



# 機關運用電腦稽核精進臨櫃窗口解繳作業

為提升機關執行內部稽核功能，交通部公路總局（以下簡稱公路總局）就所屬所站臨櫃窗口解繳業務，藉由電腦稽核技術針對異常資料進行分析及比對，提出稽核發現與建議意見，據以檢討改善，進而強化機關職能分工，並建立持續性監控機制，以提高稽核效率。

周明政、林思岑（行政院主計總處綜合規劃處科長、科員）

## 壹、前言

公路總局鑒於交通監理機關規費、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，為加強公路監理業務之管理，建置公路監理資訊系統，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，公路總局運用電腦追蹤所屬所站業務執行狀況，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，主動偵測可能異常環節，彌補稽核人員僅採書面查核致生疏漏不足之處。

## 貳、臨櫃窗口解繳作業案例說明

公路總局就某所屬監理所

執行例行審查結算報表時，發現收據補發及作廢銷號情形異常，該異常狀態係民衆於監理所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，卻未有專人於系統進行複核，爰無法及時發覺該等情事。

公路總局為釐清前開問題，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的關聯性及挖掘出異常資料，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：透過系統將收據補發及作廢銷號情形呈現，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(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」之案件清查。

(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。

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，由窗口回收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。顯示該所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，公路總局為進一步瞭解其他所屬所站有無類此異常情形，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，包括清查各作業員於系統之規費、違規罰鍰收據作廢次數、補發又作廢次數，以及有違費之規費收據補發又作廢次數等。

### 參、稽核發現與結論

經公路總局稽核結果發現，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，

表 1 某監理所窗口結算報表

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

資料來源：交通部公路總局暨所屬所站。

## 專題

表 2 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○○○	陳○○	833	742	701	1,012,673
2	嘉義所○○○	林○○	689	44	0	0
3	新竹所○○○	王○○	1,105	38	0	0
4	臺北所○○○	劉○○	1,324	25	0	0
5	嘉義所○○○	周○○	682	10	0	0
6	高雄所○○○	黃○○	775	8	0	0
7	臺北所○○○	高○○	1,117	4	0	0
8	新竹所○○○	黃○○	615	3	0	0
9	高雄所○○○	鄭○○	614	3	0	0
10	高雄所○○○	郭○○	1,027	2	0	0
11	高雄所○○○	洪○○	979	1	0	0
12	新竹所○○○	陳○○	940	1	0	0
13	高市所○○○	劉○○	643	1	0	0
14	臺北所○○○	洪○○	625	1	0	0
15	高市所○○○	林○○	622	1	0	0
合計			12,590	884	701	1,012,673
總計			135,812	5,797	918	1,243,634
比率			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。

資料來源：交通部公路總局暨所屬所站。

且皆為同 1 人所承辦（表 2）；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（下頁表 3）。

綜上，公路總局所屬各所站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衆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 2 及表 3 統計表中含違費補發又作廢情形，呈現項次 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。

## 肆、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，公路總局規範各所屬所站落實由專人負責每日列印「收據異常狀況報表」（表4、表5）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（下頁表6），俾及時掌握異常狀況。當異常情形超過告警閾值時，通報單位主管及公路總局，該單位應於期限內查明回報，並由公路總局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

表3 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○○○	陳○○	833	742	701	1,012,673
2	高雄所○○○	邱○○	469	401	57	56,090
3	臺北所○○○	連○○	268	206	39	49,131
4	臺北所○○○	魏○○	245	242	4	2,955
5	高雄所○○○	詹○○	211	211	0	0
合計			2,026	1,802	801	1,120,849
總計			135,812	5,797	918	1,243,634
比率			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。

資料來源：交通部公路總局暨所屬所站。

表4 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

資料來源：交通部公路總局暨所屬所站。

表5 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	民衆現金不足
60*****69	150	林○○	104-12-04 10:35:25	104-12-04 10:37:05	ab000	資料不符

資料來源：交通部公路總局暨所屬所站。

# 專題

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。

## 伍、結語

隨著科技發展日新月異，近年來我國致力打造數位政府，推動服務數位化，運用資訊技術輔助處理業務已是當今趨勢。因每日例行工作多屬重複、簡單的事務，往往也最容易被輕忽，易發生錯誤或舞弊，

為在處理該等公務上更有效率、降低人工在例行作業錯誤發生機率、以及減輕複審人員之工作負荷，處理方式已由傳統人工走向系統控管。機關可運用電腦稽核針對本機關及所屬機關潛在高風險業務檢視有無異常情形，減少書面查核人力及時間，轉而集中精力投入處理異常事項查核，並可進一步就機關資源使用之經濟、效率、效果提出預警性意見，發揮稽核成效。

機關如有類似業務，例

如醫療院所、稅務機關、戶政及地政機關等臨櫃窗口解繳作業，可視其業務規模及實際狀況，就作業流程設計相關控制點，導入持續性監控，化被動為主動，並建立防呆機制或告警等偵測功能，以達事前檢誤與預防效果，合理確保業務正常運作。

## 參考文獻

1. 交通部公路總局（民 106），第 3 代公路監理資訊系統稽核機制－規費、違規罰鍰收據作廢與帳號權限數據分析報告。
2. 法務部廉政署（民 107），○○區監理所員工涉犯侵占公款再防貪報告。❖

表 6 系統通報每月及每季告警訊息

系統通報（每月訊息）
<p><b>主旨：</b> 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><b>內容：</b> 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><b>檢查時間：</b> 108 年 5 月 1 日 05：00</p>
系統通報（每季訊息）
<p><b>主旨：</b> 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><b>內容：</b> 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><b>檢查時間：</b> 108 年 7 月 1 日 05：00</p>

資料來源：交通部公路總局暨所屬所站。