

桃園市議會第3屆第3次定期會

桃園市政府智慧城鄉發展委員會  
工作報告

報告人：主任委員 吳肇銘

中華民國 113 年 3 月



# 目 錄

壹、 現階段重點工作執行情形.....	1
一、 綜合規劃業務.....	1
(一) 推動永續發展政策.....	1
(二) 匯聚民意共創施政願景.....	1
(三) 城市交流共創繁榮.....	2
二、 管制考核業務.....	2
(一) 管制重大建設計畫進度.....	2
(二) 督促基本設施補助計畫執行.....	2
(三) 要求落實處理議會案件.....	3
(四) 辦理公文績效評核.....	3
(五) 展現重要施政成果.....	3
(六) 追蹤工程體檢建議事項.....	4
三、 基礎建設與資安業務.....	4
(一) 整併本府所屬戶政事務所對外網路路線(向上集中).....	4
(二) iTaiwan/iTaoyuan .....	4
(三) 構建多層次資安防禦機制.....	5
(四) 辦理資通安全稽核.....	5
(五) 建置異地備援/備份系統.....	6
(六) 精進資安治理.....	6
(七) 市府共通網站管理維運平台.....	7
(八) 世界客家博覽會數位典藏.....	7
四、 智慧行政業務.....	8
(一) 建置資料共享平台及市政儀表板.....	8
(二) 持續開放資料及強化資料品質.....	8
(三) 桃園市空間資訊圖台(原空間決策分析平台).....	9
(四) 強化公文管理整合系統.....	9
(五) 市民卡一卡多用服務.....	10

(六) 罰鍰規費提供一站式多元查繳服務.....	10
(七) 強化市政資料庫查詢系統.....	11
五、便民服務業務.....	11
(一) 桃園網路 e 指通及場地租借系統.....	11
(二) 福利智慧雲維運與推廣.....	12
(三) 24 小時市民諮詢智能客服.....	12
(四) 整合式陳情列管暨知識管理.....	12
(五) 持續精進 1999 話務服務.....	13
(六) 追蹤分析民眾關心議題.....	13
(七) 精進接聽電話禮貌流程.....	14
(八) 辦理服務稽核調查.....	14
六、創新應用業務.....	14
(一) 激勵市政創新.....	14
(二) 智慧城鄉試煉.....	15
(三) 推動智慧桃園.....	16
(四) 推展地方創生.....	16
貳、未來努力方向.....	17
一、展現永續發展施政成果.....	17
二、改善研考資訊系統.....	17
三、提升資安能量.....	17
四、強化數據治理決策.....	18
五、整合數位生活.....	19
六、精進 1999 服務品質.....	19
七、以智慧創新推動新市政.....	20
參、結語.....	20

邱議長、李副議長、各位議員女士、先生：

今日<sup>筆銘</sup>代表智慧城鄉發展委員會向各位議員先進表達感謝之意，承蒙各位議員支持，本會得以順利成立。

本會融合研考、資訊科技專業，負責跨局處協調、溝通各項與智慧科技相關議題，讓資訊專業擴散至市府各局處，強化數位治理能力，也讓「智慧桃園」的目標更上層樓。期盼藉由組織整改消弭隔閡，讓各單位的目標、任務都更加明確並發揮效益，讓智慧科技得以順利推動，為桃園帶來新氣象。

在此就各項業務執行情形與工作重點進行報告，請各位議員先進不吝指教。

## 壹、現階段重點工作執行情形

### 一、綜合規劃業務

#### (一) 推動永續發展政策

為求本府施政方針與聯合國永續發展目標（SDGs）緊密扣合，協助本府所屬各機關積極修正本市自願檢視報告（VLR）內容，113年共彙整325項施政計畫及89項評估指標。納入112年11月23日永續發展工作會議，檢討永續政策執行成效，並於本府永續發展及氣候變遷因應推動會展現SDGs推動成果，持續朝永續城市邁進。

112年12月29日辦理2場次SDGs培力課程，藉由多元專題講座及永續行動工作坊，透過分組方式針對永續議題進行盤點、討論及發想，讓本府同仁瞭解業務工作與SDGs的連結，精進施政品質。

#### (二) 匯聚民意共創施政願景

為鼓勵本府所屬各機關於現有業務中融入公民參與精神，使政策更符合民意並朝向聯合國永續發展目標(SDGs)前進，本府112年起率先以「SDG17夥伴關係」為目標，跨機關、公私協力為重點，總共徵得28項公民參與提案，經審查結果計有12項入圍，4個提案機關獲獎，其中最優獎為蘆竹區公所及交通局；次優獎為龍潭區公所及新屋區公所，已於市政會議公開頒獎表揚。

113年起，特別規劃以「好通勤、好工作、好就學、好生活」4大願景為主軸，扣合產業、交通、建設、永續、智慧、觀光文化等6大領

域施政重點，鼓勵 2 個以上的機關共同合作，或引入產學資源，共同提出符合 SDGs 之公民參與議題。

### (三) 城市交流共創繁榮

本府經由「基北北桃合作交流平臺」，深度探討城際間共同議題，積極透過各面向之合作交流，消弭城市差異，共享資源，交通、災防、教育文化、產業民生、都會發展、衛生社福、環境資源及觀光文創等議題小組持續交流，並於 112 年 12 月 14 日召開副市長層級會議檢視合作成果，112 年度 103 項合作案件中，已有 33 案執行完畢，70 案密切合作中。

