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 | 1. 專案管制 |
| 實管制考核,提升行政效 | 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 | 1. 法規制(訂)定、修正與廢止 |
| 策規劃與執行及強化審議 | 2. 建立法規資料庫 |
| 訴願、國家賠償、消費者保 | 3. 提供法令諮詢意見 |
| 護爭議調解案件,積極保障 | 4. 審議訴願案件 |
| 民眾權益 | 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 | 1. 鼓勵本府各單位暨所屬機關加強研究發展工作 |
| 面提升為民服務品質 | 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 | 推動公平、公開之採購程序,提升採購效能 |
| 序,提升採購效率及功能 | |
| 7. 擴大縣政宣導、強化公共 | 1. 縣政、政令宣導 |
| 關係並落實新聞行政業 | 2. 強化新聞聯繫與公共關係 |
| 務 | 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 | 1. 深化資訊、資安服務 |
| 訊基礎建設 | 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)辨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)。

| 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 |

表 2、本處各單位風險項目代碼表

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

| | 重要計畫項目之風險項目 | 一見衣 |
|--------------|----------------------|--------------|
| 辨公廳舍維護管理 | , | |
| 風險項目 | 風險情境 | 現有風險對策 |
| 行庶1: | 1. 借調單位未依相關規 | 1. 加強督導使用規範及 |
| 1. 各會議室及大禮堂管 | 定使用場地及設備, | 注意事項。 |
| 理 | 以至於設備損壞。 | 2. 透過多家廠商比價檢 |
| 2. 小額修繕 | 2. 廠商報價及施作品質 | 視價格合理性,並於 |
| 3. 公共區域設備管理 | 能否達到符合本府需 | 施工前、中、後至現 |
| 4. 廳舍環境及公共廁所 | 求。 | 場監工,以保證施工 |
| 清潔維護。 | 3. 公共設備較不受同仁 | 品質。 |
| | 珍惜使用。 | 3. 加強宣導正確使用觀 |
| | 4. 同仁缺乏環境維護之 | 念並呼籲同仁愛惜公 |
| | 觀念且易因個人習慣 | 共設備。 |
| | 及方便導致環境髒 | 4. 張貼使用公告及透過 |
| | 亂。 | 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. 同仁登帳無照實登記 | 1. 由本處及主計處協助 |
| 1. 財產登記 | 品牌型號,僅簡易說 | 核對增加單,並宣導 |
| 2. 財產報廢 | 明,易造成混淆。另 | 加強承辦觀念。 |
| 3. 財產移動 | 常發生基金預算誤登 | 2. 向各處宣導財產核對 |
| | 公務預算。 | 並每年實施財產核 |
| | 2. 報廢時無確認財產及 | 對。 |
| | 系統上說明是否一 | 3. 請人事處辦理人員調 |
| | 致,常發生報廢錯帳 | 動時加跑本科,協助 |
| | 問題。 | 同仁辦理財產移動。 |
| | 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。 | |
| 中央一般性補助款基本認 | 设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 |

| 11. 12. 100 H 1 - + | | 雷沙士叫八双语和乡妹 |
|---------------------|------------|-------------------------|
| 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 | 核定續存之檔案,公文 | 核定續存之檔案,以人 |
| 案,無法更改保存年限。 | 系統之檔案延長保存年 | 工逐筆拆檢方式另行立 |
| | 限功能無法回寫。 | 案編目。 |
| 法規制(訂)定、修正與廢 | 奏止 | |
| 風險項目 | 風險情境 | 現有風險對策 |
| 行法1:未能周全辦理審 | 法規審查委員會開會前 | 依花蓮縣政府暨所屬機 |
| 查自治條例、自治規則 | 未蒐集齊全資料致開會 | 關法制作業要點流程規 |
| 及行政規則程序。 | 當天草案無法全面進行 | 定,提案單位檢附相關 |
| | 討論。 | 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 | 未在公文處理時效內完 | 公文原則上應於四日內 |
| 辨案件。 | 成會辦案件,置業務單 | 辨理完成,如遇有案件 |
| | 位無法續行作業。 | 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 | I | |
| 風險項目 | 風險情境 | 現有風險對策 |
| 行法3:未能依限辦結訴 | 因少數訴願案情複雜影 | 1. 依照訴願法及行政院 |
| 願事件。 | 響本府調查證據程序過 | 及各級行政機關訴願審 |
| | 長導致審議結果逾法定 | 議委員會審議規則加強 |
| | 期間。 | 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 |

