

二十、高雄市政府研究發展考核委員會業務報告

日期：102年4月18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5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賡續推展，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，謹此提出半年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昇策略。

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，從民衆的市政建言、學界的專業論述、委託專家學者著力的市政專題研究、激勵市府同仁體制內專案研究。形成一個完整政策研究參與平台，廣納各界建言及專業意見，提供市府政策規劃及機關施政參照。

(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。

101年度參照市長施政理念及大高雄區域發展需要，辦理市政建設委託專題研究案—「人口遷移與結構變遷對高雄市整體發展影響之研究」刻正進行中。

2.自行研究

依據「高雄市政府研究發展案件評審獎勵要點」鼓勵本府所屬公務人員自行提案研究，並辦理評獎，以提昇市政研發風氣。

101年度提報參與評獎報告86篇，獲獎報告45篇核發獎金342,000元。獲獎報告函送本府各機關學校參採，並上傳研考會網站「自行研

究成果網」供同仁研究參採運用。

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，可依規定向研考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。

101 年度優良市政建設學位論文申請及獲獎共 4 案（博士論文、碩士論文各 2 案），共核發獎勵金 11 萬元。

(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，辦理施政滿意度調查，101 年已完成民調，調查報告已送請 貴會及本府相關機關首長參考。

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 4 次大會暨臨時會議員提案共計 411 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

101 年 8 月 3 日假本市蓮潭會館與行政院大陸委員會合辦「大陸事務座談會」及「續創雙贏、再造新猷高雄市鄉親座談會」，以增進政府機構間對大陸政策的共識凝聚；對地方鄉親關切之兩岸議題，強化政策說明並廣納交流意見。

2. 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。經向行政院大陸委員會提報 101 年度本府各機關大陸事務研習會計畫，計有地政局等 5 個機關與陸委會合辦，自 101 年 7 月起陸續辦理。

3. 鼓勵青年參與公共事務

為建構社區與青少年服務平台，促進國際青年交流，讓青年能積極參

與社會之施政理念，「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，構建一個讓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。

另與社團法人高雄市服務與學習發展協會共同舉辦「國際新世代 高雄新市政－高雄國際青年學子市政體驗營」活動，透過重大公共建設導覽，讓青年朋友了解本市市政發展，激發青年學子的創意與發想，並以座談會回饋市政。本活動邀請高雄市各大學院校之學生（台生 25 名、陸生 12 名及外籍生 13 名）參訪亞洲新灣區、紅毛港文化園區及美麗島捷運站等。

4. 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 101 年 6 月 26 日及 101 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

建構社會大眾參與高雄市施政的廣度、認知與研究的深度，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 年創刊至今已發行十四期及專刊四期；101 年 12 月發行第十四期，主題訂為「亞洲新灣區」(下)。

本刊物除寄送政府出版品指定展售送交單位、中央機關及各縣市政府等外，為環保節能減少印刷及便利民眾取得全文資料，亦同步發行電子報。

(五) 加速全球接軌 營造英語環境

92 年起成立高雄市營造英語生活環境推動委員會，遴聘府內外人員及外籍人士 19 位委員，定期召開委員會議審議以統一本市特色地區英譯名稱，審定英譯名稱計 694 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。96 年度起市府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。96-101 年度共計已輔導 725 家業者通過英語服務標章認證，101 年度共輔導 89 家，獲得金質獎肯定的有 11 家，其中「原鄉新味小館」更獲得全國僅四家的「年

度吸睛獎」。

101 年度本府以配合市府推動大高雄 30 分鐘轉運生活圈政策，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推薦

依據行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」，辦理第 5 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 66 個，經評選小組委員書面及實地評審結果，評選出工務局、環保局、都發局、文化局、鳳山第二戶政事務所、市立圖書館、大樹區公所、新興地政事務所等 8 個機關，代表本府參加行政院評獎。

