

線上簽核公文檔管系統推動 經驗與展望

年初，行政院主計總處藉由「線上簽核公文檔管系統」上線，如期落實行政院節能減紙政策的推動；至8月本總處線上簽核率已達79%左右，遠遠超標，這是全體同仁奮鬥的刻痕，因為大夥已經突破了舊有慣性的藩籬，就像小女的手指在鍵盤上由生澀而熟練，音色由斷續而圓潤；有著加班熬夜的辛苦，也有著演奏成功的喜悅。未來，除了繼續提供更優質穩定的功能服務外，本總處將朝公文簽核行動化方向邁進，使能突破時空地域的限制。

陳嘉華（行政院主計總處主計資訊處分析師）

首部曲：計畫緣起

行政院在99年1月25日頒訂了「電子公文節能減紙推動方案」，明確訂定了方案的實施範圍、目標、時程、績效指標，亦即101年12月31日前各實施機關需達成「減紙30%」與「實施公文線上簽核」的目標。

行政院主計總處（以下簡稱本總處）於99年5月4日即完成相關的推動實施計畫之擬定，與核定了指標化的目標：

一、減紙 30%

以「績效指標＝公文線上簽核件數／（電子收文總數＋紙本來文線上簽核數＋自創簽稿數）×100%」為衡量標準。

二、節能

節省郵寄郵資費用及人力交換耗費。

三、行政效能提升

採電子認證機制、執行公

文線上簽核，以減少公文處理時間。

除了擬訂細部工作項目與分工表，更全體動員，成立工作小組，彷彿一個交響樂團，由副主計長擔任音樂總監領導策劃樂團發展方向，公文業務業主的秘書室（原總務司）主管擔任副總監協調襄助樂團運作無瑕，執行秘書的文書科長則像常任指揮，透過手上指揮棒，讓所有樂器，包括檔案科長為第一小提琴首席、各單位種子同仁恰似第二小提琴或長

論述》管理 · 資訊

號或小號首席、資訊處則擔任長笛首席等協調合力演奏出一曲完美交響樂章。

二部曲：公文系統的挑戰

依據所擬「成立工作小組、辦理推廣說明會、提升機關電子公布欄及郵件傳閱使用率、規劃建置完成其他業務處理系統、公文線上簽核推動、電子識別證（或自然人憑證）之核發、規劃辦理相關電子公文節能減紙作業」等 7 大工作要項及專案上線時程，逐項推進落實，如：即日實施的項目「公文類別為存查案件、保存年限 5 年以下者，皆於公文管理系統以電子辦文方式辦理」、「未邀請外部單位之開會通知，採行政知識網會議系統透過電子郵件寄送」、「文件資料雙面列印」、「新版系統必需在 100 年 12 月如期採電子憑證上線使用，並結合本總處電子識別證（或自然人憑證）之核發」。

公文本質是一種非常嚴謹且具代表機關立場與機關首長

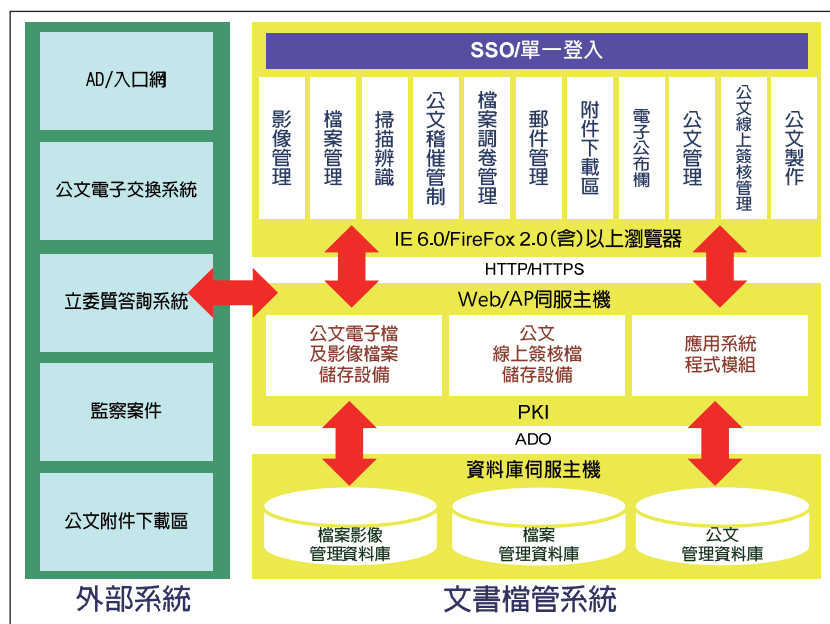
身分的正式文件，正確性不容忽略；產生過程除了需具備有一定的程式化規範程序外，並需恪遵許多的管理規定，諸如：行政院頒定之「公文程式條例」、「文書處理手冊」、「機關公文電子交換作業辦法」、「電子簽章法」、研考會及檔案局訂定之「文書流程管理作業規範」、「檔案電子儲存管理實施辦法」、「機關檔案管理作業手冊」等；同時，尚需沿襲過往的公文慣例。