| | | No and the second and the |
|--|--|---|
| | | 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 |
| ال جار در جار جار کار در | | 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: 未能依限辨結國 | 因少數國賠事件複雜影 | 依照國家賠償法第11條 |
| 賠事件。 | 響本府調查證據過程過 | 及國家賠償法施行細則 |
| | 長導致審議結果逾法定 | 等相關規定加強控管國 |
| | 期間。 | 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 | <u> </u> | |
| 風險項目 | 風險情境 | 現有風險對策 |
| 行研1:民調調查結果發 | 媒體錯誤引用及報導 | 主動公開發布資訊,及 |
| 布 | | 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 | 1. 各局處業務項目繁 | 1. 針對各局處的提報業 |
| 報的內容及方式不熟 | 多,常發生各局處逕將 | 務內容量,做頁數的控 |
| 悉,且未將資料轉化成 | 相關計畫資料直接複製 | 管。 |
| 資訊 | 11 1 大学中央 | |
| | 貼上,致整體內容量龐 | 2. 請各局處聯繫窗口對 |
| · · · · | 貼上,致整體內容重 大。 大。 | 2. 請各局處聯繫窗口對於所屬局處提報內容, |
| | 大。 | |
| | 大。 2. 提報內容未經檢視, | 於所屬局處提報內容, |
| | 大。 2. 提報內容未經檢視, | 於所屬局處提報內容, 做彙整及檢視,維持內 |
| | 大。 2. 提報內容未經檢視, 呈現出紊亂,前後不一 | 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。 |
| | 大。 2. 提報內容未經檢視, 呈現出紊亂,前後不一 致之情形。 | 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、公開之技 | 大。 2. 提報內容未經檢視, 呈現出紊亂,前後不一 致之情形。 , 購程序,提升採購效率及 | 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。 功能 |
| 積極推動公平、公開之 風險項目 | 大。 2. 提報內容未經檢視, 呈現出紊亂,前後不一 致之情形。 | 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。 功能 現有風險對策 依據本府統一採購中心 |
| 積極推動公平、公開之 風險項目 行購1:代辦一定金額以 | 大。 2. 提報內容未經檢視, 呈現出紊亂,前後不一 致之情形。 樣群程序,提升採購效率及 風險情境 查察個案 有無本法 第 | 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。 功能 現有風險對策 依據本府統一採購中心 設置及作業要點、政府 |
| 積極推動公平、公開之投 風險項目 行購1:代辦一定金額以 上營繕工程、財物及勞 | 大。 2. 提報內容未經檢視, 呈現出紊亂,前後不一 致之情形。 購程序,提升採購效率及 風險情境 查察個案 有無本法 第 48 條第 1 項第 2 款及 | 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。 功能 現有風險對策 依據本府統一採購中心 設置及作業要點、政府 |

