

臺北市府 106 年行政透明委託研究案 期中報告書

委託單位：臺北市府政風處

執行單位：思多葛市場研究股份有限公司

計劃主持人:中央警察大學外事警察學系系主任兼所長李宗勳教授

協同計畫主持人：思多葛市場研究 彭孟慈 總經理

計畫聯絡人：林秀樺 經理 02-87855851 ext. 113

中 華 民 國 1 0 7 年 2 月 2 2 日

目 錄

壹、 研究目的	1
貳、 文獻探討	2
一、 行政透明	2
(一) 行政透明之定義	2
(二) 行政透明之範疇	2
(三) 行政透明之指標	3
(四) 行政透明程度檢視	4
二、 我國政府機關行政透明措施發展現況	5
(一) 行政院	5
(二) 立法院	10
(三) 司法院	12
三、 臺北市政府行政透明措施發展現況	14
(一) 臺北市政府行政透明措施發展方向	15
(二) 臺北市政府各單位行政透明措施現況	16
(三) 臺北市目前公共服務問題類型	19
參、 小結	23
肆、 研究方法	26
一、 研究架構	26
(一) 前置作業	26
(二) 質化研究	26
(三) 成果產出	27
(四) 研究架構	27
二、 質化調查方法規劃	28
(一) 焦點座談會	28
(二) 深度訪談規劃	32
(三) 分析架構	35
伍、 研究進度規劃	37
陸、 研究進度說明	38
柒、 參考文獻	40
附錄一 「臺北市政府 106 年行政透明委託研究案」過濾問卷	42
附錄二 訪談保密同意書	44
附錄三 期中審查意見回應	45

表目錄

表 1	政府資料開放平臺概況.....	6
表 2	行政院公報法規發布與刊登一致比率	7
表 3	立法院審議陽光法案.....	11
表 4	立法院近三屆公聽會辦理概況.....	12
表 5	歷年家事案件量.....	13
表 6	臺北市單一陳情系統案件類型.....	19
表 7	臺北市政府三大議題相關局處常接觸之外部顧客	29
表 8	焦點座談會場次規劃.....	30
表 9	建議深度訪談名單.....	33
表 10	進度說明表.....	38

圖目錄

圖 1	國家發展委員會公共政策網路參與平台	9
圖 2	公共政策網路參與平台提點子流程	9
圖 3	臺北市單一陳情系統 105 年 1 月至 12 月統計資料	19
圖 4	臺北市政府 2016 年度受理國家賠償案件原因類型統計資料	21
圖 5	臺北市政府 2016 年國家賠償「不法行為」案件涉及機關	21
圖 6	研究架構	27
圖 7	研究流程	35

壹、研究目的

開放及透明，是現今一般民眾對政府的重要要求，資訊的透明化，能夠幫助民眾瞭解政府的施政作為，讓民眾得到充分的資訊，進一步深化民主政治，確保政府負起應付的責任，目前各種民間組織也積極整理政府已開放資料，協助民眾更瞭解政府政策，加強外部監督及公民參與，如 gov 零時政府的公務員出國考查追蹤網、公有地大行動、沃草的國會無雙等。

經檢視本府單一陳情系統，以及歷年臺北市施政統計和彙整重大新聞後發現，「衛生社福及勞動權益」、「警政消防」和「違章建管」為影響臺北市市民權益的重要三大議題，為了回應市民期待，及順應時代趨勢及環境變化，2017 年臺北市政府擬針對前述議題進行行政透明廉政研究，以市民角度，檢視前述議題之行政透明度，瞭解當市民在需要時，是否知道如何取得相關資訊，及所得到的資訊是否足夠，在辦理申辦業務時，申辦的作業流程是否足夠透明，使市民能知道辦理進度，也使本府瞭解未來行政透明化推動方向，使臺北市政府施政更符合市民所需為本案之緣起。

貳、文獻探討

一、行政透明

(一) 行政透明之定義

根據國際透明組織(Transparency International, TI)定義，透明化為準則、計畫、流程與行動具有明確性，並且即時(timely)、精確(accurate)、且適當(adequate)的資訊揭露或取得。即時代表資訊的時效性；精確代表資訊的正確與完整性；而適當則代表取得資訊的合法及合理性(TI, 2013)。

政府的行政透明化則可定義為政府機關在不涉及國家安全、行政機密、與其他個人隱私或權益的秘密或機密資訊種類之範圍內可即時、精確、且適當地提供政府相關業務資訊的程度，因此行政透明主要是要求政府在行政執法的過程中，有關具體行政行為的實施、行政權的行使及原因、法律的適用及執法程序都必須公開透明，讓當事人充分瞭解(蔡德昌，2006)。

(二) 行政透明之範疇

在政府行政透明化的範疇上，可以將其劃分為「財政透明化」、「政治透明化」，以及「資訊透明化」三大部分，分別代表官僚體系內部的透明、外部的透明及實踐政府透明的手段(行政院，2016)。其中財政透明化係指：政府對民眾公開其組織架構、功能、財政政策意圖、公部門帳務，以及財政估測趨勢，人民能從政府部門得到即時、正確與容易理解的財政關鍵資訊。政治透明化係指：公共組織政治與決策活動透明化的過程，在政府資訊揭露的基礎上，評估我國在政治獻金、遊說行為與公職人員財產申報的法制與透明揭露程度。資訊透明化係指：政府有義務通過出版將特定資訊公開，而公眾則享有取得政府機關掌握資訊的權利，在實務上主要重點放於「績效公開」(performance transparency)及「流程公開」(procedural transparency)兩部分，前者為將政府施政績效充分揭露，以創造足夠的壓力，讓政府致力於績效提升，績效公開並非僅止於公開績效報告，在報告內容上還必須具備可比較性(compareability)、可接觸性(accessibility)和獨立性(independence)，以提高資訊的可理解性和明確程度；後者為政府決策和執行過程的公開透明，以提升民眾對政府施政的可預測程度，在階段上還可再細分為「決策過程的公開」和「政策執行的公開」(蘇彩足，2009；

周志榮，2013)。

(三) 行政透明之指標

根據蘇彩足(2009)針對政府透明化之分析架構與評估報告內容，針對政府行政透明化的三大構面，分別設定了相應的觀察指標。就地方政府而言，在財政透明化部分，包含公開「預算書內容」、「決算書內容」、「其它財務報告」，以及「決算過程」。

在政治透明化部分，則包含「政治獻金透明化」、「遊說法透明化」、「公職人員財產申報透明化」等三大面向。

在資訊透明化部分，則根據政府資訊公開法第7條第1項所列之事項，設定評估項目，除依第十八條規定限制公開或不予提供者外，包含以下應主動公開項目（全國法規資料庫，2005）：

1. 條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。
2. 政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準。
3. 政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。
4. 行政指導有關文書。
5. 施政計畫、業務統計及研究報告。
6. 預算及決算書。
7. 請願之處理結果及訴願之決定。
8. 書面之公共工程及採購契約。
9. 支付或接受之補助。
10. 合議制機關之會議紀錄。

此外，也納入「服務流程說明」及「部門績效評估」兩項指標。

由於政治透明化主要涉及中央法令訂定之內容，非屬地方政府層級行政透明之相關議題，故非本案後續調查重點。在財政透明化部分，預算及決算書之公開已包含於資訊公開之項目，由於資訊公開較為一般市民所能

接觸之範疇，因此，在後續行政透明的分析上，重點主要置於資訊公開部分。

(四) 行政透明程度檢視

根據我國行政院（2016）推動行政作業流程透明原則總說明，我國各機關針對涉及人民權利或義務之業務，應依下列標準檢視作業流程透明程度，包括：

1. 依法令應主動公開之事項已公開。
2. 除前款事項外，其他與人民權益攸關之法令適用、審查標（基）準、審核流程、審查進度與範例事項已公開。
3. 公開的訊息完整、正確。
4. 民眾易於取得與解讀公開資訊。
5. 公開資訊有助於民眾監督政府。
6. 因未公開資訊致影響政府公信力。

二、我國政府機關行政透明措施發展現況

我國建構透明化措施在法制部分，自 1993 年實施公職人員財產申報法起，相關立法陸續完成並施行，包括：1999 年行政程序法及政府採購法、2000 年公職人員利益衝突迴避法、2004 年政治獻金法、2005 年政府資訊公開法、2007 年遊說法等。

在公開資訊上，自 2011 年起推動開放資料加值運用，納入 4 階段電子化政府計畫，同時政府開放資料平台也在 2013 年 4 月上線提供民眾使用，2015 年另推出公共政策網路參與平台，希望在開放政府的基礎上，擴大民眾對公共事務的參與。

以下主要就我國行政院、立法院及司法院在行政透明措施的實際推動內容，以及民眾參與形式進行整理。

(一) 行政院

行政作業流程透明原則點出部分機構行政透明的弊端，亦為行政透明逐步邁向更精確以及適當的里程碑，以下羅列行政院近期的行政透明開放措施。

1. 資訊公開

(1) 網路溝通與優化施政規劃

國發會為了讓政府的重大政策得以擁有公開管道，以提升政策推動的透明度，進而取得國民關心與認同，除了在政策公佈時於官方網站公佈資訊外，並同時透過社會網絡，如臉書粉絲專頁、Youtube、Flickr 及扼要簡報懶人包等，在政策研擬及執行階段公佈其過程、內容，並在這些平臺進行政民互動，以新媒體溝通公開管道推廣政府施政措施。

2014 年，國發會為了突破傳統媒介的溝通限制，舉辦一場網路媒體溝通會「國發會 Online 第一發」活動，同年間，接續舉辦四場「國發會 Online 第二發」活動，主要是透過新媒體網路平臺進行直播，說明自由經濟示範區的重要與必要性，除了化解民眾的疑慮外，也廣納各界建言，作為政策調整的參考建議，此活動吸引 14 家網路媒體參與，也顯示國發會透過社群媒體的力量讓政府的施政措施更加透明外，也達到民政雙向溝通的效果（簡宏偉、王國政，2015）。

(2) 行政院記者會直播及線上回應

為了讓關心政府運作的民眾，可以更方便、即時且直接獲得第一手資訊，行政院於 2014 年 9 月 11 日於 Youtube 平臺開設「行政院開麥啦」頻道試播「行政院會後記者會」，並自同年 10 月固定在網路上即時直播，如此以來民眾可以透過此平臺與政府進行政策理性討論，如有政策異議，則可即時提供政府作為改進參考（簡宏偉、王國政，2015）。

近期台灣因為公司法與相關法規規定，致使外國公司僅能以翻譯名稱作為在台公司名稱(如 IBM 稱為「台灣國際商業機器股份有限公司」)，此外，雖然從事進出口業務的公司可以申請「進出口廠商英文名稱登記」，但該英文名稱並沒有公司名稱的保護效力，因此近來各界透過「行政院開麥啦」線上管道，建議政府將「公司英文名稱登記」法制化，作為全球化商業活動及頻繁跨境交易之識別，也顯示政府在執行政策時，行政透明管道深具重要性（黃君翰，2014）。

(3) 政府資料開放平臺

政府資料開放平臺網站說明中可知，該平台為行政院及中央各二級機關建立的資料平臺（<https://data.gov.tw/about>）。在平台的表現上，2014 年至 2016 年間，此平臺的資料集由 4,300 項開放至 23,637 項，呈現不斷上升的趨勢，而瀏覽人次亦呈現逐年上升趨勢，由 293 萬上升至 1,852 萬；下載人次則由 76 萬上升至 414 萬，根據目前平臺顯示，公共資訊的資料集 21,427 筆資料，包含中央以及地方政府會議、施政、預算報告等，可供民眾透過這些資料瞭解政府部門的相關統計。

