

內部稽核範例

—機關運用電腦稽核精進臨櫃窗口解繳作業

壹、前言

本範例係運用電腦資料分析概念於查核過程中建構稽核問題、設定稽核方式、歸納稽核發現與結論，協助各機關內部稽核人員快速辨識潛在風險。機關執行內部稽核工作時，得參考本範例做法，洞察本機關及所屬臨櫃窗口解繳業務相關風險，針對異常資料進行篩選、分析及比對，提出改善措施及興革建議，落實機關職能分工，並建立持續性監控機制，以提高稽核效率，強化機關內部控制。

貳、緣由

某機關鑒於交通監理規費、違規罰鍰、汽機車之車籍資料及駕駛人之駕籍資料等業務量不斷增加，為加強監理業務之管理，建置監理資訊系統，輔助所屬監理機關處理數十億筆龐大資料，增進行政效能，強化便民服務品質。

然少數交通監理機關因未落實相關職能分工，致發生業務違失或舞弊案件，為強化資訊控管流程及避免不法事件再度發生，機關運用電腦追蹤所屬監理機關業務執行狀況，就相關違失案件發生原因、過程、內部管控機制等進行研析，全面檢討相關控制點，並加強系統稽核措施，設置防呆或告警機制，主動偵知可能異常環節，彌補稽核人員僅採書面查核致生疏漏不足之處。

參、電腦稽核作業步驟

機關例行審查所屬監理機關結算報表，發現收據補發及作廢銷號情形異常，該異常狀態係民眾於監理機關臨櫃繳納規費及違規罰鍰，由單一窗口作業員針對案件進行收退款、開立、補發及作廢收據等業務，並於系統同步登載相關資料及案件狀態，卻無專人進行系統複核，致未能及時察覺該等情事。

機關為釐清前開問題，確認規費及違規罰鍰之收據補發及作廢銷號流程是否正確、系統權限設定是否適當，爰運用電腦資料分析就本案發生原因、過程、管控機制等進行檢視，從龐大資料中分析資料間之關聯性及挖掘異常資料，並蒐集充分且適切稽核證據，茲將作業步驟說明如下：

- 一、瞭解資料：查閱規費及違規罰鍰之收據資料檔。
- 二、分析資料：透過系統呈現收據補發及作廢銷號情形，再檢視其發生原因，是否存在異常情形，方式如下：
 - (一) 審查結算報表，確認作廢銷號及收據補發之單據（如表 1）。

- (二) 利用系統設定條件篩選出當日補發收據又作廢，違費（規費因民眾逾期繳納而產生逾期罰鍰，該罰鍰簡稱違費，以下同）狀態為「刪除」或「免罰」之案件進行清查（如表 2）。
- (三) 利用系統針對民眾隔日以後才發現錯誤，由窗口回收收據或收據遺失切結逕自退費情形進行清查（如表 3）。

表 1、某所屬監理機關窗口結算報表
104 年○○月○○日～104 年○○月○○日

單位：新臺幣元

| | 張數 | 筆數 | 件數 | 金額 |
|-----------|-----|-----|-----|---------|
| 收費總金額 | 100 | 148 | 148 | 229,592 |
| 退費總金額 | | 2 | 2 | -3,600 |
| 減列總金額 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 應繳總金額 | | | | 225,992 |
| 作廢銷號單據總金額 | 2 | 2 | 2 | 350 |
| 收據補發單據總金額 | | 2 | 2 | 350 |

表 2、某窗口規費、違規罰鍰收據當日補發後作廢清單

單位：新臺幣元

| | 姓名 | 收據號碼 | 收據金額 | 收據初次 列印時間 | 收據重複 列印時間 | 收據作廢 時間 | 作廢 原因 | 違費狀態 |
|-----|-----|-----------|------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------|------------------------------|
| 1 | 陳○○ | 60*****51 | 200 | 104-12-04 10:30:25 | 104-12-04 10:31:15 | 104-12-04 10:32:05 | 民眾現金不足 | 刪除: 104-12-04 10:40:55 |
| 2 | 林○○ | 60*****69 | 150 | 104-12-04 10:35:25 | 104-12-04 10:36:15 | 104-12-04 10:37:05 | 資料不符 | 免罰: 104-12-04 15:45:40 |
| ... | | | | | | | | |

