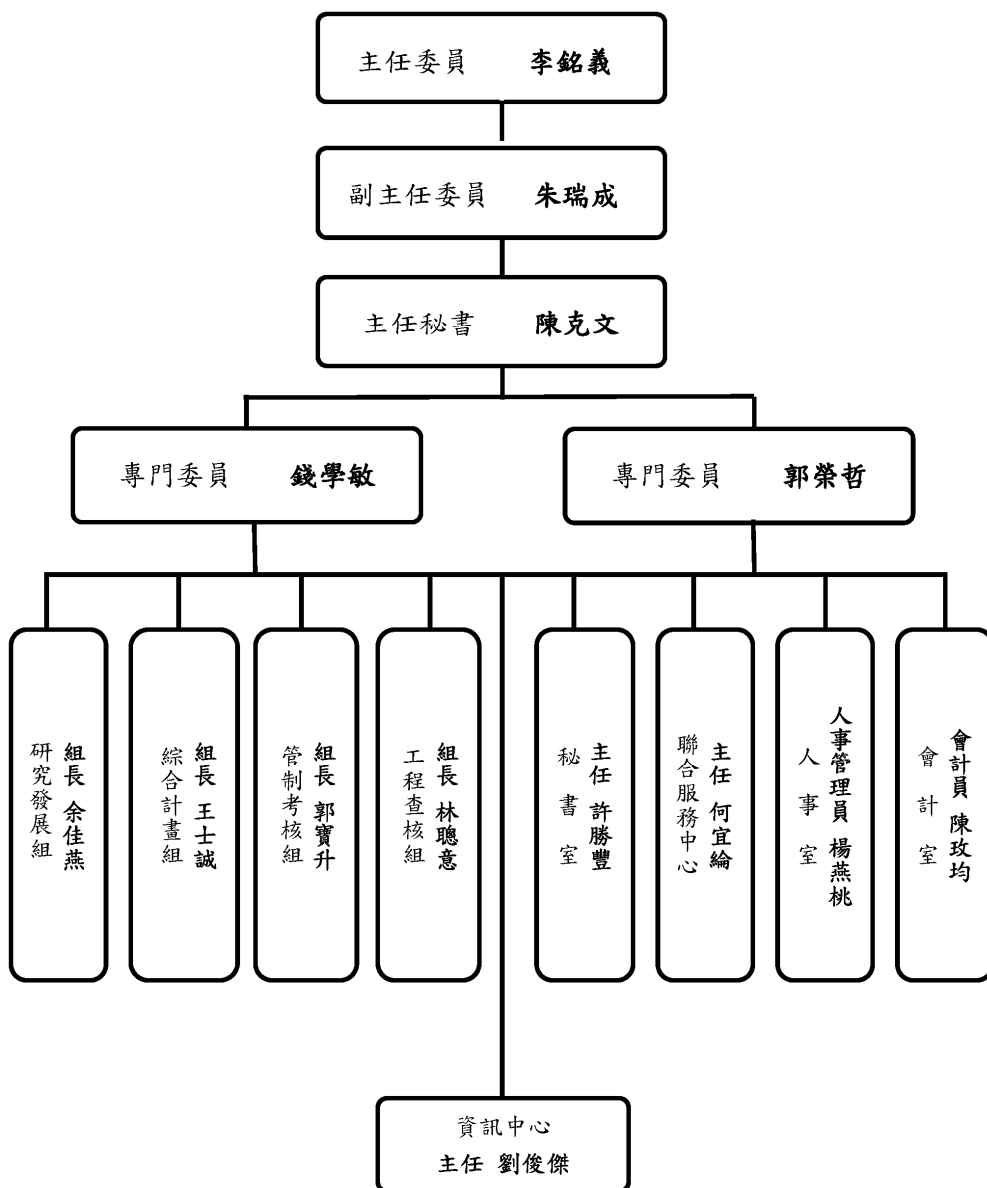


## 八、高雄市政府研究發展考核委員會業務報告

日期：108 年 4 月 3 日

報告人：主任委員 李 銘 義

### 高雄市政府研究發展考核委員會組織架構



許議長、陸副議長、各位議員女士、先生大家好：

欣逢貴會第 3 屆第 1 次定期大會開議，感謝各位議員女士、先生對研考工作的策勵與支持，使得本會各項業務均能順利廣續推展，謹代表本會全體同仁，表達由衷謝忱。

本會秉持政策幕僚之使命，執行研究發展、綜合計畫、管制考核、工程查核、聯合服務及資訊服務等六大業務，謹此提出 107 年 7 月至 108 年 2 月以來重要工作成效與未來施政重點，扼要報告如下，敬請指教！

