



文書課電子發文人員因應電子  
化公文所產之問題與解決方法

研究單位：行政室文書課

研究人員：顏碧霞

研究日期：95年3月1日至95年3月31日

# 目 錄

第一章	摘要續論	2—4
第二章	緣起與目的	5—7
第三章	過程與方法	8—14
第四章	發現與建議	9—18
	參考文獻	19

## 第一章 摘要緒論

資訊社會的來臨，已然對人類的生活方式及思考方式造成整體而全面性的影響，資訊的重要性已經逐漸取代自然資源，如土地、資本、勞動力，成為當今世界上最重要的生產資源。由於資訊通信科技快速進步，為因應資訊技術對公務行政作業環境的急速影響及變革，並鑒於公務人員是政府中的重要資源（謝依殷,2000），政府各級機關均依賴公務人員使政府業務創新運作，提昇行政效率、加強政府行政競爭力，提昇為民服務品質，進而滿足社會大眾對政府的期許。

最早的「電子化政府」概念，是由美國柯林頓政府於1993年所提出之NII4，希望藉由資訊科技的應用，進行政府的改造工作。透過電腦終端機的使用及網際網路的架構，把所有政府機關連結起來，成為一個完整的服務網絡，以期建立一個不受時空限制，且以顧客為取向（customer driven）的政府。強調三個特質：（一）較易取得政府資訊（more accessible）；（二）較有效率（more efficient）；（三）較易操作（easier to use）。

當政府因應資訊社會的來臨，積極投入電子化政府的建構，寄望能夠藉著電腦的應用以及網際網路的普及之時，學術界許多探討電子化的相關研究，卻多數集中於電腦化的策略、計畫實施的過程、網站架構的設計與硬體設備或技術上所遭遇的問題，甚少有研究從組織當中「人」的角度來審視電子化議題的影響。事實上，組織的運作少不了「人」的因素，「人」是構成組織的最重要與最基本的元素，更是維持組織高度運作的基礎。電子化帶來工作內容與型態的巨大變動，也同時帶來大量的工作壓力，若是工作者對於電子化帶來的壓力無法有效而適當的處理，那麼，電子化所帶給組織的將是「弊」大於「利」。

的效果。相對於早已熟悉電腦操作的新進人員而言，公務機關當中絕大多數人員是屬於不常接觸電腦或者是網際網路的一群。公務機關電子化之後，這群原本是政府機構的中堅份子，在面對電子化所帶來工作上的新挑戰時，是否會帶來工作上適應的問題，工作壓力是否會對工作者的人際關係，健康，與日常生活產生影響，甚而影響到工作表現等。

在這波政府再造的浪潮下，行政院於民國八十六年九月宣佈我國將推動「電子化政府」政策，運用資訊科技及網路系統，擴大政府機關業務電腦化，建立資訊服務網路，以提高行政效率，加強為民服務等目標（李雪津，1998：24），我國自此正式進入「電子化/網路化政府」時代。

近年來，在資訊科技進步神速的情況下，隨著電腦、網路、電子郵件、非同步傳輸、工作站及資訊儲存站的普遍使用，加上政府期待資訊科技能為本身的運作帶來效率的改善，以及因應週休二日和網路社會來臨等等的前提下，政府利用資訊科技強大的溝通與傳輸能力，將原本分散的工作流程整合，打破了資訊流通在空間上的限制。也就是說，「電子化/網路化政府」是政府運用資訊及通信科技（information & communication technology，簡稱ICT），建立一個與各界網網相連的資訊網路，在政府多年來推動業務電腦化及便民服務自動化的基礎，將現在的人工作業和電腦作業轉變為數位化及網路化的作業方式，並進行各系統的整合，方便各界能在任何時間、任何地點，都可以經由網路查詢政府資訊，即時並直接在網路上申辦事項。

我國「電子化/網路化政府」政策，掌握了資訊及通信科技的脈動，在建立科技化政府，促進政府再造的精神下規劃了「電子化/網路化政府」的推動計劃。基本上，電子化政府的基本架構可分成三個部分，第一部分是通信網路骨幹系統，第二部分是使用者用來取用電子化政府資訊及服務的

