

二十五、高雄市政府行政暨國際處業務報告

日期：109 年 6 月 11 日

報告人：處長 蔡 淑 貞

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 3 屆第 3 次定期大會開議，本處承邀列席，親聆教益，至感榮幸。

謹代表行政暨國際處全體同仁，衷心感謝各位議員女士、先生對本處的鼎力支持、匡督策勵，使各項業務均能順利推動。本處將持續加強城市交流，與國際接軌，並落實行政管理、提升公務效能，讓市民及同仁感受行政暨國際處團隊的用心與貼心，並有效達成輔助市政發展之目標。

謹就 108 年 9 月 1 日至 109 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、豐富高雄、迎向國際

(一)城市多元交流、開展國際視野

為強化本市與國際之互動，本處透過辦理專案活動，以多方面行銷高雄特色；同時整合本市資源，協助局處和國際駐臺單位進行業務交流，擴大各領域之國際合作。本期辦理主要活動如下：

1. 「2019 炫高雄—國際新生青春田園趴」

108 年 11 月 23 日至 24 日，本處舉辦「2019 炫高雄—國際新生青春田園趴」活動，規劃包括團康、農事體驗、「田園趴」晚會、文化體驗等行程，讓國際新生感受臺灣濃厚的人情味與活力，吸引 26 個國家與地區、近 200 名學生參與。（照片 1）

2. 「2019 Share Kaohsiung—駐臺使節炫高雄」

108 年 12 月 6 日至 7 日，為了增進外國派駐於北部之使節對高雄的瞭解，並建立本府各機關與駐臺使節之溝通平台，舉辦「2019 Share Kaohsiung—駐臺使節炫高雄」活動，以「分享高雄」為主軸，融合市政建設、鄉土特色、科技產業及民間文化之行程，邀請駐臺代表體驗高雄。除了向駐臺使節介紹 2020 年高雄重要國際活動外，並首度舉辦「國際交流座談會」，提供使節與局處代表面對面交流的平台，探尋具體合作機會。（照片 2、3、4）

(二)促進高雄與國際的友誼聯結

本處本期辦理訪賓接待業務共計有 14 案、107 人到訪。主要訪團代表依到訪時間順序羅列如下：(照片 5、6、7、8、9)

美國「傳統基金會」傑克·史賓塞（Jack Spencer）副會長、美國「威爾遜國際學人中心」約翰·尼格羅龐提（John D. Negroponte）大使、美國「傳統基金會」創辦人佛訥（Edwin J. Feulner, Jr.）博士、澳洲辦事處高戈銳（Gary Cowan）代表、美國在臺協會主席莫健（James F. Moriarty）大使、駐臺北以色列經濟文化辦事處柯思畢（Omer Caspi）代表等貴賓。

1.美國「傳統基金會」傑克·史賓塞副會長訪高

108 年 9 月 12 日，美國傳統基金會傑克·史賓塞（Jack Spencer）副會長率團拜會本府，與市長就高雄市政發展、臺灣經濟前景、中美貿易戰、兩岸關係、公共衛生、能源政策等議題進行交流。

2.美國「威爾遜國際學人中心訪問團」訪高

108 年 10 月 3 日，前美國副國務卿尼格羅龐提大使（John D. Negroponte）率美國「威爾遜國際學人中心訪問團」拜會本府，與市長就高雄經貿發展及臺灣政經前景進行交流。

3.澳洲辦事處高戈銳代表訪高

108 年 10 月 15 日，澳洲辦事處高戈銳（Gary Cowan）代表拜會本府，與葉匡時副市長洽談觀光、文化、貿易等面向之交流及合作事宜。

4.美國在臺協會主席莫健大使訪高

108 年 10 月 18 日，美國在臺協會主席莫健（James F. Moriarty）大使拜會本府，與韓國瑜市長就市政規劃及臺灣政經前景交換意見。

5.駐臺北以色列經濟文化辦事處柯思畢代表訪高

109 年 1 月 7 日，駐臺北以色列經濟文化辦事處柯思畢（Omer Caspi）代表拜會本府，與葉匡時副市長洽談雙方在文化、AR/VR 產業、觀光、水資源技術、綠能及智慧科技方面的交流與合作。



