

## 本期要目

### 資訊長專欄

- 人力資源管理資訊業務發展概要
- 策略性人力資源資訊系統推展概況

### 政策快訊-重要會議

- 102年度資訊主管聯席會訂於12月16日召開

### 政策快訊-訊息

- 資訊安全服務共同供應契約，已公告於政府電子採購網

### 資訊改造訊息

- 103年1月1日內政部警政署、空中勤務總隊正式掛牌成立
- 103年1月22日國家發展委員會正式掛牌成立

### 資通安全

- 行政院資通安全辦公室蕭主任於政院e點通【時政講義】單元，書面談訪資通安全大攻防

### 專題報導

- 臺東縣政府「e化服務宅配到家整合計畫」介紹
- 推動「數位生活·樂齡學習」簡介

### 作業報導

- 法務部「強化個資使用稽核及公務資料外洩防護計畫」簡介
- 資源整合、服務增值—以「三總便民幫手」規劃為例

### 機關動態-人事

- 國軍退除役官兵輔導委員會
- 衛生福利部中央健康保險署

### 網站動態

- 食品安全資訊專區
- 都市更新雲端查詢上路
- 花蓮縣政府推出「玩樂花蓮」APP

### 簡訊

- 海關全面推動公文電子交換及線上簽核作業
- 行政院經建會已提前完成主機及網路更新符合IPv6協定，提升網路連接效率
- 商工行政資料開放平台對外進行公開測試

# 目 次

<b>資訊長專欄</b> .....	1
●人力資源管理資訊業務發展概要.....	1
●策略性人力資源資訊系統推展概況.....	6
<b>政策快訊－重要會議</b> .....	20
●102 年度資訊主管聯席會訂於 12 月 16 日召開.....	20
<b>政策快訊－訊息</b> .....	22
●資訊安全服務共同供應契約，已公告於政府電子採購網.....	22
<b>資訊改造訊息</b> .....	23
●103 年 1 月 1 日內政部警政署、空中勤務總隊正式掛牌成立.....	23
●103 年 1 月 22 日國家發展委員會正式掛牌成立.....	23
<b>資通安全</b> .....	24
●行政院資通安全辦公室蕭主任於政院 e 點通【時政講義】單元，書面談訪資通安全大攻防.....	24
<b>專題報導</b> .....	25
●臺東縣政府「e 化服務宅配到家整合計畫」介紹.....	25
●推動「數位生活·樂齡學習」簡介.....	28
<b>作業報導</b> .....	32
●法務部「強化個資使用稽核及公務資料外洩防護計畫」簡介.....	32
●資源整合、服務增值—以「三總便民幫手」規劃為例.....	37
<b>機關動態-人事</b> .....	42
●國軍退除役官兵輔導委員會.....	42
●衛生福利部中央健康保險署.....	42
<b>網站動態</b> .....	43
●食品安全資訊專區.....	43
●都市更新雲端查詢上路.....	43
●花蓮縣政府推出「玩樂花蓮」APP.....	43
<b>簡訊</b> .....	45
●海關全面推動公文電子交換及線上簽核作業.....	45
●行政院經建會已提前完成主機及網路更新符合 IPv6 協定，提升網路連接效率.....	45
●商工行政資料開放平台對外進行公開測試.....	45

# 人力資源管理資訊業務發展概要

行政院人事行政總處副人事長兼資訊長 張念中

## 壹、前言

原行政院人事行政局(以下簡稱原人事局) 成立於民國 56 年 9 月 16 日,動員戡亂時期終止後,依中華民國憲法增修條文規定,於 82 年 12 月 30 日完成組織法制化,成為行政院常設機關;嗣配合行政院組織改造,於 101 年 2 月 6 日改制更名為「行政院人事行政總處」(以下簡稱本總處),係行政院人事行政主管機關,依本總處組織法規定負責統籌各機關之人事行政,包括政府人力規劃、進用、訓練、考核、待遇、福利等事項。

90 年代興起的政府再造運動聚焦在如何提升政府競爭力,其中,以「策略性人力資源管理」(Strategic Human Resource Management) 取代傳統人事管理,進而提升政府效能與整體競爭優勢,成為人事行政的主流。人事人員在各機關的角色也從過去主要辦理例行性之差勤、考績、獎懲、退休、待遇、任免、人事資料登錄等工作,到現在可以協助機關進行公務人力規劃與發展,也就是,從人事行政管理到人力資源管理,再轉換到策略性人力資源管理,亦即朝向變革推動者、策略夥伴這些角色來發展。

為期上述角色的轉變能展現具體績效,本總處及原人事局必須發展及運用人力資源管理資訊系統來降低行政作業的工作量,進而思考並規劃策略性人力資源管理工作,並落實執行,才可以提升自我價值,也才可讓人事人員的工作更多元化、豐富化,並更有效率、更具彈性地完成任務,同時也協助機關展現績效。

## 貳、人力資源管理資訊系統發展之階段

本總處人力資源管理資訊系統之發展,從主機集中式、單機 DOS 版、單機 Windows 版、網際網路版到雲端概念式,與我國資訊科技之進展同步進行。其發展過程可分為四個階段,茲分述如下:

### 一、第一階段(73 年以前)

原人事局前於 70 年 2 月訂頒「加強行政機關人才延攬培育與運用方案」,明定將公務人力資料納入資訊系統管理,嗣於 71 年 5 月發函各機關配合辦理「建立人事行政電腦化資訊系統計畫」。

為落實前開計畫,齊一發展人事行政資訊業務之步調,並建立人事行政資訊共同性作業規範,於 73 年 2 月 16 日訂頒「行政院暨所屬各機關學校人事行政資訊化統一發展要點」,作為各機關發展行政資訊業務的依據。同時為利人事資料傳輸,以達人事資料之流通與共享,原人事局於 75 年間訂定「行政院暨所屬各機關人事行政資訊系統人事資料傳輸作業要點」,規定各機關統一以原人事局所訂格式

為準，每月提供人事異動資料交由原人事局彙整運用。

## 二、 第二階段（75 年至 79 年）

原人事局早期使用之電腦設備為 I B M 終端機，其主要功能係透過數據機及電話線路與原行政院主計處(以下簡稱原主計處，已改制為行政院主計總處)電子資料處理中心之 I B M 大型主機連線，將經過核校之人事或業務資料登錄於原主計處之主機資料庫，經處理後產生相關統計表報。其後隨著個人電腦系統之演進，原人事局陸續引進 I B M P S 系列個人電腦及 5 5 7 7 系列印表機等相關週邊設備，除沿續原有連線作業外，並可製作一般公文文書，節省公文製作時間。

## 三、 第三階段（79 年至 86 年 3 月止）

原人事局於 79 年依「人事行政局電腦設備計畫書」，租賃 I B M 九三七五--〇五〇型迷你電腦主機，開發各項資訊系統。同時為加速辦公室自動化業務及充分發揮主機作業能量，原人事局依「加速開發人事行政局資訊系統計畫」，有計畫地推動原人事局各項辦公室自動化業務。

此外，為全面推廣資訊管理，加速各機關人事業務電腦化，開發具共同性規範之 DOS 版「人事管理資訊系統」，並於 82 年 9 月 27 日函訂「人事管理資訊系統推廣計畫」，供全國各級人事機構免費移轉使用，藉以滿足各機關日常人事業務需求。其後於 84 年推動之「人事行政自動化軟體升級計畫」，此一階段之軟體系統採主從式架構設計，個人使用端之作業平台為個人電腦上執行 Windows，操作介面則透過滑鼠採人性化之視窗設計。

## 四、 第四階段(電子化政府計畫)

我國自 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。原人事局 92 年至 96 年間並配合電子化政府計畫，推動以知識管理、組織營運、e 化服務為主之「人事行政數位神經系統」；97 年至 100 年間推動以網際網路版人力資源管理資訊系統、終身學習平台、公務員單一入口網、資料倉儲為主之「創新 e 化人事行政整合服務」；101 至 105 年間推動之「全國公務人力資源智慧型資訊服務計畫」的重點，則是在人力資源之分眾、全程及主動服務(如下圖)。

# 策略性人力資源管理目標



## 參、人力資源管理資訊系統之發展體系

本總處開發供人事人員使用的資訊系統，主要分成 2 大類，第一類為人力資源管理工具係輔助性質系統，以作為策略人力資源管理工具；第二類人力資源管理資訊管理系統，係處理日常核心業務所必須之系統。

### 一、人力資源管理工具

第一類的系統，係配合本總處推動策略性人力資源政策所開發的管理工具，提供給各人事機構使用，包括：績效管理資訊系統、人力資本評量、核心能力評鑑系統、公務人力資本衡量系統等。

### 二、人力資源管理資訊系統(HR 系統)

這一類的系統，主要係協助基層人事人員處理日常核心人事業務所必須的系統，包括：人事管理資訊系統(HR 系統)、差勤線上表單簽核系統、高普特考職缺填報作業、服務獎章線上請頒及檢核系統、服務獎章線上請頒及檢核系統、全國軍公教人員生活津貼申請暨稽核系統等。

人力資源管理資訊系統涵蓋個人基本資料、考績、任免、健保、公保、獎章獎懲、退休撫卹、待遇福利、差勤、統計等 16 個系統。第一版係 83 年的 D O S 版人事管理資訊系統，當時只推廣行政院所屬中央機關。84 年起因為考量個人電腦走向視窗化，並配合「新公務人員履歷表」、「全國公務員人事資訊統一代碼本」及「人力資源管理資訊系統傳輸格式」的實施，原人事

局遂於 84 年底開始著手規劃視窗版人事管理資訊系統，配合電信研究所人員的參與，於 86 年 9 月完成「視窗版人事管理資訊系統」（簡稱 Windows 版），並推廣至各行政機關。但當時的人力資源管理資訊系統有原人事局 Windows 版、銓敘部 Dos 版、臺灣省政府人事處 Dos 版、臺北市政府人事處版、高雄市政府人事處版、教育部大專版，各人事機構則由其上級機關來選擇不同版本加以運用。原人事局為節省各機關重覆開發的人力及經費，經與教育部合作開發「公教人員人事管理資訊系統」（簡稱 Pemis2k），此一系統之使用者定位在各級行政機關（包括中央、省屬及福建省連江縣各層級行政機關）及學校（包括國立學校及省立高中（職）以下學校）。

由於行政院和考試院均有其人事行政執掌範疇，相關主管機關並包含銓敘部、考選部、公務人員保障暨培訓委員會、教育部、本總處、各縣市政府人事處(室)、教育局、臺灣銀行公保部、中央健康保險署、公務人員退休撫卹基金管理委員會等，因各自發展資訊系統的期程先後不一、使用的工具不同與技術整合複雜等因素，致形成系統各自獨立，欠缺整合與介接，對基層人事人員造成人事作業重複繁瑣之負擔與困擾。如能將同一項人事作業整合不同人事主管機關的現有資源，使整體人事業務水平與垂直作業流程流暢與連貫，方能發揮資源最大效益。是以，原人事局在「創新 e 化人事行政整合服務計畫」獲行政院核定後，即於 97 年起規劃開發「網際網路版人力資源管理資訊系統」（以下簡稱 WebHR 系統），並按時程逐步推廣至全國各機關學校。

#### 肆、人力資源管理資訊系統建置之目標

為使公部門人力資源從人事行政管理轉型到策略性人力資源管理，必須考量資料完整性正確性、公務生涯全程服務及跨機關資訊無縫銜接等面向，方能提供正確數據以佐證人事策略擬定形成。本總處人力資源管理資訊業務之整體目標包括：

- 一、整合所有人事業務主管機關相關資料庫，建置即時、完整、正確的公務人員資料認證，提供權威性公務人力資料統計服務，建立政府人事專業新形象。
- 二、連結 M 化工具與視覺化資訊，即時人力資源訊息整合傳遞，輔助人事高層決策，提升電子化政府之效率。
- 三、以全程服務精神規劃，運用資源共享理念，推動各式網上人事知識傳承交流服務及公務員終身學習，有效提升國家公務人力素質。

#### 伍、結語

蕭前副總統萬長曾於 97 年 7 月 16 日在「2008 政府資訊科技（IT）政策與創新論壇」表示，建立「服務型政府」是提升國家競爭力的起點；行政院吳前院長敦義於 99 年 4 月 20 日在行政院會聽取經濟部所提之「雲端運算產業發展方案（草案）」報告案後強調：「政府部門有相當多的行政事務，未來都可以運用雲端運算的概念，提供更多便民的服務」。美國政府在 2009 年年底亦決定建置「政府雲」，

導入雲端運算來降低行政成本、提升效率、減少耗電。

因為政府就是最大的服務業，服務的對象是民眾及公務同仁，就本總處職掌而言，服務對象則是含括人事人員在內的所有公務人員，而本總處在人力資源管理資訊系統的開發和全國公務人事資料庫的運用上已有相當不錯的基礎，如能配合全程服務觀念並運用雲端技術，針對公務人員、機關首長、主管機關、人事機構人事同仁等不同對象，主動提供其公務生涯的全程資訊服務，將有助於公務人力素質之提升，進而促使行政效能之進步。

