

出國報告 (出國類別：其他)

2018 Future Innovation Forum

2018 未來創新論壇報告

服務機關：國家發展委員會

出國人姓名職稱：唐鳳政務委員辦公室

公共數位創新空間小組 機要秘書 林書漾

國家發展委員會 資管處副處長 莊明芬

出國地區：韓國首爾

出國期間：107 年 10 月 28 日至 107 年 10 月 31 日

報告日期：107 年 12 月 19 日

關鍵詞：公民科技 (Civic Tech) 、開放政府 (Open Government) 、公共政策、網路參與、數位治理、未來創新論壇 (Future Innovation Forum)

內容摘要： (二百至三百字)

韓國首爾市政府於今(107)年10月29日-30日舉辦「2018未來創新論壇」，首次邀請臺灣參與盛會就我國推動公共政策網路參與經驗發表專題報告，探討政府如何善用公民科技，營造有利民眾參與的環境，讓民眾平等參與公共事務、共同協作提升政府施政效能，共創更美好的社會，唐鳳政務委員爰指派行政院公共數位創新空間小組同仁 (Public Digital Innovation Space ; 簡稱PDIS小組) 林書漾、國家發展委員會資管處副處長莊明芬與會，於10月30日與國際公民參與相關社群分享「臺灣公共政策的網路參與」 (Online Participation in Public Policy in Taiwan) 經驗。並以座談會形式，與西班牙馬德里 DecideMadrid 平臺參與者 Borja Prieto、韓國公民參與平臺 Parti 創辦者 Kwon Oh-hyun 、韓國學術界及公家單位、非政府組織之公民社群人士等分享臺灣數位治理經驗。

目 次

壹、目的.....	5
貳、過程.....	7
一、10月29日論壇.....	7
二、10月30日論壇.....	14
參、結論與建議.....	14
肆、附錄.....	16
Online Participation in Public Policy in Taiwan 簡報	16

壹、目的

隨著近年社群媒體的興起以及公民科技的成熟，社群團體藉由數位科技的積極參與公共政策，以便捷的資訊科技來監督施政之效能及透明度。在社群團體蓬勃發展的同時，政府部門藉由觀察各地已發展的公民參與模式樣態，思考著如何由政府的角度出發，發展符合國情的新創模式。為借鏡各國推動公民參與的經驗並交流，韓國首爾市政府於今年 10 月 29 日-30 日假 Seoul Innovation Park 舉辦「2018 未來創新論壇」(2018 Future Innovation Forum)，邀請國內外社會創新專家、公務員、公民團體齊聚一堂，以新創的創新概念出發，希望藉由本次論壇之分享，探討如何讓政府與公共行政部門以社會創新的推動者及促進者角色出發，藉由公部門文化模式的改變，賦予新創能力以解決全球各地面臨的社會問題。

韓國首爾市政府舉辦社會創新論壇已邁入第七年，今年首次邀請臺灣參與盛會發表演講。本次會議由資訊管理處莊副處長與 PDIS 小組林書漾共同參加，分享 vTaiwan 線上討論平臺、公共政策網路參與平臺及開放政府聯絡人協作制度 (PO Netowrk)，與各國先進討論如何透過網路促進公民參與及面對數位落差，並以報稅系統與免疫細胞療法兩大案例為標竿，探討我國公共政策網路參與機制及公共政策網路參與平臺運作流程，同時也探討行政院 PO 協作流程與機制，分享政府與市民攜手共創、共同發想公共政策議題的經驗。此為

PO 制度建立一年多以來，與公民政策參與平臺首次共同簡報，將新舊案例共陳，展現出我國數位平臺以外，背後協作與參與機制的重要性。座談會後，莊副處長與書漾也實際將實作經驗詳細解說，並以英文將實質經驗帶到國外，與國際公民科技社群傳授，進行數位治理的實質交流。

貳、過程

首爾市政府於 107 年 10 月 28 日至 31 日舉辦「2018 未來創新論壇」(2018 Future Innovation Forum)，在新創的創新主軸下，大會以「重構行政流程」、「重構參與平臺」及「重構市民生活」三大區塊進行為期 2 天高峰論壇。

一、10 月 29 日論壇

本次主辦單位為首爾市政府，首爾市市長 PARK, Woo-soon 原為韓國人權律師，長期致力於舊社會規範與制度之改革，是卓越的社會運動領袖，曾獲頒麥格塞塞獎(Magsaysay Award)殊榮，並為首位三連任的首爾市長，自其 2011 年當選首爾市長以來，便致力於打造立基於溝通與創新的首爾市政府府團隊，施政極為重視公私協力與合作，並持續以人民才是頭家之口號推動創新市政。此外於 ICLEI、WeGo、Gsef 及 CITYNET 等國際組織中擔任要角，關注各國城市間合作之重要性，因此以「賦予創新能力、超越並嘗試改變的觀點」為主軸與英國 NESTA 創新基金會執行長 Geofee Mulgan、英國議員 Steve Reed 及愛沙尼亞政府單位之資訊長 Siim Sikkut 共同討論政府部門的下一步，以回應全球都市面對城市治理的共同挑戰。鑑於首爾市長過去社運經驗與背景，深刻體會引入民間智慧以帶動社會創新的重要性，因此首爾市政府每年均舉辦跨國的創新論壇，瞭解國際趨勢及標竿案例，以建構更進步的社會。

會議開始即由首爾市長致詞揭開序幕，歡迎來自國外的社會創新專家與會，共同探索社會創新的典範，尋找未來公私協力努力的方向，以提升政府施政效能，並引領社會共善共好。

第一區塊的分享內容為「重構行政流程」，政府在社會創新的過程扮演重要的觸媒角色以及政策推手，如何掌握機會藉由與社會民間團體合作，引入市

民參與持續推動社會創新，為民眾帶來更美好的生活，英國議員 Steve Reed 以「民眾賦能」為題進行專題演講，分享其推動的創新合作理事會計畫，該計畫為政府在各種服務建構初期即邀請公民或社區一同參與，以使用者的觀點參與決策，使政府可為社區提供更好的服務同時也達到資源最佳之利用。Steve Reed 議員分享了幾個推動的案例像是歐洲最大的青年慈善信託基金會 Young Lambeth Co-operative (簡稱 YCL)，YCL 成立目的是減少特定地區的暴力青少年犯罪，將與青年服務有關的委員會資源移轉到社區擁有的信託基金，與當地青少年互動之工作多由當選的社區青年委員負責，讓社區委員與受害者、犯罪者或受影響的家庭互動，以釐清若社區為減少青少年犯罪所需執行之重點工作或應購置之設備，再與信託基金的採購團隊合作，辦理可阻止年輕人犯眾的活動或提供更生青年的社會支持系統，來解決或減少青少年犯罪問題，而執行 5 年來，讓區(蘭貝斯)的青少年服務由英國最差評比到目前的最佳評級。

Steve Reed 在最後結語提及，在引領社會創新的過程中難免遇到嚴峻的挑戰與外界干擾，甚至面臨風險與失敗的考驗，但仍需堅定信念營造變革的風潮，坐而言不如起而行，對於反對者以同理心的角度耐心溝通，支持民間社群等團隊建立個案典範，以說故事情境獲得社會的認同。改變，堅持信念，必見其成。

在開場及演講結束後，我們即與明日「重構參與平臺」場次的主持人 Lee, Jinsun 博士，韓國新創公司公民科技孵化器 WAGL (We All Govern Lab) 創辦人討論明天論壇的報告內容，以期明天的場次順利進行。

表 1 : 2018 Future Innovation Forum Day1 流程表(10月29日)

Time	Program
10:00~ 11:00	Special Seeion(10 : 00~13:00) David Moynihan, head of Service, Locality
11:00~ 12:00	Nicola Bacon, Co-founder, Social Life Hyunchan Ahn, Junior researcher, Seoul Institute
12:00~ 13:00	Eunho Chun,Head of Commining Porject, Sharing for future Jiyoung KIM, Co-representative, Plus-minus 1' C
13:00~ 14:00	
14:00~ 15:00	Registration (13:30~15:00)
15:00~ 16:00	Keynote Session(15:00~16:40) What' s Next – Empowering the Innovation Capacity Beyond Attempts to Change the Perspectives Moderator: Geoff Mulgan, Chief Executive of NESTA
16:00~ 17:00	PARK, Won-soon, Mayor of Seoul Steve Reed, Labour & Co-operative Member of Parliament Siim Sikkut, Government CIO
17:00~ 18:00	Session 1: Re-innovation of Public Administration(16:40~18:40) Moderator: YOO, Chang-bok, Professor of Sungkonghoe Univ. Presentation: Steve Reed, Labour & Co-operative Member of Parliament
18:00~ 19:00	Ada Wong, Founder, HKICC & Make A Difference Bonno Pel, Researcher, CEDD Panel Discussion : KIM, Soyoun, Head of Seongdaegol Energy Conversion Village, JEON, Sung-hwan, Representative of Asa Innovation Forum
	Break and Transportationd(18:40~18:50)
19:00~ 20:00	Dinner(18:50~20:50)
20:00~ 21:00	

二、10月30日論壇

第二天的議程是以重構參與平臺 (Re-innovation of the platform for engaging citizens) 為主軸，我國參訪團隊亦為本場論壇之與談人，論壇以座談會形式，與談人簡報後再進行對話，本場次由WAGL主席Lee, Jinsun博士擔任主持人，並與西班牙馬德里 DecideMadrid 平臺參與者 Borja Prieto、韓國公民參與平臺 Parti 創辦者 Kwon Oh-hyun、韓國學術界及政府部門及非政府組織之公民社群人士等分享臺灣數位治理經驗。

我國簡報以臺灣的公共政策網路參與機制為題 (簡報內容詳如出國報告附錄)，由林秘書書漾與莊副處長同臺共同分享 vTaiwan 線上討論平臺、公共政策網路參與及開放政府聯絡人協作機制 (PO Netowrk)，與各國先進討論臺灣如何促進公民參與及如何面對數位落差，並以2個實際案例 - 我國「報稅軟體系統協作經驗」及公共政策網路參與平臺提點子首案「癌症細胞免疫療法」，向與會人員呈現參與平臺的具體成效。演講先從我國活躍的公民科技 - 臺灣零時政府 (g0v) 談起，公民利用寫程式、將政府資料視覺化、建立公民參與平臺等來進行公民參與並試圖改造政府提高政府運作效率，以及太陽花學運民眾占領立法院，訴求立法過程必需公開透明，為回應風起雲湧的公民運動，政府與社群共同打造了一個讓民眾和政府在同一個平臺上討論政策的vTaiwan，透由vTaiwan，並適度運用開源軟體工具，民眾經過不斷討論並和不同意見的人進行理性溝通，在互相論證之後找出共識。

