

檔 號：
保存年限：

教育部 函

地址：臺北市中山南路5號
聯絡人：羅秀慧
電話：(02)7736-6377
Email：grace3280@mail.moe.gov.tw

受文者：國立清華大學

發文日期：中華民國104年9月25日

發文字號：臺教綜(三)字第1040130271號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：行政院主計總處函及內部控制標竿學習案例1份（1040130271_Attach1.doc，共1個電子檔案）

主旨：函轉行政院主計總處檢送行政院核定103年度政府內部控制標竿學習案例1份，請參考辦理。

說明：

- 一、依行政院主計總處104年9月18日主綜規字第1040600501F號函辦理。
- 二、旨揭案例行政院主計總處已登載於政府內部控制專區網站（<http://www.dgbas.gov.tw>），轉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。

正本：部屬機關(構)及國立大專校院(含附設醫院、農林場)、本部各單位

副本：

104/09/25
10:29:31

裝

訂

線

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104年9月18日

發文字號：主綜規字第1040600501F號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨（104AC01626_1_1814594519012.doc、

104AC01626_2_1814594519012.doc，共2個電子檔案）

主旨：檢送103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103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16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，未來將視參採內部控制標竿學習案例採行精進作為之情形，納列104年度政府內部控制考評作業增加獎度之依據。
- 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)

104/09/18
16:32:40

禁



說

線

103 年度政府內部控制標竿學習案例名單

| 類別 | 序號 | 機關名稱 | 項目名稱 |
|----------|----|-----------------------|--|
| 實現施政效能 | 1 | 行政院農業委員會屏東農業生物技術園區籌備處 | 簡化農科園區進駐廠商申請建築物建築執照使用表單 |
| | 2 | 行政院主計總處 | 資訊服務委外經費估算之合理化 |
| | 3 | 財政部北區國稅局 | 實施系統印表機列印減量 |
| | 4 | 財政部北區國稅局 | 假扣押以保全執行之作業程序 |
| | 5 | 財政部北區國稅局 | 復查未結案件管制作業 |
| 強化資訊安全 | 1 | 國立高雄第一科技大學 | 建置個人資料保護管理制度 |
| | 2 | 國家發展委員會檔案管理局 | 國家關鍵基礎設施－公文電子交換系統 |
| | 3 | 行政院 | 建構網路存取控制機制與電腦軟體更新自動派送機制 |
| | 4 | 內政部移民署 | 建構優化查驗系統及軟硬體設備環境作業－建置「旅客入出境查驗系統及提升電腦軟硬體設備功能」 |
| 強化行政透明機制 | 1 | 行政院農業委員會屏東農業生物技術園區籌備處 | 完善內部控制 e 化管理系統－修正「農科園區通關簽審保稅檢疫產證整合平台」相關內控作業 |
| | 2 | 財政部關務署高雄關 | 強化報關業者申請安全認證優質企業應有控管機制 |
| 保障資產安全 | 1 | 財政部國有財產署 | 精進「共有人依土地法第 34 條之 1 處分全筆國私共有土地事宜」控制作業 |
| | 2 | 國家通訊傳播委員會 | 督促電信業者配合執行各項電信詐騙防制措施 |
| | 3 | 臺灣港務股份有限公司 | 強化船舶、車、機零配件及資產之管理與應用 |
| | 4 | 經濟部加工出口區管理處 | 建置「土地核配暨投資興建期程控管機制」 |
| | 5 | 內政部 | 辦理土地徵收案件審核及追蹤後續執行情形作業 |

103 年度政府內部控制標竿學習案例

| | |
|-----------|--|
| 項目名稱 | 【實現施政效能類－編號 1】 簡化農科園區進駐廠商申請建築物建築執照使用表單 |
| 機關名稱 | 行政院農業委員會屏東農業生物技術園區籌備處 |
| 效益屬性 | ■實現施政效能 □保障資產安全 □強化資訊安全 ■政府資料公開 |
| 整體與作業層級目標 | <p>整體層級目標：與時俱進檢討園區各項作業模式，深化園區單一窗口功能，有效提昇園區及進駐廠商整體競爭力。</p> <p>作業層級目標：招募國內外農業生技企業進駐園區。</p> |
| 簡介 | <p>農科園區依據設置管理條例及建築法相關規定，於民國 93 年取得內政部委託，授權辦理由區內土地使用管制及建築管理事項。惟後續相關建築法令規章修正，建築物建築執照申請事項所使用表單未能隨之修正，爰 103 年之作業層級自行評估複評及稽核報告提出重行檢視相關法令，簡化農科園區進駐廠商申請建築物建築執照使用表單之建議。另農科園區位處屏北地區，地下水層豐沛，為避免進駐業者貪圖小利而私自鑿井，園區成立初期已制訂相關內部控制規範，獲致相當成效，區內不得私自鑿井已成常規，故將此作業併入申請建築物建築執照之內部控制機制中。</p> |
| 風險項目及情境 | <p>農科園區為特設之建築管理機關，舉凡區內之土地使用管制及建築管理事項，均由園區依據相關之建築法令規定辦理。若審查農科園區進駐廠商申請建築執照相關表單未與時俱進，可能造成機關形象受損。</p> |
| 風險等級 | <p>$2(\text{可能性}) \times 3(\text{影響程度}) = 6 \rightarrow 1(\text{可能性}) \times 3(\text{影響程度}) = 3$</p> <p>註：該機關所訂風險影響程度 3 係以「機關形象受損」作為分類標準。</p> |
| 強化內部控制措施 | <p>一、簡化申請表單</p> <p>經內部稽核建議，主管業務組室採行之相關強化措施，包括：</p> <p>(一) 依據建築法及內政部函頒之審查(查驗)表內容，重行檢視農科園區土地使用分區管制有關文書內容之正確性與適用性，據以修訂現行作業所需表單文件等，避免承辦同仁及進駐廠商困擾。</p> <p>(二) 將園區現行作業所需表單文件，統整收納於內政部函頒之審查(查驗)表項下，提昇園區廠商備件之可依循性及明確性。</p> <p>(三) 修正相關控制作業所列使用表單內容，完善內部控制作業程序。</p> <p>二、將不得私自鑿井併入申請建築物建築執照之內部控制機制</p> <p>為免園區進駐業者在私自鑿井相關內部控制作業刪除後仍貪圖小利私自鑿井，故將「不私自鑿井切結書」列入進駐業者申請建築物建照必備文件，並藉「口頭提醒」及「加強約束」方式，讓進駐業者自動配合取代原加強查核方式，以最精簡而有效方式達到規範目的。</p> |
| 辦理成效 | <p>各項建築執照申請表單統一納於內政部頒訂之審查(查驗)表後，有效提昇資訊準確性。於進駐業者申請文件齊備條件下，相關建築執照發證時間由 10 個工作天縮短為 7 個工作天，大幅縮減辦證所需時間，機關同仁亦可減輕工作負荷，達到雙贏的結果。</p> |

