貳拾伍、研　考

一、研究發展

(一)專題委託研究

100 年度專題委託研究案參照 市長施政理念及大高雄區域發展需要擬規劃專題委託研究案，經研擬進行「市政建設與市民意向之研究計畫」、「後兩岸經濟協議(ECFA)對大高雄民眾與產業之影響評析」等 2 案，前案已完成招標及刻正執行簽約中，後案正辦理招標作業中。

(二)機關自行研究

推動施政創新研究，活化行政效能，研訂「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。本(100)年度補助機關學校研究發展計畫 50 案，獎助金額 30 萬 9000 元。

本府各機關學校 99 年度提報參與評獎報告 62 篇，經遴聘專家學者評審達獲獎標準者 43 篇，榮獲優等獎者 1 篇，核頒獎金 30,000 元、獎狀乙幀；甲等獎 14 篇，每篇核予獎金 20,000 元、獎狀乙幀；乙等獎 12 篇，每篇頒與獎金 8,000 元、獎狀乙幀；佳作獎 16 篇，每篇核給獎金 5,000 元、獎狀乙幀，計核發獎勵金 48 萬 6000 元。

(三)辦理民意調查

為即時掌握民意，作為研訂施政計畫及制定決策之參考，100 年度將辦理施政滿意度調查 4 次，調查報告送請本府相關機關首長參考。

為能即時反應民意，針對大林蒲、鳳鼻頭居民是否遷村之議題，業於 100 年 5 月 20 至 21 日委託專業民調公司辦理在地居民「遷村意向」民意調查，並於 100 年 7 月 17 日上午 10 時 30 分假大林蒲康樂活動中心辦理民調結果說明會，除親自向鄉親說明民調結果外，並聽取在地議員、里長及鄉親的意見與心聲。100 年 7 月 28 日已將說明會在地鄉親與議員之意見與心聲，詳細記錄併同「遷村意向」民調結果，函送行政院相關部會，請其正視在地意見與需求，並提出解決方案。

(四)政府服務品質獎評選

持續督導各機關加強為民服務工作，依據行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」，辦理第三屆政府服務品質獎參獎機關推薦作業。本府參獎機關計有 17 個，經評審委員書面審核或實地評審結果，推選教育局、工務局、及林園區衛生所代表參加行政院評獎。行政院進行初審、決審兩階段結果，於 100 年 6 月 7 日公布獲獎名單，本府教育局表現優異榮獲「服務規劃機關」獎項，並於 100 年 6 月 22 日接受行政院頒獎表揚。另外，工務局獲得「第一線服務機關」入圍獎。

(五)高雄市市政建設學位論文獎勵

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。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。

100 年度計有 8 位申請人，於 100 年 5 月 31 日完成審查，共計 6 位碩士研究生獲得獎勵，通過審查之碩士研究論文陸續繳交中，預訂於同（100）年 12 月底前核發獎勵金。

(六)發行「城市發展半年刊」

為推動全民參與市政，共同提昇市政的研發品質，以市政相關主題發行「城市發展半年刊」。100 年度將以「城市災害防治」和「縣市合併後民生經濟發展」為主題出刊。

(七)公務出國報告控管

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。100 年 1 月至 6 月底止，因公出國列管件數計有 77 件，其中已依限提出出國報告並於高雄市政府公務出國報告網登錄出國報告計 48 件，未繳交之報告係因尚在返國日三個月內之期限，將持續追蹤管制。

各件出國報告之相關建議事項均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。

(八)配合中央政策，營造本市英語生活環境

自民國 92 年起成立高雄市營造英語生活環境推動委員會，聘請府內外人員及外籍人士擔任委員，目前計有 19 位委員，定期召開委員會議提供諮詢，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，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 553 項。

96 年度起，本府再將國際化的觸角推展到民間業者，配合行政院辦理「英語服務標章」的認證工作。96 至 100 年度共計已輔導 642 家業者通過英語服務標章認證。100 年度賡續辦理相關業者輔導工作，且以集中性，並建構為外籍人士常到訪特定區域進行輔導，以協助外籍人士適應在地生活。

(九)辦理大陸事務

1. 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。故向行政院大陸委員會提報 100 年度本府各機關大陸事務研習會計畫，計有消防局等 5 個機關獲經費補助，已自 100 年 7 月起陸續辦理。

2. 辦理「高雄市政府兩岸工作小組」會議

於 100 年 7 月 21 日由 市長主持召開 100 年度第 1 次工作會議，市府各局處首長及府外專家學者，就高雄市如何因應兩岸情勢發展，意見熱烈交流。與會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，都提出相當多的觀察與建議。

3. 辦理「大陸事務座談會」及「開展兩岸、佈局全球高雄市鄉親座談會」於 8 月 19 日假本市蓮潭會館與行政院大陸委員會合辦，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。

