

二十二、高雄市政府秘書處業務報告

日期：105年5月6日

報告人：處長 陳瓊華

召集人、副召集人、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會第2屆第3次定期大會開議，本處承邀列席，親聆教益，至感榮幸。

謹代表秘書處全體同仁，衷心感謝各位議員女士、先生長期以來對本處各項工作的鼎力支持、匡督斧正，使得本處各項業務均能順利推動，精益求精，有效達成輔助市政發展之目標。

謹就104年9月1日至105年2月29日（以下簡稱本期）本處職掌之重要業務執行情形報告如後。敬請 指教。

壹、重要業務執行狀況

一、文書檔案資訊化

(一)公文處理電子化

依據行政院「公文電子交換推廣計畫」，建置市府所屬583個機關、學校第二代公文整合系統暨交換系統之維護作業。目前市府各機關公文電子交換使用率已符合行政院70%目標，有效縮減郵資費用支出。

(二)積極實施線上簽核

1. 為縮短市府公文作業期程，提升行政效能，推動本府公文線上簽核，自實施以來，每年平均採線上簽核數量約500萬件公文（包含簽與函），大幅促進節能減紙成效。
2. 配合行政院「電子公文節能減紙續階方案」，目前市府所屬機關、學校已符合行政院規定線上簽核40%目標，並於本（105）年底提升達到45%目標。

(三)市府公報e化

為貫徹節能減紙政策，啓用「高雄市政府電子公報資訊網」，彙整刊登市法規、政令、公告…等資訊，提供民衆閱覽市政相關資訊，並同步發行電子報，本期計出刊49期，共892則電子公報。

(四)市政會議e化

1. 每週二定期舉行e化市政會議，議定市政重要決策及加強各局處與區公所間業務聯繫，本期共計召開25次市政會議及1次臨時會議。本處負責彙整

市府市政會議議程及紀錄，函請府屬各權責機關確實辦理，並由市府研考會列管追蹤市長裁示事項。

2. 105年1月19日更新市政會議e化系統，確保會議內容傳輸穩定，會議資料均由各首長自行攜帶筆電播放，現場並不發送紙本資料。
3. 每週二上午辦理首長座談，加強各局處與區公所間橫向聯繫，本期計召開19次。

(五)強化檔案管理

1. 本期已完成原市府勞工局權管2萬2,018件檔案移交作業；並完成原縣府水利局之水利及下水道工程管理業務、教育局之國民教育、社會教育及體育保健等業務檔案移交共計32萬8,187件。
2. 104年10月6日邀請檔管局至本處進行檔案管理實地訪視，並針對「檔案管理規劃、培訓與督導所屬」、「檔案立案編目、鑑定與清理」、「檔案保管與庫房設施」、「檔案應用」及「文書與檔案作業資訊化」等五大面向進行交流，有助本處精進檔案管理作為。
3. 鑑於檔案管理是傳承國家發展與推動社會進步的基石，亦保存著政府施政之脈絡與軌跡，肩負維護國家珍貴文化資產的重責大任，105年1月18日函頒訂定「高雄市政府檔案管理考核要點」，協助本府各機關順利推展各項檔案管理作業事項。

(六)辦理金檔獎及金質獎評獎

為鼓勵各機關積極推動檔案管理制度，提升檔案管理績效並表彰績效卓越之機關與個人，積極推動市府各機關參與「第14屆機關檔案管理金檔獎及績優人員金質獎評獎」，本屆計有48個機關提報參評，經初評後遴選成績較優機關及同仁，提交本府評獎委員會辦理複評（實地評獎）後，薦送參加中央評獎。

(七)建置市政導覽平台

1. 為提高市民洽公便利性，本處於四維行政中心一樓電梯區各設置導覽機一部，由10位象徵各族群、各年齡層的幸福高雄人擔任導覽員，導覽內容包含「機關簡介」、「今日市府」、「近期活動」、「懷舊高雄」、「精彩高雄」及「友誼高雄」。「懷舊高雄」裡有高雄老照片及現況地景的回顧和比對，喚起老一輩民衆的記憶，也讓年輕一代認識過往的變遷；「友誼高雄」中可以瞭解高雄在國際上與姊妹市來往情形，並以互動、有聲式資訊導覽提升公共服務品質。
2. 導覽機服務內容將擴充至民間公益團體，在導覽機首頁輪播各民間公益團體宣導短片或舉辦活動的電子海報，以公益、免費託播的方式延伸高

