

● 行政院院本部推動電子公文節能減紙線上簽核經驗分享

97年6月5日世界環境日，總統府發起「節能減碳123計畫」，以省電10%、省水20%、省紙30%為目標，其中藉由落實文件雙面影印列印，以及開會、上課資料都採電子郵件傳送，和倡導府內採取電子公文作業等實際措施來作為紙張減量的具體行動。

本院為推動院本部及所屬機關電子公文節能減紙，遂於99年8月1日依循「電子公文節能減紙推動方案」（以下簡稱推動方案）及「行政院及所屬各機關公務人員電子識別證管理作業要點」進行線上簽核無紙化作業，以提升節能減紙效能。

壹、推動策略

本院推動節能減紙作為，簡述如下：

(一) 成立工作小組，凝聚共識及長官的重視。

(1) 電子公文節能減紙工作小組，由副秘書長擔任召集人，第七組組長擔任副召集人，小組成員包含院本部各單位之主管或副主管，負責院本部電子公文節能減紙推動目標與計畫擬訂與成效檢討。

(2) 公文線上簽核工作小組，由資訊室主任擔任召集人，各組室指派專人擔任小組成員，負責公文線上簽核具體推動事項之執行及協調，並為電子公文節能減紙工作小組之幕僚。

(二) 配合推動方案，訂定101年12月前達成減紙30%的具體量化指標，並定期檢討評核推動成效，滾動式調整逐年工作重點及衡量指標。

(三) 採分階段方式推動，循序漸進實施，確保作業之平順及穩定，降低排斥的衝擊。

(四) 運用電子憑證執行公文線上簽核，確保公文簽核之安全性、不可否認性及後續稽評使用，並符合文檔相關作業規定。

(五) 整合公文製作、管理、檔管、數位內容影像及縮攝作業，貫穿文檔資訊流，提供單一界面交叉統計分析功能，促使公文處理全程電子化，推升行政效率及公文管理品質。

貳、執行步驟

(一) 採購雙面印表機，推動減紙作業

為實施雙面列印文件，落實節能減紙，全面汰換老舊印表機，升級為具雙面列印功能印表機，並預設為雙面列印模式，踏出減紙的第一步。

(二) 訂定公文雙面列印作業原則，落實雙面列印

為推動雙面列印，特規定公文雙面列印作業原則，除批核頁在左側受到公文裝訂厚度影響批核者，該頁維持單面列印外，餘皆規定採雙面列印，包含紙本發文之院函，至內部參考或內部研商會議，亦輔導同仁改變以往大量列印資料的習慣，調整為只列印必要資料，其他皆以投影螢幕顯示資料。

(三) 製發電子識別證

為使線上簽核公文具有法律效力及不可否認性，系統的建置和流程規劃，都必

須符合電子簽章法相關規定，爰製發具有電子憑證的電子識別證，做為簽核公文之電子簽章用。

院本部初期在推動結合自然人憑證的電子識別證時，遭遇部分同仁不願申請自然人憑證，或不願將自然人憑證做為公務使用，經協請行政院研考會召開公務使用自然人憑證適法性說明會，並請法務部從法規角度解釋其規範要意，另考量同仁的意願，爰由行政院研考會草擬「行政院及所屬各機關公務人員電子識別證管理作業要點」及「電子公文節能減紙推動方案」，經報院通過函頒實施，提供各機關依循。

在院頒之電子識別證管理作業要點，提供了多樣性電子憑證的選擇機制，院本部遂依需求規劃二種電子識別證，「A 卡」為整合自然人憑證、上下班刷卡及出入識別用的電子識別證；「B 卡」則是整合院專屬憑證、上下班刷卡及出入識別用的電子識別證，由同仁自由選擇 A 卡或 B 卡使用。

(四) 訂定線上簽核公文類型及範圍

- (1) 規劃以單位主管決行（含主管以下）、本文含附件 10 頁（含）以下，且保存年限 10 年（含）以下者為原則，實施公文線上簽核。
- (2) 另依前項原則，各單位依分層負責項目及業務性質，明確訂出適合線上簽核公文類型，並每季檢討之，以期達成推動方案之要求。

