

## 專題報導

# ●彰化縣政府跨機關資源整合服務系統介紹

彰化縣政府計畫處研展科 陳世峰

### 壹、計畫緣起

有鑒於傳統政府部門專業職能分工已無法滿足一般民眾漸趨多元化的需求，如何有效運用資通訊科技推動整合性服務，藉由資訊平台串接資料庫，強化政府資訊分享與資源整合效益，進而提供民眾一站到底式的單一窗口服務，以即時回應民眾需求，加速各項申辦服務的便捷性，成了當今政府機關首要解決的課題。

由於彰化縣地理環境及人口結構問題，以往民眾在申辦相關社會福利業務時，多數皆為中高齡民眾，加上組織業務分工及社福案件所需附件資料眾多，須花上許多時間來回奔波各處公務機關，才可完成各項申辦服務，且各機關原先做法皆為透過紙本、電話或 E-mail 通報聯繫，在服務效率上仍無法達到預期目標，造成民眾申辦社福案件曠日費時。

為解決此一現象並節省民眾時間及交通成本，加強在地化便民服務，彰化縣政府於 99 年 11 月著手規劃開辦免書證、免謄本、無紙化之「跨機關資源整合服務」，配合原行政院研考會補助之「彰化縣政府暨所屬機關公文線上簽核及公文系統整合計畫」，此計畫以整合單一窗口服務為理念核心，經彙整彰化縣各單位人民申辦案件所需檢附之資料項目，整合社福業務相關資訊系統，包括「彰化縣社會福利資訊管理系統」、「特殊境遇家庭暨兒童及少年福利資訊系統」等資訊系統，並從中篩選出案件量高、弱勢族群、檢附文件多、審核時間長之 14 項申辦項目，期望藉由此計畫能簡化作業流程，加速申辦時效，以達成「單一窗口，全程服務」目標，擴大便民服務效益。

### 貳、系統介紹

#### 一、系統功能架構

彰化縣政府跨機關資源整合系統以提供民眾一站到底式的單一窗口整合性服務為服務核心，整合社福系統及公文線上簽核系統，並委託公部門資訊代理人代辦各項社福業務，進一步結合免書證查詢服務及通報傳遞作業，藉由資訊平台改善行政流程，簡化作業程序，加速人民申辦案件處理時效，提升政府整體便民服務效能，本計畫並以本縣各項申辦案件最多的社福業務項目作為服務內容，期待擴大便民服務效益，並希望透過公部門資訊代理人協助實現到宅服務「最後一哩」的精神。(如圖 1)

