

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6屆政府服務獎參獎機關輔導及推薦作業。經國發會第1階段書審，本府毒品防制局及教育局獲得入圍，刻正進行第2階段實地訪視。

(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112年5月完成1件委託研究合約簽定：「高雄市公民參與推動現況與效益之研究」；該案預計於112年10月召開期中報告審查會議，113年3月底提交期末報告，並於同(113)年4月召開期末報告審查會議。111年委託研究「縣市合併後大高雄人口趨勢及未來提振人口政策之研究」業於112年6月完成期末報告審查。

(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」及機關「執行計畫」、「工作計畫」分層推動，業彙整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，112年上半年施測65個機關，整體成績86.88分：核列特優(90分以上)機關8個、優等(85-89分)機關41個、甲等(80-84分)機關15個、乙等(79-70分)機關1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

本府及所屬各機關學校112年01-06月列管因公出國案46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112年公民參與實施計畫，鼓勵各機關業務納入公民參與機制，112年度公民參與計畫共提報25件，其中有11件提報本府申請補助經費，經審查11案全數核定，共計300萬；委託高雄市岡山社區大學推動112年深化社區特色參與式預算計畫、高雄市第一社區大學辦理112年度友善環境參與式預算計畫，建構在地社區參與式預算推行。

(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；112年最新調查已於112年6月完成。

(七) 市長與大學校長會議

高雄地區的大專校院作為本市智庫，培育眾多人才與學研能量，為本市建設發展及提升城市競爭力不可或缺的助力。本府於

112年6月19日辦理112年度市長與大學校長會議，本次會議以「成立高雄淨零學院」作為會議主軸，邀請本市17所大專院校校長及產業淨零大聯盟代表(中油、台電、中鋼、日月光)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) 研訂112至115年度中程施政計畫及追蹤檢討執行成果

1. 為確立市政發展目標，已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，並於112年5月函頒實施，作為策定年度計畫及推動系統性市政建設之準據。
2. 已於112年5月完成本府111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93.3%，並針對年度整體表現、績效不佳或大幅超越目標值之指標，研提改善建議函請各機關檢討，以期持續提升施政效能。

(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113年度重要施政計畫先期作業。
2. 113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559.51億元，已於112年5、6月辦理初審作業，預計8月辦理複審及完成預算平衡，最終審定資料將提供本府主計處納入年度預算編列。

(三) 策訂本府113年度施政計畫(草案)

配合市政未來重大施政計畫推動，釐定本府113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113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112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；查核點依限未完成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111年度經營績效考核，已邀集府外學者、專家與府內委員於112年4月14日、4月17日、6月30日及7月3日完成兩階段複評作業，考核成績均列甲等，規劃於8月底前完成編寫「111年度高雄市

政府所屬事業機構經營績效考核報告」後，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112年度一般性補助款基本設施補助經費計40.33億元，列管案件數203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及區公所文書處理與公文管理系統之執行概況，於112年7月26日至8月30日進行公文查訪，於10月完成編印「高雄市政府112年度公文查訪報告」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，透由外部稽核機制，以提升本府公共工程品質。
3. 112年1月至6月底查核及複查施工中工程計95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112年1月及4月均依規定分別函送111年第四季、112年第一季季報表予工程會。
5. 為提升本府工程品質，辦理「品質預警機制2.0」及「跑道工程品質提升計畫」，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. 112年1月至6月底總通報案件共27件，均已辦理結案，並回報通報人。

(三) 加強辦理教育訓練

1. 112年4月24日辦理「金質獎推薦參獎籌備及注意重點（含簡報製作）」教育訓練，計有57人參加。

2. 112年5月26日與教育局合辦「112年度校舍RC工程施工重點及查核常見缺失」教育訓練，計有67人參加。
3. 112年6月13日與人發中心合辦「監造計畫暨品質計畫審查要領研習班」教育訓練，計有47人參加。
4. 112年6月29日辦理「112年度品質預警機制（第1場）」教育訓練，計有48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，112年1月至6月諮詢服務案件數為68,504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112年1月至6月派工通報案件計48,532件，人民陳情案件計126,743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、前鎮、林園、旗津區公所及新住民會館等八處均設有法律諮詢服務處所，另於112年6月7日起每週三晚上於四維行政中心試辦夜間法律諮詢服務，112年1月至6月共計受理法律諮詢服務3,921人次。

（四）保健服務

提供市民測量血壓服務，112年1月至6月服務人數共計49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，112年1月至6月電話服務處理總量為416,838通，平均每月69,473通。

