

行政院所屬各機關出國報告書

(出國類別：考察)

「考察先進國家公路監理電子化 政府政策」出國報告

出國人員

服務機關：交通部路政司

職 稱：專 員

姓 名：莊榮哲

出國地區：美國

出國期間：民國 91 年 12 月 18 日至 91 年 12 月 27 日

報告日期：民國 92 年 3 月 27 日

H0/c09300220

公務出國報告提要

頁數: 43 含附件: 否

報告名稱:

考察先進國家公路監理電子化政府政策

主辦機關:

交通部

聯絡人/電話:

陳振弘/23492533

出國人員:

莊榮哲 交通部 路政司 專員

出國類別: 考察

出國地區: 美國

出國期間: 民國 91 年 12 月 18 日 -民國 91 年 12 月 27 日

報告日期: 民國 92 年 03 月 27 日

分類號/目: H0/綜合(交通類) H0/綜合(交通類)

關鍵詞: 公路監理

內容摘要: 依據 2001 年聯合國公共經濟公共行政機構委託美國公共行政學會執行, 針對其聯合國會員之電子化政府構建程序所做之標竿電子化政府 (Benchmarking e-Government, BEG) 研究、世界市場研究中心與布朗大學共同研究, 以全球 196 個國家 2,288 個政府機關網站之成效為評估對象之全球電子化政府調查(Global e-Government Survey, GES) 及由哈佛大學和世界經濟論壇共同規劃執行並於 2001 年 2 月 4 日發布, 評比各國運用資訊和通訊科技之能力, 並推論各國對於資訊化、網路化之準備程度所做之網路整備指數(Networked Readiness Index, NRI) 排名, 皆由美國獲得第一名, 因此為瞭解美國推動電子化政府之現況及其未來之推動策略, 本計畫爰以美國為考察對象, 期做為我國推動公路監理電子化政府政策之參考。

本文電子檔已上傳至出國報告資訊網

考察摘要

依據 2001 年聯合國公共經濟公共行政機構委託美國公共行政學會執行，針對其聯合國會員之電子化政府構建程序所做之標竿電子化政府(Benchmarking e-Government,BEG)研究、世界市場研究中心與布朗大學共同研究，以全球 196 個國家 2,288 個政府機關網站之成效為評估對象之全球電子化政府調查(Global e-Government Sruvey,GES)及由哈佛大學和世界經濟論壇共同規劃執行並於 2001 年 2 月 4 日發布，評比各國運用資訊和通訊科技之能力，並推論各國對於資訊化、網路化之準備程度所做之網路整備指數(Networked Readiness Index,NRI)排名，皆由美國獲得第一名，因此為瞭解美國推動電子化政府之現況及其未來之推動策略，本計畫爰以美國為考察對象，期做為我國推動公路監理電子化政府政策之參考。

考察行程

日期	行程內容	去訪機構
12/18(三)	路程抵美國佛羅里達州	
12/19(四)	考察電子化公路監理系統政策	DHSMV*(Information Division)
12/20(五)	考察公路監理電子化政府推動情形	DHSMV Local office (Orlando)
12/21(六)	資料整理	假日
12/22(日)	資料整理	假日
12/23(一)	佛羅里達州→加州	路程
12/24(二)	考察電子化公路監理系統政策	DMV **(Business Planning Office 及 Communication Programs Division)
12/25(三)	資料整理(聖誕節美國放假)	
12/26(四)	考察電子化公路監理系統推動情形	DMV field office (San Francisco)
12/27(五)	舊金山→台北	路程

* DHSMV : Department of Highway Safety and Motor Vehicles.

** DMV: Department of Motor Vehicle

考察先進國家公路監理電子化政府政策 出國報告

目 錄

壹、緣起.....	1
貳、美國電子化政府發展政策.....	3
一、美國電子化政府發展背景.....	3
二、美國電子化政府推動策略.....	4
三、美國聯邦電子化政府作業架構.....	7
參、美國佛羅里達州及加州電子化政府政策.....	12
一、佛羅里達州電子化政府發展政策.....	12
二、加州電子化政府發展政策.....	21
肆、美國公路監理電子化政府發展現況及策略....	24
一、美國公路監理電子化政府發展現況.....	24
二、美國佛羅里達州公路監理電子化政府發展現況.....	28
三、美國加州公路監理電子化政府發展現況.....	31
伍、我國公路監理電子化政府發展政策.....	35
陸、考察心得及建議.....	39
一、考察心得.....	39
二、建議.....	41

壹、緣起

為配合行政院推動「挑戰 2008-國發展重點計畫」項下「數位台灣計畫」之願景，運用資訊與通訊科技，加速帶領台灣邁向知識新經濟、提昇產業競爭力、建立高效能政府與形成高品質的資訊社會，建設台灣成為亞洲最 e 化的國家，交通部業依行政院第 22 次科技顧問會議結論及行政院科技顧問組 91 年 1 月 11 日召開之「電子化政府旗艦型計畫案」會議結論及 91 年 2 月 5 日「政府重大資訊系統建置計畫」第一次工作會議結論辦理「監理 e 網通」計畫，並納入行政院推動六年國家建設計畫中「電子化政府」之子計畫，以提供全新行動化、電子化、快速化、自動化與全年無休之公路監理服務。

為期推動「監理 e 網通」計畫，本部 91 年度出國預算項下編列本「考察先進國家公路監理電子化政府政策」計畫，擬藉由考察其他先進國家推動電子化政府之政策，效法其如何利用網際網路、電子自動化及無線通訊等最新科技產品等，運用於公路監理業務之改進，以提昇公路監理人員之工作效率及提供民眾更便利之申辦服務。

依據 2001 年聯合國公共經濟公共行政機構委託美國公共行政學會執行，針對其聯合國會員之電子化政府構建程序所做之標竿電子化政府(Benchmarking e-Government, BEG)研究、世界市場研究中心與布朗大學共同研究，以全球 196 個國家 2,288 個政府機關網站之成效為評估對象之全球電子化政府調查(Global e-Government Sruvey, GES)及由哈佛大學

和世界經濟論壇共同規劃執行並於 2001 年 2 月 4 日發布，評比各國運用資訊和通訊科技之能力，並推論各國對於資訊化、網路化之準備程度所做之網路整備指數(Networked Readiness Index, NRI)排名，皆由美國獲得第一名，因此為瞭解美國推動電子化政府之現況及其未來之推動策略，本計畫爰以美國為考察對象，期做為我國推動公路監理電子化政府政策之參考。

貳、美國電子化政府發展政策

一、美國電子化政府發展背景

美國政府向來即以積極之態度動推動電子化政府發展，在其聯邦政府行政辦公室(Executive Office)所研擬之總統管理議程(President's Management Agenda, PMA)相關文件中，除將電子化政府列為其主要項目之一外，亦介紹一系列影響電子化政府發展的措施。

依據 PMA 之分析，目前至少有 60%之網路使用者，透過政府網站與政府產生互動，而透過電子化政府提供給民眾更多符合其需求之服務，將節省納稅人許多金錢，因此美國政府將擴大電子化政府(Expanding E-government)方案，劃分成五個管理議程(Management Agenda)，期將政府打造成以市民為中心之電子化政府。

另依據相關統計資料顯示，美國聯邦政府 2002 年支應在各州之資訊技術費用超過 480 億美元，而預估 2003 年更將超過 520 億美元，也因此項巨額支出，讓美國政府思考推動以民眾為中心之電子化政府政策，並建議以網際網路著手，應用現行已建置之 22,000 個網站，超過 3500 萬網頁為推動之起始點，將過去僅限於以政府單位為中心之資訊技術，擴充為以民眾為中心，並提供相關政府服務之電子化政府，且在 PMA 之資料中亦指出，美國推動擴大電子化政府

方案之主要目標如下：

- (一)增加民眾與政府之互動並更容易獲得服務。
- (二)改善政府效率與效能。
- (三)改善政府對民眾之回應效率。

二、美國電子化政府推動策略

由於電子化政府對於民眾所獲得之服務品質提供極大之改善，相較於過去與政府機關之互動，僅限於上班時間，而透過電子化政府，民眾可隨時隨地獲得服務或政府資訊，甚至對民眾、商業團體及地方政府機關，不需聘請會計師或律師，即可獲得所需之訊息或報告，而政府部門內部人員，則可因此讓工作更輕鬆、更具效率。

