

# 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，本案已於104年6月結案，並將報告及參採情形表送本府相關機關參考。

### (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年度各機關學校提報參與評獎報告36篇，經專家評審獲獎報告22篇，其中甲等獎2篇、乙等獎13篇、佳作獎7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17萬9,000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。

104年度各機關學校提送研究發展計畫58案，經審查核定40案進行研究，其中研究經費補助24案計88,000元。預計104年9月1日提交研究報告參加評審。

### (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政為研究內容者，均可依規定向本府研考會提出申請，104年度撰寫學位論文部分獲補助人數共5名(均為碩士)。優良市政建設學位論文獎勵自104年9月受理申請。

### (四) 加強為民服務措施

修訂年度「高雄市政府提升服務品質實施計畫」，據以督促各機關研訂執行計畫及工作計畫，以全面提升服務品質。

依據「高雄市政府電話服務品質及禮貌測試實施計畫」委外辦理本府104年度電話服務品質及禮貌測試，上半年測試結果市府整體成績85.98分，63個受測機關(一級機關及區公所)中：核列特優(90分以上)機關16個、優等(85-89分)機關24個、甲等(80-84分)機關16個、乙等(70-79分)機關8個，測試結果函送受測機關參考改善。

### (五) 辦理政府服務品質獎推薦

依據國發會「政府服務品質獎評獎實施計畫」，辦理第七屆政府服務品質獎參獎機關推薦作業。本府提報交通局、衛生局、都發局、民政局、農業局、勞工局、西區稅捐稽徵處、社會局仁愛之家等8個機關參獎。國發會於104年6月8日公布得獎名單，本府農業局

榮獲服務規劃機關類別獎座、衛生局與社會局仁愛之家則分別獲得入圍獎座，本屆獲獎機關已於 104 年 6 月 30 日頒獎。

- (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，於 104 年 2 月出版第十八期「承擔工業化風險的宜居城市」，內容探討本市過去為工業重鎮，諸多石化管線及重工業區位密布，在這樣的環境背景下，如何有效平衡工安並維護市民人身財產安全打造宜居城市試作分析；第十九期則以「打造銀髮族的幸福城市」為主題，邀集專家學者與市民一同探討在高齡化趨勢下，政府部門及民間企業應如何共同協力打造適合銀髮族居住的宜居城市，預計於 104 年 11 月發行。
- (七) 控管公務出國報告  
本府訂有「高雄市政府公務出國報告書製作審核要點」，104 年 1 月至 6 月底止，本府因公出國列管件數計有 68 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」46 件，未繳交而在返國日三個月提出之期限內者，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 789 項。
- (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 104 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等 3 機關提報，並獲陸委會通過。  
經統計本府 104 年 1 至 6 月接待中國大陸來訪團體共 58 場 1039 人次。
- (十) 辦理高雄地區大學校長與市長聯誼會報  
高雄地區 20 所大專院校孕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 104 年 6 月已辦理 8 次會議，104 年上半年度會議業於 6 月 18 日假中山大學辦理完竣。
- (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扎根社區。104 年 1 月至 6 月已辦理「沒有建築的建築師」、「音景多巴胺」、「肉體與土地」、「美帝·企鵝·白浪」等 4 場次展覽。
- (十二) 民意調查  
即時掌握各項評比調查、以貼近民意，並作為本府施政作為改善之參考，本年度第一次調查已執行完畢。

## 二、綜合計畫

- (一) 追蹤改善中程施政計畫執行情形 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，本府研考會針

對 103 年度執行成果，除辦理複評作業，另於 104 年 4 月 27 日至 5 月 1 日期間，至機關進行實地訪查，邀集學者專家及相關機關擔任訪查委員，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. 配合市長任期重新訂定 104-107 年度中程施政計畫

