**貳拾柒、研　考**

**一、研究發展**

（一）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，113年委託研究「高雄市淨零-公正轉型之研究:以旗美污水廠碳中和改善統包工程為例」業於本年6月和成功大學產學創新總中心完成契約簽訂，預定於113年11月召開期中報告審查會議，114年4月提交期末報告，並召開期末報告審查會議。

112年委託研究「高雄市公民參與推動現況與效益之研究」業於113年4月完成期末報告審查，結案報告於113年6月公告於本府市政研究成果網。

（二）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；113年已完成2次調查。

（三）推動公民參與

建構本府公民參與平台及成果網站，並函頒113年公民參與實施計畫，鼓勵各機關業務納入公民參與機制，113年度公民參與計畫共提報30件，其中17件提報本府申請補助經費，經審查核定15案，共計300萬；委託高雄市北高雄社區大學辦理校園通學交通改善公民參與計畫，以改善學童通學交通安全；辦理本市公民參與網網站改版建置，以使用者角度意見納入網站改版方向，預計113年8月底完成。

（四）市府與大學共辦活動

研考會今年與大學共同辦理「淨零永續」相關活動，藉以提升師生與市民，對淨零永續概念的認知和參與，於113年2月函請本市17所大專校院進行提案，共6所大學提案，經審查擇定與國立中山大學、國立高雄科技大學、義守大學、文藻外語大學及正修科技大學等5所大學合作，透過辦理工作坊、綠色論壇、創意競賽及綠色市集等方式，落實淨零轉型施政理念，預計於113年11月提送成果報告。

（五）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，113年上半年施測63個機關，整體成績88.00分：核列特優(90分以上)機關14個、優等(85-89分)機關42個、甲等（80-84分）機關6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。

（六）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7屆政府服務獎參獎機關輔導及推薦作業。本府推薦交通局及農業局參獎「數位創新加值」，凱旋醫院及社會局家防中心爭取「社會創新共融」獎項，國發會刻正進行第1階段書審。

（七）控管公務出國報告

本府及所屬各機關學校113年1-6月列管因公出國案84件。

**二、綜合計畫**

（一）追蹤檢討中程施政計畫執行成果

已函請各機關檢討分析112年度中程施政計畫關鍵績效指標執行成果，並完成統計彙整及研提複評建議，俟奉准核定後，將請各機關據以檢討績效不佳或大幅超越目標值過高之績效指標，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114年度重要施政計畫先期作業。

2.114年度先期作業各機關提報總經費需求(含基金、中央補助，另經常性計畫移主計處審查)約535.13億元，已於113年5、6月辦理初審作業，預計7至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114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114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114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113年度施政計畫計列管119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）基本設施補助計畫列管

本府113年度一般性補助款基本設施補助經費計42.85億元，列管案件數208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。

（三）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112年度經營績效考核，已邀集府外學者、專家與府內委員於113年5月23日完成第一階段複評作業，預計於7月份辦理第二階段複評作業，並接續彙編「112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。

（四）公文處理時效督導考核

為實際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，已於113年6月著手113年度公文實地查訪實施計畫研擬，及查訪機關選定之前置作業，預計113年7月31日起辦理公文實地查訪，後續並將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，以提升公文處理品質及效率。

**四、工程品質查核**

* 1. 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。

3.113年1月至6月底查核及複查施工中工程計100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113年1月及4月均依規定分別函送112年第四季及113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。

2.113年1月至6月底總通報案件共49件，均已辦理結案，並回報通報人。

（三）加強辦理教育訓練

1.113年3月27日辦理「金質獎推薦參獎籌備及注意事項（含簡報製作）」教育訓練。

2.113年4月11日辦理「品質預警機制2.0」教育訓練。

3.113年5月31日辦理「通學步道工程」教育訓練。

4.113年6月14日與人發中心合辦「工程竣工、結算及驗收注意事項與案例分享研習班」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，113年1月至6月諮詢服務案件數為61,863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113年1月至6月派工通報案件計50,069件，人民陳情案件計131,551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，113年1月至6月共計受理法律諮詢服務4,476人次。

（四）保健服務

提供市民測量血壓服務，113年1月至6月服務人數共計34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，113年1月至6月電話服務處理總量為445,544通，平均每月74,257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，113年1月至6月計服務53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，113年1月至6月計傳送192,362則。

**六、資訊業務**

（一）公私協力合作，發展創新應用

亞洲最大智慧科技應用展會活動智慧城市論壇暨展覽，以台北及高雄雙主場模式辦理，高雄場主軸為數位與淨零雙軸轉型，展示內容包含城市治理及產業轉型之數位應用方案、綠色科技及綠能城市等，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。展後更接到國際貴賓洽談需求，例如3月武端市長率市政團隊造訪高雄，對救災救護指揮中心(EOC)智慧化表達導入意願;5月與日本北九州，雙方提及淨零碳排、半導體產業及公私協力等議題做經驗交流；此外，也與英國新創線上交流，由英國駐台辦事處代表與亞灣新創與會，期望產官學研皆能對接。6月林副市長受邀在菲律賓全國副市長聯盟會議探討城市如何成功推動智慧轉型，台下300多位聽眾表達高度興趣，並希望建立友好城市關係以及探訪高雄，特別是農業及交通兩大領域。

