

DIGITAL FIRST GOVERNMENT

邁向數位國家新里程

8/30

富邦國際會議中心

政府數位應用與轉型契機

數位發展部
王誠明

iThome

數位政府推動意涵

以**便捷、效能、涵容**為目標，持續提升民眾**幸福感**
因應各階段**需求與技術發展**，推動**數位轉型**，優化國家管理和服務

- 例如疫情期間，**需求**帶動服務轉型發展
口罩地圖；實名制購買；簡訊實聯制；遠距辦公、教學
- 例如手機普及，**技術**帶動服務轉型發展
各式資訊查詢；適地性服務；即時通訊；行動支付；行動驗證
- **數位轉型**是持續性工作，且須滾動調適。
- 服務發展須扣合**三大目標**，如果察覺迷路了，要趕快回到正確路上。

數位政府三大目標

為提升民眾幸福感，以**便捷、效能、涵容**為目標，因應各階段需求與技術發展，持續推動數位轉型，優化國家管理和服務。

● 便捷

提供民眾便利服務：線上 ➡ 一站式 ➡ 行動化 ➡ 主動式 ➡ **問答式(?)**

● 效能

強化機關內部與跨機關運作效率：垂直系統、共用系統、大內網、資安聯防、共構機房、雲端中心、**韌性建設**

● 涵容

彌平或橋接(bridge)任何形式障礙：無障礙網路空間(肢體視聽障礙)、數位機會中心(資訊運用障礙)、普及通傳網路(網路傳輸障礙)、公共政策網路參與(階層溝通障礙)、**網路防詐識假(資訊落差障礙)**

進一步達到便捷目標的方式

● 便捷

提供民眾便利服務：線上 ➡ 一站式 ➡ 行動化 ➡ 主動式 ➡ 問答式(?)

● 效能

強化機關內部與跨機關運作效率：垂直系統、共用系統、大內網、資安聯防、共構機房、雲端中心、韌性建設

● 涵容

彌平或橋接(bridge)任何形式障礙：無障礙網路空間(肢體視聽障礙)、數位機會中心(資訊運用障礙)、普及通傳網路(網路傳輸障礙)、公共政策網路參與(階層溝通障礙)、網路防詐識假(資訊落差障礙)

擴大資料治理範圍

建立非政府組織夥伴關係

推動非政府與民間組織之數據合作，找出數位轉型痛點、以數位共融為核心建立合作機制

精進資料應用多元模式

資料開放：資料治理、強化資料價值並再利用
資料自主：拓展個人資料自主運用範疇，落實資料賦權理念

數位
共融

民間
資料

打造數據公益生態系

推動個人或資料持有方主動分享不涉及隱私的資料（**non-personal data**），結合全民協力，轉化為各種因應社會需求的創新應用。

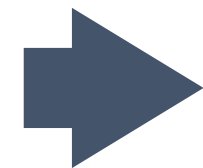
政府
資料

壯大創新能量

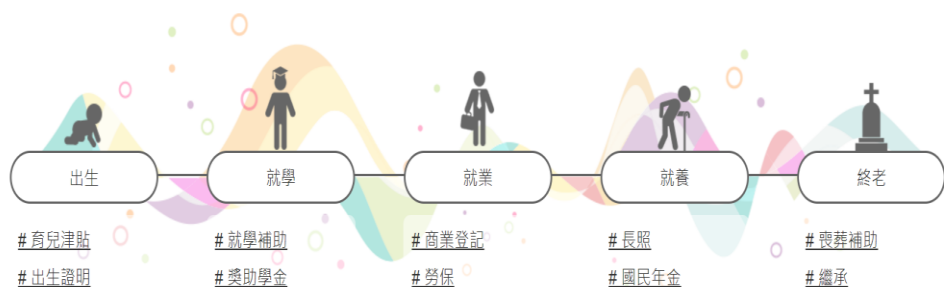
服務導向 → 問題解決導向 (1/2)

Before = 服務導向

Search Engine + Data + Service



人生大事



我失業了，政府如何幫我？

失業補助怎申請？找到工作前，別忘還有這3種補助可領 - 518熊班

我失業了，該到哪裡申請失業給付？ - 勞動力發展署

被資遣怎麼辦？失業補助怎麼申請、資遣可領多少錢？5大常見 ...

失業補助申請流程？自願離職領得到失業補助嗎？

怎麼申請失業補助？一篇看懂年齡限制、能領多少、自願離職 ...

