**貳拾柒、研 考**

**一、研究發展**

（一）辦理政府服務奬推薦

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。經由國發會初審、決審程序，於110年12月1日公布獲獎名單，本府稅捐稽徵處以「稅務任意門 偏鄉援助」榮獲「社會關懷服務獎」，行政院業於110年12月14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，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，業於110年11月進行期中報告審查，預計111年3月底進行期末報告審查。

（三）加強為民服務措施

依據「政府服務躍升方案」研訂「高雄市政府提升服務實施計畫」及各機關「執行計畫」、「工作計畫」分層推動，年終提報執行成果及創新作為，彙整供機關參照學習。110年10月29日辦理本府提升服務研習，業管人員38人參與。

研訂本府年度電話服務品質及禮貌測試實施計畫，委外辦理年度電話服務及禮貌測試，110年下半年施測56個機關，整體成績87.32分：核列特優(90分以上)機關12個、優等(85-89分)機關33個、甲等（80-84分）機關10個、乙等(79-70分)機關1個，測試結果函送受測機關參考改善，並據以獎勵績優機關。

（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7月至12月尚無因公出國案件。

（五）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，其中有14件提報本府申請補助經費，經審查核定10案補助，又因疫情有2案取消辦理，補助經費達1,738,440元；訂定函頒「高雄市政府公共政策網路參與平台作業要點」、開通公共政策網路參與平台/高雄市政府專區/想提議功能，提供更多元的公民參與管道；辦理「公民參與-2030高雄願景市民會議」5場次，分別針對不同公共議題：城市慢生活、高齡社會福祉城市、多元族群友善城市、創新工作環境城市、未來型智慧莊園等議題進行討論會議。也辦理公民參與委員會議，聽取各界的建議。

（六）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11月完成。

**綜合計畫**

1. 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(109年修正版)已於110年1月核定實施，預計111年1月底前函請各機關檢討分析110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，並滾動修正後續施政作為，以持續提升施政效能。

1. 辦理重要施政計畫先期作業
2. 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。
3. 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438.7億元，配合新冠疫情進入三級防疫警戒，於110年5、6月以書審方式完成初審作業，9月完成預算平衡，審議結果核列本府公務預算85.63億元、基金預算108.96億元。最終審定資料已提供本府主計處納入年度預算編列。
4. 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，本府111年度施政計畫（草案）已於110年9月10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110年度施政計畫計列管103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，邀集府外學者、專家與府內委員於7月21、22日及9月9、14日辦理兩階段複評作業，考核成績均列甲等，並已於110年10月編印「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，並檢討列管案所遭遇問題，適時召開會議與機關研議解決對策。

（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，已於110年8月13日至20日進行公文查訪，並於9月23日完成編印「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7月至12月底查核施工中工程計121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7月及10月均依規定分別函送110年第二、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。

2.110年7月至12月底總通報案件共57件，均已辦理結案，並回報通報人。

（三）加強辦理教育訓練

1.110年10月18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42人參加。

2.110年10月25日與民政局合辦「110年度民生工程實務」教育訓練，計有69人參加。

3.110年11月22日與教育局合辦「110年度公共工程一、二級品管概論班（電力群）」教育訓練，計有71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7月至12月諮詢服務案件數為118,890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7月至12月派工通報案件計55,823件，人民陳情案件計132,372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7月至12月提供法律諮詢，共服務4,258人次。

（四）保健服務
提供市民測量血壓服務，因應新冠肺炎疫情，自5月20日起暫停現場服務，俟疫情和緩降低防疫等級後再提供服務。

（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7月至12月電話服務處理總量為472,996通，平均每月78,832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7月至12月計服務18,635題市政問答。

（七）1999手語視訊服務

為便利聽語障市民朋友反映市政問題，於110年9月17日開始以line視訊方式，受理反映市政問題，110年7月至12月計服務38人次。

（八）手機簡訊傳送錄案編號服務

110年10月8日啟動簡訊發送錄案編號服務，只要民眾反映案件時登錄手機號碼，系統於成案和結案時，會將案件編號及辦理情形查詢網址以手機簡訊傳給民眾，便利自行上網查詢，110年7月至12月計傳送51,652則。

