/OpenFront/report/report_main.jsp)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「第六屆政府服務品質獎」評獎，經由國發會初審、決審程序，於 103 年 6 月 13 日公布獲獎名單，本府鳳山第一戶政事務所榮獲「第一線服務機關」獎、鳳山區公所榮獲第一線服務機關入圍獎，行政院業於 103 年 6 月 24 日頒獎表揚。 2. 依據國發會「政府服務品質獎評獎實施計畫」，辦理 103 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 70 個，經本府書審、初審、實審評比結果，推薦本府交通局、都發局、衛生局、民政局、勞工局、農業局、西區稅捐稽徵處、社會局仁愛之家等 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，103 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 月提報年度執行成果及創新作為，經彙整創新標竿個案後，函各機關參照學習。 4. 103 年 6 月 16、18 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 91 人參與，全面提升專業知能。 5. 訂定本府 103 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 103 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 83.10 分。另 63 個受測機關：年度平均成績核列特優(90 分以上)機關 3 個、優等(85 分以上未滿 90 分)機關 16 個、甲等(80 分以上未滿 85 分)機關 30 個、乙等(70 分以上未滿 80 分)機關 14 個，103 年度 2 次測試結果分析，分別函送受測機關參照改善。 6. 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。

重要施政項目	執行成果與效益
<p>五、印製「城市發展」半年刊</p>	<p>103 年度出版「城市發展」(City Development)半年刊第十七期主題「高雄·會展新星·光電之城」，於 103 年 8 月出版；另第十八期主題為「承擔工業化風險的宜居城市」預計於 104 年 2 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、高雄市議會、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。</p>
<p>六、營造英語生活環境</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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 764 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。
<p>七、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「中國節氣」、「街邊論壇」等 10 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>八、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 103 年 12 月間共辦理 7 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>九、大陸事務</p>	<p>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 103 年度本府各機關大陸事務研習會計畫，並獲經費合作辦理。本府人事處人力資源發展中心、法制局、地政局、勞工局等 4 辦理機關於 103 年 4 月至 9 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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為掌握市政執行之績效，本府研考會於 103 年 1 月函請各機關於 103 年度 1 月底前提報 102 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 996

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(二)推動年度施政計畫先期作業</p>	<p>項次中，績效優良與合格者，計有 946 項，績效目標達成率 95%。</p> <p>2. 中程施政計畫的推動，是持續改善以提升效率與效能的過程，因此，對 102 年度執行成果辦理「複評作業」，對於執行不佳的業務，及落後目標值、逾目標值過多的績效指標研提改善建議，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。</p> <p>3. 另為促進預算與計畫之結合，本府研考會於 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，並於 103 年 8 月完成審查報府核定後，函知各機關依據修訂計畫確實執行，以合力營造「生態的、經濟的、宜居的、創意的、國際的」大高雄新都。</p> <p>1. 103 年 3 月 26 日辦理「施政計畫先期作業研習班」，本府各機關共計 75 人參加研習。</p> <p>2. 配合中央 104 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 103 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 103 年 2 月 14 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 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提案總經費需求 314 億元，於 103 年 5 月 19 日至 7 月 29 日召開 17 場次初審會議、6 月 10 日至 7 月 3 日辦理現勘，並於 103 年 8 月 20 日辦理複審會議，經審議核列本府公務預算 82.26 億元、基金預算 77.09 億元。</p>
