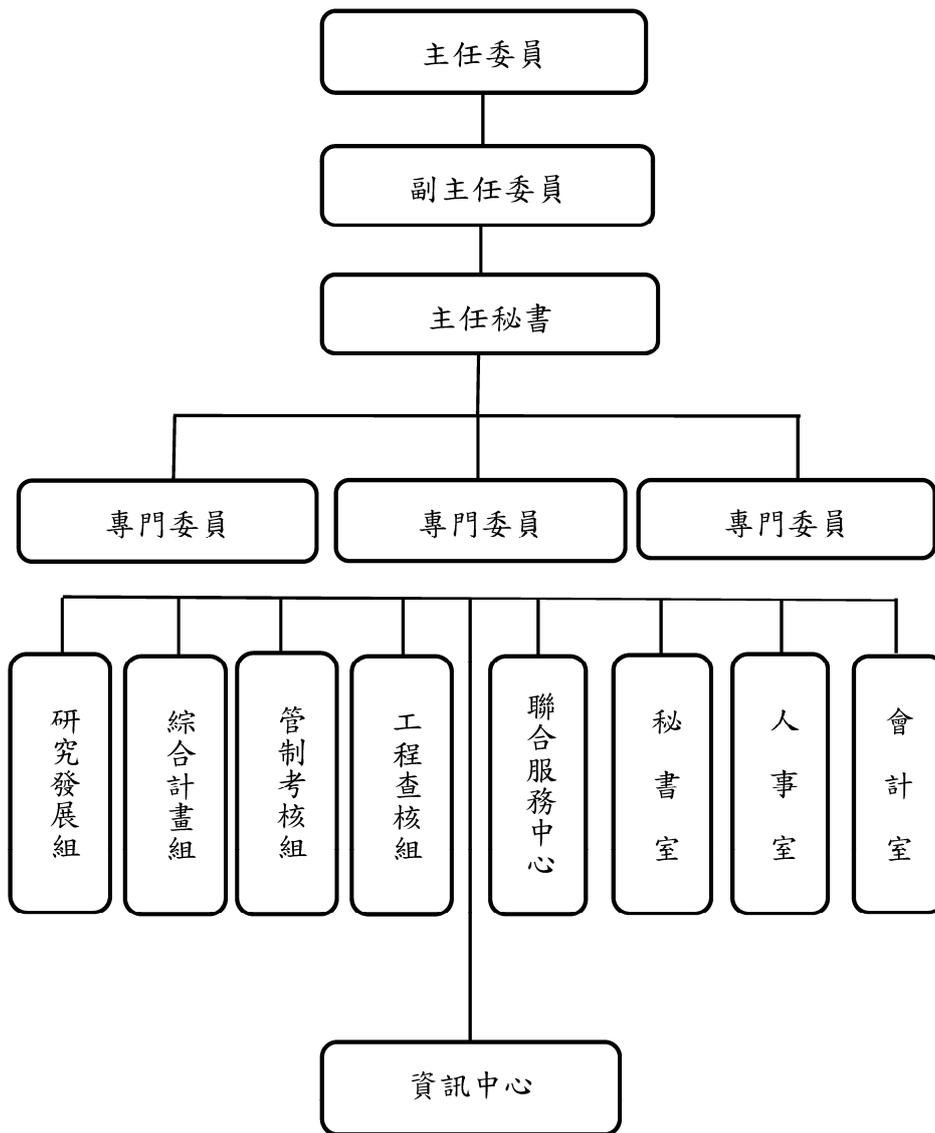


四、高雄市政府研究發展考核委員會業務報告

日期：112 年 4 月 26 日

報告人：主任委員 蔡 宛 芬

高雄市政府研究發展考核委員會組織架構



康議長、曾副議長、各位議員女士、先生大家好：

欣逢貴會第 4 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 111 年 7 月至 112 年 2 月之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，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

##### 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。

111 年度委託專題研究案「縣市合併後大高雄人口趨勢及未來提振人口政策之研究」，該研究藉由量化和質化分析高雄縣市合併後十年期間大高雄人口趨勢，探討未來本市對於提振人口移入等相關政策規劃的方向，俾供本府各局處於推動市政規劃時，併同提出減緩本市人口外流、帶動新移入人口的相關政策配套。該研究業於 111 年 12 月底完成期中報告審查，預定於 112 年 5 月底提交期末報告。

