

# 高雄市政府研究發展考核委員會 109 年度施政績效成果報告

重要施政項目	執行成果與效益
<p><b>壹、研究發展</b></p> <p>一、推動研究發展工作：專題委託研究</p> <p>二、彙編各項工作報告</p> <p>三、審查出國報告</p> <p>四、推動為民服務工作</p>	<p>109 年度進行「現行兩岸政策對高雄市與大陸城市交流影響之研究-以國安五法、反滲透法實施及大陸惠臺政策為例」委託案，業於 109 年 10 月底完成研究期中報告，預定於 110 年 1 月底完成研究期末報告。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>完成「高雄市政府 108 年度施政績效成果報告」彙編，送監察院及相關機關參考。</li> <li>完成高雄市議會第三屆第 3 次、第 4 次大會「高雄市政府施政報告」彙編，並函送市議會參考。</li> <li>完成 108 年度「高雄市行政概況」光碟版編製，以「總述」、「政治建設」、「經濟建設」、「文教建設」、「社會建設」五大項目彙整各機關行政成果；以簡明扼要文字概述，佐以統計圖表及照片豐富內容，達到行銷目的。並將書冊光碟寄送中央機關、各縣市政府、各地圖書館，及上傳本府研考會網站，供各界及公眾自行下載運用。</li> </ol> <p>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：<a href="https://khreport.kcg.gov.tw">https://khreport.kcg.gov.tw</a>）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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>109 年度「第 3 屆政府服務獎」評獎，經由國發會初審、決審程序，於 109 年 11 月 27 日公布獲獎名單，本府消防局以「緊急救護雲端聯網」榮獲「數位創新加值」獎、衛生局以「出院返家 安心在家一無縫接軌長照服務：從高雄出發」榮獲「社會關懷服務」獎，行政院業於 109 年 12 月 17 日頒獎表揚。</li> <li>依據行政院頒「政府服務躍升方案」修訂「高雄市政府提升服務實施計畫」，供各機關據以修訂執行計畫及工作計畫，落實分層推動。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。</li> <li>訂定及執行本府 109 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 109 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 56 個機關，分上、下半年各抽測乙次，每次撥打 264 通測試電話，共完成 528 份測試樣本。上年度測試結果市府總體成績為 89.33 分、下半年度 86.48 分。109 年度 2 次測試結果分析，皆函送受測機關參</li> </ol>

重要施政項目	執行成果與效益
五、公民參與	<p>考改善。</p> <p>為強化公民參與，建立公民參與機制，本府109年度透過多元形式推動公民參與，如委外辦理公民參與培力課程、推出公民參與陪伴導師團隊計畫、於109年3月份召開2場次公民參與諮詢會議、補助本府各機關及區公所推動公民參與。109年度本府公民參與推動案共59案，研考會核定補助18案，補助經費達260.5萬元。除鼓勵各區公所繼續在地方創生議題中融入公民參與、特色公園及共融式公園的改建也積極廣納在地居民意見，讓公園更符合社區使用需求。本府亦輔導楠梓區公所、內門區公所使用國發會「公共政策網路參與平台」運用I-Voting，讓公民參與更便民。另研考會也委外辦理公民參與培力課程，培養在地公民種子，完成48小時課程、培力49位公民種子，總參與170人次，未來可望成為本市發展公民參與的在地種籽，落實公民治理；109年度本府推出「公民參與陪伴導師」制度，委託國立中山大學團隊協力各機關推動公參業務，並增進公務機關同仁及廠商對於公民參與的認識，辦理培力課程8場，針對本府109年度補助公參經費案件每案皆訪視指導2-3次；建置本市公民參與成果網並隨時更新，行銷本府推動公民參與成果，落實開放政府的施政理念。</p>
