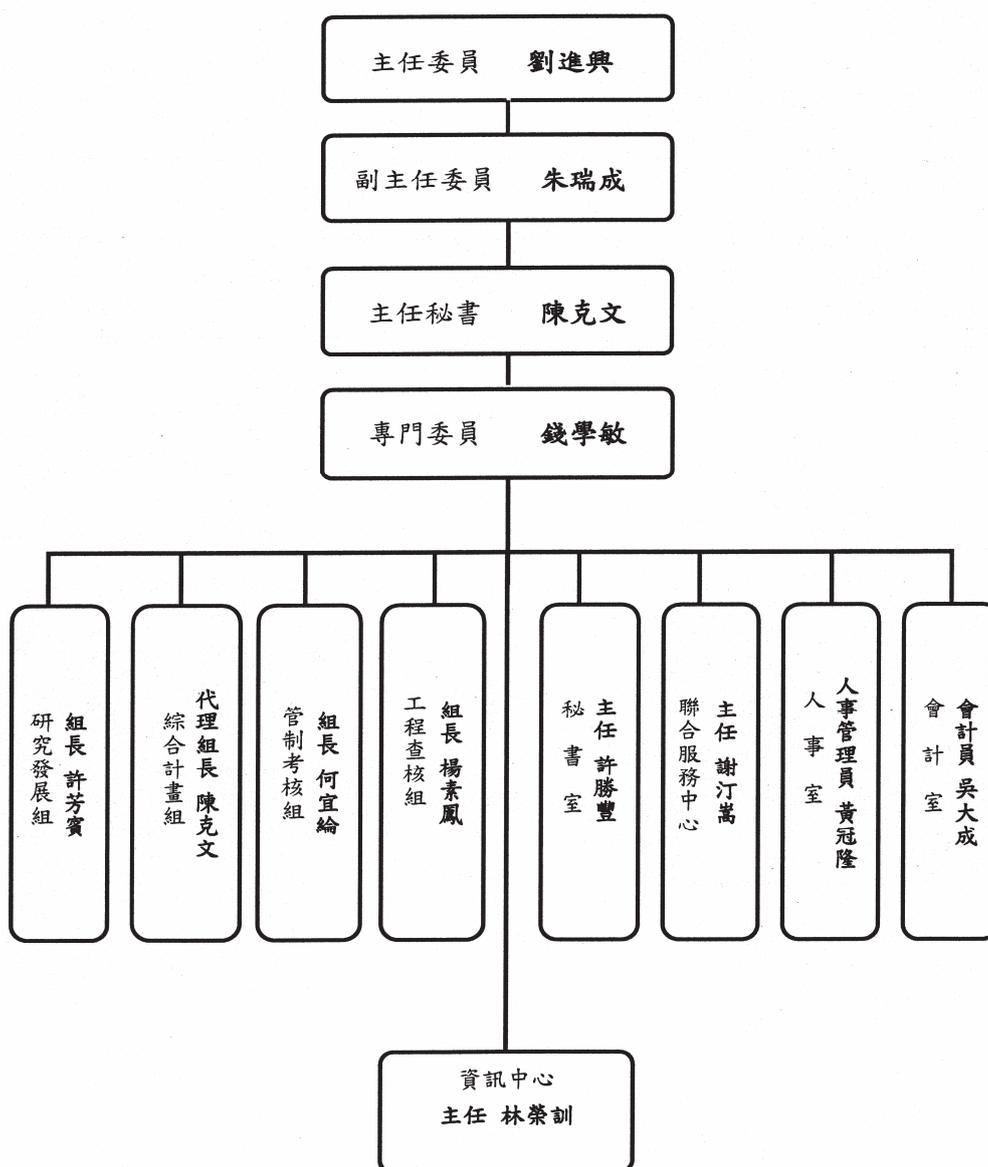


### 三十二、高雄市政府研究發展考核委員會業務報告

日期：104年10月29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 2 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，謹此提出五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。

參照 市長施政理念及大高雄區域發展需要，今年預計辦理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」，導入巨量分析技術，分析及預測民怨類別、反映事項等情況，為 1999 萬事通進行總體檢，讓本府更精準掌握民意及提供即時性服務與改善作為，並藉由巨量分析所產製的關聯性結果，回饋 1999 萬事通管理機制，讓 1999 萬事通更貼近市民。

###### 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，以提升市政研發風氣。

104 年度各機關學校提送研究發展計畫 58 案，經審查核定 39 案進行研究，研究經費補助 24 案計 8.8 萬元，104 年 9 月初提交研究報告參加評審。

###### 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。

104 年度撰寫學位論文部分獲補助人數共 5 名（均為碩士），104 年獎勵優良學位論文自 9 月起受理申請。

(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，並作為本府施政作為改善之參考。

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 2 屆第 1 次大會議員提案共計 543 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. 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。故向行政院大陸委員會提報 104 年度本府各機關大陸事務研習會計畫，計有地政局等 3 個機關與陸委會合辦。

