

花蓮縣政府行政暨研考處 114 年度風險管理(含內部控制)作業計畫書

壹、背景資料

本處設庶務、管考文檔、法制、研展企劃、資訊、採購行政及新聞等 7 科，掌理印信、管制考核、收發文、庶務、法制及行政爭訟、縣政設計規劃、研究發展、為民服務、資通安全管理、政府採購、公共關係、新聞行政、有線電視及其他綜合業務等事項。

一、年度施政目標及重要計畫項目

本處 113 年度施政目標係依據本處之執掌訂定，分別臚列如下：

- (一) 健全行政管理制度流程。
- (二) 提升庶務行政效能。
- (三) 加強文書檔案管理及落實管制考核，提升行政效能。
- (四) 精進法制業務，協助政策規劃與執行及強化審議訴願、國家賠償、消費者保護爭議調解案件，積極保障民眾權益
- (五) 推動研究發展工作，全面提升為民服務品質。
- (六) 推動公平、公開之採購程序，提升採購效率及功能。
- (七) 擴大縣政宣導、強化公共關係並落實新聞行政業務。
- (八) 深化資訊、資安服務及強化資訊基礎建設。

本處各科為達成業務職掌及目標所訂定之重要計畫項目，其與年度施政目標關聯如表 1。

表 1、本處年度施政目標與重要計畫項目關聯表

年度施政目標	重要計畫項目
1. 健全行政管理制度流程	1. 辦理行政管理業務 2. 辦公廳舍管理維護 3. 公務車輛管理維護 4. 集會場所管理 5. 財物管理
2. 提升庶務行政效能	1. 加強公務聯繫 2. 庶務採購 3. 辦理機要業務
3. 加強文書檔案管理及落實管制考核，提升行政效	1. 專案管制 2. 總收發文作業

能	3. 縣務及主管會議 4. 公文查催、管制及檢核 5. 發行縣公報 6. 檔案管理
4. 精進法制業務，協助政策規劃與執行及強化審議訴願、國家賠償、消費者保護爭議調解案件，積極保障民眾權益	1. 法規制(訂)定、修正與廢止 2. 建立法規資料庫 3. 提供法令諮詢意見 4. 審議訴願案件 5. 審議國家賠償事件 6. 協辦消費者爭議調解業務
5. 推動研究發展工作，全面提升為民服務品質	1. 鼓勵本府各單位暨所屬機關加強研究發展工作 2. 實施施政滿意度民意調查 3. 推動為民服務工作 4. 加強本府服務中心及中、南區縣政服務中心功能 5. 彙編年度施政計畫暨年度績效報告 6. 彙編縣長施政總報告 7. 研擬本縣綜合發展實施方案 8. 配合辦理監察院地方機關巡察 9. 延伸服務據點適時宣導與推展縣政 10. 成立「花蓮縣地方創生輔導團」
6. 推動公平、公開之採購程序，提升採購效率及功能	推動公平、公開之採購程序，提升採購效能
7. 擴大縣政宣導、強化公共關係並落實新聞行政業務	1. 縣政、政令宣導 2. 強化新聞聯繫與公共關係 3. 加強改善本縣偏遠地區電視收視不良情形 4. 查處違法廣告、新聞刊登，維護兒童少年身心健康 5. 有線電視系統管理輔導 6. 電影片映演業之輔導與管理
8. 深化資訊服務及強化資訊基礎建設	1. 深化資訊、資安服務 2. 強化資訊基礎建設

二、外部因素

本處為綜合業務單位，面臨諸如政治、社會、經濟、科技及自然環境等外部環境變遷之壓力，可能影響本處業務推動方向與因應策略，例如：

- (一)政權更迭及法規修訂，影響相關業務推展。
- (二)因應數位經濟與科技發展，須持續加強數位基礎建設，以活絡網路社會。
- (三)面臨天災及自然環境劇烈變遷，永續發展策略仍需持續推動。

三、內部因素

鑑於內部組織文化及員額配置等因素，本處亦仍存在潛在之內部營運風險，諸如：

- (一)各科室人力、預算調配之合理性與充足性，影響能否達成交辦之任務及目標。
- (二)跨科室業務調整、配合及互相交流等影響。
- (三)與相關利害關係人，如內部同仁、相關部會、受委託廠商、議會、監察院、媒體及民眾等，溝通互動更形多元複雜，影響施政目標之達成。
- (四)辦理各相關業務或政府採購，有無貪污舞弊、私德瑕疵情形等倫理風險。

