

高雄市政府研究發展考核委員會 101 年度施政績效成果報告

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
壹、研究發展 一、推動研究發展工作 (一)自行研究	1. 101 年度本府所屬機關學校申請研究發展計畫補助，共提報 58 案經審查後補助 40 案，補助金額為 18 萬 3000 元。相關研究報告成果進行評審中。 2. 本府各機關學校 100 年度提報參與評獎報告 80 篇，經遴聘專家學者評審達獲獎標準者 51 篇，計甲等獎 9 篇、乙等獎 22 篇、佳作獎 20 篇，核發獎金 456,000 元。獲獎報告摘要並登錄研考會網站「自行研究成果網」供同仁研究參採運用。
(二)審查出國報告	101 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外，並登載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)
二、彙編各項工作報告	1. 完成「高雄市政府 100 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。 2. 完成「高雄市政府施政報告」，並函送市議會參考。
三、專題委託研究	辦理 101 年度專題委託研究案「人口遷移與結構變遷對高雄市整體發展之影響」，102 年 3 月召開期中報告審查會。
四、辦理民意調查	依年度施政計畫完成 101 年「高雄市政府施政滿意度調查」，相關調查報告送請本府機關參考。
五、為民服務工作督考	1. 「第 4 屆政府服務品質獎」評獎，經由行政院初審、決審程序，於 101 年 5 月 29 日公布獲獎名單，本府工務局榮獲「服務規劃機關」獎，行政院業於 101 年 6 月 20 日頒獎表揚。另外，社會局獲得「服務規劃機關」入圍獎；全案有功人員並簽報獎勵在案。 2. 依據行政院研考會「政府服務品質獎評獎實施計畫」，辦理 101 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 66 個，該等機關參獎報告書經送請評審委員書面審核暨實地評審，推薦本府工務局、都發局、文化局、環保局、鳳山第二戶政事務所、新興地政事務所、高雄市立圖書館、大樹區公所代表參加行政院評獎。 3. 為符民眾務服需求 101 年度修訂「高雄市政府提升服務品質實施計畫」、「電話服務品質及禮貌測試實施計畫」，督促本府各機關配合修訂執行計畫及工作計畫，各依計畫於年度 6 月及 12 月提報執行內容乙次，落實分層管制全面提升服務品質。 4. 101 年 6 月 25 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 96 人

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
	參與，全面提升業管人員專業知能。 5. 101 年 10 月底至 11 月上旬委託比得利民意調查公司，辦理本府年度「電話禮貌服務品質及禮貌測試」，對本府一級機關及區公所等 62 個機關，完成 502 通電話測試。經統計測試結果：市府總體成績為 82.19 分。另 62 個受測機關：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 11 個、甲等(80 分以上未滿 85 分)機關 35 個、乙等(70 分以上未滿 80 分)機關 15 個。另對於 70 分以下個別受測電話，責請所屬機關督導改善。 6. 強化本府「跨機關便民服務資訊平台」功能，在原有之戶政、地政、監理、稅捐通報運作基礎上，協助跨機關業務整合協調於 101 年度增附事業機構－自來水(第七區管理處)、瓦斯(欣高石油氣公司、欣雄、南鎮天然氣公司)，公共自行車租賃記名一卡通(環保局)、圖書借閱(圖書館)等地址變更及優惠地價稅申辦線上通報項目。
六、印製「城市發展」半年刊	101 年度印行出版「城市發展」(CityDevelopment)半年刊第十三期「亞洲新灣區」(上)於 101 年 8 月出版，印製 400 冊及第十四期「亞洲新灣區」(下)於 101 年 12 月出版，印製 350 冊，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。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刊登城市發展半年刊電子報。
七、編印「高雄市行政概況(100 年版)」	100 年度高雄市行政概況，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；本刊印行中文版 120 冊內附中、英文版光碟乙片，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。
八、學位論文獎勵	本市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。101 年度計有 4 位申請人（博、碩士各 2 位）獲獎，業於 101 年 1 月核發獎勵金，並將獲獎論文函送各相關機關參採運用。
九、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。 2. 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

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