## 壹、工作成效

### 一、研究發展

盱衡全球化競爭環境與城市永續發展，市政建設必須審度國內外政經、社會發展條件，跨域拓展公共參與能量，以整體系統觀規劃躍升策略。

為建構大高雄前瞻性施政新藍圖，本會開闢多元政策參與管道，從民眾市政建言、學界專業論述、委託專家學者著力市政專題研究、激勵市府同仁創新提案，提供市府政策規劃及機關施政參考。

#### (一)因應市政趨勢鼓勵研究創新

##### 1.委託專題研究

依據「高雄市政府專題委託研究實施要點」就市政重要議題，委託專業團隊研究，藉以引進專家學者中立客觀及前瞻研究的見解，提供市府各機關施政規劃參酌或轉化為具體施政策略。

為高雄產業轉型發展需要，辦理委託專題研究案－「高雄產業未來需求與走向之研究」，藉由觀察高雄產業變化，並因應科技產業推動、傳統產業高值化、新材料循環園區設立、亞洲新灣區開發、數位內容產業及體感園區發展等，提出本市因應未來產業發展之需求建議，本案已完成期末報告，並於 108 年 2 月結案。

另為持續了解市府 1999 萬事通市民服務專線服務績效，利用大數據分析技術，找出市民關心議題，落實改善施政效率，於 107 年 11 月已完成「107 年度『1999 萬事通巨量資料第二階段深化運用之研究』」委託案發包，預計 108 年 4 月提出期中報告。

##### 2.市政創新提案

依據「高雄市政府市政創新提案評審獎勵要點」鼓勵本府所屬機關學校員工對於市政發展提出創意思維或興革建議，以強化公共服務品質及提升行政效能。

107 年度本府各機關及區公所共提送市政創新提案 69 案，經本府進行書

面初審，並遴聘府外專家學者及府內都發局、財政局、主計處、人事處、本會代表共 7 名組成評審小組，評審結果：優等獎 4 名、甲等獎 17 名、乙等獎 13 名、佳作獎 11 名。其中乙等獎以上之提案，由本會函請各相關機關參採運用，並將獲獎報告上傳研考會「自行研究成果網」網站，提供線上查詢及運用。

108 年度市政創新提案業於本（108）年 1 月 7 日發函本府各一級機關及區公所，鼓勵所屬同仁踴躍提案，本會預計於 5 月底彙整各機關薦送提案後，進行評審作業。

### 3. 市政建設博碩士學位論文補助

依據「高雄市市政建設學位論文獎補助辦法」鼓勵全國各大學博、碩士研究生參與市政研究，凡研究主題以高雄市政為範圍者，均可向本會提出論文研究獎補助申請。

研究補助：經遴聘專家審核予以博士生 2 萬元、碩士生 1 萬元。優良論文獎勵：經審核予以博士學位論文特優 6 萬元、優等 4 萬元、佳作 2 萬元；碩士學位論文特優 4 萬元、優等 2 萬元、佳作 1 萬元獎勵金。

107 年度評獲研究補助者 7 名，其中博士 1 名、碩士 6 名，核發研究補助費 8 萬元；優良學位論文獎勵 4 名，其中優等 1 名、佳作 3 名核發獎勵金 7 萬元，並於市政會議中頒獎。

## (二) 民意知識管理轉換政策輸出

### 1. 民意調查

為即時了解民意，除了觀察各媒體之評比結果外，本府亦進行民調，做為本府施政改善之參考。

### 2. 市議會建決議案

貴會第 2 屆第 8 次大會議員提案共計 621 件，為全面掌握民意，追蹤對本府之建言，針對議員所提相關內政、社政、財經、教育、農林、交通、保安、工務、法規等九大類民生議題建決議案之辦理情形彙編成冊，送貴會參考。同時為掌握基層民意，本會於擬訂年度施政計畫與政策時，亦參採建決議案之內容，以達廣徵民意之效。

## (三) 導入多元議題激發民間對話

### 1. 協助本府各機關辦理大陸事務研習會

為讓本府各機關同仁更深入瞭解兩岸事務及法規與兩岸交流，對南台灣帶來之影響，向大陸委員會提報本府 107 年度大陸事務研習會計畫，已於 107 年 7 月底辦理完成。

