

二十一、高雄市政府行政暨國際處業務報告

日期：109 年 10 月 29 日

報告人：處長 項 賓 和

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會第 3 屆第 4 次定期大會開議，賓和承邀列席，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，使各項業務均能圓滿順利。本處將持續推動各項服務，善盡公共責任，實踐創新變革，讓市民及同仁感受到本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 109 年 3 月 1 日至 109 年 9 月 5 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、暖心高雄、邁向全球

(一)多元國際交流、深化城市友誼

今年度由於疫情影響，使城市國際交流面臨諸多限制挑戰，為因應此困境，本處透過強化防疫交流、網路視訊、規劃城市特展，以及參與國際線上會議等方式，推動與姊妹市及友好城市之關係。本期辦理主要活動如下：

1.姊妹市及友好城市疫情加油打氣專案

為表達本市對各國抗疫關心之意，本處於 109 年 4 月規劃、寄送予本市之姊妹市及友好城市防疫加油包，內容包含市長署名之關懷信函、吉祥物加油打氣照片，以及市府各相關局處推出之防疫紓困政策摺頁、祈福卡片、城市紀念小物等，交流本市防疫紓困政策之概要，並表達本市與各姊妹市及友好城市同在、盼攜手共度難關。（照片 1）

2.CityNet（亞太都市合作網）視訊會議

109 年 4 月，本市作為會員城市之 CityNet（亞太都市合作網），針對疫情的防治與應變，邀請會員參與視訊會議，以韓國首爾及日本橫濱的防疫經驗為主軸進行簡報，市府由本處、衛生局、經發局及教育局出席。

3.本市與 MOU 城市阿根廷虎城市召開防疫視訊會議

應阿根廷虎城市邀請，109 年 6 月 5 日由本處、衛生局、教育局與經濟發展局等相關局處，以視訊會議與虎城市札摩拉市長（Mr. Julio Cesar Zamora）率領之該市防疫專責小組，針對防疫相關議題進行討論，也分享本市所

採取之防疫措施與抗疫經驗。(照片 2)

4.美國奧克拉荷馬州陶沙姊妹市 (Tulsa) 夏季閱讀系列活動

陶沙市政府轄下組織—「陶沙全球聯盟」與陶沙市郡聯合圖書館 (Tulsa City-County Library, TCCL) 共同辦理夏季閱讀系列活動，並因應疫情以遠距方式向該市家長及兒童介紹姊妹市。本市應邀提供「高雄國際城市短片—EYE 高雄」影片於 109 年 6 月 23 日之「姊妹市故事時間」(Sister City Story Time) 及 8 月 1 日之「從盒子看世界」(World in a Box Day) 等系列活動中露出，透過數位方式向姊妹市宣傳本市。

5.「美國德州聖安東尼姊妹市特展」

本處與美國德州聖安東尼姊妹市合作，於 109 年 7 月 31 日至 9 月 4 日在四維行政中心中庭舉辦「美國德州聖安東尼姊妹市特展」，讓市民認識聖安東尼市的經濟、人文歷史、美食等城市特色。該市也特別錄製介紹影片，讓觀展民眾能更全面地瞭解聖安東尼市。(照片 3)

(二)充實高雄城市交流網絡

本處本期辦理訪賓接待業務，因嚴重特殊傳染性肺炎疫情嚴峻，各國施行出入境限制及隔離管制等措施，國際交流仍以遠距視訊、影片、推動展覽交流等方式進行，致使國際訪賓來高人次受影響。主要訪團代表依到訪時間臚列如下：吐瓦魯國涂莉梅大使、日本台灣交流協會高雄事務所加藤英次所長、塞爾維亞學者柯曼容女士、韓國仁川研究院金修漢研究員及法國在台協會公孫孟主任等貴賓。(照片 4、5)

