

104 年青年政策論壇地方論壇結論報告部會回應資料表

討論議題：如何運用網際網路提升公共政策的品質、促進社會進步與幸福生活？

第 1 子題：青年如何透過網路強化與政府的溝通機制，提升公共政策參與？

項次	現況和問題	行動方案、政策建議	對應部會	回應說明
1	<p>政府網路溝通平臺回復問題：</p> <p>1. 政府各網路溝通平臺回復流程不一致且缺乏整合、更新慢、回復速度慢或未回復（如 FB 粉絲團）。另外，民眾提出意見或問題的處理進度未公開，人民不知處理進度，無法追蹤，而漸失對政府處事的信任程度。</p> <p>2. 公部門網路的回復常官僚制式，無法容納多元意見，而且因回復的人力、專業性或權限不足，無法完整地對民眾的意見做出回應，尤其針對較敏感話題，往往回復敷衍或無</p>	<p>1. 因民眾的問題常重複，可委外民間團隊整合問題，再統一回報政府單位，並將處理進度與 Q&A 內容適度的公開（如遮蔽隱私部分）。</p> <p>2. 可參考 1999 模式，對於民眾的反應意見與陳情，由行政院發言人辦公室匯整、協助整合，並設立 SOP：政府先初步回復，讓民眾知道意見已被看見，之後再公開具體的後續處理進度。</p> <p>3. 由政府統整成一個系統，設計中央網路機器人，負責初步回復，以民眾意見中關鍵字配對出可能的權責單位與解決方法（可參考 IBM 與他國合作模式），回復給民眾，之後再做更深入的處理，並將處理進度公開，讓民眾可查詢</p>	國家發展委員會	<p>國家發展委員會</p> <p>1. 有關人民陳情案件，依行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點規定，各機關應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，於規定期間內答復陳情人。</p> <p>2. 目前行政院院長電子信箱、各中央部會及地方政府機關均設有民意信箱，並多設有案件進度查詢機制，提供民眾追蹤辦理進度。為進一步提供民眾更多元的意見表達管道，並與政府機關進行溝通，目前國家發展委員會(以下簡稱國發會)亦設立「公共政策網路參與平臺」，回應民眾相關需求。</p>

	<p>疾而終。另外，政府只有將政策單向拋出，與民眾雙向溝通不足。</p> <p>3. 青年不完全清楚政府權責單位分工，無法迅速查詢或提供意見到正確的網路平臺上。</p>	<p>追蹤處理進度。將問答歷史紀錄匯整成問答集，供民眾網路查詢。</p> <p>4. 地方政府可參考行政院電子 e 政府系統，開發一個整合回應的 APP，由民間青年團體與政府共同維護。各單位公務人員均需安裝，民眾反映時，即可發配給權責關係人，並且設定期限內回復（類似 1999 系統運作方式），如較單純的意見需於 2 至 3 天回復，而較複雜或層級較高的意見需於一週內完成正式回復。</p>	
2	<p>未考量青年使用公部門網站的習慣：</p> <p>1. 政府網路宣傳的方式並非大部分青年都能接受，如不同單位同時段宣傳同個活動，或是太多活動輪番宣傳，導致青年感到資訊過多而取消追蹤粉絲團或 e-mail 接收。另外，政策宣導至各基層單位，但單位（如學校）卻無落實宣導動作。</p>	<p>1. 政府可運用圖文或漫畫的方式介紹公共議題與執行進度（如柯文哲 FB 粉絲頁），增加青年閱覽（使用）率，各政府機關可增聘例行圖文漫畫技術人員協助處理；遇重大事件亦可透過圖文漫畫競賽來表達青年公民的意見。</p> <p>2. 由行政院一級主管機關製作統一網站樣版，供二級單位網站參考使用，使政府網站介面統一，便於青年使用。</p>	<p>國家發展委員會</p> <p>1. 為提升政府網站的可及性、介面親和度、使用者滿意度和服務品質，國發會整合網站設計親和性指標，訂定「政府網站版型與內容管理規範」，提供各政府機關對網頁版型設計與內容維護管理有明確的遵循準則，以提升民眾利用政府網站易用性。</p> <p>2. 「政府網站版型與內容管理規範」定義政府網站設計 6 大原則，包括「首頁親和設計」、「任務導向」、「導覽及架構」、「網頁及內容設計」、「搜尋機制」、「服務可信度」等，清楚傳達政府網站目的，提供民眾友善操作網站功能，建立導覽架構及搜尋機制，使民眾瀏覽網站順暢無阻，確保政府資訊可信度及一致性，提升民眾對政府信賴感。</p>

