臺北市政府資訊局施政報告
資料截止日期：102 年 1 月 31 日　　資料更新日期：102 年 2 月 6 日

重　　要　　施　　政　　成　　果	
創新措施	
重要成果	**壹、推動資訊發展計畫** **一、辦理本府資訊教育課程訓練**：102 年 1 月 23 日至 1 月 25 日辦理 3 梯次「Windows7 實機上手營」教育訓練，共 75 人參加訓練。 **二、辦理媒體茶敘活動：**102 年 1 月 25 日辦理 101 年度資訊業務評核績優機關暨績優資訊人員媒體茶敘作業，出席媒體包含有中廣、聯合晚報、ITHome 等。 **三、辦理國內資訊交流活動：**102 年 1 月 30 日經濟部資訊中心參訪本府，以行政管理、應用資訊系統及基礎環境等 3 大議題進行分組討論及交流。 **四、推動本府智慧城市(續階)計畫：**102 年 1 月 28 日召開資訊化推動委員會第 62 次委員會議，針對「本府推動智慧城市建設(續階)綱要計畫」及「本府推動地理資訊系統綱要計畫」101 年第 4 季推動情形，「建置火災搶救指揮模擬訓練場」、「擴大推動市民健康生活照護網路服務」、「臺北市免費無線寬頻網路服」「建構安全可靠之寬頻網路建設」、「臺北市雲端產業園區暨停車場 BOT 案」等 5 項專案報告之執行情形提出報告。 **貳、推動市政網路 e 化服務** **一、整合單一申訴服務窗口：**整合市長信箱、機關民意信箱等服務窗口，提供透明化、單一化申訴陳情網路平台，並將 1999 市民熱線、秘書處為民服務組櫃台服務等後送案件納入管理。單一申訴窗口服務系統於 93 年 10 月 1 日啓用，102 年 1 月 1 日起至 102 年 1 月 31 日止累計受理案件數為 2 萬 0,552 件，其中市長信箱 6,978 件、秘書處為民服務組櫃台服務 1 件、1999 市民熱線案件透過本系統後送處理 1 萬 2,900 件、秘機信案件透過本系統後送處理 303 件、機關民意信箱 370 件。本系統自 93 年 10 月 1 日啓用，並陸續增加申訴服務管道，截至 102 年 1 月 31 日止累計受理案件數為 131 萬 0,414 件，其中市長信箱 54 萬 9,580 件、秘書處為民服務組櫃台服務 2,292 件、1999 市民熱線案件透過本系統後送處理 71 萬 2,052 件、秘機信案件透過本系統後送處理 1 萬 9,933 件、機關民意信箱 2 萬 6,557 件。 **二、推動網路 1999 服務：**本府 1999 市民當家熱線服務，自 97 年 7 月推出後，頗受民眾認同，每月使用量屢創新高，本處推動「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。102 年 1 月 1 日起至 102 年 1 月 31 日止網站造訪人次為 3 萬 1,820

人次，FAQ 總點閱數爲 49 萬 1,633 人次。自 97 年 11 月 30 日啓用至 102 年 1 月 31 日止網站造訪人次爲 91 萬 5,688 人次，FAQ 總點閱數爲 378 萬 7,154 人次。

三、**推動市政網站暨網路市民應用服務：**持續精進本府全球資訊網應用服務與宣導，截至 102 年 1 月 31 日止，上網人數突;破 6 億 6,844 萬 2,306 人次。網路市民截至 102 年 1 月 31 日止總計網路市民帳號數爲 48 萬 9,586 人。

四、**推動臺北市民 e 點通網站：**自 91 年 4 月至 102 年 1 月 31 日止，累計網路申辦件數爲 21 萬 9,389 件，民眾經由網路下載申辦表單共計 978 萬 9,636 次。102 年 1 月 1 日起至 102 年 1 月 31 日止民眾經由網路申辦件數爲 3,047 件，網路下載申辦表單共計 13 萬 7,479 次。

