

臺北市議會第 13 屆第 3 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 109 年 4 月

# 目 次

壹、 序言 .....	1
貳、 臺北市政府資訊局 108 年策略地圖.....	2
參、 重要施政重點 .....	3
一、 邁向智慧城市篇.....	3
(一) 整合資訊服務通路.....	3
(二) 推動公私協力平台.....	5
(三) 推動公平數位教育機會.....	6
(四) 舉辦 2019 智慧城市論壇暨展覽.....	8
(五) 發起全球智慧城市聯盟 GO Smart .....	9
二、 推動電子政務篇.....	10
(一) 推動開放資料.....	10
(二) 推動電子服務 e 化.....	11
(三) 推動政務運作 e 化.....	13
(四) 提升資訊素養.....	14
三、 策進數位治理篇.....	15
(一) 推動資訊服務管理.....	15
(二) 強化資訊治理平台.....	16
(三) 提升資訊治理能力.....	18
四、 厚植基礎建設篇.....	20
(一) 提升資訊基礎設施.....	20
(二) 推動資訊基礎設施服務請求.....	20
(三) 提升網路與資安能力訓練.....	21
肆、 結語 .....	22

## 壹、序言

本局以策略地圖為主軸，整體資訊發展從「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」等四大策略主題著手，訂定關鍵績效指標，規劃各項重點工作，打造市民共享之智慧城市。

為打造智慧城市，善用新科技替城市創新，持續推動台北通服務整合、公共費用歸戶結合電子支付及打造市民服務大平臺為臺北市新網路申辦服務窗口，達成公共服務 E 化；此外，建立智慧城市協作生態，成立 1+7 智慧城市領域推動小組，由配合各局處提出需求共同協力導入市民有感之智慧化服務；為策進電子政務 e 化優化發展，推動政府資料整合應用、擴大電子核銷實施範圍、建置公務雲、提升資料開放品質；以及進行數位治理轉型，導入企業架構，提升本府資訊整合度及整體行政效率；同時強化韌性城市基礎建設，建立異地備援機制，精進本府資安防護作為。以上執行成果，榮獲國內外肯定。

國內部分，108 年以「iTrash 智慧城市垃圾資源回收整合系統試辦計畫」獲得 2019 智慧城市創新應用獎殊榮；「打造公私協力智慧臺北城成立臺北智慧城市專案辦公室(TPMO)」專案入圍第二屆政府服務獎專案規劃類獎項。國外則以「A.I. cameras impacting urban design in Amsterdam and Taipei」榮獲 2019 GO SMART Award；2019 IDC 亞太區智慧城市大獎 (SCAPA) 以「交通運輸 2.0-AI 交通治理新模式」(Transportation 2.0- AI Driven Transportation Management) 榮獲國際組織肯定；另以「物聯網交通整合平台」入圍「World Smart City Awards 2019」交通領域專案 (Project Award) 獎項。瑞士洛桑管理學院 2019 IMD 全球智慧城市指數—臺北市排名第 7。

臺北市之整體資訊發展，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。本次工作報告，本局針對各項策略主題努力之成果，提出第 13 屆第 3 次定期大會本局工作報告。

## 貳、臺北市政府資訊局 108 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 整合資訊服務通路	JC1 推動開放資料	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 推動電子服務 e 化 JP2 推動政務運作 e 化	KP1 強化資訊治理平台	LP1 推動資訊基礎設施服務請求
	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 提升預算執行效能	JF1 提升預算執行效能	KF1 提升預算執行效能	LF1 提升預算執行效能

## 參、重要施政重點

### 一、邁向智慧城市篇

#### (一) 整合資訊服務通路

##### 1. 推動台北通服務整合計畫

###### (1) 執行策略

推動台北通整合計畫，以臺北市市政服務會員中心為發展概念，彙整本府各機關所發行之卡證服務資訊、規劃結合單一陳情、智慧支付、線上申辦等項目，並依服務屬性提供不同認證強度及方式，提供更貼近民眾生活且取用方便的模式，進而提升民眾對市政服務滿意度。

