

臺北市議會第 13 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 呂新科

中華民國 108 年 9 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.....	7
(五) 發起全球智慧城市聯盟 GO Smart	8
二、 推動電子政務篇.....	9
(一) 推動開放資料.....	9
(二) 推動電子服務 e 化.....	10
(三) 推動政務運作 e 化.....	12
(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.....	17
四、 厚植基礎建設篇.....	18
(一) 提升資訊基礎設施.....	18
(二) 推動資訊基礎設施服務請求.....	19
(三) 提升網路與資安能力訓練.....	19
肆、 結語	20

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」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。

108 年持續整合各項市政，推動台北市卡證服務、公共費用導入智慧支付，整合資訊服務通路；開放政府資料、導入大數據分析，及開發本府電子請購及核銷系統，將請購、核銷、支付流程全程電子化；此外，進行各項數位治理管理、提升資訊基礎建設，俾利市府提供有效率且快速回應之市政服務。另推動智慧城市公私協力發展專案，促成約 170 多個驗證案例，使智慧生活實驗室概念於臺北市散布、萌芽；舉辦智慧城市論壇暨展覽，藉由國際交流平台與全球城市分享建設智慧城市經驗，並於 108 年 3 月正式發起全球智慧城市聯盟 GO SMART，獲得地方政府與產業單位響應，建立全球智慧城市社群鏈結。

以上執行成果，於國內外舞台均展現亮眼成績。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」榮獲 2019 智慧城市創新應用獎殊榮；國外則以「A.I. cameras impacting urban design in Amsterdam and Taipei」專案獲得 2019 GO SMART Award；亦於本屆 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)得到國際組織肯定。

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，公私協力，市民有感。本次工作報告，針對各項策略主題努力之成果，提出第 13 屆第 2 次定期大會本局之工作報告。

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. 推動台北卡服務整合計畫

(1) 執行策略

為發展為臺北市市政服務單一會員中心，持續盤點各機關提供之市政服務及執行方式，除實體卡證外，並推動卡證虛擬化，已整合為「台北卡 3.0」，各機關可透過各業管宣傳管道進行聯合宣傳，增加各服務之能見度，民眾則可運用實體卡證、虛擬卡 APP 或是線上帳號等多元的型式，經過身分驗證核可後即可取用市府提供的各項便民服務。

(2) 成果與展望

目前已整合愛心服務、愛心陪伴服務、敬老服務、圖書借閱服務、教育生活服務、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 17 項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、臺北市民 e 點通、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 等 14 項線上服務，截至 108 年 7 月 31 日止，總計整合 31 項服務，卡證服務開通數為 1,017,689 人次。



圖 1：「台北卡」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，並可與府內其他機關局處之帳務資料庫做介接，導入各項公共費用供民眾繳納。

與各局處進行需求訪談，並收集各項費用相關資料、制定手續費，完成智慧支付業者代收本府公共費用招標案。支付業者得標後需與本府平台進行介接，提供民眾多元之繳費工具。

(2) 成果與展望

智慧支付平台已於 106 年 6 月 25 日上線，民眾可透過 App、網站等方式使用 pay.taipei 服務，結合各家支付業者提供的支付工具，即可繳納「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、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、區民活動中心場租、NGO 場租、動物園場租、公訓處自費課程」等公共服務費用，累計至 108 年 7 月交易筆數為 590 萬筆、總收繳金額 5 億 1,452 萬元、節省手續費支出約 2,028 萬元。



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

為使民間創新能量有機會與公部門合作形塑新型態智慧服務，本府通過「臺北市智慧城市產業場域實驗試辦計畫」，提供創新能量進入公部門場域的機會，讓私部門以此為遵循與臺北市政府進行場域實證合作。TPMO(Taipei Smart City Project Management Office)受理民間提案後即啟動此機制流程，先依據創新性、可行性、公益性、具未來擴充性及適法性評估業者提案內容，並與提案者交流後進行整體評估，具有發展性者則進入 PoC(Proof of Concept)實證場域媒合，在局處、產業均有意願下進行短期合作。初期目標為協助介接產業及局處進行 PoC 實驗，引入民間創新改變機制，現階段則進一步推動板塊落地，使民眾有感。

