

# 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，國發會於108年6月20日公布第2屆政府服務獎得獎名單，由六龜區衛生所榮獲「整體服務類機關獎」、地政局榮獲「專案規劃類機關獎」、稅捐稽徵處獲入圍獎，國發會已於108年7月9日舉行頒獎典禮，公開表揚得獎機關。

## (二)專題委託研究

依據「高雄市政府專題委託研究實施要點」及提升為民服務品質，委外辦理專題委託研究案—107年度「1999萬事通巨量資料第二階段深化運用之研究」已完成期中報告審查，預計108年第4季結案。108年度「高雄市與中國大陸東南沿海城市交流之研究」於108年5月13日完成簽約，預計108年10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。

108年度各一級機關及區公所共提送市政創新提案73案，將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，組成評審小組進行複審作業。

#### **(四)市政建設學位論文獎補助**

依據「高雄市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，108年度評獲碩士研究費補助者共5名，計5萬元。續於9月份辦理優良學位論文獎勵評選。

#### **(五)加強為民服務措施**

依據國發會「政府服務躍升方案」擬訂「高雄市政府提升服務實施計畫」，督促各機關訂定執行計畫及工作計畫分層推動，於12月提報年度執行成果及創新作為，發揮創新學習綜效，全面提升服務品質。

依據「高雄市政府108年度電話服務品質及禮貌測試實施計畫」委外辦理本府108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85.5分，61個受測機關中：核列特優（90分以上）機關14個、優等（85-89分）機關23個、甲等（80-84分）機關13個、乙等（70-79分）機關11個，測試結果函送受測機關改善，並對績優機關核予獎勵。

#### **(六)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」，108年1月至6月底止，本府因公出國列管件數計有108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」77件，餘未逾期，將持續列管出國報告。

#### **(七)配合中央政策，營造本市英語生活環境**

新聘本市第15屆營造英語生活環境推動會委員共17人，修訂「高雄市政府營造英語生活環境推動會設置要點」，並將自108年6月3日正式行文業務

移撥行政暨國際處辦理。

#### **(八)推動青年事務**

本府為解決本市青年就學、就業、創業以及住宅等四大問題，108年1月起著手籌組「青年局」，預計於本(108)年10月正式掛牌成立，專責處理與青年需求相關議題，未來青年局將專責整合中央與地方、以及產官學與民間資源，協助青年規劃就學、就業、創業和住房等相關問題。

#### **(九)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108年度中國大陸事務研習計畫，並於108年6月17日辦理完畢；本府研考會並於108年6月26日及6月27日，辦理2場城市交流與兩岸關係現況與政策業務宣導說明會，向本府機關同仁簡要介紹本府研考會兩岸事務業務；另統計本府108年度接待中國大陸人士來訪交流共173場2,899人次。

#### **(十)推動公民參與**

建構本府公民參與平台及成果網站，並函頒108年公民參與實施計畫，鼓勵各機關業務納入公民參與機制，總計推動公民參與件數共25件，建立符合在地特色並滿足市民意見表達的多元參與管道。

#### **(十一)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年度第4次調查已於108年3月份執行完畢；108年度預計執行4次調查，業於6月份完成第1次調查。

## 二、綜合計畫

### (一)檢討暨新訂中程施政計畫

1. 為規劃未來 4 年施政主軸，由本府各機關依市長施政理念、推動重點以及發展策略，訂定 108 至 111 年度中程施政計畫，並於 6 月核定實施。
2. 本府各機關 107 年度中程施政計畫策略績效指標達成率為 95.8%，較 106 年度略降 0.9%，已於 108 年 4 月函請各機關依據複評建議檢討改善。

### (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 109 年度重要施政計畫先期作業。109 年度先期作業各機關提報總經費需求(含基金、中央補助等)約 487 億元，於 108 年 5 至 6 月召開 22 場次初審會議，7 月辦理 9 次現勘，8 月及完成預算平衡。最終審定資料將提供本府主計處納入年度預算編列。

