

桃園市議會第1屆第2次定期會

桃園市政府研究發展考核委員會
工作報告

報告人：主任委員 劉坤億

中華民國 104 年 9 月

目 錄

壹、現階段重點工作執行情形	1
一、綜合規劃業務	1
(一) 試辦「跨區服務」，年底擴大實施	1
(二) 重視施政績效，充份運用資源	2
(三) 重視兩岸業務，促進兩岸城市交流	2
(四) 重視民意趨勢，強化施政服務	3
(五) 激發員工創意，鼓勵市政創新	3
(六) 加強委託研究計畫管理，追蹤研究成果落實情形	4
(七) 推動性別主流化，促進性別平等	4
二、管制考核業務	4
(一) 辦理重大建設計畫管考，落實重要施政計畫執行	4
(二) 整合研考資訊系統，提升列管工作效率	5
(三) 辦理航空城計畫列管，管制各執行專案進度	5
(四) 加強預算保留款進度控管，提升預算執行率	6
(五) 加強一般性補助款基本設施列管，爭取中央評核優良成績	6
(六) 督促處理議會交辦案件，強化府會關係	6
(七) 加強公文稽催管制，提升公文效率及品質	7
(八) 盤點公共設施及館舍，督促活化善用	7
三、為民服務業務	7
(一) 提供 1999 市民諮詢服務熱線，諮詢服務全年無休	7
(二) 推動超商申辦繳費服務，節省民眾時間金錢	8
(三) 強化市容查報系統，提供便捷查報服務	8
(四) 參加政府服務品質獎，提升本府服務品質	9
(五) 優化市政信箱便民系統，提升陳情回覆品質	9
四、資訊中心業務	9

(一) 建置 iTaoyuan wifi 熱點，提供免費上網服務	9
(二) 建置網路共構機房，確保安全傳輸通道	10
(三) 導入網站共通平台，有效統合機關訊息	11
(四) 擴充免書證謄本系統，簡化民眾申辦程序	11
(五) 建置福利資訊平台，便利民眾訊息查詢	12
(六) 整併罰鍰規費系統，提供多元繳款方式	12
(七) 建置圖資共享平台，達成資源共享機制	12
(八) 整合書證查驗機制，提供跨機關查詢服務	13
(九) 開放政府資料，提供連結服務	13
(十) 推動市民卡，提升便利性	14
貳、未來努力方向	14
一、多功能結合，提升市民卡便利性	14
二、場地租借與長青學苑報名，網路可申辦	15
三、建置智慧區里，增強訊息聯繫	15
四、建置線上陳情系統，提升行政效能	15
五、推動機關使用研考系統，強化機關列管效益	16
六、整合差勤系統，提高管理效率	16
參、結語	16
【附錄】研究發展考核委員會各科室聯絡電話一覽表	17

邱議長、李副議長、各位議員女士、先生：

欣逢 貴會召開第 1 屆第 2 次定期會，^{坤億}非常榮幸代表研究發展考核委員會及資訊中心全體同仁，向各位報告本會近期重要工作內容與具體成果。

本會作為市府幕僚機關，協助本府各機關將市長施政理念及政策，落實於施政計畫中，並以「服務」之精神，達成「督促機關施政以民為重」、「強化重大施政執行成效」、「提供優質為民服務措施」及「加強資訊服務品質」等 4 大施政目標，並對市政各項重大業務進行整合、輔導及管考。同時本會應用最新資訊科技作為便民途徑，擴大本府為民服務之範疇，期使本府施政更為便民利民，進而提升本市市民生活品質。

本會主要業務分為綜合規劃、管制考核、為民服務等三大業務，資訊中心則分為規劃發展、應用服務、設備網路等三項業務，謹就各項業務重點報告如下，敬請各位匡正並不吝指教。

壹、現階段重點工作執行情形

一、綜合規劃業務

(一) 試辦「跨區服務」，年底擴大實施

自 104 年 7 月 1 日起，本市 13 個區公所試辦跨區服務，各區公所可直接受理市民之申辦業務或代收轉件，案件申辦不再侷限戶籍所在地，節省洽公往返的時間及金錢，並透過系統整合，於網路上可隨時查詢申辦進度，讓市政服務無距離。

跨區服務包含「跨區收件」及「跨區申辦」2 種，「跨區申辦」可由非戶籍所在地的區公所收件並審查案件，「跨區收件」為受理收件後再轉請戶籍所在地或案件權責的區公所審查辦理。試辦項目計有 24 項，包含預防走失愛的手鍊、敬老愛心卡、身心障礙者專用停車位識別證、役男申請短期出境、兵役證明書補換發、役男申請延期返國、長期照顧服務、補換發身心障礙證明(手冊)、獨居老人電話問安、原住民急難救助金補助、獎勵造林申請等，預計於年底擴大增加服務項目，提供更多元便利的洽公方式。

