

臺北市議會第12屆第2次定期大會

臺北市政府資訊局

工作報告

報告人：局長 李維斌

中華民國 104 年 9 月

目 次

壹、前言	1
貳、104 年上半年各項重點工作	2
一、規劃智慧城市辦理情形	2
二、「.taipei」新頂級網域上線營運辦理情形	4
三、規劃 2017 世大運資通訊管理系統	4
四、推動本市光纖網路到府建置，打造寬頻城市	5
五、推動本市公眾場合全面免費無線上網服務	5
六、推動線上申訴及申辦服務，提供市民不打烊服務	6
七、建置市府共同性簡訊平台，降低整體簡訊派送費用	8
八、推動市府地理資訊資源整合共用服務，持續發展圖資中心共通平台	9
九、規劃台北卡 3.0 計畫	10
十、Apps. TAIPEI，打造臺北市專屬軟體商店	11
十一、建置 i-Voting 服務	12
十二、推動本府多媒體三網合一服務	12
十三、規劃 3D 數位城市環境	13
十四、推動本府資料開放平台辦理情形	14
十五、推動電子化公文作業，提升公文處理時效與品質	15
十六、推動 1999 市民當家熱線系統優化服務，提升市政服務品質	16
十七、推動市政資料庫查詢系統，橫向整合本府各機關業務資料	16
十八、推動公務文件管理，促進檔案分享與經驗傳承	17
十九、推動行政作業資訊化，提升作業效能	18
二十、推動臺北便民服務雲系統	20
二十一、規劃 Input 計畫單一陳情系統	21
二十二、辦理國際資訊交流活動	21
二十三、推動市民免費上網訓練	22

參、104 年下半年工作計畫	24
一、賡續推動智慧城市.....	24
二、賡續辦理「.taipei」新頂級網域上線營運.....	24
三、賡續辦理 2017 世大運資通訊管理系統招標作業.....	25
四、推動全市光纖網路到府建置，打造寬頻城市.....	25
五、推動本市公眾場合全面免費無線上網服務.....	26
六、賡續線上申訴及申辦服務，提供市民不打烊服務.....	27
七、賡續市府共同性簡訊平台，降低整體簡訊派送費用.....	27
八、市府地理資訊資源整合共用服務，賡續發展圖資中心共通平台.....	27
九、賡續推動台北卡 3.0 計畫.....	27
十、賡續推動 Apps. TAIPEI，打造臺北市專屬軟體商店.....	28
十一、精進 i-Voting 服務系統.....	29
十二、賡續推動本府多媒體三網合一服務.....	29
十三、賡續發展 3D 數位城市環境.....	29
十四、賡續推動本府資料開放平台.....	30
十五、推動電子化公文作業，提升公文處理時效與品質.....	31
十六、賡續推動 1999 市民當家熱線系統優化服務，提升市政服務品質.....	31
十七、賡續推動市政資料庫查詢系統，橫向整合本府各機關業務資料.....	32
十八、賡續推動公務文件管理，促進檔案分享與經驗傳承.....	32
十九、賡續推動行政作業資訊化，提升作業效能.....	32
二十、賡續推動臺北便民服務雲系統.....	33
二十一、賡續建置 Input 計畫單一陳情系統.....	34
二十二、推動智慧支付.....	34
二十三、賡續辦理資訊一條鞭政策.....	35
二十四、賡續辦理軟體創新應用競賽.....	35
二十五、參加 104 年資訊月展示活動.....	35
二十六、賡續推動「臺北無線網路聯盟」，.....	35
肆、結語	38

壹、前言

善用資通訊科技，達到服務市民、提升城市競爭力之目標，實為各主要城市之重要課題。有鑑於此，本局除賡續推動市民免費無線上網及光纖網路建設等重大資通訊基礎建設工程外，亦結合本府各機關，推出各類型行動應用便民服務，範圍涵蓋智慧支付、資料開放平台、臺北 APPs 軟體市集、網路 1999、行動台北卡及人民陳情服務通路整合…等，打造 24 小時不打烊的市政服務，讓民眾「一機在手，服務上手」。

臺北市之整體資訊發展，係以促進資訊科技應用、提升城市競爭力以及強化資訊資源整合為重點，期以宏觀的視野格局，從電子化政府、網路化社區及數位化生活等不同構面，朝「智慧城市，優質生活」的願景邁進。現階段，本局之業務重點包括建構智慧城市、提升 e 化服務、精實數位政府及強化基礎建設等四大面向。

茲就本局 104 年上半年各項重點工作成果及 104 年下半年工作計畫提出報告。

貳、104 年上半年各項重點工作

一、規劃智慧城市辦理情形

(一) 完成組織架構設計：本(104)年 3 月 24 日於市長專案報告通過，訂定由智慧城市委員會及智慧城市專案辦公室，作為推動本市智慧城之專責組織。(詳圖 1)