表 1 政府資料開放平臺概況

單位：項；萬人次

年份	資料集	瀏覽人次	下載人次
2014 年	4,300 項	293 萬	76 萬
2015 年	13,375 項	957 萬	168 萬
2016 年	23,637 項	1,852 萬	414 萬

資料來源：政府資料開放平臺、本研究整理

(4) 推動行政院公報

為加強與公眾的對話，行政機關進行法規的訂定、修正以及廢止時，皆會將其結果公佈於行政院公報，以利民眾及時得知法規最新進展情形，根據下表顯示，2014 年至 2016 年，法規訂定、修正與廢止之發佈日期與

行政公報刊登一致比率，每年皆維持在 96% 上下，也代表公報的即時性具有一定的水平。

表 2 行政院公報法規發布與刊登一致比率

單位：%

年度	刊登一致率
2014 年	96.1%
2015 年	96.7%
2016 年	95.6%

資料來源：2015 年中華民國施政年鑑，行政院公報資訊網、本研究整理

(5) 政府資訊公開法

根據政府資訊公開法：「為建立政府資訊公開制度，便利人民共享及公平利用政府資訊，保障人民知的權利，增進人民對公共事務之瞭解、信賴及監督，並促進民主參與，特制定本法。」(全國法規資料庫，2005)。

再依據此法第 7 條政府資訊應該主動公開：「一、條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規。二、政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準。三、政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號。四、行政指導有關文書。五、施政計畫、業務統計及研究報告。六、預算及決算書。七、請願之處理結果及訴願之決定。八、書面之公共工程及採購契約。九、支付或接受之補助。十、合議制機關之會議紀錄。」

上述除第 18 條外，皆須公開，第 18 條限制公開條款包含：「一、經依法核定為國家機密或其他法律、法規命令規定應秘密事項或限制、禁止公開者。二、公開或提供有礙犯罪之偵查、追訴、執行或足以妨害刑事被告受公正之裁判或有危害他人生命、身體、自由、財產者。三、政府機關作成意思決定前，內部單位之擬稿或其他準備作業。但對公益有必要者，得公開或提供之。四、政府機關為實施監督、管理、檢(調)查、取締等業務，而取得或製作監督、管理、檢(調)查、取締對象之相關資料，其公開或提供將對實施目的造成困難或妨害者。五、有關專門知識、技能或資格所為之考試、檢定或鑑定等有關資料，其公開或提供將影響其公正效率之執行者。六、公開或提供有侵害個人隱私、職業上秘密或著作權人之公開發表權者。但對公益有必要或為保護人民生命、身體、健康有必要或

經當事人同意者，不在此限。七、個人、法人或團體營業上秘密或經營事業有關之資訊，其公開或提供有侵害該個人、法人或團體之權利、競爭地位或其他正當利益者。但對公益有必要或為保護人民生命、身體、健康有必要或經當事人同意者，不在此限。八、為保存文化資產必須特別管理，而公開或提供有滅失或減損其價值之虞者。九、公營事業機構經營之有關資料，其公開或提供將妨害其經營上之正當利益者。但對公益有必要者，得公開或提供之。政府資訊含有前項各款限制公開或不予提供之事項者，應僅就其他部分公開或提供之。」由上述可以知，政府資訊公開法主要讓政府資訊得以透明化，並且保障人民知的權利。

2. 民眾參與

(1) 公共政策網路參與平台

公共政策網路參與平台 (<http://join.gov.tw>)，係行政院國家發展委員會（簡稱國發會）。依據 2014 年 7 月 28 日「經貿國是會議」全國大會總結報告之共同/多數意見訴求「針對公共政策議題，建議政府參考美國白宮網站 “We the People”，成立國家媒體提案中心，透過網路平臺披露政策訊息，強化公民監督。同時，建立網路社群參與的標準作業模式，或常態性的公民線上討論平臺。」，行政院請國家發展委員會於 2015 年 2 月 10 日建立參與平台，作為全民參與公共事務的常設管道。基於施政的連貫性，新政府亦持續推動營運參與平臺，並從實作中依據民眾的反映意見，持續調整及策進參與平台的服務功能，讓參與平台成為更友善的使用環境（國家發展委員會，2017）¹。

¹ 國家發展委員會(2017)。公共政策網路參與平臺設立及推動說明。



圖 1 國家發展委員會公共政策網路參與平台

資料來源：公共政策網路參與平台

公共政策網路參與平台提供政策形成前的「政策諮詢」(簡稱眾開講)；計畫執行中供各界監督的「重大施政計畫」(簡稱來監督)；徵集群眾智慧的「國民提議」(簡稱提點子)；方便民眾反映意見之「首長信箱」(簡稱找首長)等 4 項網路參與服務，作為全國民眾參與公共事務的常設管道，並串連網路、實體與社群多元管道，完善民意回應機制。在 4 項服務中，提點子為我國首次利用網路提供提議機制，國發會參考英、美之作法，讓我國國民均可透過多元帳號（Facebook、Google 及 Yahoo）登入，並經手機及電子郵件雙重認證後，可針對行政院及其所屬各級機關業務範圍內的公共政策進行提議。在 60 天附議期限中，取得 5,000 份附議數即可成案，主管部會須於 2 個月內將成案之提議具體會應參採情形

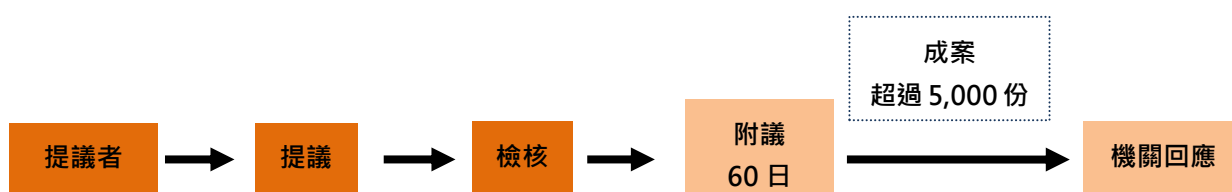


圖 2 公共政策網路參與平台提點子流程

資料來源：公共政策網路參與平台

根據平臺統計，2015 年網站方架設，因此並無造訪人次統計，直至 2016 年造訪人次已達 215 萬人次；眾開講的部分，2016 年達到 81 項議題討論，如「您對於推廣建築資訊建模 BIM 技術，有任何的建議或看法嗎?」、「預告內政部入出國及移民署執行查察營業處所範圍表修正草案」等皆是議題範疇；來監督 2016 年達 77 項議題監督，其中包含食安議題、省水議題等；提點子則達 757 項議題。以上顯示政府近年民眾在參與公共政策的管道上逐漸多元化，除了讓民眾有較多的發聲空間外，政府的作為與行動力也反應在平臺的開放程度上。截至 2018 年 1 月 13 日止，提點子共計有 4,423 個提案，其中未成案件數 3,859 件，附議中件數 423 件，協作討論 18 件、成案件數 123 件。

(二) 立法院

立法院貴為我國最高立法機關，其具有我國之法律案、預算案、戒嚴案、大赦案、宣戰案、條約案及國家其他重情等職權等之議決權，舉凡法律、條、例、通則均需經由立法院公過、總統公佈，方得實施。由此得知，立院之立法地位重要，因此，茲將進行立法院相關行政透明措施說明如下。

1. 資訊公開

(1) 修正與審議陽光法案

陽光法案包含《公職人員財產申報法》、《公職人員利益衝突迴避法》、《政治獻金法》及《遊說法》等四部法律，共同核心均是透過各種禁制行為的規定，要求相關行為的透明化，來達到防貪、反貪和肅貪的廉能政府目標。2016 年，經立法院召開 3 次法案審查會，完成「公職人員利益衝突迴避法」修正草案；此外，「公職人員財產申報法」修正草案也於此年度完成修竣，有鑑於此，本研究就公職人員逾時與申報不實以及利益衝突迴避案進行說明，再者，為了讓兩案件具有共同的基準點，因此採每年 2 月立法院公報公佈之數據以利比較。

根據下表顯示，2015 年 2 月至 2017 年 2 月，公職人員財產逾實與申報不實的案件由 67 件上升至 101 件；裁罰件數由 28 件增加至 88 件；罰鍰由 416 萬升高至 1,337 萬。利益衝突迴避案在 2017 年審議件數最低，僅

有 4 件，裁罰與罰鍰分別為 3 件與 737 萬，顯示近年來隨著政府與民間審議制度的透明化與開放，也讓公職人員的財產申報情形逐步浮上檯面，而對於公職人員的利益衝突迴避案，則產生遏止效果。

表 3 立法院審議陽光法案

單位：件；新臺幣萬元

年度	逾時與申報不實	裁罰	罰鍰	利益衝突迴避案	裁罰	罰鍰
2015 年 2 月	67	28	416 萬	12	6	4,273 萬
2016 年 2 月	59	56	692 萬	14	12	6,850 萬
2017 年 2 月	101	88	1,337 萬	4	3	737 萬

資料來源：立法院公報、本研究整理

(2) 立法院開放資料服務平台

立法院為積極推動「開放政府資料」(Open Government Data)之政策，以達到政府施政透明、提升民眾參與公共政策議題之效果，將所持有資料進行數位化，並提高資訊資產透明度，以不受限特定軟體的開放格式集中，整合公開資料於單一入口網站，以便民眾共享及公平利用政府公開資料。根據立法院開放資料平臺 (<http://data.ly.gov.tw/oiOYn/about.action>) 統計，目前資料內容包含質詢類、委員類、議事類、會議類以及其他類等，不僅格式多元且隨時更新，另為提供更佳服務品質，新資料集將持續加入，也讓民眾擁有更多管道得以取得立法院公開資訊。

(3) 立法院公報

立法院設有專職的「議事暨公報管理系統」(<https://lci.ly.gov.tw/>)，每隔 1~2 個禮拜皆會發表其立院公報，公報內容包含立委的質詢內容、委員會的人員出席紀錄、法案議決進度、各部會執行與決議事項等，資訊完整、透明，也為關心立院各項決議方案的民眾，提供隨時更新並得以獲得充分訊息的管道。此外，此公報系統中，還提供前十大熱門關鍵字(如中央政府總預算、海峽兩岸服務貿易協議、服務貿易等)搜尋參考，一方面可以得知系統使用者近期議題的關心方向，另一方面也可以針對這些熱門關鍵字檢視相關法案的議程，可謂便民熱搜引擎。

2. 民眾參與

「公聽會」(public hearing)，泛指議會、行政部門、或司法單位為了立法、決策、或是判決所做的預備會議，目的是蒐集資訊、聽取建言、交換意見，以達到民眾參與、民政交流互惠的效果（施正鋒，2016）。

根據立法統計資訊網（<https://lis.ly.gov.tw/lgstatc/lgstat>）統計，立法院三屆公聽會的舉辦情形主要以司法及法制、社會福利及衛生環境、經濟以及內政等面向為主，其中又以司法及法制與社會福利及衛生環境舉辦最多場公聽會，而近期重大的司法公聽會為「公務人員退休撫卹法草案」、「人民參與刑事審判制度」以及「公立學校教職員退休撫卹條例草案」，會中邀請專家學者共同研討法案、制度，而民眾則可以選擇參與或透過電視、網路直播觀看。