接著再說明我國公共政策網路參與流程及機制，並探討 PO 協作機制，分享政府與市民攜手共創、共同發想公共政策議題的經驗，在案例介紹部分，特別說明成案「癌症細胞免疫療法」的處理流程，權責機關衛生福利部從瞭解提議者完整訴求，到召開多次利害關係人研商會議，最後進行癌症細胞免疫療法修法公告，乃至於已處理完竣的議題，後續仍觀察其施行成效，再接再厲繼續修法建立管理機制將癌症細胞免疫療法納入常規治療，以加惠更多病患；在探討 PO 協作機制一節時，輔以「報稅軟體系統協作經驗」的漫畫為例，讓與會者瞭解到，即使在提點子過程中，某些議題附議人數不足未能成案，但如果是立意良善的建議，政府仍會納入考量，積極加以改進，並把提議者找進來一起協作，改善報稅軟體介面，滿足報稅者的需求，讓報稅軟體變的更好用。PO制度建立一年多以來，將原本單一部會的能量，串連各部會的PO們，將其連結網絡擴大延伸，讓政府可更有效率地處理諸多跨部會的議題，並將溝通的力道內化成為公務人員的職能素養。本次演講將新舊案例共陳，展現出數位平臺以外，背後協作與參與機制的重要性。

座談會開始之初，主持人即運用slido工具，鼓勵與會者在slido上留言提問，加速臺上及臺下的互動，本團隊也回應與會者的提問，包括：1)如何在網路盛行的資訊社會，兼顧數位落差的弱勢民眾，讓政府在政策的溝通過程也聽見他們的聲音；2)如何打破機關之間資料的藩籬，讓政府的資料可以更流通透明，建立有利於民眾參與的環境；3)在建置網路民主的平臺過程中，是否需要建立

一套獎勵機制，讓民眾踴躍提出好的建議，以回饋民眾智慧的貢獻。本團隊一
一詳細解說，並將實作經驗，以英文將實質經驗帶到國外，與國際公民科技社
群傳授，進行數位治理的實質交流。

西班牙馬德里 DecideMadrid 平臺參與者 Borja Prieto則是介紹馬德里市的
參與式預算運作機制，秉持著開源開放精神，散布公民參政的理念，從中深
入淺出地道出西班牙馬德里市正將參與式預算做法帶進社區，包含系統介紹，
藉由居民共同參與預算之用途，逐步改善社區，與政府共同建立美好家園。



圖：重構參與平臺場次與談情形

第三區塊討論重構市民生活 (Re-innovation of living)，本場次由首爾
社區支持中心處長 JEON, Min-joo 擔任主持人，並由加拿大康乃爾基金會資深
顧問 Tim Draimin、日本未來中心聯盟(FCAJ)的主任兼秘書長 Hironobu
Murata、首爾社福長照機構主任 MIN, Dongse 及蒲公英醫療保健和社會福利
的參與式健康促進中心主任 YANG, Bong-suk 等人進行交流。本場次主要討論

政府在面對各地高齡化社會時所需提供的社會創新服務，例如首爾的社會經濟特區或日本健康生活實驗室的案例，以回應高齡社會的到來。

表 2：2018 Future Innovation Forum Day2 流程表(10 月 30 日)

Time	Program
14:00~15:00	Session 2: Re-innovation of the platform for Engagin Citizens(14:00~16:00) Moderator: Lee, Jinsun, Charperson of WAGL Presentation: Borja Prieto, Head of Institutional Extension Service at Madrid City Council Shu Yang Lin, Founder of Public Digital Innovations Space Ming Fen Chung, Deputy Director of Nation Development Coucil KWEON, Ohyeon, Head of Parti (Head of "Democracy Seoul")
15:00~16:00	Break (16:00~16:20)
16:00~18:00	Session 3: Re-innovation of Living(16:20~18:20) Moderator: JEON, Min-joo, Head of Seoul Community Support Center Presentation: Tim Draimin, Senior Advisor at the McConnell Foundation Hironobu Murata, Future Center Alliance Japan Managing Director & Secretary General Min, Dongse, Head of Social Cooperative Dounuri YANG, Bong-suk, Head of the participatory health promotion center of Dandelion Social Coop for Medical Care and Welfare
18:00~19:00	

參、結論與建議

臺灣近幾年來的社會創新、公民科技、開放政府經驗在國際上逐漸被認可，政府和人民在具備信任的基礎下，一同打造了公私協力的政策溝通平臺，包括vTaiwan以及公共政策網路參與平臺，與國際友人的交流除了能將臺灣經驗分享到國際舞台上，也讓我們有更多機會接觸到其他國家的社會創新案例、認識到公民科技團體、並能夠深刻地討論各國民眾開放政府的政策與作為，在研討會中彼此互相分享、學習，期能在不同文化背景之下討論出適合各國的在地優化解法。

在研討會中與先進國家之專家對話交流，也發現開放透明，民眾參與確實是創造公共價值最根本的核心，此外在研討會過程中，「信任」及「社會創新」二個關鍵詞不斷被提出，政府必先對公民社會的信任，以期有一天社會能再對政府信任，並願意與政府並肩協作，共創出大家可以接受的方案或更好的解法。再以這次出訪對公民科技的觀察，與會專家對於臺灣能夠建立vTaiwan以及公共政策網路參與平臺，並建立PO制度強化公私協力，共同改善政策等具體作為，十分羨慕。再對照韓國，以新創公司公民科技孵化器WAGL為例，創立以來試圖改變韓國封閉的政治現象，提升公民參與的能力，透過各類專案普及民主概念，要將公民參與政治紮根在每日生活之中，而科技加速公民之間的連結，掃除參與的障礙。他們的見解是，科技與政治的結合，促進改革之輪的前進，民間團體的推動只會是動力之一，公民覺醒以及政府的改善意願，都將

是政治的新希望，也是年輕人參與改革所殷切期盼。

有關本次出訪之具體建議事項如下：

- 一、 善用臺灣社會創新、公民科技、開放政府等經驗，與世界對話，積極參加各國與開放政府及公民科技有關的研討會，將臺灣近年累積的網路民主暖實力擴散出去，提升臺灣的能見度。
- 二、 在現行各類網路參與機制中，持續蒐集公私協作的成功案例，包裝成典範，發揮巧思，製作相關文宣如漫畫、影音短片等，有利於以說故事方式向外界傳播，達到更佳宣傳效果。
- 三、 我國舉辦國際公民科技論壇，如零時政府高峰會，亦可邀請各國公民科技社團參與，深化交流，擴大臺灣與世界的鏈結度。

肆、附錄

Online Participation in Public Policy in Taiwan 簡報



Online Participation in Public Policy in Taiwan

PDIS

National Development Council

2018/10/30

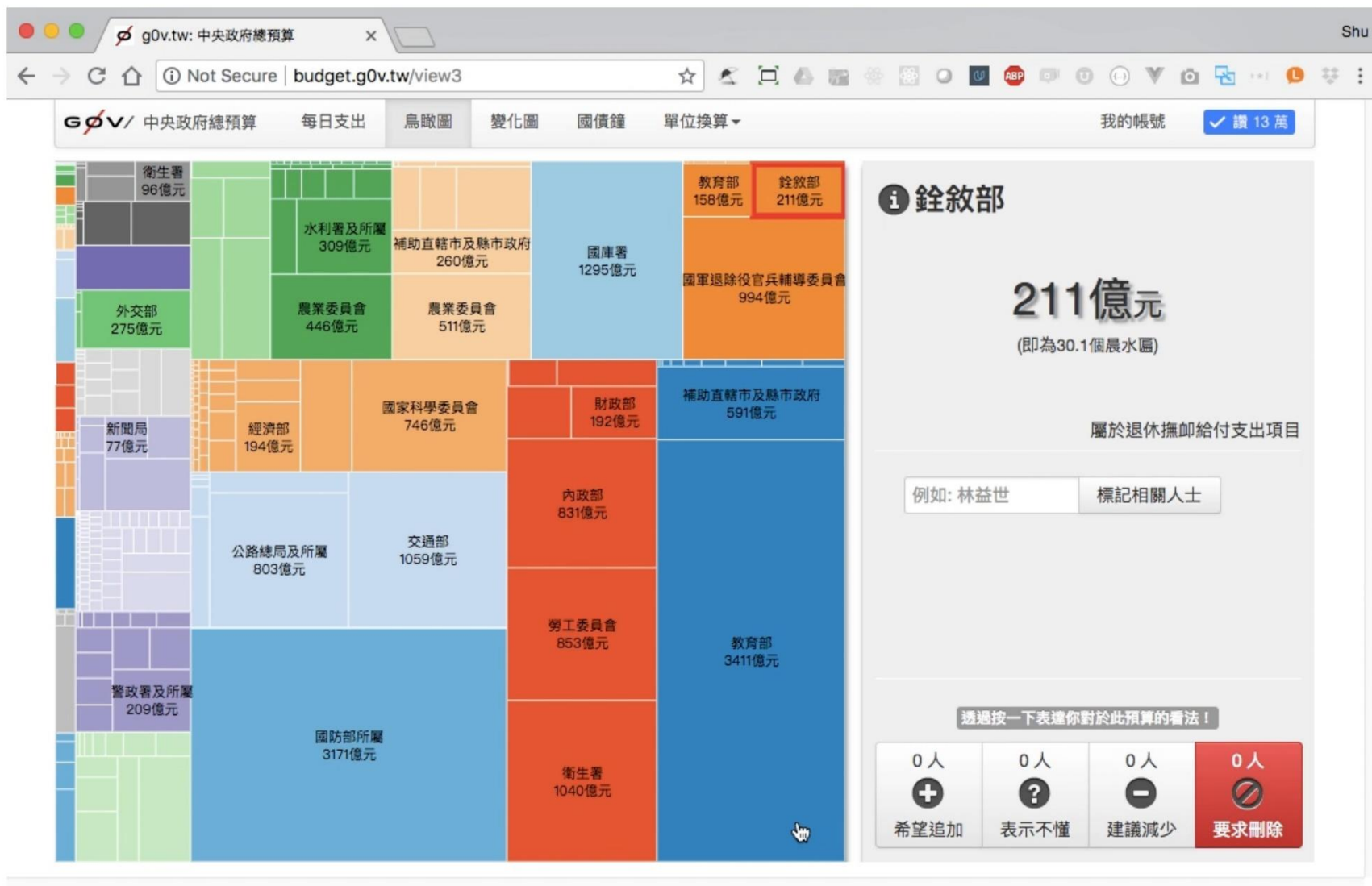
g0v: civic hackers





GOV

fork the government



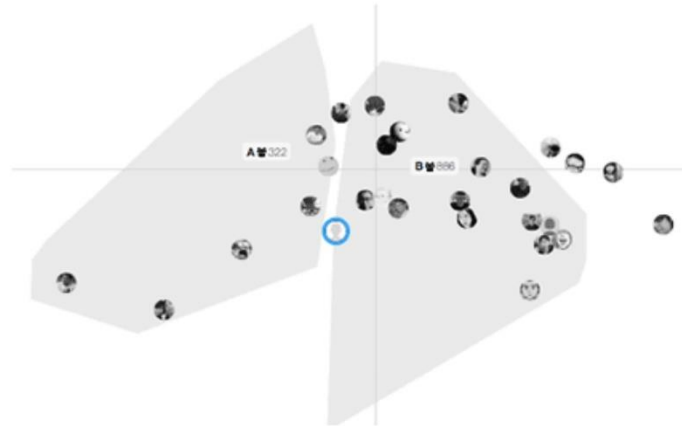
budget.g0v.tw

Sunflower Movement
18th March, 2014



**“a platform that allows
the entire society to
engage in rational
discussion.”**





an experiment in
open consultation

2,026

people
voted

1,578

people
grouped

225,460

votes were cast

403

people submitted
statements

How divisive was the conversation?