第 4 屆獲獎機關名單為本府工務局-「創意城市 萬花筒計畫」、社會局-「微風市集－實踐自立互助的幸福產業」。

2. 加強為民服務措施

督導本府各機關提升為民服務品質，101 年度修訂「高雄市政府提升服務品質實施計畫」、「高雄市政府電話服務品質及禮貌測試實施計畫」，督促本府各機關配合修訂執行計畫及工作計畫，分層管制全面提升服務品質。

101 年 10 月底辦理本府各機關及區公所電話服務品質及禮貌測試，測試結果：評列特優機關 1 個、優等 10 個、甲等 36 個、乙等 15 個；另對 70 分以下個案，函請所屬機關督導改善。

強化本府「跨機關便民服務資訊平台」功能，在原有之戶政、地政、監理、稅捐通報運作基礎上，透過跨機關協調於 101 年度增附自來水、瓦斯、公共自行車租賃記名一卡通、圖書借閱證等機關（構），民衆於戶政所辦理戶籍異動時，同步申辦線上通報，免除民衆往返各機關（構）申請戶籍異動。

3. 出版品管理

依據行政院「優良政府出版品評獎實施計畫」辦理本府「第四屆國家出版獎-政府優良出版品評選」作業，市府推薦參與評獎出版品有 26 件，經評審結果本府 5 件出版品榮獲國家出版獎榮譽，其中文化局榮獲佳作獎 2 件、入選獎 2 件，市立美術館評獲佳作獎 1 件。

101 年 7 月 17 日函頒修訂「高雄市政府及所屬各機關學校政府出版品管理要點」，據以推動後續作業。

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)滾動修正中程施政計畫 實踐願景藍圖

- 1.縣市合併已屆滿 2 周年，衡踰國內外經濟情勢、市府財政預算及組織編制調整等因素，各機關之施政必須積極回應環境變遷及市民需求，爰規劃滾動修正本府 102 至 105 年度中程施政計畫，以充分發揮市府團隊能量，提升施政績效；另為利各機關檢討修正中程施政計畫，於 101 年 12 月份聘請相關領域之學者專家，提供中程施政計畫之書面審查建議，作為各機關未來四年規劃中程施政計畫之參據，期合力營造「生態的、經濟的、宜居的、創意的、國際的」大高雄新都。
- 2.102 年 2 月份彙整本府 31 個局處 101 年度中程施政計畫策略績效目標執行成果，總計 1,050 個項次中，績效優良與績效合格者計有 1,002 項，績效目標達成率為 95.4%。

(二)審酌整體施政 策定年度計畫

- 1.辦理施政計畫管理系統之整體計畫與先期作業計畫系統精進
針對本府所用由行政院研考會改版之施政計畫管理資訊系統，為提升系統功能性，並更切合實際作業流程，及減輕計畫填報負擔，故委託廠商進行先期作業及整體計畫系統之精進，並已於 102 年 2 月完成系統修正，藉以提升先期作業行政效率。
- 2.辦理年度施政計畫先期作業講習課程
為配合 103 年度施政計畫先期作業計畫提報改為線上系統作業，同時提升提報資料的正確性及效率，本會辦理了 3 場次的講習課程，其中並邀請行政院研考會處長進行計畫撰擬與審核的講授及經驗分享，參與講習人數共計 180 人。
- 3.策定本府 102 年度施政計畫
經函請本府各機關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 102 年度各項施政目標與各部門施政要項，綜合彙整為本府 102 年度施政計畫（草案），於 102 年度 2 月經本市議會審議通過，再經各機關依審查結果修正後編印策定為本府 102 年度施政計畫（核定本）。

(三)落實社區自主 推動社區發展

101 年社區發展推動計畫，賡續辦理本市與外縣市優良社區觀摩與交流

活動，並著重在社區產業、環保生態、社福醫療、環境景觀等面向，以達到社區間互動與學習之成效；101 年度業已完成本市優良社區觀摩 4 場次，外縣市優良社區觀摩 2 場次。

