

# 高雄市政府社會局使用戶政資料管理規定

中華民國 109 年 11 月 23 日高市社救助字第 10940464700 號函訂定，並自即日生效。

中華民國 112 年 5 月 29 日高市社秘字第 11233391600 號函修正全文，並自即日生效。

## 一、目的

為規範高雄市政府社會局(以下簡稱本局)暨所屬機關及本市各區公所妥善管理及應用戶政資料，避免個人資料遭不當使用或外洩，保障個人隱私，落實資訊安全，本機關依據「各機關申請提供戶籍資料及親等關聯資料辦法」第 9 條，訂定本管理規定。

## 二、法律依據或重大政策依據及計畫

### (一) 使用戶政資料之法條依據

1. 社會救助法第 44 條之 3。
2. 老人福利法第 12 條之 1。
3. 身心障礙者權益保障法第 71 條之 1。
4. 兒童及少年福利與權益保障法第 70 條。
5. 特殊境遇家庭扶助條例第 15 條之 1。
6. 其他明定得請相關機關(構)、團體、法人或個人提供必要資料之相關法規。

(二) 使用戶政資料之計畫：詳如附件一高雄市政府社會局辦理社會福利服務業務及審查使用戶政資料計畫。

## 三、適用機關、業務範圍及使用目的

### (一) 申請、持有或使用戶政資料之機關

1. 申請機關(單位)為本局秘書室。
2. 持有或使用機關(單位)為本局秘書室、各業務單位(社會救助科、老人福利科、身心障礙福利科、婦女及保護服務科、兒童及少年福利科、社會福利服務中心)及所屬機關(長青綜合服務中心、家庭暴力及性侵害防治中心、兒童福利服務中心、無障礙之家及仁愛之家)及本市各區公所(社會課及社經課)。

### (二) 連結機關業務應用範圍

辦理本市社會福利服務業務及審查。

### (三) 訂定使用資料之目的

1. 為辦理弱勢單親家庭子女生活教育扶助、弱勢兒童及少年生活扶助、緊急生活扶助及特殊境遇家庭扶助(含子女津貼、緊急生活扶助、兒童托育津貼、子女教育認證)、老人及身心障礙健保費、重陽敬老禮金及敬老卡優惠等相關津貼補助資格審查需要。

2. 辦理本市加碼未滿 3 歲兒童準公共托育補助，查核申請人及幼兒之設籍資格。
3. 依資通安全管理法、個人資料保護法及「各機關申請提供戶籍資料及親等關聯資料辦法」等相關規範辦理介接資料之保密及保護，以避免個人資料遭不當使用或外洩，落實資訊安全。

#### (四) 委辦管理措施

1. 系統維護廠商辦理系統功能增修及資料庫維護作業，因資料涉及民眾戶政個資，廠商須至市府現場進行操作。
2. 本局與系統維護廠商簽訂契約、進出機房、進行系統維護作業需留存紀錄。本局每半年至少對系統維護廠商辦理一次外部稽核，查核維護廠商資安及人員管控情形，如有發生資安事件，依簽訂契約究責。

### 四、資料安全管制作業

#### (一) 確立申請、持有、使用機關角色、責任及權限

1. 本局秘書室資訊人員主責將高雄市政府民政局(以下簡稱民政局)以檔案傳輸方式批次進行連結作業提供之戶籍、死亡、遷出、遷入、婚姻狀況及監護人資料等戶政相關資料，整理並匯入本局社會福利平台系統(以下簡稱社福平台)。
2. 本局各業務單位、所屬機關及本市各區公所承辦人員，能藉由匯入之戶政資料，辦理審核相關社會福利服務案件。
3. 本局系統維護廠商於合約簽訂保密切結書，亦為台灣廠商及本國籍之正職工程師。

#### (二) 明定各作業階段之資料管理及審查機制

1. 本局取得民政局提供各階段加密戶政資料後，由資訊人員協助整理及匯入社福平台保存。
2. 針對使用社福平台之使用人，設定定期每三個月更改密碼，並限制使用人連續登入密碼失敗三次後，需等待十五分鐘才能再使用。
3. 社福平台管理者每季至少一次針對本局暨所屬機關及本市各區公所專責人員帳號清查並更新異動，以及辦理外部稽核。另提供政風單位辦理內部抽查稽核作業所需資料，以查核是否確實辦理資料安全及稽核管制作業。
4. 各區公所專責人員協助監督落實執行「高雄市政府社會局社會福利平台管理要點」，並每季辦理帳號清查作業，以廢止或註銷重複、

