

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	2
(三) 督促處理議會交辦案件	2
(四) 加強公文稽催管制	3
(五) 辦理本市道安改進方案定期視導初評	3
二、為民服務業務	3
(一) 發行市民手冊，提供便利實用資訊	3
(二) 強化 1999 功能，開辦文字服務	3
(三) 落實為民服務，提升服務品質	4
(四) 加強電話應答，重視民眾感受	5
(五) 多元申辦管道，減少舟車勞頓	5
(六) 簡化申辦程序，免附書證謄本	5
(七) 重視民眾陳情，強化處理機制	6
(八) 配合辦理監委巡察	6
三、綜合規劃業務	7
(一) 推動績效評估，提升施政效能	7
(二) 關注民意脈動，掌握施政方向	7
(三) 激勵員工創意，鼓勵市政創新	7
四、資訊中心業務	8
(一) 多元功能市民卡，便利生活任我行	8
(二) 擴充行動智慧繳費功能，增加繳納多元便利性	9
(三) 建置空間決策分析平台，提升施政決策效益	9
(四) 公文製作雲端化，奠定行動簽核基礎	9

(五) 提升開放資料數量，鼓勵創新增值	10
(六) 整合市府機關網站，增進網站維護品質	10
(七) 推動智慧城市旗艦計畫，榮獲 ICF 2017 TOP7 肯定	11
(八) 提供免費無線上網，強化網路服務品質	12
(九) 機房基礎設施整合，強化資安防護完整性	12
(十) 爭取 4G 智慧寬頻應用補助，創新本市公共服務	13
貳、未來努力方向	13
一、推動參與式預算，提升公民參與	13
二、營造國際友善生活環境，與國際接軌	14
三、福利申辦智慧化，雲端查詢更貼心	14
四、新公文電子交換系統，全程加密安全升級	14
參、結語	15
【附錄】研究發展考核委員會各科室聯絡電話一覽表	16

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 5 次定期會，^{俊銘}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。時以「優質為民服務」、「強化行政效能」、「活用資訊科技」、「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，合計約 1,917 億元(工程類經費約 1,450 億元、非工程類經費約 467 億元)，挑錄為府列管案件，加強管考進度；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 年度重大建設府列管案件計 360 案(包含 106 年度新增 90 案及 105 年度以前持續列管 270 案)。

為檢討重大建設計畫進度落後案件，每月由王副市長召開專案檢討會議，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、需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 105 年 10 月至 106 年 3 月，已專案檢討 47 案。

為掌握案件實際執行情形，本會優先針對工程進度落後案件辦理實地查證，藉由實地查證了解各計畫主辦機關執行情形。105 年度總計辦理 21 場次實地查證，就案件施工進度、施工品質及施工環境之管理進行查證，並於查證結束後，將建議事項函送各機關參考改善。

本會於每年度終了 3 個月內，就前一年度已辦結之列管計畫，辦理年

終考核，據以辦理獎懲。105 年度已辦結案件年終考核，刻正辦理中，預計考核 63 案。

(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 105 年度基本設施補助計畫共 71 案，截至 106 年 2 月底止，預算執行率 95.99%、發包率 100%、完工率 97.18%，驗收完成率 94.37%，已結案件 68 件，針對未結案之 3 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。

本府 106 年度基本設施補助計畫總計選列 81 案，總經費 11.07 億元，包含文化、體育、水利、公有建物設施及其他建設等 5 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，將配合國家發展委員會列管時程，於 106 年 3 月開始列管。

(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對於詢問內容說明完畢即解除追蹤；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。105 年下半年計列管 2,622 案，解除追蹤 1,939 案 (73.95%)、自行追蹤 414 案 (15.79%)、繼續追蹤 269 案 (10.26%)，各案皆依議會案件列管原則辦理；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。

