

高雄市議會第3屆第7次定期大會

高雄市政府研究發展考核委員會 業 務 報 告

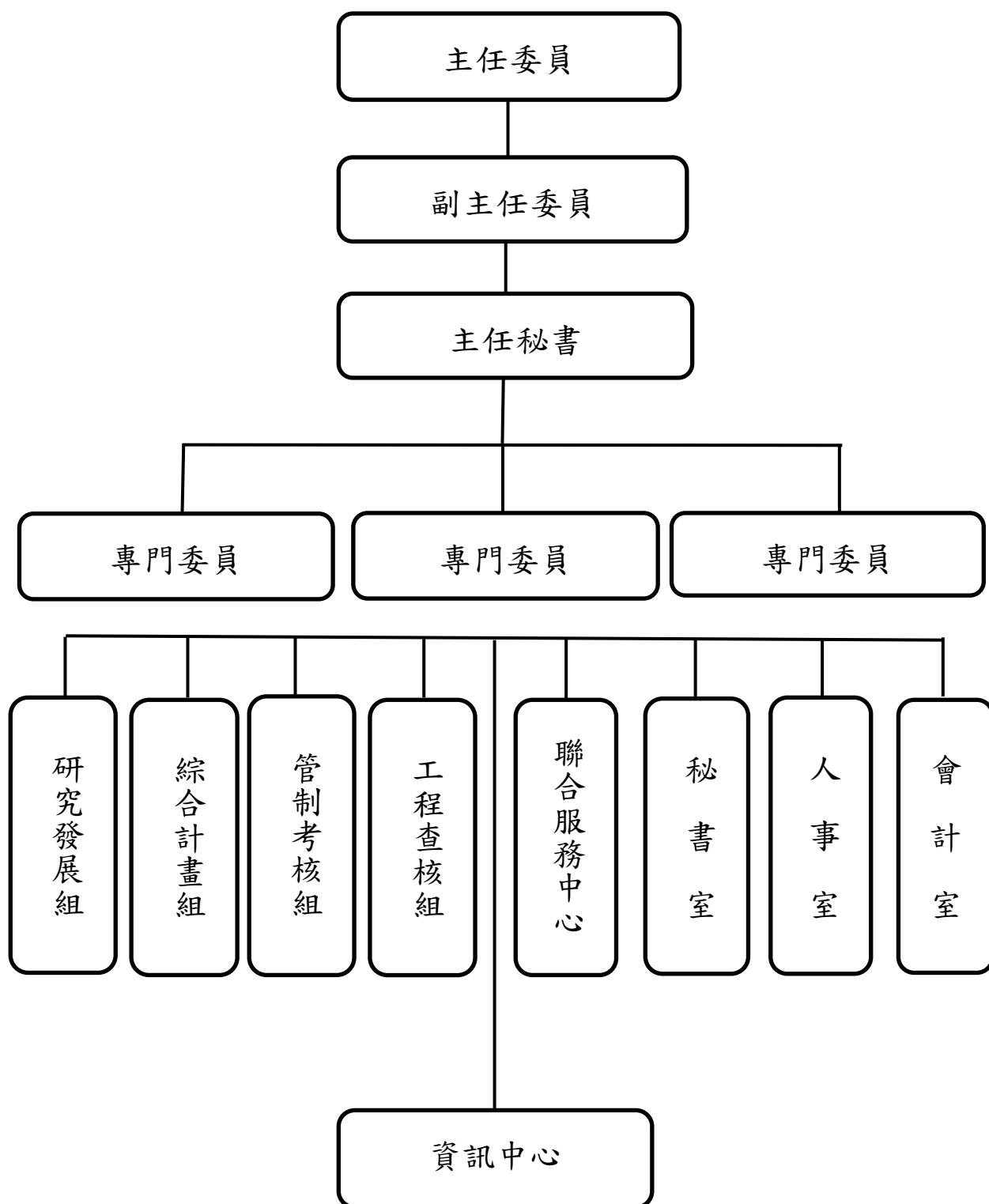
報 告 人：主任委員 蔡宛芬

目 錄

高雄市政府研究發展考核委員會組織架構.....	1
高雄市政府研究發展考核委員會業務報告.....	2
壹、工作成效	2
一、研究發展	2
(一) 因應市政趨勢 鼓勵研究創新	2
(二) 民意知識管理 轉換政策輸出	3
(三) 導入多元議題 激發民間對話	3
(四) 激發服務創新 提升機關績效	3
二、綜合計畫	4
(一) 檢討中程計畫 形塑願景藍圖	4
(二) 審酌整體施政 策定年度計畫	5
(三) 配合中央政策 輔導各區提報地方創生計畫 ..	5
三、管制考核	6
(一) 落實工作管制 確保施政進度	6
(二) 執行績效評核 敦促機構效能	7
四、工程查核	7
(一) 落實查核機制 提升工程品質	8
(二) 加強進度查證 建立追蹤網絡	9
(三) 推廣全民督工 改善辦理時效	9
(四) 擴大教育訓練 提升專業知能	9
五、聯合服務	10
(一) 受理人民陳情 落實追蹤管考	10
(二) 全時市政服務 1999 不打烊	10
(三) 全時派工服務 通報立即排除	11
(四) 設置諮詢窗口 免費法律服務	11

(五) 擴充多元服務 開發 APP 行動軟體.....	11
六、資訊服務.....	12
(一) 應用創新科技 發展智慧城市.....	12
(二) 擴大資訊應用 提升服務效能.....	13
(三) 打造雲端機房 達成節能效益.....	15
(四) 加強資安防護 提高防衛能量.....	15
貳、積極辦理及未來重點	17
一、擴大民眾參與市政發展管道.....	17
二、推動機關績效管理.....	17
三、服務品質再精進.....	17
四、公私協力創新政務推展.....	17
五、結合外部資源 促進國際交流.....	18
六、優化為民服務 提升資料安全.....	18
七、落實資安管理 強化資安防護.....	18
參、結語	19

高雄市政府研究發展考核委員會組織架構



高雄市政府研究發展考核委員會業務報告

曾議長、陸副議長、各位議員女士、先生大家好：

欣逢 貴會第 3 屆第 7 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賡續推展，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 110 年 9 月至 111 年 1 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。

110 年度委託專題研究案「市政建設與市政滿意度之研究-以縣市合併十年基礎建設為例」，該研究藉由質化分析高雄縣市合併後十年期間市政基礎建設的經費配置，探討經費配置對市民與市府滿意程度的影響，俾供本府各局處於預算編列與市政建設規劃時，能符應市民的期待、並提升市政效率；該研究業於 110 年 11 月完成期中報告審查，預定於 111 年 3 月底提交期末報告。