試辦前，本會致力於各項準備工作，除完成區公所人員的作業流程及資訊系統教育訓練，並請桃園及中壢區公所擔任示範公所，安排觀摩學習活動外，亦請各公所現場檢視櫃檯設置情形，進行人

員模擬測試。試辦期間(104年7月至8月)受理件數計339件，頗受好評，確實減少民眾洽公時間及金錢。

本會刻正彙整各區公所試辦期間之問題，檢討相關作業，改進執行細節，評估後續擴大實施之方向，提供民眾更全面的服務。

(二) 重視施政績效，充份運用資源

為完善規劃政策，妥適分配預算資源，本會透過績效管理作為及重大施政計畫審查，督促各機關掌握施政主軸及施政重點，妥適訂定策略目標及績效指標，並擬定施政計畫。同時，提醒各機關應衡量計畫規模及執行能量，合理規劃執行期程及分配資源，以使本府預算達到最高效益。

因此，本會配合主計處年度概算編列作業，邀集研考委員、財政局及主計處召開重要延續性及新興施政計畫審查會議，分別於104年6月4日至6月18日辦理105年度重大施政計畫先期審查會前會，並於7月1日至7月3日辦理105年度重大施政計畫先期審查會議，共計審查423件。

各機關依據先期審查會議審查結果，研提年度施政計畫草案及概算，並針對核心重大業務，設定策略目標及績效指標，交由本會彙編為本府105年度施政計畫草案，送請貴會審議。

(三) 重視兩岸業務，促進兩岸城市交流

1、成立本府兩岸事務小組

- (1) 於104年4月8日府研綜字第1040086507號函頒「桃園市政府兩岸事務小組設置要點」。
- (2) 兩岸事務小組由市長擔任召集人，兩位副市長擔任副召集人，本會主任委員擔任執行秘書，由私立淡江大學中國大陸研究所所長張五岳、國立台灣大學國家發展研究所教授邱榮舉、國立台北大學公共行政暨政策學系教授郝培芝、國立中央大學法律與政府研究所教授陳英鈞、國立中興大學國際政治研究所教授蔡明彥、私立健行科技大學企業管理系暨經營管理研究所教授顏建發、中央警察大學公共安全學系副教授董立文、國立金門大學國際暨大陸事務學系助理教授邱垂正，以及本府民政局、教育局、經濟發展局、觀光旅遊局、文化局、農業局、客家事

務局、原住民族行政局、青年事務局、法務局及新聞處等 11 局處首長擔任委員，定期召開會議。

- (3) 兩岸事務小組已於 104 年 4 月 10 日及 8 月 24 日召開 2 次工作會議，確立本市之兩岸事務推動主軸，將以「對話取代對立，築巢取代築牆」為原則，透過青年事務、教科文、永續發展、農特產品產銷、國際體育賽事、客家事務及民俗宗教等途徑，深化兩岸城市交流。

2、辦理 104 年度大陸事務研習會

- (1) 為促進本府同仁對政府大陸政策及兩岸交流規範之了解，於 104 年 9 月 7 日於本府 13 樓公務人力培訓中心與行政院大陸委員會合辦研習活動，以順利推展大陸事務工作。
- (2) 邀請國立金門大學國際暨大陸事務學系助理教授邱垂正以及中央警察大學國境警察學系助理教授王智盛講授「現階段兩岸關係與交流協商實務」、「公務員赴陸規範及注意事項(含兩岸城市交流規範)」課程。本府所屬一、二級機關計約 80 人參加。

(四) 重視民意趨勢，強化施政服務

為掌握本市民意脈動，本會委託民意調查中心及學術研究機構，針對政策需要或突發性重要議題辦理民意調查及相關議題研究，自 104 年 4 月 1 日起至 104 年 8 月 31 日止，辦理升格百日、升格半年、台鐵桃園段地下化、航空城等 4 次政策議題及施政滿意度民意調查，以即時瞭解市民對當前重大政策議題的看法與趨向，並請各機關針對調查結果參考改進。

比較升格百日及升格半年市民對本府整體施政表現及對未來一年之信心程度均呈現成長趨勢，同時也認為本府這半年來的整體施政表現有進步。

(五) 激發員工創意，鼓勵市政創新

為鼓勵本府各機關同仁提供多元的政策發想，增進為民服務品質，本會於 104 年 6 月 9 日新訂桃園市政府創新提案實施計畫，將創新提案主題分為「指定專題」及「自訂題目」兩類，以提案競賽徵選的方式，鼓勵同仁研提與業務相關之興革意見，並善用資通訊服務導入規劃，以促進服務效能，提升行政效率。

104 年度指定專題涵括 5 大面向，計有：便捷交通、宜居樂活、魅力桃園、簡政便民、開源節流等，已徵得 64 件提案。評審作業將分 2 階段進行，預計於 9 月底前完成初審，10 月複審，由入圍提案者進行簡報及詢答，並評定創新獎、點子獎各 5 名。

