

東海大學公共事務碩士專班碩士論文

指導教授：孫本初博士

公共部門資訊安全管理之探討-  
以臺中市龍井區戶政事務所為例

碩士班研究生：湯展雲

中華民國一〇一年六月四日

碩士論文題目：

公共部門資訊安全管理之探討-以臺  
中市龍井區戶政事務所為例

研究生：湯展雲

指導教授：孫李初 (簽章)

審查教授：孫李節 (簽章)

歐憶宏 (簽章)

項靖 (簽章)

專班主任：曾俊亞 (簽章)

東海大學公共事務碩士在職專班碩士論文

中華民國 101 年 6 月 4 日

## 序言

經過二年長時間的努力，終於完成了本篇論文，回首來時路真的只能用「倍感艱辛」來形容，從一開始的完全沒有任何概念，逐步的經由與指導教授互動討論，學習了解一篇論文的組成要件與內容，期間更要感謝老師從一開始對於論文題目的選定、論文架構組成份子分析、訪談資料及問題的選定、訪談資料的整理分析以及全部論文的撰寫，給予充分的支援與協助，而本班同學間的相互支援，更使本人充分感覺到這兩年來同學們相互間情誼的深厚，使本篇論文及時依照預定的時間完成。

最後感謝我的家人，在這二年攻讀碩士學位的過程中，給予我完全的支持，使我能順利的完成學業，在此給予十二萬分的感謝，真的太謝謝了。

湯展雲 謹誌於

中華民國一〇一年六月

# 公共部門資訊安全管理-以臺中市龍井區戶政事務所為例

## 摘要

自 1980 年代以後，公共行政的觀點漸漸由現代理性的觀點，邁向後現代公共行政的觀點。在此同時，一種強調積極參與、提升績效、創新建構以及新公民精神的培育，便自然成為公共行政理論的主要典範，治理一詞更因此用來取代政府的概念。

隨著電腦科技的運用與普及，網際網路的發展可謂一日千里，帶給人類急速而巨大的衝擊，更改變了人類的生活模式。而公部門因掌握數量龐大的資訊，更有可能成為駭客與不法之徒所欲入侵的對象，唯有在確保資訊安全之前提下，方可安心享受資訊科技帶來的便利，近期（2011 年 12 月）媒體報導馬總統隨扈以時下流行手機 i phone 在臉書打卡簽到，嚴重暴露國家元首行程，亦為公共部門對於資訊安全管理輕勿之明證。

本研究係以政府機關為研究對象，以資訊安全的觀點，探討公共部門行政機關在資訊應用的過程中，對資訊安全治理的影響，運用個案研究的方法，對於政府機關面臨資訊安全的威脅及內部對資訊安全的需求，如何整合內部資源，達成公共部門資訊安全管理的目標。

透過研究顯示個案機關於導入資訊安全管理系統的過程中，如何執行與落實資訊安全相關政策，及執行機關與監督機關的相互關係為何，研究結果認為公部門行政機關的執行部門如能成功整合內部資源，自然對於資訊系統安全的助益良多，而監督部門如能確實做好監督工作，保持監督與執行的良好互動，則自然能使防礙資訊安全的事件減至最少。另對於各級政府在資訊安全管理方面的努力，均非常值得肯定，惟建議中央與地方機關在處理各項業務時必需步調一致，以免造成重複投資的情況發生。

關鍵字：資訊安全管理、資訊安全政策

# 目 錄

第一章 緒 論 .....	1
第一節 研究動機 .....	1
第二節 研究目的與研究問題 .....	3
第三節 研究範圍與流程 .....	4
第二章 文獻回顧 .....	7
第一節 治理之意涵 .....	7
第二節 治理與新公共管理關係 .....	10
第三節 環境變遷脈絡下之治理途徑 .....	12
第四節 電子化政府治理 .....	15
第五節 資訊安全管理與公共部門資訊安全政策 .....	21
第六節 關於資訊安全管理之相關研究 .....	24
第三章 研究設計 .....	25
第一節 研究架構 .....	25
第二節 研究方法 .....	26
第三節 研究的信度、效度 .....	35
第四節 研究倫理 .....	37
第四章 個案研究與分析 .....	39
第一節 個案機關組織架構 .....	39
第二節 啓動/組織資安小組 .....	42
第三節 個案機關之沿革 .....	47
第四節 個案機關導入「資訊安全管理系統」專案過程及分析訪談資料 .....	48
第五章 研究發現與建議 .....	65
第一節 研究發現 .....	65
第二節 研究限制 .....	66
第三節 研究建議 .....	66
參考文獻 .....	69
附錄一 資訊安全管理逐字稿 .....	71
附錄二 個人資料保護法 .....	84
附錄三 資訊安全政策 .....	99

## 表目次：

表 2- 1 關於資訊安全管理之相關研究.....	24
表 3- 1 個案研究報告的組織方式.....	32
表 3- 2 訪談人員整理.....	35
表 4- 1 啓動/組織資安小組實施前後效益比較.....	45
表 4- 2 主管資訊安全治理之綜合分析（A 類）.....	49
表 4- 3 承辦人員資訊安全治理之綜合分析（B 類）.....	50

## 圖目次：

圖 1- 1 研究流程 資料來源：本研究整理.....	5
圖 3- 1 公共部門行政機關現行制度環境.....	25
圖 4- 1 臺中市政府民政局組織架構.....	39
圖 4- 2 臺中市龍井區戶政事務所組織架構.....	40
圖 4- 3 臺中市龍井區行政區域圖.....	42
圖 4- 4 資安小組組織架構.....	42

# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機

隨著電腦科技的運用與普及，網際網路的發展可謂一日千里，帶給人類急速而巨大的衝擊，更改變了人類的生活模式。然而，跟隨著資訊科技之便利而來的，則是令人擔憂的資訊安全問題，而公部門因掌握數量龐大的資訊，因此，更有可能成為駭客與不法之徒所欲入侵的對象。唯有在確保資訊安全之前提下，方可安心享受資訊科技帶來的便利，以近來（2011年11月）故宮博物院暴發之監守自盜案為例<sup>1</sup>，顯示出行政部門資訊安全的一大漏洞及公部門對於資訊安全的漠視，在亡羊補牢之餘，思考如何面對資訊科技時代帶來的便利與威脅，才是行政部門所應有之態度。

自80年代以後，公共行政的觀點逐漸由「現代理性觀點」邁向後現代公共行政觀點。於此同時，一種強調「積極參與」、「提升績效」、「創新建構」以及「新公民精神的培育」，成為公共行政理論思潮下的主要典範，且「治理」更普遍的用來取代政府的概念（孫煒，2008:7）。

關於治理典範興起之原因背景包括：（1）性質複雜與範疇廣闊的政府問題，無法藉由以往狹窄的公共管理途徑獲得解決；（2）在政府再造的浪潮之下，需要以宏觀的治理途徑來推動公部門的改革工作；（3）若要推動開發中國家的政策發展與管理，則需要開拓更為廣泛的研究途徑；（4）由於聯合國等國際官方組織已無法因應全球化所衍生的諸多問題，故須採取全球治理角度以形成新的控制機制（丘昌泰，2000：11）。

於治理的脈絡之下，公共服務部門釋出部分公共服務的權力，藉由與私部門的合作、

---

<sup>1</sup>資料來源：

蘋果日報 / 蘋果日報 – 2011年11月16日 上午 11:09

【綜合報導】廉政署偵辦故宮監守自盜案，查出故宮助理研究員陳耀東及其女助理葉麗珍，三年來涉嫌盜取《龍藏經》、《早春圖》、郎世寧《開泰圖》等上千項國寶文物數位影像檔，還在今年八月間密會中國出版商，洽談以「台灣盜印，中國銷售」方式賤賣故宮文物復刻版贗品事宜。檢方認定兩嫌涉犯背信等罪，且有串證之虞，昨向法院聲請羈押禁見獲准。

及非營利組織的加入，形成治理網絡，藉以提高政策施行的效能並達擲節成本的目的。因此，過去作為政府行政末端的「基層資訊工作站」，藉由公私部門的合作，導入與建置「資訊安全管理系統」（Information Security Management System, ISMS），作為公部門推廣資訊安全系統建置的安全準則，在政府機構（官僚）與市場機制之外，結合公私部門建立夥伴關係，成為第三種治理模式。

在早期尚未進入資訊化時代，公部門各單位間之作業均以人工作業為主，政府推行各種政策均為一種「由上而下」模式架構進行，然而，在經濟發展富裕及各種資訊化設備與網際網路陸續出現後，此種「由上而下」的治理模式出現了鬆動，其導因在於對台灣造成重大傷亡的921大地震，災後由於各級政府受限於財源與人力的限制，無法即時因應災區龐大的救災需求，因而必須仰賴民間私部門的協助（廖俊松，2006：324）。在此同時，大量的民間團體及救援物資與文化工作者湧進了災區，並且展現高度的工作效率，為災區災民帶來了一絲絲的希望，更充分展現了臺灣豐富的生命力，是以，在政府公權力無力指導的前題下，逐步推動展現了「上下互動」的治理模式，其藉由上下互動的管理過程，經由雙方互助合作、協商等方式，建立相同的價值與目標遂行公共事務的管理。

隨著現代資訊化社會的來臨，網際網路資訊設備的快速發展，以及電子化商務及電子化政府的急速成長，許多大型企業、金融機構、政府機關以及國軍各軍事機關及單位都相繼採用電腦資訊化作業，許多重要的資訊均儲存在電腦資料庫中或利用電腦通訊的輔助來傳遞（行政院國家資通安全會報技術中心，2002）。

因此，美國國際資訊系統稽核與控制協會（ISACA）（<http://www.isaca.org>）對於此一趨勢也著手討論資訊科技治理的議題，導致當今企業界將「資訊科技治理」視為公司治理的一個重要項目（蔡育珍，2005）。

由於在資訊安全管理領域關於資訊安全管理的研究，極少以政府行政機關為研究對象，以資訊安全管理的觀點，探討公共部門在資訊應用過程中，對於資訊安全管理的影響，本研究旨在運用個案研究方法來探討公共部門資訊安全管理，研究行政機關在面臨資訊安全的威脅與內部資訊安全應用的需求時，如何運用現有資源，達成該部門資訊安

全管理的目標，提出一個資訊安全管理的架構，作為各機關單位參考之用。

## 第二節 研究目的與研究問題

近年來國內外資安事件頻傳，對於政府機關資訊安全管理工作的影響甚鉅，進而引發各級政府機關對於資訊安全管理工作的重視，是以，建立一套可長可久的制度，作為公共部門永續發展的基石，於面對來自國內外各種資訊安全威脅時的防護機制，並維護資訊系統正常運作，為政府現階段施政重要且迫切之工作。

在資訊安全管理上，隨著網際網路普及，在政府方面亦利用網際網路與民眾溝通、提供便民的服務。隨著資訊科技的運用由點至面快速拓展，相對資訊安全問題，也透過資訊技術與網路漏洞進入，攻擊政府機關組織，病毒、駭客入侵等事件頻傳，如何建構一個安全資訊管理環境，也就成為現階段政府的首要任務（陳信章，2003）。

近期（2011年12月）媒體報導馬總統隨扈以時下流行手機 i phone 在臉書打卡簽到，嚴重暴露國家元首行程，亦為公共部門對於資訊安全管理輕勿之明證。<sup>2</sup>

### 一、研究目的

本研究以公共部門資訊安全管理為觀點，探討公共部門在資訊資料應用過程中，對於資訊安全管理的影響程度，運用個案研究方法以探討公共部門資訊安全管理，研究公共部門面臨資訊安全威脅及內部對資訊應用需求時，如何整合內部的資源，達成公共部門資訊安全管理之需求，並且試圖協助公共部門擬定相關因應措施與對策，以達成下列目的：

- 1、公共部門制定資訊安全作業標準程序與管理系統，需投入多少資源與人力方能

---

<sup>2</sup> 隨扈臉書「打卡」恐洩漏總統行蹤 msn 新聞 2011/11/28 11:57 網址:

<http://news.msn.com.tw/news2429193.aspx>

馬總統驅車到總統府上班，特勤隨扈跟著一起來上班，如果這時候隨扈拿出手機，打個卡，手機軟體不但會自動定位，跳出地標總統府，安全人員還可以透過近況更新，讓大家知道總統正在忙什麼。

不管總統走到哪，隨扈就要跟到哪，公開行程讓大家看見無妨，但隨扈透過智慧型手機「打卡」，很可能連總統不能公開的行程，都會讓大家看光光。記者楊鎮全：「隨扈所使用的智慧型手機，只要經過登錄認證之後，就會視為是公務機，但他們要進到營區裡頭，手機還是要交給警衛保管。」

進國安局手機要先收起來，但總統外出要聯繫，手機根本不可能離身，根據國安局的說法，因為公務手機不足，隨扈的私人手機，只要經過程序申報，就屬於公務手機，但如果隨扈使用上，沒有洩漏機密，他們不會處理，一旦涉及洩漏總統行蹤，或是傳送機密，就會依法究辦，不過國安局官員也私下坦承，規範可能不夠周延，他們將會討論，是否制定更嚴密的手機使用規則。

達成即定的效用。

- 2、公共部門資訊安全防護管理措施與因應對策是否有效達成公共部門資訊安全防護所需的即定目標。

## 二、研究問題

- 1、公共部門行政機關如何整合內部現有資源，達成該機關資訊安全管理之目標。
- 2、以公共部門行政機關資訊安全管理的觀點，探討行政機關如何在資訊應用的過程中與監督機關或單位互動。

# 第三節 研究範圍與流程

## 一、研究範圍

內政部於民國 85 年建置完成戶役政資訊系統後，由於資訊科技一日千里，資訊技術進步神速，因此，戶役政資訊系統之結構與架構，如不能成功的回應環境之需求，戶役政資訊系統管理之戶籍資料如遭入侵，勢必嚴重影響人民個資之安全。戶役政資訊系統，除透過內政部網路提供民眾申辦戶政與役政之作業外，亦提供授權單位之資料查詢，攸關政府形象及戶役政業務推廣之正確性，故應建立適當之資訊安全管理系統，作為資訊安全工作之指導方針，藉以降低資訊風險。本研究藉由探討以臺中市龍井區戶政事務所於民國一百年開始規劃、導入資訊安全認證為例，探討行政機關資訊安全與管理的模式。研究臺中市民政局由執行機制上討論「如何制訂資安全政策」、「如何確保員工資訊安全責任與角色權限清楚明確」、「如何規劃資訊安全架構」、「如何建立監控方法」及「員工對資訊安全之認知及責任」等問題，並逐一分析之。

其次從行政部門監督機制探討監督單位「如何了解資訊安全相關議題」、「如何提供必要之資源」、「如何設立指導資訊安全方向、策略及政策」、「如何責成各級主管投入資訊安全改善計劃並監督成效」與「如何通過內外部資訊安全稽核，及第三方資訊安全評估意見」等問題，逐項進行分析。

## 二、研究流程

- (一) 確定研究方向：以公共部門資訊安全與管理為研究方向。
- (二) 文獻收集與探討：收集治理、資訊科技管理與資訊科技安全管理之相關文獻。
- (三) 確定研究問題：公共部門資訊安全與管理之架構為何。
- (四) 提出研究架構與觀察重點：探討臺中市龍井區戶政事務所執行機制及監督機制，並探討公共部門資訊安全管理之架構。
- (五) 個案研究之準備與進行：提出個案研究之研究設計，並據此收集臺中市龍井區戶政事務所之資料。
- (六) 資料整理及分析：資料分類，形成資料庫，分析個案資料，彙整並描述個案。
- (七) 提出研究成果：綜合研究之發現與結論，並提出建議與未來研究方向。

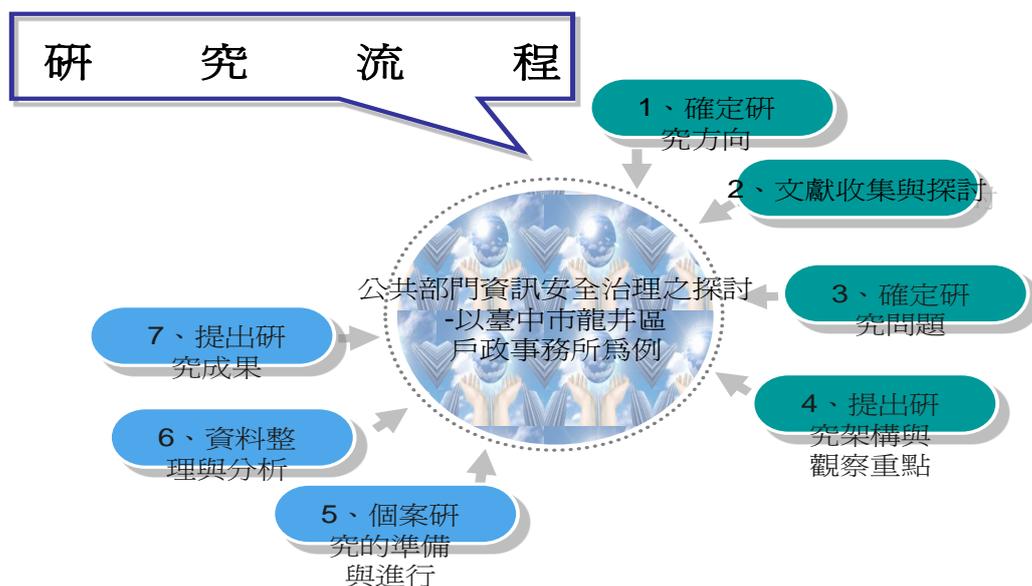


圖 1-1 研究流程 資料來源：本研究整理



## 第二章 文獻回顧

### 第一節 治理之意涵

二十世紀九〇年代以來「治理」(governance) 成爲學術界與實務界之流行名詞，通常認爲治理這一個詞彙是被用來描繪二十世紀八〇年代與九〇年代公部門改革之後的國家性質與角色變遷(柯義龍，2009：14)。粗略的說，過去三十年來，只要是緣於國家需要依賴於他人或國家角色式微的統治型態，率皆可以用「治理」加以描繪(柯義龍，2009：14)。有別於「新公共管理」，治理之相異處在於尋求官僚結構以外之改革，朝向社會與政治共同管理的結構，其彰顯「在建構更強的經濟和更好的社會，有效治理、企業、政府和市民都是夥伴的關係」(Gonzalez 3 & BhAtta,1998:5)(孫本初，2010：189)。

最早使用「治理」一詞，爲世界銀行於1989年報告中使用「治理危機」一詞，其後，廣泛的成爲政治學、經濟學、社會學等各學科競相討論的領域。聯合國下設置的「全球治理委員會」(Commission on Governance)在1995年曾發表一篇名爲「我們的全球夥伴關係」(Our Global Neighborhood)的研究報告，其中明確說明：

「治理」爲「很多公共的或私人的個人和機構，在處理他們共同事務的諸多方式的總和。它是使用相互衝突或不同利益得以被調和並採取聯合行動的持續過程。它包括有權迫使人們服從的正式機構和建制，以及種種非正式的安排」(孫本初，2010)。

傅柯認爲所謂「治理」就是「行動之上的行動」(conduct of conduct)，意即，一種其目的在形塑、引導或支配某人或某些人們行動的行動。申言之，治理是一種和「自己與自己的關係」、「包含某種控制和指導形式的私人人際關係」、「社會制度與社群關係」、「政治上主權運作所產生之各種關係」等有關的活動根據前述的定義，傅柯眼中的治理其實是全面性的、文化整體性的，不僅侷限在一般咸認之狹義的政治層面而已，這也就是其所謂「權力的關係」(relations of power)以及「權力無所不在」“omnipresence

of power”之觀點（許立一，2008）。

在「治理」的概念底下，國家行動者與國家機關不再是從事於價值的權威性分配唯一相關的機關與行為者，而是將焦點置於網絡“network”在價值的權威性分配上所扮演的角色（柯義龍，2009：15）。從公共行政的角度加以觀察，治理旗幟之下的改革，其主要內涵不外乎是從傳統層級節制的科層組織管理轉而對市場、準市場、以及網絡的利用，特別是在公共服務的遞送方面，更屬如此（柯義龍，2009：15）。在「新公共管理」等各種改革理論與活動思維沖擊下，首先，強調的是「市場化」“marketization”以及將私部門的管理技術引進、運用在公部門的管理上。其次，在第一波新公共管理的改革之後，由於國家或政府不再能夠「集權式」的「壟斷」、「獨佔」公共管理的角色功能，所以如何將因改革而權力分散的機構加以統合、公部門與私部門間應該建立何種「夥伴關係」等議題，即成為第二波改革的主要課題（柯義龍，2009：16），因此，二十世紀八〇年代以來的種種改革，可以說是對國家機器的不信任，而確信市場機制可以提升政府行政效能而產生的。

「公共選擇理論」基於（Adam Smith）的觀點，認為理想的公共行政應該符合最小國家的角色“minimalist state role”，國家機關僅需維護社會安全即可，應該讓私部門的市場機制盡其所能地發揮資源配置的功能。是以，（Ostrom）亦從此一的角度指陳官僚體制缺乏效率，他認為官僚體制在效率方面不如市場機制，原因在於：第一，官僚體制回應各種分歧的需求時顯得雜亂無章，囫圇吞棗；第二，社會成本不斷升高；第三，無法拿捏回應需求的適當比例；第四，坐視公共財日益耗損，因為官僚無能採取行動防杜逐漸增加的對立性現象（某人使用某一公共財後卻導致其他人使用時無法獲得相同的品質和數量）；第五，官僚體制所採取公共行動與其宣稱所欲達成的公共目的完全無關甚至背道而馳的傾向日益嚴重；第六，結果，補救措施不但未能減輕問題反而使問題更為惡化。由於前述種種原因，官僚體制與市場二者成為對比強烈的兩種機制，就公共選擇理論的支持者而言，市場的效率遠勝於官僚體制（Hughes, 1998: 46-50; Peters, 1996: 16-17）。與Ostrom立場相互呼應的著名學者包括了（Irving Kristol、Aaron Wildavsky、James Q. Wilson）等人，他們的主張對於大有為政府多半採取敵視的態度，

