

新竹縣政府行政處 114 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）安全性檢測及資通安全演練。
- 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%	本處進行法規檢視，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，114 年度檢討自治法規數 115 筆，應檢討法規數 115 筆，達成目標值為 100%。
	(2)法規研習場次	2 場次	3 場次	6.0%	100.00%	114 年法規講習場次： (一)114 年 4 月 16 日，課程：洗錢防制法及反詐騙宣導。 (二)112 年 6 月 17 日，課程：兩公約人權講習。 (三)112 年 10 月 16 日，課程：著作權法專題講座。
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	400 項	460 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 460 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	75%	75%	6.0%	100.00%	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，目前已完成系統建置，並於 113 年 12 月 30 日正式上線，114 年已完成 5 項資料來源介接，將持續充實平台內容。

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. 創新精進提升機關效能	(1)1999 為民服務專線滿意度	87%	91.9%	6.0%	100.00%	114 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 件有效樣本數進行電話訪問調查蒐集統計，1 月至 12 月份滿意度(滿意+非常滿意)加總 1103.66%，平均滿意度達 91.9%，達成年度目標值。
	(2)本府辦公廳舍維護工作	2 次	2 次	5.0%	100.00%	1、廠商業已於 114 年 8 月 26 日日完成中央空調系統保養工作。 2、廠商業已於 114 年 10 月 4 日星期六進行高低壓電氣設備停電檢測維護保養工作。
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	37%	40%	6.0%	100.00%	114 年度列管工程類查核計畫案件數為 15 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 5 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%	114 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	20 個	29 個	4.0%	100.00%	114 年度完成弱點掃描 26 個及滲透測試 3 個，符合核心系統掃描數，並達成原定目標值。
	(3)資訊安全教育訓練	6 場次	9 場次	4.0%	100.00%	辦理實體及線上資安通識教育訓練(含電子郵件社交工程)共 6 場次，參加

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
						人次共 1,073 人，完成本府主管及一般人員參訓率 100%之資安應辦事項要求；資安專業訓練課程共 3 場，參加人次為 76 人，達成原定目標值。
	(4)委外廠商資訊安全稽核作業	4 家	8 家	4.0%	100.00%	<p>1. 歡揚資訊股份有限公司（為民服務資訊匯流平台、施政管理整合系統）。</p> <p>2. 哈瑪星科技股份有限公司（全球資訊網、雲端聯合服務中心等）。</p> <p>3. 帝緯系統整合股份有限公司（公文管理系統）。</p> <p>4. 繁絃科技股份有限公司（新竹縣政府財產管理暨房屋土地管理資訊系統）。</p> <p>5. 和炘資訊有限公司（新竹縣旅遊網）。</p> <p>6. 惠隆資訊股份有限公司（新竹縣路邊停車管理資訊系統）。</p> <p>7. 群立科技股份有限公司（水利資訊管理系統）。</p> <p>8. 系統上線資訊股份有限公司（建築管理資訊系統）。</p>

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. 調整控管聘僱及約用人力，落實獎優汰劣之考	檢討、精簡單位聘僱、約用人力及覈實考核	1 次	1 次	5.0%	100.00%	覈實考核聘僱、約用人員 1 次。

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)						
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	59.36 %	57.69 %	5.0%	97.19 %	本處現職公務人員及約聘僱人員 52 人，應通過 31 人，已通過 30 人，達成率 57.69%。
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%	87.18 %	10.0%	100.00 %	預算數：362,864,000 實支數：276,736,366 應付數：75,022 節餘數：33,888,926 控留數：5,654,000 預算執行率 87.18%，已達成目標值。
4. 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%	99.69 %	5.0%	100.00 %	電子發文件數：1963 發文總件數：1969 達成率：99.69%達成目標值。
	(2)公文線上簽核比率	74%	90.70 %	5.0%	100.00 %	公文線上簽核件數：8656 電子公文收文總數：8113 紙本來文線上簽核數：39 自創簽稿數：1348 電子公文收文總數+紙本來文線上簽核數+自創簽稿數：9543 達成率 90.70%達成目標值。
5. 性別預算、性別統計、性別分析及性別影響評估辦理情形(性別平等)	(1)編列性別預算	1 件數	1 件數	2.0%	100.00 %	1. 聘請律師至機關內提供民眾諮詢法律問題 285,000 元 2. 辦理中長程施政計畫、年度施政計畫含辦理性別影響評估教育訓練等施政相關作業費用 50,000
	(2)新增與業務相關性別統計或新增複分	1 件數	1 件數	2.0%	100.00 %	辦理「本府各處工友人數」性別指標。

