

國立中正大學

資訊管理學系

畢業專題

e-GOVERNMENT – One Stop Shop

以證件申請單一窗口為例

PROFESSOR : RUNGSHIUN WU

MEMBER : YISHAN TSAI、YANSHIUAN LEE

WENCHENG LIAO、HUASHIUAN SHR

目錄

第一章 簡介(INTRODUCTION).....	4
第一節 動機.....	4
第二節 目的.....	5
第二章 相關文獻(RELATED WORKS).....	6
第一節 前言.....	6
第二節 支配流程(ORCHESTRATION)與協同合作(CHOREOGRAPHY).....	6
2.2.1 支配流程(Orchestration).....	6
2.2.2 協同合作(Choreography).....	7
2.2.3 支配流程(Orchestration)和協同合作(Choreography)整合.....	9
第三章 系統架構(SYSTEM ARCHITECTURE).....	11
第一節 單一窗口服務(ONE-STOP SERVICE).....	11
第二節 監督管理(MONITORING MANAGEMENT).....	11
第三節 身份證申請流程說明.....	14
第四節 駕照申請流程說明.....	16
第五節 健保卡申請流程說明.....	17
第四章 系統評估.....	18
第一節 使用的技術.....	18
第二節 單一窗口服務(ONE-STOP SERVICE).....	18
第三節 使用者.....	20
第四節 監督管理系統.....	22
第五節 作業流程.....	22
第五章 系統分析與設計.....	24
第一節 系統需求分析.....	24
5.2.2 一般流程圖.....	33
5.2.3 使用案例 (User Case).....	42
5.2.4 類別圖 (Class Diagram).....	56
5.2.5 循序圖 (Sequence Diagram).....	60
5.2.6 關聯表 (Relationship Table).....	70
第六章 現況分析與單一窗口服務比較.....	77
第一節 身份證.....	77
第二節 駕照.....	78
第三節 健保卡.....	78

第七章	導入(IMPLEMENTATION)	79
第一節	顧客(CLIENT)端	79
第二節	單一窗口服務(ONE-STOP SERVICE)伺服器端	80
第三節	政府機關單位	82
第八章	結論(CONCLUSION)	84
第九章	參考文獻	85

第一章 簡介(Introduction)

第一節 動機

隨著資訊科技的進步以及網際網路的發展與全球化競爭下，企業開始投入大量的心力，以達到企業流程效率化。這樣的趨勢也影響了政府體系在提升效率上做了不少改進。期待透過資訊科技的協助，消弭僵化的行政體制並創造高效率的電子化政府，以達成有效回應民眾期望的目標。

各國政府透過網際網路建立電子化政府服務與人民互動，提供「服務導向」的行政作業，這樣的趨勢已經在所難免。從繁複的紙筆作業、冗長的程序到「無紙化」、零時差的電子化服務，這不僅僅是時代的潮流，更是一個有效率的政府所必須具備的基本條件了。

電子化政府近年來發展迅速，多樣文件都已經在網際網路上提供連結，快速得到人民想要的相關訊息。大致上分為三大類：

- (一)申辦，提供線上申辦與表單下載；
- (二)資訊傳遞，提供施政規劃、機關名錄等資訊；
- (三)與人民互動：提供民意信箱與公共論壇。

本專題針對網站內容分類的第一項「申辦」再做延伸。目前臺灣電子化政府在線上提供 2,588 項申請服務，本組成員認為少了「證件補辦」的項目。若有一天不小心將證件遺失，欲進行證件的補辦非常麻煩。就傳統的作法而言，要補辦證件必須在上班時間攜帶各項證明文件到各個補發單位進行補辦的作業。由於公家機關的上班時間和大部分企業、公司、學校作業時間互相衝突，造成民眾在補辦證件時莫大的困擾。在於資訊科技發展迅速下，本組成員認為將補辦各項證件的政府部門進行電子化流程作業，讓民眾能夠透過網際網路輕鬆地與單一窗口服務系統聯繫並提出補辦證件請求。同時本組成員將建立系統，讓各政府部門相關證件補發作業形成一個良好的溝通管道，透過單一窗口的網站服務，讓申請人在線上即能補辦證件，並能夠在一次申請中完成多項證件補發作業。再加上政府單位間的良好溝通，達到有效率的行政作業流程。

第二節 目的

本專案的目的再於開發一套完整且十分具有便利性的網站。其目標有三：

(一) 證件申請不受時間與空間限制

除了不受時間與空間的限制，系統能使證件的申請、補辦變得簡單、省時。讓申請人能夠以簡便的手續利用電腦設備與透過網際網路，輕鬆地完成其所欲申請證件的作業。

(二) 單一窗口服務

目前為止，需要補辦證件必須攜帶各項證明文件到各個補發單位進行補辦的作業，如此浪費時間與體力，使申請人付出許多的成本。本系統建立一個申請人與政府之間的平台，申請人只需在單一窗口服務系統提出申請證件並給予個人相關資訊，便能夠在一次申請流程中，申請一項以上的證件。達到C2G(Citizen to Government)之間的互動。申請人能夠透過網際網路隨時查詢申請的證件位於哪個處理階段。而單一窗口服務系統依照申請人提出的證件請求，以統一標準格式與政府各單位建立良好的資訊溝通管道，達到G2G(Government to Government)之間的互動。

(三) 監督機制

由於證件的申請必須經過政府部門執行，為了提昇政府機關的效率與效能，本組另外建立一個獨立的監督機制，讓受理的申請案件的處理能夠受到督導。同時我們也加入了統計功能，監督系統計所有的申請案件，計算出政府證件補辦作業各單位的平均處理時間、統計與完成的件數、逾期的件數等。並計算出哪個政府單位積壓的件數最多，督促相關政府單位改進行政效率。目的希望透過此監督系統能讓政府行政更有效率。

張耀仁[14]對電子化政府提出主要的三個方向：

- 一、在政府與民眾間應致力於擴增網路便民服務；
- 二、在政府與企業間應致力於促進電子商務應用；
- 三、在政府與政府間應致力於推動跟機關資訊流通共享。

以上三項條件在臺灣的電子化政府皆已實現，但為求完美，本專案建立的證件線上補辦服務系統，也是一個全新的創意點子，期望未來在臺灣E政府能夠提供民眾更便利的證件補辦作業流程，也可改進現有的申請服務。

第二章 相關文獻(Related Works)

第一節 前言

電子化政府服務(e-Government Services)已經慢慢地被申請人所接受，簡單的服務項目不夠提供現今申請人的需求，申請人與政府之間的溝通關係變得複雜，所牽涉的政府單位也就愈廣泛。藉由技術進步之賜，能夠整合這些瑣碎的流程[6]。

第二節 支配流程(Orchestration)與協同合作(Choreography)

線上證件申請使政府部門之間的合作關係更為緊密，然而，各個相關服務單位內的工作流程需要完整而順暢。單一窗口服務(One-stop Service)運用了支配流程(Orchestration)和協同合作(Choreography)這兩項概念。

2.2.1 支配流程(Orchestration)

Orchestration refers to an executable business process that can interact with both internal and external Web services. They include business logic and task execution order, and they can span applications and organizations to define a long-lived, transactional, multi-step process model. Executable process models the behavior of participants in a specific business interaction, essentially modeling a private workflow.[1]

政府部門同一單位內，各自不同的職責，擁有自己的私有工作流程，它們之間的關係是固定且被視為靜態運作的。所謂私有工作流程，即為專屬的、量身定做且不公開的工作流程。支配流程是內部與外部 e-Government Services 互動的可執行流程，它不但包括了流程邏輯與任務執行順序，而且能夠跨越多個應用程式與組織中細分成多個步驟，讓特定的支配流程互相溝通，尤其這些流程在不被公開的方式下執行[1][2]。支配流程的模型見圖 2.1。

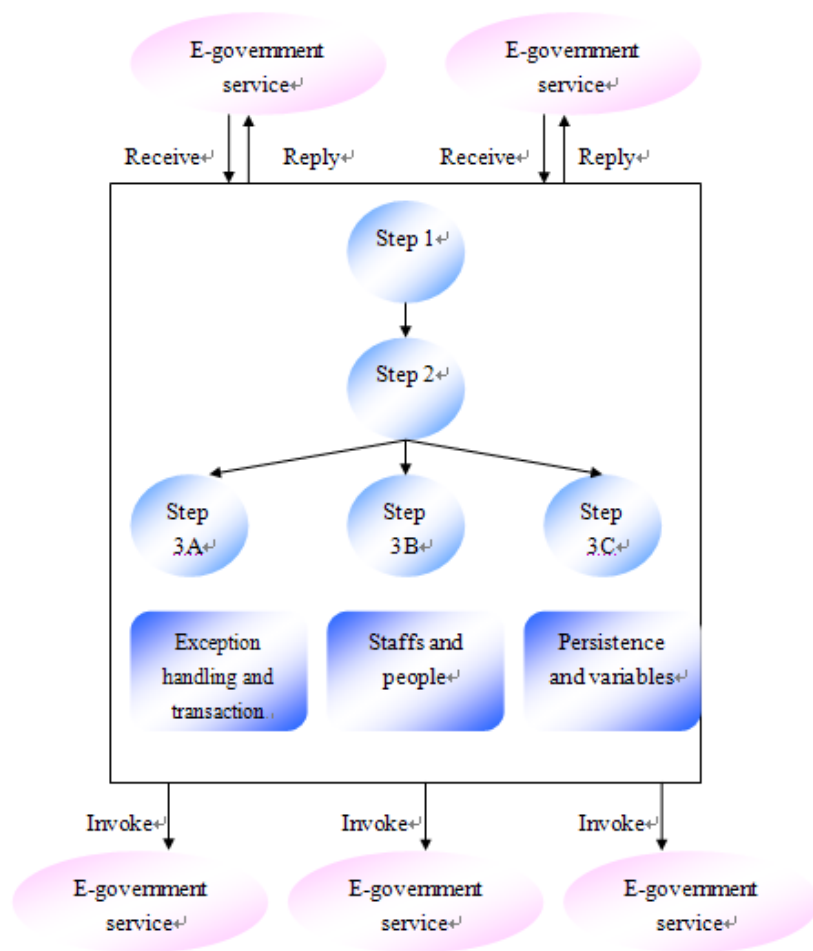


圖 2.1

2.2.2 協同合作(Choreography)

Orchestration always represents control from one party's perspective. This differs from choreography, which is more collaborative and allows each involved party to describe its part in the interaction. Choreography tracks the message sequences among multiple parties and sources, typically the public message exchanges that occur between Web services, rather than a specific business process that a single party executes.[1]

政府部門之間的合作關係，必需是公開、雙向協定的。訊息的交換方面，我們採用 XML 文件格式傳遞，以完整統合此一大系統運作。政府部門之間的合作是動態、暫時性地完成一項的任務。這些不僅僅是技術上的協調，更為政府單位之間虛擬地緊密合作，以提供申請人有效率的服務 [2][8][9]。協同合作 (Choreography) 的模型見圖 2.2。

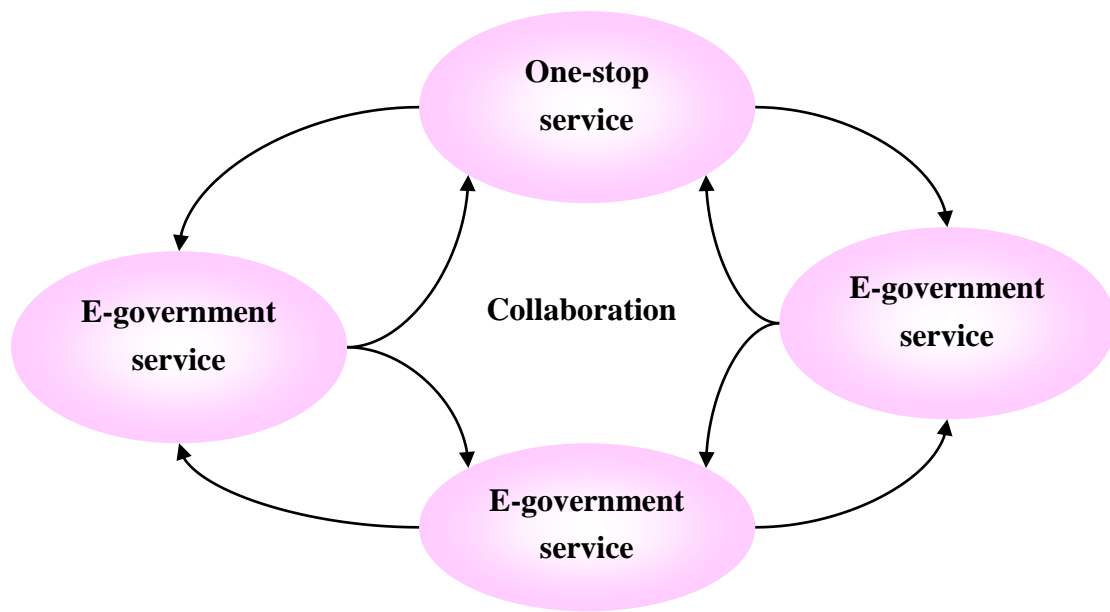


圖 2.2

J. Gortmaker, et al.提出了三項原則，要求各個政府單位進行溝通協調：一、對服務項目有所共識；二、重新定義組織及其責任為使其最佳化；三、利用適合的方法以檢視流程運作效率[9]。協同合作的模型見圖 2.3。

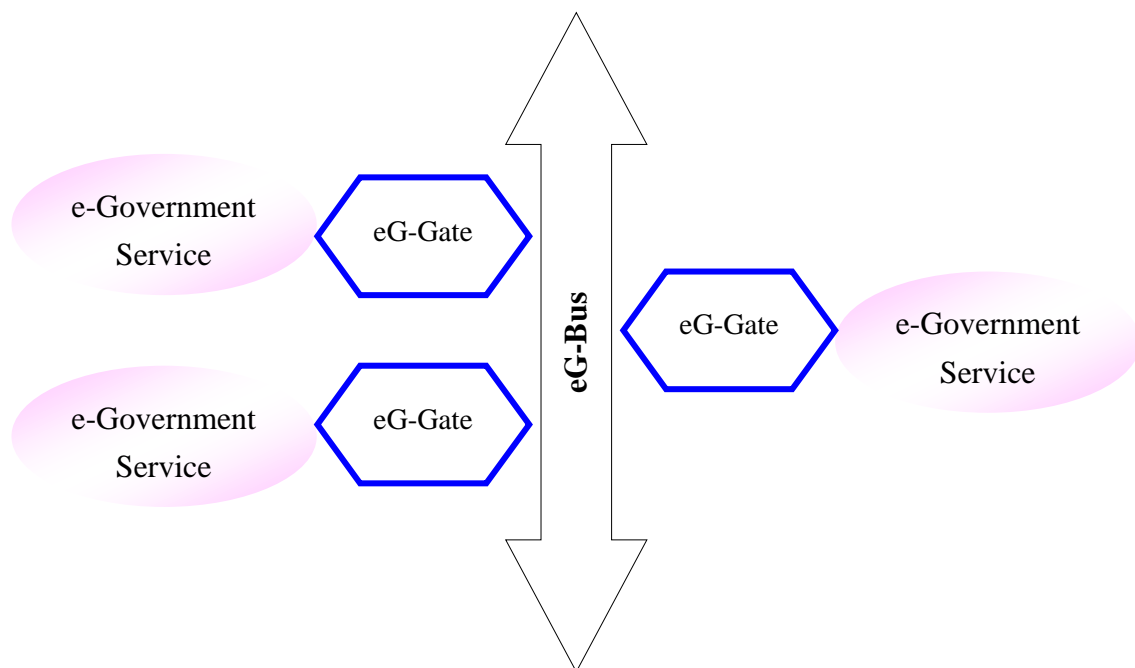


圖 2.3

圖 2.3 中，每一個電子化政府服務(e-Government Service)的圓圈表示為一政府代理機構，其中包括了網路、應用程式、資料...等資源，電子化政府溝通匯流排(eG-Bus)負責管理政府單位之間的溝通網路，並且以電子化政府溝通閘道(eG-Gate)做為連結機制。M. Castellano, et al.提出電子化政府溝通匯流排的三項功能：一、申請人與政府單位使用統一資料格式；二、擁有正確的資料傳送路徑；三、可使用安全機制[3][5]。

2.2.3 支配流程(Orchestration)和協同合作(Choreography)整合

支配流程(Orchestration)和協同合作(Choreography)兩項機制組成了電子化政府服務(e-Government service)。支配流程和協同合作有重疊之處，圖 2.4 說明了兩者之間的關係，描述工作流程清楚地分辨兩者的差異以及保留流程設計的彈性。

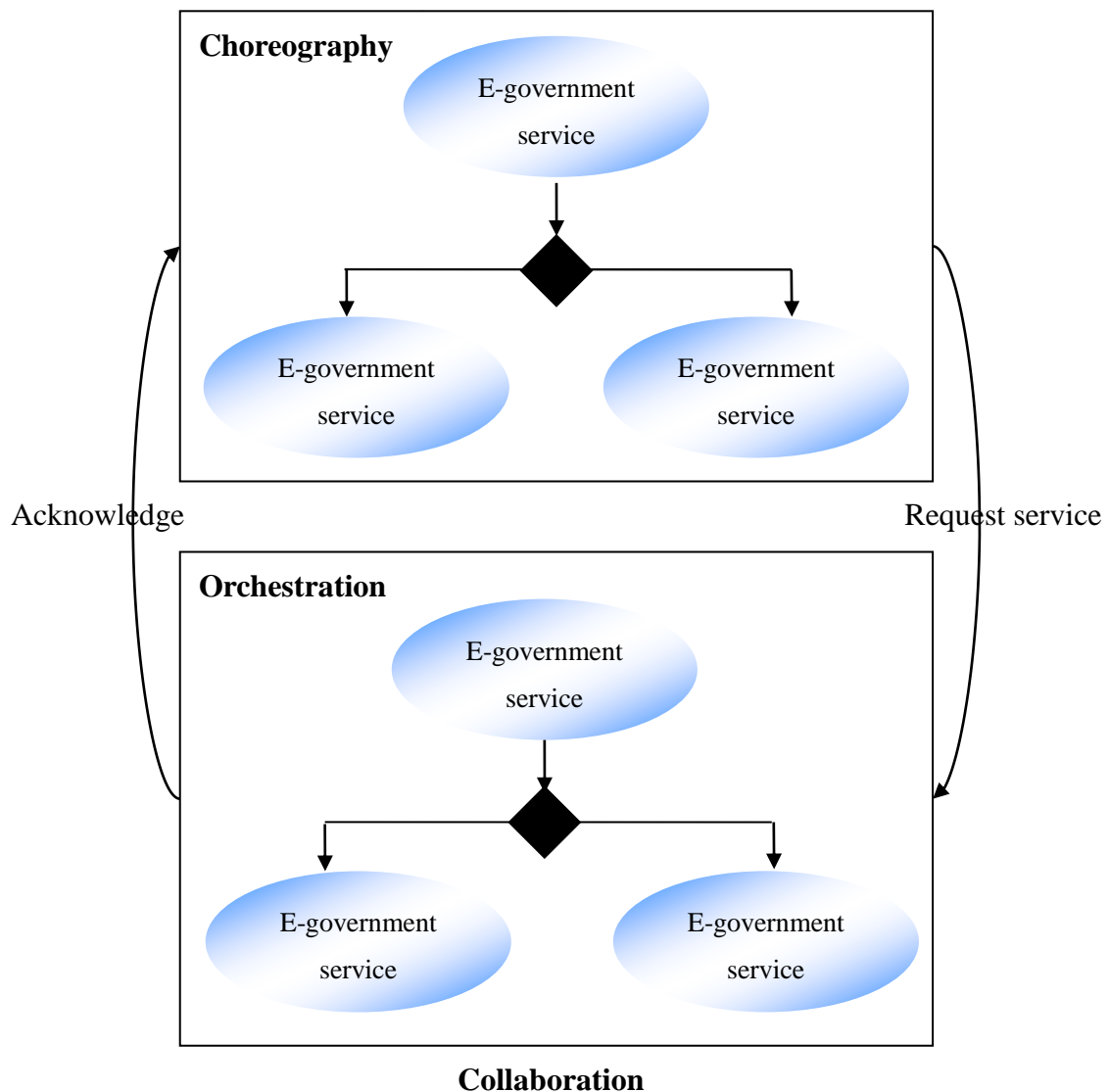


圖 2.4

此外，政府各個部門組成的虛擬組織-也稱價值聯盟(Value Alliance)-互相分享資源、技術與知識，使得內部作業與代理人(Agency)服務能夠完整回應申請人的需求，以及提供申請人最完善的服務品質[4]。

D. K. Punia, K.B.C. Saxena[8]提出三種跨組織合作的流程，分別是：一、整合子流程(Integrating Sub-processes)，政府單位必需了解其他組織的流程細節；二、公開流程(Public Process)，政府單位不需要了解其他組織的流程細節；三、電子化市集(e-Marketplaces)，適用於一般市場服務[8]。而我們的專題所採用的是第二種跨組合作流程-公開流程，清楚定義各個政府單位的職責為何，不需要了解其他政府單位的流程細節，處理輸入與正確的輸出，才是本系統的目的。例如：內政部警政署對於公路總局傳送過來申請人的資料，與其內部資料庫比對，回傳給公路總局此位申請人是否有犯罪記錄以至無法申請證件。

第三章 系統架構(System Architecture)

第一節 單一窗口服務(One-stop Service)

單一窗口服務的概念是希望身分證、駕照、健保卡的申請由單一窗口服務，使用者進入單一窗口入口(One-stop Shop Portal)，填寫基本資料(初次使用者需填寫並存檔，已有存檔者可直接由資料庫中讀取)以及依照使用者需求產生申請表格，填寫完成的表格經由電子化政府伺服器(E-government Server)審核通過，統一經由發送系統(Dispatcher)將申請資訊配送到戶政司、公路總局、和健保局各機關，申請核可與否都會將訊息回傳單一窗口服務，並藉由電子郵件告知申請人證件申請的情況，見圖 3.1。

第二節 監督管理(monitoring Management)

申請人於期間內仍未收到所申請的證件，向詢問處(Enquiry)提出問題，監督系統受理民眾問題後交由調查員(Investigator)進行調查，分別透過單一窗口服務資料庫以及分析過後的內部資料庫兩方面著手調查，並去調查資料參數，用以得知申請是被扣留在哪一單位，最後把調查結果回傳給詢問處，詢問處寄發電子郵件通知申請人資料目前處理到何處和面臨的問題，見圖 3.1。

除監督證件的申辦外，監督管理還包括了定期分析與統計證件申辦效率，以長條圖、圓餅圖呈現。這些統計結果並沒有對外開放，僅提供相關政府單位參考。因此，相關政府單位能夠知道本身的證件申辦處理效率。

