

## 目 錄

壹、現階段重點工作執行情形 .....	1
一、綜合規劃業務 .....	1
(一) 「跨區服務」擴大實施 .....	1
(二) 重視施政績效，充分運用資源 .....	2
(三) 重視兩岸業務，促進兩岸城市交流 .....	2
(四) 了解民意需求，確保政策品質 .....	2
(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
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 .....	4
(三) 辦理航空城計畫列管，管制各執行專案進度 .....	5
(四) 加強一般性補助款基本設施列管，爭取中央評核優良成績 .....	5
(五) 督促處理議會交辦案件，強化府會關係 .....	6
(六) 加強公文稽催管制，提升公文效率及品質 .....	6
(七) 加強春安工作，維持市容整潔及交通順暢 .....	6
三、為民服務業務 .....	7
(一) 發行市民手冊，提供便利實用資訊 .....	7
(二) 提供 1999 市民諮詢服務熱線，諮詢服務全年無休 .....	7
(三) 推動超商申辦繳費服務，節省民眾時間金錢 .....	8
(四) 強化市容查報系統，提供便捷查報服務 .....	8
(五) 落實輔導暨考核制度，全面提升服務品質 .....	8
(六) 重視民眾反應意見，提升陳情回覆品質 .....	9
四、資訊中心業務 .....	10
(一) 建置 iTaoyuan 熱點，優質免費上網 .....	10

(二) 建置共構機房，降低營運成本.....	10
(三) 導入網站共通平台，整合機關訊息.....	11
(四) 優化免書證謄本系統，提升免檢附作業效率.....	11
(五) 整併罰鍰規費系統，增加繳納多元便利性.....	11
(六) 導入圖資共享平台，提升流通共享便利性.....	12
(七) 開放政府資料，提升透明治理.....	12
(八) 持續推動市民卡，加值多元便利服務.....	13
(九) 推動差勤系統導入，提高人事管理效率.....	13
(十) 推動智慧區里系統，建置雙向聯繫通道.....	14
(十一) 整合雲端公務服務，建構單一入口.....	14
(十二) 長青學苑報名與場地租借服務，提供統合管理機制...	15
(十三) 推動公文雲端簽核，提升行政作業效能.....	15
<b>貳、未來努力方向.....</b>	<b>16</b>
一、建置人民團體補捐助平台，有效統整補助業務.....	16
二、整合多元陳情管道，建置系統提升效能.....	16
三、強化重大建設管制，加強計畫執行評核.....	16
四、精進福利搜尋機制，便利個人化查詢服務.....	17
五、規劃市民卡多型態發行，提供加值多元服務.....	17
<b>參、結語.....</b>	<b>17</b>
<b>【附錄一】跨區服務實施項目一覽表.....</b>	<b>18</b>
<b>【附錄二】研究發展考核委員會各科室聯絡電話一覽表.....</b>	<b>20</b>

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 3 次定期會，<sup>坤億</sup>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，主要任務即為協助本府各機關落實市長施政理念及政策，本著「服務」的精神，偕同各機關達成「優質便民服務」、「強化行政效能」、「智慧研究創新」、「善用資訊科技」等 4 大目標，並加強市政重大業務整合、輔導及管考，使各項市政建設皆能如期如質完成。同時應用最新資訊科技，結合人性化需求，打造更為便利、安全及舒適的生活環境，進而提升市民的居住品質。

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) 「跨區服務」擴大實施

本府自 104 年 7 月起推出 24 項人民申請項目提供跨區服務，截至 105 年 1 月已有 557 件申請案件透過此服務管道申辦，其中以「役男申請短期出境」為最常利用跨區服務之項目。基於為民服務的立場，本府自 105 年 1 月 27 日起擴大增加實施項目至 38 項（詳如附錄一），民眾經常申辦的全民健康保險第六類轉入轉出資料異動、父母未就業家庭育兒津貼、急難救助、身障專用停車位識別證皆在服務範圍，讓跨區服務項目更為完整，更貼近民眾的需求，也更加提升市民洽公便利性。

此次擴大實施的重點項目「全民健康保險第六類轉入轉出資料異動」，依規定必須至戶籍所在地的區公所申辦，本會考量民眾的需求，透過內部作業流程改造，讓任一區公所皆可直接受理，由區公所間協力合作完成相關辦理程序；另外，父母未就業家庭育兒津貼，除了可利用郵寄申請，也增加了跨區收件的管道，讓不習慣郵寄申請的民眾可就近到任一區公所送件，提供更多元的申辦方式。

