

# 國家通訊傳播委員會 100 年度施政績效報告

公告日期：101 年 5 月 9 日

## 壹、前言

### 一、施政目標及重點

國家通訊傳播委員會組織法第 1 條明定本會設立目的為「落實憲法保障之言論自由，謹守黨政軍退出媒體之精神，促進通訊傳播健全發展，維護媒體專業自主，有效辦理通訊傳播管理事項，確保通訊傳播市場公平有效競爭，保障消費者及尊重弱勢權益，促進多元文化均衡發展，提升國家競爭力」。為達成此使命，本會提出「建構及維護公平競爭、健全發展、多元普及之優質通訊傳播環境」之願景，引領「促進通訊傳播健全發展、維護國民權利、保障消費者利益、提升多元文化」四大施政主軸，並推動相關計畫及業務措施，以積極改善與提昇通訊傳播市場與環境，希望能帶領國人進入新的優質生活境界。本會 100 年度之施政目標如次：

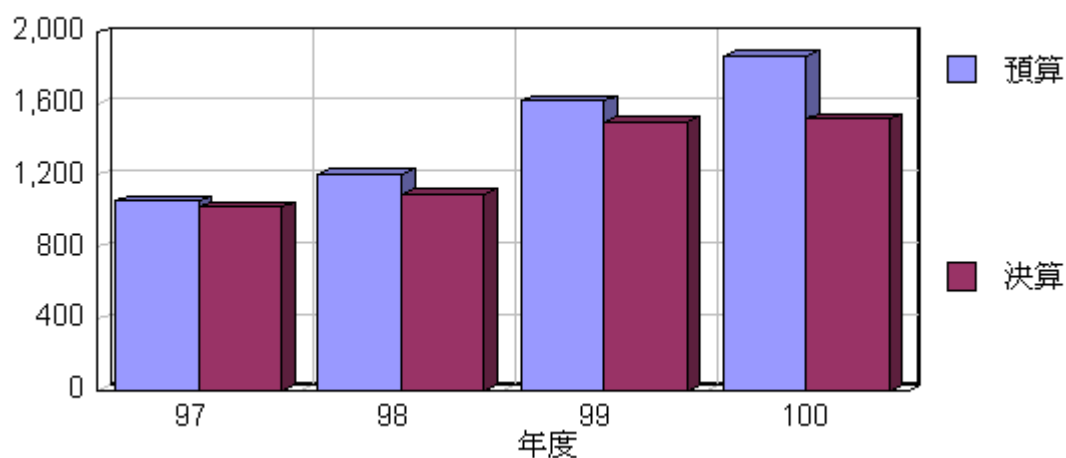
- (一) 促進匯流
- (二) 促進公平競爭及健全產業發展
- (三) 維護國民權益
- (四) 保護消費者
- (五) 建構多元與普及的通傳近用環境
- (六) 提供數位化便民服務與資訊公開
- (七) 提昇本會資產維護運用與地理資訊管理效率
- (八) 提昇組織學習文化與能力
- (九) 完備行政院組織改造規劃
- (十) 提升研發量能
- (十一) 提升資產效益，妥適配置政府資源
- (十二) 提升人力資源素質與管理效能

### 二、績效評估作業情形

本會 100 年度施政計畫經本會 99 年 6 月 9 日本會第 362 次委員會議審議通過，為達機關良好績效，本會積極推動各項指標之相關計畫、措施及業務，並每月召開「業務會報」檢討執行情形；業務會報係由本會全體委員、主任秘書、各處室主管全員參與；對於進度落後之項目，則檢討未達成原因並擬訂因應策略積極改善，以期有效達成預定之年度績效目標。為評估 100 年度施政績效，先由本會各單位主管督導下完成自評作業，再由本會研考單位彙整召開內部會議討論並提出初核建議，對各項指標之初核燈號，除依行政院規定之燈號評估標準，並參酌 99 年度行政院之複核結果，100 年度之執行成果與 99 年度相近者，則比照 99 年度行政院複核燈號評核，完成本會 100 年度施政績效報告內容後，會請本會各位委員審查，並簽奉 核定。

## 貳、機關 97 至 100 年度預算及人力

一、近4年預、決算趨勢（單位:百萬元）



預決算單位：百萬元

項目	預決算	97	98	99	100
普通基金(總預算)	預算	549	590	590	590
	決算	549	553	568	571
	執行率 (%)	100.00%	93.73%	96.27%	96.78%
普通基金(特別預算)	預算	0	0	0	0
	決算	0	0	0	0
	執行率 (%)	-	-	-	-
特種基金	預算	511	618	1,027	1,279
	決算	473	545	933	943
	執行率 (%)	92.56%	88.19%	90.85%	73.73%
合計	預算	1,060	1,208	1,617	1,869
	決算	1,022	1,098	1,501	1,514
	執行率 (%)	96.42%	90.89%	92.83%	81.01%

\* 本施政績效係就普通基金部分評估，特種基金不納入評估。

二、預、決算趨勢說明

本會 100 年度公務預算係一般行政人員維持費，預算數 590 百萬元，決算數 571 百萬元，執行率 96.78%。本會除人事費外，各項支出以通訊傳播監督管理基金及有線廣播電視事業發展基金支應，基金用途可用預算數 1,279 百萬元，決算數 943 百萬元，執行率 73.73%。整體而言總預算數 1,869 百萬元，決算數 1,514 百萬元，執行率 81.01%。較 99 年度 92.83% 下降 11.82%。

### 三、機關實際員額

年度	97	98	99	100
人事費(單位：千元)	548,551	585,235	568,426	570,658
人事費占決算比例(%)	53.67	53.30	37.87	37.69
職員	494	469	474	474
約聘僱人員	7	7	7	7
警員	0	0	0	0
技工工友	27	25	25	24
合計	528	501	506	505

\* 警員包括警察、法警及駐警；技工工友包括駕駛；約聘僱人員包括駐外僱員。

**參、目標達成情形**（「★」表示綠燈；「▲」表示黃燈；「●」表示紅燈；「□」表示白燈。「初核」表示部會自行評估結果；「複核」表示行政院評估結果。）

#### 一、關鍵策略目標

(一) 關鍵策略目標：促進匯流

##### 1. 關鍵績效指標：因應數位匯流整備通訊傳播資源

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	70	90
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 在數位匯流下，為順應全球新世代 (4G) 通訊技術與服務之發展，協請本會三區監理處運用電波偵測設備進行電波監測，確保 4G 頻段 2500-2565MHz 及 2625-2660MHz 為空置狀況，於 100 年 10 月 31 日前完成該頻段之頻譜資源整備作業，計整備頻寬 100MHz。前揭頻段未來可供 4G 業務開放使用，提供更快之傳輸速度並滿足更多應用之需求，對促進通訊傳播之整體產業發展影響深遠。

(2) 為增進電信號碼之有效使用並促進電信市場之公平競爭，本會分別召開 3 次工作會議及 2 次協調會，並依電信號碼管理辦法規定，於 100 年 12 月 31 日前完成電信號碼資源整備作業，計整備遠傳電信股份有限公司、中華電信股份有限公司等電信業者原獲配之電信號碼 40 萬門，對健全電信產業、促進國家發展及人民福祉影響深遠，成效具體。

(3) 依衡量標準：「當年度頻譜規劃及整備之頻寬量÷30MHz×50%+當年度電信號碼收回數÷50 萬×50%」計算，(100MHz÷30MHz×50%)+(40 萬門÷50 萬×50%) = 166.67% + 40% = 206.67%，超越原訂 90%之年度目標，達成度為 229%。

##### 2. 關鍵績效指標：補助低收入戶數位無線電視機上盒

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	--	85000
達成度(%)	--	94.05
初核結果	--	★
複核結果	--	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 為達成 101 年無線電視全面數位化，收回類比無線電視頻道之政策目標，辦理補助全國低收入戶每戶 1 套機上盒，以減輕弱勢民眾數位轉換之負擔。

(2) 為研擬數位無線電視機上盒規格草案，召開「數位無線電視機上盒設備及組裝技術規範公開說明會」等相關會議達 14 次。另迭經多次討論與修正後，行政院於 100 年 1 月 28 日核定本會「無線電視數位轉換計畫」，嗣於 10 月 17 日核定本會「無線電視數位轉換計畫」修正案。

(3) 100 年 6 月成立技術服務中心，於 100 年 7 月 1 日正式啟動技術服務中心，接收民眾來電陳情及提供諮詢服務。共計受理電話並提供民眾諮詢服務件數達 10,600 餘件。