| 風險項目 | 風險情境 | 現有風險對策 |
|-------------|------------|------------|
| 行聞1:負面輿情報導處 | 媒體報導本府縣政相關 | 依標準作業流程辦理負 |
| 理 | 負面新聞 | 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 |
| 辨理本府資通訊安全管理 | | |
| 風險項目 | 風險情境 | 現有風險對策 |
| 行資1:本府人員資安意 | 因本府人員資安意識不 | 定期辦理內部稽核、外 |
| 識不足 | 足,導致資安業務無法 | 部稽核及教育訓練,並 |
| | 順利推展、流於形式或 | 召開資通安全管理審查 |
| | 發生資安事件 | 委員會深化資安意識。 |
| 辦理本府資訊機房管理作 | 丰業 | |
| 風險項目 | 風險情境 | 現有風險對策 |
| 行資2:地震、颱風等災 | 災害發生導致資訊機房 | 定期辦理稽核、機房教 |
| 害發生、台電中斷、機 | 受損、市電中斷導致機 | 育訓練及災害復原演 |
| 房管理人員意識不足、 | 房內系統無法正常運 | 練。 |
| 設備老舊。 | 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。 | |

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 | 辨公廳舍維護管 | 1. | 各會議室及 | 1. | 借調單位未 | 1. 加強督導使用規範及注意 |
| 制度流程 | 理 | | 大禮堂管理 | | 依相關規定 | 事項。 |
| | | 2. | 小額修繕 | | 使用場地及 | 2. 透過多家廠商比價檢視價格 |
| | | 3. | 公共區域設 | | 設備,以至 | 合理性,並於施工前、中、 |
| | | | 備管理 | | 於設備損 | 後至現場監工,以保證施工 |
| | | 4. | 廳舍環境及 | | 壞。 | 品質。 |
| | | | 公共廁所清 | 2. | 廠商報價及 | 3. 加強宣導正確使用觀念並呼 |
| | | | 潔維護。 | | 施作品質能 | 籲同仁愛惜公共設備。 |
| | | | | | 否達到符合 | 4. 張貼使用公告及透過不定期 |
| | | | | | 本府需求。 | 抽查掌握環境及廁所使用情 庶務科 |
| | | | | 3. | 公共設備較 | 形。 |
| | | | | | 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。 | |
| 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 | | 照實登記品 | | 增加單,並宣導加強承辦觀 | |
| | | 3. 財產移動 | | 牌型號,僅 | | 念。 | |
| | | | | 簡易說明, | 2. | 向各處宣導財產核對並每 | |
| | | | | 易造成混 | | 年實施財產核對。 | |
| | | | | 淆。另常發 | 3. | 請人事處辦理人員調動時 | |
| | | | | 生基金預算 | | 加跑本科,協助同仁辦理財 | |
| | | | | 誤登公務預 | | 產移動。 | |
| | | | | 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。 | | | |

| 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。 | ** + 1 \ 1 \ 1 \ 1 \ 1 \ 1 \ 1 \ 1 \ 1 \ 1 |
| 11 以效ル | 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,公文系統存 當案延長保 時限功能無法 回寫。 | 核定續存之檔案,以人工逐筆 拆檢方式另行立案編目。 | 管考文檔科 |
| 精進法 助政 規劃 與執 議 報 策 及 訴 賠 領 、 消 費 者 保 | 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。 | 法會集開無討審會全當全部 | 處錄案辦理;開會前承辦人員 | |
| 護爭議調解案件,積極保障民眾權益 | 提供法令諮詢意見 審議訴願案件 | 未依限辨完成 會辦案件。 未能依限辦結 | 未在公文處處理 文成成 文定成 文定成 文 完成 ,置 業 行 作 業 行 作 業 行 作 、 法 續 等 行 作 、 大 五 行 。 五 行 。 五 行 。 五 行 。 五 行 。 五 、 五 五 五 五 五 五 五 五 五 五 五 五 五 五 五 五 五 | 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. 依照訴願法及行政院及各級 6. 在 | 法制科 |
| | | 訴願事件。 | 情複雜影響本 府調查證據程 | 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 | 依限答辩,提升訴願效能。 | |
| | | | 議結果逾法定 | 2. 逾期答辩者,依行政院及各級 | |
| | | | 期間。 | 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 | 未能依限辨結 | 因少數國賠事 | 依照國家賠償法第11條及國家 | |
| | 件 | 國賠事件。 | 件複雜影響本 | 賠償法施行細則等相關規定加 | |
| | | | 府調查證據過 | 強控管國賠審議於提出請求之 | |
| | | | 程過長導致審 | 日起 60 日內決議是否賠償,以 | |
| | | | 議結果逾法定 | 保障請求權人權益。 | |
| | | | 期間。 | | |
| 推動研究發展 | 實施施政滿意度 | 民調調查結果 | 媒體錯誤引用 | 主動公開發布資訊,及時更正 | |
| 工作,全面提 | 民意調查 | 發布 | 及報導 | 錯誤報導,建立媒體及大眾信 | |
| 升為民服務品 | | | | <i>ं</i> | |
| 質 | 彙編縣長施政總 | 各局處對於需 | 1. 各局處業務 | 1. 針對各局處的提報業務內容 | |
| | 報告 | 填報的內容及 | 項目繁多,常發 | 量,做頁數的控管。 | |
| | | 方式不熟悉,且 | 生各局處逕將 | 2. 請各局處聯繫窗口對於所屬 | 研展企劃 |
| | | 未將資料轉化 | 相關計畫資料 | 局處提報內容,做彙整及檢 | 科 |
| | | 成資訊。 | 直接複製貼 | 視,維持內容的一致性,及降 | |
| | | <i>/</i> /A 只 叫 | 上,致整體內容 | | |
| | | | | 似细妖平。 | |
| | | | 量龐大。 | | |
| | | | 2. 提報內容未 | | |

