

臺北市政府政風處 106 年廉政委託研究案

「臺北市政府 106 年行政透明委託研究」

報告書

計畫主持人：中央警察大學外事警察學系系主任兼所長李宗勳教授

Project Coordinator: Dr. Tzung-Shiun Li

計畫執行單位：思多葛市場研究股份有限公司

Project Executive Institution: Stoics Market Research Consultancy

計畫執行期間：中華民國 106 年 11 月 23 日至 107 年 5 月 24 日

Period of Project: Nov.23,2017 - May.24,2018

印製日期：中華民國 107 年 7 月 24 日

Date of Publication: July.24,2018

臺北市政府政風處 106 年廉政委託研究案

「臺北市政府 106 年行政透明委託研究」

報告書

受委託單位：思多葛市場研究股份有限公司

研究主持人：李宗勳 教授

協同主持人：彭孟慈 總經理

研究期程：中華民國 106 年 11 月至 107 年 5 月

研究經費：新台幣伍拾玖萬伍仟元整

臺北市政府政風處委託研究

中華民國 107 年 7 月 24 日

研究人員

計畫主持人

李宗勳

台灣透明組織(TI)常務理事

中央警察大學外事警察學系教授兼系主任

協同主持人

彭孟慈

思多葛市場研究股份有限公司總經理

研究人員

徐魁甲

思多葛市場研究股份有限公司研究組組長

黃瀨儀

思多葛市場研究股份有限公司研究員

目 錄

壹、研究目的	1
貳、文獻探討	3
一、行政透明	3
二、我國政府機關行政透明措施發展現況	8
三、臺北市政府行政透明措施發展現況	19
參、小結	29
肆、研究方法	31
一、研究架構	31
二、質化調查執行方法	33
伍、研究發現	43
一、衛生、社福議題	43
二、勞動權益	54
三、違章建管	61
四、警政消防	67
五、專家焦點座談會	77
陸、結論建議	83
一、問題發現	83
二、可立即改善項目	85
三、中長程改善項目	89
柒、參考文獻	91
附錄一 過濾問卷	93
附錄二 訪談保密同意書	95
附錄三 市民焦點座談會基本資料	97
附錄四 市民對臺北市政府行政透明措施滿意度	99
附錄五 期中審查意見回應	101
附錄六 期末審查意見回應	105
附錄七 期末報告複審意見	109

表目錄

表 1	政府資料開放平臺概況.....	9
表 2	行政院公報法規發布與刊登一致比率.....	9
表 3	開放資料品質評比標準.....	11
表 4	專家資料開放應用獎評比標準.....	12
表 5	立法院近三屆公聽會辦理概況.....	16
表 6	歷年家事案件量.....	17
表 7	臺北市單一陳情系統案件類型.....	25
表 8	一般市民焦點座談會辦理場次與參與者.....	34
表 9	專家學者焦點座談會出席專家名單.....	36
表 10	焦點座談會討論題綱.....	37
表 11	篩選問卷調查內容.....	38
表 12	深度訪談名單.....	40
表 13	衛生、社福焦點座談會民眾意見摘錄-接觸動機.....	45
表 14	衛生、社福焦點座談會民眾意見摘錄-接觸經驗.....	46
表 15	衛生、社福焦點座談會民眾意見摘錄-民眾評價與建議.....	47
表 16	衛生、社福議題機關人員意見摘錄.....	48
表 17	勞動權益座談會民眾意見摘錄-接觸動機.....	55
表 18	勞動權益座談會民眾意見摘錄-接觸經驗.....	56
表 19	勞動權益座談會民眾意見摘錄-民眾評價與建議.....	56
表 20	勞動議題機關人員意見摘錄.....	57
表 21	違章建管焦點座談會民眾意見摘錄-接觸動機.....	61
表 22	違章建管焦點座談會民眾意見摘錄-接觸經驗.....	62
表 23	違章建管焦點座談會民眾意見摘錄-民眾評價與建議.....	63
表 24	違章建管焦點座談會機關人員意見摘錄.....	64
表 25	警政消防焦點座談會民眾意見摘錄-接觸動機.....	68
表 26	警政消防焦點座談會民眾意見摘錄-接觸經驗.....	69

表 27	警政消防焦點座談會民眾意見摘錄-民眾評價與建議	71
表 28	警政消防深度訪談意見摘錄.....	72
表 29	專家焦點座談會專家意見摘錄	77

圖目錄

圖 1	國家發展委員會公共政策網路參與平臺.....	13
圖 2	公共政策網路參與平臺提點子流程.....	14
圖 3	臺北市單一陳情系統 2016 年 1 月至 12 月統計資料.....	24
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.....	26
圖 5	臺北市政府 2016 年國家賠償「不法行為」案件涉及機關.....	26
圖 6	研究架構.....	32

研究摘要

一、 研究緣起

開放及透明，是現今一般民眾對政府的重要要求，根據政治學者蘇彩足教授研究指出，行政透明分為「財政透明化」、「政治透明化」，以及「資訊透明化」三大構面，其中，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。資訊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，故本案係以政府資訊透明作為研究標的。而根據〈行政院及所屬機關（構）推動行政作業流程透明原則〉第3條指出，各機關在評量行政透明程度包含以下指標：

1. 依法應公開之事項是否業已公開？
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. 公開的訊息是否完整、正確？
4. 市民是否易於取得與解讀公開資訊？
5. 公開資訊是否有助於市民監督政府？
6. 因未公開資訊是否致影響政府公信力？

總和上述可知，行政透明範疇為「針對市民權益相關事項，簡化其業務流程，提升服務的可接近性，並提高決策過程之資訊透明度，確保公眾有獲得訊息之有效管道，藉以促進公眾在決策過程中發揮作用，發揮市民監督之可能性」。

在〈政府資訊法〉第8條中，政府必須透過公開書報、線上資料庫、新聞、公關稿、記者會或公聽會等方式公開政府施政資訊，然有感於2014年太陽花學運帶動公民科技(Civic Tech)的使用，政府機構引入網路直播、公民線上討論平臺等新科技，讓決策過程透明化，擴大市民參與，此外，亦有公民團體如沃草(Watchout, Co)、g0v 臺灣零時政府社群和 Open data.tw 聯盟作為政府推動行政透明措施上的協力夥伴，透過公私協力合作，共同改善我國治理環境。

在臺北市行政透明落實方面，目前臺北市推動行政透明作法包含各機關定期揭露業務資訊、設立電話諮詢窗口、跨機關 e 化服務平臺、線上申訴平臺等一站式窗口，此外，臺北市市政府設立行政透明獎，鼓勵各局處相互觀摩交流，揭露整合公務資訊供外部單位申請應用，進入民間協力資源，促進市府資訊傳播，運用資訊科技提升行政服務品質並形成政策等方向。2014 年，臺北市政府推出「策略地圖」基本框架暨「平衡計分卡」推動工作，並將良善治理作為 8 大施政願景之一，是從市政府府級策略，帶領各機關落實資訊公開和行政透明等措施，以達到良善治理的目標。

根據臺北市政府「單一陳情系統」中，「違章建管」、「衛生社福及勞動權益」、「警政消防」為目前陳情案件數量偏高、且社會影響力廣泛的議題，此外，透過臺北市 2016 年因國家賠償案件中指出，因公務人員不法行為而造成市民損失的局處亦包含「違章建管」、「衛生社福及勞動權益」、「警政消防」議題涉及的局處，故有必要針對上述議題進行檢視。

二、 研究方法與流程

為了解臺北市市民在「違章建管」、「衛生社福及勞動權益」、「警政消防」三大議題的接觸經驗和評價，本案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，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，共計辦理 6 場焦點座談會。

待 6 場座談會結束後，研究團隊彙整市民的意見和建議，並邀請國內公共政策分析、電子治理、決策科學、開放資料等領域專家參加專家諮詢會議，透過專家意見共同討論市民意見反映背後之結構性現象，並評估市民提出意見的可行性，以及未來如何改善，討論題綱包括「評價臺北市政府在依法應公開事項上的表現」、「臺北市政府應採取那些作為改善一般市民的問題」、「如何提高市民參與市政之主動性」、「公私部門的協力方法」，以及「未來可能的改善方向」。

會後，研究團隊根據焦點座談會意見，分別訪問三大議題業務內涵主管機關，如：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），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。

三、 重要研究發現

根據焦點座談會和深度訪談結果，目前臺北市行政透明措施面臨問題如下：

1. 現有局處落實資訊公開措施方向為揭露公務資料和行政服務線上化為主。
2. 局處提供的資訊艱澀且可讀性低，導致市民無法取得需要的服務。
3. 申訴案件的回覆和機關是否妥善保護陳情人個資為影響市民對局處信任的因素。
4. 「議員介入行政業務」為局處執行公務時遭遇的困難之一。
5. 政府公開資訊的影響層面難以事先估量。

本研究考量各議題和局處組織目的、施政現況和限制後，分別提出以下建議：

(一) 衛生社福及勞動權益

1. 針對市民常見問題形成簡易說明文字，並移除過期資訊，提高市政公開資訊的即時性和準確性。
2. 與外部合法團體合作，共同參與政策制定、推廣和執行。
3. 設立檢舉案件查詢專區，將案件流程線上化，將後續處理方式，作為、不作為或無法作為的都應一併說明原因或結果。

(二) 違章建管

1. 公務部門運用的文字太過艱澀，建議提供一般市民專區，將專業用語予以簡要說明。
2. 在稽核結果的公開上，除揭露非法違建廠商以外，機關應說明後續處置方式，例如限期改善的期限，並在公告「不合格場所」海報上提供 QR CODE，供市民隨時查詢。

3. 針對常見問題製作主題專區，以提高民眾的知曉度與政府主動告知的正面形象。

(三) 警政消防

1. 藉由宣傳管道對應的目標客群特性，制定差異化推廣策略。
2. 與一般業者、外部團體協力共同宣導警消措施。
3. 公開風險、危害資訊時建議並同步說明後續處理方法，改善期限供市民警惕。

Abstract

1. Research purpose

Openness and transparency are important requirements of the general public for the government. According to Su Caizu(2009), administrative transparency is divided into three major aspects: “financial transparency”, “political transparency”, and “information transparency”. The definition of information transparency is addressing required information which concerning about citizen right,simplift ,include administative proress ,imporve information acessibility, increasing the transparency of information in decision making process to ensure the public has effective channel for obtaiong information,and promtiog the citizen’s engagement and supervision.

According to Article 3 of the “Principles for the Promotion of Administrative Work Process Transparency of the Executive Yuan and its Subordinate Organs (Architecture)”, each agency’s assessment of administrative transparency includes the following indicators:

- (1) If the information is disclosed or not under the law?
- (2) If the law and regulations related to citizen are disclosed or not?
- (3) Is the diclosed administrative information complete and correct?
- (4) Is it easy for the public to obtain and disclose public information?
- (5) Can public information help the public monitor the government?
- (6) Should the undisclosed information has affected the government's credibility?

According to the Taipei Municipal Government” Taipei city Simple petition System”,“Illegal construction,” “health and social welfare and labor rights,” and “police fire department” are the citizen faced with daily and having widespread social influence.Therefore, it is examine to the information transparency measure among the issues.

2. Research Method

In order to understand the opinion of the citizens in “Illegal construction,” “health and social welfare and labor rights,” we recruit opinion leaders of citizen groups , or inviting general citizen have had contact experience on three major topics through an online platform to invite citizens to participate in the round table meeting and collect relevant information for citizens Transparency of the process, for a total of 6 focus seminars.

After the six s round table meetings, the research team gathers opinions and suggestions from the public, and invites domestic experts in public policy analysis, e-governance, decision science, and open data to participate in the expert consultation meeting. Through expert opinions, the public opinions are reflected. Structural phenomena, and assess the feasibility of the public’s comments, and how to improve them in the future. Discussion topics include “evaluating the performance of the Taipei City Government on matters that should be disclosed in accordance with the law” and “Taipei City Government should adopt those issues that improve the general public. "How to increase the public's initiative in participating in municipalities," "Cooperative methods in the public and private sectors," and "Possible future directions for improvement."

3. Main research finding

The current administrative transparency measures in Taipei face the following problems:

- (1) The direction of the implementation of information disclosure measures by existing bureaux is to expose the onlineization of official data and administrative services.
- (2) The information provided by the bureau is difficult and readable, resulting in the public being unable to obtain the necessary services.
- (3) The reply to the appeal case and whether the agency properly protects the investee's capital to influence the public's trust in the bureau.

- (4) "Members involved in administrative services" are one of the difficulties encountered when the Bureau performs its duties.
- (5) The level of influence of the government's open information is difficult to estimate in advance.

4. Conclusion and Suggestion

After considering the various issues and the purpose of the organization, the current status and limitations of governance, this study proposes the following suggestions:

- (1) Health services and labor rights
 - i. Create simple explanatory texts for common problems of citizens, and remove expired information to improve the instant and accuracy of municipal public information.
 - ii. Cooperate with external legal groups to participate in policy formulation, promotion and implementation.
 - iii. Set up a report case inquiry area to make the case flow online, and the follow-up processing method, as an action, an inaction, or an inability to do it, shall also indicate the reason or result.
- (2) Illegal Construction
 - i. The text used by the public service is too harsh. It is suggested that the general public area be provided and the professional terminology be briefly explained.
 - ii. In the publicity of the audit results, in addition to exposing unlawfully constructed companies, the authorities should explain the follow-up processing methods, such as deadlines for improvement of deadlines, and provide QR CODEs on public notices on the posters of unqualified sites for public enquiries.

- iii. Create a theme zone for common issues to increase public awareness and the positive image that the government has actively informed.

(3) Police Fire Department

- i. Differentiate promotion strategies through the characteristics of the target customers corresponding to the publicity pipeline.
- ii. Work with the general industry and external groups to jointly promote the police and consumer measures.
- iii. Propose and synchronise the follow-up processing methods when publicizing risk and hazard information, and improve the time limit for the public to be vigilant.

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 g0v 零時政府的公務員出國考察追蹤網、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)行政透明之定義與範疇

根據「聯合國反貪腐公約」(United Nations Convention Against Corruption, UNCAC)第10條：「考量反貪腐之必要性，各締約國均應依其國家法律之基本原則採取必要措施，提高政府行政部門之透明度，包括酌情在其組織之結構、運作及決策過程提高透明度」，以及第13條亦指出：「推動政府部門以外之個人及團體，如公民團體、非政府組織與社區組織等，積極參與預防和打擊貪腐，並提高公眾認識貪腐之存在、根源、嚴重性及其所構成之威脅」，鑒於國際反貪腐的趨勢之下，我國於2015年以《聯合國反貪腐公約》頒訂的條例，設立《聯合國反貪腐公約施行法》，並在2016年修正《國家廉政建設行動方案》，並提出9項措施(法務部廉政署，2015年)，其中，第五條指出「鼓勵社會參與，促進透明與貪腐零容忍的共識。」為此，有關單位應為推動全民教育，提高公眾對貪腐的存在、根源、嚴重性及其所構成威脅的認識，各機關局處亦須每年各機關推動行政作業流程透明之措施或相關行政規則。

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：政府對市民公開其組織架構、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，以提升市民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)。

行政院在〈行政院及所屬機關(構)推動行政作業流程透明原則〉(以下簡稱該條例)指出，過去行政機關對資訊公開的認知多侷限於《政府資訊公開法》等相關法令所規定項目，為此，該原則指示：行政院下各局處除應根據該條例第三條檢視各服務在資訊揭示的公開程度、資訊可及性、可解讀性等以外，另須根據該條例第五條規定，就機關內部風險業務和作業流程進行檢視，具體檢視項目包含除依據行政程序法或政府資訊公開法等應公開事項外，與業務有關之法令、審查標(基)準、審核流程、審查進度與範例之事項公開等，施行方向為以下四點：

1. 簡化攸關市民權益、易引發市民抱怨或不便民之業務流程，提升行政效率。
2. 公開如承辦訊息、分案、處理進度、處理期限、規費收取、回應情形、退件理由、結案通知、逾期告知之標準作業流程，有助外部監督者。
3. 增加作業流程透明之便利性及可近性，並提高市民使用率。
4. 持續監督各項行政作業流程透明度之有效性及合理性。

總和上述結論，行政透明的定義為「針對市民權益相關事項，簡化其業務流程，提升服務的可接近性，並提高決策過程之資訊透明度，確保公眾有獲得訊息之有效管道，藉以促進公眾在決策過程中發揮作用，發揮市民監督之可能性。」藉由簡化行政服務流程、提升政府資訊的可及性，增加市民接觸市府的機會，進而參與市府決策，增加政府施政的民意基礎，並提升市民對政府的信心。

(二) 行政透明程度之評量標準

根據〈行政院及所屬機關(構)推動行政作業流程透明原則〉第3條指出，各機關應以下述指標，每年檢視該機關在行政透明上的落實程度：

1. 依法應公開之事項是否業已公開？
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. 公開的訊息是否完整、正確？

4. 市民是否易於取得與解讀公開資訊?
5. 公開資訊是否有助於市民監督政府?
6. 因未公開資訊是否致影響政府公信力?

(三)行政透明措施及科技應用現況

在〈政府資訊法〉第 8 條中，行政機關得透過以下方式主動公開政府相關資訊：

1. 刊載於政府機關公報或其他出版品，若屬條約、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等政府資訊，如行政院、立法院、司法院公報等。
2. 利用電信網路傳送或其他方式供公眾線上查詢，如：法規資料庫、線上查詢平臺等。
3. 提供公開閱覽、抄錄、影印、錄音、錄影或攝影，如新聞、公關稿等。
4. 舉行記者會、說明會，如公聽會、新聞發布會等
5. 其他足以使公眾得知之方式。

除上述管道以外，行政機構經常年運作以來，以發展出可與政府長期配合的民間團體，藉由合法民間團體、合法中間人、外部團體代為佈達政令，如：公會、里長、NGO 團體、志工等，而該些中間人員因長期與政府機構接觸，具備對市府運行的基礎知識，以及市府的服務工作，該些中間人身處民間環境，更能掌握常民面臨的市政問題，故可作為政府與一般市民的中間人，協助市府和民間的溝通。

此外，由於近年電子化政府的趨勢，機關服務結合電子化措施為我國新興治理模式，透過電子線上服務，市民在申辦、查找和陳情的流程得以被簡化，且可透過政府在電子平臺上資訊揭露措施，提升市民直接監督政府施政可及性，另外，國家發展委員會（以下簡稱國發會）「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，未來政府可透過整合各機關的電子服務措施，建置一站式整合服務，打造多元協作、資訊取得便利的公共服務環境。

隨著資通環境的發展，電子化措施逐漸由單面向的服務申請、陳情，逐漸擴展為雙向互動的工具線上互動，透過公、私部門協力合作，促成政府機構和民眾的溝通，以下說明近年我國中央機構推行的行政透明電子化措施。

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. 會議直播及線上回應

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，民眾可透過平臺與政府進行政策討論，若有異議，亦可即是反應以供政府參考（簡宏偉、王國政，2015）。

除設立線上直播以外，國發會依據 2014 年 7 月 28 日「經貿國是會議」，成立公共政策網路參與平臺（<http://join.gov.tw>），是以網路平臺披露政策訊或建立討論平臺，定期的揭示政府的施政意向，並系統性蒐集民眾意見，得以讓政府廣納不同的聲音，真正落實行政透明的目標（國發會，2017）。

3. 公民科技（Civic Tech）

鑒於近年公民意識和科技環境的成熟，民眾運用資通訊技術參與市政決策的意識也逐漸抬頭，而公民科技（Civic Tech）的出現即是反映民眾參與社會改革的趨勢，民眾透過網路平臺、線上服務、手機或桌面 APP 等

資訊傳遞技術，持續監督政府施政結果並課責，而及時互動科技，如網路直播、線上投票等，讓民眾可不受空間、地點的限制即時參與政策制定。除一般民眾以外，民間專業人才參與改造政府亦為此波公民意識崛起的現象之一，熱心公益事務的資訊人員和特定領域人才組成公民參與團體，將民間的創意想法和科技技術投入社會改革，經多年發展，公民科技對改善我國公共治理環境成果斐然，其中，g0v 臺灣零時政府、沃草(Watchout, Co) 為其中代表團體，以下概述之。

2012 年，g0v 臺灣零時政府社群(以下簡稱零時政府)以「開放透明、公民參與」為號召，邀請民眾參與政府制訂政策、提供公共服務，並促成國際間公民科技交流活動。2014 年，零時政府社群開辦「公民科技創新獎助金」，鼓勵大眾提供改進公共服務的構想，若提案成功，則零時政府會提供開發者獎助金，協助開發者持續延伸專案，具體成果包含「臺灣路更平」、「司法陽光網 - 判決書 API 計畫」、「真的假的 LINE bot」、「2018 議員投票指南」等 (科技新報，2017；蔣珮伊，2016)

2013 年創立的沃草(Watchout, Co) 則以監督國會議員與其他民意代表、政府官員等政治人物為該組織發展目標，代表作品包含轉播立法院「國會無雙」、臺北市市長選舉人辯論會「市長，給問嗎」等活動。

2014 年太陽花學運讓「公民科技參與政治」的概念在媒體的傳播下更廣為人知，在此之後，公、民營單位協力合作成為公共服務領域的趨勢，民眾從過往經驗中發掘政府在執行業務時可能產生的服務缺口和弊端，並提出改善方案，而公部門引入民間富創意的構想和技術，則可與民間團體共同精進政府施政效能，達到良善治理的目標。(科技新報，2017；蔣珮伊，2016)

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臺也在 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臺，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）。

(3) 政府資料開放平臺

政府資料開放平臺網站說明中可知，該平臺為行政院及中央各二級機關建立的資料平臺（<https://data.gov.tw/about>）。在平臺的表現上，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；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。

(6) 開放資料品質評比制度

行政院國發會為鼓勵各機關提供正確、具流通性且結構化的資料，並促進機關和民間團體協力，強化資料分析和應用，針對民間所需的資訊服務提升資料經濟，遂於 2017 年制訂〈政府資料開放優質標章暨深化應用獎勵措施〉，針對在政府資料開放平臺¹上架的資料集，分別就「品質」、「應用」和「人氣」三個面向進行評比，針對評比結果為優秀的機構進行敘獎，以茲鼓勵其他單位仿效。

在資料品質評比，評選委員根據資料可直接取得性、易於被處理與理解三個構面進行評分，優選者依授予資料開放金質、銀質與銅質獎標章，各評核指標說明見下表。

表 3 開放資料品質評比標準

評核構面	評核指標	評核重點
可取得性	資料資源連結有效性	資料資源連結可回傳連結成功狀態。
	資料資源可直接下載	使用者能透過連結直接獲取資料，無需透過登入或任何額外的操作形式。
易於被處理	屬結構化資料	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 固定欄位結構化資料：單一系列標題的表格式資料，每筆資料的欄位數均相同，且無合併儲存格、無公式、無空行、無小計等。 ▶ 非固定欄位結構化資料：符合 W3C 之 XML、JSON 等結構化資料。 ▶ 其餘均為非結構化資料。
易於理解	須依「資料集詮釋資料標準規範」提供詮釋資料	資料集詮釋資料之「編碼格式」、「主要欄位說明」與所提供之資料資源欄位相符。
	資料即時性*	資料集須依所填之「更新頻率」即時更新。

