

貳拾柒、研 考

一、研究發展

(一) 專題委託研究

依據「高雄市政府專題委託研究實施要點」，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。

(二) 民意調查

即時掌握各項評比調查以貼近民意，並作為本府施政改善參考；114年已完成2次調查。

(三) 推動公民參與

為落實公民參與公共事務，本府建構公民參與網並函頒「114年推動公民參與實施計畫」，鼓勵各機關落實公民參與機制。114年度共推動26項公民參與案件，包含本府核定補助5案（100萬元）及機關自籌辦理21案；本府研考會自辦公參計畫，則委外辦理「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4場焦點座談。

(四) 市長與大學校長會議

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。

(五) 加強為民服務措施

1. 依據「政府服務躍升方案」研訂「高雄市政府提升服務實施計畫」及機關「執行計畫」、「工作計畫」分層推動，業彙整各機關服務創新標竿案件，供參照學習。
2. 研訂本府年度電話服務品質及禮貌測試實施計畫，委外辦理年度電話服務及禮貌測試，114年下半年施測64個機關，整體成績87.12分：核列特優(90分以上)機關10個、優等(85-89分)機關43個、甲等(80-84分)機關7個、乙等(79-70分)機關4個、丙等(69-60分)機關0個，測試結果業函送受測機關參考改善。

(六) 辦理政府服務獎推薦

依據國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」，辦理第8屆政府服務獎參獎機關輔導及推薦作業。經國家發展委員會兩階段評審，本府捷運工程局榮獲「社會創新共融」獎項。

(七) 控管公務出國報告

本府及所屬各機關學校114年7-12月列管因公出國案135件。

二、綜合計畫

(一) 辦理重要施政計畫先期作業

1. 依據「高雄市政府年度重要施政計畫先期作業要點」，辦理116年度重要施政計畫先期作業，並訂定年度實施計畫及辦理教育訓練，協助各機關提案。
2. 115年度先期作業各機關提報總經費需求(含基金、中央補助)約552億元，經辦理初審作業及府層級研商會議，於114年9月完成預算平衡，並納入年度預算編列，送市議會審查。

(二) 策訂本府115年度施政計畫

配合市政未來重大施政計畫推動與115年度應推展之施政目標，釐定本府115年度各項施政目標與各部門施政要項，本府115年度施政計畫(草案)已於114年9月15日送市議會審議，將配合市議會審定市府總預算結果，再辦理施政計畫內容修正。

(三) 追蹤檢討中程施政計畫執行成果

1. 經追蹤檢視本府113年度中程施政計畫關鍵績效指標整體達成率為96.0%，較112年度增加1.5%。
2. 後續將函請各機關依據本會複評建議，檢討績效不佳或達成度大幅超越目標值之績效指標，以期持續提升整體施政效能。

(四) 推動淨零公正轉型能力建構與主流化

1. 114年10月15日假淨零學院辦理「高雄市淨零公正轉型對策指引(試行版)實作工作坊」，介紹該指引架構和操作方式，以實際公正轉型計畫為例，輔導各參訓機關將指引規範應用於各自業務中，參訓人數共36名。
2. 函請本市淨零城市發展自治條例第10條所列主辦局處114年度至少辦理1場社會對話活動，據以進行追蹤。並於114年12月23日召開專家諮詢會議，邀請專家提供建議。

三、管制考核

(一) 年度施政計畫管制

本府114年度施政計畫計列管134案，計畫主管機關應依據年度作業計畫確實執行，且每月覈實填報執行進度；查核點依限未完成或年經費支用比未達90%時，均應分析落後原因並研提改善方案。另為解決公共工程遭遇的問題及檢討落後案件，定期召開公共工程督導會報，協助機關解決困難，督促工進。

(二) 基本設施補助計畫列管

原本府114年度一般性補助款基本設施補助經費計46.14億元，列管案件數218案，前因中央將補助經費下修為29.81億元，本府調整列管案件數為132案，嗣因中央總預算追加預算，回復補助經費為46.14億元，經調查機關執行成效後，調整列管案件數為219案，為提升整體執行績效，除每月督促執行機關覈實填報執行進度，並檢討列管案所遭遇問題，適時提報本府公共工程督導會報，與機關研議解決對策，提升執行成效。

