

法規名稱：臺北市政府重大資訊系統推動標準作業規範

制(訂)定日期：民國 107 年 10 月 11 日

當次沿革：中華民國 107 年 10 月 11 日臺北市政府資訊局(107)府授資系字第 1073013434 號
函訂定全文 11 點；並自函頒日生

壹、目的

為規劃本府推動各項跨機關重大資訊系統推動程序，統一行政協調、管理、技術支援、教育訓練及績效考核機制及標準，提升資訊系統推動的績效，並避免過去不同系統因為推動作法不一，造成實際運作困擾及人力的浪費，特訂定本規範。

貳、名詞解釋

- 一、重大資訊系統：指由資訊局開發，以本府全部或部分機關、事業機構及學校為使用對象之跨機關資訊系統，並經簽可認定者。
- 二、一級機關：係指本府秘書處、人事處、主計處、政風處、公務人員訓練處、研究發展考核委員會、都市計畫委員會、原住民族事務委員會、客家事務委員會、民政局、財政局、教育局、產業發展局、工務局、交通局、社會局、勞動局、警察局、衛生局、環境保護局、都市發展局、文化局、消防局、捷運工程局、翡翠水庫管理局、觀光傳播局、地政局、兵役局、體育局、資訊局、法務局。
- 三、二級機關：係指本府市政大樓公共事務管理中心、孔廟管理委員會、殯葬管理處、各戶政事務所、稅捐稽徵處、動產質借處、市立圖書館、市立動物園、天文科學教育館、教師研習中心、青少年發展處、家庭教育中心、市場處、商業處、動物保護處、新建工程處、水利工程處、公園路燈工程管理處、衛生下水道工程處、大地工程處、停車管理工程處、交通管制工程處、公共運輸處、交通事件裁決所、陽明教養院、家庭暴力暨性侵害防治中心、浩然敬老院、勞動檢查處、就業服務處、勞動力重建運用處、職能發展學院、各警察分局、警察大隊、警察隊、市立聯合醫院、各健康服務中心、環保稽查大隊、各垃圾焚化廠、都市更新處、建築管理工程處、市立國樂團、市立交響樂團、市立美術館、中山堂管理所、文獻館、藝文推廣處、捷運工程局各工程處、臺北廣播電臺、土地開發總隊、各地政事務所。
- 四、事業機構：係指臺北大眾捷運股份有限公司、自來水處。
- 五、學校：係指市立大學、高中、高職、國中、國小、幼兒園、特殊學校。

參、適用範圍

本計畫適用範圍包括本府一級機關、二級機關、事業機構、區公所及學校，按各重大資訊系統依適用範圍以分組推廣之，惟推動之特定資訊系統如對部分機關、機構或學校有不適用情事，或暫不納入推動範圍，得專案簽奉市長核定，可排除之。

肆、推動期程

- 一、資訊系統之推動分為「系統規劃」、「系統開發」、「系統上線」及「系統維運」四個階段，各階段之期程，由資訊局依實際狀況定之。
- 二、資訊系統如於本規範頒布執行已開始或完成「系統規劃」、「系統開發」、或「系統上線」階段，得下一階段開始適用，

伍、行政協調及管理

為因應資訊系統推動各項行政協調及管理之需要，由上而下置「系統推動協調會報」、「推動統籌小組」、「工作小組」等任務編組，如圖 1，說明如下：

一、重大資訊系統推動協調會報

- (一) 臺北市政府資訊局（以下簡稱資訊局）應成立重大資訊系統推動協調會報，促進跨機關、機構、學校間有關各項重大資訊系統推動期間之參與及協調。
- (二) 重大資訊系統推動協調會報，置召集人及副召集人各一人，依個案按下列方式指定之：
 1. 召集人由府級長官擔任，副召集人資訊局局長擔任。
 2. 召集人由資訊局局長擔任，副召集人資訊局副局長擔任。常任代表兩人，由資訊局組長兼任，另設置機關代表若干人，由一級機關、事業機構、區公所指派一級單位以上主管兼任。
- (三) 召集人、副召集人及各代表均為無給職，應隨其本職進退。
- (四) 重大資訊系統推動協調會報每兩個月召開一次會議為原則，並得視需要召開臨時會議，會議時，配合推動進度需要，邀請指定機關代表出席外，得邀請本府一、二級機關、事業機構、區公所及學校列席提供意見、報告或說明，並得聘請業務領域代表、公（協）會、社會團體代表、具相關學術專長或實務經驗之學者專家出席系統推動協調會報或提供專業諮詢意見。
- (五) 重大資訊系統推動協調會報召開會議時，由召集人召集並擔任會議主席；召集人

