

六、研考

(一) 研究發展

1. 96 年度專題委託研究案暨 6 案，其中「高雄市發展微型產業策略研究」、「高雄市文化創意產業推動策略之研究」、「高雄市發展會議展覽產業策略研究」、「高雄市數位產業人力發展策略之研究」等 4 案，均完成簽約，正依研究期程積極進行中；另「推動高雄市綠色產業發展策略之研究」、「高雄市推動傳統產業轉型升級策略之研究」2 案正上網公告中。
2. 辦理民意調查：96 年度委託山水民意研究股份有限公司辦理 4 次「高雄市政府施政滿意度調查」，分別於 3 月及 7 月進行二次調查，並已完成調查報告。另協助交通局辦理「高雄市計程車營運服務品質民意調查」，調查結果已送請該局參考。
3. 推動各機關研究發展工作：
 - (1) 95 年度各機關學校共提報研究成果報告 79 篇，經聘請學者專家評審結果，評定獲獎者 56 篇，其中獲得優等者 1 篇，給予 3 萬元之獎金；甲等者 8 篇，每篇給予 2 萬元獎金；乙等者 20 篇，每篇給予 8 千元獎金；佳作者 27 篇，每篇給予 5,000 元獎金。獲獎報告除發給獎金外，並頒發獎狀，另榮獲優、甲等獎者並於員工動員月會公開表揚。
 - (2) 審核高雄市政府暨所屬各機關出國人員報告，函送行政院研考會及分送相關機關參考，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。（公務出國報告網網址 http://open.nat.gov.tw/OpenFront/report/report_main.jsp）。
4. 發揮「市政資料中心」施政支援功能：

因應全球化競爭的大環境，於電子化、行動化政府組織重塑過程中，營造資訊匯集、分享、方便擷取的優勢，以協助市政建設推動、支援本府員工進行研究發展工作，落實行政經驗傳承與創新建設概念。於 94 年 3 月 7 日成立「市政資料中心」，此為第一個由地方政府主動規劃，營造保存所屬具研究價值之出版品及市政工作推動經驗的陳列空間。

本中心除圖書典藏、期刊、線上研究資料庫查閱、館際合作、聯合檢索功能外；尚設置多元空間服務，包括小型協商討論室 3 間（6-15 人），電腦資料檢索區、公共閱覽區…等。未來藉在地建設經驗傳承、創新，挹注管理新意，發揮本中心服務功能特質。
5. 為民服務查訪

為強化本府機關為民服務的優質理念與落實踐行，委託中國生產力中心辦理「為民服務研習與執行力躍升」，於96年7月間展開，進行神秘客稽查、研習訓練、諮詢輔導等工作，訂於96年9月完成。

6. 發行「城市發展」(City Development) 半年刊：

為讓社會大眾對高雄市政府的施政作為有更深深度、廣度的了解，進一步凝聚都市發展共識，希望藉由邀請專家學者撰寫專題文章、獎勵市民投稿等管道，推動全民參與市政，共同提昇市政的研發品質，自95年起規劃以半年刊方式對外發行，於每年的6月、12月出版，每一期均由編輯委員會研議期刊主題及內容，公開對外徵稿。

目前期刊已發行三期，主題內容分別為「高雄市經濟發展戰略」、「水岸城市之願景」、「新高鐵時代，高雄成為區域發展新核心之探討」等，96年第四期主題為「市民參與·幸福高雄」，目前正對外邀、徵稿中。

本刊除寄送政府出版品指定送繳單位、全國各大圖書館、政府出版品指定展售門市外，亦寄送本府所屬機關、中央機關及各縣市政府、研考會委員及本市議員等。

7. 印製「行政概況」

為使各界人士了解本市上年度各項市政工作，以及各項行政革新、公共建設、都市發展、教育文化及社會福利等政策，由本府研考會邀集各機關彙集相關資料及數據，編印此刊物。

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環境之政策，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。

