

十四、高雄市政府研究發展考核委員會業務報告

日期：103 年 4 月 10 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 7 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。

102 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－「高雄市大專院校畢業生就業趨勢之研究」，掌握就讀本市大專院校生畢業之就業現況與趨勢，讓其他縣市在高雄就學的青年能直接留在高雄就業，並分析原居高雄在外求學之大專生返鄉就業情況，研提未來可執行的青年就業政策與方案，以為日後施政的重要參考。

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。

103 年度各機關學校提送研究發展計畫 70 案，經核定 41 案進行研究，其中 26 案酌予 3 千元至 5 千元不等補助經費，補助金額計 9 萬 7 千元，預計 103 年 9 月底繳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。

102 年度補助市政建設學位論文撰寫申請共 8 案；獲補助共 7 案（博士論文 1 案、碩士論文 6 案），共核發補助金 8 萬元。優良市政建設學位論文申請共 8 案；獲獎勵共 8 案（博士論文 2 案、碩士論文 6 案），共核發獎勵金 20 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，102 年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 6 次大會暨臨時會議員提案共計 456 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 102 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。本會於 102 年 9 月 17 日另與公務人力發展中心合辦兩岸事務研習課程。

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扎根，102 年共辦理 8 場次展覽，達成創意、交流、參與、服務的目標。

為延續活化生日公園主建築物「生命之屋」，103 年 2 月辦理「生日公園－生命之屋」空間活化委託經營管理招標案，徵求相關團體經營管理，以達市府活絡公共空間之政策。

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。102 年下半年度會議業於 12 月 12 日假高雄應用科技大學辦理完竣，截至目前已辦理 6 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 年創刊至今已發行十六期及專刊四期，102 年 12 月發行第十六期，主題為「社區營造·清淨家園」。本刊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

1. 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，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 738 項。

2. 本市道路之地名、路名、機關名、觀光等指示牌英譯常出現拼音錯誤或音譯不一致等情形，造成外籍旅客、商旅人士辨認混淆不清，於 102 年辦理英譯除錯活動，請各機關改善，共計完成 596 面錯誤英譯牌面修正，以期形塑本市更友善之雙語環境。

(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」，辦理第六屆政府服務品

質獎參獎機關推薦作業。本府提報參獎機關計有 71 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、人事處、鳳山第一戶政事務所、市立美術館、鳳山區公所、東區稅捐稽徵處等 8 個機關，並於 103 年 1 月 29 日函送本府推薦名單至國家發展委員會參加評獎。

2. 加強為民服務措施

依據「政府服務創新進方案」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。

102 年 7 月 31 日、8 月 2 日與公務人力發展中心合辦本府各機關 102 年度提升服務品質研習，業管人員 85 名參與。102 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二次，並將測試結果函送受測機關參照改善。

媒合本府與金門縣政府一戶政、稅務、地政業務跨域服務合作案，提供旅居高雄的金門鄉親更便利的服務。

3. 出版品管理

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，並與各縣市政府持續推廣出版品的互動交流。

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) 滾動修訂中程施政計畫 實踐願景藍圖

1. 經由學者專家及本府財政局、主計處、人事處、工務局、都發局等機關擔任審查委員，召開 6 次審查會議，本會業於 102 年 9 月份完成滾動修訂本府 102~105 年中程施政計畫，並於 102 年 10 月將計畫書編印成冊及光碟分送各機關據以辦理。本次中程施政計畫滾動修訂重點係為強化各機關之策略目標及績效衡量指標，達成目標管理機制，內容包含減少各機關投入型、過程型指標，修正為成果型指標，並納入全國性評比、及民衆滿意度調查指標，並配合審計處查核缺失予以改正，除加強衡量指標之客觀性外，使市政建設目標與民衆意向能更加契合。
2. 為定期追蹤中程施政計畫之執行成效，本會於 102 年 12 月底函請各機關在 103 年 1 月 30 日前，提報 102 年度中程施政計畫 996 項績效衡量

指標之執行績效成果報告。

3. 為督促機關持續改善，後續本會規劃於 103 年 2 月份起辦理複評及實地查核作業，除針對 102 年度中程施政計畫執行不佳部分研提改善建議，並就落後目標值、逾目標值過多…等績效指標，邀集學者專家及相關局處，實地至機關進行訪查作業，藉由雙向溝通及腦力激盪方式，敦促機關積極改善，俾提升市府整體施政績效，以合力營造「生態的、經濟的、宜居的、創意的、國際的」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 104 年度先期作業實施計畫，預計 103 年 3 月辦理作業講習，5~8 月進行 104 年度施政計畫先期審查。

2. 策定本府 103 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「102-105 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 103 年度各項施政目標與各部門施政要項，綜合彙整為本府 103 年度施政計畫（草案），配合預算書併送本市議會審議，俟本市議會審議通過，再經各機關依審查結果修正後編印策定為本府 103 年度施政計畫（核定本）。

