

桃園市議會第1屆第6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 詹賀舜

中華民國 106 年 9 月

目 錄

壹、現階段重點工作執行情形.....	1
一、管制考核業務.....	1
(一)辦理重大建設計畫管考.....	1
(二)加強一般性補助款基本設施列管.....	1
(三)督促處理議會交辦案件.....	2
(四)加強公文稽催管制.....	2
二、為民服務業務.....	3
(一)精進 1999 服務品質.....	3
(二)落實為民服務品質.....	4
(三)重視電話應答禮貌.....	4
(四)提供多元申辦管道.....	4
(五)強化陳情案件處理機制.....	5
三、綜合規劃業務.....	5
(一)推動績效評估.....	5
(二)激勵市政創新.....	6
(三)推動參與式預算.....	6
四、資訊中心.....	7
(一)規劃發展業務.....	7
1、推廣多元功能市民卡.....	7
2、罰鍰規費管理系統整合警紀及市場規費.....	8
3、精進空間決策分析平台.....	8
4、導入雲端化公文系統.....	8
5、爭取 4G 智慧寬頻應用補助.....	8
(二)應用服務業務.....	9
1、鼓勵開放資料創新增值.....	9

2、整合市府機關網站	9
3、榮獲智慧城市 ICF 2017 TOP7 肯定	9
4、強化免費無線上網服務品質	10
(三)設備網路業務	11
1、落實資訊安全防護	11
貳、未來努力方向	11
一、研析在地公民參與特性，建立公民參與模式	11
二、福利申辦智慧化，雲端查詢更貼心	12
三、推動虛擬實境技術，建置創新共通推廣平台	12
四、智慧城市與開放政府再進化	12
參、結語	13
【附錄】研究發展考核委員會各科室聯絡電話一覽表	14

邱議長、李副議長、各位議員女士、先生：

^{賀舜}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，秉持著落實市長施政理念及政策的原則，積極扮演市政規劃考核的角色。透過新科技與工具的結合來達到「優質為民服務」、「強化行政效能」、「提升管考效率」、「智慧研究創新」等四大目標，加強重大市政業務的整合、輔導及管考，使各項市政建設皆能如期如質完成。

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、管制考核業務

(一)辦理重大建設計畫管考

本會針對工程類計畫總預算金額達 3,000 萬元以上、非工程類計畫達 1,000 萬元以上之案件，挑錄為府列管案件，加強管考辦理進度；未挑錄為府列管之建設計畫，則由各機關指定專人自主管理。106 年度重大建設計畫府列管案件計 380 案（包含 106 年度新增 110 案及 105 年度以前持續列管 270 案）。

為有效檢核重大建設計畫進度落後案件，本府由王副市長每月召開專案檢討會議，針對進度異常案件，如檢核點進度落後 2 個月以上、工程進度落後 20%以上、連續 3 個月工程進度落後、流標 3 次以上、停工達 2 個月以上之案件，或用地取得方式尚未確定、須跨機關協調事項之案件，由機關首長親自專案報告進行檢討，期使各機關確實掌握案件期程、辦理情形及解決對策。統計 106 年 4 月至 8 月，已專案檢討 28 案。

藉由實地查證了解各計畫主辦機關執行情形，以確實掌握實際狀況。106 年度截至 8 月底止，已辦理 6 場次實地查證。

(二)加強一般性補助款基本設施列管

中央一般性補助款基本設施，係配合國家發展委員會列管之計畫，其列

管重點在於計畫及預算能於受補助年度內執行完畢，以能在中央年終評核時，獲取較高成績。

本府 106 年度基本設施補助計畫共 81 案，截至 106 年 8 月底止發包率 95.06%、完工率 58.02%，已結案件 35 件，針對未結案之 46 案持續列管並進行檢討，協助排除落後因素，敦促各機關儘速完成。

(三)督促處理議會交辦案件

本會針對議員質詢及議會議決案件進行專案列管，並要求權責機關將辦理情形儘速函復議會及議員，同時逐案審核各機關回覆內容。案件經審查已辦理或已完成說明者解除追蹤；經機關納入研議或屬經常性辦理、已具階段性成果或宣導性質工作，則納入機關自行追蹤；餘案件繼續追蹤至完成為止。106 年上半年共計列管 3,279 案，解除追蹤 2,592 案 (79.05%)、自行追蹤 401 案(12.23%)、繼續追蹤 286 案(8.72%)，另本會亦於定期會召開前彙編議決案執行情形報告書，分送議員及議會參考。

