**桃園市政府行動應用軟體(App)發展及管理作業原則**

中華民國104年7月17日府研資字第1040186174號函頒訂

 中華民國106年8月15日府研資字第1060194450號函修訂

中華民國107年8月06日府資設字第1070170806號函修訂

中華民國113年4月01日府智安字第1130064765號函修訂

1. 桃園市政府(以下簡稱本府)為因應行動載具及無線網路快速普及，統一規範本府所屬機關(以下簡稱各機關)之行動應用軟體(以下簡稱App)發展及管理應遵循之原則，提供更符合民眾需求之服務，特訂定本原則。
2. 本原則名詞定義如下：
3. 智慧型行動裝置：指具可移動性、無線上網功能，並允許使用者自行下載安裝App 之個人化裝置，主要為智慧型手機或平板電腦。
4. App(Mobile Application)：民眾自行下載安裝於智慧型行動裝置之資訊軟體。
5. 行動應用服務：運用App，提供給智慧型行動裝置使用者之功能。
6. 軟體市集：指提供智慧型行動裝置使用者瀏覽、下載及購買App之平台。
7. 適地性服務(Location-Based Service，簡稱LBS)：透過行動營運商的無線通訊網路定位（如GSM、CDMA）或衛星定位系統(Global Positioning System，簡稱GPS)取得智慧型行動裝置之位置資訊，在電子地圖系統的支援下，為使用者提供與位置相關的行動應用服務。
8. App發展原則如下：
9. App建置前，應評估可否以製作響應式網頁設計（Responsive Web Design）或漸進式網路應用程式（Progressive Web Apps）替代。
10. 各機關發展App宜優先評估透過本府開放資料平台(Open Data)或共通性應用程式介面（Open API）替代所提供之資料，鼓勵民間運用加值開發，以擴大民眾參與並降低本府開發成本；其經評估應由各機關開發者，再由各機關採自行或委外方式開發。
11. 本府之App由各機關就業務面進行系統開發建置，並由本府智慧城鄉發展委員會(以下簡稱智發會)統整，建置於本府入口網App區，各機關應指派管理者定期檢核並更新該專區資訊。
12. 各機關發展App應考量其服務是否適用於行動應用特性，以及其他機關或民間是否已有相同功能產品，避免重複開發相同功能，並致力於行動應用技術創新，進行相關推廣，以擴大民眾之使用及效益。
13. 各機關發展App應衡酌機關之資源，優先發展能提供多數或弱勢對象取用之服務。
14. 各機關App應有可資識別服務提供者之資訊或圖像，且應設定關鍵字以方便使用者搜尋。
15. 各機關應定期蒐集使用數據，依使用情境、服務狀況及後端支持度決定精進服務內容或中止服務。
16. 各機關於軟體市集發布App時，應使用本府或各機關名稱，不得使用開發廠商名義發布，且開發人員帳號應指派專人妥善管理。
17. App應隨各智慧型行動裝置作業系統或標準開發工具版本更新，進行穩定性調整作業，以確保服務穩定運行。
18. 各機關發展App應依據個人資料保護相關法規，並進行資訊安全自主檢測，維持應用系統之安全與穩定。
19. 各機關App委外維運，應定期以稽核或其他適當方式確認委外廠商之App維護情形。
20. App開發前評估方式如下：
21. 各機關進行App開發前，應依前點發展原則規定，並就是否已將資料提供開放資料平台(Open Data)，是否已有相同功能App、目標對象、功能、技術、綜合效益、經費、推廣、預估下載量等事項，完成自我評估，經各機關首長或授權人審核，確認其必要性及成本效益，送智發會審查。
22. 各機關應審慎評估短期活動App之開發，原則上應至少提供三個月以上之服務，且效益須大於開發成本，另應注意系統功能是否完善，避免品質不佳等情事。
