

優質網路政府計畫

(97年至100年)

行政院研究發展考核委員會
96年4月

目 次

一、計畫緣起.....	5
(一) 依據.....	5
1、2015 年經濟發展願景三年衝刺計畫.....	5
2、國家資訊通信發展方案.....	5
(二) 未來環境預測.....	6
1、全球電子化政府發展趨勢.....	6
2、國內社會經濟環境發展.....	7
3、資通科技發展趨勢.....	8
(三) 我國電子化政府服務之演進.....	9
(四) 我國電子化政府發展情勢 (SWOT) 分析.....	10
1、優勢(Strength).....	10
2、弱勢(Weakness).....	11
3、機會 (Opportunity).....	11
4、挑戰 (Threat).....	11
二、規劃作業.....	12
三、計畫推動理念.....	12
(一) 因應資通技術發展，適當調整電子化政府服務.....	12
(二) 強化民間夥伴關係，創造多贏.....	13
(三) 發揮人本包容理念，嘉惠全民.....	13
四、計畫願景與目標.....	13
(一) 計畫願景.....	13
(二) 目標說明.....	14
1、發展主動服務，創造優質生活.....	14
2、普及資訊服務，增進社會關懷.....	14
3、強化網路互動，擴大公民參與.....	14
(三) 達成目標之限制.....	14
(四) 預期績效指標及評估基準.....	15
五、現行相關政策及方案之檢討.....	17
(一) 我國電子化政府推動計畫.....	17

1、電子化/網路化政府中程推動計畫(87至89年度)	17
2、電子化政府推動方案(90至93年度)	17
3、「挑戰2008：國家發展重點計畫」(92至96年)	17
(二)我國電子化政府發展現況	18
1、線上服務方面	18
2、行政資訊化方面	19
3、管理制度方面	20
4、基礎設施方面	21
(三)仍應加強工作	21
1、服務面	22
2、行政及政治面	22
3、制度面	23
4、基礎環境	23
六、推動策略	24
(一)推動資訊改造，有效運用資源	24
(二)整合服務流程，展現政府一體	24
(三)革新資訊法制，加速創新應用	24
(四)建立分眾服務，落實需求導向	24
(五)加強應用推廣，提高使用滿意	24
七、工作項目及方法	25
(一)計畫整體架構	25
1、全國基礎資通環境	25
2、共同性及個別機關共通環境	25
3、法制/管理	26
4、創新服務	26
(二)主要工作項目	28
旗艦1、優質網路政府基礎服務計畫	34
旗艦2、國家資通安全技術服務與防護管理精進計畫	40
旗艦3、便捷資訊交換整合服務計畫	41
旗艦4、充實基層機關資訊設施及應用計畫	43
旗艦5、企業e幫手計畫	44
旗艦6、民眾e管家計畫	48
旗艦7、安適e家園計畫	51
旗艦8、弱勢e關懷計畫	57

旗艦 9、政府 e 公務計畫.....	60
旗艦 10、公民 e 參與計畫.....	62
(三) 分期 (年) 執行策略.....	65
(四) 執行步驟、方法與分工.....	66
八、資源需求.....	66
(一) 人力需求.....	66
(二) 經費需求.....	66
九、預期效益及影響.....	72
(一) 經濟或企業層面.....	72
(二) 社會層面.....	72
(三) 政府機關層面.....	73
(四) 資訊服務產業層面.....	74
十、計畫管考.....	74

一、計畫緣起

(一) 依據

1、2015 年經濟發展願景三年衝刺計畫

行政院為落實台灣經濟永續發展會議 2015 年的發展願景，提出第一階段三年衝刺五大套案之「產業發展」、「產業人力」、「社會福利」、「公共建設」、「金融改革」等五大套案計畫。本計畫已經納入套案四「公共建設」—「環境美」中「發展優質網路社會」項目。本計畫遵循大投資理念，以前瞻資通技術應用，紮密便捷政府服務網絡，奠立投資台灣、根留台灣的基礎；遵循大溫暖理念，以主動關懷、隨手可得的資訊服務，創造弱勢族群公平參與經濟社會活動的機會，弭平弱勢、貧富及城鄉等差距。

2、國家資訊通信發展方案

行政院科技顧問組於 95 年 12 月 26 日 NICI 第 18 次委員會議通過「國家資訊通信發展方案」草案（96 年至 100 年），以發展「好環境、好產業、好生活」的優質網路社會（Ubiquitous Network Society, UNS）為願景。行政院研究發展考核委員會（以下稱本會）統籌推動電子化政府業務，爰依據該方案所揭櫫之優質網路社會架構及推動策略，協

調各機關提出優質網路政府整體計畫，期配合「國家資訊通信發展方案」之推動，達成「營造 UNS 好生活」-「普及政府服務」目標。

(二) 未來環境預測

1、全球電子化政府發展趨勢

1990 年代電子化政府在許多國家形成風潮，被視為提升政府運作效能與國家競爭力的重要策略。隨著資通訊科技 (Information and Communication Technologies, ICTs) 應用的演進，電腦處理單元成本大幅降低，網際網路快速普及，以往階層式集中式的架構已逐漸轉變為分散式水平式架構，使電子化政府由靜態的資訊蒐集傳遞，進化成為創造溝通互動與提升政府決策應變能力的動態服務工具；從協助政府「把管理做好」(Do Government Better) 進化為「做好的政府」(Do Better Government)。

綜合國際組織及研究機構針對各國電子化政府未來發展所作觀察，主要可從服務面與投資面分析如下：

服務面：

- (1) 提升電子化政府服務的使用度與滿意度；
- (2) 單一入口，切中使用者需求，實現單一窗口服務理想；
- (3) 發展顧客導向服務；

- (4) 促進民眾參與政策諮詢，建立回饋機制，增進與政府的互信；
- (5) 創造均等機會(Access-for-opportunity)，照顧弱勢(no citizens left behind)，解決日益增加的數位落差問題。

投資面：

- (1) 調整政府資訊架構，水平與垂直整合；
- (2) 尋求有效、具特色的解決方案。
- (3) 流程整合，透過電子服務聯結不同政府機關；
- (4) 尋求制度、法規以及結構的改造，實現發展目的；
- (5) 建立與民間的夥伴關係。

由以上趨勢發現，電子化政府將由個別機關、片面技術解決方案，轉變為透過政府全面整合架構、提供結合政府治理與技術之完整解決方案，作為現代化政府之核心發展策略。

2、國內社會經濟環境發展

歸納台灣未來面對的重要問題包括：生育率降低與人口高齡化問題；面對中國經濟力量興起後之產業轉型與發展，如何維持競爭力提升創新能量與附加價值；失業人口增加與產業外移問題；網路普及化對教育之影響；國際化衍生的外籍工作人士與外籍配偶比例增加現象，新移民對台灣文化面所產生的衝擊，以及如何支持多元文化的發展與融合等。

3、資通科技發展趨勢

個人電腦以及網際網路的普及，改變了人們的生活與工作習慣，形成了全世界的高速公路，而隨著行動通訊的發展以及各種生活設施，如電話、視聽設備、攝影機、照相機、醫療設備等與這個資訊高速公路連結時，所有的人、機器和資訊服務都將隨手可得，生活與工作的內涵將產生根本的變化。展望未來，具有關鍵性影響的資通技術及應用趨勢如下：

(1) Web 2.0 帶動社會網路發展

逐漸增多的成功案例如 Google、Overture、BitTorrent、Amazon、Wikipedia、YouTube 及各種部落格應用，顯示 Web 2.0 的概念已獲得共識，過去由網路服務業者提供資料下載及閱讀之型態預期轉變為由使用者主動創造、上傳與分享，透過網路互連的長尾效應（The Long Tail），讓發表文章、網路出聲乃至社會網絡的形成更加容易與迅速，形成參與式的建構。

(2) 數位家庭相關產品發展潛力

結合資訊、通訊、家庭娛樂、智慧型家電等功能於一身的數位家庭應用，將逐漸成為資訊業界開拓市場的重心，除硬體易學易用、寬頻環境之完備外，數位內容將是決定數位家庭普及的關鍵因素，逐漸著重人性化及互動功能的設計。

(3) 可攜式裝置普及應用

行動電話、PDA/PocketPC、可攜式多媒體播放機(Portable Media Player, PMP)、Ultra Mobile PC、GPS 車用導航產品等，結合運算、通信及消費之應用，預期對於未來的公私部門服務提供及消費設計會有相當影響。

(4) 網路通訊新技術發展趨勢

隨著數位內容傳輸頻寬需求提高，有線網路已由 10/100Mbps(Fast Ethernet)發展為 GbE (GigaBit Ethernet) 或 10GbE。無線網路方面，以區域性連線為主的 WiFi 及支援遠距離、高速度和移動需求之 WiMAX 成長空間龐大，未來可能整合，預期可協助解決關鍵性最後一哩問題，提升家戶或個人連網普及率。

(三) 我國電子化政府服務之演進

隨著全球化國際化、分權化、市場化以及數位公民興起等主客觀環境的變化，先進國家電子化政府的發展趨勢，已從早期「公共事務管理」推移到當前的「公共服務創新」，逐漸推向「公共價值創造」的發展目標。同時，電子化政府的影響層面，亦從政府行政逐步推及政治、社會及經濟發展等層面。電子化政府的普及應用，對於促成公民社會的發展、公義社會的追求及優質網路社會的建構，都帶來相當的影響。我國 10 年來已經順利完成第一階段的政府網路基礎建設與第二階段的政府網路應用推廣計畫，至今無論在提升效率及服務品質方面，已

有相當具體的成果，並獲得國際組織的注意與肯定。未來發展將依據優質網路社會發展計畫所揭示方向，提供隨手可得的政府服務，並協助政府轉型成為 e 化治理之活力政府。如圖 1 所示。

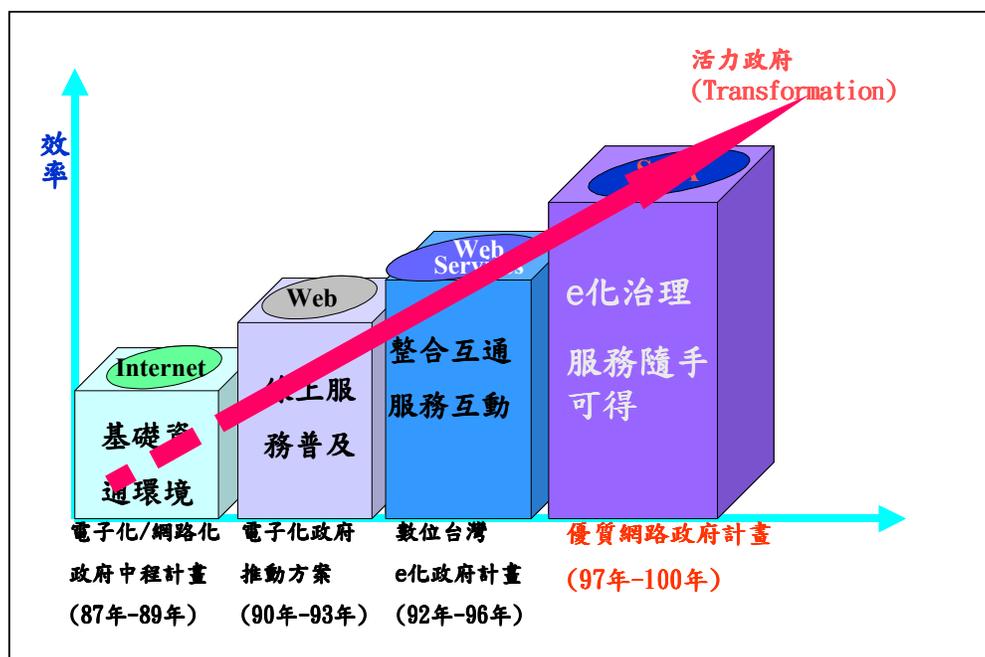


圖 1、我國電子化政府服務演進

(四) 我國電子化政府發展情勢 (SWOT) 分析

1、優勢(Strength)

- (1) 政府機關網路與電腦設備普及度高；
- (2) 公務人力普遍具備資訊操作及應用能力；
- (3) 國人行動電話普及率高；
- (4) 大型行政資訊系統及公文電子化等行政業務資訊應用基礎穩固。

2、弱勢(Weakness)

