

6.4 e 化政府

目標：進入電子化政府世界排名前五名

資訊通信科技的發展及高度運用，促使二十一世紀成為以知識為主體的新經濟型態，各國紛紛以政府電子化，服務現代化，引進企業流程再造精神，創新政府服務，厚植國家競爭力；以顧客為尊，運用資訊通信科技推動各種現代化、多元化的創新服務，提高政府反應速度，做好顧客關係管理，是民主政治時代政府施政的主要目標。本計畫將運用資訊和通訊科技，以提供「興利創新」的 e 化重點服務，提高行政效能，提升便民服務品質，支援政府再造，邁向知識型政府；公務處理藉助現代資訊及網路通信科技大幅改造，使得政府服務的組織更為精巧靈活，服務的速度更為快捷，時間更為延長，據點更為普及，選擇更為多樣，成本更為降低。要讓政府機關、企業及社會大眾可以在任何時間、任何地點、透過多種管道很方便地得到政府的各項服務，包括查詢資訊、申辦等，並且要提供政府創新的服務，例如「免書證謄本」、「免填申請書表」、「無紙化申辦」、「單一窗口」、「多據點、多管道、二十四小時服務」、「服務到家」等。藉由本計畫執行落實上述目標，並協助我國電子化政府評比晉入世界經濟論壇（WEF）全球前五名。

策略：

本計畫藉由健全電子化政府基礎環境建置、提升政府資訊應用層次、加強政府資訊流通共享整合運用及推動政府上網服務應用發展，

帶動政府數位行政發展，同時針對資新興訊科技（如 Web Services 等），以前瞻角度評估規劃應用，期帶動國內資訊服務產業發展。本計畫期望以關鍵性政府資訊應用服務加速政府服務電子化之進行，以推行電子化政府做為提升技術能力的載具。

說明：

- 1.建置電子化政府共通作業平台，提供電子化政府整合服務單一窗口，以利全民共享電子化政府的便利。
- 2.創新戶政、地政、稅務、監理、工商、中小企業、醫療保健、智慧財產權等標竿性政府資訊應用服務，支援政府再造，提升政府效能與服務品質。
- 3.推動公文電子交換到民間及企業，提昇人民申請案件公文傳遞交換效率。
- 4.整合推動行政機關建置視訊會議系統，使虛擬會議室延伸至基層機關及民間企業。
- 5.整合及建置政府運籌管理之基礎資料庫（國土資料庫、防救災資料庫、公共工程資料庫、全國檔案資料庫），提升加值服務及有效支援政府決策。

6.4.1 整合服務單一窗口

• 概要：

本計畫以對民眾、企業及公務員提供跨系統、跨組織的服務為主軸，以顧客導向來規劃使用者介面，透過訂定標準規範，規劃共通資訊作業平台，解決各機關資訊系統間之互通與資訊共享的問題，達到網路申辦「一處收件，全程服務」的目的，主要推動項目包括：前端服務入口網站（Portal）及後端的跨系統共通資訊作業平台、跨系統電子閘門三大部分。前端服務入口網站主要以整合政府網路服務資源，提供民眾、企業使用政府網路服務之單一入口。跨機關共通平台（Common Services Platform）則以提供跨機關、跨系統後端（Back-Office）之資訊交換機制，提供各機關開發應用系統服務，包括目錄服務（Directory Service）、認證服務（Authentication Service）、授權服務（Authorization Service）、OID 註冊服務（Object Identifier registry Service）、內容管理服務（Content Management Service）、流程控制服務（Flow Control Service）、帳號管理（Accounting Service）、中文作業平台解決方案及電子支付介面（Payment Gateway）等。電子閘門（Common Gateway Services）提供與後端系統（Back-Office）之資訊交換介面，包括戶政系統閘門、地政系統閘門、稅務系統閘門、工商系統閘門及交通監理系統閘門，便利政府重要資訊系統迅速介接，回應民眾需求。

• 期程：91-94 年。

- 進度：規劃中。

6.4.2 線上政府服務 e 網通

- 概要：
透過線上提供戶政、地政、稅務、監理、工商服務、醫療服務等政府服務。
- 效益：
 - 1.以網路取代馬路，民眾可不受地域限制，以最快的速度獲得所需資訊及服務；節省洽公時間、人力及交通費用支出，每年可達 15 億元以上。
 - 2.逐漸以自動化網路服務取代櫃台服務，降低人力服務成本支出。目前各機關使用之證明文件數量，平均佔所有證明文件數量比例百分之六十以上，未來負責此類工作之基層人員人力將會逐年減少。
 - 3.各機關均有資料庫存放地址資料，未來透過網路通報，負責維護民眾、企業地址異動之業務人力亦可逐年降低。
- 期程：91-96 年。
- 進度：持續規劃辦理。