失業該怎麼辦？4大失業相關補助一次整理給你看！ - E政府

資料來源:Google 搜尋網站



服務導向 → 問題解決導向(2/2)

After = 問題解決導向

AI + Data + Service

即時分析
一站式服務

取得個人資料以了解：
我曾經學過什麼？
我的專長？

取得個人資料以分析：
我需要諮商嗎？

取得個人資料以了解：
我目前職業？
我曾經做過什麼職業？

取得個人資料以了解：
我是誰？
我的親屬有哪些？

取得開放資料以分析：
有適合我的職缺嗎？

取得個人資料以分析：
我可以取得補助嗎？

申請這些職務

申請補助

- **生成式AI目前用於公務之項目：**

- 智慧幫手：公文及郵件初擬、文案生成、語音助理、民眾回應彙編
- 智慧服務：智慧客服輔助、智慧線上櫃台輔助、智慧知識管理、服務流程設計、公務流程優化

- **公務常見的危險使用行為：**

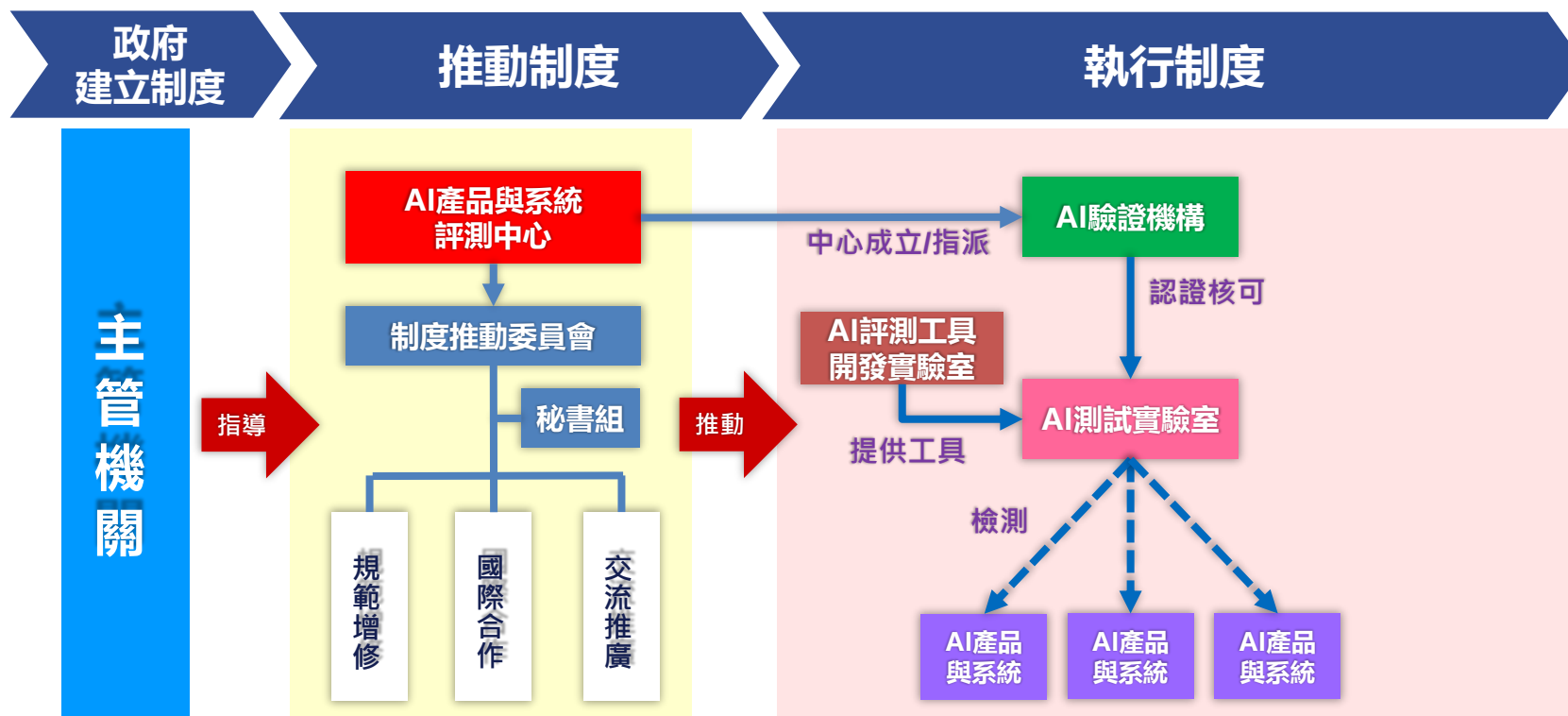
- 將公務文件整篇放到生成式AI翻譯。
- 於生成式AI問答當中透漏個資與機敏資料。
- 完全相信生成式AI的回復。
- 機關或承商(非公益性質)直接使用生成式AI產生的文章、圖片、影音。

