

# 貳拾伍、研 考

## 一、研究發展

### (一) 辦理政府服務獎推薦

依據國發會「政府服務獎實施計畫」，辦理第1屆政府服務獎參獎機關輔導及推薦作業。本府於107年1月22日提報本府三民區第二戶政事務所、勞工局勞動檢查處、動物保護處、工務局、交通局等5個機關參獎。國發會6月7日公布第1屆政府服務獎得獎名單，本府三民區第二戶政事務所榮獲「整體服務類機關獎」、動物保護處榮獲「專案規劃類機關獎」、交通局獲入圍獎，並於6月25日舉行頒獎典禮，公開表揚得獎機關。

### (二) 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-106年度進行「高雄產業未來需求及走向之研究」，因應高雄產業轉型及未來產業發展策略，提出產業建議，已完成期中報告，預計107年第四季完成。

### (三) 市政創新提案

為提升本府行政效能，強化公共服務品質，依「高雄市政府市政創新提案評審獎勵要點」，鼓勵本府所屬機關學校員工，針對市政發展提出創新思維或興革建議參加評審。

107年度各一級機關及區公所共提送市政創新提案69案，現進行書面初審中，俟書面初審完畢後，將續由府內都市發展局、財政局、主計處、人事處、研考會及府外專家學者代表，組成評審小組進行複審作業。

### (四) 市政建設學位論文獎補助

為鼓勵全國各大學博、碩士研究生關注高雄在地建設，提供具體、深度的研究成果及建議，供市府團隊研訂政策及執行參考。特訂定「高雄市政府建設學位論文獎補助辦法」獎勵各大學博、碩士研究生，凡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，107年度撰寫學位論文獲研究費補助人數共7名(博士1名、碩士6名)，續於9月受理優良學位論文獎勵案件申請。

### (五) 加強為民服務措施

研訂「高雄市政府107年度提升服務實施計畫」，督促各機關訂定執行計畫及工作計畫分層推動，107年2月彙總本府機關為民服務績優作為，提供互相學習及業務推動參考。

依據「高雄市政府107年度電話服務品質及禮貌測試實施計畫」委外辦理本府107年度電話服務品質及禮貌測試，上、下半年各一次。上半年測試結果市府整體成績85.14分，58個受測機關中：核列特優(90分以上)機關10個、優等(85-89分)機關22個、甲等(80-84分)機關20個、乙等(70-79分)機關6個，測試結果函送受測機關改善。

- (六) 發行「城市發展半年刊」  
「城市發展半年刊」107年6月出版第二十四期「翻轉高雄」(上)，邀集專家學者、局處機關與市民共同探討12年來高雄的蛻變與轉型。
- (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」，107年1月至6月底止，本府因公出國列管件數計有99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」57件，餘未逾期，將持續列管出國報告。
- (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會召開多次審查會議，至107年6月審定英譯共計25項。
- (九) 推動青年事務  
本府於107年5月1日及3日與青年委員進行二次下午茶會，了解委員關心的青年議題，並於5月23日青委會決議推動參與式預算來實踐青年夢想，首先於7月3日辦理青委會「Stand by Youth 腦力激盪營」，決議以「創新創業」、「就業媒合」、「社會福利」、「國際參與」等作為今年青年參與式預算四大面向議題，後續擴大對外徵求提案，透過民眾參與工作坊將提案細緻化，交由本府相關局處執行。
- (十) 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107年度本府大陸事務研習計畫，並於107年7月31日辦理。
- (十一) 辦理高雄地區大學校長與市長聯誼會報  
高雄地區18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。第12次會議業於107年1月10日假國立高雄師範大學辦理完竣。
- (十二) 推動公民參與  
為深化民主精神，106年度與高雄大學合作推動「蚵子寮公民參與案」，完成8案公民參與式規劃案，預計107年9月底由相關機關執行完畢；同時另委託成立輔導團隊，協助養工處辦理「共融式遊樂設施納入公民參與」以及「前鎮區公所里政建設納入公民參與案」，以落實本府推動公民參與。
- (十三) 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參考，107年度預計執行3次調查，於7月份執行第1次調查。