資料來源：〈政府資料開放優質標章暨深化應用獎勵措施〉

除提供具使用價值的資料後，各機關如何提升人員應用資料及分析能力，進而強化政府決策品質，遂設立「資料開放應用獎」，評核方法分為

¹政府資料開放平臺 <https://data.gov.tw/>

民眾票選和專家評分兩部分。

在專家評核上，「服務整合」主要評核機關內外部資料的應用和整合程度，以及引入民間團體的合作模式，「應用效益」和「未來潛力」則評核資料應用成果的實際效益和未來發展潛力，詳細說明如下表。

表 4 專家資料開放應用獎評比標準

評核構面	評核指標	評核重點
服務整合	資料之應用深度	說明資料分析及應用情形，並說明開放資料、內部或外部資料混搭情形。
	公私協力程度	說明與民間合作情形，並說明公私協力的合作模式。
	民間回饋	民間採用平臺上之原始資料集進行重整後回饋至平臺之民間資料集。
應用效益	創新程度	說明資料應用創新內容、步驟及方法。
	預期效益達成度	說明應用資料所解決之機關或民眾問題、或改善機關內部流程、提升機關服務品質等。
未來潛力	服務延續性	說明將資料應用納為機關常態運作的機制規劃。
	擴充應用之潛力	說明未來可再混搭其他資料的可能性與應用情境，及擴充應用服務之規劃。

資料來源：〈政府資料開放優質標章暨深化應用獎勵措施〉

最後，對於開放達 1 年且經品質檢測取得金標章之資料集，國發會為鼓勵其持續運作和維護，另設立「資料開放人氣獎」，以資料集年度瀏覽量、資料集年度下載量、資料集進行評分。

2. 民眾參與

(1) 公共政策網路參與平臺

公共政策網路參與平臺 (<http://join.gov.tw>)，係行政院國發會。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。」，行政院請國發會會於 2015 年 2 月 10 日建立參與平臺，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臺的服務功能，讓參與平臺成為更友善的使用環境（國發會，2017）。



圖 1 國家發展委員會公共政策網路參與平臺

資料來源：公共政策網路參與平臺

公共政策網路參與平臺提供政策形成前的「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

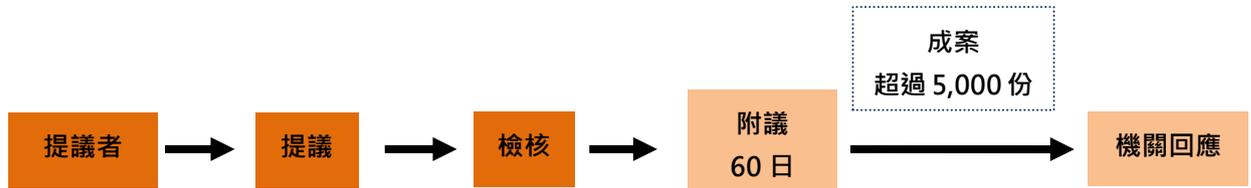


圖 2 公共政策網路參與平臺提點子流程

資料來源：公共政策網路參與平臺

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) 立法院開放資料服務平臺

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。

(2) 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/lgstac/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 5 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，進而達到司法友善之目標（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 6 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「政府資料開放平臺」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過經過縝密的思考、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

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市民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）。

有鑑於臺北市民自我權益和參與市政決策的意識提高，2014 年，柯文哲市長上任後，遂要求臺北市研究發展考核委員會制定「策略地圖」基本框架暨「平衡計分卡」推動工作，根據衡計分卡四大構面「財務構面」、「學習成長構面」、「內部流程構面」到「顧客滿意度」，落實八大府級施政願景及目標，並以「顧客滿意度」為主要構面，而八大施政願景包含「營造永續環境」、「健全都市發展」、「發展多元文化」、「優化產業勞動」、「強化社會支持」、「打造優質教育」、「確保健康安全」、「實現良善治理」，其中，良善治理在顧客滿意度構面中具體指標包含：提供公民參與度、重建市民對政府信任度、對政策認知度並提升行政透明度等，是以透過市政府中央規劃的策略地圖，從中央帶領並引導各局處落實行政透明、提高市民對政策的認知和支持，落實良善治理的政策目標。（曲兆祥、陳蕙娟，2016）

(一) 臺北市政府行政透明措施

1. 各機關依法定期揭露業務資訊

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。

為落實「政府資訊公開法」之規定，臺北市政府各局處於各公開資訊平臺上皆設有政府資訊公開區，公開該局處財務預算、決算，施

政方針和執行現況，以及歷年業務統計數據，透過定期揭露和更新相關資訊，促使市民進一步了解市府的作為。

2. 設立一站式電話諮詢窗口，即時收集市民意見

臺北市於2008年設立臺北市1999市民當家熱線，隸屬於臺北市研考會所管轄，旨在作為政府和市民的溝通管道，主要以電話方式提供諮詢、陳情、轉接和派工四大服務。透過106席話務人員的輔助，並提供瘖啞人士的Skype,line視訊手語服務全年無休服務。為提供標準化作業流程和最新的市府資訊，臺北市1999市民熱線設有市府資訊資料庫，且要求各局處依根據臺北市民熱線作業要點規定每月檢視並更新市府資訊資料庫內的FAQ，力求用語簡白易懂，並每個月定期提供來月該局處措施的對外公關稿，作為話務人員回應的依據。

除市政諮詢以外，臺北市1999市民當家熱線也接受民眾陳情和派工，民眾可以電話方式向話務人員提報鄰近須市府協助的問題，如路燈故障、道路維修等，待陳情案件成立後，話務人員會將服務派送給權責機關，並要求在時限內提供回應並解決問題。在遭遇到重大災害時，臺北市1999市民熱線也將結合災害應變中心 (EOC)，統一受理市民的回報電話，第一時間彙整民間受損狀況，快速啟動市府的救援機制。至2018年1月底為止，臺北市1999市民當家熱線累計服務1,960萬9,135通電話，整體滿意度皆達9成以上。

3. 建立市民服務整合入口，提供跨機關 e 化服務平臺

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，藉以減輕市民摸索的時間，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種申辦書表供市民下載使用。

4. 建置線上申訴平臺，系統性收集市民意見。

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市民通報並結案。

5. 設立行政透明獎，鼓勵各局處相互觀摩交流

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，以及市民對該設施（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市民權益，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/系統在未來增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

措施/系統的建置經驗是否可複製並供其他機關或外縣市效尤。

6. 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。

7. 進入民間協力資源，促進市府資訊傳播

因個別單位揭露之資訊不利於市民檢索和再利用，2011年，臺北市資訊局推動開放政府（Open Government）的施政方針，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市民使用，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增值運用，根據該平臺所示，至今已有956個資料集登錄於平臺上，該平臺亦開放民間業者進行介接，以交通資

訊為例，該平臺共開放「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「臺北等公車」、「轉乘通」等手機應用程式，共計有數百家業者(單位)申請。

8. 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

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

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)。

(二)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。

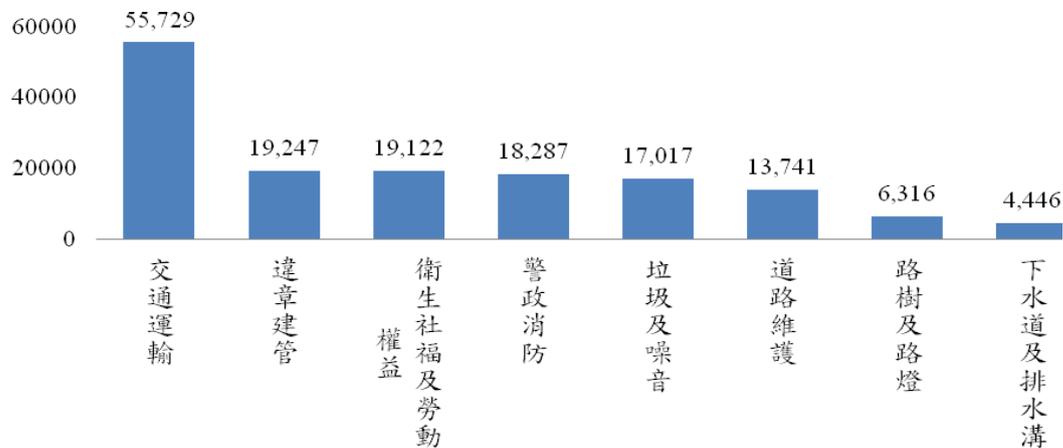


圖 3 臺北市單一陳情系統 2016 年 1 月至 12 月統計資料

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、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 7 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
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	雨水下水道側溝淤積、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備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。

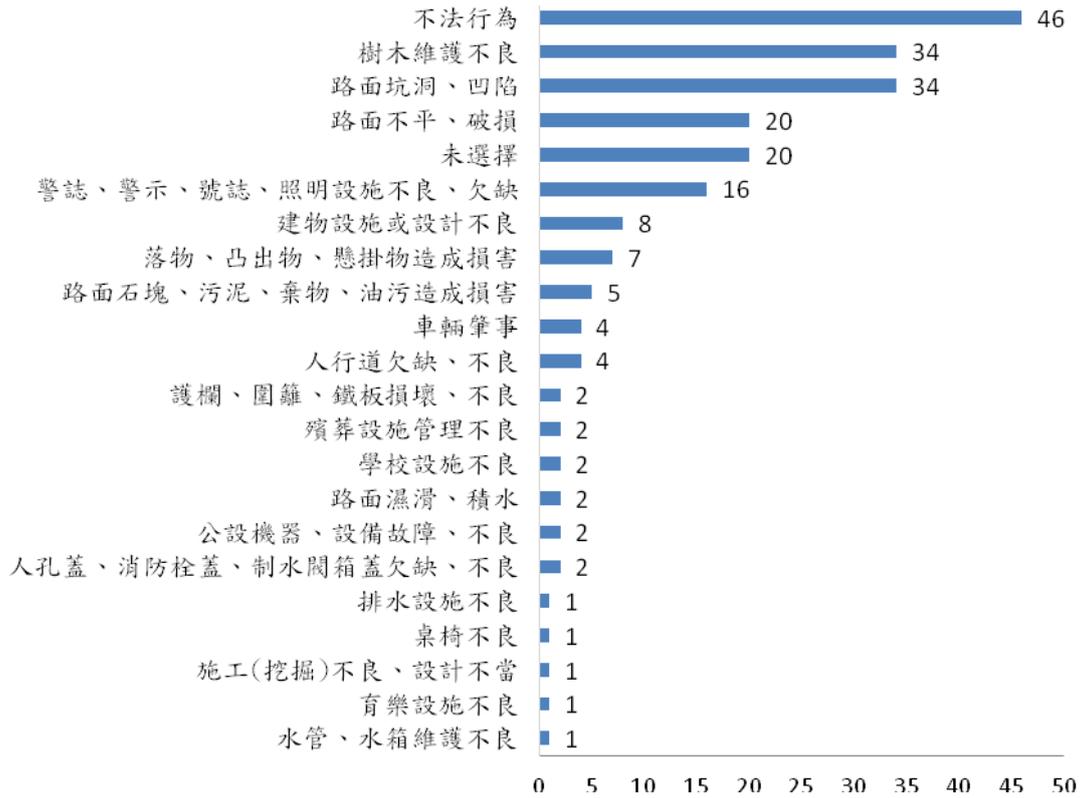


圖 4 臺北市政府 2016 年度受理國家賠償案件原因類型統計資料

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。

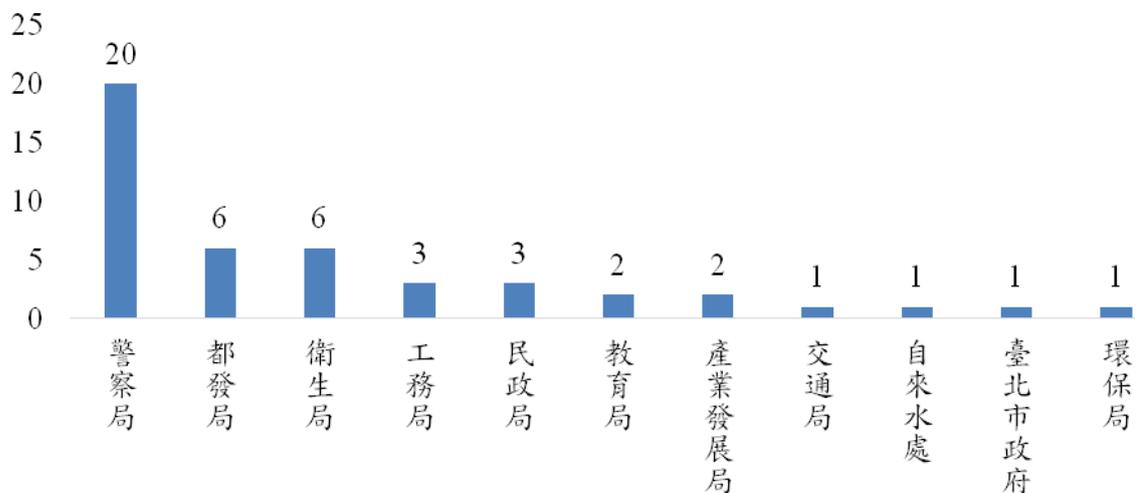


圖 5 臺北市政府 2016 年國家賠償「不法行為」案件涉及機關

資料來源：臺北市政府法務局

2. 小結

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，有鑑於這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，彙整以下小結：

(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，因此在焦點座談會及後續質性研究部分，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。

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，並根據目前行政透明措施的評量標準設計過濾問卷，以供後續篩選受訪者使用。

(二)質化研究

本案採質化研究，實際執行分為焦點座談會與深度訪談兩階段。焦點座談會部分，本案針對三大議題相關局處外部顧客進行接觸，確認參與座談會的意願，並發放過濾問卷和時間，並規劃焦點座談會，共計舉辦6場市民座談會。待完成市民意見蒐集後，另舉辦專家座談會，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。

待完成焦點座談會意見蒐集後，研究團隊以7場座談會、文獻整理等資料作為基礎，深度訪問六個局處之內部人員，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：

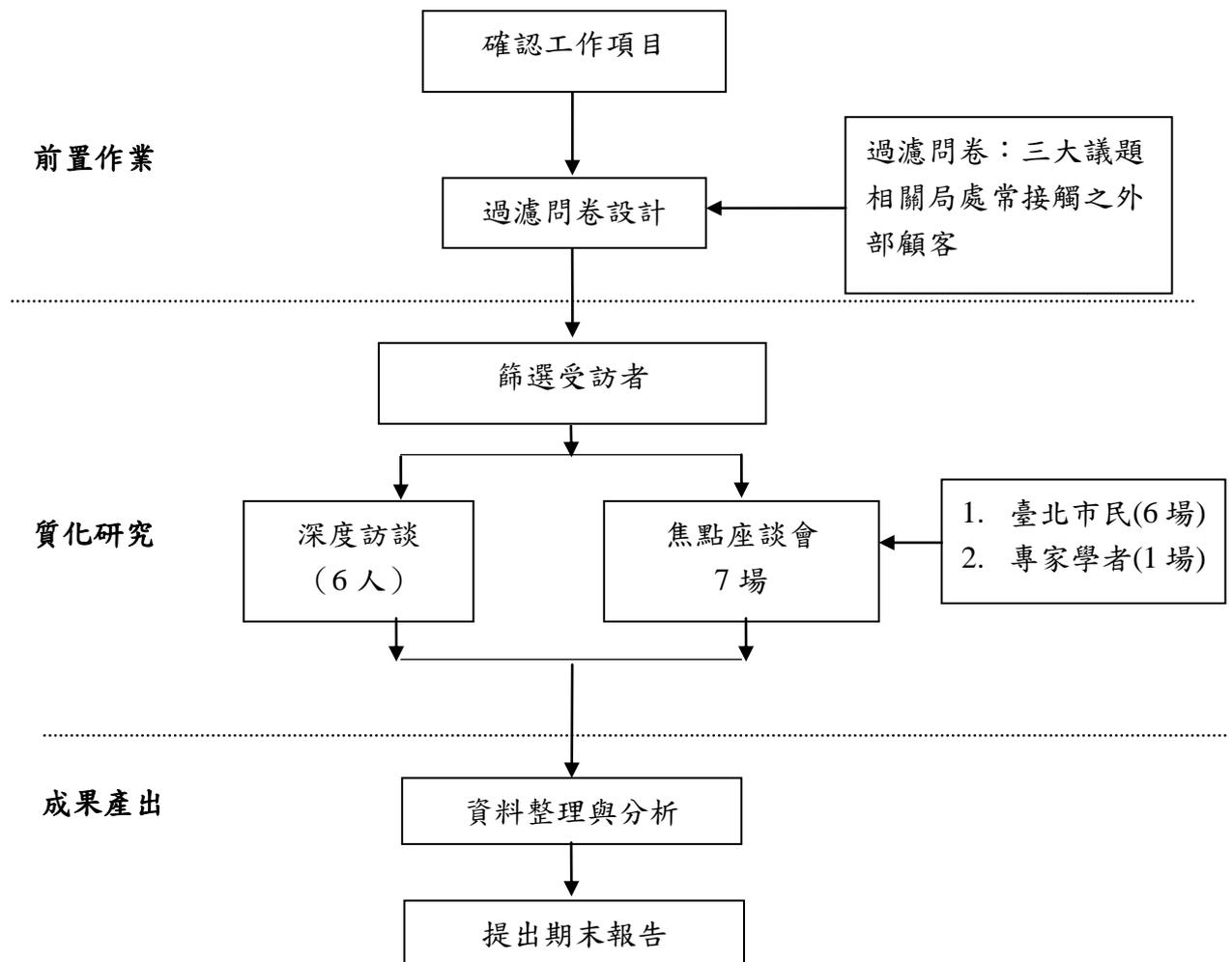


圖 6 研究架構

二、 質化調查執行方法

本案焦點座談會以「違章建管」、「衛生社福及勞動權益」、「警政消防」三項議題作為主題，並透過焦點座談會、深度訪談蒐集內外部人員意見，以下詳述調查步驟。

(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（「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，本案共辦理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，蒐集市民在三大議題中的接觸經驗，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

於2018年3月至5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

於思多葛市場研究股份有限公司會議室舉辦。

4. 對象與場次

在參與對象上，本案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，在遴選標準上，受訪者需在近3年內有市政府接觸經驗。6場次座談會實際辦理主題、日期與主持資訊如下表所示：

表 8 一般市民焦點座談會辦理場次與參與者

議題	辦理時間	主持人	代碼	性別	年齡	居住區	接觸動機
警政服務	3月9日 下午	彭孟慈 總經理	警政 E	男	31-40 歲	大安區	遭遇路人無故挑釁 向市政府檢舉
			警政 C	男	20-30 歲	信義區	檢舉交通違規
			警政 B	男	20-30 歲	大安區	單車被偷
			警政 A	男	31-40 歲	中正區	檢舉停車、酒駕等
			警政 D	女	41-50 歲	士林區	自家車被拖吊
			警政 G	女	31-40 歲	北投區	車禍
			警政 F	女	31-40 歲	信義區	因感情糾紛而尋求 警局協助
食品醫藥衛生	3月29日 下午	李宗勳 教授	衛 F	男	20-30 歲	中正區	檢舉違規攤販
			衛 G	男	41-50 歲	士林區	檢舉違規攤販
			衛 D	女	31-40 歲	南港區	詢問藥品副作用
			衛 C	女	31-40 歲	北投區	醫療產品業務、檢舉 違規美妝廠商
			衛 A	女	41-50 歲	內湖區	投訴醫生、醫療糾紛
			衛 E	女	41-50 歲	信義區	公婆肢障申請外勞
			衛 B	女	51 歲以上	文山區	協助母親老人健檢
違章建管	3月23日 下午	李宗勳 教授	建管 F	男	20-30 歲	信義區	檢舉鄰居噪音、詢問 都更問題
			建管 G	男	31-40 歲	內湖區	申請身心障礙車位
			建管 B	男	41-50 歲	萬華區	房屋、都更問題
			建管 D	女	20-30 歲	信義區	檢舉鄰居違法搭建 棚子
			建管 H	女	31-40 歲	萬華區	自有建物（遮雨棚） 被檢舉
			建管 I	女	41-50 歲	內湖區	房屋修繕問題
			建管 C	女	51 歲以上	松山區	都更和公宅問題
勞雇問題	3月9日 上午	彭孟慈 總經理	勞 E	男	20-30 歲	北投區	勞方代表、勞資糾 紛、參與勞資協調會 議、詢問職災認定
			勞 B	男	41-50 歲	萬華區	詢問投保薪資、開 勞資協調會議

議題	辦理時間	主持人	代碼	性別	年齡	居住區	接觸動機
			勞 C	男	41-50 歲	大安區	檢舉公司未辦勞健保
			勞 D	男	41-50 歲	文山區	公司加班費計算錯誤
			勞 F	女	31-40 歲	士林區	雇主無故資遣、參與勞資協調會議
			勞 A	女	51 歲以上	松山區	檢舉非法外勞
社會福利或救助問題	3 月 8 日上午	李宗勳教授	社 F	男	41-50 歲	中正區	申請特殊境遇家庭補助
			社 C	男	31-40 歲	中山區	協助身心殘障的家人申請輔具
			社 B	男	31-40 歲	南港區	協助領有殘障手冊的家人申請社會局補助
			社 D	男	31-40 歲	內湖區	協助家人申請國民年金和妹妹的育兒津貼
			社 A	女	31-40 歲	士林區	單親媽媽尋求社會局急難救助
			社 E	女	20-30 歲	萬華區	社工，服務對象為早療兒童
消防安全問題	3 月 13 日上午	李宗勳教授	消防 A	男	20-30 歲	萬華區	住家違建、研究消防無線電設備
			消防 B	男	20-30 歲	中山區	詢問消防通道
			消防 E	男	20-30 歲	北投區	請消防局協助拆除蜂窩
			消防 F	男	20-30 歲	士林區	消防替代役
			消防 C	男	31-40 歲	士林區	房屋健檢、整修
			消防 D	男	31-40 歲	信義區	義消
			消防 G	女	20-30 歲	文山區	檢舉寺廟違法使用爆竹
			消防 H	女	51 歲以上	中正區	住宅管理員

在一般市民座談會結束後，本案於2018年5月3日辦理的第7場次專家座談會，邀請國內公共政策分析、電子治理、決策科學、開放資料等領域專家與會，以綜合考量民眾、意見團體與專家學者意見，減少主觀偏頗或意見失衡的狀況，共辦理1場次，出席專家如下表所示：

表 9 專家學者焦點座談會出席專家名單

項目	內容
辦理時間	2018/5/3 下午
主持人	李宗勳教授
參與人員	Open Data 創辦人 張維志老師
	元智大學社會暨政策科學學系 陳勁甫教授
	世新大學行政管理系兼臺灣透明組織執行長 莊文忠教授兼系主任
	成功大學政治學系暨政治經濟研究所兼臺灣透明組織顧問 楊永年教授
	國立師範大學公民教育與活動領導學系 曾冠球副教授
	聖約翰科技大學企管系 鄭錫鍇副教授

