

# 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，辦理專題委託研究案-104 年度進行「1999 巨量資料分析及深化運用研究」，導入巨量分析技術，分析及預測民怨類別、反映事項等，為 1999 萬事通進行總體檢，更精準掌握民意及提供即時性服務，並由巨量分析所產製的關聯性結果，回饋 1999 萬事通管理機制，讓 1999 萬事通更貼近市民。本案已於 104 年 11 月簽約，研究期程為 11 個月，俟完成後將報告及參採情形表送本府相關機關參考。

### (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。

104 年度各機關學校提送研究發展計畫 58 案，經審查核定 40 案進行研究，其中研究經費補助 23 案計 85,000 元，104 年 9 月提報參與評獎報告 31 篇，經專家評審獲獎報告 15 篇，其中甲等獎 5 篇、乙等獎 4 篇、佳作獎 6 篇，依獎級個別核予 20,000 元、8,000 元、5000 元獎金及獎狀乙幀，共核發獎金 16 萬 2,000 元整。獲獎報告並登錄研考會網站「自行研究成果網」，供相關研究者線上查詢參採運用。

### (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政為研究內容者，均可依規定向本府研考會提出申請，104 年度撰寫學位論文獲補助人數共 5 名，獲選優良市政建設論文人數共 3 名(均為碩士)。

### (四) 加強為民服務措施

修訂年度「高雄市政府提升服務品質實施計畫」，據以督促各機關訂定執行計畫及工作計畫分層推動，全面提升服務品質。104 年 7 月 28、30 日合與公務人力發展中心辦理本府提升服務品質研習，各機關業管人員計 84 人參與。年底彙整機關填報之年度執行成果及創新作為個案，將績優標竿個案分送機關參考推動。

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 104 年度電話服務品質及禮貌測試，上、下半年各一次。下半年測試結果市府整體成績 86.22 分，64 個受測機關(一級機關及區公所)中：核列特優(90 分以上)機關 15 個、優等(85-89 分)機關 30 個、甲等(80-84 分)機關 11 個、乙等(70-79 分)機關 8 個，測試結果函送受測機關改善及年度獎勵依據。

(五) 辦理政府服務品質獎推薦

依據國發會「政府服務品質獎評獎實施計畫」，辦理第八屆政府服務品質獎參獎機關推薦作業。本府提報消防局、水利局、地政局、都發局、工務局、大寮區公所、勞工教育生活中心等 7 個機關參獎。

(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，於 104 年 12 月出版第十九期「打造銀髮族的幸福城市」，內容探討高齡化趨勢下，政府部門與民間團體應如何共同致力打造適合銀髮族生活空間、老人安全與經濟等議題；第二十期則以「智慧交通·綠色運輸」為主題，邀集專家學者與市民一同以智慧、環保、低碳運輸概念，介紹高雄輕軌與未來交通發展思維，預計於 105 年 7 月發行。

(七) 控管公務出國報告

本府訂有「高雄市政府公務出國報告書製作審核要點」，104 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」66 件，未繳交而在返國日三個月提出之期限內者，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 789 項。

(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 104 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等 3 機關提報，並於 7 至 11 月陸續於辦理完成。

經統計本府 104 年 1 至 9 月接待中國大陸來訪團體共 136 場 2893 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 所大專院校孕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 104 年 12 月已辦理 9 次會議，104 年下半年度會議業於 12 月 16 日假文藻外語大學辦理完竣。

(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扎根社區。104年7月至12月已辦理「新人魚」、「《"星星"快閃~來搗蛋!》-星星王子創作聯展」、「Baby，我想說，我想說……」、「《合作社》實驗計畫」等4場次展期計畫。