六、大學校長與市長聯誼會	<p>高雄地區的大專校院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。本府以「高雄智庫」—市長與大學校長會議為主軸，於109年3月及9月共辦理2次聯繫會議，邀請本市18所大專校院校長出席，並由本府相關局處首長列席，進行意見交流與對話，使城市與在地大學間連結更緊密，共同促進優質大高雄城市之建構。</p>
七、大陸事務	<p>辦理「109年度本府大陸事務研習」，向行政院大陸委員會提報府各機關大陸事務研習計畫，於109年9月4日假人發中心辦理，本府各機關業管人員計40人參與，讓各機關同仁更深入瞭解兩岸政策及法規與兩岸交流事務。</p>
<b>貳、綜合計畫</b> 一、市政計畫審查與評估	<p>1. 已於109年5月完成本府108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95.4%)，並針對績效成果達成度落後或</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(一)推展市政建設中程計畫</p> <p>(二)推動年度重要施政計畫先期作業</p>	<p>超越預定目標值較多的關鍵績效指標，研提改善建議後函請各機關檢討改善，以期持續提升整體施政績效。</p> <p>2. 另配合陳市長上任，本府各機關已依據市長「產業轉型、增加就業交通建設、改善空污」四大優先施政目標及「拚經濟、衝就業、顧教育、好生活、真安心」五大施政重點，研訂108至111年度中程施政計畫(109年修正版)，並於110年1月核定實施，期讓高雄從工業大城轉型為國際港灣、宜居城市，成為所有人都能實現理想、築夢踏實的海洋首都。</p> <p>1. 109年3月3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79人參加研習。</p> <p>2. 配合中央110年度重大公共建設計畫指定10億元以上計畫的審查期程，本府已於109年2月12日完成「高雄環狀輕軌捷運建設」等4案府內審查會議，並由捷運局於109年2月15日將計畫書函送交通部進行審議。</p> <p>3. 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110年度重要施政計畫先期作業。110年度先期作業各機關提報總經費需求(含基金、中央補助等)412億元，於109年5至6月召開22場次初審會議、9月完成預算平衡，經審議核列本府公務預算90.91億元、基金預算142.45億元。</p>
<p>二、策定年度施政計畫</p> <p>(一)策訂施政綱要</p> <p>(二)審編施政計畫</p>	<p>參酌行政院110年度施政方針，配合市長政策、指示及各機關年度業務發展需要，分別釐定本府110年度各項施政目標與各部門施政要項，並彙整成本府110年度施政綱要。</p> <p>1. 函請本府各機關依據110年度施政綱要研提110年度施政計畫(草案)，過程中並配合陳市長上任完成施政綱要修正作業，以利各機關據以調整施政計畫(草案)。</p> <p>2. 於109年9月18日完成施政計畫(草案)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「110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。</p>
<p>參、管制考核</p> <p>一、列管計畫評核</p>	<p>1. 109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109年度施政計畫選項列管作業規定」</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(一)施政計畫評核</p> <p>(二)市營事業機構年度考核</p> <p>(三)基本設施補助計畫案件列管</p> <p>(四)道路交通安全業務督導考核</p> <p>二、公文處理督導考核</p>	<p>辦理，截至109年12月底計列管重大施政計畫103案。</p> <p>2. 各列管計畫執行單位依期編製作業計畫報送本府研考會審查，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。