

新竹縣政府行政處 111 年度施政計畫績效報告

壹、前言

為因應資訊科技快速發展及內外環境不斷變遷，本處以主動、積極、前瞻、創新思維，協助本府推動各項重大建設及管理，落實管考制度、推動電子化政府、強化法律支援、優化辦公環境、完備文書檔案管理、深化為民服務，促使各項施政與行政運作之統合協調，進而與各單位共創良善治理、達成具回應性、高滿意度之地方政府。

年度施政目標如下：

- 一、提升電子公文績效及文書處理品質。
- 二、提升檔案管理效能，建構優質現代化檔案管理。
- 三、推動本府法規與法制業務，辦理法規講習強化法制專業知識，檢討法規內容，提升行政品質。
- 四、加強電子化政府環境建設，推動數位透明政府及提升智慧化政府服務，並推動資安工作強化網路安全防護措施。
- 五、充實及維護各項軟硬體設施，活化縣政大樓各廳舍提升使用效能。
- 六、公務車輛管理維護，確保出勤行車安全。
- 七、優質為民服務，提供多元便捷之服務管道。
- 八、推動施政計畫綜合業務，落實計畫目標管理。
- 九、精進績效管理，有效提升施政效能，強化督管案件考核，提高執行效率與品質。

貳、關鍵策略目標達成情形

一、業務面

關鍵策略目標	績效指標	原定目標值	達成目標值	權重	達成度(%)	達成情形
1. 提升行政效率推動公文無紙化作業	(1)公文電子交換比率	97%	93.72%	5.0%	97%	111年公文電子交換比率為93.72%，111年電子發文件數，共12萬2,035件；111年發文總件數，共13萬216件，扣除不適用電子發文件數，電子發文比率為100%。
	(2)公文線上簽核比率	71%	72.27%	5.0%	100%	111年公文線上簽核比率為72.27%，111年公文線上簽核件數，共計24萬8,764件，111年電子公文收文總數件數，共計28萬1,936件，111年紙本來文線上簽核件數，共計0件，111年自創簽稿數，共計6萬2,272件。
2. 提升法規品質與法律素養	(1)法規檢討比例	100%	100%	4.0%	100%	一、111年11月25日發函通知各業務單位，請其本於業務執掌逐筆檢視主管之行政規則，對其內容不妥、不符時宜或與中央法令有違等情事，請業務單位提出修正或廢止（或停止適用）時程。 二、年度執行檢討法規數(221筆)÷應檢討法規數(221筆)×100%，故績效達成率為100%。
	(2)法規研習	2場次	2場次	5.0%	100%	111年4月13日辦理著作權法法規講習 111年8月3日辦理行政罰法法規講習

關鍵策略目標	績效指標	原定目標值	達成目標值	權重	達成度(%)	達成情形
3. 落實資安工作強化網路安全防護措施	(1) 資訊安全檢測及演練	3 次	4 次	4.0%	100%	111 年度辦理 2 場次社交工程演練(上、下半年各 1 場)、資安事件通報應變演練及 111 年行政院國家資通安全會報網路攻防演練各 1 場次。
	(2) 資訊系統(網站)安全性檢測	10 個	16 個	4.0%	100%	檢測 16 個資通系統並完成中、高風險弱點修復。
	(3) 資訊安全教育訓練	4 場次	7 場次	5.0%	100%	一般人員資安通識課程與社交工程課程共 6 場 主管資安通識課程共 1 場
4. 推動數位透明政府及提升智慧化政府服務	(1) 開放資料專區取得金標章資料集	100 項	650 項	4.0%	100%	本府開放資料專區提供金標章資料集數量共計超過 650 項，並於 111 年獲數位發展部舉辦之政府開放金質獎第二組地方政府第一名。
	(2) 提供線上申辦服務	100%	100%	5.0%	100%	建置雲端聯合服務中心，提供民眾便捷之線上申辦管道，讓民眾隨時隨地可進行線上申辦、申辦預約、表單下載、進度查詢等功能，有效提升行政效率及便民服務品質，系統已於 109 年 10 月 27 日正式上線，111 年累計共計提供線上申辦項目 24 項。
5. 創新精進提升機關效能	(1) 1999 為民服務專線滿意度	83%	85.43%	5.0%	100%	111 年度新竹縣為民服務專線話務人員應答滿意度調查，係針