###### (2) 成果與展望

已整合愛心服務、愛心陪伴服務、敬老服務、圖書借閱服務、職安服務、數位學生證、小巨蛋冰上樂園會員服務、中低收入戶暨低收入戶服務、身心障礙證明、北投會館會員證、臺北市政府員工服務證、志願服務榮譽、原民服務、健康服務、圖書借閱證、兒童優惠服務等卡證服務及包含地形圖數值圖檔供應系統、臺北市政府電子地圖網、單一陳情、臺北市租金補貼網、臺北市公共住宅招租網、臺北地政雲、社會住宅包租代管服務網、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、臺北市政府資料開放平台及 i-Voting、臺北市教育局數位學生證服務整合入口網、食藥粧網路地圖、媒體資料分享平台、新聞知識系統、臺北市政府安心樂租網、市民服務大平台、愛台北、公(國)宅智慧網等線上服務，截至 109 年 2 月 29 日止，卡證服務開通數為 1,516,174 人次。

將持續台北通服務整合並進行使用介面及體驗優化，提升民眾滿意度；建立台北通品牌形象並舉辦行銷活動，擴大民眾接觸面，進而透過台北通使用市政服務；建構使用者台北通授權使用足跡 (footprint)，會員可確實掌握個資授權情形。



圖 1：「台北通」整合本府各式卡證服務

## 2. 公共費用導入智慧支付計畫

### (1) 執行策略

建構智慧支付整合平台，提供包括 Web、APP、以及臨櫃繳費之方式，並與府內機關局處之帳單系統、市庫帳務系統做介接，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，落實電子支付由內而外推廣策略，提供民眾多元繳費服務。

### (2) 成果與展望

智慧支付平臺自 106 年 6 月上線以來，提供民眾透過 APP、機關網頁使用 pay.taipei 服務，結合 15 家支付業者提供的支付工具(APP)，可繳納 41 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、交通違規分期罰鍰、道路集會申請保證金、地政規費、地政罰鍰、違反環保法令罰鍰、公司登記費、商業登記費、公商登記罰鍰、公國宅租金維管費、平價住宅維護費、產業局規費、惜物網得標款、公有市場攤鋪使用費、動物園門票、臺北 e 大實體課程費用、非公用土地建物使用費、快閃購繳款、空汙防制費、公園違規罰鍰...等)。截至 109 年 2 月底，累計繳費單數 1,000 萬件稅費、規費與罰鍰，繳費金額 10 億 5 千萬元，約節省本府 3,023 萬手續費(較超商管道)。

智慧支付平臺 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，促進支付發展同時也打造市民的聰明行動支付生活。



圖 2：本府公共費用串連支付工具 APP 行動繳費

## (二) 推動公私協力平台

### 推動智慧創新應用服務計畫

#### (1) 執行策略

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(TPMO)重新檢視原有之「智慧公宅」、「智慧交通」、「智慧教育」、「智慧健康照護」及「智慧金融支付」等智慧城市五大推動主軸，並參考國際標竿城市推動領域，重新審視與修正臺北市智慧城市推動框架，以「智慧政府」為主體，推動「智慧建築」、「智慧交通」、「智慧教育」、「智慧健康」、「智慧安防」、「智慧環境」、與「智慧經濟」等領域主題，以 1+7 領域展開做為未來臺北市智慧城市發展藍圖，並設立臺北市智慧城市 1+7 領域推動小組以落實推動臺北市智慧城市的發展。

透過各領域推動小組與外部專家交流討論，掌握不同領域之需求並與民間協力積極促成概念性驗證(PoC)案件，期以導入市民有感之智慧化服務，同時幫助產業於臺北市場域進行創新驗證，加速智慧服務與應用之實踐，使市民、產業及政府互利共贏。

#### (2) 成果與展望

透過「臺北市智慧城市產業場域實驗試辦計畫」，使基於資通訊

技術之民間創新創意提案能夠以本市為場域進行實證，統計截至 109 年 2 月底總立案數共 182 件，其中包含進行中案例 17 件，階段完成之案例 61 件、階段終止案例 104 件，例如內湖智慧園區 5G 試辦、臺北市複合式場域多媒體資訊站(Kiosk)試辦案、臺北市智慧垃圾回收整合服務站試辦案、臺北市信義路公車專用道自駕巴士創新實驗計畫等亮點實證案例，透過提案、媒合及場域實證之機制，整合公私資源共同策進市政建設或相關服務，讓智慧化服務能在本市率先施行並提供本府政策參考評估。

此外，臺北市智慧城市 1+7 領域推動小組於 108 年第四季成立後，計劃於今年(109)第一季完成各領域需求議題之收集，並同步進行民眾需求問卷調查之分析，預計於第二季可彙整完成各領域需求並辦理對外徵案作業，期望第三季即可啟動各領域之 PoC 試辦，透過由上而下政策扣合由下而上方案相互串聯，促使智慧城市政策有效落地。

