

行政處

壹、前言

以 110 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。

核心業務面向策略績效目標訂有 18 項，業務創新改良面向策略績效目標 5 項，人力、經費、民眾面向各 1 項，依績效目標及進度戮力執行，績效良好。有關 110 年度執行績效，係責成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，綜整處務整體績效評估報告，以做為未來檢討改進之參據。

為使 110 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 110 年度施政績效評核，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%）	58.56
2. 業務創新改良（20%） （依 96 年度施政計畫績效評估會議決議，本項分數複評時由委員除以 2 計算）	16.38
3. 人力（10%）	10
4. 經費（10%）	9.7
5. 整體施政績效（10%） （依 96 年度施政計畫績效評估會議決議，本項分數授權審查委員由業務創新改良面向除以 2 所得分數酌予給分）	
績效總分	94.64

二、各面向績效分析

(一) 核心業務面向

策略績效目標	關鍵績效指標	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. 落實本縣自治法規及行政規則之控管與公開 (4%)	(1) 本縣自治法規控管 (2%)	32	31	96.88%	1.94	檢討案件數 110 年度共制(訂)定、修正或廢止自治法規計 31 件。 1. 達成度： $(31/32) \times 100\% = 96.88\%$ 2. $96.88\% \times 2 = 1.94$
	(2) 自治法規及行政規則全數上網供民眾查詢 (2%)	100%	100%	100%	2	自治法規及行政規則上網率 110 年度共發布 99 件，上傳件數計 99 件，上網率 100%。 達成度： $(100\%/100\%) \times 100\% = 100\%$
2. 提升本府訴願案件及國家賠償事件處理之效率及效能 (2%)	縮短案件處理天數 (2%)	90%	100%	111.11%	2	期限內辦理結案比率(3 個月內結案件數/總辦結案件數) $\times 100\%$ $(107-109$ 年平均結案率 $93.10\%)$ 110 年度共受理 14 件(訴願案件 8 件、國賠案件 6 件)，於收案 3 個月內辦結件數 14 件，期限內辦理完成比率： $(14/14) \times 100\% = 100\%$ 。 達成度： $(100\%/90\%) \times 100\% = 111.11\%$
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%)	5	5	100%	2	全年於刊物、有線電視廣編、廣告露出計 5 次。 達成度： $(5/5) \times 100\% = 100\%$
	(2) 新聞處理數位化、即時化，加強政令宣導(2%)	500	454	90.8%	1.82	全年實際發布新聞 454 則。 達成度： $(454/500) \times 100\% = 90.8\%$
	(3) 運用有線電視公用頻道播出政策影片(2%)	2,190	2,232	101.92%	2	透過地方有線電視公用頻道，播出政策影片，全年計播出 2,232 檔次。 達成度： $(2,232/2,190) \times 100\% = 101.92\%$
	(4) 運用社群媒體辦理行銷及宣導 (2%)	610	610	100%	2	本府 Facebook 社交網路服務網站(澎湖縣政府) 110 年度貼文共發布 610 則。 達成度： $(610/610) \times 100\% = 100\%$
4. 健全有線電視產業發展，發揮文化教育娛	(1) 落實消費者權益保護，辦理有線電	74%	74.3%	100.41%	2	辦理本縣「110 年度有線電視服務品質及收視滿意度調查」，民眾對澎湖有線各項服務整體滿意

策略績效目標	關鍵績效指標	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
樂功能 (4%)	視服務品質暨收視戶滿意度調查 (2%)					度達74.3%。 達成度： $(74.3\%/74\%) \times 100\% = 100.41\%$
	(2)加強有線電視節目及廣告之監看及管理(2%)	24	21	87.5%	1.75	全年側錄澎湖有線節目20次、實地執行查察1次，共計21次。 達成度： $(21/24) \times 100\% = 87.5\%$
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%)	廣續推動公文電子交換作業，提升服務品質 (2%)	78%	83.09%	106.52%	2	(電子發文件數/發文總件數)×100% 達成目標值：電子發文份數/(總發文份數-不適用電子交換份數)×100% $= 325,679 / (439,303 - 47,362) \times 100\% = 83.09\%$ 達成度： $(83.09\%/78\%) \times 100\% = 106.52\%$
6. 發行縣府公報 (2%)	印製發行縣府公報及全文、目錄索引登載本府網站 (2%)	12	12	100%	2	每年完成期數 110年每月1期，共完成12期，全文及目錄索引登載於本府網站。 達成度： $(12/12) \times 100\% = 100\%$
7. 檔案數位化，便捷線上瀏覽影像 (2%)	提供內部承辦員迅速線上調閱及瀏覽影像，提高節能減紙效率，以達全面無紙化 (2%)	38,000	38,576	101.51%	2	每年影像調閱瀏覽件數 110年線上調閱瀏覽計38,576件。 達成度： $(38,576/38,000) \times 100\% = 101.51\%$
8. 輔導本府各機關檔案管理增進資訊公開 (2%)	每月輔導縣轄機關1個單位，協助缺失改進，使檔管業務更趨順遂 (2%)	12	12	100%	2	輔導縣轄單位數量(平均每月1個單位)，本年實施計12次，共輔導12個單位，並作輔導紀錄表備查。 達成度： $(12/12) \times 100\% = 100\%$
9. 嚴密管制用電，控制用電指標(EUI)成長 (2%)	管控縣府廳舍用電指標(EUI)低於基準值95% (2%)	≤95%	85.14%	100%	2	全年用電度/樓地板面積×100% 110年度用電指標EUI $= 110 \text{ 年度用電度} / \text{樓地板面積}(\text{m}^2)$ $= (1,042,920 \text{ 度} / 12,250\text{m}^2)$ $= 85.14\text{kWh}/\text{m}^2 \cdot \text{year}$ 低於基準值95 達成度： $85.14\% < 95\% = 100\%$