- **生成式AI指引草案：**

公務人員使用生成式AI應秉持負責任及可信賴之價值觀，遵守「**不揭露未經公開之公務資訊**」、「**不分享個人隱私資訊**」、「**不完全信任生成資訊**」原則，考量自主權與控制權、安全性、個人隱私與數據治理、問責等原則。

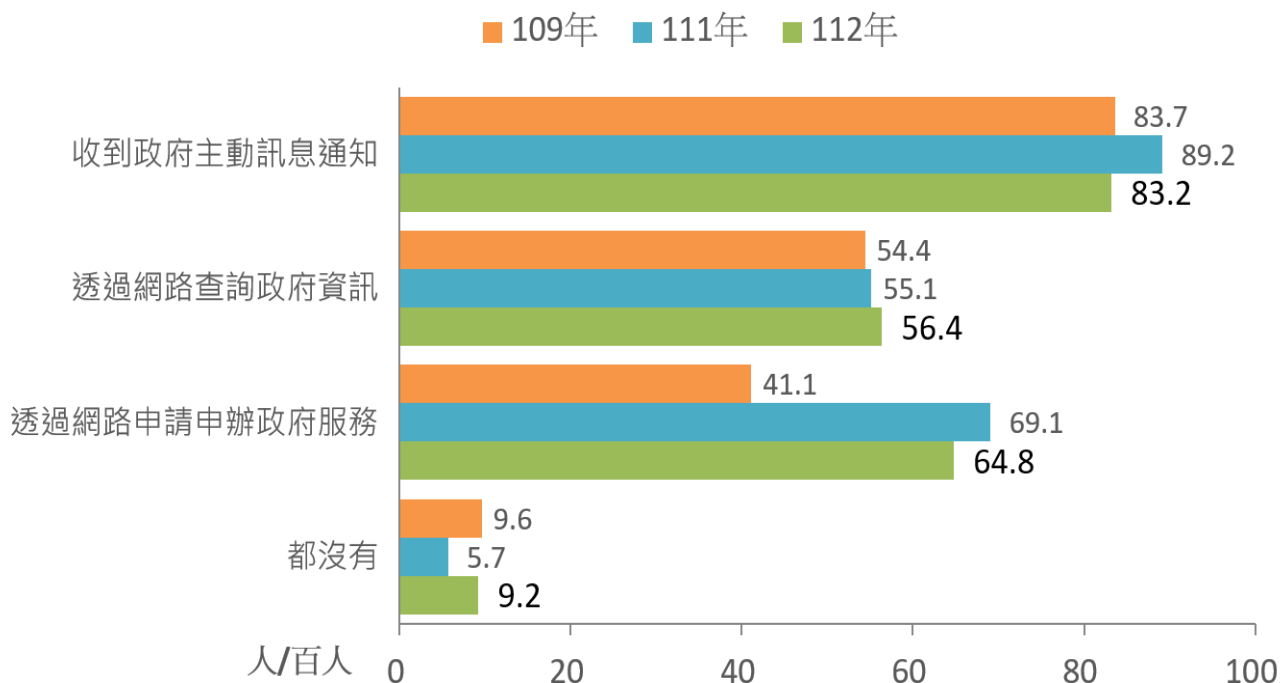
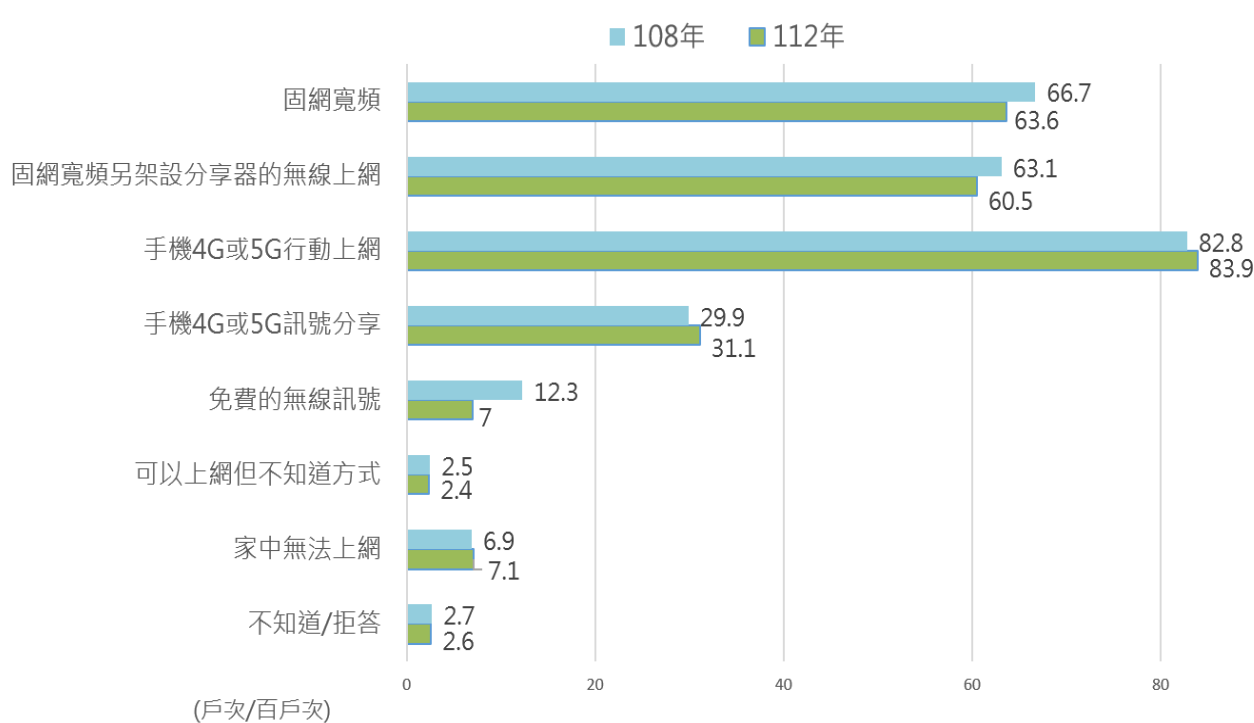
AI評測認證體系規劃