四、各內部單位代碼

為利本處各科於後續步驟中簡易呈現所發掘之風險項目，爰建立本處各單位風險項目代碼表(如表 2)。

表 2、本處各單位風險項目代碼表

代碼	行庶	行管	行法	行研	行購	行聞	行資
單位	庶務科	管考文檔科	法制科	研展企劃科	採購行政科	新聞科	資訊科

貳、辨識風險

本處各科同仁從各項重要計畫項目中，發掘可能影響本處年度施政目標達成之風險因素，並參酌監察院糾正案件、審計部建議改善事項及與情反映意見等涉及內部控制缺失事項，進行內、外部風險辨識。將辨識出之潛在風險項目，依本處各單位風險項目代碼予以編號，同時概述風險情境(發生之可能原因與影響範圍)及現有風險對策(如表 3)。

表 3、重要計畫項目之風險項目一覽表

辦公廳舍維護管理		
風險項目	風險情境	現有風險對策
行庶 1： 1. 各會議室及大禮堂管理 2. 小額修繕 3. 公共區域設備管理 4. 廳舍環境及公共廁所清潔維護。	1. 借調單位未依相關規定使用場地及設備，以至於設備損壞。 2. 廠商報價及施作品質能否達到符合本府需求。 3. 公共設備較不受同仁珍惜使用。 4. 同仁缺乏環境維護之觀念且易因個人習慣及方便導致環境髒亂。	1. 加強督導使用規範及注意事項。 2. 透過多家廠商比價檢視價格合理性，並於施工前、中、後至現場監工，以保證施工品質。 3. 加強宣導正確使用觀念並呼籲同仁愛惜公共設備。 4. 張貼使用公告及透過不定期抽查掌握環境及廁所使用情形。
財產管理		
風險項目	風險情境	現有風險對策
行庶 2： 1. 財產登記 2. 財產報廢 3. 財產移動	1. 同仁登帳無照實登記品牌型號，僅簡易說明，易造成混淆。另常發生基金預算誤登公務預算。 2. 報廢時無確認財產及系統上說明是否一致，常發生報廢錯帳問題。 3. 內部調動未經過本科做財產移動，同仁已調他科但財管系統仍在舊科室。	1. 由本處及主計處協助核對增加單，並宣導加強承辦觀念。 2. 向各處宣導財產核對並每年實施財產核對。 3. 請人事處辦理人員調動時加跑本科，協助同仁辦理財產移動。
中央一般性補助款基本設施補助計畫執行效能管制及查證考核		
風險項目	風險情境	現有風險對策
行管 1: 案件執行進度落	計畫期程逾期。	填報期間，列管人員須逐案檢查，若有問題即

後影響執行率。		電洽或以公務通訊系統聯繫填報人員予以確認並宣導注意事項。
檔案清查與銷毀		
風險項目	風險情境	現有風險對策
行管 2：核定續存之檔案，無法更改保存年限。	核定續存之檔案，公文系統之檔案延長保存年限功能無法回寫。	核定續存之檔案，以人工逐筆拆檢方式另行立案編目。
法規制(訂)定、修正與廢止		
風險項目	風險情境	現有風險對策
行法 1：未能周全辦理審查自治條例、自治規則及行政規則程序。	法規審查委員會開會前未蒐集齊全資料致開會當天草案無法全面進行討論。	依花蓮縣政府暨所屬機關法制作業要點流程規定，提案單位檢附相關資料簽移行政暨研考處錄案辦理；開會前承辦人員完成與本法案有關法規及其他相關資料(如：各縣市立法例)之蒐集。
提供法令諮詢意見		
風險項目	風險情境	現有風險對策
行法 2：未依限辦完成會辦案件。	未在公文處理時效內完成會辦案件，置業務單位無法續行作業。	公文原則上應於四日內辦理完成，如遇有案件較為複雜而無法在四日內辦結，應先向長官報告。
審議訴願案件		
風險項目	風險情境	現有風險對策
行法 3：未能依限辦結訴願事件。	因少數訴願案情複雜影響本府調查證據程序過長導致審議結果逾法定期間。	1. 依照訴願法及行政院及各級行政機關訴願審議委員會審議規則加強稽催原處分機關依限答辯，提升訴願效能。 2. 逾期答辯者，依行政院及各級行政機關訴願

