

高雄市政府研考會 97 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) 審查出國報告</p> <p>(三) 市政資料中心</p> <p>二. 彙編各項工作報告</p> <p>三. 專題委託研究</p>	<p>1. 97 年度各機關學校共提報研究成果報告 73 篇，經聘請學者專家初、複評後，評定獲獎者 51 篇，其中優等獎從缺；獲甲等獎者 11 篇，各頒發獎金 2 萬元、獎狀乙幀；獲乙等獎者 23 篇，各頒發獎金 8 仟元、獎狀乙幀；獲佳作獎者 17 篇，各頒發獎金 5 仟元、獎狀乙幀；另榮獲甲等獎者於本府員工月會公開表揚。</p> <p>2. 98 年度本府所屬機關學校申請研究發展計畫補助審查，共提報 64 案，經審查後補助 46 案，合計補助金額為 40 萬元。</p> <p>97 年度審查出國報告書，函送各有關機關參考，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於市政資料中心外，並登載於行政院公務出國報告資訊網登載，供各界研究參考。(公務出國報告網： http://open.nat.gov.tw/OpenFront/RobtaFront/index.jsp)</p> <p>1. 「市政資料中心」成立於 94 年 3 月，旨在規劃保存在地施政經驗及支援市政研發工作，提供公務同仁經驗交流及市民共享市政資源的空間。以提昇公共服務能力。</p> <p>2. 市政資中心網站(http://w4.kcg.gov.tw-cadc01/web/index.php)收錄政府施政主題資訊並建置市府委託研究、自行研究、施政規劃資料庫。每年度購置線上資料庫，挹注施政創意。典藏資料及期刊登錄檢索供網路查閱，主要收納市府、中央部會及各縣市政府出版之期刊、工具書、研究報告、會議實錄及綜合發現計畫。</p> <p>3. 本中心多元空間設計：小型討論室提供優質的研討、教學環境，閱覽區及電腦檢索區提供舒適閱覽空間。設置市政建設展示區；DVD 電視牆動態展示市政建設發展遠景。</p> <p>1. 完成「高雄市政府 96 年度施政績效成果報告」，並函送行政院、監察院及有關機關參考。</p> <p>2. 完成「高雄市政府施政報告」，並函送市議會參考。</p> <p>1. 96 年度委託研究成果發表會及座談會業已完成會議實錄及相關策略，函送市府相關局處參採。</p> <p>2. 97 年度專題委託研究案參照 市長施政理念研擬規劃專題委託研究案，計有「高雄市發展成為區域產業營運總部策略研究」、「設置高雄生態水系廊道策略研究」、「高雄市發展銀髮產業之可行性研究」、「高雄市發展成為南台灣區域消費服務中心之研究」等 4 案，正辦理結案作業中。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
四. 辦理民意調查	97 年度辦理「高雄市政府施政滿意度調查」、「高雄市民對治安滿意度民意調查」、「高雄市政府教育政策即時委託民意調查」、「高雄市縣市合併與中油遷廠議題民意調查」，相關調查報告並送請本府各機關首長及市議員參考。
五. 為民服務工作督考	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為強化本府機關為民服務的優質理念與落實踐行，於 97 年 9 月針對教育局等 19 個機關辦理現場服務品質訪查，相關建議事項提供受訪機關參採改進。 2. 為確保本府為民服務機關公務電話服務品質，97 年共撥打 397 通電話，鈴響 4 聲內接聽有 294 通佔 77.07%、鈴響 5 至 12 聲內接聽 89 通佔 22.42%、鈴響 13 聲以上接聽 7 通佔 1.76%、其他空號或無人接聽 7 通佔 1.76%。回應品質滿意度 86.75%、不滿意度 13.25%。
六. 印製「城市發展」半年刊	97 年度印行出版「城市發展」(City Development) 半年刊第五期及第六期，主題分別是「捷運通車後，高雄的城市變革、高雄港灣城市新風貌」、「世運在高雄」，另發行專刊「後高鐵高雄區域發展新趨勢」。各印製 1000 冊，分別寄送圖書館、政府出版品指定展售門市、本府所屬機關、本市議會、中央機關及各縣市政府等處。
