

# 國立科學工藝博物館強化內部控制監督作業之作法及成效

國立科學工藝博物館為第一個參加試辦簽署內部控制聲明書之社教機構，並於 104 年度政府內部控制考評獲頒「優等獎」，本文分享該館內部控制監督作業實務經驗，供各機關參考。

周婉蓉（國立科學工藝博物館秘書室專員）

## 壹、前言

國立科學工藝博物館（以下簡稱科工館）成立於民國 86 年，是國內首座應用科學博物館，亦為南臺灣第一個國立社教機構，以蒐藏及研究科技文物、展示與科技相關主題、推動科技教育暨提供民眾休閒與終身學習為其核心業務。建館使命為「培養人人成為科學人」，提倡「科學體驗·體驗科學」精神，並以「環境永續」、「社會永續」、「文化永續」及「經濟永續」理念，

建構「科技生活化·生活科技化」永續發展的綠博物館。

科工館於 101 年 8 月訂定該館內部控制專案小組設置要點，由會計室（後改為主計室）擔任幕僚，小組成員為各組室主管及資訊分析師共 8 人。104 年 7 月依內部控制專案小組 103 年第 1 次會議決議，內部控制及內部稽核幕僚單位改由秘書室擔任；8 月成立 6 至 8 人內部稽核工作小組，成員由館長圈選，隸屬於內部控制專案小組，並統由內部控制專案小組召集人副館長督導（下頁

圖 1）。105 年依 104 年度「國立社教機構作業基金訪視」建議，於該館內部控制專案小組



● 104 年度政府內部控制考評作業優等獎

設置要點增列必要時邀請專家學者列席，以強化內部控制。

## 貳、檢修內部控制制度

科工館於 102 年納入內部控制制度之控制作業項目高達 80 項，嗣依行政院 104 年修正之「政府內部控制制度設計原則」等規定，評估主要業務風險後保留必要控制作業與修訂內部控制專案小組設置要點，持續滾動評估風險並檢討修正內部控制制度，相關作法如下：

### 一、由上而下確認整體與作業層級目標

依據設立使命、願景、施政目標及中長程計畫等，確認整體層級目標計有「豐富館藏策辦展覽，強化科普教育推廣」、「配合國家重要政策，提出人民有感作為」、「改善強化服務流程，提升為民服務品質」、「建構舒適友善環境，落實行政管理機制」、「加強發展員工職能，健全人力資源管理」、「秉持基金運作精神，增進財務經營效能」等 6 項，並以各組室業務職掌為基礎，設定作業層級目標。

### 二、完整辨識主要業務風險

全面發掘可能影響整體與作業層級目標無法達成之內、外在風險因素，避免遺漏潛在施政風險，經風險辨識並分析、評量後，現有 66 項主要業務風險。

### 三、採滾動方式評估風險，增加或修正必要控制作業

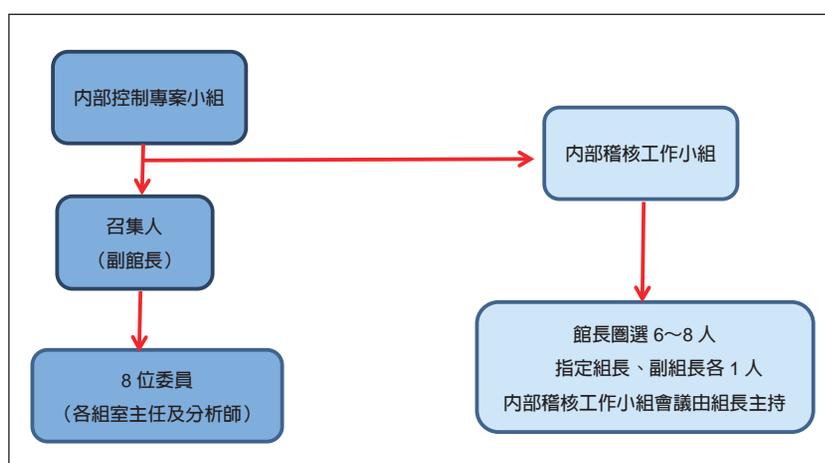
定期辦理風險評估，滾動檢討及評估殘餘風險值，決定是否新增或修正控制作業，104 至 106 年分別有 23 項、24 項、21 項控制作業。

