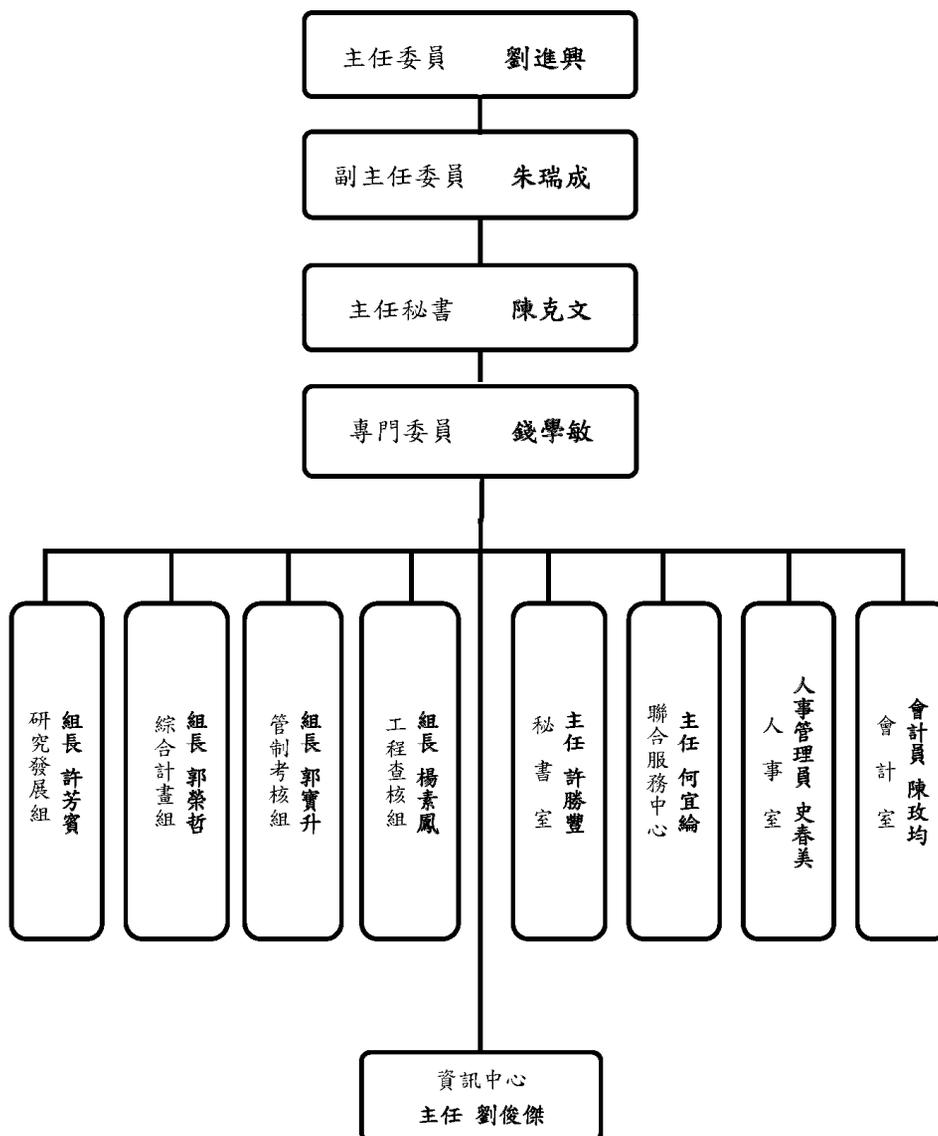


二十四、高雄市政府研究發展考核委員會業務報告

日期：105 年 11 月 8 日

報告人：主任委員 劉進興

高雄市政府研究發展考核委員會組織架構



康議長、蔡副議長、各位議員女士、先生大家好：

欣逢 貴會第 2 屆第 4 次定期大會開議，感謝各位議員女士、先生對研考工作的策勵與支持，使得本會各項業務均能順利廣續推展，謹代表本會全體同仁，表達由衷謝忱。

本會秉持政策幕僚之使命，執行研究發展、綜合計畫、管制考核、工程查核、聯合服務及資訊服務等六大業務，謹此提出六個月來重要工作成效與未來施政重點，扼要報告如下，敬請 指教！