七. 編印「行政概況(96 年版)」	本刊依市政推展方向，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，並附統計數字及圖表，期使各界明瞭運用；同時為符合政府營造英語學習之政策，本刊同時印行中、英文版，以利於外國人士閱讀，俾便瞭解高雄市朝向國際化都市發展的願景。
八. 學位論文獎勵	自 97 年度起編列博、碩士學位論文之獎勵金預算，博士生每名獎勵 10 萬元，碩士生每名 5 萬元，鼓勵並培養全國各大學校院在學研究生對高雄市市政建設的關注，提供專業領域具體、深度的研究論文，供市府團隊政策研訂及執行參考。97 年度並首次受理博、碩士研究生申請獎勵金，計有 13 位碩士研究生提出，於 97 年 3 月 17 日邀請 5 位學者召開審查會議結果，評選出 10 位。
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	為擘劃本市發展藍圖，規劃本府 98 至 100 年度中程施政計畫目標體系草案，本府研考會自 97 年 2 月 20 日起召開專家座談，邀集台北科技大學劉進興教授及高雄大學曾梓峰教授及本府相關局處首長就本市都市特性、未來發展願景及本府中程施政計畫目標體系進行腦力激盪，期綜合整理出本府 98 至 100 年之中程施政計畫目標，供各機關做為推動年度施政計畫之參據，另為充實中程計畫內容，於 97 年 3 月間請各機關提報未來 3 年(97 至 99 年)之重要施政目標，自 97 年 4

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>月至5月間，多次邀集相關機關首長及學者專家探討「市民參與、幸福高雄」的施政推動方向，並請各局處配合中程施政目標研訂98~101年之中程施政計畫，明列未來四年之重要施政策略及績效目標、指標及務實的行動方案，已於98年1月13日至2月6日召開6梯次審查會議，俟定案後將作為檢視各機關執行績效之參考。</p> <p>1. 依據「高雄市政府年度施政計畫先期作業實施要點」暨「高雄市政府97年度施政計畫先期作業實施計畫」規定，辦理98年度施政計畫先期作業審查。經審議後同意於98年度概算額度內辦理者149案，其中公共建設7案、重要行政計畫140案、儀器設備採購1案，核定公務預算總金額330.51億元。審議結果作為本府年度計畫暨預算審查委員會審查各機關編列98年度概算之參據。</p> <p>2. 本府施政計畫先期作業之e化，於95年12月完成「本府施政計畫管理資訊系統」第二階段移轉建置，為配合本年辦理98年度重要行政計畫先期作業納入系統管理，於97年4月辦理2個班之教育訓練，使各機關相關同仁能熟稔該系統之操作，以利本府施政計畫提案機關之先期作業計畫資料納入該管理系統中。</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98年度施政方針」並依據本市市政建設中程計畫、年度業務發展需要，釐訂本府98年度施政綱要草案，報請行政院暨中央有關機關審議，完成策定本府98年度施政綱要。</p> <p>彙編本府98年度施政計畫草案，函送本市議會作為審查本府98年度總預算之參考，並報請行政院暨中央有關機關審議，俟經本市議會預算審議完成，分送各機關遵照實施。</p>
<p>三. 宣導海洋首都理念與做法</p> <p>(一)推展跨域合作</p> <p>(二)獎勵國際會議</p>	<p>為促使高高屏三縣市區域整合，共同推動跨縣市合作，高高屏三縣市每年輪流舉辦首長會報，97年度第1次高高屏三縣市首長會報輪由本府主辦，於97年3月14日假蓮潭國際會館召開，除就歷次會報決議事項進行檢討外，並討論「高雄都會區大眾捷運系統—屏東延伸線計畫」等9項提案。第2次高高屏三縣市首長會報輪由屏東縣政府主辦，於97年9月19日假屏東縣大鵬灣國家風景管理區召開，除就歷次會報決議事項進行檢討外，並討論「高高屏三縣市共同促銷鼓勵旅行業安排國際觀光客至高高屏做深度旅遊」等8項提案。</p> <p>1. 為獎勵國際會議於本市舉辦，以增進國際學術文化交流，振興觀光產業，提昇本市國際知名度，本府訂定「高雄市補助國際會議實施辦法」，並自94年1月1日始正式施行，自施行後，各大專院校、學術研究機構及非營利性團體申請相當踴躍，爰為擴大獎勵各界到</p>

重要施政項目	執行成果與效益