(一)電子化政府發展策略

- 1、以簡便之方式提供服務予民眾。
- 2、簡化政府部門管理階層。
- 3、使民眾、企業、其他政府階層及聯邦公務人員方便取得政府相關資訊及服務。
- 4、簡化行政機關之作業程序及透過整合與去除重覆之系統降低運作成本。
- 5、推動總統管理議程及表現計畫中其他重點項目。

另在 2003 年及 2004 年整體電子化政府推動策略，將

以下列項目為重點：

- 1、執行成果與產出之成長：調整資訊技術及管理之投資架構，建立對民眾產生高價值效率之投資項目優先次序。
- 2、資訊技術成本之控制：合併多餘及重覆之投資計畫、業務許可、調整成本結構及去除多餘之資訊技術服務費用。
- 3、執行 2002 年電子化政府法案(E-Government Act of 2002)：包含以網際網路為基礎提供電子化服務之各級政府機關，皆應配合辦理。
- 4、改善電腦資訊安全：包含各行政機關之桌上型電腦、數據資料、網路、易被駭客攻擊之目標、日常性業務及個人隱私保護等。
- 5、由相關部門成立高效率之推動小組：包含以 CIO 管理層級及有效運用資訊技術解決零碎、多餘及未明確定義之資訊重點投資所需之相關人員。

(二)電子化政府服務分類群組

美國電子化政府之服務，可分為以下五種分類群組如表一，並說明如下：

- 1、政府對民眾(G2C)：建立容易登入使用之單一入口網站，提供民眾享受電子化政府服務。
- 2、政府對企業(G2B)：透過降低重覆之資料蒐集，善用資

訊科技通訊功能，減少政府機關在企業方面所承受之壓力。

- 3、政府對政府(G2G)：使各州及地方政府機關可容易達成目標，並以完全合作夥伴關係，參與聯邦政府提供之民眾服務，尤其在貸款方面可以達到更好的表現衡量機制。政府其他相關部門的行政成本將大幅降低，並可以即時得到更準確統計分析數據及意見回饋而進一步改進效能。
- 4、內部效率及效用(IEE)：善用現代科技技術減低成本，改善聯邦政府行政管理效能，利用企業界成功商業模式，例如供應鏈管理、財務管理及知識管理，以消除程序中之延誤及提昇公務人員滿意度。
- 5、電子認證(E-Authentication)：降低民眾與聯邦政府互動時需出具身分證明資料之數量。

表一 電子化政府之服務之分類及目標

<p>G2C</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reduce the average time for citizens to find benefits and determine eligibility • Reduce the number of clicks to access relevant loan information • Increase the number of citizens filing taxes electronically • Reduce the time for citizens to find information on recreational opportunities 	<p>G2B</p> <ul style="list-style-type: none"> • Increase the ability for citizens and businesses to find, view, and comment on rules and regulations • Reduce burden on business by enabling online tax filing • Reduce the time to fill out export forms and locate information • Reduce time for businesses to file and comply with regulations
<p>G2G</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decrease response times for jurisdictions and disciplines to 	<p>IEE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Increase availability of training programs for government

respond to an emergency incidents • Reduce the time to verify birth and death entitlement information • Increase the number of grant programs available for electronic application	employees • Reduce the average time to process clearance forms • Increase use of E-Travel services within each agency • Reduce the time for citizens to search for federal jobs • Reduce time and overhead cost to purchase goods and services throughout the Federal government
E-Authentication Reduce the number of credentials by customer segment needed to interact with the Federal government	

三、美國聯邦電子化政府作業架構

美國電子化政府是分階段逐步整合，包括現有網站與服務，因此，需有基礎的共通作業架構支援跨政府機關、跨系統的服務，才可達到機關間資源共享之目標。

(一)美國發展電子化政府之階段

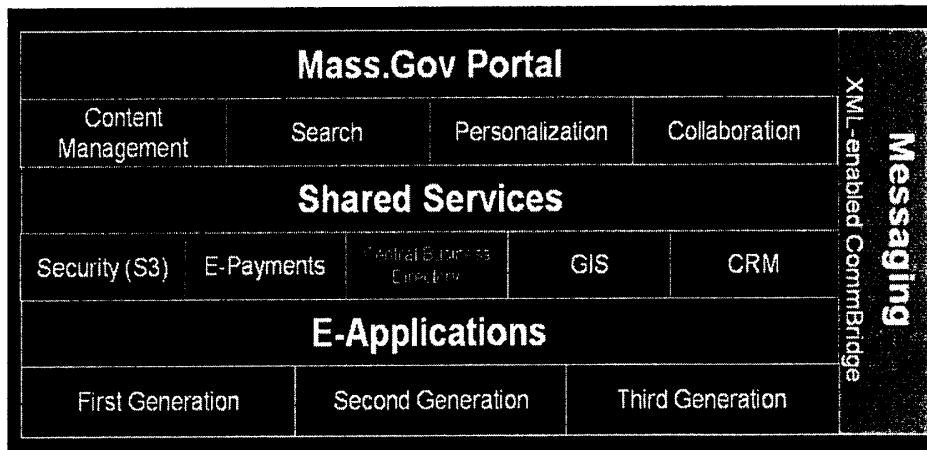
在美國的電子化政府推動架構中，主要包括三個階段，如圖一，並依次說明如下：

第一階段：已經存在的 Web 內容與應用，像是已經存在入口網站伺服器中的內容、網頁連結，以及鬆散的 S3 整合等。

第二階段：發展中的 Web 內容與應用，像是 XML Web

Services、使用 XML 作為與後端系統溝通的橋樑，以及與 S3 的完全整合等。

第三階段：未來開發的 web 內容與應用，包含使用 XML Web Services 與入口網站溝通、透過入口網站介面使用 E-Pay 付費，以及具有 GIS 能力來共享服務。



圖一 美國發展電子化政府之階段示意圖

(二)作業架構

依據美國預算管理辦公室(Office Of Management and Budget)所提出之電子化政府施行管理議程(Implementing the President's Management Agenda for E-Government, 2002 February)中，將美國聯邦電子化政府作業架構分成存取層、服務層與應用資料層如圖二，分別說明如下：

1、存取層(Access)：使用者可以透過各種裝置，像是電

話、資訊站、電子郵件、服務等管道來存取入口網站所提供的介面。

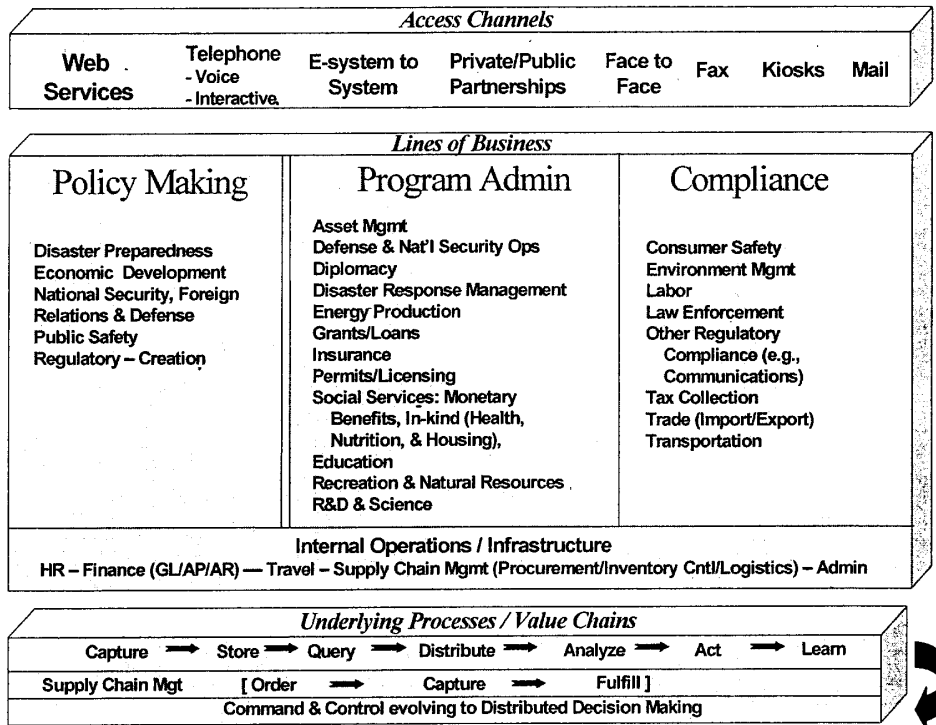
2、服務層(Business Services)：這一層負責整合的工作，採用 XML 標準來交換資料，並且提供安全機制，像是 PKI、認證、數位簽章、編碼等，來建立一個可信賴的環境。另外，它也遵照標準來整合存取層與應用資料層的系統，因此可以提供民眾單一的流程整合後之服務，提昇政府服務效率與能力。

