

# 高雄市議會第4屆第4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 陳博洲

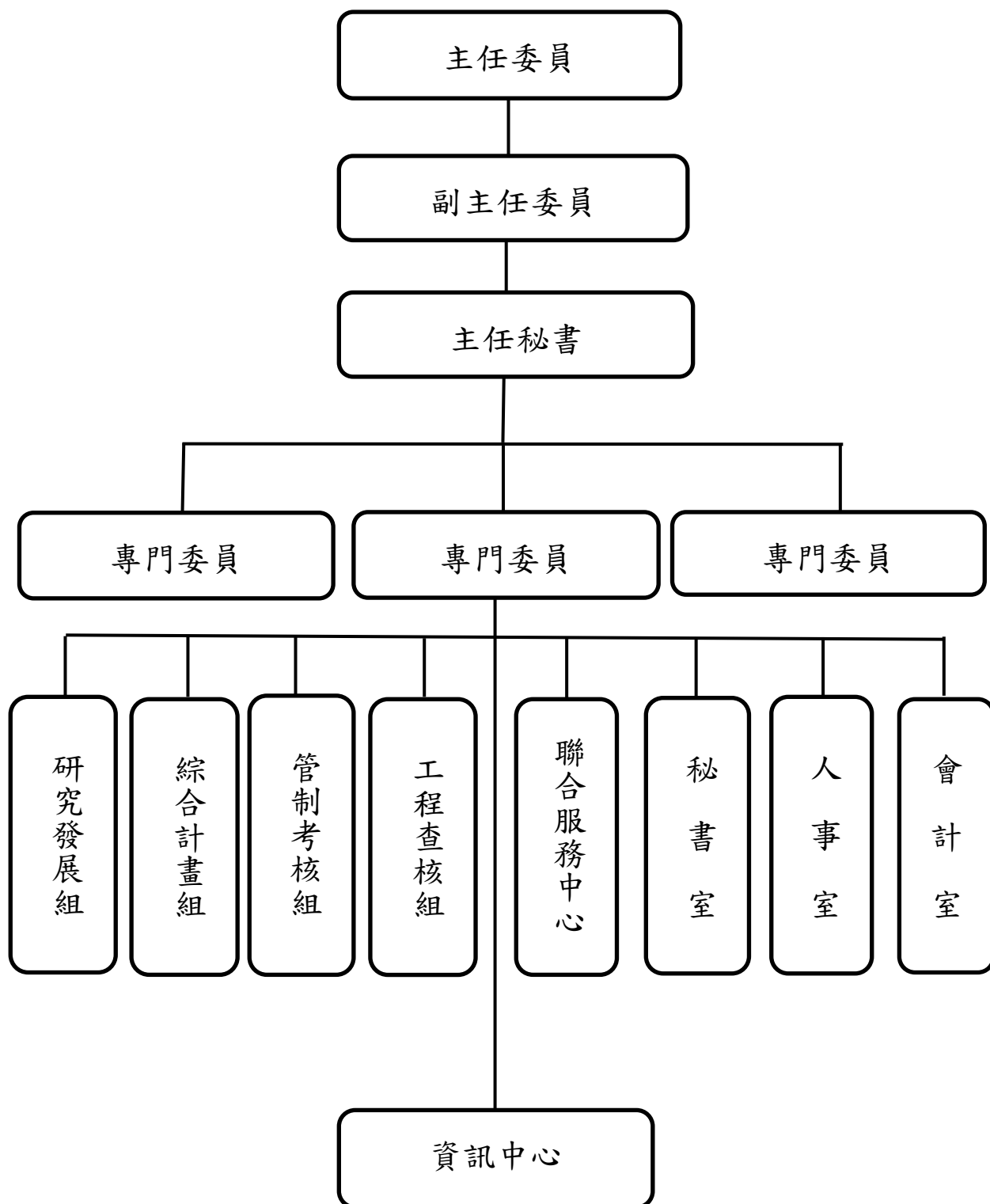


# 目 錄

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
<b>壹、工作成效</b> .....	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 .....	4
二、綜合計畫 .....	5
(一) 訂定中程計畫 形塑發展願景 .....	5
(二) 審酌整體施政 策定年度計畫 .....	5
(三) 輔導媒合資源 推動地方創生 .....	5
(四) 降低淨零衝擊 協助公正轉型 .....	6
三、管制考核 .....	6
(一) 落實工作管制 確保施政進度 .....	7
(二) 執行績效評核 提升行政效能 .....	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
六、資訊服務.....	12
(一) 公私協力合作 發展創新應用.....	12
(二) 打造雲端機房.....	13
(三) 創新市政提升數位服務.....	13
(四) 數位市民鏈結智慧生活.....	14
(五) 強化資安防禦.....	14
<b>貳、積極辦理及未來重點</b> .....	15
一、掌握市政趨勢 廣納各類民意建言.....	15
二、策進施政作為 帶動城市進步發展.....	15
三、強化計畫控管 合作協助排除障礙.....	15
四、落實教育訓練 建立品質共識 精進工程品質	15
五、強化陳情系統 導入人工智慧技術.....	16
六、公私協力合作 發展創新應用.....	16
七、打造市府雲端機房.....	16
八、創新市政提升數位服務.....	16
九、數位市民鏈結智慧生活.....	17
十、強化資安防禦.....	17
<b>參、結語</b> .....	18

# 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

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 4 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 113 年 2 月至 113 年 7 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

盱衡全球環境變遷迅速、人工智慧(AI)與淨零為國際潮流所趨，高雄必須再進化成「數位 X 淨零」雙軸轉型的智慧城市，透過數位科技加速淨零減碳，同時以淨零思維發展數位科技，才能建構大高雄成為具有產業競爭力的智慧城市；為加速推動雙軸轉型新藍圖，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。

