

臺中市政府民政局  
115年度風險管理(含內部控制)  
作業計畫書

115年3月

# 目錄

一、背景資料 .....	1
(一) 年度施政目標及重要計畫項目 .....	1
(二) 外部因素 .....	2
(三) 內部因素 .....	3
(四) 各內部單位代碼及風險項目表 .....	3
二、辨識風險 .....	4
三、評估風險 .....	4
(一) 分析風險 .....	4
(二) 評估風險 .....	5
四、處理風險 .....	6
五、監督及檢討 .....	8
六、傳遞資訊、溝通及諮詢 .....	8

## 一、背景資料

本局轄管民政、戶政、役政及殯葬業務與市民各人生階段密不可分，為推展市政順遂，秉持「汲取民意 溫暖民心」願景，建構緊密區里服務網回應市民需求，強化地方基礎建設及活化公有活動場域，輔導宗教團體健全化並鼓勵公益慈善，辦理戶籍行政，營造友善新住民環境，推行兵役資訊數位化，提升全社會防衛韌性，以打造安全幸福城市。

為落實政策執行，本局以15項幸福政見、115年施政計畫及112至115年中程施政計畫為核心基礎，建立風險管理架構，掌握可能影響施政目標無法達成之內、外部風險，採取相關回應及管控作業，確保施政目標達成。

### (一)年度施政目標及重要計畫項目

本局依據市長15項幸福政見及永續發展目標，配合中程施政計畫及預算核定額度，編定115年度施政計畫項目(如表1)。

表1、年度重要計畫

工作計畫名稱	重要計畫項目
15項幸福政見	推動宗教場所低碳認證
	一生一市友移臺中專案：生活輔導班
	台中好聖誕、南屯穿木屐躡鯪鯉活動、梧棲57藝文季活動、石岡熱氣球嘉年華活動、天籟之音歌唱比賽活動
民政業務	建構完善區里服務網絡
	基層幹部研習及訓練
	充實本市各里守望相助隊巡邏裝備，強化里隊協勤治安、預防犯罪之效能
	督導區公所聯合行政辦公廳舍興建
	修繕活化現有場館及提供地方多功能活動中心
	健全宗教組織與管理、鼓勵興辦公益慈善事業
	臺中市115年市民暨公教人員聯合婚禮活動實施計畫
戶政業務	臺中市115年單身聯誼活動計畫
	115年臺中市政府新住民生活適應輔導課程實施計畫
	臺中市政府關懷新住民e化通報便民服務計畫
役政業務	持續進行兵役資訊數位化，提升服務品質
	配合中央兵員徵補政策，辦理徵處作業及宣導
	辦理市籍役男入營探視
	辦理本市115年度替代役備役演訓召集

## (二)外部因素

本局業務與市民生活緊密相連，面對國內外社會、經濟、科技、自然環境及政治等外在環境快速變遷，均影響民政業務及資源統籌規劃之推動方向與因應策略：

1. 囿於缺工、缺料、通貨膨脹、建築成本提高等營建工程變數問題，活動中心、聯合行政中心等辦公廳舍興建與修繕工程可能面臨招標及完工壓力，須持續輔導區公所並協助積極爭取中央補助經費，以維護民眾洽公便利性及活動中心使用安全性。
2. 因應氣候變遷及響應節能減碳，須持續輔導及推動宗教團體低碳、環保、永續新觀念及減碳作為，鼓勵宗教團體共同響應環保，營造綠色宗教環境。
3. 針對少子化現象，須加強人口政策宣導並鼓勵婚育作為，持續策劃創新主題單身聯誼活動，提升單身民眾參加活動之意願，鼓勵民眾積極交往、樂於結婚及生子。
4. 因應外籍配偶或歸化我國新住民人數增加，需能回應新住民實際需求，規劃照顧服務措施，協助其順利適應在臺生活及提升民眾對新住民多元文化之認識。
5. 考量國際情勢變局及氣候變遷導致極端天氣事件頻率增加，為能積極因應戰時及天然災害等不同情境，需與軍方建立良好聯繫合作平台，定期召開動員、戰綜及災防三會報會議，並透過城鎮韌性（全民防衛動員、防空）演習實境演練、全民防衛動員講習及替代役備役役男演訓召集，提升全民防衛意識，儲備疏散避難、治安維護、災害搶救及醫療救護等支援人力。
6. 兵役制度、體位區分標準及兵員徵補政策皆配合內政部役政司最新規定辦理，因應中央政策調整，頒訂本市計畫並適時與區公所交流實務作業經驗。

7. 順應數位社會型態，須善用數位科技推動各項簡政便民措施，如持續優化徵兵處理進度流程查詢系統、精進新兵樂體位查詢系統等，提升役政業務服務效能。
8. 經濟發展變動、財政預算及補助制度調整等均可能影響本局資源統籌分配與規劃。

### (三) 內部因素

1. 為確保達成上級交辦任務及機關施政目標，須維持各科室人力與預算調配之合理性及充足性，以應對多元業務需求並維持行政效能。
2. 為達成涉及多機關共同執行之計畫目標，須強化機關間之縱向聯繫與橫向協調機制，確保資訊對稱及執行成效。
3. 為政令順遂推行，須強化里鄰長、里幹事、民政課長等基層幹部服務知能、激勵人員士氣，透過妥善規劃教育訓練、參訪交流及表揚等活動，提升為民服務品質。
4. 為順利推動各項政策，須與媒體、議會及民意代表等利害關係人建立良好溝通管道，建立和諧關係及執行共識。
5. 為維護政策制定與政府採購之公信力，須嚴守公務倫理規範並強化防弊機制，以杜絕貪瀆及私德瑕疵等廉政風險，形塑廉能施政形象。