不克出席會議時，由副召集人代理之，召集人及副召集人均無法出席時，擇期召開會議。

- (六) 重大資訊系統推動協調會報召集人、副召集人應親自出席會議、常任代表及機關代表，不克出席時，得指派該機關主管層級人員代表出席，惟如連續 3 次未親自出席會議，即取消代表資格，所屬機關、事務機構應另行指派其他符合資格人員為代表。

二、推動統籌小組

- (一) 為因應個別資訊系統推動之需要，本府資訊局應成立資訊系統推動統籌小組，擬定推動策略、落實各項推動及績效管理機制，不同資訊系統推動統籌小組成員組成一時，得予合併。
- (二) 推動統籌小組成員中，一人為召集人，由資訊局簡任以上人員兼任，一人為副召集人，由資訊局組長兼任，組員若干人，由資訊局視實際需要訂之，組員除資訊局相關業務人員外，資訊局並得視需要邀請其他機關人員擔任，
- (三) 資訊系統如係因應特定機關、機構、學校或區公所需求開發或推動者，於「系統規劃」、「系統開發」、「系統上線」階段，該機關、機構、學校或區公所應指派人員借調至資訊局，辦理該資訊系統相關業務，並於「系統維運」階段歸建，負責該資訊系統維運相關工作。
- (四) 推動統籌小組於「系統規劃」、「系統開發」、「系統上線」階段每月應至少召開一次工作會議，於「系統維運」階段，每季應至少召開一次工作會議，均得與該系統之專案會議合併舉行。
- (五) 推動統籌小組於相關資訊系統下線退場後解散。

三、工作小組

- (一) 各機關、機構、學校及區公所如被納入資訊系統推動範圍，應成立該資訊系統之推動工作小組，以因應該資訊系統於「系統推動」及「系統維運」階段相關作業需求。
- (二) 各機關、機構、學校及區公所對不同資訊系統所成立之推動工作小組，成員組成如相同時，得予合併。
- (三) 推動工作小組成員中，一人為召集人，由該機關、機構、學校及區公所一級單位主管以上人員兼任，組員若干人，由各機關、機構、學校及區公所視實際需要定之，惟至少應包括該機關、機構、學校及區公所之系統管理人員、系統種子人員。
- (四) 機關、機構、學校及區公所，應配合推動進度，於資訊局指定日期前成立推動工作小組，並於期限內送名單至資訊局備查，推動工作小組成員如有異動，應於異

動生效次一工作天起三個工作天內通知資訊局辦理更正。

- (五) 推動工作小組於「系統上線」階段每月應至少召開一次工作會議，於「系統維運」階段，得視需要不定期召開。
- (六) 推動工作會議，由召集人召集並擔任會議主席；召集人不克出席會議時，由出席人員推派一人為主席。
- (七) 推動工作小組工作會議之會議紀錄副本應於會議次一工作天起 5 個工作天內送資訊局備查。
- (六) 推動工作小組於相關資訊系統下線退場後解散。

陸、問題反映、諮詢及支援

問題反映、諮詢及處理機制，區分「機關種子人員及系統管理者」、「8585 資訊客服專線」及「技術服務小組」三階服務，架構如圖 2，說明如下：

一、機關系統管理者

- (一) 機關系統管理者係各機關、機構及學校所指派，負責辦理本系統應由各機關、機構及學校辦理之系統管理事項，並提供所屬機關、機構、學校使用者有關本系統技術問題之回答及處理，如無法回答或處理時，則由機關種子人員向 8585 資訊客服專線反映，請求第二階段系統服務。
- (二) 各機關、機構及學校應至少指派兩名機關系統管理者。
- (三) 機關系統管理者以具有基本資訊應用能力人員優先，各機關、機構及學校應於資訊局通知上線前，於期限內完成機關系統管理者之選派，提送資訊局備查，後續如有異動，應於異動生效次一工作天起三個工作天內提送資訊局更新。
- (四) 機關系統管理者經資訊局發現或評估有不適任之情事，資訊局得要求替換，所屬機關、機構及學校應配合於 10 個工作天內完成替換。