<p>二、策定年度施政計畫</p> <p>(一)策訂施政綱要</p> <p>(二)審編施政計畫</p>	<p>參酌行政院 104 年度施政方針，配合市長政策、指示與本府各機關「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 104 年度各項施政目標與各部門施政要項。</p> <p>函請本府各機關依據 104 年度施政綱要草案研提 104 年度施政計畫草案，於 103 年 9 月 9 日前完成彙編函送市議會，並送請各機關作為核定版研提之參據。</p>
<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>	<p>1. 行政院國家發展委員會補助辦理之 103 年度「國家建設總合評估規劃作業」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」案獲核定補助；103 年 12 月 12 日陸續申請「104 年建立高屏區域合作平台暨運作機制計畫」，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</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>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 104 年度計畫之提案作業。</p> <p>2. 本府與屏東縣政府於 103 年 10 月 31 日共同召開「高屏區域合作跨域整合首長會報」，邀集相關中央主管部會共同討論開闢藍色公路航線、串聯高屏二地遊艇觀光基地、合作辦理地政案件跨縣市代收代寄便民服務作業、農漁產共同國際行銷推廣等議題。</p> <p>1. 103 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 103 年度施政計畫選項列管作業規定」辦理，截至 103 年 12 月底計列管重大施政計畫 214 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 103 年 12 月底各機關執行情形如次：</p> <p>(1)進度超前者 1 項，占 0.47%。</p> <p>(2)完成或進度符合者 96 項，占 44.86%。</p> <p>(3)進度落後者 117 項，占 54.67%。</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 102 年度所屬事業機構經營績效考核，於 103 年 7 月 30 日、31 日及 8 月 19 日分別辦理本市輪船公司、本府財政局動產質借所、岡山果菜市場複評作業，並於 103 年 10 月編印「高雄市政府所屬事業機構 102 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 103 年度獲中央補助之一般性基本設施補助款 43 億 1 仟元，提報 153 案並追蹤列管辦理進度，截至 103 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 103 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 103 年度受行政院國發會考核基本設施補助經費之成績為 95.8 分，排名全國第 2。</p> <p>為協助莫拉克災後重建工作之執行，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 7,061 萬 3 仟元，103 年 12 月底，已全數完工。</p> <p>本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」103 年度列管工作計畫計 92 項，並配合交通部全國道安扎根強化行動計畫研訂 20 項績效指標，已於 103 年 12 月 17、18、24 及 25 日辦理實地查證、</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>三、議會議決案辦理情形彙整</p>	<p>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，並作為交通部年終視導複評之參考。</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、監察案件等七類公文時效統計表，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、二級機關及區公所文書處理與公文管理系統之執行概況，於 103 年 9 月 10 日至 10 月 2 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>1. 本市議會決議議員提案事項，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. 本府研考會針對市會議員提案執行情形予以彙編，經統計市議會第一屆第八次定期大會計 238 件，其中民政類 12 件、社政類 19 件、財經類 20 件、教育類 23 件、農林類 45 件、交通類 29 件、保安類 35 件、工務 54 件及法規類 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。103 年度共計查核 136 件工程，複查 11 件，查核件數為法定查核件數（65 件）之 226%。102 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。