### 2. 為深化民主精神，推動參與式預算，落實公民參與，107 年度辦理「青年

參與式預算」，結合市府青年事務委員會青年代表委員，透過腦力激盪營產出議題提案，並透過網路徵選提案、投票後，透過工作坊討論產出 9 案青年參與式預算提案，交由本府相關局處執行。

另外完成與前鎮區公所合辦「區政建設納入公民參與」，公開投票選出 5 項優勝方案，並與當地社區共同辦理已有初步成果，其為「蝸牛屋關懷據點」、「健康 Easy Go」、「活跳跳銀髮健身俱樂部」、「漁港裝笑微+幸福」、「前鎮老人手機班」，且設置高雄市公民參與網站公開資訊以供市民瞭解並參與。

108 年 1 月 24 日召開「108 年度推動公民參與實施計畫（草案）」研商會議，廣續訂定「108 年度推動公民參與實施計畫」。

3. 為推動青年事務，本府青年事務委員會於 107 年 5 月 1 日、3 日進行二次下午茶會，探討青年相關議題，並於 5 月 23 日青委會決議推動青年參與式預算來實踐青年夢想。參與式預算首部曲青委會「Stand by Youth 腦力激盪營」於 7 月 3 日辦理完畢，決議以「創新創業」、「就業媒合」、「社會福利」、「國際參與」等作為 107 年青年參與式預算四大面向議題，後續再由本會擴大對外徵求提案，廣邀青年參與工作坊將提案細緻化，交由本府相關局處執行。

#### 4. 辦理高雄地區大學校長與市長聯誼會報

為建構大高雄國際都市格局，奠立國際競爭基礎與能量，需要眾多資源與人力投入，而高雄地區大專院校培育的眾多人才與學術能量，實為本市累積城市競爭力不可或缺的助力。

為達成前揭目標，本會辦理高雄地區大學校長與市長聯誼會報，會議以「高雄的大學·高雄的智庫」為主軸，邀請大學校長與市府團隊進行意見交流與對話，俾利城市發展穩健踏實，第 12 次會議業於 107 年 1 月 10 日在國立高雄師範大學辦理完畢。

#### (四) 創辦研發期刊提升市政品質

「城市發展」(City Development) 半年刊依市政發展擬訂重要議題，邀請專家學者發表研究論文，並鼓勵市民投稿公眾論壇，共同參與市政、關心高雄。本刊自 95 年創刊至今已發行 25 期及專刊 4 期，107 年 12 月發行第二十五期「翻轉高雄」(下)。本刊物除寄送政府出版品指定展售單位、本市議員、中央機關及各縣市政府等外，為環保節能及便利民眾取得全文資料，亦同步發行電子版，於本會市政研究成果網提供線上閱覽及下載。

#### (五) 激發服務創新提升機關績效

##### 1. 辦理政府服務獎推薦

依據行政院「政府服務獎評獎實施計畫」辦理第 2 屆政府服務獎參獎機關評選輔導及推薦作業。本府於 108 年 1 月薦送稅捐稽徵處、六龜區衛生所、殯葬管理處、法制局、地政局、都市發展局共 6 個機關參獎。

## 2. 加強為民服務措施

依據行政院「政府服務躍升方案」研訂 108 年度「高雄市政府提升服務實施計畫」及「高雄市政府電話服務品質及禮貌測試實施計畫」，督促各機關訂定執行計畫及工作計畫據以推動，落實分層管制，全面提升服務品質。各機關年度執行成果及創新作為，經彙整創新標竿個案後，函請各機關參考學習。

另外，為提升電話服務禮貌，今（108）年委外辦理本府一級機關及區公所等 61 個機關電話服務品質及禮貌測試，上、下半年各乙次，測試結果函送受測機關辦理獎勵及改善。

## 二、綜合計畫

為擘劃都市發展願景、掌握未來城市方向、充實施政內容，本會配合「打造高雄成為全台首富」的施政目標，策定中程施政願景，推展重大施政計畫，建設高雄成為一個全新、有活力及充滿陽光的國際城市。

### (一) 檢討中程計畫形塑願景藍圖

107 年度中程施政計畫已於 108 年 1 月 14 日函請本府各機關提交成果報告，預計 4 月底完成複評作業後，函請各機關就未達績效目標項目研議精進對策，以提升本府整體施政效能。

為利規劃本府未來 4 年施政主軸，108 年 2 月 19 日已函請本府各機關依市長施政理念、機關發展願景以及核心職能，訂定 108 至 111 年度中程施政計畫草案，預定於 4 月底彙報市府核定，供各機關據以實施。