整體而言，跨區服務涵蓋區公所經常受理之申辦項目，服務對

象包含身心障礙者、原住民族及大部分弱勢民眾，將使更多市民朋友受惠。

## **(二) 重視施政績效，充分運用資源**

為提升本府各機關行政效能，本會透過績效管理作為，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。

本府 105 年度施政計畫草案，已獲貴會於 104 年 12 月審議，各機關業依據貴會預算審議結果修正施政計畫，由本會彙編完成本府 105 年度施政計畫。

本會刻正辦理 104 年度施政績效評核作業，於 105 年 1 月請各機關依據 104 年度施政計畫訂定之策略目標及績效指標，辦理施政績效自評，預計於 105 年 3 月底前完成評核作業。

## **(三) 重視兩岸業務，促進兩岸城市交流**

本府兩岸事務小組於 105 年 1 月 4 日召開 104 年度第 3 次工作會議，對本市推動兩岸城市文化、觀光交流及兩岸青年創業提出相關建議，例如發展特有觀光產業、爭取專業交流高端客群、提供青創充分風險資訊等，作為未來與中國大陸城市交流參考。

另為促進本府同仁對兩岸事務之了解，本會分別於 104 年 11 月 30 日辦理青年創業平台兩岸事務座談會，從兩岸事務觀點探討青年人才創業的挑戰，由中國大陸設立青創基地現況，剖析對本府設立青創基地的影響；104 年 12 月 14 日辦理桃園與中國大陸城市文化觀光交流座談會，邀請專家學者分享交流經驗，並對本市推動兩岸城市文化、觀光交流可能的機會與挑戰，提出相關建議。

## **(四) 了解民意需求，確保政策品質**

為掌握本市民意脈動，了解民眾對於本府整體表現及重大政策議題的意見與想法，本會委託民意調查中心及學術研究機構，辦理 104 年第 3 季及第 4 季施政滿意度民意調查，並以市政建設與交通為主題，進行 2 次政策議題民意調查，期望兼顧政策執行前民眾的意向，以及政策執行後民眾的滿意度，確保施政符合民眾的需求與期待。

比較第 3 季、第 4 季施政滿意度民意調查的結果，第 3 季民眾

對於市府團隊的滿意度為 55.1%，第 4 季滿意度上升至 65.0%，市府團隊滿意度呈現成長的趨勢，市民逐漸肯定市府團隊的表現。

#### (五) 激發員工創意，鼓勵市政創新

為鼓勵本府各機關同仁勇於提出政策創新、改造服務流程，以增進為民服務品質，推動「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，並善用資通訊技術，導入服務規劃，以促進服務效能，提升行政效率。

104 年度創新提案指定專題包括「便捷交通」、「宜居樂活」、「魅力桃園」、「簡政便民」及「開源節流」等 5 大面向，共徵得 64 件提案，歷經初審、複審等二階段嚴格審查，由評審委員依創新性、可行性及效益性等進行綜合評比後，由環保局「廠商免費安裝節能設備服務平台（ESCO 服務平台）推動計畫」獲得創新獎，本案全國首創節能媒合平台，整合民間資源，媒合有意願改善的民眾及民間綠色產業力量，讓政府不需額外編列節能補助預算，亦可達實質節能目的，達成政府與民眾雙贏的目標。另點子獎計有 10 案，獲獎名單如下：

獎項	創新提案	機關
創新獎	1. 廠商免費安裝節能設備服務平台（ESCO 服務平台）推動計畫	環境保護局
點子獎	1. 緊急救護雲端急診室	消防局
	2. 應用 eTag 偵測器分析桃園市旅運需求研究計畫	交通局
	3. 您的福利報您知	資訊中心
	4. 館舍活化—青年事務局青年創業基地	青年事務局
	5. 會議進化 2.0，民眾參與零距離	地政局
	6. 建置智慧型「停車位查詢整合系統」	蘆竹區戶政事務所
	7. 智慧衛生所	衛生局
	8. 新桃園智慧城市旗艦計畫—城市行動影音及多元行銷整合平台	新聞處

獎項	創新提案	機關
	9. 跨縣市網路社群營造	新聞處
	10. 街友關懷-街友沐浴車巡迴服務計畫	社會局

#### (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，依據「桃園市政府委託研究計畫作業要點」，辦理委託研究計畫預算先期審查作業，並按季定期追蹤列管執行進度，截至 105 年 2 月 29 日止，持續列管 19 案委託研究計畫。

另為促請機關落實研究成果，於研究報告完成後，持續追蹤 1 年研究成果運用情形，近半年追蹤 21 案之研究結果，其中 12 案採行、9 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。

## 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 177 案，截至 105 年 1 月底止，已解除或撤銷列管 42 案(23.7%)，進度符合或超前計 113 案(63.8%)、進度落後未達 10%計 14 案(7.9%)、進度落後 10%以上計 8 案(4.5%)。另 105 年度預計挑錄新增列管 151 案，刻正辦理計畫資料填報事宜。

