

貳拾伍、研 考

一、研究發展

(一) 專題委託研究

參照市長施政理念及大高雄區域發展趨勢，辦理專題委託研究案-104 年度進行「1999 巨量資料分析及深化運用研究」，導入巨量分析技術，分析及預測民怨類別、反映事項等，為 1999 萬事通民眾反映事項進行總體檢，更精準掌握民意及提供即時性服務，並由巨量分析所產製的關聯性結果，回饋 1999 萬事通管理機制，讓 1999 萬事通更貼近市民。本案預計 105 年 12 月完成全案，俟完成後將報告及參採情形表送本府相關機關參考。

(二) 市政創新提案

為提升本府行政效能，強化公共服務品質，依「高雄市政府市政創新提案評審獎勵要點」，鼓勵本府所屬機關學校員工，針對市政發展提出創新思維或興革建議參加評審。

105 年度各一級機關及區公所共提送市政創新提案 79 案，並經書面初審完畢，續由府內都市發展局、財政局、主計處、人事處、研考會及府外專家學者代表，組成複審評審小組完成複審。

(三) 市政建設學位論文獎補助

為鼓勵並培養大專院校研究生對高雄市政建設的關注，提供具體、深度的研究成果及建議，供市府團隊政策研訂及執行參考。獎勵對象為全國各大學校院博、碩士研究生，其論文主題以高雄市政為研究內容者，均可依規定向本府研考會提出申請，105 年度撰寫學位論文獲補助人數共 7 名（均為碩士），9 月受理申請優良學位論文獎勵，12 月完成審查。

(四) 加強為民服務措施

修訂年度「高雄市政府提升服務品質實施計畫」，據以督促各機關訂定執行計畫及工作計畫分層推動，全面提升服務品質。105 年 6 月 1、3 日與公務人力發展中心辦理本府提升服務品質研習，各機關業管人員計 87 人參與。

依據「高雄市政府電話服務品質及禮貌測試實施計畫」委外辦理本府 105 年度電話服務品質及禮貌測試，上、下半年各一次。上半年測試結果市府整體成績 86.10 分，57 個受測機關中：核列特優（90 分以上）機關 9 個、優等（85-89 分）機關 29 個、甲等（80-84 分）機關 15 個、乙等（70-79 分）機關 4 個，測試結果函送受測機關改善及年度獎勵依據。

(五) 辦理政府服務品質獎推薦

依據國發會「政府服務品質獎評獎實施計畫」，辦理第八屆政府服務品質獎參獎機關推薦作業。本府提報消防局、水利局、地政局、都發局、工務局、大寮區公所、勞工教育生活中心等7個機關參獎。105年4月28日國發會公布得獎名單，本府地政局以「土地公隨你行-雲端地籍行動網」專案榮獲「服務規劃機關」獎座、大寮區公所與消防局分別榮獲「第一線服務機關」及「服務規劃機關」入圍獎。

(六) 發行「城市發展半年刊」

「城市發展半年刊」於105年6月出版第二十期「智慧交通·綠色運輸」，內容探討城市大眾運輸環保概念，運用智慧科技改善交通安全並降低事故率與污染議題；第二十一期則以「高雄好『孕』」為主題，邀集專家學者與市民共同探討鼓勵生育政策、營造適合育兒的幸福城市概念，並介紹高雄生育相關津貼補助與到府坐月子服務政策，預計於105年12月發行。

(七) 控管公務出國報告

本府訂有「高雄市政府公務出國報告書製作審核要點」，105年1月至6月底止，本府因公出國列管件數計有72件，其中依限繳交出國報告書並登錄於「高雄市政府公務出國報告資訊網」45件，餘未逾期者將持續列管出國報告。

(八) 配合中央政策，營造本市英語生活環境

為統一本市特色地區英譯名稱，本市營造英語生活環境推動會召開多次審查會議，目前已審定英譯名稱計805項。

(九) 辦理大陸事務

為讓本府各機關同仁更深入瞭解兩岸事務、法規及兩岸交流對南台灣帶來之影響，向行政院大陸委員會提報105年度本府各機關大陸事務研習會計畫，已於6月辦理完成。

經統計本府105年1至6月接待中國大陸來訪團體共93場1,781人次。

(十) 辦理高雄地區大學校長與市長聯誼會報

高雄地區20所大專院校孕育豐富的人力資源與學術能量，為提升城市競爭力不可缺的助力，本會議以「高雄的大學·高雄的智庫」為主軸，邀請大學校長與市府團隊進行意見交流與對話，俾利城市發展穩健踏實。截至105年6月已辦理10次會議，105年上半年度會議業於6月29日假正修科技大學辦理完竣。