### (二) 審酌整體施政策定年度計畫

#### 1. 辦理年度重要施政計畫先期作業

在年度重要施政計畫預算編審部分，108 年度重要施政計畫審查作業，配合議會提早開議，已於 107 年 5 至 6 月間進行初審及現勘，7 月完成預算平衡，經審議核列本府公務預算 91.64 億元、基金預算 18.47 億元，提供主計處納入本府總預算送貴會審定。

109 年度重要施政計畫先期作業實施計畫業已於 108 年 2 月 19 日函頒實施，預計 5 月份進行本府各機關提報計畫之初審作業。

#### 2. 策定本府 108 年度施政計畫

函請本府各機關配合市政未來重大施政計畫推動與 108 年度應推展之施政目標，分別釐定本府 108 年度各項施政目標與各部門施政要項，綜合

彙整為本府 108 年度施政計畫(草案)，於 107 年 7 月 31 日送貴會審議。並配合貴會審議市府總預算結果，再辦理施政計畫內容修正，核定本於 108 年 3 月彙編完成送貴會。

(三)列管市長政見貫徹施政目標

業於 108 年 1 月 29 日函請本府各機關依據市長政策白皮書中五大綱領(首富經濟、務實建設、樂活社會、國際接軌及青年城市)，規劃 14 項施政要項及 55 項行動方案。由各機關設定查核點及預定期程，再由本會定期追蹤管考並彙整報府審定，以具體落實市長政見及展現本府績效。

三、管制考核

為強化本府重大施政計畫執行成效與行政效能，針對各項施政重要列管計畫及公文時效，定期追蹤管制，並召開督導會議，協助各機關解決重大施政計畫執行困難，俾提升本府施政績效。

(一)落實工作管制確保施政進度

1.施政計畫列管

本府 108 年度施政計畫列管案件計 129 項，由各執行機關訂定作業計畫，本會每月列管執行進度，並彙整印製高雄市政府列管案件進度雙月報，公布供各機關參考。

107 年度施政計畫年終考評已函請各機關於 108 年 2 月 18 日前報送 107 年度年終考評資料，並於彙整完畢後進行審查等相關作業。

2.基本設施補助計畫案件列管

中央對地方一般性補助款基本設施補助經費視年度執行績效辦理考核，並依考核成績增減補助額度。本府 107 年度基本設施補助經費為 37.57 億元，列管案件計 145 案，截至 12 月底止執行成果：各項里程碑指標皆達國發會管考基準且均優於全國平均值。

108 年度中央核定本府基本設施補助經費 37.09 億元，已於 108 年 2 月 25 日召開選項列管會議，後續將積極管制列管計畫執行進度，以提升執行績效。

3.道路交通安全業務督導考核

107 年度道路交通安全業務之地方初評，業邀集不同領域之專家學者組成評審小組，於 108 年 1 月 21、25 日辦理初評及綜合座談，初評委員於會中提出若干建議事項，以提升各機關道安工作品質，並作為後續交通部年終考評之參考。

4.公文處理督導考核

為瞭解一、二級機關及區公所文書處理與公文管理系統之執行概況，組

成本府公文查訪小組，於 107 年 7 月 5 日至 8 月 1 日間赴那瑪夏區公所、桃源區公所、美濃區公所、教育局、訓練就業中心、民政局、苓雅區公所等 7 個機關進行查訪，藉實地查訪了解機關公文處理品質，並針對缺失提出改進建議，供日後公文處理作業精進之參考。

#### 5. 前瞻基礎建設計畫列管

為瞭解本府前瞻基礎建設計畫執行狀況，截至 107 年 12 月，計列管 403 案，其中已完成 52 案，持續列管 351 案，後續將賡續追蹤管制各案辦理情形，必要時召開公共工程督導會報檢討落後案件。

#### (二) 執行績效評估敦促機構效能

有關本府所屬事業機構財政局動產質借所及輪船公司 106 年度經營之績效複評作業，已於 107 年 7 月 16 日、17 日辦理完成，並於 107 年 8 月編印「106 年度高雄市政府所屬事業機構考評報告」，函送各相關主管機關及受考機關參採，以提升經營績效。

### 四、工程查核

依據政府採購法第 70 條規定及行政院公共工程委員會（以下簡稱工程會）訂頒之「工程施工查核小組組織準則」、「工程施工查核小組作業辦法」成立本府工程施工查核小組（以下簡稱查核小組），執行本府工程施工查核業務。