機關函復內容品質不佳或答非所問者，106 年上半年共計 2 件，經查機關已重新更新辦理情形。有關議員參與會勘資料，本會每月函請各機關及區公所至研考資訊系統登錄會勘案件資訊，106 年上半年各機關辦理議員參與會勘共 634 件。

(四)加強公文稽催管制

本會每年辦理 1 次定期公文品質檢核作業，並要求各局處及區公所至少每半年辦理 1 次內部（含所屬機關）不定期公文檢核。106 年度公文品質檢核業於 7 月 3 日至 8 月 24 日由本府秘書處、政風處及本會組成聯合檢核小組，至一級機關及區公所進行公文檢核。

在公文時效管理方面，本會每季彙整分析本府各機關專案管制件數、逾期公文比率、會辦日數等，除加強稽催外，亦請各機關內部查處逾期疏失責任，提送自評報告，落實自主管理。

為提升公文品質於 106 年 6 月 8 日、16 日及 19 日共辦理 5 場公文核稿研習班教育訓練，計 582 人次參加。

加強審查申請專案管制案件，督促各機關注意時效處理、隨時稽催，避免逾期辦結。106 年度截至 7 月止本府辦結一般公文計 112 萬 2,338 件，各機關逾期公文占辦結公文量 3%，逾期查處口頭警告 307 件、書面警告 3 件

及申誡 1 件；另辦結人民申請案件計 32 萬 9,870 件，逾期查處口頭警告 50 件、書面警告 5 件。

二、為民服務業務

(一)精進 1999 服務品質

1999 熱線提供市政諮詢、陳情申訴、活動訊息、交通資訊及市容查報等 24 小時服務，106 年 1 至 8 月共計 16 萬 693 通來電，語音查詢活動訊息服務 3 萬 2,692 通，要求話務人員應答 12 萬 8,001 通，1999 服務人員 20 秒內接聽電話比率為 92.57%。服務內容含市政諮詢占 57%、陳情案件占 18%、電話轉接占 18%、其他服務占 7%。民眾詢問之前 5 大問題包括：公車時刻/路線/站牌、市民卡問題、公共自行車、免費公車及免費法律諮詢。

106 年 1 至 8 月每月平均進線量 2 萬 87 通；服務滿意度方面，106 年 1 至 8 月接受 1999 服務後同意導入系統受訪之民眾共 2,715 位，問訪結果對 1999 整體滿意度達 95.99%。另為管控 1999 轉接給各機關之電話應答品質，106 年 1 至 8 月共檢討 568 通忙線及無人接聽電話；針對 1999 轉接給各機關之電話進行事後問訪，願意接受問訪之民眾共 839 人，受訪者對於各機關接聽人員處理方式之滿意度為 84.98%、服務態度之滿意度為 89.63%，以上均行文請各機關改善。

106 年 6 月工商時報舉辦「2017 臺灣服務業大評鑑」，本府 1999 市民諮詢服務熱線榮獲縣市政府便民服務專線類「金牌獎」、個人「服務尖兵獎」，評鑑成績為本年度全國第一名。為服務聽語障民眾及符合民眾使用文字即時溝通趨勢，1999 熱線已於 106 年 3 月率全國公部門之先開辦文字諮詢服務，民眾可利用手機或電腦透過 1999 網頁、市民卡網頁及市民卡 APP 連結通訊頁面，即能與智能機器人互動查詢問題，亦可留言或與真人線上對話，截至 106 年 8 月共服務 1,141 件。106 年 9 月預計開辦手語視訊服務，以提升聽語障民眾更友善之服務。本會不以此為限，未來更規劃導入 AI(人工智慧)，進一步提升服務效率，讓話務人員有更多時間協助需要對話的市民，提升服務品質與效能。

(二)落實為民服務品質

為提升本府各機關為民服務品質，推薦績優機關參加中央評獎、辦理本府自行評獎、不定期實地查核及教育訓練，建立同仁正確的為民服務觀念。

在本府評獎方面，本會參考國發會評獎制度，於 106 年 8 月辦理政府服務獎評獎活動，分「專案規劃類」及「整體服務類」兩組，本府一級業務機關及各區公所共計 28 個機關受評。在本會輔導之下共有 6 個機關參加國發會「第 9 屆政府服務品質獎」，並由地政局及龜山區戶政事務所獲獎。