(六) 加強委託研究計畫管理，追蹤研究成果落實情形

為加強委託研究計畫之管理，本會於 104 年 5 月 6 日新訂桃園市政府委託研究計畫作業要點，以事前加強委託研究計畫預算審查，執行過程中有效控管研究進度，事後建立知識成果分享機制，將研究報告送存本府市政資料中心，供公眾查詢參考使用，藉以全面提升研究價值。

本會 104 年度持續列管 19 案委託研究計畫，均按季列管執行進度。為促請機關落實研究規劃成果，已結案件仍持續追蹤 1 年，近半年追蹤 10 案之研究結果，其中 5 案採行、5 案參採，採行情形將作為下年度委託研究計畫預算編列審核參考。

另 105 年度委託研究計畫先期審查，由本府主計處、財政局、研考會及學者專家等組成審查小組，於 104 年 6 月 4 日至 6 月 18 日進行初審，並於 6 月 24 日召開審查會議，以計畫需求之急迫性、可行性、預算合理性及預期效果等為審查重點，經審查通過之研究計畫，計有 7 個機關共有 8 案，總經費 1,158 萬 8,000 元，將納入 105 年度預算，於預算審核通過後追蹤列管。

(七) 推動性別主流化，促進性別平等

訂定「104-107 年桃園市政府研究發展考核委員會推動性別主流化實施計畫」，成立性別平等專責小組，由主任委員擔任召集人，小組成員有副主任委員(兼副召集人)、主任秘書、專門委員、各組組長、資訊中心主任、性別議題聯絡人、會計員、人事管理員及外聘委員 2 位(開南大學空運管理系副教授葉文健、政治大學勞工研究所教授劉梅君)。已於 104 年 5 月 7 日辦理第一次工作會議。

二、管制考核業務

(一) 辦理重大建設計畫管考，落實重要施政計畫執行

為管制本市重大建設計畫確實執行，本會針對工程類計畫總預算金額達 3,000 萬元以上、非工程類計畫預算金額達 1,000 萬元以

上，及其他本府重要施政計畫經本會選定者，列為府列管案件，予以管考。

104 年度總計列管 148 案，截至 8 月底止，已解除列管 13 案(占 8.8%)，進度符合或超前計 109 案(占 73.6%)、進度落後未達 10%計 16 案(占 10.8%)、進度落後 10%以上計 5 案(占 3.4%)，尚於前置作業準備階段計 5 案(占 3.4%)。

為加強進度控管，針對落後 10%以上案件，本會定期召開重大工程進度檢討會議，由業務機關說明案情、落後原因、後續辦理方式及須他機關協助辦理事項；並規劃辦理實地查證，針對連續 3 個月工程進度落後 20%以上案件，優先納入查證範圍，以了解、掌握落後案件實際情形。104 年度預計辦理 28 場次實地查證，截至 8 月底止，已完成查證 6 案，並將查證委員建議事項函送各機關參考改善。

(二) 整合研考資訊系統，提升列管工作效率

為能透過單一平台掌控各類型列管案件，本會於 104 年度規劃「研考資訊系統建置案」，將計畫管理、重大建設、議會案件、航空城專案、交辦追蹤等業務，統整於單一平台，並採用府列管、局列管兩段式列管機制，以及增加併案列管、平行派案等功能，提升案件列管成效。

建置案共分三階段，第 1 階段已於 8 月 20 日前完成議會交辦子系統；第 2 階段預計於 12 月 31 日前陸續完成研究發展、施政計畫、施政成果、重大建設與工程標案等子系統；第 3 階段預計於 105 年 1 月 31 日前完成追蹤作業子系統，全案預計於 105 年 3 月 10 日完成所有工作項目，包含系統建置、測試、上線與教育訓練等。

(三) 辦理航空城計畫列管，管制各執行專案進度

本府各機關執行與「桃園航空城計畫」相關執行專案，至 103 年底計有 96 案納入列管，已結案 17 案、撤銷列管 9 案、未結案 70 案。經各機關於 104 年 4 月提報與「桃園航空城計畫」相關執行專案，彙整新增列管 18 案，總計未結案件累計 88 案。

以上未結案件截至 104 年 8 月 31 日止，解除列管計 16 案；與其他專案工作事項重疊，或專案已無執行效益，撤銷列管計 5 案；餘 67 案列管，將配合交通部辦理全區聽證期程，賡續完成。

(四) 加強預算保留款進度控管，提升預算執行率

為提升 103 年度預算專案保留款執行率，本會挑錄各局處新臺幣 3,000 萬元以上、各區公所新臺幣 1,000 萬元以上專案保留案件進行執行進度管制，控管於今(104)年度內完成執行。

103 年專案保留款總計列管 79 案(包含各局處計有 8 案、各區公所計有 71 案)，截至 8 月底止，已解除列管 3 案(3.8%)，進度符合或超前 39 案(占 49.4%)，進度落後未達 10%計 14 案(占 17.7%)、進度落後 10%以上計 23 案(占 29.1%)。