系統及資訊設施，第三部分則是電子化政府的行政與便民應用系統（蕭乃沂，2001：75-76）。其中第三部分主要在追求「提高行政效率及加強便民服務」，這也是推動電子化政府政策最重要的目標。

另一方面，儘管電子化的發展運作可以帶來工作效率上的大幅改善等正面性的效果，卻也同時帶來了新的影響，如人和人接觸機會的減少、辦公室內的去人性化

（depersonalize）現象，電子化設備與系統並未仔細考慮到組織特性與社會結構和人際關係（Lacity，1991），以致於造成電子化設備適應上的困擾以及對傳統人際關係及社會結構的衝擊。

新的訊息處理模式代表著一種新的工作介面、新的符號運作系統的使用、以及組織傳播的網絡，然而電子化辦公環境的訊息過度充斥，無紙化環境的資料儲存與流失以及去人性化的設計，皆是成員負面的影響來源。就工作的組織層面來說高層主管也能透過電子化的設施直接監督，提高命令執行的成效及反應的速度。

## 第二章 緣起與目的

自從十八世紀西方世界工業革命以降，科技技術與知識大量運用於工業生產上面，直至二十世紀末，電腦的發展日趨成熟，加上網際網路的普及，近代辦公室朝向自動化作業已經是無可抵擋的一股趨勢，不論是民間企業或者是政府機構，都可以明顯感受到這股新興潮流的威力。除了學術界與民間企業界人士早已積極於e 企業與數位管理的討論之外，政府機關也因應電腦科技的普及與網際網路的發展，積極推動「電子化政府」。

行政院在「電子化/網路化政府中程（八十七至八十九年度）推動計劃」中，特別將「電子公文子計劃」列為具帶動作用的重點之一。我們知道公文是政府機關賴以對內或對外互動溝通的重要工具與媒介，政府機關以公文處理為主要的工作，大多數的工作處理依據是來自公文，所以公文的處理變成是公務人員的工作中心。但是長久以來，公文處理大多是以人工的方式處理與交換傳送，而且公文的逐級層轉，在時效性與處理的品質上，早已不符合行政效率的要求（楊朝祥，1998：5）。所以在電腦及網路科技日漸成熟及網際網路應用日趨普及的今日，我們應該用新的思維、方法及工具來推動公文再造。也就是以電子公文為基礎，暢通公務訊息上下互通以致於平行共享之通道，進而結合機關的業務資訊以助迅速確實之處理（宋餘俠，2000：62），最後的目標也是希望行政機關間的公文電子交換作業，能促使與行政機關業務有關的企業或民眾也一起參加公文電子交換。

透過推動電子化政府，促進組織、服務及人力改造，以提昇國家競爭力，是各先進國家推動政府改造的主要動力，行政院於2001年4月訂頒電子化政府推動方案（2001至2004）分函各機關據以辦理，另於「挑戰2008：國家發展重點計畫」第六分姓「數臥台灣計畫」特以電子化政府計畫加速本方案

推動，達到績效目標。

行政院所修訂通過的「國家資訊通信基本建設推動方案」更明確指出：「政府有必要以資訊網路為核心，整合經濟、交通、科研、教育、文化、社會、與行政作業各方面作為，形成一個全國性的重大建設計畫。我們需要廣建資訊網路、建設電子化及網路化政府……」（楊朝祥，1998）。「電子化政府」這項重大的政策推動，不單單牽涉政府提供服務內容與形式的改變，而且是直接衝擊全省數十萬公務人員的工作內容與中央與地方的龐大政府體制。從其初始的目標來看，自動化或電子化技術與流程的導入，主要目的在提昇效率，改善工作品質，但此同時也使得政府公部門的作業與資訊傳輸方式將有革命性的改變，對組織運作及組織內的人員關係與行為將產生結構性的影響（盧建旭，1996；史美強、李敘均，1999；劉兆明、邱皓政，2000）。影響層面將不僅止於技術層面的改變，更將產生員工認知、人際關係、適應新技術、領導等等層面的問題。政府機關引進電腦化相關技術與流程，其主要目的在於提升行政效率，改善行政品質，以期提供一個更具回應性，有效能且更便民的服務。但是根據以往經驗，任何一項新技術的引進，無可避免地都會對原有組織造成衝擊，更有可能引起工作本質的改變，電腦與相關網際網路技術的運用，尤其如此。