(五) 推動線上簽核

為了推動公文線上簽核，原 89 年建置的公文系統已無法增修使用，爰重新建置具有線上簽核功能的電子公文檔案管理系統（以下簡稱新系統）。由於新系統作業方式大幅變更，改變了同仁既有操作習慣，加上系統問題狀況多，產生推動上的阻力，經由不斷的教育訓練及調整系統功能，方使推動工作得以前進，故院本部在推動線上簽核時，採循序漸進方式進行，推動進程簡述如下：

- (1) 98 年 3 月規範線上簽核公文類型。
- (2) 98 年 6~8 月進行資料轉檔校正工作。
- (3) 98 年 8~9 月依不同使用者辦理各項教育訓練。
- (4) 98 年 9 月由資訊室、文書科、檔案科及稽催科先行試辦 1 個月，開始使用新系統紙本公文製作、登記桌管理、收發文、稽催、歸檔作業，並於試辦期間紀錄各項問題，修改系統。
- (5) 98 年 10 月全面試用新系統，各單位隨機試行 10 件公文，遇操作或系統問題時，由廠商駐點服務人員即時協助處理，各組室並視實施狀況記錄相關問題，送資訊室彙整，由資訊室不定期召開工作小組會議，研商處理作為。
- (6) 98 年 11 月正式啓用新系統紙本簽核公文的各項功能，並持續調校系統功能。
- (7) 99 年 7 月完成發放電子識別證，隨即進行線上簽核功能教育訓練，因同仁已熟悉新系統操作模式，因此線上簽核教育訓練進行非常順利。
- (8) 99 年 8 月啓用新系統線上簽核作業，並以公文件數多、簽辦程序較簡單的陳情

案件（限組室主管核決及無會辦的案件）為本階段實施線上簽核之公文類型，使同仁熟悉線上簽核的辦文模式。

(9) 99年9月擴大實施至所有規範線上簽核的公文類別。

(10) 99年11月起，陸續於本院南、中及東部聯合服務中心導入新系統，並開始實施公文線上簽核。

參、行政院電子公文檔案管理系統作業流程簡述

(一) 電子公文傳遞從電子收文、完成公文文號賦予作業及紙本來文影像數位化後，以線上電子傳送方式分辦至各單位，單位登記桌人員或單位主管於線上分辦電子公文至承辦人。此時系統會產生一筆待辦公文訊息於「公文流程管理系統」之承辦人數位儀表板「待處理公文檢視區」中。

(二) 各公文承辦人線上點選並簽收該份公文，且在工作視窗直接瀏覽該公文內容，並於此時判斷公文是否採用線上簽核作業模式辦理；同時可啟動「公文製作系統」及「公文線上簽核系統」，繕打擬辦方式，如簽稿併陳、以稿代簽或先簽後稿，且可於線上輸入擬辦理內容及意見。

(三) 公文會辦單位人員線上簽收並檢視公文內容及原承辦人擬辦意見，並依權限輸入會辦意見。該電子公文可循公文簽核流程依序傳遞給各級主管簽核，且主管可修改承辦人擬辦意見內容，所有作業過程均可於線上作業，無需列印紙本。

(四) 公文完成線上核判後，以電子方式傳送至總發文，經核校電子公文內容與相關電子檔，如無誤則自動依受文機關公文交換方式發文。發文方式預設可採用電子交換、紙本郵寄、人工交換或其他方式傳遞。

(五) 完成總發文處理作業後，公文相關電子稿件及電子資料檔由總發文彙整再傳送至檔案科，進行歸檔處理作業。檔案科完成製卷作業後，該電子公文之函稿內容、簽核異動記錄及附件檔等，均與「公文線上簽核」作業密切整合為一套完整之「電子公文檔案管理系統」作業環境，方便日後線上即時調閱之用。

肆、推動經驗分享

(一) 製發電子識別證：公文線上簽核因須符合電子簽章法，故須有電子憑證，為避免有同仁不願意以自然人憑證做為公務使用，影響公文線上簽核推動作業，故規劃電子識別證內之電子憑證時，宜有多種選擇方案因應。

