新竹縣政府行政處 112 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、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. 提升法規品質與法律素養	(1)法規檢討比例	100%	100%	5.0%	100.00%	本府進行法規檢視，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，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，112 年度檢討自治法規數 103 筆，應檢討法規數 103 筆，達成目標值為 100%。
	(2)法規研習	2 場次	3 場次	6.0%	100.00%	本(112)年法規講習場次： (一)112 年 4 月 13 日，課程：國民法官法簡介。 (二)112 年 7 月 31 日，課程：兩公約人權講習。 (三)112 年 10 月 18 日，課程：民法成年修正及影響專題講座。
2. 推動本縣智慧城市，強化數位透明及智慧政府	(1)開放資料專區取得白金標章資料集	20 項	200 項	5.0%	100.00%	配合數位發展部訂定之規則，調整本府開放資料集，使本府開放資料集達白金標章已有 200 餘筆，提升本府開放資料品質，促進政府資料加值應用。
	(2)建置數據分析平台	25%	25%	6.0%	100.00%	112 年已爭取數位發展部補助地方政府資訊應用實施計畫，並獲核定補助，現業已完成系統

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
						相關規劃，預定 113 年進行系統建置。
3. 創新精進提升機關效能	(1)1999 為民服務專線滿意度	85%	88.3%	6.0%	100%	112 年度新竹縣為民服務專線話務人員應答滿意度調查，係針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 1059.58%，平均滿意度達 88.3%，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%	0%	5.0%	0.00%	111 年用電度數 3,624,400 度 112 年用電度數 3,700,400 度 112 年較 111 年用電度數增加 76,000 度(增加用電率為 2%)。
4. 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%	6.0%	100%	112 年度列管工程類查核計畫案件數為 10 件，其中辦理實地查核案件數為 1 件，辦理書面查核案件數為 3 件，達成目標值。
5. 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%	100.00%	112 年辦理 2 場社交工程演練、1 場資安事件通報應變演練，並配合行政院國家資通安全會報網路攻防演練 1 次，達成原定目標值。
	(2)資訊系統(網站)安全性檢測	10 個	39 個	4.0%	100.00%	112 年共完成弱點掃描 22 個、滲透測試 6 個、網站個資 10 個及 IOT 掃描 1 個，符合核

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
						心系統掃描數，並達成原定目標值。
	(3)資訊安全教育訓練	2場次	9場次	4.0%	100.00%	一般人員資安通識課程與社交工程課程共3場、主管資安通識課程共2場、資安專業訓練課程共4場，達成原定目標值。 本府人員(含約聘僱、臨時人員等)共941人皆完成資通安全宣導教育訓練，完成率100%。
	(4)委外廠商資訊安全稽核作業	2家	4家	4.0%	100.00%	1.精誠科技整合股份有限公司112年度新竹縣智慧圖資雲(功能擴充)案。 2.巨鷗科技股份有限公司(112年計畫列管系統維護管理案)。 3.坤眾科技股份有限公司(112年度新竹縣公共設施管線資料庫暨管理系統整合應用建置計畫委託資訊服務案)。 4.哈瑪星科技股份有限公司(新竹縣政府112年度全球資訊網暨開放資料專區維護案)。

二、共同面

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. 調整控管聘僱及臨時人力，落實獎優汰劣之考	單位聘僱、臨時人力精簡率	50%	0%	5.0%	0.00%	因111年新成立資安科考量成立之初，業務量相對繁重且需積極配合縣政之推動，無人力精