## 二、管制考核業務

### (一) 管制重大建設計畫進度

113 年度重大建設計畫截至 1 月底共計列管 276 案，含 113 年度新增 33 案，112 年度以前持續列管 243 案。為強化本府各項重大建設計畫進度管控，皆由秘書長定期主持重大建設進度管制會議，112 年 9 月至 113 年 1 月共召開 3 場次，督促落後案件排除問題並追趕進度，加速消防審查及使用執照請領等行政作業，並請施工查核小組協助督導，掌握進度及提升工程品質。本會亦定期檢視重大建設列管案件執行情形，針對停工達 2 個月以上、竣工後 3 個月未完成驗收結案、工程進度連續 3 個月落後 10% 以上、檢核點落後 3 個月以上等計畫，督促機關每月召開進度管控會議加速辦理進度。

### (二) 督促基本設施補助計畫執行

112 年度中央核予本府基本設施獲補助經費約 12.7 億元，包含文化、體育、水利建設、公有建物及設施、其他建設等 5 大計畫類別，計列管 101 案，截至 113 年 1 月底止，已結案 99 案，持續列管 2 案，整體預算達成率 99.51 %。

113 年度中央核予本府基本設施獲補助數為 14.9 億元，計列管 133 案，為配合國家發展委員會作業期程，於 3 月底前完成立案，自 4 月起開始列管，督促本府各機關依檢核點時限執行計畫。

本會每季定期就各計畫執行情形統計分析，提出研考建議，倘有嚴

重落後案件提至重大建設進度管制會議檢討，積極協調解決執行困難，落實計畫控管，提升中央補助經費執行績效。

### （三）要求落實處理議會案件

為敦促本府各機關對議員質詢案件及議會議決案件如期辦理完成，本會針對上述案件進行列管，列管案件共計 4,376 案，其中市長施政報告 109 案、工作報告 2,388 案、總質詢 804 案及議決案 1,075 案，各機關皆已函復議員。

112 年下半年共召開 1 次定期會及 3 次臨時會，本會檢視各權責機關填報內容，檢討逾期函復或作業品質不佳情形，並針對漏未登錄案件請各機關落實立案登錄，針對議員質詢事項應確實回應。

### （四）辦理公文績效評核

本會每季彙整分析各機關公文辦理績效，針對逾期或缺失情形，研析發生原因，並提出改善建議。除要求逾期比率增加之機關，落實分析逾期情形並檢討改善，亦請承辦同仁注意公文時效，涉重要政策或複雜案件，應掌握案情，儘速確認辦理方式，以提升公文效率，並請機關單位主管充分掌握同仁公文承辦時效及查催資料，督促代理人確實於時限內辦妥應代辦公文，落實職務代理制度。112 年本府所屬各機關應辦之一般公文共 223 萬 6,463 件，人民申請案件應辦共 86 萬 3,293 件。

依據「桃園市政府公文績效評核實施計畫」，針對本府 32 個一級機關及 13 個區公所，辦理 112 年公文績效進行考評，就公文時效、自主管理成果及不定期抽檢情形等綜合評分，就評核缺失提出改進建議，並針對常見缺失情形，規劃辦理公文講習及教育訓練，強化各機關公文自主管理能力，落實管考機制。

### （五）展現重要施政成果

「桃園施政成果資訊網」呈現市府重要政策成果及重大建設計畫進度，讓民眾了解市府整體施政成果。有關政策成果部分，以道路與交通、科技與生活、經濟與就業、福利與照顧、醫療衛生與安全、教育、觀光休閒與文化、環保與永續等 8 大項目區分政策類別，自 112 年 8 月至 113 年 2 月已上架 157 項政策成果，包含偏心左轉路暢計畫、青創貸款利息補貼計畫、地方創生基地、國中小免費營養午餐、生育津貼多

一胎加一萬、敬老愛心卡點數適用運動場館、擴大早期肺癌篩檢、產後心理諮商、代理教師 12 個月全聘期、靜桃計畫、靜鄰專案、AI 施工揚塵智能灑水管理系統、建置碳中和平台等。有關重大建設部分，至 113 年 2 月計有 252 項計畫，包含停車場、社會住宅、運動中心、體育園區及運動設施、市民活動中心、圖書館、社會福利設施及觀光遊憩等民眾較為關心之建設，以簡單易懂的圖示方式，揭露工程進度。

#### **(六) 追蹤工程體檢建議事項**

針對 112 年工程體檢結果及建議，有關建立廠商履歷部分，本府工務局已規劃建立廠商履歷查詢功能平台，初階功能自 112 年 11 月試辦，並依試辦意見開發及滾動式修正本功能平台，預訂 113 年 6 月正式上線提供本府各機關採購人員使用。有關增加審查機制及施工階段偵錯檢核部分，已訂定「強化本府公共工程結構設計審查機制」(草案)，112 年 12 月邀集相關審查機構，如土木、結構、建築師公會等，討論經費及審查方式，預計於 113 年 3 月再邀集本府所屬各機關開會討論，預計於 113 年 6 月訂定審查機制。

### **三、基礎建設與資安業務**

#### **(一) 整併本府所屬戶政事務所對外網路路線(向上集中)**

配合行政院資訊資源向上集中與整合運用政策，本府持續整併各機關網域及網路架構，去年度已整併本府所屬 7 區戶政事務所對外線路及網域，113 年度將持續整併 6 區戶政事務所(平鎮區、大溪區、復興區、龍潭區、楊梅區及新屋區)，除網路線路整併外，並有效提升防禦縱深。

#### **(二) iTaiwan/iTaoyuan**

隨著國內行動載具日益普及，使用行動載具年齡層亦逐年擴展，各年齡層民眾隨時透過手機、筆記型電腦、平板電腦或其它行動載具享受行動生活便利性，故為使各年齡層民眾能在本市戶外及室內場所獲得免費無線上網服務，以此享受行動生活便利性，本市將持續維運現有室內洽公場所、客運轉運站、智慧公車站牌、戶外夜市商圈與人潮眾多且有休憩處之室內及戶外場所等 728 個無線上網服務熱點(本會建置 155