103 年度政府內部控制考評標竿學習案例

| | |
|-----------|---|
| 項目名稱 | 【實現施政效能類－編號2】 資訊服務委外經費估算之合理化 |
| 機關名稱 | 行政院主計總處 |
| 效益屬性 | <input checked="" type="checkbox"/> 實現施政效能 <input type="checkbox"/> 保障資產安全 <input type="checkbox"/> 強化資訊安全 <input type="checkbox"/> 政府資料公開 |
| 整體與作業層級目標 | 整體層級目標：提升行政效益，妥適配置資源。 作業層級目標：確保資訊系統委外開發費用估算之合理性。 |
| 簡介 | 機關委託廠商提供資訊服務，其計費方式多採總包價法，惟所需經費如何確實計算，缺乏一致性之經費計算原則。為強化資訊服務委外經費計算之合理化，以政府採購法子法「機關委託資訊服務廠商評選及計費辦法」之「服務成本加公費法」作為估算基準，參採該方法有關實際薪資、管理費用及公費等項目費用上限，訂定人員費用基準公式、投入人月計算原則及經費分析標準文件等。另規劃建立「資訊系統委外開發經費用估算模型」，依據歷史資料及專家經驗分析，推估資訊系統委外開發費用。透過「精進資訊服務委外經費計算方式」及「資訊系統委外開發經費估算模型」，可強化資訊服務委外經費計算之標準化及提升作業效率、促進資訊服務經費估算之合理化及方便性，更可增進國內資訊服務產業正向發展。 |
| 風險項目及情境 | 未能確實計算資訊服務委外經費，可能造成資源浪費，或影響廠商履約品質。 |
| 風險等級 | 1(可能性)×1(影響程度)=1，本案係內部稽核所提建議。 |
| 強化內部控制措施 | <p>一、規劃建立「資訊系統委外開發經費估算模型」</p> <p>1. 為提升資訊系統委外開發經費計算的精準程度及方便性，規劃建立「資訊系統委外開發經費估算模型」(初步構想如附件)，此模型依據歷史資料及經驗分析，並採用「參數式預估模式」(依據過去開發完成軟體專案的歷史資料，找出影響開發工作量的因素，再以統計迴歸的方法推導出軟體工作量的估算方程式)，及「類比式預估模式」(將資訊系統專案特徵化如：系統複雜度、專案類別或開發平台)等，來與歷史資料作相似度的比對，進而挑選出最相似的歷史專案，而得到計算結果等估算方法來建立估算模型。</p> <p>2. 先以既有相關類型系統開發經費資料為參考基礎，再依機關規模、使用人員數量及系統功能複雜度等變動因素，做為推估之調整係數，以適用不同樣態之機關推估資訊系統委外開發費用之需。估算模型依</p> |

系統複雜度訂定變動因素，包括：介接其他系統、功能需求、資料庫存取、電子流程、身分辨識、數位簽章、行動化、作業方式及資料移轉等；初步將以行政共用系統為對象建構估算模型，後續視應用成效再擴大至其他業務系統。

二、精進資訊服務委外經費計算方式

依政府採購法規定，機關委託廠商提供資訊服務，服務費用在公告金額以上者，其服務費用之計算方式，依「機關委託資訊服務廠商評選及計費辦法」辦理。另依該辦法第 13 條規定，服務費用之計算，應視資訊服務類別、性質、規模、工作範圍及工作期限，就總包價法或單價計算法、按月、按日或按時計酬法、服務成本加公費法等方式擇符合需要者訂明於契約。主計總處委託廠商承辦資訊服務，係以總包價法明訂於契約，為確實計算所需經費，以該辦法第 16 條服務成本加公費法為基礎，設計人員費用基準公式、訂定投入人月計算原則及經費分析標準文件等。

計算方式及精進作法說明如下：

計算方式：

服務費用=直接薪資+管理費+公費

=(實際薪資*人月數)+管理費+公費

1. 實際薪資=經常薪資*(1+R2+R3)+R1，經常薪資以勞動部職類別薪資調查之各類資訊人員經常薪資計算，每年參考最新薪資調查資料及相關費率調整。R1：非經常性給與之獎金，參考勞動部職類別薪資調查之各類資訊人員【非經常薪資】，但最高以經常薪資之 30%估算；R2：不扣薪假與特別休假之薪資費用，以不超過經常薪資之 16%估算；R3：雇主負擔之勞工保險，約以 18%估算。
2. 「管理費用」以不超過直接薪資扣除非經常性給與之獎金後金額 100%，依規模及服務特性約 25%~100%估算。
3. 「公費」以不超過直接薪資扣除非經常性給與之獎金後與管理費用合計金額 25%，依規模及服務特性約 5%~25%估算。
4. 「投入人月」按資訊服務範圍及特性，採用專家判斷法或類比估算法等成本估算方法，評估各工作項目或投入人月數量。

「營業稅」=服務費用再加計 5%。

依前述計算方式，訂定經費分析標準文件，以簡化經費計算程序。

辦理成效

一、增進國內資訊服務產業正向發展：經由合理化之經費估算模式，政府資訊經費可以有效運用，國內資訊服務廠商亦有合理的成本及利潤，將有助於增進國內資訊服務產業正向發展。

- 二、強化資訊服務委外經費計算之標準化及提升作業效率：依資訊系統委外開發經費估算模型估算，相似類型之資訊系統將有一致性、合理及迅速之經費估算方式；以公文系統為例，蒐集部分機關實際開發費用後建立模型(初步構想)，經模型推估費用與實際費用約有 5.85%之差異，若以 10.5 萬使用人數(參考行政院人事行政總處 104 年 2 月 2 日中央各行政機關公務人員數統計資料)估算公文系統開發費用約需 8.9 億元，推估費用差異約 5,202 萬元。另同類型採購案件若以此模型計算經費，預估解構分析系統功能、預估人力需求及彙整計算費用所需時間，將可由 1 人天縮短為 0.5 人天，提升 50%作業效率。
- 三、促進政府機關資訊服務委外經費估算之合理化：各機關若參採本資訊系統委外開發經費估算模型，及運用經費分析標準文件，將可計算合理之資訊服務委外經費，並提升 50%作業效率。前述計算方式及估算模型，亦可應用於本總處審查各機關資訊預算，以擴大成效。

資訊系統委外開發經費估算模型(初步構想)

先以既有相關類型系統開發經費資料為參考基礎，計算平均開發之費用為單位成本，再依機關規模、使用人員數量及系統功能複雜度等變動因素，做為推估之調整係數，以適用及符合不同樣態之機關與需求，以推估資訊系統委外開發費用。估算模型依系統複雜度訂定變動因素，包括：介接其他系統、功能需求、資料庫存取、電子流程、身分辨識、數位簽章、行動化、作業方式及資料移轉等，估算模型公式如下：

$$\text{單位成本} * \text{使用人數} * \text{權重值} = \text{委外開發費用}$$

變動因素如下：

| 因素編號 | 變動因素 | 變動次因素 | 權重值分類參考 |
|------|------|------------|--|
| A-1 | 機關屬性 | 機關規模/使用人數 | 600 人以下，601~2000 人，2001 人~5000 人，5001~9999 人，1 萬人以上。 |
| A-2 | | 共用機關數量 | 0，1~10，11~30，31~50，51 個以上。 |
| A-3 | | 機關層級 | 無所屬或無共用，有所屬且共用。 |
| B-1 | 複雜度 | 介接其他系統 | 1 以下，2~3，4~6，7~9，10 個以上。 |
| B-2 | | 功能需求 | (一般，客製化或具特殊性) |
| B-3 | | 資料庫存取 | (N, Y) |
| B-4 | | 電子流程 | (N, Y) |
| B-5 | | 身分辨識 | (N, Y) 支援帳密登入 |
| B-6 | | 數位簽章 | (N, Y) 支援數位憑證簽章 |
| B-7 | | 行動化(HTML5) | (N, Y) 支援行動化服務 |
| B-8 | | 作業方式 | 單向(僅查詢功能)/ 雙向(資料輸入或上傳功能) |
| C-1 | 其他 | 硬體需求 | (低，中，高)CPU 或儲存體要求 |
| C-2 | | 資料移轉 | 0，1~5，6~10，11~15，16 個以上。 |
| C-3 | | 教育訓練 | (N, Y) |
| C-4 | | 駐點服務 | 1 以下，2~3，4~6，7~9，10 個以上。 |