Consensus statements

Divisive statements

		% Agreed	% Disagreed	% Passed	% Didn't vote
STATEMENT		OVERALL 1578	A 751	B 827	
21	The arts are an important component of K-12 education.	44%	5%	9%	
		54%	1%	4%	
		34%	8%	13%	
64	More choices when it comes to internet. BGMU has been offering service to businesses for a while, they should expand to offer to residents.	38%	1%	9%	
		42%	0%	7%	
		34%	2%	11%	
82	Traffic flow needs to be improved throughout Bowling Green, especially on Scottsville Road.	38%	1%	9%	
		39%	1%	9%	
		36%	1%	8%	
83	Impact on traffic flow should be considered with any proposed new developments.	41%	1%	6%	
		45%	0%	6%	
		38%	1%	7%	

Online Participation in Public Policy

Proposals
Initiated by people and collecting people's wisdom

2015.9.10

Department Director's Mailbox
Connecting the mailboxes of all department leaders to reflect opinions

2015.2.10

Consultation on Policy and Draft Laws & Regulations

Consulting for opinions before policy promulgation

2015.2.10

Participatory Budgeting

2018.2.2

Monitor Projects
Projects can be supervised by public

2017.3.31



Regulations about The Online Participation in Public Policy

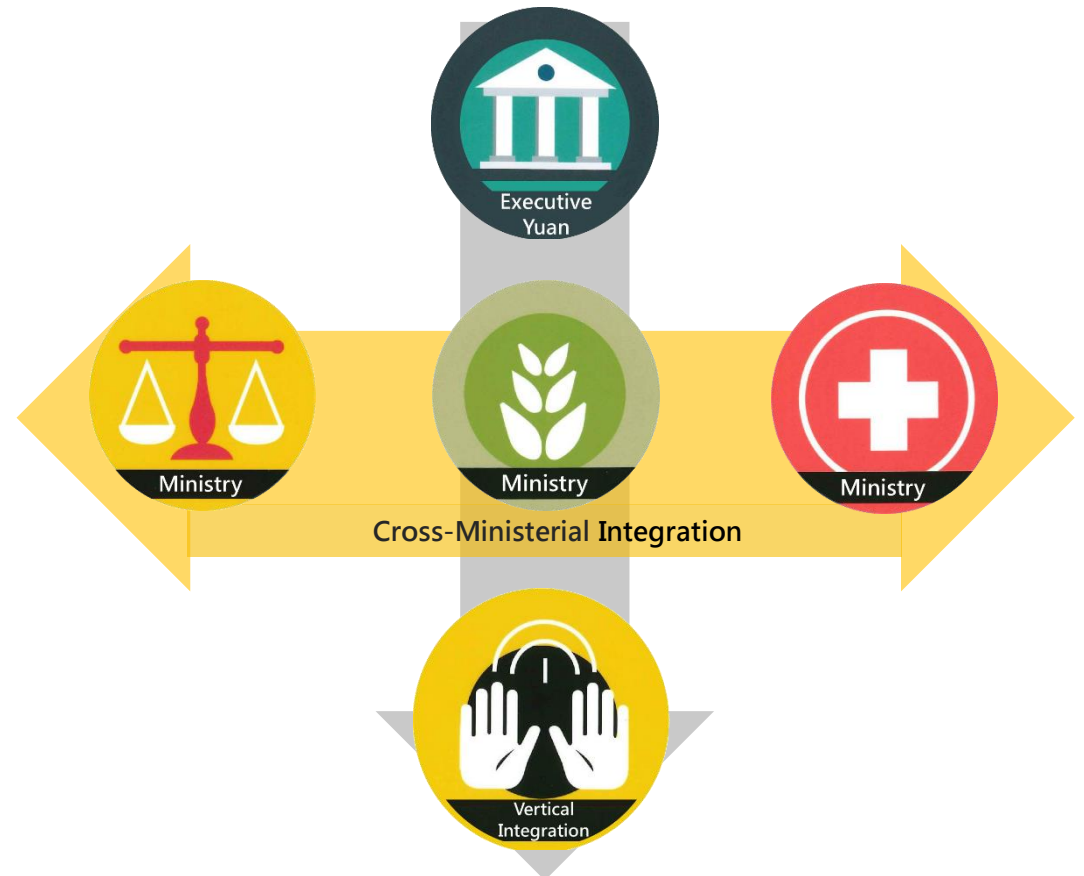
Directions for Implementing Online Participation in Public Policy

- ▶ To provide those possessing citizenship of the State or those holding a certificate of permanent residency in the State with a Public Policy Online Participation Platform
- ▶ Through Participation Platform, people offer creative ideas or policy suggestions concerning the State' s public policy, and form consensus by a process allowing registration of support, and to provide government agencies, when formulating major policies or draft laws & regulations, or when implementing major policies, with a means for open discussion of said policies or laws & regulations, so as to gather opinions from all quarters, in order to unify and amplify capacity for effectual governance.

Regulations about The Online Participation in Public Policy

Directions for **Implementing the Role of Participation Officers** in the Executive Yuan and Subordinate Agencies

In order to standardize the implementation of the open government network mechanism (Participation Officers, PO) by the Executive Yuan and its affiliates, implement the concept of an open government and establish the trusted partnership between the government and society.