### (四) 各內部單位代碼及風險項目表

為利本局各內部單位於後續步驟中簡易呈現所發掘之風險項目，爰建立本局各單位風險項目代碼表(如表2)。

表2、本局各單位風險項目代碼表

代碼	區	地	宗	戶	勤	兵	企	秘	人	政	會
單位	區里行政科	地方自治科	宗教禮俗科	戶政科	勤務管理科	兵員徵集科	企劃科	秘書室	人事室	政風室	會計室

## 二、辨識風險

本局依據115年度施政計畫、112年至115年中程施政計畫之施政目標、114年度風險管理(含內部控制)執行情形及本局業務職掌，並運用以往之歷史資料、經驗與紀錄等，發掘及辨識可能影響本局重要計畫項目達成之風險因素，亦參酌審計部建議改善事項及輿情反映意見等涉內部控制缺失事項，進行內、外部風險辨識；各科室辨識出之風險項目及風險情境依本局各單位代碼予以編號，建立風險項目彙總表。(附件1)

## 三、評估風險

針對前述辨識出之各項風險，運用「分析風險」及「評量風險」兩步驟，篩選出本局重要風險。其作法如下：

### (一) 分析風險

辨識出風險項目後，依本局建立之「風險可能性評量標準表」(區分非常可能、可能及不大可能等3級)及「風險影響程度評量標準表」(區分嚴重、中度及輕微等3級)(如表3及表4)，由本局各內部單位就所辨識之各項風險，依據前述2種評量標準表及其現有風險對策，分析各項風險發生之可能性及影響程度，評定現有風險等級及風險值。

表3-風險可能性評量標準表

等級(L)	可能性	詳細的描述
3	非常可能	1年內大部分的情況下會發生
2	可能	1年內有些情況下會發生
1	不大可能	1年內只有在少數情況下會發生

表4-風險影響程度評量標準表

等級 (I)	影響程度	媒體事件	社會反應	法規/上級機關處分	業務運作	財產損失
3	嚴重	全國性新聞媒體報導負面新聞	要求追究市府行政責任	依法懲處	中斷3天(含)以上	500萬元(含)以上
2	中度	區域新聞媒體報導負面新聞	要求追究本局行政責任	限期改善	中斷1天(含)以上,未達3天	100萬元(含)以上,未達500萬元
1	輕微	民眾/民意代表及地方仕紳電話關切	要求本局改善	書面說明或回應	中斷未達1天	未達100萬元

(二) 評估風險

依據本局建立之風險判斷基準及以風險值R=2以下之低度風險為風險容忍度，超過此限度之風險，均予以檢討、追蹤及處置（如圖1）。

嚴重 (3)	R=3 中度風險	R=6 高度風險	R=9 極度風險
中度 (2)	R=2 低度風險	R=4 中度風險	R=6 高度風險
輕微 (1)	R=1 低度風險	R=2 低度風險	R=3 中度風險
影響程度可能性	不大可能(1)	可能(2)	非常可能(3)

風險容忍度：低度風險以下予以容忍

圖1、風險判斷基準及其風險度容忍度

風險項目之風險值【可能性(L)×影響程度(I)】分為下列4個等級，以判斷風險之大小。

1. 極度風險(R=9)：需立即採取處理行動。
2. 高度風險(R=6)：管理階層需督導所屬研擬計畫並提供資源，予以處理。
3. 中度風險(R=3~4)：需明定管理階層的責任範圍，做必要監視。
4. 低度風險(R=1~2)：予以容忍，依現行步驟處理。

經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，建立本局風險圖像(如圖2)，在現有風險對策下，本局總計35項風險項目，皆屬低度風險(風險值1計24項、風險值2計8項)，未有超過風險容忍度(風險值2)之風險項目。

嚴重 (3)			
中度 (2)	戶04、勤02、勤03		
輕微 (1)	區01、區02、區03、 地01、地02、地03、 地04、宗01、戶01、 戶02、戶03、勤01、 勤04、兵01、兵02、 企01、企02、企03、 人01、人02、人03、 會01、會02、政01	宗02、宗03、戶05、 秘01、秘02、秘03	
影響程度 可能性	不大可能(1)	可能(2)	非常可能(3)

風險容忍度：低度風險以下予以容忍

圖2、本局風險圖像

#### 四、處理風險

在現有風險對策下，本局33項風險項目雖皆屬低度風險，惟為業務持續精進及確保施政目標達成，部分項目經承辦單位新增風險對策，並據以重新評定風險等級及風險值後，計3項(項目代碼：秘01、秘02、秘03)現有風險值由2降至1，建立本局殘餘風險圖像如圖3。本年度新增風險對策之項目及對策內容摘述如下(詳見附件1)：

- (一)辦理單身聯誼活動 (項目代碼：戶01)：114年起每場次報名費調降至500元，以提高單身男女報名參加意願。
- (二)提升安心家園防衛能量，落實全民防衛動員準備(項目代碼：勤02)：因應替代役備役人力納入民防系統，辦理替代役備役役男演訓召集，規劃初級救護員(EMT-1)繼續教育、實彈射擊訓練(含射擊基礎)課程

支援災害、非常事變或戰時遭遇各種情狀之需求，厚植替代役備役人力動員能量，強化全社會防衛韌性。

(三)加強資訊安全管控(項目代碼：企01)：為提升本局及所屬機關同仁資訊安全認知，自114年起增加辦理資安教育訓練場次。

(四)依規辦理財產管理作業(項目代碼：秘01)：人員更動時落實財產物品移交之清點並產製財產標籤、於財產目錄中標示財物放置位置。

(五)依規辦理薪給發放作業(項目代碼：秘02)：定期檢視並更新相關法規及費率調整、將發放後與銀行撥款總額進行總額勾稽。

(六)依規辦理採購作業(項目代碼：秘03)：請需求單位強化底價合理性分析及低價標履約追蹤機制，降低廠商低價搶標及履約風險。

嚴重 (3)			
中度 (2)	戶04、勤02、勤03		
輕微 (1)	區01、區02、區03 地01、地02、地03、 地04、宗01、戶01、 戶02、戶03、勤01、 勤04、兵01、兵02、 企01、企02、企03、 秘01、秘02、秘03、 人01、人02、人03、 會01、會02、政01	宗02、宗03、戶05	
影響程度 可能性	不大可能(1)	可能(2)	非常可能(3)