並提出諸多技術以裁減和抑制國家的擴張（許立一，2003）。

支持資源依賴理論(resource dependence theory)者，認為組織於面對多元變化、複雜化與受限制的環境條件下，無論任何一個組織都無法自動態的系統環境中抽離而與其他組織分離單獨運作，因此，需要依賴環境中的資源，靠著與其他組織的互動關係，輸出組織內部所產生的資源，並於組織系統環境之外找尋必要的資源，才能使組織維持一定的動態平衡，簡言之，組織將因此不再保持被動，相反的組織會發展出新的策略與新的組織架構，降低不確定因素與對其他組織的依賴，以穩定的管理環境，發展組織。基此，無論是治理理論、公共選擇理論及資源依賴理論，其所描述的為政府於面對多元複雜且詭譎多變的環境時，如能結合私部門或非營利組織，就其中非關公權力行使而影響到人民權益部份，委由私部門及非營利組織辦理，形成夥伴關係共同追求共同利益。

治理理論被提出之後，確實引發學術界的一股風潮，它意涵多元化，意象卻十分模糊，根據 Rhodes 對治理的研究，開始時他提出六種用法，接著他又認為是七種的概念，最後整理他所提出的運用途徑，可將治理歸納出八種使用的概念：(孫本初，2010：196)

#### 一、最小限度的國家（ the minimal state）

本途徑應用市場或準市場的機制執行公共服務，認為最好的政府是小而能的政府，藉由民營化與減少公共服務的支出來縮減政府的規模。

#### 二、公司治理（ corporate governance）

此途徑認為應用企業或公司的經營方式，達到治理的目的，以達到改善傳統行政組織與其內部組織文化的目的。

#### 三、新公共管理（ the new public management）

將私部門管理方法引用於公部門，以專業管理、績效標準、績效評估、結果管理、顧客導向協助公部門完成公共服務，謂之管理主義；另以市場競爭結構引用於公共服務領域，強調契約外包、準市場機制、消費選擇權等引用於公共服務部門，謂之新制度經濟學。

#### 四、優良治理（ “good governance” ）

優良治理包括有效率的文官、獨立的司法制度、獨立的審計人員、立法的回應

能力、公共資金運用的責任、對於法律與人權的尊重、多元的制度與尊人權等。

#### 五、國際的相互依賴（ international interdependence）

由於國際間國家日漸相互依賴，造成國家權力空洞化，因此有必要將權力向上提升至國際層次，並將權力向下移轉移於次於國家層次機關。

#### 六、社會操縱系統（ a social-cybernetic system）

藉由政治、社會、行政各個行動者間相互依賴，而造成公部門、私部門及志願部門間界限模糊，一種多元、新型態與互動的管理模式於是產生。

#### 七、新政治經濟（ the new political economy）

治理是經濟行動者在政治與經濟過程中的協調活動，除了關心經濟效率外，同時也關心社會控制，是以，認為治理為在經濟變遷下，對於政策與權力如何調控與運作。

#### 八、自我組織的網絡（ self-organizing networks）

Rhodes 認為治理是對網絡進行管理，但 Rhodes 賦予治理概念的外延意義為：網絡是市場與科層體制以外的替代方案，而非兩者的混合體。且其範圍遍及公部門、私部門與志願部門，更重要的是治理一詞的使用方式亦認為網絡具有自我組織的性質，認為網絡是自主的與自我治理的，亦即，Rhodes 將網絡視為科層體制與市場之外的第三種治理結構。

由上述論述可以了解到，治理並不是一種活動，而是一個過程，其範圍涉及公共部門、私部門及志願部門，並且有賴於各個行動者彼此互動，而形成一種相互協調的機制。每一行動者為達成共同目標，或相互交換資源，或共同協商相同目標，彼此間相互依賴而形成一種網絡關係，且在相當程度上具有自主性，也因此公共部門與私部門及志願部門間彼此關係變得較為模糊與易於變動。

## 第二節 治理與新公共管理關係

八〇年代基於國家財政上的困境及政府成長需求與新政治領導的產生，使得國家公共服務部門的規模縮減，而如何調整公私部門間之組織結構關係，與如何管理公共服務

部門本身，便成爲改革的主要思維。因此，學者 Rhodes 認爲新公共管理改革的動力源自於實務工作者的經驗、經濟學家以及管理顧問，與80年代前的改革在理論與規劃設計上明顯不同，現表的更爲明確與清晰。是以，新公共管理的目標在於取代傳統（行政）模型。新公共管理並不是對公部門的改革（reforms），而是主張公部門的轉型（transformation）及其與政府與社會的關係（柯義龍，2009：133）。

#### 一、治理與新公共管理相似性：

依據 Peters 的觀察，治理與新公共管理之間至少具有下列相似之處。（孫本初，（2010：205）

##### （一）發展新的控制工具及課責性（Accountability）

治理與新公共管理均主張限制民選官員或官僚的權力，代之以具企業精神的 관리자，並主張以「利害相關人主義」(Stakeholderism)與「消費者選擇」(Customer Choice) 替代傳統的課責管道。

##### （二）減低公、私部門二分觀點的重要性

治理與新公共管理均認爲傳統公共行政過度強調公、私部門間的差別，以孤立於公民社會之外，對此，治理強調：作爲公共利益詮釋者，公共制度應該在動員跨部門資源，以及進行公私合產的過程中扮演領導的角色。至於新公共管理則是更進一步地強調「普遍管理主義」，認爲公私部門間的管理機制大同小異，不應過度強調其差異性。

##### （三）強調競爭

強調競爭的旨在於提昇公共服務的效率與敏感性，「將競引入公共服務」是新公共管理的核心概念；至於創造公共服務輸送過程中的「內部市場」及引入標竿學習的概念，則是進一步落實競爭概念的機制。治理則著重於公、私部門資源整合，而非公共組織內部的競爭機制。

##### （四）強調產出控制而非輸入控制

相較於傳統公共行政強調輸入控制機制，治理與新公共管理較重視公共服務的產出結果。新公共管理注重於顧客滿意度的提昇及績效指標，至於治理則著重將私

部門與志願部門整合至公共服務中的產出與輸送過程，藉以提昇總體產出的效能。

#### (五) 設計用來領航的新工具與技術

治理與新公共管理之差別在於治理著重於政府整合公、私、志願部門資源時所扮演的領導者角色，其目的在於界定目標及設定替代方案的優先性；至於新公共管理的領航概念，則著重於政府如何設計跨部門的策略，藉以提昇公共服務的品質。

### 二、治理與新公共管理相異性：

#### (一) 對公共服務意涵的界定不同

治理認為公共服務是公共利益的延伸與落實，其性質不同於私人所提供的財貨或服務；新公共管理則主張，公部門與營利部門所提供的服務，其差異僅在於產品本質的不同而已。

#### (二) 著重面向的差異

新公共管理著重於產出面向，重視結果；治理則著重於過程。

#### (三)、理論層次的不同

治理屬於政治理論，用以描述國家與社會之間所形成的特定交易關係；至於新公共管理則屬於組織理論的一環。

#### (四) 對於政治控制的差異觀點

治理重視政治控制的現實，主張應在相當政治控制的情形下維持公部門的發展，並發展出能夠維持政府行動能力的策略。新公共管理主張以公共服務提供者-消費者之間的關係取代傳統行政管理模型，因此，政治控制為新公共管理所欲擺脫的限制。

#### (五) 意識型態的差異

新公共管理有濃厚的新右派色彩；治理較不涉及明顯的意識型態。

## 第三節 環境變遷脈絡下之治理途徑

隨著時代演進，治理模式和途徑與傳統行政模式相較下顯得更為多元，因此，學者 Peters 依據釋放官僚桎梏提升政府彈性、市場治理模式受到大力提倡、公共組織持久

性與穩定性漸改變等三因素下提出治理轉型的四個模式，包括：（孫本初，2010：219）

#### 一、市場式政府（Market Government）

市場式政府的特徵包括：採用分權化的組織結構；運用企業部門的管理技術，將功績給薪制改為績效給薪制；引進市場競爭的結構誘因，創造內部市場化的決策機制；其提供公共利益的目的，在於降低施政成本。

#### 二、參與式政府（Participant Government）

參與式政府主要特徵為：扁平化組織結構、全面品質管理和團隊建立的策略；運用協商的決策方式；藉以增進公務人員與民眾對政府施政的參與度。

#### 三、彈性化政府（Flexible Government）

其所產生的公共利益在於降低施政成本與增進組織成員的合作團結。

#### 四、鬆綁模式（Deregulated Government）

其基本假設，在於排除政府過度的管制，增加其效率與功能；在管理方面，強調賦予管理者更多的自主權限；在決策方面，企業型官僚應負擔更多決策責任，以增進政府部門的創新能力與行動力。

在面對現代大環境的變遷趨勢下，對應於全球化、資訊化、及後現代化的環境脈絡，政府將面臨以下新的治理趨勢（孫本初，2010：219）

#### 一、全球化脈絡下的全球治理

所謂全球治理係指世界各國政府，如何因應全球化潮流所應做出的回應與努力；其具體意涵依聯合國全球治理委員會的定義，係指許多人和機構、公共和私人的集合，管理他們的共同事務。這是一個持續的過程，而在過程中會納入衝突或各種不同的利益以及採納合作的行為。例如世界貿易組織的成員國對於關稅的看法，已擺脫傳統觀點及國際航權的談判，經常由跨國公司出面進行，而政府僅屈於幕後即為全球治理的常見作為。

#### 二、E 治理（E- Government）

所謂E 治理即應用現代化電子資訊科技設備，進行電子治理的簡稱。其目的在於提高政府的施政績效，透過資訊科技的應用反映民意、參與政府公共決策、提供

公共服務、進行公共部門組織內部各種事務的管理。

### 三、跨域治理 (Government across boundaries)

#### (一) 跨域治理意涵

係指跨越轄區、跨越機關組織藩籬的整合性治理作為。針對兩個或兩以上的機關、組織、團體、部門因彼此間業務、功能相互接觸或重疊，導致權責不明、無人管理與跨部門的問題發生時，藉由公部門、私部門及非營利組織的結合，透過協力、區參與公私合夥等方式，以解決難以處理的問題（林水波、李長晏，2005:3）例如我國政府為使我國護照更具公信力，在國際間能得到更多國家免簽證待遇，因此，由外交部與內政部合作辦理護照人別確認業務，即為跨域治理之明顯證明。

#### (二) 跨域治理產生的原因（孫本初，2010：221）

##### 1、全球化下的城市變遷

在全球化概念下，國家的角色變得模糊，而發展策略明確的城市則顯得更為出色，因此，城市間的競爭與合作不在侷限於國內，使得競對象快速擴展至週邊國家城市，進而擴散至全世界城市。

##### 2、快速競爭的經濟發展

政府部門功能完整與否及對於問題的處理能力，對於國家的經濟發展至為重要，例如經建會對國外企業之招商活動即為一例。

##### 3、資訊傳播的便利迅捷

電腦及雲端科技的快速發達，以及通訊產業的發展，使得資訊的取得快速，大大的改變過去資訊傳送的速度，更因此縮短了彼此間的距離。例如1995年衛生署透過國家通訊基礎建設（NII），開辦「遠距醫療先導計畫」，結合大型醫學中心的資源，透過網路視訊方式，使金、馬等離島偏遠地區的基層衛生單位能夠獲得如榮總等醫院的技術協助，以保障民眾醫療衛生的基本權益。

##### 4、生活環境的品質要求

20世紀工業革命後的污染，使得人們的生活環境與自身的健康受到

嚴重的威脅，隨著環保意識的抬頭，及無煙囱工業的提倡，除需政府的全盤規劃外，尚需民間團體的參與並與公部門形成夥伴關係。例如自1994年起文建會推動的「社區總體營造」，雖然地方民眾及社區組織積極參與，

但仍亟需各部會相關政策進行資源整合與棋向聯繫。

#### 5、公共政策的複雜多變

公共政策所涉及問題的複雜程度，已非單一部會職權所能因應，因此，於面對多變複雜的環境時如以傳統處理問題的方式解決問題時，將會遭致無法收拾的後果。

### (三) 跨域治理的特性

#### 1、跨域治理蘊含系統思維的理念

跨域治理其實內涵系統思維綜觀全局的視野，是以對於公共問題的解決不應侷限於單一狹隘的眼光，而應採取跨越轄區通力合作的思考模式。

#### 2、跨域治理兼具宏觀與微觀兩種層次的意涵

即包括組織內部與組織間。組織內部跨域治理意指將組織內部各功能部門的僵界予以打破，予以整合解決組織面對的問題。組織間跨域治理，係指政府機關間之相互合作的概念。亦即主張不同層級或不同轄區政府機關間，在處理相同或相關公共問題與策時，應採取一種超越府際藩籬的觀念，將不同轄區與層級的政府部門納入同一個組織網絡中。

#### 3、跨域治理的參與者間具相依性

參與跨域治理的組織會形成一種組織網絡，而組織網絡的意涵即在突顯跨域治理的參與者間存在著互依性，促使跨域治理之參與者間的通力合作。

## 第四節 電子化政府治理

### 一、電子化政府意涵

電子化政府為美國政府於1993年運用資訊科技改造政府報告中，所提出利用資訊科技來改革政府的概念。電子化政府係指建立一套與外界網際網路相聯結的資訊系統，使政府的各項業務、服務作業等公務處理，由人工作業、電腦作業轉換為數位化及網路化作業；便利人民於任何時間、地點均可利用網際網路查詢政府資訊，並利用網路申報各項業務。進一步了解電子化政府意涵，可由廣而狹分別由政府再造的宏觀角度、公共政策的改善方案、行政服務的網路架構、單一入口的整合網站等四個不同觀點說明。(孫本初，2010：317)。

#### (一) 由政府再造的宏觀角度觀之

電子化政府是利用資訊科技與技術，進行政府體制的改格，其不僅是利用網際網路，尚包括電子化與自動化設備的聯結，以破除組織藩籬。在虛擬的政府、顧客及供給者間建立聯結，以形成行政管轄者、顧客、中央和地方各級政府間的聯繫。

#### (二) 由公共政策的改善方案角度觀之

電子化政府為國家資訊計畫的彙集、規劃、選擇與執行等具體而微的資訊政策，例如戶役政資訊系統，為我國政府數位臺灣計畫，整合服務單一窗口等19項子計畫之一。

#### (三) 由行政服務的網路架構觀之

電子化政府為國家所提供的官方網站，除了中央政府設置的整合性網站外尚包括分散各地的各級政府網站。

#### (四) 由單一入口的整合網站觀之

電子化政府係指政府所提供的單一入口網站，以整合性概念為基礎，將散佈各地的中央及各級政府機關網站予以整合，由政府設計的單一入口和一次採購方式提供人民廣泛的服務，以減少人民搜尋政府網站的時間。

因此可知電子化政府的特質在於提供更容易取得的政府資訊、更有效率及排除取得資訊過程中遭遇的障礙。

## 二、電子化政府的演進

一般而言電子化政府發展可由資訊 (information)、互動 (interaction)、處理 (processing)、交易 (transaction) 來描述：(孫本初，2010：320)。

首先，政府於2002年積極的推行全球資訊網 (WWW) 於政府各個機關部門，大部分政府機關也都以全球資訊網公佈機關訊息。惟此種消極的提供資訊方式，並不包括實際服務的提供，網站由政府部門提供而不是專門網路技術提供，是以在資料更新技術上有其限制。其次，演進至網路成爲溝通的工具，由人民提供自己的新資訊給政府機關，網站的內容涵蓋更多議題與功能，而且這些都可以透過網路下載，表格可以下載或在線上完成填寫然後上傳。復次，出現一個可以量化的交易價值，例如可以在線上進行綜合所得稅申報，藉由網技術使以往由人工負責處理的事務，變成以網站爲基礎的自助式服務。再復次，政府提供一個入口來提供廣泛的服務，而所謂的入口不單指網站，而是可以整合政府的服務，及依人民的需求提供管道，如此將取代傳統政府部門或機構的結構。

此外，電子化政府的應用範圍包括政府對人民 (Government to Citizen, G2C)、政府對企業 (Government to Business, G2B)、政府對政府 (Government to Government, G2G)。(孫本初，2010：320)。

## 三、電子化政府的功能

網際網路不僅可以節省資源經費、精簡人事、強化人民與政府間互動、增加人民參與政治意願與機會及改善政府的能力，更可以運用網際網路達到善治的政治理想。根據OECD (2003:11-13) 的研究報告指出，電子化政府是公共管理的改革工具，並具有增進效率、促進服務、有助於達成政策成果、對改革有重大貢獻、可以協助建立公民的信任等功能。OECD認爲，在傳統政府體制下，政府無限制的擴張產生不可治理性 (Ungovernability) 的問題，導致人民對政府產生浪費、無效率與效能、政策疏離等印象，而不信任政府，並產生了官僚體制解體和政府低合法性等危

機。但電子化政府的發展則可以克服政府與民眾在時空上的距離，增加管理者的效率促進人民的參與。(孫本初，2010：326)。

#### 四、電子化雲端服務的運作方式

電子化雲端服務的運作方式主要分別為資訊公布、線上申辦、電子民主等數個方面：

##### (一) 資訊公布

利用網際網路公開政府資訊，降低行政成本，並於資訊傳送過程中維持資訊內容的正確性增加提供電子化資訊的管道。

##### (二) 線上申辦

透過資訊化的技術，將行政程序簡化、標準化，政府業務資訊化、網路化提昇政府生產力，增加施政的主動性與回應性。人民可以透過政府網際網路下載各項業務表格或直接進行申辦，例如人民可透過戶政機關建置的網頁之表單下載，及相關資訊先行了解所欲辦理的業務程序與需備證件，減少臨櫃時的等待時間，另國稅局鼓勵民眾利用網路申報綜合所得稅，減少臨櫃申辦人數亦為線上申辦之實例。

##### (三) 電子化民主

在網際網路的時代人民只要透過網際網路便可輕鬆的與政府進行對話，因此，有人認為未來的民主政治將是按鈕式的民主政治(push-button democracy)，電子民主下的公民則稱為網路公民(丘昌泰，2000:360-361)，例如馬英九總統的治國週報，即利用網際網路與民眾溝通。

#### 五、電子化政府的未來發展方向

電子化政府的發展方向可歸納為電子化政府單一入口網、政府線上服務、跨機關合作與業務流程再造，提供一站式的整合服務、建立電子化政府共通作業架構與共享元件，提昇投資效益、提供安全的資訊基礎環境、縮短數位落差。(林嘉誠，2004，XIX-XX)。

##### (一) 電子化政府單一入口網

政府所提供的各項服務，人民可透過單一入口網取得所需資訊與服務，透過單一入口網整合相關服務資源，提供單一操作介面，使人民與企業可透過方便、快速、有效率的方式取得政府之資訊與服務。例如戶役政資訊系統透過單一入口網整合相關網頁，使得民眾辦理案件時得到更快速與便捷的服務。另如臺中市政府e化公務入口網，即整理臺中市政府各種相關網頁，使得機關內部公務人員與外部民眾，辦理案件時更為快捷便利。

## （二）政府線上服務

政府除了內部電子化提供服務外，更應透過網際網路與人民互動，以提供人民更多線上服務。

## （三）跨機關合作與業務流程再造，提供一站式的整合服務

政府透過應利用電子科技技術，整合跨機關間行政業務的流程，機關間相互合作，提供一地辦理全程服務的一站式跨機關線上服務。

## （四）建立電子化政府共通作業架構與共享元件

電子政府的各項服務元件，例如付款機制、認證授權，網路安全等具共通性的服務模組或平台，應提供各個機關間彼此間共享，因此機關間聯結問題更容易解決。

## （五）提供安全的資訊基礎環境、縮短數位落差

電子化政府資訊應用服務，採用電子認證與數位簽章技術，使人民對於電子服務的安全性更有信心，而智慧卡將漸漸成為個人基本資料儲存及線上辨識的重要工具。

## （六）縮短數位落差

不可諱言的現階段我國城鄉間尚存在相當的落差，是以，在發展電子化政府的過程中，除了推動服務上網外，尚需考量其普遍性，以達全民均可使用的目的，以有效縮小城鄉數位落差，使得政府的服務，能遍及社會各個角落。

## 六、電子化政府的反思

電子化政府雖然在組織、管理、領導、溝通、互動、個人化等提供民眾不同以

往的服務，惟尚存在若干問題，例如資訊安全及個人隱私的問題、數位落差的問題、過度浪費的問題、政府高層欠缺資訊科技基本知識與發展策略、資料庫的整合問題等等。

#### （一）資訊安全及個人隱私的問題

資訊科技與網際網路雖為現代國家政府提供一個非常好的服務工具，惟在提供服務的同時，是否同時隱含了資訊安全及個人隱私外洩的問題，電子化政府透過網際網路或是電子郵件的使用將會留下記錄，易於追蹤且可以用更容易的方式保存資料，對人民的隱私將造成非常嚴重的實質傷害，而人民卻不一定知道。而政府機關往往會利用電子監控的方法做為預防犯罪的監控方式，例如國家安全局或刑事警察局均以電子監控做為犯罪偵防的工具。

#### （二）數位落差的問題

雖然我國現階段上網人數不斷上升，惟社會上尚有非常多數的民眾無法上網，這些不上網的人以後可能也不會上網，對於政府機關而言上網人數越多則所能提供的服務就越好，而對私人企業而言，因為私部門提供資物或服務可以選擇避開那些不想上網的人，但政府部門則不可以這樣做，也就是政府對於每一位客戶都必須提供同樣的服務，因此政府需要提供其他的管道供民眾使用。