## 參、強化監督作業

### 一、例行監督

除由各組室主管於日常管理業務過程監督各項業務外，每週由館長（或副館長）主持館務會報，並列管會報指示、志工幹部會議及 ilovenstm 信箱等建議事項；另為精進服務品質，已取得 5 項國際品質認證，並經營社群以廣納群眾意見。除將監督層級拉高至館長及副館長，並由內部員工拓展外部

圖 1 科工館內部控制專案小組運作架構



資料來源：作者自行繪製。

# 論述》管理 · 資訊



人員、由實體服務到社群經營，並採行參獎方式，取得專業人士監督意見。

## (一) 透過館務會報等方式即時掌控業務

每週館務會報由館長親自主持，參加人員包括蒐藏研究組、展示組、科技教育組、公共服務組、秘書室、人事室、主計室單位主管及資訊小組分析師，藉由各組室所提報業務資料，適時協調溝通及宣導重要訊息，並將會議指示、志工幹部會議及 ilovenstm 信箱等服務建議事項，採用資訊系統，登載辦理情形，即時掌控業務進度。

## (二) 積極回應社群網路接受 24 小時監督

超過 6 萬社群粉絲滿意度達 4.3 顆星，設有專人積極與社群互動，並將留言建議及時轉知相關組室，做為改進檢討參考，以不迴避態度，接受 24 小時監督。

## 二、自行評估

### (一) 訂立自行評估計畫

103 年前由內部控制專

案小組訂立，104 年起由內部稽核工作小組訂立後提內部控制專案小組會議通過。

### (二) 執行自行評估作業

1. 102 年依據 80 個控制作業項目，由各組室自行評估，其評估過程依據各控制作業之控制要點逐項評估。
2. 103 ~ 105 年除延續 102 年作業層級自行評估外，增列整體層級自行評估作業。
3. 106 年依據 105 年 12 月 30 日政府內部控制監督作業要點整併作業層級及整體作業層級辦理內部控制自行評估作業，並簡化以

表格呈現，其辦理自評程序如下：

- (1) 確認整體層級目標及各組室作業層級目標
  - (2) 依據各組室作業層級目標，檢視各組室風險評估及處理表
  - (3) 評估各項控制作業
  - (4) 填寫自行評估表
- (三) 自行評估所提缺失及興革建議

103 至 106 年透過自行評估工作改善薪資支出審核、增列施政績效目標評估功能、落實出納業務自盤作業、提升現場展品修護及增進科教活動緊急事件處理措施等相關作業（表 1）。

表 1 自行評估所提缺失與興革建議摘要彙總表

自行評估項目	缺失與興革建議
確認機關施政目標並辨識相關風險	年度施政績效目標建議連結風險辨識，降低無法達成目標風險。
展廳設備操作維護作業	現場修護之展品，建議於流程圖中分為須隔離與不須隔離兩項處置方式，以符合實際操作做法。
館外科教活動緊急事件處理措施	活動過程中如有人員受傷，其屬輕微或輕傷程度，建議可於整體檢討時再行一併呈現，簡化行政作業。
薪給動支審核作業	金融機構轉帳媒體之轉存明細表，建議同時寄給出納、人事室及資訊小組。
出納會計事務查核作業	已支付單據有未編號或未加蓋「付訖」及「日期」圖章情形，建議確實辦理。
出納各項收納收款事務之盤點及檢核作業	建議出納各項收納收款事務，其完成銀行函詢作業之人員應將相關資料送交出納人員併同保管品保存。

資料來源：作者自行整理。

### 三、內部稽核

科工館於辦理內部稽核前，召開行前講習會，使參與內部稽核工作之成員能熟悉稽核流程與相關內容，並確認接受稽核人員或單位配合稽核時程可提出之稽核佐證資料，以增進內部稽核工作效率；於稽核完成後，辦理稽核工作檢討會，透過經驗交流，以精進未來稽核工作（圖 2）。另為確保資訊能於各單位間有效流通與使用，利用分享平台資訊系統（SharePoint）作業，將文件同步編輯彙整及資源檔案分享，建立組室內部意見溝通及資訊分享管道，將自行評估及稽核作業直接登錄該系統，並上傳佐證資料，以提升内部控制作業行政效能及資訊公開透明化，亦節省紙張使用。

103 年首次辦理內部稽核工作，由各組室專員擔任稽核成員，分 3 組辦理，從內部控制制度中擇選 27 項控制作業項目進行稽核，以確認各項控制重點之有效性及合理性；104 年經擇選 2 項跨職能及 7 項控制作業項目進行稽核，並採行跨

