

行政處

壹、前言

以114年度施政計畫為藍圖，依據中程施政計畫及組織、職掌及業務推展需求，訂定年度施政目標與重點工作；由各業務承辦科分別就其業務範疇，研訂年度策略績效目標，規劃具體實施方案，並訂定衡量指標及工作進度，據以實施，並本客觀公正原則，進行自評作業，確實檢討年度績效目標執行成果，以有效精進施政效能。核心業務面向策略績效目標訂有19項，業務創新改良面向策略績效目標2項，人力3項、經費1項，依績效目標及進度戮力執行，績效良好。有關114年度執行績效，各業務承辦科分別按原訂之策略績效目標，逐項檢視執行成果，並依衡量指標進行自我評量後，綜整績效評估報告，做為未來檢討改進之參據。

為使114年度施政績效評核結果公正、客觀，由處長召集各科科長及相關人員，共同就施政績效報告書面資料所陳內容逐項討論修正後，完成114年度施政績效評核外，並對各分項目標之達成度重新檢視評核，據以研訂往後年度之目標值，使之更臻嚴謹合理。

貳、目標達成情形

一、績效總分

績效面向	績效評分
1. 核心業務（60%）	59
2. 業務創新改良（20%）	20
3. 人力（10%）	8
4. 經費（10%）	9.73
5. 整體施政績效（10%）	5
績效總分	92.05

二、各面向績效分析

（一）核心業務面向

關 鍵 策 略 目 標	關 鍵 績 效 指 標	衡 量 標 準	原 訂 目 標 值	達 成 目 標 值	達 成 度	項 目 權 分	績效衡量暨達成情形分析
1. 落實本縣自治法規及行政規則之控管與公開(3%)	(1) 年度檢討修訂之自治法規及行政規則全數	自治法規及行政規則上網率	100%	100%	100%	3	已完成

關 鍵 策 略 關 鍵 目 標	關 鍵 績 效 指 標	衡 量 標 準	原 訂 目 標 值	達 成 目 標 值	達 成 度	項 目 權 分	績 效 衡 量 暨 達 成 情 形 分 析
	上網公開(3%)						
2. 提升本府訴願案件及國家賠償事件處理之效率及效能(3%)	(1) 縮短案件處理天數(3%)	期限內辦理結案比率(3個月內結案件數/總辦結案件數)×100%(108-110年平均結案率90.56%)	92%	100%	108.7%	3	已完成
3. 務實傳播及溝通縣府政策意向，加強縣政行銷、宣導(8%)	(1) 善用媒體資源，擴大縣政宣導(2%)	報紙、雜誌、廣播、戶外、網路等媒體出現廣宣次數	25	25	100%	2	已完成
	(2) 新聞處理數位化、即時化，加強政令宣導(2%)	新聞發布數量	240	303	126.25%	2	已完成
	(3) 運用有線電視公用頻道播出政策影片(2%)	全年於公用頻道播出次數	2500	3044	121.76%	2	已完成
	(4) 運用社群媒體辦理行銷及宣導(2%)	本府Facebook貼文平均觸及人數	7000	7465	106.64%	2	已完成

關 鍵 策 略 關 鍵 目 標	關 鍵 績 效 指 標	衡 量 標 準	原 訂 目 標 值	達 成 目 標 值	達 成 度	項 目 權 分	績 效 衡 量 暨 達 成 情 形 分 析
4. 健全有線電視產業發展，發揮文化教育娛樂功能(4%)	(1) 落實消費者權益保護，辦理有線電視服務品質暨收視戶滿意度調查(2%)	辦理有線電視服務滿意度調查次數	1	1	100%	2	已完成
	(2) 加強有線電視節目及廣告之監看及管理(2%)	執行側錄、查察次數	14	18	128.57%	2	已完成
5. 提高公文電子交換比例，縮短公文處理天數，增進行政效率(2%)	(1) 賡續推動公文電子交換作業，提升服務品質(2%)	(電子發文件數/發文總件數)×100%(108-110年平均)值80%)	80%	80.45%	100.56%	2	已完成
6. 發行縣府公報(2%)	(1) 印製發行縣府公報及全文、目錄索引登載本府網站(2%)	每年完成期數	12	12	100%	2	已完成
7. 加強機密檔案清查，健全檔案管理(2%)	(1) 每年定期清查機密檔案解降密作業，提升檔案管理品質	每年應未件稽完成率(經稽催件)	80%	95.17%	118.96%	2	已完成