(三)持續跨域合作 促進區域發展

本會藉由國發會補助辦理之「101 年建立高屏區域合作平台暨運作機制計畫」，管考輔導其他計畫執行進度、盤點高屏地區重要施政計畫、建置高屏區域平台網站、協助本府與屏東縣政府共同完成 102 年度國家建設總合評估規劃作業之提案作業，經審查結果，本府所提「高雄市氣候變遷調適計畫」獲核定補助，另於 102 年 11 月 15 日召開「2013 高屏區域合作暨跨域整合首長會報」，針對區域合作之相關議案進行討論，本案已於 12 月 25 日完成期末請撥款作業，後續於 103 年 1 月底經高屏區域合作協調與確認，與屏東縣政府共同提出「自由經濟示範區政策下高屏發展 MIT 製造研究計畫」、「103 年度高屏區域合作平台暨運作機制計畫」、「(屏東縣政府) 設置觀賞魚種研發中心計畫」、「(屏東縣政府) 高屏國際健康產業園區計畫」等 4 項計畫案，爭取國發會「103 年度國家建設總合評估規劃作業計畫」，目前國發會正辦理審查作業中。

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

102 年度施政計畫列管案件計 225 項，由各執行機關訂定作業計畫，本會每月列管執行進度，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，並定期召開公共工程督導會報，截至 102 年 12 月底計召開公督會報 8 次。年終考核作業，刻正辦理中。

另，103 年度施政計畫已完成選項，計有 223 案納入年度管制，刻正辦理作業計畫審核作業。

2.市政會議列管

針對市政會議主席指示列管事項，追蹤管制各機關辦理情形及進度，並於每月提市政會議報告，截至 103 年 2 月底止，繼續列管者計 34 案。

3.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 102 年度受行政院研考會考核基本設施補助經費之成績為 95.81 分，排名全國第 1。103 年度基本設施補助經費 43 億 1 千元，將選列同額度之本府公務預算執行案件改列中央補助並追蹤列管辦理進度，並於年度中透過公共工程督導會報等管考機制，督促各列管案件於 103 年底前完成驗收結案。

4.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 895 件，總經費約新台幣 82 億 7,061 萬元，截至 103 年 2 月 15 日已完工、結案案件共計 881 件，佔 98.44%，總預算達成率 89.92%，未完工案件共計 14 件。

5.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 102 年各區公所辦理中工程達 100 萬以上之案件進行列管，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 103 年 1 月，各區公所辦理中工程案件繼續列管計 25 件，102 年度計召開公共工程督導會報計 5 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。

6.道路交通安全業務督導考核

本府執行院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」101 年度中央年終

視導建議事項 45 案，均已解除列管；地方年終初評議建議事項 12 案，均已解除列管，全年度共列管 57 案。另針對 102 年度地方年終初核建議事項 25 案與即將進行之中央年終視導建議事項，將全數納入年度管制。

7. 公文處理督導考核

(1) 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，於 102 年 8 月 2 日至 8 月 30 日對本市社會局、經濟發展局、工務局、警察局、觀光局、農業局、水利局、民政局、環境保護局、文化局、勞工局等 11 個一級機關進行查訪，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。

(2) 102 年 10 月 24、25 日針對本府一、二級機關及各區公所文書流程管理人員或單位主管，辦理文書流程管理實務講習，共 2 梯次，藉由實務案例經驗分享，增進文書流程管理效率及公文品質之提昇。

(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 101 年度所屬事業機構經營績效考核，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、岡山果菜市場公司、旗山果菜市場公司、大樹果菜市場公司。

2. 複評作業業於 102 年 8 月 12、14 及 15 日辦理完成，102 年 9 月編印「101 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 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 102 年 9 月至 103 年 2 月底止，查核案件共有 66 件、複查有 1 件，合計有 67 件；102 年度全年有 146 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，102 年 10 月及 103 年 1 月分別函送 102 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，102 年 6 月受行政院公共工程委員會考核，101 年度本小組績效為「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。102 年 9 月至 103 年 2 月 28 日止，本府辦理公告金額（100 萬元）以上之標案總計有 778 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、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 102 年 9 月至 103 年 2 月止，通報案件共 86 件。本府每案平均處理

天數約為 6.3 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

102 年度共辦理 5 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 359 人參加，其辦理場次包括：

- 1.102 年 2 月 23 日與本市土木技師公會合辦「102 年度建築工程常見缺失與改進對策教育訓練」，總計有 138 人參加。
- 2.102 年 4 月 16 日與本府公務人力發展中心合辦「路面工程品質管理實務」，總計有 46 人參加。
- 3.102 年 6 月 18 日與本府公務人力發展中心合辦「混凝土品管履約管理實務」，總計有 46 人參加。
- 4.102 年 5 月 19 日～7 月 21 日續辦「102 年度公共工程品質管理訓練班」，總計有 45 人參加。
- 5.102 年 11 月 27 日與高雄市土木技師公會及本府公務人力發展中心合辦「102 年度瀝青混凝土駐廠訓練」，總計有 84 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。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 小時便民服務專線以及建置高雄一指通 APP 應用程式，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 102 年 9 月至 103 年 2 月，受理民衆陳情案件計 15,068 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 102 年 9 月至 103 年 2 月，受理民衆陳情案件計 46,864 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 102 年 9 月至 103 年 2 月，話務中心總電話處理量計 399,166 通，平均每月計 66,527 通，服務水準平均為 85.78%。其中諮詢類案件共計 116,025 件，佔總進線處理量 29.06%，線上立即回覆率為 99.58%，錄案案件共計 32,159 件，佔總進線處理量 8.05%，非線上立即回覆案件共計 310 件，佔總進線處理量 0.07%，其他類案件共計 22,875 件，佔總進線處理量 5.73%。