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
核用人管理機制(人力)						簡。
2. 提升公務人員及聘僱人員客語認證完成率(人力)	單位公務人員及聘僱人員客語認證完成率	42.4%	46%	5.0%	100%	本處公務人員(含約聘僱)50名，通過客語認證23人，完成率46%，已達原定目標值。
3. 提升資源使用效益，妥適配置政府資源(經費)	預算執行率	85%	90.05%	10.0%	100.00%	預算數：329,149,000 實現數：282,742,287 應付數：3,366,210 保留數：32,752,129 節餘數：6,421,374 控留數：3,867,000 執行率為90.05%，達成原定目標值。
4. 性別分析及性別影響評估辦理情形(性別平等)	(1)對於性別處境之議題，採用質化或量化方法進行分析	1件數	1件數	5.0%	100.00%	性別分析：新竹縣政府法律諮詢服務民眾性別統計分析。
	(2)運用性別統計及性別分析，找出性別議題之情形	2件數	2件數	5.0%	100%	112年度性別影響評估檢視表： 1. 建置性平主流化專區網站 2. 降低性別數位落差並提升本府女性資安參與度計畫
5. 提升行政效率推動公文無紙化作業(其他)	(1)公文電子交換比率	97%	98.64%	5.0%	100%	電子發文件數：2181 發文總件數：2211 達成率：98.64 達成目標值。
	(2)公文線上簽核比率	72%	89%	5.0%	100.00%	公文線上簽核件數：8,558 電子公文收文總數：8,147 紙本來文線上簽核數：0

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
						自創簽稿數：1,523 電子公文收文總數＋紙本來文線上簽核數＋自創簽稿數：9,670 達成率 89%達成目標值。

參、具體施政績效

一、提升電子公文績效及文書處理品質

在推動公文電子交換、提高節能減紙成效方面，本處 112 年公文電子交換比率為 98.64%，達成績效目標 97%；在推動公文線上簽核方面，112 年度線上簽核比率為 89%，已達績效目標 72%。

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：112 年度歸檔案件約 20 萬 4,927 件；協助各處調案計 1,615 件。

三、提升法規品質與法規素養

- (一) 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，今年度檢視比例達 100%。
- (二) 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，今年度辦理 3 場法規講習，已達績效目標。

四、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。

五、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；112年進線來話量共4萬0,881通，其中諮詢比率占最高84.1%、申訴陳情11.68%、維修通報4.22%。112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。

六、本府重要施政列管計畫項目包括前瞻基礎建設計畫專案列管及重要施政計畫及前瞻計畫列管，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112年12月底止，持續列管案件計41件，包含前瞻基礎建設計畫專案列管2件，以及重要施政計畫及前瞻計畫39件；另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，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，112年度目標值為35%(實地及書面查核案件數/本年度查核計畫案件數*100%)，查核計畫

案件數共 10 件，進行實地及書面查核案件數 4 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。

七、推動資安工作，強化安全防護及提升同仁資安意識

- (一) 訂定 112 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) 因應 ISO27001 國際標準於 2022 年改版，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，超前部署規劃，領先其他公務機關進行資訊安全管理系統改版作業（如建立本府組態管理原則、威脅情資管理原則、資料保護作業指引等控制措施），並於 112 年 9 月份完成公正第三方驗證。
- (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，112 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 112 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) 辦理實體及線上資安認知宣導教育訓練（含電子郵件社交工程）5 場次，參加人次為 941 人，完成本府一般同仁及主管參訓率 100% 之資安應辦事項要求；資安專業教育訓練 4 場次，參加人次為 49 人。

八、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 112 年度資料開放金質獎第二組地方政府第一名，本府已連續 5 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) 有關建置新竹縣政府數據分析平台，本府已爭取數位發展部「113 年補助地方政府資訊應用實施計畫」並獲核定，預計將於 113 年度執行。

九、112 年本府主政中臺灣區域治理平台，期間共計提出 34 項合作提案，包括請求中央協助案 14 案，跨縣市合作案 12 案，提案內容含括高 MIR 物質排放基線資料掌握、八縣市共同擴大舉辦「中台灣 SBIR 聯合成果展」、觀光老街市集、義魄千秋-2023 全國義民祭在新竹縣等；總計辦理 14 場議題組會議、3 場幕僚組會議、2 場副首長會議，以及 1 場首長會議。為展現年度合作亮點，將首長會議結合義民祭典啟動儀式共