### 強化政策驅動的公公民協力創新

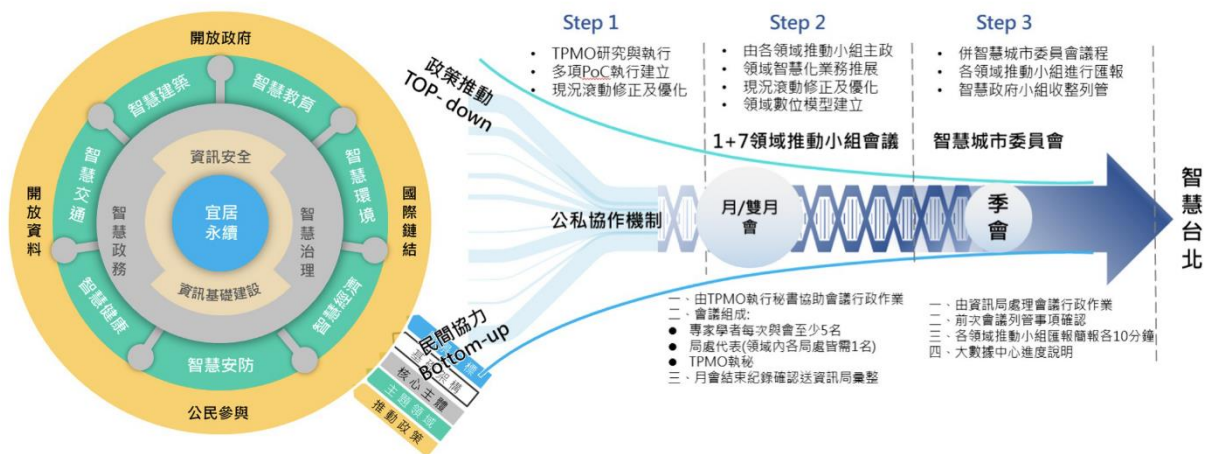


圖 3：透過智慧城市 1+7 領域推動小組落實智慧城市政策推動

### (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

進行市民免費數位訓練轉型，規劃與社會局、原民會及民政局跨機關合作，目標以銀髮族、新移民及原住民為主要族群，開設相關資訊專班。授課方式除了原有固定於本府所屬教室授課外，另以行動式教學車「數位希望號」駛入社區、眷村、里鄰、社福團體或安養院等



特定場地，提供銀髮族在地學習的機會，縮減因交通造成的數位落差。

## (2) 成果與展望

108 年公民素養週：

時間	社大地點	課程	班數	參訓人次
4/30	文山	懶人動畫包製作	3	37
5/1	大安	網路內容行銷的威力與工具		8
5/2	中正			48
10/28	中正	一小時免費開設你的網站	3	110
10/29	文山	免費相片處理軟體應用		43
10/30	大安	一小時免費開設你的網站		36
合計			6 班	282 人

市民免費數位訓練：

本局打造「數位希望號」行動教學車，108 年 1 月至 109 年 2 月已開辦教學課程如下：

對象族群	開班場次	參訓人次
銀髮族	42	1,020
原住民	9	100
婦女	3	84
新移民	2	40
一般民眾	54	914
合計	110 班	2,158 人

未來將持續與社會局老人共餐據點合作開設銀髮族專班、與原民會或相關基金會合作開設原住民專班，盼結合更多局處資源開設客製化資訊課程。



圖 4：108 年 10 月 28 日於中正社區大學辦理「一小時免費開設你的網站」現代公民週講座



圖 5：109 年 1 月 6 日行動教學車前進文山區公民會館，開設「LINE 活用術&用手機拍出美照」課程

#### (四) 舉辦 2019 智慧城市論壇暨展覽

臺北智慧城市展自民國 103 年創立，第六屆於 108 年 3 月 26 日至 29 日台北南港展覽館舉辦，參與的城市與參展廠商再次創下新的紀錄：共有

337 個國內外廠商參展，提供了 1,250 個展覽攤位，更有來自 45 個國家、128 位城市首長或首長代表，率領市府代表團，參加在該展舉辦的首長高峰會，一同進行密切交流。



圖 6：2019 智慧城市首長高峰會共吸引來自全球約 128 個城市首長或代表參與

#### (五) 發起全球智慧城市聯盟 GO Smart

107 年 3 月臺北市倡議發起全球智慧城市聯盟 GO SMART，做為各城市、產學研法人單位相互交流平台，並於 108 年 3 月 27 日正式成立，於智慧城市展期間舉辦下列 GO SMART Day 系列活動：