(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 108 年 7 月底總立案數共 175 件，其中包含進行中案例 23 件，階段完成之案例 55 件、階段終止案例 97 件，例如內湖智慧路燈、A.I.智能守衛、社子大橋結構監測系統實證、Wear Free 高齡者安全偵測及健康管理實證、智慧垃圾桶等亮點實證案例，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。

(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

公民素養週：

108 年 4 月 30 日於文山社大辦理「懶人動畫包製作」現代公民週講座，共計 37 人參加；108 年 5 月 1 日至 5 月 2 日於中正、大安社大辦理「網路內容行銷的威力與工具」資訊素養課程，共計 56 人參加。

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 7 月已開辦教學課程如下：

對象族群	開班場次	受訓人次
銀髮族	22 班	535 人
新移民	2 班	40 人
原住民	4 班	50 人
一般民眾	31 班	492 人
合計	59 班	1,117 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 3：108 年 4 月 30 日於文山社區大學辦理「懶人動畫包製作」現代公民週講座



圖 4：108 年 5 月 7 日行動教學車前進松山區「財團法人台北市松年長春社會福利基金會」，開設「智慧型手機基礎使用與 line 基礎」課程

(四) 舉辦 2019 智慧城市論壇暨展覽

臺北智慧城市展自從民國 103 年創立以來，108 年邁入第六屆，參與的城市與參展廠商再次創下新的紀錄，參與人數比去年大幅成長 30%：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，參加在該展舉辦的的首長高峰會，一同進行密切交流。



圖 5：2019 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 月倡議發起 GO SMART 做為各城市、產學研法人單位相互交流平台，經過一年多籌備截至 108 年 7 月 31 日止，已有來自澳洲、日本、荷蘭、法國、巴西、英國等地方政府與產業單位共 156 名會員加入。108 年 3 月 27 日於智慧城市展期間舉辦 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。



圖 6：臺北市政府獲頒 GO SMART Award 優勝獎，由資訊局呂新科局長代表受獎

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

於本府資料開放平臺建立民眾建議開放資料之機制，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。

透過辦理開放資料競賽活動，鼓勵民間開發者運用本府開放資料，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 108 年 7 月已累計提供 1,207 項資料、資料服務次數已達 12 億 8,970 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。