103 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，則依規定同意展延。</p> <p>2. 建置協調及整合機制平台 經統計 103 年度計有 10 件通報內容涉交維安全相關事項；計有 3 件通報內容涉勞安相關事項，除通知工程主辦機關積極改善外，均併請相關機關依權責辦理。</p> <p>3. 通報案件追蹤情形 (1)經統計本年度滿意比例達 87.81%，不滿意比例則為 12.19%。 (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)104 年 1 月 15 日召開 103 年度「全民監督公共工程」檢討會議，邀集 103 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 23 件次工程，查核率達 17.97%。 (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。 (4)分別於旗津山海路跑賽、財政局路跑活動及路竹蕃茄節等活動懸掛全民督工宣導紅布條。</p> <p>查核小組為提升本府工程人員專業知能，於 103 年度辦理機關提升工程人員品質教育訓練課程 6 場及製作「公共工程施工常見缺失及預防」數位課程，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)為使工程主辦機關熟悉道路工程生命週期各面向的重點，從訂定契約，現地督導，計價驗收及道路養護等，以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 日辦理「路面工程品質管理實務」教育訓練，共計 46 人參訓。</p> <p>(2)為使工程主辦機關熟悉鋼筋、模板、混凝土工程施工時常見問題診斷與處理，以增進工程主辦機關對混凝土工程品質管制的的能力，於 103 年 6 月 26 日辦理「鋼筋模板混凝土品管及履約管理實務班」教育訓練，共計 43 人參訓。</p> <p>(3)為使工程主辦機關熟悉工程進度的規劃及管理方法，了解作業項目、時間、以及作業之間的前後邏輯關係等，以增進工程主辦機關對履約爭議相關法令及處理流程的了解，於 103 年 11 月 21 日辦理「公共工程進度管理及履約爭議研習班」教育訓練，共計 46 人參訓。</p> <p>(4)為提昇本府工程人員對綠化栽植技術之實務理念，以加強相關工程人員之專業素養，俾有效提升本府植栽工程品質，於 103 年 6 月 13 日及 10 月 3 日分 2 梯次辦理「綠化栽植技術」戶外教學，共計 115 人參訓。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
伍、為民服務工作	<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，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 103 年 1 月至 103 年 12 月服務案件數為 146,516 件(含市長信箱 33,883 件及人民陳情 112,633 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 103 年 1 月至 103 年 12 月受理法律諮詢服務共 5,537 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 103 年 1 月至 103 年 12 月計服務 1,374 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 103 年 1 月至 103 年 12 月電話總處理量計 922,584 通，平均每月計 76,882 通，服務滿意度調查平均為 95.73%。其中諮詢類案件佔總進線處理量 74.37%，線上立即回覆率為 99.52%；錄案後送案件佔總進線處理量 13.48%，其他類案件佔 9.83%。</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，契約設定話務座席為 29 座席，人力為 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人員達 27.27%。</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 103 年 1 月至 103 年 12 月，受理民眾派工通報案件計 76,035 件，平均每月 6,336 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

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)強化「高雄市政府公開資訊平台」</p> <p>(二)加強市政資訊決策支援系統功能</p> <p>(三)提升跨機關便</p>	<p>大高雄地區每每受颱風及豪大雨來襲，均造成本市那瑪夏、六龜、桃源、茂林等偏遠地區，部分對外交通中斷，主要道路沖毀、土石崩落，部分區域斷水斷電，103 年本市苓雅及前鎮區發生氣爆事件，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 103 年 12 月底，總下載量達 24,266 次，累計進線之市長信箱案件 376 件、派工報修案件 1,229 件，確實發揮擴大服務層面之效果。</p> <p>1. 提高施政透明度：配合國家發展委員會研訂-「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。</p> <p>2. 節省各機關重覆建置經費：將市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。</p> <p>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。</p> <p>4. 強化系統功能：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。</p> <p>1. 介接 OpenData 平台資料庫，針對政府開放資料、民眾下載使用量及市府各機關開發之 APP 下載情形等資料，分別按機關別、用途別、檔案別、資料別深入分析，產製各種統計圖表，做為資料開放平台改善之參考。</p> <p>2. 應聯合服務中心之需，對線上即時服務系統受理人民陳情案件做更深入之分析，快速統計產製正確之圖表，以利使用者案件統計比較之需。</p> <p>1. 藉由「機關資訊共享平台系統」，機關間在安全控管機制下，可取</p>