- (1) 政府資訊組織法制化及人力配置長久以來尚未健全發展，不利電子化業務推動；
- (2) 國內資訊服務產業大型系統整合與規劃顧問能力均有待進一步提升；
- (3) 政府跨機關創新服務面臨業務流程與制度面改造瓶頸，亟待突破。

3、機會 (Opportunity)

- (1) 我國於前一階段電子化政府計畫已完成政府資訊整合技術架構；
- (2) 隨著國際間及企業創新流行，機關逐漸接受服務創新與流程改造思維；
- (3) 新一代資通服務與產品將提供使用助力，彌補機關資訊內容維運的不足。

4、挑戰 (Threat)

- (1) 政府財政負荷日益增加，政府資訊資源分配須更效率化；
- (2) 政府資訊委外環境未臻健全，雙方夥伴關係有待建立；
- (3) 政府資訊服務須持續精進，**增進互動**，符合民眾與企業期望；
- (4) 因應行政院組織法修正，順利過渡新組織須先行因應；

(5) 在效率提升與民眾隱私資料保護間取得平衡。

二、規劃作業

本計畫由本會負責整體規劃，提出構想並與產學研、使用者團體及政府機關資訊主管多次諮詢討論，先行建立計畫願景、目標與策略之共識，再協商行政院所屬二、三級機關，配合規劃理念、目標與策略，依照本會研擬整體計畫架構研提相關計畫，經二階段審查修正後納為重點計畫。

三、計畫推動理念

依據前述發展趨勢情勢分析，各機關推動電子化政府業務普遍面臨資訊資源欠缺，如何配合外在環境變化適時調整服務，引領政府持續革新，為重要課題。本計畫係稟持以下理念進行規劃與推動：

(一) 因應資通技術發展，適當調整電子化政府服務

改變技術導向思維，提供以使用者為中心的網路服務平台，鼓勵民眾主動資訊分享與開放討論，達成電子化政府參與式的建構；透過 Web 2.0 網路展延特性，充分配合我國資通環境建設的進程與普及程度，適當調整服務內容與管道，增加行動通訊(M化)及隨手可得(U化)應用，協助實現網路一體的政府。

（二）強化民間夥伴關係，創造多贏

依據本院於 91 年 11 月 1 日核定「政府資訊業務委外作業參考原則」，以更經濟有效及創新委外的方式，委託民間資訊服務業者提供必要的資訊技術、人力及各種專業服務，積極鼓勵民間業者投資參與重大資訊計畫建置及營運。

（三）發揮人本包容理念，嘉惠全民

積極開創網際網路以外的顧客，提升其對電子化政府服務的需求及使用率，另因應寬頻、行動、無線與數位匯流之普及，打破個人電腦（PC）為主的思維，依據服務特性及對象選擇最合用的技術及服務管道。

四、計畫願景與目標

（一）計畫願景

面對全球化知識經濟浪潮，政府的角色將從以往偏重公共管理漸轉移為社會創造最大的公共價值，強調社會互信的建立與政策的創新，藉由知識的創造、處理流通與增值，縮短等候的時間與提升決策效能。本計畫爰以「增進公共服務價值，建立社會信賴與聯結」為願景。

(二) 目標說明

1、發展主動服務，創造優質生活

整合機關內外部、縱向與橫向作業流程，建立顧客導向、主動式的隨手可得服務；跨越機關藩籬，銜接電子商務活動，提供跨機關一站整合服務，便利民眾生活及企業運作。

2、普及資訊服務，增進社會關懷

運用網路服務加強政府機關間及政府與社福團體間的連結，創造弱勢民眾參與社會運作機會；運用行動通訊技術，完備意外預防與應變機制，保障民眾權益；透過資訊代理人解決 e 化服務最後一哩(last mile) 問題。

3、強化網路互動，擴大公民參與

打造公民參與資訊平台，提供網路民意互動服務；強化政策資訊公開，方便利害關係人意見陳述，提升決策效能。

(三) 達成目標之限制

1、各機關首長及高階主管對資訊計畫之支持與推動，創造業務流程、制度改造創新之有利環境。

2、政府資訊經費之編列額度無法合理的成長且逐年遞減，須爭取公

共建設專案經費支應重點計畫，並強化與民意機構的溝通。

3、政府資訊人力之技能較偏重技術，於策略規劃、委外專案管理及

資訊服務管理等方面技能尚待進一步提升。

(四) 預期績效指標及評估基準

目標 1：發展主動服務，創造優質生活

績 效 指 標	指 標 值				說 明
	97 年	98 年	99 年	100 年	
戶籍地籍紙本謄本 減量	35%	32%	30%	28%	紙本謄本使用率（95 年度地籍紙本謄本佔 總件數比率為 41%）
電子化政府服務使 用率	45%	50%	55%	60%	以上網人口為基礎計 算（含資訊查詢、申辦 服務）
電子化政府服務外 部顧客滿意度	56%	57%	58%	60%	以上網人口為基礎計 算，現況（95 年）為 55.6%

目標 2：普及資訊服務，增進社會關懷

績 效 指 標	指 標 值				說 明
	97 年	98 年	99 年	100 年	
家庭使用電子化政府服務	20%	30%	40%	50%	使用各種管道取得電子化政府服務：含實體櫃台、網際網路、電話、傳真、資訊便利站等。

目標 3：強化網路互動，擴大公民參與

績 效 指 標	指 標 值				說 明
	97 年	98 年	99 年	100 年	
民眾採電子方式向政府反映意見之比率	20%	25%	30%	35%	以上網人口為母數
部會及縣市政府建置資訊公開透明、互動參與及政策討論網路環境之比率	55%	60%	65%	70%	行政院所屬二級機關、台北市、高雄市及 21 個縣市政府

五、現行相關政策及方案之檢討

(一) 我國電子化政府推動計畫

1、電子化/網路化政府中程推動計畫（87 至 89 年度）

我國電子化政府業務的推動從民國 70 年代建立大型行政資訊系統以來即陸續展開。民國 80 年代推動「電子化/網路化政府中程推動計畫」，致力建設政府骨幹網路、發展網路便民及行政應用、加速政府資訊流通、建立電子認證及網路安全機制等子計畫。

2、電子化政府推動方案（90 至 93 年度）

民國 90 年代推動「電子化政府推動方案」（90 至 93 年度）持續深化及擴大政府網路應用，目標為建立暢通及安全可信賴的資訊環境、促進政府機關和公務人員全面上網、全面實施公文電子交換、推動 1,500 項政府申辦服務上網、推動政府資訊交換流通及書證謄本全面減量作業。

3、「挑戰 2008：國家發展重點計畫」（92 至 96 年）

在「挑戰 2008：國家發展重點計畫」（92 至 96 年）第 6 分項數位台灣計畫中，電子化政府重點計畫共 18 項，如圖 2 所示。

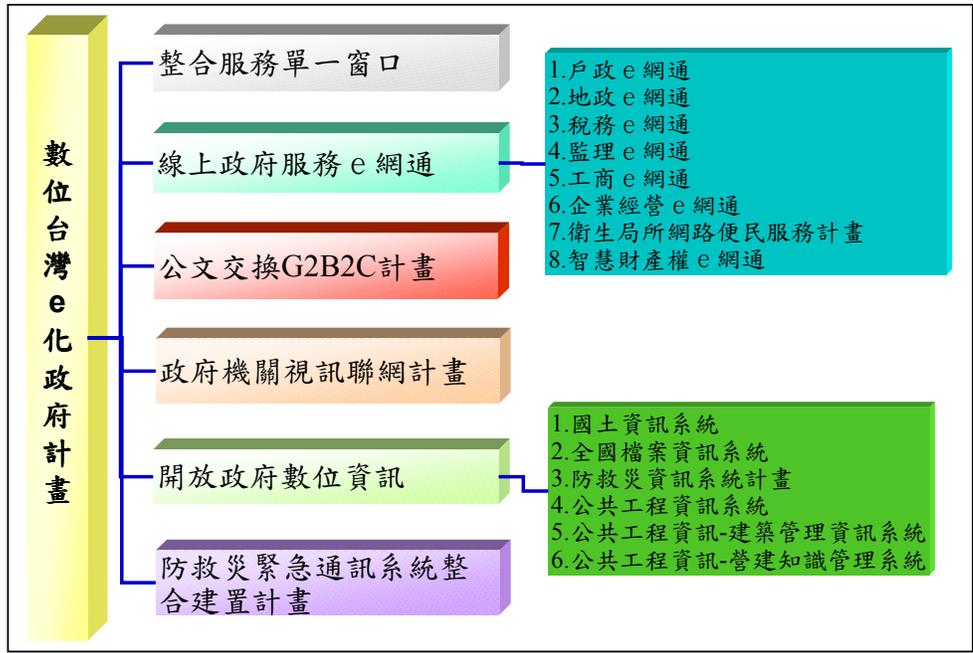


圖 2、數位台灣 e 化政府計畫架構

(二) 我國電子化政府發展現況

經過多年來的努力，我國電子化政府成效已經獲得如世界經濟論壇

(WEF)、美國布朗大學等國際機構的肯定，全國性政府網站服務內容及功能、無障礙網頁等，國際評比成績優異。我國電子化政府整體

發展現況，分 4 大構面說明如下：

發展現況，分 4 大構面說明如下：

1、線上服務方面

項目	發展現況	備註
政府機關網站	服務功能多樣豐富經美國布朗大學於 91 年至 95 年評	評比對象為全國性及中央機關網站

	比，三度名列第 1，96 年名列第 2	
行政機關網站設置	86.5%	依據行政院主計處之調查資料，全國各機關應建置網站數計 3100 個(母數)，94 年度各機關網站建置數計 2681 個
線上申辦	線上申辦項數：2,470 項	電子化政府入口網 96 年 1 月資料
使用者	服務滿意度 44.37%，服務使用率 36.79%	依據本會 95 年 5 月「民眾對電子化政府相關議題的看法」民意調查結果
服務管道	以網站、電子郵件為主，少數業務分別各設有客服電話	

2、行政資訊化方面

指標項目	發展現況	備註
行政電子化應用	公文、人事、預算、計畫、財產管理、事務管理業務已資訊化、網路化作業	
為民服務	公報發行、電子採購、全國法規資料庫、	

	商品檢驗自動化、貨物通關資訊化系統、網路報稅、投資審議服務、大型行政資訊系統跨轄區申辦等。	
紙本謄本核發量	戶籍謄本年核發約 2,000 萬張紙本 地籍謄本年核發約 2,700 萬張紙本	係 95 年度統計量，含政府機關及民間機構使用量

3、管理制度方面

指標項目	發展現況	備註
法制化	已制定電子簽章法、政府資訊公開法、電腦處理個人資料保護法、刑法（有關電腦犯罪罰則之規定）	
技術標準與作業規範	電子化政府共通作業平台規範、行政機關電子資料流通實施要點、行政院及所屬各機關資訊業務委外服務作業參考原則、文書及檔案管理電腦化作業規範、無障礙網頁開發規範、行政院及所屬各機關資訊安全管理要點、政府機關公開金鑰基礎建設技術規範	

4、基礎設施方面

指標項目	發展現況	備註
行政機關上網	100%	指網際網路，以全國關 3100 個應上網行政機 關(不含地方民代會、幼 稚園、體育場、零售市 場等)
公務人力 e 化 能力	95%使用電子郵遞	
電子憑證	自然人憑證 105 萬張，機關憑證 38,000 張，工商憑證 30,400 張， 組織團體憑證 14,800 張	96 年 2 月核發量
整合服務平台	已完成 e 政府服務平台(跨機關應 用)及精緻版服務平台(機關內部 應用)技術整合架構及共用模組。 跨機關創新應用完成 8 項。	

(三) 仍應加強工作

為提升我國電子化政府服務的滿意度與使用率，茲就服務、行政、制

度及基礎環境等面向檢討如下：

1、服務面

- (1) 加強政府網站資訊的適用性、時效性及易用性，業務名詞標準化及一致化，提供更簡便有效的服務搜尋機制及活絡的資料更新維護作業。
- (2) 透過線上服務的深化與創新帶動民眾對電子化政府服務的需求，有賴整合前後端系統及申辦表單，縮短行政作業時程與減輕檢附文件證明負荷。
- (3) 提供分眾化及需求導向服務，大幅增加弱勢關懷應用。
- (4) 政府資訊公開、公民參與、社會安全及支援產業發展等相關應用有待加強。
- (5) 加強電子化政府應用推廣，提高使用率及滿意度。