3、應用資料層(Application and Data)：此層屬於各單位內部所使用的系統與資料庫，它們負責儲存、分析、查詢資料等工作，透過服務層以 XML 的訊息格式來交換資料。

在上述架構中，底層基礎包括安全性、隱私與政策。有了底層的基礎建設，才能在上面建構完整的 eGov 運作模式，進一步強調統一的介面、整合作業流程的服務、安全的交易及資料的儲存機制等。

其中跨平台、跨系統、跨組織、跨技術資料的交換與傳遞機制都是以使用 XML 為標準，更於 2002/1/31 提出新的架構，將重心放在資料內容與應用上，其中之重點技術將是 XML、XSL 以及 XML Web Services。除此之外，安

全性方面更致力於 PKI 與 Smart Card 的應用與發展，將整合身分認證、加密等技術來加強安全性問題。



【資料來源】GSA eGov Program, E-Government Strategy

圖二 美國電子化政府作業架構

(三)使用者授權之認證方式

鑑於電子化政府的線上認證需要，以及解決跨政府部門申辦及資訊交換時，仍能正確辨別申請民眾之身份，由美國總務管理局(General Services Administration)於2002年9月成立 E-Authentication 專案，並設立 E-Authentication 服務平台，以提供美國各政府機關網站，統一的使用者帳號管理與簽入機制，並預計在2002底前提供測試版本，整

合五到六項線上專案。

E-Authentication 可用數位簽章、密碼或 PIN 碼簽入，但是在安全等級上數位簽章擁有較高的等級，以數位簽章登入的使用者，同時獲得密碼與 PIN 碼的安全等級；反之以密碼或 PIN 碼登入的使用者，無法進入需要數位簽章的安全區域。

參、美國佛羅里達州及加州電子化政府政策

一、美國佛羅里達州電子化政府發展政策

美國佛羅里達州之資訊科技(Information Technology, IT)政策是由州科技辦公室(State Technology Office, STO)所主管，而為提供佛州民眾更廣泛、更實際及更有效率之資訊服務，州政府及州議會在 2001 年時特別通過授權由 STO 進行資訊發展政策之規劃、預算編列及管理資訊科技之整體發展，州長布希更希望藉由 STO 之資訊科技推動發展政策，提供以數位傳輸、民眾為導向、超越機關界線及提供佛州民眾隨時隨地皆可獲取政府部門資訊之服務。

(一)STO 之任務與推動電子化政府之指導原則

為推動電子化政府政策，佛羅里達州議會在 2001 年時特地修正佛州法令(Florida Statutes)，明確規定 STO 應依規定：「履行電子化政府政策及程序，並提供相關行政機關最佳之資訊獲得、使用、更新與指導」，而其任務及指導原則分別如下：

1、任務：

- (1)簡化民眾使用電子資訊之程序及操作方法。
- (2)提昇服務民眾之功能。
- (3)透過資訊科技之應用提昇行政效率。

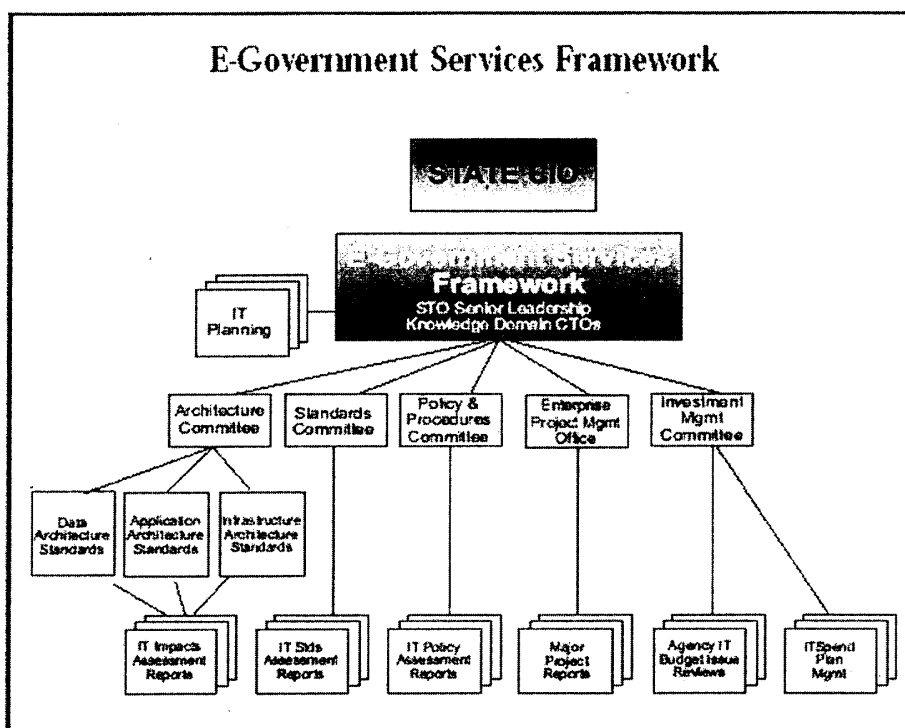
2、指導原則：

佛州州政府為提供遍及全州之資訊技術服務及有計畫的推動電子化政府計畫，Chief Information Officer(CIO)擬定一積極性議程，而該議程主要係為重新建立資訊技術功能及管理，包含下列指導原則：

- (1) 成本控制及資源最有效分配。
- (2) 簡化政府資訊使用之界面。
- (3) 提昇民眾之服務。
- (4) 提昇機關對資訊技術之使用。
- (5) 促進政府機關內部及外部通訊技術之發展，以增進對民眾之服務及發揮資訊技術之最大效益。

(二) 電子化政府服務之架構

為利各機關所使用之不同系統之軟硬體設備能有效達到資訊資源共享目標，STO 為此研擬以設備為基礎(component- based)之開放式與分散式最佳標準，建立整體電子化政府之服務架構，STO 未來並將召集由各機關成立推動委員會，以依該服務架構訂定相關之建置標準及管考事宜，其服務之架構如圖三所示。



圖三 佛州電子化政府服務架構

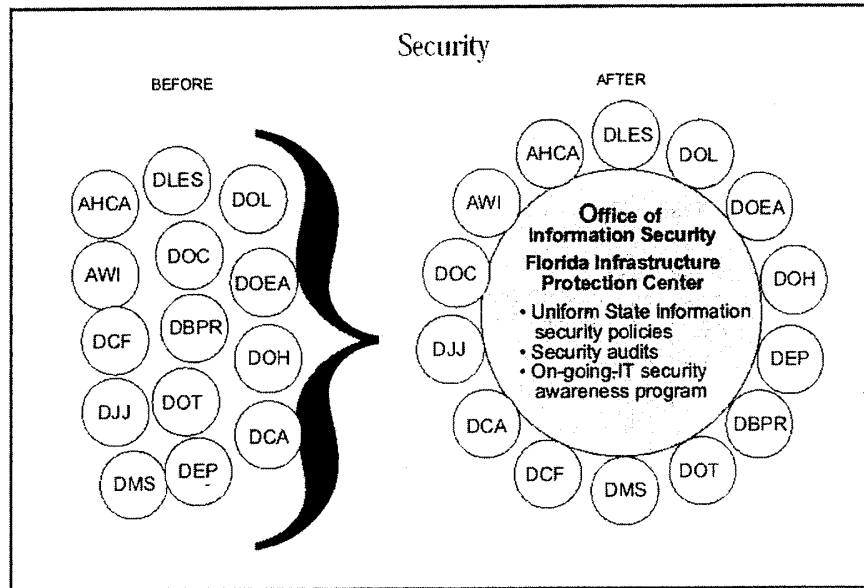
(三)、電子化政府政策初期推動重點

佛州自 2001 年即開始推動建置數項電子化政府政策，且部分項目尚持續進行中，以下分別就其推動電子化政府計畫優先考量之項目摘要介紹：

1、安全(Security)