#### （三）過度浪費的問題

資訊科技的投資成本相當龐大，是以，每一項設備的投資都必須經過相當詳細的成本分析，惟目前發現為了追求時髦，而過度浪費資源盲目投資，對於電子化後有何效益，均無具體的衡量。根據英國公部門的運作經驗顯示：至少有20%的投資經費是浪費的，且30%~40%之間的電子計畫是沒有任何淨利（孫本初，2010）。

#### （四）政府高層欠缺資訊科技基本知識與發展策略

政府高層管理者對於資訊科技知識欠缺，在面對電子化政府的挑戰時，無法有效因應各種狀況及有效體會其重要性，與規劃出長期的發展策略，以致於

多數有關資訊科技之決定大都委由專業人員決定，很少從策略觀點訂定長期發計畫，乃至於系統的擴充與修正產生很大限制（丘昌泰，2000:362）。

#### （五）資料庫的整合問題

資料的收集與整合關係政府決策成敗，因此在政府收集資料時其廣度與深度應同時注重，且政府各部門間亦應做好整合與協調聯繫工作，否則將形成浪費資源的情形。

## 第五節 資訊安全管理與公共部門資訊安全政策

### 一、資訊安全管理背景

在現今工商業發達的環境中，資訊（information）的流通與應用顯得非常重要，無論民間私部門與政府公部門間，對於各式各樣的資訊的需求與依賴呈現長期的成長趨勢，而隨著資訊科技的發達與普及，也同時帶來了便利、風險與機會，因此資訊科技將成爲管理一詞的重要一環，於二十世紀九〇年代以來管理成爲學術界與實務界之重要流行名詞，無論是廉政署偵辦故宮監守自盜案亦或是馬總統隨扈以時下流行手機 I phone在臉書打卡簽到，嚴重暴露國家元首行程事件，均可顯示出資訊安全管理的重要性。而治理理論中的8種概念，無論是最小限度的國家、公司治理、新公共管理、優良治理、國際的相互依賴、社會操縱系統、新政治經濟、自我組織的網絡等概念亦開始受到國人的重視。

### 二、何謂資訊安全

簡言之，資訊安全爲避免資訊資產遭毀損、誤用、遺失及洩漏等，其目的不外乎確保交易的可信賴性，於遭受攻擊時建立應付及自我修復的能力，避免資訊系統中斷，重要資訊資料遭毀損、誤用、遺失及洩漏等。

### 三、公共部門資訊系統與安全議題

- （一）公部門現有的資訊安全風險爲何。
- （二）公部門制定資訊安全標準程序與管理系統需投入多少資源。
- （三）資訊安全與提供民眾資料使用的方便性如何取得平衡。

(四) 資訊安全需委外亦或自行處理。

(五) 資訊安全與防護以及因應對策是否有效。

#### 四、公共部門高階主管的職責

(一) 制訂資訊安全政策。

(二) 確保員工資訊安全責任、角色權限的清楚性、明確性。

(三) 辨識分析各種可能的弱點與因應方式。

(四) 規劃組織內部資訊安全架構(包括標準、實務、程序及衡量)。

(五) 建立監控機制用以偵測改正資安事件，確保符合資訊政策標準程序。

(六) 定期執行資訊安全測試與檢查。

(七) 增加員工對於資訊安全的認知與責任。

(八) 確保資安在導入系統的過程中有充分的準備。

#### 五、公共部門資訊安全政策

在全球化的環境中，世界各國為追求行政效能無不追求人力、物力、財力資源投注的減少，而我國為世界地球村中成員之一，自不能自外於世界各國。因此，利用電腦與網際網路等科技提供創新服務與提供服務效率，以有效減少彼此溝通距離，實為大勢之所趨。但在方便與快速的前提下，如何防止國家機密外洩，與防止網路犯罪，已成為國家安全的重要議題。

因此，國家安全會議在總統提示建立我國通訊安全能力建設安全機制之建議下，行政院於89年9月起經過12次召集各部會研討相關作業規定，於90年1月第2718次院會核定通過第一次資通安全機制計畫，並成立「國家資通安全會報」積極推動我國資通安全建設，並對政府機關建立一套完整的資通安全整體防護體系，以期達到人民安居的現代化資訊社會。是以，不論公部門或是私部門資訊安全治理，已成為治理議題的重要一環。惟在資訊安全管理領域對於資訊安全治理的研究，鮮少以政府機關為研究對象，以資訊安全治理的觀點，探討政府機關於資訊運用過程中，對於資訊安全治理的影響。是故，本研究以個案研究的觀點，探討政府機關在資訊運用的過程中，如何整合內部資源，處理該部門的內部與外界資訊威脅，達成資訊

安全目標。

## 第六節 關於資訊安全管理之相關研究

筆者就資訊安全管理相關研究論文整理歸納如後，關於資訊安全風險管理論文計有4篇、資訊安全管理論文計有4篇、資訊安全管理委外辦理論文計有5篇、資訊安全管理法律風險計有2篇、資訊安全隔離策略計有2篇、資訊安全系統執行現況分析計有2篇、資訊安全政策計有2篇、資訊安全整合系統計有3篇、資訊安全績效分析計有2篇，做為資訊安全管理研究之參考文獻。

表 2-1 關於資訊安全管理之相關研究

序號	論文名稱	研究者姓名
1	政府資訊安全委外品質之研究	李美玲
2	員工的工作情境相關態度與其遵循資訊安全政策之關聯性研究	劉昊雯
3	論雲端運算服務的資訊安全法律議題—以隱私保護為中心	施明賢
4	資訊安全風險管理之研究-以資訊機房為例	莊凱茵
5	資訊安全管理系統內部稽核管理工具之研究-以國軍某單位資訊中心為例	張鴻正
6	軍事機關導入ISO 27001資訊安全管理成功因素之研究	練兆欽
7	從資訊安全觀點檢視垃圾郵件的法律問題與因應措施	廖慧玟
8	影響資訊安全委外持續因素之研究-以資料外洩防護委外為例	蔡政殷
9	由資源基礎、社會資本和協同資訊交換觀點探討資訊安全委外成功因素	許賢昌
10	資訊安全管理系統績效評估之研究—以檔案管理局為例	林麗英
11	一個考量符合性與風險資訊呈現之資訊安全風險管理系統	林宸竹
12	資訊安全隔離策略之研究	范振聲

13	植基於ISO27001:2005之跨產業資訊安全管理系統比較 --以高科技產業與傳統產業為例	王天健
14	教育體系資訊安全管理系統之導入方法－以資訊機房為例	林碩哲
15	灰色系統理論於台灣地區資訊安全產業市場規模預測之研究	彭文良
16	運用層級分析法建立資訊安全績效指標權重研究－以某公家機構為例	陳瑋寧
17	結合層級分析法與德菲法發展資訊安全認知評量表之研究	王志斌
18	以ISO 27001為基礎評估電信業資訊安全管理 - 以第一類電信業者為例	徐弘昌
19	衛生單位對資訊安全系統執行現況之調查	石俊榮
20	ISO與CMMI兩驗證機制於組織資訊安全建構之關聯性研究	黃鎮屏
21	植基於ISO27001標準建構資訊安全稽核決策之研究－以股務資訊系統為例	林宏昇
22	高中職學校資訊安全管理現況探討－以北區高中職為例	許又云
23	資訊安全標準規範於軍中管理系統之應用	陳明泰
24	國軍異質性資安訊息整合系統的發展	田勵飛
25	企業資訊網站之資訊安全的評估模式與評量工具之研究	林裕倫
26	公部門資訊安全治理	黃國欽

資料來源：本研究整理

# 第三章 研究設計

## 第一節 研究架構

研究方法為從事社會科學研究工作之計畫、方式、策略、工具步驟與過程之總合，為研究者之思維方式、行為方式及程式與準則之總合。質性研究係以研究者本身作為研究工具，於自然之環境下，對於資訊、資料之收集，對社會現象進行整合性之探討，使用歸納分析法分析資料與形成理論，透過與研究對象間之互動，對受研究者之行為與意義建構並獲得解釋性理解的一種活動（陳向明，2006）。本研究以質性研究方式進行，採用個案研究分析之方法，應證上採用單一個案單一分析單元之個案研究法（Case Study），主要考慮公共部門行政機關在現行制度環境之下關於：

- 一、何人於資訊安全管理之活動上對機關資訊安全提供意見。
- 二、何人需負責機關資訊安全管理之活動。
- 三、資訊安全管理活動之發起、決策制定及活動執行為何。
- 四、資訊安全管理活動之控管機制為何。
- 五、資訊安全管理活動之結果為何。

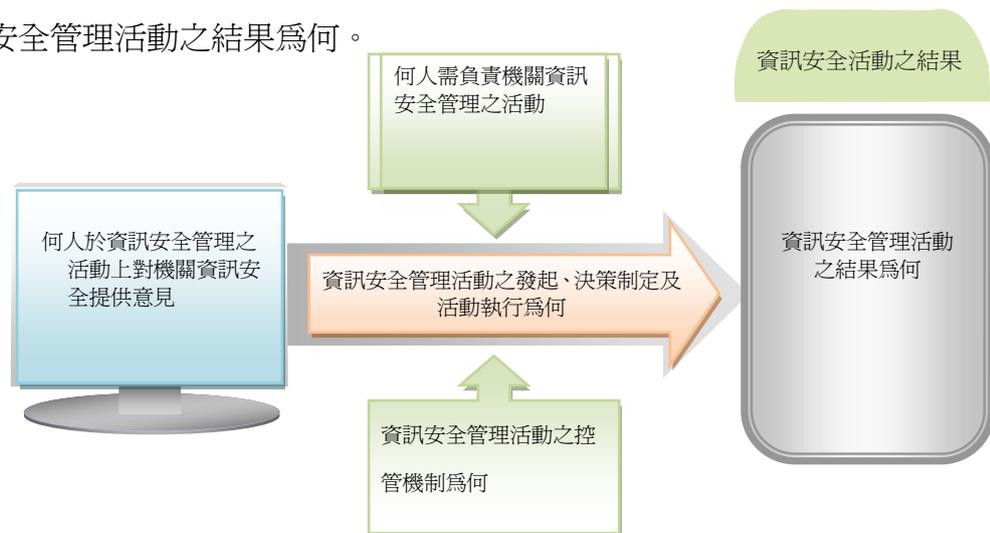


圖 3-1 公共部門行政機關現行制度環境 資料來源：本研究整理

## 第二節 研究方法

爲因應研究所需，本研究在研究方法之分析及應證上採用單一個案單一分析單元之個案研究法 (Case Study)，國內學者鄭怡世整理「個案」一詞的定義，提到 Gillham (2000) 認爲，所謂「個案」必須具備四項特徵，其分別爲：

- 一、是存在於真實世界中「中類活動的一固單位」(a unit of human activity)。
- 二、只能在特定情境脈絡下進研究與了解。
- 三、存在於「此時此地」(a unit of human activity)。
- 四、由於是存於特定的情境脈絡中，所以很難畫出其明確的界限。

而Stake (2000) 則認爲，個案是一個「有界限的系統」(a bounded system)，同時每個系統都存在著某些特定的「行爲型態」(the behavior patterns of system) 因此，若從 Stake 的判定標準來看，個案指的是一個「對象」而非「過程」。目前國內內有些研究 (如鄭怡世、林佩璇) 皆採用 Stake 的觀點，定義「個案」爲一個有界限的系統，認爲此系統存在者某些可被觀測或測量行爲型態，研究者可藉由此爲型態或活動性質來了解系統的複雜性及過程特 (林淑馨，2010：285~286)。基本上，個案研究法其實施之流程上可精確的歸納爲以下敘述步驟：

- 一、形成研究問題。
- 二、界定分析單位。
- 三、研究假設及研擬個案計畫。
- 四、選擇合適的研究對象。
- 五、資料蒐集。
- 六、資料分析。
- 七、研究報告的撰寫。(林淑馨，2010：294~305)

爲協助研究者於操作個案研究時有一明確依據之研究步驟，茲列舉諸多學者提出之相關步驟以爲參考之用：

#### 一、Eisenhardt (1989)

- (一) 個案的定義。
- (二) 個案的選擇。
- (三) 運用各種工具與資料。
- (四) 進入現場。
- (五) 分析資料。
- (六) 形成假說。
- (七) 文獻比較與作出結論。

#### 二、廖榮利 (1992)

- (一) 選擇某一個社會現象作為研究的對象。
- (二) 蒐集和此現象相關之一切資料，詳細分析與描述它的發展過程和內涵，外在的各種因素間的相互關係。
- (三) 將其和其他類似案做一個相互比較分析。
- (四) 將研究結果歸納整理而做一個概括論斷或定出某種原理法則。

#### 三、Yin (1994)

- (一) 確定研究問題的性質。
- (二) 蒐集相關資料。
- (三) 分析所得的資料。
- (四) 撰寫報告。

#### 四、王文科 (1998)

- (一) 詳述目標：包括所欲研究的個案為什麼，及其特徵、關係及歷程為何。
- (二) 設定研究途徑：研究個案如何選取，可用之資料來源有那些，使用那些方法蒐集相關資料。
- (三) 蒐集相關資料。
- (四) 組織資料：統合而成一個完整結構的研究個案。

(五) 撰寫結果報告並討論結果的重要性。

是以，本章節將說明採用個案研究的原因，以及個案研究方法、分析過程，由形成研究的問題、界定分析的單位、研究假設及研擬個案計畫、選擇合適的研究對象、資料收集、資料的分析、研究報告的撰寫等，逐一探討於後。另外 Yin 認為研究方法選擇的三種依據分別為：

- 一、所要回答問題的型態為何。
- 二、研究者對實際現象或是事件是否能予以控制。
- 三、研究的重點是當時的現象或是過去的事件。

一般而言，個案研究可視為一項工作及行動計畫，透過此項計畫，引導研究者如何進行一連串的過程，以逐漸發展成具體的結，並作為研究者回答研究問題的依據。就質性而言，無論研究者採用何種研究策略，在整個研究設計過程中，均須包括：研究問題、分析單位、研究假設、選取合適的研究對象、資料蒐集、資料的分析、研究報告撰寫等七要素（鄭怡世，2002：423~426；潘淑滿，2003：259；轉引自林淑馨，2010：295）

#### 一、形成研究問題

個案研究法較適合探討有關「如何」與「為什麼」的研究問題，對每個個案而言，中應該有一個或數個中心問題，個案中所面臨的多為複雜的問題，不易被清楚說明，因此研究者在尋求問題時，不僅需要以邏輯與系統的方法來思考，也要有良好的判斷力。由於研究問題往往關係著後續研究方向的明確性，所以研究者除了要對事實狀況有深入的了解和認識，亦可透過特別強調蒐集資料以定義問題、決定解決問題的目標、衡量與問題相關的因素、決定因素之間的關等方式，以發展出明確、可行的研究問題（林淑馨，2010：295）。

#### 二、界定分析單位

分析單位與研究者如何界定「個案」有密切的關係，在古典的個案中，個案係指一個人，而多重個案研究即為許多個人個案。目前所謂個案不再僅限於單獨的個案，也可能是一些事物或實體。例如計畫、實施過程與組織的改變等。界定個案必

須做到下列二項標準：

- (一) 界定分析單位：研究者可從指定的基本研究問題中選擇適當的分析單位。
- (二) 選擇主題，界定研究個案的時範圍。(邱憶惠，1999：116)

### 三、研究假設及研擬個案研究計畫

通常探索性的個案研究，只需描述研究目的，不需進一步針對研究問題提出假設，(潘淑滿，2003：260)，惟須評估資料蒐集的可能來源，以便對研究的信度做事先規畫以確保研究品質，以下之說明有助於研究者檢視個案研究計畫的適切性(林佩璇，2000：251)：

- (一) 研究的個案：個案是否適切的做了界定。
- (二) 研究議題：是否確定了主要的研究問題。
- (三) 資料來源：是否充分掌握了資料的來源。
- (四) 個案的選擇：選擇的個案是否合理。
- (五) 資料蒐集：是否列舉資料收集的活動。
- (六) 研究效度：是否有機會從事資料的三角測量驗證。

### 四、選擇合適的研究對象

以個案研究法進行研究對象選取時，無法像量化研究一樣，以抽樣的概念來進行，而是選擇一個或數個個案來進行系統性的探索，以回答研究問題，因此，個案研究所選取的個案，必需是與研究主題有高度相關，需且這個個案必須要能夠幫助研究者釐清某種意義，或有助於對於某種現象深刻的理解，值得注意的是，為了使質性的個案研究在研究過程中也符合科學的標準，一般多要求在研究個時，能夠清楚交代選取該個的理由(林淑馨，2010：297)。茲引述陳向明論述抽樣標準如次

(陳向明，2002：140~145)：

- (一) 極端或偏差型個案抽樣：
- (二) 強度抽樣。
- (三) 最大差異抽樣。

- (四) 同質型抽樣。
- (五) 典型個案抽樣。
- (六) 分層目的抽樣。
- (七) 關鍵個案抽樣。

## 五、資料蒐集

### (一) 文件

如信件、公報、會議記錄、其他記錄報告、行政管理文件、正式的研究或評鑑、報紙剪報等，此類資料具有穩定性，可以重複瀏覽，涵蓋範圍廣，但取得途徑易遭人為阻礙，且無法修正，若蒐集不完所得的內容會是偏頗的。

### (二) 檔案記錄

包括服務記錄、組織記錄、地圖圖表、路線圖、個人記錄，檔案記錄的性質與文件相似，但精確性更高，且有時是高度量化的資料。

### (三) 訪談

訪談為案研究的重要資料來源之一，透過特定受訪者的角度與視野，進行敘述並詮釋，可提供充分的資訊並加深研究者對研究情境的深刻了解。但訪談只能被當作是一種口頭上的傳聞，經常都有回憶不完整、具偏見、以及清晰度不足或不確實等問題，因此合理的作法是將訪談與其他來源的資料相互印證。

### (四) 直接觀察

即研究者直接進入個案研究的場域，直接對個案進行觀察，包括正式與非正式觀察法，正式觀察法產生的報告可以發展成個案研究計畫書的一部份，而非正式觀察法則透過訪視以收集資料。

### (五) 參與觀察

研究者不只是被動的觀察者，亦在研究的情境中扮演了某種角色，真正

參與了研究的事件，採用此模式須注意來自研究者自我的偏見或對研究的操弄所造成的影響。

#### (六) 實體的人造物

實體的人造物包括技術設備、工具、儀器、藝術品等，這些物品可能與典型的個案研究較不相關，但對某些個案研究而言，卻是重要元素。(林淑馨，2010：300~303)

### 六、資料分析

由於個案研究法涉及多種資料蒐集方式，資料分析的品質有賴於研究者整合的能力，因此，可採取交互驗證的方式以提高研究品質。惟不論研究者採取何種特定的分析方式，整個分析推理過程應從研究目的、研究假設、到所蒐集資料的狀況，以及分析推理的過程做詳細的報導，以提高研究的信度與效度(張紹勳，2000：298~299；轉引自林淑馨，2010：304)。為了達到高品質的要求，有學者提出四項基本原則：

- (一) 分析必須以所有相關證據為基礎。
- (二) 分析應包括所有要的對立解釋，即提出證據來駁斥其他人對於研究提出的不同解釋。
- (三) 分析應能處理個案研究中最重要議題。
- (四) 研究者應熟悉且能應用先前的以及專家的知識(林淑馨，2010：304)。

### 七、研究報告的撰寫

表 3-1 個案研究報告的組織方式

章頭語	使讀能立即感受不同的經驗，察覺研究所在的地點和時間。
界定議題、研究目的和方法	告知讀者研究的概要、研究者的背、以及有助於了解這一個案的研究議題。
以故事描述方式更進一步地界定個案和情境脈絡	藉由呈現描述一些一致或是衝突的資料讓讀者感受到個案的狀態
繼續發展研究議題	在研究過程中，研究者會繼續發展一些關鍵的議題，以便於了解個案的複雜性。研究者也可以將其他的研究或對其他個案的了解

	在此作一描述。
詳述細節、文件、引文、並核證資料	有些議題有更進一步深究的必要，研究必須藉由觀察及各種方法找尋一些資料來加以確認，同時也要找尋一些反證的資料。
提出研究主張	描述研究重點，以供讀者重新思考由此個案所獲得知識，修正原已知道的通則。
章尾語	研究者作最後的說明，分享研究的經驗心得。

資料來源：Stake，1995：123，轉引自林佩璇，2000：255

本研究所蒐集的資料以初級資料為主，次級資料為輔。初級資料採用深度訪談的方式，以結構性的問題進行訪談，並掌握訪談的重心。在次級資料方面，凡是與個案機關相關的網站、研究資料、書面文件均為蒐集的範圍，藉由不同的受訪者與資料來源，歸納出待證問題及建議，茲分別就研究資料收集方式、蒐集的步驟、資料分析的方法、訪談資料的來源，逐一介紹如次：

