

考試院第 12 屆第 1 次會議考選部重要業務報告

民國 103 年 9 月 4 日

壹、考選行政

推動國家考試網路報名服務成果報告

一、前言

本部自 93 年推動國家考試網路報名服務，迄今已逾 10 年，為達成高滿意度使用指標，打造 24 小時全年無休網路報名服務目標，共歷經四階段逐步推動。各階段推動期間並陸續提供多項 e 化便民服務，讓考試報名服務流程全面資訊化及數位化。

二、網路報名推動歷程

(一) 第一階段：紙本通訊報名及網路報名紙本寄件雙軌制

以往國家考試報名作業皆採紙本通訊報名，應考人報名時需先購買報名簡章，填寫履歷表後檢附相關證明文件，郵寄本部辦理應考資格審查。

民國 93 年由本部資訊管理處先行開發簡易版系統提供航海人員考試線上報名之用，同年並配合電子化政府推動作業，委外規劃與建置國家考試網路報名系統，95 年 2 月正式上線啟用，初期考量城鄉數位落差及應考人使用習慣等因素，併採雙軌制，採網路報名者，須再下載報名履歷表併同相關證件影本郵寄及辦理應考資格審查。

(二) 第二階段：網路報名單軌制

隨國內網際網路基礎建設及網路服務日益普及，因應網路報名的應考人快速增加情形，本部爰自 95 年第一次航海人員考試起，逐年擇適當考試推廣單軌化，並運用雲端科技服務，設置報名主站(位於本部電腦機房)、分站(位於桃園龍潭渴望園區)達成資料即時同步與異地備援機制、整合行政院電子化政府 e 管家主動式考情資訊通知服務及聯結政府與民間資源公布 1,239 公共資訊服務據點，並自 101 年起全面採行網路報名單軌制，本部亦不再發售紙本報名書表。

(三) 第三階段：推動部分考試或類科無紙化報名服務

99 年起，為回應網路報名不需再郵寄報名資料之外界期待及減省紙張，並導入電子化政府資源共享精神，充分借用外部 IT 協同資源，自 100 年 8 月專技人員普通考試不動產經紀人考試開始，擇定部分考試或類科，與內政部及國內 660 所高中（職）、大專院校攜手合作，共同推動無紙化報名服務。

採無紙化方式報名之考試時，應考資格經系統比對符合前開介接機關、學校查驗範圍者，即無需再郵寄身分證件及學歷證件，系統將自動連線內政部戶役政系統驗證應考人基本資料，學校承辦人則透過學歷查驗平台協助查驗學歷資料，並由系統自動比對，以輔助應考資格審查作業。

(四) 第四階段：推動報名免寄學歷及身障證件服務

為充分運用應考人前次報名之資料及查驗結果，減少重複郵寄學歷及身障證件，本部規劃輔以資料庫系統，擴大落實簡政便民服務範圍，其具體作法如下：

1. 建置應考人學歷資料庫

經統計以 102 年報名資料為例，同年度重複報名者逾 4 成，101、102 年度重複報名者逾 5 成，顯示多數應考人具重複報考特性。為能加值運用經學校查驗確認之學歷資料，自 100 年專技人員普通考試不動產經紀人考試開始，首先針對採行無紙化報名之考試，建置應考人學歷資料庫，經由系統自動比對，降低重複查驗比率，以減省學校承辦人之作業負荷。截至 103 年 6 月中旬止，學歷資料庫已有 10 萬 3,000 筆，系統比對符合者，得以免寄學歷證件。

2. 建置身障應考人資料庫

為落實照護弱勢族群，本部自 101 年起配合身心障礙類別新制規定，建置身障應考人資料庫，使身心障礙應考人報考無紙化報名考試時，享有無需重複繳交身障證明文件之便利服務，目前已累積 1 萬 2,979 人，計有 2 萬 8,616 筆。103 年 5

月已擴大服務範圍至所有國家考試類科，凡符合條件者，得以免寄身障證件。

三、成果與效益分析

- (一) **多項 e 化便民措施**：包括(1)建置報名費多元繳款機制，提供便利超商、郵局、銀行、自動櫃員機等 1 萬多個實體據點及開放網路信用卡、WebATM 線上繳款；(2)整合報名主站、雲端服務分站之資料即時同步與異地備援機制，確保全年不中斷服務品質；(3)整合 e 管家主動式通知服務，提供自報名至榜示過程的 10 種考情訊息；(4)聯結 1,239 個公共資訊服務資源，縮短數位落差；(5)通過 ISO27001 與 CNS 27001 資訊安全雙認證，落實個資保護責任；(6)提供 e 化試區查詢，響應電子化政府「多用網路，少用馬路」政策。
- (二) **高滿意度施政成果**：網路報名服務及多元繳款服務，自 95 年 2 月至 103 年 6 月中旬止，合計服務 464 萬應考人次，累積會員約 96 萬人（連續 3 年未使用，系統自動註銷），其中 45 萬人申請為 e 管家會員，發送服務訊息逾 1,100 萬筆。另 98 年及 101 年問卷調查顯示，使用者平均滿意度達 95%，101 年榮獲我國資訊月活動至高榮耀象徵「傑出資訊應用暨產品獎」之「電子化政府類」獎項。
- (三) **無紙化報名達成比率逾 8 成**：國家考試部分考試或類科採無紙化報名，自 100 年 8 月至 103 年 6 月中旬止，計服務逾 46 萬人，其中完成無紙化報名者逾 8 成（尚有 2 成應考人，由於學歷超出查驗範圍者，姓名具罕見字者，或具後備軍人、低收入戶、中低收入戶、特殊境遇家庭等特殊身分者，或需申請特別照護措施者，其相關證明文件尚無法透過系統介接與查驗，應考人仍需下載報名履歷表併同相關證件影本郵寄本部審查）。
- (四) **已有 5 萬多人享有報名免寄學歷證件服務**：鑑於各項考試技術類科之應考資格受科系所限制，目前尚未能推動免寄學歷證件。是以，本部學歷資料庫首次應用於 103 年公務人員高等考

試三級考試暨普通考試行政類科，據統計約 4 萬 7,241 人免寄學歷證件，占整體報名比率達 51%（行政類科總報名人數 9 萬 2,361 人），經由接續推動免寄學歷證件服務，迄今已 5 萬多人受惠。另自 103 年公務人員特種考試司法人員考試開始，本部配合啟用身障應考人資料庫功能，該項考試計有 63 人適用免寄身障證件服務。

- （五）落實政府便民與節能減碳：**依行政院環境保護署公布資料顯示，每製造一噸紙張約需 20 棵高 8 公尺、樹徑 16 公分的原木，每棵樹要長到如此規模，平均需 20 至 40 年的時間，一棵 20 年的樹木，約能製作 3,000 張 A4 大小的紙。因此，未來若能漸近推廣全面採用無紙化報名考試，則以應考人平均需使用 3 張 A4 紙張，每年度報名總人數約 60 萬人為例，約可節省 180 萬張 A4 紙張，少砍 600 棵樹，著實有助於達成電子化政府便民服務與節能減碳目標。

四、結語

本部為持續提供多元 e 化便民服務，近年來致力推動無紙化報名，整合產官學界資源，建立應考人個人基本資料及學歷查驗平台，並自 101 年起累增學歷資料庫及身障應考人資料庫，103 年 3 月陸續啟用免寄學歷及身障證件服務。

未來本部將善用 IT 科技，精進資訊加值運用成效，推動全面無紙化報名政策。同時做好應考人個人資料保護及資訊安全防護措施，藉以提供 e 化便民且可信賴的國家考試報名服務。