說明：依單位筆畫順序排列。

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。

5. 討論題綱

一般市民焦點座談會討論內容以市民分享三大議題的接觸意見為主，包含詢問民眾過往「申請、陳情和查找經驗與評價」、「對行政透明程度之評價」、「對民眾了解或參與市政的幫助」，以及「未來需改善的項目」。

在專家學者部分，座談會開始後先由研究員向與會專家報告一般市民焦點座談會之發現，並以前6場次發現作為討論基礎，討論題綱包括徵詢專家「評價臺北市政府在依法應公開事項上的表現」、「臺北市政府應採取那些作為改善一般市民的問題」、「如何提高市民參與市政之主動性」、「公私部門的協力方法」，以及「未來可能的改善方向」。各場座談會討論題綱如下：

表 10 焦點座談會討論題綱

項目	一般市民	專家學者
討論內容	<ul style="list-style-type: none"> ● 請陳述您過去申請、陳情和查找OOO（主題）的經驗，包含<u>動機、如何取得資訊、處理過程、使用管道（網站、櫃臺或書信往來等）和結果，以及整體評價</u>。 ● 根據各項官方管道和揭露事項，並對應您過去的申請、陳情和查找經驗，請問： <ul style="list-style-type: none"> ➢ 該單位的官方聯絡窗口（平臺）是否容易操作或接觸？ ➢ 該單位的公開資訊是否便於查詢和取得？ ➢ 該單位的公開資訊是否容易解讀？ ➢ 該單位的公開資訊是否足夠完整？ ➢ 該單位的公開資訊是否可解決您的問題？ ➢ 您對該單位整體公開資訊的揭露狀況評價為何？ ● 根據前述的各項官方管道和揭露事項，是否有讓您更了解該機構的職責、服務內容，以及臺北市市民擁有的權益和義務？ ● 請問您認為臺北市政府 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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？ ● 針對民眾過去申請、陳情和查找經驗所遭遇的問題（例如揭露資訊艱澀不易理解、電子化措施缺乏整合、開放之資料缺乏可應用性等），請問您認為臺北市政府應提供那些作為改善上述問題？ ● 就本次座談會經驗而言，市民的接觸經驗多僅限於與自己經驗有關的市政服務，對主動了解市政府內部運作、監督市政府施政的意願不高，請問您認為政府應提供怎樣的配套作法，提高市民參與市政討論的意願？ ● 如何透過公私部門的協力，增加社會參與的能量，進而提升民眾對政府的信任程度，為行政透明推動的重要議題。您對公私協力合作的想法和現行的推動作法為何？ ● 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

項目	一般市民	專家學者
	未來資訊公開措施，還有那些需要改善或增加的部分？	力？

6. 办理流程

(1) 蒐集邀請名單

研究團隊的接觸管道有二：其一為對三大議題相關公民意見團體，包含產業工會、社福團體等的意見領袖進行邀請，或協助推薦曾接觸相關議題之民眾（例如個案輔導對象），其二為：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。藉由上述管道獲得的聯絡資訊，彙整為初步接觸名單，並發放篩選問卷作為後續會議安排依據，調查內容如下：

表 11 篩選問卷調查內容

面向	調查內容
A.接觸經驗	三大議題相關單位接觸經驗
B.行政透明同意程度	對臺北市行政透明措施評價
C.基本特徵資料	性別、年齡、居住行政區、可出席時間

(2) 篩選受訪者

待收集到足夠名單後，研究員透過問卷回覆狀況篩選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，以下說明篩選依據：

A. 年齡

考量臺北市申辦公務服務的年齡限制，本案焦點座談會與會人員年齡須20歲以上，各場年齡層以平均分配為主。

B. 性別

以各場次性別平均分配為原則。

C. 接觸經驗

為取得符合本案研究目的的接觸經驗，受訪者需在過去3年間(2015年至2017年)曾經因三大議題而接觸臺北市市政府的經驗。

D. 行政透明化程度評價

根據篩選問卷回收結果，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，同一場次安排不同評價的人員。

待與會者篩選完畢並完成相關資料準備工作後，研究員會正式邀約受訪者，同步寄送座談會議程等參考文件，進一步安排受訪者可參與的時間。

(3) 訪談資料分析

六場市民座談會結束後，研究員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，供作專家座談會討論內容。

(二) 深度訪談

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. 訪問人數

本案深度訪談人數為6人，分別依據討論議題訪問機關內部人員，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

於2018年4月至5月10日辦理完畢。

4. 訪談主持人

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訪談主持人。

5. 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。

表 12 深度訪談名單

議題	機構名稱	時間	地點	代號
警政消防	臺北市政府警察局	5月9日下午4:00	臺北市政府警察局	深訪-警
	臺北市政府消防局	5月9日上午10:00	臺北市政府消防局	深訪-消
違章建管	臺北市政府建築管理工程處	5月11日下午4:00	台北市市政府大樓	深訪-建
衛生社福及勞動權益	臺北市政府勞動局	5月11日下午2:00	台北市市政府大樓	深訪-勞
	臺北市政府社會局	5月4日下午2:00	台北市市政府大樓	深訪-社
	臺北市政府衛生局	5月4日下午4:00	台北市市政府大樓	深訪-衛

6. 訪談題綱設定

根據焦點座談各場次發現，本案針對臺北市政府各項議題主管機關之深度訪談題綱，設計如下：

- (1) 請問 貴局/處現有行政透明業務的推動現況？
- (2) 請問 貴局/處未來行政透明措施的推行策略？
- (3) 請問 貴局/處在政府公開資訊及開放文件格式的努力成效為何？
- (4) 針對民眾過去申請、陳情和查找經驗所遭遇的問題（例如揭露資訊艱澀不易理解、電子化措施缺乏整合、開放之資料缺乏可應用性等），請問貴局/處可能的因應對策？民眾意見在實際業務執行上的可行性與限制？
- (5) 如何透過公私部門的協力，增加社會參與的能量，進而提升民眾對政府的信任程度，為行政透明推動的重要議題。請問 貴局/處對公私協力合作的想法和現行的推動作法為何？

- (6) 從開放資料到資料治理，是行政透明及開放治理的趨勢，請問貴局/處在這方面，具體的努力建議為何？

7. 深度訪談執行步驟

- (1) 研究人員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，將由計畫或協同計畫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。

伍、研究發現

一、 衛生、社福議題

根據單一陳情系統案件在衛生、社福議題的服務範疇，如：急難救助、育兒津貼、低收入補助、家庭暴力及性侵害防治、健康服務、衛生稽查、食品藥物管理、性侵家暴處理等，對應的權責機關為衛生局、社會局，該些機關外部顧客則包含一般民眾，醫療、食品衛生檢舉人、社工、弱勢民眾等，各局處現有措施說明衛生局、社會局在落實行政透明的具體措施和市民經驗彙整如下。

(一)現有措施

衛生局、社會局皆以「強化社會支持」為共同施政目標，具體措施包含傳遞衛教資訊、加強對非法廠商的查緝，並提高市民對政策的支持，獲得政策的正當性為目的發展目標。

1. 整合市府服務資訊

市民在社會福利與勞動權益議題上多為需要申請社會、醫療服務等為主要接觸動機，而臺北市衛生局、社會局和勞動局為配合推行臺北市民e點通的市府整合辦法，遂將部分申辦業務整合至臺北市共通平臺，透過整合申辦入口，市民得以單一平臺獲知申辦服務的資格限制、需要準備的文件等，以及所需的時限。

另，由於臺北市政府提供的福利措施分散局衛生局、社會局和各大社福機構和公共服務設施中，方便市民查詢市政府在的福利措施，遂建置臺北市福利健康地圖，提供整合性的社福資源供市民自行查詢。

2. 陳情檢舉

由於社會福利議題涵蓋市民各大民生議題，凡舉食品安全、醫療衛生或勞動環境，皆須透過市政府對其運行方式進行稽查，並公布結果，協助市民辨識合格廠商，抵制非法廠商。

除接受市民陳情以外，食品及藥物相關業者，以及對不合格工作場所的稽查亦為相關局處的重點措施。除不定時稽查民間醫藥美妝業者以外，臺北市政府也建置「臺北市食材登錄平臺計畫」、「臺北市食藥粧網路地圖計畫」平臺，公布稽查不合格廠商，每次稽查結果皆會透過新聞稿向外發布，藉此讓市民和廠商能有所警惕。

3. 調解糾紛

醫療糾紛為衛生、社福議題上經常面臨的紛爭，臺北市政府在該類糾紛上皆設有溝通平臺供雙方陳述意見，並聘請專家學者進行仲裁和協調，取得雙方共識，醫療糾紛方面，衛生局在 2013 年修訂〈臺北市政府衛生局醫療爭議案件處理流程〉，由申訴人填寫醫療爭議調處申請書，並在 20 天內設置醫療爭議調處會議，並邀請第三方公證人參與，會議結束後於 10 日內，以正式公文函送雙方調處「成立」或「不成立」結果，而勞雇糾紛上，勞動局設立勞資爭議調解、勞資會議等溝通平臺，由申訴人透過臺北市民 e 點通進行申請，並邀請仲裁人、調解委員等參與。

4. 宣導教育

衛生局、社會局針對民眾經常遭遇的醫療、疾病防治問題，如在網站上，衛生局、社會局設有主題式的資料專區供檢索，衛生局、社會局結合社福團體、公會等中間團體協助行政業務的推廣，期望藉由中間團體在民間的運作能量，推廣並解說政府服務措施。

5. 提供公民參與管道

由於公共住宅涉及各方弱勢團體對入住資格的認定，而社會局秉持在「開放政府」及「公民參與」的立場上，遂運用透過公民審議方式規劃公共住宅，在執行上，網羅公民團體共同參與，共邀請 37 名公共住宅代表參加預備公民會議，形成核心議題後，並另舉行 2 場次實質審議，各約邀請 40 人參與，並運用手語翻譯、即時聽打、即時文播、影像直播等方式，將會議訊息即時揭露給市民，社會局另舉辦公共政策網路參與平臺（Join）收集市民意見，彙整意見後再召開 2 場共識會議，透過不同領域之利害關係人（如一般大眾、公宅潛在需求者、民意代表、民間團體、專家學者等）充分表達意見並互相辯論，澄清歧異觀點與癥結，以擬定最終結論（許立民、林淑娥、許韶芹，2016）。

(二) 民眾意見摘錄

根據市民焦點座談會結果，以下彙整市民接觸動機，接觸管道、整體評價。在接觸動機上，依照社會福利、衛生醫療兩場次分開陳列，在接觸管道方面則分由臨櫃、官方網頁、臺北市 1999 市民當家熱線和向機關人員電話諮詢四個管道分析，意見彙整方面，則根據市民的正面意見和負面意見進行歸類。

1. 接觸動機

以下彙整市民接觸衛生、社福議題的契機。

表 13 衛生、社福焦點座談會民眾意見摘錄-接觸動機

意見摘錄
<p>社會福利</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 我主要是幫我母親，因為我母親比較年邁，她領有殘障手冊，有幫他去社會局申請相關的補助（社 B）。 ● 我單親之後有一段時間，因為沒有家人的支持...，婦產協會有告訴我一些申請，我先申請急難救助，先把小孩送去幼稚園（社 A）。 ● 我奶奶年邁，算身心殘障，去申請他的輔具，床、氣壓床或者相關設備（社 C）。 ● 我是幫我媽申請國民年金的補助，還有就是幫我妹申請育兒津貼（社 D）。 ● 我申請的項目是特殊境遇家庭，...我的太太生病往生，當下我不曉得可以申請甚麼，社會局過一個多月寄個了小冊子給我，告知我有遇到這個情況有一些東西可以申請（社 F）。 ● 最近可能會申請一些身心障礙的福利，就是買車可以免稅，還有停車位要另外申請，不過我是有問一些朋友才知道這些福利，因為我自己本身爸爸是身心障礙的中度殘障，買車有一些補助（社 B）。 <p>衛生醫療</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 我那時候想不開，他就轉到他們的生命線，臺北市政府竟然還有一個防治自殺的（衛 A）。 ● 幫我媽做老人健檢（衛 B）。 ● 我是醫療營養品的業務，十幾年都跟醫院有接觸。（衛 C） ● 美妝我跟臺北市政府衛生局檢舉過（衛 C）。 ● 因為我婆婆跟公公都是肢障，要申請外勞（衛 E）。 ● 不管生的熟的都要離地，因為離地面太近會有灰塵之類的，之前有去舉報過，就直接打文字的敘述，傳到臺北市衛生局那邊（衛 F）。 ● 他們食品內場的人員一邊處理東西時，一邊抽菸...，我是有蒐證，也有上衛生局的網站檢舉（衛 G）。 ● 自己去醫院檢查有慢性病，高血壓的問題，藥劑有分輕量中量跟高量，然後有上網去查，就會去網站查，但查不太到相關的資訊，...最後是依照 GOOGLE 的資訊作為參考吃藥的依據（衛 D）。

2. 接觸經驗

根據市民意見，以下分別就「電子信箱」、「官方網頁」、「臨櫃」、「臺北市 1999 市民當家熱線」和「向機關人員電話諮詢」5 種接觸管道彙整受訪者接觸經驗。

表 14 衛生、社福焦點座談會民眾意見摘錄-接觸經驗

意見摘錄	
電子信箱	<ul style="list-style-type: none"> ● 好像是有兩個舊的介面，我不曉得是哪一個，就打進去，想反映的事項，是有回應到我的信箱，但我不知道新版的出現之後，舊版的還是會留在網路上繼續運作嗎？...，找的時候反而會找到更舊版的，雖然都有回覆，但就是很擾人，不曉得是不是詐騙網站（社 B）。
官方網頁	<ul style="list-style-type: none"> ● 我到市政府社會局網站去查的時候，它的服務項目非常多，對於我比較少上網站的話，我會覺得有點困難，打關鍵字搜尋的部分，反而會跳出更多的選項（社 B）。 ● 網站我也覺得裡面太複雜，每次都找不太到，用搜尋也是跳出一大堆，所以後來都改用 GOOGLE 搜尋關鍵字（社 D）。 ● 我覺得他網站很完整，可是以正常人來講的話，不管是申請還是陳情等服務，民眾不會看那麼多細節（衛 H）。 ● 擔心藥吃了會不會有副作用，因為它的藥劑有分輕量中量跟高量，然後有上網去查，就會去網站查，但查不太到相關的資訊...，最後是依照 GOOGLE 的資訊作為參考（衛 D）。
臨櫃	<ul style="list-style-type: none"> ● 網站我覺得有點複雜，電話客服講得有點疏漏，臨櫃辦理時也都很多資料要填寫，我需要往返兩三次，到第三次才定案（社 A）。 ● 社工執行的說法不一樣，所以像這樣的小細節我們根本不曉得，申請到一定程度才會知道，還沒申請之前，根本就不曉得，會錯過一些事項。（社 A）
臺北市 1999 市民當家熱線	<ul style="list-style-type: none"> ● 1999 只要聽到有警示的訊息就轉給自殺防治，但自殺防治是臺北市政府裡面的單位，是自殺防治的單位，你聽起來覺得還不錯，但既不是生命線，也不是張老師，就有一個專門自殺防治的中心，可是態度竟然很差，還罵想要自殺的人，我覺得非常憤怒（衛 A）。
向機關人員電話諮詢	<ul style="list-style-type: none"> ● 他有電話服務是還蠻專業的，所以我申請還蠻順利的...，處理過程中很滿意，因為對方很專業（社 C）。

3. 民眾評價與建議

總和市民對臺北市衛生、社福措施的評價和建議，整理如下。

表 15 衛生、社福焦點座談會民眾意見摘錄-民眾評價與建議

意見摘錄	
正面評價	<ul style="list-style-type: none"> ● 社會局是主動發公文來通知，當然他沒通知的話我也不知道，但最起碼他有主動通知，我覺得是很不錯的（社 B）。 ● 申請過程蠻快，也沒有什麼好抱怨的（社 F）。
負面評價	<ul style="list-style-type: none"> ● 衛生局也說可以過去開會，只要符合傷害就可以開會，但後來卻沒有會開，我認為中間有收賄的嫌疑，因為一開始很積極的請我過去開會，但後來卻不用開（衛 A）。 ● 申請外勞很難申請，是因為我公公臥床，才有辦法申請證明...，我們鄰居因為要去照顧老人而再去生一個小孩...像很多有錢人都有辦法申請，他們就是有管道（衛 E）。 ● 很多家長說，他跟我一樣，為什麼他可以我不行，不然就是上面網站那樣寫，實際案例我差一點點，為什麼我不行（社 E）。 ● 其實我自己也不知道我自己是特殊境遇，...，在社會局寄給我宣傳單時，我自己都不知道自己是特殊境遇，即便我沒收到傳單，然後我進這個網站，我也不曉得這個會符合我，我不曉得這樣的情況要如何去處理比較好（社 F） ● 提出檢舉之後，三天內我快速的收到完全沒有幫助的內容，就是很制式化的...，第二次的回應就這樣子然後告訴我是誰，幫助只有告訴民眾說我知道了。所以第一時間三天內的回覆對我沒有幫助，但同樣的連結點進去他還在（衛 C）。 ● 如果有明確的目標再去查，這些資料就是蠻有用的，可是如果我只知道自己的身分是什麼，但不知道要領什麼，去看的時候就會一團亂，感覺沒有整合的感覺（社 A）。 ● 有時候受限螢幕的大小，字變很小會很吃力，我覺得在版面設計方面需要調整（社 B）。
建議	<ul style="list-style-type: none"> ● 我那時候在想，沒有一個地方可以主動讓我知道，103 年跟 102 年不一樣，如果符合標準的人就可以趕快來申請，我覺得市政府有這樣的機制的話，我覺得就很好...是不是可以把大數據的技術融入網頁裡，可以更完善，讓網站是主動的（社 F）。 ● 常見問答也不是我想要的東西，而且裡面的資料太複雜（社 D）。 ● 投訴的窗口...，不只一個介面...，應該是要統一的介面（社 B）。 ● 我目前遇到的家長，他們都還蠻介意說小孩被冠上，身心障礙類別，我覺得它可以把兒童的問題直接在兒童的頁面下呈現（社 E）。 ● 特殊境遇家庭，含配偶死亡、失蹤、家庭暴力、受害、未婚懷孕、單親育兒，這些東西看市政府有沒有比較專門的人把它口語化...，讓市民更能瞭解...，這是改善的建議，有些比較艱澀的名詞可以口語化一點，對市民會更有幫助（社 F）。 ● 網頁的介面...，空間的關係都被擠在小小的網頁裡，有時候它的字太小，

意見摘錄	
	不是說每個人的視力都很好（衛F）。

(三)機關深度訪談意見

根據一般市民在衛生、社福議題意見，以下訪談社會局、衛生局負責行政透明、資訊公開的業務主管，以下分別就機關人員對局處現有行政透明措施發展現況、針對市民意見提出的面臨問題和限制和未來發展方向進行分析。

表 16 衛生、社福議題機關人員意見摘錄

面向	意見摘錄
目前的措施	<ul style="list-style-type: none"> ● 我們是有做主題專區，像美容醫學可能是針對想要去做醫美，因為之前也發生過很多醫美有糾紛的，那疾病防治專區就像麻疹、腸病毒、登革熱，傳染病的這塊放在這裡。那癌症防治，因為現在癌症也是屬於前十大死因，所以這個都是針對我們現在比較重點在推的政策（衛生）。 ● 民眾有反映說社會局也有長照的服務，他們會要兩邊去找相當的資料，會有些麻煩，那我們今年就有委外去做長照的系統，有一個是民眾端的，一個是管理端，管理端就是讓長照科做個案在用，那前端的話就是我們會把社政衛政和長照相關的資源統合在一起（衛生）。 ● 這些議題都有查詢平臺，就可以知道公立或私立機關，哪裡還有床位，這樣就不會有黑箱問題，可以針對所在區域去申請床位（社會）。 ● 我們要蓋相關的社福設施來徵詢民眾意見，所以要辦理的公開資訊不同，例如要蓋社福設施要當地居民理解的話，要取得他的同意或認同，就會需要多場次的公聽會或說明會…，現在的時代是政策走向大家同意的方向，所以會強調參與，社會局也一直在做這些事，讓民眾有機會參與過程，…那時有一個公民審議機制，讓大家一起參與決策，在做參與決策之前，政府部門要做最多功課，要想怎麼讓他們參與，不是採用無限制的方式，因為有些牽涉法令，有些牽涉資源，讓資訊公開，…掌握資訊的是政府，為何做出這樣的決策是政府才知道，但是民眾會從需求面看待問題，一定要他跟我們站在同一個平臺去理解決策如何才是合理，所以要妥善公開跟透明（社會）。 ● 這幾年跟社福團體，因為社會局預算很少，會有預算說明會，在公開場域跟社福團體報名參加，局處會說明今年有哪些預算及主題，也有很多主題性質的說明會，這幾年下來很多團體對這些事很稱讚，會知道每年的預算，也會知道在不同時間點，這些資訊可以連結，也會知道如果來不及，明年在做預算的時候可以多含括哪一些項目，這些團體可能都會是民眾代表，因為民眾也要透過這些團體審核（社會）。
面臨困境	<ul style="list-style-type: none"> ● 因為一般人對法令不是這麼了解的狀況下會有這些狀況，陳情案件最大宗是為什麼拿不到？為什麼沒有更快拿到？不外乎問說這是怎麼一回事這樣。…即便已經告訴他原因，他還是會認為要拿到，不管不能拿到的原因，大部分的民眾會有這樣的一個樣貌（社會）。 ● 知識份子就會不習慣人跟人溝通，自己查比較快，但如果是資訊比較缺乏的人，不管如何究是要詢問到真人，會需要一些分眾的行銷與宣導方式，我們

面向	意見摘錄
	<p>面對的服務對象，一半是會用電腦，一半不會用電腦，也許要透過鄰里或社福團體或社福中心去教會他們得到資訊，現在大家應該都有智慧型手機，也可以查詢，會上網，可是介面會讓民眾不會查，也是有可能，這是對使用工具熟不熟悉，現在都是e化時代，即便政府進步到e化，但是數位落差是需要別人去補的，會需要分眾的手段跟方式，即便政府建置這些資訊，但是民眾沒有連結上，不見得市政府做不好，可能是中間少做了媒介把他串起來(社會)。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 有時候是不知道資訊所以才會質疑，政府努力做，但是民眾沒感覺，就會白做(社會)。 ● 公民參與要有公民目的，要理解這個社區的事就是你的事，如果你不說誰會知道，不可能仰賴一個政府單位可以預感這裡會發生什麼事，沒有這麼神，這太為難社會局(社會)。 ● 會有議員協調可不可以讓候補民眾快點進去，但是我們也只會說努力看看，但是前面還有100個人…要讓你知道現在是候補幾號，議員會跳腳但沒辦法，因為前面就是有這100個民眾，因為都是弱勢，所以議員會從其他來質疑我們為何不能再快，我們也只能盡力處理(社會)。 ● 今年有幫他們開放一個登革熱的通報系統，也是GIS，那剛剛說是不是也要開放給民眾看的，但他們的考量不太一樣，像高雄臺南是有開放的，但臺北沒有，因為怕里長里民會抱怨地價下跌，所以他們也會跟民眾互動，知道民眾的恐慌就不開放，但高雄臺南剛好相反，他們不開放民眾全部都恐慌，大家一定都要知道附近就有沒有登革熱(衛生)。
未來發展方向	<ul style="list-style-type: none"> ● 人跟人價值的判斷，會影響溝通怎麼進行的順暢，這件事不是這麼容易，特別是政府政策會帶有基本價值，要讓價值被認同才可以再往前，我覺得還是要回到溝通的方式跟誠意，現場民眾也不是這麼容易被說服，這也是多元社會的特色(社會) ● 會針對過去執行去預測，例如防暴地圖，可以透過經年研究跟累積發展一些研究，可以做更預防機制，或更前端做預防，例如剛結婚或剛生孩子的，當發生問題可以找哪些單位跟資源，這就是預防角色，但不可能預知未來一定會發生。(社會) ● 以後可能會運用大數據分析去根據不同地區不同的需求服務特色，建置長照據點。我們現在只是先推估，因為資料還沒有拿回來，計畫還沒實行，現在只是想有沒有這種可能性。(衛生) ● 我們有起步家庭，在兩個區公所試辦，起步家庭就是剛結婚登記，會有簡短會談提供資訊，當日後有問題可以就近找社福中心或找誰，不會讓她要摸索很久，還有鄰里通報系統也需要建立起來，做人的工作，絕對是一個team才可做好(社會) ● 明年會建一個LINE的機器人，加入後會把資訊推播到你那裡，也可以問問題。(衛生)