為維持機關穩定的服務品質，本會不定期派員抽查一線機關之服務環境與服務態度。106 年 4 月赴區公所、戶政事務所、地政事務所、衛生所及圖書館等 69 個機關實地查核，針對查核缺失已限期機關改善及複查。

為養成同仁正確的服務觀念，106 年 6 月 19 日及 20 日邀集各機關及區公所人員辦理教育訓練，特別針對服務面入口、櫃檯服務品質及管理、對外揭示資訊之正確性、環境管理及便民設施要求標準進行說明。

(三)重視電話應答禮貌

電話應答是民眾對政府機關服務態度的第一線感受，為加強各機關及各區公所電話服務品質，每月抽測各機關及區公所同仁應答情形，測試重點包括：常見業務問答、活動訊息及申辦資訊之正確性、接聽禮儀及接聽速度等項目，以 80 分為及格。106 年 4 月至 6 月共測試 1,095 通電話、平均每月測試 365 通，測試成績達 80 分合格比例為 94.79%，未達 80 分標準者為 5.21%，已按月要求改善。此外，督促府外機關及第一線服務單位中午午休時間提供電話服務，並已列入電話抽查。

(四)提供多元申辦管道

「桃園網路 e 指通」網站提供 759 項人民申請案件 SOP 文件及書表供民眾參考下載，並提供 68 項線上申辦服務，民眾不出門即可透過網路完成表單填寫、身分查驗、上傳應備文件及繳納規費等申請程序，並可隨時至網站查詢進度。另利用便利超商 24 小時不打烊之特性，延伸服務據點至超商櫃檯，民眾可在統一超商透過 ibon 機辦理 27 項簡易申請業務並於網站查詢進度，以及繳納本府開立之 2 萬元以下罰鍰規費。

106 年 4 月至 8 月線上申辦件數為 8,197 件，平均每月 1,639 件，申辦

案件量前 3 名為進用身心障礙者情形月報表 929 件，勞資會議備查月報 645 件，長期照顧服務 615 件。超商申辦件數為 2,674 件，平均每月 535 件，其中案件量較高者為申請警察刑事紀錄證明書 1,118 件，都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明書 345 件，另透過超商繳納罰鍰規費案件數為 7,990 件，平均每月 1,598 件。

(五)強化陳情案件處理機制

桃園市政信箱系統於 106 年 4 月 10 日改版，整合 1999 市民諮詢服務熱線、機關意見信箱、市容查報系統、市民卡 APP、中央政府電子郵件轉發等多元受理管道。透過智能派案功能，由系統自動初判並分派案件，簡化人工分文流程，並以本府 GIS 圖資平台做為智慧派案輔助，加速派案效率。106 年 4 月至 8 月陳情案件 4 萬 9,104 件，民眾陳情前 5 大類別為「檢舉交通違規」、「路燈故障」、「路面不平整」、「占用道路、騎樓及人行道」及「髒亂點查報」。

為避免民眾濫用市政信箱及 1999 專線惡意檢舉，耗費行政資源，受理案件前透過電子信箱、手機簡訊或電話回撥等機制進行身分驗證，針對無具體事由、一再陳情或未具名檢舉予以過濾不分派處理，106 年 4 月至 8 月計過濾 246 件。此外，同一陳情人持續或大量陳情且無關公共利益者，經機關首長同意後，得不予回覆逕行存查。

依陳情性質訂定合理回覆時限，具急迫性、時效性且可立即處理之市容查報案件，第一階段需於 1 日內初步回覆處理情形；無法在 1 日內修復或處理完畢者，再依案件性質進入第二階段依指定期限處理；檢舉案件以 14 個工作天為原則，其他陳情案件則以 6 個工作天為原則，相關時效規定已揭示於桃園市政信箱網站。另為提升回覆品質，除各機關應自行檢核外，本會每月進行抽核，106 年 4 月至 8 月抽核 921 件，其中有 116 件應予改善，已按月函請各機關檢討改善。