二、機關種子人員

- (一) 機關種子人員由所屬機關、機構、學校所指派，提供所屬機關、機構、學校使用者有關本系統使用者問題之回答及處理，如無法回答或處理時，則由機關種子人員向 8585 資訊客服專線反映，請求第二階段系統服務。
- (二) 各機關、機構及學校應至少指派兩名，至多不超過機關總員額數 1/20 人員為該機關、機構、學校之機關種子人員。
- (三) 機關種子人員以具有資訊應用基礎人員優先，各機關、機構及學校應於資訊局通知上線，於期限內完成機關種子人員之選派及分工，提送資訊局備查，後續如有異動，應於異動生效次一工作天起三個工作天內提送資訊局更新。

- (四) 機關種子人員經資訊局發現或評估有不適任之情事，資訊局得要求替換，所屬機關、機關及學校應配合於 10 個工作天內完成替換。

三、8585 資訊客服專線

- (一) 8585 資訊客服專線為資訊局常設資訊客服組織，作為資訊局主管各項資訊相關問題統一受理窗口，亦同時提供本系統第二階服務，受理及處理各機關種子人員及系統管理人員反映之問題，無法處理時，則登錄並分案至技術支援服務小組，作第三階服務處理。
- (二) 各機關、機構及學校一般使用者，如有本系統相關問題，原則應先求助或諮詢於該各機關、機構及學校種子人員或系統管理人員，無法處理時以機關種子人員或統管理員為窗口向 8585 資訊客服專線反映或通報，相關機制運作結果，並將作為各機關、機構、學校及該機關種子人員、系統管理人員績效考評標準之一。

四、技術支援服務小組

- (一) 資訊局得委託廠商派遣工程師或其他專業人員成立本系統技術支援服務小組，並得要求於指定期間派駐資訊局指定地點，提供第系統第三線服務處理。
- (二) 技術支援服務小組應包括處理本系統各項推動問題所需人員，成員中，其中一人為組長，應由廠商指派資深工程人員或主管擔任。
- (三) 技術支援服務小組得以電話或遠端連線等方式提供線上服務，必要時得親至使用者現場提供支援。

柒、教育訓練

一、機關系統管理者課程

- (一) 機關系統管理者之教育訓練採實體教授，資訊局應配合推動進度及人員更替需要，分期辦理課程。
- (二) 機關系統管理者課程採調訓原則，各機關、機構及學校被指派之機關系統管理者，應配合接受訓練。
- (三) 受訓學員請假時，以事先辦理為原則，如有緊急事由無法於事先辦理時，至遲於請假日起 7 個工作天內完成補假，違者視同曠課，請假累計達課時數 20% 以上或有曠課情事者，予以退訓。
- (四) 機關系統管理者課程測試不合格或因故退訓時，應接受補訓，連續三次均不合格，或被退訓兩次以上者，得視實際狀況啟動評估該員是否適任。

二、機關種子人員課程

- (一) 資訊局應配合推動進度及人員更替，分期辦理機關種子人員課程。

- (二) 機關種子人員課程依職務採取調訓原則，各機關、機構及學校被指派之機關種子人員，應配合接受訓練。
- (三) 受訓學員請假時，以事先辦理為原則，如有緊急事由無法於事先辦理時，至遲於請假日起 7 個工作天內完成補假，違者視同曠課，請假累計達課時數 20% 以上或有曠課情事者，予以退訓。
- (四) 機關種子人員課程測試不合格或因故退訓時，應接受補訓，連續三次均不合格，或被退訓兩次以上者，得視實際狀況啟動評估該員是否適任。

三、講師培訓課程

- (一) 本課程係培養資訊系統教育訓練講師，各機關、機構、學校及區公所得推薦優秀同仁，經審查同意後，參與講師培訓課程。
- (二) 學員完成講師培訓課程，經檢測合格後，取得該資訊系統合格講師資格，並列入於講師資料庫，各機關後續如要辦理該資訊系統相關教育訓練或研討會，應優先自講師資料庫中遴聘所需講師
- (三) 受訓學員請假時，以事先辦理為原則，如有緊急事由無法於事先辦理時，至遲於請假日起 7 個工作天內完成補假，違者視同曠課，請假累計達課時數 10% 以上或有曠課情事者，予以退訓。