(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。110 年共執行 4 次民調，民調報告書已送議會供議員參考。

(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 111 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。市府也於 110 年 8 月函頒「高雄市政府公共政策網路參與平台作業要點」，另 110 年 12 月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 110 年度公民參與計畫推動件數共 34 件，其中本府補助經費共計 8 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 4 屆政府服務獎參獎機關評選輔導及推薦作業。本府於 110 年 8

月 31 日薦送農業局、稅捐稽徵處、民生醫院、岡山區公所、旗山戶政事務所，共 5 個機關參獎第 4 屆政府服務獎，其中稅捐稽徵處榮獲「社會關懷服務」類別獎項，國發會於同年 12 月 14 日舉行頒獎典禮，公開表揚得獎機關。。

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，於 12 月據以提報年度執行成果，落實分層推動及管制；並彙整績優創新個案於次年供各機關參考學習，全面提升服務品質。

為提升電話服務品質，110 年度委外辦理本府一級機關及區公所計 56 個機關電話服務品質測試，分別於上、下半年各辦理一次。下半年測試於 10 月完成，並將測試結果函送受測機關參考改善。另於 111 年 1 月完成今(111)年度測試案委外作業。

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，推展重要施政計畫，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

已函請本府各機關於 111 年 2 月 18 日前提交「110 年度中程施政計畫績效成果報告」，預計於 4 月底前完成統計彙整及複評作業，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

112 年度重要施政計畫先期作業實施計畫預計 111 年 2 月份函頒實施，並於 3 月 11 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

配合本府 108-111 年中程施政計畫（109 年度修正版）目標及機關年度業務發展需要，釐定本府 111 年度各項施政目標與各部門施政要項，彙整為本府 111 年度施政計畫(草案)，於 110 年 9 月 10 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，核定本預計 111 年 2 月份彙編完成送貴會。