雄市政府服務市民朋友的觸角，讓市政府服務更資訊化、生活化、活潑化。

二、推動高雄國際化

(一)積極與國際城市、NGO及民間領袖互動

為爭取國際友誼，以熱誠態度展現高雄待客之道，本處辦理訪賓接待業務，本期計有42案，共552人到訪，主要訪團代表如下：

日本八王子市長石森孝志、山形縣知事吉村美榮子、北海道辻泰弘副知事、宮崎縣副知事稻用博美暨宮崎市副市長田村俊彥、山梨縣甲斐市市長保坂武、日華友好廣島縣議會議員連盟會長山木靖雄、八王子市議會議長福安徹、全羅南道莞島郡郡守申宇徹、英國利物浦副市長Gary Millar、夏威夷檀香山市長柯德威爾、澳大利亞新南威爾斯州州長事務政務次長古瑟琳、駐臺北韓國代表部代表趙百相、法國在台協會新任代表紀博偉、駐台北義大利經濟貿易文化推廣辦事處代表肖國君、瑞士商務辦事處處長傅瑞、以色列駐台北代表處代表游亞旭、澳洲辦事處代表雷家琪等。

(二)姊妹市、國際友好城市互訪交流

為強化本市外交關係網絡，本處積極與姊妹市、國際友好城市緊密交流，並整合本市資源，推動各局處有關業務交流，提升各領域之國際合作。

1. 各局處合力推動姊妹市關係

為提升與姊妹市之關係，由本處擔任聯繫窗口，協助各局處與姊妹市進行相關業務交流，包含互訪、業務考察及專案活動等，以促進各局處業務與國際接軌，深耕姊妹市關係，達到互利雙贏之效果。本期辦理主要活動計有下列2項：

(1)本市岡山國中與釜山鶴章中學締結姊妹校（合作局處：教育局）

104年9月2日，本市岡山國中組團至釜山姊妹市與當地鶴章中學締結為姊妹校，岡山國中生並進行舞蹈與扯鈴等藝文表演，與當地師生互動交流；同年11月10日至14日鶴章中學亦組團回訪交流。

(2)日本八王子市青少年軟式棒球隊與本市球隊進行友誼賽交流（合作局處：教育局）

104年12月26日至28日，由八王子市教育委員會生涯學習政策課井上茂課長帶隊，特別派遣八王子市青少年軟式棒球隊至本市忠孝國中及前金國中進行友誼賽，兩市進行友好城市的交流，期許學子們繼續精進球技，並進而建立國際友誼。

2. 其他重要姊妹市及友好城市交流活動

(1)參加韓國釜山姊妹市「友好及友好合作城市公務員市政研修」

104年11月10日至13日，由觀光局與教育局派員參加韓國釜山姊妹市「友好及友好合作城市公務員市政研修」，除了參訪該市市政建設，並藉由兩市涉外事務人員交流互動，增進彼此之瞭解和友誼，以利提升雙方未來合作之動能，深化雙邊關係。（照片1）

- (2)本市國立高雄大學學生參加韓國釜山國際交流財團舉辦之「釜山未來領袖營」

104年12月14至20日，由國立高雄大學遴派2名學生至釜山參加韓國釜山國際交流財團之「釜山未來領袖營」，以提供本市大學學生至姊妹市觀摩與學習機會，增進彼此交流互動，並藉此行銷我方文化，未來本府亦將邀請參訪之同學參與城市行銷相關活動，以進一步合作及體驗本市與姊妹市之深度城市外交互動。（照片2）

- (3)2016邀請姊妹市暨國際友誼城市訪高暨參加高雄國際午宴

105年2月19日至22日，計有日本八王子市、北海道、三重縣、熊本市、宮崎縣、千葉縣、韓國釜山市、美國波特蘭市、英國利物浦等9個城市，其中美國波特蘭市、日本八王子、韓國釜山市等3個城市更加派表演團，共約82位外賓參加。安排參訪總圖、輕軌、駁二及十鼓文化園區、參觀愛河沿岸之燈會活動、參加本市之聯合歡迎午宴及萬人大遊行等活動。此外，波特蘭Sellwood爵士樂團還到長青中心新春團拜活動為長輩們演出拜年，也到信徹禪寺為弱勢孩童們演出，旨在推銷本市重要市政建設及相關文化傳承，並祈願大家都能過個好猴年。

特別的是，今年再移師至七賢橋北側景觀廊道舉辦「2016高雄國際午宴」，共約160位中外貴賓參加，本次以高雄人從小吃到大的常民飲食為主，加入創新、兼容國際友人的飲食習慣，以五星級飯店精緻餐盤、高規格端出，將高雄在地飲食推上國際，也讓國際友人透過飲食看見真實的高雄。