112 年委託研究案為「高雄市政府公民參與推動現況與效益之研究」，將辦理後續研究案委外相關作業。

#### (二)民意知識管理轉換政策輸出

##### 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，作為本府施政改善之參考，111 年已執行 4 次民調，112 年預計執行 4 次民調，目前已完成第 1 次調查。

#### (三)導入多元議題激發民間對話

為深化民主精神，落實公民參與，於市府官網建構公民參與成果網站；函頒本府 112 年度公民參與實施計畫，鼓勵各機關業務納入公民參與機制。市府已於公共政策網路參與平台－縣市專區－高雄市專區開通「想提議」功能，以滿足市民意見表達的多元參與管道。另本府 111 年度公民參與計畫推動件數共 36 件，其中本府核定補助經費共計 13 件。

(四)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 5 屆政府服務獎參獎機關評選輔導及推薦作業。本府凱旋醫院以「AI 照護心體驗，保命防跌新神器」專案，獲頒「數位創新加值」獎項。

2.加強為民服務措施

依據「政府服務躍升方案」訂定本府「提升服務實施計畫」及「電話服務品質及禮貌測試實施計畫」，督促各機關自訂執行、工作計畫，經彙整各機關績優創新個案於 3 月函送各機關參考學習，全面提升服務品質。為提升電話服務品質，111 年度委外辦理本府一級機關及區公所計 65 個機關電話服務品質測試分上半年辦理完畢，結果共計 3 個特優機關、46 個優等機關、14 個甲等機關、2 個乙等機關，業將測試結果函送受測機關參考改善。112 年電話禮貌測試預定於 3 月和 8 月辦理測試。

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，本會配合市長施政目標，策定中程施政願景，作為各局處推展重要施政計畫之依據，期讓高雄大步邁進，成為一個有競爭力，可以永續發展的宜居城市。

(一)檢討中程計畫形塑願景藍圖

- 1.於 112 年 1 月 13 日函請本府各機關提交「111 年度中程施政計畫績效成果報告」，預計 4 月底前完成彙整及複評，對於績效不佳或逾目標值過多的關鍵績效指標研訂改善建議，俾利滾動修正後續施政作為，以提升整體施政效能。
- 2.另配合市長任期，已於 112 年 2 月 2 日函請各機關依據市長於就職演說中所提「公平城市社會共好」的施政目標，及打造「科技高雄」、「宜居高雄」、「幸福高雄」、「魅力高雄」的施政願景，研訂「112~115 年度中程施政計畫」，預計 5 月底前完成審查及核定作業，作為未來四年策定年度計畫及推動市政建設之準據。

(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

113 年度重要施政計畫先期作業實施計畫已於 112 年 2 月 17 日函頒實施，並於 3 月 6 日辦理二梯次研習，預計 5 月份起進行本府各機關提報計畫之初審作業。

2. 策定本府年度施政計畫

函請本府各機關配合市政未來重大施政計畫推動與 112 年度應推展之施政目標，分別釐定本府 112 年度各項施政目標與各部門施政要項，彙整為本府 112 年度施政計畫（草案），已於 111 年 7 月 19 日配合預算書送達時程併送貴會審議，並依貴會審議市府總預算結果，再辦理施政計畫內容修正，核定本已於 112 年 3 月彙編完成提送貴會。

(三) 配合中央政策輔導各區提報地方創生計畫

1. 截至 112 年 2 月底，本市六龜區、那瑪夏區、阿蓮區、鳳山區、甲仙區、海洋局、旗山區及大樹區等 8 個機關之創生計畫已由國發會媒合部會資源成功。
2. 積極與國發會南區輔導中心合作，陸續至燕巢、茂林、桃源、大寮及旗津等區實地輔導公所進行計畫提報及修正作業，並協助已媒合成功之機關滾動式提報事業提案。自 111 年起，分別協助海洋局、六龜區公所、文化局、交通局及甲仙區公所提報新增 7 項事業提案。
3. 協助交通局提報「鼓往津來—鼓山旗津渡輪事業地方創生計畫」爭取國發會 112 年度「地方創生公有建築空間整備活化補助」，經國發會複審通過，本府已於 112 年 3 月 3 日依國發會意見補正相關資料。