1.吐瓦魯國涂莉梅大使拜會市府

109 年 9 月 3 日，吐瓦魯國涂莉梅 (H.E. Ambassador Limasene Teatu) 大使拜會市府，與陳其邁市長就漁業、海洋產業、農業與原民議題進行交流。

2.日本台灣交流協會高雄事務所加藤英次所長拜會市府

109 年 9 月 1 日，日本台灣交流協會高雄事務所加藤英次所長拜會市府，與陳其邁市長就城市關係、經濟、文化、教育、觀光、農業等議題進行交流。

3.塞爾維亞學者柯曼容女士訪高

109 年 8 月 14 日，塞爾維亞學者柯曼容 (Tamara Klicek) 女士拜會市府，與時任蔡淑貞代理處長就國際城市交流之推動與現況進行交流討論。

4.韓國仁川研究院金修漢研究員訪高

109 年 5 月 25 日，韓國仁川研究院金修漢研究員拜會市府，與時任蔡淑貞處長就本市和韓國城市交流事項進行瞭解、討論。

5.法國在台協會公孫孟主任訪高

109年3月3日，法國在台協會公孫孟（Jean-François Casabonne-Masonnave）主任拜會市府，洽談雙方在風力發電產業等交流相關事宜。



照片 1：高雄防疫加油包為姊妹市及友好城市加油打氣



照片 2：虎城市札摩拉市長（Mr. Julio Cesar Zamora）率領防疫專責小組與市府討論防疫相關議題



照片 3：時任楊明州代理市長（左三）、美國在台協會高雄分處副處長李明磊（Mr. Jack Lambert）（右四）一同欣賞聖安東尼姊妹市特展



照片 4：吐瓦魯國涂莉梅（H.E. Ambassador Limasene Teatu）大使（左二）拜會市府



照片 5：日本台灣交流協會高雄事務所加藤英次所長（左五）拜會市府

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，共計處理 544 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.辦理四維行政中心西側 3 部無障礙客用電梯控制系統整修工程，除更新主馬達為變頻形式外，並更新乘場、車廂等設備、組件，以提升電梯使用效率及延長使用年限，達安全使用並兼顧節能減碳效果。本案已於 109 年 3 月 26 日完成招標作業，現為廠製流程，預計於年底前完工。
- 3.辦理四維行政中心空調附屬工程招標作業，預定改善四維行政中心 2 樓、7 樓及 8 樓舊式線型出風口汰換為方型擴散式出風口、3 樓秘書長室及 4 樓本處會議室（處長室旁）增設小型吊隱式冷風機、鳳山行政中心前後棟主機設備自動控制整合（含軟體編寫）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，本案於 9 月 7 日開標，預計於 9 月開工。
- 4.為提昇市府鳳山行政中心大樓設備效能並落實節能政策，本處於 109 年度汰換鳳山行政中心公共場域老舊燈具為 LED 燈具，並依市府經濟發展局訂頒「109 年高雄市服務業設備汰換與智慧用電補助計畫」預先登記補助申請，為爭取時效，本案甫獲補助核定後立即自共同供應契約下訂，工程已於本期竣工，共汰換 LED 燈具 1,103 組，除可節省電力，且場地更清晰明亮。

(二)推動環境清潔維護

落實登革熱防治作業，本處澈底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生孳生源處造冊列管，定期派員巡檢，以維護環境清潔。另辦理兩行政中心各機關環境清潔評比，本期業於 109 年 7 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，提供民眾友善之洽公環境。

(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，提升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 113 場次，各會議室等集會場所申請使用共計 1,043 場次。

(四) 新型冠狀病毒場域防疫工作

市府因應嚴重特殊傳染性肺炎第一級流行疫情指揮中心於 109 年 1 月 25 日開設，本處於 109 年 1 月 30 日起啟動防疫管制工作，109 年 8 月 11 日起配合本市流行疫情指揮中心第 33 次應變會議決議，市府所屬機關全體員工，在辦公場域內第一線櫃檯人員及辦公廳舍無法維持社交距離時，一律配戴口罩，洽公民眾（含廠商）需配戴口罩才能入內。