就組織面而言，實體環境的限制，例如空間不足，設備不足等因素造成電子化作業施行的成效不彰，然而，影響層面更廣的是組織層級、工作流程、作業章程、人事配置等法制化的事項，無法因應科技的快速運用而作相對應的彈性調整（陳文賢、司徒達賢，1991；劉兆明，2000），更是阻礙電子化作業的實施，使得電子化政府推動成效打折扣。同時，對於組織內部權力的重分配與之所產生的衝突以及管理效能方面，礙於法規及制度設計，公務人員的體系缺乏有效

的激勵措施，在升遷管道、福利制度法制化的因素之下，組織內部成員既缺乏內在驅力，更因為文官永業制的保障，缺乏外在的競爭力。另外，由於電子化作業增加工作效率，所節省的人力使得工作上所需員額減少，但是公部門的正式人員卻並不能隨任務需求機動增加或減少，造成勞逸不均也並未適時調整，更是政府機關實施電子化作業所需面對的問題。

為了完成政府再造目標，支持國家建設資訊化，政府施政的重要策略之一就是運用現代化資訊及通信科技提高行政效率，加強為民服務。由於公文處理的效率攸關整體機關的行政效率甚鉅，所以公文電子交換的推動，就是希望推動各機關運用公文電子交換的機制，將機關現有的電子公文系統串聯起來，期望打開各政府機關的藩籬，提高機關行政效能，使公文旅行成為歷史名詞（行政院研考會，2001a）

### 第三章 過程與方法

我國對於資訊科技使用的計劃始於民國八十六年，由行政院研究發展考核委員會（研考會）主導建設「國家資訊基礎建設」（NII），並且掌握國際資訊與通訊科技的脈動，呼應「政府再造運動」而建構「電子化政府」政策，作為提昇政府效率及便民服務的目標。在電子化政府推動計劃中的「課股有信箱，訊息瞬間通」及「行政應用服務子計劃」，主要是在有效率的建構各級政府機關間（Government to government, G-to-G），以及政府機構與承包政府服務的企業（Government to business, G-to-B）之間的往來，為了達到此目標行政院在「電子化/網路化政府中程（八十七至八十九年度）推動計劃」中，特別將「電子公文子計劃」列為具帶動作用的重點之一，並計劃在民國九十年年底全面實施各機關的公文電子交換工作。

在實際執行層面，行政院於民國八十九年二月核頒「公文電子交換推廣計劃」（行政院研考會，2000），其中明定公文電子交換實施時程，第一階段（示範試辦）由二十多個公文處理現代化的機關加以示範試辦，它們的工作是建立電子化、網路化的公文作業環境。第二階段（擴大推動）是依據第一階段的示範評估結果，修改相關規範、軟體及制度，擴充、運作及維護公文電子交換中心，實施機關包括了行政院所屬一級機關、省市政府，預期於八十九年六月三十日起開始進行公文電子交換作業。至於第三階段（全面推廣）包括了縣（市）政府，於八十九年十二月三十一日起開始進行；其他各級行政機關、學校、事業機構等，由各主管機關自行規劃時程推動，最遲應於九十年十二月三十一日前開始執行公文電子交換作業。

所謂電子化政府乃是在資訓化趨勢下的政府，透過電腦軟硬體的輔助改進行政品質的服務型政府，兒非固守傳統官

僚政治意義的政府，所以政府角色與內涵在資訊科技的影響下已重新調整。

而「電子化政府推動方案」的推動重點在於（行政院研考會，001b：2-3）：

- 1.促進政府資訊流通，網路連線申辦，提高行政效率，減少民眾往返政府機關的時間及交通次數，大幅節省人力資源及社會成本，有效達成書證謄本減量。
- 2.以多元管道提供民眾便捷、即時及整合的服務，網路上的政府「服務不打烊」，政府服務的時間和地點增加；網路上的資訊及申辦服務可創新政府作業方法，改造行政流程。
- 3.政府資訊與服務可在民眾方便的時間和地點，透過辦公室或家裡的電腦或公共資訊站等，在網路上獲得，達成施政公開化、透明化，加速民意傳達與互動。

