

第6期

後疫情時代政府的數位治理

王可言 臺灣金融科技股份有限公司董事長、林蔚君 慈濟大學醫學院講座教授



“ 臺灣數位治理的策略規劃與執行刻不容緩，成功的數位基礎設施、數位人才和公民數位創新服務平臺將為數位政府奠定深厚基礎。 ”

新冠肺炎疫情自2020年1月起在全球各地爆發後，嚴重衝擊並改變了人民生活、社交、工作、經濟與治理模式。跡象顯示，零接觸經濟、遠距工作、供應鏈重整、與政府數位治理等，成為新常態。各國面臨最大的挑戰，是如何快速提供數位治理與服務，加速推動數位轉型^{[1] [2] [3] [4] [5]}。

過去臺灣防疫表現優異，但今年5月起發生社區感染後疫情快速惡化。三級警戒下，社會經濟與政府都面臨嚴峻挑戰。在群體免疫前，面對面業務及人員移動都需降到最低。這衝擊到政府的運作方式。在疫情關鍵時刻，民眾對政府施政效率與溝通的要求反而更高^[2]，因應疫情常態化下的施政治理需要大幅改變。

建立數位治理策略

勾勒一個數位化政府願景，訂定具未來性的數位治理策略、數位治理框架與服務模式，清楚說明在低接觸下政府與民眾互動的模式，也規劃中央與各級政府如何透過數位科技，有效整合提供一站式服務；新加坡的一站式防疫網就是個範例^[5]。成立各級政府數位治理權責單位，充分授權與資源，有效推動數位治理。如英國的數字數據和技術組織

[3]，新加坡的智慧政府[5]等，確保政府在發展公共服務的過程中能更智慧敏感地使用數據，在創新、服務、隱私和道德之間取得平衡。

更新法律和監管框架

目前許多業務如證件申請、股東大會、金融帳戶開戶與重要變更，人民團體選舉等依法需要實體辦理，政府應通盤檢討，在數位治理的框架下，改成線上處理，既便民也提高行政效率，並立法賦予**公民數位決策權**，將使用新興技術產生的數據及其潛在影響納入個資保護（參考歐盟PSD2和GDPR及國際MyData立法的趨勢）。

新世代公務員數位能力人才培育

數位治理成功關鍵在於培育具數位能力的新世代公務員，政府需要強化數位人力資源管理，並革新人才招募培訓與考評制度，運用大數據預測人才需求，強化公務員數位治理培訓。過去以教室為主的訓練模式也須改變，提升員工數位能力的最佳訓練模式就是運用**線上數位培訓**與**自習平臺**、師資和內容。

建立數位治理基礎建設，加速政府行政數位化、行動化

建置具一致性、可互操作性和高彈性的數位治理基礎設施與標準（如ICT參考架構、管理流程、服務模式、資安、系統互操作性、身分認證等標準）；建立雲端環境與整合平臺，導入視訊科技，加速服務數位化、無紙化、行動化。善用雲端高彈性系統以避免網路塞車，並透過大數據與治理儀表板，管理智能服務、強化客戶體驗與滿意度。強化人力資源、跨機構流程整合、簡化與優化行政作業、提升施政透明化。善在家、遠距與行動上班等數位科技與員工數位工具訓練，提升公務員遠距工作能量與效率，如新加坡的遠距法庭[6]和各國積極推動的遠距醫療。

強化數位身分證明、證件與資訊安全

數位治理的要務，就是數位身分的建立與資訊安全。運用區塊鏈不可竄改或否認的特性，建立數位身分證與證件和表單的驗證機制，並強化各級機關的資訊交流整合，讓人民了解政府運用機敏資料與保護規範。以色列政府運用行動資訊找出與染疫者接觸者，強制或自我隔離，以色列先通過了緊急法規，用開源軟體推出保護者行動軟體，並就這些監視技術使用展開公開辯論，透明化的做法值得借鏡。

高效率的風險與資源管理

建立政府數位風險管理、透過大數據分析，強化風險數據收集與分析、主動感知與及時應變處理的能力。建立緊急事件處理、災害防治等政府資源供應鏈（包括醫療、交通、

水電瓦斯燃油、民生必需品、救援物資、救災人員等）及其整合管理的優化。用政策鼓勵民間參與政府物資供應鏈整合運作，提高政府的應變能力。

結語

新冠肺炎疫情帶來的衝擊既深且遠，新冠疫情的衝擊，從遠距醫療到遠距辦公，從虛擬法庭到虛擬教育，許多大規模的數位創新以前所未有的速度展開。而促成這些成功的數位基礎設施、數位人才和公民數位創新服務平臺不僅在疫情期間有用，將為數位政府奠定深厚基礎，臺灣數位治理的策略規劃與執行刻不容緩。

感謝 聯融智慧公司策略長李漢超協助匯整國際案例。

[1] M. Sullivan, et. al., “Accelerated digital government - COVID-19 brings the next generation of digitization to government,” Deloitte, 4 March 2021.

[2] Compendium of Digital Government Initiatives in response to the COVID-19 Pandemic, Department of Economic and Social Affairs, United Nations, New York, 2020.

[3] UK Cabinet Office Minister Julia Lopez, “Digital Government,” Speech by Cabinet Office Minister Julia Lopez at the Digital Government conference, 13 May 2021.

[4] Yael Keshet, “Fear of panoptic surveillance: Using digital technology to control the COVID-19 epidemic,” Israel Journal of Health Policy Research, 9:67 (2020).

[5] Combatting COVID-19 with Technology, Singapore’s Technology Driven Response to The Pandemic, Smart Nation, Singapore.

[6] WEF, “What we can learn from Asia’s courts of the future,” 2 Nov. 2018.