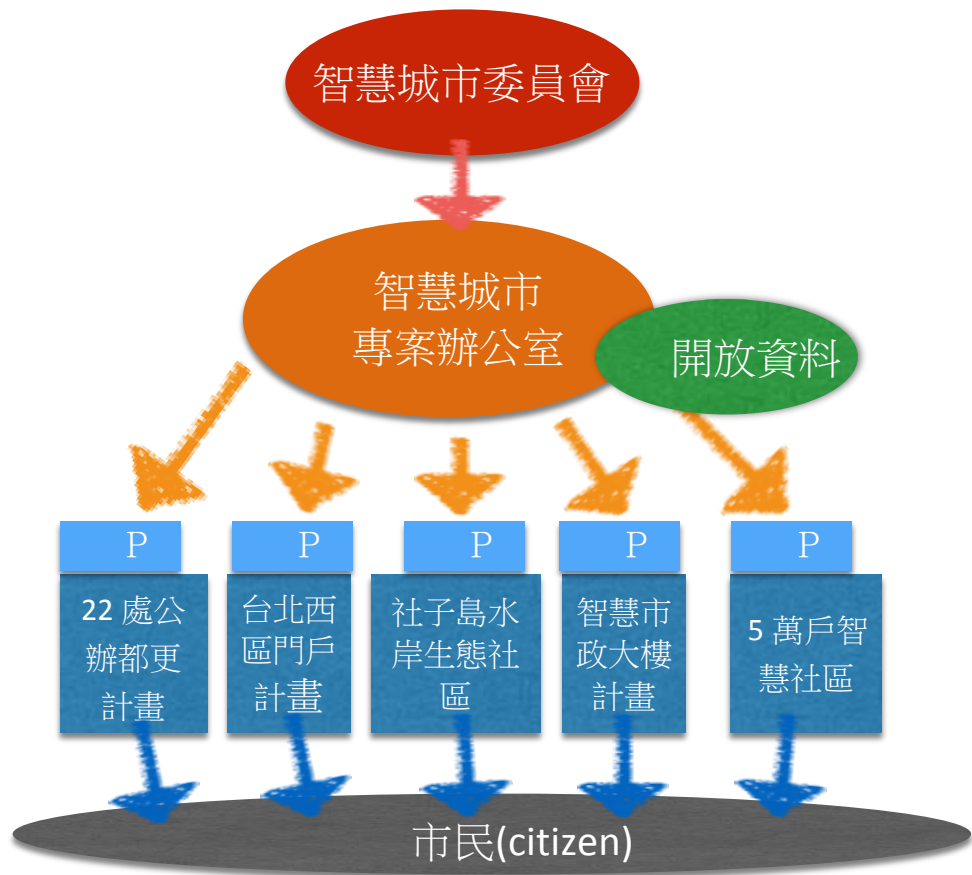


圖 1 組織架構圖

1、智慧城市委員會：提出臺北市智慧城市的願景、規劃臺北市智慧城市相關政策、扶植臺北市資通訊產業、促進國際間智慧城市的交流、提出科技法律修正之建議。

2、智慧城市專案辦公室：

- (1) 溝通規劃：負責執行智慧城市委員會所提之願景與政策，進行政府與民間雙向溝通交流，設計規劃相關資通訊系統。
- (2) 媒合管理：案例分析、提供及分析開放資料、5 媒合民間機會、調節資源及商業模式。
- (3) 計畫實證：協調各 5 計畫之專案管理人，確認專案服務品質，訂立各計畫達成標準及 KPI。

(二) 通過設置要點：於 4 月 28 日第 1833 次市政會議通過「智慧城市委員會」及「智慧城市專案辦公室」之設置要點。

(三) 推動策略設計完成：於 5 月 14 日於市長室報告定案，擬定推動策略，將針對臺北市及五區分別做市民座談及規劃，產出規劃書及白皮書。並依規劃內容對資通信產業進行媒合。

(四) 促參案申請完成：7 月 7 日促參案市長簽核通過，7 月 17 日函報議會知悉。

(五) 7 月 1 日召開智慧城市第一次委員會：會議中確認年底成立專案辦公室及 6,000 戶智慧住宅的決議。(詳圖 2)



圖 2 104 年 7 月 1 日召開智慧城市委員會第一次大會

二、「.taipei」新頂級網域上線營運辦理情形

「.taipei」新頂級網域上線開放註冊，規劃於上半年推出先鋒計畫、TMCH 日出期及大臺北日出期等三階段執行：

- (一) 先鋒計畫：係主動邀請各種產業類別廠商加入「.taipei」新頂級網域註冊，並享有兩年免年費優待。
- (二) TMCH 日出期及大臺北日出期：係為預防網域名稱侵權問題，優先開放予商標權人，以保護商標權人之商標名稱。

三、規劃 2017 世大運資通訊管理系統

104 年持續辦理官方網站維運作業，並配合組

委會各部處需求規劃賽會相關管理系統之軟硬體購置或租賃需求整合，以符合 FISU 於資通訊最低需求規範；除於 104 年 3 月召開專家學者會議討論採購作業進行方式外，因應場館位置陸續確認，配合微調各分項工作執行期程，並於 5 月完成各處組需求規格彙整，6 月完成世大運籌辦知識管理平台建置，7 月赴 2015 光州世大運觀摩，並完成全案選商 RFP 文件交付 FISU 官方審查。

四、推動本市光纖網路到府建置，打造寬頻城市

- (一) 承商於 104 年 1 月 15 日來函提報完成全市家戶 60% 覆蓋率，本局隨即偕同顧問團隊（工研院）於 4 月底完成數量點驗及光纖品質驗測，以確保光纖網路之可用性。
- (二) 廠商於 104 年 4 月 20 日舉辦信義區開台說明會。
- (三) 持續協助廠商推動全市家戶 80% 覆蓋率建設。

五、推動本市公眾場合全面免費無線上網服務

- (一) 本局推動「臺北公眾區免費無線上網」(Taipei Free) 服務，自 100 年啟用本市主要室內外公共場所及聯營公車使用免費 Wi-Fi 熱點(Hotspot)無線上網服務以來，目前熱點 AP 總數約 6,000 個。
- (二) 截至本(104)年 6 月底，Taipei Free 累計申請帳號數達 343 萬 3,760 個，其中境外旅客累計申辦 Taipei Free 帳號數 60 萬 5,502 個，占所有 Taipei

Free 使用者約 17.6%。104 年度 6 月份使用人次為 308 萬 4,574，每人使用時數 29.39 分鐘，整體連線品質尚稱穩定。本市推動公共免費無線上網服務成效，廣受國際知名媒體多次報導，於去(103)年獲英國每日電訊報將本市評選為 9 座「全球最方便的免費無線上網城市」之首。

(三) 考量 Taipei Free 專案範圍幅員廣大、AP 數量超過 6,000 顆，且單一廠商承作本案的門檻過高(成本、時程壓力)，影響廠商投標意願，為改善 Taipei Free 管理維運品質，減少原承商 AP 數量並另向其他廠商租用既有公眾區域之 750 顆熱點無線網路服務，以促進良性競爭並提供局部備援熱點服務。

六、推動線上申訴及申辦服務，提供市民不打烊服務

為提供市民透明化及單一化申訴陳情平台，整合市政信箱、機關民意信箱及 1999 市民熱線等申訴管道，簡化案件處理作業流程。截至 104 年 6 月底止累計受理案件數為 195 萬 6,000 餘件。另市政信箱分別於 100 年 6 月、10 月推出 iOS、Android 及 iOS for ipad 版本之行動應用服務，增加定位、附加影音檔、事件選擇、滿意度問卷及網路市民登入等功能，讓民眾使用智慧型手機等行動裝置，隨時隨地提出市政建言，亦能使用裝置內建的照

相及地理座標定位功能，拍下所見實況照片及定位實際發生地點的座標，做為案件處理的參考，讓處理人員精確掌握案件實際情況，妥適處理回應。

推動「網路 1999」線上服務，以舒緩 1999 話務進線量及其成長率，降低案件後送比率，減輕話務人員及市府同仁工作負荷。截至 104 年 6 月底止網站瀏覽人次為 292 萬 7,000 餘人次，FAQ 總點閱數為 1,032 萬 1,000 餘人次。(詳表 1)

