

貳拾柒、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，國發會業於108年7月9日舉行頒獎典禮，公開表揚得獎機關。

本府依據國發會108年12月10日函頒「政府服務獎評獎實施計畫」，辦理109年度第3屆政府服務獎參獎機關推薦作業。本府將進行相關評審作業後，擇優推薦本府機關於109年5月報名參獎。

(二) 專題委託研究

依據「高雄市政府專題委託研究實施要點」委外辦理專題委託研究案—108年共進行2件委託研究案，其中「高雄市政府行政業務委外之研究」業於109年2月完成研究報告驗收，另「高雄市與中國大陸東南沿海城市交流之研究」委託案業於109年3月完成研究報告核定。

(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，經書面初審及機關、學者專家複審。評選出優等獎3名、甲等獎18名、乙等獎25名、佳作獎5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「高雄巿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，學位論文撰寫主題以高雄市施政建設為研究範圍，均可依規定向本府研考會提出獎補助申請，108年度評獲研究補助者5名，核發研究補助費5萬元。評獲優良學位論文獎勵者3名，核發獎勵金4萬元，並於12月24日第454次市政會議頒獎。

(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7月26日協同公務人力發展中心辦理「提升服務研習」，本府各機關業管人員計86人參與。12月提報年度執行成果及創新作為，彙總創新績優個案供各機關參照，以發揮學習綜效，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。下半年測試結果市府整體成績87.76分，受測機關中：核列特優（90分以上）機關25個、優等（85-89分）機關22個、甲等（80-84分）機關14個、乙等（70-79分）機關0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108年2月修訂「高雄市政府公務出國報告作業要點」據以規範各機關公務出國報告管考作業，108年7月至12月底止，本府因公出國計畫列管件數計有165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」計103件；餘未逾期，將持續列管追蹤。

（七）辦理大陸事務

本府108年7月4日至5日參加春秋航空高雄-寧波首航，8月28日至29日接待香港中華出入口商會，12月2日至3日舉辦香港三策智庫來訪交流兩岸情勢發展座談會；另統計本府108年度(1-12月)接待中國大陸人士來訪交流共315場、4,927人次。

（八）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37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。

（九）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；108年度最新調查已於108年度12月完成。

二、綜合計畫

（一）追蹤檢討中程施政計畫執行成果

本府108至111年度中程施政計畫已於108年6月核定實施，後續預定於109年1月函請各機關依據「高雄市政府中程施政計畫績效評估作業注意事項」，檢討分析108年度中程施政計畫執行成果，並針對年度整體表現、後續改善方向以及未來挑戰目標，提

出綜整說明，同時滾動修正後續施政作為，以持續提升施政效能。

(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)487億元，於108年5至6月召開22場次初審會議，7月辦理5場次現勘，8月完成預算平衡，審議結果核列本府公務預算94.28億元、基金預算62.53億元。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，經研商會議檢討修正，彙整本府109年度施政計畫(草案)，於108年9月9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，核定本已於108年12月31日彙編完成送市議會。

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126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於108年7月30日、8月6日辦理複評作業，並於108年10月4日編印「107年度高雄市政府所屬事業機構經營績效考核報告」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12月底止結案解除列管案件數142案。為提升整體執行績效，本府針對基設每季召開公共工程督導會報，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，各機關均已參採，已於 108 年 11 月 8 日第 9 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 108 年 7 月 24 日至 8 月 19 日進行公文查訪，並於 10 月 14 日編印「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) 辦理工程品質及進度查核

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，並依據各案工程特性不同聘請 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. 108 年 7 月至 12 月底查核施工中工程計 66 件；複查 7 件。查核過程中發現之缺失，當場要求工程主辦機關、監造位及承攬廠商限期改善；設計及其他建議事項則請檢討改進。查核紀錄彙整後，函請各受查機關於 30 日內將缺失改善完妥，並於確認改善完成後報查核小組備查。
4. 依據「工程施工查核小組組織準則」第 10 條規定，按季填報查核結果後，於 108 年 7 月及 10 月均依規定分別函送 108 年第二季、108 年第三季季報表予工程會。