- 透過法制研析、驗測規範及評測工具之發展，健全AI發展環境與提升民眾之信任度
- 建立制度推動委員會廣納各界意見，確保檢測作法客觀與專業
- 由主管機關認可建立AI評測認證體系，持續接軌國際檢測標準



其他數位調查告訴我們的事

- 家戶固網寬頻安裝比例微降，行動網路使用微升。
- 網路族接到政府主動訊息通知及透過網路申辦服務的比率較111年減少4-6個百分點，但和109年調查結果相比，比率並未降到疫情前約四成的比率。



近期效能目標的重點工作

● 便捷

提供民眾便利服務：線上 ➡ 一站式 ➡ 行動化 ➡ 主動式 ➡ 問答式(?)

● 效能

強化機關內部與跨機關運作效率：垂直系統、共用系統、大內網、資安聯防、共構機房、雲端中心、**韌性建設**

● 涵容

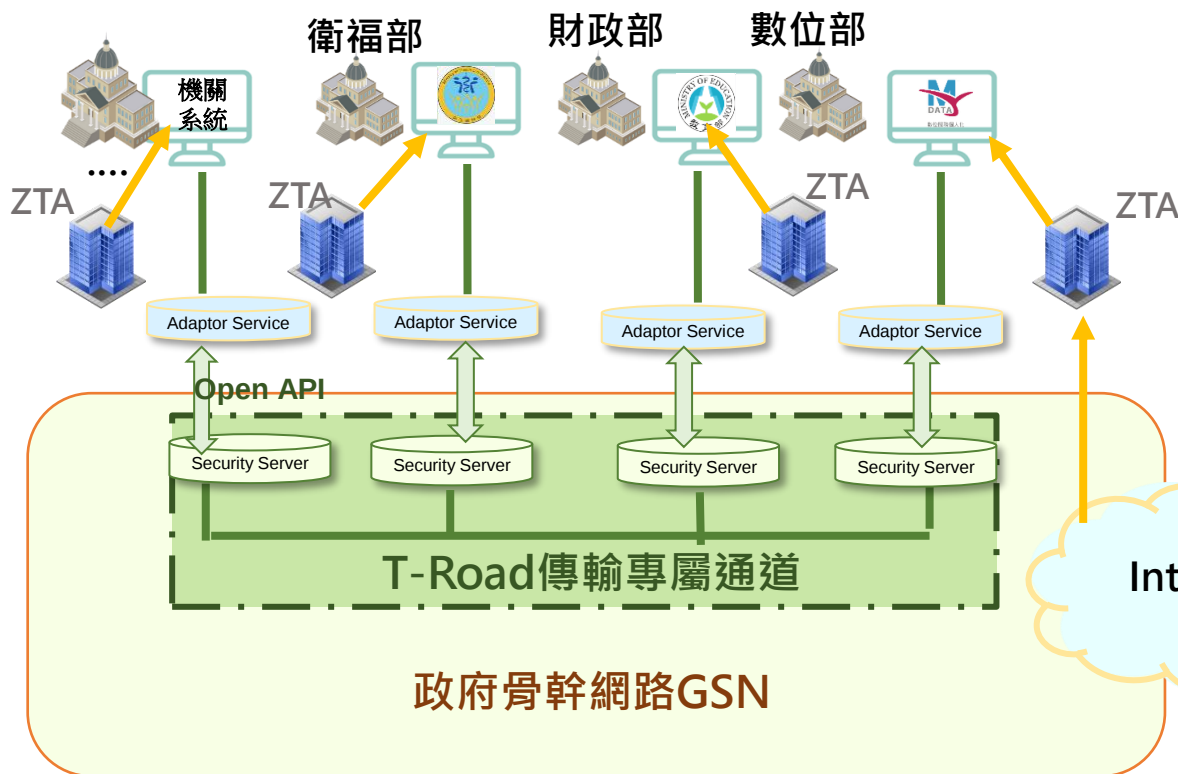
彌平或橋接(bridge)任何形式障礙：無障礙網路空間(肢體視聽障礙)、數位機會中心(資訊運用障礙)、普及通傳網路(網路傳輸障礙)、公共政策網路參與(階層溝通障礙)、網路防詐識假(資訊落差障礙)

T-road + ZTA 資安韌性強化

T-road + ZTA 提升資料使用與傳輸的**辨識及防護**，並且搭配其他資安防護機制，來強化整體資安韌性。

T-road :