截至109年12月底各機關執行情形如次：</p> <p>(1)完成或進度落後未滿5%者85項，占82.5%。</p> <p>(2)進度落後5%以上者18項，占17.5%。</p> <p>3. 於年度結束後依據「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，108年度年終考核結果為：</p> <p>(1) 甲等：17案，佔14.41%。</p> <p>(2) 乙等：101案，佔85.59%。</p> <p>1. 依據「高雄市政府所屬事業機構年度考核要點」辦理本府「108年度所屬事業機構經營績效考核」，於109年5月26日、6月4日辦理輪船公司及動產質借所複評作業，並於109年6月底編印「高雄市政府所屬事業機構108年度經營績效考核報告」函送各相關主管機關及受考核機關參考。</p> <p>2. 輪船公司及動產質借所考核成績均列甲等。</p> <p>本府109年度基本設施補助經費為37.6億元，列管案件數122案，計召開三次公共工程督導會報檢討解決遭遇問題，截至12月底止，已結案解除列管案件數115案，整體預算執行率達99.04%，剩餘尚未執行完畢案件(7案)將繼續列管。</p> <p>本府道安工作地方初評，已於109年3月3日辦理書面審查及綜合座談，邀請會外聘委員協助審視，提出改進建議事項，以提升道安工作執行成效。</p> <p>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。</p> <p>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109年9月11日至9月24日止進行公文查訪，計訪視捷運工程局、青年局、文化局、大寮區公所、勞動檢查處、前鎮區公所、小港區公所等7個機關，針對訪視結果提出建議供各該機關參考。</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>三、議會議決案辦理情形彙整</p>	<p>1. 本市議會決議議員提案事項，均由各業務主管機關辦理後函復市議會，並副知提案議員及本府研考會。</p> <p>2. 本府研考會針對市議會議員提案執行情形予以彙編，經統計市議會第三屆第三次定期大會計 678 件，其中民政類 54 件、社政類 41 件、財經類 41 件、教育類 69 件、農林類 66 件、交通類 84 件、警消環衛類 86 件、工務類 232 件及法規類 5 件。</p>
<p>肆、工程查核</p> <p>一、公共工程品質查核</p> <p>二、標案管理系統控管</p> <p>三、公共工程進度追蹤管制及查核</p> <p>四、全民督工</p> <p>五、辦理工程教育訓練</p>	<p>為建立有效之計畫管考並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。</p> <p>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。109 年度共計查核 150 件工程案（含複查 9 件），查核件數為法定查核件數（69 件）之 217%。</p> <p>109 年度獲工程會頒發查核小組績效考核成績為優等—全國第四名。</p> <p>本府查核小組為督促各機關落實「公共工程標案管理資訊系統」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，109 年 1 月至 12 月標案管理系統每月填報率皆為 100%。</p> <p>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，優先辦理查核，並就施工中所發現之缺失督促承包商改進；如遇有需協調解決之困難問題，則邀集相關單位協商處理，督促主辦機關迅速有效解決，對於工程之進度、品質具有裨益。</p> <p>109 年度本府總通報案件共 72 件，均已辦理結案，並回報通報人，其中有 16 件填報滿意度，均為滿意，比例達 100%；另針對督工案共計查核 6 件工程，查核率達 12.24%。</p> <p>109 年度獲工程會頒發全民督工督辦績效成績為「優等」。</p> <p>為提升本府工程人員專業知能，於 109 年度辦理提升工程人員品質教育訓練課程 7 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：</p> <p>1. 