(三) 配合中央政策 輔導各區提報地方創生計畫

1. 本會積極配合國發會地方創生推動政策，輔導協助本市各機關及區公所研擬提報地方創生計畫。截至 111 年 1 月底，本市六龜區、那瑪夏區、阿蓮區、鳳山區、甲仙區、海洋局等 6 個機關之創生計畫已由國發會媒合部會資源成功；大樹區、旗山區、彌陀區、桃源區、內門區及旗津區等 7 區提案由國發會審核及補正中。

2. 國發會已於 110 年度成立「地方創生南區輔導中心」，本會並於 110 年 12 月拜會該中心洽談合作事宜，並陸續會同該中心至大樹區、茂林區、六龜區、燕巢區等區公所了解地方創生計畫推動情形。將持續結合該中心量能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 110 年度施政計畫列管案件計 103 項，各主管機關依計畫進度訂定作業計畫，本會每月檢視分析列管執行情形，彙整提供機關檢討精進。110 年度施政計畫年終考評正由研考會辦理初審作業，預計於 111 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的基本設施補助，辦理年度績效追蹤考核，並依考核成績增減補助額度。本府 110 年度基本設施補助經費為 37.9 億元，列管案件計 64 案，截至 12 月底發包率 100%、完工率 95.31%、驗收完成率 93.75%及預算達成率 98.93%，均達國發會評分標準表目標值，另落後案件 5 件，落後率 7.81%，已請執行機關積極檢討改善；本府 111 年度基本設施補助經費為 37.8 億元，業於 1 月 7 日召開選項會議，預計列管案件計 119 案，接續將於 3 月底前完成作業計畫審查，並於 4 月份起每月填報執行情形，將持續積極管控後續執行進度，以爭取本府優異成績。

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，組成本府公文查訪小組於 110 年 8 月 13 日至 20 日赴運動發展局等 6 個機關進行實地查訪，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。111 年度考核預計於 111 年 6、7 月份辦理。

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 111 年 1 月底，累計獲核定 817 案，其中已完成 583 案，持續列管 234 案，後續將賡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，109 年度考核調整為二階段辦理，由受評機構針對考核委員所提建議事項研提因應對策，並按季將因應對策辦理情形送主管機關審核檢討後再送研考會綜整，納入次年度考核內涵。109 年度二階段複評已於 110 年 9 月 14 日完成，考核成績分別為輪船公司 81.86 分及動產質借所 85.14 分，皆列為甲等。110 年度考核預計於 111 年 4、5 月份辦理。

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

本期查核案件共 102 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，110 年 10 月、111 年 1 月分別函送 110 年第三、四季季報表至工程會。另有關每季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，110 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。110 年度本府辦理公告金額（100 萬元）以上之標案總計有 1,801 件，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 40 件，平均處理天數約為 1.1 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，110 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 3 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 182 人次參訓，辦理情形如下：

1. 110 年 10 月 18 日與人發中心合辦「工程查核準備、重

- 點及常見缺失改善研習班」教育訓練，計有 42 人參加。
2. 110 年 10 月 25 日與民政局合辦「110 年度民生工程實務」教育訓練，計有 69 人參加。
 3. 110 年 11 月 22 日與教育局合辦「110 年度公共工程一、二級品管概論班(電力群)」教育訓練，計有 71 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 45,723 件。

(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 204,906 通，平均每月計 68,302 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 24,171 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，本期計受理法律諮詢服務 1,886 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 4,318 件。

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。

(一) 應用創新科技 發展智慧城市

1. 本市智慧城市推動成果獲得多方肯定，陳市長獲頒「智慧城市卓越貢獻獎」智慧治理獎項殊榮；2021 財訊雜誌智慧城市 5 個評比面向，本市在 3 個面向獲得領先。
2. 協助輔導各機關智慧應用成果參與各項競賽，本府農業局「高雄市農來訊」及高雄市立小港醫院「對抗疫情，進化人工智慧 X-Ray 異常辨別系統數位達到醫療數位轉型之體現」也獲「2022 智慧城市創新應用獎」，本府已連續六年獲得此獎項肯定。
3. 為加速本市智慧城市推動發展，輔導機關提出需求及爭取中央計畫支持，在經濟部工業局補助全國企業的 17 案計畫中，協助以高雄為場域進行智慧應用的企業獲得補助共 6 案；另外在國家發展委員會計畫部分，也協助企業獲得 1 案補助，將運用 5G 高速特性，提供市民高畫質影音體驗。
4. 辦理及參與國內外交流活動合計 8 場，提升本市智慧城市能見度，包括國外交流活動如德國、斯洛伐克、馬來西亞（雪蘭莪州）、越南（峴港）及澳洲（布里斯本）向國際