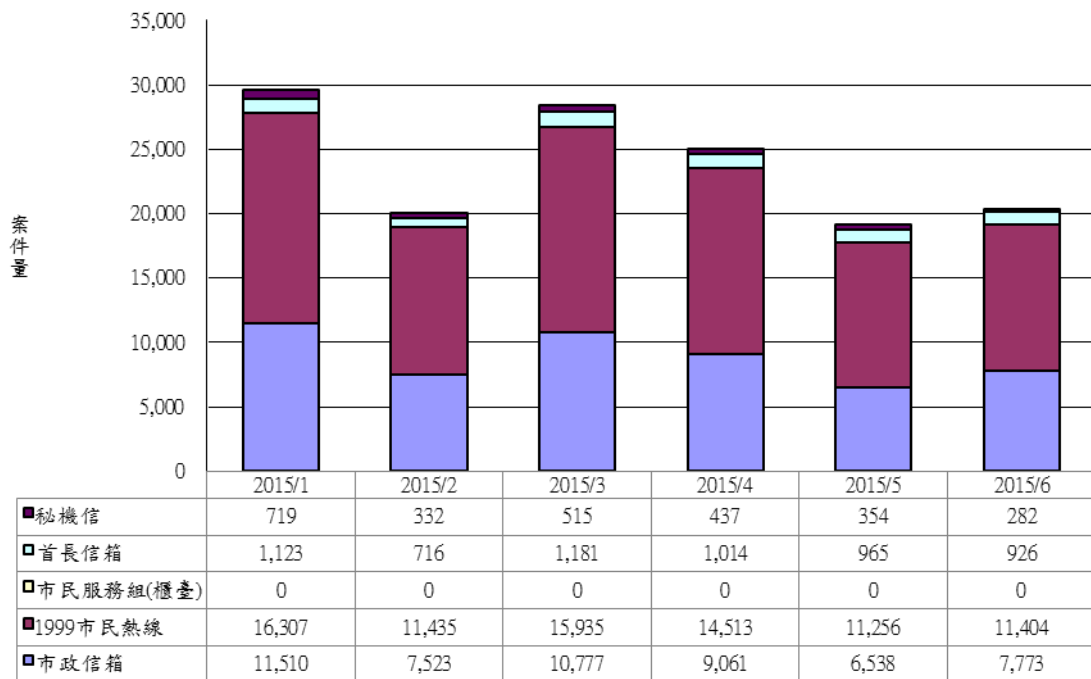


表 1 單一申訴窗口服務系統案件量趨勢圖(104 年 1 至 6 月)

整合機關申辦業務，推動「臺北市民 e 點通」服務，提供民眾 24 小時全年無休的市政服務，讓民眾能更迅速便捷地透過網路完成申辦作業，目前

提供網路申辦服務項目共 625 項，資訊公開服務項目共 1465 項，「臺北市民 e 點通」網站截至 104 年 6 月底網路申辦件數約 28 萬 5,000 餘件，書表下載超過 1,488 萬餘次。(詳表 2)

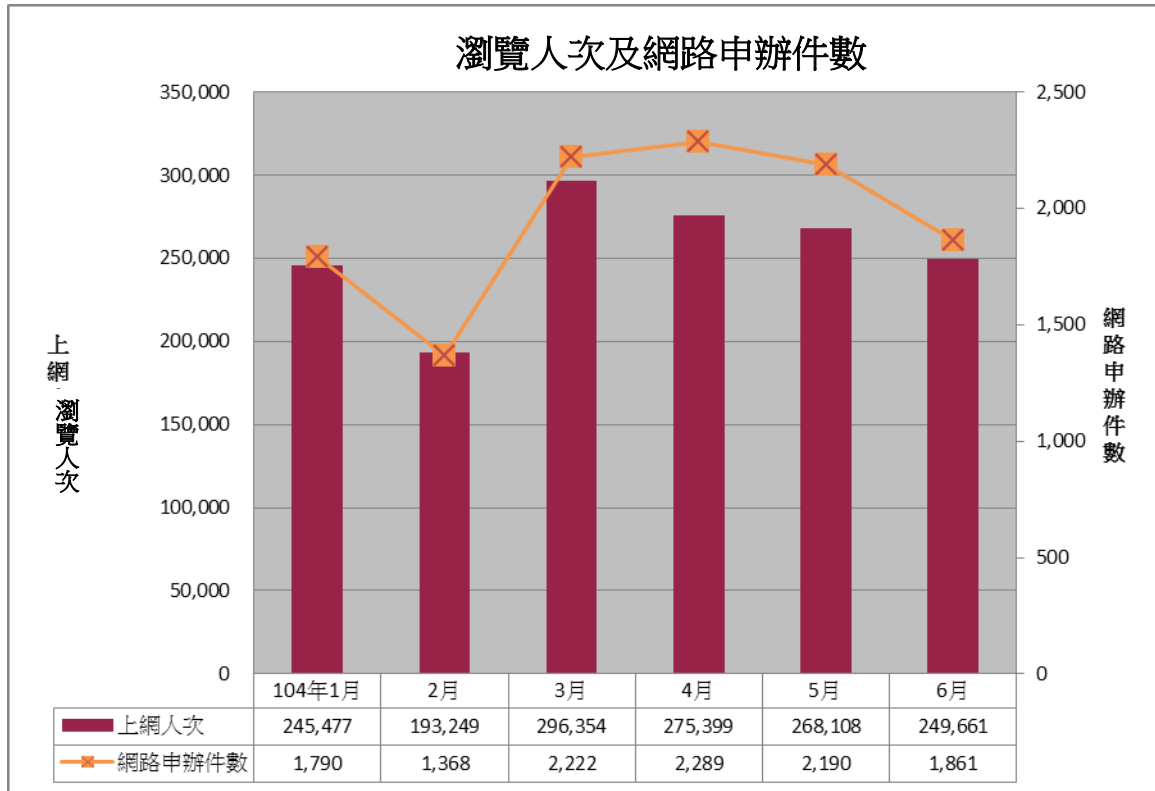


表 1 市民 e 點通網站瀏覽人次及網路申辦件數趨勢圖(104 年 1 至 6 月)

七、建置市府共同性簡訊平台，降低整體簡訊派送費用

臺北市政府共同性簡訊平台提供市府各機關、學校、臺北市議會及臺北市文化基金會簡訊派送服務，彙集需求以達市場經濟規模，降低整體簡訊派送費用，並減化各機關建置或使用簡訊平台之行政程序，自 104 年 1 月起一般簡訊以每通 0.61 元計價。