壹、工作成效

一、研究發展

盱衡全球化競爭環境與城市永續發展，市政建設必須審度國內外政經、社會發展條件，跨域拓展公共參與能量，以整體系統觀規劃躍升策略。

為建構大高雄前瞻性施政新藍圖，本會開闢多元政策參與管道，從民衆市政建言、學界專業論述、委託專家學者著力市政專題研究、激勵市府同仁創新提案，提供市府政策規劃及機關施政參考。

(一)因應市政趨勢 鼓勵研究創新

1. 委託專題研究

依據「高雄市政府專題委託研究實施要點」將市政建設研究專題，委託專業領域團隊研究。加強學術與行政結合，藉以引進專家學者精闢獨到見解，提供市府各機關施政規劃參酌或轉化為具體施政策略。

參照市長施政理念及大高雄區域發展需要，目前進行市政建設委託專題研究案－「1999 萬事通巨量資料分析及深化運用之研究」，導入巨量資料分析技術，針對 1999 陳情案進行分析，並結合外部社群網站語意資料合併分析與 1999 陳情案之關聯性，期未來能建立電話進線流程設計、民怨預警模式，並規劃自動分案系統；本案預計 105 年 11 月結案。

2. 市政創新提案

依據新訂「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對於市政發展提出創意思維或興革建議，以強化公共服務品質及提升行政效能。

105 年度各一級機關及區公所共提送市政創新提案 79 案，並經初審書面格式審查後，目前進入複審階段，由本會、都市發展局、財政局、主計處、人事處及府外專家學者代表，組成複審評審小組進行審查，預計於 105 年 9 月底前完成複審作業。

3. 市政建設博碩士學位論文補助

依據新訂「高雄市市政建設學位論文獎補助辦法」鼓勵全國各大學校院在學的博、碩士研究生參與高雄市政研究，其論文主題凡是以市政為主要研究內容，可依規定向本會提出研究獎補助申請。

撰寫學位論文補助為：博士生 2 萬元、碩士生 1 萬元。另對優良學位論文經審核予以獎勵，博士學位論文為特優 6 萬元、優等 4 萬元、佳作 2 萬元；碩士學位論文為特優 4 萬元、優等 2 萬元、佳作 1 萬元。

105 年度補助論文研究 7 名（均碩士生），獎勵優良論文，預計今年 9 月 1 日至 30 日受理申請。

(二)民意知識管理 轉換政策輸出

1. 民意調查

即時掌握各項評比調查、以貼近民意，並做為本府施政作為改善之參考，105 年度已完成 1 次民調。

2. 市議會建決議案

貴會第 2 屆第 3 次大會議員提案共計 666 件，為全面掌握民意，追蹤對本府之建言，針對議員所提相關民政、社政、財經、教育、農林、交通、保安、工務、法規等九大類民生議題建決議案之辦理情形彙編成冊，送貴會參考。同時為掌握基層民意，本會於擬訂年度施政計畫與政策時，亦參採建決議案之內容，以達廣徵民意之效。

(三)導入多元議題 激發民間對話

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與兩岸交流對南台灣帶來之影響，向行政院大陸委員會提報 105 年度本府各機關大陸事務研習會計畫，業於 105 年 7 月前辦理完成。

2. 推動參與式預算，落實公民參與

為深化民主精神，落實公民參與，於 105 年推動公民參與式預算，專案委託中山大學於哈瑪星及駁二試點操作，辦理項目有公民培力課程、社區說明會、記者會、參與式預算工作坊、審議日及居民實體投票等，經公民投票優勝提案（至少 5 案）將由市府執行。

此外，並以高齡者及婦女兩項主題，於本市四大區（北高雄、南高雄、東高雄及都會區）辦理參與式預算培力講座與工作坊，由參與民眾提出各項需求方案，再由本市市民進行公開投票，經獲選之提案則交由市府執行。