為落實市長施政理念，發揮市府團隊能量，爰請各機關配合市長任期重新訂定本府 104-107 年度中程施政計畫，俾切合市政推動之目標，提升整體施政績效。

本府研考會於 103 年 12 月起辦理 104-107 年度中程施政計畫前置作業，函請各機關於 104 年 1 月 20 日前提報計畫書，並邀集本府財政局、主計處、人事處、工務局、都發局等機關擔任審查委員，先進行書面審查；另於 104 年 3 月 11 日至 3 月 27 日期間，聘請相關領域之學者專家，召開 6 場次審查會議，提供第二次審查意見，各機關並依審查意見於 104 年 4 月完成修訂，經彙整於 104 年 5 月 1 日簽報本府核定；並於 104 年 6 月底完成 104-107 年度中程施政計畫彙編本及光碟印製，並函送機關確實執行，俾達成本府「最愛生活在高雄」之中程施政目標。

(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 105 年度施政計畫先期作業。本府 105 年度施政計畫先期作業各機關共研提 233 案，總經費需求 316 億元，其中本府公務預算需求(含一般性補助款)183 億元、基金 76 億元；爭取中央補助 54 億元；民間投資 3 億元。104 年 5 至 7 月召開 15 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 105 年度施政計畫

本府 104 年度施政計畫業於 104 年 3 月彙編完成。本府賡續配合市長政策、指示及本府 104-107 年度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 105 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 105 年度施政計畫(草案)送市議會。

(四) 統籌辦理國家建設總合評估規劃作業

本府經由行政院國家發展委員會辦理之 103 年「國家建設總設總合評估規劃中程計畫」，經發局「自由經濟示範區政策下高屏發展 MIT 製造研究計畫」於 103 年 6 月 30 日獲核定補助，計畫案於 104 年 6 月 1 日召開期末報告審查會議，104 年 6 月 30 日申請補助款尾款的請款作業。104 年度之提案作業，行政院國家發展委員會審查結果，由本府經發局「因應氣候變遷衝擊高雄市產業暨工業用水調適行動計畫」及都發局「高雄市智慧國土規劃模式建構暨實證」2 項計畫分別於 104 年 4 月 20 日及 5 月 21 日獲核定補助，計畫案所提議題皆採跨部門整體發展規劃作法，能發揮本府施政的最大效益。

### 三、管制考核

(一) 年度施政計畫管制

本府 104 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；進度落後或年經費支用比未達 80% 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，召開公共工程督導會報，期各案件可如期如質完成。

(二) 市營事業考核

針對高雄市岡山果菜市場公司、動產質借所、輪船公司等3家市屬事業機構，每年定期辦理自我考核與初核，並由本府邀集學者專家與本府代表辦理複評，本年預定於104年7月22、23日及8月13日辦理，且將於104年10月編印「103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) 基本設施補助計畫案件列管

本府104年度基本設施之列管經費為45.11億元，計列管133案，已於104年3月底前，完成管考系統作業計畫之建置及審核，自104年4月起進入列管階段後，並於104年6月4日召開公共工程督導會報，督促各執行機關依預定期程執行相關計畫。

(四) 道路交通安全業務督導考核

交通部業於104年4月27日，辦理本市103年度院頒「道路秩序與交通安全改進方案」及「道安扎根強化行動計畫」之年終視導，針對中央視導委員所提各項建議，及本府地方初評之委員建議事項，予以列管追蹤各機關之後續辦理情形，並定期提報本府道安督導會報，以使各機關道安相關工作更為精進。

(五) 公文處理督導考核

本府公文查訪小組為瞭解一、二級機關文書處理與公文管理系統之執行概況，預定於104年8月10日至9月10日進行公文查訪，計訪視本府部分一、二級機關，針對訪視結果提出建議供各該機關參考。