		審議委員會審議規則第26條規定逕為決定或逕行撤銷原處分，責令另為處分，以加重其責任。
審議國家賠償事件		
風險項目	風險情境	現有風險對策
行法 4：未能依限辦結國賠事件。	因少數國賠事件複雜影響本府調查證據過程過長導致審議結果逾法定期間。	依照國家賠償法第11條及國家賠償法施行細則等相關規定加強控管國賠審議於提出請求之日起60日內決議是否賠償，以保障請求權人權益。
實施施政滿意度民意調查		
風險項目	風險情境	現有風險對策
行研 1：民調調查結果發布	媒體錯誤引用及報導	主動公開發布資訊，及時更正錯誤報導，建立媒體及大眾信心。
彙編縣長施政總報告		
風險項目	風險情境	現有風險對策
行研 2：各局處對於需填報的內容及方式不熟悉，且未將資料轉化成資訊	1. 各局處業務項目繁多，常發生各局處逕將相關計畫資料直接複製貼上，致整體內容量龐大。 2. 提報內容未經檢視，呈現出紊亂，前後不一致之情形。	1. 針對各局處的提報業務內容量，做頁數的控管。 2. 請各局處聯繫窗口對於所屬局處提報內容，做彙整及檢視，維持內容的一致性，及降低錯誤率。
積極推動公平、公開之採購程序，提升採購效率及功能		
風險項目	風險情境	現有風險對策
行購 1：代辦一定金額以上營繕工程、財物及勞務採購開標作業程序之風險	查察個案 有無本法 第48 條第 1 項第 2 款及第 50 條第 1 項各款情形	依據本府統一採購中心設置及作業要點、政府採購法辦理
強化新聞聯繫與公共關係		

風險項目	風險情境	現有風險對策
行聞 1: 負面輿情報導處理	媒體報導本府縣政相關負面新聞	依標準作業流程辦理負面輿情報導回應及觀察後續發展
縣政宣導刊物、報導		
風險項目	風險情境	現有風險對策
行聞 2: 資訊正確性	訊息內容有誤或遭誤解	即時澄清
辦理本府資通訊安全管理相關作業		
風險項目	風險情境	現有風險對策
行資 1: 本府人員資安意識不足	因本府人員資安意識不足，導致資安業務無法順利推展、流於形式或發生資安事件	定期辦理內部稽核、外部稽核及教育訓練，並召開資通安全管理審查委員會深化資安意識。
辦理本府資訊機房管理作業		
風險項目	風險情境	現有風險對策
行資 2: 地震、颱風等災害發生、台電中斷、機房管理人員意識不足、設備老舊。	災害發生導致資訊機房受損、市電中斷導致機房內系統無法正常運作、人員疏失導致機房環境運作問題、設備老舊不足以因應系統效能。	定期辦理稽核、機房教育訓練及災害復原演練。

經本處研展企劃科綜整各科所辨識之各項風險，依年度施政目標、重要計畫項目、風險項目(含代碼編號)、風險情境、現有風險對策及負責單位，建立風險評估及處理彙總表(如表 4)，以利後續作業。

表 4、風險評估及處理彙總表-風險項目部分

年度施政目標	重要計畫項目	風險項目	風險情境	現有風險對策	負責單位
健全行政管理 制度流程	辦公廳舍維護管 理	1. 各會議室及 大禮堂管理 2. 小額修繕 3. 公共區域設 備管理 4. 廳舍環境及 公共廁所清 潔維護。	1. 借調單位未 依相關規定 使用場地及 設備，以至 於設備損 壞。 2. 廠商報價及 施作品質能 否達到符合 本府需求。 3. 公共設備較 不受同仁珍 惜使用。 4. 同仁缺乏環 境維護之觀 念且易因個 人習慣及方 便導致環境 髒亂。	1. 加強督導使用規範及注意 事項。 2. 透過多家廠商比價檢視價格 合理性，並於施工前、中、 後至現場監工，以保證施工 品質。 3. 加強宣導正確使用觀念並呼 籲同仁愛惜公共設備。 4. 張貼使用公告及透過不定期 抽查掌握環境及廁所使用情 形。	庶務科
提升庶務行政	財產管理	1. 財產登記	1. 同仁登帳無	1. 由本處及主計處協助核對	

