

# 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2階段評審，本府毒品防制局及教育局分別榮獲「數位創新加值」及「社會關懷服務」獎項。

### (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，112年委託研究「高雄市民參與推動現況與效益之研究」業於112年10月召開期中報告審查會議，113年4月提交期末報告，並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，並於112年8月公告於本府市政研究成果網。

### (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年下半年施測65個機關，整體成績87.62分：核列特優(90分以上)機關10個、優等(85-89分)機關44個、甲等(80-84分)機關10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7-12月列管因公出國案111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；辦理本市公民參與網網站改版之公民咖啡館計畫，以使用者角度意見納入網站改版方向。

### (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年已完成4次調查。

### (七) 市長與大學校長會議

高雄地區的大專院校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 112 年市長與大學校長會議，邀集本市 17 所大學校長共同與會。112 年共召開 2 次會議，下半年會議於 10 月 6 日舉行，邀集智慧城市的產業代表—鴻海集團、日月光半導體、及教育部國際產學教育合作聯盟，與校長共同就「智慧城市生態系人才需求」、「本市國際生及僑生人才留用策略、及「淨零學院人才需求」等 3 項議題進行交流討論，為高雄數位與淨零雙軸轉型人才招募研擬策略，使市政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. 各年度中程施政計畫關鍵績效指標執行成果，將於年度結束後進行檢討分析，並就年度整體表現、後續改善方向及未來挑戰目標，提出綜整說明，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 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 597 億元，經辦理初審作業及府層級研商會議，於 8 月完成預算平衡。
3. 審議結果核列本府公務預算 128.95 億元、基金預算 213.11 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 113 年度施政計畫

配合市政未來重大施政計畫推動與 113 年度應推展之施政目標，釐定本府 113 年度各項施政目標與各部門施政要項，本府 113 年度施政計畫(草案)已於 112 年 9 月 12 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 112 年度施政計畫計列管 126 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、專家與府內委員完成兩階段複評作業，考核成績均列甲等，已於 9 月份完成彙編「111 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 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，適時提報本府公共工程督導會報，與機關研議解決對策，提升執行成效。

(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 9 月 20 日進行公文查訪，於 11 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 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 112 年 7 月及 10 月均依規定分別函送 112 年第二、三季季報表予工程會。
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7月至12月底總通報案件共30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7月18日辦理「跑道工程施工重點及常見缺失」教育訓練。
2. 112年10月2日與民政局合辦「民生工程之擋土牆及PC道路設計與施工實務」教育訓練。
3. 112年11月14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。

## 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7月至12月諮詢服務案件數為70,192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7月至12月派工通報案件計63,845件，人民陳情案件計113,739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、林園、前鎮、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，112年7月至12月共計受理法律諮詢服務4,402人次。

(四) 保健服務

提供市民測量血壓服務，112年7月至12月服務人數共計50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7月至12月電話服務處理總量為443,858通，平均每月73,976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7月至12月計服務88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7月至12月計傳送221,636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。本府媒合12件計畫爭取112年數位部智慧城鄉生活應用補助計畫，有6件獲得補助，執行領域包含交通、健康照護、農漁養殖等，例如運用行動信令分析人流、車流，精準掌握大型活動參與者動向，有效安排大眾交通運輸，除了將大型活動散場效率提高，延伸週邊經濟效益，同時進行碳排分析，提供首長評估減碳政策實施成效。
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，所展示的智慧城市推動成果，獲得了國內外觀展者肯定，展後更接到國際貴賓詢問訊息，進而將數位應用系統在國際城市行銷展示。例如農業局的農來訊獲得全球綠色發展組織推薦特別獎，在韓國首爾WeGO頒獎典禮受到矚目；此外，馬來西亞雪蘭莪州首席行政黃思漢議員來訪，參觀智運中心、亞灣新創園等；泰國北碧府省長MR. PRAWAT KITHAMMAKUNNIT來訪，參觀智慧醫療及農業，這些互動交流，大幅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。本府便民一路通112年累計37個申辦服務、介接106項MyData資料集、10項服務於智能客服即可進行申辦，線上申辦案件數逾62,000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。本府持續提升開放資料質量，並配合「政府資料標準平台」語彙標準資料集種類擴充，輔導各局處調整資料格式標準符合白金標章。截至112年12月止，提供3,626筆資料供民眾下載加值應用，累計瀏覽人數達247萬人次，總下載次數45萬次；自動化資料存取服務(API)計585組API(304組公開型API+281組申請型API)，介接次數逾3,937萬次。
3. 持續發展市民科技服務，擴大整合多樣化生活服務、導入多項行政規費線上支付服務，並搭配各種行銷推廣活動，提高本府市民科技服務會員數。本服務啟動試營運後，迄12月底會員數逾20,697人、計約94,675人次。另規畫與社會局合作好孕行得通計程車電子乘車券；友善寵物服務，提供動物醫院、寵物百貨、動物保護相關法令宣導及動物防疫相關活

動資訊；與提供減碳計算器，透過遊戲方式引導民眾減碳獲得碳能量，讓淨零減碳概念逐漸融入日常生活等一連串應用服務。

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。本平台於112年6月通過ISO/IEC 27701:2019隱私資訊管理系統驗證，至112年底累計115個應用系統介接單一帳號認證平台，認證次數計逾900萬次。
5. 本府全球資訊網全面改版，提供全新風貌版面及優化操作介面，符合網站無障礙規範2.0版AA檢測等級，以提升市民的服務體驗及使用者滿意度。本府規劃設計次世代全球資訊網站，以使用者角度設計，提供會員個人化資訊，如訊息推播、案件申辦、申辦進度查詢、智能客服等整合性服務。

### (三) 打造雲端機房，強化資安縱深防護

1. 本府已於112年12月完成建構雲端自助服務平台（含教育訓練），整合各項常用之虛擬機、虛擬網路等資源管理，並結合分權機制授權各機關自行管理，以達到市府各局處分層負責、共同管理，提高作業效率及節省人力。
2. 推動機關導入「資安治理成熟度評估」全國資安標準，強化各機關高層對資安議題的管理與監督，確保市府整體資訊安全，112年10月完成6個B級機關資安治理成熟度達Level 3，17個C級機關達資安治理成熟度達Level 1，本府持續推動於113年全數完成B級機關資安治理成熟度達Level 3、C級機關資安治理成熟度達Level 1之目標。
3. 依資通安全管理法新增規定，導入C級機關「政府機關資訊系統弱點通報機制(VANS)」，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，於8月底分批協助各機關進行導入建置完成，並完成6,016台PC安裝。
4. 推動本府機關資通安全維護計畫實施情形稽核，112年底完成辦理50個機關共109場資安稽核作業，較去年擴增約7倍數量的場次，針對資安法應辦事項及高風險資安議題進行機關實地稽核，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，以持續精進資安防護水準。另外，為強化市府資安稽核深度及人力，透過產官學合作模式，以各局處稽核員為主、業界專家與資安學者為輔，籌組市府資安稽核團協同參與稽核作業，以確保機關資安管理強度。