

檔 號：

保存年限：

行政院主計總處 函

地址：10065臺北市中正區廣州街2號

傳 真：(02)2380-3846

聯 絡 人：胡議文 23803832

電子郵件：yw921043@dgbas.gov.tw

受文者：教育部

發文日期：中華民國105年10月14日

發文字號：主綜規字第1050600588D號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨(105AC01748_1_1416310455236.doc、105AC01748_2_1416310455236.doc)

主旨：檢送104年度政府內部控制標竿學習案例1份，請查照並轉知所屬參考辦理。

說明：

- 一、各機關於104年度政府內部控制考評作業所提報興革建議案件，經行政院核定內部控制標竿學習案例計17案，請參採各案例立意及精神，運用於後續強化內部控制機制之設計與執行。
- 二、旨揭案例已登載於本總處網站政府內部控制專區 (<http://www.dgbas.gov.tw>)，請自行下載參用。

正本：行政院秘書長、內政部、外交部、國防部、財政部、教育部、法務部、經濟部、交通部、文化部、勞動部、科技部、衛生福利部、蒙藏委員會、僑務委員會、中央銀行、行政院人事行政總處、行政院環境保護署、行政院海岸巡防署、國立故宮博物院、行政院大陸委員會、國家發展委員會、金融監督管理委員會、國軍退除役官兵輔導委員會、行政院原子能委員會、行政院農業委員會、公平交易委員會、行政院公共工程委員會、原住民族委員會、客家委員會、中央選舉委員會、飛航安全調查委員會、國家通訊傳播委員會、臺灣省政府、臺灣省諮議會、福建省政府

副本：總統府秘書長、立法院秘書長、司法院秘書長、考試院秘書長、監察院秘書長、臺北市政府、新北市政府、桃園市政府、臺中市政府、臺南市政府、高雄市政府、新竹縣政府、苗栗縣政府、南投縣政府、彰化縣政府、雲林縣政府、嘉義縣政府、屏東縣政府、宜蘭縣政府、花蓮縣政府、臺東縣政府、澎湖縣政府、金門縣政府、福建省連江縣政府、基隆市政府、新竹市政府、嘉義市政府(均含附件)

2016-10-14
16:56:14

附件 104 年度政府內部控制考評標竿學習案例清單

| 序號 | 受評機關 | 項目名稱 |
|----|-------------------------|-------------------------|
| 1 | 財政部賦稅署 | 推動所得稅各式憑單免填發作業 |
| 2 | 財政部臺北國稅局 | 提供外僑信用卡、幸福 ATM 等繳稅機制 |
| 3 | 財政部臺北國稅局 | 跨機關共同提供「不動產買賣聯合稅務健診服務」 |
| 4 | 財政部北區國稅局 | 強化遺產稅未結案件管制作業 |
| 5 | 財政部北區國稅局 | 精進檢舉案件審查、管制與檢舉獎金核發作業 |
| 6 | 財政部中區國稅局 | 營業稅查定課徵作業 |
| 7 | 財政部關務署高雄關 | 推動安全認證優質企業 (AEOS) 認證作業 |
| 8 | 財政部國有財產署 | 加速處理抵繳稅款實物作業 |
| 9 | 財政部國有財產署 | 使用補償金債權追收作業 |
| 10 | 法務部矯正署高雄監獄 | 受刑人脫逃事件處理作業 |
| 11 | 經濟部標準檢驗局 | 外銷水產品特約檢驗業務 |
| 12 | 臺灣港務股份有限公司 | 花蓮港船舶與港埠設施反暴力恐怖攻擊應變作為 |
| 13 | 衛生福利部疾病管制署 | 境外移入登革熱造成本土流行應變作為 |
| 14 | 科技部中部科學工業園區管理局 | 行政訴訟因應機制 |
| 15 | 國軍退除役官兵輔導委員會宜蘭縣榮民服務處 | 強化榮民眷服務照顧作業、防制榮民發生意外事件 |
| 16 | 國軍退除役官兵輔導委員會中彰榮譽國民之家 | 防範意外事件發生，保障榮民安全 |
| 17 | 國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵職業訓練中心 | 開發多元就業機會，輔導榮民就業創業，降低失業率 |

104 年度政府內部控制考評標竿學習案例

【編號 1】

| | |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名稱 | 推動所得稅各式憑單免填發作業 |
| 機關名稱 | 財政部賦稅署 |
| 整體層級目標 | 建構優質賦稅環境、維護租稅公平合理。 |
| 作業層級目標 | 建立公平合理稅制、營造優質納稅環境。 |
| 內部控制目標 | 實現施政效能 |
| 緣起 | 近年來，稽徵機關賡續積極推動各項強化綜合所得稅結算申報服務措施（稅額試算、網路申報及所得資料查詢服務等），101 年度全國高達 515 萬申報戶（占總戶數比率達 87%）係利用上開服務完成申報，毋須再取得紙本憑單。財政部在上開基礎下，規劃推動所得稅各式憑單免填發作業，修訂所得稅法並訂定相關作業機制，減少憑單填發人開立憑單張數，俾節能減紙並提升稅務行政效率。 |
| 風險項目及風險情境 | <p>一、法制面風險：納稅義務人可能因未收取憑單致有短漏報所得而受罰，應如何避免影響其申報權益。</p> <p>二、實務面風險</p> <p>（一）憑單填發人需配合調整作業方式而增加執行成本。</p> <p>（二）納稅義務人需至國稅局查詢所得憑單資料，增加排隊等候成本，或因未收取紙本憑單而無法辦理申報或受罰，造成情緒不滿，損及政府形象。</p> <p>（三）稽徵機關現有人力、物力限制下，無法提供高品質、高效能服務，使人民對政府產生不信任感。</p> <p>三、資訊面風險：需配合增修申報系統及調整電作流程，如未同時提升運作效能，將降低本案實施效益。</p> |
| 現有控制機制 | <p>憑單申報及填發相關措施，以往係由財政部賦稅署、財政資訊中心及各地區國稅局各自就法制面、資訊面及實務執行面依權責辦理，未有統合機制。</p> <p>一、賦稅署：就法制面規劃修訂，並將實務執行情形列入管考。</p> <p>二、財政資訊中心：配合賦稅署及各地區國稅局所擬訂之規範及實務作業，增修各項資訊系統及程式。</p> <p>三、各地區國稅局：依賦稅署訂定之法規，研擬實務作業規範，並自行辦理相關宣導措施（如運用各式文宣、網站專區、大眾傳播媒體及稅務講習等），倘有執行疑義或法令適用疑義，再函報該署。</p> |
| 採行強化內部控制機制前之殘餘風險值 | 1(可能性)× 2(影響程度)=2 |
| 強化跨機關(構)、單位整合機制 | <p>跨機關成立「推動所得稅各式憑單免填發作業小組」，由財政部常務次長擔任召集人，下設法規組、規劃及宣導組、電作系統組，透過財政部賦稅署、財政資訊中心及各地區國稅局跨機關合作，並由賦稅署統籌規劃及整合各項作業方向及期程，確保相關作業順利推動，採取措施如下：</p> |

| | |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>一、跨機關合作方式，降低風險發生機率</p> <p>訂定「推動所得稅各式憑單免填發方案執行計畫」依序執行，各分組有執行疑義，得洽財政部賦稅署協調或提報小組會議討論，擬具解決方案並據以執行。</p> <p>二、分階段實施，預估可能風險並適時調整</p> <p>(一)第一階段(102年試辦)：現有法令下，訂定發布「所得稅各式憑單免填發無紙化試辦作業要點」，減少實施衝擊且風險較低，惟實施成效有限，101年度憑單免填發比率3.81%。</p> <p>(二)第二階段(103年正式推動)</p> <ol style="list-style-type: none"> 修正所得稅法，放寬憑單應予填發規定，對憑單填發人重點輔導，使其瞭解憑單免填發規定及促使其配合辦理，並輔以強化申報服務措施，降低納稅義務人辦理結算申報成本及紙本憑單需求，俾減少風險發生。 採行機制： <ul style="list-style-type: none"> 憑單免填發之實施對象為中華民國境內居住之個人(約占總憑單件數之9成)，以降低風險，並針對申報憑單較多之憑單填發人，重點加強輔導。 (1)所得資料查詢服務期間提前3天並提供多元所得憑單查詢管道，大幅簡化申報流程。 (2)配合提升資訊軟、硬體資源，訂定「加強宣導納稅義務人查詢所得各種管道及紓解查詢所得人潮之因應措施」，落實執行。 <p>(三)第三階段(賡續精進)</p> <p>賡續規劃推動各項憑單及所得稅結算申報服務措施，減少納稅義務人對憑單之需求。</p> |
| 採行機制後之殘餘風險值 | 1(可能性)× 2(影響程度)=2 |
| 說明 | <p><input checked="" type="checkbox"/>成效 <input type="checkbox"/>降低不可容忍風險項目實際發生比率</p> <p>一、質的效益</p> <p>減少憑單填發單位之成本並提升納稅服務效能，達到節能減紙、簡化稅政及提升稅務行政效率。</p> <p>二、量的效益</p> <ol style="list-style-type: none"> 憑單免填發比率由102(所得)年度之29%增加至104年度之80%。 節省憑單紙張使用量1億1千零8萬張，約減少53.67公噸二氧化碳排放量，節省憑單填發人紙張及郵寄成本3億2,900萬元。 採用網路及稅額試算服務辦理結算申報案件比例，由實施前87%，增加至94%。 |