個、市府其他機關建置 267 個及中央機關提供 306 個)，並響應中央政府機關公共區域免費無線上網政策，持續提供免費無線上網服務，提升為民服務品質。

### （三）構建多層次資安防禦機制

面對不斷變革的網路駭客攻擊手法，傳統防毒軟體已無法滿足資訊安全需求。為確保內外部在面對惡意威脅和未經授權的存取威脅時仍能保持安全，本府持續強化資訊安全措施，構建多層次防禦機制：

1. 強化本府核心網路，包括防火牆和入侵防禦系統（IPS），透過主動監控攻擊流量和惡意駭客行為，實施即時入侵防護及流量管制。一旦偵測到不尋常的流量、封包或網路攻擊活動，經由資訊安全監控中心（SOC）通知網路管理人員，並採取必要的應對措施。

2. 為提升本府資訊服務品質及強化資安防護能量，將持續整併網域個人電腦及機房系統主機佈建端點防護（EDR）及弱點通報系統機制（VANS）。目前本府資安責任等級為 B 級及 C 級機關均已完成建置弱點通報系統機制，透過有效之資訊資產與弱點管理，落實資通安全管理法之資產盤點與風險評估應辦事項。

3. 部署桃竹竹苗資安情資共享機制，透過介接「國家資安資訊分享與分析中心」，有助於高效管理和傳遞來自各個領域的資訊安全情資，實現跨領域資訊安全情資的橫向合作，以達到全方位的資訊安全聯合防禦目標。

4. 辦理本府各資訊系統弱點掃描、滲透測試、原始碼檢測等技術性檢測作業，遇有風險漏洞限期完成修補，確保系統資料安全及服務不中斷。

### （四）辦理資通安全稽核

1. 依據「資通安全責任等級分級辦法」規定，針對本府各機關資通安全責任等級進行分級。截至 113 年 1 月，本府共有 6 個 B 級機關，分

別為警察局、地政局、地方稅務局、智慧城鄉發展委員會(預計提報)、教育局及交通局、59 個 C 級機關、326 個 D 級機關及 5 個 E 級機關。各機關依據不同資通安全責任等級，針對管理面、技術面、認知與訓練對應辦事項落實辦理；另各機關依據「資通安全管理法」規定，須每年向上級提報資通安全維護計畫並據以實施。

2. 為因應相對應法遵要求或規範，並考量本府 B 級機關涉及區域性民眾服務或跨機關共用資通系統之維運、C 級機關具有自行或委外建置、開發或維運之資通系統，本會每年針對 B、C 級機關辦理資通安全書面及實地稽核作業，瞭解各機關資通安全維護計畫及資安責任等級應辦事項辦理情形，並於稽核結束後提供機關稽核發現事項及矯正處理措施，後續除將稽核發現事項及矯正處理措施納入下次稽核重點並確認矯正有效性，亦於每年資通安全長會議報告各機關稽核發現事項及矯正處理措施進度，透過稽核與追蹤，強化本府各機關資安防護能力。

3. 另針對資通系統委外廠商，為確認廠商受託業務相關程序及系統開發環境之資通安全管理措施，並監督其資通安全維護情形，本會亦每年辦理資通系統委外廠商稽核，請廠商確實依據稽核報告提出矯正處理措施進行改善。

#### **(五) 建置異地備援/備份系統**

為達成節能減碳、簡化管理、提高維運效率及節省機房空間之目標，規劃於 113 年建置超融合架構之虛擬化平台，逐步將本府系統轉移至平台，並同步建置異地之備份平台及機制。透過系統服務虛擬化及備份機制可提高系統服務的可用性，減少應用系統及網站中斷時間與次數，進而實現綠色韌性機房之目標。

#### **(六) 精進資安治理**

依據「資通安全責任等級分級辦法」之應辦事項規定，資通安全責任等級 B 級公務機關應於每年辦理 1 次資安治理評估作業。本府資通安全責任等級 B 級機關共 6 個，每年皆依規定辦理資安治理評估作業，

並聘請專業資安顧問協助提升資安治理，後續本會亦將透過定期稽核方式，輔以不定期管考，要求本府 B 級機關持續精進資安治理。

### **(七) 市府共通網站管理維運平台**

1. 本會於 110 年至 112 年期分階段進行共通網站管理平台（2.0 平台）重新建置計畫。除升級底層系統架構，亦引入整合式頁面編輯功能，讓使用者能夠更靈活的組合和調整各種功能模組，降低維護及學習成本，並定期進行資安檢測提升系統品質，同時加強本府各機關網站的管理和維護效能，導入雲端備援服務，提高資訊服務韌性和可靠性。

2. 本府全球資訊入口網於 113 年 1 月 1 日正式上線，為貼近使用者需求，特別透過大數據分析，在首頁提供使用者最需要的 8 大類服務項目，並納入市刊「桃園誌」精心採訪內容，增加「榮譽桃園」及「桃園人物」頁面，來展現桃園的施政亮點及人文風貌。

3. 同時，新版入口網網頁色彩對應桃園城市識別 LOGO，以桃紅及白色為主，讓整體視覺更加簡潔、年輕、活潑，符合桃園市年輕城市意象。網頁整體架構透過使用者導向設計，並以「為您所想」、「為民所嚮」、「為敏所享」進行規劃，並藉由桃園人物及榮譽展現民眾所嚮往的價值，及運用設計思考提供民眾敏捷便利的使用環境。

4. 112 年度已完成移轉 80 個網站，預計 113 年度完成全部 134 網站移轉建置，期能發揮整體綜效，112 年 9 月 1 日至 113 年 1 月 31 日，網頁瀏覽量總計 1,310 萬 4,602 次、平均每月約為 260 萬次。