一、訪談：以個案研究機關相關資訊主管與資訊人員為主要訪談對象，進行正式深入的訪談。

二、書面資料文件與記錄：包括個案機關之基本資料與相關文獻資料記錄，與機關網頁資料的蒐集及受訪者基本資料的提供。

三、研究方式的進行：

（一）研究個案機關之相關文件與組織運作情形，並研讀相關資訊安全與治理的相關文獻資料。

（二）個案機關之接觸與相關文獻資料的蒐集。

（三）對於主要受訪者的初次訪談與後續訪談的進行，訪談資料的記錄，以錄音與逐字稿同步進行。

（四）訪談記錄的整理與確認，如發現所蒐集的資料有問題時，則以電話或電子郵件查詢確認問題。

（五）撰寫訪談記錄，並將逐字稿電傳受訪者確認。

四、資料蒐集的步驟：

- (一) 選擇合適的個案研究政府機關。
- (二) 徵詢受訪機關的受訪意願。
- (三) 決定受訪個案研究對象後，與個案受訪機關約定訪談時間，開始蒐集個案研究機關的基本資料，並建立資料庫，做為訪談的準備。
- (四) 經過受訪者的同意，以錄音的方式記錄受訪資料，並於訪談結束後做成逐字稿，如有語意不清之處，則以電話或電子郵件的方式進行確認，修正後並將修正結果交受訪者確認。
- (五) 依據個人資料保護法，並同時徵詢受訪者意願與考量學術倫理後，將所得資料存入資料庫，完成資料收集的過程，將訪談資料與相關資訊安全與治理事件作一連結。

#### 五、資料分析的方法：

依據Yin的四項資料分析方法分析必須以所有相關證據為基礎。分析應包括所有要的對立解釋，即提出證據來駁斥其他人對於研究提出的不同解釋。分析應能處理個案研究中最重要議題。研究者應熟悉且能應用先前的以及專家的知識。個案研究並不僅是一種收集資料的做法，也不僅只是一種設計特徵，而是一種週延的研究策略（陳姿伶，2005），是以，分析個案問題需特量許多變項，不只探討目前問題，尚需探討目前問題的成因，其範圍甚廣，包括過去與現在，因此必須細心分析，方能找到問題的所在。

#### 六、訪談資料的來源：

本研究預計進行兩次訪談，包括三位個案機關資訊部門主管、三位資訊安全管理作業小組成員，二位戶所一般業務承辦人員，訪談期間自101年4月份至5月份止，共計2個月，訪談期間除擇重點做成逐字稿外，並徵求受訪者同意予以錄音，訪談後忠實記錄受訪者資料，並以電子郵件與受訪者確認，相關受訪人員整理如下表：

#### 七、訪談時間與地點：

本研究分別於5月1（星期二）日及15（星期二）日於某市政府及某區戶政事務

所，洽請相關人員實施訪談。

表 3-2 訪談人員整理

編號	受訪談人員	受訪談人員工作背景
A1	某直轄市政府專門委員	某直轄市政府資訊安全管理作業小組副召集人
A2	某戶政事務所主任	綜理某戶政事務所所務
A3	某戶政事務所資安長	綜理某戶政事務所資訊安全事宜
B1	某直轄市政府民政局資訊業務承辦人	某直轄市政府資訊安全管理作業小組資訊處理組成員
B2	某戶政事務所資訊人員資訊業務承辦人	某戶政事務所資訊處理組成員
B3	某戶政事務所資訊人員資訊業務承辦人	某戶政事務所資訊處理組成員兼市共用點資訊承辦人
B4	某戶政事務所一般業務承辦人	櫃檯業務承辦人員
B5	某戶政事務所一般業務承辦人	櫃檯業務承辦人員

資料來源：作者自行整理

### 第三節 研究的信度、效度

質性訪談為研究者與受訪者間互動的過程，這一過程不是將在訪談前已存在的客觀事實挖掘出來，而是不斷的在互動過程中創造新的義意與感受。在社會科學的研究領域中，幾乎是沒有一位質性的研究者不會被問到信度與效度的問題。信度指的是測量程序的重複性；效度指的是獲得正確答案的程度。質性研究最常被質疑的是其研究結果的信度與效度。控制質性研究的信度與效度的方法計有確實性、可轉換性、可靠性及可確認性等方法（胡幼慧，1996）詳述於後：

#### 一、確實性

即為內在效度，指研究者真正觀察到希望觀察的事物。共計有5個技巧可以使資料增加真實性：

（一）增加資料確實性的機率，方法包括研究情境的控制、資料一致性的確定、資料

來源多元化。

- (二) 研究同儕的參與討。
- (三) 相異個案資料的蒐集。
- (四) 資料的收集上具有足夠的輔助工具
- (五) 資料的再驗證。

於進行訪談時，研究者對於受訪者須以尊重與同理心，認真誠懇的態度與受訪者互動與傾聽，以得到受訪者的完全信任，使其願意真實、不保留的陳述並表達本身的經驗與感受。在訪談的過程中，應誠懇的徵求受訪者同意予以錄音，於訪談結束後，務求當日反覆聽取，並且以逐字稿的方式詳實記載訪問的內容，期能留下最真實的原始資料，如遇有不確定處，應盡速聯絡受訪者再次確認。

## 二、可轉換性

即外在效度，指受訪者的經驗、感受、陳述能被有效地轉換成文字的陳述。在研究過程中詳實的記載，研究者除了忠實紀錄訪談的情境與訪談的內容，並應力求逐字稿能完整重現訪談的過程，進而將訪談紀錄分類編號，並對受訪談者的相關背景加以描述，使讀者能清晰的閱讀，以幫助讀者能自行判讀研究結果與自身情境脈絡的適用性。

## 三、可靠性

即內在信度，乃是指個人經驗的重要性與唯一性，是以，如何取得可靠的資料，乃研究過程中運用資料收集策略的重點。研究者必須將整個研究過程與決策加以說明，以供判斷的可靠性。

## 四、可確認性

亦稱研究的客觀性，指的是需能公開客觀的呈現資料分析與觀察的結果，及提供所有的正反訊息與處理的過程，盡可能減低偏見的影響，亦即研究者對研究資料應持有中立性與客觀性。歐文思（R.G.Owens）認為質性研究可採以下六種研究設計技術，以提高研究的信度與效度（林明地，楊振昇，江芳盛譯，2000）。

- (一) 長期現場蒐集資料。
- (二) 三角測量。
- (三) 成員間的檢核。
- (四) 參考適當的資料。
- (五) 深度描述。
- (六) 同僚會商。

綜合言之，因研究者本身曾服務於臺中市龍井區戶政事務所，及本身承辦戶役政資訊業務，並且對於ISMS資訊安全管理系統有相當了解，對於各種資料文獻收集、參與觀察及深度訪談，均可取得一手資料，因此，在深度訪談過程，除了隨時參照相關文獻資料作檢核與對照外，訪談過程中以專注態度傾聽受訪者表達，並對受訪者回答存疑處作成標註，在訪談中一再與受訪者確認，力求掌握資料的可靠性，並於每次完成訪談後，檢討訪談缺失，使下次訪談時能作的更完善，期盼能增強本研究的信度與效度。

## 第四節 研究倫理

質性研究研究者與被研究者間的關係對於研究的成敗影響甚鉅，研究工作的倫理規範與研究者個人的品德，在質性的研究中便成了一個不可避免的問題。遵守規範可以提高研究者的研究品質，並認真考慮研究中的倫理道德問題，可以使研究者更加嚴謹地從事研究工作（陳向明，2001）。觀察本研究的性質，尤其需要嚴謹地處理研究倫理的問題，因為研究中多多少少會揭露受訪者而使受訪者感到尷尬，或者會危害到受訪者的生活、社交區或工作等，而取自政府機關之機敏性資料更必須有所取捨或隱匿。因此，研究者在研究的過程中需不斷地提醒自已遵守以下數點規範：

### 一、告知研究的原意

研究的對象必須是基於自己參加研究的意願參與，並且充分了解研究的過程中可能有潛在的風險，這點是有賴於研究者事先誠懇與良好的與被研究者溝通。

### 二、對被研究者的匿名與保密

匿名係保證一項研究設計工作使人無法辨識特定的答與特定的受訪者；而保密工作係指研究者雖然能夠辨識某個特定研究對象的意見，但是在基本上承諾不會任意的公開與揭露。本研究在研究開始前，將主動告知被研究者有關對其身分所採取的隱蔽與保密的相關措施，並於事後妥善處理與銷毀所使用到的相關機敏資料。

### 三、對研究參與者是無害的

社會研究是絕對不能傷害到研究的對象，這是研究者奉為最基本的思考與原則。不論是發生什麼問題，首先要考慮到被研究者，其次才是研究本身，最後才是研究者自己，如同陳向明（2002）在其書中所引述的一句話：被研究者是第一，研究是第二，研究者本身才是第三。

### 四、公正合理原則

本研對現實狀況若有所評價或者干預，直接或是間接影響當事人的現狀，就必須公正地對待所有被研究者及所有收集的資料，並且合理地處理彼此的關係，務求做到一個確切、並且中肯的表達。



## 第四章 個案研究與分析

### 第一節 個案機關組織架構

#### 一、臺中市政府民政局組織架構：

臺中市政府民政局之業務分工組織，局長室轄下共設有：區里行政科、地方自治科、宗教禮俗科、戶政科、兵員徵集科、勤務管理科等六個科及秘書室、人事室、政風室、會計室及資訊室等行政單位。

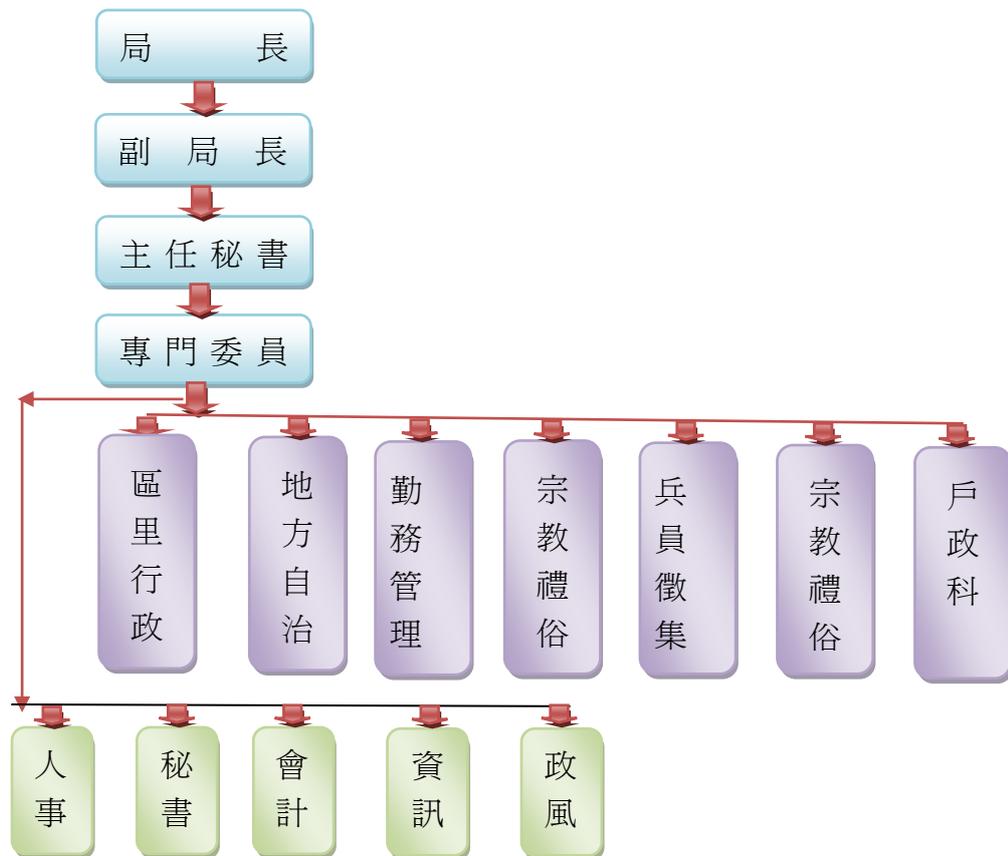


圖 4-1 臺中市政府民政局組織架構 資料來源：本研究整理

## 二、臺中市龍井區戶政事務所組織架構：

龍井區早期係以農業為主的社會，近幾年隨著政府各項建設相繼完成，與鄰近臺中工業區的開發與中科園區的進駐，及轄區內臺中港因兩岸氣氛和緩吞吐的增加，使得龍井區兼具傳統農業區與工商業區的特性，在縣市合併後之大臺中市的各區中為深具發展潛力之一區。

本區位居臺中市之西部，西瀕台灣海峽，東毗鄰大肚山與西屯區為界，北鄰沙鹿、梧棲兩區，南接大肚區並以大肚溪與彰化縣伸港鄉相隔。本區面積38.0377平方公里，行政區域規劃為16里、282鄰，截至100年10月底設籍數計20,972戶、74,477人。

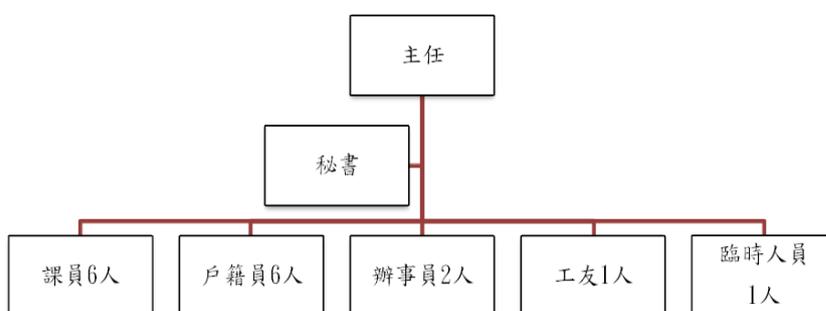


圖 4-2 臺中市龍井區戶政事務所組織架構 資料來源：本研究整理

本所編制主任1人、秘書1人、課員6人、戶籍員6人、辦事員2人、工友1人，員工合計17人；另配合政府幸福培力計畫進用臨時就業人1人。



圖 4-3 臺中市龍井區行政區域圖 資料來源：臺中市龍井區戶政事務所網頁

## 第二節 啓動/組織資安小組

爲持續執行市府資訊安全政策並配合民政局推行資訊安全管理標準 ISO/IEC27001:2005之認證作業，100年成立資安推行小組，檢視現有設施及制度可能潛藏之資訊風險，推行並落實資安要求，確保戶役政資訊安全及建立可信賴之環境，避免資訊與系統被無意或惡意之竄改或變更，務使個人資料都能得到妥適的保護，持續維護整體性資訊安全。

一、資安小組組織架構：

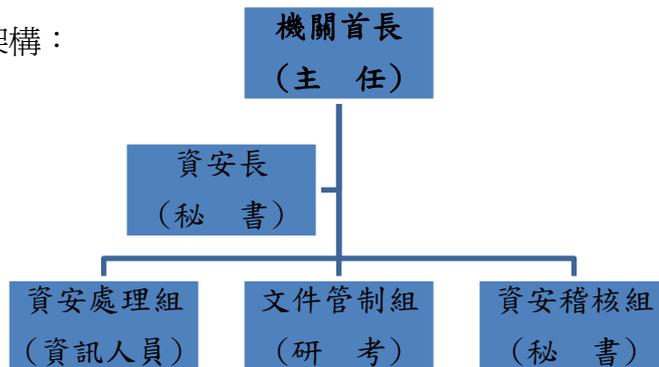


圖 4-4 資安小組組織架構 資料來源：本研究整理

二、工作組織權責：

(一) 機關首長：

- 1、擔任資訊安全管理系統驗證代表。
- 2、負責對資通安全外稽人員提報資安執行成果。

(二) 資安長：管制考核資通安全管理制度實施。

(三) 資安稽核組：

- 1、管制考核資通安全管理制度實施。
- 2、每年配合市政府至少辦理一次資安稽核。
- 3、撰寫稽核報告。
- 4、複查追蹤發現不符合事項之矯正措施。

(四) 文件管制組：

- 1、文件之執行、回收與銷毀。
- 2、發行文件之版本管理。
- 3、資安宣導策劃。

(五) 資安處理組：

- 1、蒐集並提供資訊安全相關資訊，如防護、防毒及防駭等，並適當發布公告。
- 2、建置資通安全措施，執行資通安全監控等安全預防事項。
- 3、負責規劃危機處理程序，清查危機事件原因，確定影響範圍及損失評估，執行應變措施，辦理危機通報，並執行解決辦法等危機處理事項。
- 4、依據『營運持續計畫』與資訊安全事件管理程序，確實執行災害復原工作。

三、資訊安全相關規範：

(一) 依據『戶籍法』及『個人資料保護法』執行業務。

(二) 依據『檔案法』規定責成專人妥善管理庫房，依規定存取檔案資料，並落實職務代理機制，嚴防空窗漏洞，確保庫房安全。

- (三) 專人管理空白身分證及膠膜，每日清查控管。
- (四) 嚴密管控使用帳號，新進人員及離職人員之帳號管控依流程申辦及註銷。
- (五) 機房人員每日列印非一般上班時間稽核報告檢查有無異常並陳閱主管。
- (六) 主管定期稽核戶役政資訊系統使用情形。
- (七) 重點安裝監視錄影系統，不定期檢視錄影內容。
- (八) 總務不定期監視錄影系統與規費繳納情形是否一致。
- (九) 備置碎紙機一台供同仁處理廢棄之敏感性資料。
- (十) 專人管理傳真機，立即接收傳入資料。
- (十一) 所務會議中檢討未及時處理個資之案例或不當處理人民資料案例，加強資訊安全觀念教育。
- (十二) 全員參與資安教課程及講習。

#### 四、執行資訊安全重點：

- (一) 正確戶籍登記，加強書面抽核及系統稽核。
- (二) 持續落實空白身分證及膠膜管控措施。
- (三) 敏感性文件依規定存取，並定期執行銷毀作業。
- (四) 庫房安全及管理概依『檔案法』及本所『檔案室管理規則』辦理。
- (五) 99年12月更換機房UPS電池。
- (六) 100年7月增設監視系統設備2支攝影機。
- (七) 100年7月重新檢視門禁卡系統及機房機櫃電路。
- (八) 加強USB埠管控機制。
- (九) 執行弱點掃描與入侵偵測。
- (十) 重新檢視風險評鑑與風險處理計畫。
- (十一) 強化工作站防毒掃描機制。
- (十二) 辦理業務持續演練活動。
- (十三) 主管與一般同仁參加資安防護教育訓練。

(十四) 加強同仁防範社交工程技術，並持續對民眾宣導防騙訊息

#### 五、戶役政系統網路中斷緊急應模擬演練：

100年9月9日假臺中市政府302會議室辦理民政局及各戶政所營運持續管理活動之演練測試，針對單位營運持續計畫所提出的網路重災害項目及戶役政登記業務營運流程，與辦公室溫度上升導致民眾情不滿，進行災害的模擬與復原演練，並規劃下列模擬情境。

##### (一) 戶役政系統網路中斷緊急應模擬演練模擬情境A：

模擬戶政事務所連線至中華電信機房之戶役政戶役政系統網路中斷緊急應模擬演練模擬情境A：網路於上班時間中斷，戶政事務所無法連上主機點與備援點。

##### 戶政事務所應變措施：

START→戶役政系統網路於上班時間中斷→聯絡北屯主機點確認主機系統正常。→經中華電信確認網路系統中斷無法即時修復。→以電話通知民政局後，執行網路斷線應變作業。→啓動緊急應變小組依計畫任務分派→安撫洽公民眾，委婉說明網路作業中斷情形，先行人工受理。→演練結束→填寫資通安全事件通報單。→END

##### (二) 戶役政系統網路中斷緊急應模擬演練模擬情境B：

模擬戶政事務所因辦理戶政業務講習，櫃檯人員為平日一半。

##### 戶政事務所應變措施：

- 1、由主管(主任或秘書)到櫃檯作業區安撫民眾，並請民眾到會議室，提供開水或飲料，舒緩情緒，並委婉向其說明，使櫃檯作業能繼續受理其他民眾案件。
- 2、在民眾等待區提供電風扇，降低室內溫度升高而導致民眾不滿情緒。
- 3、適時打開窗戶減緩室內溫度。
- 4、聯絡廠商至現場維修空調系統。

六、啓動/組織資安小組實施前後效益比較：

表 4-1 啓動/組織資安小組實施前後效益比較

項 目	實施前	實施後
病毒碼更新及掃毒作業。	同仁對定期掃毒無明確概念。	戶役政系統之病毒碼雖由內政部主機點統一自動更新，但稽核人員仍定期檢查每一工作站之病碼更新狀態並每週定期執行掃毒，確保工作站系統防毒安全無虞。
禁止使用USB插孔。	僅用電腦內部設定及口頭宣導方式、同仁較無確切之認識，亦無法防堵惡意侵入使用。	新3代戶役政電腦大同公司安裝時已將各工作站USB設定不能啟用，落實防堵惡意侵入使用。
敏感性資料應立即妥適處理之宣導及具體作為。	同仁雖知具個資之文件均為敏感性資料，應為妥善處理，但常因忙碌或一時疏忽而未及時處理。	在所有可能輸出敏感性資料之機器，如印表機、影印機、傳真機及紙類回收桶，加貼明顯之引導標語，提醒使用同仁應立即適當處理。
敏感性資料未立即處理。	同仁如有未及時處理之敏感性資料，只能靠下次看到或下班時才能一併辦理。	主管機動稽查督導，隨時糾正此類事件，使同仁能內化成習慣，更加重視個資之存取。
應為妥善加強資安常識之宣導。	僅靠個人對資安之認識為處理，無一定之標準。	除全員均參加民政局委外舉辦之資安講習外，另加強在所內舉辦資安管理教育講習、舉辦資安小常識測驗，強化同仁資安觀念。
定期內部稽核。	無標準資料稽核機制。	配合民政局委外辦理之內稽作業，檢討現有缺失及可能之風險，限期改善以達到資安之要求。

資料來源：本研究整理

### 第三節 個案機關之沿革

機關沿革：

#### 一、光復初期：

民國三十四年十月，台灣光復之初，戶政仍沿用日據時期之規定，由警察機辦理戶籍登記事宜。日本國政府在臺期間，為推行其殖民地政策，戶政業務由警察機關管理；其目的在於調查臺灣勞動力及維持治安。臺灣戶籍登記制度始於明治三十九年，分為本籍人口與寄留人口，設有戶口調查簿、正簿及副簿，分別由警察機關辦理戶口調查及鄉、鎮保甲事務所書記辦理戶籍登記事宜。

