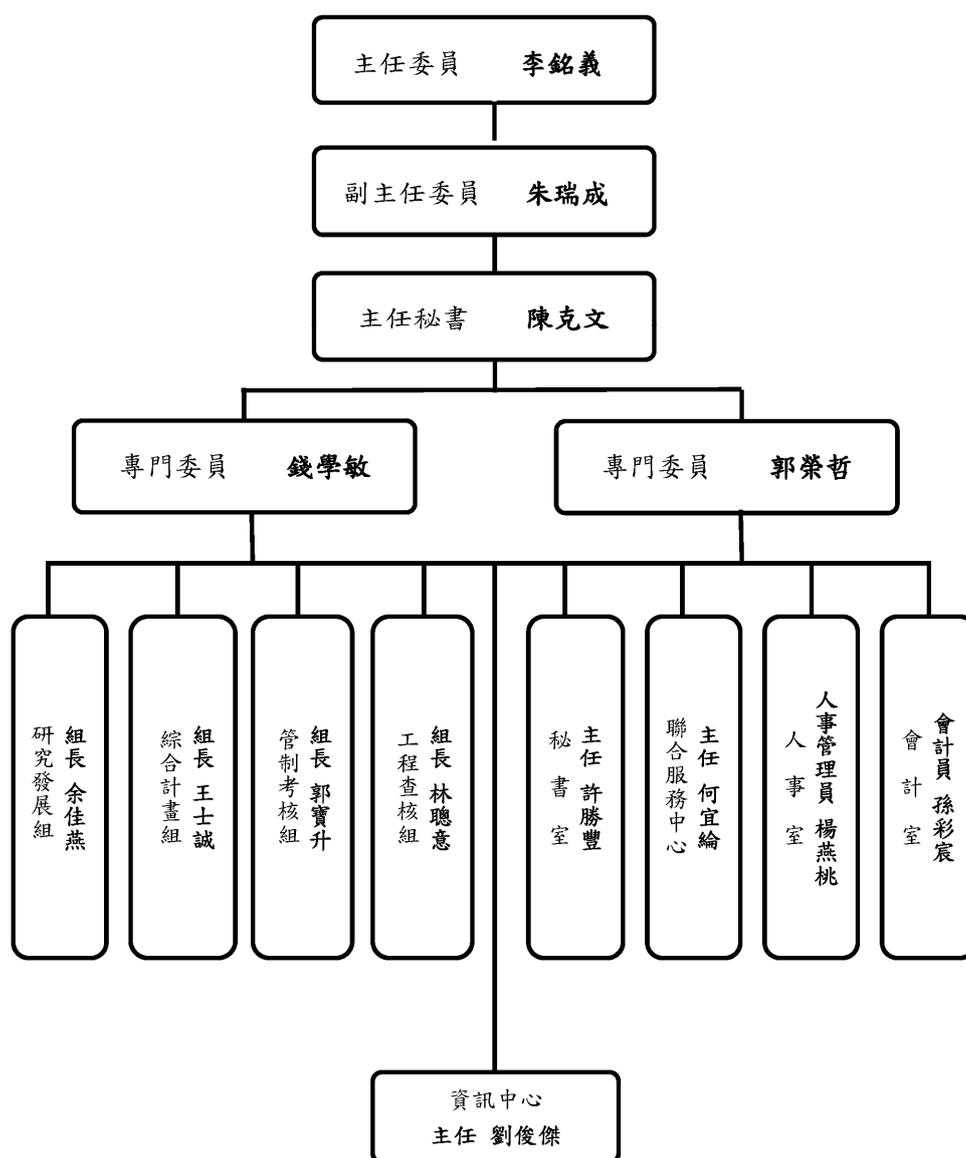


二十八、高雄市政府研究發展考核委員會業務報告

日期：109 年 6 月 11 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 3 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 108 年 8 月至 109 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

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。

為配合市長政見「貨出得去、人進得來」，改善本市經濟將是施政主軸，因此加強與中國大陸東南沿海城市及東南亞城市合作交流，本會於 108 年辦理「108 年度『高雄市與中國大陸東南沿海城市交流之研究』」委託案，並於 109 年 2 月通過期末審查，研究團隊預計 109 年 3 月提送修定報告送本會核定。