(三) 市營事業考核

本府針對輪船公司、動產質借所2家市屬事業機構辦理113年度經營績效考核，已邀集府外學者、專家與府內委員於114年5月22及28日完成複評作業，已完成彙編「113年度高雄市政府所屬事業機構經營績效考核報告」，並於9月份函送各主管機關及受考核機關參考，並依所建議事項改進。

(四) 公文處理時效督導查訪

為實際瞭解一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日擇消防局、原民會、毒品防制局、工務局道路養護工程處、杉林區公所、三民區公所、楠梓區公所等7個單位進行公文查訪，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。

四、工程品質查核

(一) 辦理工程品質及進度查核

1. 本府工程施工查核小組依工程施工查核小組作業辦法等規定訂定年度查核計畫，並進行查核作業。
2. 查核案原則上採不預先通知方式辦理，並依據各案工程特性不同聘請2至3位外聘委員擔任各案查核委員，透由外部稽核機制，以提升本府公共工程品質。
3. 114年7月至12月底查核及複查施工中工程計96件。查核過程中發現之缺失，當場要求工程主辦機關、監造單位及承攬廠商限期改善；設計及其他建議事項則請檢討改進。查核紀錄彙整後，函請各受查機關於30日內將缺失改善完妥，並於確認改善完成後報查核小組備查。
4. 依據「工程施工查核小組組織準則」第10條規定，按季填報查核結果後，於114年7月及10月均依規定分別彙送114年第二季及第三季季報表予工程會。
5. 為提升本府工程品質，辦理「品質預警機制2.0」及「通學步道工程品質提升計畫」，以提升施工團隊專業能力及查核成績。

(二) 全民督工辦理情形

1. 為推廣全民監督公共工程，並結合本府話務中心派工通報系統，乃建置本府「全民監督公共工程各類通報案件勘查及改善期限」，針對工務、水利、觀光及一般通報案等四大類15小項，要求受通報機關必須比照本府1999立即處理之時效辦理。
2. 114年7月至12月底總通報案件共68件，均已辦理結案，並回報通報人。

(三) 加強辦理教育訓練

1. 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。
2. 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。

3. 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。

五、聯合服務

為貫徹「把市民的小事當做政府的大事來辦」的施政理念，本府於四維行政中心辦公大樓一樓以聯合服務的方式，調派市府相關機關優秀人員進駐本府聯合服務中心，提供市民單一窗口便民服務之工作，近期各類服務成果分別摘述如下：

(一) 市政業務諮詢

除臨櫃服務外，本府並設有1999市民服務專線，提供市民市政業務諮詢窗口，達到立即、迅速、便捷之服務目標，114年7月至12月諮詢服務案件數為54,718件。

(二) 受理人民陳情

提供民眾電話、臨櫃、市長信箱、高雄數位市民 | 市政服務、書面及傳真等多元反映管道，並透過本府線上即時服務系統登錄案件，後送至承辦機關迅速處理回復，自114年7月至12月派工通報案件計58,674件，人民陳情案件計145,254件。

(三) 法律諮詢服務

由本市律師公會輪派執業律師提供免費法律諮詢服務，於四維行政中心、鳳山、岡山、旗山、林園、前鎮、旗津區公所及新住民會館等八處均設有法律諮詢服務處所，114年7月至12月共計受理法律諮詢服務5,044人次。

(四) 本府話務中心（1999服務專線）

本府話務中心於97年4月1日正式啟用，係以1999代表號提供民眾24小時全年無休之服務，114年7月至12月電話服務處理總量為451,593通，平均每月75,266通。

(五) 手機簡訊傳送錄案編號服務

110年10月8日啟動簡訊發送錄案編號服務，只要民眾反映案件時登錄手機號碼，系統於成案和結案時，會將案件編號及辦理情形查詢網址以手機簡訊傳給民眾，便利自行上網查詢，114年7月至12月計傳送218,157則。