為加強各案件進度之控管，針對落後 10%以上案件，納入本市重大工程進度檢討會議檢討，由主辦機關說明案情、落後原因、改善對策及須他機關協助事項，研商解決對策，並請各業務主管機關協助排除落後因素。為掌握工程類案件實際辦理情形，連續 3 個月工程進度落後 20%以上案件優先納入實地查證作業，完成查證後，將查證委員建議事項函送各機關參考改善。

(五) 加強一般性補助款基本設施列管，爭取中央評核優良成績

本府 104 年度一般性補助款基本設施補助計畫共 89 案，包含文化、體育、道路、水利、建物設施及其他建設 6 類，補助總經費 21.73 億元，較 103 年度增加 5.65 億元。

截至 8 月底止，已結案有 11 案，預算達成率 40%、發包率 92.78%、完工率 21.65%，進度符合 71 案，進度落後 15 案，針對落後案件每月納入本市重大工程檢討會議檢討，研擬解決方案，協助排除落後因素，敦促各機關於年底前完成結案，以爭取中央評核優良成績，避免影響下年度補助款額度。

另針對一般性補助款基本設施納入中央列管案件，已請各機關爭取中央補助前，確認已完成用地取得、都市計畫變更、地方民意整合等先期規劃項目，排除可能延宕因素，並考量執行能量，分年分期申請；獲補助案件，務必優先執行，於年度內結案。

(六) 督促處理議會交辦案件，強化府會關係

本會針對議員質詢案件及議會議決案件進行專案列管，要求相關機關儘速將辦理情形函復議會、議員，並逐案審核回覆情形，定期追蹤進度，未來本會將成立抽檢小組，每半年針對各機關被列管

案件進行抽檢，檢視回復內容，確保各機關回復議員之內容具體明確。104 年度至 8 月底止，共列管 1,335 案，皆依議會案件列管原則進行管制。為使議員了解前次會期議決案執行情形，除要求各機關持續落實議決案件之執行外，本會定期彙編議決案執行情形報告書，分送議員及議會參考。

(七) 加強公文稽催管制，提升公文效率及品質

本會每年辦理 1 次定期公文品質檢核作業，104 年度定期公文品質檢核預計於 9 月下旬由聘任之府內外委員進行公文審查，本年度起，區公所將納入年度檢核範圍，以促使改制後區公所之公文效率及品質與市府同步提升。

104 年度截至 8 月底，本府應辦公文計 77 萬 7,169 件，平均發文使用日數 1.58 日。本會每月函文各機關檢討並提出改善時效方案，除加強稽催外，亦請各機關內部查處逾限疏失責任，提送自評報告，落實自主管理。

本會針對申請公文展期及專案管制案件加強審查，督促各機關注意時效處理、隨時稽催，避免逾限辦結。104 年度截至 7 月底，本府各機關逾限公文占辦結公文量 2.47%，公文逾限查處情形依據本府公文處理時限及逾限懲處標準計有口頭警告 89 件、書面警告 3 件。

(八) 盤點公共設施及館舍，督促活化善用

本會與本府財政局合作，檢視各機關登記有案之財產，全面盤點公共設施，包含館舍、學校、代表會等，初步完成盤點須活化館舍 61 間；並配合修訂市轄館舍營運考核作業要點，以館舍設立目的為基礎，實地了解館舍營運現況，據以督促活化公共館舍。

本市市轄館舍之督考機制，以書面檢核與年終實地考核併行，每季由館舍管理機關提出營運績效報告，年終由本會聘請專家學者實地考核。

三、為民服務業務

(一) 提供 1999 市民諮詢服務熱線，諮詢服務全年無休

1999 市民諮詢服務熱線提供市政諮詢、陳情申訴、活動訊息、交通資訊、市容查報等 24 小時諮詢服務，104 年 4 月至 8 月共計 13 萬 1,376 通來電，其中市政諮詢 4 萬 4,031 通、錄案市政信箱案件 1

萬 7,667 通、協助轉接電話 1 萬 5,414 通，占來電話務量 58.70%。

自 1999 專線開辦，截至今年 8 月底，本府市政 FAQ 資料共計 4,897 筆。今年 4 月至 8 月 1999 話務人員查詢 FAQ 前 5 高者：「環境清潔稽查中隊資訊」、「免費法律諮詢」、「104 年租金補助」、「里長辦公處聯絡資訊」及「公車資訊」，由此得知民眾關心查詢議題主要為與自身相關所需服務（如法律諮詢、環境清潔及公車資訊等）及特定補助措施。因民眾撥打 1999 諮詢問題具動態與即時等特性，故本會定期要求各機關隨時更新常見問答及活動訊息，供話務人員回復民眾。

另為因應 4 月 8 日至 5 月 5 日桃園地區第三階段限水政策，話務中心協助民眾諮詢有關停水情形及相關通報計 1,303 通（單日最高達 306 通），主要為未依時復水、水質混濁及限水資訊詢問等問題。1999 專線在抗旱期間確實發揮其連繫功能，使民眾能獲得最即時的資訊。