8. 公務出國報告控管

(1)因公出國人員返國後，依規定於返國之日起三個月內提出書面報告一式二份報府核辦。本府公務出國報告網資訊址：

<http://open.nat.gov.tw/OpenFront/RobtaFront/index.jsp>)；

另，兩機關以上組團或二人以上執行同一出國任務，其出國報告則共同署名提出；出國人員資料之登錄及出國報告報核作業，應由出國計畫主辦機關統籌處理。

(2)為使本府及所屬各機關因公出國人員所提出更具參考價值，規定撰寫內容應包括任務範圍、內容重點、主要心得、建議事項等。

(3)出國報告之相關建議事項依規定要求因公出國人員返國後提出建議事項採行表，並由計畫主辦機關分送有關機關（單位）參辦，有關

機關（單位）應於一個月內將該報告建議事項採行情形函送計畫主辦機關彙整後逕送本府研考會存採。

（二）綜合計畫

1. 策訂本府 97 年度施政綱要及施政計畫草案：參酌行政院「健康台灣年」及 97 年度施政方針，及配合中程計畫、年度業務發展需要、「挑戰 2008：國家發展重點計畫」、2009 世界運動會及推動「健康城市」等重要政策，以宏觀前瞻視野與強化都市競爭力角度，釐訂本府 97 年度施政綱要及施政計畫草案。

2. 依據本府施政計畫先期作業審查階段性作法之精進，完成「高雄市政府年度施政計畫先期作業實施要點」之修訂頒佈，而配合本府推動中程施政計畫預算制度，自 95 年 12 月至 96 年 7 月底正陸續辦理 97 年度施政計畫先期作業。其中政府重大公共建設 7 案，業於 96 年 2 月 12 日審議完竣，於 96 年 2 月 28 日提報中央主管機關審議。

另於 96 年 3 月 22 日函頒「高雄市政府 97 年度施政計畫先期作業實施計畫」，並審核本府 97 年重要行政、儀器設備採購等施政計畫共計 121 案，97 年度施政計畫先期作業總計審核 128 項計畫，核定公務預算總金額 56.69 億元。

3. 推動高雄市健康社區六星計畫：

（1）辦理社區輔導、觀摩委託案：95 年度委託高雄社區大學促進會辦理全國優良社區觀摩、編印社區工作手冊、辦理工作坊及研習營、撰寫成果報告書等，期使本市社區透過輔導，能有效發揮社區功能，達成六星計畫目的，本項工作該促進會業於 96 年 1 月 5 日舉辦本市優良社區觀摩、96 年 1 月 16 日前往台南市長榮社區、台南縣土溝社區進行觀摩，並於 96 年 4 月 13 及 17 日舉辦工作坊及研習營，受託單位並於 96 年 4 月 30 日提送社區工作手冊與成果報告書送本府研考會審查。

（2）配合行政院推動「健康台灣社區六星計畫推動方案」，將施政實質效益落實在社區的各項生活功能上；於 96 年 3 月 30 日由 市長召集「高雄市健康社區推動委員會」96 年度第 1 次會議，研議 96 年度工作計畫及社區資源整合業務。

（3）配合行政院研考會辦理社區六星計畫各縣市政府 95 年度績效檢討，彙整本府各機關 95 年度績效，完成「台灣健康社區六星計畫-高雄市政府 95 年度績效檢討報告」，並於 96 年 3 月底前送行政院研考會彙辦。

4. 因應未來資訊化社會、法規管理需求，行政院經建會每年辦理「法制再造國家級獎章-金斧獎」評比活動。藉由「法規鬆綁」、「法規改革」達到各層級政府臻達「法規管理」的再造理想。第八屆法制再造—金斧獎南區工作圈訓練課程業於 96 年 6 月 28 日、假高雄縣勞工育樂中心舉行；

本府並於6月25日由秘書長召集相關機關研議，遴選出本府適合參與之代表工作團隊，計有教育局「魅力港都ACT創造力教育推動」工作圈.....等9個工作圈，代表本府參與競逐本屆法制再造—金斧獎評比活動。

5. 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高雄市舉辦國際會議，本會業修正「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。96年度截至7月底已核定補助12案國際會議，共補助318萬元，計引入申請單位總經費約達3,229萬3,525元，投注於本市舉辦國際會議31天，參加之國次共98國次，總參加人數約2,561人。
6. 辦理高高屏三縣市首長會報

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，96年度第一次高高屏三縣市首長會報輪由屏東縣政府主辦，業於96年3月16、17日假小琉球召開；除就歷次會報決議事項進行檢討外，並討論「提請中央主管機關將遊艇港法（草案）內容納入遊艇管理法（草案）制定研議內容，並共同督促其法制推動期程」等8項提案，96年第二次高高屏首長暨主管會報由高雄縣政府主辦，經協調預定於96年9月21日召開，目前正辦理相關之幕僚聯繫作業中。

7. 八縣市首長座談

95年第1次南部八縣市首長會報由行政院南部聯合服務中心於95年6月30日假財團法人工業技術研究院南部分院舉辦，由行政院何政務委員兼主任美珣主持，計討論「建請行政院衛生署建置境外移入傳染病早期預警資訊系統」等44項提案，經由中央各部會與八縣市首長充分討論，由中央與地方各單位積極推動。96年第1次南部八縣市首長會報，本府業經提案5案，刻由南服中心辦理相關幕僚作業中。