為加強進度控管，本會優先針對連續 3 個月工程進度落後 20% 以上案件，辦理實地查證，以掌握落後案件實際情形。104 年度共計辦理 28 場次實地查證，並將查證委員建議事項函送各機關參考改善。

另為強化本市重大建設計畫管考機制，以提升各機關施政效能，本會已於 105 年 2 月 15 日修訂「本府重大建設計畫選項列管作業要點」，將計畫預算執行率列入考核計分項目，並就工程類計畫增訂趕工及執行進度超前獎勵等規定。

### (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。

本建置案共分三階段，第1階段已於104年8月20日前完成議會交辦子系統，並於104年9月14日、10月1日完成教育訓練；第2階段已於104年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，並分別於104年12月18日及105年2月1日、2月2日完成教育訓練；第3階段已於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」相關專案，目前計有114案納入列管，至105年2月底止已結案34案、撤銷列管17案；餘未結案件63案，將配合交通部辦理全區聽證期程，賡續完成。另針對105年度本府各機關辦理與「桃園航空城計畫」相關執行專案，刻正辦理提報新增作業，預計於3月底前完成新增列管。

### **(四) 加強一般性補助款基本設施列管，爭取中央評核優良成績**

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，在中央年終評核時，獲取較高成績，並有利於下年度補助款申請。

本府104年度基本設施補助計畫共97案，截至105年1月底止，已結案件87件，餘10案持續列管中，其預算執行率為89.35%、發包率98.97%、完工率92.78%、驗收完成率89.69%，本會將敦促各機關儘速完成。

有關本府105年度基本設施補助計畫選列，業於105年1月6及7日召開4場說明會，說明選列原則，請各機關務必選列年度內可執行完成，且符合各項管考基準之案件。經綜整105年度基本設施補助計畫計71案，總經費11.30億元，包含文化、體育、水利、公有建物設施及其他建設6類經費，執行方式有發包工程、僱工購料、規劃設計、委託研究、採購、單純經費撥付、辦理事項或活動

等 8 種。目前進行列管前置資料準備，屆時配合國家發展委員會列管時程，於 105 年 3 月匯入系統列管。

另請各機關爭取中央一般性補助款前，應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。

#### **(五) 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，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，短期內可執行完成者，追蹤至完成為止；中、長期者，須提出具體規劃或期程。104 年度共計列管 2,352 案，皆依議會案件列管原則辦理；另為使議員了解前次會期議決案件執行情形，除要求各機關持續落實外，本會則定期彙編議決案執行情形報告書，分送議員及議會參考。

#### **(六) 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，105 年度定期公文品質檢核預計於 8 月下旬由聘任之府內外委員進行公文審查，本年度起，除本府一級機關及區公所外，亦將部分新成立之二級機關納入年度檢核範圍，以促進各機關之公文效率及品質與市府同步提升。另本府各一級機關及區公所每半年至少辦理 1 次不定期公文檢核，並於次年度 1 月 15 日前將相關辦理情形送交本會。

104 年本府應辦公文計 136 萬 4,484 件，本會每月辦理一般公文及人民申請案件處理時效統計及檢討，並函請各機關提出改善時效方案。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 年度本府各機關逾限公文占辦結公文量 3%，公文逾限查處計有口頭警告 134 件、書面警告 11 件。

#### **(七) 加強春安工作，維持市容整潔及交通順暢**

為使市民安心歡度春節假期，並因應本市主辦 2016 台灣燈會，給予遊客舒適之賞燈環境，本會自農曆春節前至燈會閉幕（即 105



年 2 月 2 日至 3 月 6 日)，組成督導考核小組進行 20 場查核，針對市區重要交通樞紐之指揮疏導、市容觀瞻、環境衛生、綠美化整理之工作，如有發現待改善情形，立即通知相關機關於時限內完成處理並回報。

### 三、為民服務業務

#### (一) 發行市民手冊，提供便利實用資訊

104 年 12 月 9 日發行「105 年桃園市民手冊」，利用區政鄰里系統，發送 74 萬 8 千本至各家戶中，並置放於市府大樓 1 樓服務台、區公所、地政事務所、圖書館等洽公場所，提供民眾索取，同時於戶政事務所，發送給新遷入本市之民眾，讓所有市民都可獲得各項便民服務資訊。市民手冊亦製作電子書版本，置於網路提供線上閱覽或下載，截至 105 年 2 月 29 日止點閱數已突破 55 萬次，廣受市民朋友好評。

