社諮中心

內部控制制度

壹、整體層級目標及機關組織職掌……2

貳、作業層級目標及機關組織圖職掌……2

參、單位內控控制作業項目彙總表……3

肆、整體與作業層級目標及風險項目對應表……3

伍、風險評估……4

陸、控制作業……5

柒、資訊與溝通……6

捌、監督……7

附錄、整體內部控制自行評估之表件格式……8

附錄、自行評估之表件格式(分項作業程序、流程及自行評估表)……9

115 年 10 月

壹、整體層級目標及機關組織職掌

一、整體層級目標

（一）提供社區民眾心理諮商服務及專業心理諮商人員實務訓練與督導，與相關機構合作員工協助方案(Employee Assistance Program,簡稱 EAP)，協助組織建構員工心理健康的二級預防工作。以心理諮商、團體、演講等方式促進組織內人員增進心理健康知能而提升心理健康度，進而能在工作時間專注於公務，是以提升工作效能。

（二）透過自辦活動及與相關學術專業機構的合作計畫，提升民眾與學子的心理健康，促進中部諮商專業發展與國際接軌。

二、組織執掌

（一）負責諮商服務、一般派案等業務。

（二）辦理專業研習或推廣教育課程、產學合作案等業務。

貳、作業層級目標及機關組織圖職掌

一、作業層級目標

（一）遵循相關法令規定派案與接案。

（二）針對接案晤談及派案流程建立適當之檢核、管制等管理機制，並落實執行。

（三）款項收據及接案、派案表單依規定辦理保存作業。

（四）確認推廣活動之主辦承辦關係界定清楚，採多元管道宣傳，依公正方法錄取報名活動之學員，使活動能通暢進行，並有效評估其成效及完整保存各項公文及計畫書等資料。

二、本中心組織圖及主要業務

（一）本中心組織圖及職掌



（二）主要業務

1. 諮商服務：接案晤談（intake）、諮商晤談（含個別/家婚諮商、團體、心測、督導等）。
2. 派案及協助個案檔案管理。
3. 各項專業研習或推廣教育課程、產學合作案之規劃與執行。

參、單位內控控制作業項目彙總表

社諮中心內控控制作業項目彙總表

單位	內控作業項目	內控作業項目代碼	風險項目	風險項目代碼
社諮中心	校內同仁心理諮商 接案晤談作業。 校內同仁心理諮商 派案作業。	T0101 T0102	未依心理師法、諮商專業倫理等相關規定辦理之異常。	T1-1
	校外心理衛生推廣及諮商專業人員訓練活動。	T0103	未依推廣訓練活動作業辦理之異常。	T1-2

肆、整體與作業層級目標及風險項目對應表

整體與作業層級目標及風險項目對應表(社諮中心)

整體層級目標	作業層級目標	風險項目代號
一、提供社區民眾心理諮商服務及專業心理諮商人員實務訓練與督導，與相關機構合作員工協助方案(Employee Assistance Program, 簡稱 EAP)，協助組織建構員工心理健康的二級預防工作。以心理諮商、團體、演講等方式促進組織內人員增進心理健康知能而提升心理健康度，進而能在工作時間專注於公務，是以提升工作效能。	一、遵循相關法令規定派案與接案。 二、針對接案晤談及派案流程建立適當之檢核、管制等管理機制，並落實執行。	T1-1

二、透過自辦活動及與相關學術專業機構的合作計畫，提升民眾與學子的心理健康，促進中部諮商專業發展與國際接軌。	一、款項收據及接案、派案表單依規定辦理保存作業。 二、確認推廣活動之主辦承辦關係界定清楚，採多元管道宣傳，依公正方法錄取報名活動之學員，使活動能通暢進行，並有效評估其成效及完整保存各項公文及計畫書等資料。	T1-2

伍、風險評估

一、風險辨識

參考「行政院風險管理及危機處理作業手冊」及「教育部風險管理及內部控制推動作業原則」中所列之風險來源及監察院糾正（舉）、彈劾案、審計部建議及輿情反應等風險來源，進行辨識風險項目。由各單位檢視所屬工作項目中，選出具重要性、風險性以及校務評鑑相關之業務，進行風險值評量，並完成風險登錄表及進行風險處理。

