

三十二、高雄市政府研究發展考核委員會業務報告

日期：100 年 11 月 2 日

報告人：主任委員 許立明

許議長、蔡副議長、各位議員女士、先生大家好：

欣逢 貴會第 1 屆第 2 次大會開議，感謝各位先進對本會之鼎力支持與匡督指導，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。

現謹就本會業務分研究發展、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主軸推動成果及未來發展方向，提出扼要報告，敬請不吝指正，以促使本會未來各項研考業務的推展更臻完善。

壹、工作成效

一、研究發展

面對縣市合併後的市政新局面，今後市政建設推動勢必較以往更形複雜多元，更需整合性的規劃。為能建構前瞻性施政新藍圖，本會針對大高雄市政發展趨勢，提供多元化研究面向，藉由委託專家學者與激勵市府同仁進行專案研究，並強化市政資料彙集功能，形成一個完整研究平台，期藉由專題研究、議題式成果研討會等政策性研討，廣納各界建言及專業意見，落實研究成果，提供市府各機關參酌運用。

(一)因應市政趨勢 鼓勵研究創新

1. 委託專題研究

市政建設除需優秀團隊之外，更需前瞻性研究加以輔助參據，本會在加強學術與行政結合的目標下，進行系列專題委託研究，藉由專家學者精闢獨到的見解，引入具體策略，提供市府各機關參考納入市政規劃與實施策略。

100 年度參照市長施政理念及大高雄區域發展需要已擬定「市政建設與市民意向之研究計畫」、「後兩岸經濟協議（ECFA）對大高雄民衆與產業之影響評析」專題委託研究等 2 案，前案已完成招標刻正執行中，後案正辦理招標作業中。

2. 自行研究

為推動市政發展研究風氣，依據「高雄市政府研究發展案件評審獎勵要點」鼓勵本府所屬公教人員自行提案研究。本（100）年度補助機

關學校研究發展計畫 50 案，獎助金額 30 萬 9,000 元。

本府 99 年度機關學校提報參與評獎報告 62 篇，遴聘專家學者完成初、複審，審獲獎勵標準者 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，核發獎勵金 48 萬 6,000 元。

3. 獎勵博碩士研究高雄相關學術論文

本會自 97 年度起編列博、碩士學位論文之獎勵金預算，博士生每名獎勵 10 萬元，碩士生每名 5 萬元，鼓勵並培養全國各大學校院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。

100 年度計有 8 位碩士研究生申請，於 100 年 5 月 31 日邀請專家學者完成審查通過，預計 12 月底前核發獎勵金予獲獎人員。

(二) 民意知識管理 轉換政策輸出

1. 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 年度預定辦理 4 次施政滿意度調查，相關調查報告並送請貴會各議員及本府各機關首長參考。100 年度第 1 及第 2 次施政滿意度調查業於 3 月及 7 月完成，第 3 次預定於 9 月底前辦理完成。

另為瞭解民意趨向，並迅速回應議員在議會針對大林蒲地區居民「遷村意向」的質詢，本府業於 100 年 5 月 20-21 日委託專業民調公司辦理「遷村意向」之電話民意調查，在此次的民調中有 71.4% 表示贊成遷村、15.6% 不贊成遷村、13% 無明確意見或拒答。並於 100 年 7 月 17 日（星期日）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，亦聽取在地議員、里長及鄉親各界的寶貴意見與心聲，以確切掌握民意趨向；並將說明會中各方意見詳細記錄後併同「遷村意向」民調結果，於 100 年 7 月 28 日函送行政院相關部會，請其正視在地心聲與需求，並儘速提出解決方案。

2. 市議會建決議案

為全面掌握民意，追蹤貴會對本府之建言，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。第 1 屆第 1 次大會議員提案共計 395 件，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.辦理「兩岸工作小組」會議

於 100 年 7 月 21 日由 市長主持召開本年度第 1 次會議，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。

2.辦理「大陸事務座談會」、「開展兩岸、佈局全球高雄市鄉親座談會」

於 100 年 8 月 19 日假本市蓮潭會館與行政院大陸委員會合辦旨揭兩場座談會，以增進政府大陸政策之共識凝聚與意見交流，並就當前兩岸協商、兩岸交流合作、地方關切之兩岸議題進行雙向溝通。