針對議員反映或本會審查機關函復內容品質不佳或答非所問者，105 年下半年共計 5 件，經查各機關皆已重新答復完畢，本會亦通函提醒各機關重視回復品質。有關議員參與會勘資料，本會每月函請各機關至研考資訊系統登錄會勘案件，105 年下半年議員參與會勘共 407 件，自 106 年起區公所辦理之會勘亦納入系統統計，以期會勘資料完備。

為提升議會案件追蹤及列管效率，本會已於 105 年建置議會案件行動

查詢系統，以利議員隨時查詢掌握議會及會勘案件辦理情形，並於 8 月 22 及 23 日辦理系統教育訓練 3 場次，共計 58 位服務處人員參加。

(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，要求各局處及區公所至少每半年辦理 1 次不定期公文檢核。針對公文時效管理，每月由本會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，針對時效逾期情形嚴重者，辦理實地輔導。

106 年 3 月 20 日、21 日、27 日計辦理 4 場公文流程及人民申請案件教育訓練，大約 480 人次參加。

(五) 辦理本市道安改進方案定期視導初評

本會配合交通部「道路交通秩序與交通安全改進方案」，每年辦理定期視導初評，以瞭解各項道安重點工作執行情形。針對本府交通局、工務局、警察局、教育局、新聞處及桃園與中壢監理站進行考評，並將考評結果送交通部備查，作為後續交通部複評參考。105 年度道安定期視導初評會議及實地查證(9 處)已於 11 月 17、24、30 日辦理完畢，委員建議事項計 47 案納入後續追蹤，本會將持續追蹤至各機關辦理完畢為止。

二、為民服務業務

(一) 發行市民手冊，提供便利實用資訊

105 年 12 月 14 日發行「106 年桃園市民手冊」，內容包括 300 多項福利政策、生活資訊、精采節慶及樂遊桃園資訊，並結合每年發行的農民曆一起印製，整合出版品及降低印製成本，每本成本大約 13.5 元（包含美術編輯、印製及運送）。另外市民手冊亦製作電子書版本，置於本府網路提供民眾線上閱覽或下載，截至 106 年 2 月點閱數已突破 24 萬頁次。

106 年市民手冊共印製 80 萬冊，除由里長協助透過里鄰系統發送至各家戶外，並於市府大樓 1 樓服務台、區公所、戶政事務所及圖書館等洽公場所，提供民眾索取。新遷入本市之民眾，在戶政事務所辦理戶籍登記時會一併提供，送完為止。

(二) 強化 1999 功能，開辦文字服務

1999 市民諮詢服務熱線提供市政諮詢、陳情申訴、活動訊息、交通資訊及市容查報等 24 小時服務，105 年共計 25 萬 9,476 通來電，語音查詢活動

訊息服務 5 萬 4,236 通，要求話務人員應答 20 萬 5,240 通，1999 服務人員 20 秒內接聽電話比率為 90.99%。服務內容含市政諮詢佔 56%、陳情案件佔 18%、電話轉接佔 14%、其他服務佔 12%。

105 年每月平均進線量 2 萬 1,623 通；服務滿意度方面，105 年接受 1999 服務後同意導入系統受訪之民眾共 6,841 位，問訪結果對 1999 整體滿意度達 96.52%；另為管控 1999 轉接給各機關之電話應答品質，105 年共檢討 714 通忙線及無人接聽電話，行文請各機關改善。同時針對 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 1,737 人，受訪者對於各機關接聽人員處理方式之滿意度為 87.10%、服務態度之滿意度為 91.48%。

本府截至 106 年 2 月底共建置市政 FAQ 資料 5,124 筆，105 年民眾撥打 1999 市民諮詢服務熱線詢問之前 5 大問題包括：公車時刻/路線/站牌、免費公車、市民卡問題、公共自行車及地價稅資訊。

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 連結類似 Line 的通訊頁面，就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。

(三) 落實為民服務，提升服務品質

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

在參加中央評獎方面，本會 105 年下半年輔導 8 個機關，邀請專家學者召開 5 場次輔導會議，並擇優推薦 6 個機關參加國發會「第 9 屆政府服務品質獎」評獎，其中環境保護局、地政局及龜山區戶政事務所入圍本屆決審。

