

新竹縣政府行政處 112 年度施政計畫

壹、前言(年度施政目標與重點)

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、落實資安工作強化網路安全防護措施，辦理資訊系統（網站）安全性檢測及資訊安全演練。
- 五、加強電子化政府環境建設，推動數位透明政府及資訊資源向上集中。
- 六、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。
- 七、公務車輛管理維護，確保出勤行車安全。
- 八、優質為民服務，提供多元便捷之服務管道。
- 九、推動施政計畫綜合業務，落實計畫目標管理。
- 十、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、關鍵策略目標與重點

一、提升法規品質與法律素養

(一) 進行法規檢視

每年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。

（二）辦理法規研習強化同仁法制知識

公務人員為執法者，其應先熟諳法律始得於執法過程中保障民眾之權利，學習法律課程藉此減少瑕疵或無效之行政處分。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，藉此提高同仁之行政效能，確保依法行政原則，以達服務民眾並保障民眾權益目的。

二、推動本縣智慧城市，強化數位透明及智慧政府

（一）開放資料專區取得白金標章資料集

為強化與持續發展政府資料開放，本府每年配合國家發展委員會舉辦之資料開放金質獎作業規範，提升本府資料品質，並配合其制定之規範將能達成之資料集陸續調整成更高規格之白金標章，以促進政府資料加值應用。

（二）建置數據分析平台

建置整合資料收集、處理與呈現的數據分析平台，應用既有資訊科技基礎連結各局處或系統資料，降低資料取用難度，並將資料經過分析處理後，提供視覺化功能呈現結果，提高資訊易讀性與使用性，讓機關單位藉由數據分析結果輔助決策與施政方針。

三、創新精進提升機關效能

（一）1999 為民服務專線滿意度

為提供民眾更貼心，更便捷的服務，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，以每年提升話務人員電話服務態度滿意度為目標，提供縣民友善、親切、溫和的服務。

（二）節電省能控制用電負成長

「政府帶頭」推動四省（省電、省油、省水、省紙），倡行節能政策，節省油耗、加裝省水閥、減紙、改裝節電燈管、茶水間、洗手間燈光感應器等，在節省方面設定每年節電率 1% 目標。

四、落實縣府施政共同達成縣政願景

（一）查核本府工程類列管計畫之完成比率

為掌握縣內施政計畫及各項列管計畫辦理情形，平時追蹤管制並辦理實地或書面查核，惟為避免重複查核、落實有效管考，年度查核計畫案件包括實地查核及書面查核案件；實地查核以當年度工程類列管計畫為範圍，且不包含已完工、規劃設計中、例行性之案件及已由本府或中央工程施工查核小組查核之案件，書面查核為擇選執行窒礙或延宕案件，進行書面查核，藉由瞭解實際執行情形，提供計畫相關解決方案及建議，確保各項計畫確實執行。

五、落實資安工作強化網路安全防護措施

（一）資訊安全檢測及演練

加強本府同仁警覺性與驗證資安防護作業的有效性，定期辦理資訊安全演練，以持續落實及精進各項資通訊安全防護工作。

（二）資訊系統(網站)安全性檢測

因應近期資安威脅態樣，定期辦理資訊系統(網站)安全性檢測作業，及早發現弱點進行修補，以強化系統防護能力並降低發生資安攻擊事件風險。

（三）資訊安全教育訓練

面對日益嚴重的資通訊安全威脅，提升本府同仁資安能力與認知意識，促使同仁瞭解資訊安全的重要性，各種可能的安全風險，以提高資安意識。

（四）委外廠商資訊安全稽核作業

透過實地稽核，瞭解委外廠商辦理受託業務之資訊環境與相關處理程序，以確保資訊安全防護無虞。

六、調整控管聘僱及臨時人力，落實獎優汰劣之考核用人管理機制(人力)

111年起獲新增(含解控)員額，各單位新增職員1人，應相對精簡聘僱人員1人或臨時人員2人，俾合理運用員額；並依本府聘僱及臨時人員考核要點規定，於平時及年終考核其績效，考核結果作為下年度聘僱及續任與否之準據，倘有績效不彰者，應停止聘僱用，俾淘汰冗員及不適任人員。

