

臺北市議會第 13 屆第 5 次定期大會

臺北市政府資訊局

工作報告

報告人：局長 呂新科

中華民國 110 年 4 月



# 目 次

壹、 序言 .....	1
貳、 臺北市政府資訊局 109 年策略地圖.....	2
參、 重要施政重點 .....	3
一、 邁向智慧城市篇.....	3
(一) 提供優質資訊服務通路.....	3
(二) 推動公私協力平台.....	5
(三) 推動公平數位教育機會.....	7
(四) 舉辦 2020 智慧城市論壇暨展覽線上活動.....	8
(五) 發起全球智慧城市聯盟 GO SMART .....	8
(六) 引進資訊科技提升防疫.....	10
二、 推動電子政務篇.....	11
(一) 推動開放資料.....	11
(二) 推動電子服務 E 化.....	13
(三) 推動政務運作 E 化.....	14
(四) 提升資訊素養.....	16
三、 策進數位治理篇.....	17
(一) 推動資訊服務管理.....	17
(二) 強化資訊治理平台.....	18
(三) 提升資訊治理能力.....	19
四、 厚植基礎建設篇.....	20
(一) 提升資訊基礎設施.....	20
(二) 強化資訊安全防護.....	21
(三) 提升網路與資安能力訓練.....	21
肆、 結語 .....	22



## 壹、序言

本局以「邁向智慧城市」、「推動電子政務」、「策進數位治理」及「厚植基礎建設」四大施政目標，建構智慧臺北總體架構，打造市民共享之智慧城市。

為推動智慧城市公私協力發展，109 年起以「政府出題，產業解題」方式對外公告徵求 PoC 試辦專案，開辦智慧臺北創新獎選拔年度優質試辦專案，鼓勵民間參與，並舉辦智慧城市虛實整合展覽及全球智慧城市聯盟 GO SMART 各項活動，促進國內外、產學研法人交流合作，成果獲得各界肯定，瑞士洛桑管理學院 2020 IMD 全球智慧城市指數—臺北市排名第 8；2021 智慧城市創新應用獎更一舉獲得智慧交通、智慧建築、智慧水務 3 項大獎。

另以台北通會員實名制為核心，整合本府智慧支付平台，提供市民更行動化、數位化之市政服務；實現免書證免謄本，優化市民服務大平臺規劃串連政府資料整合，朝一鍵式線上申辦目標邁進。在市政業務運作上，規劃建置臺北大數據中心，協助各局處建立快速回應之「府級聯合儀表板」，以資料驅動城市治理，並於 109 年 12 月 7 日正式成立資料治理委員會，建立完善資料治理機制，提升市府資料活用並保障個人隱私安全。

此外，因應後疫情時代來臨，調整增建 Taipei Free 熱點於三大場域進行焦點覆蓋，將資源作最佳化配置。同時，於內建置本府遠端辦公服務網及遠距視訊會議系統，協助市政服務不中斷，於外，配合中央防疫措施推動場館實(聯)名制登記作業，讓世界見證臺北市防疫成效。

打造臺北市成為「宜居永續」智慧城市是本局持續努力之願景，期待以宏觀的視野格局，提升城市競爭力、促進資訊科技應用以及強化資訊資源整合，讓市民有感。本局針對各項策略主題努力之成果，提出第 13 屆第 5 次定期大會工作報告。

## 貳、臺北市府資訊局 109 年策略地圖

【使命】善用新科技，替城市創新

【願景】Smart Taipei, One City 打造市民共享的智慧城市

【核心價值】正直誠信、開放共享、創新卓越、團隊合作、  
專業服務、資源整合

策略主題		邁向智慧城市 I	推動電子政務 J	策進數位治理 K	厚植基礎建設 L
策略目標	顧客 C	IC1 提供優質 資訊服務 通路	JC1 推動開放 資料 JC2 推動電子 服務 E 化	KC1 推動資訊 服務管理	LC1 提升資訊 基礎設施
	內部 流程 P	IP1 推動公私 協力平台	JP1 推動政務 運作 E 化	KP1 強化資訊 治理平台	LP1 強化資訊 安全防護
	學習 成長 L	IL1 推動公平 數位教育 機會	JL1 提升資訊 素養	KL1 提升資訊 治理能力	LL1 提升網路 與資安能 力訓練
	財務 F	IF1 提高預算 執行效能	JF1 提高預算 執行效能	KF1 提高預算 執行效能	LF1 提高預算 執行效能

## 參、重要施政重點

### 一、邁向智慧城市篇

#### (一) 提供優質資訊服務通路

##### 1. 推動台北通服務整合計畫

###### (1) 執行策略

台北通以 KYC (Know Your Citizen) 作為驅動服務的鑰匙，整合實體悠遊卡 (card-base) 及線上會員機制 (account-base)，發展臺北市市政服務會員中心，提供台北通會員線上 (Online) 及離線 (Offline) 之使用者認證及授權服務，並推動卡證虛擬化，使會員利用 APP，即可取得各項市政服務。