#### (一) 落實查核機制提升工程品質

##### 1. 查核作業方式

(1) 查核小組訂定年度查核計畫，並依此計畫進行查核作業。查核後將工程查核缺失紀錄函送受查機關，受查機關應督促監造單位及承攬廠商於 30 日內將缺失改善完妥，再報查核小組備查。缺失未於期限內改善完成且未經查核小組同意展延期限者，則依「工程施工查核小組作業辦法」第十條規定辦理懲處。

(2) 為確實了解本府公共工程於施工現場之實際狀況，查核小組自 101 年 3 月起，針對一般查核案已全面採不預先通知方式（改良式）進行查核，亦即將每季（約 1 至 3 個月前）欲查核案件預先函知各工程主辦機關，確定之查核時間則於查核前 2 日再以電話告知受查機關（公文於查核當日執達）；另有全民督工通報、民眾陳情及複查案，則仍依現行查核方式（前 2 日通知）辦理。

##### 2. 查核件數

自 107 年 7 月至 108 年 2 月底止，查核案件共有 83 件、複查有 10 件，合計有 93 件。

##### 3. 季報表提報

依據工程會規定，將查核季報表上網填報後並函送工程會，107 年 7 月、10 月及 108 年 1 月分別函送 107 年第二～四季季報表至工程會。另有關每季查核成果亦提報市政會議，針對查核成績及督導情形不佳之機關，亦提供具體改善作為及建議。

#### 4.查核績效

查核小組秉持公平、公正的優良傳統辦理工程查核業務，107 年獲頒中央績效考核成績全國第三名。

#### (二)加強進度查證建立追蹤網絡

- 1.為提升公共工程品質及加速預算執行，依據工程會相關規定，辦理「公共工程標案管理系統」填報諮詢、稽催各機關每月 6 日前至系統填報最新進度與辦理情形，以確實掌握工程執行狀況並提升工程管理效能，目前各月填報率均達 100%。另統計截至 108 年 2 月底止，本府辦理公告金額（100 萬元）以上之標案總計有 1096 件。
- 2.為確認「公共工程標案管理系統」填報資料之正確性，依據工程會規定辦理進度資料查證作業，另亦與本會管制考核作業配合，將府管系統工程進度落後案件列入進度查證對象。

#### (三)推廣全民督工改善辦理時效

- 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.自 107 年 7 月至 108 年 2 月底止，通報案件共 76 件。本府每案平均處理天數約為 1.3 工作天，低於工程會規定 12 天之時限。
- 3.查核小組落實督辦全民督工，獲得工程會肯定，107 年績效獲頒「優等」。

#### (四)擴大教育訓練提升專業知能

107 年 7 月至 108 年 2 月底共辦理 6 場次教育訓練，以期有效提升本府工程人員及承攬廠商素質，並促進工程經驗交流與借鏡，共計有 365 人次參訓，其辦理場次包括：

- 1.7 月 5 日與教育局合辦「補強工程施工重點及查核常見缺失」教育訓練，計有 97 人參加。
- 2.7 月 27 日與高雄市工程技術顧問商業同業公會合辦「建築工程材料（鋼筋、混凝土及模板）之管控缺失」教育訓練，計有 83 人參加。
- 3.7 月 27 日與高雄市工程技術顧問商業同業公會合辦「建築工程施工缺失」教育訓練，計有 76 人參加。



4.8 月 31 日辦理「監造計畫及品質計畫審查及人員培訓專案（I）」教育訓練，計有 29 人參加。

5.10 月 16 日與人發中心合辦「工程法律與履約爭議研習班」教育訓練，計有 50 人參加。

6.11 月 9 日辦理「監造計畫及品質計畫審查及人員培訓專案（II）」教育訓練，計有 30 人參加。

## 五、聯合服務

聯合服務中心（含話務中心），係扮演政府與民眾間溝通的橋樑，提供民眾諮詢服務、受理人民陳情、建議暨反映等服務事項。為使市民的陳情事項快速獲得處理，除建立多元陳情管道外，更成立 24 小時便民服務專線，立即處理與市民生命財產安全相關之案件，以防範危險及意外事件再發生。