(四)小結

以下分析市民接觸經驗和機關訪談意見。

1. 「資訊整合宣導」、「調解糾紛」和「陳情檢舉」為衛生、社福相關局處近年落實行政透明的具體措施

衛生、社會局近年行政透明措施發展內容包含：「整合市府服務資訊」、「宣導教育」、「陳情檢舉」、「調解糾紛」，由於公衛議題涉及不同層級外部顧客憾市政問題，故在落實行政透明措施方式則略有差異：衛生局針對不同外部顧客需求設立資訊專區，對醫療糾紛的處理上，則制定〈臺北市政府衛生局醫療爭議案件處理流程〉辦法，邀請醫療、法律專業人士和第三方公正人作為調解者，且會議結束後十天內需將調解結果告知雙方，此外，涉及不實廣告的醫藥美妝業者，衛生局也制定資訊專區；社會局除將申辦服務整合至臺北市民e點通、福利地圖以外，另定期與社福團體舉行說明會、公民論壇等，並由社福團體擔任政策宣導、諮詢的中間人角色，協助市民使用市府服務資源。

2. 「加強合法公益團體、地方行政中心合作」、「風險預測」是未來社會局、衛生局未來推動行政透明方向

由於社福問題多以個案方式呈現，各類問題情境皆有專業上的定義，故市民多難以從公務文字理解其指涉的情境或實際處理流程，在公務人力無法負擔之際，需有合法的中間代理人協助政府執行公務，其工作內容包含：對外扮演市民和政府溝通的溝通，擔任市民的諮詢對象，引導市民使用政府資源；對內則為政策的監督者，蒐集市民意見回報給局處，協助市府制定相關策略。

為此，社福、衛生局處未來將加強與市民、公益團體之間的聯繫，並地方行政中心和社福中心合作，完善社會安全網，透過合法代理人的協助，政府更能掌握市民目前遭遇的問題，並透過中間代理人對民間的政令布達，將傳遞給目標對象。

另，經多年發展，管理社福與勞動權益局處已累積大量個案資料，近年更提供各類視覺地圖供市民查詢，而該些局處未來將持續更新資訊，進而模擬風險預測因子並研擬對應措施以改善問題。

3. 市民接觸動機為「申請服務」、「醫療協助」、「醫療糾紛」和「檢舉」等，資訊來源包含機關網站、公文、社福團體和親友經驗。

根據市民座談會，本次受訪市民接觸衛生、社福相關局處外部顧客（醫療業務、社工、弱勢民眾）以外，「申請服務」、「醫療協助」、「醫療糾紛」和「檢舉」為一般市民衛生、社福相關局處的接觸動機，而「機關網站」、「機關公文」、「社福團體人員」、「親友」為市民資訊來源。

4. 市民接觸管道包括電子信箱、官方網站、臨櫃、向機關人員電話諮詢和臺北市1999市民當家熱線

座談會參與民眾過往接觸衛生局、社會局的管道包括電子信箱、官方網站、臨櫃、向機關人員電話諮詢和臺北市 1999 市民當家熱線。在個別管道的問題部分，有民眾反映過往透過電子信箱提出檢舉有未獲機關回應的問題發生；在官方網頁上，有民眾提到介面有新舊並存、字體太小、網頁配色造成文字不清楚、內容龐雜無用或過於細節的資訊太多，以及搜尋功能查找能力不佳等；臨櫃部分，有民眾提到過去曾碰到義工未具備專業卻直接回應其問題，造成他獲得錯誤資訊；臺北市 1999 市民當家熱線部分，民眾主要針對其轉接服務提出意見，包括轉接單位未能解決問題；或電話轉接到最後發生無人接聽情況；最後，有民眾提到各個管道間資訊不一致的問題，造成其需要多次往返補件。

5. 在正面接觸經驗部分，市民肯定機關「主動提供資訊」、「申請效率快速」、「人員專業能力」和「整合資訊平臺」

在主動提供資訊部分，民眾肯定社會局主動寄發公文通知其符合申請資格，同時申請服務的效率和機關人員的專業度也獲得正向評價。

6. 條件相近之申請案件，機關卻做不同處理為市民對衛生、社福相關局處負面評價原因之一。

在座談會的討論內容中，民眾提到在社會福利、醫療看護申請過程中，碰到「條件差不多，但他可以我不行」、「不然就是上面網站那樣寫，實際案例我差一點點，為什麼我不行」、「自己很難申請看護，但有錢人就有辦法申請到」等，雖然實質上可能有差異，但機關的回應或揭露資訊若無法讓民眾釋疑，也會讓民眾質疑過程不公平，或是懷疑有不正當情事發生。

對機關立場而言，不同申請人的處境、家庭資源各有殊異，市民在局處未揭露申請人個人資訊的狀態下，無法就片面資訊比較個案。此外，衛生、

社福局處的資源介入須仰賴市民的自我權益意識，且處理辦法須符合法令規範，才能引導行政資源進行幫助，若市民不了解行政程序的必要性和限制，則可能造成市民對機關的不滿。

7. 在陳情案件上，公務機關處理辦法、回覆內容須符合法規和書信規範，無法提供客製化的回覆內容

在座談會中，部分民眾指出在檢舉或陳情後，碰到「只要符合傷害就可以開會，但後來卻沒有會開」、「機關制式化回應完全沒幫助的內容」和「提出檢舉但機關未回覆處理進度」等情況，就機關而言，若民眾檢舉和陳情目的不合法規條件，則機關無法受理該案件，而在回應內容上，由於公務機關回覆內容已有既定格式，難以針對市民的陳情內容提供客製化的回應。

8. 部分市民嘗試透過議員影響公務局處人員執行公務

局處人員指出，部分市民為加快市府處理的效率，則會透過議員向局處傳達市民意見，議員在接受市民陳情後，則要求機關人員加快處理速度，或是將陳情人案件優先處理，影響局處人員處理公務的公正性。

9. 市民蒐集資訊的管道受到個人資訊素養、使用工具和背景知識而異

根據訪談結果，各局處對資訊公開的施政方向皆有共識，然而，實際落實時，因各目標群體、年齡層的語言、資訊水平和使用工具殊異，故局處在揭露資訊、推廣政令時，需同步使用多重管道才可能接觸到目標客群。

10. 局處人員須依法執行業務，故市民須對市政服務有基礎理解，才能使申請服務順利進行

對於弱勢補助或急難救助等問題，往往需透過當事人在自我主張權益後，主動向相關局處接洽，才能引導行政資源予以輔助，然而，市民不了解市政服務的服務範疇和限制，以及行政程序的必要性，則可能造成市民對申請結果不滿意，並產生誤解。

11. 主動提供資訊、精簡網頁資訊、專業用詞口語化、處理方式／結果回覆為市民認為局處未來可再強化的項目

根據座談會市民接觸經驗來看，市民在接觸局處人員時，多會透過各類管道蒐集資訊，為取得有效資訊便於和市府人員溝通，市民提出建議如下：

- A. 建議結合大數據資料庫，主動提供市民資訊。
- B. 常見問答、Q&A 未能回應民眾常見問題，民眾建議改善方向包括精簡內容、提供案例或製作主題懶人包。
- C. 建議機關介面統一，過期頁面應移除或直接轉入新網站，避免新、舊網頁並存的問題。
- D. 建議請專家將專有名詞、法律用詞予以口語化；對於有標籤化（例如身心障礙類別）問題的敏感分類，也建議採用更中性的分類方式。
- E. 建議網頁資訊應以可清楚識別為首要考量，避免文字不清晰、太小、密集雜亂等問題。

二、 勞動權益

勞動權益議題涵蓋勞資爭議、就業安全、就業歧視、性別工作平等、勞動檢查等，其內部權責機關為勞動局，外部人員有勞工、工會、受檢機關事業單位，一般公司等，以下彙整內外部人員對臺北市政府勞動權益行政透明措施的意見。

(一)現有措施

根據臺北市勞動局歷年施政內容，「優化產業勞動」、「強化社會支持」為勞動局施政方向，在行政透明的發展則分有以下措施：

1. 依市民需求，建立市民專區

在勞動權益方面，由於勞動問題涉及事業單位、工會和勞工三種角色，為方便三方取得臺北市政府提供的服務，特於入口網站上設立「勞動即時通」，根據三方需要的服務進行資訊整合。

2. 簡化檢舉流程

勞動局將市民的陳情案件進行分類和統計，並根據各類案件提供標準作業辦法，當勞動局受理市民的陳情後，會以書面通知方式告知雙方開會時間，並邀請具產業、法律背景的第三方公正人進行調解，並當場完成會議紀錄及交付三方簽屬。

3. 公布勞動檢查結果

在勞動檢查部分，勞動局設立「臺北市政府違反職業安全衛生法事業單位及事業主公布總表」，公布勞檢不合格廠商，並附上不合格原因，另外，勞動局另設立「職災地圖」與「工安好宅圖」等視覺化地圖，提供曾發生職災的工地名單，此外，勞動局為鼓勵績優廠商，故建立「臺北職安卡聯繫網臺北大工地」，以該些合法廠商為市府優先合作的企業，透過市民的監督力量和行政資源，共同抵制不合格廠商。

4. 宣導教育

勞動局為落實市民勞動意識，在入口網站上設有勞動即時通等資訊專區，另在人員宣導上，勞動局亦有舉辦勞動教育課程、勞動議題線上講座等方式，宣導勞動政策、法令、勞動知識。

(二) 民眾意見摘錄

以下彙整勞動權益座談會中，市民接觸動機，接觸管道、整體評價。在接觸動機上，在接觸管道方面則分由臨櫃、官方網頁、臺北市 1999 市民當家熱線和電子信箱四個管道分析，意見彙整方面，則根據市民的正面意見和負面意見進行歸類，見下表。

1. 接觸動機

在接觸動機上，彙整民眾在焦點座談會意見於下表。

表 17 勞動權益座談會民眾意見摘錄-接觸動機

意見摘錄	
●	我的經驗就是在一家餐廳碰到一個大陸人士來這邊工作，我就覺得蠻奇怪...，接下來我就打 1999 到勞動部去詢問，這個是大陸人士來臺灣工作的話他們的規範是怎麼樣...他們(指大陸人士)的同事，態度不是很好，言語上滿輕浮的，我就覺得很奇怪(勞 A)。
●	我那個時候一天都做 12 個小時，常常超班，薪水不符。後來我打到勞動局問我的投保薪資要怎麼去查，他說直接打到勞保局去查看我的薪資跟現金或匯款紀錄符不符合，不一致就要跟董事談，我問要怎麼談，...後來勞動局說你可以來這裡寫一個協調紀錄，或者調解紀錄請他來還給你，...後來我就找有空的時間去寫了協調會議紀錄和調解紀錄，他說調解紀錄視同判決，類似到法院，後來公司嚇到了，那個人寄公文去他馬上拿錢給我，也沒去開會，因為知道會被罰錢(勞 B)。
●	104 年的時候我碰到了一個勞資問題，是有關加班費的，因為公司的加班費的計算錯誤...那個時候勞動局有一個機關也在景美附近...，他幫我轉介到那邊...後來輾轉知道可以利用勞動局的網站，裡面還有一個法規查詢的系統，...，是就服站告訴我的...簡單來說，勞動局給我法規的規定，就服站告訴我實務經驗(勞 D)。
●	前公司跟台北市政府是契約關係，但是因為契約到了，我們因為家裡有事沒辦法配合做後續，就是比如我們十二月到期，雇主希望我們能做到一月，雇主就說明天不用來了，等於說我們在政府跟公司契約還沒結束就被 fire 了...叫我走也不付資遣費是怎樣，有上網搜尋問朋友，他們建議說可以找協調，...政府提供的資訊其實還蠻充足，後來也發覺說勞健保也被低保，一併延續處理下來，資方那邊不處理，想說好吧上法院，政府那邊也跟我們說既然調解失敗，那如果符合資格的話也許可以去找律師法扶，...，這時程也拖了蠻久，也上法院，很多事情都要自己跑，...那錢也不多，只是爭一口氣(勞 F)。
●	我們飯店剛成立之後，因為我是非常資深的小主管，我就被選為勞方代表...等大家試用期陸陸續續滿了發現試用期過了薪資沒有動，工作的時候氣氛開始變...結果人資說當初面試談的僅供參考，我就火，大飯店怎麼這樣搞，就用台北市長信箱寫信給勞檢處，把剛才說的東西都寫了(勞 E)。
●	我女兒也是在飯店業，他出車禍職災，但餐飲業就是要走來走去，你不可能那麼快好，可是當他兩個月沒辦法去上班，公司就想逼他離職，...台北市勞動局告訴我說上下班交通就算是職災，他提供的資訊還不錯就是說，職災可以申請的期限蠻長的，只要有醫生證明就可以，如果公司違法市政府會出面(勞 E)。

2. 接觸經驗

以下依照市民在接觸勞動議題的常見管道進行分類。

表 18 勞動權益座談會民眾意見摘錄-接觸經驗

意見摘錄	
電子信箱	<ul style="list-style-type: none"> ● 用臺北市市長信箱寫信給勞檢處...，勞檢處那時候也沒回我信說他到底有沒有做處分，因為我已經很明確地告訴他這家飯店違規違法，結果那時候勞檢處連回都沒回，會不會做處分有沒有罰錢都沒有，所以我覺得勞動局非常不透明，沒多少年前的事情，那時候我對勞動局勞檢處就非常有意見了（勞 E）。
官方網頁	<ul style="list-style-type: none"> ● 官方網站給的都沒有，都是要去 google、雅虎知識家或批踢踢，官網什麼都找不到（勞 E）。 ● 我有個疑問，就是像這種東西一般市民會去看嗎（勞 F）。
臨櫃	<ul style="list-style-type: none"> ● 臺北市政府的話我覺得他們的單位義工沒有盡到責任，不了解相關的法令應該請教裡面的相關人士，而不是隨便說到大安就業服務站查詢（勞 A）。
臺北市 1999 市民當家熱線	<ul style="list-style-type: none"> ● 我覺得要有代理人，有時候電話就永遠不接，1999 就說幫你轉接，可是也沒人。臺北市政府很誇張，響幾聲沒人接他就切掉，他不是幫你轉到有人接，沒人接也不會回到 1999 就直接切掉（勞 E）。

3. 民眾評價與建議

關於市民對臺北市勞動議題的措施上，其評價和意見彙整如下。

表 19 勞動權益座談會民眾意見摘錄-民眾評價與建議

意見摘錄	
正面評價	<ul style="list-style-type: none"> ● 勞動法公布專區點進去就是我講的，之前查不到，他現在是有開始，以前沒做到這樣。對我們而言就知道到底有沒有做，不用你回覆但可以上網看，感覺還不錯（勞 C）。 ● 主要是職災的問題比較多，就我看過的話，之前的資訊還有透明化沒像現在這麼完整，之前管道很簡單...，可是照現在的感覺，已經非常完整可以追上勞保局網站的資訊，我覺得這一點臺北市勞動局做的非常好（勞 D）。 ● 台北市勞動局告訴我說上下班交通就算是職災，他提供的資訊還不錯就... 如果公司違法市政府會出面，這種事情就還 ok，會回復我。（勞 E）
負面評價	<ul style="list-style-type: none"> ● 會覺得是不是真的洩漏了，陳情一件事會感覺怎麼所有人都知道了（勞 D）。 ● 我覺得勞檢處一定有洩密，因為我們很多人都跟人資聊過覺得不公平，可是我寫給勞檢處不到一個禮拜人資就把我叫去說決定請你離開，給你資遣費。我覺得說以透明化來講，我第一個質疑就是洩密（勞 E）。 ● 我之前工作的地方很多原住民，有些連契約、僱傭都沒概念，出了事情拿不到錢，連我點進去都要看很久，對弱勢來說難度還是高（勞 E）。 ● 台北市政府很奇怪就推給勞保局。這是我幫別人處理的，後來我轉業了更誇張，上班超過十四小時依法律規定是加班超過十四小時違法，連加班費都不能領，...所以我就寫 email 給台北市政府，...還是沒也直接回覆我問

意見摘錄	
	<p>題，...台北市政府在警政消防去檢舉很快就會回復，就勞工是鐵板一塊，我相信勞動局跟資方勞方之間不是站在那麼中間的位置，碰到中央跟大財團他就軟了（勞E）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 勞工局沒告訴我我的權益，例如說輪班也有法規，上班超過十二小時應該有十一小時的休息（勞E）。 ● 我們會計喜歡看勞保記錄，我懷疑他和勞保局有關係，一些法規實務上都非常詳細，比如說發生一件事，法律是這麼規定，他可以用另一種方法來解決，曾經發生說沒有投保勞保但可以和勞保局拿錢下來。老會計和老人是沒有這個能力，所以我就懷疑他們是不是有在那裏服務過（勞D）。 ● 有一個案件就是他回我六七封都是同樣的內容，他說依照程序法你 ● 可以提供協助，我說願意提供協助，結果後來說會勘也沒有，後來又回我第一封信一樣的內容問願不願意提供協助，那個案子到現在一年多就被吃掉了（勞E）。
建議	<ul style="list-style-type: none"> ● 懶人包應該有幫助，前提是你個人想知道這件事（勞B）。 ● Q&A 也沒講最後怎麼解決，例如工傷可能是獲得保險公司賠償（勞B）。 ● 以透明度來說，我們去檢舉是希望政府作為或不作為，要告訴我不作為的理由或做了什麼，...可勞動局沒說有沒有罰或罰多少，你不用回答我但我有沒有辦法在網頁上查到進度或處分...結果一定要清楚、過程是如何解決的（勞B）。 ● 工地跟工廠要設計另外一套，因為工人不太知道要怎麼去點，所以其實我建議政府可以告訴他們沒有那麼難，不然碰到事情他們幾乎沒有在搞的，政府弄公安這個還不錯，但就是真正會面臨這個問題的反而是弱勢，跟他們說要點網路聽不懂，最需要的反而是電話窗口，再宣導這一塊或是簡單點（勞E）。 ● 齡或外籍友善區，五十歲以上、新移民、原住民朋友或技術勞工你叫他去了解就很難，如果真的花那麼多時間精力去做這一塊，可能再稍微做些友善區塊像你說的小方框。像我之前工作的地方很多原住民，有些連契約、雇傭都沒概念，出了事情拿不到錢（勞E）。

(三)機關深度訪談意見

本案根據市民座談會對勞動局行政透明措施意見為基礎資料，訪談勞動局主管對目前勞動局落實行政透明的看法和限制，以及未來發展方向。

表 20 勞動議題機關人員意見摘錄

面向	意見摘錄
目前的措施	<ul style="list-style-type: none"> ● 新聞上看到有職災的問題，那我們通常會第一線勞檢處會去，這是我們 SOP 的做法，那民眾如果有任何勞動法令上的問題，可以透過很多種方式來取得知的權利，一方面政府勞動局有勞動即時通，掛在網站上面，所有需要服務的部分都可以透過勞動即時通，比如說今天有勞資爭議相關的問題，我們要幫你安排勞資爭議相關的調解，那就直接到現場去申請，民眾可以知道他的權利，如果說你今天勞動的問題，我們每週都會有專家，或者律

面向	意見摘錄
	<p>師可以預約，或者透過其他的方式都可以，或電話詢問，所以我們在勞動法令部分知的權利的解答，目前我們可以透過很多管道。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 我們內部自己有 SOP 判斷流程，像過勞是有委員會的，不是我們獨斷，包括性騷擾會組織一個專家學會去認定，所以基本上至少我知道我們勞動局不會有，包括職災、性騷擾的認定，我們都有請專家學者。
<p>面臨困境</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 因為一般人對法令不是這麼了解的狀況下會有這些狀況，陳情案件最大宗是為什麼拿不到？為什麼沒有更快拿到？不外乎問說這是怎麼一回事這樣。...即便已經告訴他原因，他還是會認為要拿到，不管不能拿到的原因，大部分 ● 我們同仁最常跑的地方就是議會，勞檢完馬上要罰，他又會找議員...他就是說關心，他不像以前警察開單幫你把單拿掉，他說只是關心了解案情，就坐在那裡看你們怎麼解決，但是我們這沒辦法講。看議員，有的議員明理，覺得你理虧就不用講了，有的不是，用各種方法，如果不行，這理由非罰不可，那你今天就一整天坐在那裡。 ● 因為你要我調解我一定要通知資方，那資方接到的時候一定會查，猜都猜的出來，但很多民眾就會認為是我們透露，但我們真的沒有，保護民眾個資是我們很重要的一個部分，比方說職場性騷擾，要去調查的話找資方來，一和他說這件事他難道不會去臆測是誰嗎？我覺得這是一個矛盾就是說勞動權益的爭取，又要匿名又要我幫你爭取權益，基本上很難做到...像加班費、性騷擾，一定要知道是誰，所以有時候我們真的很難。 ● 民眾喜歡找專人不喜歡找志工。我們的做法是這樣，比如在櫃檯上先詢問，志工可以回應就先回應，沒辦法就進去叫人，每天都有值班的同仁，但容量還是有限，沒辦法針對所有市民，包括民眾會抱怨電話打不進來，但電話線有限，接聽人員也有限，我們現在也在傷腦筋。 ● 一個老闆可以開好幾家公司，今天用手上的 A 公司來標，明天用 B 標，他不違法，可是實務上都是一個老闆...，法令上雇主沒有違法所以不能怎樣，政府管不到，不是不管而是沒辦法管，我們政府機關只能約束。 ● 比如去年一例一休，就民眾來講並不困難因為會直接打到我們的勞基科，反倒現在我們很困擾就是同仁上班時候都在接電話，沒有時間看公文，一通電話就要接很久。 ● 我們會對志工做簡單的教育訓練，但所知畢竟有限，真正問題多的部分還是要專業人員回答。那還有一個問題是民眾喜歡找專人不喜歡找志工。
<p>未來發展方向</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 職災在這個地區比較常發生，我們是否應該在這個地區進行災害的教育預防，職災地圖對我們的效用比較大，我們應該看這個職災在這個地區有沒有什麼特殊的情況發生，或我們怎麼去防治，職災地圖主要的目的是這裡。 ● 有外部的團體來幫我們檢視這個，我覺得這很好，幫助我們做網站上的改進，目前還沒有這樣做。 ● 在知的權利的部分可以透過不同管道去因應，比如預約法律諮詢，過去只有一兩天想說未來慢慢擴大。 ● 我們在想是不是用 Line 去回應，現在有一種是透過 1999 來，然後我再用線上回你，Line 和 Email 的差別就是比較及時。