（二）打造雲端機房

運用科技整合雲端與地端優勢，打造先進混合型雲端虛擬機房，彈性擴充資源，提升市府資訊韌性，並與國際大廠AWS合作，將市府機房延伸至公有雲，目前雲端公有雲備援能量80台，鳳山機房備援能量100台，合計達整體29%，後續將逐年擴充。

（三）創新市政提升數位服務

1.提供民眾一站式市政服務入口網，結合數位服務個人化(MyData)資料集，透過單一平台完成跨機關業務之申辦、查詢、陳情、預約等相關服務，實現智慧政府服務。本府市政服務建置智慧簽核流程引擎，可依不同申辦條件自動分案；另提供簡易式Google表單，確保市民所填寫資料落地不外流。目前收納26個機關420個服務，其中37個申辦服務介接My Data，讓市民透過線上驗證授權下載個人數位證明文件，取代臨櫃申請紙本，截至113年6月線上申辦案件數逾82,000件。

2.建置本府共用式身分辨識系統與佈署零信任身分鑑別架構，完善市府網際服務網防禦深廣度。本府共用式身分辨識系統與佈署零信任身分鑑別架構正進行規劃作業階段，今年會透過依據規劃內容所提供的指引進行建置，如:單一登入(SSO)技術、身分識別與存取管理(IAM)、整併符合數位發展部國家資通安全研究院認證的零信任身分鑑別架構技術，並由本府資訊中心系統優先導入使用。

3.建置本府次世代全球資訊網，以使用者為中心，全新的風格版型和優化的操作介面，提升網站的易用性和可讀性，並介接市民卡及便民一路通，提供更多元個人化的資訊服務，以提升市民的服務體驗及使用滿意度。本府次世代全球資訊網規劃整合多種應用服務，不僅提供資訊揭露，還推薦相關服務項目，透過了解使用者喜好，篩選出更貼近使用者關注的內容，提供資訊與服務並存的揭露頁面。

4.建置跨機關搜尋服務，促進資訊的整合與共享，提供更全面、更透明的便捷應用。跨機關搜尋從原先15個機關網站擴大至33個機關網站，涵蓋所有一級機關網站，提升民眾查詢市府相關資料方便性。截至113年6月搜尋引擎服務使用已超過140萬人次。另導入生成式AI技術，提供具語意理解能力的智能搜尋，未來將以自然流暢對話回復搜尋結果，提升市民互動體驗。

（四）數位市民鏈結智慧生活

持續拓展市民科技服務，整合多樣化生活服務、市政服務及多用途高雄幣，113年6月起將每月推出不同主題服務，包含將減碳低碳概念逐漸融入民眾日常生活的「綠生活碳計算」；提供飼主寵物友善疫苗接種資訊及寵物商家優惠的「友善寵物」；讓孕婦使用手機折抵產檢計程車車資的「孕婦產檢交通電子乘車券」；使用高雄幣折扺停車費、規費、兌換超商商品、兌換一卡通money；提供具生成式AI技術的「智能客服」便捷民眾查找市政問題；遍及本市38個行政區特約商店享折扣優惠；與擴增Line Pay與信用卡線上支付方式規費等。

（五）強化資安防禦

1.辦理資安紅藍隊攻防演練，強化本府資安主動防禦偵測監控、分析鑑識以及弱點漏洞修補能力，並將市政服務等營運指標、與機房網路等基礎設施運作情形，納入戰情儀表監控。以掌控市政情資變化，快速應變處置。目前已研擬攻防計畫，將委外聘請6個紅隊以不同角度進行模擬攻擊演練，並搭配市府戰情監控藍隊，驗證強化市府防禦體系，預定10月前完成初測及複測作業。

2.推動機關導入「資安治理成熟度評估」全國資安標準，強化各機關對資安議題的管理與監督，確保市府整體資訊安全。前一年（112年）計有6個B級機關及22個C級機關成熟度自評分別達Level 3及Level 1，完成率B級機關達60%，C級機關達42%，本(113)年度持續推動，已完成1場說明會及4場輔導作業，預計今年底達到80%以上的目標。

3.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，透過產官學三贏合作模式，以各局處稽核員為主、業界專家與資安學者為輔，籌組並擴大市府資安稽核團協同參與稽核作業，較前一年度稽核人數擴大2.5倍，達110位，稽核場次擴大4倍，達400場。