2、行政及政治面

- (1) 機關間與機關內部，行政作業流程的改造及公務處理的簡便度須有更前瞻設計應用，消除重複無效的行政流程。
- (2) 因應流程一貫的跨機關整合服務趨勢，各機關或部門協同運作之模式尚待強化。
- (3) 善用豐富的行政資訊，透過整合技術協助施政決策支援。

3、制度面

- (1) 為解決非技術面障礙，電子化政府相關法制作業須同步改革，加強如電子憑證應用、跨機關資訊存取、文書減量、政府資訊開放民間加值利用等規範。
- (2) 與民眾關係最密切的地方政府 e 化服務，常礙於資源不足無法有效推動，須中央與地方同心協力克服。
- (3) 為吸引優秀民間廠商參與電子化政府建設投資，須政府與業界共同努力，建立夥伴關係。

4、基礎環境

- (1) 透過更嚴謹的技術與管理制度，強化資通安全與個人資料保護，減輕民眾對政府線上服務安全與個人隱私資料保護之顧慮。
- (2) 政府資訊組織法制化及人力配置合理化未能有效推展，不利政府資訊創新業務的推動，有賴資訊組織適型化以及人員專業能力持續提升。
- (3) 多數機關尚面臨資訊系統重複建置、系統不相容或資訊無法共享問題，須有技術可行、經濟有效的整合措施提升整體資訊系統效能。

六、推動策略

(一) 推動資訊改造，有效運用資源

推動服務共享、系統共用及機房共構方式，透過元件化、模組化及精簡化之資訊架構，提高政府資訊資源使用效率。

(二) 整合服務流程，展現政府一體

當服務涉及多個機關時，首先精簡行政作業流程，以垂直整合及水平分工，讓民眾可由單一入口取得全程服務。

(三) 革新資訊法制，加速創新應用

強化電子化政府法制作業及完備技術規範，讓線上身分辨識、跨機關資訊存取、安全隱私保護、文書電子化、民間加值應用、資訊創新委外服務及線上公民參與等相關規定制度化。

(四) 建立分眾服務，落實需求導向

服務的推出須採分眾化理念，明確掌握服務對象與需求，發掘服務價值後據以提供服務，並持續評估服務績效，不斷溝通精進。

(五) 加強應用推廣，提高使用滿意

電子化政府的服務，應設計相當誘因及辦理推廣活動，讓使用者知

道、接受並樂於使用及口碑行銷，以增進服務效益。

七、工作項目及方法

(一) 計畫整體架構

本計畫將由全國各機關在一致的基礎資通環境架構（如圖 3）下，結合技術、法制與管理措施，形塑高效能、安全可靠之電子化政府基礎作業環境，以此為基礎發展各項主動、創新、隨手可得、多管道的服務。說明如次：

1、全國基礎資通環境

提供全國共通跨機關資通平台及共用服務設施，由主管全國性共通業務之機關統籌建置維運，供各機關使用，節省重複建置之時間及經費，各機關可專心致力於創新服務的發展。

2、共同性及個別機關共通環境

共同性行政業務如採購、財產管理、立監院答復作業、施政計畫、法制、人事差勤薪資及會計預算出納等系統，由負責各業務之主管機關統籌建置，提供各機關使用；公文、檔案及其他事務管理系統由個別機關統一開發供其內部單位及所屬機關一體適用。

個別機關共通環境由行政院所屬二級機關、北高及縣市政府分別統籌

所屬機關建立資源共享平台與集中式管理架構，並與全國基礎資通環境整合。透過精簡架構與訊息交換標準，發揮垂直與水平整合效果，俾利行政管理決策支援系統之發展。

3、法制/管理

健全電子化政府法制作業，制訂如跨機關資訊整合與存取、政府資訊開放民間加值利用、政府文書電子化、政府資通安全、政府資訊組織人力等法規；先行推動全國性資訊技術標準，依序導入業務領域資訊標準。加強電子化政府資源管理，全面引進資訊技術服務管理

（Information Technical Infrastructure Library, ITIL 與 IT Service Management, ITSM）制度，各計畫分配相關資源辦理應用推廣，持續透過績效評估、風險管理及健全資訊業務委外作業，發揮整體資源使用效益。

4、創新服務

在前述電子化政府基礎作業環境下，各機關依本計畫三大目標主軸發展創新服務，服務內容的設計除加強線上申辦服務的便利外，將全面推動資訊公開、互動參與、服務訂閱、使用者上傳資訊、跨機關一站式線上申辦服務。依服務對象及服務性質設計簡訊、電子郵件、電話、傳真、網頁、資訊便利站（KIOSK）、線上即時通及使用數位家電等

適當的服務管道。同時，透過電子化政府入口網、「民眾e管家」、「企業e幫手」及「政府e公務」等4大單一服務窗口，讓民眾、企業及公務人力可以得到來自各機關的主動服務訊息及處理申辦業務，訂製個人化的貼心數位助理及客製化服務。其服務架構詳如圖4。

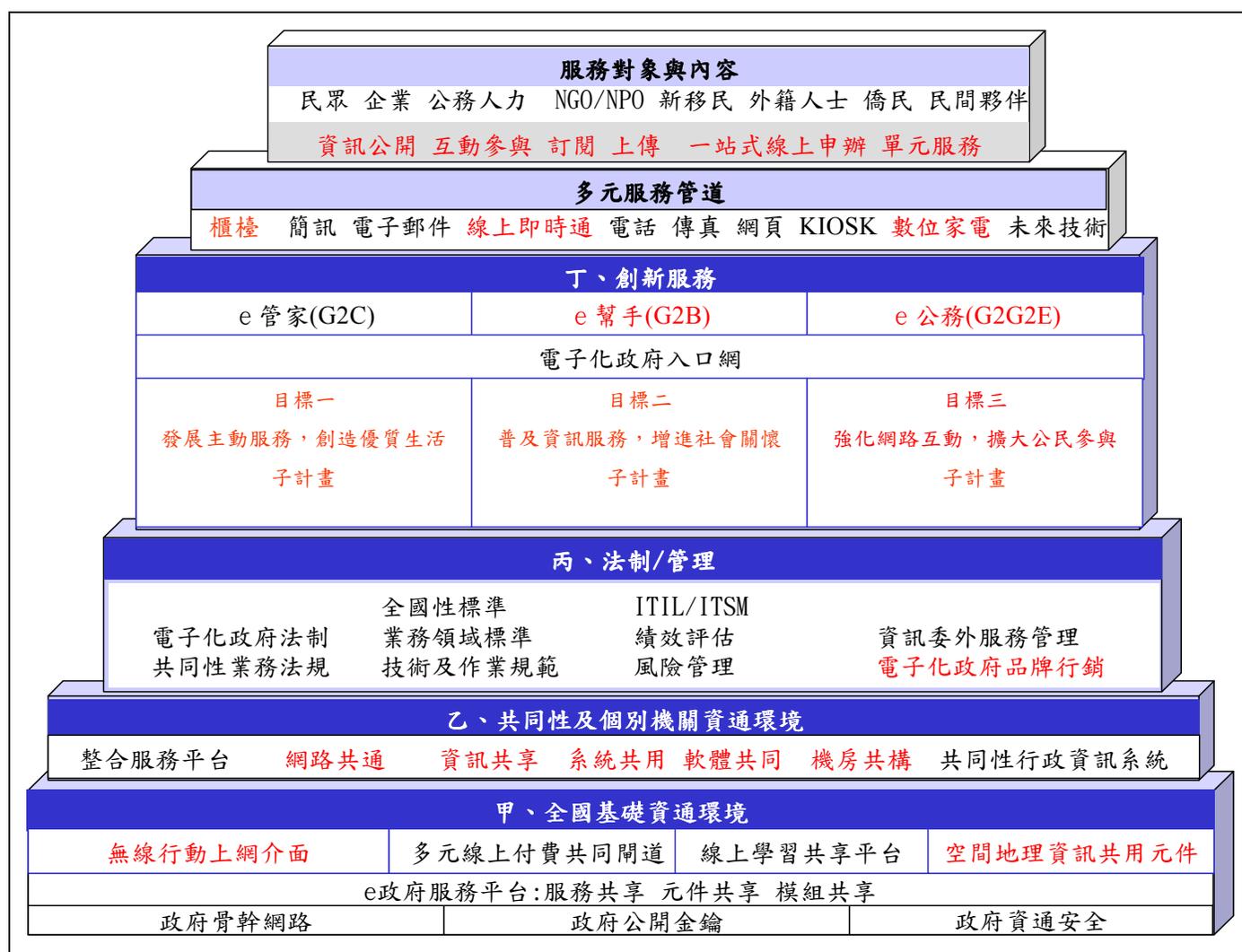


圖 3、優質網路政府計畫技術架構

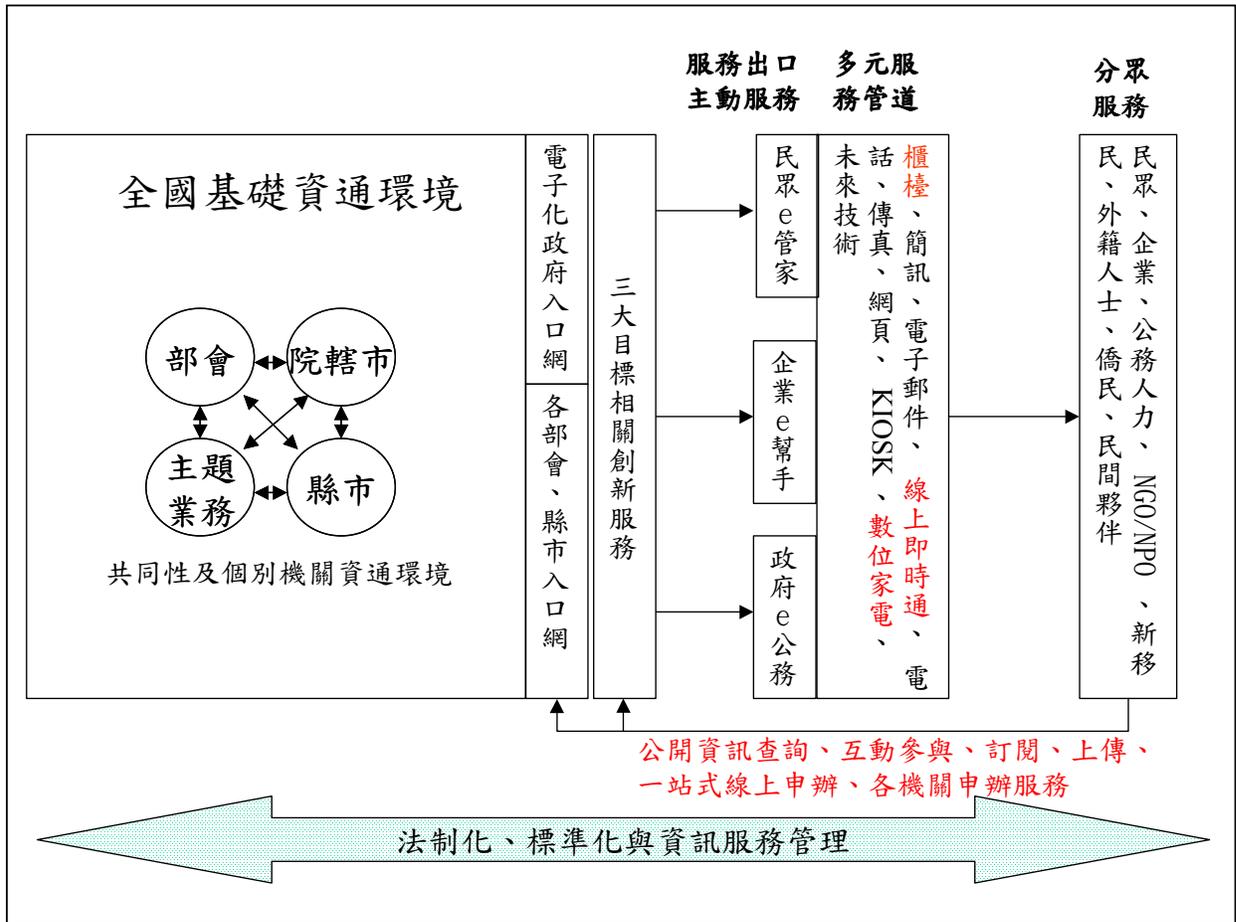


圖 4、優質網路政府計畫服務架構

(二) 主要工作項目

各機關須按前述之整體計畫目標與策略，納入年度施政作業推動相關電子化政府創新應用服務。本計畫因資源所限，僅能就最具關鍵性、迫切性之 10 項旗艦計畫優先納入推動，帶動其他服務創新。