| 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 | 提升本縣採購效 | 代辦一定金額 | 查察個案 有無 | 依據本府統一採購中心設置及 | |
| 開之採購程 | 率及效能 | 以上營繕工 | 本法 第 48 條 | 作業要點、政府 採購法辦理 | か味たれ |
| 序,提升採購 | | 程、財物及勞務 | 第1項第2款 | | 採購行政 |
| 效率及功能 | | 採購開標作業 | 及第 50 條第 1 | | 科 |
| | | 程序之風險 | 項各款情形 | | |
| 擴大縣政宣 | 強化新聞聯繫與 | 負面輿情報導 | 媒體報導本府 | 依標準作業流程辦理負面輿情 | |
| 導、強化公共 | 公共關係並落實 | 處理 | 縣政相關負面 | 報導回應及觀察後續發展 | |
| 關係並落實新 | 新聞行政業務 | | 新聞 | | 新聞科 |
| 聞行政業務 | 縣政宣導刊物、報 | 資訊正確性 | 訊息內容有誤 | 即時澄清 | |
| | 導 | | 或遭誤解 | | |
| 深化資訊服務 | 辨理本府資通訊 | 本府人員資安 | 因本府人員資 | 定期辦理內部稽核、外部稽核 | |
| 及強化資訊基 | 安全管理相關作 | 意識不足 | 安意識不足,導 | 及教育訓練,並召開資通安全 | |
| 礎建設 | 業 | | 致資安業務無 | 管理審查委員會深化資安意 | |
| | | | 法順利推展、流 | 識。 | 次如列 |
| | | | 於形式或發生 | | 資訊科 |
| | | | 資安事件 | | |
| | 辦理本府資訊機 | 地震、颱風等災 | 災害發生導致 | 定期辦理稽核、機房教育訓練 | |
| | 房管理作業 | 害發生、台電中 | 資訊機房受 | 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 | 損、市電中斷導 | | |
| | | 員意識不足、設 | 致機房內系統 | | |
| | | 備老舊。 | 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 | R=3 | R=6 | R=9 |
|------|----------|-------|---------|
| (3) | 中度風險 | 高度風險 | 極度風險 |
| 嚴重 | R=2 | R=4 | R=6 |
| (2) | 低度風險 | 中度風險 | 高度風險 |
| 輕微 | R=1 | R=2 | R=3 |
| (1) | 低度風險 | 低度風險 | 中度風險 |
| 影響程度 | | | |
| | 幾乎不可能(1) | 可能(2) | 非常可能(3) |
| 可能性 | | | |