閒置、職務調整、離職及退休者之帳號，以及每半年至少辦理一次內部稽核，查核機關內資料安全管制作業執行情形。

5. 本局每半年至少對系統維護廠商辦理一次外部稽核。

6. 發現異常時，應會同政風單位共同調查，並作成調查紀錄，經首長核閱後存查。異常情形應追蹤至改善完成後，留存追蹤紀錄備查。

### (三) 定期檢查連結作業需求

每年應檢視已申請核准之戶政資訊連結作業之使用情形，如已無需者，應函請高雄市政府民政局終止該連結作業。

## 五、處理資料保密措施

### (一) 使用者申請程序及管理

1. 帳號新增或異動須經申請，申請時應列明戶政資料查詢權限，並由權責主管核可後，交由管理者配賦帳號及查詢權限，且保留紙本申請單（如屬線上申請簽核免列）及電腦紀錄。
2. 戶政資料應用含轄屬機關（單位），應採分層負責，由上層級配賦同層級內部使用者及下一層級管理者，第二層級配賦內部使用者。各層級單位管理者及使用者均應提出申請，並經機關或單位核准。
3. 帳號及密碼通知過程應具保密措施，防止被竊視及竊取。
4. 管理者及使用者不得使用非本人申請之帳號，帳號不得交接予他人，且不得和他人共用。
5. 密碼應規範適當長度及複雜度（如大小寫英數字及符號混和），系統應要求使用者定期每3個月更改密碼，使用者密碼應妥善保管，避免他人知悉。
6. 系統應可限制使用者連續登入密碼失敗的上限次數，並訂定解除該帳號鎖碼機制（如經申請核准後，由管理人員解除帳號鎖碼）。
7. 使用者職務異動時，應於職務異動前辦理帳號異動程序，並於異動前或當日，由管理人員調整權限、廢止或註銷原帳號。
8. 管理者職務異動時，應於職務異動前辦理帳號異動程序，並於異動前或當日，由承接之新任管理者於承接業務時停止原管理者帳號，並新增新管理者帳號，機關之系統無法變更管理者帳號時，新任管理者應立即變更管理者密碼。
9. 委辦機構或廠商如具維護及存取戶政資料權限，視為機關使用者，應列明戶政資料維護及存取權限，並須遵循機關使用者之同等規範。

- (二) 管理者應至少每季辦理帳號清查，檢視使用者權限，如有重複、閒置、職務調整、離職或退休者帳號，應即時調整權限、廢止或註銷，並留存清查之紙本及電磁紀錄。
- (三) 連結機關申請戶政資訊連結作業之承辦人員、專責人員及機關首長異動時，應於異動後7日內通知民政局。
- (四) 連結機關申請戶政資訊連結作業之承辦人員、專責人員及機關首長應限於執行特定職務必要範圍內得蒐集、處理或利用介接資料，並應符合特定目的，不得對外公開、移轉或轉讓他人，亦不得傳送至國外。

## 六、使用資料管制措施

### (一) 查詢戶政資料管制措施

1. 使用者查詢戶政資料時，應填寫或輸入案號及查詢事由，作為日後查核依據。
2. 查詢戶政資料應避免非業務權責人員閱覽、擷取及破壞。
3. 查詢戶政資料完竣後，如有併案或附卷必要，應妥善保管，紙本應以密件方式保存，電子檔應有存取權限控管。
4. 連線查詢戶政資料逾時，系統應自動登出。
5. 系統應紀錄查詢者帳號、查詢日期、時間、查詢作業代號、被查詢者查詢條件、查詢案號及查詢事由等查詢日誌，並保留5年。

