

貳拾陸、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2屆政府服務獎參獎機關輔導及推薦作業。本府於108年1月提報本府都市發展局、地政局、法制局、稅捐稽徵處、殯葬管理處、六龜區衛生所等6個機關參與評獎。

(二) 專題委託研究

依據「高雄市政府專題委託研究實施要點」及區域發展趨勢，委外辦理專題委託研究案—106年度「高雄產業未來需求與走向之研究」已完成期末報告審查，預計108年第一季結案。107年度「1999萬事通巨量資料第二階段深化運用之研究」於107年11月14日完成簽約，預計108年4月提送期中報告。

(三) 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。

107年度各一級機關及區公所共提送市政創新提案69案，經書面初審及機關、學者專家複審。評選出優等獎4名、甲等獎17名、乙等獎13名、佳作獎11名，其中評獲乙等獎以上之提案，均函請相關機關參採運用，並將獲獎報告上傳研考會「市政研究成果網」網站，提供線上查詢運用。

(四) 市政建設學位論文獎補助

依據「高雄市政府市政建設學位論文獎補助辦法」鼓勵全國大學博、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獎補助申請，107年度獲研究費補助人數共7名（博士1名、碩士6名），獲優良學位論文獎勵人數共4名（優等1名、佳作3名）。108年度研究費補助申請刻正受理中。

(五) 加強為民服務措施

依據「高雄市政府107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，並於12月提報年度執行成果及創新作為。107年7月26日假公務人力發展中心辦理本府提升政府服務研習，各機關業管人員計75人參與。

依據「高雄市政府107年度電話服務品質及禮貌測試實施計畫」委外辦理本府107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84.84分，58個受測機關中：核列特優（90分以上）機關8個、優等（85-89分）機關19個、甲等（80-84分）機關23個、乙等（70-79分）機關8個，測試結果函送受測機關改善，並對績優機關核予獎勵。

(六) 發行「城市發展半年刊」

「城市發展半年刊」107年12月出版第二十五期「翻轉高雄」(下)，邀集專家學者、局處機關與市民共同探討12年來高雄的蛻變與轉型。

(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」，107年7月至12月底止，本府因公出國列管件數計有140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」122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107年7月26日召開審查會議，審定英譯共計11項。

(九) 推動青年事務

1. 本府107年度辦理青委會「Stand by Youth腦力激盪營」，決議以「創新創業」、「就業媒合」、「社會福利」、「國際參與」等作為年度青年參與式預算四大面向議題，並擴大對外徵求提案，透過民眾參與工作坊將提案細緻化，107年度共產出9案，經區分為短中長期計畫，交由本府相關局處執行，並由本府研考會追蹤管考。
2. 107年12月14日於市府第2會議室舉辦高雄市政府青年事務委員會第2次會議。

(十) 辦理大陸事務

本府為增進各機關同仁對政府兩岸政策及兩岸交流實務運用之瞭解，加強彼此溝通聯繫，強化兩岸資訊分享和良性互動，特向大陸委員會提報107年度中國大陸事務研習計畫，並於107年7月31日辦理完畢；另統計本府107年度接待中國大陸人士來訪交流共158場3,027人次。

(十一) 推動公民參與

為深化民主精神，107年度推動青年參與式預算，完成9案青年參與式規劃案，預計108年由相關機關執行完畢。

(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，107年度預計執行4次調查，於12月份完成第3次調查。

二、綜合計畫

(一) 滾動檢討中程施政計畫執行績效

於107年1月追蹤本府各機關106年度中程施政計畫執行成果，經彙整績效指標達成率為96.7%，較105年度微幅上升0.6%。並於107年5月函請各機關依據複評建議，提報調整或修正107年度績效衡量指標之年度目標值，以更加符合現況。後續將持續追蹤107年度中程施政計畫執行情況，以提升整體施政效能。

(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108年度重要施政計畫先期作業。108年度先期作業各機關提報總經費需求

(含基金、中央補助等) 315.5億元，於107年5至6月召開24場次初審會議，辦理3次現勘，7月完成預算平衡，審議結果核列公務預算91.64億元，基金預算18.47億元。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108年度施政計畫(草案)

配合市政未來重大施政計畫推動與108年度應推展之施政目標，釐定本府108年度各項施政目標與各部門施政要項，彙整為本府108年度施政計畫(草案)，於107年7月31日送市議會審議，將配合市議會審定市府總預算結果，辦理草案內容修正。

(四) 統籌辦理國家建設總合評估規劃作業

本府106年度爭取國家發展委員會「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，已於107年10月底完成研究報告結案。

三、管制考核

(一) 年度施政計畫管制

本府107年度施政計畫計列管163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

針對動產質借所、輪船公司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107年7月16日、17日辦理複評，並於8月29日編印「106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) 基本設施補助計畫列管

本府107年度基本設施補助經費為37億5,6946萬6千元，列管案件數145案，計召開四次公共工程督導會報檢討解決遭遇問題，截至12月底止，已結案解除列管案件數135案，整體預算執行率達99.89%，剩餘尚未執行完畢案件(10案)將繼續列管。

(四) 道路交通安全業務督導考核

本府107年度道安工作地方初評，訂於108年1月21、25日辦理書面審查及綜合座談，另針對交通部106年度道安考評作業，列管委員建議事項辦理情形70案，各機關均已參採，並已於107年10月30日第10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，於107年8月2日完成公文查訪，9月20日編印「高雄市政府107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. 查核案原則上採不預先通知方式辦理，並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。
3. 107年度查核及複查施工中之工程計148件次（含查核案137件及複查11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。
4. 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107年1月、4月、7月及10月均依規定分別函送106年第四季、107年第一~三季季報表予工程會。