3. 辦理高雄地區大學校長與市長聯誼會報

為建構大高雄國際都市格局，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，本會辦理高雄地區大學校長與市長聯誼會報，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 10 次會議業於 105 年 6 月 29 日在正修科技大學辦理完竣。

(四)創辦研發期刊 提升市政品質

本會創辦「城市發展」(City Development) 半年刊，藉由邀請專家學者撰寫專論文章，並鼓勵市民投稿公眾論壇，以期推動全民參與市政，共同提升市政研發的品質。本刊自 95 年創刊至今已發行 20 期及專刊 4 期，105 年 6 月發行第二十期「智慧交通·綠色運輸」。本刊物除寄送政府出版品指定展售單位、本市議員、中央機關及各縣市政府等外，為環保節能及便利民眾取得全文資料，亦同步發行電子報，於本會市政研究網提供線上閱覽及下載。

(五)加速全球接軌 營造英語環境

自民國 92 年起成立高雄市政府營造英語生活環境推動會，聘請府內外人員及外籍人士擔任委員，目前計有 17 位委員，定期召開委員會議提供諮詢，以統一本市特色地區英譯名稱，並函請各機關運用於各項標示及出版品，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 809 項。

(六)激發服務創新 提升機關績效

1.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」，辦理第八屆政府服務品質獎參獎機關評選輔導及推薦作業，本府提報 7 個機關代表參獎，經國發會評審，本府地政局以「土地公隨你行-雲端地籍行動網」專案榮獲「服務規劃機關」獎座，消防局與大寮區公所則分別榮獲服務規劃機關獎入圍獎、第一線服務機關入圍獎，國發會並於 105 年 5 月 13 日舉行頒獎。

2.加強為民服務措施

依據「政府服務創新精進方案」及政府服務政策，修訂 105 年度「高雄市政府提升服務品質實施計畫」及「高雄市政府電話服務品質及禮貌測試實施計畫」，督促各機關自訂執行計畫及工作計畫據以推動，落實分層管制，全面提升服務品質。

105 年 6 月辦理本府年度提升服務品質標竿研習，各機關業管人員 87 人參與，加速創新服務綜效。

105 年上、下半年辦理本府一級機關及區公所等 57 個機關，電話服務品質及禮貌測試各乙次，並將測試結果函請受測機關據以辦理獎勵及改善。

3. 出版品管理

依據文化部「政府出版品管理要點」及「高雄市政府及所屬各機關學校政府出版品管理要點」推動年度出版品管理作業，促進政府出版品普及流通。

二、綜合計畫

為擘劃都市發展願景、掌握未來施政方向、充實施政內容，本會配合「最愛生活在高雄」為發展目標，策定中程施政，並配合推動跨域合作、促進區域發展等政策，建設高雄市成為國際級的區域中心城市。

(一) 檢討中程計畫 形塑願景藍圖

為持續提升中程施政計畫執行之效率與效能，本會已請各機關於 105 年 1 月底前提報「104 年度中程施政計畫策略績效目標執行成果報告」，並在 105 年 2 月底前完成各機關執行成果之複評作業，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，接續規劃實地訪查作業，邀請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，提出缺失改善的有效做法，俾提升市府整體施政績效。

另為提升績效指標評估效益，於 105 年 5 月份完成 105 年「中程施政計畫」績效衡量指標調整修正，各機關總計提報調整 71 項衡量指標，經審查後同意調整修正目標值者共計 66 項指標，使本府中程施政計畫能貼近社會訴求。

(二) 審酌整體施政 策定年度計畫

1. 辦理年度施政計畫先期作業

在年度施政計畫預算編審部分，106 年度重大施政計畫已於 105 年 9 月完成內容審查及預算編列，並提供主計處納入本府總預算送貴會審定。

2. 策定本府 106 年度施政計畫

函請本府各機關配合市長政策與指示、本府「104~107 年度中程施政計畫」及各機關年度業務發展需要，分別釐定本府 106 年度各項施政目標與各部門施政要項，綜合彙整為本府 106 年度施政計畫（草案），於 105 年 9 月配合預算書併送貴會審議。