8. 辦理系列論壇

- (1) 大陸菁英座談

為使本各界了解當前大陸政策推動方向，並使中央主管機關了解民間看法，以凝聚共識，本會配合行政院大陸委員會於96年4月30日上午假高雄寒軒國際大飯店召開「開創新局 迎向和平」大陸菁英座談會，由行政院陸委會陳主委明通及本府邱副市長太三共同主持，本市產、官、學界代表60餘人與會參與討論。

- (2) 顧問聯誼會

為推動市政建設，並廣泛諮詢地方各界意見，本會依市府施政需要辦理顧問聘任作業，並於 96 年 6 月 22 日上午假本府大禮堂舉辦顧問聘書發放及顧問聯誼會議，並邀請本府各局處首長與顧問進行面對面溝通，以聽取地方各界建言，作為本府推動市政建設之參考。

9. 辦理「與民有約」 深化市民參與

為落實市長「幸福高雄、市民參與」施政理念，本會配合民政局辦理「與民有約」活動，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。96 年 3 月 22 日鹽埕區場次、4 月 19 日鼓山區場次、7 月 19 日三民區業已配合民政局辦理完成，相關建議事項均予以列管追蹤並彙整提報市政會議。

(三) 管制考核

1. 配合中央政策，營造本市英語生活環境：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。配合 2009 世運會編列培訓外語人才經費 300 萬元，委由各相關機關積極辦理，培訓服務業外語人才、交通運輸業從業人員外語培訓、志工、文化導覽志工，96 年度將培訓 1,500 人次。另為統一本市特色地區英譯名稱，本府召開 4 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，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」，置於本府首頁(網址：<http://www.kcg.gov.tw/asyn3.php>)，方便民眾查詢道路標示的各項中英譯名。
2. 年度施政計畫府管計畫管制考評：本府 96 年度施政計畫列管案件計 86 案，計畫主管機關依據作業計畫確實執行管制，並每月覈實填報執行進度，進度落後 5% 時，並應研提落後原因分析及改善方案。
3. 市政會議列管案：針對市政會議主席指示事項選項列管並追蹤各機關辦理情形，每月提市政會議報告，截至 96 年 6 月（第 1254 次止）總計列管 40 件，解除列管 2 件，繼續列管 40 件。
4. 市營事業暨市立醫院考核：
 - (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」辦理本府 95 年度所屬事業機構及市立醫院之經營績效考核，事業機構受考機構為高雄市公共汽車管理處、輪船公司、動產質借所；市立醫院受考機構為民生醫院、凱旋醫院、中醫醫院、聯合醫院。

- (2)市營事業考核業於 96 年 4 月 20 日及 25 日完成複評作業，評定年度營運績效：動產質借所甲等（84.50 分）、公共汽車管理處乙等（79.67 分）、輪船公司甲等（83.00 分），並編印「95 年度高雄市政府所屬事業機構考評報告」函送各相關主管機關及受考機關參考，並依所建議事項改進中。
- (3)市立醫院經營績效考核業於 96 年 4 月 26 日及 27 日完成複評作業，評定年度營運績效：聯合醫院甲等（80.90 分）、凱旋醫院甲等（87.17 分）、中醫醫院乙等（77.36 分）、民生醫院乙等（79.24 分），並編印「95 年度高雄巿市立醫院營運績效考評報告」函送各相關主管機關及受考機關參考。
5. 治安會報列管：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下次會中報告，截至 96 年 7 月底止，列管案件共計有 3 項。
6. 旗津地區整體發展推動小組會議列管：為配合城鄉新風貌運動，整合旗津地區觀光發展建設，本府成立旗津地區整體發展推動小組，以建設旗津地區成為台灣觀光大島，每月召開一次小組會議。截至 96 年 7 月底止，列管案件共計有 28 項。
7. 公園考核：為提昇市民休憩品質，創造優質生活環境，由本會、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，每月由本會劉委員富美帶隊，考核對象為 80 分以下、里長維護及人潮眾多之公園，截至 96 年 7 月止共計考核 94 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。
8. 蓮池潭工作小組列管：因蓮池潭將成為 2009 世運會滑水比賽場地，爰此，95 年 5 月由本府民政局局長、教育局局長、文化局局長、警察局局長、交通局局長、研考會主委、建設局局長、2009 世運組委會副執行長組成「蓮池潭工作小組」，藉此工作小組之成立，及由研考會依據主席指示事項據以列管，以嚴格掌握蓮池潭整體開發之進度，及展現高雄躍升國際城市之條件。
9. 辦理工程品質及安全衛生查核：
- (1)為確保本府各機關施工中之工程品質，96 年 6 月 1 日至 96 年 6 月 30 日止，不定期機動抽查施工中之工程計 8 件次，在查核過程中發現之施工缺失，除當場飭請施工單位及監工人員督促承包商確實改善外，並提出查核建議事項，函各工程主辦單位限期改善。於查核中如發現工程遭遇困難，均適時予以協調解決，以助益工程之進行，提昇工程品質。
- (2)依照「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，組成本府工程施工查核小組，辦理 96 年度第 1 月～6 月工程施工查核工作，計查核 45 件，將查核情形函請各主辦機關辦理改善。