風險容忍度：低度風險以下予以容忍

圖3、本局殘餘風險圖像

## 五、監督及檢討

本局設立風險管理及危機處理小組(如附件2)，並依本局業務督導劃分表，由研考業務督導副首長擔任召集人，小組成員為各科室主管(科長/主任)，小組幕僚工作由企劃科辦理，適時因應內外部環境、政策、業務或法令規定等變化，滾動檢討風險項目，監督風險變化情形，以合理確保風險管理(含內部控制)機制持續有效運作。作法如下：

### (一)自主監督

1. 本局各內部單位隨時監督風險環境之變化，留意新風險之出現。
2. 本局各內部單位隨時監督已辨識之風險及提出必要之警示。
3. 本局各內部單位檢討風險對策之有效性及風險處理步驟之正確性。
4. 召開「風險管理及危機處理小組專案會議」，確保風險管理(含內部控制)機制有效運作。
5. 本局各內部單位依據「臺中市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

透過資訊公開，由全民監督本局風險管理情形。

## 六、傳遞資訊、溝通及諮詢

為確保本局全體同仁及利害關係人均能瞭解風險與支持風險對策，並確保資訊於本局內、外部間有效傳遞，進而落實風險管理(含內部控制)職責，以提升外界對本局之信任。作法如下：

- (一)由企劃科檢視及蒐集本局內外部有關風險管理(含內部控制)最新規範及資訊，並於官網建立本局風險管理(含內部控制)專區，以支持本局風險管理(含內部控制)之架構持續運作。

### (二)本局同仁對外溝通原則：

1. 掌握對外溝通之目的及預期作為。
2. 瞭解溝通對象，訂定差異化溝通策略。
3. 善用多元溝通管道(例面對面溝通或平面、電子、網路等媒體)。

4. 儘早及主動對外溝通。
5. 對外溝通態度須真誠、坦白及公開。
6. 傾聽民眾關切之重點，瞭解民眾想法。
7. 滿足媒體之需要，明確告知本局作法。

(三)本局同仁對內溝通原則：

1. 本局各級長官應告知同仁應扮演之角色及責任。
2. 本局承辦業務同仁發現風險，應逐級向上報告。
3. 本局內部單位間之風險管理（含內部控制）相關經驗與資訊，得以紙本、電子或其他方式分享交流。

(四)為順利進行風險管理作業，請本局同仁依業務特性，主動至「e等公務園+學習平臺」選讀行政機關風險管理相關課程，以強化同仁風險管理知能。

115年風險評估及處理彙總表

項次	風險項目代碼	年度施政目標	重要計畫	風險項目	風險情境	現有風險對策	風險本質評估			新增風險對策	殘餘風險			負責單位
							可能性(L)	影響程度(I)	現有風險值(R)=(L)x(I)		可能性(L)	影響程度(I)	殘餘風險值(R)=(L)x(I)	
1	區01	建構完善區里服務網絡，迅速回應市民需求	建議案件登錄區政管理系統管控及追蹤	里鄰長建議市府改善事項未妥適或即時回應	里鄰長為反映市民需求提出建議案，因各類案件由各權責單位負責執行，如未有效縱/橫向聯繫，恐致各相關執行單位無法掌握辦理情形，致執行效率落後。	案件即時登錄區政管理系統並送權責機關承辦，再由本局督導公所每月定期回報處理情形統計表，累計案件完成比率未達80%者依規定函請改善。	1	1	1	無	1	1	1	區里科
2	區02	辦理基層幹部訓練研習與考核，強化基層幹部服務知能，激勵為民服務士氣	里幹事業務研習會實施計畫	基層幹部未具基本法令素養及政令觀念	里幹事為本市第一線幹部，是市府與民眾最直接溝通的橋樑，主要的服務事項協助里長推行政令、反映民意及市政建設宣導傳遞，以及辦理社會救助與福利等其他社政服務，包括協助愛鄰守護、協助推行環保事項、地方治安、協助推行社區發展事項及災情查報、通報工作等，另外需與衛生及社政單位互相配合，關懷訪問本市各里內弱勢民眾，落實為民服務工作。如未具基本法令素養及熟悉最新政令而提供錯誤資訊與協助，將影響民眾權益及政府形象。	年度辦理全市性「里幹事業務研習」1場，以健全基層組織，透過專題講授、業務宣導，提升里幹事與民政人員法令素養，激勵區里自治幹部見聞之深度與廣度，融合運用於各里鄰服務及基礎建設中。	1	1	1	無	1	1	1	區里科
3	區03	辦理基層幹部訓練研習與考核，強化基層幹部服務知能，激勵為民服務士氣	特優里長、績優民政人員、績優及資深鄰長表揚實施計畫	績優人員表揚係對被表揚者的鼓勵及榮耀，若程序未順利進行，將使被表揚者感受不佳。	若計畫不當，將導致表揚程序不順利。	里鄰長及民政人員表揚係每年執行計畫，自112年度起依本市轄區組成特色分為城區、屯區、山線、海線共4個場次，由每年排定輪值承辦機關之區公所辦理表揚相關事宜。	1	1	1	無	1	1	1	區里科
4	地01	厚植地方基礎建設與優化服務量能，健全資源管理及活動補助	1.督導區公所聯合行政辦公廳舍興建 2.修繕活化現有場館及提供地方多功能活動中心；新建集會場所將以「市民活動中心」呈現，現有活動中心逐步轉型優化。 3.補助各區公所辦理公有建物修繕工程及充實相關設備	區公所工程規劃執行情形不符原訂期程	執行期程因建築成本提高等因素無法順利招標，導致修正或落後，影響民眾洽公便利性及公有活動場域使用安全性。	彙整「各區里活動中心、辦公廳舍興(改)建及修繕工程執行情形表」，每週召開執行情形會議，由局長主持並逐案討論，倘有進度嚴重落後將請該區區長專案報告，以便即時提供解決方案。	1	1	1	無	1	1	1	地自科
5	地02	落實里守望相助隊管理及輔導	充實本市各里守望相助隊巡邏裝備，強化里隊協勤治安、預防犯罪之效能	本局補助里守望相助隊新購或汰換巡邏汽機車經費之執行率偏低	本局為建立補助里守望相助隊汰換老舊巡邏車輛補助制度，訂有「臺中市里守望相助隊新購巡邏車輛補助要點」，因里隊必須籌措部分購車款，再行核定補助款項，致申請意願不高。	透過區長會報及守望相助執行會報，請各區公所向各里守望相助隊加強宣傳、輔導里隊汰換老舊巡邏車輛，並協助里隊向地方籌措相關自籌費用。	1	1	1	無	1	1	1	地自科