## ● 策略性人力資源資訊系統推展概況

人力資源在任何機關均扮演著十分重要而複雜的角色，因為人力資源品質的良窳對國家、社會及人民的生活有著極關鍵的影響。好的人力資源與決策能創造一個美好的社會，反之，則會帶來許多混亂與危機。隨著資訊科技的快速發展，當企業界如火如荼地運用資訊技術不斷改善組織流程及提升營運績效的時候，行政院人事行政總處(以下簡稱本總處)也開始積極思考如何透過電子化、網路化的方式，進行人力資源改造，提供創新的服務。

本總處推動人力資源資訊系統已有多年經驗，將分別就人力資源的資訊體系、實施策略、重要計畫及系統推動情形提出說明。

### 壹、人力資源資訊體系

#### 一、資訊組織架構

目前本總處資訊業務由常務副人事長(兼本總處資訊長及資安長)負責督導，資訊室則負責系統分析、開發與維護，本總處並成立「資訊發展與推動專案小組」，定期檢討人力資源資訊業務之發展及推動事宜。

#### 二、重要資訊系統範疇

公務機關之人力資源業務主管機關，包含銓敘部、考選部、公務人員保障暨培訓委員會(以下簡稱保訓會)、教育部、本總處、行政院研究發展考核委員會(以下簡稱研考會)、各縣市政府人事處(室)、教育局、臺灣銀行公保部(以下簡稱臺銀公保部)、中央健康保險署(以下簡稱健保署)、公務人員退休撫卹基金管理委員會(以下簡稱退撫基金管委會)等(關係圖如表 1)，因各自發展資訊系統的期程先後不一、使用的工具不同與技術整合複雜等因素，致形成系統各自獨立，欠缺整合與介接。為整合上述各自發展之系統並提供本總處業務處及使基層人事機構有一較佳的操作環境，本總處陸續已開發多種資訊系統，詳如人事行政總處重要資訊系統一覽表(表 2)。

表 1 人力資源業務關係圖

主管機關 業務職掌	考試院	銓敘部	考選部	保訓會	教育部	本總處	研考會	縣市政府人事處(室)	縣市政府教育局	臺銀公保部	健保署	退撫基金管委會	各機關出納
考試	V		V	V		V							
組織編制	V	V				V	V	V					
任免						V		V					

考績		V				V		V					
獎懲													
獎章						V		V					
差勤						V		V					V
福利						V							
俸給、待遇						V							
退休		V			V	V		V	V	V	V	V	V
撫卹		V			V	V		V	V	V	V	V	V
訓練				V		V		V					
統計	V	V			V	V		V	V				
個人資料		V				V		V					

## 貳、實施策略

策略性人力資源資訊業務之主體精神，係針對不同服務對象提供在資料面（建立完整公務生涯全程記錄）、服務面（提供公務生涯週期全程服務）、整合面（跨機關資訊作業無縫銜接）、決策面（正確數據輔証人事策略）四個不同面向的服務。茲將各面向說明如下：

### 一、資料面 - 建立完整公務生涯全程記錄

正確完整的人事資料是提供良好資訊服務的基礎，一個公務人員無論是從通過國家考試後按資格任用或由特別法令進用，人事管理在其公務人員生涯生命週期，所需提供之服務有任用、考績、獎懲、任免、銓審、訓練、遷調、待遇、福利、差勤、保險及退休等階段，完整的人事資訊服務必須能完整保存各階段所發生的相關記錄資料。

### 二、服務面 - 提供公務生涯週期全程服務

要達成全程服務的目標，必須克服資料與跨主管機關流程等二大問題，即：「資料庫分責」及「跨人事主管機關資訊流程整合」。也就是，要以正確的人事資料為基礎出發，在每個公務生涯階段都能主動地提供公務人員權利義務的相關資訊服務及各個生涯異動的建議指引，並能完整保留所有公務生涯的資格文件記錄。讓公務人員的人事管理優質化，無所不在的服務方能促使人力資源有效運用與發揮。

### 三、整合面 - 跨機關資訊作業無縫銜接

如前述，人事行政業務主管機關包含銓敘部等(同表 1)，由於各自發展資訊系統的結果，對基層人事人員造成人事作業重複繁瑣之負擔與困擾。如能將同一項人事作業整合不同人事主管機關的現有資源，使整體人事業務水平與垂直作業流程流暢與連貫，方能發揮資源最大效益。

### 四、決策面 - 正確數據佐證人事策略

在強調公部門加速公務經驗傳承，以快速回應民眾的需求與提供更多樣化

的服務前，皆需有合理的資料數據提供擬定政策前之佐證。因此在決策形成、法規配合時代環境修改前，正確有效的統計決策數據相形重要。

### 參、重要人事資訊計畫推動情形

本總處(原行政院人事行政局，以下簡稱原人事局)依職掌負責全國人事機構人力資源管理資訊系統之規劃、建置與推動執行，自民國 85 年起，依「人事行政自動化軟體升級計畫」，將本總處(原人事局)對外業務資訊化推向網際網路，其後於 89 年及 90 年分別推動之「人事行政資訊體系基礎建設計畫」之「人事行政數位神經系統」，亦建立完整的人事行政資料處理與上下層級資料交換機制。

為簡化人事業務流程及提供更多的人事資訊服務，本總處(原人事局)於 96 年提出「創新 e 化人事行政整合服務計畫」並獲行政院核定通過，為研考會「第三階段電子化政府-優質網路政府計畫」(97-100 年)項下之子計畫。上開計畫自 97 年實施迄今，已獲致一定成效。為賡續建置更優質之人力資源管理整合環境，本總處(原人事局)自 99 年 1 月起即引進綠能趨勢等國際新技術潮流，進行多次跨機關及內部討論會議，並依研考會「第四階段電子化政府計畫」(101-105 年)架構，推動本總處之中長程計畫「全國公務人力資源智慧型資訊服務計畫」。

### 肆、重要資訊系統及工作推動情形

#### 一、網際網路版人力資源管理資訊系統(以下簡稱 WebHR)

##### (一)開發緣由

為服務人事機構，簡化人事作業流程，本總處(原人事局)自 80 年起即配合電腦軟體、開發工具、資料庫架構等資訊技術之演進，陸續開發 D O S 版、Windows 版、視窗版 Pemis2K 等單機版人力資源管理系統。雖然單機版可處理 95%的人事日常業務，但仍存在下列問題：

- 單機分散式架構，各機關需承擔設備採購、管理、維護成本。
- 資料庫未集中，主管機關無法即時取得所屬資料。
- 需經常進行版本更新。

為解決上述問題並考量基層人事機構處理日常人事業務除主管機關、本總處建置之資訊系統外，尚需使用銓敘部之銓敘整合網路系統、健保署之健保系統、退撫基金管委會之退撫基金管理系統、臺銀公保部之公保系統等，上述系統與本總處之應用系統有資料上、下游關係，藉由資訊技術整合各主管機關系統，對於人事業務之推動及作業之簡化有極大助益。本總處(原人事局)從 99 年起，配合服務導向架構、web 2.0 等新的資訊科技及雲端運算(Cloud Computing)概念，將 Client/Server 作業方式的單機版系統全面升級到網際網路標準介面(Web-based)，開發網際網路版「人力資源管理資訊系統」，將眾多資訊系統連結成大型的資源庫提供資訊服務，並透過人事行政作業流程改造，縱向整合基層機關及主管機關，橫向整合人事業務主管機關，改善基層人事人員資料重複報送，資料無法共享等問題，達到簡化人事業務的目標。

## (二) 推動情形

目前直轄市及各縣市政府，除臺北市政府外，計有 43 個縣市政府及議會（約 5,900 個機關學校）已完成 WebHR 導入。中央機關部分，行政院、本總處等 12 個主管機關及所屬機關(構)亦於本(102)年 9 月完成導入，其他中央主管機關並將配合行政院組織改造時程，於 104 年底前完成全部機關導入 WebHR。

## (三) 實施效益

1. 節省各人事機構之設備費用、系統開發費用。
2. 資料統一由人事業管機關分責管理保護，提高可信度、資料運用效益。
3. 主管機關及所屬機關(構)均在網路上作業，節省公文用紙、郵資及公文傳遞成本。
4. 主管機關即時取得所屬機關(構)之人員資料，可配合業務需求進行人事選員、資料統計及分析。
5. 人事資料每日自動更新本總處公務人力資料庫，提升本總處之資料即時、完整及正確性。
6. 逐步整合銓敘部資料庫及作業平台，建立跨系統資料自動傳輸機制，簡化人事作業。

## (四) 未來展望

WebHR 系統(架構圖如圖 1)目前只是提供前端服務，未來將持續藉由跨主管機關之行政流程改造及業務資訊整合與整併，於資料面規劃建置「人事資料服務雲」，於系統面規劃建置「人事共通整合平台」，其目標是整合本總處與銓敘部兩大人事業務主要機關之料庫及業務系統，以提供整體性決策支援資訊。

### 1. 建置「人事資料服務雲」

正確資料為提供良好資訊服務的基礎，一個公務人員可能是通過國家考試後按資格任用亦或由特別法令進用。就業務流程而言，公務人員通過考選部辦理之國家考試後，接著由本總處或特考主辦機關分發至任用機關實務訓練起，便有任用、考績、獎懲、任免、銓審、訓練、遷調、待遇、差勤、保險、退休等作業，其中保險事涉臺銀公保部、健保署等機關；依法須送銓敘部審定時，又有銓敘、動態、考績、退休等作業；新制年資之年撫卹金、月退休金、月撫慰金、一次撫卹金等發放作業又與退撫基金管委會有關，公務人員由考試及格分發任用至退休之完整公務生涯週期資料可說是分散於多個業務主管機關。如本總處資料庫有公務人員基本資料、現職任免、經歷異動、終身學習等相關的人事資料；退撫基金管委會有公務人員繳納退撫基金完整資料紀錄；銓敘部則有公務人員詳盡的銓敘審查、考績等資料。當一個公務人員申請辦理退休時，相關資訊系統若要主動提供退休金試算

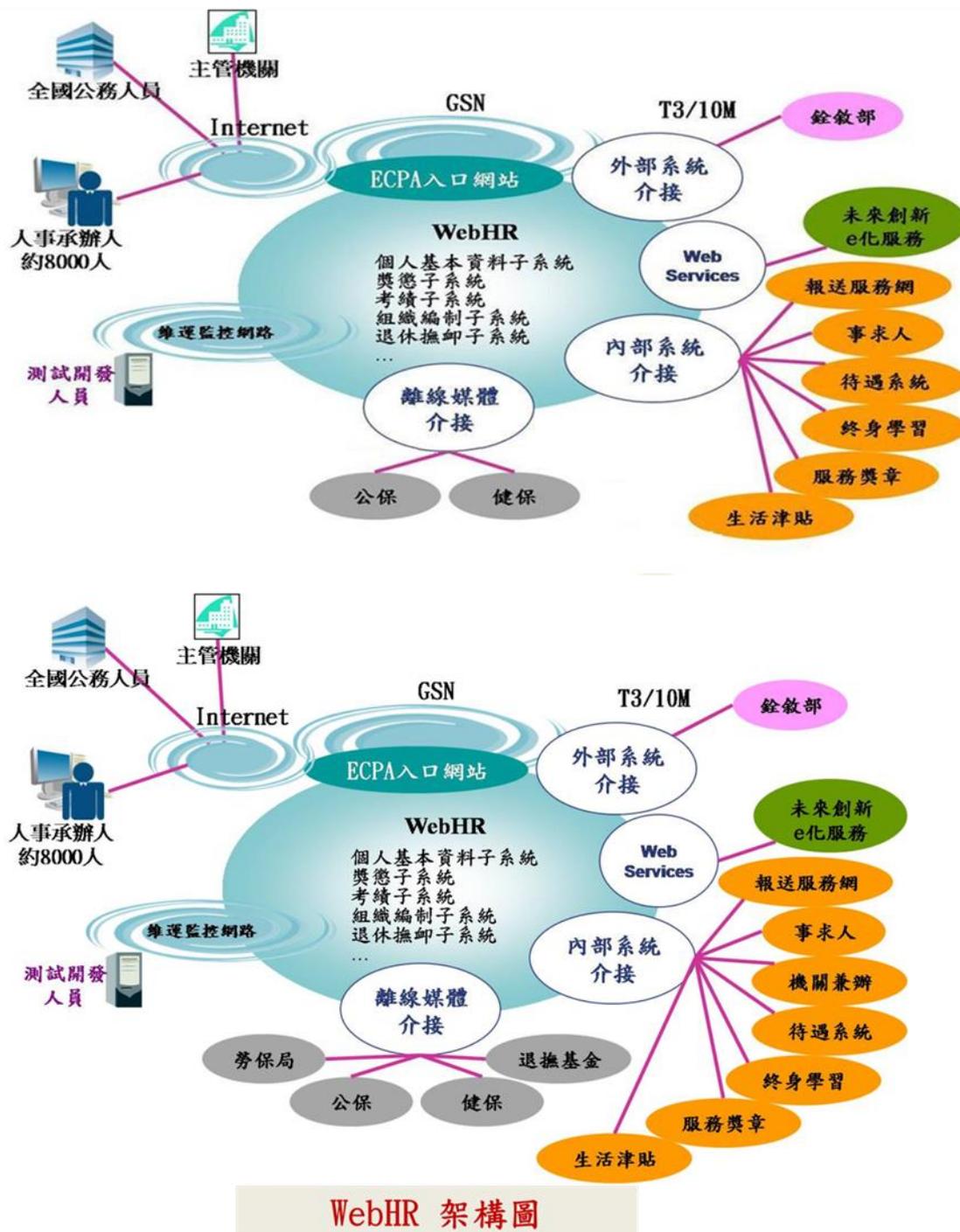
服務及建議，則至少必須分別取得 3 個主管機關資料庫之資料，方能提出退休最適時點及退休金最優組合之建議，無論在資料查詢、校對、運用均有其不便之處。