(四)小結

以下分析市民接觸經驗和機關訪談意見。

1. 「簡化檢舉流程」、「公布勞動檢查結果」、「提供資訊專區」和「加強市民勞動意識」為勞動局近年推動措施

鑒於市民對勞動權益的認知提升，勞動局透過簡化檢舉流程、會後即時提供會議紀錄等方式，便於市民申訴和掌握案件結果，另外，勞動局不定時抽查各類勞動場所，公布勞動檢查結果，藉此警惕市民和雇主。在資訊接漏上，勞動局針對三種勞工身分提供資訊專區，並考量三種身分勞工會面臨的問題，以及可能需要的資源彙整於專區，以便市民可快速查找。

2. 「增加法律諮詢服務天數」、「使用文字客服」、「針對職災熱點加強教育和預防」為勞動局未來發展趨勢

由於市民遭遇到的勞動問題各有其脈絡性，故需要專人進行諮詢，而未來，勞動局將視情況增加法律諮詢天數，或是增加其他服務管道，如 Line，分擔局處人員服務量，另外，局處將運用內部累積的案件和統計資料進行分析，並找出各類職災、勞動糾紛的熱點，以預先研擬對應策略。

3. 市民接觸動機以「勞資糾紛」、「參與勞資協商會議」為主

一般市民接觸勞動議題的契機以，檢舉雇主非法資遣、沒有給加班費、勞健保低保等違法情事，其資訊來源方面，市民本身即有資訊搜尋能力，具備勞動法令知識，另外，就業服務處亦為資訊管道來源之一。

4. 「電子信箱」、「官方網站」、「臨櫃」和「臺北市1999市民當家熱線」為市民接觸勞動局處的常用管道。

市民運用官方網站、臨櫃和臺北市 1999 市民當家熱線向市政府諮詢，並利用「電子信箱」(市長信箱)向局處人員檢舉違法雇主。在上述管道的接觸經驗評價上，官方網站、臨櫃雖有回應，但回答的內容無法回應市民的問題；電子信箱方面，市民檢舉後，市府人員並未告知市民處理結果，也沒有回應；而市民運用臺北市 1999 市民當家熱線的轉接服務時，曾遭遇轉接後無人接聽則直接掛電話的狀況。

5. 「有回應市民意見」、「資訊內容豐富」為市民肯定市政府作為的項目

在接觸經驗上，市民多肯定局處人員提供的諮詢服務，另一方面，在平臺部分，民眾也對勞動局「職災地圖」及「違反勞動法令公布專區」有正面的評價，認為兩平臺解決了過去不透明的問題。

6. 部分市民檢舉後因身分曝光而遭受報復，讓民眾對局處產生不信任感

在部分民眾過去向勞檢處檢舉經驗中，民眾反映雖然同一時間有不少人向公司表達不滿，但僅有自己在檢舉後遭到公司資遣，讓他懷疑是否是在檢舉過程中，承辦人員洩漏其身分，也造成民眾對於機關的不信任。

此外，在解決糾紛上，各局處若要掌握法律事實，則需引入行政資源進行調查，根據內部人員亦見，勞動局已善盡陳情個資保密責任之餘，然而，被檢舉人仍可從案件細節中推測出檢舉人身分，並進行報復，此種檢舉風險乃發生於檢舉人和被檢舉人之間，因舉證困難，故公務機構難以完全遏止該類情事。

7. 市民陳情未獲得局處回應，導致市民質疑局處的公正性

部分市民在其陳情經驗中反映，其陳情案件並未獲得局處回應，或是當局處瞭解狀況後，則沒有下文，致使市民認為勞動局「吃案」，並質疑執行業務的中立性。

8. 因市府服務的複雜性，真人服務仍難以被其他管道取代。

隨著市民自我權益意識提高，故市民與機構之間溝通重要性也隨之增加，然在勞動權益問題上，市民的問題各有其發展脈絡，且市府政策會因實務狀況調整，故市民在尋求市府協助時，難以將問題一概而論之，倘若問題涉及行政裁量，更須仰賴機關內部人員回應，造成市府人員業務負荷量過重，影響人員行政效率。

9. 「主動提供資訊」、「降低資訊傳播障礙」和「回覆案件處理結果」為市民建議市府未來改進措施。

在市民座談會中，市民建議：市府在主動提供資訊、精簡網頁資訊和專業用語口語化等降低資訊傳播障礙、處理方式／結果回覆上加強，以利更有效傳播市府資訊。

三、 違章建管

跟據單一陳情系統定義，違章建管範疇包含「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」，其對應的主管機關為臺北市建築管理工程處（以下簡稱建管處），以下盤點市民意見以及建管處現有措施和深度訪談意見。

(一) 現有措施

違章建管議題上，建築執照審核為過往較常被質疑的業務，由於我國建築在進行新建、改建、修建，到正式使用或拆遷等皆須向當地政府建築管理工程處申請建築執照方能執行，然而，因過去執照核發和退件理由未揭露，遂造成廉政風險，而法務部廉政署於 2013 年與我國各直轄市建築管理工程處合作，是以「建管法規透明」及「申請資訊的公開」為改善方向，透過建築管理工程處上的「建管業務綜合查詢專區」，將建照審查標準作業流程、審查基準、審核流程、進度及退件理由等資訊公開，減少公務人員和不法人士利用資訊落差從中操弄。

臺北市建築管理工程處除落實廉政署建照申請透明化以外，2016 年「運用智慧化雲端技術輔助建築基地設計及都計建管法令檢核系統」，進一步推動執照申請流程的申請無紙化、電子化，市民可憑藉案件編號查詢了解案件之承辦人、審核人、處理現況、預定進度及處理結果，如遭退件，亦可查知退件原因。建商辦理時，標準、內容、圖說、缺失等都有依循準則可瞭解（臺北市政府，2016）。

(二) 民眾意見摘錄

在市民對違章建管措施焦點座談會的討論結果，以下根據市民的接觸經驗，分為接觸動機，接觸管道、整體評價四個面向進行摘錄。

1. 接觸動機

民眾接觸臺北市違章建管措施動機和原因整理如下。

表 21 違章建管焦點座談會民眾意見摘錄-接觸動機

意見摘錄	
●	當時買的房子會有個車庫跟遮雨棚…，有一天看到貼一張違規單寫著 1-2 個禮拜要拆掉，單子上面有電話，我再打電話去問（建管 H）。
●	我家旁邊在修繕，施工很吵…，我打 1999…，後來是找了建管處去勘查…。另外一次是關於都更，我透過市長信箱詢問目前狀況如何（建管 F）。
●	我家是一樓，前面遮雨棚會漏水，會想要裝修或做新的，會找裝潢店家來諮詢估價，

意見摘錄

直到有一家說不能全部拆，如果拆掉重做就會變成違建，...我們就去問了臺北市政府（建管 I）。

- 住家附近的公園居然有兩排 50 幾年的違建，我打 1999 專線告訴我說那是歷史記憶，文化特色，所以不能拆，但身為當地居民的我不覺得是文化特色（建管 B）。

2. 接觸經驗

在接觸經驗上，「說明會」、「電子信箱」、「官方網站」、「臨櫃」、「臺北市 1999 市民當家熱線」、「向機關人員電話諮詢」和「其他中間人」是市民在接觸違章建管議題時較常使用的接觸管道，以下摘錄民眾在各管道上的接觸經驗。

表 22 違章建管焦點座談會民眾意見摘錄-接觸經驗

意見摘錄	
參與說明會	<ul style="list-style-type: none"> ● 我們有里長開會，透過里長開會好像沒有成效，我們去過 1-2 次...但會無疾而終，不知道是建商或住戶問題，...所以都更進度也不知道，里長開會也沒什麼效果(建管 C)。
電子信箱	<ul style="list-style-type: none"> ● 我覺得講得有點籠統，不夠直白，有些會看不太懂表達意思。例如我詢問都更進度，但回覆有點像是公文形式...(建管 F) ● 市政府有回信給我說還在研議，我覺得還不錯，至少願意回我訊息。(建管 F)。
官方網站	<ul style="list-style-type: none"> ● 我是透過網路查詢，是因為我知道關鍵字查報隊、臺北市，知道這部分才會找到正確資訊，一開始的洋洋灑灑的內容...(建管 I)。
臨櫃	<ul style="list-style-type: none"> ● 我把我的問題也問了一下櫃臺人員，當時櫃臺人員也跟我說了處理方式...臨櫃人員是第一線，所以他們都知道要對應什麼窗口，要怎麼處理，那次臨櫃的感覺還滿熱心的(建管 H)。
臺北市 1999 市民當家熱線	<ul style="list-style-type: none"> ● 我打 1999，因為不知道找誰，就打這個專線 (建管 F)。 ● 有按照進度回覆，有電子文件或訊息告訴目前皆收到意見，會再交給其他單位處理，透明度很高的 (建管 H)。
向機關人員電話諮詢	<ul style="list-style-type: none"> ● 我就上網查詢查報隊，找到隊長、副隊長、工程師，我這在○○，當時有找到○○分機，後來有得到解答，但是有一個比較負面的感覺，感覺缺乏耐心跟缺乏幫忙解決問題的感覺，但是確實有回答我的問題(建管 I)。
其他中間人	<ul style="list-style-type: none"> ● ...有一家裝潢店家說不能全部拆，如果拆掉重做就會變成違建，如果有人檢舉就要拆掉，他用他的經驗來跟我們說要怎麼確認相關細節(建管 I)。 ● 我準備好資料，也找了議員，當時不知道找哪一個窗口，我就把資料給議員助理幫我注意，當天警察也有來跟我會勘，議員本人也有來，當下就解決了(建管 H)。 ● 建商蓋房子的時候造成我家房屋毀損，我跟里長講沒辦法處理，後來我就找議員，建商才願意把屋損恢復，因為已經造成牆壁跟地板龜裂(建管 B)。 ● 市政人員說大約要一個禮拜...後來是請議員幫忙，一天就畫好了，因為對身心障礙朋友比較通融，因為也比較急用，這部分覺得請議員會比透過市政

意見摘錄	
	管道還好用。(建管 H)。

3. 民眾評價與建議

一般民眾焦點座談會中對於違章建管措施的民眾評價與建議意見摘錄如下：

表 23 違章建管焦點座談會民眾意見摘錄-民眾評價與建議

意見摘錄	
正面評價	<ul style="list-style-type: none"> ● 我覺得臺北市目前的規劃目前都很清楚的，我也有去看網站，去年夾層屋有處理方案跟進度比過去敢拆(建管 D) ● 另外土地檢測師是經過市政府認可，雖然付費，但也不會漫天叫價，所以使用狀況是覺得容易解讀，也有針對問題提供參考建議 (建管 A)。 ● 臨櫃人員是第一線，所以他們都知道要對應什麼窗口，要怎麼處理，那次臨櫃的感覺還滿挺熱心的(建管 H)。 ● 感覺缺乏耐心跟缺乏幫忙解決問題的感覺，但是確實有回答我的問題(建管 I)。
負面評價	<ul style="list-style-type: none"> ● 在某路口的某廣告招牌，…網站上寫的是未核准，可是已經豎立在那裡好幾年，那為何會在那裡豎立這麼久?(建管 I)。 ● 如果是未核准，後續處置是如何讓民眾知道適切資訊?還有公共安全檢查是抽查，公告日期是今年 3 月 20 號，有限期改善，那限期多久?(建管 H)。 ● 教會之前的升降梯是被檢舉的，可能當時沒有依照規定申請核可，所以被檢舉，不知道教會當時如何解決?(建管 H)。 ● 舊公寓在室內裝潢，施工很吵，而且桌子會震動...後來是找了建管處去勘查，後續處理我就不是很清楚了(建管 F)。 ● 大多透過電話跟單位反應，有些是適度解決但還沒有完成處理(建管 A)。 ● 但和里長開會後都無疾而終，不知道是建商或住戶問題...所以都更進度也不知道，里長開會也沒什麼效果(建管 A)。
建議	<ul style="list-style-type: none"> ● 如果被公告建築不合法的商家是我們常去的，也知道他被抽查到，想知道限期改善的時間點，資料會較完整(建管 H)。 ● 今天才知道管理項目很多，建築跟居家或公共場所最直接關聯，覺得有些用詞或規範如果大部分跟安全有關，可以更詳盡的說明，例如未核准跟限期改善可以更公開。(建管 H)。 ● 覺得應該要廣為宣傳，公家機關的工具不是每個人都知道，例如市長信箱，市長信箱的寄信，助理也會看到，現在要求 7-15 天之內要回覆，例如土壤液化可以配合里長發布，可以讓中老年人也知道 (建管 H)。

(三)機關深度訪談意見

以下根據訪談建管處人員結果，分就目前建管處措施、面臨困境和未來方向三個面向，茲將意見彙整如下。

表 24 違章建管焦點座談會機關人員意見摘錄

面向	意見摘錄
目前的措施	<ul style="list-style-type: none"> ● 通常跟民眾最直接相關的是建築許可跟申請建築執照，最常跟民眾產生爭議的是檢舉查報部分，建造許可申請的嘗試方向，申請建築執照的透明化，會透過幾個方式，盡量法令可以透明化，過去有抽屜法令的概念，所以會把現在執行或運用的法令通通上網，只要透過關鍵字查詢都可以查到一般建築許可，不管是違建查報也一樣。 ● 建立一個系統，是整合的，只要進入這個系統只要把門牌輸入進去，就可以提供這個門牌哪些可以在這邊設置，哪些行業不可以在這裡設置，門牌有沒有違建查報的紀錄，因為不希望人家來租房子，是租到這個房子門牌是違建，到時候會產生糾紛，所以我們把違建查報所有已經進到建築管理系統裡面，把系統資料抓出來，建立一個介面，讓民眾只要輸入門牌，從租屋、買屋或想設立公司等等都可以在系統上查到需要的資訊。 ● 當初房仲業者在承租這些房子的時候，都沒有標示這些房子是違建或合法…，所以在幾次會議中，不論是不是網路，有要求欄位，承租的是不是違建房子，經過溝通後，業者也配合，所以現在一定要去勾選欄位是合法或違建，透過這樣的機制可以達到讓一般市民理解。
面臨困境	<ul style="list-style-type: none"> ● 是不是每個民眾都知道建管處有這樣的系統，我們是沒有特別去宣傳…。我覺得要努力的是開放的介面不符合民眾需求，是我們要在想的。因為是單向的我們認為丟出去了，…民眾是不是接收到或不符合他的需求，我們沒有分析或研究回來的結果是什麼，這一塊是比較少，這是要努力的。 ● 目前檢舉人會來查詢違建拆除了沒有，進度到哪裡，為什麼還沒有處理…，這個案件沒有處理的原因是什麼？可能是議會協調，這部分就會去要求可不可以知道是哪個議員協調，沒辦法如期執行，這部分我們有府會協調…基本上針對議員要進行保密動作，不會把議員身分透漏給第三者知道。 ● 就是輸入明確門牌號碼，我們給你正確資訊，而不是普遍全市、全里或這條路，因為會擔心這些資訊會變成人家不當利用的連結，如果都開放性或這些資訊拿來媒合或要脅，會擔心資訊完全公開後被不當利用，所以完全公開好處跟壞處不容易評估。
未來發展方向	<ul style="list-style-type: none"> ● 我們資訊都有但是都是四散，所以現在有努力請業務科大家一起坐下來討論…，這一份資料或履歷，類似食物或農產品履歷，表示這個建物是安全的，這是目前努力的方向，未來檢視這些履歷，哪邊資訊還沒有 e 化或透明公開，如果有透明公開的話，接下來是把他串起來…，如果有缺漏，可以要求建商或承租把他補齊，希望朝這方向去走，但是滿漫長的。 ● 所以可能要從系統是去查也不理解，所以要把整合性介面，民眾進到這個窗口就可以容易辨識要查什麼，另一個是介面要符合民眾需要，呈現的夠不夠好，是不是民眾要的，這是我們要努力跟想的事情…，我們在開發一個系統，讓民眾可以不用找建築師…，只要輸入地號，就可以告訴你這個地方都計分區，可能碰到航道管制，可能會碰到哪些，可能會有環保噪音

面向	意見摘錄
	之類的。

(四)小結

參加違章建管座談會的一般市民，在接觸動機部分，主要動機來自於想了解都更進度、檢舉或被檢舉建築物不合法等原因，一般市民對違章建管機關之行政透明意見歸納如下：

1. 申辦流程電子化」、「法令透明化」、「建立建物資訊整合介面」，以及「與房仲業公私協力揭露房屋資訊」為建管處推動的行政透明的措施

建管處指出，機關過去與民眾最直接相關的業務內容為建築許可、申請建築執照，以及違建檢舉查報等。在申請業務上，機關主要推動申辦流程的電子化及透明化，包括建築執照申請電子化系統、執照申請案件查詢、違建處理專區等。在法令透明化部分，機關則把現在執行或運用的法令上網，供民眾查詢。在違建查報專區的建置上，建管處也整合現有系統資料，讓民眾只要輸入門牌，從租屋、買屋或設立公司等，都可以在系統上查到需要的資訊。在公私協力部分，建管處與民間房仲業合作，要求業者在承租的房屋資訊主動揭露合法或違建資訊。

2. 推動建築履歷，以及整合性介面為建管處未來行政透明的發展方向

目前建管處內部的資訊仍分散於各科室，未來規劃讓各業務單位一起討論，整合現有的分散資料，推動串連所有資訊的建築履歷，為機關長期規劃發展的方向。另一方面，建管處規劃改善查詢介面，提供符合市民需求的單一窗口，讓民眾申請執照時，只要輸入地號，平臺就可以將地方都計分區，可能碰到航道管制、環保噪音問題等資訊呈現出來。

3. 市民接觸管道包括參加說明會、電子信箱、官方網站、臨櫃、機關電話、臺北市1999市民當家熱線等

一般市民接觸違章建管機關的管道包括參加說明會、撥打 1999、臨櫃等方式接觸市府業務。在個別管道的問題部分，都更說明會有民眾反映成效不佳，會議都無疾而終；在電子信箱部分，民眾肯定機關都會回覆訊息，但有時用字太過專業，不夠白話；臨櫃人員和 1999 在專業度、態度和處理效率也獲得民眾正向評價；官方網站的正確性也獲得肯定。

4. 市民肯定違章建管政策規劃的完整度，以及市府內外部人員專業能力

參與座談會民眾提到近期查詢建管處網頁後，認為臺北市在違建處理進度公告和規劃上都有清楚的規劃。另一方面，機關業務人員和土地檢測師等市府人員或受市府認證人員的專業能力也受到肯定。

5. 「議員介入行政程序」為目前建管局處目前行政透明業務推動上的困難與限制

綜合市民和局處人員意見可知，「議員介入」為目前建管處在推動行政透明措施時主要面臨問題。在市民意見中，部分市民曾有「尋找議員加速行政流程」、「找議員進行協調」等經驗，並認為透過議員介入後，市民的問題有獲得解決，並表示「找議員協助的效率比循市政管道更有效率」。

然而，在局處人員方面，儘管局處人員對非法建物(廣告)已開出拆除或改建等處分，然而，被處分者透過議員協調而暫緩拆或不拆，且在現行規定中，議員協調事件必須針對議員身分進行保密，導致建管處面臨「已公布的非法違建卻無法處置」的窘境，造成市民質疑機關的清廉度。

6. 「新措施熱度不足」、「未針民眾接觸資訊經驗進行分析」、「完全公開資訊有遭不當利用之風險」是目前局處推動行政透明措施面臨困難之一

公務機關在新系統或功能推出後，並不會特別進行宣傳，造成民眾對新措施的知曉程度偏低；同時，建管處也未針對資訊使用客群進行分析，因此無法掌握民眾在使用及接收到的資訊是否符合需求。再者，建管處提到部分資訊之所以不完全揭露，是因為擔心完整資訊公開後，可能會面臨民眾不當利用的風險，所以並不容易評估是否要完全透明化。

7. 加強宣傳、專業用詞口語化、處理方式／結果回覆為一般民眾建議機關未來可再改善的項目

整理違章建管場次座談會討論內容，一般民眾針對機關共提出以下3點建議：

- A. 公務部門運用的文字太過艱澀，建議提供非專業者查詢的資料，專業用詞應口語化或增加簡易說明。
- B. 除公布非法違建外，機關應說明後續處置方式，例如限期改善的期限。
- C. 針對攸關市民權益的資訊，應加強推廣，提高民眾的知曉度。

四、警政消防

(一)現有措施

在 2017 年警察局與消防局局處現況，精進健康為兩局處未來共同發展的目標，以打造安全城市、健康環境為未來施政的目標，以下概述警政消防近年發展方向。

1. 提供多元申報服務

110 和 119 兩支專線是過去市民用來向消防局、警察局報案的電話專線，隨著網路科技的發展，臺北市警察局在 2013 年研發「北市警政 APP」，提供報案專區、宣導專區、交通違規、線上申辦等十項服務，其中，報案專區整合 110 報案定位、113 保護專線及 165 反詐騙，其中也包含了視訊報案的功能等，在消防局方面，則設立視訊 119 APP，提供視訊報案、線上即時救護等功能。

2. 提供案件進度查詢平臺

由於警消業務平日大量接觸市民投訴治安、救護、消防的問題，為讓市民了解目前案件處理的進度，故兩局皆設有案件進度查詢平臺，市民可憑藉案件編號查詢案件處理進度。

3. 公布治安災害風險地區

響應「開放政府，資料治理」的施政方針，警消局處彙整歷年查緝案件結果，建置資料庫或視覺化地圖供市民查詢，2015 年臺北市警察局推出臺北市住宅竊盜強度圖，市民可輸入地址，查詢地圖上標示的案件好發地區，評估居家的治安狀況，另在消防安全上，臺北市消防局提供消防通道和搶救困難地區查詢、揭露臺北市被劃設為消防通道的路段、一、二級火災搶救困難地區等資料，讓市民可以掌握建物的消防安全狀況。

4. 教育宣導

消防警政業務攸關市民的人身居家安全，故相關業務單位在執行業務時，需和地區的意見領袖（里長）進行合作，如設立消防通道、宣傳警政業務等，是透過社區的力量建立治安網。

在災害預防教育上，消防局人員定期到各地區做消防安全宣導，消防局另有義勇消防組織、鳳凰志工隊等具備專業救援知識的一般市民投入消防業務中，此些救援志工除可協助正規人員業務以外，另在日常生活中適時宣導消防業務，提高市民對消防單位的認識。