(十一) 推動公民參與

為深化民主精神，引入參與式預算機制，選定於哈瑪星及駁二地區試點操作，落實本府推動公民參與。

(十二) 民意調查

即時掌握各項評比調查以貼近民意，並作為本府施政作為改善參考，105年度已執行1次調查。

二、綜合計畫

(一) 追蹤改善中程施政計畫執行情形，提升施政效能

1. 中程施政計畫的推動，是持續改善的過程，因此，本府研考會針對104年度執行成果，除辦理複評作業，另於105年3月30日至農業局所屬動物關愛園區進行實地訪查，邀集學者專家及相關機關擔任訪查委員，藉由雙向溝通及腦力激盪方式，瞭解機關業務執行情形，並提出缺失改善的有效作法，俾提升市府整體施政績效。
2. 完成105年「中程施政計畫」績效衡量指標調整修正，各機關總計提報調整71項衡量指標，經審查後同意調整修正目標值者共計66項指標。

(二) 辦理施政計畫先期作業

依據「高雄市政府年度施政計畫先期作業要點」，辦理本府106年度施政計畫先期作業。本府106年度施政計畫先期作業各機關共研提257案，總經費需求347億元，其中本府公務預算需求（含一般性補助款）約218億元，基金約58億元；爭取中央補助約70億元；民間投資約1億元。105年5至6月召開14場初審會議，8月辦理1場現勘及9月完成預算審查。

(三) 策訂本府106年度施政計畫

配合本府104-107年中程施政計畫目標及機關年度業務發展需要釐定本府106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106年度施政計畫（草案）送市議會。

(四) 統籌辦理國家建設總合評估規劃作業

本府104年度經行政院國家發展委員會核定補助「國家建設總合評估規劃中程計畫」2案經費共計550萬元，分別為經發局辦理之「因應氣候變遷衝擊高雄市產業暨工業用水調適行動計畫」，及都發局辦理之「高雄市智慧國土規劃模式建構暨實證」，預定於105年完成研究報告。

三、管制考核

(一) 年度施政計畫管制

本府105年6月施政計畫計列管189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，定期將執行情形提報市政會議及召開公共工程督導會報，期各案件可如期如質完成。

(二) 市營事業考核

針對高雄市岡山果菜市場公司、動產質借所、輪船公司等3家市屬事業機構，每年定期辦理自我考核與初核，並由本府邀集學者專家與本府代表辦理複評，於105年9月9日、21日辦理，10月編印「104年度高雄市政府所屬事業機構考核報告」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) 基本設施補助計畫案件列管

本府105年度基本設施列管經費為56.03億元，計列管173案，截至105年6月底止已召開1次公共工程督導會報，督促各執行機關依預定期程執行相關計畫，已結案26案，發包率91.91%，結案率15.03%，完工率29.48%，驗收率23.12%，預算達成率達39.08%，已達成國發會6月各項衡量指標滿分標準（發包率85%，預算達成率27%）。

(四) 道路交通安全業務督導考核

有關本府104年度道安初評報告書，已於105年2月2日函報交通部及本府各相關機關參考，委員所提建議事項，已列入追蹤列管，期使道安工作持續精進。

(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，預定105年9-10月進行公文查訪，將針對訪視結果提出建議供各該機關參考。

(六) 各區公所重要工程案列管

為掌握本市各區公所辦理之重要工程案進度，本府研考會針對105年各區公所辦理中工程達100萬元以上之案件進行列管，截至105年6月，繼續列管案件計42件，其中落後案件計2件，召開公督會報計1次，將督導各工程如期如質完成。

四、工程品質查核

(一) 辦理工程進度及品質查核

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. 101年3月起一般查核案採改良式不預先通知方式進行查核，即將每季（約1-3個月前）欲查核案件預先函知各工程主辦機關，於查核前2日再以電話告知受查機關（公文於查核當日執達）。屬全民督工通報、民眾陳情及複查案，則仍以不預先通知方式辦理，於查核前2日通知受查機關。
3. 依據各案工程性質不同聘請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。
4. 105年1月至6月，查核及複查施工中之工程計71件次（含查核案件69件及複查2件），在查核過程中發現之施工缺失，除

當場要求施工單位及監造人員督促承包商確實改善外，並提出查核建議或改進事項，函請各受查機關限期改善，受查機關應督促監造單位及承攬廠商於 30 日內將缺失改善完妥，再報查核小組備查。

