

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」，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)，希望可以快速複製於 38 區，達到永續經營及提供優質平價且普及的服務，已於 106 年 12 月完成期末報告。106 年度進行「高雄產業未來需求與走向之研究」，因應高雄產業轉型及未來產業發展策略，提出產業建議，預計 107 年第四季完成。

(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。評審結果優等獎 3 名；甲等獎 17 名；乙等獎 17 名；佳作獎 8 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「市政研究成果網」網站，提供線上查詢及運用。

(三) 市政建設學位論文獎補助

為鼓勵全國各大學博、碩士研究生關注高雄在地建設，提供具體、深度的研究成果及建議，供市府團隊研訂政策及執行參考。特訂定「高雄市政府市政建設學位論文獎補助辦法」獎勵各大學博、碩士研究生，凡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研究費補助人數共 4 名(博士 1 名、碩士 3 名)，優良學位論文獲獎勵人數共 4 名(均為碩士)。

(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 12 月據以提報年度執行成果及創新作為。

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，下半年測試結果市府整體成績 86.21 分，60 個受測機關中：連續 2 次核列特優(90 分以上)機關 6 個、優等(85-89 分)機關 25 個、甲等(80-84 分)機關 29 個、乙等(70-79 分)機關 0 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「政府服務獎實施計畫」，辦理第1屆政府服務獎參獎機關輔導及推薦作業。本府於107年1月22日提報本府三民區第二戶政事務所、勞工局勞動檢查處、動物保護處、工務局、交通局等5個機關參獎。
- (六) 發行「城市發展半年刊」
「城市發展半年刊」於106年12月出版第二十三期「新南向@高雄」，邀集專家學者與市民共同探討在新南向政策下，本市可積極發展的面向，期許高雄成為新南向基地的國際門戶。
- (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7月至12月底止，本府因公出國列管件數計有171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」154件，餘未逾期，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年度接待中國大陸來訪團體共116場2,109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107年1月已辦理12次會議，第12次會議業於107年1月10日假國立高雄師範大學辦理完竣。
- (十一) 推動公民參與
為深化民主精神，106年度與高雄大學合作推動「蚵子寮公民參與案」，完成8案公民參與式規劃案；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3次調查。

二、綜合計畫

- (一) 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107年度重要施政計畫先期作業。107年度先期作業各機關提報總經費需

求(含基金、中央補助等)308.77億元，於106年5月至6月召開23場次初審會議，7月辦理2次現勘，8月完成預算平衡，審議結果核列本府公務預算99.16億元、基金預算21.28億元。最終審定資料提供本府主計處納入年度預算編列。

(二) 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，彙整為本府107年度施政計畫草案，於106年9月8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107年1月8日彙編完成送市議會。

(三) 統籌辦理國家建設總合評估規劃作業

本府106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，106年度「設計翻轉，地方創生」提案由本府民政局「高雄市六龜之心再造推廣計畫」1項計畫獲核定補助。

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167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檢討，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，於9月完成編印「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，並已結案178案，發包率99.47%，結案率95.19%，完工率96.79%，驗收完成率95.19%，預算達成率達98.21%，除發包率以外，其餘指標皆已達成國發會滿分標準。

(四) 道路交通安全業務督導考核

本府道安工作地方初評，已於106年1月16日辦理書面審查及綜合座談，經與會外聘委員逐一審視，評定各項計畫成績並提出改進建議事項，上年度道安工作交通部年終視導及地方初評，共計列管各機關委員建議事項辦理情形67案，各機關均已參採，並已於106年9月25日第8次道安大會決議解除列管。

(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，已於106年9月13日完成公文查訪，10月27日編印「高雄市政府106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例管

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12月計列管147案，其中127案已結案，20案繼續列管，並已召開公督會報2次，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7月至12月，查核及複查施工中之工程計69件次（含查核案件62件及複查7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7月及10月均依規定分別函送106年第二季、第三季季報表予工程會。

(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7月至12月通報案件共43件，均已辦理完竣，並回報通報人。