## 二、綜合計畫

- (一) 追蹤本府中程施政計畫年度執行績效成果

已於107年1月12日函請各機關提報106年度中程施政計畫執行成果，經彙整後，本府106年度績效達成率為96.7%，較105年度微幅上升0.6%，將持續追蹤各年度執行情況，以提升整體施政效能。

(二) 辦理重要施政計畫先期作業

依據「高雄市政府年度重要施政計畫先期作業要點」，辦理108年度重要施政計畫先期作業。108年度先期作業各機關提報總經費需求(含基金、中央補助等)311.97億元，於107年5至6月召開22場次初審會議，辦理2次現勘，7月完成預算平衡。最終審定資料將提供本府主計處納入年度預算編列。

(三) 策訂本府108年度施政計畫

配合市政未來重大施政計畫推動與108年度應推展之施政目標，釐定本府108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，彙整本府108年度施政計畫(草案)送市議會。

(四) 統籌辦理國家建設總合評估規劃作業

本府106年度爭取行政院國家發展委員會「國家建設總合評估規劃中程計畫」補助進行市政研究，106年度「設計翻轉，地方創生」提案由本府民政局「高雄市六龜之心再造推廣計畫」1項計畫獲核定補助，預計於107年10月底前完成研究報告。

### 三、管制考核

(一) 年度施政計畫管制

本府107年度施政計畫計列管172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%或年經費支用比未達90%時，均應分析落後原因並研提改善方案。另為解決公共工程遭遇的問題及檢討落後案件，定期將執行情形提報市政會議檢討，期各案件可如期如質完成。

(二) 市營事業考核

針對動產質借所、輪船公司2家市屬事業機構，每年定期辦理自我考核與初核，另由本府邀集學者專家與本府委員預計於107年7月16日、17日辦理複評，於8月下旬完成編印「106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107年度基本設施列管經費為37.56億元，計列管145案，截至107年6月底止已召開1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，並已結案24案，發包率93.1%，結案率16.55%，完工率29.66%，驗收完成率20.69%，預算達成率達51.72%。

(四) 道路交通安全業務督導考核

本府道安工作地方初評，已於107年1月25日辦竣書面審查及綜合座談，經與會外聘委員逐一審視，評定各項成績並提出改進建議

事項，共計列管各機關委員建議事項辦理情形13案，各機關均已參採，並已於107年3月28日第3次道安大會決議解除列管。

(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，預計於107年8月2日完成公文查訪，9月上旬編印「高雄市政府107年度公文查訪報告」函送受查訪機關參考，並依所建議事項改進。

(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107年各區公所辦理中工程達100萬元以上之案件進行列管，截至107年6月計列管76案，其中21案已結案，55案繼續列管，並已於7月3日召開公督會報，持續督導各工程如期如質完成。

## 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. 查核案原則上採不預先通知方式辦理，並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。
3. 107年1月至6月，查核及複查施工中之工程計78件次（含查核案76件及複查2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。
4. 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，於107年1月及4月均依規定分別函送106年第四季、107年第一季季報表予工程會。

(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「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。
2. 自107年1月至6月通報案件共42件，均已辦理完竣，並回報通報人。

(三) 加強辦理教育訓練

為加強機關對工程災害鑑識及設計施工實務等相關知能，於107年5月29日與人發中心合辦「工程災害與設計施工研習班」教育訓練，計有45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，107 年 1 月至 6 月諮詢服務案件數為 84,708 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 107 年 1 月至 6 月受理人民陳情案件數為 65,806 件、市長信箱案件數為 19,077 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，於四維行政中心、鳳山、岡山、旗山區公所等四處均設有法律諮詢服務處所，107 年 1 月至 6 月共計受理法律諮詢服務 4,293 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，107 年 1 月至 6 月計服務 348 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。107 年 1 月至 6 月電話服務處理總量 400,693 通、服務水準平均為 88.67%，派工通報案件計有 35,581 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，並於 106 年 6 月改版上線，提供民眾運用行動載具或智慧手機，更即時、便捷反映案件，除此之外，並主動推播市政新聞、活動資訊、交通資訊、里民防災等多項功能服務，107 年 1 月至 6 月計受理 9,129 件。