(4) 為進行無線電視數位轉換之宣導，自 100 年 6 月 30 日起請 5 家電視業者配合插播式字幕，播送類比電視收回日期及相關政策宣導，以便民眾清楚知悉無線電視數位轉換訊息。

(5) 本會為進行數位改善站建置，溝通協調宣導類比變頻機關站及機上盒安裝發放，配合新聞局概念宣導活動及結合地方政府節慶活動辦理宣導，截至 100 年 12 月 31 日止合計辦理宣導活動達 97 場次。

(6) 於本會網站設立無線電視數位轉換專屬網站，提供民眾無時空限制，且詳盡的數位轉換政策、數位無線電視相關技術、機上盒安裝等資料。

(7) 本會於臺灣北區(宜蘭縣南澳鄉、宜蘭縣蘇澳鎮及宜蘭縣三星鄉)、中區(臺中市大甲區、南投縣魚池鄉)及南區(嘉義縣阿里山鄉、高雄市那瑪夏區、屏東縣牡丹鄉)進行 1,000 套數位機上盒優先補助採購案，於 100 年 4 月 21 日開標並完成決標，並於 100 年 8 月 12 日完工。另外 11 萬 9 千部數位機上盒採購作業(含 101 年度補助戶數)，本會已於 100 年 7 月 29 日開標並完成決標，得標廠商自 100 年 10 月起於北區、中區及南區同時進行數位機上盒安裝，100 年度機上盒辦理數已達 7 萬 9,946 戶。

(8) 本計畫高畫質數位機上盒補助作業，期可提供更清晰畫質、收視無鬼影、雪花及更易收視之節目，收視頻道數亦由原來 5 個增為 16 個。將可保障弱勢民眾收視權利，縮短數位落差，於 101 年 7 月 1 日關閉類比頻道之無線電視數位轉換時，減少地方政府及民眾的阻力。將可助行政院於 100 年 4 月 11 日下達「101 年臺灣高畫質數位電視元年」推動計畫之順利達成。

(9) 原訂 100 年度目標為補助 8 萬 5 千低收入戶安裝數位無線電視機上盒，惟因部分低收入戶無法連繫或不願安裝等，實為不可抗力因素，然經本會傾力執行後，已達原訂目標值之 94.05% (機上盒辦理數 7 萬 9,946 戶÷原訂目標值 8 萬 5 千戶)。

(10) 積極推動本案獲國內媒體論述肯定，如獨居老人大讚：揪甘心(創新發現誌 100 年 11 月 45 期)、中央通訊社(2012 年 1 月 6 日獲補助低收入戶 讚數位電視清晰)等媒體報導。

## (二) 關鍵策略目標：促進公平競爭及健全產業發展

### 1. 關鍵績效指標：健全批發市場競爭機制

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	100	2
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	▲	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 持續實施與檢討電信資費價格上限管制機制措施並有良好績效產出：為維護消費者權益並促進產業發展，持續對電信資費維持必要之管制，本會於 99 年 1 月 29 日公告固定通信 ADSL 電路月租費等 7 項資費項目調整係數為 4.816%，實施期間自 99 年 4 月 1 日起至 102 年 3 月 31 日止；100 年為因應我國電信語音、寬頻網路發展政策，針對寬頻上網費率(ADSL 月租費等)首次監督管理並對行動、固網及批發等資費監督管理策略進行檢討，相關資費調降項目包含綜合網路業務之 ADSL 月租費、長途電話通信費及批發價服務之市內及長途專線與數據電路月租費等 7 項服務各項資費之調降；行動通信業務之行動間網外、國內行動簡訊及行動撥打市內電話通信費等 3 項服務各項資費之調降。受益總用戶數約 4,091 萬，100 年消費者受益金額新臺幣 67.4 億元。

(2) 實施電信事業間通信費及訂價權歸屬發話端監理措施並有良好績效產出：為因應數位匯流趨勢、健全產業公平競爭環境及維護消費者權益，於 100 年元旦起市內電話用戶撥打行動通信網路之通話費之訂價權及營收，回歸市內網路業務經營者。帶來的整體公共利益之效果，包含已解決長期以來市內電話撥打 2G、3G 行動電話費率不一致現象。市話撥打 2G 行動電話一般時段降幅最高可達 9.08%及減價時段降幅最高可達 60.98%；撥打 3G 行動電話一般時段降幅約為 13.96%~21.77%及減價時段降幅約為 13.96%~60.89%。100 年受益總用戶數約 1,282 萬，受益總金額約為新臺幣 33 億元。

(3) 本會推動本項指標相關措施，總計 100 年度消費者受益總金額約為新台幣 100.4 億元。

(4) 推動本項指標相關措施極具挑戰性，本會面臨行政院消保會、消費者團體、產業界及各界輿論壓力及不同意見，經縝密規劃研析過程，考量消費者權益、產業發展及競爭公平性等面向，各項措施於時效內辦理完竣。另面對業者提起行政訴訟，本會仍積極辦理以突破困境並獲得勝訴，最終獲最高行政法院 100 年 4 月 22 日及 5 月 20 日裁定遠傳電信股份有限公司及中華電信股份有限公司不服通傳會公告實施相關資費調降案之訴駁回，並獲臺北高等行政法院 100 年 10 月 17 日裁定亞太電信股份有限公司不服通傳會公告實施相關資費調降案之訴駁回。另最高行政法院於 100 年 10 月 28 日以 100 年度判字第 1860 號判決原告(中華電信公司)上訴駁回(訂價權歸屬發話端案)。

### 2. 關鍵績效指標：取締非法廣播電臺

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	100	100

達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 為維護電波秩序及國民健康，有效遏止非法廣播電臺之存在，由本會所屬北、中、南區監理處配合檢調、電信警察隊及相關部會執行取締非法（地下）廣播電臺任務，100 年度共計取締 34 臺，移送法辦，經偵測發現尚在播音之非法廣播電臺，至 100 年 12 月底已降為日間的 2 臺及夜間的 3 臺（日間非法廣播之 2 臺亦在夜間非法廣播）。依衡量標準，100 年度目標達成度為（年度取締數量：34 臺/100 年度 12 月底存在之數量：3 臺） $\times 100\% = 1133\%$ 。

(2) 另對非法廣播電臺進行例行監測、蒐證，製作側錄光碟及偵測蒐證之譯文資料，提供行政院衛生署、新聞局及財政部賦稅署等成員機關查處參考；發現非法廣播電臺設立鐵塔(桿)，即迅速通報建管及地政主管機關督促所屬單位執行拆除工作，總計 100 年度提供側錄光碟等譯文資料及通報拆除鐵塔(桿)工作 101 件。

(3) 本會積極取締非法廣播電臺，其數量已逐年遞降，由 97 年底之 107 臺，98 年底降至 58 臺，100 年底僅剩 3 臺。未來本會仍將「鞏固成果、持續精進」依法取締非法廣播電臺，以減少干擾飛航通信與合法通信、逃漏稅捐、違規用電、佔用濫墾山坡地林地及違章建築等情事，並保障民眾身體健康、財產安全及合法廣播電臺權益。

### (三) 關鍵策略目標：維護國民權益

#### 1. 關鍵績效指標：提升民眾對基地臺電磁波正確觀念比率

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	65	90
達成度(%)	100	100
初核結果	★	▲
複核結果	▲	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 持續積極辦理相關宣導作業，以提升民眾對基地臺電磁波正確觀念，活動包括講習、研討會及戶外嘉年華宣導活動等類型。與宜蘭、花蓮、新竹、雲林、台中、台東、屏東、高雄、澎湖、台南、嘉義及桃園等縣市政府教師研習中心合作，辦理國中小學教師「電磁波資訊教育」講習活動，全年計達 12 場次；持續辦理公務機關「電磁波及基地臺建置的正確認知」研討會，擇定南部地區辦理 5 場次以公務員為宣導對象之研討會，由公部門起而儆尤，形塑正確認知運動，進而認同本會基地臺監理業務。

(2) 為擴大參與宣導對象，普及一般民眾，提供電磁波正確資訊，參與行政院年度消保嘉年華會辦理戶外宣導活動；為擴展宣導層面，強化媒體網路平臺宣導，100 年度強化主題網頁「行動通信電磁波」管理功能，進行各項網路宣導活動。