2. 鼓勵青年參與公共事務

建構社區與青少年服務平台，促進青年交流，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跨領域藝術研究所經營管理，與鄰近社區互動，使藝術創作能深入社區紮根，截至今（104）年 7 月底止已辦理「美帝·企鵝·白浪」等 7 場次展覽，達成創意、交流、參與、服務的目標。

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。104 年度會議業於 6 月 15 日假中山大學辦理完竣，截至目前已辦理 8 次會議。

(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。本刊自 95 年創刊至今已發行十八期及專刊四期，104 年 2 月發行第十八期「承擔工業化風險的宜居城市」。本刊物除寄送政府出版品指定展售送交單位、本市議員、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

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，並提市政會議通過後，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，目前已審定英譯名稱計 789 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」，辦理第七屆政府服務品質獎參獎機關輔導及推薦作業。本府提報農業局、衛生局、都發局、勞工局、民政局、交通局、西區稅捐稽徵處、社會局仁愛之家等 8 個機關參獎。國家發展委員會並於 104 年 6 月 8 日公布得獎名單，本府農業局榮獲「服務規劃機關」獎座、衛生局及社會局仁愛之家分別獲得「服務規劃機關」與「第一線服務機關」入圍獎座。

2.加強為民服務措施

依據「政府服務創新精進方案」訂定「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。104 年 7 月 28、30 日協同人發中心辦理「提升政府服務品質研習」，各機關業管人員計 90 人參與研習；並彙整創新標竿個案函機關參照學習，啟動創新服務綜效。

104 年上、下半年辦理本府一級機關及區公所等 63 個機關，電話服務品質及禮貌測試各乙次，並將測試結果函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) 落實檢討 103 年度計畫執行 策定 104~107 年度中程施政計畫

1. 中程施政計畫的推動，是持續改善以提升效率與效能的過程，因此，本會對 103 年度各機關執行成果，辦理複評作業，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，另於 104 年 4-5 月期間，至機關進行實地訪查，瞭解機關業務執行情形，並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，提出缺失改善的有效作法，俾提升市府整體施政績效。
2. 另為配合陳市長任期，達成「最愛生活在高雄」的總目標，本會業請各機關提報「104~107 年度中程施政計畫」（草案），除進行書面審議外，在 104 年 3 月份期間召開 6 場次審查會議，邀集外聘專家學者及府內審查機關共同參與審查，業於 104 年 5 月完成本府「104~107 年度中程施政計畫」之訂定及報府核定，並於 104 年 7 月 2 日函送各機關依據核定計畫確實執行，以合力營造「生態的、經濟的、宜居的、創意的、國際的、安全的」大高雄新都。

### (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

依據「高雄市政府年度施政計畫先期作業要點」，配合中央重大公共建設計畫審查期程，先行辦理捷運局「高雄環狀輕軌捷運建設」及「高雄都會捷運網」兩案之先期審查。同時研擬 105 年度先期作業實施計畫，於 104 年 3 月辦理先期作業講習、5-6 月進行計畫經費初審及現勘，8 月完成預算審核作業。

#### 2. 策定本府 105 年度施政計畫（草案）

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 105 年度各項施政目標與各部門施政要項，綜合彙整為本府 105 年度施政計畫（草案），於

104 年 9 月配合預算書併送本市議會審議。

(三)持續跨域合作 促進區域發展

- 1.104 年 4 月 20 日於屏東召開「2015 第一次南高屏區域治理工作平台會議」，由高雄、屏東、臺南三縣市共同舉辦，共同討論「跨縣市廢棄物查緝管控」、「聯合推廣觀光旅遊」、「共同行銷優質農漁特產」等跨域合作議題。
- 2.104 年 8 月 5 日於本市召開「2015 海洋雙星聯合治理會議」，由本市首次與澎湖召開跨域合作會議，討論「海洋觀光國際行銷」、「結合港灣資源爭取郵輪航線」、「教育資源整合共享」、「醫療強化安心就診」及「澎湖縣納入南高屏區域治理工作平台」等議題。
- 3.本府經由行政院國家發展委員會辦理之 104 年「國家建設總設總合評估規劃中程計畫」補助提案作業，國發會審查結果，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 項計畫分別於 104 年 4 月 20 日及 5 月 21 日獲核定補助，計畫案所提議題皆採跨部門整體發展規劃作法，能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

104 年度施政計畫列管案件計 204 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，截至 104 年 8 月計召開公督會報 2 次，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。

103 年度年終考核業於 104 年 6 月底完成，並已製作報告書函送各機關依考評成績辦理獎懲，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。本府 104 年度基本設施之列管經費為 45.11 億元，計列管 133 案，除每月分析各機關執行成果，促請機關掌握辦理情形外，另已召開 3 次基本設施督導會報，協助執行落後案件排除執行障礙，本府截至 104 年 7 月底之量化執行績效指標，均高於