另因本市因幅員廣闊，行政服務需求增加，惟本府人力配置及預算編列相對不足，行政業務委外將是提升本府行政效能、擷節公務預算及降低人力成本的良方之一，基此，本會於 108 年辦理「高雄市政府行政業務委外之研究」委託案，整理本府局處有何種業務適合行政委外，以降低本府財政負擔，本案報告書於 109 年 2 月核定通過，並已完成驗收程序。立法院於民國 108 年 12 月 31 日三讀通過《反滲透法》，針對受境外敵對勢力滲透干預所為不法行為，補充現行法律的規範不足，但引起許多爭議。為評估本市因應反滲透法及國安五法施行後，對本市兩岸城市交流之影響，作為本府各局處兩岸交流形式之相關政策調整之重要參考依

據；辦理 109 年度委託專題研究案-「現行兩岸政策對高雄市與大陸城市交流影響之研究-以國安五法、反滲透法實施及大陸惠臺政策為例」，藉由該研究分析面對兩岸政策之議題，供本府各局處兩岸交流形式之相關政策調整之重要參考依據，並預計於 109 年 12 月提交期末報告。

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。

108 年度本府各機關及區公所共提送市政創新提案 73 案，由本府進行書面初審，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 名組成評審小組進行評審作業，評定出優等獎 3 案、甲等獎 18 案、乙等獎 25 案及佳作獎 5 案，業將獲獎提案上傳至本府市政研究成果網供大眾參考，並針對乙等獎以上提案送相關機關進行參採。

3. 市政建設博碩士學位論文補助

依據「高雄巿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，凡研究主題以高雄巿政為範圍者，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。

108 年度評獲研究補助者 5 名，核發研究補助費 5 萬元。獎勵優良論文 3 名，優等 1 名、核發獎勵金 2 萬元。佳作 2 名，各核發獎勵金 1 萬元。

(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 3 屆第 2 次大會議員提案共計 660 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、衛生環境、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

本府為增進各機關同仁對政府兩岸政策及兩岸交流實務運用之瞭解，加強彼此溝通聯繫，強化兩岸資訊分享和良性互動，特向大陸委員會提報 108 年大陸事務研習計畫，已辦理完畢；本會並於 108 年辦理 2 場城市交流與兩岸關係現況與政策業務宣導說明會，向本府機關同仁簡要介紹本會兩岸事務業務；另統計 108 年 1 月至 12 月接待大陸人士來訪交流共 315 場 4,927 人次。

本府於 108 年 8 月 28 日至 29 日辦理香港中華出入口商會一行 18 人拜會葉副市長及訪高事宜，本府特別安排「高雄農漁商品及觀光旅遊商業對接會」，號召高雄農漁特色商品及觀光推廣業者，共同與香港中華出入口商會進行商業對接，達到實質商務交流，向香港展現高雄最自豪、有特色、具創意的商品，促成商業合作。會後也安排香港中華出入口商會參訪大魯閣草衙道 KOSMOS 體感奇點，感受最新體感科技；隔日參觀高雄長庚紀念醫院考察健檢、醫美及中藥，並參訪高雄蓮池潭與高雄物產館。

2. 為深化民主精神，落實公民參與，108 年度於市府官網建構公民參與成果網站，也函頒本府 109 年公民參與實施計畫，鼓勵各機關業務納入公民參與機制，今年更建立陪伴導師制度，協力本府各機關推動公民參與，期打造符合在地特色，並滿足市民意見表達的多元參與管道。

本府 108 年度公民參與計畫推動件數共 37 件，其中本府補助經費共計 19 件，餘各機關自籌經費推動計有 18 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 3 屆政府服務獎參獎機關評選輔導及推薦作業。本府於 109 年 1 月 2 日函頒「高雄市政府 109 年度第 3 屆政府服務獎評獎作業計畫」，請本府各機關撰擬參獎申請書，並於 109 年 2 月底前函送本會辦理參獎輔導作業，擇優推薦本府機關於 109 年 5 月報名參獎。

2. 加強為民服務措施

依據行政院「政府服務躍升方案」研訂「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，且於 108 年 12 月彙整各機關年度執行成果及創新作為，並將績優創新個案函送各機關參考學習。

另外，為提升電話服務禮貌，今（109）年委外辦理本府一級機關及區

公所等 56 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，推展重要施政計畫，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

已函請本府各機關於 109 年 2 月 12 日前提交「108 年度中程施政計畫績效成果報告」，預計在 4 月底完成成果報告彙整及複評作業，並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。

(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

110 年度重要施政計畫先期作業實施計畫已於 109 年 2 月 13 日函頒實施，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

