

研訂公文電子交換作業評估指標供各機關參考說明：

- 一、本評估指標係考慮公文電子交換作業可能產生之四項主要效益（公文傳遞效率提昇、文書紙本減量、擲節郵資支出及收發作業簡化等）所研訂，評估項目係按重點原則篩選，涵蓋正負向指標，兼具個別及彙總指標，並考慮直接、間接指標，應具代表性、全面性，惟各機關可視實際情形自行增刪預期之效益及評估項目進行評估。
- 二、本評估指標暫以可量化者為主，有關滿意度、品質衡量等非量化指標，各機關可針對文書、資訊、其他單位人員接收文、分文、承辦、陳判、繕校、監印、發文等文書處理流程，分別蒐集滿意度等相關意見一併綜合評估。
- 三、各機關不論何時開始實施公文電子交換，其實施評估起始時點，建議可從八十九年七月起至公文電子交換推廣計畫所列九十年十二月之時程止，由總收發單位每季蒐集彙總、計算、保存相關資料，俾比較電子交換前後各量化指標之增減量，藉客觀數據瞭解公文電子交換之影響並適時發現計畫推動遭遇之問題，俾謀求解決之道。另因機關規模不一，公文上下或平行行文性質及比例不一，故本評估指標係以機關自行評比不同時期之數據為設計原意（並非為進行機關間評比而設計）。
- 四、本評估指標以三個月為評估週期，第一季為八十九年七至九月，另得視需要機動實施評估，而不受限於評估開始日期及評估週期長短。另台北市政府、高雄市政府等所屬機關較多之機關，可擇取機關內幾個具代表性所屬機關進行評估。
- 五、統計評估項目之變化量應注意事項：

「每季電子交換收文件數」、「每季電子交換發文件數」均不包含誤送者。

「電子交換公文自發文至收到回復訊息每件平均傳遞時間」，其傳遞時間係指公文自傳送起至確認回復訊息止所使用時間。

「非電子交換公文自發文至受文機關收文每件平均傳遞時間」，其傳遞時間係指公文自封發起至受文機關收文止所使用時間（請依實務作業經驗推估或取當季最低值，勿須逐件加總平均計算）。另若每三個月之評估於實務作業上確有困難，各機關可考量縮小統計範圍，改以每季第二個月為評估月，概估非電子交換公文自發文至收文每件平均傳遞時間，以減輕計算作業上的負擔。

「每季機關登載電子公布欄公文件數」，係指經電子交換第三類處理機制處理之公文（即屬通報週知性質之公文），不包括轉載其他機關電子公布欄公文者。

「每季機關紙本傳閱公文件數」，不包括未有來文，機關主動公布週知者。

「電子交換收文每件平均作業時間」，其作業時間係指自收文機關識別通行起至傳送印表機印製完成止（逕傳送業務單位線上簽核者以傳送時點計）之各步驟使用時間。

「一般收文每件平均作業時間」，其作業時間係指自公文簽收起至完成登錄止所使用時間。

「電子發文每件平均作業時間」，其作業時間係指自文書單位簽收起至完成加蓋電子交換章戳止所使用時間。

「一般發文每件平均作業時間」，其作業時間係指自文書單位簽收起至完成封發止所使用時間。

各項作業時間以「時」為計算單位，計算至小數點第一位。

「每季電子交換節省郵遞之郵資金額」，以實施公文電子交換前三個月之平均每月支出郵資減去本季平均每月支出郵資，以評估郵資節省情形。