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」(委託中山大學執行)，該研究藉由量化和質化研析公民參與推動效益，業於 113 年 5 月完成結案報告驗收，並於 113 年 6 月 20 日上網公告於本府市政研究成果網供查詢。

113 年委託研究案為「高雄市淨零-公正轉型之研究:以旗美污水廠碳中和改善統包工程為例」(委託成功大學執行)，業於 113 年 6 月 3 日完成簽約程序，預定於 113 年 11 月中旬召開期中報告審查會議，並預定於 114 年 5 月底結案。

## (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，113 年共執行 2 次民調。

## (三) 導入多元議題 激發民間對話

### 1. 公民參與

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 113 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 113 年度公民參與計畫提報件數共有 30 案，其中本府核定補助經費共計 15 案。

### 2. 市長與大學校長會議

因應南部半導體 S 廊帶成形，為擴大半導體高階人才培

育量能，市府已爭取清華大學與陽明交大於左營設置分校，並獲行政院核定 1.8 億元經費，攜手中央推動設置「國家重點領域校際研教園區」，共同培育半導體、AI 以及 ESG 高階人才，未來整體研教園區的教學研究、企業產學合作及進修總人數，將達 4000 人的規模。配合本府淨零轉型政策，本會與在地大學共辦「淨零永續」活動，2 月函請本市各大專校院徵求提案，擇定與中山大學、高雄科技大學、義守大學、文藻外語大學及正修科技大學等 5 所大學合作，透過工作坊、綠色論壇、創意競賽及綠色市集等方式，落實淨零碳排理念，預計於 113 年 11 月提送成果報告。

#### **(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 7 屆政府服務獎參獎機關評選輔導及推薦作業。本府薦送交通局、農業局、凱旋醫院、社會局家庭暴力及性侵害防治中心，共 4 個機關參獎，經國發會 7 月 5 日公布入圍名單，本府農業局、凱旋醫院、社會局家庭暴力及性侵害防治中心為入圍機關，預計 7 月至 8 月下旬，受國發會第 2 階段評審。

##### **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 7 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，113 年度委外辦理本府一級機關及區公所計 63 個機關電話服務品質測試分上下半年辦理，上半年度測試業於 3 月底完成、下半年度測試預計



於 8 月底完成，上半年測試結果於 113 年 5 月 24 日公告完畢，63 個受測機關中，計有 14 個特優、42 個優等、6 個甲等、1 個乙等機關。

## 二、綜合計畫

為加速城市數位淨零雙軸轉型，並落實市長施政理念，本會配合市長施政目標，策定中程施政願景，作為各局處未來四年推展各項施政計畫之依據，期打造高雄成為兼具科技、宜居、幸福、魅力的永續發展城市。

