

質詢議員：施議員乃如

日期：114 年 11 月 10 日上午

紀錄：黃馨逸

施議員乃如：

主席、秘書長、市府的各位一級主管、現場的議會同仁、各位媒體朋友、電視機前的市民朋友大家早安，以下是本席第 11 屆第 6 次定期會的單位業務質詢時間。先就本席相當關心新竹通的議題來跟相關局處做一個討論。新竹通在 8 月 14 日就上架了，到今天這個 APP 的商店評分還是相當低分的狀態，那會造成這樣的一個原因，說白了就是這個新竹通肯定是出了什麼問題，就是不好用。我想先請教一下處長，應該是行政處，你認為新竹通 APP 的評價為什麼這麼差？原因是什麼？

行政處許處長智堡：

主席鍾淑英議員、秘書長，謝謝施乃如議員對新竹通的關心。有關新竹通的部分，我想它主要整個 APP 的目的其實是要提供政府相關市政服務在裡面，當然……

施議員乃如：

我問你為什麼評價這麼差？

行政處許處長智堡：

當然這個跟每個人使用的習慣或使用的這個……

施議員乃如：

我先請教一下處長，你有沒有使用？

行政處許處長智堡：

有。

施議員乃如：

你自己有下載過？

行政處許處長智堡：

有。

施議員乃如：

好，因為你接到行政處，然後這個業務原本也不是你的，所以我不刁難你，但是因為這個是一個錢坑，所以我必須要告訴你。你剛剛提到使用者每一個人的習慣不一樣，我先提醒處長，當初在第一期建置的時候，我們就花了好幾百萬去做了 UX 跟 UI 的使用，這個英文解釋我應該不用再翻成中文了

，就是使用者的一個體驗跟介面設計，當初講得非常好聽，你先請坐。好，我來告訴處長，我想這個 APP 為什麼那麼差？我們光從最簡單的幾個，可以從我的簡報上面就可以看到，在 APP 的這個評論區裡面，就可以看到從 10 月初就無法實名驗證，然後到 11 月初都還沒有修好。當然今天早上我們同仁去實驗了，上個禮拜其實還沒有修好，光是修的這個期程就要 1 個月，都這麼久，難怪評分很低，民眾也找不到地方回報，我就很納悶，我們花了那麼多錢，第一期的建置就要 3,000 萬，後臺的管理到底是誰？是新竹市政府還是廠商？處長簡單的回答就好。

行政處許處長智堡：

主席鍾議員、秘書長，謝謝施乃如議員關心。這個後臺的部分，我們目前是由廠商在維管，但是我們行政處資訊科這邊也會一併監督相關的進行。

施議員乃如：

所以大家的留言都沒有人要回，也沒有人要管它，維修要 1 個月。

行政處許處長智堡：

報告議座，因為自從上線以來我們相關不管是從 1999 或者說各方的通報，只要我們收到有關於新竹通……

施議員乃如：

你現在簡單回答，我們就針對這個重點，通報之後多久應該要修好？廠商沒有責任嗎？

行政處許處長智堡：

報告議座，因為每個狀況其實它要修復的程度不太一樣，或者說調整程度。

施議員乃如：

實名驗證就是我們最基本的嘛，不是嗎？

行政處許處長智堡：

對。

施議員乃如：

當初你們的新竹通就一直說要實名驗證，因為要申辦各項業務，這是最重要的功能之一，除了瀏覽之外，瀏覽市政這只是一個嫁接，另外實名驗證之後才能申請各項服務，這是最基本的功能，如果說這個修正要這麼久的話，那你的廠商到底有什麼價值？沒有處罰嗎？