在本府評獎方面，本會 105 年參考國發會評獎制度，分「第一線服務機關組」及「服務規劃機關組」兩組，辦理本府服務品質獎評獎，邀請專家學者擔任評審委員，提供改善建議，本府計 28 個機關受評。

在不定期考核方面，本會於 105 年 10 月針對區公所、戶政事務所、地政事務所、衛生所及圖書館等 68 個機關(單位)進行實地查核，查核成績已較 105 年 8 月大幅改善，未來將持續辦理，以維持第一線服務品質。

在教育訓練方面，本會於 105 年 9 月 21 日邀集各機關及各區公所研考人員及研考主管辦理教育訓練，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，計 65 人次參訓。

(四) 加強電話應答，重視民眾感受

為加強各機關及各區公所電話服務品質，每月仿市民身分測試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。105 年共測試 4,388 通電話、平均每月測試 365 通，測試成績達 80 分合格比例為 94.85%，未達 80 分標準者為 5.15%，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。

(五) 多元申辦管道，減少舟車勞頓

本府「桃園網路 e 指通」網站提供 775 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、檢附應備文件及繳納規費等申請程序，並可隨時至前揭網站查詢進度。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上開網站查詢進度，以及繳納本府開立之 2 萬元以下罰鍰規費。

105 年線上申辦件數為 1 萬 6,438 件，平均每月 1,370 件，申辦案件量前 3 名為申請勞資會議備查 1,952 件，申報進用身心障礙者月報 1,615 件，請領戶籍謄本(預約)1,425 件。超商申辦件數為 2 萬 3,098 件，平均每月 1,925 件，其中案件量較高者為都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明書 1 萬 9,108 件，申請警察刑事紀錄證明書 2,520 件。至超商繳納罰鍰規費案件數為 1 萬 4,825 件，平均每月 1,235 件。。

(六) 簡化申辦程序，免附書證謄本

本府「市政資料庫」提供戶政、地政、工商、使用執照、土地分區及財稅等 6 大資料庫共 24 項書證謄本，民眾洽本府辦理申請案件可免檢附前揭資料，由機關代為查驗，本府目前共有 75 個機關申請使用，105 年平均每月查詢 7 萬 7,014 次。

為持續簡化民眾申辦案件時檢附之書證謄本，本會已於 105 年 3 月清查各區公所 170 項申辦案件，未來將針對各一級機關 605 項申辦案件持續辦理。另為兼顧民眾個人資料安全，本會於 105 年 12 月偕同市政資料庫管理機關(民政局、地政局)至 6 個使用機關進行實地查核，並於 106 年 1 月發

函要求改善缺失事項。

(七) 重視民眾陳情，強化處理機制

本府陳情管道包括 1999、市容查報、市政信箱及書面陳情，105 年計辦理 10 萬 5,046 件，平均每月 8,754 件。為提升處理品質，本會已於 106 年 1 月函請各機關及區公所針對 105 年度案件進行整體性分析及檢討，並辦理獎懲。同時為強化本府同仁對於陳情案件認知及實務處理技巧，已於 106 年 3 月 16 日再次辦理教育訓練。

本府自 105 年 8 月 1 日起擇定 15 項與市民切身相關且具急迫性、時效性及可立即處理者，要求第一階段需於 1 日內初步回復處理情形；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處理並依指定期限回復。自 105 年 8 月至 106 年 2 月底止已受理 8,306 件，本會每月逐件檢核，計有 630 件應予改善，已按月函請各機關檢討改善，逾期案件比例已有明顯改善。

為避免民眾濫用 1999 及市政信箱大量陳情，耗費行政資源，目前針對不理性重複陳情已獲各機關首長核定者共列管 34 案、105 年不予處理共 357 件；針對無具體事由、重複來信及未具名檢舉由本會過濾處理者共 2,336 件。此外，於受理程序中透過電子信箱驗證及電話回撥確認機制等措施進行驗證，驗證程序完成始成案，避免民眾冒用他人資料反應案件。

