

高雄市政府研究發展考核委員會 114 年度施政績效成果報告

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
壹、研究發展 一、推動研究發展工作：專題委託研究 二、彙編各項工作報告 三、審查出國報告 四、推動為民服務工作 五、公民參與	113 年委託研究「高雄市淨零—公正轉型之研究：以旗美汙水廠碳中和改善統包工程為例」案，114 年 6 月完成期末報告審查。 114 年委託研究「高雄城市品牌與發展策略」案，114 年 11 月完成期中報告審查。 1. 完成「高雄市政府 113 年度施政績效成果報告」彙編，並函送相關機關參考。 2. 完成高雄市議會第 4 屆第 5 次、6 次大會「高雄市政府施政報告」彙編，並函送市議會參考。 依「高雄市政府公務出國報告作業要點」審查出國報告書，並將全文上傳於高雄市政府公務出國報告資訊網(網址: https://khreport.kcg.gov.tw)供各界研究參考。出國報告書之建議事項，函請相關機關研究參採。 1. 114 年度「第 8 屆政府服務獎」，經由國發會初審、決審程序，於 114 年 11 月 21 日公布獲獎名單，捷運工程局以「輕軌點點串聯，暢行無礙成圓」榮獲「社會創新共融」獎，行政院業於 114 年 12 月 15 日頒獎表揚。 2. 依據行政院頒「政府服務躍升方案」發布「高雄市政府提升服務實施計畫」，供各機關據以制定執行計畫及工作計畫，落實分層推動。辦理提升服務研習並彙整各機關年度執行成果及創新作為，將標竿創新個案函送市府各機關參照學習。 3. 訂定及執行本府 114 年度「電話服務品質及禮貌測試實施計畫」，各機關據以訂定提升電話服務品質執行計畫。另委外辦理本府 114 年度電話禮貌服務品質及禮貌抽測，針對一級機關及區公所等 64 個機關，分上、下半年各抽測乙次，每次撥打 260 通測試電話，共完成 520 份測試樣本。測試結果市府總體成績上半年為 88.67 分、下半年為 87.12 分。2 次測試結果分析，皆函送受測機關參考改善。 1. 訂定「本府 114 年度推動公民參與實施計畫」：為強化公民參與，建立公民參與機制，本府訂定上開實施計畫並補助各機關推動公民參與，114 年研考會核定補助 5 案，補助經費達 100 萬元，並鼓勵機關與各區公所持續在淨零及超高齡社會議題中融入公民參與。 2. 研考會自辦計畫：114 年度研考會自辦公民參與主題為「114 年度少子化議題公民參與焦點座談計畫」，針對本市少子化議題，辦理

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
六、市長與大學校長會議 貳、綜合計畫 一、市政計畫審查與評估 (一)推展市政建設中程計畫 (二)推動年度重要施政計畫先期作業 二、策定年度施政計畫 (一)策訂施政綱要	4 場焦點座談。 3. 公共政策網路參與平台：為促進多元公民參與管道，本府透過本平台推動「想提議」，由市民提出與高雄市政相關的公共政策或建議，提案經檢核通過後，45 日內如獲 1,500 份民眾附議即可正式成案，市府主管機關將正式對提議內容參採與否做出正式具體回應，114 年市民共提出 18 件想提議提案。 4. 建置本市公民參與網：將本府推動公民參與計畫成果，公布於網站，以落實開放政府及公民參與的施政理念。 高雄地區大專院校培育眾多人才與學術能量，為本市建設發展及提升城市競爭力不可或缺的助力，本府 114 年市長與大學校長會議於 6 月 24 日舉行，邀集本市 18 所大學校長共同與會，其中也包含近期加入高雄的清大與陽明交大代表，會中就「高雄數位孿生城市：推動智慧高雄燈塔計畫」、「高齡友善提升智慧醫療運用」等主題交流討論，也為高雄城市轉型人才培育、AI 師資及人才認證交換意見，建立產官學連結，共同建構高雄成為科技城市。 已於 114 年 5 月完成本府 113 年度中程施政計畫關鍵績效指標執行成果統計(整體達成率 96.0%，較 112 年度增加 1.5%)，另就年度整體表現績效不佳或大幅超越目標值之指標，研提改善建議並函請各機關據以檢討，以期持續提升施政效能。 1. 依據「高雄市政府年度重要施政計畫先期作業要點」，辦理本府 115 年度重要施政計畫先期作業，並於 114 年 1 月 22 日函頒「115 年度重要施政計畫先期作業實施計畫」，請各機關提案。 2. 為協助各機關同仁了解先期作業提案規定及系統操作流程，於 114 年 2 月 11、20 日辦理「重要施政計畫先期作業研習班」計 2 梯次，本府各機關共計 63 人參加研習。 3. 115 年度先期作業各機關提報總經費需求(含基金、中央補助等)547 億元，經初審作業及府層級研商會議，於 9 月完成預算平衡，經審議核列本府公務預算 131.14 億元、基金預算 112.68 億元。 參酌行政院 115 年度施政方針，配合市長政策、指示及各機關年度業