照片 1：舉辦「2019 炫高雄—國際新生青春田園趴」，國際學生們在佛光山巡禮中感受臺灣文化氛圍



照片 2：紐西蘭、英國、印度、韓國、日本及泰國駐臺單位響應「2019 Share Kaohsiung—駐臺使節炫高雄」活動，尋找與高雄的合作機會



照片 3：技產業本處蔡淑貞處長及各國駐臺單位與會代表於智崙科技體驗高雄最新體感科



照片 4：本處蔡淑貞處長及各國駐臺單位與會代表在美濃體驗手作紙傘



照片 5：美國傳統基金會史賓塞副會長（Jack Spencer）（左四）率團拜會韓國瑜市長



照片 6：前美國副國務卿尼格羅龐提大使（John D. Negroponte）（左四）率美國「威爾遜國際學人中心訪問團」拜會韓國瑜市長



照片 7：澳洲辦事處高戈銳（Gary Cowan）代表（左三）拜會葉匡時副市長



照片 8：美國在臺協會主席莫健（James F. Moriarty）大使（左三）拜會韓國瑜市長



照片 9：駐臺北以色列經濟文化辦事處柯思畢（Omer Caspi）代表（左二）拜會葉匡時副市長

二、建構友善公務環境

(一)營造安全友善空間

- 1.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 560 件，藉由平時加強維護，維持兩行政中心使用效能及友善環境。
- 2.辦理四維行政中心東側 3 部無障礙客用電梯控制系統整修工程
本期除更新主馬達為變頻形式外，並更新乘場、車廂及組件等設備，提升電梯使用效率及延長使用年限，以達安全使用兼顧節能減碳效果，並於 108 年 12 月 10 日完工。
- 3.辦理四維行政中心空調附屬設備汰換
爭取經濟部補助 1,396 萬元、本處配合 369.6 萬元，合計 1,765.6 萬元，本期計辦理四維行政中心冷卻水循環泵 6 台、二次側區域泵 6 台、冷卻水塔散熱風扇馬達 7 組、水塔散熱片及消音毯 7 組；鳳山行政中心儲冰主機及空調主機各 1 台、更新監控系統、執行 TAB 性能測試等。因空調用電為兩行政中心耗電量大宗設備，盼藉由案件執行並結合設備及能源監控系統之改善，提升設備能源運轉效率，達到節能減碳具體功效，

並使系統最佳化運轉，本案已於 108 年 12 月 3 日完工。

4.辦理鳳山行政中心 1F 大禮堂公廁整修工程

本期獲內政部營建署補助 126 萬元，本處配合 56.43 萬元，合計 182.43 萬元，將 1F 廁所改造為性別友善廁所，作為促進性別平等與多元尊重之典範，並重新配置衛廁空間，以符合親子廁所相關規定及使用需求；另針對原動線不良、空間狹隘及設備老舊，進行搗擺及浴廁設備更新，已於 108 年 10 月 21 日完工啟用，提供安全、乾淨且舒適友善的如廁環境。

(二)推動環境清潔維護

1.落實登革熱防治作業

本處派員進行四維及鳳山行政中心大樓內外環境、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成孳生源處造冊列管，並派員巡檢，以維護環境清潔。

2.辦理兩行政中心各機關環境清潔評比

本期業於 108 年 10 月及 109 年 1 月辦理完竣，顯著提升各機關維護辦公環境意識及改善區域空間整潔，提供友善之洽公環境。

(三)集會場所之管理利用

為有效使用四維及鳳山行政中心大樓活動場地，積極配合辦理各項政令宣導、市政行銷、學術教育、社教、演講、展覽、表演等活動，活化大樓生命力及本市文化水準。本期兩行政中心場地，共計開放 98 場次，各會議室等集會場所申請使用共計 875 場次。