表 4 立法院近三屆公聽會辦理概況

單位：場次

屆期	內政	外交及國防	經濟	財政	教育及文化	交通	司法及法制	社會福利及衛生環境	全院委員會	修憲委員會
第 7 屆	8	1	7	5	5	2	20	18	0	0
第 8 屆	32	0	13	4	9	8	21	23	4	10
第 9 屆	9	1	14	2	3	1	18	10	3	0

註：第 9 屆僅有舉辦至第 3 會期

資料來源：立法統計資訊網、本研究整理

(三) 司法院

司法院（<http://www.judicial.gov.tw/aboutus/aboutus00.asp>）為我國最高司法機關，掌理民事、刑事、行政訴訟的審判及公務員的懲戒，並設有大法官 15 人，以大法官會議審理方式解釋憲法、統一解釋法令及組成憲法法庭審理總統、副總統彈劾案與政黨違憲解散案。司法院於實務上並不職司審判，而是由轄下的各級法院、行政法院及公務員懲戒委員會任之，而實際為一個司法行政機關。由此可見其司法地位之重要性，以下將進行其行政透明措施之說明。

1. 資訊公開

(1) 家事調解申訴流程透明化

根據《家事事件法》第一條：「為妥適、迅速、統合處理家事事件，維護人格尊嚴、保障性別地位平等、謀求未成年子女最佳利益，並健全社會共同生活，特制定本法。」由此可知此法的目的（全國法規資料庫，2015）。

家事事件法自 2012 年 6 月 1 日開始實施，時自今日，家事專業調解、程序監理人、家事調查官、家事專業法官等制度逐步推行及完善，根據司法週刊指出，司法院於各法院均於明顯處或單一窗口聯合服務中心設意見箱，並備置「司法人員辦案及服務態度反應表」，供民眾填寫，而在家事調解委員部分，則以建立申訴處理及意見調查表等回饋管道，如此讓家事事件處理的過程更加順暢、透明，進而達到司法有善之目標（司法院，2016）。

根據下表顯示，2014 年至 2016 年，全國家事案件量呈現上升趨勢，由 150,212 件增加至 161,680 件，顯示近年來司法院雖然從事各種方法以降低家事案件的發生，但目前尚須從事更多相關努力以消弭案件的擴張。

表 5 歷年家事案件量

單位：件

年度	全國家事案件量
2014 年	150,212
2015 年	153,862
2016 年	161,680

資料來源：司法統計年報、本研究整理

(2) 司法院法學資料檢索系統

政府資料開放儼然成為全球趨勢，為回應廣大民意，司法院裁判書資料檔從 2017 年 3 月起，於「政府資料開放平台」開始開放各界下載裁判年度為 2016 年之裁判書資料檔，此資料檔收錄範圍與司法院網站之「裁判書查詢系統」所收納之各級法院裁判書資料之範圍及內容相同，也顯示隨著政府單位逐漸重視資料的開放性、透明化，民眾可以利用這些公開資

料瞭解司法院的審判相關法規、判解函釋、簡議案件查詢等服務，進而維護自身司法「知」的權益。

(3) 司法院公報

司法公報 (<http://www.judicial.gov.tw/publish/>) 以「法」為根基，將大法官的釋憲、法官的議決、裁判、會議等，公佈於公報中，也因此，公報涉及大量法學知識、概念以及專業術語，對未涉獵相關法律知識的普羅大眾而言，或許較為生硬，而且可能需要進行相關的法律諮詢方得以瞭解其內涵，如此，雖為透明化公佈，但卻可能因為背景知識的缺乏，讓民眾僅限於部分透明化的情形。

2. 民眾參與

根據《司法院 107 年度施政計畫綱要》內容所示，人民參與審判制度使人民全程參與刑事審判程序及判決形成過程，審判程序更加公開透明、平易親民，且法院於做成判斷時可適度納入人民正當法律感情，縮減司法審判與人民期待之落差，應有助於解決當前我國面臨司法與人民疏離及信賴度低落等難題，因此，致力於推動人民參與審判制度有其必要性（司法院，2017）。

截至目前為止，政府對於人民參與審判制度要採「參審制」還是「陪審制」目前還沒有定論，司法院秘書長呂太郎表示，司法院已成立「國民參與審判法案研議委員會」，並參考以往研究成果與實證經驗，將「陪審」與「參審」制度融合，預計 2017 年年底將相關草案版本送至立法院審議（劉玉秋，2017）。也代表審議過程是需經過縝密的思考、思辨與商榷程序，若法案順利通過也許將可為人民帶來更多與司法審判討論的空間。

三、臺北市政府行政透明措施發展現況

為響應聯合國反貪腐公約，法務部於 2009 年推動「國家廉政建設行動方案」，用以達成「廉能政府、透明臺灣」目標，根據該方案具體策略第五點指出，為鼓勵社會參與，促進透明與貪腐零容忍的共識，各機關單位除定期推動廉能宣導，強化並凝聚公私部門廉能意識以外，另亦針對民

眾權益相關事項採行透明措施，促進民眾監督之可及性。2013 年，法務部廉政署「機關推動行政透明措施建議作法」，有關單位優先結合機關電子化政府的推動及科技運用研擬民眾直接監督政府施政可及性之透明化措施，另外，國家發展委員會「服務型智慧政府推動整體規劃」亦指出，數位服務已是全球公共服務的趨勢，透過發展跨機關一站式整合服務，打造多元協作環境，以提供民眾更便捷服務，並落實透明治理。

為此，臺北市政府於 2010 年制定「乾淨政府行動方案」，並提出 12 項廉政重點工作，包含提列重大貪瀆目標案件、積極推動公務倫理、設立市府行政透明獎、持續辦理廉能月活動，建構公民反貪網絡等措施，是以「肅貪」、「反貪」到「防貪」三個階段，從根本杜絕公務人員舞弊興利不法行為外，並促進公務人員自省、自肅的廉政意識。在其 2017 年施政計畫中，臺北市政府未來將持續鼓勵各機關結合電子化政府措施，推動具創新、具 e 化、透明化的行政措施，達成機關內部自律與民眾外部監督的雙重防弊效果，增進臺北市服務品質（臺北市政府政風處，2017）。

（一） 臺北市政府行政透明措施發展方向

為鼓勵臺北市政府轄下各局處落實行政透明措施，並遴選優秀範例供觀摩，臺北市政府於 2009 年創辦「行政透明獎」，分為「行政透明獎」和「透明精進獎」兩項獎項，邀請臺北市政府轄下各局處參與，並遴選 11 項表現優異的措施/系統，除予以獎勵以外，另透過臺北資訊月策展期間舉辦觀摩活動，透過展示各項入選措施，促進機關間經驗交流。至 2017 年 10 月為止，「行政透明獎」共舉辦 6 屆，共有 48 項措施獲獎，2016 年第 6 屆行政透明獎係由臺北市警察局「臺北市警政 Police@TPE App」獲得透明精進獎，另有 9 項措施獲得優勝。以下根據 2016 年「行政透明獎」的評選指標概述目前臺北市政府建置行政透明措施考量面向。

1. 行政措施的便利性與專業性

在公共服務軟硬體（系統）上，其介面或接觸設計是否符合使用者需求，以及服務人員的專業性和服務品質是否可有助於解決問題，以及民眾對該設施（或系統）的使用率和滿意度。

2. 行政措施的建置維護成本

引入措施的建置成本和後續維護是否符合效益，以及改善後的措施/系統是否能有效增加民眾權益，並具備降低業務弊端等防弊價值。

3. 行政措施的執行流程

該項措施/系統在受理案件後，其流程的公開透明度、提供申請人申訴和回應狀況等是否可讓相關人員有效掌握並足夠公開透明，此外，該些流程辦法是否已形成機關內標準作業流程。

4. 行政措施電子化程度

該措施/系統的資訊、相關書表文件和作業流程是否電子化和線上化。

5. 行政措施的完備程度

整體措施/系統的完整性和使用效益，以及該系統是否持續收羅各方使用者意見，並根據使用者意見進行改善，此外，該體措施/系統在未來加值創新應用的潛力亦被納入評分指標。

6. 行政措施的推廣價值

該項措施/系統的建置經驗是否可複製並予以其他機關或外縣市效尤。

(二) 臺北市政府各單位行政透明措施現況

根據歷次獲獎名單和近年臺北市政府各項數位化措施，以下彙整臺北市政府各局施行行政透明措施的方式。

1. 整合跨機關線上服務，提供行政單一窗口，簡化民眾申報作業

鑒於因公務機關資訊和文件缺乏交換與流通，造成過往市民對申辦市政服務的抗拒，臺北市政府資訊局於 2002 年推動「臺北市民 e 點通」

(<https://www.e-services.taipei.gov.tw/>) 服務，將須跨機關協助地單件申辦案件，透過線上化流程予以簡化，並在允許範圍提供線上申辦，若無法線上申辦，有關單位亦提供相關作業流程，藉以減輕民眾摸索的時間，至 2017 年為止，共提供 696 項線上服務，1430 個申辦案件資訊，622 個線上申辦，和 15,679 種申辦書表供民眾下載使用。

另外，臺北市研考會為統整各方針對臺北市市政問題的意見並予以解決，遂研發「HELLO TAIPEI 臺北市單一陳情系統」(<https://hello.gov.taipei/>)，整合市政信箱、1999 市民熱線，各機關臨櫃等陳情管道，將市民的意見彙整於同一資料庫，並提供陳情、諮詢、派工和轉接四種服務，在派工上，「HELLO TAIPEI 臺北市單一陳情系統」以網路通報和派工系統，取代過往人工作業的模式，有關單位亦設立派工作業的標準作業流程，針對市民的陳情意見，有關單位需於期限之內主動向民眾通報並結案。

2. 揭露整合公務資訊供外部單位申請應用

根據2005年法務部制定「政府資訊公開法」，各公務機關主動公開條約、對外關係文書、業務統計、各項法令解釋、預算書、採購契約，共11項，而在經依法核定為國家機密或其他法律、涉及犯罪偵查、追訴或個人隱私、政府為監督管理而獲取的各項業務或營運資料、因公開而造成財產或價值減損的資訊(如商業資訊或文化資產)等，共計9項資訊，因涉及個人隱私或營運而予以限制。

然而，因個別單位揭露之資訊不利於民眾檢索和再利用，2011年，臺北市資訊局為推動開放政府（Open Government）的施政方向，彙整各處室釋出的公務資料，統一資料格式並放置於單一入口網站供民眾使用，此外，為鼓勵各界利用臺北市開放資料集，臺北市至2011年以來，共計舉辦6場競賽，是以引入民間資訊科技創新概念，整合產學資源，為臺北市現有市整資料給與加值運用，根據該平台所示，至今已有956個資料集登錄於平台上，該平台亦開放民間業者進行介接，以交通資訊為例，該平台共開放「臺北市停車資訊導引系統資料庫」、「臺北市交通控制中心資料庫」等共5種即時交通資訊供民間業者開發使用，其研發成果包含「台北等公車」、「轉乘通」等手機應用程式，共計有數百家業者(單位)申請。

3. 運用資訊科技提升行政服務品質並形成政策

在治安業務上，臺北市政府亦導入資通技術於犯罪防治業務上，2013 年，臺北市警察局研發 Police@TPE 應用程式，共提供「報案專區」、「服務據點」、「交通違規」、「交通專區」、「執法資訊」、「線上申辦」、「宣導專區」、「臉書專區」、「手機序號」等專區，在具體功能上，除新增網路 APP 報案檢舉管道以外，Police@TPE 亦整合 110 報案定位、165 反詐騙專線、113 婦幼保護專線等警政系統為單一報案窗口，此外，該系統提供線上案件申辦、流程查詢系統，供與民眾查詢案件進度，此外，該系統亦以主動推播的方式，將各項交通管制、事故熱點告知民眾（臺北市政府警察局，2016）。