本總處基於主動服務之觀念，希能以雲端概念更深層整合上述各種資料庫來源，完整且正確的將公務生涯全程記錄於單一整合性人事資料服務雲，方能在人事管理各階段作業時發揮完整之查詢或檢核功用，進而提供公務人員各個階段全程、快速且優質之人事服務。

## 2. 建置「人事共通整合平台」

現有核心人事業務包含任免、組織編制、銓審、考績、退休等業務，涉及考試院、銓敘部、退撫基金管委會、臺銀公保部、本總處及 8,000 多人事機構。依本總處(原人事局)多年開發人力資源管理資訊系統經驗，發現要達成單一整合性跨機關人事業務服務之目標，除 WebHR 系統須持續努力達成之跨人事主管機關資訊流程整合外，尚須克服業務分責、系統分立之現況，例如本總處有「人事服務網」(eCPA) (包含組織員額、考試分發、待遇、子女教育補助、終身學習、求職徵才、技工工友、…等)、銓敘部有「銓敘整合網路系統」(包含機關編制、銓審、考績、動態登記、模範公務人員報備、聘用人員報備、公務人員試用期滿送審作業、退撫資料查件等)、退撫基金管委會有「退撫基金繳納作業系統」、臺銀公保部有「公保網路作業系統」等，但各資訊系統使用的工具與技術不同且分置多處欠缺整合，人事人員推動日常業務必須於各系統間切換，自行調整適應不同的網路作業環境、系統設計理念及操作方式，致產生作業困難、資源無法共享等問題，如能運用單一簽入技術，更甚是適度的跨機關係統整合，不但可簡化作業之複雜度，亦可將有限資源發揮最大效用。

圖1 WebHR架構圖



## 二、全國共用版差勤電子表單系統(以下簡稱 WebITR)

### (一)開發緣由

公務機關差勤作業不僅需遵循公務人員請假規則之規定，因為還包括有技工、工友、駕駛、約聘僱等人員，所以也要考慮勞動基準法(以下簡稱勞基法)等法規。又公務人員請假規則雖然只有 29 條，但法規釋例非常多，需有

資訊系統來協助提醒申請人相關請假規定，並輔助人事人員蒐集機關差勤資料，以及透過系統化工具協助資料統計及異常處理等作業。

另外，差勤作業之使用者為各機關同仁，屬於各機關 OA 的一部分，過去多由各機關資訊單位委外開發。但各機關資訊人員無法充分瞭解相關差勤法規，人事人員又無法提供資訊需求規格，因此都無法充分發揮應有之系統功能。

依據調查，因為公務同仁每天有刷卡、加班、請假之需求，各機關如果沒有相關資訊系統，人事人員每天約需花費 2 小時，以人工至 WebHR 登打全機關同仁之請假、加班情形等。如果有線上差勤表單系統，則可大幅減輕人事人員從日常例行性差勤作業工作量，並得以思考並規劃策略性人力資源管理工作。

本總處為減輕基層人事機構每日處理所有同仁之出勤、請假、加班等繁瑣工作，並考量人事業務資訊化的過程常因機關資訊技術或經費不足而無法順利推動業務資訊化，爰於 98 年進行規劃與開發 WebITR。

## (二)系統簡介

WebITR 系統可依機關差勤管理制度之不同，彈性訂定多種人事差勤管理流程，系統功能簡要說明如下：

1. 適用機關類型包括一般行政、衛生醫療、交通、警消及學校等不同類型之機關。
2. 使用對象包含公務人員、學校教師及適用勞基法之各類人員。
3. 作業範圍包括：
  - (1)線上請假、銷假、公出差、加班、調課、行事曆維護等。
  - (2)統計作業：整合原有刷卡系統、輪值班管理、加班時數計算、不休假加班費及勤惰統計等。
  - (3)費用請領作業：加班費、值班費、公差旅費、外勤費用請領、未休假加班費請領等。
4. 橫向整合年度勤惰資料轉入至考績作業、不休假資料轉入國民旅遊卡發卡銀行作業。

## (三)推動績效

至 102 年 10 月底止，中央及地方機關已有 600 多個機關上線使用 WebITR 系統。中央機關有審計部、行政院經濟建設委員會、內政部各國家公園管理處、交通部觀光局、交通部民用航空局、經濟部標準檢驗局等；直轄市及地方政府有臺北市政府、臺中市政府、高雄市政府、桃園縣政府、新竹市政府、臺東縣政府、嘉義縣政府等，刻正辦理所屬機關整體導入。

## (四)推廣策略

基於人事人員應有權使用相同的資訊工具來處理日常人事業務，不因機關層級不同而有差異，惟考量本總處(資訊室)經費及人力均不足情況下，宜

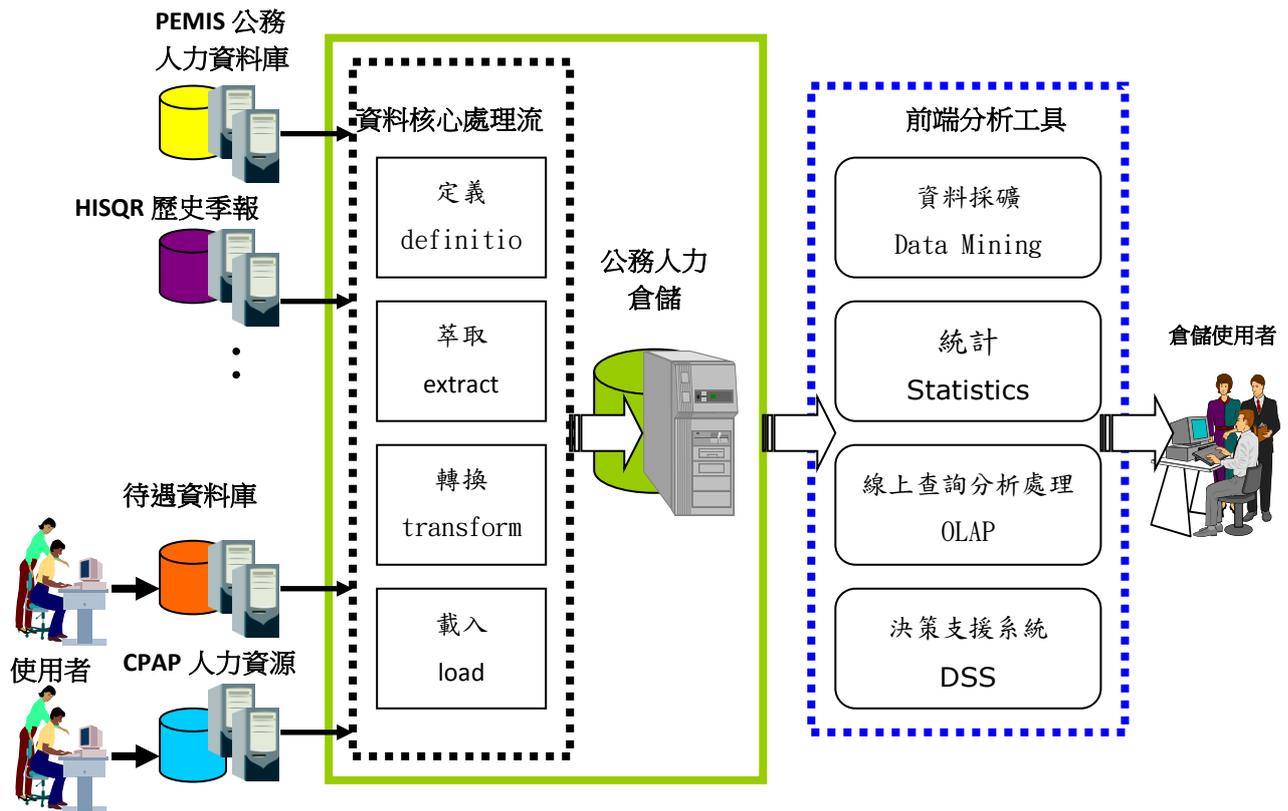
採下列方式推廣：

1. 全國性需求或差勤管理規定變更時，將每年辦理系統功能擴充。
2. 繼續免費提供系統光碟片，使有能力自行安裝之機關自行建置。
3. 繼續移轉給經費足夠且有資訊人力之地方各主管機關。
4. 對於經費不足之機關(初步規劃為國小、國中、鄉鎮公所)，以爭取預算並將本系統建置在共構機房，採用雲端管理服務，各機關共用同一版本。

### 三、公務人力資料倉儲與統計服務

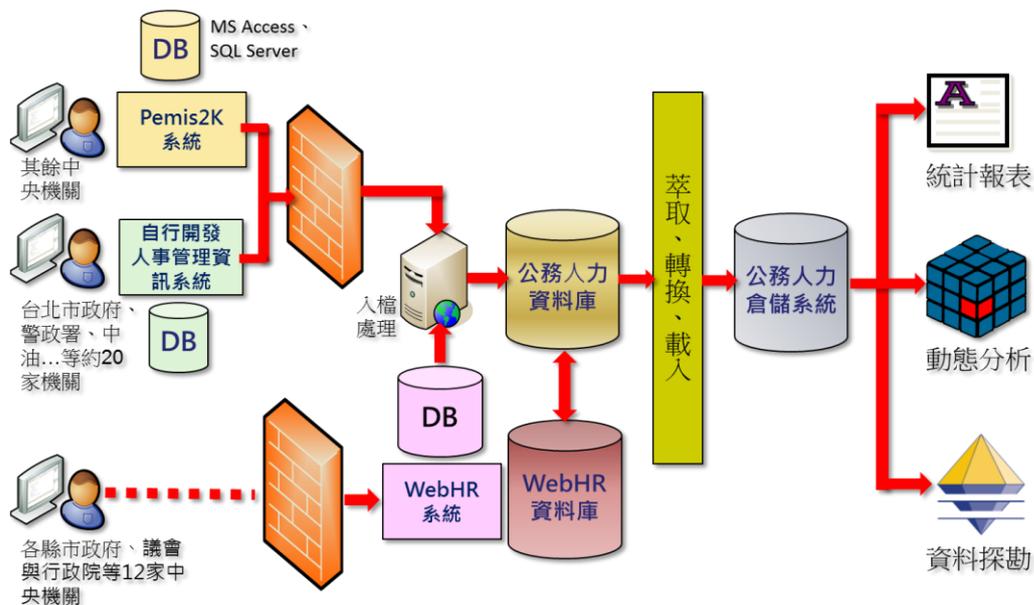
資料倉儲(Data Warehousing)是運用特定的資訊技術及資料儲存理論，有系統的蒐集組織中的日常交易資料，先經資料定義 (definition) 後再經過ETL (Extract-Transform-Load) 處理程序【萃取 (extract)、轉置 (transform)、載入 (load)】，將過去龐雜而無法深入分析的各项資料轉換成組織化的格式，存放於整合性資料庫中，再透過各式線上查詢分析處理 (On Line Analytical Processing ; OLAP)、資料採礦 (Data Mining)、統計 (Statistics)、決策支援系統 (Decision Support System ) 工具，以使用者所需形式提供正確、詳細及彙整過的歷史性資料，進而轉化成為有助於組織決策所需的資訊，甚至導出可預測未來趨勢的因子。

本總處已完成公務人員資料庫、人力資源資料庫、公教人員待遇資料庫等匯入「公務人力倉儲系統」工作，並建立待遇分析、季報表、人事選員等線上分析報表等功能(架構圖如圖2)。自上開資料倉儲上線後，已取代過去批次電腦報表作業 (以人工方式下指令)，已大幅縮減資訊提供時間，達成即時提供各類公務人力靜態統計及多維度動態報表資料分析需求，且資料正確性也較以往提高。