行政處許處長智堡：

報告議座，有關這個修復的部分，有可能是某段時間突發的狀況，但是我們如果發生一定會盡力來排除這個狀況。

施議員乃如：

你要有一個要求，所謂的簽合約不是永無止境的，很難修然後跟廠商簽合約以後，它說難修所以怎樣？可以修半年是不是？我想這個不是理由，這個本席不能接受。處長，你先請坐。

我現在要告訴你，有這樣的狀況你們應該要求廠商，這不是一個便宜的APP，即便是便宜這都是花市民的錢，更何況這是3,000多萬的一個APP，後面還要再擴充。除了這個bug之外，修那麼久找不到地方bug，找不到地方回報，這個新竹通APP開發是在臺北通跟臺中通之後，基本連bug回報的功能都沒有，我們可以看到最左邊的這個頁面，陳情專區找不到軟體使用回報的機制，所以大家都在這個商店評論區留言，變成民眾發洩的一個地方，你們也沒有人回覆，也沒有人去回報說修好了，難怪評價會越來越低。右邊的是這個臺北通給你們參考，這是一個APP最基本的東西，我們居然花了3,000萬，連這樣的一個途徑都沒有。

再來，網頁隱私的這個操作，正常的情況之下我們用戶要登錄，在公共場域使用瀏覽器登錄的時候，通常一般我們會選擇不要讓瀏覽器存取我們的會員資訊，正常情況是點擊不信任，我相信應該沒有人會想要在公共的瀏覽器去點信任，可是我們的新竹通發生什麼問題？網頁操作，一點不信任，不好意思就要登出，那我就不懂了，這樣子一個設計你前面花了錢，花了好幾百萬去做UX跟這個UI的研究，最基本的，一個網站邏輯操作的邏輯，都會有這樣的一個bug，我想請問處長，你們自己有沒有用過網頁？

行政處許處長智堡：

主席鍾議員、秘書長，謝謝施乃如議員持續關心。這我們都有用過。

施議員乃如：

那你知道有這個問題嗎？

行政處許處長智堡：

跟議座報告，因為在使用的過程中，的確可能因為用戶端這個載具的部分，所以可能會有出現這樣的狀況。

施議員乃如：

不是載具的問題，這個叫做在公共，你只要在公共網頁，你只要點，正常人你會看到公共網頁要不要儲存你的資料，你一定是點不信任嘛！你不會去點信任。我現在告訴你，肯定你們是沒有用過網頁。來，上面這個一般來講，你就是點什麼，信任跟不信任，一般人會點不信任嘛！但是你知道點不信任，你就是登出，點什麼會進去，現在下面這個小字「現在不要」，所以處長你先請坐。我要講的是其實你們自己對這個軟體根本也都不清楚網頁版跟

APP 版的問題，我認為廠商，你們應該要嚴格的要求它，合約上面還有這種最基礎的跟隱私的問題。一般邏輯的這個操作完全都沒有，就是跟一般大眾的操作完全都不一樣，花了那麼多錢，最基本的東西都會犯這樣的錯，我認為這非常的不應該。我想問處長，現在我提出的這幾個 bug 什麼時候可以改善？這個會期結束可不可以改善？你只要回答可以或不可以就好。

行政處許處長智堡：

我們會馬上來進行相關的處理。

施議員乃如：

好，你請坐。為什麼要一直來檢討這個新竹通呢？新竹通的實名驗證除了剛剛講的這些問題之外，115 年我們看到這個預算，還要再燒 2,000 萬，第一期建置的時候就花了 3,000 萬，實名驗證的問題一大堆，我不懂是因為這個修不好，所以要再新增 1 個電信的實名驗證？我們可以看到 115 年大概花了 2,002 萬，左邊我把這個細項都列了出來，本席就很納悶，哪一些是一次性的？哪些是每年要支付的？我們可以看到電信授權的費用 110 萬，這個到底是不是每一年都要付？

再來每年光是營運這個 APP，這個就非常驚人了，前面那個基本的都這麼不好用了，然後這個 APP 光是營運到底還要花多少錢？還要花多少錢來改善跟維護？這真的是一個錢坑啊！如果當初我們對於這個新竹通的定義是嫁接，只是嫁接新竹市所有的 APP，那新竹通的 KPI 到底是什麼？我想因為時間關係就不仔細去講了。處長，這個會後資料我會給你，我認為新竹通應該要有一個 KPI，事實上是新竹市政府所有設計的軟體都應該要有 KPI 的管理辦法，每一季應該要求新竹通的 KPI 要報告給議會，讓新竹市議會知道我們把每一年繼續投入的這個錢，到底有沒有達到這個效果，以後是不是要下架？而不是一直永無止境，這個功能不好所以我們要繼續補錢，都是幾千萬、幾千萬，我想這個非常的不合理。