(3)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，截至 96 年 6 月總共列管 80 案件。

(4)96 年 6 月本中心與行政院公共工程委員會共同辦理公共工程開工前講習訓練班 1 場次 349 人次，地點於本府中正文化中心至善廳為期 1 天教育訓練講習會。

(5)依據行政院勞工委員會 96 年 2 月 16 日勞檢四字第 0960150068 號函「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 15 件，對於缺失函請各主辦機關辦理改善，若涉及違反勞安法及其它相關法令規定之虞，則函請勞工局所屬勞檢所辦理複檢作業。

(6)為協助各機關學校順利解決工程案件問題，由鄭副市長文隆定期召開公共工程督導會報，截至 96 年 6 月底止，共有 8 件列管案件，將依序追蹤辦理情形直到案件解除管制。此外，府管案件中之工程類案件，截至 96 年 7 月共列管 74 案，該 74 個工類類府管列計畫中，計有「海汕國小校舍新建工程--教育局」等 12 個工程類案件落後情形達 5%，於 7 月份召開之會報中，請各機關每月提出辦理進度，如遇進度落後案件，或執行遭遇困難之部分，藉由會報予以協助解決；若工程問題及困難度較高者，則另行擇定時間舉行小組會議研議，其有助於機關間之橫向聯繫作用。

10. 建設有保證月月有成績

為有效掌握本府各機關重要施政績效，以利市長年終記者會資料之精準性，本會 96 年度賡續篩選列管本府 130 案重要建設成果，其中硬體建設 75 案、軟體建設 55 案，已於每月完成追蹤列管。

(四) 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，本府於合署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至本府聯合服務中心，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：

1. 市政業務諮詢：設有 0800733833（免付費電話）、3360521、3360522 電話與 3360543 傳真機，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 96 年 1 月至 6 月服務案件數為 24,988 件。
2. 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 96 年 1 月至 6 月受理案件數為 14,791 件。
3. 空中馬上辦：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。96 年 1 月至 6 月共受理 195 件。
 4. 法律諮詢服務：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，由執業律師提供免費法律諮詢。96 年 1 月至 6 月計受理法律諮詢共 1,455 件。
 5. 保健服務：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 96 年 1 月至 6 月計服務 506 人次。
 6. 規劃建置 call center(話務中心)

針對市府業務的龐雜，服務案件類型多樣化，本府規劃成立話務中心(call center)，目前正在建置中。建置內容含 1. 話務中心系統建置，採租賃方式；2. 話務人員勞務委外，以進用重度身心障礙人士為主，提供 24 小時全年無休服務；3. 聯合服務中心現有空間整體修繕工程。

我們預期成立 call center 後所產生的效益為：

- (1) 建立市政府服務機制，提供全方位的服務。
- (2) 提供 24 小時不中斷服務，提昇市府整體滿意度。
- (3) 專業的客服人員，提供優質的服務。
- (4) 照顧弱勢族群，提供重度身障者就業機會。
- (5) 整合市府各局處服務管道，提昇良好服務形象和口碑。
- (6) 提供各項管理報表，做為各項管理及決策性之參考。
- (7) 具有人性化和標準化的作業流程。

- (8) 提供完整之客服系統功能：

* 提供 IVR 語音互動功能，減少人力負荷。

* 話務自動分配，提高應答水準。

* 應用錄音機制及線上監聽功能，提昇客服人員之服務水準及加速申訴之處理。

* FAQ 知識庫及 VIP 資料庫之建立，即時答覆市民之詢問及提供民眾所需之資訊，另對於 VIP 市民亦可提供差異化之服務。

期待透過 call center 話務中心之建置，帶領市府走進服務新效能時代。