關 鍵 策 略 目 標	關 鍵 績 效 指 標	衡 量 標 準	原 訂 目 標 值	達 成 目 標 值	達 成 度	項 目 權 分	績 效 衡 量 暨 達 成 情 形 分 析
	質(2%)	數 / 應 解 密 未 解 密 件 數 *100%)					
8. 輔導本府各機關檔案管理增進資訊公開(2%)	(1) 每月輔導縣轄機關1個單位，協助缺失改進，使檔案業務更趨順遂(2%)	輔導縣轄單位數量(平均每月1個單位)	12	12	100%	2	已完成
9. 嚴密管制用電，控制用電指標(EUI)成長(1%)	(1) 管控縣府廳舍用電指標(EUI)值不得成長(1%)	全年用電指標 $\leq$ 88.1(基期年值)	100%	100%	100%	1	已完成
10. 聯合辦公大樓興建先期作業(1%)	(1) 選址(0.5%)	選址確定1處	1	1	100%	0.5	已完成
	(2) 爭取先期作業經費(0.5%)	完成預算納編	100%	100%	100%	0.5	已完成
11. 引進社會多元創新觀點，辦理縣政專題講座，促進縣政業務創新(2%)	(1) 縣政專題講座(2%)	舉辦縣政專題講座次數	4	4	100%	2	已完成
12. 強化施政計畫、研究及上網公開，促進縣政發展(7%)	(1) 年度施政計畫策訂(2%)	彙編年度施政計畫，並上網公開次數	1	1	100%	2	已完成

關 鍵 策 略 目 標	關 鍵 績 效 指 標	衡 量 標 準	原 訂 目 標 值	達 成 目 標 值	達 成 度	項 目 權 分	績 效 衡 量 暨 達 成 情 形 分 析
	(2) 年度施政績效報告(2%)	辦理年度施政績效報告，並上網公開次數	1	1	100%	2	已完成
	(3) 澎湖縣第七期離島綜合建設實施方案(2%)	1. 計畫書核定25% 2. 招標或議價完成40% 3. 簽約55% 4. 期初報告書通過75% 5. 期末報告書通過95% 6. 行政院核定100%	75%	95%	126.67%	2	已完成
	(4) 委託研究(規劃)結案報告上網公開(1%)	每年委託研究(規劃)結案報告於本府全球資訊網公開率	100%	100%	100%	1	已完成
13. 落實年度選項計畫管考作業，提升各計畫執行績效(4%)	(1) 強化計畫管考制度及增益主辦人員知能(2%)	辦理次數(召開公共建設督導會報、專案檢討會議、實地查證、計畫年終考核、系統教育訓	12	12	100%	2	已完成

關 鍵 策 略	關 鍵 績 效 指 標	衡 量 標 準	原 訂 目 標 值	達 成 目 標 值	達 成 度	項 目 權 分	績 效 衡 量 暨 達 成 情 形 分 析
		練，合計 12次)					
	(2) 年度終了之府管計畫實際進度平均數(2%)	年初核定計畫及迄8月陸續新增計畫之實際進度平均率	82%	82%	100%	2	已完成
14. 加強輔導本府各單位(機關)一般性補助款基本設施補助計畫之執行(2%)	(1) 加強管考系統里程碑之控管(2%)	年終預行 算率	85%	89.74%	105.58 %	2	已完成
15. 積極推動為民服務工作，落實簡政便民政策(7%)	(1) 輔導各單位依規辦理人民陳情及申訴案(2%)	實地輔導 及輔導 次數	4	4	100%	2	已完成
	(2) 提升1999縣民服務專線服務品質(2%)	推動1999縣民服務專線民眾滿意度調查滿意比例(108-110年平均 值93.3%)	93%	96.9%	104.19 %	2	已完成
	(3) 提升年度為民服務工作績效(2%)	辦理年度為民服務工作績效評鑑及輔導	3	3	100%	2	已完成

關 鍵 策 略 目 標	關 鍵 績 效 指 標	衡 量 標 準	原 訂 目 標 值	達 成 目 標 值	達 成 度	項 目 權 分	績 效 衡 量 暨 達 成 情 形 分 析
	(4) 推動電話服務禮貌及測試(1%)	測試合格率(合格機關數/測試機關數) ×100%(108-110年平均 值99.5%)	99%	99.72%	100.73 %	1	已完成
16. 落實公文稽催，提升公文處理時效(2%)	(1) 按月辦理公文調卷分析(2%)	本府公文處理發文使用日數4日(含)以內	100%	100%	100%	2	已完成
17. 持續強化各項資通訊基礎建設(2%)	(1) 維持本府資料中心持續運作、服務不斷之可靠度(2%)	本府資料中心非預期性停服務次數	≤3	0	100%	2	已完成
18. 建立完善資通安全管理機制(4%)	(1) 辦理資訊安全演練(2%)	演練合格率(合格機關數/演練機關數) ×100%	90%	100%	111.11 %	2	已完成
	(2) 辦理電子郵件社交工程演練(2%; 各衡量標準1%)	基準值5%(防範惡意電子郵件社交工程施行方案規定標準值為10%以下)／開啟惡意郵件	≤5%	9.24%	0%	0	全年寄發郵件人數5,228人次，開啟惡意郵件人數483人次，比率為9.24%; 整體演練結果符合預期目標(防範惡意電子郵件社