民國三十五年四月，戶政機關劃歸鄉鎮市公所管轄，實施戶口清查，同年十月本鄉由臺中縣龍井鄉公所受理戶籍登記。我國戶籍法於民國二十年十二月十二日公布；戶籍法施行細則於二十三年六月二十五日公布，惟未施行。民國三十五年始在臺施行，當時戶籍登記業務由民政機關主管；戶口查察業務則歸警察機關依警察勤務規章規定辦理，是以戶籍登記與戶口管理工作採雙軌制，由民政機關與警察機關管理。

鄉公所設戶籍課，置課長一人，課員若干人，戶籍員若干人辦理戶籍登記事項，鄉長兼任戶籍主任，戶籍課長兼任戶籍副主任。民國四十六年增設警察人員兼任戶籍副主任。民國五十六年一月一日，龍井鄉公所增設警察人員專任戶籍主任及聯絡幹事一至二人。

#### 二、試辦戶警合一時期：

時至民國五十八年七月一日政府基於戡亂時期嚴密戶口管理，配合治安需要，試辦戶警合一新制，臺中縣龍井鄉公所將戶籍課劃出，成立龍井鄉戶政事務所，改隸臺中縣警察局，主任仍由鄉長兼任，警察分局副局長兼任副主任，原戶籍課長改為秘書。正式將戶政業務由民政機關劃歸警察機關主管，並將鄉鎮市區公所之戶籍

課改爲各縣市鄉鎮市區戶政事務所，隸屬各縣、市政府警察局。內政部戶政司爲改進戶警合一之缺失，各縣市戶政事務所主任改爲專任，並兼任警察分局副分局長職務。

### 三、戶警分隸時期：

政府爲配合動員勘亂時期終止實施戶警分立新制，龍井鄉戶政事務所改隸臺中縣政府，爲臺中縣龍井鄉戶政事務所，辦理戶籍登記業務。

### 四、戶役政電腦化：

本所自民國八十五年七月一日起採用戶役政資訊作業系統正式電腦化作業。並於民國八十六年十月一日起完成全國戶役政資訊系統連線作業。

### 五、縣市合併：

民國九十九年十二月二十五日臺中縣市合併改制爲直轄市，本所改隸臺中市政府，爲臺中市龍井區戶政事務所，辦理戶籍登記相關業務。

## 第四節 個案機關導入「資訊安全管理系統」專案過程及分析訪

### 談資料

#### 一、個案機關導入「資訊安全管理系統」專案過程：

民國99年12月25日臺中縣市合併，成爲中部最大的直轄市，然而在合併之初兩個縣市政府（原臺中縣政府、原臺中市政府）在各方面都面臨前所未有的挑戰，雖然胡市長在合併之前強調要無縫接軌，但合併的前半年臺中市政府的各個一級、二級及附屬機關無一不在調適中渡過每一天。因此，臺中市政府民政局依據行政院及所屬各機關資訊安全管理要點之規定，藉由『資訊安全管理系統』專案的導入，整合所屬戶政機關，建立標準作業程序，使原本分立不一的各個戶政機關藉由『資訊安全管理系統』專案的導入，得到一致的努力方向，各個戶政事務所於導入資訊安全系統的過程中，每個戶政所彼此相互鼓勵、加油、研究，由資訊安全到底是什麼

都不知道，資訊安全的範圍是什麼？要如何做也不清楚？因為資安全的範圍很廣，上級機關發文要求配合的事項使人覺得範圍太大了，不知道從何著手，以下就是資訊安全管理系統委外導入的專過程及分析訪談資料，逐一分段說明如次：

#### （一）資訊安全管理系統的構思

縣市合併後，臺中縣、市由原來兩個不相隸屬而層級相同的縣市政府，合併成一個中部最大的直轄市，各縣、市政府原本的組織環境各不相同，組織文化更不相同，要如何由原本各不相同的兩個地方政府，合併為一個大直轄市，考驗了執政者的智慧，因此引進新的治理概念，由原本由上而下的傳統觀念轉變為上下互動的治理模式，似乎是不錯的組織整合概念，藉由上下互動的過程中，配合第三部門或民間組織的加入，使原本固著的組織重新得到新生的機會。臺中縣市目前共有29個戶政事務所（原臺中市8個、原臺中縣21個），各個戶政事務所大小不一，惟要辦理的事務是相同的，因此，藉由導入資訊安全管理系統整合各戶政事務所的作業程序，並強化資訊安全的機制，實為一理想的方法。

#### （二）高階主管的支持

推動ISMS（資訊安全管理系統）不僅為專業技術問題，更是管理問題，必須由高層主管支持與參與，在99年縣市合併前原臺中市8區戶政事務所，已經有辦理二年經驗，只是當時規模太小，無法與現行規模相比，合併後之新臺中市政府欲以先前辦理ISMS（資訊安全管理系統）經驗，擴大辦理以整合因縣市合併而混亂的行政體系是可以想見的，因此，高層的支持成為政策成敗的原因之一。

#### （三）正式引進外部顧問公司規劃辦理

100年上半年市府與顧問公司簽訂合約，正式開始了縣市合併後的戶役政資訊系統ISMS（資訊安全管理系統）準備及驗證工作，驗證的適用範圍以民政局及其所屬戶政事務所「戶籍登記作業」活動，及其相關安全管理與維護作業。此外，內政部戶政司提供之戶役政資訊系統服務包含戶役政資訊系統軟體開

發維護、主機軟硬體維護及資料庫復原，不納入適用範圍。

其目標為依據資訊安全管理標準ISO/IEC 27001：2005驗證之精神與要求，建置與累積導入資訊安全管理系統(Information Security Management System，ISMS)經驗與能力，作為推廣資訊安全系統建置之基礎準則。確保戶役政資訊系統相關平台之資料的機密性 (Confidentiality)、完整性 (Integrity)與可用性 (Availability)，以達正常持續運作之目標。以週而復始、循序漸進的精神，確保戶役政資訊業務運作之有效性及持續性，並訂立資訊安全目標量測機制，期能不斷精進。

#### (四) 經過半年努力正式取得驗證

由於資訊安全這一業務對本所而言，為一新的且以前從未接觸過的業務，因此做起來格外辛苦，由第一次資訊處理組工作會報中的懵懂無知開始，一路上由剛開始的一切都不懂，到後來的成為資訊安全專業人士。

顧問公司邱經理及林專員，至本所就本所戶役政資訊系統內到外與本所主任、秘書及同仁一一討論，發現資安議題即時研商對策，謀求改善機制，健全資訊安全管理制度，透過稽核程序，找出資訊安全問題，提出改善建議，降低資安風險，於100年11月10日正式通過驗證公司的外部稽核，在100年12月月由驗證公司及市府正式頒發證書。

#### 二、個案機關導入ISMS（資訊安全管理系統）訪談資料分析：

個案機關訪談資料共計訪談了8位市府及個案機關從事資訊安全或於第一線服務民眾，實際上與戶役政資訊系統，有接觸之長官或同仁，茲分別分析如下：

表 4-2 主管資訊安全治理之綜合分析（A類）

主管資訊安全管理之綜合分析（A類）		
序號	訪談問題	綜合分析
1	在現在工商業發達的社會中電腦已成為日常生活中不可或缺的資訊處	上述三位受訪者均了解在現今網際網路中存在着非常多的風險，例如駭客、

	理工具，試問現行資訊環境中的資訊安全風險有那些呢？	病毒等，以及行政機關機敏資料外洩時對民眾權益將造成重大影響。
2	戶政機關制定的資訊安全標準作業程序及管理系統需要投入多少人力及投資才足夠？	訪談三人中二人均認為資訊安全管理系統非戶政所能力所及，必需由市政府統合資源才能有效整合。
3	戶政機關資訊安全治理下與提供人民查詢戶籍資料使用之方便性如何取得平衡？	三位受訪者對戶籍資料用之方便性及如何取得平衡，均能站在保護人民權益及維護資訊安全的立場持平回答，人民查詢資料如何取得平衡均回答以當事人、受委託人、及利關係人為適格申請人。
4	政府機關資訊安全自行辦理或是委外處理何者為宜？	受訪者認為委託專業公司辦理資訊安全的專案較能收事半功倍的效果。
5	臺中市政府目前推動的戶政機關資訊安全與防護措施是否有效您覺得呢？	受訪者均了解戶役政資訊系統，相關使用者均需經過正常程序申請授權才可查詢民眾機敏資料，USB 插槽管控防制承辦人私存民眾資料，清理桌面防止廢棄資料外流。
6	臺中市政府民政局因應資訊安全之需要對於員工實施資訊安全教育訓練，及各戶政事務所自行辦理的資安教育訓練；與各戶政事務所資安小組之組織及發生資訊安全事件時的因應措施與權限為何？	受訪認為應依據市政府民政局資訊安全政策的規定，回報狀況於資安處理人員，由其迅速處置狀況，如果無法處理迅速上報市府，填具電腦設備異常事件紀錄表、資通安全事件通報單，由市政府民政局及戶役政資訊維運中心與承攬廠商資拓資訊公司處理狀況，而資安教育訓練，為各一切資訊安全的成功之本。
7	臺中市政府民政局對於規劃資訊安全架構，包括標準、實務、程序是否召集全市各戶役政相關機關及廠商研商。	受訪者對於市政府民政局召開的資安管理審查委員會及資安處理組工作會報之功能均持正面的態度。

資料來源：作者自行整理

表 4-3 承辦人員資訊安全治理之綜合分析（B類）

承辦人員資訊安全管理之綜合分析（B類）		
序號	訪談問題	綜合分析

1	在現在工商業發達的社會中電腦已成為日常生活中不可或缺的資訊處理工具，試問現行資訊環境中的資訊安全風險有那些呢？	受訪者B1、B3認為病毒、木馬程式、駭客為網路中之風險，B2認為入侵事件、病毒、駭客為網路中之風險，B4認為病毒、駭客為網路中之風險，B5認為病毒、木馬程式為網路中之風險。綜合言之網路中的風險不外乎資訊環境中病毒、木馬程式、駭客、入侵事件及網路設備毀損，受訪者所舉例子不過為其中之一，以戶役政資訊系統而言，尚包括傳送過程中被截取的傳真資料、檔案室資料外洩以及電腦機房維修時的風險。
2	戶政機關戶役政資訊系統工作站USB插槽之偵測監控管制措施（存取控制），對於防止個人機敏資料外洩您個人覺得成效如何？	5位受訪者均一致認為USB插槽是很容易竊取資料的工具，如果戶役政資訊系統未封鎖USB插槽有心人將可以很容易的存取資料及將病毒、木馬程式感染戶役政資訊系統。
3	對於民眾於櫃檯辦理戶籍登記或申領證明文件所留下之印有機敏資料廢棄紙張，您個人認為應如何處理？	由上述五位同仁訪談內容得知將載有民眾機敏資料的廢棄紙張銷毀，是大家一致的共識，戶所同仁應已經習慣隨時銷毀廢棄資料。
4	傳真查詢文件多涉有機敏資料，請問如果您剛好於傳真機旁機敏資料亦剛印出您如何處理？	戶政機關同仁都有傳真機資料應小心處理的警覺心。
5	電腦機房為資訊安全重地，出入是否設有門禁管制及監視設備？	受訪者雖有人認為廠商進入機房填具進出機房登記簿麻煩，但綜合前4位而受訪者而言，最大公約數還是認為應填寫進出電腦機房登記簿，而監視器則可補不足之處。
6	戶籍簿冊多為機敏資料且年代久遠易於毀損，是否有獨立庫房管制進出妥適保管？	受訪者認為戶籍簿冊均載有人民個資，受訪者認為簿冊進出檔案室立簿管制雖麻煩，但相對的可收管制簿冊之效，而溫濕度控制對簿冊的保管亦幫助。
7	戶役政資訊系統設備（例如路由器、匣道器、數據機、不斷電系統）是否定期測試檢查？維修廠商進出電腦機房做法如何？	受訪者對定期檢測電腦機房設備均持正面的態度，以確保電腦機房正常運作。

資料來源：作者自行整理

## 主管資訊安全治理之分析（A類）

一、在現在工商業發達的社會中電腦已成為日常生活中不可或缺的資訊處理工具，試問現行資訊環境中的資訊安全風險有那些呢？

其實資訊安全的風險範圍很廣包括駭客、病毒等，以民政局來說，每一個科都有潛在的風險，例如戶政科的各项戶籍登記業務涉及民眾個資，影響範圍廣泛，如果没有做好資訊安全管理監控，當民眾機敏資料外洩時，勢必造成民眾財產上的損失，因此，做好資訊安全是本局刻不容緩的工作。在 100 年縣市合併後本局不餘遺力的推行 ISMS 認證工作，藉由私部門民間公司的介入協助達成資訊安全的工作，不也是公私合作的一個很好的典範，所以公部門的能力有限且不足的地方尚需依賴民間公司的協助 (A1)。

現在資訊環境中的風險，包括網路上的各種病毒、駭客等，所以同仁使用網路時固然方便，但也要注意資訊安全。近來國內外駭客新聞頻傳，一不小心就淪為駭客的攻擊目標或成為攻擊的跳板，尤其戶所同仁很事為民服務的工作，凡事當更加小心，萬一洩漏了民眾的機敏資料，後果可能相當嚴重，現在個人資料保護法已經三讀通過，就快要施行了，罰則可是相當重，所以公務機關要求資訊安全是相當重的。(A2)

其實人為產生的資訊風險大概就是駭客入侵或是病毒等因素，而毒病及駭客的產生大概就是在操作的過程中上了不該上的網站去截取資料，因為在截取資料的程中而中毒或是被有心人植入了木馬程式，我們公務機關在公務的使用上多用自然人憑證，使用自然憑證除了在傳送封包的過程中安全無慮外，且可以知道是那一位同仁傳送的資料，對於責任的釐清也有幫助 (A3)。

綜合整理：上述三位受訪者均了解在現今網際網路中存在着非常多的風險，例如駭客、病毒等，以及行政機關機敏資料外洩時對民眾權益將造成重大影響。

二、戶政機關制定的資訊安全標準作業程序及管理系統需要投入多少人力及投資才足夠？

資訊安全管理系統是一個長期的投資，因為，現代科技日新月異政府資安全管理投資自然是相當比例的成長非戶政所能力可達成的，至於要投入多少財力及人力，需視政府的財力情況而定，如果站在民間公司的立場當然是生意越多越好，而我們公部門自然是受到預算的關係所以自然資源有限因此要特別珍惜資源（A1）。

戶政事務所的資源有限，無法與其他大機關相比，資訊安全標準作業程序及管理需投入人力及財力資源非戶政所能做到的（A2）。

綜合整理：訪談三人一人拒答，另二人均認為資訊安全管理系統非戶政所能力所及。

三、戶政機關資訊安全治理下與提供人民查詢戶籍資料使用之方便性如何取得平衡？

依據戶籍法、戶籍法施行細則、內政部申請戶籍謄本及閱覽戶籍登記資料處理原則規定以當事人、受委託人及利害關係人為申請人，因此在人民申請戶籍資料上，並沒有不平衡的狀況（A1）。

人民申請戶籍資料本是當事人的權利，只要是在合法的前提下並沒有不平衡的情形產生，且個人資料保護法也已經立法院通過法務部制定行細則，人民權利的保障可以說更加週全。如果會有的話應該是戶籍員個人的問題，在這方面戶役政資訊系統中的每日稽核系統，臺中市政府民政局自行研發的規費系統以及會計出納系統，均會一層一層的把關，上述的情況應該不會發生（A2）。

關於提供人民查詢戶籍資料使用之方便性如何取得平衡問題，依據內政部申請戶籍謄本及閱覽戶籍登記資料處理原則規定以當事人、受委託人、利害關係人，為適格之申請人，因此，人民查詢戶籍資料的便利性並沒有不平衡的問題，個人資料保護法業已經立法院三讀通過，施行細則業經法務部制定在案，人民個人權益可以說更加有保障（A3）。

綜合整理：三位受訪者對戶籍資料用之方便性及如何取得平衡，均能站在保護人民權益及維護資訊安全的立場持平回答，何如均回答以當事人、受委託人、及利關係人為適格申請人。

#### 四、政府機關資訊安全自行辦理或是委外處理何者為宜？

行政機關資訊安全自行辦理或是委外處理何者為宜，需視所需辦理的業務專業度而定，如果屬於高專業度的資訊安全案件建置，以委外辦理為宜，因遷涉相當多的專業知識，而一般行政機關資訊人員多屬不足或專業知識不足，此次民政局辦理 ISMS（資訊安全管理系）專案委託德欣寰宇科技股份有限公司辦理，相信以該公司多年的經驗，協助市府民政局辦好本次專案應該沒有問題，惟需注意爾後之資訊安全問題（A1）。

個人認為戶政機關無論人力或物力均有所不足，尤其要辦理資訊安全方面的專案時更顯的不足，以本所來說一年有關資訊方面的費用不過兩萬多元，更何況要辦理資訊安全那麼大的案子，所以我認為還是要以委託專業資訊安全方面的公司辦理最好（A2）。

綜合整理：受訪者認為委託專業公司辦理資訊安全的專案較能收事半功倍的效果。

五、臺中市政府目前推動的戶政機關資訊安全與防護措施是否有效您覺得呢？

本局於100年推動ISMS（資訊安全管理系統）後，為確保戶役政資訊系統安全及建立可信賴的環境，相關使用者均需經過正常程序申請授權，才能閱讀及存取授權範圍內的管制資訊，並保障資訊於處理、傳輸、儲存的過程中皆能正確無誤的使用，以及避免資訊與系統被無意或惡意的竄改或變更，並確保智慧財產權及個人機敏資料都能得到妥適的保護，避免不當使用。對於個人資料之蒐集、處理及利用，依據個人資料保護法及相關法令的規定，不會任意對第三者揭露。因此以簡單、易記且符合資訊安全管理目標為原則，訂定資訊安全政策，確保資訊系統之運作環境安全無虞，並強化資訊安全之管理，提供民眾優質服務（A1）。

本所啟動資安小組，對戶役政資訊系統工作站 USB 插槽與以偵測監控管制，並對民眾於櫃檯辦理戶籍登記或申領證明文件所留下的機敏資料廢棄紙張予以馬上銷毀，以避免機敏資料外洩，目前實施的狀況良好（A2）。

傳真查詢文件多涉有機敏資料，如果本所同仁位於傳真機旁機敏資料印出時均會送給相關同仁或主管，另外對於戶役政資訊系統工作站 USB 插槽亦與以管控，並於印表機上張貼資安全小警語，實施成效非常不錯，同仁均能依規定辦理（A3）。

綜合整理：受訪者均了解戶役政資訊系統，相關使用者均需經過正常程序申請授權

才可查詢民眾機敏資料，USB 插槽管控防制承辦人私存民眾資料，清理桌面防止廢棄資料外流。

六、臺中市政府民政局因應資訊安全之需要對於員工實施資訊安全教育訓練，及各戶政事務所自行辦理的資安教育訓練；與各戶政事務所資安小組之組織及發生資訊安全事件時的因應措施與權限為何？

本次 ISMS（資訊安全管理系）專案委託德欣科技公司，教育訓練共分為 3 大部份，第一部份為主管人員教育訓練、第二部份份為資訊安全處理人員部份，也是本次專案的重點部份，第三部份為一般人員教育訓練，這部份為一般同仁，其主要的用意就是要養成同仁平日良好的資訊安全觀念。：另各戶政所回去各所後均會自行再辦理教育訓練，因各所狀況不一，環境各不相同，並沒有辦法做成一致的規定，因此，由各所自行辦理所需的教育訓練為宜。另突發狀況發生時各戶所資安全處理人員先行處理，後回報市府民政局，無法處理時循 ISMS（資訊安全管理系）標準作業程序回報市府及市府及資策會、內政部戶役政維運中心負責處理及通報（A1）。

本所於市府調訓過後，自行選擇於所務會議後或之前辦理本所的教育訓練，選擇本所資安漏洞與易疏忽部份加強同仁的資安觀念，例如庫房進出攜出簿冊需登記；廠商進入機房修理資訊設備，需填寫切資訊安全保密切結書及戶役政資訊系統電腦機房進出人員管制表；民眾於櫃檯辦理案件完畢後，同仁應將作廢之機敏資料銷毀等等，在經過一連串的教育訓練及修正後同仁已經逐漸適應並融入於日常作業中。本所資訊處理人員在發生危害時依據資訊安全管理系統處理及層報各級長官（A2）。

其實資訊安全包括範圍很廣，以戶政事務所為例戶籍資料的儲存是一部份、民眾機敏資料的防毒防駭是一部份、戶役政資訊系統的維運是一部份、遇有重大事故時的危機狀況處理是一部份，狀況非常之多，如何將所有的狀況於教育訓練中模擬並訓練同仁狀況處理回報市政府，就是本所教育訓練的主要工作。同仁依據市府資訊安全政策的規定，回報狀況於資安處理人員，由其迅速處置狀況，如果無法處理迅速上報市府，填具電腦設備異常事件紀錄表、資通安全事件通報單，由市政府及戶役政資訊維運中心與承攬廠商資拓資訊公司處理狀況 (A3)。

綜合整理：受訪認為應依據市政府民政局資訊安全政策的規定，回報狀況於資安處理人員，由其迅速處置狀況，如果無法處理迅速上報市府，填具電腦設備異常事件紀錄表、資通安全事件通報單，由市政府民政局及戶役政資訊維運中心與承攬廠商資拓資訊公司處理狀況。