(二) 推動超商申辦繳費服務，節省民眾時間金錢

本會善用超商 24 小時不打烊特性，推廣超商申辦服務，民眾於統一超商（7-11）使用 ibon 機即可辦理 27 項簡易申請業務，及查詢本市職缺、求職登記，亦可繳納本府開立之 2 萬元以下罰鍰規費。今年 4 月至 8 月底，共有 4,709 件超商申辦案件及 6,867 件超商繳費案件，節省市民來回車程共約 2 萬 3,152 小時（以每件來回各 1 小時估算）及車資計約新臺幣 34 萬 7,280 元（以每案車資新臺幣 30 元概估）。

(三) 強化市容查報系統，提供便捷查報服務

為利民眾即時查報本市有礙市容觀瞻或危害公共安全事項，並改善市民生活品質，本系統提供 21 項線上查報服務，於 104 年 4 月至 8 月總計受理 3,634 件。依統計結果顯示，查報案件前 3 名依序為路燈報修(1,026 件)、道路坑洞修補(821 件)及交通號誌(桿)維修(394 件)；另以發生地點來看，中壢區(739 件)、龜山區(584 件)及桃園區(572 件)位居前 3。另為確保執行績效及維護答覆品質，各機關未就查報案件內容明確回復時，本會將採續列管方式要求再度回復，以提升案件處理品質及民眾滿意度。

(四) 參加政府服務品質獎，提升本府服務品質

為引導本府所屬各機關持續精進服務品質，縮短施政與民眾期待落差，本府每年度均推派機關參加行政院政府服務品質獎，透過主動盤點及檢視既有服務措施，同時運用各種創新整合策略，提供市民有感服務。

第七屆政府服務品質獎得獎機關名單已於 104 年 6 月 8 日公布，由本市桃園地政事務所及蘆竹區戶政事務所入圍且榮獲「第一線服務機關」獎項，入圍得獎率達 100%，另與其他地方政府相較，本府得獎機關數(2 個)僅次於新北市政府 4 個，成績斐然。

本會自 104 年 9 月起，遴聘專家學者輔導 9 個機關參加第八屆行政院政府服務品質獎，機關名單如下：

- 1、服務規劃機關：本府社會局、勞動局、法務局、衛生局及消防局。
- 2、第一線服務機關：本府客家事務局、楊梅區公所、楊梅區戶政事務所及楊梅地政事務所。

(五) 優化市政信箱便民系統，提升陳情回覆品質

本府市政信箱便民系統提供民眾市政諮詢、陳情及建議等便民服務，系統受理民眾陳情後，即分文至權責機關辦理並回復民眾，104 年 4 月至 8 月本府各機關共受理 3 萬 8,106 件。

為提升辦理時效及回復品質，本會明確規範陳情案件的作業流程，並請各機關每季自行辦理檢核暨獎懲作業，本會亦每月隨機抽核回復品質，將優良及不佳案例送各機關參考借鏡，檢核回復原則如下：

- 1、應針對問題具體回復，如駁回人民陳情者，應敘明相關理由。
- 2、涉及時程問題應敘明完成日期或預計完成日期，如無法於短期內處理之案件，敘明後續處理程序，但內容為預定稽查日期、個人隱私或公務秘密等應保密事項除外。
- 3、回復避免使用艱深用語、用字遣詞口語化。

四、資訊中心業務

(一) 建置 iTaoyuan wifi 熱點，提供免費上網服務

為提供市民更優質無線上網服務，本會結合國家發展委員會 iTaiwan 無線上網服務，建置 iTaoyuan 加 iTaiwan 雙品牌免費無線

上網熱點，除可節省建置及營運經費外，亦可達到全國性無線網路互通。目前已建置 376 個免費無線上網熱點(至 104 年 8 月 31 日)，分布於大眾運輸節點、文教場所、洽公場所、旅遊景點、夜市及公園等，自 104 年 1 月至 104 年 8 月總使用人次為 201 萬 4,015 人次，平均每月使用人數約達 25 萬 1,752 人。加上中央政府已在本市建置之 273 個免費無線上網熱點(至 104 年 8 月 31 日)，全市共提供 649 個免費無線上網熱點，每人使用上網頻寬容量為 1Mbps 以上，可滿足市民基本連網需求。

104 年增建旅遊景點、大眾運輸節點、智慧站牌、公園、洽公場所等 109 個熱點，並已於 8 月底前提供免費無線上網服務。

(二) 建置網路共構機房，確保安全傳輸通道

為維持電腦機房正常運作，必須具備獨立空間、不斷電設備、空調及消防等基礎設施，每年亦須投入許多管理維護經費及人力；惟在資訊科技時代各機關各項資訊服務需求持續上升，個別建立及維運電腦機房，除形成重複基礎設施成本投資外，其相對應的維運技術及人力成本亦居高不下，造成財政支出之沉重負荷。

本會藉由共構機房，統一管理各項資訊系統之維運，包括資訊安全、網路管理、系統資源調度等，都將享有專業級之服務，且因多數機關的參與，已達一定的經濟規模，更降低整體營運成本。