關 鍵 策 略 目 標	關 鍵 績 效 指 標	衡 量 標 準	原 訂 目 標 值	達 成 目 標 值	達 成 度	項 目 權 分	績效衡量暨 達成情形分析
		比率（開啟惡意郵件數／測試總寄發人數） $\times 100\%$ （開啟惡意郵件比率 $\leq 5\%$ 者，以 5% 計）					交工程施行方案規定標準值為 10% 以下）。開啟惡意郵件達成度： $(483/5,228) \times 100\% = 9.24\%$ $9.24\% > 3\% = 0\%$
	(3) 辦理電子郵件社交工程演練（ 2% ；各衡量標準 1% ）（ 1% ）	基準值 3% （防範惡意電子郵件社交工程施行方案規定標準值為 6% 以下）／點閱惡意郵件所附檔案或連結案（點閱惡意郵件所附檔案或連結案數／測試總寄發人數） $\times 100\%$ （點閱惡意郵件所附或	$\leq 3\%$	2.31%	100%	1	已完成

關 鍵 策 略 目 標	關 鍵 績 效 指 標	衡 量 標 準	原 訂 目 標 值	達 成 目 標 值	達 成 度	項 目 權 分	績效衡量暨 達成情形分析
		檔 案 比 率 $\leq 3\%$ 者，以 3% 計)					
19. 推動無紙化電子作業環境 (2%)	(1) 推動本府所屬單位、機關、學校及鄉市公所、代表會公文線上簽核作業(2%)	公 文 採 線 上 簽 核 作 業 比 例	78%	82.96%	106.36 %	2	已完成

(二)業務創新改良面向

關 鍵 策 略 目 標	關 鍵 績 效 指 標	衡 量 標 準	原 訂 目 標 值	達 成 目 標 值	達 成 度	項 目 權 分	績效衡量暨 達成情形分析
1. 建置智慧型公文整合系統、導入AI智慧辦公機制(8%)	(1) 完成智慧型公文整合系統導入線上推動作業(8%)	(1)規格簽 准核定 25% (2)完成招 標或議價 40% (3)完成合 約書簽訂 55% (4)施工進 度達 50% 75% (5)完工 95% (6)驗收完 成 100%	100%	100%	100%	8	已完成
2. 提升資安防護能量、降低資安風險(12%)	(1) 建立線路負載平衡器機制	(1)規格簽 准核定 25% (2)完成招 標或議價 40%	100%	100%	100%	6	已完成

關 鍵 策 略 目 標	關 鍵 績 效 指 標	衡 量 標 準	原 訂 目 標 值	達 成 目 標 值	達 成 度	項 目 權 分	績 效 衡 量 暨 達 成 情 形 分 析
	(6%)	(3)完成合約書簽訂 55% (4)施工進度達 50% 75% (5)完工 95% (6)驗收完成 100%					
	(2) 建立 網路 流量 加解 密機 制 (6%)	(1)規格簽 准核定 25% (2)完成招 標或議價 40% (3)完成合 約書簽訂 55% (4)施工進 度達 50% 75% (5)完工 95% (6)驗收完 成 100%	100%	100%	100%	6	已完成

(三)人力面向

共 同 性 目 標	共 同 性 指 標	原 訂 目 標 值	達 成 目 標 值	達 成 度	項 目 權 分	績 效 衡 量 暨 達 成 情 形 分 析
1. 精實臨時人員進用，強化服務效能(2%)	(1) 臨時人員變動率(2%)	≤0	3.6%	-	0	(1)臨時人員變動率算式如下：(本年度該機關(單位)第1季至第3季運用人數平均值-前一年度該機關(單位)第1季至第3季運用人數平均值/前一年度該機關(單位)第1季至第3季運用人數平均值×100% (以四捨五入方式計算

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
						至小數點以下第一位) $(31.89-30.78)/30.78 \times 100\% = 3.6\%$ 變動率大於 0，得 0 分。 (2)配分標準：A. 變動率小於或等於 0，得 2 分。B. 變動率大於 0，不予給分。 ※獲中央補助經費進用之臨時人員不計入。
2. 型塑學習型組織，提升公務人力素質(5%)	(1) 必須完成之課程完成比率(2%)	100%	100%	100%	2	必須完成課程受考核人數(A)(包含約聘僱人員)：34 必須完成課程(10 小時)之達成人數(B)：34
	(2) 參加 AI 知能課程 2 小時以上之人數比率(1%)	100%	100%	100%	1	AI 知能課程受考核人數(不含約聘僱人員)：31 參加 AI 知能課程 2 小時以上之達成人數(D)：31
	(3) 各項訓練到訓率(2%)	100%	100%	100%	2	本年度 1-12 月累計各項訓練(研習)到訓率：100% 得分：2
3. 勤休制度精進作為(2%)	(1) 改善延長辦公時數成效(1%)	20%	20%	100%	1	每人每月平均加班時數 20 小時以下，給 1 分。
	(2) 差假、加班資料報送完整性(1%)	≤30	30	100%	1	差假、加班資料異常人數比率未滿 30%，給 1 分。
4. 建構友善健康公務職場環境(1%)	(1) 職場霸凌防治教育數位課程完成比率(1%)	90	100	111.11%	1	達 90%以上者，給 1 分。