各旗艦計畫篩選及分類方式為：

- 1、 協助實現本計畫三大目標，採用五大策略。
- 2、 全面涵蓋本階段計畫仍應加強之工作：包括解決前述服務面、

制度面、行政面及基礎環境面等相關問題。

- 3、依政府所服務對象之相關需求，擬訂分眾及分類服務：包括政府為企業（G4B）、民眾（G4C）、外國人士（G4F）及公務人力（G4E）提供之各種服務，以及有助於機關間（G4G）提升行政效率與效能之服務。
- 4、部份未納入本計畫之工作，將由其他專案計畫統籌協調。本計畫與其他專案計畫之關聯如圖 5 所示，將由行政院資訊通信發展推動小組（NICI）橫向協調。

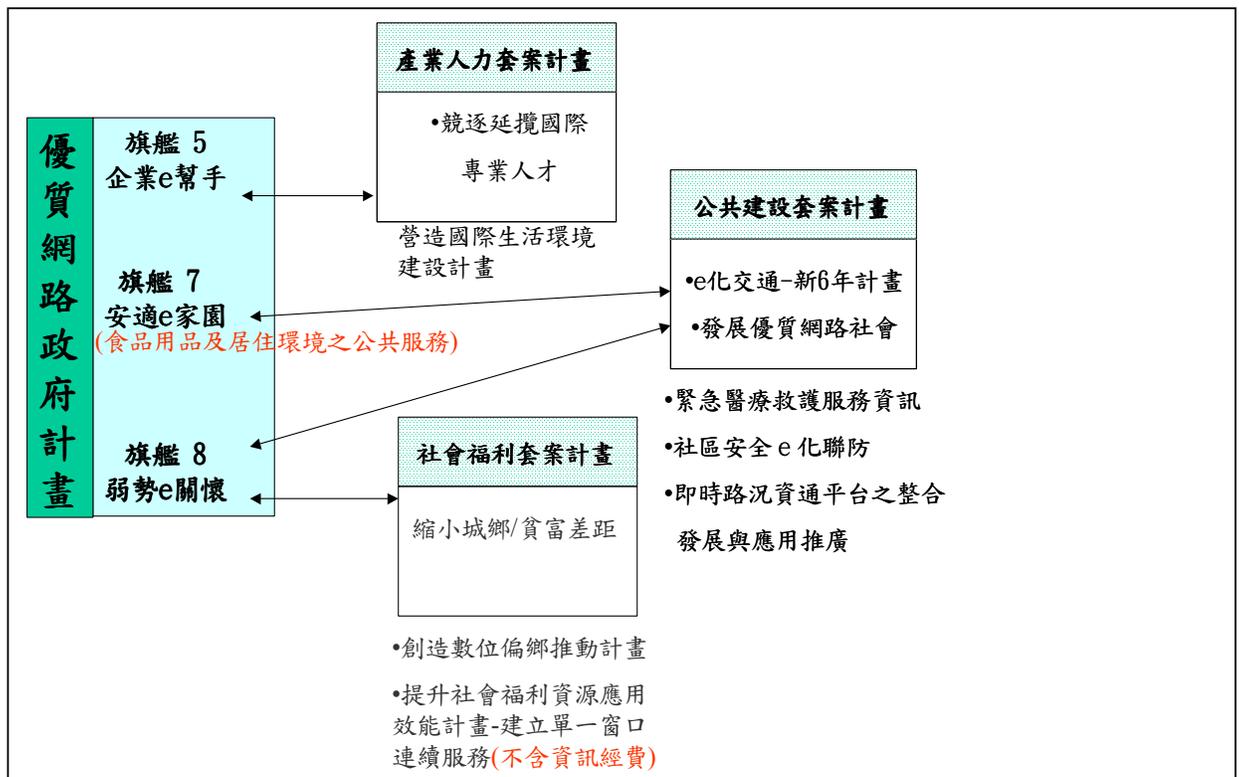


圖 5、優質網路政府計畫與其他計畫之關聯圖

各旗艦計畫重點措施說明如次：

主軸	旗艦計畫/擬解決問題 /服務對象	重點措施
提升政府資通環境效能	1、優質網路政府基礎服務計畫/基礎環境面-資通安全、個人資料保護、政府資訊人力專業能力、各部會及地方政府資訊系統效能等問題/G4G	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 推動各機關建置服務共享、系統、平台共用，機房與資訊設備共構環境 ◆ 培訓與提升政府資訊人力與能力，導入資訊服務改善（ITIL/ITSM）及委外管理（CMMI-ACQ）機制 ◆ 改造政府網際網路服務 ◆ 推動共同性行政業務資源共享，整合發展人事行政資訊系統、開發薪資出納共用系統、發展網路版國有公用財產管理系統、發展各部會主管法規網站共用系統

	<p>2、國家資通安全技術服務與防護管理精進計畫/基礎環境面-資通安全/G4G</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提供政府機關資訊安全技術服務 ◆ 確保安全可靠之電子化政府資訊環境 ◆ 推廣政府公開金鑰相關應用，含機關、法人及自然人等憑證
	<p>3、便捷資訊交換整合服務計畫/基礎環境面-跨機關資訊系統環境效能、制度面-電子化政府法制；服務面-整合服務入口/G4G、G4B、G4C、G4E、G4F</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 增進電子化政府整合入口網資訊公開與民意互動服務 ◆ 支援跨機關創新服務所需共通資源及共享服務 ◆ 協助各機關建置合用的服務平台 ◆ 提供跨網路高速資訊交換服務平台 ◆ 健全電子化政府法制基礎與推動標準化作業 ◆ 提供國土資訊系統單元服務
	<p>4、充實基層機關資訊設施及應用計畫/制度面-地方政府e化資源</p>	<p>充實基層機關辦公室自動化軟硬體設施，提升第一線為民服務能量</p>

<p>創新服務：目標一「發展主動服務，創造優質生活」</p>	<p>5、 企業 e 幫手計畫 /服務面-深化與創新、顧客導向/G4B</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 整合政府機關服務企業訊息，主動提醒企業申辦與政府輔助事項 ◆ 政府採購網路化 ◆ 智慧財產權網路服務優質化 ◆ 農業行動化雙向增值服務
<p>優質生活</p>	<p>6、民眾 e 管家計畫/ 服務面-深化與創新、顧客導向/G4C</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 整合政府機關服務民眾訊息，主動提醒生活瑣事 ◆ 促進戶籍謄本減量 ◆ 地政服務即時通，促進地籍謄本減量 ◆ 綜稅輕鬆報
<p>創新服務：目標二「普及資訊服務，增進</p>	<p>7、安適 e 家園計畫/ 服務面-深化與創新、顧客導向/G4C</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 食品及商品檢驗創新服務 ◆ 建築管理資訊深化服務 ◆ e 河川 ◆ 全國環境品質即時資訊服務 ◆ 災害預警通報管理服務

社會關懷	8、社會 e 關懷計畫/ 服務面-深化與創新、 顧客導向、弱勢關懷 /G4C	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提供弱勢民眾單一窗口客服 ◆ 提供社會福利資源整合創新服務 ◆ 毒品成癮者單一窗口服務 ◆ 推動資訊代理人機制
創新服務：目標 三「強化 網路互 動，擴大 公民參與」	9、政府 e 公務計畫/ 服務面-針對國際 評比統合提升政府 網站服務適用與易 用、推動服務流程 改造；公務決策支 援/G4C、G4E	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 推動公務數位儀表板，打造高效率 行動辦公室，銜接為民服務流程 ◆ 辦理政府網站服務評鑑，促進互 動、主動與流程整合服務 ◆ 申辦服務表單標準化與分類管 理，提高作業流程透明度
	10、公民 e 參與計畫/ 公民參與/G4C	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 建置政府公報互動參與機制服務 ◆ 推動法制互動作業，促進公開參與 ◆ 公開國家檔案資訊，完成轉型正義

圖示如下：

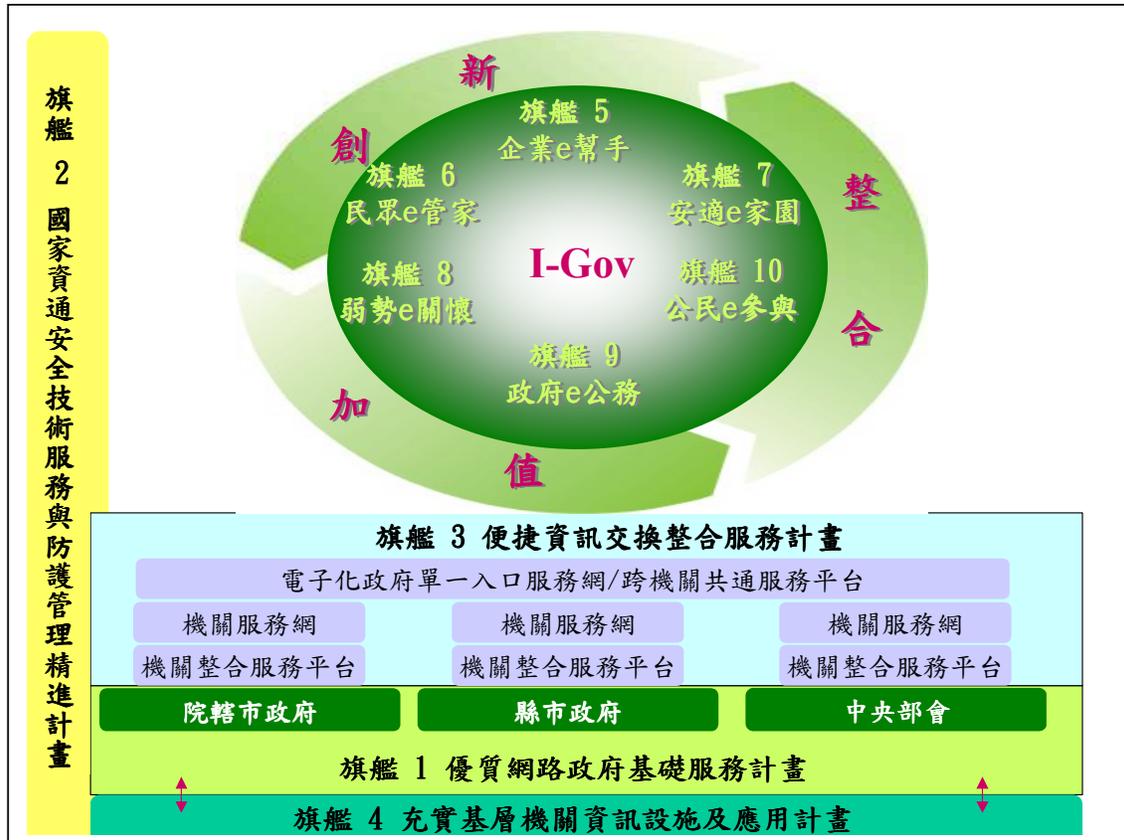


圖 6、優質網路政府計畫十大旗艦計畫架構圖

各旗艦計畫服務內容說明如下：

旗艦 1、優質網路政府基礎服務計畫

計畫目標：協助機關落實共享式資訊統及服務相關作業，節省政府經常性資訊維護經費 15%，降低資訊設施維運之固定成本，增加政府資訊服務創新之能力。整合機關資訊基礎設施改造相關需求，推動機關落實安全無縫隙的資訊系統及資訊服務作業，節省行政院所屬三、四級機關建置機房及安全防護設施經費 10%。

重點工作：

1、 政府資訊服務改造：

- (1) 成立優質網路政府 CIO 暨資訊改造 PMO 辦公室，協助各機關落實資訊改造，達成服務共享（含機房共構、軟體共同、系統共用、資訊共享、網路共通）。
- (2) 推動各部會規劃、開發、建置／運用共同性行政資訊系統，及協助推動各部會整合所屬機關建置共享式資訊基礎設施。
- (3) 辦理行政院及委員會落實資訊改造共享式基礎建設與資訊系統之具體建置項目之規劃與架構，含資訊安全服務建置、港澳外館資訊網路與服務建置、強化施政知識分類、建置決策支援系統等。
- (4) 整合資訊相關資訊教育訓練資源，落實資訊改造相關資訊組織與人力素質之提升，辦理政府資訊人才職能發展，推動各機關導入 ITIL / ITSM 及 CMMI-ACQ 之能力，通過 ISO 20000、ISO 17799 等國際標準服務認證。