### **(八) 世界客家博覽會數位典藏**

本府於 112 年 8 月 11 日至 10 月 15 日期間辦理 2023 世界客家博覽會，吸引全國民眾前來參觀，為科技與人文結合的都市發展建立新典範，並於活動後，以「Travel to Tomorrow 天光日个客家」的精神，建置 2023 世界客家博覽會數位典藏網站，運用數位保存技術將客家文化展現的多元創作，以數位檔案的形式保留下來，讓大家看見客家文化的深厚與活力。

## 四、智慧行政業務

### (一) 建置資料共享平台及市政儀表板

#### 1. 建置本市資料共享平台

為推動智慧應用創新服務，充分運用各種數位科技，提高市政治理效率、成果及應用價值，並避免資源重複投資，本會規劃建置資料共享平台，藉此串聯市府既有數據資源，透過跨局處的協作分析及資料共享，提高數據應用的價值及範圍、提昇數位治理綜效。具體目標及效益如下：

(1)整合本市市政數據：跨局處整合資源及數據，並針對分散之資料進行彙整、清洗、分析，以輔助決策人員快速且精準掌握城市脈動。另運用資料共享平台彙整即時與歷史資訊，執行戰略討論與策略演練，以提升決策效率與品質。

(2)提升跨局處資料流通效率：整合各局處及其他單位資料，供市政治理參考，府內各機關可透過共享市政數據，減少各局處至個別機關蒐集資料所需時間，提升跨機關資料流通效率，增進資料應用價值。

(3)透過制定本府資料治理要點，規範內部資料提供、申請、審核、維護等共享管理面原則，以強化本府資料治理及發展資料應用之基礎。

#### 2. 建置「市政儀表板」

(1)透過「市政儀表板」將各項市政數據整合為市政綜合性指標，以視覺化方式呈現，讓本府各機關即時掌握市政發展現況及趨勢。

(2)積極整合約 200 項施政指標，從不同面向檢視市政數據，輔助本府各機關完成施政目標。

(3)未來將以民生關注議題為重點，將市政儀表板擴大至災防、公衛、環保及治安等領域，運用智慧治理全面提升施政效率。

### (二) 持續開放資料及強化資料品質

本府資料開放平臺超過 99%之資料皆已達數位發展部訂定之開放

資料品質規範之金標章等級，擁有白金標章等級之資料集逾 2,100 項。本會刻正辦理本平臺系統遷移及功能精進作業，如開發與「數位發展部政府資料開放平臺」資料品質掃描及民意互動之介接模組、開放資料更新頻率監控、系統前端安全性強化等，以提升平臺資料服務品質。

### (三) 桃園市空間資訊圖台 (原空間決策分析平台)

本會「桃園市空間資訊圖台」(原空間決策分析平台)整合本府各機關相關空間圖資與具有空間參考資訊之業務資料，透過 GIS 技術，提供圖層套疊、基本測量、環域分析等功能，以地圖視覺化方式檢視市政業務各項參考資訊，支援本府地理層面之施政決策分析應用；另為因應智慧城市發展及後續多元決策之需求，目前已升級為 3 維圖台，提供 3 維圖資瀏覽及發展分析應用服務。

為進一步擴大「桃園市空間資訊圖台」使用效益，增進空間決策分析之品質，本會刻正清查本平台圖資內容與維護情形、檢討修正圖資詮釋資料內容，及針對相關局處洽商圖資服務串接之合作機制、需求訪談及系統功能分析等相關事宜，藉以規劃提供更完善圖資服務及管理機制、精進 3 維圖台功能，促進各機關間之圖資交流與分享，滿足市政治理多元應用之需求。

### (四) 強化公文管理整合系統

鑒於本府各機關積極推動線上簽核和檔案目錄回溯影像建檔，導致公文檔案使用空間不斷增加，本會於 113 年 1 月將公文附件容量增加至 20MB，並逐步建置系統分流架構、擴充儲存空間，根據各項功能使用頻率進行滾動調整和配置，藉以提升系統服務效能。

112 年 9 月 1 日至 113 年 1 月 31 日，府一層線上簽核數量為 1,950 件，紙本簽核數量為 1,917 件，線上簽核比率超過 50%。

截至 113 年 1 月 31 日止，使用機關學校計 395 個，包含 122 個機關、273 所學校，使用人數約 2 萬人。

為因應檔案管理資安政策及推動「全國共用電子交換系統」，本府已於 107 年建置公文統合交換中心，截至 113 年 1 月 31 日，使用機關學校計 451 個，持續配合國家發展委員會檔案管理局進行例行性更新、API 元件測試、更版及調整系統元件架構以符資安規範，112 年 9 月 1

日至 113 年 1 月 31 日，電子公文收發文總交換量約 379 萬筆。

### (五) 市民卡一卡多用服務

1. 推動多元線上申辦服務：為便利民眾申辦市民卡，本會提供線上申辦服務，包括自然人憑證、行動自然人憑證、多因子身分認證(身份證字號及出生年月日)認證機制，民眾可於市民卡線上申辦系統進行線上申辦作業。

2. 提供線上查詢功能：為使民眾更容易查詢市民卡特約商店，提供特約商店查詢專區，提供分區(13 行政區)、分類(食/衣/住/行/育/樂/醫)及關鍵字查詢，並於店家頁面內以地圖方式呈現所在位置，幫助民眾能更精準、快速尋找店家。113 年提供優惠店家數共 1,077 間。

3. 結合多元服務應用：市民卡結合本府各機關整合資源及服務，共同推動多項桃園市民福利，包含衛生局結合市民卡提供民眾掌握幼兒預防接種時程、教育局以市民卡作為學生證服務、交通局大眾運輸補貼服務、環保局資源回收金儲值服務、文化局藝文活動贈點兌獎服務、社會局社福點數搭程愛心計程車、人事處員工識別證、「桃園運動卡計畫」於特約運動場館享有課程及門票優惠、本市圖書館借書證等。113 年更與體育局合作敬老愛心卡增值回饋福利政策，擴大鼓勵長者市民參與各項體育活動。