### （一）訂定中程計畫 形塑發展願景

本府各機關已依據市長施政目標與願景，在職掌範圍內研訂 112 至 115 年中程施政計畫，作為未來四年推動系統性市政建設之準據，後續將督促機關針對各年度績效不佳或逾目標值過多的關鍵績效指標擬具改善對策，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

114 年度重要施政計畫審查作業，已於 113 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 9 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府重大施政計畫推動與 114 年度應推展之施政目標，分別釐定本府 114 年度各項施政目標與各部門施政要項，彙整為本府 114 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）輔導媒合資源 推動地方創生

1. 截至 113 年 7 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、大樹區及甲仙 2.0

等 9 案創生計畫已由國發會媒合部會資源成功。

2. 於 113 年 2 月至 7 月間，共召開及參與 10 場府內外地方創生計畫研商及輔導會議，會同本府各相關局處及國發會南區輔導中心，協助各提案區公所盤點相關資源並修正計畫內容。
3. 於 113 年 2 月 5 日辦理「地方創生交流小聚」活動，邀請本市地方創生團隊共同分享推動成果；另於 113 年 2 月至 7 月期間，共拜會 5 組在地團隊交流推動地方創生經驗及困境，並針對團隊建議事項逐一錄案並回應說明。

#### **(四) 降低淨零衝擊 協助公正轉型**

1. 為持續培訓使各局處了解與掌握公正轉型核心概念，繼去 (112) 年 11 月 15 日辦理公正轉型研習課程，113 年度再與淨零學院合作於 113 年 3 月 14 日開辦「淨零城市與公正轉型－地方行政培力工作坊」，針對局處股長以上主管人員，強化公正轉型概念以及進階至實際操作上，引導學員鑑別轉型下「不平等」的衝擊，透過社會科學協助決策設計與社會溝通。
2. 與經發局合作提案爭取國發會補助，並賡續促請各局處依其提出淨零政策主軸計畫推動相對應之公正轉型對策，從而納管追蹤其進度與成果，並提報本市推動會以符市民期待。

### **三、管制考核**

為提升本府重大施政計畫的執行成效與行政效能，對於各項重要施政計畫及公文時效，進行定期追蹤管制，並召開督導會議，協助各機關排除重大施政計畫的執行困難，以提高本府的施政績效，另為提升各機關答覆議員及提案之時效及品質，訂定相關參考指引供各機關依循，落實分級管理。

## **(一) 落實工作管制 確保施政進度**

### **1. 施政計畫列管**

本府 113 年度施政計畫列管案件計 124 項，本會每月檢視分析列管執行情形，並於 113 年 5、8 月召開公共工程督導暨協調會報，由府級長官督導進度，及跨機關問題協處，確保計畫順利推行。另 112 年度列管計畫年終考評業於 113 年 3 月完成，考評報告書已於 4 月函送相關機關，請其依考評成績辦理獎懲作業，並對考評建議研提改善措施，以提升行政績效。

### **2. 基本設施補助計畫案件列管**

本府 113 年度基本設施補助經費為 42.85 億元，列管案件計 208 案，配合國發會期程，已於 113 年 3 月完成作業計畫審定，並進行列管案件之執行進度及經費支用控管，後續視個案執行情形，透過公共工程督導暨協調會報協處，以確保列管案件順利推行。

### **3. 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 113 年 7 月底，累計獲核定 1,020 案，其中已完成 873 案，持續列管 147 案，後續將賡續追蹤管制各案辦理情形，並透過公共工程督導暨協調會報檢討落後案件，協助排除相關執行問題。

## **(二) 執行績效評核 提升行政效能**

### **1. 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，邀集行國處、人事處、政風處等局處組成本府公文查訪小組，113 年度公文查訪實施計畫已於 113 年 6 月報府核定，將於 113 年 8 月至 9 月

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，並進行公文實例檢討交流及提出缺失改善建議，供機關公文作業精進參考。