建置二代市政信箱系統，整合網路(如：市政信箱、機關意見信箱、市容查報系統)和市民卡 APP、中央政府電子郵件轉發等多元受理管道，預計 4 月上線提供服務。透過內建智能派案功能，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的輔助，依案件類別及地理資訊自動將市民的建議傳送至權管機關，加速派案效率。

(八) 配合辦理監委巡察

105 年 12 月 12 日辦理 105 年度第 1 次監察院地方機關巡察，監察委員關心議題為「市府施政概況及重大施政計畫」及「財政收支狀況(含開源節流措施)」，並受理民眾陳情共 4 人次。106 年 3 月 21 日辦理 105 年度第 2 次監察院地方機關巡察，監察委員關心議題為「大溪老街與周邊環境規劃整治及觀光發展情形」及「大漢溪河岸部落(撒烏瓦知、崁津部落)民生問題」，並受理民眾陳情共 1 人次。

三、綜合規劃業務

(一) 推動績效評估，提升施政效能

為提升行政效率及服務效能，本會推動施政績效管理制度，由研考會、人事處、主計處及財政局就業務、人力、經費等面向，統一訂定共同性指標；本府各一級機關於年度施政計畫編訂時，參照年度施政目標，依各機關組織任務及業務性質自行訂定個別性指標，並於年度施政計畫中呈現。本會於年度預算核定後，彙編年度施政計畫。本府 106 年度施政計畫已於 106 年 1 月 20 日函送貴會參考，並公開於本府入口網站。另已完成本府 105 年度施政績效複評，俟各機關就年度績效完成檢討報告後，亦將彙編並公開於本府入口網站。

檢視本府近 3 年績效評估執行情形，並配合本府重大施政，重新檢討本府共同性指標項目、衡量標準及權重，由原 20 項指標簡化為 10 項指標，並自 106 年度起實施，進而使機關目標與施政績效緊密結合。

(二) 關注民意脈動，掌握施政方向

為了解民眾對本府整體施政表現及重大政策議題的意見與想法，本會 105 年度委託民意調查機構辦理施政滿意度、基礎建設、重大政策及社福政策等主題式民意調查。本府 105 年度施政滿意度平均約達七成，與 104 年度施政滿意平均約五成五相比，顯著進步，顯示大部分市民肯定市府團隊的表現。

各項主題之調查結果如下：在路暢、路平方面，有六成左右的民眾認為本市整體交通順暢、對全區道路的品質也表示滿意，相較於 104 年度四成五左右的滿意度已有改善；在基礎建設方面，民眾對於國民運動中心、闢建公園之建設，有七成以上的滿意度；在重大建設方面，對於興建市立圖書總館、市立美術館之支持度也超過七成；而在社福政策方面，對於設置公托中心、親子館、補助育兒津貼等政策更達八成以上的滿意度。顯示本府施政能掌握民意方向，符合市民期待。

以上調查結果已摘要轉知各相關機關參考改進，做為政策規劃之重要參據。106 年度將規劃 5 次民意調查，並持續與前期民調結果進行比較，以適時掌握施政脈動。

(三) 激勵員工創意，鼓勵市政創新

為提升機關服務品質，精進業務執行方法、簡化工作流程及加強整體施

政效能，本會持續推動創新提案實施計畫。105 年度創新提案徵得 68 件提案，於 105 年 10 月 24 日至 11 月 2 日進行初審分組審查，計 16 案納入建議入圍名單，經 11 月 9 日召開入圍提案討論會議，決議入圍 6 案進入複審；12 月 26 日進行複審會議，由提案人進行簡報，經評審委員依創新性、可行性及效益性進行綜合評比，有 3 案獲得創新獎，分別為：結合統計成果資訊，強化預算審查機制(主計處)、桃園市移動式水質即時監測計畫(環境保護局)、3D 公共設施管線平台建置(工務局)；3 案獲得點子獎，分別為：山坡地保護傘－水土保持設施智慧名牌建檔管理計畫(水務局)、廣設兒童臨時托育中心及結合市民卡給予兒童每月臨時托育點數(政風處)、違規臨停再見！公有停車場「好方便」小黃每日免費 1 小時(都市發展局)。