十、青年參與市政建設	會召開多次審查會議，並提市政會議通過後，函請各機關運用於標示及出版品，以免不同譯名造成外籍人士的混淆，目前已審定英譯名稱計 678 項；同時集合「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，做成「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。 3. 本府於 96-101 年度，配合行政院研考會所辦理「英語服務標章推廣計畫」，分為申請、輔導、評核、授證等 4 階段。以輔導外籍人士在本市旅遊、生活之需求與常去之購物消費（如連鎖超市、量販店、3C 量販店、汽機車銷售服務及維修廠、手機通訊、百貨公司等）、餐飲（餐飲、速食店等）、住宿與觀光遊憩（形象商圈、觀光工廠、觀光夜市、遊樂場所、休閒農場、觀光飯店、民宿等）、醫療服務（生活藥妝店、醫院、診所、藥房、美容、健診、健身中心等）、交通運輸（加油站、客運、計程車及其他等）等業別。5 個年度年度計已輔導 725 家業者通過英語服務標章認證，提昇外籍人士到本市之優質服務。 1. 辦理各項活動活化生日之屋 委託高雄師範大學跨領域藝術研究所經營管理，辦理「扭轉時光。淡定人生」、「以物易物—跨藝跳蚤市集」等展覽活動，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。 2. 辦理青年活動 本府研考會與社團法人高雄市服務與學習發展協會於 101 年 7 月 7、14、21、28 日共同舉辦「理想與現實的均衡—兩岸關係」、「全球變動下的挑戰—高雄契機」、「跨域到一體的再生—新生高雄」、「不一樣的都市更新—宜居城市」講座，邀請青年朋友參加，期使青年朋友透過學者專家的現身說法，瞭解高雄目前所處的環境際遇及當下的挑戰與契機，以更多元的思索促進城市經營。 另同（101）年 11 月 17 日再次合辦「國際新世代高雄新市政—高雄國際青年學子市政體驗參訪營」活動，期使透過導覽重大公共建設，讓青年朋友了解本市市政發展，激發青年學子的創意與發想進而回饋市政。本活動邀請高雄市各大學院校之學生（台生 25 名、陸生 12 名及外籍生 13 名）參訪亞洲新灣區、紅毛港文化園區及美麗島捷運站等。
十一、大學校長與市長聯誼會	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 101 年 6 月 23 日及 12 月 12 日辦理兩次聯誼會議，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。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
十二、大陸事務	1. 兩岸工作小組會議 於101年4月16日及9月25日由陳菊市長召開主持會議，並邀請中山大學林德昌教授等5位外聘委員與會，兩次會議分別請中山大學林德昌教授提出「近期兩岸情勢分析報告」、中正大學宋學文教授提出「兩岸經濟合作架構協議（ECFA）『早收清單』對高雄市產業結構之影響分析報告」。與會之專家學者對於高雄市在兩岸情勢下有關觀光交流、ECFA簽訂後對產業的影響及政經發展，與本府各相關局處熱烈討論並提出許多觀察與建議。 2. 辦理「大陸事務座談會」及「續創雙贏、再造新猶高雄市鄉親座談會」 101年8月3日上午假蓮潭國際會館邀集本府各局處及區公所與行政院大陸委員會各局處進行座談，以增進政府大陸政策之共識凝聚與意見交流，強化政府大陸事務的整合運作並加強兩岸協商、兩岸交流合作、地方關切之兩岸議題之說明與溝通。 同日辦理「續創雙贏、再造新猶高雄市鄉親座談會」廣邀地方各界人士及意見領袖參與，藉由聽取陸委會近期辦理大陸交流事務成效及雙向座談溝通之方式，俾利本市鄉親瞭解當前政府大陸政策、兩岸協商議題及各項協議執行成果，藉以凝聚各界共識，落實推動大陸政策。 3、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及兩岸交流對南台灣帶來之影響，並可實際運用於辦理業務，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。故向行政院大陸委員會提報101年度本府各機關大陸事務研習會計畫，並獲經費合作辦理。辦理機關為法制局、勞工局、地政局、人事處及研考會，於101年7月至10月陸續辦理完成。
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 （二）推動年度施政計畫先期作業	1. 為掌握市政執行之績效，於101年1月函請各機關於101年度1月底前提報100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1043項次中，績效優良與合格者，計有984項，績效目標達成率94.3%。 2. 請各機關視100年實際執行情形，滾動修正101年度之策略績效目標，以更切合市政推動情形，以持續追蹤101年之重要施政策略及績效目標、指標及務實的行動方案，以因應應縣市合併後，大高雄市所轄面積腹地增廣、人口數增加及市府組織編制調整之變動。 1. 101年2月13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及蘇科長愛娟以計畫案例講授課程本府各機關共計107人參加研習。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
