

桃園市議會第 1 屆第 4 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：代理主任委員 邱俊銘

中華民國 105 年 10 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) 持續推動跨區服務，節省洽公時間金錢	1
(二) 重視施政績效，充分運用資源	1
(三) 重視兩岸業務，促進兩岸城市交流	2
(四) 傳統民調與網路輿情兼顧，掌握民意動態	3
(五) 激發員工創意，鼓勵市政創新	3
(六) 加強委託研究計畫先期審查，追蹤研究成果	4
二、管制考核業務	4
(一) 辦理重大建設計畫管考，督促機關掌握進度	4
(二) 加強一般性補助款基本設施列管	5
(三) 督促處理議會交辦案件，強化府會關係	5
(四) 加強公文稽催管制，提升公文效率及品質	5
三、為民服務業務	6
(一) 精進 1999 市民諮詢熱線服務品質	6
(二) 推動超商申辦繳費服務，節省民眾時間金錢	7
(三) 強化市容查報系統，重新檢討回復時效	7
(四) 落實輔導暨考核制度，全面提升服務品質	8
(五) 重視民眾反應意見，提升陳情回覆品質	8
四、資訊中心業務	9
(一) 建置無線上網熱點，提供免費優質網路	9
(二) 建立完善資訊設備，提升資訊安全環境	9
(三) 整合市府機關網站，提升網站服務品質	9
(四) 優化免書證免謄本系統效能	10
(五) 綜合多項罰鍰規費項目，提供民眾多元繳納便利性	10

(六) 建置圖資決策倉儲，提升圖資共享效益	11
(七) 提升開放資料品質，推廣行銷與公私協作	11
(八) 持續推動市民卡，加值多元便利服務	11
(九) 推動行政業務資訊化，提升行政作業效能	12
(十) 推動智慧區里系統，建置雙向聯繫通道	13
(十一) 整合市轄公共場地租借資源	13
(十二) 推動智慧城市旗艦計畫	13
貳、未來努力方向	14
一、建置民間團體補(捐)助系統	14
二、整合多元陳情管道，建置系統提升效能	14
三、精進管考作業，提升市府績效	15
四、福利資訊個人化互動查詢	15
五、規劃市民卡多型態發行，提供加值多元服務	15
參、結語	16
【附錄一】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 4 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，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、舒適的環境，進而提升市民的生活品質。

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) 持續推動跨區服務，節省洽公時間金錢

本府自 105 年 1 月 27 日起，跨區服務擴大實施為 38 項，涵蓋區公所經常受理之申辦項目，如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、役男申請短期出境、兵役證明書核發、各項身障者補助及各項原住民族補助等，服務對象包含身心障礙者、原住民族及大部分弱勢民眾，自 105 年 4 月起至 8 月止，共計有 1,772 件申請案件透過此服務管道申辦（包含敬老愛心卡 813 件），除敬老愛心卡外，以全民健康保險第六類轉入轉出資料異動、身心障礙者生活輔助器具費用補助及役男申請短期出境等 3 項為民眾最常利用跨區服務之項目。

(二) 重視施政績效，充分運用資源

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，邀集主計處、財政局、地政局、都市發展局、新建工程處等，於105年6月1日至7月7日間辦理106年度重要延續性及新興施政計畫先期審查會議，共計辦理7場次，審查460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106年度施政計畫草案，送請貴會審議。

另本府配合國家發展委員會行政機關管考作業簡化制度，刻正研提修正本府績效管理制度，減少共同性績效指標項目，以落實機關自主管理及分層課責，提升執行績效。

(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8月8日召開105年度第2次工作會議，本府為加強中央與地方交流，特別邀請行政院大陸委員會（以下簡稱陸委會）團隊一同參與本次會議，並就「內政部核發交流活動同意許可或公文時，同時副知各地方政府，俾利掌握大陸地區交流概況」、「學校擬定書面約定書之範本或錯誤樣態」、「共同農藥殘留標準」等議題，請陸委會協助本府向中央部會提出建議。

為促進本府同仁對政府大陸政策及兩岸交流規範之了解，本會於105年7月28日與陸委會合辦研習會，透過實例與法規介紹使同仁對中國大陸更加了解，並認識相關法規，讓同仁往後在進行赴陸考察或接待中國大陸來訪人員時，交流能夠更順暢且對自身安全及權益更有保障。