三、綜合規劃業務

(一)推動績效評估

本會推動施政績效管理制度，透過績效評估，督促各機關提升整體施政效能。重大施政計畫先期審查為施政績效管理之一環，本會配合主計處

107 年度概算編列作業，依本府年度計畫及預算審核會設置要點規定，由本會、主計處、財政局、工務局、地政局及都發局組成專案小組，針對重要延續性及新興施政計畫（簡稱重大施政計畫）辦理先期審查。於 106 年 6 月 3 日至 7 月 3 日召開 6 場審查會議，由秘書長主持，審查 465 項重大施政計畫。

各一級機關依審查結果研提 107 年度施政計畫草案，並自訂績效指標，由本會彙編為本府 107 年度施政計畫草案送請貴會審議。

(二)激勵市政創新

本府自 102 年起推動創新提案制度，並於 104 年 6 月訂定「桃園市政府創新提案實施計畫」，鼓勵本府各機關同仁發揮創意，提出業務相關之興革意見，或創新便民服務措施，除訂有獎勵機制外，亦將提案對象由團體擴大至個人，並鼓勵跨機關合作提案，獲獎提案最高獎勵額度依團體、個人提案分別為 1 萬元及 5,000 元。

為鼓勵各機關提供民眾更便捷快速的服務，提升機關內部行政效能，106 年度創新提案徵選以「簡政便民」為指定專題，鼓勵各機關以民眾角度思考簡化方向，如：行政流程簡化、申請案件書表減量、減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本、減少申辦案件核章數、提供多元申辦方式、內部行政措施簡化等相關方案。

106 年度徵選期間為 106 年 8 月 10 日至 31 日，9 月至 10 月進行初審，11 月辦理複審，12 月底核定獲獎名單，並請創新獎獲獎機關於市政會議報告分享，以擴散創新經驗。

(三)推動參與式預算

為提升本市公民參與機會，本府推動參與式預算，讓民眾直接參與公共政策討論與決定預算用途及規劃。為使各機關參與式預算執行順利，由本會建構參與式推動平台，於 106 年 2 月 23 日訂定推動參與式預算實施計畫及作業程序供各機關參考，建置參與式預算網站，揭露各項推動議題資訊及進展，促使民眾進一步參與有興趣之公共議題，擴大參與程度。

參與式預算實施機關包含本府一、二級機關及各區公所，由機關提出議題背景說明、民眾提案方向及預算額度等資料，辦理公開說明會後，徵求民眾提案，接續辦理提案工作坊，邀請民眾共同參與發表意見，整合協

調出具體可行提案後，由所有相關民眾進行公開投票程序，最後依票選結果據以執行。

106 年度為本府各機關全面推動參與式預算之第 1 年，本府以鼓勵民眾參與為主要考量，由各機關提出與民眾較切身相關之議題，以降低參與門檻，包含公園、社區營造、景觀改善、社福扶助、橋下空間活化、回饋金使用、文化觀光及市民卡應用等 8 面向議題，106 年至 107 年共計推動 45 案，各案已陸續展開。為掌握議題辦理情形，本會已多次邀請相關機關及專家學者討論執行方式及檢視辦理情形，調整運作方式以符合參與式預算精神，後續亦將定期召開會議檢討，同時規劃內部同仁及外部民眾之培力工作，以逐步推廣參與式預算概念，深化公民參與素養。

四、資訊中心

(一) 規劃發展業務

1、推廣多元功能市民卡

本市市民卡截至 106 年 8 月底已發行逾 85 萬張，秉持「多卡合一，一打多用」之目標，本卡結合借書證、運動卡、電子錢包及門禁卡等多元化功能，平均每月約有 10% 的使用成長率，約 1 萬張的發卡成長量。透過大數據分析，主要使用行為為交通票證使用 1 億 63 萬 651 人次，圖書借閱 503 萬 8,657 人次，電子錢包使用 690 萬 3,721 人次，停車場使用 13 萬 8,510 人次。

配合經濟部 4G 專案之推動，以及因應手持裝置時代的到來，首創以空中下載(Over-The-Air, OTA)方式申辦，民眾可自由選擇包含中華電信、遠傳電信、台灣大哥大、亞太電信等多家業者。此外，也與聯邦銀行合作，將於 10 月推出整合信用卡之市民卡聯名卡，除可使用市民卡所有卡片權益，更結合信用卡功能，如電子票證自動充值、刷卡現金回饋、行動支付、不定期特店優惠等。

