

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」，本案已於 105 年 12 月完成研究報告初稿，俟審查及修正後將報告及參採情形表送本府相關機關參考；105 年度進行「高雄市老人長期照顧服務導入社會企業模式運用之研究」，擬以長照 2.0 ABC 社區整合模式為基礎，建立標準化、格式化的長照服務體系，導入社企模式，找出屬於本市長照 ABC 模式(都會與偏鄉區 business model)，俟長照 2.0 上路後，可快速複製於 38 區，達到永續經營及提供優質平價且普及的服務。

(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薦送創新提案 79 案，經本府進行書面初審並遴聘府外專家學者代表，及府內都發局、財政局、主計處、人事處、研考會代表共 7 名擔任評審委員組成評審小組，評審結果優等獎 3 名；甲等獎 22 名；乙等獎 31 名；佳作獎 12 名，其中獲乙等獎以上之提案，由研考會函請各相關機關參採運用，並將獲獎報告上傳研考會「自行研究成果網」網站，提供線上查詢及運用。

(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，優良學位論文獲獎勵人數共 6 名。

(四) 加強為民服務措施

依據「高雄市政府 105 年度提升服務品質實施計畫」，督促各機關訂定執行計畫及工作計畫分層推動，105 年 12 月函各機關提報年度執行成果、工作成果及創新作為，並彙總績優標竿個案，函請各機關相互學習，全面提升服務綜效。

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。下半年

測試結果市府整體成績 85.94 分，57 個受測機關中：核列特優（90 分以上）機關 11 個、優等（85-89 分）機關 22 個、甲等（80-84 分）機關 17 個、乙等（70-79 分）機關 7 個，測試結果函送受測機關改善。

（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」，辦理第九屆政府服務品質獎參獎機關輔導及推薦作業。本府已於 106 年 1 月 20 日提報路竹地政事務所、勞工局博愛職業技能訓練中心、農業局、教育局、都市發展局、民政局等 6 個機關參獎。

（六）發行「城市發展半年刊」

「城市發展半年刊」於 105 年 12 月出版第二十一期「高雄好『孕』」，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。

（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 7 月至 12 月底止，本府因公出國列管件數計有 135 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」100 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，105 年度審定英譯共計 20 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，計有法制局與陸委會合辦，於 105 年 6 月辦理完畢。另本府於 105 年 9 月 13 日辦理「兩岸事務研習會」，參加人數約 60 人。

另經統計本府 105 年度接待中國大陸來訪團體共 210 場 4,195 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 106 年 1 月已辦理 11 次會議，第 11 次會議業於 106 年 1 月 18 日假高雄醫學大學辦理完竣。

（十一）推動公民參與

為深化民主精神，引入參與式預算機制，於哈瑪星及駁二地區試辦社區型參與式預算；同時以高齡者及婦女為主題試辦全市

型參與式預算，以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3次調查。

二、綜合計畫

(一) 追蹤本府中程施政計畫年度執行績效成果報告

本府研考會於105年12月底函請各機關於106年1月26日前，提報「105年度中程施政計畫之執行績效成果報告」，俾追蹤年度之執行成果，以提升施政效能。

(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提報總經費需求347.19億元，於105年5至6月召開16場次初審會議，8月辦理1次現勘，經審議核列本府公務預算87.1億元、基金預算55.92億元，9月完成預算平衡，最終審定資料提供本府主計處納入年度預算編列。

(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，彙整為本府106年度施政計畫草案，於105年9月26日送市議會審議。並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，核定本於106年1月10日彙編完成送市議會。

(四) 統籌辦理國家建設總合評估規劃作業

本府105年度爭取行政院國家發展委員會「國家建設總合評估規劃中程計畫」補助進行市政研究，截至105年9月共獲核定3案，經費共計975萬元。分別為海洋局辦理之「高雄海洋觀光產業升級發展計畫」、資訊中心「高雄市智慧國土實證方案第二階段細部規劃暨成果展示」計畫及高雄市體育處辦理之「高雄市岡山區國際棒球村新建評估計畫」，預計於106年5月前完成研究報告。

三、管制考核

(一) 年度施政計畫管制

本府105年12月施政計畫計列管187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。另105年12月21日業已完成「106年度施政計畫」列管選項作業，將賡續進行新年度管考作業。

(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委員於105年9月21日辦理複評，11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12月底止已召開4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155案，發包率100%，結案率89.60%，完工率94.8%，驗收完成率87.28%，預算達成率達98.22%，已達成國發會12月各項衡量指標滿分標準（發包率100%、完工率90%、驗收完成率85%，預算達成率90%）。