另一方面，臺北市政府亦透過開放資料捕捉本地家暴高風險地區，2017 年，臺北市社會局家庭暴力防治中心結合民間資訊人才，研發「家暴風險地圖」（<http://d4sg.org/domestic-violence-risk-analysis/>）²，透過臺北市各里性別比、年齡比重、案件類型、低收比例等家暴因子進行建模，供臺北市社會局掌握臺北市高家暴風險的地區，藉以作為未來調派社工和支援人員的決策根據，未來，該單位亦將根據歷年資料，建置再犯地圖供社會局內部人員使用，藉以對內部人員預先示警，用以在暴力發生前引入社福資源。

在勞動現場上，臺北市勞動局 2013 年建置職災地圖，透過即時公布營繕工程重大職業災害，如因建築物新建、增建、改建、修建、拆除、修繕工程及土木工程等營繕工程災害案件皆放置網站上，並揭露職災案件的工程名稱、地點、事業單位、職災類型、受害人等資訊，供民眾或勞工在購屋、置產或任職時參考來源，藉以達到全民監督工安的目的，另外，臺北市勞動局亦建置工安好宅圖，表揚勞動安全表現良好的工地業者（臺北市政府勞動檢查處，2013）。根據 2013 年施行成效，該年度職災案件量較前一年下降，因施行狀況良好，勞動部借鑑臺北市經驗，制定「勞動部公布重大職業災害案件作業要點」，2017 年 12 月將提供全國版職災地圖供全國人民查詢（余曉涵，2017）。

² 家暴案件風險與預警管理系統（<http://d4sg.org/domestic-violence-risk-analysis/>）。

(三) 臺北市目前公共服務問題類型

1. 臺北市市民主要關切之市政問題

根據臺北市單一陳情系統 2016 年 1 月至 12 月統計資料，臺北市民眾最常遭遇的問題的市政服務為交通運輸，共 55,729 件，其次為違章建管，共 19,247 件，其三為衛生服務及勞動權益，共 19,122 件。

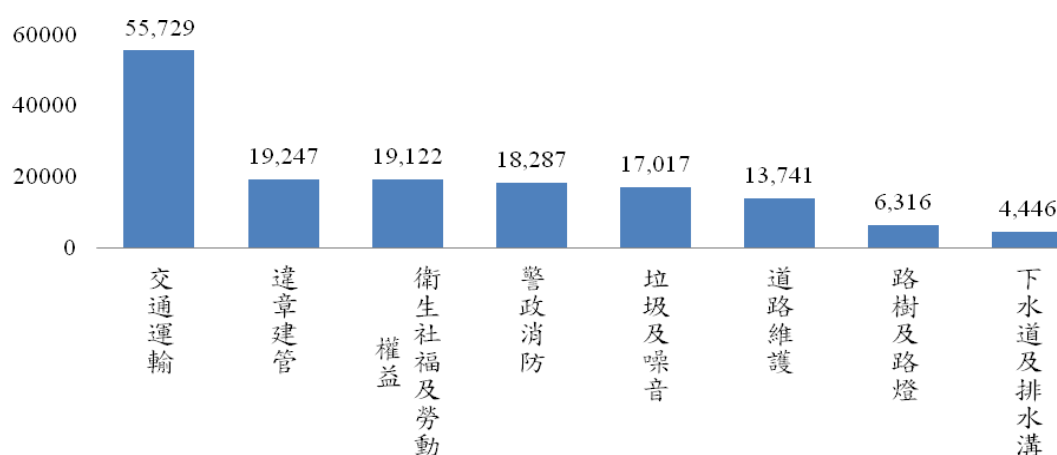


圖 3 臺北市單一陳情系統 2016 年 1 月至 12 月統計資料

資料來源：臺北市單一陳情系統

綜觀各案件類型所涵蓋的項目，交通運輸、道路維護、垃圾及噪音、路樹及路燈、下水道及排水溝等案件類型皆以公共硬體設施（或空間）故障、毀損為主，反之，違章建管、衛生服務及勞動權益業務和警政消防則多涉及個人財產、生命安全，或是其範圍具擴散性（如疾病、汙染、或公共危害），故其受害人數將難以被事先掌握。

表 6 臺北市單一陳情系統案件類型

案件類型	項目	件數
交通運輸	交通號誌異常、交通標誌及設施物損毀(含汙損)、傾斜、交通號誌電纜線垂落及設施損壞、標線增設、補繪或塗銷、停車收費及管理問題、微笑單車、捷運營運、貓纜服務、捷運施工及路線規劃	55,729
違章建管	建築物使用管理、違建查報及拆除（含防火巷占用、固定式騎樓障礙物）、施工管理及建築損鄰、公寓大廈及廣告招牌、室內通道違規及裝修	19,247

案件類型	項目	件數
衛生服務及勞動權益	疾病防治及醫療管理、食品安全及藥品安全、菸害防制、社會救助、福利服務、遊民安置與管理、勞工權益、外勞業務	19,122
警政消防	警政服務、消防安全管理	18,287
垃圾及噪音	大型廢棄物清運、場所及設施噪音舉發、汙染舉發、鄰里無主垃圾清運、違規小廣告、旗幟、人與動物噪音、發生在公園之噪音	17,017
道路維護	道路散落物或油漬處理、市區道路坑洞處理、路面積淹水、路面掏空、橋梁、隧道、車（人）行地下道及涵洞機淹水、道路邊坡坍方、河濱自行車道破損、道路凹陷、不平有高低差，人行道維護、管道施工	13,741
路樹及路燈	路燈故障或設施損壞、路樹處理、路樹修剪維護、路燈遷移、車輛違規進入公園	6,316
下水道及排水溝	雨水下水道側溝清淤、道路側溝溝蓋（周邊）損失遺失、人孔蓋（周邊）破損、遺失處理、道路側溝內溝牆（底）破損、排水溝疏通、溝蓋遺失、鬆動、被打開、下水道維護	4,446

資料來源：臺北市政府單一陳情系統、本研究整理。

除一般市政問題以外，市民亦因遭遇公務人員或公共設機故意或過失行為或公有之公共措施而權益受損，根據臺北市法務局統計，2016 年臺北市政府國家賠償事件共有 226 件（臺北市政府法務局，2016），其中，因公務員行為無法律或命令之依據，或行為違反法律強制或禁止規定，進而造成民眾財產權益損害的案件共 46 件，案件量為該年度中最高，見下圖。

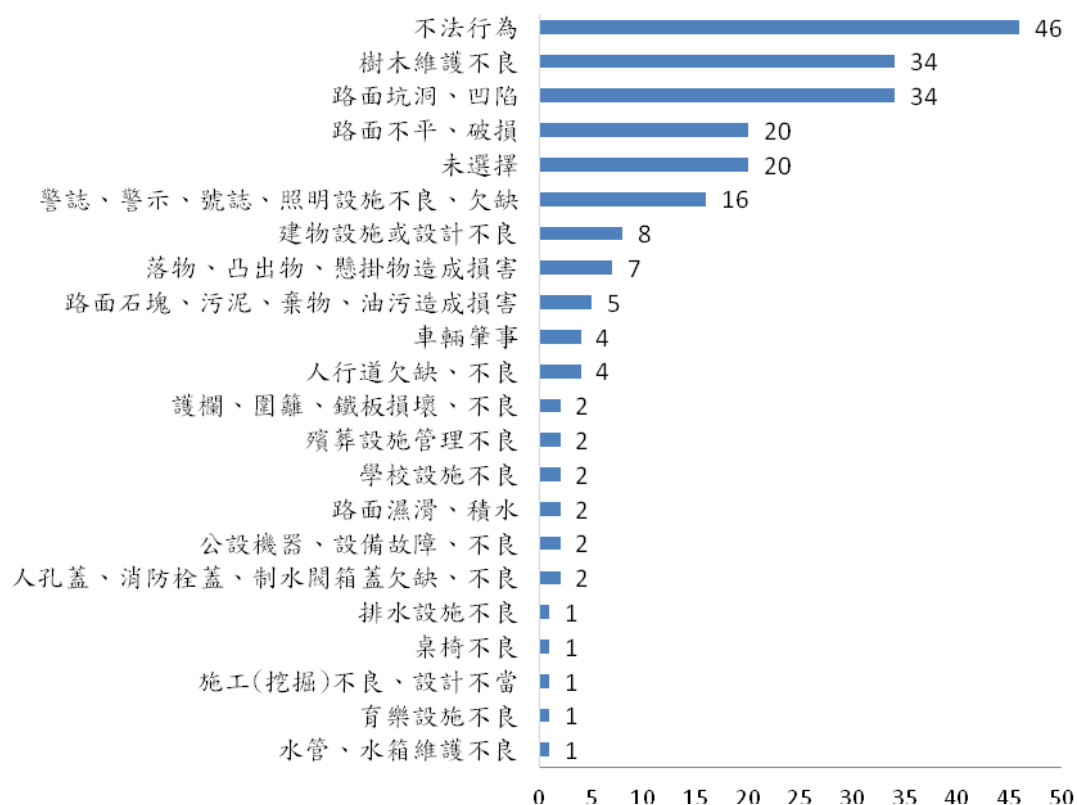


圖 4 臺北市政府 2016 年度受理國家賠償案件原因類型統計資料

資料來源：臺北市政府法務局

根據該份業務統計，2016 年因公務人員「不法行為」而造成市民損失的機關共有 11 個，以警察局涉及的案件量最高，共 20 件，其次為都發局和衛生局，各 6 件。

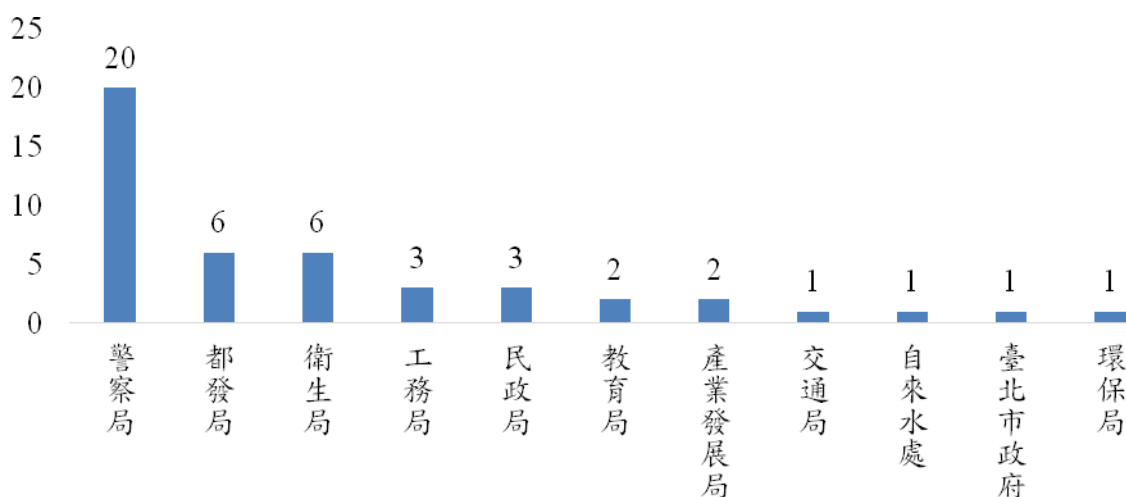


圖 5 臺北市政府 2016 年國家賠償「不法行為」案件涉及機關

資料來源：臺北市政府法務局

2. 臺北市政府面臨重大議題

近年來，臺北市政府因多項大型公共工程因涉嫌不法而遭致批評，遂有「五大弊案」之稱，其中，大巨蛋案件中，都發局公務人員遭外界干預而違反行政程序之事，招致外界指責。2017 年，晶鑽建設疑似透過白手套賄賂臺北市都發局建築管理工程處人員（陳慰慈、王定傳，2017），致使業者在尚未完工的狀況之下，仍藉以獲得內湖建照，同年，臺北市建管處另一名工程員涉嫌在 2009-2017 年間跟 3 間營造公司的工地主任或負責人勾結，用不實資料或是以照片取代實際現場勘驗結果，並未到現場勘驗，就對營造業者在台北市中山區、北投區、士林區、內湖區的至少 4 件建案，核發使用執照（聯合報，2017）。讓外界對相關單位公務人員是否能依法承辦大型採購案流程產生疑慮。