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 112 年度施政計畫列管案件計 109 項，各主管機關於 112 年 2 月依計畫進度訂定作業計畫，接續於 3 月經審定後開始填報辦理情形，本會每月檢視分析列管執行情形，彙整提供機關檢討精進。111 年度施政計畫年終考評作業，各機關已於 112 年 2 月提報年度執行成果，後續將由本會組成考評小組辦理評核，並提出相關建議，以提升行政績效。

2. 基本設施補助計畫案件列管

本府 111 年度基本設施補助經費為 37.8 億元，列管案件計 117 案，截至 111 年 12 月底止，完工率為 99%，驗收完成率 97%，預算達成率達 99%

，另 112 年度基本設施補助經費為 40.33 億元，已於 112 年 1 月完成選項列管作業，共列管 203 案，預計於 3 月底前審定列管案件作業計畫。

### 3.公文處理督導考核

本會除每月檢視各機關公文時效，督促機關提升公文處理績效，並為掌握一、二級機關及區公所文書處理與公文管理系統之執行概況，於 111 年 7 月 20 至 28 日組成本府公文查訪小組，實地考核經濟發展局、工務局、原住民事務委員會、水利局、交通局、環境保護局、鳳山區公所等 7 個機關，藉以了解機關公文處理品質，並進行公文處理實例檢討交流及提出機關缺失改善建議，供機關公文作業精進參考。

### 4.前瞻基礎建設計畫列管

為掌握本府前瞻基礎建設計畫執行狀況，截至 112 年 2 月底，累計獲核定 858 案，其中已完成 700 案，持續列管 158 案，後續將廣續追蹤管制各案辦理情形，並召開公共工程督導暨協調會報檢討落後案件。

#### (二)執行績效評核敦促機構效能

為提升本府所屬事業機構動產質借所及輪船公司經營績效，已於 111 年 7 月核定 110 年度經營績效考核報告，並函請受考單位積極落實執行考核委員建議事項及所提因應對策，另 111 年度經營績效考核已於 112 年 2 月開始辦理自評及初評作業，並已簽核市府遴聘府內外專家學者組成考評小組，預計於 112 年 4 月接續辦理複評作業。

## 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 10 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，查核小組針對所有查核案均採不預先通知方式進行查核。

##### 2.查核件數

111 年查核及複查案件共 204 件，符合規定件數。另本期查核及複查案

件共 124 件，均依規定要求機關限期改善。

### 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，111 年 7 月、10 月及 112 年 1 月分別函送 111 年第二季至第四季報表至工程會。另有關查核成果亦提報公督會報，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，111 年中央績效考核成績獲頒「優等」第二名。

#### (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及提升工程管理效能。112 年度截至 2 月底止本府辦理公告金額(150 萬元)以上之標案總計有 696 件，其中可查核總件數為 574 件，每月進度填報確實管控，各月填報率均達 100%。
- 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 1999 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.本期通報案件共 61 件，平均處理天數約為 1.06 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，111 年績效獲頒「優等」。

#### (四)擴大教育訓練提升專業知能

本期共辦理 4 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 261 人次參訓，辦理情形如下：

- 1.111 年 7 月 4 日與人發中心合辦「植栽選擇、修剪、維護與移植研習班（遠距）」教育訓練，計有 42 人參加。
- 2.111 年 8 月 26 日與教育局合辦「111 年度校舍 RC 工程施工重點及查核常見缺失」教育訓練，計有 96 人參加。

3.111 年 12 月 20 日辦理「新標案管理系統」教育訓練，計有 58 人參加。

4.111 年 12 月 22 日與鳳山區公所合辦「111 年度品質預警機制（111 年第 2 場）」教育訓練，計有 65 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 159,776 件。

配合協處校園霸凌防制事件，邀請相關專業人士組成府級獨立調查小組，參與校園霸凌調查、加強把關，本期共有錄案 55 件，其中已處理的 48 件中屬校園霸凌案件有 4 案，非屬校園霸凌件有 25 案，進入其他流程有 10 案，另有 9 案尚在處理中；另其餘 7 案為不受理或其他（例如當事人撤案或非屬本府權責）。