參、推動電子化政府

一、**推動 1999 市民熱線：**爲提升本府話務中心的作業能量及服務項目，於 97 年 7 月推動 1999 新設話務中心電信和話務系統，除提供各項馬上辦業務的管控外，並強化結案後簡訊自動回覆民眾功能，以提供局處回覆案件處理情形供民眾參考，確保案件處理品質。截至目前爲止共提供 8 個局處 20 項派工業務服務，101 年第 4 季每月平均話務進線量 38 萬 4,765 通，平均處理通數 16 萬 1,149 通，102 年 1 月份話務進線量 39 萬 7,320 通，處理通數 16 萬 2,801 通；102 年 1 月份派工案件 2 萬 7,982 件，單一申訴 9,195 件。

二、**推動市政知識管理：**98 年 9 月完成文件傳閱功能，將具可傳閱性之公文或文件上傳至電腦系統，供員工上網瀏覽，達到重要訊息傳達及減少紙張列印之目的，截至 102 年 1 月已 131 個機關使用，傳閱文件共 9 萬 9,444 筆。另於市政活動網已完成規劃提供自動化控管機制，將活動相關資訊與地理資訊系統(GIS)予以整合，藉由市政活動資料之加值運用，期能讓市民輕易透過網路獲知本府所舉辦之各項活動訊息，達到促進參與及宣傳的效果。

三、**推動 e 公務訊息平台：**爲建立市政訊息統一發布及收受機制，提供各應用系統發送訊息及使用者整合單一接收訊息界面，建置本府公務訊息平台，以解決各應用系統訊息傳遞問題。截至 102 年 1 月底止已將 19 個資訊系統納入本機制，可即時顯示公文處理整合系統公文逾期稽催訊息，及每月取得薪資發放管理系統薪資發放通知單等，並至 102 年 1 月 31 日止 102 年度共已發送 212 萬 589 筆訊息。

四、**推動公文處理整合系統：**公文處理整合系統以公文書運作管理爲主軸，整合公文製作、公文管理、檔案管理、公文電子交換及表單線上陳核等作業，建構一整合式線上文書處理系統，以增進資料有效利用，落實知識管理效能，提供自動化便民服務爲目標。此外，爲使本系統能安全順利運作，陸續規劃建置公文

處理運作中心、公文電子交換中心、公文檔案管理中心等公文處理作業環境。本系統於 93 年 8 月完成系統開發、建置及試辦作業，配合行政院公文橫式書寫推動方案，於 93 年 11 月優先推動公文製作及公文電子交換二項作業，94 年 10 月起推動公文管理、檔案 管理及表單線上陳核作業，95 年已完成本府各機關推動上線，並於 100 年 6 月起推動本府公文線上簽核機關上線作業，截至 102 年 1 月底已推動 162 個機關上線，102 年 1 月份線上簽核件數約 17 萬 1 仟件。

肆、推動市政網路基礎建設與應用服務

一、**推動網路電話：**持續監控網路電話語音品質及維持正常運作，102 年 1 月單月通話數 20 萬 8,964 通，較上月增加 11%，節省費用 47 萬 5,834 元。

二、**建立資訊安全作業環境：**提供 24X7 全年無休之網路安全監控中心。持續對本府各機關進行系統安全弱點掃描，並提供掃描結果報告，以利機關進行修補作業， 提升資訊環境安全。1 月 28, 29 日舉辦「102 年度第 1 次網路釣魚教育訓練」(6 梯次)，共 162 人參加。

三、**網路維運管理作業：**持續監控市政資訊網路服務品質並維持正常運作。配合駐外機關網路使用需求，持續進行網路專線升速事宜。持續配合行政院「網際網路通訊協定升級推動方案」推動本府各服務 IPv6 升級作業。

四、**推動本府光纖網路基礎建設：**為確保光纖案施工品質，特要求光纖案廠商於建設期前應辦理各式施工工法示範驗證作業，預計進行施工管道長度約 3,333 公尺，截至 1 月 31 日止已完成 2,331 公尺工法示範作業，累計進度約 70%。有關特許證照申請之建置通訊監察系統或設備文件審查作業，廠商已於 1 月 24 日正式函送法務部調查局，調查局業於 1 月 30 日召開第一次審查會，俟審查通過後始得向 NCC 提送建設許可申請。