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=3~4):管理階層需做必要監視。
- (四)低度風險(R=1~2):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 | 行法 1、行法 2、 | | |
| (1) | 行法 3、行法 4、 行管 1、行管 2、 | | |

| 行研 1、行研 2、 | | |
|---------------|-------|---------|
| | | |
| 影響程度 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 | 行法 1、行法 2、 | | |
| (1) | 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 | | | |
| | 幾乎不可能(1) | 可能(2) | 非常可能(3) |
| 一 可能性 | | | |

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 | 風險項目 | 風險情境 | 現有風險對 | 現有風等級 | ()险 | 現有風險值 | 新增風險 對策 | 殘餘風險 | 贪等級 | 殘餘風 險值 | 負責單位 |
|------------|------|-------|-------|---------|-------|-----|--------|------------|------|------------|-----------|------|
| | 項目 | | -75 | ** | 可能 | 影 | (R)=(L | 31 A | 可能性 | 影響 | (R)=(L | 7 12 |
| | | | | | 性 | 響 |)x(I) | | (L) | 程度 |)x(I) | |
| | | | | | (L) | 程 | | | | (I) | | |
| | | | | | | 度 | | | | | | |
| | | | | | | (I) | | | | | | |
| 健全行政 | 辨公 | 1. 各會 | 1. 借調 | 1. 加強督導 | 2 | 2 | 4 | 1. 依使用 | 1 | 1 | 1 | |
| 管理制度 | 廳舍 | 議室 | 單位 | 使用規範 | | | | 狀況滾 | | | | |
| 流程 | 維護 | 及大 | 未依 | 及注意事 | | | | 動式調 | | | | |
| | 管理 | 禮堂 | 相關 | 項。 | | | | 整相關 | | | | |
| | | 管理 | 規定 | 2. 透過多家 | | | | 規範。 | | | | |
| | | 2. 小額 | 使用 | 廠商比價 | | | | | | | | |
| | | 修繕 | 場地 | 檢視價格 | | | | | | | | |
| | | 3. 公共 | 及設 | 合理性,並 | | | | | | | | 庶務科 |
| | | 區域 | 備,以 | 於施工 | | | | | | | | |
| | | 設備 | 至於 | 前、中、後 | | | | | | | | |
| | | 管理 | 設備 | 至現場監 | | | | | | | | |
| | | 4. 廳舍 | 損壞。 | 工,以保證 | | | | | | | | |
| | | 環境 | 2. 廠商 | 施工品質。 | | | | | | | | |
| | | 及公 | 報價 | 3. 加強宣導 | | | | | | | | |
| | | 共廁 | 及施 | 正確使用 | | | | | | | | |

| 1 | | | | - | T | T | Г | 1 |
|---|----|-------|---------|-------|---|---|---|---|
| | 所清 | 作品 | 觀念並呼 | | | | | |
| | 潔維 | 質能 | 籲同仁愛 | | | | | |
| | 護。 | 否達 | 惜公共設 | | | | | |
| | | 到符 | 備。 | | | | | |
| | | 合本 | 4. 張貼使用 | | | | | |
| | | 府需 | 公告及透 | | | | | |
| | | 求。 | 過不定期 | | | | | |
| | | 3. 公共 | 抽查掌握 | | | | | |
| | | 設備 | 環境及廁 | | | | | |
| | | 較不 | 所使用情 | | | | | |
| | | 受同 | 形。 | | | | | |
| | | 仁珍 | | | | | | |
| | | 惜使 | | | | | | |
| | | 用。 | | | | | | |
| | | 4. 同仁 | | | | | | |
| | | 缺乏 | | | | | | |
| | | 環境 | | | | | | |
| | | 維護 | | | | | | |
| | | 之觀 | | | | | | |
| | | 念且 | | | | | | |
| | | · 易因 | | | | | | |
| | | 個人 | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | 習慣 | | | | | | |