### (二)全時市政服務 1999 不打烊

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）服務，本期話務中心電話處理總量計 553,191 通，平均每月計 69,148 通。

### (三)全時派工服務通報立即排除

本府 1999 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、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 4-24 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 66,889 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 日起開辦鳳山、岡山及旗山三個區公所法律諮詢服務，新住民會館亦於 111 年 3 月 26 日開始提供服務，本期計受理法律諮詢服務共計 4,922 件。

(五)關懷專線服務協助疫情諮詢

台灣自 110 年嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情爆發以來，中央相關防疫政策業務日漸增多，本府各機關也開始投入疫情相關支援工作，自 111 年 2 月底起，聯合服務中心也協助辦理委外派員進駐「高雄市居家檢疫居家隔離民眾及市民紓困關懷服務中心」，主要負責有關防疫業務相關事項的電話諮詢服務，統計自 111 年 7 月份起至 112 年 2 月份止，共受理 79,662 通電話。

六、資訊服務

為提升行政效率及管理效能，改善市民生活品質，本會利用資通訊技術，整合本府各機關資訊資源及完備資訊基礎設施，強化整體資安防護及資料開放品質，並引進民間資源與創意，積極打造友善、安心、創新的智慧化應用服務。

(一)發展「以人為本」智慧城市應用服務

- 1.協助機關提出痛點，媒合企業提出解決方案，爭取中央補助，在高雄場域進行實際驗證，推動 5G、AIoT 智慧城市發展。截至 112 年 2 月止，獲得補助 14 案，投入總經費超過 1.8 億，應用領域多元，包括醫療、交通、輕軌、無人機、農業、漁業、5G 等，落地高雄實證智慧應用。
- 2.公私協力探討市府資料價值或研擬創新應用技術解決業務問題，打造市民有感智慧應用服務。截至 112 年 2 月止，與科技業者合作試驗，包含無人自助診間與遠距醫療整合、路口安全的輕軌路口防碰撞與軌道智慧防護、智慧生態的水產養殖、透過 AI 減輕農情、勘災、病蟲害等數據精準分析、結合 AI 和 AR 的線上健身體驗，以及偏鄉補給的無人機運送應用。

(二)參與國際交流，藉此將科技應用成果輸出國際

- 1.辦理及參與智慧城市應用交流活動，國內外城市代表互相分享智慧科技應用，瞭解創新科技發展趨勢，並將成果輸出新南向國家。去（111）年接連奪得國際大獎，包含 APEC 獲能源智慧社區倡議（ESCI）低碳示範城市金獎及智慧交通銀獎，肯定高雄以智慧治理帶動城市轉型的過程中，同步落實低碳永續的理念；IDC 亞太區智慧城市大獎（SCAPA）則

在交通基礎建設、公共安全（數據驅動型警政）兩項獲得優勝；WITSA 全球資通訊科技卓越獎則在傑出永續發展、傑出數位機會包容獎分獲首獎及佳作；ITS 地方政府成就獎以 AI 智慧號誌控制及 MeNGo MaaS 奪得；Gartner「2022 數位政府服務創新獎」中獲得亞太區首獎，為高雄智慧城市加速打開國際知名度。

- 2.在高雄展覽館辦理智慧城市展示活動，邀請國內外智慧科技應用企業參展，及各地與智慧城市相關的產官學研蒞臨高雄參觀，增加高雄智慧城市國際能見度。2022 年首次在高雄展覽館策展的成果十分豐碩，除成功吸引 50 餘家廠商參展，展出數百項目的智慧應用，吸引 2.5 萬人次的民眾及 24 位駐台大使參與這次的城市數位轉型成果分享。智慧城市展首次在高雄展出就有亮眼成績，故規劃 2023 智慧城市展展出數位及淨零的雙軸轉型，並邀請近 300 位海外城市或產業專業人士來高雄交流、體驗智慧應用，期透過國際組織網絡，與其他城市進行交流推動國際合作及輸出。