111年起獲新增(含解控)員額，精簡聘僱人員(臨時人員)，補充說明如下：

- (一) 分母：新增(含解控)預算員額數。
- (二) 分子：精簡縣款聘僱或臨時人員數。
- (三) 縣款聘僱(臨時)預算員額數少於新增(含解控)員額換算應精簡人數(例如原民處)：分母改為縣款預算聘僱人員(臨時人員)數。
- (四) 計分說明：
 - 1、第1年(112年)達標的局處，113年至115年每年均為滿分(即5分)。
 - 2、第2年(113年)達標的局處，114年及115年均為滿分(即5分)。
 - 3、第3年(114年)達標的局處，以4分計。
 - 4、第4年(115年)達標的局處，以3分計。

七、提升公務人員及聘僱人員客語認證完成率(人力)

配合客家委員會之「客語為通行語實施辦法」，推動本府所屬公務人員及聘僱人員逐年通過客語能力認證比例目標，以達到客語友善洽公環境。

八、提升資源使用效益，妥適配置政府資源(經費)

提升預算執行績效，確保各項施政如期完成。

九、性別分析及性別影響評估辦理情形(性別平等)

(一) 性別分析辦理情形

- 1、性別資料分析：運用以性別為基礎的相關事實資料(含性別統計等量化與質化資料)，並增加性別統計複分類進行交織分析(如：種族、族群、城鄉、年齡、階級、文化、貧困、信仰、語言、能力、教育程度、身心障礙狀態、性別認同、性傾向和性別氣質、移民、移工、無國籍者難民及尋求

庇護者等)，了解不同性別在經濟、社會、文化、環境和政治結構等面向下，處境的差異及現象的成因(例如不同年齡層的身心障礙女性，在就學、育兒、生活照顧等各個面向上會面對不同的問題，並有不同的需求組合)。

2、應用深化程度：性別分析報告之應用與深化，如依據性別分析報告之結論或建議，調整計畫資源配置，或延伸發展其他計畫以處理相關議題。

(二) 性別影響評估辦理情形

1、運用性別統計及性別分析之情形，尤其需注意性別分析三個思考面向：生理性別(關注生理性別的不同是否存在經驗差異)、社會性別(社會性別係指性別角色被期待應該展現的特質，因此須關注社會性別角色的期待有無造成壓迫)、交織性(關注性別與其他因素，如：年齡、族群、身心障礙狀態的交織性議題)，檢視性別落差與需求，進行原因與影響分析，確認性別議題。

2、依據性別影響評估結果，調整計畫、法案等內容之情形(如於計畫案中訂定性別目標、策略、措施等；於法案中修訂法案內容或將性別平等相關法規政策之內涵納入授權命令或未來業務執行事項等)。

十、提升行政效率推動公文無紙化作業(其他)

(一) 公文電子交換比率

運用電子公文交換機制及公文交換中心，加速各單位與所屬各機關學校間之公文傳遞，縮短公文往返時間提升公文處理時效，同時達成降低郵資支出與節能減紙之目的。

(二) 公文線上簽核比率

收文簽辦或創簽稿、逐級簽核至主管或首長決行及歸檔等作業，全程採電子化方式處理，並以分年分階段逐步推動實施，以達成節能減紙目標。

參、年度績效指標

關鍵策略目標	績效指標	評估方式	衡量標準	權重	目標值
1. 提升法規品質與法律素養(業務)	(1)法規檢討比例	統計數據	年度執行檢討法規數÷應檢討法規數×100%	5.0%	100%