項次	風險項目代碼	年度施政目標	重要計畫	風險項目	風險情境	現有風險對策	風險本質評估			新增風險對策	殘餘風險			負責單位
							可能性(L)	影響程度(I)	現有風險值(R)=(L)x(I)		可能性(L)	影響程度(I)	殘餘風險值(R)=(L)x(I)	
6	地03	厚植地方基礎建設與優化服務量能，健全資源管理及活動補助	強化區公所推行市政宣導效能，補助及管控各區推行區里業務相關活動費用案件	審查程序延宕	本局審查延宕，致區公所活動無法順利辦理。	1.由區公所事前依辦理活動性質、規模及參與對象擬訂活動計畫及經費概算表，函送本局。 2.本局審查並簽奉局長或授權代理人核示後，依限函復區公所審查結果。 3.活動辦理完竣1個月內，區公所應據以辦理經費核銷程序，將相關成果及核銷資料函報本局。 4.本局審查區公所函報相關成果，據以辦理經費核銷，並將相關款項撥付。 5.先行與公所聯繫，確保相關活動計畫、經費概算表等資料無缺漏或不符規定之情事，節省公文審查時日。	1	1	1	無	1	1	1	地自科
7	地04	厚植地方基礎建設與優化服務量能，健全資源管理及活動補助	提升活動中心使用管理效能，管控活動中心租用費繳納作業	使用區公所活動中心未依規於限內繳交租用費用	未依租用規定程序辦理	1.修正各區里活動中心使用及收費統計表，由各區公所按月查填，定期報民政局控管。 2.每年至少抽查3座區公所，實地訪察里活動中心繳納租用費情形。	1	1	1	無	1	1	1	地自科
8	宗01	推動宗教場所低碳認證	輔導宗教團體執行各項低碳及節能措施，營造低碳宗教環境	宗教團體燃燒香支、紙錢及施放鞭炮可能造成空氣污染	空氣污染將損害民眾身體健康	配合「臺中市發展低碳城市自治條例」規劃推動宗教團體執行各項低碳及節能措施： 1.提倡以米代金、以功代金 2.環保慶典鞭炮減碳-使用環保禮炮車、電子鞭炮及鞭炮施放減量 3.使用環保紙錢、環保金爐及紙錢集中清運燃燒 4.減少香枝，推廣一爐一香 5.推廣使用節能燈具 6.空氣緊急惡化應變機制 7.制定「臺中市宗教場所低碳認證辦法」，輔導宗教場所積極申請低碳認證標章 8.低碳政策宣導及新聞露出	1	1	1	無	1	1	1	宗教科
9	宗02	健全宗教組織與管理、鼓勵興辦公益慈善事業	辦理寺廟及宗教財團法人登記及換領寺廟登記表證作業，輔導宗教團體了解組織變動備審文件，確保其運作合法、健全化。	倘宗教團體未依法設立，易產生管理運作爭議及財務監督不健全。	宗教團體未依法設立，易產生管理運作爭議及財務監督不健全。	製作「臺中市宗教團體辦理設立、變更應備文件初審表」供宗教團體瞭解組織變動應準備哪些文件備查。	2	1	2	無	2	1	2	宗教科
10	宗03	健全宗教組織與管理、鼓勵興辦公益慈善事業	健全宗教事務，輔導宗教團體正常運作	未能落實稽查管控制作業	宗教斂財、妨害社會環境及治安等各項潛在疑慮。	由本局依會勘事項視情況，邀集警察局、消防局、衛生局、環境保護局、都市發展局、教育局、社會局、地政局或本市各區公所共同至現場會勘，該神壇倘有違規情事，請各機關依會勘結果本權責辦理。	2	1	2	無	2	1	2	宗教科
11	戶01	辦理單身聯誼活動	臺中市單身聯誼活動實施計畫	辦理單身聯誼活動，單身女性缺乏參加意願。	因單身男女未以結婚生育為人生首要規劃，無積極交友意願，造成參加單身聯誼活動意願率偏低，進而影響婚育率，而產生少子化等人口議題，更衝擊國家教育、經濟、勞動及國防各體系。	為加強「樂婚、願生、能養」的環境與觀念，鼓勵國人結婚、生育，於單身聯誼活動設計部分，將活動設計納入趣味性、創意性及主題性，藉由活潑不枯燥及具共同興趣的活動，打開話題增進交流，提高單身男女參與聯誼活動意願，進而深入認識交往，最終能勇於追求幸福，步入婚姻，共組家庭，提升婚育率。	1	1	1	114年起每場次報名費調降至500元，以提高單身男女報名參加意願。	1	1	1	戶政科
12	戶02	精進新住民異動資料通報機制	臺中市政府關懷新住民e化通報便民服務計畫	戶政事務所受理民眾申辦相關戶籍登記，涉新住民資料異動者，務站更新資料，導致延宕辦理相關流程時間，而遭受裁罰之風險。	因新住民不諳法律，戶政事務所辦理相關戶籍登記時，如涉及新住民資料異動(如國人配偶姓名更改、地址異動等)未依規定至移民署服務站更新資料，導致延宕辦理相關流程時間，而遭受裁罰之風險。	本市訂有「臺中市政府關懷新住民e化通報便民服務計畫」推動跨機關合作機制，加強戶所人員辦理戶籍資料登記時涉及新住民人士資料異動之通報機敏度，並主動提醒、告知新住民後續應注意及辦理事項。	1	1	1	無	1	1	1	戶政科