5. 依據「工程施工查核小組組織準則」第 10 條規定暨「工程施工查核小組作業辦法」第 3 條第 3 項規定，按季填報查核結果後函送工程會，105 年 1 月及 4 月分別函送 104 年第四季、105 年第一季季報表，因填報情形良好，故無工程會退回要求修正情形。

(二) 追蹤全民督工辦理情形

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「101 年度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. 自 105 年 1 月至 6 月通報案件共 70 件，均已辦理完竣，並回報通報人。

(三) 加強辦理教育訓練

1. 為增進本府工程主辦機關對於道路工程施工流程及品質管理標準，於 105 年 04 月 20 日與本府公務人力發展中心合辦「公共工程品質管理研習班-道路工程品質管理實務」，本府計有 46 人參加。
2. 為使工程主辦機關了解鋼結構廠驗廠程序及相關重點，於 105 年 6 月 29 日辦理「『專業行動學堂』-專業分項工程(鋼構)廠驗指導及現場解說實務訓練」，共計 30 人參訓。

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，105 年 1 月至 6 月諮詢服務案件數為 86,844 件。

(二) 受理人民陳情

提供民眾電話、臨櫃、網路（市長信箱）、書面及傳真等多元反映管道，並透過「線上即時服務系統 Service Online」後送承辦機關迅速處理回復，自 105 年 1 月至 6 月受理人民陳情案件數為 52,717 件、市長信箱案件數為 22,166 件。

(三) 法律諮詢服務

聯合服務中心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，105年1月至6月共計受理法律諮詢服務5,246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分至5:30分，105年1月至6月計服務271人次。

(五) 本府話務中心(Call Center)

本府話務中心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。105年1月至6月電話服務處理總量434,393通、服務水準平均為71.51%，派工通報案件計有35,688件。

(六) 行動化服務

擴充多元服務管道，於102年9月17日啟動APP行動化服務，提供民眾運用行動載具或智慧手機，即時使用派工通報、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服務，105年1月至6月計受理1,430件。

六、資訊業務

(一) 市政資訊整體發展規劃與推動

1. 推廣「跨機關便民服務整合資訊平台」，提供便民服務業務。105年1月至6月止，免書證查詢累計達67,011次；跨機關通報件數達3,107件，對簡化行政流程頗有成效。
2. 提升「線上即時服務系統」功能，以因應microsoft終止Windows XP之維護所造成之使用異常，及瀏覽器版本提升；將內部操作介面改版為html5，以因應處理民眾陳情、反應民意之即時作業，可免為民服務業務中斷。
3. 推動「資料開放平台」業務，促請各機關加強開放的資料集數量與品質提升，105年6月止，本府各機關所公開於平台資料項目數達640項；105年並進行與中央資料集介接之作業；及結合線上即時服務系統，處理民眾線上問題等機制。

(二) 市政網站服務開發及應用

1. 推動「本府網頁及郵件資安漏洞掃描檢核」作業，進行全府計115個機關網頁及郵件資安漏洞掃描檢核第一階段作業，將現有各主要機關網頁及全府共通性業務主機進行資安漏洞掃描檢核及修補功能調整，確保本府全球資訊網及各機關網頁系統的安全及順暢性，提昇整體市政為民服務品質及公共事務政策行銷度。
2. 完成「擴增寄存機關網站環境平台」標案，建置高可靠度資料備

份及資料庫寄存環境，強化資料庫安全備援機制，提供安全可靠的各機關網站寄存及中英文版官方網頁製作共用環境平台，至 105 年 6 月底已容納達 214 個機關，較去年同期增加 99 個中英文機關網站，大幅節省各機關網站建置與管理費用成本，達到主機環境資源有效共享共用目標。