4. 推動市民卡：市民卡目前發行人別有一般卡、學生卡、員工卡、敬老卡、原民敬老卡、外籍人士敬老卡、愛心卡、愛心陪伴卡、兒童優待卡等，截至 112 年 12 月底發行張數相較於去年同期成長 4%；使用次數逾 7 億 2,941 萬次。

### (六) 罰鍰規費提供一站式多元查繳服務

依據罰鍰案件管理作業要點等相關規定，已陸續整合共 200 項罰鍰法令及 196 項規費業務之項目開立與繳納功能，並整合本府 74 個機關(其中一級機關 22 個、二級機關 9 個、戶政事務所 13 個、地政事務所 8 個、區公所 12 個、警分局 10 個)，提供行政罰鍰、規費的資料登錄、單據開立及列印等案件管理服務。分析報表產製功能，精簡產製流程，提高資料正確性，加強移送強制執行同時具備提升行政效能。

系統亦提供罰鍰規費查詢網頁(民眾端)，方便民眾、公司機關、法人透過罰單編號、個人身分證字號或公司名稱、違法法令等資料進行繳

款資訊及辦理情形查詢，並支援行動裝置查詢，其結果依據個資保護相關規定進行去識別化處理，方便民眾持單至臺銀桃園分行及其全國各地分行、郵局、四大超商進行繳費。

自 112 年 9 月 1 日至 113 年 1 月 31 日，開立規費案件數總計共 8 萬 474 件，平均每月 1 萬 6,095 件，合計金額 2 億 3,025 萬 8,855 元；罰鍰案件數總計共 5,869 件，平均每月 1,174 件，合計金額 2 億 1,360 萬 8,527 元，使用一站式多元查繳服務之業務承辦人員總計共 1,839 人。

### (七) 強化市政資料庫查詢系統

為提升本府行政效率及增進各機關間資料交換之便利性，藉由共通性應用程式介面整合府內資訊系統，達成民眾申請案可免檢附書證謄本，減少民眾往返戶政、地政等機關之交通時間與次數。

本系統已於 112 年 11 月至 113 年 1 月間辦理軟硬體升級汰換作業，以提供更穩定安全之便民服務。

目前總計有 79 個機關使用本系統（一級機關 26 個、二級機關 18 個、地政事務所 8 個、戶政事務所 13 個、區公所 13 個），系統使用人數約 1,900 人，112 年 9 月 1 日至 113 年 1 月 31 日，查詢案件數為 31 萬 6,338 件。

## 五、便民服務業務

### (一) 桃園網路e指通及場地租借系統

桃園網路 e 指通系統彙整本府各機關超過 700 多項申辦資訊，民眾可透過本系統瞭解申請程序及審查機制，若該項服務已有線上申請管道，民眾可直接點擊連結前往，是人民申請案件的知識庫兼轉運站。

本系統除提供人民申請案件資訊外，尚有「公有場地租借」功能，預計於今（113）年配合本府民政局市民活動中心場館線上租借計畫，逐步開放市民活動中心線上租借，方便市民使用。

鑑於「桃園網路 e 指通」自 96 年開立迄今，系統效能已不符現今需求，爰配合市民手冊立體化（E 網通）專案，整合桃園網路 e 指通、場地租借、長青學苑、跨區服務網、福利智慧雲及多元繳費等 6 大系統，提供市民更完整的線上申辦與福利查詢服務。

## (二) 福利智慧雲維運與推廣

桃園福利智慧雲系統收錄本府約 300 項福利補助項目，透過線上情境式互動問答，引導民眾填寫自身資格條件，經系統判斷後推薦其可申辦之福利補助項目，使民眾能夠方便獲取符合自身需求之福利資訊。

自 112 年 9 月 1 日起至 113 年 1 月 31 日止，平均每月瀏覽數約 8,885 次，除民眾經常查詢之福利項目(如公設民營托嬰中心、免費長者肺炎鏈球菌疫苗接種及身心障礙者專用停車位識別證等)外，本會亦持續與本府各機關合作更新福利項目，如衛生局之免費肺癌篩檢、凍卵營養金補助計畫、身心障礙者健康檢查補助計畫、社會局之身心障礙者同步聽打服務等，皆可於系統查詢。

## (三) 24小時市民諮詢智能客服

桃園市政府官方網站提供 24 小時不打烊的智能市政諮詢服務，讓市民隨時隨地都能獲得市政資訊。市民可以使用語音或文字輸入，以自然語言輸入相關問題，經由系統自動分析後提供答復。這項服務不僅能分攤 1999 市民諮詢服務熱線話務人員的負擔，也能提升市民查詢市政資訊的便利性。

本府智能客服題庫已累積超過 6,627 筆，包含市府 24 個不同業務範疇，平均每月提供約 1,500 筆諮詢服務。未來將持續擴充題庫內容，並配合本府重大政策及活動更新相關資訊，例如市內公車路線、市民卡 TPASS 月票、近期桃園觀光活動等，民眾皆可透過智能客服進行諮詢。

## (四) 整合式陳情列管暨知識管理

「整合式陳情列管暨知識管理系統」包含陳情管理(即市政信箱)及知識管理等 2 大功能，整合智慧區里 1.0、市長信箱、1999 等多元管道登錄案件，再透過系統自動派案機制快速分派至權管機關，進行回復作業，亦具備滿意度調查功能，進行案件服務追蹤，以利了解市民反饋意見；亦提供 21 個主案類、157 個次案類之子項類別服務。

