

# 貳拾肆、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-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」，將以長照 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)，以期長照 2.0 的社區整合模式可快速複製於 38 區，達到永續經營及提供優質平價且普及的服務，已於今年 5 月完成期中報告，預計 11 月完成期末報告初稿。

### (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。

106 年度各一級機關及區公所共提送市政創新提案 72 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，106 年度撰寫學位論文獲補助人數共 4 名，優良學位論文預計 9 月 1 日至 30 日受理申請。

### (四) 加強為民服務措施

依據「高雄市政府 106 年度提升服務實施計畫」，督促各機關訂定執行計畫及工作計畫分層推動。106 年 6 月 20、23 日協同公務人力發展中心辦理本府各機關提升政府服務品質研習，由機關薦送業務相關主管人員，計 83 人參與。

依據「高雄市政府 106 年度電話服務品質及禮貌測試實施計畫」委外辦理本府 106 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 86.94 分，60 個受測機關中：核列特優(90 分以上)機關 16 個、優等(85-89 分)機關 28 個、甲等(80-84 分)機關 12 個、乙等(70-79 分)機關 4 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。國發會於106年5月26日公布得獎名單：第九屆政府服務品質獎本府由教育局榮獲服務規劃機關獎項、勞工局博愛職業訓練中心榮獲第一線服務機關獎、農業局與路竹地政所榮獲入圍獎。

(六) 發行「城市發展半年刊」

「城市發展半年刊」於106年6月出版第二十二期「循環經濟」，邀集專家學者與市民共同探討循環經濟的概念與高雄可行作法，並透過研析其他國家先進城市的模式分析本市未來方向。

(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」，106年1月至6月底止，本府因公出國列管件數計有78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」52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，106年度審定英譯共計25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106年度本府各機關大陸事務研習會計畫，計有法制局、空中大學、研考會與陸委會合辦，於106年8月辦理完畢。另經統計本府106年度1月至6月接待中國大陸來訪團體共56場1,130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，106年度於蚵子寮辦理「蚵子寮公民參與案」；同時另委託成立輔導團隊，協助養工處辦理「共融式遊樂設施納入公民參與」以及「前鎮區公所里政建設納入公民參與案」，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，106 年度已執行 2 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 年度中程施政計畫執行績效成果報告」，本府整體策略目標績效執行成果合格率高達 96.1%，將持續追蹤後續年度之執行成果，以提升施政效能。

### (二) 辦理重要施政計畫先期作業

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 107 年度重要施政計畫先期作業。本府 107 年度重要施政計畫先期作業各機關提報總經費需求(含基金、中央補助等)303.82 億元，於 106 年 5 至 6 月召開 23 場次初審會議，7 月辦理 2 次現勘，預計於 8 月辦理複審會議，及於完成預算平衡後將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 107 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 107 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 107 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 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，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 10 月前完成研究報告。

## 三、管制考核

### (一) 年度施政計畫管制

本府 106 年度施政計畫計列管 157 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，並由本府邀集學者專家與本府委員於 106 年 7 月 24、26 日辦理複評，預計於 9 月編印「105 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106年度基本設施列管經費為55.98億元，計列管187案，截至106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81.28%，結案率13.9%，完工率27.96%，驗收完成率18.18%，預算達成率達41.95%，已達成國發會6月各項衡量指標滿分標準（預算達成率27%）。

(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106年1月16日辦理書面審查及綜合座談，初評報告已於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。

而交通部年終視導及初核委員所提建議事項，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，預計於106年8-9月進行公文查訪，9月編印「高雄市政府105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。

(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106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106年6月繼續列管案件計41件，其中落後案件計7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. 106年1月至6月，查核及複查施工中之工程計81件次（含查

核案件 79 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，於 106 年 1 月及 4 月均依規定分別函送 105 年第四季、106 年第一季季報表予工程會。

