

政府數位服務指引：政府資通訊應用計畫自評表

為協助各機關發展以使用者為中心的數位服務，數位發展部已研訂政府數位服務指引(以下簡稱指引)作為各機關發展數位服務之參考。為利各機關於資通訊計畫規劃階段，即能扣合資通訊暨中長程計畫書重點項目並符合指引之要求，爰研訂政府資通訊應用計畫自評表(包含 11 項檢核清單及 16 個關鍵問題)，以協助機關依循指引之精神落實數位服務的規劃。

計畫名稱：OOOO 資訊系統功能提升及維運計畫 (110-114 年)

服務名稱：OOOO 資訊系統服務(公務人員)

名詞解釋：

- 數位服務：透過科技及網路，提供使用者操作的服務。
- 數位弱勢：缺少數位技能或相關工具，致無法使用數位服務的個人或群體。
- 服務代理人：代理使用者操作數位服務及相關事宜的個人或群體。
- 業務領域資料標準：各機關業管涉及統籌相關機關或地方政府業務者，就業管領域所訂定之資料標準與作業規範，如公共運輸資料標準。

填表人：_____ 填表日期：_____

政府數位服務指引	檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
一、了解使用者需求	<input checked="" type="checkbox"/> 已從使用者觀點描述服務情境與再造策略	服務使用者有哪些類型？(如數位弱勢民眾、企業、機關承辦人、服務代理人等)	OOOO 資訊系統功能提升及維運計畫(以下簡稱本計畫)主要規劃為協助全國人事人員辦理日常人事資訊業務，故服務使用者係以人事人員為主，惟為推廣 My Data 加值服務，部分功能亦將服務對象擴大到全體公務人員。
		既有服務的問題或使用者痛點(困難)？(如線上申辦流程繁瑣、跨機關服務重複登打相同資料等)	<p>以公務人員觀點出發，有下列可再精進空間：</p> <p>1.大量公職生涯文件保存不易： 目前傳統人事業務流程過於繁瑣，均須產生大量紙本文件，致公務人員有保管大量紙本文件之困擾，亦不易提供機關(構)進行驗證。</p> <p>2.使用行動裝置操作支援不足： 行動裝置日漸普及，惟目前本總處各人事資訊系統主要仍以電腦為主設計操作介面，尚有待改進空間。尤其是公務人員部分，很大機會是使用自己的電腦或手機操作系統，環境複雜非單一介面，</p>

政府數位服務指引	檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
			<p>因此提供跨平臺操作介面勢在必行。</p> <p>3.紙本資料難以辨識真偽： 現行人事紙本文件並無任何防偽機制，不論是上面蓋的關防、簽名章、內容等都可偽冒，而因業務需查驗這些文件的人員除向原發文件之機關確認外，無從判別文件之真偽。</p>
		<p>透過前兩項分析找出再造實施策略？</p>	<p>本計畫因應上述既有服務的問題或使用者痛點，規劃實施策略如下：</p> <p>1.公務文件無紙化： 目前人事業務亟須解決的問題為過程及最後產生太多的紙本文件，本計畫將於WebHR、個人資料服務網(My Data)等多個系統結合區塊鏈技術，持續建置公務文件無紙化工作，藉由統一系統功能及操作介面，將可有效完成人事流程標準化及合理化。公務人員部分，將以My Data為公務文件整合平臺，持續推動公務文件無紙化及寫入區塊鏈工作，不僅可免除公務人員保管紙本文件之困擾，亦大幅提升驗證之有效性及便利性。</p>

