

桃園市議會第1屆第1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 4 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)推動「跨區服務」，便利市民跨區洽公	1
(二)彙編年度施政計畫(草案)及評核 103 年度施政績效	2
(三)重視民意調查，強化施政服務	2
(四)激發員工創意，鼓勵市政創新	2
(五)加強委託研究計畫管理，追蹤研究成果落實情形	3
(六)重視研考經驗傳承，召開研考業務工作坊	3
二、管制考核業務	4
(一)落實重大工程建設管考，提升硬體建設執行效率	4
(二)督促處理議會交辦案件，強化府會關係	4
(三)透過市長政策列管，達成施政目標	5
(四)主動辦理實地稽查，落實專案考核	5
(五)加強中央一般性補助款基本設施計畫列管	6
(六)盤點公共設施及館舍，督促活化善用	6
(七)加強公文稽催管制，提升公文效率及品質	6
三、為民服務業務	7
(一)實地了解區公所業務銜接情形，便民服務不中斷	7
(二)1999 市民諮詢服務熱線，全年無休諮詢服務	7
(三)推動超商申辦繳費服務，節省民眾時間金錢	8
(四)市容查報系統提供便捷查報服務	8
(五)參加政府服務品質獎，持續提升本府服務品質	8
(六)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)進行升格改制系統整併，資訊銜接無縫接軌	9

(二)建置 iTaoyuan wifi 熱點，提供免費上網服務	10
(三)建置福利資訊平台，便利民眾訊息查詢	10
(四)擴充免書證謄本系統，簡化民眾申辦程序	11
(五)整併罰鍰規費系統，提供多元繳款方式	11
(六)建置網路共構機房，確保安全傳輸通道	11
(七)導入網站共通平台，有效統合機關訊息	12
(八)建置圖資共享平台，達成資源共享機制	12
(九)整合書證查驗機制，提供跨機關查詢服務	13
(十)導入公文線上簽核，提昇機關行政效率	13
貳、未來努力方向	13
一、推動市民卡多元功能應用服務，提升生活便利性	13
二、優化 1999 市民熱線服務品質，滿足市民需求與期待	14
三、開放政府資料，提供連結與增值服務	14
四、建置智慧區里平台，增強訊息聯繫	15
五、整合研考系統，提升列管效率	16
六、建置稽查系統，強化稽查管理	16
七、共通網站管理，資訊集中共享	16
八、運用雲端資訊，提升處理效能	17
九、強化基礎網路安全，落實資訊安全制度	18
參、結語	18
【附錄】研究發展考核委員會各科室聯絡電話一覽表	19

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 1 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，秉持著引領市政全方位發展的原則，配合市長施政理念，積極扮演市政規劃考核角色。以「督促各機關施政以民為重」、「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」為本會施政目標，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)推動「跨區服務」，便利市民跨區洽公

本會於今(104)年 1 月研擬「桃園市政府推動區公所跨區服務實施計畫」(草案)，規劃區公所人民申請項目之跨區服務，提供「跨區收件」及「跨區申辦」，民眾送件可不受戶籍所在地限制，節省市民洽公耗費之時間及金錢。為利掌握跨區服務案件之办理流程及進度，亦一併建置資訊平台，使案件能及時於線上處理，簡化區公所之行政作業程序。初期挑選以民眾經常申辦及民生相關，可隨到隨辦之項目進行試辦，包含身心障礙者停車證申請、預防走失愛的手鍊申請、原住民急難救助金補助、役男申請短期出境、應徵(召)服兵役證明書申請、役男申請體位證明等 30 項，預訂於 104 年 7 月至 9 月間實施，評估試辦情形並改進相關作業細節後，於 104 年 10 月正式全面實施。

(二)彙編年度施政計畫(草案)及評核 103 年度施政績效

依據本府施政績效管理要點暨作業手冊規定，於 103 年 8 月 27 日至 9 月 16 日，邀請本府主計處、財政局，以及本會研考委員協助辦理 104 年度重大施政計畫先期審查作業，於今年 2 月間辦理本府 104 年度施政計畫(草案)彙編，並於 3 月 30 日函請各機關依桃園市議會最終核定預算數，修正其施政計畫(草案)。

