

數位政府前瞻政策擘析工作坊

意見摘要

一、活動摘要

(一) 辦理時間：2026 年 6 月 10 日 (三) 09:00–12:00。

(二) 活動地點：國立政治大學社會科學學院。

(三) 出席人員：政府數位服務、資訊科技、公共行政與政策研究等領域代表，共計 12 位。(名冊詳見附件)

(四) 活動議程

時間	活動議程	講者
08:30-09:00	報到與交流	
09:00-09:10	主持人開場與本日議程說明	數位治理研究中心 蕭乃沂主任
09:10-09:25	主題分享 (一)：公部門 AI 如何導入？政府工具與指引	數發部數位政府司 蔡君微代理副司長
09:25-09:40	主題分享 (二)：交通 AI 如何應用？實務場景與風險控管	交通部交通科技及資訊司 呂文玉司長
09:40-10:00	工作坊說明	5% Design Action 余佳慧營運長/博士
10:00-10:50	分組討論 (一)：目標辨識	
10:50-11:40	分組討論 (二)：共識彙整與政策建議	
11:40-12:00	跨組分享、主持人總結	數位治理研究中心 蕭乃沂主任

二、討論意見摘要

(一) 重點成果

本次工作坊歸納出未來數位政府推動 AI 公共服務時需優先處理的四項重點議題：資料與基礎設施資源、風險資安與法遵驗收、人才培力機制，以及應用需求與服務場景。下表摘要四項重點議題之三年期推動路徑：

重點議題	目標願景	第一年推動重點	第二年推動重點	第三年推動重點
資料與基礎設施資源	建立支援政府 AI 運作的基礎平台與資源配置	盤點資源條件與取得可能	取得或自建資源，並測試與標準化	整合資源並回饋修正作法
風險資安與法遵驗收	建立法規保障、容錯空間與風險評估制度	建立風險判斷與法規諮詢基礎	於特定場域進行驗測評估	形成案例報告與適法參考指引
人才培力機制	建立 AI 職能、素養、人才梯隊與激勵機制	推動基礎培訓與現況盤點	培育關鍵人才並建立交流機制	建立認證、能力路徑與激勵機制
應用需求與服務場景	使 AI 應用回應業務需求並提升服務品質	盤點任務、情境與流程痛點	建立藍圖、行動方案與應用路徑	推動擴展、回饋與生態系建立

(二) 議題辨識

本段依據工作坊第一階段「目標辨識」成果整理，透過急迫性與影響力兩個面向，歸納與會者對未來數位政府推動 AI 公共服務與政策之議題優先級判斷。以下依不同優先級類型，說明其中的主要議題與後續政策重點。

1. 高急迫性議題

高急迫性議題涵蓋「立即修補（低影響力）」與「優先治理（高影響力）」兩個象限。由於兩個象限在資料、風險、人才組織與應用面向多有重疊，本段合併分析，並分別說明各議題在兩個象限中的不同側重。本段整理為四個主要議題：

(1) 資料與基礎設施資源：

資料與基礎設施資源涉及 AI 應用能否取得可用資料，以及是否具備支撐系統運作的必要條件。若資料尚未整理、跨機關資料不易取得，或算力與隱私保護不足，將限制 AI 應用的導入與穩定運作。

在立即修補象限中，此議題較偏向資料基礎尚未完備的問題，包含資料來源、資料

標準與紀錄數位化等前置條件。相關意見包含：

- 建立資料來源、標準與共享品質。
- 處理紀錄難以數位化的問題。
- 改善資料標準不一致與非結構化資料萃取問題。
- 建構結構化與非結構化資料基礎。

在優先治理象限中，此議題則較偏向資料與資源的整體配置，包含跨機關資料取得、機敏性資料與算力隱私等支撐條件。相關意見包含：

- 處理跨機關資料取得，包含機敏性資料。
- 同步考量資料、風險安全保護與容錯機制。
- 補足算力與隱私保護不足的問題。
- 建立輔導、備用管理與資源優化機制。

(2) 風險資安與法遵驗收：

風險資安與法遵驗收涉及 AI 能否在安全、合規且可被檢核的條件下使用。此議題一方面處理工具使用時的基本風險，另一方面也涉及制度層次的責任、分級與驗收依據。

在立即修補象限中，此議題較偏向 AI 使用前需先處理的風險辨識與評估問題，包含工具資安、生成內容真偽與驗測評測方式。相關意見包含：

- 關注 AI 工具資安問題。
- 強化 AI 生成內容真偽辨識，回應 AI 生成詐騙增加的問題。
- 進行 AI 風險評估，對應自動化生命週期責任控管。
- 發展 AI 驗測評測方式，包含有效性與解釋性。