103 年度政府內部控制標竿學習案例

| | |
|-----------|---|
| 項目名稱 | 【實現施政效能類－編號 3】 實施系統印表機列印減量 |
| 機關名稱 | 財政部北區國稅局 |
| 效益屬性 | <input checked="" type="checkbox"/> 實現施政效能 <input type="checkbox"/> 保障資產安全 <input type="checkbox"/> 強化資訊安全 <input type="checkbox"/> 政府資料公開 |
| 整體與作業層級目標 | 整體層級目標：提升稅務行政效率。 作業層級目標：強化資產管理，提升運用效能。 |
| 簡介 | 賦稅再造稅務系統使用系統印表機列印報表種類繁多，因該局轄區及業務量大，導致每年耗材費用龐大，爰檢討系統印表機列印各項報表之必要性，分析並訂定減量目標，定期檢討減量狀況，以擷節耗材費用並提升節能減碳績效。 |
| 風險項目及情境 | 預算逐年遞減，若未採行本項作業，將大幅提高系統印表機耗材費用，排擠整體國稅稽徵之基礎資源需求。 |
| 風險等級 | 2(可能性)×2(影響程度)=4 → 2(可能性)×1(影響程度)=2 註：因尚有依法應提供納稅義務人之列印資料，爰仍有排擠整體國稅稽徵基礎資源需求之可能性。 |
| 強化內部控制措施 | <p>一、高階主管持續追蹤改善 列印減量原屬資訊處負責業務，經機關首長追蹤發現成效不彰，改指派主任秘書督導，俾督促所轄各單位積極推動，凝聚共識。</p> <p>二、評估各類報表之列印必要性 由稅務資訊科蒐集列印資料，會同業務主管科依報表性質是否屬依法應提供納稅義務人者，將報表分類為仍需列印致未能減量、系統程式修改為無須列印、各單位依需要列印、待系統程式修改完可依需要列印等 4 類，並據以檢討各類報表列印之必要性。</p> <p>三、分析、訂定並追蹤減量目標 檢討分析訂定未來 3 年減量目標，通報各單位自 103 年 5 月起配合執行，並將系統印表機報表減量情形列入每月局報追蹤減量目標達成情形，請未達成責任目標單位加強辦理。</p> <p>四、分享經驗共同推動 該局除建議調整報表倉儲系統功能外，並將推動經驗分享予財政部財政資訊中心及其他區國稅局，達成定期產製各區國稅局列印量統計表之決議，藉由比對各區國稅局之差異，再檢討減量之空間，以期提升減量績效。</p> <p>五、檢修管制作業 為節省經常門經費支出，達成稅務系統報表列印減量目標，針對各業務單位系統報表列印必要性加強控管，爰檢討設計「系統報表列印必要性檢討及列印量紀錄統計」管制作業，並於內部控制制度管制作業列明應列印之表件據以落實執行。</p> |

辦理成效

- 一、節省系統印表耗材支出：本項作業係以 102 年 5 月至 103 年 4 月之列印量作為訂定未來 3 年減量目標之比較基準，預計減量目標將從 29%逐年遞增至 34%，其中第一年（103 年 5 月至 104 年 4 月）之實際減量成果已達 32%，已減少報表列印量 353 萬 584 頁，節省耗材費用約 267 萬元。
- 二、該局率先推動報表減量作業，並將推動經驗分享予財政部財政資訊中心及其他區國稅局，以共同推動減量作業，並互相交流執行結果，持續提升減量績效。

103 年度政府內部控制標竿學習案例

| | |
|-----------|--|
| 項目名稱 | 【實現施政效能類－編號 4】 假扣押以保全執行之作業程序 |
| 機關名稱 | 財政部北區國稅局 |
| 效益屬性 | <input checked="" type="checkbox"/> 實現施政效能 <input checked="" type="checkbox"/> 保障資產安全 <input type="checkbox"/> 強化資訊安全 <input type="checkbox"/> 政府資料公開 |
| 整體與作業層級目標 | 整體層級目標：加強稅款徵收，俾使賦稅收入適足。 作業層級目標：落實稅款徵收及清欠執行作業，達成稅收目標。 |
| 簡介 | 監察院糾正財政部各地區國稅局在 99 至 101 年度間未對排名前 20 名欠稅大戶辦理假扣押，致保全成效不佳，爰為能即時確保稅收，該局於辦理欠稅清理各項管制作業稽核建議，稅捐保全假扣押作業具有重大突破之可行性，遂訂定「實施假扣押裁量基準及作業注意事項」，建置「實施假扣押以保全執行之作業程序」，期能提前於各稅審查階段即時啟動保全機制，確保租稅債權，實現租稅公平正義。 |
| 風險項目及情境 | 稅捐之稽徵，自資料蒐集、調查、審理、核定至通知繳納，程序冗長，為防杜有規避稅捐意圖之納稅義務人，藉此期間隱匿或移轉財產，以致稅捐無法徵起，損及稅收。 |
| 風險等級 | 2(可能性)×3(影響程度)=6 → 2(可能性)×1(影響程度)=2 |
| 強化內部控制措施 | <p>一、機關首長重視及督導 將假扣押執行情形列入年度重要工作計畫，並於每月局務會議將辦理情形提出報告，俾利機關首長督促所轄各單位主管重視，進而凝聚全局共識。</p> <p>二、建立審查階段即時通報機制 訂定該局「實施假扣押裁量基準及作業注意事項」，明定審查階段查有隱匿或移轉財產、逃避稅捐執行之跡象者，應通報之裁量基準、聲請假扣押裁定及其執行至案件執行完畢之管制流程，並設計假扣押通報表及管控表，即時掌握納稅義務人之財產動態資訊。</p> <p>三、教育訓練提升專業知能 編製假扣押成功案例發函各單位，並舉辦教育訓練，訓練重點為實施假扣押以保全執行之裁量基準、管制作業、法律要件、管轄法院、執行法院、案件移送、撤銷要件等注意事項，使同仁瞭解假扣押作業流程，且輔導及督促各單位積極配合實施假扣押以保全執行。</p> |
| 辦理成效 | 一、辦理假扣押之成功案例：外國某公司取得第三人賠償款，未依法申報及繳納稅捐，經該局依法提前核定開徵營利事業所得稅 1 億 7 千餘萬元，向法院就第三人賠償款於稅額範圍內聲請實施假扣押，並據法院裁定聲請行政執行分署執行，成功徵起稅捐。另某早餐連鎖店涉有隱匿或移轉財產、逃避稅捐執行之跡象，繳款書送達後，該局向法院就該公司所有財產於稅捐及罰鍰 1 億 2 千餘萬元範圍內聲請實施假扣押，並據法院裁定聲請行政執行分署執 |

行，經執行分署成功扣押該公司營運資金戶頭1千7百餘萬元，該公司對核定不服依規定申請復查，為解除其營運資金戶頭扣押令，提供負責人定期存單7千3百餘萬元擔保，確保租稅債權。

二、該局自103年8月15日訂定假扣押裁量基準及作業注意事項等具體規範後，截至104年6月30日止，共聲請假扣押7件，經法院裁定准許假扣押計有某早餐連鎖店(3件)、婚紗攝影公司、酒業公司、自然人等6件，成功保全稅捐達3億1千4百餘萬元。