「公務人力倉儲系統」架構示意圖

圖2 公務人力倉儲系統架構圖



#### 四、全方位的人事資訊客戶服務

隨著人事系統使用量的攀升，系統使用者的輔導與系統推廣更形重要，為有效解決人事資訊系統使用者問題，本總處以「多元管道，單一窗口」的服務

理念建置「人事資訊系統客服中心」，以「CTI 客服整合系統」及「人事資訊系統客服網」(簡稱 PICS)為服務主軸，並整合本總處 ISMS 資訊安全管理系統、eCPA 人事服務網及全國公務人力資料庫，大量運用自動化系統及網路來進行客服案件的處理與管制，(系統整體架構如圖 3)，統一受理各式人事資訊系統之客服案件。

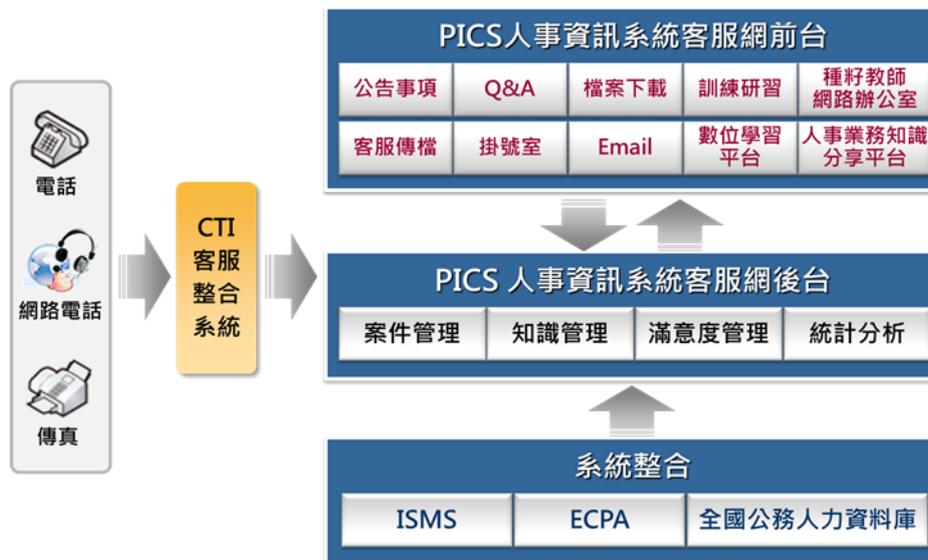
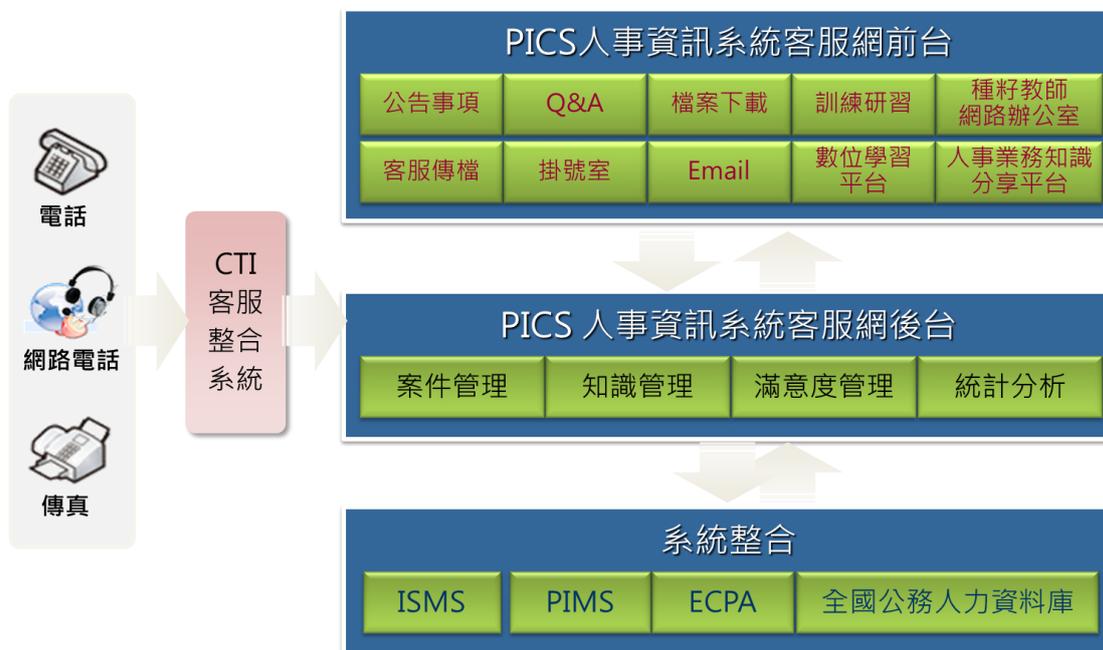


圖3 人事資訊系統服務整體架構圖



(一) 重要工作：

1. 全面提升客服品質

101 年度統計全年系統客服案量達 11 萬 5 千多件，其中以「公務人員終身學習入口網站」36,179 件為最大宗，「eCPA 人事服務網」33,137 件

次之，兩系統客服案量即占總客服案量的 60%以上。本總處大量運用自動化系統及網路，透過服務流程的不斷檢討改善，以最少人力來進行高案量的客服案件的處理與管制，並結合滿意度調查機制，經統計 101 年度客服滿意度高達 96.76%，高案量下仍維持一定的服務品質。

## 2. 推動 WebHR 種籽教師認證制度

配合 WebHR 推廣政策，針對人事資訊種籽教師專業水準不一問題，規劃研訂「WebHR 系統種籽教師認證班實施計畫」，以「數位學習」、「實體課程及測驗」、「實務教學」三階段認證程序建立專業種籽教師認證機制。自 100 年度起計開辦 6 梯次，188 人參加認證，截至 101 年底止計有 63 人通過三階段認證取得證書。認證機制之推動除全面提升種籽教師專業水準，並帶動人事資訊種籽教師實務教學風氣，實施後各主管機關運用種籽教師辦理系統教學時數增加，對於日後推動各式人事資訊系統及提升人事資料正確性具有正面的影響。

## 3. 全面性的人事資訊系統推廣訓練

人事資訊系統的實體課程訓練仍是系統推廣與減少客服案量最重要的一環。近年來本總處辦理人事資訊系統訓練主要以新進人事人員及種籽教師的培訓為主，個別系統的訓練則經由種籽教師輔導教學由各主管機關人事機構統籌辦理。101 年度計開辦有「新任人事人員資訊系統研習班」7 梯次、「Pemis2K 新任種籽教師培訓班」1 梯次、「WebHR 種籽教師認證班」4 梯次及「人事資訊種籽教師回流教育」37 梯次，另配合 WebHR 系統推廣完成 8 個縣市政府之 WebHR 系統種籽教師培訓，總計全年度辦理系統訓練時數達 600 小時以上，參訓人數達 1,841 人。

## 4. 完成 WebHR 系統自製數位課程上線

配合 WebHR 推廣至全國各機關政策，將以往需透過實體教學的系統操作課程，由本總處資訊室同仁以 Rapid e-Learning 方式，透過數位課程製作軟體自行製作教學課程內容，置於線上學習平台供機關人事同仁隨時線上學習。101 年度完成「WebHR 新任人事操作實務」自製數位課程，計 12 門課程，總課程時數 22 小時。自製數位課程推動除大幅節省實體課程訓練費用及學員講師差旅費，並減少數位課程開發成本，且自製數位課程內容易於配合系統功能異動彈性調整修正，能有效彌補實體課程訓練人數的不足，對於本總處日後推廣 WebHR 系統及各式人事資訊系統網站運用多有助益。

## (二) 具體成效

本總處的「人事資訊系統客服中心」，多年來充分運用資訊網路科技與服務流程再造，建構了全方位的人事系統支援服務。在 2012 年度透過自動化系統進行的服務滿意度調查結果中，獲得了 96.74% 的高滿意度，並參加亞太顧客服務協會（Asia Pacific Customer Service Consortium, 簡稱 APCSC）2012 年度

「亞太傑出顧客關係服務獎」(CRE Awards)國際性獎項評比，獲得了「年度最佳綜合支援隊伍(政府部門)」(Integrated Support Team of the Year (Government))獎項的肯定。足見本客服中心的服務已符合國際性的水準，多年來貼心主動的服務，亦已獲得使用者的高度肯定與信賴。

## 五、推動資通訊安全工作

隨著網際網路、資通訊科技及行動應用的快速發展與普及，資通訊安全面臨日趨嚴重與多樣性的威脅。本總處為資訊安全 A 級機關，掌管全國公務人員之個人資料。因此，如何確保人事資料之機密性、完整性、可用性是重要課題。為了強化資安能力及保護個人資料，本總處(原人事局)採取下列措施：

### (一) 落實資訊安全管理制度

本總處(原人事局)於 96 年即導入資通安全管理制度(Information Security Management System，以下簡稱 ISMS)，並通過 ISO 27001 驗證。

### (二) 導入 SOC 監控服務

### (三) 配合「行政院國家資通安全會報」之政策

1. 導入公務用資通訊設備資訊安全基礎設定(TWGCB)
2. 導入網域名稱安全架構(DNSSEC)
3. 導入政府資通安全管理制度(GISMS)

### (四) 建置機敏資料加密系統

### (五) 規劃應用系統存取日誌集中保存機制

### (六) 建置資訊安全設備及系統：已設防火牆、入侵偵測系統、垃圾郵件過濾系統、防毒系統、網點控管系統、電腦軟體資產控管系統、防止資料外洩系統、一次性密碼系統等。

### (七) 檢測機關網站安全弱點：每季針對本總處 20 個對外服務之網站進行安全弱點掃描。

### (八) 建置資料庫稽核系統：蒐集及保留存取資料庫之紀錄。

### (九) 不定期舉辦社交工程演練，並將演練成績納入各單位績效成績。

### (十) 配合個人資料保護法之實施，自 100 年起，導入個人資訊管理系統(PIMS, Personal Information Management System)。該系統係以個人資料保護法及施行細則、BS 10012 為標準所訂出之程序，並依完整的 PDCA 循環流程，建立出一套完善的個資保護框架和最佳實務，並納入資訊安全管理制度 (ISMS, Information Security Management System) 中運作。

## 伍、結語

人力資源管理系統可以降低行政作業的工作量，提高工作效率，也可讓人事人員從日常例行性事務中解脫出來，使得工作更多元化，更有效率。可以從單純的事務工作管理，邁向機關策略夥伴。資訊科技是提升各機關人力資源管理效率

的重要方法之一，更可使人事人員運用系統分析資料，提供即時多維(角)度的分析決策報表供決策者參考，以快速回應外界對人事政策的質疑。

如何提供完整的策略性人力資源管理系統，並顧及使用者導向、操作人性化，將是未來本總處繼續努力及規劃推動的方向。

表 2 人事行政總處重要資訊系統一覽表

服務對象	服務內容	對應之資訊系統
人事機構	高普特考試分發結果簡訊通知	考試職缺填報及人員分發系統
		簡訊通知服務平台
		郵件通知整合服務
	報名名單自動產製服務	WebHR 網際網路版人力資源管理系統 公務人員終身學習入口網
	組織編制修編服務(研考會、銓敘部)	組織案件資訊管理系統
		WebHR 網際網路版人力資源管理系統
		Pemis2K 公教人員人事管理資訊系統
	任用人員資格查詢	褫奪公權查詢系統
	銓審業務整合服務(銓敘部)	WebHR 網際網路版人力資源管理系統
		銓審業務全程整合服務
	考績作業整合服務(銓敘部)	WebHR 網際網路版人力資源管理系統
		考績作業全程整合服務
	符合升等人員調訓	WebHR 網際網路版人力資源管理系統
	福利	公務福利 e 化平台
	退休作業整合服務(退休核定 審定、退休金發放管理及退休後 照護)(教育部、銓敘部)	WebHR 網際網路版人力資源管理系統
		教育人員退休試算及申辦服務
		銓敘業務網路作業系統
	人事資料異動同步服務	人事資料同步整合服務
人事資料統計服務	人事資料統計倉儲服務平台	
人事業務知識交流	人事業務知識分享平台	
人事系統客服服務	人事資訊系統服務網	
機關首長/ 主管機關	機關缺額統計分析	WebHR 網際網路版人力資源管理系統
	銓審業務整合服務	WebHR 網際網路版人力資源管理系統
		銓審業務全程整合服務
	考績作業整合服務	WebHR 網際網路版人力資源管理系統
考績作業全程整合服務		
獎懲統計分析	WebHR 網際網路版人力資源管理系統	