104 年度政府內部控制考評標竿學習案例

【編號 2】

| | |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名稱 | 提供外僑信用卡、幸福 ATM 等繳稅機制 |
| 機關名稱 | 財政部臺北國稅局 |
| 整體層級目標 | 推動稅政簡化，提供簡政便民納稅服務。 |
| 作業層級目標 | 提供簡政便民服務及推廣公務行銷。 |
| 內部控制目標 | 實現施政效能 |
| 緣起 | <p>一、財政部臺北國稅局於每年 5 月綜合所得稅結算申報期間，平均每件外僑繳稅金額約 56 萬元，繳稅方式僅限於銀行臨櫃及線上繳稅，相較國人不方便，爰外僑透過網路信箱、問卷調查反映希望能與國人一樣使用信用卡繳稅。</p> <p>二、白領外僑所得高，為延長在臺工作及居留，常須向國稅局申請核發納稅證明；另因應母國調查，須向國稅局申請綜所稅申報書影本或核定通知書，奔波往返多有不便。</p> <p>三、外僑因語言隔閡及稅務法令複雜等因素，易誤解稅務法令規定。例如臺北市日籍人士占全年度外僑納稅義務人逾 3 成，財政部臺北國稅局常接獲日籍人士、日商公司及會計師等代理人反映，期能增加日文便民服務；另印尼、泰國、越南籍外勞或看護工人數亦達全年度外僑納稅義務人 1 成 5，期望國稅局提供以外勞母語說明之稅務資訊網頁。</p> |
| 風險項目及風險情境 | 外僑因語言隔閡及稅務法令複雜等因素，易誤解稅務法令規定，造成抱怨影響機關聲譽。 |
| 現有控制機制 | <p>一、外僑納稅義務人利用現金及晶片金融卡繳納自繳稅款。</p> <p>二、臨櫃或郵寄申請相關文書。</p> <p>三、中文及英語版稅務網頁。</p> |
| 採行強化內部控制機制前之殘餘風險值 | 2(可能性)× 1(影響程度)=2 |
| 強化跨機關(構)、單位整合機制 | <p>一、推動外僑信用卡繳稅服務</p> <p>(一)說服發卡銀行同意參與 發卡銀行基於發卡數少、修改系統成本高及風險高等因素，致參與意願低落，財政部臺北國稅局主動聯絡 34 家發卡銀行、財金公司資訊股份有限公司及關貿網路股份有限公司召開協調會進行溝通協調，有效說服金融機構同意參與。</p> <p>(二)建置身分識別檢核機制，協助系統開發與測試 召開信用卡繳稅作業會議，督促財金公司資訊股份有限公司訂定授權系統規格，創新建置身分識別檢核機制，先行檢核外僑身分，再行刷卡繳稅，消除信用卡被盜刷疑慮，於 104 年度成功上線服務，計 27 家業者參加。</p> <p>二、整合表單，一次預約，全年服務</p> <p>(一)分析需求，設計整合性服務表單 運用數據分析外僑經常申請項目資訊，將各項申請書表與外僑辦理時程作系統性整理，除設計列示一般外僑需</p> |

| | |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>要之服務外，亦列示整合性「幸福 ATM」申請書，由外僑自行填寫所需額外服務，提供外僑納稅義務人量身訂做、一次到位之全年度客製化服務。</p> <p>(二)系統註記，提供服務不遺漏 為掌握每位外僑之需求，前揭申請書透過電腦註記申請事項，藉由電腦系統輔助，以提供完整服務。</p> <p>三、建置六國語言稅務網頁 財政部臺北國稅局網站除原有中文及英文網頁外，分別於 103 及 104 年度新增日文專區，以及印尼語、泰國語及越南語之簡易稅務網頁。</p> |
| 採行機制後之殘餘風險值 | 1(可能性)× 1(影響程度)=1 |
| 說明 | <p><input checked="" type="checkbox"/>成效 <input type="checkbox"/>降低不可容忍風險項目實際發生比率</p> <p>一、推動外僑信用卡繳稅服務 財政部臺北國稅局建置外僑繳稅機制，供各地區國稅局共同使用，效益推廣至全國，讓工作、生活在臺的外僑使用信用卡繳稅服務；經統計 104 年度全國外僑使用信用卡繳稅計 430 件，計 1 億 6,685 萬 222 元，以 45 天年利率 1.375% 計算，享有延遲繳稅利息約 28 萬 2,845 元。</p> <p>二、整合表單，一次預約，全年服務 財政部臺北國稅局 104 年度共受理 8,879 件，每件節省外僑往返及等候時間以 8 小時(以 4 趟估算)，共節省 7 萬 1,032 小時；每件省紙以 4 張計算，共減少用紙 3 萬 5,516 張。</p> <p>三、六國語言稅務網頁 提供外僑完整稅務資訊，服務品質更提升，深獲在臺外僑的讚美與肯定。</p> |

104 年度政府內部控制考評標竿學習案例

【編號 3】

| | |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名稱 | 提供不動產買賣聯合稅務健診服務 |
| 機關名稱 | 財政部臺北國稅局 |
| 整體層級目標 | 推動稅政簡化，提供簡政便民納稅服務。 |
| 作業層級目標 | 提供簡政便民服務及推廣公務行銷。 |
| 內部控制目標 | 實現施政效能 |
| 緣起 | 鑒於不動產特種貨物及勞務稅(以下簡稱特銷稅)漏未申報將面臨數十萬元至數百萬元之鉅額本稅及罰鍰，常波及經濟弱勢民眾，財政部臺北國稅局爰於103年間創新推出「特種貨物及勞務稅預約健診服務」，頗受民眾肯定；另為擴大服務面向，與臺北市稅捐稽徵處於104年度共同提供「不動產買賣聯合稅務健診服務」，預約項目擴大納入綜合所得稅、土地增值稅、契稅及印花稅等，以進行不動產買賣全方位服務，致力創新便民，建構和諧徵納關係。 |
| 風險項目及風險情境 | 稅捐核課案件攸關人民權利義務，不動產買賣涉及不動產特銷稅、綜合所得稅、土地增值稅、契稅及印花稅等各稅目，民眾常因不諳稅務法令遭致補稅或處以罰鍰，甚至引發徵納衝突。 |
| 現有控制機制 | 人民申辦不動產土地買賣案件透過公文列管或臨櫃受理申辦。 |
| 採行強化內部控制機制前之殘餘風險值 | 2(可能性)× 3(影響程度)=6 |
| 強化內部控制機制 | <p>一、提供多元化預約機制，更貼近民眾需求 民眾於出售房屋及土地前，除可以電話、傳真、郵寄或臨櫃方式，向財政部臺北國稅局及所屬分局、稽徵所申請預約個案諮詢，另新增「臺北市稅捐稽徵處各分處」之預約諮詢地點及「網站」預約機制，提供民眾更便利之預約機制。</p> <p>二、新增設「不動產稅務秘書」，提供專人管家式貼心服務 財政部臺北國稅局各分局、稽徵所及臺北市稅捐稽徵處各分處均增設「不動產稅務秘書」，作為各稅目間及稅捐稽徵處之聯繫窗口，受理預約後，先向民眾確認安排諮詢日期、內容及地點，並請其屆時攜帶欲出售不動產之相關文件，即享有專人面對面解說之優質輔導服務。</p> <p>三、由健診團隊面對面提供稅務健診，提供客製化服務 諮詢當日安排嫻熟業務之承辦人員，先詳細瞭解民眾不動產買賣交易背景及欲諮詢問題，再面對面討論案情，並適切解說相關法令規定，俾供民眾於出售前瞭解該不動產交易所涉及之稅務問題。</p> <p>四、問卷調查回饋，及時調整服務內容 於個案諮詢結束後，均發放不記名調查問卷，瞭解民眾對於所提供之健診服務措施是否符合其需要，以及對於服務人員服務態度與專業程度之滿意度，並將回收問卷交由不</p> |

| | |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>動產稅務秘書統計執行成果，以作為服務內容檢討改進之參考。</p> <p>五、輔導納稅義務人自動補申報及補繳稅款 對於民眾出售不動產後，於未經檢舉或調查前運用此管道洽詢徵免疑義，如經檢視相關資料確有應課徵特銷稅捐之情事，則儘速輔導民眾依稅捐稽徵法第 48 條之 1 規定自動補申報及補繳稅款，以落實愛心辦稅理念。</p> <p>六、續行二次告知輔導機制，減少徵納雙方爭議 考量民眾誤認補繳稅款將影響其行使行政救濟之權利，財政部臺北國稅局首創二次告知輔導機制，針對違反特銷稅條例之違章案件，於移送裁罰前，先由所屬各分局、稽徵所發文輔導納稅義務人依限補報並補繳稅款，俾可適用減輕裁罰規定；針對未依限補報或補繳者，則於裁罰處分核定前，再次以電話輔導方式，提醒納稅義務人相關罰則規定並給予適當寬限期間，以期減輕民眾負擔。</p> <p>七、於網站建置「溫馨安樂窩稅務免煩惱專區」 為推廣稅務健診服務新措施，製作宣傳文宣，並主動寄送轄內 1,440 家不動產仲介業者，協力合作擴大推廣成效。</p> |
| 採行機制後之殘餘風險值 | 2(可能性)× 2(影響程度)=4 |
| 說明 | <p><input checked="" type="checkbox"/>成效 <input type="checkbox"/>降低不可容忍風險項目實際發生比率</p> <p>一、104 年度聯合諮詢服務計 953 人次，估計節省民眾奔波時間約 953 小時，回收問卷比率達 88.88%，其中對健診服務勾選「非常滿意」及「滿意」之比例達 100%，民眾亦認為該項服務符合需求，顯示服務之便利性備受民眾肯定。</p> <p>二、104 年度二次告知輔導 24 件違反特銷稅條例違章案件，其中 8 件已於裁罰處分核定前補申報並補繳稅款，有效減輕納稅義務人負擔 707 萬 9,000 元。</p> |

104 年度政府內部控制考評標準學習案例

【編號 4】

| | |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名稱 | 強化遺產稅未結案件管制作業 |
| 機關名稱 | 財政部北區國稅局 |
| 整體層級目標 | 維護租稅公平合理，提升稽徵效能；提供簡政便民納稅服務。 |
| 作業層級目標 | 落實執行遺產稅之調查及核定；提供簡政便民服務，加強跨機關為民服務業務整合。 |
| 內部控制目標 | 實現施政效能 |
| 緣起 | 依遺產及贈與稅法規定，遺產稅申報須向被繼承人戶籍所在地稽徵機關辦理，財政部北區國稅局管轄 9 縣市幅員廣闊，而受理遺產總額 3,500 萬元以下之遺產稅簡易申報案件，採臨櫃辦理者約占 95%，惟民眾往往因居住地與戶籍地不同，需辛苦往返奔波；其餘遺產稅申報案件數量較少，卻因複雜度高，須投入大量人力資源及時間進行審查，常有審查逾 1 年情形，且自 102 年度起，財政部北區國稅局受理遺產稅件數由 3 萬 9,026 件逐年增加至 104 年度 4 萬 2,324 件，在案件大幅增加情形下，更加長案件處理時間。鑒於加強內部控制以提升各類案件審理效率及優化便民申報服務措施，爰啟動強化遺產稅未結案件之管制作業。 |
| 風險項目及風險情境 | 一、受理審查期間過長，影響民眾遺產過戶或處分利益。 二、審查核定時間過長，有逾核課期間風險，復因遲延開徵時程，影響稅收徵績。 三、受理臨櫃簡易案件，戶籍地與居住地不同之納稅義務人需至戶籍所在地國稅局申報，納稅依從成本高，迭生民怨。 |
| 現有控制機制 | 一、自 102 年 9 月起，於財政部北區國稅局內部控制制度新增「遺產稅未結案件管制作業」，每 3 個月由相關人員自行評估及管制，仍有逾 1 年以上未結案件產生。 二、自 103 年 9 月 1 日起，於轄內距離最遠之花蓮及玉里試辦遺產稅及贈與稅櫃檯化簡易案件跨區申辦作業。 |
| 採行強化內部控制機制前之殘餘風險值 | 2(可能性)× 2(影響程度)=4 |
| 強化內部控制機制 | <p>一、針對遺產稅案件強化內部控制機制</p> <p>(一)管控進度落後案件 遺產稅申報案件無法於法定 2 個月內或核准延期之期限內辦理完結者，逐案於期限內敘明理由陳報財政部核准延期辦結；每月 5 日前編製遺產稅未結及已核定未開徵案件分析表，並列入每月局務會議追蹤稽催；每半個月製作未辦結案件明細表，依承辦人及案件承辦期間分類稽催控制。</p> <p>(二)加強內部溝通，提供解決方案加速案件審結 藉由每半個月製作之未辦結案件明細表，逐一檢視各審理人員之辦理進度，並針對承辦期間過長或未辦結件數偏高之同仁，逐案瞭解審理過程中遭遇之困難及阻礙，進而提供解決方案及協助；各級核稿人員在審核過程中，發現查核報告未臻完善，即提出具體意見，協助承辦人儘速改善。</p> |