(三)青年參與市政建設	<p>高雄市舉辦國際會議，業修正「高雄市補助國際會議實施辦法」為「高雄市獎勵國際會議實施辦法」，增列舉辦國際會議申請單位申請次數由一次提高為二次，舉辦國際學術研討會補助經費由 20 萬元增至 40 萬元。97 年度核定獎勵 16 案國際會議，共獎勵 545 萬 2069 元，計引入申請單位總經費約達 3589 萬 3643 元，投注於本市舉辦國際會議 44 天，參加之國次共 187 國次，總參加人數約 4,187 人。</p> <p>2. 為因應 98 年市府組織變革，復經依據 97 年 8 月 5 日本府預算平衡會議決議，以及 97 年 8 月 15 日簽奉核定，獎勵國際會議在高雄舉辦，以及秘書處補助國際性與全國性活動等業務與預算編列等相關事宜移由經濟發展局，一併結合會展產業與振興經濟等相關業務統籌主政，以發揮事半功倍最高經濟邊際效益綜效。</p> <p>1. 為積極落實市長推動青年參與公共事務及政府重要計畫之施政理念，本府研考會於 97 年 1 月 31 日至 2 月 1 日舉辦為期兩天之「幸福高雄 青年創習營」營隊活動，邀集全台大專院校青年學子共 81 名，與本府各局處首長針對各項市政建設進行授課對談，並藉由分組競賽方式為市政規劃注入活力與創意，參與學員討論熱絡引起廣泛迴響。</p> <p>2. 97 年 12 月 12 日假中山大學舉辦一場「國際高雄 未來之都」青年論壇，邀集全台大專院校青年學子約 730 名，由陳菊市長、城市旅行作家褚士瑩、知名歌手黃小琥，針對魅力新城市、文創新力量、國際新視野、青年新機會等四大面向，藉由三方的深度見解與分享與青年學子精彩的意見交流與對談，參與學員討論熱絡引起廣泛迴響。</p>
(四)審議式民主會議	<p>為落實市長「幸福高雄、市民參與」施政理念，本府研考會於 96 年度追加預算 200 萬元辦理「審議式民主會議」，以推動市民參與機制，兩場會議主題分別為：「市政中心要不要遷」、「高雄市引進博弈產業可行嗎」，已於 97 年 5 月 31 日、6 月 1 日及 7 日假本市蓮潭會館辦理完竣，相關會議決議作為本府施政之重要參考。</p>
(五)與民有約	<p>配合本府民政局辦理「與民有約」活動，由本府研考會召開每場次事前簡報會議，彙整府內局處簡報並製作市長向民眾報告之簡報。自 96 年 3 月 22 日起至 97 年 7 月底止，本市鹽埕區、鼓山區、三民區、左營區、前金區、苓雅區、楠梓區、前鎮區、新興區、旗津區及小港區等 11 區行政區均已辦理完成，相關建議事項均予以列管追蹤。</p>
(六)辦理顧問聯誼會	<p>為落實市政顧問諮詢功能，暢通公共服務提供建言管道，並聯繫顧問與本府各機關情誼，於 97 年 2 月 26 日下午 3 時至 5 時假寒宣國際大飯店，及 97 年 11 月 25 日、27 日下午 6 時至 8 時假市長官邸召開市政顧問諮詢聯誼會，會中邀請本府各局處首長與顧問進行面對面溝通</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>四. 辦理健康社區六星計畫</p>	<p>，以聽取地方各界建言，作為本府推動市政建設之參考依據。</p> <p>為落實推動本市健康社區計畫，本會辦理優良社區觀摩、本市社區觀摩及外埠社區觀摩、辦理工作坊及研習營等，期使本市社區透過輔導，能有效發揮社區功能，達成推動健康社區計畫目的，本會於 97 年 1 月 3、10、17 日舉辦社區工作坊及研習營，97 年 1 月 24 日邀請本府相關機關及社區代表參訪本市三民區民享社區、前金區長城社區及小港區港口社區，並於 97 年 2 月 15 及 16 日參訪台中市楓樹社區發展協會、福瑞社區發展協會、嘉義市藝術第一家大廈管理委員會及永康市觀雲社區發展協會。並於 97 年 8 月 9 日召開本府健康社區工作小組會議討論 97 年度各機關社區提案。97 年度社區研習、觀摩委託案於 97 年 12 月 5 日委由民間機構辦理，依契約內容於 97 年 12 月 20 日假鹽埕區駁二特區舉辦乙場社區觀摩會，並於 98 年 2 月 5、12、19 日辦理社區研習營及工作坊，98 年 2 月 26 日邀請本府相關機關及社區代表參訪，本市新興區榕之屋社區、三民區灣愛社區、河堤社區及鼓山區自強社區。</p>