二、風險分析

風險辨識後，參採「風險管理及危機處理作業手冊」之風險評估工具，並考量業務特性，依本校所訂「影響之敘述分類表」(表 1)及「機率之敘述分類表」(表 2)之評估原則，作為衡量風險影響程度及發生機率之標準，並據以計算風險值（風險值等於影響程度*發生機率）。

表 1　影響之敘述分類表

等級	衝擊或後果	形象	目標達成
3	非常嚴重	主管機關形象受損	政策或目標大部分未能達成，遭受外界質疑程度非常嚴重
2	嚴重	本校形象受損	政策或目標部分未能達成，遭受外界質疑程度嚴重
1	輕微	各組形象受損	政策或目標少部分未能達成，遭受外界質疑程度輕微

表 2　機率之敘述分類表

等級	可能性分類	詳細之描述
3	幾乎確定	在大部分的情況下可能發生
2	可能	有些情況下可能發生

1	幾乎不可能	只會在特殊情況下發生

三、風險評量

經過風險分析結果，考量人力、資源、組織環境等因素，擬將發生風險時影響程度「輕微(1)」、「嚴重(2)」及發生機率等級「幾乎不可能(1)」、「可能(2)」之交叉區域(如下表深灰色區域)，定為本次風險評估之風險容忍範圍(即風險值≦2 之項目)，超出此範圍(風險值≧3)之風險項目，皆優先納入風險處理；惟雖未超出風險容忍範圍，基於重要性原則，仍將對存在風險之作業項目設計控制作業，以期降低風險。

影響程度	風險分布		
非常嚴重(3)			
嚴重(2)	T1-1		
輕微(1)	T1-2		
	幾乎不可能(1)	可能(2)	幾乎確定(3)
	發生機率		

圖 1　本中心之風險圖像

註：1.灰色區域為本處風險容忍範圍。

2.本圖係填入各單位風險評估後之主要風險項目代號。

四、風險項目彙整表

風險項目彙整表(單位名稱)

序號	風險項目代號	風險項目	殘餘風險值	負責單位	控制作業項目代號	外部監督機關所提內部控制缺失之風險項目
無	無	無	無	無	無	無

五、風險評估及處理表

陸、控制作業

一、依本校內部控制制度實施計畫，可接受風險值≦2之項目由各單位進行自主管理；風險值≧3之項目進行風險管理並進行內部控制作業，其項目彙整如下表:

〔單位名稱〕內控作業項目彙整表

內控單位	風險項目代號	內控作業項目/代號	風險值		
			發生機率	影響程度	合計
無	無	無	無	無	無

二、各風險值≧3之項目經內部控制作業自行評估後，各項依評估結果彙整作業層級自行評估表，如下表。

三、再依單位作業層級自行評估表宗整其部分落實/未落實項目一覽表，如下表。

〔單位名稱〕作業層級自行評估表宗整其部分落實/未落實項目一覽表

評佑期間：111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日

評估單位	評估重點	部分落實/未落實 情形說明	改善措施
無	無	無	無

柒、資訊與溝通

為適時有效編製或蒐集資訊，以向相關同仁溝通，使其確實履行職責或瞭解責任履行情形，並作為決策及監督參考，本處採取以下溝通方式及內容：

一、溝通方式

（一）內部溝通：透過本處每學期定期或不定期召開之主管會議、處務會議及各項業務溝通會議，瞭解同仁所負責各項業務是否建立標準作業流程，並宣導應落實內部控制制度遵循法令機制，並建立異常情事通報管道，促使本校上下或跨單位資訊能充分傳達。