(1)業請本府各機關配合市政未來重大施政計畫推動與年度應推展之施政目標，分別釐定本府 109 年度各項施政目標與各部門施政要項，綜合彙整為本府 109 年度施政計畫（草案），於 108 年 9 月 9 日送貴會審議。並配合貴會審議市府總預算結果，辦理施政計畫內容修正，核定本業於 108 年 12 月 31 日彙編完成送貴會。

(2) 110 年度施政計畫（草案）則預計 109 年 4 月函請各機關擬訂 110 年度施政目標。

(三)落實市長政見 貫徹施政目標

本府各機關業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）及所列 14 項政見，納入於年度施政計畫或列為中程施政計畫關鍵績效指標，並由本會結合現行管考機制定期追蹤掌握執行成效，以求具體落實市長政見。

(四)配合中央政策 輔導各區提報地方創生計畫

國發會訂 108 年為地方創生元年，本府積極配合中央政策，輔導本市 15 個優先推動區提報地方創生計畫。截至 109 年 2 月底，本市六龜區、那瑪夏區之創生計畫已由國發會媒合部會資源成功；阿蓮區、甲仙區、內門區、湖內區、大樹區、旗山區已提報國發會輔導審查。本府將持續輔導與協助各區完成計畫修正與提報，以利爭取中央資源推展地方創生。

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 109 年度施政計畫列管案件計 103 項，由各執行機關訂定作業計畫，本會分析每月列管執行進度，彙整提供各機關參考精進。

108 年度施政計畫年終考評正由研考會辦理初審作業，預計於 109 年 4 月完成複審評核。

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 108 年度基本設施補助經費為 37.1 億元，列管案件計 148 案，截至 12 月底止執行成果：各項里程碑衡量指標皆達國發會管考基準，另 109 年度基本設施補助經費為 37.65 億元，列管案件計 122 案，將持續積極管控後續執行進度，以爭取本府優異成績。

3.道路交通安全業務督導考核

針對 107 年度初評委員建議事項各機關之辦理情形，共計列管 47 案，各機關均已參採改善，並經提報 108 年 11 月 8 日道安大會決議解除列管在案，108 年度道安初評已於 109 年 3 月 3 日辦理完畢，以提升各機關執行道安工作品質。

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 108 年 7 月 24 日至 8 月 19 日間赴鳳山區公所、六龜區公所、杉林區公所、內門區公所、大社區公所、中區資源回收廠、殯葬管理處等 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 109 年 2 月底，計列管 575 案，其中已完成 302 案，持續列管 273 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 107 年度經營之績效複評作業，已於 108 年 7 月 30 日、8 月 6 日辦理完成，並於 108 年 10 月 4

日編印完成「107 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 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

108 年 8 月至 109 年 2 月底止，查核案件共 71 件、複查 7 件，合計 78 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，108 年 10 月、109 年 1 月分別函送 108 年第三、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，108 年中央績效考核成績獲頒「優等」。

(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 109 年 2 月底止，本府辦理公告金額（100 萬元）以上之標案總計有 1,048 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。
- 2.108 年 8 月至 109 年 2 月底止，通報案件共 36 件。本府每案平均處理天數約為 1.2 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，108 年績效獲頒「優等」。

(四)擴大教育訓練 提升專業知能

108 年 8 月至 109 年 2 月底止共辦理 7 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 600 人次參訓，辦理情形如下：

- 1.108 年 8 月 9 日與土開處合辦「108 年度第 3 次工程監造計畫、品質計畫審查及人員培訓專案-高雄市第 92 期市地重劃工程」教育訓練，計有 35 人參加。
- 2.108 年 8 月 29 日辦理「108 年度品質預警機制」教育訓練（第一場），計有 105 人參加。
- 3.108 年 8 月 30 日與民政局合辦「108 年度民生工程實務」教育訓練（第一場），計有 83 人參加。
- 4.108 年 9 月 7 日與民政局合辦「廳舍延壽計畫-制震工法查核重點與常見缺失及鋼結構施工實務」教育訓練，計有 106 人參加。
- 5.108 年 11 月 1 日與高雄市工程技術顧問商業同業公會合辦 108 年度「民生工程設計及監造實務」教育訓練，計有 100 人參加。
- 6.108 年 12 月 5 日辦理「108 年度品質預警機制」教育訓練（第二場），計有 109 人參加。
- 7.108 年 12 月 19 日與民政局合辦「108 年度民生工程實務」教育訓練（第二場），計有 62 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梁，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 122,167 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 488,697 通，平均每月計 69,813 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 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 60,763 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 7,225 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 13,805 件。