	<p>2. 大多數公部門網頁設計外包給廠商，礙於驗收指標與採購法，無法改善公部門網站搜尋功能不佳（如關鍵字搜尋不到）等問題。</p> <p>3. 部分公部門網站需要民眾登入資料，但未確實讓民眾了解資料如何運用，或是否有確實保護民眾個資，使青年在使用公部門網站時，因擔心個資外洩，而不想註冊使用更進階的功能。</p>			<p>3. 因應雲端時代的來臨，資源集中管理及維運，由業務主管部會統一建置，以擷節網站建置維運費用及提供一致性的瀏覽服務。</p>
3	<p>青年公共政策參與：</p> <p>1. 政策內容沒有明確列出與青年的相關性，未真正了解青年在乎的議題、需求與偏好，因此無法引起民眾主動關心公共政策的動機。</p> <p>2. 政策的制定與執行時，提供給民眾的資訊不夠公開透明，且開放青年參與</p>	<p>1. 結合學生會，針對學生於校內宣導政府政策，邀請代言人（藝人、NGO/NPO 意見領袖）拍攝政策宣導影片，並於其粉絲專頁和相關 NGO/NPO 網站上公開分享。另外可將政策相關的網站，互相做友站連結，增加曝光度。</p> <p>2. 將學校落實政策宣導的執行度納入學校評鑑項目，政策宣導公文送達相關系辦，系辦再轉發至粉</p>	<p>教育部 (青年署、高教司)、 國家發展委員會</p>	<p>教育部</p> <p>1. 為促進大專校院學生會發展，本部自 102 年即規劃「大專校院學生會輔導與推動整體計畫」，以協助學生會幹部提升所需知能，並建立聯繫溝通管道，相關政策訊息亦透過定期發行之「學生會電子報」進行宣傳，然基於大學自治與學生自治之精神，教育部對各校輔導學生會之方式僅作原則性規範，並尊重各校學生會在合法範圍內自治運作，因此較難以行政指導方式，要求學生會於校內宣傳政府政策。</p> <p>2. 為培育政策研發青年團隊及人才，提升青年政策參</p>