政府數位服務指引	檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
			<p>2.提高行動裝置操作之友善度：</p> <p>本計畫之各項人事資訊系統均將以提供響應式網頁設計 (Responsive web design · RWD) 之操作介面為基本原則，並將於 WebHR、公務人力資料庫與倉儲系統建置適合以行動裝置操作之功能，如高親和力圖像化統計分析工具等。公務人員部分，亦將研究運用行動數位認證方案，如內政部「行動身分識別 T-FidO 系統」等，提供公務人員以行動裝置瀏覽機敏性資料(如個人履歷表)之功能。</p>
<p>三、規劃多元服務管道</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 已提供改善的前後對照</p>	<p>以圖像或比較表描述改善前後之數位服務管道及情境?</p>	<p>以本計畫規劃之人事業務文件無紙化工作為例，流程改善前後之示意圖如附件，達成的效益非常明顯。</p>
<p>二、建立跨領域合作機制</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 已完成人力配置評估</p>	<p>誰是專案(服務)召集人?有哪些類成員?(如業務領域知識、使用者研究、資訊技術等)</p>	<p>本計畫由本總處 ○ 處長 ○○ 擔任召集人，主要計畫成員如下：</p> <p>1.計畫執行者：主要為本總處人事資訊處同仁，負責包括各人事資訊系統分析、建置、資訊安全、軟硬體維護、資料分析及</p>

政府數位服務指引	檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
			<p>客服等工作，並控管本計畫時程、預算、跨機關溝通協調及資訊技術研究等。</p> <p>2.人事業務領域知識：各機關人事人員均廣泛使用本總處 WebHR、退撫平臺等各項人事資訊系統，尤其是本總處積極鼓勵各人事主管機關設置人事種籽教師制度，對於本總處各人事資訊系統之推廣、教育訓及問題意見回饋均極大的幫助。如 107 年推動的年金改革業務，因改變幅度極大，為求慎重本總處協同銓敘部、教育部等主管機關分區舉辦超過 10 場的宣導說明會、教育訓練及討論會議，許多與會人事種籽教師提供寶貴的建議，對於後續退撫業務相關系統建置工作極有助益。</p> <p>3.協力廠商：負責執行本計畫人事資訊系統委外建置工作。</p> <p>4.公務人員：目前公務人員可藉由本總處全球資訊網意見信箱、人事客服專線、掛號功能反應使用建議，本總處亦不定期利用人事服務網(eCPA)問卷調查功能蒐集公務人員使用意見。</p>

政府數位服務指引	檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
	<input checked="" type="checkbox"/> 已建立跨機關協調與合作機制	對服務規劃已與哪些機關主管取得共識？	本總處與銓敘部、教育部、主計總處、公務人員退休撫卹基金管理委員會、法務部、衛生福利部中央健康保險署、勞動部勞工保險局、臺灣銀行營運部、公保部等主管機關長期合作，有關本計畫涉及上述各機關之工作內容，公務人員個人資料蒐集、處理及利用，及退休撫卹、經費結報辦申請等業務，均已充分與各機關溝通並獲得支持。
		跨機關合作機制已納入哪些利害關係人？	跨機關合作機制上述所列之各機關，本總處除與資訊人員溝通外，許多業務係由業務單位主政，如年金業務由銓敘部退撫司負責，組織編制業務由銓敘部銓審司負責等，本計畫規劃均已充分與其溝通並納入其意見。
五、確保服務所需資源	<input checked="" type="checkbox"/> 已評估機關既有或民間資源	內部或其他單位既有的資源可以使用?(如軟硬體解決方案、基礎設施或共用服務等)	本總處資通系統服務之使用者包括人事人員及一般公務人員等，目前軟硬體架構係為共用網路設備、實體主機、儲存空間、管理軟體授權等，作業系統及資料庫軟體授權為機關授權，不受限於套數，依現行

政府數位服務指引	檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
			<p>使用情形評估，尚可支應本計畫之需求，未來亦不會因不同服務個別建置而採購軟硬體設備，後續如因增加一般公務人員服務造成效能或空間明顯不足時，僅需擴充主機設備、儲存空間及管理軟體授權即可滿足本計畫需求。然硬體設備在計畫執行過程中尚有因逾使用年限而有汰換之需求，軟體亦有版本更新之需求。</p>
		<p>可以納入的民間資源? (如人力、經費、專家協助、技術支援等)</p>	<p>本計畫規劃運用區塊鏈技術於人事業務流程之再造，即是與國家高速網路與計算中心建置之區塊鏈平臺整合；又近來新興之人工智能(AI)技術，可應用於公務人員高度關注的議題，如高普考志願選填、防疫假申請、辦公日曆表等，本總處亦將參考民間應用實例，研究於改善各系統操作介面及提升客戶滿意度之可行性。</p>
<p>六、評估採用工具與系統</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 已評估數位服務使用技術成熟度</p>	<p>所選用的開發環境、程式語言、商用元件及其它技術選擇為業界常用的方案?</p>	<p>本計畫選用的開發環境、程式語言為微軟 Window 平臺、.net framework 及 Java，均為業界常用的方案；另外規劃使用區塊鏈、人工智能(AI)技術，各界亦已廣泛運</p>

