

政府機關 資訊通報

第346期

106年4月出版

雙月刊

網路經營及公民參與

善用網路科技，有助於促進公民參與公共事務，
型塑網路開放社會，強化透明、參與、協作之開放政府。



國家發展委員會
NATIONAL DEVELOPMENT COUNCIL

目次

第346期

政策快訊-作業規範

- 修正「政府資料開放諮詢小組設置要點」 1

專題報導

- 當政府開始對話 - 臺南市開放決策經驗分享 2

- 從開放政府及零時政府看網路經營與公民參與新思維 7

作業報導

- 「公共政策網路參與平臺」2周年執行成果報告 14

- 運用移民雲建構外勞線上申辦平臺 24

- 資料科學，打火救人 - 當資料科學遇上火災火警 31

- 全民健康保險特約醫事機構電子化續約系統簡介 38

- 加密勒索軟體攻擊手法及資安防護研析 46

機關人事動態

- 國立故宮博物院 49

- 內政部移民署 49

活動預報

- 政府網站創新應用說明會暨政府網站溝通應用培訓班活動 50

- 106年資訊主管聯席會地方分組第1次會議 54

政策快訊-作業規範

●修正「政府資料開放諮詢小組設置要點」

修正「政府資料開放諮詢小組設置要點」，並自106年2月13日起生效。

●當政府開始對話－臺南市開放決策經驗分享

臺南市政府研究發展考核委員會 胡慧君
臺南市政府資訊中心 許育誠

「這是全新型態的民主政治思維，是以科技作為公民參與的介面，邁向一個『透明、參與、協力』的民主政府形態。…所以開放政府除了藉由透明化來監督政府之外，更進一步提升至公民『參與』與公私『協力』的層次。」

臺南市政府 賴清德 市長（賴清德，2015）

「信任的問題跟政府部門態度的問題，它其實有一個非常重要的概念在公民社會，也就是我們選擇當一個公民，還是選擇當一個選民，他就會對這個社會帶來很不一樣的態度，如果我們能夠做一個公民，我們就可以在開放政府裡面做更多的事情。」

臺南市政府研究發展考核委員會 趙卿惠 主委（臺灣法學雜誌社，2015，85）

壹、前言

近年來，隨著公民力量逐漸成熟，「政府資料開放」、「公民參與」、「開放政府」等理念蔚為風潮，傳統政府由上而下的治理模式，亦漸漸無法滿足現代公民社會的需求，尤其科技日新月異，資訊透過網際網路流通無遠弗屆，諸如同性婚姻、動物保護、生態環境、長期照護等社會議題日益複雜。政府所面對的不再僅是簡單的政策方案選擇，而是複雜的政策工程。

為了讓政府在決策前，先傾聽市民的聲音，透過公民參與公共事務的討論，以減少政策錯誤及避免產生衝突情事，臺南市政府在 2015 年 3 月 9 日起正式將「開放政府」列入四大施政本質之一，以「透明、參與、合作」三大原則進行，並透過「開放資料、開放服務、開放決策」等三大主軸逐步推動落實，以實踐市民參與的民主價值。

為了貫徹開放政府，深化民主程序，臺南市政府亦先後於 2015 年、2016 年辦理臺南市永康區「飛雁新村開放決策」與涉及臺南市全體市民的「新市政中心開放決策」兩個「開放決策」的專案。藉由公民參與，共同討論，形成集體意見，提升決策品質。

本文首先將簡介「飛雁新村開放決策」及「新市政中心開放決策」的背景緣起及辦理情形，接著透過前述兩個專案，說明臺南市開放決策的推動概況及執行成效，最後則是對先前辦理開放決策過程可予以修正、改進之處，以及未來可能遭遇的困境提出建議。

貳、個案簡介

一、飛雁新村開放決策

(一) 背景說明

飛雁新村位於臺南市永康區中華路與中正南路交叉口、佔地 3.52 公頃，屬於國防部的閒置眷村土地。區內有傳原通訊所等 2 棟日治時期歷史軍事建物、457 棵樹齡超過 10 年的樹木，該區也位於文獻記載的「六甲頂遺址」範圍內。行政院為挹注國軍老舊眷村改建計畫基金，於 1996 年 2 月 5 日核列該區為「國軍老舊眷村改建總冊」之待處分土地。原臺南縣政府考量飛雁新村範圍內建物的歷史價值，於 2009 年 5 月 27 日公告登錄「永康飛雁新村傳原通訊所（國防軍備局編號 030、033）等兩棟建物含廣場」為歷史建物，以期後續都市更新規劃能妥善予以保留。全案依政府採購法，自 2012 年 2 月 23 日辦理為期 14 天的公開閱覽，同年 3 月 3 日辦理招商說明會，101 年期間歷經 3 次流標，經檢討後於 2013 年 11 月順利完成委託，辦理該區域都市更新。

(二) 遭遇爭議

飛雁新村在都市更新計畫辦理過程中，陸續收到公民團體對區內樹木保留、史前文化遺址、周邊居民違建占用等表達反對開發意見，雖經公開閱覽、說明會、公聽會等法定程序廣納公民建言，然公民多認為這些法定程序屬於單向宣導，缺乏雙方互動溝通。為了廣納民意，並且深入瞭解開發環境的衝擊問題，臺南市政府採用開放決策機制來辦理後續事宜。

(三) 開放決策

為解決公民的疑慮並釐清問題爭議點，本案遂採用開放決策機制、引入審議民主技術辦理。透過「願景工作坊」組織利害關係人，將爭議點聚焦在「開發區內樹木保護」、「開發量體對地區之衝擊」及「遺址發掘及古蹟再利用」三個議題上，並就各議題綜整出 4 至 6 題問卷題項及議題手冊資料，以提供城鄉論壇所用。

在「城鄉論壇」活動中，依報名者年齡、性別、教育程度及地域關聯性，公開抽選出 108 位公民參與，並於活動當日分成 12 小組，就三大議題 15 項問卷題目進行討論，並於討論結束後給予填答。最後安排一個開放式討論階段，以桌為單位給予臺南市政府建議，作為未來飛雁新村都市更新計畫的辦理參考。

二、新市政中心開放決策

(一) 背景說明及遭遇問題

自臺南市縣市合併升格直轄市以來，即面臨區域發展逐漸集中都會區失衡的現象，目前有 133 萬人口集中在原臺南市及其周邊地區（約 60% 人口集中在 12% 土地面積上），造成原本道路狹小的原臺南市地區，在人口過度集中、交通壅塞、公共設施服務飽和等問題上更加雪上加霜。相反地，在原臺南縣地區則面臨著人口老化速度加劇、公共設施服務利用率不佳等問題亟待解決。

除此之外，臺南市自合併升格後，沿用原臺南市永華市政中心及原臺南縣民治縣政中心，兩地分別位於臺南市的西南邊及北邊，相距約 50 公里、1 小時車程，雖透過業務重新分配、電子化服務導入已大幅減輕分屬兩地辦公所帶來的不便，但一個負責任的政府，面對城市發展的問題，應從長研擬政策，並開放民眾對城市發展的願景想像，新市政的選址問題，先由都發局提出新市政中心造鎮計畫，希望重新分配城市發展資源，紓解原臺南市及原臺南縣地區面臨的問題，也解決雙市政中心分屬兩地辦公所面臨的問題。

（二）開放決策

臺南市政府為徵詢市民對未來新市政中心所在區位及相關意見，於是透過開放決策方式來實現公民參與。本案開放決策執行共有「評估指標確認、資料公開」、「擴大市民參與」、「對外說明決策」三個階段。

在啟動三階段程序前，臺南市政府率先成立線上公民論壇開放公民討論，初步蒐集公民對此議題的意見，經彙整後支持興建新市政中心及建議維持雙市政中心比例分別為 73% 及 27%，其中交通跟財務議題最被頻繁討論，也促使後續對外溝通特別著重在說明交通規劃及財務可行性這兩議題上。另邀請「都市計畫」、「交通規劃」、「防災規劃」、「環境評估」、「公民審議」、「公民參與」、「市政管理」、「產業經濟」、「自然生態」、「線上公民」、「市府代表」等 11 面向 15 位委員組織參與委員會，並陸續召開 7 次會議，提供辦理城鄉論壇之相關建議，促成三階段程序得以順利執行，以下就三階段分別敘明：

- 階段一（評估指標確定、資料公開）：對外發放超過 7,000 份紙本及線上問卷探詢公民對於新市政中心評估指標的重要性，以及 42 份專家學者問卷獲得評估指標的權重，最終將評估指標定稿。同時也透過參與委員會的建議，對外提供足夠、易閱讀的參考資料，讓公民能對議題有更多的瞭解。
- 階段二（擴大市民參與）：於 2016 年 11 月 26、27 日邀請 200 位臺南市公民參與為期 1.5 天的城鄉論壇，面對面交流討論，最終提供一組新市政中心候選區位的建議及對新市政中心規劃上的想像。
- 階段三（對外說明決策）：於 2016 年 12 月 19 日召開記者會，對外說明自 2017 年起將進行三處民眾共識區位（善化目加溜灣大道北側、新市看西農場周邊、南科 ABC 地區）的先期規劃，並就先期規劃及諮詢性公投辦理說明會，最終在 2018 年透過諮詢性公投，讓全體市民來決定新市政中心造鎮計畫施行與否及確選區位。

在計畫執行期間，所有會議均提供網路線上直播，相關資料亦全數公開，希望在決策過程中達到公開透明，讓外界有效檢驗，全案除達到徵詢市民對此議題看法的目標外，也提升外界對市府的信賴感。

參、臺南市「開放決策」的推動概況及執行成效

一、開放決策的推動概況

(一) 年輕世代公務員參與，文官體質的改變

為將公民參與的理念傳遞及落實於公務體系中，並期盼市府與民間能建立公私協力的夥伴關係，共同促成臺南市開放決策公民會議舉行，具體落實公民參與，臺南市政府以本府相關局處同仁及府外有意願公民為培訓標的，辦理公民參與培訓計畫，培訓內容包含理論、案例簡介及實作演練，以培養本府公民參與相關活動規劃、主持人人才。

在「飛雁新村開放決策」及「新市政中心開放決策」兩個專案中，總共培力了 108 位市府同仁及外部公民 33 位，共計 141 位參與，參與開放決策公民論壇的公務員平均年齡為 35 歲，顯見文官體制中的「被動性」大幅改善，年輕公務員熱情參與，使得文官體質改變，對國家整體的競爭力、服務力均值得期待。

(二) 開放資料，知情參與

「開放資料」為臺南市政府推動「開放政府」的三大主軸之一，透過資訊的公開，供作市民參考、討論的基礎。因此，「飛雁新村開放決策」及「新市政中心開放決策」兩個專案中，將城鄉論壇等會議的相關資訊，分別公布在「臺南市資料開放平臺」、「飛雁新村發放決策城鄉論壇粉絲專頁」、「臺南市新市政中心開放決策公民論壇網站」、「新市政中心開放決策資料公開」、「臺南市新市政中心開放決策臉書粉絲專頁」等網路平臺。

(三) 線上審議結合實體論壇

在「新市政中心開放決策」中，臺南市政府不僅建置「臺南市新市政中心開放決策公民論壇網站」線上網站平臺，進行資訊揭露、公民意見蒐集及臺南市新市政中心評估指標問卷調查。此外，為廣泛聽取市民意見，填補數位落差之限制，亦籌辦「臺南市新市政中心開放決策城鄉論壇」之實體會議。而前述藉由論壇網站所蒐集的公民意見及問卷結果亦供做實體城鄉論壇之討論資料，讓與會的公民能夠瞭解其他公民的意見。

除此之外，臺南市政府在公民的招募上，除諸如新聞稿撰寫及媒體露出、各機關學校張貼海報等一般實體宣傳管道外，更與臺南市在地的社區大學共同合作舉辦推動說明會，同時也結合了臺南市政府官方 LINE 訊息推播、各機關學校網站最新消息公布、新市政中心粉絲專頁等線上平臺進行宣傳招募，儘可能讓不同背景、年齡、學歷、行政區的市民周知，進而踴躍參與，讓議題討論能夠更加多元。

二、開放決策的執行成效

(一) 跨世代年齡層共同參與

公民是整體開放決策當中非常重要的角色，因此，在「飛雁新村開放決策」與「新

市政中心開放決策」中，公民的產出皆係以公開方式招募，並視各議題性質差異，選擇不同的抽選標的，例如年齡、性別、教育程度及行政區、地域關聯性等，先從報名者名單中，扣除重複報名者後，依據抽選標的進行分層隨機抽選，其公民抽選過程全程公開。

在「新市政中心開放決策」中，參與城鄉論壇的公民，年紀最長是 83 歲，最輕是 19 歲，跨越不同世代、教育程度及職業的公民共同討論、交換意見，讓不同的聲音、想法有表達的管道。

（二）加深公民的城市認同感

在「新市政中心開放決策」城鄉論壇過程中，公民們除討論新市政中心主題以外，亦會相互討論臺南市的交通建設、就業發展、古蹟維護及觀光藝文等議題，顯見公民對臺南市更有認同感，並且更願意關心瞭解與所在地相關議題。

（三）培養臺南市民公民素養

在「新市政中心開放決策」中，就有公民「肯定公民審議、公眾聲音具參與價值」、「政府願意傾聽民意、更多公眾議題開放、民眾有發聲機會、資訊更詳實透明」，另外也有公民表示「非常認同公民參與的部分，公民審議非常需要。因為公民是直接表達自我需要與利益的」、「雖然公民意見不具法律約束力、影響有限，但城鄉論壇可以讓多元的聲音被聽見，降低公務人員辦公的局限性與盲點」，甚至有公民鼓勵「可常舉辦類似公民活動」。

肆、結語

「公民參與」需要政府與公民之間共同合作，臺南市政府辦理的「飛雁新村開放決策」及「新市政中心開放決策」兩個專案順利圓滿落幕，臺南市的公民參與也往前邁進一大步，在這兩場公民參與的實作經驗中，雖然參與人數踴躍，但仍需面對特定公民參與的困境及思索如何擴大公民參與等課題，未來倘以與市民生活切身相關的議題進行公民討論，或許能藉此擴大公民參與的廣度，讓更多的市民共襄盛舉，而市府本身亦亟需學習如何與公民對話、回應公民意見及開放政府資料，並培養公務體系公民參與的能量。

參考資料

- 一、臺南市政府。2015。臺南市開放政府-簡報資料。臺南：臺南市政府。
- 二、臺南市政府。2016。臺南市開放政府-簡報資料。臺南：臺南市政府。
- 三、臺南市政府。2016。新市政中心開放決策城鄉論壇議題手冊。臺南：臺南市政府。未出版。
- 四、臺南市政府。2015。飛雁新村開放決策城鄉論壇議題手冊。臺南市政府。
(<https://goo.gl/jqralj>) (檢索於 2017 年 1 月)。
- 五、賴清德，2015 年 1 月 19 日，「以開放政府接受監督」。自由時報，A15 版。
- 六、臺灣法學雜誌社。2015。2015 臺南市政府法制與人權法學—邁向開放政府，臺灣法學雜誌。283 期，49-132。

●從開放政府及零時政府看網路經營與公民參與新思維

臺灣電力公司輸工處北區施工處 李智揮

壹、序言：開放政府與零時政府的濫觴

近年來開放政府（Open Government）及資料開放（Open Data）在全球蔚為風潮，各先進國家紛紛推動跨國資訊整合計畫與相關政策。尤其，臺灣在 2015 年時，榮獲英國開放知識基金會開放資料評比全球第一名，也因此增添資料開放議題的曝光度。尤其，民間自主發起的零時政府（g0v）在資料開放議題上可謂是主要外部貢獻者。

2012 年底，一組關懷社會議題的資訊人，因參加 2012 年「Yahoo!OpenHack Day」的參賽題目，以「政府預算視覺量表」表達相關數據而獲得「佳作獎」，成員以此為契機，承襲 Yahoo! 參賽經驗，在同年年底決定組成零時政府（g0v），並且利用所獲獎金餘額，召開「第零次動員戡亂黑客松」，社群正式運作¹。

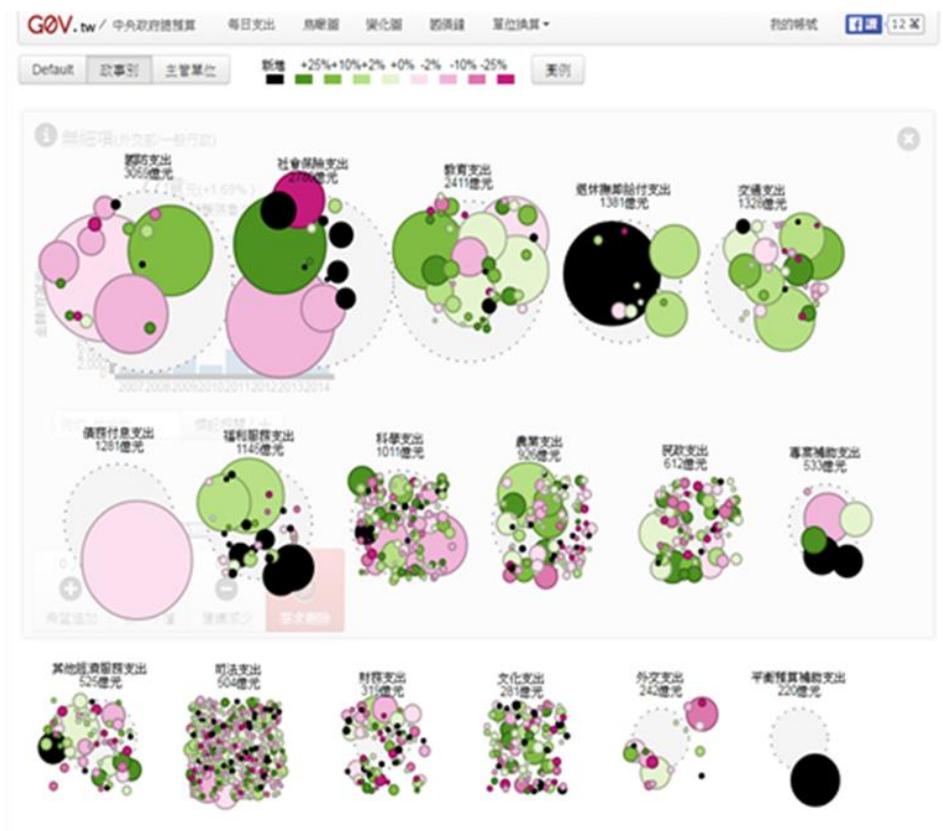


圖 1：政府預算視覺量表

資料來源：零時政府²，瀏覽時間 2017 年 3 月 15 日。

¹將 gov 以「零」替代成為 g0v，從零重新思考政府的角色，也是代表數位原生世代從 0 與 1 世界的視野。參見關於零時政府，<http://g0v.tw/zh-TW/about.html>；維基百科，<https://zh.wikipedia.org/wiki/g0v> 零時政府