本府與中國大陸城市持續保持地方交流，105年4月28日至29日與中央警察大學共同辦理「第十二屆兩岸四地公共行政管理研討會」，參加對象為兩岸四地致力於公共管理之專家學者，共計120人，並邀請觀旅局、都發局及研考會分別以「2016台灣燈會在桃園」、「多元社會住宅方案」及「智慧城市 桃園智慧城」為主題，分享本市政治理經驗及作為，並安排至慈湖及大溪進行市政參訪；105年6月27日與農業局共同辦理桃園廈門茶產業交流座談會，討論兩岸茶產業之用詞、品質控制及檢驗標準；105年7月15日重慶市規劃局

訪問團來訪，與本會及資訊中心就本市 GIS 及智慧城市推動情形進行交流。

(四) 傳統民調與網路輿情兼顧，掌握民意動態

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，本會已委託辦理 105 年第 1 季及第 2 季施政滿意度電話民意調查。另有鑑於網際網路已成為民眾表達公共事務意見的重要管道之一，因此本年度同時規劃 4 次議題式網路輿情分析，期望兼顧傳統民意調查及網路輿情的民眾意見，確保施政符合民眾的需求與期待，目前已完成路平議題網路輿情分析，網民意見及關心之議題大致為三個面向，包含路面平整度、路面鋪設材質及工業區道路養護。

比較本府第 1 季、第 2 季施政滿意度民意調查的結果，第 1 季民眾對於市府團隊的滿意度為 69.1%，第 2 季滿意度為 67.2%，維持平穩狀態，表示大部分市民肯定市府團隊的表現，而市府團隊也會持續精進施政作為。

(五) 激發員工創意，鼓勵市政創新

為達各機關為民服務品質提升、業務推動方法與執行技術精進及工作流程簡化之目的，本府推動「桃園市政府創新提案實施計畫」，並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，鼓勵各機關同仁發揮創意，善用資通訊技術，導入服務規劃，研提與業務相關之興革意見，以促進服務效能，提升行政效率。104 年度由環保局「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，為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能產業力量，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。

105 年度創新提案指定專題含括「便捷交通」、「宜居樂活」、「簡政便民」、「開源節流」、「市容美化」、「鼓勵生育」、「路平(暢)專案」等 7 大面向，截至 105 年 9 月，已完成徵件作業，計有 68 案，後續將由本府專案小組及專家學者進行初審、複審等二階段審查，並依創新性、可行性及效益性等進行綜合評比，選出獲獎提案，予以表

揚。

(六) 加強委託研究計畫先期審查，追蹤研究成果

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」，按季定期追蹤列管執行進度，截至 105 年 8 月底止，持續列管 18 案委託研究計畫，並於研究報告完成後，持續追蹤 1 年，以了解研究成果運用情形，促請機關落實研究成果。

為利籌編 106 年度預算，辦理 106 年度委託研究計畫先期審查，由本府主計處、財政局、研考會等組成審查小組，於 105 年 5 月 31 日召開專案小組審查會議，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，計有 7 個機關，提出 11 項審查計畫，將於 106 年度預算審核通過後納入追蹤列管。

二、管制考核業務

(一) 辦理重大建設計畫管考，督促機關掌握進度

為管制本市重大建設計畫執行情形，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。105 年度總計列管 308 案，包含 105 年度新增案件 150 案，104 年度以前持續列管案件 158 案，截至 105 年 8 月底止，已結案計 9 案(占 2.9%)，進度符合或超前 233 案(占 75.6%)，進度落後 59 案(占 19.2%)，及撤銷列管計 7 案(占 2.3%)。

在重大建設計畫進度管控上，本府定期由副市長召開本市重大建設計畫檢討會議，由各機關首長共同與會，自 105 年 5 月起，針對進度異常案件，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。每次選 5 至 10 案，專案報告選案標準包含檢核點進度落後 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 次以上或停工達 2 個月以上之案件。

另為加強進度控管，本會優先針對工程進度落後案件辦理實地查證，以掌握落後案件實際執行情形。105 年度預計辦理 21 場次實地查證，截至 105 年 8 月底止，已辦理 9 場次，並將查證委員建議

事項函送各機關參考改善。

(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，如中央年終評核時獲取較高成績，則有利於下年度補助款申請。

