

國家考試網路報名第 6 年推動要務

壹、前言

考選部網路報名系統自民國 93 年 2 月起開始規劃，自 95 年 2 月起全面開放國家考試使用網路報名。同時，導入報名費多元繳款機制，包括超商、郵局、信用卡及其他通路（含 ATM 及銀行臨櫃）等據點。98 年 8 月另外開放網路報名的服務分站，提供線上報名服務分流機制及緊急災難備援中心，大幅提升 24 小時不中斷服務品質及穩定度。

2 次網路報名滿意度問卷調查結果，95 年 8 月回收 9,967 份有效問卷，各項滿意度均逾 80%；逾 90% 願意向他人推薦使用；使用原因為 24 小時服務及省時、省錢；逾 60% 應考人的主要國考訊息來源為考選部全球資訊網；另有較多應考人期許考選部能朝網路報名無紙化發展。98 年 6 月回收 4 萬 5,000 份有效問卷，平均滿意度達 95%，問卷內容包含相關服務滿意程度及建議改善事項等，期能藉由主動瞭解應考人的需求，精進報名網站服務品質。

其間，網路報名系統擴增多項便民服務功能，97 年 11 月正式結合電子化政府的 e 管家服務，國家考試應考人註冊成為 e 管家會員人數已逾 10 萬人，訂閱者可獲得報名期間、繳款結果、報名收件、退補件、審查結果、入場證寄發、試區查詢、考試日期、放榜時間等主動式通知與提醒的貼心服務；同時，連結電子化政府全國繳費平台，增建 WebATM 繳款通路，以便利民眾繳交報名費用。98 年 3 月公布全國 1,239 處網路報名據點，除加強對資訊弱勢民眾的服務，解決民眾無法上網或印表設備等線上報名問題外，並提供未加密報名書表格式，方便民眾利用超商 i-bon 列印服務。

貳、未來 E 化重點

一、報名單軌化

國家考試報名作業採用傳統書面報名併同線上報名雙軌機制（網路報名或印刷紙本報名作業，均須於規定期限內寄送報名表件，始完成報名程序）。據統計 99 年使用網路報名比例約為 85%，已成為應考人報名國家考試的主要管道。註冊會員已逾 80 萬人，若以每件網路報名可節省 100 元的應考人支出及社會成本，目前每年約可收 7,000 萬元以上的成本效益，成果顯著。

國家考試網路報名歷經 5 年努力推廣應用，將自 100 年起，走向全面推動網路報名單軌化（除身心障礙人員特種考試、原住民族特種考試仍採書面及線上報名雙軌外），屆時，報名書表簡章請購量將大幅降低，同時，可減省收件處理、應考人基本資料登錄、應考資格審查時間及試務工作支出經費。

二、報名無紙化

現行網路報名必須附繳報名書表及相關證明文件，要達成無紙化走向報名單軌制是

其重要的第一步，其次，必須衡量相關行政配套措施，使得後續資訊化有明確的作業範圍。非 IT 技術面的主要因素，諸如：修訂現行國家考試應試資格採用考試前審查應考人繳交紙本報名表件的法源基礎；曾經報考資格是否得以再報考同考試、等級、類科的考試資格認定；曾經報考資格是否得以報考跨考試、等級、類科的考試資格認定；使用網路報名應考人其電子型式證明文件遞送方式（如上傳資格證明數位掃描表件、照片格式與效期認定等）。目前，考選部亦組成「國家考試網路報名無紙化推動小組」就相關行政作業問題妥慎研議中，俾據以推動後續 E 化服務開發作業。

三、應試資格檢核機制

目前國家考試體系中，初任公務人員考試類別，高普考試有 5 種、特考有 22 種；升官等考試有 4 種；專技人員考試有 89 個類科，各有其應考資格規定。相較之下，尤以公務人員考試技術類科及專技人員考試類科的應試資格審查特別繁複。

現行應試資格採取考試前審查報名表件，其程序為審查姓名、年齡等基本資料、學歷證件、身心障礙證明文件、類科、考區、繳費等項目。審查結果，其一，審查合格的案件，於報名履歷表上審查結果欄簽註合格之條款，其二，費件不全者補件，其三，缺費或應考資格明顯不合等原因時退件。至於，應考資格有疑義者，則另有初審、覆審及提報應考資格審議委員會審議等相關作業程序。

考選部預定於 100 年 6 月完成報名資格檢核支援功能，藉由完整連結國家考試應考人帳戶資料庫、內政部、教育部及大專院校等相關資料，以強化考試報名階段的應考資格前端檢核把關功能。首先，加強線上資格檢查功能，藉由 E 化過濾資格不符案件；再逐步推動至線上資格審查方式，全面使用 E 化運作機制替代後續人工資格審查作業。

