

新竹縣政府新聞處 114 年度施政計畫績效報告

壹、前言

因應電子化網際網路創新應用服務的蓬勃發展，本處以運用多元媒體資源傳遞縣政重要政策及民生資訊為計畫目標，以城市行銷為概念，冀提高新竹縣城市能見度，形塑鮮明城市意象，進而提升城市競爭力與促進國際參與；並藉由新聞發布及媒體服務，即時澄清不實訊息，保障縣民有線電視收視權益。

年度施政目標如下：

- 一、完善新聞聯繫與公關工作，運用多元媒體資源，傳遞縣政重要政策及民生資訊，確保與社會大眾之良善溝通，達成良好的政策宣傳。
- 二、有效管理有線廣播電視系統，並配合中央政策，推動有線電視多元付費方案。
- 三、改善新竹地區數位無線電視收視情形，維護五指山數位無線電視改善站安全與運作，確保新竹地區民眾基本傳播權益。
- 四、編印縣政行銷刊物，落實政策傳遞與城市行銷。

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. 完善新聞聯繫與公關工作	(1)透過多元管道宣導縣政資訊	2500則	10324則	9.0%	100.00%	1. 網路社群媒體 1,506 則。(縣府及縣長臉書 993 則、官方 Line 126 則、縣府 YouTube 180 則、縣府及縣長 IG 129 則、PODCAST 節目及廣告：15 則、其他網路廣編：63 則) 2. 全國電視台廣告託播

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
						1356 檔。 3. 全國電視台跑馬 127 則。 4. 地方電視台廣告託播 91 則。 5. 地方縣政節目 6 則。 6. 全國平面雜誌廣告 11 則。 7. 全國平面報紙廣編 20 則。 8. 電台廣告播放 7,197 檔次、專訪 6 則。 9. 電影院影廳廣告託播 4 則。
	(2)宣達縣政新聞發布事宜	1500 則	1578 則	9.0%	100.00 %	縣府新聞共 1,578 則 114 年第 1 季 338 則、 114 年第 2 季 381 則、 114 年第 3 季 374 則、 114 年第 4 季 485 則， 共 1,578 則。
2. 有效管理有線廣播電視系統	(1)有線電視收視滿意度調查	1 次	1 次	6.0%	100.00 %	「新竹縣政府 114 年度有線電視服務品質暨收視戶滿意度調查」已於該年 10 月辦理完成。 114 年度有線電視整體服務滿意度為 77.4 %。
	(2)廣告查核執行	4 次	4 次	5.0%	100.00 %	114 年度辦理本縣轄內有線電視系統業廣告查察共計 4 次。經查，114 年度本府轄內有線電視系統業者尚無違反有線廣播電視法有關廣告規定之情事。 廣告查核日期如下： 1. 114 年 1 月 2 日。 2. 114 年 4 月 7 日。 3. 114 年 7 月 2 日。 4. 114 年 10 月 2 日。

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. 落實政策傳遞與城市行銷	(1)編印縣政行銷刊物	6次	6次	6.0%	100.00%	編印竹縣通訊114年2、4、6、8、10、12月號共6次。
	(2)電子書上架宣傳	6次	6次	6.0%	100.00%	竹縣通訊月刊114年2、4、6、8、10、12月共6次電子書已上架本府官網及Hyread電子書網站擴大宣傳效益。
	(3)其他多元宣傳(含性別平等宣導)	30則	30則	5.0%	100.00%	竹縣通訊月刊114年2、4、6、8、10、12月號等共進行道安(9則)、性平(2則)、兒少福利(8則)、反詐(5則)及客語推廣(6則)等多元宣傳，合計30則。
4. 改善新竹地區數位無線電視收視情形	(1)配合中央協助維護與接收視品質，處理民眾相關問題	100%	100%	5.0%	100.00%	114年度民眾詢問有關五指山數位電視改善站之發問次數共計3次，問題來源包含1999專線及縣民信箱等管道。本處回應次數共計3次。
	(2)基地台環境維護	1次	1次	4.0%	100.00%	114年度五指山基地台環境維護共計辦理1次，於該年10月辦理。維護項目包含環境清潔及站台周邊除草工作。

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	檢討、精簡單位聘僱、約用人力及覈實考	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
優汰劣之考核用人管理機制(人力)	核					
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%	73.91%	5.0%	100.00%	本處公務人員(含約聘僱)23名，通過客語認證17人，完成率73.91%，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%	86.06%	10.0%	100.00%	預算數：75,187,000 實支數：56,318,572 應付數：849,816 保留數：10,483,400 節餘數：6,171,212 控留數：1,364,000 執行率為86.06%
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%	96.46%	5.0%	99.44%	電子發文件數：254件 發文總件數：245件 執行率為96.46%。
	(2)公文線上簽核比率	74%	95.85%	5.0%	100.00%	電子來文線上簽核：2,593件 電子來文紙本簽核：36件 紙本來文線上簽核：7件 紙本來文紙本簽核：171件 創稿線上簽核：105件 創稿紙本簽核：81件 總計：2,993件 執行率為95.85%，達成原定目標值。
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%	編列115年度預算112萬3,000元辦理有線電視宣導性平概念及媒體識讀。
	(2)新增與業務相關性別統計或	1件數	1件數	2.0%	100.00%	新增性別統計副分類項目-「新竹縣政府有線廣播電視費率審議委員