3.鼓勵青年參與公共事務

為落實青年積極參與公共事務之施政理念，本府特建構社區與青少年服務平台，推動「生日公園—生命之屋空間活化」，目前已委託高雄師範大學經營管理，期構建一個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。

因青年事務經緯萬端涉及市府各機關業務職掌分工與協力合作，未來將積極透過公部門與大專校院、民間社團組織、青年團體和志願服務機構的力量結合共同合作，推動各種計畫與活動。

4.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 日假蓮潭會館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」一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與本府相關局處首長進行意見交流與對話，為城市發展穩健踏實，奠定良好基礎。

(四)創辦研發期刊 提升市政品質

為提升社會大眾對高雄市政府的施政作為有更深深度、廣度的認識與研究，進一步凝聚都市共識，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，希望推動全民參與市政，共同提升市政研發的品質。95 年創刊至今已發行十期及專刊四期；100 年 9 月發行第十一期，主題為「城市災害防治」。

本刊物除寄送政府出版品指定送交單位、大學圖書館及政府出版品指定展售門市外，亦寄送貴會各議員、本府所屬機關及研考會委員、中央機關、各縣市政府等。

(五)加速全球接軌 營造英語環境

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審議，目前已審定英譯名稱計 553 項，並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。

自 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。96-100 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，正以集中性針對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。

(六)激發服務創新 營造機關績效

1.辦理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。經行政院初審、決審後，於 100 年 6 月 7 日公布獲獎名單，本府教育局學生心理諮商中心榮獲「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。另工務局建築管理處亦獲得「第一線服務機關」入圍獎。

2.辦理優良政府出版品評選

依據行政院「優良政府出版品評獎實施計畫」辦理本府「第三屆國家出版獎—政府優良出版品評選」作業，本府推薦參與評獎出版品有 29 種，經評審入圍國家出版獎榮譽之全國 70 種出版作品中，本府有 6 種出版品獲獎，其中高雄市立美術館榮獲佳作獎 2 種、入選獎 3 種、高雄市電影館獲佳作獎 1 種；並於 100 年 7 月 8 日接受行政院頒獎表揚。

3.辦理政府出版品管理研習

配合縣市合併組織調整，為強化各機關政府出版品業務運作熟稔度及管理未來趨勢，於 100 年 7 月 28 日下午假本府四維行政中心第六會議室，辦理本府「100 年度出版品管理、授權徵集及流通」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。

4. 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 100 年 4 月 28 日下午假資訊中心會議室舉行，本會及資訊中心 42 人參與。

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，並配合健康社區計畫、跨域合作等政策，建設高雄市成為國際級的區域中心城市。

(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「生態的、經濟的、宜居的、創意的、國際的」大高雄新都。
2. 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。
3. 各機關依委員審查意見修正後，業經本會統彙簽報市長核定，經整理統計本府各機關為達成 100-103 年度中程施政計畫業務面向策略績效目標所訂實施計畫共計有 805 項，並已於 9 月中旬彙編完成後，函送各機關據以執行。

(二) 配合中程施政 策定年度計畫

1. 辦理年度施政計畫先期作業

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。

2. 策定本府 101 年度施政綱要（草案）

函請本府各機關參酌行政院 101 年度施政方針，配合市長政策、指示、本府「100-103 年中程施政計畫」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，並於召開研商會

議討論暨修正後，綜合彙整為本府 101 年度施政綱要（草案），並請各機關配合 101 年度概算研提施政計畫（草案）送請議會審議。

(三)落實社區自主 推動健康社區

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。

(四)持續跨域合作 促進區域發展

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研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，並配合經建會「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

利用管理資訊系統，管制本府重大計畫執行進度；為提高各項計畫執行成效，針對各項列管計畫，定期召開督導會議，協助各機關解決重大施政計畫執行困難，以提升本府施政績效。

(一)落實工作管制 確保施政進度

1. 施政計畫管考

100 年度施政計畫列管案件計 133 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。100 年 3~4 月辦理 99 年度年終考評，針對各機關執行情形進行檢討。