四、擴增電子化服務

整合連結 100 年新一代試務 E 化服務功能、相關便民服務系統平台，藉由活絡試務資料庫應用範圍，發展主動、即時、貼心的服務，如開放電子入場證查詢、電子成績單下載、線上申辦試題疑義處理、線上複查成績等資訊作業，以加強考選便民服務綜效。

參、預期效益

一、加速無紙化的運用

- (一) 應考人不再遞送報名書表及相關證明文件：100 年網路報名單軌制是無紙化重要的行政措施，至於國考應試資格適用範圍及其審核方式，則為無紙化另一先備要件。是以，妥慎規劃非 IT 技術面的行政作業配套並取得法源基礎，藉以進一步推動後續無紙報名 E 化及線上資格審查。
- (二) 電子入場證：考選部於考試前 2 週，委由中華郵政公司採郵簡方式，製作及寄發紙

本入場證，每件約為 16 元，1 年約需 980 萬元。電子入場證提供 24 小時線上服務，處理時效快、大量減省公帑，又能省卻郵簡紙張。

- (三) 電子成績單：考選部於榜示之日起 3 日內，委由中華郵政公司採郵簡方式，寄發紙本成績單，每件約為 14 元，1 年約需 700 萬元。電子成績單提供線上 24 小時服務，榜示時即同步開放查詢及下載，處理時效快，並不受現行紙面大小侷限，額外增加應考人測驗試題作答情形、申論試題子題分數，有助於應考人掌握更為充足的考試結果資訊，以減少後續複查成績件數。

二、建構資格審查 E 化整合輔助機制

同時整合運用考選部全球資訊網、新一代試務 E 化系統、網路報名系統，規劃相關應試資格檢核功能，藉由強化應試資格前、後端審查與勾稽資訊功能，有效輔助現行人工紙本資格審查作業。

- (一) 應考資格檢索及資格審議釋例網頁服務專區：考選部全球資訊網站開放使用考試類科或學經歷條件，找尋各項考試應考資格及相關案例、考試法規等資訊，提供最新考試公告網頁內容，有助於應考人報考國家考試選填不同考試類科的參考。
- (二) 應試資格第 1 關輔助審核：藉由應考人於網路報名時，同步檢核年齡限制、是否屬身心障礙者、原住民及役畢等基本條件，並使用外部政府機關資料庫、內部國家考試應考人國考帳戶及試務資料庫，進行基本資料正確性的查核。簡言之，即經第 1 關 E 化輔助審核過濾後，再由後續人工審查應試資格。
- (三) 應試資格第 2 關輔助審核：藉由新一代試務 E 化系統所提供簡便應試資格檢核與查詢服務、設置審查基準及累積案例、異常應試資格稽查等功能，進行單筆或批次比對應考人國考帳戶。簡言之，第 2 關 E 化輔助審核目標，即支援不同應試資格審查時點的 E 化應用需求。提供再次勾稽應考人基本資料、歷年應試相關紀錄、使用輔具紀錄、暫准報名紀錄、是否曾經舞弊、是否曾經報考相同類科、是否曾經因罪註銷等資訊。

三、推動電子化增值服務

- (一) 線上申辦試題疑義：目前筆試完畢之次日起 3 日內，應考人需填具申請表及檢附入場證影本，並敘明理由及檢附佐證資料，以限時掛號專函向考選部或受委託辦理試務機關提出。電子化服務簡化試題疑義申辦程序、考試承辦單位受理資料彙整及提送試題疑義審議時間，並可逕採線上回覆服務。
- (二) 線上申辦複查成績：目前榜示之次日起 10 日內，應考人需填具申請書與檢附成績及結果通知書正本及貼足掛號郵資之回件信封向考選部提出。電子化服務簡化複查成績申辦程序，採線上申辦方式，可快速帶出報名期間所填具的應考人個資及考試相關電子資料，勿需如同書面再次重複填寫，並減少應考人郵資及寄送費用與時間。同時，有利考試承辦單位受理作業時效，並可逕採線上回覆服務。
- (三) 滿意度電子問卷：網路報名單軌制，可提供考試結束隨即辦理線上問卷，得知全國

各考區、試區的服務品質、行政措施及當次國考試題難易程度等，以及時掌握並回應應考人需求。

- (四) 推動其他線上申辦服務：如改變現行報名費退費申請人工紙本處理方式等試務作業，轉化為電子化作業流程及無紙化，提供更為便捷的考選便民服務管道，藉由減少國家考試相關作業的用紙量，以達到節能減碳及善盡地球環保的職責。



圖一 國家考試網路報名網站入口



圖二 國家考試網路報名網站

(本文由考選部資訊管理處專門委員陳建華 提供)