#### (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「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 106 年 1 月至 6 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. 為強化機關人員工程履約爭議處理能力，於 106 年 5 月 3 日辦理「工程履約爭議處理及案例解說」教育訓練，計有 38 人參加。
2. 為使機關重視工地職安，於 106 年 5 月 17 日與公務人力發展中心合辦「營造安全衛生設施標準研習班」，計有 40 人參加。
3. 為強化機關人員工程法律知能，於 106 年 6 月 23 日辦理「工程爭議適用之法律條文研習班」，計有 46 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，106 年 1 月至 6 月諮詢服務案件數為 79,974 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 106 年 1 月至 6 月受理人民陳情案件數為 82,918 件、市長信箱案件數為 27,284 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，106年1月至6月共計受理法律諮詢服務2,755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，106年1月至6月計服務221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。106年1月至6月電話服務處理總量404,264通、服務水準平均為89.0%，派工通報案件計有32,226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，並於106年6月改版上線，提供民眾運用行動載具或智慧手機，更即時、便捷反映案件，除此之外，並主動推播市政新聞、活動資訊交通資訊、里民防災等多項功能服務，106年1月至6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. 為宣傳市政施政成果並加強民眾瞭解本市資訊智慧相關應用，於2月假台北南港展覽館辦理「2017智慧城市展」，以「Open City 智慧高雄」為主題，廣邀本府各局處及民間單位（如：交通局、文化局、圖書館、一卡通、其易電動車、高捷等）聯合參展，展現本市資訊智慧應用相關軟、硬體整合服務應用。
2. 為推動本府 OpenData 資料集加值應用，與廠商（創代科技）聯合提案爭取經濟部工業局「地方型資料應用服務示範案」獲核定經費4,000,000元（總經費6,150,000元；廠商配合款2,150,000元，建置「高雄市民營計程車派遣 OpenData 應用服務」，提供民眾、旅客、營運車隊及計程車司機視覺化計程車營運分析（如：雨天派遣熱點、民眾上下車熱點、旅客旅程規劃等），有助提昇改善整體計程車搭載客率。
3. 積極推廣「跨機關便民服務整合資訊平台」，透過平台資訊資源共享減少民眾臨櫃辦理相關申請業務；為減少民眾往返各公務機關辦理個人資料異動服務，提供一處申請多處服務之通報傳

遞服務，106年1月至6月止，資訊共享查證（免書證）累計達46,788次；通報傳遞服務件數達13,906件。

4. 賡續推動本府資料開放業務，加強機關資料格式開放品質(如：json、csv等)，由105年底649筆資料集成長至1,233筆(至106年6月底)，有助本府透明、公開化施政服務之推行。
5. 完成「線上即時服務系統整合—派工系統案件空間資訊轉換」，將相關派工地點增列經緯度座標值，提供民間企業及社群後續視覺化分析與加值應用。

## (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160個主要機關網頁進行第一階段資安漏洞初掃檢核及修補作業，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. 提昇「全球資訊網、機關網站平台及模版整合服務平台」功能，強化網站服務安全性、擴充網站版型以提供機關網站建置的多樣性選擇、加強資訊圖形化功能，打造親和直覺圖像化網站，並擴增28個機關利用本平台建置機關網站，充份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，106年1月至6月各機關發佈約達1,026則機關活動消息及136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106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）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。106年1月至6月陸續完成風險評鑑、資產清查盤點、內部稽核等作業，預計10月完成外稽複核作業，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。106年1月至6月止，累計掃描出各機關有51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。106年1月至6月止，各機關流量異常開單336件，資安預警開單35件。

(3) 106年5月完成四維機房防火牆功能擴充，提供防護特偵碼、病毒碼更新，網頁過濾、應用程式識別及黑白名單管控等功能，加強資安防護，免於駭客的惡意攻擊。

3. 配合行政院「前瞻基礎建設計畫」，其中「數位建設」子項目-「強化政府基層機關資安防護及區域聯防」，於7月14日前提報計畫爭取中央補助，並落實鄰近縣市屏東、台東及澎湖縣政府資安區域聯防，以期提升資安防衛能量，強化資安基礎建設。

#### (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。106年6月完成機房環控簡訊模組升級及市府骨幹網路交換器模組擴充及網管授權發包。

2. 推動「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，達到節能減碳效果。截至106年6月底已提供市府人事差勤系統、線上民意、全球資訊網、開放資料系統等102台虛擬主機服務，對提升資訊業務效率績效卓著。106年6月完成擴充虛擬化資訊平台2台主機服務。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106年6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。