另依本府施政績效管理要點暨作業手冊規定，103 年 12 月請各機關依據 103 年度施政計畫，辦理年度施政績效自評，另請本府主計處、財政局、人事處及資訊中心辦理共同性指標評核作業，並已完成各機關績效評估成績計算，後續將函請各機關製作 103 年度績效報告。

(三)重視民意調查，強化施政服務

為快速掌握本市民意脈動，本會委託民意調查中心，針對政策需要或突發性重要議題辦理民意調查，103 年度共完成休閒環保、升格直轄市相關措施、社福、防災救災相關措施及看法與教育政策等 5 次民意調查，以即時瞭解民眾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。

(四)激發員工創意，鼓勵市政創新

為鼓勵本府各機關同仁發揮創意，提出與市政業務相關之興革意見，或創新便民服務措施，103 年辦理創新提案徵選，計有 51 件提案，其中 33 件納入初審，17 件進入複審，並有 5 案獲得點子獎，分別為：

- 1、**都市發展局**：開放便利商店領取土地使用分區證明書，其構想為推動土地使用分區證明核判系統與便利商店界面接合，提供申請到領件之完整服務，減少民眾來往奔波的時間，並建置簡訊通知服務，方便民眾領取。
- 2、**文化局**：**桃園網路美術館擴大計畫—網路藝術博覽會**，其構想為建構藝術展覽的數位資料庫，提供市內各級學校、行政機關

等策展單位，管理與上傳所策辦之展覽與作品。

- 3、**消防局：救命一路通**，其構想為於壅塞路口實施交通控制，提高緊急救護車輛於壅塞路口通行效率，減少塞車時間，以期能快速將病患送達醫院。
- 4、**警察局：桃園市申辦作業 APP**，其構想為建立手機申辦作業管道，跨域整合各局處資源，提供更快速、簡易之整合型 APP，貼近民眾的需求。
- 5、**觀光旅遊局：創意數位觀光網聯計畫-熱門景點設置「觸控式電子海報機」多贏策略**，其構想為由本府觀旅局協調於最具觀光效益之公有場地(如：桃園、中壢火車站及高鐵桃園車站等相關遊客服務中心)放置海報機，提供民眾免費查詢本市觀光景點、住宿、美食、交通等觀光資訊。

(五)加強委託研究計畫管理，追蹤研究成果落實情形

本會 104 年度持續列管 26 案委託研究計畫，均按季列管執行進度。為加強委託研究計畫之管理，已結案件仍持續追蹤 1 年，並針對無故展延研究期程案件加強列管，俾促請各機關落實研究規劃成果。103 年已追蹤 20 案之研究結果，其中 11 案採行、8 案參採、1 案存查。採行情形為「存查」者，則請各機關加強檢討改進，提升研究效益，並研議作為下年度委託研究計畫預算編列審核參考。

(六)重視研考經驗傳承，召開研考業務工作坊

有鑑於研考人員分散各機關，為建立良好的互動，除了平時業務聯繫外，本會於今(104)年 1 月份同時於通訊軟體「Line」及「Juiker(揪科)」成立「桃園市府研考人員」群組，提供研考人員業務交流之平台。希冀透過此平台，研考人員能即時獲得協助，並互相討論、溝通、經驗傳承。目前該群組已有 149 名成員(截至 104 年 3 月底)。

另本會於 104 年 4 月 10 日召開「研考業務工作坊」，除重要業務提

示及宣導外，亦透過實際案例進行分享討論，使各機關研考人員更能確實掌握研考工作要領。再透過經驗交流過程，針對研考人員遇到之困難進行討論與激盪。

二、管制考核業務

(一)落實重大工程建設管考，提升硬體建設執行效率

本會參考各直轄市作法，修正 104 年度重大工程建設列管選案、會議辦理方式，加強期程提報及控管。104 年度已選列 1,000 萬元以上重要建設計畫 60 案，並將 103 年度預算保留案件持續納入管制，以加強預算控管，且於 3 月底完成立案，請各機關於每月 5 日前提報案件執行情形。