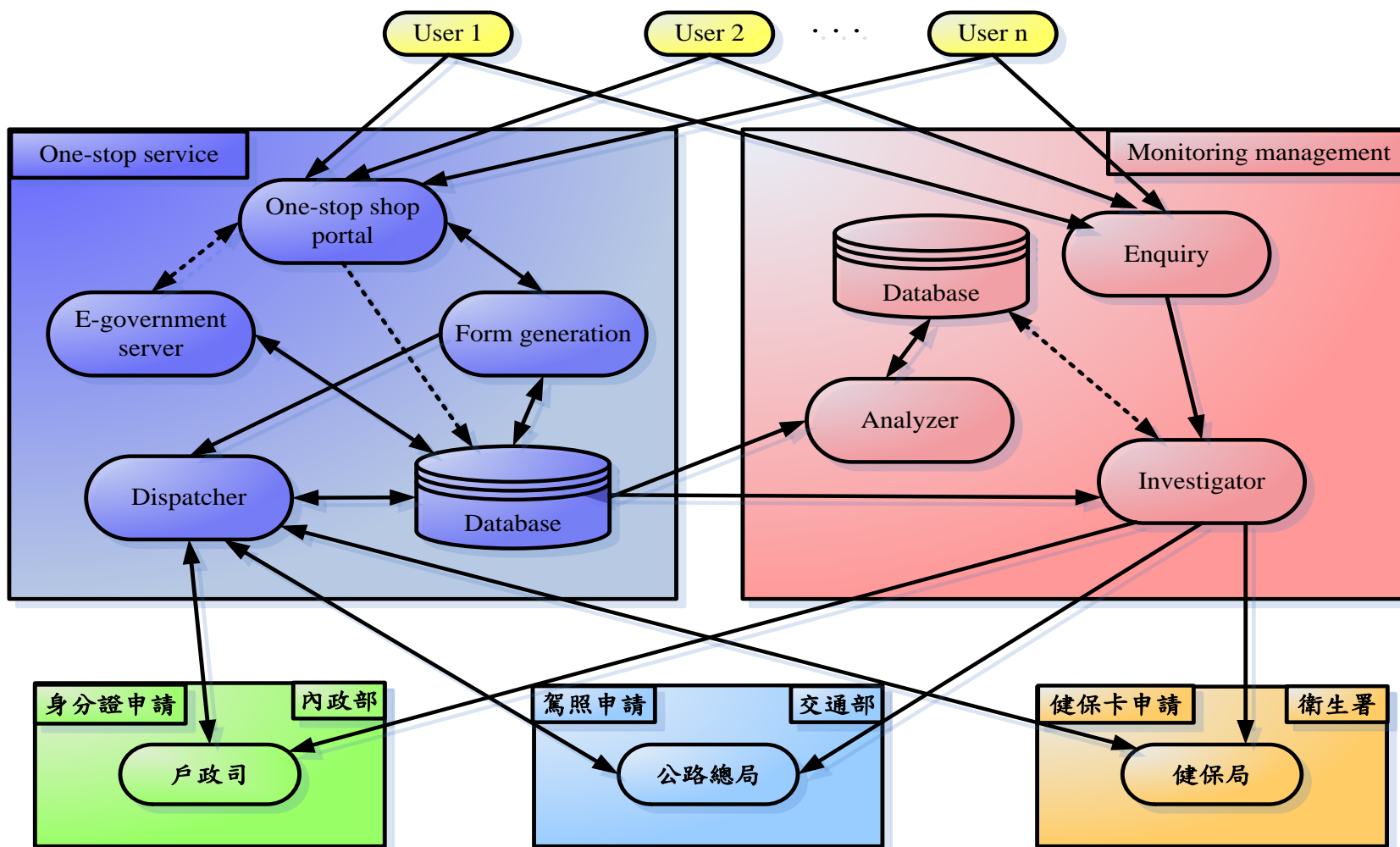


圖 3.1

圖 3.2 為身份證申請流程圖，細部流程在後面詳細介紹。

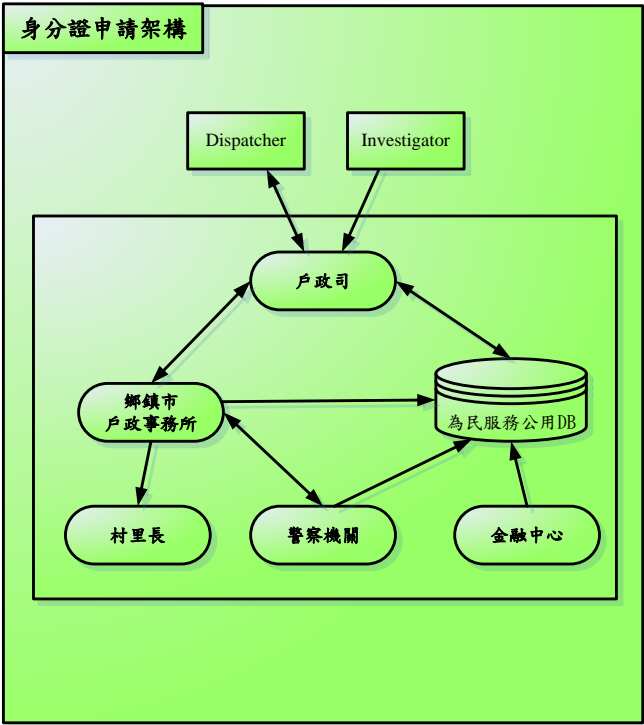


圖 3.2

圖 3.3 為駕照申請流程圖，細部流程在後面詳細介紹。

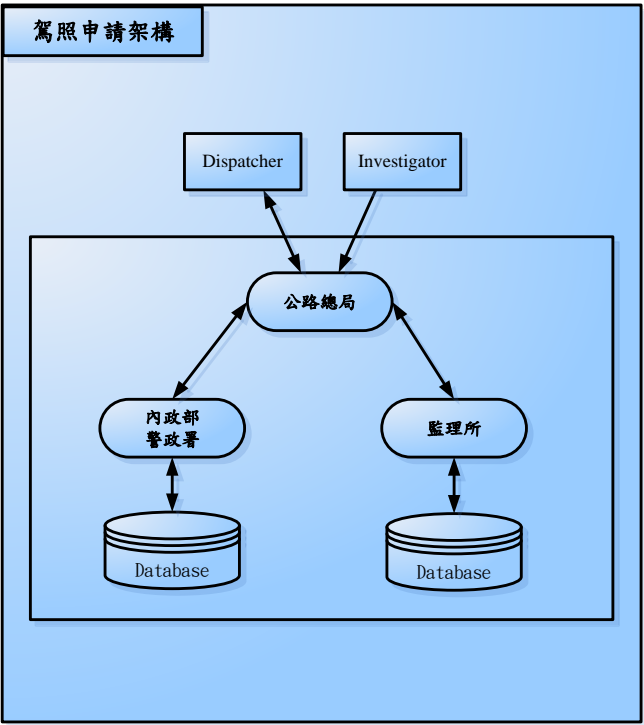


圖 3.3

圖 3.4 為健保卡申請流程圖，細部流程在後面詳細介紹。

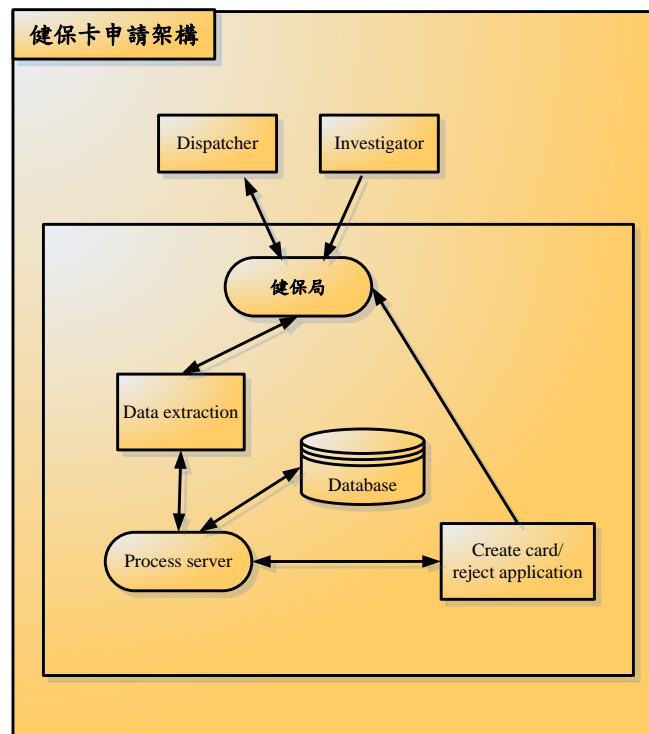


圖 3.4

第三節 身份證申請流程說明

補發作業(紅區)：

1. Dispatcher 將申請人基本資料(姓名、ID、戶籍所在地)以 XML 檔案格式傳送 至戶政司。
2. 戶政司受理申請表。
3. 連結為民服務公用資料庫進行掛失查證(避免兩張有效證件被使用)。
4. 查證失敗(未掛失)則退回申請。
5. 查證成功(已掛失)則遞交申請人資料傳送至戶政事務所。

戶政事務所作業(紫區)：

1. 戶政事務所查驗申請人基本資料是否確實，不合格則退回。
2. 連結警察機關查驗是否有特異犯罪記錄，避免不當申請使用。
3. 查驗無誤將確認資訊回傳至單一窗口服務系統，以便查詢證件申請狀態。

公用 DB 更新作業(藍區)：

1. 完成申請無誤，將新證件之基本資料更新至為民服務公用資料庫。

掛失申請(橙區)：

1. 使用者備齊自然人憑證及讀卡機，至 <https://www.risgov.tw/Lost/> 申請。

2. 經系統驗證，如自然人 CODE 及相關資料不正確，則掛失失敗。
3. 如自然人 CODE 及相關資料正確，則即時連線為民服務公用資料庫更新狀態掛失狀態。見圖 3.5

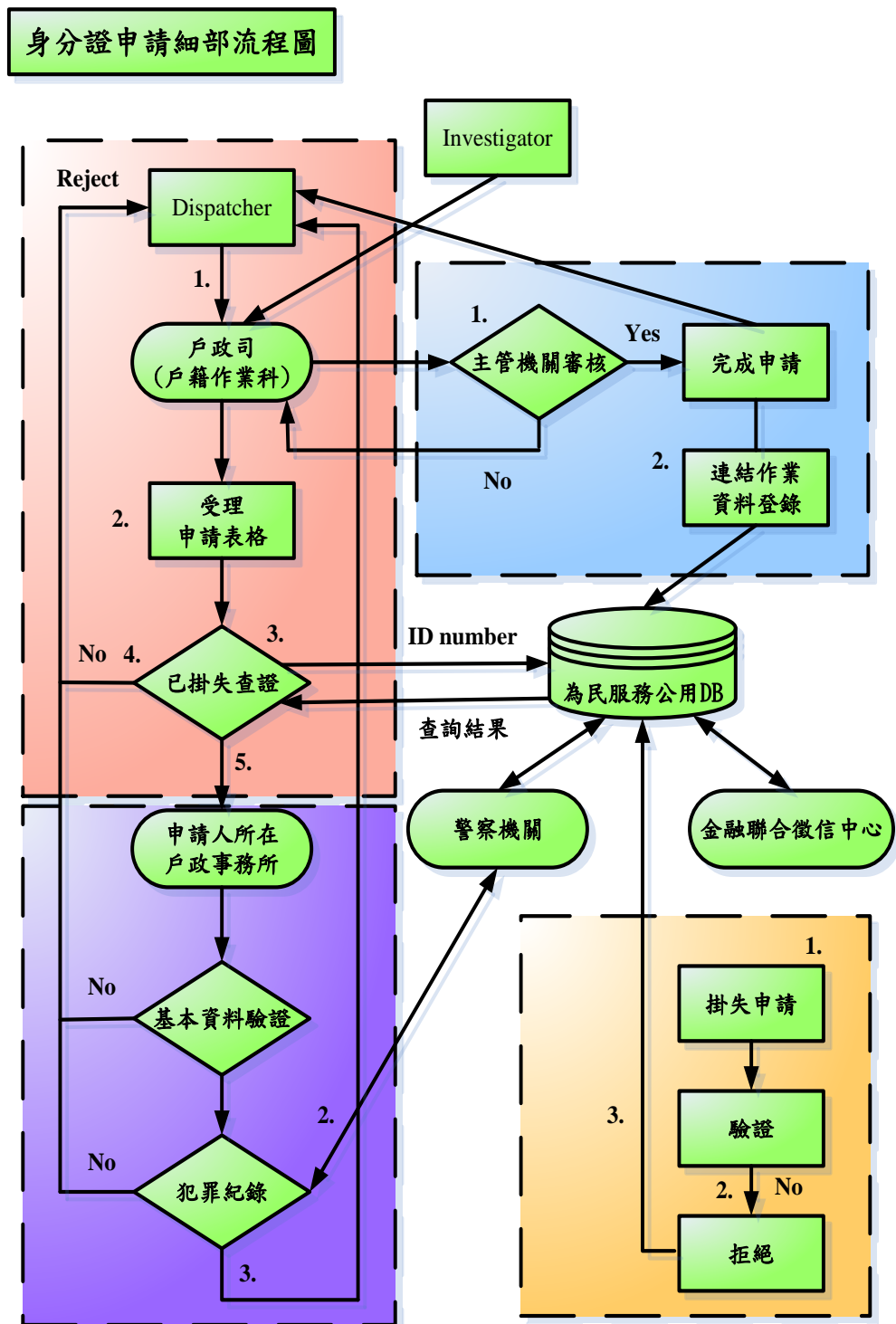


圖 3.5

第四節 駕照申請流程說明

1. Dispatcher 將申請人基本資料(姓名、ID、戶籍所在地)以 XML 檔案格式傳送至公路總局。
2. 監理所透過戶政事務所查詢為民服務公用 Database，查驗是否為合法公民。
3. 監理所透過自己的資料庫查詢申請人有無罰款未繳記錄。
4. 監理所透過警政署查詢，查驗申請人是否有不良的犯罪紀錄。
5. 認定為合格的申請人後，將補證合格的訊息送回公路總局。
6. 發送新證件。見圖 3.6。

駕照申請細部流程圖

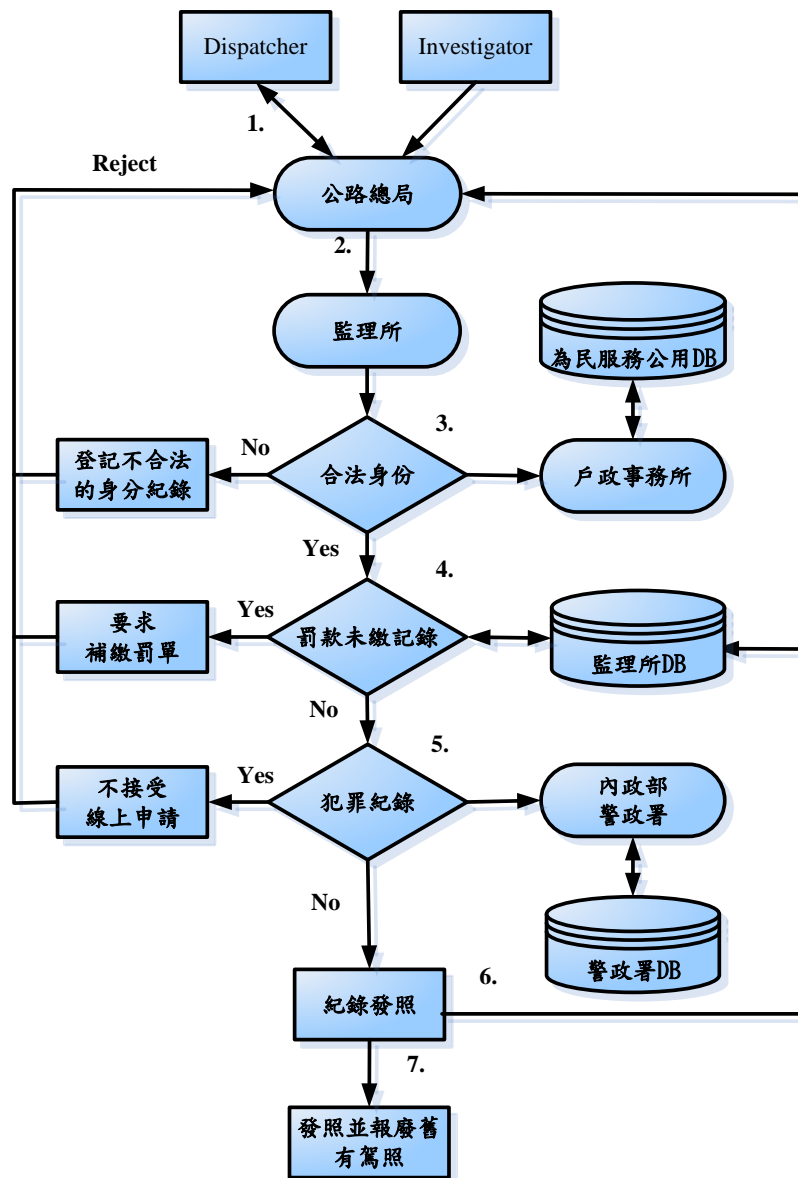


圖 3.6

第五節 健保卡申請流程說明

1. Dispatcher 將申請人基本資料(姓名、ID、戶籍所在地)以 XML 檔案格式傳送至健保局。
2. 確認所需資料是否完整。
3. 將申請資料與戶政事務所為民服務公用資料庫檢驗比對，確認身份是否為合法公民。
4. 查詢內部的資料庫，檢驗有此申請人的健康保險資料。
5. 認定為合格的申請人後，進行發卡作業，同時更新內部資料庫，並且將補證合格的訊息送回統一窗口服務系統。見圖 3.7。

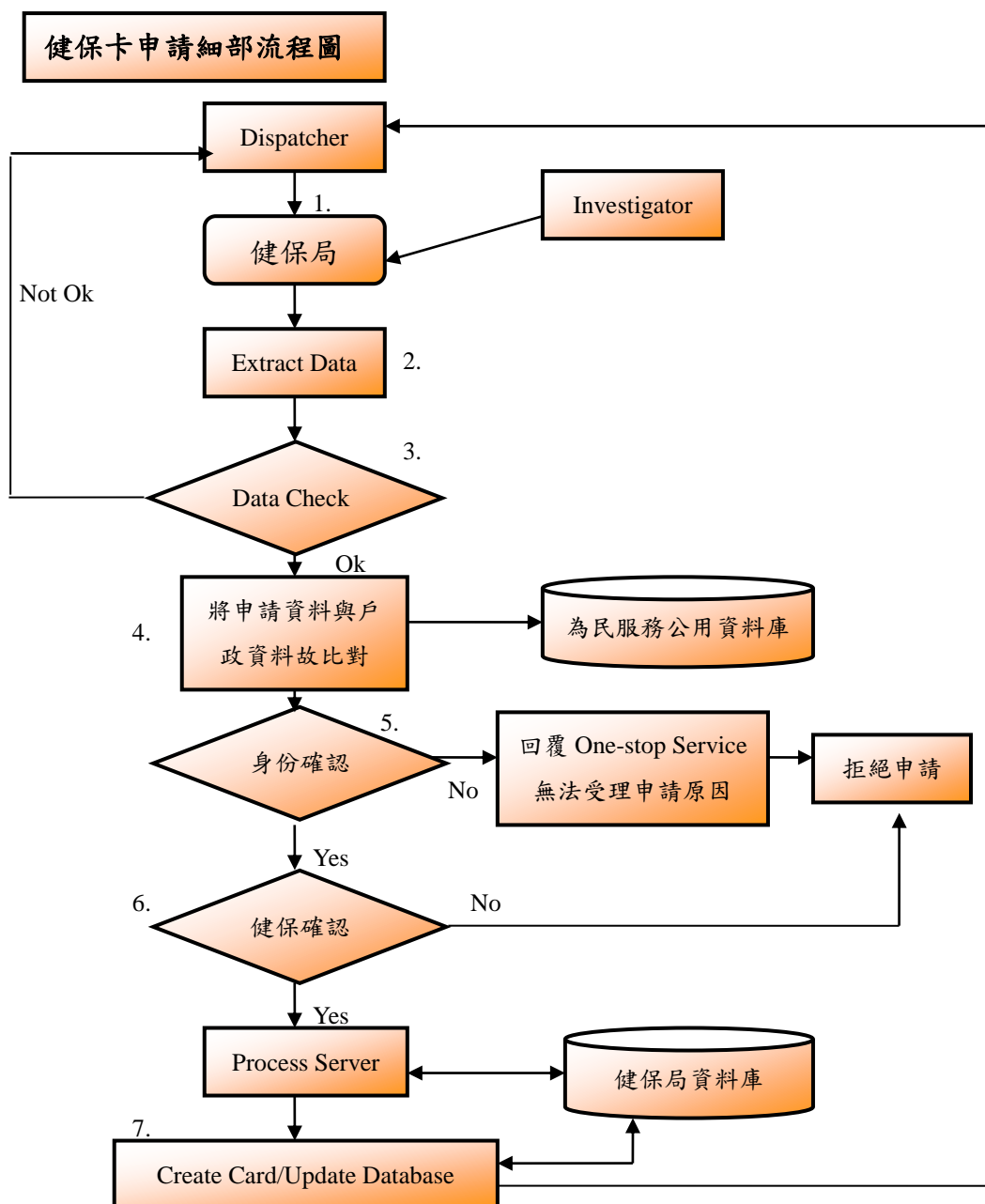


圖 3.7

第四章 系統評估

第一節 使用的技術

我們使用的 Web Services 提供網際網路標準，例如：XML、HTTP...等。[5] 提到 Web Services 擁有整合技術的功能-在不同平台(Platform)與不同程式語言之間的溝通，動態地完成申請人所需的服務或是規劃使用的政府服務單位；UDDI(Universal Description, Discovery, and Integration)與 SOAP(Simple Object Access Protocol)解決許多語意模型(Semantic Modeling)與電子化服務的部署和連結方面的限制，在這些統一標準下，使服務能夠在不同環境中相容與運作[4][12]；Web Services 的透通性(Transparency)也是其優點之一，申請人只要知道自己需要的服務就好，並不用了解服務的運作過程，使得申請證件的過程變得簡單且容易使用[2]。

在我們的專案中，選擇了平台獨立(Platform Independence)的 Tomcat 套裝軟體，原因是 Tomcat 能夠支援 Java Servlets 與支援 Java-Beans 的 Java Server Pages(JSP)。其他技術：一、HTTP(Hypertext Transport Protocol)是在 WWW 被廣泛使用的要求與回應傳輸標準；二、SMTP(Simple Mail Transfer Protocol)是電子郵件的基礎協定，利用電子郵件讓人與人的溝通具有可靠性與高效率[5][3]。

第二節 單一窗口服務(One-stop Service)

在單一窗口服務出現之前，若申請人需要多項政府單位提供的服務，必需親自到各個政府單位申請辦理並且一再填寫重覆性的資料，例如申請人姓名、生日、地址...等，費時又費力[3]。J. Klingemann, et al.說明自動化服務系統的出現，增加了單一窗口服務的雄心。以荷蘭為例子，荷蘭政府允諾申請人在 2007 年有 65% 的政府服務項目會配合單一窗口的使用，以提供荷蘭申請人更便捷的生活環境[10][11]。

單一窗口服務系統提供單一使用者友善介面(User-Friendly Interface)不僅讓申請人使用起來方便、簡單、省時，並透過網頁(Web Pages)的方式，使用者可以利用 PDA、手機或其他數位產品完成申請服務。

單一窗口服務系統的利害關係人(Stakeholders)分為下面五種[4]：

- 申請人(End-users)：即一般民眾。
- 服務供應者(Service Providers)：包括了政府服務代理人(Agencies)、企業個體等。
- 仲裁者(Intermediary)：作業回應時間的監督與評估。

- 第三方個體(Third parties)：包括銀行與安全技術的第三方個體等。
- 技術供應者(Technology Providers)：提供作業平台技術、通訊技術、系統架構設計等。

單一窗口系統使用服務導向架構(Service Oriented Architecture)不僅僅是組織內部擁有標準化的溝通，也讓任務流程更具彈性。政府單位將任務流程分類成更小的模組或服務，而服務導向架構的特性是如何讓任務流程具有變動性、自動化以及方便使用。單一窗口服務的系統架構(System Architecture)見圖 4.1：

圖 4.1 系統架構的各個元件功能：

- 1、資訊閘道(Information Gateway)做為系統與資訊來源的中間橋樑。
- 2、詢問服務代理人(Query Services Broker)代替客戶端網點(Client Site)執行服務，並且擁有資料尋找、查詢程序的功能。詢問服務代理人的責任是查詢計畫的衍生、查詢程序之間的協調與取得最終資源。
- 3、資訊程序伺服器(Information Processing Server)的功能是支援查詢機制，它的方式類似平行式處理，必須安裝在多處理器的伺服器或工作站群集上。
- 4、登記伺服器(Registration Server)為外部組織使用內部資源時，將使用過程登記在記錄檔中。登記伺服器被放置在組織的內部，使得組織能夠持續地追蹤資料的去向並有效地執行資料查詢[2]。

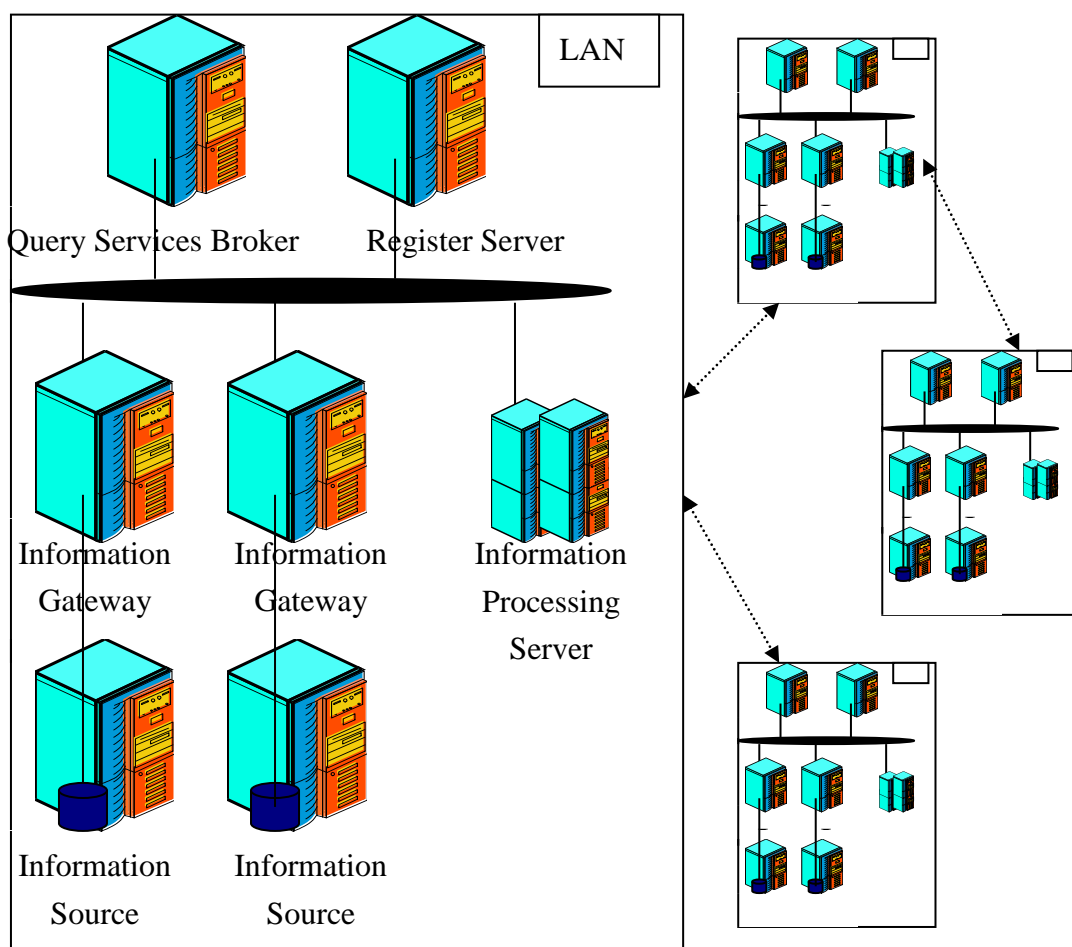


圖 4.1

單一窗口服務系統分為四種層次：

- 資訊(Information)：透過網路提供公共服務的相關資訊。
- 單向互動(One-way Interaction)：如表單的下載。
- 雙向互動(Two-way interaction)：表單的處理，包括線上認證部分。
- 交易處理(Transaction)：包含交易的處理、決策與傳遞、線上付款機制。

科技經驗的累積，線上服務系統從第一層次(資訊)慢慢提升到更高的層次，使用者可以更方便利用這類的系統，完成一些需要繁瑣步驟的服務項目。我們這組的專題- E-Government 以證照申請單一窗口為例，能夠達到單一窗口服務系統的第三層次，將來要考慮的是線上付款機制與資訊安全，期望在這方面有所突破 [13]。

第三節 使用者

本系統的使用者分為兩部分：外部使用者-申請人、與內部使用者-系統管理者[5]。圖 4.2 為使用者利用使用單一窗口服務的模型展示。圖 3.2 中，元件

A(Component A)代表組織內部程序的溝通與控制；元件 B(Component B)主要是回應外部使用者-申請人，其資料流與 Web Service 互相溝通。