在優先治理象限中，此議題則較偏向制度層次的風險管理與導入依據，包含法遵課責、風險分級與導入驗收。相關意見包含：

- 訂定法遵課責及建立風險分級框架。
- 處理 AI 導入驗收問題。
- 同步考量資料、風險安全保護與容錯機制。

(3) 人才培力與組織推動機制：

人才組織與推動機制涉及 AI 推動所需的人員能力與組織支撐。若人員缺乏基本知能，或組織內部缺少明確角色與權責安排，AI 應用將難以從個別嘗試轉為穩定推動。

在立即修補象限中，此議題較偏向人員能力與人才缺口，包含人才培育、知能賦能與跨領域團隊。相關意見包含：

- 培育 AI 職能人才及跨域團隊。
- 強化人才知能賦能。
- 處理 AI 能力認知不一致的問題。
- 回應人才難以引進的問題。
- 強化各業務領域與各層級，包含首長的 AI 素養與對應能力。

在優先治理象限中，此議題則較偏向組織推動與權責配置，包含整體推動策略、角色分工與諮詢輔導機制。相關意見包含：

- 釐清 AI 整體推動策略與角色。
- 處理承辦人權責不符的問題。
- 建立推動機制諮詢合作夥伴。
- 設置 AI 倡議者或輔導團。

(4) 應用需求與服務場景：

應用需求與服務場景涉及 AI 是否回到實際服務需求、使用者期待與業務場景。此議題在兩個象限中的差異較小，相關意見皆指向導入前需先釐清場景、痛點與需求，並避免僅以工具導入或應用數量作為成果。相關意見包含：

- 推動應用案例擴散與輔導諮詢。
- 建立使用者中心的 AI 應用。
- 補足從使用者與場景應用出發，跨機關整合串連的服務流程。
- 辨識 AI 適合且有能力改善的痛點。
- 盤點數位服務供需狀況，並進行資源評估。
- 釐清 AI 願景與需求盤點。
- 進行內部與外部受眾焦點訪談。

2. 前瞻佈局議題

前瞻佈局議題屬於影響力較高、但急迫性相對較低的議題，指向 AI 與數位服務長期推動時，需要持續關注的公共價值與基礎條件。本段整理為兩個主要議題：

(1) 數位平權：

數位平權涉及 AI 與數位服務推動後，是否能兼顧不同族群取得公共服務的可能性。隨數位服務擴大，仍需避免因技術使用能力、資源條件或服務設計差異，造成公共服務落差。相關意見包含：

- 推動數位平權公共服務。

(2) 數位韌性與安全基礎建設：

數位韌性與安全基礎建設涉及 AI 與數位服務長期運作所需的穩定性、安全性與成本條件。相關意見指向工具費用、數位韌性與零信任，顯示後續政策布局除應用導入外，也需持續關注基礎建設能否支撐長期運作。相關意見包含：

- 建立數位韌性基礎建設。
- 推動數位韌性與零信任。
- 降低 AI 工具費用。

3. 觀察追蹤議題

觀察追蹤議題屬於急迫性與影響力相對較低的議題，指向 AI 與數位政府推動過程中，尚待條件成熟或需後續檢視的延伸面向。本段整理為兩個主要議題：

(1) 數位轉型與永續延伸：

數位轉型與永續延伸涉及 AI 與數位政府推動後，是否能與既有數位轉型方向及永續政策形成連動。此議題目前較偏後續觀察，尚未形成明確的推動重點，但可作為未來政策擴充與跨議題整合的參考。相關意見包含：

- 追蹤數位雙軸轉型的落實情形。
- 持續觀察淨零議題。

(2) 技術銜接與流程重塑：

技術銜接與流程重塑觀察涉及 AI 與既有系統、既有流程之間的搭配問題。此議題雖被列為觀察追蹤，但可持續檢視 AI 是否能與不同世代科技搭配，並進一步嵌入流程與角色調整。相關意見包含：