103 年度政府內部控制考評標竿學習案例

| | |
|-----------|---|
| 項目名稱 | 【實現施政效能類－編號 5】 復查未結案件管制作業 |
| 機關名稱 | 財政部北區國稅局 |
| 效益屬性 | <input checked="" type="checkbox"/> 實現施政效能 <input type="checkbox"/> 保障資產安全 <input type="checkbox"/> 強化資訊安全 <input type="checkbox"/> 政府資料公開 |
| 整體與作業層級目標 | 整體層級目標：強化便捷服務，提升稅務效能。 作業層級目標：確實掌控復查案件作業進度，提升查核品質。 |
| 簡介 | 近來審計部對該局復查申請案件逾 2 個月作成復查決定，屢有提出審核意見情事，為避免案件延宕未結致歸咎承辦人員疏失責任，及加速清理該局受理之復查案件以維納稅義務人權益，該局訂定「103 年度清理逾 1 年未結行政救濟案件作業計畫」，以有效解決積案。 |
| 風險項目及情境 | 復查案件逾 1 年以上未辦結，影響納稅義務人權益，遭媒體報導，導致機關形象受損。 |
| 風險等級 | $2(\text{可能性}) \times 2(\text{影響程度}) = 4 \rightarrow 2(\text{可能性}) \times 1(\text{影響程度}) = 2$ 註：因復查案件尚有納稅義務人資料未補齊等原因致未辦結，爰仍有逾 1 年以上未辦結之可能性。 |
| 強化內部控制措施 | <p>一、查核人員預先做好復查案件分析</p> <p>復查案件派案前先初步審視，針對爭議點單純而可於 2 個月內辦結之案件予以標註列管，並督促承辦人優先辦理，並切實擬妥審查方向，採取類型化之有效查核方式，提升辦案品質及辦結速度。俾縮短案件處理時間，並提高 2 個月內辦結件數。</p> <p>二、確實做好案件管制作業</p> <p>在每年初時即訂定作業計畫，運用資訊系統挑檔產出至年底將逾 1 年之案件進行控管，每月召開進度檢討會議，就列管案件逐案瞭解案件狀況，由查核人員填載未結案件辦理情形明細表，送交管制人員編製未結原因分析表陳核，以利科室主管瞭解作業進度，俾能每月定期稽催查核人員儘速辦理，並即時給予承辦人協助，以加速審理時效，使逾期 1 年案件數有效降低。</p> <p>三、強化特殊案件之管理</p> <p>針對案情複雜、具爭議性，須提交問題解決專案小組討論之案件，填報討論請示單簽請科長核可，提交問題解決小組討論查核方向及步驟。</p> |
| 辦理成效 | <p>一、推動疏減訟源，減少徵納爭議：103 年度受理復查件數 1,910 件，較 102 年度 1,972 件減少 62 件，比率減少 3.14%；又 103 年度協談件數 327 件，較 102 年度 235 件增加 92 件，增加比率 39.15%。</p> <p>二、提升行政效能，縮短審理時效：103 年度復查案件 2 個月內辦結件數 725 件占總受理件數的 38%，較 102 年度 572 件占總受理件數的 29%，提高比率達 9%。</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>三、加強案件分析，縮短辦理時效：每月定期召開作業進度檢討會議，針對爭議案件進行分析研討，有效清理逾 1 年案件。截至 104 年 6 月 30 日止，該局復查案件逾 1 年未辦結件數 447 件，較 102 年 12 月 31 日件數 519 件，減少 72 件，減少比率為 13.87%。</p> |
|--|--|

103 年度政府內部控制標竿學習案例

| | |
|-----------|--|
| 項目名稱 | 【強化資訊安全類－編號 1】 建置個人資料保護管理制度 |
| 機關名稱 | 國立高雄第一科技大學 |
| 效益屬性 | <input type="checkbox"/> 實現施政效能 <input type="checkbox"/> 保障資產安全 <input checked="" type="checkbox"/> 強化資訊安全 <input type="checkbox"/> 政府資料公開 |
| 整體與作業層級目標 | 整體層級目標：形塑卓越行政，資源永續校園服務。 作業層級目標：規範個人資料之蒐集、處理及利用，提升個人資料保護意識，落實個人資料之保護及管理，促進個人資料之合理利用。 |
| 簡介 | 大學校院保有眾多的校內學生、教師、職員或校外合作單位之個人資料，日常校務運作亦涉及個人資料的蒐集、處理、利用及傳輸等行為。對於個人資料之保護，該校民國 100 年 8 月 1 日即成立「個人資料保護中心」，為全國大專院校之首創，隨著個人資料保護法自 101 年 10 月 1 日施行，教育部亦積極推動個人資料保護，該校 101 年 11 月 30 日內部控制專案小組會議決定增加個人資料保護為控制作業項目，爰自 102 年推動導入「個人資料保護管理系統」，並於 103 年 2 月納入該校內部控制制度。 |
| 風險項目及情境 | 學生、教師、職員或校外合作單位之個人資料，倘未依個人資料保護法（以下簡稱個資法）妥為保護及管理，可能造成個資外洩或遭竊，使學校暴露於違反個資法的狀態，遭當事人團體興訟或全國性媒體負面報導，導致學校財務或聲譽受到損害。 |
| 風險等級 | 2(可能性)×3(影響程度)=6→1(可能性)×3(影響程度)=3。 |
| 強化內部控制措施 | <p>一、成立個人資料保護管理委員會 依該校「個人資料保護管理要點」所訂定組織架構及作業權責，設置「個人資料保護管理委員會」，由校長指派副校長 1 人擔任召集人及會議主席，每學年至少召開委員會 1 次，以統整及落實執行個人資料之保護及管理相關事務。</p> <p>二、鑑別個人資料流程及清查個資檔案，並定期檢視 個人資料管理單位對所負責管理之個人資料，每學年至少實施 1 次流程鑑別，並進行個資檔案清查，以利彙整控管。</p> <p>三、辦理個資教育訓練並建立問與答資料庫 每學年針對全校行政人員、工讀生及計畫助理人員等訂定個資教育訓練計畫，並建立個資法問與答資料庫，供各單位人員線上查詢，以加強人員安全控管提升個資安全保護意識，確保相關個資業務人員具執行業務之專業能力。另加強教師及學生個資保護觀念之傳達，期減少人員因安全認知不足所引發之個資事件。</p> <p>四、建立個資事故通報機制並定期演練 訂定個資事件通報及處理作業流程，並由該校圖書資訊館擬訂演練計畫，召集相關人員每學年至少實施 1 次個資事故演練，從事故通報、應變措施、媒體因應到事件處理分析等演練過程，建立事件學習機制，</p> |

| | |
|------|--|
| | <p>以確保個資安全事件發生時，能迅速依程序通報，降低事故造成之損害。</p> <p>五、定期辦理個資管理制度內部稽核</p> <p>由秘書室擬訂稽核計畫，召集校內各一級單位核派人員以分組方式辦理內部稽核作業，針對該校之個人資料管理制度、個人資料清查、風險評估與風險管理、個資事故應變措施、演練等作業及適法性，每學年至少進行查核 1 次，以維持制度推行之有效性。</p> |
| 辦理成效 | 該校之個人資料保護管理制度於 103 年 4 月 29 日通過 ISO 29100: 2011 個人資料保護之國際標準，係國內第一所全校各單位皆通過認證的大學校院。 |

