

高雄市議會第3屆第8次定期大會

高雄市 業	市政府 務	研究發展 報	考核委員 會	報告
----------	----------	-----------	-----------	----

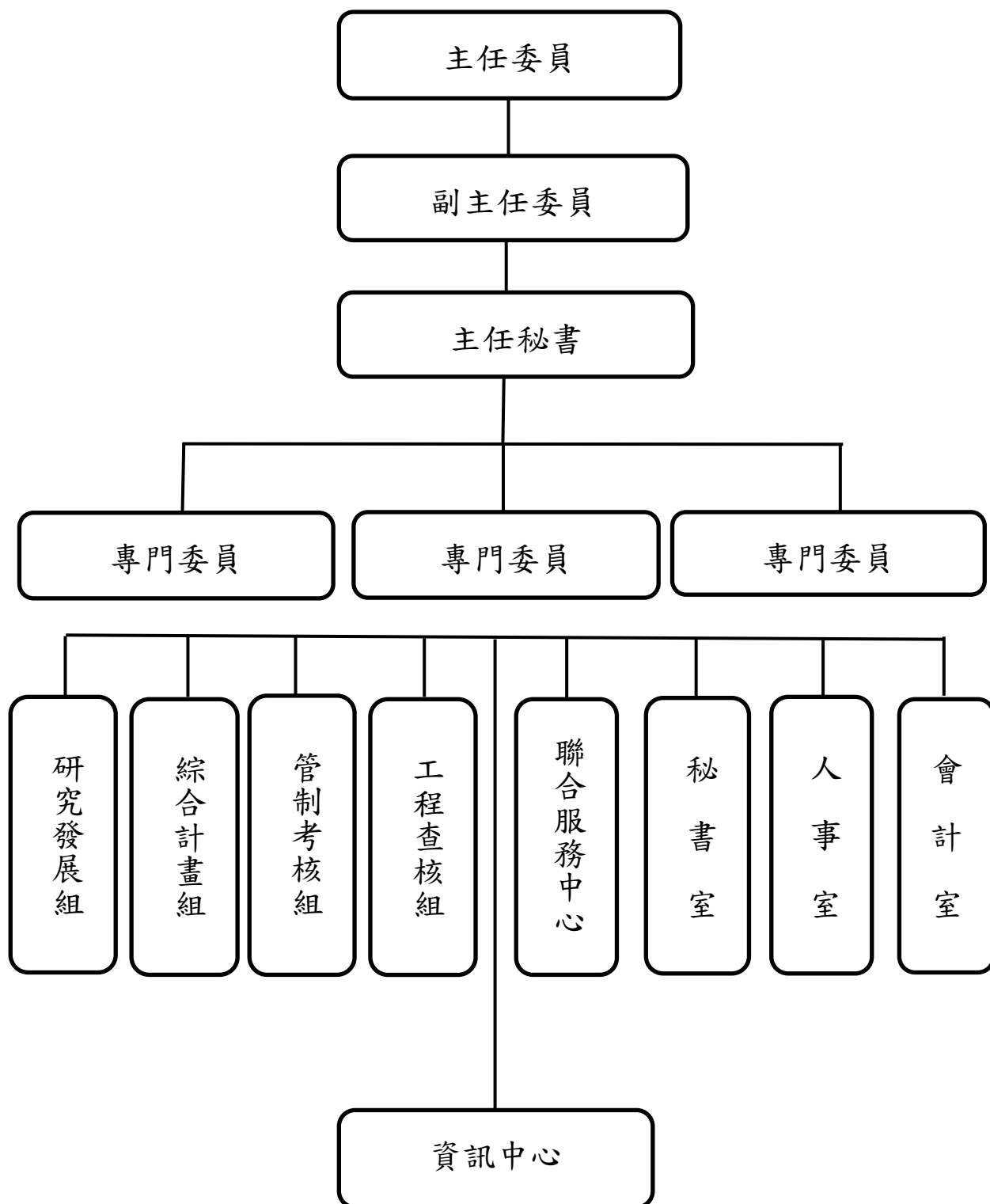
報告人：主任委員 蔡宛芬

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	8
(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	10
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	11
(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	12