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
(二)審編施政計畫	務發展需要，分別釐定本府 115 年度各項施政目標與各部門施政要項，並彙整成本府 115 年度施政綱要。 函請本府各機關依據 115 年度施政綱要研提 115 年度施政計畫(草案)，已於 114 年 9 月 15 日完成彙編函送市議會，後續將配合市議會完成預算審議時間，彙編本府「115 年度施政計畫」(核定本)函送市議會、審計處查照及各機關以作為施政之準據。
三、推動淨零公正轉型	1. 為幫助市府同仁理解公民對話在淨零公正轉型中的應用，強化其在公共議題溝通中的實務運用能力，進一步支持永續發展目標，與淨零學院合作開辦相關培力課程，114 年度已辦理 1 場通識研習及 1 場工作坊，兩場參訓人數共計 102 名。 2. 繼 113 年完成本市淨零公正轉型對策指引（試行版），目的提供第一線承辦同仁規劃公正轉型策略工具，期待淨零政策融入公正轉型理念，114 年 10 月 15 日於淨零學院辦理 1 場次指引實作工作坊，介紹該指引架構和操作方式，並以實際淨零公正轉型計畫為例，輔導機關同仁將指引規範應用於各自業務中，參加人數共 36 名。
參、管制考核	
一、列管計畫評核	
(一)施政計畫評核	1. 於 113 年度結束後依據「高雄市政府列管計畫評鑑要點」規定，擬訂年終考核實施計畫進行考核，113 年度列管計畫納入年終考核計有 131 案，考評結果甲等計有 44 案，乙等計有 87 案。 2. 114 年度施政計畫列管項目係依據「高雄市政府列管計畫評鑑要點」及「高雄市政府所屬各機關 114 年度施政計畫選項列管作業規定」辦理，截至 114 年 12 月底共計列管重大施政計畫 134 案。 3. 各列管計畫執行單位依限編製作業計畫，報送研考會審查，並依「高雄市政府列管計畫評鑑要點」規定，每月提送執行進度，經彙整後編製月分析報告，供各機關參考，為落實自主管理，每案機關指派專案管理人員，負責督導管控計畫進度，也由副市長邀集相關機關，召開 4 次公共工程督導暨協調會報，跨局處協助問題排除。
(二)市營事業機構年度考核	1. 依據「高雄市政府所屬事業機構年度考核要點」辦理本府「113 年度所屬事業機構經營績效考核」，於 114 年 5 月 22 及 28 日辦理輪船公司及動產質借所考評作業，並彙編「高雄市政府所屬事業機構 113 年度經營績效考核報告」，於 9 月份函送各相關主管機關及受考核機關參考。 2. 輪船公司及動產質借所考核成績均列甲等。