**六、資訊業務**

（一）推動智慧城市

1.為加速本市智慧城市推動發展，高雄市智慧城市專案辦公室積極輔導機關提出需求，媒合企業解決方案研提計畫，在經濟部工業局補助全國企業的17案計畫中，協助以高雄為場域進行智慧應用的企業獲得補助共6案，智慧應用內容相當多元，包括醫療、交通、輕軌、無人機、農業、漁業等領域；另外在國家發展委員會計畫部分，也協助企業獲得1案補助，在高雄多處場域（如輕軌站）利用5G高速特性，提供市民高畫質影音體驗。

2.辦理及參與國內外交流活動共8場，其中國外交流活動有6場，包括歐洲的德國、斯洛伐克、歐銀，新南向國家的馬來西亞（雪蘭莪州）、越南（峴港）及澳洲（布里斯本）向國際展現高雄智慧城市推動與發展情形，增加高雄國際能見度；另外國內亦有2場交流活動，除與5G業者進行互動交流外，同時也和新創企業進行分享，讓新創企業可以瞭解佈局國際市場應有的準備。

3.市府團隊積極推動智慧城市，成果獲得外界肯定，除了陳市長獲頒「智慧城市卓越貢獻獎」智慧治理獎項殊榮；另外本府農業局「高雄市農來訊」及高雄市立小港醫院「對抗疫情，進化人工智慧X-Ray異常辨別系統數位達到醫療數位轉型之體現」也獲「2022智慧城市創新應用獎」，本府已連續六年獲得此獎項肯定。

4.2022智慧城市論壇暨展覽將首度在高雄和台北以雙主場方式舉辦，舉辦場地選擇在「亞洲新灣區創新園區」擁有全國最大5G AIOT場域中的「高雄展覽館」，目前正在進行展覽、論壇的籌備作業，規劃以高雄作為展示場域，呈現科技應用系統整合解決方案，讓來自國內外參訪者可以體驗智慧應用，提升輸出國際之機會。

5.辦理「迎接2022智慧城市展在高雄暨高雄市智慧城市推動委員會2021年會」，現場有來自產官學研界的領導者，以及國內外ICT大廠代表近百人齊聚一堂，並將高雄智慧城市豐碩成果以別開生面的戲劇演示，從高雄市民、在地生活的觀察視角出發，呈現智慧農業、水利監測、醫療照護、人流警示等智慧應用。

（二）優化資訊服務

1.配合中央防疫政策，本府提供以下防疫資訊服務

1. 依據市府防疫政策隨時更新「嚴重特殊傳染性肺炎專區」網站資料，以提供民眾最即時及正確的疫情資訊，如確診個案足跡、紓困專區、物資捐贈、高雄市疫苗接種Q&A、解封原則等資訊，迄110年底累計逾2,100萬瀏覽人次。
2. 為加速調查本市醫療院所的疫苗施打能量作業，建置疫苗施打能量調查平台供本市約345家醫療院所依疫苗施打期程填報疫苗接種時段與可預約數，以作為本府規劃疫苗施打能量之參考。
3. 配合中央規劃COVID-19疫苗施打期程，7月至12月期間依限至COVID-19公費疫苗預約平台(簡稱1922平台)登打及複核當期本市醫療院所及社區站點的疫苗施打可預約數及下載預約名單，以使民眾可以順利預約及施打疫苗。
4. 配合疫苗施打作業，建置「疫苗預約資料查詢平台」提供民眾線上查詢預約資訊，同時，本府資訊人員於7月至12月期間每期支援疫苗施打社區站作業，於各疫苗施打社區站入口設置報到區，利用自建的疫苗施打報到系統，讓民眾透過掃碼快速報到進入站內施打疫苗，以避免在入口處排隊造成群聚。
5. 建置本市疫苗專診預約服務，本府於11-12月期間加開約110個專診預約場次，讓民眾可在非1922平台開放的時段內也可線上預約施打疫苗，並將預約名單整合至社區施打站報到清冊，以使民眾可順利報到施打疫苗。