席間，除了姊妹市表演團，波特蘭Sellwood Jazz爵士樂團帶來精彩樂團演奏、八王子市首都大學東京啦啦隊熱情洋溢的表演、釜山市立國樂管弦樂團演出大芩散調韓國傳統音樂及千葉縣千葉君帶來活力十足的舞蹈演出等，為熱鬧的高雄燈會添加了豐富的國際文化元素，另外，並搭配高雄最美的族群原住民女孩唱著各種語言的歌聲、乘貢多拉船從愛河而來為午宴開場，並有50年代復古旗袍女孩從時空隧道走來為2016國際午宴說菜，更值得一提的是，以陪伴無數台灣人長大的蚵仔標做成的菜單，裡面有最道地的高雄小吃和美景，提供賓客享受這一連串盡是高雄盛情和特色的文化與美食饗宴。（照片3、4、5、6、7）

3. 賡續推動與國際城市締結姊妹市或友好城市

除現有姊妹市外，本處將增進與其他國際友誼城市之交流，並視雙方城市規模、屬性及交流效益，賡續推動與國際城市締結姊妹市或友好城市，並持續以「2016全球港灣城市論壇」、「2017生態交通全球盛典」等為平台，推動與國際港灣城市建立合作關係，目前規劃中之主要城市計有：

- (1)巴拿馬市：推動與巴拿馬市締結成姊妹市，本府於參加「2015亞太城市高峰會」大會期間，與巴拿馬市長會晤，雙方同意未來朝締結姊妹市方向前進，加深雙邊合作。未來將邀請該市參加上揭國際性活動，進行城市交流，並藉機簽署姊妹市協議書。
- (2)以色列海法市：推動與以色列海法市締結姊妹市，刻由以色列駐台辦事處暨我駐以色列代表處協助洽商，未來將邀請該市參加上揭國際性活動，強化雙邊交流。
- (3)英國利物浦市：為拓展本市在西歐之國際人脈，業由我駐英代表處協助，與英國利物浦市建立交流關係，並在本市積極邀請下，該市Gary Millar副市長今年訪高並首度參加高雄國際午宴，為雙方開啓交流的開端；另基於利市為英國重要海港，今年將特別邀請該市首長組團來訪參加「2016全球港灣城市論壇」，期以此合作平台，續推動兩海港城市建立正式合作關係。
- (4)阿根廷老虎城市：為建立本市於南美洲城市聯繫網絡，拓展友好人脈，而阿根廷老虎城市為遊艇及接駁船之消費地，與本市指標性發展產業吻合，可作為未來行銷之重點市場，爰未來將推動與該市簽署友好交流備忘錄。
- (5)透過積極簽署加強合作備忘錄方式，整合本府各機關及各界人士之力量，持續推動與日本熊本縣、熊本市、北海道、千葉縣、宮崎縣、秋田縣、長野縣、群馬縣、橫濱市暨韓國慶尙南道、仁川市、光州市等東亞城市合作關係暨深化實質交流成效。

(三)城市行銷暨交流活動

為協助各局處推動有關國際合作計畫，以靈活多元方式，開拓本府國際交流人才，更進一步與國際友好城市建立經貿、觀光、文化、教育、環保等廣泛而密切交流之管道，本期辦理主要活動為104年11月7日「2015看見高雄-國際人士訪高之旅」文化體驗活動，邀請包含加拿大駐台北貿易辦事處代表Mario Ste-Marie 伉儷、美國在台協會高雄分處長杜維浩伉儷、日本交流協會高雄事務所副所長山下文夫、荷蘭貿易暨投資辦事處副代表Robert de Vries、西班牙商務辦事處秘書長Andrés Rodas Tejada、駐台北義大利

經濟貿易文化推廣辦事處簽證領事官Gaetana Farruggio、ICRT、空中英語教室代表及國際關係小組委員等，總計有來自8國駐台代表暨眷屬近20人參加，參訪橋頭區十鼓文創園區，並品嚐高雄在地美食及特產、觀賞「2015 戲獅甲」，並贈送最夯的藍白拖一卡通，讓外賓試乘全台第一條，同時也是全世界第三條無架空線的水岸輕軌，體驗高雄邁向綠色城市所建構的零排污綠色交通網絡，藉由這樣的邀訪活動，讓外賓看見高雄，促成更多實質性的國際交流，使高雄與國際接軌。(照片8、9、10、11)