## 2. 市營事業考核

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，邀集府外專家學者及府內相關局處組成考核小組，共同進行考核作業，112 年度經營績效考核已於 113 年 7 月完成評核作業，請該二受評機構針對考核委員所提建議事項提出因應對策，並積極落實以提升成效。

## 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

113 年上半年度查核及複查案件共 100 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，113年4月、7月分別函送113年第一、二季報表至工程會。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，113年榮獲112年度全國工程施工查核小組執行績效考核地方政府「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「公共工程雲端系統」填報協助，並稽催各機關每月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。截至113年7月底止本府辦理公告金額（150萬元）以上之標案總計有1,345件，其中可查核總件數為1,104件，每月進度填報確實管控，各月填報率均達100%。
2. 為確認「公共工程雲端系統」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. 113 年上半年度通報案件共 50 件，平均處理天數約為 1.0 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，113 年榮獲 112 年度績效「優等」。

#### **(四) 擴大教育訓練 提升專業知能**

本期共辦理 5 場次教育訓練，以期有效提升本府工程人員及承攬廠商本職學能，並促進工程經驗交流與借鏡，共計有 360 人次參訓，辦理情形如下：

1. 113 年 3 月 27 日辦理「金質獎推薦參獎籌備及注意事項（含簡報製作）」教育訓練，計有 91 人參加。
2. 113 年 4 月 11 日辦理「品質預警機制 2.0」教育訓練，計有 72 人參加。
3. 113 年 5 月 31 日辦理「通學步道工程」教育訓練，計有 96 人參加。
4. 113 年 6 月 14 日與人發中心合辦「工程竣工、結算及驗收注意事項與案例分享研習班」教育訓練，計有 51 人參加。
5. 113 年 7 月 05 日與教育局合辦「113 年度校舍 RC 工程施工重點及查核常見缺失」教育訓練，計有 50 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 小時市民服務專線，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 132,617 件。

配合協處校園霸凌防制事件，邀請相關專業人士建立獨立申訴調查機制，參與校園霸凌調查、加強把關，本期共錄案 84 件，其中已處理的 33 件中屬校園霸凌案件有 1 案、調和成立有 6 案、非屬校園霸凌件有 26 案，進入其他流程有 15 案，另有 17 案尚在處理中；另其餘 19 案為不受理或其他（例如當事人撤案或非屬管轄範圍等）。

## **（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 458,311 通，平均每月計 76,385 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 54,929 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，聯合服務中心由本市律師公會輪派執業律師提供免費日間法律諮詢服務，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，於 111 年 3 月 26 日加入新住民會館、於 112 年 1 月 1 日加入林園、前鎮、旗津三個區公所提供服務，自 112 年 6 月份起聯合服務中心每週三晚間提供夜間法律諮詢服務，本期受理之法律諮詢服務(含本中心、六個區公所及新住民會館)共計 4,513 件。

### **六、資訊服務**

#### **(一) 公私協力合作 發展創新應用**

亞洲最大智慧科技應用展會活動-智慧城市論壇暨展覽，再次以台北及高雄雙主場辦理，所展示的智慧城市推動成果，獲得了國內外觀展者肯定，展後更接到國際貴賓詢問訊息，進而將數位應用系統在國際城市行銷。例如 3 月菲律賓武端市長率市政團隊造訪高雄，對救災救護指揮中心(EOC)智慧化表達導入意願；5 月與日本北九州，雙方提及淨零碳排、半導體產業及公私協力等議題做經驗交流；此外，也與英國新創線上交流，由英國駐台辦事處代表與亞灣新創與會，期望產官學研皆能對接。6 月林副市長受邀在菲律賓全國副市長聯盟會議探討城市如何成功推動智慧轉型，台下 300 多位聽眾表達高度興趣，並希望建立友好城市關係以及探訪高雄，特別是農業及交通兩大領域。



## (二) 打造雲端機房

運用科技整合雲端與地端優勢，打造先進混合型雲端虛擬機房，彈性擴充資源，提升市府資訊韌性，並與國際大廠 AWS 合作，將市府機房延伸至公有雲，目前雲端公有雲備援能量 80 台，鳳山機房備援能量 100 台，合計達整體 29%，後續將逐年擴充。