103 年度持續列管 151 案，截至 104 年 2 月底止，進度符合或超前者計有 103 案(占 62.8%)、進度落後未達 10%者計有 29 案(占 17.68%)、落後 10%以上者計有 18 案(占 10.98%)。為加強進度控管，104 年起針對落後 10%以上案件定期召開重大建設進度管制檢討會議，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。104 年度更規劃提前於 6 月辦理實地查證，針對連續 3 個月工程進度落後 20%以上案件，優先納入查核，以了解、掌握及輔助落後案件。103 年已優先納入查證案為新建龜山分局大坑派出所、迴龍派出所及市府周邊道路廣場改善工程等 3 案，並將查證委員建議事項函送各機關參考改善。

(二)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。103 年度共列管 4,079 案，104 年度至 2 月底止共列管 213 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。

(三)透過市長政策列管，達成施政目標

由本會彙整市長於各公開場合所提政策，請各局處就每項政策之重要性、急迫性與財務規劃等綜合考量，以未來 4 年內完成為前提，規劃具體推動計畫。經彙整各局處所提資料，共計 164 項執行計畫，依計畫性質區分為便捷城市、智慧城市、健康城市、安全城市、樂活城市、綠色城市、產業城市、農業城市、文化城市及教育城市等十大面向。本會已透過追蹤作業系統，管理各項計畫之進度時程，並每季針對列管情形，提出管考建議陳核，以落實市長政策執行。

(四)主動辦理實地稽查，落實專案考核

針對各項管制案件，本會主動進行實地訪查，以了解本府業務實際辦理情形，督導各機關落實執行。

首先配合 104 年度食品安全聯合稽查專案，於 104 年 1 月 27 日至 2 月 6 日間實地督查 21 場次，經彙整各機關對業者違規行為進行裁處 197 項，本會將持續追蹤，列管至完成複查、符合法令規定為止。

自 104 年度 2 月份起，為維護市容環境，啟動走動式市容稽查管考，依 1999 市政信箱、報章輿情及民眾陳情頻率最高之車輛壅塞、違停及髒亂熱點主動稽查，如查有違規情形，即請權責機關於時限內(交通問題 1 小時內、髒亂問題 4 小時內)改善，並回報處理情形，每週至少執行 2 次稽查，至 3 月 15 日止，合計稽查 25 場次。

另針對本府列管重大建設計畫之落後案件進行實地查證，103 年度總計辦理 18 場(包含重大建設 14 場、一般性補助款基本設施 4 場)，104 年預計於 6 月起邀集專家學者辦理。亦就本府道安相關計畫，配合於 10 月間辦理年度初評，針對民眾經常抱怨坑洞路段，安排路平專案實地查證，督促工務局落實回填、區段修復及剷除重鋪。另因應氣候變遷，強化本府防災整備工作，104 年將配合災害防救辦公室政策執行督考作業。

(五)加強中央一般性補助款基本設施計畫列管

103 全年度基本設施補助計畫共 120 案，總經費 16.08 億元，截至 104 年 2 月底止，預算執行率 98.42%、預算達成率 98.42%、發包率 100%、驗收完成率 95%，進度符合案件 103 件，針對 7 件持續列管案進行檢討，協助排除落後因素，敦促各機關儘速完成，避免 104 年度中央考評時被扣分。

104 年度基本設施補助計畫本會選列 97 案，總經費 21.73 億元，包含文化、體育、道路、水利、建物設施及其他建設等 6 類，目前配合國家發展委員會進行列管資料建置中。

針對一般性補助款基本設施納入中央列管案件，本會已請各機關爭取中央補助前，能進行先期規劃，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，避免影響下年度補助款額度。

(六)盤點公共設施及館舍，督促活化善用

本會刻正進行公共設施全面盤點，包含館舍、學校、公園等，目前預計 4 月完成盤點，並於 5 月底前修訂市轄館舍營運考核作業要點，據以督促活化公共館舍。104 年度將加強檢視公共館舍委託營運情形，確保符合館舍設置使用目的及達成其委託成效。