(二) 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. 108 年 7 月至 12 月底總通報案件共 35 件，均已辦理結案，並回報通報人。

(三) 加強辦理教育訓練

108 年下半年度共計辦理 7 場教育訓練，分別如下：

1. 108 年 8 月 9 日與土開處合辦「108 年度第 3 次工程監造計畫、品質計畫審查及人員培訓專案-高雄市第 92 期市地重劃工程」教育訓練，計有 35 人參加。
2. 108 年 8 月 29 日辦理「108 年度品質預警機制」教育訓練（第一場），計有 105 人參加。
3. 108 年 8 月 30 日與民政局合辦「108 年度民生工程實務」教育訓

- 練（第一場），計有 83 人參加。
4. 108 年 9 月 7 日與民政局合辦「廳舍延壽計畫-制震工法查核重點與常見缺失及鋼結構施工實務」教育訓練，計有 106 人參加。
 5. 108 年 11 月 1 日與高雄市工程技術顧問商業同業公會合辦 108 年度「民生工程設計及監造實務」教育訓練，計有 100 人參加。
 6. 108 年 12 月 5 日辦理「108 年度品質預警機制」教育訓練（第二場），計有 109 人參加。
 7. 108 年 12 月 19 日與民政局合辦「108 年度民生工程實務」教育訓練（第二場），計有 62 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 7 月至 12 月諮詢服務案件數為 110,834 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 7 月至 12 月派工通報案件計 57,545 件，人民陳情案件計 114,095 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 7 月至 12 月共計受理法律諮詢服務 8,763 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 7 月至 12 月計服務 210 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 7 月至 12 月電話服務處理總量為 430,025 通、服務水準平均為 75.8%。

（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7月至12月計受理13,134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、地政、社會、衛生等類別之諮詢。

(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」AI四部曲，輔導在地產業及本府機關提出41個AI需求應用題目，並招募62隊新創團隊提出102個解題方案，經過選拔，全國有30個解題方案進入實證階段，其中本市有11個解題方案，最後有4個解題方案獲得工業局AIGO獎項、6個解題方案獲得高雄獎。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 5 案，總計 9 項提案獲經濟部通過，其中 5 案已進入執行階段，另 4 案辦理廠商徵案中。

3. 108 年 12 月完成「智慧交通影像辨識整合智慧儲能管理應用示範案」專案建置及驗收，建置智慧儲能系統，解決路燈桿上的物聯網設備日間供電需求問題，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。
4. 研究規劃市民科技服務，提供市民一站式市政服務，在申辦各項福利業務或申請補助時，不需要為了證明文件奔波市府各局處，並且結合行動支付，提供市民完整的食衣住行育樂醫所有需求，舉凡圖書館借書、藝文展演購票、商圈市場採買、搭乘公車捷運、停車繳費、就醫掛號、運動健身場館預約等，市民在任何時間、任何地點都可以使用市民科技快速完成。

(二)精進開放資料

1. 本府開放資料集數累計至 108 年 12 月總計 2,436 項，其中 3 星格式以上資料已提高至 1,875 項，累計瀏覽次數達 117 萬次，下載次數達 35 萬次。此外，為加速民間及機關進行資料流通、交換、加值

與應用，本府開發應用程式介面(API)資料服務，讓資料可以重複被使用，以達到共享城市資料資源目標，目前API上架總數達303筆，累計介接逾268萬次。

2. 本府運用開放資料進行加值統計分析，產製簡單直覺式的視覺化互動圖表，集成成為本府「市政儀表板」，已建置安全、市政、觀光、防洪、路平、不動產、農漁業及衛生環境等8大類74個視覺化主題議題，協助本府各機關進行決策判斷，提供民眾瞭解市政治理情形，以落實本府透明治理與數位服務。而且，本府於108年12月起假四維行政中心一樓中庭設置市政儀表板互動體驗區，讓民眾藉由體感互動手勢實地操作「市政儀表板」系統，形成「找得到、看的到、摸得到」的有感市政服務。