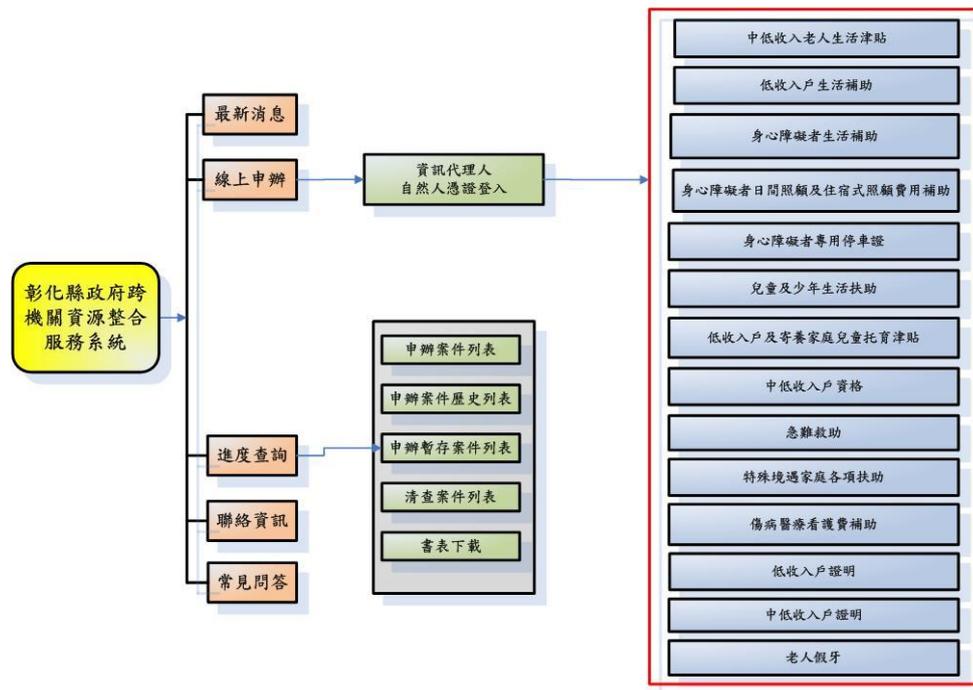


圖 1 彰化縣政府跨機關資源整合服務系統架構

## 二、系統功能介紹

### (一) 社會福利線上申辦服務平台

提供 14 項社會福利業務線上申辦功能，在使用前須先登入系統進行驗證，系統提供線上授權機制，申請人可使用手寫版簽名同意授權資訊代理人及業務承辦代為查調戶籍或財稅等相關資料；當資訊代理人輸入申請人身分證號後，系統即連接社政系統即時判斷民眾是否可辦理申請，可申請者自動帶入相關申辦資料，並將案件資料傳送至社政系統由業務承辦進行後續受理作業。資訊代理人線上申辦功能如下：

#### 1. 最新消息

本網站公告訊息，公告訊息格式包含公告訊息標題、公告訊息內文、相關附件連結。

#### 2. 線上申辦

- (1) 作業流程圖：顯示目前彰化縣各項社會福利業務申請作業流程。
- (2) 申請說明：針對 14 項線上申辦業務以文字詳述如何進行線上申辦之步驟及各項業務所需之相關證明文件或附件。
- (3) 書表下載：提供彰化縣各項社會福利業務相關之表單及申請書下載。
- (4) 退件補件：當線上申辦案件被社政系統退件後，可透過本功能補齊資料後送件。
- (5) 提供一般申請案、總清查案登打、暫存、上傳附件等功能，並將申請書表電子化，結合線上簽名機制。

### 3. 進度查詢

資訊代理人可透過本功能查詢申請案件目前進度及申請人案件申請歷程。

### 4. 聯絡資訊

提供公所或資訊代理人之聯絡資訊供民眾查詢。

### 5. 常見問答

提供社會福利業務申請常遇到之問題解答。

### 6. 登入驗證機制

資訊代理人帳號密碼與電子公文系統整合，需以自然人憑證登入才能使用線上申辦或進度查詢功能。

### 7. 線上報修

提供系統操作問題線上報修機制，可查詢歷次報修處理回覆情形。

## (二) 整合「社政資訊系統」與電子公文系統

### 1. 公所發文機制

於「社政資訊系統」中，當公所初審或核定通過後可直接按下「產製公文」按鈕，由系統依照設定檔自動產生送縣府之公文，公所承辦確認後即可發送電子公文至縣府。當申請案件確認核定結果後，公所承辦可於「社政資訊系統」中自動產製通知民眾核定結果之公文。

### 2. 縣府社會處發文機制

於「社政資訊系統」中，社會處承辦核定案件後可於系統產製通知公所之電子公文，確認後即可發送電子公文至公所。於「社政資訊系統」中，社會處承辦可於撥款作業中產製送交主計單位之動簽或相關電子公文。

### 3. 送件機制

當資訊代理人於線上申辦系統登打案件申請資料並附上相關附件後，系統通知彰化縣社政系統或內政部特境系統收件。

### 4. 受理機制

社會福利業務承辦可上彰化縣社政系統或內政部特境系統查看申請案件資訊並判斷是否受理。當受理後則案件進入彰化縣社政系統或內政部特境系統進行後續初審及核定動作。若是退件則退回線上申辦系統請民眾補件。

### 5. 案件進度回報機制

當社會福利業務承辦進行初審或核定動作時，彰化縣社政系統或內政部特境系統會將案件進度及初複審結果通知線上申辦系統，可透過線上申辦系統之案件進度查詢得知目前案件狀況。