(十二) 民意調查

即時掌握各項評比調查、以貼近民意，並作為本府施政作為改善之參考，104年度已執行3次調查。

## 二、綜合計畫

(一) 配合市長任期重新訂定104-107年度中程施政計畫

為落實市長施政理念，發揮市府團隊能量，爰請各機關配合市長任期重新訂定本府104-107年度中程施政計畫，俾切合市政推動之目標，提升整體施政績效。

本府研考會辦理104-107年度中程施政計畫前置作業，函請各機關於104年1月20日前提報計畫書，並邀集本府財政局、主計處、人事處、工務局、都發局等機關擔任審查委員，先進行書面審查；另於104年3月11日至3月27日期間，聘請相關領域之學者專家，召開6場次審查會議，提供第二次審查意見，各機關並依審查意見於104年4月完成修訂，經彙整於104年5月1日簽報本府核定；並於104年7月2日完成104-107年度中程施政計畫彙編本及光碟印製，並函送機關確實執行，俾達成本府「最愛生活在高雄」之中程施政目標。

(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105年度施政計畫先期作業。本府105年度施政計畫先期作業各機關提報總經費需求316億元，本會於104年7月辦理現勘、8月完成審查，核列本府公務預算88.55億元、基金預算76.21億元。最終審定資料提供本府主計處納入年度預算編列。

(三) 策訂本府105年度施政計畫

配合本府104-107年中程施政計畫目標及機關年度業務發展需要釐定本府105年度各項施政目標與各部門施政要項，彙整為本府105年度施政計畫草案，於104年9月8日送市議會審議，並配合市議會審定市府總預算結果，再辦理施政計畫內容修正，核定本於104年12月29日彙編完成送市議會。

(四) 統籌辦理國家建設總合評估規劃作業

本府經由行政院國家發展委員會辦理之104年「國家建設總合評

估規劃中程計畫」補助作業，本府2案獲核定補助，經發局「因應氣候變遷衝擊高雄市產業暨工業用水調適行動計畫」於104年4月20日獲核定補助，核定經費300萬元，針對「氣候變遷下易受衝擊之生產設施區位調適對策並推動自主防災」、「工業用水調適對策並辦理工業節水先期輔導方案」及「工業區能資源整合節能效益」三大主題進行研析，預計105年1月及4月辦理兩場跨局處會議，以「產業防災調適」、「工業用水調適」為會議主軸，貫穿計畫三大主題。另一案都發局「高雄市智慧國土規劃模式建構暨實證」計畫案於104年5月21日獲核定補助，核定經費250萬元，分三期進行，104年10月19日完成第一期工作項目，計畫案所提議題皆採跨部門整體發展規劃作法，以發揮本府施政的最大效益。

### 三、管制考核

#### (一) 年度施政計畫管制

本府104年度施政計畫計列管204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；進度落後或年經費支用比未達80%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3次，期各案件可如期如質完成。

#### (二) 市營事業考核

針對高雄市岡山果菜市場公司、動產質借所、輪船公司等3家市屬事業機構，每年定期辦理自我考核與初核，並由本府邀集學者專家與本府代表辦理複評，本年已於104年7月22、23日及8月13日辦理，且於104年10月編印「103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) 基本設施補助計畫案件列管

本府104年度基本設施之列管經費為45.11億元，計列管133案，104年曾召開6次公共工程督導會報，督促各執行機關依預定期程執行相關計畫，截至104年12月底止，已結案123案，發包率100%，結案率92.48%，完工率99%，驗收率96.99%，預算達成率達99.9%，皆已達成國發會各項衡量指標滿分標準。

#### (四) 道路交通安全業務督導考核

本府已邀集專家學者於104年12月14、15日辦理104年度院頒「道路秩序與交通安全改進方案」及「道安扎根強化行動計畫」之實地查證，並於12月21日辦理地方初評之書面考核及綜合座談，預計於2月將初評報告書函送各機關參考，以使各機關道安相關工作更為精進。

#### (五) 公文處理督導考核

本府公文查訪小組為瞭解一、二級機關及區公所文書處理與公文管理系統之執行概況，已於104年8月17日至9月17日進行公文查訪，計訪視本市圖書館、本府環境保護局、新建工程處、警察局、工