為鼓勵市民使用市民卡、推廣市民卡平台與推動市民卡相關政策，本會持續行銷市民卡，並配合本府重大政策提供市民卡優惠，如：桃園市區公車買一送一活動，持市民卡搭乘公車享有第二趟八公里乘車免費優惠。此外，更發展市民專屬功能，下載桃園市市民卡 APP 可以查詢市民卡相關資

訊，在地優惠及特定群組熱推功能，如老人假牙補助、幼兒疫苗注射等。

截至 106 年 8 月市民卡特約商店已達 800 家，另辦理多元化優惠活動 20 場次，累計超過 72 萬 6,138 人次參與。

為體貼民眾辦卡需求，至人潮聚集處設置臨時申辦據點，成立機動申辦服務隊，目前已至學校、社區、榮民之家、客運站及捷運站等處機動辦卡，截至 106 年 8 月辦卡數已突破 3 萬 1,000 張。

2、罰鍰規費管理系統整合警紀及市場規費

為協助各機關簡化規費作業流程及強化行政罰鍰內部控管，罰鍰規費管理系統已整合本府 51 個機關(一級機關 19 個、二級機關 32 個)，共 322 項業務之規費及罰鍰開立與繳納功能；106 年度罰鍰規費管理系統新增警察局(含分局)警紀規費(如良民證)收入及市場規費業務之功能。

106 年 4 月 1 日至 8 月 31 日使用本系統之業務承辦人員約 1,382 人，開立規費案件數為 5 萬 9,593 件(包含悠遊卡小額扣款 184 件)、罰鍰案件數為 3,029 件。

3、精進空間決策分析平台

本府「空間決策分析平台」(以下簡稱空間平台)整合本市基本圖資及業務圖資，提供電子地圖、衛星影像等基本圖資之查詢。

空間平台現已蒐集 28 個機關業務圖資及空間資訊，並介接內政部地理資訊圖資雲服務平台(Taiwan Geospatial One Stop, TGOS)所提供之網路地圖服務(Web Map Service, WMS)服務，共計 467 種；圖資共享則已整合 25 項系統，並有 5 項專案介接該平台，另亦整合各項社會經濟個體與統計資料，包括人口、醫療衛生、勞動就業、治安及公共安全、觀光遊憩及餐飲、教育文化等 6 類共計 64 項。經統計 106 年 4 月至 8 月查詢次數為 1,301 萬 8,086 次。

4、導入雲端化公文系統

「WEB 版公文製作系統」具雲端化及跨瀏覽器之特性，可提升系統穩定度、改善使用者介面，並奠定公文行動簽核的基礎。該系統已於 106 年 6 月完成本府暨所屬共 117 個機關，及 262 所學校之導入作業。

5、爭取 4G 智慧寬頻應用補助

為推動「構建 4G 智慧寬頻應用城市」，鼓勵國內業者結合地方需求，

建構 4G 行動寬頻應用服務，本府積極爭取行政院「加速行動寬頻服務及產業發展方案」，補助在地企業結合在地學研資源，期廠商能永續經營並朝區域聯合治理方向前進。

經濟部工業局核定本府之專案計畫為「桃園市休閒農業 4G 智慧服務計畫」及「智慧機器人 24 小時市民諮詢服務計畫」，計畫期程為 106 年 1 月 1 日至 107 年 6 月 30 日。

(二)應用服務業務

1、鼓勵開放資料創新加值

本府資料開放平台截至 106 年 8 月底已累計開放 1,183 項資料，提供交通動態、公共自行車、住家及汽機車竊盜點位、水位即時監測、停車場、住宿旅遊、衛生醫療、工廠空污排放等資料，藉由資料公開使政府施政透明化，民間亦可善用政府資料進行創新加值，使生活更便利。截至 106 年 8 月底每月平均瀏覽次數 1 萬 9,807 次、每月平均下載次數 22 萬 2,277 次、每月平均介接次數 87 萬 7,804 次。

本會透過程式設計競賽，鼓勵民間開發者及學生使用「桃園開放資料」，106 年度持續辦理「桃園開放資料創意應用競賽」及「全國大專校院資訊應用服務競賽」。桃園開放資料創意應用競賽報名期間為 106 年 9 月 1 日至 10 月 6 日，10 月 25 日公告得獎名單；全國大專校院資訊應用服務競賽報名日期為 106 年 10 月 3 日至 11 日，11 月 4 日進行桃園創新應用組決賽。