關鍵策略目標	績效指標	原定目標值	達成目標值	權重	達成度(%)	達成情形
						對當年度每月曾撥打為民服務專線進線諮詢及意見申訴，且同意接受滿意度調查之民眾為對象，每月以200件有效樣本數調查統計，1月至12月份滿意度(滿意+非常滿意)加總1025.2%，平均滿意度達85.43%，達成年度目標值。
	(2)節電省能控制用電負成長，每年節電率1%	1%	10.3%	4.0%	100%	節電省能控制用電負成長，每年節電率1% 110年用電度數 4,041,400度 111年用電度數 3,624,400度 達成度10.3%
6. 落實縣府施政共同達成縣政願景	查核本府工程類列管計畫之完成比率	35%	40%	5.0%	100%	111年度列管工程類可查證案件數為10件，其中辦理實地查核案件數為4件，達成目標值；另書面查證進度落後之工程類案件1件。

二、人力面

關鍵策略目標	績效指標	原定目標值	達成目標值	權重	達成度(%)	達成情形
1. 提升公教志工招募及運用	公教志工招募及運用成長率	1人	2人	10.0%	100%	為配合推展志工服務業務，111年度招募運用2位公教志工協助本府大廳服務台工作事項，本處公教志工皆已取得志工服務紀錄手冊並已完成年

關鍵策略目標	績效指標	原定目標值	達成目標值	權重	達成度(%)	達成情形
						度投保志工團體保險(保險期間 111 年 5 月 1 日至 112 年 5 月 1 日)。
2. 提升公務人員及聘僱人員客語認證完成率	單位公務人員及聘僱人員客語認證完成率	33.10%	42.86%	10.0%	100%	本處公務人員(含約聘僱)49 名，通過客語認證 21 人，完成率 42.86%，已達原定目標值。

三、經費面

關鍵策略目標	績效指標	原定目標值	達成目標值	權重	達成度(%)	達成情形
1. 提升資源使用效益，妥適配置政府資源	預算執行率	85%	83.05%	20.0%	98%	預算數：309,060,000 實支數：242,980,065 應付數：4,346,020 保留數：52,379,496 節餘數：6,661,419 控留數：2,693,000 預算執行率為 83.05%。

參、具體施政績效

一、提升電子公文績效及公文處理品質

提升行政效率推動公文無紙化作業：在推動公文電子交換、提高節能減紙成效方面，111 年公文電子交換比率為 93.72%，未達績效目標 97%；在推動公文線上簽核方面，111 年度線上簽核比率為 72.27%，已達績效目標 71%。

二、提升檔案管理效能，建構優質現代化檔案管理

檔案編目建檔及調檔數量統計：111 年度歸檔案件約 20 萬 6,878 件；協助各處調案計 1,764 件。

三、本府每年進行法規檢視，定期發函通知各業務單位，請其本於業務執掌逐筆檢視主管之自治法規及行政規則，對其內容不妥、不符時宜或

與中央法令有違等情事，請業務單位提出修正或廢止（或停止適用）時程，並由行政處（法制科）按單位分期分階段檢視相關法令的適用，以求落實依法行政原則。

四、本府每年定期為本府、附屬機關及本縣各鄉（鎮、市）公所同仁辦理法規講習會，聘請學者專家講授課程，藉此強化同仁法制知識，提高同仁之行政效能，確保依法行政原則，使同仁能於執法過程中保障民眾權利，減少瑕疵或無效之行政處分，以達服務民眾並保障民眾權益之目的。

五、推動數位透明政府及提升智慧化政府服務

（一）、本府開放資料專區獲數位發展部舉辦之 111 年度資料開放金質獎第二組地方政府第一名，本府已連續 4 年獲獎，將持續配合其規範提升本府資料集品質，以促進政府資料加值應用。

（二）、本府雲端聯合服務中心提供民眾運用不同載具(電腦、平板及手機等)線上申辦本府各項便民服務或下載相關申辦書表，並進一步整合國發會 MyData 平臺所提供之民眾個人資料，減少民眾奔波各地申請佐證文件的時間及提升政府服務的便利性。111 年度針對「公立暨非營利幼兒園招生」持續提供線上申辦服務，提供家長透過系統查詢各公立及非營利幼兒園招生名額、報名人數及進行線上報名，同時採用電腦抽籤。本次幼兒園招生累計申請件數共計 3,497 件，其中線上申辦件數約 7 成，共計 2,401 件(含 MyData 共 168 件)。

