



網路智慧新臺灣政策白皮書

構面二：透明治理

國家發展委員會彙整

104年4月16日

大綱

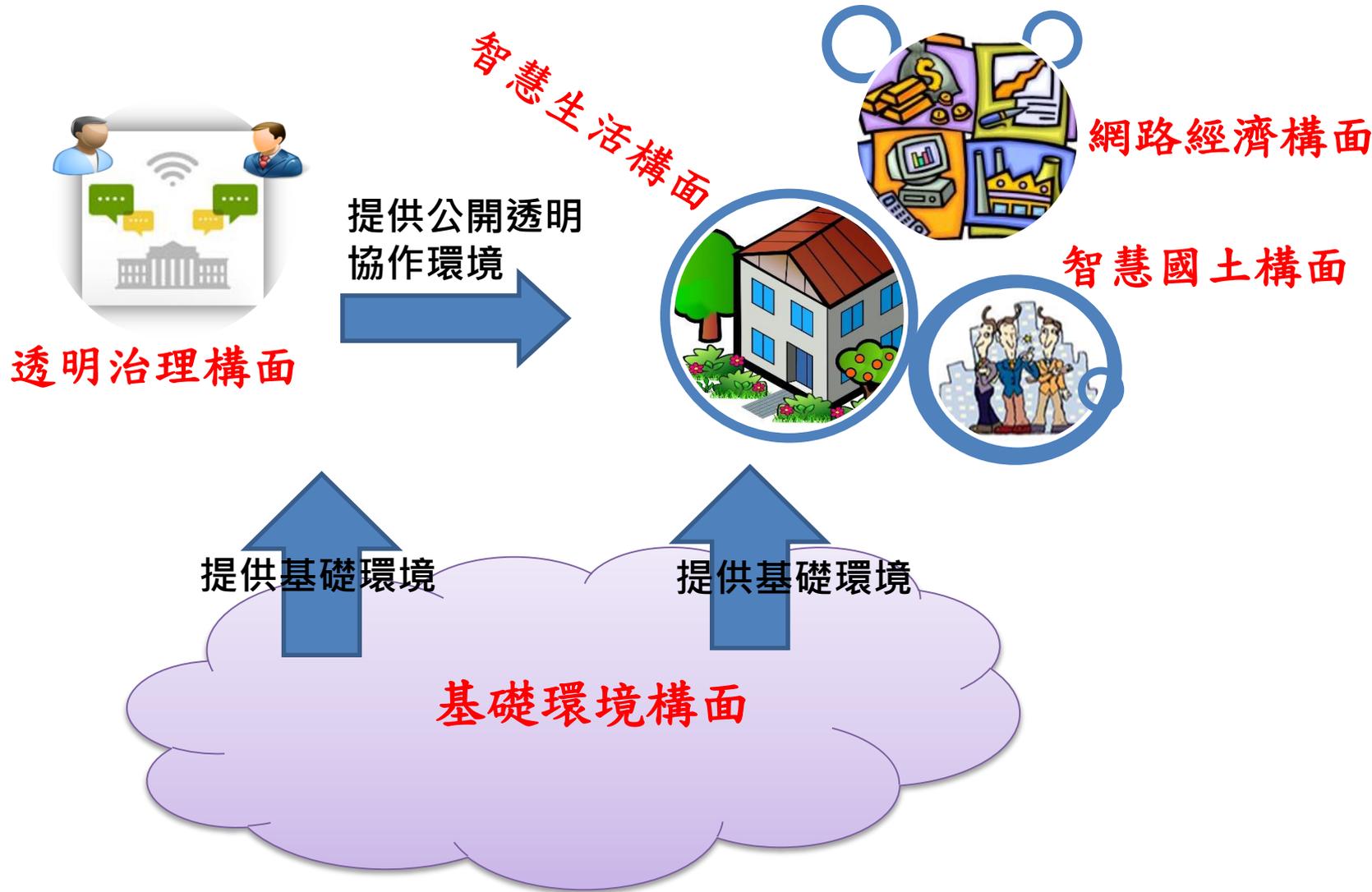
壹、背景分析

貳、具體目標

參、推動策略

肆、附錄

壹、背景分析

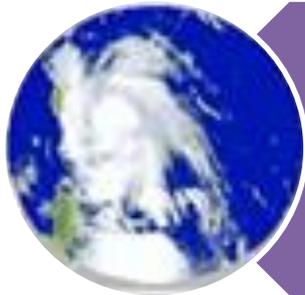


壹、背景分析_現況檢討



貳、具體目標

透明治理構面建立一個公開、參與、協力政府型態



【政府資料開放】

- 創造資料開放之國家戰略價值
- 建立可信賴的開放環境
- 成為社群跨域合作之國際典範



【公共政策參與】

- 強化公民與政府的有效溝通
- 建立網實合一多元諮詢環境
- 完備公民意見回應機制



【數位政府服務】

- 打造以民為本的數位政府
- 實現公平完善的服務形態
- 發展跨域協力的共創環境

參、推動策略

一、政府資料開放

- 建立資料開放諮詢二級制，邀請民間代表參與資料開放分級諮詢，優化資料品質
- 資料區分為「開放」、「不可開放」，民間查詢量較高之資訊，優先開放



建立政府資料開放諮詢機制，加速資料開放



完備信賴之資料開放環境



跨域合作應用推廣，發展國際典範

- 以免費、不徵授權金模式為原則，提供資料
- 平衡隱私保護與開放利用
- 定期檢視資料品質正確性及完整性

- 政府民間合作，挖掘、重組、混搭資料
- 辦理如「資料嘉年華」，激發民間應用創意
- 培育輔導更多創意者，鼓勵業界發展資料相關服務

二、公共政策參與

以群眾外包
(crowd sourcing)
引入民間智慧，
優化公共政策

以open data
方式提供資
訊

串聯網路、
實體以及社
群，取得多
元化意見

提供政府施
政公開平臺

完善網路參與
程序及法令



三、數位政府服務



民眾為核心，以主動多元服務取代被動單元服務

研究健保、發票、交通流量等等跨域資料，主動挖掘民眾對政府需求

以網實整合模式，提供一站式的服務

民眾主導自己在政府機關的教育學籍、健康存摺等等my data資料，隨喜好選擇自訂服務，進一步帶動相關產業的發展



推動跨部門協同合作機制，提供創新便民服務

運用治安維護、物價監測、環境品質等big data，融合群眾力量，建立政府與民間合作

以扶植國內資通訊發展之精神，建立政府與企業合作

推動資訊基本法，調整資訊人力及經費結構，完善政府跨機關合作