(四)經費面向

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	項目權分	績效衡量暨達成情形分析
1. 妥適配置預算資源，提升預算執行效率(10%)	(1) 各機關當年度經常門預算執行率(7%；無資本門者為10%)(7%)	95%	91.34%	96.15%	6.73	1. 達成目標值：經常門預算實支數/經常門預算數 *100%=160230058/175412000=91.34% 2. 達成率：達成目標值/原定目標值 *100%=91.34/95=96.15% 3. 評分： 7*96.15%=6.73
	(2) 各機關當年度資本門預算執行率(3%)	80%	98.07%	122.59%	3	1. 達成目標值：資本門預算實支數/資本門預算數 *100%=27839918/28387000=98.07% 2. 達成率：達成目標值/原定目標值 *100%=98.07/80=122.58% 3. 評分： 3*122.58%=3

(五)特殊事蹟(於年度施政計畫及年度預算外，完成具挑戰性、高難度之重大事蹟或爭取上級重大經費補助，提供審查委員於整體施政績效項目酌予給分，無特殊事蹟者免填。)

計畫項目名稱	年度內辦理重大特殊事蹟或爭取上級經費補助	施政效益
113 年行政院國家資通安全會報網路攻防演練計畫	本府參與 113 年行政院國家資通安全會報網路攻防演練計畫，與考選部、桃園市政府等二機關同獲「進步卓越」肯定。(數位發展部 114 年 2 月 25 日數授資稽字第 11440000581 號函通知)	有效協助基層機關進行攻防演練，加強人員專業訓練與暢通溝通管道，提升資安事件應變能力，迅速應對。
2025 南方治理平台首長會議	本平台聯合高雄市、臺南市、嘉義縣、嘉義市、屏東縣、臺東縣及本縣等南方 7 縣市，由高雄市政府發起首辦「2023 南	今年度議題更與本縣在地發展緊密契合，平台縣市共同對於「廢棄物處理量能合作」、「低碳文化旅遊」及「優化地政與稅務服務」等，合作推動更優質便

計畫項目名稱	年度內辦理重大特殊事蹟或爭取上級經費補助	施政效益
	方治理平台首長會議」，搭起跨域合作橋梁。續於 2024 年由嘉義縣政府接辦，2025 年由本府主辦。今(2025)年度首長會議中，與中央部會及南部 7 縣市針對「海洋生態保育」、「環境永續－廢棄物處理」、「綠色旅遊」及「財政收支劃分法修正」四大核心議題進行政策交流，並通過 5 項合作提案，展現地方攜手推動區域治理與永續發展的共同目標。	民的政策，以達到「澎湖好政，幸福達陣」的目標。透過本平台深化政策對話與實務連結，強化縣市間經驗交流與資源共享，形塑兼具韌性與競爭力的南方聯盟。

參、未達目標項目檢討（10%以內得免提列檢討）

關鍵策略目標	關鍵績效指標	達成度 差異值	未達成原因分析暨因應策略
[施政績效填報核心面向] 19. 建立完善資通安全管理機制 (4%)	(2) 辦理電子郵件社交工程演練 (2%; 各衡量標準 1%) (1%)	-100%	未達成原因分析： 1. 114 年度電子郵件社交工程演練為首次委託專業資安廠商辦理，演練信件內容採高度擬真且具業務關聯性之設計，以提升演練情境之真實性。由演練結果分析，受測人員對於此類高度仿真之社交工程郵件，其辨識與警覺能力尚未完全建立，致使演練成功比率較往年略有提高，未能達成原訂績效目標值（≤ 3%）。 2. 惟整體演練結果仍符合「防範惡意電子郵件社交工程施行方案」所訂之法規要求，其成功率維持於規定標準值 10% 以下，尚屬可接受範圍。此次演練結果亦有效反映同仁於實務作業情境下，對高擬真社交工程攻擊之實際防禦現況，具警示與改進意義。 改善因應策略： 為提升同仁對電子郵件社交工程攻擊之辨識能力，並降低未來演練成功率，未來擬採行下列改善措施： 1. 強化教育訓練內容與頻率：將高擬真、業務關聯性社交工程郵件案例

關鍵策略目標	關鍵績效指標	達成度 差異值	未達成原因分析暨因應策略
			納入年度資安教育訓練重點，提升同仁實務辨識能力。 2. 分級與情境式演練設計：規劃由低至高風險之分級演練情境，逐步導入高度擬真郵件，建立正確判斷與應對能力。 3. 加強演練後回饋與宣導機制：彙整演練常見誤判情形，透過內部公告或說明方式進行回饋，加強警覺意識。 4. 推動通報與防護機制熟悉度：持續宣導可疑電子郵件通報流程，鼓勵即時通報，提升整體防護效能。 期透過上述改善作法，能逐步降低社交工程演練成功率，強化本機關整體資安防護能力，並於後續年度達成既定績效目標。
[施政績效填報人力面向] 1. 精實臨時人員進用，強化服務效能(2%)	(1) 臨時人員變動率(2%)	-100	