另整合本府智慧支付平台，提供更為貼近民眾生活之服務，並規劃結合商業優惠及點數交換，以提升民眾台北通使用黏著度及市政服務滿意度。

###### (2) 成果與展望

整合敬老服務、愛心服務、愛心陪伴服務、兒童優惠服務、數位學生證、原民服務、健康服務、圖書借閱服務、中低收入戶服務、低收入戶服務、身心障礙證明、志願服務榮譽卡、職安服務、小巨蛋冰上樂園會員服務、捷運北投會館會員證、臺北市政府員工服務證、連江縣縣民卡等 17 項卡證服務及包含臺北市政府都市發展局地形圖數值圖檔供應系統、臺北市政府電子地圖、臺北市單一陳情系統、臺北市租金補貼網、臺北市社會住宅招租網、臺北地政雲、臺北市機關學校求職徵才網、臺北智慧城市、臺北市政府智慧支付平台、臺北 e 大數位學習網、臺北市資料大平臺及臺北市政府 i-Voting 網路投票、臺北市教育局數位學生證服務整合入口網、臺北市政府衛生局食藥粧網路地圖、臺北市政府新聞知識系統、臺北市政府安心樂租網、臺北市政府市民服務大平臺、愛台北市政雲服務、臺北市公(國)宅智慧網、臺北市水利管理資訊系統、臺北市水土保持申請書件管理平台、臺北市輔具補助線上通、臺北市露營場地線上申請、臺北市公托登記線上申辦系統……等 32 項線上服務，截至 110 年 2 月底，總計整合 49 項服務，卡證服務開通數為 204 萬 3,475 人次。

台北通將以「ID as a Service」(IDaaS) 為概念，建構一個以 ID 為核心，聚合貼近民眾生活之市政服務，提供「需求導向」的整合性服務。



圖 1：台北通 TAIPEI PASS

## 2. 公共費用導入智慧支付計畫

### (1) 執行策略

以聚合支付開道，民眾繳費線上行動化為目標，持續推動智慧支付整合平台，提供包括 Web、APP、以及臨櫃繳費之方式，導入各項公共費用供民眾繳納。協助各局處導入稅費、規費與罰鍰之電子支付收繳服務，並推廣電子支付由內而外策略，規劃延伸智慧支付服務場域至本府大型活動或委外經管場域。

### (2) 成果與展望

智慧支付平台於 106 年 6 月上線，提供民眾透過 APP、機關網頁使用 pay.tapei 服務，結合 17 家支付業者提供的支付工具(APP)，可繳納 44 類公共費用(臺北市自來水費、路邊停車費、路外停車場停車費、聯合醫院醫療費用、學雜費、地方稅、公司登記費、商業登記費、地政登記規費、地政謄本規費、地政測量規費、市場攤舖使用費、國/社宅租金維管費、產業局資料使用費、產業局雜項收入、產業局登記費、產業局證照費、產業局審查費、產業局租金、道路集會申請、平價住宅維護費、空污防制費、非公用土地建物使用費、惜物網得標款、公訓處自費課程、快閃購繳款、動物園門票、水利處場地保證金、臨時使用道路申請保證金、水利處場地使用費、地政罰鍰、環保罰鍰、公園違規罰鍰、公商登記罰鍰、交通分期罰鍰、消防局罰鍰、慢車行人攤販罰鍰、捷運違規罰鍰、勞政罰鍰、



水利處其他機關補償金、水利處市有五年補償金、水利處市有使用補償金、水利處國有補償金、河濱公園違規罰鍰、纜線暫掛下水道罰鍰…等)。截至 110 年 2 月底，累計繳費單數 2,253 萬件稅費、規費與罰鍰，繳費金額 30 億 9,940 萬元，與超商管道相較約節省 5,408 萬手續費。

智慧支付平台 109 年度推動臨櫃 TPQR(二維條碼)服務、更結合悠遊卡公司電子支付(悠遊付)上線，擴大無現金交易適用場域，讓多元支付政策於臺北市落實。



圖 2：本府現有合作支付業者及商家

## (二) 推動公私協力平台

為因應智慧科技演進及城市發展需求之變化，本局及臺北智慧城市專案辦公室(以下簡稱 TPMO)以「政府即是智慧城市的平臺，城市即為生活實驗室(Living Lab)」概念，推動「臺北市智慧城市產業場域實驗試辦計畫」；並於 108 年提出以「智慧政府」為主體，結合「智慧安防」、「智慧建築」、「智慧交通」、「智慧教育」、「智慧健康」、「智慧環境」與「智慧經濟」七大項目，形成「智慧城市 1+7 領域」，由各領域建立推動小組協助推動臺北市智慧城市的發展。

智慧城市推動小組透過專業化與制度化之運作，以形塑臺北市智慧城市未來規劃藍圖及促成智慧城市政策有效落地為目標推動智慧城

市的發展。藉由政府發動的「由上而下 (Top-down)」以及民間創新啟動的「由下而上 (Bottom-up)」雙重機制，開放場域實證，引入民間業者創意與資源，同時邀請產學研專家提供專業建議，並經由智慧城市委員會檢視後得以決策落實，導入市民有感之智慧化服務，幫助產業於北市場域進行創新驗證，以加速智慧服務與應用之實踐，讓市民、產業及政府互利共贏。

以下為階段成果說明：

#### 1. 推動智慧創新應用服務計畫

1+7 領域推動小組藉由定期工作會議之運作，串聯由上而下政策推動與由下而上民間資源，加強 Top-Down 與 Bottom-up 之扣合。推動小組首先透過需求議題之盤點掌握局處業務需求項目，再以「政府出題，產業解題」方式對外公告徵求 PoC 試辦專案，協助產業連結市府政策與實證計畫以吸引產業前來提案合作；109 年兩次對外(產業)徵案，經小組內之機關與專家審查共選出 36 件進入試辦與實證之專案，而包含自 TPMO 成立起至 110 年 2 月底媒合之 197 件 Bottom-up 專案，累計試辦數共 233 件。為鼓勵參與試辦單位對北市創新應用發展的努力，自 109 年起開辦智慧臺北創新獎選拔年度優質試辦專案活動，「2020 年度智慧臺北創新獎」結果已於 110 年 1 月底公告，共計 15 家試辦團隊獲得殊榮。