市民手冊內容豐富多樣，提供市民隨手翻查所需服務資訊，包含農民曆、通訊錄、生活篇、福利篇、節慶篇、在地篇及願景篇等 7 大篇章。藉由手冊的編印，除了讓好的市政服務可以延續，並以服務市民為基礎，提供完整的市政資訊，期望透過這本手冊了解這塊土地，進而增加在地的認同感。

#### (二) 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、交通資訊及市容查報等 24 小時服務，104 年 9 月至 105 年 2 月 29 日共計 15 萬 4,772 通來電，主要以市政諮詢 5 萬 8,909 通(38.1%)、陳情申訴錄案市政信箱案件 1 萬 8,767 通(12.1%)、協助轉接電話 1 萬 6,065 通(10.4%)。

為服務市民，本府截至 105 年 2 月 29 日止共建置市政 FAQ 資料 6,566 筆，民眾撥打 1999 市民諮詢服務熱線詢問之前 5 大問題包括：「桃園市市民卡資訊」、「免費法律諮詢」、「里長辦公處聯絡資訊」、「公車資訊」及「身分證遺失補發」。

104 年 9 月 27 日至 9 月 28 日杜鵑颱風期間，1999 市民諮詢服務熱線啟動應變機制，話務中心增派值班人力 15 人次，應答民眾詢問有關停班停課、停電、大眾運輸行駛、垃圾清運、紅黃線停車及

相關通報計 524 通。

此外，為因應台灣燈會期間之遊客諮詢，1999 市民諮詢服務熱線亦增加人力應變，自 105 年 2 月 19 日至 2 月 29 日間，話務中心增派值班人力 86 人次，應答民眾詢問有關交通接駁、道路管制、活動內容、無障礙服務及相關通報計 3,871 通。

另為確保服務品質，每日安排不同時段由系統自動導入滿意度調查，104 年 9 月至 105 年 2 月 29 日間訪通數共 7,667 通，民眾對於話務人員服務滿意度高達 98.40%，獲得民眾肯定。

### **(三) 推動超商申辦繳費服務，節省民眾時間金錢**

善用超商 24 小時不打烊的便利性，提供民眾於統一超商(7-11)使用 ibon 機即可辦理 27 項簡易申請業務，如個人戶籍謄本、職缺及職訓班別查詢，亦可繳納本府開立之 2 萬元以下罰鍰規費。104 年 9 月至 105 年 2 月 29 日間，超商申辦案件總計 5,324 件，其中申辦量達 100 件以上者共 4 項，包含都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明書 2,853 件、申請警察刑事紀錄證明書 1,040 件、土地鑑界 181 件及交通事故資料核發申請 141 件。另民眾透過超商繳納罰鍰規費案件，總計 6,458 件。

### **(四) 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，以改善市民生活品質，本系統提供 21 項線上查報服務，於 104 年 9 月至 105 年 2 月 29 日總計受理 5,142 件。查報案件前 3 名依序為路燈報修(2,179 件)、道路坑洞修補(858 件)及交通號誌(桿)維修(536 件)；另以發生地點來看，桃園區(1,030 件)、中壢區(976 件)及龜山區(644 件)位居前 3 名。

另為確保案件回復品質，各機關未針對查報案件內容明確回復時，本會以續列管方式追蹤辦理情形，以提升民眾滿意度。

### **(五) 落實輔導暨考核制度，全面提升服務品質**

為精進本府各機關及各區公所服務品質，藉由本府服務品質獎評獎機制，邀請專家學者實地評審，並針對服務流程、資訊公開、創新應用服務及專案規劃等項目實地輔導，提供改善建議，作為未來精進服務品質努力方向。104 年 8 至 9 月間共實地評審及輔導 22

個機關及區公所為民服務成果，評選出 6 個績優機關，包括環境保護局、地政局、警察局、中壢區公所、八德區公所及桃園區公所，作為本府各機關標竿學習之對象，同時公開表揚給予獎勵。

為爭取行政院「第八屆政府服務品質獎」佳績，本會於 104 年 9 月至 105 年 2 月 29 日間，邀請專家學者輔導代表本府參獎之 8 個機關，計 16 場次，包括楊梅區公所、楊梅戶政、楊梅地政及客家事務局等 4 個第一線機關，以及衛生局（全方位守護長者「口腔健康權」方案）、社會局（一區一中心，服務近你心-桃園家庭服務中心品質提升專案）、勞動局（「職災關懷·守護勞工」提升職災勞工個管服務品質）及法務局（提升消費者保護意識，營造公平合理消費環境以妥處消費爭議，疏減訟源為中心）等 4 個規劃類機關，其中本市楊梅區公所及楊梅戶政獲得評審青睞入圍決賽，國發會預定於 105 年 3 月 9 日及 4 月 6 日進行實地評審，入圍機關刻正積極準備，為本府爭取最高榮譽。