3. 完成「全府全球資訊網暨機關網站整合服務平台建置」標案，強化行動裝置瀏覽本府全球資訊網及寄存機關網站便利性，提升本府全球資訊網及機關網站訊息同步發布等功能，105 年 1 月至 6 月各機關發佈約達 1645 則機關活動消息及 266 則市長行程與活動媒體影片資訊，以提供民眾各類線上便民貼心 e 服務，發揮便捷的市政行銷入口管道，提升數位化政府服務流程效能。
4. 完成「本府機關員工垃圾郵件系統病毒及使用授權碼維護」標案，增添郵件及垃圾郵件內寄外送郵件掃毒防駭作業功能，有效加強防範每月平均逾 2 百萬封之郵件流量安全性，確保高品質之公務及便民線上申辦服務流程。
5. 完成「本府電子郵件帳號管理系統建置」標案，提升帳號驗證安全功能，防範帳號未經授權遭駭客利用，即時監控異常活動帳號，協同使用者進行安全防護，有效降低資安威脅。
6. 完成本府 105 年度第一次電子郵件社交工程檢測，針對本府各一、二級機關（不含警察局及衛生局所屬）等資安 A、B 級單位進行資安演練，以提高本府員工電子郵件使用安全警覺性，不定期發送相關郵件資安電子報，強化各機關對電子郵件的資安管理，確保達成資通安全作業規範。
7. 辦理 106 年度本府資訊設備預算先期審議各機關學校資料線上申報作業，供後續各機關暨學校所提資訊設備概算需求審查，並依各項市政資訊發展規劃理念，妥適全府資訊資源發展與最佳化之綜效。

（三）本府整體資訊安全防衛

1. 持續推動 ISMS 資通安全管理制度。

本府資訊中心資訊安全管理系統（ISMS）自 96 年取得 ISO27001 認證後，每年皆完成驗證複核，105 年度上半年完成內部稽核作業、風險評鑑作業、災害復原演練，預計 11 月完成新版外稽複核作業，以確保資訊安全管理制度正確實施。

2. 持續辦理弱點掃描、資安監控與網路流量管控，提供本府順暢安全的網路服務。

- (1) 持續結合市府防禦系統功能，落實資安防護措施，加強各項通訊埠之嚴格管控，執行本府對外服務主機弱點掃描與防護，確保本府資通安全，阻絕駭客與病毒入侵於境外。105 年 1 月至 6

月止，累計掃描出各機關有 66 台主機有重大弱點，及時完成修補作業。

(2) 持續執行資安事件監控 (SOC)，整合運用「網路流量管控稽核系統」、「入侵偵測防禦系統」，提供資安威脅事件分析與防範、預警處理，改善本府網路執行效能，縮短服務中斷恢復時間，確保資訊服務持續性。105 年 1 月至 6 月止，各機關流量異常開單 980 件，資安預警開單 121 件。

(3) 持續進行網路頻寬效能改善工作，維運 WSUS 系統 (Windows Server Update Services)，適時解決府內電腦因同時執行 Windows 更新頻寬壅塞問題，確保公務使用正常順暢，現況計有 2,502 台 PC 加入，確保府內各局處電腦系統安全性漏洞更新能在最短時間內修補完成。

3. 辦理資安教育訓練，建立資安防衛正確觀念。

105 年 6 月辦理資通安全實務教育訓練、網路安全管理教育訓練，提高資安意識，增強資安專業能力。

(四) 市政資通訊基礎建設及服務

1. 執行本府共構機房設備維運

包括各種基礎設施維護、更新，含機房空調、電力、網路、防火牆、入侵偵測、消防系統檢測等，以提供機房資訊設備安全及穩定的運作環境。5 月完成四維及鳳山機房水冷空調系統冷凝器管路酸洗、6 月完成更換四維機房冷氣系統冷卻水塔及末端管路。

2. 賡續推廣「市府虛擬化資訊平台服務」

透過虛擬化技術，整合伺服器、網路、儲存等軟硬體設備資源，減少主機、儲存採購成本，降低電力與空調需求，達到高度資源使用與節能減碳效果。目前支援人事差勤系統、線上民意、全球資訊網、開放資料系統、商業智慧系統等 80 台虛擬主機服務，對提升資訊業務效率績效卓著。105 年 6 月完成虛擬化資訊平台磁碟陣列儲存及微軟作業系統授權擴充，提供市府各機關穩定、高效能、安全虛擬機服務。

3. 推動 iTaiwan 無線網路服務

配合行政院 iTaiwan 無線上網服務。截至 105 年 6 月底，本府建置有 235 個熱點：區公所(42 點)、戶政事務所(36 點)、地政事務所(12 點)、醫療院所(9 點)、稅捐分處(12 點)、觀光社會文教(38 點)、市立圖書館(60 點)、其他(26 點)等民眾洽公地點。

4. 配合行政院執行 IPv6「網際網路通訊協定升級推動方案」，推動政府優先進行 IPv6 網路升級，引導產業掌握創新價值與研發商機，促進網路升級無縫移轉，確保網路服務不中斷。104 年 12 月底已完成本府各機關網站 231 個外部服務系統支援 IPv6、IPv4

雙協定服務，並持續至 105 年 6 月底，維持網站服務高連通率，獲中央評選本府為績優單位。