### (一)受理人民陳情落實追蹤管考

聯合服務中心（含話務中心）係為民服務單一窗口，提供民眾貼心服務及多元反映管道，包括臨櫃、電話、網路（市長信箱）、書面、傳真及高雄一指通 APP 等方式；並透過線上即時服務系統錄案，將民眾反映事項轉請權責機關限期辦理，嚴謹管考各受理機關辦理情形。本會每月彙整各機關處理績效簽報市長，以落實品質管理，提升民眾陳情案件之處理效率及效能。本期受理民眾陳情案件計 111,354 件。

### (二)服務不打烊 1999 萬事通

本府為強化服務品質、落實市長弱勢優先之施政理念，業於 97 年 4 月 1 日成立高雄市政府話務中心，透過電腦電話整合系統、知識庫的建置及專業人員的訓練，提供市民 24 小時全年無休單一窗口諮詢服務，98 年 10 月 1 日起實施撥打 1999 免付費（手機預付型不適用），本期話務中心電話處理總量計 578,150 通，平均每月計 72,268 通。

### (三)全時派工服務通報立即排除

本府話務中心除提供 24 小時線上即時服務外，並建置派工通報系統，針對民眾反映需立即處理案件如：路面坑洞、路樹傾倒、路燈故障、地下道及路面嚴重積水、交通號誌故障、重大交通事件等可能危險事項，立即排除處理。話務中心於接獲民眾反映時，於第一時間以電話及線上系統同步通知權責機關迅速處理，並要求各機關於 24 小時內回報處理情形，希望提供市民一個安全舒適的居住環境。本期受理民眾派工通報案件計 76,421 件。

### (四)設置諮詢窗口免費法律服務

為使市民深入瞭解市政業務及運作，並立即解答民眾關切之市政問題，聯合服務中心設有專人諮詢服務，並提供各機關市政行銷文宣資料供民眾索

閱，期讓市民瞭解現階段市府推行之政策與活動。此外，該中心由本市律師公會輪派執業律師提供免費法律諮詢服務，並於 100 年 6 月 1 日起開辦三山（鳳山、岡山、旗山）區公所法律諮詢服務，本期計受理法律諮詢服務 6,666 件。

#### (五)擴充多元服務開發 APP 行動軟體

為強化服務品質，擴充多元服務管道，委請廠商開發「高雄一指通 APP」行動應用軟體，以更便捷、迅速方式提供市民立即反映緊急案件，以提升案件處理效能，持續提供民眾派工通報、市長信箱、主動推播市政新聞、活動資訊、交通資訊、里民防災等多項功能，本期計受理 29,771 件。

### 六、資訊服務

為達成智慧型城市此一目標，本會除完善資訊基礎設施及強化資安防護外，亦致力推動各機關資料開放及優化資訊加值應用，並引進學校及民間資源與創意，積極打造友善、安心、創新的智慧化應用服務，以提升整體施政績效。

#### (一)爭取中央資源推動智慧城市

- 1.爭取前瞻建設「普及智慧城鄉生活應用」計畫，並與南部各縣市以跨域合作的方式，以地方政府研提需求，廠商提出解決方案，中央補助廠商經費方式，共同發展跨域性數位生活與創新服務。107 年聯合提案 3 案及單獨提案 1 案皆已完成招標，預計 109 年建置完成。
- 2.爭取內政部建築研究所 108 年度補助「高雄市永續智慧社區示範計畫」1,160 萬元，規劃在亞洲新灣區引用智慧儲能概念建置智慧路燈，不受原路燈包燈計價方式影響，利用夜間離峰時段儲存日間所需電力，支應智慧感測設備日間電力之需求，將所收集到的環境監測、影像等資料匯流至本市城市資料平台及開放供各機關介接應用，作為各機關施政數據分析的參考，以提升智慧城市相關應用服務的發展效能，本計畫預計 108 年 3 月審核完成，4 月完成招標作業。
- 3.爭取經濟部中小企業處「新創採購－政府出題・新創解題」，107 年通過 2 案，共計補助廠商 360 萬元。

#### (二)推動資料開放深化應用效益

- 1.鼓勵本府各機關將業務資料公開上網，提供各界利用資料加值應用，107 年度榮獲國家發展委員會政府資料開放獎勵活動－資料開放金質獎地方政府第三名。另為擴大開放資料應用範圍，本府利用簡便 API 介接機制整合、串流各機關資料，已開發及輔導各機關產製共計 202 組 API，各界可透過上述開放資料，共享城市資料資源。
- 2.建置「智慧市政儀表板」，運用開放資料搭配互動式圖表，呈現安全、