服務對象	服務內容	對應之資訊系統
		人事資料統計倉儲服務平台
	首長差假	WebHR 網際網路版人力資源管理系統
		全國共用版差勤電子表單系統(WebITR)
	員工訓練統計分析	終身學習資料認證整合服務
	終身學習資料認證中心	終身學習資料認證整合服務
	各類升官等人員訓練統計分析	人事資料統計倉儲服務平台
	公務人員主管及官等分析	人事資料統計倉儲服務平台
	各類人員退休統計分析	人事資料統計倉儲服務平台
	各類人員人力素質統計分析	人事資料統計倉儲服務平台
人事資料探勘	人事資料統計倉儲服務平台	
公務人員	高普特考試分發結果簡訊通知	考試職缺填報及人員分發系統
		簡訊通知服務平台
		郵件通知整合服務
	訓練資訊線上查詢服務	終身學習資料認證整合服務
	個人訓練地圖	終身學習資料認證整合服務
	升官等考試資格主動通知	升官等考試資格主動通知服務
	福利活動主動通知	公務福利 e 化平台
	線上活動報名	公務福利 e 化平台
	退休金試算	教育人員退休試算及申辦服務
	訊息主動通知	研考會 e 公務介接
個人資料查詢服務	公務人員個人資料查詢服務	
求才訊息	事求人機關徵才系統	
民眾	轉入公職各項考試地圖	公職新人類網站
	公務員訓練統計	人事資料倉儲統計中心
	公務員待遇福利介紹	公職新人類網站
	公務員權利義務介紹	公職新人類網站
	公務人員人力素質各項統計公佈	人事資料倉儲統計中心
	天然災害停止辦公上課訊息	天然災害停止上班及上課情形網頁
	機關名稱及聯絡資訊查詢	人事資訊代碼系統

## 政策快訊－重要會議

### ●102 年度資訊主管聯席會訂於 12 月 16 日召開

#### 一、活動說明

配合行政院組織改造及行政院兼任資訊長二級制的施行，行政院研究發展考核委員會已完成資訊主管聯席會運作架構之調整規劃，期藉由整合政府資訊相關會議，以政府資訊發展為政策導向，建構電子化政府政策溝通與技術交流平臺，促進跨機關合作與經驗分享。在政府組織再造推動的進程下，國家發展委員會亦將於 103 年 1 月 22 日正式運作，未來以提升整體行政效率、促進國家整體發展為目標，而國發會資訊管理處亦將持續推動政府資訊發展策略規劃、創新應用服務，並期協調整合各級機關服務資源及共享服務，強化政府決策品質及服務效能。

本次會議以「策進組織改造，開啟服務新思維」為活動主軸，在組織全面改造後的政府組織架構下，重新思考政府資訊之創新服務模式，以及在「開放政府 (Open Government)」的新趨勢下，就巨量資料、政府開放資料、資訊改造及資訊資源整合等議題，安排專題演講與討論，探討政府資訊發展政策與推動策略。為共同擘劃出政府資訊發展與新契機，針對資訊資源整合與推動、政府資料活化應用等各界關注的議題，分由中央部會、地方政府、教科文、衛生醫療與公營事業等領域進行分組討論與交流，期透過跨域整合與協同合作模式，凝聚今後政府整體資訊推動政策方向，以提供全民享受經濟、方便、安全、貼心的優質生活。

#### 二、活動日期及地點

時間：102 年 12 月 16 日（星期一）

地點：臺大醫院國際會議中心（台北市中正區徐州路二號）

#### 三、參加人員

中央各部會、地方政府、公營事業、教育與研究及醫療機構資訊主管。

#### 四、活動議程

時間	活動議程	主講人/主持人
09:00-09:30	報到	
09:30-09:55	致詞	臺北市府市長郝龍斌 行政院政務委員兼資訊長張善政 行政院研考會主任委員宋餘俠
09:55-10:00	合照	
10:00-10:20	政府資訊發展政策與推動策略	行政院政務委員兼資訊長張善政

時間	活動議程	主講人/主持人
10:20-10:40	102 年數位機會調查結果	行政院研究發展考核委員會
10:40-11:00	茶敘	
11:00-11:30	由研考會邁向國發會	行政院研考會副主任委員戴豪君
11:30-12:00	臺北市政府資訊建設發展藍圖	臺北市政府資訊局局長詹德存
12:00-13:30	午餐	
13:30-15:00	分組座談	
	分組討論議題： 議題 1. 政府資訊資源整合運用與推動策略 議題 2. 政府資料活化應用與深耕推動策略	
	引言：行政院研考會資管處	
	分組主持人：分組討論(80 分鐘)	
	中央部會分組	行政院研考會資管處處長何全德
	地方分組	臺北市政府資訊局局長詹德存
	教科文分組	教育部資訊及科技教育司司長楊鎮華
衛生醫療分組	衛生福利部資訊處處長許明暉	
公營事業分組	經濟部資訊中心主任馬正維	
15:00-15:20	茶敘	
15:20-16:00	分組討論結論報告 (每分組 8 分鐘)	
16:00-17:00	綜合座談	
17:00	賦歸	

### 五、主、協辦機關

臺北市政府、行政院研究發展考核委員會。

### 六、活動聯絡窗口

聯絡人：本會電子化政府專案團隊郭小姐。

電話：02-2341-9066 #828。

E-mail：[ttkuo@rdec.gov.tw](mailto:ttkuo@rdec.gov.tw)。

## 政策快訊－訊息

### ● 資訊安全服務共同供應契約，已公告於政府電子採購網

資訊安全服務共同供應契約，自 102 年 11 月 14 日起，公告於行政院公共工程委員會「政府電子採購網」，歡迎多加利用。

## 資訊改造訊息

### ●103年1月1日內政部警政署、空中勤務總隊正式掛牌成立

配合行政院組織改造，內政部警政署及內政部空中勤務總隊於 103 年 1 月 1 日正式掛牌成立。

### ●103年1月22日國家發展委員會正式掛牌成立

配合行政院組織改造，國家發展委員會整合行政院經濟建設委員會、行政院研究發展考核委員會、行政院公共工程委員會及原行政院主計處電子處理資料中心部分業務而整併設立；國發會職掌國家發展綜合規劃、經濟發展、社會發展、產業發展、人力發展、國土區域離島發展、管制考核、政府資訊管理等政策之規劃、協調、審議、資源分配等，以提升整合總體政策之目標，強化政府決策效能。國發會於 103 年 1 月 22 日正式掛牌成立，未來將領航國家發展、開創經濟新局。

## 資通安全

### ● 行政院資通安全辦公室蕭主任於政院 e 點通【時政講義】單元，書面談訪資通安全大攻防

資通安全與民眾生活息息相關，行政院資通安全辦公室主任蕭秀琴接受政院 e 點通【時政講義】單元，書面訪談，和大家分享政府怎麼保衛台灣的資訊安全，詳細內容請連結至

[http://news.ey.gov.tw/News\\_Content2.aspx?n=DDD0705B2394AD88&s=B38799813171EEFF](http://news.ey.gov.tw/News_Content2.aspx?n=DDD0705B2394AD88&s=B38799813171EEFF)。

# ●臺東縣政府「e化服務宅配到家整合計畫」介紹

## 壹、計畫緣起

行政院研考員會推動電子化政府計畫及優質網路政府計畫，推動第四階段電子化政府時，於100年度選定本縣東河鄉公所做為旗艦六計畫之示範展點之一，經過2年的試辦，檢討發現其實際績效與理想之間尚存在差距，包括案件較多的為民服務項目，其作業流程受限制於中央主管機關法規，簡化難度高(如：民眾接受補助經費單據必須紙本核銷)，故無法立即透過行動服務營造全程線上便民情境，只能找公所能夠自行掌控的項目來試辦，但其案件數量相對較少，且行動載具又無法像筆記型電腦提供全功能的使用，導致推行困難。另眾多的項目皆需書寫相關申辦業務申請書，未有完善的表單簽核系統，亦導致推行上的不便。

為了擴大執行成效，強化東河鄉公所現有服務項目，並針對各項業務申辦表單簽核問題，藉由本計畫建置辦公室行動化表單簽核系統，使民眾透過電話預約或村里幹事或相關業務同仁普查時，以行動載具主動到府，協助中高齡、新住民及身心障礙等弱勢族群等行動不便的民眾，線上申請各項業務與社會福利服務案件等服務，並直接告知民眾申辦結果，且有關社福相關生活補助、兒童少年相關生活扶助、身障生活扶福之各項業務，讓公所第一線人員可直接利用行動載具，直接於弱勢e關懷全國社政資訊系統與特殊境遇家庭暨兒童少年社政系統上作業，提昇基層作業人員行政效率，降低工作負擔，並加速民眾申請案件處理速度，達到簡政便民之功效。

## 貳、行動服務工作項目

為啟動行動資訊服務，本府於102年8月5日召開啟動會議，與臺東縣轄下16鄉鎮市公所相關人員共同擬定初期行動資訊服務項目，包括：國民年金減免申請 / 諮詢、原住民急難救助申請、父母未就業育兒津貼補助申請、環境清潔查報、道路坑洞查報及流浪動物查報等6項行動資訊服務項目。有關e化服務宅配到家介接之相關系統及示意圖分述如下：

### 一、Ecolife 清淨家園綠色生活網：

統合使用中央資訊系統平臺，民眾可於網站上或是透過系統的APP或是透過電話通報，各公所清潔隊人員或相關同仁攜行動載具至通報點進行查核，並直接連上系統進行相關結案處理作業，減化行政作業時間。

### 二、辦公室行動化表單簽核系統：

因本縣屬偏鄉地區，地形及村落分佈關係，至公所距離交通多有不便，且民眾如欲申辦各項扶助或使用證或救助申請，皆需利用農閒時刻或放下農務前往公所辦理相關作業，如期間因證件不全需補證時，其交通不便與往返時間，造成申請時效延宕或超過申請時效，增加民眾困擾。建置該系統，讓基層第一線人員接獲民眾電話預約申請各項申辦業務時，

同仁攜行動載具到府協助，於系統上填寫相關業務表單及現場檢核相關證件與利用載具拍照功能佐證留存後，利用表單簽核系統線上簽核至主管或縣府，當下告知民眾申辦結果，加快服務效率，也省卻民眾來回奔波之苦，面對面的服務，讓民眾對政府服務有感。

### 三、弱勢e關懷-全國社政資訊整合系統/特殊境遇家庭暨兒童少年福利資訊系統：

統合使用中央資訊系統平臺，讓基層第一線人員主動到府至需要申請各項社會福利救助(申請中低收入戶生活扶助、中低收入老人生活津貼、身心障礙生活補助等各項)、申請各項特境家庭及兒童少年福利救助(特境兒童托育津貼、特境緊急生活扶助、特境子女生活津貼、兒少傷病醫療補助等各項)的民眾家中，馬上服務亦可主動關懷民眾，詢問需求及主動遞送政府資訊，達到為民服務指標。



圖 1 e 化服務宅配到家示意圖

103年度擬依據102年度之各項行動服務，訂定其他基層機關(各衛生局所、戶政事務所、地政事務所等單位)與民眾生活密切相關的業務，規劃包括：(1)長期照顧申請服務、(2)預防注射、(3)在地有證照保母查詢、(4)戶政申請服務、(5)地政申請服務等多項之政府業務服務，並研析適合行動化方式服務民眾之資訊服務項目及服務對象，產出後續推動基礎服務項目，並規劃運用醫療巡迴車於行動服務作業。103年度並將102年及103年度推動之各項申辦及查報業務優化為可採用離線作業，承辦人員外出行動服務，沒有3G網路仍可進行相關作業，待返回辦公室後，再行後續流程作業。

另為使第一線服務人員能熟悉行動資訊服務操作方式，由本計畫相關人員，下鄉輔導與教學，透過教育訓練，帶領基層人員熟悉載具及服務流程，並搭配實地輔導，讓基層服務同仁能快速上手，以降低不安感，並廣宣行動資訊服務，運用文宣推廣、網路行銷宣傳行動資訊服務，同時結合地方活動，以提升行動服務知名度，增進行動服務申辦率。

### 參、行動服務推廣成效

初期為鼓勵第一線服務人員能積極辦理行動資訊服務，本府辦理行動服務成果競賽，102年度以本縣16鄉鎮市公所為競賽單位，依據今年推動之申辦業務項目之作業情形進行評比，擇優錄取表現優良之機關及個人，敦請縣長頒發獎金及獎狀以資鼓勵，並進行成果發表及心得交流。

自102年9月24日「e化服務宅配到家競賽」開跑至競賽結束，短短30天，服務件數達348件，執行件數最高(60件)為大武鄉公所；東河鄉公所則是行動資訊服務流程縮短成效最高(達到89%)。

### 肆、結語

臺東縣政府率全國之先，全縣推動行動資訊服務，民眾只要一通電話，服務就可宅配到家，顛覆以往作業模式，藉由e化流程加速公務申辦，帶給民眾更優質的服務。未來在中央的持續推動，地方政府與各部會同仁的協助下，行動資訊服務將持續成長，並將擴大e化宅配服務項目，推動更多創新應用服務，打造一個民眾更加有感電子化政府，讓行動資訊服務更加欣欣向榮。

**(本文由台東縣政府計畫處資訊科李鐘林科長 提供)**

## ●推動「數位生活·樂齡學習」簡介

### 壹、前言

根據 2012 年經建會人口統計資料<sup>1</sup>，臺灣於 1993 年 65 歲以上老年人口占總人口比率超過 7%，成為高齡化社會<sup>2</sup> (aging society)，並推估 2018 年將超過 14%，成為「高齡社會」(aged society)，2025 年更將超過 20%，而成為「超高齡社會」(super-aged society)。其中，65 歲以上人口數大幅增加，2060 年約為 2011 年之 3 倍；另外，80 歲以上高齡人口占老年人口(65 歲以上)比率亦由 2011 年之 25.4%，增加為 2060 年之 41.4%，面對老齡人口的快速增加，以及對未來社會結構的衝擊及影響，都將成為政府未來施政的重大挑戰，為迎接此社會人口結構之重大變化，政府相關部門，莫不積極未雨綢繆，研擬因應之道。