本府 105 年度基本設施補助計畫共 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 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。截至 105 年 8 月底止，預算執行率為 53.16%、發包率 98.59%、完工率 52.11%、驗收完成率 45.07%，已結案件 32 件，仍在列管的 39 案中，有 6 案進度落後，占整體比率 8%，分別為檢核點落後 4 案及累計經費支用執行率未達 80%者 2 案，本會將持續敦促各機關儘速排除落後因素，於年度內結案。

(三) 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。105 年上半年共計列管 3,422 案，解除追蹤 1,548 案，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，本會則定期彙編議決案執行情形報告書，分送議員及議會參考。另針對議員反映機關函復內容品質不佳，本會亦函文提醒各機關留意回復品質，並重新函復。

為提升議會案件追蹤及列管效率，本會於 104 年 9 月擴充議會案件系統，並於 105 年 3 月建置議會案件行動查詢系統，以利議員隨時查詢掌握議會案件辦理情形，並於同年 8 月 22 及 23 日辦理系統教育訓練 3 場次，共計 58 位議員服務處人員參加，課程中亦彙整相關建議事項，作為後續系統改善參考。

(四) 加強公文稽催管制，提升公文效率及品質

為使各機關落實自主管理，要求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 7 月 15 日及次年度 1 月 15 日前將相關辦理情形送交本會。本會每年辦理 1 次定期公文品質檢核作

業，105 年度本府一級機關及區公所均納入年度檢核範圍，以促進各機關公文效率及品質提升。105 年度定期公文品質檢核預計於 9 月至 10 月間由本會聘任府內外之委員進行審查。

105 年度 8 月止本府應辦之一般公文計 90 萬 5,067 件（辦結公文總計 83 萬 8,785 件、辦結率 93%）、人民申請案件計 46 萬 4,661 件（辦結公文總計 40 萬 5,532 件、辦結率 87%），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。

三、為民服務業務

（一）精進 1999 市民諮詢熱線服務品質

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 4 月至 8 月共計 9 萬 9,824 通來電，語音查詢活動訊息服務 1 萬 8,243 通，要求話務人員應答 8 萬 1,581 通，主要以市政諮詢告知 4 萬 2,785 通(53%)、陳情查報案件 1 萬 5,729 通(19%)、協助轉接電話 1 萬 1,250 通(14%)、其他服務 1 萬 1,817 通(14%)。

本府截至 8 月 31 日止共建置市政 FAQ 資料 4,732 筆，4 月至 8 月民眾撥打 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、石門熱氣球嘉年華及免費法律諮詢資訊。

1999 熱線訂定緊急應變計畫，因應災害應變及各項專案調配值班人力，7 月 7 日至 8 日尼伯特颱風期間，1999 話務中心增派 5 人次，應答停班停課、大眾運輸行駛、垃圾清運、沙包索取及路邊紅黃線停車等諮詢案件 271 通，通報路樹倒塌、路燈號誌損壞及廣告招牌掉落等災害 10 件。另配合教育局於 6 月 15 日至 21 日開辦 12 年國教諮詢服務，話務中心增派 19 人次，共服務 610 通學生及家長來電。

1999 熱線為服務更多民眾，持續進行各項精進作為，包括：針對涉及個人財產、營生或名譽之案件，要求民眾具名陳情，避免浮濫投訴；針對民眾關心問題建置知識庫訊息，以正確應答民眾詢問；對於民眾投訴話務人員處理欠佳的個案，逐案檢討並進行案例教育，且不定期辦理話務人員教育訓練，抽測話務人員應答品質，以提升應答專業知能。

(二) 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。105 年 4 月至 8 月間超商申辦案件總計 3,102 件，其中申辦量達 100 件以上者共 4 項，包含申請警察刑事紀錄證明書 1,165 件、都市計畫土地使用分區(或公共設施用地)證明書 765 件、土地鑑界 204 件及交通事故資料核發申請 141 件。另民眾透過超商繳費案件，總計 6,071 件。

(三) 強化市容查報系統，重新檢討回復時效

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，建置系統提供線上查報服務，於 105 年 4 月至 8 月底止總計受理 4,822 件，前 3 名查報項目依序為路燈故障(1,814 件)、路面不平整(1,514 件)及髒亂點查報(559 件)；另最常查報地區依序為桃園區(1,523 件)、中壢區(1,513 件)及龜山區(669 件)。

