

# 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5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111年11月11日公布獲獎名單，本府凱旋醫院以「AI照護心體驗，保命防跌新神器」榮獲「數位創新加值」評獎項別，行政院業於111年12月19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，業於111年6月完成1件委託研究合約簽定：「縣市合併後大高雄人口趨勢及未來提振人口政策之研究」；該案於111年12月召開期中報告審查會議，預計於112年5月底提交期末報告，並於同年6月召開期末報告審查會議。

### (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」及機關「執行計畫」、「工作計畫」分層推動，業彙總各機關服務創新標竿案件，供參照學習。

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，111年下半年施測65個機關，整體成績86.86分：核列特優(90分以上)機關3個、優等(85-89分)機關46個、甲等(80-84分)機關14個、乙等(79-70分)機關2個、丙等(69-60分)機關0個，測試結果業函送受測機關參考改善。

### (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，111年7-12月列管各機關因公出國案23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111年公民參與實施計畫，鼓勵各機關業務納入公民參與機制，111年度總計推動公民參與件數共30件，其中有15件提報本府申請補助經費，經審查核定13案補助，又因疫情有1案取消辦理，補助經費達268.43萬元；委託高雄市岡山社區大學推動111年社區文化特色參與式預算計畫，建構在地社區文化推廣兼具參與式預算推行。

### (六) 民意調查

即時掌握各項評比調查以貼近民意，並作為本府施政改善參考；111年最新調查已於111年11月完成。

## 二、綜合計畫

- (一) 新訂中程施政計畫及追蹤檢討執行成果
  - 1. 為策定未來四年施政主軸，將請各機關依據市長所提「公平城市 社會共好」的施政目標，以及「科技高雄」、「宜居高雄」、「幸福高雄」、「魅力高雄」的施政願景，研訂本府112至115年度中程施政計畫。
  - 2. 啟動檢討分析111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，滾動修正後續施政作為，以持續提升施政效能，預計112年5月前完成。
- (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112年度重要施政計畫先期作業。
  - 2. 112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621億元，於112年5、6月辦理初審、複審會議，7月完成預算平衡，審議結果核列本府公務預算112.37億元、基金預算148.04億元。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112年度施政計畫  
配合市政未來重大施政計畫推動與112年度應推展之施政目標，釐定本府112年度各項施政目標與各部門施政要項，本府112年度施政計畫(草案)已於111年7月19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111年度施政計畫計列管112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110年度經營績效考核，已邀集府外學者、專家與府內委員辦理兩階段複評作業，考核成績均列甲等，並完成編寫「110年度高雄市政府所屬事業機構經營績效考核報告」，於111年8月1日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111年度一般性補助款基本設施補助經費計37.84億元，列管案件數117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級機關、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111年7月20日至28日進行公文查訪，於9月8日完成編印「高雄市政府111年度公文查訪報告」及函送受查訪機關依建議事項改進，並提供市府各機關參考。

#### 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. 111年7月至12月底查核及複查施工中工程計105件。查核過程中發現之缺失，當場要求工程主辦機關、監造單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111年7月及10月均依規定分別函送111年第二季、第三季季報表予工程會。
5. 為提升本府工程品質，辦理「中小型民生工程提升方案3.0」及「品質預警機制2.0」，以提升施工團隊專業能力及查核成績。

##### (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. 111年7月至12月底總通報案件共52件，均已辦理結案，並回報通報人。

##### (三) 加強辦理教育訓練

1. 111年7月4日與人發中心合辦「植栽選擇、修剪、維護與移植研習班（遠距）」教育訓練，計有42人參加。
2. 111年8月26日與教育局合辦「111年度校舍RC工程施工重點及查核常見缺失」教育訓練，計有96人參加。
3. 111年12月20日辦理「新標案管理系統」教育訓練，計有58人參加。
4. 111年12月22日與鳳山區公所合辦「111年度品質預警機制（第2場）」教育訓練，計有65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 市民服務專線，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，111 年 7 月至 12 月諮詢服務案件數為 99,642 件。

(二) 受理人民陳情

提供民眾電話、臨櫃、市長信箱、便民一路通、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 111 年 7 月至 12 月派工通報案件計 52,670 件，人民陳情案件計 121,340 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，新住民會館亦於 111 年 3 月 26 日加入服務行列，111 年 7 月至 12 月共計受理法律諮詢服務 3,904 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 111 年 12 月 13 日起始開放現場服務，服務人數為 13 人。

(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，111 年 7 月至 12 月電話服務處理總量為 411,938 通，平均每月 58,848 通。

(六) 1999 智能客服文字服務

於 107 年 11 月 6 日啟用「1999 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 AI 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，111 年 7 月至 12 月計服務 10,992 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，111 年 7 月至 12 月計服務 65 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，111 年 7 月至 12 月計傳送 158,528 則。