知識管理彙整本府各機關常見問答，作為案件辦理知識庫，由本府各機關定期更新，供機關內部查找運用，並揭露於機關網站供民眾查詢；亦提供知識共享案件筆數逾 10 萬筆。

自 112 年 9 月至 113 年 1 月止，共受理 5 萬 8,254 件陳情案件，平



均每月 1 萬 1,651 件；本會每月至少審查 600 件，核查機關的回復是否符合本府相關規定及原則，以確保市政信箱回復品質；另外，本會亦透過加強過濾或註記方式，共註記 2,821 件未具名陳情案件；市政信箱及 1999 專線皆設有身分驗證程序，以防止惡意檢舉或不實陳情，保障市民權益。

113 年度預計進行功能精進優化，並串接智慧區里 2.0 及市民卡 2.0，打造多元渠道市民服務。

#### **(五) 持續精進1999話務服務**

1999 專線為市民反映市政意見的第一線窗口，本府 1999 專線每週收集市民諮詢及陳情項目，並提供各機關最新市政議題統計表，讓各機關了解民意所向，以便各機關研擬相關政策；每月亦提供報表，包含話務中心轉接各機關電話接聽情形、各機關未應答明細、非上班時段緊急電話接聽情形及轉接各機關服務滿意度調查，供各機關精進話務服務品質參考，提供民眾更優質的市政服務。

112 年 9 月至 113 年 1 月止，合計有 9 萬 9,741 通來電（含 358 人次手語視訊），每月平均進線量約 1 萬 9,948 通，市政諮詢占 51.81%、陳情占 26.48%、電話轉接占 16.42%及其他服務占 5.29%，話務人員一次完成服務比例達 83.58%。

為服務本市東南亞新住民之市政諮詢需求，讓新住民及移工朋友獲得母語最直接的服務，並感受市府的善意及桃園人的歸屬感，1999 專線自 112 年 9 月 23 日起新增轉接越南語及印尼語服務，有關新住民照顧、輔導及福利措施與外籍移工諮詢問題，直接進線 1999 轉接代碼，即可轉接新住民聯合服務中心或勞動局跨國勞動事務科，由專人接續提供越南語、印尼語系諮詢服務，與桃園市民同樣享有 10 分鐘免付費通話服務。

#### **(六) 追蹤分析民眾關心議題**

本會每週統計 1999 專線民眾常見諮詢內容及陳情議題，以便各機關了解民眾進線 1999 時最關心的議題及了解各項政策執行成效。彙整連續 4 週民眾諮詢及陳情次數居前五名項目之問題，請各權責機關進一步分析問題成因、研擬解決方案，並持續列管追蹤。

依據 112 年度資料顯示，公車問題及站牌、候車亭設施管理為民眾最常關心之議題，本會除請交通局研析改善方案如薪資加碼補貼、修正客運營運合理成本及運價，以及搭配其他局處研議社會住宅專案、就業補貼及原民考照補助等，以吸引民眾投入客運駕駛服務外，更請交通局從公車動態資訊系統中 Beacon、sensor 及頻寬著手，確保系統中資訊正確，供乘車人員能即時獲得正確資訊，減少脫班、誤點及未按時刻表發車狀況。目前相關政策已陸續執行，未來將持續落實滾動式檢討。

### **(七) 精進接聽電話禮貌流程**

為督促本府各機關平日即需重視電話服務禮貌及專業，本會定期抽測各機關同仁電話應答及接聽情形，測試重點包含回答內容的正確性、準確性以及禮貌和接聽速度等，以提升本府電話服務品質。112 年 9 月至 113 年 1 月共抽測各機關 1,460 通電話，平均每月測試 292 通。主要缺失多是「回答內容與機關官網公布資訊不一致」、「請來電者自行重撥」、「電話接聽/轉接時間過長」、及「未告知轉接分機、姓氏」等，顯見仍需加強教育訓練。測試結果，除函請機關檢討改進外，並副知機關首長加強督導。

### **(八) 辦理服務稽核調查**

為確保本府各機關服務品質，提供更優質服務，提升機關整體形象，本會特別委託專業稽核人員進行實地稽核，不事先通知機關，從民眾的角度進行秘密稽查，並詳實記錄機關的硬體服務設施及同仁的服務態度。112 年度總共稽核 79 個機關場所。針對稽核結果、回饋意見以及各機關共同性缺失，將納入 113 年度教育訓練的課程重點，並將依規定獎勵 112 年度的績優機關，肯定基層同仁的努力成果。

## **六、創新應用業務**

### **(一) 激勵市政創新**

為鼓勵本府機關同仁們運用創意，敢於打破限制，並形塑創新型組織文化，112 年度本會以「你可以改變桃園」為主題，在府內舉辦創新提案競賽。邀請同仁對市民及城市發展困境及業務問題，提出新穎的解決方案、方法及對應策略，期憑藉新興科技、放寬法規、促進協同合作

等方式，讓「明天的問題，今天解決」。

112年8月24日至9月30日辦理個人及團隊徵件，內容包括電子化政府、跨領域治理、便民服務措施以及永續發展等多個面向。總計徵得81件，經審查後計21件獲獎，「桃園都市林業循環計畫-行道樹、校園樹木的剩餘資源循環」、「AI桃園揚塵零空污防制我最行」、「讓我們在交通號誌前不再迷惘」、「換個角度看超限」、「高污染潛勢機動車輛智慧辨識系統」等。

獲獎的創新提案將給予實質獎勵，藉此激勵同仁們更加勇於發揮創意，同時也將邀請獲獎機關分享創新提案的靈感來源及提案可發揮的實質效益，以期推動市政精進，進而提高市民的滿意度、幸福感，並促進城市的永續發展。

## (二) 智慧城鄉試煉

1.本項計畫係數位發展部數位產業署透過產業創新條例之補助機制，推動跨區域與跨領域合作發展數位創新應用，以促成公私場域作為智慧創新應用與營運模式之實證環境。112年至113年度計畫以「智慧運輸便利生活」、「農林漁牧數位轉型」、「智慧照護健康促進」及「城市數位韌性治理」等4大面向作為徵案主軸。