表 3、某資料庫規費、違規罰鍰隔日退款結案狀態

單位：新臺幣元

| | 收據號碼 | 退款金額 | 違費結案狀態 | 有無簽辦退 款申請書 |
|-----|-----------|--------|--------|---------------|
| 1 | 64*****95 | -3,000 | 刪除 | 全無 |
| 2 | 64*****06 | -600 | 免罰 | 全無 |
| ... | | | | |

經運用電腦資料分析結果，當日補發收據又作廢，違費狀態為「刪除」或「免罰」之案件，總計 725 筆，金額為 98 萬 9,886 元；再查民眾隔日以後才發現錯誤，由窗口收回收據或收據遺失切結逕自退費情形，總計 840 筆，其中未依規定檢附簽辦及退款申請書等資料者計 832 筆，金額為 140 萬 8,470 元。顯示該監理機關疑有因收據補發及作廢銷號職能未妥適分工，致生業務違失，增加內部控制風險。

此外，機關為進一步瞭解其他所屬監理機關有無類此異常情形，於系統內蒐集 103 年 7 月 7 日至 106 年 5 月 31 日期間規費、違規罰鍰收據作廢與帳號權限等相關資訊，並進行清查及數據分析，包括：

- (一) 清查各作業員於系統之規費、違規罰鍰收據作廢次數。
- (二) 清查各作業員於系統之規費、違規罰鍰收據補發又作廢次數。
- (三) 清查各作業員於系統有違費之規費收據補發又作廢次數。

肆、稽核發現與結論

經稽核結果發現，規費收據作廢共計 13 萬 5,812 次，作廢數量大於 600 次者為 15 人(作業員約 1,443 人)，相關作廢金額為 949 萬 7,989 元；又前述 15 人收據補發又作廢，共有 884 次，金額為 122 萬 9,488 元，有違費之規費收據補發又作廢，共有 701 次，金額為 101 萬 2,673 元，且皆為同 1 承辦人所為(如表 4)；另針對收據補發又作廢次數大於 200 次或金額大於 20 萬元者進行資料分析，計有 5 人，次數共 1,802 次，金額為 279 萬 7,445 元，又收據含違費且補發 1 次以上，上述 5 人共有 801 次，金額為 112 萬 849 元(如表 5)。

綜上，交通監理機關各窗口作業員同時擁有收據補發及作廢權限之情形尚屬普遍，主要係考量人員業務需要及各地區民眾臨櫃辦理業務人數多寡，於初始設計其職能分工並未分列。例如規費及違規罰鍰部分均有相關收據作廢集中於少數同仁之情形，另經進一步查核發現同仁利用系統權限職能分工不當，逕於系統蓄意竄改資料，進而侵占公款，牟取不法利益情形發生，如表 4 及表 5 統計表中含違費補發又作廢情形，顯示項次 1 之同仁在收據補發又作廢等異常事項之次數及金額明顯高於其他項次同仁，上述情形顯見單位職能未妥適分工，致增加內部控制風險，爰建立補償性機制實屬必要。

表 4、規費收據作廢統計表

單位：新臺幣元

| 項次 | 所站 | 姓名 | 作廢次數 | 補發又作廢次數 | 含違費補發又作廢次數 | 含違費補發又作廢金額 |
|--|--------|-----|---------|---------|------------|------------|
| 1 | 臺中所○○○ | ○○○ | 833 | 742 | 701 | 1,012,673 |
| 2 | 嘉義所○○○ | ○○○ | 689 | 44 | 0 | 0 |
| 3 | 新竹所○○○ | ○○○ | 1,105 | 38 | 0 | 0 |
| ... | | | | | | |
| 15 | 高市所○○○ | ○○○ | 622 | 1 | 0 | 0 |
| 合計 | | | 12,590 | 884 | 701 | 1,012,673 |
| 統計母數 | | | 135,812 | 5,797 | 918 | 1,243,634 |
| 占比(合計/統計母數) | | | 9.27% | 15.25% | 76.36% | 81.43% |
| 統計期間：103 年 7 月 7 日至 106 年 5 月 31 日。 | | | | | | |
| 查詢條件：規費收據作廢次數達 600 次以上且含違費之收據補發又作廢之人員。 | | | | | | |
| 備註：本表按補發又作廢次數由多至少排序。 | | | | | | |