## 六、資訊業務

### (一) 發展「以人為本」智慧城市應用服務

1. 協助機關提出痛點，媒合企業提出解決方案，爭取中央補助，在高雄場域進行實際驗證，推動5G、AIoT智慧城市發展。截至111年12月止，獲得12項補助案，投入總經費超過1.1億，應用領域多元，包括醫療、交通、輕軌、無人機、農業、漁業、5G、觀光等，落地高雄實證智慧應用。
2. 公私協力探討市府資料價值或研擬創新應用技術解決業務問題，打造市民有感智慧應用服務。於111年7月至12月，與科技業者合作試驗，包含無人自助診間與遠距醫療整合、路口安全的輕軌路口防碰撞與軌道智慧防護、智慧生態的水產養殖、透過AI減輕農情、勘災、病蟲害等數據精準分析、結合AI和AR的線上健身體驗，以及偏鄉補給的無人機運送應用。

### (二) 參與國際交流，藉此將科技應用成果輸出國際

1. 參與智慧城市應用交流活動，國內外城市代表互相分享智慧科技應用，瞭解創新科技發展趨勢，並將成果輸出新南向國家。111年接連奪得APEC「能源智慧社區最佳案例」、IDC「亞太區智慧城市」、WITSA交通永續發展獎及農業數位機會包容獎佳作、ITS智慧運輸世界大會名人堂地方政府成就獎、Gartner智慧農業數位政府創新服務獎等國際大獎。APEC獲能源智慧社區倡議(ESCI)低碳示範城市金獎及智慧交通銀獎，肯定高雄以智慧治理帶動城市轉型的過程中，同步落實低碳永續的理念；IDC亞太區智慧城市大獎(SCAPA)則在交通基礎建設、公共安全(數據驅動型警政)兩項獲得優勝；WITSA全球資通訊科技卓越獎則在傑出永續發展、傑出數位機會包容獎分獲首獎及佳作；ITS地方政府成就獎以AI智慧號誌控制及MeNGo MaaS奪得；Gartner「2022數位政府服務創新獎」中獲得亞太區首獎，為高雄智慧城市加速打開國際知名度。
2. 在高雄展覽館辦理智慧城市展示活動，邀請國內外智慧科技應用企業參展，及各地與智慧城市相關的產官學研蒞臨高雄參觀，增加高雄智慧城市國際能見度。2022年首次在高雄展覽館策展的成果十分豐碩，除成功吸引150餘家廠商參展，展出數百項目的智慧應用，吸引2.5萬人次的民眾及24位駐台大使參與這次的城市數位轉型成果分享；智慧城市展首次在高雄展出就有亮眼成績，故規劃2023智慧城市展展出數位及淨零的雙軸轉型，並廣邀海外城市首長及產業專業人士來台交流、體驗智慧應用。

### (三) 整合跨機關資料，提升便民服務

1. 為擴大串聯數位服務個人化(MyData)資料集的種類，並提供智能客服及行動申辦方式，提高民眾使用便利性以及服務使

- 用率，本府 111 年於便民一路通系統增加 12 個串聯 MyData 資料集的申辦服務，累積已有 34 個申辦服務串聯 106 項 MyData 資料集，並完成 5 項智能客服示範申辦服務，也提供預約臨櫃申辦服務、開發場地線上租借、線上繳費、退費功能模組、活動線上報名功能模組，供機關使用，截至 111 年 12 月線上申辦案件數累計逾 27,000 件。
2. 為提升本府開放資料質量，促進民間增值應用，截至 111 年 12 月止，本府已提供 3,489 筆資料供民眾下載增值應用，累計達 203 萬瀏覽人次，44 萬下載次數；提供自動化資料存取服務(API)計 542 組 API(287 組公開型 API+255 組申請型 API)，介接次數逾 3,125 萬次，且 111 年也榮獲國發會政府資料開放金質獎地方政府組第 1 名。
  3. 本府智慧市政儀表板服務於 111 年度重新改版，整合 12 個機關、16 項分類，提供 72 項視覺化圖表議題，以全新風貌為市民服務，另因應新冠肺炎防疫政策，也建置進案、派案、居家照護等 3 大類防疫相關議題圖表，採視覺化方式呈現 17 項防疫相關數據，以利機關即時掌控疫情資訊。
  4. 本府高雄數位市民卡服務已於 111 年 9 月 26 日啟動試營運，首波推出交通、運動等優惠服務，邀請市民試用「繳停車費享折扣」、「運動兌換好禮」、「合作商家消費享優惠」等活動，迄 12 月底體驗會員數逾 9,000 人、合作之優惠商家達 42 個品牌、3,000 多家商店、服務使用人次逾 4 萬人次。
  5. 本府單一帳號認證平台導入行動自然人憑證驗證機制，提供介接系統啟用行動裝置的生物特徵識別認證身分，以提升介接系統之安全性，至 111 年底累計已有 89 個應用系統介接單一帳號認證平台，認證次數計逾 468 萬次。
  6. 本府以貼近市民需求及優化服務流程為目標，進行全球資訊網全新風貌的改版規劃，以導入 UCD 使用者體驗設計方式，探討本府服務如何與民眾需求結合，提供便利的市政服務、明確好懂的資訊、個人化的資訊與服務；並優化資訊架構來貼近使用者操作情境，同時也規劃整合數據搜集平台、資訊推薦媒合平台、資訊整合平台、API 平台、訊息推播平台、智慧搜尋等服務，作為未來次世代全球資訊網的基礎。
  7. 111 年度擴大本府全球資訊網的跨機關搜尋服務，由原來跨機關搜尋都發局、地政局、環保局、文化局 4 個機關網站擴增搜尋經發局、海洋局、主計處、客委會、毒防局 5 個機關網站，使本府全球資訊網的搜尋服務可提供橫跨 9 個機關網站的搜尋結果。另外也協助民政局、環保局的機關網站導入本府搜尋引擎平台之搜尋服務機制，迄 12 月底搜尋引擎服務整體使用人次計逾 44 萬次。
  8. 本府於 111 年 9 月啟動智能客服試營運服務，提供「高雄數位市民」、「環保」、「交通」、「地政」、「衛生」、