<p>五. 強化大陸政策宣導</p>	<p>因應大陸經濟勢力崛起所帶來的影響與變化，以及為加強本府所屬各機關同仁大陸事務知能，了解當前兩岸關係發展現況及政府的各項經貿政策推動狀況，97 年 9 月 21 日假中山大學舉辦一場「兩岸產業經濟與觀光發展」座談會，邀請兩岸之財經專家進行一場面對面之財經座談，透過與會者的互動，為高雄市的產業經濟提供具體可行之推動方向。並於 98 年 3 月 6、7 日二天參訪南投縣埔里鎮菩提長青村、桃米社區、台中市西區大忠社區及北屯區敦化社區。</p>
<p>六. 辦理擴大公共建設</p>	<p>1. 擴大內需</p> <p>配合行政院推動 97 年度「加強地方建設擴大內需方案」，依據行政院下授額度 38 億元請相關機關提報計畫，召開 2 次擴大公共建設計畫會議審議通過 70 項本市重要公共建設案件，並於期限內送行政院經建會辦理，本府計畫經行政院經建會審議通過 69 項總經費 37.8922 億元，並於立法院審議通過後，於 97 年 7 月 24 日由行政院院函知備查，由於本案經費金額由中央補助，配合中央審過程，本府秘書長於 97 年 7 月 23 日率隊參與市議會黨政協商，獲致決議「准予市府先行動支相關經費，並於貴會第四次定期大會補正所有法定程序，由各機關據以推動執行。</p> <p>2. 擴大公共建設計畫</p> <p>配合行政院推動振興經濟方案-擴大共建設特別預算，經本會依據該院所提出之 4 年經費 4998 億元、98 年度 1500 億元之具體項目及計畫，函請府各機關提出對應計畫以爭取中央補助經費，自 97 年 12 月 30 日至 98 年 2 月 27 日止，業已召開 5 次會議討論本府配套措施，會議決議由各機關積極與中央主管機關聯繫爭取經費補助，並積極配合推動相關作業，為本市都市建設挹注資源及活力。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>參、管制考核</p> <p>一. 列管計畫評估</p> <p>(一) 施政計畫追蹤管制</p> <p>(二) 施政計畫考核</p> <p>(三) 市營事業機構及市立醫院年度考核</p> <p>(四) 道路交通安全業務督導考核</p> <p>(五) 治安及維護公共安全工作績效</p> <p>(六) 旗津地區整體發展推動工作</p>	<p>1. 97 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 97 年度施政計畫選項列管作業規定」辦理，截至 97 年 12 月底計列管重大施政計畫 90 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 97 年 12 月底各機關執行情形如次：</p> <p>(1) 進度超前者 8 項，占 8.89%。</p> <p>(2) 進度符合者 35 項，占 38.89%。</p> <p>(3) 進度落後者 47 項，占 52.22%。</p> <p>1. 於年度結束後依據「行政院所屬各機關施政計畫評核要點」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。</p> <p>2. 組成考評小組，召開考評會議，考評計畫執行成果，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。</p> <p>3. 於 97 年 4 月 2 日至 5 月 16 日進行施政計畫府管項目考評作業，考評結果：優等 7 項占 8.05%，甲等 48 項占 55.17%，乙等 27 項占 31.03%，丙等 1 項占 1.15%。</p> <p>1. 依據「高雄市政府所屬事業機構及市立醫院年度考核要點」於 97 年 5 月 19 日至 30 日辦理本府 96 年度所屬事業機構及市立醫院之經營績效考核，並分別編撰 96 年度市營事業考評報告及市立醫院營運績效考評報告函送相關主管機關及受考機關參考。</p> <p>2. 考核成績列甲等者有動產質借所、輪船公司、聯合醫院、凱旋醫院、中醫醫院及民生醫院，列乙等者公車處。</p> <p>本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」97 年度列管工作計畫 53 項，由學者專家及其他公正人士共 7 人組成初評小組，於 97 年 11 月 12 及 13 日分別以資料審查及實地查證 2 種考評方式舉行完畢，依據各考評委員評分結果，優等 18 項占 33.9%，甲等 32 項占 60.4%，乙等 3 項占 5.7%。