(三) 持續跨域合作 促進區域發展

1. 台南、高雄、屏東、澎湖四縣市於 105 年 9 月 22 日召開南高屏澎區域

治理工作跨縣市首長會議，以區域發展的角度，針對區域間的交通、觀光、環保及食安等議題進行討論。

2. 行政院國家發展委員會補助辦理之 104 年「國家建設總設總合評估規劃中程計畫」，包括由本府經發局「因應氣候變遷衝擊高雄市產業暨工業用水調適行動計畫」及都發局「高雄市智慧國土規劃模式建構暨實證」2 項計畫已分別於 105 年 9 月完成研究報告。計畫案所提議題皆採整體發展規劃做法，發揮本府施政的最大效益。

三、管制考核

為強化本府重大施政計畫執行成效與行政效能，針對各項施政重要列管計畫及公文時效，定期追蹤管制，並召開督導會議，協助各機關解決重大施政計畫執行困難，俾提升本府施政績效。

(一)落實工作管制 確保施政進度

1. 施政計畫列管

105 年度施政計畫列管案件計 191 項，由各執行機關訂定作業計畫，本會每月列管執行進度，並彙整印製高雄市政府列管案件進度雙月報，公布供各機關參考。

104 年度年終考核業於 105 年 4 月 28 日至 5 月 4 日召開 3 場次考評會議，且製作報告書於 7 月 22 日函送各機關依考評成績辦理獎懲作業，並對考評結果研提改善措施，以提升行政績效。

2. 基本設施補助計畫案件列管

中央補助地方之一般性補助款基本設施補助經費將視年度執行績效辦理考核，並依考核成績調整補助額度，104 年度國發會考核本府成績為全國第二名。

本府 105 年度基本設施之列管經費為 56.03 億元，計列管 173 案，截至 8 月底前已召開 2 次公督會報檢討落後案件，後續將每月分析各機關執行成果，促請機關掌握辦理情形。

3. 各區公所重要工程案列管

為掌握本市 38 區公所辦理之重要工程案進度，本會針對 105 年各區公所辦理中工程達 100 萬以上之案件進行列管，截至 105 年 8 月底計列管 39 件，其中逾期未完成案件計 1 件，已召開 1 次公督會報檢討，後續將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。

4. 道路交通安全業務督導考核

104 年度道安地方初評委員，針對實地查證及書面考核共計提出 43 項建議，針對各機關對於委員建議事項之辦理情形，進行列管追蹤並定期

提報道安大會，另其辦理情形亦將納入 105 年度地方道安初評之範疇，以精進相關做法。

5. 公文處理督導考核

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，組成本府公文查訪小組，預訂於 105 年 9 至 10 月間赴茂林區公所、都發局、新建工程處、環保局、海洋局、水利局等 6 個機關進行查訪，藉實地查訪了解機關公文處理品質，並針對缺失提出改進建議，供日後公文處理作業精進之參考。

(二) 執行績效評估 敦促機構效能

市營事業考核

有關本府所屬事業機構高雄市岡山果菜市場公司、財政局動產質借所及輪船公司 104 年度經營之績效複評作業，預訂於 105 年 9 月 9 日、21 日辦理，105 年 10 月編印「104 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採，以提升經營績效。

四、工程查核

依據政府採購法第 70 條規定及行政院公共工程委員會（以下簡稱工程會）訂頒之「工程施工查核小組組織準則」、「工程施工查核小組作業辦法」成立本府工程施工查核小組，執行本府工程施工查核業務。

(一) 落實查核機制 提升工程品質

1. 查核作業方式

(1) 「高雄市政府工程施工查核小組」（以下簡稱本小組）訂定年度查核計畫，並依此計畫進行查核作業。查核後將工程查核缺失紀錄函送受查機關，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，再報本小組備查。缺失未於期限內改善完成且未經本小組同意展延期限者，則依「工程施工查核小組作業辦法」第十條規定辦理懲處。