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
(三)基本設施補助計畫案件列管	本府 114 年度基本設施補助經費為 46.14 億元，列管案件數 219 案，每月追蹤掌握各列管案件辦理情形，並將待檢討及遭遇問題案件，提報本府公共工程督導暨協調會報，以提升執行成效，國發會考核本府 114 年度成績為 94.78 分。
二、公文處理督導查訪	1. 為加強統計分析本府公文處理時效，每月依第二代公文整合系統彙整各機關一般公文、立委質詢、人民申請、人民陳情、訴願、專案管制、監察案件等七大類公文統計分析結果，並函請各機關檢討改進。 2. 本府公文查訪小組為瞭解部分一、二級機關及區公所文書處理與公文管理系統之執行概況，於 114 年 7 月 31 日至 8 月 18 日進行公文查訪，並於 9 月完成編印「高雄市政府 114 年度公文查訪報告」函送受查訪機關依建議事項改進，並提供市府各機關參考，以提升公文處理品質及效率。
三、議會議決案辦理情形彙整	1. 本市議會議員提案事項，均由各業務主管機關辦理後函復市議會，並副知提案議員及研考會。 2. 研考會針對市議會議員提案執行情形予以彙編，經統計市議會第四屆第五次定期大會計 1,282 件，其中民政類 130 件、社政類 124 件、財經類 83 件、教育類 144 件、農林類 111 件、交通類 178 件、警消環衛類 148 件及工務類 364 件，已於期限內提報議會。
四、風險管理推動情形	研考會推動各項業務時，為提升風險管理及危機處理效能，業參照「行政院及所屬各機關風險管理及危機管理作業原則」，成立「風險管理及危機處理專案小組」進行辨識及評估風險，並開會研商完成「114 年風險評估及處理彙總表與機關風險圖像」，共計評估 13 項涉及年度施政目標之重要風險項目，評估結果有 4 項為中度風險，9 項為低度風險，該 4 項中度風險項目經新增風險對策後已降低為低度風險。
肆、工程查核 一、公共工程品質查核	為提升公共工程品質及進度管控，本府依政府採購法相關規定成立「工程施工查核小組」（以下簡稱查核小組），辦理公共工程督導與查核業務。 查核小組秉持公正、專業及輔導的原則，每月以不預先通知方式針對工程品質及進度辦理查核。114 年度共計查核 200 件工程案（含複查 4 件），各工程規模級距之查核件數均達法定查核件數之 2 倍以上。 114 年榮獲 113 年度全國工程施工查核小組執行績效考核地方政府「優

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
二、公共工程雲端系統控管	等」。
三、公共工程進度追蹤管制及查核	本府查核小組為督促各機關落實「公共工程雲端系統」填報作業，建立管控機制，並依本府工程施工查核小組查核補充規定，積極控管各機關於每月 6 日前至該系統更新各標案之每月執行進度，114 年 1 月至 12 月標案管理系統每月填報率皆為 100%。
四、全民督工	本府查核小組每月皆辦理工程標案進度書面查證（20 件以上），對於進度落後案件，函請工程主辦機關積極克服障礙及採取相關因應措施，以趲趕工進。
五、辦理工程教育訓練	114 年度本府全民督工總通報案件共 129 件，均已辦理結案，並回報通報人，計有 17 件填報滿意度，均為滿意，滿意度為 100%；另屬在建工程通報案計有 57 件，其中 19 件工程辦理查核，查核率為 33%。
伍、為民服務-聯合服務業務	為提升本府工程人員專業知能，於 114 年度辦理提升工程人員品質教育訓練課程 8 場，以期有效提升本府工程人員及承攬廠商素質，並促進工程經驗交流與借鏡： 1. 114 年 4 月 11 日與人發中心合辦「植栽選擇、修剪、維護與移植研習班」教育訓練。 2. 114 年 4 月 14 日辦理「金質獎推薦參獎籌備及注意事項（含簡報製作）」教育訓練。 3. 114 年 5 月 8 日辦理「114 年度品質預警機制 2.0」教育訓練。 4. 114 年 5 月 16 日辦理「114 年度通學步道工程施工重點及常見缺失」教育訓練。 5. 114 年 5 月 23 日辦理「114 年度學校廁所工程實務」教育訓練。 6. 114 年 10 月 28 日與民政局合辦「114 年度民生工程之 AC 及 PC 道路工程施工實務」教育訓練。 7. 114 年 11 月 10 日與教育局合辦「114 年度校舍 RC 工程施工重點」教育訓練。 8. 114 年 11 月 21 日與人發中心合辦「工程履約管理及竣工、結算與驗收注意事項案例分享研習班」教育訓練。 聯合服務中心設立於高雄市政府四維行政中心一樓，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、高雄數位市民 市政服務）、書面及傳真等陳情方式，並透過線上即時服務系統嚴謹管考各機關人民陳情案件之處理。各類服務成果如下：