除公共工程以外，食品安全問題亦是近年影響臺北市市民生活的重大議題。自 2014 年強冠、頂新集團涉嫌以劣質油品混入食用油品，藉此獲取暴利之弊案遭揭發後，民眾對於食品安全重視更甚於過往，此後，陸續揭露「塑化劑」事件，「毒雞蛋事件」、「雞蛋芬普尼超標事件」等，據為影響市民生活的重大弊案。

由上述資料可知，儘管交通、公共硬體設施毀損而造成日常生活障礙為臺北市市民較常面臨的公共服務問題，然而，根據法務局國家賠償統計上，警政消防、都發局和衛生局因公務人員行政疏失而造成民眾權益損害的案件數高於該年度其他單位案件量，是此，有鑑於該些機構人員在執行業務仍有缺漏之處，或其涉及案件對市民影響深遠，故有必要再次檢視上述機構公開透明措施實施狀況，藉以引入外界監督力量，共同改善臺北市政府市政問題。

參、小結

根據文獻回顧結果，初步發現彙整如下：

(一) 以違章建管、衛生社福及勞工權益，以及警政消防為三大議題

透過陳情系統案件數統計可知，交通運輸、違章建管、衛生社福及勞動權益，以及警政消防，為件數前四高的案件類型。但在交通運輸部分，因民眾主要陳情內容包含號誌異常、交通設施毀損、標線增設等項目，內容上較無關涉行政透明問題，因此在後續議題分析上，將以違章建管、衛生社福及勞動權益，以及警政消防作為研究主軸。

(二) 後續主要處理行政透明中的資訊透明面向

根據過往研究，行政透明包含「財政透明化」、「政治透明化」，以及「資訊透明化」三大部分。但由於政治透明化主要涉及中央法令訂定之內容，非屬地方政府層級行政透明之相關議題，故非本案後續調查重點。在財政透明化部分，預算及決算書之公開已包含於資訊公開之項目，考量資訊公開較為一般市民所能接觸之範疇，因此，在後續行政透明的分析上，重點主要置於資訊透明部分。

(三) 大型工程弊案、食品安全問題和警政業務疏失為臺北市市民主要面臨之公共問題。

根據臺北市政府法務統計，警政人員因不法行為造成市民損失的案件數量最多，其次為都發局和衛生局人員。近年來，臺北市多起大型公共工程案件因公務人員因涉嫌涉案，故引發市民對大型公共採購案的廉政疑慮，此外，自 2014 年以來，我國食品衛生安全陸續爆發大型弊案，由於該類弊案涉案人員責任歸屬不易釐清，且其造成社會損失亦難以估量，鑒於上述弊案涵蓋範圍廣泛，故有必要納入外部力量以共同監督。

(四) 單一窗口、提供公務資訊和引入資通科技協助決策為目前臺北市政府施行行政透明措施方向

根據前章節盤點結果，臺北市政府在公開透明化措施上主要的執行方法分有：整合簡化行政窗口、公開公務資訊，以及引入資通科技協助制訂政策此三項為主，在建置上，該些措施的設計是否符合市民需求、建置和維護成本、執行流程是否可結合現有公務程序、電子化程度等為有關單位在設置時的考慮因素。

(五) 在行政透明措施上，相關單位僅將現有公務資料或服務電子化或線上化，未予以有效整合。

根據「行政院及所屬機關（構）推動行政作業流程透明原則」，為促成公民參與和監督目的，行政透明除包含「流程公開」（procedural transparency）以外，「績效公開」（performance transparency）亦為行政透明重要一環，故公共資訊公開透明的目的不僅提供民眾對檢視行政流程，其績效指標亦為提供民眾檢視行政績效，監督服務品質的重要來源，為此，公務服務提供的資訊中，除公開靜態資料以外，資訊是否可供外界解讀，並形成決策亦將外界監督力量的重要因素。

綜觀我國民間監督團體中，公民監督國會聯盟為提供根據院會與委員會出席率、委員會表現（口頭質詢、書面質詢）、法案績效（提案、合理預算刪減、審查案、立委資訊揭露和公民評鑑等量化指標，用以考核立委表現，此外，為反映立委提案品質，公督盟亦納入提案性質等質化指標以鑑別提案內容，如陽光／公益、特殊事蹟等提案則予以加分，侵害人權、已定讞違法事蹟則予以扣分，截至 2017 年為止，共已舉辦 9 屆立法委員評鑑，歷次評鑑結果皆對外公布，對評鑑結果不佳的立法委員形成壓力。反觀目前臺北市政府各局處公開透明化措施，目前公務單位在執行上，仍以資訊揭露、流程線上化為主，然而，其揭露內容，以及資訊呈現方式是否真正有助於民眾解讀並監督，仍有待考核。

(六) 部分資訊平台缺乏長期規劃和統一管理，致使部分平台系統老舊

盤點臺北市歷年相關行政透明措施，部分因任務型、階段性目的而建置的系統平台，在任務結束後遂終止更新，或被整合至其他系統（如臺北

市積水查報網被整合至臺北市防災資訊網),或由外包廠商因契約結束後,平台因無人維護,致使資訊老舊,平台介面缺乏更新而影響民眾獲取資訊。

肆、研究方法

一、研究架構

本案研究方法採質化研究方式進行，以「衛生社福及勞動權益」、「警政消防」和「違章建管」為本案三項主要研究主題，在研究步驟上，本案於執行調查期間將蒐集臺北市政府近三年對各項研究議題已執行的行政透明措施，此外，本案另針對探討影響民眾與政府溝通效率之文獻進行蒐集，用以檢視現有行政透明措施。在執行調查上，本案分別採深度訪談，以及焦點座談方式進行，並於焦點座談會執行前，將以過濾問卷篩選受訪對象。研究架構主要分為「前置作業」、「質化研究」與「成果產出」三大階段，各階段與研究架構如下說明：

(一) 前置作業

此階段主要為確認工作項目、方向，完成執行所需之相關行政支援內容，並透過文獻、新聞蒐集，針對臺北市市民在「違章建築」、「衛生社福及勞動權益」、「警政消防」三個方面議題面臨問題，以及相關陳情檢舉措施。同時，針對三大議題相關局處常接觸之外部顧客進行受訪對象過濾問卷接觸，進而篩選後續焦點座談會參與對象。

(二) 質化研究

質化研究階段分為焦點座談會與深度訪談兩部分，前者主要依據不同陳情案件類型及對臺北市政府行政透明不同滿意度的臺北市民進行篩選，並規劃焦點座談會，並透過座談會蒐集、分析三大議題之行政透明度現況、問題，以及後續可改進之面向。後者主要焦點座談會意見蒐集完成後，以相關資料作為基礎，深度訪問三大議題相關局處之內部人員，以探討各項實務上的可行意見，並據以提出更符合市民需求且具可行之行政透明改善建議。

(三) 成果產出

此階段主要針對質化研究所獲得之資料，進行分析、報告撰寫並據此提出相關建議。

(四) 研究架構

本研究架構如下圖所示：

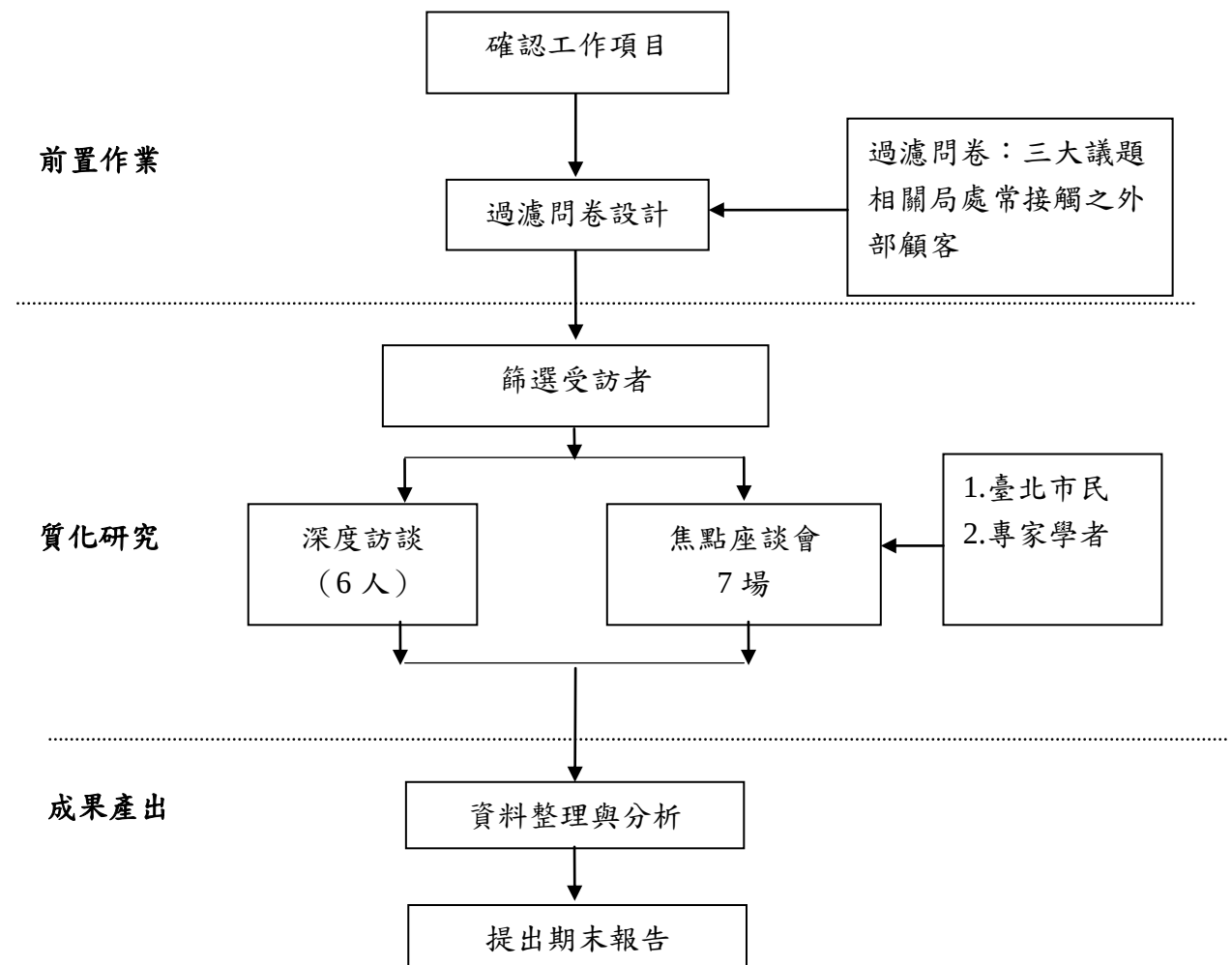


圖 6 研究架構

二、質化調查方法規劃

本案焦點座談會規劃主要就臺北市政府「單一陳情系統」前五大熱門話題(「交通運輸」、「違章建管」、「衛生社福及勞動權益」、「警政消防」、「垃圾及噪音」)中挑選三項議題作為主題，並邀請市民參與座談會進而蒐集市民對於市政府相關作業流程之透明度，進而提出建議事項。目前本團隊依據文獻回顧內容，大型工程弊案、食品安全問題和警政業務疏失為臺北市市民過往主要面臨之公共問題，故將據此原因挑選「違章建管」、「衛生社福及勞動權益」、「警政消防」作為本次研究之主題。