展現高雄智慧城市推動與發展情形；另外國內交流活動，除與 5G 業者進行互動交流外，同時也和新創企業進行分享，讓新創企業可以瞭解佈局國際市場應有的準備。

(二) 擴大資訊應用 提升服務效能

1. 配合中央防疫政策，本府提供以下防疫資訊服務：

(1) 依據市府防疫政策隨時更新「嚴重特殊傳染性肺炎專區」網站資料，以提供民眾最即時及正確的疫情資訊，如確診個案足跡、紓困專區、物資捐贈、高雄市疫苗接種 Q&A、解封原則等資訊，迄 111 年 1 月底累計逾 2,500 萬瀏覽人次。

(2) 為加速調查本市醫療院所的疫苗施打能量作業，建置疫苗施打能量調查平台供本市約 345 家醫療院所依期程自行填報疫苗接種時段與可預約數，以作為本府規劃疫苗施打能量之參考。

(3) 配合中央規劃 COVID-19 疫苗施打第 7-22 期期程，110 年 9 月至 111 年 1 月期間依限至 COVID-19 公費疫苗預約平台(簡稱 1922 平台)登打及複核當期本市醫療院所及社區站點的疫苗施打可預約數及下載預約名單，以使民眾可以順利預約及施打疫苗。

(4) 為避免民眾在疫苗施打社區站入口處因排隊造成群聚，本府於 110 年 9 月至 111 年 1 月期間各社區站入口設置報到區，利用自建的疫苗施打報到系統，讓民眾透過掃碼方式快速報到進入站內施打疫苗，並提供線上查詢預約資訊服務。

(5) 為提高本市疫苗施打率，本府自行建置線上預約疫苗系統在 1922 平台未提供預約服務時對民眾開放預約，

並整合至疫苗施打報到系統，以使民眾可順利報到施打疫苗。

2. 為避免民眾群聚及鼓勵民眾利用網路多於馬路，本府便民一路通網站除收納各機關現有市政申辦服務外，也提供線上預約臨櫃申辦服務，降低民眾臨櫃等待時間，另外，便民一路通網站增加民眾登錄陳情申訴案件功能，以取代「1999 高雄一指通」APP；110 年 9 月至 111 年 1 月便民一路通網站線上申辦案件累計逾 3,500 件，縮減民眾往返各公務機關申辦業務時間。
3. 本府已成功爭取國家發展委員會的 111 年度補助地方政府資訊應用實施計畫的補助金額 400 萬元，將擴大發展本府個人化資料(MyData)應用服務，提供民眾使用高安全等級的線上授權查閱個資機制，減少申辦需自備證明文件的負擔，擴大為民服務流程改造之廣度。
4. 擴充本府單一帳號認證平台支援無密碼身分驗證機制，包含 Mobile ID 電信認證及台灣行動身分識別(Taiwan Fido)驗證，讓使用者免插卡、免帳號密碼，透過行動裝置的門號或生物特徵識別認證身分，未來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及登入方式，以提升便民服務的應用彈性，至 111 年 1 月底累計已有 70 個應用系統介接單一帳號認證平台，認證次數計逾 110 萬次。
5. 本府全球資訊網完成導入本府搜尋引擎平台的搜尋服務機制，除了提供自身站內搜尋功能，也整合跨機關網站搜尋服務，將站內及跨機關的搜尋結果頁面以分類樹目錄呈現，提供使用者快速查找多方面所需資訊，本府全

球資訊網已提供搜尋都發局、地政局、環保局、文化局、經發局、海洋局、主計處、客委會、毒防局等 9 個一級機關網站的跨機關搜尋服務。

(三) 打造雲端機房 達成節能效益

1. 為持續落實資訊資源向上集中，本府規劃建構具有可自動化、快速佈署及備份機制的混合式雲端機房，並搭配外部公有雲資源，提供各機關彈性配置與快速支援使用，並導入伺服器虛擬化技術，110 年 9 月至 111 年 1 月新增 89 台虛擬主機服務，未來將一併轉入雲端機房，以有效提升本府伺服器整體資源使用率、降低各機關機房及資通系統維運成本。
2. 因應雲端機房高傳輸速率及提升本府同仁辦公效率所需，新佈建市府四維及鳳山行政中心光纖線路，以雙核心交換器及雙線路架構達成各局處使用網路之高可用性目標，並且將網路頻寬從 1Gbps 提升至 10Gbps，提供更順暢及更穩定的市政基礎網路環境。