本府與區公所間行政用資訊網路暨機房共構環境已於 103 年底完成整合，目前各區公所使用之帳號、mail、網域環境均已納入本府統一管控，且計有 18 個機關 200 台伺服器主機放置於本府電腦機房。

104 年度持續進行基礎設施及資訊安全設備強化與調整，相關作業內容如下，期能加強機房伺服器端攻擊防護機制，確保本府網路穩定及安全：

- 1、建構 SSL VPN，提供市府員工透過安全存取網路服務。
- 2、建構網頁應用防火牆(WAF, Web Application Firewall)，防護本府市政系統安全，強化機房安全網路環境。
- 3、建構網域名稱系統(DNS)防護機制，提供民眾及市府員工更快速、更安全、更可靠的 DNS 服務，以完善 DNS 防護服務。

- 4、部署資產資安管理軟體環境，提供本府有效控管所屬機關電腦設備之軟硬體使用狀況，加強個人化資安防護。
- 5、部署本府 13 區公所防毒軟體暨使用者端 AD 帳號密碼強度變更，以加強區公所資安防護。

(三) 導入網站共通平台，有效統合機關訊息

為提高入口網站系統穩定度與整合網站管理維護功能，本會已將各機關網站導入本府共通網站管理維運平台，截至 104 年 9 月 1 日，已導入 41 個機關網站(18 個一級機關、11 個二級機關、12 個區公所)、3 個主題網站及中、英文入口網，平均每月透過本平台發布的訊息數量共計 1,394 筆，目前正在進行 13 個衛生所及客家事務局之機關網站導入；9 月將召開戶政事務所網站導入說明會，與各戶政事務所進行網站需求訪談，預計 105 年 3 月中旬前完成。

104 年度更以民眾使用者角度，重新調整網站架構及內容，並調整版面搜尋機制，提高網站的友善性及親和性，自 104 年 4 月至 104 年 8 月平均每月訪客造訪量達 25 萬 3,928 人次。

同時透過「桃園市政府網站評核計畫」、「桃園市政府 Web2.0 服務營運作業原則」之執行，每年不定期抽查本府各機關、區公所、戶政事務所、地政事務所及衛生所之網站各 50 次，以強化網頁資訊之正確性、即時性、合法性及安全性，增進便民服務效能及本府各機關網站之管理。

(四) 擴充免書證謄本系統，簡化民眾申辦程序

為簡化民眾申辦需檢附之書證謄本，免書證謄本系統提供戶籍謄本、土地登記簿謄本、建築物登記簿謄本、地籍圖、建物測量成果圖、商業登記、工廠登記、使用執照存根、土地使用分區證明、財稅證明等 10 種書證之查詢功能，供本府 68 個機關透過系統逕行查詢，民眾可免檢附證明文件，自 104 年 4 月至 104 年 8 月平均每月查詢次數達 9 萬 5,949 次。

為有效提升民眾申辦便利性及行政流程效率，本會規劃增加建管、社政、學籍、健保、勞保與民眾關係密切的電子化介接資料項目，並整合現有戶政、地政、工商、財稅服務，提供多元化的資料服務，以涵蓋各類需要不同書證申辦項目，擴大市政資料庫查詢系

統對民眾之服務範圍，逐步達成全面免附騰本目標。

(五) 建置福利資訊平台，便利民眾訊息查詢

為使民眾更易查詢符合自身資格及需求之福利項目，本會於 103 年 5 月 15 日啟用「福利好幫手」查詢平台，目前彙集本府 19 機關，計 272 項福利項目，便於民眾利用個人電腦及手持裝置等設備，依據其身分及所屬問題，篩選符合申請資格之福利項目，以達服務個人化及便捷化之目的。

另配合本府新福利政策，於 104 年 4 月 2 日啟用「新桃園 新福利」網站，詳列本市各項福利措施之申請資格、申辦流程、申辦地點、應備證件、申請書表下載及聯絡窗口等資料，供民眾於申辦前獲得完整資訊，並備妥相關資料，以節省申辦時間。

本會以服務本府各機關之立場，盡力節省各機關維護網站資料之人力及時間成本，因此，於 104 年 5 月 11 日完成「新桃園 新福利」網站及「福利好幫手」查詢平台介接整合，提供各機關於「線上申辦整合系統後端平台」登錄福利項目資訊，即可同步更新兩網站內容，減輕維護負擔。

統計 104 年 4 月 1 日起至 8 月 31 日止，「新桃園 新福利」總點閱量為 12 萬 1,731 次，平均每月 2 萬 4,346 次；「福利好幫手」總查詢量為 1 萬 3,550 次，平均每月 2,710 次。