²參見零時政府相關網站，<http://budget.g0v.tw/budget> 及 <https://www.facebook.com/g0v.tw>

零時政府（g0v）參與成員相信資訊的透明化能幫助公民更確實瞭解政府運作、更快速瞭解議題，不被媒體壟斷，也才可有效監督政府，化為參與行動，最終深化民主體質。本文觀察零時政府及開放政府模式，探討網路經營與公民參與過程中所產生的新思維。

貳、我國開放政府的發展

一、開放資料的定義

Wiki 維基百科解釋資料開放（Open Data）指的是一種經過挑選與許可的資料，這些資料不受著作權、專利權，以及其他管理機制所限制，可以開放給社會公眾，任何人都可以自由出版使用，不論是要拿來出版或是做其他的運用都不加以限制³。

資料開放背後的核心思想由來已久，但資料開放這名詞直到近代才出現，拜網際網路崛起而為人所知，尤其是 Data.gov 等資料開放政府組織的設立。為了邁向「開放政府」並促進對資訊近用權的保障，各國政府如美國、英國、加拿大及許多國際性組織均積極推動政府資料開放的相關措施。

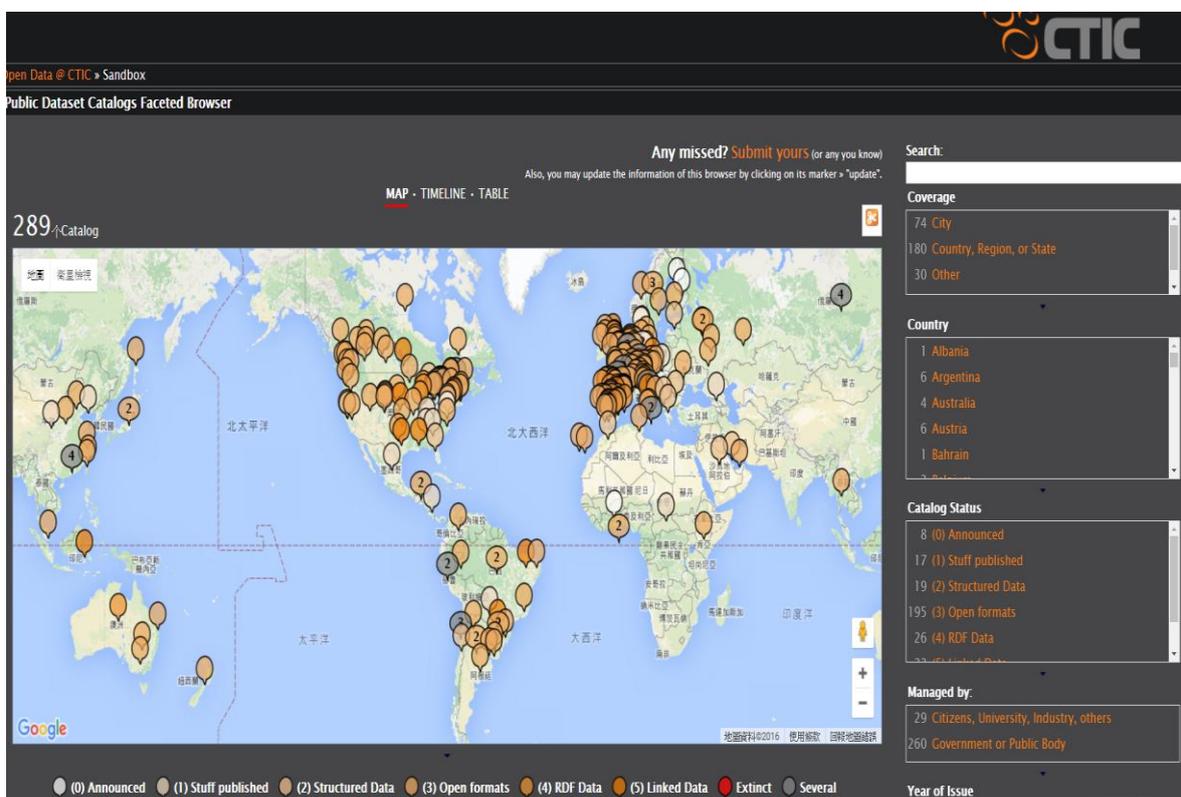


圖 2：全球擁有開放資料網站的城市

資料來源：Open Data@CTIC⁴，瀏覽時間 2017 年 3 月 15 日

³參見維基百科，<https://zh.wikipedia.org/wiki/開放資料>

⁴參見 Open Data@CTIC，<http://datos.fundacionctic.org/sandbox/catalog/faceted/>

二、我國政府開放資料（Open Government）平臺

我國將政府資料開放涵括於第四階段電子化政府計畫的項目之中，並建置資料開放平臺，將政府資料以開放格式置於平臺上供民眾下載應用。我國「政府資料開放平臺」，係採開放的精神，所推動的跨部門計畫。根據行政院於 2012 年 11 月 8 日第 3322 次院會決議，開始推動政府資料開放計畫⁵。2013 年 4 月 29 日，第一代測試版網站正式上線，此時期所開放的資料，以不牴觸中華民國著作權法與個人資料保護法的內容為主，並優先提供民生需求資訊⁶。



資料集服務分類



圖 3：我國政府資料開放平臺

資料來源：「政府資料開放平臺」⁷，瀏覽時間2017年3月15日。

三、我國政府開放資料的效益

政府為推動開放政府（Open Government）之資料開放政策，所提供的資料格式多元化且隨時更新，集中列示政府所開放的資料於單一入口網站以供大眾利用。資料集採取 CSV、XML、JSON 等格式提供，任何人（包括企業）在其使用規範內，可以利用該平臺所開放的資料，自由運用（包括重製、改作、公開傳輸、產生衍生物等）⁸。

目前國外的政府都在積極推動資料開放，而我國政府資料開放平臺基於開放的資料本身是由政府提供與維護，並且在政府資料開放平臺中提供各類資料，政府資料的開放及增值，有助於提升大眾信任感，促進商業的創新發展，以及強化公民社會的協作功能，體現開放政

⁵行政院第 3322 次院會決議，2012 年 11 月 8 日。

⁶翁書婷，〈政府資料開放平臺上線 開放資料向前邁進〉，2013 年 4 月 30 日。

⁷參見政府資料開放平臺，<http://data.gov.tw>

⁸參見維基百科，<https://zh.wikipedia.org/wiki/政府資料開放平臺>

府在透明、參與和協作之公共價值。此外，在資料快速的產生下，資料開放的處理及應用，將是促進社會進步的驅動力，借由資料開放具資料可再利用等特性，期以讓民間企業與一般民眾能夠容易的利用與承接開發，讓資料開放發揮其最大效益。

參、零時政府公民協作模式：好點子、集體協作、資料導向

一、零時政府（g0v）的協作模式

零時政府（g0v）的出現後，隨著網路加速傳播，其中虛擬社群讓現實生活中互不認識的人相互交流，使得資訊傳播更加快速。其參與成員相信資訊的透明化能幫助公民更確實瞭解政府運作、更快速瞭解議題，不被媒體壟斷，也才可有效監督政府，化為參與行動，最終深化民主體質。

這是個以「寫程式改造社會」為理念的公民社群⁹，以開放原始碼的精神為基底，關心言論自由、資訊開放，參與者採用 hackfoldr 整合之資訊及 hackpad 共筆的運作方式，撰寫程式提供人們容易使用的資訊服務。



圖 4：零時政府公民協作模式

資料來源：零時政府¹⁰，瀏覽時間 2017 年 3 月 15 日。

零時政府（g0v）主要活動為每 2 個月 1 次的黑客松（Hackathon）¹¹，後來社群也陸續

⁹g0v 稱：「g0v.tw 以開放原始碼的精神為基底，關心言論自由、資訊開放，希望可以最新的科技，提供讓公民更容易使用的資訊服務。」並指資訊透明的服務和平臺是 g0v 唯一的共識。參見零時政府，<http://g0v.tw/zh-TW/about.html>

¹⁰參見有關零時政府，<http://g0v.tw/zh-TW/about.html>

加入不同專業及非資訊技術背景成員，並已完成多項專案。

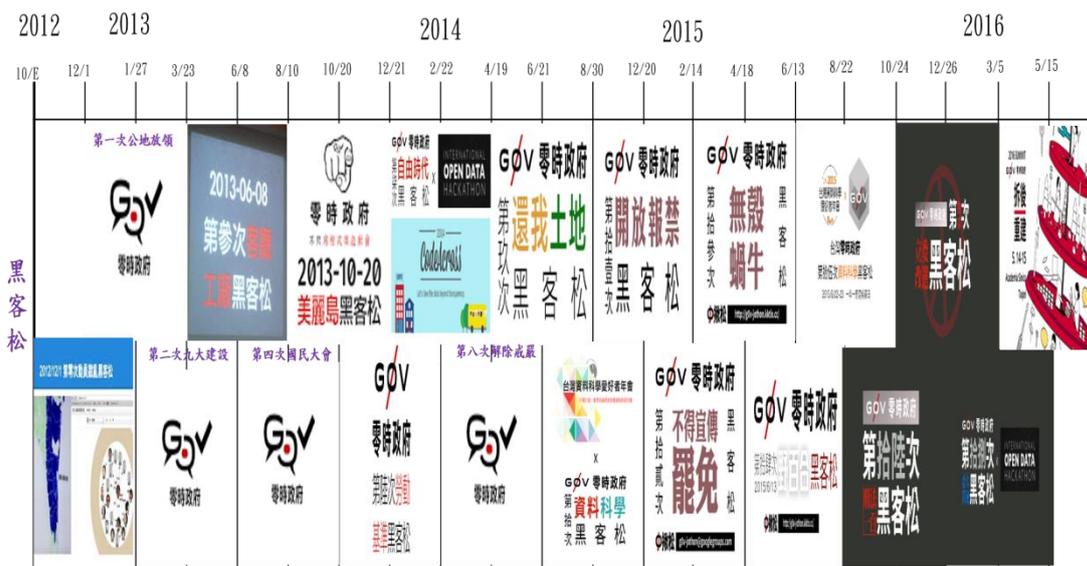


圖 5：零時政府大事紀

資料來源：零時政府¹²，本文自繪

二、零時政府（g0V）代表性專案

政府單位產生甚多資料，包含過去以及未來所有資料，因為資料格式不統一，且資料存放窗口不統一，也造成運用資料人員，索取資料費時、不便，導致分析人員查看資料時，需花費更多時間去查閱資料。

零時政府（g0V）的成員多為工程師，成立宗旨在於希望藉由自己的程式專業，透過自己的程式能力，將拿到的資料加以分析，提供給人們進一步使用。他們秉持著自己挖坑及推坑的精神，在不同領域中，就資料開放提供加值應用服務，不僅要促進社會達到資料更公開的理想，更因此發想許多結合社會議題與資訊軟體的專案。

¹¹黑客松（Hackathon）是黑客（Hack）與馬拉松（Marathon）的複合字，用來表示一個「馬拉松式的科技創作活動」。

¹²參見零時政府相關網站，<http://g0v.tw/zh-TW/hacklog.html> 及 <http://blog.g0v.tw/categories/專案介紹>

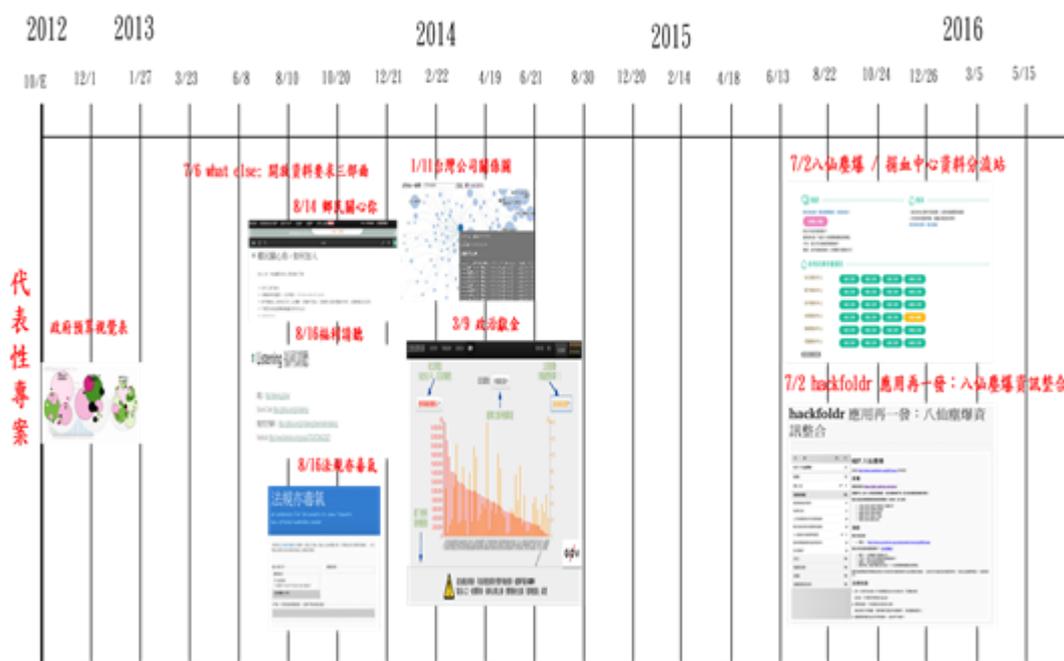


圖 5：零時政府代表性專案

資料來源：零時政府¹³，本文自繪。

零時政府以開放原始碼（Open Source）的精神集體協作，透過寫程式參與政府資料爬梳及整理，提供同儕互助互學誘因，反而採用群眾外包快速完成許多專案，其關鍵並非僅在於如何動員許多人投入工作，也在於如何動員人們建立一個能完成工作的組織。

肆、結語：開放政府及零時政府的網路經營與公民參與之新思維

一、開放政府及資料開放影響公民參與程度

目前國外的政府都在積極推動資料開放，隨著資料開放的產生，政府推行上將會遇到許多難題，例如單一機關所提供之資料僅於該機關專業資訊，如要提供更詳細資訊，必須跨機關資料互補來滿足使用者需求，但是多數開放的資料皆無法被其它相關資料指向鏈結。政府透過資料開放可提升透明化與施政效能，而公眾欲以資料開放強化政府監督，提升生活品質。

零時政府(g0v)的成員，他們擁有程式專業以及對改造社會的熱情，利用軟體工具如 hackfoldr 整合資訊及 hackpad 共筆，透過政府資料開放，以公民參與的方式，並運用自身能力幫助人們。

二、黑客松的知識價值新觀點

在資訊發達的時代，資料的處理以及呈現，幫助各個人們找出各種問題及解決方案，零時政府以議題當作黑客松的主題，透過程式人員的編碼能力，幫助解決社會問題。

零時政府（g0v）透過黑客松高度知識發展及社會性行為的特性，人們在社群中能夠更

¹³參見零時政府相關網站，<http://g0v.tw/zh-TW/hacklog.html> 及 <http://blog.g0v.tw/categories/專案介紹>

頻繁的進行資訊分享行為，透過零時政府（g0v）組織所提供的功能機制，使得黑客松參與成員能夠與其他成員進行資訊的傳遞與開發。

三、自主性的互利互惠觀念及行動

近年來虛擬社群快速興起，透過網路媒介人們得以快速的獲取、分享或交換彼此擁有的資訊。虛擬社群公民行為是一種自發性的利他行為，成員會主動的與其他人分享以及合作，成員之間會彼此協助而且這種協助是無償性的。

零時政府（g0v）正是此一虛擬社群的典範，成員秉持互利互惠觀念，發揮整合、創新價值之精神在各種社會議題上應用政府資料開放並實踐，藉此以增加政府資料開放之深度。

四、促成公民參與和數位公共領域的形成

零時政府（g0v）在電子民主之下，運用社群網路強化電子民主之氛圍已逐漸蔓延，亦影響著虛擬社群動員宣傳的方式和運作。這一群人有著目標、興趣、想法而群聚，願意主動分享知識並維持網絡成員的高度互動關係，彼此之間透過社交活動來維繫情感。

網際網路讓更多人可以在不同的空間連結，虛擬社群成員透過大規模的溝通、互動，更深入的參與，提供人們多樣且交錯的互動關係，尤其，零時政府（g0v）的虛擬社群經營，不以經濟利益為前提，進行知識分享活動，形成獨特的虛擬社群特質，進而促成公民參與和數位公共領域的形成。

綜上，目前國外的政府都在積極推動資料開放，隨著資料開放的產生，相關應用及服務因而產生。此外，零時政府（g0v）虛擬社群的推廣則由開放原始碼、開放內容等開放運動所帶動，正就體現開放政府及公民參與的實施價值，並就網路經營及公民參與模式提供另一種思維，在此共榮共享的互助模式下，方能從開放政府邁向未來智慧政府的新典範！