策略績效目標	關鍵績效指標	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
10. 引進社會多元創新觀點，促進縣政業務創新（2%）	縣政專題講座（2%）	4	4	100%	2	110 年度分別於 1 月 20 日、5 月 12 日、11 月 17 日及 12 月 29 日辦理 4 次縣政專題講座。 達成度： $(4/4) \times 100\% = 100\%$
11. 強化施政計畫相關作業，促進縣政發展（6%）	(1) 縣務會議及主管工作會報主席指裁示事項列管（2%）	90%	100%	111.11%	2	110 年度縣務會議列管 2 案，完成並解除列管 2 案；主管工作會報列管 3 案，完成並解除列管 3 案；總計列管 5 案，完成並解除列管 5 案。 達成度： $(100\%/90\%) \times 100\% = 111.11\%$
	(2) 年度施政計畫與施政績效評核（4%）	1	1	100%	2	於 110 年 4 月 30 日函請本府各單位依據 109 年施政績效評核會議委員建議事項修正 110 年度施政計畫，7 月 15 日完成 110 年度施政計畫之編訂、印製及上網公告。 達成度： $(100\%/100\%) \times 100\% = 100\%$
		1	1	100%	2	於 110 年 4 月 8 日辦理 109 年度施政績效評核會議，並於 7 月 15 日完成 109 年度施政績效報告編訂、印製及上網公告。 達成度： $(100\%/100\%) \times 100\% = 100\%$
12. 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%）	12	13	108.33%	2	1. 召開 110 年度公共建設督導會報 6 次，實地查證 5 次，辦理 109 年度各項執行計畫之考核 1 次，共計 12 次管考作為。 2. 110 年 3 月 17 日辦理「基本設施補助計畫管考系統」教育訓練 1 場次。 達成度： $(13/12) \times 100\% = 108.33\%$
	(2) 年度終了之府列管計畫實際進度平均數（2%）	80%	80.24%	100.3%	2	年初核定計畫 38 項，迄 8 月以前新增計畫 17 項，撤銷列管 1 項，總計 54 項；至年終實際執行進度加總平均數為 80.24%。 達成度： $(80.24\%/80\%) \times 100\% = 100.3\%$
13. 加強輔導本府各單位（機關）一般性補	加強管考系統里程碑之控管（2%）	83%	86.05%	103.67%	1	110 年度計列管 86 項，預定驗收完成 86 項，實際驗收完成 74 項。年度終了計畫驗收完成率為

策略績效目標	關鍵績效指標	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
助款基本設施補助計畫之執行(2%)						86.05% (74/86)。 達成度： (86.05%/83%)×100%=103.67%
		85%	89.45%	105.24%	1	110 年度計列管 86 項，年度終了預算執行率為 89.45%。 達成度： (89.45%/85%)×100%=105.24%
14. 積極推動為民服務工作，落實簡政便民政策(8%)	(1) 加強人民申辦案件處理時效(2%)	80%	96.68%	120.85%	2	110 年度本府便民服務單一窗口收件數共計 3,069 件，業務單位已辦結件數計 2,969 件，其中 2,967 件依限辦結，2 件逾限辦結，依限辦結率為 96.68%。 達成度： (96.68%/80%)×100%=120.85%
	(2) 提升 1999 縣民服務專線服務品質(2%)	83%	96%	115.66%	2	1. 110 年度「1999 縣民服務專線」收件數共計 14,071 件(諮詢 8,087 件、轉接 2,414 件、陳情 1,929 件、派工 1,641 件)。 2. 110 年度民眾滿意度調查，平均滿意度為 96%。 達成度： (96%/83%)×100%=115.66%
	(3) 擴大線上申辦項目(2%)	10	10	100%	2	109 年統計線上申辦項目為 146 項，110 年統計線上申辦項目為 156 項，較上一年度增加 10 項。 達成度： (10/10)×100%=100%
	(4) 推動電話服務禮貌及測試(2%)	12	12	100%	2	110 年度每月不定期進行電話禮貌測試 1 次，本府單位暨所屬一、二級機關，計辦理 12 次電話禮貌測試，總共抽測 30 個單位，總測試話機數 360 次。 達成度： (12/12)×100%=100%
15. 落實公文稽催，提升公文處理時效(2%)	按月辦理公文調卷分析(2%)	12	12	100%	2	按月進行公文調卷分析，110 年度計辦理 12 次。 達成度： (12/12)×100%=100%
16. 持續強化各項資通訊基礎建設(2%)	維持本府資料中心持續運作、服務不中斷之可靠度(2%)	≤3	0	100%	2	本府資料中心非預期性停止服務次數 110 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%。

策略績效目標	關鍵績效指標	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
						達成度：0次=100%
17. 建立完善資通安全管理機制(4%)	(1)辦理資訊安全稽核(1%)	15	15	100%	1	於110年10月13日及10月14日辦理本府110年度資通安全稽核作業，抽取稽核本府各單位及所屬機關計15個，稽核結果及相關缺失並函請各受稽單位(機關)確實改善。 達成度： $(15/15) \times 100\% = 100\%$
	(2)辦理資訊安全演練(1%)	90%	95.45%	106.06%	1	於110年9月6日至10日辦理110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，共抽取22個機關參與演練，演練合格機關計有21個，不合格機關計有1個，演練結果合格率達95.45%。 演練合格率= $(\text{合格機關數}/\text{演練機關數}) \times 100\%$ 達成度： $(21/22) \times 100\% = 95.45\%$ $(95.45\%/90\%) \times 100\% = 106.06\%$
	(3)辦理電子郵件社交工程演練(2%，各1%)	≤5%	7.67%	65.19%	0.4	1. 於110年4月及9月分別辦理2次社交工程演練，演練結果如下： (1)110年4月總寄發郵件人數為2,438人，開啟惡意郵件人數為321人，開啟惡意郵件數量比率為13.17%。 (2)110年9月總寄發郵件人數為2,448人，開啟惡意郵件人數為54人，開啟惡意郵件數量比率為2.21%。 2. 110年度總寄發郵件人數為4,886人次，開啟惡意郵件數量為375人次，開啟惡意郵件數量比率為7.67%。(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) 達成目標值及項目權分：7%<開啟比≤8%：0.4分 達成度： $(375/4,886) \times 100\% = 7.67\%$ $5\%/7.67\% = 65.19\%$

