

● 第四階段電子化政府計畫啟航

壹、推動緣起，繼往開來

我國自民國 87 年開始推動以網際網路為基礎之電子化政府，12 年來已經順利完成第一階段的政府網路基礎建設、第二階段的政府網路應用推廣計畫以及第三階段著重社會關懷、提供民眾無縫隙的優質政府服務，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，並獲得國際組織評比肯定，政府網路使用度與整備度獲世界經濟論壇（World Economic Forum，WEF）2010 年至 2011 年評比第 2 名及第 5 名成績，另依據行政院研究發展核委員會（以下簡稱行政院研考會）99 年度「民眾對電子化政府相關議題的看法」、「數位落差調查」顯示，民眾滿意電子化政府入口網服務達 86.5%，滿意電子化政府推動成效亦達 67.4%，我國家戶上網率首度突破 8 成達 80.8%，個人上網率首度突破 7 成達 70.9%，而行動上網率也突破 5 成達 53%，並大幅縮減數位落差，在世代數位落差方面不論青少年世代或中高齡民眾近用率均明顯提升，其中以 31 歲至 60 歲民眾近用率成長最為明顯，而性別數位落差也有大幅突破，女性電腦及網路使用率已逼近男性，落差界線由過往的 50 歲提升為 60 歲，51 歲至 60 歲婦女電腦使用率較男性減少 8.8% 的差距，其上網率亦較前一年大幅提升 16.6%，顯示電子化政府的成效，已從政府行政簡化、為民服務品質提升逐步擴及政府良善治理、社會公平參與，進而帶動社會及經濟發展等層面，並邁向更具積極意涵之數位機會推動。

為深化前期優質網路政府計畫成果並接續智慧台灣計畫有關電子化政府工作推動，且鑑於家戶上網率及電子化政府服務使用率日漸提高，蔚為政府服務主流管道，行政院研考會爰依據愛台 12 建設及智慧台灣計畫所揭櫫的願景目標及推動策略，因應國內外主客觀環境變化（如民國 99 年部分縣市改制直轄市，行政院組織改造於 101 年起啟動新部會架構），提出接續計畫「第四階段電子化政府計畫（101 年至 105 年）」，期以提升政府行政效能，增進政府整體服務品質，提供符合民眾需求的全程創新服務。本計畫業奉行政院 100 年 6 月 10 日院臺秘字第 1000030132 號函核定。

貳、計畫藍圖，擘劃願景

行政院研考會為發展擘劃第四階段電子化政府計畫（以下簡稱本計畫），先行蒐集包含美國、澳洲、芬蘭、新加坡等經濟合作發展組織（OECD）10 餘國電子化政府發展先進國家之推動經驗與方向，並研析如聯合國、世界經濟論壇（WEF）、經濟合作發展組織等國際組織對電子化政府趨勢研究，綜整完成「各國電子化政府發展趨勢報告」，據以擘劃我國電子化政府整體推動藍圖。

98 年 8 月邀請行政院研考會 3 位委員、行政院主計處、行政院科技顧問組與 7 位學者專家共 12 人擔任規劃小組委員，並為促成各部會機關協同推動，於 99 年 2 月邀請內政部、財政部、教育部、法務部、經濟部、交通部、行政院主計處、行政院衛生署、行政院環境保護署、行政院國家科學委員會、行政院農業委員會、行政院文化建設委員會及台中市、高雄市分別指派 1 名科長以上人員擔任第四階段電子化政府工作小組成員，共計召開 9 次委員會議、6 次工作小組會

議，研議第四階段電子化政府願景、目標、策略、創新提案等；另為利於各界瞭解電子化政府後續發展方向，業於政府入口網（www.gov.tw）項下「公共政策大家談」開闢「第四階段電子化政府策略規劃專區」，以部落格形式強化與民間溝通。