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
	類					
	(3)新增性別分析	1 件數	1 件數	3.0%	100.00%	辦理「新竹縣政府員工性別及公廁設施配置合理性分析」性別分析。
	(4)辦理性別影響評估	1 件數	1 件數	3.0%	100.00%	辦理「新竹縣政府服務中心服務提升計畫」性別影響評估。

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 114 年公文電子交換比率為 99.69%，達成績效目標 97%；在推動公文線上簽核方面，114 年度線上簽核比率為 90.70%，已達績效目標 74%。

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：114 年度歸檔案件約 21 萬 1,065 件；協助各處調案計 1,357 件。

三、本處每年進行法規檢視，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、本處每年定期為本府、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、有關建置新竹縣政府數據平台，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，該系統已建置完成，並於 113 年 12 月 30 日正式上線，114 年已完成 5 項資料來源介接，將持續充實平台內容。

六、114 年參與北臺區域發展推動委員會

- (一) 114 年由基隆市政府主政，期間新增合作提案共計 19 案，包括跨縣市實質合作議題共 8 案，縣市治理經驗與成果分享共 7 案，促請中央修正法案共 2 案，申請中央補助經費共 1 案，其他請求中央協助案共 1 案。提案內容包含「8 縣市智慧型電子站牌建置計畫」，讓民眾即時掌握公車動態，提升公共運輸服務。「2025 年基隆國際移民生活節」、「焚化再生粒料標竿學習」、「建立北臺區域蝦皮店到店竊盜情資共享平臺方案」等，期能整合北臺各縣市警政資源，強化跨區情資交流與案件聯防。114 年總計辦理 11 場議題組會議、3 場幕僚組會議、1 場副首長會議、1 場首長會議。
- (二) 114 年以「有愛城市.城市創新」為主軸，並配合辦理「有愛城市短影音競賽」活動，透過呈現「以人為中心」短影片的主題拍攝，來表達對北臺城市想像與解方，豐富公共政策討論內涵，擴大參與層面，強調區域共識，並於首長會議中由八縣市首長共同發表「有愛城市」合作宣言，呈現八大議題組推動區域治理的合作成果。

七、114 年新竹縣地方創生輔導計畫委託專業服務案

- (一) 在整體輔導成果方面，114 年度輔導範圍涵蓋新竹縣 13 鄉鎮市中的 8 個鄉鎮市，共計輔導 26 個單位，協助發展並提出 29 支部會計畫。透過分階段專業輔導與實地訪視，成功協助 2 案多元徵案（5 個單位、7 支計畫）順利提送至國家發展委員會，顯著提升新竹縣地方創生提案成熟度與通過率。
- (二) 為深化政策推廣與團隊能力培力，本年度另辦理 3 場主題式工作坊，涵蓋「地方創生入門與計畫實作」、「農業創新與智慧農業」及「地方遊程開發與故事行銷」等主題，累計吸引近 180 人次參與，促進地方團隊跨域學習與創新交流。此外，本案首度整合地方創生、USR 及農村再生等相關計畫資源，建置 GIS 視覺化互動平台，將縣內地方創生資源進行圖層化與空間化呈現，提升行政資料整合效率與政策決策支援功能。年度執行成果並以策展形式對外公開展示，吸引逾 300 人次參與，有效深化民眾對地方創生政策之理解與關注。

八、為民服務資訊匯流平台：

自 105 年 6 月本府起正式啟動「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，提供多元、便捷的溝通管道，作為本府與縣民的互動橋樑。同時，建置「為民服務單一入口」網頁版，整合各項為民服務管道，縮短申辦時間並加速案件處理。

近年來，為強化資安防護及因應 AI 應用快速發展，本府配合數位發展部資安署辦理前瞻基礎建設計畫第 4 期特別預算案「政府基層機關資安主動防禦計畫」，建置「向上集中-為民服務資訊匯流平台(新版)」，該平台整合本府及所屬機關各類民眾陳情管道，包含縣民信箱、1999、竹縣 e999APP、行政院院長信箱、總統府總統信箱及 FB 等，統一匯流系統派送本府各局處及公所處理，確保民意有效傳達。新版系統同時提供前後台網頁跨瀏覽器支援，並全面提升資安防護機制，已於 114 年 9 月 12 日正式上線。其重要特色服務共計 5 項：

- (一) 主管簽核全面線上化：由原紙本簽核改為線上簽核，主管決行後即同步以電子郵件回復民眾，大幅提升回應效率。
- (二) 案件直送基層單位：案件可派送各局處、公所及承辦人員辦理，強化進度控管，使民意迅速傳達。
- (三) 縣民信箱行動化升級：提供網頁跨瀏覽器支援，便利民眾以手機等行動裝置瀏覽使用。
- (四) 陳情流程公開透明：民眾可即時查詢案件辦理進度及承辦人聯絡資訊。
- (五) 導入 AI 智慧派案技術：透過機器學習派案原則，自動將未分類案件分派給適當對應單位，加速派案效率。