### (三)策訂本府 109 年度施政計畫

配合市政未來重大施政計畫推動與 109 年度應推展之施政目標，釐定本府 109 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 109 年度施政計畫(草案)送市議會。

## 三、管制考核

### (一)年度施政計畫管制

本府 108 年度施政計畫計列管 124 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，每月召開公共工程督導會報進行檢討並協調機關共同解決問題，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訂於 108 年 7 月下旬辦理複評，8 月下旬編印「107 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 108 年度一般性補助款基本設施補助經費計 37.1 億元，列管案件數 148 案，截至 6 月底止結案解除列管案件數 27 案。為提升整體執行績效，本府均視實際需求召開公共工程督導會報(5 月 31 日已召開第一次檢討會議)，檢討列管案件遭遇問題並研議解決對策。

## **(四)道路交通安全業務督導考核**

本府 107 年度道安地方初評書面考評及綜合座談，已於 108 年 1 月 21 及 25 日辦理完竣，針對委員建議事項各機關之辦理情形，共列管 47 案，其中 46 案各機關均已參採，且經道安大會決議解除列管，餘 1 案因施工中，尚持續列管中。

## **(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，訂於 108 年 8 月下旬完成公文查訪，9 月下旬編印「高雄市政府

108 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。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。
2. 108 年 1 月至 6 月底查核及複查施工中之工程計 75 件次（含查核案 71 件及複查 4 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。
3. 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 108 年 1 月及 4 月均依規定分別函送 107 年第四季、108 年第一季季報表予工程會。

### (二)追蹤全民督工辦理情形

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。

108年1月至6月底總通報案件共44件，均已辦理完竣，並回報通報人。

### (三)加強辦理教育訓練

1. 108年3月8日與人發中心合辦「路面工程品質管理實務班」教育訓練，計有48人參加。
2. 108年3月13日辦理「108年度第1次工程監造計畫、品質計畫審查及人員培訓專案-蚵子寮漁港碼頭及景觀改造工程」教育訓練，計有25人參加。
3. 108年4月24日辦理「108年度第2次工程監造計畫、品質計畫審查及人員培訓專案-高雄市濱海聯外道路開闢工程(北段道路0K~2K+100)(第一期)」教育訓練，計有27人參加。
4. 108年6月12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80人參加。
5. 108年6月14日與人發中心合辦「常見行道樹認識、選擇與維護研習班」教育訓練，計有47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，108年1月至6月諮詢服務案件數為105,140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，並透過本府線上即時服務系統登錄案件，並後送至承辦機關迅速處理回復，自108年1月至6月派工通報案件計36,855件，人民陳情案件計83,000件。

## **(三)法律諮詢服務**

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，108年1月至6月共計受理法律諮詢服務6,426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5:30，108年1月至6月計服務266人次。

## **(五)本府話務中心(1999服務專線)**

本府話務中心於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，108年1月至6月電話服務處理總量為430,915通、服務水準平均為83.42%。

## **(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，108年1月至6月計受理10,265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，目前智能客服可受理環保、交通、財稅等類別之諮詢。

### (八)單一陳情系統

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. 與經濟部工業局合辦AIGO計畫，進行「產業出題・新創解題・人才培訓・創業扶植」招募活動，高雄在地產業及本府機關總計提出41道題目，並招募62隊新創團隊進行解題。此外，為強化高雄在地解題團隊成員及本府同仁AI技術能力，特別開辦人工智慧培訓課程，計有本府同仁、市民及學生共40人參加培訓。
2. 本府與樹德科大、高雄大學、正修科大等3所大學的官學合作計畫，108年6月正式簽署合作意向書，由本府提供網站及資訊系統的實戰場域，讓