### (二) 批次取得戶政資料管制措施

1. 檔案傳輸方式批次取得戶政資料者，應由專人辦理，並檢核資料完整性。業務如由委辦機構或廠商辦理，應加強監管。戶政資料禁止攜出機關辦公場所。
2. 取得資料載入系統應用時，應設定使用該資料之存取權限及核准使用期限。欲使用資料者，須經申請核准後始得使用，並應於核准期限內使用及應用於核准業務範圍。
3. 資料檔案或資料庫應記錄並保存存取日誌至少5年，供後續查核。

## 七、指定專責人員辦理安全維護

- (一) 本局資訊人員辦理安全維護項目，並由該專責人員造冊列管所有使用、查詢戶籍資料人員之相關管理措施。
- (二) 專責人員每年至少接受3小時以上之資通安全專業課程訓練或資通安全職能訓練。

## 八、資料使用期限、銷毀程序及銷毀期限

- (一) 取得之原始戶籍資料，使用期限原則為取得後 1 週內。如為專案或計畫申請取得之資料，使用期限則以專案或計畫執行期限為準。
- (二) 資料銷毀程序
  - 1. 線上查詢或經由網路取得戶政資料檔，應指定承辦人或由系統定期清除，以防範資料被不當存取。
  - 2. 線上查詢戶政資料完竣後，如可銷毀，紙本文件應銷毀至無法辨識，電子檔如無保留必要性，應即刪除。
  - 3. 儲存於電腦設備或系統之資料檔案，使用完竣且確認無保存必要，應簽報機關首長核定後，刪除資料檔案，並確認其資料檔案無法復原。
  - 4. 銷毀程序完成後，應函知民政局，並檢附佐證資料。

### (三) 資料銷毀期限

取得之戶政資料，使用完竣且確認無保存必要，應於 1 個月內依前揭「資料銷毀程序」完成銷毀。

## 九、督考查核及相關稽核措施

- (一) 本局秘書室資訊人員每月列印查詢紀錄單，供查核人員查核，每月抽查比率至少為 3%，每月抽查筆數不得少於 10 筆，查詢總筆數少於 10 筆者，應全數查核。
- (二) 前項查核結果，應保留 5 年備查，遇有查詢異常現象，業務單位會同政風單位及資訊單位共同調查，並作成稽核紀錄。稽核團隊應定期輪調查核人員，查核人員不得連續 6 個月查核同一受查人員，受查人員不得連續 6 個月被同一查核人員進行查核。
- (三) 連結機關、持有資料及使用連結資料之所屬機關應每半年辦理稽核工作，所有稽核工作均應作成稽核紀錄，至少保留 5 年備查。
- (四) 持有或使用機關應每半年辦理委辦機構或廠商維護及存取戶政資料之稽核工作，並作成稽核紀錄，至少保留 5 年備查。
- (五) 對於民政局實施稽核時，連結機關（含持有資料之機關及使用連結資料之所屬機關）應備妥使用者清冊、稽核紀錄及提供相關稽核資料，配合進行稽核作業。經發現有異常狀況者，民政局得要求限期提出說明或改善措施，連結機關應配合辦理之。民政局發現連結機關有阻擋戶政資訊連結相關管理功能，或違反相關管理規定者，得通知其限期改善，屆期未改善或情節嚴重無法改善者，終止或暫停其介接戶政資訊連結作業。

(六) 經依前項規定終止或暫停介接戶政資訊連結作業，而其情節得改善者，應於完成改善後，始得重新申請介接。

#### 十、違反規定之責任

- (一) 對於取得資料之處理及利用，違反個人資料保護法規定，致當事人權益受損者，由申請應用戶政資訊連結之中央主管機關或地方主管機關、持有資料之機關及使用連結資料之所屬機關共同負完全責任，並應負同法第 28 條之損害賠償責任，與同法第 31 條國家賠償責任。
- (二) 意圖營利或無故洩漏個人資料，或違法及重大不當行為，依法負民事及個人資料保護法之刑事責任，並由所屬之主管機關行政議處。
- (三) 管理者未善盡管理之責，致戶政資料遭不當使用，應由所屬之主管機關議處。
- (四) 如有違反其他法律規定，並依其規定追究責任。
- (五) 依個人資料保護法第 4 條規定，受委辦機構或廠商視同委託機關，機關應規範委辦機構或廠商違反個人資料保護法規定，致當事人權益受損者，或意圖營利或無故洩漏個人資料，或違法及重大不當行為，應負之責任。

