113 年度中央政府總決算審核報告整體評估報告

一八、推動「智慧國家方案(2021 至 2025 年)」強化數位基礎建設及發展科技創新服務，惟部分偏鄉、離島及弱勢群體之數位基盤尚待提升；部分地方政府申辦服務於網站上架數偏低，允宜研謀精進

為強化我國數位基礎建設、促進數位創新、優化數位治理體系及提升數位包容，中央政府 113 年度「智慧國家方案(2021 至 2025 年)」下相關計畫預算共編列 327 億 5,754 萬 1 千元，由各機關分別執行，以提升國家整體數位競爭力，並於 110 至 113 年度間投入經費累計達 1,267 億 8,573 萬 5 千元。經查：

(一)近年我國數位政府評比排名概呈下滑趨勢

參日本早稻田大學近 7 年(107 至 113 年)國際數位政府評比報告，我國於 113 年度位列第 20 名，據該報告說明此排名係透過問卷方式，取自各國政府機關及數位政府領域學者之資訊，並將其正規化為 0 至 100 之分數，並依加權率重新計算，得出最終排名，該項評比以 10 個主要指標構成。復觀以前年度之報告，107 年我國在全球主要經濟體中位於第 9 名，逐年下降至 112 年之第 15 名及 113 年之第 20 名，我國數位政府評比排名為近 7 年以來最低(詳表 1)，其中我國待提升之主要指標包含強化網路基礎設施(Network infrastructure enhancement)、各類線上應用及服務之進展(Progress of various online applications and services)及國家入口網站之便利性(Convenience of homepage and portal site)等。

表 1　107 至 113 年度日本早稻田大學數位政府評比排名一覽表

單位：名次

年度	107	108 至 109	110	111	112	113
排名	9	11	10	9	15	20

說　　明：日本早稻田大學第 15 屆之數位政府評比評分期間約涵蓋 108 至 109 年度。

資料來源：早稻田大學網站。

(二)部分偏鄉、離島及原住民部落等群體之數位基盤容待提升，允宜賡續精進，並設定適當涵蓋率數據目標

「智慧國家方案(2021 至 2025 年)」涵蓋 5G 與寬頻基礎建設、AI 技術應用、產業數位轉型、智慧政府服務，以及數位平權推動等範疇，其中數位基盤方面，中央政府積極推動 5G 與寬頻網路建設，並加速非偏鄉 5G 網路建設，據國家科學及技術委員會提供資料顯示，截至 114 年 6 月底，我國固網及有線電視 2Gbps 等級涵蓋率達 85.94%，5G 網路非偏鄉人口涵蓋率達 98.74%，已提前達成 114 年涵蓋率 85%之目標。另積極改善偏遠地區(含離島)1Gbps 網路延伸至 87 個鄉鎮，100Mbps 網路延伸至 778 個村里，已提供戶外無線寬頻網路予原住民族部落達 616 個[1]，顯示部分偏鄉、離島及原住民部落之數位基盤仍有提升空間，允宜賡續精進，以降低數位落差情形，並設定適當涵蓋率數據目標，俾使非偏鄉、偏鄉、離島及及原住民部落等群體衡量標準一致。

(三)「我的 E 政府」入口網中，部分地方政府之申辦服務項數偏低，允宜研謀提升

「我的 E 政府」入口網以使用者需求為中心、人生歷程為軸線，集中列示各政府機關申辦服務，以方便民眾查找服務。就 114 年 7 月底各地方政府於「我的 E 政府」網站上架之申辦服務項數觀之(詳表 2)，以臺中市政府上架之申辦服務 3,852 項為最高，且遠高於其他市縣政府，據數位發展部(下簡稱數發部)表示，臺中市政府於「我的 E 政府」網站列示之政府服務數，係因該政府為便利市民查詢聯繫窗口資訊，由各區公所、各戶

[1]另參原住民族委員會網站統計資料，該會已完成核定並刊登公報之部落共計 741 個(查詢日期：114 年 9 月 3 日)。

政事務所、各地政事務所等機關各自上架服務，如「補助身心障礙者住屋愛心修繕計畫申請書表」由29個區公所分別上架，同一服務項目累計為29筆，致臺中市服務項數顯著高於其他市縣。然以臺中市政府29個區公所平均計算申辦服務上架項數亦達132.8項，惟檢視其餘市縣政府上架項數未達20項者，包括臺北市、新北市、嘉義縣、花蓮縣、臺東縣、金門縣、連江縣、嘉義市等 8 市縣，差距頗大。允宜研謀提升地方政府運用「我的E政府」網站，集中列示政府重要業務資訊。

表2　114年7月底各地方政府於「我的E政府」網站之申辦服務項目上架情形一覽表

單位：項

市縣別	上架項數	市縣別	上架項數	市縣別	上架項數	市縣別	上架項數
臺北市	16	嘉義縣	14	新竹縣	106	金門縣	6
新北市	11	屏東縣	62	苗栗縣	38	連江縣	0
桃園市	368	宜蘭縣	142	彰化縣	60	基隆市	39
臺中市	3,852	花蓮縣	17	南投縣	42	新竹市	73
臺南市	42	臺東縣	13	雲林縣	75	嘉義市	7
高雄市	75	澎湖縣	73				

資料來源：數發部提供。

(四)「我的 E 政府」部分服務網頁存有連結錯誤或失效、語意分析及關鍵字熱搜技術仍欠精準等多項缺失

國家入口網站之便利性係國際數位政府評比主要指標之一，惟審計部於113年度中央政府總決算審核報告指出「我的E政府」待改善項目，包括該部於114年4月23日審計人員撰寫程式檢測「我的 E 政府」入口網所有服務項目連結之有效性，發現計有 173 項服務網頁存有連結錯誤或失效等情事；使用者透過「我的 E 政府」網站搜尋功能或主題策展網頁查找服務，須逐一點選多個或多層連結，難以一次取得完整正確之資訊，友善程度不足；EGOV 小幫手語意分析及關鍵字熱搜技術仍欠精準，回答未能切合使用者需求；政府資料開放平臺搜尋功能未盡妥善，致有查找不到已上架資料集等。詢據數發部表示，為

提升地方政府服務重要服務資訊正確性及可用性，各地方政府主動提供之重要服務資訊，均經該部確認正確後始上架展示，另亦定期透過程式自動檢測連結有效性，以確保政府服務資訊品質。後續另辦理「智慧政府數位化精進發展計畫(115-119年)」，規劃以AI技術為主軸，提升民眾更便捷、個人化之政府服務體驗。為增進智慧政府服務效益，允宜定期進行用戶測試，並量化追蹤使用者體驗情形。

綜上，為提升國家整體數位競爭力，中央政府「智慧國家方案(2021至2025年)」於110至113年度間投入經費累計達1,267億8,573萬5千元，以強化我國數位基礎建設並促進數位創新等，惟近年我國數位政府評比排名概呈下滑趨勢，且113年度排名為近7年以來最低。其中部分偏鄉、離島及原住民部落之數位基盤仍有提升空間，允宜研謀降低數位落差情形，並設定適當涵蓋率數據目標；另部分地方政府於「我的E政府」入口網中之申辦服務項數差距頗大，又存有部分服務網頁連結錯誤或失效等多項缺失，允宜賡續精進。

（分機：8659 黃鈞毅）