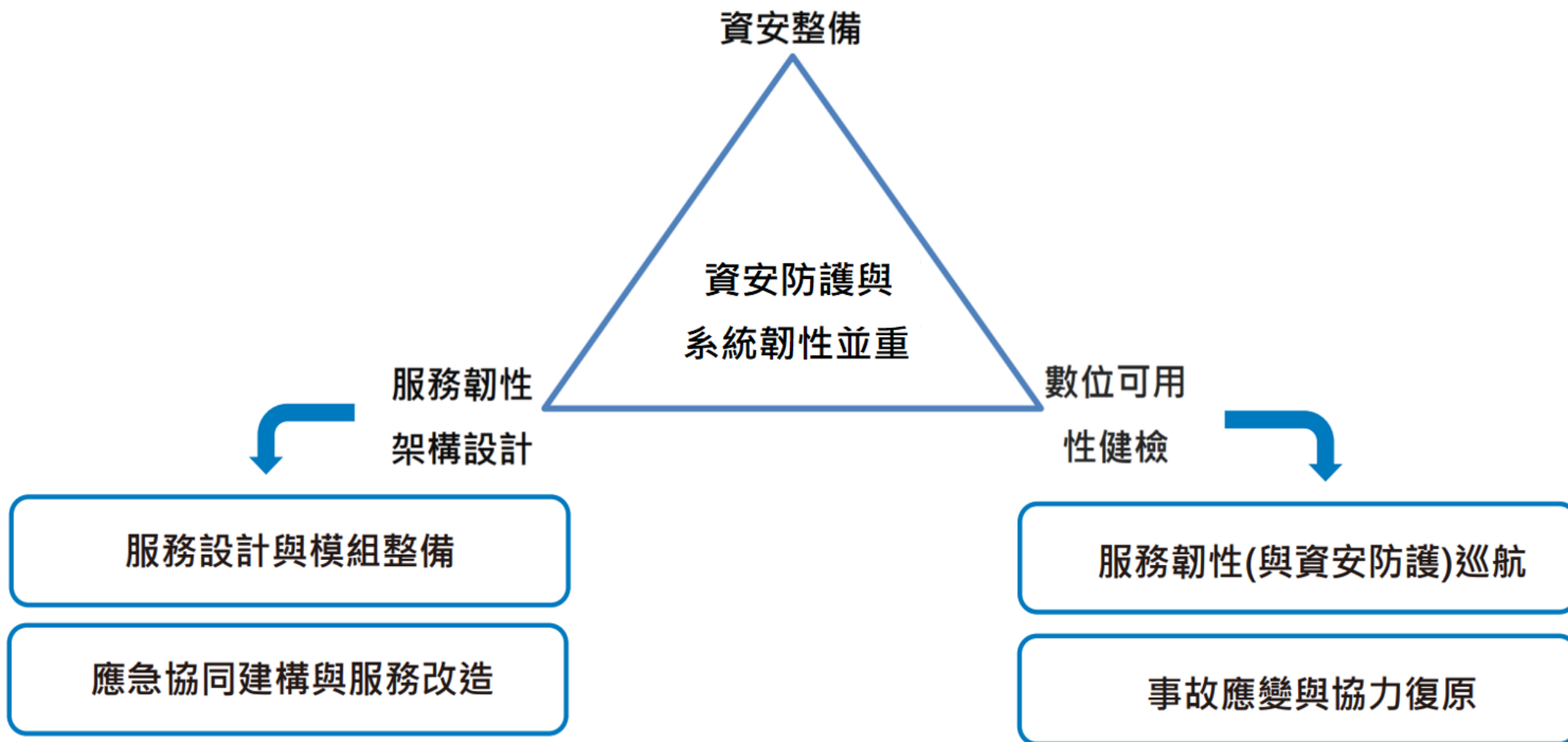
1. 分散式架構避免單點失效
2. 強化傳輸安全