(五) 關懷專線服務 協助疫情諮詢.....	12
六、資訊服務.....	12
(一) 發展「以人為本」智慧城市應用服務.....	12
(二) 參與國際交流，藉此將科技應用成果輸出國際	13
(三) 整合跨機關資料，提升便民服務.....	14
(四) 發展市府雲端機房，統合資源集中運用....	16
(五) 推動資安治理，提升本府資安防護能量....	16
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.....	18
五、發展「以人為本」智慧城市應用服務.....	18
六、參與國際交流，藉此將科技應用成果輸出國際	18
七、整合跨機關資料，提升便民服務.....	18
八、發展市府雲端機房，統合資源集中運用.....	19
九、推動資安治理，提升本府資安防護能量.....	19
參、結語	20

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 8 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 111 年 1 月至 111 年 6 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 6 月底完成合約簽定，預定於 111 年 11 月底提交期中報告。

(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，111 年預計執行 4 次民調，目前已完成第一次調查。

(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 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 111 年度公民參與計畫推動件數共 30 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。本府將於 111 年 7 月薦送毒防局、環保局、觀光局、凱旋醫院，共 4 個機關參獎。

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，分別於上、下半年各辦理一次。上半年測試於 5 月完成，並將測試結果函送受測機關參考改善。

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. 本府各機關「110 年度中程施政計畫績效成果報告」已於 111 年 4 月完成彙整分析作業，本次檢討扣除當年度未設定目標值之關鍵績效指標共計 409 項，其中績效達成共 363 項(88.8%，含績效良好 335 項及合格 28 項)及績效未達成共 46 項(11.2%)。

2. 本會另就各項關鍵績效指標執行成果研提複評建議，並函請各機關檢討改善達成率不佳或過高之指標項目共 70 項，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 年度重要施政計畫審查作業，已於 111 年 5 至 6 月間進行初審，配合市府計畫及預算審核會議期程，預計 7 月完成預算平衡，審議結果將提供主計處納入本府總預算送貴會審定。

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，綜合彙整為本府 112 年度施政計畫(草案)，並配合預算書送達時程併送貴會審議。

(三)配合中央政策 輔導各區提報地方創生計畫

1. 截至 111 年 6 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。
2. 積極與國發會南區輔導中心合作，陸續至燕巢、茂林、桃源、大樹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。

111 年度共有六龜區及海洋局兩項計畫提報新增事業提案。

3. 協助都發局提報「2022 燕巢橫山共創基地空間整備與綠色創生 331 行動計畫」爭取國發會 111 年度「地方創生公有建築空間整備活化補助」，獲核定補助 500 萬元。國發會預計 7 月份辦理第二次徵案，將持續輔導協助各機關提案爭取。
4. 為強化本府各機關地方創生提案能量與創意，原訂於今(111)年 6 月與人發中心合辦，邀請在地地方創生業者及國發會南區輔導中心講授地方創生推動實例，因受疫情影響延至下半年舉行。

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 111 年度施政計畫列管案件計 107 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業於 111 年 3 月完成，考評報告書已於 4 月 26 日函送相關機關，請其依考評成績辦理獎懲作業，並對考評結果研提改善措施，以提升行政績效。

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 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 6 月底止，發包率 91.45%，預算達成率 47.53%，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，預計 111 年 7 月 20 日至 28 日赴環境保護局等 7 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。

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 6 月底，累計獲核定 823 案，其中已完成 608 案，持續列管 215 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，110 年度二階段複評已於 111 年 4 月 7 日、4 月 14 日及 6 月 15 日完成，考核成績分別為輪船公司 83.57 分及動產質借所 86.29 分，皆列為甲等，將請該二事業機

構針對考核委員建議所提因應對策持續積極辦理。

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

本期查核及複查案件共 99 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 1 月、111 年 4 月分別函送 110 年第四季、111 年第一季季報表至工程會。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，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。111 年度至 6 月止本府辦理公告金額(100 萬元)以上之標案總計有 1,485 件，其中可查核總件數為 1,168 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 35 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，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 258 人次參訓，辦理情形如下：