照片 1：觀光局與教育局派員參加韓國釜山姊妹市「友好及友好合作城市公務員市政研修」



照片 2：本市國立高雄大學學生參加韓國釜山國際交流財團舉辦之「釜山未來領袖營」



照片 3：2016 高雄國際午宴，穿著復古旗袍的女孩們搭配深富趣味與文化的說菜上菜秀



照片 4：2016 高雄國際午宴，集合高雄特色的常民小吃，以五星級高規格，讓高雄小吃一躍變成宴會料理款待貴賓



照片 5：2016 高雄國際午宴，波特蘭 Sellwood Jazz 爵士樂團表演



照片 6：2016 高雄國際午宴，八王子市首都大學東京啦啦隊表演



照片 7：2016 高雄國際午宴，市長與貴賓提高雄猴燈籠慶祝元宵



照片 8：「2015 看見高雄-國際人士訪高之旅」文化體驗活動，參訪橋頭區十鼓文創園區



照片 9：「2015 看見高雄-國際人士訪高之旅」文化體驗活動，橋頭區十鼓文創園區擊鼓體驗



照片 10：「2015 看見高雄-國際人士訪高之旅」文化體驗活動，觀賞「2015 戲獅甲」



照片 11：「2015 看見高雄-國際人士訪高之旅」文化體驗活動，搭乘輕軌，並贈送最夯的藍白拖一卡通

三、提昇公務環境品質

(一)加強集會場所之管理利用

為強化四維及鳳山兩行政中心場地使用頻率，本處於104年12月修正「高雄市政府行政中心場地管理規則」，新增四維行政中心大禮堂及鳳山行政中心之大禮堂、多媒體視聽會議室與第一會議室，供各機關、公私立學校、公司、行號、團體或個人等申請使用。為有效提供場地資訊，於本處網站上新增場地現況照片及設備簡介資訊網頁，供申請借用參考。本期兩行政中心中庭及廣場，共計開放164場次，禮堂、會議室等集會場所申請使用計917場次。

(二)落實照顧弱勢團體之社福政策

秉承市長照顧長者與弱勢族群之施政理念，完善兩行政中心無障礙設施，消除安全死角。並擇定四維行政中心1樓民權路東側門區域，委由喜憨兒基金會經營咖啡小舖，上班日午休時段安排音樂演奏，適時提供市府同仁及洽公民眾一處優雅休閒處所，並於1樓北側部份區域，提供勞工局設立「四維按摩便利棧」，目前由高雄市盲人福利協會經營。另鳳山行政中心前棟大樓1樓中庭部份區域，提供本府勞工局設立庇護工場，目前由喜憨兒基金會經營使用。本處並調整四維行政中心辦公空間，於1樓東側增設可供兒童圖書活動、交流聯誼兼具市政行銷等功能之「幸福·童樂館」，提供洽公婦女及兒童休憩使用；另於兩行政中心停車場，設置懷孕婦女親善汽車與機車專用停車位，提高保障婦女權益。

(三)推動環境清潔維護及檢查

為防制本府四維及鳳山行政中心大樓環境登革熱病媒蚊孳生源，本處於104年11月及105年2月辦理兩次環境清潔檢查，澈底檢視本府兩行政中心內花圃盆栽、瓶罐容器或低窪積水處等巡檢與清除，並針對權管公共環境區域及宿舍等易生孳生源處造冊列管，定期派員巡檢，以提供民眾安全及友善之洽公環境。

(四)營造安全進步公務空間

1. 為加強推動本府四維及鳳山行政中心節約用電、用水成效，成立節約能源推動小組，並辦理節約用電考核，104年度節電率為0.7%、節水率為8%。
2. 辦理四維及鳳山行政中心辦公大樓水電、土木、通訊、消防、空調、電梯等設施維修案，本期共計處理404件，有效落實廳舍設施修繕維護。
3. 辦理104年「四維行政中心消防管道間蝶閥汰換工程」，104年11月28日完工，提升室內消防撒水頭制水功能。

4. 辦理104年「鳳山行政中心空調除冰系統滷水汰換工程」，104年12月3日完工，汰換既有變質滷水，提升空調製冰與儲冰效能。
5. 辦理104年「四維行政中心樓梯間T5燈具及紅外線自動感應器汰換」，於105年1月20日完工，自動管理樓梯間照明節約用電。
6. 辦理104年「鳳山行政中心後棟大樓多媒體會議室整修工程」，於105年2月2日完工，提升多媒體會議室場地設施優良品質。
7. 辦理104年「四維行政中心東、西側平面停車場整修工程」，於105年2月22日完工，針對因黑板樹樹根隆起，整修損壞之花台與柏油路面，維護停車場安全及美觀。