## (三) 後端管理系統

1. 提供系統權限、內容設定管理
2. 統計作業：提供各類申辦案件、各公所案件數統計及趨勢圖分析
3. 稽核作業：提供查詢戶政資料而未送出成案資料

#### (四) 網路問卷調查系統

1. 提供自行設計問卷題目功能。
2. 提供問卷發布之功能，可選擇題型、發布時間。
3. 提供記錄問卷填寫人資料及民眾意見功能。
4. 提供通報案件申請時，可於案件中記錄民眾 E-mail，並於跨機關通報作業中由系統自動通知民眾上網填寫問卷之功能。
5. 提供案件申辦及辦結時，由系統通知民眾至系統填寫問卷之功能。
6. 提供問卷資料自動統計、滿意度分析等功能，並可由通報機關依角色（通報或被通報）自行統計屬於自己之通報案件申辦、辦結問卷調查結果。

#### (五) 簡訊通訊錄系統

1. 提供設定簡訊通訊錄功能。
2. 提供自行設定群組功能。
3. 提供自行設定簡訊單位功能。
4. 提供簡訊發送。
5. 提供簡訊發送可選擇群組或是手動輸入號碼。

#### (六) 社政系統藉由整合各項社會福利補助之審核條件，提供系統自動化判斷的機制

以往民眾申請各項社福案件，初審階段因為涉及申請人戶籍、財稅等申請資格，須先由公所的社會課承辦人逐一人工審核，在經過系統改良後，藉由整合各項社會福利補助之審核條件，提供系統自動化判斷的機制，能初步篩選申請人是否符合申辦社福資格，大幅減省人工審查的時間，加速各項社福案件申辦時效。（如圖 2）