（主辦機關：行政院研究發展考核委員會）

- 2、 政府網際網路服務改造：政府網際網路服務網（Government Service Network, GSN）自 86 年開始營運，提供各機關高速骨幹網路服務，發揮極佳的資源使用效率，惟在面對未來 4 年網路服務型態改變，頻寬需求增加，線路複雜管理困難，機密資

料管理不易等與日俱增的資安威脅問題，迫切需要改善。本計畫將調整各機關連結政府網際服務網之架構，利於日後資源更有效應用，減少機關對外網路節點，提升安全及減少管理複雜度，藉以達到快速分析反應，即時監控等目的。主要工作包括：

- (1) 共構機房：建立以部為中心的網路架構，整合所屬機關網路，將現有 17,485 條線路縮少至約 40 條對外網路；統籌設置共構機房及異地備援機制，提供機關使用；協助建立以部為中心之共構機房，節省設備等支出。
- (2) 建立政府網路資料及資訊傳輸安全過濾機制：建置高可用性骨幹級代理伺服器，以降低對外網路流量；建置骨幹內容過濾機制資料庫，降低機關瀏覽惡意網頁內容致遭受攻擊機會；建立集中式防毒伺服器，有效降低惡意程式或病毒入侵政府網際網路達 60%。
- (3) 即時線路品質監控服務：提供自動化線路障礙偵測及主動式通報服務，使各機關能即時掌握政府網路各項訊息，確保服務不中斷；導入 ITIL 及 ITSM 等資訊服務管理機制，提服務效能。
- (4) 提供安全防護及流量監控：建立整體入侵防護服務，阻擋外部惡意攻擊；設置區域聯合防護及維護小組，劃分北、中、南、東等 4 區，設立區域聯合防護及維護小組，強化整體防禦能力，

輔導地方政府提升資安防護能力；提供即時線上流量監控機制，從中心端到機關端，均能即時掌握網路流量，強化監控防護能力。

（主辦機關：行政院研究發展考核委員會）

- 3、 創新E化人事行政整合服務：透過流程再造、深化服務及資訊改造，提供高效率的人事行政整合服務。推動人事業務跨機關之「一次收件、全程運用、服務回饋」整合服務，推動公務機關內部行政支援業務全面資訊化，包括開發機關內部人事業務網站、Web-based 版人事管理資訊系統、薪資出納資訊系統等。

（主辦機關：行政院人事行政局）

- 4、 國有公用財產管理系統網路版建置及推廣：因應各機關資訊改造架構精簡、系統共用之需要，統籌建置網路版財產系統並推廣各機關使用，以確實掌握國有公用財產管理資訊，供決策機關統籌調配國家資產之參考。

（主辦機關：財政部國有財產局）

- 5、 開發各部會主管法規網站共用系統：基於政府資訊資源共享之原則，規劃法規網站共用服務作業，開發各部會主管法規網站共用系統，以提供各部會建置主管法規網站，簡化法規通報作業程序，掌握法規最新動態即時正確更新全國法規資料庫。

(主辦機關：法務部)

- 6、 推動地方政府公報數位化，以分攤經費方式，由國家圖書館進行地方公報數位典藏及資訊服務。

(主辦機關：行政院研究發展考核委員會)

- 7、 駐外機構資訊安全計畫：各部會駐外機構所需辦公室自動化資通設施係由外交部統籌，因經費所限，尚未有效整合，同時因對外節點多管控困難，輒有資訊外洩之現象，外交部已於 96 年度進行駐外機構資訊改造規劃，其中以資訊安全為最迫切工作，透由本計畫將建置駐外管處整體性資安架構，提供所有國內與駐外館處間之資通安全通道單一窗口，達管理一致性、資安機制落實與資源共享之多重目標，同時透過加密之虛擬通道提供國內機關與駐外館處間電腦連線、國際電話、通訊語音、視訊、數據等多功能保密通訊，確保安全可靠之資通環境，作為涉外事務整合應用服務的基礎。具體工作包括：

- (1) 建置駐外館處與國內虛擬私有網路(VPN)：分階段建置各館處內外雙網安全機制，內部網路完全封閉，外網採商業加密設備建置 VPN。
- (2) 建置外館區域性資訊網路備援中心：於全球四主要區域(美洲地區、東南北亞地區、歐洲地區、非洲地區)建置區域

性資訊網路備援中心，提供區域內各駐外館處即時性之資
通業務技術服務。

(主辦機關：外交部)

預期效益：

- 1、 政府機關資訊系統（現況 4,500 個）整併後累積減降比例超過 85%，累積之資料中心（現況 280 個）減降數量達 200 個，各機關資訊人員累積取得資訊專業證照數達 4,000 人次。
- 2、 現有各機關 17,485 條線對外網路整併至約 40 條，有效降低惡意程式或病毒入侵政府網際網路達 60%。
- 3、 降低以往須公文往返傳送國有公用財產書面資料之行政成本，節省機關個別維護系統費用 90,00 萬元，促進國家資產有效運用；提高法規通報查核時效。
- 4、 提供各部會主管法規共用服務系統及檢索功能，如以每部會 150 萬元開發成本計，節省 23 個部會重複開發主管法規共用服務系統成本千 3,450 萬元。
- 5、 節省縣市建置公報數化經費達 105,000 千元。
- 6、 駐外機構資訊安全強化將協助提升全球各駐外館處資訊作業能量，建立與國內資訊安全通道，即時享用國內資訊資源，減低案件作業時間。

主辦機關：行政院研究發展考核委員會、財政部國有財產局、法務部、
外交部。

旗艦 2、國家資通安全技術服務與防護管理精進計畫

計畫目標：提供政府機關資安技術服務及協助解決國家重大資安問題，確保安全可靠之電子化政府資訊環境。

重點工作：

推動重點包括建立政府橫向資訊分析與分享機制(G-ISAC)、資安關鍵技術自主研發及提升政府資安防護能量等，以全面提升政府資安防護、監看、預警、管理及通報應變能力，建構整體及有效的國家資通安全防護體系。主要工作如下：

- 1、資安事件通報應變：因應新 IT 環境的資安挑戰（例如新的使用模式、更普及的數位化及網路化、高速無線網路頻寬等）強化政府機關資安事件橫向通報與應變能力、持續推動資安多重防護網 (Security Enabled Various Ensured Network, SEVEN) 及強化網路身分認證安全管理等。
- 2、資安事件監控預警：建立電子化政府資安即時防護平台、強化政府警訊發布機制與資安關鍵技術自主研發等。
- 3、資通安全規劃推廣：強化國家資安策略規劃、落實執行政府資安作業規範、建立政府資安稽核驗證體系及強化公務人員資安認知

與意識等。

- 4、健全政府公開金鑰基礎建設，強化網路身分認證安全管理，推廣憑證應用，含 GCA、XCA 及 MOICA 等。(主辦機關：行政院研究發展考核委員會、內政部)

預期效益：

政府機關入侵警訊通報率達 85%，重大事件處理反應時間小於 3 小時，全面提升政府資安防護、監看、預警、管理及通報應變能力。**提供網路創新應用所需之安全認證環境。**

主辦機關：行政院研究發展考核委員會、內政部。

旗艦 3、便捷資訊交換整合服務計畫

計畫目標：以電子化政府入口網整合政府服務，打造簡便易用、資訊公開與民意互動網絡，完備跨機關服務應用環境及跨網路高速資訊交換服務，健全電子化政府法制及標準化作業，建置政府服務導向的資訊架構 (Service Oriented Architecture, SOA)。

重點工作：

- 1、建構優質行動政府資訊整合服務：

- (1) 增進電子化政府整合入口網資訊公開與民意互動服務：因應 Web 2.0 等資通應用趨勢演進，創新電子化政府整合入口網服務，配

合國際化、性別主流等政策落實分眾服務，帶動全面性的資訊公開與民意互動網絡。

- (2) 建構跨機關創新服務所需共通資源及共享服務架構：建立各級機關服務導向資訊架構，支援跨機關服務組裝與流程整合。
- (3) 協助各機關建置合用的服務平台，逐步輔導中央機關及地方政府設立資訊發佈站，強化數位內容提供，使民眾可以透過不同載具使用政府服務。
- (4) 建置跨網路高速資訊交換服務：推動安全政府網路環境，配合多元網路傳輸方式，提供跨網路高速資訊交換功能，從專線、ADSL、光纖到無線傳輸等，均能透通介接。
- (5) 健全電子化政府法制與推動標準化作業：研訂文書電子化法（暫訂名稱），協助各機關解決線上身分辨識、跨機關資訊存取、安全隱私保護、文書電子化、民間增值應用、資訊創新委外服務及線上公民參與等問題；採由上而下的標準化作業，制定政府機關資訊環境規範，依據全國標準發展業務領域標準，整合互通形成政府資訊無障礙環境。

（主辦機關：行政院研究發展考核委員會）

- 2、國土資訊系統服務平台單元服務：配合災害防救、智慧型運輸資訊系統等領域，開發包含「坐標轉換服務」、「最佳路徑規劃服務」、

「最佳資源配置服務」等具有空間分析性質之單元服務。

(主辦機關：內政部)

預期效益：

節省各機關導入服務平台重複開發經費 7.5 億元；奠定電子化政府服務整合基礎，助益加強政府應變力，提升整體施政效能。

主辦機關：行政院研究發展考核委員會、內政部。

旗艦 4、充實基層機關資訊設施及應用計畫

計畫目標：**充實基層機關辦公室自動化軟硬體設施**，提升第一線為民服務能量。

重點工作：

- 1、92 年透過擴大公共建設預算協助基層機關充實資訊設備，將於 97 年屆汰換年限，將續採統籌方式，協同中央其他主管機關業務機關，滿足基層機關資訊設備需求。
- 2、全面增補基層機關配合辦公室自動化所需之資訊設備(個人電腦、印表機及伺服器、掃瞄器)，強化公文製作、交換、檔案管理及網路服務作業能量，提升行政效能。
- 3、短期先提供各公所足夠使用者授權數之合法版權，中長期則循序推動自由軟體於辦公室自動化系統之應用。
- 4、**提供每一公所駐點服務人力一年**，協助基層公所資訊業務維運與

管理。

預期效益：基層機關人機比由現行 0.8 提升至 1.0，充實基層機關電

子化政府必需設施，增加業界就業 336 人以上。

主辦機關：行政院研究發展考核委員會。

旗艦 5、企業 e 幫手計畫

計畫目標：透過訊息傳遞，將企業從研發、開設、營運等生命週期，

政府所提供的協助與服務，依顧客導向理念，經適當整

合、創新與加值後，主動通知企業。

重點工作：

1、企業 e 幫手計畫

- (1) 整合商工資料，主動提供：精簡商工資料整合流程，提供商工行政資訊民眾訂閱機制，主動通知商工登記資料異動資訊；結合地理資訊系統(GIS)，提高商工登記資料運用範圍及價值；提供訂閱機制，透過數位儀表版主動通知企業。
- (2) 創新商業電子認證應用：每年聚焦 2 至 3 個重點產業推動 PKI/電子認證示範應用案例，以達到產業鏈擴散效益。藉由「PKI 教育訓練中心」擴大成為彙集國內 PKI 領域相關的專業人才，開立系列 PKI 教育訓練課程進行廣宣，鼓勵 PKI 使用，有效擴大市場需求。

- (3) 加強互動分享，提高企業使用滿意：導入 Web 2.0 群體社群機制，強化商工入口網功能，提高親合性，加強與企業、民眾互動，增進服務效益。
- (4) 加強宣傳推廣，提高企業使用滿意：透過組織層級或行政指導方式，以「母雞帶小雞」或「入口網站效應」之宣傳推廣方式，並針對企業急需之政府整合服務項目，如採購公報等優先實施；運用多元化之行銷策略，採「種樹成林」的方式，先由科學園區、各工業區及商總、工總做為種子，再藉由各園區、工業區及公會之連結，形成點→線→面擴散成果。

(主辦機關：經濟部、行政院國家科學委員會)

- 2、政府採購網路化：整合既有採購四大系統並提供政府採購單一服務窗口，發行「政府採購公報」電子版，提供線上採購專屬助理創新服務，主動告知使用者相關採購標案之狀態、時程與資訊，建立採購行政管理決策支援系統，建立電子契約 e 化功能，提供開標資格查驗創新功能等。

(主辦機關：行政院公共工程委員會)