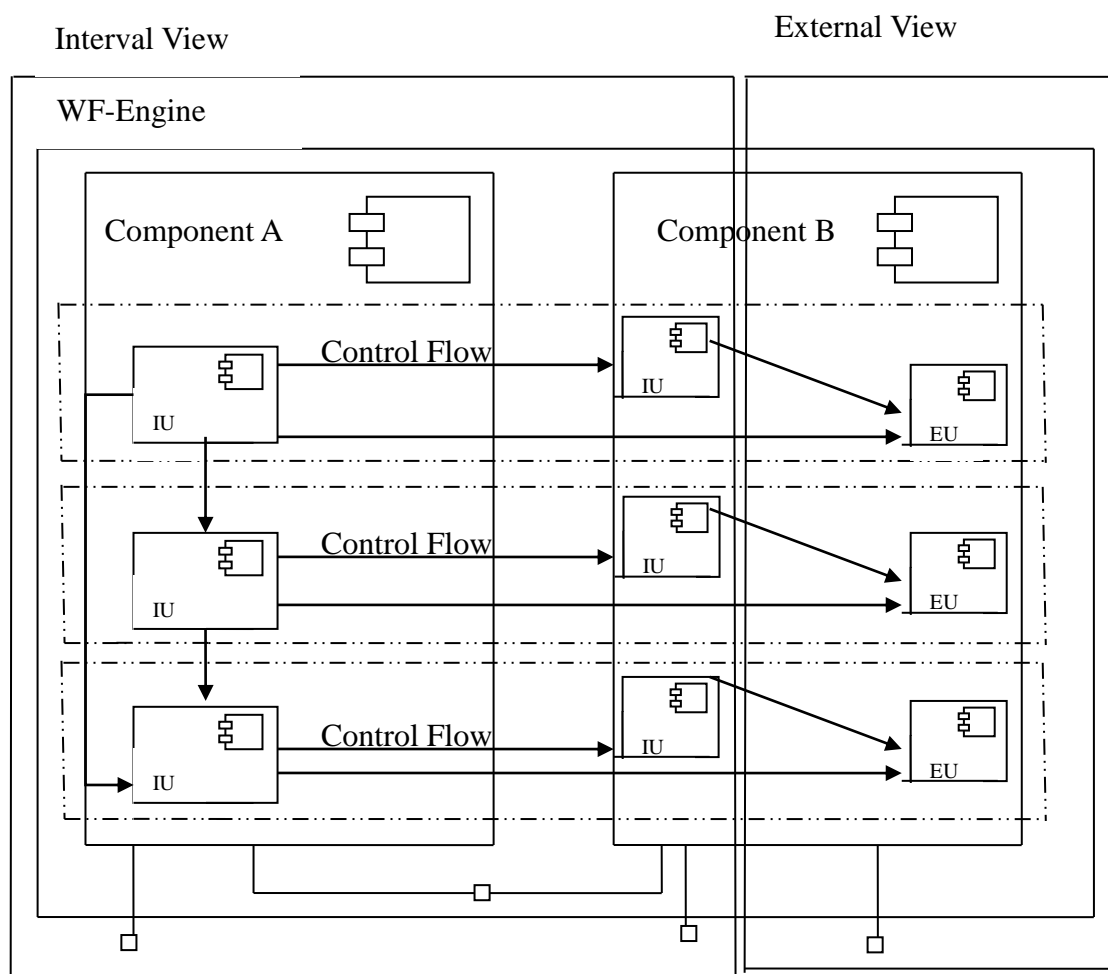
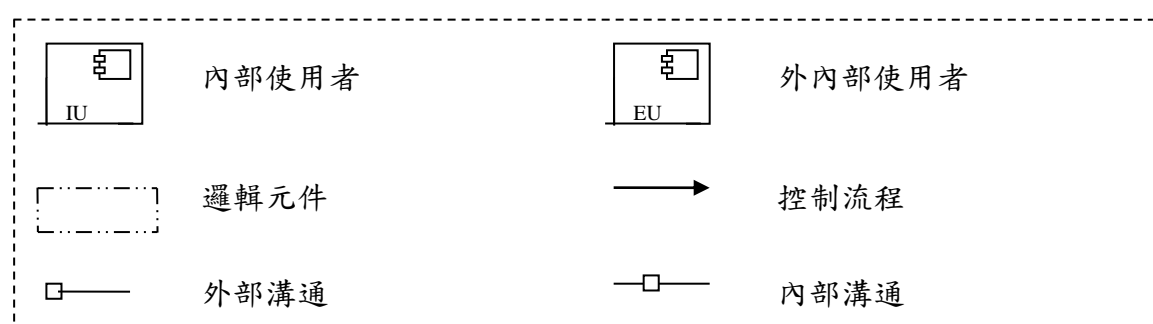


圖 4.2

元件說明



管理者擁有控制流程的權力，例如：查詢、新增、刪除、修改...等功能。管理者所看到的資料必須經過處理並且使其容易理解，例如：管理者對超過繳費期限的申請人，即可刪除此申請人要求的服務，如此一來，系統不會留下多餘的資料並且讓系統運作更有效率[5][7]。

申請人在使用單一窗口服務前，必須經過認證，即我們所謂的會員(Member)制。註冊系統接收申請人資料後，申請人的資料-姓名、地址、性別、電話...等-存放在系統的資料庫內，以提供各個政府單位查詢、驗證申請人資料，例如：警政署驗證申請人有無重大犯罪前科，以至於無法提出服務需求[5][9]。

第四節 監督管理系統

除了規劃單一窗口服務系統，我們另外規劃了監督管理系統(Monitoring Management System)以提供監督各個政府行政單位的服務過程是否正確、有效率。監督管理系統是一個獨立的個體，不屬於任何系統之下的子系統，讓它秉持公正、公平、公開的方式，確保申請程序流暢、即時。每月製作績效報表，以評估各個政府單位的服務績效[1][8]。

評估與監督服務傳遞(Service Delivery)的目的是希望能了解政府各單位電子化線上服務完成作業的比例，以及線上服務之類型與數目。定義線上服務為：有完整的線上機制，使民眾透過網路可以完成所有流程的服務。舉例而言，若民眾下載表單後，仍須郵寄或親自至政府單位才能完成全部手續，則不算是可以完全透過線上執行的服務。至於提供搜尋功能的資料庫若與某政府服務結合，並可回覆使用者提供相關資訊的存取，則可算是線上服務。這部分主要是計算政府網站所提供的服務數量，以及評估與監督服務提供的層次，例如是否為雙向互動型服務項目，可以完全透過線上執行的服務等等[13]。

第五節 作業流程

對於一項申請證件的服務，被細分成很多子項目，而這些子項目需要不同的程序來完成，即我們所謂的平行式(Parallel)處理以提高效率、節省作業時間，圖4.3 為系統處理被細分過的服務模型。

Step0：申請人透過客戶端應用程式(Client Application)輸入申請證件所需資料。

Step1：資料完整無誤後，協調者(Coordinator)將申請者資料傳送至各個程序(P1...Pn)處理。

Step2：各個程序處理完畢後，將處理結果傳至收集者(Collector)。

Step3：收集者將此結果統整後，傳送至通知者(Notificator)。

Step4：通知者告知程序是否處理不當或是申請人有無通過申請程序。

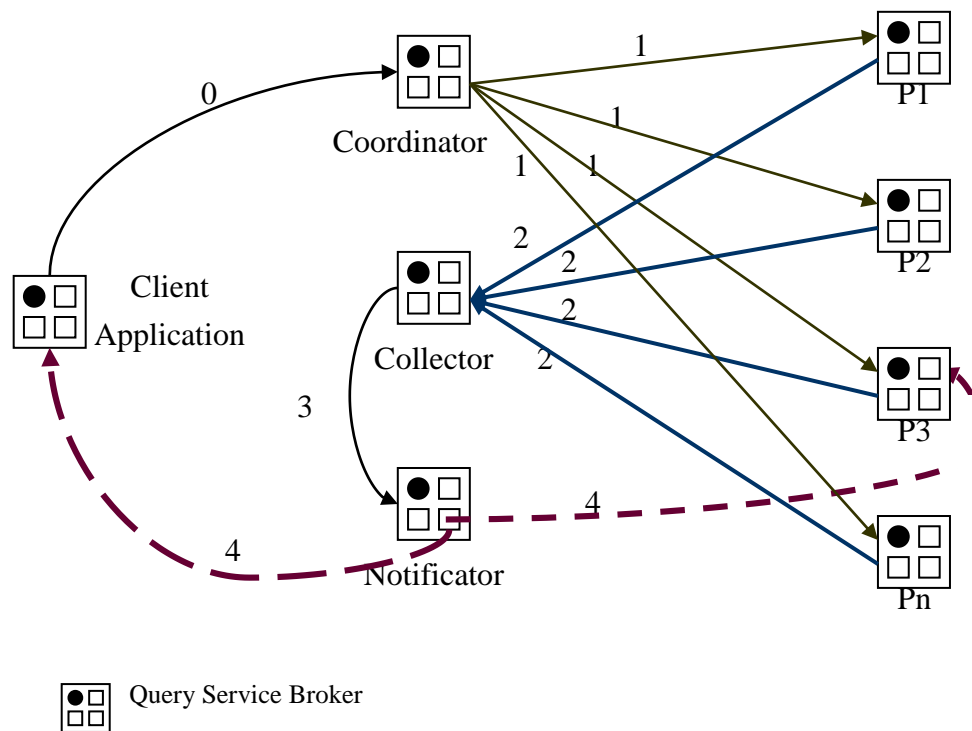


圖 4.3

在步驟一(Step 1)，協調者將申請者資料傳送至各個程序處理，各個程序處理速度不同，所以利用非同步的機制(Asynchronous Mechanism)，做為各個程序與收集者之間的溝通橋樑，提高流程效率[2]。

第五章 系統分析與設計

第一節 系統需求分析

針對使用者的需要對系統做功能性需求分析，可分為維護與設定資料、維護使用者資料、統計作業、維護客戶意見資料、管理申請資料、維護申請功能等六項。以下則對各項功能做分析探討。

1. 維護與設定資料

對於系統是使用者來說，系統必須能夠讓使用者能夠對於自己的帳號資料及基本資料進行操作。故具備有帳號管理的功能，包含新增、修改、刪除、查詢等操作功能。

2. 維護使用者資料

對我們來說，使用者的基本資料是我們所有作業的最重要及最必須的資料之一。我們必須對這些基本資料做確切而完善的掌控，並透過這些資料來與使用者作聯繫，尤其本系統的目的在於未使用者提供申請證件的功能，對於使用者的資料我們必須具備完整且多維的管理功能。

3. 統計作業

對於使用者所有的申請紀錄透過此功能都會記錄在資料庫資中，除了紀錄完整的資料供備查以及參考之外，更積極的分析各項數據，建立統計圖表，已達到監督的效果。

4. 維護客戶意見資料

對政府來說，民眾的意見是非常重要的。本系統提供一意見留言板，若使用者對申請案件有任何的意見或是評語，他都可以透過意見留言板反映其意見。監督機制的管理者會再第一時間閱讀留言，給與回覆，並藉決問題。此監督機制與各大機關並沒直接關係，其由如一外部組織能夠有效率的監督政府的效率。

5. 管理申請資料

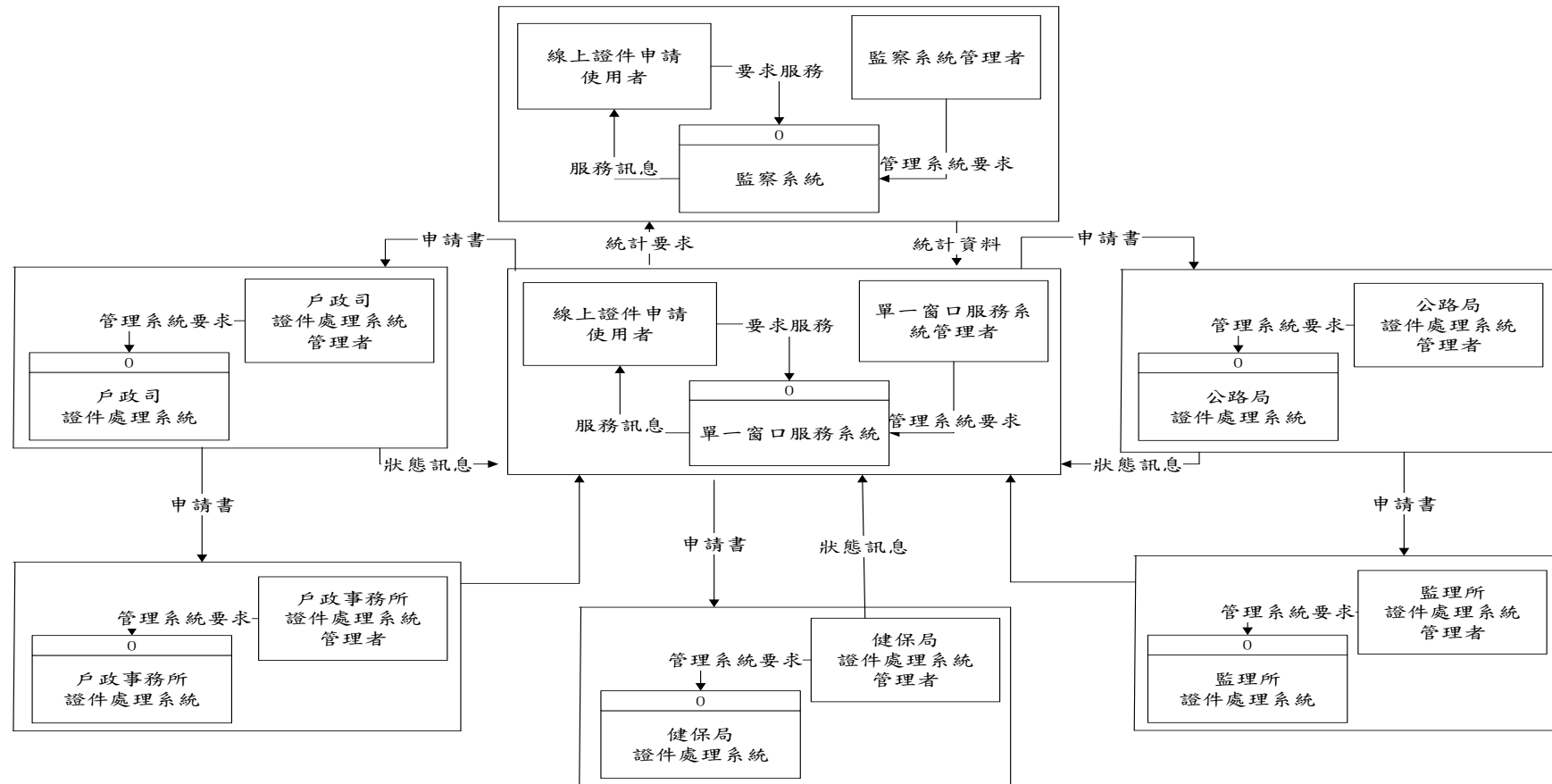
管理者能夠透過本系統提供的功能來管理使用者申請案件的資料，並監督其是否再第一時間分派至各機關，提高本系統所提供申請的效率。

6. 維護申請功能

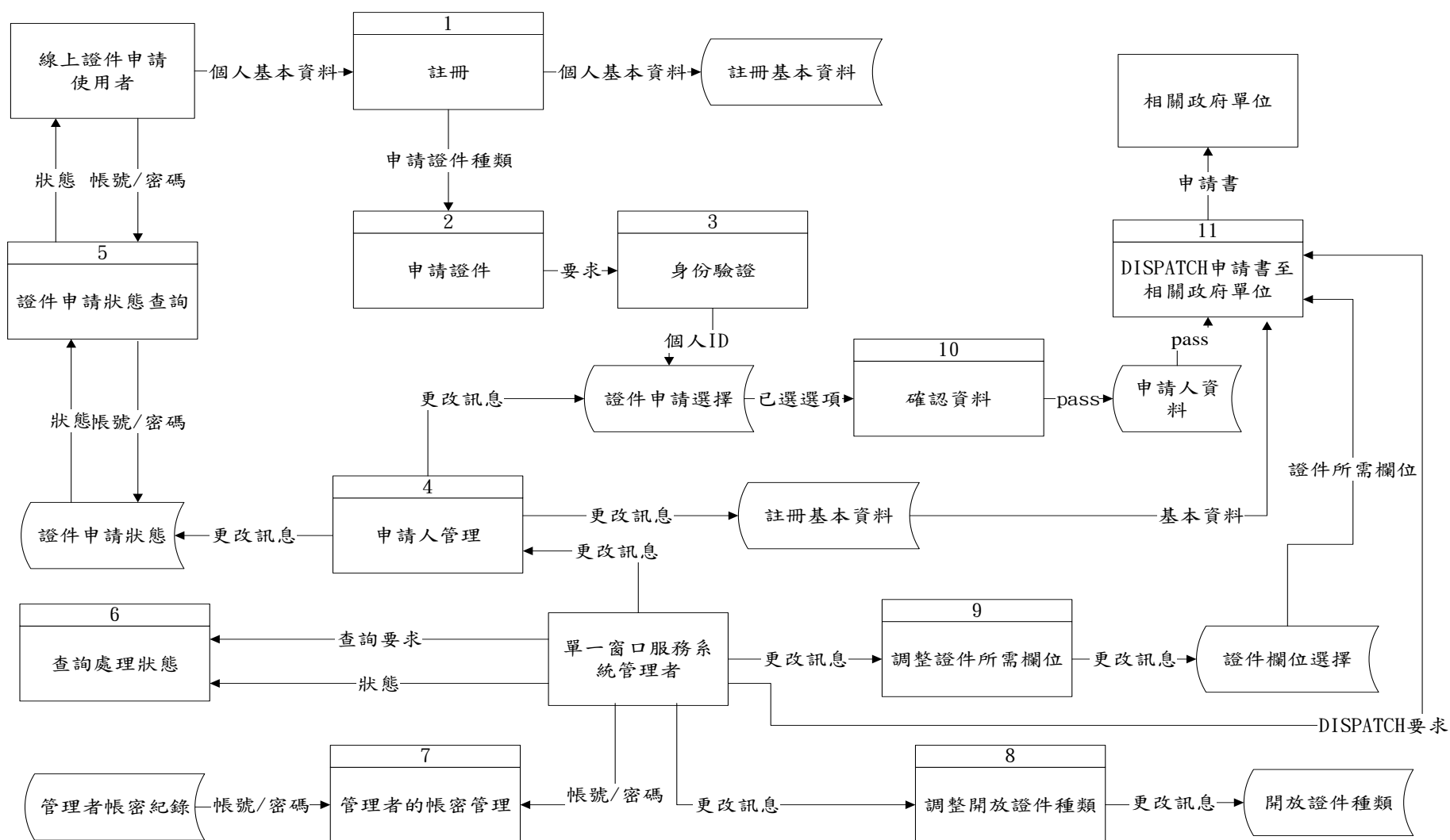
本系統提供新增申請作業的功能，能夠維護並管理所能被申請的證件。同時，若再申請有需要新的資料欄位，本系統亦備有新增修改欄位的功能，此機制讓本系統有無限的可能，可以隨意擴充使本系統更具有影響力更便民。

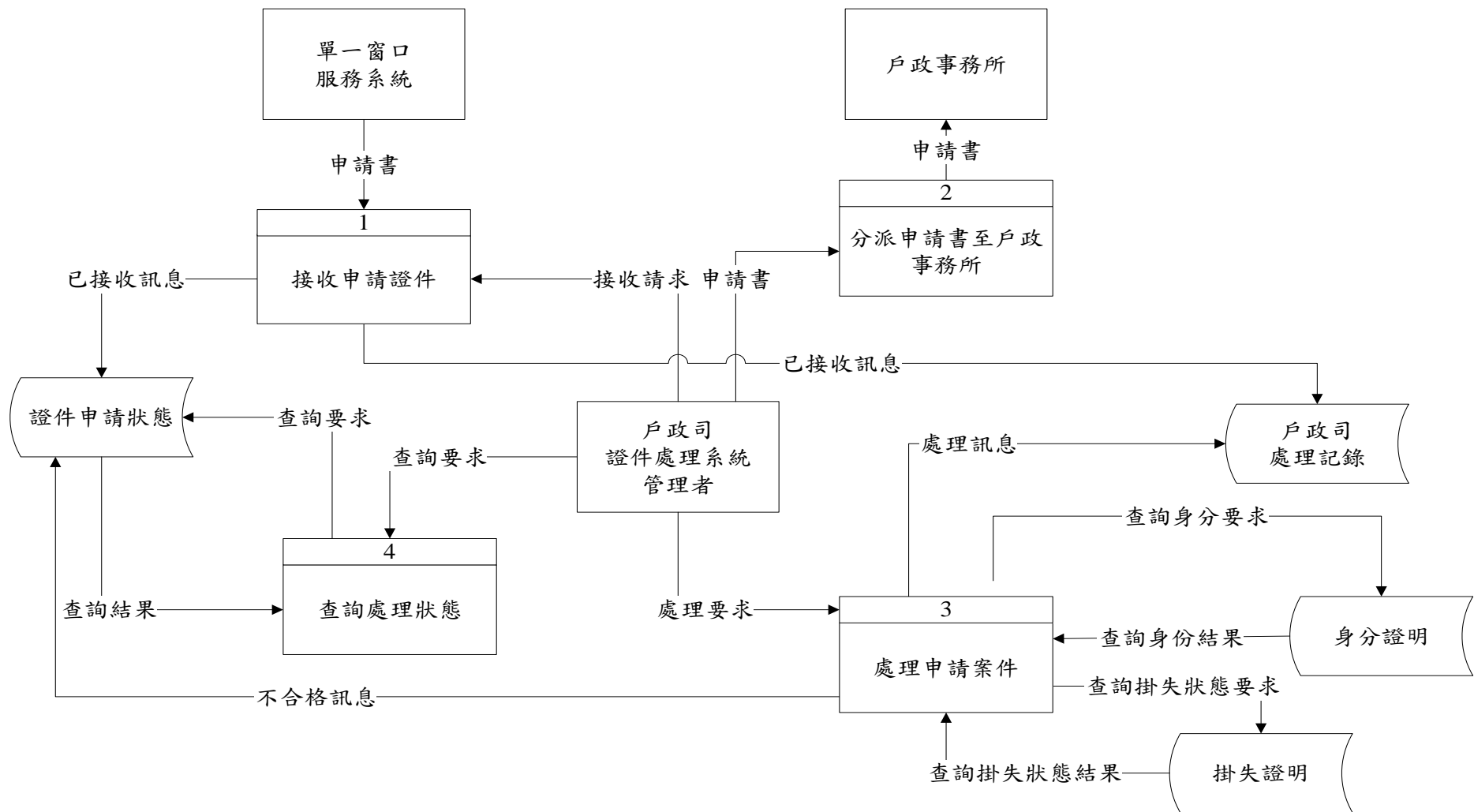
第二節 物件導向與資料庫分析

5.2.1 資料流程圖 (DFD)