我們會看到其他的外縣市大概有 7 個縣市，事實上都已經有這個行動軟體的一個發展跟管理作業的原則，新竹通初期的成立是 3,000 萬，加上明年的預算是 2,000 萬，大概就是 5,000 萬，光不講我剛剛粗估，你們每年光是不再新增、擴編，剛剛前面有議員質詢，交通處也說還有很多局處都要再加進來這些費用，擴編的這些費用，你光是維修還有所謂的授權費用，1 年至少要好幾百萬的維護費用，所以本席認為新竹市應該要馬上訂定，所有新竹市政府要開發軟體的一個行動應用軟體發展跟管理的作業原則，避免像新竹通這樣子越養越胖，每年好幾千萬這樣子的一個 APP，變成永無止境的 APP。行政處長你可以答應本席，什麼時候來訂定這樣的一個作業管理原則嗎？

行政處許處長智堡：

主席鍾議員、秘書長，謝謝施乃如議員持續關心。我想也跟議座報告，當時開發的這個建置費用大概是 2,700 萬左右，後來我們明年所編的這些預算，誠如剛剛議座說的，因為我們這段期間也收到大家很多的反映希望可以增加什麼功能，所以我們希望在這個部分除了可以滿足這些功能外，可以持續讓我們的 APP 提供更多的服務可以更好用。有關相關規定的辦法我想我們處內部分已經有相關的這個草案，或者是說相關的規則我們已經在著手處理了。

施議員乃如：

你們在做草案的管理是指新竹通，還是指所有新竹市的 APP？

行政處許處長智堡：

針對市府這邊如果未來要做的 APP 的話，會有一個相關的作業程序。

施議員乃如：

那什麼時候會完成？因為新竹通 APP 現在看起來是個錢坑，前所未有的兩年要花 5,000 萬，接下來不知道要再花多少錢？所以你告訴我什麼時候可以訂定完成？我們才能判斷讓議會知道新竹通的 KPI 是多少？到什麼時候是不是應該要下架？不再繼續使用。

行政處許處長智堡：

報告議座，這個相關管理規則部分，我們相信在今年底以前應該內部作業就可以趕快把它做一個確定。

施議員乃如：

現在市民都聽到了，今年年底以前，可以嗎？

行政處許處長智堡：

嗯。

施議員乃如：

好，你先請坐。我想對於市府要花的這些錢應該都要花在刀口上，尤其是開發這樣的一個軟體，事實上都是為了要讓民眾更便利，不是為了做而做。剛剛講到其實新竹通的 KPI，為什麼去設定軟體的這個 KPI？新竹市政府各位同仁最容易就是用下載數來看這個軟體下載，什麼使用率怎麼樣？事實上 KBI 黏著度才是真正一個軟體好不好用，實際它有沒有發揮效用。現在普發 5,000 元跟購物節串聯新竹通，本席可以理解，因為你們要借此來增加這個下載數，但是這樣一次性的活動結束之後，怎麼樣讓民眾能夠繼續使用？我想這是非常的重要，而不是只是要去衝那個下載數。事實上我們可以看到 APP 的這個使用率跟黏著度，目前新竹通只有市政的一個整合，我們可以看到臺