項次	風險項目代碼	年度施政目標	重要計畫	風險項目	風險情境	現有風險對策	風險本質評估			新增風險對策	殘餘風險			負責單位
							可能性(L)	影響度(I)	現有風險值(R)=Lx(I)		可能性(L)	影響度(I)	殘餘風險值(R)=Lx(I)	
13	戶03	落實照顧新住民輔導措施	1. 一生一市友移臺中專案：生活輔導班 2. 臺中市政府新住民生活適應輔導課程實施計畫	課程規劃內容若未回應新住民實際需求，則無法有效協助新住民順利適應在臺生活。	新住民照顧服務措施若無法回應新住民需求，將無法有效提升其在臺適應能力，亦無法避免新住民因適應不良所衍生的各種家庭及社會問題。	1. 為提升新住民在臺生活適應能力，每年視新住民需求結合在地文化，安排專業講師、整合各機關資源，開辦多場新住民生活適應輔導班，鼓勵其在臺共同生活親屬一同參與，並邀請新住民擔任講師，藉由其在臺生活經驗之分享，協助新住民快速適應在臺生活。另於課程結束後，請新住民填寫問卷調查表，依問卷調查結果規劃未來課程內容，以確保課程內容能有效回應新住民需求。 2. 本市各戶政事務所皆設置「新住民單一服務窗口」，提供全方位諮詢及轉介服務。 3. 每年辦理「臺中市新住民交流座談會」，讓新住民及團體與市府各機關進行意見及經驗分享。	1	1	1	無	1	1	1	戶政科
14	戶04	正確戶籍資料，確保民眾權益	落實戶役政資訊系統軟硬體設備維護	戶役政資訊系統資訊安全管理	核心業務運作遭影響或系統停頓，無法於可容忍中斷時間內回復	1. 成立資訊安全稽核小組。 2. 訂定稽核頻率。 3. 訂定稽核項目及重點。 4. 內部及外部稽核程序與稽核結果追蹤處理。	1	2	2	無	1	2	2	戶政科
15	戶05	正確戶籍資料，確保民眾權益	落實個人資料保護，方便用路人辨識門牌	未落實清查門牌更新範圍	民眾反映門牌未全面更新、部分門牌脫落或張貼紊亂	1. 由戶政事務所逐步清查道路門牌更新範圍，並一併勘察門牌脫落或張貼紊亂情形，或經由民眾查報後進行重新張貼。 2. 門牌更新已納入內部控制制度設計-「新式門牌更新作業」。	2	1	2	無	2	1	2	戶政科
16	勤01	強化役政關懷服務，廣續關心市籍役男及後備軍人	辦理探視入營新訓役男及關懷傷殘退伍(役)人員	未即時關懷、了解新訓役男服役情形並予以協助，或未即時新增及異動傷殘退伍(役)人員列管資料，導致役男家庭及社會降低對本府役政業務之認同。	關懷新訓役男服役期間之情緒、行為，對其家庭及社會之安定性影響極高，平均每梯役男入伍，均影響本市上百戶家庭，另傷殘退伍(役)人員異動狀況尚未即時更新，將影響退伍(役)人員權益及後續業務推動，前開風險皆恐引起役男家屬及社會對本府役政措施及相關施政產生質疑，降低市民對本府認同及信心。	1. 本局及各區公所均會派代表向入營役男表達祝福與關懷，並提供協助管道資訊；役男入營後，原則上會安排適當時間，由市長偕同(或指派)本局局長率領業務相關人員前往探視慰問，實地了解役男服役情形及需求；倘因有傳染病疫情爆發或其他因素，軍方暫停開放役男探視活動，將配合軍方防疫政策，改以「送餐及致贈市長慰問卡」方式辦理，以表達對役男關懷之意，幫助役男度過服役適應期。 2. 傷殘退伍(役)人員部分，則由各區公所即時通報役政單位退伍軍人異動情況，以即時更新列管資料。	1	1	1	無	1	1	1	勤管科
17	勤02	提升安心家園防衛能量，落實全民防衛動員準備	1. 辦理本府城鎮韌性演習 2. 替代役備役役男演訓召集	災害發生的損害具有不確定性，若未協調相關機關單位合作，恐喪失搶救黃金時期	無論災害是否可以預期，災害所帶來的損害無法避免，影響人民甚鉅，把握事前預防，事中搶救，事後復原，才能降低損失，因此須相關機關單位協力合作，所以跨單位的溝通協調甚為重要。	1. 藉由全民防衛動員準備業務會報、戰力綜合協調會報及災害防救會報三會報機制，年度定期召開2次定期會議，建立良好軍政聯繫平台，積極因應戰時及天然災害等不同情境。 2. 透過辦理本府城鎮韌性演習，設定複合式災害想定，使本府各局處進行演練，演練前安排多場次會議及預演，加強跨單位的溝通協調能力，提升應變動能，加速排除危難，降低人民損失。	1	2	2	因應替代役備役人力納入民防系統，辦理替代役備役役男演訓召集，規劃初級救護員(EMT-1)繼續教育、實彈射擊訓練(含射擊基礎)課程支援災害、非常事變或戰時遭遇各種情狀之需求，厚植替代役備役人力動員能量，強化全社會防衛韌性。	1	2	2	勤管科
18	勤03	配合中央兵員徵補政策，辦理徵處作業及宣導	落實本市役男入營輸(護)送作業之執行	應徵役男如期搭乘入營專車入營報到	役男於入營途中事故發生，未能維護本市市籍役男徵集入營輸送期間之安全。	1. 本局依據內政部役政司輸送計畫表暨本市徵集計畫表，訂定各梯次役男入營輸送計畫函發本市各區公所依據前開計畫及本局訂定「臺中市役男入營輸(護)送精進作業注意事項。」分派任務實行役男入營護送作業。 2. 採聯合護送方式時：入營當日各區護送人員引導轄區役男至集合處集合，並確實與聯合護送人員完成各項交接事宜及相關應行宣導事項後，於役男確實搭乘專車後，再行離開。聯合護送人員應照護役男旅途安全，協助處理突發狀況。 3. 採隨車護送方式：入營當日各區護送人員引導役男搭乘專車至接訓營區，並照護役男旅途安全，協助處理突發狀況。	1	2	2	無	1	2	2	勤管科