六、資訊服務

本會藉由資通訊技術，統籌整合本市各機關資訊資源，建構完備資訊基礎設施及強化資安防護，藉以提升各機關資料開放質量及擴大資訊加值應用，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，

以提升運作效率及管理效能，優化都市管理和服務，改善市民生活品質。

(一)產官學研合作 推動智慧城市

- 1.推動「產業出題·新創解題·人才培訓·創業扶植」AI 四部曲，與經濟部工業局合辦 AIGO 計畫，輔導在地產業及本府機關提出 41 個 AI 需求應用題目，並招募 62 隊新創團隊提出 102 個解題方案，經過選拔，全國有 30 個解題方案進入實證階段，其中本市有 11 個解題方案，最後有 4 個解題方案獲得工業局 AIGO 獎項、6 個解題方案獲得高雄獎。
- 2.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。目前本府已主導聯合提案 4 案及單獨提案 5 案，總計 9 項提案獲經濟部通過，其中 5 案已進入執行階段，另 4 案經濟部進行廠商提案審查中。
- 3.本府與樹德科大、高雄大學、正修科大等 3 所大學的官學合作計畫，本府提供網站及資訊系統的實戰場域，由 114 位學生完成各機關網站及主題網 238 個網站檢核作業，另有 8 位學生自各機關對外服務網站中偵測到 33 個漏洞缺失，此計畫提供學生從中累積實務經驗，強化未來職場技能，同時本府也提昇資訊服務品質，達到雙贏的目標。

(二)推動資料開放 促進增值應用

- 1.鼓勵本府各機關將業務資料公開上網，提供各界利用資料增值應用，迄 109 年 2 月累計已開放 2,545 筆資料集。另外為增進開放資料應用的便利性，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 309 組 API，108 年 8 月至 109 年 2 月累計介接逾 138 萬次，各界可透過上述開放資料，共享城市資料資源。
- 2.本府運用開放資料進行增值統計分析，產製簡單直覺式的視覺化互動圖表，集成成為本府「市政儀表板」，已建置安全、市政、觀光、防洪、路平、不動產、農漁業及衛生環境等 8 大類 74 個視覺化主題議題，協助本府各機關進行決策判斷，提供民眾瞭解市政治理情形，以落實本府透明治理與數位服務。

(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，108 年 8 月至 109 年 2 月累計達 66,488 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，108年8月至109年2月總件數達14,073件。

- 2.為擴大本府資源共享效益，持續推動本府網頁製作的共用模板及共用主機機制，迄109年2月已協助本府172個機關製作306個機關網站，本會資訊中心所提供網站建置共享環境可為本府累計節省約3,000萬元。
- 3.為提升本府資訊系統的便利性與安全性，推動本府單一帳號認證機制，提供多元化身分驗證模組，包括帳號密碼認證、行動設備安全認證、動態密碼驗證、多因子驗證、自然人憑證驗證等機制，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，迄109年2月已協助本府各機關計34個系統網站導入身分驗證機制，解決應用系統共同認證需求。
- 4.建構24小時不間斷電子化傳遞資訊業務，108年8月至109年2月提供線上即時服務（1999）、市府電子報、市政新聞等應用系統及本府員工逾3,285萬封電子郵件服務。

(四)完善基礎設施 達成節能效益

建置機房主機虛擬平台，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109年2月已提供市府各機關230台虛擬主機服務，預估節省伺服器採購成本累計共804萬元，每年電費約299萬元。

(五)加強資安防護 提高防衛能量

- 1.行政院108年度「前瞻基礎建設計畫－數位建設－強化政府基層機關資安防護及區域聯防」補助5,370萬元，辦理情形如下：
 - (1)汰換公所、戶所及社政等基層機關老舊電腦設備計1,833台，並擴大電腦安裝進階攻擊的防護軟體授權，與套用高安全性設定，提高電腦防護力。
 - (2)持續維運資安區域聯防及應變處理，以跨縣市資安情資合作，擴大聯合防護網，能即時且有效的掌握情資並提高防護能力。
 - (3)擴大聯防範圍，納入警、消、環保、衛生局等具有資安設備之駐外機關相關日誌記錄，進行關聯分析比對及監控防護。
 - (4)增購網路加解密資安設備，辨識網路傳輸過程中所潛藏的惡意攻擊。
 - (5)建置網頁安全閘道系統，加強過濾連至外部的惡意網頁攔阻，保護市府上網安全。
- 2.辦理本府機關108年第2次電子郵件社交工程檢測暨資安通報演練，落實本府電子郵件的資安管理與資安事件通報應變處理。
- 3.持續推動ISMS資通安全管理制度，資訊中心自96年初始取得ISO27001