六、推動資安工作，強化安全防護及提升同仁資安意識

（一）、訂定 111 年度本縣公務機關資通安全維護計畫，協助本縣公務機關辦理資通設備、大陸廠牌資通訊產品清查盤點作業，定期辦理委外廠商稽核、資安檢測作業及教育訓練等。

（二）、為維持本府資安管理制度持續性運作，維護本縣機關資訊資產之機密、完整及可用性，111 年度 8 月份完成「ISO27001:2013 資訊安全管理系統」第三方檢驗公司年度驗證作業。

（三）、為強化資訊安全服務環境，降低資安風險，提升同仁資安意識，111 年度辦理 2 場社交工程演練、1 場資安事件通報應變演練、參與 111 年行政院國家資通安全會報網路攻防演練及定期執行資安技術檢測(滲透測試、弱點掃描)，達到事先強化資訊系統防護、資安事件緊急通報應變與防範網路惡意攻擊能力。

(四)、辦理資安認知宣導教育訓練 4 場次，參加人次為 171 人；電子郵件社交工程教育訓練 2 場次，參加人次為 119 人；資安專業教育訓練 3 場次，參加人次為 55 人。

七、111 年本府主政北臺區域發展推動委員會，期間共計提出 13 項合作提案，包括請求中央協助提案 1 案，8 縣市合作提案 12 案；並拍攝成果影片 1 支，邀請八縣市首長進行專訪，闡述對北臺多年來區域合作經驗、感受及成果等，同時分享「北臺區域發展」未來的藍圖及願景，藉此向各界傳達北臺區域平台的意義及社會價值。辦理共識營 1 場次，分享本縣地方創生辦理的經驗，為未來合作可能性打下基礎。111 年 8 月 18 日辦理首長會議暨論壇，將象徵北臺區域合作的門牌交接 112 年主政縣市新北市政府，並安排「環保、交通、產業及衛生」等四個主題的論壇，邀請學者專家及各縣市局處代表進行分享交流，期望藉此激盪出北臺八縣市未來嶄新的合作模式與契機。

八、自 105 年 6 月起正式啟動「為民服務八達通」，整合本府 e999APP、官方 LINE 帳號、新竹縣政府 Facebook、縣長臉書、縣民信箱、縣民有約、公設維修網站、雲端 e 櫃台、1999 為民服務專線等八大民意反映管道，藉著提供不同的管道，作為本府與縣民溝通橋樑；同時，設計「為民服務單一入口」網頁版整合為民服務途徑與管道，縮短申辦時間，加速案件處理。

(一)、本府為民服務專線由話務人員提供民眾各項縣政問題諮詢、陳情管道與電話轉接等服務，達成快速回應之目的，並減低各局處業務承辦人對一般性(縣政)諮詢業務話務量負擔。

(二)、另為增進民眾使用之便利性，於 106 年 12 月起至 111 年 12 月將本府為民服務專線與總機系統介接，民眾撥打本府代表號時，可依需求選擇逕轉分機，亦可選擇由總機人員或為民服務專線話務人員接聽，為精進服務績效規劃自 112 年起本府 1999 為民服務專線整併結合縣府總機服務辦理，更加落實便民服務之目標。

九、本府推動 1999 為民服務專線，提供諮詢、轉接、陳情及維修通報等服務，為提供民眾更貼心，更便捷的服務，以每年提升話務人員電話服務滿意度為目標；111 年進線來話量共 3 萬 3,940 通，其中諮詢比率占最高 84.7%、申訴陳情 11.75%、維修通報 3.55%。111 年度為民服務專線滿意度調查，採來話要求應答量達 2000 通(含)以上，則以每月 150-200 件之有效樣本數調查統計；如來話要求應答量未達 2000 通時，有效樣本數調整為該月要求應答量 10%(含)以上，以利提升滿意度調查品質。除調查對話務人員的服務態度、提供的資訊或解決方式滿意度，並調查對本府相關業務單位處理情滿意度及詢問「對 1999 的改進建