北通、臺中通包含他們在初期的時候，剛開始因為結合的活動當然下載數看起來很漂亮，可是你可以看到臺北通到最後它的特約廠商也只有剩三十幾家，其實不要去衝，只是去衝這個下載數而已，實際上它到底花了那麼多錢，每年還有那麼多的維護費用，到底它的實際功能是什麼？我認為行政處有這個責任應該要去串聯所有的局處室，到底他們每個月在辦什麼樣的一個活動？邱代理市長最喜歡講，他說這個週週有活動、月月有亮點、天天好幸福，可是這些都跟新竹通沒關係，除了剛剛講的普發 5,000 元購物節，在 8 月之後上架的風箏節、青草湖的活動、萬聖節跟這些都沒有關係，那你這個新竹通到底還有什麼功能呢？就是你想要衝下載數的時候嗎？所以在這邊本席要建議行政處，除了剛剛講的這些 KPI 的問題之外，訂定這個管理辦法是非常重要的，什麼時候應該要下架哪一些 APP 不要再浪費民脂民膏，我想這對新竹市政府的財政非常重要，對市民來說也是非常重要的。所以這個質詢因為時間關係，我就不一一的要求，剛剛我在質詢當中都有要求行政處。

接下來本席要再來關心，我一直相當關心特教助理員的這個問題。我想特教助理員的問題本席要給教育處肯定，這幾年都有陸續的補足特教助理員的時數跟人數的問題，但是我們也看到特教生是逐年的增加，其實特教助理員的工作當然用 1 比 9 這樣比，其實沒有在法規裡面，不見得是每個孩子都需要特教助理員，但是也顯示每一個特教助理員服務的學生，或者是這個比例其實也算還是蠻高的。特教助理員其實工時不穩定，工作項目其實是非常的繁雜而且是高流動率，人才到現在還是流動性蠻高的。本席長期接到陳情，就是特教助理員到職的時候一定要完成 36 小時的知能研習，我們的特教助理員有分月薪跟時薪制的，當然不論是月薪或者時薪的這個特教助理員每年都要花時間，利用個人的時間去上課，沒有公假、沒有給薪，時薪助理員也是 9 小時要去上這個課，通常都是利用假日個人的時間。其實本席因為這樣子特別去查了一下勞動部的解釋，我們可以看到其實如果強制參與業務相關的教育性訓練應該是要計入工作時間，強制在職訓練或研習，我想這個特教助理員在這個部分應該是符合勞動部的這個解釋。所以我想要問一下品珊代理處長，我們現在可不可以來跟進？就是這個特教助理員利用自己個人時間去進修的部分，我們是不是應該要算工作時間應該要給薪？妳回答一下。

教育處張代理處長品珊：

主席鍾議員、秘書長，謝謝乃如議員對於我們特教助理員的關心。我想自從今年開始我們知道特教助理員有符合相關的資格時，所以我們都有加 1.02 倍的薪資，妳剛所提到的這個部分是不是可以把它採進去，我想我們後續再來研議。

施議員乃如：

後續再來研議？這個外縣市大家都已經跟進了，有很多縣市都查得到，而且勞動部的解釋就是這樣啊！妳這樣不是就違反勞動基準法嗎？

教育處張代理處長品珊：

好，我想關於特教助理員服務我們所有的特教生，其實市府非常重視，所以我們今年也特地補助了特教助理員所需的經費，我想有關於他們的權利或者是相關的……

施議員乃如：

不是，在職訓練就是這麼簡單啊！

教育處張代理處長品珊：

這個我想過去的規劃跟訓練……

施議員乃如：

在職訓練利用個人時間、假日的時間、沒有公假、沒有給薪，這個根據勞動部的解釋就是已經違反勞基法了，這個視為工作時間，你現在在議會上可不可以答應，應該就是要遵守勞基法馬上來改進？

教育處張代理處長品珊：

好，謝謝議座，我想所有我們都不會去損害到相關的每一位在教育現場工作同仁的用心，包括我們的特教助理員，不管他是專任或者是兼任，我想後續真的請議座給我們時間，我們來好好的規劃這個部分。

施議員乃如：

不要說規劃啦！妳先去釐清，妳跟勞工處好好瞭解一下這個是不是違反勞基法，現在勞動部的解釋就是這樣，在議會上面妳不敢給我一個明確的答案，我也不為難妳，但我現在就很明確的告訴妳勞動部的解釋就是這樣。這個問題其實很多北、中、南的特教助理員早就去函釋，所以我現在特地拿出來跟妳講，我希望在這個會期之後，總質詢的時候聽到妳給我一個明確的答案好不好？