行政院研究發展考核委員會（以下簡稱行政院研考會）長期關注中高齡數位應用發展的情況，致力推動優質數位機會環境，讓中高齡民眾應用資通訊科技融入資訊社會，提升生活品質，減少因資訊科技的發展所產生的世代隔閡。因此，行政院研考會規劃利用最新資訊與通訊科技產品，推動「數位生活·樂齡學習」活動，提供樂齡族群學習及應用平板電腦，協助其融入資訊社會，並藉著試辦計畫，尋求可行之永續發展、經營模式，以營造符合時代潮流的「高齡友善」資訊社會環境。

### 貳、推動背景

依據行政院研考會 101 年「個人/家戶數位機會(落差)調查」結果顯示，國內網路使用者仍以 50 歲以下世代居多(12-40 歲民眾逾 98%曾上網、40-49 歲民眾 84.2%曾上網)，50-59 歲民眾只有不到半數曾上網(49.3%)，60-64 歲上網率降至 28.0%，65 歲以上民眾上網率再降為 10.6%。相較於日本 65 歲以上民眾近 60%曾上網、美國 65 歲以上民眾逾 40%曾上網(圖 1)，顯示我國資深公民的數位應用問題值得關注。

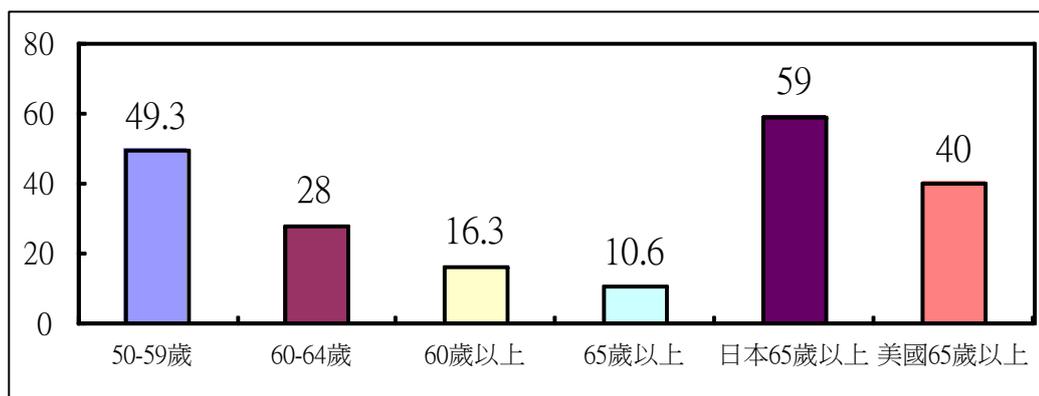


圖 1 我國與日本、美國高齡人口上網率比較

<sup>1</sup>經建會「中華民國 2012 年至 2060 年人口推計」報告

<sup>2</sup>根據聯合國世界衛生組織(WHO)的定義，65 歲以上人口(老年人)占所有人口 7%以上稱為「高齡化社會」(ageing/aging society)；到達 14%時稱為「高齡社會」(aged society)，而當老年人口占所有人口 20%以上時便稱為「超高齡化社會」(super-aged society)。

另外，鑑於過去幾年推動民眾免費上網教育訓練的經驗，對於資深公民而言，傳統桌上型電腦與筆記型電腦的學習門檻較高，尤其是鍵盤、滑鼠使用不易上手，英文及中文輸入更是不易跨越的門檻。但隨著觸控螢幕科技興起，電腦及網路操作介面親和性及便利性獲得大幅提升後，資深公民上網情形獲得穩定增加，尤其 40 歲以上中高齡網路族，持有平板電腦比率超越年輕族群，更是過往臺灣數位科技發展相當少見的現象。



圖 2 資訊環境及設備的變化情形

據此，行政院研考會於去（101）年特別辦理「應用可攜式行動設備縮減資深公民數位落差服務試辦」，邀請沒有使用過電腦及網路之 60 歲以上資深公民參與平板電腦學習，即規劃利用可攜式資訊應用載具較親切的操作介面，使用直覺式的觸控及語音辨識，來改善傳統使用電腦必須藉由鍵盤、滑鼠的操作模式。

試辦結果顯示，整體使用滿意度達 97.9%(含課程內容、教材設計、可攜式設備、講師教學態度、速度及講解能力等)。另外，96.3%學員自認學會平板電腦讓生活變得比較充實開心，90.3%因為嘗試新事物而感覺滿足，71.0%因為學習平板電腦受到家人或同齡朋友肯定，不論是從參與學員對課程的滿意度、持續應用平板電腦情形、或是課後自行購買平板電腦的比率來看，皆顯示透過可攜式行動設備降低資深公民學習門檻，具有創造數位機會極大的政策潛力。為進一步更深入瞭解可攜式資訊設備對於高齡民眾進入資訊社會的影響，試辦資深公民「數位生活·樂齡學習」課程，以評估資深公民應用平板電腦融入資訊社會之群聚教學及同儕學習效益，及對於兒女及祖孫之間

的親子互動、家庭聯繫效果及影響，做為後續擴散之基礎。

### 參、計畫內容

本計畫將利用平板電腦縮短電子化政府應用服務與資深公民間的距離，以及結合 NGO/NPO 培植在地平板電腦應用服務之種子教師，作為逐步在社區紮根及擴展的途徑，並落實公平參與數位機會，提供中高樂齡族群接觸及融入資訊社會的途徑。

在試辦單位選定方面，優先以數位應用發展較緩慢的地區作為試辦對象，依行政院研考會 101 年數位機會調查顯示，嘉義縣個人曾經使用網路 63.1%，與全國平均 73% 存在近 10% 落差；50 歲以上曾經使用網路 18.9%，與全國平均 32% 則存在高達 13.1% 落差。另外，嘉義縣 50 歲以上民眾佔人口數比例為 37%，顯示嘉義縣不論個人或 50 歲以上民眾網路使用情形，都值得加強關注。因此，本課程結合嘉義縣政府、嘉義縣鄉鎮公共圖書館及非政府/非營利組織(以下簡稱 NGO/NPO)為試辦單位，公開徵選 50 歲以上資深公民參與平板電腦學習，規劃至少辦理 20 班 200 位資深公民參與為期 6 週平板電腦學習，藉此觀察評估資深公民學習平板電腦的歷程、使用模式、學習障礙及可能誘發學習之動機，並評估可攜式行動設備直覺式操作方式，在縮短資深公民學習速度及持續應用之效益。

透過平板電腦學習過程之密集互動與分享，研析提升資深公民資訊素養，協助其融入資訊社會，及深化資深公民接觸資訊社會的數位機會效益，並探討可攜式行動設備 App、結合在地服務(LBS)等應用，評估此模式對豐富資深公民生活、增進參與公共事務及體驗資訊社會帶來的方便與樂趣之影響。

另為持續提供在地資深公民平板電腦學習服務，尋求可行之永續發展、經營模式，將利用此一試辦計畫結合 NGO/NPO 培植平板電腦應用服務之在地種子教師，以資深公民教導資深公民之同儕教學方式，作為逐步在社區紮根及擴展的途徑，以及政府普及資訊服務，深耕數位關懷之在地推動力量。

### 肆、辦理情形說明

本計畫遴選 10 個正式試辦單位(圖書館及 NGO/NPO 各 5 個)，以推動意願、自籌資源、持續營運自我評估、教學環境、對資深公民資訊近用及素養之瞭解程度及協助推廣行銷等指標進行調查及遴選。

以學前問卷，瞭解報名之資深公民身體機能、家戶資訊環境、資訊素養及概念，評估安排學員上課班次，計畫徵選 200 位 50 歲以上資深公民參與平板電腦寓教於樂的教學課程，並從其中篩選 25 位進行種子教師培訓。

課程設計以平板電腦使用操作、與家人朋友互動的通訊應用及常用 App 為主要內容，以「寓教於樂」方式，引導資深公民從娛樂、生活中學習使用平板電腦。課程期間，平板電腦可提供學員免費借用帶回家，並於課程結束後歸還。將於課程期間及課程結束，進行相關研究調查作業，藉以瞭解平板電腦對資深公民融入資訊社會之影響。



圖 3 「數位生活·樂齡學習」課程設計及規劃

## 伍、結語

期望「數位生活·樂齡學習」之試辦推動，可改善高齡化社會所帶來數位落差問題，這也是行政院研考會因應社會人口結構逐漸朝高齡移動，在預期出現「銀髮趨勢」不可逆的情況下，具體營造「高齡友善」社會環境的一項前瞻創新作為。

利用平板電腦能否翻轉現有學習上網模式，及帶動資深公民學習上網風潮，仍有待試辦、追蹤及時間驗證，對於高齡社會來臨的影響，也有待長期觀察。課程內容設計上雖力求與實際生活結合，並以活潑、寓教於樂的方式進行課程上課，但是否符合資深公民興趣及需要亦待考驗。能否培植具教學熱忱且數量足夠的在地平板電腦應用服務之種子教師，將影響逐步在社區紮根及擴展速度。本計畫屬於點燈性質的試辦計畫，如要擴大成效，仍有賴地方政府挹注資源，結合鄉鎮圖書館作整體規劃辦理，才能將效益從點擴散至線及面。

面對高齡社會可能帶來的衝擊，是未來政府施政的無可避免的挑戰，行政院研考會率先結合最新的資訊通訊科技產品，推動「數位生活·樂齡學習」，除期盼改善高齡化社會所帶來數位落差問題，亦希望能透過此試辦計畫，能讓樂齡族群日常生活中有所衷（興趣、嗜好）、有所用（參與資訊社會活動）、有所長（終身學習成長），也為資深公民開啟一扇明亮之門，迎接多采的樂齡生活風貌，使其成為高齡化社會中穩定且快樂的力量！

參考資料：

1. 經建會「中華民國 2012 年至 2060 年人口推計」報告
2. 行政院研考會歷年個人/家戶數位機會(落差)調查報告
3. 行政院研考會應用可攜式行動設備創造資深公民數位機會試辦計畫執行成果報告

（本文由行政院研究發展考核委員會資訊管理處 提供）

## 作業報導

# ●法務部「強化個資使用稽核及公務資料外洩防護計畫」簡介

## 壹、前言

法務部(以下簡稱本部)主管我國法務行政，除保有大量刑事案件等個人資料外，所屬機關為執行業務亦需查詢相關機關(構)之資料，因此對於資通安全事項特別重視。本部在資安防護方面雖已建有防火牆、入侵偵測、防毒閘道等資安防禦設備，以防範外來攻擊，整體資安防護機制並通過ISO27001國際標準驗證；但為因應多變的資安威脅及越來越受重視個資保護議題，目前本部對同仁公務資料之保護，僅賴公務電腦之防毒系統及於外網出口佈建資安防禦設備，面對日增之資安威脅來源與不斷翻新之入侵手法，已有防不勝防力有未逮之勢，解決之道除繼續防堵侵入管道外，並應強化異常事件監控、電子資料檔案保全及部署加解密機制等，以強化資安防禦縱深，並提升每位同仁的資安警覺意識，落實個資使用保護之理念。

另本部亦為「個人資料保護法」主管機關，新版個資法規定保有個人資料檔案之公務機關應積極履行個資監督、保護職責之要求；本部為完備、落實各項資安保護措施之責，爰擬訂強化個資使用稽核及公務資料外洩防護計畫(以下簡稱本計畫)，以建立有效的資料保護及監控系統，落實個資保護及使用稽核。