關鍵策略目標	績效指標	評估方式	衡量標準	權重	目標值
	(2)法規研習	統計數據	辦理場次	6.0%	2場次
2. 推動本縣智慧城市，強化數位透明及智慧政府(業務)	(1)開放資料專區取得白金標章資料集	統計數據	白金標章資料集累計總數量	5.0%	20項
	(2)建置數據分析平台	統計數據	1. 完成系統規劃(25%) 2. 完成系統建置(50%) 3. 累計達5個資料來源(75%) 4. 累計達10個資料來源(100%)	6.0%	25%
3. 創新精進提升機關效能(業務)	(1)1999 為民服務專線滿意度	統計數據	每月話務人員服務態度滿意度(滿意+非常滿意)之加總 \div 12 \times 100%	6.0%	85%
	(2)節電省能控制用電負成長，每年節電率1%	統計數據	(上年度總用電度數—本年度總用電度數) \div 上年度總用電度數 \times 100%	5.0%	1%
4. 落實縣府施政共同達成縣政願景(業務)	查核本府工程類列管計畫之完成比率	統計數據	實地及書面查核案件數 \div 本年度查核計畫案件數 \times 100%	6.0%	35%
5. 落實資安工作強化網路安全防護措施(業務)	(1)資訊安全檢測及演練	統計數據	演練次數	4.0%	3次
	(2)資訊系統(網站)安全性檢測	統計數據	檢測數量	4.0%	10個
	(3)資訊安全教育訓練	統計數據	場次	4.0%	2場次
	(4)委外廠商資訊安全稽核作業	統計數據	廠商家數	4.0%	2家
6. 調整控管聘僱及臨時人力，落實獎優汰劣之考核用人管理機制(人力)(共同)	單位聘僱、臨時人力精簡率	統計數據	(精簡之縣款聘僱人員數+精簡之縣款臨時人員數 \div 2) \div 新增(含解控)預算員額數 \times 100% 備註：計算結果如有小數點，應無條件進位。	5.0%	50%
7. 提升公務人員及聘僱人員客語認證完成率(人力)(共同)	單位公務人員及聘僱人員客語認證完成率	統計數據	單位內已通過客語認證人數 \div 單位內公務人員及聘僱人員現職人數(以當年度最後一日在職人數計算) \times 100%	5.0%	40.7%
8. 提升資源使用效益，妥適配置政府資源(經費)(共同)	預算執行率	統計數據	(當年度實支數+應付數+節餘數+控留數) \div 預算數 \times 100%	10.0%	85%
9. 性別分析及性別影響評估辦理情	(1)對於性別處境之議題，採用質化	統計數據	性別分析件數	5.0%	1件數

關鍵策略目標	績效指標	評估方式	衡量標準	權重	目標值
形(性別平等)(共同)	或量化方法進行分析				
	(2)運用性別統計及性別分析，找出性別議題之情形	統計數據	性別影響評估檢視表件數	5.0%	2 件數
10. 提升行政效率推動公文無紙化作業(其他)(共同)	(1)公文電子交換比率	統計數據	電子發文件數÷發文總件數×100%	5.0%	97%
	(2)公文線上簽核比率	統計數據	公文線上簽核件數÷(電子公文收文總數+紙本來文線上簽核數+自創簽稿數)×100%	5.0%	72%

肆、年度重要施政計畫

業務計畫及工作計畫與編號	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額(千元)
32020200103 一般行政-文書檔案管理	一、加強文書管理	1. 依據「文書處理手冊」及「新竹縣政府及所屬機關學校文書處理實施要點」辦理收文、繕校、發文，並致力簡化公文流程，提昇政府效能。 2. 加強文書保密工作及印信管理。 3. 推動電子化政府，加強公文電子交換作業、推行公文線上簽核及第三類公文電子公布欄。 4. 縣府公報彙編。	10,375
	二、健全檔案管理	1. 促進檔案開放運用及發揮檔案管理功能。 2. 辦理檔案目錄彙送、銷毀、清理、移轉等。 3. 輔導所屬機關檔案管理業務。	
32020200126 一般行政-車輛管理	公務汽、機車管理	依本府訂定之要點辦理公務汽車之管理調度及油料申購。	12,729
32020200121 一般行政-事務管理	一、辦公廳舍、會議室廣場管理維護	1. 按月繳交本府水、電、瓦斯、電話等費用。 2. 水、電、電話及空調辦公設備、會議室經常性維護。 3. 僱工除草及維護清潔、保育苗木。	50,066
	二、辦公用品採購	依相關採購法規辦理。	
	三、各種設備維護	依實際使用情況維修。	
	四、財產管理	依新竹縣縣有財產管理自治條例辦理。	
	五、工友管理	依工友管理要點辦理。	
32020200124 一般行政-法制業務	一、訴願案件之受理及作成訴願決定書	1. 依訴願法之規定受理人民訴願案件並函請原處分機關檢卷答辯。 2. 擬具審議書稿及處理意見，由訴願審議委員會作成訴願決定。	3,620