● 「公共政策網路參與平臺」2 周年執行成果報告

公共政策網路參與平臺團隊 助理莊宜貞、楊慧敏
國家發展委員會資訊管理處 助理研究員劉宗熹

壹、緣起

隨著網路社群媒體（Social Media）的興起，網際網路的溝通方式由早期的靜態搜尋進展到 Web 2.0 時代的互動分享，Web 2.0 概念已被充分應用到政府網站及公共政策服務中，因應 Web 2.0 網路發展趨勢已成為世界各國電子化政府關注焦點，我國自民國 100 年導入與應用 Web 2.0 成為政府施政重要策略與措施，除訂定「政府網站 Web 2.0 營運作業參考指引」，並辦理政府機關導入社群媒體應用示範，藉由規範及實務導引，使政府各項公共政策得以更有效溝通與推動。

另外，我國於 103 年經貿國是會議共同／多數意見之「政府應參考美國白宮網站 “We the People”，成立國家媒體提案中心或整合型的溝通平臺，透過網路平臺主動披露公共政策內容與進度，提升資訊透明度，強化公民監督」及「針對公共政策議題，政府應建立常態性的公民線上討論平臺，制訂網路社群參與的標準作業模式，以強化青年參與」，為落實各界對開放政府的要求，經參考美國白宮請願網【We the People】與英國國會電子請願【e-petitions】之作法，及新加坡公民參與平臺、韓國人民線上陳情及討論入口網站等民眾參與公共事務管道，國家發展委員會於 104 年 2 月建置「公共政策網路參與平臺」（<http://join.gov.tw>），提供政策形成前的「政策諮詢（眾開講）」；計畫執行中供各界監督的「重大施政計畫（來監督）」；徵集群眾智慧的「國民提議（提點子）」；方便民眾反映意見之「首長信箱（找首長）」等 4 項網路參與服務，透過參與平臺機制，建立政府與民眾理性對談與政策溝通，周延政府施政。

本文茲就參與平臺上線 2 年來的營運情況、使用情形、推動成果，說明階段性成果，並說明後續精進願景與目標。

貳、參與平臺營運情形

一、重要進程

參與平臺自 104 年 2 月 10 日上線至 106 年 3 月 20 日，在制度面，歷經實施要點的制定與修訂，讓公共政策網路提議運作更加完善；在資訊系統面，於 105 年 5 月 16 日增加縣市

版，擴大服務層級，從原來的中央機關到地方政府，而 106 年 1 月 1 日更彙集法令草案預告公告徵集民眾意見。此外，同年 3 月 1 日審計部「參與審計」正式上線、3 月 20 日臺北市府提點子上線，讓公民網路參與面向更為擴大。推動重大進程時間軸如下：

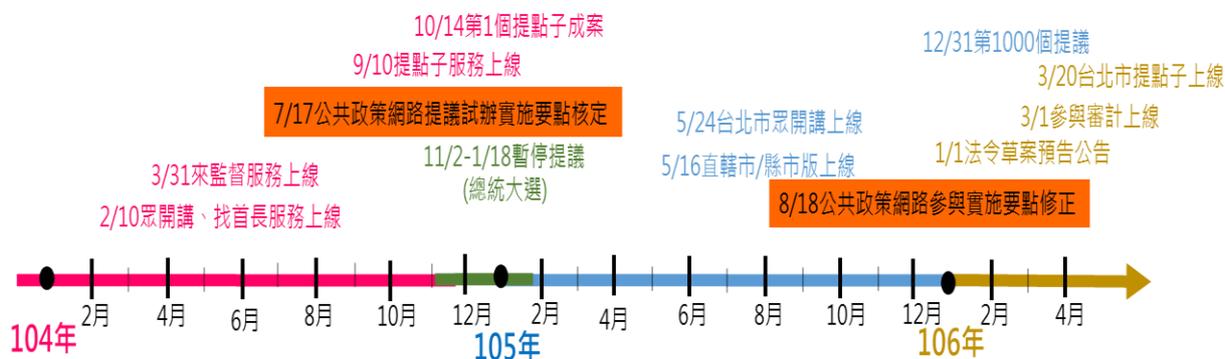


圖 1：公共政網路參與推動重大進程時間軸

二、參與情形分析

有關參與平臺使用情形，就第 1 年及第 2 年各別進行分析比較，第 1 年的瀏覽量為 242 萬次，第 2 年的瀏覽量躍升到 696 萬次，使用量倍增。而參與平臺的使用時間約 2 分鐘左右，大多是民眾至參與平臺為單一議題進行附議，造成「1 鍵參與」的現象。另外，提點子是在參與平臺成立後 7 個月才開始運作，當年適逢總統大選停止提議 75 天，所以第 1 年提點子實際運作約 2.5 個月。

(一) 使用情形

使用情形計有 291 萬人造訪，使用 437 萬人次，總瀏覽量 938 萬次，平均瀏覽時間為 2 分鐘。初次造訪的比例為 66.7%，有 33.2% 的民眾會再次使用參與平臺。

(二) 兩性及年齡層分析：

從兩性及年齡層來看，男性約 55.8% 使用參與平臺，略高於女性的 44.2%。並以 25~34 歲的使用比例最高，占 31.7%，其次是 35~44 歲占 21.6%，18~24 歲占 18.2%，合計 45 歲以下的使用者占全體使用者的 7 成 2。

(三) 使用載具情形：

參與平臺約有 71.8% 使用者使用行動載具（68.6% 使用智慧型手機、3.2% 使用平板電腦），桌上型電腦占 28.2%。

表 1：參與平臺使用情形分析表

年度	造訪人數	使用人次	瀏覽量	平均工作時間	初次造訪比例	再次造訪比例	男性：女性	使用行動載具
第1年	106萬	74萬	242萬	2:15	70.2%	29.8%	44：56	65.7%
第2年	331萬	217萬	696萬	1:56	65.7%	34.3%	60：40	73.8%
合計	437萬	291萬	938萬	2:00	64.8%	33.2%	56：44	71.8%

參、國民「提點子」推動情形

一、服務說明

「提點子」為我國政府首次導入網路提議機制，凡我國國民均可透過多元帳號(Facebook、Google 及 Yahoo) 登入，並經手機及電子郵件雙重認證後，針對行政院及所屬機關業務範圍內的公共政策進行提議。於二階段 45 天內取得 5,000 份附議數成案後，主管部會須於 2 個月內就成案之提議具體回應參採情形。

二、試辦說明

為周延網路提議之推動，行政院於 104 年 7 月 17 日公告「公共政策網路提議試辦實施要點」，同年 9 月 10 日「提點子」服務上線，以 6 個月為試辦期(104 年 9 月 10 日至 105 年 3 月 10 日止)。試辦目的主要為蒐集民眾提點子之參與情形，作為後續流程或系統精進之參考。

三、完備公共政策網路參與機制

參考前述試辦結果檢討修正國民提議機制，以及納入規劃中及執行中之政策諮詢作業程序規定，並簡化網路提議附議流程，由原二階段附議整併為一階段，附議期程由 45 日延長為 60 日，附議時增訂附議者得表示意見，於 105 年 8 月 18 日正式公告，並將要點名稱修正為「公共政策網路參與實施要點」。

四、國民「提點子」分析



圖 2：提議附議流程圖

提點子自 104 年 9 月 10 日上線，至 106 年 2 月 10 日提議情形分析：

(一) 提議分析

自 104 年 9 月 10 日上線至 106 年 2 月 10 日止，提議案量計有 1,145 件，其中 49 件經附議成案，提議附議數 593 件及未通過附議 503 件（含檢核不通過 397 件、檢核不通過並隱藏 30 件及自行撤案 76 件），成案比例 7.6%（成案數／進入附議數）。

第 1 年因為 9 月才開始上線，又適逢總統大選，暫停提議 75 日，實際的提議數僅有 48 件，成案數為 2 件，成案比例為 4.2%。第 2 年則有 594 件提議，是第 1 年的 12.4 倍，成案數為 47 件，成案比例為 7.9%，可見民眾已漸漸熟悉參與平臺的運作機制。

表 2：提議分析統計表

年度	提議數	進入附議			未通過附議				成案比例
		進入附議數	成案數	小計	檢核不通過	檢核不通過並隱藏	自行撤案	小計	
第 1 年	74	46	2	48	15	2	9	26	4.2%
第 2 年	1071	547	47	594	382	28	67	477	7.9%
合計	1145	593	49	642	397	30	76	503	7.6%

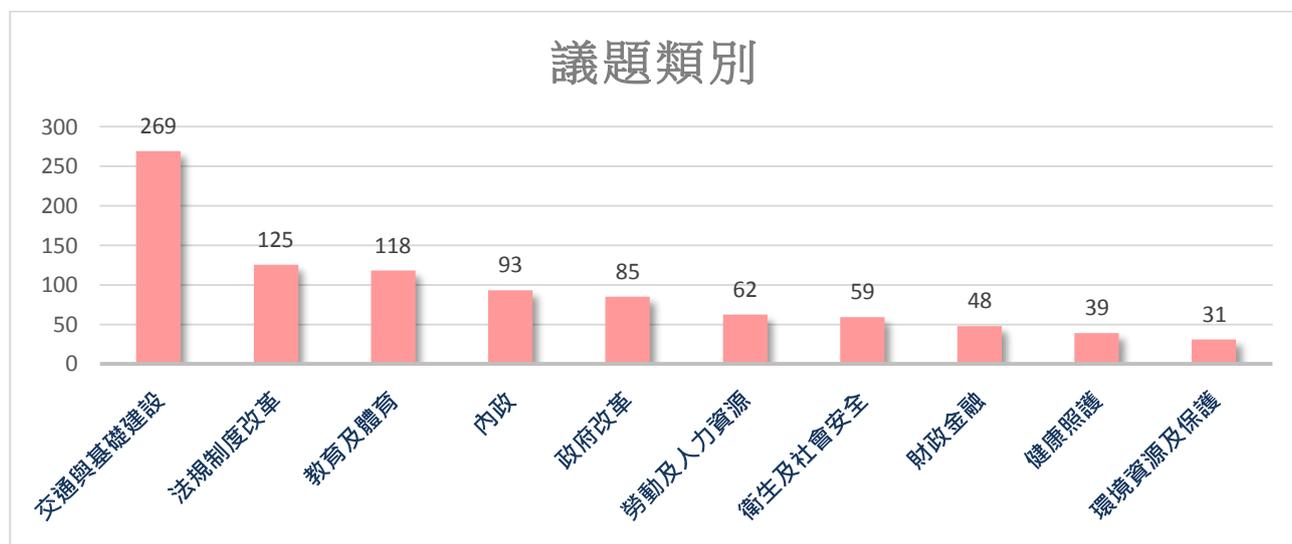
註：1、因應全國性選舉，我國公共政策網路參與「提點子」功能從 104 年 11 月 2 日起暫停提議，至 105 年 1 月 18 日重啟試辦服務。

2、計算週期：第 1 年自 104 年 2 月 10 日至 105 年 2 月 10 日，第 2 年為 105 年 2 月 11 日至 106 年 2 月 10 日。

(二) 提案類別分析

分析提議內容，提案以「交通與基礎建設」類最多(共 269 件，占 23.6%)，其次為「法規制度改革」(共 125 件，占 11%)，「教育及體育」(共 118 件，占 10.3%)，顯示民眾關心交通、法制與教育相關議題。

表 3：前十大提案類別統計表



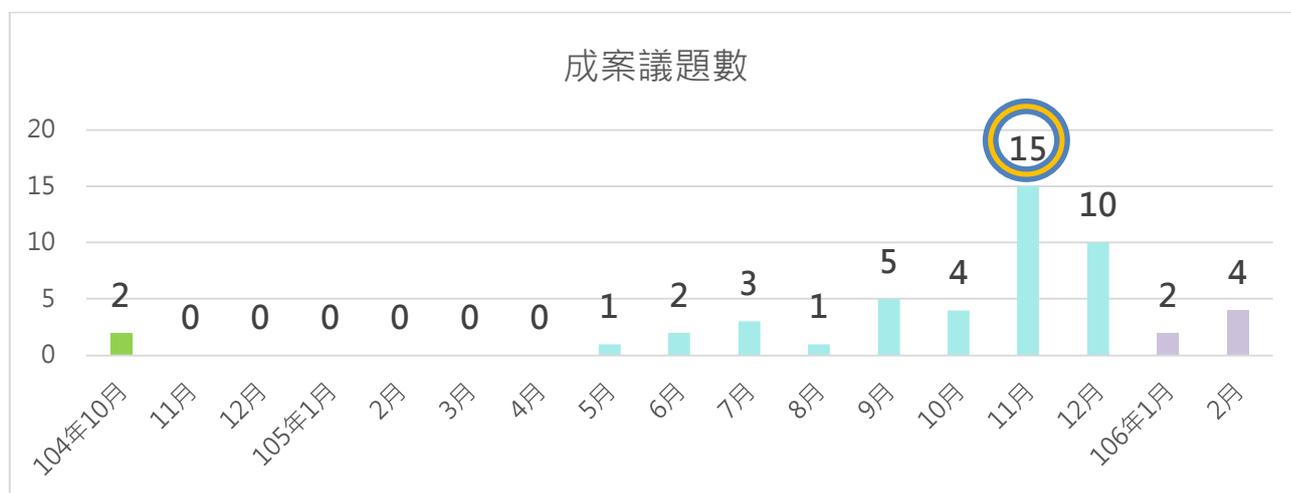
(三) 成案類別分析

分析成案內容，以「教育及體育」類最多(共 9 件，占成案比例 18%)，其次為「交通與基礎建設」(共 8 件，占成案比例 16%)。

(四) 成案時間分析

1、以月份統計，以 105 年 11 月份 15 件成案最多，其次為 105 年 12 月份 10 件。

表 4：成案議題數分布表



2、以成案日數分析，附議 1-10 天成案計 24 件（占成案 49%）、11-20 天有 8 件、21-30 天有 5 件、31-40 天有 2 件、41-50 天有 5 件、51-60 天有 5 件。值得注意的是 105 年 10 月以後，在 10 日內成案議題數達 54.3%（35 則議題中 19 則議題），議題的討論度也經常迅速發酵，顯見平臺關注度日益增加。

3、在 1 天內成案有 3 件，其中最快之提議為「重新檢討宗教團體免稅及從事公益慈善活動相關規定，落實宗教自由」（11 小時），其次是「請路政司嚴苛檢討並執行大型重型機車依法試辦高速公路！」（17 小時）及「不得強迫學生接受同志教育」（19 小時）。

(五) 檢核未通過分析

在 1,145 件提議中，檢核未通過之提議共有 427 件，占 37.3%。分析提議未獲通過之原因說明如下：

1、提議屬總統府權責有 18 件，如「去掉護照上 REPUBLIC OF CHINA」、「臺灣正名」、「駐日代表處更名」、「修法刪除軍人職業」等。

2、提議屬行政院以外之四院權責有 58 件，如「研考會應監督考選部的民意專區」、「立法限制共產主義與納粹主義的散佈」、「修改司法院釋字 490 號、憲法第 20 條所定：不因性別而有社會角色的刻板印象」、「制定政教分離法，確立我國世

俗主義原則」、「防立委不務正業之立法」、「放寬臺灣警察身高的限制」等。

3、提議屬地方政府權責有 27 件，如「請停止新北市於元宵節免費施放天燈活動」、「南投縣埔里鎮交通問題」、「金門縣應該要成立金門航空公司」、「建議林內焚化爐加裝汙染防治設備」、「請各縣市政府環保局增加夜間空污稽查人員」、「機場捷運票價」等。

4、其他提議有 324 件，原因有提案訴求不明、已有相關提議附議中或已成案，如酒駕、婚姻平權等議題。

（六）提議者撤案分析

提議者撤案有 76 件，原因有：已有類似建議、查有文字錯誤，內容需修正、處理事情太慢直接寄函給總統府、沒有太多人響應等。

肆、「眾開講」推動情形

（一）服務說明：

為政策制定過程中，建構政府與公民網路參與及對話機制，眾開講服務於 104 年 2 月 10 日上線，由行政院各部會依業務需求主動提出型塑中之政策，徵集民眾意見。

為強化與國際規範接軌，以利我國對外洽簽國際投資及經貿協定，行政院秘書長於去（105）年 9 月 5 日函示，各機關研擬涉及貿易、投資或智慧財產權之法律草案，以及所有法規命令草案，除情況急迫顯無法事先公告周知或情況特殊者外，應至少公告周知 60 日，俾各界能事先瞭解，並有充分時間表達意見。同時為落實開放透明政府，加強與公眾溝通對話，行政院進一步要求各機關針對前述草案，除既有公告機關網站及行政院公報資訊網（<http://gazette.nat.gov.tw/>）之管道外，應自 106 年 1 月 1 日起一併公告於參與平臺眾開講，以利民眾參與評論及建議。基此，我國致力打造開放政府又更往前邁向一大步，完全呼應並落實開放政府揭橥之三大主軸：透明、參與及協作。

（二）辦理情形：

統計至本 106 年 2 月 10 日止計有 108 個議題開放討論，中央部會計有 101 個議題開放討論。地方政府則有臺北市、嘉義縣、花蓮縣及臺東縣合計開放 7 則議題。而第 1 年開放的議題有 48 則，第 2 年有 60 則。

另，本 106 年 1 月份導入「法規及法律命令草案預告」功能，至 2 月 10 日止共有

58 項法令草案開放徵詢意見。

伍、「來監督」推動情形

（一）服務說明：

來監督之設計意旨係開放計畫執行中資料，讓民眾參與監督政府施政，並可線上互動回應。

（二）辦理情形：

104 年 3 月 31 日優先開放經貿國是會議結論具體執行計畫 11 項指標性個案計畫（方案）執行情形，讓民眾充分瞭解並開放民眾可立即互動回應。衛生福利部食品藥物管理署「104 年獎勵地方政府強化食品安全管理方案試辦計畫」自 104 年 10 月 1 日起就「農政環保業務」、「校園食安管理方案」、「源頭及產製流通業務」、「消費者權益保護業務」等四主題進行網路評分，計有 77 個食安計畫。經濟部水利署於 105 年 7 月 8 日發布省水政策議題，國發會於本（106）年 2 月 6 日發布資料開放與民間協作推動計畫議題。