年度施政目標	重要計畫項目	風險項目	風險情境	現有風險對策	負責單位
效能		2. 財產報廢 3. 財產移動	照實登記品牌型號，僅簡易說明，易造成混淆。另常發生基金預算誤登公務預算。 2. 報廢時無確認財產及系統上說明是否一致，常發生報廢錯帳問題。 3. 內部調動未經過本科做財產移動，同仁已調他科但財管系統仍在舊科室。	增加單，並宣導加強承辦觀念。 2. 向各處宣導財產核對並每年實施財產核對。 3. 請人事處辦理人員調動時加跑本科，協助同仁辦理財產移動。	

年度施政目標	重要計畫項目	風險項目	風險情境	現有風險對策	負責單位
加速文書檔案管理及落實管制考核，提升行政效能	中央一般性補助款基本設施補助計畫執行效能管制及查證考核	案件執行進度落後影響執行率	計畫期程逾期	填報期間，列管人員須逐案檢查，若有問題即電洽或以公務通訊系統聯繫填報人員予以確認並宣導注意事項。	管考文檔科
	檔案清查與銷毀	核定續存之檔案，無法更改保存年限。	核定續存之檔案，公文系統之檔案延長保存年限功能無法回寫。	核定續存之檔案，以人工逐筆拆檢方式另行立案編目。	
精進法制業務，協助政策規劃與執行及強化審議訴願、國家賠償、消費者保護爭議調解案件，積極保障民眾權益	法規制(訂)定、修正與廢止	未能周全辦理審查自治條例、自治規則及行政規則程序。	法規審查委員會開會前未蒐集齊全資料致開會當天草案無法全面進行討論。	依花蓮縣政府暨所屬機關法制作業要點流程規定，提案單位檢附相關資料簽移行政暨研考處錄案辦理；開會前承辦人員完成與本法案有關法規及其他相關資料(如：各縣市立法例)之蒐集。	法制科
	提供法令諮詢意見	未依限辦完成會辦案件。	未在公文處理時效內完成會辦案件，置業務單位無法續行作業。	公文原則上應於四日內辦理完成，如遇有案件較為複雜而無法在四日內辦結，應先向長官報告。	
	審議訴願案件	未能依限辦結訴願事件。	因少數訴願案情複雜影響本府調查證據程	1. 依照訴願法及行政院及各級行政機關訴願審議委員會審議規則加強稽催原處分機關	

年度施政目標	重要計畫項目	風險項目	風險情境	現有風險對策	負責單位
			序過長導致審議結果逾法定期間。	依限答辯，提升訴願效能。 2. 逾期答辯者，依行政院及各級行政機關訴願審議委員會審議規則第 26 條規定逕為決定或逕行撤銷原處分，責令另為處分，以加重其責任。	
	審議國家賠償事件	未能依限辦結國賠事件。	因少數國賠事件複雜影響本府調查證據過程過長導致審議結果逾法定期間。	依照國家賠償法第 11 條及國家賠償法施行細則等相關規定加強控管國賠審議於提出請求之日起 60 日內決議是否賠償，以保障請求權人權益。	
推動研究發展工作，全面提升為民服務品質	實施施政滿意度民意調查	民調調查結果發布	媒體錯誤引用及報導	主動公開發布資訊，及時更正錯誤報導，建立媒體及大眾信心	研展企劃科
	彙編縣長施政總報告	各局處對於需填報的內容及方式不熟悉，且未將資料轉化成資訊。	1. 各局處業務項目繁多，常發生各局處逕將相關計畫資料直接複製貼上，致整體內容量龐大。 2. 提報內容未	1. 針對各局處的提報業務內容量，做頁數的控管。 2. 請各局處聯繫窗口對於所屬局處提報內容，做彙整及檢視，維持內容的一致性，及降低錯誤率。	