圖 7：資訊局高永煌副局長(左 1)出席「Open Data Next!政府資料開放應用成果發表會暨頒獎典禮」

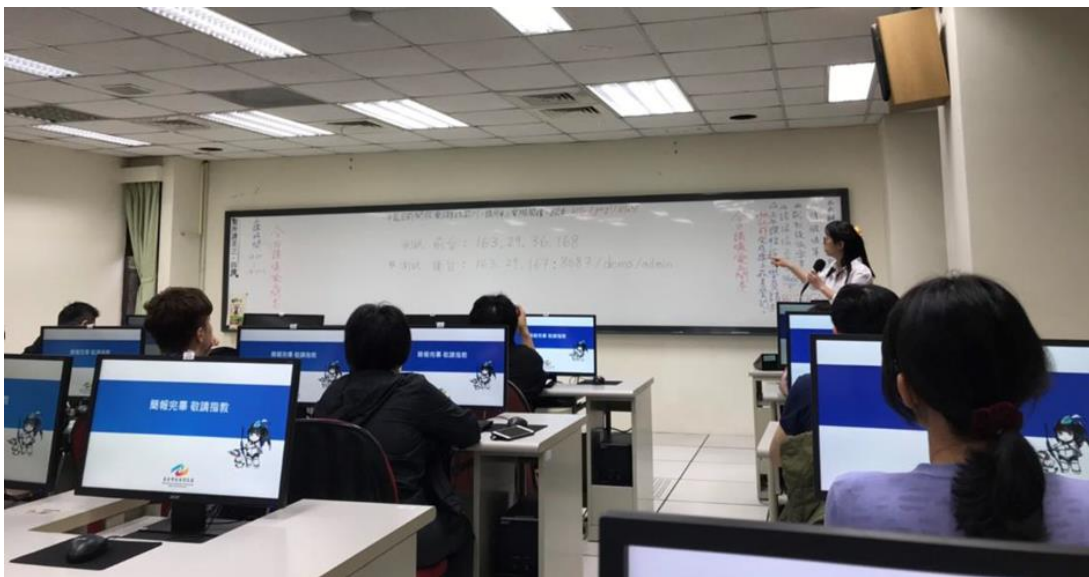


圖 8：108 年資料開放平臺教育訓練

(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，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

透過 E 化作業的推動，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，追求資訊的一致性，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

藉由系統改版，改善民眾申辦端及機關承辦端操作介面，提供友善的使用環境及便捷的服務，進而提升機關案件處理效能及吸引民眾多加利用線上申辦服務，並透過教育訓練推廣線上申辦服務。

在系統改版部分，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，提高機關作業之效率，達到申辦資訊化的目的。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。