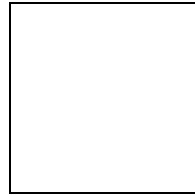


【圖 5.1】系統全景圖

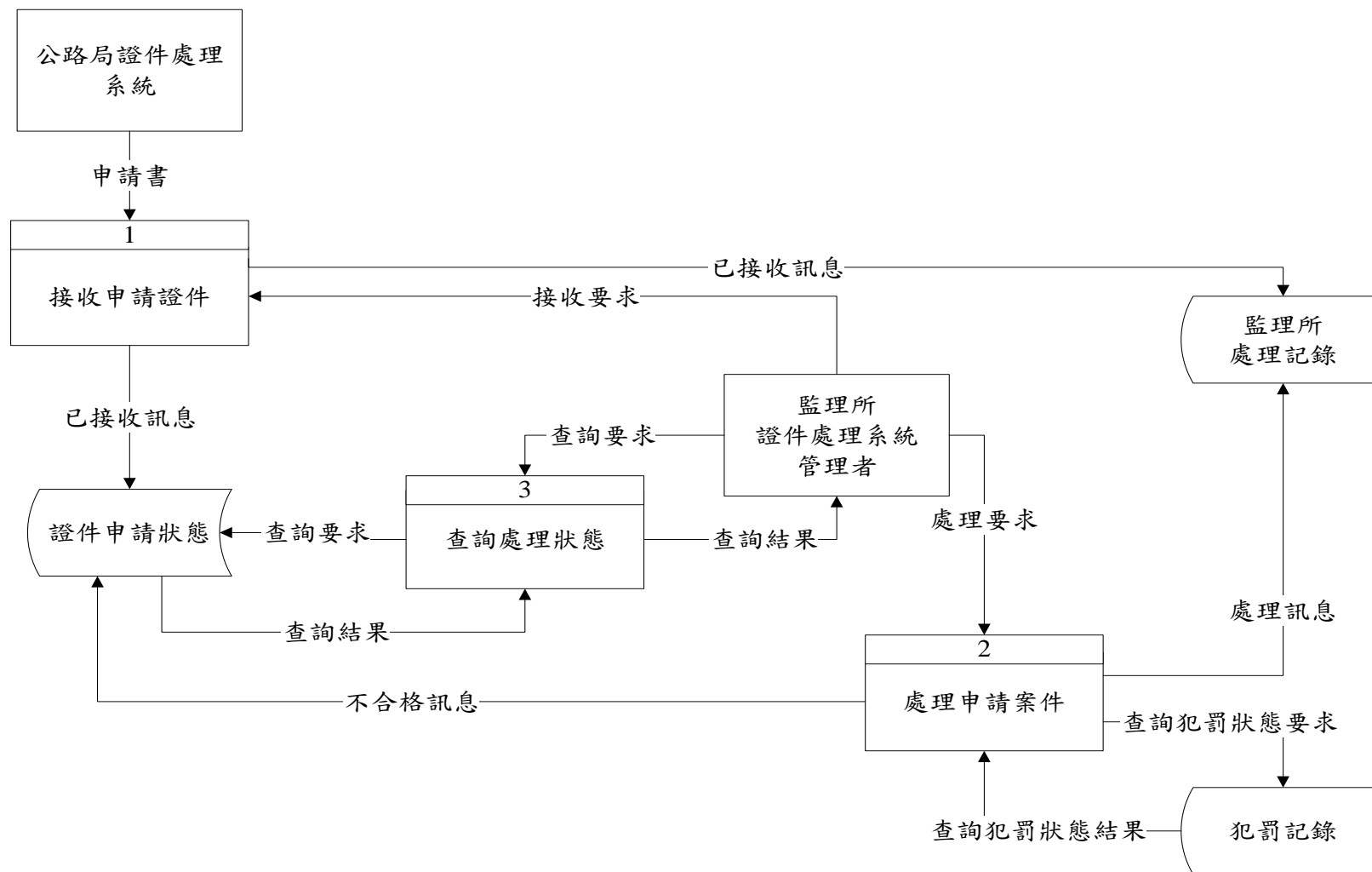




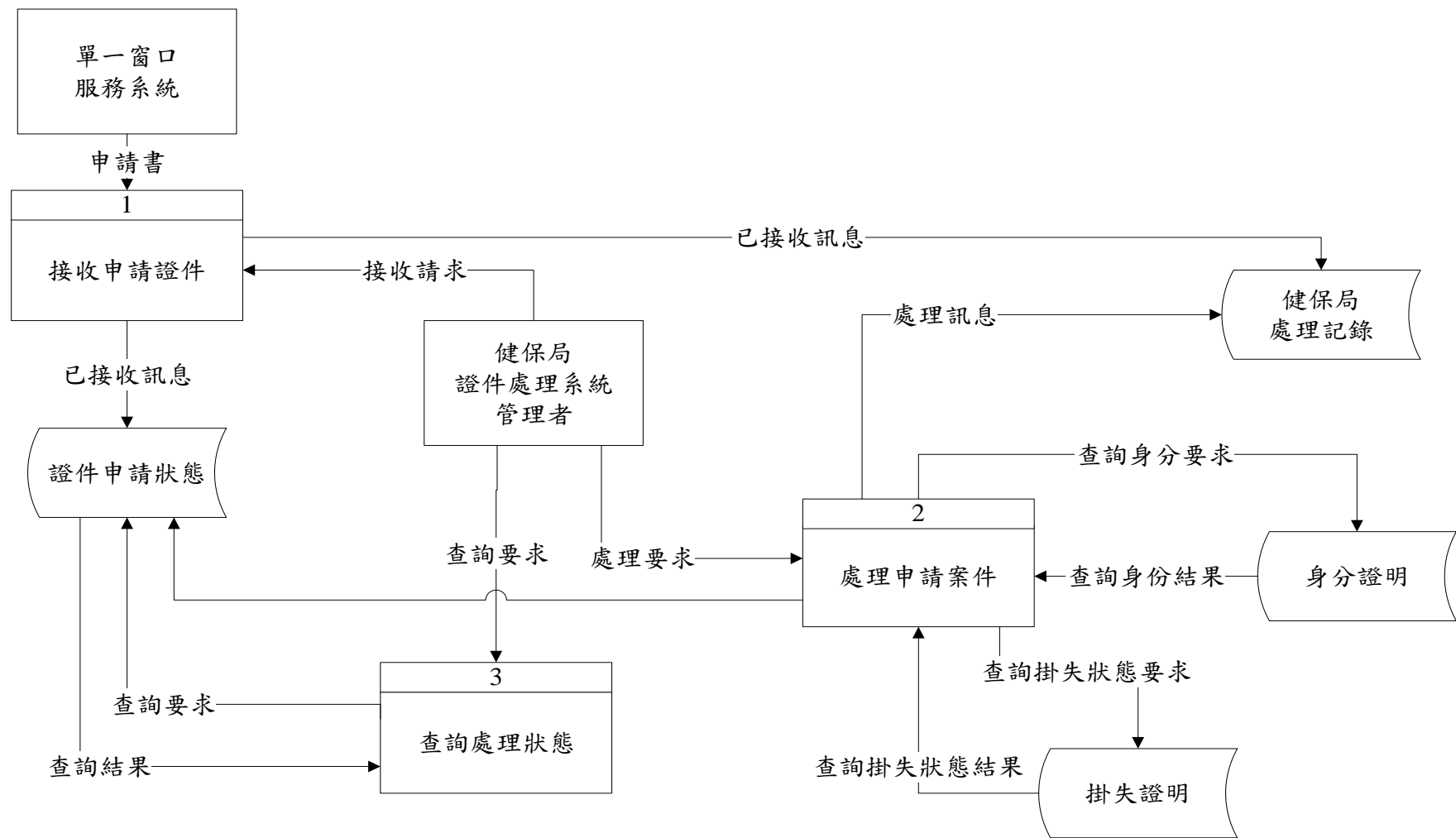
【圖 5.3】戶政司 DFD 圖



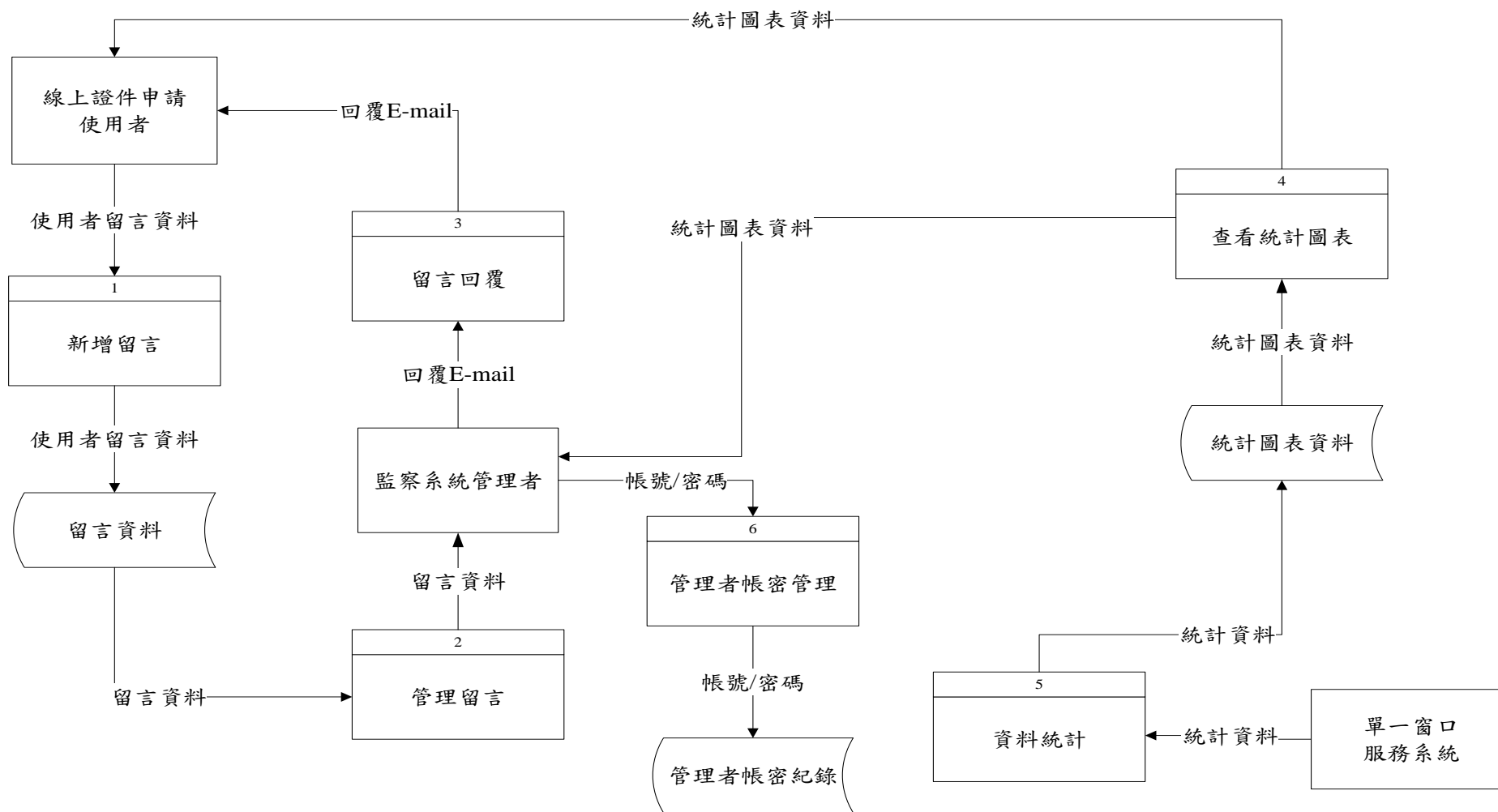
【圖 5.4】戶政事務所 DFD 圖



【圖 5.6】監理所 DFD 圖

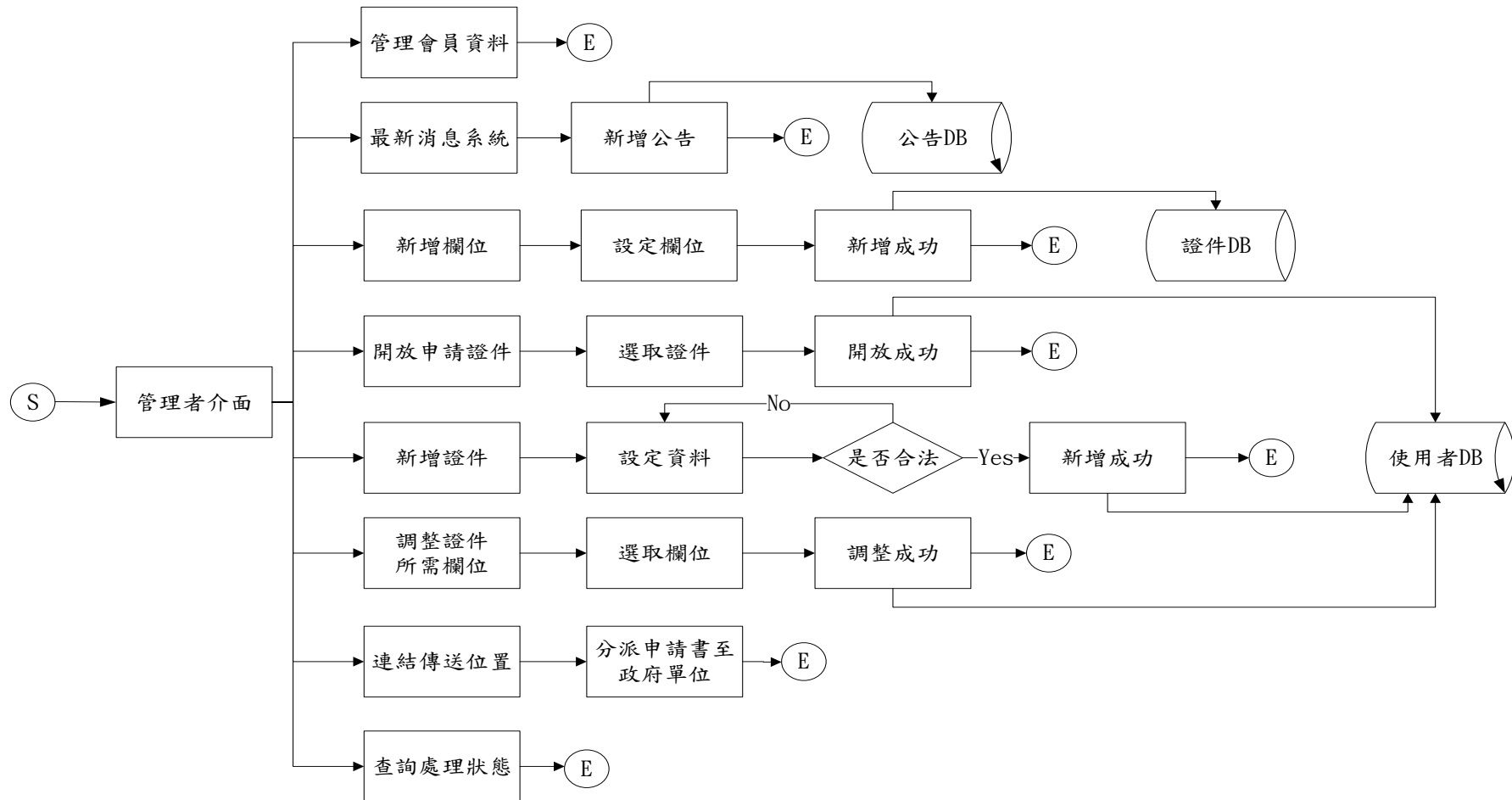


【圖 5.7】健保局 DFD 圖

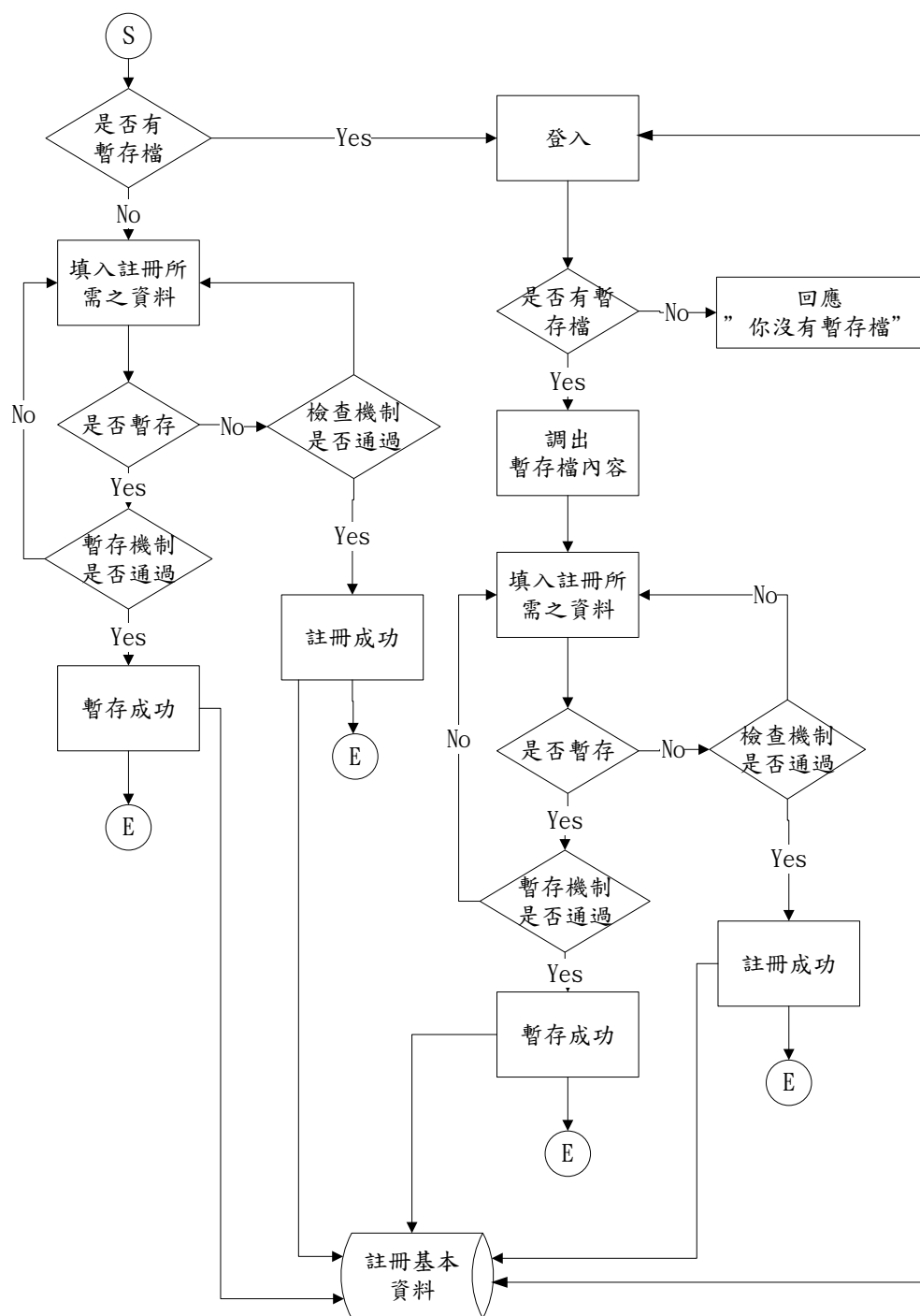


【圖 5.8】監督系統 DFD 圖

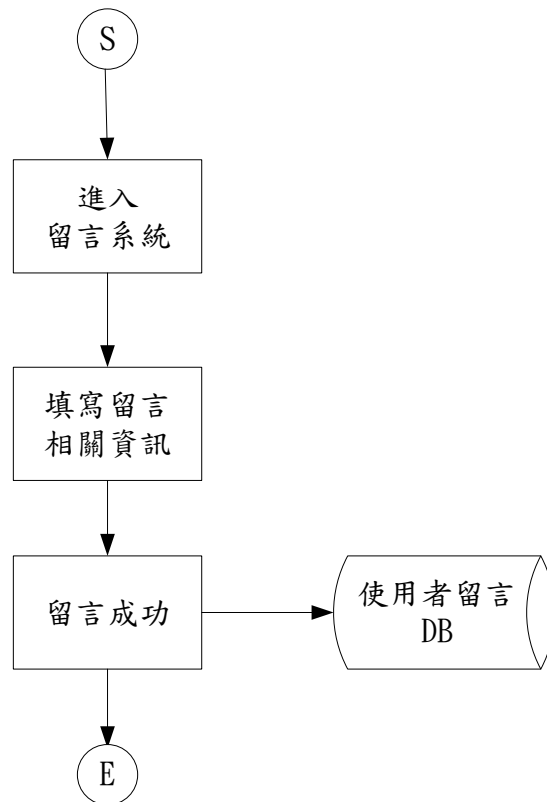
5.2.2 一般流程圖



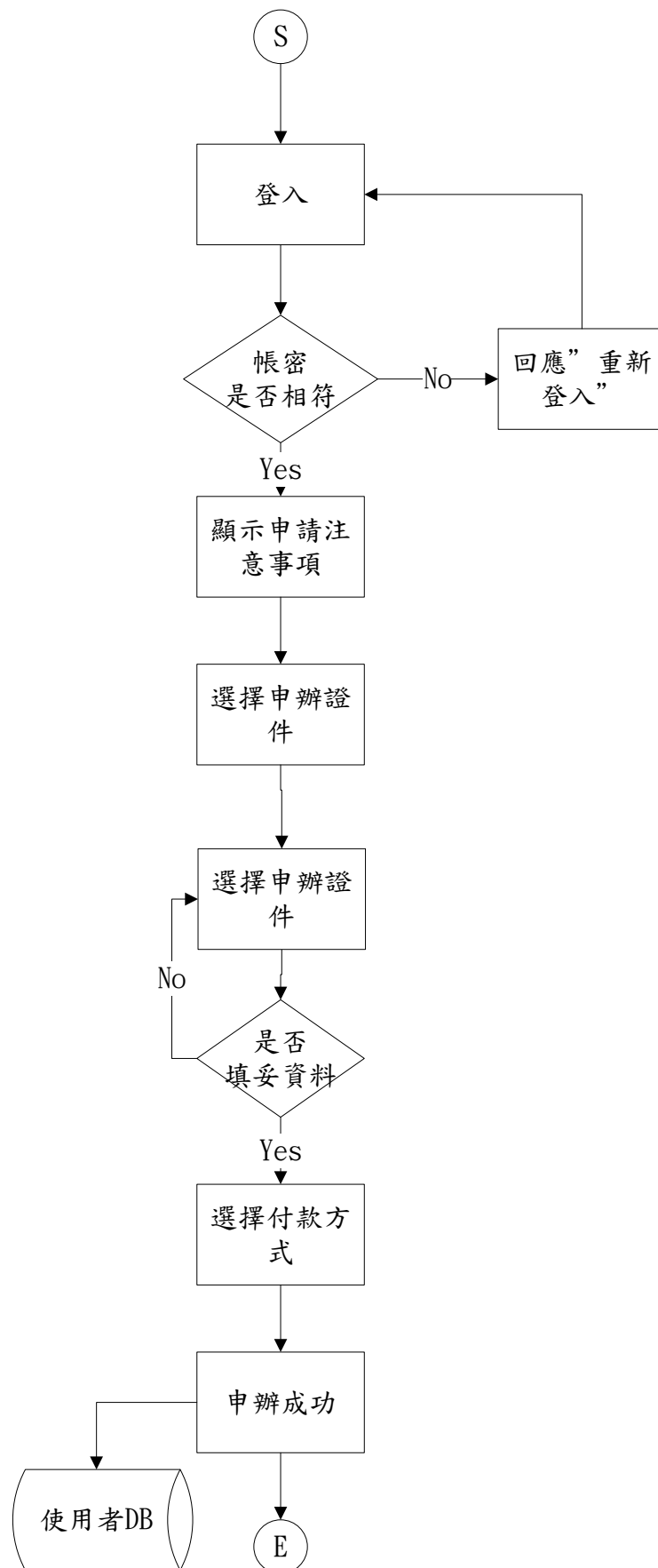
【圖 5.9】單一窗口服務系統管理者



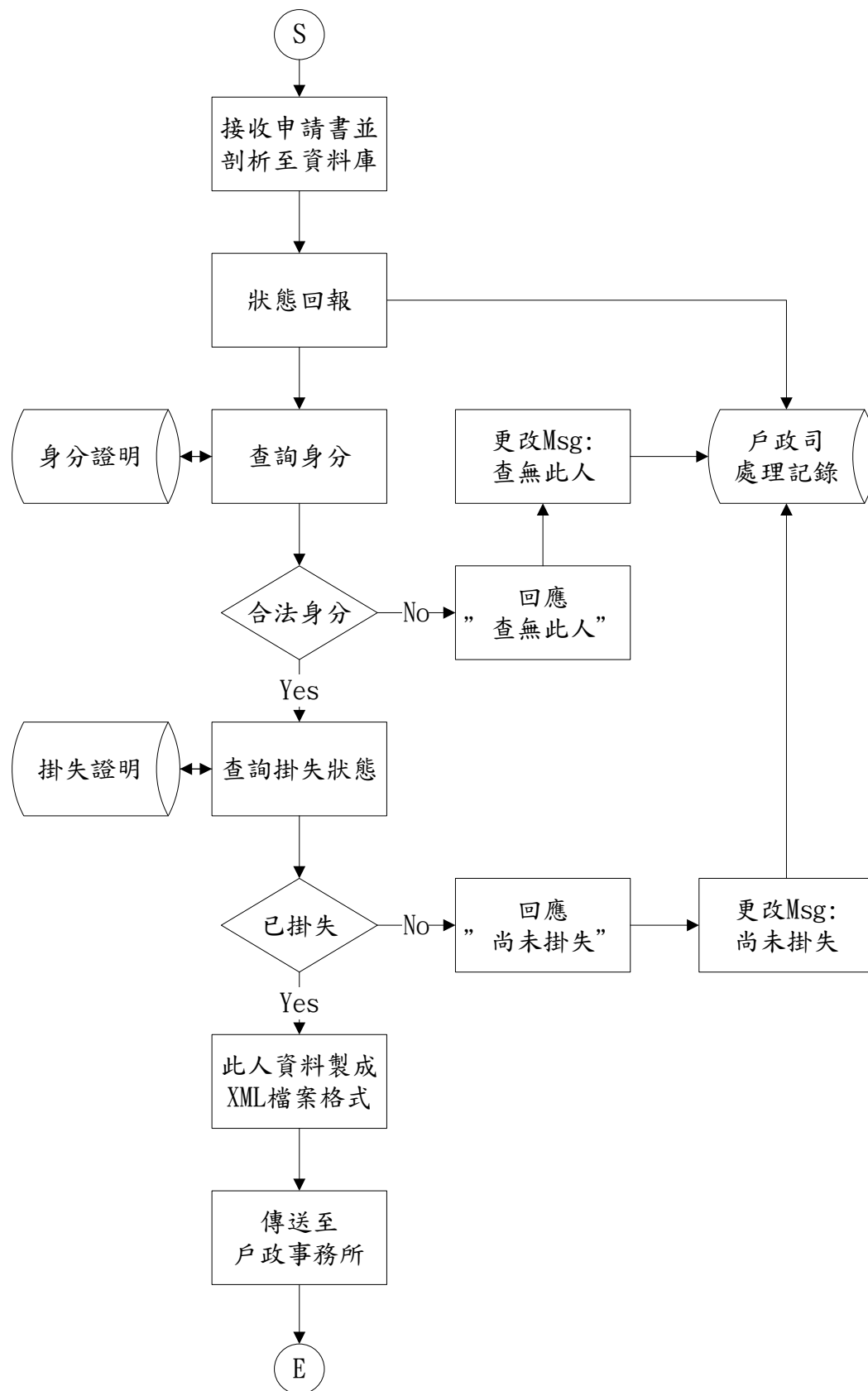
【圖 5.10】線上證件申請使用者－註冊



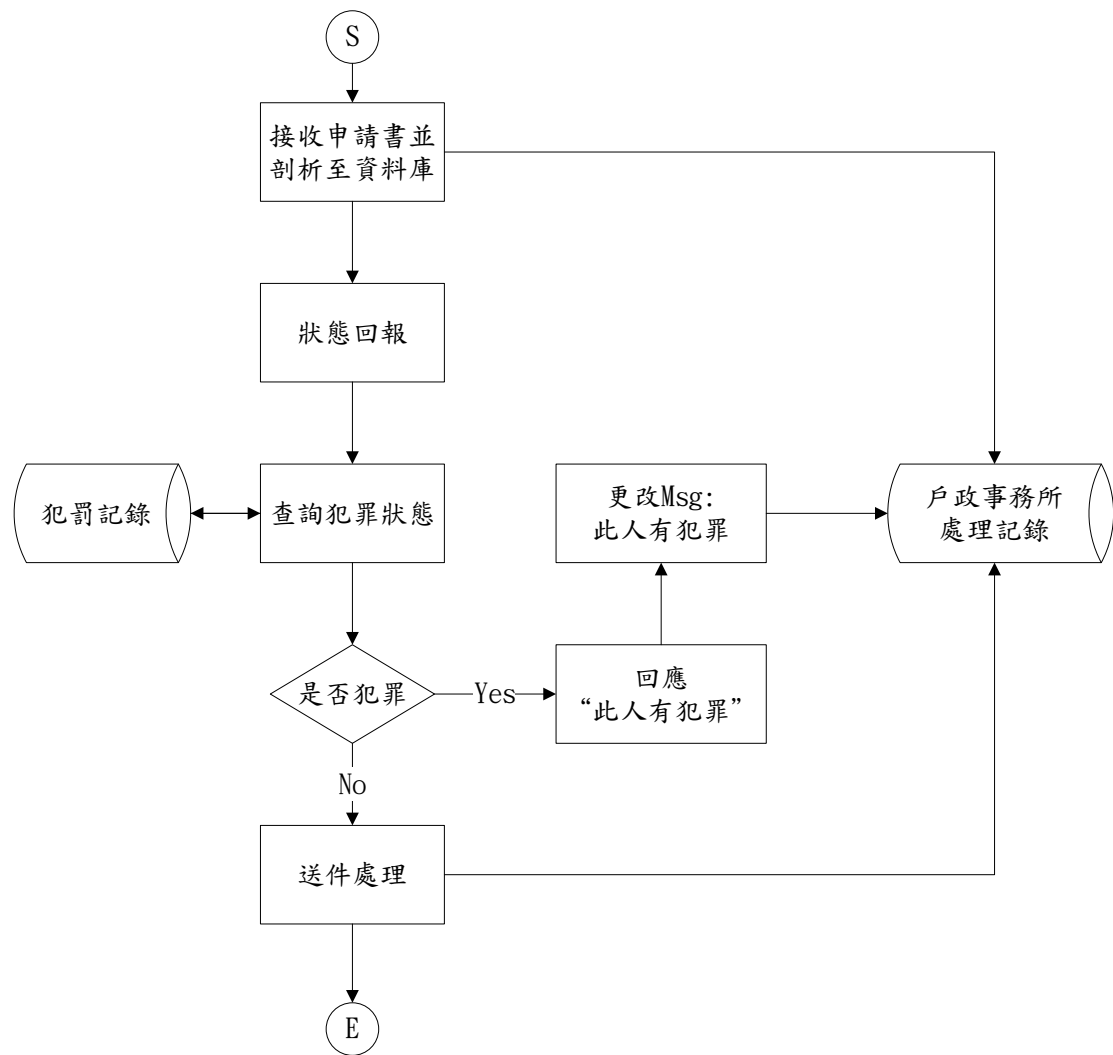
【圖 5.11】線上證件申請使用者—新增留言



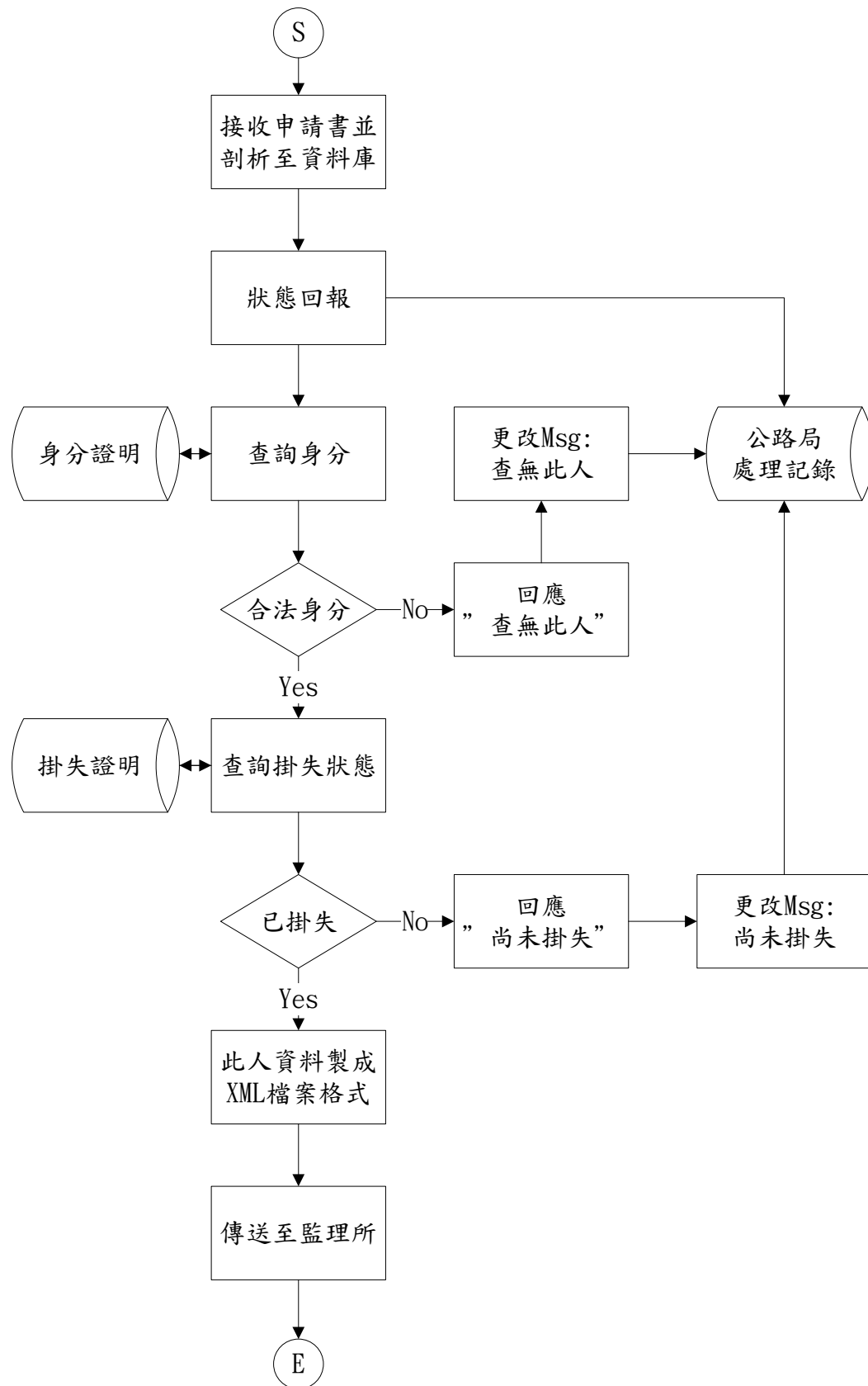
【圖 5.12】線上證件申請使用者－證件申請



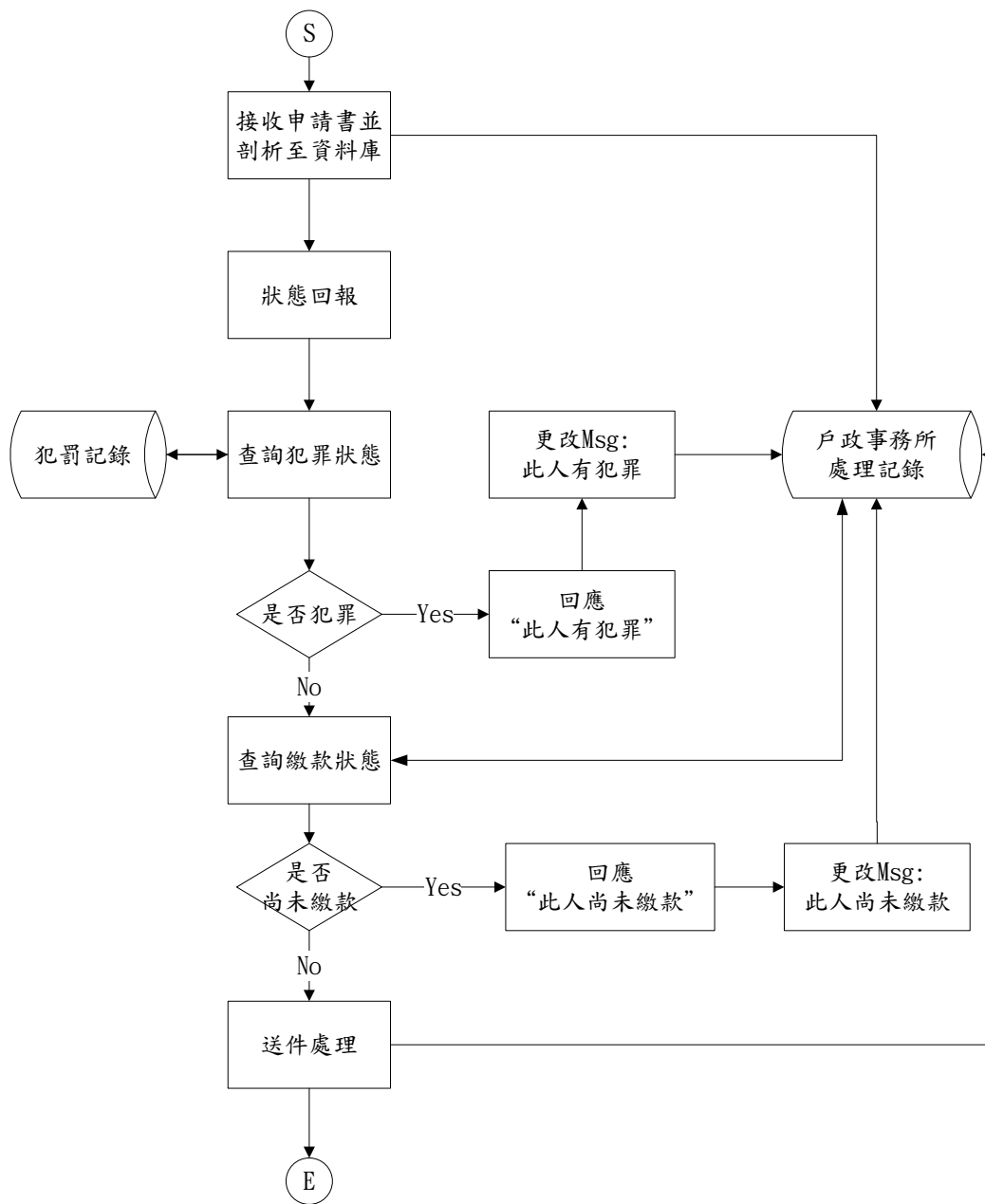
【圖 5.13】戶政司



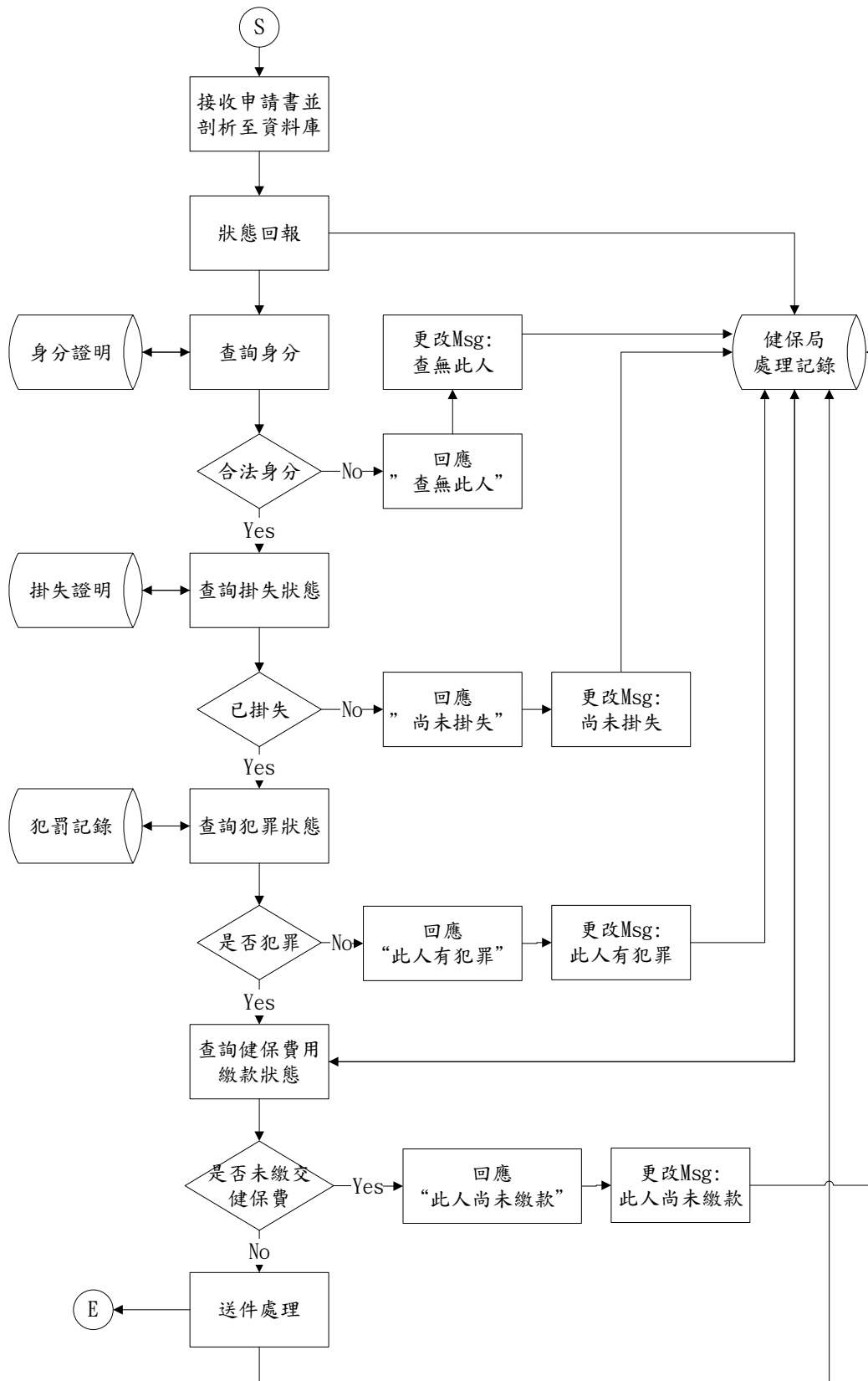
【圖 5.14】戶政事務所



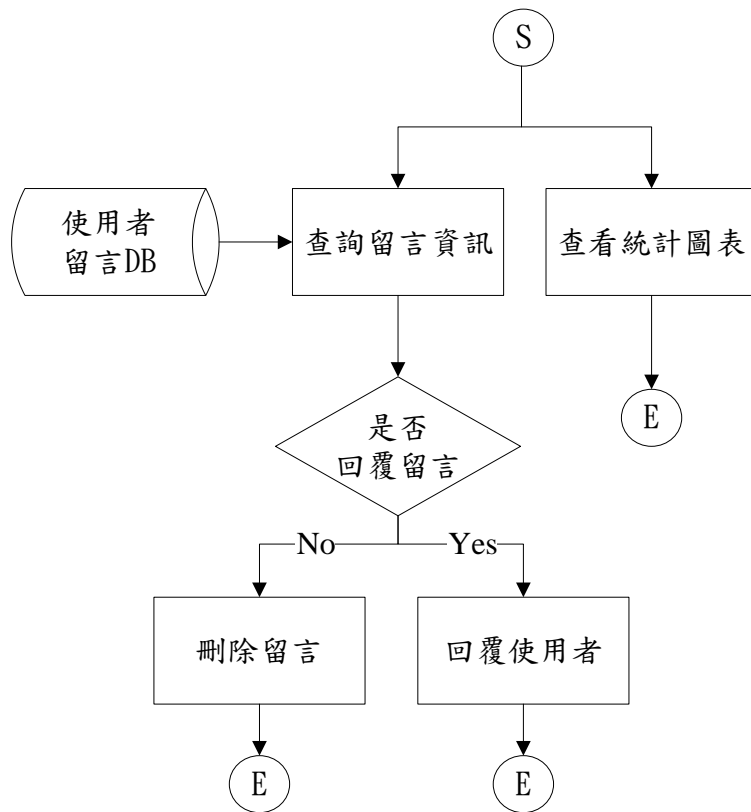
【圖 5.15】戶政事務所



【圖 5.16】監理所



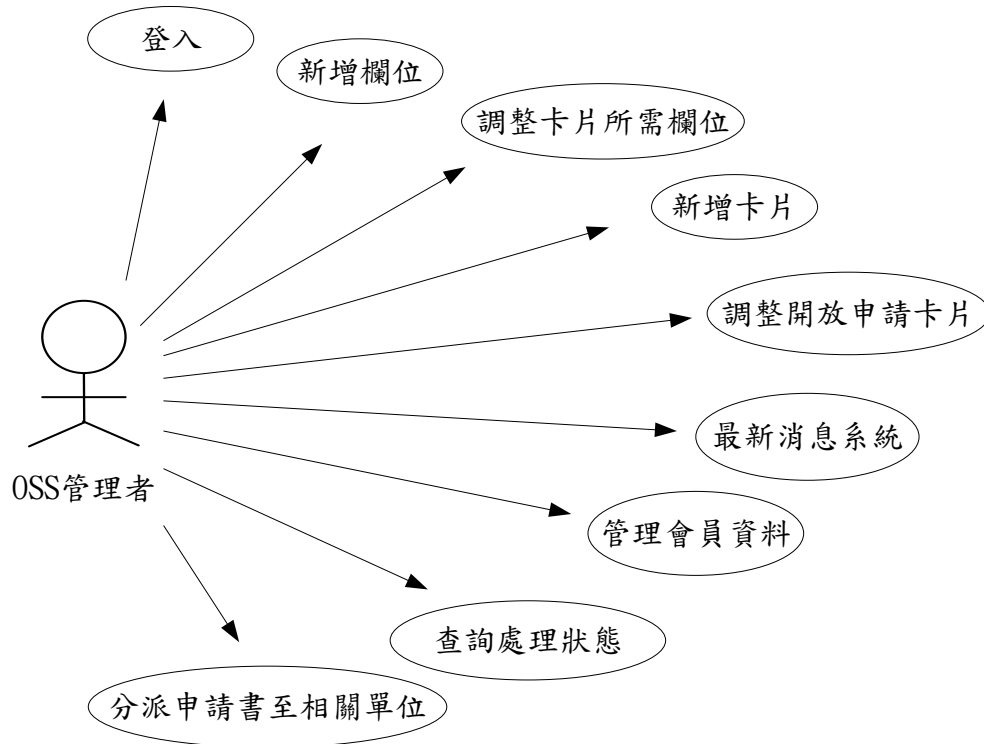
【圖 5.17】健保局



【圖 5.18】監督系統管理者

5.2.3 使用案例 (User Case)

(一) 使用案例—單一窗口服務系統管理者



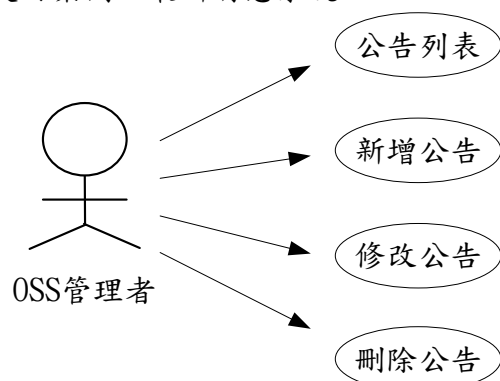
名稱	新增欄位
簡短描述	新增新用者個人資料欄位
行為者	管理者
觸發點	管理者新增使用者欄位
前置條件	無
進入訊息	無
結果	新增使用者資料欄位
後置條件	無
流程	1. 設定欄位中、英文名稱 2. 設定資料屬性
例外狀況	中英文錯置

名稱	調整卡片所需欄位
簡短描述	調整卡片申請所需要之個人資料
行為者	管理者
觸發點	管理者調整卡片欄位
前置條件	至少一種內建欄位
進入訊息	無
結果	調整卡片所需欄位
後置條件	無
流程	1. 選取愈調整之卡片 2. 選取愈所需之欄位
例外狀況	無

名稱	新增卡片
簡短描述	新增可申請卡片
行為者	管理者
觸發點	管理者新增卡片
前置條件	無
進入訊息	無
結果	增加可申請卡片
後置條件	無
流程	1. 設定新卡片中英文名稱 2. 設定規費
例外狀況	中英文錯置

名稱	調整開放申請卡片
簡短描述	開放一般新用者可申請之證件
行為者	管理者
觸發點	調整可申請卡片
前置條件	至少一種內建卡片
進入訊息	無
結果	調整開放申請卡片
後置條件	無
流程	1. 選取愈開放之卡片
例外狀況	無

使用案例－最新消息系統



名稱	公告列表
簡短描述	已發布的公告列表
行為者	管理者
觸發點	欲查看已發布的公告
前置條件	至少有一筆公告
進入訊息	無
結果	顯示公告
後置條件	無
流程	1. 選定欲查詢的公告 2. 依公告日期或公告標題查詢 3. 找到該筆公告資料
例外狀況	目前尚未有任何公告

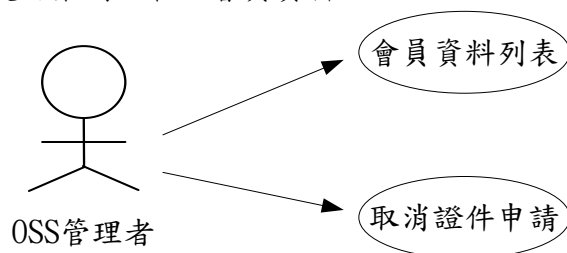
名稱	新增公告
簡短描述	發布最新的公告
行為者	管理者
觸發點	有最新消息須公告
前置條件	取得公告資訊
進入訊息	公告標題、公告部門、編輯者、內容
結果	新增公告資料