103 年度政府內部控制標竿學習案例

| | |
|-----------|---|
| 項目名稱 | 【強化資訊安全類－編號 2】 國家關鍵基礎設施－公文電子交換系統 |
| 機關名稱 | 國家發展委員會檔案管理局 |
| 效益屬性 | ■實現施政效能 □保障資產安全 ■強化資訊安全 □政府資料公開 |
| 整體與作業層級目標 | 整體層級目標：精進數位邁向雲端，確保文檔資訊安全。 作業層級目標：落實文書檔案資訊網路合一。 |
| 簡介 | 行政院國土安全辦公室於 103 年 11 月 20 日確定「公文電子交換系統」列為國家關鍵基礎設施，系統作業方式含 22 個統合交換中心及 6 個自建交換中心，截至 104 年 6 月止，全國註冊使用該系統約 2 萬 4,700 個機關(含單位)學校、7,300 個公司行號與法人團體，考量其資訊安全重要性，特訂定各項資訊安全管控措施，包含交換機關 IP 位址管控、公文交換全程加密機制及機關交換系統巡檢稽核管考程序等，俾作為保護公文電子交換資訊安全內部控制機制，防杜重要公務資訊洩漏。 |
| 風險項目及情境 | 電子交換系統遭入侵、竄改公文、資料漏失或不當存取，造成重要公務資訊洩漏或錯漏，導致國際媒體負面報導，影響國家形象。 |
| 風險等級 | 1(可能性)×3(影響程度)=3 →1(可能性)×1(影響程度)=1。 註：原公文電子交換系統已有相當管控措施，幾乎無發生錯誤的可能性。 |
| 強化內部控制措施 | <p>一、納入資訊安全管理系統驗證範圍 將系統納入資訊安全管理系統驗證範圍，每年辦理自行評估、內部稽核，持續監管與審查，並透過第三方辦理外部與專案稽核作業。</p> <p>二、交換機關 IP 位址管控 對全國使用系統之機關、單位、法人團體及公司等，要求提供固定 IP 位址，以保障資訊來源及流向。</p> <p>三、公文交換全程加密機制 導入全程加密機制及透過虛擬私有網路 (Virtual Private Network, VPN) 通道技術，保護傳輸資料不被窺視及攔截，或即使攔截亦無法解析公文內容。</p> <p>四、系統巡檢及稽核管考 為強化人員資訊安全知能，除定期辦理教育訓練及巡檢作業外，亦輔以不定期稽核系統環境及人員能力，並針對承包廠商提供之服務、報告及紀錄等加以監管與審查，必要時請廠商配合辦理稽核或確認是否符合資訊安全管理相關指標 (KPI) 等。</p> |
| 辦理成效 | <p>一、加速公文傳遞效率，提升行政效率：提供地址簿註冊及分散式應用服務，以提升作業能量，加速政府相關單位間與企業間之電子公文交換。</p> <p>二、達到節能減碳之目的：經統計 103 年度公文電子交換系統發文量為 5,289 萬件(郵資平均每件 25 元，換算郵資 13.2 億元)；104 年 6 月底止發文量為 2,636 萬件(換算郵資 6.6 億元)，合計可節省郵資約 19.8 億元，既減輕國庫負擔又達成節能減碳目標。</p> |

103 年度政府內部控制標竿學習案例

| | |
|-----------|---|
| 項目名稱 | 【強化資訊安全類－編號 3】 建構網路存取控制機制與電腦軟體更新自動派送機制 |
| 機關名稱 | 行政院 |
| 效益屬性 | <input type="checkbox"/> 實現施政效能 <input checked="" type="checkbox"/> 保障資產安全 <input checked="" type="checkbox"/> 強化資訊安全 <input type="checkbox"/> 政府資料公開 |
| 整體與作業層級目標 | <p>整體層級目標：推動資通安全管理機制，確保重要資訊與通信資產之機密性、完整性及可用性，以利院本部業務持續運作。</p> <p>作業層級目標：應用環境規劃及管理，規劃建置及維護院本部電腦系統、周邊設備、套裝軟體、網路等設施，提供內部員工及外部民眾穩定之資訊作業基礎環境，並提升資訊作業能量。</p> |
| 簡介 | <p>傳統以強化前端外部防火牆與入侵偵測之防禦機制已無法完全抵禦進階持續威脅攻擊(APT)手法，爰建構網路存取控制機制 (Network Access Control, NAC)與電腦軟體更新自動派送機制，偵測機關內部個人電腦軟體安裝與安全設定狀況，針對不符規定之設備採取網路暫時隔離之措施。</p> |
| 風險項目及情境 | <p>未推動導入 NAC 機制前，同仁須定期手動進行 Adobe reader、Flash player 及 Oracle java 等軟體更新作業，惟受限於公務繁忙且程序不簡便，導致少數同仁未依規定更新，造成軟體弱點曝露及駭客入侵之資安事件。</p> |
| 風險等級 | <p>1(可能性)×3(影響程度)=3 → 1(可能性)×2(影響程度)=2 註：原院本部資訊安全管理已有相當管制措施，幾乎不可能發生資安事件。</p> |
| 強化內部控制措施 | <p>一、自動更新電腦軟體 因院本部網路管控禁止下載執行檔，囿於同仁公務繁忙且原資訊處公告之更新程序安裝更新不簡便，致部分同仁未依規定更新，爰導入 NAC 相關軟、硬體設備，以不干擾同仁執行公務方式進行軟體背景派送及更新。</p> <p>二、強制落實個人電腦之軟體版權合法性及更新有效性 提供個人電腦之軟體版權合法性及更新有效性等輔助檢查功能，對於因故未進行軟體更新、安裝公務禁止使用或非公務需要軟體之電腦，主動通知電腦使用者進行更新或移除不正當軟體，未完成作業，採取網路暫時隔離之措施，待該電腦完成更新或移除不正當軟體後解除網路管制，以提升資通安全管理有效性。</p> |
| 辦理成效 | <p>一、節省人力操作時間：原手動更新時每部電腦每次更新約須花費 15 分鐘，改採派送更新後則僅花費 5 分鐘，以院本部 900 部個人電腦派送更新節省 10 分鐘計算，每次更新約可節省 150 小時的人力時間花費。</p> <p>二、強化資訊安全管理有效性：避免更新軟體未安裝或誤安裝，資訊安全管理由原先僅告知全體同仁遵循，化為實際有效之技術性方案強制作為。</p> |

103 年度政府內部控制標竿學習案例

| | |
|-----------|--|
| 項目名稱 | <p>【強化資訊安全類－編號 4】</p> <p>建構優化查驗系統及軟硬體設備環境作業－建置「改善旅客入出境查驗系統及提升電腦軟體設備功能」</p> |
| 機關名稱 | 內政部移民署 |
| 效益屬性 | <input checked="" type="checkbox"/> 實現施政效能 <input type="checkbox"/> 保障資產安全 <input checked="" type="checkbox"/> 強化資訊安全 <input type="checkbox"/> 政府資料公開 |
| 整體與作業層級目標 | <p>整體層級目標：強化入出國人流管理、提升整體行政效能。</p> <p>作業層級目標：提升證照查驗效能、確保查驗系統安全。</p> |
| 簡介 | <p>民國 98 年桃園機場查驗系統當機，無法執行入出國旅客查驗，影響旅客通關等待時間，造成旅客抱怨損及政府形象，並遭監察院糾正。為加強入出國查驗系統功能，並強化資訊安全及資訊基礎建設，該署建置新版查驗系統及自動檢查通關設備等資訊系統。</p> |
| 風險項目及情境 | <p>機場查驗系統當機改採人工查驗，以致無法順利執行入出國旅客查驗，延誤旅客入出境，同時對於通緝犯等非法人士無法即時監控攔截，嚴重影響國境安全管理，危害國家安全。</p> |
| 風險等級 | $2(\text{可能性}) \times 2(\text{影響程度}) = 4 \rightarrow 1(\text{可能性}) \times 2(\text{影響程度}) = 2$ |
| 強化內部控制措施 | <p>一、以資訊系統輔助業務改善服務效能及節省人力</p> <p>建置航前旅客資訊系統及航前旅客審查系統，並介接外交部與其他相關單位系統，預先審查旅客資料，建立及早預警機制，同時建置新版查驗系統，採用全新系統架構，增加系統穩定度，與航前旅客資訊系統作資料串流，減少人工輸入及其可能造成的錯誤，以提升服務效能、節省人力。再者，建置自動查驗通關系統，除提供旅客 12 秒快速通關的服務承諾，提升服務效能外，亦可節省大量人力。</p> <p>二、結合不同資訊系統輔助業務控管</p> <p>結合航前旅客資訊系統之預審查驗管制名單及航前旅客審查系統之預審查驗機制，即時攔截通緝犯等非法人士出入境，強化國境管理及國家安全。</p> <p>三、建置系統備援機制</p> <p>查驗系統相關設備設置於機場該署電腦機房，並建立異地備援機制，同時設置緊急查驗主機，可確保查驗作業不中斷。</p> <p>四、系統備援機制定期演練，並納入控制作業</p> <p>每月於機場及港口辦理查驗系統演練，平均每季共辦理 15 次備援切換演練，確保查驗系統備援機制之熟練度，並將演練納入控制作業。</p> |