鑑於 2001 年 9 月 11 日發生之客機攻擊事件及 2001 年 9 月 18 日之令達病毒(Nimda virus)事件，州長布希強烈要求佛州政府機關對於其重要之建設，包含資訊建設等，必需做好防護措施以避免遭受破壞，而 STO 為回應州長之要求，將資訊安全列為電子化政府推動之首要項

目，其建構之藍圖如圖四所示。



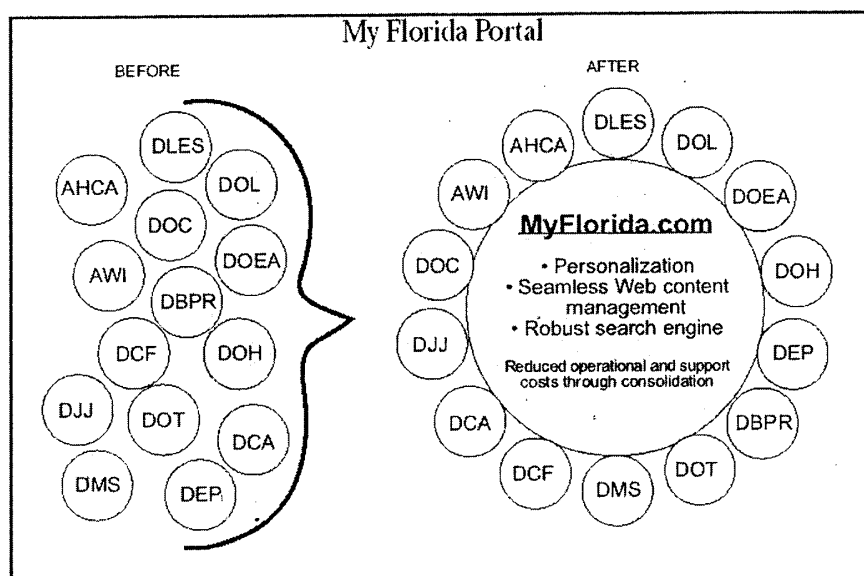
圖四 佛州資訊安全建構藍圖示意圖

2、單一入口網(Portal)

STO 將州內機關部門之網站、提供佛州相關資訊之私人企業網站等，整合為該州之單一入口網站 MyFlorida.com，其目的是為提供單一的個人化 (personalized) 及以顧客為導向之使用界面，以依民眾需求，提高民眾上網使用效率，並提供有價值之資訊，而該計畫業於 2001 年第一季起，陸續透過入口網站專用伺服器之更新、與雅虎(Yahoo)入口網整合、調查民眾對入口網之看法(包含一般民眾、商業人士、來訪者及政府機關人員等)、外部模組及建置個人化處理系統及企業整合

等項目，於 2002 年 6 月完成初步之建置。

而根據 STO 所做之成本效益分析，選擇與雅虎合作，政府可避免投資巨額成本購買建置入口網站所需之相關硬體設備與軟體，所節省之成本估計約在 410 萬美元左右，其示意圖請參閱附圖五。

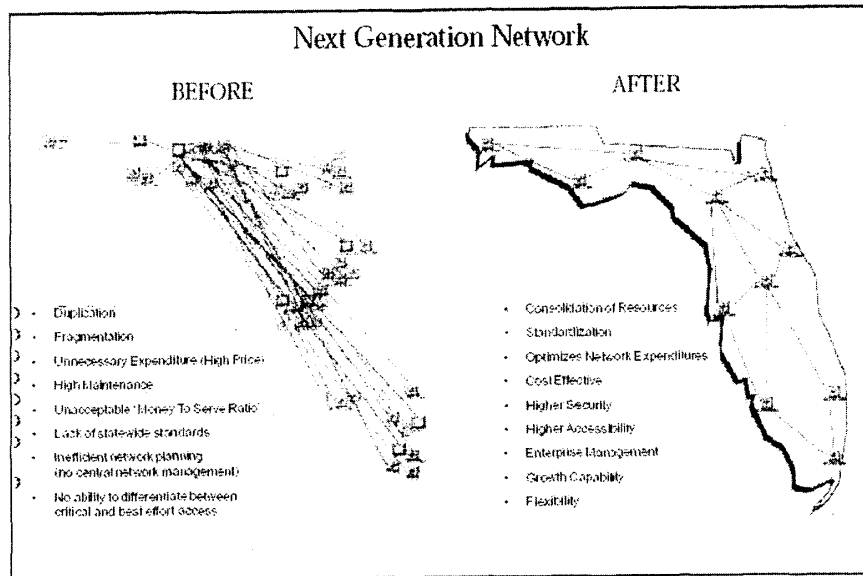


圖五 佛州單一入口網站建構藍圖示意圖

3、下一代網路(Next Generation Network)

為建置更有效率及更多樣化之網路服務功能，STO 規劃將整合聲音、視訊及資料之雙重界面功能之網路架構系統，而各行政機關則可視其本身需求，自行建置單一或雙重界面之網路架構，此系統完成後，就其對政府部門所產生之效益，第一年可結省成本約在美金 100

萬元，而往後每年將可節省約 130 萬美元，其示意圖請參閱附圖六。



圖六 佛州下一代網路建構藍圖示意圖

4、強化協助工作平台(Helpdesk Consolidation)

基於民眾對於資訊需求之快速變化及成長，各行政機關所提供之協助作業平台即更顯示出其重要性，透過該平台之建置，可將曾遇過之問題或解決之案例，於線上提供索引參考，以達民眾服務之最大生產力，而該等平台之建置包含下列項目，而其示意圖請參閱附圖七：

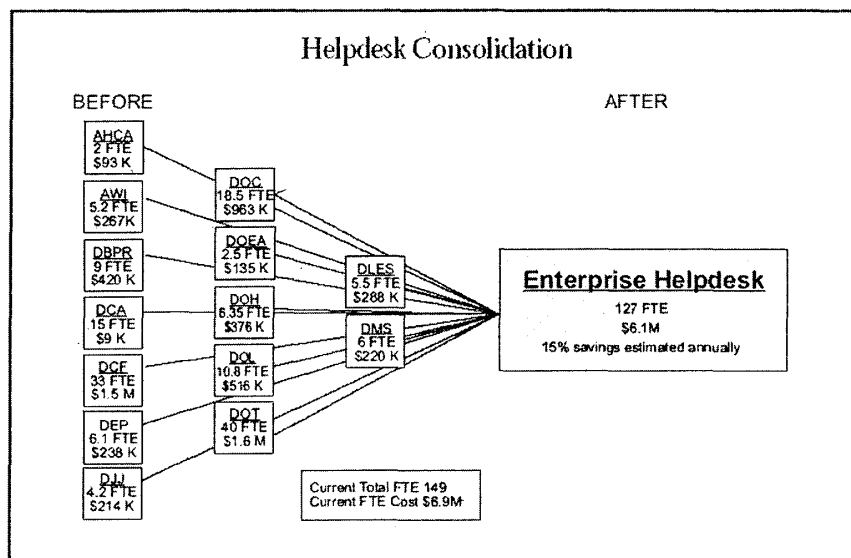
(1)將各機關間所遇到之問題進行交換。

(2)一般系統自動警告監控：對於儀器設備或其中元件故障，將自動警告管理人員。

(3)網路安全監控：遇有網路駭客人侵或攻擊時，自行

啟動保護措施以降低損害。

(4)自動索引：本系統之建置，係為提供民眾詢問業務時，依據民眾之需求，由系統自動搜尋資料庫資料或轉接業務主管人員，避免經多次轉接後才詢得所要之答案，而系統建置完成後，預估每年大約可節省 76 萬 2,500 美元之成本，因此可提高行政機關之生產力及效力率。



圖七 佛州協助工作平台建構監圖及成本節省示意圖

5、整合資料庫中心(Data Center Consolidation)