## 貳、計畫規劃方向

本計畫旨於加強本部對個資電子資料使用之監控與稽核，強化個資電子檔案保全，延長資安防禦縱深，將個人電子資料外洩的風險盡可能降到最低，規劃策略如下：

### 一、以資訊系統資料庫為中心，擴展至使用者端防護

本計畫以個資電子資料集中儲存(資料庫)為防護起點，輔以網路使用者管控，中期擴展至使用者端電腦之防護，最後將防護監控機制之事件予以整合，提升事件分析能力。

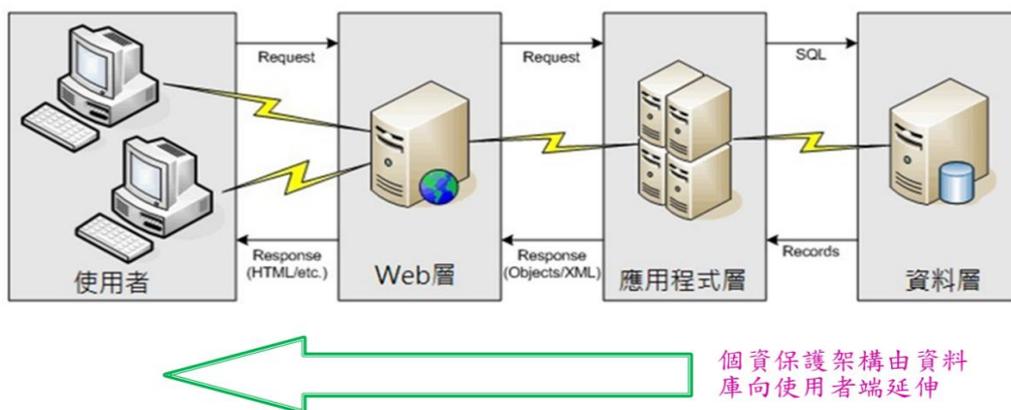


圖 1 計畫推展方向

## 二、 選擇可能之個資外洩管道，重點佈建防護項目

本部及所屬機關中僅約二分之一配置有資訊人員，且多數未經專業資安相關技能訓練，亦無足夠預算採對所有個資電子檔案全面管控之個資保護工具，面對持續、多變之資安威脅，僅能以有限之經費選擇重點項目，建置有效之個資保護措施，縮短對資安攻擊之回應時間及訓練人員之應變能力，另提升同仁個資保護認知，盡力防止個資遭有心人士不當查詢、散佈及損壞，降低個資外洩之風險。



圖 2 由不同面向分析個資外洩管道防護重點

## 三、 建立事件紀錄交叉分析機制，提升預警效果

為降低資安人力不足之衝擊，規劃整合本計畫建立之資料庫稽核系統、端點防護、連線管制等系統之記錄，導入事件紀錄保存平臺，盤存所得紀錄資料，作為定期稽核之依據，另強化事件紀錄平臺之事件交叉分析功能，借助平臺分析能力精進個資使用管理及稽查程序與內涵，朝達到不間斷掌握個資蒐集、處理、利用流程之每個環節之目標，並可對其間之作業進行事後稽核，歸檔紀錄亦可提供資安事件追查。

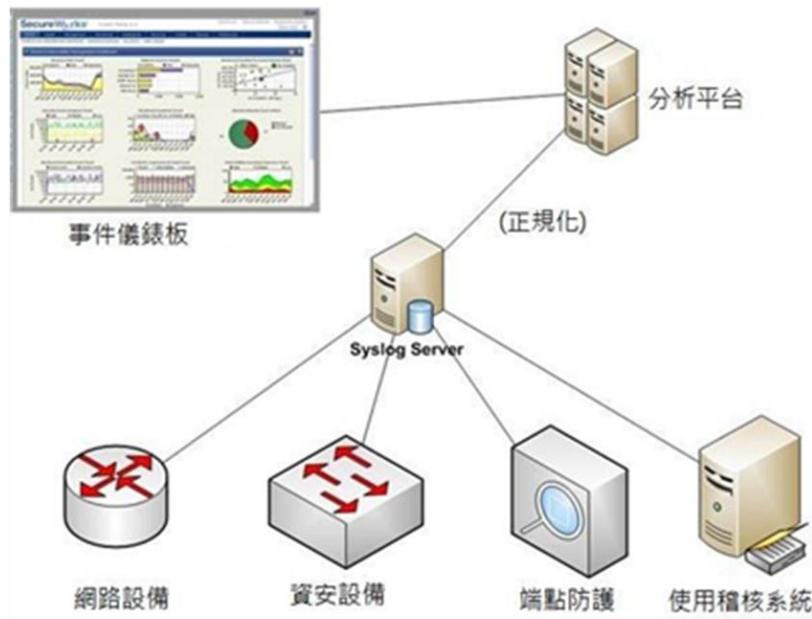


圖 3 事件分析平臺架構

### 參、計畫目標與預期效益

本計畫係以本部通過ISO27001資安標準之資安架構為基礎，再強化個資使用稽核及防護公務資料外洩之能力為目標，共分三年三階段進行：

#### 一、101 年建立使用者連線管控系統及自動化事件紀錄保存平臺

建置事件記錄保存系統以儲存本計畫分析資料，初期盤存現有資訊安全設備記錄所得資料，作為資安事件警示之分析依據，並做為後續建置之個資保護系統紀錄保存平臺，除逐步精進個資使用管理及稽查程序與內涵，朝達到不間斷掌握個資處理、利用流程之每個環節，自動通報違反政策之事件，其後並可用以對其間作業進行事後稽核，歸檔記錄另可提供為資安事件追查研判之用。

使用者連線管理是網路資訊安全的第一道防線，未管控之網路連線無論是蓄意的盜用，還是不經意的誤用，往往造成了資訊安全管理上的漏洞。連線管控亦是 ISO27001 資安標準之基本要求，過去本部宥於經費不足等因素於網路連線管控係使用行政規定輔以人工管理之方式，相當耗費人力，爰於本計畫第 1 年優先建立自動化連線管理機制，強化個資保護之基礎環境。

#### 二、102 年強化資料庫使用稽核

於原資料庫系統內建之安全機制外，依本部需求建立資料庫稽核系統，能依機關政策設定使用稽核原則，蒐集資料庫使用資訊，並提供監控及異常使用告警能力，另稽核系統在平時可監測、統計資料庫使用量，俾提供系統管理人員評估資料庫系統狀態。

### 三、103 年整合異質系統紀錄，強化使用者端個資保護能力

將前二期建立之端點防護、連線管制及個資保護、使用稽核等記錄導入事件紀錄保存平臺，盤存所得記錄資料，作為定期稽核之依據，另可於前項整合分析工作中，整體檢視、評估本部個資保護措施之有效性，如有發現個資保護缺漏部分，進行檢討改善後可獲得本部個資保護之整體架構。

在使用者端部分，因應個資法三讀通過，資安專家皆建議企業應採取資料遺失防護技術，以控管並追蹤重要資料去向，防止個資外洩；惟系統化監控、管理資料存取權限技術，通常必須先決定文件的機密等級，制定安全規範，決定文件與存取者之對應存取權限，過程繁複且易因政策或權限設計不當，影響防護成效。本計畫將研究評估、建置適用於本部同仁使用之端點防護及公務電子文件防護、加密機制，將本部資安防禦縱深，延伸至最底層之資料面，將個人資料外洩的風險盡可能降到最低。

#### 本計畫完成執行後預期可達到以下效益：

- 一、加強對個資資料使用之監控與稽核，強化資料檔案保全，延長本部資安防禦縱深，將個人資料外洩的風險盡可能降到最低，符合「個人資料保護法」防止個人機敏資料外洩及善盡善良保管的責任。
- 二、落實使用者連線管控，偵測有心人士以外來設備連接本部網路，防止不明設備存取網路，維護資訊基礎作業環境安全。
- 三、建置自動化事件紀錄保存平臺，可保留相關個資、網路存取紀錄，提供資安事件追查及佐證之用。
- 四、強化資料庫使用保護及使用者端保全機制，依本部政策設定加密或使用稽核原則，記錄資料庫使用資訊，並提供監控及異常使用告警能力，可供平時監測、統計資料庫使用量，於發生個資事件亦可用以追蹤資料去向，遏止個資資料濫用，將個人資料外洩的風險降低。

### 肆、計畫已達成之效益

由於本計畫經費挹注，建置使用者連線管控系統、自動化事件紀錄保存分析平臺、資料庫稽核系統及端點(資料漏失)防護系統等，搭配本部要求同仁實施公務電腦個資電子檔案清查、加密及隔離具有系統高權限使用者作業環境等措施，使本部於個資保護技術面部分，有較完整之架構。



圖4 個資保護技術面作為

本計畫自101年1月開始執行至今，已依時程完成使用者連線管控系統、集中紀錄保存系統及事件分析系統平臺建置，填補NSOC停止服務後之資安監控缺口，並已產出異質資安防護系統紀錄集中平臺架構研究報告一篇，以及資安事故管理流程與事件分析監控平臺完整訓練教材，培育資安系統管理種子人員超過120人，有效提升本部所屬機關資訊主、兼辦同仁網路資安管控技術能力。

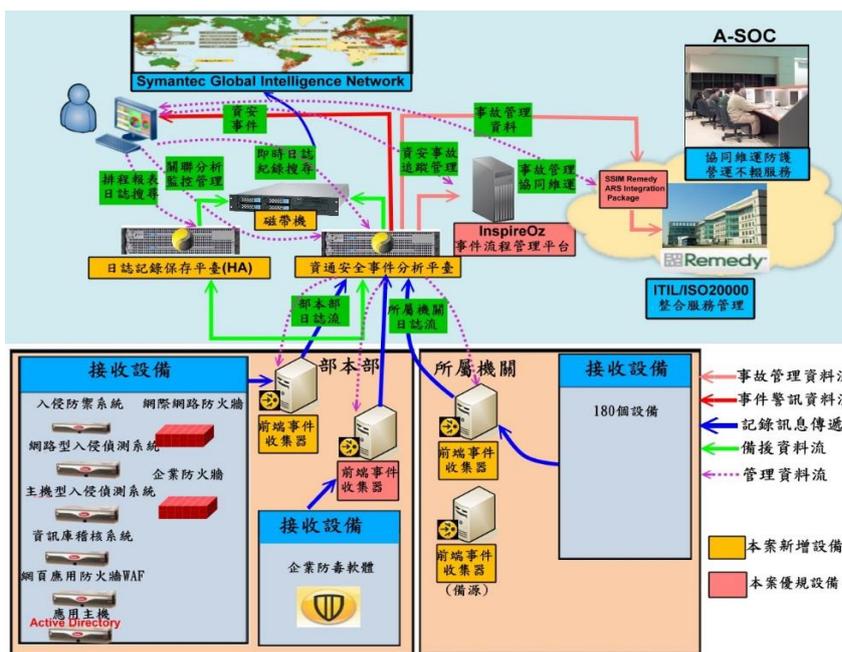


圖5 紀錄保存系統及事件分析系統平臺

102年度主要目標為完成本部及所屬檢察、矯正及行政執行機關核心資料庫使用稽核系統建置，另進行使用者端個資保護措施評估，據以完成後續端點防護系統之佈建，103年整體計畫完成後，本部資訊安全及個資保護技術構面將更形完整，但後續整體成效之檢視及評估本部個資保護措施之有效性，未來仍應持續辦理，隨著資安外在環境改變進行檢討改善，以維持公務個資資料保護架構之完整有效。

(本文由法務部資訊處 提供)

## ●資源整合、服務加值—以「三總便民幫手」規劃為例

### 壹、前言

大部份人一生中，舉凡出生、看病、體檢等，鮮少可以不接觸醫療機構的。而台灣的醫療服務在全球又屬於首屈一指的良善地區，相對於其他先進國家，民眾所需自付的醫療費用明顯便宜，也因此，造就多數人如有比較嚴重的生病狀況，又或是自身覺得有所不妥時，就自然而然會往地區醫院以上層級醫療機構求診，這也造就這些醫院門診區經常是門庭若市。因此，如何提供適切、便利的方法，讓民眾可以更快速、愉快地完成門診看病流程，不要因等待、不便而有所抱怨，甚或引發進一步的醫病衝突，就成了一門須審慎看待的議題。三軍總醫院（以下簡稱三總）為了提供更良善的醫療服務，減少民眾門診就診之不便，筆者自101年7月開始系統分析及規劃作業，並於101年9月率隊完成「三總便民幫手」APP開發，101年10月上架提供服務。

### 貳、問題分析

為了提供更良善的醫療服務，經解析門診看診流程、彙整分析平日民眾抱怨點，歸納民眾看門診時可能發生問題區分如下：

#### 一、掛號作業：

##### (一) 現場掛號：

- 1.要前往醫院排隊等掛號。
- 2.掛好號還要在現場等，等待時間不知道要多久。

##### (二) 網路掛號：

- 1.須另外開桌機、筆電上網。
- 2.如對醫院網路掛號服務不熟，更須另外浪費時間尋找。

##### (三) 語音掛號：

- 1.不清楚醫院掛號電話號碼，要另花時間尋找。
- 2.對自動語音掛號流程不熟，亦或是錄音檔聽不清楚，要重複操作多次，浪費時間及電話費。
- 3.因人工語音掛號流程誤失，或民眾敘述不清，導致須轉接多次後，才能由掛號窗口接手完成掛號作業，浪費時間及電話費。

#### 二、等待看診：

##### (一) 在家等待：

不知道門診現場看到幾號了，也不知道什麼時候該出門。

##### (二) 現場等待：

在診間外面傻等，浪費生命。

### 三、看病交通資訊：

- (一) 不知自行開車前往之路徑。
- (二) 不知哪幾路公車有到醫院。
- (三) 不知道有沒有接駁車或復康巴士等便民服務，相關搭乘地點、時間及申請資訊亦不知道要到哪邊查。

