

高雄市阿蓮區公所
內部控制制度 2.3 版



高雄市阿蓮區公所編印
中華民國 108 年 10 月修訂

修 訂 紀 錄

版本 (次)	修訂日期	修訂 單位	修訂類別				修訂摘要
			增訂 作業 項目	刪除 作業 項目	修正 控制 重點	其他 修訂	
1.0	100.09.01	會計室					初版
1.1	101.12.26	民政課 社會課 秘書室 會計室			✓	✓	配合實務修正作業程序
1.2	103.09.22	民政課 社會課 經建課 農業課 秘書室 人事室 政風室	✓		✓	✓	配合實務新增及修正作業項目或作業程序。
1.3	104.07.13	民政課				✓	配合實務修訂「里、鄰編組調整業務」、「特優鄰長暨資深鄰長表揚業務」、「婦女社會參與業務」、「三七五耕地租約業務」作業程序。
1.4	104.12.22	民政課 農業課 會計室	✓	✓	✓	✓	因應相關法令修改及配合實務修正「空地空屋管理業務」、「登革熱防治業務」、「防災業務」、「非都市土地違反使用查報作業」、「農業用地作農業設施容許使用同意書作業」、刪除「收據印製、保管及使用情形之審核作業」、增訂「自行收納統一收據處理作業」、「領款收據處理作業」、「收款收據處理作業」作業程序。

版本 (次)	修訂日期	修訂 單位	修訂類別				修訂摘要
			增訂 作業 項目	刪除 作業 項目	修正 控制 重點	其他 修訂	
2.0	105.8.29	民政課 社會課 經建課 農業課 秘書室 會計室 人事室 政風室	✓	✓	✓	✓	<p>第 2 版修正重點包括：確認整體層級目標及作業層級目標、納入風險評估結果，檢修控制作業項目之作業程序說明及控制重點等內容。</p> <p>配合實務及參考法令，刪除「里活動中心設置興建業務作業」、「里活動中心借用業務作業」、「推廣獎勵造林計畫作業」、「檔案歸檔點收作業」、「檔案檢調作業」、「機密檔案管理作業」及修訂「里鄰長健康保險業務作業」、「里長事務費、鄰長交通費暨辦公費補助費業務作業」、「特優鄰長暨資深鄰長表揚業務作業」、「空地空屋管理業務作業」、「婦女社會參與業務作業」、「後備軍人歸鄉報到作業」、「低收入戶作業」、「急難救助作業」、「馬上關懷作業」、「天然災害救濟作業」、「中低收入老人生活津貼作業」、「重陽節禮金作業」、「身心障礙者生活補助作業」。</p>
2.1	106.12.15	民政課 社會課 經建課 農業課 人事室 政風室	✓	✓	✓	✓	<p>第 2.1 版修正重點包括：增刪作業層級目標、增刪控制作業項目及檢修控制重點及法令依據更新等，並修改控制作業格式為直式橫書。</p> <p>配合實務及參考法令，增訂作業</p>

版本 (次)	修訂日期	修訂 單位	修訂類別				修訂摘要
			增訂 作業 項目	刪除 作業 項目	修正 控制 重點	其他 修訂	
							層級目標「十五、促進宗教團體優質化」、刪除「二十、提升重劃區農水路修繕效率，以維持農產品運輸功能」；增訂「里幹事服勤管理作業」、「宗教登記及變更登記作業」、「非都市計畫公園場地借用作業」、「高雄市未經領得使用執照建築物接用水電申請作業」4項；刪除「資訊內部稽核作業」、「通報重大危安事故作業」、「廉政會報作業」3項；整併「6公尺以下巷弄道路水溝修繕工程作業」及「農水路修繕工程作業」為「道路及排水溝修繕工程作業」及全面修訂民政課及經建課所有控制作業項目之作業程序說明、可能風險、控制重點、使用表單及更新法令依據等。
2.2	107.08.31	社會課 經建課 農業課 人事室	✓		✓	✓	增訂 B0112 公益捐款作業；修訂 B0101 低收入戶作業、B0102 中低收入戶作業、B0104 馬上關懷作業、B0106 中低收入老人生活津貼作業、B0108 身心障礙者生活補助作業、B0109 弱勢單親家庭子女生活教育補助作業、B0111 全民健康保險第六類(地區人口保險)業務作業、C0302 都市計畫土地使用分區證明申請作業、D0101「對地綠色環境給付計畫」

高雄市阿蓮區公所內部控制制度

目次

壹、前言.....	1-2
貳、控制環境.....	3
參、風險評估	
一、整體層級目標.....	4
二、作業層級目標.....	4-6
三、風險辨識.....	6
四、風險分析.....	6-7
五、風險評量.....	7-8
肆、控制作業.....	9
伍、資訊與溝通.....	10
陸、監督作業.....	11