另為提供市民優質電話服務，104 年 9 月至 12 月針對各機關及各區公所進行電話應答品質考核共 1,460 通電話，成績達 80 分以上為合格，合格率 96.99%。未來將持續要求各機關重視民眾需求，主動提供服務，提升民眾滿意度。

#### **（六）重視民眾反應意見，提升陳情回覆品質**

本市市政信箱便民系統提供民眾市政諮詢、陳情及市政興革建言等便民服務，系統受理民眾陳情後，即分派至權責機關辦理並回復民眾，104 年 9 月至 105 年 2 月 29 日本府各機關共受理 4 萬 206 件。

為加速處理市民反映案件，共有 83 項權責單一案件可直接點選權責機關直接分派，節省人工派案時間，提升行政效率。另外為避免「同一人大量陳情」或「迭次陳情」耗費行政資源，修訂「桃園市政府及所屬機關處理人民陳情案件作業要點，明定分期、分類原則，並於 104 年 9 月 22 日辦理陳情業務種子人員教育訓練，共計 95 人參加，期待透過法規介紹及陳情案件實例分享，提升陳情案件處理品質，有效解決民眾問題。

此外，透過市政信箱定期蒐集民眾關心議題，包括道路施工、

交通壅塞、道路不平路段、投訴客運司機、違規停車等民眾關心議題，提報市政會議請各權責機關研議改善，以便迅速、即時回應民眾意見。

#### 四、資訊中心業務

##### (一) 建置 iTaoyuan 熱點，優質免費上網

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。104 年 9 月至 105 年 2 月共新增 4 個熱點，總計本市免費無線上網熱點已達 467 個，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，104 年累計總使用人次為 319 萬 1,747 人次，平均每月使用人數約達 26 萬 5,979 人。加上中央建置之 289 個免費無線上網熱點(至 105 年 2 月 29 日)，全市共提供 756 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。105 年將持續增加無線上網熱點及熱區，以期提供民眾更優質便利的上網環境，優化現有無線網路服務。

另因應 2016 台灣燈會於中壢青埔地區舉辦，於燈區會場建置 320 個熱點，讓賞燈民眾享有免費的無線上網服務，並發送 10 萬則簡訊，提供即時的燈會訊息。

##### (二) 建置共構機房，降低營運成本

電腦機房必須具備獨立空間、不斷電設備、空調及消防等基礎設施，每年亦必須投入許多管理維護經費及人力，才能運作正常。本會考量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，其維運亦需再投入大量人力及成本，造成財政支出之沈重負荷，且本府多數機關均有建置機房之需求，已達一定經濟規模，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，除享有專業技術之服務，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，至 104 年度已進行基礎設施及資訊安全設備強化與調整。為有效整合資訊軟硬體資源，進行網路管理、資料備份備援，以利管理及提高可用性，並大幅提升效能及運作效率，105 年亦將進行虛擬

化系統平台移轉整合、備份備援系統擴充、郵件系統、府外及附屬機關網域整合及網路管理等建置。

### **(三) 導入網站共通平台，整合機關訊息**

為提高入口網站系統穩定度與整合網站管理維護功能，本會陸續將各機關網站導入本府共通網站管理維運平台，截至 105 年 2 月 29 日，已導入 55 個機關網站(19 個一級機關、11 個二級機關、12 個區公所、13 個衛生所網站)、3 個主題網站及市府中、英文入口網。目前正進行 13 個戶政事務所機關網站導入，並已完成網站建置及教育訓練，預計 105 年 3 月初進行新舊網站切換。

市府入口網自 104 年 9 月至 105 年 2 月平均每月瀏覽量達 18 萬 9,154 次；平均每月透過本平台發布的訊息數量為 1,512 筆。同時透過「桃園市政府網站評核計畫」、「桃園市政府 Web 2.0 服務營運作業原則」之執行，每年不定期檢核並督促機關改進網頁內容，以強化網頁資訊之正確性、即時性、合法性及安全性，本會每年亦針對網站及 Web 2.0 維運進行績效評比，提出改進建議事項，並對於績效優良之機關予以敘獎，提升機關配合意願並增進便民服務效能。

### **(四) 優化免書證謄本系統，提升免檢附作業效率**

現有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 75 個機關透過系統逕行查詢，俾使民眾能免檢附證明文件，自 104 年 9 月至 105 年 2 月平均每月查詢次數達 6 萬 6,477 次。