## 附件（新增）

# 高雄市政府社會局辦理社會福利服務業務及審查使用 戶政資料計畫

### 一、計畫目標

為辦理社會救助審查及社會福利服務業務相關案件需要，協助本市民眾跨機關取得申請津貼及福利資格應檢附之戶政資料，避免民眾奔波往返，並依資通安全管理法、個人資料保護法及「各機關申請提供戶籍資料及親等關聯資料辦法」等相關規範辦理介接資料之保密及保護，以避免個人資料遭不當使用或外洩，落實資訊安全。

### 二、預期效益

- (一)讓民眾免於奔波往返提供戶籍謄本等戶政資料，政府機關即可進行資格審查，達到簡政便民的目的。
- (二)縮短民眾申請至核定所需作業日數，提高行政效率及民眾滿意度，並達節能減碳之功效。
- (三)避免個人資料遭不當使用或外洩，落實資訊安全。

### 三、實施期程

依每年度施政計畫，辦理本市各項社會福利服務業務及審查。

### 四、實施方式

- (一)本局(秘書室)主責管理社會福利平台系統(以下簡稱社福平台)，向高雄市政府民政局(以下簡稱民政局)申請以檔案傳輸方式進行連結作業後，定期至資訊中心機房，從本局電腦主機 SFTP 上傳需比對的民眾身分證字號，待民政局比對完通知可下載檔案，及下載其他定期產製之資料。
- (二)透過驗證及解密過程下載戶政資料檔案，取得具有本市福利身分者及其家庭應計人口之戶籍、死亡、遷出、遷入、婚姻狀況及監護人等相關戶政資料後，匯入社福平台，供本局各業務單位暨所屬機關及本市各區公所確實審核受補助者及新申請民眾之福利資格。
- (三)申請取得之資料將依檔案法及本計畫規定進行保管、使用、銷毀及稽核等作業。

### 五、處理資料保密措施

- (一)使用者申請程序及管理

1. 使用人申請社福平台帳號新增或異動需填寫紙本申請表，並由權責主管核可後，方能交由本局管理者或各區公所專責人員配賦帳號及查詢權限。各項紙本申請表及紀錄表至少保存5年，以供查核。
2. 申請表至少載有申請人、申請日期、申請事由、申請權限項目、單位、職稱、主管、管理者、生效日期或廢止日期，申請人、主管及管理者需核章。
3. 密碼長度至少8碼，複雜度至少為大小寫英數字及符號混和，系統要求使用人定期每3個月更改密碼。
4. 管理者或專責人員配賦帳號權限完成後，直接通知申請人，以防止被竊視及竊取。申請人並應立即修改密碼，避免使用系統預設密碼。
5. 系統限制使用者連續登入密碼失敗的上限為3次，超過則帳號鎖定15分鐘，或填寫申請表並由權責主管核可後，由管理者或專責人員解除鎖定。
6. 使用者未操作逾30分鐘，即自動登出系統。
7. 使用人、專責人員或管理者職務異動時，應於職務異動前辦理帳號異動申請，並於異動前或當日，由管理者或專責人員調整權限、廢止或註銷原帳號。如機關之系統無法變更管理者帳號時，新任管理者應立即變更管理者密碼。
8. 委辦機構或廠商如具系統維護及存取戶政資料權限，視為機關使用者，應依規定填寫紙本（或線上）申請單，並遵循機關使用者之同等規範。

(二) 管理者及各區公所專責人員每季至少辦理一次帳號清查，檢視使用人權限，並廢止重複、閒置、職務調整、離職及退休者帳號，並留存清查之紙本及電磁紀錄。

(三) 本局申請戶政資訊連結作業之承辦人員、專責人員及機關首長異動時，於異動後7日內通知民政局。

## 六、使用資料管制措施

(一) 線上查詢戶政資料管制措施

1. 查詢戶政資料時，如為紙本填寫查詢紀錄，應至少登載查詢者、查詢日期、時間、查詢作業代號、被查詢者之查詢條件（例如



身分證字號、姓名或生日)、查詢案號及查詢事由等資訊，並保留5年。查詢者並應於紀錄上核章。

2. 查詢戶政資料時，如為線上輸入，系統至少應紀錄查詢者帳號、查詢日期、時間、查詢作業代號、被查詢者之查詢條件(例如身分證字號、姓名或生日)、查詢案號及查詢事由等查詢日誌，並保留5年。
3. 查詢取得之戶政資料，如列印紙本，應以密件方式保存。如為電子檔則由承辦人控管。