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。目前僅列管仍屬閒置狀態之「大園鄉濱海遊客服務中心」，查桃園區漁會有使用意願，俟農業局就租金部分與桃園區漁會協議後，再據以辦理，以善用閒置場所。

(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 次公文品質檢核作業，103 年度評比結果計 11 個機關列為特優、15 個列為優等、2 個列為甲等。104 年度起，區公所亦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。

依統計數據可知，103 年度本府應辦公文計 131 萬 9,940 件，平均發文使用日數 1.59 日；104 年度截至 2 月底，本府應辦公文計 19 萬 3,950 件，平均發文使用日數 1.75 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。

本會另針對申請公文展期及專案管制案件亦加強條件審查，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 2 月底，本府各機關申請展期公文共計 4,599 件，占應辦公文量 2.37%，機關展期件數比率前三高者，均納入公文績效評比扣分。

三、為民服務業務

(一)實地了解區公所業務銜接情形，便民服務不中斷

本會於 104 年 2 月 4 日至 16 日分別至 13 區公所辦理綜合座談，了解各公所改制後業務執行情形及遭遇困難，藉由直接溝通交換意見，協助公所儘快適應改制後之角色轉換，解決業務執行相關問題。同時為落實市政一體，亦進行重要研考工作宣導，在市政推動上，確實做好各項業務管考工作，讓公所與市府步調一致，齊心為提升行政效率與服務品質努力。

(二)1999 市民諮詢服務熱線，全年無休諮詢服務

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，103 年 11 月至 104 年 3 月共計有 9 萬 7,416 通來電，其中市政諮詢計 4 萬 1,434 通，錄案市政信箱案件計 1 萬 3,290 通，協助轉接電話計 1 萬 2,508 通。

截至 104 年 3 月，累積市政 FAQ 資料共計 4,477 筆，其中 103 年 11 月至 104 年 3 月底，1999 網站 FAQ 的民眾點閱率前 5 高者，為「大溪木藝生態博物館」、「元旦升旗典禮活動」、「客家流行歌曲創作大賽」、

「桃園晉級 幸福晉級升格資訊」及「3歲以下育兒津貼」。1999 話務人員查詢 FAQ 前 5 高者，為「免費法律諮詢」、「免費公車」、「環境清潔稽查中隊資訊」及「育兒津貼(2 則)」。歸納民眾關心查詢議題主要為近期大型活動資訊、新興福利項目或設施及免費福利服務等。因民眾撥打 1999 諮詢問題較具動態與即時等特性，故本會均定期要求各機關隨時更新常見問答及活動訊息，供話務人員回覆民眾。

(三)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。103 年 11 月至 104 年 3 月底，共有 3,882 件超商申辦案件及 6,608 件超商繳費案件，估計可節省來回車程共 2 萬 980 小時（以每件來回各 1 小時估算）及車資約 31 萬 4,700 元（以每案車資 30 元暫估）。

(四)市容查報系統提供便捷查報服務

本系統提供 21 項有礙市容觀瞻、危害公共安全事項的查報服務，103 年 11 月至 104 年 3 月底共查報 1,756 件，查報案件項目前 3 名依序為道路坑洞修補（538 件）、交通號誌（桿）維修（242 件）及路燈報修（178 件），案件以桃園區及中壢區查報量最多。

(五)參加政府服務品質獎，持續提升本府服務品質

為輔導本府第七屆政府服務品質獎參獎機關，本會於 103 年 5 月至 12 月間，邀集專家學者辦理 2 場書面輔導及 7 場面對面意見交流，歷時近半年。於 104 年 1 月 30 日薦送參獎申請書至行政院國家發展委員會，並依機關服務成果及績效屬性，選擇「第一線服務機關」或「服務規劃機關」參獎，藉由相互競賽及標竿學習機制，持續精進服務並提昇民眾滿意度。本府參獎名單及服務規劃機關專案如下，其中桃園地政事務所及蘆竹區戶政事務所已入圍決審。