三、文書檔案資訊化

(一) 提升資訊服務與安全

1. 為全面提升及健全市府公文電子交換服務範疇，依市府「高雄市政府公文電子交換作業要點」，提供本市民間組織及團體得使用市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，共計受理 43 個民間組織及團體之服務申請。
2. 為提升市府公文整合系統整體效能與品質，辦理系統儲存設備及伺服器硬體設備汰換提升案，亦購置新版之作業系統及資料庫軟體，並加強系統資訊安全維護，以兼顧系統效能與資訊安全。

(二) 施政透明公開

1. 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。本處現有開放資料集已達 27 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. 為落實市政資訊公開，讓民眾瞭解市府市法規、行政規則、各式政令、公告及公示送達等各類攸關權益之資訊，每週定期發行市府公報，做為民眾與市府間溝通的橋梁，本期共計出刊 55 期公報。

(三) 精進檔案管理專業職能

1. 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」，積極輔導推動市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評獎。經國家發展委員會檔案管理局於 109 年 8 月 13 日公布第 18 屆金檔獎暨金質獎評獎結果，市府地政局仁武地政事務所榮獲金檔獎；另市府地政局鳳山地政事務所林課長文棋及本市小港戶政事務所柳課長英茹，榮獲金質獎殊榮。
2. 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，將於 109 年 10 月 5、12、14、19 日及 11 月 9、11、16、18 日，合計 8 日 15 場次，邀請專家學者及府內第 18 屆金質獎獲獎人員前往楠梓、新興、阿蓮、岡山等 15 個區公所進行考核，透過考核輔導機制，

協助各區公所發掘檔案處理階段所遭遇困難及各項問題，並提出改進建議，協助精進檔案管理知能。

(四)強化組織橫向聯繫

定期舉行市政會議，議定市政重要決策，並落實市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，由市府研考會列管追蹤，本期共計召開 27 次市政會議。

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)市府所屬機關學校職工與臨時人員截至 109 年第二季現有員額為 8,891 人，統計表如下：

資料日期：109.6.30

工級人員	本府所屬機關		學校			合計
		5,690		759		
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	1,578	2,442
	805	30	13	16	多元就業及臨時人員進用要點進用之人員，主要包含衛生局以醫療藥品基金進用之人員約 397 人、環保局之道路清潔員約 277 人、登革熱防治員等約 114 人及交通局之路邊收費服務員約 341 人等。	
	864					
總計：8,891						

(2)自縣市合併迄 109 年 6 月工級人員總計減少 2,013 人(由 8,462 人減少為 6,449 人)，精簡率約為 23.79%；臨時人員則減少 1,020 人(由 3,462

人減少為 2,442 人），精簡率約為 29.46%，其中業務助理由 1,390 人減至 805 人，減少 585 人，精簡率達 42.09%。

2.辦理市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，依據市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臨時人員審核小組會議，本期召開 2 次，審議 2 案，同意進用臨時人力以採月薪及時薪計支者分別為 4 人及 528 人/日（最大值）。

3.辦理市府績優基層人員表揚

為激勵士氣，依市府績優基層人員選拔表揚實施要點，辦理績優基層人員選拔。評選出 50 位雄讚，雄骨力績優基層人員，於 109 年 4 月 30 日假四維行政中心第一會議室辦理 2020 年績優基層人員表揚，由市長親自頒贈獎金及獎座。

4.統籌辦理市府各機關勞工退休準備金專戶差額提撥

(1)依 104 年 2 月 4 日修正勞動基準法第 56 條第 2 項規定，市府因負擔基數龐大，原未補足勞工退休準備金差額達 33.2 億元，遂循勞動部漸進輔導原則及查核順序，訂定 106 年至 108 年提撥計畫，採 3 年補足勞工退休準備金差額。在持續編列預算及運用賸餘款盡力提撥下，截至 108 年 5 月止，市府已分別以公務預算及教育發展基金撥補機關與學校專 40.46 億元（機關 32.79 億元、學校 7.67 億元），業足額提撥各機關學校專戶數計 519 戶。

