

足，存有詐騙廣告防堵漏洞等情事，經函請數位發展部督促數產署研議改善，以提升「網路詐騙通報查詢網」攔截詐騙廣告效能。據復：已於 114 年度防詐相關計畫項下強化 AI 技術應用，包含建置多模態詐騙風險分析模型，實現更準確之詐騙風險預測與即時攔截；發展影音與深偽內容偵測技術，提升偵測廣度；導入大數據與社群分析進行詐騙行為研究，建立風險關聯模型等。

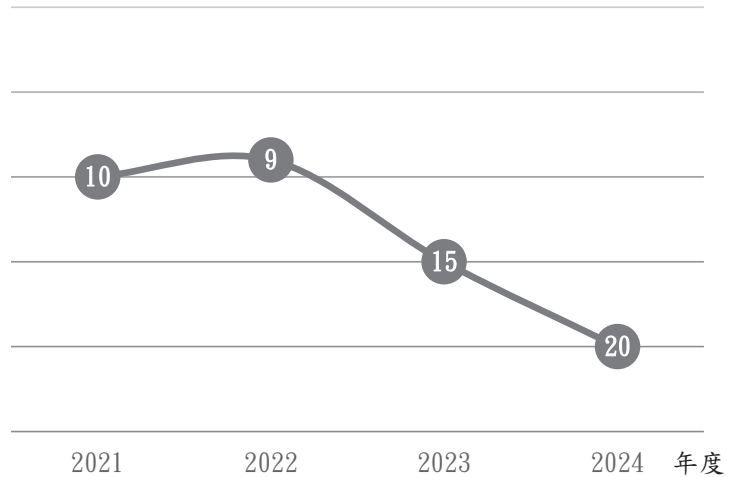
（三） 推動智慧政府服務相關計畫已獲初步成果，惟我國公共服務數位化之國際評比排名持續下滑，政府單一入口服務網可提供線上申辦服務項目比率未及 5 成，又網站管理未盡周妥，致有重要服務漏未連結、錯誤或失效等情事；我的 E 政府及政府資料開放平臺網站資料搜尋功能友善程度不足或欠精準，影響民眾使用便利性，均待研謀改善，以提升政府數位服務效能。

政府為接軌世界主要國家推動數位服務轉型趨勢，推動智慧國家方案（2021—2025 年），依政策任務分為數位基盤、數位創新、數位治理及數位包容 4 個分組，其中數位治理構面，數位發展部規劃將以網際網路為基礎之政府業務電子化服務，提升為「以資料為核心」及「民眾需求導向」之智慧政府服務，並投入經費約 75 億 1,435 萬餘元辦理服務型智慧政府 2.0 推動計畫（110 至 114 年），其中「我的 E 政府」入口網從民眾需求觀點出發，以人生歷程及生活領域為主軸，集中列示各政府機關申辦服務項目，另為加速資料釋出並驅動資料再利用，辦理資料開放及利用躍升計畫，持續提升政府資料開放平臺之資料集釋出數量與價值。經查執行情形，核有下列事項：

1. 政府推動智慧政府服務相關計畫已獲初步成果，惟我國公共服務數位化之國際評比排名持續下滑，政府單一入口服務網服務項目可提供線上申辦比率未及 5 成：政府推動智慧政府服務相關計畫，截至 114 年 1 月底止，已開放逾 5 萬項資料集、介接 80 個機關提供個人化資料自主運用 (MyData) 1,087 項資料下載與服務申辦、推出多項科技創新便民服務措施，如財政部手機報稅、建置「我的 E 政府」服務入口網（網址 <https://www.gov.tw>）集中列示各政府機關申辦服務項目，聚焦提供民眾人生各階段所需線上服務等，各項成果均已達計畫主要績效目標。據日本早稻田大學數位政府研究所 (Institute of Digital Government, WASEDA University) 與國際資訊長學院 (International Academy of CIO, IAC) 共同發布之 2024 年全球數位政府排名調查 (International Digital Government Rankings, 針對全球 66 個數位化主要國家進行評比，包含 10 項關鍵指標，37 個次級指標)，我國排名為第 20 名，為近 4 年來最低 (圖 2)，且 10 項關鍵指標評比均未進入前 10 名，相較於我國 2023 年「數位政府推廣 (Digital Government Promotion)」指標排名第 6 名及「新興資通訊技術應用 (Utilization of advanced ICT)」指標排名第 9 名，明顯下滑。次查，「線上服務/功能應用 (Progress of various online applications and services)」及「國家入口網 (Convenience of homepage and portal site)」2 項關鍵指標，為數位化政府以民為本提供服務之重要議題，數位先進國

家多透過整合各相關單位服務，提升線上服務項目及體驗，並於政府入口網站建立虛擬助手，導引民眾與政府部門互動，解決民眾數位能力落差等問題。據數位發展部統計，截至 114 年 1 月底止，「我的 E 政府」網站共計提供 7,190 項服務，扣除重複項目 2,010 項後實際提供服務項目計 5,180 項，其中可線上申辦服務者僅 2,272 項，占有所有服務項目之 43.86%，相較於愛沙尼亞（2024 年