(3) 100 年度參加「電磁波資訊教育」講習活動及「電磁波及基地臺建置的正確認知」研討會共有 777 人，經檢測對基地臺電磁波有正確觀念有 708 人，比率達 91%（受宣導民眾之基地臺電磁波知識檢測及格人數  $708 \div \text{受宣導民眾人數 } 777 \times 100\% = 91\%$ ），超越年度目標值。

## 2. 關鍵績效指標：正確使用商業電子郵件觀念之建立

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	220	75
達成度(%)	100	100
初核結果	★	▲
複核結果	▲	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 鑑於商業電子郵件濫發行為肆虐，造成民眾處理電子郵件之嚴重困擾，對於服務提供者網路、系統服務資源等整體社會成本亦產生雙重鉅額耗損，故本會積極推動「濫發商業電子郵件管理條例」草案(以下簡稱本條例草案)立法及其配套法規命令，以落實管理機制之法制化，100 年度除持續加強本條例草案之溝通協調外，並預為研擬本條例草案授權法規：「商業電子郵件通信紀錄備查實施辦法」及「團體訴訟機構查詢商業電子郵件發信人資料實施辦法」兩草案，於同年 4 月召開業界協調會議溝通協商以釋業界疑慮；復研議本條例草案施行細則細部規範議題，於同年 10 月召開業界意見徵詢會議，並就以上配套法規命令規範內容與業界達成初步共識。

(2) 又為強化社會大眾對於防制垃圾郵件、網路資訊安全及網路倫理常識，同時介紹濫發商業電子郵件管理條例草案重點規範，本會除持續更新防制濫發電郵宣導網站資訊，以增進民眾對資訊安全防護之認知外，更持續在全國北、中、南、東 4 區域，選擇東海大學、南亞技術學院、中正大學與慈濟技術學院舉辦 4 場「合理使用商業電子郵件」宣導活動，計有 283 人次參與。

(3) 另為增進網路使用族群對於垃圾郵件防制認知及網路安全自我防護，本次宣導活動更增設宣導網頁，以網路互動模式提升網民參與程度，經統計網路宣導約 4,500 人次參與。經問卷調查，參加民眾均表示，宣導內容，有助於增進對「濫發商業電子郵件管理條例草案及透過加強用戶端資安防護措施保護自身網路資訊安全」認識。

(4) 針對參加 4 場「合理使用商業電子郵件」宣導活動者進行施測，回收問卷共 249 份，檢測正確使用商業電子郵件觀念及格人數 243 人達 9 成以上，顯示大專院校參與者對於防制垃圾郵件之基礎知識，及加強上網安全防護以保護自身資訊安全認識已有所提升。本會鑒於我國網路高度使用及民眾上網需求日增，此類宣導確能提高民眾網路資訊安全認知、降低垃圾郵件困擾，未來將整合業界資源持續辦理。

### (四) 關鍵策略目標：保護消費者

#### 1. 關鍵績效指標：落實消費者權益保護機制

項目	99 年度	100 年度
----	-------	--------

原訂目標值	100	100
達成度(%)	100	100
初核結果	★	▲
複核結果	▲	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 固定通信綜合網路業務服務品質滿意度委外調查：鑑於固定通信綜合網路業務經營者提供之服務品質，攸關廣大民眾之消費權益，為落實電信服務品質監理，經公開招標委託精湛民意調查顧問股份有限公司針對中華電信、亞太電信、台灣固網及新世紀資通等 4 家固定通信綜合網路業者辦理 100 年服務品質調查。本次調查項目包含市內網路業務及電路出租業務(含 ADSL、光世代 VDSL 等產品)分別所訂之「服務供裝時程」、「本網接續完成率」、「跨網接續完成率」、「104 查號服務測試」、「專線申裝移日程」、「每年障礙次數」、「障礙修復時間」、「出帳正確率」及「消費爭議統計」等品質指標，以及「客戶滿意度」項目，並於客戶滿意度調查中加入「性別平等分析」，所有調查項目均能具體量化評估統計。並於 100 年 11 月 4 日完成調查，達成年度目標，將提供消費者消費資訊之參考依據，並可督促固定通信業者提昇服務品質。

(2) 檢討修正行動通信業務不合理之電信服務契約：邀集 6 家 2G、3G 及 PHS 等業務經營者與行政院消費者保護委員會、本會法律事務處及營運管理處等單位，共計召開 13 次會議及參與行政院消費者保護委員審議本服務契約範本 6 次，完成 6 家行動通信業務經營者(中華電信、台灣大哥大、遠傳電信、亞太電信、威達電信及大眾電信)電信服務契約之修正，達成年度目標。修正內容如：推行免費試用 7 天、訊號中斷累計達 6 小時即予補償修正為累計達 2 小時即予以補償、加值服務部分須經用戶確認始可收費、因訊號不量導致用戶提前解約應以優惠處理、訂定各行動通信最低傳輸量下限規定等，有效落實消費者權益之保護。

(3) 辦理電信事業帳務作業查核：為確保電信事業帳務系統正確性及落實其標準作業流程之運作，於 100 度採實測方式進行 10 家電信業者通話明細產製及帳單計價正確性之驗證作業。分別於 5 月 16 日完成亞太(固網)之查核作業；6 月 9 日及 16 日完成台灣大(行網)、新世紀(固網)、威寶(行網)等 3 家業者之查核作業；7 月 12 日及 14 日完成大眾(行網)、中華(固網)、遠傳(行網)等 3 家業者之查核作業；8 月 9 日、16 日及 23 日完成亞太電信(行網)、台固(固網)、中華(行網)等 3 家業者之查核作業，順利完成 10 家業者之查核作業，達成年度目標。

(4) 定型化契約規範之預收收視費履約保證事項查核作業：系統經營者定型化契約部分條文修正，業經本會以 99 年 3 月 16 日通傳營字第 09941011110 號公告在案，並於 99 年 9 月 16 日正式實施。本會於 99 年 9 月 16 日前就「定型化契約換約宣導及帳務系統相關準備情形」及「成立履約保證金專戶履保方式之專戶相關準備情形」進行查核，3-9 月完成不定期查核系統家數 26 家次；99 年 9 月 16 日本案施行後，就「定型化契約之修正與簽約情形」及「系統採成立履約保證金專戶履保方式之專戶查核」等事項進行查核，9-12 月完成 8 家次，累計 99 年完成 34 家之查核作業；100 年續就「定型化契約之修正與簽約情形」及「系統採成立履約保證金專戶履保方式之專戶查核」等事項進行查核，於 1 至 6



月共完成 30 家次之查核作業，總體已依規劃完成所有系統經營者之普查，本計畫已執行完畢，達成目標。

## 2.關鍵績效指標：促進兒少上網安全

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	250	360
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 100 年度協請高雄市、宜蘭縣、彰化縣及臺南市等 4 縣市政府，如期於 100 年 6 月 2 日在高雄市、6 月 16 日在宜蘭縣、7 月 13 日在彰化縣、7 月 21 日在臺南市辦理 4 場次中小宣導網站分級制度及過濾軟體種子教師研習會。經統計培訓種子教師人數約 700 餘人，超越原訂 360 人之目標，達成度為 194%；另訊息觸達家長人數達 8 萬 5,000 餘人。研習課程內容包括有我國網路內容分級制度、網路青少年犯罪問題、網路防身術及網路成癮的成因分析與兒少上網行為與保護策略等。

(2) 結合民間力量推動兒少上網安全：

A.本會為避免民眾不了解網路內容檢舉問題及不諳政府機關權責，於 99 年 8 月 2 日啟動「WIN 網路單一窗口」（網址：[www.win.org.tw](http://www.win.org.tw)），受理民眾申訴及通報網路內容問題。根據該窗口 100 年度受理案件統計資料顯示，受理民眾申訴或檢舉案件達 7,037 件，申訴案件平均處理為 3.52 天，以最快速的方式處理有害兒少身心健康之內容。本會希「WIN 網路單一窗口」能建立溝通橋樑之地位，推動業者自律及適時擔任政府、民間團體及業者溝通平台角色，以建立健康之網路環境，並維護兒少上網安全。

B.本會為加強宣導 WIN 網路單一窗口及兒少上網安全等概念，於 100 年 12 月參與資訊月展示活動，利用資訊月展示期間，結合關心兒少的非營利組織及產業界，宣導兒少上網安全與 WIN 網路單一窗口受理申訴網路不當內容服務，以促進民眾對網路世界與網路相關法規的認識，並推廣、體驗過濾軟體，期望發揮全民監督網路之精神，達到保護兒少身心健康之目的；總計 100 年資訊月參觀人數達 185 萬人，且參觀者主要為 40 歲以下、職業為上班族或學生等經常使用電腦之族群，本會利用資訊月時機宣導，可於短時間接觸許多宣導網路安全政策之重點對象。