政府數位服務指引	檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
			用。
七、兼顧資安、隱私及便利性	<input checked="" type="checkbox"/> 已完成個資風險評估及資安防護	服務蒐集哪些個人資料？規劃採取的安全防護機制？(如身分識別、傳輸加密等)	<p>本計畫將蒐集公務人員公職生涯各項人事資料，並規劃以下安全防護機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 嚴格的身分權限驗證機制：依使用者身分設計登入權限，涉及個人資料者並強制以實體憑證(如自然人憑證)登入方能使用。 2. 資料加密傳輸：涉及個人資料或機敏性資料傳輸過程均以加密方式如 GSN-VPN、FTPS 等進行，個別實體檔案亦設定 12 碼以上之英數字、特殊符號混合密碼加以保護，並務求將資料量最小化後提供。 3. 資料開放先去識別化：資料務必先經個資去識別化後方予公開，確保資料不外洩。 4. 專責資安單位負責資通安全事宜：本總處設有專責資安單位，進行本計畫主機防毒、進階持續性威脅攻擊 (APT) 防禦措施防禦、應用程式防火牆、網站安全弱點檢測、系統滲透測試、導入政府組態、基準電子郵件過濾機制、端點惡意程式檢測機制等資安防護相關工作。

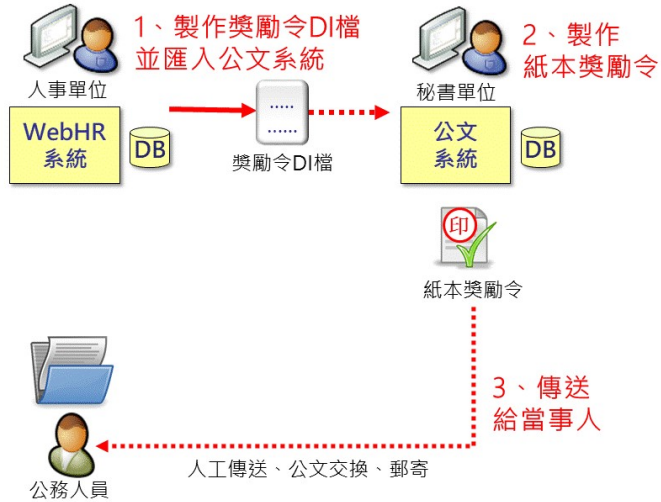
政府數位服務指引	檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
八、以開放為優先	<input checked="" type="checkbox"/> 已完成開放資料更新規劃	服務提供的開放資料多久更新一次？更新方式？(檔案、Web API 等)	<ol style="list-style-type: none"> 1.本總處目前共有 94 個政府資料開放資料集，更新頻率依資料集特性而定，如熱門的「行政院所屬中央及地方機關代碼」因資料變動頻繁，係每日更新，又如「公教人員待遇歷年調整狀況統計」等統計資料則為每年更新。未來本計畫提供之開放資料均將以應用程式介面 (API) 提供為優先，並以機器可辨識者為原則。 2.本總處每年均定期召開政府資料開放諮詢小組會議，邀請專家學者以使用者觀點進行檢討，務求本總處資料開放之質與量可逐年提升。 3.本計畫後續亦將就公務人員高度關切且適合資料開放之議題，如辦公日曆表、機關代碼、國民旅遊卡特約商店等，持續就提供更完整及自動化的開放資料進行優化。
	<input checked="" type="checkbox"/> 已建立或採用的跨機關資料交換標準	規劃建立或採用哪些業務領域資料標準以方便跨機關資料交換？	<ol style="list-style-type: none"> 1.本計畫規劃進行人事個人基本資料(人事 21 表)標準化工作，並將機關代碼定義標準化後公布於數位發展部「政府資料標準平臺」，以利機關資料交換。