1. 舉辦 GO SMART 成立大會記者會，邀集 180 名國際城市及產業代表(35 個城市-13 國)共同見證 GO SMART 正式成立；同時與昆士蘭地方政府聯盟(LGAQ)簽署合作備忘錄，加強雙方在智慧城市交流合作。
2. 舉行 GO SMART 第一次會員大會，共 90 人出席。會中頒發 2019 GO SMART Award，由最後 12 項入圍專案選出 3 項優勝專案，本府以「A. I. cameras impacting urban design in Amsterdam and Taipei」獲得優勝專案獎。

GO SMART 經過一年多持續推廣，截至 109 年 2 月 29 日止，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 183 名會員加入。



圖 7：GO SMART 在臺北市、澳洲辦事處及昆士蘭辦事處代表見證下，與澳洲昆士蘭地方政府聯盟（LGAQ）簽署備忘錄

## 二、 推動電子政務篇

### （一）推動開放資料

#### 資料開放平臺推動計畫

##### （1）執行策略

建立民眾建議開放資料之機制，於本府資料開放平臺提供民眾參與之管道，從使用者的角度思考，以確保本府開放資料符合民眾需求，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。此外，於 108 年 5 月、6 月舉辦相關教育訓練，以促進本府資料之開放。

鼓勵民間開發者運用本府開放資料，透過辦理開放資料競賽活動，搭建本府與開放社群的橋樑，藉由活動及獎勵，提升民眾使用本府開放資料之意願。

##### （2）成果與展望：

開放本府即時交通等民生相關資料，刺激資料服務次數大幅成長，截至 109 年 2 月已累計提供 1,182 項資料、資料服務次數已達 15 億 5,400 萬次。

本府以公私協力推動開放資料，從資料治理、資料經濟及永續運作等面向打造開放資料生態圈，榮獲 107 年全國政府「資料開放應用獎」第一名殊榮。

108 年 5 月於世新大學推廣「臺北生活好便利創新應用組」競賽活動，鼓勵各方人士利用本府開放資料，設計各類優質應用。

後續將制訂本府開放資料規範、審核流程，以確保機關在進行開放資料時無敏感資料訊息外流，並建立使用者評價機制以了解民眾偏好之開放資料。



圖 8：臺北市資料大平臺



圖 9：2019 年大專院校應用服務創新競賽及臺北生活好便利創新應用組-參賽作品範例

## (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

建置本府共用平臺，如線上服務整合平臺、流程整合平臺、資料填報及彙整平臺等，進行資訊資源的整合與共享，並避免資料的不一致，持續提升本局自身及各機關的資訊技能，辦理各項資訊專業及應用教育訓練，協助府內資訊類一條鞭人員及數位治理人員，將申辦作業及簽核流程線上化，消滅紙本表單，並透過系統整合(SI)團隊，協助沒有資訊單位之機關確認 E 化類型，或協助跨機關整合專案之規格釐清、雛型開發等作業，強化 E 化作業之完整性。

## (2) 成果與展望：

推動 E 化作業，進行服務資料之盤點與統整，將民眾申辦作業所需提供之資料最小化，亦可避免機關處理資料的不一致，加速申辦作業的處理時效，減少民眾等待時間，提升民眾便利性。

## 2. 單一申辦系統推動計畫

### (1) 執行策略

為推動市民服務大平台上線，進行申辦案件項目之「服務盤點」，持續推動機關各類申請案件採用線上申辦系統處理。進行申辦資訊系統之「流程重設計」，提供符合民眾及機關需求之便捷化操作管理介面，以及流暢之處理流程，使機關樂意並能簡易的將各類申請案件轉移至申辦資訊系統處理。進行申辦案件項目之「資訊化作業」，藉由需求訪談以了解申辦案件項目之資訊化作業需求，俾利調整系統，提供完善功能，以擴大申辦資訊系統所能處理之申辦案件類型。

透過各管道進行宣導，請各機關於辦理民眾臨櫃申請案件時，向民眾宣導多加使用線上申辦服務。運用機關官網、便民服務網站、新聞稿等媒體管道或透過推廣行銷活動，宣傳本府線上申辦網站，使民眾瞭解線上申辦服務之便利性並加以使用。

### (2) 成果與展望

打造市民服務大平臺為臺北市新網路申辦服務窗口，整合案件申請、場地租借、公益廣告、版面租借、申訴、訴願、陳情、國賠等服務連結於單一入口網站。支援多元繳費方式與多重身分驗證方式，提供友善使用介面與便捷服務，讓線上申請更便利，進而提升機關案件處理效能並吸引民眾利用線上申請市政服務。