</p> <p>為加強本府治安暨維護公共安全，針對本府定期召開之治安會報主席指示事項予以選項列管，並彙整各機關辦理情形提會報告，截至 97 年 12 月底止，列管案件共計有 2 項，各機關均持續辦理。</p> <p>為整合旗津地區觀光發展特色，建設旗津地區成為台灣觀光大島，本府成立旗津地區整體發展推動小組，每月召開會議，由都發局擔任幕僚機關，本會則配合列管作業。截至 97 年 12 月底主席指示事項計 18 項，各機關均持續辦理。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
(七)公園考核	為提昇市民休憩品質，創造優質生活環境，由研考會、工務局、民政局、環保局等單位組成公園考核小組，針對全市公園進行考核。考核小組自 95 年 4 月 25 日起進行第二階段考核，每月由研考會劉委員富美帶隊，考核對象為 80 分以下、里長維護及人潮眾多之公園，截至 97 年 12 月止共計考核 178 處公園，並將考核缺失責成權責機關改善，並提報市政會議報告，俾提供市民優質之休憩環境。
二. 公文督導考核	
(一)公文處理績效考核	<ol style="list-style-type: none"> 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，本會並按月彙計本府一般公文、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。 2. 本府公文查訪小組 97 年度 8 月 4 日起至 19 日止為瞭解本府所屬機關文書處理與公文管理系統之執行概況，進行本府一級機關進行公文查訪，並針對渠等 96 年 1~12 月及 97 年 1~3 月止一般公文之「辦結率」、「處理平均日數」、「辦結超過 30 日以上件數」及「逾期待辦件數」4 項指標績效不佳前三名機關進行考核。查訪對象共有法制局、原民會、衛生局、人事處、都發局、新聞處、工務局、海洋局、社會局、政風處，共計 10 個機關；本次查訪結果不予獎懲，第一名為工務局、第二名為人事處、第三名為衛生局。
(二)重要業務追蹤檢查	<ol style="list-style-type: none"> 1. 市議會第七屆第四次大會決議事項，均責由各業務主管機關辦理後函復市議會。 2. 本會針對市政會議主席指示事項辦理選項列管，並於會後追蹤各機關辦理情形，每週提市政會議報告，加強列管案件處理進度，截至 97 年 12 月止共計列管 54 件。
三. 營造英語生活環境	<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. 配合 2009 世運會，委由各相關機關培訓服務業外語人才、交通運輸業從業人員外語培訓、文化導覽志工，97 年度培訓外語人才 1,219 人。 3. 97 年度辦理民間業者英語服務標章認證事宜，以捷運及世運會場館週邊購物消費、住宿餐飲、觀光遊憩、醫療服務、捷運交通接駁運輸及「英語友善商店」等各業別業者為主，已輔導 105 家業者通過 3 星等以上英語服務標章認證。
肆、都市計畫審議	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本市都市計畫委員會自 97 年 1 月至 12 月共召開會議 22 次(委員大會 9 次、專案小組會議 13 次)，規劃單位送審之都市計畫案，本市都市計畫委員會均於公展完竣後立即提會審議，計完成 32 案次(審

重要施政項目	執行成果與效益
	<p>議案 23 案次，研議案 3 案次，報告案 4 案次，臨時動議案 2 案次之討論。</p> <p>2. 重要案件臚列如下：</p> <p>(1)修正擬定高雄市旗津區機關用地（原旗津區公所、旗津醫院）暨遷建地區細部計畫再審議案。</p> <p>(2)擬定高雄市左營區都市計畫（原蓮潭路西側保存區）細部計畫審議案 變更高雄市都市計畫主要計畫配合交通部臺鐵捷運化-高雄市區鐵路地下化計畫案。</p> <p>(3)第二階段站區及站東及擬定高雄市都市計畫細部計畫配合交通部臺鐵捷運化站區及站東。</p> <p>(4)變更高雄市都市計畫臨海特定區細部計畫（第四次通盤檢討）案」審議案。</p> <p>(5)高雄市苓雅區福河段博愛社會住宅都市更新地區劃定審議案。