二、策定年度施政計畫 (一)策訂施政綱要 (二)審編施政計畫 三、宣導海洋首都理念與做法-辦理城市發展相關講座、研討會	2. 配合中央102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101年2月6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101年2月16日將修正後計畫書函送交通部進行審議。 3. 依據「高雄市政府年度施政計畫先期作業要點」，辦理本府102年度施政計畫先期作業。本府102年度施政計畫先期作業各機關共研提351案，總經費需求466.15億元，其中本府公務預算需求(含一般性補助款)289.15億元、基金94.18億元；中央公務預算79.41億元、特別預算1.87億元；民間投資1.54億元，101年5月2日至7月18日召開22場次初審會議，101年8月29-30日辦理複審會議，經審議通過225案，核列本府預算227.89億元。 參酌行政院102年度施政方針，配合市長政策、指示、本府各機關「100-103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102年度各項施政目標與各部門施政要項。 函請本府各機關依據102年度施政綱要草案研提102年度施政計畫草案，於101年9月14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。 1. 協同印製「高雄市社區報季刊」 為落實執行本市推展社區營造工作之政策，並刊登相關社造成果市政宣導，以利市民瞭解本府社造業務執行成果，本府研考會協同社區發展協會印製「高雄市社區報季刊」，希冀藉由社區報之發行，增進市民閱讀並關心公共事務，了解本市人文文化、建設、福利及本府相關政令宣導行銷等資訊。 2. 辦理「希望小提琴-人權教育推廣」計畫 人權的保障不但是普世價值，更是本市施政核心理念，人權係攸關每個人日常生活的基本價值，為讓更多民眾認識人權核心理念特於101年12月9日舉辦「希望小提琴-人權教育推廣」活動，透過公益認購「希望小提琴」書冊及講座，期盼藉由與談人分享，達到人權和生命教育從小紮根的期待。 3. 合辦「第十六屆國際語文教學研討會 ROCMELIA2012」 與中華民國多媒體英語文教學學會於101年12月14-16日合辦，以探討「雲端多媒體語文教學與評量」為主軸，目的在於促進教育及生活趣味化、資訊化與國際化，並藉由論文及多媒體課程軟體的發表，增進電腦多媒體教學之有效應用，改進語文教學法及豐富語文教學內容，不但有助於青年學子的學習成效，亦契合本市全球化資訊科技發展之趨勢，除了舉辦研討會外亦安排於本市大樹區進行市政參訪，使專家學者、青年學子深入瞭解本市相關建設成果。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
四、辦理社區輔導觀摩 五、辦理國家建設總合評估規劃作業計畫暨高屏首長會報 叁、管制考核 一、列管計畫評核 (一)施政計畫評核 (二)市營事業機構	4. 編印參賽影片暨簡報爭取「2012 國際城市創新獎」 國際城市創新獎，係鼓勵創新以推動全球城市及地方政府社會經濟和環境永續發展為目標，以及促進城市、區域、國家及專業領域間共享城市創新經驗。本市從 153 個城市脫穎而出入圍本屆國際城市創新獎 15 個提名城城市，特由本府環保局、教育局、社會局及本府研考會組成代表團，並由本府研考會編印相關參賽影片暨簡報以爭取佳績。 101 年度社區發展推動計畫，共辦理「社區觀摩活動」及「高雄市在地遊學試辦計畫」。為達到本市社區間之互動與學習成效，101 年社區觀摩活動以本市社區發展協會代表、及本府各局處社區業務承辦人為對象，挑選社區營造卓有成效之社區，辦理 6 場次社區觀摩活動，包括 8 個本市社區，4 個外縣市社區，每梯次觀摩學員 80 人。另為促進縣市合併後之城鄉交流、帶動社區經濟活力，並增進學子認識在地社區文化，101 年首度辦理「高雄市在地遊學試辦計畫」，結合本市國中、小「校外教學課程」與地方文史、生態社區團體，規劃具在地特色之校外教學觀摩景點與路線，期帶領學童親身體驗在地社區產業與歷史文化，並創造在地就業機會。 本府獲經建會補助之「100 年度國家建設總合評估規劃作業」，計有「高屏溪舊鐵橋文化觀光廊帶產業發展及經營整合規劃」、「南臺灣惡地景觀資源整合發展計畫」及「高雄石化產業佈局及高值化策略規劃」等三案均已通過期末審查，且於規劃過程中即邀請中央部會參與，以期後續能獲其支持，使規劃案得以推動落實，本府並與屏東縣政府於 101 年 10 月 26 日共同召開「高屏縣市首長會報暨 100 年度國家建設總合評估規劃作業成果研討會」，除展現 100 年度計畫規劃成果外，更藉由縣市合併後首次召開的高屏縣市首長會報，邀集相關中央主管部會共同討論地方財政、高屏便捷交通、太陽能光電產業發展以及社會福利補助要點放寬等議題。 1. 101 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 101 年度施政計畫選項列管作業規定」辦理，截至 101 年 12 月底計列管重大施政計畫 186 案。 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 81 項，占 43.55%。 (2)進度落後者 105 項，占 56.45%。 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。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
