

貳拾柒、研 考

一、研究發展

(一) 辦理政府服務獎推薦

依據國發會「政府服務獎評獎實施計畫」，辦理第3屆政府服務獎參獎機關輔導及推薦作業。本府進行相關評審作業後，於109年8月擇優推薦本府衛生局、消防局、社會局及工務局等4個機關參加評獎。

(二) 專題委託研究

依據「高雄市政府專題委託研究實施要點」委外辦理專題委託研究案，109年委託研究案：「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」。業於109年5月完成研究委託簽約，預計於109年10月底進行期中報告審查。

(三) 加強為民服務措施

依據國發會「政府服務躍升方案」及年度評獎重點，修訂「高雄市政府提升服務實施計畫」函各機關滾動式修訂「執行計畫」及「工作計畫」。109年度2月彙整各機關服務創新績優個案，函送機關參照學習，以全面提升服務品質。

依據「高雄市政府109年度電話服務品質及禮貌測試實施計畫」委外辦理本府各機關電話服務品質及禮貌測試，上半年施測56個機關，整體成績89.33分；核列特優（90分以上）機關32個、優等（85-89分）機關18個、甲等（80-84分）機關6個，測試結果已函送受測機關據以改善。

(四) 控管公務出國報告

修訂「高雄市政府公務出國報告作業要點」據以管制各機關因公出國報告書，配合全球疫情限制出國政策，本府109年1月至6月因公出國計畫列管件數17件，已依限繳交出國報告書；並發布於「高雄市政府公務出國報告資訊網」供參閱。

(五) 推動公民參與

建構本府公民參與平台及成果網站，並函頒109年公民參與實施計畫，鼓勵各機關業務納入公民參與機制，109年度總計推動公民參與件數共59件，建立符合在地特色並滿足市民意見表達的多元參與管道。

(六) 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；109年最新調查已於109年5月完成。

二、綜合計畫

(一) 追蹤檢討中程施政計畫執行成果

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，整體達成率為95.4%，並就績效不佳或超越目標值較多的指標，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。

(二) 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110年度重要施政計畫先期作業。
- 2、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)共413億元，已於109年5月、6月召開22場次初審會議，7月辦理複審會議，預計8月完成預算平衡。最終審定結果將提供本府主計處納入年度預算編列。

(三) 策訂本府110年度施政計畫

配合市政未來重大施政計畫推動與110年度欲推展之施政目標，釐定本府110年度各項施政目標與各部門施政要項，並經研商會議檢討修正，彙整本府110年度施政計畫(草案)送市議會。

三、管制考核

(一) 年度施政計畫管制

本府109年度施政計畫計列管106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；進度落後5%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，自108年4月起，由副市長主持，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) 市營事業考核

針對輪船公司、動產質借所2家市屬事業機構，每年定期辦理自我考核與初核，另由本府邀集學者專家與本府委員於109年5月26日、6月4日辦理複評作業，並於7月中旬編印「108年度高雄市政府所屬事業機構經營績效考核報告」函送各主管機關及受考核機關參考，並依所建議事項改進。

(三) 基本設施補助計畫列管

本府109年度一般性補助款基本設施補助經費計37.6億元，列管案件數122案。為提升整體執行績效，本府業於109年6月17日針對基設召開第一次公督會報，檢討列管案件遭遇問題並研議解決對策。

(四) 道路交通安全業務督導考核

本府 108 年度道安地方初評書面考評及綜合座談，已於 109 年 3 月 3 日辦理完竣，遴聘各領域之專家學者，針對工程、監理、執法、教育及宣導等各工作小組辦理情形，提供建議以精進相關作為。

(五) 公文處理督導考核

本府公文查訪小組為瞭解一、二級機關及區公所文書處理與公文管理系統之執行概況，預計 109 年 8、9 月進行公文查訪，並於 10 月下旬編印「高雄市政府 109 年度公文查訪報告」函送受查訪機關參考，並依所建議事項改進。

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，透由此一外部稽核機制，以提升本府公共工程品質。
3. 109 年 1 月至 6 月底查核施工中工程計 70 件；複查 6 件。查核過程中發現之缺失，當場要求工程主辦機關、監造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 109 年 1 月及 4 月均依規定分別函送 108 年第四季、109 年第一季季報表予工程會。

(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. 109 年 1 月至 6 月底總通報案件共 34 件，均已辦理結案，並回報通報人。

(三) 加強辦理教育訓練

109 年上半年度共計辦理 2 場教育訓練，分別如下：

1. 109 年 5 月 11 日與觀光局合辦「109 年度工程監造計畫、品質計畫審查及人員培訓專案－108 年度澄清湖及烏松濕地整建工程」教育訓練，計有 30 人參加。
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。

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 為民服務專線，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，109 年 1 月至 6 月諮詢服務案件數為 110,503 件。