議」，及「不滿意原因」，每月製作「滿意度調查報告」，將受訪者的具體回應納入報告中，作為後續執行為民服務專線業務參考之依據。

十、本府重要施政分級列管依管考級別分類：重要施政計畫及前瞻基礎建設計畫專案列管，由本處彙整執行進度，並請秘書長主持召開督導會議，協助進度審查及跨局處業務溝通協調，以有效管制及推動各項重要施政進度，截至111年12月底止，持續列管案件計38件，包含重要施政計畫共35件，以及前瞻計畫專案列管3件，並為掌握縣內施政計畫及各項列管計畫辦理情形，辦理實地查核，惟為避免重複查核、有效管考，以當年度工程類列管計畫為主，不包含已完工、規劃設計中、例行性及已由本府或中央工程施工查核小組查證過之案件，進行查證，111年度目標值為35%(實地查核案件數/本年度列管工程類可查證案件數*100%)；111年度列管工程類可查證案件數為10件，實地查證小組進行實地查核4件，並書面查證進度落後之規劃階段工程類案件1件。查證後提供計畫相關解決方案及建議，確保各項計畫確實執行。

十一、節電省能控制用電負成長，本府111年用電度數3,624,400度，較前一(110)年度4,041,400度減少用電417,000度，節電率已達成1%。

肆、年度施政績效總分

一、業務面向分數

關鍵策略目標	績效指標	達成度(%)	業務面向分數
1. 提升行政效率推動公文無紙化作業	(1)公文電子交換比率	97%	54.79
	(2)公文線上簽核比率	100%	
2. 提升法規品質與法律素養	(1)法規檢討比例	100%	
	(2)法規研習	100%	
3. 落實資安工作強化網路安全防護措施	(1)資訊安全檢測及演練	100%	
	(2)資訊系統(網站)安全性檢測	100%	
	(3)資訊安全教育訓練	100%	
4. 推動數位透明政府及提升智慧化政府服務	(1)開放資料專區取得金標章資料集	100%	

關鍵策略目標	績效指標	達成度(%)	業務面向分數
	(2)提供線上申辦服務	100%	
5. 創新精進提升機關效能	(1)1999 為民服務專線滿意度	100%	
	(2)節電省能控制用電負成長，每年節電率 1%	100%	
6. 落實縣府施政共同達成縣政願景	查核本府工程類列管計畫之完成比率	100%	

二、人力面向分數

關鍵策略目標	績效指標	達成度(%)	人力面向分數
1. 提升公教志工招募及運用	公教志工招募及運用成長率	100%	19.88
2. 提升公務人員及聘僱人員客語認證完成率	單位公務人員及聘僱人員客語認證完成率	100%	

三、經費面向分數

關鍵策略目標	績效指標	達成度(%)	經費面向分數
1. 提升資源使用效益，妥適配置政府資源	預算執行率	98%	19.65

四、績效總分

業務面(55%)	人力面(20%)	經費面(20%)	具體施政績效(5%)	總分
54.79	19.88	19.65	2.31	96.63

伍、未達目標值之關鍵策略目標檢討

策略績效目標	績效指標	達成度差異值	未達成原因說明暨解決對策
1. 提升行政效率推動公文無紙化作業	(1)公文電子交換比率	3%	111 年公文電子交換比率為 93.72%，績效目標為 97%，未達成差異度約 3%，無法達成目標之原因在於有些局處的電子發文件數仍偏低，未來除繼續加強宣導公文電子化及無紙化政策，亦於本處 112-115 中程施政計畫增加共同面向之績效指標，由各局處共同努力提高公文電子交換

			比率。
1. 提升資源使用效益，妥適配置政府資源	預算執行率	2%	111 年各項保留款數額達 52,379,496 元，另控留數額因有解控 6,593,000 需求，致預算執行率未達目標。

陸、績效總評

本處於 111 年度訂定 11 項業務面向績效指標，藉以實現「提升行政效率推動公文無紙化作業」、「提升法規品質與法律素養」、「落實資安工作強化網路安全防護措施」、「推動數位透明政府及提升智慧化政府服務」、「創新精進提升機關效能」、「落實縣府施政共同達成縣政願景」6 項關鍵策略目標值，指標更為之周延與全面。而業務面各向關鍵策略目標及績效指標均達成目標值；「提升公教志工招募及運用」、「提升公務人員客語認證完成率」，持續推動客語認證學習；在經費面向也改善預算規劃執行、健全本處績效管理，妥適配置政府資源。