本平台自 104 年 1 月至 6 月共計發送 462 萬餘通簡訊，截至 104 年 6 月止已有 105 個機關簽訂附約使用簡訊服務。

八、推動市府地理資訊資源整合共用服務，持續發展圖資中心共通平台

本局以「**加值、整合、共享**」為願景，策劃地理資訊圖資建置與供應、擴大施政業務應用，積極發展便民整合性資訊服務及永續之地理資訊發展，推動臺北市政府地理資訊系統資源整合共用服務，整合臺北市政府地理資訊資料倉儲系統，建置「**臺北市政府圖資中心共通平台**」，完成共用性 2D 電子地圖、網路服務、通用型 GIS 工具箱供機關加值應用，加速機關業務系統之空間化能力，並有效整合各機關資源，避免重複購置軟硬體成本及建置系統的浪費，使府內地理資訊資源做充分應用，發揮最大的功效。

本案共用性 2D 電子地圖目前已成功導入如地政局「**臺北市不動產數位資料庫系統**」、新工處「**公共設施管線資訊查詢系統**」及民政局「**市容查報系統**」等系統，本府目前共計已有 101 個地理資訊系統使用圖資中心共通平台共用資源建置業務應用。104 年更導入兼具效能及穩定性的 ArcGIS Server，以提升 2D 電子地圖引擎核心功能，強化地理資訊

基礎建設，滿足本府各機關地理資訊應用與業務推動需求。

九、規劃台北卡 3.0 計畫

為整合本府各機關發行之卡證及結合悠遊卡，本局推動整合本府各局處資源，整合促成多卡合一之「台北卡」。透過跨局處協調進行申辦業務、系統整合及多項市政服務推廣集兌點活動，提供民眾更便捷、多元的市政服務。

台北卡整合服務自 103 年 10 月 13 日上線服務後，已整合衛生局「二代健康卡」、教育局「數位學生證」、社會局「敬老悠遊卡」、公共運輸處「愛心悠遊卡」及「愛心陪伴悠遊卡」等 5 卡證之服務，並提供單一窗口申辦作業，同時提供現場領卡服務，民眾申辦時間從原本須 2.5 週大幅減少至現場立即取件，無須再為申辦服務往返奔波。

市政服務推廣集兌點活動方面，系統提供各機關建立、發布服務推廣集點活動，民眾可參與衛生局「二代健康卡」健康篩檢集點活動累積點數兌換悠遊卡加值金。此外，民眾亦可持台北卡至本市文化場館，即可享有購票優惠與周邊商品消費折扣。

民眾皆可於各臨櫃申辦窗口(例如:區公所、健康服務中心及聯合醫院)或於網路申請辦理台北卡，預

期可讓所有在臺北城市生活的市民，皆可達到「一卡在手優惠多、悠遊台北好幸福」之目標。自上線服務至 104 年 6 月 30 日止，目前申辦件數 18 萬 7,964 件、現場製發卡量 8 萬 3,048 張、會員人數 13 萬 4,754 人。

十、Apps.TAIPEI，打造臺北市專屬軟體商店

本府為推廣 App 行動應用發展，規劃建置行動應用服務入口網(Apps. TAIPEI)，讓民眾可直接在單一入口網站快速取得各類型與臺北相關優質 App 下載連結資訊，依服務性質分類為健康環保、生活觀光、交通運輸、教育文化、安全居住與勞工就業共 6 類，除可依分類查詢外，亦提供熱門推薦、最新上市與市府資源 3 類查詢服務，供民眾快速搜尋需求之行動應用。

本府行動應用服務入口網（Apps. TAIPEI）自今(104)年 5 月 25 日更版後，至 104 年 6 月 30 日止已有 69 個 App 上架，包括本府開發之「愛台北」、「臺北好行」等 29 個不同種類 App（累計下載數達 291 萬餘次），網站瀏覽次數達 5 萬餘次，本府除持續強化延伸各項以手機為核心之行動應用服務外，亦打造 Apps. TAIPEI 為「臺北市專屬軟體商店」，期望推動行動應用服務產業之發展。

十一、建置 i-Voting 服務

為落實「全民參與」之施政理念，本府建置簡易版「i-Voting 網路投票系統」，提供市民及市府溝通互動管道，市府各局處透過網路投票之舉辦，可大量蒐集民眾意見，於民眾的正反意見中取得平衡，作為施政決策之參考。

自 104 年 4 月 2 日簡易版系統上線至 6 月 31 日止，階段性執行成果如下：

- (一) 104 年 4 月 3 日「市民童樂會—寶貝婦幼暨數位有線電視推廣嘉年華會」i-Voting 參展。
- (二) 104 年 4 月 2 日至 4 月 22 日觀光傳播局辦理「2017 臺北世大運視覺設計徵選」票選活動。
- (三) 104 年 5 月 6 日至 5 月 31 日民政局辦理「內湖公民會館幸福寶寶命名」票選活動。

十二、推動本府多媒體三網合一服務

「愛台北市政雲」服務，提供市民透過電視、手機、網頁三項服務通路取得整合型市政服務，截至 104 年 6 月底共提供 13 大類共 78 項市政服務，範圍涵蓋交通、旅遊、就業、休閒、健康、學習、防災、環保、市政等公共領域資訊；截至 104 年 6 月 30 日止累積使用人次超過 5,927 萬。

本服務於 104 年 7 月榮獲 104 年度地方治理標竿論壇北區優選案例。

十三、規劃 3D 數位城市環境

因應本府未來 3D 數位城市之應用需求，加速建置 3D 地理資訊系統應用環境基礎，本局運用既有免費資源(都發局圖資及 Google Earth)，自動化建立全臺北市之近似 3D 建物模型，並搭配本府共用性圖資建置展示主題。

截至 104 年初已完成 5 類 11 項展示主題，並配合都發局年度地形圖定期更新全臺北市之 3D 近似建物模型，成果除透過「智慧城市 3D 臺北」網站展示外，並提供本府都市發展局「歷史圖資展示系統」、地政局「多目標地籍圖」系統、及資訊局「資料開放平台」介接展示及加值運用。104 年為因應 Google 公司對其產品 Google Earth 之市場策略調整，本局將持續研究與驗證可行之 3D 電子地圖解決方案，以持續提供全府共用性 3D 地理資訊系統應用基礎環境及應用開發建議。

透過「2015 智慧城市展」及「2015 台北國際軟體應用展」等活動提供互動體驗活動，結合體感偵測裝置，以高度互動的虛擬實境，帶領市民以飛行的體驗方式，身歷其境悠遊臺北市大街小巷，感受臺北市不同尺度及不同角度下的美景，成功行銷臺北市「智慧城市」之建設成果。

