

# 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」於113年6月和成功大學產學創新總中心完成契約簽訂，並於同年11月15日召開期中報告審查會議，預定114年4月提交期末報告，並召開期末報告審查會議。

### (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4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，已於113年9月對外正式上線。

### (四) 市長與大學校長會議

高雄地區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113年市長與大學校長會議於9月9日舉行，邀集本市18所大學校長共同與會，其中也包含近期加入高雄的清大與陽明交大代表，共同就「大學數位轉型人才培育」、「高雄在地半導體人才培育」及「高雄智慧醫療發展應用」等3個主題，進行交流討論，為高雄城市轉型人才培育凝聚共識，緊密產官學連結，共同建構高雄成為科技城市。

另為落實淨零轉型施政理念，113年研考會與國立中山大學、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，透過辦理工作坊、綠色論壇、創意競賽及綠色市集等方式，落實淨零永續概念。

### (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年下半年施測63個機關，整

體成績 87.71 分：核列特優(90 分以上)機關 11 個、優等(85-89 分)機關 45 個、甲等(80-84 分)機關 5 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。

(六) 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 7 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，本府農業局及凱旋醫院分別榮獲「數位創新加值」及「社會創新共融」獎項。

(七) 控管公務出國報告

本府及所屬各機關學校 113 年 1-12 月列管因公出國案 226 件。

## 二、綜合計畫

(一) 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，並訂定年度實施計畫及辦理教育訓練，協助各機關提案。
2. 114 年度先期作業各機關提報總經費需求(含基金、中央補助等)約 552 億元，經辦理初審作業及府層級研商會議，於 9 月完成預算平衡。
3. 審議結果核列本府公務預算 105.42 億元、基金預算 188.49 億元。最終審定資料已提供本府主計處納入年度預算編列。

(二) 策訂本府 114 年度施政計畫

配合市政未來重大施政計畫推動與 114 年度應推展之施政目標，釐定本府 114 年度各項施政目標與各部門施政要項，本府 114 年度施政計畫(草案)已於 113 年 9 月 13 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) 追蹤檢討中程施政計畫執行成果

1. 經追蹤檢視本府 112 年度中程施政計畫關鍵績效指標整體達成率為 94.5%，較 111 年度增加 1.2%。
2. 另為持續提升本府整體施政效能，已就年度整體表現、績效不佳或大幅超越目標值指標研訂改善建議，並於 113 年 9 月 20 日函請各機關據以檢討改善，俾利滾動修正後續施政作為。

(四) 推動淨零公正轉型能力建構與主流化

1. 於 113 年 8 月 29 日與人發中心、淨零學院合作，辦理「淨零下的公正轉型」課程，針對市府同仁強化公正轉型知能，參訓人數共 67 名。
2. 113 年 10 月 16 日於淨零學院辦理「高雄永續心行動：淨零公正轉型，一同前行」座談，深化市民與社會各界對「淨零公正轉型」的理解，參加人數共 50 名。

## 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 132 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 7 月 3 日完成複評作業，並已彙編「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，於 113 年 8 月 2 日至 8 月 28 日擇社會局、教育局、環保局、經發局、衛生局、公園處及茂林區公所等 7 個單位進行公文查訪，並於 10 月完成編印「高雄市政府 113 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，以提升公文處理品質及效率。

#### 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. 113 年 7 月至 12 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 7 月及 10 月均依規定分別函送 113 年第二季及第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「通學步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 7 月至 12 月底總通報案件共 60 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 7 月 5 日與教育局合辦「113 年度校舍 RC 工程施工重點及查核常見缺失」教育訓練。
2. 113 年 10 月 22 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。
3. 113 年 11 月 8 日與民政局合辦「113 年度民生工程之 AC 及 PC 道路工程施工實務」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 7 月至 12 月諮詢服務案件數為 71,338 件。

(二) 受理人民陳情

提供民眾電話、臨櫃、市長信箱、高雄數位市民一市政服務、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 7 月至 12 月派工通報案件計 50,069 件，人民陳情案件計 152,029 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 7 月至 12 月共計受理法律諮詢服務 5,039 人次。

(四) 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 7 月至 12 月電話服務處理總量為 483,624 通，平均每月 80,604 通。

