

直轄市、縣（市）政府建立業務持續運作計畫指引

一、依據《災害防救法》第 35 條規定；以及行政院 111 年 6 月 10 日院臺忠字第 1110013085 號函核定之「強韌臺灣大規模風災震災整備與協作計畫」（以下簡稱強韌計畫）辦理；並視各年度計畫推動情形滾動式修正。

二、內政部（以下簡稱本部）為利地方政府建立「○○縣（市）業務持續運作計畫」，以因應大規模災害之需求，特訂定本指引。

三、因應各直轄市、縣（市）政府轄下行政組織、業務職掌與任務分工有所差異，本指引僅提供地方政府於大規模災時情境下業務持續運作之各項規劃原則；各直轄市、縣（市）政府應就其行政特性與災害管理之實際需求彈性調整。

四、直轄市、縣（市）政府建立業務持續運作計畫之目的：

- （一）提升災害發生時政府組織持續運作之能力。
- （二）提供災前服務之替代方案、降低災害對於政府組織營運之影響。
- （三）滿足法令及契約對政府組織持續提供服務之要求。
- （四）維持民眾對於政府組織之信賴。

五、本指引用詞，定義如下：

（一）行政失靈

因災害規模、衝擊範圍及衝擊程度等，導致各級行政機關無法提供基本服務，且無法滿足大規模災害情境下衍生之各項行政需求。

（二）持續運作計畫

為因應大規模災害對於政府機關業務之衝擊，並達到縮短政府服務中斷之時間，快速從災害衝擊中恢復既有之行政服務（或提供替代方案）而於災前研擬之計畫。

(三) 重要業務

1. 各直轄市、縣（市）政府基於縣市發展情形、組織架構與業務職掌、任務分工以及災害管理之實際需求，其所衍生與災害管理相關之重要業務。
2. 包括災害應變決策、處置與機制啟動等相關業務、人力調度、任務指派以及物資管理相關業務、避難收容處所開設相關業務、基礎建設確保與災時交通管制相關業務、資訊揭露與媒體相關業務、財務支出及食水與生活用品整備等相關業務。

六、各直轄市、縣（市）政府應針對大規模風災、震災進行災害衝擊相關評估，並依災害規模、衝擊範圍、縣市發展情形、組織架構與業務職掌等，就可能直接或間接導致政府業務中斷之情境進行想定；大規模災害可能造成系統性及縣市、公所層級之情境參考如下：

(一) 關鍵基礎設施損壞

1. 能源中斷、無法正常供水、供電，影響政府持續運作及避難收容處所運作等。
2. 資通訊系統中斷，災害情資與相關查通報資訊無法正確、即時傳遞；難以掌握轄內災害衝擊情形，亦難以整合災害情資並資訊揭露予受災民眾。
3. 交通系統中斷，外部資源難以集結進入受災區域，並衝擊災時緊急醫療效能。
4. 銀行與金融服務中斷，影響災害應變與復原期間之資金運轉流通以及相關災害補助與津貼。

(二) 外部支援機制無法啟動、人力物力資源難以統籌運用

1. 中央政府受災害衝擊，無法由中央災害應變中心統一資源調度及支援。

2. 鄰近行政轄區亦受災害衝擊，跨縣市相互支援協定無法啟動或運作。
3. 志工團體、民間企業等外部合作單位受災害衝擊，部份開口契約（如保全、車輛、工務、資訊、機電（含電梯），以及災前簽署各式合作備忘錄、合作協議之夥伴廠商）、合作機制等無法啟動或運作，資源無法整合與調度。
4. 大量物資、志工、志願者進入災害現場，各級政府人員難以管理及統籌運用人力物力資源。

（三）直轄市、縣（市）、鄉（鎮、市、區）公所層級災害情境

1. 直轄市、縣（市）、鄉（鎮、市、區）公所或其轄下各級機關廳舍、設備設施（含水、電、油料、供氣、通訊機制）、相關文件資料等受災害衝擊。
2. 直轄市、縣（市）、鄉（鎮、市、區）公所或其轄下各級機關無法確保業務人員之食水與生活用品，導致無法正常運作。
3. 直轄市、縣（市）、鄉（鎮、市、區）公所災害相關業務之承辦人員或其家中成員傷亡，或因公共運輸系統中斷（如道路、橋梁受損以及大眾運輸系統遭受災害衝擊無法提供服務）等情境以致無法到班；可供調度之人員不足導致無法因應如民眾傷亡處置與收容安置、搜救、緊急醫療、人力與物資調度、道路橋梁搶修等各項災時需求。