（六）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，112年1月至6月計服務128人次。

（七）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，112年1月至6月計傳送179,660則。

六、資訊業務

(一) 公私協力合作，發展創新應用

1. 依本市 5G、AIoT 智慧城市發展藍圖，輔導機關提出需求，媒合企業解決方案研提計畫，爭取中央補助，在高雄場域進行實際驗證。針對路口安全的輕軌路口防碰撞，協助機關確認問題，媒合企業提出「以 5G 車聯網技術建構輕軌路口安全智慧輔助系統」計畫，爭取國發會補助，在高雄場域進行實際驗證，投入總經費超過 8,700 萬元，透過車聯網技術的輔助降低事故風險，分析汽機車欲違規闖入軌道之事件，即時發送警示讓輕軌駕駛立刻因應，減少輕軌路口意外事件。此外，與國際組織或研究單位進行科技應用交流，例如芬蘭推動國家科技發展機構的數據經濟研究負責人至本府，進行智慧交通、資料開放整合等議題交流；奧地利科技合作組織與本府線上交流，互相分享智慧治理、交通、水資源管理、教育等議題。
2. 亞洲最大智慧科技應用展會活動-智慧城市論壇暨展覽，再次以台北及高雄雙主场辦理，高雄場主題包含城市及產業數位轉型、高雄智慧城市應用方案、淨零及綠能城市等元素，並邀請國內外智慧科技應用企業參展，引導國內外貴賓親自體驗，促進企業與國際商務對接機會。今年本府以數位、淨零雙軸轉型為主軸，邀請 165 家廠商共襄盛舉，展示數位科技、綠能永續、淨零創新技術、循環經濟等多元應用成果，相較去年整體參展廠商成長 10%，而進場參觀近 3 萬 6 千人次，相較去年成長 30%。此外，疫情趨緩、國境解封，國際貴賓蒞臨高雄參與展會活動，共計有 24 個國家、47 個城市、283 位（城市首長層級多達 51 位），本府安排多場論壇、双城會議、實地參訪、高雄之夜等活動，本府智慧城市推動發展獲得貴賓肯定，展後亦接到訊息，期待後續與本府合作交流或洽談輸出，例如英國、芬蘭、捷克、WEGO 等，提升高雄與國際鏈結及輸出。

(二) 整合跨機關資料，提升便民服務

1. 擴大智能客服及行動申辦服務，提高民眾使用便利性以及服務使用率，以落實服務型智慧政府。本府智能客服服務已於 112 年 1 月取代 1999 高雄萬事通文字客服服務，並透過定期擷取「線上即時服務平台」之常見問題 FAQ 機制，擴增問答服務範疇；另本府便民一路通平台作為本府市政服務單一平台共計收納 22 個機關 397 個服務，截至 112 年 6 月網路申請案件數累計逾 36,000 件。
2. 精進本府資料介接服務及開放資料質量，以推動跨機關資料整合加值，並優化市政儀表板應用，對內支援機關輔助決策，對外展現施政成果。截至 112 年 6 月止，本府已提供 3,608 筆資料供民眾下載加值應用，累計近 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 554 組 API(288 組公開型 API+266 組申請型 API)，存取次數逾 3,479 萬次。

3. 持續拓展市民科技服務，整合多樣化生活服務、導入行政規費線上支付服務，並舉行多元化行銷推廣活動，提高本府市民科技服務會員數。本府於 111 年 9 月 26 日起至 112 年 4 月 1 日止，試辦高雄數位市民卡服務，提供交通、運動、優惠等多元功能，並舉辦「繳停車費享折扣」、「運動兌換好禮」、「合作商家消費享優惠」、「圖書借閱雙重禮」、「2023 智慧城市展」等活動，邀請市民參與體驗，試辦活動共吸引 17,845 名會員體驗、31 個品牌、2,959 家商店加入合作，服務使用人次達 6 萬人次以上。
4. 推動數位身分驗證等級作業，使單一帳號認證平台符合第三方認證標準，以提升資訊安全。本府單一帳號認證平台已於 112 年 6 月通過 ISO/IEC 27701:2019 隱私資訊管理系統驗證，提升資訊系統之隱私資訊安全性，至 112 年 6 月累計已有 96 個應用系統介接單一帳號認證平台，認證次數逾 692 萬次。

(三) 打造雲端機房，強化資安縱深防護

1. 建置市府雲端資料中心異地備援儲存空間，落實備份標準程序，避免市府地端機房遭遇地震、停電、天災等事故，無法還原主機進而造成市府伺服器主機對外服務的中斷，目前已完成軟硬體規劃，預定於今(112)年底前於鳳山機房建置可容納 100 台主機之異地備援儲存空間，提供市府重要系統使用。
2. 建置對外線路負載平衡器設備，具高可用性機制，提供網路穩定性及高可用性，同時亦擴增各駐外機關行政專用網路(VPN)骨幹頻寬，解決因駐外機關網路集中收容後快速增長的資料傳輸量，所造成之網路壅塞問題，已於 6 月完成建置，並將行政專用網路(VPN)骨幹頻寬由 450M 擴增至 600M。
3. 依資通安全管理法新增規定，導入「政府機關資訊系統弱點通報機制」，可事先有效掌握及通報資通系統弱點漏洞之風險等級與受影響範圍，以利弱點漏洞修補，降低資安潛在風險，目前正分批協助各機關進行導入建置，預定於 10 月底前完成。
4. 推動本府機關資通安全維護計畫實施情形稽核，對本府相關局處定期辦理實地稽核，並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。目前已完成規劃，將較去年擴增約 2 倍的稽核機關與稽核範圍，並增加市府稽核團各局處參與人數 3 倍以上人數，可同步提升各局處資安防護與資安人員專業職能。