公平交易委員會 107 年度研究報告提要表

填表日期：107.12

研究報告名稱	網路時代強化競爭政策溝通與宣導之研究		
研究單位 及 人 員	公平交易委員會綜合規劃處 楊中琳、游逸風、陳麗婷	研究 時間	自 107 年 1 月 1 日 至 107 年 12 月 31 日

一、研究緣起

隨著資訊通訊科技（information and communications technology, ICT）快速發展，使得民眾得以透過網路為基礎之工具、平臺及新媒介，與政府機關進行政策溝通並參與政策制定過程，特別是年輕世代公民多善用網路參與政治、瞭解政策，以及與政府進行政策溝通，促使政府機關為因應民眾需求而運用網路來貼近目標族群，並進行政策溝通及宣導，進而形成新型態之政策溝通模式。

我國公平交易委員會（下稱公平會）為競爭政策之主管機關，因應網路時代，自亦不能忽視資訊科技發展對政策溝通及宣導所帶來之挑戰和機會，宜思考如何善用網路媒介與民眾進行良善之溝通與宣導，使施政更為周延，並爭取民眾對公平會之信任。是本研究擬借鏡國內外政府機關善用網路推動政策溝通與宣導之有效作為，探討公平會宜如何運用網路強化競爭政策溝通與宣導，以作為公平會未來施政之參考。

二、研究方法及過程

本研究採取之研究方法為文獻分析法及個案比較法，首先歸納與分析相關文獻對政策溝通與宣導之定義及意涵，收集 Web 2.0、民主治理之網路民主參與、電子參與理論之期刊論文、網頁介紹等，藉此瞭解資訊通訊科技發展對政策溝通及宣導所帶來之挑戰和機會；另瞭解國際間如何將數位科技運用在公民社會發展及我國目前現況，希冀借鏡國內外政府機關運用網路之政策溝通與宣導有效作為，提出具體建議。

三、主要建議事項

本研究謹提出下列建議供公平會未來施政參考：

（一）為強化運用網際網路進行政策溝通與宣導，公平會官網亦與時俱進推陳出新，除主動發布訊息外，也建置「Web 2.0 專區」，同時亦針對特定行為建置專區。公平會透過官網所主動發布訊息，雖有提供 Facebook、Google+、Twitter 等資訊分享功能，鑑於有高達 71%的國人使用 Line，未來應適時增加轉貼至 Line、Plurk 等的連結功能，以便

Line 友們或 Plurk 友們可在其群組中方便分享公平會相關訊息。

（二）目前「公平交易 APP」內容有「檢舉專區」、「宣導專區」、「法規專區」、「最新消息」等 4 大專區，為擴大服務民眾所需，考量公平會所作成的處分書或決定書應也係民眾亟欲獲取的資訊，似可考量再增加「行政決定」專區，方便民眾查詢處分書、結合決定書或聯合行為許可決定書。另外，公平會對於受理結合申報案件及法律修正草案或法規命令修正草案，均需對外廣徵公眾之意見、建議，「公平交易 APP」似可設置「意見徵詢」區，針對此類訊息主動公開於 APP，增加民眾留言管道。未來倘若「公平交易 APP」能主動推播新聞稿、最新消息、結案申報案件或預告法律或法規命令修正草案等訊息，不但能讓使用 APP 的民眾即時被告知最新的訊息，也能有簡單的管道可以讓用戶提出其意見或建議，加深鍵結使用人與 APP 互動關係，讓公平會不再是隔層紗的機關。

（三）國發會「公共政策網路參與平臺」機制完善，儼然成為全民參與我國政府公共事務的最重要管道。公平會將持續關注人民於「提點子」的提議，針對達到附議數之成案，審慎回應並考量有無召開協作會議之需要，積極回應人民需求。公平會對於研擬之法律修正草案及法規命令修正草案亦已經主動公開預告於「眾開講」，廣徵民意，使修法更臻完備。未來針對有關重大競爭政策或社會關注議題，公平會亦可考量上網公開於「眾開講」，蒐集各方意見，降低政策推動之阻力。

（四）檢視政府機關經營社群媒體的概況，執法機關因非與民眾生活息息相關，難以擴大或吸引粉絲關注，因此大多沒有建立 Facebook 粉絲團。但就公平會而言，除執法外，仍有部分經濟議題與民眾切身相關，故可考慮採建立機關之間橫向溝通與連結機制以凝聚社群。