陸、跨域合作

為營造參與平臺成為公共政策網路參與單一入口，以民眾為中心，提供中央與地方機關整合式的跨域合作服務。

一、立法院「立法倡議」

立法院蘇院長於 105 年 2 月 1 日就職演說表示，新國會必須開放透明，才能贏得人民的信任，推動網路連署廣徵重大法案政策，將國會資訊全面網路化，落實人民參與及溝通。參與平臺之「國民提議」服務正與立法院合作推動「立法倡議」服務。

二、審計部－參與審計

為了落實開放透明政府、促進公共參與，以實現公民參與監督政府改善公共財物管理、改善公共服務之提供、打擊貪腐及強化審計與外部監督等目的，審計部於本（106）年 3 月 1 日應用參與平臺之「眾開講」開放重大審計議題徵詢全民參與討論及提供意見。

三、直轄市／縣市

為與地方政府共同推廣公共政策網路參與，自 105 年 5 月 16 日起開放直轄市／縣市政府版「眾開講」服務，已有臺北市、南投縣、嘉義市及雲林縣等陸續申請導入。

臺北市政府為落實開放政府，促進市民參與市政推動，於 106 年 3 月 20 日開放「提點子」於網路投票作業（i-Voting）服務。針對臺北市各項市政建設發展及行政措施規劃等公共事務，開放市民透過「提點子」服務進行 i-Voting 提案及附議。提案於 60 日內累計附議達 3,000 則，方能進入 i-Voting 提案初審及後續網路投票程序。

柒、後續推動方向

公民參與是民主程序的核心概念，我國在近期的社會重大議題中，公民透過網路進行公共政策參與已大幅增加，足見網路參與在我國已漸漸成為一個不可忽視的公民參與管道。公共政策網路參與平臺是順應潮流趨勢，建構政府與民眾之間良善的溝通管道，讓民眾可以擁有公平的參與權利，而政府在政策推行上亦可達到事半功倍之效。其引發的平臺經濟從其互動網路所產生的價值可包含公民參與的成本降低、行政專業普及化、政府與民間溝通落差縮減及提升政府施政透明。且各項民眾提議議題、建議內容、附議人數等透過巨量數據分析，分析並加速以究後，可作為機關施政之參考，協助政務推動符合民眾與社會需求，並提升政務推動之政策、危機處理效能。

參與平臺從 104 年 2 月 10 日正式推出後，至今已有 2 年的時間，使用人數從第 1 年的 74 萬人，提升到 217 萬人，增加了近 3 倍左右，總瀏覽量也從第 1 年的 242 萬次提升到第 2 年的 696 萬次，足以可見參與平臺這 2 年來已漸漸受到民眾的關注及青睞。行動網路、智慧型手機及社群媒體的興起，降低了網路公民參與的成本，參與平臺打造一個公平透明參與管道，增加民眾的參與機會，與民眾建立共同夥伴的關係，拉近政府與民眾之間的距離，透過平臺的互動，瞭解民眾對公共議題的想法，在政策的推動上可以更貼近民意，將民眾視為政策推動的諮詢者，縮短政府與民眾之間的認知落差。

為建立全面性的公共政策網路參與，落實公民參與理念，改善政府與民眾之間的權力差距，利用網路就公共政策提出建言或修法建議，推動開放政府及公民網路參政，建立政府與社會各界坦誠對話、相互信任的夥伴關係，本會將持續開發精進參與平臺功能，擴大政策協作量能。上至總統府，下至各行政及民意機關，全面開放公共政策網路參與，匯集眾人知識，引導民眾網路討論，產出符合政策議題的具體建議。後續推動方向如下：

一、建立便捷互動式參與討論模式

提點子初期參考美國及英國的作法，只提供附議功能，自 105 年 8 月 15 日改版後，在附議時增加了提案討論功能，附議者可以針對此議題提供建議討論，為避免議題失焦，

後續將再開放討論留言區，提供贊成與不同意見之多元表達，並簡化附議程序，增加以手機接收驗證碼之功能。

二、精進網路意向調查

為節省各級機關單獨建置特定議題之網路意向調查成本，規劃透過數位方式進行人別確認，使用各式載具（如電腦、行動裝置等），透過網路進行意向調查，民眾可以不受投票區域之時間及空間的限制，讓公共議題或特定區域、對象的議題可以更具代表性，同時提供給政府單位作為施政決策方向之參考，為民眾打造更便利、更完善的政府服務。

三、推廣參與式預算

是由民眾決定一部分公共預算的支出，民眾可以針對公共資源的分配扮演更直接的角色，也是公共政策參與的一環。目前文化部及地方政府積極推動參與式預算，於參與平臺規劃參與式預算網路服務，如公告、提案、討論、投票等服務模組，提供參與式預算資源分享服務。

四、拓展公共政策網路參與平臺機制，型塑政策履歷

在政策形成前，透過「提點子」吸納政策建言；在政策規劃時，以「眾開講」傾聽各界聲音，彙集群眾智慧；在政策制定過程，開放法律及法規命令預告草案徵詢利害關係人意見，完備法令徵詢程序；在計畫執行過程中，透過「來監督」開放各界檢視計畫成效，提升治理效能。在整個政策演進過程中，開放從創意政策建言、政策形成與決策過程所累積的紀錄和資料，型塑政策履歷。

●運用移民雲建構外勞線上申辦平臺

移民署移民資訊組系統設計科 余世傑

壹、前言

內政部移民署（以下簡稱移民署）「移民資訊雲端服務發展計畫」期程自 104 年起至 106 年止，旨在推動移民署導入雲端服務與虛擬化環境，配合國安要求於建立私有雲的架構下，建置多項便民線上申辦與外來人口便利通關服務、建構入出境大數據分析能力、強化陸客來臺線上申請、查緝及反恐能力等，並擴大資訊流通，使移民署相關作業程序更加便民與友善，同時達成提升國境安全管理機制與節能減碳、擷節支出之目標。

貳、移民資訊雲端服務整體架構

移民資訊雲端服務可區分為 IaaS、PaaS 及 SaaS 三大服務面向：

一、基礎設施即服務（Infrastructure as a Service,IaaS）：

於署內四個環境建置雲端資源池，主要及異地備援環境，包含署本部機房前臺、署本部機房後臺、桃園 T2 機房前臺、桃園 T2 機房後臺。外部使用者由前臺雲透過 Internet 存取對外服務，內部使用者由後臺雲透過內部網路登入。

二、平臺即服務（Platform as a Service,PaaS）：

包含建置雲端資料庫、NoSQL 資料庫及 ESB 服務。其中雲端資料庫分為結構化及非結構化等 2 大類資料，配合移民署現行的硬體架構，分別在署本部及桃園機場建置 3 套非結構化資料庫，以達到允許系統單點故障時不影響查驗及資料查詢等相關系統作業運行之要求。

三、軟體即服務（Software as a Service,SaaS）：

包含監控管理系統、稽核管理系統、應用系統入口管理平臺及線上繳費閘道等內部雲端共用系統，可提供移民署內各系統的介接與整合。另外，也包含各項線上申請服務、雲端資料查詢及交換服務、新住民管理及分析系統等對外服務，以供外部使用者或外機關系統使用，這些應用服務的後臺資料庫使用 PaaS 所提供的雲端資料庫，並透過資料同步方式與移民署內現有核心系統資料庫進行資料的平衡。

藉由與移民署內現行核心業務系統整合，移民資訊雲端服務可提供完整的資料及整合服務，帶給申請的民眾、外機關及移民署內部使用人員更便利的服務，整體架構如圖 1。

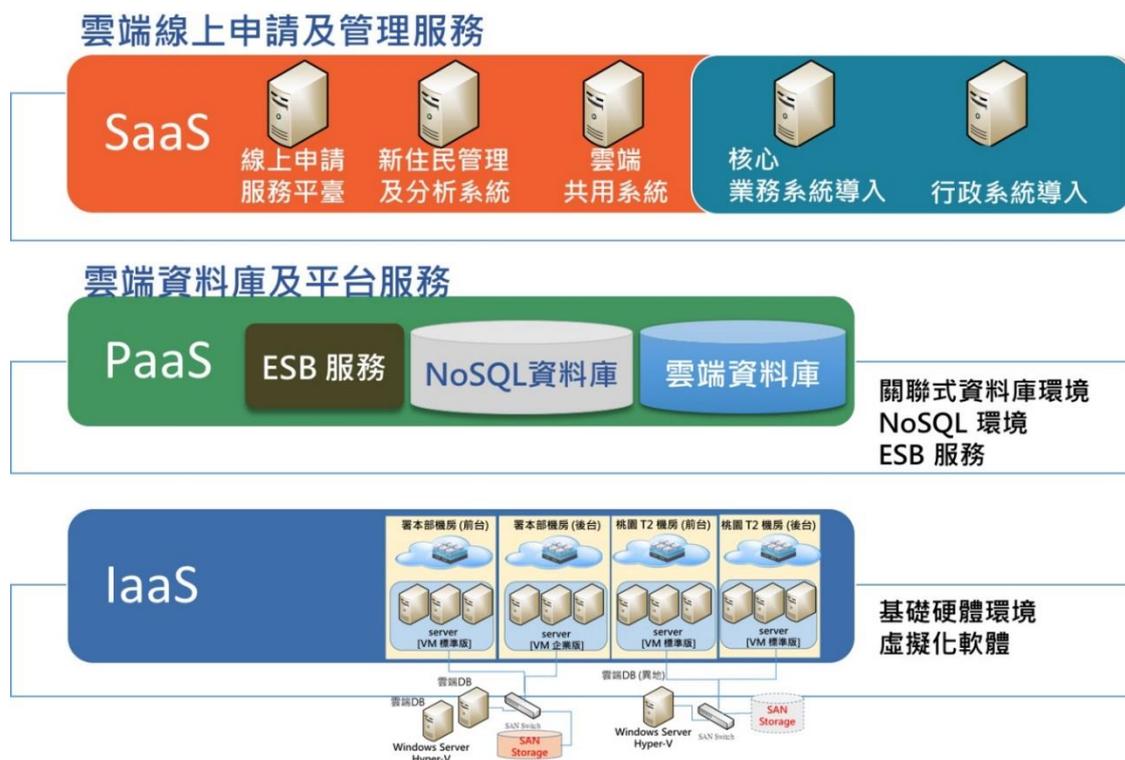


圖 1：移民資訊雲端服務整體架構圖

參、外勞申辦作業現況概述

有關雇主聘僱外籍勞工之申請作業，仲介業者首先需向勞動部勞動力發展署（以下簡稱勞發署）申請外勞招募許可函，於外勞入境前需向外交部領事事務局（以下簡稱領務局）申請外勞居留簽證，另需上網填寫勞發署入境關懷資料，登打如姓名、護照號碼、航班資訊、是否首次入境、工作縣市、工作類別、雇主名稱等資料。如仲介業者所招募之外勞為於工廠工作之外勞，則於入境前需再與勞發署申請入國許可函。仲介業者需於外勞入境 3 日內以紙本臨櫃遞件方式（於工廠工作之外勞則使用線上申請）向地方勞工局進行入國通報，取得核准函後方可連同其他應備文件向勞發署申請聘僱許可函。

外勞入境後，仲介業者除向地方勞工局進行入國通報外，同時會向移民署進行居留證申請作業（外勞入境 15 日內必須提出申請，否則罰鍰）。大部分狀況下，此時仲介業者僅能提供勞發署招募許可函進行居留證申請作業（聘僱許可函尚未獲得核發），故移民署先行核發電子居留證（臨櫃辦理約需 10 個工作日）供業者進行後續至健保署申請健保卡業務。待勞發署完成核發聘僱許可函後，仲介業者再至移民署送件申請換發 IC 晶片居留證。仲介業者於外勞離境時，需至勞發署進行離境報備作業。

肆、外勞申辦問題探討－現行申辦作業

現行申請外勞之制度及過程有諸多不便之處，不僅申辦資料繁雜，資料找尋也耗費時間，難以全面瞭解；同時，來臺工作相關申辦法規複雜且不易理解，導致外勞的申請流程過於冗長，申請便利性不足。目前外勞申請居留證，申辦流程包含勞發署、領務局及移民署等不同

機關，除了所需準備資料繁瑣外，同一單位甚或須反覆前往進行不同階段之申請。另外，在外勞業務承辦單位中，除了勞發署已完成線上申辦平臺之建置以外，其餘單位均未提供線上申辦平臺，資訊化不足，將導致行政作業效率無法有效的提升。

此外，每年外勞申請數量相當龐大，統計 103 年度共 25 萬 2,311 件申請案、104 年度共 22 萬 1,210 件申請案、105 年度共 24 萬 1,021 件申請案，現行外勞申辦作業會造成整體申辦流程冗長、服務站人員工作負荷沉重、直聘雇主或仲介業者奔波勞頓，以及需要在各機關間資料重複登打，恐造成資料不一致等問題發生。

外勞現行申辦作業如圖 2 所示，以臨櫃申辦為例，至勞發署申辦招募許可函及聘僱許可函約需 7~21 個工作天，至領務局申辦來臺簽證約需 10 個工作天，至移民署申辦 6 個月居留證或展延居留證約需 10 個工作天，合計約需 27~41 個工作天。勞發署線上申辦系統於 105 年 7 月 1 日全面上線後，則可將該部分申辦作業縮短至 3~7 個工作天。

外勞現行申辦作業描述

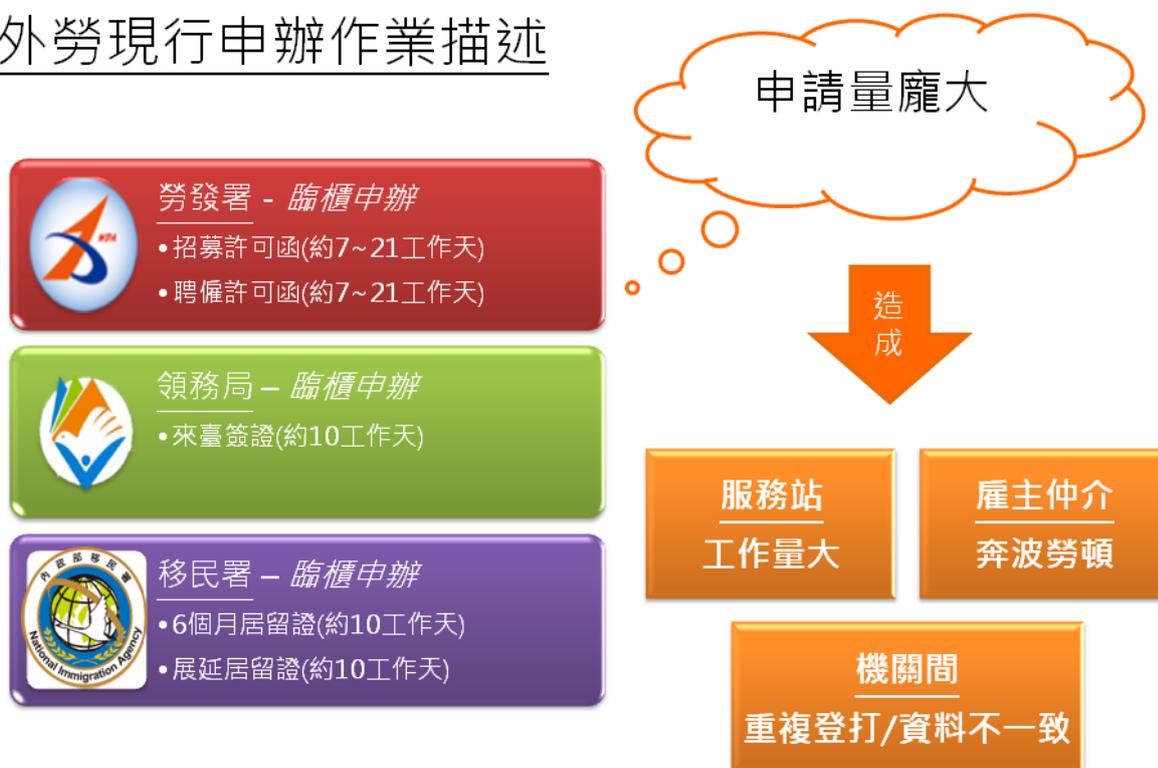


圖 2：外勞現行申辦作業流程（以臨櫃申辦為例）

伍、改造外勞申辦流程

為改造現行外勞申辦流程，移民署於 105 年委外建置外勞線上申辦平臺，整合移民資訊雲端 IaaS、PaaS 及 SaaS 等三大服務，以將現行臨櫃申請作業轉換為全程線上申請，不僅減少往來奔波之苦，且可大幅縮短申辦時間。

外勞線上申辦平臺流程如圖 3，申請人可在入境前至平臺進行線上登錄作業，如為首次入境則申請 6 個月電子居留證，經審核通過後，申請人可線上繳費並下載電子證，而入境時可透過入境查驗系統勾稽入出境紀錄；後續可在電子居留證效期內線上申辦換發 IC 卡居留證，