(二) 增加一種公文辦理方式的觀念：公文線上簽核只是增加一種更方便的公文簽辦方式，並非取代以往紙本簽核，亦非要同仁改變過去的習慣，這個觀念不論在推動前或後，皆要不斷的傳達。

(三) 修改系統的原則及處理方式：本院製發電子識別證因故進度延後，新系統上線程序調整，改以先行啓用紙本簽核功能，未料新系統線上簽核功能強，紙本簽核印表問題層出，加上公文製作設計不夠親和及同仁操作不熟悉，且同仁將新系統公文製作與舊系統的微軟 word 比較，產生反彈與不適，客製化需求不斷、客服電話不斷、系

統配合修改不停，造成程式 Bug 及頻繁更版的紊亂情形，經研討本院採下列方式處理：

1. 一般操作問題：以電話、遠端協助工具或同仁親往即時協助解決。
2. 程式 Bug 問題：迅速紀錄問題並反應至系統開發專案團隊，凡有影響作業無法進行者，當即處理，至較複雜不易處理者，告知提問者預定修改完成日期，並協助以其他替代作法先行處理。
3. 變更系統操作界面或增修系統功能的處理：請提問者將需求填列資訊服務申請單，由資訊室彙集，提交工作小組討論，凡修改系統需求必須符合文檔規範，且為多數人的需求，方排定期程調整系統，並納入追蹤管制。
4. 結案處理：系統功能修改完成，定期更版，切勿過於頻繁，更版時經由院內公佈欄及電子郵件系統周知更版內容，同時請提問者確認，於資訊服務申請單簽可結案；另整理成操作小技巧置於系統操作文件區，提供同仁更詳細的操作說明，也提供新進同仁熟悉本系統的管道。

(四) 承辦人及廠商駐點服務人員的態度：新系統導入，輔導人員的態度是非常重要的環，亦是影響系統上線成功與否的關鍵之一；除了服務態度良好外，使用者提出的問題，必須快速的處理或提出明確的回應，告知預定完成日期，切勿忘記或不做回應，以避免抱怨聲的傳播。

(五) 培訓種子人員：系統開發及建置過程，須選定並培訓各單位種子人員，種子人員在協助測試與導入時扮演了很重要的角色，他們不僅在建置期協助測試提供意見，上線期間更可同時協助單位內同仁快速使用並適應系統。

(六) 以使用者角度來規劃教育訓練：公文從紙本轉成電子形式，並非只有載具的轉變，整個辦理公文的方式也大幅改變，使用習慣的改變是最大的阻力，如何讓承辦人願意接受，教育訓練的方法很重要。首先捨棄系統逐項功能介紹的方式，而是站在使用者的角度，依據辦理公文的情境來說明，包括來文函復如何處理、創簽稿如何處理、存查文如何處理及如何簡易完成歸檔等，以期融合公文實境作業與系統操作。

(七) 線上公文擬紙化設計：擬紙化強調採用所見即所得 (WYSIWYG) 操作方式是實施公文線上簽核的一個重要過程，提供核稿人員近似紙本公文的樣式，以及視覺化的簽核工具，如螢光筆、便利貼、手寫批示 (筆觸、鋼珠筆)、影像職名章等，可以讓簽核人員在簽核公文時以最直覺的方式，快速導入系統。當推動線上簽核邁入成熟期時，可逐步調整為去擬紙化，以簡化操作程序及提升系統作業效能。

伍、效益

(一) 截至 100 年 2 月，行政院院本部線上簽核比例已達 30%，各聯合服務中心線上簽核比例已達 80%。

(二) 線上簽核公文處理效率提升，一般公文辦理天數平均降低 0.35 天，由原 2.17 天，降為 1.82 天，公文處理效率提升 16%。

(三) 公文去向、辦理時效容易掌握，調閱檔案比以前更快、更方便。

陸、結語

線上簽核為公文流程全面電子化的最後一哩，以「公文線上簽核」代替紙本公文傳遞乃推動電子化政府之必然措施，主要目的為落實節能減紙，提升行政效能。惟辦理公文方式的改變，除了須循序漸進、分階段推動，更要有「只要能使用公文線上簽核，就不用紙本簽核」的決心，才能順利推動。

(本文由行政院秘書處資訊室分析師羅鼎鈞 提供)