七、臺中市政府民政局對於規劃資訊安全架構，包括標準、實務、程序是否召集全市各戶役政相關機關及廠商研商。

市府民政局召開資安管理審查委員會，會中就各戶政事務所遭遇各種問題逐一提出討論，資安管理審查委員會的職權包括：1. 訂定戶役政資訊安全管理系統目標及實施範圍。2. 審核戶役政資訊安全管理相關作業執行情形及改善的有效性。3. 訂定及檢討戶役政資訊安全相關政策及規定，協調應變資源之分配及使用。4. 監督營運持續演練的辦理。5. 審核實施矯正預防措施所需之資源，包括人力、時間及經費。6. 審核矯正預防措施之有效性。由其審核各戶政所之疑問 (A1)。

市府除召開資安管理審查委員會，並每月定時召開各戶政所資安處理組工作會報以處理各戶政所資安相關問題，以協調各所資安工作之推行處理 (A2)。

本所由主任出席市府民政局召開的資安管理審查委員會，擬定資訊安全的各項政策；資安處理人員出席每月定時召開各戶政所資安處理組工作會報，將本所資訊安全的各項問題、疑慮於會議中向市府民政局長官一一提出（A3）。

綜合整理：受訪者對於市政府民政局召開的資安管理審查委員會及資安處理組工作會報之功能均持正面的態度。

### 承辦人員資訊安全治理之分析（B類）

一、在現在工商業發達的社會中電腦已成為日常生活中不可或缺的資訊處理工具，試問現行資訊環境中的資訊安全風險有那些呢？

電腦與網際網路，在現在行機關中已經成為不可或缺的工具，也由於太過於普及所成為網路駭客或有心人士的工具，常見的風險包括病毒、木馬程式、駭客等，但行政機關尚包括保存的資料遺失的風險以及網路設備毀損影響民眾申辦案件，與入侵事件等情形（B1）。

現在網際網路的風險包括入侵事件、病毒、駭客等，戶政機關擔心的就是戶籍資料遭到入侵竊取，影響人民權益（B2）。

當然是駭客、病毒、木馬程式等（B3）。

我負責單一櫃檯業務，受理人民申請案件業務，雖然平常使用電腦，但對於資訊安全的觀念比較淡薄，只知道有病毒、駭客等（B4）。

我所知道的大概就是病毒、木馬程式等，但自從我們參加 ISMS 之後對於電桌面以及桌面均要收拾整潔，不要有任何民眾機敏資料外漏（B5）。

綜合整理：受訪者 B1、B3 認為病毒、木馬程式、駭客為網路中之風險，B2 認為入侵事

件、病毒、駭客為網路中之風險，B4 認為病毒、駭客為網路中之風險，B5 認為病毒、木馬程式為網路中之風險。綜合言之網路中的風險不外乎資訊環境中病毒、木馬程式、駭客、入侵事件及網路設備毀損，受訪者所舉例子不過為其中之一，以戶役政資訊系統而言，尚包括傳送過程中被截取的傳真資料、檔案室資料外洩以及電腦機房維修時的風險。

二、戶政機關戶役政資訊系統工作站 USB 插槽之偵測監控管制措施（存取控制），對於防止個人機敏資料外洩您個人覺得成效如何？

USB 是一個很容易傳染病毒的工具，戶役政資訊系統工作站如果可以使用 USB 插槽，則戶籍資料很容易由 USB 流出，因此我個人認為封鎖 USB 插槽為杜絕戶籍電子資料外洩的好方法（B1）。

我個人認為封鎖 USB 插槽是一個不錯的方法，因為有的同仁可能會用自己的 USB 隨身碟處理自己本身的事務，因此就很容易中毒，而戶役政資訊系統雖是一個封閉網路，也有掃毒軟體隨掃描，但要是不注意引進了一個超級病毒破壞了戶籍人員辛苦建立的資料，那後果就嚴重了（B2）。

USB 插槽是造成戶役政資訊外流的一個很重要的媒體，在若干年前曾經由內政部戶政司的稽核發現居然有人在系統上打電動玩具，想想如果連電動玩具都可以在系統上玩，那民眾的資料如果要竊取，自然非常簡單，所以我認為封鎖 USB 插槽是非常明確的決定。而且目前戶役政資訊系統已經改良成了單一入口網系統，不僅可以減少同仁記很多帳號密碼的困擾，且可更有效的管制人員進入系統，功能更加強，大，因此，我個人認為這套系統會越改越好（B3）。

其實封鎖 USB 插槽對我們這種守規矩的人是沒有什麼影響的，而且我們要製作公文會使用行政電腦，所以封鎖 USB 插槽對我沒有任何影響，覺得還好（B4）。我上班很少使用 USB 插槽，因為系統不能使用 USB 插槽，而且也用不到，如果

封鎖 USB 插槽有幫助，那應該是不錯的選擇（B5）。

綜合整理：5 位受訪者均一致認為 USB 插槽是很容易竊取資料的工具，如果戶役政資訊系統未封鎖 USB 插槽有心人將可以很容易的存取資料及將病毒、木馬程式感染戶役政資訊系統。

三、對於民眾於櫃檯辦理戶籍登記或申領證明文件所留下之印有機敏資料廢棄紙張，您個人認為應如何處理？

在市府資訊安全政策中有提到，事前預防及保護措施，防制及偵測電腦病毒及惡意程式侵入。對於民眾申辦案件所留下載有機敏資料的廢棄紙張，我認為應立即由碎紙機切碎，以確保民眾權益與個資安全（B1）。

每個戶所都有碎紙機，處理載有機敏資料廢紙應該不會有問題，但有問題的應該是同仁會不會立即拿去碎紙機處理掉，這才是重點，因此市府資訊安全政策會有概括的規定（B2）。

同仁經過這一段時間的宣導與適應後，目前都能，依照規定步入正常軌道運行，將有機敏資料的廢紙銷毀（B3）。

有的同仁有廢紙再利用的習慣，我們平時會相互告知小心處理廢棄紙張，如果不小心將民眾廢棄載有機敏資料的紙張流出，又被○○電視臺捉到，那可玩完了（B4）。

所務會議都有宣導我都知道，不可以將廢棄紙張隨意丟棄，要立即用碎紙機碎掉（B5）。

綜合整理：由上述五位同仁訪談內容得知將載有民眾機敏資料的廢棄紙張銷毀，是大家一致的共識，戶所同仁應已經習慣隨時銷毀廢棄資料。

四、傳真查詢文件多涉有機敏資料，請問如果您剛好於傳真機旁機敏資料亦剛印出您如何處理？

當然立刻交給承辦人或主管，由主管判定應將資料交給合人辦理，並能防止資料外洩（B1）。

戶政機關平日以傳真機協助民眾登記案件或更正資料的為民服務工作非的多，但在服務民眾時，資安亦是非常重要，如果我剛好位於傳真機旁機敏資料亦剛印出的話，會立刻交給主管（B2）。

當然是交給主管或承辦人，以確保資料不會遺失，確保民眾個資安全（B3）。

對於傳真查詢文件多涉有機敏資料，我個人認為應該交給主管或承辦人，但承辦人在辦理類似案件時應該也有警覺心隨時可能有傳真文件到來，如果大家都有警覺心的話，機敏資料外洩的機會就小很多了（B4）。

一般來說，會傳真機敏資料都是戶籍記案件或查詢案件，其他的時候很少用到，所以同仁就要特別小心，主動拿給承辦人（B5）。

綜合整理：戶政機關同仁都有傳真機資料應小心處理的警覺心。

五、電腦機房為資訊安全重地，出入是否設有門禁管制及監視設備？

依據市府資訊安全政策規，機房人員每日列印非一般上班時間稽核報告檢查有無異常並陳閱主管，遇有維修廠商至戶所時更應要求書寫切結書及進出機房管制簿，另攝影機可以佑道什麼人進去機房（B1）。

本所電腦機房各項設備均依照市府資訊安全政策規定，每日列印非一般上班時間稽核報告檢查有無異常並陳閱主管，於重點位置設置監視系統，當機房設備

故障時，進入機房廠商均要求其簽立切結書並登記於機房進出管制簿以明責任，監視器對進出機房的每個人均留下影像，可確定何人進出機房（B2）。

本所電腦機房依據市府資訊安全政策及導入 ISMS 廠商建意於電腦機房入口處設二支監視器，且監視器資料庫存放時間均在 30 日以上，廠商進出電腦機房需立切結書及登記於電腦機房出管制簿，每星期並對時（調整監視器與電腦時間同步）（B3）。

我們全所監視器就有很多支，電腦機房門口監視器就有二支，進去還要寫進出電腦機房登記簿，沒事我根本不想進去（B4）。

電腦機房門口有二支監視器，廠商進去還要寫登記簿真麻煩（B5）。

綜合整理：受訪者雖有人認為廠商進入機房填具進出機房登記簿麻煩，但綜合前 4 位而受訪者而言，最大公約數還是認為應填寫進出電腦機房登記簿，而監視器則可補不足之處。

六、戶籍簿冊多為機敏資料且年代久遠易於毀損，是否有獨立庫房管制進出妥適保管？

市府及戶政所保存之資料年代久遠易於毀損，攜出簿冊都有立簿管控，並有控制溫度及濕度以確保管冊簿完整性（B1）。

本所簿冊庫房都有溫濕度管控及簿冊攜出登記簿，庫房安全及管理概依『檔案法』及本所『檔案室管理規則』辦理（B2）。

大簿進出都有管制簿，也有溫濕度計及空調，對簿冊的保管比較有幫助（B3）。

我們要進庫房調閱戶籍登記簿都要填寫簿冊進出管制簿（B4）。

只要將簿冊帶出庫房就填寫簿冊進出管制簿，並要控制溫濕度（B5）。

綜合整理：受訪者認為戶籍簿冊均載有人民個資，受訪者認為簿冊進出檔案室立簿管制雖麻煩，但相對的可收管制簿冊之效，而溫濕度控制對簿冊的保管亦幫助。

七、戶役政資訊系統設備（例如路由器、匣道器、數據機、不斷電系統）是否定期測試檢查？維修廠商進出電腦機房做法如何？

市府電腦機房均依據資訊安全政策定時維護，廠商進出，均需切結及登記於電腦機房進出管制簿（B1）。

本所電腦機房所有設備均定時保養維修，所有維護廠商進出，均需切結及登記於電腦機房進出管制簿（B2）。

本所電腦機房所有設備均定時保養維修，99年12月更換機房UPS電池，近期可能快到更換時間了，100年7月重新檢視門禁卡系統及機房機櫃電路，100年7月增設監視系統設備2支攝影機（B3）。

平常我們櫃檯人員很少去電機房，進去還要登記管制簿，經常有電腦廠商來所裡維護電腦設備（B4）。

窗口人員很少進去電腦機房，每隔一段時間就有廠商來維護電腦機房，不過各種設備還是要保養才能確保設備正常運作（B5）。

綜合整理：受訪者對定期檢測電腦機房設備均持正面的態度，以確保電腦機房正常運作。



## 第五章 研究發現與建議

基於公共部門資訊安全防護管理措施與因應對策，是否有效達成公共部門資訊安全防護之即定目標，公共部門對於個資保護是否能符合個資法之要求，有效保障個人隱私，免於遭受不當侵害。並探討公共部門行政機關如何整合內部資源，達成該機關資訊安全治理的目標，以公共部門行政機關資訊安全治理之觀點，探討公務機關如何在資訊應用的過程中與監督單位間之互動過程，公務機關在資訊應用的過程中，對於資訊安全治理的影響。因此，本章將以之前的研究結果，撰寫研究發現與研究建議，及對於研究限制與不完善之處做檢討，以供未來研究之參考用。

### 第一節 研究發現

本研究係採取個案研究方式，並依據資訊安全政策的架構，探討公共部門行政機關資訊安全管理，並將資訊安全管理的研究與訪談發現分別探討於後：

- 一、在現今網際網路的應用中存在着非常多的風險，例如駭客、病毒等，以及行政機關機敏資料外洩時對民眾權益將造成重大影響。
- 二、資訊安全管理系統的建置、營運等相關設備與措施非戶政事務所的能力所能負擔，必需仰賴上級政府的支持方可達成。
- 三、戶政人員對於戶籍資料應用之方便性及如何取得平衡，均能站在保護人民權益及維護資訊安全的立場處理相關資訊，受訪者認為委託專業資訊公司辦理資訊安全的專案較能收事半功倍的效果。
- 四、戶政機關對於戶役政資訊系統相關使用者，帳號的管理均需經過正常程序申請授權才可查詢民眾機敏資料，為防止 USB 插槽造成資料外流，對於 USB 插槽嚴加管控防制承辦人私存民眾資料，並要求各承辦人保持桌面清潔防止廢棄資料外流。受訪者均一致認為 USB 插槽是很容易竊取資料的工具，如果戶役政資系統未封鎖 USB

- 插槽有心人將可以很容易的存取資料及將病毒、木馬程式 感染戶役政資訊系統。
- 五、受訪認為應依據市政府民政局資訊安全政策的規定，回報狀況於資安處理人員，由其迅速處置狀況，如果無法處理應迅速上報市府，填具電腦設備異常事件紀錄表、資通安全事件通報單，由市政府民政局及戶役政資訊維運中心與承攬廠商資拓資訊公司處理狀況。對於市政府民政局召開的資安管理審查委員會及資安處理組工作會報之功能均持正面的態度。
- 六、由訪談內容得知將載有民眾機敏資料的廢棄紙張銷毀，是戶政事務所同仁大家一致的共識，戶所同仁應已經習慣隨時銷毀廢棄資料。
- 七、受訪者雖有人認為廠商進入機房填具進出機機房登記簿麻煩，但認為還是應填寫進出電腦機房登記簿，而監視器則可補不足之處。戶籍簿冊均載有人民個資，受訪者認為簿冊進出檔案室立簿管制雖麻煩，但相對的可收管制簿冊之效，而溫濕度控制對簿冊的保管亦幫助。
- 八、受訪者對定期檢測電腦機房設備均持正面的態度，以確保電腦機房正常運作。

## 第二節 研究限制

因本研究係採用個案研究的方式，並且以訪談資料收集為主要的方法，是以可能存在某些不可抗力因素，而受到限制，相關限制如下：

- 一、由於研究時間及人力的限制，訪談對象無法涵蓋個案機關相關全部人員。
- 二、亦由於訪談對象，對於問題語意內容體會各有差別，是以，造成認知上有所不同，導致研究結果有所誤差。
- 三、訪談問題經過多次說明及詢問，惟限於職務上的機密與問題的敏感性，造成對於訪談內容有所保留，因而導致研究結果可能有部份無法反應真實的問題。

## 第三節 研究建議

根據研究的過程以及資料分析的結果，提供以下兩項建意茲分別敘述如下：

- 一、現行我國戶籍行政制度係依據憲法與地方制度法而來的，分別為中央政府及地方政府，依據地方制度法規定戶籍行政事宜為地方自治事項，各縣市政府民政主管機關為求創新，往往先於中央主管機關實施，造成中央擴大於全國實行時，產生重複投資的情形，彼此缺乏整合機制，導致公務機關人力、物力上的重複投資與浪費。
- 二、另行政機關導入任何專案，在專案規劃時必需與執行部門先行溝通協調，取得執行部門的認同與支持，爾後於專案推行時自然能收事半功倍之效果。



## 參考文獻

### 壹、中文部份

#### 一、專書

- 王文科（1998）。**教育研究法（四版）**。臺北：五南。
- 丘昌泰（1998）。**政策科學之理論與實際**。臺北：五南。
- 丘昌泰（2000）。**公共管理：理論與實務手冊**。臺北：元照。
- 丘昌泰（2010）。**公共管理**。臺北：智勝。
- 行政院國家資通安全會報技術中心（2000）。**資通安全管理制度導入手冊**。
- 行政院研究會（2004）。**電子化政府**。臺北：行政院研考會。
- 林嘉誠（2004）。**電子化政府總論**。臺北：行政院研究會。
- 林嘉誠（2004）。**電子化政府與轉型中的公共服典範**。臺北：行政院研考會。
- 林淑馨（2010）。**質性研究：理論與實務**。臺北市：巨流。
- 吳定、張潤書、陳德禹、賴維堯（1996）。**行政學（二）**。臺北：國立空中大學。
- 柯義龍（2009）。**治理的憲政意含及其理論基礎**。臺北市：麗文。
- 孫本初（2005）。**公共管理（第四版）**。臺北：智勝。
- 孫本初（2010）。**新公共管理（修訂三版）**。臺北市：一品。
- 陳品玲（1996）。**事後回溯研究法，護理研究導論**。
- 陳萬淇（1995）。**個案研究法**，臺北：華泰。
- 陳李綢（2000）。**個案研究**，再版。臺北：心理。
- 陳姿伶（2005）。**個案研究法**。中興大學農業推廣教育研究所。

#### 二、期刊

- 孫本初（2001）。公部門課責問題之探究。**人事月刊**，33(3)，10-21。
- 孫 煒（2008）。民主治理與非多數機構：公民社會的觀點。**公共行政學報**，

26, 1~35。

許立一，(2008)。公共治理主流模式的反思：以傅柯對治理意識的解構為途徑。空大行政學報，19，1-40。

戴光廷(2011)。民主行政下的社區治理與政府角色初探：台灣社造發展的省思。國立臺灣大學地方與區域治理電子期刊，(2) 1，1-30。

### 三、論文

陳信章，(2003)。服務業務推動BS7799認證關鍵因素之研究。國立中正大學碩士論文，未出版，嘉義。

黃國欽(2006)。公部門資訊安全治理。國立高雄第一科技大學碩士論文。未出版，高雄。

### 貳、英文部份

Bryane, M. (2005), Questioning Public Sector Accountability. *Public Integrity*, Spring, 7 (2): 95-109.

Bellamy, Christine and Taylor, John A. (1998), *Governing in the Information Age* (Buckingham: Open University Press).

Bovens, M. (1998), *The Quest for Responsibility: Accountability and Citizenship in Complex Organizations*, Cambridge University.

Behn, R.D (2001), *Rethinking Democratic Accountability*, Washington D.C: Brooking Institution Press.

Donahue, J.D. (1989), *The Privatization Decision: Public Ends, Private Means*, New York: Basic Books.

Hughes, Owen E. (2003), *Public management and Administration*, 3rd edition, Palgrave Macmillan.

Holmes, Douglas (2001), *E-Gov: E-Business Strategies for Government*, London: Nicholas Brealey Publishers.

# 附錄一

## 資訊安全管理逐字稿 (A類)

一、在現在工商業發達的社會中電腦已成為日常生活中不可或缺的資訊處理工具，  
試問現行資訊環境中的資訊安全風險有那些呢？

A1：其實資訊安全的風險範圍很廣包括駭客、病毒等，以民政局來說，每一個科都有潛在的風險，例如戶政科的各項戶籍登記業務涉及民眾個資，影響範圍廣泛，如果沒有做好資訊安全管理監控，當民眾機敏資料外洩時，勢必造成民眾財產上的損失，因此，做好資訊安全是本局刻不容緩的工作。在 100 年縣市合併後本局不餘遺力的推行 ISMS 認證工作，藉由私部門民間公司的介入協助達成資訊安全的工作，不也是公私合作的一個很好的典範，所以公部門的能力有限且不足的地方尚需依賴民間公司的協助。

A2：現在資訊環境中的風險，包括網路上的各種病毒、駭客等，所以同仁使用網路時固然方便，但也要注意資訊安全。近來國內外駭客新聞頻傳，一不小心就淪為駭客的攻擊目標或成為攻擊的跳板，尤其戶所同仁很事為民服務的工作，凡事當更加小心，萬一洩漏了民眾的機敏資料，後果可能相當嚴重，現在個人資料保護法已經三讀通過，就快要施行了，罰則可是相當重，所以公務機關要求資訊安全是相當重的。

A3：其實人為產生的資訊風險大概就是駭客入侵或是病毒等因素，而病毒及駭客的產生大概就是在操作的過程中上了不該上的網站去截取資料，因為在截取資料的程中而中毒或是被有心人植入了木馬程式，我們公務機關在公務的使用上

多用自然人憑證，使用自然憑證除了在傳送封包的過程中安全無慮外，且可以知道是那一位同仁傳送的資料，對於責任的釐清也有幫助。

綜合整理：上述三位受訪者均了解在現今網際網路中存在着非常多的風險，例如駭客、病毒等，以及行政機關機敏資料外洩時對民眾權益將造成重大影響。

## 二、戶政機關制定的資訊安全標準作業程序及管理系統需要投入多少人力及投資才足夠？

A1：資訊安全管理系統是一個長期的投資，因為，現代科技日新月異政府資安全管理的投資自然是相當比例的成長非戶政所能力可達成的，至於要投入多少財力及人力，需視政府的財力情況而定，如果站在民間公司的立場當然是生意越多越好，而我們公部門自然是受到預算的關係所以自然資源有限因此要特別珍惜資源。

A2：戶政事務所的資源有限，無法與其他大機關相比，資訊安全標準作業程序及管理需投入人力及財力資源非戶政所能做到的。

綜合整理：訪談三人一人拒答，另二人均認為資訊安全管理系統非戶政所能力所及。

## 三、戶政機關資訊安全治理下與提供人民查詢戶籍資料使用之方便性如何取得平衡？

A1：依據戶籍法、戶籍法施行細則、內政部申請戶籍謄本及閱覽戶籍登記資料處理原則規定以當事人、受委託人及利害關係人為申請人，因此在人民申請戶籍資料上，並沒有不平衡的狀況。

A2：人民申請戶籍資料本是當事人的權利，只要是在合法的前提下並沒有不平衡的

情形產生，且個人資料保護法也已經立法院通過法務部制定行細則，人民權利的保障可以說更加週全。如果會有的話應該是戶籍員個人的問題，在這方面戶役政資訊系統中的每日稽核系統，臺中市政府民政局自行研發的規費系統以及會計出納系統，均會一層一層的把關，上述的情況應該不會發生。