2. 市政會議列管

本會針對市政會議主席指示事項辦理選項列管，並於會後追蹤各機關辦理情形，每月提市政會議報告，加強列管案件處理進度，截至 100 年 8 月列管案件共計 26 件。

3. 基本設施補助計畫案件列管

針對本府 100 年度獲中央補助之一般性基本設施補助款 42 億元，提

報 86 案本府自籌款案件改列中央補助並追蹤列管辦理進度，每月督促各執行機關於 100 年底前完成驗收結案。

4. 擴大公共建設計畫列管

有關本府 100 年度 4 年 5,000 億擴大公共建設計畫，計列管 94 案，總核定經費 34 億 9,343 萬元。截至 100 年 8 月止，執行率達 100% 者計 52 案。

5. 市長指示交辦列管案

市長於各場合重要指示，經市長室彙整送交本會，由管制整合平台（MBO）進行追蹤列管案件，截至 100 年 8 月尚在列管者計 35 案。

6. 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 76 億 386 萬元，截至 100 年 8 月底止，已完工、結案案件共計 791 件，佔 93.28%。

7. 各區公所 99 年延續辦理工程案列管

為掌握本市 38 區區公所辦理之工程案進度，本會針對 99 年各區公所延續辦理的工程案進行列管，每月提報市政會議或召開公共工程督導會報定期檢討工程案件進度，截至 100 年 8 月，各區公所延續辦理中之 99 年度工程案件數共計 93 件。本會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。

(二) 執行績效評估 敦促機關效能

市營事業考核

1. 依據「高雄市政府所屬事業機構年度考核要點」辦理本府 99 年度所屬事業機構之經營績效考核，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、岡山漁市場公司、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. 第 1 階段考核已於 100 年 6 月 14、16、20 日完成複評作業，另第 2 階段考核已於 100 年 8 月 24、31 日完成複評作業，正編印「99 年度高雄市政府所屬事業機構考評報告」，俟完成後函送各相關主管機關及受考機關依報告所列建議事項參考改進。

四、工程查核

為因應縣市合併並提升本府公共工程品質及進度管控，特將本府工程品質查核業務自原臨時性任務編組方式，改為常設性專責機關，並利用縣市合

併機關組織調整，成立本會工程查核組。另依據政府採購法第 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. 成立「高雄市政府工程施工查核小組」

(1)本會於高雄縣市合併後簽陳市長成立「高雄市政府工程施工查核小組」(以下簡稱本小組)，由本府劉副市長擔任召集人，陳副秘書長、本會許主任委員、本府吳參事等 3 名擔任副召集人，本會錢專門委員擔任執行秘書，並設有工作人員數位，辦理本府公共工程督導與查核業務。

(2)依據工程會所頒訂「工程施工查核小組組織準則」，聘請工程相關領域之專家學者擔任外聘查核委員，另亦聘請本府工務局、都發局、地政局、水利局、捷運工程局及前揭機關附屬二級機關副總工程司以上人員擔任內聘查核委員，共同協助施工品質查核作業。

2. 查核作業方式

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，再報本組備查。缺失未於期限內改善完成且未經本組同意展延期限者，則依「工程施工查核小組作業辦法」第十條規定辦理懲處。

3. 查核件數

自 100 年 3 月至 8 月底止，查核案件共有 75 件、複查有 6 件，合計有 81 件。

4. 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，100 年 4 月及 7 月分別函送今年第一季、第二季季報表至工程會。

5. 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，近年來工程會對本小組之年度考核均為優等，99 年度績效考核本小組亦獲得優等。

(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。截至 100 年 8 月底止，本府辦理公告金額（100 萬元）以上之標案總計有 1,824 件。

2. 為確認「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組配合，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. 為提高全民監督公共工程通報案件辦理時效，乃結合本府「1999 高雄萬事通」，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 3 月至 8 月止，通報案件共 123 件。
3. 99 年度「全民監督公共工程實施方案」執行特殊績效考核成績於 100 年 4 月 26 日公布成績，本小組獲得甲等。

(四)擴大教育訓練 辦理標竿學習

1. 擴大教育訓練

自 100 年 3 月至 8 月辦理 2 場次教育訓練、與義守大學合辦 1 場次研討會，以提升各工程主辦機關（含區公所）之承辦人或主管之專業知能，參加人數計有 419 人，其辦理場次包括：