(二) 民眾意見摘錄

在民眾對消防和警政議題的參與上，以下分為對市府的認知、市民接觸動機，接觸管道、整體評價彙整進行分析。

1. 接觸動機

在接觸動機上，依照市民對警政消防議題的認知、接觸動機進行意見摘錄。

表 25 警政消防焦點座談會民眾意見摘錄-接觸動機

	意見摘錄
對警政單位的認知	<ul style="list-style-type: none"> ● 常常會聽到警察抓酒駕，但除了酒駕之外，感覺不到警察有在做什麼，除了抓酒駕之外，主要的服務內容沒有那麼清楚(警政 F)。 ● 臺北市是首都，所以我們受到的關注特別多，新聞或曝光或市政相關的事情，臺北市會最多，在此情況下，我們藉此獲得臺北市政的情況、或數據、或資料的機會相對的多，藉由這樣的機會我們能多了解自己的情況，同時在看新聞時，也同時監督。(警政 E)。 ● 之前發生的問題都還是要查詢新聞，一件一件查詢才會知道統計的資料，可能知道自己不是第一個發生的(警政 F)。 ● 因為我的車被偷，我才關切這些，但平常沒有遇到一大堆事情時，我相信大部分的人不會想要知道什麼處室...(警政 B)。
接觸動機	<p>警政服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 單車被偷(警政 B)。 ● 我的朋友以前因為路邊違規停車，發生嚴重車禍差點過世，因此，我在家附近沒事就會檢舉附近違規停車，停在雙黃線或人行道上，時不時就會去檢舉，這習慣大概維持兩三年(警政 C)。 ● 有天出門發現我們家的車不見，上面開了一張罰單，但很奇怪的是只有我們家的車被拖，後面的車都沒有被拖走。(警政 D)。 ● 騎車在路上，遇到幾個青少年，經過時，他們就對我口出惡言，我當時嚇到了，所以我就上網寫信到市長信箱，告訴其相關的情況，希望他們增設巡邏員警(警政 E)。 ● 車禍很久以前也有遇到擦撞，但當下就有問說要不要和解，但第二次碰到車禍後，警察當下有來處理(警政 G)。 ● 大部分就是為了停車、酒駕、撿到錢等(警政 A)。 ● 去年搬到○○街，對方有欺騙感情的案件，於是跟警察接觸(警政 F)。 <p>消防安全</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 畫消防通道，然後就可以不用那個...我對這方面其實有一點想多了解，就是他們法律的問題(消防 B)。 ● 二、三十年大樓管委會又有點形同虛設...我就是有跟管委會有研究過，搜尋相關的法規(消防 A)。 ● 推免費發送火警警報器，每一戶可以去領取，還有頂樓可以加裝相關的火警警報器，那就是有去看過相關的法規以及搜尋怎麼去領取警報器。第三

意見摘錄	
	<p>個是有查過，因為家裡有小朋友，爸爸媽媽有想要讓他們參加防災的夏令營跟宣導課程，包括內政部消防署的，或者是臺北市、新北市舉辦的那種防災、火場體驗的救災（消防 A）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 我現在住的是老房、老公寓，也是大概超過三十年...主要是有屋齡的健檢、整修（消防 C）。 ● 我本身有擔任義消的經驗...，後來做救護的（消防 D）。 ● 我擔任特種搜救隊的消防替代役，我也有參與過一些消防的訓練，跟很多消防人員共事過（消防 F）。

2. 接觸經驗

根據民眾座談會在警政議題的接觸經驗，民眾較常透過「信件往來」、「臺北市 1999 市民當家熱線」、「向機關人員電話諮詢」、「臨櫃」、「使用官方資訊網頁」、「使用 APP」和「尋找中間人協助」等管道接觸相關局處人員，以下摘錄民眾對各管道的接觸過程。

表 26 警政消防焦點座談會民眾意見摘錄-接觸經驗

意見摘錄	
信件往來	<ul style="list-style-type: none"> ● 寫署長信箱、內政部部長信箱，結果也是一層層轉下來，轉到最後到承辦人，那也是需要經過一層一層的公文簽核回覆，其實我覺得那個效果很有限（消防 A）。 ● 我覺得那個寄了應該沒什麼用，打電話的通常會等比較久，可能會一直轉接之類的...（消防 C）。
臺北市 1999 市民當家熱線	<ul style="list-style-type: none"> ● 那我就打 1999，然後我是覺得，他們就是有些太細的資訊，他可能不是講得很清楚（消防 B）。
向機關人員電話諮詢	<ul style="list-style-type: none"> ● 打 1999...幫忙轉接，可是轉接到地方的時候，承辦人員幾乎也都是不在，就會有這種問題存在，可能你在當下氣憤的時候會打電話，但是日子久了就會忘記這件事...（消防 B）。 ● 我第一次打 1999 報違停的時候，他告訴我 1999 沒有在處理違停，請打 110，這一陣子打 110 又告訴我說，你打 1999 其實也可以(警政 A)。
臨櫃	<ul style="list-style-type: none"> ● 不知道說消防員可以做什麼，然後動保可以做什麼，然後就混為一談，當投訴錯的時候，反而會又再投訴一次，會遇到瓶頸，重點是民眾不知道窗口要對到哪邊（消防 F）。 ● 就像路燈，它好像是屬於建設局的，一般人可能會認為是工務局之類的，...民眾有時候覺得路燈這東西直接去工務局反應，那工務局跟他說這是建設局的，或是說你丟一個工務局局長信箱，他還要彙辦到建設局，然後民眾會覺得他效率很差，不然就是覺得說他在推工作之類的。（消防 A）。 ● 那時候處理的過程，要看你面對是誰，也要看你有沒有去追，我那時候遇到的員警職務就是在看監視器，所以他看很快，經驗也好，也可以動員其他員警，但我看很多網友，他們遇到的警察並非此專業。（警政 B）。

意見摘錄	
	<ul style="list-style-type: none"> ● 第一次的警察就是非常好，和解完之後就沒有問題了，但第二次的警察就是跟你說你自己想辦法，時間就拖很長...，有時候碰到很差的員警，我們碰到很差的就是誰倒楣（警政 G）。 ● 就算資訊很公開透明，但執行的人員沒有到達一定的標準（警政 F）。 ● 那次的責任歸屬是對方。之後我去警察局申請資料，警方把資料拿給我後，接下來就說我們自己去跟對方聯絡，但我們怕對方不接，於是詢問員警，但警察卻說後續的部分我們沒辦法幫你，我們當時覺得很傻眼（警政 G）。 ● 那公務人員的想法可能都會覺得，是我這個區域的事情，他就比較了解，可是跨區域的事情他就沒辦法，他就只是指引你說去哪邊問，就是不是非常清楚明瞭（消防 B）。 ● 這之間也有寫信箱跟局長反應員警的行為，也有去跟警政單位跟政風處查詢，但沒有任何單位可以告訴我處理的流程...之後我去投訴政風處，或者詢問法律諮詢或詢問律師等，感覺是警檢一家，就算是警方在執行公務有超出比例原則，員警只要告我妨礙公務似乎都會成立...（消防 F）。
使用官方資訊網頁	<ul style="list-style-type: none"> ● 最近還多了一項澄清，就是類似政府機關對負面民意澄清的專欄，我覺得這個還不錯（消防 A）。 ● 我自己本身是做建築方面，所以它裡面的地政資料其實都還滿詳細的，可以用地政套量到很細的東西（消防 D）。 ● 但是網路上面的流通資訊其實使用介面上面，因為它沒有辦法特別透過哪些關鍵字搜尋，很多的隔層都是放在一起的，進去之後，你會看到很多不必要的資訊...多人都會選擇打客服電話（消防 G）。 ● 更不容易做到，因為即使放在那裡，都攤開來給你看，你能不能從中間去挑到對你有幫助，有迫切需要瞭解的面向，有時候不是那麼容易，但是裡面的東西夠豐富（警政 E）。 ● 網頁看起來很棒，但對一般人來講看起來太複雜，當我們一般人看到一堆字，就會有點牴觸，我們要看哪裡，那些是我們要用的，或者其實我們根本沒有要用。（警政 B）。 ● 政府機關網站，它其實很多東西法條都解釋很清楚，但是就覺得有時候很文謔謔，依據政府採購法第幾條、消防安全管理第幾條，你還要去翻法規，有時候看了三五遍還是不知所云那種感覺。（消防 A）。 ● 文字有些太生硬，像是整篇都是文字，又用很生硬的法律概念或是警察的術語，我自己也念不下去（警政 C）。 ● 我有去看過 Q&A 如果有疑問的話要怎麼樣，他裡面的回覆就很官腔，如果怎樣怎樣，請向上級怎樣怎樣，其實看完之後，我只知道向上級陳述，沒有得到其他東西（警政 C）。
使用 APP	<ul style="list-style-type: none"> ● 註冊這件事情是非常耗時費力的，因為註冊本身，第一個我要花時間，第二個我要給你個資，可是憑什麼我要花時間給你個資？（消防 C） ● 我們要下載手機 APP，我們不可能每個都打開，就算下載了，點擊率也很低，所以單純只為一個東西服務的 APP，它沒有獎勵機制，...必須有大過於只下載一個的好處，這樣才會有意義（消防 C）。 ● 使用臺北警政的 APP，有比較容易使用，但還是很複雜（警政 C）。 ● 剛剛的 APP 頁面，我只點過交通違規，從來沒有點過其他的，不會碰的都不會去學，只有遇到事情時，權利受損了，我才會去瞭解，我相信一般人

意見摘錄	
	也是這樣子（警政 C）。
尋找中間人協助	<ul style="list-style-type: none"> ● 網站之外，有時候可能會找議員或里長，因為議員住在我們那一區，所以有時候可能找議員會比較方便（消防 C）。

3. 民眾評價與建議

在焦點座談會上，民眾評價警政和消防局處措施，並提出改善建議，相關意見摘錄如下。

表 27 警政消防焦點座談會民眾意見摘錄-民眾評價與建議

意見摘錄	
正面評價	<ul style="list-style-type: none"> ● 所以我覺得電話上面的直接轉接效率很好，速度也很快（消防 G）。 ● 投訴行人車輛違規是前幾個月而已，整個效率是都還不錯的，有收到市政府的回覆，然後到整個結案、執行中間的時間是不會讓我等太久的（消防 F）。
負面評價	<ul style="list-style-type: none"> ● 發生事情的時候，我們的權利義務是什麼，其他人可能就不知道，那不知道的時候就會造成警方的困擾，警方可能覺得不關我的事，為什麼我們要處理。有可能對方只是砸個盤子...（警政 B）。 ● ○○分局的員警不知道我們的情況，第一時間也沒辦法交代過程，所以當時的員警只是聽男方說我跟蹤她，但現場的員警也有慫恿他告我，還有現場員警有動手拉扯的行為(警政 F)。 ● 不知道說消防員可以做什麼，然後動保可以做什麼，然後就混為一談，當投訴錯的時候，反而會又再投訴一次，就是遇到瓶頸，重點是民眾不知道窗口要對到哪邊（消防 F）。 ● 關鍵字搜尋是我們對於資訊或現狀有些掌握，我們才會用關鍵字，但有些人不知道關鍵字，例如六歲小孩或十二歲小孩遇到性侵害事件，但他不知道那是性侵害（警政 A）。 ● 我們也不會第一時間打電話去跟警察說他們有家暴，只是常常吵而已，事後跟太太聊天，才發現他會喝酒，拿刀子，才上網找，才會知道要到什麼程度才叫家暴（警政 D）。 ● 其實我們從以前學校到現在也有受過很多的這種知識，如 CPR，好像我們真正要遇到這種狀況的時候，反而不知道怎麼去應用（消防 H）。 ● 對一般民眾來講，我們可以去查詢，對我們來講當然是有幫助的，但是那些被公佈出來的地址，這些地址如果是住宅或是商業用宅，他們會不會反彈，導致他們房價受影響（消防 H）
	<ul style="list-style-type: none"> ● 用圖像化、表格，可能有圖案，有時間或是重要的情境或難處，或後續相關可以有什麼應對進退，用 PPT 的方式處理，對大家的吸收比較好（警政 C）。 ● 需要一些英文，英文的介面（消防 F）。 ● 消防違規的一些廠商、名字、旅社...查人員都已經花了一些努力去做，還有另一個重點，我覺得優良跟違規都要放在網站的最頂、最大（消防 F）。 ● 消防風水，我是覺得說，對一般民眾來講，我們可以去查詢，對我們來講當然是有

意見摘錄

幫助的，...來的話，政府還是可以嘗試做解決，讓它變成不是搶救困難的地區，因為說公佈出來的話，那只是說提醒我們而已，那比較積極的做法可不可以讓這個地區變成搶救更容易的（消防 H）。

- 關鍵字搜尋是我們對於資訊或現狀有些瞭解，我們才會用關鍵字，但有些人不知道關鍵字，例如六歲小孩或十二歲小孩遇到性侵害事件，但他不知道那是性侵害，是不是需要有個情境讓他瞭解（警政 A）。
- 打電話一定是有急迫性或覺得說可以更快速的去解決市民的問題，當然是最好的。像聊天機器人一樣，有些問題其實我們都會直接問客服。（警政 G）。
- 假設我剛剛被別人言語上性搜擾，這樣的話題也許跟真人會難以啟齒，但如果對方是機器人，我覺得會比較好說出口（警政 B）。
- 有問題的話，機器人可以跳出，請幫我轉成真人客服，真人客服，前面已經看過了，你前面想要知道什麼資訊，他不用花時間問出你想要講什麼，而且很多人其實講不清楚，他花個三分鐘可能就只是要講一件事，所以那個讓客服跟想要表達的人都很痛苦，所以前面節省的時間，到後面直接進客服，解決這個問題就好（消防 G）。
- 對大部分 APP 來說，它其實併在 line app 就好，而且更多會需要這樣視訊服務的人，可以用 line app 解決，他們也更常用 line，所以比起來，擁有一個 APP 的這筆經費，不如拿去用 Line 的機器人,message 的機器人（消防 G）。
- 應該依照分類，可能是哪一類，或是依照消防局有局處，火預科、火調科、資通管考科、災管科，就是依照局處的業管去做 Q&A 分類（消防 A）。
- 不是放在廣告輪播網站上面，天天輪播，沒有人看就是沒有人看...讓房仲、室內設計師，強制在法規上面，規定他必須告訴你有消防風水師的這項服務，你可以選擇使用或是不使用(消防 G)。
- 真的有這麼多資訊要 promote，你在 promote 之間，你要對準不同的受眾...如果你要打年紀長一點的人，他們可能是電視，你要打年紀小一點的人，他可能是網路或是手機的串流、youtube，搞不好效果都比你砸個二十萬的預算還要高。（消防 G）。

(三)機關深度訪談意見

本案根據市民焦點座談會回應之意見訪談警消局處人員對目前局處發展行政透明措施的看法，並以市民的意見說明其限制之處，並提出未來，意見彙整如下表。

表 28 警政消防深度訪談意見摘錄

面向	意見摘錄
目前的措施	<ul style="list-style-type: none"> ● 那沒有畫紅線的消防通道坦白說是有巡邏到，有看到才會被舉發，大概這樣，一般民眾會知道是是從網路上還有里長也會知道，再來是地上很大的字，很大的字體寫消防通道，就會很清楚(消防)。 ● 要跟里長溝通，有時候是畫雙邊紅線，有時候是畫單邊，到底哪一邊會有爭執，里長會有意見，但是我們都尊重里長，里長最清楚(消防)。 ● 目前主要的接觸管道就是官網、app，還有市民 E 點通，市民 E 點通是政府提供的申辦的網站，先前市政府推的 open data，希望我們可以提供的資料，讓民眾可以再加值利用。...，在 app 部分相對是近幾年才流行，所以我們把民眾會用到的申辦案件放在 app，讓民眾更方便(警察)。

面向	意見摘錄
	<ul style="list-style-type: none"> ● 網站會寫到的業務單位跟讓民眾知道的資料，都盡量更新，我們自己會有檢查機制，放到網站的資料會檢查有沒有錯，各會也會去查核資料有沒有錯或錯字，民眾比較關心的部分，我們會擺在專區裡面或民眾得以發掘的地方，讓民眾進到我們的網站就可以很容易找到他要的東西...(警察)。 ● 我們依政府資訊法設立專區，把民眾最常需要跟最常看的設成專區，方便點選跟查詢(警察)。 ● 解讀數據是一個方法，data 很重要，我們是比較準的，最近這幾年來發現住宅多了很多，會有住警器，我們會去分析什麼樣的住宅火災風險最高，會發現是公寓式或透天的，或是頂樓加蓋的這三種最多，所以要再深入一點，這是數據告訴我們為什麼這些建築沒有裝住警器(消防)。 ● 公安包括建管、消防，甚至有些是環保，現在市府整合的不錯，假如說公文來了涉及建管，我們會跟建管，假如分法不清楚，安全門、安全樓梯，有關逃生的，火災來要逃生，會認為是消防，其實不然，那是給建管去列管的，而不是消防局，公安部分民眾會弄不清楚，不過沒關係，橫向聯繫協調都還不錯，沒有答到的，建管那邊也會回答，會整合審查、會勘結果公布於網站上(消防)。 ● 對業者來講不曉得案件，現在都透明，這案件什麼時候掛進來，我們都會看現在流程在哪裡，已經好了，批准了還是怎樣，都會有公開(消防)。 ● 我們會做層層把關，比如委託，每個人的法律素養不一樣，會有些許漏掉，...，就像這份公文有沒有錯別字，你找了三個字，又找了一個，那剛剛怎麼沒看到，會有漏掉的時候，也很認真在審，但就是會漏掉，但沒有關係，漏掉再審，中間還有一個複審，複審後發現有誤，事後要再施工，施工的時候再一次，再報這個圖來，施工會再看一次，假如還有哪裡漏掉，這裡機率已經很少了，所以會層層把關(消防)。 ● 很清楚的知道哪裡壞掉，會列項目出來，我們一向這樣，限改單有時候寫的密密麻麻，也是寫清楚，至少要知道哪裡要恢復，而不是隨便說哪裡壞，東壞西壞(消防)。
<p>面臨困境</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 有時候是業者跟業者之間的競爭，就會互相檢舉，我們就是依法行政，業者跟業者之間，我們就不便介入(消防)。 ● 民眾對瓦斯桶，比如去夜市或哪裡吃飯，不管真的有興趣為了公安或對店家不滿，但是我們都會處理，如果不處理就不能結案，我們要去了解事實，有時候瓦斯桶是符合規定的，但是看到這麼多，加起來不會超過我們列管的公斤數，也分串接，串接算的方法也不一樣，看到會怕，或是經過瓦斯行，怎麼門口擺這麼多瓦斯桶，結果我們去看都是空桶比較多，但是民眾分不清楚是空桶(消防)。 ● 我們在推出一個系統的時候，民眾多多少少會有一些質疑，質疑是指例如網路或操作能力不是很厲害，會有一設定看不太懂，所以多少會質疑連不進去或顯示錯誤等等，其實只要針對這個疑慮，我們都會打電話跟他們講甚至操作，上次是有個外勞，也不會操作(警察)。 ● 有些人對網路是很陌生，例如外勞，在操作瀏覽器可能就有困難，怎麼跟他解釋，因為不知道她操作的畫面跟這裡，所以沒辦法說他點錯或其他，但如果碰到本身對電腦操作熟悉或程度比較好的，稍微點一下，他就會知道(警察)。

面向	意見摘錄
	<ul style="list-style-type: none"> ● 我覺得這有點難，因為現在是設置專區，客訴專區，可以知道有多少人瀏覽，可是至於停留多少人，這有點難度(警察)。 ● 會反映如果在這個地方失竊率特別高會影響房價...但是問題是有些議員會關心(警察)。 ● 公部門的政策或是新的作為，要行銷不是這麼容易，這是比較困難，探討這些原因，我們公部門也有一些責任，好的東西讓民眾怎麼樣知道，怎麼樣知道以私部門來講，會花很多錢做行銷作廣告，可是公部門這個經費很有限，所以變成各司其職，...行銷是一個，公部門的行銷是一個大問題，真的是一個大問題，你說行銷還是要經費，除了經費以外還要有型態、形式，如果要做廣告會花很多錢，這實在是沒辦法(消防)。
未來發展方向	<ul style="list-style-type: none"> ● 如住宅、自行車、汽車，陸陸續續都有在開放 OPEN DATA，現在易受性侵案件的地點，陸續的也在考慮開發比較容易犯罪的預測模式(警察)。 ● 持續讓民眾需要知的資訊，持續的做 open data 或線上申辦或資訊在專區公開(警察)。 ● 公告的時候比如是這一戶，1 號，就會 1-30 號，會有一個範圍，不會針對 1 號或 2 號...公布這些之後的防制作為，既然被車手提領次數最多，我們要有防治作為去降低(警察)。 ● 義消散布在各個民間單位，再來是我們的防災宣導隊，..也是我們的點，這些點，我們訊息會讓他們知道，他們會到各個里民、住家也會宣傳，大概這是我們的宣傳方式(消防)。 ● 消防局幾乎都有防災宣導在社區，防災宣導就有很多攤位，教導民眾怎樣防治火災，怎樣做好預防，...，如果事後有人真的用 119 視訊，我們就會透過新聞媒體說明，這個人是透過怎樣的方式解決問題，讓民眾覺得好用、產生想要用的動機，透過新聞媒體是最快，但是要花錢，要節省經費，我們剛剛講的住警器也是，民眾知道發生以後就會有新聞說民眾因為裝了這個所以逃生成功，透過新聞媒體，民眾覺得這個很重要...(消防)。 ● 交通局一樣發展出很多 app，我們想掛在交通局，比如點了交通局進去，我們消防局可能會在它其中一項，叫 119 視訊，現在也討論要放進來，這是一個整合...以民眾來說，如果把所有市政結合，你知道他要點多久嗎?反而會造成他的不便 (消防)。

(四)小結

以下彙整警政消防 2 場座談會和局處人員意見。

1. 「提高審查流程的精確性和透明度」為目前警消局處行政透明措施

在市民申請消防警政服務上，該些局處以專家會審、電子審查、複審等多層審核管道，反覆根據審核項目和申請內容進行比對，降低人員可能造成的疏失，此外，該局處另公開檢覈的項目和檢核依據，避免不法人士利用市民對對市府審核的不熟悉，進而從中牟利。

2. 「加強與地方代表溝通」、「透過大眾媒體、合法中間人進行機會教育」、「服務整合至APP系統」和「運用治安災害風險資料做預測」是警消局處未來推動行政透明措施的方向

警政消防問題涉及在地、市民日常生活，故相關局處的業務須貼合市民生活所需，因此，在制定政策上，警消單位將加強與當地里長、義警、消或民間救護隊之間合作，方能掌握當地狀況。

目前警政消防已提供提供犯罪、火災熱點供市民查詢，並了解犯罪熱點地區的發生原因和形成對應策略，為讓市民了解警政消防提供的措施和運用情境，未來警政消防單位將透過新聞、個案報導等向市民解說如何運用警政消防提供的服務解決問題，並將警政消防業務統整併簡化，運用至 APP 系統，簡化市民報案手續以提升救援效益。

3. 市民多使用電話、臨櫃等管道，並肯定市府人員的專業程度和執行效率

受訪者多使用報案專線、臺北市 1999 市民當家熱線、人員臨櫃或網站等管道和市府人員接洽，在整體接觸經驗上，市民肯定市府人員的服務效率，以及在網站提供資訊的豐富度。

