

# 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4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110年5月10日擇優推薦本府稅捐稽徵處、民生醫院、農業局、岡山區公所、旗山戶政事務所等5個機關參加評獎。另因應近期疫情影響，110年5月20日國發會來函第4屆「政府服務獎」評獎作業延期辦理，會視疫情狀況再通知，本府俟國發會通知再行續辦輔導評獎作業。

### (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，110年進行1件委託研究案：「市政建設與市政滿意度之研究-以縣市合併十年基礎建設為例」。業於110年5月底完成契約簽訂，預定於110年10月進行期中報告審查。

### (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」，並據以提報年度執行成果。

依據「高雄市政府110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及禮貌測試，上半年施測56個機關，整體成績84.76分：核列特優（90分以上）機關1個、優等（85-89分）機關30個、甲等（80-84分）機關20個、乙等（79-70分）機關5個，測試結果函送受測機關據以改善。

### (四) 控管公務出國報告

109年3月2日迄今，本府各機關受COVID-19全球疫情影響，110年1月至6月尚無因公出國案件。

### (五) 辦理大陸事務

兩岸互動受疫情及政策影響，本府110年1月至6月無官方交流活動，110年4月21日協助辦理「香港人移居高雄諮詢座談說明會」以「移民居留」、「就學」、「社福/生活輔導」、「就業」等4項議題，說明市府可提供之生活輔導、就學、就業之服務。

### (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110年公民參與實施計畫，鼓勵各機關業務納入公民參與機制，110年度總計推動公民參與件數共32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，也辦理公民參與委員會議，聽取各界的建議。

### (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；110年最新調查已於110年3月完成。

## 二、綜合計畫

### (一) 追蹤檢討中程施政計畫執行成果

已於110年4月完成本府109年度中程施政計畫關鍵績效指標執行成果統計，整體達成率為95.5%，並就績效不佳或超越目標值較多的指標，研提改善建議後函請各機關檢討改善，以期持續提升整體施政績效。

### (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111年度重要施政計畫先期作業。
2. 111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297億元，配合新冠疫情進入三級防疫警戒，於110年5至6月以書審方式完成初審作業，預定8月辦理複審及完成預算平衡。最終審定結果提供本府主計處納入年度預算編列。

### (三) 策訂本府111年度施政計畫

配合市政未來重大施政計畫推動與111年度應推展之施政目標，釐定本府111年度各項施政目標與各部門施政要項，將依限於開議前15日彙整本府111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110年度施政計畫計列管99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

本府針對輪船公司、動產質借所2家市屬事業機構辦理109年度經營績效考核，自我考核、初核作業已於110年5月完成，複評作業將分階段召開二次會議審查，業已邀集府外學者、專家與府內委員於7月21、22日辦理第一次審查會議提出改善意見，再另對機構所研擬改善因應對策進行第二次審查會議，後續將於複評作業完成後，編印「109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110年度一般性補助款基本設施補助經費計37.9億元，列管案件數64案，為提升整體執行績效，除每月督促執行機關覈實填報執行進度，亦適時召開公督會報檢討列管案件遭遇問題並研議解決對策。

### (四) 公文處理時效督導考核

本府公文查訪小組為瞭解一、二級機關文書處理與公文管理系統之執行概況，預計110年8、9月進行公文查訪，並於10月完成編印

「高雄市政府 110 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. 110 年 1 月至 6 月底查核施工中工程計 57 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 110 年 1 月及 4 月均依規定分別函送 109 年第四季、110 年第一季季報表予工程會。

##### (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. 110 年 1 月至 6 月底總通報案件共 40 件，均已辦理結案，並回報通報人。

##### (三) 加強辦理教育訓練

110 年 4 月 20 日辦理「品質預警機制（110 年第 1 場）」教育訓練，計有 77 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，110 年 1 月至 6 月諮詢服務案件數為 111,081 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 110 年 1 月至 6 月派工通報案件計 44,420

件，人民陳情案件計 96,935 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 110 年 1 月至 6 月共計受理法律諮詢服務 4,917 人次。(因應新冠肺炎疫情，自 5 月 20 日起暫停現場服務，改採電話服務)

(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 5:30，110 年 1 月至 6 月計服務 121 人次。(因應新冠肺炎疫情，自 5 月 20 日起暫停現場服務)

(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，110 年 1 月至 6 月電話服務處理總量為 438,538 通，平均每月 73,090 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，110 年 1 月至 6 計服務 18,981 題市政問答。