3. 統一資料流通格式



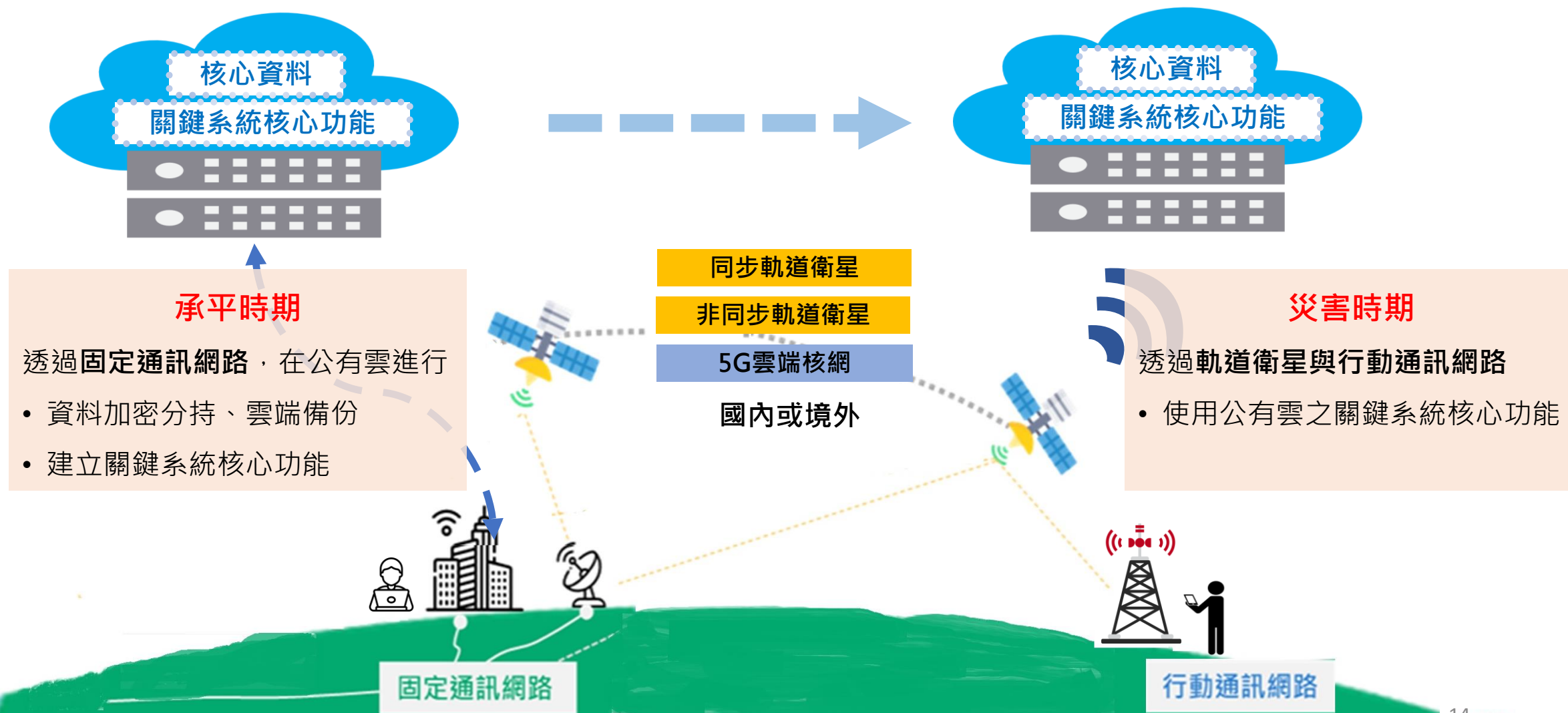
ZTA :