(十)辦理高雄地區大學校長與市長聯誼會報

高雄縣市合併後，高雄亟需掌握向上躍升的大好機會，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。為達成前揭目標，本會於 100 年 6 月 23 日辦理市長與本市大學校長聯誼會報，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，邀請大學校長及其幕僚長，並由本府相關局處首長列席，進行意見交流與對話，俾利城市發展穩健踏實。

(十一)政府出版品管理

配合行政院辦理「第三屆國家出版獎-政府優良出版品評選」薦送作業，經評審結果本府出版品評獲國家出版獎榮譽者有 6 件，其中高雄市立美術館榮獲佳作獎 2 件、入選獎 3 件、高雄市電影館獲佳作獎 1 件。

為利組織調整後業務之銜接及政府出版品管理趨勢、作業系統操作之了解，於本年 7 月 28 日下午辦理本府 100 年度出版品管理研習，計有本府所屬機關及區公所政府出版品管理人員 62 人參與。

(十二)辦理個人資料保護法研習

配合法務部推動各機關法制作業品質訪問輔導機制，辦理本府研考會 100 年度法制訓練－「個人資料保護法」研習，邀請資策會科技法律研究所戴豪君所長於 4 月 28 日下午假資訊中心會議室舉行，計有本府研考會及所屬資訊中心 42 人參與。

(十三)鼓勵青年參與公共事務

為建構社區與青少年服務平台，促進國際青年交流，讓青年能積極參與社會之施政理念，「生日公園-生命之屋空間活化」案目前已委託高雄師範大學來經營管理，乃為構建一個讓大專校院青年學生能將創意交流與呈現的平台，並與鄰近社區互動與教學，使藝術創作能深入社區紮根，達成創意、交流、參與、服務的目標。

二、綜合計畫

(一)規劃中程施政　釐定願景藍圖

1. 為因應縣市合併後，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等因素，重新彙編本府 100 至 103 年度中程施政計畫，以發揮市府團隊能量，提升施政績效，希望合力營造出一個「生態的、經濟的、宜居的、創意的、國際的」大高雄新都。

2. 本府研考會業於 100 年 5 月 2 日至 5 月 16 日邀集本府財政局、主計處、人

事處、工務局、都發局及學者專家召開6場次審查會，審查本府各機關所提送之中程施政計畫草案內容，並經由各機關依委員審查意見修正，將俟本府核定後，函送各機關據以執行，並追蹤年度執行績效。

(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實施要點」，辦理本府101年度施政計畫先期作業。本府101年度施政計畫先期作業各機關共研提290案，其中公共建設計畫7案、重要行政計畫274案、儀器設備申購計畫3案、科技發展計畫6案；總經費需求472.61億元，其中本府公務預算需求(含一般性補助款)262.27億元、基金137.74億元；中央公務預算40.28億元、特別預算30.90億元；民間投資1.42億元，經審議計通過201案，核列本府自籌公務預算122.70億元。

(三)策訂本府101年度施政綱要（草案）及施政計畫（草案）

參酌行政院101年度施政方針，配合市長政策、指示、本府各機關中程施政計畫及各機關年度業務發展需要，分別釐定本府101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，彙整為本府101年度施政綱要（草案）及施政計畫（草案）。

(四)推動高雄市健康社區計畫

100年度本府社區研習觀摩委託案於100年4月19日上網公開招標，經召開評選委員會審查，簽准同意委託社團法人高雄市公共事務管理學會辦理，預計辦理3場次社區研習、1場次社區工作坊、2場次本市社區參訪及1場次社區成果觀摩會等項目。

(五)辦理高高屏跨域合作平台計畫

透過高屏區域合作平台，高雄市與屏東縣政府成功爭取經建會「99年度國家建設總合評估規劃作業」計畫案13案，總計補助經費3,400萬元，其中由本府研考會擔任高屏區域合作平台的計畫主辦單位，委由國立中山大學國家政策究中心擔任執行單位，主要工作內容為管考其他12案之進度、召開100年國家建設評估總合規劃作業提案說明會，並協助提案研究、研擬高屏地區整體發展構想及召開99年度計畫執行成果研討會。本案目前已於100年5月20日召開期中報告審查會，並已通過在案，同時已邀集中央相關部會、高屏縣市各相關局處以及規劃單位，召開三次工作聯席會議，同時亦配合經建會「產業有家，家有產業」政策，以區域優勢產業發展為主軸，著手研擬相關提案構想。

三、管制考核

(一)年度施政計畫管制考評

本府100年度施政計畫計列管133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%或年經費支用率未達90%時，均應研提落後原因分析及改善方案。

本府對於各項重大施政計畫均納入管制，嚴密監控執行進度，年終時並由本

府研考會邀集各相關機關及外聘專家共同組成考評小組，辦理年終考核，99年度施政計畫於100年3月23日至100年4月27日完成複評作業，評定甲等者33案（39.29%），乙等者50案（59.52%），丙等者1案占（1.19%），於100年7月22日印製考評報告函送相關機關檢討改進。

