

數位轉型及永續發展計畫(摘要)

計畫類別	社會發展 - 社會安全	計畫期程	115/01/01 - 120/12/31
主辦機關	勞動部勞工保險局	執行地點	全國
計畫緣起	<p>本局承辦勞工保險、就業保險、勞工職業災害保險、勞工退休金、積欠工資墊償、國民年金保險、農民健康保險（含農民職業災害保險）、農民退休儲金、老年農民福利津貼、育嬰留職停薪薪資補助、產檢假與陪產檢及陪產假薪資補助等，與民眾生活息息相關。為落實「數位國家、智慧島嶼」之政策綱領，行政院 110 年再核定「智慧國家方案」以「2030 實現創新、包容、永續之智慧國家」為願景，聚焦於「數位基盤」、「數位創新」、「數位治理」及「數位包容」等 4 項數位化發展主軸。本計畫依據「服務型智慧政府 2.0 推動計畫」，與數位發展部主導之「數位治理」策略，推升智慧政府服務、建構資料治理生態系、完備政府數位基礎及公民協力參與等四大面向，作為推動改善施政效能以及創造高價值公共服務品質的策略目標，促進數位服務優化及業務數位轉型。本計畫期透過業務及服務流程改造精進，確保對內線上作業處理效能及對外民眾服務品質，並藉由公私機關部門的資料整合鏈結，擴大民眾免檢據、線上業務申辦的便捷性，另結合行動業務的申辦及查詢，建構多元化的數位服務目標，最終係以雲地混合的營運系統環境及設備狀態監控管理機制，強化基礎營運設施的安全與韌性，打造營運及服務永續不中斷的環境，以創新的數位應用服務，落實智慧政府以民眾需求為本的服務目標。</p>		
計畫目標	<p>本計畫以「基礎營運設施韌性」、「數位安全韌性防護」、「業務流程簡政優化」及「智能便捷為民服務」等四項執行策略，作為數位轉型及永續發展之工作主軸。其目標及服務內涵說明如下：</p> <p>一、在「基礎營運設施韌性」上，建構雲地混合架構的營運系統環境，因應中長期公有雲系統移轉需求，強化營運資源及設施管理韌性，提升作業效能及特殊狀況之營運環境應變韌性，確保民眾服務永續不中斷，各項業務均能於法定時限內完成。</p>		

	<p>二、在「數位安全韌性防護」上，確實遵循資訊安全政策管理，強化被保險人個資安全，以零信任系統架構，強化資安主動防禦能力，打造堅韌安全的營運環境，避免民眾個資遭竊或外洩，確保國人生活福祉及社會安定。</p> <p>三、在「業務流程簡政優化」上，推動內部跨業務線上作業流程整合，透過機器學習模型應用協助業務案件審查，全面建立自動化、智能化及彈性審查作業，達成快速、準確的線上審查作業流程，加強業務零碳排及提升數位施政效能。</p> <p>四、「智能便捷為民服務」作為上，打造多元友善及無障礙的業務申辦環境，透過跨公私機關部門的資料交換及全通路虛實融合，建構主動、便捷、無斷點的業務申辦服務，提升民眾線上使用率及為臨櫃民眾提供精準、智能、利民的業務服務效能。</p>
預期效益	<p>本計畫預期效益如下：</p> <p>一、基礎營運設施韌性：提升基礎營運設施及資源使用管理韌性，發展以私有雲為主的服務系統架構，建構雲地混合營運系統架構、自動化營運資源管理配置、資料分區儲存備份備援及基礎設施狀態監控與回應等具備高應變韌性之雲端營運設施環境，可快速將核心業務移轉至公有雲持續營運，確保業務服務於任何特殊狀態下，皆具備永續營運、服務不中斷之應變韌性。</p> <p>二、數位安全韌性防護：發展零信任安全治理政策規則，結合設備鑑別、身分驗證、信任推斷等完整零信任解決方案的導入，推動主動式安全防禦能力，強化新型未知威脅安全和應變韌性，並持續辦理資通安全責任等級 A 級公務機關應辦事項。於機敏性資料保護作為上，以資料溯源平台、資料分級分類及對外資料庫加解密等機制，保護資料庫中的民眾敏感資訊免受未授權存取或外部攻擊的威脅，兼顧數據安全、效能要求和系統複雜度，並滿足民眾個資安全和法規要求。</p> <p>三、業務流程簡政優化：因應社會政策法令快速變化需求，推動作業審查規則智能化與彈性、跨業務線上作業流程及自動化業務流程整合等內部數位化作業轉型，提升業務流程應變韌性，以及透過業務知識庫整合、智能化分析系統輔助及標準一致化業務作業處理流程，達成民眾案件線上快速審核，滿足業務無紙化的數位轉型目標。</p>

	<p>四、智能便捷為民服務：增進為民服務的品質，提供符合民眾需求的創新服務，建構精準、友善的臨櫃及線上業務查詢申辦服務機制，於數位服務轉型過程中，推動以多元友善的線上網路申辦或查詢服務，回應國內多元及弱勢族群友善、無障礙的業務申辦需求。透過全通路業務數據分析與虛實服務歷程資料融合，打造提升臨櫃民眾精準服務的效能及服務無斷點，降低民眾排隊等候時間。為達成民眾便捷申辦服務之目標，建構公私協力資料交換方式，擴大多元網路申辦服務，加速各案件審核時效及便民服務。</p>
--	--