政府數位服務指引	檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
			<p>2.除上述本總處將建立的業務領域資料標準外，本總處亦將依目前已公布於「政府資料標準平臺」之各項業務領域資料標準建置人事資訊系統與跨機關資料交換，如國民身分證統一編號、性別、地址、郵遞區號等，均符合資料標準之規定。</p>
<p>十二、鼓勵數位使用</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>需要進行執行數位服務之法規調適評估</p>	<p>評估使用數位服務所需採取法規調適之預計作法？(如取消臨櫃查核及收件之辦法規定、以數位證明文件取代紙本證書等)</p>	<p>1.基於目前人事業務流程過於繁瑣，本計畫將以推動記功以下獎勵案件無紙化之成功經驗為基礎，持續規劃及建置包括教師退休核定函、任免令.....等各項人事業務文件之無紙化及寫入區塊鏈工作。</p> <p>2.公務人員部分，本計畫將以現行服務證明書申請為基礎，持續建置如退休證線上查詢及驗證等功能，務求利用網路即可完成線上申辦及驗證，免除目前往返機關辦理及紙本文件不便之困擾。</p> <p>3.如於執行數位服務涉及法規調適部分，本總處主管之法規均可配合進行調整，惟大部分人事法規係由銓敘部主政，本計畫於執行時將與該部充分溝通討論法規配合</p>

政府數位服務指引	檢核清單(Checklist)	關鍵問題(Key Questions)	機關規劃構想或數位服務現況
			調適之可行性。
十二、鼓勵數位使用		與原服務管道比較，具有的明顯優勢為何？	以上述人事業務文件無紙化及寫入區塊鏈工作為例，與傳統須產製大量紙本文件相較，不僅可達到人事業務流程簡化及再造，對於落實政府節能減碳、減輕人事人員工作負擔及免除公務人員保管紙本文件之困擾均極具效益。
十三、衡量服務績效	<input checked="" type="checkbox"/> 對於民眾、公務員、企業可具體感受到的好處	訂定哪些數位服務績效衡量指標？目標值？(如服務完成率、使用者滿意度、使用者完成服務操作時間、簡化申辦服務流程等)	本計畫已訂定以下績效指標： <ol style="list-style-type: none"> 1.110 年至 114 年每年 OOOO 系統可用度達 99.95%以上。 2.110 年至 114 年每年 OOOO 系統使用者整體滿意度達 85%以上。 3.110 至 114 年每年完成 OOOO 分析與統計達 100 件以上。 4.110 至 114 年本計畫維運之範圍每年通過 ISO 27001 驗證。

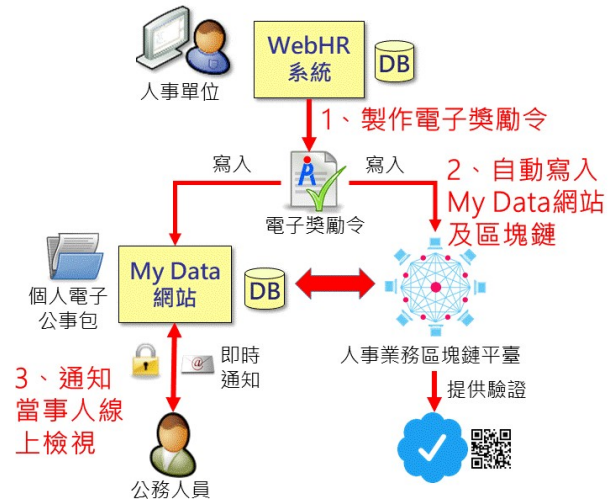
附件

公務人員獎勵令流程(紙本作業)



- 全國每年須產製300萬份以上紙本獎勵令
- 文件之製作、用印及傳送太多人工流程，工作繁複
- 缺乏驗證機制，常須請當事人提供紙本證明
- 紙本令保存不易，需要時常找不到

公務人員獎勵令流程(無紙化作業)



- 公務人員獎勵令完成無紙化
- 自動化流程，工作效率大幅提升
- 區塊鏈防竄改且具不可否認性，驗證服務便利又可靠
- 公職文件雲端儲存

附