肆、績效總評

114 年度共有「落實本縣自治法規及行政規則之控管與公開」、「提升本府訴願案件及國家賠償事件處理之效率及效能」、「務實傳播及溝通縣府政策意向，加強縣政行銷、宣導」、「健全有線電視產業發展，發揮文化教育娛樂功能」、「提高公文電子交換比例，縮短公文處理天數，增進行政效率」、「發行縣府公報」、「加強機密檔案清查，健全檔案管理」、「輔導本府各機關檔案管理增進資訊公開」、「嚴密管制用電，控制用電指標（EUI）成長」、「聯合辦公大樓興建先期作業」、「引進社會多元創新觀點，辦理縣政專題講座，促進縣政業務創新」、「強化施政計畫、研究及上網公開，促進縣政發展」、「落實年度選項計畫管考作業，提升各計畫執行績效」、「加強輔導本府各單位(機關)一般性補助款基本設施補助計畫之執行」、「積極推動為民服務工作，落實簡政便民政策」、「落實公文稽催，提升公文處理時效」、「持續強化各項資通訊基礎建設」、「建立完善資通安全管理機制」、「推動無紙化電子作業環境」、「建置智慧型公文整合系統、導入 AI 智慧辦公機制」、「提升資安防護能量、降低資安風險」、「精實臨時人員進用，強化服務效能」、「型塑學習型組織，提升公務

人力素質」、「勤休制度精進作為」、「建構友善健康公務職場環境」、「妥適配置預算資源，提升預算執行效率」等 27 項策略績效目標，各項策略績效目標下計訂定 45 項衡量指標。年度終了檢討成效計有 44 項衡量指標達成年度策略績效目標值，1 項衡量指標未達原訂目標值，特殊事蹟 2 項，經檢討分析後一併提出因應策略，作為訂定相關策略績效目標及衡量指標之依據。

伍、推動成果具體事蹟

一、落實本縣自治法規及行政規則之控管與公開

本府 114 年度共計制(訂)定、修正或廢止法規 117 件，上傳件數計 117 件，公布或發布同步顯示於本府網站。

二、提升本府訴願案件及國家賠償事件處理之效率及效能

本府 114 年度受理訴願案件 10 件及國家賠償事件計 4 件，均於受理時間內處理完竣。

三、務實傳播及溝通縣府政策意向，加強縣政行銷、宣導

(一)善用媒體資源，擴大縣政宣導

與天下雜誌、今周刊、澎湖時報、澎湖日報、中華日報、臺灣時報農民曆、臺灣新新聞報農民曆、澎湖每天電子報、澎友新聞資訊網、菱傳媒、波新聞、天勢公司、澎湖即時新聞網、中央社訊息平台、澎湖爆報 FB、澎湖有線、快樂聯播網、澎湖社區電台合作，刊登(播)第三公用頻道、化石館、故宮國寶聚澎湖、臨托、最佳育兒友善城市、南方治理平台首長會議、凍卵補助、高中職 1 萬元、生育補助等政策、活動及形象廣告，擴大行銷宣傳成效。

(二)新聞處理數位化、即時化，加強政令宣導

配合各單位施政活動，針對縣政重要訊息撰寫新聞(計 303 則)及拍攝照片，並立即上網供各界瀏覽，新聞發布快捷；主動提供縣政訊息(新聞稿)予媒體，與媒體保持良好互動，強化新聞曝光效能，著實提升新聞露出質量。

(三)運用有線電視公用頻道播出政策影片

本縣有線電視占有率約 29.38%(訂戶數 13,218、全縣戶數 44,995)，透過有線電視公用頻道播出政策影片計 3,044 檔次，向民眾宣揚本府重要施政，達到縣府與縣民溝通之目的，縣政宣導收立竿見影之效。

(四)運用社群媒體辦理行銷及宣導

114 年度本府 Facebook 社交網路服務網站(澎湖縣政府)計發布貼文 513 則，貼文總觸及 3,829,539 人、平均每則貼文觸及人數為 7,465；按讚粉絲數(追蹤者)亦從 3 萬 1,000 人成長到 3 萬 4,000 人。

四、健全有線電視產業發展，發揮文化教育娛樂功能

(一)落實消費者權益保護，辦理有線電視服務品質暨收視戶滿意度調查

- 1.辦理本縣有線電視服務品質及收視滿意度調查1次，經由滿意度調查了解有線電視頻道服務、收視及客服品質，有助本府輔導有線電視業者確實落實管理制度、服務效能及善盡媒體社會責任之自律機制，同時強化推動公用頻道、數位化之參考。
- 2.114年度調查結果，受訪者對澎湖有線所提供的各項節目、新聞報導、訊號清晰度、維修速度與服務態度、數位機上盒收訊品質的整體滿意度為74.9%，業函知澎湖有線，並促請依各項調查結果檢討改進。