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
	1. 受理人民陳情 民眾透過臨櫃、電話、網路、書面及傳真等多元管道反映案件，登錄至線上即時服務系統後，分送權管機關處理，114 年度共處理民眾陳情案計 277,259 件及派工案件計 107,235 件。 2. 法律諮詢 為實踐「幸福大高雄」承諾，並貫徹「高高平」及「權益從優」原則，因應大高雄地區法律服務之需求，高雄市政府除四維行政中心外，並於本市鳳山、岡山、旗山、林園、前鎮、旗津區公所及新住民會館等處廣開法律服務據點，提供免費法律諮詢服務，114 年度受理法律諮詢服務計 9,954 人次。 3. 保健服務 提供簡易傷口處理等衛教服務，服務時間為每週一至週五上午 8：00 至下午 17:30。114 年度提供簡易傷口包紮消毒處理及衛教服務共計 104 人次、突發狀況簡易醫療處理計 3 次。 4. 本府話務中心營運成效 (1)24 小時不打烊、全年無休服務 本府話務中心自 98 年 10 月 1 日正式改採 1999 免付費電話以來，話務處理量大幅提升，統計話務中心 114 年度電話總處理量共計 887,494 通，平均每月 73,958 通，服務滿意度調查平均為 98.96%。其中諮詢類案件佔總進線處理量 31.11%(線上立即回覆率為 99.95%)；錄案後送案件(人民陳情案及派工案件)佔 41.27%；其他類案件佔 27.62%。 (2)落實弱勢優先、進用身障人員 本府話務中心目前話務座席為 33 座席，人力為 54 人，提供市民更優質更便捷之服務。且為落實市府照顧弱勢原則，1999 話務中心進用身障及視障客服人員達 11.1%。 (3)提供全時服務、排除立即危險 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、交通號誌故障等可能危險事項，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，並依據不同類型案件要求各機關於 4 小時內處理，並回報處理情形，希望提供市民一個安全舒適的居住環境。114 年度受理民眾派工通報案件共計 107,235 件，平均每月 8,936 件，大幅提升案件處理成效。 (4)用心體恤大高雄市民、1999 服務不中斷 民眾進線 1999 通報緊急重大案件，或因公共工程施工造成民眾意外受傷事件，皆全年無休第一時間積極投入現場協助救災救

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
陸、資訊業務 一、規劃發展 (一)公私協力合作，發展創新應用	難之協調聯繫與處理，期能及時搶救市民於危急當中，維護市民生命財產之安全；並針對民眾建議需迫切處理之各項公共工程，協助了解需求並督促機關儘速積極辦理。 5. 高雄數位市民 市政服務 為強化服務品質，擴充多元服務管道，以更便捷、迅速方式提供市民立即反映緊急案件，提升案件處理效能，本府高雄數位市民 市政服務自 111 年 2 月起正式上線服務，提供民眾派工通報及一般事項之陳情反映，114 年度反映案件共計 3,027 件，確實發揮擴大服務層面之效果。 1. 智慧城市論壇暨展覽高雄主場第四屆，於 114 年 3 月 20 日至 22 日在高雄展覽館舉辦。以「高雄 AI 智慧城」為主軸，聚焦在 AI 賦能、數位應用與淨零永續三大方向，並邀請國內外智慧科技應用企業共襄盛舉，提供與會貴賓深度體驗及國際商務媒合平台。本次展覽有 145 個機構/企業參與展出，超過四萬人次參觀，國際貴賓 166 位蒞臨高雄，來自 24 個國家，包含 18 個城市及 16 個組織代表，與市府拜會交流共計 15 場，簽署合作意願書 6 件，國際訪賓與參展單位商務交流計 67 場次。 2. 除了智慧城市展期間的國際交流，114 年度與國際城市或組織探討智慧城市議題，超過 20 場線上會議或實體拜會，例如歐洲復興開發銀行數位中心主任於 5 月底來訪，針對 AI 應用、數位孿生、資安防護等智慧城市相關議題進行深入交流；澳洲 4 位州參議員於 7 月中來訪交流，討論城市智慧治理、產業數位轉型、淨零能源等，並參訪智慧運輸中心；日本東京都副知事率隊於 9 月拜會李副市長，針對數位落差、資安、智慧城市、AI 等議題交流。此外，114 年 9 月本府加入國際智慧城市網絡組織(Open&Agile Smart Cities，簡稱 OASC)，成為台灣第一個加入該組織的城市，有助於提升本府智慧城市解決方案與國際接軌，拓展高雄國際網絡及能見度。 3. 邀請高雄智慧城市推動委員會委員諮詢輔導，總計辦理 11 場，參與委員 31 人次，共計 18 個機關參與，提供各局處業務導入數位科技建議。此外，媒合機關與企業研提計畫，爭取中央資源在高雄實地驗證，例如觀光局與義傳科技聯合提案「生成式 AI 智能觀光與旅遊服務」獲得經濟部補助，投入總經費 6,450 萬；研考會爭取中央補助，「業務知識庫 AI 平台」獲得數發部數位服務再造計畫補助 450 萬，「高雄城市智慧樞紐：以智慧基礎設施驅動國際化治理與創