策略績效目標	關鍵指標	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
		≤3%	3.32%	90.36%	0.75	1. 於110年4月及9月分別辦理2次社交工程演練，演練結果如下： (1)110年4月總寄發郵件人數為2,438人，點閱惡意郵件所附連結或檔案數量為116人，點閱惡意郵件所附連結數量比率為4.76%。 (2)110年9月總寄發郵件人數為2,448人，點閱惡意郵件所附連結或檔案數量為46人，開啟惡意郵件數量比率為1.88%。 2. 110年度總寄發郵件人數為4,886人次，點閱惡意郵件所附連結或檔案數量為162人次，點閱惡意郵件所附連結數量比率為3.32%。(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) 達成目標值及項目權分：3%<點閱比≤4%：0.75分 達成度： $(162/4,886) \times 100\% = 3.32\%$ $3\%/3.32\% = 90.36\%$
18. 推動無紙化電子作業環境(2%)	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%)	78%	83.16%	106.62%	2	110年度本府所屬單位、機關、學校及鄉市公所、代表會可採線上簽核件數為578,548件(其中電子公文來文件數為460,893件、自創簽稿件數為117,655件)，採線上簽核數為481,128件，公文線上簽核比率為83.16% $(481,128/578,548 = 83.16\%)$ 達成度： $(83.16\%/78\%) \times 100\% = 106.62\%$
績效分數	58.66					

(二) 業務創新改良面向

策略績效目標	關鍵指標	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. 推動 ODF-CNS 15251 為政府	(1) 提升電子公文附件採用	>90%	10.23%	11.37%	0.3	110 年度本府及所屬機關整體電子公文附件採用 ODF 文件格式之

策略績效目標	關鍵績效指標	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
文件標準格式 (6%)	ODF 文件格式之使用比例 (3%)					使用比例為 10.23%。 達成度： $(10.23\%/90\%) \times 100\% = 11.37\%$
	(2)ODF推廣與教育訓練 (3%)	300	305	101.67%	3	110 年度開設 ODF 文件編輯軟體教育訓練班共 15 班次，共計 305 人次參訓。 達成度： $(305/300) \times 100\% = 101.67\%$
2. 縮短數位機會學習落差，培育在地資訊操作人才 (3%)	辦理縮短數位落差及資訊人才培育課程 (3%)	340	0	0%	0	本項工作因愛 COVID-19 疫情影響，暫停辦理此項工作，故無達成績效呈現， 達成度： $(0/340) \times 100\% = 0\%$
3. 提升資料中心資訊安全防護機制 (6%)	(1)強化資訊安全防護設施，建置 SOC 監控環境 (3%)	100%	100%	100%	3	1. 完成 SOC 監控環境部署建議報告。 2. 完成 SOC 監控服務報告(月報、季報、年報)。 3. 完成資安事件(故)處理報告。 4. 完成資安威脅預警報告。 達成度： $(100\%/100\%) \times 100\% = 100\%$
	(2)導入 APT 偵測與防禦機制 (3%)	25	36	144%	3	截至 110 年度 12 月底止、已完成本府及基層機關共 36 個機關 APT 偵測與防禦機制導入工作。 達成度： $(36/25) \times 100\% = 144\%$
4. 推動 My Data 資料集擴大應用 (3%)	擴增應用 My Data 資料集之線上申辦項目(3%)	3	3	100%	3	截至 110 年度 12 月底止、共計擴增中正、中興、馬公等三所國小附設幼兒園新生報名、澎湖縣生育補助申請、澎湖縣大專院校學生交通圖書券等三項運用 My Data 資料集之線上申辦案件服務。 達成度： $(3/3) \times 100\% = 100\%$
5. 推動政府資料開放 (OPEN DATA) 與應用 (2%)	提供政府對外開放資料集 (2%)	140	151	107.86%	2	截至 110 年度 12 月底止、已對外開放資料集數量達 151 個。 達成度： $(151/140) \times 100\% = 107.86\%$
績效分數/2	14.30					

(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%）	臨時人員精簡率（2%）	-	83%	-	2	臨時人員精簡率： $(5/6) \times 100\% = 83\%$ ，得 2 分。
2. 型塑學習型組織，提昇公務人力素質（8%）	(1) 必須完成之課程完成比率（3%）	-	100%	-	3	完成本府指定數位課程之比率為 $(35/35) \times 100\% = 100\%$ 。
	(2) 參加性別主流化訓練課程 2 小時以上之人數比率（3%）	-	100%	-	3	完成參加各項性別主流化訓練課程 2 小時以上之人數比例為 $(35/35) \times 100\% = 100\%$ 。
	(3) 各項訓練到訓率（2%）	-	100%	-	2	完成參加各項訓練到訓率之人數比例為 $(29/29) \times 100\% = 100\%$ 。
績效分數		10				

（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
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%）	95%	85.50%	90%	6.30	1. 達成目標值： $59,400,775/69,475,000 \times 100\% = 85.50\%$ 2. 達成度： $85.50\%/95\% = 90\%$ 3. $90\% \times 7 = 6.30$
	(2) 各機關年度資本門預算執行率（3%）	80%	96.84%	121.05%	3	1. 達成目標值： $13,279,255/13,712,000 \times 100\% = 96.84\%$ 2. 達成度： $96.84\%/80\% = 121.05\%$ 3. 得分： $121.05\% \times 3 = 3.63$
績效分數		9.30				

（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
1. 行政院 110 至 111 年度強化政府基層機關資安防護計畫（澎湖縣政府	110 年度獲行政院核定本縣計畫經費為 1,144.9 萬元（行政院補助 1,030.4 萬元、本縣自籌 114.5 萬元），主要執行內容摘要說明如下：	一、至少減少小型機房減少數 1 個。 二、建立主機操作稽核機制，確保資料存取可歸責性及不可否認性，有利後續辦理相關稽核作業。 三、建立流量加解密管控機制，增加整體網路可

