

二十七、高雄市政府研究發展考核委員會業務報告

日期：101 年 4 月 23 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3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

面對城市永續發展的長期發展趨勢，市政建設必須審度國內外政經、社會發展條件，以整體性規劃因應多元複雜的情勢。為能建構前瞻性本市施政新藍圖，本會針對大高雄市政發展趨勢，提供多元化研究面向，從委託專家學者與激勵市府同仁進行專案研究中，形成一個完整研究平台，並期藉由專題研究、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，皆已完成招標並執行中。

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(101)年度補助機關學校研究發展計畫 44 案，獎助金額 20 萬元。

本府 100 年度機關學校提報參與評獎報告 80 篇，經遴聘專家學者第一階

段初審結果有 54 篇分數達 75 分以上列入第二階段複審，目前進行複審中。

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 位申請人，於 100 年 5 月 31 日完成審查，共計 6 位碩士研究生獲得獎勵，至同年 12 月 25 日截止收件日止，共 4 名碩士研究生完成論文繳交，本會業於 101 年 1 月初核發獎勵金，並將獲獎論文函送各相關機關參採運用。

(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 年度已辦理施政滿意度調查，相關調查報告並送請 貴會各議員及本府各機關首長參考，101 年度將賡續辦理施政滿意度調查。

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 2 次大會議員提案共計 424 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.辦理兩岸事務研習會

於 100 年 10 月 31 日假本府鳳山行政中心辦理「兩岸事務研習會」，邀請中山大學張其祿教授、林德昌教授、高應大李仁耀副教授授課，讓市府同仁更加瞭解 ECFA 的簽訂對本市的發展、影響及因應之道及對現今與中國的關係、兩岸交流政策有更加深入的認識及瞭解。

2.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扎根，達成創意、交流、參與、服務的目標。

本會與社會局於 100 年 12 月 25 日假衛武營共同舉辦「高雄週歲搖滾音

樂節」活動，邀請在地樂團擔綱演出，鼓勵青少年志工踴躍參與公共事務，打造高雄年輕活力之形象。

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院校、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。

3.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、100 年 12 月 12 日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」—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。95 年創刊至今已發行十二期及專刊四期；101 年 6 月預計發行第十三期，主題訂為「亞洲新灣區」。

本刊物除寄送政府出版品指定送交單位、政府出版品指定展售門市外、中央機關及各縣市政府等外，為環保節能減少紙本印行量，並更便利民眾取得全文資料，已於 100 年 12 月「城市發展」第十二期起同步發行電子報。

(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 639 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。101 年度本府以集中性，並建構為外籍人士常到訪特定區域之目標，配合本府推動大高雄 30 分鐘轉運生活圈的重要政策，

以旗美快捷公車行經路線、旗美商圈及周圍景點為主要推動區域，並將輔導旗美快捷公車及各交通站之接駁公車英語能力列為重點，提升山城九區的觀光產業水準。

(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 4 屆政府服務品質獎參獎機關推薦作業。本府提報參獎機關計有 27 個，經評審委員書面審核或實地評審結果，評選出工務局、社會局、勞工局、市立凱旋醫院、無障礙之家、桃源區衛生所、前鎮地政事務所及鳳山地政事務所等 8 個機關，代表本府參加行政院評獎。

2.辦理電話禮貌服務品質測試

為提升本府機關為民服務品質，訂定「高雄市政府電話禮貌測試實施計畫」研考會於 100 年 11 月 15 日至 12 月 5 日期間，針對市府民政、財經、工務地政、文化教育、交通、社政勞工、環保衛生，農林及警政消防類等所隸 102 個機關，以電話服務接聽速度、電話禮貌、電話服務品質三大項進行測試，並將測試結果函送受測機關，作為電話禮貌及電話服務品質提昇改善參考。

3.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 項、入選獎 3 項、高雄市電影館獲佳作獎 1 項；並於 100 年 7 月 8 日接受行政院頒獎表揚。