(二)加強有線電視節目及廣告之監看及管理

為維消費者權益及政府形象，計側錄澎湖有線電視頻道18次(未發現違法情事)，促使業者提升服務品質，健全本縣有線電視發展。

五、提高公文電子交換比例，縮短公文處理天數，增進行政效率

本府114年度收文總件數7萬9,714件、總發文件數6萬399件，電子發文件數4萬7,231件，不適用電子交換件數1,690件，電子發文比例為80.45%，有效縮短公文書送達時間，提供迅速、便捷、便民之服務，增進行政效率。

六、發行縣府公報

印製發行縣府公報及全文，目錄索引登載本府網站，落實政府資訊公開，簡化文書處理流程。

七、加強機密檔案清查，健全檔案管理

定期清查機密檔案解解密作業，提升檔案管理品質，114年共清查2次，經稽催件數228件，已解密件數217件，完成解密率為95.17%。

八、輔導本府各機關檔案管理增進資訊公開

114年度計實施輔導12次，12個機關。

九、嚴密管制用電，控制用電指標(EUI)成長

為節約用電，本府辦理夏日冷氣用電管制，由電腦系統控制開放時間以達節電目標。本府114年度用電度數為946,200度，用電指標EUI為76.52kWh/m².year，達成全年用電指標值EUI應低於基準值88.1 kWh/m².year之目標。

十、聯合辦公大樓興建先期作業

(一)選址

本案目前選址於馬公市南澳段64-1、65、65-1、66、73、99-1等地號土地，並配合都市計畫程序，擬由體育場用地變更為機關用地，結合馬公市南澳段71、72地號共8筆土地係為本府聯合辦公大樓興建規劃預定地點，持續籌劃中。

(二)爭取先期作業經費

目前委由建設處城鄉發展科辦理「澎湖縣聯合辦公大樓興建計畫書委託技術服

務案」，本案於 114 年 10 月 14 日由黃英閔都市計畫技師事務所得標，決標金額 140 萬元整，後續向中央爭取興建經費補助。

十一、引進社會多元創新觀點，辦理縣政專題講座，促進縣政業務創新

114 年度分別於 3 月 5 日、5 月 20 日、8 月 15 日及 12 月 19 日邀請總統府資政姚嘉文、成功大學駐校作家余杰先生、前衛福部次長周志浩、國家發展委員會國土區域離島發展處處長黃文彥蒞縣進行專題講座，講座主題分別為「聯合國 2758 決議的真相」、「川普新政，印太變局與臺灣的抉擇」、「從 COVID-19 看危機處理及準備」、「地方創生在離島的發展」等。

十二、強化施政計畫、研究及上網公開，促進縣政發展

(一)年度施政計畫策訂

於 114 年 6 月 6 日完成 114 年度施政計畫之彙編、印製及上網公開。

(二)年度施政績效報告

於 114 年 3 月 11 日辦理 113 年度施政績效評核會議，並於 5 月 21 日完成 113 年施政績效報告之編訂、印製及上網公開。

(三)澎湖縣第七期離島綜合建設實施方案

於 114 年 3 月 26 日決標委託國立中興大學執行。本縣第七期(116-119 年)離島綜合建設實施方案草案於 114 年 10 月 31 日以府行規字第 1141310631 號函送行政院審查。

(四)委託研究(規劃)結案報告上網公開

114 年度本府各單位(機關)委託研究(規劃)結案報告共計 14 案，均已公開於本府全球資訊網。

十三、落實年度選項計畫管考作業，提升各計畫執行績效

(一)強化計畫管考制度及增益主辦人員知能

1. 114 年度列管「114 年度辦理環境景觀總顧問計畫及社區規劃師駐地輔導計畫」等計畫計 61 項，截至 114 年 12 月底止，撤銷列管 1 項，已結案 24 項，36 項尚執行中計畫，進度相符 24 項，落後 12 項。
2. 辦理施政計畫選項列管項目及離島建設基金補助計畫檢討，於 114 年 4 月 9 日、6 月 12 日、8 月 28 日及 12 月 26 日召開公共建設督導會報計 4 次。
3. 於 114 年 3 月 26 日、7 月 30 日、8 月 7 日、9 月 26 日及 10 月 30 日進行實地查證 5 次。
4. 辦理 113 年選項計畫考核作業計有 55 項，評核結果 90 分(含)以上者計有 2 項、85 分以上未達 90 分者計有 25 項、80 分以上未達 85 分者計有 15 項，依規獎勵；65 分以上未達 80 分者計有 13 項，不予獎懲。
5. 辦理 113 年一般性補助款基本設施計畫評核作業，113 年度計辦理 81 項計畫，考評結果複核分數於 93 分以上未滿 96 分區間有 5 個單位、90 分以上未滿 93

