

公文電子作業單一化 縣市政府e化楷模

撰稿/陳泗洲 台南縣政府 資訊中心 主任

台南縣政府— 建置「台南縣政府公文管理系統」



陳泗洲表示，系統導入加速各局室公文的傳遞，讓縣府政策可以順利推展。

地處台灣最大平原嘉南平原中心位置的台南縣，依山傍海，擁有良好的地理環境，豐富的物產資源，昔原為典型農業縣，近來則因工商業的迅速成長，先後在境內成立的大小工廠已超過7,000家之多，更在中央政府的支持與輔導下，台南縣政府努力爭取台南科學園區及工研院南部分院進駐台南縣，使其成功轉型、脫胎換骨為高科技縣。

原有系統版本老舊 中央限期更換系統

就在台南縣政府邁向高科技縣目標的同時，為求『好還要更好』的表現，晉升成為其他縣市政府推動e化的楷模，縣府深刻地體認到資訊化已是當代不可抵擋的全球化趨勢，對台南縣政府而言，公文管理系統是一重要且核心的行政管理資訊系統，由於縣府系統仍停留在DOS版本，不但版本使用年代久遠，且更新不易，為了提昇台南縣政府及各公所單位的電子公文交換能力，又必須維持現行內部各局室的電子公文交換功能，縣府確實面臨更換

系統的必要性與急迫性；而行政院為落實『電子化政府』之目標，讓縣市政府「公文電子化作業」得以成為政府間傳遞訊息與服務的最佳媒介，因而限定縣市政府必須於今年（民國94年）元旦全面實施各類公文及政府文書『公文直書轉橫書』之書寫方式。既然『公文直書轉橫書』已是既定時程，縣府又獲得中央經費的補助，使得台南縣政府建置『台南縣政府公文管理系統』專案得以順利推展進行。

廠商評選過程嚴謹、不敢馬虎

雖然縣府必須在有限的時間內完成公文管理系統的建置與轉換，但系統建置品質的好與壞，對於縣府未來各項行政命令的推動與執行影響甚深，一旦決定建置系統就無法中途回頭或半途而廢，因此，縣府對於系統建置廠商的評選十分嚴格，評選過程更是馬虎不得。當時參與評選的系統廠商共計四家，而叡揚資訊勝出的原因，除了公司具備相當的規模、其系統之穩定性與協助其他縣市政府建置公文管理系統之經驗在業界中已豎立良好的口碑外，尚包括針對此次專案所提出的軟硬體規劃、教育訓練的計畫與安排、專案時程的掌控、系統未來的擴充性與服務，讓縣府放心地將此重責大任交託給叡揚專業的經營團隊。

跨局室專案小組成立 單位流程客製化

此次的建置涵蓋範圍廣泛，除系統建置廠商及縣府資訊中心外，更跨越縣府內18個局室共同參與，為此，縣府特成立專案小組，由縣府資訊中心

主導整個專案的進行。由於每個局室的公文流程與需求都不盡相同，因此，特針對一些流程較為吃重的局室如文書課、研考課、檔管課及經貿科技局等，依其特殊的需求進行流程客製化，雖然『台南縣政府公文管理系統』建置過程歷經專案小組成員多次的討論、磨合，但也因為這樣充份的溝通，不僅讓系統順利的上線，也讓各局室原先繁瑣的流程因系統的輔助而達到簡化的目的。

摒棄並行上線方式 不斷模擬只求零缺點

由於公文的傳遞過程不容許有絲毫的錯誤發生，稍有不慎，對於縣府各局室的影響非常重大，同時也將招致來自縣府內外部使用者的抱怨，為讓系統在上線後能夠立即在縣府各機關中發揮效益，縣府摒棄採用「並行上線」，即系統一邊上線，一邊進程式或流程修改的方式，因此，縣府資訊中心嚴格要求系統各項單元的測試在上線前務必做到零缺點。不但針對不同處室的流程設計不同的劇本並進行模擬測試，在過程中一旦發現任何問題，事後隨即提出檢討並改善；其次，在系統正式上線前