業務計畫及工作計畫 與編號	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額 (千元)
		3. 訴願決定書以送達證書送達訴願人。 4. 辦理訴願決定資訊公開。	
	二、召開法規審查會，審議本縣自治法規	1. 本府各單位及所屬一級機關自治法規之訂定、修正、廢止，應送法制單位先行審查，並送法規審查小組審議。 2. 法規經審查後，會議紀錄發回原提案機關（單位），以利原提案機關（單位）接續下一階段法制程序。	
	三、公（發）布本縣自治法規，建立自治法規檔案資料，並刊載本府全球資訊網	1. 辦理自治法規之公（發）布作業。 2. 自治法規公（發）布後由法制單位統一系列管，依自治法規性質予以分類後，刊登本府公報並登載於本府全球資訊網，以便彙集查閱。	
	四、彙整管制本府函頒之行政規則，並刊載本府全球資訊網	彙整及列管本府各單位及所屬一級機關函頒之行政規則，依性質予以分類，並登載本府全球資訊網。	
	五、國家賠償事件之處理及審議	1. 依國家賠償法之規定受理人民聲請案件，並簽請業務單位說明或函調相關單位資料。 2. 擬具審議書稿及處理意見，由國家賠償事件處理小組作成決議。 3. 決議賠償者，由業務單位與請求權人進行協議；決議拒絕賠償者，作成拒絕賠償理由書以送達證書送達請求權人。 4. 國家賠償案件表件統計及資訊公開。 5. 協助本縣各機關處理國家賠償業務。	
	六、舉辦調解業務擴大宣傳	1. 每年辦理鄉鎮市調解業務擴大宣傳業務。 2. 將擴大宣傳所需宣導資料，函請鄉鎮市公所及有關機關擴大宣傳。	
	七、調解行政績效考核、舉辦調解業務研習會暨表揚績優調解委員	1. 舉辦本縣年度鄉鎮市調解行政考核。 2. 研訂本縣年度鄉鎮市調解業務研習會實施計畫。 3. 召集全縣各鄉鎮市公所民政課長、調解委員會主席、委員、秘書及幹事等參加研習會，並於會中表揚績優調解委員、有功人員及單位。	
	八、辦理本縣各鄉鎮市調解委員因公傷亡慰助金	1. 因公傷亡係指調解委員進行調解、參加政府舉辦與調解業務有關之會議、活動時及往返途中，致生傷病、身心障礙或死亡者而言。 2. 調解委員因公傷亡時依住院、身心障礙及死亡等情事予以慰助。	

業務計畫及工作計畫 與編號	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額 (千元)
	九、民眾法律扶助	1. 敦聘專業律師為本府法律扶助顧問，免費為民眾解答法律問題。 2. 為鄉鎮市調解委員會調解疑難案件提供法律意見。 3. 設置視訊法律諮詢服務點，由法律扶助基金會提供諮詢。 4. 轉介弱勢和經濟困難有需要法律扶助的民眾至法律扶助基金會提供協助。	
	十、辦理法規講習	1. 配合中央機關法制業務宣導，與中央合辦法規講習。 2. 為落實本縣公務同仁依法行政，適時聘請講師或對法令有深刻了解之學者，講授「地方制度法」、「行政程序法」、「訴願法」、「民法」及「刑法」、「個人資料保護法」等課程。且為提高學習效能及節能減碳之需求，冀以電子講義方式製作課程，期能達到節省紙張與減少同仁出席時間的耗費。	
	十一、辦理消費者爭議調解業務	1. 依消費者保護法及消費爭議調解辦法之規定受理消費爭議之調解案件。 2. 成立本縣消費爭議調解委員會，處理消費爭議調解案件。	
	十二、消費者保護行政調查	1. 辦理消費者保護行政調查業務 2. 消費者保護志工訓練講習	
32020200101 一般行政-行政管理	一般行政管理事項	編制人員薪俸及公務連繫等一般管理事項。	123,135
32020200603 施政計畫綜合業務- 研究發展及管制考核	一、加強為民服務工作	1. 辦理 1999 為民服務專線。 2. 辦理『政府服務獎』相關作業。 3. 協助『為民服務工作手冊』編印。 4. 辦理電話禮貌測試工作及相關業務。 5. 辦理提昇為民服務品質相關活動。	7,933
	二、辦理服務中心作業	1. 接受民眾到府投訴、陳情及電話詢問、陳訴事項。 2. 服務民眾詢問、引導、接待等事項。 3. 結合志工人力，支援推動為民服務工作。	
	三、研究發展	1. 辦理研究發展自行研究成果發表。 2. 編列研究發展報告選輯。 3. 各機關(單位)出國報告建議事項採行情形追蹤管制。	
	四、人民陳情案件列管	1. 辦理人民陳情案件(含總統府民意信箱、行政院院長信箱、監察院人民陳情案件、交通部部長電子信箱)登記、分類、列管、稽催、統計、分析	