教育處張代理處長品珊：

好。

施議員乃如：

好，妳先請坐。

教育處張代理處長品珊：

謝謝議座。

施議員乃如：

接下來，特教助理員國定假日休假應給薪這個問題，近期北、中、南的

特教助理員他們也分別因為 10 月份的連假，根據修法之後現在我們的連假是越來越多，許多的特教助理員其實他們自己也有反映到勞動部跟教育部的國教署，去函釋他們雙方約定的工作時間到底算不算？像國定假日到底要不要給薪？一般以前可能會覺得「時薪」，因為你就是沒有上班、沒有給錢，可是現在的問題是在於你們原本約定要上班日，結果遇到是國定假日，所以勞動部還有教育部也函釋解釋法規，無論月薪制或時薪制工作日適逢國定假日就應該放假要給薪。現在高雄特教助理員的國定假日已經跟進了，有落實有薪休假，新北市也承諾假日會給薪，就是國定假日會給薪。我現在再請教處長，新竹市跟不跟進？做不做？

教育處張代理處長品珊：

主席鍾議員、秘書長，謝謝我們乃如議員對特教孩子關心。有關特教助理員這個部分，我想同剛剛議員說的，我們會來好好的研議跟規劃，就是我們不會讓基層上針對……

施議員乃如：

不是啦！我跟你說，你不是好好研議啦！明年就增加那麼多錢，該給的就給，新竹市每次老是都要跟著比較後面才做，人家中央法規，我現在都給你中央法規了，這個都不是我自己去找出來的，是勞動部跟國教署都已經這樣子回覆了。我們只有要做跟不做的問題而已，我們的特教孩子是越來越多，特教助理員福利講真的沒有比較好即便是增加 1.2，我肯定教育處的做法，但是說實在錢真的沒有很多。

教育處張代理處長品珊：

好，那我們來研議。

施議員乃如：

不要說研議，你就是去跟勞動部這邊確認，到底有沒有符合勞基法？該給人家的，就給人家可以嗎？

教育處張代理處長品珊：

好，我們會來研議。

施議員乃如：

總質詢的時候給我一個答覆，這個並不難，這個都已經有函釋了，可以嗎？

教育處張代理處長品珊：

可以，謝謝議座。

施議員乃如：

好，妳請坐。接下來還是持續再講這個月薪特教助理員的問題。這次你

們有增加這個員額來甄試，本席給予肯定，不過本席也接到陳情，月薪制的特教助理員甄試的一個流程，從書面到唱名等等，分發到學校報到，報到前只知道有哪幾所學校、缺多少的員額，大概簡章上面我看了一下，就大概時薪助理員跟月薪助理員有何不同？大概解釋了一下相關的福利。可是實際發生的狀況就是考到以後分發到你選擇的學校，才會知道你的工作時間然後服務班級的形態，可能是集中式特教班，因為每個學校狀況不一樣，有可能是分散的資源班或者是課後輔導班。那很多的時薪助理員有可能，譬如說他就是4點，他自己有孩子，他的孩子還小，他可能要去接送小孩，現在有個狀況就是學校很多的課後輔導班其實招不到人，所以其實有很多的上班時間是往後延的，月薪雖然是固定8小時，但可能是往後延，就是你一定要6點或者幾點以後，往後涵蓋了這個課後輔導班，所以有的考上的人就是沒有辦法配合時間，當下，這個蠻特別的，我覺得這有點奇怪，你到現場之後才知道，然後你發現無法配合，所以你只能當下決定要或不要，當你決定不要，你放棄了考上的這個學校，不好意思你今年就是放棄考上月薪助理員的資格，明年再來，而不是說你可以再去選擇其他的學校或是相關的。我是認為在這個地方教育處甄試相關的簡章，應該要再更清楚一點，就是讓各校的需求跟工作時間、服務班級應該是要更明確，你不要讓這個考生跟學校白忙一場，考完以後到學校報到，不好意思我不行配合，學校也以為找到人了，結果其實浪費時間嘛！所以這個部分，處長你只要點頭或搖頭就好，因為我時間也沒有很多，這個做得到嗎？可以，可以馬上立即來改善，下一次的甄選應該要馬上就來改善。好，我想針對特教助理員這個部分，新竹市其實能做的還可以再改善，我想不論是工作給薪的部分還是假日給薪其實這都應該符合勞基法，在總質詢的時候我會繼續來追蹤這件事情。