本會為鼓勵各機關勇於創新，安排於 106 年 3 月 1 日市政會議由市長頒發獎品、獎狀，並請創新獎之提案人於 106 年 3 月份市政會議進行案例分享。

四、資訊中心業務

(一) 多元功能市民卡，便利生活任我行

本市市民卡使用二代晶片卡做為載體，結合借書證、運動卡、電子錢包及門禁卡等功能，使用方式多元，截至 106 年 2 月已發行逾 75 萬張，平均每月約有 10% 的使用成長率。主要使用情形為交通票證使用 6,193 萬 6,718 人次，電子錢包使用 420 萬 3,404 人次，停車場使用 6 萬 9,185 人次，圖書借閱 327 萬 7,793 人次。

配合經濟部 4G 專案之推動，本會於 106 年 3 月 20 日發行 1 萬 5 千張行動市民卡，全國首創以空中下載(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。

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。105 年起陸續配合各局處舉辦的活動，進行市民卡積點兌換好禮，如：桃藝巡禮趣(配合地景藝術節)、花現奇機(配合花彩節)等，截至 106 年 2 月已累積超過 27 萬 7950 人次參與。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；持市民卡搭乘桃園機場捷運享抽獎活動優惠。目前市民卡購物優惠之特約商店共計 675 家，包含餐廳美食 374 家、育樂

休閒 125 家、旅宿 51 家、觀光工廠 14 家及其他 111 家。此外，本會也同步推出桃園市市民卡 APP，可供查詢市民卡相關資訊，享有在地優惠並提供特定群組好康熱推功能，如老人假牙補助、幼兒疫苗注射等。

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 2 月透過此服務之辦卡數已突破 2 萬 1 千張。

(二) 擴充行動智慧繳費功能，增加繳納多元便利性

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 38 個機關(一級機關 17 個、二級機關 21 個)，共 397 項業務之規費及罰鍰開立與繳納功能。105 年 10 月至 106 年 2 月使用本系統之業務承辦人員約 1,339 人，開立規費案件數為 3 萬 8,492 件(包含悠遊卡小額扣款 170 件，智慧繳費 4 件)、罰鍰案件數為 2,276 件。

因應經濟部「4G 智慧寬頻應用城市補助計畫」，於 106 年 1 月 20 日推出全國首創「行動智慧繳費」，民眾使用手持裝置掃描繳費單即可線上繳納罰鍰及規費；為推廣本項服務，除於市府網站建立操作流程圖示說明及 APP 下載連結外，並辦理本府業務相關推廣教育訓練，同時在各業務櫃台擺放文宣，向洽公民眾推廣。

(三) 建置空間決策分析平台，提升施政決策效益

本府空間決策分析平台已蒐集 25 個機關之業務圖資及空間資訊，如土地使用分區、地形圖等，共計 489 種。目前已有 22 項系統及 4 項專案介接該資料庫平台，包括工務局道路普查系統、水務局水情資訊系統、都市發展局都市規劃資訊查詢系統、經濟發展局產業投資標的盤查及建置資料庫、警察局天羅地網整合查詢系統及本會整合式陳情列管系統等。

另整合本府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、觀光遊憩及餐飲、教育文化等 6 類共計 64 項。

經統計 105 年度系統查詢次數為 1,420 萬 1,585 次，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，以多面向綜合方式呈現，提供決策分析參考使用。

(四) 公文製作雲端化，奠定行動簽核基礎

「WEB 版公文製作系統」導入本府暨所屬共 112 個機關。該系統具雲端

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。為提升公文處理品質，加快簽核程序，預計 106 年 3 月至 5 月，分 3 梯次導入本府所屬各級學校共 262 所，以達到即時掌握資訊、提升行政效率的目標。