依民眾意願與數位能力，提供最佳服務管道

無論是否使用數位設備，都提供一致性服務

服務提供者攜帶行動裝置，直接面對面服務弱勢民眾

培養偏鄉民眾與小產業數位行銷能力

肆、附 錄

附錄1 網路徵詢意見與處理

附錄2 實體會議徵詢意見與處理

附錄1 網路徵詢意見與處理

編號	議題	處理情形
1	要能夠有所互動而不是人民與政府各說各話	已納入公共政策參與子題之推動策略中「明訂政府機關社群媒體意見徵詢之回應處理機制」。
2	參考聯合國的電子參與指標(e-participation index)為架構來探討我國的情形	已納入公共政策參與子題內容。
3	盡量利用各政府機構來廣為宣導，讓大眾來參加，民眾不一定加入討論，很多是想看看討論過程，最主要的還是官員們主動來回應(國發會FB官方粉絲團)	已於國發會FB官方粉絲團等25個網站，27個社群廣宣。
4	主動服務若是最終的訴求，那什麼是主動式服務？是「瞭解民眾所面臨的問題、需求及關心之議題，	已於數位政府服務推動項目，納入以資料科學方法，主動挖掘民眾需求

附錄1 網路徵詢意見與處理

編號	議題	處理情形
5	中央政府各部會每年的預算書應統一製作成一個pdf檔	主計總處已完成
6	透過網路預約申辦護照會更加便民	外交部已完成網路預約申辦護照
7	依據民眾(或公司)過往的搜尋資料紀錄，在相關搜尋資料有變動時，主動提醒該民眾(或公司)此訊息	尚未納入, 須依民眾意願決定是否保留搜尋資料並提醒

附錄2 實體會議徵詢意見與處理

編號	針對政府資料開放之意見	處理情形
1	政府開放資料的問題，不是回應時間的快慢，而是所提供的資料是否符合民眾需要。	已納入白皮書規劃，建立資料開放諮詢二級制，邀請民間參與開放決策，以期資料開放符合民間需要
2	政府應先思考如何利用開放資料，讓外界協助產生更多的加值創意，進一步，讓民間有更多的機會，善用政府的資料，以創造自己新的價值和平台。	已納入白皮書規劃，舉辦如「資料嘉年華」等活動激發民間應用創意與活化民間資料加值能量
3	目前中央規定Open Data由資訊機關提供與展現，地方政府涉及的業務領域繁多，資訊單位難以掌握各項業務中可開放之資料，未來應考慮採用更務實且可行的作法。	已納入白皮書規劃，由部會資訊長推動跨單位業務協調及優化資源分配；另地方政府多已參考推動政府資料開放
4	開放資料應透過立法來規範，除行政院外，應擴及其他四院、地方政府和議會，政府可以結合民間的力量，共同推動立法工作。	白皮書可提供其他四院參考推動

