

## 十、高雄市政府研究發展考核委員會業務報告

日期：103 年 9 月 1 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 8 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，經審查核定 41 案進行研究，研究經費補助 25 案計 9.6 萬元，預計 103 年 9 月底提交研究報告參加評審。

102 年度各機關學校提報參與評獎報告 33 篇，經專家評審獲獎報告 25 篇，其中甲等獎 4 篇、乙等獎 10 篇、佳作獎 11 篇，依獎級個別核予 20,000 元、8,000 元、5,000 元獎金及獎狀乙幀，共核發獎金 21 萬 5,000 元。獲獎報告並登錄研考會網站「自行研究成果網」供從事相關研究者線上查詢參採運用。

### 3. 市政建設博碩士學位論文補助

依據「高雄巿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巿政研究，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。

103 年度補助市政建設學位論文撰寫申請共 16 案；獲補助共 7 案（均為碩士論文），共核發補助金 7 萬元。

## (二) 民意知識管理 轉換政策輸出

### 1. 民意調查

即時掌握各項媒體評比調查、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 1 屆第 7 次大會暨臨時會議員提案共計 380 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，向行政院大陸委員會提報 103 年度本府各機關大陸事務研習會計畫，計有地政局等 4 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扎根，103年6月底止共辦理「Memo-Scape 錄地景」等3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。103年上半年度會議業於5月9日假高雄展覽館辦理完竣，截至目前已辦理7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，預計103年9月發行第十七期，主題為「高雄一會展新星·光電之城」。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

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，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738項。

2. 另透過市長與大學校長會議之平台媒合下，高雄應用科技大學與文藻外語大學協助本市動物園之英文官網製作、大東及左新圖書分館英文說故事等活動。

### (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。本府提報工務局、環保局、都發局、人事處、鳳山區第一戶政事務所、市立美術館、鳳山區公所、東區稅捐稽徵處等 8 個機關參獎，並於 103 年 1 月 29 日函送本府推薦名單至國家發展委員會。評獎結果於 103 年 6 月 13 日公布：鳳山區第一戶政事務所榮獲第一線機關獎座；鳳山區公所榮獲第一線機關入圍獎，行政院於 103 年 6 月 24 日舉行第六屆政府服務品質獎頒獎典禮。

### 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。

103 年 6 月 16 日及 18 日與公務人力發展中心合辦本府各機關 103 年度提升服務品質研習，業管人員 91 名參與。103 年 3 月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並將測試結果函送受測機關參照改善。

媒合本府與離島地區金門、連江、澎湖縣政府－稅務、地政、戶政業務跨域服務合作案：上揭業務跨海便民服務分別於 2 月 17 日、3 月 10 日、5 月 1 日正式啓動，移居高雄市民可至住所鄰近服務窗口辦理，節省跨海（域）奔波所耗費之時間與金錢。

### 3. 出版品管理

配合行政院及「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) 滾動檢討中程施政計畫 落實計畫執行

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 102 年度執行成果，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 103 年 4 月 14~23 日期間，至 10 機關進行『實地訪查』，邀集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，瞭解機關業務執行情形，並提出缺失改善的有效作法，俾提升市府整體施政績效。

2. 另為促進預算與計畫之結合，本會於 103 年 5 月 12 日函請各機關於 103

年 6 月 16 日前，配合議會審定之預算、複評意見及實地訪查建議等事項，提報調整或修正 103 年度績效衡量指標之目標數值，預計 103 年 7 月完成審查報府核定後，函知各機關依據修訂計畫確實執行，以合力營造「生態的、經濟的、宜居的、創意的、國際的」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，於 103 年 3 月辦理作業講習，5~6 月進行計畫經費初審及現勘，預定於 8 月完成預算審核作業。

#### 2.策定本府 104 年度施政計畫（草案）

本府 103 年度施政計畫業於 103 年度 4 月彙編完成。本府續配合市長政策、指示及本府 102-105 年中程施政計畫目標體系與機關年度業務發展需要，釐定本府 104 年度各項施政目標與各部門施政要項，並經研商會議檢討修正，彙整本府 104 年度施政計畫（草案），配合預算書併送貴會審議。

### (三)持續跨域合作 促進區域發展

藉由行政院國家發展委員會補助辦理之「102 年建立高屏區域合作平台暨運作機制計畫」，本府與屏東縣政府依高屏地區施政需求擬訂重點合作項目，討論「食品安全與熱帶防疫」、「高屏觀光與農漁產整合行銷」、「高屏一卡通推廣整合」等 3 項議題，並共同完成 103 年度國家建設總合評估規劃作業之提案作業，103 年 6 月 10 日行政院國家發展委員會審查結果，本府所提「自由經濟示範區政策下高屏發展 MIT 製造研究計畫」1 案獲核定補助，103 年 6 月 23 日修正計畫書送國發會審查。

## 三、管制考核

為強化本府重大施政計畫執行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

103 年度施政計畫列管案件計 203 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 103 年 6 月底計召開公督會報 1 次，且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。

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 103 年度基本設施之列管經費為 43.79 億元，計列管 153 案，已於 103 年 3 月底完成各列管案作業計畫之審核，自 103 年 4 月起進入列管階段，並已於 103 年 5 月召開公共工程督導會報，督促各執行機關應於 103 年底前完成驗收結案，後續持續追蹤各列管標案之辦理情形，於 7 月再度召開公共工程督導會報。

3. 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 6 月 10 日已完工、結案案件共計 888 件，佔 99.22%，總預算達成率 92.56%，未完工案件共計 7 件。

4. 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 103 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 103 年 6 月，各區公所辦理中工程案件繼續列管計 49 件，召開公督會報計 1 次，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。