資訊、監測、市政、民生等 5 大類 31 項市政議題，協助本府各機關進行決策判斷，並提供民眾瞭解市政治理情形。

(三)擴大資訊應用提升服務效能

- 1.為減少民眾往返各公務機關申辦業務，本府機關透過「跨機關便民服務資訊平臺」免書證查詢戶役政、地政、社政、稅捐等資訊，107 年 7 月至 108 年 2 月累計達 71,204 次。此外，民眾只要至戶政機關辦理身份證、姓名或地址等戶籍資料變更時，同意使用「通報傳遞服務」平台一處申請多處通報傳遞服務功能，即可將資料同步通報台電、社會局、環保局等機關，107 年 7 月至 108 年 2 月總件數達 26,522 件。
- 2.為擴大本府資源共享效益，本中心持續推動本府網頁製作的共用模板及共用主機機制，迄 108 年 2 月底已協助本府 167 個機關製作 295 個機關網站，本會資訊中心提供網站建置共享環境可為本府節省約 3,000 萬元，落實節省公帑的效益。
- 3.建構 24 小時不間斷電子化傳遞資訊業務，107 年提供線上即時服務（1999）、市府電子報、市政新聞等應用系統逾 1,634 萬封電子郵件服務。

(四)完善基礎設施達成節能效益

推動虛擬平台，透過虛擬化技術，整合伺服器、網路、儲存等軟硬體設備資源，減少主機、儲存採購成本，降低電力與空調需求，截至 108 年 2 月已提供市府各機關 142 台虛擬主機服務，預估節省伺服器採購成本 497 萬元，每年電費約 184.6 萬元。

(五)強化資安防護提高資訊安全

- 1.行政院 107 年度補助「前瞻基礎建設計畫－強化政府基層機關資安防護及區域聯防計畫」2,478 萬元，107 年 11 月完成建置以本府為核心的資安區域聯防系統，結合屏東、臺東及澎湖等縣市的資安事件監控，提升整體資安預警與應變處理能力。
- 2.執行「網站系統資安漏洞掃瞄檢核」作業，掃瞄本府 160 個機關網站及主題網，並辦理初、複掃會議及協助 20 個機關進行 25 個網站漏洞修補，加強各機關網站系統的安全性。
- 3.推動 ISMS 資通安全管理制度，107 年 7 月起陸續完成災害復原演練、內部稽核、資安管理審查等作業，並於 10 月完成外部稽核複核作業，以確保資訊安全管理制度正確實施。
- 4.107 年 11 月完成將本府 38 個公所駐外單位網路線路，納入資安監控防護範圍，並提升各公所線路頻寬，以解決頻寬不足的困擾，另同步提升本府專用線路（GSN VPN）頻寬達 300M，以收容更多外點機關單位統一經

由本府資安設備防護上網，降低分散建制管理的成本，提升公所駐外單位更優質的資安防護能力。

- 5.針對本府個人電腦資安管控，已導入 1,800 個端點安裝政府組態基準系統（GCB），將電腦系統安全等級調高以阻擋惡意攻擊，以及對府內重要伺服器及個人電腦設備安裝資安防入侵軟體（APT）共 3,000 套，降低個人電腦成為駭客入侵的管道及跳板。
- 6.為加強本府員工使用電子郵件危機意識，落實本府電子郵件的資安管理與防範，辦理本府 107 年度第 2 次電子郵件社交工程檢測，針對本府一、二級機關進行資安演練，本次計 227 個機關參與演練，其中 129 個機關合格，98 個機關不合格，參與演練對象共 11,209 人，開啟郵件人數為 930 人，郵件總開啟率為 8.3%，點閱連結人數為 473 人，總點閱率為 4.22%，整體比率均符合行政院國家資通安全會報總體目標規定。

## 貳、積極辦理及未來重點

### 一、擴大民眾參與市政發展管道

為深化公民參與市政重大議題，未來將結合市政重大議題持續推動公民參與活動，並透過資訊公開讓民眾獲得充足、正確的資訊來參與，彙集群眾智慧推動市政重大議題之規劃，讓民眾的事民眾決定。

### 二、推動機關績效管理

(一)強化市政推展的績效管理，重要計畫的執行維持現有「落實工作管制、確保施政進度」制度，包括施政計畫平時列管、市政會議列管、市長指示交辦列管、公共工程督導會報列管等。