十四、推動本府資料開放平台辦理情形

- (一) 本府資料開放平台截至 104 年 6 月底止，建置交通、通訊、生活安全品質及公共資訊等 18 類資料，供民眾免費使用，截至 104 年 6 月底共提供 487 項資料，累計供應 5,499 萬 1,290 次資料介接服務，月平均使用次數為 114 萬 9,923 次。
- (二) 新北市合作成果：104 年 5 月 6 日起與新北市政府資料開放平台完成 80 項資料集互掛作業。
- (三) 104 年 5 月 23 日舉辦「臺北市政府開放資料黑客松」，邀請社群開發者與各領域的專業工作者共 129 人參加，產出相當多優秀作品。後續於 7 月 3 日至 6 日「台北國際軟體應用展」展出本次競賽優勝作品，並於 7 月 3 日下午 2 時舉辦成果發表會，邀請得獎者現場分享成果，並邀請交通局及新工處同仁列席與得獎者交流，讓市府同仁及得獎者一同學習進步。(詳圖 3、圖 4)



圖 3 第一屆開放資料黑客松選手參賽情形



圖 4 成果發表會邀請得獎者現場分享成果並與機關交流

十五、推動電子化公文作業，提升公文處理時效與品質

(一) 依「臺北市政府推動電子公文節能減紙續階計畫」，103年12月底已完成本市所屬各級學校全數上線使用公文線上簽核，並持續推動學校使用線上簽核作業。

(二) 本局於103年11月完成新版公文掃描系統開

發，並配合秘書處規劃新版電子影像調閱規則，擴增及修改公文處理整合系統之電子影像調閱及查閱功能，於本(104)年 1 月起推動上線，截至 104 年 7 月止共有 91 個機關上線使用，總掃描公文計 38 萬 785 件，頁數 458 萬 3,310 頁，檔案大小約 320GB。

十六、推動 1999 市民當家熱線系統優化服務，提升市政服務品質

(一) 1999 市民熱線，自 104 年 1 月至 6 月間，共服務 240 萬 403 通電話，受理 8 萬 6,622 件申訴案件以及 18 萬 9,516 件派工案件，平均每月服務約 40 萬通電話，受理 1 萬 4,437 件申訴案件與 3 萬 1,586 件派工案件。

(二) 另本局於 104 年 3 月完成 1999 派工系統與消防局防救災作業支援系統介接，期使於防汛期間快速處理災情，減少災害損失。

十七、推動市政資料庫查詢系統，橫向整合本府各機關業務資料

連結戶役政、地政、建管、消防安全及土地使用分區等資料庫，提供各機關辦理民眾申辦案件時之跨機關資料審查，減少市民往返奔波時間，達到免書證、免謄本服務目標。截至 104 年 6 月計有 79 個業務使用機關，提供查詢服務之申辦項目計有

346 項，直至 104 年 6 月底總查詢筆數計 18 萬 7,375 筆。

十八、推動公務文件管理，促進檔案分享與經驗傳承

(一) 推動本府共同性業務之文件管理，提供市政資訊彙整、發布與分享機制。

(二) 推動公務文件管理平台，建置市政新聞剪報及會議紀錄等 20 餘類業務資料，提供於市政會議及主任秘書會報等各項會議中使用，讓與會人員於會議進行中得以迅速查詢會議資料、歷次會議紀錄及法規等相關資料，達到會議無紙化目標，於 104 年 1 月至 6 月共建置 8 萬 396 筆資料。

(三) 推動市政輿情新聞網，隨時掌握輿情報導，並於最短時間內作出回應，以提升市府各機關應變能力，104 年 1 月至 6 月共產生 424 件新聞輿情與重大事件回應資料。

(四) 建置市政活動網，提供機關於舉辦活動之前，填報活動計畫、時間、地點及參加人數等相關資料內容，並於舉辦後填報活動效益，以評估下年度是否繼續舉辦活動，達到管控之目的。104 年 1 月至 6 月計有 52 個機關填報 175 個活動。

十九、推動行政作業資訊化，提升作業效能

- (一) 推動電子公務處理系統，提供場地管理、物品管理、車輛派遣、採購管理等線上申請批核作業功能，104年1月至6月本府計有144個機關共1,485個單位使用本系統執行各項作業，平均每月上線使用人次為6萬8,443人次，陳核案件數6萬9,169件。推動用電用油節能填報系統，進行節能統計及相關管控措施，達成節約能源目標。
- (二) 推動會議管理系統，提供市政會議、交通會報等會議管理作業，104年1月至6月平均每月上線人次為5,824人次；推動我的行事曆系統，提供首長行程及本府同仁維護個人行事曆功能，並提供相關系統介接會議通知、上課通知、場地及派車申請、公文及線上流程平台等案件內容及限辦日期皆可由本系統查詢，以利員工管理個人工作行程，104年1月至6月平均每月上線人次為3,099人次；推動案件管理系統，提供市政會議裁指示事項及各局處工作會議列管事項案件列管及追蹤，104年1月至6月平均每月使用人次為984人次。
- (三) 建構共通性之薪資作業平台，以期適用於本

府各機關學校不同組織規模、薪資結構、人員類型之薪資處理作業。除少數機關因機關性質較為特殊採自行開發外，目前已全面推動上線，計 137 個機關及 252 所學校使用。

(四) 推動資訊作業服務網系統，包括資訊計畫、資訊預算、訓練管理、設備管理、作業成果、資訊通報等資訊單位常用之作業功能，本府各機關學校資訊計畫與概算自 95 年度起即採用本系統進行線上提報作業，有關資訊計畫及概算資料之提報、一級主管機關初審情形、本局初審情形、審查委員會審查情形、議會核定之法定預算，各機關之執行數等資訊，皆可於線上掌控及查詢，便於追蹤各項作業流程，提高服務效能。截至 104 年 6 月止計有 398 個機關學校使用本系統。

(五) 建置線上流程處理平台，逐步整合資訊系統線上陳核作業，提供本府同仁一致化的線上陳核操作介面，成為 e 政府的資訊基礎設施。本系統配合本府推動全程網路申辦，提供市民單一服務窗口，已整合市民 e 點通系統，納入 139 項網路申辦案件進行線上陳核作業，提昇本府行政效率及為民服務績效，並整合案件管理系統納入 4 項案件類型，包括市長裁指

示事項、組務會議、工作會議、局（處）務會議等，提供案件生命週期（自成案、派送、陳核及結案）全程記錄資料管理及相關查詢作業等服務。104年1至6月計6,916件案件於本系統處理。

二十、推動臺北便民服務雲系統

- (一) 為推動市民陳情無紙化，自104年5月12日起於臺北便民服務雲系統新增陳情案件滿意度調查表線上受理及案件分辦功能，節省紙資源，以及降低陳情案件滿意度調查表因層層分派所造成之時程延宕與資源虛耗。
- (二) 為提升施政透明度，便於民眾監督其施政成效，於104年6月起新增公文查詢功能，便於民眾反映市政問題、了解市府案件辦理情形，詳圖5。

臺北市政府人民陳情案件處理情形滿意度調查表
Satisfaction Questionnaire on Petitions Processing of the Taipei City Government (TCG)

親愛的市民：
您好！本份滿意度調查表主要目的是想了解您對臺北市政府各機關處理人民陳情案件的需求及相關意見，您的答復，將作為本府各機關提升服務品質之重要參考。如果您滿意我們的處理情形，也期望您能告訴我們，給我們鼓勵與支持，謝謝您！
臺北市政府敬上

Dear citizens:
The main purpose of this questionnaire is to understand how well our staff responded to your petitions and whether your concerns or requests were addressed. Your feedback will help us make continuous improvements. Thank you for your participation.