## (三) 創新市政提升數位服務

1. 提供民眾一站式市政服務入口網，結合數位服務個人化 (MyData) 資料集，透過單一平台完成跨機關業務之申辦、查詢、陳情、預約等相關服務。打造全新市政服務功能介面，擴增跨機關申辦審核流程及簡易式表單模組，提高民眾使用便利之體驗。本府市政服務收納 26 個機關近 420 個服務，其中 37 個申辦服務介接 My Data，讓市民透過線上驗證授權下載個人數位證明文件，取代臨櫃申請紙本，截至 113 年 7 月線上申辦案件數逾 86,000 件。
2. 建置本府共用式身分辨識系統與佈署零信任身分鑑別架構，完善市府網際服務網防禦深廣度。目前正進行規劃作業階段，113 年依據規劃內容所提供的指引進行建置，如將單一登入技術、身分識別與存取管理，整併符合數位發展部國家資通安全研究院認證的零信任身分鑑別架構技術，並由本會資訊中心核心系統優先導入試行。
3. 建置本府次世代全球資訊網，以使用者為中心，全新的風格版型和優化的操作介面，提升網站的易用性和可讀性，整合市政資訊與服務，並規劃數據蒐集推薦機制提供個人化的整合應用，預計 114 年 12 月上線。

4. 建置跨機關搜尋服務，促進資訊的整合與共享，提供更全面、更透明的便捷應用。本會資訊中心運用生成式 AI 技術，提供民眾智能搜尋本府府相關市政等資訊，具語意理解能力，並以對話方式回答問題，提供市民更好的互動體驗。

#### **(四) 數位市民鏈結智慧生活**

持續拓展市民科技服務，整合多樣化生活服務、市政服務及多用途高雄幣，舉行多元化行銷推廣活動，提高本府市民科技服務會員數。截至 113 年 7 月會員數逾 25,182 人、計約 181,396 使用人次。高雄數位市民於 6 月推出「綠生活碳計算服務」、7 月推出「友善寵物服務」；並與社會局合作「好孕行得通服務」預計於 8 月開始試營運。

#### **(五) 強化資安防禦**

1. 辦理資安紅藍隊攻防演練，強化本府資安主動防禦偵測監控、分析鑑識以及弱點漏洞修補能力，並將市政服務等營運指標、與機房網路等基礎設施運作情形，納入戰情儀表監控。以掌控市政情資變化，快速應變處置。目前已研擬攻防計畫，將委外聘請 6 個紅隊以不同角度進行模擬攻擊演練，並搭配市府戰情監控藍隊，驗證強化市府防禦體系，預定 10 月前完成初測及複測作業。
2. 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。前一年（112 年）計有 6 個 B 級機關及 22 個 C 級機關成熟度自評分別達 Level 3 及 Level 1，完成率 B 級機關達 60%，C 級機關達 42%，本(113)年度持續推動，已完成 1 場說明會及 4 場輔導作業，預計今年底達到 80% 以上的目標。

3. 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，透過產官學三贏合作模式，以各局處稽核員為主、業界專家與資安學者為輔，籌組並擴大市府資安稽核團協同參與稽核作業，較前一年度稽核人數擴大 2.5 倍，達 100 位以上，稽核場次擴大 4 倍，達 400 場。

## **貳、積極辦理及未來重點**

### **一、掌握市政趨勢 廣納各類民意建言**

針對重要施政議題，委託專家學者進行市政研究，引進前瞻建議與客觀解方。合作在地大學與清、陽交校長，擔任市政智庫，共同擘劃市政發展，注入學研能量，活絡施政思維，提升城市競爭力。辦理民意調查與座談會，加深對談與交流，廣納市政建言，作為施政治理之依據。導入多元議題，鼓勵各領域推動公民參與，積極落實開放政府施政理念。

