

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114年6月3日召開期末報告審查會議，該案通過期末審查程序。114年委託研究「高雄城市品牌與發展策略」於114年6月13日簽約。

(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；114年已完成1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114年公民參與實施計畫，鼓勵各機關業務納入公民參與機制，114年度公民參與計畫共提報27件，其中12件提報本府申請補助經費，經審核核定補助5案，共計100萬元。

(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114年市長與大學校長會議於6月24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，會中就「高雄數位孿生城市：推動智慧高雄燈塔計畫」、「高齡友善提升智慧醫療運用」等主題交流討論，也為高雄城市轉型人才培育、AI師資及人才認證交換意見，建立產官學連結，共同建構高雄成為科技城市。

(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，114年上半年施測64個機關，整體成績88.67分：核列特優(90分以上)機關13個、優等(85-89分)機關48個、甲等(80-84分)機關3個、乙等(79-70分)機關0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

依據國家發展委員會「政府服務獎評獎實施計畫」，辦理第8屆政府服務獎參獎機關輔導及推薦作業。經由本府評審小組書面及實地審查，推薦警察局、捷運工程局、毒品防制局及文化局代表參獎。

(七) 控管公務出國報告

本府及所屬各機關學校 114 年 1-6 月列管因公出國案 100 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 115 年度重要施政計畫先期作業。
2. 115 年度先期作業各機關提報總經費需求(含基金、中央補助)約 509 億元，已於 114 年 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。

(二) 策訂本府 115 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 115 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 115 年度施政計畫(草案)送市議會。

(三) 追蹤檢討中程施政計畫執行成果

已函請各機關檢討分析 113 年度中程施政計畫關鍵績效指標執行成果，並完成績效統計、達成情形分析及研提複評建議，俟奉准核定後，將請各機關據以檢討績效不佳或達成度大幅超越目標值之績效指標，以期持續提升整體施政效能。

(四) 推動淨零公正轉型能力建構與主流化

1. 114 年 3 月 13 日假淨零學院辦理「淨零公正轉型－社會對話方法與技巧」研習課程，協助市府同仁深入理解公民參與及社會對話的核心概念，參訓人數共 64 名。
2. 114 年 3 月 19 日假淨零學院辦理「淨零公正轉型－社會對話方法與協作工作坊」，幫助市府同仁理解公民對話在淨零公正轉型中的應用，參訓人數共 38 名。
3. 函請本市淨零城市發展自治條例第 10 條所列主辦局處 114 年度至少辦理 1 場社會對話活動，並據以進行追蹤。

三、管制考核

(一) 年度施政計畫管制

本府 114 年度施政計畫計列管 130 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。另 113 年度列管計畫年終考評案件計有 131 案，甲等 44 案，乙等有 87 案，113 年度考評甲等計畫數占整體比例 33.59%，相較 112 年度的 22.22%，執行成效有所提升。

(二) 基本設施補助計畫列管

原本府 114 年度一般性補助款基本設施補助經費計 46.14 億元，列管案件數 218 案，為因應中央將補助經費下修為 29.81 億元，本府調整列管案件數 132 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 113 年度經營績效考核，已邀集府外學者、專家與府內委員於 114 年 5 月 22 及 28 日完成複評作業，預計於 7 月份完成彙編「113 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 114 年 6 月著手 114 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 114 年 7 月起辦理擇定機關之公文實地查訪，後續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

(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. 114 年 1 月至 6 月底查核及複查施工中工程計 104 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 114 年 1 月及 4 月均依規定分別函送 113 年第四季季報表及 114 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「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. 114 年 1 月至 6 月底總通報案件共 61 件，均已辦理結案，並回報通報人。

(三) 加強辦理教育訓練

1. 114 年 4 月 11 日與人發中心合辦「植栽選擇、修剪、維護與移植研習班」教育訓練。

2. 114 年 4 月 14 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。

3. 114 年 5 月 8 日辦理「品質預警機制 2.0（114 年第 1 場）」教育訓練。

4. 114 年 5 月 16 日辦理「114 年度通學步道工程施工重點及常見缺失」教育訓練。

5. 114 年 5 月 23 日辦理「114 年度學校廁所工程實務」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，114 年 1 月至 6 月諮詢服務案件數為 53,393 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 114 年 1 月至 6 月派工通報案件計 48,561 件，人民陳情案件計 132,005 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，114 年 1 月至 6 月共計受理法律諮詢服務 4,910 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，114 年 1 月至 6 月電話服務處理總量為 435,489 通，平均每月 72,582 通。

(五) 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，114年1月至6月計傳送189,302則。

六、資訊業務

(一) 公私協力合作，發展創新應用

1. 推動「以人為本」智慧科技解決方案，媒合機關與企業研提計畫，爭取中央資源在高雄實地驗證，例如觀光局與義傳科技聯合提案「生成式AI智能觀光與旅遊服務」獲得經濟部補助，投入總經費6,450萬。
2. 亞洲最大智慧科技應用展會活動智慧城市論壇暨展覽，採台北及高雄雙主场模式辦理，高雄場以「高雄AI智慧城」為主軸，聚焦在AI賦能、數位應用與淨零永續三大方向，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。24國參與(提升20%)、官方拜會15場(提升50%)及合作意向書6場(提升50%)，例如菲律賓武端市與本府進行多次科技應用交流，今年智慧城市展期間，武端市長蒞臨高雄，與企業簽署合作協議，協助該市進行智慧城市系統整合規劃。展會結束後，陸續接獲多方外賓的肯定與洽談需求，例如5月，歐洲復興銀行數位中心主任蒞臨來訪，與本府資訊處就AI應用、數位學生、資安防護等智慧城市相關議題進行深入交流，充分肯定高雄在AI數位治理上的推動成果。