在教育訓練方面，持續辦理線上申辦系統教育訓練，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

推動全府人民申請項目 E 化作業，並於 108 年底前達成各機關申請項目可線上受理並線上簽核目標，使申辦無紙化。

108 年迄今已舉辦 18 場訓練課程，輔導各機關將申請項目上架申辦系統提供線上服務，並蒐集機關對系統之功能需求，排程優化系統，提供更便捷及高效率服務。

91 年 4 月至 108 年 7 月底止，累計網路申辦件數為 39 萬 7,226 件，民眾經由網路下載申辦表單共計 2,785 萬 6,987 次。

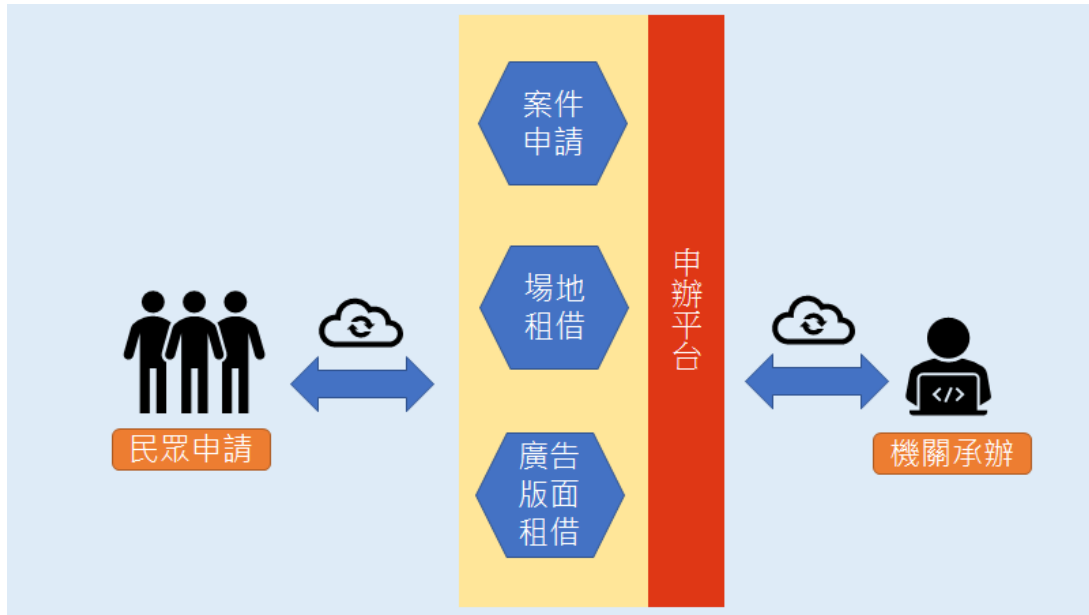


圖 9：線上申辦服務架構

(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

本府已完成大數據基礎建設，創建共用性之平臺，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 年已陸續與研考會、財政局、衛生局、地政局及警察局等機關進行合作，輔助機關實際案例導入。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。107 年 4 月建立陳情、派工之平、假日案件警示分析雛型，了解實際案件量趨勢，作為後續人力調度分配之規劃。另亦於 108 年完成財政局各行政區土地財產分析儀表板等各項應用案例，截至 108 年 7 月底已與 39 個機關合作並累計建置 404 項市政儀表板、181 類業務報表及整合 280 項業務數據應用。

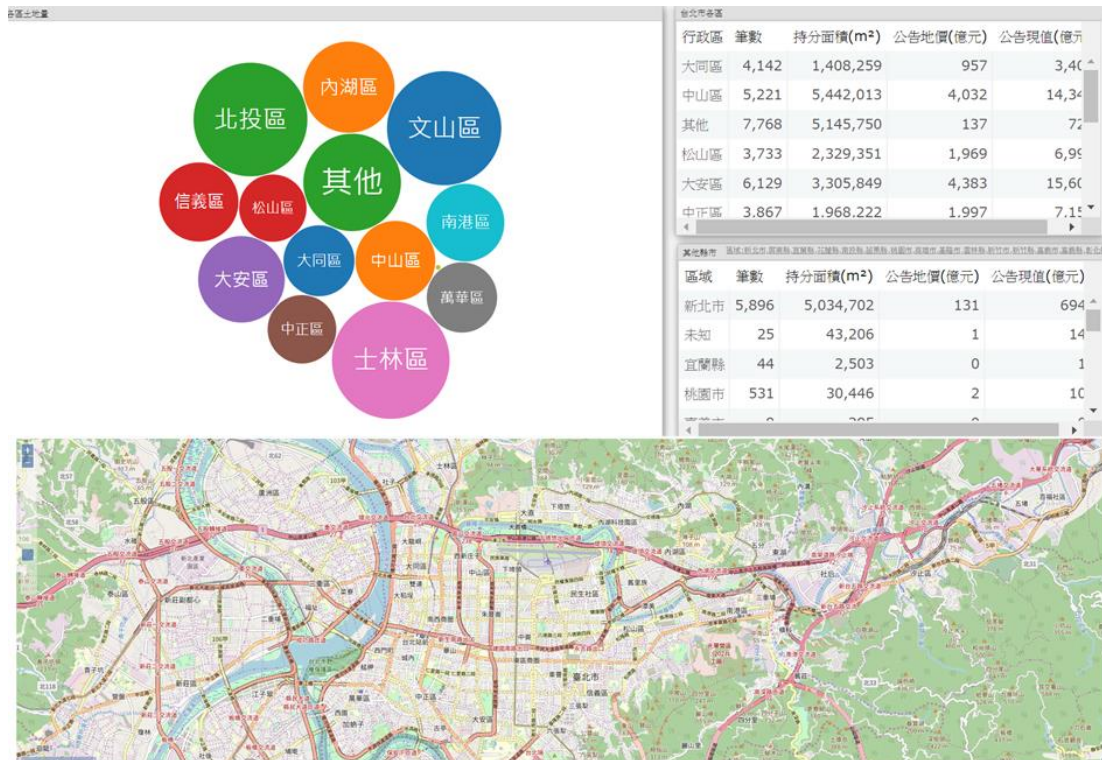


圖 10：財政局各行政區土地財產分析儀表板

2. 數位表單整合平臺推動計畫

(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，例如目前市府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，以 10 萬元以下小額採購案件為作業範圍，由本局、財政局、主計處自 107 年 8 月 6 日起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，並於 108 年 8 月 1 日擴大範圍至 10 萬元以上採購案件核銷。