1. 111 年 3 月 11 日與民政局合辦「111 年度民生工程實務訓練（第一場）」教育訓練，計有 55 人參加。
2. 111 年 3 月 29 日與文化局合辦「111 年度品質預警機制教育訓練（111 年第 1 場）」教育訓練，計有 82 人參加。
3. 111 年 3 月 30 日辦理「金質獎推薦參獎籌備及注意重點（含簡報製作）」教育訓練，計有 40 人參加。
4. 111 年 4 月 19 日辦理「111 年度工程進度管理實務講習」教育訓練，計有 81 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 124,171 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 51 件，其中已處理的 48 件中屬校園霸凌案件有 5 案，非屬校園霸凌件有 39 案，另有 4 案尚在審理中；另其餘 3 案為重複受理已結案。

(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 440,163 通，平均每月計 73,360 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 47,095 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 3,375 件。

(五) 關懷專線服務 協助疫情諮詢

台灣自去(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，自今年 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，統計自今年 3 月份起至 6 月份止，共受理 87,257 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) 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 111 年 6 月止，獲得補助 7 案應用領域多元，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 111 年 6 月止，與科技業者合作試驗，導入冷鏈保鮮的智慧設備，延長保鮮期，提升產值。

(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。截至 111 年 6 月止，接連奪得 APEC 「能源智慧社區最佳案例」及 IDC 「亞太區智慧城市」等國際大獎。其中 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，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。本次智慧城市展計有 145 家廠商、500 個攤位、19 場論壇、約 30 國的外賓參與，其中駐台大使級代表有 13 位，以線上參加外賓約 50 人次、近 2 萬 5,000 人次參觀，並有超過 20 家廠商與市府各局處互相媒合，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。

(三) 整合跨機關資料，提升便民服務

1. 配合中央防疫政策，本府提供以下防疫資訊服務：

- (1) 依據市府防疫政策將「嚴重特殊傳染性肺炎專區」轉型為「新冠肺炎居家照護及疫情專區」，以提供民眾最即時及正確的居家照護及防疫資訊，如服務電話、關懷包得來速、民眾就醫注意事項、居家照護常見問題、申請居家隔離通知書等資訊，迄 111 年 6 月累計逾 5,035 萬瀏覽人次。
- (2) 因應 1-3 月陸續爆發高雄港區、中油、國巨及左營果貿社區等疫情感染事件，配合衛生局篩檢政策，每日進行管制民眾篩檢數據統計分析作業，以支援衛生局作為隔日設置篩檢站或疫苗接種站的決策輔助。
- (3) 配合中央流行疫情指揮中心將視疫情狀況調整無症狀或輕症者在家隔離之需求，於 4 月規劃建置本府高雄市 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，如：提供發放防疫包、血氧偵測器、快篩試劑、送餐、垃圾清運、電話關懷紀錄等功能。
- (4) 隨著疫情社區化及流感化，為加速發放防疫關懷包，首創實施關懷包得來速，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。
- (5) 整合在地醫療資源建立「高雄市確診者自主回報」機制，確診者將先後收到高市府衛生局 2 封簡訊，第 1 封簡訊通知確診者主動回報疫調資料及同住者名單，待確診者回報後，約 4 個多小時後收到第 2 封簡訊，即可