項次	風險項目代碼	年度施政目標	重要計畫	風險項目	風險情境	現有風險對策	風險本質評估			新增風險對策	殘餘風險			負責單位
							可能性(L)	影響程度(I)	現有風險值(R)=(L)x(I)		可能性(L)	影響程度(I)	殘餘風險值(R)=(L)x(I)	
19	勤04	配合中央兵員徵補政策，辦理徵處作業及宣導	落實替代役管理，審查役男服役期間因家庭困難申請提前退役案件，並報內政部核定	替代役役男申請案件未於期限內完成審查	雖由內政部核定，仍需落實審查並於期限前函報內政部，避免文件不全遭退件，徒增行政程序或引發外界抨擊兵役制度不公。	1. 依替代役役男提前退役辦法規定，本局受理區公所函報資料，於7日內逐一審查資料並提出複審意見函報內政部役政司核定。 2. 內政部役政司收到前款案件時，應於7日內核定，並將核定結果副知服勤單位。	1	1	1	無	1	1	1	勤管科
20	兵01	推動兵役資訊e化，提升服務效能	落實維護及優化「徵兵處理進度流程查詢系統」、「新兵樂體位查詢系統」。	役男體位判等效率有待提升	徵兵處理進度流程查詢系統雖建置前台可供役男查詢徵兵處理進度，惟後端體位判定作業之名冊等行政處理流程，因案件繁多致處理效率仍較為緩慢。	針對體位判定作業，市府人員透過Barcode掃描體檢表條碼即可匯出體位判等結果並製作體位判等名冊，加快徵兵處理後端行政流程，同時減少人工登打錯誤機率，並配合中央法規修正優化系統內建功能。役男完成徵兵檢查後均能運用電腦、平板電腦或手機等設備隨時查詢目前徵兵處理進度，截至115年1月已突破86萬1,023人次造訪徵兵處理進度流程查詢系統，完成線上體檢作業共計9萬3,840件。	1	1	1	無	1	1	1	兵員科
21	兵02	配合中央兵員徵補政策，辦理徵處作業及宣導	1. 針對94年次以後出生役男兵役制度調整，配合本市高級中等以上學校之意願，進入校園宣導兵役制度最新訊息，供役男生涯規劃參考。 2. 因應各項義務役徵兵處理流程辦理相關業務宣導。	役男對於各類兵役相關最新法規不瞭解，無法備齊申請所需文件，影響渠權益。	為照顧弱勢役男家庭，解決役男家屬有需要接受較多醫療等周密照顧的情形，役男可依規申請服家庭因素替代役或補充兵役，以減輕照護負荷，惟部分役男不了解相關法規。	透過各項役政宣導活動或講習向役男及各區公所加強宣導，說明所需文件取得管道，展現為民服務之目標並落實兵役制度。	1	1	1	無	1	1	1	兵員科
22	企01	加強資訊安全管控	依據資通安全事件通報及應變辦法，落實資通安全事件通報作業	本局資通系統無法正常作業	遭駭客攻擊或被植入木馬	1. 每年對系統進行弱點掃描，針對中高風險弱點進行修補，並進行複測作業。 2. 行政院每年辦理網路攻防演練，提升各機關面對網路攻擊事件之應變，及檢測各對外系統之資安防護能力，演練期如遭受攻擊，檢視資安防護機制及提交矯正及預防措施處理表送資訊中心備查。 3. 如發生資安事件，由本局資安聯絡人填具「資通安全事件通報單」向上通報，除尋求維護廠商及臺中市政府資訊中心支援，並確定資安事件等級後，於時限內向「國家資通安全通報應變網站」通報。 4. 完成應變處置後，依第二階段應變處置通報單(資安事件緊急應變處理單)陳核資安長，再至「國家資通安全通報應變網站」通報第二階段應變處置。	1	1	1	為提升本局及所屬機關同仁資訊安全認知，自114年起增加辦理資安教育訓練場次。	1	1	1	企劃科
23	企02	依規辦理企劃研考業務	提升施政計畫依限提報程序	未依限訂定	審查程序延宕	1. 本局研考單位依研考會來函及中程施政計畫編訂年度施政計畫草案，並依限提送研考會審查。 2. 本局各單位編訂年度施政計畫草案時，確實評估上年度各項計畫實施狀況及成果研考會彙整各機關年度施政計畫草案後進行審查。 3. 依研考會審查結果修訂年度施政計畫草案後，由研考會彙整陳核。 4. 年度施政計畫奉核後，由研考會送臺中市議會備查，並公布於市府官方網站。	1	1	1	無	1	1	1	企劃科