(二)對機關績效採行「執行績效評估、敦促機關效能」的作為，提升為民服務品質等。

### 三、服務品質再精進

依據行政院函頒「政府服務躍升方案」，於重視效率、品質及創新的基礎上，推動資料共享、參與合作、透明開放，力求服務切合民眾需求，並善用資通訊技術帶動政府服務效能提升。另外，持續提升本府各機關行動化（行動裝置 APP、視訊、到宅）服務品質，並以「1999 高雄萬事通」作為單一受理窗口，24 小時市政服務零落差。

### 四、公私協力創新政務推展

鑑於公部門的資源及人力有限，因此，借重民間力量推動城市發展為重要之政策推展手段，除可增加多元性外，亦較能獲得人力或其他資源奧援，今後將賡續在市政專題研究、市政創新提案、大陸事務、建構產官學平台及城市

發展相關論壇或研討會等事務方面，持續擴大民間參與。

#### 五、加速國際接軌營造英語環境

本府自 92 年成立「高雄市營造英語生活環境推動委員會」，以外籍人士需求為思維，推動本市觀光、交通、生活等雙語設施環境，逐步打造本市國際化環境。除審定英譯以統一用語外，亦針對雙語路名牌示錯誤部分進行修正，持續建構本市完整之雙語生活環境。

#### 六、公私協力合作發展智慧城市

擬訂智慧城市發展計畫，從智慧治理、智慧交通、智慧環境、智慧農漁業、智慧照護等五大面向推動智慧城市建設，並透過公私合力，打造更多元的智慧服務，建構更優質及全面的智慧城市。

#### 七、精進開放資料提升施政品質

透過開放資料（OpenData）平台及應用程式介面（API）平台鼓勵各機關開放資料及 API，整合地理圖資、圖片等多元資料介接機制，並提升三星級格式資料集數量，以加速跨機關與民間資料流通，提供各界加值應用，同時運用市政儀表板以生動視覺化的圖表，讓民眾不僅可以瞭解打造高雄全台首富的施政現況，也能獲得空氣品質、交通等生活資訊，同時協助機關首長決策分析的參考。

#### 八、應用創新科技優化為民服務

(一)擴大本府單一帳號認證平台應用，除了提供內部員工帳號認證，也朝向與外部機關使用者帳號整合，提供多元化身分驗證模組，包括行動設備安全認證、動態密碼驗證、多因子驗證、自然人憑證與健保卡驗證等機制，讓本府應用系統可依不同的安全等級環境選用適合的身分驗證方式。

(二)建置本府跨機關數位服務平台，以 API 方式橫向整合各機關各項有價值的資料，提供各機關間更安全可靠資料交換介面，改善跨機關查詢及通報機制之流程，並整合本府既有的多項系統服務，讓各機關共享資訊資源，作為城市治理及為民服務的資料來源基礎。

(三)建置本府地理資訊私有雲，以完善圖資流通及共享的應用環境，整合公、私部門各領域的圖資，建立一站式的空間資訊系統服務供本府機關及民眾共同使用。另外打造本府數據地圖，彙整一般性及空間性資料進行關聯統計分析，並採用視覺化地圖的形式來展示分析成果，給予民眾直觀的資訊，以提升本府與市民間的溝通成效。

#### 九、加強資安防護落實區域聯防

(一)廣續強化本府資安防衛體質，完備資安基礎設施，入侵偵測防禦資安設備、進階持續性滲透攻擊防禦、加強弱點偵測掃描及資安監控與警示。

- (二)配合資通安全法於 108 年 1 月 1 日起實行，推動本府各機關辦理資通安全法各項應辦事項，如協助各機關填寫資通安全維護計畫、資安稽核並加強管理面與技術面等資安防護事項。
- (三)辦理「108 年度至 109 年度前瞻基礎建設－強化政府基層機關資安防護及區域聯防計畫」協同屏東、臺東、澎湖等縣市，建立資安區域聯防，提升資安防衛能量。
- (四)為使資源集中與共享，推動所屬機關主機整併，建構雲端化機房，達成綠能節電與減少硬體投入成本，同時也透過資源集中整合，更強化整體資安防護，減少機關遭受資安威脅。

### 參、結語

未來四年，新的市府團隊將在施政上帶來更多的活力及變革，打造高雄成為全台首富，本會也將繼續善盡研究、發展與考核等各項權責，追蹤管制重要施政計畫及施政作為，努力貫徹施政目標，以推動高雄市成為一個自由、開放、充滿陽光的國際城市，讓民眾過更幸福的生活。

以上報告，敬請各位議員女士、先生不吝指教！

最後敬祝各位議員女士、先生

身體健康 萬事如意