附件

附件一 整體與作業層級目標對應及控制作業風險評估一表.....	1-(1~5)
附件二 高雄市阿蓮區公所內部控制制度控制作業.....	2-(民1~人8)
附件三 高雄市阿蓮區公所作業層級自行評估表.....	3-1
附件四 高雄市阿蓮區公所作業層級自行評估統計表.....	4-1
附件五 高雄市阿蓮區公所整體層級自行評估明細表.....	5-(1~11)
附件六 高雄市阿蓮區公所整體層級自行評估總表.....	6-1

壹、前言

內部控制係指一種管理過程，由機關內部全體人員共同參與設計、執行及維持，經整合各項業務的控管及評核措施，將控制環境、風險評估、控制作業、資訊與溝通，以及監督作業等五項環環相扣的組成要素，融入日常管理過程之後端，對於各項業務之決策規劃與運作執行，提供有力的後援，冀期促使機關合理達成實現施政效能、提供可靠資訊、遵循法令規定及保障資產安全等四項內部控制主要目標，進而協助達成施政目標。

本所係屬基層行政機關，掌理民政、役政、社政、經建及農政等事項，依「高雄市各區公所組織規程」設有三課四室，相關業務執行所依據之辦法、程序、規章等訂定較為嚴謹，相對風險評估較低；惟因上述法令、規章、手冊等散見於機關各課室，實需藉由內部控制制度加以貫穿，利用標準化之程序，將各工作點所遇之問題及其解決模式標準化列入作業流程圖及作業程序，當新進同仁遇到問題時，可藉由標準化之解決方式處理，以減少重新學習之人力成本及時間，提高行政流程之效率，亦可減少違失不當之風險，藉由風險控管，達成施政計畫及組織目標。

為達成上述目標，本所業於 100 年 9 月由主任秘書召集各課室主管共同研議，對各項業務作業流程加以檢討，並依檢討結果訂定作業流程圖及作業程序，彙編完成本所第 1 版「內部控制制度」，俾供全體同仁遵行。

其間各課室配合各項法令規章及實務作業修正之需求，分別於 101 年 12 月、103 年 9 月、104 年 7 月、104 年 12 月辦理 4 次修訂。

嗣為再強化內部控制機制，爰於 105 年 8 月辦理第 2 版內部控制制度修訂，本次修訂重點包括確認整體層級目標、作業層級目標、納入風險評估結果、並一併檢修控制作業項目之流程圖、作業程序說明及控制重點等內容，本所控制

作業範圍涵蓋各課室所有主要業務項目，由各課室就原有控制作業項目辦理風險評估，針對可能影響內部控制目標達成之重大風險加以管控，將超出本所可容忍風險值、基於重要性原則及曾發生內部控制缺失部分之控制作業項目，列為重點查核管控及自行評估項目，除例行監督及自行評估外，並由內部稽核小組以客觀公正之立場，檢查機關內部控制實施狀況，並適時提供改善建議，期落實內部控制制度之持續有效運作。

貳、控制環境

塑造機關文化及影響其人員對內部控制之認知，控制環境係為設計及執行內部控制制度之基礎。包括以下各項：

- 一、遵循公務倫理，型塑廉政文化。
- 二、首長與高階主管重視及支持內部控制，督導工作執行。
- 三、授予權限責任，議定職能分工。
- 四、培育訓練人才，落實職務輪調。
- 五、強化內部控制課責性，落實考核獎懲措施。

內部控制包含柔性及剛性措施，並由所有人員遵循，有關剛性部分落實納入本內部控制制度之設計中，另有關控制環境柔性措施結合監督機制，於整體層級自行評估時列為判斷項目，以評估本要素內部控制運作之有效程度。

參、風險評估

一、整體層級目標

(一)使命

本所為市政府派出機關，係為民服務的第一線，區政工作以「顧客需求」為導向，積極提升服務效能，強化里鄰行政系統，加強執行各項基礎建設，運用有限資源關懷弱勢，深耕在地文化，行銷阿蓮的好山好水及優質農特產品，本積極、熱誠之服務態度，友善設施為輔，以提升施政績效。

(二)願景

承續市府「市民作主」的核心價值及創新「加(Plus)」的概念，賡續推動及執行各項區政，以營造健康、友善的宜居環境，讓阿蓮的居民幸福有感，與有榮焉，讓造訪的遊客流連忘返，讚嘆不已。為達成上述願景，其整體層級發展目標如下：

1. 提升本所資產效益，增進內部管理效能，並維護整體廉潔環境。
2. 擴大本區里政服務網絡，發展地方特色文化，創造區民優質居住環境，並發揮救災防護機制，保障人民生命安全。
3. 加強本區弱勢民眾之扶助及照顧方案，建立社區老人服務網絡，增進社區參與意識，並促進公私協力之福利服務。
4. 加強執行基層建設，改善民眾生活環境及品質，以促進地方繁榮進步。
5. 持續農業推廣，深化農業政策，促進農村再生，繁榮農村經濟。