5. 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」，已於 102 年 12 月 26 日辦理地方年終初評，中央並於 103 年 3 月 7 日進行年終視導。針對上開考核建議事項之辦理情形，列管件數分別為 61 案及 32 案，並於本府 103 年度第 5 次道安大會提報各機關 1 至 4 月之辦理情形，尚未解除列管案件分別為 12 案及 13 案，後續將繼續追蹤列管。

6. 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，預定於 103 年 8 月 16 日至 9 月 15 日對本府相關機關及區公所進行查訪，藉實地查訪了解機關公文處理品質，並針對所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

本府所屬事業機構高雄市輪船公司、動產質借所、岡山果菜市場公司等 3

家事業機構每年年初定期辦理自我考核與初核，本府於 103 年 7 月 23 日、30 日及 31 日邀集學者、專家與本府代表辦理複評作業，預定 103 年 8 月編印「102 年度高雄市政府所屬事業機構考核報告」函送各主管機關及受考核機關參考，並依所建議事項改進。

### 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 103 年 1 月至 103 年 6 月底止，查核案件共有 76 件、複查有 1 件，合計有 77 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，103 年 1 月及 103 年 4 月分別函送 102 年第四季、103 年第一季季報表至工程會。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 年度績效考核成績中央評為「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。103 年 1 月至 103 年 6 月 30 日止，本府辦理公告金額（100 萬元）以上之標案總計有 1,098 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 103 年 1 月至 103 年 6 月止，通報案件共 49 件。本府每案平均處理天數約為 3.2 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

103 年度 1~6 月底共辦理 4 場次教育訓練，以提升各工程主辦機關（含區公所）之承辦人、主管或監造人員之專業知能，共計有 260 人參加，其辦理場次包括：

1. 103 年 4 月 25 日與本府教育局、公務人力發展中心合辦「高雄市政府 103 年度提升學校採購人員專業職能教育訓練」，總計有 50 人參加。
2. 103 年 5 月 1 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. 103 年 6 月 13 日與本府養護工程處、高雄市建築師公會合辦「103 年度綠化栽植技術訓練」，總計有 120 人參加。
4. 103 年 6 月 26 日與本府公務人力發展中心合辦「鋼筋模板混凝土品管及履約管理實務」，總計有 44 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，提供民眾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，提升民眾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 103 年 1 月至 103 年 6 月，受理民眾陳情案件計 16,157 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 103 年 1 月至 103 年 6 月，受理民眾陳情案件計 20,686 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 103 年 1 月至 103 年 6 月，話務中心總電話處理量計 413,207 通，平均每月計 68,867 通，服務水準平均為 81.72%。其中諮詢類案件共計 114,936 件，佔總進線處理量 27.81%，線上立即回覆率為 99.6%；錄案後送案件共計 54,332 件，佔總進線處理量 13.15%，其他類案件共計 92,363 件，佔總進線處理量 22.3%。

## (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 103 年 1 月至 103 年 6 月，受理民眾派工通報案件計 46,373 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，103 年 1 月至 103 年 6 月，共計受理法律諮詢服務 5,339 件。

### (五) 擴充多元服務 開發 APP 行動軟體

為強化服務品質，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，103 年 1 月至 103 年 6 月，計受理 565 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，進行實體宣傳至學校或職訓單位共 3 所，網路宣傳：facebook、Youtube、學校或產業或公協會網站等，共於 42 處展示；於 103 年 6 月 10 日辦理人才媒合會，有數創人才 40 人、產業商家 17 家共同參與，成功簽署聘用意願表 57 件，促成產業選秀與人才就業之機會。

### (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；並提供管理 APP 下架功能、AP Server 之負載平衡、節慶網頁圖檔之上傳、及民衆問卷調查結果之處理等後端管理機制；同時強化前端網站之功能。

### (三) 利用多元網路 數位行銷高雄

1. 持續推動市府全球資訊網營運，協助全府各機關發佈最新消息、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，並加強網站整體資安管控機制。設置 Web2.0 專區，協助各機關社群網站、即時通、YouTube、e 管家等計達 75 個 Web 2.0 相關便民網絡應用連結，擴大市政多元數位行銷管道。
2. 提昇全府各機關網站寄存設備軟硬體環境，規劃建置高可用性資料備份及資料庫寄存架構，強化資料庫備援機制，提供更安全可靠的資料寄存

平台（現已有 112 個機關網站寄存），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)提昇郵件效能 便利公務處理

擴充郵件及垃圾郵件主機設備平台，汰換老舊郵件及認證主機，並增購郵件及防毒使用授權數（已逾 3 萬餘個），藉由郵件系統分流負載平衡架構，強化大量郵件處理效能，賡續提供全府機關員工安全便捷的電子郵件服務，提昇各項業務電子化服務品質，強化跨機關業務流程處理時效。

#### (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，103 年上半年共計使用 503 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 101 年起至 103 年上半年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，本府推動績效完成比率為 88.5%，優於原定應完成比率 50%，更優於全國平均 78.9%。
- 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，103 年 1 至 6 月止，各機關流量異常單 295 件，資安預警單 25 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 103 年 6 月底中央政府在本市建有 400 點，本府建置有 227 點共計 627 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、擴大民衆對於市政發展創新提案管道

目前民衆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，為廣徵民衆之市政發展創新政策提案及擴大民衆對市政提案之參與廣度，將研議運用 ICT 相關工具推動民衆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，結合第一線人員到宅服務，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，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，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 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多維度防禦與關聯分析，強化現有資安防衛功能，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，擴大大市無線網路服務範圍

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

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