(一) 焦點座談會

1. 辦理目的

為掌握臺北市民對於臺北市政府三大議題（預計為「違章建管」、「衛生社福及勞動權益」、「警政消防」）之行政透明程度的評價及建議，將辦理7場焦點座談會，邀約對象為三大議題相關局處常接觸之外部顧客、公民意見團體，以及專家學者，並據以提出未來行政透明化推動方向，使臺北市政府施政更符合市民所需。

2. 辦理時間

預計將於2018年2月至4月間辦理7場次臺北市民、專家焦點團體座談會。

3. 辦理地點

預計於思多葛市場研究股份有限公司會議室辦理各場次焦點座談會。

4. 過濾問卷

過濾問卷包含「接觸經驗」、「對臺北市行政透明程度評價」、「基本特徵資料」，說明如下：

接觸經驗：三大議題相關單位接觸經驗。

基本特徵資料：包含性別、年齡、居住行政區。

行政透明化程度：以行政院及所屬機關（構）推動行政作業流程透明原則總說明中，行政透明程度項目作為量表設計依據，設計為五點李克特量表(Likert scale)，非常同意為5分、非常不同意為1分，題組包括如下「當有需要時，我知道可以透過那些臺北市政府相關管道查找資訊」、「當有需要時，我可以透過臺北市政府的相關管道查到我要的資訊」、「我所查詢的臺北市政府資訊是完整且正確的」、「我認為臺北市政府資訊介面容易操作」、「我認為臺北市政府的公開資訊容易解讀」。

5. 對象與場次

在參與對象上，本案將以三大議題常接觸之外部顧客與公民意見團體為首要邀請對象。於6場市民座談結束後，本案另邀請專家學者辦理專家焦點座談會，共計1場次，以綜合考量民眾、意見團體與專家學者之意見，減少主觀偏頗或意見失衡的狀況。

三大議題相關局處常接觸之外部顧客包含如下：

表 7 臺北市政府三大議題相關局處常接觸之外部顧客

主題	相關局處	常接觸之外部顧客
違章建管	建管處	違建陳情人、跑照業務、建築師、大樓管委會、一般民眾
衛生社福及勞動權益	衛生局	一般民眾，與醫療和食品衛生檢舉人，臺北市內醫療糾紛檢舉人
	社會局	一般民眾，社工、弱勢民眾
	勞動局	勞工、工會、受檢機關事業單位，一般公司
警政消防	消防局	消防安檢設備公司、管委會、事業單位、義消
	警察局	義警、違規攤販、民防團、廟宇、夜市、里長

資料來源：由臺北市政風處協請各單位提供之外部顧客類型。

場次規劃上，三大議題分別召開2場次進行討論，待一般市民座談會結束後，會再召開一場次專家學者座談會進行綜合討論，場次規劃如下：

表 8 焦點座談會場次規劃

項目	一般市民	專家學者
主持人	計劃主持人：李宗勳教授	
暫定時間	預計2018年2月~4月間辦理	
地點	思多葛市場研究股份有限公司會議室	
場次	6場	1場
人數	至少6人	至少6人
邀請對象	1. 違章建管議題： (1)常接觸外部顧客 (2)專業者都市改革組織 OURs 2. 衛生社福及勞動權益議題： (1)常接觸外部顧客 (2)社團法人台灣少年權益與福利促進聯盟 (3)食安捍衛聯盟 (4)台灣勞動陣線聯盟 3. 警政消防議題： (1)常接觸外部顧客 (2)台灣公民參與協會 (3)台北市公寓大廈暨社區服務協會	世新大學行政管理學系-邱志淳教授 世新大學行政管理學系-陳俊明副教授 政治大學公共行政學系-黃東益教授 政治大學公共行政學系-陳敦源教授 政治大學公共行政學系-朱斌好教授 臺北大學公共行政暨政策學系-胡龍騰教授 東海大學行政管理暨政策學系-項靖教授 開放文化基金會 Open Data 聯盟 零時政府
討論內容	● 過往（議題）申辦或陳情的經驗，以及對臺北市政府行政透明措施的觀察？ ● 過往接觸經驗中，臺北市政府在依法應公開事項（提供應公開資訊清單）上的表現？ ● 在過往經驗中，臺北市政府公開的訊息是否完整、正	● 請教各位專家對臺北市政府目前在「違章建管」、「衛生社福及勞動權益」、「警政消防」等議題上，政府公開資訊表現的觀察？並請您評價目前臺北市政府在依法應公開事項（提供應公開資訊清單）上的表現？

項目	一般市民	專家學者
	確？若有資訊不完整的情況，能否說明情形？ ● 在過往經驗中，臺北市政府揭露的公開資訊，在取得和解讀上是否容易？若有困難，能否說明情形？ ● 您認為藉由前述所討論的各項臺北市政府公開資訊，是否能幫助您監督政府？ ● 您認為尚有那些臺北市政府資訊應該公開提供給民眾，若無法公開將損及政府公信力？ ● 請問您認為未來若要再提升臺北市政府的行政透明程度，有那些面向可以再更努力？	● 就目前表現而言，臺北市政府公開的訊息是否完整、正確？若有資訊不完整的情況，能否說明情形？ ● 就目前表現而言，臺北市政府揭露的公開資訊，在取得和解讀上是否容易？若有困難，能否說明情形？ ● 您認為藉由前述所討論的各項臺北市政府公開資訊，是否能幫助市民監督政府？ ● 您認為尚有那些臺北市政府資訊應該公開提供給民眾，若無法公開將損及政府公信力？ ● 請問您認為未來若要再提升臺北市政府的行政透明程度，有那些面向可以再更努力？ ● （另提供部分一般民眾焦點座談會初步發現作為討論基礎）

6. 辦理流程規劃

辦理流程首先完成會議準備工作，本案將依據文獻回顧內容，提供目前相關議題政府已公開資訊的頁面、方法與管道等資料，以及政府依法應公開資訊的摘要清單，作為討論之依據。在討論內容上，本案將與 貴處確認焦點座談會大綱，並 請貴處協助提供本研究案焦點座談會調查公文，以利在後續邀約時，有相關文書證明本案之正當性，且本公司將同步蒐集邀約對象之聯絡方式，透過接觸公民意見團體招

募公民團體意見領袖或請團體推薦曾接觸相關議題之民眾（例如個案輔導對象），或是透過網路平臺招募曾有三大議題接觸經驗之臺北市一般市民與主要外部顧客。待蒐得名單後，進一步透過過濾問卷篩選適宜之受訪者參與焦點座談會。篩選條件包含年齡、性別，以及對臺北市行政透明措施接觸經驗，在年齡部分，考量討論議題之特性，規劃以25歲至50歲年齡層的民眾為主要邀請對象；在性別部分，則以男女平均分配為原則；在行政透明化程度部分，將以民眾同意程度的平均值作為區分依據，分為高評價與低評價兩組，邀請時將於同一場次平均分配邀請不同評價的與會人員。

其次，待與會者篩選完畢，並完成相關資料準備工作後，方進行正式邀約，並於邀約時寄送座談會議程等參考文件。

場次安排順序部分，將先舉辦6場次市民焦點座談會，最後再進行專家學者場次，各場次座談會開始前將提供訪談保密書同意書（附錄二）供簽署，結束後將依據各場次錄音內容繕打逐字稿，並針對原始資料進行分類、編碼與分析。

（二） 深度訪談規劃

1. 辦理目的

本案深度訪談將安排於焦點座談會獲得初步發現後進行，並根據初步發現之內容，訪問三大議題相關局處的內部人員，希望藉由訪問內部人員進一步掌握現有政府公開資訊之條件與限制，從而提出更具可行性之建議。

2. 預計訪問人數

預計深度訪談人數為6人，每一主題至少訪問一名機關內部人員，且內部人員需為負責督導資訊公開相關業務之主管。

3. 辦理時間

預計於2018年4月辦理。

4. 訪談主持人

預計由計畫主持人李宗勳教授或協同計畫主持人思多葛市場研究股份有限公司彭孟慈總經理擔任。

5. 建議訪談名單

針對三大議題，依據業務內涵分別包含主管機關如下：警政（臺北市政府警察局）、消防（臺北市政府消防局）、違章建管（臺北市政府建築管理工程處）、衛生（臺北市政府衛生局）、勞動（臺北市政府勞動局）及社福（臺北市政府社會局）。在深度訪談上將邀請三大議題業務主管機關受訪，單位名單如下，實際名單透過行文或致電方式確認實際邀約人選名稱，並經貴單位同意後執行。

表 9 建議深度訪談名單

議題	機構名稱	對象
警政消防	臺北市政府警察局	督導資訊公開業務之主管
	臺北市政府消防局	
違章建管	臺北市政府建築管理工程處	
衛生社福及勞動權益	臺北市政府勞動局	
	臺北市政府社會局	
	臺北市政府衛生局	

6. 訪談題綱設定

由於訪談題綱將針對焦點座談會初步所提發現，探討民眾建議之內容於實際業務執行上的可行性與限制，因此具體訪綱規劃於焦點座談會後設計提出，並待委託單位確認後方執行深度訪談。

7. 深度訪談執行步驟

- (1) 研究人員將先對督導資訊公開業務之主管進行電話邀請，並寄送相關邀請信函與訪談內容後，確認主管是否受訪並

約定訪問日期。

- (2) 若所列名單遭遇拒訪時，將請 貴處與相關單位協調可提供意見之合適人選。
- (3) 進行深度訪談時，將由計劃或協同計劃主持人與研究員前往機關所在位置進行面對面訪問。
- (4) 訪談時間約為 1 小時，訪問將在取得受訪者同意後進行錄音，以做為後續資料整理之用。