A3：關於提供人民查詢戶籍資料使用之方便性如何取得平衡問題，依據內政部申請戶籍謄本及閱覽戶籍登記資料處理原則規定以當事人、受委託人、利害關係人，為適格之申請人，因此，人民查詢戶籍資料的便利性並沒有不平衡的問題，個人資料保護法業已經立法院三讀通過，施行細則業經法務部制定在案，人民個人權益可以說更加有保障。

綜合整理：三位受訪者對戶籍資料用之方便性及如何取得平衡，均能站在保護人民權益及維護資訊安全的立場持平回答，何如均回答以當事人、受委託人、及利關係人為適格申請人。

#### 四、政府機關資訊安全自行辦理或是委外處理何者為宜？

A1：行政機關資訊安全自行辦理或是委外處理何者為宜，需視所需辦理的業務專業度而定，如果屬於高專業度的資訊安全案件建置，以委外辦理為宜，因遷涉相當多的專業知識，而一般行政機關資訊人員多屬不足或專業知識不足，此次民政局辦理 ISMS(資訊安全管理系)專案委託德欣寰宇科技股份有限公司辦理，相信以該公司多年的經驗，協助市府民政局辦好本次專案應該沒有問題，惟需注意爾後之資訊安全問題。

A2：個人認為戶政機關無論人力或物力均有所不足，尤其要辦理資訊安全方面的專案時更顯的不足，以本所來說一年有關資訊方面的費用不過兩萬多元，更何況

要辦理資訊安全那麼大的案子，所以我認為還是要以委託專業資訊安全方面的公司辦理最好。

綜合整理：受訪者認為委託專業公司辦理資訊安全的專案較能收事半功倍的效果。

#### 五、臺中市政府目前推動的戶政機關資訊安全與防護措施是否有效您覺得呢？

A1：本局於100年推動ISMS（資訊安全管理系統）後，為確保戶役政資訊系統安全及建立可信賴的環境，相關使用者均需經過正常程序申請授權，才能閱讀及存取授權範圍內的管制資訊，並保障資訊於處理、傳輸、儲存的過程中皆能正確無誤的使用，以及避免資訊與系統被無意或惡意的竄改或變更，並確保智慧財產權及個人機敏資料都能得到妥適的保護，避免不當使用。對於個人資料之蒐集、處理及利用，依據個人資料保護法及相關法令的規定，不會任意對第三者揭露。因此以簡單、易記且符合資訊安全管理目標為原則，訂定資訊安全政策，確保資訊系統之運作環境安全無虞，並強化資訊安全之管理，提供民眾優質服務。

A2：本所啟動資安小組，對戶役政資訊系統工作站 USB 插槽與以偵測監控管制，並對民眾於櫃檯辦理戶籍登記或申領證明文件所留下的機敏資料廢棄紙張予以馬上銷毀，以避免機敏資料外洩，目前實施的狀況良好。

A3：傳真查詢文件多涉有機敏資料，如果本所同仁位於傳真機旁機敏資料印出時均會送給相關同仁或主管，另外對於戶役政資訊系統工作站 USB 插槽亦與以管

控，並於印表機上張貼資安全小警語，實施成效非常不錯，同仁均能依規定辦理。

綜合整理：受訪者均了解戶役政資訊系統，相關使用者均需經過正常程序申請授權才可查詢民眾機敏資料，USB 插槽管控防制承辦人私存民眾資料，清理桌面防止廢棄資料外流。

六、臺中市政府民政局因應資訊安全之需要對於員工實施資訊安全教育訓練，及各戶政事務所自行辦理的資安教育訓練；與各戶政事務所資安小組之組織及發生資訊安全事件時的因應措施與權限為何？

A1：本次 ISMS（資訊安全管理系）專案委託德欣科技公司，教育訓練共分為 3 大部份，第一部份為主管人員教育訓練、第二部份份為資訊安全處理人員部份，也是本次專案的重點部份，第三部份為一般人員教育訓練，這部份為一般同仁，其主要的用意就是要養成同仁平日良好的資訊安全觀念。：另各戶政所回去各所後均會自行再辦理教育訓練，因各所狀況不一，環境各不相同，並沒有辦法做成一致的規定，因此，由各所自行辦理所需的教育訓練為宜。另突發狀況發生時各戶所資安全處理人員先行處理，後回報市府民政局，無法處理時循 ISMS（資訊安全管理系）標準作業程序回報市府及市府及資策會、內政部戶役政維運中心負責處理及通報。

A2：本所於市府調訓過後，自行選擇於所務會議後或之前辦理本所的教育訓練，選擇本所資安漏洞與易疏忽部份加強同仁的資安觀念，例如庫房進出攜出簿冊需登記；廠商進入機房修理資訊設備，需填寫切資訊安全保密切結書及戶役政資訊系統電腦機房進出人員管制表；民眾於櫃檯辦理案件完畢後，同仁應將作廢

之機敏資料銷毀等等，在經過一連串的教育訓練及修正後同仁已經逐漸適應並融入於日常作業中。本所資訊處理人員在發生危害時依據資訊安全管理系統處理及層報各級長官。

A3：其實資訊安全包括範圍很廣，以戶政事務所為例戶籍資料的儲存是一部份、民眾機敏資料的防毒防駭是一部份、戶役政資訊系統的維運是一部份、遇有重大事故時的危機狀況處理是一部份，狀況非常之多，如何將所有的狀況於教育訓練中模擬並訓練同仁狀況處理回報市政府，就是本所教育訓練的主要工作。同仁依據市府資訊安全政策的規定，回報狀況於資安處理人員，由其迅速處置狀況，如果無法處理迅速上報市府，填具電腦設備異常事件紀錄表、資通安全事件通報單，由市政府及戶役政資訊維運中心與承攬廠商資拓資訊公司處理狀況。

綜合整理：受訪認為應依據市政府民政局資訊安全政策的規定，回報狀況於資安處理人員，由其迅速處置狀況，如果無法處理迅速上報市府，填具電腦設備異常事件紀錄表、資通安全事件通報單，由市政府民政局及戶役政資訊維運中心與承攬廠商資拓資訊公司處理狀況。

**七、臺中市政府民政局對於規劃資訊安全架構，包括標準、實務、程序是否召集全市各戶役政相關機關及廠商研商。**

A1：市府民政局召開資安管理審查委員會，會中就各戶政事務所遭遇各種問題逐一提出討論，資安管理審查委員會的職權包括：1. 訂定戶役政資訊安全管理系統目標及實施範圍。2. 審核戶役政資訊安全管理相關作業執行情形及改善的有效性。3. 訂定及檢討戶役政資訊安全相關政策及規定，協調應變資源之分配及使用。4. 監督營運持續演練的辦理。5. 審核實施矯正預防措施所需之資源，包

括人力、時間及經費。6. 審核矯正預防措施之有效性。由其審核各戶政所之疑問。

A2：市府除召開資安管理審查委員會，並每月定時召開各戶政所資安處理組工作會報以處理各戶政所資安相關問題，以協調各所資安工作之推行處理。

A3：本所由主任出席市府民政局召開的資安管理審查委員會，擬定資訊安全的各項政策；資安處理人員出席每月定時召開各戶政所資安處理組工作會報，將本所資訊安全的各項問題、疑慮於會議中向市府民政局長官一一提出。

綜合整理：受訪者對於市政府民政局召開的資安管理審查委員會及資安處理組工作會報之功能均持正面的態度。

## 資訊安全管理逐字稿（B類）

一、在現在工商業發達的社會中電腦已成為日常生活中不可或缺的資訊處理工具，試問現行資訊環境中的資訊安全風險有那些呢？

B1：電腦與網際網路，在現在行機關中已經成為不可或缺的工具，也由於太過於普及所成為網路駭客或有心人士的工具，常見的風險包括病毒、木馬程式、駭客等，但行政機關尚包括保存的資料遺失的風險以及網路設備毀損影響民眾申辦案件，與入侵事件等情形。

B2：現在網際網路的風險包括入侵事件、病毒、駭客等，戶政機關擔心的就是戶籍資料遭到入侵竊取，影響人民權益。

B3：當然是駭客、病毒、木馬程式等。

B4：我負責單一櫃檯業務，受理人民申請案件業務，雖然平常使用電腦，但對於資

訊安全的觀念比較淡薄，只知道有病毒、駭客等。

B5：我所知道的大概就是病毒、木馬程式等，但自從我們參加 ISMS 之後對於電桌面以及桌面均要收拾整潔，不要有任何民眾機敏資料外漏。

綜合整理：受訪者 B1、B3 認為病毒、木馬程式、駭客為網路中之風險，B2 認為入侵事件、病毒、駭客為網路中之風險，B4 認為病毒、駭客為網路中之風險，B5 認為病毒、木馬程式為網路中之風險。綜合言之網路中的風險不外乎資訊環境中病毒、木馬程式、駭客、入侵事件及網路設備毀損，受訪者所舉例子不過為其中之一，以戶役政資訊系統而言，尚包括傳送過程中被截取的傳真資料、檔案室資料外洩以及電腦機房維修時的風險。

## 二、戶政機關戶役政資訊系統工作站 USB 插槽之偵測監控管制措施（存取控制），對於防止個人機敏資料外洩您個人覺得成效如何？

B1：USB 是一個很容易傳染病毒的工具，戶役政資訊系統工作站如果可以使用 USB 插槽，則戶籍資料很容易由 USB 流出，因此我個人認為封鎖 USB 插槽為杜絕戶籍電子資料外洩的好方法。

B2：我個人認為封鎖 USB 插槽是一個不錯的方法，因為有的同仁可能會用自己的 USB 隨身碟處理自己本身的事務，因此就很容易中毒，而戶役政資訊系統雖是一個封閉網路，也有掃毒軟體隨掃描，但要是不注意引進了一個超級病毒破壞了戶籍人員辛苦建立的資料，那後果就嚴重了。

B3：USB 插槽是造成戶役政資訊外流的一個很重要的媒體，在若干年前曾經由內政部戶政司的稽核發現居然有人在系統上打電動玩具，想想如果連電動玩具都可以在系統上玩，那民眾的資料如果要竊取，自然非常簡單，所以我認為封鎖 USB 插槽是非常明確的決定。而且目前戶役政資訊系統已經改良成了單一入口網系統，不僅可以減少同仁記很多帳號密碼的困擾，且可更有效的管制人員進入系

統，功能更加強，大，因此，我個人認為這套系統會越改越好。

B4：其實封鎖 USB 插槽對我們這種守規矩的人是沒有什麼影響的，而且我們要製作公文會使用行政電腦，所以封鎖 USB 插槽對我沒有任何影響，覺得還好。

B5：我上班很少使用 USB 插槽，因為系統不能使用 USB 插槽，而且也用不到，如果封鎖 USB 插槽有幫助，那應該是不錯的選擇。

綜合整理：5 位受訪者均一致認為 USB 插槽是很容易竊取資料的工具，如果戶役政資訊系統未封鎖 USB 插槽有心人將可以很容易的存取資料及將病毒、木馬程式感染戶役政資訊系統。

### 三、對於民眾於櫃檯辦理戶籍登記或申領證明文件所留下之印有機敏資料廢棄紙張，您個人認為應如何處理？

B1：在市府資訊安全政策中有提到，事前預防及保護措施，防制及偵測電腦病毒及惡意程式侵入。對於民眾申辦案件所留下載有機敏資料的廢棄紙張，我認為應立即由碎紙機切碎，以確保民眾權益與個資安全。

B2：每個戶所都有碎紙機，處理載有機敏資料廢紙應該不會有問題，但有問題的應該是同仁會不會立即拿去碎紙機處理掉，這才是重點，因此市府資訊安全政策會有概括的規定。

B3：同仁經過這一段時間的宣導與適應後，目前都能，依照規定步入正常軌道運行，將有機敏資料的廢紙銷毀。

B4：有的同仁有廢紙再利用的習慣，我們平時會相互告知小心處理廢棄紙張，如果不小心將民眾廢棄載有機敏資料的紙張流出，又被○○電視臺捉到，那可玩完了。

B5：所務會議都有宣導我都知道，不可以將廢棄紙張隨意丟棄，要立即用碎紙機碎掉。

綜合整理：由上述五位同仁訪談內容得知將載有民眾機敏資料的廢棄紙張銷毀，是大家一致的共識，戶所同仁應已經習慣隨時銷毀廢棄資料。

#### 四、傳真查詢文件多涉有機敏資料，請問如果您剛好於傳真機旁機敏資料亦剛印出您如何處理？

B1：當然立刻交給承辦人或主管，由主管判定應將資料交給合人辦理，並能防止資料外洩。

B2：戶政機關平日以傳真機協助民眾登記案件或更正資料的為民服務工作非的多，但在服務民眾時，資安亦是非常重要，如果我剛好位於傳真機旁機敏資料亦剛印出的話，會立刻交給主管。

B3：當然是交給主管或承辦人，以確保資料不會遺失，確保民眾個資安全。

B4：對於傳真查詢文件多涉有機敏資料，我個人認為應該交給主管或承辦人，但承辦人在辦理類似案件時應該也有警覺心隨時可能有傳真文件到來，如果大家都有警覺心的話，機敏資料外洩的機會就小很多了。

B5：一般來說，會傳真機敏資料都是戶籍記案件或查詢案件，其他的時候很少用到，所以同仁就要特別小心，主動拿給承辦人。

綜合整理：戶政機關同仁都有傳真機資料應小心處理的警覺心。

#### 五、電腦機房為資訊安全重地，出入是否設有門禁管制及監視設備？

B1：依據市府資訊安全政策規，機房人員每日列印非一般上班時間稽核報告檢查有無異常並陳閱主管，遇有維修廠商至戶所時更應要求書寫切結書及進出機房管制簿，另攝影機可以佑道什麼人進去機房。

B2：本所電腦機房各項設備均依照市府資訊安全政策規定，每日列印非一般上班時

間稽核報告檢查有無異常並陳閱主管，於重點位置設置監視系統，當機房設備故障時，進入機房廠商均要求其簽立切結書並登記於機房進出管制簿以明責任，監視器對進出機房的每個人均留下影像，可確定何人進出機房。

B3：本所電腦機房依據市府資訊安全政策及導入 ISMS 廠商建意於電腦機房入口處設二支監視器，且監視器資料庫存放時間均在 30 日以上，廠商進出電腦機房需立切結書及登記於電腦機房出管制簿，每星期並對時（調整監視器與電腦時間同步）。

B4：我們全所監視器就有很多支，電腦機房門口監視器就有二支，進去還要寫進出電腦機房登記簿，沒事我根本不想進去。

B5：電腦機房門口有二支監視器，廠商進去還要寫登記簿真麻煩。

綜合整理：受訪者雖有人認為廠商進入機房填具進出機房登記簿麻煩，但綜合前 4 位而受訪者而言，最大公約數還是認為應填寫進出電腦機房登記簿，而監視器則可補不足之處。

## 六、戶籍簿冊多為機敏資料且年代久遠易於毀損，是否有獨立庫房管制進出妥適保管？

B1：市府及戶政所保存之資料年代久遠易於毀損，攜出簿冊都有立簿管控，並有控制溫度及濕度以確保管冊簿完整性。

B2：本所簿冊庫房都有溫濕度管控及簿冊攜出登記簿，庫房安全及管理概依『檔案法』及本所『檔案室管理規則』辦理。

B3：大簿進出都有管制簿，也有溫濕度計及空調，對簿冊的保管比較有幫助。

B4：我們要進庫房調閱戶籍登記簿都要填寫簿冊進出管制簿。

B5：只要將簿冊帶出庫房就填寫簿冊進出管制簿，並要控制溫濕度。

綜合整理：受訪者認為戶籍簿冊均載有人民個資，受訪者認為簿冊進出檔案室立簿

管制雖麻煩，但相對的可收管制簿冊之效，而溫濕度控制對簿冊的保管亦幫助。

七、戶役政資訊系統設備（例如路由器、匣道器、數據機、不斷電系統）是否定期測試檢查？維修廠商進出電腦機房做法如何？

B1：市府電腦機房均依據資訊安全政策定時維護，廠商進出，均需切結及登記於電腦機房進出管制簿。

B2：本所電腦機房所有設備均定時保養維修，所有維護廠商進出，均需切結及登記於電腦機房進出管制簿。

B3：本所電腦機房所有設備均定時保養維修，99年12月更換機房UPS電池，近期可能快到更換時間了，100年7月重新檢視門禁卡系統及機房機櫃電路，100年7月增設監視系統設備2支攝影機。

B4：平常我們櫃檯人員很少去電機房，進去還要登記管制簿，經常有電腦廠商來所裡維護電腦設備。

B5：窗口人員很少進去電腦機房，每隔一段時間就有廠商來維護電腦機房，不過各種設備還是要保養才能確保設備正常運作。

綜合整理：受訪者對定期檢測電腦機房設備均持正面的態度，以確保電腦機房正常運作。

## 附錄二

### 個人資料保護法：

#### 第一章 總則

##### 第 1 條

為規範個人資料之蒐集、處理及利用，以避免人格權受侵害，並促進個人資料之合理利用，特制定本法。

##### 第 2 條

本法用詞，定義如下：

- 一、個人資料：指自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務情況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料。
- 二、個人資料檔案：指依系統建立而得以自動化機器或其他非自動化方式檢索、整理之個人資料之集合。
- 三、蒐集：指以任何方式取得個人資料。
- 四、處理：指為建立或利用個人資料檔案所為資料之記錄、輸入、儲存、編輯、更正、複製、檢索、刪除、輸出、連結或內部傳送。
- 五、利用：指將蒐集之個人資料為處理以外之使用。
- 六、國際傳輸：指將個人資料作跨國（境）之處理或利用。
- 七、公務機關：指依法行使公權力之中央或地方機關或行政法人。
- 八、非公務機關：指前款以外之自然人、法人或其他團體。
- 九、當事人：指個人資料之本人。

##### 第 3 條

當事人就其個人資料依本法規定行使之下列權利，不得預先拋棄或以特約限制之：

- 一、查詢或請求閱覽。
- 二、請求製給複製本。
- 三、請求補充或更正。
- 四、請求停止蒐集、處理或利用。
- 五、請求刪除。

#### 第 4 條

受公務機關或非公務機關委託蒐集、處理或利用個人資料者，於本法適用範圍內，視同委託機關。

#### 第 5 條

個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。

#### 第 6 條

有關醫療、基因、性生活、健康檢查及犯罪前科之個人資料，不得蒐集、處理或利用。但有下列情形之一者，不在此限：

- 一、法律明文規定。
- 二、公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務所必要，且有適當安全維護措施。
- 三、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。
- 四、公務機關或學術研究機構基於醫療、衛生或犯罪預防之目的，為統計或學術研究而有必要，且經一定程序所為蒐集、處理或利用之個人資料。

前項第四款個人資料蒐集、處理或利用之範圍、程序及其他應遵行事項之辦法，由中央目的事業主管機關會同法務部定之。

#### 第 7 條

第十五條第二款及第十九條第五款所稱書面同意，指當事人經蒐集者告知本法所定應告

知事項後，所為允許之書面意思表示。

第十六條第七款、第二十條第一項第六款所稱書面同意，指當事人經蒐集者明確告知特定目的外之其他利用目的、範圍及同意與否對其權益之影響後，單獨所為之書面意思表示。

## 第 8 條

公務機關或非公務機關依第十五條或第十九條規定向當事人蒐集個人資料時，應明確告知當事人下列事項：

- 一、公務機關或非公務機關名稱。
- 二、蒐集之目的。
- 三、個人資料之類別。
- 四、個人資料利用之期間、地區、對象及方式。
- 五、當事人依第三條規定得行使之權利及方式。
- 六、當事人得自由選擇提供個人資料時，不提供將對其權益之影響。

有下列情形之一者，得免為前項之告知：

- 一、依法律規定得免告知。
- 二、個人資料之蒐集係公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務所必要。
- 三、告知將妨害公務機關執行法定職務。
- 四、告知將妨害第三人之重大利益。
- 五、當事人明知應告知之內容。

## 第 9 條

公務機關或非公務機關依第十五條或第十九條規定蒐集非由當事人提供之個人資料，應於處理或利用前，向當事人告知個人資料來源及前條第一項第一款至第五款所列事項。

有下列情形之一者，得免為前項之告知：

- 一、有前條第二項所列各款情形之一。
- 二、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。

三、不能向當事人或其法定代理人為告知。

四、基於公共利益為統計或學術研究之目的而有必要，且該資料須經提供者處理後或蒐集者依其揭露方式，無從識別特定當事人者為限。

五、大眾傳播業者基於新聞報導之公益目的而蒐集個人資料。

第一項之告知，得於首次對當事人為利用時併同為之。

#### 第 10 條

公務機關或非公務機關應依當事人之請求，就其蒐集之個人資料，答覆查詢、提供閱覽或製給複製本。但有下列情形之一者，不在此限：

- 一、妨害國家安全、外交及軍事機密、整體經濟利益或其他國家重大利益。
- 二、妨害公務機關執行法定職務。
- 三、妨害該蒐集機關或第三人之重大利益。

#### 第 11 條

公務機關或非公務機關應維護個人資料之正確，並應主動或依當事人之請求更正或補充之。

個人資料正確性有爭議者，應主動或依當事人之請求停止處理或利用。但因執行職務或業務所必須並註明其爭議或經當事人書面同意者，不在此限。

個人資料蒐集之特定目的消失或期限屆滿時，應主動或依當事人之請求，刪除、停止處理或利用該個人資料。但因執行職務或業務所必須或經當事人書面同意者，不在此限。

違反本法規定蒐集、處理或利用個人資料者，應主動或依當事人之請求，刪除、停止蒐集、處理或利用該個人資料。

因可歸責於公務機關或非公務機關之事由，未為更正或補充之個人資料，應於更正或補充後，通知曾提供利用之對象。

#### 第 12 條

公務機關或非公務機關違反本法規定，致個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害者，應查明後以適當方式通知當事人。