其審核作業則透過與勞發署之資料介接作業，取得聘僱許可函相關資料作為輔助。

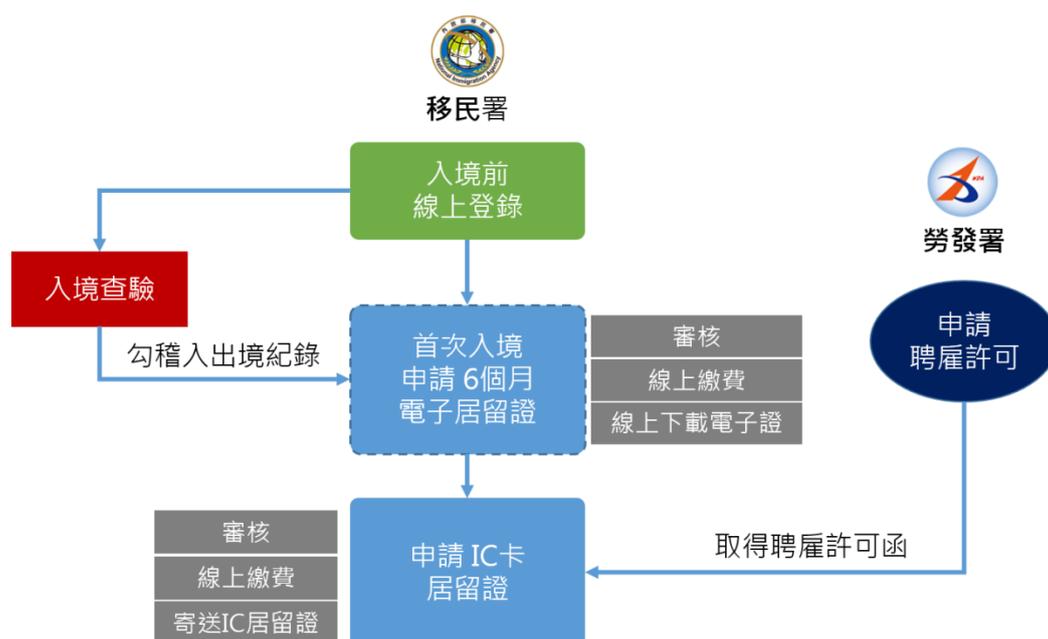


圖 3：移民署外勞線上申辦流程

有關外勞線上申辦平臺與移民署各系統之關聯性及介接之目的，詳細說明如下：

- 一、**監控管理系統**：介接監控管理系統進行系統的監控管理，系統發生異常狀況時可標示問題點所在，以利系統人員進行後續處理。
- 二、**應用系統入口管理平臺 (EIP)**：介接應用系統入口管理平臺來建立統一機制及登入作業。
- 三、**線上繳費閘道 (Payment Gateway)**：介接線上繳費閘道系統，以透過統一的付款閘道，使繳費作業能達到多元繳費之功能。
- 四、**入出境查驗系統**：介接入出境查驗系統，以整合入出境資料及申請案相關資料。
- 五、**新住民管理及分析系統**：介接新住民管理及分析系統，以維持線上申請案件及臨櫃申請案件相關資料的一致性。
- 六、**稽核管理系統 (Audit)**：介接稽核管理系統紀錄，以查詢、新增、異動以及刪除紀錄，進行稽核紀錄的追蹤及管控。
- 七、**罰鍰系統**：介接罰鍰系統，以控管申請人規費繳費情形。
- 八、**數位影像文件管理系統**：整合光碟影像系統，以備未來查考。
- 九、**製卡系統**：外勞線上申辦系統申請居留證時，待申請人繳費完成後，自動介接居留證製卡系統及移民署庫存管理系統製作居留證。
- 十、**跨機關資料介接系統**：介接勞發署系統，以取得招募許可及聘僱許可等相關資料。

陸、外勞線上申辦平臺整體規劃

外勞線上申辦平臺分為前臺作業及後臺作業兩部分，前臺作業主要提供對外申請服務，服務項目包含資料登錄／附件上傳、居留申請（電子證／IC 卡）、補件、費用繳納、進度查詢、電子證下載等，並透過 ESB 服務將資料傳輸至後臺；後臺作業主要提供對內審核服務，可利用移民署現行分文清單機制進行身分查核，並可整合製證系統、光碟影像系統及雲端共用系統（包含監控管理系統、稽核管理系統、應用系統入口管理平臺及線上繳費開道系統）。前臺作業及後臺作業架構圖分別如圖 4 及圖 5。

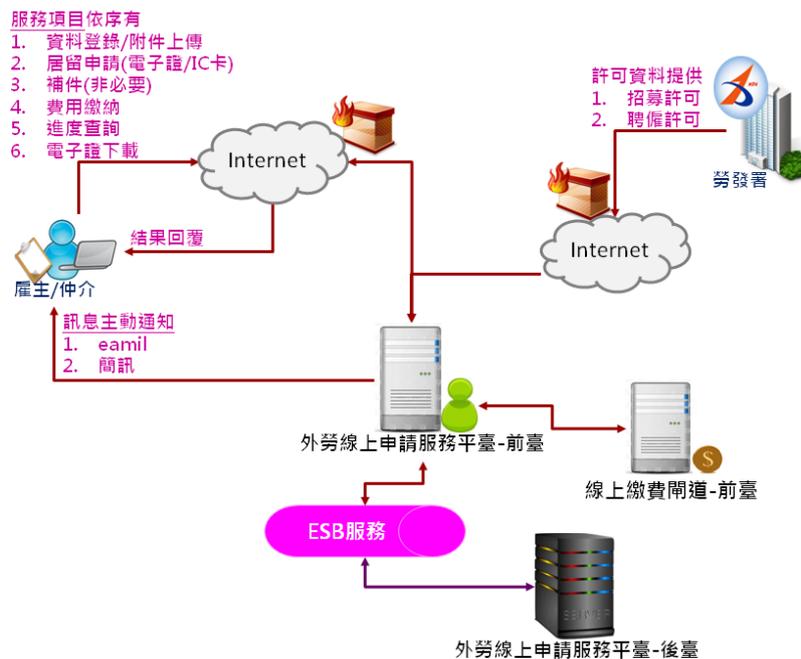


圖 4：外勞線上申辦前臺作業架構圖

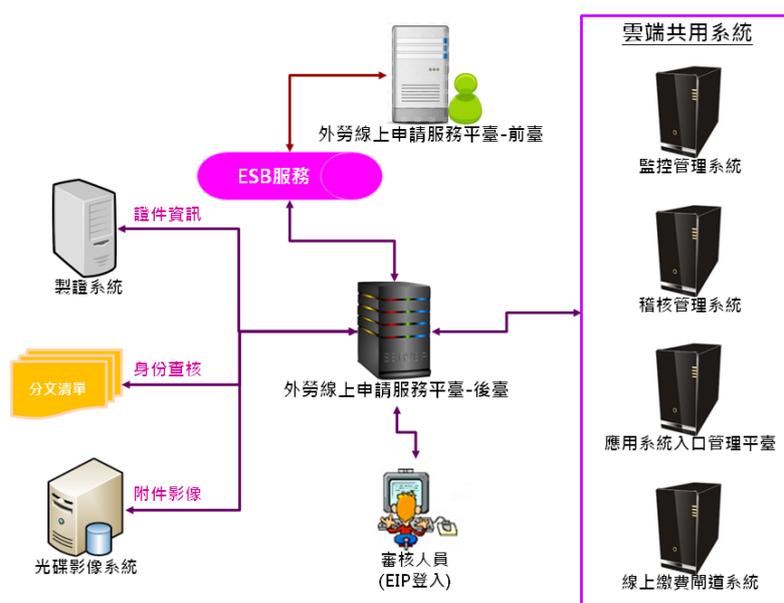


圖 5：外勞線上申辦後臺作業架構圖

外勞線上申辦案件申請、審核及發證流程包含申請人（直聘雇主或仲介業者）、移民署初審人員及複審人員等三種角色，作業流程則應包含下列六大作業：資料登錄及照片、附件上傳；退補件處理；資料校正；初審作業；線上繳費；製證作業。申辦作業流程則如圖 6。

- 一、申請人至外勞線上申辦平臺進行外勞資料登錄。
- 二、申請人至勞發署進行聘僱許可函線上申請作業。
- 三、由勞發署將聘僱許可資料介接至移民署。
- 四、雇主／仲介至外勞線上申辦平臺申請外僑居留證。
- 五、移民署進行申請案件審核作業。
- 六、如審核通過則由平臺自動通知繳費。
- 七、申請人可透過線上繳費閘道系統繳費。
- 八、申請人可自行下載電子居留證，如為 IC 卡居留證則至指定服務站領取。



圖 6：外勞線上申辦作業流程

依上述平臺架構及作業流程，外勞線上申辦平臺包含下列前臺功能：登入／登出、入境前登錄、居留證申辦、居留證申辦（換證）、案件進度查詢（退補件）、線上繳費、居留證下載、收據下載、案件撤銷申請、已核發電子居留證錯誤更正、申請資料匯入、居留證證效延期、帳號維護、資料異動、居留證明書申請。後臺則包含下列功能：審核作業、分派作業、停分作業、系統管理、案件查詢、居留證／許可證下載、收據管理、報表。

柒、結論

透過外勞線上申請服務平臺，可以減輕外勞入境後，雇主或仲介必須於 15 日內到服務站臨櫃申請為期 6 個月電子居留證的申辦壓力，同時可大幅減少移民署各服務站的工作量，並節省電子證防偽紙費用。IC 卡居留證線上申辦作業全面提供，則可為服務站省下申請案的收件、登打、收費及發證作業，減去雇主、仲介業者的奔波勞頓，並簡化繁瑣的申請手續以節省時間和人力，同時透過與勞發署之間的資料介接，以提高資料正確性及一致性。

現階段外勞居留證臨櫃申辦作業，從申辦到領證大概需要約 10 個工作天，而外勞線上申請服務平臺可使電子居留證的申辦在 48 小時內完成，IC 卡居留證的申辦也可在 5 個工作天內完成，如此將可提供民眾更優質的申辦服務。

●資料科學，打火救人—當資料科學遇上火災火警，以高雄市火災火警資料探勘為例

高雄市政府消防局火災預防科 高文宗

壹、前言

對抗火災的最佳策略是採取預防性攻擊，防患於未然，若以資料科學的語言描述，就是定義問題、資料盤點與清理、分析建模、預測、決策支援。

以高雄市為例，每年的火災案件不到一百件，但是消防隊員還是忙不完，有一個重要的原因是雖然每年「火災」數量不多，但是「火警」的案件卻是數以千計，火警和火災，差別只在一線間，家中瓦斯爐燒開水未關，鄰居報案後，消防隊來得及破門而入關掉瓦斯，就只是火警；來不及關掉，就可能演變為造成生命與財物損失的火災。

不論火災或火警，其危險因子（例如起火原因、建築物特性、人口特徵等等）可能都是共通的，若能評估火警風險，或許就等同建立了火災風險模型，這即是 D4SG（Data for Social Good Fellowship）資料英雄計畫「火災風險地圖」專案正在設法解決的公共問題。

很榮幸，高雄市政府消防局與一群「用資料力，做公益」的資料英雄合作，利用週末和晚上，共同分析過去數年的消防案件，從無到有，開始打造臺灣第一個「資料科學，打火救人」的實戰經驗。

貳、資料來源

- 一、高雄市政府消防局火災紀錄資料
- 二、高雄市政府消防局火災分析表
- 三、高雄市政府消防局火警出動人車數
- 四、高雄市政府消防局各大隊補助安裝住宅用火災警報器場所清冊
- 五、高雄市政府社會局資料（低收入戶、獨居長者、身心障礙）
- 六、高雄市政府稅捐處建築物資料

參、問題解決

- 一、優化人力資源配置的

（一）問題：如何使勤務編排更有效率？

高雄市政府消防局基層消防人員的輪班待命時間為早上 8 點到隔天 9 點，共 25 小時。如能從歷年的火災紀錄看出忙碌的時段差異，在較不忙碌的時段安排較少人力，在滿足基本戰力與鄰近分隊即時支援的前提下，不必讓每個隊員皆值勤 25 小時的時間，

能夠讓隊員有更多時間休息，避免不必要的人為疏失，並作更有效率之人力配置。

(二) 分析方法：每個分隊在什麼時段可精簡人力，什麼時段須要多加派人力？

1、從派遣次數的角度出發：

分隊的派遣次數越多代表該時段火災火警發生越頻繁，消防人員出動的次數越多，以線圖呈現分隊忙碌的時段。

2、以出動車數的角度出發：

出動車數越多，代表該時段、該分隊除必須處理很多火警火災的報案外，棘手案件也比較多，以線圖呈現分隊車輛出動情形（如圖 1）。

3、派遣車數與出動車數做比較：

經由派遣車數與出動車數一起做比較的話，可以很容易地看出哪些時間點是分隊出動頻繁且又需要較多人手的時候。

(三) 分析結果：

經統計分析 100 年 1 月至 105 年 5 月底，火災火警通報次數與出動車次顯示，上午 10 時至下午 6 時是火災火警派遣與出動車次的高峰期。

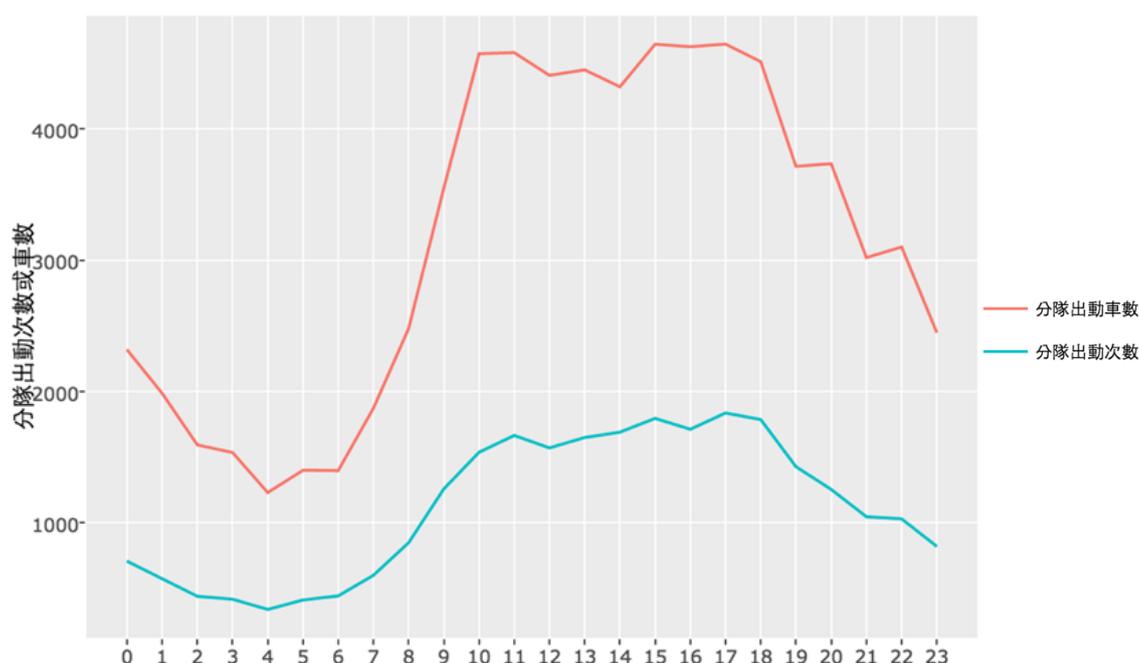


圖 1：火災火警紀錄的發生時間

二、住警器發放

(一) 問題：

「住宅安裝住警器、家人安全有保庇」，這是消防機關宣導安裝住宅用火災警報器（住警器）的標語，安裝住警器可以降低火災災害的嚴重性。消防局每年都會收到善心人士捐贈的住警器，而目前面臨到的問題是，如何發放這些愛心住警器，得以讓社會的愛心發揮最大效益。

(二) 分析方法：

觀察各區里的火災風險指標，探討往年的發放情形，在各區里的發放比例上，是否有其他的改善空間。

1、資料蒐集

- (1) 高雄市消防局住警器發放列表【103,104 年】
- (2) 高雄市火災火警資訊【消防局】
- (3) 高雄市弱勢族群（身心障礙、獨居長者）資訊【社會局】
- (4) 高雄市建築物資訊【稅捐處】

2、警報器發放指標

(1) 指標設計目的：

希望透過一個指標，去瞭解高雄市各個區里發放的狀況，希望將有限的資源，做合理的發放，達到最大效益。

(2) 指標定義：

指標的設計主要是藉由風險分數以及住警器申請數量分數，定義出住警器發放指標，定義如下：

$$\text{【住警器發放分數】}_i = \text{【住警器申請數量分數】}_i - \text{【風險分數】}_i$$

(3) 住警器發放指標說明：

每個指標的分數，都是將原始數值標準化後（重新將級距縮放為 0 到 100 之間）的結果，因此不同指標之間的分數，可以相互比較。

對於住警器發放分數的定義，可以將指標看作兩個部分，第一個部分是住警器申請數量分數，第二個部分則是風險分數：

A、第一部分－住警器申請數量分數：

統計各區里已經發放的住警器申請數量，並將原始數值標準化，分數越高，代表發放數量越多。

B、第二部分－風險分數：

在火災機率成因檢定中，藉由建立統計模型，去預測每個區里發生火災的機率，並將機率標準化，分數越高，代表該區發生火災機率越高。

透過第一部分所計算的住警器發放數量分數，減去第二部分的風險分數，便可以得到各區里現狀的住警器涵蓋分數。

(三) 分析結果

由上述發放指標分數資訊，可以得到各區里現狀的住警器涵蓋分數，呈現如圖 2，如某區里指標分數大於 0（地圖上顯示藍色），則代表住警器發放情況過剩，反之如某區里指標分數小於 0（地圖上顯示紅色），則代表住警器發放情況缺乏，將來消防局發放愛心住警器時，可利用上述資訊來調整各區里發放數量的比例，以達到效益極大化之目的。