(二)市政會議列管

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提市政會議報告，截至100年7月計列管26件。

(三)市營事業考核

1. 依據「高雄市政府所屬事業機構考核要點」辦理本府99年度所屬事業機構考核，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、岡山魚市場公司、岡山果菜市場公司、旗山果菜市場公司、大樹果菜市場公司。
2. 市營事業考核業於100年6月14日、16日及20日完成動產質借所、公共汽車管理處、輪船公司複評作業，並預定於100年8月底辦理岡山魚市場公司、岡山果菜市場公司、旗山果菜市場公司、大樹果菜市場公司複評作業，於100年9月底編印「99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。

(四)治安會報列管

為加強本府治安暨維護公共安全，本府警察局定期召開治安會報，研考會配合列管作業，截至100年7月底止，列管案件共計4項。

(五)4年5000億擴大公共建設計畫管制

截至100年7月底止，99年度本府4年5000億擴大公共建設計畫計列管180案，執行率未達100%者計33案；100年度本府4年5000億擴大公共建設計畫計列管94案，總計33億3185.7萬元。

(六)行政院工程會莫拉克重建工程列管

為協助莫拉克災後重建工作之執行，由本府張簡參事文科不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41個機關，列管案件共計843件，總經費為新台幣75億6410萬7仟元，截至100年7月底止，已完工、結案案件共計784件，佔93%，總預算達成率為53.36%，未完工案件共計59件，將持續追蹤辦理情形至完工。

四、工程品質查核

(一)辦理工程進度及品質查核

1. 本府於高雄縣市合併後成立「高雄市政府工程施工查核小組」辦理本府公共工程督導與查核業務，並訂定年度查核計畫，依此計畫進行查核作業。
2. 依據各案工程性質不同聘請2至4位委員擔任各案查核委員。查核方式包括預先通知、不預先通知、複查等，另視工程辦理情形進行工程督導、工程視察等。

3. 自 100 年 1 月 1 日至 100 年 6 月 30 日，抽查施工中之工程計 72 件次（含查核案件 61 件、複查 4 件，工程督導 4 件，工程視察有 3 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工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。

4. 依據「工程施工查核小組組織準則」第十條規定暨「工程施工查核小組作業辦法」第三條第三項規定，按季填報查核結果後函送工程會，100 年 1 月及 4 月分別函送 99 年第四季、及 100 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。

5. 本府工程施工查核小組經行政院公共工程委員會評定 99 年度績效為優等。

(二)全民督工辦理情形追蹤

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「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、交通、環保衛生、觀光、一般通報案及公用事業管線（自來水、中華電信、台電、瓦斯)等七大類 19 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 100 年 3 月 1 日起正式實施。

2. 自 100 年 1 月至 6 月止通報案件共 112 件，皆於七日內辦理完竣，並回報通報人。本府 99 年度「全民監督公共工程實施方案」執行特殊績效考核，經行政院公共工程委員會考核，成績於 100 年 4 月 26 日公布，本府獲得甲等。

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：

(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，自 100 年 1 月至 6 月立即服務案件數為 54,436 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 100 年 1 月至 6 月受理人民陳情案件數為 56,009 件、市長信箱案件數為 13,870 件；100 年 1 月至 6 月派工通報案件為 41,787 件。

(三)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，100 年 1 月至 6 月共受理 258 件。

(四)法律諮詢服務

本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6月1日起開辦三山（鳳山、岡山、旗山）區公所法律諮詢服務，100年1月至6月共受理法律諮詢共2,773人次。

(五)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12:00，100年1月至6月計服務576人次。

(六)本府話務中心(Call Center)

本府話務中心(Call Center)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。100年1月至6月電話服務處理總量317,581通、服務水準平均為85.47%。

六、資訊業務

(一)掌理市政資訊整體發展規劃與推動，落實電子化政府

1. 持續「數位創意人才創作育成平台」第二期計畫，推動數位雲端聚落，協助人才媒合；廣集創作人才1,126名，收納數位創作1,479件，723位平台創作者參與課程。
2. 賡續「線上即時服務系統」功能強化與推廣，並新增「市長與民有約」陳情案件處理系統，現場即時解決問題。擴大服務範圍，使大高雄民眾均有機會參與市政並隨即提出建言，即時享受政府各項便民服務。
3. 完成「跨機關便民服務整合資訊平台」建置，免書證查詢已超過6,000次，跨機關通報件數達5,000件以上，對提升行政效率績效卓著。
4. 配合行政院節能減紙計畫，完成「領物、車輛、會議室管理等事務性表單線上簽核系統」，目前有本府秘書處、研考會及資訊中心建置使用，擬積極加速推廣本府各機關建置。
5. 完成「商業智慧(BI)決策分析系統」平台建置，整合相關資料庫，進行各項資料分析統計，提供決策支援。
6. 強化「登革熱疫情防治系統」功能及圖資更新。
7. 完成「市政統計週報系統」開發，提供有關機關填報週資料，作為市長決策參據。
8. 完成「高雄市府受理議員所提地方建設建議事項」系統開發建置，俾利本府主管機關及議員了解建議事項之辦理情形或進度。
9. 因應高雄縣市合併，本府共用性資訊應用系統配合調整修改共212支系統程式，及辦理操作與推廣之教育訓練共36場次，以確保系統正常運作。