為擴大服務範圍達成全面免附謄本的目標，提升系統效能與改善使用者介面，目前正進行二代免書證免謄本系統開發。自 104 年 12 月 24 日至 105 年 2 月 4 日共辦理 5 場次需求訪談會議；現正進行雛型系統設計，後續將利用雛型系統與使用者進行需求確認與意見蒐集，並研議增加社政、學籍、健保、勞保等電子化介接資料項目，與相關中央業管部會及本府機關確認可行性，預計 105 年 7 月完成系統分析與設計，105 年 9 月完成程式開發。

### **(五) 整併罰鍰規費系統，增加繳納多元便利性**

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，罰鍰規費管理系統已整併各區公所、衛生局、家庭暴力暨性侵害防治中心、動物保護防疫處、風景區管理處及環境清潔稽查大隊，並納入市場租金、長青學苑報名費等相關規費收入，目前納入本府 38 個機關(一級機關 17 個、二級機關 21 個)，共 371 項業務之規費及罰鍰開立與繳納功能，並於 104 年 1 月 1 日起，提供悠遊卡小額扣款繳納規費服務。104 年 9 月 1 日至 105 年 2 月 29 日使用本系統之業務承辦人員約 1,190 人，開立規費案件數為 5 萬 6,960 件(包含悠遊卡小額扣款 406 件)、罰鍰案件數為 3,188 件。

#### (六) 導入圖資共享平台，提升流通共享便利性

為提供本府各機關圖資共享流通使用需求，本會建置本府空間倉儲資料庫平台，藉由提供統計圖展示、區域分析、動態點圖資查詢及上架功能，便利各機關進行決策分析相關應用，目前已蒐集各機關圖資如衛星影像、土地使用分區、地形圖等共 260 種。

目前已介接本府空間倉儲資料庫平台共計十個系統，包括消防局「消防水源行動調查資訊管理系統」、蘆竹區公所「多目標空間管理資訊系統」、民政局「桃園市門牌位置管理系統」、本會「智慧區里服務系統」及「資料開放 (Open Data) 平台」等。

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、公共安全、觀光遊憩及餐飲、及教育文化等 6 類，共計 68 項。

今年將持續蒐集更新各局處相關圖資資料，並擴充平台服務功能機制，增加選址決策、主題性分析及影響範圍分析功能，以多面向綜合方式呈現，提供決策分析參考使用。

#### (七) 開放政府資料，提升透明治理

本府資料開放平台於 104 年 12 月 30 日正式公開上線，截至 105 年 2 月 29 日，共開放 464 項開放資料，提供交通動態、停車場、住宿旅遊、衛生醫療、工廠空污排放等資料，帶來政府施政透明化、業者創新加值與人民生活便利的效益，創造政府、業者與人民三贏互利的價值。

105 年 2 月 1 日辦理開放資料論壇，邀請各領域專家學者與警察局、交通局、衛生局、環保局等 20 個相關局處參與討論，透過相關

領域專家學者的寶貴建議，釐清桃園開放資料的未來推展方向。

後續將辦理專家學者論壇、研討會與黑客松競賽活動，並開放如航空城計畫聽證相關資料，從品質、實用性與創意來最大化政府資料的價值，邁向開放、數位與智慧政府。

#### **(八) 持續推動市民卡，加值多元便利服務**

市民卡於 104 年 9 月 1 日起發行，截至 105 年 2 月已發行逾 58 萬張。

為達桃園市多元族群融合之理念，於 104 年 9 月 21 日開放本市 2.2 萬外籍配偶，無身分差別待遇持居留證於本府 31 處據點申辦「一般卡市民卡」，使申辦市民卡成為認同桃園的象徵。

為提升就讀大專院校（含）以上學校之學生便利性，設籍本市或就讀本市之大專院校（含）以上之學生，可申辦「學生卡市民卡」，擴大學生卡申辦範圍。

市民卡目前已整合交通票證、市立圖書館借書證、體育局的運動卡、衛生局的健康卡及市府的員工證、學校的學生證，且結合小額消費、繳納停車費等共計 373 項政府罰鍰規費等功能。刻正積極與財政部洽談電子發票中獎通知、健保署洽談健康履歷的整合等，未來也會配合內政部的晶片身分證的發行，研議與市民卡結合，達到一卡多用、多卡合一的目標。

另配合經濟部 4G 智慧寬頻專案，本府與中華電信合作於 104 年 12 月 8 日試辦發行 1 千張行動市民卡，運用行動、雲端運算、物聯網、資安與大數據等科技深耕智慧城市之資通訊運用，以推動桃園成為智慧國門新都，運用行動市民卡實現智慧生活，持續加值各項便民服務，以提升民眾生活便利性。

#### **(九) 推動差勤系統導入，提高人事管理效率**

目前部分機關所使用之差勤系統老舊，或尚未使用差勤系統，為達到機關資源共享目標，本會統一規劃導入差勤系統，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。