四、一般使用者課程

- (一) 一般使用者教育訓練原則採取數位課程方式辦理，除數位課程尚未完成等特殊情形外，資訊局不另開辦實體課程，各機關、機構、學校及區公所如仍有實體課程之需求時，應自行準備電腦教室、場地及電腦設備，並由講師資料庫中遴聘所需講師，講師及其他費用由各機關、機構、學校及區公所自行自預算支應。
- (二) 一般使用者數位課程由資訊局負責製作，並於「台北 e 大」上架，各機關、機構、區公所及學校之所有使用者，除機關系統管理者、機關種子人員及取得本系統合格講師之人員外，其餘人員均應配合推動進度，於資訊局規定時間內，完成數位課程。

五、其他課程

系統總管理者、機房管理人員及 8585 資訊客服人員等特殊系統使用者之教育訓練由資訊局視視需要辦理之。

捌、推廣活動

- 一、資訊局得配合實際推動進度及需要，辦理系統典範應用評獎、黑客松等競賽活動，或研討會、工作坊等推廣活動。

- 二、資訊局辦理推廣活動時，依機關、機構、學校及區公所業務性質分類組辦理。
- 三、競賽活動中績優機關除頒發獎狀（座）外，對承辦人給予計功 1 次，直屬主管給予嘉獎 2 次、其他有功人員給予嘉獎 1 次獎勵，惟不同資訊系統得視實際需要調整之。
- 四、推廣活動所需預算由資訊局預算支應

玖、推動績效考評

- 一、納入重大資訊系統推動範圍之機關、機構、學校及區公所，應配合接受該資訊系統推動績效考評，重大資訊系統推動考評之考評項目、考評內容及標準及各考評項目之配分如表 1，惟不同資訊系統得視實際需要調整之。
- 二、重大資訊系統績效考評於「系統上線」階段考核一次，累計推動範圍內各機關、機構、學校及區公所於該階段由開始至結束之加減分得其總分，於過程中，並得定時或不定時分段公布績效考評成績及排名。
- 三、重大資訊系統績效考評於「系統維運」階段每年考核一次，累計推動範圍內各機關、機構、學校及區公所於該年度之加減分得其總分，於過程中，並得定時或不定時分段公布績效考評成績及排名。
- 四、重大資訊系統績效考評結果，按下列標準區分等級，其中 A+及 A-另按由高而低， D 及 E 另按由低而高排名，並予公開：
 - (一) A+：95-100 分。
 - (二) A： 90-94 分。
 - (三) B： 80-89 分。
 - (四) C： 70-79 分。
 - (五) D： 60-69 分。
 - (六) E：未達 60 分。
- 五、重大資訊系統績效應依機關、機構、學校及區公所業務性質分類組進行考評，績優及待改進考評獎懲規定如下，惟不同資訊系統得視實際需要調整之：
 - (一) A+：機關係統管理者、機關種子人員、承辦人員給予計功 2 次或 1 次獎勵，直屬主管給予計功 1 次、其他有功人員給予嘉獎 2 次或 1 次獎勵。
 - (二) A：機關係統管理者、機關種子人員、承辦人員給予計功 1 次獎勵，直屬主管給予嘉獎 2 次、其他有功人員給予嘉獎 2 次或 1 次獎勵。
 - (三) B： 80-89 分：機關係統管理者、機關種子人員、承辦人員給予嘉獎 2 次獎勵，直屬主管及其他有功人員給予嘉獎 1 次獎勵。
 - (四) C：不予獎懲

(五) D：應提出檢討報告，並列席重大資訊系統推動協調會報告。

(六) E：應提出檢討報告，列席重大資訊系統推動協調會報告，如該機關、機構、學校或區公所原非資訊局資訊績效考核對象者，則於次一年度列入。

六、重大資訊系統績效考評之受評機關、機構、學校及區公所如同時納入資訊局資訊績效考評受評範圍，相關成績併計於資訊績效考評指定項目內。

拾、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

拾壹、使用圖表：

一、圖 1 系統推動行政協調及管理架構圖

二、圖 2 問題反映

三、表 1 重大資訊系統績效考評標準表