本項方案之推動，係為達成州長「大效能的小政府」之目標，透過降低人力操作成本，取代政府機關人力之聘用，並提昇作業之效率，而其採用之策略如下：

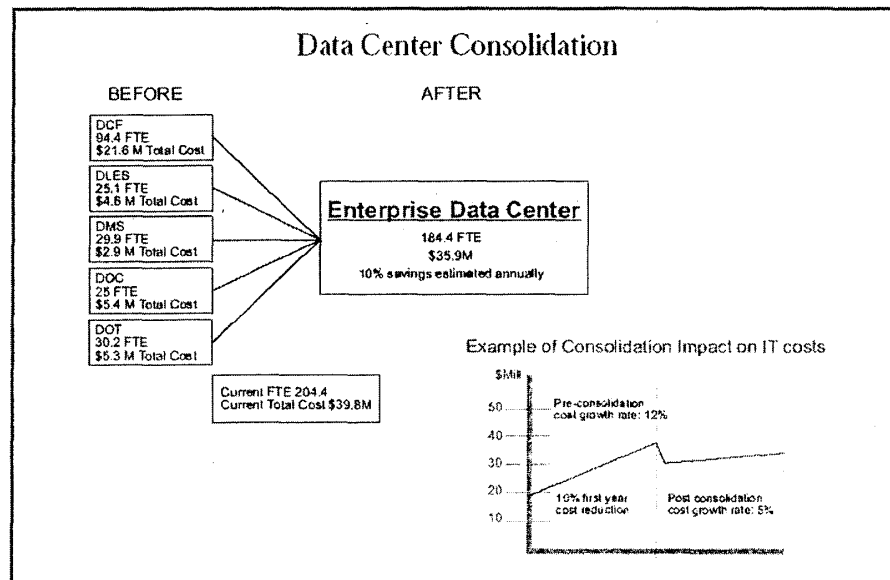
(1)透過標準化程序降低操作成本。

(2) 提昇配置人員工作多樣化及提高其生產能力，以減少機關人員之雇用。

(3) 促進業務之規模經濟降低成本以提昇效率。

(4) 透過資訊技術之策略，提昇共同資料使用之效率。

另依據 STO 之估計，推動本方案預計每年可節省設備費用約 108,000 美元、網路費用 24,300 美元、作業平台費用 60 萬美元及人事費用 40 萬美元之成本效益，如示意圖如圖八所示。

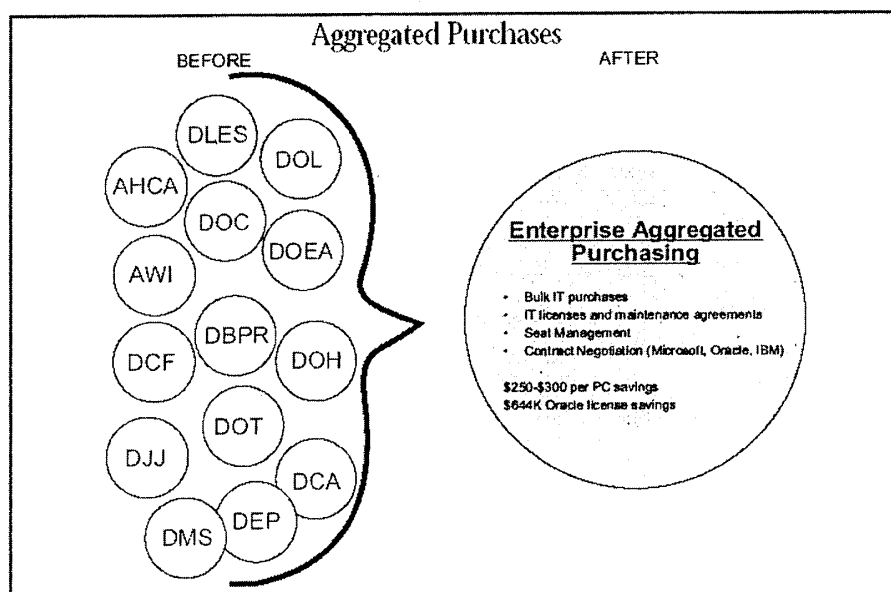


圖八 佛州整合資料庫中心降低作業成本示意圖

6、共同採購(Aggregated Purchases)

由於推動電子化政府需採購甚多軟硬體資訊設備，STO 為降低採購成本、提昇設備品質及縮短設備

交貨時間，因此採取共同採購之方式，位據各行政機關所提之需求，由 STO 代表做為採購軟硬體設備之單一窗口統一採購，且採用此方式採購之另一優點，係對於部分共通性之設備，可由各機關共同分享使用，不需浪費重覆之成本採購相同之設備，而迄至目前，STO 已與 ORACLE、Microsoft、Computer Associates、BMC、IBM 及 Compuware 等廠商簽定共同供應契約，依此採購方式，STO 預計在未來十年內，在資訊設備軟硬體之採購，可節省約 1,150 萬美元，如圖九所示。



圖九 佛州透過共同採購節省成本支出示意圖

二、美國加州電子化政府發展政策

(一)美國加州電子化政府發展現況

雖然加州之整體電子化政府迄至目前仍在推動之中，且其組織架構亦尚未完成建立，但該州州政府在電子化政府方面，已發展下列重要系統：

- 1、各部會網站之建置：加州州政府之各部會皆已完成其專屬網站之建置，且各網站皆具有獨立之特色，例如不同畫面、顏色、風格及技術運用等。
- 2、EDD's 求職系統(The EDD's CalJobs):美國加州 EDD 於 1996 年時，為配合聯邦政府勞工局開放於網站登錄求職需求，著手建置求職者得於網上使用即時查詢徵才項目及瀏覽相關資訊之系統，並於 1997 年完成系統之建置及上線使用。
- 3、車輛線上登記系統(The DVM's On-Line Vehicle Registration):加州公路監理機關於 1999 年開始推動車輛線上登記系統，汽車所有人僅需於購買汽車保險時由保險公司設定使用電子輸輸之保險資料，並以信用卡支付登記手續費即可於線上辦理。

另加州自 2000 年起，即由州政府之計畫研究辦公室 (Office of Planning and Research, OPR) 與 CIO(Chief Information Officers)部門指導下，依下列文件循序推動：

- 1、Vision：本文件係界定加州行政機關實施電子化政府之優先實施項目及實施範圍。
- 2、執行計畫指導原則 (Implementation Planning Guidelines)：本文件內容訂定各行政機關於實施電子化政府相關計畫時之指導原則。
- 3、技術方法及標準 (Technical Approach and Standards)：此文件係描述推動加州電子化政府計畫之技術方法及標準，包含資訊隱私權政策、安全、設備物件與界面標準等。

(二)加州推動電子化政府目標

- 1、降低政府機關人事成本：透過各行政機關推動電子化政府自動化之服務，未來將減少政府機關人員之任用，以縮小政府組織之人員編制，節省人事成本；另透過電子化政府提供更具效率之交易程序，亦可提高政府整體效益。
- 2、改善政府作業流程：電子化政府之推動，可有效改善政府業務申辦之流程，現行大部分業務之流程，皆係長久以來所傳承到現在，因此常包含許多不必要之步驟及工作事項等，此即說明目前政府之作業程序尚未達到應有之效率，因此必要再透過流程再造，檢討改善業務流程，才能提昇政府之整體效能。
- 3、提供每天每時之商務服務(Open for Business-All day

Every day): 利用網路申辦業務之推動，改變民眾之交易模式，例如購買日常生活必需品、與銀行往來交易及接收訊息等，都不再只是於限定時間內才能辦理或獲得，網路所提供之交易是無時無刻皆可辦理，沒有時間與地點之限制，亦即提供每天 24 小時，每週 7 天之申辦服務。

4、線上申辦而非上線申辦(On-Line, Not In-Line): 一個成功的電子化政府系統，可提供民眾方便不需親自到政府機關即可完成所需求之服務，並可避免民眾於上班時間請假辦理而節省其時間，因此未來不只在簡化政府業務申辦流程，將利用電子化政府之優點，提供更多網路申辦服務，減少民眾親自到政府機關申辦業務之人數。

5、正確入口網(No Wrong Door): 雖然電子化政府可提供民眾線上申辦服務，但民眾如要使用該項功能時，需先知道要從何網站進入，就如同民眾要打電話詢問某項業務時，必需先知道主管該業務之部門，因此”No Wrong Door”之策略，即是要提供民眾申辦業務之正確訊息，而不只是誰提供該項服務。