三、文書檔案資訊化

(一)提升資訊服務與安全

1.全面提升及健全本府公文電子交換服務範疇

本府訂頒「高雄市政府公文電子交換作業要點」，讓本市民間組織及團體得使用本府公文電子交換服務，提升公私部門間之業務溝通聯繫效率，符合節能減紙減碳政策，截至 109 年 2 月底計受理 42 個民間組織及團體之服務申請。

2.確保本府公文電子交換環境資訊安全

依據「文書及檔案管理電腦化作業規範」及「推動 ODF-CNS15251 為政府文件標準格式續階實施計畫」，配合 108 年度公文查訪、檔案管理考核作業，於 108 年 3 月、7 月、8 月及 11 月間進行 25 個機關單位「公文電子交換系統資訊安全」稽核輔導作業及「電子公文附件採用 ODF 文件格式」宣導，提升機關文件保存性、流通性及安全性。

(二)施政透明公開

1.落實開放資料政策

為增進施政透明與促進公眾參與，本處配合市府開放資料（Open Data）政策，於市府開放資料平台提供本處業務相關統計資料，同步提升開放資料數量及品質。至 109 年 2 月底止，本處現有開放資料集已達 29 項，同時逐步轉置資料集格式為開放性格式，以便於交換、長久保存，提升加值應用效益。

2.落實市政資訊公開

為使民眾瞭解本府市法規、行政規則、政令、公告及公示送達等各類攸關權益之資訊，每週定期發行公報，做為民眾與本府間溝通的橋梁，本期共計出刊 60 期公報。

(三)精進檔案管理專業職能

1.辦理金檔獎輔導及參與評獎

依據「第 18 屆機關檔案管理金檔獎及績優人員金質獎評獎－高雄市政府實施計畫」，積極輔導推動本府各機關及檔管人員參與第 18 屆機關檔案管理金檔獎及績優人員金質獎，經 109 年 2 月 12 日初評選出民政局、地政局仁武地政事務所、六龜及梓官區公所等 4 個機關進入府內複評；另推薦地政局鳳山地政事務所及鳳山區第二戶政事務所檔管同仁，代表本府參加國家發展委員會檔案管理局金質獎評獎。（照片：10）

2.辦理檔案考核作業

依據「高雄市政府檔案管理考核要點」賡續辦理本市各區公所檔案管理考核，109 年 5 月將邀請專家學者至楠梓、左營、前金、新興、苓雅、三民、旗津及小港等 8 個區公所進行考核，透過輔導考核機制，協助各公所發掘檔案處理階段所遭遇困難及各項問題，並提改進建議，協助精進檔案管理知能。

(四)強化組織橫向聯繫-辦理市政會議

定期舉行市政會議，議定市政重要決策，並落實本府各機關橫向聯繫及加強各局處與區公所間統合協調作用，發揮整體合作精神，以提升行政績效。市政會議由本處負責彙整議程及紀錄，並函請各權責機關確實辦理，由本府研考會列管追蹤，本期共計召開 25 次市政會議。



照片 10：109 年 2 月 12 日本處張恩成副處長主持金檔獎府內初評會議

四、職工平權合理化

(一)健全職工管理

1.職工員額管控精簡成效

依「高雄市政府事務勞力替代措施推動方案」落實職工員額精簡政策，並賡續採取工友（含技工及駕駛）不新僱之管制措施；臨時人員部份如：業務助理、約用人員及僱用工程員等亦以出缺不補方式辦理，執行情形如下：