本計畫因應資通訊技術的快速發展趨勢，規劃重點為建構政府服務的 DNA 核心理念，包括 D（設備，即 Device）發展可攜式行動裝置上的服務，N（網路，即 Network）因應無線寬頻網路應用發展便捷服務，及 A（應用，即 Application）善用 Web 2.0 社會網絡發展更貼進民眾需求的創新服務，彰顯「民眾服務」、「運作效率」及「政策達成」三大公共價值為主軸，聚焦提供電子化政府的主動服務、分眾服務，以受惠對象的角度進行思考、發展全程服務及跨部門間之協調，並以對內提升運作效率、對外增進為民服務品質、並兼顧社會關懷與公平參與等三面向為核心，如圖 1 所示。

面對資訊科技與社會環境的快速發展與變遷，經多次與產學研、使用者團體及政府機關資訊主管多次諮詢討論，復參酌歐美等主要國家最新電子化政府推動重點，為提供全民優質生活，政府須以使用者為中心，藉由創新科技的應用，提供智慧服務，促進社會網路發展及活絡，強調綠能共享的概念，有效利用資訊資源及人力，並提升政府行政效能，爰建立本計畫願景、目標與策略之共識，如圖 2 所示。

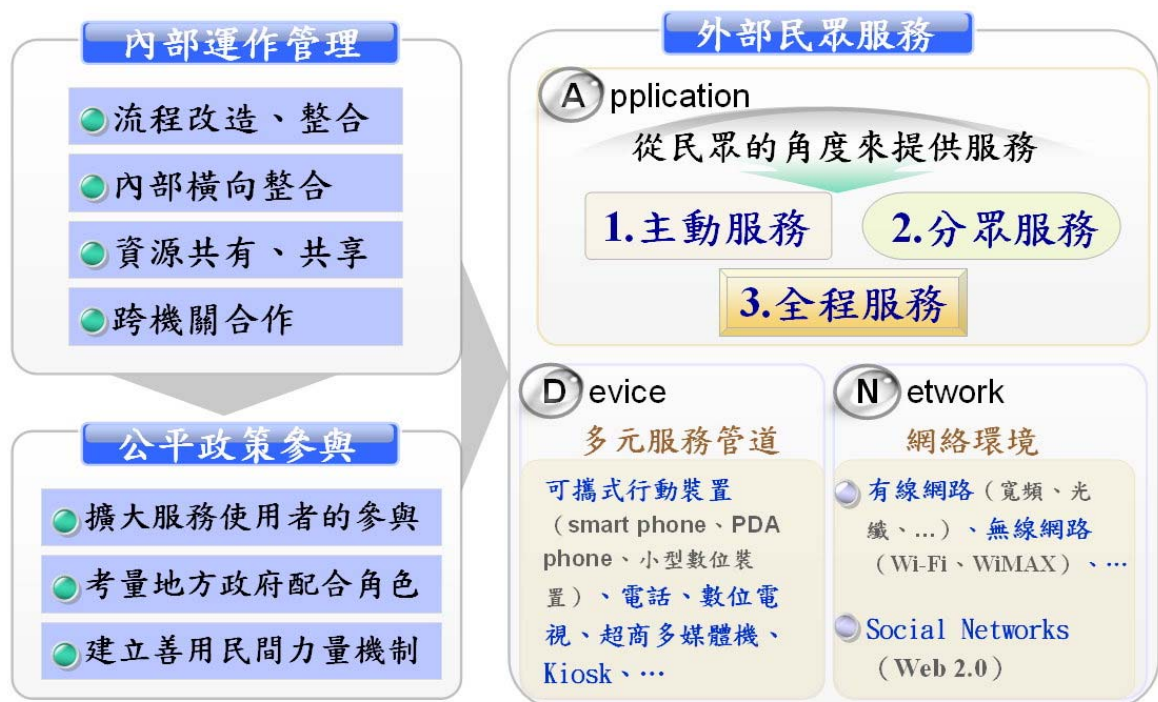


圖 1 「第四階段電子化政府計畫」規劃三面向



圖 2 「第四階段電子化政府計畫」願景、目標與策略

一、三大目標

(一) 提供跨域優質服務

以民眾服務觀點推動跨機關服務整合，強調由受惠者或服務對象的全程角度來規劃，透過跨機關間服務流程整合，單一窗口提供申請、查詢、下載、繳費等工作，讓服務友善、便民，在安全可靠信賴的基礎上，提供契合民眾需求的全程服務。