年度稽核（原採年度 1 月至 12 月辦理自行評估及內部稽核），以避開年底業務繁忙期間，有效提升內部控制監督作業效率；

105 年及 106 年則擇選殘餘風險值 4 以上之業務作為稽核項目。近年內部稽核所提興革建議摘要彙總如表 2。

圖 2 科工館內部稽核工作運作流程圖



資料來源：作者自行繪製。

表 2 內部稽核所提缺失與興革建議摘要彙總表

稽核項目	缺失與興革建議
展廳設備操作維護作業	建議增加手機線上登錄功能，巡展人員可即時登錄通報故障情形，提升修復效率。
數位典藏資源管理作業	數位典藏資源原為紙本申請作業，建議採線上申請方式。
科教實驗室事故緊急處理措施	生物實驗室有兩處緊急逃生出口，僅有一處設有指示燈，建議兩處逃生出口皆配置指示燈。
館外科教活動緊急事件處理措施	建議增加檢核表，以利確認是否完成各項相關處理程序。
資訊安全管理制度	建議修正資訊安全管理控制重點及異地備援存放距離規定。
醫療照護處理作業	醫療照護處理作業外事件報告改以公文簽陳核，並採系統化建立資料登載，以節省後續人工方式分類統計的時間。
職業安全衛生執行措施	建議新進志工比照新進館員辦理安全衛生訓練，並採行相互稽核方式辦理。
薪給動支審核作業	薪資系統權限管控功能，建議辦理定期控管查核作業。
公文系統辦文時效控管作業	建議公文系統建立離職人員再任職控管機制。

資料來源：作者自行整理。



## 肆、具體成效

科工館透過落實內部控制監督作業及外部評鑑等方式，並就監督及評鑑作業所提缺失或建議，檢討強化內部控制機制，其具體執行成效分述如下：

### 一、精進展廳設備維護作業，提升服務品質

展廳設備操作維護作業，為避免發生懸掛物掉落及漏水情況，採行展廳巡檢資訊化、建置展品「履歷」資料、設立維護專線、定期安全檢查及藉由資訊作業即時掌控設施之狀況以加快展品處理速度效率，提昇服務品質，增進民衆安全。

### 二、落實職業安全衛生執行措施，確實預防人員傷亡

建立職業安全衛生執行措施，由各組室指派同仁參加訓練後，取得專業證照，以落實職業安全衛生執行措施，另每年邀請熟悉本館業務講師，提醒落實該項措施重要性。

### 三、增加公文系統控管，有效改善辦文流程

本館曾發生因負責分文同仁疏失，將公文分配至離職人員公文帳號，造成公文逾期仍無人辦理情形，為避免類案再次發生，爰建立公文之控管作業，從系統面澈底解決人為疏失，建立公文帳號定期清查機制，落實稽催功能，有效改善辦文流程。

### 四、全面控管風險，已取得五項國際品質認證

在全館同仁共同努力下，本館服務品質及多項作業現已取得多項認證，如 ISO9001 國際品質管理系統、ISO50001 國際能源管理系統、ISO/IEC 27001 國際資訊管理系統、BS10012 國際個人資訊管理系統及 SGSQualicert 五項國際品質認證。

### 五、多方採行專業意見，提升監督功能

透過參獎方式，取得專業人士意見，檢討並加以改善相關作業流程，除參與 104 年度

內部控制考評作業獲評為優等獎外，另自 100 年起共獲頒 2 次服務品質獎、4 次榮獲財政部財產署「國有公用財產活化運用績效」、2 次行政院環境保護署「國家環境教育獎」優等獎、高雄市智慧節電競賽機關組第一名及金檔獎。

## 伍、結語

科工館陳館長訓祥極為重視內部控制及落實執行監督作業，100 年起在內部控制專案小組召集人蔡副館長協族督導下，本館內部各單位均能有效執行各項控制作業，並落實例行監督、自行評估及內部稽核，除定期檢視各項作業流程外，並針對自行評估、內部稽核提出之內部控制缺失及興革建議持續追蹤其改善與辦理情形，以合理確保實現施政效能、提供可靠資訊、遵循法令規定及保障資產安全。另本館主動參與 103 年度內部控制聲明書試辦作業後，已逐年簽署內部控制聲明書，期許未來能藉由強化內部控制，提升資源使用效率及效果，展現友善、專業、創新卓越服務品質。❖