(五) 關鍵策略目標：建構多元與普及的通傳近用環境

## 1.關鍵績效指標：促進通訊傳播普及服務縮減數位落差

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	14	13
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	▲	▲

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 強化偏遠地區部落鄰寬頻建設：100 年度完成不經濟地區數據通信接取寬頻網路 14 個建設點，包括公告指定中華電信公司於桃園縣復興鄉奎輝村 3~5 鄰、新北市平溪區望古村 3~5 鄰及 8 鄰、花蓮縣瑞穗鄉舞鶴村 12 鄰、瑞祥村 11 鄰及玉里鎮源城里 1、9、10 鄰、高雄市田寮區西德村 8~12 鄰、台東縣達仁鄉南田村 1~4 鄰及長濱鄉三間村真柄部落等計 8 個建設點；中投有線電視公司於南投縣中寮鄉永福村 15、16 鄰，計 2 個建設點，提供不經濟地區數據通信接取普及服務；另完成台東縣蘭嶼、北源及澎湖縣望安鄉之 3 個數位機會中心寬頻升速建設及花蓮縣鳳林鎮林榮里 14 鄰寬頻網路建設，計 4 個建設點。現行全國部落鄰寬頻覆蓋率幾可達 100%。

(2) 保障偏遠地區民眾收視權益：運用有線廣播電視事業發展基金補助有線廣播電視系統經營者建置有線廣播電視服務因故暫未到達區域。補助有線電視業者建置費。並請業者提供偏遠地區沿線低收入戶優惠之申裝方案，以提高偏鄉有線電視普及率，落實有線廣播電視與地方之良性互動，符合基金設置目的並追求最高效益之原則。本會於 99 年 12 月 30 日及 100 年 6 月 2 日完成 2 次公告受理有線廣播電視系統經營者申請 100 年度「促進有線廣播電視普及發展補助計畫」，經 100 年 5 月 12 日及 9 月 8 日有線廣播電視事業發展基金管理會完成審議，分別補助 11 件及 5 件計畫案。100 年共完成 8 家業者 13 件補助建置案（13 個建設點）之查核驗收並撥付補助款，受惠 24 村(里)有線電視服務涵蓋區域，合計補助金額達 2,568 萬 2,920 元，預算執行率為 100%。現行有線電視涵蓋率約 99.85%。

(3) 本會推動通訊傳播普及服務縮減數位落差計畫，使偏遠地區民眾可同享通訊傳播服務之普及近用，總計 100 年度推動通訊傳播普及服務，共計完成 27 個建設點數（寬頻建設 14+有線電視 13），超越年度目標，達成度為 207.7%（累計完成建設點  $27 \div$  年度目標  $13 \times 100\% = 207.7\%$ ）。

(4) 另推動其他相關電信普及服務措施：

A. 依法完成補助電信普及服務提供者於台灣本島偏遠地區、離島澎湖、金門及馬祖等區域共計 17 縣市、81 個偏遠鄉鎮區提供不經濟地區電話服務及數據通信接取普及服務，計有 194 個不經濟電話服務交換局及 90 個不經濟數據通信接取服務交換局之虧損。補助業者不經濟公話機數約 17,790 具。補助業者以優惠資費提供 3,827 所中小學校及公立圖書館數據通信接取普及服務。

B. 落實校園有光纖網路：督導電信業者以優惠資費提供中小學校及公立圖書館市內數據電路月租費，受補助單位使用光纖網路，由 91 年度 2% 提升至 99 年度的 92.32%。

C. 協助教育部數位機會中心(DOC)及衛生署巡迴醫療點提升寬頻速率，以利遠距課輔及優質健康照護環境。

D. 改善離島地區通訊服務品質：

(A) 連江縣馬祖與台灣本島之間通訊往來主要憑藉海底光纜、微波及衛星等先進電信科技電路。中華電信公司於馬祖地區已佈滿數位電信網路系統，使離島民眾享有與台灣本島相同之寬頻數位網路(ADSL)、行動電話、教育資訊網路及光纖網路(ADSL+FTTB)等各項電信服務。

(B) 改善馬祖地區中小學校對外連網數據通信接取服務品質，提升偏遠地區網路教學環境，以利離島教育單位與臺灣本島進行視訊會議，保障偏鄉兒少基本通訊權益。本會督導中華電信公司擴充馬祖地區中小學校光纖網路頻寬建設，除介壽國小因教室改建暫無法於校內佈放光纜外，其餘中小學校均於 100 年 12 月底完成光纜佈建，可提供學校申裝 100Mbps 寬頻服務。

(C) 另為改善臺東縣蘭嶼鄉通訊服務品質，本會督導中華電信公司提升蘭嶼島數據通信接取服務之寬頻速率由 2Mbps 提升至 8Mbps，並解決中小學校寬頻上網壅塞現象。該公司於 100 年底完成蘭嶼環島光纖網路，惟客戶接取端管線仍需逐年建設。本會另督導業者於蘭嶼鄉東清國小、椰油國小及蘭嶼高中等學校增設公用電話，以利兒少通訊使用。

## 2.關鍵績效指標：提升兒少通訊傳播權益

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	--	100
達成度(%)	--	100
初核結果	--	★
複核結果	--	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 通訊傳播科技日新月異，現代的兒少生長在一個全電子、數位化的媒體環境，很容易接觸到廣播電視、電腦網路、手機行動電話等科技產品，為避免兒少接觸到不適宜的資訊內容，並保護兒少在健康的通訊傳播環境下成長，本會自 99 年 3 月間成立兒少通訊傳播權益政策小組，邀集兒福團體、家長團體、教師團體、通訊傳播業界、專家學者、相關機關與本會各處室計召開 11 次兒少通訊傳播權益政策工作小組會議進行研討，並陸續召開 3 場公聽會、6 場學者專家諮詢會議及 1 場記者會廣徵社會大眾意見，群策群力，終完成「兒少通訊傳播權益政策白皮書」於 100 年 8 月公布「兒少通訊傳播權益政策白皮書」，作為贈送給我國兒少的百年特別獻禮，並宣告民國百年為兒少通傳權益保護元年，期許為兒少建構一個寓教於樂、健康安全和平等近用的通傳環境，讓我國的兒少通傳權益保護得以積極落實。

(2) 「兒少通訊傳播權益政策白皮書」提出具體之兒少保護通傳政策及 65 項措施，本會將依據短、中、長程之時程規劃，循序漸進落實兒少保護與多元文化理念。

## (六) 關鍵策略目標：提供數位化便民服務與資訊公開

### 1.關鍵績效指標：網路線上申辦服務系統使用率

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	10	20
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 本會致力便民服務，推動貿易 e 網業務之網路線上申辦服務計畫，提供進階會員之申請及登入使用，藉由網路登入申請各項網路服務（經營許可執照、進口許可證、電信工程執照等申辦及換補發），可免向本會提出書面申請，提升本會行政處理效率。

(2) 100 年持續規劃線上申辦或自動化服務，新增本會業餘無線電、專用及公眾等業務，屆期換照網路辦理功能，擴大本會線上申辦服務範圍，取代現行企業或民眾與政府機關以紙本公文書往來的作業模式，除了強化便民服務的積極成效外，亦可達成節能減紙之效果。

(3) 經統計 100 年度各項申辦業務：經營許可業務線上申辦 206 件，總申辦 320 件；電信工程業務線上申辦 0 件，總申辦 32 件；各類電臺執照來文新申辦案件總計 180 件；各類電臺執照來文申請換發案件總計 422 件。合計 100 年各項業務之線上申辦件數為 820 件，總申辦件數 3,342 件，線上申辦率達 24.54%，超越年度目標值，達成度為 122.7%。

## 2.關鍵績效指標：獎補助經費季報表送立法院備查並上網公告

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	3	4
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

本會編製獎補助經費季報表，列明所補助對象、金額等相關明細，均於期限內送立法院備查並公告於本會網站「首頁>資訊櫥窗>政府資訊公開>支付或接受之補助>各機關公款補(捐)助團體私人情形報表」項下，達成資訊公開透明之目標。