(二) 建構綠能共享環境

與國際發展趨勢同步，應用綠色科技整合及活化現有電子化政府環境，減少碳排放，解決日益嚴重的環境危機，以發展永續城市，增進國家社會之競爭力。

(三) 促進公平參與機會

以網路服務有效縮短數位落差，提升國民資訊素養，創造資訊弱勢民眾更多的資訊近用及參與社會運作之機會，期能進一步改善生活品質，是下一階段電子化政府的重要努力目標。

二、五大策略

(一) 建構多元服務環境

因應無線寬頻網路應用發展技術，發展可攜式行動裝置上的服務，搭配網路服務，再結合電話與臨櫃服務，提供隨手可得之電子化政府服務。另過去以文字與圖片之溝通方式，將可改以影音與即時訊息方式進行，展現創新的服務型態。

(二) 主動遞送政府資訊

以切合民眾使用習慣之方式，由傳統靜態的資訊傳遞及被動提供資訊服務的型式，進展成為以顧客需求為導向，主動提供整合式服務，即時將所需求服務送到需求者手中。

(三)集中資源有效管理

因應資通訊技術推陳出新，透過集中管理、雲端運算、無線網路、行動設備等科技新興應用，精進投資效率，進一步創造公共價值，提供民眾更方便取用的政府服務。

(四)增進互動信賴連結

強化電子化政府法制作業（個人資料保護）及完備技術規範，使法規與時俱進，提供民眾保障，並加強相關教育，讓民眾完善認知電子化服務之安全性，凸顯電子化政府與良善治理之連結，讓民眾有更多的參與，彰顯透明、課責、參與及效能之特性。

(五)有效串聯社會網絡

因應科技及環境變遷，善用 Web 2.0 社會網絡增進公民參與及溝通效率，規劃提供社群服務機制，讓施政更公開透明，傾聽民意，促進公民參與，共同規劃更契合自己需求的電子化政府服務。

參、凝聚核心，創新服務

第四階段電子化政府計畫為鼓勵創新應用服務，依據前述願景、目標與策略，擬具「政府雲端應用服務」、「基礎資料庫擴增」、「主動全程服務」、「行動電子化政府」、「結合社會網絡」、「e化服務宅配到家」六項旗艦如圖 3。



圖 3 「第四階段電子化政府計畫」六大旗艦

一、六大旗艦

(一) 旗艦 1：政府雲端應用服務

隨著電子化政府服務使用率與規模急速增加，為求政府資源有效利用並達成綠能共享目標，政府須能因應彈性需求即時提供服務（service on demand）並強化資訊服務量能。第四階段電子化政府計畫擬結合新興雲端運算科技，推動雲端服務應用，以具有全國性規模之政府整體資訊服務為基礎，基於基礎建設（Infrastructure as a Service, IaaS）與平台建設（Platform as a Service, PaaS）的雲端基礎之上，提供創新應用（Software as a Service, SaaS），提升服務水準，推動重點包含針對所有政府機關提供單一整合計畫管理服務平台的計畫管理雲端服務以及防救災應變與協調資訊整合雲端運算架構等。至於雲端服務基礎建設，在第四階段電子化政府將以雲端資安防護推動為重點。此外第四階段也推動政府雲端基礎服務建設，涵蓋政府服務平台雲端化，深化現有政府入口網、跨機關服務整合平台服務，建構足以為各部會應用服務與整合基礎的雲端平台（PaaS）服務。