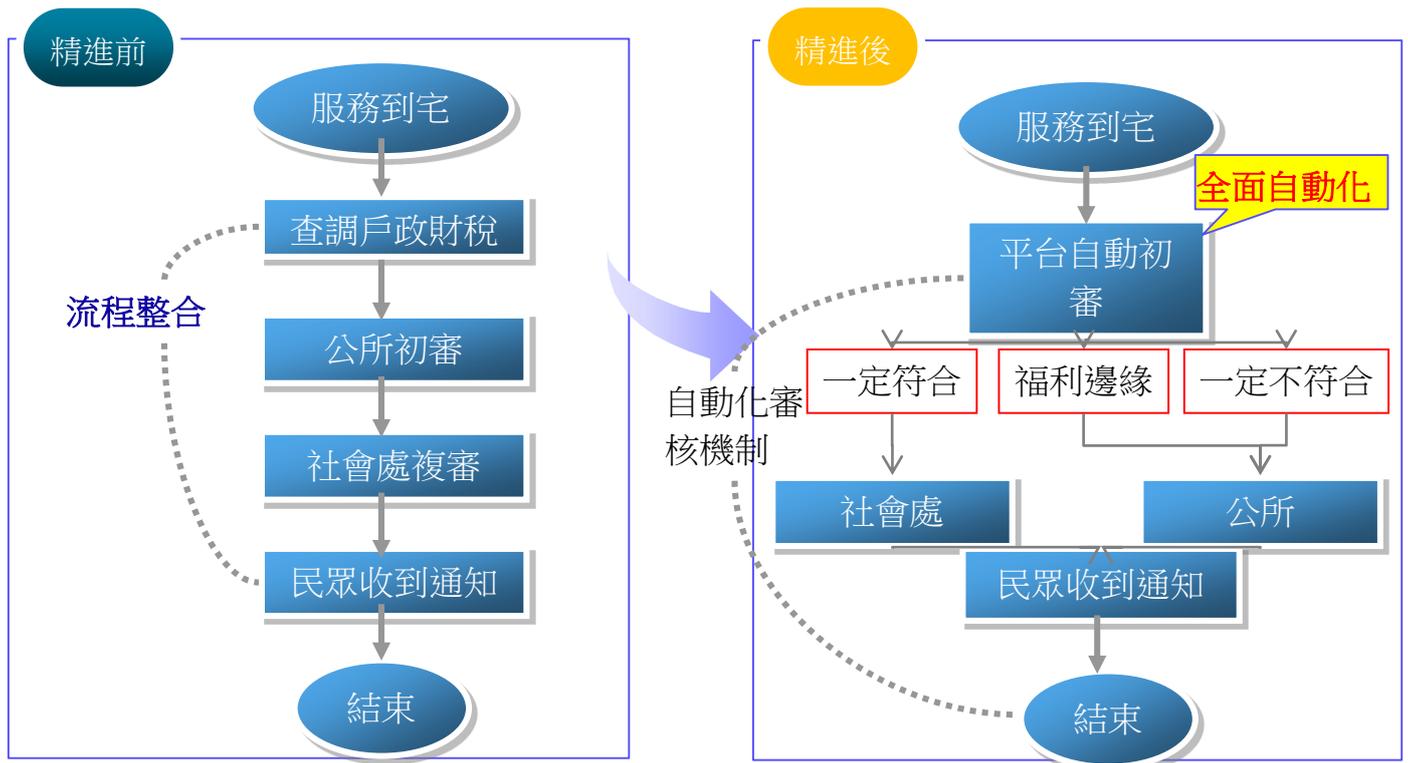


圖 2 跨機關精進計畫目標流程

### 參、計畫創新服務

#### (一) 委託資訊代理人提供便捷服務

本計畫主要提供民眾可透過公部門資訊代理人機制，於各機關單一窗口辦理各項線上申辦服務。民眾欲申辦某項申辦服務時，經由民眾填寫授權同意書後，可委託公部門資訊代理人，利用公務憑證結合縣府免書證查詢服務及通報傳遞作業，透過線上申辦流程可快速完成相關業務申辦作業。民眾只要到單一窗口，就可一次辦妥申辦業務，簡化民眾申辦流程。

#### (二) 電子行動設備支援到宅服務

為了服務申請社會福利案件民眾可能為年長者或行動不便者，本計畫預先規劃提供到宅服務，核發各鄉鎮村里幹事每人皆配備一套行動電子設備(筆記型電腦及 3.5G 網卡)，突破交通距離限制，大量節省民眾往返機關時間，由政府設法解決民眾的不便，只要民眾有需求，即可向村里幹事預約親自到家服務，實現「最後一哩」為民服務精神。

#### (三) 作業流程、申請說明、書表下載電子化

在跨機關資源整合服務資訊系統提供線上 14 項社會福利申辦案件，所需作業流程、申請說明及書表下載專區，隨時更新相關法令規範及申請要件，舉凡申辦社會福利服務所需檢附證明文件、資格條件是否符合等透過系統智慧判斷，讓使用者可以於網頁上自行參照及下載，不會再遺漏任何重要資訊，透過全面無紙化、資訊化方式提升行政效率。

#### (四) 線上申辦即時處裡回報機制

提供使用者於跨機關資源整合平台線上案件申辦進度查詢資訊，輔以簡訊通知功能，確實掌握每筆申辦案件的執行情形及進度，透過透明化的系統介面，讓民眾的申辦案件隨時有專人把關確認進度落後，或是需要加以補件等，民眾不必再擔心申辦案件石沉大海，藉由落實主動通報及服務，使得彰化縣民的社會福利服務能獲得最完善便捷的照顧。

#### 肆、結語

綜上所述，彰化縣推動跨機關資源整合服務計畫透過資訊系統整合，整合社會福利系統及公文線上簽核系統，改善組織業務流程以提供一致性整合服務，並透過民眾填寫同意書，委託公部門資訊代理人代辦各項申請服務，進一步結合免書證查詢服務及通報傳遞作業，簡化並縮短行政流程，改善機關組織間業務功能分界，使民眾能在最少接觸點得到最完善的一站到底服務。

具體而言，本縣 14 項社會福利業務涉及多層組織且繁複的行政流程，在推動跨機關資源整合計畫過程，須與各層級機關組織進行溝通協調，化解機關歧異，才能加速推動計畫方案，在組織流程改善部分，須與相關業務單位就規劃服務項目逐一檢視討論，儘可能簡化繁瑣的作業程序，進而改善行政流程；而在系統整合部分，則須評估如何透過電子閘門存取跨機關資料，加速資料傳輸效益。更期待此計畫所帶來的行政變革能藉由資訊整合系統達到工作簡化，縮短申辦時效，除減輕承辦同仁業務負擔，更能增加便民服務的效益，提升機關便民服務形象，進而創造彰化縣政府、各鄉鎮市公所與民眾的三贏策略。