全國平均值，後續將持續追蹤各案辦理情形。

3. 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 104 年各區公所辦理中工程達 100 萬以上之案件進行列管，定期提報市政會議或召開公共工程督導會報檢討工程案件進度，截至 104 年 7 月，各區公所辦理中工程案件繼續列管計 49 件，104 年度召開公督會報計 1 次，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

本會邀集相關機關，依據交通部「全國道安扎根強化行動計畫」，共同研訂本市 104 年度道安扎根績效指標 48 項，並按月追蹤各指標達成情形，另 103 年度交通部年終視導及地方初評委員建議事項，分別有 42 及 44 案，針對各機關之辦理情形，定期追蹤並提道安大會報告，以精進相關作為。

5. 公文處理督導考核

為瞭解部分一、二級機關及區公所文書處理與公文管理系統之執行概況，特組成本府公文查訪小組訪視，於 104 年 8 至 9 月間赴本市圖書館、本府環境保護局、新建工程處、警察局、工務局、水利局、養護工程處、勞工局、經濟發展局、教育局等 10 個機關進行查訪，藉實地查訪了解機關公文處理品質，並針對發現缺失提出改進建議，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

1. 依據「高雄市政府所屬事業機構年度考核要點」辦理本府 103 年度所屬事業機構經營績效考核，受考事業機構為高雄市輪船公司、財政局動產質借所及岡山果菜市場公司。

2. 複評作業於 104 年 7 月 22、23 及 8 月 13 日辦理完成，於 104 年 10 月編印「103 年度高雄市政府所屬事業機構考評報告」，並函送各相關主管機關及受考機關參考。

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、民眾陳情及複查案，則仍依現行查核方式（前 2 日通知）辦理。

#### 2. 查核件數

自 104 年 3 月至 104 年 7 月底止，查核案件共有 60 件、複查有 3 件，合計有 63 件；截至 104 年 7 月底止，查核有 84 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，104 年 4 月及 104 年 7 月分別函送 104 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，103 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 104 年 3 月至 104 年 8 月 1 日止，本府辦理公告金額（100 萬元）以上之標案總計有 1,217 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、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，並於 101 年 2 月 6 日起正式實施。

2. 自 104 年 3 月至 104 年 7 月底止，通報案件共 42 件。本府每案平均處理天數約為 2.55 天，低於工程會規定 12 天之時限。

#### (四)擴大教育訓練 提昇專業知能

104 年度 1~7 月共辦理 2 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，共計有 85 人次參加，其辦理場次包括：

1. 於 104 年 05 月 12 日與本府公務人力發展中心合辦「公共工程進度管理及履約爭議研習班」，計有 43 人參加。
2. 於 104 年 06 月 08 日與本府公務人力發展中心合辦「公共工程品質管理研習班－裝修工程」，計有 42 人參加。
3. 本會於 104 年 07 月 22 日與台灣省土木技師公會及高雄應用科技大學合辦「高雄市政府 104 年度公共工程實務研討會」，計有 81 人參加。

除此，本會於 104 年 08 月 28 日與本府工務局新建工程處及高雄市土木技師公會合辦「104 年度公共工程觀摩活動」，有 73 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。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 104 年 3 月至 104 年 7 月，受理民衆陳情案件計 15,826 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 104 年 3 月至 104 年 7 月，受理民衆陳情案件計 47,481 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 104 年 3 月至 104 年 7 月，話務中心總電話處理量計 373,031 通，平均每月計 74,606 通。其中諮詢類案件共計 93,926 件，佔總進線處理量 25.17%，線上立即回覆率爲 99.82%；錄案後送案件共計 56,605 件，佔總進線處理量 15.97%，其他類案件共計 78,697 件，佔總進線處理量 21.09%。

### (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 104 年 3 月至 104 年 7 月，受理民衆派工通報案件計 30,141 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，104 年 3 月至 104 年 7 月，共計受理法律諮詢服務 4,676 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，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，104 年 3 月至 104 年 7 月，計受理 1,030 件。

## 六、資訊服務

為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，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)活絡數創平台 深耕數位產業

持續「數位創意人才創作育成平台」推動，進行實體宣傳至學校或職訓單位共 8 所，網路宣傳：facebook、Youtube、學校或產業或公協會網站等，共於 22 處展示；舉辦作品選秀活動，鼓勵學子創新、創意之數位創作，以活絡平台人氣，並廣集作品，共新增創作人才 231 名，新增創作作品 332 件，新增動漫接龍作品 11 篇。