單一申辦服務成果：91 年 4 月至 109 年 2 月底止，累計網路申辦件數為 54 萬 2,611 件，民眾經由網路下載申辦表單共計 2,913 萬 8,132 次。



圖 10：市民服務大平臺

### (三) 推動政務運作 e 化

#### 1. 大數據資料分析平臺推動計畫

##### (1) 執行策略

建立全府共用之大數據資料分析平臺，協助機關利用數據進行城市問題管理，設置決策輔助模式及問題監控機制，打造臺北市為資料驅動之城市，以建立國內公務機關大數據應用及城市智慧治理典範。

##### (2) 成果與展望

透過本平臺工具輔助，例如視覺化工具、報表工具、資料交換整合工具及分析工具等技術，協助各機關透過平臺解決市政問題，以更即時及視覺化的方式進行決策分析及市政問題監控。106 年起陸續與各機關進行合作，輔助機關實際案例導入，如陳情案件類別趨勢、陳情、派工之平、假日案件分析、交通違停等數據分析應用。107 年建立市長儀表板，以策略地圖為框架，將重要施政指標及數據透過燈號等視覺化方式呈現，利於即時掌握施政現況，快速回應市民需求。截至 109 年 2 月底累計建置 442 項市政儀表板、181 類業務報表及整合 280 項業務數據應用。

#### 2. 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

市府為推動本府 E 化作業，透過本府數位表單平台可快速開發各種線上表單，便利各機關進行線上表單 e 化作業推動，讓各機關透過

完整的表單設計、流程設計、流程執行及流程管理自動化系統開發工具，迅速完成相關表單或系統開發。

## (2) 成果與展望

目前各機關於本平臺上已有防災檢核、職舍管理等表單之開發應用，另運用本平臺開發電子請購及核銷系統，將請購、核銷、支付流程透過數位表單全程電子化，由本局、財政局、主計處自 107 年 8 月 6 日起以 10 萬元以下小額採購案件為作業範圍，進行紙本及電子流程平行試辦，並獲審計部臺北市審計處支持同意推動，故自 107 年 12 月起由北市府各單位預算機關進行雙軌試辦，108 年元月起全面採行電子化單軌作業，108 年 8 月 1 日擴大範圍至 10 萬元以上採購案件核銷，並於 108 年 11 月 8 日起特種基金系統上線，預計 109 年 4 月推動教育基金系統上線，輔導本市各級學校分階段上線使用系統。



圖 11：物品請購暨核銷系統作業流程圖

## (四) 提升資訊素養

### 大數據資料分析種子人員培育計畫

#### (1) 執行策略

培育本府各機關大數據資料分析平臺基礎操作及進階分析應用人才，藉由強化公務同仁大數據分析能力提升本府施政及服務效能。

#### (2) 成果與展望



為讓同仁具備資料操作及利用工具整理、彙整資料之基礎能力，自 106 年起持續辦理 MOS Excel 認證班，讓同仁具備資料操作及利用工具整理、彙整資料之基礎能力。另外辦理資料分析應用研習課程，累計 200 人次參加，強化公務同仁大數據專業技能。107 年 12 月起開始辦理「機關首長儀表板」教育訓練規劃，並於 108 年開始實施，培育各機關建置機關專屬機關之首長儀表板，透過即時營運數據，作為機關施政參考。從 108 年 1 月起截至 12 月底共辦理 8 期「市政儀表板種子人員研習及管理課程」，108 年度共培育 210 位種子人員。