及基層機關強化整體資安防護能力計畫)	一、建立主機操作稽核機制。 二、建立流量加解密管控機制。 三、強化本府及基層機關資通系統與個人電腦網路行為監控、分析與防禦機制。 四、強化本府與線路整併基層機關網路行為監控、分析與防禦能力。 五、購置主機虛擬環境必要使用授權。 六、本府及所屬資通安全責任等級 B 級機關資通系統與個人電腦導入政府機關資安弱點通報機制 (VANS)。	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。 四、提升本府資料中心運作能量至少 15%。 五、本府及所屬資通安全責任等級 B 級機關資通系統與個人電腦全數導入政府機關資安弱點通報機制(VANS)，藉由通報平臺系統自動比對軟體資產之弱點，以利執行軟體資產盤點作業(CPE)，落實掌握關鍵資訊系統之潛在弱點(CVE)情況，並透過系統自動化方式修正相關弱點。 六、至少有 65 個基層機關(單位)對外線路整併集中至縣府統一出口，可協助基層機關(單位)掌控資通訊安全狀態及風險等級，並提供必要的技術支援，以持續性管理及控制基層機關資安風險，避免基層機關(單位)因網路集中整併後，端點設備監測及防禦能力不足，造成整體網路防護的破口。
2.110 年度澎湖縣政府 MyData 擴大應用計畫	爭取國發會 110 年度地方政府資訊應用實施計畫經費補助，辦理本府 MyData 擴大應用計畫 1 案，由國發會補助 225 萬元，縣府自籌 25 萬元。	一、擴大 My Data 資料集應用，共計辦理業務訪談 9 場次，並新增 3 項 My Data 資料集線上服務應用。。 二、辦理 MyData 導入推廣說明會 2 場次，共計有申辦業務承辦人及主管 65 人參加。 三、完成專用會員系統及 Tw-Fid0 認證機制應用。 四、完成線上支付機制，民眾不需臨櫃繳交規費即可完成案件申辦，減少通勤所耗費的時間。 五、完成 API 管理功能開發，整合政府資料傳輸平臺(T-Road)開發建置 API 管理系統平臺基礎建設來持續擴充本府暨所屬各項系統介接管理應用。 六、完成本府 MyData 應用服務 3 項線上申辦服務示範案件，包括： (一)中正、中興、馬公等三所國小附設幼兒園新生報名。 (二)澎湖縣生育補助申請。 (三)澎湖縣大專院校學生交通圖書券 七、完成本府 MyData 應用服務 4 項臨櫃申辦服務示範案件，包括： (一)個人使用牌照稅/房屋稅/地價稅一當期繳款書申請。 (二)個人使用牌照稅/房屋稅/地價稅一繳納證明申請。 (三)個人房屋稅/地價稅課稅明細表申請。 (四)個人當期房屋稅籍證明申請。
3. 政府資料開放	本府於政府資料開放平臺上架之資	接受行政院「110 年度政府資料開放優質標章暨

優質標章暨深化應用獎勵措施	料集獲得資料開放品質金質獎。	深化應用獎勵措施」評比，本府得分 105 分，獲得 110 年度資料開放金質獎（地方政府第 2 組第 2 名）。
4. 因應 COVID-19，落實防疫工作	一、召開防疫會議	110 年 1 月至 110 年 10 月，共計召開 48 次防疫會議。期間於 5 月中旬國內疫情升溫，全國疫情警戒提升至第三級，賴縣長因應嚴峻疫情，密集與各局處首長召開防疫會議討論相關因應作為。
	二、縣府首次以臉書直播記者會	縣府首次以臉書直播記者會：循 CDC 記者會模式同步手語翻譯，完成 7 場次。記者會影片精簡後製，配上臺語旁白，當日於澎湖有線第 7 頻道整點新聞前、後播出；記者會完整版，當日於澎湖有線第 3 公用頻道晚上 8 時、10 時的時段播出，加強訊息宣導。
	三、設置集中檢疫所	因應本縣缺乏集中檢疫所場所，向國有財產署爭取借用興仁里之舊民航站宿舍，修繕整理，設置檢疫隔離所(20 房)，110 年協助安置計 49 人次。
	四、配合緊急實施分組辦公(110 年 5 月 24 日-110 年 7 月 26 日)	依據本府人事處 110 年 5 月 21 日府人考字第 1101402407 號函辦理： 一、廳舍配置及清消處理 (一)依辦公室出入口之數量及辦公空間劃分，採設置木隔間方式分組辦公及將會議室使用一併分組，並將人事處、政風處及主計處等僅有單一出入口之單位，分配至宿舍區辦公。 (二)為辦理木隔間設置及電力、電話線路調整、冷氣安裝及環境清潔等事項，動支第 2 預備金 149 萬 3,700 元辦理。 (三)110 年因應國內疫情緊繃，自 1 月起至 8 月，每個月擴大消毒 1 次；110 年 5 月起至 8 月止，配合三級警戒，增加消毒頻率，每天以次氯酸水消毒，並配合本縣聯合服務中心開設，每週二、四協助消毒；自 9 月起因疫情趨緩，廳舍消毒頻率降為每週一、三、五辦理。 (四)除定期消毒之外，於 109 年疫情爆發時，便於本府各公廁提供消毒液及張貼衛生福利部正確洗手之宣導標示、每層樓電梯口放置酒精供使用者手部消毒，並在疫情緊繃時，配合會議室使用完畢，將麥克風、桌面、座椅扶手等加強消毒。 (五)除上述相關作為，行政處庶務科另配合本府辦理單一出入口之門禁管制，張貼相關動線指引、體溫感測儀預定位位置電源線配置及協助設置公文消毒區空間與安裝紫外線燈等作業，俾使各項防疫作業能順利執行。 二、文書處理應變措施： (一)於 1 樓大廳左廁放置紫外線滅菌機及樓梯間