| | |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>(三)建立溝通管道，釐清案情，並簡化補正資料流程 遇有資金流向不明或案情複雜案件，建立協談管道，請納稅義務人補充說明；遇資料不全應予補正者，儘量採以傳真或電子郵件方式遞送補正文件，以縮短公文往返時間。</p> <p>二、強化簡易案件臨櫃申辦作業，採取內部控制機制 成立工作圈，研討現行遺產稅及贈與稅櫃檯化跨區申辦之瓶頸，研議逐步擴大全局適用跨區申辦範圍；改善作業流程，協調各單位分工，由收件單位收件審核後，傳輸戶籍地單位建檔核定，透過網路利用收件單位印表機列印免稅或完稅證明書，核發予納稅義務人；配合桃園市升格直轄市，研議新北市、桃園市遺產稅及贈與稅跨區申辦及就地建檔，以簡化作業流程；強化櫃檯化案件之內部控制及稽核制度，新增一定比例抽核機制。</p> |
| 採行機制後之殘餘風險值 | 1(可能性)× 1(影響程度)=1 |
| 說明 | <p><input checked="" type="checkbox"/>成效 <input type="checkbox"/>降低不可容忍風險項目實際發生比率</p> <p>一、遺產稅案件辦理成效</p> <p>(一)無逾 1 年以上案件：財政部北區國稅局受理遺產稅審查逾 1 年以上未結案件，已由 104 年 8 月之 10 件降為 104 年 12 月之 0 件。</p> <p>(二)提升遺產稅查核績效：104 年度遺產稅核定稅額 21 億 4,489 萬 8,447 元，較 103 年度核定稅額 11 億 644 萬 3,202 元，增加 10 億 3,845 萬 5,245 元，增加比率達 93.86%。</p> <p>(三)大幅降低受理申報遺產稅審查期間過長，影響民眾遺產過戶延遲或處分利益之風險，也避免逾核課期間或因遲延開徵時程，影響稅收徵績。</p> <p>二、簡易案件臨櫃申辦成效</p> <p>(一)簡化申辦流程，提供快捷便民服務，提升稅務稽徵效能：財政部北區國稅局於 104 年度起陸續實施宜蘭地區、新北市、桃園市遺產稅及贈與稅櫃檯化簡易案件跨區申辦。</p> <p>(二)擴大全局跨區申辦服務：自 104 年 12 月 2 日起，財政部北區國稅局轄內 9 縣市遺產稅及贈與稅櫃檯化簡易案件，可於任一分局、稽徵所或服務處跨區申辦，受理單位受理後，立即審查、馬上發證。就遺產稅而言，以金門地區為例，民眾跨區申辦每件約可節省 8 小時，民眾每次車資最多節省 4,800 元。</p> <p>(三)截至 104 年 12 月止，財政部北區國稅局已受理遺產稅櫃檯化跨區申辦案件計 1,099 件，其中馬祖及金門民眾跨區申辦的比例高達 31.58%及 17.70%；免除民眾往返奔波之苦，民眾滿意度達 100%。</p> |

104 年度政府內部控制考評標竿學習案例

【編號 5】

| | |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名稱 | 精進檢舉案件審查、管制與檢舉獎金核發作業 |
| 機關名稱 | 財政部北區國稅局 |
| 整體層級目標 | 維護租稅公平合理，提升稽徵效能。 |
| 作業層級目標 | 落實違章檢舉案件之調查及核定。 |
| 內部控制目標 | 實現施政效能 |
| 緣起 | 財政部北區國稅局受理檢舉案件倘未能確實依「各級稽徵機關處理違章漏稅及檢舉案件作業要點」等相關規定核發獎金，恐增加檢舉人誤會及核發獎金作業時間；另複雜案件可能導致辦理時程過長，恐發生逾核課期間情事，損及國家稅收，遂進行精進該作業。 |
| 風險項目及風險情境 | 一、未確實依相關規定辦理檢舉案件，影響租稅正義。 二、未及時核發或漏未核發應發放之檢舉獎金，損及檢舉人權益及機關形象。 |
| 現有控制機制 | 一、依「各級稽徵機關處理違章漏稅及檢舉案件作業要點」規定辦理審理檢舉案件。 二、每月定期產製「逾期未辦結案件統計表及明細表」及定期編製「審查人員進度及未結明細表」稽催管制。 三、為強化稽催管制功能及加速案件處理時效，自 103 年度起改以每月產製逾 9 個月未結案件名冊，並列入每月局務會議列管，就逾 9 個月未結案件及辦結率較低之單位，不定期以電子郵件或電話稽催管制。 四、每月轉檔產出檢舉獎金應發放月報後，即函請財政部北區國稅局所屬分局、稽徵所及服務處提供檢舉人案件資料，並摺發領獎通知函，於系統登錄領取情形，以維核發獎金時效。 |
| 採行強化內部控制機制前之殘餘風險值 | 2(可能性)× 2(影響程度)=4 |
| 強化內部控制機制 | <p>一、利用資訊系統新增案件逾期主動告知機制 為落實檢舉案件辦理逾 2 個月，應將初步審查結果及繼續處理程序告知檢舉人，以及結案後應將查核結果函復檢舉人，爰於 104 年度修正「檢舉案件尚未函覆清單」系統程式內部細項，提醒承辦同仁落實控管機制。</p> <p>二、訂定一致性處理原則，供查緝同仁遵循，提升查核效率 除依財政部修正發布之「各級稽徵機關處理違章漏稅及檢舉案件作業要點」辦理外，另訂定檢舉查緝案件相關查核作業程序，使全局查緝人員受理檢舉案件時，有一致性處理原則，並提升查核效率，加速審理案件進度。</p> <p>三、產製異常清冊並檢視釐正，使資料正確完整，以掌握查核時效，避免案件逾稅捐核課期間而減損稅收： 為落實一年內將屆核課期間未辦結案件之稽催管制，財政部北區國稅局於 104 年度研提查緝主檔建檔派查系統，增加「檢舉漏稅年度」及「核課期屆滿年月」2 項欄位，並列為必鍵</p> |

| | |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>欄位；另請管制人員定期列印「一年內將屆核課期未辦結明細表」，併「查緝展延申請單」交承辦人員簽報辦理情形核准延期，以落實一年內將屆核課期間未辦結案件之稽催管制，並提醒承辦人員及各級主管，避免案件逾核課期間仍未審查完竣。</p> <p>四、管控重要敏感人士案件辦理進度，適時回應外界疑義</p> <p>鑒於選舉期間，各單位大量受理具名及匿名檢舉某特定候選人涉嫌逃漏稅案件，為免各單位受理檢舉某特定候選人，涉嫌逃漏稅案件未有作業原則得以依循，自104年度起請各單位按月填復「重要敏感人士追蹤管制表」及訂定相關一致性處理原則等，以即時掌握(被)檢舉案件及辦理進度。</p> <p>五、主動建立橫向聯繫機制，組成專案小組共同查緝不法案件</p> <p>針對輿情及社會關注之重大查緝案件，訂定「財政部北區國稅局協同司法機關實施搜索偵辦涉及逃漏稅捐案件作業要點」，俾使承辦同仁有所依循；另跨科室聯合成立「食品安全事件廠商涉嫌逃漏稅捐專案查核小組」，以因應不同食安事件，即時提供協助及應變措施。</p> <p>六、加速檢舉獎金核發作業流程，強化特殊案件之管理</p> <p>核發人員於月底產製舉發獎金報表後，於1週內通知原查(或收案)機關提供檢舉人資料袋及裁處書等相關資料，俟收到資料後，以雙掛號通知檢舉人領取獎金；於每月底結算實際領取金額及達成率，有效確保檢舉人能及時領取獎金，減少爭端；針對案情複雜、具爭議性及鉅額獎金，須詢問原查(或收案)機關或另行請示主管單位之檢舉案件，以書面方式詢問後，再研辦後續給獎(或不給獎)流程事宜。</p> |
| 採行機制後之殘餘風險值 | 2(可能性)× 1(影響程度)=2 |
| 說明 | <p><input checked="" type="checkbox"/>成效 <input type="checkbox"/>降低不可容忍風險項目實際發生比率</p> <p>一、104年度受理檢舉案件1萬1,725件，較103年度案件數9,622件，增加2,103件，增加比率為21.85%；104年度補徵稅額1億6,314萬8,507元，較103年度補徵稅額1億780萬1,068元，增加5,534萬7,439元，增加比率為51.34%，落實違章檢舉案件之調查及核定，有效遏止逃漏稅，保全稅捐。</p> <p>二、截至104年12月，財政部北區國稅局受理檢舉逾1年以上案件0件，與103年度15件相較，稽徵效能明顯提升。</p> <p>三、104年度檢舉獎金領獎函核發件數989件，較103年度808件，增加181件，增加比率為22.40%；104年度通知獎金領獎金額3,662萬1,942元，較103年度1,409萬4,469元，增加2,252萬7,473元，增加比率為159.83%，對績效提升已有顯著效果。</p> |