<p>的空間與權限有限，致青年無法深入參與公共政策。</p> <p>3. 由公部門設計的活動缺乏讓青年參與活動規劃的機制（未如柯文哲競選歌曲是由民間甄選而產生），青年參與感較低，且有時會不符合青年的需求或偏好。</p>	<p>絲頁、並轉發給教授與各班代，進行宣導協助。</p> <p>其他子題與會青年提問：將學校落實政策宣導的執行度納入學校評鑑項目，是否會有強制政令宣導的疑慮？是否會造成學校的困擾？是否會讓學生以為「洗腦」，造成反感。</p> <p>3. 制定政策前，先進行網路問卷調查，了解青年關心的議題，再舉行公聽會，辦理網路直播加入call-in，進行第二波民意資料的蒐集，最後送行政單位參考制定政策。</p> <p>4. 政策公告在網頁上時，於摘要的地方明列政府政策的利害關係人（受影響的族群），方便青年即時判斷內文與自身的切身關係，藉以提升青年關注與參與。</p> <p>5. 透過競賽的方式，徵召相關專長的青年加入政策規劃團隊，彌補人力不足的缺失，由政府與青年協力合作，加強青年參與公共政策的深度。</p> <p>6. 舉辦官民辯論的節目：先選出青</p>	<p>與能力，教育部青年發展署自 98 年起，即規劃辦理「青年團隊政策研發競賽」，向青年徵求政策好點子，競賽主題以行政院施政方針為範圍，青年皆能針對現行政策提出獨到的觀點，而這些建言也都送到各部會列入施政的參考。98 至 103 年共吸引 364 隊共 1 千 650 位青年參賽。</p> <p>3. 為了強化與青年的溝通，教育部自 102 年起成立青年諮詢會，104 年（第 3 屆）青年諮詢會委員已於 5 月 20 日上任，積極傳遞青年意見並提供策進建議，目前「105 年大專校院學生會成果競賽」評分標準，以及對於青年居住議題之相關建議，均已執行並列入政策規劃參考。</p> <p>4. 教育部委託辦理之大學評鑑（含校務評鑑及系所評鑑）係屬後端之品質管控，以教學與學生學習為核心，強調學生學習成效，旨在檢視大學自設的辦學目標是否妥適，再檢視大學教學實施、資源投入、師資素質、課程設計各層面能否相互配合以達成預設的目標，以及持續改進機制之落實等。且大學多數皆能利用校內相關管道，配合宣導政府政策，所建議有關政策宣導執行度納入學校評鑑項目，宜由其他途徑評估。</p> <p>國家發展委員會</p> <p>1. 於 104 年 2 月 10 日推出「公共政策網路參與平臺」（http://join.gov.tw）（以下簡稱參與平臺），作為</p>
---	---	---

		<p>年代表，分為學生代表（依各校學生數比例遴選）、社會代表（自薦候選人提交報告書，交由政策權責單位審核）與 NPO 組織代表（由組織推薦）。執行方式為：以電視與 youtube 直播首長與青年辯論過程，加入現場 call-in，再開放正反方網路投票，最後將辯論結果納入政策白皮書參考。</p> <p>7. 徵召參加公部門活動的種子青年，其任務除參加公部門活動外，還包含必須推廣及傳承公部門活動，以同儕力量促進青年參與公共政策。</p>	<p>民眾參與公共事務之常設管道之一。參與平臺提供 4 項網路參與服務，包括：提供政策形成前的「政策諮詢(眾開講)」、計畫執行中供各界監督的「重大施政計畫(來監督)」、徵集群眾智慧的「公民提議(提點子)」及方便民眾反映意見之「首長信箱(找首長)」。</p> <p>2. 訂定「政府網站版型與內容管理規範」，規範公部門網站應提供搜尋服務及進階搜尋功能，強化機關網站提供大量的文件與資料之篩選、檢索、搜尋服務，提供民眾迅速確認取得符合需求資料。</p> <p>3. 104 年 6 月國發會與經濟部及中央選舉委員會等 10 個機關共同合作辦理「政府網站引進民間創意競賽活動」，期能引進民眾創意，建立適合民眾使用之網站服務。</p>
4	<p>政府目前在利用網站建置溝通或申訴管道時，多僅限於訊息揭露，因應時事運用的社群管道往往缺乏長期關注與深耕經營，在事過境遷後便廢弛管理。另外，網站建置缺乏雙向溝通的互動性，以首長信箱為例，回復速度慢與用詞官腔敷衍，僅回復收到訊息或投訴、且無法提</p>	<p>1. 為促進現有政府網站的雙向溝通，建議在國發會網站上定期舉辦政策草擬的意向調查，且不僅限於中央政府的政策草擬，更以分頁方式提供地方政府亦可以共同使用平臺來廣納民意，增加雙向互動。</p> <p>2. 由行政院協助地方政府建置地方權責事務的 APP，提供民眾使用真實姓名註冊，但發表或申訴上</p>	<p>國家發展委員會</p> <p>1. 建置「公共政策網路參與平臺」(join.gov.tw)作為民眾參與公共事務之常設管道之一。其中「政策諮詢(眾開講)」至 7 月底已有 28 個議題開放討論，各部會已陸續就研議之政策議題徵詢民眾意見，熱門討論議題包括「規畫寵物相關稅收專款專用，解決流浪犬管理經費不足問題」、「通姦罪應否除罪?」、「未來電力哪裡來?」及「桃園國際機場第三航站區計畫」等。本平臺「政策諮詢(眾開講)」部分，後續將開放地方政府諮詢專區服務。</p> <p>2. 另外「公民提議(提點子)」為我國首次推動網路提議</p>