表 5、規費收據補發又作廢統計表

單位：新臺幣元

| 項次 | 所站 | 姓名 | 作廢次數 | 補發又作廢次數 | 含違費補發又作廢次數 | 含違費補發又作廢金額 |
|---|--------|-----|---------|---------|------------|------------|
| 1 | 臺中所○○○ | ○○○ | 833 | 742 | 701 | 1,012,673 |
| 2 | 高雄所○○○ | ○○○ | 469 | 401 | 57 | 56,090 |
| 3 | 臺北所○○○ | ○○○ | 268 | 206 | 39 | 49,131 |
| 4 | 臺北所○○○ | ○○○ | 245 | 242 | 4 | 2,955 |
| 5 | 高雄所○○○ | ○○○ | 211 | 211 | 0 | 0 |
| 合計 | | | 2,026 | 1,802 | 801 | 1,120,849 |
| 統計母數 | | | 135,812 | 5,797 | 918 | 1,243,634 |
| 占比(合計/統計母數) | | | 1.49% | 31.09% | 87.25% | 90.13% |
| 統計期間：103 年 7 月 7 日至 106 年 5 月 31 日。 | | | | | | |
| 查詢條件：規費收據補發又作廢次數大於 200 次或含違費之收據補發又作廢金額達 20 萬元之人員。 | | | | | | |
| 備註：本表按補發又作廢次數由多至少排序。 | | | | | | |

伍、改善措施

為改善臨櫃窗口解繳作業之內部控制缺失及有效降低風險發生率，由監理主管機關規範各所屬監理機關落實由專人負責每日列印「收據異常狀況報表」(如表 6、7) 及每月列印「違費刪除及免罰清單」等電腦

使用紀錄查核勾稽，並針對收費窗口收據補發又作廢異常情形，新建告警通報機制並設立每月、每季告警閾值(如表 8)，俾及時掌握異常狀況。當異常情形超過告警閾值時，通報單位主管及主管機關，該單位應於期限內查明回報，並由主管機關追蹤辦理情形至完成改善為止，以及透過系統落實窗口金流稽核，以降低現金繳納之財務風險，保障資產安全，亦由單位主管定期及不定期抽查 5% 收據等管控機制。另配合電腦系統程式修改，將收款及案件之刪除、免罰作業分開，使窗口收費人員不再經手刪除作業，以及將系統違費作業之「刪除」、「免罰」與「收據銷號」功能分設權限，使系統作業權限劃分明確，並利用電腦稽核程式定期清查各業務承辦人員權限，於工作職掌調動時立即調整，確保該業務承辦人員權限之妥適。

表 6、收據異常狀況報表（補發）

單位：新臺幣元

| 收據號碼 | 金額 | 繳款人 | 收費日期 | 補發日期 | 作業人員 | 補發原因 |
|-----------|-----|-----|-----------------------|-----------------------|-------|-------|
| 60*****51 | 200 | 陳○○ | 104-12-04 10:30:25 | 104-12-04 10:31:15 | ab000 | 印表機卡紙 |
| 60*****69 | 150 | 林○○ | 104-12-04 10:35:25 | 104-12-04 10:36:15 | ab000 | 收據毀損 |

表 7、收據異常狀況報表（作廢）

單位：新臺幣元

| 收據號碼 | 金額 | 繳款人 | 收費日期 | 作廢日期 | 作業人員 | 作廢原因 |
|-----------|-----|-----|-----------------------|-----------------------|-------|--------|
| 60*****51 | 200 | 陳○○ | 104-12-04 10:30:25 | 104-12-04 10:32:05 | ab000 | 民眾現金不足 |
| 60*****69 | 150 | 林○○ | 104-12-04 10:35:25 | 104-12-04 10:37:05 | ab000 | 資料不符 |

表 8、系統通報每月及每季告警訊息

| |
|--|
| <p style="text-align: center;">系統通報（每月訊息）</p> <p>主旨： 系統報告：規費收據補發且作廢異常告警 - 臺北區監理所○○監理站 - 王○明 - 規費收據。</p> <p>內容： 4 月補發又作廢次數 8 次，超過月告警值 6 次；4 月補發又作廢金額 6,500 元，超過 月告警值 6,000 元。</p> <p>檢查時間： 108 年 5 月 1 日 05：00</p> |
| <p style="text-align: center;">系統通報（每季訊息）</p> <p>主旨： 系統報告：違規收據補發且作廢異常告警 - 臺中區監理所○○監理站 - 劉○華 - 違規罰鍰收據。</p> <p>內容： 4、5、6 月補發又作廢次數 13 次，超過季 告警值 12 次；4、5、6 月補發又作廢金額 13,000 元，超過季告警值 12,000 元。</p> <p>檢查時間： 108 年 7 月 1 日 05：00</p> |