109 年 5 月 11 日與觀光局合辦「109 年度工程監造計畫、品質計畫審</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p><b>伍、為民服務-聯合服務業務</b></p>	<p>查及人員培訓專案-108年度澄清湖及鳥松濕地整建工程」教育訓練，計有30人參加。</p> <p>2. 109年6月17日與人發中心合辦「監造計畫暨品質計畫審查要領研習班」教育訓練，計有42人參加。</p> <p>3. 109年9月1日與捷運局、人發中心合辦「109年度混凝土配比審查及統計分析」教育訓練，計有50人參加。</p> <p>4. 109年9月16日與民政局合辦「109年度民生工程實務訓練」教育訓練，計有77人參加。</p> <p>5. 109年9月28日與教育局合辦「109年度補強工程施工重點及查核常見缺失」教育訓練，計有65人參加。</p> <p>6. 109年10月21日與人發中心合辦「工程查核準備、重點及常見缺失改善研習班」教育訓練，計有70人參加。</p> <p>7. 109年10月28日辦理「109年度品質預警機制」教育訓練，計有81人參加。</p> <p>聯合服務中心設立於市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)、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：</p> <p>1. 人民陳情受理 提供民眾電話、臨櫃、網路(市長信箱)、書面及傳真的多元反映管道，並由「線上即時服務系統ServiceOnline」，後送承辦機關處理，109年共處理民眾陳情案180,869件及派工案件103,813件。</p> <p>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，並於本市三山(鳳山、旗山、岡山)區公所，提供免費法律諮詢服務，自109年1月至12月受理法律諮詢服務共9,153人次。</p> <p>3. 保健服務 提供市民測量血壓服務，服務時間為每週一至週五上午8:00至下午17:30，自109年1月至12月計服務247人次。</p> <p>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109年1月至12月電話總處理量計841,593通，平均每月計70,133通，服務滿意度調查平均為98.7%。其中諮詢類案件佔總進線處理量40.02%，線</p>

重要施政項目	執行成果與效益
	<p>上立即回覆率為 99.94%；錄案後送案件佔總進線處理量 33.64%，其他類案件佔 26.34%。</p> <p>(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 47-50 人，提供市民更優質更便捷之服務。另克服萬難，落實市長「弱勢優先」原則，於 1999 進用中、重度身障及視障客服人員達 19%。</p> <p>(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。自 109 年 1 月至 12 月，受理民眾派工通報案件計 103,813 件，平均每月 8,651 件，大幅提升案件處理成效。</p> <p>(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。</p> <p>5. 推出「高雄一指通 APP 應用程式」 為強化服務品質，擴充多元服務管道，已完成開發 APP 應用軟體，於 104 年完成應用軟體升級，改版為高雄一指通雲端版，並於 106 年 6 月再次改版，以更便捷、迅速方式提供市民立即反映緊急案件，以提升案件處理效能，持續提供民眾派工通報、市長信箱、主動推播市政新聞、活動資訊、交通資訊、里民防災等多項功能，目前已被廣泛下載運用，截至 109 年 12 月一指通 APP 總下載量達 54,730 次，另自 109 年 1 至 12 月所累計進線之市長信箱案件 2,067 件、派工報修案件 19,965 件，確實發揮擴大服務層面之效果。</p> <p>6. 