1. 第一線服務機關：桃園地政事務所及蘆竹區戶政事務所。

2. 服務規劃機關及專案

(1) 財政局：財源運籌開，帷幄創新機-推動開源節流計畫。

(2) 觀光旅遊局：北橫綠廊系統整體觀光發展。

(3) 消防局：消防心天使·桃園最 SAFE。

(4) 客家事務局：打造世界客家美食櫥窗·再現客家族群風華。

(5) 政風處：採購評選委員遴選作業防弊機制。

(六) 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本市市政諮詢、陳情及建議等便民服務，本會明確規範陳情案件的作業流程及處理時效，於受理民眾陳情後，即分文至各業務機關依權責辦理，並要求各機關於 3 個工作天內回覆民眾辦理情形，103 年 11 月至 104 年 3 月底本府各機關共受理 3 萬 1,194 件。

為提升案件處理及回覆品質，除各機關每季自行辦理檢核暨獎懲作業外，本會每月亦將於市政信箱隨機抽核 200 件，篩選回覆優良及不佳案件，送各機關參考借鏡。

另因應行動化智慧通訊時代來臨，本府新建市政信箱 APP，民眾可直接使用智慧型行動裝置使用市政信箱服務。APP 並提供 GPS 定位、拍照及上傳照片等功能，讓民眾可以提供更詳盡的陳情資訊，機關能更快掌握案情並處理。

四、資訊中心業務

(一) 進行升格改制系統整併，資訊銜接無縫接軌

為因應升格改制本府各機關與 13 區公所間業務組織架構及業務功能調整，本會針對 127 項資訊系統（共通性系統部分，如：入口網站、罰鍰規費、財產管理、薪資出納、公文管理等 17 項；業務用資訊系統部分，如：停車資訊導引、公車動態系統、圖書館自動化系統等 49 項；

運用中央開發之系統部分，如：地籍圖資查詢系統、戶役政資訊系統等 61 項)，完成修正調整與整併，並於升格日切換上線使用，以使各項資訊系統順利銜接。

(二)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 219 個免費無線上網熱點，分布於大眾運輸節點、文教場所、申辦洽公場所、旅遊景點、夜市及公園等，自 103 年 11 月至 104 年 2 月平均每月使用人數約達 18 萬 3,538 人。加上中央政府已在本市建置之 243 個免費無線上網熱點，全市共提供 462 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 年度仍將持續增設 109 個無線網路熱點，預計於 8 月份提供上網服務。

(三)建置福利資訊平台，便利民眾訊息查詢

為使民眾更容易查詢符合自身資格及需求之福利項目，本會建置「福利好幫手」資訊平台，彙集了共 18 機關、計 236 項福利項目，便於民眾依據其身分及所屬問題，篩選符合申請資格之福利項目，部分項目並可進一步線上申辦。本系統 103 年 11 月 1 日至 104 年 3 月 31 日查詢量共 1 萬 2,314 次，平均每月 2,463 次，確實提供符合身分資格之福利補助項目，並發揮節省查詢時間之效益。

另本會於 104 年 4 月 3 日新建「新桃園 新福利」網站，提供 10 類、計 277 項與市民息息相關的福利資訊。每項福利均提供詳細說明、申請資格、申辦流程、申請地點及聯絡窗口，俾利市民了解政策內容，並於申辦前獲得完整資訊，備妥相關資料。未來將規劃「福利好幫手」併入「新桃園 新福利」，提供市民更完善的資訊及服務。

(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，本會擴充免書證謄本系統，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 59 個機關透過系統逕行查詢，民眾可免檢附證明文件。

為有效提升民眾申辦便利性及行政流程效率，本系統規劃增加「電子查驗謄本」服務，現正與內政部戶政司確認雙方系統介接連結作業要點及機制，以擴大市政資料庫查詢系統中民眾服務範圍，並提供跨縣市戶籍資料查調功能，達到全面免附謄本目的。