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，並於 105 年 1 月 1 日正式上線。105 年 1 月 1 日至 105 年 2 月 29 日止，18 個機關使用人數達 821 人。

#### **(十) 推動智慧區里系統，建置雙向聯繫通道**

為強化市府、區公所及里長間聯繫管道，使市府各機關、區公所與里長有緊密聯結，本會於 104 年 11 月起推動「智慧區里系統」，提供里長通報及公務訊息等功能。

為使本府各機關及區公所、各里里長對「智慧區里系統」有初步的概念，進而對推動業務之意涵及效益產生共識，本會已辦理 14 場次協調會及說明會，17 場次教育訓練，計有里長及機關同仁 383 人次參加，並於 105 年 1 月 1 日正式啟動試辦作業。

截至 105 年 2 月 1 日止，已有 227 位里長完成註冊作業，註冊率為 43%，里長透過此系統通報案件數為 154 件，平均結案天數為 5.7 天。

後續將於 105 年 5 月推出資訊查詢功能，協助里長快速查詢市府各類資訊，如通訊錄、里長資料、道路即時資訊、醫療院所資訊等，並於 105 年 6 月 1 日全面推動，完成 495 位里長及各一、二級機關同仁教育訓練。

#### **(十一) 整合雲端公務服務，建構單一入口**

因應近年來在行動化(Mobile)、雲端(Cloud)、社交(Social)等發展趨勢，本會規劃建構公務雲平台，整合各項資訊系統，提供單一入口，以個人使用角度呈現工作內容，提升整體市府行政效率。

為提高本府系統資訊安全，公務雲與目錄服務系統整合建構單一登入及身分驗證管理平台，集中管理多種應用系統帳號，建立快速安全的認證機制，讓市府員工在任何時間、任何地點、任何裝置都可安心使用本府各項市政系統。

公務雲平台已於 104 年 12 月中旬完成第一階段系統建置(含網站及手機 APP)，並辦理教育訓練，提供首頁即時訊息(包含差勤資訊、研考資訊等)、系統單一登入、行事曆管理、公告管理、待辦工作、雲端硬碟、會議管理、問卷管理、行動化 APP(包含即時通訊服務、電子郵件、雲端硬碟、公告訊息、行事曆)等功能。第二階段預



計於 105 年 12 月底前完成，將持續擴充系統單一登入，並提供教育訓練管理、社群討論、文件管理、機關 APP 市集、行動化 APP 單一登入等功能，使系統功能更臻完整。

## **(十二) 長青學苑報名與場地租借服務，提供統合管理機制**

為使民眾以更便捷方式完成報名手續，並整合 13 區公所辦理長青學苑服務，提供統一收費項目及基準、報名程序及受理流程，本會建置共通平台予各區公所及民間團體使用，透過前台單一報名窗口，結合後台課務、班級管理，並規劃四大超商繳費管道，使報名程序更為便利。

105 年度配合桃園、中壢、楊梅 3 個區公所辦理長青學苑課程，於 1 月 18 日起開放區公所承辦人員於「桃園網路 e 指通」後端平台設定報名費用、報名期程、課程登錄、師資、上課地點等相關資訊，供民眾利用電腦或手持裝置查詢並網路申報課程。統計至 105 年 2 月 29 日止，中壢區公所完成 22 堂課程登錄，楊梅區公所完成 8 堂課程登錄。

另為整合本市所轄公共場館（地）租借服務單一窗口，提供民眾可網路查詢場館最新使用情形、網路預約、網路或超商繳費，規劃建置公共場館（地）租借服務系統，以提升民眾租借便利性。105 年 2 月 17 至 25 日起進行需求訪談以歸納出一致且彈性之作業規則及租借服務流程，預計 105 年 6 月完成系統開發。

## **(十三) 推動公文雲端簽核，提升行政作業效能**

因本府公文製作系統（筆硯）與其簽核模組，其系統為主從式架構，常因通訊錄、個人資料及軟體功能更新不全，造成公文作業之困境。考量系統穩定性、未來延展性需求及使用者需求，故規劃建置公文線上簽核系統雲端化，且具跨瀏覽器之公文製作與簽核模組元件，提供本府所屬機關（學校）使用。

本府於 104 年 10 月 19 日起由秘書處、本會、資訊中心及中壢區公所先行試辦，公文線上簽核系統穩定性大幅提升；預計將於 105 年 6 月推廣至本府各一、二級機關。

## 貳、未來努力方向

### 一、建置人民團體補助平台，有效統整補助業務

預計 105 年 12 月底建置完成人民團體補助平台，提供人民團體透過線上申請本市各機關各類補助項目，減少紙本繁複流程之不便，除提高行政作業效率，並達成以下目標：