七、各直轄市、縣（市）應擬訂「○○縣（市）業務持續運作計畫」，辦理專家諮詢會議檢視其適宜性與可行性，並依會議紀錄進行修正；其計畫內容應符合下列原則進行研擬：

- （一）評估大規模災況對業務之衝擊程度與可能情境之想定。
- （二）重要業務盤點調查及優先恢復次序（含各業務運作最低所需人數及人力不足對策）。
- （三）人力及各類資源管理、調度與運用機制。

(四) 通訊中斷時期業務人員安全及預計返回時間通報機制。

(五) 災時支援進駐機制。

1. 應依據大規模災害災損推估成果，推估災時可能需支援之項目，包括人力、機具、物料，以及其他資源等；並於災前進行相關空間規劃以因應災時支援進駐之衍生需求。
2. 應於支援進駐機制中擬定災時業務盤點表格，以利災時迅速盤點受災情形並向外請求支援；並就災時人員職務因應支援進駐情形研擬相關配置調整方式，包括原進駐人員之職務調整，以及進駐人員之職務分派等。
3. 應於支援進駐計畫中擬定支援進駐之啟動與終了機制。

(六) 各直轄市、縣(市)對轄下公所之支援方式。

1. 應於災前協議支援啟動與終了機制(支援作業程序，包括支援啟動與終了時機、公所支援申請與縣市府受理方式、公所應明列之情求支援事項、各式表單文件之內容，以及縣市府支援人員抵達現場後之集結報到與任務分配方式等)。
2. 人力運用、民生物資，以及設施設備之調度方式；包括各項正式公文書之簽陳、核稿等業務代理機制(包括其公務系統之代理設定等)。
3. 後勤補給方式，包括縣市政府支援人員抵達後之食宿、通訊、交通，以及所需之裝設備等。
4. 所衍生之經費，包括預算來源、適用負擔標準(如差旅費、零用金等)、運支方式、設施設備折舊補償或賠償方式。

(七) 業務持續運作推演與檢討。

(八) 各類相關文件之管理與備份備援機制。

(九) 定期更新機制。

八、重要業務之調查與優先恢復次序

- (一) 為確保政府部門可於大規模災害發生後能夠快速因應並啟動各項機制與災害防救工作，以避免行政失靈情形，各直轄市、縣（市）政府應於災前針對重要業務進行盤點與調查，並規劃其恢復之優先次序。
- (二) 大規模災害情境下之災害防救業務涉及各層級之機關局處，故應透過災害防救會報或其他方式進行溝通與協調；各縣市政府災害防救辦公室應負責協調各參與單位之意見與建議。
- (三) 重要業務進行盤點與調查原則

重要災害業務盤點與調查之項目應由各直轄市、縣（市）政府視縣市發展情形、組織架構與業務職掌、任務分工以及災害管理之實際需求等進行評估及彈性調整，建議可參考以下原則：

1. 災前依據大規模災害災損推估成果，評估災害對災害防救相關業務之衝擊及可能情境之想定。
2. 應就災害防救相關之重要業務建立盤點與調查機制（包括建立相關清冊、資料管理與更新機制等）。
3. 各項重要業務，至少應以 3 小時內、1 日以內、3 日以內、2 週以內、1 個月以內為原則，就業務恢復急迫性分類並進行盤點調查；另配合重要業務調查，至少應以 1 小時內、3 小時內、24 小時內、72 小時內返回為原則，進行各重要業務人員緊急返回辦公時程之盤點與調查。
4. 所有實際參與災害防救工作之相關局處（包括相關附屬單位），均應納入重要業務盤點與調查；除重要業務項目外，亦需就各重要業務運作最低所需人數進行盤點與調查，並提出業務人員不足之對策。

5. 就平時／災時重要業務分別進行盤點，且各重要業務應有相對應之主政機關（局處／公所課室）；並應就其任務分工（包含災前、災時，以及災後等各階段）進行相關說明。
6. 重要災害業務盤點與調查之項目可參考以下建議（詳請參見附件一）：
 - （1）災害應變決策、處置與機制啟動等相關業務。
 - （2）人力調度、任務指派以及物資管理相關業務。
 - （3）避難收容處所開設相關業務。
 - （4）基礎建設確保與災時交通管制相關業務。
 - （5）資訊揭露與媒體相關業務。
 - （6）財務支出及食水與生活用品整備等相關業務。
 - （7）其他。