#### 2. 臺北市政府智慧城市產業創新應用推廣計畫

本府除透過上述機制，協助產業連結多項市府政策與實證計畫外，亦藉由 TPMO 協助縱向與橫向之連結，幫助試辦業者爭取中央補助推動智慧產業與新創之發展，如取得經濟部工業局智慧城鄉生活應用發展計畫，於夜間公車專用道場域進行臺北市信義路公車專用道自駕巴士創新實驗；與健保署合作於本市健康服務中心進行實名制口罩販賣系統智慧化行動模組試辦案；或配合中央 5G 政策，與電信業者合作試行 5G 行動智慧公車信義計畫區示範服務計畫、跨年 5G 場域應用合作服務試辦及 5G 智慧消毒搬運機器人實驗計畫等。未來期能持續透過 1+7 領域推動小組與「臺北市智慧城市產業場域實驗試辦計畫」機制，加速智慧城市之推動進程，同時鏈結中央資源，以提高資通訊技術及民間創新創意於本市場域落地或擴散機會。



圖 3：於臺北市信義路公車專用道進行自駕巴士實驗計畫

### (三) 推動公平數位教育機會

#### 推動民眾參加數位機會教育訓練計畫

##### (1) 執行策略

為提供市民在地學習，減少奔波，縮短因為交通所造成的學習機會障礙，「臺北市民免費數位訓練」以行動式教學深入社區、里鄰等特定場地，結合原民會、民政局、社會局等機關(構)資源，為銀髮族、新移民、原住民等在內之市民提供多樣化、貼近需求的客製化資訊課程。

##### (2) 成果與展望

###### 公民素養週：

109 年 4 月及 10 月於萬華社大辦理「在線上看影片、聽音樂」及「網路內容行銷的威力與工具」資訊素養課程，2 班共計 44 人。另因應 109 年新冠肺炎影響，中正社大採 YouTube 線上影片學習模式。

###### 市民免費數位訓練：

109 年 1 月至 110 年 2 月已開辦教學課程成果如下：

對象	開設班數	參訓人次
銀髮族	98	2,176
原住民	10	145
婦女	1	25
一般市民	14	357
合計	123 班	2,703 人次

未來將持續結合更多局處資源，跨機關合作開設相關族群專班，讓市民獲得更多數位學習的機會。

#### (四) 舉辦 2020 智慧城市論壇暨展覽線上活動

受 COVID-19 影響，2020 智慧城市論壇暨展覽轉型為虛實整合，臺北市政府願景館以「Smart Taipei One City 智慧共享 宜居永續」為主題，規劃結合 1+7 智慧城市領域、科技防疫及發現台北等 3 大主題，展出智慧城市 24 項解決方案，網站累計總瀏覽數超過 30 萬人次。

聚集全球首長交流平台的智慧城市首長高峰會辦理 3 場跨時區的首長圓桌線上直播會議，與談者共計有 17 個國家地區、20 個城市線上進行專題分享，報名線上旁聽貴賓共計有 37 個國家、64 位城市首長或代表，另外辦理 3 場 CTALK 城市交流線上會議，則安排海外城市代表針對專業城市議題進行深度交流與討論，共計邀請來自 11 個國家、13 位城市代表或組織進行交流分享。



圖 4：首場 C-Talk 主持人與各國代表及組織視訊合照

#### (五) 發起全球智慧城市聯盟 GO SMART

全球智慧城市聯盟 GO SMART 於 107 年由臺北市政府倡議發起，並於 108 年 3 月 27 日正式成立，做為各城市、產學研法人單位相互交流平台，積極協助會員交流與合作，截至 110 年 2 月底，已有來自澳洲、日本、荷蘭、法國、巴西、英國及美國等地方政府與產業單位共 207 名會員加入，包含 102 名產業會員、94 名城市會員、10 名 NPO 會員以及 1 名榮譽會員，現由臺北市擔任主席城市。



除年度會員大會與定期之策略委員會議外，尚透過以下各種推廣宣傳活動，促進會員交流：

1. 電子報與機會報告：除每月發行電子報，以蒐集揭露智慧城市相關新聞、活動之外；GO SMART 成立迄今已發行 6 期機會報告，內容皆由 GO SMART 秘書處精選城市與產業會員，透過多場線上會議與會員共同盤點出城市需求或產品優勢，將其內容彙集成冊。
2. 論壇活動：GO SMART 於疫情期間仍不間斷的持續鏈結國際，協助公私協力的推動，促成跨城市概念驗證計畫 (Inter-city PoC)，近期於 110 年 2 月 24 日舉辦線上科技防疫論壇，共吸引來自 15 國報名參與者，含波蘭格丁尼亞、伊朗德黑蘭、匈牙利布達佩斯、澳洲達爾文、日本福岡以及德國、英國辦事處等。
3. GO SMART 頻道—台北智慧城市生態圈：拍攝影片闡述智慧台北城的精神與未來展望。影片已於 GO SMART Youtube 及相關社群媒體發佈，截至 110 年 2 月底，Youtube 上已達 1,364 人次點閱。
4. 展會活動：110 年於 2021 智慧城市展(SCSE)規劃 GO SMART 主題館，邀請 2021 GO SMART Award 獲獎單位、2020 亮點專案、2020 GO SMART Award 優勝單位等參展，透過展位宣傳階段性成果，同時也安排相關媒合會議推廣 GO SMART。
5. GO SMART Award：自成立至今共舉辦三屆 GO SMART Award，皆吸引各國城市及業者參賽。2021 GO SMART Award 共網羅 46 件跨城市合作案，本市共有 5 件專案參賽，有 2 件專案入圍前三強，後續將從中選出 3 件為優勝專案並於 3 月 24 日 GO SMART Day 進行頒獎。