認證後，每年皆完成驗證複核，108 年 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。

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，今後將廣續在市政專題研究、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、結合外部資源 發展智慧城市

(一)召開「科技資訊推動會」，針對本市智慧城市發展進行跨機關研討，內容包括資料開放、便民服務、新科技導入等項目，藉由專家學者等外部資源作為智庫，提供國內外資訊科技發展諮詢與建議，規劃本市專屬智慧科技應用，打造市民有感的智慧服務。

(二)透過跨局處合作，推動本府智慧科技應用發展，並媒合新創資源，引入青年學子創意能量，協助機關導入科技提升市政服務品質，打造本市成為智慧型服務的領航先趨。

六、精進開放資料 完善推動政策

為提升本府開放資料成效，經本府科技資訊推動會通過，將全面推行健全開放制度、廣納資料開放需求、創造開放效益、資料品質標準化、落實開放政策等 5 個推動策略，以滿足民眾的資訊權、想要且易於使用的資料需求，進而加速跨機關與民間資料流通，促進各界加值應用。

七、應用創新科技 優化為民服務

(一)為解決民眾使用網路申辦市政服務的不便性，將整合本府各項線上申辦服務於單一平台，讓民眾可以快速搜尋到所需要的服務項目，同時串聯國發會 My Data 數位服務個人化平台，經由民眾自行下載或授權方式提供自己的個人資料給機關，以減少申辦所需檢附文件，節省民眾往返奔波不同機關的時間，以達到「一處申辦、全程服務」的目標。

(二)市府為提供市民更便利完善的生活，拉近市府與市民之間的距離，擬發展一個市民科技整合服務，提供市民便利的市政服務，並主動推播個人化專屬市政訊息，同時結合市民日常生活食衣住行育樂醫服務與行動支付等功能，提供市民無處不在的服務與照顧。

八、打造雲端機房 資源集中共享

(一)推動本府各局處小型機房伺服器主機全面虛擬化，並建置共用伺服器虛擬平台，將實體伺服器整併至共用伺服器虛擬平台，並規劃四維行政中心各局處內部機房整併減量，將資源集中及共享，以節省電腦機房空間、電力及空調消防等基礎設施建設與管理維護成本，大幅提高運作效率，更可降低整體營運成本。

(二)推動四維行政中心機房雲端化，擴大收納駐外機關伺服器主機，同時規劃成立鳳山行政中心備援機房，以確保本府服務系統遇災難發生能於異地機房迅速恢復正常運作。

九、強化資安防護 落實區域聯防

(一)行政院 109 年度「前瞻基礎建設計畫－數位建設－強化政府基層機關資安防護及區域聯防」補助 4,304 萬元，規劃辦理重點項目如下：

- 1.依核定計畫將汰換基層機關老舊電腦設備計 1,350 台，並擴大電腦安裝進階攻擊的防護軟體授權，彌補防毒軟體僅能防護已知病毒之不足，對未知惡意程式或網路攻擊能有效防範，並能降低端點遭受駭客植入後門之風險。
- 2.為使資安區域聯防範圍涵蓋所有駐外機關，最後將擴大納入交通局智慧運輸中心及工務局道路挖掘中心等具有資安設備之駐外機關相關日誌記錄，進行關聯分析比對及監控防護。
- 3.為強化駐外基層機關資安防護，本府資訊中心分批將其對外連線集中納

管至市府專用虛擬網路（VPN），統一經由市府專業資安設備提供完善的資安防護。繼 107、108 年已陸續完成區公所、戶政事務所，109 年規劃將衛生所納入 VPN 計畫，以建構市府整體資安防禦網，並提早預警異常連線，減少駐外基層機關資安事件的發生機率。

4.擴充本府現有網頁防火牆設備，補強整體網站防護安全。

(二)辦理資安專業及職能證照專班，協助機關取得資安證照，並輔導本府 19 個具核心資通系統之 C 級機關導入資訊安全管理系統，落實資通安全管理法應辦事項。

(三)依資安通安全管理法規定，對市府所屬機關資通安全維護計畫實施情形，辦理稽核作業，督促各機關落實資通安全維護管理，並經由改善、檢討與管理，提升其資通安全防護能量。

參、結語

未來三年，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