分區間有 1 個單位，依規獎勵；80 分以上未滿 90 分區間有 5 個單位，不予獎懲；未達 70 分計有 1 個單位，經該單位提出不可抗力原因說明，督導考核小組複核審議免予議處。

6. 114 年 3 月 14 日辦理「基本設施補助計畫管考系統」教育訓練 1 場次。

(二) 年度終了之府列管計畫實際進度平均數

年初核定計畫 40 項，迄 8 月以前新增計畫 11 項，總計 51 項；至年終實際執行進度加總平均數為 82%。

十四、加強輔導本府各單位(機關)一般性補助款基本設施補助計畫之執行

114 年度列管辦理等計有 96 項，截至 114 年 12 月底止，執行情形如下：實際發包 94 項(發包率 97.92%)、實際完工 86 項(完工率 89.58%)、已完成驗收 82 項(驗收完成率 85.42%)，執行進度 87.5%，預算執行率 89.74%。

十五、積極推動為民服務工作，落實簡政便民政策

(一) 輔導各單位依規辦理人民陳情及申請案

1. 目前單一窗口協助受理人民申請案件項目共 13 項，主辦單位為財政處、建設處、工務處、旅遊處等單位。為強化受理案件處理品質，本處於 114 年 5 月 20 日邀集各主辦單位召開便民服務單一窗口作業討論會，檢討單一窗口作業流程現階段問題，與各單位共同研商改善策略，以提升處理流程及時效。
2. 為讓各業務單位同仁，尤其是新進同仁加強了解人民陳情及申請案件處理流程相關規範，每年度辦理相關會議進行宣導，提升各同仁對人民陳情及申請案件處理知能，114 年度已於 10 月 22 日及 23 日舉行 2 場會議，並於 5 月 14 日至 21 日配合本府行政處(資訊科)辦理新公文整合系統教育訓練時，舉辦 9 場宣導活動。

(二) 提升 1999 縣民服務專線服務品質

1. 「1999 縣民服務專線」所提供的服務內容，計有諮詢、轉接、陳情、派工等 4 大類服務項目：
 - (1) 諮詢服務：指由話務人員提供一般性、告知性的縣政諮詢服務。
 - (2) 轉接服務：指由話務人員轉接民眾來電至業務單位或承辦人員之服務。若為緊急報案電話請民眾直接撥打 110、119、113 等報案專線電話；如情況確有需要，由話務人員啟用三方通話功能，並確保轉接至相關單位無誤。
 - (3) 陳情服務：指由話務人員受理以電話陳述有關本縣行政興革之建議、行政違失之舉發或行政上權益之維護等具體陳情案件。
 - (4) 派工服務：民眾以電話方式反映有關維護公共安全及緊急事故，如路燈不亮、水溝不通、路面坑洞等，由話務人員將申訴人基本資料及派工內容鍵入派工系統列管及分派業管單位處理。

2. 114 年 1 月 1 日至 114 年 12 月 31 日受理案件如下：諮詢 7,859 件、轉接 2,144 件、陳情 2,432 件、派工 2,178 件，共計 14,613 件(其中語音服務時段留言 4 件)。

3. 114 年 1-12 月民眾滿意度調查，平均滿意度為 96.9%。

(三)提升年度為民服務工作績效

114 年度為民服務績效評鑑，計 12 個單位(機關)提交績效書，經 3 位評鑑委員先行進行書面初審評分，擇平均分數前 5 名；農漁局等單位於 114 年 5 月 29 日參加第二階段評鑑與輔導，其中第 1 名(農漁局)由本府推薦參加國發會第 8 屆政府服務獎。

(四)推動電話服務禮貌及測試

為加強本府各單位暨所屬一、二級機關之電話禮貌，每月不定期進行電話禮貌測試 1 次，並將測試結果函知各單位(機關)就缺失部分確實改善。114 年度計辦理 12 次電話禮貌測試，每月抽測 30 個單位，總測試話機數 360 次，總合格數 360。

十六、落實公文稽催，提升公文處理時效

(一)依據國家發展委員會函頒「文書流程管理作業規範」及本府訂頒「澎湖縣政府暨所屬機關學校文書流程管理稽核作業要點」辦理本府文書流程管理管制與考核，以期提升公文效率與品質，進而促使行政效率之提高。

(二)每週實施事前檢查及不定期抽查，每月實施公文總檢查，製作月報表，並將公文處理時效，分送各單位主管督促所屬加強改進。另對於公文處理天數逾越 10 天以上者，由行政處調卷分析，若有積壓情事則簽報予以議處。