(三)整合跨機關資料，提升便民服務

- 1.為擴大串聯數位服務個人化（MyData）資料集的種類，並提供智能客服及行動申辦方式，提高民眾使用便利性以及服務使用率，本府 111 年於便民一路通系統增加 12 個串聯 MyData 資料集的申辦服務，累積已有 34 個申辦服務串聯 106 項 My Data 資料集，並完成 5 項智能客服示範申辦服務，也提供預約臨櫃申辦服務、開發場地線上租借、線上繳費、退費功能模組、活動線上報名功能模組，供機關使用，截至 112 年 2 月止線上申辦案件數累計逾 30,000 件。
- 2.為提升本府開放資料質量，促進民間加值應用，截至 112 年 2 月止，本府已提供 3,581 筆資料供民眾下載加值應用，累計達 203 萬瀏覽人次，44 萬下載次數；提供自動化資料存取服務（API）計 551 組 API（297 組公開型 API+254 組申請型 API），介接次數逾 3,320 萬次，且 111 年也榮獲國發會政府資料開放金質獎地方政府組第 1 名。
- 3.本府智慧市政儀表板服務於 111 年度重新改版，整合 12 個機關、16 項分類，提供 72 項視覺化圖表議題，以全新風貌為市民服務，另因應新冠肺炎防疫政策，也建置進案、派案、居家照護等 3 大類防疫相關議題圖表，採視覺化方式呈現 17 項防疫相關數據，以利機關即時掌控疫情資訊。
- 4.本府高雄數位市民卡服務已於 111 年 9 月 26 日啟動試營運，首波推出交通、運動等優惠服務，邀請市民試用「繳停車費享折扣」、「運動兌

換好禮」、「合作商家消費享優惠」等活動，迄 112 年 2 月 28 日體驗會員數逾 14,000 人、合作之優惠商家達 42 個品牌、3,000 多家商店、服務使用人次逾 6 萬人次。

5. 本府單一帳號認證平台導入行動自然人憑證驗證機制，提供介接系統啟用行動裝置的生物特徵識別認證身分，以提升介接系統之安全性，至 112 年 2 月 28 日累計已有 96 個應用系統介接單一帳號認證平台，認證次數計逾 563 萬次。
6. 111 年度擴大本府全球資訊網的跨機關搜尋服務，由原來跨機關搜尋都發局、地政局、環保局、文化局 4 個機關網站擴增搜尋經發局、海洋局、主計處、客委會、毒防局 5 個機關網站，使本府全球資訊網的搜尋服務可提供橫跨 9 個機關網站的搜尋結果。另外也協助民政局、環保局的機關網站導入本府搜尋引擎平台之搜尋服務機制，迄 112 年 2 月底搜尋引擎服務整體使用人次計逾 65 萬次。
7. 本府於 111 年 9 月啟動智能客服試營運服務，提供「高雄數位市民」、「環保」、「交通」、「地政」、「衛生」、「社福」與「地方稅務」等 7 大領域常見問答服務，同時建立定期擷取「線上即時服務平台」之常見問題 FAQ 機制，以擴增問答服務範疇。
8. 配合中央流行疫情指揮中心視新冠肺炎疫情狀況調整無症狀或輕症者在家隔離之需求，本府自 111 年 4 月起建置本府高雄市 COVID-19 個案追蹤關懷資訊系統，以整合各行政區及跨局處之資源提供以下服務，迄 112 年 2 月 28 日止總計服務逾百萬個確診個案。
  - (1) 生活關懷服務包括：送餐、垃圾清運、電話關懷紀錄等。
  - (2) 醫療關懷服務包括：發放血氧偵測器、快篩試劑、視訊醫療紀錄等。
  - (3) 首創實施關懷包得來速服務，比擬速食店點餐、取餐的概念，只需出示確診者身分證或代領者身分證，由各區公所線上查詢確診者身分及登錄發放關懷包，即可快速領取關懷包。
  - (4) 整合在地醫療資源建立「高雄市確診者自主回報」機制，確診者會陸續收到 2 封簡訊通知，進行自主回報及下載居隔通知書，同時也確保每個確診者可以在最短時間內完成自動媒合醫師，讓每個確診者都能獲得醫療照顧。
  - (5) 針對 65 歲以上老人、孕婦、1 歲以下嬰幼兒、長照、癌症等高風險個案建置監控管理機制，確保高風險個案均有獲得妥善照護。
  - (6) 本府再度開設疫苗專診預約服務，並整合基層診所提供疫苗接種預約服務，提供 AZ、BNT、莫德納、高端、Novavax、次世代等各種疫苗

