



整合創新 推進公務文書數位 一哩路

時代更迭，科技日新月異，行政院主計總處（以下簡稱本總處）公文系統已運行十年，除架構已趨老舊且效能不彰，亦難以符合現行資安需求。本文係本總處如何運用資訊科技，整合相關系統提供創新服務，以達「科技赋能，公文隨行」，促進使用者使用更優化的介面，得以進行行動辦公，並擴增無紙化範圍，使公文傳遞更迅速、確實、透明。

簡佳苓（行政院主計總處主計資訊處設計師）

壹、背景緣起

為落實行政院電子公文節能減紙推動方案，本總處於 101 年 1 月起啓用公文及檔案管理系統，結合自然人憑證，執行公文線上簽核作業，除減少紙張耗用、節省郵寄費用及人力交換時間，並可透過系統即時查詢公文處理進度及辦理情形，有效掌握公文處理時效，且提供線上調閱檔案功能，直接檢視檔案影像，加速公文處

理效率。

惟現行版本啓用迄今已近 10 年，版本架構老舊，僅能於微軟 Internet Explorer (IE) 瀏覽器使用，系統效能難以有效提升，且 IE 於 111 年 6 月 15 日停止更新服務，使用之技術已難符合相關資安要求；為解決前揭問題，並符合 112 年 1 月 1 日生效之「文書及檔案管理電腦化作業規範」修正規定，爰重新建置公文及檔案管理系統，達到強化資訊安全、

提升系統效能及支援跨瀏覽器作業之目標，並提供直覺式及互動式親和人機介面，強化操作友善性，提升公文處理效率。

貳、系統改版的挑戰成契機

民國 83 年，政府機關開始逐步推動各項公文電腦化作業，從民國 89 年的公文交換電子化，民國 92 年公文橫式書寫，到民國 100 年底完成公文

全程電子化，發展迄今 30 年，雖已臻成熟穩定，但再次大規模改版時，仍因各機關特性及文化差異，面臨極大挑戰。

一、新舊轉換，確保穩定

本總處系統使用人數約 700 人，並分散在院區大樓、廣博大樓、主訓中心及中部四個辦公園區，現有公文量約 205 萬筆，每月辦理約 5,000 件公文。如何讓同仁在不影響平常業務情況下，將現有公文系統移轉至新系統穩定運作，並可即時提供問題諮詢，是首要目標。

二、續延傳統，戮力革新

新版公文系統將依據「公文程式條例」、「印信條例」、「檔案法」、「政治檔案條例」、「國家機密保護法」及相關子法、「文書及檔案管理電腦化作業規範」、「機關公文電子交換作業辦法」及「文書流程管理作業規範」、國家發展委員會檔案管理局編訂「機關檔案管理作業手冊」、經濟部「電子簽章法」等相關

規定設計。新版系統介面勢必將影響同仁使用習慣，即設計上除符合法規，尚須沿襲過往的公文慣例，舊版系統已具備之功能，新系統不能少，以減少使用者不便。

三、簡化流程，省時便捷

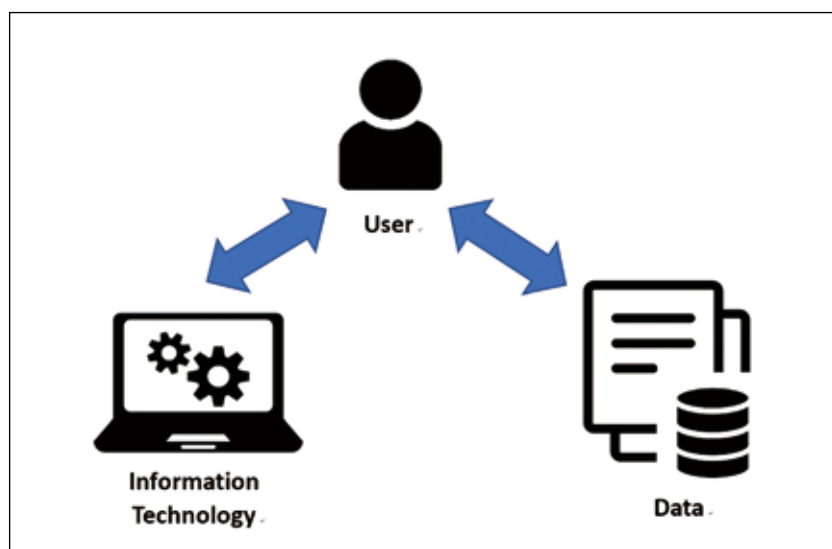
除公文系統既有 12 項功能全數保留外，尚整合介接本總處主計應用系統單一簽入平台、人事差勤系統（WebITR）、立法委員質詢案件管理、主計知識管理平台等，節省資料重複登錄時間，簡化行政作業流程，公文系統