也就是說，電子化政府要能支援「效能型政府」、「計劃型政府」、「競爭性政府」與「團體化政府」，促使政府轉型，達到政府「服務現代化」、「管理知識化」的總體目標，其具體目標如下：

1. 建立暢通及安全可信賴的資訊環境。
2. 政府機關和公務人員全面上網。
3. 公文電子交換全面實施。
4. 一千五百項政府申辦服務上網。
5. 戶籍地籍謄本全免

要達到上述目標，行政院研考會依據九十一九十三年度的「電子化政府推動方案」所採取的具體措施主要是以「服務效能提昇」、「辦公效率提昇」及「決策品質提昇」等三個主軸，從健全「基礎環境建設」，加強「資訊應用發展」，普及「資訊流通共享」，推廣「上網應用服務」等四個層面推動各項具體措施。電子化政府推動措施之矩陣式架構。

對政府而言，充分的運用資訊和通訊科技最大的作用就在於革新公務員的辦事方法，讓公務處理可以藉助現代資訊及網路通信科技大幅改造，使得政府服務的組織更為精巧靈活，服務的速度更為加快，時間更為延長，據點更為普及，選擇更為多樣，成本更為降低，這樣一方面可以提高行政效能、創新政府的服務，一方面可以提昇便民服務品質、支援政府再造，邁向全民智慧型政府（行政院研考會，2001c）

政府選擇以公文電子交換的全面實施為指標性的推動計劃，而政府推動公文電子化的主要意義，並不是替公文找到一個千倍速的傳遞新通路，更重要的意義是讓政府機關打破傳統的思考框架，以全新的視野重新思考公文存在的目的與必要性，進而大幅簡化及創新公文流程，讓各機關連結成一個可以立即傳達訊息、溝通意見、分享經驗及知識的數位精神系統，使政府組織轉型、升級成為更精巧、靈活、機動、彈性、效率、透明化的組織運作體系，進而與企業、社會及民眾連網，以快速回應民眾需求，有效處理瞬息萬變的新事務，強化各種危機處理能力（行政院研考會，2001a）。

總而言之，公文再造是希望透過資訊科技於政府與政府間（G-to-G）

的訊息傳遞交換，使得公務員在觀念、做事方法、作業流程甚至組織結構產生改變，並以此為基礎，使得政府與民眾（G-to-C）、政府與企業（G-to-B）間，因政府上網服務應用的發展及資訊服務的普及，成為政府持續革新進步的保證。

Alavi & Leidner（2001）與Lee（2001）所提出之觀點加以延伸，著重在學習者的「心理學習歷程」－若以學習的本質來看，學習者在學習過程中，心理認知狀態的變化為成功與否之重要關鍵，並對學習成效會有一定程度之影響。

Thornton et al. (2004) 在研究中提到 Managed Learning Environment (MLE) 是由 Dearing the University 自行研發的。MLE 主要是依據自己的經驗和專業能力加以發展，而不是直接購買商業性套裝軟體，例如 Blackboard 或 WebCT，發展人員將 MLE 量身訂作並整合到系統中以符合組織本身需求。Mazzolini & Maddison (2003) 認為未來在電子化學習環境中將會”以學生為中心”的學習方式，使得學習者在電子化學習環境中能進行更適性的學習。

本室文書課為因應電子化政府來臨並全面配合市府政策，本課全體同仁即接受階段性電腦課程訓練，以便能在最短時間內迅速適應文書電腦作業流程，使發文作業處理時間更能縮短，以提高行政效率。