是以，公文系統的設計開發，亦相對嚴謹；這說明了公

文資訊廠商是資訊業界少數族群，及存活環境嚴苛的原因。以本總處舊版公文系統為例，93 年開發，當時承商市佔率七成以上，最為火紅；但 97 年就從市場退出，導致其已完成開發線上簽核的客戶，轉眼變成資訊孤島。

其次，公文系統涵蓋的功能範圍甚廣，除了公文管理系統外，也包括：公文文書製作、線上簽核管理、附件下載、檔案管理、影像管理、稽催管制及檔案影像掃描等諸多系統（圖 1）；此外，公具有各

圖 1 公文檔案管理資訊系統



資料來源：行政院主計總處新版公文系統開發文件。

機關之間傳遞之特性，其系統需與諸多外部系統整合介接運作，如此始構成完整的電子公文網脈。

內部公文作業的流程環環相扣（圖 2），從總收文或單位收文登記、科室分文承辦、承辦人文書製作暨簽辦或會辦、主管或首長核判、總發文單位繕校暨用印並發文歸檔，乃至檔管作業中的全機關檔號建置、立案登記、點收編目建檔、目錄彙送至檔案管理局暨檔案申請調閱等等，涉及了各種職務角色；同時，新推動的

電子簽核比率、逾限辦結公文件數、平均發文日數計算等管理性工作，自需設有一套稽催控管功能，專責辦理公文時效統計及限辦稽催通知。

三部曲：緊迫的推動時程

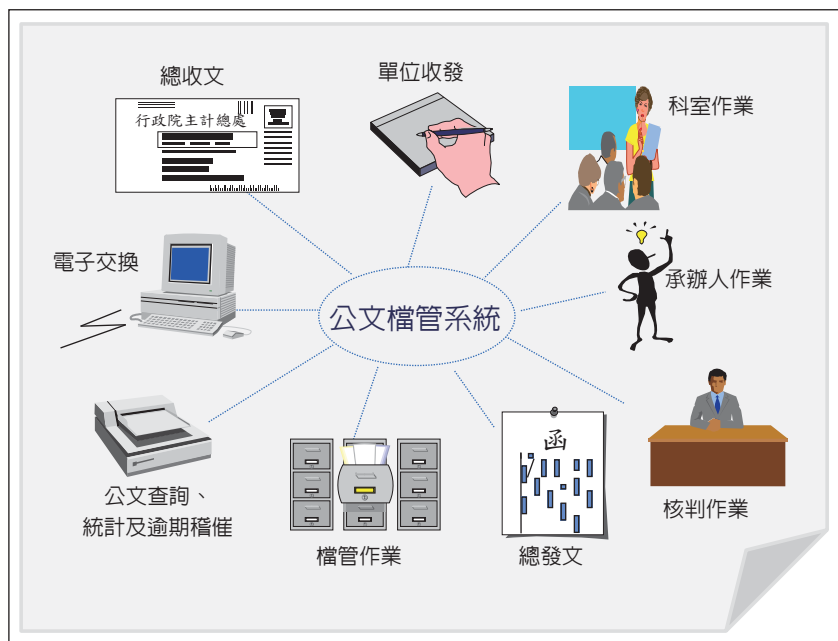
100 年 3 月初調公文人事小組時，正逢本總處定案「線上簽核公文檔管系統」（以下簡稱新版公文系統）採導入行政院版的系統核心方式，以擷節公帑；筆者旋即於 4 月 13 日邀請秘書室文書科、檔案科及