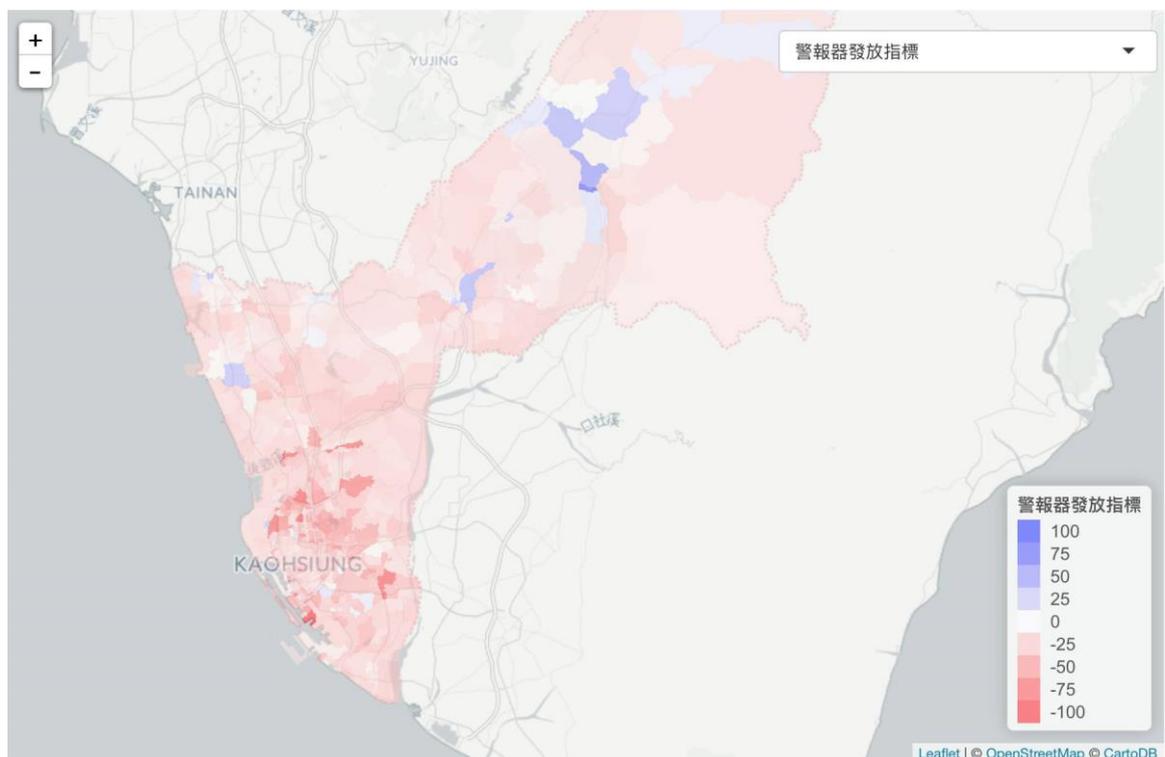


圖 2：住警器發放指標地圖

三、火災火警發生原因

(一) 問題：

瞭解高雄市地區火災火警真實發生原因為何？並藉由發掘此原因，提供市民最有效的防災與預防措施，進而讓高雄市火災火警風險降至最低，與市民共同創造一個安全無虞的環境。

(二) 分析方法：

彙集高雄市 100 年 1 月至 105 年 5 月底所有建築物火災火警通報資料，包含地籍資料、火災火警發生時間／原因／場所，以地區做整合，提供出一個初步的資料庫，並從中取得想要的資訊。

1、火災火警主要成因

利用整併後資料庫，將高雄市所有火災火警的數量對火災火警成因作圖（如圖 3），可以發現造成高雄市火災火警主要 Top3 成因為「原因不明」、「煮食不慎」、「電器因素」。（註：「原因不明」為沒有紀錄或顯示原因待查）

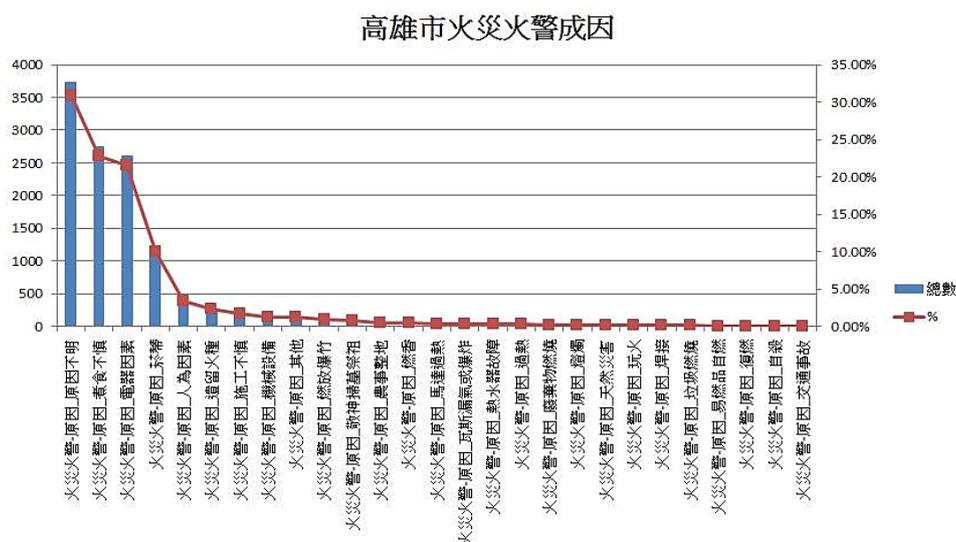


圖 3：高雄市火災火警成因

2、火災火警主要場所

利用整併後資料庫，將高雄市所有火災火警的數量對火災火警發生場所作圖（如圖 4），可以發現造成高雄市火災火警主要 Top3 場所為「一般住宅」、「其他」、「工廠及倉庫」。

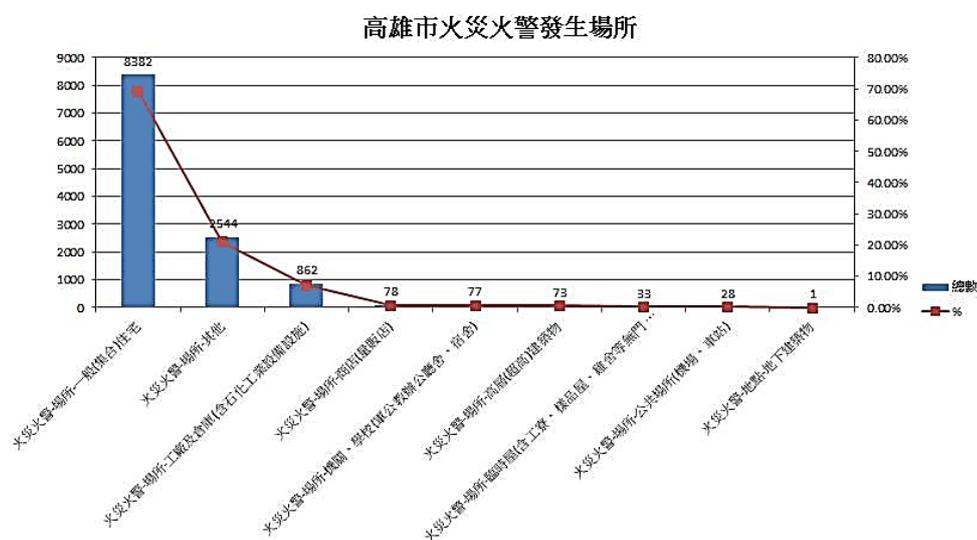


圖 4：高雄市火災火警發生場所

3、火災火警主要發生地區

將高雄市所有火災火警的數量 Top 10 的地區作圖（如圖 5），可以發現左營區佔前三名，分別是「福山里」、「新上里」及「菜公里」。

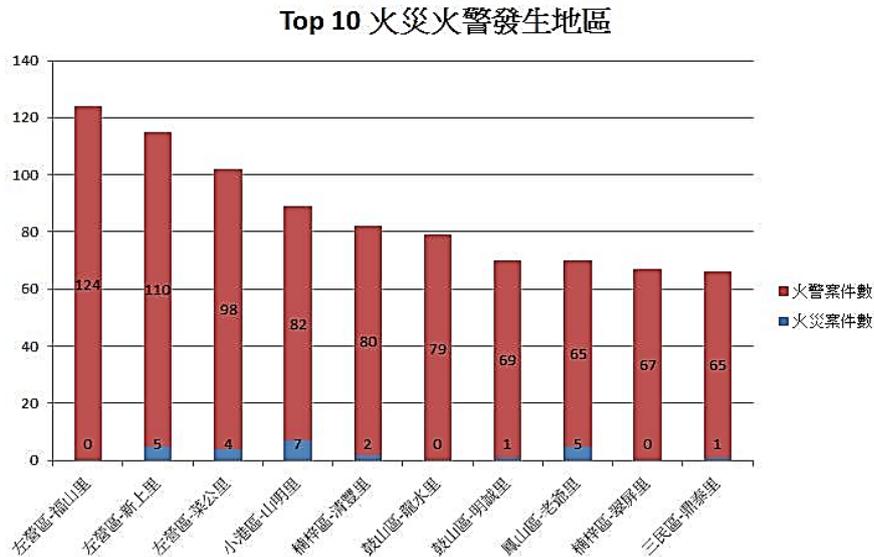


圖 5：Top 10 火災火警發生地區

（三）分析結果：

由上述分析得知，高雄市整體火災火警主要是發生在住宅中的「煮食不慎」、「電器因素」，以及在紀錄上原因較難辨別的項目。另外，發生最多火災火警的區域為左營區的三個里（福山里、新上里、菜公里），且其火災火警成因前三名也是煮食不慎、電器因素與原因不明。

藉由火災火警通報資料，加上開放資料中的區里界圖資訊，將火災火警發生次數以熱圖方式呈現（圖 6），紅色越深代表該區火災火警發生次數越多，反之綠色則是次數較少區域，並提供各區里火災火警成因前三名以及發生場所前兩名，方便使用者查詢各區域狀況，制定符合各區域最有效率的防範火災火警措施。

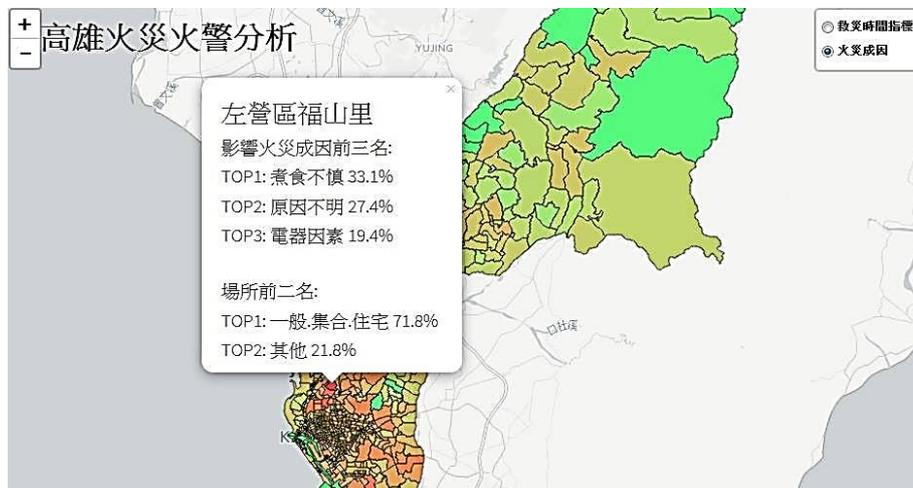


圖 6：高雄市火災火警互動式地圖分析

(四) 火災機率成因檢定

透過統計分析「身心障礙」、「獨居長者」及「房屋資訊」這三大類變數，來預測風險機率值，運用邏輯思回歸(Logistic Regression)進行分析，並搭配逐步回歸(Stepwise Regression)的方式挑選對風險指標預測有顯著效果的變數，建立模型與評價。

經過十次訓練模型的結果，至少出現過一次顯著性的變數如下：身心障礙-嚴重程度-中度、身心障礙-人數、房屋資訊-營業用面積平均、房屋資訊-透天住戶數及房屋資訊-大樓住戶數。

從顯著的變數可以看出，影響一個地區(里)火災機率的高低，取決於身心障礙的人數及房屋資訊。獨居長者相關的資料，在此樣本模型中，無顯著效果。

●全民健康保險特約醫事機構電子化續約系統簡介

衛生福利部中央健康保險署資訊組 張齡芝

壹、前言

由於配合政府推動「電子公文節能減紙推動方案」政策，衛生福利部中央健康保險署（以下簡稱本署）於近幾年陸續規劃簡化現行特約醫事機構申辦之異動事項，如人員、特殊設備及病床等資料之紙本作業流程。另為增加資料收載正確性，運用憑證驗證等各項電腦科技讓特約醫事機構可透過健保資訊網（VPN）進行線上申請、審核、核定及進度與結果查詢。此外為有效收載醫事機構印鑑圖檔品質，亦規劃收載印鑑圖檔之格式與作業方式並統一加解密方式，以利後續其他系統應用。近幾年因應目前業務需求發展之多樣性，本署於 105 年亦建置印表機集中管理作業，將主機產製之各類檔案格式轉換為新的套表格式及 PDF 檔案格式，以提升作業效率及達無紙化、節能減碳之目標。

由於本署和特約院所是合約關係，合約的簽訂是很慎重的，因此過去每隔 3 年健保特約院所的負責人需親自到本署簽署續約，耗費社會成本甚鉅，故本署於 105 年積極開發建置「全民健康保險特約醫事機構電子化續約」系統（以下簡稱本案），本案因本署各業務組辦理續約時程有所不同，最後決定先以本署中區業務組為主，進行本項作業實施對象。以中區業務組為例，轄區包括臺中、彰化、南投地區，於 105 年度需要續約的醫療院所所有 3 千多家，負責人要親自來署簽約，免不了舟車勞頓，而本署本身也要準備相當的行政人力因應。但是雲端時代，政府更要思考利用資訊科技來簡政便民，因此透過每個醫事人員都有的醫事人員卡來做身分辨識，經由醫療院所與本署間的專屬網路（VPN），透過網路輕鬆點選即可完成續約，簽訂完成的合約書並可以從網路下載保存，醫師更不必親自至現場辦理續約。

如前所述，由於部分基礎建設已提早列入規劃及建置（憑證驗證技術、印鑑圖檔收載、合約套表程式轉換等），且本署各分區於近幾年辦理現場簽約或續約，皆陸續掃描印鑑圖檔收載，故使本次開發作業可順利完成，進而達特約醫事機構與健保署雙贏局面。

貳、時程規劃

由於接獲需求至上線時程非常短暫，故對於時程掌握非常重要。另因本作業涉及身分辨識、印鑑等之適法性問題需解決，以讓本項作業可在有適當法律支持下運作。惟因無法先行等待法律議題解決後才開始進入程式開發，故配合需求單位在尋求各項議題之適法性同時進行資訊需求訪談。茲將主要規劃時程項目與內容臚列如表 1。

表1：各期時程執行內容

時 程	期 間	項 目
規劃期	105 年 1~3 月	1、確認電子化續約適法性 2、規劃系統畫面與功能雛形 3、需求訪談
建置期	105 年 4~5 月	1、程式撰寫與測試 2、測試意見收集回饋與修正。 3、系統建置與教育訓練 4、本署中區業務組合約及印鑑掃描檔轉入醫療主機
推廣期	105 年 6~7 月	1、系統正式上線 2、辦理推動及宣導作業 3、本署其他各區業務組合約及印鑑掃描檔轉入醫療主機
精進期	105 年 8~12 月	1、成果評估及系統再修正 2、全面推廣 3、規劃印鑑管理系統精進列入106年新增開發採購案

參、作業環境

本署醫療類資訊系統主要分對外及對內作業服務，對外服務係透過健保資訊網服務系統（VPN 及 Internet）提供醫事機構、藥商、特材商及民眾使用健保醫療相關服務作業，對內則透過署內（Intra）醫療資訊系統提供本署業務承辦執行各項相關業務，相關系統環境，依對外、對內服務分別說明如下：

一、本署醫療資訊系統內部環境

（一）集中化醫療作業主機

- 1、採開放式之 UNIX 作業系統架構，使用 Oracle 11 資料庫管理系統。
- 2、批次作業則以 Pro*C 程序語言開發撰寫工具；中文碼使用 UTF-8。

（二）應用系統伺服器主機

- 1、業務需求規則採元件化方式開發，置於中介層（Application Server），所有元件均由中介層負責系統資源管理。
- 2、.NET 伺服器
 - (1) 作業系統為 MS Windows 2008 Server。
 - (2) 採用 .NET Framework 4.0 架構，以 Visual Studio 2010 作為開發環境，網頁程式以 VB .NET 程式語言撰寫。

（三）用戶端：使用 WEB BASE 介面。

（四）印表架構：採用 GMC 套表軟體及 Printer Manager 整合性報表印出介面。

二、本署醫療對外服務系統環境

(一) 主機端

- 1、採開放式之 UNIX 作業系統架構，使用 Oracle 11 資料庫管理系統。
- 2、批次作業則以 Pro*C 程序語言為開發撰寫工具。
- 3、為提升本署醫療資料安全，資料庫內敏感性欄位為實體加密，且資料加密金鑰與內部主機不同，以強化資料保護。
- 4、因應資訊安全要求，.NET 撰寫之程式僅採用 SQL Stored Procedure 方式與資料庫連線。

(二) 應用系統伺服器主機

- 1、架設於 MS Windows 2008 Server。業務需求規則採元件化開發，採用 .NET Framework 4.0 架構，以 Visual Studio 2010 作為開發環境，網頁程式以 VB .NET 程式語言撰寫。
- 2、憑證驗證服務系統。

(三) 用戶端

VPN 主要用戶為本署特約醫事服務機構需要使用電子憑證登入，使用 WEB BASE 介面。

肆、系統架構

一、各主機端架構

醫療資訊系統對內透過署內 (Intra) 提供本署業務承辦執行各項業務 (如圖 1)；健保資訊網服務系統則於 Internet 與 VPN 提供網頁服務，VPN 則以臺北與臺中之 IDC-整合式資料中心提供服務，VPN 健保資訊網服務系統係應用健保卡整體運作環境架設之專屬性的健保資訊網 (如圖 2)。各作業服務之健保資訊網服務系統架構相同，說明如下：