		設置收文消毒專區，供民眾、郵差、貨運、臨時聯合服務中心及所屬機關學校自行消毒與放置公文，另收文消毒專區於每日中午、下午下班後進行消毒。 (二)公文交換室一次限定 2 人入內收文、交換公文，但不得進入公文交換櫃區自行收文、登記，改由發文人員遞送。 (三)紙本公文作業： 1. 訂定「澎湖縣政府及所屬機關公文陳核作業注意事項」，擴大運用線上簽核機制，減少紙本公文，提升整體公文交換效力。 2. 訂定「澎湖縣政府防疫期間分組辦公紙本公文作業規範」。 3. 府外單位(含工務處)監印發文： 於 1 樓收文消毒專區旁設置監印發文專用櫃，供府外單位(含工務處)監印發文使用，並由專人負責用印完成之公文遞送。 4. A、B 組紙本公文歸檔作業流程： (1)A 組存查公文暫不歸檔(由承辦員先行保管)、檔管人員暫不掃描，同時暫不提供線上調閱功能。 (2)B 組存查公文可歸檔、可掃描，並提供線上調閱功能。 三、電腦資訊處理： 110 年 5 月 20、21 日因應國內第 2 波疫情爆發，行政處資訊科依照 109 年本府各單位分區異地辦公規劃演練實作結果，檢討相關資通訊設備使用規劃與調整作業，以變動最少、立即上線之作業原則，每日動員 9 至 10 人次，依分組區域劃分為 10 個責任區，配合本府各單位人員移機時程，派員於現場協助完成各項裝機及設定作業；另居家辦公設定 22 件。
	五、成立臨時聯合服務中心	一、國內疫情持續升溫，中央流行疫情指揮中心於本(110)年 5 月 19 日宣布全國疫情提升三級警戒，因應防疫措施，縣府啟動異地辦公、布署備援人力。為確保疫情期間為民服務工作不打折，並降低接觸風險，賴縣長立即指示縣府相關單位於公務人力培訓中心成立臨時聯合服務中心。 二、110 年 5 月 21 日起，縣府(府本部)臨時聯合服務中心對外啟用，正式受理民政類、建設類、教育類、工務類、觀光旅遊、社會福利及退休人員等業務諮詢及相關申辦服務，同時並設便民服務單一窗口，提供民眾 13 項跨單位的整合服務，持續推動「一處收件、

		全程服務」。 三、縣府臨時聯合服務中心，因應疫情臨時設立，為使洽公民眾能清楚服務中心位置(馬公市介壽路 17 號)，往服務中心主要道路，縣府於沿途設有路標，貼心引導民眾。我們更秉持「防疫與服務同樣不打折」的熱心，安排志工引導洽公民眾落實配合防疫實聯制、量測體溫及酒精消毒。另為提供安全洽公環境，除由中心人員每日輪流清消辦公區域，各服務窗口全面設置透明壓克力隔板，讓民眾與窗口服務人員保持安全距離。 四、服務中心自啟用以來至 8 月 13 日止，服務民眾 3,197 人、受理民眾申辦案件 3,292 件、諮詢案件 163 件，其中申辦案件以行政類 1,110 件最多、其次建設類 805 件、社會類 691 件、旅遊類 351 件、教育類 249 件、民政類 43 件、工務類 39 件、人事類 4 件。諮詢案件主要以紓困、農變建、土地承租(承購)、建築糾紛、排水溝、稅務減免、農電申請、餐廳開放內用申請標準及青青草園等相關問題為最多。
	六、善用科技防疫	一、建置本縣 COVID-19 疫情及防疫專區網站，同步登載 CDC 最新疫情，並蒐集發布相關防疫資訊，加強防疫作為。 二、完成縣府及鄉市公所經管場所 280 處簡訊實聯制設置。 三、建置本縣各衛生所 COVID-19 疫苗施打線上預約登記平臺：110 年 6 月 29 日啟用，至 110 年 7 月 4 日止，係因配合中央「COVID-19 公費疫苗預約平臺」上線停用，計受理 1,818 筆(有效筆數 1,554 筆) 四、110 年 7 月 6 日率先參與中央「COVID-19 公費疫苗預約平臺」試辦，成效良好，7 月 8 日起全國正式啟用。 五、規劃擇選 Google Meet 視訊會議軟體，並協助本府各單位機關全面導入使用，讓各項公務正常推展。
5. 顧食安率全國之先，成立澎湖版豬肉儀表板	110 年 1 月 13 日成立澎湖版豬肉儀表板	顧食安率全國之先，110 年 1 月 13 日成立澎湖版豬肉儀表板，每日公布入境澎湖豬肉來源，資訊公開、透明化，讓民眾安心食用。
6. 改善離島偏鄉無線電視收訊	提供 3 級離島優質數位電視收視品質	本縣望安鄉花嶼村無線電視長期收訊不佳，3 級離島不論改善站或社區共同天線設置經費龐大且日後維護不易，經評估及參考 NCC 專業意見，採以衛星機上盒改善無線電視訊號不良問題，110 年 7 月 28 日完成裝設 83 臺，鄉親反映收訊良

		好。
7. 爭取前瞻計畫獲補助辦理工務處辦公廳舍耐震能力補強計畫	加強建築物結構安全，提供同仁及民眾舒適洽公環境	爭取前瞻計畫獲補助辦理工務處辦公廳舍耐震能力補強(300萬元)、縣政府第2棟、第3棟、建設處及社會處辦公廳舍耐震能力評估(202萬元)。