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，並配合推動社區發展計畫、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.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，並於 100 年 9 月函送各機關據以執行。再經各

機關於 101 年度 2 月陸續提報 100 年度策略績效目標執行成果，總計 1,043 個項次中，績效優良與績效合格者計有 984 項，績效目標達成率為 94.3%。

3.依據 101 年度預算數檢討修正中程施政計畫之 101 年度策略績效目標值，並於 101 年 3 月底前完成報核程序。

(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

(1)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)依據「高雄市政府年度施政計畫先期作業要點」，已於 101 年 1 月 20 日函頒「高雄市政府 102 年度施政計畫先期作業實施計畫」，請本府各機關於 101 年 4 月 2 日前提報 102 年度施政計畫先期作業之各項計畫，俾利進行先期作業審議。另本會於 101 年 2 月 13 日辦理「施政計畫先期作業研習班」，邀請行政院研考會綜合計畫處李處長武育及蘇科長愛娟以計畫案例講授課程，本府各機關共計 107 人參加研習。

(3)配合中央 102 年度重大公共建設計畫審查期程，本府已於 101 年 2 月 6 日完成「高雄都會捷運網」、「高雄環狀輕軌建設」等 2 案府內審查會議，並於 101 年 2 月 16 日將修正後計畫書函送交通部進行審議，本案已原則通過交通部高鐵局初審。

2.策定本府 101 年度施政計畫

函請本府各機關參酌行政院 101 年度施政方針，配合市長政策與指示、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)，另請各機關配合 101 年度概算研提施政計畫(草案)，業於 100 年 9 月 20 日前送貴會，並經 貴會於 101 年 2 月臨時會審查通過。

(三)落實社區自主，推動社區發展

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，於 100 年 10 月 12 日、21 日及 28 日分別於旗山、岡山、鳳山舉辦 3 場次社區研習營與工作坊，100 年 11 月 4 日及 14 日舉辦 2 梯次本市優良社區實地觀摩，並於 100 年 12 月 3 日於旗山區公共體育場舉辦本市「社區營造成果展」活動，透過靜態設攤與動態表演，增進本府各局處社區業務承辦機關與民間社區、各社區間之觀摩學習與交流。

(四)持續跨域合作，促進區域發展

經建會補助辦理之「99 年度國家建設總合評估規劃作業」計畫，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，本案除每季邀集相關機關召開工作聯席會議外，另於 100 年 10 月 13 日召開各計畫案之規劃成果研討會，本案並透過高屏區域合作平台，整合高屏縣市政府的提案，依循經建會「家有產業，產業有家」的政策主軸，使高雄市與屏東縣政府成功爭取經建會「100 年度國家建設總合評估規劃作業」計畫案 6 案，總計核定計畫經費 1,140 萬元，本案已於 100 年 12 月 15 日通過期末審查會議。

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。預定於 101 年 4 至 5 月辦理 100 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

追蹤管制市政會議主席裁示列管案件執行進度及辦理情形，並按月提報市政會議，截至 101 年 2 月計列管 23 案。

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 93 案追蹤列管辦理進度，每月督促各執行機關於 100 年底前完成驗收結案。截至 100 年 12 月止，經費執行率達 97.94%。

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 95 案，總核定經費 34.65 億元。截至 101 年 1 月止，經費執行率達 97.12%。

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，由管制整合系統進行追蹤列管案件，截至 101 年 2 月計列管 31 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，採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 880 件，總經費約新台幣 81 億元，截至 100 年 1 月底止已完工、結案案件共計 819 件，佔 93.1%。

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 100 年各區公所辦理中工程案進行列管，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 101 年 2 月，各區公所 100 年度辦理中工程案件數共計 49 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，受考事業機構為高雄市公共汽車管理處、輪船公司、動產質借所、岡山魚市場(股)公司、岡山果菜市場(股)公司、旗山果菜市場(股)公司、大樹果菜市場(股)公司。

2.複評作業業於 100 年 6 月 14、16、20 日，及 100 年 8 月 24、31 日辦理完成，並於 100 年 10 月編印「99 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考。