肆、美國公路監理電子化政府發展

一、美國公路監理電子化政府實施現況

依據美國佛羅里達州公路安全及監理處所提供之資料，自 1999 年 12 月迄 2001 年 1 月間，在所調查之美國 50 州公路監理主管機關，皆持續建置公路監理業務線上申辦之服務功能，例如在 1999 年間，全國僅提供公路監理訊息或表單下載功能(未提供線上申辦服務)之數佔約 70%，但至 2000 年 12 月下降至約 39%；至少提供一項線上申辦服務之州數，由 1999 年之 13 州，提昇至 2000 年之 30 州，成長 2.3 倍；至少提供二項以上線上申辦服務之州數，亦由 1999 年之 4 州，提昇至 2000 年之 15 州，成長比率近四倍(如表一所示)，由此資料顯示，美國公路監理機關刻正積極推動增加線上申辦項目，以提供民眾更便利之公路監理業務服務。

No	服務項目	1999 年實施之州數	2000 年實施之州數	1999 年實施州數比率	2000 年實施州數比率	成長比率
1	一般訊息	47	50	92 %	98 %	1.1
2	表單下載	39	42	76 %	82 %	1.1
3	線上登記資料更新	9	22	18 %	43 %	2.4
4	線上號牌申請	7	10	14 %	20 %	1.4
5	線上繳納違規(Citation Payment)	1	1	2 %	2 %	1.0
6	線上查詢	1	3	2 %	6 %	3.0
7	線上駕駛執照申辦	2	5	4 %	10 %	2.5
8	僅提供一般訊息或表單下載	35	20	69 %	39 %	(0.6)
9	至少提供一項線上服務	13	30	25 %	59 %	2.3
10	至少提供二項線上服務	4	15	8 %	29 %	3.8

表二 美國各州公路監理機關利用網路提供服務項目分析表

(一)公路監理機關主要提供線上服務之項目

- 1、線上登記資料更新：依據表一所示，在各公路監理機關利用網際網路提供線上申辦之服務項目中，以「線上登記更新(Online Registration Renewal)」最廣為各單位所推動辦理，至 2001 年美國已有超過 22 州(42%)提供此線上申辦之服務，依據加州公路監理處資訊系統部門(Information Systems Division) Noel King 之說法，公路監理機關較偏好提供此項線上申辦服務，係因「線上登記更新」在本質上，不需要驗證個人之隱私資料(如地址或身分資料)，且可以現行之電腦系統架構逕行開發使用，所以各州在推動公路監理電子化政策時，都會將此項目列為優先推動上線之項目。
- 2、線上號牌申請：包含一般號牌之申請登記、個人化號牌(Personalized Plate)或尊榮號牌(Vanity Plate)之申購。
- 3、線上查詢：包含查詢駕駛人個人紀錄。
- 4、線上繳納違規：此項目之所以仍未被各州公路監理機關普遍納入線上服務之原因，係此項目之推動，一般皆需先與州內之司法機關協調並達成共識後，始得

另行研議處理之方式，但依據 Noel King 君之看法，基於在線上辦理此項目，可降低政府極大成本並增加收益，故預期未來公路監理機關將會就現行行政程序上所面臨之問題逐一解決，而將此項目納入線上申辦之服務。

- 5、線上駕駛執照申辦：現在公路監理機關欲提供線上駕駛執照更新之最大挑戰，即是許多州規定駕駛人應先通過視力檢查始得辦理駕駛執照更新，而駕駛人則需提供具法律效力之聲明，證明其視力符合規定，因此如要提昇此項目之普及率，此問題應先予以克服。

(二)其他線上服務項目

美國各州公路監理機關所提供之主要線上服務如前述外，尚有如下之項目：

- 1、公路監理機關網站提供其他國家語言瀏覽功能。
- 2、線上使用者意見調查。
- 3、利用網路視訊系統，提供當地公路監理機關現場臨櫃等待人數之即時視訊。
- 4、即時更新當地公路監理機關臨櫃辦理之預期等待時間。
- 5、透過網路視訊系統提供道路交通狀況。
- 6、付費(Fee-based)駕駛人執照搜尋服務。

- 7、尊榮車牌(Vanity Plate)之通知及有效性線上查核。
- 8、線上列印申辦業務收據功能。
- 9、線上預定申辦時間。
- 10、由個人自行選擇個人化車牌
- 11、提供查閱歷史交易之紀錄。
- 12、提供線上道路標誌考試範例
- 13、提供失竊車輛資料
- 14、提供線上陳情
- 15、提供以電子郵件通知公路監理業務自選項目表
- 16、提供電話服務中心(Call Center)之功能
- 17、提供運輸業者使用之公佈欄

以網際網路為基礎所提供之公路監理服務(諸如駕照、牌照線上登記與換發、個人化號牌之預訂等)，讓公路監理機關與民眾之距離更為接近，且相較於傳統需由民眾至監理機關始得辦理之作業方式，除節省有形與無形之成本外，亦縮短申辦之時間，同時減少紙張之使用與除錯之工作負荷等。

至於推動電子化服務，可藉由提供不同管道之交易方式、便利性(線上預訂申辦業務與付款)及由民眾線上自行操作等項目，除可增加公路監理機關之收益外，亦可減少部分臨櫃設備之設置而節省設備成本之支出；另

對民眾而言，透過線上之申辦功能，民眾不需親自到公路監理機關，即可獲得公路監理相關訊息、下載相關表單、線上辦理駕、行照更換等作業。

二、美國佛羅里達州公路監理電子化政府發展現況

(一)佛州公路監理電子化政府發展現況

佛州公路安全及監理處於 1998 年中完成建置專屬網站([Http://www.hsmv.state.fl.us](http://www.hsmv.state.fl.us))，除於網頁中提供一般公路監理業務申辦訊息及表單下載外，目前已提供之線上申辦項目如下：

- 1、線上駕駛執照狀況查詢(Driver's License Check)
- 2、線上社會福利查詢(Social Security number update)
- 3、汽車登記資料查詢(Vehicle check)
- 4、行車執照換發(Vehicle Registration Renewal)
- 5、行車執照及駕駛執照登記地址變更(Change of Address)
- 6、駕駛執照換發(Driver's License Renewal)
- 7、申辦表單下載(Forms Download)

由於佛州大部分公路監理業務皆已委託民間團體代辦，故上列線上申辦項目中，除申辦表單下載係由該網站直接提供服務外，其餘各項線上之交易項目，皆係由惠普公司(Hewlett-Packard Company)所建置之 Express

Lane 網站提供線上服務([Http://express.hsmv.state.fl.us](http://express.hsmv.state.fl.us))：

另為提供運輸業者於申請州際登記計畫(International Registration Plan, IRP)、州際燃料費協定(International Fuel Tax Agreement, IFTA)之登記及繳費等，公路監理機關亦提供該等業者透過線上申請，以提供更方便之管道，改善其運輸生產力。

而除前述之業務外，公路監理機關亦提供其執法人員採用 PDA(Personal digital assistants)做為執法人員在路邊執行勤務查詢車輛或駕駛人資訊之工具，提供執法人員得以隨時獲取所欲查詢之資訊(但非為無線上網即時資料傳輸)。

(二)佛州公路監理電子化政府經驗與未來發展目標

由於電子化政府係透過電腦與網路技術等提供線上申辦服務，因此不僅帶給民眾極大之便利，也同時減少公路監理人員業務之負荷，以下為佛州公路監理處歷年來推動電子化政府之心得與未改善之目標：

- 1、建置具每週 7 天每日 24 小時回應能力之系統：由於民眾對電子化政府服務係屬隨時無時無刻之需求，因此對於非上班時間時系統所發生之問題，更需建置一套自動通知(automatic notifications) 或自我修復(self-healing)之設備，以將系統無法提供線上服務

之時間減少至最低限度。

- 2、增強系統安全：政府部門對於開放電子化政府線上申辦之業務常存在之壓力，即為系統安全之防護，為避免電腦駭客或有心人士透過系統更改或竊取資料，通常必需在建置系統及研議操作流程訂定嚴密之安全保護策略，以確保系統資料庫之安全。
- 3、建立系統偵錯標準處理程序：由於民眾過去習慣於臨櫃或透過電話辦理監理業務，因此民眾透過線上申辦業務時，如發生交易失敗或其他線上操作所產生之問題，政府部門如欲有效瞭解掌控，或將該等錯誤產生之處理過程標準化，將是政府部門所首先應面對之問題。
- 4、系統之操作界面決定顧客滿意度：線上申辦界面之設計，應朝向簡單化以利民眾容易瞭解操作使用，而對於完成單項交易，應以最少之步驟既可完成。
- 5、去除推動電子化政府不必要之障礙：通常在初始推動電子化政府線上交易時，皆會考量該項申辦業務需簽名、申請文件或其他因素，致使線上交易之推動產生障礙，因此當應思考如何去除該等因素或以科學技術取代，才能順利推動電子化政府之執行，未來佛州亦將進一步針對各項業務所需檢具之資料