(三) 加強辦理教育訓練

1. 為加強機關、監造及承商對植栽工項施作與維管之專業職能，於106年7月5日辦理「啄木鳥巡檢計畫-植栽設計、施工與維管」教育訓練，計有71人參加。

2. 為增進新聘查核委員、機關及監造等對三級品管之概念，於106年7月5日辦理「公共工程三級品管概述」教育訓練，計有52人參加。
3. 為加強機關及監造對於工程品質管理之專業知能，於106年7月12日辦理「工程驗收注意事項與案例」及「進度管理規劃及監督實務與缺失案例解說」教育訓練，計有42人參加。
4. 為加強機關及設計單位對建築（含水電）工程設計之專業知能，於106年9月22日「UF計畫－推動公共工程導入使用者回饋概念」教育訓練，計有30人參加。
5. 為加強機關、設計單位對於美學之專業職能，於106年12月5日辦理「從多元美學談工程之美」教育訓練，計有76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7月至12月諮詢服務案件數為85,531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7月至12月受理人民陳情案件數為66,762件、市長信箱案件數為19,989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7月至12月共計受理法律諮詢服務4,819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7月至12月計服務275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7月至12月電話服務處理總量401,528通、服務水準平均為88.56%，派工通報案件計有40,825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7月至12月計受理5,259件。

六、資訊業務

(一) 推動智慧城市發展

1. 獲內政部建築研究所核定補助「106年度高雄市永續智慧社區示範計畫」1,700萬元，分由本府交通局、都發局、環保局、資訊中心執行，配合「2017生態交通全球盛典」在哈瑪星地區建立生態交通示範區，導入智慧交通的理念及示範性應用服務，並在相鄰的亞洲新灣區建立智慧商圈虛實體驗示範空間，讓閒置空地活化再利用，此外也建置城市資料平台，提供未來各項智慧化應用服務的資料來源基礎。
2. 財訊雜誌「2017智慧城市大調查」，本市名列全國領先組，報導有關本市生態交通、空氣品質、Open API、資料整合及南部區域整合等智慧治理成果，肯定本市智慧城市發展。
3. 進行南部縣市智慧城市跨域合作會議，就智慧照護、智慧交通等議題研商跨域合作。
4. 與國發會、行政院科技會報辦公室及經濟部共同舉辦「智慧城鄉建設研討會」，邀請全國22個縣市政府及產業代表參加，並由六都分享智慧城市推行成果，藉以互相交流、擴散成功經驗，另安排至消防局進行實地參訪，充分行銷本市智慧發展成果。
5. 協助民政局「高雄市行動戶政所及線上e指通系統」及農業局「農務即時人力需求平台-農來趣 AgriMax」2個系統，獲得2018智慧城市創新應用獎。
6. 106年12月參與「高雄區資訊月政府館展覽」，參展機關為本府交通局、文化局、都發局、環保局、地政局、資訊中心，以「智慧政府翻轉高雄」為主題，展現各項市政便民資訊服務應用，諸如城市資料平台、愛PASS雲端服務平台、個人化地政服務網、全國地政電子謄本、高雄實價網、高雄住宅生活網、智慧社區示範成果及生態交通空氣輪播系統，期使民眾認知高雄邁向綠色低碳智慧城市的決心。

(二) 市政資訊整體規劃與推動

1. 建置「市政儀表板」，透過城市資料平台API與OpenData開放資料，以視覺化效果呈現與民生議題相關之動態儀表資訊，如：空氣盒子監測資訊、A1及A2類交通事故、管制煙囪監測資訊、公有零售市場資訊及iTaiwan熱點分析等共20項議題，不僅增進政府資料開放之效益，民眾亦藉由上述儀表板快速、互動瞭解各項施政成果。
2. 提升資料開放平台功能，加強機關資料三星格式開放品質(json、csv及xml等)，目前三星以上格式已達1023筆，106年7月至12月，總開放資料集筆數由1,234筆成長至1,385筆，有助於本府資料透明公開化。