附錄2 實體會議徵詢意見與處理

編號	針對政府資料開放之意見	處理情形
5	在台灣談資料再利用，比談資料開放更重要。我們需要政府資訊法，或政府資料法，或政府資料局，來管理資料交換的問題。	已納入白皮書規劃，規劃於「政府資訊公開法」納入政府資料開放相關條款
6	政府網站上常聲明：所有資料是政府的財產，沒有書面授權不可以轉用。其實，有些資料是不受著作權法保護，政府機關應檢視並調整智慧財產權的聲明。	已納入網站版型與內容管理規範修訂參考
7	開放資料需要政府的投資，若無其他可預期的回收效益，初期可羅列徵而可信之成本分析標準，酌予收費。惟若屬多數民眾使用的資料（如基本的氣候資料或初級的交通資料），不論是否需要結構化處理，應以不收費為原則。	已納入白皮書規劃，規劃建立例外收費準則；4月14日「虛擬世界發展法規調適專案」線上諮詢會議亦已進行初步討論
8	政府要有企圖心，訂定兩年內到第五年要達到的目標，根據要達到的目標，列出那些構面需要改進，提出行動計畫去執行。	已於策略內容建議優先序

附錄2 實體會議徵詢意見與處理

編號	針對政府資料開放之意見	處理情形
9	有關資料分級，政府資料分級標準應由三分類改為二分類，兼一判斷標準，經判斷不予提供之資料，亦需述明實質理由。	資料分級標準已修訂為「開放」、「不可開放」二級；不可開放者由業務單位述明其法規限制
10	開放資料的願景目標應為解決政府治理的效能、民主參與的課責及提升經濟效益，這三項有優先順序，白皮書要說明清楚，如何依序去達成，並且要有民間參與的機制和政府對話，才能逐步解決政治與文化的問題。	已納入白皮書規劃，編排優先次序並建立資料開放諮詢二級制，建立民間參與機制與管道
11	建議地理資訊座標資料要開放，這樣才能讓各項服務結合地理資訊，提供在地服務，資料串接才有其意義。	已納入白皮書規劃，將納入資料標準規範研議。
12	建議修訂「政府資訊公開法」，訂定符合民眾需要的資料開放方式與格式，並使機關在開放資料時更有法令依據。	已納入白皮書規劃，規劃於「政府資訊公開法」納入政府資料開放相關條款

附錄2 實體會議徵詢意見與處理

編號	針對公共政策參與之意見	處理情形
1	公民參與目的應清楚陳述，實體參與方式不會消失，網路參與是某種程度的補充，不要忽略實體參與的重要性與影響，應考慮並存與調整。	已納入推動策略中「網路徵詢與實體參與管道並行舉辦，擴大公民參與的地域及層面。」
2	民眾參與如果只是諮詢，過去有很多這類經驗，一開始幾次參與者會覺得新鮮有趣，到後來新鮮感消失，參與度就明顯降低。回應模式應講清楚，不要讓民眾過度期待。	已納入推動策略中「明訂政府機關社群媒體意見徵詢之回應處理機制，協助政府機關同仁可有效回應民眾意見，及可納入政府施政考量之機制」。
3	審議式民主的原則，包含公民參與、公平性及決策影響力，在推行之前，政府應說清楚、講明白，以建立對政府的信任。	審議式民主是願景，需有相對的民眾參與機制，本推動策略期以深化我國民眾網路參與機制，以逐步朝願景邁進。
4	依據Internet Culture定律，網路公民參與，實際上是由1%的人創造議題，引出9%的人參與討論，進而影響其餘的90%的網民，因此應注意其中可能潛藏著由少數人操弄群體意識的偏差現象。請審慎評估建立網路參與平台的目的與局限性。	為尊重多元異質意見的傳遞，提升優質的網路民主。推動策略已納入，期望提供公民參與之多元管道，讓公民參與互動更多元。

附錄2 實體會議徵詢意見與處理

編號	針對公共政策參與之意見	處理情形
5	公民參與的型態、層次與範圍等，可加強論述，釐清目的，制定完整規則，調整相關法令規範，以激發公民參與的熱情與意願。	已納入滿足民眾知的權利，善用網路新媒體，提供多元化參與管道，完善網路參與程序及法令，建立優質的網路民主基礎等次第說明。
6	參考企業的全通路概念，不見得要幫助數位弱勢者使用網路討論(如社群網站)，而是善用各種管道，如email、電話、公聽會、首長信箱等，讓更多人參與，將公共性的回覆公開，適時調整行政程序，讓資源的投入更有效率。	已納入「網路徵詢與實體參與管道並行舉辦，擴大公民參與的地域及層面。」
7	推行公民參與，應注意城鄉差距、老齡化、實名制與匿名制等等問題，以達成參與的均等性及有效性等。	已納入「明訂政府機關社群媒體意見徵詢之回應處理機制，有效回應民眾意見，納入政府施政考量之機制。」
8	政府要了解民眾需求，並非自行建立社群網站，而是應主動參與民間的社群網站活動，並應將足夠的人力、物力及時間納入考量後，提出具體的行動方案，如此專案推動才會成功。	已納入「民眾參與政策討論之意見，應用巨量資料分析，瞭解民眾對於政策推動之看法及需求，作為後續政策推動之參考」。