## 六、資訊業務

(一) 推動智慧城市

1. 內政部建築研究所補助「高雄市永續智慧社區示範計畫」1,520 萬元，辦理哈瑪星地區智慧路燈示範，讓路燈變成智慧化的基礎設施，並已於 107 年 6 月完成招標，預計 11 月建置完成。
2. 爭取前瞻建設「普及智慧城鄉生活應用」計畫，與嘉義縣、嘉義市、台南市、屏東縣及澎湖縣等縣市跨域合作，共同向經濟部工業局提案申請。107 年第 1 次聯合提案 3 案及單獨提案 2 案，均獲通過；

第2次聯合提案3案及2案單獨提案，預計7月底公告審查結果。

3. 107年3月辦理「2018智慧城市展」，展出包括榮獲智慧城市創新應用獎的「行動戶政所」暨「戶政線上e指通」APP、「農務即時人力需求平台」，還有「高雄城市資料平台」、哈瑪星地區的智慧交通示範計畫及提昇學生邏輯思考能力的「EGame史丹島」等成果，獲得美國、澳洲及西班牙等外國代表的肯定。

#### (二) 精進開放資料

1. 加強機關資料集開放數量及品質，107年1月至6月開放資料集數達1,506筆，三星等以上格式有1,120筆。此外，利用簡便API介接機制整合、串流各機關資料，已開發及輔導各機關產製68組API，各界可透過上述開放資料，共享城市資料資源。
2. 辦理107年「高雄青年創意市政提案競賽」，鼓勵青年人才發揮創意，融入市政構思及公部門資料創新加值應用，參與大學共7所，報名團隊有61隊。得獎作品將提供本市相關局處施政的參考，以發展貼近民眾需求的新創服務。

#### (三) 優化資訊服務

1. 提供一處申請多處服務的通報傳遞服務，減少民眾往返各公務機關申辦業務，107年1月至6月透過資訊共享查證服務（免書證）累計達46,496次；通報傳遞服務件數達10,205件。
2. 整合本府全球資訊網與機關網站跨平台訊息的發佈，提升各機關最新市政訊息發佈的便利性，107年1月至6月各機關累計發佈1,208則最新消息及712則的市政新聞，提供民眾即時瀏覽各類線上貼心便民服務的內涵。

#### (四) 完備基礎設施

1. 辦理本府共構機房設備維運，107年5月汰換四維行政中心共構機房伺服器負載平衡系統設備及6月完成本府異地備份系統擴充，有效提升本府機關網站的服務可用性及支援異地備份作業。
2. 透過虛擬化資訊服務，整合軟硬體設備資源，107年6月已提供137台虛擬主機服務，減少設備採購及降低電力需求，預估節省採購成本450萬元及每年電費約36萬元。

#### (五) 提升資安防衛

1. 對本府160個主要機關網頁進行第一階段資安漏洞初掃檢核及修補作業，確保本府全球資訊網及各機關網頁系統的安全性及為民服務品質。
2. 執行本府對外服務主機弱點與網頁掃描，107年1月至6月弱點共94部皆已完成修補，有效落實資安防護措施，阻絕駭客與病毒的入侵。
3. 完成本府機關107年度第1次電子郵件社交工程檢測暨資安演練，落實本府電子郵件的資安管理與防範。並賡續推動ISMS資通安全管理制度，107年6月完成風險評鑑、資產清查盤點、個人資料盤點、內部稽核等作業。

4. 配合「前瞻基礎建設計畫—數位建設—強化政府基層機關資安防護及區域聯防」協同屏東、臺東、澎湖等鄰近縣市，建立資安區域聯防，提升資安防衛能量，並已於107年6月完成招標，預計11月完成建置。