年度考核 (三)基本設施補助計畫案件列管 (四)4年5000億擴大公共建設計畫管制 (五)行政院工程會莫拉克重建工程列管 (六)道路交通安全業務督導考核 二、公文處理督導考核	1. 依據「高雄市政府所屬事業機構年度考核要點」辦理本府100年度所屬事業機構經營績效考核，於101年7月11日、13日、18日及20日分別辦理本府財政局動產質借所、及本市公車處、輪船公司、岡山魚市場(股)公司、岡山果菜市場(股)公司、旗山果菜市場(股)公司大樹果菜市場(股)公司複評作業，並於101年8月編印「高雄市政府所屬事業機構100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。 2. 考核成績列甲等者有動產質借所。 針對本府101年度獲中央補助之一般性基本設施補助款43億元，提報86案本府自籌款案件改列中央補助並追蹤列管辦理進度，督促各執行機關於101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。行政院研考會考核101年度考核本府基本設施補助經費之成績為97.7分，排名全國第2。 1. 100年度4年5千億擴大公共建設計畫，中央各部會共計核定本府95案，總核定經費34億6,553.1萬元。 2. 為提升執行績效，本府積極追蹤進度，每月5日前由一級機關至「4年5千億擴大公共建設計畫網站」填報上月份執行進度，並由陳副秘書長鴻益、吳參事義隆定期邀集相關機關召開「公共工程督導會報」檢討檢討辦理情形及進度(計召開10次)，截至101年12月底止，核定經費已全數執行完畢，執行率為100%，尚有2案未結案。 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889件，總經費為新台幣82億159萬3仟元，截至101年12月底止，已完工、結案案件共計859件，佔96.63%，總預算達成率為85.34%，未完工案件共計30件(含未發包案件2件)，將督促各機關儘速完成發包，並持續追蹤辦理情形至完工。 本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」101年度列管工作計畫計74項，於101年11月14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，優等者計14項佔18.92%，甲等者計60項佔81.08%，乙等0項，該項考核成果已撰為初核報告書，送中央道安委員會。 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。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
三、議會議決案辦理情形彙整 肆、工程查核 一、公共工程品質查核 二、公共工程進度追蹤管制及查核 三、標案管理系統控管	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 101 年 8 月 29 日至 9 月 14 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。 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。 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臨時會計 68 件，其中民政類 5 件、社政類 7 件、財經類 2 件、教育類 7 件、農林類 7 件、交通類 7 件、保安類 4 件及工務類 29 件。 3. 第一屆第二次定期大會計 356 件，其中民政類 25 件、社政類 36 件、財經類 30 件、教育類 54 件、農林類 41 件、交通類 42 件、保安類 39 件、工務類 88 件及法規類 1 件。 4. 第一屆第三次定期大會計 356 件，其中民政類 34 件、社政類 24 件、財經類 15 件、教育類 46 件、農林類 38 件、交通類 54 件、保安類 43 件、工務類 100 件及法規類 2 件。 5. 第一屆第七次臨時會計 8 件，其中教育類 3 件、農林類 1 件、交通類 1 件及工務類 3 件。 6. 第一屆第八次臨時會計 13 件，其中民政類 1 件、社政類 1 件、教育類 4 件、農林類 4 件、保安類 2 件及工務類 1 件。 7. 第一屆第四次定期大會計 390 件，其中民政類 20 件、社政類 41 件、財經類 25 件、教育類 65 件、農林類 41 件、交通類 49 件、保安類 49 件、工務 97 件及法規類 3 件。 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，本府於縣市合併後，將工程品質查核業務納為本府研考會權管業務，成立工程查核組，並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查核小組秉持公正、專業及輔導的原則，每月以預先及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。101 年度共計查核 130 件工程，複查 13 件，查核件數為法定查核件數（71 件）之 201%。100 年度工程會之查核小組績效考核成績為優等。 查核小組每月皆辦理工程標案進度書面查證（10 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。 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

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