二、作業層級目標

(一)確實遵照相關管理規定，提升內部管理效能。

(二)落實公務員行為規範，建立透明政府典範。

- (三)覈實預算編列與執行、提供正確會計財務及統計資訊，提升資源運用效益。
- (四)本所人員任免遷調、考績獎懲、訓練進修及退休福利等相關權益維護。
- (五)強化基層組織，以發揮自治功能，提高區政建設績效。
- (六)排除糾紛，疏減訟源，增進社會和諧。
- (七)推行義務教育，普及國民教育。
- (八)整頓環境、美化市容。
- (九)加強環境衛生保健宣導，減少病媒孳生，改善民眾生活環境。
- (十)強化防災功能，確保人民生命、財產之安全。
- (十一)改善、輔導原住民及婦女生活、就業。
- (十二)維護租佃雙方權益，調解租佃爭議，疏減訟源。
- (十三)依規定辦理徵兵，處理後備軍人與國民兵組訓管理，維護軍人及徵屬權益。
- (十四)促進土地及天然資源之保育利用，以達到國土資源永續利用目標。
- (十五)促進宗教團體優質化。
- (十六)弱勢關懷與照顧、落實社會福利與救助政策、提升服務質量，增進人民福祉。
- (十七)積極輔導社區發展，健全組織功能，推動社會福利社區化，發揮社區總體營造功能。
- (十八)增進基層建設執行效能及加強為民服務品質。
- (十九)提升休憩環境品質。
- (二十)提升便民服務效率。
- (二十一)加速搶修搶險效率，避免災害擴大。
- (二十二)輔導農業生產多元活化，促進綠色創新產業，維護農業生態環境，

發展農村經濟生活。

三、風險辨識

依據本所所確認之整體層級目標及作業層級目標，參考國家發展委員會訂頒「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估機制，由各課室就本所施政計畫、監察院彈劾與糾正(舉)案、審計部重要審核意見及輿情反應等風險來源，完整辨識影響整體與作業層級目標無法達成之作業項目，編製整體與作業層級目標對應及控制作業風險評估一覽表(如附件一)。又風險評估機制為動態管理過程，將定期就風險評估採滾動方式檢討，本次採行之新增控制機制，於下次檢討時納入現有控制機制檢討及評估其風險等級，以決定是否再採行其他新增控制機制因應。

四、風險分析

風險辨識後，本所依上開風險評估機制，考量業務特性，訂定適用於本所之「影響之敘述分類表」(如表1)及「機率之敘述分類表」(如表2)，作為本所各課室衡量風險影響程度及發生機率之參考標準，並據以計算風險值(風險值=影響程度*發生機率)，其風險評估及處理情形風險值填入附件一。

表 1 影響之敘述分類表

等級(I)	衝擊或後果	機關形象	資訊揭露	目標達成
3	非常嚴重	業務經媒體廣泛持續負面報導，嚴重損及區公所聲譽	業務預(估)測或編製或發布資訊內容錯誤或差異，遭受外界質疑程度非常嚴重	政策或計畫目標大部分未能如期如質達成，影響業務推動非常嚴重
2	嚴重	業務經主要媒體負面報導引發輿論討論，損及區公所聲譽	業務預(估)測或編製或發布資訊內容錯誤或差異，遭受外界質疑程度嚴重	政策或計畫目標部分未能如期如質達成，嚴重影響業務推動
1	輕微	業務經單一或特定媒體刻意負面報導，影響區公所聲譽	業務預(估)測或編製或發布資訊內容錯誤或差異，遭受外界質疑程度輕微	政策或計畫目標少部分未能如期如質達成，輕微影響業務推動

表 2 機率之敘述分類表

等級(L)	可能性分類	詳細描述
3	幾乎確定	在大部分的情況下可能會發生
2	可能	有些情況下可能會發生
1	幾乎不可能	只會在特殊的情況下可能會發生

五、風險評量

經過風險分析並考量人力、資源及組織環境等因素，經本所內部控制小組會商訂定可容忍之風險值為「2」，其可容忍風險值之範圍說明如下：

- (一)範圍 1：發生風險影響程度為「輕微(1)或嚴重(2)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」之範圍。