104 年度政府內部控制考評標準學習案例

【編號 6】

| | |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名稱 | 強化營業稅查定課徵作業 |
| 機關名稱 | 財政部中區國稅局 |
| 整體層級目標 | 維護租稅公平合理，提升稽徵效能。 |
| 作業層級目標 | 加強稽徵遏止不法逃漏。 |
| 內部控制目標 | 保障資產安全 |
| 緣起 | 營業稅查定錯誤，屢遭審計部提出審核意見，為免影響納稅義務人權益及政府稅收，爰加強運用系統勾稽，以提升查定課徵銷售額作業之正確性。 |
| 風險項目及風險情境 | 營業稅特種稅額課徵錯誤，包括查定方法錯誤影響稅收、納稅人權益及有違租稅公平。 |
| 現有控制機制 | <p>一、產製查定異常清冊，供業務單位逐案檢視並釐正後回報，再由主管科按月稽催，並抽核其辦理情形。</p> <p>二、現行稅籍管理系統建置，係以行業代號判定營業人應適用之查定方式。</p> <p>三、訂定稅籍清查計畫，以掌握營業人實際營業狀況及規模，並予以增減調整查定銷售額或核定使用統一發票。</p> |
| 採行強化內部控制機制前之殘餘風險值 | $2(\text{可能性}) \square 2(\text{影響程度}) = 4$ |
| 強化內部控制機制 | <p>一、建置街路費用等級資料庫 建置營業人查定費用標準等級評定維護作業電子檔，由系統連結電子檔查詢費用街路等級，避免費用等級適用錯誤，並提升承辦人員查定課徵作業辦理時效。</p> <p>二、強化稅籍檔異常案件清查 定期挑錄「營業人營業登記交查、稅籍檔欄位異常、查定方式異常」等清冊，由同仁清查並回報執行情形。</p> |
| 採行機制後之殘餘風險值 | $1(\text{可能性}) \times 2(\text{影響程度}) = 2$ |
| 說明 | <p><input checked="" type="checkbox"/> 成效 <input type="checkbox"/> 降低不可容忍風險項目實際發生比率</p> <p>一、減少費用等級查詢時間及稽徵成本：新增營業人查定費用標準等級評定維護電子檔資料庫連結作業，原人工查閱費用等級每件約 90 秒，以電子檔查詢約 10 秒，節省時間高達 88.89%，以每月採攤販或費用還原法查定課徵營業稅之營業人家數約 550 件為例，每件節省 80 秒，每年約可節省 147 小時。</p> <p>二、104 年度查定課徵適用方法不符件數計 6,605 件，已於 104 年 12 月 31 日全部清查釐正完竣。</p> |

104 年度政府內部控制考評標準學習案例

【編號 7】

| | |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名稱 | 推動安全認證優質企業(AEOS)認證作業 |
| 機關名稱 | 財政部關務署高雄關 |
| 整體層級目標 | 精進關務管理，提升便捷效能。 |
| 作業層級目標 | 鬆綁法令，研修不合時宜關務法規，強化關務管理與通關便捷。 |
| 內部控制目標 | 遵循法令規定 |
| 緣起 | 為建構我國優質經貿環境與世界關務組織「全球貿易安全與便捷標準架構」接軌，財政部於 99 年度訂頒「優質企業認證及管理辦法」，積極推動「優質企業認證制度」，經由海關對業者進行安全認證優質企業(以下簡稱 AEOS)，審查業者資格條件、守法度及是否合乎供應鏈之安全標準，搭配通關行政透明化，有效提升貿易安全及通關便捷，另鑒於 102 年度不肖報關業者對進出口人及海關員工傳達不正確通關訊息，爰加強推動報關業者申請 AEOS，協助其強化供應鏈安全管理及誠信守法，以落實海關風險管理及通關行政透明。 |
| 風險項目及風險情境 | 一、未能落實資格審核，延誤處理時機，影響服務品質，損及業者權益。 二、報關業者通過 AEOS 認證後卻違反風紀，損及海關形象。 |
| 現有控制機制 | 一、自 102 年 8 月施行 AEOS 線上申辦及線上審查作業，海關亦從該平臺進行審查，申辦時程可透過線上進行管控。 二、財政部關務署高雄關 AEOS 認證小組自 102 年 8 月起，每月填報內部控制作業層級自行評估表，每月檢視 AEOS 認證申辦案件辦理情形。 |
| 採行強化內部控制機制前之殘餘風險值 | 2(可能性)× 3(影響程度)=6 |
| 強化內部控制機制 | 一、落實審查符合 AEOS 認證之資格，如具債務償付能力或最近 3 年無債信不良紀錄、最近 3 年無重大違章紀錄，以及無積欠稅費及罰鍰等。 二、為杜絕及防範不良報關業者申請 AEOS，財政部關務署高雄關於 103 年 4 月間研議修正「優質企業認證及管理辦法」有關報關業申請及廢止條件，業經財政部關務署於 104 年 9 月修正頒訂「優質企業認證及管理辦法」，增訂申請安全認證優質企業之報關業者不得違反報關業設置管理辦法第 25 條第 3 款之風紀規定，防範不法情事發生。 |
| 採行機制後之殘餘風險值 | 1(可能性)× 1(影響程度)=1 |
| 說明 | <p>■成效 □降低不可容忍風險項目實際發生比率</p> <p>一、推動法令修正，強化溝通與交流 於「優質企業認證及管理辦法」增訂「低度風險業者」申請，以及安全認證優質企業報關業者之風紀規定；另於 104 年 4 月透過舉辦優質企業安全審查項目及驗證基準座談會，與業者面對面交流溝通。</p> <p>二、建構優質經貿環境與世界接軌，加速 AEO 業者通關效能</p> |

持續推廣 AEOS 制度，鼓勵廠商守法，落實風險控管機制，加速通關效能，降低查驗比率及 AEO 業者營運成本，建構我國優質經貿環境，達成「通關便捷、安全把關」，提升我國整體競爭力。

三、提高廉政效益

透過企業誠信倫理宣傳及 AEO 認證制度，強化業者反貪觀念，杜絕不肖業者及貪瀆關員不法情事，提高關務廉政效益。

四、與業者建立夥伴關係

協助業者強化供應鏈安全管理、誠信守法及自主管理，使具備完善供應鏈安全措施之 AEOS 廠商，與海關形成夥伴關係，建立全球物流供應鏈安全與貿易便捷化的新思維，共同打擊不法與恐怖份子。

五、有效杜絕不良報關業申請 AEOS，防範不法情事發生

(一)104 年度財政部關務署高雄關認證 12 家報關業申請 AEOS 案件，皆無違反報關業設置管理辦法第 25 條第 3 款之風紀規定，前 1 年錯單率亦無超過 3‰；另截至 104 年底，財政部關務署高雄關之 24 家 AEOS 報關業亦無違反風紀規定，前 1 年錯單率亦無超過 3‰，顯示財政部關務署高雄關強化內部控制機制，有效杜絕不良報關業申請 AEOS。

(二)104 年度財政部關務署高雄關無錯單率之 AEOS 報關業者計 8 家，較 103 年度 3 家，無錯單率業者家數提升 1.67 倍，顯示認證制度有效提升報關業守法度。

(三)104 年度財政部關務署高雄關 AEOS 報關業無因違反風紀規定而廢止 AEOS 資格案例。

104 年度政府內部控制考評標竿學習案例

【編號 8】

| | |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名稱 | 加速處理抵繳稅款實物作業 |
| 機關名稱 | 財政部國有財產署 |
| 整體層級目標 | 加強財產管理運用，永續經營增裕庫收。 |
| 作業層級目標 | 加強財產管理及處分。 |
| 內部控制目標 | 保障資產安全 |
| 緣起 | <p>一、依遺產及贈與稅法規定，應納稅額在 30 萬元以上，納稅義務人確有困難而不能一次繳納現金時，得以實物抵繳，另若經主管稽徵機關核准抵繳遺產稅、贈與稅及其他欠稅之實物，應移由財政部國有財產署依國有財產法（以下簡稱國產法）等相關規定管理處分。</p> <p>二、財政部國有財產署接管抵稅實物包括土地、房屋、上市上櫃股票及未上市（櫃）公司股票等，為加強處理抵稅實物，財政部於 100 年 1 月 5 日核定「財政部國有財產署經管抵繳稅款實物加速處分計畫」（以下簡稱加速處分計畫）及財政部國有財產署於 101 年 11 月 14 日訂定「財政部國有財產署經管抵稅國有不動產加速處理措施」（以下簡稱加速處理措施），惟處理仍稍緩慢，亟需提升抵稅實物處理效率，俾加速清理待納庫款。</p> |
| 風險項目及風險情境 | 財政部國有財產署接管抵稅實物以土地為大宗，其中屬公共設施用地者，地方政府均以財政欠佳為由不願辦理有償撥用，影響國庫資金調度運用；抵稅房地常屬區位條件不佳，或接管前已遭占用，另抵稅未上市（櫃）公司體質欠佳，其股票難以變賣，均導致鉅額待納庫款久懸帳上，無法清理繳庫，影響財政稅收，且可能發生登上全國新聞負面報導風險，影響機關形象。 |
| 現有控制機制 | <p>一、財政部核定之加速處分計畫</p> <p>（一）公共設施用地：加強通知地方政府儘速辦理撥用。</p> <p>（二）非公共設施用地</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 加強標售每月挑選 10 宗以上較易標脫之抵稅土地。 2. 通知占用人儘速檢證辦理承租（購）抵稅房地。 <p>（三）未上市（櫃）公司股票、股份及權利：每 2 個月辦理 1 次以上之公開標售。</p> <p>二、財政部國有財產署訂定之加速處理措施</p> <p>（一）公共設施用地：倘地方政府財政困難無法一次繳付價款，得以分期繳付或以抵稅實物處理收入應分解至其公庫之價款扣抵等方式辦理。</p> <p>（二）非屬公共設施不動產</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 標售每月優先選列可建築及民眾申請之標售用地，或指派專人列管儘速列標。 2. 積極通知占用人依法申請承租及承購。 <p>（三）位於都市計畫住宅區、商業區、工業區及非都市土地編定為甲、乙、丙及丁種建築用地，接管即儘速辦理勘查。</p> |
| 採行強化內部控制機制前之 | 2(可能性)× 2(影響程度)=4 |