(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. 107年度總通報案件共102件，均已辦理完竣，並回報通報人。

(三) 加強辦理教育訓練

1. 107年5月29日與人發中心合辦「工程災害與設計施工研習班」教育訓練，計有42人參加。
2. 107年7月5日與教育局合辦「補強工程施工重點及查核常見缺失」教育訓練，計有97人參加。
3. 107年7月27日與高雄市工程技術顧問商業同業公會合辦「建築工程材料（鋼筋、混凝土及模板）之管控缺失」教育訓練，計有83人參加。
4. 107年7月27日與高雄市工程技術顧問商業同業公會合辦「建築工程施工缺失」教育訓練，計有76人參加。
5. 107年8月31日辦理「監造計畫及品質計畫審查及人員培訓專案（I）」教育訓練，計有29人參加。
6. 107年10月16日與人發中心合辦「工程法律與履約爭議研習班」教育訓練，計有50人參加。
7. 107年11月9日辦理「監造計畫及品質計畫審查及人員培訓專案（II）」教育訓練，計有30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，107年7月至12月諮詢服務案件數為96,608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107年7月至12月受理人民陳情案件數為103,024件、市長信箱案件數為21,466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，107年7月至12月共計受理法律諮詢服務6,024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5:30，107年7月至12月計服務409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。107年7月至12月電話服務處理總量434,901通、服務水準平均為98.16%，派工通報案件計有47,353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，107年7月至12月計受理26,749件。

(七) 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。

(八) 單一線上陳情系統

整合線上即時服務系統與派工通報系統，成為民眾單一陳情系統，重新檢討相關反映項目與管制時效，增加座標定位機制，以

更有效統計及分析案件發生地點，本系統業於108年1月1日正式改版上線使用。

六、資訊業務

(一) 推動智慧城市

1. 107年8月內政部建築研究所核定補助「高雄市永續智慧社區示範計畫」總計1,160萬元，辦理智慧路燈整體供電需求及利用影像辨識紓解交通問題。
2. 爭取前瞻建設「普及智慧城鄉生活應用計畫」，與嘉義縣、嘉義市、台南市、屏東縣及澎湖縣等跨域合作，107年向經濟部工業局申請提案，8月通過聯合提案3案及10月通過單獨提案1案，核定金額總計5.1億。
3. 爭取「新創採購-政府出題·新創解題計畫」，由地方政府出題，經濟部中小企業處補助新創公司提出解題方法，透過公私協力，帶動產業發展，107年向中小企業處申請2項提案，10月2項提案均通過。
4. 107年11月在哈瑪星地區建置智慧路燈示範區49盞，讓路燈變成具有照明、治安、交通、環境、防災資訊網路通訊等智慧化的基礎設施。

(二) 精進開放資料

1. 本府開放資料集數累計至107年12月總計1,541筆，其中3星格式以上資料已提高至762筆，並榮獲國家發展委員會政府資料開放評鑑金質獎地方政府組第3名。此外，為加速民間及機關進行資料流通、交換、增值與應用，本府開發產製資料交換服務(API)累計至107年12月總計196筆，各界可透過上述開放資料，共享城市資料資源。
2. 建置「智慧市政儀表板」，運用開放資料搭配互動式圖表，呈現安全、資訊、監測、市政、民生等5大類32項市政議題，協助本府各機關進行決策判斷，並提供民眾瞭解市政治理情形。

(三) 優化資訊服務

1. 「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，107年7月至12月透過資訊共享查證(免書證)累計達54,287次，通報傳遞服務件數達20,183件，大幅縮減民眾往返各公務機關申辦業務時間。
2. 在本府共用主機環境進行開發網頁製作的共用模板，截至107年12月已協助本府168個機關架設296個機關網站，以每個網站製作費約10萬元，總共節省網站軟體費用約2,960萬元，以每個機關架設一台主機伺服器費用約15萬元，總共節省主機硬體費用約2,520萬元。總計節省約5,480萬元。

(四) 完備基礎設施

1. 107年11月完成本府「四維共構機房供電線路變更案」，將機房電

力系統介接至大樓緊急供電迴路，並增加外租發電機時的供電線路，確保機房電力不受停電等影響，達到市政資訊服務不中斷的目標。

2. 透過虛擬化資訊服務，整合軟硬體設備資源，截至 107 年 12 月已提供 200 台虛擬主機服務，減少設備採購及降低電力需求，節省採購成本約 465 萬元及每年電費約 220 萬元。

(五) 提升資安防衛

1. 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及為民服務品質。
2. 執行本府對外服務主機弱點與網頁掃描，107 年 7 月至 12 月重大弱點共 120 部主機皆已完成修補，有效落實資安防護措施，阻絕駭客與病毒的入侵。
3. 完成本府機關 107 年度第 1 次電子郵件社交工程檢測暨資安演練，落實本府電子郵件的資安管理與防範，並賡續推動 ISMS 資通安全管理制度，107 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。
4. 配合「前瞻基礎建設計畫－數位建設－強化政府基層機關資安防護及區域聯防」協同屏東、臺東、澎湖等 3 個鄰近縣市，107 年 11 月已建立資安區域聯防。