- (1) 100 年 6 月 9 日辦理「公共工程品質管理教育訓練班」，共計 85 人參訓。
- (2) 100 年 7 月 11 日辦理「監造計畫撰審重點及建築工程管理教育訓練」，共計 84 人參訓。
- (3) 100 年 8 月 5 日辦理「公共工程品質管理研討會」，共計 250 人參訓。

2. 標竿學習計畫

為學習國內辦理公共工程施工查核業務績優之機關長處，本組業於 100 年 3 月 25 日赴新北市政府，與其工程施工查核小組（屢獲公共工程品質查核金質獎特優之績優機關）進行業務觀摩，以提升工程查核業務績效。

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。為使市民在短時間內

收到回覆之辦理情形，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）係為民服務單一窗口，提供民眾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、廣播等方式，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，提升民眾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」提供民眾 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，發掘政策輸出與民眾反映之關聯，提供後續決策參考。自 100 年 3 月至 100 年 8 月，受理民眾陳情案件計 22,050 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、廣播等陳情方式，以人工錄案的方式將民眾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 100 年 3 月至 100 年 8 月，受理民眾陳情案件計 83,249 件。

(二)服務不打烊 1999 萬事通

本府為強化服務品質、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，並自 98 年 10 月 1 日起實施撥打 1999 免付費（手機預付型不適用），自 100 年 3 月至 100 年 8 月，話務中心總電話處理量計 339,269 通，平均每月計 56,549 通，服務水準平均為 86.1%。其中諮詢類案件共計 57,736 件，佔總進線處理量 22.2%，線上立即回覆率為 99.5 %；錄案後送案件共計 51,227 件，佔總進線處理量 28.9%，其他類案件共計 39,973 件，佔總進線處理量 11.7%。

(三)擴大為民服務 迎接幸福高雄

因應 99 年 12 月 25 日高雄縣市合併，本府話務中心擴大服務原高雄縣地區民眾，除於 99 年 12 月 24 日提供 0800733833 免付費電話供民眾撥打外，更積極辦理話務中心擴充規劃，並於 100 年 3 月 1 日完成 1999 服務

簡碼及受話方付費之設定，自即日起提供大高雄地區民眾單一且專業之服務。

(四)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，針對民眾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…等可能危險事項進行立即排除之處理。話務中心於接獲民眾反映前揭案件時，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 100 年 3 月至 100 年 8 月，受理民眾派工通報案件計 41,780 件。

(五)設置諮詢窗口 免費法律服務

為使市民深入瞭解市政業務及運作，並即刻解答民眾關切之市政問題，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眾索閱，期讓市民瞭解現階段市府推行之政策與活動。此外，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 3 月至 100 年 8 月，共計受理法律諮詢服務 4,006 件。

六、資訊服務

為擴大市府資訊服務便民性，提升民眾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，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)建置民意管道 提供施政建言

持續推動「線上即時服務系統」運作，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。利用線上直接分案、處理及回覆民眾，提升處理時效並透過案件追蹤管制，強化內部管理功效，藉由回覆民眾 E-mail 夾帶「服務滿意度調查」，充分掌握民意及民眾背景資訊，作為市府及各機關施政之參考。

(二)整合 e 化平台 提升便民服務

完成「跨機關便民服務整合資訊平台」建置，並藉由「跨機關免書證免謄本查詢系統」，可提升業務工作效率；透過「跨機關通報傳遞系統」，可有效縮短工作時程。

(三)整合網站資訊 行銷大高雄

配合政府機關推廣 Web2.0 營運作業，建構機關網站製作平台，強化市府全球資訊網，透過民衆分享和參與，促使資訊與服務內容透明化，提高民衆主動參與市政意願、提升爲民服務品質，進而行銷大高雄。

(四)提升郵件功能 建立便捷環境

提供便捷安全電子郵件環境，整合市府各機關員工辦公室業務流程單一簽入共通作業平台，建立安全便利的資訊使用環境。加強市府員工電子郵件社交工程教育宣導，提升員工收送電子郵件可靠度及防範度，降低所有可能引發之資安風險因素。