傳統公文發文流程：自承辦員公文稿經主管批示後，送本室文書課收繕人員檢查函稿是否經陳核批示完竣、公文附件是否齊全等符合文書作業規定後—送打字人員(薪資為論件計酬)繕打完畢—再由校對人員核對無誤計件人員逐件統計打自人員當日酬勞後—送整理人員逐件整理裝訂—送發文人員處理郵寄(本府副本單位由專人登記後送登記桌；需交換之公文由專人送至省府新聞局；郵寄之公文亦由專人送至郵局處理)。但文書處理電腦化後，雖然藉由電腦輔助文書製作，提高品質、減少重覆繕打之時間、人力及可能造成之錯誤，並經由網路傳遞交換，大幅提昇文書交換效率。為能有效推動公文電子交換作業，便利公文處理點腦化作業之整體發展，本府特依行政院研究考核發展委員會所定之附件格式發文本府單位依規辦理，其附件處理需求及傳送原則如下：(1) 附件用紙尺寸除法令另有規定者外，以採用國家標準總號五號用紙尺度 A4 為原則(2) 大量附件如：研究報告、書籍等，以於本文中敘明檔案儲存位置，如：網址，由收方

按存取控制機制下載為原則－此點本府至今仍無法達成目標（3）紙本文件、錄音帶、錄影帶等可轉換成電子附件者，轉換後傳送之。雖公文繕打、校對、公文附件裝訂整理等工作經由業務承辦單位(電腦)自行作業，本課人員即予以精簡三分之二之人力，但本府公文量仍有增無減，而電傳發文人員亦須同時面對電腦操作流程之繁瑣無法簡化，其操作流程如下：

發文（電傳部分）步驟：點選【發文處理匣】輸入文號後

按【簽收】－點選【發文】－點選

【電子發文】－進入筆硯公文系統

點選【發文清單】－【轉交換檔】

－點選【儲存】

發文（紙本即非電傳）及府外機關步驟：點選【發文處理

匣】輸入文號後按【簽收】－點選

【發文】－點選【儲存】

發文退件步驟：點選【發文處理匣】輸入文號後按【簽收】

－點選【退件】輸入原因按【儲存】。

※進入筆硯公文製作系統後，請先行檢查日期、字號、附件檔、機密等級、決行層、發文清單電子文及紙本件數

等是否正確，再做電傳。

使用『【公文資料查詢】輸入公文文號或發文文號』之狀況

及公文承辦過程之流程：

(一)、【發文處理匣】找不到公文可以做【簽收】動作。

(二)、公文簽收後出現【回處理清單】畫面或出現【查

無此公文】畫面。

(三)、查詢局收府發之公文文號。

(四)、每天需至 BOX 發文管理項下之【發文異常查詢】及清單報表項下之【發文清單】查詢公文是否異常及是否全部確認，以便補送紙本。有異常之公文，需退件請承辦人修改重新電傳。

取消處理作業步驟（在完成發文程序後，銷號人員未簽收前）：

(一)、從【作業】點選【取消處理作業】—輸入公文文號及點選【發文退件】後按【查詢】。

(二)、在公文文號前圈選後按【取消處理】

(三)、至【發文處理匣】點選該件公文文號後，按【退件】繕打原因並儲存。

而承辦單位傳統觀念仍認為校對、繕打、附件裝訂及公文副本整理為文書課業務，所以本課同仁亦需同時處理文書作業電腦化後業務承辦單位公文瑕疵之後續作業，但同仁仍以有限人力本著服務熱誠為承辦人先行解決發文問題，再向電腦公司反映意見以減少公文退件往返浪費之時間，例如現行本府推行筆硯公文製作(傑印電腦公司製作)、公文整合系統(長