(六) 各區公所重要工程案列管

為掌握本市各區公所辦理之重要工程案進度，本府研考會針對104年各區公所辦理中工程達100萬元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104年6月，各區公所辦理中工程案件繼續列管計23件，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，並進行查核作業。
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2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2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. 104年1月至6月，查核及複查施工中之工程計74件次(含查核案件73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，104 年 1 月及 4 月分別函送 103 年第四季及 104 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) 追蹤全民督工辦理情形

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 104 年 1 月至 6 月通報案件共 47 件，均已辦理完竣，並回報通報人。

(三) 加強辦理教育訓練

1. 為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 104 年 5 月 12 日與本府公務人力發展中心合辦「公共工程進度管理及履約爭議研習班」，計有 43 人參加。
2. 為提升工程主辦機關對於進度管理及履約爭議之知能，於 104 年 6 月 08 日與本府公務人力發展中心合辦「公共工程品質管理研習班-裝修工程」，計有 42 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，104 年 1 月至 6 月諮詢服務案件數為 116,266 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 104 年 1 月至 6 月受理人民陳情案件數為 93,076 件、市長信箱案件數為 32,621 件、派工通報案件為 34,638 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 144663 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，104 年 1 月至 6 月計服務 494 人次。

(五) 本府話務中心(Call Center)

本府話務中心 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。104 年 1 月至 6 月電話服務處理總量 438,290 通、服務水準平均為 67.96%，派工通報案件計有 34,638 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，104 年 1 月至 6 月計受理 1,391 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，截至 104 年 6 月底，累計人才庫 2,272 名，收納作品數 4,352 件；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 22 處露出；6 月 10 日舉辦人才媒合會，成功簽署人才聘用意願書之數創人才 115 人、產業商家 11 家共同參與。
2. 推廣「跨機關便民服務整合資訊平台」，提供便民服務業務。104 年 1 月至 6 月免書證查詢推動增加稅捐稽徵處，累計達 59,555 次；跨機關通報件數達 2,682 件，對簡化行政流程頗有成效；通報端審核放行功能，及固定或客製化訊息之開發，不僅提昇操作效益，更利於與民眾之溝通。
3. 提升「線上即時服務系統」功能，以因應 microsoft 於 103 年 4 月 8 日終止 Windows XP 之維護所造成之使用異常，及瀏覽器版本提升；將內部操作介面改版為 html5(含聯合服務中心、機要科、各承辦機關、資訊中心等)，以因應處理民眾陳情、反應民意之即時作業，可免為民服務業務中斷。
4. 加強「資料開放平台」功能，督促各機關加強開放的資料數量與內容，104 年 1 月至 6 月本府各機關所公開於平台之資料項目數達 247 項，總下載次數達 68,757 次以上；另彙集本府 APP，提供單一入口，共收納 APP 個數 112 支(Android：63、iOS：49)；同時持續強化後端管理機制及前端網站之功能。

### (二) 市政網站服務開發及應用

1. 推動「本府網頁及郵件資安漏洞掃瞄檢核」作業，進行全府計 75 個機關網頁及郵件資安漏洞掃瞄檢核第一階段作業，將現有各主要機關網頁及全府共通性業務主機進行資安漏洞掃瞄檢核及修補功能調整，確保本府全球資訊網及各機關網頁系統的安全及順暢性，提升整體市政為民服務品質及公共事務政策行銷度。
2. 賡續提升「全府機關網站寄存設備」效能，建置高可靠度資料備份及資料庫寄存環境，強化資料庫安全備援機制，提供安全可靠的各機關網站寄存及中英文版官方網頁製作共用環境平台，截至 104 年 6 月底已容納達 115 個機關，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. 完成「本府全球資訊網及資料庫伺服器主機設備維護」標案，提升本府網站資料庫主機軟硬體效能、強化資料庫自動備援機制，目前各機關發佈約達 1,700 則機關活動消息及 300 則市長行程與活動媒體影片資訊，提供民眾各類線上便民貼心 e 服務，發揮便捷