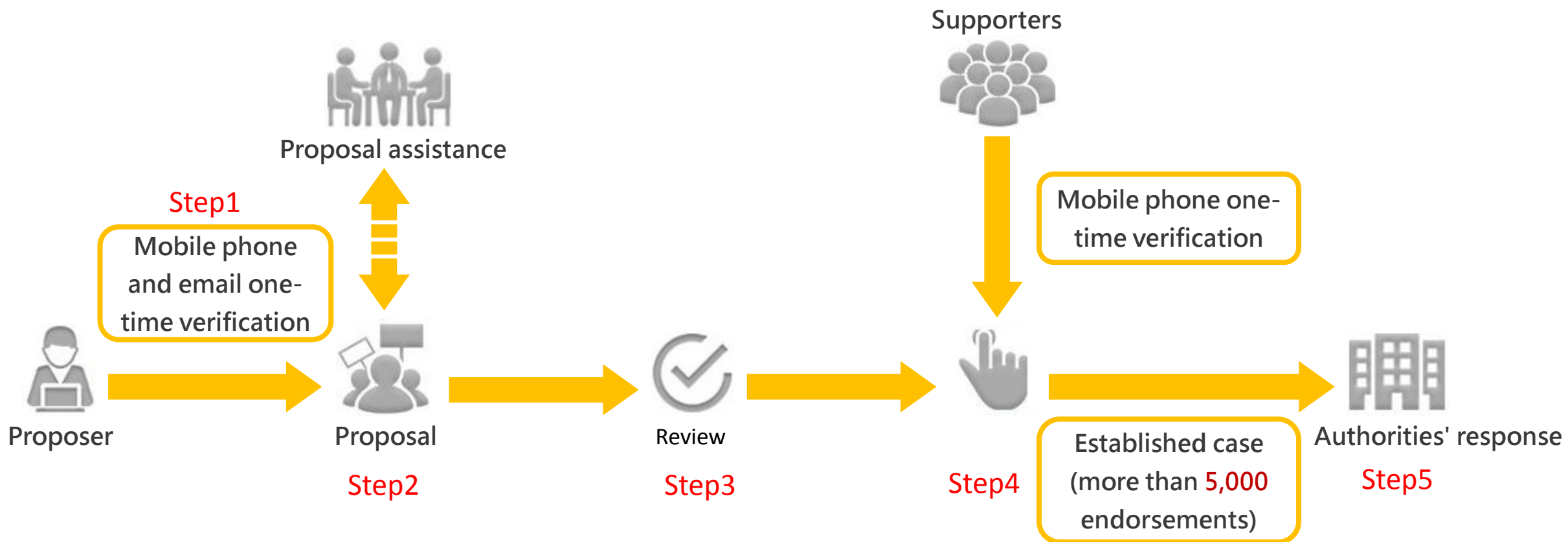




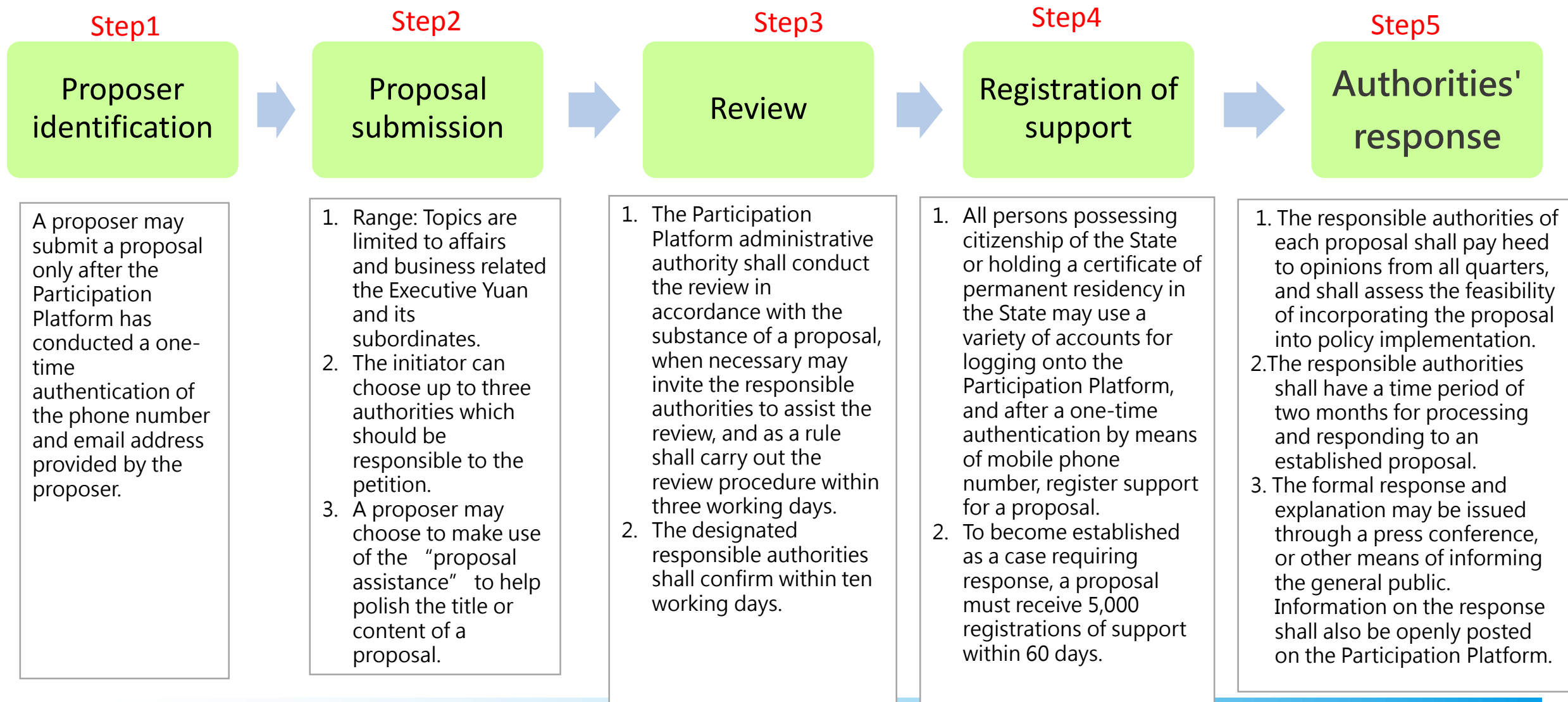
Proposals



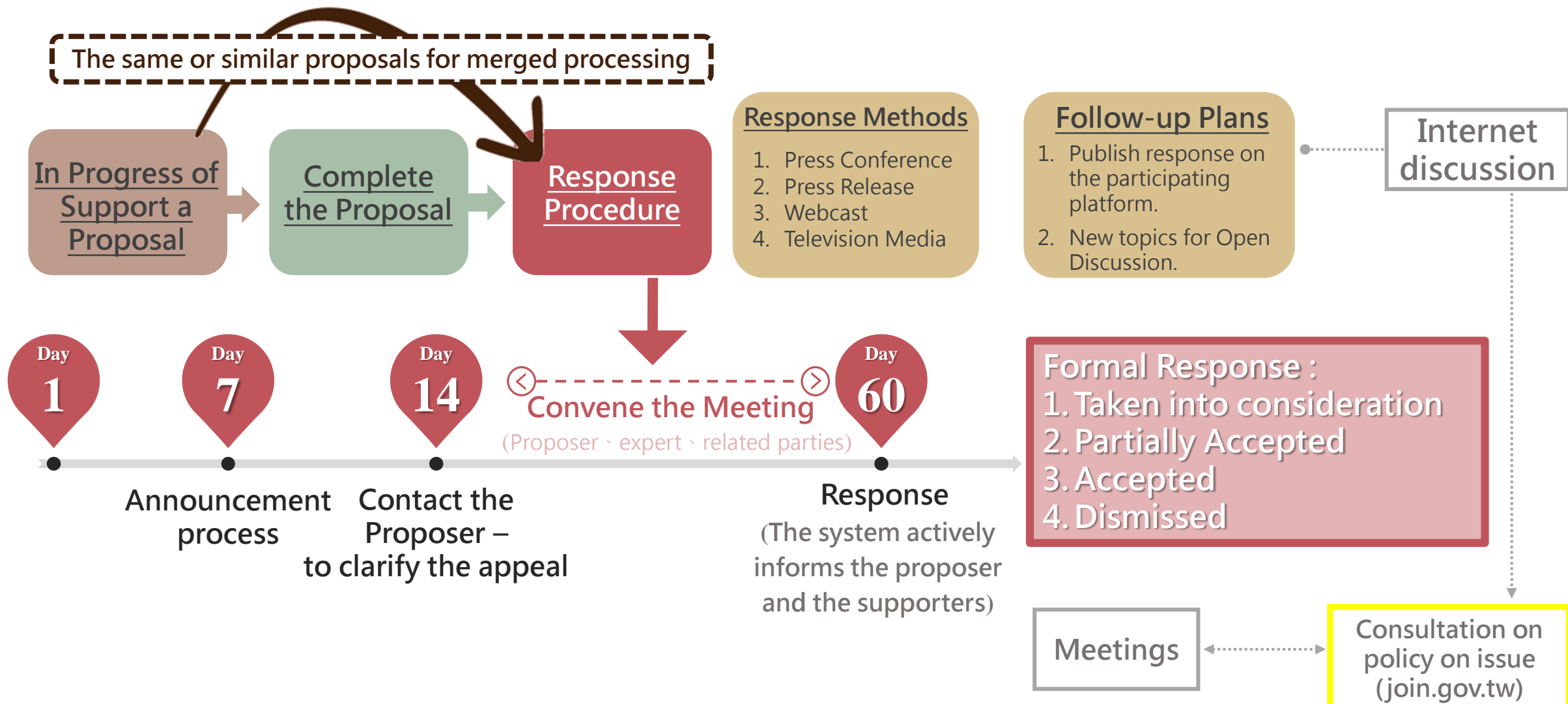
Flowchart for Making Proposals and Registering Support



Procedures of "Proposal"

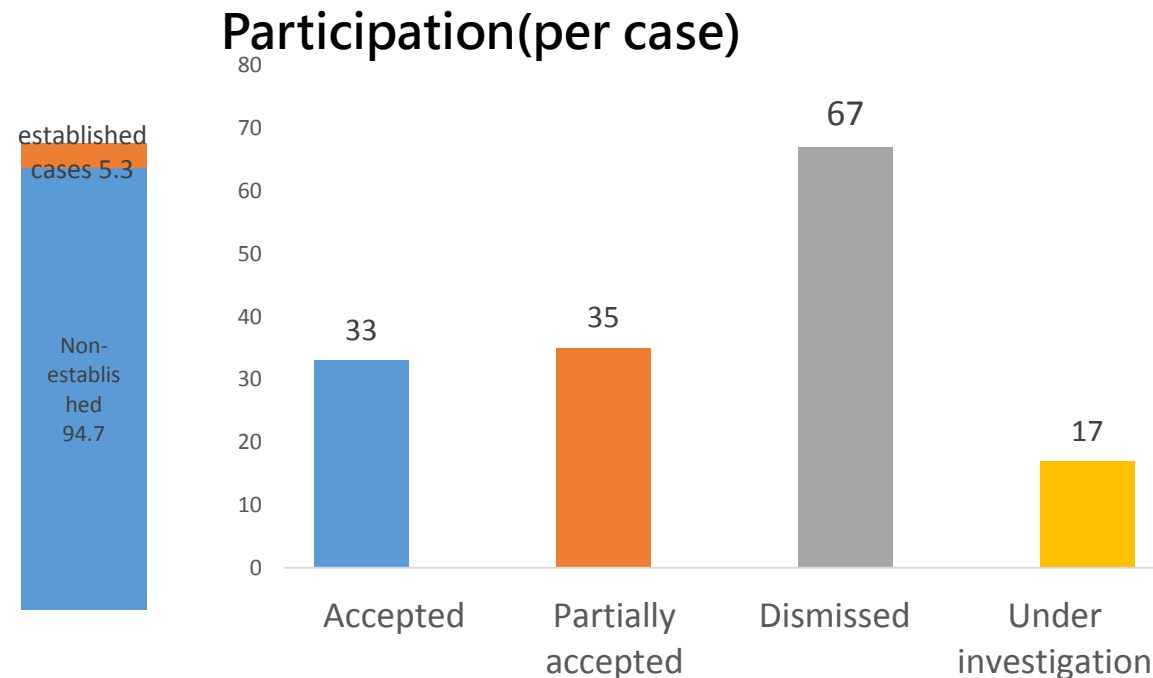
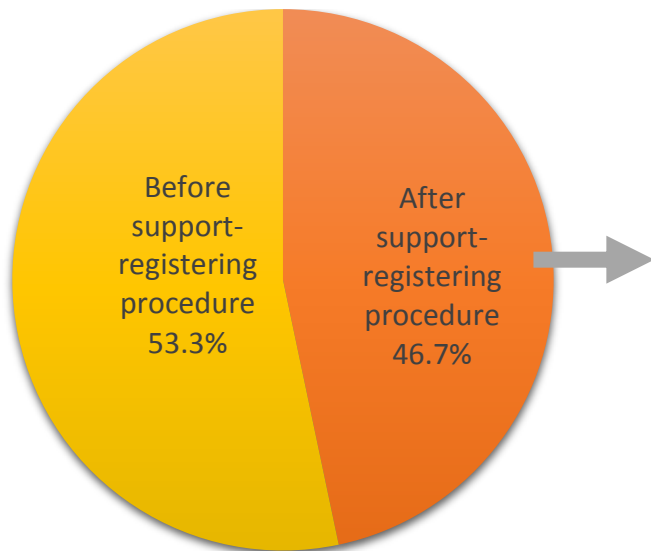


Case Flow



Case scenario of "Proposal"

- There were 6,295 proposals by the end of September 2018, 2,941 were entered support-registering procedure, and 156 were established cases. The established rate was 5.3%.
- 33 cases had been taken into account, some of them had participated in the study or had been booked with 35 specifications, 67 had not been collected, and 17 were still under investigation.
- The distribution of established cases was based on health and social security (16.0%), education and sport (14.7%), and transportation and infrastructure (12.8%).



Distribution of established cases:

1. Health & Social Security: 25
2. Education & Sports: 23
3. Transportation & Infrastructure: 20

Established Cases



The Act to Amend the Law of Cancer Immune Cell Therapy to the Legislative Yuan by the end of December 2015 and Accelerate the Introduction of New Cancer Drugs

Prohibition on the use of disposable tableware throughout the country

「The high school students in Taiwan generally lack of sleep at present, and should be delayed the time to attend classes

Lady Cup compares tampons to legal online shopping

Modify the "Public Staff Leave Rule," Article 10 to take time off

Formulate the regulations of domestic online game

Established Cases



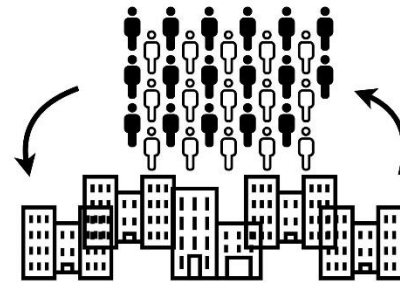


The PO Network & Workshop



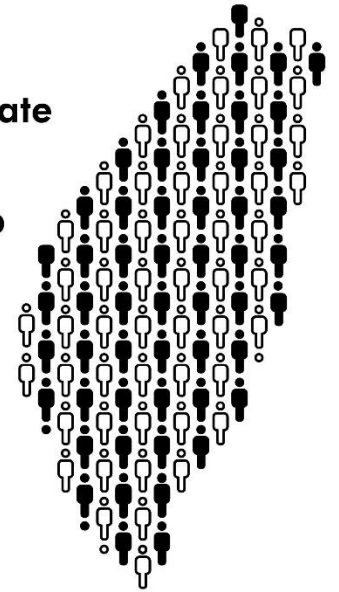
PO are directly and fully authorized by CIO in their ministry

Participation Officers' Network

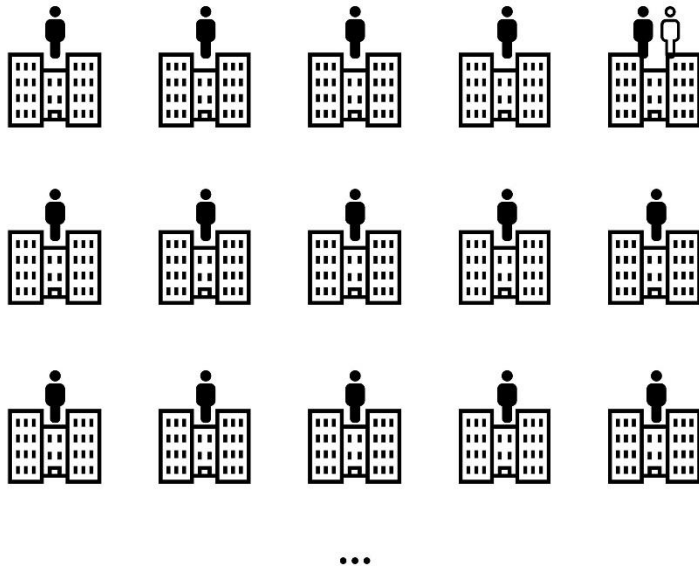


record, paraphrase, facilitate
←→
collaboration workshop

Taiwanese Citizens



PDIS supports, trains and authorizes the PO network



31 ministries are subordinate government bodies to Executive Yuan

We would like to make the policy-making process more open, transparent, participative, accountable, and inclusive.