(二)推動市政網站服務開發及應用，達成高效率服務品質

1. 持續充實「港都e學苑」數位學習平台內容，推展全民優質終身學習。已整合本府人發中心與各機關數位訓練課程達430餘門，服務對象擴及為一般市民與全國公務人員，參與學習上線數達90,000餘人次。
2. 配合推廣政府機關網站Web 2.0營運作業，本府規劃建置5個試行機關參與有關業務與使用者之雙向交流互動，促使資訊與服務內容透明化，進而

提高民眾主動參與市政意願，提升政府行政效率與服務品質。

3. 整合本府差勤電子表單系統、線上即時服務系統、地政共通平台、機關表單線上簽核系統、公文時效填報等38個各機關辦公室自動化應用系統，提供安全單一入口平台，建立各機關資訊即時性與透明化整合服務功能。
4. 辦理5場資訊安全教育訓練課程，加強安全威脅意識及提升資安危機應變能力，以確保各線上服務作業流程順暢，提供民眾更安全可靠的網路服務。
5. 因應本府各機關業務電子化快速成長及系統整合需求，維運與規劃本府員工便捷安全電子郵件及垃圾郵件過濾功能環境，以加速公務訊息之傳遞，並提供全年無休之電子化便民服務。
6. 建置本市災害應變中心一級開設災情資訊專區及防災機關專屬電子郵件信箱，配合全球資訊網站，提供本市防災救災資訊迅速、確實之發布。
7. 為因應社交工程及網路詐騙手法不斷更新，辦理100年上半年本府員工電子郵件社交工程演練及2場加強員工電子郵件社交工程教育宣導，藉以提升員工接收電子郵件警覺性及防範度，降低可能引發的資安風險因素。
8. 辦理101年度本府資訊設備預算先期審議，配合年度預算及縣市合併後需求，先期審查各機關暨學校所提資訊設備概算需求，整合運用本府各機關內資訊資源，統籌各項資訊設備使用率發揮最大綜效。

(三)監控與補強弱點並推動本府整體資訊安全防衛

1. 本府資訊中心資訊安全管理系統已取得ISO27001認證，每年應辦理一次複核，ISMS複核專案已完成發包作業。
2. 本府四維及鳳山行政中心電腦共構機房資訊設備維護案規劃與發包作業已完成。賡續辦理本府伺服主機清查、電腦等資訊設備標籤識別、資訊機房空調、電力、消防系統檢測維護、網路設備及防火牆、資安防護閘道維護、員工電腦故障維護等作業。
3. 針對本府各機關電腦機房DMZ區主機執行每季弱點掃瞄，確保各機關主機資訊安全，使系統服務作業流程順暢，提供民眾更安全可靠的網路服務。
4. 100年度資訊安全實務班於人力發展中心擴大舉辦，共兩場次課程，約有220人參與，無論講授師資或內容均精闢實用，對本府資安防衛有很大幫助。
5. 持續進行監控本府網路電腦設備是否有中毒及流量異常狀況，並處理府內各局處電腦中毒、木馬惡意程式等之阻絕、封鎖及解除作業，100年1月至6月止，各機關流量異常單251件，資安預警單67件。

(四)整合市政基礎建設與推動視訊等相關服務

1. 因應環保局、社會局、水利局、財政局、主計處、秘書處、農業局、民政局、地政局等局處辦公處所搬遷作業，資訊中心全力配合有關主機設置、電力、網路設備串接設定、IP分配等作業。
2. 賡續辦理本府相關單位ADSL VPN 連線申請、異動案件，使各機關為民服務之資訊作業流程更加順暢。

3. 協助市議會將本府專用議事實況轉播主機安置於四維行政中心共構機房，並辦理主機設置及防火牆相關設定，使本府同仁觀看議會即時轉播將不佔用本府與市議會雙方的對外頻寬，致網路資源都能夠發揮最充份的運用。
4. 本府電腦機房空調系統壓縮機汰換已於 6 月發包完成，目前工程積極進行中預定 9 月中旬完工。
5 賡續推動本府各機關視訊會議應用，已使用機關有經發局、人事處、人發中心及資訊中心等。