附錄2 實體會議徵詢意見與處理

編號	針對數位政府服務之意見	處理情形
1	建議以自然人憑證替代現行的簽章，透過網路身份識別，進行各項服務整合。	已於跨機關合作策略，納入運用前瞻資訊技術，推動行動化網路身分證等作業，提供民眾主動便利服務。
2	應將資源放在正確的地方，例如偏鄉服務；並將資源集中整合在某個機關，由這個機關跟地方政府去合作，確實的把last mile的服務做好。	已於跨機關合作策略，納入依民眾意願與數位能力，提供最佳服務管道，以及中央地方協作之策略
3	可用智慧里長的概念去推動數位機會與政府服務，在里長辦公室設置kiosk，取代部分區公所或市政府的服務功能。	其主動服務精神以及中央與地方合作提供民眾主動便利服務之內涵，已納入策略
4	可參考英國政府GDS（政府數位服務）推動以使用者體驗設計數位服務的作法，GDS已將這些步驟、流程、方法等公布在網站上，讓外界參考應用。	GDS以民眾為核心設計主動服務的理念，已納入目標

附錄2 實體會議徵詢意見與處理

編號	針對數位政府服務之意見	處理情形
5	民間比政府更懂得APP的經營，所以如果民間已有的APP，政府就不應該再開發，而且要協助民間上架。	已納入訂定服務績效評估基準，盤點機關公共服務，檢視解決民眾需求之有效性提升政府公共服務價值。
6	應將現有常用的網路工具（如FB和Line），整合到現有的網站平台，而不是一再運用新的工具開發，這才是比較省力的作法。	已納入將以各機關公開資料及規範資料，引入民間智慧力量，並訂定服務績效評估基準，盤點機關公共服務。
7	寫白皮書前應先思考政府的角色定位、權利義務，並釐清客戶是誰、如何區分服務對象、因應各局處服務的對象不同，Service是否有Deliver到等等的問題。	已將「依民眾意願與數位能力，提供最佳服務管道」納為目標
8	可參考在歐盟或美國等國家作法，要求承接政府專案且採用Open Source開發的網站或服務，廠商必須要提供程式原始碼給政府。	已將資訊系統開發應以合法的開放原始碼軟體為優先，建立持久的夥伴關係。納入策略

附錄2 實體會議徵詢意見與處理

編號	針對數位政府服務之意見	處理情形
9	鼓勵服務設計、使用者經驗設計等創新機制評估創新服務，建議在服務設計時先參考標準流程，再依需求調整和創新，以符合民眾需求。並積極教育公務同仁瞭解需求與設計服務，及提供數位服務時應積極宣導新服務與新政策。	已將服務設計以及教育同仁等事宜，納入「推動跨部門協同合作機制，提供創新便民服務」策略中
10	訂政策白皮書目標是要滿足民眾需求，中央與地方政府機關之資訊系統API，及資訊系統及資料開放，應由政府各機關整合才能確實提供服務	已將中央及地方機關共同提供民眾主動便利服務納入策略
11	建立資訊標準化及規範之共享交換平台，提升數位治理效能，政府應落實資訊長功能，確實負責資訊服務政策規劃及推動工作。	已將推動資訊專責機關並訂定資訊基本法納入策略
12	在推動政府數位服務的同時，亦應考慮未使用數位的族群的需求，不要弱化對於無法應用數位化流程民眾的服務。	已將線上服務應同步提供非資通訊設備使用者可以獲得一致性服務方式納入策略

附錄2 實體會議徵詢意見與處理

編號	針對數位政府服務之意見	處理情形
13	物價網站看起來很棒，但更希望能看到物價的波動及歷史紀錄，而不只是dashboard而已，建議應由民間來加值，像油價波動造成的影響、那裡物價更便宜等。	已酌修將整合機關與民間提供多元、即時的資訊，方便民眾以簡單明瞭的方式查詢納入策略
14	政府網站普遍欠缺民眾所需要的內容，可以透過BIG DATA的分析，來掌握民眾需求。	已於策略納入資料科學研究方法，主動感知並篩選出需要被服務的民眾與服務內容
15	ISO 38500 於2008年公布，其中指明政府的三個角色：evaluator, director, monitor。透明治理的三個子題：開放、參與、服務，要轉個方向，變成三角型，其中服務應先談。	其開放、參與、服務三者互動精神已納入整體構面

敬請指教