(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 102 年 9 月至 103 年 2 月，受理民衆派工通報案件計 33,193 件。

(四)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，102 年 9 月至 103 年 2 月，共計受理法律諮詢服務 4,810 件。

六、資訊服務

為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，以愛高雄為主題，再開發 APP 行動載具設計系統，彙集平台人氣，及豐富創作作品，更達成行銷高雄的

目的；並推廣到網路分享機制（如 facebook、噗浪），及實體行銷到各大專院校，102 年全年度已建置 222 件圖庫元件，及創作作品 67 件。舉辦人才媒合活動，計有 19 家數位廠商、60 名人才參加，102 人次創作者簽署「有意聘用意願表」，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

建立線上申辦案件流程服務模組，方便機關間資料查證，簡化行政流程；對民衆申辦業務，經由機關主動通報，同步完成，更有效縮短工作時程；並加強登錄介面及相關統計表之增修，使申辦流程更順暢，落實簡政便民服務。102 全年度累計結果：免書證查詢達 20,946 次，跨機關通報件數達 26,141 件。103 年 1 至 2 月：免書證查詢達 11,621 次（103 年環保局納入作業，查詢頻率增加），跨機關通報件數達 722 件。

(三)利用多元管道 數位行銷高雄

1. 建置完成市府全球資訊網改版，協助全府各機關最新消息、活動資訊、重大建設、市政新聞、便民貼心服務及各項民生資訊等重要施政訊息發佈，並加強網站整體資安管控機制。另設置 Web2.0 專區，協助連結各機關社群網站、即時通、YouTube、e 管家等計達 75 個 Web 2.0 相關便民應用連結網絡，擴大市政多元數位行銷管道。
2. 完成全府各機關網站共用平台軟硬體環境功能提昇，建置網站儲存自動化備援機制，強化各機關網站置放空間及製作標準模版，至 103 年 2 月底已達 113 個，有效提昇機關網站寄存服務管理功能。

(四)提昇郵件效能 便利公務處理

1. 擴充完成全府電子郵件系統及垃圾郵件處理使用授權數（至 103 年 2 月底已逾 3 萬個）及作業環境平台，賡續提供全體員工安全便利的電子郵件系統功能服務，加速處理大量便民服務電子化業務流程。
2. 透過完善的郵件系統認證功能模組、帳號安全管理及系統介接主機效能，並加強社交工程安全防範，提昇跨機關各項業務電子化服務處理品質。

(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，102 年全年度共計使用 1,779 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. 配合行政院執行「網際網路通訊協定升級推動方案」，自 101 年起至 102 年底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增進福祉，本府績效優異，榮獲行政院頒發獎牌（本府完成比率為 83.6%，優於原定應完成比率 50%，更優於全國平均 75.8%）。

（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 12 月底中央政府在本市建有 387 點，本府建置有 162 點共計 549 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、擴大民眾對於市政發展創新提案管道

目前民眾參與市政主要是透過市長信箱、1999 專線、建議信函、官方社群網站、參與市政建設論文…等管道，為廣徵民眾之市政發展創新政策提案及擴大民眾對市政提案之參與廣度，將研議運用 ICT 相關工具推動民眾對市政發展之創新提案及評選計畫，除提昇公共參與市政外，優良提案亦供本府相關機關施政參考。

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、建置「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，俾便各界取得；透過平台，主動公開政府資訊，提高施政透明度與效能；亦鼓勵民衆或企業利用政府公開資訊，再創加值運用。

七、更新市政資訊網軟硬體環境，提供優質網站服務

更新本府全球資訊網系統軟硬體環境平台，擴增主機儲存容量設施，以因應第四階段電子化政府各機關推動之大數據、網絡、e 化宅配及雲端創新科技應用等服務，賡續加強發展更多樣化的行動便民網站，有效提昇全球資訊網為市政建設網路溝通的樞紐功能。

八、賡續整合基礎建設，提昇節能與效率功效

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 調整工作及視訊會議、免費網頁電話等應用，以提昇節能與效率之功效。

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趨勢，積極爭取預算，委外建立本府資安防衛中心或強化現有資安防衛功能，以免造成資安防衛之空窗。

十、配合 iTawan 計畫，力促擴大大市無線網路服務範圍

檢視本市民衆聚集洽公地點，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

2014 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