

# 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3屆政府服務獎參獎機關輔導及推薦作業。本府進行相關評審作業後，於109年8月擇優推薦本府衛生局、消防局、社會局及工務局等4個機關參加評獎，國發會於109年11月27日公布第3屆政府服務獎得獎名單，本府消防局以「緊急救護雲端聯網」榮獲「數位創新加值」獎、衛生局以「出院返家 安心在家—無縫接軌長照服務：從高雄出發」榮獲「社會關懷服務」獎，行政院業於109年12月17日頒獎表揚。

### (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，109年進行1件委託研究案：「現行兩岸政策對高雄市與大陸城市交流影響之研究-以國安五法、反滲透法實施及大陸惠臺政策為例」。業於109年10月底進行期中報告審查，預計於110年1月底繳交期末報告。

### (三) 加強為民服務措施

依據國發會「政府服務躍升方案」及年度評獎重點，修訂「高雄市政府提升服務實施計畫」函各機關滾動式修訂「執行計畫」及「工作計畫」，於年底據以提報年度執行成果；並彙整服務創新績優個案，函送各機關參照學習，以全面提升服務品質。

依據「高雄市政府109年度電話服務品質及禮貌測試實施計畫」委外辦理本府各機關電話服務品質及禮貌測試，下半年施測56個機關，整體成績86.48分；核列特優（90分以上）機關14個、優等（85-89分）機關27個、甲等（80-84分）機關7個、乙等（79-70分）機關8個，測試結果函送受測機關據以改善。

### (四) 控管公務出國報告

修訂「高雄市政府公務出國報告作業要點」並採響應式網站(RWD)設計「公務出國報告資訊網」；控管各機關因公出國報告書，便於使用者以電腦、平板、手機查詢瀏覽。109年3月2日起本府配合全球疫情限制出國政策，109年7月至12月暫無因公出國案件。

### (五) 辦理大陸事務

兩岸互動受疫情及政策影響本府 109 年 7 月至 12 月無官方交流活動，109 年 9 月 4 日辦理「大陸事務研習」本府各機關 40 人參與。12 月分送陸委會編印之「大陸事務法規彙編」及「兩岸文教業務法規彙編」與各機關參照。

#### (六) 推動公民參與

建構本府公民參與平台及成果網站，並函頒 109 年公民參與實施計畫，鼓勵各機關業務納入公民參與機制，109 年度總計推動公民參與件數共 59 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。另研考會也委外辦理公民參與培力課程，培養在地公民種子，完成 48 小時課程、培力 49 公民種子，總參與 170 人次，未來可望成為本市發展公民參與的在地種籽，落實公民治理；109 年度本府也推出「公民參與陪伴導師」制度，委託中山大學團隊協力各機關推動公參業務，並增進公務機關同仁及廠商對於公民參與的認識，辦理培力課程 8 場，針對本府 109 年度補助公參經費案件每案皆訪視指導 2-3 次。

#### (七) 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；109 年最新調查已於 109 年 11 月完成。

#### (八) 大專校長與市長聯誼會

高雄地區的大專校院培育眾多人才與學術能量，為本市建設發展及提升城市競爭力不可或缺的助力。本府以「高雄智庫」—市長與大專校長會議為主軸，於 109 年 3 月及 9 月共辦理 2 次聯繫會議，邀請本市 18 所大專校院校長出席，並由本府相關局處首長列席，進行意見交流與對話，使城市與在地大學間連結更緊密，共同促進優質大高雄城市之建構。

## 二、綜合計畫

### (一) 檢討修正中程施政計畫並追蹤檢討執行成果

配合陳市長上任，本府各機關已依據市長「產業轉型、增加就業、交通建設、改善空污」四大優先施政目標及「拚經濟、衝就業、顧教育、好生活、真安心」五大施政重點，研訂 108 至 111 年度中程施政計畫(109 年修正版)，並於 110 年 1 月核定實施；預計 1 月底前函請各機關檢討分析 109 年度關鍵績效指標執行成果，並針對年度整體表現、後續改善方向及未來挑戰目標，提出綜整說明，並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

1、依據「高雄市政府年度重要施政計畫先期作業要點」，辦理 110 年度重要施政計畫先期作業。

2、110 年度先期作業各機關提報總經費需求(含基金、中央補助等)412 億元，於 109 年 5 至 6 月召開 22 場次初審會議，9 月完成預算平衡，審議結果核列本府公務預算 90.91 億元、基金預算 142.45 億元。最終審定資料已提供本府主計處納入年度預算編列。