務局、水利局、養護工程處、勞工局、經濟發展局、教育局等 10 個機關，針對訪視結果提出建議供各該機關參考。

(六) 各區公所重要工程案列管

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 104 年各區公所辦理中工程達 100 萬元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 104 年 12 月，各區公所辦理中工程案件繼續列管計 13 件，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，並進行查核作業。
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. 104 年 7 月至 12 月，查核及複查施工中之工程計 74 件次（含查核案件 63 件及複查 11 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，104 年 7 月及 11 月分別函送 104 年第二、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) 追蹤全民督工辦理情形

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 104 年 7 月至 12 月通報案件共 82 件，均已辦理完竣，並回報通報人。

(三) 加強辦理教育訓練

1. 為增進本府工程主辦機關對於公共工程實務的能力，於 104 年

- 07月22日與台灣省土木技師公會、高雄應用科技大學合辦「高雄市政府104年度公共工程實務研討會」，本府計有30人參加。
2. 為使工程主辦機關了解瀝青混凝土廠驗廠程序及相關重點，於104年11月12日辦理「瀝青混凝土廠驗廠試辦作業」教育訓練，共計34人參訓。
  3. 為汲取國內重大公共工程之優質管理與工程技術經驗，爰邀請本府新工處及高雄市土木技師公會合辦「104年度公共工程觀摩活動」，於104年8月28日（星期五）觀摩「國立故宮博物院南部院區」及「台中國家歌劇院」，本府同仁及技師公會計有69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，104年7月至12月諮詢服務案件數為91,956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104年7月至12月受理人民陳情案件數為63,167件、市長信箱案件數為22,039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，104年7月至12月共計受理法律諮詢服務3,092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，104年7月至12月計服務504人次。

### （五）本府話務中心(Call Center)

本府話務中心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。104年7月至12月電話服務處理總量464,383通、服務水準平均為56.25%，派工通報案件計有42,954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，

104年7月至12月計受理950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，截至104年12月底，累計人才庫2,277名，收納作品數4,363件；實體宣傳：學校或職訓單位共8所，網路宣傳：facebook、Youtube、學校或產業或公協會網站等共於22處露出；舉辦人才媒合會，成功簽署人才聘用意願書之數創人才115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。104年1月至12月止，免書證查詢推動增加稅捐稽徵處，累計達129,686次；跨機關通報件數達3,989件，對簡化行政流程頗有成效；通報端審核放行功能，及固定或客製化訊息之開發，不僅提升操作效益，更利於與民眾之溝通。
3. 提升「線上即時服務系統」功能，以因應microsoft於103年4月8日終止Windows XP之維護所造成之使用異常，及瀏覽器版本提升；將內部操作介面改版為html5(含聯合服務中心、機要科、各承辦機關、資訊中心等)，以因應處理民眾陳情、反應民意之即時作業，可免為民服務業務中斷。
4. 推動「資料開放平台」業務，促請各機關加強開放的資料集數量與品質之提升，104年12月止，本府各機關所公開於平台之資料項目數達446項；另與社群協作，完成本府預算資料視覺化呈現，及環保局煙囪排放即時監測資料視覺化呈現，使市府施政更貼近民眾，促進公民參與市政之意願。

### (二) 市政網站服務開發及應用

1. 完成「本府網頁及郵件資安漏洞掃描檢核」作業，進行全府計75個機關網頁及郵件資安漏洞初掃作業，針對現有各主要機關網頁及全府共通性業務主機進行資安漏洞掃描檢核，並協助有漏洞的14個機關進行功能修補調整後，再進行複掃至完全修復，確保本府全球資訊網及各機關網頁系統的安全及順暢性，提升整體市政為民服務品質及公共事務政策行銷度。
2. 完成提升「全府機關網站寄存設備」效能，建置高可靠度資料備份及資料庫寄存環境，強化資料庫安全備援機制，提供安全可靠的各機關網站寄存及中英文版官方網頁製作共用環境平台，截至104年12月底已容納達187個機關，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. 完成「全府電子郵件系統平台功能提升」委外服務案，為因應本府各機關員工使用電子郵件系統人數及郵件流量大幅成長，擴充購置電子郵件系統相關郵件資料儲存設備，並強化相關安全備份及