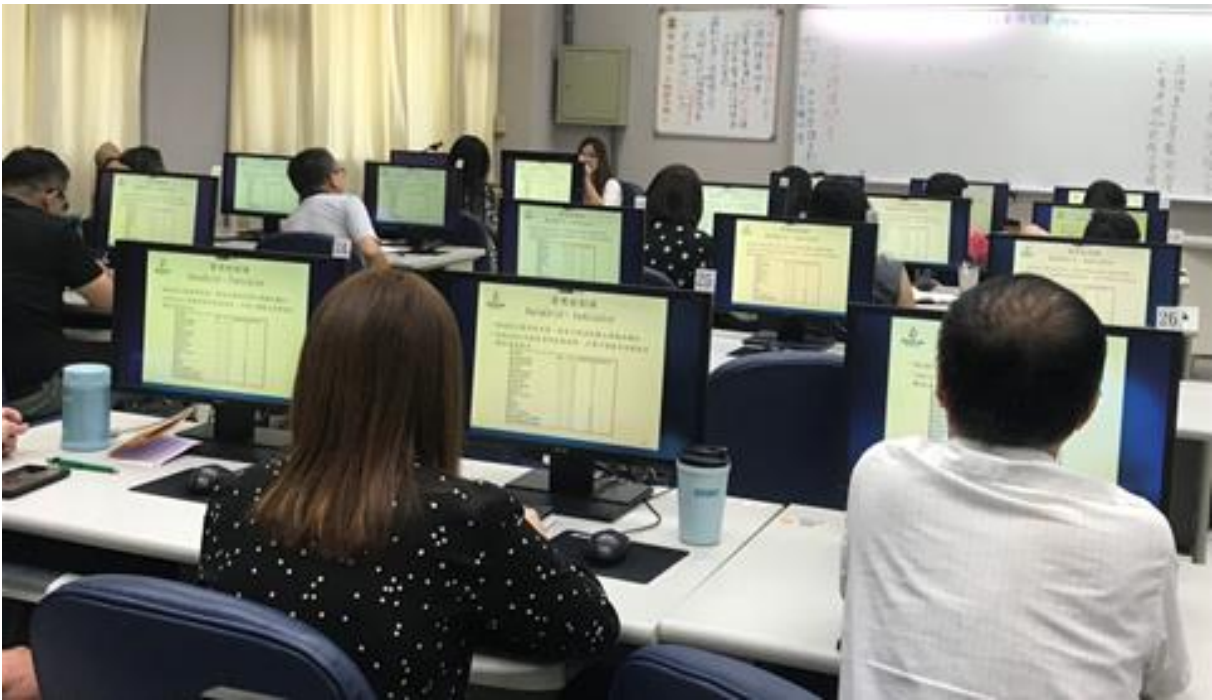


圖 12：108 年 8 月 14 日公訓處辦理-數位儀表板管理研習班教育訓練

### 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

因應本府 e 化程度不斷提升，資訊服務管理的需求日益重要，為加強資訊服務之品質，強化本局維運團隊能力，自 106 年 12 月底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，並導入「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。截至 108 年 12 月底已導入資訊服務臺、事故管理、問題管理、服務請求管理、組態管理，109 年度將規劃導入變更暨上線部署管理、流程自動化管理。

## (2) 成果與展望

本局於 107 年 2 月 12 日起導入本局 8585 資訊客服專線的服務臺流程，107 年 3 月 12 日起系統啟用 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 6 月 17 日起，「資訊服務管理平台」第 2 階段系統上線，除優化原本服務臺流程、更加入事故管理、問題管理等模組運作，108 年 8 月 26 日起增加線上報修服務，提供同仁多元報修管道。

108 年 12 月完成機房表單電子化及線上簽核，預計 109 年度推廣至全府同仁使用，本局後續將循 ITIL 資訊服務管理流程推動進程，導入變更管理、上版及部署管理、服務目錄管理及服務水準管理等，對內持續提升本局維運能力，對外持續提升本府資訊系統服務品質。