另為促進縣市合併後之城鄉交流、帶動社區經濟活力，並增進學子認識在地社區文化，101 年首度辦理「高雄市在地遊學試辦計畫」，結合本市國中、小「校外教學課程」與地方文史、生態社區團體，規劃具在地特色之校外教學觀摩景點與路線，期帶領學童親身體驗在地社區產業與歷史文化，並創造在地就業機會。102 年 3 月試辦「晴耕雨讀原鄉人-美濃線」、「香草紅瓦情-大樹線」戶外教學行程。

(四)持續跨域合作 促進區域發展

本府與屏東縣政府獲經建會補助辦理之「100 年度國家建設總合評估規劃作業」計畫共計 6 案，總計核定高屏區域之計畫經費為 1,140 萬元，101 年均已通過期末報告審查作業。此外，與屏東縣政府於 101 年 10 月 26 日共同召開「高屏縣市首長會報暨 100 年度國家建設總合評估規劃作業成果研討會」，另於 101 年 12 月底前獲經建會核定補助，並已完成「101 年建立高屏區域合作平台暨運作機制計畫」之採購作業，賡續辦理相關工作。

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

101 年度施政計畫列管案件計 186 項，由各執行機關訂定作業計畫，本會每月列管執行進度，並定期召開公共工程督導會報，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；目前正辦理年終考核作業中。

102 年度施政計畫業已完成選項作業，將重要市政計畫列入管考，共計 205 案，刻正請各業管機關於「高雄市政府施政計畫管理資訊系統」填報作業計畫，俾憑辦理後續列管作業。

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 102 年 2 月計列管 34 案。

3. 基本設施補助計畫案件列管

針對本府 101 年度獲中央補助之一般性基本設施補助款 43.65 億元，提報 86 案追蹤列管每月辦理進度，計召開 4 次公共工程督導會報，督促各執行機關應如期結案。至 101 年底，於預算達成率、發包率、完工率及驗收完成率等中央評核指標皆已達成滿分。又 101 年度經行政院研考會考評得分 97.7 分，全國排名第 2 名。另 102 年度亦已完成選項作業，共計 134 案納入管制。

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 102 年 2 月止，經費執行率達 100%。

5. 重要指示交辦列管案

市長、副市長於各類場合所做重要指示，經市長室或機關彙整後送交本會，由本會透過「管制整合系統」進行追蹤，俾利貫徹執行，提升行政效能；截至 102 年 2 月計列管 25 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，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 42 個機關，列管案件共計 889 件，總經費約新台幣 82 億元，截至 102 年 2 月底止已完工、結案案件共計 859 件，佔 96.63%，總預算達成率 85.34%，未完工案件共計 30 件（含未發包案件 2 件）。

7. 各區公所重要工程案列管

為掌握本市 38 區區公所辦理之重要工程案進度，本會針對 101 年各區公所辦理中工程達 100 萬以上之案件進行列管，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 12 月，各區公所辦理中工程案件數計 290 件，完工案件計 248 件。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。

8. 道路交通安全業務督導考核

府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」101 年度列管工作計畫計 74 項，於 101 年 11 月 14 日至 26 日辦理實地查證、書面審查及綜合座談，經與會外聘委員逐一審視，評定各項計畫成績並提出改進建議事項。各考評委員評分結果統計，優等者計 14 項占 18.92%，甲等者計 60 項占 81.08%，乙等 0 項。

9. 公文處理督導考核

為瞭解部分一級機關及區公所文書處理與公文管理系統之執行概況，特組成本府公文查訪小組訪視，經 101 年 8 月 29 日至 9 月 14 日實地

查訪後，並將考核結果作成建議，供各機關檢討之參考。

(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 100 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 101 年 7 月 11、13、18 日及 20 日辦理完成，並將編印「100 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 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 101 年 9 月至 102 年 2 月底止，查核案件共有 59 件、複查有 3 件，合計有 62 件；101 年度全年有 143 件（含複查）。