藉由新版平台的推動，本府持續強化行政效能、落實簡政便民與流程透明，避免造成「淤泥效應」，並全面提升資安防護水準。

九、1999 為民服務專線：

本府自 106 年 3 月 1 日起 1999 為民服務專線正式營運，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；經統計 114 年進線來話量共 3 萬 3,532 通，其中諮詢比率占最高 80%、申訴陳情 13.5%、維修通報 6.5%。

114 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。

本專案於 114 年度話務人員訓練中新增「AI 實務應用」相關課程，除納入話務人員在職精進教育訓練外，亦開放本府各單位同仁員工共同參與資源共享。期能透過 AI 應用強化專業知能，進而提供本縣縣民更優質、多元之服務。

十、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 114 年 12 月底止，持續列管案件計 25 件。另為掌握縣內施政計畫及各項列管計畫辦理情形，已依據本府計畫管制考核要點，從 114 年度工程類列管計畫案件 15 件中辦理實地及書面查核共 6 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、本府開放資料專區 108-113 已連續 6 年獲獎(除 109 年為第二名，其餘年度皆為第一名，114 年評獎結果尚未公佈)，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。

十二、推動資安工作，強化安全防護及提升同仁資安意識

(一) 訂定 114 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) 114 年度依 PDCA(計畫、執行、查核、行動)循環式品質管理機制，持續精進資訊安全防護能力，包括資安法應辦事項之落實、資安政策之推動、威脅情資管理及弱點修補追蹤；另本府亦持續強化數位韌性措施，如進行網路流量控管、擬訂重要資料備份計畫及備份測試，並辦理營運持續演練等，在 8 月間完成 ISO27001:2022 證書年度驗證作業，以維持證書有效性及資安管理制度能持續性運作，維護本縣機關資訊資產之機密、完整及可用性，並依建議事項持續改善精進，籌劃 115 年度換證作業(該證書之驗證週期為 3 年，須於證書有效期限屆滿前重新驗證)。

(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，114 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 114 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通識教育訓練(含電子郵件社交工程)共 6 場次，參加人次為 1,073 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 3 場次，參加人次為 76 人。

(五) 資訊機房偵煙火災預警系統已達設備使用年限，新採購設備採用雷射式煙霧偵測方式，提升火災預警靈敏度，預警訊號可實施分區監控，精確定位異常區域並整合現行環控、消防及簡訊系統，以爭取時間提早因應處理。本府核心網路交換器汰換作業，淘汰超過年限之網路設備，採取扁平化網路架構，以區隔出公務應用服務區域，使相關系統得以於新設備上運行，藉以提升連網效能。非公務應用服務區域，如民眾無線上網、物聯網(如網路印表機與傳真機)及本府各單位間橫向連網，須經由核心防火牆稽核，有效限制資安事故的橫向擴散，提升復原速度，降低整體資安風險。

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%	54.83
	(2)法規研習場次	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	100.00%	
	(2)本府辦公廳舍維護工作	100.00%	
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	100.00%	

關鍵策略目標	績效指標	達成度(%)	業務面向分數
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. 調整控管聘僱及約用人力，落實獎優汰劣之考核用人管理機制(人力)	檢討、精簡單位聘僱、約用人力及覈實考核	100.00%	39.05
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	97.19%	
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. 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	100.00%	
	(2) 公文線上簽核比率	100.00%	
5. 性別預算、性別統計、性別分析及性別影響評估辦理情形(性別平等)	(1) 編列性別預算	100.00%	
	(2) 新增與業務相關性別統計或新增複分類	100.00%	
	(3) 新增性別分析	100.00%	
	(4) 辦理性別影響評估	100.00%	

四、績效總分

業務面(55%)	共同面(40%)	具體施政績效(5%)	總分
54.83	39.05	2.67	96.55

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
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	2.81%	積極鼓勵尚未通過客語能力認證之同仁踴躍報考學習客語並參加認證考試。

陸、整體風險管理推動情形

本處已依「新竹縣政府及所屬機關風險管理作業原則」，將風險管理(含內部控制)融入日常作業與決策運作，考量可能影響目標達成之風險，據以擇選合宜可行之策略及設定機關之目標(含關鍵策略目標)，並透過辨識及評估風險，採取內部控制或其他處理機制，以合理確保達成施政目標。

柒、績效總評

本處於114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。

在共同面向「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」、「調整控管聘僱及臨時人力，落實獎優汰劣之考核用人機制」及「性別預算、性別統計、性別分析及性別影響評估辦理情形(性別平等)」惟「提升公務人員及聘僱人員客語認證完成率」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。