(2)鑒於年度內職工持續自然退離，需自勞退準備金專戶支應退休金，且每年度亦新增成就退休條件之職工，故專戶餘額隨之浮動，本處賡續於 108 年底請各機關檢視 109 年專戶應提差額約 7.25 億元，並分別於 108 年 12 月 23 日及 109 年 1 月 13 日分別運用 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 日再運用 109 年度預算撥補 3.25 億元，因此，業依法補足機關專戶差額。

5.完成第二代職工人事管理系統建置

配合市府單一帳號認證變革及職工人事系統作業流程符合資通系統防護基準規定，於 108 年底完成第二代系統建置。自本年 1 月正式啟用迄今，每月檢視維運情形，並適時修正，且輔導機關善盡資料維護，俾有效提升系統功能與賡續優化人事資料完整與正確性。

6.舉辦職工講座

- (1)為使職工面對退休不再徬徨無措，能事先規劃健康、人際與興趣等各層面議題，充實享受無憂退休生活，於 109 年 3 月 26 日舉辦充實規劃退休生活研習班，幫助職工退休後自我提升及創造生命價值、認識美的事物。
- (2)為強化市府各機關駕駛道安觀念，學習行車安全規範，於 109 年 7 月 2 日舉辦駕駛教育訓練課程，期使駕駛開得專心，乘客坐得安心。
- (3)為讓各機關職工承辦人員熟稔第二代職工人事系統（KPSN2）功能，於 109 年 6 月 17 日假人發中心辦理職工人事系統功能說明與實機操作班。（照片 6）

7.修正勞工工作規則

配合勞動事件法實行及同仁加班、請假申請制度一致性原則，修正勞工工作規則，並經勞工局同意核備。

(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 401 車次，其中支援市府其他機關申請借用車輛計有 4 車次（含觀光局 3 次及社會局 1 次）。

(三)車輛先期作業審查

- 1.為期預算發揮最大效益並擷節支出，經衡酌各機關所提需求總經費、車輛耗損與需求等各項指標，且考量警消汰換老舊逾齡車輛需求，110 年車輛設備歲出概算 7,718.4 萬元分配情形如下：

年度	車輛設備 總經費	警察局 (佔比)	消防局 (佔比)	其他機關 (佔比)
110 年	7,718.4	3,228.2 (41.83%)	2,763.5 (35.8%)	1,726.7 (22.37%)

- 2.因應市府警察局及消防局向中央爭取加速汰換老舊逾齡特種車輛需要，市府配合款不足數 1 億 593.3 萬元，已提送市府 110 年度額度外需求，並經市府 110 年度計畫及預算審核會議審議通過。

(四)訂定「高雄市政府公務車輛管理要點」

- 1.為規範市府各機關學校公務車輛使用與管理，使各機關學校有所依循及建立良好管理機制，提高車輛使用效率，同時兼顧駕駛人力得以彈性合理運用，節省支出，爰訂定「高雄市政府公務車輛管理要點」。
- 2.«高雄市政府公務車輛管理要點»業經市府 109 年 4 月 21 日第 470 次市政會議審議通過，並於 109 年 4 月 23 日函頒市府各機關學校配合辦理。



照片 6：新 KPSN 職工人事系統功能說明與實機操作研習班

五、健全消費者保護機制

(一)召開市府消費者保護委員會議，捍衛消費權益

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 109 年 7 月 15 日召開 109 年第 1 次消費者保護委員會議，內容分有：
（照片 7）