## (七) 關鍵策略目標：提昇本會資產維護運用與地理資訊管理效率

### 1.關鍵績效指標：資產維護運用管理與地理資訊資料庫建置應用系統效率

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	70	75
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 目前本會資產管理運用財政部國有財產局開發之「國有公用財產管理系統」管理動產及不動產帳籍資料，為對不動產進行整體性之管理維護，配合相關機關(如內政部地政司「地籍圖資網路便民服務系統」及各縣市政府地政查詢系統等)既有網站查詢系統，本會及前交通部電信總局經管土地及建物計 267 筆。

(2) 本會 100 年度針對已登載國有公用財產管理系統之不動產，由各管理使用單位進行資產維護管理運用計土地 143 筆、建物 66 筆，小計 209 筆；並針對組織修編前交通部電信總局經管土地 18 筆、建物 40 筆，進行資產檢討及維護管理作業，已於 100 年度進行勘

查並確認前交通部電信總局經管土地 18 筆均非本會應持續經管之財產帳籍資料；建物已現勘 20 筆，多數為現場建物已滅失，舊制電信總局時期僅完成會計除帳未辦理地政建物滅失登記。

(3) 累計 100 年度進行維護數量達 247 筆，超越原訂目標值 (247/267\*100%=93%)，本會將於 101 年度繼續清理剩餘 20 筆建物，並完成全數土地及建物相關後續處理作業，並於清理完成後資產維護運用管理與地理資訊資料庫應用系統建置於會內網站，提供相關單位及同仁維護運用，以有效管理本會不動產。

#### (八) 關鍵策略目標：提昇組織學習文化與能力

##### 1. 關鍵績效指標：擴散組織學習，營造優質學習文化

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	4	4
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

為擴散組織學習，營造優質學習文化，建立員工參與建議制度，以工作品管圈方式，激發團隊學習精神；鼓勵同仁訓練進修，藉由學習經驗分享，增進公務運作之能力；舉辦讀書心得分享會，培養多元思考，型塑學習型組織；辦理專業講座提升本會同仁政策規劃、產業分析之專業技能與知識。相關辦理情形如下：

(1) 建立員工參與建議制度，以工作品管圈方式激發團隊學習精神：為獎勵公務人員積極參與，對機關業務主動提出興革建議，並配合行政院重大施政項目研提具有革新效益之建議案，本會依行政院人事行政局 100 年 4 月 12 日局考字第 1000031855 號函，審酌 99 年度 1 月至 12 月間重要推行業務，其中南區監理處主政之「推動莫拉克颱風災後高抗災通信平臺建設計畫與實施成效」案，為偏鄉建立穩定可靠行動通信網路，有效提昇防救災效率，實為中央、地方與業界攜手合作推動通訊傳播基礎建設的最佳典範，亦獲得國人的讚賞與肯定。經該處先透過工作圈及分工小組開會討論，凝聚決策共識後，由本會於 100 年 5 月 30 日通傳人字第 1000015594 號函報送參加行政院 100 年度參與及建議制度考核獎勵案之評選作業。

(2) 鼓勵同仁訓練進修，藉由學習經驗分享，增進公務運作之能力：本會依公務人員訓練進修法之精神，訂定本會職員訓練進修作業要點，規劃進修種類、名額、費用補助、進修期間及給假等規定，並訂定會內訓練進修實施計畫，賡續推動以鼓勵同仁公餘學習及在職進修與業務相關課程，並給予部分費用補助，以增進公務運作之能力。另本會為應業務及內部單位職掌調整所需，自 99 年 7 月 2 日起至 100 年 5 月 24 日止，自行規劃辦理為期 181 小時之「新聞職系專長轉換教育訓練」，已順利於 100 年 5 月 24 日結訓，本訓練總計 76 人報名參加，全程完成訓練並取得 181 小時學習時數者，計 54 人。又為達擴散學習之效果，鼓勵同仁於參加行政院人事行政局辦理之研習活動等其他學習後，安排其分享學習經驗，以鼓勵其他有志者見賢思齊。

(3) 推行讀書心得分享機制，培養多元思考，型塑學習型組織：為鼓勵同仁以彈性自主之方式進行讀書心得分享，爰修正本會讀書會實施計畫，以更彈性自主之學習方式，激發多元思考。辦理好書導讀會，邀請國內外專家學者至本會擔任講座，藉由與會者深入探討及分享，增進同仁閱讀興趣及深度。為宣導政府政策促進同仁身心健康，辦理「優良影片欣賞」活動，提供本會同仁多元之學習機會。

(4) 為提升本會同仁政策規劃、產業分析及通訊傳播相關專業技能與知識，本會於 100 年度計辦理 52 場專業講座。

## 2.關鍵績效指標：運用本會知識庫之成長率

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	10	10
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	★	▲

績效衡量暨達成情形分析：

本會於內部網站建置知識庫管理系統，提供方便的分類檢索，除可強化同仁業務能力，有效提升工作效率及工作品質外，更大量減少紙張使用、個人電腦硬碟使用及網路資源之成本負擔。100 年度持續提昇同仁運用知識庫之技能，經統計 100 年度每人每月平均登入知識庫次數為 7.38 次，99 年度每人每月平均登入知識庫次數為 6.7 次，知識庫平均利用率較 99 年度提升 10.14%，高於年度目標值。

## 二、共同性目標

(一) 共同性目標：完備行政院組織改造規劃

### 1.共同性指標：推動組織調整作業

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	--	7
達成度(%)	--	100
初核結果	--	★
複核結果	--	★

績效衡量暨達成情形分析：

依據行政院函頒「行政院及所屬各機關組織調整作業手冊」規定，依時程辦理相關事項：

(1) 「組織調整」作業：依據行政院規劃結果，本會配合本次行政院組織改造作業並無移出（入）業務或人力情形，惟本會基於成立迄今之會務運作及整體行政效能提升之考量，於現行職掌會務範圍及現行核定預算員額內，積極檢討調整內部單位職掌分工，相關配合作業及組織法規修正並配合行政院組織改造推動小組之整體規劃期程辦理，調整後仍維持現行 9 處 4 室之組設，其中營運管理處改設為通訊營管處及傳播營管處、資源管

理處及技術管理處整併資源技術處，相關規劃結果並奉行政院 99 年 7 月 26 日院授研綜字第 0992261011C 號函核定在案。為審慎辦理本會組織調整事宜，於 100 年 2 月 9 日奉行政院核定成立本會籌備小組及相關工作分組，相關會議紀錄並依規定函送相關單位有案。嗣行政院 101 年 1 月 20 日令明定本會組織法第 4、7、9 條於 101 年 3 月 1 日施行，其餘條文自 101 年 8 月 1 日施行，基此，本會新組織架構將配合於 101 年 8 月 1 日運作生效。

(2) 「員額配置(移撥)及員工權益保障」作業：為使本會組織調整後各項施政順利運作，爰經本會籌備小組員額及權益保障工作分組召開相關協調座談及分組會議共 6 次，依據新組織架構、業務職掌劃分及 100 年度預算員額核定情形，以人員隨業務調移為原則，檢討編配未來各單位人力，並以科為單位作為調整基礎，俾利業務順利銜接。另為充實業務承辦人力，爰就各單位簡任非主管部分予以重新檢討配置，並重新核配各單位科長以下業務主力員額；另部分人員或因專案業務需要，或因考量組織調整後單位業務人員專長需要，除積極於 99 年 7 月 2 日至 100 年 5 月 24 日期間辦理本會人員專長轉換訓練以利人力調整外，部分人員並採彈性支援或配合職務出缺情形陸續安置至相當職務。又為適時宣導告知行政院組織改造之相關權益保障及本會組織調整規劃情形，爰於本會 KM 知識庫管理系統建置「組織改造專區」將行政院相關配套措施及本會籌備小組歷次會議紀錄上載該專區，並利用業務會報報告「本會組織規劃調整概況」，對各單位予以說明及宣導。

(3) 「法制作業(含組織及作用法規)」作業：

A. 通訊傳播基本法第 3 條第 2 項立法說明，認為通訊傳播之整體資源規劃及產業之輔導、獎勵等業務不宜劃歸本會處理，應由行政院所屬機關依其業務職掌負責辦理。惟依行政院業務分工會議結論及因應數位匯流發展趨勢，行政院將屬於旨揭條文第 2 項所定事項之主政機關，從稍早的「行政院所屬機關」修改為「行政院指定之機關」。鑒於釋字第 613 號解釋之產生及實務上運作之結果，通訊傳播基本法勢必酌作修正，俾解決制度上爭議。就此，本會於 100 年度召開本修正草案內部會議，依會議結論研擬基本法修正草案條文並於第 436 次、第 437 次委員會議提請討論，惟尚有部分爭議尚待釐清，已由本會各相關單位研析，後續將於 101 年度提委員會議討論，於 6 月完成函報行政院審議。