圖 5：GO SMART 防疫論壇活動

## (六) 引進資訊科技提升防疫

### 1. 提供遠端辦公服務

建置臺北市政府遠端辦公服務網，整合公告遠端辦公相關資源與使用方式，並提供員工異地辦公時，可使用自備之資訊設備，搭配網頁上執行相關套件，達成使用公務系統需求；若有遠距會議需求，已完成開發本府「雲端視訊會議管理系統」，可搭配網頁、軟體或視訊硬體設備連線進入視訊會議室使用，使市府於疫情期間亦能順利推動市政服務。



圖 6：臺以教育合作交流啟航儀式會議遠端視訊

### 2. 防疫實名制 E 化

配合中央流行疫情指揮中心所頒布之「防疫新生活運動」及 COVID-19（新冠肺炎）防疫措施建置實聯(名)制 APP，臺北市公有場館自 109 年 5 月 18 日起實施實聯(名)登記入場；列管酒店及舞廳為配合復業通知啟用實聯(名)制 APP，個資不落地由市府保管 28 天如無疫調需求即銷毀，至 109 年底已有公有場館共 319 家、商業處列管酒店及舞廳場館共 58 家使用本系統實施實聯(名)制登記作業。

為了後疫情時期新常態生活，在維持疫調所需的同時讓市民享有正常的社交娛樂生活，臺北市領先佈署實體展演之防疫策略，臺北小巨蛋自 109 年 8 月至 12 月底期間共辦理 12 檔 45 場活動，實聯名制系統每場皆提供場館作業服務並完善達成任務，搭配市民朋友配合防疫政策，如配戴口罩、進場登記時實聯(名)制以及測量體溫 and 酒精消毒，讓世界見證台灣的防疫成效。



圖 7：實(聯)名制入場須知

## 二、 推動電子政務篇

### (一) 推動開放資料

#### 1. 資料開放平臺推動計畫

##### (1) 執行策略

請各機關積極盤點可開放之資料，進行開放，並定期召開資料開放專家諮詢會議檢討不可開放資料，提供各局處必要之協助，進而將資料轉為機器可讀(Machine Readable)格式開放給民眾下載應用。另持續於大專院校資訊應用服務創新競賽活動，鼓勵學生利用本府開放資料，設計各類優質應用。

##### (2) 成果與展望

資料大平臺於 110 年 1 月新增「委託研究報告」、「員工研究報告」、「出國報告」類資料。截至 110 年 2 月底，本府資料大平臺(data.taipei)已公開之資料數量及內容項目共計 2,549 筆，累計資料服務次數已達 22 億 4,102 萬次，其中受國發會檢測之金標章 1,647 筆、銀標章 561 筆、銅標章 108 筆、餘 233 筆國發會不檢測(104 年 2 月前上架資料集)。

本府新工處於 109 年度運用本府開放資料研發「臺北市全境道路施工聯網智能整合管理資訊」加值應用，提報至國發會應用獎競賽，並榮獲年度第一名之殊榮。



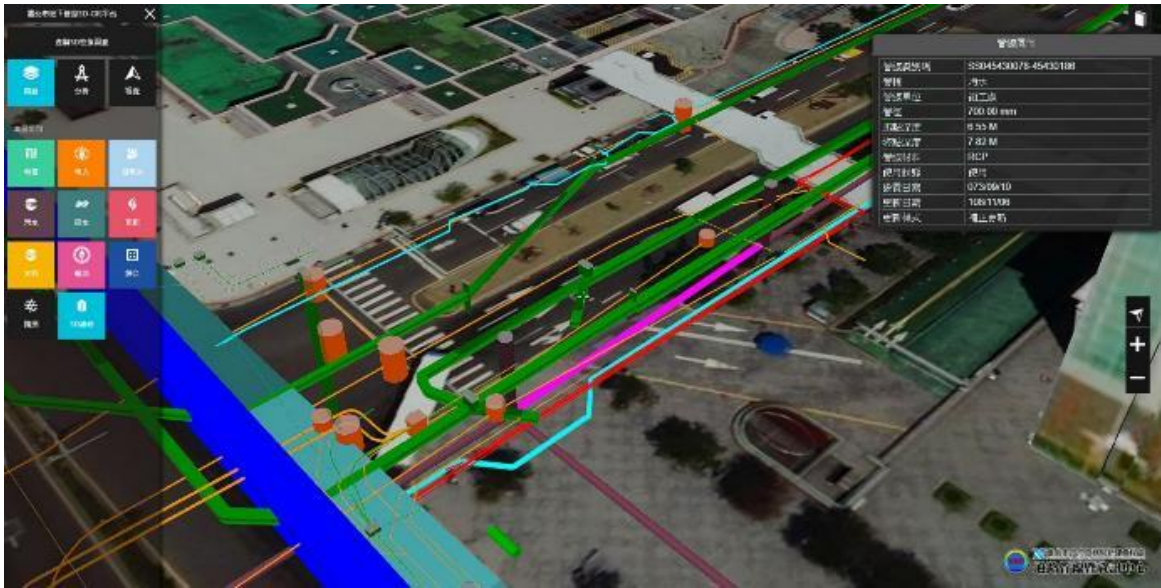


圖 8：臺北市全境道路施工聯網智能整合管理資訊

## 2. 成立資料委員會

109 年 12 月 7 日正式成立臺北市政府資料治理委員會，期建立完善的資料治理框架及機制，在未來市政推動上強化「數位便民」外也兼具「個資保護」。本委員會分為三個工作小組：個資保護組、整合應用組及空間資訊組，更納入產學界專家學者，建立外部連結。

本委員會將規劃建立屬於本市資料運用提案之流程與計畫，未來本府跨機關資料交換如涉個人資料、隱私權等議題，為確保合規性、公益性、必要性及資訊安全等，須依流程提案至本委員會中進行審查，目標係提升資料活用的同時也保障個人隱私安全，降低民眾對於數位服務的疑慮。