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
	新增複分類					會人數」依職業類別分。
	(3)新增性別分析	1 件數	1 件數	3.0%	100.00 %	114 年新竹縣政府道路交通安全宣導知曉度性別分析。
	(4)辦理性別影響評估	1 件數	1 件數	3.0%	100.00 %	114 年度填列新竹縣中長程個案計畫性別影響評估檢視：新竹縣 115 年度有線電視服務品質暨收視戶滿意度調查案。

參、具體施政績效

一、完善新聞聯繫與公關工作，運用多元媒體資源，傳遞縣政重要政策及民生資訊，確保與社會大眾之良善溝通，達成良好的政策宣傳。

(一) 增進民眾對縣府推行政策的認識，本處每日發布縣政新聞，提供新聞內容(文字、圖片、影音)給各媒體，擴大露出平台、強化宣傳力度，114 年發布縣政新聞 1,578 則，內容囊括本縣重要政策、重大活動、稅務資訊、交通管制、工程建設、旅遊景點、招商引資、教育人文、社福公益等。

(二) 完善本府媒體公關與新聞聯繫工作，規劃各界媒體聯訪，行銷縣政施政成績；並強化媒體公共關係，本處定期、不定期辦理媒體交流活動，邀請本府各局處主管與媒體朋友交流，建立互動平台；並成立新聞聯繫群組，即時對外回應縣府相關之時事、表達立場以及本府處置措施。

(三) 新聞輿情蒐集掌握，對於輿情資訊掌握並立即通知相關單位，以行動力展現行政效率。

(四) 為增進全國民眾及竹縣縣民對縣府施政作為之認識、強化「科技首都·幸福竹縣」之城市品牌形象，從三個層面進行縣政行銷推廣。

1、運用多元管道擴大宣傳廣度，包含安排電視及廣播媒體廣告託播及節目訪談，亦持續經營社群新媒體，發布即時消息。

2、發掘縣府團隊政策與活動亮點，透過府內整合平台溝通媒合，並搭配創意行銷手法、重點包裝宣傳。

3、進行深入報導，利用全國性雜誌及地方縣政刊物，向不同年齡層及不同地域民眾展現施政成果與重大活動資訊，主軸涵蓋本縣拚經濟、重文教、享福利、樂安居等措施。以多元管道傳達施政理念與作為，並採取精準行銷策略，全面提升政策能見度。

二、有效管理有線廣播電視系統，並配合中央政策，推動有線電視多元付費方案。

(一) 依有線廣播電視法之規範，督導轄內有線電視系統經營者（北視有線電視股份有限公司 1 家）之運作，配合國家通訊傳播委員會（NCC）廣電三法修正，並於 110 年起實施分級付費制度，積極督導北視加強客戶服務、提升客服中心受話服務並完善訊號品質，針對本府社會處登記在案之低收入戶提供收視優惠。

(二) 「新竹縣政府 114 年度有線電視服務品質暨收視戶滿意度調查報告」，調查結果顯示 114 年度之整體服務滿意度為 77.4%

(三) 114 年度辦理本縣轄內有線電視系統業廣告查察共計 4 次。

三、改善新竹地區數位無線電視收視情形，維護五指山數位無線電視改善站安全與運作，確保新竹地區民眾基本傳播權益。

(一) 五指山數位電視轉播站興建於民國 101 年，興建經費由國家通訊傳播委員會補助，座落於本縣五峰鄉大隘段，主要提供大新竹地區民眾無線電視訊號收視。114 年 1 月 1 起日至 114 年 12 月 31 日止，五指山轉播站由數位發展部以該部公務預算辦理之「維持暨改善及優化偏鄉地區數位電視訊號服務案」勞務採購，由該部委託廠商辦理全國無線電視轉播站維運工作。114 年全年度五指山轉播站總計辦理 2 次例行性維護。

(二) 114 年度民眾詢問有關五指山數位電視改善站之發問次數計 3 次，問題來源包含 1999 專線及縣民信箱等管道，本處於接獲問題即積極並解決收視問題，計 3 次。113 年度民眾發問次數計 6 次，114 年度與去年同期相比，民眾發問計減少 3 次。

四、編印縣政行銷刊物，落實政策傳遞與城市行銷。

(一) 藉由編印縣政行銷刊物「竹縣通訊」雙月刊（實體及電子書），系統性彙整縣府年度施政成果與城市發展亮點，落實政策傳遞並

深化城市行銷。114 年度《竹縣通訊》於 2、4、6、8、10、12 月定期發行，內容以「拚經濟、重文教、享福利、樂安居」四大施政主軸為核心，分期呈現各局處在產業發展、教育建設、社會福利、宜居環境等面向的具體推動成果。