Who should be included in the Multi-stakeholder Collaboration Workshop?

- **Service providers.**
- **Policy makers.**
- **End users.**
- **Experts.**
- **Organisations.**
- **Companies.**

The Participation Officers Network and how they build multi-stakeholder collaboration workshops

「We have an explosively user-hostile tax filing system.」



報稅軟體難用到爆炸



提議內容或建議事項

1. 每年要報稅的時候，使用報稅軟體都很頭大。不清楚的指示、難用的介面、不知所云的流程，不知道浪費民眾多少的時間在理解這個難用的系統，又有多少客服人員每年都要回答一樣的問題。

利益與影響

把報稅軟體修改的比較好懂，比較多人用，比較少人提出問題去煩稅務人員，或是單純一點讓繳稅的心情比較愉快一點，多一點使用者體驗設計，不好嗎？



Read more story

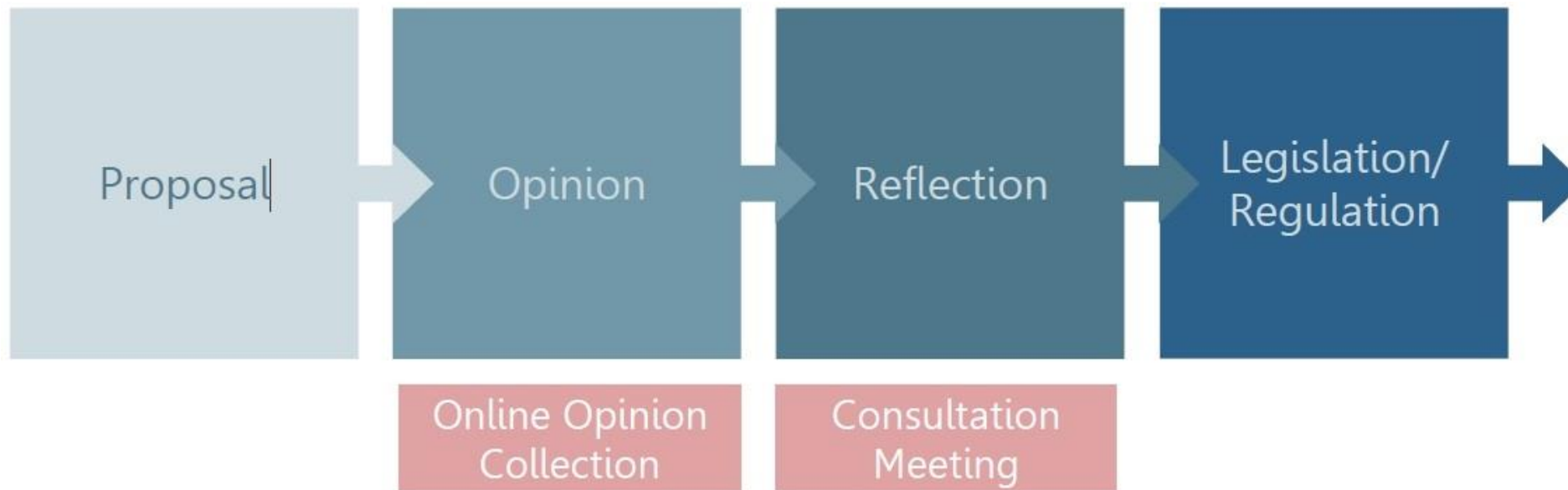
Link : https://issuu.com/pdis.tw/docs/po_manga_en_binder

Mind Map

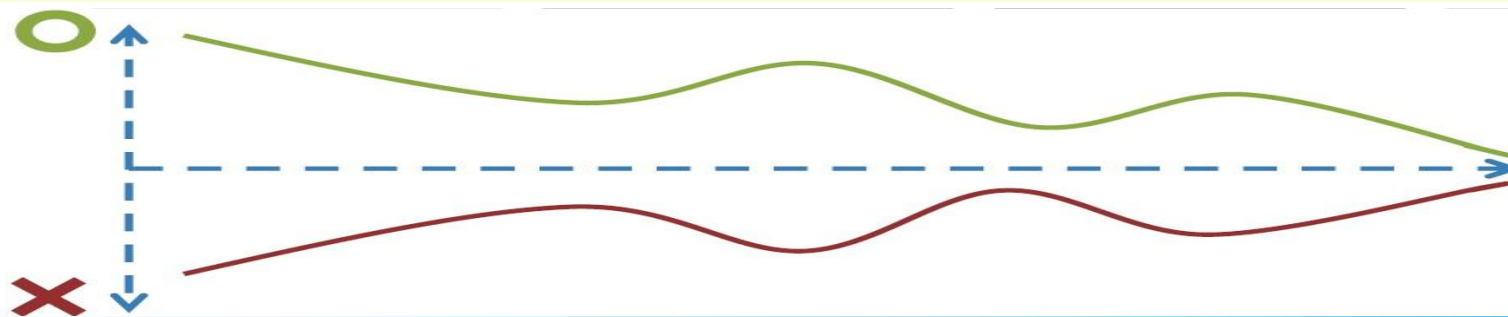
- 顏色標記
- 問題分類
- 問題
- 建議解法
- 背景資料
- 政府回應做法
- 政府回應困難和限制
- 補充說明



Divergence and Convergence of Idea Lows

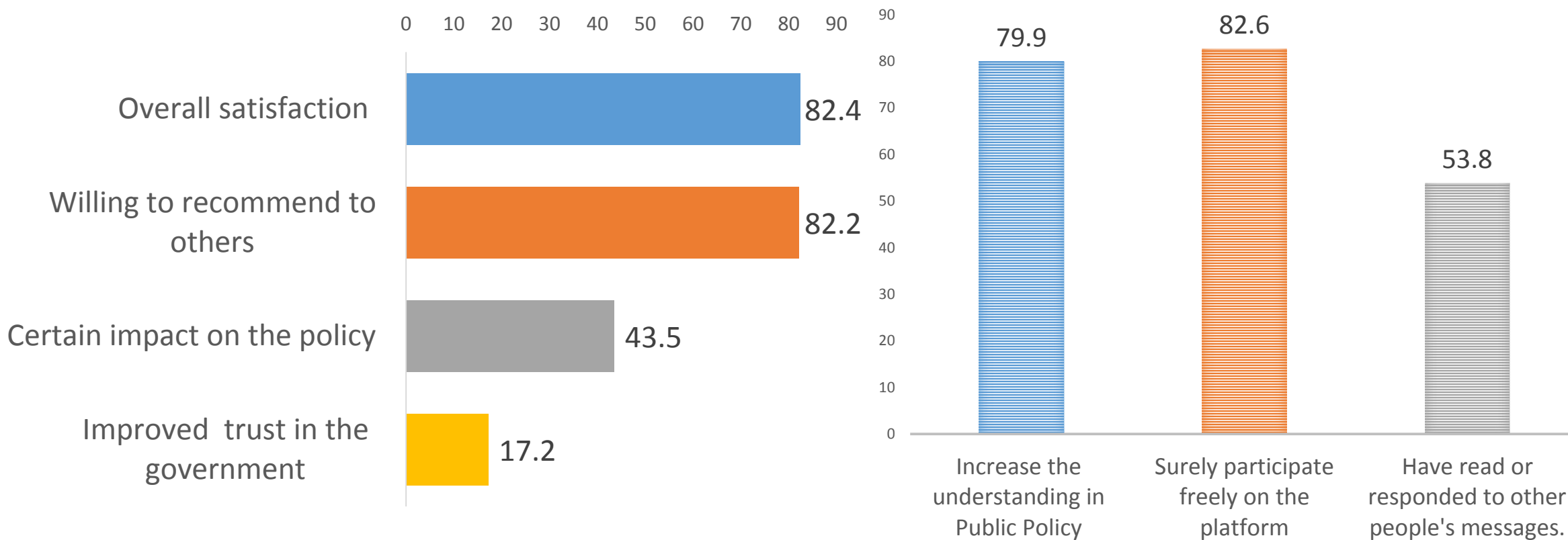


Mini Hackathons on Wednesdays & Occasional Internal Meetings



The satisfaction survey of the Online Participation in Public Policy

- In order to understand the satisfaction of the Online Participation in Public Policy, the Council conducted a survey from September to October of 2017 and completed 1,861 valid samples. The survey summary is as follows:



Conclusion



More open

More transparent

More participation



角色介紹



卓致遠

提案人



葉坤銘

財政部
國稅組設計師



楊金亨

財政部
開放政府聯絡人



張芳睿

設計顧問



唐鳳

數位政委

第一章

真的沒有問題嗎？



財政部資訊中心



噠噠噠噠噠噠
噠噠噠噠噠噠
噠噠噠噠噠噠



葉坤銘
財政部國稅組
設計師

※ P O，開放政府聯絡人
的簡稱 (Participation
Officer)