- 觀察不同世代數位系統與 AI 的技術搭配。
- 檢視 AI 應用是否能嵌入既有流程或重塑流程。

(三) 政策推動路徑

前述議題辨識指出數位政府推動 AI 公共服務所面臨的主要治理課題。本段進一步依據工作坊第二階段「共識彙整與政策建議」成果，將高急迫性議題轉化為三年期推動路徑，說明各主題的目標願景及第一年至第三年的推動重點，作為後續政策規劃之參考。

1. 資料與基礎設施資源

資料與基礎設施資源的三年目標，是建立能支援政府 AI 運作的基礎平台與資源配置，使所需資源能被即時取得，並支撐數位轉型的永續營運。推動上，宜先盤點資源條件，再逐步取得或自建所需資源，並透過測試、標準化與整合，形成可持續運作的基礎條件。以下分別就三年推動重點說明：

第一年推動重點在於釐清現有資源條件，先掌握哪些資源已可使用、哪些需經安排取得，哪些仍難以取得。此階段重點是建立後續資源配置與建設的判斷基礎，避免在尚未掌握資源缺口前即進入建置。相關意見包含：

- 盤點現有資源。
- 分辨可得、經安排取得、無從取得之資源。

第二年推動重點在於依據盤點結果，逐步取得或自建所需資源，並透過測試確認其可行性。同時，開始建構結合本土特性的算力平台，並推動標準化，使基礎建設不只是分散投入，而能逐步形成共用條件。相關意見包含：

- 逐步取得或自建所需資源並測試。
- 建構結合政府本土特性的算力平台。
- 推動標準化。

第三年推動重點在於將前兩年取得、建構與測試的資源進一步整合，並依據推動結果回饋修正目標願景與作法。此階段重點是讓基礎設施與資源配置能從個別建置，轉向可擴展、可調整的長期支撐條件。相關意見包含：

- 進行資源整合。
- 擴展並回饋目標願景與作法。

2. 風險資安與法遵驗收

風險資安與法遵驗收的三年目標，是建立 AI 應用所需的法規保障、容錯空間與風險評估制度，使機關能在合規條件下推動 AI。推動上，宜先建立風險評估與法規諮詢基礎，再透過特定場域進行驗測，最後將經驗整理為案例與參考指引。以下分別就三年推動重點說明：

第一年推動重點在於建立 AI 導入前的風險判斷與諮詢機制，使機關能釐清資料、工具、目標與成效之間的關係，並在遇到法規疑義時取得支援。此階段重點是先形成可試作、可評估的推動條件。相關意見包含：

- 進行資料治理與技術工具對接的風險評估。
- 處理 AI enabled 攻擊防禦。
- 建立目標設定、技術對應與成效評估回饋。
- 建立法規評估諮詢。

第二年推動重點在於將前期建立的風險評估與諮詢機制，放入特定場域進行驗測。透過沙盒機制或與大學合作，可在較明確的場域中檢視 AI 應用的可行性、風險與評估方式，作為後續擴散的依據。相關意見包含：

- 建立沙盒機制。
- 與大學合作，實施特定場域驗測評估。

第三年推動重點在於將前兩年的試作與驗測經驗整理成可參考的案例與指引。此階段重點是讓個別場域經驗能被擴散，並形成符合適法要求的參考依據，降低後續機關導入時的不確定性。相關意見包含：

- 整理案例報告，推動經驗擴散。
- 建立符合適法案例作為參考指引。

3. 人才培力機制

人才培力機制的三年目標，是讓 AI 使用者與導入者能理解 AI 的能力與限制，並逐步建立職能、素養與激勵機制。推動上，宜先從基礎培訓、實作學習與現況盤點開始，再進入關鍵人才培育與交流機制，最後形成認證、人才梯隊與能力路徑。以下分別就三年推動重點說明：

第一年推動重點在於建立基礎理解與實作經驗，使不同層級人員能先掌握 AI 的使用方式、能力邊界與業務應用可能。此階段也需盤點培訓資源與人才素養現況，作為後續培育與機制設計的基礎。相關意見包含：

- 推動進修受訓課程、做中學與案例分享。
- 盤點人力培訓資源，並評估認證成效。
- 盤點各層級人才素養與賦能現況。
- 推動 AI 培訓與 AI 黑客松。
- 建立政府部門中大量實際應用的標準學習。

第二年推動重點在於從基礎培力進入人才建構，培育可支援 AI 導入的職能人才、關鍵人才與團隊。此階段也開始處理師資與交流機制，使培力成果能回到實際業務應用。相關意見包含：