後置條件	成功新增公告
流程	1. 按下新增網站公告按鈕 2. 輸入各項公告資訊 3. 確認發布以當時日期為發布日期 4. 完成公告發布 5. 將資料儲存至資料庫中
例外狀況	無

名稱	修改公告
簡短描述	修改已發布的公告
行為者	管理者
觸發點	已發布公告資料有誤需要修改
前置條件	取得要修改的公告資訊
進入訊息	需要修改的屬性

結果	修改公告資料
後置條件	成功修改公告
流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按下修改按鈕 2. 修改公告資訊 3. 修改完成以當時日期為發布日期 4. 完成公告修改及發布 5. 將資料儲存至資料庫中
例外狀況	無

名稱	刪除公告
簡短描述	刪除已發布的公告
行為者	管理者
觸發點	刪除不需要的公告
前置條件	取得要刪除公告資訊
進入訊息	公告日期、公告標題
結果	刪除公告資料
後置條件	成功刪除公告
流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按下刪除按鈕 2. 刪除該筆公告 3. 完成公告刪除 4. 將資料庫中的資料刪除
例外狀況	無

使用案例－管理會員資料



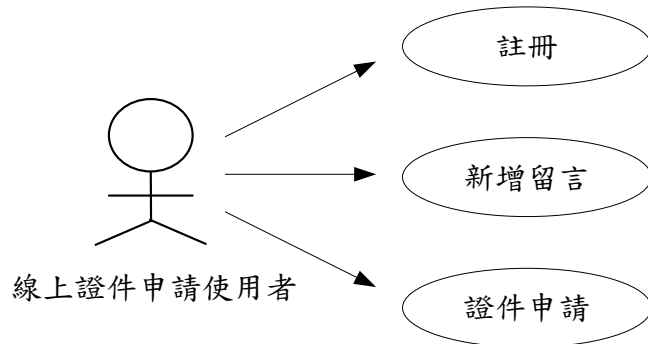
名稱	會員資料列表
簡短描述	查詢已存在的會員基本資料及已申請證件的會員
行為者	管理者
觸發點	管理者查詢會員資料
前置條件	至少須一筆會員資料
進入訊息	無
結果	顯示會員資料
後置條件	無
流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 選定欲查詢的會員資料 2. 依繳款期限或身分證字號查詢 3. 找到該筆會員資料
例外狀況	目前尚未有任何會員

名稱	取消證件申請
簡短描述	取消會員的證件申請
行為者	管理者
觸發點	已超過繳款期限卻未繳費的申請案件
前置條件	取得繳款期限
進入訊息	身分證字號
結果	確認是否取消此會員的申請
後置條件	成功取消申請
流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依繳款期限取消過期的申請案件 2. 按下取消申請按鈕 3. 將該筆繳款期限修正為 Null 4. 確認是否取消該筆申請 5. 資料庫更新
例外狀況	無

名稱	查詢處理狀態
簡短描述	查詢證件處理狀態。
行為者	單一窗口服務系統管理者。
觸發點	處理狀態確認。
前置條件	無。
進入訊息	查詢要求。
後果	處理狀態顯示。
後置條件	無。
流程	<ol style="list-style-type: none"> 1、查詢處理狀態要求 2、顯示處理狀態
例外狀況	無。

名稱	分派申請書至相關單位
簡短描述	申請書以”天”為單位，包成 xml 檔案格式，傳送至相關政府單位處理。
行為者	單一窗口服務系統管理者。
觸發點	Xml 檔案式傳送證件申請書。
前置條件	無。
進入訊息	傳送要求。
後果	回應傳送成功或失敗的訊息。
後置條件	無。
流程	<ol style="list-style-type: none"> 1、申請書以製作成 xml 檔案格式 2、傳送至各相關政府單位
例外狀況	接收端網路錯誤。

(二) 使用案例－線上證件申請使用者



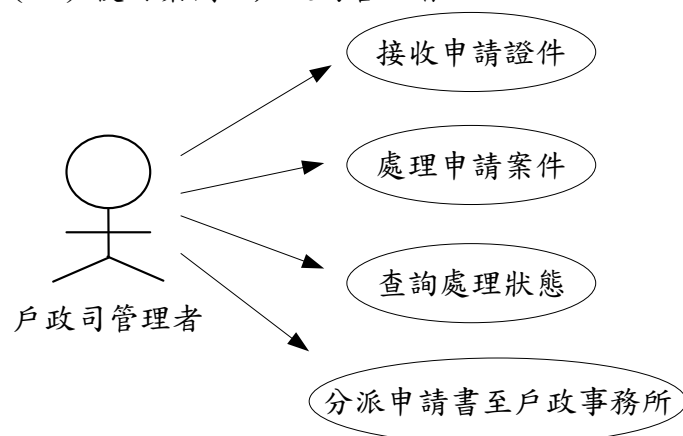
名稱	註冊
簡短描述	建立使用者的資料。
行為者	線上證件申請使用者。
觸發點	具線上證件申請資格。
前置條件	無。
進入訊息	身分證字號、姓名、生日、地址、郵局區號、電話號碼、密碼、電子郵件、血型。
後果	建立使用者資料。
後置條件	無。
流程	1、輸入使用者資料 2、建立資料
例外狀況	1、密碼欄位空白 2、姓名欄位空白 3、地址欄位空白 4、電話欄位空白 5、不合法電子信箱 6、請再次確認密碼 7、郵遞區號欄位空白 8、不合法身分證字號 9、電子信箱欄位空白 10、身分證字號欄位空白 11、已經註冊過了，請再次確認 12、不合法郵遞區號，請確認 3-5 位數字 13、不合法手機號碼，請確認手機號碼為十碼 14、不合法電話號碼，請檢查是否使用正確格式