23. 各機關App符合下列情形之一，始得申請上架作業：
24. App完成開發，且提供資安檢測報告。
25. App版更新，且涉及主版本號之異動。
26. App存有資訊安全風險而暫時下架，需重新上架。
27. 各機關開發之App，無論是否動支公務預算，均應於開發前，依前三款規定完成自我評估作業，App內含於採購專案時亦同。
28. App於軟體市集上架及下架原則如下：
29. App上架原則：
30. 智發會應建立本府單一開發人員帳號(以下簡稱共通帳號)，供各機關申請使用。
31. 本府App由各機關就業務面進行系統開發建置，並應於一個月前填寫「桃園市政府行動應用軟體上架申請（異動）表」(若為第一次上架，須再填寫「桃園市政府(App)發展自評表」一份)，並將相關檔案寄送至智發會App管理人員。
32. 前目「桃園市政府(App)發展自評表」及「桃園市政府行動應用軟體上架申請（異動）表」，由智發會另定之。
33. 各機關App上架前，應提供本府應用軟體呼叫應用之參數、設定關鍵字並訂定績效標準。
34. 各機關App應提供意見回饋或問題諮詢功能，俾彙整使用者意見，持續精進服務內容。
35. 本原則於中華民國一零四年七月十七日實施後，各機關不得編列開發人員帳號所須經費。
36. App下架時機及作法如下：
37. 下架時機：
38. App提供內容或服務不再更新維護者。
39. 已有新版App可提供相同之服務，或與其他App進行整併者。
40. App程式運行有嚴重之錯誤或內容有重大瑕疵，無法於短時間內修正者。
41. App定期自我檢核連續二次未達所訂定之績效標準，且無改進措施者。
42. 下架作法：
43. 下架前一個月，應於該App內公告下架停止服務時間，並於機關網站或其他網站進行公告。
44. 將該App於軟體市集下架，如須由智發會協助者，須填寫「桃園市政府行動應用軟體上架申請（異動）表」。
45. 下架後應於該App使用畫面公告本App已停止服務。
46. App與相關系統下架後，若使用智發會機房相關資源，須辦理歸還事宜。
47. 各機關於軟體市集上架或下架後，機關管理者應立即更新機關官方網站App資訊，並同步通知智發會更新市府入口網站App專區。
48. App評核及績效控管原則如下：
49. 各機關定期自我檢核：
50. 各機關應定期至各軟體市集蒐集使用者評論，並填寫採行情形，並於每年六月及十二月月底前將民眾評論事項填於「桃園市政府（機關名稱）App使用者評論採行情形檢核表」（以下簡稱檢核表），核章後提送智發會。檢核表由智發會另定之。
51. 民眾評論事項，若辦理等級屬「B：執行中」或「C：規劃中」者，各機關於下次檢核時應於檢核表填報後續辦理情形。
52. 無具體建議之評論仍需填報，但其辦理等級可填報「D：不參採（無法執行）」。
53. 各機關須填報App使用成效，統計自該App上架後至填報月份總下載次數，同一App之不同作業系統版本或上架於不同軟體市集者，應分別填列。
54. 智發會定期檢核列管：
55. 智發會將檢核各機關提交之資料，檢核項目包含各機關有無針對評論事項進行回應、前次檢核表辦理等級屬「B：執行中」或「C：規劃中」者，是否已辦理完成或填報後續辦理情形，下載次數是否達到績效標準，檢核結果將於每年年底簽陳提報。
56. 本App使用者評論採行情形，作為列管各機關是否定期蒐集使用者評論及其意見採行情形之用。
57. 智發會對於績效欠佳之App或是檢核結果不佳者，得主動要求各機關一個月內提出檢討報告及改進措施，並將其執行情形於市政會議各機關業務報告時提出。
58. 對App管理具重大績效之機關，智發會得同時參酌使用情形及使用者評論，依實際情形，簽陳提報敘獎，並依桃園市政府及所屬各機關學校公務人員獎懲案件處理要點規定辦理敘獎事宜。