學生進行本府網站檢核及資安攻防演練，學生可以從中累積實務經驗，強化未來職場技能，同時本府也提昇資訊服務品質，達到雙贏的目標。

3. 本府資訊中心與消防局共同合作爭取經濟部中小企業處「新創採購-政府出題·新創解題」計畫，108年6月提案通過初審，本府將與新創公司協力，開發感測穿戴裝置，以提升消防人員執行任務時人身安全。
4. 本府積極爭取前瞻建設「普及智慧城鄉生活應用」計畫，並與南部縣市以跨域合作的方式，共同研提需求，協助廠商申請經濟部補助款，共同發展跨領域智慧城市數位生活應用服務，目前本府已主導聯合提案4案及單獨提案2案，總計6項提案獲經濟部通過，其中4案已進入執行階段，另2案辦理廠商徵案中。
5. 108年3月參加智慧城市展，本府以「高雄市都市偏鄉多元運具行動計畫」榮獲創新應用獎及「集中式弱點掃描平台-弱點掃描管理系統」獲得全球智慧城市聯盟首創 Go Smart Award 獎項。本次參展內容包含市政儀表板、智慧交通、教育、觀光及體感科技等項目，吸引數萬人次參觀，後續與企業洽談合作建置高雄智慧城市，包含協助企業爭取智慧城鄉、交通部偏鄉補助計畫、中小企業新創採購等中央補助款等。
6. 108年4月完成辦理「智慧交通影像辨識整合智慧儲能管理應用示範案」之採購招標作業，採購金額新台幣1,160萬元，試辦更節能的智慧路燈模式，以解決智慧路燈供電設備需求問題，以及運用AI影像辨識技術偵測車流量、停車管理等交通資訊，同時將資料分析以作為機關未來施政之參考。
7. 108年6月啟用全國首創結合公益商品販售的無現金販賣機，設置於本府

四維及鳳山行政中心各 2 台，提供本府同仁與洽公民眾以一卡通、信用卡及各類行動支付等無現金方式購買商品。

## (二)精進開放資料

本府開放資料集數累計至 108 年 6 月總計 1,948 項，其中 3 星格式以上資料已提高至 1,284 項。此外，為加速民間及機關進行資料流通、交換、增值與應用，本府開發應用程式介面(API)資料服務，累計介接逾 192 萬次，讓資料可以重複被使用，以達到共享城市資料資源目標。

## (三)優化資訊服務

1. 為建立民眾參與市政的多元管道，本府 108 年 6 月舉辦公共政策網路參與平台教育訓練，讓各機關運用網路平台有關主動公開徵詢意見、受理民眾提案及執行網路投票等功能，匯流各方意見以作為施政之參考，並達到政府與民眾相互友善溝通的目標。
2. 「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，108 年 1 月至 6 月透過資訊共享查證(免書證)累計達 55,333 次，通報傳遞服務件數達 18,658 件，大幅縮減民眾往返各公務機關申辦業務時間。
3. 「單一帳號認證平台」提供使用者一次性登入，跨應用系統使用服務，並將帳號與身份識別分別進行認證，強化本府員工使用各應用系統之便利性與安全性，108 年 6 月累計輔導 30 個應用系統介接認證，解決應用系統共同認證需求。
4. 整合 1999 派工通報及線上即時服務系統，提供一站式陳情案登錄服務，簡化行政處理流程，108 年 1 月至 6 月累計服務達 25 萬人次。

#### (四)完備基礎設施

透過虛擬化資訊服務，整合軟硬體設備資源，108年1月至6月已提供20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47萬元及每年電費約22萬元。

#### (五)提升資安防衛

1. 辦理「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」，本府108年1至6月擴大納入警、消、環保、衛生局等駐外機關資安設備日誌記錄，進行關聯分析比對及監控防護，擴大聯防範圍。
2. 完成本府所屬機關資通安全責任等級分級、資通安全維護計畫及資通安全事件通報及應變管理程序資料彙整並函送中央備查，並經中央完成資安等級核定。另辦理本府機關108年第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。
3. 達成前瞻計畫 GSN VPN 網路架構升級調整服務案第1階段作業，將府外55個機關納入本府虛擬網路群組(VPN)，運用本府完備的資安防禦機制，提升府外機關資安防護能量。