	<p>供民眾追蹤進度，相關部門也缺乏單一窗口專責因應民眾投書。</p>	<p>則採匿名制，並建立處理事件的資料庫、透過分類透明化權責單位提供民眾查詢。</p> <p>3. 在首長信箱之外，設計長期的問卷調查，收集民眾在意的議題方向，並利用既有網絡，提供民眾解答與追蹤的訊息揭露，並增進首長信箱的效率，建置即時反應系統，建議由公部門訓練專業人員、成立單一窗口統一即時處理民眾來信，並簡化處置的流程與節省時間，而設備部分則透過標案由專業廠商提升。</p>	<p>政策，參考美國白宮請願網與英國國會電子請願之作法，建立符合我國政府體制及國情之網路提議機制與流程，供民眾於公共政策網路參與平臺主動提出創意見解或政策建言，透過網路提議及附議過程，形成共識，徵集群眾智慧，協力擴大施政量能。預計於 104 年 8 月下旬上線。</p>
5	<p>政府網站的建置在圖文比例、版面配置較為呆板，缺乏系統化建置，雖現今已有網站地圖的建置，卻在關鍵字搜尋的功能上無法提供對應且充足的資料連結，或經常發生連結失效的狀況。另外，在許多專案網頁的連結過多，產生版面雜亂且資訊分散的情形，不利民眾使用。</p>	<p>1. 為解決網站設計不良，不利使用的問題，建議可以辦理設計競賽遴選優秀人員，共同組織專業管理團隊，改善網站設計不良問題，並設計與拍攝微電影、形象廣告等多元的宣傳方式，簡化宣傳文章的字數與篇幅，與插畫家合作繪製懶人包，提升民眾對公共事務的興趣。</p> <p>2. 針對搜尋系統無法有效提供關鍵字對應的資訊，建議可以參考臺</p>	<p>國家發展委員會</p> <p>1. 國發會已訂定「政府網站版型與內容管理規範」，規範公部門網站應提供搜尋服務及進階搜尋功能，強化機關網站提供大量的文件與資料之篩選、檢索、搜尋服務，提供民眾迅速確認取得符合需求資料。</p> <p>2. 為改善政府網站服務品質，國發會於 104 年 1 月研提「政府網站改善計畫」，強化搜尋功能優化，改善站內搜尋工具功能，或使用內嵌民眾常用的搜尋引擎(如 Google 搜尋引擎)，確實查詢到網站內既有存在的資訊內容，提供搜尋提示與進階搜尋等服務功能。</p>