(2) 為確實了解本府公共工程於施工現場之實際狀況，本小組自 101 年 3 月起，針對一般查核案已全面採不預先通知方式（改良式）進行查核，亦即將每季（約 1 至 3 個月前）欲查核案件預先函知各工程主辦機關，確定之查核時間則於查核前 2 日再以電話告知受查機關（公文於查核當日執達）；另有全民督工通報、民衆陳情及複查案，則仍依現行查核方式（前 2 日通知）辦理。

2. 查核件數

自 105 年 3 月至 105 年 8 月底止，查核案件共有 68 件、複查有 5 件，

合計有 73 件。

3. 季報表提報

依據工程會規定，將查核季報表上網填報後並函送工程會，105 年 4 月及 105 年 7 月分別函送 105 年第一、二季季報表至工程會。另有關每季查核成果亦提報市政會議，針對查核成績及督導情形不佳之機關，亦提供具體改善作為及建議。

4. 查核績效

本小組秉持公平、公正的優良傳統辦理工程查核業務，104 年度中央績效考核成績為全國第一名。

(二)加強進度查證 建立追蹤網絡

1. 為提升公共工程品質及加速預算執行，依據工程會相關規定，辦理「公共工程標案管理系統」填報諮詢、稽催各機關每月 6 日前至系統填報最新進度與辦理情形，以確實掌握工程執行狀況並提升工程管理效能，目前各月填報率均達 100%。另統計 105 年 3 月至 105 年 8 月底止，本府辦理公告金額（100 萬元）以上之標案總計有 1,346 件。
2. 為確認「公共工程標案管理系統」填報資料之正確性，依據工程會規定辦理進度資料查證作業，另亦與本會管制考核作業配合，將府管系統工程進度落後案件列入進度查證對象。

(三)推廣全民督工 改善辦理時效

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，乃於 101 年度建置本府「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 105 年 3 月至 105 年 8 月底止，通報案件共 67 件。本府每案平均處理天數約為 1.8 天，低於工程會規定 12 天之時限。

(四)擴大教育訓練 提升專業知能

105 年 3 月至 105 年 8 月共辦理 2 場次業務觀摩及 2 場次教育訓練，以期有效提升本府工程人員及承攬廠商素質，並促進工程經驗交流與借鏡，共計有 113 人次參加，其辦理場次包括：

1. 業務觀摩

- (1) 6 月 17 日觀摩台北市政府道管中心，有工務局（含養工處、新工處）、水利局及本會約 21 位參加。
- (2) 7 月 4 日觀摩台南市政府「大台南道路挖掘管理中心」，有工務局、水利局及本會約 16 位參加。

2. 教育訓練

- (1) 4 月 20 日辦理「公共工程品質管理研習班-道路工程品質管理實務」，計有 46 人參加。
- (2) 6 月 29 日辦理「『專業行動學堂』-專業分項工程（鋼構）廠驗指導及現場解說實務訓練」，計有 30 人參加。

五、聯合服務

聯合服務中心（含話務中心）係扮演政府與民衆間溝通的橋樑，提供民衆諮詢服務、受理人民陳情、建議暨反映等服務事項。爲使市民的陳情事項快速獲得處理，除建立多元陳情管道外，更成立 24 小時便民服務專線，立即處理與市民生命財產安全相關之案件，以防範危險及意外事件再發生。

(一) 受理人民陳情 落實追蹤管考

聯合服務中心（含話務中心）係爲民服務單一窗口，提供民衆貼心服務及多元反映管道，包括臨櫃、電話、網路（市長信箱）、書面及傳真等方式，並透過線上即時服務系統及派工通報系統，嚴謹管考各受理機關辦理情形，本會並於每月彙整各機關處理績效簽報市長，以落實品質管理，提升民衆陳情案件的處理效率及效能。