臨櫃窗口解繳作業內部稽核紀錄範例

稽核人員：○○○ 受查單位：○○○科 日期：○○○年○○月○○日(稽核期間○○年○○月至○○年○○月) 底稿編號：108-○-○○○

| 稽核項目 | 稽核目標 | 稽核問題 | 稽核方式/過程 | 稽核發現與結論 | 改善措施/興革建議 |
|----------|-----------------------------|---------------------------------|---|--|--|
| 臨櫃窗口解繳作業 | 1. 檢視規費、違規罰鍰之收據補發及作廢銷號流程正確性 | 機關收據補發及作廢銷號與系統資料登載、刪除等作業是否出現異常? | 透過系統將收據補發及作廢銷號情形依下列方式檢視其發生原因，是否存在異常情形： 1. 審查結算報表，確認作廢銷號及收據補發之單據。 2. 利用系統設定條件篩選出當日補發收據又作廢，清查違費狀態為「刪除」或「免罰」之案件。 3. 利用系統清查針對民眾隔日以後才發現錯誤，由窗口收回收據或收據遺失切結逕行退費情形。 | 1. 查所送核報表發現收據補發及作廢銷號情形異常，係民眾於監理機關臨櫃繳納規費及違規罰鍰，由單一窗口作業員針對案件進行收退款、開立、補發及作廢收據等業務，並於系統同步登載相關資料及案件狀態，卻無專人進行系統複核，致未能及時察覺該等情事。 2. 查當日補發收據又作廢，違費狀態為「刪除」或「免罰」之案件，總計725筆，金額為98萬9,886元。 3. 另查民眾隔日以後才發現錯誤，由窗口收回收據或收據遺失切結逕自退費情形，總計840筆，其中未依規定檢附簽辦及退款申請書等資料者計832筆，金額為140萬8,470元。 | 1. 建議落實由專人負責每日列印「收據異常狀況報表」及每月列印「違費刪除及免罰清單」等電腦使用紀錄查核勾稽，俾及時掌握異常狀況。 2. 針對收費窗口收據補發又作廢異常情形，建議新建告警通報機制並設立每月、每季告警閾值，當異常情形超過告警閾值時，通報單位主管及主管機關，該單位應於期限內查明回報，並由主管機關追蹤辦理情形至改善完成為止。 3. 建議透過系統落實窗口金流稽核及單位主管定期與不定期抽查5%收據等管控機制，以強化內部控制。 |
| | 2. 檢視系統權限設定正確性 | 系統權限設定是否適當? | 蒐集系統於103年7月7日至106年5月31日期間規費、違規罰鍰收據作廢與帳號權限等相關資訊，並對所屬監理機關進行下列清查及分析： 1. 清查各作業員於系統之規費、違規罰鍰收據作廢次數。 2. 清查各作業員於系統之規費、違規罰鍰收據補發又作廢次數。 3. 清查各作業員於系統有違費之規費收據補發又作廢次數。 | 1. 查規費收據作廢共計13萬5,812次，作廢數量大於600次者為15人(作業員約1,443人)，相關作廢金額為949萬7,989元。 2. 復查前述15人收據補發又作廢，共有884次，金額為122萬9,488元。再查有違費之規費收據補發又作廢，共有701次，金額為101萬2,673元，且皆為同1承辦人所為。 3. 另查收據補發又作廢次數大於200次或金額大於20萬元者為5人，次數共1,802次，金額為279萬7,445元，又收據含違費且補發1次以上，上述5人共有801次，金額為112萬849元。 4. 綜上，交通監理機關各窗口作業員同時擁有收據補發及作廢權限之情形尚屬普遍，顯見單位職能未妥適分工，致增加內部控制風險，爰建立補償性機制實屬必要。 | 為落實職能分工，建議採取下列做法： 1. 配合電腦系統程式修改，將收款及案件之刪除、免罰作業分開，使窗口收費人員不再經手刪除作業。 2. 將系統違費作業之「刪除」、「免罰」與「收據銷號」功能分設權限，使系統作業權限劃分明確。 3. 利用電腦稽核程式定期清查各業務承辦人員權限，於工作職掌調動時立即調整，確保該業務承辦人員權限之妥適。 |