## 六、資訊業務

(一) 推動智慧城市

1. 智慧城市論壇暨展覽(Smart City Summit & Expo, 簡稱 SCSE)為亞洲最大智慧城市展會活動，今年本府加入 SCSE 成為共同主辦，首度以展會最大規模將高雄智慧城市發展願景呈現，同時成功爭取到 2022 SCSE 以高雄與臺北雙主場展會模式，將此品牌效益快速引進高雄，增加高雄智慧應用成果露出。

展覽期間，資訊科技領域的產官學研精英代表超過 500 人蒞臨參觀，包括行政院唐鳳政委、AI LABS 杜奕瑾創辦人、中華電信謝繼茂董事長、遠傳井琪總經理、大同公司何春盛總經理、中興保全科技林建涵副董事長、駐台使節、中央部會長官等，獲得許多貴賓肯定，且交通局「智慧路口防碰撞」受到交通部王部長關切，獲得明年交通部經費補助支持；此外，宏都拉斯駐台大使亦主動聯繫，市府協助安排參訪高雄智慧養殖相關解決方案，疫情之後將繼續接洽智慧應用解決方案輸出國際。

2. 為加速本市智慧城市推動發展，本市智慧城市專案辦公室於 110 年 2 月 25 日完成委外作業正式運作，積極輔導機關提出需求，安排智慧城市推動委員會府外委員諮詢 56 場次，將各計畫聚焦精進，並媒合企業解決方案研提計畫，申請經濟部工業局智慧城鄉補助計畫案，

合計提11案，目前經濟部工業局進行初審階段；此外，水利局「高雄市水利監測密網計畫」預計取得水利署2年2,500萬補助；國發會「打造5G開放網路應用」委外服務案由中華電信承攬，其中專案內容要求3個地方政府落地實證，智慧城市專案辦公室協助爭取在高雄場域執行5G應用驗證。

3. 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，衛生局「去識別化即時精神病人安全監測與預防系統」，獲得全球智慧城市聯盟2021 GO SMART Award獎項，而警察局「高雄市AI情資協作資訊平臺」及都發局「都市計畫地理資訊系統的智慧化更新」，亦入圍2021 IDC亞太區智慧城市大獎(SCAPA)，充份肯定本府推動智慧城市的成果及努力。
4. 本府「使用區塊鏈保存戶政API存取紀錄」案通過110年經濟部中小企業處「新創採購—政府出題·新創解題」實施計畫提案，且有2家廠商入選簽約，預計下半年將在本府進行場域實驗，期能利用區塊鏈去中心化及不可竄改的特性，對於機敏資料於不同系統間使用API介接時的存取紀錄能妥善保存，達到法規上的規範，並藉以保存相關數位證據。