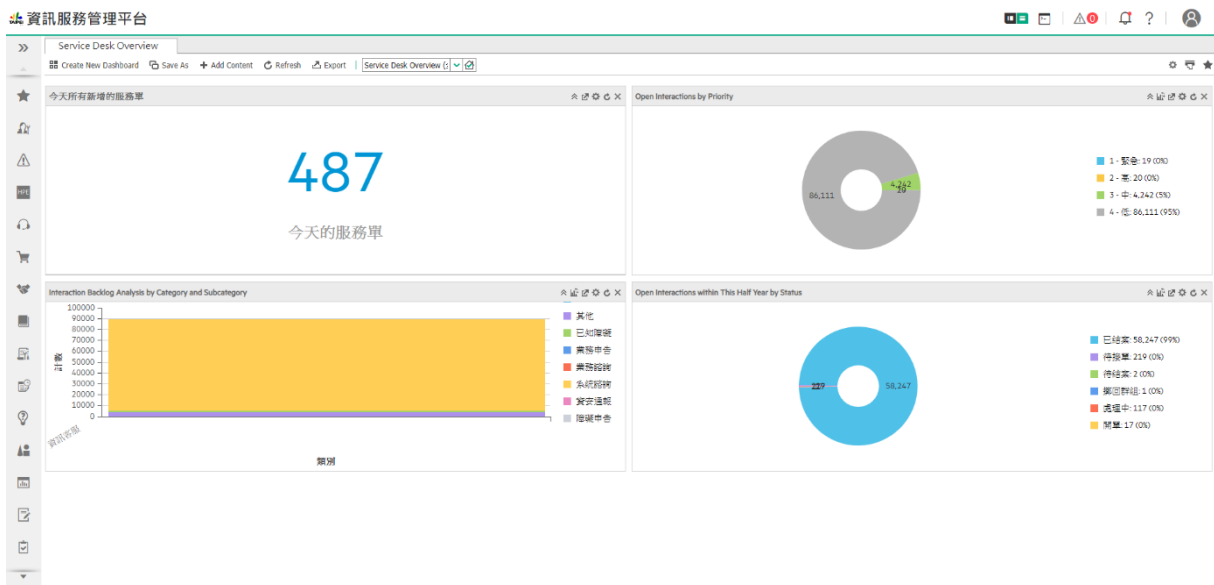


圖 13：資訊服務管理平台服務臺流程運作儀錶板

## (二) 強化資訊治理平台

### 1. 資訊資產管理系統推動計畫

#### (1) 執行策略

為建立及落實本府暨所屬機關資訊資產管理制度，提升資訊資產之安全性及有效運用，避免因人為疏失、蓄意等風險所造成之傷害，

故辦理本專案，以達到下列專案目標：(一)建立資訊資產管理系統，提供資訊資產資料自動收集、儲存、處理及分析機制。(二)建立資訊資產管理制度。(三)完成資訊資產資料之整理。

(2) 成果與展望

107 年 3 月 16 日完成資訊資產管理系統中心端建置，自 107 年 8 月至 108 年 7 月已導入 107 個機關建置資訊資產管理系統，並辦理 1 場系統管理者教育訓練、4 場機關管理者教育訓練，108 年已導入 140 個機關、29,000 台電腦建置資訊資產管理系統。

2. 資訊治理架構推動計畫

(1) 執行策略

建立本府資訊治理轉型的總體藍圖，將面向多年更迭且複雜交織的 IT 體系，全面規劃做為轉型進程的指導框架，以系統化及模組化地記錄各階段的 IT 專案過程，藉由完善的治理實施，達到總體規劃與階段建置的系統化轉型目標。

(2) 成果與展望

瞭解本機關現行策略地圖、業務流程、資訊系統規劃、資訊預算審核機制、組織運作等，參酌 TOGAF 之循環式架構發展方法 (Architecture Development Method, 簡稱 ADM)，針對業務、應用、資料與技術 4 個架構，協助建立機制，以定義本府資訊企業架構(Taipei GEA)所需具備之治理文件、文件審核與版本控管原則，及訂定委外專案交付文件內容之標準規範。另本計畫亦規劃辦理實體及數位課程，期能將資訊企業架構觀念、方法及使用工具推廣於本府各機關。

建置資訊計畫管理系統，機關將有關資訊系統開發建置所需預算、資訊系統之整體架構、機關業務流程、系統資料庫關連等進行整體規劃，並將資訊計畫提送本府審查，機關有關資訊系統建置之規劃文件與開發文件則以規定之標準文件，以符合本府資訊企業架構(Taipei GEA)所定義之治理要求。



圖 14：資訊計畫管理系統

### (三) 提升資訊治理能力

#### 公務人員資訊能力訓練計畫

##### (1) 執行策略

為提升各機關同仁資訊工作技能，並促進大數據資料分析與組織、產生視覺化圖表，以及將各式資料轉換成商業機會，本局持續辦理辦公室軟體應用訓練課程及資訊素養相關課程，以協助本府同仁應用於公務之推動與執行。

資通訊科技日新月異，為使本府資訊專業人員持續提升專業職能、快速獲取技術潮流新知，持續選派人員進行資訊相關專業增能培訓，培養同仁解決問題和創新資訊服務的能力，期待讓臺北市的資通訊建設能輔助各方訊息交流、加速機構間合作、促進政府與民間對話，同時建立城市與國際脈動連結的網絡。