名稱	新增留言
簡短描述	留言給管理者
行為者	使用者
觸發點	有問題想詢問管理者請求協助
前置條件	留言內容
進入訊息	姓名、身分證字號、申請證件、行動電話、電子郵件、留言內容
結果	新增留言資料
後置條件	成功新增留言
流程	6. 輸入各項留言資訊

	7. 按下確認按鈕 8. 以當時日期為留言日期 9. 完成新增留言 10. 將資料儲存至資料庫中
例外狀況	無

名稱	證件申請
簡短描述	一般使用者申請補發證件
行為者	一般使用者
觸發點	使用者申請補發
前置條件	已成為會員
進入訊息	無
結果	使用申請補發證件
後置條件	匯款至指定帳戶
流程	1. 使用者登入 2. 自然人憑證驗證 3. 選擇愈申辦卡片 4. 確認資料 5. 選擇付款方式
例外狀況	資料未填妥

(三) 使用案例－戶政司管理者



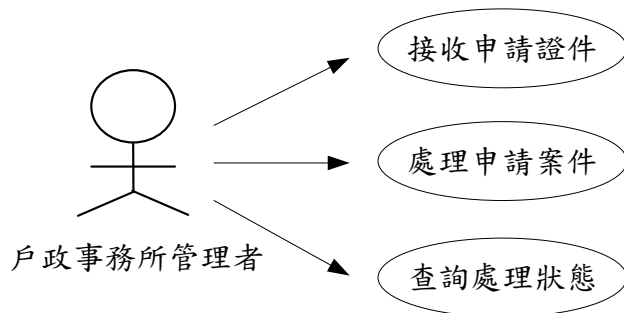
名稱	接收申請證件
簡短描述	從單一窗口服務系統接收證件申請書。
行為者	戶政司系統管理者。
觸發點	接收證件申請書。
前置條件	無。
進入訊息	無。
後果	回應接收成功或失敗的訊息。
後置條件	無。
流程	1、設定接收 port 2、從單一窗口服務系統接收證件申請書
例外狀況	傳送端網路錯誤。

名稱	處理申請案件
簡短描述	處理申請人提出的申請需求。
行為者	戶政司系統管理者。
觸發點	認證合法申請人。
前置條件	無。
進入訊息	處理要求。
後果	回應認證成功或失敗的訊息。
後置條件	無。
流程	3、認證申請人 4、製作 xml 檔案格式申請書
例外狀況	1、不合法身分 2、證件尚未掛失

名稱	查詢處理狀態
簡短描述	查詢證件處理狀態。
行為者	戶政司系統管理者。
觸發點	處理狀態確認。
前置條件	無。
進入訊息	查詢要求。
後果	處理狀態顯示。
後置條件	無。
流程	1、查詢處理狀態要求 2、顯示處理狀態
例外狀況	無。

名稱	分派申請書至戶政事務所
簡短描述	申請書以”天”為單位，包成 xml 檔案格式，傳送至相關政府單位處理。
行為者	戶政司系統管理者。
觸發點	Xml 檔案式傳送證件申請書。
前置條件	無。
進入訊息	傳送要求。
後果	回應傳送成功或失敗的訊息。
後置條件	無。
流程	1、申請書以製作成 xml 檔案格式 2、傳送至戶政事務所
例外狀況	接收端網路錯誤。

(四) 使用案例－戶政事務所管理者

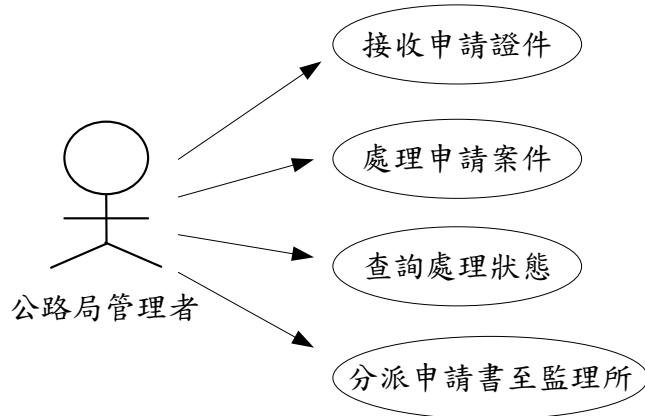


名稱	接收申請證件
簡短描述	從戶政司系統接收證件申請書。
行為者	戶政事務所系統管理者。
觸發點	接收證件申請書。
前置條件	無。
進入訊息	無。
後果	回應接收成功或失敗的訊息。
後置條件	無。
流程	1、設定接收 port 2、從戶政司系統接收證件申請書
例外狀況	傳送端網路錯誤。

名稱	處理申請案件
簡短描述	處理申請人提出的申請需求。
行為者	戶政事務所系統管理者。
觸發點	認證合法申請人。
前置條件	無。
進入訊息	處理要求。
後果	回應認證成功或失敗的訊息。
後置條件	無。
流程	1、認證申請人 2、製作 xml 檔案格式申請書
例外狀況	1、有犯罪記錄

名稱	查詢處理狀態
簡短描述	查詢證件處理狀態。
行為者	戶政事務所系統管理者。
觸發點	處理狀態確認。
前置條件	無。
進入訊息	查詢要求。
後果	處理狀態顯示。
後置條件	無。
流程	1、查詢處理狀態要求 2、顯示處理狀態
例外狀況：	無。

(五) 使用案例－公路總局管理者



名稱	接收申請證件
簡短描述	從單一窗口服務系統接收證件申請書。
行為者	公路局系統管理者。
觸發點	接收證件申請書。
前置條件	無。
進入訊息	無。
後果	回應接收成功或失敗的訊息。
後置條件	無。
流程	1、設定接收 port 2、從單一窗口服務系統接收證件申請書
例外狀況	傳送端網路錯誤。

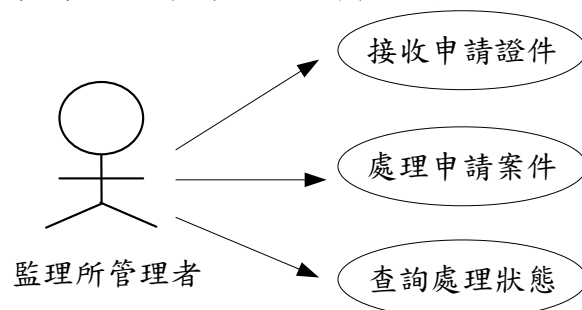
名稱	處理申請案件
簡短描述	處理申請人提出的申請需求。
行為者	公路局系統管理者。
觸發點	認證合法申請人。
前置條件	無。
進入訊息	處理要求。
後果	回應認證成功或失敗的訊息。
後置條件	無。
流程	1、認證申請人 2、製作 xml 檔案格式申請書
例外狀況	1、不合法身分 2、證件尚未掛失

名稱	查詢處理狀態
簡短描述	查詢證件處理狀態。
行為者	公路局系統管理者。
觸發點	處理狀態確認。
前置條件	無。
進入訊息	查詢要求。
後果	處理狀態顯示。
後置條件	無。
流程	1、查詢處理狀態要求

	2、顯示處理狀態
例外狀況：	無。

名稱	分派申請書至監理所
簡短描述	申請書以”天”為單位，包成 xml 檔案格式，傳送至監理所。
行為者	公路局系統管理者。
解發點	Xml 檔案式傳送證件申請書。
前置條件	無。
進入訊息	傳送要求。
後果	回應傳送成功或失敗的訊息。
後置條件	無。
流程	1、申請書以製作成 xml 檔案格式 2、傳送至監理所
例外狀況	接收端網路錯誤。

(六) 使用案例－監理所管理者



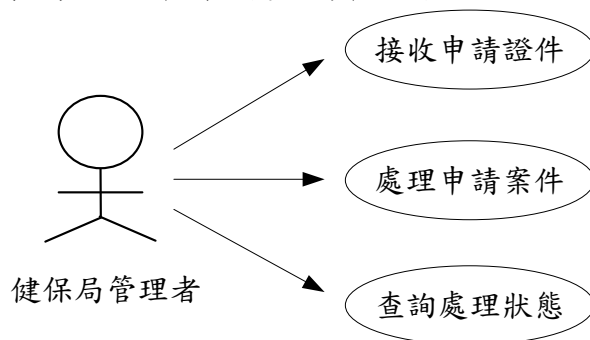
名稱	接收申請證件
簡短描述	從公路局系統接收證件申請書。
行為者	監理所系統管理者。
觸發點	接收證件申請書。
前置條件	無。
進入訊息	無。
後果	回應接收成功或失敗的訊息。
後置條件	無。
流程	1、設定接收 port 2、從公路局系統接收證件申請書
例外狀況	傳送端網路錯誤。

名稱	處理申請案件
簡短描述	處理申請人提出的申請需求。
行為者	監理所系統管理者。
觸發點	認證合法申請人。
前置條件	無。
進入訊息	處理要求。
後果	回應認證成功或失敗的訊息。
後置條件	無。
流程	1、認證申請人

	2、製作 xml 檔案格式申請書
例外狀況	1、有犯罪記錄 2、罪款尚未繳清

名稱	查詢處理狀態
簡短描述	查詢證件處理狀態。
行為者	監理所系統管理者。
觸發點	處理狀態確認。
前置條件	無。
進入訊息	查詢要求。
後果	處理狀態顯示。
後置條件	無。
流程	1、查詢處理狀態要求 2、顯示處理狀態
例外狀況	無。

(七) 使用案例－健保局管理者



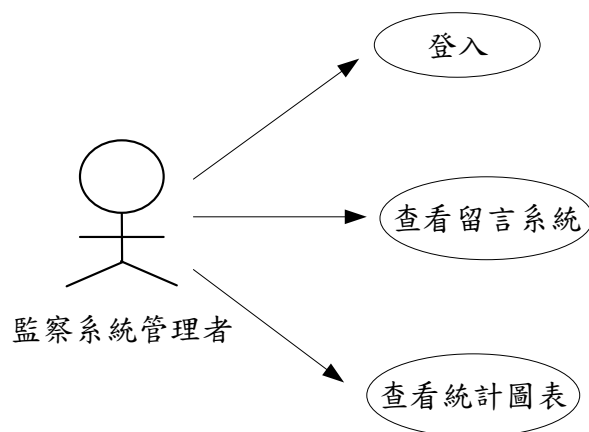
名稱	接收申請證件
簡短描述	從單一窗口服務系統接收證件申請書。
行為者	健保局系統管理者。
觸發點	接收證件申請書。
前置條件	無。
進入訊息	無。
後果	回應接收成功或失敗的訊息。
後置條件	無。
流程	1、設定接收 port 2、從單一窗口服務系統接收證件申請書
例外狀況	傳送端網路錯誤。

名稱	處理申請案件
簡短描述	處理申請人提出的申請需求。
行為者	健保局系統管理者。
觸發點	認證合法申請人。
前置條件	無。
進入訊息	處理要求。
後果	回應認證成功或失敗的訊息。
後置條件	無。

流程	1、認證申請人 2、製作 xml 檔案格式申請書
例外狀況	1、不合法身分 2、證件尚未掛失 3、有犯罪記錄 4、健保費尚未繳清

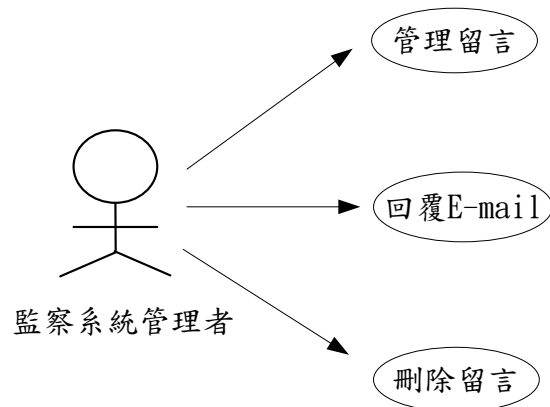
名稱	查詢處理狀態
簡短描述	查詢證件處理狀態。
行為者	健保局系統管理者。
觸發點	處理狀態確認。
前置條件	無。
進入訊息	查詢要求。
後果	處理狀態顯示。
後置條件	無。
流程	1、查詢處理狀態要求 2、顯示處理狀態
例外狀況	無。

(八) 使用案例－監督系統管理者



名稱	查看統計圖表
簡短描述	查看證件申請的統計圖表
行為者	管理者
觸發點	須查看相關統計圖表、數據
前置條件	至少須有統計圖表資料
進入訊息	無
結果	顯示統計圖表
後置條件	無
流程	4. 選定欲查看的統計圖表，選擇年圖表、季圖表、月圖表 5. 更進一步選擇年份、第幾季、月份以及圖表類型 6. 顯示統計圖表資訊
例外狀況	目前尚未有任何統計圖表

使用案例－查看留言系統



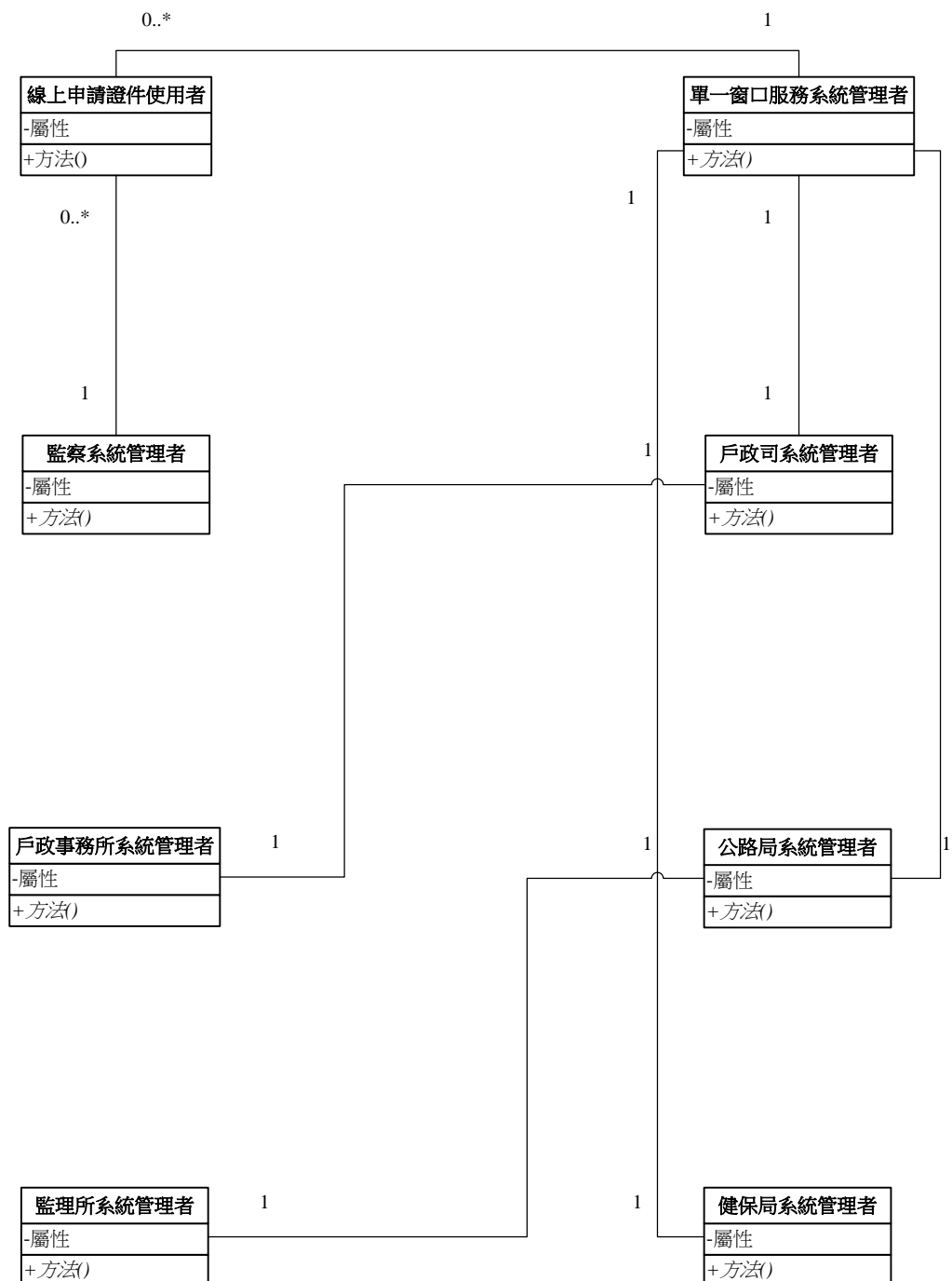
名稱	管理留言
簡短描述	管理使用者的留言
行為者	管理者
觸發點	須察看或回覆使用者留言
前置條件	至少須有一筆留言
進入訊息	無
結果	顯示留言資訊
後置條件	無
流程	7. 選定欲查看的留言 8. 依留言日期或身分證字號查詢 9. 找到該筆使用者留言 10. 按下管理按鈕 11. 更詳細的留言資料以利管理
例外狀況	目前尚未有任何留言

名稱	回覆 E-mail
簡短描述	藉由 E-mail 來回覆使用者的問題
行為者	管理者
觸發點	須回覆使用者 E-mail
前置條件	須得知使用者的電子郵件信箱
進入訊息	使用者電子郵件信箱
結果	回覆 E-mail
後置條件	成功送出 E-mail
流程	1. 查看完該使用者的留言 2. 按下回覆 E-mail 按鈕 3. 主動抓取使用者所留下的電子郵件信箱 4. 回覆 E-mail
例外狀況	無

名稱	刪除留言
簡短描述	刪除使用者的留言
行為者	管理者
觸發點	已回覆使用者或需刪除的留言

前置條件	取得要刪除的留言資訊
進入訊息	留言日期、身分證字號
結果	刪除留言資訊
後置條件	成功刪除留言
流程	5. 按下刪除按鈕 6. 刪除該筆留言 7. 完成留言刪除 8. 將資料庫中的資料刪除
例外狀況	無

5.2.4 類別圖 (Class Diagram)



類別圖

線上申請證件使用者
-id_num -name -birthy -birthm -birthd -addrcounty -addrcity -addrother -zip -tele -cellphone -psw -save -legal -legaldate -email -blood -gbook_id -gbook_name -gbook_subject -gbook_date -gbook_email -gbook_cell -gbook_content -gbook_idc -gbook_dl -gbook_hic -payway -starttime -deadtime
+註冊() +留言() +證件申請() +更改註冊資料() +查詢件處理狀態() +登入單一窗口服務系統() +新增留言()

單一窗口服務系統管理者

監察系統管理者
-username -password
+帳密管理() +管理留言() +查看統計圖表()

線上申請證件使用者

單一窗口服務系統管理者
-CardNum -CardName -id_num -card1 -card2 -card3 -card4 -card5 -card6 -card7 -card8 -card9 -card10 -card11 -card12 -card13 -card14 -card15 -card16 -card17 -card18 -card19 -card20 -isProcessed -itsColumns -username -password -news_id -news_title -news_type -news_editor -news_content -news_data -itsColumns -EngName -TabE -tabC -bool
+登入() +新增欄位() +調整卡片欄位() +新增卡片() +開放卡片申請() +管理公告發布() +管理會員資料() +查詢處理狀態() +分派申請書至相關單位()

監察系統管理者

戶政司系統管理者
-id_num -receiveDate -transferDate -msg -isProcessed
+接收申請證件() +處理申請案件() +查詢處理狀態() +DISPATCH申請書至戶政事務所()

戶政司系統管理者

戶政事務所系統管理者
-id_num -receiveDate -transferDate -msg -isProcessed
+接收申請證件() +處理申請案件() +查詢處理狀態()

戶政事務所系統管理者

公路局系統管理者
-id_num -receiveDate -transferDate -msg -isProcessed
+接收申請證件() +處理申請案件() +查詢處理狀態() +DISPATCH申請書至監理所()

公路局系統管理者

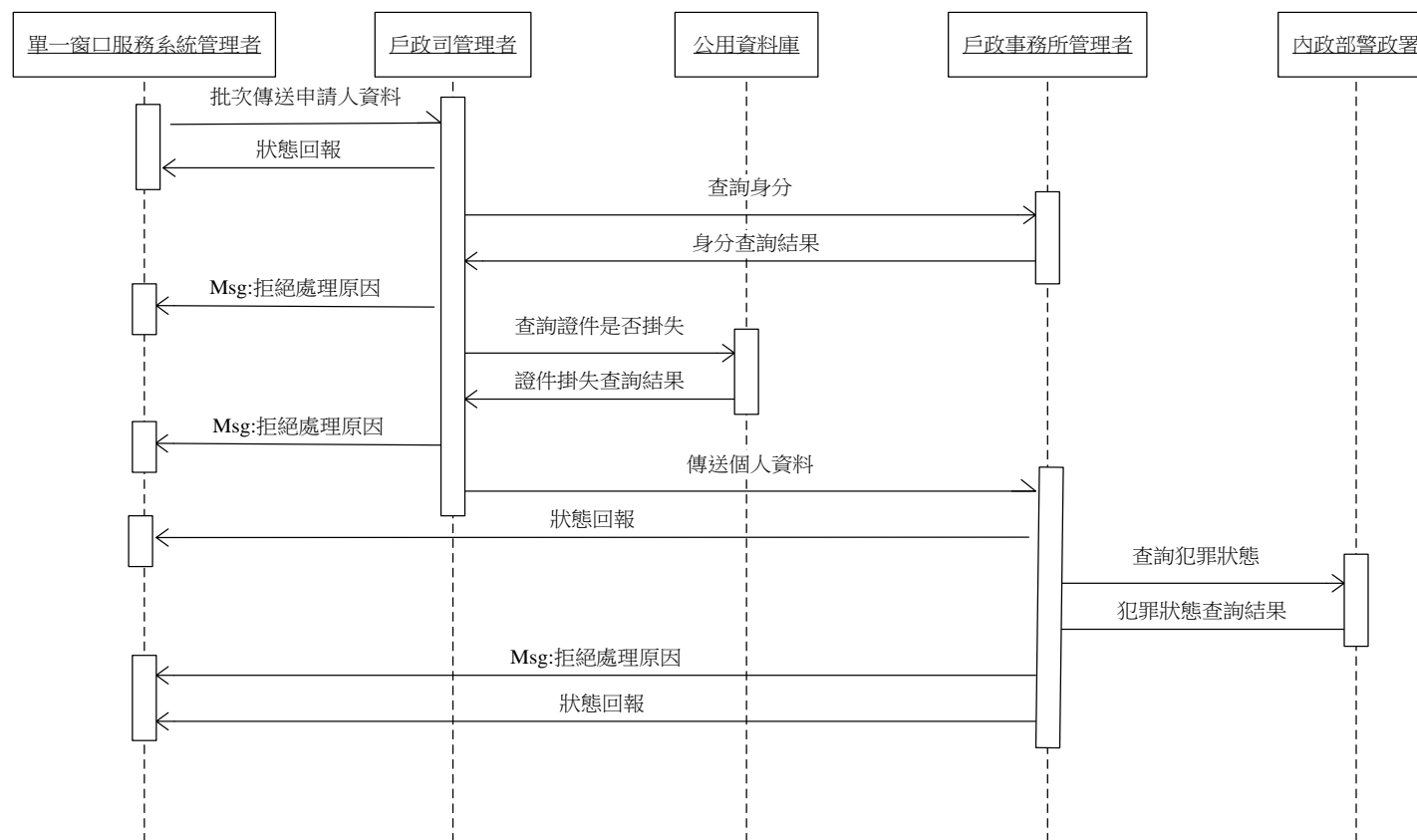
監理所系統管理者
-id_num -receiveDate -transferDate -msg -isProcessed -isPay
+接收申請證件() +處理申請案件() +查詢處理狀態()

監理所系統管理者

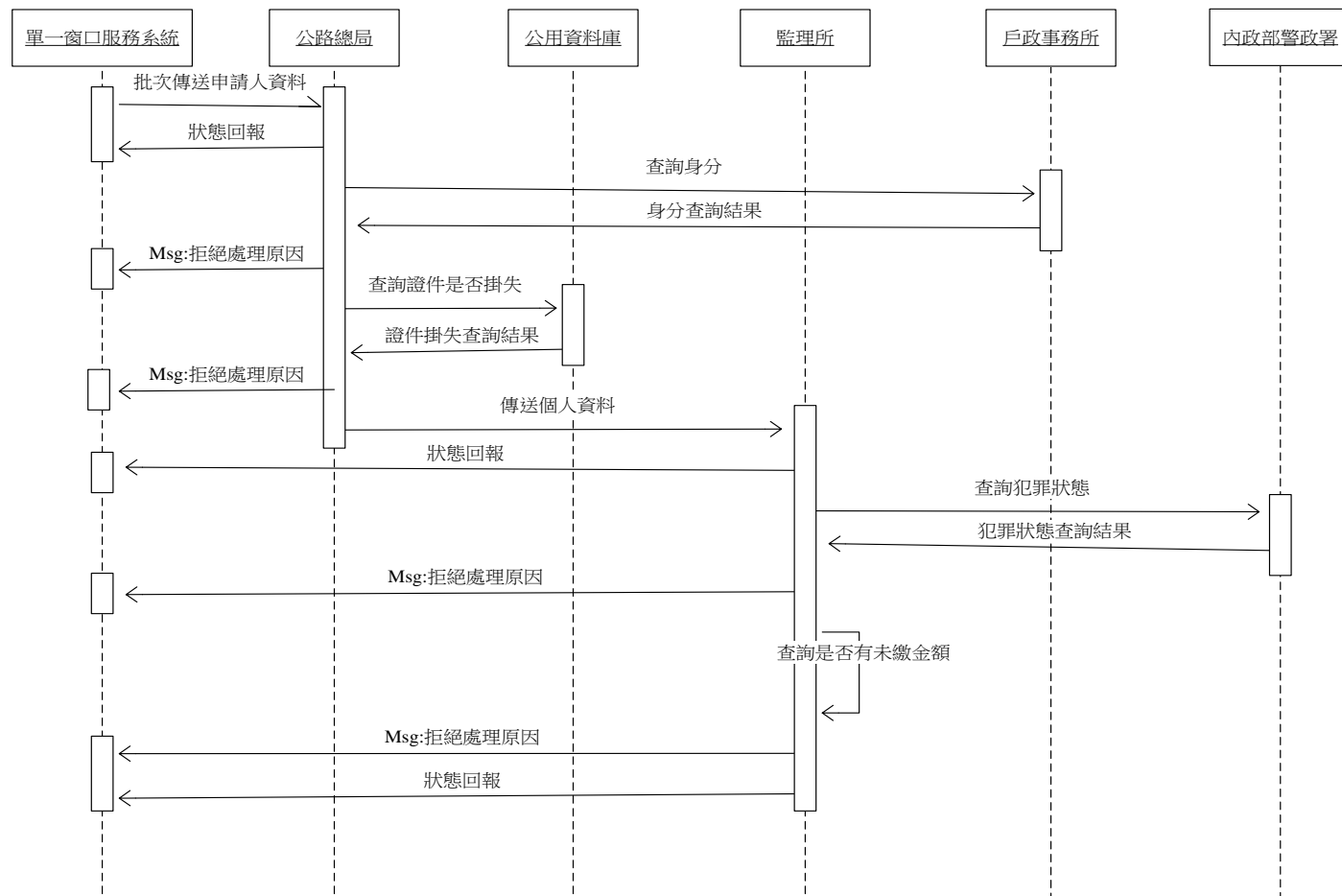
健保局系統管理者
-id_num -receiveDate -transferDate -msg -isProcessed -isPay
+接收申請證件() +處理申請案件() +查詢處理狀態()