進行檢討，以簡化申辦流程或提供更多之線上申辦服務。

- 6、多方蒐集民眾之意見：民眾所提供對於政府部門網站之建議，是網頁改善之最佳資源，其意見可提供政府部門找出所設計之網頁、操作流程等是否正確或錯誤，多方參考民眾之意見，將可改善系統之親和力與符合民眾之需求。

三、美國加州公路監理電子化政府發展現況

(一)加州公路監理電子化政府發展現況

美國加州公路監理處業於 2000 年上半年完成公路監理入口網站([Http://www.dmv.ca.gov](http://www.dmv.ca.gov))之建置，而透過該網站，除提供一般公路監理訊息與相關網站連結外，尚提供線上服務、手冊及申辦表單下載，其中該網站目前所提供之線上申辦服務項目如下：

- (1) 特別及個人化車牌之申請(Special interest and personalized plates)
- (2) 線上預約申辦業務(Appointments)
- (3) 行車執照換發(Vehicle Registration Renewal)
- (4) 行車執照換發(Vehicle Registration Duplicate)
- (5) 一般規費退費(Simple Refund)
- (6) 駕駛訓練學校登記執照查詢(Driving School License status Information)

- (7)空氣污染衝擊費退費(Smog Impact Fee Refund)
- (8)移動式拖車房屋資料更新(Mobilehome Renewal Registration)
- (9)一般訊息之提供(General Information)
- (10)申辦表單下載(Forms Download)
- (11)線上交通規費繳納(Online Traffic Payment)

(二)公路監理電子化政府效益

依據美國加州公路監理處所做之研究報告，電子化政府政策之推動，不但可提昇通訊技術之發展，充分運用技術，更可簡化政府服務流程，亦即電子化政府除可減少成本之支出外，同時亦可改善對民眾服務之效率，包含資訊提供、業務申辦及互動等，以下就公路監理機關實施電子化政府後，相較於傳統臨櫃辦理(Over the Counter)所產生之效益：

- 1、降低成本：依據加州監理處之估計，開辦電子化政府之業務申辦項目，其所節省之成本，較臨櫃之方式可節省約 65% 之成本，尤其對於目前政府資源不足之情況提供甚大之助益。
- 2、更方便之申辦時間：由於透過電子化政府係提供每天 24 小時每週 7 天之服務，因此除平日上班時間外，帶給民眾更有彈性之業務申辦時間。

- 3、減少交通及等待成本(Travel and Waiting)：由於電子化政府所提供之服務項目可透過網際網路或電話申辦，因此民眾不需親至臨櫃辦理，節省親自辦理所需之交通時間與成本及臨櫃辦理之等待時間。
- 4、降低審核錯誤(bad check)之機率：由於透過網際網路申辦業務，各項申辦資料皆經由電腦進行查核與比對，且如屬付款交易，亦皆透過信用卡經由銀行完成交易，而有效降低人工審核之錯誤。
- 5、民眾之期許：電子化政府服務之推動，不但提供給使用者更方便之申辦服務，也更展現出政府隨民眾之需求而提供更進步之作業方式。
- 6、作業流程之改善：電子化政府通常扮演政府業務流程再造之催化劑，當進行分析檢討電子化政府時，通常皆需再改善服務之流程，如果基本之流程未研擬妥，自動化之結果可能未能改善作業效率。
- 7、節省作業時間及成本：由於透過電子化政府所提供之服務，大都是以信用卡交易，因此公路監理機關之帳務皆直接進入銀行帳戶而不需由人工清點運送，節省作業之時間及成本。
- 8、成本比較分析：依據加州公路監理處就民眾親自臨櫃辦理與透過線上交易所需之成本進行比較，可發現透

過電子化政府所提供之功能於線上申辦，相較於臨櫃辦理可節省數倍之成本，如表二所示：

SUMMARY OF COST COMPARISON PER TRANSACTION		
Cost Item	OTC	e-Government
1. Direct Operating		
Personnel	\$8.40	\$0.42
Other direct expenses	\$1.47	\$0.35
2. Indirect Operating		
Tech Appl Devl and Support	\$0.00	\$0.15
Other Indirect Operating Costs	\$0.00	\$0.00
3. Facilities and Equipment		
Buildings	\$0.23	\$0.01
Rent	\$0.16	\$0.00
Repairs and Maintenance	\$0.23	\$0.01
Equipment	\$0.23	\$0.01
4. Fee Retention		
2% Transaction	\$0.00	\$2.00
\$1.00 Registration	\$0.00	\$0.88
5. Customer Discount		
Customer Discount Amount	\$0.00	\$0.00
TOTAL COST PER TRANSACTION	\$10.72	\$3.83
6. Customer Costs		
Convenience Fee Per DL/ID	\$0.00	\$2.00
Customer Travel & Time Per Visit	18.50	\$0.00

表二 透過電子化政府申辦業務與臨櫃辦理之成本比較表

伍、我國公路監理電子化政府發展政策

為配合行政院推動「挑戰 2008-國發展重點計畫」項下「數位台灣計畫」之願景，因此交通部特別規劃以公路監理便民入口網站為主軸搭配駕駛人影像處理系統、行動公路監理、便民服務流程再造、配合共通作業平台架構提供服務與客服中心平台之「監理 e 網通」計劃來延續現行公路監理系統便民服務之功能，而該計畫之願景如下：

- 一、建置「公路監理便民服務入口網站」：目前國人已普遍利用網路及手機獲得所需資訊，而現有電子公路監理網服務尚未針對不同需求之民眾，提供客制化服務以及利用 E-mail 或簡訊作 Push 之通知。而由於監理機關與民眾互動頻繁，每年皆會收到換發駕行照、定檢、牌照稅、等通知單或違規罰單，戶籍地址又常與通信地址不同，造成民眾申辦公路監理業務時之困擾，因此，建置「公路監理便民服務入口網站」之目的，即係期許化被動為主動，民眾可至入口網站，設定透過手機簡訊或是電子郵件收到監理業務相關通知，或設定收到換照、燃料費通知時提供線上申辦繳費畫面，以提供民眾更方便獲取資訊之服務。
- 二、建置駕駛人影像處理系統：目前民眾於換補發駕照時，往往需要先準備相片再到監理機關換補照，駕駛人影像處理系統之建置目的，即係期許解決民眾來回奔波之苦，透過駕駛人於考上駕照時，將數位影像資料存在公路監理機關

的資料庫中，日後換補駕照時，僅需搭配入口網站之主動通知，透過電話語音或網路輸入相關資料，監理機關便可透過郵寄方式將駕駛執照寄出，民眾亦可透過入口網站提供的申辦進度查詢隨時掌握進度。

三、建置行動公路監理系統：本系統之建置，係為配合提供相關公路監理資訊服務給公路監理稽核人員、警員或其他執法單位使用，隨時透過手持式裝置連上行動公路監理點、線、面服務網，即時掌握車輛及駕駛人最新與最詳細之資訊，如車輛是否為失竊車等，也可使用該手持式裝置立即開出違規紅單，另未來監理機關舉辦巡迴服務時，透過行動公路監理系統之功能，偏遠地區民眾可立即取得由行動工作站直接列印之駕、行照，且行動公路監理系統也體認到都會區民眾對於 Anytime-Anywhere 服務的需求，因此委託核發駕照、行照或繳費等業務予公會、駕訓班、代檢廠、便利商店、郵局、金融機構，透過授權管理民眾可在前往代檢廠驗車時同時換發行照、於住家附近之便利商店繳交違規罰鍰或燃料費、甚至到郵局寄信時可順便換補發駕、行照。

四、便民服務流程再造：配合單一窗口便民服務，提昇印表機列印速度與品質，同時整合「一機一能」之服務功能為「一機多能」，大幅縮短窗口作業與等待時間，經由証照、書表之檢討與合併，提供流程減化、改進之契機，例如檢