四、宿舍管理制度化

本處目前經管市有宿舍73間，含首長宿舍35間、單房間職務宿舍6間、眷舍32間。

(一)首長宿舍管理及維護

1. 定期由專業廠商檢修電梯、保全、監視系統及消防設備，確保首長居住安全。

(二)眷屬宿舍清查及管理

使用眷舍16間，其中座落市有地之眷舍14間，業依「高雄市市有眷舍房地加速處理要點」第六點規定，造冊送請財政局統一訴請返還。其餘2間座落國有地之眷舍，另於104年12月完成下半年度宿舍居住事實查考作業。

(三)收回眷（宿）舍空屋或空地之管理利用

1. 已回收眷舍計16間，其中14間依現況管理或計畫辦理報廢拆除（用地未全部騰空，無法變更非公用財產），另為防止遭人占用或避免滋生病媒蚊蟲，不定期派員巡查及雇工整頓環境；餘2間眷舍提供環保局、社會局做為辦公處所及社福用途使用。
2. 部分騰空之眷舍用地，暫時提供環保局、前金區公所、警察局、前金幼稚園等機關借用，作為公務車輛停車場、環保清潔設備置放場所或進行環境美綠化等，以避免土地閒置浪費。

五、機要業務彈性化

(一)妥適安排行程

為從旁協助市長順利推動各項市政建設，在安排市長參加各項會議、各界訪賓拜會、視察區里基層、巡視各項建設等時程時，事先配合各相關業務局處詳為評估規劃，依事務之輕重緩急，擬定先後順序，以期周延妥適。

(二)聯繫處理建議及陳情案件效率化

本處協助聯繫處理市民各項建議及陳情案件，均秉持「市民的小事，就是

市府的大事」、「服務至上」等原則辦理，其中對市民親洽或以電話建議或陳情事項，均以親切負責之態度，立即予以妥適處理；親洽之陳情案件內容若事涉跨局、處業務者，則適時聯繫協調各局、處派員協商處理，或請主要權責機關辦理會勘、研商處理。若以書面方式建議或陳情事項，均立即錄案並移請有關單位迅速處理，以有效率地執行「即時傳遞」與「迅速處理」為服務宗旨；另與研考會聯合服務中心協調並互相合作輔以資訊軟體「線上即時服務系統」確實追蹤列管各項案件辦理情形，俾使市民建議或陳情案件均能獲得妥善處理及回應，以落實「答覆確實」之目標。

六、職工管理人性化

(一)健全職工管理

1. 職工精簡成效：

依「高雄市政府事務勞力替代措施推動方案」規定，為落實職工員額精簡政策，賡續採取工友不得新僱之管制措施；至業務助理、約用人員及僱用工程員等亦以遇缺不補方式辦理精簡，執行情形如下：

(1)市府所屬機關學校職工與臨時人員之現有員額合計10,153人，統計表如下：資料日期：105.1.1.

工級人員	本府所屬機關		學校		合計	
	6,345		1,077		7,422	
臨時人員	業務助理	約用人員	僱用工程員		其他	合計
	公務預算	中央補助費	工程管理費	公務預算	1,583	2,731
	1,065	43	20	20	多元就業及臨時人員進用要點進用之人員：共1,583人，主要包含衛生局以醫療藥品基金進用之人員約 376人、環保局之道路清潔員約276人、登革熱防治員等約190及交通局之路邊收費服務員約469人等。	
	1,148					
總計：10,153						

(2)自縣市合併（100年1月）迄今（105年1月），工級人員總計減少1,040人（由8,462人減少為7,422人），精簡率約12.29%；臨時人員則減少731人（由3,462人減少為2,731人，精簡率約21.11%，其中業務助理

由1,390減為1,065人，減少325人，精簡率達23.38%），顯示各類員額均趨於精簡。

2. 辦理本府所屬各機關學校臨時人員進用及運用

秉持公開、合議制及必須有預算來源之原則，依據本府所屬各機關學校臨時人員進用及運用要點規定，分別邀集財政局、主計處、勞工局、人事處等機關，召開5次本府進用臨時人員審核小組會議，審核水利局、衛生局、客委會、環保局、體育處及客委會之提案7案，進用42,008人日次及94人。