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
(二)數位市民鏈結 智慧生活	員整合」機制，民眾可使用單一帳號登入市府各項服務，並規劃新增「我的最愛」與「好康推薦」功能，協助民眾依個人需求收藏常用資訊與服務，並依收藏偏好推薦相關內容，提供更便利與個人化的體驗。 1. 本府持續優化數位市民服務，整合生活與市政相關服務，並推動跨局處整合應用，提升整體市民服務體驗。例如配合海洋局 2025 海洋派對建置會員線上報名機制及入場掃碼驗證、協助社會局持續優化好孕專案服務功能，好孕行得通乘車券數位申請比率超過 9 成等，累計至 114 年底會員數超過 6 萬人、逾 52 萬使用人次，平均每位會員使用超過 8 次，顯示市民不只是加入會員，更會真的持續使用。 2. 為提供更便捷的數位生活，本府持續優化「一站式市政服務入口網」，利用直覺式簡易模組大幅縮短各局處服務上架時間。累計至今已整合 298 項市政申辦(包括 163 項線上申辦、135 項連結至局處或中央平台的申辦服務)，其中 51 項已串接數位發展部「MyData」個人化資料自主運用平台，達成數據共享，民眾無須重複提供資料。自 114 年 1 月 1 日至 12 月 31 日止，線上申辦案件數達 98,000 餘件，每月平均逾 8,200 件申請。下階段目標將聚焦「潛力提升項目」，從行政流程簡化、政策輔導、數位推廣三管齊下，挑選申辦需求高但線上轉化率仍具一定成長空間之業務作為首要改造目標，達成提升線上申辦率的具體目標。 3. 本府透過建置共用式身分驗證平台，整合市府數位資源並強化資安防禦。藉由提供多元驗證方式供市府各系統採用 OAuth2.0 國際標準方式介接使用及導入 FIDO2，逐步推進驗證機制的標準化，未來市民能以更安全、直覺且快速的方式（如手機生物辨識）取用本府線上服務，達成數位轉型與便捷民生的雙重目標。 4. 本府建置生成式 AI 智能客服服務，透過系統化流程定期蒐整各局處對外公開資訊，提供民眾即時且一致的市政資料查詢管道，有效提升市政諮詢處理效率，並強化整體服務品質。自 114 年 3 月 1 日至 12 月 31 日止，智能客服累積 10,867 人次使用，處理 47,130 則詢問。
四、資通安全 (一)強化資安防禦	1. 7*24 小時預警監控機房網路、資安設備及市府共用系統等 580 組資通訊設備基礎設施運作情形，以快速應變處置。並藉由資安紅藍隊攻防演練或資安威脅情資，轉換為 155 組可以主動防禦監控規則，偵測主機異常存取行為發生，其中監控共發現 1,383 件惡意攻擊行

重要施政項目	執 行 成 果 與 效 益
柒、整體風險管理(含內部控制)推動情形	為並進行阻擋，另針對 57 件疑似高風險惡意攻擊行為，進行派案並由專人負責追蹤處理，確保每項潛在威脅皆獲得妥善處置，避免對市府整體資安危害擴大。 2. 為確保各機關資安人員均具備專業能力，本府啟動資安考評制度，透過資安辦理成效評量，掌握機關於資安政策推動、風險管理與事件應變上的表現，並據此給予資安人員考績建議與適任評估。2 月發佈「資安考評實施作業」，以共同標準評量資安等級 B、C、D 及 E 級機關等 217 個機關，12 月於資安長會議公布 114 年績效評定結果，展現本府在資安治理的積極作為。 3. 推動本府機關資通安全維護計畫實施情形稽核，籌組產官學資安稽核團隊近 110 人，有效調配人力及彈性調動稽核場次。因應資安風險所在滾動新增稽核議題，如外部託管主機之伺服器安全管理等，本府舉辦 4 場說明會，培訓說明稽核的整體規劃和制度調整。114 年度實地稽核規劃 400 場的目標已完成 348 場(87%)，並針對少數稽核成績較不佳的機關追蹤其改善狀況，並安排複檢，以提升機關資安管理。 研考會及所屬資訊處已依「行政院及所屬各機關風險管理及危機處理作業原則」，將風險管理(含內部控制)融入日常作業與決策運作，考量可能影響目標達成之風險，據以擇選合宜可行之策略及設定機關之目標(含關鍵策略目標)，並透過辨識及評估風險，採取內部控制或其他處理機制，以合理確保達成施政目標。