功能涵蓋範圍甚廣。

參、跨系統整合共創共贏

一個資訊系統由人（User）、資訊科技（Information Technology）、資料（Data）3 種角色組成（圖 1），在尚未整合周邊系統時，人的角色非常重要，須要人為介入和判斷，若在人員交接更替時，可能會遺漏重要事項，影響組織運行。而隨著資訊科技的進步，以及資料的成長，資訊系統發揮的綜效，可使人的角色往更高價值的決策思考移動。

圖 1 資訊系統角色組成示意圖



資料來源：作者自行繪製。

論述》管理 · 資訊

本次新版公文系統以本總處公務文書處理流程，整合 5 大相關系統服務，利用資訊科技簡化日常繁複且耗時人力之作業，同時降低錯誤率，提升服務品質，並使相關資料日益加速增長，回饋於既有業務，促使同仁改變既有工作模式，集中精力於關鍵重要之工作，產出更高的績效及創造力，相關整合服務如圖 2。

一、主計應用系統單一簽核平台

透過整合本總處全國主計

網 (eBAS) 單一簽入平台身分認證，同仁無須再單獨記錄公文系統網址及帳號密碼，達到一站式服務，並提供待處理公文訊息即時主動通知機制，讓同仁可清楚掌握公文進度，提升執行速度與流程效率成效顯著。

二、公文電子交換

提供電子發收文整合作業，可將相關電子收文資料內容自動轉入，並整合線上簽核作業流程。發文人員亦可開啓所有相關創簽稿公文電子檔，

透過電子交換主機進行線上發文，取代人工郵寄及交換作業，擴大服務效能。

三、立委質詢案件管理平台

提供可讀取立法委員質詢答復系統收到之 XML 電子檔功能，將相關公文資料自動轉入收文作業中，避免重複輸入資料及人為錯誤，達到流程管控作業。

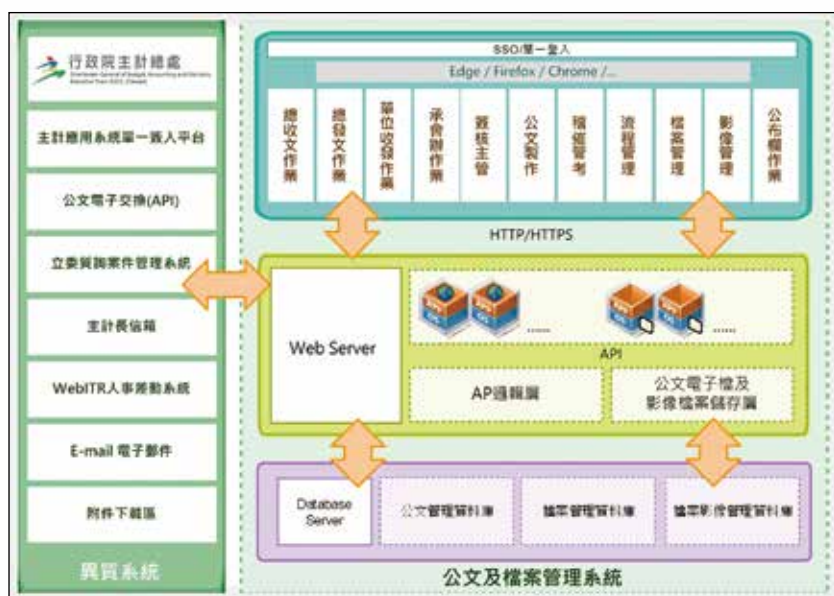
四、主計長信箱

現行同仁須至主計長信箱網頁，每日不定期查看民衆反應內容，並人工逐條貼入公文系統內使用，耗時費力，且造成同仁負擔。本次整合主計長信箱功能，比照公文電子交換模式，定期拋轉資料至公文系統，並自動轉入收文登錄作業中，減少重複輸入的時間和資料錯誤的風險，發揮資訊輔助功能。

五、差勤系統

公文系統依 WebITR 差勤系統傳入之資料自動判斷並設定公文系統之代理資訊，同仁

圖 2 公文檔案管理資訊系統



資料來源：作者自行繪製。

無須再花時間至公文系統內人工設定，提升服務品質。

肆、緊迫的推動時程成動力

110年12月公文改版建置案啓動，旋即進行公文業管單位及本總處各單位需求訪談，於本(111)年3月完成雛型確認作業，並依需求完成系統開發。自4月起辦理系統測試、功能展示及教育訓練，同步進行資料移轉，6月召開各單位上線前確認會議，決議新版系統於7月4日正式上線，舊版系統未結公文須於一個月內辦結，舊版系統於8月1日下線。8月起為加強系統操作熟悉度、問題諮詢服務及需求蒐集，持續提供各單位教育訓練。非常緊鑼密鼓的時程，每天都在確認是否完成各項準備作業，深怕有疏漏，影響後續推動進度。

一、資料移轉

鑒於本總處自101年起執行公文線上簽核作業，本次改版須進行電子檔案移轉作業。

自101年至111年7月1日止所有公文基本資料、電子來文檔案、公文製作文書檔案及相關附件電子檔、影像檔案、數位內容封裝檔案，總計433,443筆。因舊版系統文面限制不夠嚴謹，常有隱藏字元符號等肉眼看不見的問題，會造成轉檔失敗，須要人工介入，確定轉檔程式是否運行，耗時且費工。10年改版作業浩繁，工程浩大。