(六) 整併罰鍰規費系統，提供多元繳款方式

為提高應收未收行政罰鍰執行績效，並強化內部控管及簡化規費作業流程，本會整併「罰鍰規費管理系統」，提供本府 36 個機關（一級機關 17 個、二級機關 19 個），共 408 項業務，包含規費之開立與繳納，及罰鍰單據之開立功能，並於 104 年 1 月 1 日起，提供悠遊卡小額扣款繳納規費服務。使用本系統之業務承辦人員約 1,089 人，104 年 4 月 1 日至 104 年 8 月 31 日開立規費案件數為 4 萬 3,572 件、罰鍰案件數為 3,362 件。

(七) 建置圖資共享平台，達成資源共享機制

為解決本府各機關圖資需求，並與中央機關圖資進行流通，本會規劃建置本府空間倉儲資料庫平台，期建構符合服務導向之架構，作為資源管理、分享及發布之核心。此外，與內政部國土資訊

圖資服務平台介接，透過此管道達成圖資共享及空間資訊利用，目前已有衛星影像…等 213 種圖資，今(104)年預計新增老人福利機構、居家服務、青少年福利中心…等 19 種圖資。

另整合本府主管各項社會經濟個體與統計資料資源，完成社會經濟應用系統與資料供應平台，包含人口、醫療衛生、勞動就業、治安及公共安全等 4 類，共計 43 項，今(104)年預計擴充 25 項社會經濟資料項目。

本會所蒐集之圖資及社會經濟資料於地理資料圖台展示時，皆採去個資化以統計方式提供，並僅供本市府內決策、查詢之用。

(八) 整合書證查驗機制，提供跨機關查詢服務

為整合本府各機關核發之執照或證照等證明文件，本會提供跨機關業務查詢，截至 104 年 9 月 3 日已納入 7 項登錄證明文件共 1,267 筆，供各機關使用，提升行政效率，包括：

- 1、文化局：桃園市政府演藝團體登記證、桃園市政府演藝團體查驗證明與桃園市街頭藝人活動許可證。
- 2、勞動局：理事長證明書。
- 3、衛生局：心肺復甦術暨自動體外電擊器合格證書。
- 4、原民局：原住民機構、法人或團體證明書。
- 5、水務局：河川區域種植證明書。

(九) 開放政府資料，提供連結服務

為便利市民共享及公平利用政府資料，提高政府資訊透明度，本會於 104 年 6 月起推動建置資料開放平台。

自 104 年 7 月 8 日至 15 日止共辦理 5 場次推廣說明會，讓本府各局處確實了解政府資料開放的意涵與效益，此外，為了解各局處所管理的資料能否開放使用，於 104 年 7 月 23 日至 8 月 10 日共辦理 31 場次需求訪談會議，優先針對與市民生活便利、安全相關及促進施政透明化之市政資料進行開放。經盤點，共有 217 項資料(如埤塘調查清冊、公共設施管線圖資、福利補助申請資格與資訊、觀光工廠等)可開放民眾使用。

資料開放平台於 104 年 9 月 20 日第一階段上線，透過持續辦理本項工作，力行施政透明化，期許相關資料透過民間加值應用後，

可帶給市民更便利的生活，讓市政資料發揮最大效益。

(十) 推動市民卡，提升便利性

市民卡是具有公共服務、個人電子身分識別及交易支付等功能之智慧卡，整合多種卡片(如：乘車證、借書證、識別證、運動卡、健康卡、信用卡、門禁卡、會員卡等)功能。包含四種卡片別：一般卡、學生卡、員工卡及敬老愛心卡(含愛心陪伴卡)，提供之服務有：搭乘公共交通工具(捷運、火車或公車)、敬老愛心乘車優惠、愛心計程車優惠、圖書館借書、觀展門票優惠、繳停車費、規費、小額錢包…等。

市民卡於8月1日至8月21日受理批次申辦作業，透過里辦公處及議員服務處代為收件及發放，批次申辦量約2萬5,000張。9月1日正式發行，一般卡於區公所及市立圖書館申辦；敬老愛心卡、愛心陪伴卡於區公所申辦；員工卡及學生卡則由各機關學校統一發卡，截至9月17日市民卡共發行約25萬754張。

為達桃園市多元族群融合之理念，於9月21日開放本市2.2萬外籍配偶，至本府31處據點申辦「一般卡市民卡」，讓有居留證的外籍配偶申辦一般卡，無身分差別待遇，使市民卡成為認同桃園的象徵。

此外，為提升就讀大專院校(含)以上學校學生之便利性，未來將擴大學生卡申辦範圍，該卡能借書、租借u-bike並享有乘車及消費優惠，其申辦方式有二：設籍本市就讀非市轄大專院校(含)以上之學生，可申辦「學生卡市民卡」，發卡方式採取自由申辦，只要至本府31處據點，填學生卡(不具學生證功能)申請書，由教育局統一製卡；無論是否設籍本市但就讀本市15所大專院校的學生，則透過巡迴各校說明，研擬以校為單位代為申請。

貳、未來努力方向

一、多功能結合，提升市民卡便利性

規劃發行手機APP型式的虛擬市民卡，提升市民生活便利性，預計104年底先行試辦1,000張，另規劃未來與各銀行業者接洽，發行結合信用卡功能的市民卡，並借鏡日本作法，研議將市民卡結合安全駕駛人卡(Safe Driver)，以達多卡合一目標並減少交通事故，及配合