(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，彈性擴充資源與異地跨域備援，提升市府數位韌性以及提供民眾更優質的政府數位服務。目前鳳山機房備援能量100台，預計雲端公有雲備援能量120台，合計達整體35%，後續將逐年擴充。今(114)年4月份成功將市府全球資訊網、共用模板及1999市民陳情等網站系統切換至鳳山機房備援平台維持正常運作。

(三) 創新市政提升數位服務

1. 本府重建第三代公文整合系統，改善現行二代系統依存IE瀏覽器問題，支援跨瀏覽器及行動簽核、提升整體操作友善度、提供紙本來文轉線上公文、公文資訊儀表板，以及導入智慧輔助功能，運用AI科技輔助公文分文、例稿推薦、文稿字詞校正等，提高本府同仁行政效率，並將性別影響評估以及數位落差等議題納入考量，以減少公文系統使用困難，保障同仁工作權益，避免受到職務性質、年齡、性別等個別差異影響。
2. 高雄啟動「智慧高雄燈塔計畫」，打造全國第一個城市級生成式主權AI平台，旨在全面提升城市治理效率，以公私協力模式共同推動這項前瞻性計畫，使得AI能深入理解複雜的影

像情境，即時應對各種城市狀況，並透過整合影像來源的主權 AI 平台打破過往各局處獨立建置系統的孤島困境，讓每一份資料能滿足跨領域的多項需求，例如道路監測影像不僅可用於交通調度，也能同時用於警政治安、災防應變與設施維護，並且透過數位孿生技術模擬颱風、淹水等災情，使高雄主權 AI 模型學習並適應災害情景如淹水、路樹倒塌、電桿傾倒、交通號誌損毀等關鍵資料，增進即時災害風險示警與應變能力。

3. 本府正建置次世代全球資訊網，採「以使用者為中心」的設計思維，全面打造嶄新風格版型與優化操作介面，提升網站的易用性與可讀性。新版網站將整合數位市民平台與市政服務，提供多元且個人化的資訊內容，強化市民的使用體驗與整體滿意度。次世代全球資訊網同步規劃整合會員模組，提供案件進度查詢、會員條碼等實用功能，實現個人化服務。同時，網站在民眾瀏覽新聞或活動資訊時，將主動呈現相關申辦服務，強化資訊與服務的整合與連結，進一步引導使用者前往完成所需申辦事項，打造更直覺、便捷的一站式服務。

(四) 數位市民鏈結智慧生活

1. 本府持續優化數位市民服務，整合生活與市政相關服務，並推動跨局處整合應用，提升整體市民服務體驗。例如配合本府災害應變中心一級開設，啟用「數位市民—災情通報查詢專區」，整合「EMIC LINE 災情查通報（民眾版）」，提供市民災害案件通報、處理進度追蹤及後續補充報案功能，並於「災情查詢」中即時呈現高雄市各行政區的災情資訊，提升災時應變效率與資訊透明度。
2. 為提升市政服務的可近性與彈性，本府持續建置與優化「一站式市政服務入口網」，開發簡易模組，類似 Google 表單，供各局處彈性運用，快速上架線上申辦服務。統計至 6 月 30 日，新增 50 項線上申辦服務，累計提供 298 項服務(包括 163 項線上申辦、135 項連結至局處或中央平台的申辦服務)。其中已有 51 項整合數位發展部「MyData」個人化資料自主運用平台，持續強化數據整合與便民應用，讓民眾更輕鬆完成各項申辦作業。
3. 為提升數位服務安全性與便利性，本府建置共用式身分驗證系統，提供多元驗證方式供市府各系統介接使用，例如將擴充支援無密碼認證技術 FIDO2。未來市民可透過手機的指紋或人臉辨識完成快速驗證與安全登入，提升整體使用體驗。同時，本府正建立「數位身分驗證等級」評估機制，依據各系統功能與風險等級，建議合適的驗證方式，以確保市府各

項數位服務具備分級安全保障，預計於 114 年底完成系統建置並提供應用。

4. 本府導入生成式 AI 智能客服系統，定期自動彙整各局處公開資訊，提供民眾即時查詢市政資料之管道，提升市政諮詢效率與服務品質。自 114 年 3 月 31 日開放公開測試至 6 月 30 日止，智能客服已累積 3,871 人次使用，處理 35,155 則詢問。系統透過生成式 AI 技術，能即時回應跨局處查詢需求，提供市政服務指引與活動資訊，進一步提升查詢效率與使用滿意度。

(五) 強化資安防禦

1. 鞏固資通訊安全防護體系，目前已將機房網路、資安設備及市府共用系統等基礎設施運作情形，納入預警監控，以快速應變處置。並藉由資安紅藍隊攻防演練所產生各種攻擊紀錄，轉換為可以主動防禦監控規則，偵測主機異常存取行為發生，以強化市府整體防禦體系。
2. 為確保各機關資安人員均具備專業能力，本府啟動資安考評制度，透過資安辦理成效評量，掌握機關於資安政策推動、風險管理與事件應變上的表現，並據此給予資安人員考績建議與適任評估。本(114)年 2 月發佈「資安考評實施作業」，推動資安考評制度，以共同標準評量資安等級 B、C、D 及 E 級機關等 217 個機關，並列予績效評定，展現本府在資安治理的積極作為。
3. 推動本府機關資通安全維護計畫實施情形稽核，促進產官學合作，引進外部資源，籌組聯合稽核團近 110 人，實地稽核規劃 400 場的目標已於 113 年完成 263 場(66%)，並於 114 年上半年已完成 137 場(34%)，且督促各機關完成改善不符合事項，另對稽核議題進行滾動式調整，已新增 4 個稽核議題並將於下半年執行，輔助機關強化資安應辦作業及資安稽核能力，以提升機關資安管理。