3. 臨時人員管理考核制度化

有關職工（工友、技工及駕駛）之考核得依照「工友管理要點」之規定辦理，惟臨時人員之考核並未有具體法規依據，現行由各地方政府自行訂定之。為使本府進用之臨時人員管理考核制度化、透明化，於105年1月4日以高市府秘職第10530006500號函訂頒「高雄市政府臨時人員管理考核要點」，以規範本府及所屬各機關學校臨時人員之管理考核事項。

4. 辦理職工管理研習會

為充實本府所屬機關學校職工管理人員對於職工之僱用、差勤、待遇給與、考核獎懲及退撫等專業知能，於104年11月23、25及27日舉辦「職工管理研習會」3場次，計85人參加。

(二)加強車輛管理

本處本期公務車輛調派計有496車次；另本府所屬一級機關本期申請借用車輛計有56車次，統計如下：

機關	車次
研究發展考核委員會	12
觀光局	34
政風處	8
新聞局	1
經濟發展局	1
總計	56

七、消費保護合理化

(一)召開市府消費者保護委員會議

為研擬及審議本市消費者保護基本政策，加強消費者保護工作之推動，每六個月召開一次委員會議，（104年召開第1次會議時，會中臨時動議委員建議，改為每三個月召開一次），於104年10月2日及12月29日召開104年度第2、3次消費者保護委員會議。

(二)受理民衆消費諮詢、申訴、調解等業務

本期本處受理民衆消費電話諮詢2,963件、現場諮詢308件；第一次申訴2,423件；第二次申訴568件；召開本市消費爭議調解委員會議6次，共計調解90件。

(三)積極辦理查察工作

本期消保官會同本府相關目的事業主管機關，針對消費商品及場所設施進行查察工作，包括食品工廠月餅衛生安全查核、私劣菸酒專案查緝、六合夜市、瑞豐夜市仿冒品查核、休閒農場查核、米飯添加物專案稽查、紅酒製程專案稽查、承辦尾牙餐廳查核、麵粉與豆製品稽查、冬至食品湯圓查核、薑絲家庭工廠查核、旅展禮券查核、魚市場漁貨源頭查核、承辦圍爐餐廳查核、年節食品安全衛生查核、遊樂區公共安全與餐飲衛生查核、大客車查核、觀光旅館業查核、農產品農藥採樣、百貨及大賣場查核、渡輪查核、夜市查核等共26次。

(四)加強消費者保護教育宣導

本期消保官對本府所屬機關、各級學校或民間團體等，包括聯合醫院、小港醫院、教育局、高雄醫學大學附設中和紀念醫院、衛生局、大東文化藝術中心、岡山文化中心、岡山前峰國中、社團法人中華民國全國青年創業總會、高雄港都電台等進行宣導共13場次。

(五)與財團法人法律扶助基金會合辦債務清理法律諮詢駐點服務

爲積極協助經濟上弱勢之卡債族重建生活，本處與財團法人法律扶助基金會高雄分會於104年6月5日起合辦債務清理法律諮詢駐點服務，本會期共計受理23場次，110人次。

八、提昇服務品質及配合監察院辦理地方機關巡察

(一)電話禮貌測試

配合「高雄市政府105年度電話服務品質及禮貌測試執行計畫」修訂「高雄市政府秘書處電話服務品質及禮貌測試執行計畫」，並不定期抽測計16人次，以提供專業、親切、高效率的電話服務品質。

(二)研考業務

辦理公文稽催管制318件、每月公文時效統計、線上即時服務系統208件、定期彙送遊說案件受理情形、性別主流化及人權兩公約等研考業務，以提升公文辦理績效、性別主流化實施成效及快速妥善處理民衆陳情案，以提升機關形象。

(三)配合監察院辦理地方機關巡察

104年11月18日配合監察院辦理104年度第1次地方機關巡察，巡察委員爲仇

委員桂美、江委員明蒼及方委員萬富，除拜會市長、議長及聽取市政簡報外，並受理民衆暨團體陳情計12件。

貳、結語

秘書處爲市府重要幕僚機構，肩負後勤支援與市政協調之角色，以輔佐市政團隊達成重大施政建設爲目標；除在既有基礎上賡續努力外，同時也以科技方式提升效率，用創新思維善用資源，以協助市政運作更爲進步與順暢。

感謝貴會鼎力支持與協助，使本處業務順利推展，以上報告爲秘書處近半年努力方向，期待議員繼續給予支持，謝謝。

敬祝

召集人、副召集人、各位議員女士、先生
平安喜樂大會圓滿成功！