105 年 8 月 1 日起，為提升處理陳情案件之效率及滿足民眾對於市府之期待，重新檢討處理時效，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 2 階段處理並依指定期限回復。目前實施項目包括：「路燈故障」、「路面坑洞」、「路面不平整」、「水溝蓋維修」、「公園設施損壞」、「路樹傾倒」、「交通號誌故障及交通號誌桿傾斜損壞」、「交通標誌牌面(桿)損壞傾斜」、「髒亂點查報」、「道路側溝清淤或惡臭處理」、「違規張貼廣告物」、「路面油漬清除」、「大型廢棄物清運預約」、「動物受困、受傷通報」及「捕蜂、抓蛇」等 15 項。

(四) 落實輔導暨考核制度，全面提升服務品質

為全面提升本府所屬各級機關為民服務品質，本會透過教育訓練、輔導及定期考核，建立正確觀念及精進品質。105年7月5日辦理「為民服務執行計畫」說明會，邀請第八屆政府服務品質獎獲獎機關—楊梅區公所及專家學者講授「感動的服務」，共有118人次參加。

每月仿市民身分測試各機關及各區公所同仁電話應答情形，測試重點包括：常見業務問答、活動訊息及申辦資訊、接聽禮儀及速度等，以80分為及格。4月至8月共測試1,829通電話，整體合格率为94.75%，其中未達標準96通，已按月要求各機關改善。此外，8月針對區公所、戶政事務所、地政事務所、衛生所及圖書館等71個機關或單位，進行臨櫃實地查核，查核重點包括：服務面入口、櫃檯服務品質、對外揭示資訊及便民設施，以80分為及格，整體合格率为62%，未符標準者共27個，要求於9月30日前完成改善，並由本會複查。

105年度本府共有8個機關參加國發會「第九屆政府服務品質獎」輔導，包括地政局、環境保護局、觀光旅遊局、青年事務局、消防局、桃園區公所、龜山區戶政事務所及中壢地政事務所，爭取全國為民服務最高榮譽獎項。另預定於9月至10月辦理本府服務品質獎評獎，邀請專家學者針對服務流程、資訊公開、創新應用服務及專案規劃等面向，蒞臨17個一級機關及11個區公所指導，以達全面提升服務品質之目標。

(五) 重視民眾反應意見，提升陳情回覆品質

市政信箱105年4月至8月底止共受理4萬4,714件，本會按月函請各機關加強回復品質及研議改善方案，強化自主管理。

為強化本府同仁對於陳情案件法規依據之認知及實務處理技巧，依不同案件類別評估對公共利益之影響性及急迫性情形，訂定處理原則及合理時效，以妥適處理人民陳情案件，分別於6月17日、21日、7月4日分3梯次辦理「陳情法令與實務研習」課程，共計626人參加。

四、資訊中心業務

(一) 建置無線上網熱點，提供免費優質網路

截至 105 年 8 月本市建置之免費無線上網熱點已達 497 個，加上中央建置之 291 個免費無線上網熱點，全市共提供 788 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，每人使用上網頻寬容量為 1Mbps 以上，105 年 1 至 8 月本市建置熱點之使用人次達 501 萬 4,079 人次。

本會 105 年度試辦以熱區方式優化無線上網品質，於 5 月份起提供民眾於桃園區火車站站前廣場、桃園區藝文特區廣場、中壢區火車站站前商圈、中壢區六和商圈等處，共計 4 熱區 29 個熱點，提供多個戶外型高性能無線網路存取器 AP (Access Point)，民眾可於熱區漫遊上網無間斷，享受更快速方便的無線上網服務。

本會將持續評估熱點使用效益及市民需求，調整並增加熱點及熱區，優化無線網路服務，以期提供民眾更優質便利的上網環境。

(二) 建立完善資訊設備，提升資訊安全環境

因應市府編制持續擴增，為維持行政網路系統之正常穩定，避免設備故障導致連線中斷影響市政推展，本會經由現況分析研擬相關的解決策略，積極規劃所需之資訊安全設備及網路架構調整，提升本府資訊安全防範之整體效率。

本會於 103 年底整合本府與區公所間行政用資訊網路暨機房共構環境，104 年度進行基礎設施及資訊安全設備強化與調整，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，以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。

(三) 整合市府機關網站，提升網站服務品質

為整合本府所屬機關網站，本會建置共通網站管理維運平台(以下簡稱共通平台)，以達軟硬體資源共享、網站資訊分享，提升平均資安防護水準，同時可節省個別建置、維護系統之費用。