(三) 分析架構

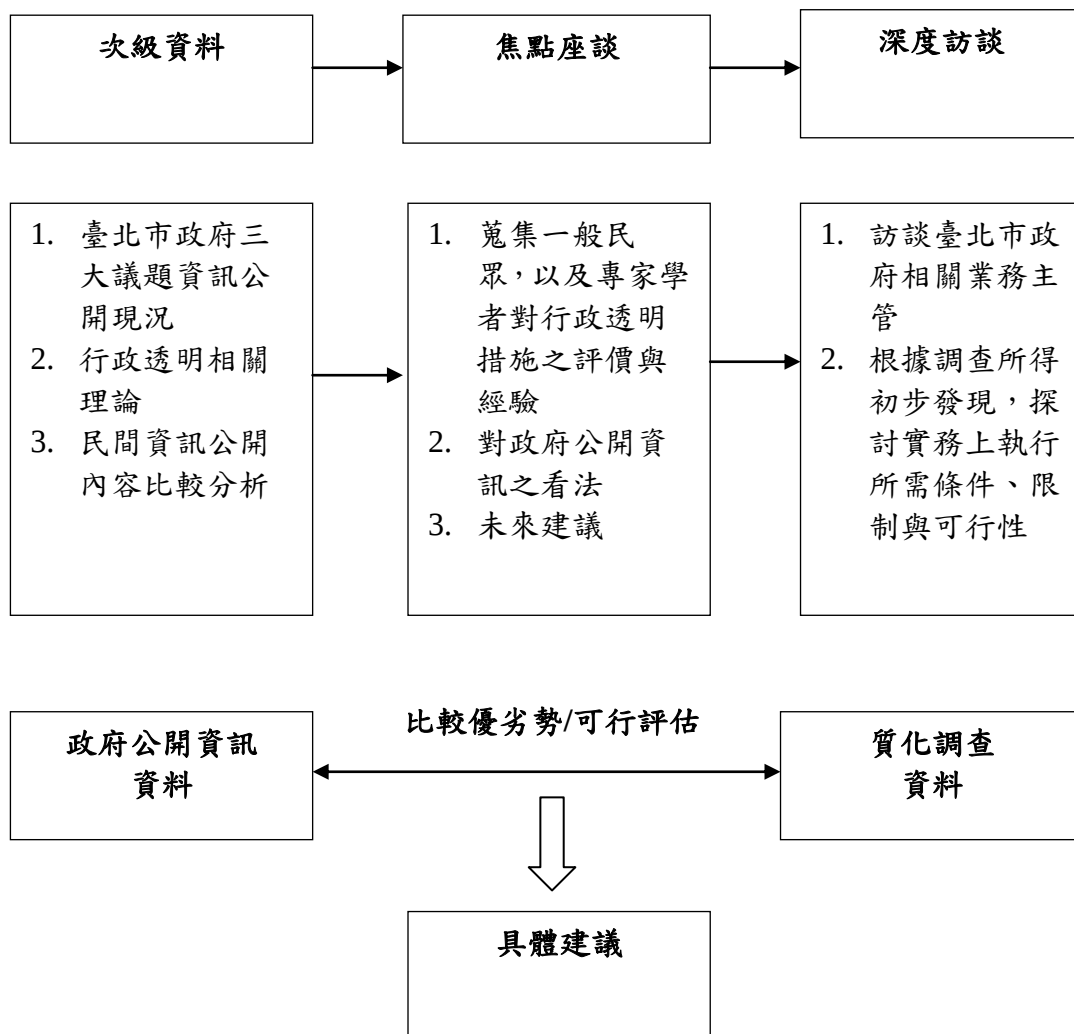


圖 7 研究流程

1. 文獻分析

研究團隊成員過去曾有執行臺北市政府政風處廉政民意調查、文化部獎勵、補助案件廉能施政意見調查、司法院廉政民意調查等多項廉政或行政透明相關主題之研究。故將以過去研究經驗做為基礎，持續蒐集與盤整相關文獻資料如國內外行政透明化措施、民間政府公開資訊平台等內容，作為本案質化研究產出之基礎。

在文獻回顧部分，主要分別整理我國政府機關行政透明開放措施發展現況，以及臺北市政府行政透明措施發展現況兩大部分，進而鎖定本案主題以「違章建管」、「衛生社福及勞動權益」及「警政消防」為主。

2. 質化分析

本研究將透過焦點座談與深度訪談方式進行質化資料之分析，透過事前設定及欲探討之議題，邀請不同議題常接觸外部顧客（一般市民）、專家、公民意見團體代表，以及臺北市政府議題相關單位中公開資訊業務主管進行意見的表示與討論，繼而激盪出新的議題或結論。

質化分析資料蒐集分別採用深度訪談與焦點座談會兩種管道進行，會議或訪談結束後即會進行逐字稿的整理，並將原始資料以開放式編碼(open coding)的方式將資料進行分類、比較、概念化和類目化。接續再透過主軸編碼(axial coding)的方式建立各類目之間的連結，建立完整的脈絡與結構，最後在歸納收斂成相關研究資訊，並與文獻盤點資料進行交叉驗證，據以提出研究結論與反證。

伍、研究進度規劃

工作項目	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月
前置作業							
確立調查內容							
文獻資料蒐集							
焦點座談會名單 確認							
研究執行							
過濾問卷							
焦點座談會(7場)							
深度訪談(6位)							
資料分析							
逐字稿整理							
資料分析							
報告撰寫							
期中報告(決標次 日起2個月內)			★				
期末報告(決標次日 起6個月內)							★

陸、研究進度說明

本專案查核點預定進度表如下表所示：

表 10 進度說明表

查核點	查核點敘述	執行狀況	完成百分比	備註
A-1	確立調查內容	- 決標日（2017/11/23） - 提送工作計畫書(2017/12/01) - 工作計畫書審查(2017/12/11) - 確認研究範圍、產業範疇與項目（2017/11/23-2017/12/27）	100%	● 依據 2017/12/27 貴處來信，確認後續本案研究方法不辦理量化調查。
A-2	文獻資料蒐集	- 回顧「行政透明」、「我國政府機關行政透明措施實施現況」、「臺北市府行政透明措施實施現況」 - 後續持續補充三大議題行政透明措施相關內容	60%	●
A-3	焦點座談會名單確認	依據 2017/12/27 貴處來信，以三大議題相關局處主要外部顧客作為名單蒐集來源，現於名單蒐集中。	50%	● 依據 106/12/27 貴處來信辦理。 ● 預計 107/2/14 前完成名單確認
B-1	過濾問卷	依據行政院及所屬機關（構）推動行政作業流程透明原則總說明，針對透明程度之指標設計，其過濾結果將作為焦點座談與會者之分類依據。	100%	
B-2	焦點座談會	預計於 2018 年 2 月至 4 月辦理 7 場次	期末報告範圍	
B-3	深度訪談	預計於 2018 年 4 月辦理 6 場次	期末報告範圍	
C-1	期中報告	2018/1/24 日提送	100%	依據需求書規定期中報告內容應包括：研

查核點	查核點敘述	執行狀況	完成百分比	備註
				究方法與進度說明、文獻探討、參考文獻資料等。
C-2	期末報告	➤ 2018/5/24 前繳交	期末報告範圍	

柒、參考文獻

- Transparency International(2013). *Financial secrecy in the spotlight*. Retrieved February 4, 2018, from TI on the World Wide Web:
https://www.transparency.org/news/feature/financial_secrecy_in_the_spotlight.
- 公督盟 (2017)。公督盟評鑑指標的變化。**監督國會**，155。
- 司法院 (2016)。家事事件法施行 4 周年有成，司法院持續完善各項制度。**司法週刊**，1802。
- 司法院 (2017)。**司法院 107 年度施政計畫綱要**。
- 全國法規資料庫 (2005)。**政府資訊公開法**。2018 年 2 月 4 日，取自：
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=I0020026>。
- 全國法規資料庫 (2015)。**家事事件法**。2018 年 2 月 14 日，取自：
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=B0010048>。
- 行政院(2016)。行政院及所屬機關（構）推動行政作業流程透明原則總說明。
<http://www.hfjh.tp.edu.tw/sites/default/files/1.pdf>。
- 余曉涵 (2017 年 10 月 17 日)。全國職災地圖 12 月上網就可查詢。**中央通訊社**，生活版。
- 周志榮 (2013)。實踐行政透明措施打造乾淨廉能政府。**政策新知**，1:121-129。
- 施正鋒 (2016 年 11 月 21 日)。到底公聽會是什麼。**民報**，專欄。
- 國家發展委員會(2017)。公共政策網路參與平臺設立及推動說明。臺北：**國家發展委員會**。
- 陳慰慈、王定傳 (2017 年 3 月 15 日)。涉晶鑽行賄弊案，北市建管官員 1 收押 1 交保。**自由時報**，社會版。
- 黃君瀚 (2014 年 9 月 11 日)。行政院開麥拉！實測 Youtube 直播院會後記者會。**Ettoday 新聞雲**，政治版。
- 臺北市政府法務局 (2016)。臺北市政府暨所屬各機關國家賠償案件原因統計。2017 年 2 月 21 日取自：
<http://www.legalaffairs.gov.taipei/cp.aspx?n=F58B43355A12A50A&s=4E5DEBF21278339F>。
- 臺北市政府政風處 (2017)。106 年度施政重點與施政計畫。2017 年 2 月 21 日取自：
https://www.gov.taipei/News_Content.aspx?n=0E791EFBDDAAAF80&sms=B53935F84114DE92&s=2931D4FB8DAD5FD7。
- 臺北市政府警察局 (2016 年 9 月 1 日)。「北市警政 APP」再升級：一機在手，掌握警政大小事。**臺北市政府警察局新聞稿**。
- 臺北市勞動檢查處 (2013 年 8 月 12 日)。線上職災地圖全民監督工安。**臺北市政府勞動檢查處新聞稿**。
- 劉玉秋(2017 年 9 月 28 日)。人民參與審判制度。**中央廣播電台新聞網**，政治版。
- 蔡昌德(2006)。**高雄市行政透明與廉能策略研究**。國立中山大學。高雄市。
- 聯合報 (2017 年 8 月 9 日)。工程員涉貪 北市建管處：尊重司法調查。**聯合報**，社會版。

簡宏偉與王國政(2015)。網路溝通與優化施政規劃。《**國土及公共治理季刊**》，3(3)，114-124。

蘇彩足（2009）。**政府透明化之分析架構及評估**。臺北：行政院研究發展考核委員會。

附錄一 「臺北市府 106 年行政透明委託研究案」 過濾問卷

您好！我叫 _____ 是思多葛市場研究股份有限公司的訪員。目前我們正接受臺北市府政風處委託，在進行一項有關臺北市府行政透明措施的相關研究，近日將會舉辦一場民眾焦點座談會。

感謝您於日前報名參加本次座談，以下將先耽誤您幾分鐘，請教您一些問題，確認您的部分資料與經驗，作為本場次與會人篩選依據，在過程中我們絕不會推銷任何產品，而您的個人資料也絕對不會外洩，也不會以個人名義做分析，請您放心。

姓名：	手機：	住家電話：
Email：		篩選結果：

☐ 時間	☐ 地址(忠孝東路五段 669 號)	☐ 電話	☐ 身份證
☐ 傳簡訊 1	☐ 傳簡訊 2	☐ 傳簡訊 3 (當天)	☐ 確認出席

A. 過濾問題

A1. 請問您是否於過去 3 年（104-106 年）有以下臺北市府機關業務或資訊的查找、申請或陳情經驗（可複選）

說明：

1. 警政服務包括治安：（失竊、失蹤人口、受理案件等）、交通（違規拖吊、道路交通罰單等）、其它服務（失物招領、法律諮詢、協尋遺失物等）
2. 消防安全問題：消防安檢、宣導、消防管理制度、檢修申報等。
3. 違章建築業務：違章建築檢舉、拆除、建築管理法規查詢等。
4. 社會福利或救助：急難救助、育兒津貼、低收入補助、家庭暴力及性侵害防治等。
5. 食品醫藥衛生：健康服務、衛生稽查、食品藥物管理、性侵家暴處理等。
6. 勞雇問題：勞資爭議、就業安全、就業歧視、性別工作平等、勞動檢查等。
7. 建築營造或都市更新問題：建照申請、都更爭議處理、都更審議等。