1. 強化機關身分驗證識別機制
2. 後續增加設備鑑別與信任推斷機制

服務彈性設計與韌性巡守



關鍵系統雲端運作韌性



● 法規面：

經數位部、國發會、院法規會等相關部會討論後，認同機關資料加密分持備份於公有雲之作法，符合現行個人資料保護法、資通安全管理法及歐盟GDPR等相關規定。

● 經費面：

數位基礎建設
已納為公共建設
設計畫範圍



民眾對涵容目標的迫切要求

- 便捷

提供民眾便利服務：線上 ➡ 一站式 ➡ 行動化 ➡ 主動式 ➡ 問答式(?)

- 效能

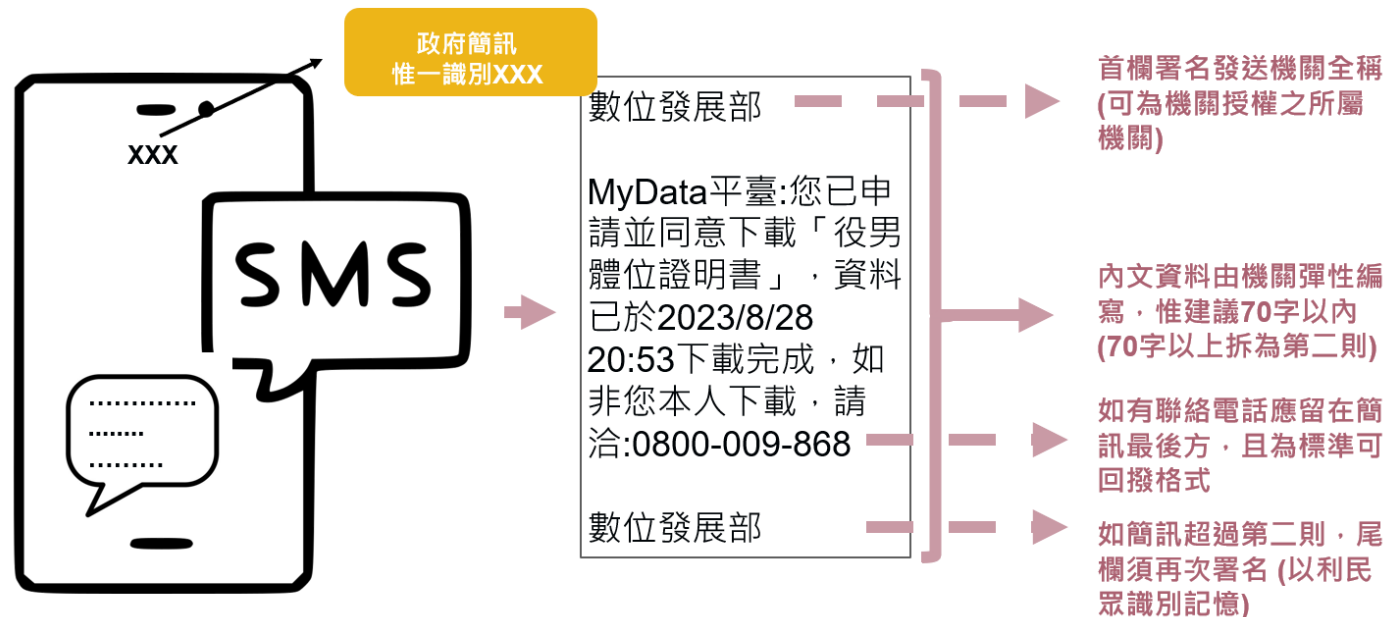
強化機關內部與跨機關運作效率：垂直系統、共用系統、大內網、資安聯防、共構機房、雲端中心、韌性建設

