

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 102 年度專題委託研究案-「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，已於 104 年 1 月 16 日完成期末報告初稿，2 月 13 日召開期末審查。

(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 年度各機關學校提送研究發展計畫 70 案，經審查核定 41 案進行研究，其中研究經費補助 22 案計 85,000 元。截至 103 年 10 月，有 5 件計畫因故中止研究，完成研究報告撰寫者有 36 件，依評審獎勵要點規定，聘請初複審委員進行審查結果，獲獎報告 22 件，核發獎金 17 萬 9000 元。

(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市政為研究內容者，均可依規定向本府研考會提出申請。103 年度撰寫學位論文部分獲補助人數共 7 名(均為碩士)、優良學位論文獲獎勵人數亦為 7 名(均為碩士)。

(四) 加強為民服務措施

依據「高雄市政府提升服務品質實施計畫」，督促各機關各依執行計畫及工作計畫於 7 月完成機關自行評核、12 月提報年度執行成果及創新作為，經彙整創新標竿個案後，函各機關參照學習。

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 103 年度一級機關及區公所 63 個機關電話服務禮貌測試，第 2 次測試於 9 月中旬完成。市府整體成績 82.57 分，受測機關核列特優(90 分以上)機關 3 個、優等(85-89 分)機關 13 個、甲等(80-84 分)機關 31 個、乙等(70-79 分)機關 16 個，測試結果函送受測機關

據以辦理獎勵及改善。

(五) 辦理政府服務品質獎推薦

依據行政院「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。本府將提報交通局、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，並於104年1月29日函送本府推薦名單至國家發展委員會。

(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，第十八期以「承擔工業化風險的宜居城市」為主題，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，於104年2月出版。

(七) 公務出國報告控管

本府訂有「高雄市政府公務出國報告書製作審核要點」，103年7月至12月底止，本府因公出國列管件數計有93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」79件，未繳交之報告因尚在返國日三個月提出之期限內，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764項。另透過市長與大學校長會議之平台媒合下，高雄應用科技大學與文藻外語大學協助本市動物園之英文官網製作，大東及左新圖書館分館英文說故事等活動。

(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103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、勞工局與陸委會合辦，均已辦理完成。

另103年6月27日辦理陳菊市長與中國大陸國台辦張志軍主任會談，假漢來巨蛋宴會廳金龍廳舉行，市長提及台灣社會民主多元，盼中國大陸能尊重理解不同的聲音，另市長也就兩岸港灣城市交流、增加高雄與中國大陸間航班、共創亞洲郵輪經濟圈、農漁產品採購減少中間剝削及快速檢疫通關等事項提出討論。

經統計本府103年接待中國大陸來訪團體共101場1,911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所大專院校蘊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103年12月止已辦理7次會議，103年度會議業於5月9日假高雄展覽館辦理完竣。

(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紮根社區。103年7月至12月底已辦理「藝陣劇場II」、「中國節氣」、「就是愛畫」等3場次展覽。

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，是持續改善以提升效率與效能的過程，因此，本府研考會對102年度執行成果，辦理「複評作業」，對於執行不佳的業務，及落後目標值、逾目標值過多的績效指標，研提改善建議，另於103年4月14日至23日期間，至10機關進行「實地訪查」，邀集學者專家及相關局處擔任訪查委員，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. 另為促進預算與計畫之結合，本府研考會於103年5月12日函請各機關於103年6月16日前，配合議會審定之預算、複評意見及實地訪查建議等事項，提報調整或修正103年度績效衡量指標之目標數值，並於103年8月完成審查報府核定，函知各機關依據修訂計畫確實執行。另請各機關在104年1月底前提報103年度施政績效成果報告，持續追蹤改善施政效能。

(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104年度施政計畫先期作業。本府104年度施政計畫先期作業各機關提報總經費需求314億元，本府研考會於103年5月19日至7月29日召開17場次初審會議、6月10日至7月3日辦理現勘，並於103年8月20日辦理複審會議，經審議核列本府公務預算82.26億元、基金預算77.09億元。

(三) 策訂本府104年度施政計畫(草案)

本府配合市長政策、指示與本府102-105年中程施政計畫目標體系及機關年度業務發展需要，釐定本府104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104年度施政計畫(草案)，於103年9月9日送市議會審議，經市議會104年1月審議通過，並印製成冊函轉市府各機關據以執行。

(四) 統籌辦理國家建設總合評估規劃作業計畫

1. 行政院國家發展委員會補助辦理之103「年度國家建設總合評估

規劃作業」本府所提「自由經濟示範區政策下高屏發展MIT製造研究計畫」案獲核定補助；103年12月12日陸續申請「104年建立高屏區域合作平台暨運作機制計畫」計畫，藉此計畫，輔導其他「國家建設總合評估規劃作業」受補助計畫之執行、盤點高屏地區重要施政計畫、建置高屏區域平台網站、協助本府與屏東縣政府共同完成104年度計畫之提案作業。