| | |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 殘餘風險值 | |
| 強化內部控制 機制 | <p>一、研議抵稅實物處理方案 財政部自 103 年 4 月 30 日起，邀集相關機關就抵稅土地及未上市（櫃）公司有價證券之處理研議可行處理方案。</p> <p>二、設置抵稅專案小組 訂定「財政部國有財產署處理抵稅實物專案小組設置要點」，定期召開會議督導進度、提出建議及監督協調。</p> <p>三、建立定期督導機制 將各分署、辦事處每季處理抵稅實物情形納入實施國有非公用財產抵稅業務實地檢核項目。</p> <p>四、修正加速處理措施 (一)公共設施用地短期內無開闢需要，可規劃活化利用。 (二)非屬公共設施不動產，承租人符合國產法相關規定得辦理出售者，通知承租人儘速檢證申請承購。 (三)國有持分土地專案讓售案件，申購人逾期未繳款而註銷，經確認無影響計價事由等，得逕依原讓售價格辦理。 (四)非屬公共設施之國私共有不動產，如共有人無承購意願，得採協議分割、調解等方式處理。 (五)容許建築使用之特定專用區及使用地，接管後應移送勘查單位辦理勘查，以利抵稅不動產之後續處理。</p> <p>五、跨案沖抵待納庫款 同一被繼承人有多筆遺產稅抵繳案件，如抵繳實物變賣價額超過原抵繳稅額，得沖抵同一或其他抵繳案號未上市（櫃）公司資產淨值為零（負值）或無法重估淨值股票待納庫款。</p> <p>六、抵稅公設地納入容積移轉送出基地範疇 財政部建議內政部修正「都市計畫容積移轉實施辦法」第 6 條規定，將國有抵稅公共設施用地納入容積移轉送出基地範疇，增加地方政府取得公共設施用地途徑，刻由內政部研修中。</p> <p>七、建置標售資料庫 各分署依抵稅不動產性質分類建置備供標售資料庫，並訂定處理目標及期程，就得立即辦理標售、開發之抵稅土地加強處理，視執行情形滾動修正資料庫，提高標脫率。</p> <p>八、委外辦理標售股票 未上市（櫃）公司股票委託適當機構增加列標次數及加強行銷。</p> <p>九、定期舉辦教育訓練 每年度定期舉辦教育訓練，加強宣導及同仁間交流分享。</p> |
| 採行機制後之 殘餘風險值 | 2(可能性)× 1(影響程度)=2 |
| 說明 | <p>■成效 □降低不可容忍風險項目實際發生比率</p> <p>一、104 年度處理抵稅實物抵繳金額計 44 億 4,563 萬元，較 103 年度 18 億 8,130 萬元，增加比率為 136%。</p> <p>二、104 年度委外辦理標售抵稅未上市（櫃）公司股票總價 3 億 8,853 萬餘元，較 103 年度 1 億 6,676 萬元，增加比率為 132%。</p> |

104 年度政府內部控制考評標準學習案例

【編號 9】

| | |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名稱 | 使用補償金債權追收作業 |
| 機關名稱 | 財政部國有財產署 |
| 整體層級目標 | 加強財產管理運用，永續經營增裕庫收。 |
| 作業層級目標 | 加強財產管理及處分。 |
| 內部控制目標 | 保障資產安全 |
| 緣起 | 財政部國有財產署經管被占用國有非公用不動產，如占用人未依規定繳納使用補償金，財政部國有財產署各分署應積極追收，避免喪失債權可能受償機會，及增加債務人脫產之風險。另經財政部國有財產署各分署聲請簽發支付命令或訴請法院判決返還不當得利情形持續增加，為健全各分署使用補償金債權追收制度，財政部國有財產署除訂定「使用補償金應收歲入款及債權憑證管理注意事項」規定外，亦配合作業需要建置「應收歲入款及債權憑證管理系統」，推廣委外追收金錢債權作法，及建立督導考核機制。 |
| 風險項目及風險情境 | 財政部國有財產署經管之國有非公用不動產，一經查明有遭占用情形，即應依民法第 179 條要求返還不當得利規定，追收使用補償金，如無法儘速追收，除未符社會公平正義，引發民眾抱怨外，將使該使用補償金債權有逾期之虞。 |
| 現有控制機制 | <p>一、訂定「使用補償金應收歲入款及債權憑證管理注意事項」，規範應收歲入款之列帳、追收及註銷；債權憑證之管理、追償及註銷；應收歲入款及債權憑證註銷案件辦理期程等其他應注意事項。</p> <p>二、建置「應收歲入款及債權憑證管理系統」，逐案列管辦理情形。</p> <p>三、推廣金錢債權委外追收、委外聲請核發支付命令等作業方式，由分署依業務需求訂定開口契約，加強使用補償金催收作業。</p> <p>四、每年定期赴分署實施國有非公用財產業務實地檢核，抽查分署實務作業狀況及執行情形，檢核是否確實依規定辦理應收歲入款之列帳、追收、註銷、債權憑證管理及有無逐案登錄「應收歲入款及債權憑證管理系統」列管。</p> |
| 採行強化內部控制機制前之殘餘風險值 | $2(\text{可能性}) \times 1(\text{影響程度}) = 2$ |
| 強化內部控制機制 | <p>一、全面啟動追收補償金 由各分署訂定「被占用且尚無使用補償金列管號之國有非公用土地分期分區執行計畫」，清查經管被占用但未追收使用補償金之土地，採分期分區方式進行追收，依計畫期程及目標追收使用補償金，並將執行成果提報財政部國有財產署業務會報。</p> <p>二、舉辦訓練增加執行力 將委外追收金錢債權及應收歲入款系統操作納入教育訓</p> |

| | |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>練課程，俾使承辦同仁掌握工作要領，提升專業知能。</p> <p>三、業務檢核掌握落實度 將使用補償金追收及帳列應收歲入款作業納入財政部國有財產署管理業務檢核項目，實地抽檢分署、辦事處執行狀況，提出具體改進建議。</p> <p>四、管控應收款執行情形 依「使用補償金應收歲入款及債權憑證管理注意事項」規定，就各分署陳報應收歲入款帳列情形、各年度應收歲入款實收數，予以管控及督促各分署積極催收執行，並就已取得債權憑證等情形循序報請審計部註銷應收歲入款，落實帳務管理。</p> |
| 採行機制後之殘餘風險值 | 2(可能性)× 1(影響程度)=2 |
| 說明 | <p><input checked="" type="checkbox"/>成效 <input type="checkbox"/>降低不可容忍風險項目實際發生比率</p> <p>一、104 年度執行使用補償金帳列應收歲入款高達 5,669 萬 2,370 元，較 103 年度 1,508 萬 6,894 元，增加比率為 375 %。</p> <p>二、中區及南區分署試辦委外追收金錢債權，104 年度中區及南區分署計支出 175 萬 7,400 元經費，收取並實現 1,323 萬 7,962 元使用補償金債權，較 103 年度支出 149 萬 260 元，收取並實現 1,092 萬 6,652 元使用補償金債權。</p> <p>三、104 年度清查被占用且尚無使用補償金列管號之國有非公用土地，並通知占用人繳交使用補償金者，計 1 萬 4,549 筆。</p> |

104 年度政府內部控制考評標準學習案例

【編號 10】

| | |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名稱 | 防範受刑人脫逃事件處理作業 |
| 機關名稱 | 法務部矯正署高雄監獄 |
| 整體層級目標 | 加強戒護管理，穩定囚情，防範事故發生。 |
| 作業層級目標 | 戒護管理(包括定期舉行防火、防逃防暴、防震等各項應變演習、加強安全設施及保養檢查)。 |
| 內部控制目標 | 實現施政效能 |
| 緣起 | 因應 104 年 2 月 11 日法務部矯正署高雄監獄發生 6 名受刑人利用看診暴力脫逃未遂事件，爰強化相關內部控制作業。 |
| 風險項目及風險情境 | 執勤人員疏於戒護、相關人員未依規定處事，裡應外合通風報信及移監期間藉事脫離等，若不為適當處理，損及機關形象。 |
| 現有控制機制 | <p>一、各單位是否確實掌握受刑人數，行為舉止異樣應立即通報，進行調查，防範藉機脫逃。</p> <p>二、車檢站及側門是否全面關閉進行人車控管。</p> <p>三、機關首長視脫逃狀況決定是否進入緊急狀態，捕獲脫逃者立即移送地檢署依法偵辦。</p> <p>四、加強戒護安全應變演練。</p> |
| 採行強化內部控制機制前之殘餘風險值 | 2(可能性)× 2(影響程度)=4 |
| 強化跨機關(構)、單位整合機制 | <p>一、看診區成立候診室，並改為單一出入口及重新規劃空間，將候診人員集中掌控，以及加裝一道電子控制鎖由中央台控制啟閉，加強械彈管制及強化全監戒護安全設施等。</p> <p>二、結合地方政府警察局簽訂安全維護警力支援協定書，協助配合年度應變演習演練，增設車檢站警民連線，以及結合社會資源辦理收容人及職員身心輔導，與高雄市政府勞工局、財團法人臺灣更生保護會高雄分會及大發工業區於監內辦理每年 2 次就業媒合。</p> |
| 採行機制後之殘餘風險值 | 2(可能性)× 2(影響程度)=4 |
| 說明 | <p><input type="checkbox"/>成效 <input checked="" type="checkbox"/>降低不可容忍風險項目實際發生比率</p> <p>一、為促進收容人更生就業，降低其再犯率，法務部矯正署高雄監獄結合高雄市政府勞工局訓練就業中心、財團法人臺灣更生保護會高雄分會等機關團體，辦理收容人就業博覽會 2 次媒合成功率分別為 71.1%及 68.3%。</p> <p>二、104 年度辦理大型教化活動 29 場次。</p> <p>三、開辦相關技能班別順利考取證照及格率 97.32%；短期技訓美濃紙傘班 1 期、男裝班 2 期、烘焙班 2 期、中餐班 2 期及木工班 1 期等。</p> <p>四、採行該作業後，104 年度尚未發生受刑人脫逃事件。</p> |