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.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。

(2)為確實了解本府公共工程於施工現場之實際

狀況，本府工程施工查核小組自 101 年 3 月起，針對一般查核案將採不預先通知方式（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 1 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 1 日通知）辦理。

2.查核件數

自 100 年 9 月至 101 年 2 月底止，查核案件共有 60 件、複查有 3 件，合計有 63 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，100 年 10 月及 101 年 1 月分別函送 100 年第三季、第四季季報表至工程會。

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，近年來屢次獲得工程會各獎項。100 年度本小組獲得工程會年度考核績效優等，同時亦得到公共工程金質獎品質查核獎入圍之肯定。

(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。100 年 8 月至 101 年 2 月底止，本府辦理公告金額（100 萬元）以上之標案總計有 1,639 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.本府於 99 年底縣市合併後，將全民督工與「1999 高雄萬事通」作結合，彙整「本府全民督工各類通報案件勘查及改善期限一覽表」，針對路面坑洞、人孔蓋凹陷等七大類 19 小項有急迫性修復之案件，要求工程主辦機關須比照 1999 辦理時效完成改善。從工程會 100 年度統計資料顯示，本府辦理全民督工通報案為全國各縣市政府中，屬「案件多」且「處理速度快」之機關，足見此項改善作為大大提升辦理時

效。

- 2.自 100 年 9 月至 101 年 2 月止，通報案件共 104 件。本府每案平均處理天數約為 7 天，低於工程會規定 12 天之時限。
- 3.為建立缺失回饋機制，本府於 101 年 1 月 12 日邀集受通報總件數超過 3 件之工程主辦機關（府內機關取前 5 名，區公所則取前 2 名，共計 7 個工程主辦機關），召開 100 年度「全民監督公共工程」檢討會議。請工程主辦機關針對民衆通報陳情部分確實檢討，期能避免類似缺失重複發生，以提升本府公共工程品質。

(四)擴大教育訓練，提昇專業知能

- 1.自 100 年 10 月 2 日起辦理「公共工程品質管理訓練班」，課程內容包括公共工程品質政策與法規、品質規劃與控制及案例研討等計 81 小時之專業品管訓練，共調訓本府工程機關同仁 45 位。
- 2.為提升本府工程品質，自 101 年 4 月起針對工程各面向人員辦理教育訓練。
 - (1)101年5月將調訓近5年來查核成績不佳之監造及施工廠商，預計約 120人參訓。
 - (2)101年5月將與養工處合辦「景觀工程教育訓練」，預計約100至150人參訓。
 - (3)101年6月將與人發中心合辦「工程履約管理暨常見缺失預防教育訓練」，將調訓工程主辦機關承辦及主管，共計2梯次約100人參訓。
 - (4)101年5至7月辦理本府第2梯次「公共工程品質管理教育訓練班」，預計45人參訓。
 - (5)101年度將與教育局合辦「提升非工程人員工程管理訓練」，預計2梯次共400人參訓。

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、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 9 月至 101 年 2 月，受理民眾陳情案件計 16,904 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 9 月至 101 年 2 月，受理民眾陳情案件計 42,917 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 9 月至 101 年 2 月，話務中心總電話處理量計 314,813 通，平均每月計 52,469 通，服務水準平均為 88.34%。其中諮詢類案件共計 81,424 件，佔總進線處理量 25.8%，線上立即回覆率為 99.8%；錄案後送案件共計 38,824 件，佔總進線處理量 12.3%，其他類案件共計 35,313 件，佔總進線處理量 11.2%。

(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，更積極辦理話務中心擴充規劃，已於 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 9 月至 101 年 2 月，受理民眾派工通報案件計 50,167 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衆索閱，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 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，100 年 9 月至 101 年 2 月，共計受理法律諮詢服務 3,933 件。

六、資訊服務

爲擴大市府資訊服務便民性，提昇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，以強化各機關行政品質及決策能力，進而提昇市府施政績效。