伍、為民服務工作	及承攬廠商素質，並促進工程經驗交流與借鏡： (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101年4月30日辦理「建築工程常見缺失與改進對策」教育訓練，共計93人參訓。 (2)為使本府工程主辦機關了解規劃設計時，工程圖說是否能滿足工程設計品質需求，101年6月14日與人發中心合辦「道路工程、水利工程及水土保持工程設計圖說內涵及審查作業要項」教育訓練，共計34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，針對景觀工程編排課程，於101年9月10日辦理「景觀工程規劃、設計、施工及維護管理原則」，總計有72人參加。 (4)為提升本府工程主辦機關了解鋼結構工程的工程實務及工程品質管制能力，於101年9月12日與本府公務人力發展中心合辦「鋼結構施工及品質管理要項」，總計有35人參加。 (5)為提升公共工程品質，協助偏遠地區公所人員提昇工程執行能力，以客製化方式，針對旗山等九區公所人員辦理訓練，於101年11月29日-12月13日辦理4場次「提昇旗山九區公所人員工程執行力教育訓練」，總計有124人次參加。 (6)101年5月20日至7月22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。 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： 1. 人民陳情受理 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101年1月至101年12月服務案件數為123,455件(含市長信箱33,156件及人民陳情90,299件) 2. 法律諮詢 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101年1月至101年12月受理法律諮詢服務共9,579人次。 3. 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至下午17:30，自101年1月至101年12月計服務1,425人次。 4. 高雄市政府話務中心營運成效 (1)24小時不打烊全年無休服務

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
	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 101 年 1 月至 101 年 12 月電話總處理量計 748,279 通，平均每月計 62,356 通，服務滿意度調查平均為 96.55%。其中諮詢類案件佔總線處理量 44.16%，線上立即回覆率為 99.78%；錄案後送案件佔總進線處理量 20.00%，其他類案件佔 36.57%。 (2)落實弱勢優先進用身障人員 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 43 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 29.6%，為全國之冠。 (3)提供全時服務 排除立即危險 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 101 年 1 月至 101 年 12 月，受理民眾派工通報案件計 62,369 件，平均每月 5,197 件，大幅提昇案件處理成效。 (4)用心體恤大高雄市民 1999 服務不中斷 101 年 6 月期間大高雄地區暴雨及 8、9 月間天秤與蘇拉颱風來襲，造成本市那瑪夏、六龜、田寮、桃源、茂林等偏遠地區，對外交通中斷，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。 5. 入圍「2012 國際城市創新獎」 由世界大都會城市和地方政府組織城市和（UCLG）設立的首屆國際城市創新最高獎-廣州獎「2012 國際城市創新獎」，本市以「最愛生活在高雄」為主題，本府之 1999 高雄萬事通於全球 56 個參賽國家，153 個城市、255 個參選項目中脫穎而出並同時打敗台北市參選之「1999 市民熱線」獲得大會入圍前 15 名之肯定，本市亦為華人地區唯一進入前 15 名獲提名獎之城市。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
陸、資訊業務 一、資訊整合規劃設計與推廣 (一)提昇商業智慧系統功能 (二)提昇跨機關便民服務資訊平台功能 (三)強化線上即時系統服務品質 (四)提昇登革熱疫情防治系統功能	1. 介接主計處 Access 之市政統計資料庫，提供結合 GIS 行政區之統計指標分析及查詢功能，俾利民眾查詢有關市政統計相關指標資料，達便民服務之效。 2. 加強系統功能：市政統計分析系統提供首長市政統計四大統計資料(宜居城市、綠能、幸福城市及統計快報)，並以標準化之統計圖表方式呈現，宜居及幸福城市統計指標更結合 GIS 資料，以提供施政之最佳參考。 3. 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。101 年查詢次數累計已達 11,521 次。 3. 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。101 年申辦件數有 12,919 件。 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，今(101)年度已確定介接的有自來水公司與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。 4. 以目前 e 化服務網為基礎，新增 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，未來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。 1. 因應個人資料保護法之規範，完整記錄使用者之存取動作，以維護資料安全及方便稽核審查。 2. 分別內外網訊息公佈，以方便系統之管理；調整網頁編排及撰寫提高操作使用之親和性，並適應更多樣之瀏覽器(MozillaFirefos、Google、Chrome)。 3. 開發行動載具登錄及查詢案件功能，提供多元化服務管道方便民