## (2) 成果與展望

108 年 1 月至 109 年 2 月辦理公務人員數位素養課程如下：

課程	開班梯次	受訓人次
簡報設計與圖解技巧實務班	2 梯次	56 人
LibreOffice 文書處理基礎班	5 梯次	164 人
e 化整合服務研習班—公私協作與跨域關係管理	1 梯次	32 人
e 化整合服務研習班—本府數位治理政策現況與展望	1 梯次	174 人
e 化整合服務研習班—數位服務體驗設計經驗分享	1 梯次	183 人
e 化整合服務研習班—個資保護與資訊安全	1 梯次	96 人
e 化整合服務研習班—資訊系統需求導引與分析	2 梯次	19 人
數據分析與資料視覺化研習班	4 梯次	102 人
數位素材設計與製作實務班	2 梯次	74 人
Google Analytics 實務班	1 梯次	19 人
EA 企業架構培訓工作坊(主要工作小組)	1 梯次	10 人
數位素材設計與製作實務班	2 梯次	70 人
合計	23 梯次	999 人



圖 15：108 年 6 月辦理「e 化整合服務研習班—公私協作與跨域關係管理」

## 四、 厚植基礎建設篇

### (一) 提升資訊基礎設施

#### 推動 Taipei free 品質精進計畫

##### (1) 執行策略

為持續精進臺北市免費 Wi-Fi 服務，將資源最佳化配置，以因應日漸普及的無線上網需求，資源的投入調整為將服務集中於高需求之場域，同時提升設備規格及提高頻寬，並定期檢討熱點使用效益，以維持服務之穩定品質。

##### (2) 成果與展望

為將資源服務效益最大化，服務之推動方向將從「量的成長」轉為「質的提升」，整併及優化公務熱點。並於熱點建置後依後續實際使用情形檢討將使用率不理想之點位整併至其他需求高的場域，優化現有熱點之網路訊號品質。為持續提升滿意度及使用率，亦請網路熱點場域主管機關協助宣導「靠近熱點、定點使用」及 Taipei Free 市民免費無線上網便民服務，並提供 24 小時免費客服專線以即時協助民眾排除相關問題。

### (二) 推動資訊基礎設施服務請求

#### ITIL 服務請求流程建置計畫

##### (1) 執行策略

持續檢討與設計設備網路管理系統之表單與流程，並採用電子化的方式執行業務流程；階段性調整與優化本府共用機房網路、伺服器、儲存與備份架構，導入雲端之共用資源池概念。

##### (2) 成果與展望

預期將所有的流程電子化，完成後無需再使用紙本表單，提升操作效率並增進資料彙報的效能，管理方面則預期將防火牆的開通與 VM 的佈署自動化，以節省人工作業並增進管理效能；資源整合方面則精進本府共用資訊設備資源運用與分配，使期本府資訊設備資源效率最大化、分配最適化與使用最佳化。

### (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

因應「資通安全責任等級分級辦法」第 11 條資通安全責任等級暨資通安全教育訓練規定，辦理本系列課程以提升市府同仁資通安全意識與專業能力，並符合資安法規定之專業課程教育訓練時數與專業證照數要求。

專業證照課程以資安責任 B 及 C 級機關或今年預計導入 ISMS 且機關同仁尚無 ISO27001 主導稽核員證書，或機關承辦 ISMS 相關業務同仁優先參訓。

另針對本府資安人員辦理設備操作教學，以落實各機關自主資安管理能力，強化全府資安整體防護與事件應變處置能力。

##### (2) 成果與展望

持續辦理專業證照與專業課程，輔導各機關符合資安法應辦事項要求，另為提升各機關稽核實務能力，109 年規劃辦理稽核實務課程，以落實各機關內部稽核能力，強化整體資安人員能量。

108 年已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
資安產學合作教育訓練課程	1 梯次	25 人
臺北市政府各機關網站弱點掃描修復說明會	3 梯次	77 人
108 年度 ISMS 相關教育訓練課程	8 梯次	233 人
108 年度資通安全教育訓練課程	13 梯次	325 人
主管人員資安教育訓練課程	1 梯次	60 人
資安專業證照認證課程	5 梯次	50 人
維運相關設備教育訓練	8 梯次	240 人
專業設備服務教育訓練	6 梯次	180 人
合計	45 梯次	1,190 人



圖 16：108 年 11 月辦理「專業設備服務教育訓練」

## 肆、結語

打造臺北市成為「宜居永續」的智慧城市是本局持續努力的工作願景，未來將秉持數位治理的發展策略及導入「政府企業架構」的思維，採用架構工法推動智慧轉型，致力實現「Smart Taipei, One City(智慧城市、共享城市)」的理想，發展核心會以市民為服務中心及智慧政府的資源整合為重點，達成善用新科技替城市創新的使命。本局定當本於職責與本府各局、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，持續推動及落實建設智慧化城市之各項政策，讓臺北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！