科公司)、BOX(公文發文後查詢系統：係由行政院研考會負責)，承辦單位只需學會筆硯及公文整合系統操作即可，但公文須自 BOX 確實無誤發送至受文機關，俟對方電腦主機回復已確認後始完成發文程序，為便於電子公文傳送過程順暢，本課曾建議各單位登記桌能開啟筆硯公文製作系統，於公文未傳送至(文書課)發文端時，即時對承辦人函送之函稿先予以核對，無需事後至文書課發文時才發現錯誤，而承辦人也已經外出洽公或請假而延誤發文時間。而本課電子文發文人員於當日發文後，亦於當日即時至 BOX 查詢公文發送有無異常，以便能適時請計畫室資訊人員協助解決問題，或請承辦單位將異常之公文修改後重新上傳發文；而對於本府少數所(附)屬機關學校未能即時收受電子公文者，即以電話先行詢問其電腦主機是否正常，如有異常請該機關學校電子收文人員先電話通知本府資訊人員及精融公司，本課電子發文人員也同時告知本府資訊課將該機關異常之情形，以協助解決問題，但電腦主機正常則告知其每日應按時收受電子公文，如遇網路塞車或附件檔過大以致佔據網路空間至公文無法正常傳送，亦請其告知以便即時補送紙本文。而本課負責電子公文發文人員亦會將個人所遭遇之問題，提出來互相討論並研究面對缺失，如何解決及互相支援使工作得以順利完成，例如當遇到受文者機關重覆時，如何將該公文受文者改為紙本先行發文後，並以電話通知承辦人無法電傳之原因等問題。

## 第四章、發現與建議

雖然電腦化改變了組織的運作方式，但是不可否認地，人員畢竟是組織當中的主體，一切的操作及運行，總是要依靠人員的專業技術才能運作。因此，也唯有人和電腦之間能夠有良好的互動整合，組織才能發揮最大的效能（王振宇，1995）。面對電子化時代的降臨，除了注重於引進新技術之外，我們更必須重視「人」的因素。

導入電子化對於政府組織效能的提升外，對於組織本身也會產生變革的影響。尤其是對於電腦網路這種新興的科技，往往令已經習慣於傳統作業方式的公務人員感到陌生，進而造成工作上面的壓力倍增，及必需面臨被裁併或精簡，於是使全體同仁陷入一種無助又無奈的恐慌之中。

一般企業組織多認知到工作壓力對組織的負面影響，進而提供解決方案；然而公務人員之工作壓力似較被忽略，尤其在現今「行政國」時代，一般民眾對公務員服務品質要求愈來愈高的同時，其所承受的工作壓力並不比一般私人企業員工為輕（林立曼，2001）。

就組織面而言，實體環境的限制，例如空間不足，設備不足等因素造成電子化作業施行的成效不彰，然而，影響層面更廣的是組織層級、工作流程、作業章程、人事配置等法制化的事項，無法因應科技的快速運用而作相對應的彈性調整（陳文賢、司徒達賢，1991；劉兆明，2000），更是阻礙電子化作業的實施，使得電子化政府推動成效打折扣。同時，對於組織內部權力的重分配與之所產生的衝突以及管理效能方面，礙於法規及制度設計，公務人員的體系缺乏有效的激勵措施，在升遷管道、福利制度法制化的因素之下，組織內部成員既缺乏內在驅力，更因為文官永業制的保障，缺乏外在的競爭力。另外，由於電子化作業增加工作效率，所節省的人力使得工作上所需員額減少，但是公部門的正式人

員卻並不能隨任務需求機動增加或減少，造成勞逸不均也並未適時調整，更是政府機關實施電子化作業所需面對的問題。

另本府每日收發文量過大恐影響收文機關收件的效率，尤以各本府所屬學校為甚，所以資訊單位應速規劃設置電子公布欄，對於須發文通報週知之傳閱性公文，以登載電子公布欄，且於網際網路上可閱讀者為原則，並得輔以電子郵遞告之，或請有需用機關轉載應用，不另以書面通報。第三類公文傳遞交換處理機制：機關對於發文通報週知性質公文應登載電子公布欄，並指派權責人員管理。第三類公文，依使用對象分類，包括下列方式：

(1)對象為通報全國各機關者，由行政院指定機關建置全國電子公布欄，各機關應指定專人負責瀏覽，並轉載至機關內電子公布欄。全國電子公布欄所登載事項，應建立分類開放各界查閱，並提供相關檢索等服務。刊登全國電子公布欄事項由各權責機關負責登載，如人事訊息由行政院人事行政局負責，法規命令由法務部負責。登載於全國電子公布欄之公文，如對某些特定對象有所影響，或需其有所作為者，應結合 GDS 目錄服務，輔以電子郵遞告知前述登載訊息，以利其配合辦理，訊息中應明確告知登載之位址及內容概要。