年度施政目標	重要計畫項目	風險項目	風險情境	現有風險對策	負責單位
			經檢視，呈現出紊亂，前後不一致之情形。		
推動公平、公開之採購程序，提升採購效率及功能	提升本縣採購效率及效能	代辦一定金額以上營繕工程、財物及勞務採購開標作業程序之風險	查察個案 有無本法 第 48 條第 1 項第 2 款及第 50 條第 1 項各款情形	依據本府統一採購中心設置及作業要點、政府採購法辦理	採購行政科
擴大縣政宣導、強化公共關係並落實新聞行政業務	強化新聞聯繫與公共關係並落實新聞行政業務	負面輿情報導處理	媒體報導本府縣政相關負面新聞	依標準作業流程辦理負面輿情報導回應及觀察後續發展	新聞科
	縣政宣導刊物、報導	資訊正確性	訊息內容有誤或遭誤解	即時澄清	
深化資訊服務及強化資訊基礎建設	辦理本府資通訊安全管理相關作業	本府人員資安意識不足	因本府人員資安意識不足，導致資安業務無法順利推展、流於形式或發生資安事件	定期辦理內部稽核、外部稽核及教育訓練，並召開資通安全管理審查委員會深化資安意識。	資訊科
	辦理本府資訊機房管理作業	地震、颱風等災害發生、台電中	災害發生導致資訊機房受	定期辦理稽核、機房教育訓練及災害復原演練。	

年度施政目標	重要計畫項目	風險項目	風險情境	現有風險對策	負責單位
		斷、機房管理人員意識不足、設備老舊。	損、市電中斷導致機房內系統無法正常運作、人員疏失導致機房環境運作問題、設備老舊不足以因應系統效能。		

二、評量風險

依據前述可能性及影響程度 2 種評量標準表，建立本處風險判斷基準，並以風險值 $R=2$ 以下之低度風險訂為本處容忍風險範圍，超過此限度之風險，均須予以處理(如圖 1)。

非常嚴重 (3)	R=3 中度風險	R=6 高度風險	R=9 極度風險
嚴重 (2)	R=2 低度風險	R=4 中度風險	R=6 高度風險
輕微 (1)	R=1 低度風險	R=2 低度風險	R=3 中度風險
影響程度 可能性	幾乎不可能(1)	可能(2)	非常可能(3)

圖 1、風險判斷基準及其風險容忍度

註：灰色區域表本處容忍風險範圍

風險項目之風險值分為下列 4 個等級，以判斷風險大小。

- (一)極度風險($R=9$)：需立即採取處理行動。
- (二)高度風險($R=6$)：需研擬計畫、提供資源，予以處理。
- (三)中度風險($R=3\sim 4$)：管理階層需做必要監視。
- (四)低度風險($R=1\sim 2$)：予以容忍，可依現行步驟處理。

由本處研展企劃科綜整內部單位所辨識各項風險之現有風險等級及風險值，與風險判斷基準比較，建立本處現有風險圖像(如圖 2)。

非常嚴重 (3)	行聞 1		
嚴重 (2)		行庶 1、行庶 2	
輕微 (1)	行法 1、行法 2、 行法 3、行法 4、 行管 1、行管 2、		

	行資 1、行資 2、 行研 1、行研 2、 行購 1、行聞 2		
影響程度 可能性	幾乎不可能(1)	可能(2)	非常可能(3)

圖 2、本處現有風險圖像

肆、處理風險

在現有風險對策下，本處原有 1 項中度風險及 13 項低度風險，經針對中度風險之風險項目研提新增風險對策後(如表 8)，其現有風險值將可降低，據以重新評定其風險等級及風險值，進而建立本處殘餘風險圖像(如圖 3)，全部共計 14 項風險項目均降為低度風險。

非常嚴重 (3)			
嚴重 (2)			
輕微 (1)	行法 1、行法 2、 行法 3、行法 4、 行管 1、行管 2、 行資 1、行資 2、 行研 1、行研 2、 行庶 1、行庶 2、 行聞 1、行聞 2、 行購 1		
影響程度 可能性	幾乎不可能(1)	可能(2)	非常可能(3)

圖 3、本處殘餘風險圖像

表 7、風險評估及處理彙總表-殘餘風險等級部分

年度施政目標	重要計畫項目	風險項目	風險情境	現有風險對策	現有風險等級		現有風險值 (R)=(L) x(I)	新增風險對策	殘餘風險等級		殘餘風險值 (R)=(L) x(I)	負責單位
					可能性 (L)	影響程度 (I)			可能性 (L)	影響程度 (I)		
健全行政管理制度流程	辦公廳舍維護管理	1. 各會議室及大禮堂管理 2. 小額修繕 3. 公共區域設備管理 4. 廳舍環境及公共廁	1. 借調單位未依相關規定使用場地及設備，以至於設備損壞。 2. 廠商報價及施	1. 加強督導使用規範及注意事項。 2. 透過多家廠商比價檢視價格合理性，並於施工前、中、後至現場監工，以保證施工品質。 3. 加強宣導正確使用	2	2	4	1. 依使用狀況滾動式調整相關規範。	1	1	1	庶務科