啊，是PO大大！

坤銘早安



照這情勢，
今年也沒問題吧！

太好了！
去年的報稅
滿意度高達九成！

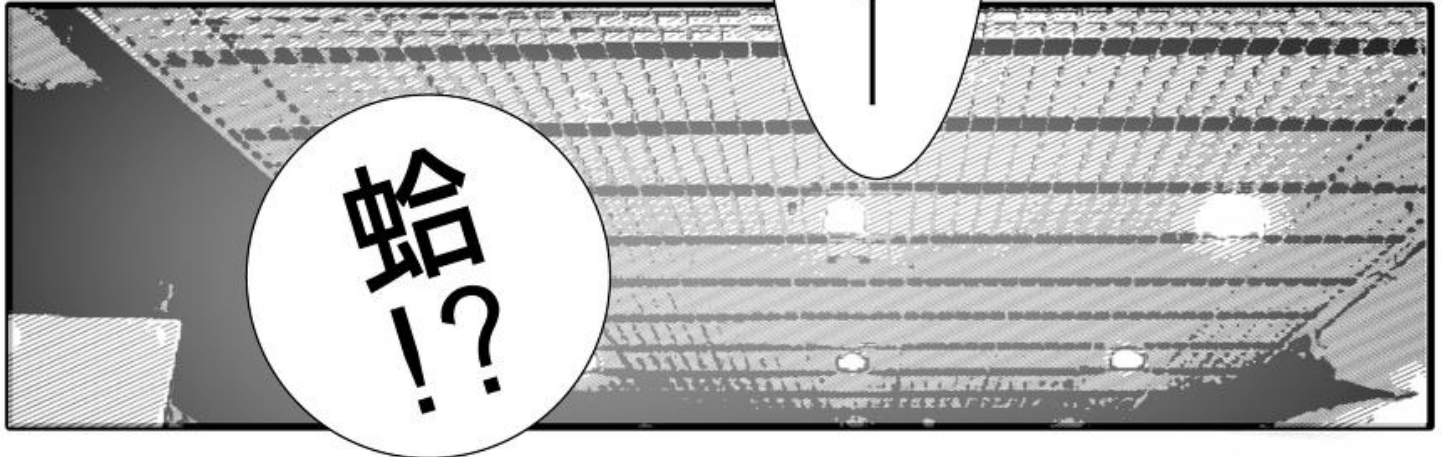




我有事想請你幫忙——



你過來一下



蛤!?



什麼!?
有兩百人連署?

說報稅系統
難用到爆炸!

怎麼會這樣……

兩天前

卓致遠
UX/UI設計師

蛤！又卡住



呃！好卡



來報稅囉



【新聞快報】
報稅季節將近，財政部提醒民衆應盡早開始進行報稅。
面對部分報稅卡關的提問，財政部提醒使用蘋果作業系統的民衆，可借用Windows作業系統，以順利完成報稅。

蛤！真的假的？



我要上網
連署！



我實在受不了了



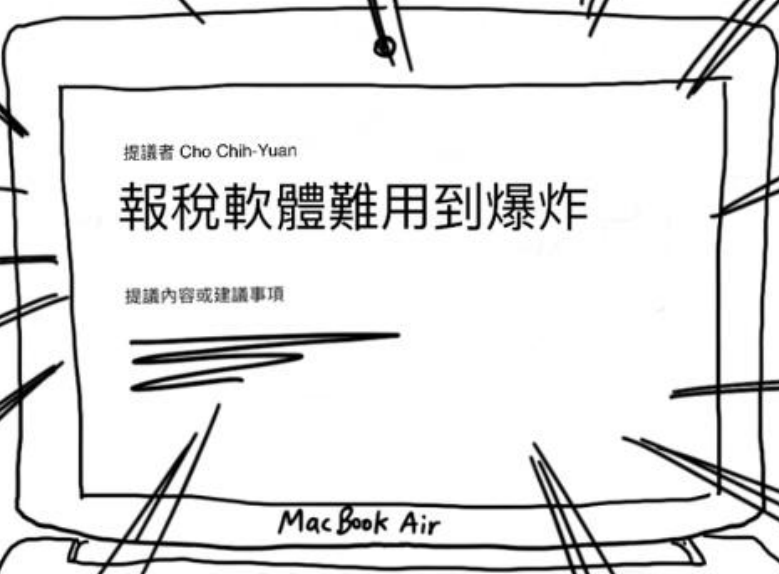


先到「公共政策
網路參與平台」，
填寫提案名稱
和提案內容……



完成了!

希望這樣可以
帶來一點點改變……



MacBook Air

第二章

試試開放政府吧



網路連署才兩天，
就超過兩百人了！
專委！我們到底
該怎麼辦才好？

我們的滿意度調查，
明明也不低呀！
網路真是把我們罵翻了！



但從實測的結果來看，
現在的報稅系統的確
對MAC的使用者不友善。
造成使用體驗不佳，
過去我們也忽略了
這部分的聲音。





別擔心！
這就是要你幫忙的地方

這一案，我想試試看
「開放政府」跟「協作會
議」的作法。

開放政府？
協作會議？

沒錯，開放政府運動的起源，
可以追溯到二戰之後，
當代公民對公共政策的制定過程
應當公開透明的訴求。

2011年，八個開放政府運動的
先鋒國成立了開放政府聯盟，
推動透明治理、公民參與
以及責任政治的國家。

台灣則是在2016年成立了
開放政府聯絡人(OG)網絡。
以定期的季會、月會和每週
「協作會議」的方式，
透過協作和問題釐清，
針對各種議題探討可行解法。

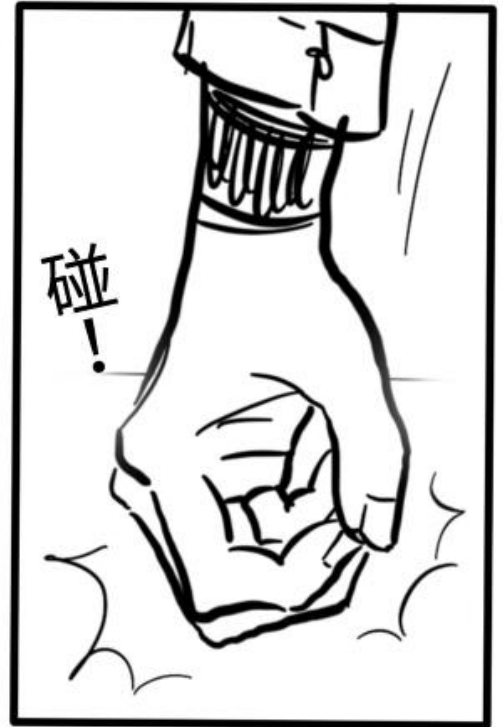
Good question!

這樣有什麼好處呢？

在政策制定的前期就聆聽民衆、使用者的意見與想法，然後用「協作」的方式集思廣益，公私共創，也比較不會發生閉門造車的情況。

步驟	一般流程	新流程
1	政策	使用者
2	流程	服務
3	系統	系統發展
4	維護	政策檢核
5	法規	法規
6	使用者	維護
7	停滯	意見回饋

好喔！
那我們就來試試
開放政府吧！



第三章

在月會上提案



行政院

月會能讓四散在各部會的PO每個月都見一次面，能見到大家很開心！

唐鳳
行政院數位政委

開放政府聯絡人月會

好！
我們一向都是準時開會，
那就讓我們開始吧！





財政部想提一個
自行提案



又剛好現在是
所得稅報稅期間，
因此我們財政部，
很願意採開放的態度
聽聽他們的意見。

在「公共政策參與平台」
的討論區中，有個提案叫
「報稅軟體難用到爆炸」
目前已經累積了59則評論、
500多次臉書轉貼

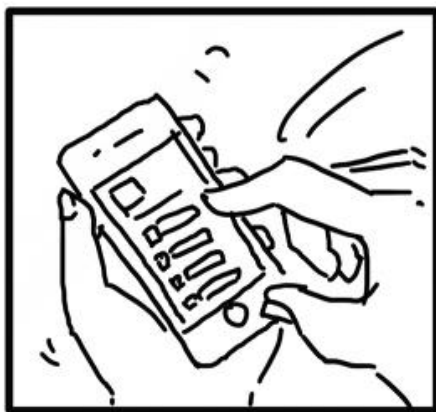
啪嗒叭嗒



非常感謝，
那我們用 Sli.do
進行投票吧！



※ Sli.do 可以針對留言進行投票的網站



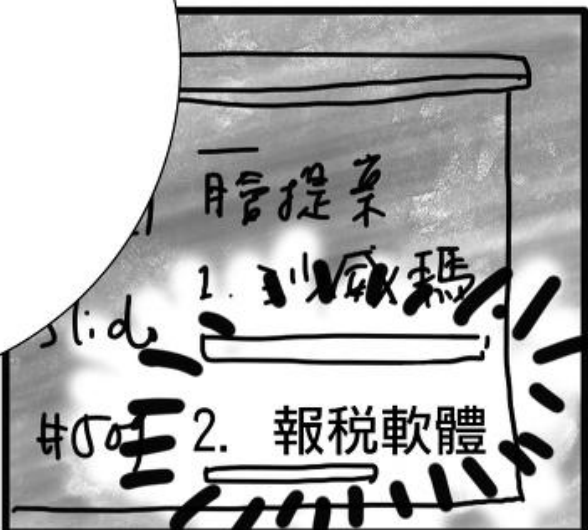
窸窣窸窣

好！那我們
就來投票吧！

窸窣窸窣



那麼這些案子就預定
成為五月的「協作議題」
請主辦部會在會議後，
主動跟 PDIS 聯絡。



如果沒問題的話，
我們就到這邊，
謝謝大家！



第四章

進入協作會議



財政部資訊中心

早安，歡迎各位
來到協作會議

呢……
我一向都準時開始，
那就準時開始吧！

報稅軟體難用到爆炸
協作會議

好，謝謝唐鳳，
我是專案顧問芳睿，
也是今天的主持人。

今天我們會
幫助大家互相
了解、聚焦，
一起為這個議題
設想可能並且
可行的解決方法。



我們今天也會全程錄影直播，不想入鏡的人，請隨時提出。



今天有Sli.do
線上問答留言系統，
歡迎大家在會議中
同步到上面主動發問

樓美鐘
財政中心副主任



我們是
苦主

大家好



陳泉錫
財政中心主任



首先請大家
先自我介紹

我是開放政府聯絡人，
簡稱PO，負責溝通協調~



楊金亨
財政部PO

我是提案人~
是專業的設計師



葉坤銘
財政部國稅組設計師



卓致遠
提案人

我來自國稅組，
是業務單位~

WELCOME

※ 利害關係人，能夠影響政府決策，或是受其影響的個人或團體。

主持人開場

歡迎大家今天來到「協作會議」，今天有許多利害關係人來參加。開放政府的四個精神是透明、參與、課責、涵容，也就是開放政策決策過程，讓大家一起參與！



提案人簡報

雖然我們可能很清楚法規、條文，卻不太了解使用者。



BUT今年換了Mac, 想說來試一下, 因此來到財政部這個網站尋找資訊:



雖然這網站一如財政部「字多、網站、style、但還好我住下Facel」, 就是沒有看到關鍵字'Mac', 趕緊按下「線上申報」, 到

比如說這個網站，有這麼多的資訊，身為一個使用者，我到底要點哪裡呢？



我看到的問題是
多重元件安裝的
步驟非常繁瑣。

我的想法是，
由於蘋果電腦作業系統
對安全的要求比較嚴格，
在開始報稅之前，
使用者就被要求
設定太多東西。

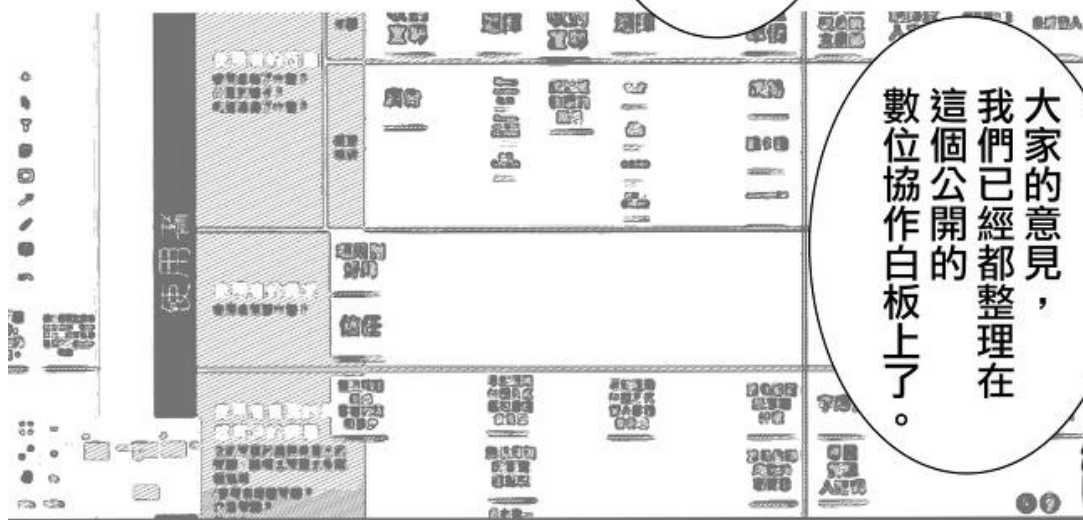
交叉討論

我覺得一個好的
報稅系統，
應該讓我不用擔心
哪個步驟會犯錯。

我就直說了……
現在的介面設計
真的很醜。

只要按部就班
完成就好！

大家的意見，
我們已經都整理在
這個公開的
數位協作白板上上了。



然後再請
各組發表

大家早上辛苦了，
接著下午是協作時間
請大家就早上所提到的
問題一起腦力激盪。



分組協作



步驟要
清楚

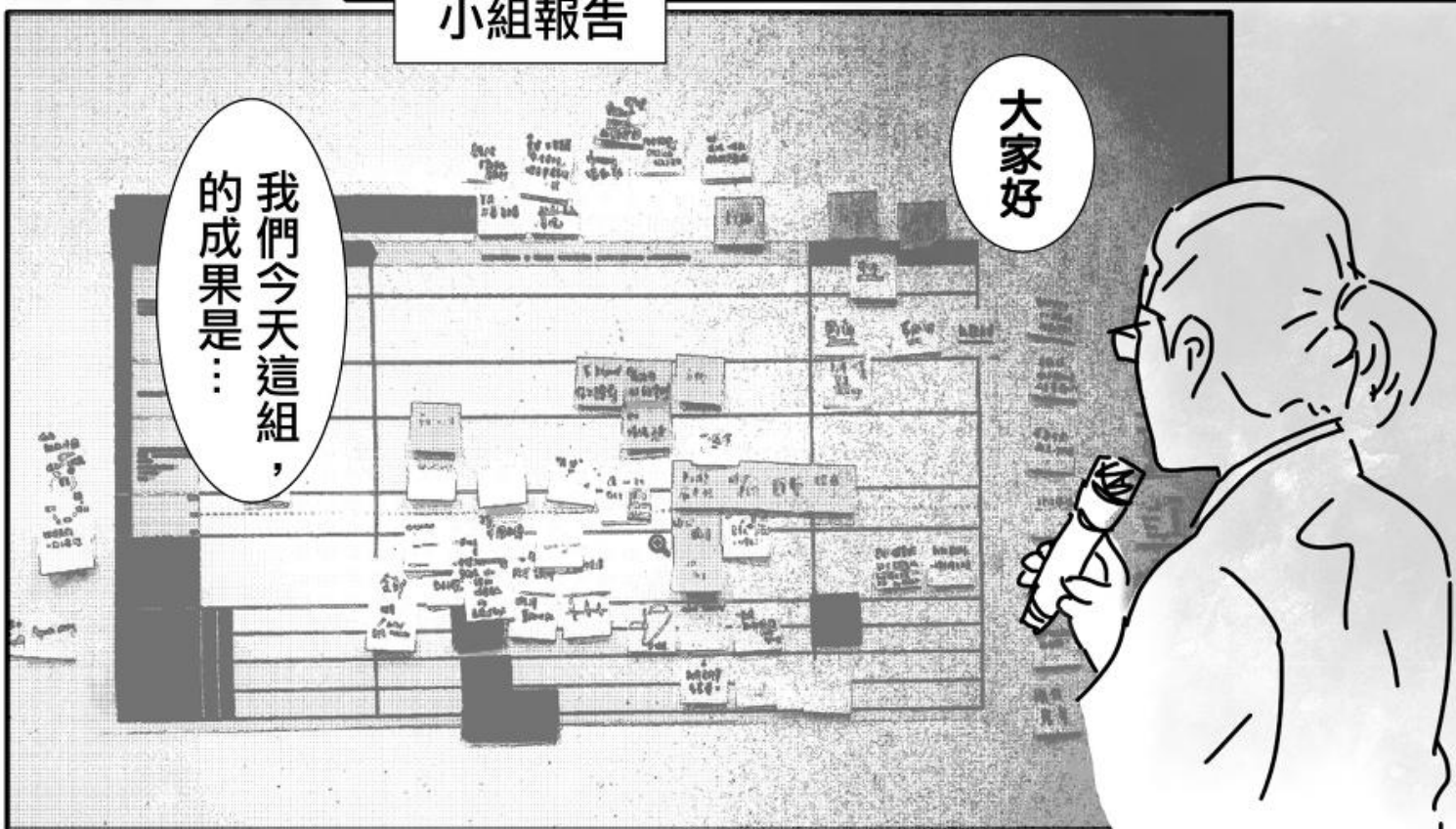
用語要
簡單



小組報告

我們今天這組
的成果是：

大家好



關於認證流程過於繁瑣的問題，我們應該要去構思一些比較直覺的身分驗證方式。



謝謝大家的補充，我們請唐鳳做總結

網站的說明，請盡量使用白話文，流程要明確，有幾個步驟必須解釋得很清楚。至於易用性的部分，建議在設計時就要做，不要等到最後才做。



總結

我覺得使用者測試可以分成三個階段，也就是包括設計測試、上線前測，以及使用後的問卷回饋。



今天雖然超過時間，還是謝謝大家的參與。我會把今天的成果帶到政務會議向院長報告，之後可以再開幾場工作坊，來協作易用的流程與介面。至於跨裝置的部分，或許可以依現有的手機版，直接改成線上版。如果沒有問題的話，今天就到這邊，謝謝大家！



第五章

後續規劃與協作



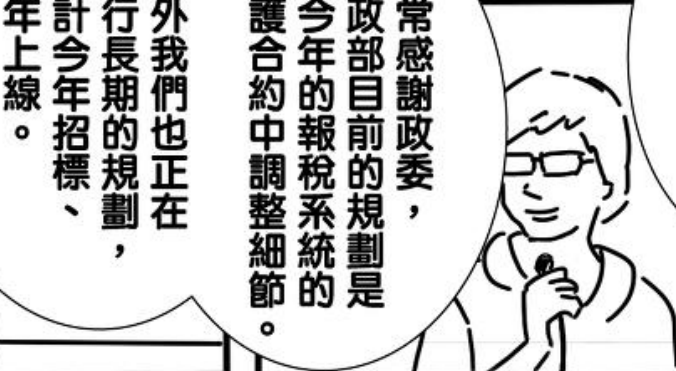
報稅軟體後續規劃會



呢：我一向都準時開始，那我們就準時開始！

非常感謝政委，財政部目前的規劃是在今年的報稅系統的維護合約中調整細節。

另外我們也正在進行長期的規劃，預計今年招標、後年上線。



我的想法是，如果明年報稅，還是要事前安裝元件，那大家的困難還是在，不如就現有的網頁版來改版。



我覺得是有空間的，這樣一來明年就可以有不一樣的體驗！



那跟民眾確認意見這塊，要怎麼處理比較好呢？

芳睿，有沒有建議？

如果是關於後續的工作坊規劃，我們可以幫忙。

可以在約三次的工作坊中整理出需求、Prototype，以及進行一些使用者測試。

那就請顧問和PDIS幫忙了



財政部這邊，就有請專委跟同仁多多幫忙。

是！全力配合！

那沒問題的話，今天就到這邊囉，謝謝大家。

Great!