參、未達目標項目檢討（10%以內得免提列檢討）

策略績效目標	衡量指標	達成度 差異值	未達成原因分析暨因應策略
(一)核心業務面向 1. 落實本縣自治法規及行政規則之控管與公開	(1)本縣自治法規控管(2%)	-3.12%	未達成原因分析： 由於各單位(機關)進行相關法規之訂定、修正、廢止及停止適用之法制變革件數，以行政規則較多，自治法規較少。 因應策略： 持續協助各機關辦理相關法規變革及控管作業。
3. 務實傳播及溝通縣府政策意向，加強縣政行銷、宣導	(2)新聞處理數位化、即時化，加強政令宣導(2%)	-9.2%	未達成原因分析： 110年上半年因爆發新冠肺炎，縣府全力防疫，縣長減少許多對外行程，往常拜會行程亦驟減，故新聞發布量未達目標(500篇)，僅454篇。 因應策略： 以縣府、縣長臉書刊登縣政與防疫訊息。
4. 健全有線電視產業發展，發揮文化教育娛樂功能(4%)	(2)加強有線電視節目及廣告之監看及管理(2%)	-12.5%	未達成原因分析： 查察有線電視系統業者除側錄電視內容外，亦有實地查察，因遇疫情影響，現場查察次數減少。 因應策略： 隨疫情狀況做現場查察調整，或改由側錄次數增加。
17. 建立完善資通安全管理機制(4%)	(3)辦理電子郵件社交工程演練開啟惡意郵件數量比(開啟惡意郵件人數／總寄發郵件人數)	-34.81%	未達成原因分析： 本項績效目標因110年度改變相關演練測試信件內容，改參照中央運用之「魚叉式攻擊」信件內容與手法進行演練，由於是第1次實施，因而被演練攻擊成功致開啟信件及點閱連結之同仁數比率較以往增加數倍，致未能達到預期之衡量指標；但整體仍符合防範惡意電子郵件社交工程施行方案規定標準值10%以下。 因應策略： 將持續加強宣導相關電子郵件社交工程防範作為，持續加強同仁警覺性，針對來源不明信件應謹慎小心，避免點閱開啟，確保資通安全。
	(3)辦理電子郵件社交工程演練點閱惡意郵件	-9.64%	未達成原因分析： 本項績效目標因110年度改變相關演練測試信件內容，改參照中央運用之「魚叉式攻擊」信件內容與

	所附連結或檔案數量比（點閱惡意郵件所附連結或檔案人數／總寄發郵件人數）		手法進行演練，由於是第1次實施，因而被演練攻擊成功致開啟信件及點閱連結之同仁數比率較以往增加數倍，致未能達到預期之衡量指標；但整體仍符合防範惡意電子郵件社交工程施行方案規定標準值6%以下。 因應策略； 將持續加強宣導相關電子郵件社交工程防範作為，持續加強同仁警覺性，針對來源不明信件應謹慎小心，避免點閱開啟，確保資通安全。
(二)業務創新改良面向 1. 推動 ODF-CNS15251 為政府文件標準格式	(1)提升電子公文附件採用 ODF 文件格式之使用比例	-88.63%	未達成原因分析： 本項績效目標因受限於使用者對於辦公室軟體使用操作習慣，無法立即調整及適應免費辦公室軟體使用介面，致未能達成預期目標。 因應策略； 持續辦理相關教育訓練課程，使同仁能更熟悉相關操作介面與應用功能，並加強宣導，以提高使用比例。
2. 縮短數位機會學習落差，培育在地資訊操作人才	辦理縮短數位落差及資訊人才培育課程	-100%	未達成原因分析： 本項績效目標原預計 110 年 5 月底前辦理招標作業，因受 COVID-19 疫情影響及行政院疫情指揮中心公告自 110 年 5 月 19 日至 7 月 27 日全國進入 3 級警戒，後續持續維持 2 級警戒，且本縣分別於 110 年 5 月 28 日至 8 月 16 日及 110 年 9 月 10 日至 10 月 17 日啟動入境快篩；為配合相關防疫工作避免人員集中上課可能造成的接觸感染風險及評估年度剩餘可執行作業期程過短且無適當上課場地可運用，故暫停辦理此項工作。

肆、績效總評

110 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」、「檔案數位化，便捷線上瀏覽影像」、「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」、「引進社會多元創新觀點，促進縣政業務創新」、「強化施政計畫相關作業，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」、「推動 ODF-CNS15251 為政府文件標準格式」、「縮短數位機會學習落差，培育在地資訊操作人才」、「提升資料中心資訊安全

防護機制」、「推動 My Data 資料集擴大應用」、「推動政府資料開放 (OPEN DATA) 與應用」、「精實臨時人員進用，強化服務效能精實臨時人員進用，強化服務效能」、「型塑學習型組織，提昇公務人力素質型塑學習型組織，提昇公務人力素質」、「妥適配置預算資源，提升預算執行效率妥適配置預算資源，提升預算執行效率」等 28 項策略績效目標，各項策略績效目標下計訂定 46 項衡量指標。年度終了檢討成效計有 39 項衡量指標達成年度策略績效目標值，7 項衡量指標未達原訂目標值，特殊事蹟 9 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

(一) 本縣自治法規控管：

本府 110 年度共計制(訂)定、修正、廢止自治法規計 31 件。

(二) 自治法規及行政規則全數上網供民眾查詢：

本府 110 年度共計制(訂)定、修正或廢止 99 件，上傳件數計 99 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 110 年度受理訴願案件及國家賠償事件計 14 件，均於受理期間內處理完竣。

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：

與中時春節特刊、臺灣時報農民曆、新新聞農民曆、澎湖有線合作，刊登(播)花火節、海洋年、防疫及形象廣告(含影片)，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 454 則)及拍攝照片，並立即上網供各界瀏覽，新聞發布快捷；並主動提供縣政訊息(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 35.24%，透過有線電視公用頻道播出政策影片計 2,232 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：

110 年度本府 Facebook 社交網路服務網站(澎湖縣政府)共發布貼文 610 則。按讚粉絲數亦從 2 萬 1,782 個成長到 2 萬 4,630 個。

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. 110 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 74.3%，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 20 次、實地查察 1 次（均未發現違法情事），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 110 年度收文總件數 7 萬 0,838 件、總發文份數 43 萬 9,303 份，電子發文份數 32 萬 5,679 份，不適用電子交換份數 4 萬 7,362 份，電子發文比例為 83.9%，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、檔案數位化，便捷線上瀏覽影像

- （一）依據檔案法之規定，推動全國檔案資訊化，辦理檔案編目建檔，110 年計編目 11 萬 3,772 件。
- （二）定期彙送機關學校檔案目錄，以利檔案開放應用，本府 110 年計彙送 16,428 件，903 卷，調案件數計一般 122 件，機密 386 件。
- （三）辦理檔案清理及銷毀，110 年計移轉 83 卷，12,956 件，以疏解典藏量。
- （四）110 年線上調閱瀏覽影像查詢紀錄計 38,576 件。