討合併汽機車駕照，民眾不需要大費周章的同時攜帶與保管兩張駕照，監理機關的作業量也可因汽機車駕照的合併而減少。並藉著為民服務後援量能之擴充，有效提高公路監理機關整體為民服務效能，期能降低民眾在監理窗口的平均等待時間，同時公路監理決策階層也可以隨時以 Intranet Web 方式利用瀏覽器獲得各式統計與決策支援相關資料，更有助於便民服務決策之制訂。

- 五、共通作業平台應用：由於網路之應用帶動 B2B、G2G 發展，讓企業、機關對應用程式系統網路化需求大增，但以往單一廠牌、單一平台之解決方案，皆無法應付跨平台的系統整合，因此，提供跨平台、跨網路之服務方式—「Web Services」因而產生。

公路監理系統為配合行政院研考會共通作業平台 Web Services 之服務架構，窗口作業人員可隨時透過共通作業平台取得即時之戶政資料、警政資料、牌照稅資料與強制責任險等資料，減少書證謄本之使用，民眾所關心戶籍地址與通信地址不同的問題，也可透過共通作業平台，至郵政總局「通訊地址遷移通報服務系統」取得最新通信地址而解決。

- 六、電話服務中心之建置：目前民眾撥電話至公路監理機關查詢相關資訊，往往需總機轉接至各業務單位相關人員始得答覆，鑒於公路監理業務複雜、駕駛人及車主眾多、組織龐大，加上現有總機系統之容量小、功能少等因素，無法

滿足民眾「一通電話、全程服務」之整體服務需求，未來將整合網頁資訊、語音系統、傳真回覆及人車即時系統等使用介面，提供「單一窗口—免轉機」客服中心之整合資訊，而建置客服中心平台後，可自動登錄來電號碼並擷取各相關資訊，提供所可能使用到的完整資料，若民眾查詢靜態資料值機員可將電話指定到聽取語音播報之設備上，並可馬上再處理下一通電話，若民眾查詢動態資料，則可透過與公路監理系統的連接告知民眾所需要的資訊，節省民眾於電話轉接時的等待時間，也可統一監理單位作業人員對外服務的窗口。

陸、考察心得及建議

一、考察心得

- (一)美國推動電子化政府所採行之行動計畫係將重心放在提供高品質之顧客服務、減少政府行政運作成本、政府服務透明化及增加服務便利性，此外，政府也體認到提供跨機關服務之重要性，如電子化政府採購、電子化貸款、法令規章電子化及數位簽章，而據此由電子化政府專責小組提出發展願景及策略。
- (二)美國推動電子化政府其中三項簡單但關鍵之原則為以民眾需求為導向、成果導向及市場導向。
- (三)美國建置各級政府及資訊之官方入口網站 FirstGov (www.firstgov.gov)，係為縮短行政處理時間，並利用方便快速之網路系統所帶來之便利性以增加政府效能，而 FirstGov 之設計目的係為提供使用者單一政府入口網站，以透過該網站於網路上搜尋美國政府資訊；另我國則由行政院研究發展考核委員會建置「我的 e 政府」(www.gov.tw)做為我國之電子化政府入口網，以提供各式資訊搜尋及線上業務申辦服務等，皆屬極為便民之入口網站。
- (四)美國電子化政府是分階段逐步整合，包括現有網站與服務，因此需有共通之作業架構支援政府機關及跨系統服

務，才可達到機關間資源共享之目標；而我國則由即有系統、作業平台及入口網站之三層式架構所組成，目前則由行政院研究發展考核委員會制定共通作業平台規範，做為各系統間溝通之平台，以達政府部門網網相連，資源共享之目標。

(五)基於電子化政府線上認證需要，解決跨政府部門申辦及資訊交換之許可，透過所成立之 E-Authentication 服務平台，以提供美國各政府機關網站統一之使用者帳號管理與簽入機制；而我國未來則係由內政部憑證管理中心發行自然人憑證為各項網路線上申辦之憑證。

(六)美國佛羅里達州電子化政府初期推動之項目，優先考量網路安全、建置入口網、建置下一代網路系統、強化協助工作平台、整合資料庫中心及建置共同採購系統。

(七)美國加州推動電子化政府之目標，以降低政府機關運作成本、改善政府作業流程、提供隨時隨地之商務服務、業務線上申辦及提供民眾正確之業務申辦入口等。

(八)依據美國佛州公路監理處所提供針對美國 50 州之公路監理機關調查資料，自 1999 年 12 月至 2001 年 1 月間，至少提供二項以上線上申辦服務之州數成長率將近四倍，可看出美國公路監理機關刻正積極建置線上服務之功能，俾提供民眾更便利之公路監理業務服務。

(九)美國佛州公路監理業務，目前係採行委託民間辦理之政策，因此大部分已委外辦理之業務皆已開放線上申辦，如駕駛執照及行車執照換發及登記地址變更等，因此對減輕公路監理機關業務之負荷，實有雙重效益。

(十)美國加州公路監理業務已開放之線上申辦之項目，與佛州相似，僅限於駕駛執照及行車執照之更新，惟據加州公路監理處資訊計畫科 Steven Kolodney 君指出，目前該處刻正檢討現行需臨櫃辦理之作業項目，近期內將增加可於線上申辦之項目，以提供更多之便民服務。

二、建議

(一)經由本次考察結果，美國電子化政府之發展腳步與我國類以，皆係依循著業界之電子商務網站模式進行，從資訊公開上網做起，接著提供線上業務申辦，目前則進一步設法解決網站間之互通，以合力提供民眾多元化之電子化政府服務，因此我國於發展電子化之同時，應採用共通之標準規範，例如以 XML 訊息為標準之系統、共通之電子交易規範或共通之資訊交換平台，以達政府間資源共享之目標。

(二)美國對於線上之認證，採用 E-Authentication 服務平台，其可用數位簽章、密碼或 PIN 簽入，而在安全等級上數位簽章擁有較高之等級，以數位簽章登入之使用者，同時獲得密碼與 PIN 碼的安全等級，反之以密碼或 PIN 碼

登入者，無法進入需要數位簽章之安全區域，由此借鏡，我國未來如採用自然人憑證做為線上申辦業務之憑證，當應參考建立密碼機制，以便於就業務安全等級分級，而分別以自然人憑證或密碼簽入所欲辦理之區域，避免每樣業務皆需自然人憑證而降低民眾之使用意願。

(三)依據美國加州公路監理處提供之資料，建置入口網站之網頁時，應把握頁面朝向簡單化，同時應注意於單一頁面中涵蓋重點業務項目，另網頁顯現之速度與品質亦是民眾所要求，應從民眾使用之角度去進行網頁之設計，而避免以官方之角度去衡量其功能性等原則。

(四)經比對美國加州、佛州及我國公路監理業務電子化現況，我國已開放於線上申辦之項目尚不少於該二州，惟我國與該二州之監理制度未完全一致，故已提供於線上申辦之業務項目未有一致，諸如現行美國普遍於線上提供駕駛人資料查詢、車籍資料查詢、業務申辦線上預約及車牌申請等項目，皆為我國尚未開放但在技術上不成問題之項目，應可研議未來是否增加辦理。

(五)現行美國各網站所提供之線上交易，其付款機制皆係透過信用卡為支付工具，民眾只要持有信用卡，將可於網站上申辦各項交易，而我國線上申辦之付款機制，包含線上轉帳及信用卡付款，但部分業務則限於某些銀行未簽約加入公路監理業務線上轉帳服務，而使部分民眾無

法使用線上之服務，因此未來當應增加合作銀行之數量，以提昇民眾使用線上支付之比率。

(六)美國佛州州政府將州內機關部門之網站、提供佛州相關資訊之私人企業網站等，整合為該州之單一入口網站 MyFlorida.com，提供民眾單一的個人化(personalized)及以顧客為導向之使用界面，而不需由民眾針對各個政府機關單一入口網站分別註冊，有效橫向整合各機關部門網站為真正之單一入口網，除可節省各部門分別建置之重覆成本外，並可藉由單一入口，提高民眾上網使用效率，同時與民間廠商雅虎(Yahoo)入口網合作整合，更可降低政府營運成本，當可做為我國未來整合單一入口網站之參考。