1.機關回復之發文日期及字號與您所陳情之事由(Information of your petition)

(必填) 1-1.承辦機關(The agency responding to your petition.): _____ (English agency)
您可以直接輸入機關名稱關鍵字後選擇欄位下方提示之機關名稱，或在下方下拉式選單中選擇機關名稱
僅提供輔助選取，請以上方輸入欄位為準

(必填) 1-2.機關回復之發文日期：(Date of Response (yyyy/mm/dd)): _____

(必填) 1-3.機關回復之發文字號(Reference Number)例如：北市交裁字第0000000000號
北市交裁字 字第0000000000 號
(為提升行政效率，請正確填寫機關回復之發文字號，以利機關盡快查詢並回復。)
(To improve efficiency, please include correct reference number for quickly check and reply the petition.)

1-4.陳情事由：(Summary of the Petition):(50字以內)

圖 5 陳情案件滿意度調查表線上受理網站畫面

二十一、規劃 Input 計畫單一陳情系統

規劃新一代人民陳情系統，利用行動通訊技術，傳遞文字、圖片及地理資訊，經由資訊系統提供後端人員線上受理、辦理及陳核，快速處理回應市政問題，達成陳情無紙化、受理流程簡化、迭次及大量陳情快速處理，避免行政資源耗費，此案目前已於 7/31 公告上網。

二十二、辦理國際資訊交流活動

- (一) 新加坡智慧商務參訪團，由新加坡工業自動化協會理事長 Mr. Oliver Tien 率團，於 104 年 1 月 14 日來台進行智慧商務相關創新應用之研習與觀摩，並參觀訪問本府智慧城市、智慧商務應用服務、促進觀光休閒旅遊之發展所應用到的資訊建設，瞭解本府在智慧城市發展策略方向及相關創

新便民應用服務，期望兩城市建立聯繫管道，共同分享及學習、討論。

(二) 南非 Tshwane University of Technology(TUT) 大學台灣參訪團 Mr. Popoola Olawale 一行 3 人，由資策會安排於 104 年 4 月 7 日至本府交控中心參訪，了解各項資訊便民措施及交控中心系統運作情形，並進行座談交流。

(三) 歐洲復興開發銀行 (EBRD) 臺灣參訪團一行 28 人於 104 年 6 月 1 日至本府交控中心參訪，瞭解本府各項智慧城市便民措施及智慧交通系統管理與運作情形。

(四) 協助外交部接待歐銀塞爾維亞中央及地方政府參訪團一行 12 人於 104 年 6 月 24 日參訪本府，以了解本市市政與相關電腦化系統相關作業，並就相關議題交流討論，重點如下：

- 1、電子化政府系統之功能與 e 化服務。
- 2、智慧城市便民措施與相關電腦化系統與服務。
- 3、城市旅遊推廣電腦化系統與電子化服務。
- 4、交通與交控中心系統運作與服務。

二十三、推動市民免費上網訓練

本府為普及網路教育，縮短數位落差，辦理市民免費上網訓練課程，包括電腦操作入門班、網際

網路應用班、相片處理入門班、WORD 入門班、EXCEL 入門班、PowerPoint 2010 簡報製作入門班、APP 智慧生活應用(Android 系統及 iOS 系統)及 Taipei-Free 無線網路班等。

104 年起增加社交通訊軟體應用(Facebook 及 Line)，並與新北市合作跨區域資源共享，雙北市民可跨城市報名參加電腦課程及上網下載課程教材；104 年 7 月配合市政大樓改造，市民改至公訓處及內湖教室上課，至 104 年 7 月底累計超過 41 萬 3,254 人次參加。

參、104 年下半年工作計畫

一、賡續推動智慧城市

- (一)智慧城市專案辦公室：規劃成立 PMO 專案辦公室，於 8 月 7 日辦理完成第一次評選委員會後上網公告，預計將於 9 月中旬辦理第二次評選委員會、9 月下旬完成議價簽訂合約等作業。
- (二)：預計 9 月成立智慧城市專案辦公室 PMO，揭牌並開始運作業務。
- (三)預計於 11 月初舉辦第二次智慧城市委員會大會。

二、賡續辦理「.taipei」新頂級網域上線營運

「.taipei」新頂級網域上線開放註冊在經過廠商邀請及商標權預防下推出的各項註冊期別後，將於下半年推出搶灘期及全面開放期。

為行銷「.taipei」新頂級網域，搶灘期為在「.taipei」全面開放前優先開放有興趣的民眾註冊，並分為四階段，除第一階段遇到同名申請將進行競價方式決定註冊人外，其他三階段將採先申請先取得方式，而每一階段的註冊費也不一樣。其後全面開放期，沒有資格限制，註冊年限 1-10 年都可以，亦採先申請先擁

有方式。

三、賡續辦理 2017 世大運資通訊管理系統招標作業

預計於 104 年 10 月底前完成世大運資通訊系統與賽會運行核心部分之選商作業，並執行系統建置設計審查事宜；非核心部分規劃於 105 年 3 月前完成招標選商。後續賽會管理系統將於 105 年 8 月上線，包含網路註冊、認證、製證、行事曆、住宿管理、到達/離開、繳費、工作人員及志工管理、客服中心支援及選手村的需求管理等子系統，評估籌備委員會各部門介接其他系統需求相關事宜。

四、推動全市光纖網路到府建置，打造寬頻城市

- (一) 廠商預計於 104 年 10 月 15 日完成全市家戶 80% 覆蓋率建設，待廠商函報竣工，將立即偕同顧問團隊（工研院）於 1 個月內完成竣工數量查驗作業，並接續進行現場光纖品質驗測，以確保光纖傳輸品質符合標準。
- (二) 持續協助廠商推動細部網路（接取環路）及入戶供裝建設，推出之各式數位便民服務能更趨完善，不因網路服務之頻寬及運行速度受到局限，提升光纖網路之佈建密度，並積極推動本府各機關光纖網路進線作業，使本府