業務計畫及工作計畫 與編號	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額 (千元)
		等事項。 2. 辦理上級交辦列管案件。	
	五、辦理監察院巡察暨相關業務	1. 辦理監察院第5組監察委員蒞縣巡察及接受民眾陳情事項。 2. 辦理監察案件稽催。	
	六、加強公文處理，以提高行政效率	1. 定期列印逾限未結案件週報表，加強稽催。 2. 每月製作各類公文處理時效統計表陳報機關首長核閱。 3. 通知各機關（單位）儘速辦理逾期積結30日以上公文並限期清理、追蹤至結案為止。	
	七、加強重要施政計畫列管項目追蹤管制	1. 辦理本府重要施政列管項目追蹤列管。 2. 縣務會議、主管會報裁示事項執行情形追蹤管制。 3. 辦理縣議會議決案件之管制，將各單位執行情形報告統計彙整成冊，函送縣議會。 4. 基本設施標案計畫經費執行效能管考業務。 5. 辦理科學園區管理局補助本縣地方建設經費項目執行情形。 6. 全國道安改進方案年終視導。	
32020200607 施政計畫綜合業務- 設計規畫	一、彙編年度施政計畫	1. 依據縣政願景及縣長施政重點彙編年度施政計畫作為年度施政目標及推動方針。 2. 彙編各單位施政計畫執行成果並呈現於縣長施政報告。	8,520
二、推動中程施政計畫	配合本縣及國家重要政策目標，推動各機關單位規劃中程施政計畫，訂定本縣施政主軸及策略、執行計畫，以落實首長施政理念達成施政願景。		
三、政府出版品管理	1. 辦理政府出版品管理流通及圖書館寄存共享，推廣使用者付費理念，提升出版品形象及使用效能。 2. 維護政府出版資料回應網、協助機關出版人員加強專業知能。		
四、配合辦理「北臺區域發展合作」案	1. 參與北部8縣市「北臺區域發展推動委員會」各項會議，配合各項聯繫會議，以達區域資源整合之效。 2. 彙整本府區域發展提案，透過北臺區域平臺機制，爭取國發會規劃費補助。		
五、縣政宣導及施	製作縣政宣導等文宣，以增進縣政、施		

業務計畫及工作計畫 與編號	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額 (千元)
	政行銷	政行銷及各項政策措施曝光度。	
32020200608 施政計畫綜合業務- 資訊業務	一、分期分次推動 業務電腦化作業， 持續開發各項資訊 系統	1. 評估本府各項業務電腦化需求，開發 並整合各項行政資訊系統。 2. 指導各所屬機關及鄉鎮市公所行政資 訊作業，督導其資訊系統建置。	57,106
	二、維護各項已開 發資訊系統	1. 定期維護本府已完成開發之行政資訊 系統，以確保各項資訊作業正常運 作。 2. 適時更新、修改各資訊系統功能，以 滿足業務需求變更。	
	三、辦理資訊設備 汰換計畫	持續辦理本府資訊設備及機房設備汰換 及資訊系統軟硬體汰換計畫。	
	四、辦理智慧城市 推動計畫	1. 辦理本縣智慧城市政策推動。 2. 辦理智慧城市推動成果行銷宣傳或論 壇。	
32020200609 施政計畫綜合業務- 資安業務	辦理資訊系統資通 安全相關事項	1. 持續強化資訊系統資通安全相關機 制。 2. 配合各項行動便民措施，規劃建置資 訊安全機制。	46,559
89020209101 賠償準備金-賠償準 備金	依國家賠償法之規 定核撥賠償金	1. 由業務單位與請求權人於國家賠償事 件進行協議而成立，並簽奉首長核定 後核撥賠償金。 2. 經法院和解或判決確定應核撥之國家 賠償金。	1,470