圖 4 政府雲端應用服務規劃

(二) 旗艦 2：基礎資料庫擴增

無論對外提供民眾主動全程服務，對內加速跨機關資訊交換與勾稽，基礎資料庫均為電子化政府服務的核心。我國電子化政府自民國 87 年起即陸續推動網網相連電子閘門計畫，推動商工、戶政、役政、監理、財稅等五大基礎資料整合與交換。此外，亦自 87 年起推動國土資訊系統基礎環境建置計畫，大幅提升我國在於國土規劃、國土復育、國土保安、國土監測、防救災應用等國家整體決策的品質。

基於前開基礎資料庫整合基礎，第四階段電子化政府擇定當前重要社經科技與電子化政府服務發展重點領域，擴增建立衛生福利、環境資源、全民災防、海洋發展、性別平等基礎資料庫，推動基礎資料庫之資料建置與整合、完備資訊取用標準、建立資訊共享機制及明確授權機關管理等工作，使資料得以互享互通，加速民眾服務提供及完整性之經

驗，加乘電子化政府線上服務與申辦的多元性，提升政府內部運效率並強化決策支援。

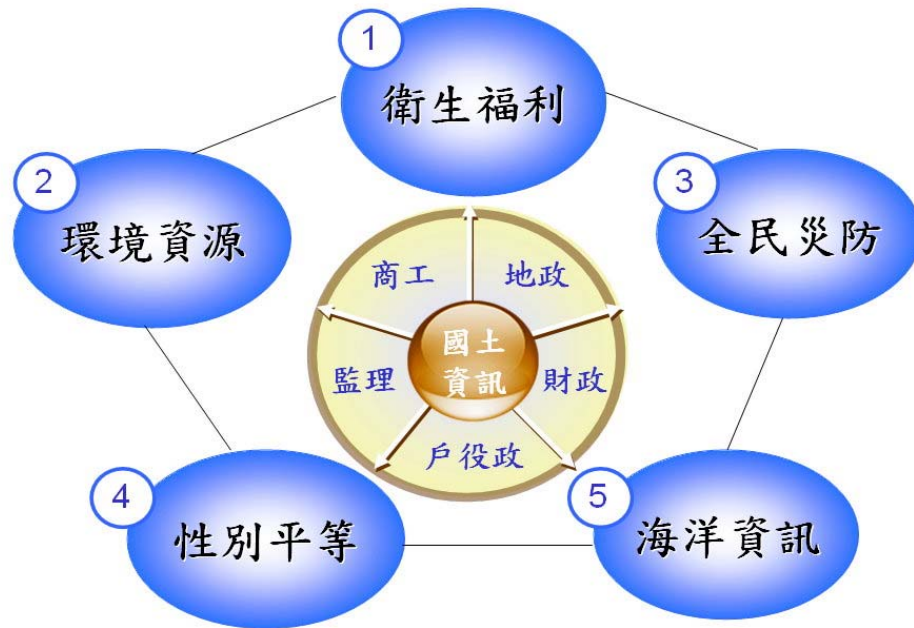


圖 5 基礎資料庫擴增規劃

(三) 旗艦 3：主動全程服務

主動全程服務旗艦係以前階段電子化政府提供對外民眾為基礎，以生命週期及整體流程觀點，簡化服務流程，整合跨部會服務，主動服務民眾，使民眾得以單一窗口取得政府全程服務，提升民眾服務滿意度，減少民眾申辦時間與成本，提升整體服務效能。

第四階段電子化政府計畫納入之主動全程服務，以分眾服務觀點分析，在政府對民眾（G2C）面向，以數位生活儀表板服務為主軸，串連不安全商品通報、數位好宅智慧服務、農漁產品生產履歷與飲食安全之農業資訊、智慧生態資訊服務等主題資訊。在政府對公務員（G2E）面向，提供智慧辦公室服務、文書檔案網路資訊合一服務、以及全國公務人力資源智慧型資訊等服務。在政府對企業（G2B）面向，提供全球招商及投資的全程服務，以及全方位涵蓋民眾、政府機關與企業的電子發票主動服務。最後在政府對公益團體（G2A）面向則持續深化公益募款網路服務。