二、功能測試

上述公文12大項功能，因子功能數眾多，除一般使用者黑箱測試外，進行610項功能展示確認，偕同公文業管單位於5月20日完成測試及上線整備作業。

三、壓力測試

模擬各項狀況，同時間500人進行登入、公文製作、公文查詢、檔案查詢、混合作業的情境下能維持95%回應時間於5秒內，提供穩定之公文系統服務。

四、教育訓練規劃

分為公文業管單位種子人員、本總處各單位及單位正副主管一對一教育訓練，辦理約60場次，並錄製成影音檔供同仁隨時隨地，不受限制數位學習，提升各單位新版系統作業能力。

伍、優化創新成效分享

本次新版公文系統以「科技賦能，公文隨行」為目標，利用科技創新，促進使用者使用更優化的介面，得以使用筆記型電腦等行動設備，直接使用瀏覽器進行行動辦公。另更擴增無紙化範圍，將過去紙本傳遞之個人公文或開會通知單，以及紙本便箋，皆透過電子傳遞，使本總處公文傳遞更迅速、確實、透明。相關創新精進功能如下：

一、支援跨瀏覽器（如Edge、Chrome、FireFox等）作業環境及響應式設計

舊版系統被限制於IE瀏

論述》管理 · 資訊

覽器上，每次辦理公文速度緩慢，個人電腦若進行更新或是資訊安全相關設定時，舊版系統公文製作元件常常失效，公文小組團隊常須至各單位電腦進行相關設定和查找原因，費

力費時。新版系統解決此長年困擾，另無論使用電腦、筆電、平板亦或是手機，新版系統都能隨著不同裝置、瀏覽器以及螢幕解析度的自動調整，採以最佳化的介面呈現（圖 3），

符合居家辦公環境之需求，建構符合資通安全、高穩定性之系統。

二、多重文件介面 (Multiple Document Interface, MDI)

以往舊版系統若要看多個公文，必須要先關閉一個視窗，才能再開啓另一個視窗看公文。新版系統讓使用者可同時編輯、檢視公文本文、附件及簽核多份文書，受文者設定亦可以拖曳操作，更迅速、更順暢完成公文作業（圖 4）。

三、採用系統自發之軟體憑證作為臨時憑證

以往同仁若臨時忘記帶自然人憑證，須紙本向公文業管單位申請臨時憑證，加上本總處共有 4 個辦公地點，交換回來已過去半天，失去申請意義。新版系統提供系統自發且符合 X.509 格式標準之軟體憑證作為臨時憑證服務，可方便同仁需要時自行於系統進行登記即可辦文，省時省事省成本。

圖 3 跨瀏覽器、RWD 設計



資料來源：作者自行繪製。

圖 4 同時編輯及簽核多份文書示意圖



資料來源：行政院主計總處新版公文系統畫面。

四、相關電子檔提供整批下載壓縮檔

舊版系統僅能單一檔案逐筆下載。新版系統考量實務需求，提供電子檔案批次下載之作業模式，並於下載檔案標示來文本文及附件，以利使用者辨識。

五、個人公文或開會通知單可透過一鍵按鈕發送電子郵件

過往收文人員收到同仁的個人公文或開會通知單時，須將文面及附件下載至個人電腦，再夾檔至信件中發送或是紙本印出，且無相關紀錄。新版系統在收文畫面，增設以電子郵件寄送按鈕，一鍵發送，並自動記錄系統中，減少前述累贅步驟。

六、便箋發文及抄本採內部電子交換

在疫情影響之下，考量居家辦公模式及傳遞紙本文件有病毒之風險。新版系統提供便箋、抄本內部發文機制，提供

更即時且便捷之服務，直接於系統上進行文收文分派，不受時間及空間限制，促進組織數位化。

在上述多種優化功能，經比較新舊版公文系統處理速度，每位同仁製作並儲存一份公文，可節省約 2.6 倍等待時間，將大幅提升公文處理效率。

陸、結語

本次公文系統改版，落實利用資訊科技整合周邊系統，同時優化系統各項功能及效能，並得以運用日益累積的資料進行作業，發揮資訊系統綜效，使本總處同仁能專注於核心業務的規劃與決策。此即資訊系統得以增進組織效能之經典範例，避免同仁投入繁複且耗時之作業，同時「科技賦能，公文隨行」，使公文傳遞更迅速、確實、透明。

參考文獻

1. 公文電子化的最後一哩 (<https://www.ithome.com.tw/voice/62910>)。

2. 陳嘉華 (2012)，線上簽核公文檔管系統推動經驗與展望，主計月刊，681 期，83-89 頁。
3. 王揮雄 (2019)，文化部公文線上簽核系統改版經驗談，檔案半年刊，18 卷 1 期，76-81 頁。❖