(五)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 33 個機關，共 370 項業務，包含規費之開立與繳納，及開立罰鍰單據功能，並於 104 年 1 月 1 日起，提供悠遊卡小額扣款繳納規費服務。府內使用本系統之業務承辦人員約 991 人，103 年 11 月 1 日至 104 年 3 月 15 日開立規費案件數為 2 萬 2,035 件、罰鍰案件數為 1,472 件。

(六)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，且因多個機關的參與，達到一定的經濟規模，更可降低整體營運成本。

首先，本會已於 103 年底完成本府與區公所間行政用資訊網路暨機房共構環境整合，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，目前 18 個機關放置伺服器主機於電腦機房，共放置近 200 台伺服器。104 年度將持續進行基礎設施及資訊安全設備強化與調整，以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。

(七)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官方入口網站後台管理系統，截至 104 年 3 月 15 日，已導入 34 個機關網站、2 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 620 筆。

103 年度更以民眾使用者角度，本會重新調整網站架構和內容，以及版面搜尋機制，提高網站的友善性及親和性，自 103 年 11 月至 104 年 2 月平均每月訪客造訪量達 35 萬 2,614 人次。

同時透過「桃園縣政府網站維護計畫(繼續適用)」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。

(八)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，本會已規劃建置本府空間倉儲資料庫平台，建構符合服務導向架構作為資源管理、分享及發布之核心，並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並有效利用空間資訊，目前已有如衛星影像…等 212 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，後續將擴充 6 項社會經濟資料項目。

(九)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 3 月 15 日已納入 7 項登錄證明文件共 1,245 筆，供各機關使用，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。

(十)導入公文線上簽核，提昇機關行政效率

為配合行政院「電子公文節能減紙推動方案」，本會自 101 年 1 月起推動「公文管理暨線上簽核系統」，103 年 3 月已完成市府一、二級機關(地方稅務局除外)、各區公所、各戶政事務所、各地政事務所及各級學校導入，並於升格改制後導入增設機關及各市立幼兒園。截至 104 年 3 月 15 日，總計 366 個機關導入，使用人數約 1 萬 5,000 人，有效提高電子公文使用量，並達傳遞迅速及節能減碳之效益。

貳、未來努力方向

一、推動市民卡多元功能應用服務，提升生活便利性

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。本會目前規劃發行四種卡片：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(包括捷運、火車及公車)、敬老愛心乘車優惠、愛心計程車優惠、圖書館借還書、觀展門票優惠、繳交停車費和一般規費、小額錢包等多項功能均將納入，後續將逐步洽談擴大功能整合。

其中學生卡預計於 104 年 9 月開學後，由各校統一發行；一般卡則可於區公所及市立圖書館進行申辦；敬老愛心卡及愛心陪伴卡亦於區公所申辦；員工卡則由本府各機關統一發卡。後 3 類卡片發行時程，預計與學生卡同步或稍微提前辦理。本會亦將於今年度成立市民卡客服中心，納入 1999 專線、聯合服務窗口、專屬網站、申辦據點人員、悠遊卡公司等機制，以解決市民於各項市民卡使用可能疑問。

本會另規劃於 105 年度規劃發行結合信用卡功能的市民卡，及手機 APP 型式的虛擬市民卡，以更多市民卡形式，提供市民個別需求，以提升市民生活便利性。

二、優化 1999 市民熱線服務品質，滿足市民需求與期待

鑒於 1999 市民諮詢服務熱線進線量逐年上升，並配合本市升格因素，本府 1999 話務中心原有席位將不敷使用，考量提供市民整合性且即時的服務，本會將於 104 至 105 年分年規劃自行建置 1999 市民諮詢服務熱線話務中心，該中心將有本會人員派駐，就近督導及即時掌握話務人員服務情形，同時追蹤各項市民反映項目及統計數據，以期更加提升 1999 專線服務品質與功能。

為更優化 1999 市民熱線，本會同時自建話務系統，積極整合 GIS、資料探勘、雲端、Big Data 等技術，分析各項市民反映內容，掌握與瞭解民意及時輿情，隨時可供各局處施政決策之參考，讓施政作為更符合民眾需求。