		所清潔維護。	作品質能否達到符合本府需求。 3. 公共設備較不受同仁珍惜使用。 4. 同仁缺乏環境維護之觀念且因個人習慣	觀念並呼籲同仁愛惜公共設備。 4. 張貼使用公告及透過不定期抽查掌握環境及廁所使用情形。									
--	--	--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

			及方便導 致環境 境髒亂。									
提升庶務 行政效能	財產 管理	1. 財產 登記 2. 財產 報廢 3. 財產 移動	1. 同仁 登帳 無照 實登 記品 牌型 號，僅 簡易 說 明，易 造成 混 淆。另 常發 生基 金預 算誤 登公	1. 由本處及 主計處協 助核對增 加單，並宣 導加強承 辦觀念。 2. 向各處宣 導財產核 對並每年 實施財產 核對。 3. 請人事處 辦理人員 調動時加 跑本科，協 助同仁辦 理財產移 動。	2	2	4	向各處宣 導財產相 關操作及 觀念。	1	1	1	

			務預算。 2. 報廢時無確認財產及系統上說明是否一致，常發生報廢錯帳問題。 3. 內部調動未經過本科做財產移									
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

			動，同仁已調他科但財管系統仍在舊科室。									
加強文書管理，檔案落實考核，提升效能	中央一般補助款本施助畫行能制查考 中一性助基設補計執效管及證核	案件進度執行 案行落響率	計畫逾期	填報期間，列逐有洽通聯繫予宣 管人員須逐有洽通聯繫予宣 案檢查，若電務人員並宣 或訊填報人員並宣 導注意事項。	1	1	1	發文稽催 落後案件 承辦單位 請其儘速 辦理。	1	1	1	管考文 檔科
	檔案清查	核定續存之檔	核定續存之檔	核定續存之檔案，以人工	1	1	1	核定續存之檔案，	1	1	1	

	與銷毀	案，無法更改保存年限。	案，公文之檔案延長保存年限功能無法回寫。	逐筆拆檢方式另行立案編目。				以人工逐筆拆檢方式另行立案編目。				
精進法制業務，協助政策規劃與強化審議、國家賠償、消費者保護爭議調解案件，積極保障民眾權益	法規制（訂）定、修正與廢止	未能周全審查自治例、自治規則行政程序。	法規審委員會蒐全致當案全行討論。	依花蓮縣政府暨所屬機關於法制作業要點，提案單位檢附相關資料簽移行政處辦理；開會前承辦人完成與本法規及其他相關資料（如：各縣市立法例）之蒐集。	1	1	1	-	-	-	-	法制科

	提供法令諮詢意見	未依限完成案件。	未在處理內會案件，置業單位無法續行作業。	公文原則上應於四日內辦理完成，如遇有案件較為複雜而無法在四日內辦結，應先向長官報告。	1	1	1	-	-	-	-	
	審議訴願案件	未能依限辦結訴願事件。	因少數訴願案情複雜影響本府調查證據程序過長導致審議結果逾法定期間。	1. 依照訴願法及行政院及各級行政機關訴願審議委員會審議規則加強稽催原處分機關依限答辯，提升訴願效能。 2. 逾期答辯者，依行政院及各級行政機關訴願審議委員會審議規則第	1	1	1	-	-	-	-	

				26 條規定逕為決定或逕行撤銷原處分，責令另為處分，以加重其責任。								
	審議國家賠償事件	未能依限辦結國賠事件。	因少數國賠事件複雜影響本府調查證據過程過長導致審議結果逾法定期間。	依照國家賠償法第 11 條及國家賠償法施行細則等相關規定加強控管國賠審議於提出請求之日起 60 日內決議是否賠償，以保障請求權人權益。	1	1	1	-	-	-	-	