接下來，我想要請教民政處，我們新竹市政府建立市民活動中心的目的有什麼？請妳回答一下。

民政處施處長淑婷：

主席鍾議員、秘書長，感謝議員這邊對市民活動中心的關心，其實主要就是提供市民一個可以活動的空間。

施議員乃如：

提供市民活動空間嗎？在各里建置就是為了提供那個里的里民嘛，是吧！

民政處施處長淑婷：

是，譬如說共餐、一些歌唱班或者是各項的服務，或是節慶的活動。

施議員乃如：

總而言之就是提供給市民一個可以活動的公有空間，是吧！

民政處施處長淑婷：

是。

施議員乃如：

好，妳先請坐。本席接到陳情，新竹市的市民活動中心國定假日都無法借用，今年休息特別是 10 月份我們可以看到修法之後，而且以後的連假非常多，本席覺得非常的納悶，新竹市活動中心卻無法外借，變成有活動卻要在市民活動中心外面，本席不懂，我們的市民活動中心就是要提供給市民使用，而且是有租借不是免費開放，既然都要付錢，為什麼連假、國定假日無法租用，而其他的公有場地卻可以租用，我想請教一下民政處長，妳覺得這合理嗎？

民政處施處長淑婷：

主席鍾議員、秘書長，感謝議員持續對市民活動中心的關心。我們目前其實假日的部分是可以借用的。

施議員乃如：

我現在講的是國定連續假日，你們確實就是不能使用啊！

民政處施處長淑婷：

對，連續假日的話，如果團體希望來借用的話，其實我們還是可以協助他們額外來處理。

施議員乃如：

可是我就是接到陳情，就是不行啊！在妳們的法規上面也是寫國定假日是沒有得借啊！所以妳現在說可以協助，妳是看交情的喔？如果按照妳這樣講，妳是看交情喔！

民政處施處長淑婷：

回覆議座，像之前其實有團體在過年期間希望舉辦展覽，提前來申請我們就可以額外來協助它。

施議員乃如：

不是，妳法規上面為什麼不讓他申請？

民政處施處長淑婷：

回覆議員，目前我們法規上面會這樣定，也是因為市民活動中心的管理目前是沒有 1 個活動中心 1 個管理人的狀態，所以目前的話……

施議員乃如：

不是啊！你有租借中心啊！然後大家都上網去申請，然後就可以看到，沒有 1 個活動中心 1 個管理人的狀態，就是可以提前來借，不是嗎？妳甚至

要他提前付半天的錢，我不知道你們的理由是什麼？因為國定假日你們的公務人員要休假，不可以給鑰匙？

民政處施處長淑婷：

所以剛剛回覆議座，就是之前有團體是願意提前來跟我們……

施議員乃如：

你現在講的就是特例、特殊嘛！但我現在遇到的就是普通的陳情，所以處長因為時間不夠了，妳只要簡短答應我，到底國定假日現在可不可以出借？簡單回答就好。

民政處施處長淑婷：

規定上是不行，但是如果有需要……

施議員乃如：

規定上不行，那妳可不可以改規定，就這樣子，可不可以改規定？不要特例。

民政處施處長淑婷：

我們來研議，謝謝。

施議員乃如：

總質詢的時候我會繼續追這個問題，妳不要跟我講再研議，妳先請坐。我想要提醒市政府，其實我們所有不論是 APP 或今天質詢的問題都是為了市民，所以希望大家能夠真的用一點心，不要再跟我講這是看交情這些事情，法規就是法規，規定就是……