</p> <p>(6)高雄市苓雅區林德官段和平及信義社會住宅都市更新地區劃定及都市更新計畫書擬審議案。</p> <p>(7)變更高雄市主要計畫部分住宅區、公園用地、學校用地、機關用地、機關用地（軍）、綠地用地、河道用地、園道用地、道路用地為道路用地、綠地用地與機關用地（軍）（配合高雄市區省道新台 17 線建設）審議案。</p> <p>(8)訂定高雄市都市計畫（配合交通部「臺鐵捷運化 - 高雄市區鐵路地下化計畫」）（園道用地：大中路至正義路）土地使用管制要點及都市設計基準審議案。</p> <p>(9)變更高雄市都市計畫（旗津地區）部分綠地用地綠 1 為機關用地案。</p> <p>(10)變更高雄市凹子底地區細部計畫部分第三種住宅區為道路用地、部分道路用地為第三種住宅區（第 59 期重劃區）案。</p> <p>(11)高雄市捷運場站周邊都市更新地區劃定案。</p> <p>(12)變更高雄市都市計畫主要計畫（小港大林蒲地區）部分農業區為道路用地案。</p> <p>(13)變更高雄市都市計畫主要計畫墳墓用地（楠梓墓一）為公園用地案。</p> <p>(14)變更高雄市主要計畫（旗津區）部分港埠用地（第八船渠）為特定造船專用區暨擬定細部計畫案。</p> <p>(15)變更高雄市原都市計畫（前鎮及苓雅部份地區）機關用地（機 16）土地使用管制案。</p> <p>(16)擬定高雄市前鎮區、楠梓區交通用地（捷運系統 R5、R19 車站出入口）細部計畫案。</p> <p>(17)變更高雄市都市計畫凹仔底地區細部計畫部分第四種住宅區為第五種住宅區（配合高雄市第 29 期重劃區增設巷道以容積補償案）。</p> <p>(18)「變更高雄多功能經貿園區特定區主要計畫學校用地（文一）為特定經貿核心專用區及特殊學校用地審議案」暨「擬定高雄市多</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>伍、為民服務工作</p>	<p>功能經貿園區特定區經貿核心專用區（特貿三A）細部計畫案」。</p> <p>(19)修正「高雄市政府都市計畫容積移轉許可審查要點」（草案）案。</p> <p>(20)變更高雄市楠梓區主要計畫部分農業區、河道用地為道路用地及部分農業區、道路用地為河道用地（配合益群橋及益群路開闢工程）案。</p> <p>(21)44 期重劃區內教育部學產土地變更使用分區與容積調配之配套措施」研議案。</p> <p>(22)「變更高雄多功能經貿園區特定區細部計畫部份土地使用分區管制要點」研議案。</p> <p>(23)高雄市都市計畫左營地區暨周邊土地整體發展構想報告案。</p> <p>3. 於 97 年 8 月 14 日至 27 日辦理都市計畫委員「97 年度赴德國參訪國際運動賽事主辦城市，觀摩賽會後場館之永續經營及周邊土地整體利用經驗」考察。由主任委員林副市長仁益率領 13 位都委會委員暨市府有關單位代表，就國際賽事之永續經營管理、城市轉型、太陽能產業發展、建構生態社區等主題，參訪漢堡、漢諾威、埃森、法蘭克福、卡爾斯魯、佛萊堡、斯圖嘉特、慕尼黑等 8 個城市，參訪收獲豐碩，且於 97 年 11 月 20 日提前原完成出國報告上傳行政院研考會，並將心得與建議函送都發局等 6 個有關機關參採在案。</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，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、廣播等陳情方式，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 Service Online」，後送承辦機關處理，自 97 年 1 月至 97 年 12 月服務案件數為 59,470 件。</p> 2. 法律諮詢 <p>配合法制局於每週二、三上午 09：30 至 11：30；週一、四、五下午 15：00 至 17：00，由本市律師公會輪派律師至本府聯合服務中心，提供民眾免費法律諮詢服務。97 年 1 月至 97 年 12 月計受理法律諮詢共 3,133 件。</p> 3. 空中馬上辦 <p>結合高雄廣播電臺於每週四下午 4 時至 5 時在「FM94.3 兆赫」受理民眾現場 call in。97 年 1 月至 97 年 12 月共受理 427 件。</p> 4. 保健服務 <p>提供市民測量血壓服務，服務時間為每週一上午 8：00 至 12：00，自 97 年 1 月至 97 年 12 月計服務 798 人次。</p> 5. 成立高雄市政府話務中心 <p>(1)24 小時不打烊 全年無休服務</p> <p>本府為強化服務品質、落實 市長弱勢優先之施政理念，將企業</p>