八、輔導本府各機關檔案管理增進資訊公開

110 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 110 年度用電度數為 1,042,920 度，用電指標 EUI 為 85.14kWh/m².yr，小於機關 EUI 基準值 95kWh/m².yr。

十、引進社會多元創新觀點，促進縣政業務創新

就縣政重大發展課題邀請專家學者蒞縣演講，110 年 1 月 20 日邀請許玉河老師

講述本縣風土民俗與先民開拓辛苦歷程；5 月 12 日邀請蕭瓊瑞教授講授「臺灣當代水墨創作的四大類型-兼論洪根深的殺墨思維」；11 月 17 日邀請臺灣大學林俊全教授講授「邁向澎湖海洋國家地質公園之路」；12 月 29 日辦理「歡喜收成・再造顛峰」施政成果分享會，請各局處首長於會中分享 3 年來重大施政成果，以回顧過去，策進未來。各場次均安排本府各單位暨所屬一、二級機關及各鄉市公所同仁參加，期發揮同仁創新思維，促進縣政之推展。

十一、強化施政計畫相關作業，促進縣政發展

（一）縣務會議及主管工作會報主席指（裁）示事項列管：

110 年度召開縣務會議 10 次，列管主席指（裁）示事項 2 案；召開主管工作會報 9 次，列管主席指（裁）示事項 3 案。總計列管 5 案，均分送各有關業務單位立即辦理，並予以列管追蹤；5 案均由主辦單位繼續辦理不再列管(解除列管)。

（二）年度施政計畫與施政績效評核：

1. 於 110 年 4 月 30 日函請本府各單位依據 109 年施政績效評核會議委員建議事項修正 110 年度施政計畫，7 月 15 日完成 110 年度施政計畫之編訂、印製及上網公告。
2. 於 110 年 4 月 8 日辦理 109 年度施政績效評核會議，並於 7 月 15 日完成 109 年度施政績效報告編訂、印製及上網公告。

十二、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. 110 年度菊島福園空污防制設備更新工程計畫等計 55 項，截至 110 年 8 月底止，撤銷列管 1 項，已結案 20 項，進度相符 20 項，落後 14 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 110 年 2 月 24 日、4 月 23 日、7 月 28 日、8 月 27 日、11 月 3 日、12 月 29 日召開公共建設督導會報計 6 次。
3. 於 110 年 4 月 15 日、9 月 7 日、9 月 9 日、11 月 12 日、12 月 10 日進行實地查證 5 次。
4. 110 年 5 月辦理 109 年選項計畫考核作業計有 66 案（其中有 1 案工程計畫屬代辦者分列主辦單位及代辦單位成績，合計 67 項），評核結果 90 分以上計有 1 項，85 分以上未達 90 分者計有 38 項、80 分以上未達 85 分者計有 21 項，依規獎勵；65 分以上未達 80 分者計有 7 項，不予獎懲。
5. 110 年 3 月 17 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 38 項，迄 8 月以前新增計畫 17 項，撤銷計畫 1 項，總計 54 項；至年終實際執行進度加總平均數為 80.24%。

十三、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

- (一) 110 年度列管辦理地方文學推廣計畫等計有 86 項，截至 110 年 12 月底止，執行情形如下：實際發包 86 項（發包率 100%）、實際完工 80 項（完工率 93.02%）、已完成驗收 74 項（驗收完成率 86.05%），執行進度 90.21%，預算執行率 89.45%。
- (二) 於 110 年 10 月 30 日完成 109 年一般性補助款基本設施計畫評核作業，109 年度計辦理 88 項計畫，考評結果複核分數於 93 分以上未滿 96 分區間有 6 個單位、90 分以上未滿 93 分區間有 2 個單位，依規獎勵；80 分以上未滿 90 分區間有 2 個單位，不予獎懲；未達 80 分者有 1 個單位。

十四、積極推動為民服務工作，落實簡政便民政策

(一) 加強人民申辦案件處理時效：

- 1. 本府自 104 年 10 月 1 日啟動「便民服務單一窗口」服務機制，正式受理 13 項民眾申辦案件。13 項申請案件分別為非都市土地一般農業區農牧用地或養殖用地變更編定會勘及興建住宅計畫審查、建物建照、建物雜項執照、建物變更設計、建物開工及施工勘驗、建物使用執照、建物變更使用執照、建物變更使用執照竣工查驗、拆除執照、都市計畫使用分區、都市計畫區建築線指示、都市計畫區外建築線指示、民宿登記。
- 2. 110 年度本府便民服務單一窗口收件數共計 3,069 件，業務單位已辦結件數計 2,969 件，其中 2,967 件依限辦結，2 件逾限辦結，依限辦結率為 96.68%。
- 3. 110 年度民眾滿意度回收問卷共計 227 件，均為滿意，滿意度為 100%。

(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. 110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日受理案件如下：諮詢 8,087 件、轉

接 2,414 件、陳情 1,929 件、派工 1,641 件，共計 14,071 件。

3. 110 年 1-12 月民眾滿意度調查，平均滿意度為 96%。

(三) 擴大線上申辦項目：

109 年統計線上申辦項目為 146 項，110 年統計線上申辦項目為 156 項，較上一年度增加 10 項。

(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。110 年度計辦理 12 次電話禮貌測試，總共抽測 30 個單位，總測試話機數 360 次，測試結果函知各單位（機關）就缺失部分確實改善。

十五、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 110 年 1 月起至 110 年 12 月底止，計一般公文總件數為 174,076 件，每件公文處理速度平均為 3.28 天。

(四) 依據公文檢查資料評定承辦人員、公文登記員、文書管理人員之成績考核為每年辦理 1 次，110 年度刻正辦理中。

十六、持續強化各項資通訊基礎建設

110 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%。

十七、建立完善資通安全管理機制

(一) 辦理資訊安全稽核：

110 年度於 10 月 13 日及 10 月 14 日辦理本府、所屬機關及各鄉市公所資通安全稽核作業，並將稽核結果及相關缺失函請各單位（機關）確實改善，以提升本府整體資通安全防護能力，共抽取 15 個機關參與稽核，稽核結果及相關缺失並函請各受稽單位（機關）確實改善。