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，101年10月及102年1月分別函送101年第三季、第四季季報表至工程會。另有關每季查核成果亦提報市政會議，針對查核成績不佳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，100年度績效考核成績為「優等」（全國第4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。101年9月至102年2月20日止，本府辦理公告金額（100萬元）以上之標案總計有606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、交通、觀光及一般通報案等五大類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101年9月至102年2月止，通報案件共73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. 本府100年度「全民監督公共工程實施方案」執行特殊績效考核獲得甲等（全國第3名）殊榮。

(四) 擴大教育訓練 提昇專業知能

自101年9月至102年2月辦理7場次教育訓練，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，其辦理場次包括：

1. 針對廠商

102年2月23日與高雄市土木技師工會合辦「建築工程常見缺失與改進對策」教育訓練，共計138人參訓。

2. 針對本府工程人員

- (1) 101 年 9 月 10 日辦理「景觀工程規劃、設計、施工及維護管理原則」教育訓練，共計 72 人參訓。
- (2) 101 年 9 月 12 日與本府公務人力發展中心合辦「鋼結構施工及品質管理要項」，總計有 35 人參加。
- (3) 101 年 11 月 29 日-12 月 13 日辦理 4 場「提昇旗山九區公所人員工程執行力教育訓練」，總計有 124 人次參加。

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 101 年 9 月至 102 年 2 月，受理民衆陳情案件計 15,526 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 101 年 9 月至 102 年 2 月，受理民衆陳情案件計 43,982 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，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 101

年 9 月至 102 年 2 月，話務中心總電話處理量計 356,371 通，平均每月計 59,395 通，服務水準平均為 86.26%。其中諮詢類案件共計 86,480 件，佔總進線處理量 24.27%，線上立即回覆率為 99.32%；錄案後送案件共計 39,250 件，佔總進線處理量 11.01%，其他類案件共計 64,604 件，佔總進線處理量 18.12%。

(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…等可能危險事項進行立即排除之處理。話務中心於接獲民衆反映前揭案件時，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 101 年 9 月至 102 年 2 月，受理民衆派工通報案件計 47,557 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，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，101 年 9 月至 102 年 2 月，共計受理法律諮詢服務 4,541 件。

(五)獲 2012 國際城市創新獎前 15 名提名獎肯定

2012 年 11 月間大都會城市和地方政府組織城市 and UCLG 設立的首屆國際城市創新最高獎—廣州獎「2012 國際城市創新獎」，本市以「最愛生活在高雄」爲主題，本會 1999 高雄萬事通於全球 56 個參賽國家、153 個城市、255 個參選項目中脫穎而出，且含大陸主辦城市廣州市及長春市、哈爾濱市、天津、蘭州等七個城市八個項目參選，均未獲得提名入圍，同時打敗台北市參選之「1999 市民熱線」獲得大會入圍前 15 名之肯定，亦爲華人地區唯一進入前 15 名獲提名獎之城市。

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)活絡數位平台 深耕數位產業

持續「數位創意人才創作育成平台」推動，擴增線上即時多人多媒體創作程式工具引擎，以高雄著名場景繪製，並加強劇情編輯，以更活絡平台人氣及激發創意，達成行銷高雄的目的；另建置線上滿意度問卷調查，以了解使用者需求；並於 101 年 10 月舉辦平台作品網路選秀活動，提供人才揮灑舞台及鼓勵創意作品開發；同時舉辦人才媒合活動，至 102 年 2 月底達成 42 人次人才媒合意願，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

提供共通性連結介面，連接至本府機關資訊共享平台之跨機關資料庫，並開發建物門牌註銷跨機關線上申辦，及建立線上申辦案件流程服務模組，方便機關間資料查證，可提昇工作效率，並經由機關主動通報他機關同步完成民衆申辦業務，有效縮短工作時程，落實簡政便民服務，101 年 9 月至 102 年 2 月底累計結果，免書證查詢達 7,581 次，跨機關通報件數達 7,332 件。