圖 9：資料治理委員會啟動儀式



## (二) 推動電子服務 E 化

### 1. 機關推動線上服務 E 化計畫

#### (1) 執行策略

持續優化市民服務大平臺功能，規劃以站外表單嵌入、介接政府資料整合平臺，提供民眾進行一鍵式線上申辦，使申辦介面(UI)更為精簡並創造更佳的使用者經驗(UX)。

#### (2) 成果與展望

打造市民服務大平臺為臺北市網路申辦服務窗口，陸續訪談臺北市原住民學生生活津貼補助、臺北市原住民學生就學交通補助、臺北市公立國小原住民學生學校午餐補助、原住民兒童托育及協力照顧補助、台北通金質會員驗證申請、臺北市各級公私立國民小學原住民學生代收代辦費補助、老人全民健康保險保險費自付額補助及身心障礙專用停車位識別證等 8 項服務，規劃導入一鍵式線上申辦，提供友善使用介面與便捷服務。

單一申辦服務成果：91 年 4 月至 110 年 2 月底，累計網路申辦件數為 66 萬 6,255 件，民眾經由網路下載申辦表單共計 3,051 萬 7,494 次。

### 2. 政府資料整合平臺推動計畫

#### (1) 執行策略

為實現免書證免謄本線上申辦，開發建置政府資料整合平臺，提供各機關審件同仁於線上查詢人民申請案件所需查驗之資料。

#### (2) 成果與展望

政府資料整合平臺已於 109 年 2 月 15 日起分階段上線，依上線順序，已完成戶政（本市）、健保、社福、學籍（本市）、建管、地政、學籍（全國大專院校及高中職）、工廠、商業、土地使用分區、勞保、消防安檢、財稅、退輔、車籍等資料庫之介接、查詢功能開發及上線作業。

自 109 年 2 月 15 日上線至 110 年 2 月底，系統使用情形為：上線人次 1 萬 8,664 人、資料庫查詢次數 12 萬 3,748 次。

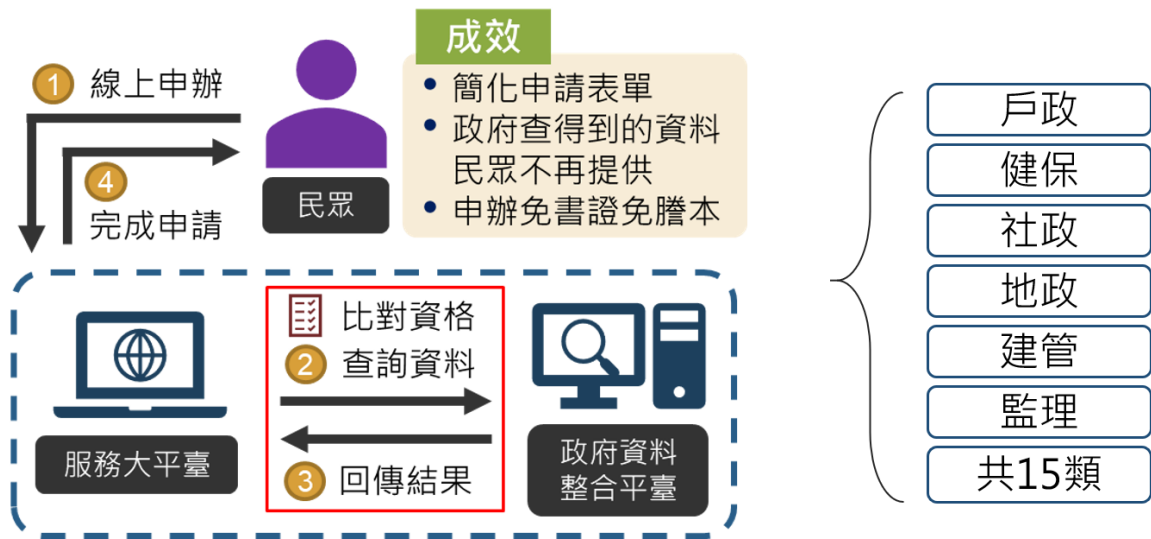


圖 10：免書證免謄本整合作業示意圖

### (三) 推動政務運作 E 化

#### 1. 儀表板應用服務計畫

##### (1) 執行策略

提供數據分析及視覺化平台，協助機關取得綜觀的數據分析結果，並設置決策輔助模式及問題監控機制，藉此提供更優良的決策，以提升市府整體績效。

##### (2) 成果與展望

目前共有 34 個局處建立儀表板，累計建置約 588 項市政儀表板、215 類業務報表及整合 280 項業務數據應用，輔助機關利用資料管理市政問題，109 年培育 40 人，累計 240 名種子人員，作為各機關資料分析基礎操作及進階分析應用人才。

#### 2. 建置臺北大數據中心

109 年 2 月規劃設置臺北大數據中心籌備處，整合本市跨域資料，提供市政決策參考，以「資料驅動」城市治理，目前成果如下：

(1) 109 年 3 月建置「新冠肺炎資訊整合儀表板」：提供三大向度資訊「風險預警」、「資源調度」、「成效追蹤」必要疫情資訊及各行政區狀況，作為決策參考。

(2) 109 年 5 月建置「實聯制場館儀表板」：統計臺北市實聯名制場館系統之各場館入場人數，呈現人流分佈空間與歷史趨勢，除作為疫

情期間的群聚人數掌握參考，也可作為對全市人口流動情形之初步研究。

- (3)109 年 5 至 9 月應用「計程車搭乘熱點分析規劃合理的計程車排班」：由本局與公運處合作討論，將計程車招呼數據進行分析，透過數據視覺化呈現，輔助公運處進行相關政策研擬討論，以有效解決計程車巡迴等問題。
- (4)109 年 12 月 31 日臺北市 2021 跨年晚會，透過使用台北通及 myCode 隨行碼執行實聯制入場，不僅掌握各入口入場人數，同時搭配儀表板圖資呈現，輔以本府作為即時決策參考依據。