(二) 受理人民陳情

提供民眾電話、臨櫃、市長信箱、1999 高雄一指通、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 109 年 1 月至 6 月派工通報案件計 51,039 件，人民陳情案件計 74,619 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、旗山區公所等四處均設有法律諮詢服務處所，109 年 1 月至 6 月共計受理法律諮詢服務 4,440 人次。

(四) 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 12:00，下午 1:30 至 5:30，109 年 1 月至 6 月計服務 133 人次。

(五) 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，109 年 1 月至 6 月電話服務處理總量為 418,403 通、服務水準平均為 78.88%。

(六) 1999 智能客服文字服務

於 107 年 11 月 6 日啟用「1999 高雄萬事通智能客服」，跳脫傳統一對一人工客服模式，建構全渠道、行動化與智慧化的客服平台，如遇到 1999 電話滿線時，即時性對話可以由聊天機器人處理（諮詢類案件），提供民眾更多且彈性的選擇，輔助 1999 話務同仁，減輕其工作壓力及負擔，並增加處理事務的能量，目前智能客服可受理環保、交通、財稅、地政、社會、衛生等類別之諮詢，109 年 1 月至 6 月計服務 14,376 題市政問答。

六、資訊業務

(一) 推動智慧城市

1. 本府研考會與經發局跨局處合作，辦理「未來城邦-高雄創新創業大賽」，透過「產業出題、新創解題」方式，輔導在地產業及本府機關提出目前業務待改善的痛點，彙整 12 個需求應用題目，並廣邀全國創新團隊進行技術解題，總共招募 39 個團隊提出 44 個科技解決方案，經過書面初審後，評選出 14 個團隊，將由業師輔導，在出題單位指定場域打造科技實證雛型，逐步走向真實創業並紮根落地高雄發展。
2. 為加速本市智慧城市發展，本府與其它縣市跨域合作研提需求，申請經濟部工業局智慧城市補助計畫案，由廠商出資加上經濟部工業局補助款，在提案場域發展跨領域智慧城市數位生活應用服務，目前共 9 項提案獲經濟部通過，總共創造 8.547 億元的資金投入；其中本府研考會提出「高雄 5G 智慧路燈示範計畫」，目前在高雄人流車流眾多的商圈熱點進行場域實驗，建置 5G 微型基地台，並進行高畫質影像傳輸、人流車流分析、車牌辨識等應用試煉，藉此瞭解 5G 高速度、低延遲的特性，提供本府 5G 智慧城市規劃參考。
3. 為增加本府智慧治理能見度，以及肯定各機關應用創新科技打造便民服務，本府研考會積極彙整相關成果參與各項競賽、展覽及評比，今年提報 5 個應用成果參加「智慧城市創新應用獎」，由消防局「高雄市緊急救護雲端聯網」獲獎，本府已連續四年獲得此殊榮，

此外，在亞太區有智慧城市奧斯卡獎之稱的亞太智慧城市獎（SCAPA），本府提報 7 項應用成果參賽，與全亞太地區（日本除外）200 多項提案競爭，最後由衛生局「打造智慧樂活共照社區」榮獲「公共衛生和社會服務」獎項，充份肯定本府推動智慧城市的成果及努力。

（二）優化資訊服務

1. 本府「市民科技整合應用服務」是一個整合市政服務、生活服務、訊息通知、會員點數及身分驗證等五大功能的市民卡服務，預計 109 年底前會開發完成，110 年初會開始發行，未來市民只要出示本府發行的實體卡或手機數位卡，就可以獲得相對應服務，例如：圖書館借書、線上申請身心障礙停車證服務、本市場館或景點享優惠、接收圖書館借書逾期或到館通知、繳稅等個人化訊息通知等服務。
2. 本府 109 年獲得國發會補助款 464.3 萬元，透過介接國發會數位服務個人化(MyData)平台，整合車籍、駕籍、勞健保等中央資料與本府既有的市民個人資料，建置全新的線上為民服務，例如身障民眾利用「身心障礙者專用停車位識別證申請」服務，透過線上授權本府查閱中央車駕籍資料與本府身障資料，即可快速完成申請程序，預計 109 年底將提供 10 項全新線上服務。

3. 因應本府於109年1月25日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，本府於1月底架設「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，截至109年6月底累計有1,086,628瀏覽人次。
4. 為防治嚴重特殊傳染性肺炎疫情，降低特定空間群聚感染的風險，避免人群聚集形成防疫缺口，研議導入各項實體會議改採雲端視訊會議機制並積極推廣，除開辦4場(約計306人次)雲端視訊會議教育訓練外，於技術及人力支援上，協助防疫、市政會議及各機關克服各項軟、硬體環境需求，導入使用雲端視訊會議機制，採分區或異地等遠端連線方式參與會議，以降低群聚傳染風險、確保市政不因疫情空轉。
5. 「跨機關便民服務整合資訊平台」提供一處申請多處服務的通報傳遞服務功能，109年1至6月透過資訊共享查證(免書證)累計達5萬5,120次，通報傳遞服務件數達4,323件，大幅縮減民眾往返各公務機關申辦業務時間。