(五) 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7月至12月計服務74人次。

(六) 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7月至12月計傳送221,290則。

## 六、資訊業務

(一) 公私協力合作，發展創新應用

迎接2025年超高齡社會的來臨，《財訊》雜誌第十屆「22縣市智慧城市競爭力大調查」以「樂齡共好」為核心，針對交通、社區、健康、創新及治理等五大面向進行評比。高雄市展現全方位優質成果，不僅連續兩年於所有評比項目皆脫穎而出，榮登六都唯一的「大滿貫」佳績，更在國際上獲得WITSA、ASOCIO及IDC等機構的肯定。透過國際舞台的曝光，高雄成功吸引國際城市的眼光，並創造更多商洽媒合機會。113年10月，由林副市長欽榮率團參加2024馬來西亞雪蘭莪州智慧城市與數位經濟大會(SDEC)，並受邀於會場發表專題演講，同時於會場首次展出高雄智慧醫療、智慧交通等應用解決方案，不僅深化與馬來西亞的智慧產業交流及技術輸出，吸引許多新南向城市企業注目，有效拓展高雄市的國際網絡及能見度。

(二) 打造雲端機房

運用科技整合雲端與地端優勢，並與國際大廠AWS合作，將市府機房延伸至公有雲，打造先進混合型雲端機房，彈性擴充資源，提升市府資訊韌性，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，並於113年底完成辦理定期性演練測試，市府全球資訊網等網站系統成功切換至公有雲運作。

(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，並開發簡易式Google表單，供本府各局處彈性運用，便利民眾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。
2. 本府規劃共用式身分辨識系統，採用安全單一登入技術，確保系統間資料交換安全性，並集中登入與驗證流程，同時針對人員身分多樣性，建立符合市府需求之身分識別與存取管理系統，管理員工、廠商、市民等不同人員之存取權限。此外，整合佈署數位發展部零信任架構，簡化認證流程，隱藏資通系統原始網址，防止直接攻擊。以及建立本府應用系統

驗證方式檢核機制，確保各系統驗證安全性，完善市府網際服務網防禦深廣度。

3. 建置本府次世代全球資訊網，以使用者為中心，打造全新風格版型與優化操作介面，提升網站易用性與可讀性，並介接數位市民及市政服務，提供更多元個人化資訊服務，以提升市民服務體驗與使用滿意度。本府次世代全球資訊網規劃整合會員模組，並提供訂閱篩選市政資訊、案件進度查詢以及會員條碼等應用服務，呈現個人化服務。透過訂閱功能，使用者可篩選出更貼近需求之市政內容，並在資訊揭露同時推薦相關服務項目，實現資訊與服務並存之揭露頁面。
4. 本府跨機關搜尋從原先 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 12 月搜尋引擎服務使用已超過 150 萬人次。鑑於技術發展趨勢與未來需求，另規劃結合生成式 AI 技術的智能搜尋，定期收集本府各局處網站公開資訊，透過大語言模型轉換成可供搜尋的資料，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

持續提供數位市民服務，整合多樣化生活服務、市政服務以及推動跨局處市民服務。例如使用本府官方 Line 帳號讓民眾快速登入，更便捷使用；並推出多項便民服務，包含生活碳計算服務提供民眾減碳行為或新知，將減碳低碳概念逐漸融入民眾日常生活；與社會局合作提供「孕婦電子乘車券」服務，提供孕婦搭乘特約計程車可使用電子乘車券扣抵車資；與動保處合作提供「友善寵物」服務，推出民眾可一鍵綁定所有寵物之功能，以及推出鼓勵市民綁定晶片、施打疫苗之推廣活動；並持續洽談合作商家，達到遍及本市 38 個行政區 87 個品牌 3,400 家合作門市；同時規劃綁定社福實體卡功能，如敬老卡、博愛卡、學生卡等，讓各個年齡層都可享受數位市民之便利性。

#### (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。目前已依攻防演練計畫，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，經過第一階段初測作業完成本府二代公文系統等 39 個系統服務及主機檢測，並協助完成弱點修復，並經第二階段的複測確認皆已完成改善。
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 113 年度已完成 2 場說明會及 7 場輔導作業，計有地政局、

- 交通局等共 9 個 B 級機關及社會局、環保局等 42 個 C 級機關成熟度自評分別達 Level 3 及 Level 1，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。113 年推動產官學稽核團，邀請各局處的資安人員及來自學界與業界的專家，近 110 人共同參與稽核作業。此外，我們舉辦了 4 場說明會，培訓說明稽核的整體規劃和制度。同時委託國家資通安全研究院為市府稽核團員提供進階培訓，使他們熟悉資安稽核的技能，實地稽核規劃 400 場的目標目前已完成 66%(263 場次)，其餘 137 場預定於 114 年 3 月底前完成。