更安排兩次整體模擬測試。由於縣府資訊中心全體人員及專案小組成員全力投入與配合，讓公文管理系統既可在限期內建置完成並上線，且縣府各局室的公文流程傳遞也相當流暢。

公文流程有效稽核 確保傳遞時效性

縣府的公文系統由於先前使用的版本（DOS版）老舊，且必須使用人工作業方式進行局室間公文的傳遞，這樣的作業方式不僅不符合現代網際網路趨勢的潮流發展，更因為有些公文必須橫跨許多處室會簽，常因傳遞時間過久而失去時效性，加上處室簽核公文的日期與收件日期不一定相符，使得縣府發文單位無法有效管理與稽核。

自從『台南縣政府公文管理系統』上線後，隨即帶來縣府行政作業流程的改變，將各局室的公文流程簡化，讓行政作業變得更加流暢，提高縣府每位員工的工作效率，同時也協助縣府發文單位輕鬆透過瀏覽介面做到公文流程的管理與稽核。不但讓縣府與各局室間的公文傳遞時程大幅縮短，也確保公文的時效性，讓縣府政策得以順利推展。

資訊安全規劃周詳 提供無障礙系統服務

『安全性』在整個公文傳遞過程中屬最重要的一環，除縣府本身及所屬18個局室外，下轄的各區公所及所屬機關眾多，因此，整體公文傳遞資訊安全規劃必須更周詳。在資料層方面，『台南縣政府公文管理系統』結合權限控管機制，以提供對實體資料的第一層保護；在網路傳輸方面，對於重要資

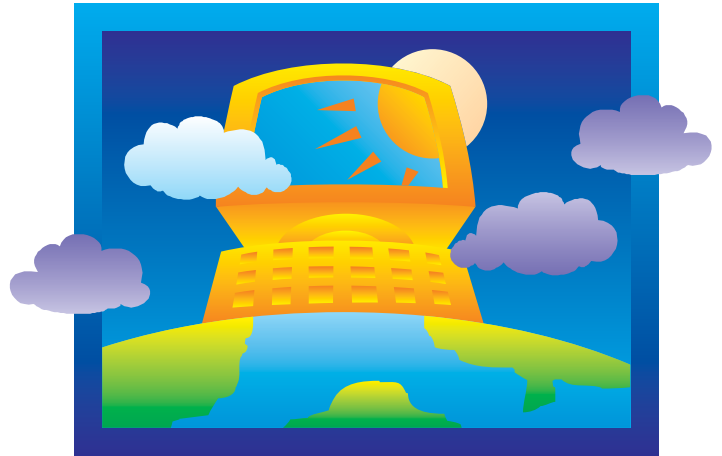
訊的傳輸提供SSL的安全保護；至於在商業層方面，則提供如AP稽核軌跡、權限控管等安全防護措施，透過以上種種的防護機制，縣府資訊中心竭力提供縣府內部同仁及外部使用者一個安全無虞的公文傳遞環境。

系統上線帶來的另一個效益是，當各局室的系統有任何狀況發生時，資訊中心的同仁不需再像以往必須親自到發生狀況的主機或電腦查看發生問題的原因。利用系統後端平台提供的機制，透過瀏覽器介面就能夠與縣府裡任何一台電腦連線，同仁不須再四處奔波，能將更多的心力投注在資訊系統的開發與維護上，讓縣府內部同仁與外部使用者享受無障礙的資訊系統服務。

線上簽核『循序漸進』 e化政府目標輕鬆達成

由於人的使用習慣很難在短時間內被立即調整或適應，稍有不慎，勢將引起同仁的反彈，為避免發生此情況，及讓同仁能適應線上簽核作業流程，縣府資訊中心採用「循序漸進」的方式，除了公文管理系統外，先後從車輛借用系統、線上差勤系統及採購作業自動化系統著手，讓使用者利用瀏覽器簡易的操作介面，來逐漸習慣與接納線上簽核作業流程。上線至今，不僅同仁們的反應良好、接納意願高，未來資訊中心將更致力讓線上簽核的觸角延伸到其他應用系統，提高縣府同仁工作的效率與滿意度。

公文管理系統為政府機關溝通意見、反映民



意，提高行政效率及調閱歷史檔案的重要資訊系統，此次縣府在有限的系統資源下，進行縣府各局室行政作業與相關流程的整合工作，藉此以完成電子化政府、高效能政府的目標，讓縣府整體對外的公文電子交換作業更單一化，管理更簡便。■