院版承商，召開「議價前置作業會議」，現場實機展示院版系統，確定系統建置內容與範圍；趕辦憑證廠商展示研討會與後續之訪價，以求同步整合本總處電子識別證（或自然人憑證）的選定與後續核發規劃作業。經奉核「新版系統採自然人憑證為認證基礎，並結合同仁識別證，規畫兩卡合一」決策後，接續又是一連串連繫協調與相關採購行政程序，終於 5 月 18 日完成採購議價，此時距完工期限 100 年 12 月只剩約半年。

跟時間賽跑的戲碼正式揭開，自 6 月的專案啟動會議開始，追趕跑跳碰地推動本案一連串的工作項目內容（下頁表 1），由系統需求訪談到雛型展示、暨相關週邊工具之現況調查、承商開發期程的管理掌控、伺服器系統的建置、系統功能整合測試…等，乃至 50 餘場次教育訓練的辦理、全案初驗與驗收等等，都必須及時在時限內完成。

天啊，這段期間，每天白天上班，晚上加班，簡直沒暎

圖 2 公文作業流程



資料來源：行政院主計總處公文系統開發文件。

論述》管理 · 資訊



沒日，活像一隻八爪章魚。感謝毫無怨言的另一半默默幫忙照顧小孩，現在回想起來，還真覺得幸福與珍惜。每天起床前總要吃點麻藥：「再撐一下，苦難就會過去了」。

就在萬事皆備，等待東風之際，老天又給了一棒。憑證製作的承商漏製防偽辨識標

印，12月26日交付一批不符規格的卡片，採購監驗單位又覺得減項驗收方式不妥，眼看距正式上線運作僅7天。熱鍋中的螞蟻還是得自己爬出來，尋找因應方案才是上策；除了時間沒得商量之外，生命總是會找得到出口。經與承商嚕來嚕去（瞎纏），承商承諾將「瑕

疵品」免費暫先提供使用，新卡另外重製。系統終於如期在101年1月2日上線達陣。

四部曲：心得及感想

別以為人生從此變彩色。廠商依合約於上線後駐點1個人月輔導期間，竟然變成有求必應的土地公。對本處同仁因

表 1 專案執行相關時程

專案推動日期	執行事項
100年6月8日	召開專案啓動會議
100年6月8日至17日	各公文流程節點對象的需求訪談（總收發文、檔案管理及單位登記桌作業等，計辦理12場次）
100年6月28日	召開專案需求訪談確認會議
100年7月11日	專案雛型展示
100年9月12日至16日	1. 辦理讀卡機及手寫板與橫式螢幕等週邊工具的需求調查 2. 執行測試伺服器系統安裝建置
100年10月4日至7日、10月25日	進行「系統整合功能測試」，邀集本處內各公文流程節點對象的窗口同仁參與測試，計辦理7場次
100年10月18日	審查廠商交付的期中系統文件
100年10月18日至24日	採用多層式（N-Tier）系統架構規劃，執行6台伺服器（含AP2台、DB1台、File3台）系統正式套安裝建置
100年10月24日至30日	確認與修正39-90年回溯檔案及現有系統的資料轉檔
100年10月28日	與人事處同仁合作規畫的兩卡合一暨差勤刷卡機標案順利決標
100年11月16日至12月30日	辦理27場本總處同仁及23場正副主管VIP一對一教育訓練
100年11月28日至12月8日	本處（原電子中心）進行發放相關週邊工具
100年12月9日至15日	完成全案初驗審核及驗收

資料來源：作者整理。

慣性尚未調適而提出的需求照單全收；這使得諮詢數量（圖3）湧爆3支電話，即使廠商增派了6名的客服人力仍不敷應付。再者，文書科定期發佈的時效報表，因內含逾期公文的統計，更造成承辦同仁的壓力，轉嫁之後，我們必須不斷的付度脫困良方—如何讓同仁快速上手。於是，持續辦理教育訓練加強班、提供線上Q&A、強化各類使用角色對象的操作手冊等。終於在各單位種子同仁的全力支援之下，及至本總處組改之組織人員編制出爐之後，4月中旬諮詢電話終於逐漸轉為冷清。