備援機制，達到信件安全傳遞、順暢不中斷服務作業，提升各機關公務處理效能。

4. 完成「全府全球資訊網功能提升」委外服務案，進行本府首頁網站版型、後端管理平台資安管控、檔案類型 ODF 格式檔上傳等改版升級並採用響應式網頁設計模式，提供各種行動載具設備最佳視覺與圖像化瀏覽體驗效果，便利民眾快速獲取本府各項最新市政透明資訊，已連續 2 年榮獲行政院國發會全國「網站營運績效檢核」滿分的最優異成績。
5. 104 年 9 月底完成本府 104 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）及區公所等資安 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，確保達成資通安全作業規範。
6. 完成本年度本府各機關網站及主題網檢核作業，共檢測 241 個機關及主題網站資訊的正確性與時效性，藉以提升各機關網站資料可靠性及便民服務品質。
7. 完成 105 年度本府資訊設備預算先期審議作業，先期審查各機關暨學校所提年度資訊設備概算需求，於本府財政艱困下，統籌運用各項資訊資源設備，以發揮最大使用綜效。

### (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，104 年度下半年完成內部稽核作業、資安管理審查作業，及新版外稽複核作業，以確保資訊安全管理制度正確實施。
2. 104 年 10 月完成辦理本府各機關「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。本年度演練按時通報合格率為 97.2%。
3. 持續辦理弱點掃描、資安監控與網路流量管控，提供本府順暢安全的網路服務。
  - (1) 持續結合市府防禦系統功能，落實資安防護措施，加強各項通訊埠之嚴格管控，執行本府對外服務主機弱點掃描與防護，確保本府資通安全，阻絕駭客與病毒入侵於境外。104 年 7 至 12 月止，累計掃描出各機關有 66 台主機有重大弱點，及時完成修補作業。

(2)持續執行資安事件監控(SOC)，整合運用「網路流量管控稽核系統」、「入侵偵測防禦系統」，提供資安威脅事件分析與防範、預警處理，改善本府網路執行效能，縮短服務中斷恢復時間，確保資訊服務持續性。104年7月至12月止，各機關流量異常開單807件，資安預警開單132件。

(3)持續進行網路頻寬效能改善工作，維運WSUS系統(Windows Server Update Services)，適時解決府內電腦因同時執行Windows更新頻寬壅塞問題，確保公務使用正常順暢，現況計有2,563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。

4.辦理資安教育訓練，建立資安防衛正確觀念。

104年7月辦理本府資安A級機關資訊中心，駭客攻擊技術與系統弱點管理課程、資料庫管理與稽核實務課程，以增強資安專業能力。

#### (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運

包括各種基礎設施維護、更新，含機房空調、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，以提供機房資訊設備安全及穩定的運作環境。104年10月完成市府光纖骨幹網路系統汰舊換新、11月完成四維機房防火牆及入侵偵測設備特徵值及病毒碼更新、12月完成四維及鳳山機房水冷空調系統冷凝器管路酸洗。

2.賡續推廣「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。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70台虛擬主機服務，對提升資訊業務效率績效卓著。104年9月完成虛擬化資訊平台版本更新及記憶體擴充，提供市府各機關穩定、高效能、安全虛擬機服務。

3.推動iTaiwan無線網路服務

配合行政院iTaiwan無線上網服務。截至104年12月底，本府建置有232個熱點：區公所(42點)、戶政事務所(37點)、全部地政事務所(12點)、醫療院所(9點)、全部稅捐分處(12點)、觀光社會文教(38點)、市立圖書館(60點)、其他(22點)等民眾洽公地點。

4.配合行政院國家資通信發展推動小組執行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，引導產業掌握創新價值與研發商機，促進網路升級無縫移轉，確保網路服務不中斷。相較其他縣市，率先業於104年6月底已完成本府各機關網站外部服務系統支援IPv6、IPv4雙協定服務，並持續至104年12月底，維持高連通率。

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。104 年 7 月至 12 月止共計 214 通，提供市民快捷、優質的市政服務管道。