(二) 辦理資訊安全演練：

110 年度於 9 月 6 至 10 日辦理 110 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，以提升各機關資訊安全防護技能，共抽取 22

個機關參與演練，演練合格機關計有 21 個，不合格機關計有 1 個，演練結果合格率高達 95.45%。

(三) 辦理電子郵件社交工程演練：

110 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、各鄉市公所及代表會，以加強員工對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；110 年 4 月開啟惡意郵件數量比率為 13.17%，110 年 9 月開啟惡意郵件數量比率為 2.21%，合計平均為 7.67%，整體演練結果符合預期目標（10%以下）。
2. 點閱惡意郵件連結及開啟惡意郵件附件比率；110 年 4 月開啟比率為 4.76%，110 年 9 月開啟比率為 1.88%，合計平均為 3.32%，整體演練結果符合預期目標（6%以下）。

十八、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等 107 個單位（機關、學校）公文線上簽核作業，實施公文線上簽核機關比率已達 100%，110 年度整體公文線上簽核比率達到 83.16%（109 年度為 80.78%），本府各單位公文線上簽核比率為 74.03 %（109 年度為 69.75 %）。

十九、推動 ODF-CNS15251 為政府文件標準格式

(一) 提升電子公文附件採用 ODF 文件格式之使用比例：

110 年度本府及所屬機關整體電子公文附件採用 ODF 文件格式之使用比例為 10.23%（109 年度為 11.50%）。

(二) ODF 推廣與教育訓練：

110 年度開設 ODF 文件編輯軟體教育訓練班共 15 班次，於 110 年 10 月 7 日至 10 月 29 日辦理，並函請本府各單位、所屬機關、戶政事務所、鄉市公所及學校同仁共同參與，參訓共計 305 人次。

二十、縮短數位機會學習落差，培育在地資訊操作人才

本項工作因受 COVID-19 疫情影響，取消辦理此項工作，故無達成績效呈現。

二十一、提升資料中心資訊安全防護機制

(一) 強化資訊安全防護設施，建置 SOC 監控環境：

1. 110 年度委託中華電信導入資訊安全監控中心 SOC (Security Operation Center) 服務機制，由廠商於本府部署監控必要之偵測器，並配合安全防護需求，提供 7*24 全天候即時監控服務，以偵測網路環境、重要主機、系統環境所產生的資安事故，並即時通報應變、鑑識分析、追蹤處理。

2. 透過資安監控服務搭配資安事故處理服務，可以有效的了解與發現駭客企圖與機關資安缺失，110 年度監控通報事件共計 3,755 件（109 年度 1,123 件：其中高風險事件 1 件（109 年度：0 件）、中風險事件：1,461 件（109 年度：279 件）、低風險事件：2,293 件（109 年度：844 件），均於接獲通報後進行事件確認並協助排除異常狀況。
3. 為維護資訊資產之機密性、完整性及可用性，確立控制措施，以降低營運風險及建構一個相對安全的資訊環境，縣府已建置資訊安全管理制度，於 110 年 11 月 10、11 日通過第三方驗證單位（貝爾國際驗證公司）之 ISO27001:2013 驗證複評。

(二)完成導入 APT 偵測與防禦機制：

截至 110 年度 12 月底止、已完成本府及基層機關共 36 個機關 APT 偵測與防禦機制導入工作。（本府 1 個、一級機關 6 個、二級機關 6 個、戶政事務所 6 個、衛生所 11 個、鄉市公所 6 個）、約 2,100 臺電腦主機設備 APT 偵測與防禦導入工作。

二十二、推動 My Data 資料集擴大應用

- (一)截至 110 年度 12 月底止、110 年度共計擴增中正、中興、馬公等三所國小附設幼兒園新生報名、澎湖縣生育補助申請、澎湖縣大專院校學生交通圖書券等三項運用 My Data 資料集之線上申辦案件服務。

(二) My Data 線上服務應用推動情形

序號	項目名稱	線上申辦件數	應用 My Data 服務次數	My Data 應用比率
1	就讀大專院校學生助學金	990	39	3.94%
2	六歲以下幼童參加全民健康保險費自付額補助	1	1	100%
3	重大傷病婦女生活補助費	0	0	0%
4	國小附設幼兒園入學申請	151	0	0%
5	獎助就讀大專院校學生交通圖書券申請	1,369	82	5.99%
6	生育補助線上申請	0	0	0%

- (三)導入就讀大專院校學生助學金及獎助就讀大專院校學生交通圖書券申請運用 My Data 資料集效益：

序號	項目	導入前	導入後
1	民眾檢附資料申辦時間	1-2 小時	10 分鐘內

2	戶籍資料 正確性	差	佳
3	申辦方式 (受理時間)	上班日現場受理 (8 小時)	網路線上申辦 (24 小時)
4	備件及申辦時間 (含路程)	1-2 小時	5-10 分鐘
5	申請標的 審核時間	現場審核	線上審核
6	申請標的 核發方式	紙本立即核發	條碼線上核發
7	受理單位派駐受 理人力	45 天 (上班日每日 2 人)	45 天 (不須派駐)
8	與助學金重複申 請資料比對	人工事後建檔比對	系統於申請時 即時比對
9	申辦資料登打 建檔	業務單位專人登打	申請時已完成登打
10	交通圖書券 消費方式	持紙本 依紙本面額消費	出示條碼 依實際消費金額扣款
11	店家請款作業	人工核對計算收卷數及 填寫相關資料 (約 1-3 個工作天)	系統計算 列印請款表件蓋章 (約 30 分鐘)
12	業務單位 核銷作業	需清點大批紙本交通圖 書眷，人工核算 請款金額 (約 0.5-1 個工作天)	以系統產出報表 資料為準 (約 30-60 分鐘)

二十三、推動政府資料開放 (OPEN DATA) 與應用

(一)截至 110 年度 12 月底止、已對外開放資料集數量達 151 個。

(二)接受行政院「110 年度政府資料開放優質標章暨深化應用獎勵措施」評比，本府得分 105 分，獲得資料開放金質獎（地方政府第 2 組第 2 名）

。