## (二) 批次取得戶政資料管制措施

1. 檔案傳輸方式批次取得戶政資料者，本局指定由秘書室資訊人員辦理，並檢核資料完整性(資料筆數是否相符、結尾符號是否為@@)。業務如由委辦機構或廠商辦理，應加強監管。戶政資料禁止攜出機關辦公場所。
2. 取得資料如匯入系統應用時，依「處理資料保密措施」規定，管理系統使用者，以達控管資料存取權限及使用期限之目標。
3. 戶政資料如執行資料處理作業，例如：取得(下載)、使用、複製及提供(給承辦人或委辦機關)等，應有紙本(或系統)依規定紀錄戶政資料內容、申請人、申請日期、申請業務、申請資料處理作業，經主管核准後，再由執行人進行作業，並記錄執行日期、執行情形(例如資料完整性檢核結果—資料筆數為○筆、結尾符號為@@)及簽收人(如為資料提供時)。如為紙本，申請人、主管、執行人及簽收人需於紀錄單核章，並保留5年。

## 七、資料使用期限、銷毀程序及銷毀期限

- (一) 取得之原始戶籍資料，使用期限原則為取得後1週內，如為專案或計畫申請取得之資料，使用期限則以專案或計畫執行期限為準。本局於匯入系統或使用分析完成後，進行原始資料銷毀。載入系統應用時，應設定使用該資料之存取權限及核准使用期限。欲使用資料者，須經申請核准後始得使用，並應於核准期限內使用及應用於核准業務範圍。

## (二) 資料銷毀程序

1. 線上查詢或經由檔案傳輸取得之戶政資料檔，由系統管理者或由系統定期清除，以防範資料被不當存取。

2. 線上查詢戶政資料完竣後，如列印紙本，於無使用需求後立即銷毀至無法辨識；如為電子檔，於無保留必要性後應即刪除。
3. 儲存於電腦設備或系統之批次取得戶政資料檔案，使用完竣且確認無保存必要，應簽報機關首長核定後，刪除資料檔案，並確認其資料檔案無法復原。簽報內容應至少登載戶政資料內容、申請人、申請日期、申請業務及申請銷毀，且應紀錄執行銷毀人員及銷毀日期，並保留5年。
4. 銷毀程序完成後，於1個月內函知民政局，並檢附前開簽報及銷毀之佐證資料。

(三)資料銷毀期限

取得之戶政資料，使用完竣且確認無保存必要，於1個月內依前揭「資料銷毀程序」完成銷毀。

## 八、督考查核及相關稽核措施

- (一)本局秘書室資訊人員每月列印資訊系統之查詢紀錄單，供查核人員查核，每月抽查比率至少為3%，抽查筆數至少10筆，如當月查詢總筆數少於10筆者，則全數查核。
- (二)前項查核結果，應保留5年備查，遇有查詢異常現象，業務單位會同政風單位及資訊單位共同調查，並作成稽核紀錄。
- (三)查核人員每6個月輪調1次。
- (四)連結機關、持有資料及使用連結資料之所屬機關皆需依本計畫辦理資訊系統管理及資料安全工作，並確實辦理每月查核。機關每半年至少辦理1次內部稽核，確認上開管理及查核作業執行情形。連結機關負有督導所屬機關之責任，於辦理內部稽核時，需確認所屬機關是否確實依本計畫辦理。所有稽核工作均作成稽核紀錄，保留年備查。
- (五)機關應每半年辦理委辦機構或廠商維護及存取戶政資料之稽核工作，並作成稽核紀錄，至少保留5年備查。
- (六)對於民政局實施稽核時，連結機關（含持有資料之機關及使用連結資料之所屬機關）應備妥使用者清冊、稽核紀錄及提供相關稽核資料，配合進行稽核作業。經發現有異常狀況者，機關應配合民政局要求，限期提出說明或改善措施。