(2) 成果與展望

目前已整合本府電子請購核銷、行政人員出勤、消防防災檢核及物品請領等各項數位表單，以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，均可線上運用，迅速完成相關系統開發。未來也將持續推動各項表單數位化，以輔助本府推動資訊 E 化。

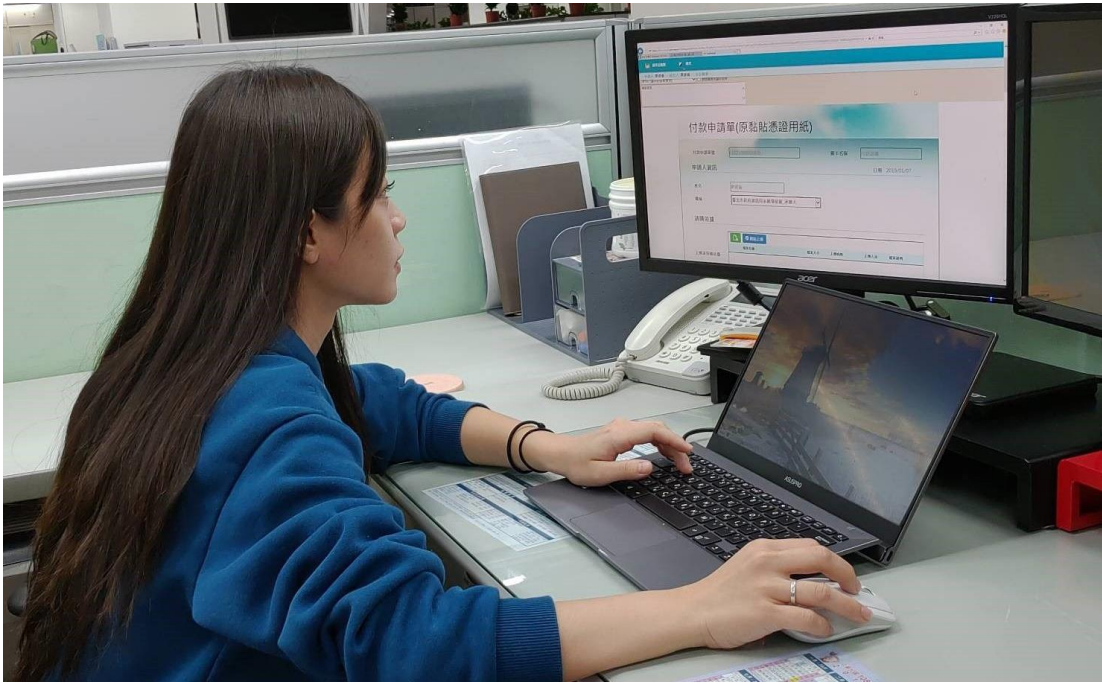


圖 11：北市府 10 萬元以下請購核銷全程電子化

(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具備利用工具整理、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 年起開始辦理「機關首長儀表板」教育訓練，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。108 年截至 7 月底共辦理 7 期「市政儀表板種子人員研習及管理課程」，累計培育 300 位種子人員。



圖 12：108 年 6 月 6 日消防局市政儀表板互動式教育訓練

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 7 月底前已導入模組為：資訊服務臺、事故管理、問題管理、組態管理，108 年度預計持續導入模組為：服務請求管理、變更管理、上線部署管理、流程自動化管理，前述導入標的包含：本局 8585 資訊客服專線、新版設備網路管理系統及新公文系統等本府重大資訊系統。

(2) 成果與展望

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，自 107 年 8 月至 10 月期間，本局加強統

計前幾大進線反映系統案件解決率，每日定期匯出報表檢討服務單及當日如期解決率，經統計該指標多半介於 50% 上下波動，最高曾達 76%。108 年 6 月 17 日起，「資訊服務管理平台」第 2 階段系統上線，除原本優化服務臺流程、更加入事故管理、問題管理等模組運作，本局後續將循 ITIL 資訊服務管理流程推動進程，導入服務請求管理、組態管理、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，持續優化並提供本府穩定、高效能與安全之資訊服務，創造企業價值。