（四）重要業務優先恢復次序

1. 各直轄市、縣（市）及鄉（鎮、市、區）公所於大規模災害情境下，災害防救相關業務將遭受衝擊，為確保災情掌握與提升災時應變成效，災前除針對重要業務進行盤點與調查外，亦需確立各項重要業務之優先恢復次序。
2. 可依前述（三）重要業務之盤點與調查、5.之說明與原則，將重要業務進行分類規劃並進行重要業務恢復優先度排序；各直轄市、縣（市）政府應督導轄下之鄉（鎮、市、區）公所完成重要業務優先恢復次序。

九、業務持續運作推演

- （一）各直轄市、縣（市）政府之業務持續運作計畫，應納入各直轄市、縣（市）或鄉、鎮、市（區）公所之例行性推演，並紀錄相關成果與檢討；另於「○○縣（市）業務持續運作計畫」中羅列之各相關局處及有關單位，均應參與演練，以確保推演符合真實情境。

(二) 演練議題設計原則

1. 演練議題需以符合大規模災害可能發生之情境（如規模設定、災害衝擊、衍生議題等）為原則，不宜侷限於參演單位可處理之範圍；另因應大規模災害之不可預測性，建議宜將無腳本演練及臨機議題等操作方式納入辦理演練之考量。
 2. 演練議題可參考以下建議，並就發展情形、組織架構與業務職掌、任務分工以及災害管理之等實際需求彈性調整（詳請參見附件二）：
 - (1) 基礎建設及維生設施服務中斷。
 - (2) 交通及通訊等系統性服務失效。
 - (3) 可供調度之人力不足及合作機制失效。
 - (4) 災害應變處置與避難收容處所開設。
 - (5) 災時協作機制啟動與運作。
 - (6) 其他特殊情境。
 - (7) 業務持續運作機制啟用與運作。
- 十、應視各直轄市、縣(市)災害管理需求，考量是否將業務持續運作計畫之相關內容納入地區災害防救計畫，並定期檢討更新。

重要業務盤點與調查項目建議一覽表

重要業務類別	重要業務	內容說明
災害應變決策、處置與機制啟動等相關業務	應變中心與緊急應變小組	<ul style="list-style-type: none"> ● 災害應變中心開設運作、各相關緊急應變小組或相關組織、機制（包括各應變階段之備援機制啟動）運作。 ● 相關所需系統（如勤務中心、應變管理資訊系統，以及其他直轄市、縣（市）政府自行建置之資訊系統或輔助系統）之運作與復原。
	災害情資掌握與分析	<ul style="list-style-type: none"> ● 災情掌握與分析。 ● 災害相關情資彙整與資料交換（包括垂直／水平聯繫機制）。 ● 其他災害應變決策相關業務。
	災害應變處置	<ul style="list-style-type: none"> ● 人命搜救、傷患處置等災害現場相關業務（包括災區緊急醫療、後送、醫療設施設備之儲備／運用／供給、大量傷患處置等）。 ● 國軍支援、跨縣市支援整合與管理等。
人力調度、任務指派以及物資管理相關業務	政府部門人力盤點與集結	可到班業務人員盤點與集結、任務重新指派等相關行政業務。
	協作單位人力盤點與集結	可提供支援之人力／組織（包括災害協作中心、志工組織、合作企業、開口契約承攬廠商、列管之專業技術人員）盤點與集結、任務指派等相關業務。
	人力及物資管理	人力、物資調度與管理（包括徵、調用等）相關業務。
避難收容處所開設相關業務	民眾收容與安置	<ul style="list-style-type: none"> ● 避難收容處所開設（包括開設相關支援人力集結與任務分派） ● 收容民眾登記編管、心理撫慰 ● 避難收容處所之民生物資調度與供給
	收容民眾身份確認	包括國籍／戶籍確認、遺體指認、失蹤協尋，以及外國籍受災民眾協助等相關業務。
	收容民眾行政需求服務	包括各項救濟、津貼、補助、低利貸款、罹難者喪葬申請受理之相關行政業務。
基礎建設確保與災時交通管制相關業務	基礎建設確保	基礎建設（包括道路、橋梁、維生管線等）之損壞搶修、積水處置等相關業務。
	建築物結構安全調查與評估	重要機構之建築物結構安全調查與評估、損壞調查與統計等相關業務。