(三)自 114 年 1 月起至 114 年 12 月底止，計一般公文總件數為 103,397 件，每件公文處理速度平均為 3.26 日。

(四)依據公文檢查資料評定承辦人員、公文登記人員、文書管理人員之成績考核為每年辦理 1 次，114 年度刻正辦理中。

十七、持續強化各項資通訊基礎建設

114 年度本府資料中心無發生非預期性全面停止服務情形、持續維持本府資料中心正常運作，服務不中斷之可靠度達到 100%。

十八、建立完善資通安全管理機制

(一)114 年 8 月 18 至 22 日辦理 114 年度本府及所屬機關、各鄉市公所及代表會資通安全通報演練，以提升各機關資通安全防護技能，熟悉資通安全通報演練程序，共抽取 25 個機關參與演練，演練結果 25 個機關全數合格，合格率達 100%。

(二)114 年度已分別於 4 月及 9 月完成 2 次電子郵件社交工程演練工作，實施對象為本府各單位、所屬機關、鄉市公所及代表會所屬同仁，以加強同仁對社交工程網路釣魚攻擊的警覺性，演練結果說明如下：

1. 開啟惡意郵件數量比率；114 年 4 月寄發郵件人數 2,628 人次，開啟惡意郵件人數 261 人次，比率為 9.93%；114 年 9 月寄發郵件人數 2,600 人次，開啟惡意郵件人數 222 人次，比率為 8.54%；合計全年寄發郵件人數 5,228 人次，開啟惡意郵件人數 483 人次，比率為 9.24%；整體演練結果符合預期目標（防範惡意電子郵件社交工程施行方案規定標準值為 10%以下）。
2. 點閱惡意郵件連結及開啟惡意郵件附件比率；114 年 4 月寄發郵件人數 2,628 人次，點閱惡意郵件連結及開啟惡意郵件附件人數 46 人次，比率為 1.75%；114 年 9 月寄發郵件人數 2,600 人次，點閱惡意郵件連結及開啟惡意郵件附件人數 75 人次，比率為 2.89%，合計全年寄發郵件人數 5,228 人次，點閱惡意郵件連結及開啟惡意郵件附件人數 121 人次，比率為 2.31%；整體演練結果符合預期目標（防範惡意電子郵件社交工程施行方案規定標準值為 6%以下）。

十九、推動無紙化電子作業環境

本府自 102 年度起全面推動本府、所屬機關（不含本府稅務局）、各國民中小學、各鄉市公所及各代表會公文線上簽核作業，實施公文線上簽核機關比率已達 100%，114 年度整體可採線上簽核件數為 581,549 件（其中電子公文來文件數為 451,628 件、自創簽稿件數為 129,921 件），採線上簽核數為 482,481 件（以每件公文平均用紙量約 4 張計算，約可節省 1,929,924 張 A4 紙張使用（計 9649.6kg）；公文線上簽核比率達 82.96%（113 年度為 83.23%），本府各單位公文線上簽核比率為 73.83%（113 年度為 77.41%）；節省經費以每包 A4 紙張 130 元計（500 張計算），約可減省紙張採購費用 501,780 元，減省碳粉採購費用 1,093,623 元（每支碳粉可列印 15,000 張 A4 紙張計算，每支碳粉以 8,500 元計）。

二十、建置智慧型公文整合系統、導入 AI 智慧辦公機制

- （一）完成智慧型公文整合系統第二階段改版建置，計辦理研擬公文整合系統汰換作業程序、新舊系統之移轉計畫及資料遷移等程序及智慧型公文整合系統使用機關學校上線完成導入等工作。於 114 年 2 月 10 日完成共同供應契約下單採購作業，114 年 6 月 2 日各機關（學校）全面推動上線，114 年 11 月 10 日廠商完工報驗，114 年 11 月 24 日完成驗收。
- （二）完成四項公文 AI 智慧化應用功能，說明如下：
 1. 輔助收文分文作業：提供智慧分文功能輔助收文分文作業，縮短系統操作作業流程時間達 17.7%，
 2. 範例公文稿建議功能：縮短同仁搜尋選擇範例公文稿時間達 16.08%。
 3. 文字校正提示功能：降低同仁繕打公文內容錯字比率。
 4. 公文 AI 智慧助理「小鯨」功能：主動發送待辦公文、辦文提醒及公文催辦通知等公文智慧化服務訊息提醒功能；使用者亦可透過對話式指令搜尋關鍵字，快速找到所需公文，亦可即時掌握公文處理進度，了解公文簽核狀態。

二十一、提升資安防護能量、降低資安風險

- (一)114 年度完成建立線路負載平衡機制：汰換使用已逾 7 年以上且原廠將在 113 年 8 月 22 日停止提供軟體更新技術服務之線路負載平衡器，確保相關軟硬體設備能持續獲得原廠更新支援，降低資安風險。本項於 114 年 2 月 20 日完成共同供應契約下單採購作業，114 年 6 月 9 日廠商完工報驗，114 年 6 月 18 日完成驗收。
- (二)114 年度完成建立網路流量加解密機制：增加整體網路可視性，強化對潛伏惡意程式、資料竊取攻擊、指令與控制等威脅的檢測與分析能力。本項於 114 年 6 月 6 日完成共同供應契約下單採購作業，114 年 9 月 24 日廠商完工報驗，114 年 10 月 17 日完成驗收。