(五)增強基礎建設 提升資訊服務

1. 因應縣市合併後各局處辦公處所搬遷異動，四維、鳳山行政中心電腦機房全力配合有關網路架構規劃作業、主機設置、電力、網路設備串接設定、IP 分配等作業，並妥善維護府內資訊設備保持正常狀態，以利業務順利進行。

2. 資訊中心已取得 ISO27001 資安認證，每年應辦理一次複核，100 年度持續辦理資訊安全實務班課程，強化各機關資安人員之資安素養，將對市府資安防衛有很大幫助；藉由資安監控預警及流量分析系統，分析電腦設備 LOG 紀錄，更新入侵防衛機制，並持續執行市府對外服務主機弱點掃描與防護，防範資安事件滋生，確保 e 化服務持續性。

(六)推廣視訊應用 提供便捷服務

廣續推動視訊會議應用，提供公務使用節能減碳又便捷的服務；近期資訊中心推動視訊會議包括：協助經發局保障申訴案件會議；人事處與人事行政局的 WebHR 系統建置溝通會議；人發中心資訊安全實務班課程協商會議等。

貳、積極辦理及未來重點

一、提升政策研究與政策規劃建議的應用度

爲配合市政推動，提供前瞻性政策建議供各機關政策參考，本會在加強學術與行政結合的目標下，本年度將針對縣市合併後區域發展相關議題進行委託研究，並將具體可行建議函送相關機關參考；以及持續就先進國家政策及國內輿情之趨勢進行研究，適時辦理民意調查掌握民意動向，俾供政策規劃參考。

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、治安會

報列管、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」的作為，提升為民服務品質等。

三、服務品質再精進

為民服務品質在持續推動及各機關的努力下，均能以民衆需求及社會期待為依歸，根據「政府服務創新精進方案」需求，各機關從資訊流通以及服務創新整合等要項著手，朝「民衆滿意」、「資訊公開」及「鼓勵創新」等變革目標邁進。另外，持續強化「1999 高雄萬事通」服務品質，及安排為民服務不定期查訪。

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為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，今後將廣續在專題研究成果發表、「城市發展」半年刊、大陸事務、青年事務、高屏二縣市協調會報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

延續 2009 世界運動會的環境，打造高雄具國際化生活環境與國際接軌實為重要之良機，本府自 92 年成立「高雄市營造英語生活環境推動委員會」，期能強化國人適應全球化與具備國際化能力，培育 e 世代優質人力，目前已有初步成效，並獲行政院研考會肯定。為了發展國際觀光、因應世貿會展中心之建立並發展會展產業，將持續建構本市完整之英語生活環境。

六、廣續推廣「高雄地區數位創意人才創作育成平台」，創造就業

舉辦行銷高雄、數位創意人才媒合等活動，吸引更多數位創意人才參與及作品發表，推動高雄地區數位產業聚落形成及發展，冀期帶動軟體產業發展及創造更多就業機會。

七、擴大市府網站 Web 2.0 應用，行銷大高雄

配合第四代電子化政府推動策略，建構行動載具網頁存取平台，強化市政資訊多媒體多元化利用，充分發揮 Web 2.0 分享、參與及行銷等特性。

八、整合基礎建設，提升節能、安全與效率之功效

廣續整合縣市合併後基礎建設，將以資安制度為軸心，調整機房、網路等設施及人力，發展虛擬主機與共享資源，並持續推動視訊會議等應用系統，以提升節能、安全與效率之功效。

參、結語

市政府各單位業務報告（研究發展考核委員會）

2011年，高雄市以「最愛生活在高雄」為施政主軸，在「擘劃願景、規劃藍圖、展現執行力、便捷服務」機關任務下，立明仍將帶領研考會全體同仁，盡責辦理本府各機關聯繫協調與整合工作，充分發揮市政監督功能，提升市府競爭力與行政效率，成為稱職的市政火車頭。

再次感謝各位議員持續的鞭策與鼓勵，未來更期盼在互信的基礎上共同攜手合作，推動高雄市真正成為一個永續發展的幸福城市。最後

敬祝大會圓滿成功

各位議員女士、先生

身體健康 萬事如意

陸、市長施政報告質詢及答覆