(二)範圍 2：發生風險影響程度為「輕微(1)」且發生機率為「幾乎不可能(1)」或「可能(2)」之範圍。

經風險評估後，茲依上開風險評估結果共 74 項繪製本所風險圖像(如圖 1)，其中控制作業列為重點查核控管及自行評估項目如下：

1. 殘餘風險值超出本所所訂可容忍風險值2。
2. 殘餘風險值2以下之作業項目基於重要性原則。

圖 1：本所風險圖像

影響	風險分布		
非常嚴重 (3)			
嚴重 (2)	A1、A2、A3、A4、A10、A11、A12、A13、A14、 A15、A16、A17、A18、A19、A20、A25、 B5 C1、C2、C7 A、B、ZZ3、F、G、H、C、D、E、ZZ1、EE3		
輕微 (1)	A5、A6、A7、A8、A9、A21、A22、A23、A24、A26、 A27、A28、A29、A30、A31 B3、B6、B8、B10、B13 C3、C4、C5、C6、 D4、D6、D7、 I、ZZ2、EE1、EE2	B1、B2、B4、 B7、B9、B11、 B12 D1、D2、D3、 D5、D8	
	幾乎不可能 (1)	可能 (2)	幾乎確定 (3)
	機率		

註：1. 本圖為各課室風險評估後之作業項目風險代號分布情形。
2. 灰色區域為本所風險容忍範圍。

肆、控制作業

各課室控制作業範圍涵蓋所有主要業務，包括跨職能業務、共通性業務及個別性業務。有關跨職能業務及共通性業務由市府財政局、工務局、研究發展考核委員會、政風處、人事處及主計處等權責機關研訂，相關控制作業項目登載於高雄市政府主計處網頁政府內部控制專區；個別性業務應將各作業之控制重點併入作業流程中設計，共計62項個別性業務作業項目及12大項共通性(含跨職能)業務納入本所內部控制制度，以建立完整可行之內部控制制度，完整之內容可參閱本制度之附件二。

伍、資訊與溝通

為適時有效編製或蒐集資訊，以向相關同仁溝通，使其確實履行職責或瞭解責任履行情形，並作為其決策及監督參考，本所乃採取以下溝通方式及內容：

一、溝通方式

- (一) 內部溝通：運用本所內部資訊網平台、各項會報(議)、自行評估作業、內部稽核工作及教育訓練等方式，主動且及時告知本所全體同仁其於內部控制中所扮演角色及責任，落實內部控制制度遵循法令機制，並建立異常情事通報管道，促使機關上下或跨單位資訊能充分傳達。
- (二) 外部溝通：依法對外部人士(如民意機構、主管機關、民眾及媒體等)公開或提供資訊，並對外界提出之意見及時處理與追蹤。

二、溝通內容

將本所內部控制(含內部稽核)相關資訊以紙本、電子或其他方式儲存、管理與傳達，俾利連貫及支援四項組成要素。包括：

- (一) 控制環境：經由對本所全體同仁宣達組織職掌及整體層級策略目標等，營造控制環境。
- (二) 風險評估：在進行風險評估時，將內部控制制度之品質納入考量因素。
- (三) 控制作業：以書面訂定各項業務之控制作業，使本所全體同仁可瞭解、易遵循，並掌握控制重點。
- (四) 監督作業：依各項文件檢視內部控制制度是否存在及持續運作，並依自行評估與內部稽核之結果、建議及後續改善紀錄等追蹤辦理情形。

陸、監督作業

為落實本所各項業務控制重點之管控，並降低風險以達成目標，本所採取以下監督機制：

- 一、 例行監督：由本所各課室主管例行督導各項業務。
- 二、 自行評估：每年藉由內部各課室自行評估一次內部控制制度設計及執行之有效性，其中作業層級自行評估應依其例行監督機制及內部控制制度控制作業執行情形，作成作業層級自行評估表(如附件三)，簽報單位主管簽章。內部控制小組幕僚單位應綜整作業層級自行評估表，並據以編製作業層級自行評估統計表(如附件四)，作為評估控制作業有效性之參據；整體層級自行評估則由各評估單位就所負責之判斷項目進行評估，並依組成要素評估結果編製整體層級自行評估明細表(如附件五)，再由內部控制小組幕僚單位彙整各整體層級自行評估明細表，並據以編製整體層級自行評估總表(如附件六)，再併同作業層級自行評估統計表，提經內部控制小組相關會議審議通過，簽報本所區長（詳細作業參考「高雄市政府內部控制監督作業規範」辦理）。自行評估每年度應至少辦理一次，另可視業務風險及重要程度，決定評估作業辦理次數。
- 三、 內部稽核：由本所內部稽核小組，每年至少辦理一次內部稽核。內部稽核工作包括擬定稽核計畫、蒐集及查核稽核佐證資料及製作稽核報告等事項（詳細作業參考「高雄市政府內部控制監督作業規範」辦理）；另本所秘書室、人事室、會計室及政風室等稽核評估職能單位已依相關法令規定已辦理或預計辦理稽核或評估者，得不重複納入內部稽核。原則應於稽核工作完成後2個月內，就稽核發現之優缺點、稽核發現與相關自行評估結果不一致等缺失、改善措施或具體興革建議，並彙整受查單位回覆意見後作成稽核報告表，簽報本所區長核定。