截至 105 年 8 月底，共通平台已導入本府 69 個機關網站(19 個一級機關、12 個二級機關、12 個區公所、13 個衛生所、13 個戶政

事務所)、市府中英文入口網及 4 個主題網站，共計 75 個網站。另目前正進行文化局、衛生局、體育局、大溪木藝生態博物館、家庭暴力暨性侵害防治中心、平鎮區公所、地政局及 8 個地政事務所等機關網站導入，其中前 6 個機關已完成網站建置及教育訓練，預計 105 年 12 月進行新舊網站切換。

本會維運之市府入口網自 105 年 4 月至 8 月平均每月瀏覽量達 21 萬 6,250 次；平均每月透過本平台發布的訊息數量為 1,891 筆。同時透過「桃園市政府網站評核計畫」，每季督促機關自主檢核，本會亦不定期檢核及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。

另每半年針對本府所屬機關 Web 2.0 及 APP 之營運狀況進行績效評比並提出精進建議。

(四) 優化免書證免謄本系統效能

現有免書證謄本系統提供戶籍、土地、建築物、地籍圖、商業登記等書證之查詢功能，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 105 年 4 月至 8 月平均每月查詢次數達 7 萬 0,527 次。

為優化系統效能，本會進行二代免書證免謄本系統開發，預計 105 年 10 月完成系統建置。

(五) 綜合多項罰鍰規費項目，提供民眾多元繳納便利性

為協助各機關強化行政罰鍰內部控管及簡化規費作業流程，罰鍰規費管理系統已整併本府 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。105 年 4 月至 8 月使用本系統之業務承辦人員約 1,247 人，開立規費案件數為 4 萬 2,911 件(包含悠遊卡小額扣款 426 件)、罰鍰案件數為 2,606 件。預計 105 年 10 月起本府公共場館(地)之租借費用亦可透過此系統繳納。

另外，透過經濟部「4G 智慧寬頻應用城市補助計畫」與中華電信合作推出「行動智慧繳費」之繳費管道，民眾使用手持裝置掃描繳費單即可線上繳費，預計於 105 年底上線。

(六) 建置圖資決策倉儲，提升圖資共享效益

本府空間倉儲資料庫，已蒐集各機關圖資如衛星影像、土地使用分區、地形圖等共 290 種，目前已有 11 個系統介接該資料庫平台，105 年新增都市發展局「桃園市都市規劃資訊查詢系統」、「桃園市都市計畫地理資訊服務網」、「都市設計審議系統」、本會「整合式陳情列管系統」、消防局「119 救災即時資訊整合行動平臺」、水務局「下水道地理資訊管理系統」、警察局「天羅地網整合查詢系統」等 7 個系統。

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、公共安全、觀光遊憩及餐飲、及教育文化等 6 類，共計 64 項。

未來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，增加施政地圖書籤、故事主題頁面及影像比對主題功能，以多面向綜合方式呈現，提供決策分析參考使用。

(七) 提升開放資料品質，推廣行銷與公私協作

本府資料開放平台於 104 年 12 月 30 日正式上線，截至 105 年 8 月底，共開放 684 項開放資料，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，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。

為推廣開放資料，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 5 月 26 日前辦理 4 場「大專校院資訊應用服務創新競賽—桃園 Open Data 創新應用組」說明會，共計 39 校 353 人參與；105 年 5 月 31 日於開南大學舉辦「Maker X Hacker 桃園開放資料黑客松」活動說明會，共計 234 人參與，截至 8 月 31 日已有 30 隊報名。

本會於 9 月 24 日辦理黑客松競賽、10 月 27 日將辦理專家學者研討會，並將於 11 月 5 日舉辦「大專校院資訊應用服務創新競賽」。

(八) 持續推動市民卡，加值多元便利服務

本市市民卡於 104 年 9 月 1 日發行，截至 105 年 9 月已發行逾 66 萬張。除了發給本市市民及就讀本市高中、國中、國小學生外，

並擴大發行對象至外籍配偶及本市大專院校學生，讓在桃園就讀大專院校學生及居住在桃園的外籍配偶對桃園更有認同感。截至 105 年 9 月外配目前已申辦 353 張，大專院校學生卡已申辦 6,910 張。由於學生卡已近用罄，目前已規劃第三版學生卡版面，105 年 9 月將以市立學校學生為主進行發放，教育局目前已通知各學校辦理學生資料上傳作業，預計於 10 月中旬完成卡片製作，預計於 10 月底發放完畢。