下載居隔通知書，同時也將自動媒合確診者與醫師，讓每個確診者都能獲得醫療照顧。

- (6)本府自 5 月起開設本市疫苗專診預約服務，提供兒童及高齡專診預約社區接種站場次，讓民眾可在線上預約施打疫苗，6 月中旬起更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 4 種疫苗、多種時段，讓民眾就近接種疫苗。
2. 「便民一路通」網站擴大串聯數位服務個人化(MyData)的資料集種類，及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，以落實服務型智慧政府。目前已統一收納本府各機關現有計 366 個市政申辦服務，便利民眾快速查詢及線上申辦所需的市政服務，同時也提供線上預約臨櫃申辦服務，降低民眾臨櫃等待時間，並於 3 月整併「1999 高雄一指通」APP，111 年 1 至 6 月線上申辦案件累計逾 6,903 件，縮減民眾往返各公務機關申辦業務時間。
3. 本府致力提升開放資料質量，及推動應用程式介面(API)資料服務，提供跨領域資訊整合串流，便利機關及民間資料流通、交換、增值與應用。開放資料集數累計至 111 年 6 月總計 3,318 項，其中 3 星格式以上資料已提高至 3,088 項，下載次數達 44 萬次，應用程式介面(API)資料服務累計至 111 年 6 月 API 上架總數達 537 筆，208 個系統介接使用 API，累計介接逾 2,335 萬次。
4. 本府單一帳號認證平台提供多元化身分驗證方式，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及登入方式，以解決應用系統共同認證需求，例如

本府高雄市 COVID-19 個案追蹤關懷資訊系統介接單一帳號認證平台提供本府同仁及本市醫療人員的帳號認證服務，以加速系統開發速度，迄 111 年 6 月單一帳號認證平台已協助本府各機關共 78 個系統網站導入身分驗證機制，認證次數計逾 231 萬次。

(四) 發展市府雲端機房，統合資源集中運用

1. 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 1 月至 6 月完成各局處 125 台虛擬主機併轉入雲端機房，並整併社會局、捷運局等 10 個小型機房，另文化局機房主機網站系統配合整併至市府，預定於年底前完成。
2. 建置骨幹網路負載平衡器、並擴充府內網路頻寬由原先 1Gbps 擴增至 10Gbps，以因應駐外機關網路收容及雲端資料中心啟用後快速增長的資料傳輸量，所造成之網路壅塞問題，提供更順暢及更穩定的市政基礎網路環境，已於 111 年 3 月完成佈建。

(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，強化各機關高層對資安議題的管理與監督，確保市府整體資訊安全。已於 111 年上半年完成試辦機關（資訊中心及社會局）輔導，後續將於 112 年起各機關分批導入，協助機關提升整體資安。
2. 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。已於 111 年 3 月 10 日完成本府資訊中心、地政局及交通局等 11 個資通安全責任等級較高的 B 級機關全面導入完成。

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、發展「以人為本」智慧城市應用服務

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。

六、參與國際交流，藉此將科技應用成果輸出國際

- (一)延續 2022 智慧城市論壇暨展覽之後續媒合，透過參加國際交流活動，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。
- (二)本府結合各地特色資源及廠商力量，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。

七、整合跨機關資料，提升便民服務

- (一)高雄市民卡優先著重於建置生活服務、紅利點數等功能，其次再輔以市政服務、訊息通知、多元支付、身分驗證等功能，以分階段方式逐步增加市民卡的便利性及實用性，預計於 111 年下半年推出優質的生活服務。
- (二)本府市政服務持續擴充串聯數位服務個人化(MyData)的資料集種類，及增加線上申辦服務介面，以提升民

眾使用便利性及服務使用率。

(三)為提升本府資訊系統的安全性及可用性，將擴充不同安全等級的認證機制，以落實內部管控，及強化資料安全的防護度。

(四)重新規劃設計本府全球資訊網的基礎架構，與本府其他服務整合串接，設計全新網站服務，以提升網站的親和性及易用性。

(五)優化本府開放資料的正確性、易用性及結構化，並導入符合政府資料標準平臺(schema.gov.tw)訂定之資料標準，以提升本府開放資料品質及效益。

八、發展市府雲端機房，統合資源集中運用

(一)持續發展市府雲端機房，協助各局處將網站系統主機資訊資源向上集中，整併至市府雲端機房，統合運用以降低各機關資通系統維運成本。

(二)擴充市府雲端機房運算主機資源，以及推動虛擬化平台資源池功能，供各機關自我管理彈性使用，以提高作業效率，並延伸市府雲端機房，結合外部公有雲資源，形成混合雲資料中心，提高資源使用率。

九、推動資安治理，提升本府資安防護能量

(一)辦理本府機關資安稽核，培養本府資安自主稽核能量，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。

(二)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，提升市府資安。

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