2.為避免民眾群聚及鼓勵民眾利用網路多於馬路，便民一路通網站除收納本府各機關現有市政申辦服務外，也提供線上預約臨櫃申辦服務，降低民眾臨櫃等待時間，另外，便民一路通網站增加民眾登錄陳情申訴案件功能，以取代「1999高雄一指通」APP；110年7月至12月便民一路通網站線上申辦案件累計逾5,000件，縮減民眾往返各公務機關申辦業務時間。

3.擴充本府單一帳號認證平台支援無密碼身分驗證機制，包含Mobile ID電信認證及台灣行動身分識別(Taiwan Fido)驗證，讓使用者免插卡、免帳號密碼，透過行動裝置的門號或生物特徵識別認證身分，未來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，以提升便民服務的應用彈性，至110年底累計已有65個應用系統介接單一帳號認證平台，認證次數計逾107萬次。

4.本府全球資訊網完成導入本府搜尋引擎平台的搜尋服務機制，除了提供自身站內搜尋功能，也整合跨機關網站搜尋服務，將站內及跨機關的搜尋結果頁面以分類樹目錄呈現，提供使用者快速查找多方面所需資訊，本府全球資訊網已提供搜尋都發局、地政局、環保局、文化局4個一級機關網站的跨機關搜尋服務。

5.導入全新電子郵件服務及帳號管理機制，提高使用者設定密碼複雜度及定期強制更換密碼，並提升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）打造雲端機房

1.為持續落實資訊資源向上集中，本府規劃建構具有可自動化、快速佈署及備份機制的混合式雲端機房，並搭配外部公有雲資源，提供各機關彈性配置與快速支援使用，並導入伺服器虛擬化技術，110年7月至12月新增60台虛擬主機服務，未來將一併轉入雲端機房，以有效提升本府伺服器整體資源使用率、降低各機關機房及資通系統維運成本。

2.因應雲端機房高傳輸速率及提升本府同仁辦公效率所需，新佈建市府四維行政中心光纖線路，以雙核心交換器及雙線路架構達成各局處使用網路之高可用性目標，並且將網路頻寬從1Gbps提升至10Gbps，提供更順暢及更穩定的市政基礎網路環境。

（四）提升本府資安防護能量

1.為強化資安防護量能，繼107-109年前瞻計畫，完成區公所、戶政事務所等153個駐外基層機關網路升級調整改接入本府行政網路之內，110年完成本府文化局及環保局大型駐外機關對外線路改接工程，已有98%機關行政網路接入市府，統一由本府完善的資安防禦設備加強防護，以降低機關遭網路惡意攻擊的風險，並落實市府資訊資源整合共享，減少資訊資源重複投資並強化整體資訊安全防禦。

2.配合中央政策要求，各機關於110年12月31日前，公務網路環境禁用大陸廠牌資通訊產品(含軟體、硬體及服務)，為掌握各機關大陸資通訊產品使用狀況及報廢進度，110年8月本府訂定大陸資通訊產品管控原則，請各機關依規定進行盤點及內控管理，經定期列管追蹤，至110年12月前，本府各機關公務網路環境，皆已無使用大陸廠牌資通訊產品，本府資訊中心110年12月抽查民政局、環保局、都發局、教育局等4個機關，進行稽核實地勘查均符合規定，公務網路環境，皆已無使用大陸廠牌資通訊產品。

3.推動「資安治理成熟度評估」全國性的資安標準，強化各機關高層對資安議題的管理與監督，確保市府整體資訊安全。於110年11月完成本府一致性的實作標準製訂，12月舉辦資安治理成熟度推動說明會，後續將於111年擇示範機關試辦，112年起各機關分批導入，於113年前資訊中心、地政局等11個資安等級較高的B級機關將全部符合標準，同時，本府率6都之先，規劃於113年前，完成民政局、勞工局及文化局等55個資通安全責任等級次高的C級機關，推動「資安治理成熟度評估」，協助機關提升整體資安。

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，完成規劃本府資訊中心、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（VANS）」，以利發現弱點漏洞時即時通報並修正，降低資安潛在風險。目前已完成採購作業，預定於111年3月中旬以前，完成系統建置與導入。