(五) 提升開放資料數量，鼓勵創新加值

本府資料開放平台於 104 年 12 月 30 日正式上線，截至 106 年 2 月底，累計開放 800 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。

本平台提供外部使用者對資料進行瀏覽、下載、介接等服務，截至 106 年 2 月底每月平均瀏覽次數 70,300 次、每月平均下載次數 33,154 次、每月平均介接次數 551,137 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」。105 年 9 月 24 日辦理黑客松競賽共計 42 組團隊參賽，並在 10 月 27 日舉行「桃園 Open Data x 智慧城市研討會」進行頒獎，共計 208 人與會、3 獎項 4 團隊獲獎；11 月 5 日舉辦「大專校院資訊應用服務創新競賽」共 20 組團隊參賽，最終由元智大學、交通大學、世新大學獲得前三名；台中科技大學、東海大學獲得佳作，得獎團隊共產出 13 項 APP、網頁作品。

(六) 整合市府機關網站，增進網站維護品質

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，也提升系統管理與維護品質，增進系統的可用度。

截至 106 年 2 月，共通平台已導入本府 83 個機關網站(23 個一級機關、13 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 16 個主題網站，共計 101 個網站。市府入口網自 105 年 10 月至 106 年 2 月平均每月瀏覽量達 16 萬 3,680 次；每月透過本平台發布的訊息數量平均為 1,897 筆。

此外，本府各機關共開發 17 項 APP，105 年度以桃園市市民卡(研考會資訊中心)、桃園垃圾車(環境保護局環境清潔稽查大隊)、桃園健康餐盤(衛生局)為下載數前三名。

(七) 推動智慧城市旗艦計畫，榮獲 ICF 2017 TOP7 肯定

本府智慧城市旗艦計畫共 3 面向，計 115 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 2 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 30 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

監督工程造价 1 億元以上之公有建築物，規劃取得智慧建築標章；藉由學校週界所佈建之智慧型監視器、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；由復健車及醫療小管家結合責任醫院提供智慧醫療服務。

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 年起履獲佳績，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」，目前正積極爭取 6 月 8 日於美國紐約市頒布之「2017 年全球最佳智慧城市」Top 1 最高榮耀。

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，包括與電信業者合作近 6 千個 WiFi 熱點、LoRa 熱點建置、以及有線高速寬頻發展等，寬頻網路服務遍佈全市。

此外，創新指標中以「創新產業跨域合作智慧發展計畫」說明桃園市

擁有產業發展區位優勢，未來更將建置物聯網智慧園區試驗場域，持續帶動產業發展。最後在行銷倡導指標中以「推動桃園市市民卡計畫」表現城市智慧生活之亮點。

(八) 提供免費無線上網，強化網路服務品質

截至 106 年 2 月，本市建置之免費無線上網熱點已達 516 個，加上中央建置之 292 個免費無線上網熱點，全市共提供 808 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，105 年 10 月至 106 年 2 月，本市建置熱點每月平均使用人次達 74 萬 7,130 人次。

為維護上網品質，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，並預計於 106 年第 3 季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。

(九) 機房基礎設施整合，強化資安防護完整性

本府自 103 年 12 月 25 日核定改制為直轄市後，依行政院函文，本府及所屬機關(構)資安責任等級業經修正核定本府為 A 級機關，部分單位為 B 級及 C 級機關。

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。

為提升資訊安全相關作業品質，本會資訊中心已於 103 年 12 月通過 ISMS 之驗證，取得 ISO27001:2013 證書，並持續辦理年度驗證稽核，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，提供更良好的網路品質，本會進行資訊相關基礎設施調整，105 年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，強化資安防護完整度。

(十) 爭取 4G 智慧寬頻應用補助，創新本市公共服務

行政院「加速行動寬頻服務及產業發展方案」，推動「構建 4G 智慧寬頻應用城市」，運用補助計畫鼓勵國內業者結合地方所需，於全國各縣市(含離島)等場域推動 4G 行動寬頻應用服務。新補助機制之補助對象以在地企業、結合在地學研資源為優先支持，但提案廠商須提永續經營之機制，並以區域聯合治理方向優先執行。