### **二、策進施政作為 帶動城市進步發展**

積極辦理市府各項施政計畫及經費編審作業，協助落實資源合理分配，以建設帶動高雄發展轉型，為市民提供更優質宜居的生活環境。

### **三、強化計畫控管 合作協助排除障礙**

針對市府各機關所執行各項重要施政建設計畫，持續加強管控計畫執行進度，對於所遭遇問題，透過跨局處共同合作，協助排除障礙，讓各項計畫得以順利推行，確保如期如質完成。

### **四、落實教育訓練 建立品質共識 精進工程品質**

藉由教育訓練講習調訓施工團隊人員，提升工程從業人

員管理及施工技能，並建立品質共識與施工標準，預防工程缺失發生，以達精進工程品質之目標。

## 五、強化陳情系統 導入人工智慧技術

辦理民眾陳情系統重新規劃設計作業，加強資訊安全、改善使用者介面，以提升服務品質。另規劃將 AI 技術導入 1999 話務系統，讓話務人力能更有效的應用，提升為民服務效能，邁入智慧城市。

## 六、公私協力合作 發展創新應用

- (一) 依本市智慧城市發展藍圖，透過專家學者輔導機關、媒合企業，提供解決方案，引入新興科技，研提計畫，爭取中央補助，在高雄場域進行實際驗證；針對已建置的數位應用方案持續優化，建立商業模式，並透過國際城市、組織，將高雄智慧城市應用成果整合輸出，逐漸擴展國際市場。
- (二) 辦理及參與智慧城市應用交流活動，展示高雄數位與淨零雙軸轉型規劃與成果；參與智慧城市國內外競賽評比，爭取國際大獎肯定，並將成果在國際舞台露出；藉由國際組織擴展更多城市及組織交流機會，吸取其創新應用知識與技術，分享本府智慧城市應用方案，進一步促進商務媒合機會。

## 七、打造市府雲端機房

運用科技整合雲端與地端優勢，以先進混合型雲端虛擬平台，提供彈性擴充資源，提升市府資訊韌性，以及提供民眾更優質的政府數位服務。

## 八、創新市政提升數位服務

- (一) 智能客服運用生成式 AI 技術，提供民眾智能搜尋本府相關市政等資訊，具語意理解能力，以對話方式回答問題，增加對民眾詢答本府市政問題的親和力。服務

範圍包含本府各局處相關市政資訊及服務，預計於 113 年 10 月上線試營運。

- (二) 配合數位發展部推動政府零信任架構，導入零信任身分鑑別與驗證機制，提供驗證市民、法人化的機關人員、各機關系統維運廠商等多樣化身分，完善本府市民服務網之防禦縱深及廣度。

## 九、數位市民鏈結智慧生活

- (一) 擴大數位市民生活便民服務，持續拓展特約商店遍及 38 個行政區，優化高雄市民生活圈。
- (二) 整合市政服務與資源，連接各項線上與實體服務，打造便捷的生活平台，市民只需註冊會員，即可輕鬆享受市府提供的多元化應用服務，讓市民的生活更加便利。

## 十、強化資安防禦

- (一) 建立本府各機關資安人員考評制度，透過共同標準的評量，促使各機關資安均能達到市府一致性防護的要求，並計畫整合更多資安專業訓練資源，強化本府資安人員推動資安業務的專業能力，減少資安參差不齊的狀況。
- (二) 擴大辦理資安稽核作業，對於容易發生資安的高風險議題(例如供應鏈遠端連線管理、使用獨立上網線路等)，增加稽核項目與稽核場次，以及結合產官學籌組聯合稽核團增加稽核量能，經由稽核、檢討、改善、管理，以確保各機關資安都能落實辦理。
- (三) 辦理資安紅藍隊攻防演練，強化本府資安主動防禦偵測監控、分析鑑識以及弱點漏洞修補能力，並將市政服務等營運指標、與機房網路等基礎設施運作情形，納入戰情儀表監控，以掌控市政情資變化，快速應變處

置。預定擴大紅軍演練目標範圍，將本府所屬 B 級機關納入，以強化本府資安偵測監控、分析鑑識以及事件應變能力。

### **參、結語**

現適逢全球局勢急遽變化，唯有高雄從傳統重工業城市蛻變為高科技城市，才能走向國際，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，市府團隊將重新定位這個百年城市的發展定位，致力於推動高雄在高科技產業的發展，同時亦重視市民生活品質，持續力拼有感施政，打造高雄成為科技兼具宜居、幸福充滿魅力的國際級永續幸福城市。

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**