

高雄市政府資訊中心

112 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112年度提升服務工作計畫，報府核備後，公開於本中心網站。	各科室
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。	1. 強化線上即時服務系統安全性，及提升系統運作效能，同時優化管理考機制以降低回應錯誤率，進而提高民眾的滿意度。 2. 智能客服服務提供另一種互動模式，將常問的問題及正確的答案設計成「常見問題範本」來加快回應速度，以解決一般大眾的常規問題。 3. 建置網路監控告警系統，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。	網路服務科 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。	增加試辦智能客服申辦服務，由填表方式改為問答方式，提供民眾另一種線上互動申辦選擇。	網路服務科

工作要項	工作重點	業務單位
	<p>(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。</p>	<p>1. 規劃設計次世代全球資訊網，以使用者為導向，行動載具為主要操作介面，並提供有效管理以因應多元的資安攻擊。</p> <p>2. 建構搜尋引擎平台解析網站結構化標記規範紀錄服務，提升智慧搜尋應用功能，並輔導機關網站導入搜尋引擎服務。</p> <p>3. 建置對外線路負載平衡器設備，具高可用性機制，提供網路穩定性及高可用性。</p> <p>網路服務科 基礎設施科</p>
<p>二. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(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。</p>	<p>1. 輔導機關臨櫃服務轉線上申辦服務，並建構主動提示的智慧政府數位化服務，提高民眾使用便利性以及服務使用率。</p> <p>2. 擴增各駐外機關行政專用網路(VPN)骨幹頻寬，解決因網路集中收容後快速增長的資料傳輸所造成之網路壅塞問題。</p> <p>網路服務科 基礎設施科</p>
	<p>(二)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。</p>	<p>1. 市政儀表板平台整合空間地圖分析與傳統統計圖表服務，強化圖表資源共享性，並辦理主題儀表板工作坊，提高本府人員自製視覺化圖表能力。</p> <p>2. 單一帳號認證平台導入個人資料隱私資訊管理規範，提升資訊安全，並擴增登入驗證模組，提供更多元身分驗證方式。</p> <p>3. 建置共用版薪資系統提供本府機關共同使用，並分階段完成新舊系統資料移轉。</p> <p>網路服務科</p>
	<p>(三)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>	<p>1. 持續發展市民科技市政服務，擴大整合多樣化生活服務、導入多項行政規費線上支付服務，並搭配各種行銷推廣活動，提高本府市民科技服務會員數及使用人次。</p> <p>網路服務科</p>

工作要項		工作重點	業務單位
		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。	系統發展科
三、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。	發展符合業務性質之詮釋資料標準內容，並推動市府資料治理一站式平台管理，整合市府各機關內部資料流通，提供更優質的瀏覽體驗及加值應用，便利民眾共享及應用政府資料，促進政府資料加值應用，提升跨機關高應用價值之共享資料。	網路服務科
	(二) 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。	規劃建立 ISO 自動化平台，將 ISO 表單及相關數據等資料進行自動化作業，減省相關的行政作業。	基礎設施科
四、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	1. 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。 2. 利用資訊技術，導入「政府機關資訊系統弱點通報機制」，可事先有效掌握及通報資通系統弱點漏洞之風險等級與受影響範圍，以利弱點漏洞修補，降低資安潛在風險。	系統發展科 基礎設施科
	(二) 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。	建構雲端服務平台，整合各項常用之虛擬機、虛擬網路等資源管理，並結合分權機制授權各機關自行管理，以達到市府各局處分層負責、共同管理，提高作業效率及節省人力。	基礎設施科

工作要項	工作重點	業務單位
(三)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. 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 	<p>系統發展科</p> <p>基礎設施科</p>
(四)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 。	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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>系統發展科</p> <p>基礎設施科</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。