本專案計畫期程為 106 年 1 月 1 日至 107 年 6 月 30 日，105 年 7 月 6 日至 8 日舉辦北中南三場次地方創新補助機制說明會，105 年 7 月中旬至 9 月中旬由地方政府提出需求規格，105 年 10 月上旬科技會報辦公室、工業局與審查委員共同審查地方需求規格；105 年 10 月底公告獲推薦之計畫，徵求業者提案，105 年 11 月至 12 月受理業者提案。

目前進行審查廠商提案階段，本府提案之計畫為農業局「桃園市休閒農業 4G 智慧服務計畫」及資訊中心「智慧機器人 24 小時市民諮詢服務計畫」，排定於 106 年 3 月 27 日審查，並預計於 4 月辦理簽約、執行。

貳、未來努力方向

一、推動參與式預算，提升公民參與

參與式預算起源於 1990 年巴西愉港，公民透過直接的方式，參與公共預算的決策，進行過程中，市府公開預算及各項資訊，協助公民參與討論。根據參與式預算全球報告書，2013 年全球參與式預算已到達 2,800 件，且 3 年內成長 87%，參與式預算成為世界推動審議民主之風潮，國內中央機關及各縣市政府亦各自規劃推動作法。

為提升本市公民參與程度，使民眾了解公務行政程序，政府資訊更為公開透明，規劃推動參與式預算，訂定推動參與式預算實施計畫及作業程序，提供本府各機關運作參考，落實參與式預算執行，並將建置參與式預算網站，說明本市參與式預算作法，揭露各項推動議題相關資訊，讓民眾獲得最新辦理情形。

本府實施機關包含一、二級機關及各區公所，由機關評估擬定推動議題，規劃運作方式，提出背景說明、民眾提案方向及預算額度等資料，對民眾公開說明徵求提案，辦理提案工作坊及投票後，依投票結果據以執行，

目前預定於 106 年 4 月中確定各執行議題，確定後將陸續展開各項推動工作。

二、營造國際友善生活環境，與國際接軌

為發展亞洲·矽谷計畫，及因應機場捷運通車，建置友善的國際生活環境為本市現階段重要的任務之一。自 106 年起每 2 個月召開定期會議，透過會議整合資源與跨機關協調，優先推動觀光、文化及交通之國際友善環境計畫。

106 年 1 月 20 日召開第 1 次會議，請各機關盤點現有雙語資源及相關規劃。考量本府英文入口網為本市與國際接軌之第一步，規劃於 106 年進行改版，將以外籍人士需求為考量，提供相關服務及資訊，豐富英文入口網內容，預計 6 月底完成改版。

三、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，整合稅籍、戶政、市民卡卡務等資料及平台，藉由線上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 263 項福利補助資訊清查，後續將與本府相關系統如市民卡卡務、公務雲、線上申辦及社政資料介接，預計 106 年 5 月底前完成系統開發與測試。

四、新公文電子交換系統，全程加密安全升級

配合國發會檔管局推動新公文電子交換機制，本會於 106 年 1 月 11 日辦理天元模組全程加密發放暨說明會，說明檔管局硬體加密裝置使用方式，並已於 106 年 2 月 22 日啟用。

檔管局為提升公文電子交換之安全性及可用性，將於 107 年底停用現行 eClient 電子交換終端層軟體，改以 API 方式介接本府公文整合資訊系統。本會將持續辦理新公文電子交換系統及公文電子交換 API 模組軟、硬體規劃、建置，期能配合檔管局既定時程於 107 年底前分批完成本府所屬機關及各級學校公文電子交換之開道轉換。

參、結語

以上謹就本會及資訊中心 105 年 10 月至 106 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，繼續給予策勵與支持，以使各項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	代理主任委員	邱俊銘	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	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	黃宗璉	335-1039	335-0859
人事	人事管理員	王亞蓉	335-1039	335-0859