2.本計畫係由數位產業署直接補助廠商，並於地方實際落地應用，本府為推動各項智慧城市政策並縮短城鄉發展差距，積極以舉辦說明會、工作坊、分享會等方式輔導各局處計畫推動事宜。數位產業署已於112年9月12日公告審查結果，以本市為試煉場域並通過審查之補助計畫共計3案，包括：桃園新竹生成式AI暨自動化平台建置計畫(產業署補助1,700萬元，廠商自籌3,100萬元)、廣告合規檢測智慧化服務暨場域驗證計畫(產業署補助760萬元，廠商自籌1,240萬元)、行動信令導入碳排分析應用於智慧城市治理(產業署補助2,200萬元，廠商自籌3,800萬元)，計畫內容及進度分述如後。

(1)桃園新竹生成式AI暨自動化平台建置計畫，該計畫與本會合作及提供試驗場域，透過生成式AI以及多語言多渠道串接技術，提供民眾更智慧的即時諮詢服務，藉此達到以模型訓練模型以及即時接收並回復民眾大量湧入之問題諮詢，減少作業時間。

(2)廣告合規檢測智慧化服務暨場域驗證計畫，該計畫與衛生局合作

及提供試驗場域，係運用 AI 技術挖掘並學習食品違規廣告稽查人員解讀法規、準則與判例的專業知識，進而開發並應用食品廣告自動偵測技術，協助電商平台與業者提高廣告合規度，營造良好的食品廣告環境。計畫分項包含 AI 廣告合規檢測技研發、廣告合規檢測智慧化服務平台建置、場域實證與服務推動。

(3)行動信令導入碳排分析應用於智慧城市治理，該計畫與交通局合作及提供試驗場域，係以行動信令為基礎之交通偵測模型進行碳排放推估，並藉由數據特性進行運具分析後，進一步計算私人運具移轉大眾運輸的轉換率，評估重要交通決策實施前及實施後對碳排放影響。目前廠商刻正進行分析設計中。

### (三) 推動智慧桃園

本府為推動智慧桃園政策，成立「智慧桃園推動會」，由所屬各機關組成專案小組，並提出智慧化、數位化及科技化相關專案，透過會議討論，提升專案品質、整合、媒合資源及擴大應用，自 112 年 9 月至 113 年 1 月，共計辦理 20 場工作會議。

為提升同仁數位創新應用能力，本會規劃「智慧桃園學院」，陸續辦理 6 場次數位創新應用培訓課程，包括「AI 與服務設計」、「AI 與科技應用」、「AI 與智慧城市」、「AI 與數據科學」、「AI 與法律」及「駕馭生成式 AI 新時代」等主題課程。計有 607 人次參加，期讓同仁瞭解科技趨勢及重要議題，型塑本府智慧創新文化，以促進市政業務革新。

另為展現本市智慧桃園成果，本會將於今年 3 月 19 日至 22 日，於臺北南港展覽館「2024 智慧城市展」中辦理桃園主題館，本會將結合本府各機關智慧應用亮點，將本府在數位治理、智慧民生、智慧產業等面向之成果，促進跨領域合作、成果交流與經驗分享，行銷智慧科技新桃園形象。

### (四) 推展地方創生

為解決城鄉發展差距擴大及人口流失之問題，本會配合國家發展委員會中央政策推動地方創生，112 年以龍潭區為重點輔導區域，共辦理 20 場實地訪視、2 場座談會、3 場共識會及 1 場區域串聯遊程，透過了解地方需求、彙整公共政策建議，並協調相關局處整合地方資源。

為展現龍潭推動地方創生的能量與階段性成果，本會於 112 年 11 月 28 日辦理「翻開客庄聞茶香—隨鍾老漫遊筆下龍潭」試遊活動，以「文學」為核心，富有農村特色的「三洽水」為推動區域，結合地方創生團隊場域體驗，包括一日茶農龍潭茶文化導覽、農村養雞人家生活、在地生態及植物槌染、大北坑休閒農區導覽等特色農事，並邀請專家學者、旅宿業者、部落客及市府相關局處（包含客家事務局、觀光旅遊局、農業局及龍潭區公所）共同參與，協力推廣地方在地特色及產業。

## 貳、未來努力方向

### 一、展現永續發展施政成果

為呈現本府永續治理成效，本會訂定桃園 SDGs 亮點專案徵選計畫，鼓勵本府各機關提出符合 SDGs 經濟成長、社會進步及環境保護等三大面向專案，辦理評審會議評選各面向之亮點專案並予以獎勵，另專訪獲獎之專案供各機關參考，以宣傳、推廣本市永續發展成果。

### 二、改善研考資訊系統

針對研考資訊系統之先期審查、委託研究、創新提案子系統部分，規劃辦理系統改版及功能升級，除讓使用者操作更加便利外，亦增加系統除錯、防呆等功能，增進本會審查管制效率。在重大建設進度部分，透過儀錶板方式，呈現落後案件統計指標，提供預警功能，以改善落後情形。

### 三、提升資安能量

(一)依「資通安全責任等級分級辦法」盤點本府各機關資通訊系統維運情形，並透過資通安全稽核作業，針對本府資通安全責任等級 B、C 級機關辦理實地稽核，檢視機關對於資通安全管理法及資通安全維護計畫實施情況，並持續追蹤改善情形及納入管考，以落實資安政策，進而提升市府整體資安治理成熟度。

(二)持續強化本府防火牆及入侵防禦系統 (IPS) 等資安設施外，並透過端點防護 (EDR) 及弱點通報系統機制 (VANS) 等資安防護措施，掌握市府整體風險情勢，若有不尋常之網路活動，亦將採取必要的應對措施。