| | | 1 | 1 | | | | | 1 | 1 | | T | |
|------|----|-------|-------|---------|---|---|---|------|---|---|---|--|
| | | | 及方 | | | | | | | | | |
| | | | 便導 | | | | | | | | | |
| | | | 致環 | | | | | | | | | |
| | | | 境髒 | | | | | | | | | |
| | | | 亂。 | | | | | | | | | |
| 提升庶務 | 財產 | 1. 財產 | 1. 同仁 | 1. 由本處及 | 2 | 2 | 4 | 向各處宣 | 1 | 1 | 1 | |
| 行政效能 | 管理 | 登記 | 登帳 | 主計處協 | | | | 導財產相 | | | | |
| | | 2. 財產 | 無照 | 助核對增 | | | | 關操作及 | | | | |
| | | 報廢 | 實登 | 加單,並宣 | | | | 觀念。 | | | | |
| | | 3. 財產 | 記品 | 導加強承 | | | | 7573 | | | | |
| | | 移動 | 牌型 | 辨觀念。 | | | | | | | | |
| | | 19 37 | 號,僅 | 2. 向各處宣 | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | 簡易 | 導財產核 | | | | | | | | |
| | | | 說 | 對並每年 | | | | | | | | |
| | | | 明,易 | 實施財產 | | | | | | | | |
| | | | 造成 | 核對。 | | | | | | | | |
| | | | 混 | 3. 請人事處 | | | | | | | | |
| | | | 淆。另 | 辦理人員 | | | | | | | | |
| | | | 常發 | 調動時加 | | | | | | | | |
| | | | 生基 | 跑本科,協 | | | | | | | | |
| | | | 金預 | 助同仁辨 | | | | | | | | |
| | | | 算誤 | 理財產移 | | | | | | | | |
| | | | 登公 | 動。 | | | | | | | | |

| | • | | |
|-------|-------|--|--|
| 務預 | | | |
| 算。 | | | |
| 2. 報廢 | | | |
| 時無 | | | |
| 確認 | | | |
| 財產 | | | |
| 及系 | | | |
| 統上 | | | |
| 說明 | | | |
| 是否 | | | |
| - | | | |
| 致,常 | | | |
| 發生 | | | |
| 報廢 | | | |
| 錯帳 | | | |
| | | | |
| 問題。 | | | |
| 3. 內部 | | | |
| 調動 | | | |
| 未經 | | | |
| 過本 | | | |
| 科做 | | | |
| 財產 | | | |
| 移 | | | |

| | | | 動仁調科財系仍舊室,已他但管統在科。 | | | | | | | | | |
|-------------|-----------------------------|------------|--------------------|--------------------------------------|---|---|---|-----------|---|---|---|-------|
| 加檔及制提效等落著升能 | 中一性助基設補計執效管及證核央般補款本施助畫行能制查考 | 案行落響率件進後執 | 計畫期程逾期 | 填管案問或訊填以導報人檢題以系報確意則須若電務聯員並項別逐有洽通繫予宣。 | 1 | 1 | 1 | 發落承請理。 | 1 | 1 | 1 | 管考文档科 |
| | 檔案 清查 | 核定續 存之檔 | 核定續存之檔 | | 1 | 1 | 1 | 核定續存 之檔案, | 1 | 1 | 1 | |

| 與鉛 | 第,無法 更改保 存年限。 | 系統之 | 式另行立案 | | | | 以人工逐 筆拆檢方 式另行立 案編目。 | | | |
|--|---------------------|--------------------|--------------------------------|---|---|---|------------------------------|--|---|-----|
| 精業助劃及議國償者議件保權進務政與強訴家消護解積民制協規行審、賠費爭案極眾制協規行審、賠費爭案極眾法制(定修與止 | 全辦理 自 條 的、自治 | 查會前集資開委開未齊料會員會蒐全致當 | 府關要定檢料暨案暨法點, 附簽研辦所制流案關移考; 關行處開 | 1 | 1 | 1 | | | _ | 法制科 |

