

高雄市政府資訊中心

113 年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

依據「高雄市政府提升服務實施計畫」訂定本工作計畫。

貳、計畫目標

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、實施對象

本中心全體同仁。

肆、計畫內容

工作要項		工作重點	業務單位
訂定「提升服務計畫」	訂定機關年度提升服務計畫，具體規劃為民服務工作。	依據「高雄市政府提升服務實施計畫」研訂本中心113年度提升服務工作計畫，報府核備後，公開於本中心網站。	各科
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)建立業務標準作業流程，維持服務措施 處理一致性 ；確保資訊提供、問題回應或申辦案件 處理的正確性 ，並適時檢討改進流程與作業方式。	建置資安戰情中心，加強監控告警，掌握連線設備中斷狀態，即時進行故障排除，降低服務中斷時間。	基礎設施科
	(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務 流程透明度 。	增修表單共用模板、簽核流程引擎與簡易版 Google 表單共用模板便利各局處自行建立申辦表單。	網路服務科

工作要項	工作重點	業務單位
	(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	以民眾角度設計，將全球資訊網做為一站式入口，提供高雄數位市民、市政服務、智能客服、等整合服務為目標，並主動推薦市民個人化之服務資訊。
	(四)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 導入生成式 AI 訓練多樣化語意問題集，以提升問答回覆口語化及準確度。另提供問答方式進行線上申辦，提供民眾另一種線上申辦體驗。 2. 因應資安考量，駐外機關(如交通、文化、環保局等)上網線路已收容至四維行政中心，導致四維網路頻寬擁塞，將建置頻寬管理設備，避免線路過載擁塞情形，提升市府網路優質服務。
二. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	持續擴大介接 MyData 資料集申辦服務，民眾透過線上授權方式，無需親自到不同機關臨櫃申請各種書件謄本資料。
	(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	輔導各局處之臨櫃服務亦可提供線上服務，並開發更有智能判斷之模組，以滿足不同申辦流程需求。
	(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	1. 擴增警察局(含分局)及空大，並輔導二級機關加入薪資系統。 2. 建置共用式身分辨識系統，提供各系統介接使用。佈署零信任身分鑑別架構，提升全府各系統登入安全性。

工作要項		工作重點	業務單位
		3. 因應資訊資源集中，資源共用共享，各局處小型機房整併至四維機房後，為符合資料備份 3、2、1 常規做法，除了現有線上備份之外，尚須備有一份不同儲存方式的離線備份，將建置全府共用離線式備份系統，以建立完整可靠的資料保存。	基礎設施科
	(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	<p>1. 應用創新科技結合民生應用服務，提供市民「食、醫、住、行、育、樂」各面向的便民服務，整合個人訊息通知、服務查詢、數位高雄幣、場館應用、智能客服及多元繳交政府規費管道。</p> <p>2. 舉辦智慧城市展，廣邀國內外城市、企業代表參與論壇、實地參訪親身體驗高雄在地的智慧應用，提高高雄智慧城市發展的國際能見度，增加高雄智慧城市產業與國外城市合作機會。</p>	網路服務科 系統發展科
三、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用 (服務零落差)	(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	辦理智慧城市應用交流活動，邀請國內外城市代表分享其智慧科技應用，瞭解創新科技發展趨勢，以利研究規劃。	系統發展科
四、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	導入中央 T-Road 機制，提供各局處可透過 T-Road 與中央各部會進行資料交換，促進地方與中央之間資料交流。	網路服務科

工作要項	工作重點	業務單位			
	(二)促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	市府各局處網站均以網路提供市民使用，為避免市府網路頻寬遭癱瘓式攻擊(DDoS攻擊)而阻塞，影響市府政策宣傳與對話交流，購置防護設備以保護本府網路。	基礎設施科		
	(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	辦理資安人員考評，透過量化數字來客觀的呈現各機關資安成效，聚焦資安核心業務，進行更有效的資安管理。	基礎設施科		
五、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	與國際大廠合作，以先進雲端技術，在公有雲建置市府備援中心，將本中心重要網站系統備援至公有雲，跨域存放，分散風險，提高韌性，以因應四維及鳳山機房同時失能時，市府重要網站系統仍可維持正常運作，提高作業效率及運作彈性。	基礎設施科		
	(二)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過成立「智慧城市專案辦公室(KPMO)」協助推動公私協力探討市府資料價值或研擬創新應用技術解決業務問題，達成智慧城市新願景。 2. 建置減碳計算器，與民間企業合作，引導民眾日常生活採取減碳或綠色消費，並記錄減少碳排足跡，促進本市淨零碳排目標。 3. 引進民間高階技術，借重攻守並用的紅藍隊資安演練，打造資安零時差的快速反應防護體系，以因應未來各種網路攻擊，確保市府資訊安全。 	系統發展科	系統發展科	基礎設施科

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(三)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p>1. 考量機關對於專業文書編排軟體需求，以市府名義與微軟簽 OFFICE 365 EA 訂閱，提供各局處以低於共同供應契約之價格訂購 OFFICE 使用授權。</p> <p>2. 推動本府機關導入「資安治理成熟度評估」全國資安標準及辦理資通安全維護計畫實施情形稽核，輔助機關強化資安應辦作業，確保市府整體資訊安全。</p>

伍、推動及管考

- 1、本中心除接受研考會之考核、訪查與輔導外，平時應隨時檢討提升服務品質。
- 2、本計畫於當年度結束後，於次年 1 月彙整年度執行成果並提送市府研考會。

陸、其他

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。