(三)行動應用服務 行銷大高雄

1. 建置本府全球資訊網行動版網站功能及本府活動行事曆 APP，並設置行動應用服務功能專區，陸續彙整本府各機關所開發建置之 APPs（22 個）及社群服務網站（34 個）行動化服務，便利民衆利用各類智慧型裝置，快速參與本府各項市政建設資訊，達成數位行銷大高雄效益。
2. 建置管理各機關網站共用硬軟體環境平台，並提供行動版網站製作功能模組，節約各機關網站營運管理成本，便利民衆藉由智慧型行動裝置，以 Web 2.0 互動方式，快速取得各項簡政便民最新市政消息。

(四)提昇郵件效能 建立便捷環境

1. 強化本府電子郵件系統主機傳遞效能，並建置網路儲存備援機制，透過完整的軟硬體備援架構，提供更安全、穩定的電子郵件收發環境，提昇本府員工業務電子化處理品質。
2. 升級郵件系統版本以因應未來 IPv6 需求、完成電子郵件社交工程演練統計系統建置、提昇郵件安全過濾防護（含防毒）系統授權，以確保郵件安全，提供本府員工高效能之電子郵件服務品質。

(五)建設基礎設施 提昇資訊服務

1. 健全機房基礎使府內資訊設備保持正常狀態，調整並維運四維、鳳山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。
2. 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 或本府相關局處同仁進行洽公商談，101 年 6 月至 102 年 2 月底止共計使用 1,919 通。

3. 資訊中心已取得 ISO27001 資安認證，本年度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，並持續執行本府對外服務主機弱點掃描與防護，防範資安事件滋生。
4. 配合行政院執行「網際網路通訊協定升級推動方案」，推動本府所屬各機關網路無縫升級支援 IPv6，本府計有 20 個機關獲評為第一階段之清查績優單位，1 個機關獲評為執行績優單位（為全國數百個機關當中績優的 13 個機關之 1）。

(六) 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 102 年 2 月底中央政府在本市建有 369 點，本府建置有 122 點共計 491 點，民眾申請帳號後於全國各地都可使用 iTaiwan 無線服務。

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，本年度將完成高雄近年來人口變化趨勢（如少子化、高齡化、高離婚率、新住民等），提出具體之人口政策與建議函送相關機關參辦；另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

依據行政院研考會之「政府服務創新精進方案」，推動各機關從資訊流通以及服務創新整合等要項著手，朝「民眾滿意」、「資訊公開」、「跨機關便民合作」及「鼓勵創新」目標邁進。另外，持續強化「1999 高雄萬事通」服務品質，及提昇為民服務績效。

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、建構產官學平台、高屏二縣市跨域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

本府自 92 年成立「高雄市營造英語生活環境推動委員會」，以外籍人士需求為思維，推動本市觀光、交通、生活等雙語設施環境，並同步推動民間英語服務標章，公私齊力，逐步打造本市國際化環境，目前已有初步成效，並獲行政院研考會肯定，將持續建構本市完整之生活環境。

六、提升線上即時服務，方便民意傳達

改善「線上即時服務系統」網頁編排，方便使用者瀏覽；以圖形化為導向，開發行動載具專用網頁，提供民衆使用市長信箱陳情、即時服務案件查詢；並加強安全管理機制，改善系統管理平台，易於掌握資料存取訊息。

七、強化網站軟硬體效能，提供高品質的不中斷網站服務

建置虛擬主機環境平台，強化系統主機及儲存硬體架構，透過分流架構疏導流量，達到安全及不中斷的網站服務，提昇行動化環境製作平台功能，並持續發展更多樣化的網站瀏覽行動裝置功能模版，提供民衆以智慧型行動裝置，隨時隨地享受電子化政府服務效能。

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，建立本府雲端基礎設施即服務架構（IaaS），提昇節能、安全與效率之功效；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。

九、廣續配合 iTaiwan 計畫，擴大大市免費無線網路服務

參、結語

2013 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，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，務使市政效能更為提升。

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，推動高雄市真正成爲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