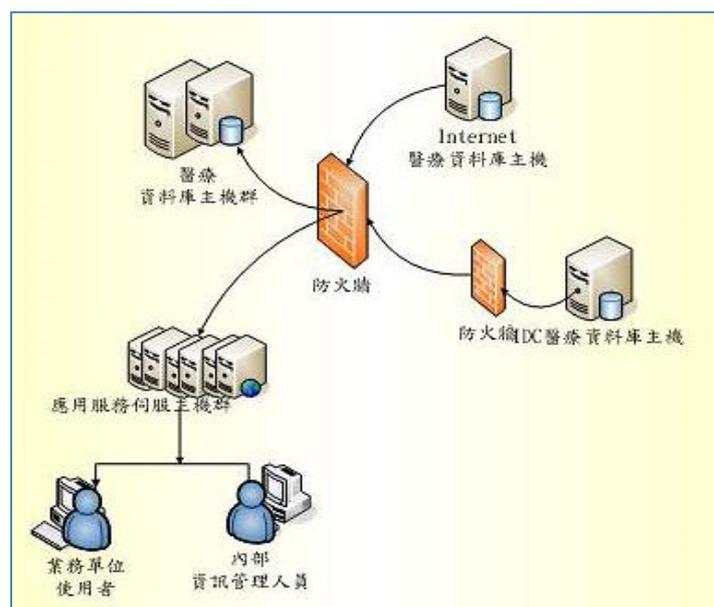


圖 1：醫療對內服務系統架構

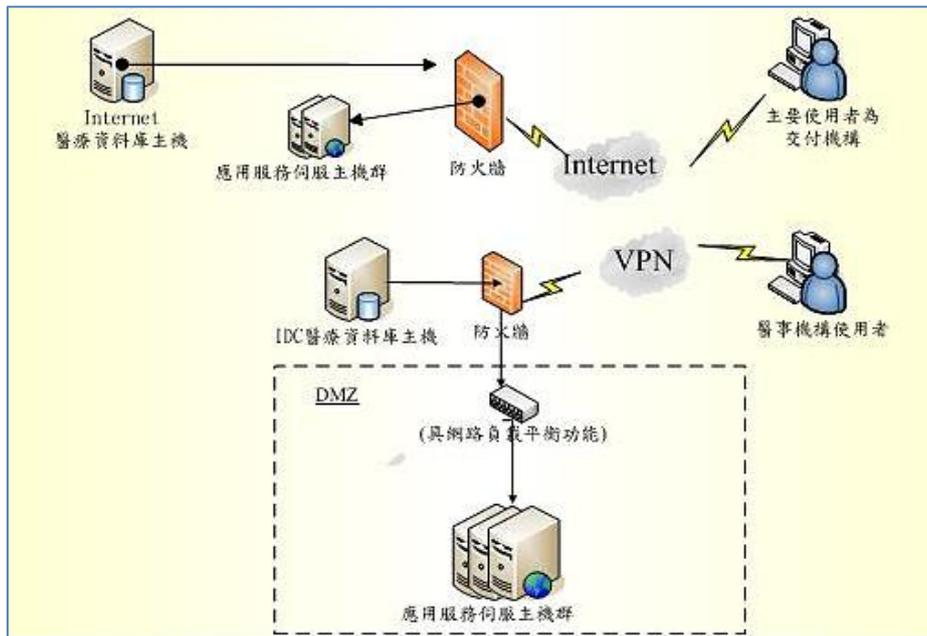


圖 2：醫療對外服務系統架構

伍、系統功能

由於本作業完全採電子化，故如身分辨識、印鑑數位化、合約書調閱與確認等，需有完善搭配機制以達申請流程簡化、資料正確及保護個人資料等各項功能，茲將重要功能及問題解決方式分述如下。

一、身份辨識

以三道關卡 VPN、安全模組卡及負責人醫事人員卡辦理線上續約，缺一不可故足以辨識及確認醫療院所簽署人身分，已達不可否認性。

- (一) 健保資訊網服務系統 (VPN)：醫療院所與本署間之專屬網路。
- (二) 安全模組卡：由本署核發，SAM 卡裝置於讀卡機內，如同讀卡機之身分證，以辨識醫療院所。
- (三) 醫事人員卡：由衛生福利部醫事憑證管理中心核發，需執行身分確認，金鑰長度已由 1024 位元改為 2048 位元。每個憑證中心使用者的身分必須是唯一的。

二、印鑑數位化

- (一) 本署機構章及署長章：先產生印鑑圖檔 (300dpi 以上)，另以加密方式存放於醫療主機，續約完成後將印鑑圖檔套印至電子合約書。
- (二) 院所機構章及負責人章：提供目前使用之印鑑卡圖檔，供線上續約時核對與確認後，封包於電子合約書末頁。

三、憑證登入入口

(一) 進入健保資訊網 (VPN) 服務平臺後，選擇醫事人員卡將電子憑證插入健保卡專屬讀卡機，及輸入憑證相關資料，按憑證登入鍵 (如圖 3)，進入「我的首頁」選擇醫事機構線上續約即可開始申請 (如圖 4)。

(二) 入口處會先行驗證登入者是否為正式醫事人員憑證，讀取晶片身分證號及安全模組卡中之醫事機構代碼，確認身分證號需為該醫事機構負責人，確認後方可登入。



網站地圖 親愛的 訪客 您好! 請先從下方登入

衛生福利部中央健康保險署
National Health Insurance Administration, Ministry of Health and Welfare
健保資訊網服務系統(VPN)

1:30 例行維護, 請儘量勿於該時段使用系統, 謝謝您的配合。

首頁

服務項目

- 健保醫療資訊雲端查詢系統(首頁版)
- 院所申報醫師別覽作業
- 保險對象特定醫療資訊查詢作業
- 住院病例組合編審查詢作業

醫事人員溝通平台

- 醫事人員溝通平台

常用服務

- 新手上路
- 下載專區
- 醫療資訊揭露
- 健保分區業務組資訊交流區

其它應用系統

- 衛生福利部國民健康署-兒童健康管理系統
- 衛生福利部國民健康署-口腔癌篩檢系統
- 衛生福利部疾病管制署(致醫界通函)
- 衛生福利部全民健康保險爭議審議會

公告事項

- ※為因應106年兒童節及民族掃墓節連續假期, 請各特約醫療院所協助更新該假期期間之看診時段(含科別), 俾利民眾查詢, 謝謝!(106.03.10) [詳細資料..](#)
- ※**[重要通知]** 食藥署通知有關冠脂妥之退換藥, 惠請各地區醫院、基層醫療院所及藥局配合辦理。(106.03.09) [詳細資料..](#)
- ※自106年3月1日起本署提供「全民健康保險電子轉診平台」, 醫師請使用首頁左側「**醫事人員溝通平台**」登入, 醫事機構使用者則仍由首頁右側登入。(106.03.01) [詳細資料..](#)
- ※**[重要通知]** 為落實雙向轉診, 加強醫師與醫師間轉診連繫, 新增「醫事人員溝通平台-電子轉診平台」, 鼓勵院所開發醫療資訊系統(HIS)未來與電子轉診平台介接推廣應用。(106.02.21) [詳細資料..](#)
- ※105年度扣繳憑單電子檔下載通知(106.01.26) [詳細資料..](#)
- ※**[重要通知]** 有關電子化專業審查系統「事前審查」與「費用抽審」新版網頁說明事項。(106.01.13) [詳細資料..](#)
- ※為強化參加「鼓勵醫事服務機構即時查詢病患就醫資訊方案」醫療院所之資料復原能力, 中華電信針對基層醫療院所於105/07/01起免費提供20GB健保雲端儲存服務。(105.10.17) [詳細資料..](#)
- ※本網站主要提供醫事機構使用, 若是查詢個人加退保事宜, 請洽0800-030598詢問。(105.08.04)
- ※每日上午5:00至8:00因進行例行系統維護醫療費用檢核作業將暫停服務, 但仍可正常收件, 若於本時段上傳處理狀態為「檢核中」, 將於上午8:00開始排程檢核, 請勿將已上傳檔案刪除, 以免影響優先排程權利。(102.01.04)
- ※首次使用本網站提示事項。(101.12.11) [詳細資料..](#)

聯絡窗口

服務類別: 請選擇

憑證種類:

- 醫事機構卡
- *PIN:
- 政府單位憑證卡

讀卡機種類:

- 健保讀卡機
- 晶片讀卡機

憑證登入

到第 1 頁

圖 3：VPN 首頁憑證登入



我的首頁 > 醫務行政 > 線上續約作業

現行作業區

醫事機構線上續約作業

連線資料

看診資料及掛號費維護

線上續約作業

通訊資料維護(含扣繳憑單維護)

藥服費合理量參數維護

臺北虛假診 醫事機構負責人 甄小麗 您好:
貴機構不在該次電子化續約名單, 若需簽訂合約, 本署將另行通知

圖 4：醫事機構線上續約作業選項

四、醫事機構線上續約步驟

- (一) 步驟一：醫事機構登入後先選擇採線上續約或現場續約。若該次續約亦需同時辦理印鑑變更者，則不適用線上續約。
- (二) 步驟二：選擇線上續約者，則可進行合約書與印鑑預覽作業，核對以下內容
 - 1、印鑑卡
 - 2、機構基本資料（代碼、名稱、地址）
 - 3、負責人基本資料（身分證號、姓名）
 - 4、本次合約有效期間
- (三) 步驟三：步驟二資料確認後，點選合約產製作業。
- (四) 步驟四：下載合約書（一式 2 份，15 天內可自由下載）。

陸、系統流程

依據本項作業資料流及 VPN 院所端線上申請流程，將系統流程區分為「上線前置作業」、「批次作業」及「線上申請作業」三大部分，其作業步驟分列如下：

一、上線前置作業

當批次作業未啟動前，需有多項作業務必先行轉入及維護，方可進行後續流程。

(一) 印鑑檔轉入：

- 1、轉檔前需將每個 jpg 以壓縮方式轉檔為 zip 壓縮檔，並將檔案更名（MHAT_HOSP_SEAL_YYYYMMDDDBS.zip）。可一次壓縮一個檔或多個檔，惟檔案數建議不要超過 2,500 個。
- 2、建立資料表與檔案關聯，取來源檔之日期建立或變更日期，每個檔案各別加密存放。
- 3、匯入機構印鑑名單檔，記錄上傳日期、分區別及流水號。

(二) 相關代碼建立：

- 1、特約醫事機構續約流程代碼對照表。
- 2、特約醫事機構合約條款發布公告修正日。
- 3、現場續約各業務組承辦人員。

(三) 待續約名單匯入：本次作業係因僅針對中區業務組進行試辦，故對於名單挑選邏輯尚未取得全署統一，故先由人工挑選後匯入主機。後續若有統一規範，將由系統自動啟動名單挑選及匯入作業。

二、批次作業

- (一) 每日批次執行待續約醫事機構續約文件檔之產製→提供 VPN 端預覽使用。

(二) 合併醫事機構續約文件與印鑑檔，並轉為「醫事機構續約文件 PDF 檔」。

(三) 每日批次將已合併之續約文件檔 (PDF) 進行搬檔作業。傳送至外部服務主機後，提供醫事機構預覽使用。

因考量不影響對外服務主機伺服器的效能及資訊安全前提下，有關醫事機構續約文件 PDF 檔，目前於內部醫療主機進行，故每日系統定時將該類檔案進行搬檔作業。

三、線上申請作業

(一) 針對已確定續約且核對資料完畢之醫事機構，產製最新合約書，包含合約內容、印鑑及產製時間 (如圖 5)。

(二) 醫事機構每筆線上申請作業皆會寫入紀錄檔中，系統並會自動每日定時回傳內部醫療主機。



圖5：產製合約核對確認文字說明

柒、系統績效

一、本案可於極短時間內完成開發，主因本署資訊人員腦力激盪，在基礎建設已有完備建置並利用現有架構及設備之下所設計，故經過業務組在行政業務面的各項突破，方可順利上線。由於本署各分區業務組每 3 年的大型續約作業安排時間不同，故本項作業開發之前，部分業務組已完成年度續約。部分業務組採先觀望中區業務組實施狀況，再考量是否加入。惟針對資訊面無法只服務部分院所，故整體開發規劃上，仍以全署角度進行開發。

二、截至 105 年 12 月底，對於未加入本項作業之其他業務組，資訊面仍客製化提供印鑑檔轉檔程式，以利各業務組先行將印鑑檔轉到主機供後續使用。

三、本署中區業務組參與成效如下：

(一) 醫療院所端

- 1、節省舟車往返時間。
- 2、簡化續約手續及時間，操作時間由 20 分鐘縮短為 5 分鐘。
- 3、節省郵資停車費。
- 4、提高滿意度，本次整體滿意度(滿意及非常滿意)，達 99%。

(二) 健保署端

1、行政面

- (1) 節省行政人力：符合電子化續約家數約 2,842 家，完成線上需約有 2,767 家，完成率高達 97%。
- (2) 節省採購合約書成本：書面合約書列印 102 年產製 6,232 本，105 僅產製 740 本。
- (3) 節省行政人力：人力調用 102 年 154 個人日，降至 105 年 18 個人日。
- (4) 節省掃描印鑑時間：印鑑卡掃描由 102 年 3,116 張降至 105 年 370 張。

2、資訊面

- (1) 醫事機構端無須再花費修改原來之系統，亦不需再增設電腦相關設備。
- (2) 部分醫事機構 Clinet 未安裝 PDF 軟體，故需再另由人力協助。
- (3) 由於合約印鑑圖檔目前存放於 file system 目錄下，未來會再行評估是否有更好之解決方案，以提升存取之效能。

捌、結語

為因應醫療業務每個階段快速的變動及新的發展，及隨著環境和社會結構的變動，本署需配合進行多項醫療政策改革，故為讓政策更有效實施，需有強大的資訊系統作為後盾，以因應資訊科技之快速發展，亦可同時顧及執行效率與資訊安全，並達醫界、業界、民眾及政府多贏的成果。

● 加密勒索軟體攻擊手法及資安防護研析

內政部警政署資訊室 李權龍

壹、前言

勒索病毒最早於 2005 年在東歐俄羅斯境內出現第一個受害案例，隨著加密技術快速發展，至 2013 年在金融科技及匿名網路等技術助長下發展更臻成熟，逐漸開始在全球肆虐。臺灣在近 2 年亦陸續遭受肆虐，根據資安廠商統計 2016 年受害數量相較去年已有數倍成長，受害企業已經高達 252 家，達到歷年高峰。

勒索軟體危害越來越猖獗，是 2016 年最主要的資安攻擊手法之一，必需正視其所帶來的負面效應，強化各式資安防護作為以為因應。

貳、問題研析

- 一、自 2013 年起，被稱為史上最狠毒的勒索病毒 Cryptolocker 現蹤，如不慎感染此類病毒，磁碟內的檔案將遭無預警加密，唯有依據指示支付贖金後，才能得到解密金鑰。此類病毒大部分在使用者不慎觸發後，即會將磁碟中所有的文件、圖片、影音檔等進行 RSA-2048 至 4096 強度不等之加密，部分變種還會連帶加密網路共用資料夾，擴大受害範圍。
- 二、目前得知加密勒索軟體主要散布管道，以電子郵件社交工程、瀏覽網站、社群媒體及檔案分享為主，多數使用者在電腦未安裝防毒軟體、系統和軟體未持續更新及缺乏警覺性之資安意識情況下，自然成為受害目標。
- 三、內政部警政署近期攔截及蒐獲之樣本主要為經壓縮檔包裝過之腳本檔，並以 JS、WSF 及 DOCM 檔等為主。研析其攻擊採腳本檔之策略，主因為可避開防毒軟體對二進位檔之檢測，經過程式碼混淆化編碼，可有效降低被偵測到之機率，此也考驗使用者資安意識對社交工程防護之能力。

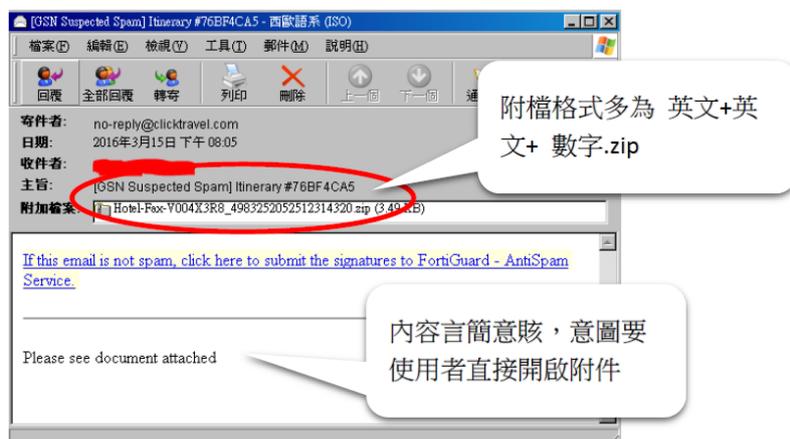


圖 1：勒索軟體郵件樣本

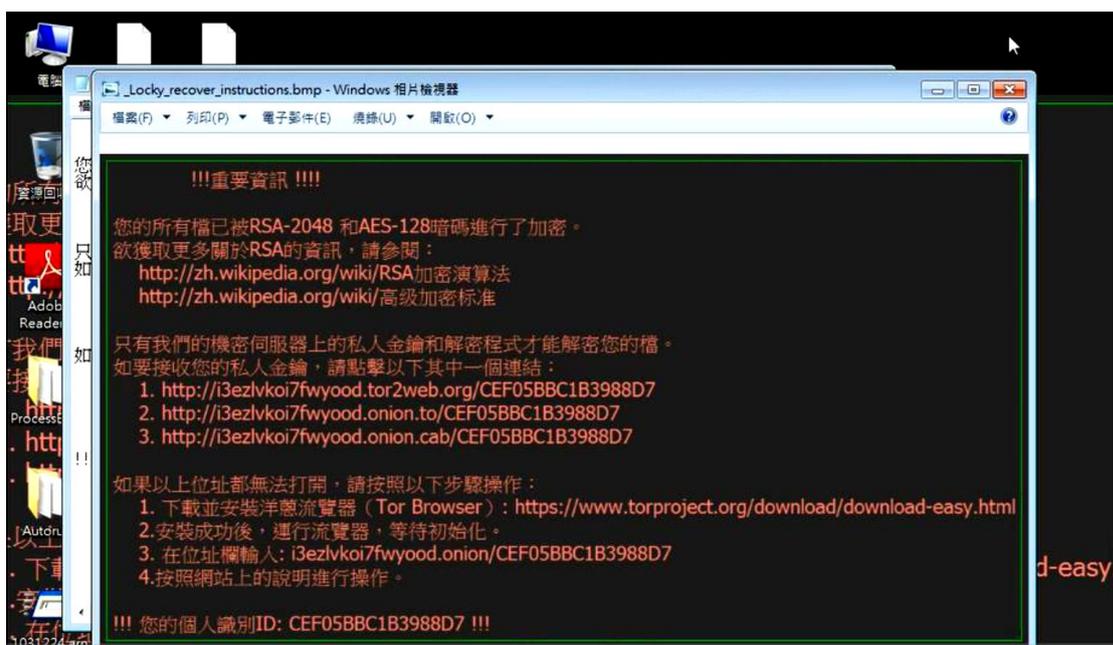


圖 2：使用者中勒索軟體病毒遭加密後之螢幕畫面

- 四、據 2015 年趨勢科技統計資料顯示，臺灣地區勒索病毒攻擊人次在 5 月份達到新高，共計 50 萬人次遭勒索病毒的網頁攻擊，較 4 月份增加 3 倍。另在災情部分，國內外已有不少災情傳出，除一般民眾外，不乏企業及政府機構。單是 2016 年第 1 季，就有 326 起，較 2015 年第 4 季發生的 178 起，足足增長 83%，不僅有逐季攀升的態勢，數量更是有接近倍增的情況。
- 五、加密勒索軟體至今仍持續不斷變化其攻擊手法，無論是透過電子郵件、植入網站廣告、P2P 分享及論壇分享等途徑擴大其感染範圍，再加上其利用比特幣（Bitcoin）透過匿名網路 Tor (The Onion Router, 洋蔥路由器)，造成執法單位追查犯罪金流上之困難度。