- (1)本府所屬機關學校職工與臨時人員截至 108 年第 4 季現有員額為 8,969 人，統計表如下：

資料日期：108.12.31

工級人員	本府所屬機關		學校		合計	
	5,763		742		6,505	
臨時人員	業務助理	約用人員	僱用工程員		其他	合計 2,464
	公務預算	中央補助費	工程管理費	公務預算	1,555	
	849	31	13	16	多元就業及臨時人員進用要點進用之人員：共1,555人，主要包含衛生局以醫療藥品基金進用之人員約374人、環保局之道路清潔員約259人、登革熱防治員等約115人及交通局之路邊收費服務員約411人等。	
	909					
總計：8,969						

(2)自縣市合併迄 108 年 12 月底工級人員總計減少 1,957 人（由 8,462 人減少為 6,505 人），精簡率約為 23.13%；臨時人員則減少 998 人（由 3,462 人減少為 2,464 人），精簡率約為 28.83%，其中業務助理由 1,390 人減至 849 人，減少 541 人，精簡率達 38.92%。

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，邀集財政局、主計處、勞工局及人事處等機關代表召開高雄市政府所屬各機關學校臨時人員審核小組會議，本期共計召開 5 次，審議案件計 16 案，進用臨時人力計以月薪計 198 人，以時薪計最大值為 42,401 人日數。

3.辦理本府績優基層人員表揚

(1)依本府績優基層人員選拔表揚實施要點，109 年預計表揚 50 位（35 名職工及 15 名臨時人員）績優基層人員，將頒發獎座乙座及獎金一萬元，以肯定為公務辛勞奉獻的基層同仁。

(2)今年各一級機關業遴薦職工 70 名及臨時人員 32 名參與選拔，刻正辦理審查作業中。

4.統籌辦理本府各機關勞工退休準備金專戶差額提撥

(1)因應勞動基準法第 56 條第 2 項規定，已請各機關估算 108 年 12 月底

勞工退休準備金專戶餘額，如該餘額不足給付 109 年度內預估成就退休條件之勞工，則應於 109 年 3 月底前完成提撥。

- (2)經查 109 年應提差額約 7.25 億元，已分別於 108 年 12 月 23 日及 109 年 1 月 13 日運用 108 年度職工退撫金預算賸餘款（約 1.65 億元）及公務人員退撫金預算賸餘款（約 2.35 億元）進行撥補，且於 109 年 3 月 13 日再以 109 年度預算撥補 3.25 億元，爰本府業已依法完成 109 年各機關勞工退休準備金專戶差額提撥。

5.完成第二代職工人事管理系統建置

- (1)為降低本府職工人事系統資訊安全風險並配合本府單一帳號認證變革及優化作業流程符合資通系統防護基準規定，於 108 年 4 月 19 日完成職工人事系統重新建置案採購發包，並於 108 年 11 月底前完成 20 場次的第二代職工人事系統各功能測試研習。（照片：11）
- (2)該系統於 108 年 12 月 25 日建置完竣，109 年 1 月 20 日正式啟用，有效提升系統功能並賡續優化人事資料完整與正確性，精進職工人事服務品質。

6.舉辦職工講座

- (1)為讓職工學習以樂活的態度面對工作、提升勞動力，並用心面對生活、追尋人生之幸福，於 108 年 10 月 24 日舉辦「樂活工作，用心生活」研習班，計 30 人參訓，訓後學員回饋表示相當感謝講師精彩的授課，於課程中更加瞭解自我。
- (2)於 109 年 1 月 7 日舉辦「交通法令與安全駕駛」研習班，針對本府所屬各機關駕駛，宣導路權觀念及最新交通安全法規與事故預防處理等，共 37 名來自各機關的駕駛參訓，用以強化各機關駕駛道安觀念，學習行車安全規範，期使駕駛開得專心，乘客坐得安心。

(二)強化車輛管理

- 1.公務車調派申請採線上及紙本雙軌併行即時服務，且依派用行程遠近、路況等因素，以資源共享概念，嚴格控管派車必要性，適度派用。
- 2.本期公務車輛調派計有 377 車次，其中支援本府其他機關申請借用車輛計有 20 車次。