項次	風險項目代碼	年度施政目標	重要計畫	風險項目	風險情境	現有風險對策	風險本質評估			新增風險對策	殘餘風險			負責單位
							可能性(L)	影響程度(I)	現有風險值(R)=(L)x(I)		可能性(L)	影響程度(I)	殘餘風險值(R)=(L)x(I)	
24	企03	依規辦理企劃研考業務	依本府年度重要施政計畫先期作業實施要點，如期完成本局計畫報送先期作業審議。	未依限提報審議	重要施政計畫先期作業未依限提報審議，導致延誤年度預算審查。	1.本局研考單位收訖研考會來函後，請本局所屬機關及各科室承辦單位依本府年度重要施政計畫先期作業實施要點，並衡酌以前年度預算執行情形及實際執行進度等審慎評估及提報。屬新興計畫者，應就其可行性、成本效益及後續營運管理等完整規劃；屬延續性計畫者，仍應秉持零基預算精神重新檢討提報需求。 2.於研考單位彙整重要施政計畫及完成優先順序排列核定後，倘有超額提報，依規簽陳府一層同意後，依期限提送資料至研考會。 3.簽派本府審查會議出席人員，依時程參與審查。初審決議結果，由研考會移送主計處作為年度預算審查小組之參據。	1	1	1	無	1	1	1	企劃科
25	秘01	依規辦理財產管理作業	落實及提升財物保管效益	財產異動管理失當	無法有效進行本局之財產管控	1.落實訂定盤點實施計畫，會同政風或會計人員每一會計年度至少財產盤點1次並作成盤點紀錄，簽請首長核閱。 2.確實產製單位個人保管財產清冊，請財產保管及使用人員進行清點查對。 3.財產如有損毀者，應即查明原因釐清責任，因正常使用自然毀損或意外事故者應依規定手續辦理報廢或報損。 4.如有帳務不符或盤盈(虧)情事，應分別查明原因，依規定補財產增減之登記及相關處理。	2	1	2	1.人員更動時落實財產物品移交之清點，並產製財產標籤。 2.於財產目錄中標示財物放置位置。	1	1	1	秘書室
26	秘02	依規辦理薪給發放作業	人事費-薪給作業(跨職能)	人員薪給給付繳回疏漏	人員薪給給付繳回疏漏導致誤發薪給	一、技工、工友人員動態以僱用令(函)或異動通知單等資料，確時通知出納及會計。 二、薪資清冊詳列所得稅、房津扣款、房屋貸款及債務償還、公保保費、健保保費、公務人員退撫基金、公務人員暨聘僱人員離職儲金、勞保保費、勞工退休準備金、勞工退休金等，並應製作每月薪資差異分析表，以勾稽查對。 三、出納檢附異動通知單、年度考績及其相關資料供會計室核對。 四、出納核對人事室所送公保、全民健保(公保身分)、退撫基金、離職儲金相關資料、銀行所送放款繳納單、法院執行命令、全民健保(勞保身分)保費計算明細表、勞保局所送應繳款清單、舊制勞工退休準備金提撥資料與勞工退休金繳款單等相關資料。 五、出納於規定期限內繳付各項代扣款，繳款證明並分別交人事室、總務審核。 六、總務核對舊制勞工退休準備金、勞工退休基金、勞保(聘僱人員、技工、工友及行政助理)及全民健保(勞保身分)之繳款證明，與原簽案資料及金額相符無誤後，送會計室核銷。 七、配合人事室核對金融機構或中華郵政公司之轉存明細表有關技工、工友及行政助理部分，是否與人事系統及薪資系統確實相符，如有差異，產製差異表，並儘速查明差異原因妥適處理。	2	1	1	1.定期檢視並更新相關法規及費率調整。 2.將發放後與銀行撥款總額進行總額勾稽。	1	1	1	秘書室
27	秘03	依規辦理採購作業	採購作業	採購作業成效不彰	1.綁標、圍標、流標、程序違法 2.底價訂定不當、洩漏底價 3.廠商對採購過程結果提出異議	依政府採購法、採購法施行細則、本府採購作業要點及相關函釋等規定落實辦理招標、開標審標、議(比)價及決標作業： 1.依採購法第48及第50條規定，加強審查廠商投標文件是否有足以影響採購公正之違法或不當行為。 2.採最低標決標者，查察廠商是否有總標價或部分標價偏低之情形，防止低價搶標。 3.超底價決標之採購，確實依採購法第53條第2項規定辦理。 4.流標案件移還需求單位檢討原因並採行必要且合理之措施。 5.確實依採購法第75條、第84條、第101至第103條規定處理採購爭議。	2	1	2	請需求單位強化底價合理性分析及低價標履約追蹤機制，降低廠商低價搶標及履約風險。	1	1	1	秘書室
28	人01	依規辦理人事管理業務	公平、公正、公開辦理陞遷	人員任免控管疏漏	誤用未具陞任資格人員	依職務出缺內陞作業控制重點辦理相關作業： 1.確實依符合資格人員陞任評分表核計。 2.辦理陞遷意願調查及繕造「職務陞遷考核評分表」 3.彙整成績總表提甄審委員會審查 4.涉及本人、配偶及三親等內血/姻親之甄審(選)應迴避。	1	1	1	無	1	1	1	人事室