各機關都能享用光纖網路之高速服務。

(三) 審查廠商提報 105 年度各項公共服務回饋執行計畫。

(四) 待廠商完成全市家戶覆蓋率 80% 報竣作業後，本局將偕同顧問團隊（工研院資通所）進行品質驗測作業，以確保建設成果可用性。

(五) 督促廠商早日完成本府所屬機關入戶最後一哩建設，公務網路服務無縫接軌，持續推動細部網路（接取環路）建設，節省公帑提供優質數位服務，目標於 105 年度能於本市各行政區開台營運。

五、推動本市公眾場合全面免費無線上網服務

鑒於市民對 Taipei Free 有高度需求及期許，對服務品質普遍關切，為擴大 Taipei Free 使用範圍，規劃和無線學術網路(TANet)進行漫遊介接，提升服務便利性，為有效提升民眾申訴陳情案件處理效能，藉由專業廠商協助進行現場 AP 品質巡檢、網管監控稽核、AP 查驗驗收、督導承商履約，參考公共工程三級品管精神，對外招標 Taipei Free 督導廠商，以加強 Taipei Free 服務品質，及早發覺網路異常案件。

六、賡續線上申訴及申辦服務，提供市民不打烊服務

持續確保單一申訴窗口服務系統與臺北市民 e 點通系統正常運作，提供市民不打烊服務。

七、賡續市府共同性簡訊平台，降低整體簡訊派送費用

持續確保簡訊服務正常發送，及平台與各系統間介接功能，並預計於 104 年 9 月底前完成共同性簡訊平台系統備援還原演練作業。

八、市府地理資訊資源整合共用服務，賡續發展圖資中心共通平台

(一) 發布圖資中心共通平台新版入口網站 (<http://maps.taipei>)、圖磚服務及 15 項主題圖層服務，並輔導 5 個縣市系統使用介接。

(二) 推廣及輔導有地理資訊系統業務需求或已使用現行共用電子地圖之縣市單位導入新版圖資中心共通平台電子地圖及各項地理資訊服務。

九、賡續推動台北卡 3.0 計畫

為讓台北卡成為市民取用市政服務主要媒介，達到市民僅憑一張台北卡即可「一卡在手、悠遊台北」，刻正推動台北卡 3.0 計畫，將擴大整合本府現行各機關發行之卡證服務，並考量各卡之類型、樣式、使用方式與服務場域迥異，為達有效整併之效，規劃台北卡整併方式：

(一) 服務開通:機關直接使用資訊局提供台北卡系統，提供民眾自持卡加入台北卡服務。

(二) 服務存取:民眾自持悠遊卡或透過虛擬化服務(即藉由手持行動裝置結合多張卡證)使用台北卡服務。

未來期望透過虛實合一執行模式，替代現行機關卡證服務並減少機關發卡量，提供民眾存取市政服務另一種選擇，並減少民眾多帶卡證之不便。台北卡 3.0 除規劃申辦服務外，亦將提供市府機關各式服務推廣活動搭配台北卡之設定機制，並提供台北卡存取數據回饋予承辦活動之縣市機關，以提供市民更優質之市政便民服務。

十、賡續推動 Apps.TAIPEI，打造臺北市專屬軟體商店

為使本府行動應用服務更符合民眾需求，公帑之利用更符合效益，將修訂「臺北市政府行動應用軟體(App)服務發展作業原則」，結合 Apps.TAIPEI 市場機制，持續推動本府行動應用服務之發展。

另亦持續擴充 Apps.TAIPEI 之 App 數量，促使平台產生良性競爭，讓 App 品質獲得提升，以提供民眾更為完整且優質之服務。

十一、精進 i-Voting 服務系統

為落實「全民參與」之施政理念，「i-Voting 網路投票系統」簡易版已於 104 年 4 月 2 日上線，本府並已著手建置「i-Voting 網路投票系統」進階版本，將依據本府研究發展考核委員會採行之決議進行平台建置。

為使民眾便於發表意見，平台將提供民眾友善的操作介面，依議題性質的不同，提供多種驗證機制，達到一定程度之公信力；另將提供穩定且安全的系統，確保投票流程之暢通順利。

市府將透過「i-Voting 網路投票系統」之創新想法，聆聽市民聲音，並為市民營造更豐富更完善的服務，進而提升施政滿意度。

十二、賡續推動本府多媒體三網合一服務

持續豐富便民服務，擴增周邊地圖導覽應用、強化個人化使用、提升資料查找便利性。另外，善用分析使用數據，優化服務介面及效能，加強社群傳播行銷分享，提供更全面及完整之服務。

十三、賡續發展 3D 數位城市環境

(一) 由於 Google Earth 宣佈基於網路安全理由，將於 104 年 12 月 12 號中止 Google Earth API 的服務，屆時本局地理資訊推動小組將對外公開本年度研究完成之新版 3D 電子地圖，提供給

府內各業務需求單位開發應用。

- (二) 轉移現有智慧城市 3D 臺北網站之主題圖層及功能至上述本府新版 3D 電子地圖。

十四、賡續推動本府資料開放平台

「開放政府，全民參與、公開透明」是 柯市長主要的施政理念，為了做到本府透明化治理、強化公民政治參與，增進人民對公共事務之瞭解、信賴及監督，設立開放資料小組，持續蒐集民間開放資料的建議，據以檢討本府資料開放政策及資料開放服務，並透過本府及所屬單位全面資訊資產盤點，從各機關的業務面檢視政府資料，彙整本府各單位資料，整理成 Human Readable 與 Machine Readable 格式開放。其中，Machine Readable 格式須佔所有資料集的比例在 70%以上，以利市民與開發者使用，讓本府所提供的開放資料更貼近民眾需求。

- (一) 結合公有雲基礎建設，強化開放資料發布效能，並以即時交通資料如公車車機位置資料為發布標的，讓公車資料應用更為蓬勃發展。
- (二) 開放並精進消防局 EOC 即時災害資料，結合社群開發能量之敏捷性，快速產出災害資訊查

詢介面，期由官方民間共同打造更為堅固之防災資訊流通體系。

(三) 於本府資料開放平台建立完善之互動式資料回饋機制，以期提升本府開放資料品質。

十五、推動電子化公文作業，提升公文處理時效與品質

(一) 為持續推動公文電子化及行動化作業，將先採用檔案管理局公版之公文行動裝置簽核系統，預計今(104)年7、8月進行系統介接及測試，9月上線使用。

(二) 為建立本府公文處理相關系統為一整體運作架構，提高系統操作便利性，以建立全程電子化作業環境，並提供系統多元電子公文處理管道，以掌握公文處理時效及公文流程，加速公文處理效率，提昇本府各機關行政效率及為民服務品質，預計今(104)年年底辦理新公文處理整合系統委外建置招標作業。