B. 在國家通訊傳播委員會組織法方面，為使對通訊傳播領域具有相當學識及嫺熟經驗之公務人員得對通訊傳播業務之管理發揮所長，讓本會委員之學經歷涵蓋面更為周全，爰於本會組織法修正草案第 7 條修正但書規定，使曾依法任用之公務人員亦得出任本會委員。該草案目前業經立法院於 100 年 12 月 14 日完成三讀程序；100 年 12 月 28 日經總統令修正公布，其施行日期將由行政院以命令定之。

(4) 「預決算處理」作業：本會業務並無涉及與他機關移入移出項目，預決算作業均援例依規定時程提送，100 年度本會公務預算數為 590,331 千元，有線廣播電視事業發展基金預算數為 335,816 千元，通訊傳播監督管理基金預算數為 943,026 千元，總預算數為 1,869,173 千元。

(5) 「財產接管及辦公廳舍調配」作業：本會屬組織內部修編，將於處室員額確定後，於既有財產及辦公廳舍調配運用；有關本會組織調整作業之財產接管及辦公廳舍調配，已於 100 年 7 月 5 日召開財產接管及辦公廳舍調配分組第 1 次會議，對於本會組織調整後

各異動單位間財產(動產、物品及資訊軟體)移接辦理相關規劃作業，另辦公房舍調配經前開會議結論已擬妥 3 個方案，未來待確認本會組織調整後各單位員額數，由委員會議決議辦公房舍調配方案後，辦理招商施工作業。

(6)「資訊移轉及系統整合」作業：本會成立組織改造資訊工作小組，召開資訊工作小組會議，完成資訊作業調整工作計畫；並成立組織改造籌備小組資訊改造分組，召開籌備小組資訊改造分組會議，完成公文電子交換系統、公文線上簽核系統、行政系統及其他相關系統之規劃及演練作業，未來可配合本會新組織架構運作時順利移轉。

(7)「檔案移交」作業：本會並無涉及與他機關移入移出檔案事項，檔案作業均援例依規定辦理。另配合本會內部業務調整，已進行修正「檔案保存年限區分表」，將依檔案管理局規劃期程辦理相關作業，並配合本會組織法規正式施行日，依規定辦理後續事宜。

## (二) 共同性目標：提升研發量能

### 1.共同性指標：行政及政策研究經費比率

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	1	1.01
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 為快速掌握通傳服務與技術發展脈動，了解國際監理政策變化趨勢，本會委託專業機構，針對通訊傳播業務有關資費、監理制度、新興技術、頻譜管理、傳播內容及民眾近用媒體等議題，進行未來導向研究計畫，提供本會最新資訊與政策建議。

(2) 本會 100 年度之公務預算數為 590 百萬元，有線廣播電視事業發展基金及通訊傳播監督管理基金可用預算數為 1,279 百萬元，總預算數為 1,869 百萬元；100 年度辦理 18 項行政及政策類研究計畫，決標金額總計為 26.69 百萬元，行政及政策研究經費比率達 1.43%（年度行政及政策類研究經費 26.69 百萬元÷年度預算 1,869 百萬元×100% = 1.43%），超越年度目標值。

### 2.共同性指標：推動法規鬆綁：主管法規檢討訂修完成率

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	13	6
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	▲	★

績效衡量暨達成情形分析：



100 年檢討訂修法規完成數共計 26 件，主管法規檢討訂修完成率為 27.37%(檢討訂修法規完成數 26÷主管法規數 95×100%)，超越年度目標值，與原訂目標值 6%相較，達成度為 456%(27.37/6\*100%)。

(三) 共同性目標：提升資產效益，妥適配置政府資源

1.共同性指標：機關年度資本門預算執行率

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	90	90
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

本會基金資本門可用預算數 55.47 百萬元，實際執行數 49.83 百萬元，保留 0.86 百萬元，結餘 4.78 百萬元，執行率 98.45%，達成度 109.39%。【(本年度資本門實支數 49.83 百萬元 +資本門賸餘數 4.78 百萬元)/(資本門預算數 55.47 百萬元)×100%=執行率 98.45%】

2.共同性指標：機關中程歲出概算額度內編報概算數

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	0	0
達成度(%)	100	80
初核結果	★	▲
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 本會歲出單位預算僅偏列人事費及第一預備金，排列優先順序時均能與政策配合，101 年度行政院原核定歲出概算額度為 600,430 千元，本會概算編報數為 608,282 千元，額度外編列 7,852 千元，係「無線電視數位轉換計畫職員加班費」2,100 千元及「請增員額人事費」5,752 千元，二者均依規定函報行政院，其中無線電視數位轉換計畫係屬國家重要政策，職員加班費經列入修正計畫，並報奉行政院 100 年 10 月 17 日院臺聞字第 1000053799 號函核復原則同意，惟未獲同意增列額度；另請增員額案未獲同意，爰未獲核增額度。

(2) 依衡量標準計算【(本年度歲出概算編報數 608,282－本年度中程歲出概算額度核列數 600,430)÷本年度中程歲出概算額度核列數 600,430】×100%=1%，達成度={1-【(0.01-0)÷0.05】}×100%=80%。

(四) 共同性目標：提升人力資源素質與管理效能

1.共同性指標：機關年度預算員額增減率

項目	99 年度	100 年度
----	-------	--------

原訂目標值	0	0
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

本會 100 年度依行政院核定預算員額控管員額運用，就業務單位因應業務增長之增員需求，於有限員額內予以彈性調整運用。本會 100 年度預算員額核定數為 532 人（職員 500 人、工友 14 人、技工 8 人、駕駛 3 人、聘用 1 人、約僱 6 人），101 年度預算員額核定數亦為 532 人（職員 500 人、工友 14 人、技工 8 人、駕駛 3 人、聘用 1 人、約僱 6 人）。是以，100 年度預算員額增減率 0%，達成度為 100%。

## 2.共同性指標：推動終身學習

項目	99 年度	100 年度
原訂目標值	3	2
達成度(%)	100	100
初核結果	★	★
複核結果	★	★

績效衡量暨達成情形分析：

(1) 依行政院之規定，100 年度每人每年終身學習時數須達 40 小時，數位學習時數不得低於 5 小時，與業務相關學習時數不得低於 20 小時。查公務人員終身學習入口網站統計資料，本會 100 年度公務人員總數計 472 人（99 年度為 479 人），平均每人學習時數為 97.6 小時，較 99 年度 75.0 小時成長 30.13%，數位學習時數為 11.3 小時，較 99 年度 7.7 小時成長 46.75%，與業務相關學習時數為 96.4 小時，較 99 年度 74.2 小時成長 29.91%，大幅超越衡量標準：「平均學習時數、平均數位學習時數、與業務相關平均學習時數均超過該年度最低時數規定，並較前年度成長 3% 以上」所訂目標值。

(2) 本會中高階公務人員總人數計 107 人，100 年度薦送並獲錄取參加行政院人事行政局、臺灣大學國家發展研究所兩岸關係研究中心及公務人力發展中心等機關（構）辦理之培訓發展性質班別之中高階公務人員人數計 91 人，參訓人數約佔本會中高階人員總數 85%，已大幅超越衡量標準：「當年度各主管機關（含所屬機關）自行辦理或薦送參加其他機關辦理 1 日以上之中高階公務人員培訓發展性質班別之中高階公務人員參訓人數達該主管機關（含所屬機關）之中高階公務人員總人數 40% 以上」所訂目標值。