內政部晶片身分證的發行，預計於106年爭取晶片身分證試辦計畫。

二、場地租借與長青學苑報名，網路可申辦

為整合市府與區公所便民服務，104年本會規劃推動「長青學苑報名」及「場地租借」網路申辦共通平台，結合本府「線上申辦整合系統」中既有的多元繳費機制，提供市民更便利的服務。

「長青學苑報名服務」整合13區公所老齡學習資源，提供統一收費項目及基準、報名程序、受理流程等，建置共通平台予各區公所或民間團體使用，透過前台單一報名窗口，結合後台課務、班級管理，並規劃多元繳費管道，使民眾得以更便捷方式完成報名手續。

預計於本(104)年10月25日前完成開發作業，11月辦理教育訓練，明(105)年1月配合長青學苑開課期程上線。

「場地租借服務」整合本市所轄公共場館，提供租借服務單一窗口，民眾可查詢場館最新使用情形、進行網路預約作業並直接線上付費或至統一超商繳費，增加租借服務便利性，同時提升場館使用率及促進行政透明化。預計明(105)年3月17日前完成開發作業。

三、建置智慧區里，增強訊息聯繫

為強化市府、區公所及里長間連繫管道，使市府各機關、區公所與里長有緊密聯結，將分三階段建置本市「智慧區里系統」，逐步提升市政服務效能。平台功能包含：

- 1、里長通報：里長利用行動裝置即時拍照，即時反映當地市容、民情，後端整合既有市政信箱及市容查報流程，提供專屬里長通報/陳情回報機制，預計於104年12月提供服務。
- 2、公務訊息：里長透過智慧型手機或平板接收市府訊息，提供市府各機關、區公所與里長間溝通的平台，預計於105年1月提供服務。
- 3、資訊整合：市府各機關、區公所與里長可快速查詢市府各類資訊，如：通訊錄、里長資料、道路即時資訊、免費無線上網熱點等資訊，預計於105年5月提供服務。

四、建置線上陳情系統，提升行政效能

為整合本府多元陳情管道，包括市政信箱系統、市容查報系統、書面及電話陳情等，故建置整合性陳情平台，並期達下述功能：

- 1、智慧派案：陳情人選擇特定案件項目填寫陳情內容後，系統將依案

件屬性及 GIS 資訊自動送至權管機關，節省派案人力及時間，提升行政效率。

- 2、有效處理：透過行動化（APP）、地圖化案件管理機制，讓各機關即時掌握案件資訊。
- 3、強化分析：整合多元管道陳情案件，提升分析樣本數，且透過案件分類及地圖化通報，提供有用的施政參考資訊。

五、推動機關使用研考系統，強化機關列管效益

為導入各機關使用研考資訊系統，透過辦理系統教育訓練，協助機關研考人員與承辦人熟悉研考系統之操作方式。此外，規劃成立列管作業 e 化輔導小組，於研考資訊系統整合上線後，就尚未運用該系統進行機關內部列管之局處進行訪談，提供上線諮詢與系統輔導，俾有效提升局處列管成效，落實分級列管機制。

六、整合差勤系統，提高管理效率

目前本府部分二級機關仍採用紙本差勤作業(動物保護防疫處、風景區管理處、孔廟忠烈祠聯合管理所..等)，為達到機關資源共享目標，由本會統一規劃建置差勤系統，預計 104 年 12 月底導入民政局所屬機關(13 個戶政事務所、孔廟忠烈祠聯合管理所、殯葬管理所)、動物保護防疫處、風景區管理處、家庭暴力暨性侵害防治中心等 18 個機關。藉此提升人事管理效率、節省人力成本，並整合資源、降低系統重複開發及維護成本。

參、結語

以上謹就本會 104 年 4 月至 104 年 8 月重點工作以及未來努力方向摘要報告，祈請各位議員女士、先生，繼續給予本會策勵與支持，使各項會內業務精進及順利推展。如有疏漏或不足之處，敬請予以指教。謝謝！

【附錄】研究發展考核委員會各科室聯絡電話一覽表

單位別	職稱	姓名	電話	傳真
會本部	主任委員	劉坤億	334-2908	335-0888
會本部	副主任委員	黃意驊	333-4985	335-0888
會本部	主任秘書	梁秀珠	337-5005	335-0888
會本部	專門委員	陳茹文	335-7131	335-0888
會本部	專門委員	余世昌	336-7507	335-0888
綜合規劃組	組長	宋嘉修	336-7507	335-0888
管制考核組	組長	陳起華	331-4848	336-7565
為民服務組	組長	林珠珍	335-5447	336-7565
資訊中心	主任	閻俊如	332-0240	335-0859
會計	會計員	洪鳳婭	335-1039	335-0859
人事	人事管理員	王書倩	335-1039	335-0859