參、防護建議

一、建議一般民眾可採行之防護方式如下：

- (一) 平日養成重要檔案備份習慣，分散資料毀損之風險。
- (二) 對於來路不明之郵件提高警覺。
- (三) 網路危機四伏，瀏覽應特別注意安全，並持續更新瀏覽器至最新版。
- (四) 選購具信譽之商業防護軟體，增強電腦上網防護能力。
- (五) 定期維護電腦安全狀況，時常更新。
- (六) 瞭解新聞時事脈動，降低資安風險。

二、建議企業組織及政府機關可採行之防護方式如下：

- (一) 定期辦理資安意識教育訓練及電子郵件社交工程演練。

- (二) 建置郵件過濾系統，將可疑攻擊攔截並列入監控。
- (三) 建置瀏覽網頁代理伺服器，過濾資安威脅內容。
- (四) 宣導重要檔案文件，應養成備份習慣。
- (五) 重要或核心業務主機管理人員，應落實管理紀律，避免災損擴大。
- (六) 建立集中式之作業系統及軟體更新修補派送機制。
- (七) 妥善處理災後應變，降低損害。
- (八) 規劃雲端備份，降低資料遺失風險。

肆、結語

加密勒索軟體拜金融科技創新產物比特幣及匿名網路活動難以追蹤所賜，於近幾年迅速竄起。截止目前為止，全球尚無一套有效之偵測及防護方式可完全因應此種威脅。民眾及企業組織除須正視此威脅的嚴重性外，參酌本文建議做好事前預防工作，可降低此種病毒帶來之災損。

參考資料

- 一、勒索軟體：恐嚇取財手法十年進化史，趨勢防病毒公司。
<http://blog.trendmicro.com.tw/?p=12957>
- 二、網路勒索案件創新高 臺灣地區 5 月遭勒索病毒攻擊人次高達 50 萬 威脅急增 3 倍，趨勢防病毒公司。
<http://www.trendmicro.tw/tw/about-us/newsroom/releases/articles/20160615093010.html>
- 三、趨勢科技：勒索軟體 Q2 季增 3 倍，中時電子報。
<http://www.chinatimes.com/newspapers/20160826000155-260204>
- 四、企業面對 CryptoLocker 的因應與自保之道，ithome。<http://www.ithome.com.tw/node/83541>
- 五、肆虐升溫，勒索軟體災情擴大的 7 項原因，ithome。<http://www.ithome.com.tw/news/107150>

機關動態－人事

●國立故宮博物院

- 國立故宮博物院教育展資處處長林國平，調任國立故宮博物院文創行銷處處長，自106年2月20日生效。
- 國立故宮博物院文創行銷處處長徐孝德，調任國立故宮博物院教育展資處處長，自106年2月20日生效。

●內政部移民署

- 移民署移民資訊組系統設計科分析師余世傑，調陞內政部資料管理科科長兼任行政組組長，自106年3月6日生效。
- 移民署移民資訊組組長一職，由立法院資訊處高級分析師黃耀樑調任，自106年3月21日生效。
- 移民署資訊安全科分析師楊之寧，陞任移民署移民資訊組資訊安全科科長，自106年3月21日生效。

活動預報

●政府網站創新應用說明會暨政府網站溝通應用培訓班活動

壹、活動說明

網站服務不斷創新演進，為強化政府機關網站及社群服務經營之品質，有效提供與民眾溝通互動的管道及優質服務，國家發展委員會（以下簡稱本會）舉辦 106 年度「政府網站創新應用說明會」，將以國際政府網站發展趨勢、政府網站服務管理規範（草案）、新媒體著作權、Open API、政府機關公務系統無障礙指引（草案）等主題，透過實務案例分享，提供機關同仁更多經驗及創意來源。

本會前於 105 年 9 月至 12 月舉辦 6 梯次「政府網站溝通應用培訓班」，提供機關網站營運人員於技術及操作實務相互交流，各機關反應熱烈並期望再加開場次，本會特別規劃加開 1 場次「政府網站溝通應用培訓班（臺北場）」，以強化各機關政府網站營運及社群服務，尚未參訓之機關敬請把握機會。

貳、主辦單位：國家發展委員會

參、執行單位：中華民國資訊軟體協會

肆、參加對象：各機關資訊部門主管、承辦同仁（每機關參加人數至多 2 名為限，創新應用說明會及應用培訓班可同時報名參加）

伍、辦理日期及地點：

一、政府網站創新應用說明會（為確保品質，每場次錄取人數限額 120 名）

活動梯次	活動日期	活動地點
臺北場-1	106年3月28日（二） 9:00-17:00	中國文化大學推廣教育部大新館4樓 數位演講廳 （臺北市延平南路127號）
臺北場-2	106年3月29日（三） 9:00-17:00	
臺北場-3	106年4月12日（三） 9:00-17:00	
臺中場-1	106年4月14日（五） 9:00-17:00	中國生產力中心中區服務處 （臺中市西屯區工業38路189號）
高雄場-1	106年4月10日（四） 9:00-17:00	高雄蓮潭國際會館 （高雄市左營區崇德路801號）
高雄場-2	106年4月11日（五） 9:00-17:00	

議程

時間	議題內容
09:00-09:30	報到
09:30-09:40	開場致詞
09:40-10:00	國際政府網站發展趨勢與推動方向
10:00-10:30	政府網站服務管理規範（草案）介紹與修訂說明
10:30-10:50	中場休息
10:50-12:00	新媒體應用之著作權概念與實務
12:00-13:00	午餐
13:00-14:10	Open API 概念與實務
14:10-14:30	中場休息
14:30-15:40	政府網站服務品質與系統檢核工具介紹
15:40-16:30	政府機關公務系統無障礙指引（草案）規劃說明
16:30-17:00	Q&A

（一）政府網站服務管理規範（草案）介紹與修訂說明

政府網站版型規範自民國 94 年頒布後歷經多次修改，本次將引進民間創意與社群力量，參考歐美先進各國相關作法，整合既有相關網路規範，打造符合期待的政府網站服務規範，確立開發網站服務遵循依據。

（二）新媒體應用之著作權概念與實務

近年新媒體與技術的發展，衍生新的著作利用型態，為使各機關瞭解運用新媒體與技術（如社群網路、網路直播等）涉及之著作利用行為及相關著作權規範，透過資訊分享介紹，提供實務常見問題與因應措施。

（三）Open API 概念與實務

強化政府施政透明、提升公民眾參與是各國政府推動的趨勢，政府資料開放的下一步便是 Open API，藉由推動政府與民間組織開放民眾存取民生與公眾利益資料，開放民間發展各項增值應用，活化政府資料應用。

(四) 政府網站服務品質與系統檢核工具介紹

國發會長期協助各機關檢視網站營運績效，以此審視網站營運機制及服務適切性；並提供政府網站檢核系統整合 Google Analytics 工具，提供機關自主檢視並調整改善網站服務。將透過經驗分享與案例介紹，協助機關提升網站服務品質，以符合民眾期待。

(五) 政府機關公務系統無障礙指引（草案）規劃說明

聯合國「身心障礙者權利公約」強調身心障礙者應可全面平等地享有所有人權，提供完善無障礙的公務工作環境是政府的推動目標，更是一個國家民主進步、社會發展的表徵。本次將介紹公務系統無障礙指引，協助提升對於公務系統無障礙環境的認知。

二、政府網站溝通應用培訓班（臺北場）

地點：國立臺北大學臺北校區（臺北市中山區民生東路三段 67 號）

錄取限額：40 名，以未參加 105 年度政府網站溝通應用培訓班為參訓對象。

	日期	課程內容（上午）		課程內容（下午）	
課程 A	4/19 （三）	報到 （09:10-09:30）	網站資訊安全 （09:30-12:10）	社群資料應用及輿情巨量分析 （13:10-17:00）	
	4/20 （四）	現代化網站相容性設計實務 （09:10-12:10）		現代化網站相容性 設計實務 （13:10-14:00）	政府網站創新設計 經驗分享 （14:10-17:00）
	日期	課程內容（上午）		課程內容（下午）	
課程 B	4/26 （三）	報到 （09:10-09:30）	社群媒體營運操作實務 （09:30-12:10）	社群媒體營運操作實務 （13:10-17:00）	
	4/27 （四）	網路直播應用與實作 （09:10-12:10）		網站服務最佳化實務 （13:10-17:00）	

(一) 網站資訊安全

- 國內外資訊安全發展趨勢探討。
- 系統管理人員資訊安全管理案例分享。
- TLS/SSL 及 HTTPS 實務應用介紹。

(二) 社群資料應用及輿情巨量分析

- 網路社群輿情巨量數據（Social Big Data）的最新發展，包括監測、分析及預測等多種應用，並以國內產業案例做示範。
- 國內多種網路輿情分析應用工具介紹。

(三) 現代化網站相容性設計實務

- 網站設計概念、網頁開發基礎知識、HTML 與 CSS 常用語法介紹。
- 解決網站相容性問題、網頁排版技巧、網頁除錯功能介紹。

(四) 政府網站創新設計經驗分享

- 如何打造以使用者為中心，設計易於瞭解、快速使用、跳脫政府架構與符合民眾需求的政府網站。
- 國內 Web 設計專家團隊及政府網站競賽參賽團隊分享數位服務與網站設計理念、開發實務及經驗。

(五) 社群媒體營運操作實務

- 社群媒體最新發展趨勢與國內外政府機關應用案例。
- 社群行銷活動模擬演練、社群經營角色扮演模擬演練。
- Facebook 粉絲頁管理分析報表解析與營運。
- 社群媒體營運實務及經驗分享。

(六) 網路直播應用與實作

- 網路直播活動規劃：網路直播（如 YouTube、Facebook Live 等）應用案例、直播活動執行注意事項、案例分享。
- 直播工具應用實作：網路直播工具使用服務介紹、分組實作演練。
- 政府網路直播應用相關資源介紹。

(七) 網站服務最佳化實務

- 網站分析工具（如 GA 流量分析工具）的基礎與觀念介紹。
- 設定網站經營 KPI，衡量網站目標達成狀態。
- 進行量化與質化分析，以持續改善網站使用經驗，達成預期成效。

陸、注意事項：

- 一、本活動免費參加，報名資訊請至國家發展委員會政府網站營運交流平臺最新消息查詢（網址 <http://www.webguide.nat.gov.tw/>）。
- 二、即日起於營運交流平臺開放報名，至 106 年 3 月 22 日（星期三）17:00 截止。
- 三、本活動如額滿即截止報名，主辦單位將視報名情況適度篩選名單，學員名單將於活動前 2 日於營運交流平臺公布，不另行文。
- 四、講義資料將於活動前 3 日，於營運交流平臺開放下載，配合節能減碳政策，不發送紙本資料，現場提供 Wi-Fi 無線上網服務。
- 五、課程時間、場地，如因故變更，將直接公布於報名網站，不另行文。
- 六、活動期間之攝影或照相，將於網站或書面公開利用。
- 七、如需發給公務人員終身學習時數，請於線上報名時提供身分證字號。
- 八、客服專線：中華民國資訊軟體協會（02）2553-3988#371、（02）2553-3988#351、政府網站營運交流平臺 webguide@mail.cisnet.org.tw

●106 年資訊主管聯席會地方分組第 1 次會議

壹、活動說明

推動電子化政府目的在於應用資訊科技，整合各級政府機關，成為一個可以立即傳達訊息、溝通意見、分享經驗及累積知識的網絡系統，引領政府組織成為更具效率的有機體，快速回應民眾的需求，提升服務營運績效，進而帶動整體國家經濟成長及民眾福祉。資訊主管聯席會即扮演地方與中央政府資訊工作溝通的平臺，藉由平臺交流意見與想法，並將地方政府好的實際經驗，建立標竿學習，以不同資訊議題的分享、討論方式，提供各縣市政府間相互觀摩與學習，以作為其他地方政府未來資訊資源規劃、分配之參考。

本次會議主軸為「數位、創新服務，開放、透明政府」，特別邀請行政院唐鳳數位政委辦公室的公眾服務系統架構師林書漾，以創新應用的角度分享「推動數位創新服務」，會議誠摯邀請地方政府計畫、研考及資訊主管與會，各機關可就電子化政府的實務策略與執行方式提出建議，研擬整合與合作模式，加強地方與中央政府的聯繫以提升行政效能。期望藉由地方政府與中央政府資訊業務之交流與經驗分享，建立有效溝通管道及協同作業機制，維持良好的夥伴合作關係，促進電子化政府計畫相關資訊業務之推動。

本次會議舉辦地點為澎湖縣政府公共車船管理處禮堂，會中將邀請澎湖縣政府就其所發展之資訊服務經驗進行分享，另由國家發展委員會報告「105 年數位機會調查報告-地方政府篇」，並邀請臺南市政府分享「Open 臺南 1999 計畫」及臺北市政府分享「智慧城市與 LoRa 實驗平臺場域應用」等成功推動經驗，提供資料開放的良好實例，地方推動的執行成果，精采可期。此外，另邀請行政院資通安全處針對「資通安全管理法草案」特別說明，藉以瞭解資通安全管理發展狀況、公務機關規範條款及罰則等，將可作為地方政府規劃考量。

貳、主辦單位：國家發展委員會

參、協辦單位：澎湖縣政府

肆、會議日期：106 年 4 月 13 日（星期四）至 14 日（星期五）

伍、會議地點：澎湖縣政府公共車船管理處禮堂（澎湖縣馬公市光華里 200 號 2 樓）

陸、會議議程：

4 月 13 日（星期四）		
時間	活動議程	主講人/主持人
13:00-13:30	報到	
13:30-13:45	致詞	澎湖縣政府 國家發展委員會
13:45-14:05	推動數位創新服務	行政院唐政委辦公室 公眾服務系統架構師 林書漾
14:05-14:25	Open 臺南 1999 計畫	臺南市政府
14:25-14:45	智慧城市與 LoRa 實驗平臺場域應用	臺北市府
14:45-15:05	澎湖縣資訊應用建設與發展	澎湖縣政府
15:05-15:25	105 年數位機會調查報告-地方政府篇	國家發展委員會
15:25-15:40	資訊服務盤點及地方政府區域整合問卷結果	國家發展委員會
15:40-16:00	中場休息	
16:00-16:40	106 年度重要資訊業務措施 (地方與中央資訊業務協同合作事項)	各部會
16:40-18:00	綜合座談	國家發展委員會
	1、前次會議追蹤 2、地方政府協調事項補充討論 3、綜合座談－主題：資訊服務盤點及地方政府區域整合 A、研析區域整合運作平臺及機制 B、地方政府共同推動之資訊業務	
18:00-19:30	晚餐及意見交流	

4月14日(星期五)		
時間	活動議程	主講人/主持人
09:00-09:20	資通安全管理法草案說明	行政院資通安全處
09:20-09:40	資料治理公私協力經驗分享之 高雄市火災風險地圖	高雄市政府
09:40-10:00	資料治理公私協力經驗分享之 臺北市家暴預警與風險管理	臺北市政府
10:00-12:00	澎湖縣資訊建設參訪	
12:00-13:30	午餐	
13:30	返程	

柒、注意事項：

- (一) 報名日期：自即日起至本(106)年4月6日(星期四)下午5時止；採線上報名，網址
<https://goo.gl/VFej38>。
- (二) 活動提供交通接駁、住宿及餐點，相關資訊請詳閱報名網站說明。
- (三) 會議時間、場地，如因故變更，將另行通知。
- (四) 如需公務人員終身學習時數(8小時)，請於報名或簽到時另提供身分證號。
- (五) 活動期間之攝影或照相，將於網站或書面公開利用。
- (六) 聯絡人：國家發展委員會 白濟華分析師
電話：(049) 2394153
電子郵件：chpai@ndc.gov.tw