結合智能 AI 技術推出 1999「智能客服」機器人 1999 市民服務專線，為了強化智慧治理，首度結合 AI 技術，自 107 年 11 月 6 日起推出 1999「智能客服」機器人，透過文字交談，讓市民朋友在網路端就可以得到市政相關問題的回答，目前可回答交通、環保、稅捐、地政、社會、衛生等類別的問題，自 109 年 1 月至</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>陸、資訊業務</p> <p>一、資訊整合規劃設計與推廣 推動本市智慧城市發展</p> <p>二、市政網站及郵件</p>	<p>12月計有使用AI 客服次數7,825人、實際問答數25,978件、順利回答比率82.9%。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成立高雄市智慧城市推動委員會，由市長擔任召集人，2位副市長擔任副召集人，邀請智慧科技領域精英、領袖擔任府外委員，提供高雄未來智慧城市發展願景，於109年12月25日召開推動委員會第1次會議，並辦理專家論壇，統計參加人數超過100人。</li> <li>2. 本府提報經濟部工業局智慧城市補助計畫案，進行5G智慧路燈示範與應用，由廠商提出解決方案，經審查通過後，由廠商出資加上經濟部工業局補助款（最高40%）於本市場域進行試驗，建置10座智慧路燈，提供服務包含5G高速網路建置、道路安全監控及錄影、車流量統計與即時車種分析、禁止停車與限時停車告警、車牌辨識、人流分析、空氣品質偵測連動清風機及電子紙資訊看板應用。</li> <li>3. 本府與南部縣市以跨域合作的方式，共同研提需求，爭取前瞻建設「智慧城鄉生活應用」計畫，廠商依地方政府需求向經濟部申請補助預算方案，共同發展跨域性智慧城市數位生活應用服務。109年新增本府單獨提案3案、共同提案1案，目前累計通過本府主導聯合提案3案、單獨提案5案及共同提案1案，共9項提案皆已執行完成，並完成結案審查，創造8.5億元投入高雄。</li> <li>4. 辦理本府智慧城市線上展及資訊月活動，展示本府推動智慧救災、智慧交通、智慧路燈、智慧醫療及智慧政府等面向，讓民眾及各界瞭解本府各項智慧建設與服務推動情形，行銷本市智慧城市發展的成果，提高民眾的認同感，資訊月市民科技活動註冊會員數為771人，其中自然人憑證註冊人數7人、社群帳號註冊人數764人。</li> <li>5. 由研考會與經發局共同合作辦理政府(企業)出題、新創解題，由本府機關及在地企業提出12個議題，其中7個議題係由機關提出，並招募全國39個團隊提出44個解題方案，經過初審，選出14個團隊(解政府題有6個團隊，其中有2個團隊解同一個政府題)，決選結果，智慧政府領域的解題團隊獲得第二名，並且因參賽認識高雄環境，進而從北部搬遷到高雄進駐KO-IN。</li> </ol>



重要施政項目	執行成果與效益
<p>服務管理</p> <p>(一)整合跨機關資料 落實智慧化服務應用</p> <p>(二)精進資料開放， 擴大視覺化服務範圍</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 市民臨櫃申辦市政服務時，本府區公所、地政所、戶政所等機關透過跨機關數位服務平台免書證查詢地政、稅捐、社政及戶役政資料，簡化民眾所需檢附書表文件；同時民眾若有登記異動姓名或住址等個人資料之需求，可透過通報傳遞服務將資料同步通報台電、社會局、環保局、地政、稅捐等機關。109年度免書證查詢共113,212件，資料異動通報8,366件。</li> <li>2. 建置便民一路通網站，前台作為本府市政服務單一入口平台，統一收納本府各機關現有計184個線上申辦服務，民眾可透過智能客服及分類查詢於該平台快速查詢及辦理所需的市政服務；後台提供本府各機關透過編輯功能設定前台民眾的操作畫面與程序、案件办理流程、民眾填寫的表單資訊欄位及介接應用本府與國發會的My Data資料集，讓民眾透過線上授權方式提供自己的個人資料給機關，以減少申辦所需檢附文件，109年本府已新增13個申辦服務介接本府與國發會My Data 46項資料集。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 資料開放平台提供資料欄位詮釋資料自動引用功能，提高資料集之詮釋資料的正確性與完整性，方便使用者快速找到所需資料集，並建置資料集自動轉換程式，協助機關上傳3星級以上資料格式，同時依據國發會金質獎、白金獎之格式要求進行轉換及套用，目前已提供2,759筆資料供民眾下載增值應用，同時本府榮獲109年度政府資料開放金質獎地方政府組第2名的肯定。