- | | | |
|--|---|-------------------------------------|
| ☐ (1) 警政服務 | ☐ (2) 消防安全問題 | ☐ (3) 違章建築業務 |
| ☐ (4) 社會福利或救助問題 | ☐ (5) 食品醫藥衛生 | ☐ (6) 勞雇問題 |
| ☐ (7) 建築營造或都市更新問題 | ☐ (8) 以上皆無（結束篩選） | |

B. 行政透明同意程度

B1. 請問您對以下臺北市政府相關措施的同意程度

項目	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
B1.1 當有需要時，我可以透過臺北市政府的相關管道查到我要的資訊	☐	☐	☐	☐	☐
B1.2 我所查詢/諮詢的臺北市政府資訊是完整且正確的	☐	☐	☐	☐	☐
B1.3 我認為臺北市政府資訊介面容易操作	☐	☐	☐	☐	☐
B1.4 我認為臺北市政府的公開資訊容易解讀	☐	☐	☐	☐	☐
B1.6 我認為臺北市政府揭露的資訊能夠協助我解決問題	☐	☐	☐	☐	☐

C. 基本資料

C1. 性別： ☐男 ☐女 （請訪員自填，男女各半）

C2. 年齡：： _____歲（請訪員注意受訪者的年齡層不要過於集中）

☐20-30 歲☐31-40 歲☐41-50 歲☐51 歲以上

C3. 請問您現在居住於臺北市那一區？

☐ (1)松山區☐ (2)信義區☐ (3)大安區☐ (4)中山區☐ (5)中正區☐ (6)大同區☐ (7)萬華區☐ (8)文山區☐ (9)南港區☐ (10)內湖區☐ (11)士林區☐ (12)北投區

請問您方便參加座談會的時間為？

☐ (1)107 年 3 月 8 日 上午 (10:00)☐ (2)107 年 3 月 8 日 下午 (14:00)☐ (3)107 年 3 月 9 日 上午 (10:00)☐ (4)107 年 3 月 9 日 下午 (14:00)

-問卷到此結束，感謝您的作答-

附錄二 訪談保密同意書

親愛的座談會與會人您好：

本公司接受臺北市政風處委託，正在進行「106 年臺北市政府行政透明委託案之研究」，希望透過本案以市民角度，檢視臺北市政府之行政透明度，瞭解當市民在需要時，是否知道如何取得相關資訊，及所得到的資訊是否足夠，在辦理申辦業務時，申辦的作業流程是否足夠透明，使市民能知道辦理進度，也使本府瞭解未來行政透明化推動方向，使臺北市政府施政更符合市民所需。

本次座談會時間約需 1 小時，採焦點座談會方式進行。在會議過程中，為避免資料遺漏或錯誤解讀，將同時進行錄音及筆記，但一切訪談紀錄和錄音皆僅供本次研究之用，本公司及臺北市政府政風處將善盡保密之責。若受訪者對訪談過程、資料運用及其它事項尚有疑問，均可要求本案研究員提供詳盡說明。

同意受訪人簽名：

中 華 民 國 年 月 日

附錄三 期中審查意見回應

106 年臺北市政府行政透明委託研究案

期中審查會議

時 間：107年2月2日（星期五）下午4時

地 點：臺北市政府政風處接待室（市政大樓11樓西南區）

主 持 人：臺北市政風處 江副處長北鑾

出席人員：臺北市政府政風處羅專門委員朝明、陳科長美倫、周股長昀潔、張科員文彥、王委員業鼎、吳委員重禮、戴委員立安、中央警察大學外事警察學系李教授兼系主任宗勳、思多葛市場研究股份有限公司彭總經理孟慈、思多葛市場研究股份有限公司徐組長魁甲。

審查委員	審 查 意 見	回應說明
王委員業鼎	1、請執行單位說明篩選焦點座談會參與者的基準，以及各場座談會預計參與人員組成，以及如何依照 P32 所列的題綱進行焦點座談會。	遵照補充說明，感謝委員建議，見 P31-32。
	2、各年齡層、性別的參與者對臺北市行政透明的看法各有殊異，不易在會議上形成共識，建議執行單位先了解各主題中，何種類型的民眾較常接觸本案三大主題，並將各場次座談會參與者的人數從原訂的 5-6 人增加至 8-10 人。	感謝委員建議。在年齡部分將設定以 25-50 歲區間的民眾為主要邀請對象。在性別部分考量平衡座談會性別觀點，仍建議採用男女各半。在座談會考量發言及討論時間的充足性，人數建議為至少 6 人。在邀約上會邀請 8 人避免到場人數不足的問題。
	3、執行單位如何依據過濾問卷的調查結果篩選座談會參與者。	遵照補充說明，感謝委員建議，見 P31-32。

審查委員	審 查 意 見	回應說明
	4、期中報告 p33 「6. 办理流程規劃」最後一段「將原始資料進行分類、編碼與分析」中，「編碼」一詞乃為量化調查專有名詞，而本案為質化研究，研究方法上應為為歸納各方正、反和中性意見，並深入剖析形成原因，另外，p35 「7. 深度訪談執行步驟」第 iv 點「深度訪談時間為 1.5 小時」，建議修改為「1 小時」較為符合訪談常理。	感謝委員建議，深度訪談時間改為 1 小時。 另說明編碼一詞之使用，為參考 Juliet M. Corbin(1990)提出的扎根理論質化研究方法，其提出四種分析資料的程序：「開放式編碼」(Open Coding)、「主軸編碼」(Axial Coding)、「選擇性編碼」(Selective Coding)以及「歷程編碼」(Coding for Process)。
吳委員崇禮	1、建議座談會參與者的人數從原訂的 5-6 人增加至 8-12 人。	感謝委員建議。惟座談會考量發言及討論時間的充足性，人數建議為至少 6 人。在邀約上會邀請 8 人避免到場人數不足的問題。
	2、由於研究內容為評估政府資訊公開和行政透明等涉及個人機密資料的施政措施，故執行單位在執行焦點座談和深訪時，應提供「訪談保密同意書」與參與者，以符合研究倫理。	遵照辦理，感謝委員建議，見 P44。
	3、請執行單位說明如何尋找符合本案焦點座談會需求受訪者。	遵照辦理，感謝委員建議。說明見 P31-32。
	4、深度訪談的對象，各主題涉及的機關主管權責、對各議題的立場皆有差異，僅受訪 3-6 名機關主管恐有偏頗。	遵照辦理，感謝委員建議。現依據業務主管內容，將受訪對象鎖定在 6 個市府機關，見 P33。
	5、期中報告內，焦點座談會和深度訪談的執行時間點前後文不一；報告內文年代部分段落採用西元紀年，部分採用民國紀年，建議統一用法；其餘語句不順處請執行單位再行檢視。	遵照辦理，感謝委員建議。全文除報告或文獻依原本名稱維持民國紀年外。其餘皆採西元紀年。文獻格式亦遵照修正。
戴委員立安	1、P30 表 7「衛生及勞動權益」與前文「衛生社福及勞動權益」用詞不一，請執行單位修正。	感謝委員建議，已修正前後文，維持使用衛生社福及勞動權益。

審查委員	審 查 意 見	回應說明
	2、「衛生社福及勞動權益」議題中並未特別指涉青少年，故表8中，社團法人台灣少年權益與福利促進聯盟可能與「衛生社福及勞動權益」主題沒有直接關係；「財團法人犯罪被害人保護協會」與「警政消防議題」也未有直接關聯。	感謝委員建議。因社福議題包含兒童福利或家暴防治等，故將其納入。犯罪被害人保護協會則將刪除，見P30。
	3、三大議題牽涉到都計、食品科學、勞工和警消等專業，然而，專家學者焦點座談會僅有一場，且參與者專業集中在公共行政管理，建議執行單位增列專長e-government、數位治理及其他與議題相關的學者。	遵照辦理，感謝委員建議，補充專家名單包含陳敦源教授、朱斌好教授及項靖教授，見P30。
	4、本案焦點座談會主要參與者為一般市民，受限於經驗，僅能提供自身過去提出陳情、申請的經驗等較於片面的意見，難以提供委託單位後續行政透明上改進建議或督導方案。	感謝委員建議。
	5、P40 問卷，請執行單位說明問卷調查方式、預計完成份數。	本案將先透過公協會推薦受輔導個案，或是透過網路平台徵集報名者，在透過過濾問卷篩選參與者。非採用隨機電訪查找對象之方法。
	6、請執行單位說明如何挑選各場次座談會參與者（如依受訪者對議題的正面、負面評價來篩選）	遵照補充說明，感謝委員建議，見P31-32。
	7、問卷設計 (1) P41 過濾問卷 卷頭語「由於您之前曾經有申請或陳情相關意見」與本案研究設計不合。 (2) 請執行單位說明如何邀請參與者？是否有提供車馬費？ (3) 過濾問卷A1,A2部分建議刪除。 (4) A5「請問您在臺北市的居住地現於？」語句不順，「請問您現在居住於臺北市哪一區？」，另請執行單位確	1. 遵照委員建議修正，見P42-43。 2. 本案會提供與會者車馬費補助。

審查委員	審 查 意 見	回應說明
	定受訪者篩選條件為「居住於臺北市」抑或「戶籍地在臺北市」？ (5) A6 建議放在第一題，各題項建議增加文字說明。 (6) 問卷第一部分： 「107/O/OO(O)__:00~__:00的座談會，請問，您是否願意撥空來參加座談會？」應列於問卷末端。 (7) B1和C1題目屬於認知問題，請執行單位斟酌是否適合作為過濾問卷的題項，C1題項不適合用電話調查，建議移除。	
臺北市政府研究發展考核委員會	1、本案執行時間為106年11月至107年5月，深度訪談與焦點訪談時間集中2-4月，考量年節等工作時程較短，建請執行團隊掌握執行期程。	感謝委員建議，本團隊將會於三月初展開焦點座談會。
	2、本次焦點團體洽邀對象包含一般市民，且是先從本府洽公經驗之民眾進行過濾問卷後再行洽邀，建議進行問卷時先與委託機關溝通透過公文書方式進行，降低民眾疑慮，提高填復意願。	感謝委員建議，本團隊將先透過公協會推薦受輔導個案，或是透過網路平台徵集報名者，在透過過濾問卷篩選參與者。非採用隨機電訪查找對象之方法。報名參與者皆為有接觸經驗且具備參與意願之市民，本公司會再於民眾報名後進行過濾問卷篩選，依據篩選條件再挑選確定對象進行邀約。
業務單位	1、本案結案時間為107年5月24日，且適逢春節、清明節等重大假期，請執行單位盡量提早進行，避免耽誤研究進度。	感謝委員建議，本團隊將會於三月初展開焦點座談會。
	2、本府研究發展考核委員會為了解本案質化研究辦理過程，有意參與數場焦點座談會，請執行單位確定辦理時間後再行告知委託單位，以便後續安排。	遵照辦理，座談會時間確定後會再向貴處報告。

審查委員	審 查 意 見	回應說明
	3、「衛生社福及勞動權益」中的「社福」涵蓋範圍甚廣，執行單位應更聚焦。	遵照辦理，感謝委員建議。將於期末報告階段納入分析。
	4、建議執行單位在參與者在參加座談會之前，可提供參考資料，以便參與者更了解臺北市行政透明措施現況。	遵照辦理，感謝委員建議。