## 三、關鍵策略目標相關計畫活動之成本

單位：千元

關鍵策略目標	相關計畫活動	99 年度		100 年度		與 KPI 關聯
		預算數	年度預算執行進度	預算數	年度預算執行進度	

			(100%)		(100%)	
(一)促進匯流(業務成果)	檢討我國無線電頻率使用費收費標準	0	0	1,500	100	因應數位匯流整備通訊傳播資源
	配合無線電視數位轉換計畫辦理機上盒補助	0	0	214,625	100	補助低收入戶數位無線電視機上盒
	小計	0	0	216,125	100	
(二)促進公平競爭及健全產業發展(業務成果)	價格上限管制及訂價權歸屬機制實施檢討	0	0	0	0	健全批發市場競爭機制
	取締非法廣播電臺	0	0	0	0	取締非法廣播電臺
	小計	0	0	0	0	
(三)維護國民權益(業務成果)	建立民眾對基地臺電磁波正確觀念	1,500	99.4	2,000	99.75	提升民眾對基地臺電磁波正確觀念比率
	建立商業電子郵件規範與管制	3,390	100	4,310	100	正確使用商業電子郵件觀念之建立
	小計	4,890	99.82	6,310	99.92	
(四)保護消費者(業務成果)	固定通信綜合網路業務服務品質滿意度委外調查	0	0	950	100	落實消費者權益保護機制
	檢討修正不合理之電信服務契約	0	0	0	0	
	辦理電信事業帳務作業查核	0	0	0	0	
	辦理有線電視定型化契約規範及預收收視費履約保證事項查核作業	0	0	0	0	
	推動兒少上網安全機制	630	159.68	550	106.18	促進兒少上網安全
	小計	630	159.68	1,500	102.27	
(五)建構多元與普及的通傳近用環境(業務成果)	促進通訊傳播普及服務縮減數位落差	47,705	101.82	30,700	100	促進通訊傳播普及服務縮減數位落差
	提升兒少傳播權益	0	0	0	0	提升兒少通訊傳播權益
	小計	47,705	101.82	30,700	100	

(六)提供數位化便民服務與資訊公開(行政效率)	推廣網路申辦服務並提昇為民服務效能	0	0	0	0	網路線上申辦服務系統使用率
	小計	0	0	0	0	
合計		53,225		254,635		

#### 四、未達目標項目檢討

##### (一) 關鍵策略目標：促進匯流

關鍵績效指標：補助低收入戶數位無線電視機上盒

原訂目標值：85000

達成度差異值：5.95

未達成原因分析暨因應策略：

1.本計畫辦理低收入戶機上盒補助，100 年原預算編列 212,500 千元，經決標後決標數為 127,716 千元，原訂目標 100 年為補助 8 萬 5 千戶，惟因部分低收入戶無法連繫或不願安裝等因素，實為不可抗力因素，以致達成度略有 5.95%之些微差異值。

2.鑒於本計畫兩年期程歸劃補助受益之低收入戶全國原訂將有 12 萬戶，戶數實為龐大。且本案特質上於規劃層面時節，須務求周全不可先略去任何可受益者，於執行層面時節則須務求尊重民意個人意願，以及其他存在的許多不可預期與不可抗拒之因素，所以案件本質上在歸劃與執行之間就存在著不可預期的落差數值，要期待百分之百達成實有相當難度與不可抗拒之變數，而此變數亦不能於規劃時就期待低收入戶之不安裝意願就貿然予以省略而減少規劃戶數。所以案經本會傾力執行後，達成度雖有 5.95%之些微差異值，惟此亦應屬案件本身之特性，為非可掌控之不可抗拒因素，而實屬無可厚非。且反觀揆諸經本計畫經執行程序處理之低收入戶數已達原訂目標值之 94.05%，受補助受益之低收入戶數亦已相當可觀。

3.本會於 100 年度對於拒絕廠商進入安裝之低收入戶，機上盒並未交予住戶，未來將交由住戶自行安裝，除尊重住戶自主權，並提高達成率。

##### (二) 共同性目標：提升資產效益，妥適配置政府資源

共同性指標：機關中程歲出概算額度內編報概算數

原訂目標值：0

達成度差異值：20

未達成原因分析暨因應策略：

本會於額度外編列無線電視數位轉換計畫職員加班費及請增員額 6 人之人事費用，其中無線電視數位轉換計畫係屬國家重要政策，職員加班費經列入修正計畫，並報奉行政院 100 年 10 月 17 日院臺聞字第 1000053799 號函核復原則同意，惟未獲增列額度；另鑒於本會為配合政府相關通訊傳播政策辦理各項新增及重大業務，經審慎評估現有人力運用之迫

切情形，爰向人事行政局請求增加員額，但未獲同意。本會依組織法第 13 條規定意旨，公務預算歲出部分僅編列人事費，致人事費有額度外需求時，無其他項目可供調整，惟未來於編報概算時仍將力求於歲出概算額度內編列，以達成所定目標值。

## 肆、推動成果具體事蹟

### 一、因應數位匯流整備通訊傳播資源：

在數位匯流下，為順應全球新世代(4G)通訊技術與服務之發展，於 100 年 10 月 31 日前完成 4G 頻段 2500-2565MHz 及 2625-2660MHz 頻譜資源整備作業，計整備頻寬 100MHz，並辦理完成「檢討我國無線電頻率使用費收費標準」委託研究報告，可作為後續無線電頻率收費標準制訂或修正政策之參考。為增進電信號碼之有效使用並促進電信市場之公平競爭，以健全產業發展，分別召開 3 次工作會議及 2 次協調會，戮力於 100 年 12 月 31 日前完成電信號碼資源整備作業，計整備電信號碼 40 萬門。

### 二、配合無線電視數位轉換計畫辦理機上盒補助：

(一) 本施政計畫係配合本會重大政策推動無線電視數位轉換計畫，辦理補助全國低收入戶每戶 1 套機上盒，以減輕弱勢民眾數位轉換之負擔。期望達成 101 年無線電視全面數位化，收回類比無線電視頻道之政策目標。

(二) 為進行無線電視數位轉換之宣導，自 100 年 6 月 30 日起請 5 家電視業者配合插播式字幕，播送類比電視收回日期及相關政宣導，以便民眾清楚知悉無線電視數位轉換訊息。配合新聞局概念宣導活動及結合地方政府節慶活動辦理宣導，合計辦理宣導場次計 97 場次。另於本會網站設立無線電視數位轉換專屬網站，提供民眾無時空限制，且詳盡的數位轉換政策、數位無線電視相關技術、機上盒安裝等資料。

(三) 有效宣導施政計畫內容，獲國內媒體論述肯定，如獨居老人讚：揪甘心(創新發現誌 100 年 11 月 45 期)、中央通訊社(2012 年 1 月 6 日獲補助低收入戶讚數位電視清晰)等等媒體報導。

(四) 本會於臺灣北區(宜蘭縣南澳鄉、宜蘭縣蘇澳鎮及宜蘭縣三星鄉)、中區(臺中市大甲區、南投縣魚池鄉)及南區(嘉義縣阿里山鄉、高雄市那瑪夏區、屏東縣牡丹鄉)進行 1,000 套數位機上盒優先補助採購案，於 100 年 4 月 21 日開標並完成決標，並於 100 年 8 月 12 日完工。另外 11 萬 9 千部數位機上盒採購作業，本會已於 100 年 7 月 29 日開標並完成決標，得標廠商自 100 年 10 月起於北區、中區及南區同時進行數位機上盒安裝。100 年度機上盒辦理數完成 7 萬 9,946 戶。

(五) 本計畫高畫質數位機上盒補助作業，可提供更清晰畫質之節目，收視頻道數亦由原來 5 個增為 16 個。將可保障弱勢民眾收視權利，縮短數位落差，期於 101 年 7 月 1 日關閉類比頻道之無線電視數位轉換時，減少地方政府及民眾的阻力，將可助行政院於 100 年 4 月 11 日下達「101 年臺灣高畫質數位電視元年」推動計畫之順利達成。

### 三、引進建築物電信設備寬頻化技術：

(一) 為加速我國建築物內光纖化網路之布建，使民眾享有高速寬頻優質網路生活，本會修訂「建築物屋內外電信設備工程技術規範」，增訂建築物光纖建置設計標準及範例、光纖技術規範查驗標準，作為建築物起造人設計及打造寬頻化建築物之依據，經統

計 100 年度 6 樓以上申請建築物電信設備審查計有 4,556 件，其中送審查具寬頻及光纖設計案件數為 809 件，寬頻化比例為 17.76%，符合本會「促進匯流」6 樓以上建築物電信設備寬頻化比例達 15%之施政目標。

(二) 為宣導建築物電信設備寬頻化及審驗標章機制，於 100 年度於北、中、南區自行規劃辦理 5 場宣導會，總計共有來自建築物電信設備審查審驗相關業務之利害關係人，包括電信工程業者、電器承裝業者、建築師、電機技師、市內網路業務經營者，以及建築開發商等邀集建築物電信設備審驗機構人員、電信工程業者、電器承裝業者、建築開發商、電機技師、建築師、市內網路業務經營者等 310 餘人參加，較上年度微量的提升。