十六、賡續推動 1999 市民當家熱線系統優化服務，提升市政服務品質

(一) 加強 1999 派工系統與消防局防救災作業支援系統介接功能，提供單筆重傳、批次重傳及匯出未成功傳遞資料等功能。

(二) 為使 1999 派工資料做最大運用，本局將 1999 派工資料開放給社會公眾自由出版使用，藉由

開放資料(open data)於更多領域創造新的價值。

十七、賡續推動市政資料庫查詢系統，橫向整合本府各機關業務資料

持續進行系統維運，並對本府橫向業務查詢需求進行清查，以利於 105 年整併跨機關資料查詢功能至便民服務雲系統，使承辦人辦理案件、研考人員進行時程管考、民眾查詢案件辦理進度，均能於單一系統進行，增進行政效率、提升施政透明度。

十八、賡續推動公務文件管理，促進檔案分享與經驗傳承

- (一) 持續進行各系統維運作業，維持系統各項功能正常運作。
- (二) 推動公務文件管理平台之文件傳閱，以達到節省紙張之目的。
- (三) 加強本府新聞發布聯繫工作，掌握本府暨所屬各機關之媒體動態，以建立迅速、有效之因應處理機制。
- (四) 建置 105 年市政活動規劃表、檢查表、評估表，供本府各機關登錄相關活動，避免浪費資源，以達到活動最大效益。

十九、賡續推動行政作業資訊化，提升作業效能

- (一) 開發會議電子化簽到功能，除加強會議管理系

統功能，除節能省紙外，並具行動化服務，以逐步配合行動化會議需求。

- (二) 開發會議管理系統介接電子公務系統場地申請功能，於安排會議時可直接申請並確認場地，避免召開會議卻無場地可用之窘境。
- (三) 開發電子公務系統批次領物功能，新進人員能使用批次領物表單，一次達成各項文具申請領用，除可簡化申領作業程序外，亦可免除各種無意之錯誤產生。
- (四) 電子公務系統介接差勤系統，於申請場地等日期遇假日時提供警示功能，加強防呆機制。
- (五) 配合主計處提案加強薪資匯款相關配套措施、辦理學校新進出納人員及年終結帳作業人員之教育訓練。
- (六) 持續進行各系統推廣行銷作業，加強本府業務電子化、促進節能省紙、推廣共用系統，除減少重複開發、節省公帑外，更使公務作業一致化、資料互通、加強統計分析作業。

二十、賡續推動臺北便民服務雲系統

為提供民眾更好的通訊地址異動服務，推動地址異動通報機制電子化，除現行戶政事務所之臨櫃申請通路外，亦增加線上填報通路，並擴大通報機制至有線電視公司等單位。

二十一、賡續建置 Input 計畫單一陳情系統

與使用單位及廠商共同合作進行系統分析、設計及測試等建置作業，透過完整系統測試及流暢的使用者介面，使市民有良好的使用者體驗，達成「人人都可以是市政顧問」的目的。本案預計本(104)年底建置完成，並於 105 年開始逐步推動上線。

二十二、推動智慧支付

- (一) 架構初步設計完成：包含介接市府局處費用資料流程、與電子支付業者資訊流及銀行業者金流等架構。
- (二) 費用項目階段性推出：考量市府各機關各項市政規費其規格不同之特性，採分階段整合推出。率先推出將停管處「路邊停車費」、自來水處「水費」及教育局「學雜費」等 3 項市政規費智慧支付。已與停管處、自來水處與教育局進行多次訪談，並取得「路邊停車費」、「水費」與「學雜費」的內容規格，以研究如何併單。
- (三) 多元化的電子支付管道：為方便市民隨時隨地可以完成繳費，將盡可能規劃市面上已推出之支付管道，包含第三方支付、行動支付、悠遊卡、全國繳費網與超商等管道。

二十三、賡續辦理資訊一條鞭政策

規劃本府「資訊一條鞭」政策之整體架構，將從人力調派-控缺用人開始，統合本府各機關資訊人力與資源、完善本府資訊業務績效評核作業流程，及修定本府所屬各機關資訊人力管理實施要點，以精進本府各機關資訊化業務為民服務的效益。

二十四、賡續辦理軟體創新應用競賽

104年10月份將協辦由經濟部工業局、教育部資訊及科技教育司及中華民國資訊管理學會主辦之「2015全國大專校院資訊應用服務創新競賽」，本局設立「臺北生活好友善創新應用組」競賽獎項，提供總獎金10萬元，鼓勵學子利用臺北市資料開放平台(<http://data.taipei>)發揮混搭程式創意，創造新的應用服務。

二十五、參加104年資訊月展示活動

規劃將參加104年資訊月活動，展出時間預訂於104年11月28日至12月6日於世貿一館展出，展示本府各項資通訊建設及服務。

預計結合各項市政服務體驗、動態宣導活動，促進市民互動交流，並加深市民對本府資通訊建設服務之認識。

二十六、賡續推動「臺北無線網路聯盟」，

賡續結合4G技術、推動「臺北無線網路聯盟」，

擴大大市公共免費無線上網熱點範圍

(一)一座文明城市的基本需求，就是水、廁所跟無線上網，所以本府相當重視市民是否輕鬆便利的使用無線上網。過往的 Taipei Free 強調覆蓋率，惟基於 Wi-Fi 低穿透率、易受阻隔特性，覆蓋範圍大，實際上能成功連線並順利使用的人數卻不如預期，此一現象需要著力改善。

(二)資訊局檢討目前 Taipei Free 的 Wi-Fi 無線上網機制，規劃本(104)年推動下列改善方案，期整體改善免費無線上網品質：

- 1、 推動「臺北無線網路聯盟」：以「互連整合」(Connective)的概念，與民間電信、連鎖便利商店及餐飲業者洽談合作，透過認證系統整合，在不追加預算前提下擴大免費 Wi-Fi 無線上網熱點數量，民眾於前揭店家可直接用單一帳號免費無線上網。
- 2、 擷取 4G 技術優勢、持續提供免費 Wi-Fi 無線上網服務，讓市民有更好的無線上網經驗。

本案預期效益為：提供民眾及國際觀光人士便利免費無線網路服務，提升觀光競爭力，提升市政資訊應用服務，強化網際網路內容產業之發展，照顧弱勢族群，縮減數位落差。

肆、結語

以上係本局各項業務近半年來之工作報告及前瞻。由於資訊與通信技術的不斷創新，今後當本於職責與本府各局、處、會，齊心協力推動資訊建設，並於 貴會監督下，持續推動及落實建設資訊化城市計畫各項政策，讓臺北市民享受高度資訊化之便捷生活。敬請
議長、副議長、各位議員女士、先生支持指教。謝謝!