| | |
|-------------|---|
| | <p>五、人員教育訓練及技術移轉</p> <p>辦理查驗系統相關訓練課程及技術移轉，強化該署值班人員相關職能知識與技術能力。</p> <p>六、訂定標準作業程序(SOP)規範系統及異常事故之標準作業</p> <p>於查驗系統發生異常事故時，由機房值班人員依 SOP 通報相關人員及主管，並採取相關因應措施，於事件結束後填寫事件矯正預防措施單，提出改善因應對策，以預防再次發生同類異常事故。</p> <p>七、跨機關水平整合</p> <p>入出國查驗監控中心對於預先偵測到管制對象出入境時，立即由移民署系統自動通報機場海關監控台與安檢、防疫等業務之權責單位（C. I. Q. S 行政院農業委員會動植物防疫檢驗局、衛生福利部疾病管制署、內政部警政署航空警察局）處理，藉由資訊共享以強化國境安全。</p> |
| <p>辦理成效</p> | <p>一、節省查驗人力及旅客等候之時間成本，原人工查驗每人次約 30 秒，自動查驗通關系統每人次約 12 秒，截至 104 年 6 月底止，使用通關人數達 2,222 萬 8,660 人次，以自動通關節省 18 秒計算，可縮短查驗時間 11 萬 1,143.3 小時。</p> <p>二、提升國際形象：國際航空評比機構(Skytrax)公布 2014 年世界最佳機場排名，單項獎項部分，桃園機場獲得最佳證照查驗機場排名第 3 名、於 2015 年評比獲得最佳證照查驗機場第 2 名、另獲選中華民國資訊軟體協會之「2014 年臺灣世界級資訊應用獎」。</p> |

103 年度政府內部控制標竿學習案例

| | |
|-----------|---|
| 項目名稱 | <p>【強化行政透明類－編號 1】 完善內部控制 e 化管理系統－修正「農科園區通關簽審保稅檢疫產證整合平台」相關內部控制作業</p> |
| 機關名稱 | <p>行政院農業委員會屏東農業生物技術園區籌備處</p> |
| 效益屬性 | <p>■實現施政效能 ■保障資產安全 ■強化資訊安全 ■政府資料公開</p> |
| 整體與作業層級目標 | <p>整體層級目標：農科園區觀賞魚及水產種苗提升計畫為年度施政重點。 作業層級目標：整合不同主管機關間之進出口作業系統，有效提升園區企業貨品進出口便捷性。</p> |
| 簡介 | <p>在開拓國際市場過程中，進駐業者需克服原料進口及產品出口之繁雜行政程序，爰為配合行政院農業委員會推動農業加值政策，及財政部關務署推動單一窗口建置與規劃，農科園區檢修相關行政規則，修正水族業者進出口通關流程，並將原有之簽審系統升級，結合通關、簽審、保稅、檢疫及產證等相關系統，建置整合平台，縮減進駐業者出口所需時間及貨運成本，並依自行評估建議檢修相關控制作業。</p> |
| 風險項目及情境 | <p>無法整合不同主管機關間系統，致進駐業者抱怨使用不便，造成機關形象受損。</p> |
| 風險等級 | <p>1(可能性)×3(影響程度)=3 → 1(可能性)×2(影響程度)=2 註：原通關簽審系統已有相當程度的管控措施，幾乎不可能發生錯誤，致進駐業者抱怨。</p> |
| 強化內部控制措施 | <p>一、整合不同資訊系統輔助業務控管及強化流程透明 將原有之簽審系統結合園區「倉儲物流中心」、「觀賞魚國際轉運檢疫中心」及「水族生物進出口控管系統」等項目，建置「通關簽審保稅檢疫產證整合平台」，並與財政部關務署系統資料交換，由進駐業者操作「農科園區廠商服務 e 網通」來完成。農科園區業務人員及進駐業者透過整合平台，進行案件查詢、申辦、審核或管理監控作業，便利進駐業者使用通關、簽審、保稅、檢疫及產證等服務，並有利園區管理人員藉電子帳冊及遠端稽核之運用，如與海關單證比對、進駐業者保稅貨品出口數量與營運狀況異常情形、自動提供工廠稽核內容等，有效控管園區廠商之出進口貨品數量、流向與品質。</p> <p>二、配合資訊系統之使用檢修現有控制作業 為確實引導園區進駐業者使用「農科園區廠商服務 e 網通」，檢修訂園區事業申辦保稅貨品進口作業程序、園區事業申辦保稅貨品出區作業程序及園區事業申辦保稅貨品報廢程序等控制作業，除原有之紙本作業申請方式外，納入 e 化管理系統作業模式，並明確載明園區進駐廠商、農科園區及海關間之連結，與相關申請作業之管制重點。</p> <p>三、人員教育訓練 為使機關同仁及進駐廠商確實瞭解各項操作程序及執行管制重點，103 年度已舉辦 3 場說明會。</p> |

| | |
|------|---|
| 辦理成效 | <p>一、進駐業者登入整合平台後，可視需求選擇簽審、保稅品出區或水族隔離檢疫等系統服務，快速完成申辦及取得相關資料，施行迄今已有多家業者透過該平台獲得海關公告監管取得保稅資格，若有問題能快速與園區業務窗口聯繫溝通。另該整合平台之運作，可使園區水族業者出口時間由平均約 30 天降至 7 到 14 天，大幅縮減出口所需時間及貨運成本。</p> <p>二、農科園區業務人員使用整合平台能簡化通關、簽審、保稅、檢疫及產證等各項作業所需管理人力，約減少 2 到 3 人。</p> |
|------|---|

政府內部控制標竿學習案例

| | |
|-----------|---|
| 項目名稱 | 【強化行政透明類－編號 2】 強化報關業者申請安全認證優質企業應有控管機制 |
| 機關名稱 | 財政部關務署高雄關 |
| 效益屬性 | ■實現施政效能 □保障資產安全 □強化資訊安全 ■政府資料公開 |
| 整體與作業層級目標 | 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，積極推動優質企業（以下簡稱 AEO）安全認證。 |
| 簡介 | 報關業者係受納稅義務人（進口人）及貨物輸出人（出口人）之委任辦理貨物進出口通關作業及其他關務作業，實務上，進、出口人如遇有報關問題時多直接請託報關業者與海關聯繫與處理。海關推動報關業者申請 AEO 安全認證，並與 AEO 業者建立夥伴關係，協助業者強化供應鏈安全管理及誠信守法，落實海關風險控管機制，以提升我國貿易安全與便捷。為避免不肖進出口人或報關業者對海關員工從事違反風紀行為，針對報關業者申請 AEO 應有控管機制。 |
| 風險項目及情境 | 若承辦人員未能落實資格審核，將延誤處理時機，影響服務品質，損及業者權益。 |
| 風險等級 | 2(可能性)×3(影響程度)=6 →2(可能性)×2(影響程度)=4 註：尚有不良廠商申請不實等外在因素，爰仍有發生不肖進出口人或報關業者對海關員工從事違反風紀行為之可能性。 |
| 強化內部控制措施 | <p>一、杜絕及防範不良之報關業者申請 AEO 為修正優質企業認證管理辦法第 17 條及第 19 條有關報關業者申請及廢止條件，以完善 AEO 控管機制，該關已於 103 年 5 月陳報財政部關務署同意錄案，將於修法時一併辦理。</p> <p>二、強化誠信倫理 加強宣傳請業者建立倫理規範，加強內部防貪及反貪觀念，並提供反貪檢舉管道，主動結合業者建立反貪夥伴關係。</p> <p>三、強化通關透明 財政部關務署已將海運通關資料庫及空運通關資料庫全面上網，提供貨物通關動態資料線上查詢服務，俾利業者能即時有效掌握進出口貨物通關狀況（包括進倉、收單、銷艙、分估、驗貨、繳稅、放行、結關、審核等）。並藉由 AEO 宣傳或驗證時，加強對業者宣傳海關通關透明化作業，並同時呼籲報關業者於受理委託報關後，儘速將報單號碼提供廠商線上查詢通關狀況，俾落實通關作業透明化之目標。</p> |
| 辦理成效 | <p>一、持續宣傳優良廠商認證制度，加速 AEO 業者通關效能：透過 AEO 認證制度，鼓勵廠商守法，落實風險管理機制，保障優良廠商權益，加速通關效能，降低查驗比率及 AEO 業者營運成本，加強與業者簽訂策略聯盟，互助合作，打擊犯罪。</p> <p>二、提升通關透明化效能：協助業者掌握貨物通關資訊，提升物流效率與效能，提高通關服務品質。</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>三、提高廉政效益：透過企業誠信倫理宣傳與 AEO 認證制度，強化業者反貪觀念，杜絕不肖業者及貪瀆官員之不法情事，提高關務廉政效益。</p> |
|--|--|