(三) 策訂本府 110 年度施政計畫

配合市政未來重大施政計畫推動與 110 年度應推展之施政目標，釐定本府 110 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，過程中並配合陳市長上任完成施政綱要修正作業，以利各機關據以調整施政計畫(草案)。本府 110 年度施政計畫(草案)於 109 年 9 月 18 日送市議會審議，將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。

### 三、管制考核

(一) 年度施政計畫管制

本府 109 年度施政計畫計列管 108 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，由副市長主持，定期召開公共工程督導會報，協助機關解決困難，督促工進。

(二) 市營事業考核

針對輪船公司、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，另由本府邀集學者專家與本府委員於 109 年 5 月 26 日、6 月 4 日辦理複評作業，並於 109 年 7 月 6 日完成編印「108 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 109 年度一般性補助款基本設施補助經費計 37.6 億元，列管案件數 122 案，為提升整體執行績效，本府每季召開公督會報檢討列管案件遭遇問題並研議解決對策，業於 109 年 11 月 19 日召開第三次公督會報。

(四) 公文處理時效督導考核

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 109 年 9 月進行公文查訪，並於 10 月 22 日完成編印「高雄市政府 109 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. 109 年 7 月至 12 月底查核施工中工程計 71 件；複查 3 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 109 年 7 月及 10 月均依規定分別函送 109 年第二季、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. 109 年 7 月至 12 月底總通報案件共 38 件，均已辦理結案，並回報通報人。

##### (三) 加強辦理教育訓練

109 年 7 月至 12 月底共計辦理 5 場教育訓練，分別如下：

1. 109 年 9 月 1 日與捷運局、人發中心合辦「109 年度混凝土配比審查及統計分析」教育訓練，計有 50 人參加。
2. 109 年 9 月 16 日與民政局合辦「109 年度民生工程實務訓練」教育訓練，計有 77 人參加。
3. 109 年 9 月 28 日與教育局合辦「109 年度補強工程施工重點及查核常見缺失」教育訓練，計有 65 人參加。
4. 109 年 10 月 21 日與人發中心合辦「工程查核準備、重點及常見缺

失改善研習班」教育訓練，計有 70 人參加。

5. 109 年 10 月 28 日辦理「109 年度品質預警機制」教育訓練，計有 81 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，109 年 7 月至 12 月諮詢服務案件數為 101,761 件。

### （二）受理人民陳情

提供民眾電話、臨櫃、市長信箱、1999 高雄一指通、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，後送至承辦機關迅速處理回復，自 109 年 7 月至 12 月派工通報案件計 52,774 件，人民陳情案件計 97,818 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，109 年 7 月至 12 月共計受理法律諮詢服務 4,713 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 5:30，109 年 7 月至 12 月計服務 114 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，109 年 7 月至 12 月電話服務處理總量為 424,262 通，平均每月 70,710 通。

### （六）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，109年7月至12月計服務11,602題市政問答。

## 六、資訊業務

### (一)推動智慧城市

1. 成立高雄市智慧城市推動委員會，由市長擔任召集人，2位副市長擔任副召集人，邀請智慧科技領域精英、領袖擔任府外委員，提供高雄未來智慧城市發展願景，於12月25日召開推動委員會第1次會議，並辦理專家論壇，以「數位治理、大數據」及「數位產業、新南向」為主題，邀請行政院唐鳳政務委員、行政院科技會報簡立峰委員、研華科技何春盛執行董事及資訊工業策進會卓政宏執行長演講，統計參加人數超過100人。
2. 為加速本市智慧城市發展，本府與其它縣市跨域合作研提需求，申請經濟部工業局智慧城市補助計畫案，由廠商出資加上經濟部工業局補助款，在提案場域發展跨領域智慧城市數位生活應用服務，通過9項提案皆已執行完成，並完成結案審查，總共創造8.547億元的資金投入；其中研考會提出的「高雄5G智慧路燈示範計畫」，目前在高雄人流車流眾多的商圈熱點進行場域實驗，建置5G微型基地台，並進行高畫質影像傳輸、人流車流分析、車牌辨識等應用試煉，藉此瞭解5G高速度、低延遲的特性，提供本府5G智慧城市