重要施政項目	執行成果與效益																																																																																															
(五)提昇各機關共通系統之使用功能	眾操作使用。																																																																																															
	1. 為配合本府衛生局「本府登革熱疫情整合系統專案」需求，已將資訊中心 101 年度編列之預算經費移撥給衛生局統籌辦理。(案已於「101 年度單位預算半年結算報告審核通知事項辦理情形」報告中向審計部高雄市審計處提報聲復)。 2. 本案衛生局業已完成發包作業，總經費 315 萬(資訊中心 64 萬)，目前進行情形如下： (1)[決標日期]101/11/23 (2)[決標公告日期]101/11/28 (3)[得標廠商名稱]捷連科技有限公司 (4)[決標金額]3,050,000 元 (5)[履約起迄日期]101/11/26—102/05/24 分 2 階段履約，第 1 階段經費 150 萬(其中資訊中心分攤 64 萬)，履約期限是自簽約次日起 50 日曆天；第 2 階段履約期限是自簽約次日起 180 日曆天。衛生局已簽核公文由資訊中心辦理經費保留作業																																																																																															
(六)促進業界、創投及人才間交流，推動資訊產業發展	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																																																																																															
	1. 維護數位創意人才創作育成平台運作穩定，建置線上滿意度問卷調查；擴增 C2C 線上動漫接龍創作元件；持續推動作品與人才成長平台歷年成果統計： <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th><th>細項</th><th>98 年</th><th>100 年</th><th>101 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>130,813</td></tr> <tr> <td>平台廣集創作人才(名)</td><td>814</td><td>592</td><td>167</td><td>1,572</td></tr> <tr> <td>平台收納作品創作(件)</td><td>1,321</td><td>560</td><td>595</td><td>2,471</td></tr> <tr> <td>創作者參與課程</td><td>533</td><td>261</td><td>79</td><td>873</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>92</td></tr> <tr> <td>人才媒合成功數(件)</td><td>3</td><td>52</td><td>42</td><td>97</td></tr> <tr> <td>參與人才媒合廠商(家)</td><td>10</td><td>20</td><td>18</td><td>48</td></tr> <tr> <td rowspan="2">數創平台宣傳活動</td><td>參與實體平台宣傳相關活動學界(所數)</td><td>10</td><td>15</td><td>19</td><td>44</td></tr> <tr> <td>參與虛擬線上平台宣傳相關活動學界(所數)</td><td>26</td><td>38</td><td>21</td><td>85</td></tr> <tr> <td rowspan="3">數位內容創作聚落</td><td>進駐數位聚落廠商(家數)</td><td>--</td><td>26</td><td>4</td><td>30</td></tr> <tr> <td>數位聚落廠商發表作品(件數)</td><td>--</td><td>204</td><td>15</td><td>219</td></tr> <tr> <td>數位聚落廠商作品發表心得數(篇數)</td><td>--</td><td>196</td><td>119</td><td>315</td></tr> <tr> <td rowspan="3">愛高雄動漫創作接龍</td><td>C2C 動漫接龍創作作品(篇數)</td><td>--</td><td>223</td><td>164</td><td>387</td></tr> <tr> <td>C2C 動漫創作元件(件)</td><td>--</td><td>305</td><td>128</td><td>433</td></tr> <tr> <td>辦理 C2C 動漫實體研習營(場次)</td><td>--</td><td>4</td><td>3</td><td>7</td></tr> <tr> <td>數創人才選秀活動</td><td>人才選秀頒獎典禮與會貴賓數(人)</td><td>--</td><td>--</td><td>34</td><td>34</td></tr> </tbody> </table>					