重要施政項目	執行成果與效益																																													
<p>民服務資訊平台功能</p>	<p>得相關之戶政、地政、社政等資訊，縮短處理案件時公文往返的時間，可有效提升政府機關工作效率。103 年查詢次數累計已達 118,661 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、戶籍住址變更及自用住宅適用稅率時，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，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。103 年申辦件數有 10,454 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：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、勞工部勞工保險國民年金組、台電、中央健保局、自來水公司、郵局等。</p> <p>4. 機關可利用「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。</p> <p>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。</p> <p>6. 系統功能提升：「機關資訊共享平台」新增新地政資料圖資，提升地籍圖及建物成果圖呈現方式，使查詢功能提供更多元、解析度更佳的查詢結果；另「跨機關通報傳遞系統」新增接收端整批放行之功能，不但縮短案件辦理時程，也減少人力負擔；更配合使用者習慣，增修相關操作介面，如：客製化訊息回覆、案件進度追蹤強化等功能，有效提升便民服務之成效。</p>																																													
<p>(四)持續「數位創意人才創作育成平台」之運作，促進業界、創投及人才間交流，推動資訊產業發展</p>	<p>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；</p> <p>2. 進行實體及網路的行銷宣傳，鼓勵創作者參與選秀活動，活絡平台人氣。</p> <p>平台歷年成果統計：</p> <table border="1" data-bbox="491 1615 1455 2038"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>細項</th> <th>100 年</th> <th>101 年</th> <th>102 年</th> <th>103 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>29,887</td> <td>51,878</td> <td>124,675</td> <td>134,727</td> <td>341,167</td> </tr> <tr> <td>平台廣集創作人才(名)</td> <td>592</td> <td>166</td> <td>301</td> <td>180</td> <td>1,239</td> </tr> <tr> <td>平台收納作品創作(件)</td> <td>560</td> <td>590</td> <td>1,016</td> <td>528</td> <td>2,694</td> </tr> <tr> <td>創作者參與課程</td> <td>261</td> <td>79</td> <td>334</td> <td>311</td> <td>985</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">人才媒合</td> <td>參與人才媒合會創作者人數</td> <td>44</td> <td>33</td> <td>60</td> <td>46</td> <td>183</td> </tr> <tr> <td>人才媒合成功數(件)</td> <td>52</td> <td>42</td> <td>102</td> <td>59</td> <td>255</td> </tr> </tbody> </table>	項目	細項	100 年	101 年	102 年	103 年	合計	平台效益	平台瀏覽數	29,887	51,878	124,675	134,727	341,167	平台廣集創作人才(名)	592	166	301	180	1,239	平台收納作品創作(件)	560	590	1,016	528	2,694	創作者參與課程	261	79	334	311	985	人才媒合	參與人才媒合會創作者人數	44	33	60	46	183	人才媒合成功數(件)	52	42	102	59	255
項目	細項	100 年	101 年	102 年	103 年	合計																																								
平台效益	平台瀏覽數	29,887	51,878	124,675	134,727	341,167																																								
	平台廣集創作人才(名)	592	166	301	180	1,239																																								
	平台收納作品創作(件)	560	590	1,016	528	2,694																																								