103 年度政府內部控制標竿學習案例

| | |
|-----------|---|
| 項目名稱 | 【保障資產安全類－編號 1】 精進「共有人依土地法第 34 條之 1 處分全筆國私共有土地事宜」控制作業 |
| 機關名稱 | 財政部國有財產署 |
| 效益屬性 | ■實現施政效能 ■保障資產安全 □強化資訊安全 □政府資料公開 |
| 整體與作業層級目標 | 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：活化及永續經營國家資產。 |
| 簡介 | 依土地法第 34 條之 1 規定處分全筆共有土地案件日增，為免國有持分遭低價處分，損害國庫收益，經檢討由保管款項先行墊支主張優先承購所需經費及聲請假處分之擔保金；另內部稽核建議蒐集裁定同意假處分案例之共通特性，供所屬參考，及案件控管處理至結案為止。 |
| 風險項目及情境 | 部分共有人刻意於連續例假日前一工作日，將列明出賣條件之存證信函，以快捷郵寄方式通知國有財產署，以致壓縮承辦人員辦理時間，且各分署及辦事處承辦人員更迭頻繁，業務經驗稍顯不足，處理作業流程若未予控管，國有持分土地易遭共有人低價處分，損害國庫權益。 |
| 風險等級 | 2(可能性)×2(影響程度)=4→2(可能性)×1(影響程度)=2 |
| 強化內部控制措施 | <p>一、納入控制作業加速辦理時效 業務單位於接獲存證信函通知 4 小時內移送計價單位，計價單位於 1 日內完成預估國有土地價格後，於 1 日內由副分署長（或主任）召集會議決定是否主張優先承購或訴請共有物分割或領取出售價款，需聲請假處分者應於接獲存證信函 5 日內向法院遞狀聲請，同時訴請共有物分割事宜。</p> <p>二、分層授權核准爭取時效 因無法掌控案件發生時點，如逐案陳報行政院核准將緩不濟急，爰聲請假處分經費依分層授權原則動支保管款墊支（5 千萬元以下由署核准、超過 5 千萬元至 2 億元以下由財政部核准、超過 2 億元陳報行政院核准）。</p> <p>三、歸納分析法院假處分結果 同一聲請假處分事由之案件，或因法官見解不一，裁定有不同結果，爰蒐集裁定同意假處分案例之共通特性，提供所屬機關參考。</p> <p>四、控管案件至結案為止 針對共有人依土地法第 34 條之 1 處分全筆國私共有土地之案件，加強控管從處理至結案之作業流程。</p> |
| 辦理成效 | <p>一、聲請假處分案件計 8 件，核准 5 件，保障國庫權益達 8,742 萬餘元。</p> <p>二、節省行政作業時間：墊支保管款項採分層授權，每案估計節省 2 個工作天。</p> |

103 年度政府內部控制標竿學習案例

| | |
|-----------|---|
| 項目名稱 | 【保障資產安全類－編號 2】 督促電信業者配合執行各項電信詐騙防制措施 |
| 機關名稱 | 國家通訊傳播委員會 |
| 效益屬性 | <input type="checkbox"/> 實現施政效能 <input checked="" type="checkbox"/> 保障資產安全 <input checked="" type="checkbox"/> 強化資訊安全 <input type="checkbox"/> 政府資料公開 |
| 整體與作業層級目標 | 整體層級目標：促進通訊傳播健全發展，保障消費者權益。 作業層級目標：監理通訊事業依法經營，保障消費者權益。 |
| 簡介 | 隨著行動通信網路頻寬與品質提昇，智慧行動裝置（手機、平板）使用愈發便利，帶動手機小額付費服務蓬勃發展。然不法人士乘機利用小額付費服務之便利性進行詐騙，不僅造成受害民眾財產損失，也因犯罪風氣猖獗而影響政府威信。為遏止歹徒利用手機小額付費進行詐騙，該會邀集警政單位研析對策、督導電信業者採取防制措施、積極參與跨部會工作平臺。經由相關具體作為，手機簡訊惡意連結進行小額付費詐騙案件數大幅下降，相關措施已達到防制成效。 |
| 風險項目及情境 | 上當受騙者心理及財產遭受雙重打擊，未上當者受到騷擾影響心情，引發民眾關注。 |
| 風險等級 | 2(可能性)×2(影響程度)=4 → 1(可能性)×2(影響程度)=2 |
| 強化內部控制措施 | <p>一、強化橫向聯繫積極防制</p> <p>該會藉由參與行政院治安會報（及幕僚工作會議）、強化網路犯罪防治機制會議、行政院國家資通安全會報網際犯罪偵防體系跨部會協商平臺、防制電信詐欺技術諮詢小組等跨部會工作平臺，強化單位間橫向聯繫提升防制功效等。</p> <p>二、研析詐騙手法精進對策</p> <p>該會邀集警政單位及電信業者密集召開會議，針對小額付費詐騙之技術、手法及流程等面向研析可行之防制對策。包含：帳單分立、安全認證、關鍵字過濾、境外通聯顯示及反詐騙宣導，以保護消費者。</p> <p>三、督導電信業者落實執行</p> <p>該會督導電信業者依警政單位研提之策略，落實執行防制措施，包含：雙向簡訊認證、配合研析對策、配合發送反詐騙簡訊、加強自主宣導、民眾臨櫃開通、增設安全密碼、電信帳單分立及詐騙帳務處理等措施。</p> |
| 辦理成效 | 依內政部警政署刑事警察局提供資料，手機簡訊惡意連結小額詐騙發生案件已從 103 年 6 月最高之 468 件，逐月下降至 104 年 5 月發生之 11 件。 |