大數據中心將提供跨領域資料匯流介接、數據應用、分析操作等環境，期推動跨域資料應用，逐步建立資料應用模型及資料交換格式協定。

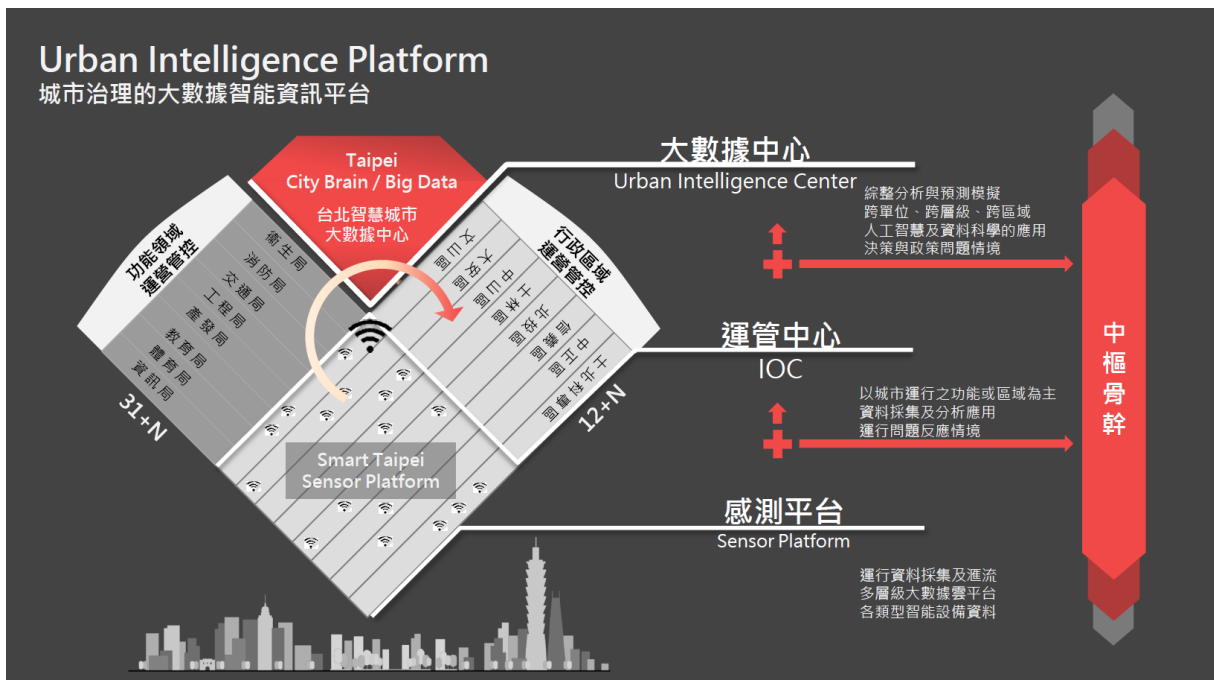


圖 11：城市治理的大數據智能資訊平台

### 3. 數位表單整合平臺及物品請購暨核銷系統推動計畫

#### (1) 執行策略

透過數位表單平臺協助各機關快速建置電腦表單及行動表單，推動本府 E 化；並開發電子請購暨核銷系統，介接各會計資訊系統（公務預算-CBA、特種基金-TBAA、教育基金-AIS）、集中支付系統（支付系統）及財政部電子發票平台，達成請購、核銷、會計、支付等流程實施電子化一貫作業。

## (2) 成果與展望

目前本平臺已建置政風處稽查 E 化、秘書處制服請購 E 化、消防局無人機統一調度申請 E 化等表單；另運用本平臺開發電子請購及核銷系統，在本局、財政局、主計處及教育局等相關機關協同努力下，於 108 年 1 月 1 日正式推行全府 10 萬元以下採購作業全程電子化、108 年 8 月 1 日起擴大納入 10 萬元以上採購作業核銷、108 年 11 月 8 日起特種基金系統上線、109 年 10 月完成推動教育基金—電子請購暨核銷系統上線。

## 4. 推動里辦基礎建設

里辦數位便民系統於 109 年 10 月進行第一期試辦，由本府民政局徵求 12 區共 19 里同意後開始上線，試辦里配置平板及「終端多元化卡證驗證整合」相關設備，使里民可通過身分證、健保卡、敬老卡、愛心卡、台北通等多元驗證進行物資領取及活動報名等里民服務；代替過往里辦紙本及人工登打資料之作業方式，提升里辦作業成效。截至 110 年 2 月底共有 80 場次活動，1,405 人次使用，刻正開發衛生局疫苗接種報到系統，預計 6 月底開發完成。