- 涵容

彌平或橋接(bridge)任何形式障礙：無障礙網路空間(肢體視聽障礙)、數位機會中心(資訊運用障礙)、普及通傳網路(網路傳輸障礙)、公共政策網路參與(階層溝通障礙)、網路防詐識假(資訊落差障礙)

- 網路防詐識假有眾多相關措施，僅針對部分服務項目概述如下：

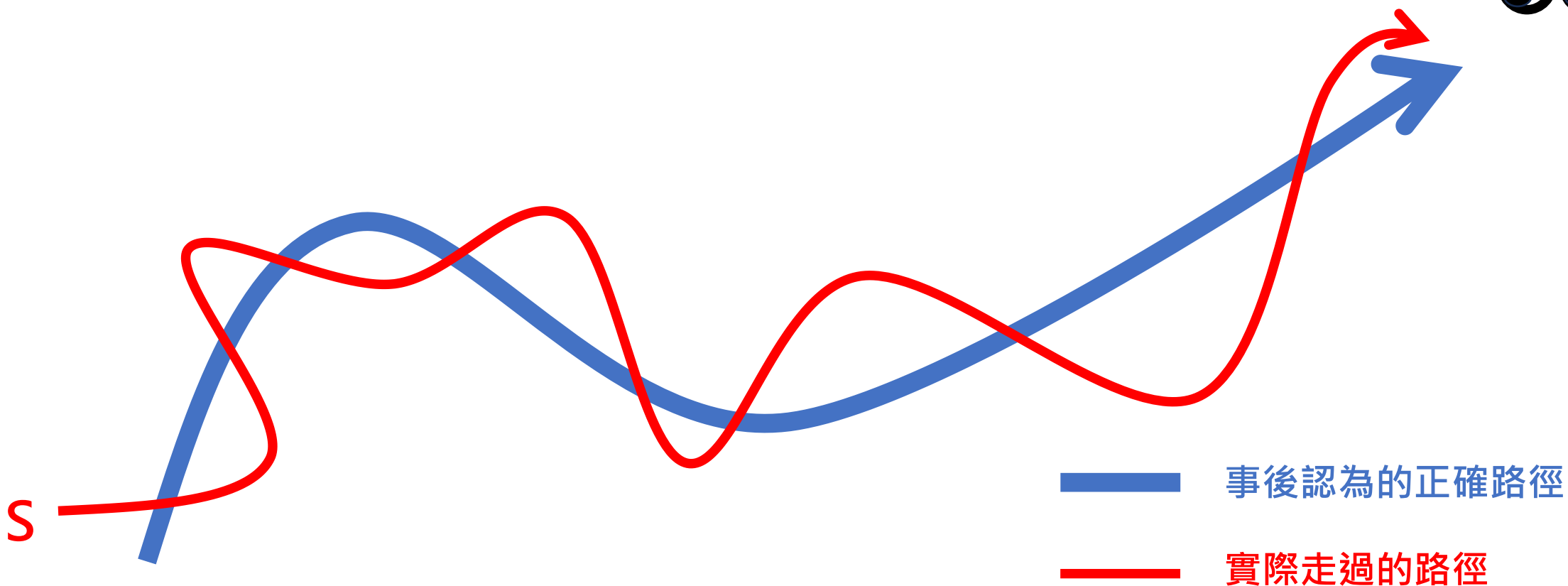
- 政府專屬短網址服務：<https://url.gov.tw/>，將https://*.gov.tw/ 轉為 <https://gov.tw/???>
- 政府專屬短碼簡訊服務：



- 民營數位服務防詐方式探討：協調民營業者自律；網域名稱停止解析；電商物流隱碼技術；強化電商資安；第三方支付KYC精進；遊戲點數詐騙防治

結語

雖然往回看，會發現服務的發展並非全都走在完全正確的路上
然而唯有持續前進、持續調整，才能往趨近正確的方向邁進





謝謝
敬請指教