		灣資料科學與商業應用協會的專業，引進大數據分析技術，提升關鍵字搜尋的參考價值。	
6	<p>1. 上一世代對政策與政治的刻板印象影響青年對公共事務的參與意願，加上傳統公民課程的內容無法清楚傳達公共參與的重要意義，使得青年即使擅於使用網路也不願意使用政府的網路平臺。</p> <p>2. 在政策宣傳與溝通上，由於政策用字艱澀或繁瑣，青年收到的資訊不太理解或太過雜亂，無法充分理解政策內容，降低青年對政府的信賴感，進而引發衝突。</p>	<p>1. 在網站經營的招標案上延長委託年限，避免不停更換管理團隊造成的效能不足問題。</p> <p>2. 利用既有平臺加強世代溝通，讓新舊世代可以利用網路溝通彼此對於公共政策的想像，或利用村里辦公室辦理活動，進而促進中世代對青年世代參與公共事務的了解與支持。</p>	<p>行政院公共工程委員會</p> <p>關於「在網站經營的招標案上延長委託年限」乙節：政府採購法（下稱採購法）並無規定契約僅得一年一簽，機關得視個案特性及實際需要，訂定採購標案之履約期間（例如兩年以上之委託年限）；另機關亦得於原標案之招標公告及招標文件載明後續擴充之條件，如廠商履約情形良好，得依採購法第 22 條第 1 項第 7 款規定，採限制性招標，洽原訂約廠商續約。</p> <p>國家發展委員會</p> <p>因應社群媒體發展趨勢，自 100 年開始推動「政府網站 Web 2.0 應用推廣」，透過實務案例與經驗分享，提供政府網站業務同仁獲得更多的外部經驗及創意來源，協助各機關提升政府網站服務品質及功能。</p>
7	建置平臺的宣傳不足，不夠吸引民眾或青年主動參與，且政府活動與政策宣傳時效掌握不佳，文宣到達宣傳單位時往往已經僅剩一日，造成宣傳效果不佳。	<p>1. 在平臺經營與宣傳時效上，為解決政府部門科層組織僵化問題，建議可利用宣傳績效競爭與民眾滿意度調查來活絡政府組織，設立人員淘汰機制，定時篩選不適任人員，激發高效能的組織運作。</p>	<p>國家發展委員會</p> <p>1. 資通訊科技快速發展，網站已扮演政府與民眾溝通的重要平臺；為強化政府網站資訊的即時性、便捷性、豐富性及多元性，104 年 6 月國發會與經濟部及中央選舉委員會等 10 個機關共同合作辦理「政府網站引進民間創意競賽活動」，以競賽方式鼓勵民眾運用想像、創意與使用經驗，打造出最符合民眾需求以</p>

		<p>2. 在廣告宣傳上，建議可與企業結合，在廣告中置入政策行銷，另外由行政院統合各部會政策宣傳廣告，並提供滿意度調查，如點擊率不如預期或效果不佳則立刻下架更換。</p> <p>3. 為解決現有公部門在宣傳文字僵化、慣於使用公文文書的問題，建議簡化公部門撰寫的冗長文字，並檢討與縮短科層造成的文書傳遞時效問題。</p>	<p>及令人期待喜愛的政府網站，期能引進民眾創意，提升政府網站整體服務效能。</p> <p>2. 為提升中央與地方政府網站服務品質，提高民眾對政府網站服務滿意度，本(104)年分3階段推動政府機關網站創新服務，包括建立自主性網站檢核系統、導入智慧型預警機制、建立網站流量儀表板以及引進民間創意活化政府網站，期能創新改造政府流程，提升整體服務效能。</p> <p>3. 國發會於100年訂定「政府網站 Web 2.0 營運作業參考指引」，提供各機關結合社群媒體營運建議，在訊息發布方面，議題應吸引目標族群參與，應有留言管理機制，以簡速回應及處理網友留言。</p>
8	<p>目前政府利用網路建置溝通機制時，尚未考量到偏遠地區的網路覆蓋率與利用率不足，容易造成城鄉之間在發聲及表達意見上的差距。</p>	<p>為彌足偏鄉地區的資訊落差，建議除了補助經費購置設備提升網路覆蓋率之外，亦可借重暑期偏鄉服務的志工促進偏鄉青年的資訊傳達，並在公共場所(如鄉公所、村里民活動中心)全面增設網路設施，提升山區或離島的網路覆蓋率。</p>	<p>國家通訊傳播委員會</p> <p>1. 教育部、衛生福利部及原住民族委員會等相關部會各依其職掌就所轄事項採取彌足偏鄉地區的資訊落差措施，倘各相關部會就寬頻網路經費不足，通傳會依電信普及服務管理辦法相關規定酌予補助電信事業，以促進偏遠地區數據通信接取服務之普及及提升偏遠地區村里或部落鄰寬頻網路服務品質。然於特定村里建置高速寬頻網路基礎設施，係以民眾確實有申租需求為前提，通傳會為瞭解各偏遠地區之網路需求，每年函請相關部會、地方政府及各電信事業協助調查寬頻需求建設點，符合通傳會審查原則者，依電信普及服務管理辦法相關規定列入寬頻建設需求點數，並指定業者建置網路基礎設施。</p>