規劃參考。

3. 由研考會與經發局跨局處合作，辦理「未來城邦-高雄創新創業大賽」，透過「產業出題、新創解題」方式，輔導在地產業及本府機關提出目前業務待改善的痛點，彙整 12 個需求應用題目，並廣邀全國創新團隊進行技術解題，總共招募 39 個團隊提出 44 個科技解決方案，經過書面初審後，評選出 14 個團隊(解政府題有 6 個團隊，其中有 2 個團隊解同一個政府題)，決選結果，智慧政府領域的解題團隊獲得第二名，並且因參賽認識高雄環境，進而從北部搬遷到高雄進駐 KO-IN。
4. 為增加本府智慧治理能見度，以及肯定各機關應用創新科技打造便民服務，研考會積極彙整相關成果參與各項競賽、展覽及評比，提報 5 個應用成果參加「2021 智慧城市創新應用獎」，由交通局「智慧路口防碰撞\_輕軌行駛安全更提升」獲獎，本府已連續五年獲得此殊榮，此外，由台灣雲端物聯網產業協會舉辦「2020 雲端物聯網創新獎」，來自該協會會員及政府機關共提報 40 多件，衛生局「智慧職場健康共照應用服務計畫」獲選為 7 件優異方案之一，充份肯定本府推動智慧城市的成果及努力。

## (二) 優化資訊服務

1. 建置「市民科技整合服務平台」囊括以下功能，市民通過實名認證

後，即可透過本系統進行身分識別，以取得各類所需之服務，並於 110 年 1 月對外進行公開測試。

- (1) 身分驗證：以本府 LINE 官方帳號做為服務入口，整合已發行的實體卡與新建的虛擬卡，提供市民各種身分辨識方式以獲取服務，109 年提供 Google、FB、LINE、自然人憑證等 4 種註冊及登入方式。
- (2) 市政服務：整合便民一路通網站，統一收納本府線上申辦服務，讓市民在單一平台就可以完成跨機關業務的申辦，如身心障礙停車證申請，並結合線上智能客服，使市民快速找到所需之服務，迄 109 年底提供 184 項便民申辦服務，其中 13 項申辦服務介接本府與國發會 My Data 資料集，減少民眾辦理申辦服務時所需檢附文件。
- (3) 生活服務：結合市民日常所需，提供生活中常用之應用服務 109 年提供如預約運動中心課程、圖書借閱、觀光局景點優惠、預約復康巴士等生活服務。
- (4) 訊息推播：當有緊急事件發生時，市府可透過專屬 APP 立即推播緊急訊息給市民，並提供市民訂閱訊息，如教育、觀光醫療等資訊，也可依據市民身分或條件之不同，主動推播如施打疫苗等個人化訊息。



(5) 會員點數：市民透過參與各項市府辦理的活動獲得會員點數

由市府提供各式兌換管道吸引市民主動參與市政活動，109年建置的獲點機制有會員註冊禮、會員推薦禮、線上申辦、市政宣導閱讀等，兌點機制有LINE Pay Money 儲值金、鳳山運動中心消費折抵、參加抽獎活動等。

(6) 多元支付：109年優先與LINE Pay 一卡通串聯，提供700多項

生活繳費項目，如水電費、信用卡費、規費等。

2. 完成建置便民一路通網站作為本府市政服務單一入口平台，統一收納本府各機關現有計184個線上申辦服務，民眾可透過智能客服及分類查詢於該平台快速查詢及辦理所需的市政服務，並介接應用本府與國發會的My Data 資料集，讓民眾透過線上授權方式提供自己的個人資料給機關，以減少申辦所需檢附文件，其中109年新建之13個申辦服務已介接本府與國發會My Data 46項資料集，可減少民眾辦理申辦服務時所需檢附文件。
3. 「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，109年7至12月透過資訊共享查證(免書證)累計達5萬9,253次，通報傳遞服務件數達3,947件，大幅縮減民眾往返各公務機關申辦業務時間。
4. 為提升本府資訊系統的便利性與安全性，推動本府單一帳號認證機

制，提供多元化身分驗證模組，包括帳號密碼認證、行動設備安全認證、動態密碼驗證、多因子驗證、自然人憑證驗證、LINE、Google 與 Facebook 認證等機制，讓本府應用系統可依不同的安全等級環境選用適合的身分驗證及登入方式，迄 109 年 12 月已協助本府各機關共 50 個系統網站導入身分驗證機制，計 74,684 人次使用，解決應用系統共同認證需求。另外，依據資通安全管理法規定，提升本府新版帳號管理系統安全機制，包含密碼強度要求及定期變更密碼機制，強化本府應用系統的帳號安全性。