重要施政項目	執行成果與效益
	<p>客服導入市政客服，提供一致性標準化作業，成立高雄市政府話務中心，透過電腦電話整合系統、知識庫的建置及專業人員的訓練，提供市民 24 小時全年無休單一窗口諮詢服務，落實便民服務。本府話務中心已於 97 年 4 月 1 日正式啟用，自 97 年 4 月至 97 年 12 月，話務中心總電話處理量計 161,495 通，平均每月計 17,944 通，服務滿意度調查平均為 96.67%。其中諮詢類案件佔總進線處理量 52.23%，線上立即回覆率為 94.70%；錄案後送案件佔總進線處理量 18.75%，其他類案件佔 30.02%。</p> <p>(2)提供全時服務 排除立即危險</p> <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、地下道及路面嚴重積水、交通號誌故障、重大交通事件…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，並要求各機關於 24 小時內回報處理情形，希望提供市民一個安全舒適的居住環境。自 97 年 4 月至 97 年 12 月，受理民眾派工通報案件計 10,910 件，平均處理天數為 1.46 天，大幅提昇案件處理成效。</p>
<p>陸、工程查核</p> <p>一. 公共工程品質查核</p> <p>二. 公共工程查核</p> <p>三. 安全衛生防災查核</p> <p>四. 全民督工</p>	<p>依據照行政院公共工程委員會頒佈「工程施工查核小組組織準則」及「工程施工查核小組作業辦法」規定，組成本府工程品質查核小組，辦理年度工程施工品質查核工作，97 年度計查核案件 206 件（其中工程查核 113 件及安全衛生查核 93 件），均已將查核情形，函請各主辦機關辦理改善。</p> <p>本府公共工程品質查核中心視公共工程施工情形，不定期赴工程現場實地查證，97 年 1 月至 12 月共計查證 113 件公共工程，（包含施工查核 103 件，不定期查核 10 件），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，亦以查證報告表陳報市長核定，督促主辦工程機關有效解決，對於工程品質之確保具有效益。工程施工查核績效，於全國各縣市評比中榮獲甲等獎。</p> <p>依據行政院勞工委員會 96 年 2 月 16 日勞檢四字第 0960150068 號函頒佈「公共工程防災查核小組及績效考核作業要點」規定，辦理工程施工安全衛生查核工作計 93 件，對於缺失事項函請各主辦機關辦理改善；若有涉及違反勞安法及其它相關法令規定之虞者，則函請市府勞工局勞動檢查處辦理複檢作業。</p> <p>依據 95 年 6 月 14 日行政院臺工字第 0950022968 號函修正「全民監督公共工程實施方案考核作業規定」及「全民監督公共工程實施方案」，函請各機關積極辦理全民督工市民陳情工程案，97 年 1 月至 12 月總共列管 170 案件。凡本市全民督工案件，均列管相關單位於 7 日</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>內妥善處理通報人所提問題。</p> <p>本府工程品質查核中心，97 年度辦理 5 場教育訓練</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 97. 7. 21 日辦理公共工程開工前講習訓練班(一)，計 72 人次。 2. 97. 8. 8 日辦理公共工程開工前講習訓練班(二)，計 82 人次。 3. 97. 7. 29、7. 31、8. 1 日辦理公共工程主管人員研習班，計 59 人次。 4. 97. 8. 18、8. 22、8. 25 日辦理提升公有建築物工程品質，計 74 人次。 5. 97. 10. 29 日辦理本市公共工程品質研討觀摩會，地點為 2009 世運主場館，參與觀摩人數計 60 人次。