(1)議題討論：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)專案報告：①高雄市的加水站隨處可見，且營運規模持續擴大，為了讓民眾能安心使用，政府機關應定期加強抽檢，公告不良業者藉以淘汰，俾維護消費者權益。②KTV、大賣場等公共場所消防安全查核，俾確保民眾消費環境公共安全。③健身中心服務管理績效及新冠肺炎疫情之防疫措施與退費情形，俾確保消費者權益。

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 8,825 件；受理第一次申訴 3,253 件，第二次申訴 752 件；調解 112 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

- 1.為保障消費者權益，主動會同主管機關查察主要消費場所及消費商品，如夜市訪查、預售屋及成屋定型化契約與廣告、虱目魚相關通路查訪等項目；並於端午節及中秋節前，加強查察民生消費食品安全及物價查訪。本期共計查察 28 次 69 家。(照片 8、9)
- 2.另，鑑於新冠肺炎日趨嚴重，為維護民眾生命安全健康及捍衛防疫物資，加強聯合稽查大賣場衛生紙貨架陳列及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，仍持續適時抽查藥局或店家有無囤積或哄抬價格，並配合檢調等單位辦理聯合稽查，自行或會同衛生局稽查計 92 件，會同檢調機關稽查 7 件，口罩販賣價格異常移送公平會查處 3 件，以維物價平穩。

(四)保障民眾權益處理疫情旅遊糾紛

受理旅遊服務爭議第一次申訴案件 143 件、第二次申訴 82 件，航空機票第一次申訴案件 127 件、第二次申訴 34 件，皆依消費爭議處理程序規定辦理。

(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，每年皆至各機關、學校及民間團體辦理消費者保護知識教育宣導，以落實推廣消費者保護知識，營造安全、健康、幸福的城市，因疫情關係本期辦理 7 場次。另，為了讓消費者保護知識能深層紮根，本期將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)辦理網購消費爭議視訊協商會議

109 年 5 月 27 日透過視訊與台北市政府法務局共同啟動「消費爭議協商」遠距視訊會議，當日並發布新聞稿，加強異地遠距快速協商機制，適時以精進方式提升便民服務。(照片 10)

(七)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

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 25 場次，共有 175 人次前來市府消費者服務中心請求法律諮詢及協助。



照片 7：召開 109 年第 1 次市府消費者保護委員會會議



照片 8：加強稽查民生消費食品安全及物價查訪



照片 9：主動會同主管機關查察主要消費場所及消費商品



照片 10：與台北市政府法務局辦理網購消費爭議視訊協商會議

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，提升服務品質，本期抽測計 10 人次，測試結果成績均為優等以上。

七、配合監察院辦理地方機關巡察

109 年 6 月 22 至 23 日配合監察院辦理 108 年度第 2 次地方機關巡察，巡察委員為張武修委員及包宗和委員，除拜會時任楊明州代理市長及受理民眾暨團體陳情計 16 件次外，主要巡察「高雄市政府因應新冠肺炎疫情應變計畫及措施」及「高雄市空氣品質監測及預報辦理情形（含環保局之 CEMS 連線系統操作處理情形）」，另實地視察「台塑仁武廠空氣污染物連續自動監測設施（CEMS）」。（照片 11、12、13、14、15）



照片 11：巡察委員張武修委員及包宗和委員拜會時任楊明州代理市長



照片 12：巡察委員張武修委員及包宗和委員拜會時任楊明州代理市長



照片13：巡察委員張武修委員及包宗和委員受理民眾陳情



照片14：巡察委員張武修委員及包宗和委員巡察「高雄市政府因應新冠肺炎疫情應變計畫及措施」



照片 15：巡察委員張武修委員及包宗和委員視察「台塑仁武廠空氣污染物連續自動監測設施（CEMS）」

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，同時也善用科技方式增進行政效率及品質，精準分配有限資源以提升國際能見度，讓市政運作更密合、更進步。

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，期待議員續予指教，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！