圖 2 我國於全球數位政府排名調查之名次



註：1. 早稻田大學未公布 2020 年全球數位政府排名。

2. 資料來源：整理自 2024 年早稻田大學全球數位政府排名調查報告。

全球數位政府一關鍵指標「線上服務/功能應用」排名第 3 名) 超過 90% 政府服務可透過網路完成，差距頗大，經函請行政院督促數位發展部研謀具體改善措施。據復：將由智慧國家推動小組相關工作會議研擬具體改善措施，持續透過跨機關會議、資訊主管聯席會宣導，請各部會及地方政府將其重要服務上架至「我的 E 政府」網站，擴大服務範圍及成效，並請各部會配合智慧國家推動小組相關措施，精進相關作為，提升服務效能。

2. 「我的 E 政府」入口網站部分重要服務項目未連結上架、各市縣政府提供申辦服務項數差距懸殊，部分服務網頁連結錯誤或失效：「我的 E 政府」入口網截至 114 年 1 月底止，已提供 7,190 項申辦服務，每月並彙整主題策展及參考時事熱門議題串連等作法，以利民眾知悉政府政策全貌即時獲取最新資訊，惟「我的 E 政府」入口網所集中列示之申辦服務，數位發展部係以鼓勵方式協請各機關配合將已提供之申辦服務，以網頁連結方式上架，因由各機關自主辦理上架服務項目，不具強制性，且數位發展部未能完整盤點各機關可應用申辦服務項目，及掌握其上架情形，致間有：(1) 部分機關之重要服務項目未連結上架，舉如「內政部不動產資訊平台」/「百萬租屋家戶支持計畫」網頁之「社會住宅」租賃、「包租代管」及 300 億元中央擴大租金補貼等服務，又各市縣政府上架提供之申辦服務項數差距懸殊，最高達 4,085 項，最低為 0 項 (表 3)；(2) 本部於 114 年 4 月 23 日檢核「我的 E 政府」入口網所有服務項目連結之有效性，發現計有 173 項服務網頁存有連結錯誤或失效

表 3 114 年 1 月底各市縣政府於「我的 E 政府」入口網上架申辦服務項數
單位：項

市縣別	上架項數	市縣別	上架項數
合計		5,326	
小計	4,855	小計	471
臺北市	16	嘉義縣	13
新北市	9	屏東縣	39
桃園市	368	宜蘭縣	203
臺中市	4,085	花蓮縣	16
臺南市	20	臺東縣	13
高雄市	53	澎湖縣	82
新竹縣	143	金門縣	6
苗栗縣	—	連江縣	—
彰化縣	51	基隆市	31
南投縣	38	新竹市	65
雲林縣	72	嘉義市	3

資料來源：整理自數位發展部提供資料。

(表 4) 等情事。經函請數位發展部檢討研謀改善，並加強網站維運管理作業，以完善「我的 E 政府」入口網申辦服務項目，增進政府數位化服務之效益。據復：(1) 將持續透過跨機關會議，請各政府機關將其重要服務上架至「我的 E 政府」入口網；(2) 將優化入口網自動化檢測程式，調整自動化檢測範圍及檢測頻率，並建立通報及修正流程，先行下架連結失效之服務，俟機關修正後再上架至入口網等。

3. 使用者透過「我的 E 政府」網站搜尋功能或主題策展網頁查找服務，須逐一點選多個或多層連結，難以一次取得完整正確之資訊，友善程度不足；EGOV 小幫手語意分析及關鍵字熱搜技術仍欠精準，回答未能切合使用者需求：「我的 E 政府」入口網自 110 年起每月彙整主題策展，以圖文懶人包呈現關鍵政府服務，嗣於 111 年 11 月上線「我的 E 政府」小幫手(下稱 EGOV 小幫手)，運用語意分析及關鍵字熱搜技術，提供使用者互動式對話介面，透過網站搜尋功能或主題策展網頁協助使用者快速查找所需服務。據數位發展部統計，EGOV 小幫手自 111 至 113 年度累計使用 1 萬 1,437 人次(表 5)；另據該部每年辦理「我的 E 政府」入口網使用者滿意度問卷調查結果，111 年度整體滿意度為 84%，112 及 113 年度均為 85%，服務品質已普遍受使用者肯定。惟查，「我的 E 政府」網站採集中列示各政府機關申辦服務項目，再以超連結方式連接各機關網站，使用者透過搜尋功能或主題策展網頁查找服務時，須逐一點選多個或多層連結，比對不同單位提供之資料內容，難以一次取得完整正確之資訊，友善程度不足；又本部於 114 年 4 月 28 日實際應用 EGOV 小幫手查找政府服務，因 EGOV 小幫手運用語意分析及關鍵字熱搜技術仍欠精準，致其回答未能切合使用者需求，如以關鍵字搜尋「桃園市生育補助」，EGOV 小幫手回覆之內容為「桃園市市民醫療補助」、「澎湖縣政府生育補助」、「桃園市原住民族清寒獎助金及優秀獎學金」、「桃園市敬老愛心卡」及「個人家庭桃園急難救助」等 5 項內容，非屬查找標的；另依 113 年度整體滿意度調查報告，亦有受訪者提出 EGOV 小幫手視窗答案文字部分遭遮擋，登入位置不夠直覺、不人性化，尋找時間過久等問題。經函請數位發展部以使用者觀點持續優化系統介面與功能，以提升政府線上服務效能。據復：將持續優化「我的 E 政府」入口網使用介面與