健保局系統管理者

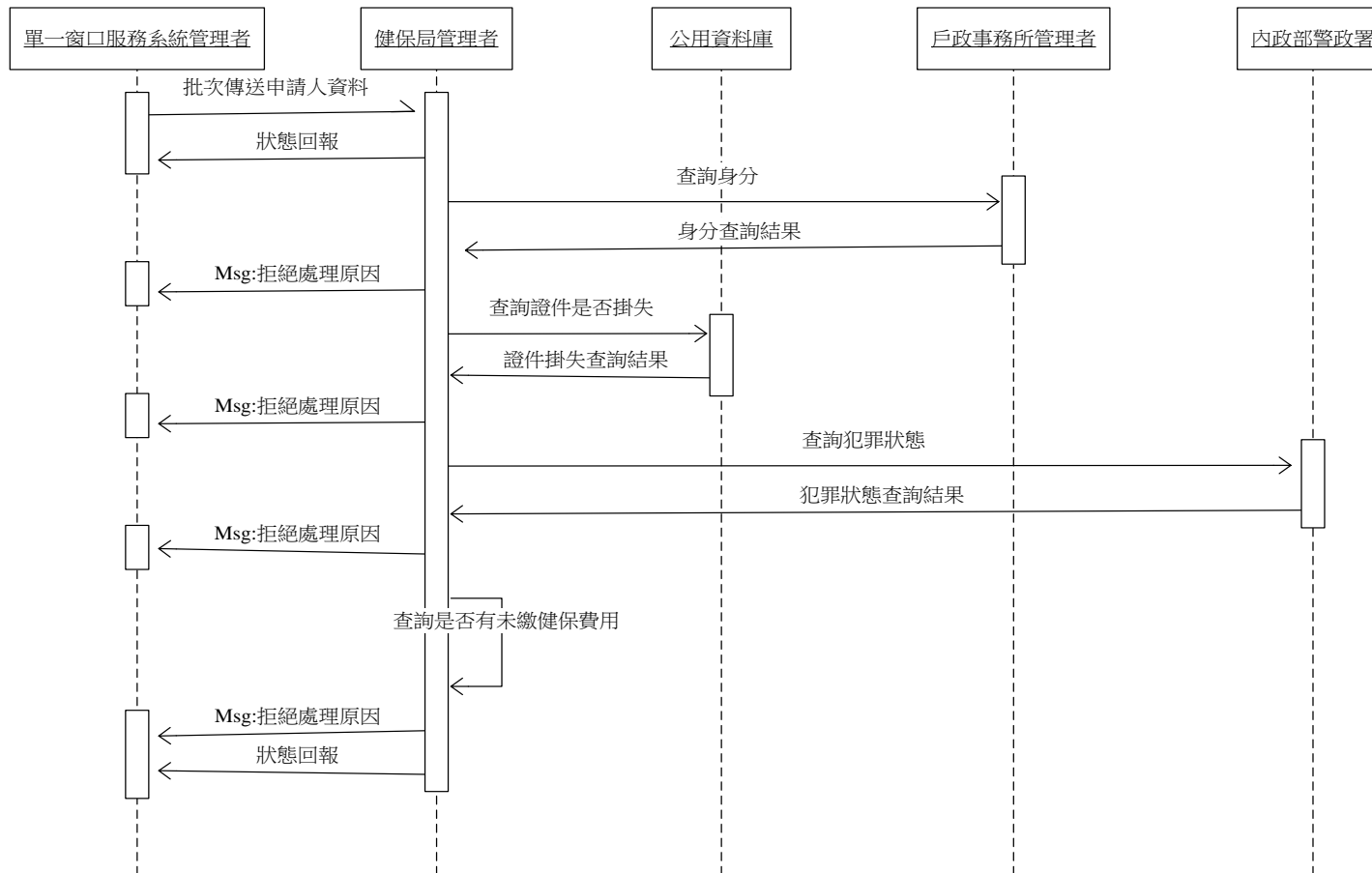
5.2.5 循序圖 (Sequence Diagram)



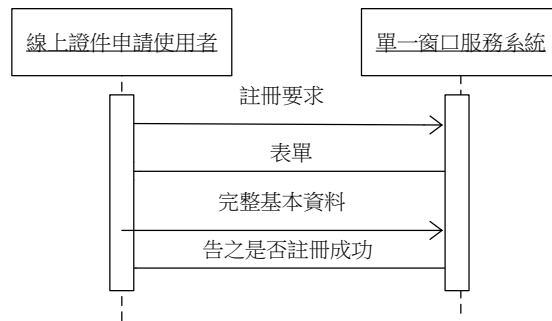
身分證申請



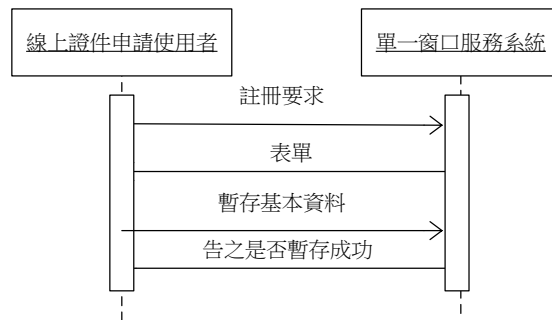
駕照申請



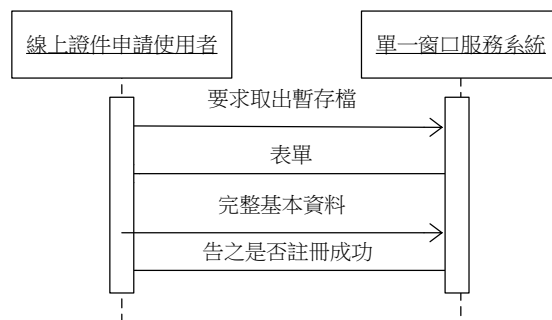
健保卡申請



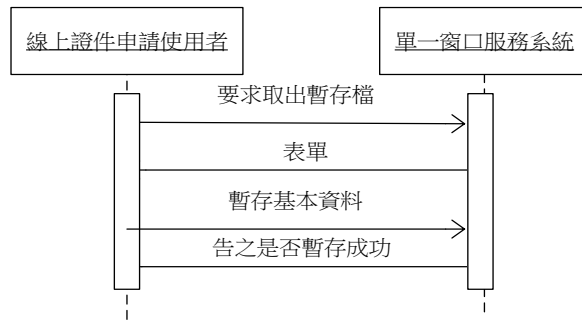
註冊(完成)



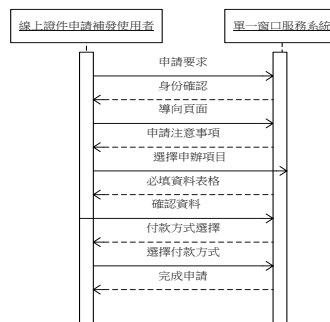
註冊(暫存)



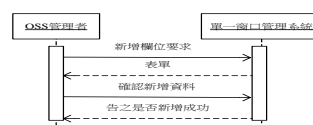
註冊(暫存檔後完成)



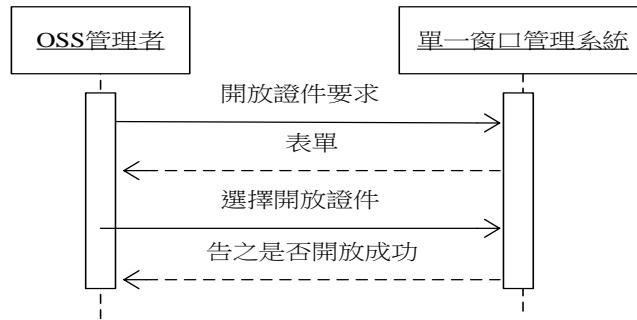
註冊(暫存檔後暫存)



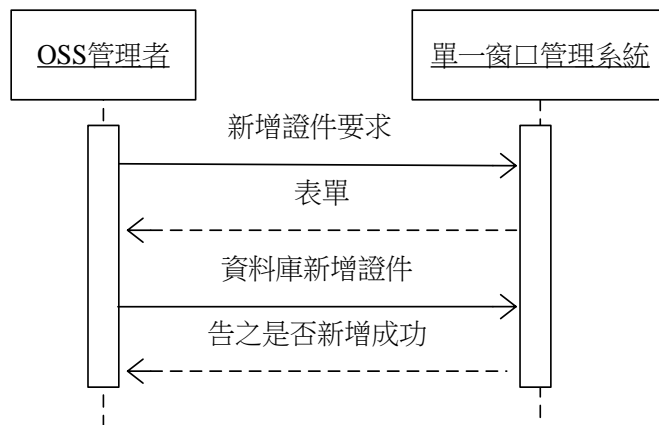
申請補發



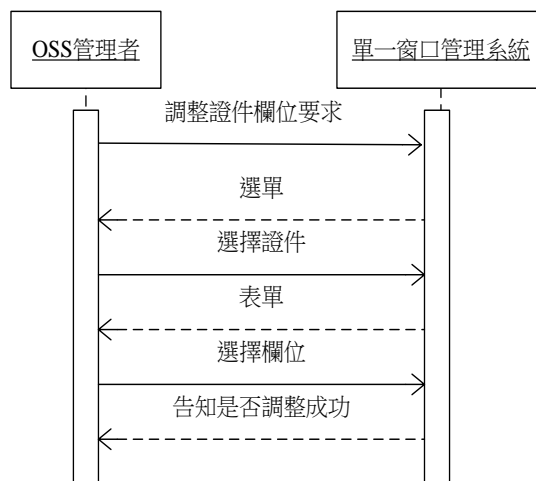
新增欄位



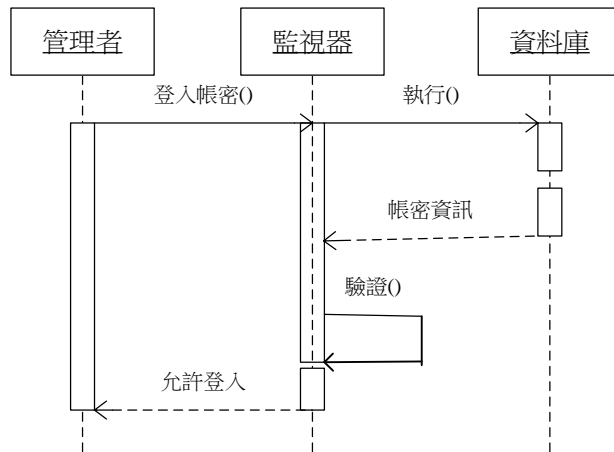
開放申請證件



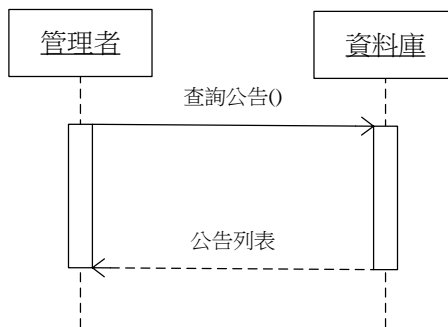
新增證件



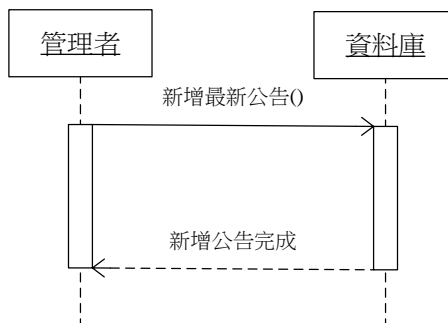
調整證件欄位



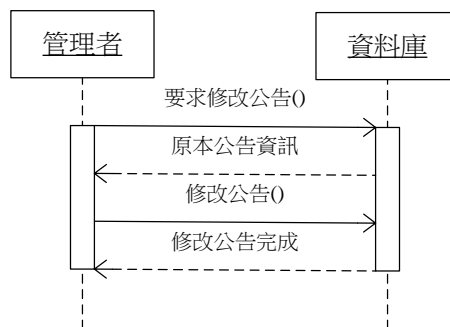
管理者登入



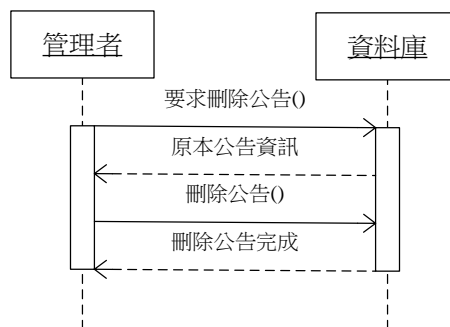
最新消息系統(查詢)



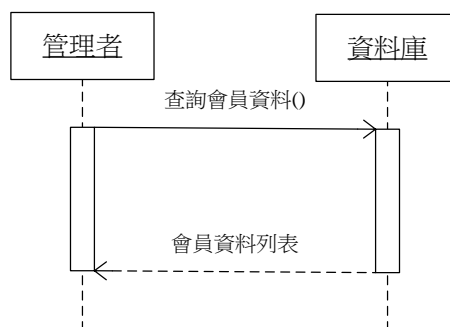
最新消息系統(新增)



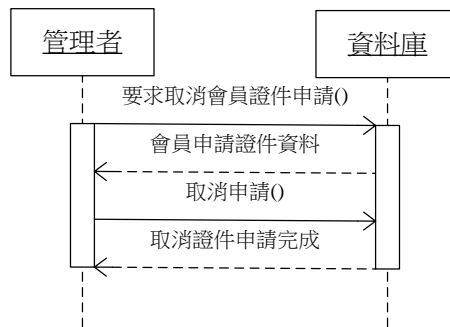
最新消息系統(修改)



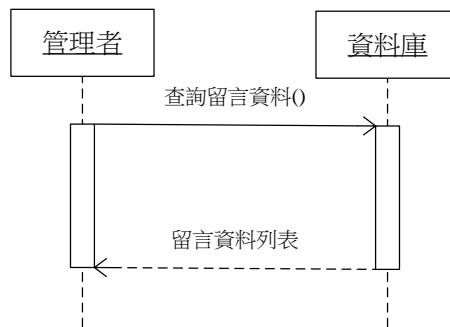
最新消息系統(刪除)



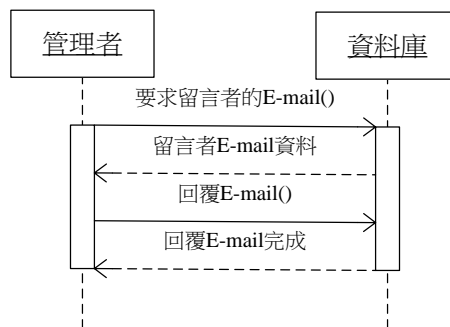
管理會員資料(查詢)



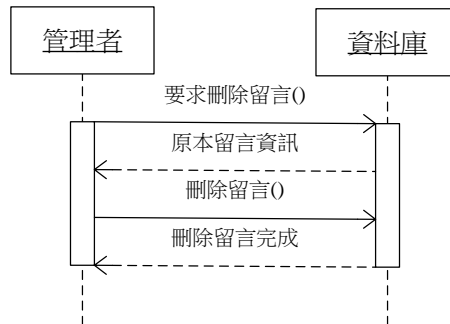
管理會員資料(取消證件申請)



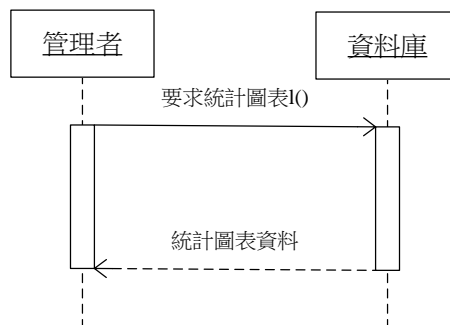
監查系統管理者查看留言系統(管理留言)



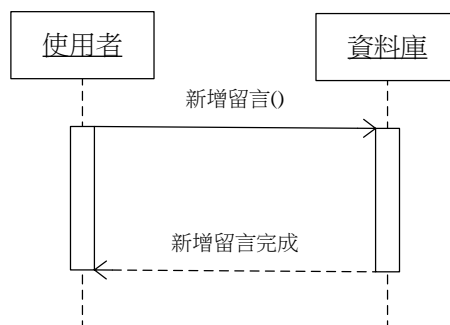
監查系統管理者查看留言系統(回覆 E-mail)



監查系統管理者看留言系統(刪除留言)



監查系統管理者查看統計圖表



使用者新增留言

5.2.6 關聯表 (Relationship Table)

E-government

開放證件申請管理(admin)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
卡片編號 CardNum	CHAR	主鍵。
卡片名稱 CardName	VARCHAR	卡片中文名稱。
二元值 bool	INTEGER	0 表未開放申請，1 表開放申請
規費 rulmoney	INTEGER	記錄證件規費
英文 EngName	VARCHAR	卡片英文名稱

新增”線上卡片申請”時使用，給予卡片編號與卡片中文名稱。

欄位中英名稱對照(Allcol)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
英文名稱 tabE	VARCHAR	記錄欄位英文名稱
中文名稱 tabC	VARCHAR	記錄欄位中文名稱

用來記錄目前所有可用的個人資料欄位名稱。

使用者申請證件管理(cardapply)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
身分證字號 id_num	VARCHAR	共十碼，主鍵。
卡片編號 1 card1	INTGRT	預設為身分證; 0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 2 card2	INTGRT	預設為駕照; 0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 3 card3	INTGRT	預設為健保卡; 0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 4 card4	INTGRT	0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 5 card5	INTGRT	0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 6 card6	INTGRT	0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 7 card7	INTGRT	0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 8 card8	INTGRT	0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 9 card9	INTGRT	0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 10 card10	INTGRT	0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 11 card11	INTGRT	0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 12 card12	INTGRT	0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 13 card13	INTGRT	0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 14 card14	INTGRT	0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 15 card15	INTGRT	0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 16 card16	INTGRT	0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 17 card17	INTGRT	0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 18 card18	INTGRT	0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 19 card19	INTGRT	0 代表沒有申請，1 代表有申請。
卡片編號 20 card20	INTGRT	0 代表沒有申請，1 代表有申請。
處理完成 isProcessed	INTGRT	0 代表尚未處理，1 代表已處理完成。

申請人欲申請之卡片種類統計。

證件表-相似結構(CardEng)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
英文名稱 tabE	VARCHAR	記錄欄位英文名稱
中文名稱 tabC	VARCHAR	記錄欄位中文名稱
是否擁有該欄位 bool	INTEGER	是否需要該欄位

每張卡片皆有如上結構的資料表，用來處理該卡片所擁有的欄位，並作動態的新增刪除之用。

總比較(Compare)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
英文名稱 tabE	VARCHAR	記錄欄位英文名稱
中文名稱 tabC	VARCHAR	記錄欄位中文名稱

比較表乙(Compareb)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
英文名稱 tabE	VARCHAR	記錄欄位英文名稱
中文名稱 tabC	VARCHAR	記錄欄位中文名稱

比較表戊(Comparee)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
英文名稱 tabE	VARCHAR	記錄欄位英文名稱
中文名稱 tabC	VARCHAR	記錄欄位中文名稱

以上三個資料表用來處理當一般使用者申請擁有重複欄位證件時，資料確認頁面排版輸出的處理。

證件處理狀態(itsState)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
身分證字號 id_num	VARCHAR	共十碼，主鍵。
卡片編號 1 card1	CHAR	預設為身分證; 0 代表在單一窗口; 1 在戶政司; 2 在戶政事務所; 3 完成身份證件申請; 4:不符合申請資格(在戶政司); 5:不符合申請資格(在戶政事務所); 7:此人沒申請身份證。
卡片編號 2 card2	CHAR	預設為駕照; 0 在單一窗口; 1 在公路總局; 2 在監理所; 3 完成駕照證件申請; 4:不符合申請資格(在公路局); 5:不符合申請資格(在監理所); 6 監理所有未繳清款項 7:此人沒申請駕照。
卡片編號 3 card3	CHAR	預設為健保卡; 0 在單一窗口;

		1 在健保局; 3 完成健保卡申請; 4:不符合申請資格(在健保局) 7:此人沒申請健保卡。
卡片編號 4 card4	CHAR	無預設值，狀態尚未決定。
卡片編號 5 card5	CHAR	無預設值，狀態尚未決定。
卡片編號 6 card6	CHAR	無預設值，狀態尚未決定。
卡片編號 7 card7	CHAR	無預設值，狀態尚未決定。
卡片編號 8 card8	CHAR	無預設值，狀態尚未決定。
卡片編號 9 card9	CHAR	無預設值，狀態尚未決定。
卡片編號 10 card10	CHAR	無預設值，狀態尚未決定。
卡片編號 11 card11	CHAR	無預設值，狀態尚未決定。
卡片編號 12 card12	CHAR	無預設值，狀態尚未決定。
卡片編號 13 card13	CHAR	無預設值，狀態尚未決定。
卡片編號 14 card14	CHAR	無預設值，狀態尚未決定。
卡片編號 15 card15	CHAR	無預設值，狀態尚未決定。
卡片編號 16 card16	CHAR	無預設值，狀態尚未決定。
卡片編號 17 card17	CHAR	無預設值，狀態尚未決定。
卡片編號 18 card18	CHAR	無預設值，狀態尚未決定。
卡片編號 19 card19	CHAR	無預設值，狀態尚未決定。
卡片編號 20 card20	CHAR	無預設值，狀態尚未決定。

申請人之卡片申請狀態。

管理(management)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
帳號 username	CHAR	管理者帳號
密碼 password	CHAR	管理者密碼

管理者帳號密碼。

會員(member)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
身分證字號 id_num	VARCHAR	共十碼，主鍵。
姓名 name	VARCHAR	中文姓名
生日年 birthy	VARCHAR	出生年份，以西元為基礎。
縣市 addrcounty	VARCHAR	地址，縣市部份。
郵局區號 zip	VARCHAR	三碼或五碼。
電話號碼 tele	VARCHAR	區域號碼兩碼;其他部份八碼。
手機號碼 cellphone	VARCHAR	共十碼。
密碼 psw	VARCHAR	無限制長度。
暫存檔標記 save	CHAR	0 代表無暫存檔;1 代表有暫存檔。
完整註冊標記 legal	CHAR	0 代表註冊不成功;1 代表註冊成功。
註冊日期 legaldate	DATE	註冊成功日期，yyyy/mm/dd。
電子郵件 email	VARCHAR	無限制長度。
鄉鎮市區 addrcity	VARCHAR	地址，鄉鎮市區部份。
剩下欄位的地址 addrother	VARCHAR	地址，縣市/鄉鎮市區以外的部份。

生日月 birthm	CHAR	出生月份。
生日日 birthd	CHAR	出生日。
血型 blood	VARCHAR	A、B、AB、O 型。
申請時間 StartTime	DATETIME	使用者申請證件時間
截止時間 DeadTime	DATETIME	使用者繳費截止時間
繳費方式 PayWay	VARCHAR	記錄使用者繳費方式

申請人註冊之基本資料。申請人必需先註冊完成，才得使用單一窗口服務所提供的服務項目；申請人基本資料可視情況增加資料表欄位，以備證件所需的資訊。

新聞公告(newsdata)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
公告編號 news_id	INTEGER	公告依發布順序編號
公告標題 news_title	VARCHAR	公告標題
公告類型 news_type	VARCHAR	公告類型
公告編輯者 news_editor	VARCHAR	發布公告的編輯者
公告內容 news_content	TEXT	公告內容
公告日期 news_date	DATE	以發布當時為公告日期

新聞相關資料管理。

證件所需欄位管理(openColumn)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
卡片編號 CardNum	CHAR	主鍵。
擁有欄位 itsColumns	VARCHAR	以空白做為字串連接。
英文名稱 tabE	VARCHAR	卡片英文名稱

每張卡片所需欄位不相同，欄位名稱以空白做為連接；以身分證為例，單一窗口服務系統將申請書傳遞至戶政司處理所需欄位為：身分證字號、姓名、生日年、月、日， itsColumns 欄位值將為”id_num name birthy birthm birthd”，因此申請書會從資料表 member 動態抓取 id_num、name、birthy、birthm、birthd 欄位的值。

Monitor

管理(admins)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
帳號 username	CHAR	管理者帳號
密碼 password	CHAR	管理者密碼

監理系統帳號密碼管理。

留言(gbook)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
留言編號 gbook_id	VARCHAR	留言依順序編號
留言者姓名 gbook_name	VARCHAR	留言者姓名
留言標題 gbook_subject	VARCHAR	留言標題
留言日期 gbook_date	DATE	以留言當時為留言日期
留言者電子信箱 gbook_email	VARCHAR	留言者的電子信箱
留言者行動電話 gbook_cell	VARCHAR	留言者的行動電話
留言內容 gbook_content	TEXT	留言內容
申請證件-身分證 gbook_idc	VARCHAR	0 代表沒有申請 1 代表有申請