	創作者參與課程	261	79	334	311	985																																								
人才媒合	參與人才媒合會創作者人數	44	33	60	46	183																																								
	人才媒合成功數(件)	52	42	102	59	255																																								

重要施政項目	執行成果與效益						
<p>二、市政網站及郵件服務管理</p> <p>(一)市政資訊網軟硬體環境更新</p> <p>(二)郵件主機設備</p>		參與人才媒合廠商(家)	20	18	19	11	68
	數創平台宣傳活動	參與實體平台宣傳相關活動(所數)	15	19	15	7	56
	數創平台宣傳活動	參與虛擬線上平台宣傳相關活動(所數)	38	21	35	29	123
	數位內容創作聚	進駐數位聚落廠商(家數)	26	4	2	1	33
	數位內容創作聚	數位聚落廠商發表作品(件數)	204	22	13	4	243
	數位內容創作聚	數位聚落廠商作品發表心得數(篇數)	299	24	13	4	340
	愛高英雄動漫創作接龍	C2C 動漫接龍創作作品(篇數)	223	164	120	130	637
	愛高英雄動漫創作接龍	C2C 動漫創作元件(件)	305	128	94	0	527
	愛高英雄動漫創作接龍	辦理 C2C 動漫實體研習營(場次)	4	3	4	0	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	45	125
	數創人才選秀活動	數創人才選秀活動投稿作品數(件)	--	307	554	378	1,239
	數創人才選秀活動	數創人才選秀活動得獎作品數(件)	--	30	41	32	103
	愛高英雄 APP 創意設計平台	收納作品創作(件)	--	--	67	56	123
	<p>提升市府網站資料庫主機軟硬體效能、強化資料庫自動備援機制，並配合行政院最新網站版型規範及各類最新網絡應用發展，進行網站改版及功能提升，經國發會「網站營運績效檢核」獲得滿分的成績，提供民眾各類線上便民貼心 e 服務，利用此便捷的市政行銷入口網站，提升市府電子化政府服務效能。</p> <p>目前平均每月達 7 百餘萬封信件傳輸量，並逐年成長，為確保全府員工使用郵件系統的安全及順暢性，增購郵件及帳號認證主機並提升市</p>						

重要施政項目	執行成果與效益
<p>平台分流擴充</p>	<p>府垃圾郵件主機防駭功能，將現有 WEBMAIL 郵件/重送信/LDAP 認證/EFLOW 帳號及資料庫等主機系統進行轉移建置及效能提升調整，提供不間斷的郵件處理遞送服務。</p> <p>另市府員工及機關申請郵件帳號使用授權數已達 3.3 萬人數，為因應郵件帳號管理系統資料異動量的大幅成長，增添分流設備，並建置負載平衡設備備援機制，以確保高品質之公務及便民申辦服務流程。</p>
<p>(三)全府機關網站 寄存設備提升</p>	<p>建置高可用性資料備份及資料庫寄存架構，強化資料庫安全備援機制，提供市府各機關網站更安全可靠的資料寄存平台，現已達 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。</p>
<p>三、機房網路及資安管理</p>	
<p>(一)資訊安全管理系統(ISMS)複核</p>	<p>持續推動 ISMS 資通安全管理制度。市府資訊中心資訊安全管理系統 (ISMS) 已取得 ISO27001 認證，103 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，順利通過複核第三者驗證，確保資訊安全管理的持續有效，重要核心業務應用系統服務都是機密性、完整性及可用性。</p>
<p>(二)賡續落實資安管理</p>	<p>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>(三)網路流量日誌分析系統</p>	<p>汰換老舊儲存網路設備，建構市府光纖通道儲存網路交換基礎架構，提供高效率、高可用性、高可靠性、具容錯能力、多重路徑、備援之儲存光纖通道存取服務，滿足市府各局處光纖儲存設備高效率的網路傳輸。目前此系統提供 5 台虛擬平台伺服器、6 台儲存等設備串接，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。</p>
<p>(四)網路頻寬管理系統</p>	<p>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，運用「網路流量管控稽核系統」，製作「高雄市政府資安預警通知單」，並促請市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。103 年市府各機關流量預警單共 600 件。</p>
<p>(四)網路頻寬管理系統</p>	<p>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。目前完成 2 條 100M FTTB 專線、3 條光世代 100/40M ADSL 線路負載平衡機制，提供市府各機關可靠、快速對外上網連線，</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(五)資安監控預警系統功能擴充</p> <p>(六)鳳山行政中心入侵防禦系統模組</p>	<p>確保市府資訊系統網路頻寬正常使用。</p> <p>持續建置資安監控預警系統功能，將電腦設備 LOG 記錄彙集儲存分析，提供 7x24 資安事件監控、告警通報管理服務。透過資安情資交換與中央形成資安聯防體系，提供資安威脅事件進行分析與防範、預警處理，縮短資安事件恢復時間。103 年市府各機關資安預警單共 52 件。</p> <p>配合行政院執行「網際網路通訊協定升級推動方案」，持續推動市府所屬各機關網路無縫升級支援 IPv6。103 年完成防火牆 Firewall 添購入侵防禦(IPS)模組，提供入侵防禦功能、支援 IPv6、IPv4 雙協定服務。</p>