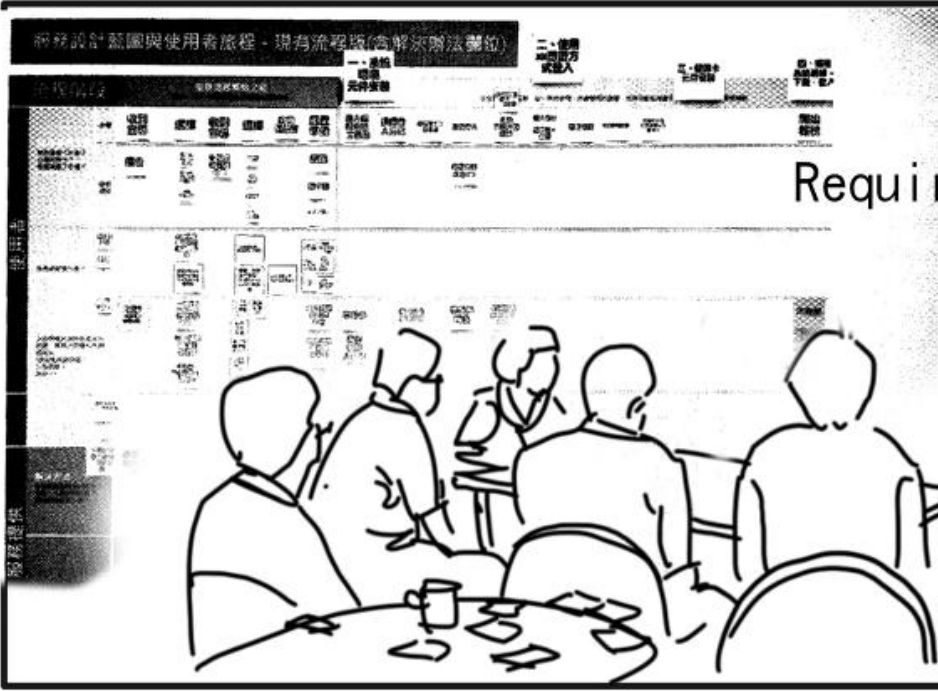


會後

坤銘，我希望你們不只是幫忙，而是我們要一起合作。

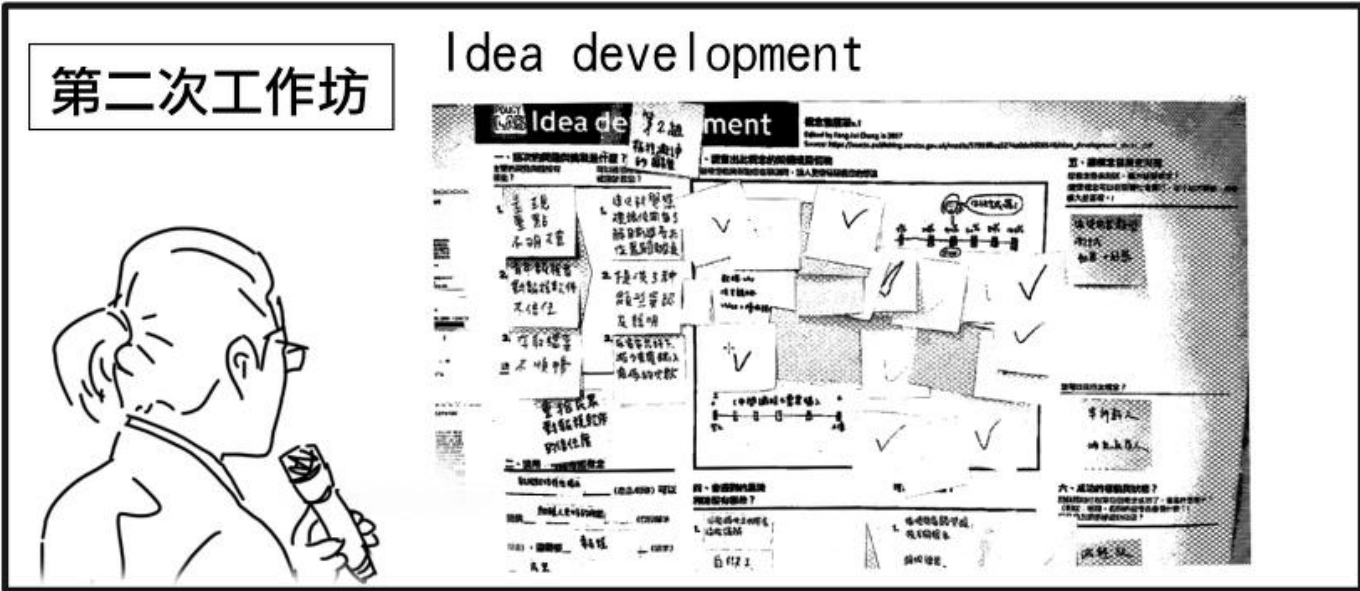
主持的部分我可以幫忙，但是工作坊的籌畫，希望財政部可以學起來，把能量累積在部會裡。





第一次工作坊

Requirement gathering



第二次工作坊

Idea development

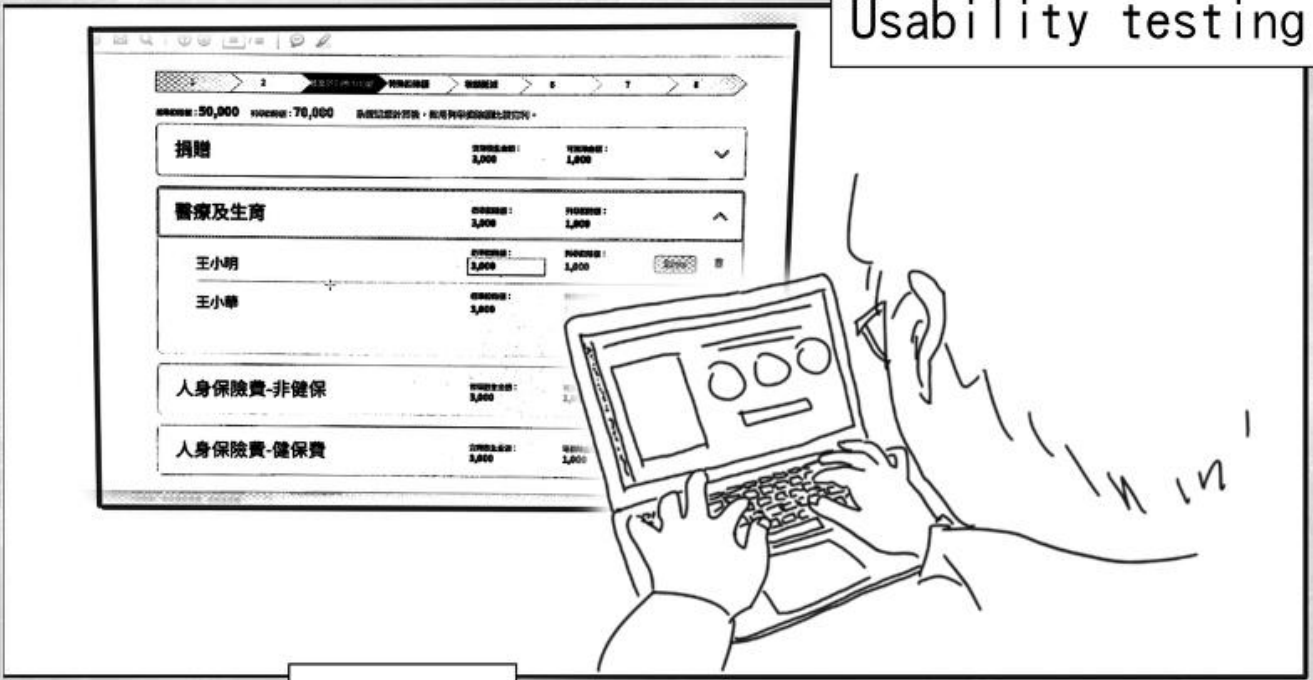


第三次工作坊

Paper prototyping



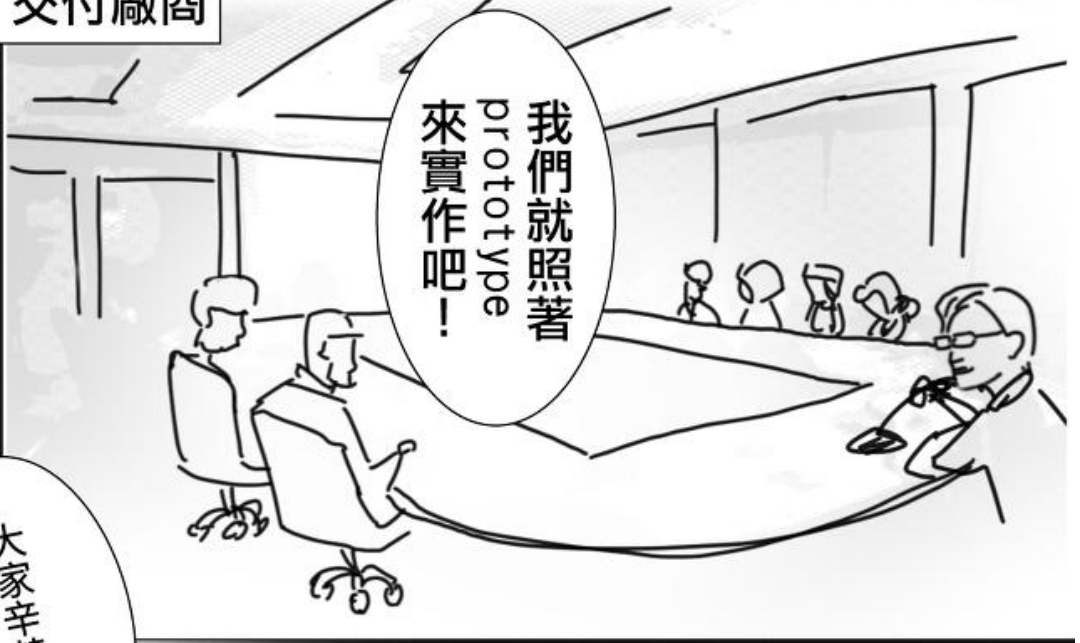
Usability testing



交付廠商



我們就照著 prototype 來實作吧!

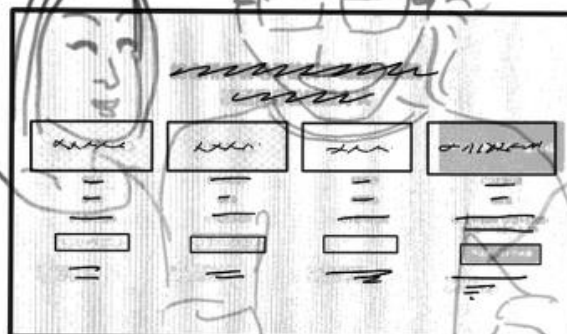


驗收



Wow

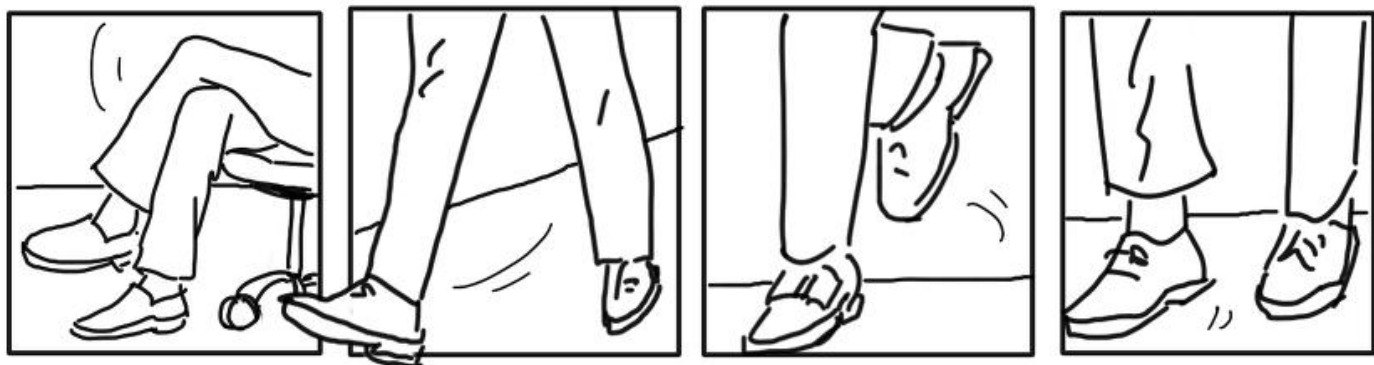
Wow



第六章

新版報稅軟體上線





記者會

行政院



希望大家報完稅，
不求心情會變好，
但至少不會太差。

我個人這次
最大的學習是，
選擇動手參與，
比起只當個酸民，
更有成就感！

這一年來，
各位辛苦了

線上版報稅軟體，
將在五月上線！





太好了！
網路上讚聲四起，
看來今年真的
沒什麼問題了。





明年待續...