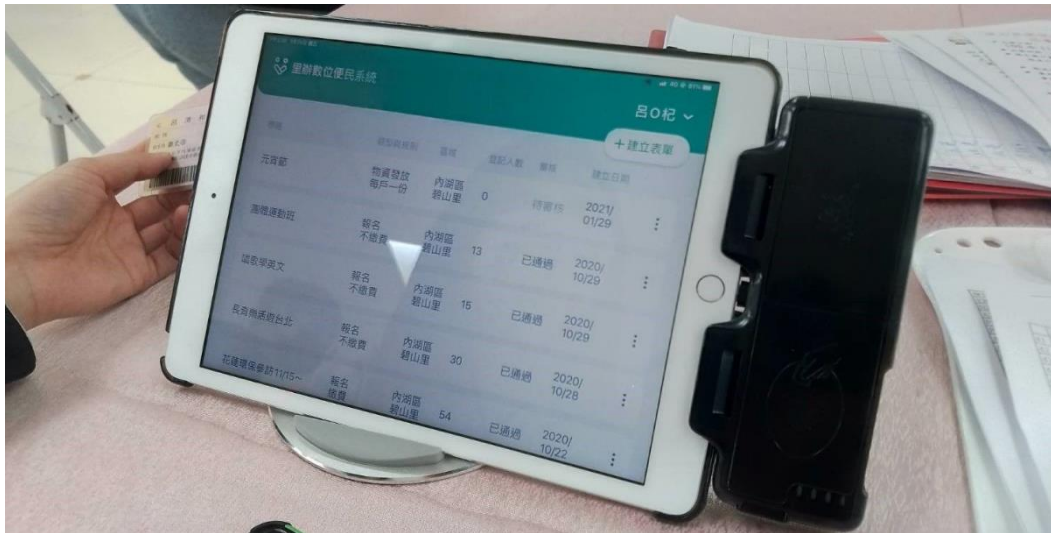


圖 12：里辦數位便民系統畫面呈現

## (四) 提升資訊素養

### 公務人員數位素養訓練計畫

#### (1) 執行策略

從資訊基礎課程強化市府一般同仁對於資訊觀念的理解，並能透過新興科技提升工作效率，規劃辦理相關資訊基礎課程與資訊安

全防護觀念養成，提升本府一般同仁資訊素養。

(2) 成果與展望

109 年 1 月至 110 年 2 月辦理公務人員數位素養課程如下：

課程名稱	上課總時數	上課人數
公私協作與跨域管理	9	145
服務設計、數位服務體驗議題工作坊	9	145
數位素材設計與製作實務班	24	88
簡報設計與圖解技巧實務班	48	143
e 化整合服務研習班	18	36
LibreOffice 文書處理基礎班	48	231
LibreOffice 文書處理進階班	48	103
合計	204 時	891 人



圖 13：簡報設計與圖解技巧實務班教育訓練

### 三、 策進數位治理篇

#### (一) 推動資訊服務管理

資訊服務管理推動計畫

##### (1) 執行策略

逐步推動並實踐資訊科技基礎設施(ITIL，全名 Information Technology Infrastructure Library)最佳實務之資訊服務管理制



度，導入「資訊服務管理平台」，使本局所建立之資訊服務管理流程藉系統輔助順利落地。

## (2) 成果與展望

### A. 資訊系統報修

107 年起導入本局「8585 資訊客服專線」之服務臺流程，系統啟用 SLA 時效自動催辦，使每件機關或民眾進線諮詢或申告案件均被登錄，並將客服人員無法解決之問題後送二線人員限時處理及回復。108 年開始更加入事故管理、問題管理等模組運作，增加線上報修服務，提供同仁多元報修管道。

### B. 資訊服務申請表單

自 109 年 6 月起分階段完成 26 張機房表單電子化及線上簽核，落實變更管理、組態管理核心精神，109 年底前已全數完成上線。

### C. 組態管理制度建立

自 108 年 8 月起以本局資訊系統虛擬主機為標的，透過安裝自動化掃描工具，納管於組態管理資料庫，至 109 年底納管數量已達 1,000 台。

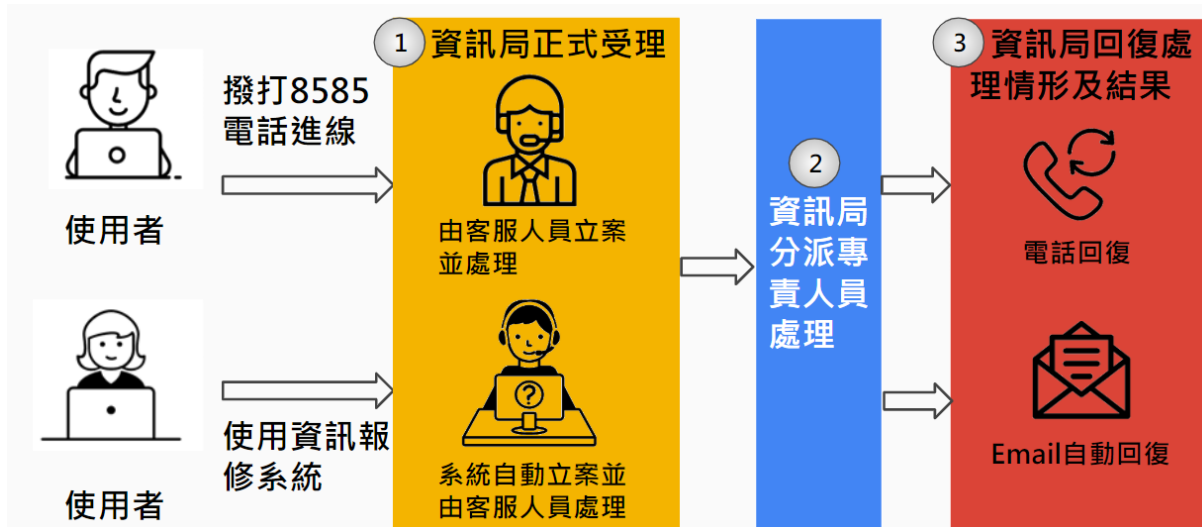


圖 14：臺北市政府資訊局-資訊報修作業流程圖

## (二) 強化資訊治理平台

### 資訊治理架構推動計畫

#### (1) 執行策略

為追求服務創新 (Service Innovation)，實現組織轉型 (Organization Transformation)，配合精實管理，特別建構政府企業架構框架 (Government Enterprise Architecture Framework, GEAF)，來律定業務流程梳理與資訊系統盤點規範。