圖 6 主動全程服務規劃

(四) 旗艦 4：行動電子化政府

因應行動技術發展及行動上網成為民眾取得政府資訊服務主流管道之一，本旗艦規劃整合各機關電子化政府服務，提供單一行動入口，協助民眾在各種行動載具上取得分散於各機關之資訊服務，提供民眾無所不在的政府服務。



圖 7 行動電子化政府規劃

(五) 旗艦 5：結合社會網絡

本旗艦旨在善用 Web 2.0 應用服務，結合民間資源、公民社會集體

智慧與社群力量，提供特定族群與特定用途之資訊服務，促進施政與服務更公開透明及公民參與，結合民眾共同規劃更契合民眾需求的電子化政府服務。本旗艦以優質生活應用如提供觀光資訊、交通資訊、教育資訊、電信服務資訊、稅務資訊及保險資訊作為示範與推廣重點。



圖 8 結合社會網絡規劃

(六) 旗艦 6：e 化服務宅配到家

為擴大政府服務範圍，發揮社會關懷、照顧弱勢族群，達成公平的民眾參與與服務取得機會，本旗艦結合第一線公務員（如戶籍員、地籍量測員、村里幹事、社工員、護士、警員）及資訊志工（如退休公務員），提供在地化服務窗口，推動「e 化服務宅配到家」旗艦，以行動化整合資訊服務，提供銀髮族、新住民、行動不便者等弱勢族群整合式的政府服務。

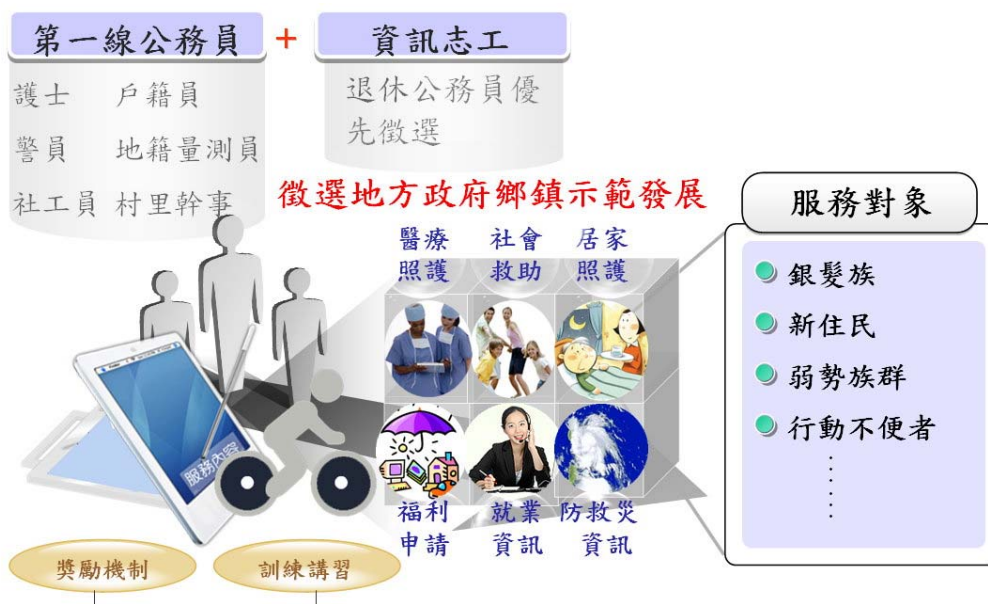


圖 9 e 化服務宅配到家規劃

二、旗艦計畫

本計畫六大旗艦依據「契合目標與策略、以部會為核心進行所屬機關內部整合、協同業務單位合作推展、跨機關合作，服務流程整合或簡化、符合 DNA 多元服務理念、整合中央、地方及民間資源、資訊公開透明，並提供民眾互通參與機會、可改善民眾服務質量及滿意度」等原則，篩選各機關提列之子計畫納入優先推動工作項目，以帶動服務創新，如表 1 所示。