(三)完成 108 年本府各機關及所屬公務車輛統計

- 1.為掌握各機關公務車輛管有情形，並管控及提升公務車輛購置及租賃作業效率，採年報方式定期彙報。
- 2.108 年本府各機關及區公所公務車輛數年報統計如下：

資料日期：108.12.31

機關	汽車				機車
	小客車	客貨兩用車	特種車	小計	
一級機關含所屬	363	319	2,947	3,629	4,932
區公所	43	34	31	108	1,705
總計	406	353	2,978	3,737	6,637



照片 11：辦理第二代職工人事系統各功能測試研習

五、健全消費者保護機制

(一)召開本府消費者保護委員會

- 1.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，於 108 年 12 月 23 日召開 108 年第 2 次消費者保護委員會議，內容分有：
 - (1)議題討論：①如何解決公有市場設置停車場及輔導推動零售市場限制機車進入。②落實督核工業用食品用添加物標準之訂定及區隔分類、公布油品檢驗項目。
 - (2)專案報告：①網路（如臉書等）消費案件詐騙之偵查與防制工作。②建築物公共安全查核探討（如合格率偏低、管理維護問題等）。

2.上開議題執行係結合相關局處橫向聯繫並加強安全管理、強化消費者保護教育多元宣導等，以保障民眾消費權益。

(二)積極辦理消費諮詢、申訴、調解等業務

透過臨櫃或電話由專人服務消費申訴案，提供多元申訴管道、友善環境及消費諮詢及爭議申訴等服務，協助解決民眾紛爭並疏減訟源；本期共計提供諮詢 5,518 件；受理第一次申訴 2,723 件，第二次申訴 569 件；調解 127 件，皆循相關法定程序辦理，以協助消費者保障權益。

(三)加強查察消費場所設施及商品

為保障消費者權益，主動會同主管機關稽查主要消費場所及消費商品，如刺青紋身顏料品質檢測衛生安全聯合查核、預售屋及成屋定型化契約與廣告、自助選物販賣機聯合稽查、國小營養午餐稽查、大賣場衛生紙貨架陳列及防疫（含口罩、酒精）物資聯合稽查等項目；並於年節前，加強稽查民生消費食品安全及物價查訪，本期共計查察 40 次 147 家。（照片：12）

(四)捍衛防疫物資加強稽查商家

鑑於新冠肺炎日趨嚴重，為維護民眾生命安全及健康，針對商家販售口罩及酒精商品價格，本市消保官從年節前及春節期間至今，持續適時抽查藥局或店家有無囤積或哄抬價格，上開陳情案 1999 人民反映案件累計 82 件；並配合檢調等單位辦理聯合稽查，以維物價平穩。

(五)加強消費者保護教育宣導

為落實消費者保護教育宣導多元化，本期至各機關、學校及民間團體辦理消費者保護知識教育宣導共計 11 場次，以落實推廣消費者保護知識，營造安全、健康、幸福的城市。另，為了讓消費者保護知識能深層紮根，本期仍廣續透過網路及有線電視等管道，協助宣導「1950 消費者服務專線」與消費者保護相關資訊。

(六)聯合辦理債務清理法律諮詢駐點服務

為積極協助消費者重建經濟生活，本處與財團法人法律扶助基金會高雄分會合辦債務清理法律諮詢駐點服務，本期共計辦理 21 場次，共有 145 人次前來本府消費者服務中心請求法律諮詢及協助。

(七)聯合辦理消費者保護活動

1.辦理消費者保護教育研習

於 108 年 10 月 25 日結合行政院假本府四維行政中心辦理消費者保護教育研習第二場次，邀請本府相關單位派員參加，除專家講授最新消保訊息外，並聽取與會者對消保業務之建議，以提升消保知能。（照片：13）