| 法令辦法 | 辨案件,置業 | 公應辦遇為法辦長文於理有複在結實則日,件而日先。上內如較無內向 | 1 | 1 | 1 | _ | _ | _ | _ | |
|--------|--------|---------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 審議解解等件 | 辦 | 1. | 1 | 1 | 1 | | | _ | _ | |

| | | 26條規定 逕為行分為 處方 處 之 之 。 之 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 | | | | | | | |
|------|------------------------------------|--|---|---|---|---|---|---|--|
| 審國賠事 | 未限國件 医國件影府證程導議逾期 因國件影府證程導議逾期 | 審 電 電 電 電 電 電 電 電 電 電 電 電 電 | 1 | 1 | - | - | _ | _ | |

| | 實施滿度意查施政意民調 | 民調調 查結果 發布 | 媒體錯 誤引用 及報導 | 主動資時報建入開發調理之大調。 | 1 | 1 | 1 | 針儘可之必迅危小對遠能層要速機組機清及,應立理 | 1 | 1 | 1 | |
|-----------------|-----------------|-----------------------------|--|--|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------|
| 推發作提服研展全為品質工面民質 | 彙縣 施 總 告編 長 政 報 | 各對填內方熟未料成局於報容式悉將轉資處需的及不,資化訊 | 1. 處項多生處相畫直製上體量 2. 內各業目,各逕關資接貼,內廳提容局務繁常局將計料複 致容大報未 | 1. 處務頁 2. 聯於提彙視的降針的內數請繫所報整,一低對提容的各窗屬內及維致錯各報量控局口局容檢持性誤局業,管處對處,內,率局業,管處對處。 | 1 | 1 | 1 | | | | - | 研展企劃科 |

| | | | 經視出亂不之情形。 | | | | | | | | | |
|-------------------------|----------------|------------------------------|-------------------------|-------------------------|---|---|---|-------------|---|---|---|-------|
| 推平之序採及公開程升率 | 提本採效及能 | 代定以繕程及採標程風辦金上工、勞購作序險一額營物務開業之 | 查案本481款50項形察有法條第及條各項及條各 | 一採購中心 設置及作業 要點、政府 | 1 | 1 | 1 | _ | 1 | 1 | 1 | 採購行政科 |
| 擴宣化係新業 以強關實政 強關實政 | 強新聯與共係落化聞繫公關並實 | 負爾導處理 | 媒導縣關新聞 | 流程辦理負 面輿情報導 | 1 | 3 | 3 | 加強與情蒐集與回應時效 | 1 | 1 | 1 | 新聞科 |

| | 新行業縣宣刊物報聞政務政導、導 | 資訊正確性 | 訊息有調明 | 即時澄清 | 1 | 1 | 1 | 即時發布澄清 | 1 | 1 | 1 | |
|----------------|-----------------|-------------|------------------------------------|--------------------------------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----|
| 深 服 化 礎建 說 強 基 | 辨本資訊全理關業理府通安管相作 | 本員 意足人 安不 | 因人安不致業法推於或資件本員意足資務順展形發安府資識,安無利、式生事 | 定部稽訓資理會意期稽核練通審深識理、教並全委資內外育召管員安 | 1 | 1 | 1 | 加與育及導質是練安 | 1 | 1 | 1 | 資訊科 |
| | 辨理 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 | 害發 | 資訊機 | 訓練及災害 | | 員機房教 | | |
|----|------|------|-------|--|------|--|--|
| 機房 | 生、台電 | 房受 | 復原演練。 | | 育訓練及 | | |
| 管理 | 中斷、機 | 損、市電 | | | 落實演練 | | |
| 作業 | 房管理 | 中斷導 | | | 作業 | | |
| | 人員意 | 致機房 | | | | | |
| | 識不 | 內系統 | | | | | |
| | 足、設備 | 無法正 | | | | | |
| | 老舊。 | 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。 | | | | | |

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。