「社福」與「地方稅務」等7大領域常見問答服務，同時建立定期擷取「線上即時服務平台」之常見問題FAQ機制，以擴增問答服務範疇。

9. 配合中央流行疫情指揮中心視新冠肺炎疫情狀況調整無症狀或輕症者在家隔離之需求，本府自111年4月起建置本府高雄市COVID-19個案追蹤關懷資訊系統，以整合各行政區及跨局處之資源提供以下服務，迄12月止總計服務逾百萬個確診個案。

- (1) 生活關懷服務包括：送餐、垃圾清運、電話關懷紀錄等，確診個案平均約在20小時內就會接到本府首次生活關懷電話。
- (2) 醫療關懷服務包括：發放血氧偵測器、快篩試劑、視訊醫療紀錄等，確診個案平均約在7小時內就會接到醫療院所首次醫療關懷電話。
- (3) 首創實施關懷包得來速服務，比擬速食店點餐、取餐的概念，只需出示確診者身分證或代領者身分證，由各區公所線上查詢確診者身分及登錄發放關懷包，即可快速領取關懷包，累計發放逾46萬個關懷包及296萬劑快篩試劑。
- (4) 整合在地醫療資源建立「高雄市確診者自主回報」機制，確診者會陸續收到2封簡訊通知，進行自主回報及下載居家隔离通知書，同時也確保每個確診者可以在4-5小時內完成自動媒合醫師，讓每個確診者都能獲得醫療照顧。
- (5) 針對65歲以上老人、孕婦、1歲以下嬰幼兒、長照、癌症等高風險個案建置監控管理機制，確保高風險個案均有獲得妥善照護，累計監控逾24萬個個案，逾9萬個個案提供用藥。
- (6) 本府再度開設疫苗專診預約服務，並整合基層診所提供疫苗接種預約服務，提供AZ、BNT、莫德納、高端、Novavax、次世代等各種疫苗及多種接種時段，讓民眾就近接種疫苗，提供逾15萬個預約時段，服務人次逾113萬次。

(四) 發展市府雲端機房，統合資源集中運用

建構高彈性運用的混合式雲端資料中心提供本府各機關使用，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護成本，達到資源共享最大化目標。下半年賡續完成整併文化局小型機房及101台實體機移轉至雲端機房；全年度共完成整併11個駐外機關小型機房及226台實體機移轉至雲端機房。

(五) 推動資安治理，提升本府資安防護能量

1. 推動機關導入「資安治理成熟度評估」全國資安標準，強化各機關對資安議題的管理與監督，確保市府整體資訊安全，已於111年上半年推動試辦機關（B級機關資訊中心及C級機

關社會局)資安治理成熟度各別達 Level 3 及 Level 1，12 月底舉辦資安治理成熟度推動說明會，宣導自 112 年起各機關分批導入推動「資安治理成熟度評估」，協助機關提升整體資安。

2. 推動本府機關資通安全維護計畫實施情形稽核，111 年 9 月完成辦理資安稽核作業，從本府各一級機關挑選資安風險相對較高的機關(如經發局等 14 個局處)進行實地稽核，並於稽核完成後，就發現事項提出改善建議，並要求機關提出改善報告，以確保資安維護計畫之落實。另外，為輔導各機關具備稽核所屬機關之能力，由各局處稽核員組成市府資安稽核團協同參與稽核作業，輔助機關強化資安應辦作業熟悉度及資安稽核技能，以確保機關資安管理強度。
3. 為加強資訊委外廠商的安全連線管理，建置伺服器主機安全連線控管平台，對連線情形進行側錄及稽核監控，提升資安管控，避免不當的行為造成重要資訊的遺失或竊取，111 年 12 月已完成系統建置開發。