市民卡整合市立圖書館借書證、體育局的運動卡、衛生局的健康卡、市府的員工證、學校的學生證、交通票證、電子錢包、停車繳費、小額扣款、ubike 等共計 373 項政府罰鍰規費等功能，使用方式多元，交通局尚在研議規劃試辦市民卡搭公車部分路線 8 公里免費，目前市民卡之使用情形包含交通票證 3,645 萬 0,816 人次、電子錢包 223 萬 7,522 人次、停車繳費 3 萬 1,148 人次、運動卡 2 萬 1,872 人次、健康卡 2 萬 424 人次，合計 3,874 萬 3,782 人次。預計 10 月底將結合電子發票中獎通知，並與健保署洽談健康履歷整合。

持市民卡購物享有優惠之特約商店計有 657 家，本會持續新增如萊爾富、必勝客、肯德基、古拉爵等連鎖商家，並與觀光景點如後慈湖、小烏來、東眼山、綠光森林等整合，享有門票優惠，及巧克力共和國、台塑企業文物館、可口可樂世界等共 14 家觀光工廠購物優惠。

市民卡更於 105 年開辦紅利積點活動，配合各局處舉辦的活動進行市民卡積點兌換好禮，截至 105 年 9 月已累積超過 3 萬人次參與。

為擴大市民卡發放，本會成立市民卡機動申辦服務，主動將服務提供至需要申辦市民卡之民眾，截至 105 年 9 月已於 37 處提供申辦服務，機動辦卡量突破 1 萬張。

(九) 推動行政業務資訊化，提升行政作業效能

本會已建置 Web 版公文製作系統，自 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，接續於 105 年 7 月起至 11 月依機關屬性分 4 梯次導入，透過與公務雲府外虛擬私人網路 VPN(Virtual Private Network)單一簽入的結合，將可實現府外

辦公的新作業模式，打破以往僅能在辦公室辦理公文的限制，亦是未來發展行動公文簽核的基石。

另為因應部分機關差勤尚未系統化或所使用之差勤系統已過於老舊效能不佳，本會統一規劃導入差勤系統，已於 105 年 1 月 1 日導入本市 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，105 年 7 月 1 日導入勞動檢查處，目前使用人數近 900 人。接續將於 105 年 12 月導入衛生局、13 個衛生所、龜山地政事務所等 15 個機關，106 年 1 月 1 日正式上線。

(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，提供市府各機關、區公所與里長間溝通的平台，建立專屬里長通報機制，即時反映民情。本會配合民政局建置「智慧區里系統」，並於 105 年 1 月 1 日進行試辦，截至 105 年 8 月底止，共有 445 位里長完成註冊作業，註冊率為 90%，里長透過此系統通報案件數為 808 件。

為使本府各機關及區公所同仁、各里里長熟悉「智慧區里系統」，本會協助民政局自 105 年 8 月 4 日至 9 月 7 日辦理 39 場次里長、里幹事教育訓練、8 場次機關同仁教育訓練，完成本市 495 位里長、170 位里幹事系統安裝，規劃於 105 年 10 月下旬至 11 月正式啟動。

(十一) 整合市轄公共場地租借資源

為整合本市所轄公共場館（地）租借單一窗口服務，本會開發公共場館（地）租借服務系統，提供民眾網路查詢場館最新使用情形、網路預約、超商或臨櫃繳費等，於 105 年 8 月底完成系統開發及測試，第一階段涵蓋社區活動中心、婦幼館、老人文康中心共計 106 個可供租借之場館。

(十二) 推動智慧城市旗艦計畫

本府於 104 年 10 月 28 日成立「桃園市智慧城市推動委員會」，研擬桃園市智慧城市旗艦計畫及其各項策略，初期以智慧治理、智慧產業、智慧生活三面向推動，提出「i358 智慧城市旗艦計畫」。