104 年度政府內部控制考評標竿學習案例

【編號 11】

| | |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名稱 | 精進外銷水產品特約檢驗業務 |
| 機關名稱 | 經濟部標準檢驗局 |
| 整體層級目標 | 建立符合國際規範之實驗室、國家標準、度量衡制度、產品驗證制度及管理系統驗證制度，藉以提升國家競爭力，保障消費者權益。 |
| 作業層級目標 | 檢驗優質及商品安全。 |
| 內部控制目標 | 實現施政效能 |
| 緣起 | 鑒於 102 年間俄羅斯對我國捕獲秋刀魚儲存方式不符俄國及世界貿易組織(WTO)之食品安全檢驗與動植物防疫檢疫措施等相關規定，故禁止我國秋刀魚輸銷該國；另各輸入國對水產品衛生安全日趨嚴格且作業模式迥異，易造成執行混淆或失誤；復因水產品出口檢驗案件逐年增加，使檢驗人力益形見絀，影響檢驗時程，致外界頻要求簡化核發衛生證明作業及縮短發證時間。爰此，經濟部標準檢驗局分別就制度面、法規面、執行面及產業需求徹底檢討，於 103 年 8 月規劃公告「外銷水產品特約檢驗制度」，確保相關規定落實執行，以提升水產品檢驗業務之行政效能，符合業者期待及強化我國國際形象。 |
| 風險項目及風險情境 | 外銷水產品特約檢驗業務法制面未臻完善致檢驗員未能確實依規定落實取樣檢驗，影響檢驗結果，而損及機關形象及我國經濟產值。 |
| 現有控制機制 | 一、依據「輸出水產加工品衛生證明作業要點」、「核發輸出水產加工品實施危害分析重要管制點(HACCP)系統證明作業要點」及「歐輸盟漁產品管理作業要點」等規定核發相關外銷證明文件。 二、檢驗及發證：依不同衛生證明類別，採不同之檢驗及發證方式；除輸入國有特別要求，由經濟部標準檢驗局同仁依據我國食品衛生標準規定之檢驗項目，自行取樣檢驗；赴廠進行水產品官能檢查及取樣時，取足夠數量之樣品查核及檢驗；檢驗完成後，依據檢驗結果及各輸入國或我國衛生標準，進行審查及開立證明。 |
| 採行強化內部控制機制前之殘餘風險值 | 2(可能性)× 2(影響程度)=4 |
| 強化內部控制機制 | 一、因應各輸入國規定及產業需求，研(修)相關法規 原依「商品特約檢驗辦法」辦理外銷水產品檢驗業務，難以全面處理各樣態案件，爰全面檢討現行法規，制訂「外銷水產品特約檢驗辦法」、「核發水產品特約檢驗證書作業要點」及「經濟部標準檢驗局外銷水產品登錄試驗室注意事項」等相關法規。 二、逐步訂定核發各國衛生證明之標準作業程序 考量各輸入國相關查驗規定不盡相同，於執行作業時，易導致混淆或失誤，爰逐一訂定如「輸俄羅斯水產品衛生管理及核發衛生證明作業程序」及「輸歐盟水產品衛生管理及核發衛 |

| | |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>生證明作業程序」等符合各輸入國規定之相關作業程序。</p> <p>三、訂定受理特約檢驗申請核發 HACCP 證明之作業檢核表單 受理特約檢驗申請案，逐案檢視其文件資料與執行過程之符合性，確保依規定核發符合 HACCP 產品證明。</p> <p>四、建置共通性風險抽批制度 逐批查驗者，經連續三批次查驗符合規定，改採每批 50% 機率抽批查驗，未抽中者採書面核放；採 50% 機率抽批查驗者，經連續三批次查驗符合規定，改採 20% 機率抽批查驗，未抽中者採 10% 機率抽批查驗；並設計部分人工、部分電腦輔助之抽批作法，降低人為錯誤之可能性。</p> <p>五、建立登錄試驗室制度 結合民間試驗室之充沛檢驗資源，提升檢驗效率及品質，縮短發證時間；並辦理登錄試驗室業務年度稽核計畫，確保試驗室落實樣品檢驗業務。</p> <p>六、依輸入國規定訂定檢驗項目及設計檢驗套組 針對抽中需檢驗之案件是否依輸入國相關規定及產品特性指定檢驗項目及選擇經濟部標準檢驗局登錄試驗室，設計各輸入國檢驗套組及登錄試驗室選擇順序，於抽中時供同仁遵循。</p> <p>七、加強教育訓練 配合水產品相關法規之修訂，為確保業務同仁熟稔相關規定及提升業者對法規的瞭解，有效執行業務及案件辦理時效符合業者要求。</p> <p>八、落實追蹤管考機制 不定期蒐集業務執行進度，並針對異常案件進行追蹤檢討；辦理外銷水產品特約檢驗業務之年度查核，確保執行單位依相關規定辦理檢驗業務。</p> |
| 採行機制後之殘餘風險值 | 1(可能性)× 1(影響程度)=1 |
| 說明 | <p><input checked="" type="checkbox"/>成效 <input type="checkbox"/>降低不可容忍風險項目實際發生比率</p> <p>一、俄羅斯宣布於 104 年 12 月 7 日解除我國秋刀魚輸銷禁令，預估每年可輸銷俄羅斯秋刀魚約 2,000 噸，產值約新臺幣 3,049 萬元，而輸出各國之總數量可達 1 萬 2,000 噸，產值約新臺幣 1 億 4,000 萬元。</p> <p>二、於 104 年 6 月 1 日起成為亞洲第 4 個採用歐盟電子發證系統之國家。</p> <p>三、為解決水產品特約檢驗所遭遇之問題，致力「外銷水產品特約檢驗之研究」，建立外銷水產品特約檢驗制度，該項研究計畫於 104 年度獲得經濟部「政策專題研究」優等獎。</p> <p>四、簡化檢驗制度，縮短檢驗時間，書面審查及查核案件占整體案件數之比率由 50% 增加至超過 65%，案件平均辦理時間由 102 年度之 9.5 天降至 104 年度之 5.5 天。</p> |

104 年度政府內部控制考評標準學習案例

【編號 12】

| | |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名稱 | 花蓮港船舶與港埠設施反暴力恐怖攻擊應變作為 |
| 機關名稱 | 臺灣港務股份有限公司 |
| 整體層級目標 | 強化港區安全防護，確保港口持續營運。 |
| 作業層級目標 | 訂定港口保全計畫，提供船舶航行安全的港灣設施。 |
| 內部控制目標 | 實現施政效能 |
| 緣起 | 為避免港口、船舶及其它港埠設施成為恐怖攻擊目標，維護港埠船舶、人員、貨物、貨物運輸單元及港埠設施安全，爰建立一套確保本港自身及港內之船舶、人員、貨物、貨物運輸單元和港埠設施免受保全事件威脅及危害之保護性措施，以有效降低威脅及危害所造成之衝擊或傷害之應變措施之整合性機制。 |
| 風險項目及風險情境 | 因港埠設施損壞，無法進行裝卸業務，致營運量減少等財物損失，損及公司形象。 |
| 現有控制機制 | 訂定花蓮港船舶與港埠設施反暴力恐怖攻擊應變執行計畫及花蓮港內港、外港港口設施保全計畫，以及定期辦理相關教育訓練、演練及演習。 |
| 採行強化內部控制機制前之殘餘風險值 | 2(可能性)× 2(影響程度)=4 |
| 強化跨機關(構)、單位整合機制 | <p>一、建立重大災害的防救體系 平時保全組織及運作分工模擬演練，通報體系及緊急應變小組分工。</p> <p>二、災害緊急應變作為 依通報體系及緊急應變小組任務編組分工啟動應變作為，發揮協調聯絡、安全管制、災害識別、人員救護及後勤支援等應變措施，統合港區及地區內救災資源，務期於最短時間內將災害減至最低並設法先行恢復商港正常運作。</p> <p>三、災後復原措施 災後復原整備、港灣緊急修復及二次災害防止措施。</p> |
| 採行機制後之殘餘風險值 | 1(可能性)× 1(影響程度)=1 |
| 說明 | <p><input checked="" type="checkbox"/>成效 <input type="checkbox"/>降低不可容忍風險項目實際發生比率</p> <p>採滾動式檢視花蓮港船舶與港埠設施反暴力恐怖攻擊應變執行計畫及花蓮港內港、外港港口設施保全計畫，維護港埠正常運作及船舶、人員、設施之安全，如有恐怖分子破壞事件亦可迅速反應以避免衝擊延伸，另每年辦理反恐教育訓練、培養專業保全人員及港口辦理演習，每季辦理保全模擬演練，透過例行性的演練訓練強化該港災害發生應變能力。</p> |

104 年度政府內部控制考評標準學習案例

【編號 13】

| | |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名稱 | 境外移入登革熱造成本土流行應變作為 |
| 機關名稱 | 衛生福利部疾病管制署 |
| 整體層級目標 | 推動各項傳染病防治計畫，有效落實防疫推動。 |
| 作業層級目標 | 強化登革熱防治策略，降低境外移入登革熱造成本土流行之風險。 |
| 內部控制目標 | 實現施政效能 |
| 緣起 | 近年登革熱發生不同規模的流行疫情，若能做好流行疫情風險管控，於境外移入病例發生時即時採取有效防治策略，可避免大規模疫情發生並節約醫療支出，爰設計該作為。 |
| 風險項目及風險情境 | <p>一、由於全球化與氣候變遷，東南亞等鄰近國家之登革熱疫情較往年嚴峻，加以國際間交通便利，民眾因探親、經商及旅遊等活動與其交流密切，增加登革病毒入侵之風險。</p> <p>二、部分登革熱感染者無特異症狀，或是症狀輕微，但其在病毒血症期如受病媒蚊叮咬，也可能將病毒經由蚊子傳染給他人，對國人健康造成威脅。</p> <p>三、國內外疫情監測資料顯示，登革熱病例數大幅增加及流行地區擴增已是全球流行之趨勢，未來大規模流行發生頻率將增加，重症與死亡個案發生之風險亦可能攀升。</p> |
| 現有控制機制 | <p>一、加強病例與病媒監測，包括密切監測登革熱國內外疫情、辦理國際港埠入境旅客體溫篩檢、病毒分型及基因序列比對，瞭解當年度登革病毒與其他流行國家之相關性，以及發給通報醫師獎金。</p> <p>二、民眾衛教與社區動員，落實孳生源清除，包括推動社區動員加強宣導容器減量及孳生源清除，並於高風險縣市推動校園容器減量；衛教民眾登革熱預防方法及登革熱重症警示徵象與危險因子，提醒民眾注意，並請民眾做好預防措施；依據國際疫情監測結果，適時發布新聞，提醒前往登革熱流行地區民眾提高警覺，做好防蚊措施；地方政府加強社區中孳生源之查核，建立重大病媒蚊孳生源通報列管機制，並落實公權力執行，以促使民眾養成主動清除孳生源之習慣。</p> <p>三、辦理專業人員訓練，提升臨床診療品質，包括辦理臨床醫師之登革熱診斷及治療教育訓練；研訂「登革熱臨床症狀、診斷與治療」手冊；適時發布致醫界通函，以提醒第一線醫師通報警覺。</p> |
| 採行強化內部控制機制前之殘餘風險值 | $2(\text{可能性}) \times 3(\text{影響程度}) = 6$ |
| 強化內部控制機制 | <p>一、因應 104 年度大規模流行疫情，成立登革熱中央流行疫情指揮中心及前進指揮所</p> <p>(一) 因應登革熱流行疫情，行政院於 104 年 9 月 15 日成立登革熱中央流行疫情指揮中心，每週召開工作會議，整合中央與地方防疫資源、統籌、協調與督導登革熱防治政</p> |