## (2) 成果與展望

建置資訊計畫管理系統，後續本府各資通訊計畫申請機關單位，於申請資訊系統開發專案時，除了要描述申請計畫的動機、內容及預算外，還必須依 TaipeiCity GEAF 迷你集，建構其相關企業架構(EA) 視圖，落實資訊治理架構推動計畫的執行。另製作教育訓練視頻與實務教材，持續推動資訊類一條鞭。協助各單位完成政府數位服務(GDS)之市民申辦服務流程改造，並協助同仁獲取企業架構師相關證照，增進政府企業架構之資訊治理能量。

## (三) 提升資訊治理能力

### 資訊人員資訊能力訓練計畫

#### (1) 執行策略

透過辦理專業資訊課程與技術認證課程，強化資訊同仁的專業技術與敏銳度，訓練邏輯思維，提升工作效率。

#### (2) 成果與展望

109 年 1 月至 110 年 2 月辦理資訊人員資訊能力課程如下：

課程名稱	上課總時數	上課人數
資料庫概論	13	14
數據分析與資料視覺化研習班	54	89
CCNA 系列	177	130
EA 企業架構培訓系列	55	83
GDS 課程系列	4	78
Google Analytics 初階課程	2	7
RPA 課程系列	21	31
社群行銷研習班	12	47
合計	338 時	479 人

## 四、 厚植基礎建設篇

### (一) 提升資訊基礎設施

#### 1. 公眾網路精進推動計畫

##### (1) 執行策略

整併及優化公眾熱點，將臺北市免費無線網路資源作最佳化配置，從「量的成長」轉為「質的提升」，並提升網路設備規格及寬頻，持續追求穩定之服務品質。

##### (2) 成果與展望

110 年將持續推動 Taipei Free 轉型，因應後疫情時代調整增建 Taipei Free 熱點，於「為民服務公有場域」、「公共運輸場域」及「其他依場域主管機關需求建置」三大場域進行焦點覆蓋，持續精進臺北公眾區域免費無線上網服務。另積極推廣「靠近熱點、定點使用」，請網路熱點場域主管機關協助宣導使用 Taipei Free 市民免費無線上網便民服務，並提供 24 小時免費客服專線，即時協助民眾排除相關問題，進一步提升使用率及滿意度。此外，因應防疫及增進市民使用服務便利性，於 109 年 4 月 1 日起正式啟用 Taipei Free 免帳號密碼登入模式，簡化上網步驟。



圖 15：Taipei Free 熱點擴建場域



## 2. 共用平臺設備監控計畫

### (1) 執行策略

監控收集本府共用虛擬主機平臺主機設備(虛擬主機、資料庫主機、應用系統主機等)各項資源狀況，進行 7 x 24 全年無休的監控服務，有效監控主機與網路的基本狀態，如系統發生異常狀況時，機房 NOC 人員視系統異常程度及狀況，通知該系統承辦人，並會收集統整監控通報數據，定期提出彙整報告。

### (2) 成果與展望

本府共 68 個局處使用監控服務，監控主機共 2,090 臺，後續持續優化監控作為，觀察改善監控機制。並導入資源池概念精進。

## (二) 強化資訊安全防護

### 資安核心系統營運持續推動計畫

#### (1) 執行策略

為強化核心系統資通安全防護，本局導入資訊安全管理制度 (ISMS, Information Security Management System) 並進行 ISO/IEC 27001 第三方驗證，藉由國際認可的資訊技術、安全技術與管理制度三者之規範，加強各組室資訊資產防護能量。

本局不僅依前揭制度以 PDCA (Plan-Do-Check-Act) 循環式品質管理流程來逐步強化核心系統的防護，並以系統化、自動化與整合化之資通安全威脅與弱點管理系統(TVMS, Threat Vulnerability Management System) 來持續掌控系統的矯正與預防處理進度，並持續辦理相關教育訓練以提升本局同仁資安意識與專業知識，以使系統符合本府及局內相關資通安全防護要求。

#### (2) 成果與展

為驗證系統安全性，本局 109 年已通過 BSI 第三方驗證並取得稽核證書；目前刻正規劃今年度 ISMS 推動計畫，以期本局核心系統正向循環，逐步提升防護架構，並得以在資訊應用快速發展的環境中應對變化莫測的資通安全威脅，保障所有市民權益。

## (三) 提升網路與資安能力訓練

### 公務人員及資訊人員資安能力訓練計畫

#### (1) 執行策略

辦理資安專業訓練課程以提升市府同仁資通安全意識與專業能力，並辦理資安相關通識課程，以符合資通安全管理法規定之資訊人員及一般使用者教育訓練時數要求，另擴大培育府內資安稽核人才，深化資安防護層次與範圍，與機關自主資安監理能力。

(2) 成果與展望

109 年 1 月至 110 年 2 月辦理公務人員及資訊人員資安能力訓練課程如下：

課程	開班梯次	受訓人次
內稽稽核教育訓練課程	2	34
弱掃修補教育訓練課程	1	170
109 年度 ISMS 相關教育訓練課程	3	92
109 年度資通專業教育訓練課程	2	386
資安專業證照認證課程	4	40
維運相關設備教育訓練	5	20
專業設備服務教育訓練	6	24
社交工程教育訓練課程(線上)	1	85
資安檢核表教育訓練課程	2	70
SSDLC 暨威脅建模教育訓練課程	3	77
資安事件處理教育訓練課程	2	68
防火牆規則教育訓練	2	56
廠商資安稽核教育訓練	2	61
合計	35 梯次	1,183 人

## 肆、 結語

本局將持續努力以創新公共服務、深化政務 e 化以及精進數據治理，打造服務型智慧城市，透過「Smart Taipei、One City」理念，與本府各局、處、會，齊心協力推動各項資訊業務及資通訊建設，並於貴會監督下，持續落實建設智慧化城市之各項政策，讓本市市民享受高度資訊化的便捷生活。敬請議長、副議長、各位議員女士、先生給予支持與指教。謝謝！