### 第 13 條

公務機關或非公務機關受理當事人依第十條規定之請求，應於十五日內，為准駁之決定；必要時，得予延長，延長之期間不得逾十五日，並應將其原因以書面通知請求人。

公務機關或非公務機關受理當事人依第十一條規定之請求，應於三十日內，為准駁之決定；必要時，得予延長，延長之期間不得逾三十日，並應將其原因以書面通知請求人。

### 第 14 條

查詢或請求閱覽個人資料或製給複製本者，公務機關或非公務機關得酌收必要成本費用。

## 第二章 公務機關對個人資料之蒐集、處理及利用

### 第 15 條

公務機關對個人資料之蒐集或處理，除第六條第一項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：

- 一、執行法定職務必要範圍內。
- 二、經當事人書面同意。
- 三、對當事人權益無侵害。

### 第 16 條

公務機關對個人資料之利用，除第六條第一項所規定資料外，應於執行法定職務必要範圍內為之，並與蒐集之特定目的相符。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：

- 一、法律明文規定。
- 二、為維護國家安全或增進公共利益。
- 三、為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。
- 四、為防止他人權益之重大危害。
- 五、公務機關或學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。
- 六、有利於當事人權益。

七、經當事人書面同意。

#### 第 17 條

公務機關應將下列事項公開於電腦網站，或以其他適當方式供公眾查閱；其有變更者，亦同：

- 一、個人資料檔案名稱。
- 二、保有機關名稱及聯絡方式。
- 三、個人資料檔案保有之依據及特定目的。
- 四、個人資料之類別。

#### 第 18 條

公務機關保有個人資料檔案者，應指定專人辦理安全維護事項，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。

### 第 三 章 非公務機關對個人資料之蒐集、處理及利用

#### 第 19 條

非公務機關對個人資料之蒐集或處理，除第六條第一項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：

- 一、法律明文規定。
- 二、與當事人有契約或類似契約之關係。
- 三、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。
- 四、學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。
- 五、經當事人書面同意。
- 六、與公共利益有關。
- 七、個人資料取自於一般可得之來源。但當事人對該資料之禁止處理或利用，顯有更值得保護之重大利益者，不在此限。

蒐集或處理者知悉或經當事人通知依前項第七款但書規定禁止對該資料之處理或利用

時，應主動或依當事人之請求，刪除、停止處理或利用該個人資料。

## 第 20 條

非公務機關對個人資料之利用，除第六條第一項所規定資料外，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：

- 一、法律明文規定。
- 二、為增進公共利益。
- 三、為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。
- 四、為防止他人權益之重大危害。
- 五、公務機關或學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。
- 六、經當事人書面同意。

非公務機關依前項規定利用個人資料行銷者，當事人表示拒絕接受行銷時，應即停止利用其個人資料行銷。

非公務機關於首次行銷時，應提供當事人表示拒絕接受行銷之方式，並支付所需費用。

## 第 21 條

非公務機關為國際傳輸個人資料，而有下列情形之一者，中央目的事業主管機關得限制之：

- 一、涉及國家重大利益。
- 二、國際條約或協定有特別規定。
- 三、接受國對於個人資料之保護未有完善之法規，致有損當事人權益之虞。
- 四、以迂迴方法向第三國（地區）傳輸個人資料規避本法。

## 第 22 條

中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府為執行資料檔案安全維護、業務終止資料處理方法、國際傳輸限制或其他例行性業務檢查而認有必要或有違反本法規定之虞時，得派員攜帶執行職務證明文件，進入檢查，並得命相關人員為必要之說明、配合措施或

提供相關證明資料。

中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府為前項檢查時，對於得沒入或可為證據之個人資料或其檔案，得扣留或複製之。對於應扣留或複製之物，得要求其所有人、持有人或保管人提出或交付；無正當理由拒絕提出、交付或抗拒扣留或複製者，得採取對該非公務機關權益損害最少之方法強制為之。

中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府為第一項檢查時，得率同資訊、電信或法律等專業人員共同為之。

對於第一項及第二項之進入、檢查或處分，非公務機關及其相關人員不得規避、妨礙或拒絕。

參與檢查之人員，因檢查而知悉他人資料者，負保密義務。

#### 第 23 條

對於前條第二項扣留物或複製物，應加封緘或其他標識，並為適當之處置；其不便搬運或保管者，得命人看守或交由所有人或其他適當之人保管。

扣留物或複製物已無留存之必要，或決定不予處罰或未為沒入之裁處者，應發還之。但應沒入或為調查他案應留存者，不在此限。

#### 第 24 條

非公務機關、物之所有人、持有人、保管人或利害關係人對前二條之要求、強制、扣留或複製行為不服者，得向中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府聲明異議。

前項聲明異議，中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府認為有理由者，應立即停止或變更其行為；認為無理由者，得繼續執行。經該聲明異議之人請求時，應將聲明異議之理由製作紀錄交付之。

對於中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府前項決定不服者，僅得於對該案件之實體決定聲明不服時一併聲明之。但第一項之人依法不得對該案件之實體決定聲明不服時，得單獨對第一項之行為逕行提起行政訴訟。

#### 第 25 條

非公務機關有違反本法規定之情事者，中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府除依本法規定裁處罰鍰外，並得為下列處分：

- 一、禁止蒐集、處理或利用個人資料。
- 二、命令刪除經處理之個人資料檔案。
- 三、沒入或命銷燬違法蒐集之個人資料。
- 四、公布非公務機關之違法情形，及其姓名或名稱與負責人。

中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府為前項處分時，應於防制違反本法規定情事之必要範圍內，採取對該非公務機關權益損害最少之方法為之。

#### 第 26 條

中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府依第二十二條規定檢查後，未發現有違反本法規定之情事者，經該非公務機關同意後，得公布檢查結果。

#### 第 27 條

非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。

中央目的事業主管機關得指定非公務機關訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料處理方法。

前項計畫及處理方法之標準等相關事項之辦法，由中央目的事業主管機關定之。

### 第 四 章 損害賠償及團體訴訟

#### 第 28 條

公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但損害因天災、事變或其他不可抗力所致者，不在此限。

被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額；其名譽被侵害者，並得請求為回復名譽之適當處分。

依前二項情形，如被害人不易或不能證明其實際損害額時，得請求法院依侵害情節，以每人每一事件新臺幣五百元以上二萬元以下計算。

對於同一原因事實造成多數當事人權利受侵害之事件，經當事人請求損害賠償者，其合計最高總額以新臺幣二億元為限。但因該原因事實所涉利益超過新臺幣二億元者，以該所涉利益為限。

同一原因事實造成之損害總額逾前項金額時，被害人所受賠償金額，不受第三項所定每人每一事件最低賠償金額新臺幣五百元之限制。

第二項請求權，不得讓與或繼承。但以金額賠償之請求權已依契約承諾或已起訴者，不在此限。

#### 第 29 條

非公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但能證明其無故意或過失者，不在此限。

依前項規定請求賠償者，適用前條第二項至第六項規定。

#### 第 30 條

損害賠償請求權，自請求權人知有損害及賠償義務人時起，因二年間不行使而消滅；自損害發生時起，逾五年者，亦同。

#### 第 31 條

損害賠償，除依本法規定外，公務機關適用國家賠償法之規定，非公務機關適用民法之規定。

#### 第 32 條

依本章規定提起訴訟之財團法人或公益社團法人，應符合下列要件：

- 一、財團法人之登記財產總額達新臺幣一千萬元或社團法人之社員人數達一百人。
- 二、保護個人資料事項於其章程所定目的範圍內。
- 三、許可設立三年以上。

#### 第 33 條

依本法規定對於公務機關提起損害賠償訴訟者，專屬該機關所在地之地方法院管轄。對於非公務機關提起者，專屬其主事務所、主營業所或住所地之地方法院管轄。

前項非公務機關為自然人，而其在中華民國現無住所或住所不明者，以其在中華民國之居所，視為其住所；無居所或居所不明者，以其在中華民國最後之住所，視為其住所；無最後住所者，專屬中央政府所在地之地方法院管轄。

第一項非公務機關為自然人以外之法人或其他團體，而其在中華民國現無主事務所、主營業所或主事務所、主營業所不明者，專屬中央政府所在地之地方法院管轄。

#### 第 34 條

對於同一原因事實造成多數當事人權利受侵害之事件，財團法人或公益社團法人經受有損害之當事人二十人以上以書面授與訴訟實施權者，得以自己之名義，提起損害賠償訴訟。當事人得於言詞辯論終結前以書面撤回訴訟實施權之授與，並通知法院。

前項訴訟，法院得依聲請或依職權公告曉示其他因同一原因事實受有損害之當事人，得於一定期間內向前項起訴之財團法人或公益社團法人授與訴訟實施權，由該財團法人或公益社團法人於第一審言詞辯論終結前，擴張應受判決事項之聲明。

其他因同一原因事實受有損害之當事人未依前項規定授與訴訟實施權者，亦得於法院公告曉示之一定期間內起訴，由法院併案審理。

其他因同一原因事實受有損害之當事人，亦得聲請法院為前項之公告。

前二項公告，應揭示於法院公告處、資訊網路及其他適當處所；法院認為必要時，並得命登載於公報或新聞紙，或用其他方法公告之，其費用由國庫墊付。

依第一項規定提起訴訟之財團法人或公益社團法人，其標的價額超過新臺幣六十萬元者，超過部分暫免徵裁判費。

#### 第 35 條

當事人依前條第一項規定撤回訴訟實施權之授與者，該部分訴訟程序當然停止，該當事人應即聲明承受訴訟，法院亦得依職權命該當事人承受訴訟。

財團法人或公益社團法人依前條規定起訴後，因部分當事人撤回訴訟實施權之授與，致其餘部分不足二十人者，仍得就其餘部分繼續進行訴訟。

#### 第 36 條

各當事人於第三十四條第一項及第二項之損害賠償請求權，其時效應分別計算。

#### 第 37 條

財團法人或公益社團法人就當事人授與訴訟實施權之事件，有為一切訴訟行為之權。但當事人得限制其為捨棄、撤回或和解。

前項當事人中一人所為之限制，其效力不及於其他當事人。

第一項之限制，應於第三十四條第一項之文書內表明，或以書狀提出於法院。

#### 第 38 條

當事人對於第三十四條訴訟之判決不服者，得於財團法人或公益社團法人上訴期間屆滿前，撤回訴訟實施權之授與，依法提起上訴。

財團法人或公益社團法人於收受判決書正本後，應即將其結果通知當事人，並應於七日內將是否提起上訴之意旨以書面通知當事人。

#### 第 39 條

財團法人或公益社團法人應將第三十四條訴訟結果所得之賠償，扣除訴訟必要費用後，分別交付授與訴訟實施權之當事人。

提起第三十四條第一項訴訟之財團法人或公益社團法人，均不得請求報酬。

#### 第 40 條

依本章規定提起訴訟之財團法人或公益社團法人，應委任律師代理訴訟。

### 第五章 罰則

#### 第 41 條

違反第六條第一項、第十五條、第十六條、第十九條、第二十條第一項規定，或中央目的事業主管機關依第二十一條限制國際傳輸之命令或處分，足生損害於他人者，處二年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣二十萬元以下罰金。

意圖營利犯前項之罪者，處五年以下有期徒刑，得併科新臺幣一百萬元以下罰金。

#### 第 42 條

意圖為自己或第三人不法之利益或損害他人之利益，而對於個人資料檔案為非法變更、

刪除或以其他非法方法，致妨害個人資料檔案之正確而足生損害於他人者，處五年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣一百萬元以下罰金。

#### 第 43 條

中華民國人民在中華民國領域外對中華民國人民犯前二條之罪者，亦適用之。

#### 第 44 條

公務員假借職務上之權力、機會或方法，犯本章之罪者，加重其刑至二分之一。

#### 第 45 條

本章之罪，須告訴乃論。但犯第四十一條第二項之罪者，或對公務機關犯第四十二條之罪者，不在此限。

#### 第 46 條

犯本章之罪，其他法律有較重處罰規定者，從其規定。

#### 第 47 條

非公務機關有下列情事之一者，由中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並令限期改正，屆期未改正者，按次處罰之：

- 一、違反第六條第一項規定。
- 二、違反第十九條規定。
- 三、違反第二十條第一項規定。
- 四、違反中央目的事業主管機關依第二十一條規定限制國際傳輸之命令或處分。

#### 第 48 條

非公務機關有下列情事之一者，由中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府限期改正，屆期未改正者，按次處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰：

- 一、違反第八條或第九條規定。
- 二、違反第十條、第十一條、第十二條或第十三條規定。
- 三、違反第二十條第二項或第三項規定。
- 四、違反第二十七條第一項或未依第二項訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後

個人資料處理方法。

#### 第 49 條

非公務機關無正當理由違反第二十二條第四項規定者，由中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰。

#### 第 50 條

非公務機關之代表人、管理人或其他有代表權人，因該非公務機關依前三條規定受罰鍰處罰時，除能證明已盡防止義務者外，應並受同一額度罰鍰之處罰。

### 第 六 章 附 則

#### 第 51 條

有下列情形之一者，不適用本法規定：

- 一、自然人為單純個人或家庭活動之目的，而蒐集、處理或利用個人資料。
- 二、於公開場所或公開活動中所蒐集、處理或利用之未與其他個人資料結合之影音資料。

公務機關及非公務機關，在中華民國領域外對中華民國人民個人資料蒐集、處理或利用者，亦適用本法。

#### 第 52 條

第二十二條至第二十六條規定由中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府執行之權限，得委任所屬機關、委託其他機關或公益團體辦理；其成員因執行委任或委託事務所知悉之資訊，負保密義務。

前項之公益團體，不得依第三十四條第一項規定接受當事人授與訴訟實施權，以自己之名義提起損害賠償訴訟。

#### 第 53 條

本法所定特定目的及個人資料類別，由法務部會同中央目的事業主管機關指定之。

#### 第 54 條

本法修正施行前非由當事人提供之個人資料，依第九條規定應於處理或利用前向當事人

爲告知者，應自本法修正施行之日起一年內完成告知，逾期未告知而處理或利用者，以違反第九條規定論處。

#### 第 55 條

本法施行細則，由法務部定之。

#### 第 56 條

本法施行日期，由行政院定之。

現行條文第十九條至第二十二條及第四十三條之刪除，自公布日施行。

前項公布日於現行條文第四十三條第二項指定之事業、團體或個人應於指定之日起六個月內辦理登記或許可之期間內者，該指定之事業、團體或個人得申請終止辦理，目的事業主管機關於終止辦理時，應退還已繳規費。

已辦理完成者，亦得申請退費。

前項退費，應自繳費義務人繳納之日起，至目的事業主管機關終止辦理之日止，按退費額，依繳費之日郵政儲金之一年期定期存款利率，按日加計利息，一併退還。已辦理完成者，其退費，應自繳費義務人繳納之日起，至目的事業主管機關核准申請之日止，亦同。



## 附錄三

### 資訊安全政策：

#### 一、目的：

戶役政資訊系統，藉由內政部網路提供民眾申辦戶政與役政之作業外，亦提供授權機關之資料查詢，攸關政府形象及戶役政業務推廣之正確性，故建立適當之資訊安全管理系統，作為資訊安全工作之指導方針，藉以降低資訊風險。

#### 二、依據：

- (一) 國家安全法。
- (二) 個人資料保護法。
- (三) 戶籍法。
- (四) 兵役法。
- (五) ISO/IEC 27001:2005 (Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements)。
- (六) ISO/IEC 27002:2005 (Information technology — Security techniques — Code of practice for information security management)。
- (七) 行政院及所屬各機關資訊安全管理要點。
- (八) 行政院及所屬各機關資訊安全管理規範。
- (九) 鄉鎮市區戶役政資訊作業聯繫注意事項。
- (十) 各機關應用戶役政資訊連結作業及管理要點。
- (十一) 建立我國資通訊基礎建設安全機制計畫。
- (十二) 行政院國家資通安全會報之「各機關處理資通安全事件危機通報緊急應變作業注意事項」。
- (十三) 行政院國家資通安全會報之「各政府機關(構)落實資安事件危機處理具體

執行方案」。

(十四) 行政院國家資通安全會報之「各政府機關(構)資訊安全責任等級分級作業施行計畫」。

(十五) 行政院國家資通安全會報技術服務中心之「資通安全管理制度導入手冊」。

(十六) 臺中市政府及所屬機關資訊安全管理要點。

(十七) 臺中市政府及所屬機關資訊安全管理技術規範。

(十八) 臺中市政府加強電腦設備安全暨資訊機密維護管理要點。

(十八) 臺中市政府資訊安全政策。

### 三、政策聲明：

為確保戶役政資訊系統安全及建立可信賴之環境，相關使用者需經過正常程序之申請授權，才能閱讀與存取授權範圍內之管制資訊，期間並保障資訊於處理、傳輸、儲存之過程中皆能正確無誤的使用，以及避免資訊與系統被無意或惡意的竄改或變更，並確保智慧財產權及個人資料都能得到妥適之保護，避免不當的使用。對於個人資料之蒐集、處理及利用，依據個人資料保護法及相關法令之規定，僅就其特定目的（如承辦業務及所需提供之服務時）之用，不會恣意對第三者揭露。因此以簡單、易記且符合資訊安全管理目標為原則，訂定資訊安全政策聲明分為兩大方

向：

(一) 確保資訊系統之運作環境安全無虞，並強化資訊安全之管理，提供民眾優質服務。

(二) 管制資料要保護，完整正確少不得，持續服務為首要，養成習慣煩惱。

### 四、目標：

- (一) 依據資訊安全管理標準ISO/IEC 27001：2005驗證之精神與要求，建置與累積導入資訊安全管理系統(Information Security Management System，ISMS)經驗與能力，作為推廣資訊安全系統建置之基礎準則。
- (二) 確保戶役政資訊系統相關平台之資料的機密性(Confidentiality)、完整性(Integrity)與可用性(Availability)，以達正常持續運作之目標。
- (三) 依據PDCA流程模式，以週而復始、循序漸進的精神，確保戶役政資訊業務運作之有效性及持續性，並訂立資訊安全目標量測機制，期能不斷精進。

#### 五、適用範圍：

民政局暨所屬戶政事務所之「戶籍登記作業」與區公所人文課「兵役行政作業」活動，及其相關安全管理與維護作業。另內政部戶政司提供之戶役政資訊系統服務包含戶役政資訊系統軟體開發維護、主機軟硬體維護及資料庫復原，不納入適用範圍。

#### 六、作業流程執行與要求：

- (一) 高層的支持：

推動ISMS不僅為專業技術問題，更是管理問題，因此必須由高層主管支持與參與。
- (二) 政策的先行：

推動須考量時間，確定認證與實施範圍，列出優先順序，逐步實施推行。
- (三) 全體的共識：

充分了解資訊安全管理制度的重要性，建立使命感，積極推動。
- (四) 教育訓練：

適度資安教育訓練，加強資訊安全管理技能。
- (五) 定期的稽核：

透過稽核的程序，找出資訊安全問題，提出改善建議，降低資訊安全風險。

(六) 適時的改善：

發現資訊安全議題即時研商對策，謀求改善機制，健全資訊安全管理制度。

(七) 安全的義務：

資訊安全政策適用範圍之協力廠商(委外廠商)，應共同遵守資訊安全政策。

(八) 電腦病毒及惡意程式之防範政策：

- 1.事前之預防及保護措施，防制及偵測電腦病毒及惡意程式侵入。
- 2.建立端末工作站使用規範與適當宣導，促使同仁正確認知電腦病毒的威脅並提升同仁的資安警覺。

(九) 重要資訊備份政策：

- 1.正確及完整的備份重要資料，除存放在主要的作業場所外，應另外存放於有一段距離的場所，以防止主要作業場所發生災害時可能帶來的傷害。
- 2.備份重要資料應有適當的實體及環境保護，其安全標準應儘可能與主要作業場所的安全標準相同；主要作業場所對電腦媒體的安控措施，應儘可能適用到備援作業場所。
- 3.應視需要定期測試備份重要資料，以確保備份重要資料之可用性與完整性。
- 4.重要資料的保存時間，以及檔案保存的需求，應由資料擁有者研提及控管。

(十) 資訊交換政策：

- 1.電子資料交換應有妥善的安全措施，以防止資料遭破壞、誤用或未經授權的存取。
- 2.應確保傳送過程中之實體媒體安全，不受未經授權的存取、誤用或毀損。

(十一) 營運資訊保護政策：

- 1.使用電子辦公系統設備(含影印機與傳真機)，應注意資訊安全。
- 2.使用影印機或列表機產出管制性文件時，應全程監看並於印製完成後妥善收存。

(十二) 存取控制及桌面淨空與螢幕淨空政策：

- 1.訂定系統存取政策及授權規定，並告知使用者相關之權限及責任。
- 2.人員異動或職務調整，應依系統存取授權規定，限期調整其權限。
- 3.強化使用者通行密碼管理並應定期更新。
- 4.使用機敏性媒體應於離開座位時放置安全處所，避免未授權者取閱；電腦設施亦應設置螢幕保護程式，於離開操作後限定時間內啓動，並設定密碼保護。
- 5.除預先申請核准之事由外，不得攜帶可攜式之儲存裝置或個人筆記型電腦進入機房，避免機密資料外流。

(十三) 網路服務的使用政策：

- 1.被授權的網路使用者，只能在授權範圍內存取網路資源。
- 2.訂定電子郵件使用規定，機密性資料及文件不得以電子郵件或其他電子方式傳送。

(十四) 行動式電腦作業與通訊及遠距工作政策：

未經授權禁止於本局機房內使用行動式電腦設備以及遠端連線方式存取民政局機房內之資訊資產。