| | |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>策相關事務，迅速作為，以解除登革熱流行之危機。</p> <p>(二)為利掌握第一線疫情，與地方政府共同指揮作戰，於南臺灣成立前進指揮所。</p> <p>(三)依據世界衛生組織(WHO)指引建議之病患分類(Group A/B/C)進行病患分流，加強對醫療院所宣導，紓解醫學中心急診壅塞情形。並成立醫療諮詢團，提供臨床診療諮詢。</p> <p>(四)成立孳清顧問團，派員輪流進駐前進指揮所，擔任孳生源清除工作種子教師，輔導鄰里長進行家戶內外孳生源清除工作。</p> <p>二、整合流行病學、病媒防治及臨床醫療之跨領域專家，研發有效防治新技術，以因應未來大規模流行可能經常發生之防治挑戰，如成立登革熱防治研究中心等。</p> <p>三、為強化病例監測，開發「登革熱病例群聚地圖」，結合登革熱個案數、時間及地理資訊地圖(GIS)等內容，導入大數據分析及視覺化效果，進行資料再加值功能，俾利衛生單位運用於登革熱防治成效評估，對於提升防治效能，有極大之助益。</p> <p>四、於衛生福利部疾病管制署網站設立「登革熱防治專區」，提供民眾即時及重要資訊，並開發懶人包、多國語言登革熱衛教短片等宣導素材，透過多元管道，包括行政院公益託播的電視、廣播、跑馬燈，以及該署 1922 防疫達人臉書與 Youtube 等宣導。同時提供 24 小時免付費之 1922 防疫專線，供民眾及各界諮詢。</p> |
| 採行機制後之殘餘風險值 | 1(可能性)×3(影響程度)=3 |
| 說明 | <p><input checked="" type="checkbox"/>成效 <input type="checkbox"/>降低不可容忍風險項目實際發生比率</p> <p>104 年度登革熱流行疫情，除既有防治策略外，因應疫情成立中央流行疫情指揮中心，採行之各項作為已有具體成效，整體疫情於指揮中心成立之次週反轉。104 年 12 月整體防疫工作重點已由緊急防治應變進入中長程防治策略規劃階段，指揮中心於 105 年 1 月 11 日奉准解散。</p> |

104 年度政府內部控制考評標竿學習案例

【編號 14】

| | |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名稱 | 行政訴訟之因應機制 |
| 機關名稱 | 科技部中部科學工業園區管理局 |
| 整體層級目標 | 建構永續經營與優質投資環境。 |
| 作業層級目標 | 一、落實高標準的環境保護措施，確保園區永續發展。 二、加速園區之擴建、建構完善的軟硬體設施。 |
| 內部控制目標 | 實現施政效能 |
| 緣起 | 科技部中部科學工業園區管理局面對中科三期七星園區環評行政訴訟案，積極與地方鄉親溝通，逐步建立互信基礎，終於化解成見順利和解，園區廠商得以安心在園區營運，穩固我國投資環境及廠商之投資信心。 |
| 風險項目及風險情境 | 中科三期七星園區於 95 年度通過環評審查，歷經 8 年之行政訴訟歷程，引起社會極大關注，廠商進駐園區設廠，若環評審查結論遭行政法院撤銷，恐影響已進駐廠商之營運，並產生數百億元之重大損失，同時產業發展受阻，將嚴重影響國家經濟發展競爭力及國際形象，其總體經濟損失恐難以計數。 |
| 現有控制機制 | <p>一、判斷與通知 依據訴願或公民告知函，瞭解訴訟聲明及爭點，初步判斷爭議性案件是否遭逢訴訟風險及原因，並向上呈報，進行風險登錄管控及影響評估，並呈報科技部進行風險監督，同時預警知會廠商因應。</p> <p>二、委任專業律師、建立訴訟策略溝通平台，適時預警風險 接獲法院起訴狀後，進入行政訴訟階段，委任專業律師進行訴訟辯護，並邀集相關機關、園區廠商及律師團隊建立溝通平台，研商訴訟策略。配合法院審理進度向科技部預警訴訟風險及預擬因應措施。</p> <p>三、一審敗訴因應 通報科技部邀集有關機關、園區廠商及律師團隊召開緊急研商會議，瞭解判決書內容意旨，並評估可能影響及風險，依限提起抗告或提起上訴，抗告或上訴期間，依案件性質研議重啟程序或研議適法之處分等相關法律意見評估。</p> <p>四、二審敗訴因應 若二審仍敗訴，立即通報科技部召開緊急研商會議，評估行政處分遭撤銷確定之影響，並依判決主文及理由研擬對應措施，展開重啟環評程序或重為適法之處分，並進行損害控管。另基於信賴保護原則，確保園區廠商合法權益。</p> |
| 採行強化內部控制機制前之殘餘風險值 | $2(\text{可能性}) \times 3(\text{影響程度}) = 6$ |
| 強化內部控制機制 | <p>一、跨部會整合法律及訴訟資訊，建立內部溝通及策略平台 科技部中部科學工業園區管理局與有關機關、園區廠商及律師團隊，針對訴訟案之訴訟策略，召開不定期研商會議，並保持密切聯繫及溝通，各單位共同努力，以求取最大勝訴可能性；訴訟審理之開庭通知同步提供園區廠商知悉；重大風險影</p> |

| | |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>響，呈報行政院整合部會資源，評估法律層面對於環評行政處分遭撤銷之各種影響，研商後續因應措施，進行影響控管。</p> <p>二、強化外部之在地溝通，建立政府及民眾之互信機制，爭取訴訟和解</p> <p>科技部中部科學工業園區管理局積極與地方鄉親溝通，瞭解在地心聲，盡力化解各種對立與矛盾，並強化資訊公開作為，讓民眾瞭解園區友善措施及環境監測數據，民眾實際感受園區之各種努力與敦親睦鄰措施，終於逐漸建立互信基礎，創造和解之可能性與契機。</p> |
| 採行機制後之殘餘風險值 | 2(可能性)× 3(影響程度)=6 |
| 說明 | <p><input checked="" type="checkbox"/>成效 <input type="checkbox"/>降低不可容忍風險項目實際發生比率</p> <p>一、中科三期七星園區環評行政訴訟案於103年8月8日達成和解，這是國內經濟發展及環保意識日趨嚴重對立的情形之下，相關當事人捐棄成見共創雙贏的先例，為解決國內重大開發案環境爭議事件開創出一條出路，化解社會紛爭，並兼顧環保及經濟之衡平發展。</p> <p>二、中科三期七星園區環評行政訴訟案達成和解先例後，中科四期二林園區亦透過強化內部控制機制之執行成效，順利於104年5月27日達成和解。</p> |

104 年度政府內部控制考評標竿學習案例

【編號 15】

| | |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名稱 | 強化榮民眷服務照顧作業、防制榮民發生意外事件 |
| 機關名稱 | 國軍退除役官兵輔導委員會宜蘭縣榮民服務處 |
| 整體層級目標 | 深化地區榮民服務照顧，維護榮民權益及尊嚴。 |
| 作業層級目標 | 落實榮民服務訪查作業。 |
| 內部控制目標 | 實現施政效能 |
| 緣起 | 資深榮民是社會特殊的族群，早年為國奉獻的戰士現均已屆風燭殘年、耆耆老矣，生活亟需政府介入與扶持；由於資深榮民早年因戰亂的不幸經驗，致生防衛心態而離群索居，近年來，不斷傳出單身獨居榮民在宅亡故多日而無人發現等意外事件，爰強化相關機制。 |
| 風險項目及風險情境 | 未能落實訪視服務，致榮民發生意外事件，造成國人對政府輔導與照顧榮民未臻確實，復經媒體擴大渲染或扭曲，造成民眾極度不諒解，使政府服務形象遭受鉅大的負面衝擊。 |
| 現有控制機制 | <p>一、排定志工訪視，並對有成見之榮民進行柔性勸導，增加關懷訪視密度，減少意外事件發生。</p> <p>二、首長與所有員工充份溝通，確認並瞭解落實訪視。</p> <p>三、結合社區各類資源，以及協調衛生所、社會局及婦女會執行交叉訪視。</p> <p>四、運用各項座談及會議機會，與縣內公私部門分享經驗建構學習模式，並建立訪視支援平台，拓展訪視服務的廣度。</p> <p>五、聯繫宜蘭縣各退伍軍人社團，發動社團成員協助榮民眷服務照顧與訪視。</p> |
| 採行強化內部控制機制前之殘餘風險值 | $2(\text{可能性}) \times 2(\text{影響程度}) = 4$ |
| 強化內部控制機制 | <p>一、強化法制嚴謹訪視作業 訂有「服務照顧年長榮民與服務資源整合作業實施規定」及「榮民（眷）自殺防治及處理要點」等規定嚴謹訪視作業。</p> <p>二、運用資訊系統管制訪視能量 運用國軍退除役官兵輔導委員會開發之「榮民及榮眷訪視服務系統」，設定排訂與管制訪視能量、次數、間隔、開案與問題處理，以有限人力發揮最大的效能。</p> <p>三、每月評估特殊榮民個案安全狀況 每週定期檢討訪視榮民時之反饋狀況，若經評估為高風險人員或家庭應即列入特需照顧或較需照顧對象訪視。</p> <p>四、排定志工人員協助問安 國軍退除役官兵輔導委員會宜蘭縣榮民服務處編成榮欣志工隊，依對象需求類別排定志工家庭關懷，並隨時反映與掌握個案身體安全狀況。</p> <p>五、轉介縣市政府社政及衛生機構 針對志工或服務人員反映，國軍退除役官兵輔導委員會宜蘭縣榮民服務處透過地區整合平台，依榮民需求轉介相關機構或單位，使榮民服務與照顧能無縫接軌。</p> |

| | |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>六、建構整合平台與學習模式 積極與社區非營利組織保持密切聯繫，建構公私合作夥伴關係，將相關社區資源流入照顧榮民(眷)事務；另與縣內相關單位交流與分享，進行問題研討與交換，強化學習模式與服務廣度。</p> |
| 採行機制後之殘餘風險值 | 2(可能性)× 1(影響程度)=2 |
| 說明 | <p><input checked="" type="checkbox"/>成效 <input type="checkbox"/>降低不可容忍風險項目實際發生比率</p> <p>一、104 年度單身獨居榮民在宅亡故，均能於三日內發現並妥處善後，未引發媒體不實或誇大之報導。</p> <p>二、單身獨居榮民發生意外事件當下，榮欣志工均能即時發現與反映，並動員社區資源協處，迅速、有效解決榮民生命安全。</p> <p>三、104 年度運用社區資源提供榮民(眷)服務照顧及扶持措施，例如主動聯繫美國「好心人慈善基金會」非營利組織提供清寒獨居榮民(眷)104 年春節慰助金；為使地區清寒榮民(眷)歡度節慶，主動申請社會救助糧，104 年春節、端午節及中秋節發放 466 戶，計 2,330 公斤白米；與宜蘭縣政府共同完成獨居老人資源盤點調查，將需照顧對象轉介至地區各鄉、鎮及市公所列入關懷服務對象綿密訪視等。</p> |