(三) 精進開放資料

1. 本府開放資料集數累計至 109 年 6 月總計 2,807 項，其中 3 星格式以上資料已提高至 2,778 項，累計瀏覽次數達 137 萬次，下載次數達 39 萬次。此外，為加速民間及機關進行資料流通、交換、加值與應用，本府開發應用程式介面(API)資料服務，讓資料可以重複被使用，以達到共享城市資料資源目標，目前 API 上架總數達 315 筆，累計介接逾 533 萬次。
2. 本府 109 年分別於 2 月及 3 月廣邀專家學者、社群人士參與資訊科技推動會與開放資料專家座談會，進行意見交流，訂定出本府資料開放推動策略，分為主動與被動開放策略，主動開放策略透過如盤點國內外開放資料、辦理專家座談會等行動方案，找出機關潛在或未來具加值應用之開放資料，以提高整體資料應用性及附加價值；被動開放策略透過如建立資料開放作業管理規範、多元管道表達資料需求、提昇 3 星級資料格式等行動方案，滿足民眾對開放資料的需求，使民眾需求能暢達、資料能拿到，資料內容能滿意。

(四)完備基礎設施

1. 主機虛擬化服務

透過虛擬化資訊服務，整合軟硬體設備資源及提供線上系統備份，提升本府伺服器整體資源使用率及節省能源效率。本中心自 101 年起迄今，累計已提供 276 台虛擬主機服務，預估節省採購成本

約 1,037.8 萬元及每年電費約 524 萬元。

2. 居家辦公服務

為嚴防因群聚造成疫病蔓延的風險，建置安全加密連線設備，提供居家辦公服務，讓市府同仁可於疫情期間在家中使用個人資訊設備（如桌上型電腦、筆記型電腦、平板電腦、智慧型手機），透過安全加密之連線通道，進入本府內網使用公務系統，提升市府同仁工作效率。

(五)提升資安防衛

1. 提升本府資安能量

(1)辦理本府 109 年前瞻計畫網路架構升級調整，完成府外 38 區衛生所及 16 個駐外單位(動保處燕巢動物保護關愛園區、交通局楠梓交通事件裁決中心等)納入本府行政網路之內，統一由本府完善的資安設備加強防護以降低遭網路惡意攻擊的機率，截至 109 年止，累計已收容公所、戶所、衛所等 153 個單位，其餘衛生局、文化局、環保局等具有大量電腦設備的駐外機關，預計於 111 年以前將陸續完成網路升級調整，納入市府行政網路體系。

(2)為落實資通安全管理法規，提昇機關資安管理，降低駭客入侵的機率，保障市府機敏資料及大部份核心業務之運作，並因應市府各機關資安人力及預算資源不足，本府資訊中心以集體包

班並輔導實作方式，舉辦 ISO 輔導工作坊，輔導本府共計 19 個機關依資通安全管理法辦理對核心資通系統導入 ISO 27001 資安國際標準，於 5 月至 10 月期間透過系列工作坊帶領各機關逐項完成年度資訊安全管理活動，期以最節省經費方式，確保各機關核心資通系統的管理強度。

- (3) 以資安產官學合作模式，委由專業資安服務廠商與高雄地區大專院校之教職員工生共同協助本府各局處執行「資通安全健診」及「系統滲透測試」檢測作業，預計於 7 月底前完成上網發包、12 月前完成檢測執行。

2. 維運區域聯防平台系統，擴大監控範圍

- (1) 持續維運資安區域聯防監控系統，使本府、屏東縣政府、臺東縣政府及澎湖縣政府形成完整區域防護網，達到區域防護成效。
- (2) 資安區域聯防監控系統至目前為止，已收錄鄰近縣市警示事件、及本府四維及鳳山行政中心、所屬警察局、消防局、衛生局、文化局、環保局、稅捐處等駐外機關防火牆等資安設備警示資訊，並加入至資安區域聯防系統，如有資安情資發生，將第一時間通知各相關機關及鄰近縣市防護因應，未來將擴大區域範圍，規劃與其他五都縣市政府合作，進行跨區資安情資分享。

- (3)透過資安情資分享平台，並經由防護規則自動派送系統，以自動化方式派送資安情資防護，與原僅能以手動方式相較，能達到即時攔阻的功效。
- (4)結合本府資訊中心及各局處資安人員與資安服務廠商專業人員，建立資安事件快速應變團隊，協助各機關進行事件通報、鑑識、弱點改善與複測等資安技術支援，能有效降低資安事件產生之影響及範圍。
- (5)透過本府弱點掃瞄共用平台的建置，自動化排程全面進行全府資通系統掃瞄，並積極協助機關完成修補，掃瞄頻率由原本各機關自行掃瞄每年一次縮短為每季一次，以降低資安漏洞被攻擊的風險，更能有效提高市府整體資安防護能量，減少駭客入侵管道。