及多種接種時段，讓民眾就近接種疫苗。

(四)發展市府雲端機房，統合資源集中運用

建構高彈性運用的混合式雲端資料中心提供本府各機關使用，透過資訊資源向上集中，有效降低各機關機房及資通系統維運成本，達到資源共享最大化目標。111年迄今，完成整併11個駐外機關小型機房及237台實體機移轉至雲端機房。

(五)推動資安治理，提升本府資安防護能量

- 1.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，已於111年上半年推動試辦機關（B級機關資訊中心及C級機關社會局）資安治理成熟度各別達Level 3及Level 1，12月底舉辦資安治理成熟度推動說明會，宣導自112年起各機關分批導入推動「資安治理成熟度評估」，協助機關提升整體資安。
- 2.推動本府機關資通安全維護計畫實施情形稽核，111年9月完成辦理資安稽核作業，從本府各一級機關挑選資安風險相對較高的機關進行實地稽核，就發現事項提出改善建議，並要求機關提出改善報告，以確保資安維護計畫之落實。另外，為養成各機關具備稽核所屬機關之能力，由各局處稽核員組成市府資安稽核團協同參與稽核作業，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。
- 3.為加強資訊委外廠商的安全連線管理，建置伺服器主機安全連線控管平台，對連線情形進行側錄及稽核監控，提升資安管控，避免不當的行為造成重要資訊的遺失或竊取，111年12月已完成系統建置開發，目前正進行試辦作業。

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 市民服務專線」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、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、公私協力合作，發展創新應用

- (一)將技術應用導入到市民族群，結合創新應用科技，並透過公私協力在本市學校、社區運動中心等場域完成驗證，提供以市民為對象的智慧應用服務。
- (二)延續 2023 智慧城市論壇暨展覽之後續媒合，從獲得國際貴賓知識或技術上的需求，分享本府智慧城市應用，藉此推廣智慧解決方案成果，並透過媒合會對接國際。
- (三)本府結合各地特色資源及廠商力量，透過參加國際組織的網絡，與其他城市進行交流，推動國際合作，落實智慧城市願景，進而積極參與智慧城市國際競賽，爭取國際肯定與合作機會，打開國際上知名度。

六、整合跨機關資料，提升便民服務

- (一)持續拓展高雄市民卡服務範疇，整合發展主題式服務，如交通、社福、友善寵物、場館與景點等，並透過各種推廣管道吸引市民參與，提高市民卡服務會員數及服務使用人次。
- (二)爭取數位發展部 113 年度補助地方政府資訊應用實施計畫，鏈結該部數位發展應用或服務主軸，跨機關合作運用資料整合服務流程，善用資料簡化政府與民眾互動程序，形塑便利、高效率、全年無休之智慧政府。
- (三)推動本府單一帳號認證平台取得第三方公正單位頒發的 ISO 27701 證書，透過個人資料隱私資訊管理，確認個人資料處理符合法令法規要求，進而完整保護個人資料的安全。
- (四)優化本府搜尋引擎平台系統架構，以提高搜尋服務的可靠性及容錯性，便於後續推廣更多機關網站應用搜尋服務。

七、打造市府雲端機房，強化資安縱深防護

- (一)建構雲端管理服務平台，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。
- (二)建置市府雲端資料中心異地備份儲存空間，落實備份標準程序，避免市府雲端資料中心遭遇地震、停電、天災等事故，無法還原主機進而影響市府伺服器主機對外服務的風險。
- (三)建置對外線路負載平衡器設備，具高可用性機制，提供網路穩定性及高可用性，同時亦擴增各駐外機關行政專用網路（VPN）骨幹頻寬，解決因駐外機關網路集中收容後快速增長的資料傳輸量，所造成之網路壅塞問題。
- (四)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。
- (五)依資通安全管理法新增規定，導入「政府機關資訊系統弱點通報機制」，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。
- (六)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。

#### 參、結語

城市的發展正面臨全球化競爭及快速變遷趨勢等挑戰，市府團隊將在施政上帶來更多的活力及變革，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、充滿陽光的智慧城市，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