6.4.3 G2B2C 電子公文交換

- 概要：
政府推動公文電子交換的目的是希望藉資訊與通信科技，創新行政作業流程，推動機關內部文書製作電腦化、流程自動化，機關外部透過網際網路(Internet)公文電子交換的傳遞管道，可加速與其他機關的傳達、連繫，確實提昇行政效率，機關內部透過機關網路(Intranet)電子表單應用的流程自動簽核，加速機關內部管理自動化、落實知識分享，確實提昇行政效率。本計畫將推動公文 G2B2C 計畫，將應用共通平臺，採 web-servers 將各中央各級政府機關納入整體規劃，統籌推動辦理策略，主要內容包括三項子計畫：政府機關間電子公文基礎建設子計畫，政府與企業間電子公文交換(簡稱公文 B 計畫)，以及人民申請案件公文電子交換(簡稱公文 C 計畫)。
- 效益：
公文申請案件採行電子交換方式，傳遞交換效率的大幅提昇；通報週知上網瀏覽，達到文書減量及減少公文層轉的目標；政府通知採電子方式，每年可節省郵資數億元；政府機關公文處理標準，減少操作平臺不一致不必要教育訓練；網路代郵務，民眾可不受時間、地域限制，獲得所需資訊及服務；機關公文管理跨資訊系統整合，有利推動跨機關資訊交換與流通。本計畫預期之績效指標如下表：

項 目	年度績效指標					
	91	92	93	94	95	96
機關公文使用電子交換比率	15%	35%	50%	60%	70%	72%
人民申請案應用電子交換比率	2%	10%	30%	40%	45%	50%
公文電子交換延伸至民間比率	2%	10%	20%	40%	45%	45%
各項申請案使用電子通知比率	5%	15%	30%	35%	40%	42%
機關建置公文流程管理普及率	10%	20%	30%	40%	45%	50%

- 期程：91-96 年。
- 進度：規劃中。

6.4.4 視訊會議聯網

- 概要：
開會對部分公務員而言，是他上班時間內主要工作，尤其是高階主管，幾乎佔其上班時間的一半，事實上開會的目的，主要是加強彼此間溝通，如果有一套好的溝通工具，相對會減少許多不必要的會議，達成「六減運動」之「減會」目標；此外，許多會議可能因為某遠地區機關代表，時間安排上無法配合需改期，影響開會之時效；近年來由於網際網路的盛行，運用視訊會議召開會，在科技商務界已很普遍被運用，政府機關則僅有少數機關設置，未達經濟使用規模，多數使用率偏低，為節省各機關人員，出差時間及差旅費支出，宜加速推動建置各級政府機關視訊會議聯網系統。
- 效益：
政府推動虛擬會議室的目的是希望藉資訊與通信科技，提供創新的行政會議流程，推動機關間運用虛擬會議系統加強溝通，機關外部透過網際網路（Internet）虛擬電話服務系統，可強化與其他機關的連繫，確實提昇行政效率，各機關主管透過主管個人視訊網路，即時掌握突發事件，快速反應，確實提昇行政處理效率。事實上，各機關開始建置視訊會議系統，但使用機關數量不多效果有限；未來將以二年期間，將各機關建置視訊會議系統比率提升九倍；並配合於九十二年，起，整合推動行政機關建置主管視訊會議系統，使虛擬會議室延伸至基層機關及民間企業。

項 目	年度績效指標			評 估 基 準
	91 年	92 年	93 年	
行政機關建置視訊會議室比率	0.6%	2.2%	5.6%	行政機關建置視訊會議室數量/行政機關數量
行政機關建置主管視訊會議室比率	2%	6.5%	47%	行政機關建置主管視訊會議室數量/行政機關數量
政府網頁式電話服務中心系統	0.3%	12%	25%	行政機關建置網頁式電話服務中心系統數量/行政機關數量

- 期程：92-93 年。
- 進度：規劃中。

6.4.5 開放政府數位資訊

- 概要：
提供國土資訊、防災資訊、公共工程、政府檔案等數位資訊。
- 效益：政府提供數位資訊，供民間作各種加值使用。
- 期程：91-96 年。
- 進度：持續規劃辦理。

6.4.6 防救災緊急通訊系統整合建置計畫

- 概要：
各防救災單位之專屬通訊系統，平時不宜互連或與公眾電信網路連接。但於緊急救難時，必須責由單一的統合單位下達網路連通指令，擬由內政部消防署設置中央防救災指揮中心，研議建置具備網路管理功能及耐災性強之防救災緊急通訊系統整體解決方案。
- 效益：
整合建置結合語音及數據之共同平台網路架構，構建具有災害告警的監視系統以及通訊資源調度和網路管理的緊急通訊系統，俾各單位平時可獨立指揮通訊，於緊急狀況，中央防救災指揮中心下達網路連通指令時，即可動態編組，統合指揮。
- 期程：92-96 年。
- 進度：規劃中。