申請證件-駕照 gbook_dl	VARCHAR	0 代表沒有申請 1 代表有申請
申請證件-健保卡 gbool_hic	VARCHAR	0 代表沒有申請 1 代表有申請

申請者留言相關資料管理。

hcs

戶政司處理(hcs)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
身分證字號 id_num	VARCHAR	共十碼，主鍵。
接收日期 receiveDate	DATE	戶政司接收檔案來自單一窗口服務系統的日期。
傳送日期 transferDate	DATE	戶政司傳送檔案至戶政事務所的日期。
訊息代碼 msg	CHAR	戶政司處理代碼; 0 代表合格申請人; 1 代表戶政事務所查無此人; 2 代表公用資料庫尚未掛失; 3 代表內政部警政署查有犯罪; 4 代表罰款未繳。
處理完成 isProcessed	CHAR	0 代表尚未處理，1 代表已處理完成。

戶政司處理資料表。

hcsws

身分驗證(hcsws)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
身分證字號 id_num	VARCHAR	共十碼，主鍵。

此為虛擬資料表，做為戶政事務所身分證明，身分證字號存在此資料表，證明合法身分證字號。

戶政事務所處理(hcswsapply)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
身分證字號 id_num	VARCHAR	共十碼，主鍵。
接收日期 receiveDate	DATE	戶政事務所接收檔案來自戶政司的日期。
傳送日期 transferDate	DATE	戶政事務所傳送檔案至單一窗口服務系統的日期。
訊息代碼 msg	CHAR	戶政事務所處理代碼; 0 代表合格申請人; 1 代表戶政事務所查無此人; 2 代表公用資料庫尚未掛失; 3 代表內政部警政署查有犯罪; 4 代表罰款未繳。
處理完成 isProcessed	CHAR	0 代表尚未處理，1 代表已處理完成。

戶政事務所處理資料表。

glg

公路局處理(glg)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
身分證字號 id_num	VARCHAR	共十碼，主鍵。
接收日期 receiveDate	DATE	公路局接收檔案來自單一窗口服務系統的日期。
傳送日期 transferDate	DATE	公路局傳送檔案至監理所的日期。
訊息代碼 msg	CHAR	公路局處理代碼; 0 代表合格申請人; 1 代表戶政事務所查無此人; 2 代表公用資料庫尚未掛失; 3 代表內政部警政署查有犯罪; 4 代表罰款未繳。
處理完成 isProcessed	CHAR	0 代表尚未處理，1 代表已處理完成。

公路局處理資料表。

gls

監理所處理(glsapply)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
身分證字號 id_num	VARCHAR	共十碼，主鍵。
接收日期 receiveDate	DATE	監理所接收檔案來自公路局的日期。
傳送日期 transferDate	DATE	監理所傳送檔案至單一窗口服務系統的日期。
訊息代碼 msg	CHAR	監理所處理代碼; 0 代表合格申請人; 1 代表戶政事務所查無此人; 2 代表公用資料庫尚未掛失; 3 代表內政部警政署查有犯罪; 4 代表罰款未繳。
處理完成 isProcessed	CHAR	0 代表尚未處理，1 代表已處理完成。

監理所處理資料表。

罰款管理(isPay)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
身分證字號 id_num	VARCHAR	共十碼，主鍵。
繳款 isPay	CHAR	0 代表有款項尚未繳交，例如違規停車罰款;1 代表無未繳交之罰款。

此為虛擬資料表，做為罰款記錄查證;若有罰款尚未繳交，即不接受駕照申請。

gbg

健保局處理(gbg)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
身分證字號 id_num	VARCHAR	共十碼，主鍵。
接收日期 receiveDate	DATE	健保局接收檔案來自單一窗口服務系統的日期。
傳送日期 transferDate	DATE	健保局傳送檔案至單一窗口服務系統的日期。

訊息代碼 msg	CHAR	健保局處理代碼; 0 代表合格申請人; 1 代表戶政事務所查無此人; 2 代表公用資料庫尚未掛失; 3 代表內政部警政署查有犯罪; 4 代表罰款未繳。
處理完成 isProcessed	CHAR	0 代表尚未處理，1 代表已處理完成。

健保局處理資料表。

健保費管理(isPay)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
身分證字號 id_num	VARCHAR	共十碼，主鍵。
繳款 isPay	CHAR	0 代表有款項尚未繳交，例如違規停車罰款;1 代表無未繳交之罰款。

此為虛擬資料表，做為健保費記錄查證;若有健保費用尚未繳交，即不接受健保卡申請。

police

犯罪查詢(iscrime)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
身分證字號 id_num	VARCHAR	共十碼，主鍵。
繳款 isCrime	CHAR	0 代表犯罪，不具申請證件資格; 1 代表沒有犯罪，具備申請證件資格。

此為虛擬資料表，做為犯罪記錄查證;若有犯罰，則無法申辦證件。

publicdb

證件掛失管理(isloss)資料表

欄位名稱	資料型態	欄位說明
身分證字號 id_num	VARCHAR	共十碼，主鍵。
卡片編號 1card1	CHAR	預設為身分證; 0 代表身分證尚未掛失，不具申請資格; 1 代表身分證已掛失，具備申請資格。
卡片編號 2 card2	CHAR	預設為駕照; 0 代表駕照尚未掛失，不具申請資格; 1 代表駕照已掛失，具備申請資格。
卡片編號 3 card3	CHAR	預設為健保卡; 0 代表健保卡尚未掛失，不具申請資格; 1 代表健保卡已掛失，具備申請資格。
卡片編號 4 card4	CHAR	0 代表尚未掛失，1 代表已掛失。
卡片編號 5 card5	CHAR	0 代表尚未掛失，1 代表已掛失。
卡片編號 6 card6	CHAR	0 代表尚未掛失，1 代表已掛失。
卡片編號 7 card7	CHAR	0 代表尚未掛失，1 代表已掛失。
卡片編號 8 card8	CHAR	0 代表尚未掛失，1 代表已掛失。
卡片編號 9 card9	CHAR	0 代表尚未掛失，1 代表已掛失。
卡片編號 10 card10	CHAR	0 代表尚未掛失，1 代表已掛失。
卡片編號 11 card11	CHAR	0 代表尚未掛失，1 代表已掛失。
卡片編號 12 card12	CHAR	0 代表尚未掛失，1 代表已掛失。

卡片編號 13 card13	CHAR	0 代表尚未掛失，1 代表已掛失。
卡片編號 14 card14	CHAR	0 代表尚未掛失，1 代表已掛失。
卡片編號 15 card15	CHAR	0 代表尚未掛失，1 代表已掛失。
卡片編號 16 card16	CHAR	0 代表尚未掛失，1 代表已掛失。
卡片編號 17 card17	CHAR	0 代表尚未掛失，1 代表已掛失。
卡片編號 18 card18	CHAR	0 代表尚未掛失，1 代表已掛失。
卡片編號 19 card19	CHAR	0 代表尚未掛失，1 代表已掛失。
卡片編號 20 card20	CHAR	0 代表尚未掛失，1 代表已掛失。

此為虛擬資料表，做為掛失記錄查證;若無掛失，則無法申辦證件。

第六章 現況分析與單一窗口服務比較

在本組的 e 政府(e-Government)線上換補系統中，目前的規劃是以身份證、健保卡、駕照為主，以下就對這三樣基本證件的政府作業現況和單一窗口服務(One-stop Service)的線上服務做簡介。

第一節 身份證

作業現況

目前我國補發身份證的方式為本人親至戶籍所在戶政事務所申請補發，而在申請補發前須先掛失舊證，掛失方式有兩種，其一是線上掛失，民眾可至 <https://www.ris.gov.tw/LOST/> 國民身分證掛失暨撤銷掛失申請作業系統申請身份證遺失，第二種方式為親至戶籍所在戶政事務所填單申請掛失，在申請完掛失作業後，就可以在戶籍所在戶政事務所填表申請身份證補發作業，申請補發須備妥以下證件：

- 1.本人印章(或簽名)。
- 2.當事人應持可資證明之證件或貼有照片清晰可確認為當事人，且具公信力之文件(如護照、退伍令、畢業證書)。
- 3.當事人最近二個月內直四公分、橫二・八公分或是二吋相同之照片三張(正面、半身薄光面、黑白或彩色均可，不得戴有深色眼鏡)。
- 4.規費二十元 (自八十九年十月一日起補發國民身分證規費調整為二百元)。
- 5.二個月內二吋照片三張。

注意事項：1.退伍令及畢業證書等證件須有照片、鋼印。

2.憑駕照、健保卡不予採用。

3.年滿二十歲者須當事人親自辦理。

4.未滿十四歲者須由法定代理人或父母攜雙方國民身分證、印章、戶口名簿辦理。

5.年滿十四歲者得當事人親自辦理，或委託父母其中一方辦理。

單一窗口服務

在線上作業系統中，申請人需擁有單一窗口服務(One-stop Service)之帳號或是使用自然人憑證帳號密碼，透過線上掛失身份證件，以避免申請新證時，造成兩證同時在社會上流通；接下來申請人以單一窗口服務之帳號進入系統中填妥申請資料，經系統驗證無誤，等待申請人將規費轉帳至指定帳戶後，系統發出申請人申請作業通知，待規定工作天完成新證後，以掛號方式寄出。證件上所需之個人大頭照，透過上傳機制，將照片檔案經由 One-stop Service 傳送至戶政事務所製作身份證件。

第二節 駕照

作業現況

目前申請換補駕照需本人或代辦人(需攜帶國民身分證正本供查驗)，至監理所單一窗口填表申請。應備證件：

- 1.身分證。
- 2.印章(或簽章)。
- 3.相片一吋二張。

規費：執照費新台幣 200 元。

注意事項：

- 1.受委託者，請攜帶身分證。
- 2.相片應為本人最近正面脫帽半身未戴墨鏡光面紙者，未曾作其他用途加蓋騎縫章之相片，且不得持生活照或有背景之相片。
- 3.如有違章請先清理。

單一窗口服務(One-stop service)

在線上作業系統中，申請人需擁有單一窗口服務之帳號，申請人以單一窗口服務之帳號進入系統中選擇駕照種類申請(補證、遺失)並填妥相關申請資料，經系統驗證(違章未清、資料有誤)無誤後存入暫存，待申請人將規費轉帳至指定帳戶後，系統始發出申請人申請作業通知，待規定工作天完成新證後，以掛號郵寄。證件上所需之個人大頭照，透過上傳機制，將照片檔案經由 One-stop Service 傳送至監理所製作駕照證件。

第三節 健保卡

作業現況

申請換補領健保 IC 卡時，需填寫「請領健保 IC 卡申請表」(背面應黏貼國民身分證、居留證或其他身分證明文件影本)，並依下列方式辦理：

- 1.應繳交工本費 200 元：

注意事項：身分資料之變更，應由投保單位先行填送「變更事項申報表」並檢具證明文件，送轄區分局辦理。

- 2.免繳交工本費：

- (1.)首次領卡(如新生嬰兒、新聘外籍勞工)
- (2.)其他原因(如卡片未毀損、變形且晶片無刮傷、凹痕，卻無法使用)應繳回原卡※新生嬰兒、新聘外籍勞工等新加保者，應先透過投保單位向所屬健保分局辦理加保手續，同時填送「請領健保 IC 卡申請表」，一起送交所屬健保分局申請領卡。
- (3.)如健保 IC 卡上要印上申請人的照片時，請於申請時，攜帶最近 3 個月內 2 吋半身、脫帽不戴有色鏡片之照片乙張，貼在「請領健保 IC 卡申請表」上一起辦理健保 IC 卡申請手續。

- 3.申請換補卡地點：

- (1.)應繳交工本費者：各地郵局櫃檯、健保局各分局。
- (2.)免繳交工本費者：健保局各分局及聯絡辦公室、郵遞方式。

- 4.領卡等待時間：

- (1.)分局現場收件：30-60 分鐘內完成。

(2.)聯絡辦公室收件、郵局櫃檯代收、郵寄申請：7 個工作天內可收到。

5.身分驗證：

民眾到健保局各分局現場申請換、補健保 IC 卡時，應攜帶身分證正本，如果委託他人辦理，則申請人與代理人之身分證正本皆應備齊。

單一窗口服務

在線上作業系統中，申請人需擁有單一窗口服務之帳號，申請人以單一窗口服務之帳號進入系統中選擇健保卡種類申請並填妥相關申請資料，經系統驗證無誤後存入暫存，如需工本費者待申請人將規費轉帳至指定帳戶後，系統始發出申請人申請作業通知，不需工本費者則直接發出申請人申請作業通知，待規定工作時間完成新證後，以掛號方式寄出證件。證件上所需之個人大頭照，透過上傳機制，將照片檔案經由 One-stop Service 傳送至健保局製作健保卡證件。

第七章 導入(Implementation)

為完成單一窗口服務，我們預定模擬一個系統和政府相關部門的環境來實際運作線上服務，主要的規劃如圖 7.1 系統需求架構圖：

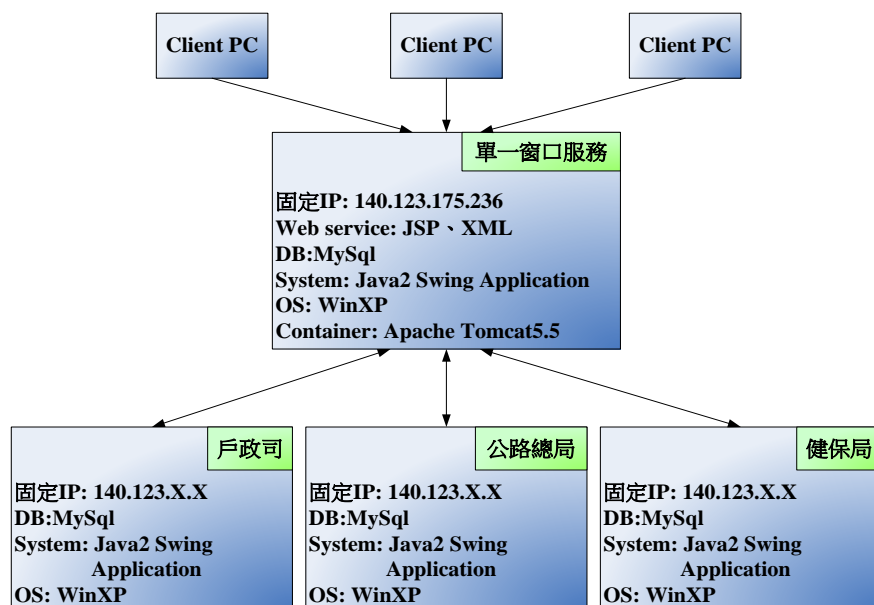


圖 7.1

第一節 顧客(Client)端

第一部份主要是模擬一般使用者來向單一窗口服務(One-stop Service)申請服務，這裡所需要的設備只要有一台可以連線上網的 PC，加上作業系統(XP、Linux)內附的瀏覽器(IE、FireFox)即可。

設備：Pentium2 i386 PC

工具：(1) 作業系統 – Win98

(2) 瀏覽器 – IE6.0

申請證件前，申請人必需在單一窗口系統註冊，如圖 7.2 為顧客端註冊畫面。註冊過程當中，若需要中斷註冊程序，利用系統設計的”暫存檔”機智，按下暫存鍵，即完成暫存個人資料程序。當申請人下次進入系統欲繼續註冊，輸入身份證字號和密碼，如圖 7.3，註冊系統則會從資料庫中，抓取申請人上次填入的資料，並且要求申請人繼續完成註冊程序。

圖 7.2

圖 7.3

第二節 單一窗口服務(One-stop Service)伺服器端

預計在管理學院 118 專題實驗室架設伺服器端環境，主要工作為一線上平台，提供使用者申請換補證件作業，由於是伺服器級的作上，所以在部份的設備為 Pentium4 的 PC 並用 WindowsXP 為作業系統，至於執行的環境，Container 為 Tomcat5.0.16 版，為執行及開發 Java 程式，我們還需要安裝 J2SDK(Java Development Software Development Kit)，它主要包含了：

- (1)Java API
- (2)Java Compiler "javac" – 主要用來開發 Java 程式。
- (3)Java Debugger
- (4)Java Plug-in – 讓瀏覽器可以執行 Applet 的程式。
- (5)Java Hotspot Client Virtual – 即 JVM，讓 Java 程式可以順利執行。
- (6)Java 2 RE – 標準 Java 應用程式的執行環境。

由於在單一窗口服務中本組會用許多申請人基本資料，當資料量少時，我們可以將它們儲存在檔案之中，可是考量到當資料量很大時，在查找任意條件資料

時，可能會遇到效能低落以及一些操作瓶頸，所以我們選擇建置一個資料庫來儲存使用者資料，選擇架設的資料庫為 MySQL，MySQL 雖然是免費的資料庫系統，但是在效能及穩定度上一直都有不錯的成績，再加上它跨平台的特性，也因此受到喜愛。另外為設計一個友善的使用者介面，我們還需要一個網頁設計工具，在此我們採用 Dreamweaver 來設計網頁。

設備：Pentium4 i386 PC

工作：(1)作業系統 – WinXP

(2) 瀏覽器– IE6.0

(3) J2SDK1.5

(4) Tomcat5.0.16

(5) 資料庫系統：MySQL4.0.16

(6) 網頁編輯工具：Dreamweaver

單一窗口服務系統設有管理者機制，登入管理者帳號、密碼後，如圖 7.4，則可進行最新公告、新聞資訊、核對申請人資料等工作內容，如圖 7.5 為公告之新增、刪除與修改。



圖 7.4



圖 7.5

第三節 政府機關單位

這一部份主要是模擬從單一窗口服務接受申請案件後，相關的處理工作，而在本專案中，我們模擬了三個政府單位，分別是內政部戶政司(與戶政事務所相連)、衛生署健保局、交通部公路總局(與監理所相連)，每一個單位為一獨立的系統，在各自的 PC 上架設環境，在這三個政府單位的上面會有一個資料庫來處理申請者的基本資料，以 Java 為基礎的應用程式，讓審核人員能夠連結資料庫來處理案件，為了能夠讓審核人員能輕易處理申請案件，我們使用 Java2 來建置一個以 Swing 套件為基的 GUI 圖型介面處理系統，為達到此一功能，本組需要要在三台 PC 上建置 MySQL 與 Java 運行環境。

設備：Pentium4 i386 PC * 3

工具：(1) 作業系統 – WinXP

(2) 瀏覽器 – IE6.0

(3) J2SDK1.5

(4) 資料庫：MySQL4.0.16

(5) 編輯工具：記事本

以戶政司為例，系統設有接收機制，如圖 7.6，接收從單一窗口系統分配的申請案件;與傳送機制，如圖 7.7，將處理好的申請案件，向下傳送至戶政事務所。

當戶政司處理案件之時，系統會告之此申請人是否通過戶政司系統的資料檢驗。若通過檢驗，則以 XML 檔案格式儲存申請人資料，並傳送至戶政事務所處理，如圖 7.8。



圖 7.6

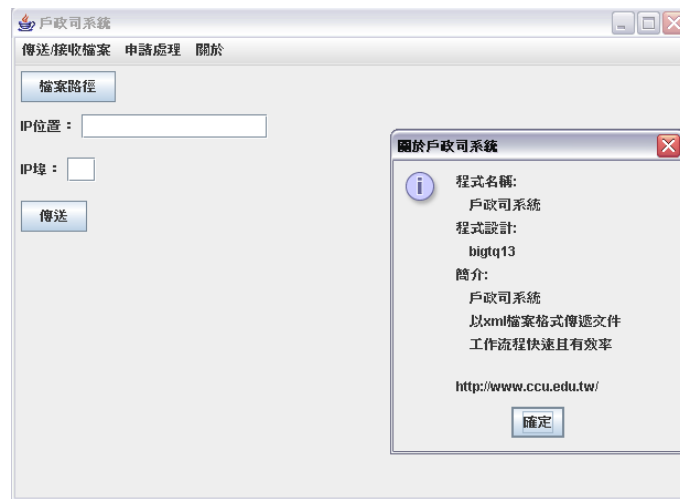


圖 7.7

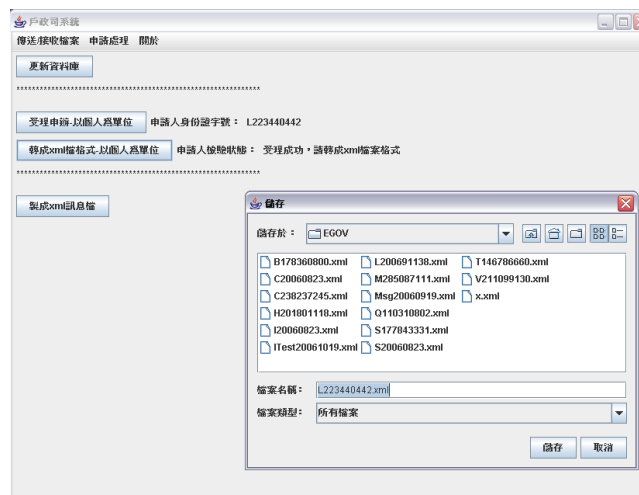


圖 7.8

第八章 結論(Conclusion)

依照民國 93 年台灣網路資訊中心的調查，我國 e 化的普及率如表 1：

項 目	普及率
Internet 人口比率	61.01%
寬頻使用者比率	71.44%
家戶上網比率	71.58%
家庭寬頻普及率	71%
行動電話普及率	106.15%
有線電視普及率	84.6%

表 1

從此次調查可以得知台灣在網路的普及上已經有了一定的成果，e 化的發展也是人民的期待。在國際間，e 政府也成為了趨勢，e 政府是國際組織評估國家競爭力的重要指標，對於提高行政效率、節省成本、創新服務的實際績效，也獲得實證上的肯定，對促進公民社會與經濟發展亦有助益，本組的專案就是 e 化政府其中的一個環節，在如今人民使用網路日益增高的同時，政府的許多業務就可以藉由網際網路的特性來達到便民的服務；而在迅速便利等優勢外，運用線上申辦系統也能有效降低服務成本，據加拿大政府針對 e 化政府對服務成本的評估，如表 2，我們可以發現 e 政府上線後所能達到的效益。

成本項目	成本
傳統櫃檯服務成本	台幣 1,136 元
通信辦理的成本	台幣 981 元
電話辦理成本	台幣 206 元
網路辦理成本	台幣 26 元

表 2

對於電子化政府的單一窗口服務，整理了下面三點優勢：

- 改善政府對申請人服務請求的作業程序，更方便、快速地擷取資訊與取得服務項目。
- 減少成本支出、減少服務項目搜尋時間、填表項目不重複，以提供申請人快速申辦時間。
- 有效地提高政府部門作業，縮短處理時間與降低錯誤率的發生。

在本專案系統運作良好後，在推廣上也達到一定成效，能讓民眾從原本的櫃台作業進展到電子作業後，未來可以把政府的其它業務以此為範本，慢慢轉移重心在線上申辦，達到真正的一處申請，四處服務的願景，可以推出工商登記系統、財稅戶政系統到電子支付的便利，運用網路的無時間性、無地域性達到 RTG(Real Time Government)即時政府的程度。電子化政府本身不是目的，是推促國家現代化、促進政府各部門、各層面改革的變革動力(enabler)，電子化政府必須結合更廣泛的政策與服務目標，更廣泛的公共管理改革及更廣泛的資訊化社會及經濟發展活動，才能發揮電子化政府最力的綜效，創造最大的公共價值，成為民眾信任的效率政府。

第九章 參考文獻

- [1] H. Caituiro-Monge and M. Rodríguez-Martinez, "Net Traveler: A Framework for Autonomic Web Service Collaboration, Orchestration and Choreography in E-Government Information System," in Proceedings of the IEEE International Conference on Web Services (ICWS'04), 2004.
- [2] M. Castellano, N. Pastore, F. Arcieri, V. Summo, and G. B. D. Grecis, "An E-Government Cooperative Framework for Government Agencies," in Proceedings of the Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'05), Vol. 5, 2005.
- [3] X. Fu, D. Peng, H. Xu, Y. Lu, and S. Xiao, "Research of E-Government Information Portal Applications based on Grid Technology," in Proceedings of the Ninth International Conference on Computer Supported Cooperative Work in Design, Vol. 1, 2005.
- [4] J. Gormaker, M. Janssen, and R. Wagenaar, "The Advantages of Web Service Orchestration in Perspective," in Proceedings of the 6th international conference on Electronic commerce, Vol. 60, 2004.
- [5] P. J. Hu, D. Cui, and A. C. Sherwood, "Examining Cross-Agency Collaborations in E-Government in E-Government Initiatives," Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, Vol. 4, 2006.
- [6] J. Klingemann, J. Wäsch, K. Aberer, "Adaptive Outsourcing in Cross-Organizational Workflows," Lecture Notes In Computer Science, Vol. 1626, 1999.
- [7] M. A. Lambrou, "Advancing the One-Stop Shop E-government Paradigm," IEEE, 2003, pp. 489-493.
- [8] C. Peltz, "Web Services Orchestration and Choreography," Computer, Vol. 36, No. 10, 2003, pp. 46-52.
- [9] T. Podgayeskaya and W. Stucky, "A Model of Business Support System for E-Government," in Proceeding of the 15th International Workshop on Database and Expert System Applications(DEXA'04), 2004, pp. 1007-1115.
- [10] D. Punia and K. B. C. Saxena, "Managing Inter-organizational Workflows in E-Government Service," in Proceedings of the 6th international conference on Electronic commerce, Vol. 60, 2004.
- [11] M. A. Wimmer, "A European perspective towards online one-stop government: the eGOV project," Electronic Commerce Research and Applications, Vol. 1, No. 1, 2002, pp. 92-103.
- [12] 位元文化, XML 技術實務, 文魁出版, 2002。
- [13] 林純如, 電子化政府公共服務評估之探討, 國立政治大學圖書資訊所碩士論文, 2004。
- [14] 張耀仁, 政府入口網使用者介面之研究與實現 - 以中華民國電子化政府入口網為例, 中原大學電子工程研究所碩士論文, 2001。