- (二) 114 年重點報導聚焦縣政重大建設與城市轉型成果及「人口三冠王」，創建新竹縣成為宜居的新興都市。其中重要建設包括竹北地政戶政聯合辦公大樓動工、台一線重大交通建設超前、AI 智慧園區陸續完工及焚化爐正式啟用等關鍵節點，並以專題方式向縣民完整說明縣府「十大交通建設」、「五大高中方案」的最新進度與實質效益，強化民眾對施政方向與建設成果的理解。
- (三) 同時，刊物亦深入報導「東興圳光藝節」、「森遊竹縣」、「逐風趣農遊」等年度重要活動，結合在地人文景觀、產業特色與觀光亮點，展現新竹縣多元且具吸引力的城市風貌，提升整體城市形象與能見度。此外，也持續透過專欄與圖文設計，多元宣導性別平等、客語推廣、反詐騙及道路交通安全等重要公共議題，兼顧縣政行銷與公共政策宣導功能。
- (四) 透過《竹縣通訊》穩定且具深度的內容編製與發行，完整記錄 114 年度縣政推動歷程與成果，不僅提升民眾對縣府施政的認同與信任，也有效發揮縣政行銷刊物在政策傳遞與城市品牌塑造上的整體效益。

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. 完善新聞聯繫與公關工作	(1)透過多元管道宣導縣政資訊	100.00%	54.25
	(2)宣達縣政新聞發布事宜	100.00%	
2. 有效管理有線廣播電視系統	(1)有線電視收視滿意度調查	100.00%	
	(2)廣告查核執行	100.00%	
3. 落實政策傳遞與城市行銷	(1)編印縣政行銷刊物	100.00%	
	(2)電子書上架宣傳	100.00%	
	(3)其他多元宣傳(含性別平等宣導)	100.00%	

關鍵策略目標	績效指標	達成度(%)	業務面向分數
4. 改善新竹地區數位無線電視收視情形	(1)配合中央協助維護與接收視品質，處理民眾相關問題	100.00%	
	(2)基地台環境維護	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%	38.73
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	100.00%	
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	99.44%	
	(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
54.25	38.73	2.75	95.73

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
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	0.56%	鑒於本處辦理新聞聯繫與公關工作，部分聯繫對口尚未全面電子化，仍以紙本文件往來為主，爰電子交換比例稍低於標準。 本處除持續以電子公文陳核

			並發文外，另將鼓勵合作單位推動電子公文交換作業，減少紙本需求。
--	--	--	---------------------------------

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。於年度中，涉及年度施政目標之部分風險確有發生，經採行預先準備之風險對策，妥善予以處理，實質有效減少該風險對本處之負面影響，相關情形概述如下：

一、涉及年度施政目標「完善新聞聯繫與公關工作」：

(一) A2：負面報導：

- 1、不定期辦理媒體交流聯繫等強化與媒體聯繫活動，促進政策宣導與溝通。
- 2、公平發布新聞稿於縣府網站，確保資訊公開透明，維護公共形象。
- 3、利用新聞及媒體 Line 群組發布聲明與澄清訊息，以正視聽。

二、涉及年度施政目標「落實政策傳遞與城市行銷」：

(一) B1：自媒體輿情搜集管理：

- 1、定期監測民眾問題，通報相關單位做專責正確回應，以消除疑慮。
- 2、針對假消息即時掌握並與業務單位研擬澄清說明，透過新聞稿與官方社群等方式發布，以正視聽。

柒、績效總評

一、業務面向

本處於 114 年訂定 4 大項業務面向績效指標，藉以實現「完善新聞聯繫與公關工作，運用多元媒體資源，傳遞縣政重要政策及民生資訊，確保與社會大眾之良善溝通，達成良好的政策宣傳」、「有效管理有線廣播電視系統，並配合中央政策，推動有線電視多元付費方案」、「編印縣政行銷刊物，落實政策傳遞與城市行銷」及「改善新竹地區數位無線電視收視情形，維護五指山數位無線電視改善站安全與運作，確保新竹地區民眾基本傳播權益」之 4 項關鍵策略目標值，各項業務面向關鍵略目標及績效指標均達成目標值。

二、共同面向

在共同面向績效中，以下績效指標均達成目標值：覈實考核聘僱、約用人員，以「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」；持續積極推動客語認證學習「提升公務人員及聘僱人員客語認證完成率」；有效執行預算並掌握成效符合預期，以「提升資源使用效益，妥適配置政府資源(經費)」；落實公文線上簽核「提升行政效率推動公文無紙化作業」；配合縣府積極推動性別主流化工作，盤點處內對於性別處境之議題，採用質化、量化方法進行分析及運用性別統計性別分析。

惟仍有以下共同面向未達目標值，其檢討策略概述如下：

- (一)「提升行政效率推動公文無紙化作業」中之「公文電子交換比率」96.46%稍低於目標值 97%，將鼓勵聯繫對口推動公文電子化，減少紙本需求。