(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，108年透過資訊共享查證(免書證)累計達11萬4,239次，通報傳遞服務件數達3萬4,153件，大幅縮減民眾往返各公務機關申辦業務時間。
2. 擴充本府「單一帳號平台」認證機制，新增動態密碼、多因子驗證機制及行動設備專用認證方式，以加強本府員工使用單一認證的安全性及便利性；並針對府外人員，提供應用系統介接使用自然人憑

證、google 與 facebook 認證，提升本府各應用系統的應用彈性，迄 108 年累計輔導 34 個本府應用系統介接認證，解決應用系統共同認證需求。

3. 108 年「線上即時服務系統」整合 1999 派工通報系統，提供民眾利用電話、臨櫃、網路(市長信箱)、書面及傳真等各種管道進行陳情報案，並將所有陳情案件彙入「線上即時服務系統」進行統一管考案件進度，108 年共處理民眾陳情案 21 萬 2,642 件及派工案件 9 萬 7,040 件。

4. 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，由 114 位學生完成各機關網站及主題網 238 個網站檢核作業，此外，另有 8 位學生自各機關對外服務網站中偵測到 33 個漏洞缺失，學生從中累積實務經驗，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。

(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及提供線上系統備份，提升本府伺服器整體資源使用率及節省能源效率，108 年 7 至 12 月已提供 56 台虛擬主機服務，減少設備採購及降低電力需求，預估節

省採購成本約 210 萬元及每年電費約 106 萬元。

(五)提升資安防衛

1. 提升本府資安能量

- (1)汰換基層機關老舊電腦設備計 1,833 台，並擴大電腦安裝防禦進階攻擊的防護軟體授權，彌補防毒軟體僅能防護已知病毒之不足，對未知惡意程式或網路攻擊能有效防範，並能降低端點遭受駭客植入後門之風險。
- (2)辦理 108 年前瞻計畫網路架構升級調整，完成府外 38 區戶政事務所納入本府行政網路之內，統一由本府資安設備加強防護以降低網路惡意攻擊。
- (3)新購本府網路核心資安設備（包含入侵偵測防禦系統、加解密系統及網頁安全閘道系統），提升整體網路安全防護能力，偵測隱藏於網路傳輸中之資安攻擊，降低資安事件風險。
- (4)辦理資安專業認證課程，協助本府資通安全責任等級 B、C 級（如地政局、交通局等）計 45 個機關 53 人參加 ISO 27001 主導稽核員資安專業受訓取得證照，以集體包班方式辦理，減輕機關相關課程經費負擔，並為市府節省約 190 萬元認證課程的支出。

2. 維運區域聯防平台系統，擴大監控範圍

- (1)持續維運資安區域聯防監控系統，使高雄市政府、屏東縣政府、臺東縣政府及澎湖縣政府形成完整區域防護網，達到區域防護成效。
- (2)增加收錄本府所屬警察局、消防局、衛生局、文化局、環保局、稅捐處等6個駐外機關防火牆等資安設備警示資訊，並加入至資安區域聯防系統，擴大資安監控範圍。
- (3)持續透過資安情資分享平台，介接國家資安聯防體系，透過情資格式標準化與系統自動化之分享機制，與外界達到快速且正確傳遞分享資安威脅情資，並經由防護規則自動派送系統，自動化派送防護規則至資安防護設備，即時攔阻攻擊，降低整體區域資安事件產生之機率。
- (4)結合市府資訊中心及各局處資安人員與資安服務廠商專業人員，建立資安事件快速應變團隊，協助各機關進行事件通報、鑑識、弱點改善與複測等資安技術支援，能有效降低資安事件產生之影響及範圍。
- (5)透過弱點掃描共用平台，以自動化排程進行掃描，有效掌握網站存在的弱點或漏洞，提早發現加以修補，提升資安防護，減少駭客入侵管道。