103 年度政府內部控制標竿學習案例

| | |
|-----------|---|
| 項目名稱 | 【保障資產安全類－編號 3】 強化船舶、車、機零件及資產之管理與應用 |
| 機關名稱 | 臺灣港務股份有限公司 |
| 效益屬性 | <input type="checkbox"/> 實現施政效能 <input checked="" type="checkbox"/> 保障資產安全 <input type="checkbox"/> 強化資訊安全 <input checked="" type="checkbox"/> 政府資料公開 |
| 整體與作業層級目標 | 整體層級目標：確保資產有效管理，提升運用效益。 作業層級目標：確保資產有效管理。 |
| 簡介 | 該公司於 102 年 9 月底發現高雄分公司部分機械設備及零配件閒置，其中 3 年未領用者有 6,806 種品項，計 1.15 億元，另因部分船零配件及工程餘料於購置時已併入資產逐年提列折舊，未列入材料帳，惟仍屬於港勤或工程部門日常維修所需物件，爰內部稽核建議建構媒合平台、積極清理呆廢料及資產、未列帳零配件納入年度盤點計畫等，以提升資產效益並保障資產安全。 |
| 風險項目及情境 | 無法確認資產有效管理應用，造成公司資產閒置與損失。 |
| 風險等級 | $2(\text{可能性}) \times 3(\text{影響程度}) = 6 \rightarrow 1(\text{可能性}) \times 2(\text{影響程度}) = 2$ 註：1. 本案係內部稽核所提建議，風險值係假設資料，僅供輔助說明之用。 2. 該機關所訂風險影響程度 3 係以「財物損失超過 5 千萬元」作為分類標準。 |
| 強化內部控制措施 | 一、建置媒合平台，處理閒置或報廢資產 建置物料管理平台，各分公司於辦理呆、廢料、資產變賣報廢作業前，須先上傳至媒合平台，如未媒合成功再進行後續報廢作業。 二、建立零配件及工程餘料進、領料作業程序 建立原先未列帳零配件進、領料作業及年度盤點機制之內部控制作業，加強物料控管，以保障資產安全。 |
| 辦理成效 | 一、零配件資訊透明化，提升物料運用效益，如台中分公司存有鮮少領用之修造船船舶用鋼板 41 片（計約 41 萬 4,369 元），經上傳平台並移撥高雄分公司使用。 二、建立零配件及工程餘料管理機制，保障資產安全。 |

103 年度政府內部控制標竿學習案例

| | |
|-----------|---|
| 項目名稱 | 【保障資產安全類－編號 4】 建置「土地核配暨投資興建期程控管機制」 |
| 機關名稱 | 經濟部加工出口區管理處 |
| 效益屬性 | <input checked="" type="checkbox"/> 實現施政效能 <input checked="" type="checkbox"/> 保障資產安全 <input type="checkbox"/> 強化資訊安全 <input type="checkbox"/> 政府資料公開 |
| 整體與作業層級目標 | 整體層級目標：引進重大投資、活絡經濟發展。 作業層級目標：建構優質投資環境。 |
| 簡介 | 因加工出口區內土地資源有限，常因投資計畫預期與實際之建物配置、空間需求等不同，或因故展延投資案而長期閒置土地，影響園區產值及經濟效益，爰此建置土地核配暨投資興建期程控管機制。 |
| 風險項目及情境 | 廠商投資計畫未如期進行，或因故展延投資案而長期閒置土地，致土地及廠房資源未有效利用，影響該處基金收入、園區產值，恐造成國內區域新聞媒體負面報導，影響機關形象之風險。 |
| 風險等級 | $2(\text{可能性}) \times 1(\text{影響程度}) = 2 \rightarrow 1(\text{可能性}) \times 1(\text{影響程度}) = 1$ 。 註：該機關所訂風險影響程度 1 係以「財物損失新台幣 1 億元以下」作為分類標準。 |
| 強化內部控制措施 | <p>一、訂定土地核配原則</p> <p>廠商有意租用土地投資建廠前，於土地預約階段，明訂新建廠房不得低於各園區訂定之容積率下限；在土地預約後，提送投資計畫書中，需明確載明新建廠房建築配置、各樓層平面、各期起迄時間等具體內容，作為管控建廠時程依據。</p> <p>二、召開土地核配會議</p> <p>為審查擬投資廠商所提之建築配置、建廠成本及各樓層平面等規劃之合理性，視需要召開土地核配會議，提供符合實際可行之建議意見，並請廠商於投資計畫初審會議說明及修正，據以核配適當之土地面積。</p> <p>三、訂定投資興建期程控管機制</p> <p>為確保如期落實投資計畫，簽約時加收 1 年土地租金作為建廠保證金，並要求廠商簽約後 6 個月內申請建築許可，2 年內完成投資計畫。</p> |
| 辦理成效 | <p>一、已收回中港、屏東等 2 園區二期未建廠土地 6.51 公頃，中港園區 7 家廠商及屏東園區 6 家廠商已提出二期土地(擴廠)計畫，2 家已動工興建，其餘部分於 104 年底陸續動工。</p> <p>二、楠梓、台中、高雄、中港及屏東園區等 14 家公司申請分期及展延投資計畫已繳納建廠保證金，已繳交合計約新臺幣 1,635 萬元，並已陸續提出建造執照之申請。</p> |

103 年度政府內部控制標竿學習案例

| | |
|-----------|--|
| 項目名稱 | 【保障資產安全類－編號 5】 辦理土地徵收案件審核及追蹤後續執行情形作業 |
| 機關名稱 | 內政部 |
| 效益屬性 | ■實現施政效能 ■保障資產安全 □強化資訊安全 □政府資料公開 |
| 整體與作業層級目標 | 整體層級目標：健全土地管理，促進土地永續利用。 作業層級目標：健全地政法制，推動不動產交易資訊透明。 |
| 簡介 | 為保護優良農地及保障人民財產權益，土地徵收條例民國 101 年 1 月 4 日修正相關規定，除將公告土地現值加成補償改以市價補償辦理外，並要求徵收計畫應審查公益性及必要性等，惟對於徵收案件之資訊揭露及核准徵收後之管控事宜，尚宜加強，故該部內部稽核報告建議徵收計畫審議及執行仍需檢討改善，並應就各徵收計畫之後續工程進度資訊適時揭露。為加強徵收審議周延性及避免徵收後土地閒置，爰設計「辦理土地徵收案件審核及追蹤後續執行情形作業」控制作業項目。 |
| 風險項目及情境 | 一、未確實依土地徵收條例相關規定審核，將致徵收處分違法，除直接侵害民眾財產權益外，更增加事後訴訟困擾，並影響機關形象。 二、需地機關於徵收核准後，未依核准徵收計畫進度或未依興辦事業計畫使用，恐將招致外界認為有浮濫徵收之疑慮。 |
| 風險等級 | 2(可能性)×2(影響程度)=4 →1(可能性)×2(影響程度)=2。 |
| 強化內部控制措施 | <p>一、加強徵收審議周延性</p> <p>徵收案件於申請徵收前，需地機關均需舉辦 2 場公聽會，並將公聽會之開會通知及會議紀錄等資料附於申請徵收土地計畫書內，俾供審核。另外，如以區段徵收方式辦理、一般徵收面積達 30 公頃以上或特殊情形之案件，土地徵收審議小組均需組成專案小組了解案情，提供意見後再行提會審議，並將專案小組開會時間公布於該部地政司網站；倘徵收案件具有重大爭議或相關人民團體有陳述意見時，得於土地徵收審議小組或另組成之專案小組會議時邀請列席陳述意見，加強徵收審議之周延性。</p> <p>二、徵收案件之追蹤管制</p> <p>研訂「已徵收取得尚未依徵收計畫完成使用之閒置土地檢討改善方案」以定期考核追蹤處理進度，並於 104 年規劃建置「土地徵收管理平台系統」，該系統完成後將核准徵收案件，從申請徵收、核准、公告、發放補償費、徵收登記、開始使用之各階段作業流程，登錄及管控執行進度，有別以往紙本審查不易嗣後追蹤徵收目的之困擾；若有進度落後，可主動顯示預警訊息，以避免已徵收土地閒置造成原地主原價購回。</p> |
| 辦理成效 | 截至 103 年 12 月底止，該部所列管閒置未使用土地（約 142.84 公頃）案件，已完工者面積達 11.99 公頃，辦竣廢止徵收或發還面積約 38.06 公頃，合計 50.05 公頃；尚未完工應持續追蹤列管者，約 92.79 公頃（其 |

| | |
|--|--|
| | <p>中積極辦理使用中面積約 18.88 公頃，即將辦理廢止徵收約 27.03 公頃，已提報都市計畫通盤檢討約 20.21 公頃，其餘未使用土地約 26.67 公頃，將提報都市計畫通盤檢討)。</p> |
|--|--|