在資訊系統的發展與導入

的過程中，資訊系統的需求分析及確認，向來被視為最具關鍵的一步，它關乎成本、時程、品質、管理等問題，與後續推廣的時間是否被壓縮，必須鐵面嚴謹控制，從發散中收斂，始能聚成堅果。即使在開發前辦理了12場次需求訪談，但有些同仁仍迴盪在舊系統的慣性中，再加上各機關此刻正紛紛推動公文改版造成承商資源被瓜分的外在環境風險因素，導致影響當時的使用者滿意度。惟現下已採定期提供承商「本總處需求新增彙整列表」，並持續追蹤其進度，以系統化提供服務化解困擾。

目前系統推動良好，這歸

功於高階主管大力支持「線上簽核一步到位，推動至一級首長」的決策，使得目前線上簽核比率躍進至78.9%，遠超過標準的30%，而平均發文日數亦有日益降低的趨勢。此期間，公文電子交換XML-Box系統亦悄然升級至e-Client系統，本系統也在5月底通過檔管局之完整版的驗證，並拿到證書。

謝幕曲：新版公文系統的展望

其實對任何新系統的上線，使用者抗拒心理可謂司空見慣；任何人造產品亦沒有百分百完美，但只要寄以心思，相信所謂易懂易用的親和性就會湧現。

一、適時完成公文行動簽核的功能

近來各家科技廠商競相推出的Ultrabook概念機，不斷的擷取平板元素，提供了鍵盤與觸控大螢幕雙重功能，還多了滑蓋、摺疊的使用方式；另外新款的平板電腦及智慧型手機也分別朝比7吋螢幕更小及

圖3 101年1~4月公文客服諮詢量

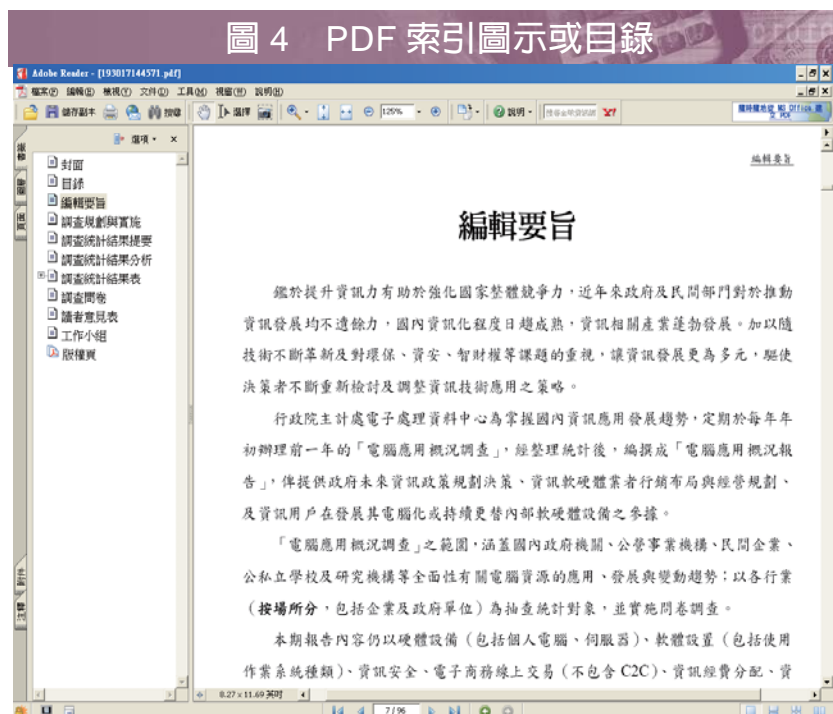


資料來源：作者整理繪製。

論述》管理 · 資訊



● 行動平台：Ultrabook、平板電腦及智慧手機（圖片來源：theverge.com、ultrabooknews、Gizmodo）



資料來源：作者整理。

更大的兩極化方向發展，導致 Ultrabook、平板電腦或智慧手機等行動平台的產品界線日益模糊。

故在推動本總處公文行動簽核上，除須考慮「公文電子簽章規定須為存放於安全載具之憑證才為有效」的規定，研擬出符合在行動裝置使用之憑證外，亦需評估適用行動簽核的載具。若以實用性及開發費用與開發時間等面向考量，Ultrabook 因具有筆電血統淵源，相較於平板電腦或智慧手機，Ultrabook 不論在應用的