- 建立 AI 職能人才培育與團隊建構。
- 投資師資培訓。
- 推動能力展現與亮點選拔。

- 建立公私部門人才交流機制。
- 推動國際研討會成果分享。
- 設定跨領域應用人才 KPI。

第三年推動重點在於將前兩年的培力與人才建構轉化為較穩定的能力機制。此階段重點是形成認證、人才梯隊、能力路徑與激勵機制，並依推動成果回饋修正目標、策略與方案。相關意見包含：

- 建立 AI 職能認證。
- 建立 AI 素養認證。
- 擴展並回饋修正目標、願景、策略與方案。
- 建立人才梯隊。
- 建構 AI 能力路徑與 AI 激勵機制。

4. 應用需求與服務場景

應用需求與服務場景的三年目標，是讓 AI 應用能回應不同使用者與業務需求，並提升政府服務效率與品質。推動上，宜先盤點可導入 AI 的任務與服務情境，再建立行動方案與應用路徑，最後進入擴展、回饋與生態系建立。以下分別就三年推動重點說明。：

第一年推動重點在於釐清 AI 可用於哪些任務與服務情境，並從使用者需求與流程痛點出發，作為後續應用設計的基礎。此階段也可透過 POC 與標竿案例分享，初步確認可行方向。相關意見包含：

- 盤點可用 AI 賦能的重要任務。
- 進行用戶行動方案與旅程需求分析。
- 辦理 AI 創新成果展示觀摩會。
- 分析有感服務情境。
- 盤點 AI 應用流程痛點。
- 推動 POC 與標竿案例分享。

第二年推動重點在於將第一年的需求與試作結果，轉化為較明確的藍圖、行動方案

與應用路徑。此階段也開始連結採購、多元領域應用，以及本土主權 AI 的資料與模型。相關意見包含：

- 推動機構採購。
- 建立藍圖與行動方案，包含供需評估與資源盤點。
- 建構應用類別與技術工具路徑藍圖。
- 推動 POS。
- 發展本土主權 AI 的資料與模型。

第三年推動重點在於將應用成果進一步擴展，並回饋修正目標、願景、策略與方案。此階段也納入 AI 代理、授權、智慧秘書、POB、生態系建立與國際輸出，作為後續擴散與延伸方向。相關意見包含：

- 推動 AI 代理與授權。
- 進行 AI 佈置，包含雲地與硬體規則。
- 發展智慧秘書，主動通知所需服務。
- 推動 POB。
- 建立生態系與國際輸出。
- 擴展並回饋修正目標、願景、策略與方案。

三、建議小結

綜合本次工作坊成果可見，資料與基礎設施資源、風險資安與法遵驗收、人才培力機制、應用需求與服務場景，皆被視為未來數位政府推動 AI 公共服務的高急迫性議題。上述議題一方面反映導入前需補足的基礎條件，包含資料可用性、風險判斷、人員知能與場景辨識；另一方面也指向後續應建立的治理條件，如資源配置、驗收機制、能力路徑與應用藍圖。從政策推動路徑來看，三年期推動節奏大致呈現「盤點與試作、建構與驗測、擴展與制度化」的階段性特徵。第一年宜優先釐清資源條件、人才現況、應用任務與風險基礎；第二年可進一步推動平台建構、場域驗測、人才交流與應用路徑；第三年則應形成案例指引、認證機制、資源整合與回饋修正。整體而言，後續政策規劃應避免僅以 AI 導入數量作為成果衡量，而應關注 AI 是否能回應實際業務需求，並逐步累積可被驗證、可持續擴展的治理能力。

附件、出席專家名冊

序	單位	姓名 / 職稱
1	數位發展部數位政府司	蔡君微代理副司長
2	KPMG	張智淵副總經理
3	意藍資訊	蕭玉中副總經理
4	國立政治大學 AI 跨域研究中心	劉吉軒主任
5	國立政治大學公共行政學系	朱斌紓教授
6	交通部交通科技及資訊司	呂文玉司長
7	勤業眾信科技與轉型服務	許梅君執行副總經理
8	叡揚資訊	林縣城研發長
9	國立師範大學公民教育與活動領導學系	曾冠球教授
10	元智大學社會暨政策科學學系	高浩恩助理教授
11	數位治理研究中心	蕭乃沂主任
12	數位發展部數位政府司政府策略科	胡萬能分析師