- (一)整合補助款項：各機關可透過網路資訊交流，達成資源分享與整合，減少重複發放補助款項的目的。
- (二)線上審核撥款：透過系統線上查詢人民團體是否符合申請條件、濾除重複申請情形，並將案件傳送補助機關審核，待審核通過後，即可透過系統撥入受補助對象。

### 二、整合多元陳情管道，建置系統提升效能

為整合本府多元化陳情管道，包括網路(市政信箱、機關/區長信箱、市容查報系統)、電話、傳真、書信或現場陳情等，規劃建置整合性之陳情列管平台，預計於 105 年 12 月完成，並達成下述功能：

- (一)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地理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。
- (二)即時處理：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。
- (三)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。
- (四)知識彙整：彙集陳情內容相關知識，以利陳情作業參考與後續資料共享運用。

### 三、強化重大建設管制，加強計畫執行評核

為強化本市重大建設計畫列管，本會自 105 年起依各類型計畫(工程)之生命週期，訂定各階段所需辦理工作要項，做為列管案件管控檢核點，期藉由全生命週期工作要項之逐項檢核，避免執行機關於內部作業階段即延誤之情形。另採用二階段控管方式，於工程發包前採檢核點控管，工程發包後採工程進度控管，強化案件進度掌握。再將經費執行情形納入年終考核計分，及增加計畫提前結案獎勵等規範，以強化重大建設計畫預算執行成效，建立有效的績效評估作業方式。

#### **四、精進福利搜尋機制，便利個人化查詢服務**

為使民眾更易查詢符合自身資格及需求之福利補助，本會已彙集本府 18 個機關，共計 277 項福利項目，建置「福利好幫手」查詢平台及「新桃園 新福利」網站，便於民眾可依據其身分或所屬問題，篩選符合申請資格之福利項目，並查詢各項福利措施相關申請資料，掌握完整資訊，節省申辦時間。

105 年將規劃建置「福利補助自己查平台」，利用補助項目法規依據之關聯，整合戶政、社政、市民卡卡務等平台，由民眾依自身遭遇情境，透過問與答方式逐步引導出可申請之福利，使民眾能更精確查詢符合資格福利補助，並同時結合推播機制，提供更貼心的個人化福利補助資訊通知，主動送達福利服務。

#### **五、規劃市民卡多型態發行，提供加值多元服務**

105 年規劃發行手機 APP 型式行動市民卡 1 萬張，以提升市民生活便利性。另規劃接洽各銀行業者，發行結合信用卡功能之市民卡，並配合內政部晶片身分證的發行，爭取晶片身分證試辦計畫。

#### **參、結語**

以上謹就本會 104 年 9 月至 105 年 2 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！

## 【附錄一】跨區服務實施項目一覽表

跨區種類	類型	編號	人民申請項目名稱
跨區申辦	社政	1	身心障礙鑑定及身心障礙證明申請
		2	身心障礙者公益彩券工作能力證明
		3	身心障礙者專用停車位識別證
		4	預防走失愛的手鍊
		5	敬老愛心卡
	民政	6	役男申請短期出境
		7	役男免役證明書補(換)發
		8	役男禁役證明書補(換)發
		9	替代役禁役證明書補(換)發
		10	替代役退役證明書補(換)發
		11	替代役備役免予回役證明書補(換)發
		12	應徵(召)服兵役證明書申請
跨區收件	社政	13	全民健康保險第六類轉入
		14	全民健康保險第六類轉出
		15	全民健康保險第六類資料異動
		16	父母未就業家庭育兒津貼
		17	急難救助
		18	身心障礙者生活輔助器具費用補助
		19	身心障礙者房屋租金補貼
		20	身心障礙者日間照顧及住宿式照顧費用補助
		21	身心障礙者醫療復健所需醫療費用及醫療輔具補助申請
		22	身心障礙者居家照顧服務(身體照顧及家務服務)
		23	失能身心障礙者營養餐飲服務
		24	身心障礙者購買停車位貸款利息補助或承租停車位補助
		25	身心障礙者購屋貸款利息補助

跨區種類	類型	編號	人民申請項目名稱
		26	身心障礙者搭乘救護車費用補助
		27	獨居老人電話問安服務
		28	長期照顧服務
		29	申請換發或補發身心障礙證明(手冊)
	人文	30	桃園市原住民族團體意外保險
		31	中低收入戶原住民建購住宅補助
		32	中低收入戶原住民修繕住宅補助
		33	中低收入戶原住民租屋補助
		34	原住民技能檢定獎勵金申請
		35	原住民急難救助金補助
	農經	36	耕地租佃爭議調解
		37	環境綠美化無償配發苗木申請
	工務	38	確無自用農舍證明申請

## 【附錄二】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	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