- 3、智慧財產權網路服務優質化：結合聲音、影像及文字等數位匯流的網路申辦環境，強化電子申請機制及智慧財產網路互動服務機制，配合智慧財產權修法，提供 7*24 的網路申辦與查詢服務；整

備網路審查環境與強化輔助審查功能，更新現行智慧財產權資訊系統，並整合小型線上申請階段系統功能，確保彼此併行運轉，並逐步建構與擴充專利、商標審查與檢索等相關進階服務之功能，俾利提升審查工作成效；經由整合申辦作業前後平台相關系統，提高申辦及審查流程之透明度，使資訊更為公開，並提供多元化服務及互動功能，提升為民服務之效能；建置全面 Web Services 架構之資訊系統功能，提供跨機關資訊交換及查詢所需之共用模組與系統，同時配合企業 e 幫手等服務主軸，提供資訊平台之介接及資料再利用，普及智慧財產權網路服務；架構國際資訊交流之基礎環境，以國際通用標準建構資料與表單格式，以利達成新舊系統資料轉換及國際資訊交流之目的，同時提供民眾及審查人員更完備之檢索資訊，助益審查品質之提升、國人研發創新之精進及智慧財產權之保障。

(主辦機關：經濟部智慧財產局)

- 4、農業行動化雙向增值服務：建置完整且有效的溝通平台(手機、網站、電子郵件、語音、客服)整合分散於各地的農業數位化資源，並建置增值應用服務，滿足分眾及多元化需求。此外，將整合建置農委會、農糧署、農業金融局、水土保持局、農業試驗所等單位的農業資源資料庫，俾利使用者依照個人化需求提供作物栽種

諮詢、微氣候的資料與天然災害預警、農業金融相關訊息、產銷履歷查詢、各項災害補助申報、生態環境教育知識、精緻休閒農業旅遊導覽與農特產精品推廣等全方位行動化服務。

(主辦機關：行政院農業委員會)

預期效益：

- 1、 商工使用 G2B 電子公文交換比率達 85%，園區業務案件辦理時程縮短 70%。
- 2、 政府主動通知採構決標資訊達成率 100%，節省機關領投標成本 4 年累計達 36.8 億元，廠商領投標成本 4 年累計達 28 億元。
- 3、 智慧財產申請電子申請案件量累計達 26,000，民眾對智慧財產權電子申辦服務之滿意度達 90%。
- 4、 農業行動化雙向增值服務平台可協助政府精準估計作物栽種面積與產量、使生產者得知若搶種植敏感性作物所導致的滯銷危機訊息、讓消費者有機會提早瞭解盛產之農產品訊息，俾利購買較低價格的農產品可達消納部分過剩之農產品、生產者在栽培過程中，輔以優質生產的技術指導，可獲得良好生產品質，以避免生產成本與人力不必要耗損，提升獲利率。

主辦機關：經濟部、行政院公共工程委員會、行政院農業委員會。

旗艦 6、民眾 e 管家計畫

計畫目標：整合政府機關服務民眾訊息，主動告知及提醒生活瑣事，

並藉由訊息快速流通，節省大量政府機關催收作業成本。

重點工作：

1、 民眾 e 管家-訊息即時通：

(1) 透過網路即時通訊系統，主動幫民眾管理車子、房子與孩子等日常生活瑣事訊息，成為民眾生活的好幫手。

(2) 從民眾生活需求與便利使用的角度思考，建置個人服務訊息整合系統，整合與民眾利益有切身關聯的訊息，依訊息內容分成資訊通報(如助學貸款發放、疫情資訊、藝文活動、疫苗注射、國定假日、入學通知、颱風季節、停課/停上班通知、水門關閉通知、交通管制訊息、報稅扣繳額度等)、繳費通知(如水費、瓦斯費、電話費、電費、停車費、罰單、房屋稅、地價稅等)及換照通知(如換駕照、行照、身分證、護照等)，主動提醒與適時警示，並適度導入線上繳費機制。

(3) 建立單一訊息與服務管道，整合主動傳送各類訊息與服務，民眾不必自行逐項到各業務主管機關單位服務網站查詢，機關單位化傳統被動受理民眾申辦方式為主動傳送到手與適時警示，加速訊息流通，避免民眾因無心逾期而受罰，機關單位也節省

催收作業成本。

- (4) 戶籍謄本全面減量：推動內政部等主要部會，藉由推動各機關法規檢討修訂，擴大跨機關訊息與資料交換，建立典範案例，協助關鍵服務推動，全面推動戶籍謄本減量。

(主辦機關：行政院研究發展考核委員會)

- 2、 綜稅輕鬆報：網路報稅經過多年來的推動，已有顯著績效，為擴大服務層面，將研修相關法令規定，協商相關單位提供列舉資料，如醫療費用(衛生署)、房貸利息(金管會銀行局)、學費(教育部)、保險費(金管會保險局、保險公會、健保局、勞保局、中央信託局等)等資料，便利提供納稅民眾各項列舉資料服務，減少大量扣繳憑單郵寄作業成本；另將增加多元便利繳稅方式，整合金融機構、便利商店稅款繳納管道，以簡化綜合所得稅申報作業，減少納稅人報稅成本。

(主辦機關：財政部賦稅署、財政部財稅資料中心)

- 3、 地政服務即時通：以「三通四要」為推動方向，使「民眾網路服務e暢通」、「行政機關使用地籍謄本服務e點通」、「地政士、不動產經紀人、銀行、法院等人員及業界服務e路通」，達成「服務入口要單一」、「地籍謄本要減量」、「業界服務要便捷」、「地政歷史資料要保存」之目的。服務內容包括：(1) 運用e政府

服務平台之電子收費機制，提供便利的地政規費線上繳納服務；配合民眾「e管家」將土地及房屋異動資訊以即時訊息通知所有權人，保護民眾財產權益；結合自然人憑證，提供政府機關與民眾一站式服務；(2)建立地政機關溝通平台，透過線上即時通訊、簡訊、網路電話及電子郵件等方式快速協助民眾解決土地測量、鑑界、不動產過戶買賣、不動產經紀服務、不動產設定、抵押權塗銷等地政業務問題，並配合企業「e幫手」將即時通訊範圍擴大服務至地政士、不動產經紀人、銀行、法院等，達成電子化政府「服務到宅」目標；(3)推動各項地籍資料(包括土地、建物人工登記簿冊等)掃描建檔數位化作業，完成地籍歷史資料全面電腦化，以核發數位化「人工登記簿謄本」，節省原人工登記簿冊調卷影印人力資源與案件處理時間，並減少地籍紙本謄本申領，促使地籍謄本減量，擴大提供一般民眾地政歷史資料線上查詢與列印服務，有效提高便民服務滿意度。

(主辦機關：內政部)

預期效益：

- 1、經由民眾e管家訊息提供之便民服務訊息達50種，服務訂閱數達20萬人次。

- 2、 減少綜合所得稅政府人力查核成本 5,480 萬，減少民眾申報列舉及繳稅成本 7,280 萬元。
- 3、 以民眾往返地政事務所申請謄本之時間，一次平均 1 小時計，以 97 年至 100 年謄本減量從每年 300 萬張逐年增加至 900 萬張，一次平均 2.6 張計，4 年合計約節省民眾 922 萬小時；若以民眾往返交通費一次平均 50 元計，共節省民眾約 4 億 6,100 萬元。
- 4、 以民眾往返戶政事務所申請謄本之時間，一次平均 1 小時計，以 97 年至 100 年謄本減量從每年 200 萬張逐年增加至 800 萬張，一次平均 2 張計，4 年合計約節省民眾 1,000 萬小時；若以民眾往返交通費一次平均 50 元計，共節省民眾約 5 億元。

主辦機關：行政院研究發展考核委員會、財政部、財政部賦稅署、內政部。

旗艦 7、安適 e 家園計畫

計畫目標：充分運用現有資訊資源，透過整合、創新、加值等方式，將攸關民眾生命財產安全與生活舒適之食品、居住、環境與災害應變等需求，迅速主動傳遞，並針對民眾最關切的異常天氣警訊、地震觀測、海嘯預警、土石流疏散、水庫洩洪、河川氾濫等訊息，透過資通技術應用，使民眾於最

短時間內獲得即時訊息，並進行疏散及避難之作為，提升政府治理效能。

重點工作：

1、食品及商品檢驗服務：

- (1) 配合修訂之商品檢驗法相關作業辦法及輸入食品查驗辦法，簡化申報檢驗程序、整合各類申請表單及附件，規劃電子登錄無紙化作業，縮短檢驗、審驗時間，以加速貨物通關，落實無紙化目標。
- (2) 加強後市場監督管理，規劃「食品及商品衛生安全資訊網」，並快速公布商品與食品警訊，以符合安全、衛生、環保及其技術法規或標準，保障消費者權益。
- (3) 建置跨機關通報機制，縮短違規、不合格商品之通報時間，並加速處理不合格商品，提升管理作業效率。
- (4) 修訂商品安全管理法，加強業者自主管理及建立商品事故之損害救濟制度，要求業者負起瑕疵商品賠償責任。

(主辦機關：經濟部標準檢驗局)

2、建築管理資訊深化服務：

- (3) 延伸建築管理資訊自動化服務範圍，建立建築物緊急鑑定 M 化系統，並利用 GPS 和 GIS 技術，提升防救災動員效能。
- (4) 提供建築相關產業主動傳遞建築資訊及建築物維護管理服務通

報，創造電子化政府服務價值；發展建築物生產履歷，建立建築物「身分證」機制，保障民眾購屋交易安全。

(5) 建置建築物公共安全檢查 U 化服務，提供消費者隨手可得營業場所安全檢查資訊。

(6) 推動建築電子證照及建築圖 e 化作業，提升行政效率，建立管理制度，以降低紙本使用量。

(主辦機關：內政部營建署)

3、e 河川：

(1) 透過 e 政府服務平台，將河川資訊進行跨機關、跨業務之垂直與水平整合 (Integrated)。

(2) 建立河川資料倉儲、資料加值應用，提供一站式即時 (Instant) 資訊。

(3) 網站互動式 (Interactive) 服務讓民眾能對網站資訊提供回饋意見。

(4) 提供民眾個人化 (Individualized) 服務，可定義 My eRiver，及以 Web 2.0 之概念分享個人資訊。

(5) 建立 e 河川專家、達人服務，提供如網站 Web Call、線上即時通等互動創新 (Innovation) 服務機制。

(主辦機關：經濟部水利署)

4、全國環境品質即時資訊服務平台：

- (1) 推動環境資訊交換作業規範，加速我國各項環境品質資訊的交換與分享，將環境品質資訊服務提供者成為資訊服務享用者，創造機關間「多贏」局面。
- (2) 打破以往以業務為導向的藩籬，在 Web Services 基礎下導入 SOA (Service Oriented Architecture)概念及標準化溝通介面，藉此提供更具有彈性及效率的環境品質應用環境。
- (3) 提升環境品質資訊為服務及應用導向，並結合「民眾 e 管家」的推播環境，以整合性、全面性、多樣性、統計性的方式呈現環境品質議題。
- (4) 提供客製化與互動式的環境資訊服務平台，配合主動化環境資訊傳播功能，達成電子化政府參與式的架構與服務。
- (5) 建立環境品質資訊管理平台及制度，確保整合結果的完整性，結合 CRM (Citizen/Customer Relationship Management)分析，以有效掌握民眾需求及提高民眾滿意度。

(主辦機關：行政院環境保護署)

5、 災害預警通報管理服務：

- (1) 利用行政院災害防救委員會已啟用之防救災資訊系統，將災害預警、警報及應變等即時訊息由現行止於各級救災機關處所、電子及平面媒體傳遞災害訊息方式，更直接、即時且快速有效

地讓攸關生命財產安全之危急民眾獲取相關資訊。透過本系統之建置，可將原本救災即時資訊，由「點」小範圍之擴散傳遞模式，直接擴大為由整體快速涵蓋之傳遞模式，使警報之發布、傳遞、應變戒備、災民疏散與避難勸告更為迅速，有效解決民眾使用資訊之困難，深化及加值政府對民眾之服務，以達成災害防救法中確保人民生命、身體、財產之安全及國土之保全目標，解決民眾災害訊息獲得及疏散避難的困境。