2、整合市府機關網站

本會建置共通網站管理維運平台(以下簡稱共通平台)，提供應用軟體共享與硬體資源共構服務，以節省各機關的資訊管理人力與經費，並提升系統管理與維護品質，增進系統的可用度。

截至 106 年 8 月共通平台已導入本府 86 個機關網站(23 個一級機關、14 個二級機關、13 個區公所、13 個衛生所、13 個戶政事務所、8 個地政事務所)、市府中英文入口網及 21 個主題網站，共計 107 個網站。市府入口網自 106 年 4 月至 8 月平均每月瀏覽量達 15 萬 3,419 次；每月透過本平台發布的訊息數量平均為 2,507 筆。

3、榮獲智慧城市 ICF 2017 TOP7 肯定

ICF (Intelligent Community Forum Foundation) 智慧城市論壇，每

年分別就寬頻、知識勞動力、數位平等、創新、永續性及行銷倡導等 6 大構面辦理全球智慧城市評比，本市自 2009 年起屢獲佳績，2017 年再度獲得「全球 21 大智慧城市獎」及「全球 7 大智慧城市獎」。

本市以「iTaoyuan 無線網路建置暨建置行動化公共服務計畫」，呈現桃園市寬頻基礎建設的推廣成果；以「創新產業跨域合作智慧發展計畫」說明本市產業發展優勢，未來將建置物聯網智慧園區試驗場域，持續帶動產業發展；透過「推動桃園市市民卡計畫」表現城市智慧生活亮點。

本府智慧城市旗艦計畫共 3 面向，計 123 項子計畫，各子計畫均明訂方向、內容和目標，並指定執行機關於 105 至 108 年內陸續完成。截至 106 年 8 月共計召開「桃園市智慧城市推動委員會」大會 2 次、分組工作會議 43 次，各面向成果如下：

(1) 智慧治理

建立政府資料開放共享平台，提供民間加值應用獎勵方案；應用地理空間資訊，建立決策中心系統，整合各機關即時監測資訊；建立天羅地網環境資訊暨污染預警監控系統、天羅地網警政監控系統、水情資訊系統及 119 救災即時資訊整合行動平台，建構安全城市；持續推動本市免費無線上網，規劃與民間進行合作。

(2) 智慧產業

獎勵輔導企業智慧化；建置 Beacon 與互動電子看板進而打造智慧商圈；建立 AR/VR 創業平台，幫助青年創新創業與智慧化應用，培育青年創新創業的能力。

(3) 智慧生活

監督工程造價 1 億元以上之公有建築物，規劃取得智慧建築標章；藉由學校周界所布建之智慧型監視器、感應、警示及照明等統合系統，提高校園安全防衛能力，並透過電子書包與雲端學習管理系統，有效整合課前、課中及課後的教學與學習；建置路外停車場智慧停車系統、公車動態資訊系統及新式智慧型站牌；復健車及醫療小管家結合責任醫院提供智慧醫療服務。

4、強化免費無線上網服務品質

截至 106 年 8 月本市建置之免費無線上網熱點已達 520 個，加上中央建置之 291 個免費無線上網熱點，全市共提供 811 個免費無線上網熱點，

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。106年1月至8月熱點使用人次已達537萬6,166人次，較去年同期成長7.22%，每月平均使用人次達67萬2,021人次；106年1月至8月總流量約24萬GB，較去年同期成長123.25%，每月平均使用流量約2萬9千多GB。

另於桃園火車站站前廣場、藝文特區廣場、中壢火車站站前廣場、六合商圈等處提供多個戶外型高性能無線網路截取器（Access Point, AP），共計4熱區29個熱點，已於106年4月將每人使用上網頻寬容量從1Mbps升級至5Mbps。