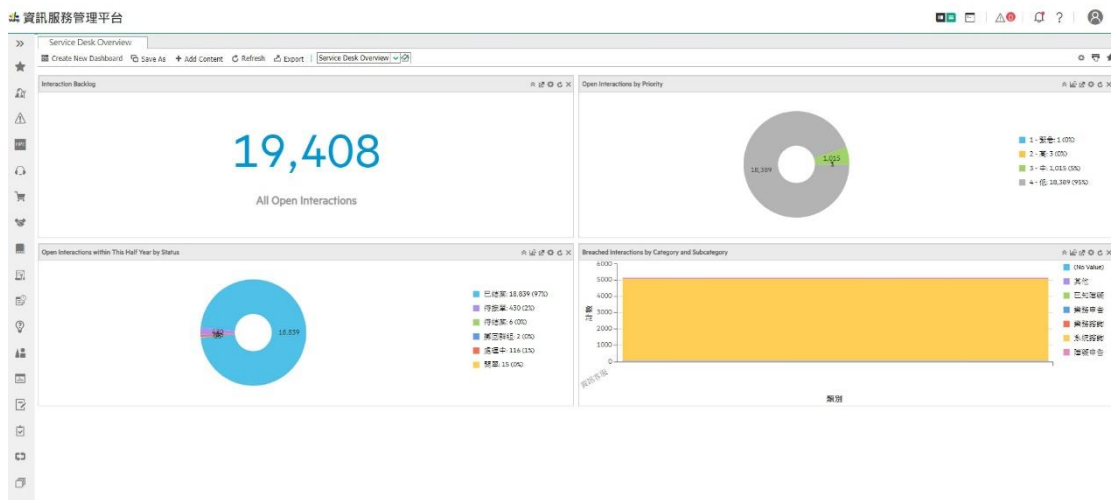


圖 13：資訊服務管理平台服務臺流程運作儀錶板

(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，預計 108 年底前累計導入 140 個機關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、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。

建置 Taipei GEA 資訊資源整合管理系統以具備可供存放規劃文件與開發文件之 Business(業務流程圖)、Data(資料庫結構圖)、Application(系統流程圖)、Technology(軟硬體架構圖)，並可彼此建立關聯，依據不同的查詢條件產生相對應的矩陣對照表之功能。

(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

為促進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，以促進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 7 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
合計	11 梯次	705 人



圖 14：108 年 7 月辦理「e 化整合服務研習班—個資保護與資訊安全」

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

因應行動上網之普及，全市免費 Wi-Fi 服務將逐漸轉向資源最佳化配置，將服務集中於高需求之場域，並升級設備規格及提高頻寬，除追求穩定之服務品質，亦會定期檢討熱點使用效益。

(2) 成果與展望

108 年將持續推動公務熱點整併及優化，推動方向將從「量的成長」轉為「質的提升」。並依實際使用情形檢討將低使用率熱點調整至使用需求高之場域及網路訊號優化等精進作為，提供使用者穩定連線品質，以期資源服務效益最大化。另積極宣導「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，期進一步提升滿意度及使用率。

(二) 推動資訊基礎設施服務請求

ITIL 服務請求流程建置計畫

(3) 執行策略

重新檢討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。

(4) 成果與展望

預期將所有的流程電子化，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。

(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，本系列課程主要為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教育訓練時數要求。

資通安全管理法」資安人員之資通安全專業證照要求，辦理資安專業證照認證課程，本課程以資安責任 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。

(2) 成果與展望

108 年 1 月至 7 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
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	12 梯次	277 人 (持續增加中)
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
合計	30 梯次	722 人

肆、 結語

「善用新科技，替城市創新」是本局的使命，透過從上而下的政策連結、由下而上的需求整合及產、官、學、研之間的密切合作，落實「打造市民共享的智慧城市」之願景，本局定當本於職責與本府各局、處、會，齊心協力推動資通訊建設，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！