### 四、其他問題：

- (一) 忘記先前有沒有掛過號，或已知道掛好號但不知是幾號。
- (二) 忘記先前掛號是哪一天、哪一診別（上午診、下午診、晚診）哪一科、哪一個醫生。
- (三) 掛好號但忘記看診是在哪一個診間。
- (四) 掛好號但當日忘記去看診。
- (五) 常因忘記掛號資料須打電話問醫院或上網查。

## 參、需求分析

針對以上彙總分析出的問題，歸納需求如下：

- 一、提供便利之掛號工具。
- 二、提供便利之個人掛號資料查詢工具。
- 三、提供即時看診進度查詢。
- 四、提供看診提醒功能。
- 五、提供各類交通資訊。
- 六、減少等待掛號和看診時間。
- 七、減少搜尋掛號工具時間。
- 八、減少查詢醫院掛號電話時間。
- 九、降低語音掛號需求以減少轉接時間及人為錯誤。
- 十、提供等待看診時之替代活動方案。

## 肆、功能規劃

歸納以上需求，評估應可針對民眾需求與習慣，開發系統並輔以各項功能，避免民眾各類困擾。於此同時正值行動網路普及、行動裝具互競、APP 爭出之際，且跨平台之 HTML5 規範尚屬概定。考量系統開發時程及使用者之行動力、便利性與互動性，並規劃提供與民眾互動之主動式服務，故筆者決定開發 APP 供民眾運用。另外，亦考量到行動裝具遺失時有所聞，故決定在 APP 內加入基本個資保護思考。綜上，擬訂開發之功能及說明如下：

- 一、網路掛號功能：

- (一) 讓民眾可透過 APP 完成掛號作業，提供便利之掛號管道，減少等待掛號時間。另因大部份人智慧手機總是開機的，利用手機上的 APP 就不用再浪費時間開機。
- (二) 另經調查分析，多數民眾習慣指定就診科別之特定醫師掛號，而非看當日該科有哪些醫師，隨便就挑一個掛號。故在此揚棄以往之刻板網路掛號作法，除提供就診科別全數醫師看診時段外，亦提供單一醫師之開診時段供民眾選取掛號，以符民眾實際就醫習慣。
- (三) 當 APP 掛號數量增加，語音掛號次數同時亦當減少，進而讓民眾免除查詢醫院掛號電話號碼之不便，避免浪費電話費及等待轉接時間；同時減少人工轉接耗費醫院同仁之人力、時間。

## 二、個人掛號資訊查詢功能：

- (一) 讓民眾可透過 APP 查詢已掛號之日期、診別、科別、醫生、診間、號碼。
- (二) 民眾也可於個人預約掛號資料內，推估前往看診時間，調整提前提醒通知之號碼，以減少到院待診之時間。
- (三) 避免民眾撥電話至本院查詢已掛號資料，浪費電話費及等待轉接時間。

## 三、看診提醒功能：

提供民眾三種主動推播提醒模式

- (一) 預約看診前一天主動提醒民眾。
- (二) 讓民眾可依個人需求設定到號前幾號提醒，民眾就不用每次掛號後還要設定提前通知之號碼。
- (三) 於看診進度內提供到號通知設定，讓民眾查詢即時看診進度時，可同步完成主動提醒設定，不須另跳至其他畫面，簡化操作流程並強化其實用性。

## 四、即時看診進度查詢功能：民眾可利用本功能，查詢就診醫師之即時看診進度。

## 五、交通資訊查詢功能：

- (一) 提供開車前往醫院就診之地圖。
- (二) 提供到、離醫院之公車資訊。
- (三) 提供往返總院、分院區之接駁車時刻表。
- (四) 提供復康巴士之相關資訊。

## 六、提供總機聯絡電話：讓民眾可以直接點選功能後就秀出三總總機電話號碼，便利民眾撥打運用。另如於 iOS 手機安裝 APP，亦可直接利用本功能撥號，不須自己另外撥號。

## 七、個人設定功能：

- (一) 提供設定個人身分證字號或病歷號功能，利用 APP 掛號就不用再花時間輸入。
- (二) 同時提供聯絡電話及 e-mail 之輸入欄位，供後續擴充功能時運用。
- (三) 將輸入之身分證字號或病歷號、聯絡電話及 e-mail 之部份資料隱藏，讓使用者可以核對之餘，若不幸遺失行動裝具，亦不用擔心個資外洩。

## 伍、資源整合規劃

針對以上所述功能規劃，部份係與現有各項資源整合，以期讓醫院服務得以加值，說明如下：

- 一、為便利民眾下載 APP 運用，於各平台將 APP 上架時，建立多項關鍵字，如「三軍總醫院」、「三總」、「網路掛號」、「看診進度」、「便民」、「便民幫手」等，讓民眾可以很快找到 APP 下載運用。
- 二、另為服務習慣於醫院網站掛號之民眾，亦於網站首頁左下角建置 QR Code 專區，提供民眾掃描運用。
- 三、交通資訊所提供之地圖功能，係結合 google map 之運用。故民眾可利用 google map 之各項功能，獲得所需行車路徑等各項動態資訊，增加其實際功效。不像以往各機關以自行繪製之靜態地圖或方位圖供民眾閱覽，有所諸多不便。
- 四、三總於二樓大廳設有藝文展覽專用的「三總藝廊」，二樓中央走廊兩旁亦持續供文藝創作人員展示雕刻、畫作，並定期更新各項展品；門診護理站周遭亦有畫作展出。三總亦具有全國各醫學中心首屈一指之商店街，舉凡書局或醫療用品店、便利商店、咖啡專賣店、用餐場所等應有盡有。門診護理站旁設有兒童遊戲區，地下室亦設有露天表演台及休憩座位，且定期（不定期）舉辦表演活動。如果民眾到三總都只能枯坐在門診大廳或診間外候診區待診，豈不辜負如此良好的設施、環境及精心策劃的各項活動？基於此，故在設計看診提醒功能時，特意加入第三項主動提醒功能，讓民眾可於看診進度內設定到號通知。如此民眾若已在醫院，即可設定極接近自己所掛的號碼（如提前 2 號），這樣在待診時可以到處走走看看，享受生活，不致於枯坐等待、荒廢生命；到號提醒時再悠悠哉哉前往，豈不樂哉？
- 五、三總配合行政院研考會政策推廣，廣為佈建 i-Taiwan 無線網路 AP，供民眾在院內運用，目前為全台每月使用人次最多之單位。結合該基礎建設，如果民眾本身持有之行動裝具雖沒有申請 3G 上網服務，亦可透過 WiFi 構連 i-Taiwan 上網，如此亦可像前項所述，快樂運用「三總便民幫手」APP。

## 陸、開發效益

- 一、經訪談使用者經驗，顯著效益如下：
  - (一) 可有效掌握及規劃看診時程。
  - (二) 可縮短於醫院待診時間。

(三) 可便利查詢即時看診進度。

(四) 可抽空運用醫院非醫療設施及資源（用餐飲、逛商店、看展覽）。

(五) 可抽空洽詢醫療資訊。

二、另內湖區附近居民來電表示，至本院看診耗費時間，原本從家裡出發至看診結束返家原約需 1.5~2 小時，經使用本 APP 後，時間縮短為 30~60 分鐘。

## 柒、結論與展望

軟體開發如果只是單純就使用者所提需求面加以解析及規劃，往往只能滿足基本需求，若能在規劃階段加入各項資源整合考量，並設身處地為使用者著想，發展出來的軟體方能讓人有所感動並樂於使用。近期「三總便民幫手」APP 將結合台北市公車動態資訊，以讓到院民眾交通資訊更具便利性與即時性，未來亦將持續精進以服務使用者，期讓各項資源獲得最佳利用。

**(本文由三軍總醫院資管室軟體組蔡馥宇組長 提供)**

## 機關動態-人事

### ●國軍退除役官兵輔導委員會

行政院國軍退除役官兵輔導委員會統計處配合政府組織改造，於102年11月1日更名為「國軍退除役官兵輔導委員會統計資訊處」，新任處長為蕭興富，副處長為鄧文漢，簡任技正為陳俊源。

### ●衛生福利部中央健康保險署

衛生福利部中央健康保險署資訊組科長李國隆調升為高級分析師，自102年10月3日生效。

## 網站動態

### ● 食品安全資訊專區

連日來食品安全話題不斷發燒，違法油品、調合油、銅葉綠素、標示與添加物不實等問題層出不窮，為了保障民眾食的安全，已在政府入口網彙整在進行的相關措施處理、已查獲違規產品清單等資訊，同時也提供了消費申訴管道及各機關食品專區等資訊，以協助民眾能對近期食安議題有所了解。連結網址：

<http://www8.www.gov.tw/egov/foodsafety/foodsafety.html>。

### ● 都市更新雲端查詢上路

對於攸關民眾財產權益的都市更新資訊，例如房屋是否已劃入更新地區或單元？附近有哪些更新案件正在進行？或更新案件的辦理進度...等，台北市都市更新處即日起提供都市更新案件雲端查詢服務，網址為 <https://www.gis.udd.taipei.gov.tw/>，或點選本處首頁右方之「都市更新雲端查詢」快速連結即可，歡迎多加運用。

本次開放的查詢介面，係以民眾使用便利觀點，改善以往網站上僅提供案件列冊清單與關鍵字查詢等不便利問題，提供民眾以輸入「地段地號」、「門牌號碼」或「道路名稱」等三種查詢方式，即時於網站瀏覽查詢位址附近有關都市更新單元、更新概要及更新事業等案件之基本資料及辦理進度，大幅拉近民眾與都市更新資訊的距離，歡迎民眾多加運用，並從網頁上「意見及建議」信箱回饋使用意見，作為後續系統改善參考。

此外，本系統係與都市發展局建置的「都市開發審議服務平台」整合，現階段除可讓民眾可於平台上查詢都市更新案件資訊外，可同步獲取都市計畫圖、地形圖、地籍圖...等相關資訊，預計今年底都市更新單元範圍圖資建置完成後，將可完整提供「都市更新地圖」雙向交互查詢功能，除上述查詢方式外，在電子地圖中點選即可查詢多筆案件，讓都市更新的資訊更容易了解。

### ● 花蓮縣政府推出「玩樂花蓮」APP

為行銷花蓮縣觀光旅遊，花蓮縣政府彙整花蓮縣市各種食、宿、玩、樂旅遊資訊，針對智慧型手機使用者，開發完成「玩樂花蓮」APP，使民眾隨時隨地透過智慧型手機取得旅遊資訊及規劃旅遊行程，輕鬆享受花蓮旅遊的樂活美好時光。

「玩樂花蓮」APP 有中、英文版本，除了提供全方位旅遊資訊、最新消息、年度活動、優惠資訊、食宿玩樂、交通服務、推薦行程、自定行程等，更具備以下特色：

- (一) 採適地化服務 (LBS) 技術，透過手機進行路徑導航。

- (二) 可隨時查詢太魯閣國家公園步道開放狀況、公路路況等訊息。
- (三) 「我的最愛」和「我的行程」客製化服務，串連規劃自己的行程，打造專屬的花蓮旅行，運用 GPS 定位功能打卡記錄旅行足跡，並可與朋友分享。

本「玩樂花蓮」APP 共有 iOS 與 Android 兩種版本。自即日起，可於 APP Store 及 Google Play 中免費下載安裝，相關訊息公布於花蓮觀光資訊網「玩樂花蓮 APP 專區」<http://tour-hualien.hl.gov.tw/Portal/Content.aspx?lang=0&p=007080001>。

### ●海關全面推動公文電子交換及線上簽核作業

財政部關務署為提升公文傳遞效率及安全性、節省公文傳遞人力及用紙、簡化公文作業及流程，配合行政院研究發展考核委員會 101 年所建置的公文電子交換系統平台運作，依序建置該署公文線上簽核作業。

關務署及臺中關已於本（102）年 1 月及 6 月陸續啟用，臺北關也於 11 月 1 日正式實施；基隆關及高雄關預計 103 年如期完成。屆時海關將全面利用公文電子交換作業、線上簽核作業處理公文，大幅縮短公文處理時間，提升行政作業效率。

### ●行政院經建會已提前完成主機及網路更新符合 IPv6 協定，提升網路連接效率

行政院經建會配合行政院於 2011 年 12 月 30 日核定通過「網際網路通訊協定升級推動方案」政策，在維持現有資訊服務水準及有限的預算經費下，除更新汰舊不支援 IPv6 設備及系統外，並配合政府組織改造，進行網路基礎升級，採用雙協定模式(IPv4/ IPv6)作業，確保該會對外服務無縫移轉及網路服務不中斷，現已提前於今年 10 月底完成所有對外服務符合 IPv6 規範，達到政府第一階段的要求。

有鑑於 IPv6 升級刻不容緩，該會下一步將進行內部資訊服務升級，透過 IPv6 安全整合認證機制及較佳的路由效率，提升內外網路服務效能及資訊安全，持續提供安全、穩定、永不停頓的高效能資訊服務。

### ●商工行政資料開放平台對外進行公開測試

商工行政資料開放平臺自即日起，對外進行公開測試；網址為 <http://data.gcis.nat.gov.tw/>。現階段提供 21 組資料集（包括 4 項資料介接 API）。