智慧城市旗艦計畫共 3 分組、9 策略、30 分項計畫、118 項子計

畫，各子計畫均訂定方向、內容和目標，並明確指定執行機關，將在 105 至 108 年內陸續完成。

- 1、在智慧治理面，透過建置智慧防災各項系統、智慧節能減碳計畫、智慧建築推廣，打造安全永續宜居城市。同時透過大數據分析運用，及時去除民怨，如交通可以及時發現區域性停車壅擠而加強取締或拖吊，治安可以做到發現犯罪軌跡提早破案或減少浮濫報案。
- 2、在智慧產業面，未來智慧生活的實踐，由市民的居家做起，將透過市民智慧宅的獎勵興建來推動。另外，也推動智慧綠能產業，提供產業智慧化輔導與獎勵機制，推動離線商務模式 O2O(Online to Offline)，成立台灣物流聯盟導入智慧科技等。
- 3、在智慧生活面，推動智慧園區展覽館空間情境應用計畫，所有市府大型館舍新建案一律智慧化、節能化與安全化。推動校園與教學智慧化，採用 ICT 科技強化校園安全。市民的福利提供、設施使用、活動參與、經驗數據等，透過智慧市民卡使用，能提供市府具體施政數據參考。

貳、未來努力方向

一、建置民間團體補(捐)助系統

預計 105 年 12 月底完成人民團體補(捐)助系統建置，提供承辦人員透過線上作業並登錄本市各類補助資料，減少人民團體重複申請之情形，提高行政作業效率，並達成以下效益：

- (一)民間團體補(捐)助總歸戶：各局處間民間團體補助資訊橫向交流、資訊集中整合。
- (二)協助與補助社團管理：與社政系統介接雙向整合，重複性資料無需各自建立，資訊共享以維持資料一致及正確性。
- (三)授權相關預算編列單位使用：將「年度預算編列」功能權限開放財主單位或局處進行補助額度上限管控。

二、整合多元陳情管道，建置系統提升效能

預計 105 年 12 月建置整合性之陳情列管平台，整合本府多元陳情管道，包括網路(市政信箱、機關信箱、市容查報系統)、電話、傳真、

書信或現場陳情等，歸納常見陳情類型，將透過智慧派案，依案件類別及地理資訊自動送至權管機關，訂定一致性標準化流程及追蹤管理機制，讓各機關即時掌握案件資訊，建立標準化流程、減輕機關同仁工作負擔與提升處理品質及效率。

三、精進管考作業，提升市府績效

配合國家發展委員會行政機關管考作業簡化三原則(強化自主管理、落實分層課責；善用差別性管考、提升執行績效；多元管考作為，減少表報作業)，本府針對各項交辦工作，檢討列管模式，避免重複列管造成業務單位過多文書作業，涉及施政方針、重大政策之案件，始列入府層級列管，其餘例行性、業務性案件，由業務機關自主管理，另針對管考項目重要檢核點予以標準化，降低不同管考模式不同檢核點設定標準，並提供管考教育訓練，協助承辦人員熟悉承辦案件各項應注意之檢核工作項目，避免執行時忽略相關應辦流程。另協助各機關訂定合理之策略目標及績效指標，提升本府整體施政效益。

四、福利資訊個人化互動查詢

為使民眾便捷查詢符合自身資格及需求之生活福利補助資訊，本會彙集本府 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條件、應備證件等，掌握完整資訊，節省申辦時間。

另自 105 年 2 月起規劃建置「福利智慧雲」，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，由民眾依自身遭遇情境，透過問答方式逐步引導出可申請之福利，另根據授權取得之個人資訊進行初步試算提供申請參考，使民眾能更精確獲得符合資格福利補助資訊，並同時結合推送機制，提供貼心個人化福利補助資訊通知，主動送達福利服務。

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、線上申辦及外部資料如親等、財稅資料介接，預計 106 年 2 月底前完成系統開發與測試。

五、規劃市民卡多型態發行，提供加值多元服務

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，預計於 105 年年底正式發行 1 萬張，106 年擴大發行 1 萬 5000 張，運用行動市民卡實現智慧生活，持續增值各項便民服務，以提升民眾生活便利性。未來也將研議市民卡與穿戴裝置進行整合，可記錄使用軌跡來做資料分析。

內政部預計於 107 年發行晶片身分證，本會後續將持續與內政部研議如何與市民卡結合，並積極爭取試辦計畫，達到一卡多用、多卡合一的目標。

參、結語

以上謹就本會及資訊中心 105 年 4 月至 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！

【附錄一】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	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	黃宗璉	335-1039	335-0859
人事	人事管理員	王書倩	335-1039	335-0859