- (2) 本資源共享原則，以「防救災專用衛星及微波通訊系統、警政署民防防情指揮管制網路」為主幹架構，擴延中央、縣市災害應變中心主控端及中繼台設備，並建立各民防警報台、海巡安檢所及高災害潛勢地區之分群分組終端廣播系統設備。
- (3) 整合防救災資通訊系統、水利署水情監測系統、水保局土石流監測系統、氣象局豪雨、低溫、地震及海嘯預報系統、透過中央及縣市災害應變中心分層分群，將災害預警資訊透過專用無線通訊系統傳遞至民眾及救災人員知悉，避免災害發生時，造成大停電、公眾電信網路擁塞或斷訊，影響民眾疏散避難之先機與災害應變之開展。
- (4) 整合既有政府及公營機構廣告看板，透過專用無線通訊系統，將災害預警通報、避難收容、重建安置等訊息傳達民眾，作為

應變作為之參考，選定災害潛勢區、人口聚集等等優先建置。

- (5) 確保災害預警通報管理系統無線傳輸網絡暢通，包含現場緊急通訊整合平台、現場通訊指揮車、有線電、無線電及衛星、微波等多路由通訊網路等系統及設備，並定期維護不斷電系統與緊急發電等恆電系統，使緊急災害發生時，防救災體系暨現場指揮通訊運作正常。
- (6) 推動防救災資訊系統定期維護更新，並與災害預警通報管理系統整合，使防救災單位能隨時掌握最新、最完整之防救災資訊，將災害預警通報、避難收容、重建安置等訊息即時傳達民眾。

(主辦機關：行政院災害防救委員會)

預期效益：

- 1、 輸入食品查驗資訊系統，每年可節省公務人力 2 萬小時處理時間；食品資訊快速通報系統大幅縮短違規食品通報時間，增加行政效能；食品衛生安全資訊網縮短風險食品危機處理時間；電子登錄無紙化作業簡化申報檢驗程序，技術文件審查時間由 28 天減至 20 天。
- 2、 建築業申請 e 化使用率由現行 40% 提升至 90%，建築電子證照及建築圖 e 化作業節省數化成本累計達 18 億元，建築案件 e 化作業流程創新（含申請書表、建築圖繳交及建築

物地籍套繪電子化作業)，縮短建築處理案件時間由原人工每件處理平均時間 15 日縮減為 3 日，民眾對建管業務服務滿意度提升至 60%。

- 3、完成 100 萬筆河川資料交換，節省公文往返人力及時間耗費達 35%。
- 4、環境品質資訊服務平台瀏覽人數逐年增加至 400 萬人次，環境品質資訊交換分享流量達 900GB，環境品質監測資料庫累積至 800 萬筆。
- 5、救災資訊通訊系統網路通達率 95%，災害預警通報涵蓋率（人口、高災害潛勢地區）達 90%。

主辦機關：經濟部標準檢驗局、內政部營建署、經濟部水利署、行政院環境保護署、行政院災害防救委員會

旗艦 8、弱勢 e 關懷計畫

計畫目標：**透過流程設計及以網路服務加強政府機關間的聯結互動**，促進社會福利資源共享，發揮效能，透過主動迅速的服務與協助，創造弱勢民眾參與社會運作機會，縮短數位落差。

重點工作：

1、社會關懷服務

- (1) **經由流程改造與資訊整合，建置愛心關懷通報單一窗口系統**，以

提升全國通聯作業效益。採分期整併方式，現階段建立中央政府專線電話集中轉接單一窗口，俟大溫暖計畫專線電話（1957）階段任務結束後納入本單一窗口。除提供弱勢民眾有效的轉接服務外，並對各單位接線服追蹤處理，俟本單一窗口運作正常後再規劃協助地方建立類似美國等 311 諮詢救援電話之計畫，擴大服務範圍。

- (2) 推動全國社會福利資源整合，透過訂頒社政資訊系統相關標準交換格式與建置交換機制，提供地方政府與中央之社政資料轉換使用。在全國社會福利資料庫方面，將整合現有社政業務、身障轉銜、身障輔具、志願服務、照顧服務、老人福利機構等系統資料庫，彙整提供各項福利資訊，以達到福利資源共享（例如、提供相關社會福利機構申請授權以查詢輔導個案之戶籍人口、所得及財產現況及各項申領福利津貼資料，以輔助社工或志工等協助個案輔導）、社政決策支援之目標。**有關社會關懷服務之設計與維運將邀請相關社福團體及非營利機構參與，俾提供顧客導向服務。**

（主辦機關：內政部）

- 2、毒品成癮者單一窗口服務：規劃建置「毒品成癮者總歸戶資料庫系統」，整合檢、警與監獄矯治、觀護、毒品防制機構及戒毒醫療院所之資訊交換網絡，提供單一窗口資訊服務作業，使相關人

員能透過資訊系統充分掌握及分享毒品成癮者相關資訊，以期給予願意重新做人之毒品成癮者在離開監獄後，可以透過警察、衛生、社政、職訓、毒品危害防制中心等輔導機關之追蹤輔導與協助，徹底斷絕毒癮，遠離毒害與犯罪。毒品成癮者單一窗口服務之系統規劃理念，係將離開監所之毒品成癮者評估輔導紀錄完整且即時地轉入各縣市毒品危害防制中心的管制系統，並彙整至「毒品成癮者總歸戶資料庫系統」，以全程管控後續輔導階段與各項作為，期透過資訊系統有效的整合、管理與追蹤設計，達到降低毒品成癮者再犯之目標。

（主辦機關：法務部、行政院衛生署）

- 3、推動資訊代理人機制：建立數位化社區評選指標及評鑑計畫，推動數位化社區獎勵及評鑑制度，培訓數位化社區資訊代理人，輔導社區深化資訊服務，辦理數位化社區推動成果調查與效益評估。

（主辦機關：行政院研究發展考核委員會）

預期效益：

- 1、 98 年政府專線電話集中轉接服務量達 1,500 萬人次，平均轉接處理時間每通電話不逾 30 秒。
- 2、 提高各項社會福利津貼正確發放比率達 96%。
- 3、 降低毒品成癮者再犯率 10%，每年約可減少 2,000 個毒品犯入

監，可有效減緩刑法修正後監所人犯劇增之問題，可節省之政府成本即可達 6 億元以上。

4、 至民國 100 年，80%的家庭均可使用電子化政府服務。

主辦機關：內政部、法務部、行政院研究發展考核委員會。

旗艦 9、政府 e 公務計畫

計畫目標：建構優質化政府公務服務環境，有效銜接外部服務與內部行政作業流程，打造無縫隙之便民服務網絡。

重點工作：

1、 政府 e 公務-行政服務效能提升：依據 95 年經續會政策之指示，持續強化政府與民間百萬家以上企業間公文連繫之效率，大幅提升政府與企業公文電子交換作業能量，並協助各目的事業主管機關加速推動政府與企業間之電子公文交換；另外，配合電子化政府法制及相關共用性法規，推動以使用者為中心 (user-centered) 的服務架構，規劃建置公務員最得力的辦公室 e 化作業環境，導入共享式服務技術(Web2.0 等)，整合相關部會資訊系統資源，規劃公務經營專屬的介面(數位儀表板等)功能，主動提供公務員切身相關服務訊息，以提升辦公室行政自動化綜效。此外，運用公務員職務憑證，導入線上簽核機制，並結合行動化工具（例如手機或 PDA），推動各部會、縣市政

府一級以上主管均可以行動通訊方式，接取機關內重要訊息、公文或業務相關資訊，應用線上簽核，並因應寬頻無線網路等高速行動環境日趨成熟，分階段建構行動辦公室，提升公務效率。

(主辦機關：行政院研究發展考核委員會)

- 2、 辦理政府網站服務評鑑，促進互動、主動與流程整合服務：針對我國相關電子化政府使用者調查、數位落差調查及相關國際評比指標全面檢視政府機關網站，修訂網站評鑑項目，加重互動、主動服務與流程整合等比率，提供如身心障礙者、外籍人士等分眾服務。結合為民服務考核，常態輔導中央主管機關與地方政府，適時協助所屬機關網站宣導網站品質提升相關作為(含評獎或競賽)，並推動中央主管機關及地方政府將所屬網站資源整合及集中應用，提供單一整合窗口之便利服務。

(主辦機關：行政院研究發展考核委員會)

- 3、 申辦服務表單標準化與分類管理，提高作業流程透明度：以電子表單為核心，透過服務表單分析與規範制定，規劃全國常用服務表單註冊、呈現與流程管理，提供民眾完整的線上服務環境。前端使用方面，提供一致化、人性化的呈現介面與方便的文書編輯處理，後端機關作業流程方面，建立表單註冊與維護

機制，未來前端申辦案件依其屬性，分別與後端公文管理或應用系統整合。

(主辦機關：行政院研究發展考核委員會)

預期效益：

- 1、 97年至100年間，節省公文寄送郵費(預估每件電子公文節省郵寄費5元)計達7.3億元。累計導入之公文M化系統數(以部會及縣市政府為基礎)達25個。
- 2、 電子化政府國際評比成績保持前5名以內，民眾對政府網站服務滿意度每年平均達60%以上。
- 3、 預期所有須向政府申請/申辦的作業均可於線上完成，不但處理進度透明，也可得到處理機關提供的主動通知與確認。

主辦機關：行政院研究發展考核委員會。

旗艦10、公民e參與計畫

計畫目標：全面打造政府網路服務資訊公開與民意互動平台，提升施政效能。

重點工作：

- 1、 建置政府公報互動參與機制服務：強化行政院公報資訊網查詢功能，提供公報全文檢索服務；建置法規草案預告之民眾反應及機關回饋意見機制，規劃互動平台，以增進公民參與；強化

客製化的網路資訊服務，提升行政院公報資訊網個人化服務，提供個人化網頁功能及電子報主題訂閱選單服務；規劃推廣活動，俾民眾瞭解重要的政府資訊網站，保障權益。

（主辦機關：行政院研究發展考核委員會）

- 2、 法制互動，落實公民參與：透過 Web 2.0 技術開放公民參與法規制定，提供民眾對法規修訂之諮詢與意見表達管道，並列管各部會對於民眾意見之回應情形，以落實公民參與之理念；開發互動式法治教育交流網及教學平台，依個人學習程度給予適性化之教學內容，落實網路互動作業。

（主辦機關：法務部）

- 3、推動「鑑往檔案 知新正義 E 計畫」：
 - (1) 妥適保存臺灣民主政治發展歷程之紀錄，提供轉型正義研究素材，加速促成政治民主化，進行重大政治事件檔案、國家安全檔案及 38 年以前部分機關國家檔案等相關機關檔案數位化，使得民眾得以最簡便方式應用轉型正義相關檔案。
 - (2) 因應政府資訊公開，強化政府檔案管理，協助各機關建制檔案管理制度，加速徵集散落各地之國家檔案，增加典藏內容，深究檔案價值，揭露檔案知識及歷史傳承經驗，以主動為民提供行動化優質化服務，朝顧客化行銷政府檔案資訊，以達政府資訊公開之

目的。

- (3) 資訊科技快速發展下，大量電子檔案因應產生，然電子檔案易於修改、複製、傳播特性下，如何達到長期保存電子檔案之完整性、真實性及可及性，為世界先進國家電子化政府計畫中積極面對的基礎建設，本計畫範疇以電子檔案為重心，建立長期保存架構平台，確保電子檔案安全及完整永續保存。

(主辦機關：檔案管理局)

預期效益：

- 1、 明定公報刊登內容，定期定時對外公開資訊，便於民眾及政府機關之查閱及引用，整合後之公報提供民眾可信賴的法令公布平台。提升各機關法規命令、行政規則及法規命令草案預告發布日需與公報出刊日一致之比率，明訂法規命令草案預告起始日配合出刊日，且預告期間不少於7日之比率。透過健全的公報制度，主動且有系統地提供人民施政相關的動態資訊，滿足人民知的權利。法規命令草案透過公報踐行預告程序，讓民眾掌握其發展動態，並適時反應意見，以具體落實公共參與，提升政府施政的程序合理性。
- 2、 全國法規資料庫使用達550萬人次。

- 3、以檔案作為維護社會公義之紀錄及實現轉型正義之基礎，將涉及重大政治事件、國家安全、台灣民主發展及轉型正義相關之國家檔案優先進行數位化作業，使較為迫切需用之檔案得以儘速開放應用，確保民眾知的權利。預期民國 100 年重要國家檔案數位化達 1,037,500 頁，國家檔案數位內容服務通路機制 80% 之申請案皆可於 5 日內取件。