3. 減少民眾往返各公務機關申辦業務，提供一處申請多處服務之通報傳遞服務功能，106年7月至12月透過「跨機關便民服務整合資訊平台」資訊共享查證（免書證）累計達53,615次；通報傳遞服務件數達11,334件。
4. 辦理「2017高雄青年創意市政提案競賽」，鼓勵青年人才發揮創意及資訊技能，共同參與市政構思及公部門資料增值，參與大學共12所，報名學員人數為76人。活動內容包含參訪本府局處（都發局、社會局、地政局、1999聯服中心、資訊中心）、專家學者座談及研習、評審及頒獎活動。活動提案包含交通類、都發類、1999線上即時等，內容相當豐碩，得獎作品將提供本市相關局處施政參考。
5. 暑期與逢甲大學資工系合作，參加成功大學「2017軟體創作達人暑期成長營活動」，結合本府計程車營運派遣API資料與觀光推薦網站整合設計，建置「智慧行程遊港都—以計程車為例」網站，內容為提供民眾依天數客製化安排本市旅遊行程，並透過計程車營運上下車熱點資料搜尋旅客自由行熱門景點，提出旅程建議方案，並節省民眾上網搜尋資料，本案榮獲該活動競賽第二名獎項。
6. 訂定本府所屬各機關及各級學校行動應用軟體（App）發展管理要點，規範各機關發展App前，應先評估其他公部門及民間是否已有類似功能之App，以避免重複投入開發經費，或以響應式網頁RWD取代App開發，約可節省一半開發經費，甚至以資料開放供民間增值應用取代App開發，更可節省全部的開發經費。各機關App開發後，應重視使用者意見，提供更符合民眾之需求，對於服務成效不佳之App，應善盡管理之責，俾有效提升App服務品質，以維護本府形象。

（三）市政網站服務開發及應用

1. 運用高雄城市資料平台，簡便的API介接機制整合、串流各機關資料，已開發16組API、3組整合API，並輔導機關產製30組API，提供各機關、企業及民眾增值創新應用，共享智慧城市資料資源，以利城市治理決策參考。
2. 建置單一帳號認證平台，提供使用者以單一帳號/密碼即可完成跨機關系統帳號驗證，提升登入效率，強化安全機制，並提供範例程式碼供各應用系統介接參考，現已完成「訓練教室借用系統」及「Web版FTP管理系統」之介接。
3. 建置「全球資訊網、機關網站平台及模版整合服務平台」，強化網站服務安全性及網站分析功能、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。
4. 賡續推動「全球資訊網暨機關網站服務」作業，以利整合本府全球資訊網與機關網站跨平台訊息發布等功能，並提升各機關最新市政訊息發布便利性，106年7月至12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。

(四) 本府整體資訊安全防衛

1. 持續推動 ISMS 資通安全管理制度，於 106 年 10 月完成外部稽核複核作業，以確保資訊安全管理制度正確實施。
2. 持續結合本府防禦系統功能，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與網頁掃描，確保本府資通安全，阻絕駭客與病毒入侵於境外。106 年 7 月至 12 月，掃描修補本府 160 個機關網站及主題網，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。
3. 持續執行 7x24 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 7 月至 12 月，各機關流量異常開單 392 件，資安預警開單 53 件。
4. 106 年 12 月完成四維機房防火牆、入侵偵測功能擴充，提供防護特偵碼、病毒碼更新，加強網頁過濾、應用程式識別及黑白名單管控等功能，提升資安防護，免於駭客的惡意攻擊。
5. 完成本府 106 年度資安通報演練：為提升本府各機關資安通報聯繫效能及確保資安事故發生時緊急應變措施的可行性、適用性，並強化突發意外時的判定能力、與熟悉通報與應變相關作業，以降低資安事故發生所造成之損害。
6. 完成本府 106 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。
7. 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」案，106 年 12 月 19 日業經中央核定 107 年補助本府新台幣 24,786,000 元及自籌配合款新台幣 10,623,000 元，總計 35,409,000 元，並結合屏東、臺東、澎湖資安區域聯防，以期提升資安防衛能量，強化資安基礎建設。

(五) 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，提供機房資訊設備安全及穩定的運作環境。106 年 7 月汰換鳳山行政中心防火牆設備，以提升本府資安的防護。8 月完成本府資訊系統資料備份建置，支援最新作業系統、線上資料庫之備份。
2. 透過虛擬化資訊平台服務，整合伺服器、網路、儲存等軟硬體設備資源，減少主機數量、伺服器採購成本，降低電力需求，提升節能與效率。截至 106 年 12 月底已提供本府人事差勤系統、線上民意、全球資訊網、開放資料系統等 120 台虛擬主機服務，對提升資訊業務效率績效卓著，預估節省伺服器採購成本 400 萬元，每年電費約 36 萬元。
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 12 月底，持續建構完善的 IPv6 環境，以維持市府網路支援 IPv6、IPv4 雙協定服務。