1. 線上即時服務系統（市長信箱）

「線上即時服務系統 Service On Line」提供民衆 24 小時意見反映管道，所有相關市民陳情案件及本府各局處辦理情形，均納入資料庫，並藉由報表及案件分析，發掘政策輸出與民衆反映之關聯，提供後續決策參考。自 105 年 3 月至 105 年 8 月，受理民衆陳情案件計 21,535 件。

2. 線上即時服務系統（人民陳情）

市民透過臨櫃、電話、書面及傳真等陳情方式，以人工錄案的方式將民衆反映事項轉請權責機關限期辦理，以嚴謹之管考制度，持續追蹤各機關辦理情形；自 105 年 3 月至 105 年 8 月，受理民衆陳情案件計 57,143 件。

(二) 服務不打烊 1999 萬事通

本府爲強化服務品質、落實市長弱勢優先之施政理念，業於 97 年 4 月 1 日成立高雄市政府話務中心，透過電腦電話整合系統、知識庫的建置及專業人員的訓練，提供市民 24 小時全年無休單一窗口諮詢服務，98 年 10 月 1 日起實施撥打 1999 免付費（手機預付型不適用），105 年 3 月至 105 年 8 月，話務中心電話處理總量計 447,669 通，平均每月計 74,612 通。今年更於工商時報所辦「2016 台灣服務業大評鑑」中，接受神秘客調查，榮獲金牌獎殊榮，也是獲獎單位中唯一的政府機關。

(三)全時派工服務 通報立即排除

本府話務中心除提供 24 小時線上即時服務外，並建置派工通報系統，針對民衆反映需立即處理案件如：路面坑洞、路樹傾倒、路燈故障、地下道及路面嚴重積水、交通號誌故障、重大交通事件…等可能危險事項，立即排除處理。話務中心於接獲民衆反映時，於第一時間以電話及線上系統同步通知權責機關迅速處理，並要求各機關於 24 小時內回報處理情形，希望提供市民一個安全舒適的居住環境。自 105 年 3 月至 105 年 8 月，受理民衆派工通報案件計 40,038 件。

(四)設置諮詢窗口 免費法律服務

爲使市民深入瞭解市政業務及運作，並立即解答民衆關切之市政問題，聯合服務中心設有專人諮詢服務，並提供各機關市政行銷文宣資料供民衆索閱，期讓市民瞭解現階段市府推行之政策與活動。此外，該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，105 年 3 月至 105 年 8 月，共計受理法律諮詢服務 5,660 件。

(五)擴充多元服務 開發 APP 行動軟體

爲強化服務品質，擴充多元服務管道，委請廠商開發 APP 行動應用軟體，並於 102 年 9 月 17 日正式推出，並於 104 年完成應用軟體升級，改版爲高雄一指通雲端版，提升效能，持續提供民衆派工通報、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，105 年 3 月至 105 年 8 月計受理 1,676 件。

六、資訊服務

爲擴大市府資訊服務便民性，提升民衆使用電子化政府服務滿意度，資訊中心致力於建置民意管道、整合網站資訊、充實數位平台、汰換電腦機房及網路安全設備及推動智慧城市發展，以強化各機關行政品質及決策能力，進而提升市府施政績效。

(一)推動資料開放 實現施政透明

加強「資料開放平台」功能，鼓勵本府各機關提供公開資料，供民衆及企業等下載或介接，以加值運用。截至 105 年 8 月，計提供檔案類型有 API（應用程式介接）、文字檔、網頁連結、圖檔等型式，目前本府共 30 個機關提供資料，資料項目共 663 項。

(二)提供多元服務 數位行銷高雄

1. 建構本府機關網站共用模版平台製作環境，提升本府全球資訊網及機關網站維運管理，協助本府各機關最新消息、活動資訊、市政新聞、災情

資訊、Web2.0 及彙整各機關貼心 e 服務等重大施政訊息發布，設計行動裝置及瀏覽器的網頁服務，提供民衆最佳視覺圖像化的瀏覽體驗服務，以強化本府各項最新市政資訊取得及數位行銷成效。