(2)對象為機關(含所屬機關)內部人員，其通報週知事項登載電子公布欄者，稱為機關內電子公布欄，至於各部會或各地方政府及所屬機關學校，亦可自建跨機關之內部電子公布欄。

機關所建置機關內電子公布欄系統，除提供機關內部人員查詢，並可視需要另設專區，將應公開資訊提供外部人員查詢之用，其基本功能包括：

- 提供機關內部人員張貼內部電子公布欄功能，

將各類電子收文(含第一、二類公文電子交換者)及屬於通報週知公文，於網站電子公布欄區分類管理，即各機關應具備動態更新機關內部電子公布欄功能之網站。

- 按專人瀏覽或接獲登載訊息之電子郵遞時，具備自動至全國電子公布欄轉載服務，而能將全國電子公布欄系統中，轉載有關本機關單位應週知之事項，包括公文及附件。
- 提供整合 GDS 目錄服務及電子郵遞告知登載訊息之功能。
- 提供不特定對象查詢列印:提供不特定機關人員、民眾，依據發文機關、收文者、公布時間、主旨內容關鍵字等條件複合式查詢檢索機關電子公布欄。
- 各機關建置機關電子公布欄，必要得提供主動發送資訊機制。
- 除應登載電子公布欄之公文外，機關可於網站另設專區提供各項訊息服務供各界參閱。

由於本府發文量每日約需 600 件，常造成主機(BOX)負載量過大，影響電子公文傳送處理之速度。為使本府所屬(附屬)機關學校電子公文能更順暢，建議計畫室設置永久附件下載區，方便所屬機關學校下載公文附件，無須每件公文需包含附件傳送，以致造成其無法正常收受電子公文。為使電子公文傳送能正常運作，應請本府計畫室儘速推動電子公佈欄及應否成立應變小組，並將組員聯絡電話公布於本府公文整合管理系統公告欄，以便本府承辦人所遇到難題時，例如發文單位為何重複、附件檔為何過大致無法自 BOX 發送成功(因承辦

人異動頻繁，每個人所遇到之電腦操作問題亦不迥相同)及本課電子公文發文人員遭遇電腦操作之困擾難、網路當機或內部網路呈現不穩定狀態時，能於最短時間內迅速找到資訊人員因應解決的方法。

公文電子交換收發作業為機關對外溝通、執行傳遞作業的窗口，唯有被授權的專責人員才能代表機關使用與機關印信、首長簽署具同等效力的機關電子憑證。此機關憑證需指定專責人員妥善保管使用，如專責人員因故無法保管或使用時，代理人可行使之權責及義務等應明確定義，因此機關收發文處理流程、代理人制度、權責劃分等事宜，均需明定以為因應。

而機關想要e化的主管該懂些什麼：(1)要認識相關技術，不需要深入，但要知道差異與特性；(2)要先調查現有流程，找出頻頸盲點才知道該怎麼改；(3)要親自體驗每一個e化得改變，才知道它的目的與精神，才能避免實際執行者的困擾，也才能落實e化，把電子流程變成標準流程；(4)最重要的莫過於心理得調適與觀念得疏導，一方面要應付各部門的壓力，溝通是不二法門。員工要會什麼：員工應該要(1)多學習更多的電腦操作，保持學習的心態；(2)要適應新的工作模式與流程，減少影印、印表數量，養成在螢幕上建立、修改、審閱檔案和搜尋資料的習慣，用e-mail傳遞文書等；(3)要建立新團對關係，加強團對合作。

**參考文獻：**

莊菁怡 點子化學習環境中學習策略滿意度影響論文

中山大學江燕美 知識管理與電子化政府之研究論文

陳富益 我國現行公文電子交換政策實施情況之探討

賓至剛 書摘：「企業e化100招」編製 2001.5. 至宇初版 端木甫  
摘錄

南華大學尤莉雯 資訊科技對政府再造之影響－以美國、日  
本、台灣推動電子化政府為例

研考會 文書規範電子公布欄摘要