項目	細項	98 年	100 年	101 年	合計	平台效益	平台瀏覽數	49,048	29,887	51,878	130,813	平台廣集創作人才(名)	814	592	167	1,572	平台收納作品創作(件)	1,321	560	595	2,471	創作者參與課程	533	261	79	873	人才媒合	參與人才媒合會創作者人數	15	44	33	92	人才媒合成功數(件)	3	52	42	97	參與人才媒合廠商(家)	10	20	18	48	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	44	參與虛擬線上平台宣傳相關活動學界(所數)	26	38	21	85	數位內容創作聚落	進駐數位聚落廠商(家數)	--	26	4	30	數位聚落廠商發表作品(件數)	--	204	15	219	數位聚落廠商作品發表心得數(篇數)	--	196	119	315	愛高雄動漫創作接龍	C2C 動漫接龍創作作品(篇數)	--	223	164	387	C2C 動漫創作元件(件)	--	305	128	433	辦理 C2C 動漫實體研習營(場次)	--	4	3	7	數創人才選秀活動	人才選秀頒獎典禮與會貴賓數(人)	--	--	34
項目	細項	98 年	100 年	101 年	合計																																																																																											
平台效益	平台瀏覽數	49,048	29,887	51,878	130,813																																																																																											
	平台廣集創作人才(名)	814	592	167	1,572																																																																																											
	平台收納作品創作(件)	1,321	560	595	2,471																																																																																											
	創作者參與課程	533	261	79	873																																																																																											
人才媒合	參與人才媒合會創作者人數	15	44	33	92																																																																																											
	人才媒合成功數(件)	3	52	42	97																																																																																											
	參與人才媒合廠商(家)	10	20	18	48																																																																																											
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	44																																																																																											
	參與虛擬線上平台宣傳相關活動學界(所數)	26	38	21	85																																																																																											
數位內容創作聚落	進駐數位聚落廠商(家數)	--	26	4	30																																																																																											
	數位聚落廠商發表作品(件數)	--	204	15	219																																																																																											
	數位聚落廠商作品發表心得數(篇數)	--	196	119	315																																																																																											
愛高雄動漫創作接龍	C2C 動漫接龍創作作品(篇數)	--	223	164	387																																																																																											
	C2C 動漫創作元件(件)	--	305	128	433																																																																																											
	辦理 C2C 動漫實體研習營(場次)	--	4	3	7																																																																																											