</li> <li>2. 提供本府各機關依權限以自動化程式存取城市資料平台API資料，節省機關介接開發成本及時間，並擴大開放資料應用範圍，並導入國發會「政府資料標準平台(schema.org.tw)」語彙標準，建立本府知識本體，協助機關建立資料集間的關聯，擴大資料開放及增值成效，迄109年底城市資料平台API上架總數達452筆，98個系統介接使用API，各系統介接使用次數達8,307,626次。</li> <li>3. 強化互動體驗區的互動方式及更新內容，民眾可透過手機掃描QR Code作為遙控器方式，快速瀏覽市政成果，已於110年1月4日上線提供降低交通事故、解決空污問題、班班有冷氣、托育及長照服務4種主題。</li> <li>4. 建置主題式動態儀表板，提供使用者快速自建視覺化圖表功能，讓使用者透過step by step方式來設定資料來源及圖表樣式、呈現參數、圖表分享機制，並整合本府GIS私有雲平台作為視</li> </ol>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(三)提升便民服務及行政效能</p>	<p>覺化地圖資料來源，同時當同一資料來源被製作成2個以上的不同視覺化圖表時，可被設定成彼此間具有資料連動效果，計有12個機關申請使用，109年新增17項視覺化主題議題，例如工商普查、非營利幼兒園、停車格供給、高雄市寺廟基本資料等議題。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置「市民科技整合服務平台」囊括以下功能，市民通過實名認證後，即可透過本系統進行身分識別，以取得各類所需之服務，並於110年1月對外進行公開測試。 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 身分驗證：以本府LINE官方帳號做為服務入口，整合已發行的實體卡與新建的虛擬卡，提供市民各種身分辨識方式以獲取服務，109年提供Google、FB、LINE、自然人憑證等4種身分驗證方式。</li> <li>(2) 市政服務：整合便民一路通網站，統一收納本府線上申辦服務，讓市民在單一平台就可以完成跨機關業務的申辦，如身心障礙停車證申請，並結合智能客服服務，使市民快速找到所需之服務，迄109年提供184項便民申辦服務。</li> <li>(3) 生活服務：結合市民日常所需，提供包含食衣住行育樂醫之應用服務，109年提供如預約運動中心課程、圖書借閱、觀光局景點優惠、預約復康巴士等生活服務。</li> <li>(4) 訊息推播：當有緊急事件發生時，市府可透過專屬APP立即推播緊急訊息給市民，並提供市民訂閱訊息，如教育、觀光、醫療等資訊，也可依據市民身分或條件之不同，主動推播如施打疫苗等個人化訊息。</li> <li>(5) 會員點數：市民透過參與各項市府辦理的活動獲得會員點數，由市府提供各式兌換管道吸引市民主動參與市政活動，109年建置的獲點機制有會員註冊禮、會員推薦禮、線上申辦、市政宣導閱讀等，兌點機制有LINE Pay Money儲值金、鳳山運動中心消費折抵、參加抽獎活動等。</li> <li>(6) 多元支付：109年優先與LINE Pay一卡通串聯，提供700多項生活繳費項目，如水電費、信用卡費、規費等。</li> </ol> </li> <li>2. 因應本府成立嚴重特殊傳染性肺炎第一級流行疫情指揮中心，為避免市民疫情資訊來源紊亂，且讓本府各局處有統一的疫情資訊發布管道，本府架設「嚴重特殊傳染性肺炎專區」網站，並陸續提供疫情訊息、衛教宣導、紓困專區、高雄市特約藥局地圖等相關資訊，累計至109年底已達115萬瀏覽人次。</li> <li>3. 本府全球資訊網新增「市政行程」專區，提供民眾即時瞭解本府市長及副市長的行程資訊，同時也新增「合作備忘錄專區」專</li> </ol>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>三、機房網路及資安防護</p> <p>(一) 完備資安防護設施，強化資安區域聯防</p>	<p>區，提供機關發布本府簽訂之各項合作備忘錄 (MOU)、意向書、協議，讓市民了解市府的施政作為，並可以隨時查閱。</p> <p>4. 