(四) 道路交通安全業務督導考核

道路交通安全業務督導考核已於105年12月底完成實地查證，並於106年1月16日辦理書面審查，初評報告預定106年2月函送交通部道路安全委員會作為年度蒞市視導複評之依據。

而初核時委員所提建議事項，函送各相關機關參考並列入追蹤列管，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，於105年9-10月進行公文查訪，12月編印「高雄市政府105年度公文查訪告」函送受查訪機關參考，並依所建議事項改進。

(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12月繼續列管案件計22件，其中落後案件計2件，召開公督會報計2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 7 月至 12 月，查核及複查施工中之工程計 76 件次（含查核案件 67 件及複查 9 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 7 月及 10 月分別函送 105 年第二季、第三季季報表，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 7 月至 12 月通報案件共 44 件，均已辦理完竣，並回報通報人。

（三）加強辦理教育訓練

1. 為落實三級品質管理制度，建立系統化之工程品質管理體系，於 105 年 8 月 4 日—10 月 12 日委託中國生產力中心辦理「公共工程品質管理訓練班（市府專班）」，經 81 小時結業總成績合格者，發給品管人員結業證書，計有 45 人參訓。
2. 為加強本府公共工程之工地勞工安全及交通維持作業，於 105 年 10 月 20 日邀請本府交通局、勞工局、公務人力發展中心合辦「公共工程之工地勞工安全及交通維持作業教育訓練」，共計 75 名參加。

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，105 年 7 月至 12 月諮詢服務案件數為 94,636 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 7 月至 12 月受理人民陳情案件數為 79,621 件、市長信箱案件數為 21,250 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 7 月至 12 月共計受理法律諮詢服務 2,968 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 7 月至 12 月計服務 260 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 7 月至 12 月電話服務處理總量 481,154 通、服務水準平均為 66.1%，派工通報案件計有 51,180 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 7 月至 12 月計受理 2,957 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 7 月至 12 月止，免書證查詢累計達 59,061 次；跨機關通報件數達 8,368 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 12 月止，本府各機關所公開於平台資料項目數達 638 項；105 年並將平台改版 CKAN 核心作業，讓資料更清楚呈現，且使用者更容易存取；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. 執行「網站系統資安漏洞掃描檢核」作業，針對本府各主要機關網頁分別進行第二階段複掃(22個)資安漏洞掃描檢核及修補作業，確保本府全球資訊網及各機關網頁系統的安全性，強化網站為民服務品質及市政資訊行銷。
2. 擴充「全球資訊網、機關網站平台及模版」環境，增加平台網站資料儲存容量及建置安全資料備援機制，以供現行(截至105年12月底)所容納214個機關網站運作，達到網站環境資源有效共享共用目標，節省各機關網站建置與管理費用成本。
3. 賡續推動「全球資訊網暨機關網站服務」作業，整合本府全球資訊網與機關網站跨平台訊息發布等功能，提升各機關最新市政訊息發布便利性，105年7月至12月各機關發佈約達1,605則機關活動消息及124則市長行程與活動媒體影片資訊，提供民眾即時瀏覽各類線上貼心便民e服務，落實市政資訊公開與透明化。
4. 完成本府105年度第二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)進行資安演練，加強本府員工使用電子郵件危機意識，並將相關資安訊息提供予本府員工，落實本府電子郵件的資安管理與防範。

(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 10 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、資安監控與佈署適當防護設備，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 7 月至 12 月止，累計掃描出各機關有 60 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，減少資安事件的危害，縮短服務中斷恢復時間。105 年 7 月至 12 月止，各機關流量異常開單 476 件，資安預警開單 85 件。

(3)105 年 11 月完成本府網頁應用程式防火牆 WAF (Web Application Firewall)的建置，針對市府網站網頁應用程式及後端資料庫提供安全的防護，免於駭客的惡意攻擊，強化網站防護能力。

(4) 105 年 12 月完成本府進階持續性滲透攻擊 APT (Advanced Persistent Threat) 的建置，針對駭客組織多樣工具及多重面向攻擊方式，提供防護偵測的能力。

(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。105 年 9 月汰換四維機房 2 台 20 噸冷氣主機、2 套 80 噸冷卻塔，大幅改善冷房效率，預估每年市府機房可節省約 52 萬元電費。

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。截至 105 年 12 月底已提供市府人事差勤系統、線上民意、全球資訊網、開放資料系統、商業智慧系統等 95 台虛擬主機服務，對提升資訊業務效率績效卓著。預估可節省伺服器採購成本 580 萬，電費(每月)約 19 萬。

3. 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。截至 105 年 12 月底，持續維持網頁外部服務 IPv6、IPv4 雙協定高連通率及完成 4 個市府機關內部網路升級支援 IPv6 示範建置。