104 年度政府內部控制考評標準學習案例

【編號 16】

| | |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名稱 | 防範意外事件發生，保障榮民安全 |
| 機關名稱 | 國軍退除役官兵輔導委員會中彰榮譽國民之家 |
| 整體層級目標 | 加強設施設備及安全維護，保障榮民安全。 |
| 作業層級目標 | 防範意外事件保障榮民安全。 |
| 內部控制目標 | 實現施政效能 |
| 緣起 | 國軍退除役官兵輔導委員會中彰榮譽國民之家安養之榮民日趨高齡，近年尤因大腦認知及肢體功能退化致衍生意外，屢見不鮮，故強化相關機制，以保障榮民生命安全。 |
| 風險項目及風險情境 | 無積極防範措施及有效作為，影響住民安全；未能及時掌握榮民意外事故及有效協處，致應變不及使事態擴大，重創機關形象。 |
| 現有控制機制 | <p>一、經訪談及評估符合行為偏差、久病不癒、精神異常、個性頑劣、嗜酒好賭、孤癖自閉、個性開朗突變沉默寡言及曾有因案判刑之紀錄者，或經醫療體系評量篩檢精神狀態異常及有自裁傾向者，均列入個案輔導對象。</p> <p>二、家區或榮舍有易造成傷害意外之設施及器物，均及時檢討改善，並加強防跌、摔倒等相關措施。</p> <p>三、貫徹全體員工認養住民及訪談作法，主動發掘生活、體能及情緒方面所反映之癥候，彙整追蹤管制，並妥採個別化輔導措施，以防範未然。</p> <p>四、每月針對開個案對象召開跨專業整合性會議研討，由國軍退除役官兵輔導委員會中彰榮譽國民之家主任（副主任）主持，透過社工、醫護及照顧服務人員等三大系統，檢討個案輔導作為及研議處遇目標與精進措施。</p> |
| 採行強化內部控制機制前之殘餘風險值 | 3(可能性)× 3(影響程度)=9 |
| 強化內部控制機制 | <p>一、建立高危險因子人員名冊 為杜絕住民意外發生之風險，採「分級管理、有效輔導」之積極作為，藉各項鑑定指標有效整合評估住民生、心理狀態，以建立「重點關懷、個案輔導」對象，並分予相對性、積極性、個別性之輔導、醫療及轉介措施，使確達住民「零意外」之目標要求。</p> <p>二、防範住民走失 (一)製作「防走失鑰匙牌」 因應住民排斥配戴政府機構製作之「愛心手鍊」，國軍退除役官兵輔導委員會中彰榮譽國民之家依住民習慣，製作「防走失鑰匙牌」配發人手一份，牌面上印有國軍退除役官兵輔導委員會中彰榮譽國民之家緊急聯絡電話專線，住</p> |

| | |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>民如在外走失後可聯絡專人協處，亦可供警政機構或民眾協助聯絡。</p> <p>(二) 製作「電動車識別牌」 住民如有電動車者，製作「識別牌」貼置於車上明顯處，牌上詳載國軍退除役官兵輔導委員會中彰榮譽國民之家名稱、聯絡電話，俾住民不慎外出走失或電動車故障時，供社區民眾辨識及通報。</p> <p>三、加強家屬聯繫，共同防（協）處意外事件發生 凡列「重點關懷、個案輔導」之住民，國軍退除役官兵輔導委員會中彰榮譽國民之家均定期與渠等家屬保持聯繫，告知住民之最新動態與相關輔導措施，期藉家屬密集、溫馨之探視關懷，共同撫慰受輔導對象之心靈。</p> <p>四、個案轉介 與地區警、社、衛政機構，建立資源連結機制與聯繫平台，俾適時轉介個案，尋求專業性之輔導支援措施，共同協處。</p> <p>五、修補家區周邊圍牆之罅隙，提高安全強度 藉由家區周邊步道之整修工程，適時補修產生圍牆（籬）之罅隙有效防堵走失意外發生。</p> <p>六、定期檢修家區內、外警監系統，及時掌控狀況與因應 定期檢修警監系統，並責由相關人員每日實施測試與監控，俾利保障系統之正常運作，以掌握家區整體動態，及時消弭意外事故之突發與因應處理，將傷害降至最低。</p> |
| 採行機制後之殘餘風險值 | 1(可能性)× 2(影響程度)=2 |
| 說明 | <p>■成效 □降低不可容忍風險項目實際發生比率</p> <p>一、建立具高危險因子對象名冊，截至 104 年底精神疾病患者名冊 36 人、易走失高危險群名冊 9 人及跌倒高危險群名冊 35 人。</p> <p>二、製作各項識別牌發送 303 人/輛，104 年度尚未發生住民走失之意外。</p> <p>三、共同協處接受醫療、暴烈個性改善、憂鬱及躁慮狀況和緩等住民 41 人次；104 年度已聯繫住民家屬、親友達 5,557 人次。</p> <p>四、國軍退除役官兵輔導委員會中彰榮譽國民之家，104 年度計已轉介自殺防治中心 2 人次、醫療機構 28 人次，及受家暴中心轉介 1 人次。</p> <p>五、住民發生意外事件不僅增加照護成本，亦有可能延伸為法律糾紛，此相關強化機制能減少社會事件發生，有效降低社會成本的支出。</p> |

104 年度政府內部控制考評標準學習案例

【編號 17】

| | |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 項目名稱 | 開發多元就業機會，輔導榮民就業創業，降低失業率 |
| 機關名稱 | 國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵職業訓練中心 |
| 整體層級目標 | 強化退除役官兵榮民(眷)職技專業訓練，促進多元就業機會。 |
| 作業層級目標 | 建構完善職涯輔導，輔導榮民就業創業。 |
| 內部控制目標 | 實現施政效能 |
| 緣起 | 榮民退役時年齡屬中高齡，係就業市場之弱勢族群，爰提供符合市場需要之技能及多元開發符合榮民需求之職類，以增加其就業機會，遂強化相關機制。 |
| 風險項目及風險情境 | 部分榮民因在軍中所受軍事教育等養成訓練，較契合保全業及運輸物流業等少數職類，恐影響機關形象及志願役招募成效。 |
| 現有控制機制 | <p>一、填寫輔導就業調查表 學員入學時詳填各項資料，入學之後再依本中心就業服務站提供之輔導、就業調查表，填寫結訓動向（就業或自行創業）、以往經歷、個人專長、未來希望之工作、地點及待遇，俾利就業服務站辦理後續作業。</p> <p>二、興趣（向）測驗與創業適性評量 該評量是心理學者運用相關參數及數據化圖型，以顯示參與者之興趣（向），俾便提供參訓學員發揮長處及調整較不足部分。學員在專業人員指導下填入相關資料，比照相關數據連接成取線圖或勾選答案，再由工作人員協助解讀，以作為學習及爾後選擇工作職類或創業之參考。</p> <p>三、企業廠商拜訪增加多元就業職類 拜會優質企業及廠商，創造多元就業機會及職缺，協助學員任事職場與廠商互動，以期達到輔導就業之目的。</p> <p>四、追蹤就業調查 在結訓一至二個月後以電話或郵件聯繫學員，追蹤調查就業現況，以利落實輔導就業工作。</p> |
| 採行強化內部控制機制前之殘餘風險值 | 2(可能性)× 2(影響程度)=4 |
| 強化內部控制機制 | <p>一、辦理廠商現場徵才活動 國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵職業訓練中心於104年上、下半年各辦理1場現場徵才活動，設置廠商徵才專區及就業諮詢專區，積極邀請優質民營企業參與現場徵才活動，以利有就業需求之學員、榮民眷、屆退官士兵等與廠商直接協談媒合機會。</p> <p>二、跨機構積極開發職缺及各項行業別 積極與公、民營機構聯繫接洽，公部門方面有勞動力發展署提供之職缺，另自行於北、中及南區等縣市考量榮民屬性積極開發新職缺，尋求媒合機會。</p> <p>三、企業廠商拜會及聯誼活動以增加就業行業別 拜會優質企業及廠商，尋求產訓合作及釋出職缺，協助學</p> |

| | |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>員認識職場並與廠商互動，增加就業媒合行業，以利學員結訓時選擇。</p> <p>四、簽署合作備忘錄</p> <p>積極找尋優良廠商，簽署合作備忘錄，共同合作，由廠商提供職缺，國軍退除役官兵輔導委員會退除役官兵職業訓練中心協助徵才推薦願意之退除役官兵媒合，共同促進就業。</p> |
| 採行機制後之殘餘風險值 | 2(可能性)× 1(影響程度)=2 |
| 說明 | <p><input checked="" type="checkbox"/>成效 <input type="checkbox"/>降低不可容忍風險項目實際發生比率</p> <p>一、辦理廠商現場徵才活動 2 場次媒合成功人數計 137 人、拜會企業廠商 75 家廠商、簽署合作備忘錄 3 家廠商，以及 104 年度積極開發職缺方面成效 84 家廠商，職缺數為 950 個，進用人數為 43 人，較 103 年度增加 4 家廠商，職缺開發增加 431 個，進用人數增加 9 人。</p> <p>二、增加就業媒合之行業數後，整體就業率為 78.9%，與目標就業率 61%比較，達成率為 129%（就業人數為 617 人，超出目標就業人數 117 人）。</p> |