提供單一帳號平台認證 API 機制，以加強本府員工使用單一認證的安全性及便利性；並提供應用系統介接使用自然人憑證進行實名制驗證機制及提供 LINE、Google 與 Facebook 認證，以提升便民服務的應用彈性，累計至 109 年底已有 50 個應用系統介接。</p> <p>5. 本府全球資訊網導入本府搜尋引擎平台的搜尋服務機制，利用 API 介接方式提供站內搜尋功能，同時提供跨機關搜尋服務，將站內及跨機關的搜尋結果頁面以分類樹目錄呈現，提供使用者快速查找多方面所需資訊，預計 110 年第 1 季本府全球資訊網將導入跨機關搜尋服務，提供搜尋都發局、地政局、環保局、文化局等網站資訊。</p> <p>6. 配合本府虛擬化主機及資安政策，在不影響 1999 正常服務情況下，進行線上即時服務系統實體機轉虛擬機升級作業，同時建置批次報表處理排程機制，將報表產製與分享制度化，以提昇系統執行效能及系統可用性，另外也建置派工案件收案及結案通知 API 與派工處理機關(如工務局、環保局、農業局)的系統介接，以加速派工案件處理時效，並取得 AA 等級無障礙標章認證，109 年共處理民眾陳情案 180,869 件及派工案件約 103,813 件。</p> <p>1. 依據資通安全管理法規定，提升新版帳號管理系統安全機制，包含密碼強度要求及定期變更密碼機制，強化本府應用系統的帳號安全性。</p> <p>2. 汰換本府基層機關老舊電腦設備計 1,550 台，並擴大電腦安裝防禦進階攻擊的防護軟體及政府組態基準授權，除了彌補防毒軟體僅能防護已知病毒之不足，並對未知惡意程式或網路攻擊能有效防範，並推動 21 個一級機關、38 個衛生所及 18 個戶政事務所導入政府組態基準(GCB)的佈建，降低端點因漏洞而遭受駭客植入後門之風險。</p> <p>3. 維運區域聯防平台系統，擴大納入所屬機關</p> <p>(1)持續維運 SOC 區域聯防監控系統，使高雄市政府、屏東縣政府、臺東縣政府及澎湖縣政府等鄰近 4 個縣市形成完整區域防護網，達到區域防護成效。</p> <p>(2)持續透過資安情資分享平台，介接國家資安聯防體系，透過情資格式標準化與系統自動化之分享機制，與外界達到快速且正</p>

重要施政項目	執行成果與效益
<p>(二) 提升系統彈性運用，達成資源共享與節能</p>	<p>確傳遞分享資安威脅情資，每月佈署資安情資惡意中繼站清單數量約 900 筆，經由防護規則自動派送系統，自動化派送防護規則至資安防護設備，即時攔阻攻擊，降低整體區域資安事件產生之機率。</p> <p>(3) 建立資安事件快速應變團隊，降低資安事件產生之影響及範圍。</p> <p>(4) 透過弱點掃描共用平台，以自動化排程進行掃描，有效掌握網站存在的弱點或漏洞，提早發現加以修補，提升資安防護，減少駭客入侵管道。已提供 4 個縣市政府共同使用，已納入 71 個機關，900 多個主機及近 600 個網站系統進行資安健檢。</p> <p>(5) 擴充原始事件儲存系統磁碟陣列空間，收容更多資安設備之事件資訊，提供 SOC 區域聯防監控平台分析應用，有效形成防護網。</p> <p>4. 完成 38 處衛生所及 16 處府外機關納入本府行政網路之內，統一由本府資安設備加強防護以降低網路惡意攻擊。</p> <p>5. 汰換本府網頁應用程式防火牆系統，針對 Web 網站的惡意攻擊，具備一定程度的應用層防禦能力，確保市府網站之安全。</p> <p>6. 針對本府具有核心資通系統但尚未導入資訊安全管理系統 (ISMS) 的 C 級機關，辦理 ISO 27001 輔導工作坊，集中各機關人員共同參與 21 場具連貫性的實作課程，主題涵蓋 ISMS 管理程序/表單制定及各項管理活動實作，共輔導本府 19 個機關完成導入 ISMS。</p> <p>7. 稽核本府一級機關及區公所資通安全維護計畫之實施情形，包含 15 個機關實地稽核、56 個機關書面稽核。另辦理實地稽核課程及維護計畫應辦作業課程，以輔導一級機關稽核其所屬及公所強化資安作業完整度。</p> <p>推動本府主機虛擬化，減少機房主機數量、伺服器採購成本，降低電力與空調需求，提昇節能與效率。亦提供資訊系統資料災害復原及支援不同作業平台、線上資料庫之備份，進行重複資料刪除與壓縮，以確保資料毀損時可迅速回復並減少災難復原的時間。109 年度已提供本府各單位 120 台虛擬主機服務，節省伺服器採購成本約 439.2 萬元，每年電費約 50 萬元。</p>