2. 本府與屏東縣政府於103年10月31日共同召開「高屏區域合作跨域整合首長會報」，邀集相關中央主管部會共同討論開闢藍色公路航線、串聯高屏二地遊艇觀光基地、合作辦理地政案件跨縣市代收代寄便民服務作業、農漁產共同國際行銷推廣等議題。

三、管制考核

(一) 年度施政計畫管制

本府103年度施政計畫計列管214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5%或年經費支用率未達90%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

本府所屬事業機構高雄市輪船公司、動產質借所、岡山果菜市場公司等3家事業機構辦理自我考核與初核，並於103年7月30、31日及8月19日邀集學者、專家與本府代表完成複評作業，103年10月編印「102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) 行政院工程會莫拉克重建工程列管

本府執行重建工作計42個機關，列管案件共計895件，總經費為新台幣82億7061萬3仟元，截至103年12月底止，未完工15件，已全數完工。

(四) 基本設施補助計畫案件列管

本府103年度基本設施之列管經費為43.79億元，計列管153案，自103年4月起進入列管階段後，已分別於103年5月、8月、10月及11月召開4次公共工程督導會報，督促各執行機關應於103年底前完成驗收結案。

(五) 道路交通安全業務督導考核

本市103年度院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」及「道安扎根強化行動計畫」之執行成果，本府邀集6位府外專家學者組成考評小組，於103年12月17及18日辦理地方年終初評之實地查證，並於12月24及25日辦理書面考核作業，考核委員提出多項建議，供各機關未來改善精進之參考。

(六) 公文處理督導考核

本府公文查訪小組為瞭解部分一、二級機關及區公所文書處理與公文管理系統之執行概況，於103年9月10日至10月2日止進行公文查訪，計訪視本府相關局處、二級機關及區公所，針對訪視結果提出建議供各該機關參考。

(七) 各區公所重要工程案例管

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103年各區公所辦理中工程達100萬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103年12月，各區公所辦理中工程案件繼續列管計12件，103年度計召開公督會報計2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，依此計畫進行查核作業。
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. 自103年7月1日至103年12月31日，查核及複查施工中之工程計69件次（含查核案件59件及複查10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，103年7月及10月分別函送103年第二季及第三季季報表，因填報情形良好，故無工程會退回要求修正情形。

(二) 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「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103年7月至12月止通報案件共95件，均已辦理完竣，並

回報通報人。

(三) 加強辦理教育訓練

1. 為提昇工程人員對綠化栽植技術之實務理念，於 103 年 10 月 3 日與本府養護工程處、高雄市建築師公會合辦「103 年度綠化栽植技術訓練」，總計有 115 人參加。
2. 為有效控管本府辦理工程之預拌混凝土廠保證生產供料品質，提升工程從業人員之預拌混凝土廠廠驗能力，於 103 年 10 月 15 日至 16 日與高雄市土木技師公會合辦「預拌混凝土廠廠驗教育訓練」，總計有 115 人參加。
3. 為提升工程主辦機關對於進度管理及履約爭議之知能，於 103 年 11 月 21 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 46 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，自 103 年 7 月至 12 月立即服務案件數為 245,495 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 103 年 7 月至 12 月受理人民陳情案件數為 69,677 件、市長信箱案件數為 20,572 件；103 年 7 月至 12 月派工通報案件為 43,972 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）區公所法律諮詢服務，103 年 7 月至 12 月共受理法律諮詢 2,867 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，103 年 7 月至 12 月計服務 629 人次。

(五) 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。103 年 7 月至 12 月電話服務處理總量 390,318 通、服務水準平均為 81.78%，派工通報案件計有 43,972 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，103年7月至12月計受理1,040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，至103年止，累計人才庫2,036名，收納作品數4,010件；實體宣傳：學校或職訓單位共7所，網路宣傳：facebook、Youtube、學校或產業或公協會網站等共於29處露出；人才媒合會成功簽署人才聘用意願書之數創人才59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。免書證查詢103年累計達118,661次，跨機關通報件數達10,454件，對簡化行政流程頗有成效；增修通報端審核放行功能，有效提升效率；並新增固定或客製化訊息，俾利與民眾之溝通。
3. 提升「決策支援系統」功能，介接OpenData平台資料庫，進行政府開放資料及民眾下載使用量之分析，提供資料開放平台改善之參考；並對線上即時服務系統受理人民陳情案件做更深入之分析，以利使用者案件統計比較之需。
4. 加強「資料開放平台」功能，103年本府各機關所公開於平台之資料，總下載次數達130,000次以上；另提供管理APP下架功能、AP Server之負載平衡、節慶網頁圖檔之上傳、及民眾問卷調查結果之處理等後端管理機制；同時強化前端網站之功能。