表 1 第四階段電子化政府計畫工作項目

旗 艦	工 作 項 目
旗艦 1 政府雲端應用服務	1.政府施政計畫管理整合平台計畫(GPMnet 2.0)
	2.防救災雲端計畫
	3.電子化政府基礎建設雲端服務發展計畫
	4.雲端資安防護整合服務計畫
旗艦 2 基礎資料庫擴增	1.環境資源資料庫整合計畫
	2.性別平等資料庫計畫
	3.海洋資料庫規劃建置計畫
旗艦 3 主動全程服務	1.數位生活儀表板計畫
	2.建構消費品安全及標準計量檢驗服務平台計畫
	3.建築管理智慧化服務計畫
	4.農業數位生活儀表板計畫
	5.智慧生態計畫
	6.自然人憑證創新應用服務推廣計畫
	7.智慧網路辦公室計畫
	8.文書檔案資訊網路合一計畫
	9.全國公務人力資源智慧型資訊服務計畫
	10.招商及投資服務計畫
	11.推動電子發票，創造智慧好生活計畫
	12.公益網路募款平台多元服務整合計畫
旗艦 4 行動電子化政府	1.制訂行動電子化政府共通規範計畫
	2.藝文資源整合服務系統計畫
	3.故宮行動電子化服務計畫
旗艦 5 結合社會網絡	1.結合社會網絡示範發展計畫
	2.電信行動網絡主動服務計畫
	3.綜合所得稅扣除額單據電子化作業創新應用計畫
	4.保險資訊為民服務 Web 2.0 創新應用計畫
旗艦 6 e 化服務宅配到家	1.最後一鄰服務遞送整合規劃計畫
	2.在地行動服務實施計畫
	3.建構農業資源行動調查服務體系計畫

肆、前瞻規劃，承先啓後

我國電子化政府歷經三階段的推動，無論在服務創新、管理效能與數位機會等方面，均已取得突破性進展，民眾、企業切身感受電子化政府服務如網路報稅

之便捷、推動民眾上網訓練、試辦免費提供筆記型電腦、無線上網設備借用服務及提供線上單一窗口跨機關整合投資資訊服務等；此外，我國電子化政府成效屢獲國際評比肯定，世界經濟論壇更於今年盛讚我國長期對資通訊服務建設之投資與發展帶動整體國家競爭力，成為資源缺乏國家轉型成全球高科技國家的成功案例。

有鑒於資訊通信科技為推動經濟發展和社會轉型的動力來源，電子化政府已成為帶動國家產業與經濟成長、進行政府改革的策略工具。各主要先進國家均設有電子化政府政策主導機關，規劃及推動電子化政府重點計畫與策略，善用新興科技，貼近民眾、企業需求，提供無縫服務、增進民眾參與及提升國家整體競爭力。

於此關鍵時刻，我國電子化政府服務宜承先啓後，開創未來，加強應用新興科技、整合中央與地方各級機關服務資源，促進施政與服務更公開透明，強化個人隱私保護，建立資訊共享機制及以民眾的生活需求、便利角度思考，創新服務思維，落實各項旗艦工作，以達成「服務無疆界，全民好生活」願景，實現提供跨域優質服務、建構綠能共享環境、促進公平參與機會三大目標，推展更契合民眾需求的服務，俾進一步提高民眾認同與參與、提升政府服務效能及民眾、社會各界使用電子化政府各項服務的感受。

(本文由行政院研究發展考核委員會資訊管理處 分析師江美琦提供)