2. 擴增「全府機關網站寄存共用平台設備」效能，強化主機及資料庫安全備援機制，提供安全可靠的網站寄存虛擬共用環境平台，目前已容納達 68 個機關主網站，大幅節省各機關網站建置與管理費用成本，達到資源有效共享共用目標。

(三) 優化郵件傳遞 提升管理效能

1. 因應本府每月平均逾 700 萬封的郵件流量，擴充郵件儲存設備及垃圾郵件處理功能，並強化相關備份及備援機制，提供妥善的行動郵件通道，以加速業務處理流程。
2. 針對本府各一、二級機關（不含警察局及衛生局所屬機關）等資安 A、B 級單位，辦理 105 年度第一次電子郵件社交工程檢測，強化各機關對電子郵件的資安防範，確保全府員工郵件作業安全。

(四) 建設基礎設施 提升服務效率

1. 健全機房基礎設施，確保資訊設備運作正常，調整並維運四維、鳳山行政中心主幹網路與聯繫各機關之市政網路，以利資訊業務順利進行。105 年 7 月完成虛擬化資訊平台磁碟陣列儲存及微軟作業系統授權擴充，提供市府各機關穩定、高效能虛擬機服務。
2. 持續推動 ISMS 資通安全管理制度，自 96 年取得 ISO27001 認證後，每年皆完成驗證複核，105 年度上半年完成內部稽核作業、風險評鑑作業，災害復原演練，預計 11 月完成新版外稽複核作業，以確保資訊安全管理制度正確實施。
3. 賡續配合行政院執行「網際網路通訊協定升級推動方案」，自 102 年起推動本府所屬各機關網路無縫升級支援 IPv6，以引導產業搶得先機及創新應用。截至 105 年 8 月底，持續維持網頁外部服務 IPv6、IPv4 雙協定高連通率，本府獲中央評選為績優單位。
4. 持續執行資安監控 (GSOC) 體系，整合運用「網路流量管控稽核系統」、「入侵偵測防禦系統」，對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。105 年 3 月至 105 年 8 月底資安事件告警 115 件、網路流量告警 855 件。

(五) 推動無線網路 提供便捷服務

配合行政院 iTaiwan 計畫，推動本市 iTaiwan 免費無線網路建置，於各機關公眾場所建置無線網路，截至 105 年 8 月底，中央在本市建有 481 點，

本府建置有 235 點共計 716 點，民衆申請帳號後於全國各地都可使用 iTaiwan 無線服務。

(六)整合本府資源 推動智慧城市

本中心爲統籌規劃及推動本府智慧城市發展，協助各局處發展有關智慧城市相關應用，並計畫與嘉南屏各縣市以跨域聯合治理模式，積極爭取中央各項智慧城市專案補助（目前已獲內政部建築研究所補助有關永續智慧社區創新實證示範計畫經費），以整合各機關資源，共同推動本市智慧城市發展。

貳、積極辦理及未來重點

一、擴大民衆參與市政發展管道

爲深化公民參與市政重大議題，未來將持續推動公民參與式規劃暨預算，並透過資訊公開讓民衆獲得充足、正確的資訊來參與，彙集群衆智慧推動市政重大議題之規劃，讓民衆的事民衆決定。

二、推動機關績效管理

(一)強化市政推展的績效管理，重要計畫的執行維持現有「落實工作管制、確保施政進度」制度，包括施政計畫平時列管、市政會議列管、市長指示交辦列管、公共工程督導會報列管等。

(二)對機關績效採行「執行績效評估、敦促機關效能」的作爲，提升爲民服務品質等。

三、服務品質再精進

依據國家發展委員會「政府服務創新精進方案」及「第五階段電子化政府計畫」，以民爲本及資料治理爲核心，驅動服務資料傳遞、聯網化匯集運用，創新機關服務。啓動公私協力、集體智慧，營造即時化、國際化的友善服務環境。另外，持續提升「1999 高雄萬事通」電話及行動化（APP、視訊、到宅）服務品質，整合爲單一受理窗口，爲民服務零落差。