4. 「宣導措施無法對應與生活情境」、「報案管道和負責單位缺乏整合」為市民產生負面評價的主要原因

透過焦點座談會意見可知，部分市民曾使用過 APP 報案，並認同 APP 報案的效率，然而，目前警消局處提供的 APP 多以任務型、針對單一局處服務而設計，而市民僅會緊急需要時才接觸警消局處，平日不會接觸該些局處的措施，故市民較無意願使用該些 APP，仍以電話為主。

一般市民接觸警消服務時，認為警政消防局處提供的資訊不口語化、常民化，造成市民不能理解宣導資訊的目的和對應之情境(如「家暴」、「性侵」等專業名詞)，且故提出「不知道如何運用現有措施解決問題」的評價。

此外，根據市民的經驗中，部分市民曾遇到不清楚警消局處的報案專線和臺北市 1999 市民當家熱線之間負責業務，或是消防和動保處和消防單位之間如何分工，尤其當市民遇到需要跨機關或跨區域單位負責時，由於單一局處人員僅就業務上提供片面的資訊，無法就業務外的項目提供說明，讓市民產生市政府「拒絕提供協助」或是「公務人員推卸責任」的感覺。

在局處方面，相關人員表示，並非所有市民皆能主動了解目前警政消防的措施，故須適時宣導政令，讓市民可掌握目前警政消防的業務為，然而，

受限於公務機構在宣傳、廣告費用和可運用廣告形式的限制，警政消防在推廣業務上仍有所限制，未來將持續透過「大眾媒體、合法中間人」適時宣導業務，以達到機會教育目的。

5. 公開治安風險、災害地區資訊有助於局處和市民建立危機意識，未來將進一步提供配套措施，以供業者或居民據此改善

根據警消局處公開風險地區資料的措施尚，受訪者肯定政府在公開不合格建物、治安風險較高地區名單的施政立意，在局處方面，公開風險地區資料雖有助於警消民三方建立危機意識，並促進三方共同打造治安(災害)安全網，然而，公開風險資料的後續影響仍難以評估，如：位於治安不佳、火災好發地點的房價可能因此下跌，而未來局處將揭露後續資訊後，能說明違規事項、改善項目和期限，以供市民理解在揭露該類資訊同時，亦可協助改善問題。

6. 降低市民檢索資訊之障礙，為未來機關改善行政透明措施之方向

根據受訪者回應，除少數本身任職於警消工作人員者，多數市民僅在發生問題後才能會接觸相關資訊，故市民建議有關單位應檢視其平臺將資訊揭露的常用問題(Q&A)應該依照市民需求重新歸類，並提供簡易情境、線上客服等服務，引導市民利用市政資源自助解決問題。

此外，市府單位對現有 app 應再行整合，並透過合法第三方中間團體進行業務宣導，降低市民接觸資訊的障礙，並將資訊確實送至需要的人身上，各項建議羅列如下：

- A. 以簡易的情境解說專業用語。
- B. 針對重點服務項目，提供圖表化、視覺化的呈現方式。
- C. 常用問題(Q&A)應該依照市民需求重新歸類。
- D. 提供外語介面。
- E. 設立線上即時通或智慧客服。
- F. 涉及跨局處業務，承辦人員在說明非業務範圍之餘，亦須提供指引。
- G. 將違規名單放置便於市民接觸的位置，並說明政府未來將如何改善。
- H. 整合 APP 程式，或是運用現成套裝軟體，增加市民使用率。

五、 專家焦點座談會

在專家座談會方面，本案邀請國內公共政策分析、電子治理、決策科學、開放資料等領域專家對目前臺北市府落實行政透明措施遭遇問題和困境進行討論。

(一)專家焦點座談會意見摘錄

以下彙整專家學者對 3 大議題的現況、一般市民經驗和整體資訊公開等問題或未來改進方向意見。

表 29 專家焦點座談會專家意見摘錄

面向	意見摘錄
<p>行政透明對政府治理的幫助</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 透明是為了讓民眾了解我們，讓民眾能夠進到政府機關，民眾進來一定是有東西是他要的...政府如果要讓民眾進來讓民眾變夥伴關係，那政府與民眾的公共知識要並駕齊驅，所以要讓民眾說，行有餘力去監督政府，參與政府，如果民眾覺得這是我要的，我身為市民或公民的需求，知識價值就會改變，要去教育民眾（與會者 G）。 ● 防弊效果可能跟治理跟資訊透明比較有關係，到底誰來做決策、作回應，如果作防弊的話，過程是蠻重要的（與會者 I）。 ● 現在資訊公開，出現一些非合法的中間人，其實它帶來的就是不正常的往來，有的公務員不收，那沒問題，那針對民眾要拆還是不拆，為了希望我不被拆，我就會送錢給中間業者，因為資訊上面不明確，根本沒有告訴我說什麼時候要拆違建的訊息，那我送錢一定會送，至於公務員收不收，那是自己的決定（與會者 C）。
<p>推動行政透明的限制與困境</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 他服務的對象是很多樣的，就算是同樣一個勞工或同一個社福，這造成很大的困擾是，什麼樣的資料要公布，到底誰是民眾也很難定義，更何況是更一般的部門，像民政，這種東西，根本不曉得要如何處理（與會者 B）。 ● ...不知道誰會來查這個資料，可能資訊很多，又很雜亂，因為你不知道誰會用，你只能說也許我有的，或者我至少可以提供的可以公開的，我就把它放上去，想要的就來拿，只是因為放太多了，不容易找，現在碰到的一個困境是，不像企業知道自己的客群在哪，消費端在哪，但民眾每個人的需求不一樣，有需要的人才會上去，沒事不會上去逛（與會者 I）。 ● 網民也有非網民，並非所有人都對網路有興趣，他本來就有一個成長的極限，可能會從開發者的角度希望要有使用者證明政府的努力，但我個人覺得這部分應該是回到市場，他有這個需求，就會使用（與會者 B） ● 我們要求政府的客製化要滿足到每個人的需求，政府沒有錢、沒有人...像剛剛培訓的事情，公務員絕對不會有人跳出來說我願意學習這些東西，因為每天的業務就忙翻了，根本沒時間停下來好好想想我該如何服務人民這件事情（與會者 I）。

面向		意見摘錄
接觸管道	臨櫃	<ul style="list-style-type: none"> ● 臺北市 e 點通，光是上面的用的語言都不是一般公民用的語言，如果民眾太喜歡的話，政府很麻煩，要找人力跟資源進來補充人民的需求，所以不太希望人民懂得用這些東西，人員只好用臨櫃的方式取得答案（與會者 I）。 ● 我如何回答人家問題，不需要接受訓練嗎？...？坐在這邊五年六年十年，有問題一過來一定知道要回答什麼東西，但新人進來的時候怎麼辦，每個人有每個人自己做事的方法，每個人的資料都在自己電腦裡面，把所有東西都做得很清楚，我要回答的問題全部都在這邊，但是他不會傳給另外一個人，因為另外一個人可能還會很在意說，你憑什麼管理我來做事情？（與會者 I）。 ● 市政府官員的工作承諾高不高，對這個工作有沒有熱情，會不會去主動提供資訊（與會者 A）。 ● 那時候相關的政府機關解決民眾跨單位的問題，科長說你去查一查法規，如果屬於某個陳情案，就按照那個陳情案件的法規複製一下就結束，那時候我就知道陳情案是處理公文，不是處理問題（與會者 G）。
	官方網站	<ul style="list-style-type: none"> ● 政府在做這一塊的時候只關心一件事情，我的業務能不能再網頁上找到他該存在的地方，整個網站是依照機關業務來設計的，不是依照人民的需求，這種情況下怎麼去談網站會回應人民需求（與會者 I）。
	臺北市 1999 市民當家熱線	<ul style="list-style-type: none"> ● 1999 上面的 F&Q 有一萬三千多筆，這應該是叫作所有問答，但糟糕的是這些問題都是各局處提供出來的，不是從 1999 裡面去分析、篩選、成立出來的東西，我們就可以發現，政府可以做的東西，基礎資訊建設，在目前真的沒有做到（與會者 I）。
	APP	<ul style="list-style-type: none"> ● 現在根本不會有人安裝 APP，像過去一年安裝過幾個 APP，基本上上零，這種情況之下，我們為什麼政府還要做一大堆 APP，為什麼不是把網站做好？（與會者 I）
評價		<ul style="list-style-type: none"> ● 政府機關的回應大多是，分派到單位寫信，經過核准之後再回覆，我的意思是說，他有沒有一個資源決策系統，這些東西經過長久蒐集之後，有一個最佳回應的方式，還是每次都要看哪個承辦人去回覆，友善性從民眾的角度來看是重要，但從公務員的心態來講，最在意的是責任性，回應一定是拉拉雜雜回應不具有法律責任的，絕對不是從友善性去看這件事情（與會者 K）。
		<ul style="list-style-type: none"> ● 政府其實很多資料，實用性可用性其實都是很低的，很多都屬於管理型的東西，你告訴我一年處理多少案件，我根本不在意，你如果告訴我一年處理的案件裡面，有哪些類別，我就會很在意，...一般公布都是報告、統計，那都沒有用（與會者 I）。 ● 政府在做這些事情的時候，從供給者的角度，而非需求者的角度看，那就是需求還沒到位，民眾不覺得這個東西有什麼重要，就變成供給者自己的想像...從使用者的角度來看，其實沒有太多興趣知道其他的東西，他的問題本身就是複合的，但是提供的資訊是單一的，對他在做決策的時候沒有太大的幫助（與會者 B）。 ● 政府每個單位一定都有自己的知識庫的平臺，每年都要編預算來做

面向	意見摘錄
	<p>系統，其實早就有人在做了，可是作出來，絕對不會有人再用，因為那個東西無法回答任何問題，那些東西就是找人家把東西丟進去，但東西丟在那邊就像死水一樣，那像是文章彙整的平臺而已(與會者 I)</p>
<p>建議</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 臺北市一堆菁英，一堆代理人，這些對公共政策有知識、有參與經驗的人進來，有沒有辦法負荷，如果可以，這就是價值，趕快去教育民眾(與會者 G)。 ● 以公務員的角度來看，它的用語跟民眾不一樣，我覺得重要的事情是要找人翻譯，這種東西公務員一定做不來，因為公務員的語言是寫公文，從民眾散戶的角度來講，一定看不懂，我覺得比較好的對象是公益性的組織，像是有一些公會，會是關於家暴的聯會，總是會有民間社會有一些人經常接觸底下的這些案子，但是又略知公務員法令的部分，我覺得他們這樣的組織最了解什麼叫作民眾，因為我們跳過這些組織，直接接觸民眾，意見會非常分歧，大多是抱怨，也不知道從哪裡建議起，我覺得以中間組織為代理人，用代理人的角度去切入會比較好(與會者 B)。 ● 做到知識管理就要有個專責單位，不斷的去蒐集甚至轉換，把艱深的法律條文轉換成人民會懂的東西，我覺得這是一個專業，不是一般公務人員做得很好的事情，如果市政府真的在意的話，要找專門的人來做知識管理，甚至將來可以主動的發放相關的資訊主動寄送傳遞給你(與會者 K)。 ● 你要做檢舉是不是，你要做申報是不是，我做個服務給你，政府一直在做客製化，為什麼不是把原始的東西、基礎的東西做完，全部 API 出去?(與會者 I) ● 民眾關切的議題有很多種模式其實有很多種模式去了解，包括民眾的反應，還有媒體報導的強度(與會者 A)。 ● 用議題的角度，讓資訊匯流在這邊，讓他能夠整體的判斷，是跨部門的問題，未來可以去做思考的方向(與會者 B)。 ● 資訊其實是一定要去加工，政府只有公開，坦白講不是全部都對民眾有用，...從民眾需求的角度，按照不同的需求，或者角色不一樣，會需要不同的資訊，需要的人就去點，...有一塊是需要去做跨部門資料的連結，這要從使用者的角度去看，我找資訊時可能會需要哪些相關資訊，它的使用度就會比較高一點，坦白講，民眾不知道政府內部的分工怎麼分的，所以一定要有這樣的主題式的或主軸式的，比較能夠把資訊串連起來，這需要累積，這就是知識管理的工作，你當服務一個個案兩個個案三個個案，模式就會出來，會越來越輕鬆，越來越方便，我覺得對資訊的處理上有些幫助(與會者 F)。 ● 我要跟民間團體合作，要跟公司部門合作，一定要有個聚焦的議題(與會者 A)。 ● 政府都有相關的資料可以做進一步的分析，來告訴我民眾想要什麼東西，而知道民眾想要什麼東西之後，我能不能針對前面五項十項

面向	意見摘錄
	<p>來作程序上面的、資料上面的處理，來讓服務治理的品質、水準與效能提升，真的就會需要開放資料，與資料本身的鑑識，資料治理這件事情，到資料的蒐集到最終的使用應用和呈現，整個流程需要有監控的機制，須要能夠管理並作修正（與會者 I）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 民眾過去申請很多時候是政府回應性的問題，那我有沒有針對民眾關切的問題，甚至民眾關切的議題可以做彙整，哪一類的比較多，代表民眾很關切，那我就自動升級（與會者 A）。 ● 如何在民眾有能力自己去找到他的答案... 在民眾需要在櫃檯上面找專人服務，如何讓服務盡量往民眾可以找到自己答案移動...，他試著從民眾需求的源頭去做分點，盡可能往 ICT 網站上面去自助服務（與會者 I）。 ● 一個靜態的網站，把它變成動態的，如果我有一點點資訊，擁有一點點教育程度的話，我透過這樣的對話大概就可以找到我要的東西，就避免要跑到臨櫃去找資訊，如果真的要讓民眾習慣說用網站去找資訊，不能只讓民眾去摸索，可是如果有人人在適時的時候幫忙，可以讓民眾透過網站去找到資訊（與會者 F）。

(二)小結

專家對臺北市政府行政透明措施意見歸納如下：

1. 現有公開資訊多為公務機關管理資料，如預算書、政策說明等，與市民需求的資訊產生落差

根據三大議題的市民接觸動機來看，市民多在面臨緊急需求時，才會使用到市政府的資訊，故市民期望局處提供最新、簡明扼要的解答，然而，目前臺北市政府資訊公開的方式，是依照公務管理的需求進行規劃，故其公開的內容喔為公務管理資料或局處業務介紹，如公務統計、預算書和決算書等，詳細說明該局處權責，以及歷年施政方針資訊，儘管局處另有提供 FAQ、資訊專區等市民服務專區，然而，該些專區的說明內容情境不夠貼近常民情境，並夾雜法律、公務用語和過期措施，遂造成市民搜尋資訊過程的阻礙。是可知，因局處資訊規劃方向、資訊揭示手法與市民需求之間產生落差，導致市民對市府產生疑慮。

2. 局處人員須顧及執行公務時的行政責任，難以針對個別市民問題提供客製化答覆

在深度訪談和焦點座談會中，專家指出，公共服務有其專業性，且局處人員執行公務時，需顧及其行政責任，因此，公務人員的回應多具保留、公式化的特性，難以針對市民問題提供客製化、肯定的答覆，遂導致市民認為局處人員提供的說明往往無法直接回答市民問題。

3. 行政透明與開放政府的重點不僅是資料提供，更重要在資料的治理，提升被市民的使用價值。

在資訊的傳播上，有效的傳遞資訊可以提高政府的治理效能，在市民的來看，可取得的資訊也意味市民可以輕易將市政資訊與自身生活結合，提升個人的權益意識，避免因非法人士利用政府和市民資訊不對稱而遭受損失，進而自助運用市政工具解決問題，降低市民對臨櫃、電話諮詢的需求。

然在臺北市資訊公開的現況，焦點座談會市民和專家皆一致指出，市政府雖已提供豐富資料，然而就市民使用端來看，尚未能精準傳遞與市民，甚至無法被市民使用，此則意味臺北市政府公開資訊的價值仍有待提升。

是此，專家建議，市政府在資料的蒐集、彙整成資訊，最後轉化知識到使用端的使用的流程上，必須要有傳遞的監控機制負責資料蒐集、處理和應用，讓資訊傳播得以更有效率，透過政府有制度、系統性的收集資訊，建立

有效的投遞管道、並根據市民需求分眾推廣資訊，讓資訊被需要的市民獲取，是開放資料與行政透明的更積極作為。

4. 在具體措施上，專家建議局處以「議題」為資訊彙整方向，簡化

根據專家經驗，民眾關注的行政議題多為與切身遭遇的問題和被新聞報導揭露的市政議題，且該些議題多為跨局處、整合性的問題，專家建議，市政府在資訊呈現上，應以將市民接觸局處時的常見問題，以及後續解決辦法，或是近期媒體關注的議題彙整於各接觸管道的醒目處(如：電話語音系統、網頁主要頁面、臨櫃海報等)，定期檢視該些議題的時效性，避免過期資訊干擾市民資訊檢索過程。

5. 引入民間協力資源，提高市府的服務效能

在市民權益意識高漲的趨勢之下，未來市民對公務服務的需求將持續增加，然而，已現有公務人員人力，係無法負荷多種目標顧客和不特定市民的需求，因此，專家建議：引入外部合法團體、資訊管理專業人才等協助政府制定客製化資訊服務乃是未來可行的方向。

根據焦點座談會的意見，該些合法外部代理人目的有二：其一代替政府宣達政令，向一般市民說明政策內容，協助市民理解政策理念和執行方向，對內則可協助局處蒐集市民意見，提供擬定施政措施的參考意見，其二，由資訊管理專家檢視並規劃市府知識管理系統，並逐步將市政資訊轉為結構化資料，已供民間團體利用市府開放資料進行加值應用，如建置線上客服或文字客服等技術，引導民眾自助服務。

透過與合法代理人合作，市府人員可將市政服務的經驗傳遞給合法代理人，得以減輕市政府的人力負擔，此外，民間人員運用專業知識和技術，協助市民自主運用市政資訊公開工具學習和查找的能力。

陸、結論建議

一、問題發現

(一) 現有局處落實資訊公開措施方向為揭露公務資料和行政服務線上化為主

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。

而根據本次調查結果可知，三大議題相關局處在行政透明化措施，仍以資訊揭露、流程線上化、電子化為主。然而，局處在資料揭露時，資訊公開的方式和邏輯，主要依照公務管理的角度進行規劃，公布的内容雖然詳細說明了局處權責和施政方針，然該些資訊並非市民日常生活中需要的資訊，或是分類方式與民眾概念不一致，導致各場次座談會皆有民眾指出機關的官方網頁內容過於繁雜無重點、資訊未整合、關鍵字搜尋能力不佳等問題³。

(二) 局處提供的資訊艱澀且可讀性低，導致市民無法取得需要的服務

根據座談會討論，各場次皆有民眾反映機關揭露的資訊、措施呈現方式太多公務或專業用語，一般民眾解讀不易，成為行政透明化的阻礙之一，再加上部分局處的主要業務申請者可能以老人、弱勢群體、身心障礙者為主時，更應該注意資訊揭露管道與內容的適用性⁴。

各局處受訪者也指出，過去在揭露資訊時較少思考使用者是誰，以及使用者的使用後評價，因此無法掌握民眾在使用及接收到的資訊是否符合需求。

³意見來源：勞 F、建管 I、消防 G、警 B、警 C，專家座談會 I

⁴意見來源：社 A、社 F、勞 E、警 B、警 E、警 C、消 A、消 G

(三) 申訴案件的回覆和機關是否妥善保護陳情人個資為影響市民對局處信任的因素

根據座談會內容可知，民眾對於自身陳情、檢舉的案件執行進度會十分關注，因此，無論機關是作為或不作為，民眾皆期望機關能對其做完整的回應說明，然而在衛生、社福與勞動權益場次和違章建管場次中，有部分民眾經歷「制式化回應完全沒幫助的內容」、「提出檢舉但機關未回覆處理進度」、「檢舉人身分曝光」或「檢舉違法項目，但多年未見處理」等狀況，進而影響其對機關行政透明化程度之評價。

而在深度訪談後，大部分機關表示在回覆處理流程和進度部分，近年已逐步公開透明，部分單位也架設整合平臺供民眾查詢案件處理進度，然而，「檢舉人身分曝光導致檢舉人遭受報復」為市民質疑市府公正性的原因之一。總和市民和機關人員看法，現有檢舉過程中儘管以盡可能隱匿檢舉人身分，然而，被檢舉人會透過案件細節推測被檢舉人身分，且當機關調查人員介入調查時，檢舉人的身分亦可能曝光，因該類情事舉證困難，故公務機構難以完全遏止該類情事⁵。

(四) 「議員介入行政業務」為局處執行公務時遭遇的困難之一

在市民焦點座談會中，部分市民曾向議員尋求協助，以加速案件處理進度，而局處人員亦表示，部分議員利用其權職，意圖干預局處人員的申請、檢舉案件順序，如要求加速處理特定市民的申請案件，或是對被檢舉、裁罰的廠商或建物予以緩處分或不處分，然受限現有法規，局處人員無法公開議員身分，導致局處人員無法依法處置違規案件，影響局處人員執行業務的公正性⁶。

(五) 政府公開資訊的影響層面難以事先估量

儘管我國各局處已有對資訊公開已有共識，但因資訊公開的影響層面廣泛，故各局處在揭露資訊上，仍需審慎評估，如公布治安災害風險地區，或是違章建築、危樓等資訊，雖有助於市民掌握周遭環境，提高警覺性，然而，對被列管為高風險、災害地區的房屋和居民，則可能造成其財產、名聲等損失，此外，鑒於一般市民對市府的服務措施和公開措施的陌生，遂有不肖人士透過政府公開資訊誑騙市民，如建管、勞保黃牛等，故局處公開資訊之餘，亦須考量該些公開資訊

⁵資料來源：衛 A、衛 B、衛 C、勞 D、勞 B、勞 E、建管 A、建管 H、建管 I、建管 F、深訪-勞

⁶資料來源：建管 H、建管 B、深訪-勞、深訪-社、深訪-建

是否被濫用等因素⁷。

二、可立即改善項目

針對前述問題，研究團隊以市民提供之意見，並經專家審視其可行性後，就各議題分別提出以下可立即改善之意見：

(一)衛生、社福與勞動權益

1. 針對市民常見問題形成簡易說明文字，並移除過期資訊，提高市政公開資訊的即時性和準確性

根據市民焦點座談和專家諮詢會議結論，衛生、社福和勞動權益市府網站架構多以機關需求為設計重心，未根據使用者需求進行規劃，故在常見問答、Q&A 等未能回應民眾常見問題，此外，由於政府措施會因實務需求調整，故不宜將過期資訊持續擺放在網站上。

因此，建議各局處應將目前的措施辦法放置於網站上，並將過期頁面應移除，或是移至資料庫，避免新、舊網頁並存的問題，此外，各局處應根據以單一陳情系統中最常見問題形成研究主題，了解市民的問題類型和對應辦法，並以懶人包或新聞稿的方式對外發布，降低市民了解市府措施的障礙。