(二) 市政網站服務開發及應用

1. 完成「郵件主機設備平台擴充」，增購郵件及帳號認證主機並提升本府垃圾郵件主機防駭功能，將現有WEBMAIL郵件/重送信/LDAP認證/EFLOW帳號及資料庫等主機系統進行轉移建置及效能提升調整，確保全府員工使用郵件系統的安全及順暢性，提供郵件處理不間斷的遞送服務。
2. 提升「全府機關網站寄存設備」效能，建置高可用性資料備份及資料庫寄存架構，強化資料庫安全備援機制，提供本府各機關網站更安全可靠的資料寄存平台，至103年底已達112個機關，利用此平台放置及製作各該機關中英文版官方網站，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. 進行「市政資訊網軟硬體環境更新」，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，並配合行政院最新網站版型規範及各類最新網絡應用發展，進行網站改版及功能提升，經國發會「網站營運績效檢核」獲得滿分的成績，提供民眾各類線上便

民貼心 e 服務，利用此便捷的市政行銷入口網站，提升本府電子化政府服務效能。

4. 完成「郵件帳號分流儲存設備」採購案，增添分流設備，以因應全府員工及機關電子郵件帳號管理系統資料異動量大幅成長，確保高品質之公務及便民申辦服務流程。
5. 辦理各機關網頁及主機資安漏洞掃描檢測，並舉辦 2 場弱掃說明會，協助各機關改善網站漏洞缺失，提供更安全可靠的網路服務。
6. 完成本府 103 年度第二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，確保達成資通安全規範。
7. 辦理 104 年度本府資訊設備預算先期審議作業，審查各機關暨學校所提資訊設備概算需求，依各項市政資訊發展規劃理念，作妥適的資訊資源發展分配，以發揮最大綜效。

(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，103 年度上半年完成風險評鑑作業，其餘於下半年陸續完成災害復原演練、內部稽核、及管理審查會議，並於 10 月完成外稽複核作業，複核結果達成無缺失，順利通過複核，確保資訊安全管理制度正確實施。

2. 持續辦理弱點掃描、資安與網路流量管控，提供民眾順暢安全的網路服務。

- (1) 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。

- (2) 持續執行資安監控（GSOC）體系，整合運用「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，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。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。103 年 11 月完成「新版本府網路流量管控稽核系統」、103 年 7 至 12 月止，各機關流量異常開單 287 件，資安預警開單 18 件。

- (3) 持續進行頻寬效能改善工作，維運 WSUS 系統 (Windows Server Update Services)，適時解決府內電腦因同時執行 Windows

更新之頻寬擁塞問題，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 103 年底共有 2626 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、資安通報演練，建立本府資安防衛正確觀念。
 - (1) 辦理 103 年度本府所屬各機關資安主辦人員班及主管班教育訓練，講授「資安威脅與攻擊新趨勢」、「資訊安全防禦實務」，以增強本府各機關資安人員專業能力。
 - (2) 辦理各機關「資通安全通報演練」，針對全府機關進行演練，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。103 年 12 月完成本府資安通報演練，參與演練機關數為 73 個。

(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護，提供資訊設備安全、穩定的運作環境：包括各種基礎設施維運，包括機房空調、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。103 年 7 月完成更換四維機房中興冷氣系統冷卻水管末端管路、11 月完成市府對外上網線路負載平衡機制。
2. 賡續推廣「市府虛擬化資訊平台服務」
賡續透過虛擬化技術，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。103 年 11 月完成擴充虛擬化資訊平台，增加 2 台主機，建立完整備援機制。
3. 整合網路管理，將資源發揮充份運用，推動 iTaiwan 無線網路服務：
維護本府無線網路及本府主幹連接政府網際網路順暢，提高行動資訊之使用效能。配合行政院 iTaiwan 無線上網服務。至 103 年底，本府建置有 239 個熱點：區公所(38 區 39 點)、戶政事務所(38 點)、全部地政事務所(12)、醫療院所(12)、全部稅捐分處(12)、觀光社會文教(36)、市立圖書館(61)、其他(29)等民眾洽公地點。
4. 配合行政院國家資訊通信發展推動小組網際網路通訊協定升級推動辦公室執行 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，促進網路升級無縫移轉，確保網路服務不中斷。103 年 9 月完成市府網路骨幹支援 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。103 年 7 月至 12 月止共計 599 通，提供市民快捷、優質的市政服務管道。