項次	風險項目代碼	年度施政目標	重要計畫	風險項目	風險情境	現有風險對策	風險本質評估			新增風險對策	殘餘風險			負責單位
							可能性(L)	影響程度(I)	現有風險值(R)=(L)x(I)		可能性(L)	影響程度(I)	殘餘風險值(R)=(L)x(I)	
29	人02	依規辦理人事管理業務	公平、公正、公開辦理任用及派免	人員任免控管疏漏	錄取未具調任資格人員。	1. 依職務出缺外補作業控制重點辦理相關作業： (1)職缺公告確實揭露報名規定及所需資格條件等資料並依「臺中市政府公務人員人事任免授權作業注意事項」至少公告5日以上 (2)確實依符合公開甄選人員所具資格條件或積分高低造列名冊並提請甄審委員會審查 2. 建立圈定人選作業SOP 3. 依相關規定辦理派免作業	1	1	1	無	1	1	1	人事室
30	人03	依規辦理薪給發放作業	人事費-薪給作業(跨職能)	人員薪給給付繳回疏漏	人員薪給給付繳回疏漏導致誤發薪給	一、人員動態派令或異動通知單等資料，確實通知秘書室及會計室。 二、審核公保、全民健保(公保身分)、退撫基金，人員加保薪(等)級與所支薪資之相當性及加、退保日期之正確性。 三、按名審核薪資清冊所列受領人職稱、姓名、等級、薪資、公保、全民健保(公保身分)、退撫基金、離職儲金，以及秘書室每月製作薪資差異分析表等之正確性。 四、核對公保、全民健保(公保身分)、退撫基金及離職儲金之繳款證明，與原簽案金額相符，並交叉比對薪資清冊人員之資料與公保、退撫基金及離職儲金系統無誤後，送會計室核銷。 五、核對金融機構或中華郵政公司之轉存明細表是否與人事系統及薪資管理系統確實相符，如有差異，應產製差異表，並儘速查明差異原因妥適處理。	1	1	1	無	1	1	1	人事室
31	會01	依法辦理歲計、會計及統計事項	合理分配資源，提升預算執行績效	未能及時提供可靠會計財務資訊報表	未確實檢查會計報告所列數字，致相關報表數據錯誤	單位預算機關會計報告編製作業 1. 金融機構所送之存款對帳單，是否一律透過總收發收文管制後，再分文會計室收文，並送會出納單位核帳。 2. 會計報告帳列數與對帳單數額不一致時，是否編製差異解釋表。 3. 財產分類量值統計表及財產增減結存表應與長期投資、固定資產、遞耗資產及無形資產變動表相符。 4. 會計報告所列數字之計算是否正確，相關書表格式，是否與規定相符、齊全。 5. 會計報告所列數字或文字之更正，是否依照規定手續辦理。 6. 會計報告各表互有關聯部分，其項目、數據是否相符。 7. 每月就工作計畫實際執行進度，作切實之內部檢討，並提報於機關首長主持之業務會議或簽報機關首長，以追蹤各機關計畫預算之執行進度。 8. 無所屬機關者會計報告是否於次月10日前，主管機關有所屬機關者是否於次月15日前併同所屬機關會計報告分送主計處及財政局(12月份會計報告，配合年度決算編製期程，依總決算編製要點規定編送)，並連同相關資訊檔案，依限送審計處審核。 9. 會計報告除涉及應保守秘密之部分外，是否於機關網站或機關內部適當揭示處公告。	1	1	1	無	1	1	1	會計室
32	會02	依規辦理人事薪給作業	人事費-薪給作業(跨職能)	人員薪給給付繳回疏漏	人員薪給給付繳回疏漏導致誤發薪給	1. 薪資及各項代扣款，除特殊情形經簽奉局長或其授權代簽人核准者外，應直接劃撥員工薪資金融機構、公庫保管專戶、機關專戶及代扣款受款人指定金融機構(或指定受款人之劃線支票)。 2. 審核薪資清冊所列支出可於人事費預算數及其分配數額度內容納。 3. 逐頁核算薪資清冊每頁金額小計及最後金額總計正確無誤，並根據人事室及秘書室提供之人員異動通知及薪資差異分析表等，勾稽薪資清冊所列支出。 4. 審核薪資清冊確經人事室、秘書室核章。 5. 薪資清冊一式多份，確認每份內容給付總額一致。 6. 撥付各項代扣款項與原代扣項目及金額核對相符。	1	1	1	無	1	1	1	會計室
33	政01	依法辦理政風事項	端正政風，確立公職人員清廉作為	公職人員財產申報	財產申報義務人可能因申報不實或逾期申報，致受裁罰。	1、於每年定期申報期間及申報人須辦理各類申報時主動告知申報義務人申報事宜。 2、依申報人職務異動情形進行後台管理系統個人機本資料維護。 3、受理申報後，應就申報資料進行形式審核。 4、遇有裁罰事由，應填具「公職人員財產申報不實案件摘要表」及「裁罰陳報單」，連同相關事證陳報上級政風機構層轉廉政署。 5、無正當理由不為申報者，應填具「公職人員財產申報逾期案件摘要表」及「裁罰陳報單」，連同相關事證陳報上級政風機構層轉廉政署。	1	1	1	無	1	1	1	政風室

## 臺中市政府民政局風險管理及危機處理小組名冊

小組	單位	職稱	備註
召集人	局本部	副局長	研考業務督導 副首長
成員	區里行政科	科長	
成員	地方自治科	科長	
成員	宗教禮俗科	科長	
成員	戶政科	科長	
成員	勤務管理科	科長	
成員	兵員徵集科	科長	
成員	企劃科	科長	
成員	秘書室	主任	
成員	人事室	主任	
成員	政風室	主任	
成員	會計室	主任	