(一)建置數位平台，深耕數位產業

持續「數位創意人才創作育成平台」推動，開發線上即時多人多媒體創作程式工具引擎，讓無專業背景的創作者也能利用元件庫元件自由揮灑，進而凝結人氣及激發創意，達成行銷高雄的目的；另開發數位雲端聚落，鼓勵數位內容產業廠商進駐，運用網路行銷打造無國界產業鏈交流平台，促進合作商機，更導入政府資源，提昇產業競爭力，促進廠商進駐高雄發展數位內容城市。同時舉辦人才媒合活動，促成產業選秀與人才就業之機會。

(二)整合 e 化平台，提昇便民服務

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」，強化業務需求資料查證之整合查詢作業，可提昇工作效率；透過「跨機關通報傳遞系統」，可有效縮短工作時程，使民衆能於一處收件申辦，行政機關主動通報其他機關同步完成，免去民衆往返各機關申辦之不便，落實簡政便民服務。

(三)應用 Web 2.0，行銷大高雄

建置市府全球資訊網 Web2.0 功能應用，輔導各機關參與建置及經營管理相關業務社群，提供民衆線上互動回應機制，開創各項施政建設訊息發布與交流互動管道，建立優質的公民關係管理便民服務品質，有效達到行銷大高雄各項重大市政建設理念。

(四)提昇郵件效能，建立便捷環境

1. 提昇員工電子郵件系統效能，建置負載平衡架構，透過高可用性機制，分散網路流量及作業風險，提昇系統可靠度，提供不間斷的員工電子郵件及垃圾郵件處理服務。
2. 建置市府行動化電子郵件收發系統，提供員工手機與平板行動裝置行動電子郵件收送服務，加速公務服務訊息之傳遞。

(五)增強基礎建設，提昇資訊服務

- 1.因應縣市合併後機關異動，四維與鳳山行政中心與駐外單位連線需要，進行有關網路規劃、設備串接設定與 IP 分配等作業，並積極改善空調、電力與不斷電室環境，以利業務順利進行。
- 2.資訊中心已取得 ISO27001 資安認證，100 年 10 月中旬已順利通過年度複核，本年度仍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，以提昇市府資安防衛能力；繼續改善並推廣資安監控預警及流量分析系統，擴大入侵防衛機制，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。

(六)視訊與網頁電話，提供便捷服務

賡續推動視訊會議應用，提供公務使用節能省碳又便捷的服務；並賡續提供市民利用網路撥打免費網頁電話至 1999 或市府相關局處同仁進行洽公商談，本年度共計使用 3,157 通。

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

為配合市政推動，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，本年度將針對近年來之人口變化趨勢(如少子化、高齡化、高離婚率、新住民等)，研議對大高雄地區產業、社經、治安、教育及區域發展等相關聯性進行委託研究，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、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

打造高雄具國際化的生活環境，實為本市與國際接軌的重要途徑。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、廣續推廣數位平台，深耕數位產業

廣續推廣「高雄地區數位創意人才創作育成平台」，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、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、提供網站資訊行動化服務，打造行動化政府

配合電子化政府政策，提供行動載具裝置存取網頁平台，加強多媒體資訊多元利用，發揮 Web 2.0 分享、參與和行銷等特性，促進施政資訊傳達及與民衆互動管道更加暢通。

八、整合基礎建設，提昇節能、安全與效率之功效

廣續調整改善基礎建設，發展虛擬主機與共享資源，提昇節能、安全與效率之功效，並以市府辦公處所為基地，試辦與鼓勵本市免費無線網路之推廣；持續推動視訊會議與免費網頁電話等應用，以提昇節能、安全與效率之功效。

參、結語

2012 年，高雄市以「最愛生活在高雄」為施政主軸，立明帶領研考會同仁以「擘劃新願景、開創新思惟、貫徹執行力、提供便捷服務」理念，使本會能充分發揮對本府各機關聯繫協調與整合角色，進一步提昇機關效能與市府競爭力，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