推動研究工作，全面提升為民服務品質	實施施政滿意度民意調查	民調調查結果發布	媒體錯誤引用及報導	主動公開發布資訊，及時更正錯誤報導，建立媒體及大眾信心。	1	1	1	針對危機儘速釐清可能涉及之層面，必要時應迅速建立危機處理小組	1	1	1	研展企劃科
	彙編縣長施政總報告	各局處對於需填報的內容及方式不熟悉，且未將資料轉化成資訊。	1. 各局處業務項目繁多，常發生各局處逕將相關計畫資料直接複製貼上，致整體內容量龐大。 2. 提報內容未	1. 針對各局處的提報業務內容量，做頁數的控管。 2. 請各局處聯繫窗口對於所屬局處提報內容，做彙整及檢視，維持內容的一致性，及降低錯誤率。	1	1	1	-	-	-	-	

			經檢視，呈現出紊亂，前後不一致之情形。									
推動公平、公開之採購程序，提升採購效率及功能	提升本縣採購效率及效能	代辦一定金額以上營繕工程、財物及勞務採購開標作業程序之風險	查察個案有無本法第48條第1項第2款及第50條第1項各款情形	依據本府統一採購中心設置及作業要點、政府採購法辦理	1	1	1	-	1	1	1	採購行政科
擴大縣政宣導、強化公共關係並落實新聞行政業務	強化新聞聯繫與公共關係並落實	負面輿情報導處理	媒體報導本府相關負面新聞	依標準作業流程辦理負面輿情報導回應及觀察後續發展	1	3	3	加強輿情蒐集與回應時效	1	1	1	新聞科

	新聞 行政 業務											
	縣 政 宣 導 刊 物 、 報 導	資訊正 確性	訊息內 容有誤 或遭誤 解	即時澄清	1	1	1	即時發布 澄清	1	1	1	
深化資訊 服務及強 化資訊基 礎建設	辦理 本府 資通 訊安 全管 理相 關作 業	本府人 員資安 意識不 足	因本府 人員資 安意識 不足，導 致資安 業務無 法順利 推展、流 於形式 或發生 資安事 件	定期辦理內 部稽核、外部 稽核及教育 訓練，並召開 資通安全管 理審查委員 會深化資安 意識。	1	1	1	加強實體 與線上教 育訓練以 及資安宣 導。	1	1	1	資訊科
	辦理 本府	地震、颱 風等災	災害發 生導致	定期辦理稽 核、機房教育	1	1	1	加強資訊 科所有人	1	1	1	

	資訊 機房 管理 作業	害發 生、台電 中斷、機 房管理 人員意 識不 足、設備 老舊。	資訊機 房受 損、市電 中斷導 致機房 內系統 無法正 常運 作、人員 疏失導 致機房 環境運 作問 題、設備 老舊不 足以因 應系統 效能。	訓練及災害 復原演練。				員機房教 育訓練及 落實演練 作業				
--	----------------------	---	--	----------------	--	--	--	----------------------------	--	--	--	--

伍、監督及檢討

為確保風險管理(含內部控制)得以持續運作，本處將視實需檢討風險項目與風險管理(含內部控制)機制流程，以因應內外環境、政策、業務及法令規定等變遷，本處採取監督機制如下：

一、自主監督

- (一)各科隨時監督風險環境變化，留意新風險出現。
- (二)各科隨時監督已辨識之風險，提出必要警示。
- (三)各科檢討風險對策之有效性及風險處理之正確性。
- (四)本處各科依據「政府內部控制監督作業要點」規定辦理內部控制監督作業。

二、外部監督

- (一)配合接受上級機關逐級督導。
- (二)配合接受例外管理。
- (三)配合施政績效評估作業，驗證風險管理有效性。

陸、傳遞資訊、溝通及諮詢

為確保資訊傳遞，使本處全體同仁及利害關係人均能瞭解風險與支持風險對策，落實風險管理(含內部控制)之機制，作法如下：

一、建立風險管理(含內部控制)資訊分享平臺：蒐集、編製本處風險管理(含內部控制)有關之資訊。

二、對外溝通原則：

- (一)掌握溝通目的與底線。
- (二)瞭解溝通對象，訂定差異化溝通策略。
- (三)儘早、主動溝通及善用多元溝通管道。
- (四)態度須真誠、坦白及公開，並傾聽民眾關切重點。
- (五)滿足媒體之需要。

三、對內溝通原則：

- (一)上對下做風險政策的宣達。
- (二)下對上做風險發現的報告。
- (三)分享風險管理(含內部控制)相關經驗與資訊。

四、為持續推動風險管理作業，應適時接受教育訓練，建構風險管理知能。