5. 本府全球資訊網新增「市政行程」專區，提供民眾即時瞭解本府市長及副市長的行程資訊，同時也新增「合作備忘錄專區」專區，提供機關發布本府簽訂之各項合作備忘錄（MOU）、意向書、協議，讓市民了解市府的施政作為，並可以隨時查閱。

### （三）精進開放資料

1. 本府開放資料集數累計至 109 年 12 月總計 2,759 項，其中 3 星格式以上資料已提高至 2,288 項，累計瀏覽次數達 155 萬次，下載次數達 40 萬次，本府並榮獲 109 年度政府資料開放金質獎地方政府組第 2 名的肯定。同時，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，提供跨領域資訊整合串流，便利機關及民間資料流通與運用，利用自動化的介

接功能，簡化作業流程，減少人力處理成本，以達到共享城市資料資源目標，累計至 109 年 12 月 API 上架總數達 452 筆，98 個系統介接使用 API，累計介接逾 830 萬次。

2. 本府運用開放資料進行加值統計分析，強化互動體驗區的互動方式及更新內容，使民眾可透過手機掃描 QR Code 作為遙控器方式，快速瀏覽市政成果，已於 110 年 1 月 4 日上線提供降低交通事故、解決空污問題、班班有冷氣、托育及長照服務 4 種主題。

#### (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並提高效率及節省能源使用量。資訊中心 109 年已提供 120 台虛擬主機服務，預估節省採購主機成本約 439.2 萬元及節省每年電費約 50 萬元。

#### (五)提升資安防衛

##### 1. 提升本府資安能量

- (1)辦理本府 109 年前瞻計畫網路架構升級調整，完成府外 38 區衛生所及 16 個駐外單位(動保處燕巢動物保護關愛園區、交通局楠梓交通事件裁決中心等)納入本府行政網路之內，統一由本府完善的資安設備加強防護以降低遭網路惡意攻擊的機率，截至 109 年止，累計已收容公所、戶所、衛所等 153 個單位，其餘衛生局、

文化局、環保局等具有大量電腦設備的駐外機關，預計於 111 年底以前將陸續完成網路升級調整，納入市府行政網路體系。

- (2) 本府機關核心資通系統應有妥善的管理維運機制，並依照資通安全管理法規定導入 ISO 27001 等資訊安全管理標準，以強化保護機敏資料及相關核心業務運作。因本府部分資安責任等級 C 級機關預算資源不足，無法各自委請專業顧問公司輔導導入，故本府資訊中心以集中包班及輔導實作方式，舉辦 ISO 27001 輔導工作坊，於 109 年 6 月至 10 月期間，辦理 21 場次連貫性的實作課程，輔導機關人員逐項完成 ISO 27001 管理活動，共計有 19 個機關參與完成導入 ISO 27001 標準。相較於各自委外導入，共節省 716.5 萬元。
- (3) 以資安產官學合作模式，主辦 109 年度「資通安全產官學合作計畫」委外服務案，共有 33 個機關參加「資通安全健診」檢測作業，22 個機關共 47 個資通系統參加「系統滲透測試」檢測作業；本案經費為 187 萬 9,500 元，由各機關依其檢測項目需求共同分攤，如以共同供應契約方式下單，則需約 622 萬元，故以資源集中方式辦理採購可幫市府節省約 70% 的經費。

## 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，使本府、屏東縣政府、臺東

縣政府及澎湖縣政府等 4 縣市形成完整區域防護網，達到區域防護成效。

- (2) 資安區域聯防監控系統結合鄰近縣市、本府 2 處行政中心及警察局、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，加入至資安區域聯防系統，如有資安情資發生，將第一時間通知各相關機關及鄰近縣市防護因應，109 年跨機關弱點掃描攻擊、及機關連線惡意中繼站等情資分享共計 291 筆。
- (3) 持續透過資安情資分享平台，介接國家資安聯防體系，與外界達到快速且正確傳遞分享資安威脅情資，並將所傳遞的惡意中繼站清單數量約 900 筆之資安情資，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) 結合本府資訊中心及各局處資安人員與資安服務廠商專業人員，組成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) 建置本府弱點掃描共用平台，每季一次自動化排程對全府各機關 923 台主機、577 個網站弱點掃描，評估掃描的系統是否存在安

全弱點，同時提供相關掃描結果，作為主機資訊安全的管理依據，並協助弱點修補方法之參考建議，待修正弱點後可及時進行複掃，以確認弱點已經排除，降低資安漏洞被攻擊的風險，更能有效提高市府整體網站資安防護能量，減少駭客入侵管道。