表 4 114 年 4 月 23 日檢核「我的 E 政府」服務網頁連結錯誤或失效情形

		單位：項
政府機關	主管機關	項數
合計		173
小計		87
中央政府	行政院主管	4
	內政部主管	39
	國防部主管	1
	財政部主管	3
	教育部主管	4
	經濟部主管(含國營事業)	17
	交通部主管	6
	勞動部主管	6
	農業部主管	2
	環境部主管	2
	文化部主管	3
小計		86
地方政府	臺中市政府	38
	宜蘭縣政府	8
	澎湖縣政府	40

資料來源：檢測資料母體為 114 年 4 月 23 日刊登於「我的 E 政府」入口網所有服務項目，經本部審計人員撰寫程式檢測結果。

表 5 EGOV 小幫手累計使用情形

		單位：人次
年度	使用人次	
合計		11,437
111		1,239
112		4,096
113		6,102

資料來源：整理自數位發展部提供資料。

功能，並規劃於 115 至 119 年智慧政府數位化精進發展計畫中，導入生成式 AI 技術，以自然語言理解及親近民眾習慣之回應方式，加速民眾查找所需之政府服務資訊等。

4. 政府資料開放平臺搜尋功能未盡妥善，致有查找不到已上架資料集情事，影響民眾使用便利性：截至 114 年 1 月底止，政府資料開放平臺已開放逾 5 萬項資料集，並發展交通運輸、健康醫療等 8 項契合民間需求之高應用價值主題，以利各界加值運用政府資料。又數位發展部為便利民眾查找資料集及瞭解民眾使用需求，於該平臺建置搜尋功能，並建置「我想要更多」專區，提供民眾提出需求與建議之途徑。經查，111 至 113 年度「我想要更多」專區民眾提出與開放資料相關之建議共 794 則，其中 116 則（占 14.61%）係屬政府資料開放平臺已有提供資料，惟民眾卻未能透過平臺搜尋功能發現該等資料集，舉如民眾欲查找臺南市交通違規取締統計資料，無法以關鍵字「臺南市交通違規」搜尋發現已上架之「臺南市舉發違反道路管理事件成果」資料集。另查，政府資料開放平臺於 113 年 8 月介接國家科學及技術委員會 TAIDE 模型，建立「小幫手」功能，可透過生成式 AI 查詢服務快速查找資料集，惟該項功能亦存有查找不到已上架資料集問題，舉如民眾欲查找 113 年總統選舉投開票所清單資料，經以關鍵字「投開票所」搜尋結果，計有全國性公民投票計票結果等 10 項，均非民眾所欲查詢之資料。經函請數位發展部深入分析原因，優化平臺搜尋功能，以提升民眾使用便利性。據復：囿於個案關鍵字或語意不同均影響查詢結果，故平臺提供關鍵字查詢、進階查詢、AI 小幫手（Beta 版）等多元查詢方式，將持續精進各項查詢功能，以優化政府資料開放平臺之使用者體驗。

（四） 政府為強化關鍵基礎設施資安防護能力，建立國家資安聯防運作機制，惟各領域之資通安全通報途徑不同，有待整合、部分 A 級關鍵基礎設施提供者工控領域資安治理成熟度未達目標、部分領域資安防護基準尚未訂定或其適用範圍未臻周延，允宜研謀改善。

依行政院國家關鍵基礎設施安全防護指導綱要規定，關鍵基礎設施（Critical Infrastructure, CI）領域區分為能源、水資源、通訊傳播、交通、金融、緊急救援與醫院、政府機關、科學園區與工業區等 8 大領域。政府為因應我國資安威脅加劇，擴大建立國家資安聯防運作機制，建立 8 大 CI 領域層級與國家層級之資安資訊分享與分析中心、電腦緊急事故處理小組及資訊安全監控中心。政府機關領域資安防護作業由各公務機關編列預算執行，金融領域由領域會員支應所有營運費用，其餘 6 個 CI 領域，各該中央目的事業主管機關 113 年度推動 CI 資安整備及防護預算金額合計 1 億 4,317 萬餘元。經查政府推動 CI 資安防護作業情形，核有下列事項：

1. 國家及 CI 領域層級資通安全通報應變網站，允宜研議予以整合，以提升管理效能及減省維運經費：政府為因應資通安全威脅，建立國家資通安全通報應變網站（下稱 N-CERT）與 8 大 CI 領域電腦緊急事故處理小組（下稱領域 CERT），串連國家、CI 領域中央目的事業主管