主辦機關：行政院研究發展考核委員會、法務部、檔案管理局。

(三) 分期 (年) 執行策略

1、前置準備階段 (96 年度)：

- (1) 規劃電子化政府基本法制與標準規範；
- (2) 強化全國基礎資通環境；
- (3) 建立電子化政府基本評估指標；
- (4) 推動政府資訊人力培訓；
- (5) 規劃創新服務細部作業流程及改造服務流程。

2、服務發展階段 (97 年度至 98 年度)

- (1) 完備電子化政府法制、業務領域法規及標準規範；
- (2) 完備全國及機關基礎資通環境；
- (3) 推動電子化政府績效評估、資訊資源及風險管理；
- (4) 創新服務專案委外建置；
- (5) 檢核與修正年度工作計畫。

3、推廣擴充階段 (99 年度至 100 年度)

- (1) 創新服務應用推廣；
- (2) 創新服務專案委外擴充建置；

- (3) 檢核與修正年度工作計畫；
- (4) 創新服務後續維運規劃。

(四) 執行步驟、方法與分工

- 1、各部會及縣市政府均應設置資訊長，推動創新服務、流程改造及資訊改造工作，達成本計畫目標。
- 2、行政院研究發展考核委員會協同各部會及縣市政府成立優質網路政府計畫推動委員會，協調全國共通性資通業務及跨機關整合事宜，強化與業界之溝通與互動，健全資訊業務委外作業。
- 3、配合政府公共建設計畫先期作業，行政院研究發展考核委員會逐年檢討修正本計畫內容及項目，並評估預測計畫目標達成情形，協調資源分配及優先次序排列，依相關審查作業程序，分由各機關執行。

八、資源需求

(一) 人力需求

納入本計畫之各項服務發展所需人力，由各機關現有相關業務及資訊人力支應，透過培訓、專長轉換培訓所需之供應商管理、專案管理及跨機關服務所需核心人力，如有不足，基於時程之考量暫委外引進，但於專案過程應培育機關核心人力。

(二) 經費需求

本計畫4年經費需求合計為10,000,000千元，自97年至100年各年

度需求分別為 2,721,094 千元、2,911,824 千元、2,264,522 千元及 2,102,560 千元，如表 1 所示。

表 1 經費需求表

單位：千元

旗艦計畫	工作項目	97年		98年		99年		100年		經資門分項合計		合計
		資本門	經常門	資本門	經常門	資本門	經常門	資本門	經常門	資本門	經常門	
旗艦 1 優質網路政府 基礎服務計畫	1.政府資訊服務 改造	180,000	80,000	169,000	70,000	164,000	70,000	167,000	70,000	680,000	290,000	970,000
	2.政府網際網路 服務改造	65,000	18,000	40,000	32,000	35,000	37,000	35,000	30,922	175,000	117,922	292,922
	3.創新E化人事行 政整合服務	21,944	5,825	99,106	8,625	45,482	18,975	29,878	6,975	196,410	40,400	236,810
	4.國有公用財產 管理系統網路版 建置及推廣計畫	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	5.開發各部會主 管法規網站共用 系統	6,500	0	0	0	0	0	0	0	6,500	0	6,500
	6.推動地方政府 公報數位化	4,000	2,000	4,000	2,000	4,000	2,000	4,000	2,000	16,000	8,000	24,000
	7.駐外機構資訊 安全計畫	23,000	11,000	23,000	11,000	34,000	17,000	34,000	17,000	114,000	56,000	170,000
	小計	300,444	116,825	335,106	123,625	282,482	144,975	269,878	126,897	1,187,910	512,322	1,700,232

旗艦計畫	工作項目	97年		98年		99年		100年		經資門分項合計		合計
		資本門	經常門	資本門	經常門	資本門	經常門	資本門	經常門	資本門	經常門	
旗艦 2 國家資通安全 技術服務與防 護管理計畫	1.國家資通安全 技術服務與防 護管理精進計畫	240,000	110,000	230,000	100,000	230,000	100,000	220,000	90,000	920,000	400,000	1,320,000
	2.自然人憑證應 用推廣	20,000	25,000	20,000	25,000	20,000	25,000	20,000	25,000	80,000	100,000	180,000
	小計	260,000	135,000	250,000	125,000	250,000	125,000	240,000	115,000	1,000,000	500,000	1,500,000
旗艦 3 便捷資訊交換 整合服務計畫	1.建構優質行動 政府資訊整合服 務	54,000	36,000	54,000	37,000	34,000	44,000	34,000	34,000	176,000	151,000	327,000
	2.國土資訊系統 服務平台單元服 務	5,700	200	6,700	350	5,700	300	4,700	700	22,800	1,550	24,350
	小計	59,700	36,200	60,700	37,350	39,700	44,300	38,700	34,700	198,800	152,550	351,350
旗艦 4 充實基層機關 資訊設施計畫	充實基層機關資 訊設施及應用計 畫	530,000	24,000	330,000	12,000		6,000		6,000	860,000	48,000	908,000
	小計	530,000	24,000	330,000	12,000		6,000		6,000	860,000	48,000	908,000
旗艦 5 企業 e 幫手計 畫	1.企業 e 幫手計畫	88,000	42,000	152,750	75,000	152,600	68,000	138,150	62,000	531,500	247,000	778,500
	2.政府採購網路 化	30,000	15,000	30,000	15,000	27,000	13,000	27,000	13,000	114,000	56,000	170,000
	3.智慧財產權網 路服務優質化	27,039	18,707	77,409	37,414	91,815	37,414	145,229	50,940	341,492	144,475	485,967

旗艦計畫	工作項目	97年		98年		99年		100年		經資門分項合計		合計
		資本門	經常門	資本門	經常門	資本門	經常門	資本門	經常門	資本門	經常門	
旗艦計畫	4.農業行動化雙 向增值服務平台 計畫	54,500	25,500	55,000	25,000	55,000	25,000	55,800	24,200	220,300	99,700	320,000
	小計	199,539	101,207	315,159	152,414	326,415	143,414	366,179	150,140	1,207,292	547,175	1,754,467
旗艦6 民眾e管家計 畫	1.民眾e管家-訊 息即時通	50,000	20,000	50,000	20,000	50,000	20,000	50,000	20,000	200,000	80,000	280,000
	2.綜稅輕鬆報	200	0	14,500	0	20,500	5,000	9,800	10,000	45,000	15,000	60,000
	3.地政服務即時 通計畫	84,080	35,120	89,900	39,640	88,100	36,320	66,140	23,180	328,220	134,260	462,480
	小計	134,280	55,120	154,400	59,640	158,600	61,320	125,940	53,180	573,220	229,260	802,480
旗艦7 安適e家園計 畫	1.食品及商品檢 驗服務計畫	27,770	6,230	35,000	2,400	28,000	10,665	53,000	12,665	143,770	31,960	175,730
	2.建築管理資訊 深化服務	34,000	5,000	55,000	8,000	54,000	8,000	54,000	8,000	197,000	29,000	226,000
	3.e河川	10,835	165	7,880	120	7,880	120	7,880	120	34,475	525	35,000
	4.全國環境品質 即時資訊服務平 台	28,500	1,500	22,800	1,000	14,100	500	10,900	500	76,300	3,500	79,800
	5.災害預警通報 管理服務		15,000	110,000	15,000	100,000		110,000		320,000	30,000	350,000
	小計	101,105	27,895	230,680	26,520	203,980	19,285	235,780	21,285	771,545	94,985	866,530
旗艦8 弱勢e關懷計 畫	1.社會關懷服務 計畫	105,900	187,300	58,000	199,300	68,000	13,000	30,000	15,000	261,900	414,600	676,500

旗艦計畫	工作項目	97年		98年		99年		100年		經資門分項合計		合計
		資本門	經常門	資本門	經常門	資本門	經常門	資本門	經常門	資本門	經常門	
弱勢 e 關懷計畫	2.毒品成癮者單一窗口服務	19,341	0	62,187	0	26,300	0	6,381	0	114,209	0	114,209
	3.推動資訊代理人機制	0	5,000	0	5,000	0	5,000	0	5,000	0	20,000	20,000
	小計	125,241	192,300	120,187	204,300	94,300	18,000	36,381	20,000	376,109	434,600	810,709
旗艦 9 政府 e 公務計畫	1.政府 e 公務-行政服務效能提升	77,000	33,000	76,000	34,000	61,000	29,000	61,000	29,000	275,000	125,000	400,000
	2.辦理政府網站服務評鑑	10,000	33,000	10,000	33,000	10,000	33,000	10,000	33,000	40,000	132,000	172,000
	3.申辦服務表單標準化與分類管理	28,000	32,000	28,000	22,000	14,000	16,000	14,000	6,000	84,000	76,000	160,000
	小計	115,000	98,000	114,000	89,000	85,000	78,000	85,000	68,000	399,000	333,000	732,000
旗艦 10 公民 e 參與計畫	1.建置政府公報互動參與機制	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2.法制互動落實公民參與	2,138	1,000	12,243	1,000	2,851	1,000	0	1,000	17,232	4,000	21,232
	3.鑑往檔案 知新正義 E 計畫	80,900	25,200	123,800	34,700	141,000	38,900	82,300	26,200	428,000	125,000	553,000
	小計	83,038	26,200	136,043	35,700	143,851	39,900	82,300	27,200	445,232	129,000	574,232
總計		1,820,347	770,747	2,079,000	880,374	1,608,803	699,219	1,500,333	641,177	7,008,483	2,991,517	
年度合計		2,721,094		2,911,824		2,264,522		2,102,560		10,000,000		10,000,000

九、預期效益及影響

(一) 經濟或企業層面

本計畫以「企業 e 幫手」計畫整合政府對企業服務訊息，化被動為主動，不但節省企業及政府可觀的成本支出，保障企業權益，更讓企業在我國的投資便捷，申請業務流程順暢，具體落實投資台灣優先的「大投資」政策。估計有 85% 的商工企業與政府之間的公文傳遞可以電子交換方式進行，科學園區共用性資訊系統可提高對園區廠商的服務，縮短 70% 的申辦時程，建築處理案件時間由原平均時間 15 日/件縮減為 3 日/件，普及智慧財產權網路服務更落實國人研發創新之精進及智慧財產權之保障及與國際接軌。企業所節省的成本，以政府採購為例，廠商領投標成本 4 年累計節省 28 億元，另建築電子證照及建築圖 e 化作業節省數化成本累計達 18 億元。

(二) 社會層面

以「民眾 e 管家」擔任政府機關為民服務總出口通道，主動服務民眾與政府往來之大小事務，加上申辦流程自動透明，災害預警通報涵蓋率提高至 90%，將增進政府與民眾間的信賴關係，大幅提升政府整體服務形象。本計畫帶給民眾的成本節省，以戶籍、地籍謄本全面減量

為例，4年合計節省民眾約9.6億元交通支出。經由本計畫推動，50%的家庭均可使用電子化政府服務，有助於實現照顧弱勢優先的「大溫暖」政策目標。

（三）政府機關層面

本計畫結合中央與地方共同推動政府網路服務的整合、增值與創新，形成網路一體化的政府。透過政府e公務服務整合公務訊息，大幅增進公務人力處理公務之便利度，節省公文寄送郵費計達7.3億元。透過系統共用，不但降低公文往返傳送書面資料之行政成本，節省機關個別建置維護國有財產、部會主管法規、縣市公報數化等系統費用共達2.3億元。透過跨機關應用服務，政府機關所節省人力成本，綜合所得稅達1.3億元，機關領投標成本達36.8億元，降低毒品成癮者再犯率10%，每年節省政府成本可達6億元以上，提高河川、環境品質資訊整合交換與決策效能。

本階段計畫，透過資源共享節省機關導入服務平台重複開發經費7.5億元，減降政府機關資訊系統比例超過85%，資料中心減降數量達200個，各機關對外網路大幅整併至40條，有效降低惡意程式或病毒入侵政府網際網路達60%，不但大幅提高資源使用效率，中長期則因應政府財政負荷增加及公務人力精簡趨勢，協助政府轉型成為e化治理之活力政府。

(四) 資訊服務產業層面

擴大及創新政府資訊業務委外，提供國內資訊服務產業市場機會，進一步強化技術研發應用，提升資訊服務專業能力，強化進軍國際市場的競爭力。

十、計畫管考

各旗艦計畫相關主辦機應按月檢視子計畫執行進度及成效，適時檢討修正；行政院研考會應就整體計畫執行情形每二個月召開檢討會議，必要時辦理實地查證，適時排除問題，確保計畫目標達成。