的市政行銷入口管道，提升電子化政府服務流程效能。

4. 完成「全府機關員工垃圾郵件系統病毒及使用授權碼維護」標案，增添郵件及垃圾郵件內寄外送郵件掃毒防駭作業功能，有效加強防範月達 2 百餘萬封之郵件流量安全性，確保高品質之公務及便民線上申辦服務流程。
5. 104 年 4 月 29 日完成本府 104 年度第一次電子郵件社交工程檢測，針對本府各一、二級機關（不含警察局及衛生局所屬）等資安 A、B 級單位進行資安演練，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，強化各機關對電子郵件的資安管理，確保達成資通安全作業規範。
6. 辦理 105 年度本府資訊設備預算先期審議各機關學校資料線上申報作業，供後續各機關暨學校所提資訊設備概算需求審查，並依各項市政資訊發展規劃理念，妥適全府資訊資源發展與最佳化之綜效。

### (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，104 年度上半年已完成風險評鑑作業，災害復原演練，預計 9 月完成新版外稽複核作業，以確保資訊安全管理制度正確實施。

2. 持續辦理弱點掃描、資安監控與網路流量管控，提供本府順暢安全的網路服務。

(1) 持續結合市府防禦系統功能，落實資安防護措施，加強各項通訊埠之嚴格管控，執行本府對外服務主機弱點掃描與防護，確保本府資通安全，阻絕駭客與病毒入侵於境外。104 年 1 至 6 月止，累計掃描出各機關有 67 台主機有重大弱點，及時完成修補作業。

(2) 持續執行資安事件監控（SOC），整合運用「網路流量管控稽核系統」、「入侵偵測防禦系統」，提供資安威脅事件分析與防範、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。104 年 1 月至 6 月止，各機關流量異常開單 780 件，資安預警開單 8 件。

(3) 持續進行網路頻寬效能改善工作，維運 WSUS 系統(Windows Server Update Services)，適時解決府內電腦因同時執行 Windows 更新頻寬壅塞問題，確保公務使用正常順暢，目前從 101 年初期建置自 1200 台提升至 104 年 6 月底共有 2,978 台 PC 加入，確保府內各局處電腦系統安全性漏洞更新時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。

104 年 6 月辦理本府所屬各機關資安人員及主管班教育訓練，講授「資通安全實務」，共約 440 人次參加，以增強本府各機關資安人員專業能力。

### (四)市政資通訊基礎建設及服務

1. 執行本府共構機房設備維運

包括各種基礎設施維護、更新，含機房空調、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，以提供機

房資訊設備安全及穩定的運作環境。104年6月完成四維及鳳山機房水冷空調系統冷凝器管路酸洗，並完成鳳山機房防火牆及入侵偵測設備功能擴充。

2. 賡續推廣「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。目前支援人事差勤系統、全球資訊網、開放資料系統、商業智慧系統等虛擬主機服務對提升資訊業務效率績效卓著。104年5月完成虛擬化資訊平台版本更新，提供市府各機關穩定、高效能、安全虛擬機服務。

3. 推動 iTaiwan 無線網路服務

配合行政院 iTaiwan 無線上網服務。截至 104 年 6 月底，本府建置有 232 個熱點：38 區公所(39 點)、戶政事務所(38 點)、全部地政事務所(12 點)、醫療院所(7 點)、全部稅捐分處(12 點)、觀光社會文教(36 點)、市立圖書館(60 點)、其他(28 點)等民眾洽公地點。

4. 配合行政院國家資通信發展推動小組執行 IPv6「網際網路通訊協定升級推動方案」，推動政府優先進行 IPv6 網路升級，引導產業掌握創新價值與研發商機，促進網路升級無縫移轉，確保網路服務不中斷。截至 104 年 6 月底已完成本府各機關網站外部服務系統支援 IPv6、IPv4 雙協定服務。

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。104 年 1 月至 6 月底共計 130 通，提供市民快捷、優質的市政服務管道。