（二）外部溝通：依法對外部人士(如主管機關、家長、社會民眾及媒體等)公開或提供資訊，並對外界提出之意見及時處理與追蹤。

二、溝通內容

將本處內部控制相關資訊以紙本、電子或其他方式儲存、管理與傳達，俾利連貫及支援四項組成要素。包括：

（一）控制環境：經由對全處同仁宣達組織職掌及整體層級策略目標等，營造控制環境。

（二）風險評估：在進行風險評估時，將內部控制制度之品質納入考量因素。

（三）控制作業：以書面訂定各項業務之控制作業，使同仁可瞭解、易遵循，並掌握控制重點。

（四）監督：依各項文件檢視內部控制制度是否存在及持續運作，並依自行評估與內部稽核之結果、建議及後續改善紀錄等追蹤辦理情形。

捌、監督

為落實各項業務控制重點之管控，並降低風險以達成目標，本處乃採取以下監督機制：

一、例行監督：由本處內部各單位主管例行督導各項業務。

二、自行評估：

承辦業務同仁應每年自行評估一次各項業務流程之設計及執行之有效性，並檢視是否有新型業務需建立標準作業流程並納入控制作業，並就各項業務填報作業層級自行評估表，簽請單位主管審核，作為評估整體層級控制作業之參據。整體層級自行評估表，則由各單位進行初評，再簽報主任秘書辦理複評，並作成內部控制制度有效程度整體結論提交本校內部控制專案小組。

三、內部稽核：

本處應針對主要風險作業項目每年至少辦理一次內部稽核。內部稽核工作包括：擬定稽核計畫、蒐集稽核佐證資料及製作稽核紀錄等事項，就稽核發現之優缺點及改善建議作成內部稽核報告，提報本校內部控制稽核小組。

附錄、自行評估表件（分項作業程序、流程及自行評估表）

附件 7

國立彰化師範大學作業層級自行評估表

115 年度

評估單位：社諮中心

評估期間：115 年 1 月 1 日至 115 年 12 月 31 日

評估日期：115 年 10 月 15 日

本單位職掌業務例行監督及控制作業(包括接案晤談、派案、校外心理衛生推廣活動等等 3 項)，其自行評估結果如下表：

表：

評估重點	評估情形					部分落實／未落實／不適用情形說明	改善措施/興革建議
	落實	部分落實	未落實	未發生	不適用		
一、確實依規執行內部控制制度之各項控制及稽核作業。	✓						
二、依據業務性質與日俱進檢討不合時宜之控制作業及作業流程，適度精簡、增刪 或修訂，使其更臻其體、明確即可用。	✓						
三、遵循相關法令規定派案與接案。	✓						
四、針對接案晤談及派案流程建立適當之檢核、管制等管理機制，並落實執行。	✓						
五、款項收據及接案、派案表單依規定辦理保存作業。	✓						
六、確認推廣活動之主辦承辦關係界定清楚，採多元管道宣傳，依公正方法錄取報名活動之學員，使活動能通暢進行，並有效評估其成效及完整保存各項公文及計畫書等資料。	✓						

註：

填表人：研究助理鄭鈴諭　複核 行政組長林珮鈺　單位主管：中心主任謝麗紅

國立彰化師範大學單位整體內部控制自行評估表
115 年度

評估單位：社諮中心

評估期間：115 年 1 月 1 日至 115 年 12 月 31 日

評估日期：115 年 10 月 15 日

評估重點	評估情形					部分落實/未落實/不適用情形說明	改善措施/興革建議
	落實	部分落實	未落實	未發生	不適用		
一、評估單位目標無法達成之風險，並決定須優先處理之風險項目，以及定期滾動檢討風險評估，以因應內部及外部環境之改變。	V						
二、依據該項業務性質與時俱進檢討不合時宜之控制作業及作業流程，並落實執行各項控制作業。	V						
三、建立檢討主管法令規定機制，並針對外界意見或執行缺失部分即時檢討相關法令規定。	V						
四、遵循相關法令規定或契約。	V						
五、就涉及師生、外部關係人權利或義務之主管業務建立適當之檢核、審查、追蹤、管制或考核等管理機制，並除依法公開外，另依風險評估結果，推動其行政作業流程透明措施，以利外部監督及形塑廉能政府。	V						
六、就主管業務對相關機關或單位善盡監理、督導或輔導等責任。	V						
七、針對內部高風險業務設有明確職能分工及職務輪調等機制。	V						
八、依相關法令規定落實辦理下列工作： (一)配合母法修正相關規定或修訂法令規範時，同時檢視及修正與該法規相關的辦法或要點。 (二)定期檢討單位各項業務內部控制機制。。	V						
填表人：研究助理鄭鈴諭　複核：行政組長林珮鈺　一級主管：中心主任謝麗紅							

註：

1. 以單位所有內控業務項為基準，做整體評估(只要一張)。
2. 除本表所列 8 項為必要評估重點外，各單位得視業務性質及外部意見等調整增列評估重點項目。