五、**推動本市免費無線網路服務：**100 年 7 月啓用「臺北公眾區免費無線上網」(Taipei Free)，提供本市主要室內外公共場所及聯營公車全時段免費 Wi-Fi 無線上網服務。101 年度 Taipei Free 熱點 AP 總數達 6,000 個以上，累計申辦帳號數截至今(102)年 1 月 31 日，達 172 萬 9,618 個、其中境外旅客申辦帳號數 6 萬 6,507 個。102 年 1 月使用人次 333 萬 8,921。另進行 Taipei Free 熱點資訊查詢 APP 測試作業，預計 102 年 2 月上架開放下載，並持續透過巡檢小組，稽查各 Taipei Free 熱點現場巡檢暨隨機複檢作業，控管 Taipei Free 品質。

六、**建置本府行動視訊會議系統：**持續監控視訊會議系統影像品質暨維持正常運作，102 年度本府防災視訊設備汰換預計進行臺北市災害應變中心、第一~第四救災救護大隊、臺北市政府警察局、臺北自來水事業處等共計七台，於 1 月 18 日召開建置啓動會議，廠商備貨中。

重　　要　　施　　政　　成　　果	
突破難題	無。

未　　來　　施　　政　　重　　點
綜合企劃： 一、推動本府智慧城市建設(續階)綱要計畫，並透過資訊化推動委員會檢討執行績效，提升整體計畫執行效率與品質。 二、推動資訊計畫及預算審查資訊化，運用資訊作業服務網進行無紙化審查及資訊資產管理，以提升整體作業之效率與品質。 三、參加亞洲主要都市網(ANMC21) 工作階層會議及大會，展現資通訊科技(ICT)建設成果，加強宣導共同推動 ICT 合作方案。 四、賡續推動資訊資源整合計畫，統籌管理運用本府各項資訊資源，以有限資源發揮最大綜效。 五、賡續推動市民免費上網訓練課程，縮短數位落差，提高其資訊應用興趣及能力。 六、配合 ICANN 辦理「.taipei」新頂級網域申請案預授權測試及未來委外營運規劃。 應用服務： 一、整合本府地理資訊及市政服務資源，建置與市民生活相關之應用服務，推動城市導覽服務，爲市民及遊客打造友善臺北城。 二、推動市民照護生活照護計畫，提供市民自主式健康管理服務機制，擴大推動網路服務模式，籌建全國第一座讓民眾享有科技化遠距健康生活照護的「智慧城市」。 三、推動本府各機關應用網站共用性平台，透過服務內容及介面之統合及加值運用，提升各機關服務效率、品質以及市民使用滿意度。 四、推動本府多媒體三網合一服務，市民可透過電視、手機、網頁通路一次取得經整合的服務，達到所謂的一站式服務。 系統發展： 一、推動 1999 市民熱線優化服務，提供市民服務一碼通，解決市民有關市政問題，同時提供 1999 派工系統，處理與市民生活習習相關之 20 項業務，除提供全年無休的服務，也提升服務品質及時效，並積極整合各機關派工資訊系統，以簡化單一服務窗口。此外，透過蒐集、分析市民通報案件之 GIS 資訊，將可作爲相關單位日後施政政策或改善缺失之參考依據。 二、推動公文線上簽核系統，使公文傳遞不受地域限制，減少公文傳送時間，落實節能減紙政策。 三、推動行動推播訊息平台系統，提供行政資訊資源與即時訊息通報服務。 設備網路： 一、推動本府光纖網路到府基礎建設，以提供優質高速且低價的網路服務，提高市民生活品質，並促進相關產業發展及提升城市整體競爭力。 二、推動本市公共場所全面免費無線網路服務，永續提升市政資訊服務，提供無所不在的便利生活服務，照顧弱勢族群以縮減數位落差。 三、建置本府行動視訊會議系統，建立由上到下完整且具機動性之視訊會議環境，健全本府

緊急應變指揮體系。

四、賡續推動市政資訊網路服務，整體規劃建置市政優質網路環境，提升市政網路服務品質及管理效能。

五、落實本府資訊安全政策及防護機制，提供各機關資訊安全環境。

六、賡續推動本府各機關網路電話，逐年降低本府電話通訊費用，並創造新的應用服務。