三、開放政府資料，提供連結與增值服務

為使本府施政作為更加公開透明，本府 104 年度規劃建置數位匯流平台暨政府資料開放(Open Data)平台，透過蒐集本府既有但分散於各機關之資料，選擇可供開放之資料，建立資料流通格式、管道與維護更新機制；另設計友善使用界面，引導使用者進行網站瀏覽、資料檢索、意見回饋與活化應用，並提供本府資料管理、數據統計及系統界接設定功

能。經由相關政府資料開放，促使跨機關資料流通與更新，積極滿足民眾使用需求，更可鼓勵在地研究、推動民間加值應用與創新服務，進而提升本市施政效能。

除資料開放外，本會亦將提供匯流服務，讓民眾透過電腦、行動載具、電視等多元管道，連結本府各種為民服務之平台，提供各式便利生活資訊，使之隨時隨地享受本府貼心的服務，達成「無所不在的市政服務」理念。

四、建置智慧區里平台，增強訊息聯繫

為建立市府、區公所及里長聯繫管道，藉由雲端科技與行動載具的特性，建置本市「智慧區里系統」，結合鄰里數位互動模式，讓市府各機關、區公所與里長有更緊密的聯結，可無縫進行橫向聯繫，導入多元里民服務，增強服務效能。平台功能包含：

1. 「公務快訊」：提供市府各機關、區公所與里長間溝通聯繫的平台，里長透過智慧型手機或平板接收各項公務訊息，減少訊息漏接或延遲情形。
2. 「里長通報」：整合市府既有通報處理系統，建立專屬里長通報/陳情回報機制，透過行動裝置即時拍照、地圖定位回報，將在地市容、民情即時反映與市府各機關。
3. 「資訊整合查詢」：整合市府各機關現有的各類資訊，例如通訊聯絡資料、里長資料、道路即時資訊、免費無線上網熱點資料等，提供市府各機關、區公所與里長快速查詢，即時掌握資訊。
4. 「後台管理系統」：透過後台系統管理通報案件、建立區里資料、維護系統權限、產製訊息與通報管理報表等，納入簡易需求功能。另新建系統軟硬體設備，並移轉至虛擬化平台管理，而為順利系統使用，亦將辦理系統推廣、里長現場教育訓練及駐點服務。

五、整合研考系統，提升列管效率

目前本府研考業務相關資訊系統眾多，依管考層級區分，包含中央與本府自建系統；依業務性質區分，包含計畫管理、重大建設、議會案件、航空城專案、市政信箱、市容查報、交辦追蹤等多項系統，分別依業務別獨立建置之管制系統。

為能透過單一平台掌控各類型列管案件，減少重複填報資料與解決系統老舊衍生資安問題，並透過有效彙整與儲存各階段之辦理狀態，以因應各項管考與資料統計需求。本會於今（104）年度規劃本府「研考資訊整合系統建置案」，採用府列管、局列管兩段式列管機制，以及併案列管、平行派案等功能，提升案件列管成效。依據列管案件流程之生命週期，自計畫建立、案件交辦、列管查核、進度填報至解除列管，透過進度報表、資料檢索、行事曆排程、統計圖表等功能，提升本會管考效能，以輔助各級長官掌握計畫進度與決策參考。

六、建置稽查系統，強化稽查管理

為提升本府稽查業務之執行效率，加強各機關橫向聯繫，本會規劃於 104 年度建置「稽查業務管理系統」，首先清查本府聯合稽查與個別稽查之項目，經過討論分析後納入此系統全面管理，以「簡單、明確、可讀」為原則，整合各式稽查報表，以利本府相關業務機關紀錄留存與橫向查詢之需。

本會所建置之管理系統將積極尋求與各機關稽查業務系統介接，以涵蓋本市轄內各類事業場所資料，並透過系統整合建立跨局處資訊平台，減少各類資料間重覆填報。同時亦將開發稽查 APP 程式，解決以往網頁模式不易操作與圖檔不易下載等問題，以利現場進行行動開單與稽查作為追蹤，兼具發展智慧城市特色。