## (二) 優化資訊服務

1. 配合中央宣布全國疫情進入三級警戒，民眾逐日關切疫情相關資訊，本府配合建置以下資訊服務：

(1) 本府「嚴重特殊傳染性肺炎專區」網站陸續提供確診個案足跡、

紓困專區、物資捐贈、高雄市疫苗接種Q&A、防疫政策宣導、

衛教宣導、接種疫苗資訊查詢等相關資訊，110年1至6月累計

有1,500萬瀏覽人次。

(2) 因應本市110年7月1日開始實施高齡長輩補打莫德納疫苗作

業，本府於2天內快速建立高齡長輩疫苗接種時間地點查詢服

務，民眾只需點選其戶籍所在之行政區、里，即可查得疫苗接

種時間與地點，協助民眾分時分流接種疫苗以避免群聚，自6

月 30 日至 7 月 6 日止計有 20 萬使用人次。

- (3) 因應新冠肺炎確診個案人數激增，造成疫調人員工作量加劇，人工比對確診個案疫調足跡資訊日益困難，本府建立疫調足跡系統，提供疫調人員快速匯入確診個案手機門號足跡、車牌辨識足跡及電話疫調足跡等資料，並在同一圖台上展示 3 項足跡內容，降低疫調人員比對確診個案足跡的時間，使疫調人員可以更快速判讀確診個案的足跡行蹤，同時也可以協助疫調人員研判不同的確診個案彼此間是否有關連性。
  - (4) 配合中央開放公費疫苗預約接種，為避免民眾在接種點因人數過多而造成群聚，本府建立疫苗預約資料查詢系統及接種疫苗報到系統協助民眾在接種站點入口快速核對身份及通關，以加速疫苗接種作業，7 月 16 至 22 日止計有 12 個大型社區接種站逾 85,000 個民眾使用。
2. 為避免民眾群聚及鼓勵民眾利用網路多於馬路，「便民一路通」網站統一收納本府各機關現有計 366 個市政申辦服務，便利民眾快速查詢及線上申辦所需的市政服務，若民眾到機關臨櫃申辦 1 件案件預估平均需要花費 1 小時(車程+申辦時間)，則 110 年 1 至 6 月線上申辦案件累計 2,765 件，已為民眾節省 2,765 小時。另外，臨櫃服務利用「跨機關便民服務整合資訊平台」提供資訊共享查證(免書證)服務，110 年 1 至 6 月累計使用達 36,692 次，大幅縮減民眾往返各公務機關申辦業務時間。
  3. 為提升本府資訊系統的便利性與安全性，本府單一帳號認證平台提供多元化身分驗證方式，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 110 年 6 月已協助本府各機關共 56 個系統網站導入身分驗證機制，計 94,356 人次使用，解決應用系統共同認證需求。

4. 導入全新電子郵件服務，定期檢討惡意郵件攻擊防禦機制，整合本府現有資訊安全監控中心（SOC）平台及垃圾郵件過濾系統，即時預防資安攻擊事件，強化本府電子郵件系統可用性及提高服務品質。

### （三）精進開放資料

本府開放資料集數累計至 110 年 6 月總計 2,979 項，其中 3 星格式以上資料已提高至 2,764 項，累計瀏覽次數達 173 萬次，下載次數達 42 萬次。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 110 年 6 月 API 上架總數達 471 筆，132 個系統介接使用 API，累計介接逾 1,270 萬次。

### （四）完備基礎設施

1. 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。本府資訊中心 110 年 1 月至 6 月新增 63 台虛擬主機服務，預估節省採購主機成本約 230.6 萬元及節省電費約 26.7 萬元。
2. 為持續落實資訊資源向上集中政策，本府成功向中央爭取執行「強化政府基層機關資安防護計畫」，計畫總經費為 5,504 萬 7,000 元，其中中央補助 3,853 萬 3,000 元，本府自籌 1,651 萬 4,000 元。本計畫規劃建構混合式雲端共用資料中心提供本府各機關使用，同時將整併 11 個駐外機關小型機房，以及本府機房內現有 137 台實體機移轉至雲端虛擬平台上，透過資訊資源向上集中，有效降低各機關機房及資通系統維運成本，達到資源共享最大化目標。

### （五）提升本府資安防護能量

1. 為持續落實資訊資源向上集中政策，已規劃本府文化局、環保局及衛生局等 3 個駐外機關對外線路改接，改納入本府行政網路之內，統一由本府完善的資安防禦設備加強防護，以降低遭網路惡意攻擊的風險。上半年已完成前置準備作業及備妥相關網路設備，預計今年底以前陸續完成網路介接作業。
2. 為推動本府資安政策，本府將定期召開資安長會議，此會議是為掌握各機關資安長推動及監督機關內資安相關事務現況，以及推動跨

局處資安交流重要會議，因此，均會邀請一級機關資安長共同與會。本次會議於3月份召開，由本府資安長羅達生副市長主持，會中主要說明資安法相關規定、資安長職權及本府資安政策，同時，為強化委外廠商資安管理，有關委外廠商進行資通系統維護作業方式，應以現場維護為優先，如因特殊原因必須遠端連線維護，機關須加強監督委外廠商落實資安防護措施，並於會後建立各機關資安長通訊群組，以提升本府跨局處資安情資分享及資安政策宣導的即時性。

3. 考量近年全球資安風險顯著提升，傳統上僅由各機關資訊單位負責資安管理工作已不合時宜，並且國際資安管理趨勢已漸由「資安管理」層次提升至「資安治理」層次，因此，除依資通安全法規定本府資訊中心、地政局及交通局等11個資通安全責任等級較高的B級機關須辦理「資安治理成熟度評估」，同時，本府率6都之先，規劃民政局、勞工局及文化局等57個資通安全責任等級次高的C級機關亦將推動「資安治理成熟度評估」，以強化各機關高層對資安議題支持與監督。
4. 為有效掌握資通系統弱點漏洞，並且評估風險等級與受影響範圍，規劃本府資訊中心、地政局及交通局等11個資通安全責任等級較高的B級機關全面導入「政府機關資訊系統弱點通報機制」，以利發現弱點漏洞時即時通報並修正，降低資安潛在風險。