數創人才選秀活動	人才選秀頒獎典禮與會貴賓數(人)	--	--	34	34																																																																																											

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益					
二、市政網站及郵件服務管理 (一) 全府線上數位學習環境功能提昇 (二) 全府全球資訊網功能提昇 (三) 員工電子郵件系統功能提昇 (四) 弱點掃描系統功能提昇 三、機房網路及資安管理 (一) 以節能減碳為目標，提昇市政資訊實體建設之效能		數創人才選秀活動投稿作品數(件)	--	--	307	307
		數創人才選秀活動得獎作品數(件)	--	--	30	30
		協助輔導數位內容廠商申請政府補助(家數)	--	5	4	9
	2. 舉辦平台作品網路選秀活動，及人才媒合會，並辦理成果發表會藉以鼓勵創意作品與人才，發掘數位內容創新研發技術，為產業羅才，提昇競爭力。 配合本府人力發展中心推動公務員數位學習及達成全民數位化學習目標，完成配置主機系統平台分流架構，建構高可靠性資料負載平衡環境，提昇現有數位學習環境平台效能，建立影音資料分享更順暢優質的數位學習服務環境。 1. 建置本府全球資訊網行動版網站功能及彙整高市活動資訊 APPs，提供各類熱門頭條、機關消息、活動訊息、市政新聞等民眾所關心的各種市政及生活訊息，並支援智慧型手持裝置瀏覽功能，便利民眾藉由手持智慧型裝置定位功能，即時取得本府各機關辦理之各項活動訊息。 2. 建置機關單位版網頁製作共用平台，提供各機關建置行動化網站模組功能，並以 QRCode 行動條碼及粉絲社群互動方式，呈現相關市政動態消息，以便利民眾利用智慧型手持裝置，快速連結擷取市政網站各類資訊。 強化本府電子郵件系統主機傳遞效能，並建置網路儲存備援機制，透過完整的軟硬體備援架構，提供更安全、穩定的電子郵件收發環境提昇全府員工業務電子化處理品質。 購置掃描軟硬體設備，建置完善的網站弱點掃描環境，辦理 2 次本府各機關網頁及主機資安漏洞掃描，主動偵測發掘各機關網站及主機弱點，並依網頁製作安全規範需求，提供相關資安教育訓練及技術諮詢支援，協助各業務單位務實改善網站內容缺失，以確保機關網頁運作之高安全可靠。 1. 建立「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。101 年度支援人事差勤系統、全球資訊網與公文系統.. 等市府各局處 40 台虛擬主機服務。					

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
	2. 配合行政院執行「網際網路通訊協定升級推動方案」，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，本年度為第一階段，本府計有 20 個機關獲評為清查績優單位，1 個機關獲評為執行績優單位(為全國數百個機關當中績優的 13 個機關之 1)。 3. 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： (1)汰換四維電腦機房不斷電室自動滅火系統，引進具效能、安全與環保之 NOVEC1230(FK-5-1-12)氣體自動滅火系統，保障機房電力系統實體安全。 (2)汰換四維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。 (3)建置四維電腦機房吊掛式鋁線槽，提供便利、安全及無電磁干擾之佈線環境，確保網路線及光纖運作順暢，資訊系統正常運作。 4. 配合行政院 iTaiwan 計畫，推動本市免費無線上網服務，舉辦 1 場公聽會、2 場 iTaiwan 推廣及申請程序說明會。目前本府已有 126 個熱點：區公所(32 區 33 點)、戶政事務所(28 區 30 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(16)、其他(14)等民眾洽公地點提供服務。
(二)賡續落實資安管理	
(三)賡續推展資安技術，防範資安威脅	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 101 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。 2. 完成辦理各機關「資通安全通報演練」，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。
(四)自建視訊系統提昇行政效能	1. 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，確保 e 化服務持續性。 2. 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。 3. 擴充資安監控預警系統功能，彙集儲存並分析設備 LOG 記錄，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。 4. 辦理 101 年度本府所屬各機關資安人員教育訓練-「資安實務班」，約 200 位人員參加，以增強本府各機關資安人員專業能力。 建置本府視訊會議系統，提供各機關申請使用，能與現行內政部消

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
	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。