七、共通網站管理，資訊集中共享

因應本府資訊發展整體規劃，讓本府所屬各機關能利用共通網站管

理維運平台，以達建立各機關訊息發布之單一管道、資訊共享及節省公帑之效益，本會致力於共通平台之導入與推動。預計 104 年度上半年將 5 個新成立機關之網站(青年事務局、新建工程處、養護工程處、建築管理處及住宅發展處)併入共通平台。

接著於 104 年度下半年，本會規劃本市 13 個戶政事務所、13 個衛生所、客家事務局及殯葬管理所均併入本共通平台，並因應不同業務屬性之需求，調整、擴充現有管理平台軟硬體暨系統功能，如提供活動提報系統及首長信箱功能擴充等，預計於 105 年 4 月前完成此項工作。

八、運用雲端資訊，提升處理效能

本府現行公文製作系統之通訊錄、個人資料及軟體功能等設定必須存放於使用者端電腦，因使用者環境不同，常造成未同步更新情形，延誤公文處理時效。有鑑於此，本會現正規劃雲端化之新版公文製作系統，以雲端服務方式，避免前述未同步更新情形，藉以提升系統使用效率。此外，在行動裝置普及化的時代，規劃公文行動簽核，藉由各式行動裝置隨時隨地處理公文，達到「行動辦公室」之目標。

為滿足行政業務運用雲端運算、智慧手機及平板電腦等新興資通訊科技需求，提供本府同仁高效能公務處理平台，整合 網域目錄服務 (AD, Active Directory) 系統，建構單一登入(Single Sign-on) 及使用者身分驗證管理平台，達到只須一組帳號，即可登入多個系統之功能，並透過與個人資料相關的加解密管理系統，建構本府員工安全身分認證機制。

另本會亦將持續進行市府大樓及所屬各機關網路設施調整、優化等工作，預計於 104 年底完成骨幹網路設備擴充、本府管道間及虛擬專用網路 (VPN, Virtual Private Network) 群組線路之網路設備汰舊換新，完整本市府網路設施。

九、強化基礎網路安全，落實資訊安全制度

針對基礎網路安全，本會將重新檢視本府與外界網路連接之網點、設立防火牆控管外界與內部網路之資料傳輸及資源存取，並執行嚴謹的身分辨識作業。本會亦將定期對內部網路資訊安全設施與防毒進行查核，並更新防毒系統之病毒碼，加強控管網路安全。

依國家資通安全會報「政府機關（構）資通安全責任等級分級作業規定」，因本市升格直轄市，資通安全責任等級由 B 級升為 A 級，資通安全規定更為嚴謹，依規定須導入資安監控中心(SOC，Security Operations Center)、資訊安全管理機制(ISMS，Information Security Management System)、完成資訊系統分級、加強資安設備防禦能力等多項作業，以提升市府資通安全防護水準。

本市府已於 103 年底通過 ISMS ISO 270001:2013 資訊安全管理制度認證，為強化資安防禦工作，將持續辦理教育訓練及防災應變演練，積極培訓人員執行資訊業務與資安工作，落實資訊安全制度。

參、結語

以上謹就本會 103 年 11 月至 104 年 3 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
主任委員室	主任委員	劉坤億	334-2908	335-0888
副主任委員室	副主任委員	黃意驊	333-4985	335-0888
主任秘書室	主任秘書	陳茹文	337-5005	335-0888
專門委員室	專門委員	李天申	335-7131	335-0888
專門委員室	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	侯兆豐	335-5447	336-7565
會計室	會計員	洪鳳婭	335-1039	335-0859
人事室	人事管理員	王書倩	335-1039	335-0859
資訊中心	主任	閻俊如	332-0240	335-0859
資訊中心	副主任	邱國豐	332-0240	335-0859
資訊中心	科長	張佩璇	335-0859	335-0859
資訊中心	科長	黃心韻	335-0859	335-0859
資訊中心	科長	黃偉鈞	335-0859	335-0859