(三)強化系統韌性，健全異地備份機制，促使本府資訊安全與資料備援能力更臻完善。

#### 四、強化數據治理決策

彙整各局處、跨縣市及民間相關數據資料，建置資料共享平台，以強化數據治理決策，提高數據資源的價值並確保資料品質及正確應用，推動重點如下：

(一)持續彙整各項跨機關大數據，鼓勵本府各局處發展數據分析，以驅動政策之擬定與決策，或運用數據發展創新服務。

(二)整合本市數據與跨局處系統資訊，輔助市府長官即時掌握市政數據趨勢，提升決策品質及準確度。

(三)提升跨機關資料流通效率，共享各局處及其他單位數據，以提高數據的可用性、進而提升數據價值。

(四)為更發揮本府空間圖資整合，並應用於市政規劃與輔助決策之效益，提升政府施政效能，本局將持續精進「桃園市空間資訊圖台」(原空間決策分析平台)之功能並發展應用服務，滿足本府市政治理多元應用之需求，未來推動重點如下：

1. 精進 3D GIS 功能，增修如主題圖層分類群組、圖層定位、圖檔上傳、地圖標記、輸出及分享等功能，滿足市府各局處共通性 GIS 功能需求，深化各局處利用 GIS 分析工具，提升決策品質。

2. 因應本府運用空間資訊輔助市政治理及決策，例如公有場館選址、道路拓寬、物聯網感測器 (IoT) 串接應用等需求，建置合適之系統介面及管理功能，藉由視覺化方式提供相關局處瞭解現況，並客觀利用資料

分析輔助各項決策判斷。

## 五、整合數位生活

為規劃實體市民卡與虛擬市民卡之歸戶整合，並進行實體市民卡、會員集點機制及特約商店整併，輔以市民觀點出發，理解市民需求與現有服務的問題，重新規劃更好的數位服務方案，同時導入新的開發技術框架，將實體市民卡的功能結合至虛擬市民卡帳戶，以虛實合一的方式，讓桃園市民以行動載具進行既有的實體卡市政服務，以期提供民眾更優質的數位市政服務，預期效益及目標分述如下：

(一)將實體市民卡的功能結合至虛擬市民卡帳戶，以虛實合一的方式，讓桃園市民以行動載具使用既有實體卡的各項市政服務。

(二)整合各局處服務，將不同市政服務整合至同一平台上，以建立單一行動服務窗口，除提供給市民市政服務及福利補助外，亦可讓非市民參與各類市政活動並享受特約商店提供之優惠。

(三)結合行銷規劃與平台點章券功能，讓市政服務藉由創意行銷，提供市民集點、集章至特約商店消費擴大市民卡之使用範圍，提升市民幸福感。

## 六、精進1999服務品質

1999 話務服務為第一線接受民眾反映意見管道，因應資訊技術不斷進步，資訊整合技術日趨成熟，為有效簡化民眾服務流程及提升行政效率，本會規劃評估導入相關科技，在第一時間了解民眾即時反映事項、簡化查找資料時間、後端引用科技協助各機關處理案件統計及分析話務資料等行政工作，同時檢討各分類項目處理期限及建立處理階段的回應機制，讓民眾在通報之後，能提早接收機關的處理通知，透過系統優化及管理機制，快速解決民眾問題，讓市民實質有感。

## 七、以智慧創新推動新市政

為實現智慧城市願景，本會將與本府各機關合作，自「數位治理」、「智慧民生」、「智慧產業」和「數位培力」四個方面，規劃並執行智慧化策略及計畫。本會將運用數位科技和創新思維，協助本府各機關提高施政效率、推動產業發展、改善公共服務和設施，打造宜居、宜業的生活環境。

## 參、結語

本會不僅延續研考會及資科局的業務，更積極結合研考和資訊科技專業，全力推動市府的智慧治理和科技轉型，未來會提供更多元服務，透過「數位治理」、「智慧民生」、「智慧產業」及「數位培力」四大主軸整合市府內部資源，並善用科技人工智慧、大數據及雲端運算將數據資料加以整合，強化市政治理能力。

具體而言，規劃透過市民卡2.0的虛實整合方式，擴充相關功能，提升市民的使用便利度。同時致力於提升1999市民專線服務品質，充分運用科技手段，使市民在反映市政問題時能夠更加精準、高效。本會將成為推動桃園智慧化的引擎，加速城市科技治理的推展，確保市政更加靈活、高效，實現智慧城市的目標。

未來，請各位議員持續支持本會各項業務推動，謝謝。



【附錄】智慧城鄉發展委員會各組室聯絡電話一覽表

單位別	職稱	姓名	電話	傳真
會本部	主任委員	吳肇銘	3322101 分機6900	335-0888
會本部	副主任委員	閻俊如	3322101 分機6965	335-0888
會本部	副主任委員	梁秀珠	3322101 分機6901	335-0888
會本部	主任秘書	邱國豐	3322101 分機6965	335-0888
會本部	專門委員	宋嘉修	3322101 分機6902	335-0888
會本部	專門委員	林立昌	3322101 分機6903	335-0888
綜合規劃組	組長	游騰穎	3322101 分機6904	335-0888
管制考核組	組長	賴英豪	3322101 分機6909	335-0888
基礎建設與 資安組	組長	孫彬修	3322101 分機6961	335-0888
智慧行政組	組長	王念慈	3322101 分機6954	335-0888
便民服務組	組長	侯兆豐	3322101 分機6913	335-0888
創新應用組	組長	謝宏政	3322101 分機6963	335-0888
秘書室	主任	王道珍	3322101 分機6951	335-0888
人事室	主任	沈秀蓉	3322101 分機6951	335-0888

會計室	主任	邱逸欣	3322101 分機6951	335-0888
-----	----	-----	-------------------	----------