			<p>2. 為促進偏遠地區數據通信接取服務之普及，通傳會於 96 年至 102 年積極督導業者致力於偏遠地區特定村里或部落鄰建置寬頻網路，寬頻速率為 2Mbit/sec 以上，現行全國部落鄰寬頻覆蓋率幾可達 100%，大幅縮減城鄉數位落差。</p> <p>3. 為提升偏遠地區村里或部落鄰寬頻網路服務品質，通傳會推動村里有 12Mbps 以上高速寬頻政策，偏鄉各村里可供裝 12Mbps 以上既有寬頻戶為基礎之寬頻上網平均涵蓋率：101 年達成 70.18%，102 年達成 84.4%，103 年達成 92.9%，104 年第 2 季達成約 94%，104 年底將達成 95%。</p> <p>教育部</p> <p>1. 為鼓勵大專青年服務社會，投入縮短教育優先區中小學生學習落差的行列，教育部每年補助各大專校院學生社團及民間團體辦理「教育優先區中小學生暑假營隊活動」，以達「照顧學習弱勢學生」的目標；暑假營隊活動的服務學校均為教育優先區之中小學，參加對象以中輟生、原住民、單親家庭及新住民子女為優先，希望透過營隊活動，輔以教育優先區計畫的實施，能平衡城鄉教育差距，實現「教育機會均等」與「社會正義原則」的精神。</p> <p>2. 另為縮減城鄉數位落差，教育部補助大專院校及高中職師生組成資訊志工團隊，前往偏遠鄉鎮及數位化程度較慢的鄉鎮提供資訊服務，服務內容包括：(1) 支援資訊與網路環境維護。(2) 協助社區文化典藏。(3) 協助社區產業行銷。(4) 協助民眾資訊素養培訓</p>
--	--	--	---

				(包括平板體驗及生活資訊應用課程)。(5)協助學生課後學習。(6)辦理親子資訊營隊活動。
9	政府單位建置的網路討論平臺現多委外經營，使得頁面介面混亂，僅符合政府官員的單方想像，卻無助於民眾利用。	因現有的招標評選機制封閉，建議可增加讓民眾或企業代表進入評選委員會提供決標的參考意見，並利用學術機構調查民眾使用網站追蹤訊息的滿意度調查，以使用者角度出發，便於隨時追蹤與改善網站功能的設計。	公共工程委員會	<p>1. 關於「建議可增加讓民眾或企業代表進入評選委員會提供決標的參考意見」乙節：機關可依政府採購法第34條，於招標前以座談會或網路徵詢等方式廣徵意見，或公開徵求參考資料，擴大民眾參與，再辦理招標，使網路平臺更便於民眾利用。此外，依採購法第94條、「採購評選委員會組織準則」第4條，機關得邀請具有與採購案相關專門知識之專家、學者擔任外聘評選委員；爰如「民眾或企業代表」具有與採購案相關專門知識，機關得視個案特性及實際需要，聘請上開人員擔任該案採購評選委員，協助機關評選優勝廠商。</p> <p>2. 關於「利用學術機構調查民眾使用網站追蹤訊息的滿意度調查」乙節：為追蹤與改善網站功能設計，機關得視需要依採購法第18條至第23條辦理招標，另案委託學術機構調查民眾使用網站追蹤訊息的滿意度調查，作為網站後續改善之參考。</p>