廣度或所需開發成本，均更為成熟及便宜。

二、邁向更高標的「線上簽核績效指標」

公文線上簽核的效益絕不僅僅是減少用紙量而已，它還能帶來流程改造效益，進一步優化公文流程（如：線上並行會辦多個單位），暨提高行政效率，甚或藉由使用個人憑證簽章可以實現過去紙本公文無法落實的行政績效追蹤，及釐

清延宕的責任歸屬。

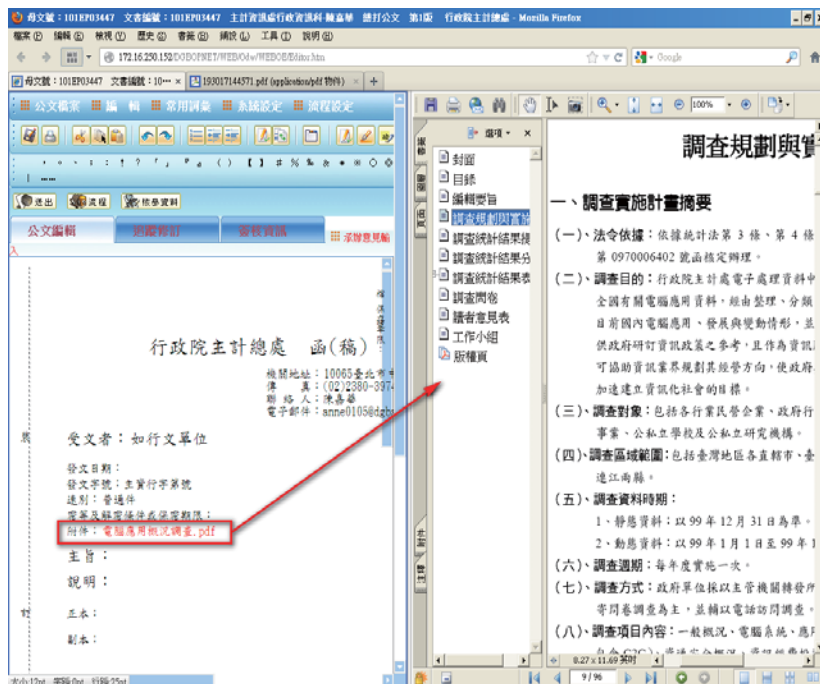
與各機關類似的規範，本總處「公文附件頁數在 15 頁以上、跨機關簽核、會銜、密件及公文性質為立委質詢、人民申請、訴願案件、人民陳請、專案管制、監察案件者」，暫仍以紙本簽核辦理。惟若以文量衡量，附件超過 15 頁者實佔現行紙本簽核的最大宗；是以，若想更上一層樓提升簽核指標，端賴如何將之亦納入線上簽核之列，實為當前課題。

所幸目前掃瞄器已具備可將量大的附件快速掃瞄為電子檔案的強大功能，這可降低主管在線上核閱此類公文不便的困擾；繼而可利用類似 PDF 或 Power Point 左方索引目錄或圖示的方式方便點閱（上頁圖 4）。

另外 24 吋以上橫幅電腦寬螢幕的應用，因其具有可同時處理多視窗作業，適用於目前多數網站、公文製作本身的數位介面與內容等橫書格式，配合現有資訊技術工具，可以將多個系統頁面「並列」顯示。例如最近新版 Firefox 瀏覽器畫面分割套件：「Tile Tabs」即可達成（圖 5）。於線上簽核習慣成型後，未來可引用該技術，將可再達更高簽核指標。

常云「科技始終來自人性」，但我以為「科技始終改變人類生活習性」也不容忽視；誰才是人類演化過程的主角，歷史將會有所交代。最後，以文書科賴文宗科長於推動時的標準答覆共勉，「使用者應擺脫舊包袱，適應新系統，試著去學它、用它，而不是反向逼迫新系統去適應使用者的舊習慣」。❖

圖 5 使用 Firefox 瀏覽器畫面分割套件「Tile Tabs」示意圖



資料來源：作者整理。