(二)強化開放平台 實現施政透明

加強「資料開放平台」功能，平台分別依機關類、用途類、檔案類、資料類提供本府各機關公開資料，供民衆及企業等下載或介接，以加值運用。截至 104 年 7 月底，本府各機關所公開於平台之資料項目數達 247 項，收納 APP 個數 112 支（Android：63、iOS：49）。另 104 年 1 月至 7 月止，資料項目數總下載次數近 69,000 次。

(三)利用多元服務 數位行銷高雄

1. 加強推動本府全球資訊網營運管理，協助本府各機關發布最新消息、活動資訊、市政新聞、災情資訊、Web2.0 及彙整各類貼心 e 服務等各類重大施政訊息，並配合國發會政府網站版型規範及各類資訊科技快速發展的需求，規劃進行網站改版及功能提升，以響應式網站運作功能，賡續提供各類創新與多元化互動服務，推展大高雄市政建設數位行銷。
2. 賡續提升「全府機關網站寄存設備」效能，計畫採購相關主機以建置高可靠度資料備份及資料庫寄存環境，強化資料庫安全備援機制，提供安全可靠的網站寄存及中英文版官方網頁製作共用環境平台，目前已容納達 115 個機關主網站，大幅節省各機關網站建置與管理費用成本，達到主機環境資源有效共享共用目標。

(四)提升郵件效能 便利公務處理

1. 因應本府每月逾 600 餘萬封的郵件流量，計畫提升老舊電子郵件儲存設備，強化垃圾郵件與安全備援機制，確保郵件訊息傳遞安全及提供本府同仁更妥善的行動郵件處理，以加速各項業務處理流程。
2. 為確保本府員工郵件系統使用的安全性，辦理 104 年度第一次電子郵件社交工程檢測，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，進行年度社交資安演練及教育訓練，以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。

(五)建設基礎設施 提升資訊服務

- 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。104年6月完成四維及鳳山機房水冷空調系統冷凝器管路酸洗及完成鳳山機房防火牆、入侵偵測設備功能擴充。
- 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，104年1月至104年7月底共計使用 179 通。
- 3.資訊中心已取得 ISO27001 資安認證，繼續改善及推廣資安監控預警及流量分析系統，擴大入侵防衛機制；持續執行對外服務主機弱點掃描與防護，防範資安事件。
- 4.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 104 年 7 月底，完成市府對外線路、網路設備、網頁服務等主要外部服務及市府網路骨幹設備支援 IPv6、IPv4 雙協定服務。
- 5.持續執行資安監控（GSOC）體系，整合運用「本府網路流量管控稽核系統」，製作「高雄市政府資安預警通知單」，促請本府各機關督促員工確實改進，對於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，確保 e 化服務持續性。監控本府網路電腦設備是否有中毒及流量異常狀況，並處理府內各局處電腦中毒、木馬惡意程式等之阻絕、封鎖及解除作業，104年1月至104年7月止，各機關流量異常單 885 件，資安預警單 20 件。

(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 104 年 7 月底，中央政府在本市建有 442 點，本府建置有 232 點共計 674 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、推動巨量資料分析及深化運用研究

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，本年度將進行「1999 萬事通巨量資料分析及深化運用之研究」，體檢 1999 制度，讓 1999 萬事通更貼近民眾。

## 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

依據國家發展委員會「政府服務創新精進方案」及「全面推廣政府服務流程改造」，推動機關服務流程改造及服務創新整合，朝「簡政便民」、「民衆滿意」、「資訊公開」、「跨機關合作」及「鼓勵創新」目標邁進。另外，持續強化「1999 高雄萬事通」電話及行動化服務品質，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，今後將賡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，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，及協同委員就外籍旅客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、強化「公開資訊平台」，落實施政透明理念

將本府各機關分散之開放資料，整合、彙集、分析、歸類於單一入口平台；配合國發會 104 年 7 月之新規範，完成平台資料集介接作業，實現施政透明。並鼓勵各機關增加資料項，同時兼顧資料品質之提升。

## 七、本府全球資訊網暨機關網站服務平台整合建置

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，將「本府全球資訊網」及「機關網站共用平台」進行全面功能提升改版，整合製作平台與資料發布管理機制，提供各機關網站製作共用平台版模，大幅節省各機關編列購置網站主機及網頁製作管理經費，達到全府網站環境資源有效共享共用目標。

## 八、賡續整合基礎建設，提升節能與效率功效

以有限經費賡續發展虛擬主機與共享資源，朝本府雲端基礎設施即服務架構（IaaS）方向前進，並持續推動 IPV6 網際網路通訊協定升級工作及視訊會議、免費網頁電話等應用，以提升節能與效率之功效。

九、因應中央資安下放政策，加強本府資安防衛功能

因應中央 SOC 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。

十、賡續配合 iTaiwan 計畫，檢視本市民眾聚集洽公地點，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。

參、結語

2015 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

## 陸、市長施政報告質詢及答復