本會將持續評估熱點使用效益及市民需求，適當調整及增加熱區與熱點，優化無線網路服務，以提供民眾更優質便利的上網環境。

(三)設備網路業務

1、落實資訊安全防護

本府資安等級為A級，本會依行政院規定，落實執行個人資料保護與資訊安全管理系統各項工作、教育訓練與矯正預防措施，並配合行政院規定進行資訊系統分類分級、資訊安全管理系統(Information Security Management System, ISMS)推動作業、資訊安全稽核作業、防護縱深強化、監控管理、安全性檢測等相關作業，確保資訊業務之機密性、完整性與可用性，提供機關及市民安全可靠的個人資料保護與資訊安全服務。103年12月通過ISMS之驗證，取得ISO 27001:2013證書，預計於106年證書到期前辦理換證重審作業。

為維持本府資訊網路之穩定及正常運作，避免設備故障導致連線中斷，本會將於106年底前完成本府資料外洩防護及資料庫存取稽核機制，並進行網路設備停止維護支援服務，機房不斷電系統設備汰舊換新，以強化資安服務及資訊基礎設備。

貳、未來努力方向

一、研析在地公民參與特性，建立公民參與模式

近年來公民參與成為台灣社會重要議題，中央或地方政府單位透過各種不同的參與方式，提升公民意識及民眾參與公共事務運作的機會，包含參與式預算、公共政策網路參與平臺、政策論壇等。惟公民參與之推動是

否可落實並具成效，與公民社會組成或公民素質息息相關，不同的地方社會需要不同的推動方式，因此本會將於 107 年度研擬辦理桃園市公民參與的特性與推動機制之委託研究，深入了解桃園在地公民參與特性，並提出合宜之公民參與模式，希冀貴會於審議本會 107 年度預算時予以支持。

二、福利申辦智慧化，雲端查詢更貼心

規劃福利補助查詢、推薦及通知服務，利用福利補助條件規則，整合戶政、市民卡卡務等資料及平台，以情境式互動問答提供福利補助申請建議，使民眾能更精確獲得符合資格福利補助資訊，同時結合推送機制，提供貼心個人化福利補助資訊通知，達到主動推廣本府福利服務的功效。

目前已完成本府 20 個機關共計 274 項福利補助資訊清查，後續將與本府相關系統如公務雲、線上申辦、社政、市政資料介接，8 月底辦理教育訓練，9 月進行相關各局處福利項目確認與系統機制的回饋修正。

三、推動虛擬實境技術，建置創新共通推廣平台

為運用新興科技，擴大市政服務，本會將建置虛擬實境(VR, Virtual Reality)/擴增實境 (AR, Augmented Reality)共通平台，並鼓勵民眾發想製作具創意與應用價值之 VR/AR 作品。本府將透過此平台展示建設成果及本市各類 VR 作品，也提供 AR 應用與 VR 上稿功能，市民可藉由控制器在虛擬的環境下穿梭或互動，提供民眾新型態沉浸式體驗，也可將自行拍攝的 VR 環景影像上傳至平台，或透過平台製作 AR 應用導覽。預計 107 年中完成本平台建置，並擇定一處大型活動場域進行示範應用。

四、智慧城市與開放政府再進化

智慧城市為本市重要施政方向，藉由智慧城市旗艦計畫之推動已初見成效。為系統化發展本市智慧城市之脈絡與特色，107 年度規劃進行智慧城市與數位政策之研究，透過盤點各機關智慧城市政策推動項目及本市產業資源，提出具在地特色及價值之發展領域及策略。同時，本會將持續致力於資料開放與標準化、規格化、結構化，透過制定及導入共通性應用程式介面規範，提升資訊可用性與服務效益，並於收集城市數據方面研發建立標準化格式，提升資料收集效率及品質，以進一步輔助本市城市治理、公共服務及民生應用，且為發展智慧城市奠定良好基礎。

參、結語

未來，^{賀舜}將秉持科技社會人「不斷更新、持續創造」的精神，與本會同仁一起努力，在進化中不斷檢視本會業務，簡化流程，提升管考效率，加速智慧城市的實現，落實數位政府，增進公民參與，讓桃園經驗成為台灣的典範。

【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	詹賀舜	334-2908	335-0888
會本部	副主任委員	陳增祥	333-4985	335-0888
會本部	主任秘書	梁秀珠	337-5005	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	代理組長	侯兆豐	335-5447	336-7565
資訊中心	主任	閻俊如	332-0240	335-0859
會計	會計員	黃宗璉	335-1039	335-0859
人事	人事管理員	王亞蓉	335-1039	335-0859