四、公私協力創新政務推展

鑒於公部門的資源及人力有限，因此，借重民間力量推動城市發展爲重要之政策推展手段，除可增加多元性外，亦較能獲得人力或其他資源奧援，今後將賡續在市政專題研究、「城市發展」半年刊、大陸事務、青年事務、建構產官學平台及城市發展相關論壇或研討會等事務方面，持續擴大民間參與。

五、加速國際接軌、營造英語環境

本府自 92 年成立「高雄市營造英語生活環境推動委員會」，以外籍人士需求爲思維，推動本市觀光、交通、生活等雙語設施環境，逐步打造本市國際

化環境。除審定英譯以統一用語外，亦針對雙語路名牌示錯誤部分進行修正，並協同委員就外籍旅客經常觀光之重要據點進行英語軟硬體檢視，提供改善意見，持續建構本市完整之雙語生活環境。

六、運用「資料開放平台」，呈現視覺化施政成果

進行本府內部資料清查與分級，及提升資料品質，並建立評比標準與獎勵方法，以利後續推廣；開拓外部社群之溝通與合作，促進資料之加值運用，以發揮資料公開之活用意義；運用視覺化工具，製作易讀易懂之圖表，以宣導市政建設成果，更落實透明施政之績效。

七、整合網站共用模版，建置單一帳號認證平台

因應國發會網站版型製作新規範及各類智慧化行動裝置互動需求，進行各機關網站共用模版提升整合，建置全府帳號認證介接機制，提供應用系統帳號共享，採用一次性登入安全驗證模式，加速公務流程處理效能。

八、因應中央資安下放政策，加強本府資安防衛功能

因應中央資訊安全監控中心（SOC；Security Operation Center）資安防衛，將下放地方自理及資安攻擊手法多變趨勢，積極爭取預算，賡續強化本府資安防衛中心，建構整合防火牆、網站（WEB）應用程式防火牆、進階持續性滲透攻擊（APT）防禦、弱點偵測掃描及資安防禦與警示等系統多元化防禦與關聯分析，提升現有資安防衛功能，配合中央形成資安區域聯防，以提高本府資安防禦效用。

九、賡續配合 iTawan 無線上網計畫

檢視本市觀光文化景點、洽公地點，敦促積極辦理免費無線網路服務，以擴大大市無線網路服務範圍。協商高雄捷運站 184 個免費無線熱點轉 iTaiwan 認證及 106 年規劃增加戶外觀光、文化景點、交通等民衆聚集地點 iTaiwan 無線上網 100 個熱點。

十、建置「智慧市政支援整合平台」

建置市政大數據彙整平台，整合各項智慧化應用系統數據及城市感測資料，利用各類資料交換及介接規範，讓各種智慧化應用系統共享資訊，打造一個具感知能力的城市網絡，並支援各項市政智慧治理及大數據分析。

十一、爭取中央補助，推動各項智慧城市應用發展

爭取國發會「智慧國土實證方案」經費補助以辦理「2017 生態交通全球盛典」有關「高雄生態交通智慧社區」、「高雄市智慧市政支援整合平台建置」、「智慧商圈」等方案之規劃設計。另爭取工業局「構建 4G 智慧寬頻應用城市計畫」補助，積極與嘉南屏各縣市以區域聯合治理的概念形成智慧聯盟，擴大智慧城市的場域規模，聯合提案有關教育、健康、經濟發展、

交通、觀光旅遊及農業等與智慧城市相關的應用服務需求，結合在地企業與學研機構，共同建構 4G 智慧寬頻城市。

參、結語

2016 年，城市的發展正面臨全球化競爭及快速變遷趨勢等挑戰，高雄市在各項施政上亦不斷因應與變革，未來本會將繼續善盡研究、發展與考核等各項權責，追蹤管制重要施政計畫及施政作為，努力貫徹施政目標，以推動高雄市成為符合市民期待與具國際競爭力的城市。

以上報告，敬請各位議員女士、先生不吝指教！

最後敬祝各位議員女士、先生

身體健康 萬事如意