2. 與外部合法團體合作，共同參與政策制定、推廣和執行

由於衛生、社福和勞動權益業務內容包含對弱勢、經濟水準不佳市民的服務和協助，且須對弱勢民眾的輔助需仰賴市民了解市政服務，並擁有自我權益意識，才能引導市府資源介入。

然而，在實務層面上，各局處、社福人員在評估個案問題時，皆有學理上的依據和專業考量，然需要社會救助的弱勢民眾不見得能理解該些專業用語指涉的問題情境，遑論將政府宣導的資訊與實務結合，若市民無法即時辨認問題，或是不能理解行政程序的必要性，則可能造成雙方的衝突。

綜觀我國各大公益團體的組織使命，不同組織自有其創設宗旨和使命，而不同組織在各負責領域上深根已久，具備豐富的知能和互動經驗。根據衛生、社福和勞動權益議題現有措施和深度訪談資料，局處人員曾邀請外部團體參與政策研擬會議，以提出期符合市民需求的措施，是可知兩造已有合作基礎。

⁷ 資料來源：消防日、深訪-警

總和以上發現，建議衛生、社福和勞動權益人員未來推行措施上，除可邀請相關團體參與政策擬定，另可諮詢該些團體意見，將專有名詞、法律用詞予以口語化，或是提供案例說明，讓市民便於自我檢視，或是在審慎評估協力團體的資格(如：經驗、規模、營運狀況和執行力)後，遴選合法團體作為政策推廣的協力人，並賦予其自主性和充分授權，已有效將政府宣導措施傳遞給目標客群(林淑馨，2015)。

3. 設立檢舉案件查詢專區，將案件流程線上化，將後續處理方式，作為、不作為或無法作為的都應一併說明原因或結果。

在衛生、社福和勞動權益議題上，儘管臺北市政府單一陳情系統已整合三局處部分陳情案件，然衛生局和勞動局仍受理違法藥物廣告、醫護人員或勞動糾紛等部分檢舉業務。在焦點座談會中，部分市民曾反映向衛生局、勞動局提出陳情時遭受局處並未給予回應、協調會議無故取消等意見，然而，在局處人員則認為，機關對各種陳情意見已盡量予以回應，但後續處理可能因法律、外力因素而無法落實，建議局處在業務範圍受理的陳情案件，亦可比照單一陳情系統，將市民的陳情案件提供線上查詢，並將處理方式、應作為而未作為的原因，或執行上的限制告知給當事人。

(二) 違章建管

1. 公務部門運用的文字太過艱澀，建議提供一般市民專區，將專業用語予以簡要說明。

透過調查可知，公部門揭露資訊若有專業門檻過高或用詞較艱澀可讀性偏低等情況，均會增加民眾在查找資料與應用上的困難。然而，在公務用語或專業用語的轉化上，應須有較長期的設計與規劃，因此，在立即可改善部分，建議各機關可在民眾經常詢問主題的 F & Q 中提供案例連結或主題懶人包，如內容用語文字不易理解時，則建議改用圖像方式呈現。

2. 在稽核結果的公開上，除揭露非法違建廠商以外，機關應說明後續處置方式，例如限期改善的期限，並在公告「不合格場所」海報上提供 QR CODE，供市民隨時查詢。

市民相當肯定臺北市政府公布非法廠商名單的立意，亦有市民建議，在公開不合格廠商名單之餘，政府機構應有配套措施以改善廠商問題並落實，倘若機關未依業務規定執行的情況下，民眾也會質疑官方為何不作為。然而，在機關回應上，目前機關人員已將違建查報案件結果、處理方式等資料公布於網站上，市民可憑藉地址、文號查詢違建，然而，在後續處置上，機關人

員反映部分暫緩處置乃源自於議員介入協調業務的現象，部分檢舉人會質疑違建為何遲遲未被拆除，但因為案件未處理原因可能是議員協調，而目前議員協調事件必須針對議員身分進行保密，建議：針對各限期改善的建築物或廣告，除可張貼「不合格場所」海報警惕市民以外，另將建管處違建查報專區中該建物的違建查報案件明細網址製作成 QR CODE，並放置於海報上供市民查詢，機關人員可在網站上更新資訊之餘，以讓資訊傳遞至市民手上。

3. 針對常見問題製作主題專區，以提高民眾的知曉度與政府主動告知的正面形象。

在市民座談會意見中，市民對市政府公告風險地區的資訊的政策立意予以肯定，並希望政府能持續公開風險熱點，供市民警惕，然而，就機關人員的立場，揭露資訊可能遭違建黃牛利用，藉此誣騙資訊搜尋能力不佳的市民，所以並不容易評估是否要完全透明化，然而，究其根本原因為公開資訊並未精準投遞至目標市民手上，因此，建議該機構人員應參考單一陳情系統中歸納市民較關心或詢問的議題，檢視現有措施和解決方法後製作資訊專區或懶人包，以便市民查詢。

(三) 警政消防

1. 藉由宣傳管道對應的目標客群特性，制定差異化推廣策略

警消局處業務範圍涵蓋市民的日常生活，服務對象多為不特定市民，各局處遭遇的問題類型和情境較其他單位複雜，故無法預先掌握個別市民的需求，並將服務措施投遞至目標顧客手上。

因此，建議警消單位應以「各媒體管道對應的使用客群」作為分眾基礎，並制定不同推廣策略，如：新興媒體的目標客群年齡較低，對科技的接受度較高，可用短片、微電影或小短文等進行政策宣導，並同步推廣警消局處的 APP 措施，提高新興措施使用率；反之，傳統媒體目標客群年齡較高，故發生社會案件之際，適時進行機會教育，已達到警惕的效果。

2. 與一般業者、外部團體協力共同宣導警消措施

在座談會回應上，與會者相當肯定警消在維護治安、以打造安全城市、健康環境的努力，然而，因與會者僅會在遇到問題時才接觸警消單位，對消防單位的認識以報案、救災居多，對其預防措施多不了解。但在實務層面上，局處人員認為，事先預防的重要性高於救災措施，如住宅警報器。

因此，建議警消單位在透過義警、義消等人員向一般市民、學校宣導之餘，另可針對一般業者（如：房仲、大樓管理人員、建築裝潢業者）舉辦政策說明會，向業者說明該項措施對業者、顧客帶來的助益，爭取業者對措施的認同，鼓勵業者向顧客進行宣導，以達到將措施傳遞與潛在顧客之目的。

3. 公開風險、危害資訊時建議並同步說明後續處理方法，改善期限供市民警惕

根據本次調查結果，警消局處和市民一致認為：公開治安、災害風險地區、危樓等資訊，有助於市民和局處人員凝聚安全意識，然而，局處人員和市民也同步指出，公開上述資訊可能影響被公開者的生活或造成財產損失。因此，建議故局處在公開上述資料之餘，應同步說明後續改善作法、配套措施和改善期限，若已獲得改善，也須同步揭露，以利市民辨讀。

三、 中長程改善項目

(一) 引入知識管理人才，落實資料驅動之理念，整合串聯市政治理基礎資料

透過訪談可知，市政資料大部分皆分散於各業務科室而未經整合，資料形式、電子化程度不一，造成使用上的困難。專家指出市府單位不一定要將所有資料都公開透明，而是從使用者的角度思考滿足民眾的需求。然而，民眾在有限的接觸經驗或根本沒有過往接觸經驗的情況下，對政府的業務分工方式約略理解；另一方面，由於民眾意見繁雜，業務單位無法在繁雜的海量業務資訊中完成資訊篩選。因此，建議市政府引入知識管理的人才，以專責人員或團隊推動不同部門的資料串聯。

(二) 公私協力合作，落實公務及專業用語轉化

如同前述，專業用語並不利於一般民眾解讀資訊，故建議市府單位在資訊揭露時能將專業用語轉化為常民用語。但因一般公務人員已熟悉公文書寫，故在判斷艱澀用語和常民用語時會有部分盲點，因此建議市府單位可與公協會組織合作轉化用語，一方面是考量公協會組織有同時與民眾和公家機關接觸之經驗；另一方面是公協會組織大多也熟悉業務申辦流程。

(三) 利用 ICT 技術，建置線上或文字客服等技術，引導民眾自助服務

考量民眾需求將逐漸增加，而公務人力和資源則會日益吃緊的情況下，建議利用 ICT 技術，建置線上客服或文字客服等技術，引導民眾自助服務。藉由培養市民自主學習和查找的能力，提供市民自行判斷問題和解讀情境，減少不法人力利用公務資訊蒙騙市民的機會。

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_secretcy_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。臺北：行政院。<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。
- 林淑馨 (2015)。我國非營利組織與地方政府協力現況之初探與反思：以臺北市為例。文官制度季刊，7(2)，17-45。
- 施正鋒 (2016 年 11 月 21 日)。到底公聽會是什麼。民報，專欄。
- 科技新報 (2017 年 07 月 04 日)。民主不能當飯吃？g0v 零時政府給你 50 萬獎金開發公民科技。科技新報，2018 年 5 月 22 日取自
<http://technews.tw/2017/07/04/g0v-grants-second-terms/>
- 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。
- 許立民；林淑娥；許韶芹(2016 年 12 月)。居住正義--以公民審議方式擬定臺北市公共住宅特殊身分保障戶分配機制之過程。國土及公共治理，4: 99-104。
- 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**。臺北；政風處。

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。**中央廣播電臺新聞網**，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。

蔣珮伊(2016年6月1日)。走進臺灣「零時政府」，他們改變了什麼？**端傳媒**，特約。

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，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：		
<input type="checkbox"/> 時間	<input type="checkbox"/> 地址(忠孝東路五段 669 號)	<input type="checkbox"/> 電話	<input type="checkbox"/> 身分證
<input type="checkbox"/> 傳簡訊 1	<input type="checkbox"/> 傳簡訊 2	<input type="checkbox"/> 傳簡訊 3 (當天)	<input type="checkbox"/> 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：

- 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)
- 消防安全問題：消防安檢、宣導、消防管理制度、檢修申報等。
- 違章建築業務：違章建築檢舉、拆除、建築管理法規查詢等。
- 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。
- 食品醫藥衛生：健康服務、衛生稽查、食品藥物管理、性侵害處理等。
- 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。
- 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	<input type="checkbox"/>				
B1.2 我所查詢/諮詢的臺北市政府資訊是完整且正確的	<input type="checkbox"/>				
B1.3 我認為臺北市政府資訊介面容易操作	<input type="checkbox"/>				
B1.4 我認為臺北市政府的公開資訊容易解讀	<input type="checkbox"/>				
B1.6 我認為臺北市政府揭露的資訊能夠協助我解決問題	<input type="checkbox"/>				

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 市民焦點座談會基本資料

項目	次數	占比
總人數	41	100.00%
性別		
女	18	43.90%
男	23	56.10%
居住區		
士林區	6	14.63%
大安區	3	7.32%
中山區	2	4.88%
中正區	4	9.76%
內湖區	4	9.76%
文山區	3	7.32%
北投區	4	9.76%
松山區	2	4.88%
信義區	6	14.63%
南港區	2	4.88%
萬華區	5	12.20%
年齡		
20-30 歲	12	29.27%
31-40 歲	15	36.59%
41-50 歲	10	24.39%
51 歲以上	4	9.76%

附錄四 市民對臺北市政府行政透明措施滿意度

	滿意			普通	不滿意		
	合計	非常滿意	滿意		合計	不滿意	非常不滿意
資訊可接近性	35	11	24	6	0	0	0
	85.37%	26.83%	58.54%	14.63%	0.00%	0.00%	0.00%
資訊完整性	31	5	26	8	2	2	0
	75.61%	12.20%	63.41%	19.51%	4.88%	4.88%	0.00%
資訊介面操作性	21	3	18	17	3	3	0
	51.22%	7.32%	43.90%	41.46%	7.32%	7.32%	0.00%
資訊可解讀性	23	5	18	15	3	3	0
	56.10%	12.20%	43.90%	36.59%	7.31%	7.31%	0.00%
資訊對解決問題的幫助	27	23	4	10	4	4	0
	65.85%	56.09%	9.76%	24.39%	9.76%	9.76%	0.00%

附錄五 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	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 P 31-32。
	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。
	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。
	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	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：

審查委員	審 查 意 見	回 應 說 明
	時」較為符合訪談常理。	「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)。
吳委員重禮	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。
	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。
	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。
	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。
	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	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。
	「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，社團法人臺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。
	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。

審查委員	審查意見	回應說明
	<p>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。</p>	<p>感謝委員建議。</p>
	<p>P40 問卷，請執行單位說明問卷調查方式、預計完成份數。</p>	<p>本案將先透過公協會推薦受輔導個案，或是透過網路平臺徵集報名者，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。</p>
	<p>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）</p>	<p>遵照補充說明，感謝委員建議，見 P31-32。</p>
	<p>問卷設計 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。請執行單位說明如何邀請參與者？是否有提供車馬費？ 過濾問卷 A1,A2 部分建議刪除。 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？」，另請執行單位確定受訪者篩選條件為「居住於臺北市」抑或「戶籍地在臺北市」？ A6 建議放在第一題，各題項建議增加文字說明。 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。 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。</p>	<p>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。</p>
<p>臺北市政府研究發展考核委員會</p>	<p>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。</p>	<p>感謝委員建議，本團隊將會於三月初展開焦點座談會。</p>
	<p>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。</p>	<p>感謝委員建議，本團隊將先透過公協會推薦受輔導個案，或是透過網路平臺徵集報名者，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</p>

審查委員	審 查 意 見	回應說明
		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	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。
	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。
	「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。
	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。

附錄六 期末審查意見回應

臺北市政府 106 年行政透明委託研究案

期末審查會議

時間：107年06月07日（星期四）上午10時00分

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：臺北市政府政風處戴科長思琴、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、臺北市政府研究發展考核委員會石約聘研究員敬梅、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徐組長魁甲、思多葛市場研究股份有限公司黃研究員瀨儀。

審查情形：

審查委員	審查意見	回應說明
王委員業鼎	請研究團隊補充 6 場焦點座談會的與會者人員的基本特徵（年齡、性別和居住地）、背景等。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，見 p42 表 8。
	根據研究設計，「衛生、社福及勞動權益」共舉辦 3 場座談會，然 3 場座談會與會人動機、經驗和對應的市府單位差異性大，建議研究團隊將各場受訪者意見分開陳列。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p51-65。
	民眾意見摘錄部分，編排不易閱讀，建議在引述受訪者意見時，應完整呈現語句脈絡，如在分析段落下引述受訪者意見。	感謝委員意見，修正報告將於各表格前說明分析架構，請參照 p50-82。
	P33 研究方法部分說明研究執行過程和結果。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p40-49。
吳委員重禮	建議研究團隊將行政院 Open Data 評價制度納入文獻探討。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p19-20。
	P28 請研究團隊說明本案討論議題未納入「垃圾與噪音」原因。	感謝委員意見，依照本案標規所示，係從單一陳情系統前十大議題中，遴選三大市民常見議題，然而，為切合廉政議題，故藉由國家賠償案件中，挑選人員疏失造成市民損失案件量高的局處及其對應議題作為本案研究對象。

審查委員	審查意見	回應說明
	「衛生、社福及勞動權益議題」市民意見殊異，建議將市民意見依場次個別陳列。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p50-65。
	緣本案使用過濾問卷篩選受訪者，建議研究團隊提供問卷調查結果作為補充資料。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p103 附錄三、p105 附錄四。
	「研究方法」章節，部分仍沿用企劃書（proposal）用語、體例，建議修改。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p40-49。
戴委員立安	P5 gov 應為 g0v。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p9。
	P9 文中已說明國家發展委員會可簡稱為國發會，然後文仍以國家發展委員會全稱陳述，請研究團隊修正為「國發會」。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p13-14。
	P10 太陽花「革命」一詞為太陽花「學運」。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p15。
	P10 段落之間請依年份排列。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p15。
	P13 表 1 萬人次請修正為人次。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p15 表 2。
	P23 同時引用民國和西元紀年，請統一使用西元紀年並同步檢視其他報告內容。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p28。
	P25 和 p26 段落重複，請修正。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p38-48。
	P33-39 請研究團隊說明如何選擇焦點座談會受訪者，並補充 6 場與會人員的背景資料。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p42-43。
	P40 請補充深度訪談對象的時間、地點和受訪者職稱。	感謝委員意見，本次深訪對象皆已向政風處確認，或由政風處人員安排，在受訪時間、地點以補於 p48 表 12，為保護受訪者，故不提供職稱。
	P43 和 p34 建議整併。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p40。
	P47-p50 同一受訪者的經驗和意見可能被拆成不同的構面，無法呈現完整的問題情境。	感謝委員意見，各見受訪者背景和問題概述已補於 p42-43 表 8。
	P68 第(3)點臺北市政府基礎資訊建設不足內文敘述與標題不符。	感謝委員意見，因該段落資料和論述不足，故予以刪除。
	問題發現第（二）條：建議研究團隊補充說明市政府處理陳情時會面臨的難處。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p90。
	問題發現第第（六）條指出行政透明措施會增加公務人員負擔，然落實行政透明後，市民自	感謝委員意見，因該段落資料和論述不足，故予以

審查委員	審查意見	回應說明
	行運用市政府提供的行政透明工具解決問題，無須仰賴人員協助，請研究團隊釐清行政透明措施對公務人員工作量造成那些影響。	刪除。
	中長期建議「衛生、社福及勞動權益」第3點，目前臺北市 Hello Taipei 已對市民陳情案件設定回應期限，已落實該點建議事項，請研究團隊再確認。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p92。
	P85 目前市政府已有結合里長、義消等人員推廣市政措施，如住宅用火災警報器等，請研究團隊研擬可直接接觸到目標族群且更有效益的宣傳方式，供市政府參考。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p93。
	建議研究團隊研擬 NGO 團體、資訊管理人才如何作為行政透明協力夥伴的具體策略。	感謝委員意見，因各局處業務內容差異，與外部人員合作模式亦有所不同，故根據各議題分開陳列，見 P92, 93。
	本案以市民的角度檢視臺北市政府行政透明度，建議研究團隊以「分眾」、「簡化市民資訊搜尋過程」的概念研擬未來市政府行政透明的具體措施。	感謝委員意見，因各局處業務內容差異，故根據各議題分開陳列，見 P91-95。
臺北市府研究發展考核委員會	文字誤植處： 1. 第5頁第1段：出國考「查」追蹤網→「察」 2. 第7頁第2段：「舉」體檢視→「具」 3. 第28頁最後1段：公共設「機」→本處不確定文意？	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p9, p12, 33。
	有前文引述參考資料，但未羅列於「柒、參考文獻」處，再請檢視及補充，如第47頁許立民、林淑娥、許韶芹，2016，未羅列於後。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p97。
	「柒、參考文獻」處請依作者筆畫順序排列。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，p97-98。
	本研究著重於6個行政機關行政透明之討論，且研究過程聚焦市民參與相關服務之經驗，建議部分與研究關聯性較小之議題如第30-32頁臺北市重大議題的整理，可以調整刪除，並補充與研究發現相關之文獻資料，如開放資料、過去對於行政透明相關發現(如在研究發現提出公務專業術語艱澀，過去是否有相關研究提出了解決建議方案)	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，文獻補充處見，p19-20。
	第36頁表7羅列是局處常接觸之外部顧客，但無法了解本次焦點團體對象包含其中幾項，建議需補充說明，俾利讀者了解。另「與醫療和食品衛生檢舉人」、「臺北市內醫療糾紛	感謝委員意見，局處常接觸之外部顧客為政風處提供，本次焦點座談會人員資料已補充於p42。

審查委員	審查意見	回應說明
	檢舉人」二項特質是否有重疊或特殊性，以及「跑照業務」是指建築師工作人員？建議可再敘明精準化。	
	研究發現呈現，建議可採綜整、分類歸納的方式，先將內容整理呈現，再引述與談者，如果多數意見或具獨特性，可以特別強調說明，再以()方式加註引述者背景，如(一般民眾，近年約2次接觸市府業務，申請社福補助)。	感謝委員意見，修正報告將於各表格前說明分析架構，請參照 p51-82。
業務單位	請研究團隊整合市民和機關意見後研擬立即改善項目意見，或是提供文獻佐證，以增加其可行性。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，見 p91-94。
	建議研究團隊依本案收集到的意見，針對行政透明的發展契機（如運用中間人、NGO 作為協力夥伴等）和困境進行論述。	感謝委員意見，因各局處業務內容差異，故根據各議題分開陳列，見 P p92-95。
	期末報告錯漏字 1. p. 8 (三)1. 4.，少句號。 2. p. 10.，「得」以發掘。 3. p. 16，「回」應參採情形，少句號。 4. p. 20，司法「友」善。 5. p. 30，「五大弊案」請修正為「五大案」。 6. 期中審查意見回應，吳委員「重」禮。	感謝委員意見，謹遵委員指示辦理，各修正頁次如下： 1. 見 p12。 2. 見 p78。 3. 見 p22。 4. 見 p25。 5. 該段段落已刪除。 6. 見 p105。
	P. 17 修正與審議陽光法案部分，請再更新、確認資料時間與數據（如利衝法草案業已通過，財產申報逾時與申報不實案件，法務部廉政署目前審查至 102 年度）。	感謝委員意見，經確認後，因該統計資料解讀上可能造成閱讀障礙，故予以刪除。
主席決議	請研究團隊依據期末審查委員意見修正報告，於 6 月 30 日前提送修正後期末報告，再由委員書面審核。	感謝主席意見，謹遵主席指示辦理。

附錄七 期末報告複審意見

委員	修正項目	回應意見
吳委員重禮		
1	<p>此次報告書主要針對初次審查意見進行修正，多數皆依照頁 111 附錄 4 之委員意見進行修正，諸如「衛生」、「社福」、「勞動權益」的拆分，增加焦點座談員基本資料，優化民眾意見摘錄相關資料等，皆有明顯改善，同時錯漏字部份也皆修正，然仍有下列小瑕疵可以再修正：</p> <p>(p.53)從各場焦點座談會民眾意見摘錄部份，如表 13、15、19 等，相關表格將接觸動機、接觸經驗、評價與經驗等皆置於同一表格中仍稍嫌雜亂，畢竟如接觸經驗、評價與經驗等部份，皆有複數的子項目，若單獨成項在展現上會更為清晰。</p>	<p>感謝委員意見，謹遵委員意見辦理，修正處如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.衛生、社福焦點見表 13(P53)、表 14 (P54)、表 15(P55)。 2.勞動權益見表 17(P63)、表 18(P64)、表 19(P64)。 3.違章建管見表 21(P69)、表 22(P70)、表 23(P71)。 4.警政消防見表 25(P76)、表 26(P77)、表 27(P79)。
戴委員立安		
1	(p.62、p.68)表中面向，接觸經驗之，1999 市民當家熱"線"。	感謝委員意見，謹遵委員意見辦理，見表 18(P64)、表 22(P70)。
2	(p.85)建議之第 6 列，"...寫文公"，應為"...寫公文"。	感謝委員意見，謹遵委員意見辦理，見表 29(P86)。
3	(p.91)2.之前一列，"並"以懶人包或新聞稿的方式....。	感謝委員意見，謹遵委員意見辦理，見 P94 第(一)項第 1 點第 2 段。
業務單位		
	請研究團隊修正報告書 p.114「回應說明」第 4 列，贅字、第 6 列”障礙” 錯字部分	感謝委員意見，謹遵委員意見辦理，見 p116 廠商回應第 4 列(移除多於逗號)，第 6 列修正為「閱讀障礙」。