重要業務類別	重要業務	內容說明
	交通管制 與治安維護	災時交通管制(包括啟動交通系統之替代方案、交通管制區劃設等)、治安維護(包括災區警戒)、犯罪偵防、受災民眾疏散撤離等相關業務。
	環境衛生與供水	<ul style="list-style-type: none"> ● 安全性水源之確保與儲存、供給。 ● 廢棄物與廢水處置、環境清消、病原防治、環境汙染調查與處置等衛生相關業務。
資訊揭露與媒體 相關業務		災害資訊統一公告、發佈等資訊揭露相關業務(包括災害衝擊情形、停班停課資訊、罹難與失蹤人口資訊、新聞稿及各資訊管道管理等)。
財務支出及食水 與生活用品整備 等相關業務		<ul style="list-style-type: none"> ● 包括各項災時所需經費之編列、運支與核銷等相關業務。 ● 災時政府機關持續運作所需之人員食水、生活用品,其估算、整備、購置與管理等相關業務。
其他		<ul style="list-style-type: none"> ● 學生受教育相關業務,如轉/復學、學籍清查等。 ● 各重要業務之替代方案研擬。

註：各項目僅供參考，應依各直轄市、縣（市）及鄉（鎮、市、區）公所之發展情形、組織架構與業務職掌、任務分工以及災害管理之實際需求等彈性調整。

業務持續運作演練情境議題建議一覽表

演練議題類別	演練議題	內容說明
基礎建設及維生設施服務中斷	基礎建設損毀	包括辦公廳舍損毀、公務系統無法使用，以及紙本資料缺失等。
	維生設施服務中斷	包括含水、電、油料、供氣等維生設施服務中斷。
交通及通訊等系統性服務失效	系統性服務失效	<ul style="list-style-type: none"> ● 道路、橋梁等交通系統中斷。 ● 通訊中斷（包括網路）。
	橫縱向聯繫機制失靈	包括地方政府各局處間之橫向聯繫及與中央政府間之縱向聯繫衍生之議題。
可供調度之人力不足及合作機制失效	業務人員失聯或無法到班	<ul style="list-style-type: none"> ● 機關首長、指揮官等決策層級無法聯繫、部分人員無法到班等人力不足議題。 ● 業務人員（包括既有各編組成員）無法聯繫、部分人員無法到班等人力不足議題。
	支援或合作機制無法啟動	● 各項支援或合作機制無法如常運作（包括合作企業、災害協作中心、鄰近行政區、中央政府等）。
災害應變處置與避難收容處所開設	大量傷患後送及疏散撤離	<ul style="list-style-type: none"> ● 大量傷患緊急醫療與後送。 ● 大量民眾疏散撤離。
	避難收容處所開設	<ul style="list-style-type: none"> ● 收容民眾產生之行政服務需求（包括家屬協尋、文書代筆、郵政服務、津貼與急難救助、低利貸款申請、房舍結構鑑定與拆除、戶籍／學籍轉移與恢復、法律諮詢、地籍鑑界等）。 ● 避難收容處所多點開設、人力不足、維生系統中斷（如沒有水、電、冷暖設備、熱水等）、民生物資不足等。
災時協作機制啟動與運作	<ul style="list-style-type: none"> ● 災時順利啟動協作機制之議題；包括請求支援，以及支援進駐後之相關議題，如支援盤點與集結、任務分配、運作方式、終了方式等。 	
其他特殊情境	<ul style="list-style-type: none"> ● 非母語之外國籍人士、嬰幼兒／學童、弱勢族群（老年人、特殊疾病或有特定醫療需求人士、身心障礙者）等特殊需求處置。 ● 通訊未中斷情形下，民眾報案、求助電話暴增，並衍生災情查通報及災害資訊揭露需求。 	

演練議題類別	演練議題	內容說明
	<ul style="list-style-type: none"> ● 大量媒體、志工、志願者、物資、善款湧入；衍生之管理與調度等議題。 	
業務持續運作機制 啟用與運作		除大規模災害情境處置情境外，亦應將各項重要業務已訂有業務持續運作計畫之情境納入演訓情境設計。

註：各項目僅供參考，應依各直轄市、縣（市）及鄉（鎮、市、區）公所之發展情形、組織架構與業務職掌、任務分工以及災害管理之實際需求等彈性調整。