(四) 加強資安防護 提高防衛能量

1. 為強化資安防護量能，繼 107-109 年前瞻計畫，完成區公所、戶政事務所等 153 個駐外基層機關網路升級調整改接入本府行政網路之內，110 年完成本府文化局及環保局大型駐外機關對外線路改接工程，已有 98%機關行政網路接入市府，統一由本府完善的資安防禦設備加強防護，以降低機關遭網路惡意攻擊的風險，並落實市府資訊資源整合共享，減少資訊資源重複投資並強化整體資訊安全防禦。

2. 配合中央政策要求，各機關於 110 年 12 月 31 日前，公務網路環境禁用大陸廠牌資通訊產品(含軟體、硬體及服務)，為掌握各機關大陸資通訊產品使用狀況及報廢進度，110 年 8 月本府訂定大陸資通訊產品管控原則，請各機關依規定進行盤點及內控管理，經定期列管追蹤，至 110 年 12 月前，本府各機關公務網路環境，皆已無使用大陸廠牌資通訊產品，本府資訊中心 110 年 12 月抽查民政局、環保局、都發局、教育局等 4 個機關，進行稽核實地勘查均符合規定，公務網路環境，皆已無使用大陸廠牌資通訊產品。
3. 為推動機關「資安治理成熟度評估」，協助機關提升整體資安，於 110 年 11 月完成本府一致性的實作標準製訂，12 月舉辦資安治理成熟度推動說明會，並於 111 年 1 月起辦理資訊中心、社會局示範機關試辦導入。
4. 為有效掌握資通系統弱點漏洞，並且評估風險等級與受影響範圍，完成規劃本府資訊中心、地政局及交通局等 11 個資通安全責任等級較高的 B 級機關全面導入「政府機關資訊系統弱點通報機制 (VANS)」，以利發現弱點漏洞時即時通報並修正，降低資安潛在風險。已於 111 年 1 月完成採購作業，正進行系統建置與導入。
5. 本府導入全新電子郵件服務及帳號管理機制，提高使用者設定密碼複雜度及定期強制更換密碼，並提升惡意郵件攻擊防禦機制，整合本府現有資訊安全監控中心 (SOC) 平台及垃圾郵件過濾系統，即時預防資安攻擊事件，強化本府電子郵件系統可用性及提高服務品質。

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、結合外部資源 促進國際交流

- (一)智慧城市論壇暨展覽在今(111)年首度在高雄和台北以雙主場方式舉辦，活動場地選擇在亞洲新灣區 5G AIoT 創新園區中的「高雄展覽館」，規劃以高雄作為展示場域，呈現科技整合解決方案，讓來自國內外參訪者可以體驗智慧應用，提升輸出國際的機會。
- (二)辦理或參加國際論壇，積極與國際城市交流，參加國內外智慧城市競賽評比，以及增加本市在國際舞台露出機會。
- (三)協助媒合新創團隊以高雄為場域進行實際驗證，提供試煉場域、開放資料等行政作業協助，創造商業模式，讓智慧應用在高雄永續進行。

六、優化為民服務 提升資料安全

- (一)本府整合「食、醫、住、行、育、樂」生活應用資料，打造創新優質的生活服務，預計於 111 年上半年開始陸續推出相關服務，不但提升市民生活的便利性，也讓市民獲得更多的生活小確幸。
- (二)為提升個人資料安全的防護強度，本府單一帳號認證平台將導入 ISO 29115「數位身分驗證等級」認證，提供極高風險、高風險、低風險、最小風險等 4 種不同風險程度的認證方式，嚴格落實內部管控，以提升資訊系統的安全性及可用性。

七、落實資安管理 強化資安防護

- (一)輔導資安等級較高的 B 級機關及次高的 C 級機關，推動

「資安治理成熟度評估」全國性的資安標準，強化各機關高層對資安議題的管理與監督，確保市府整體資訊安全。

(二)為推動主動防禦精進資安作為，推動各機關導入「政府機關資訊系統弱點通報機制」，以利發現弱點漏洞時可即時通報並修正，降低資安潛在風險。

(三)辦理本府機關資安稽核，培養本府資安人員稽核能量，輔助機關強化資安應辦作業熟悉度及資安稽核技能，擴大稽核項目，增加專案性稽核。

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、充滿陽光的宜居城市，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