同辦理，並將各縣市在地觀光老街、商圈特產作為首長挑擔的擔品，同時在首長會議會場展示同步行銷，大幅提升活動亮點。

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. 提升法規品質與法律素養	(1)法規檢討比例	100.00%	50
	(2)法規研習	100.00%	
2. 推動本縣智慧城市，強化數位透明及智慧政府	(1)開放資料專區取得白金標章資料集	100.00%	
	(2)建置數據分析平台	100.00%	
3. 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%	0%	
4. 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%	
5. 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	100.00%	
	(2)資訊系統(網站)安全性檢測	100.00%	
	(3)資訊安全教育訓練	100.00%	
	(4)委外廠商資訊安全稽核作業	100.00%	

二、共同面向分數

關鍵策略目標	績效指標	達成度(%)	共同面向分數
1. 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)	單位聘僱、臨時人力精簡率	0%	35
2. 提升公務人員及聘僱人員客語認證完成率(人力)	單位公務人員及聘僱人員客語認證完成率	100%	
3. 提升資源使用效益，妥適配置政府資源(經費)	預算執行率	100.00%	
4. 性別分析及性別影響評估辦理情形(性別平等)	(1)對於性別處境之議題，採用質化或量化方法進行分析	100.00%	

關鍵策略目標	績效指標	達成度(%)	共同面向分數
	(2)運用性別統計及性別分析，找出性別議題之情形	100%	
5. 提升行政效率推動公文無紙化作業(其他)	(1)公文電子交換比率	100%	
	(2)公文線上簽核比率	100.00%	

四、績效總分

業務面(55%)	共同面(40%)	具體施政績效(5%)	總分
50.07	34.86	2.93	87.86

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. 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)	單位聘僱、臨時人力精簡率	100%	因 111 年新成立資安科考量成立之初，業務量相對繁重且需積極配合縣政之推動，無人力精簡。 未來本處將會持續控管聘僱及臨時人力，落實獎優汰劣之考核用人管理機制。
3. 創新精進提升機關效能	(2)節電省能控制用電負成長，每年節電率 1%	100%	一、為提供本府員工及洽公民眾更優質的環境及便利性，本府辦公廳舍各空間皆已開放使用，先以敘明。 二、本府雖汰換 T8、T9 燈具為 LED 燈具，惟為提供安全舒適之辦公與洽公空間，辦理本府 A 棟大樓等廳舍改繕，且本府大廳記者會及各會議室開放使用，皆增加不少用電量。 解決對策： 宣導同仁落實節能減碳政策，節電省能雖為本處績效指標，實則須全府同仁一起共同努力。因應業務日趨多元化及繁重，同仁加班頻率增加外，環境氣候變遷，暖化嚴重，致冷氣空調使用率有增無減，希望本府同仁能配合隨手關燈，並於室溫達到攝氏 28 度以上方開啟冷氣，且溫度設定不得低於攝氏 26 度。

陸、績效總評

本處於 112 年度訂定 11 項業務面向績效指標，藉以實現「提升法規品質與法律素養」、「推動本縣智慧城市，強化數位透明及智慧政府」、「創新精進提升機關效能」、「落實縣府施政共同達成縣政願景」、「落實資安工作強化網路安全防護措施」5 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，惟節電省能控制用電負成長，每年節電率 1% 未達目標值。

在共同面向「提升公務人員及聘僱人員客語認證完成率」、「性別分析及性別影響評估辦理情形(性別平等)」、「提升行政效率推動公文無紙化作業」、「提升資源使用效益，妥適配置政府資源」健全本處績效管理，惟「調整控管聘僱及臨時人力，落實獎優汰劣之考核用人機制」未能達目標值，本處將檢討執行情況，積極為施政績效爭取佳績。