六、資訊業務

(一) 公私協力合作，發展創新應用

1. 推動「以人為本」智慧科技解決方案，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新」獲得經濟部產發署智慧杆產業推動暨城市智慧基建計畫補助1,000萬。

2. 除了智慧城市展期間的國際交流，後續以線上會議或實體拜會，與國際城市或組織探討智慧城市議題，例如澳洲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；日本東京都副知事宮坂學拜會本府李副市長，雙方就數位落差、智慧治理、資安、智慧城市等議題交流；芬蘭國家科技研究院(VTT Technical Research Centre of Finland Ltd.)戰略預見技術研究中心派員瞭解本府數位轉型與智慧城市發展；本府加入國際智慧城市網絡組織(Open & Agile Smart Cities, 簡稱OASC), 有助於提升本府智慧城市解決方案與國際接軌。
3. 參與國內外智慧城市競賽評比獲得肯定，例如：工務局的「數位學生5D智慧城市工務管理暨決策輔助平台」，榮獲ASOCIO及IDC等2項國際大獎；由財訊雜誌及非凡電視辦理22縣市智慧城市競爭力調查，本市2項專案獲得卓越城市領先群，分別為「智慧高雄燈塔計畫」及工務局的「數位學生5D智慧城市工務管理暨決策輔助平台」。

(二) 打造雲端機房

運用科技整合雲端與地端優勢，攜手國際雲端領導品牌AWS，將市府機房延伸至公有雲，不僅能彈性調度資源、實現跨域備援，更大幅提升數位韌性。市府採取分級備援策略，將重要系統(如全球資訊網)備援至AWS雲端機房，次要系統(如薪資系統)備援至鳳山機房，114年市府已完成全球資訊網在AWS平台上的持續運作驗證，後續規劃將其餘8個核心共用系統(如高雄數位市民平台、單一帳號認證平台等)逐步導入AWS，以建立更完整的雲端備援架構，提升市府便民服務的可靠度。

(三) 創新市政提升數位服務

1. 本府推動第三代公文整合系統建置，擴充支援多元瀏覽器及行動裝置簽核，同步優化系統操作介面，整合公文管理與公文製作諮詢，提升整體使用便利性及服務體驗，提高本府同仁行政效率，114年10月31日推動第一階段試辦，上線機關為本府行政暨國際處、研究考核發展委員會及資訊處。
2. 高雄啟動「智慧高雄燈塔計畫」，打造全國第一個城市級生成式主權AI平台，逐步建構城市級主權AI平台，以資料蒐集、清理與標註、AI模型開發訓練、推論平台建置及資安管理等項目為核心，114年已完成400萬組影像資料標註，模型訓練執行進度達76%以上。由各局處導入應用，並結合國公民營企業提出場域，透過治理情境辨識逐步累積屬於高雄價值特性的城市數據，並持續優化AI模型訓練，協助提供局處決策資訊，因應交通調節、垃圾清理、水利管理、道路維護等城市治理需求。

3. 本府刻正建置新一代全球資訊網，預計於115年推出，整合現行機關網站模版逾300個中小型網站，調整介面及歸整網站中公告之活動、新聞等市政資訊，並優化操作介面以提升使用者體驗。導入「會員整合」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。

(四) 數位市民鏈結智慧生活

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7月1日至12月31日止，線上申辦案件數達5萬餘件，每月平均逾8,000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7月1日至12月31日止，智能客服累積6,996人次使用，處理11,975則詢問。

(五) 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。本(114)年 12 月於資安長會議公布 114 年績效評定結果，並規劃調整 115 年資安考評方向，要求各機關持續落實考評指標評核項目，進而提升市府整體資安。
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。114 年度實地稽核規劃 400 場的目標已完成 348 場(87%)。並針對資安風險所在滾動調整稽核議題，114 年下半年新增 3 個稽核議題(如外部託管主機之伺服器安全管理等)，輔助機關強化資安應辦作業及資安稽核能力，以提升機關資安管理。