2.辦理「債務解決大有希望說明會」

鑑於立法院 107 年底通過「消費者債務清理條例」相關修正條文，基於照顧經濟弱勢族群，於 108 年 10 月 26 日結合財團法人法律扶助基金會假本市工研院南臺灣產業聯合中心辦理「債務解決大有希望說明會」，協助債務市民瞭解相關程序，避免權益受損；會中並安排律師針對各債務人建議方案，有效協助解決債務。

3.辦理「健走嘉年華-消保健康逗陣走」

108 年 11 月 30 日結合財團法人中華民國消費者文教基金會南區分會，假本市衛武營都會公園辦理「健走嘉年華-消保健康逗陣走」，透過健行及設攤園遊會方式，宣導消保新知並呼籲民眾對自身權益之維護。（照片：14、15）



照片 12：查察年節消費商品，維護民生消費食品安全及避免哄抬物價



照片 13：結合行政院辦理消費者保護教育研習會



照片 14：結合財團法人消費者文教基金會辦理『健走嘉年華-消保健康逗陣走』



照片 15：於『健走嘉年華－消保健康逗陣走』，透過設攤園遊會方式宣導消保新知並呼籲民眾對自身權益之維護

六、精進服務品質

(一)輿情回應即時服務

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」服務原則辦理。對於市民親洽或以電話建議或陳情事項，均以親切、負責之態度，立即予以妥適說明及處理；事涉單一機關者，移請主要權責機關處理；倘該案件事涉跨局、處業務者，則適時聯繫協調各局、處派員協商處理。若以書面方式建議或陳情事項，均立即錄案並移請有關機關限期處理回復，並輔以資訊軟體「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。

(二)電話服務品質及禮貌測試

依據本處電話服務品質及禮貌測試執行計畫，不定期進行電話服務品質及禮貌測試，導入專業、親切及高效率的服務品質，建立良好服務形象。本處接受市府 108 年度第 2 次（下半年）電話服務品質及禮貌測試，測試結果成績為特優。

(三)辦理 108 年度內部稽核作業

依據本府訂頒「高雄市政府內部控制監督作業規範」，擬定 108 年度內部稽核計畫，自本處內部控制制度作業項目中，選定高風險或列為重點查核

控管項目；有關市有財產管理、城市意象、增進友好城市互動交流、機關業務順暢運作、員工權益及民眾生命、安全或權益相關之業務共 5 項進行稽核，以落實自我監督機制，並適時提供改善建議，合理確保內部控制制度得以持續有效運作，提升施政服務品質。

七、配合監察院辦理地方機關巡察

108 年 10 月 24 日至 25 日配合監察院辦理 108 年度第 1 次地方機關巡察，巡察委員為包宗和委員及張武修委員，除受理民眾暨團體陳情計 14 件次外，主要行程為拜會市長、市議會議長及聽取市政簡報，並巡察「高雄觀光產業發展及行銷計畫與執行情形」及視察「愛河觀光發展規劃」、「高雄空污現況、改善計畫進度及因應策略（含停課標準）」及視察「興達發電廠」。（照片：16、17、18）



照片 16：巡察委員包宗和委員及張武修委員拜會葉匡時副市長



照片 17：巡察委員包宗和委員及張武修委員拜會市議會



照片 18：巡察委員包宗和委員及張武修委員聽取市政簡報

貳、結語

行政暨國際處為市府重要幕僚機關，肩負後勤支援與市政協調之角色，輔佐市政團隊達成重大施政建設目標，除在既有基礎上賡續努力外，並將持續建構專業便捷的行政平台、安全舒適的行政空間及串聯姊妹市、友好城市資源，介接文化、產業、經貿、教育合作，努力建立高雄與國際的交流契機。

再次感謝貴會持續的支持與鼓勵，使本處業務順利推展，以上報告為行政暨國際處近半年努力成果，期待議員繼續給予支持與指教，謝謝。

敬祝

議長、副議長、各位議員女士、先生
平安喜樂 大會圓滿成功！