(三) 100 年 4 月 1 日修正發布「建築物電信設備審查及審驗機構管理辦法」修正申請擔任建築物電信設備及其相關設置空間之設計審查與完工審驗機構者，應符合之資格條件，俾再引入電信專業審驗機構，以提升服務品質。

#### 四、健全批發市場競爭機制：

(一) 為維護消費者權益並促進產業發展，持續對電信資費維持必要之管制，落實發話端訂價計畫之措施，以激勵業者提昇經營效率與服務品質，使我國電信市場續朝良性發展，進一步建構更有效之市場競爭環境。於 100 年 4 月 1 日起至 101 年 3 月 31 日止實施相關資費調降，受益總用戶數約 4,091 萬，消費者受益金額約新臺幣 67.4 億元。

(二) 100 年元旦起市內電話用戶撥打行動通信網路之通話費之訂價權及營收，回歸市內網路業務經營者。受益總用戶數約 1,282 萬，以消費者用市話撥打 3G 手機每月通信費 100 元為例，至少可節省 14 元，最多可節省 60 元，100 年受益總金額約為新臺幣 33 億元。為降低產業衝擊，市內網路業務市場主導者應於 100 年至 105 年，以 6 年逐步遞減方式，支付過渡期費予行動業者，使雙方有漸進調整的空間。回歸發端訂價後，提供新進業者參進之誘因與創新發展之契機。

#### 五、取締非法廣播電臺：

為維護電波秩序及健全無線廣播產業發展，由本會所屬北、中、南區監理處配合檢調、電信警察隊及相關部會強力掃蕩非法廣播電臺及查扣發射設備，並將相關關係人移送法院究辦。經強力掃蕩行動後，多數非法廣播電臺紛紛停播，仍播音之非法廣播電臺家數由 100 年初之 6 家（日間）及 8 家（夜間），至年底已降為 2 家（日間）及 3 家（夜間）非常態性的播出。有效遏止非法廣播電臺違法使用無線電頻率，涉及從事非法醫藥食品、商品、命理、婚姻介紹、交友聯誼等廣告與製播廣播節目、違法變更使用或搭蓋非法建物、逃漏稅捐、濫墾山坡地、佔用原住民保留地、國有土地、竊電、用電裝置不合規定或用戶拒絕用電檢查等不法行爲。

#### 六、建立民眾對基地臺電磁波正確觀念：

(一) 本計畫考量國內外現有環境、實際條件、科學論證及技術等因素，研議提出具體短、中、長期推動無線寬頻建設之目標，持續推動行動通信電磁波宣導活動計畫，讓民眾享有安全便利的無線通訊環境且能安心與電磁波共存。落實通訊傳播基本法基本精神，並與「維護國民權益」及「保護消費者」施政目標結合，並提升政府國際形象。

(二) 本計畫辦理宣導時結合地方政府、電信業者及各方之力量，政府部門間協力進行講習宣導，合作模式橫跨中央、地方政府與教育部門，活動類型包括講習、研討會及戶

外嘉年華宣導活動等。於教育民眾認識正確基地臺電磁波觀念過程，發覺一些錯誤知識是從小灌輸，較難改變，爰此辦理電磁波知識教育講習 12 場次、公務人員「基地臺電磁波正確觀念」研討活動 5 場。另強化媒體網路平臺宣導，持續提升主題網頁管理功能，擴大宣導的廣度。

#### 七、建立商業電子郵件規範與管制：

(一) 為配合立法院審議「濫發商業電子郵件管理條例」草案，加速推動法案相關規範之擬議，已研擬完成「濫發商業電子郵件管理條例草案施行細則」初稿，全文共 10 個條文，規範重點包涵：「免費回傳機制」之相關配套措施、對造成「網路服務障礙之虞」之認定標準、「首封」、「首次發送」以及「同一原因事實」等不確定法律概念之補充說明。

(二) 完成「數位匯流下之網路流量管理法制分析－以美國開放網路原則(open internet)立法管制為中心」自行研究報告。

(三) 100 年 9 月 5 日舉辦「臺日防制垃圾郵件經驗交流會議」，邀請與本會共同合作防制臺日跨國垃圾郵件之日本數據通訊協會(JADAC)垃圾郵件防制中心主任西松薰來臺，與相關業界及公協會團體代表共同討論臺日垃圾郵件防制之合作現況及展望，並就臺日防制垃圾郵件法制面與實務面進行意見交流，本計畫團隊人員亦於會中就相關議題提出報告，與日方代表交換防制策略與經驗。

(四) 持續就 99 年度預為研擬之「濫發商業電子郵件管理條例」草案 4 個授權法規命令初稿，召開研商會議與各 ISP 業者加強溝通、協商並取得共識。

(五) 持續蒐集海峽兩岸間防制垃圾郵件相關議題，以彙整研議防制濫發商業電子郵件議題兩岸會談要綱初稿文件，俾依政策需要適時推動海峽兩岸防制垃圾郵件合作交流事宜。

(六) 執行巴西、日本及韓國跨國濫發源資料交換與民眾舉發垃圾郵件之處理，每月約達 276.2 萬筆資料；自 100 年 8 月起與美國聯邦貿易委員會(FTC)聯繫建立濫發源資料交換管道，100 年 12 月已確認資料交換管道可正常運作。

#### 八、落實消費者權益保護機制：

(一) 辦理電信事業帳務作業查核：電信服務已成為國內民眾生活之必需，為督責電信業者提高計費正確性，避免用戶帳單錯帳引發消費爭議，本次完成辦理針對固定通信綜合網路業務、行動電話業務、第三代行動通信業務及 1900 兆赫數位式低功率無線電話業務等 10 家電信事業進行帳務查核作業，以實測方式查核通信紀錄(CDR)及其出帳帳單費用明細資料，有效驗證電信帳單正確率，消弭消費者對電信帳務計價正確性之疑慮，並確保消費者權益，同時督責電信事業提昇帳務作業品質及效能。

(二) 固定通信綜合網路業務服務品質滿意度委外調查：完成「100 年度固定通信綜合網路業務服務品質滿意度」調查作業，調查議題包括市內網路業務及電路出租業務(含 ADSL、光世代 VDSL 等產品)分別所訂之「服務供裝時程」、「本網接續完成率」、「跨網接續完成率」、「104 查號服務測試」、「專線申裝移日程」、「每年障礙次數」、「障礙修復時間」、「出帳正確率」及「消費爭議統計」等品質指標，以及「客戶滿意

度」項目，調查結果可作為督責電信事業改善服務品質，達到提升保護消費者權益之目的。

(三) 檢討修正不合理之電信服務契約：邀集 6 家 2G、3G 及 PHS 等業務經營者與行政院消費者保護委員會、本會法律事務處及營運管理處等單位，共計召開 13 次會議，參與行政院消費者保護委員審議本服務契約範本會議計 6 次，完成 6 家(中華電信、台灣大哥大、遠傳電信、亞太電信、威達電信及大眾電信)電信服務契約之修正，重要修正內容如：推行免費試用 7 天、訊號中斷累計達 6 小時即予補償修正為累計達 2 小時即予以補償、加值服務部分須經用戶確認始可收費、因訊號不量導致用戶提前解約應以優惠處理、訂定各行動通信最低傳輸量下限規定。

(四) 定型化契約規範之預收收視費履約保證事項查核作業：100 年為有效查核有線廣播電視系統經營者，就「定型化契約之修正與簽約情形」及「系統採成立履約保證金專戶履保方式之專戶查核」等事項進行查核，計完成 30 家次之查核作業。系統經營者規劃保證方式均採履約保證，且自 99 年 10 月起，按月檢附銀行證明陳報履約保證準備金專戶開戶銀行及金額到本會備查。(100 年 1 月起變更為每季隨訂戶數陳報本會)截至 100 年 12 月 31 日止，系統經營者對於前項金額均未動支。

#### 九、促進兒少上網安全：

(一) 舉辦 4 場國中小宣導網站分級制度及過濾軟體種子教師研習會，培訓種子教師人數約 700 餘人。本會於 100 年 8 月完成編印「網路安全」平面文宣並郵寄至參與研習之國中小學校，由種子教師直接對家長進行宣導，有關兒少上網安全之訊息觸達家長人數經統計達 8 萬 5,000 餘人。除宣導網路內容分級制度、過濾軟體及電子遊戲與兒少之內容使用與注意事項外，亦以強調家長應扮演兒少防護角色為宣導重點，本計畫之實施方式係以編印文宣摺頁，透過種子教師在各學校執行教育部「友善校園學生事務與輔導工作計畫」辦理親師座談會中，面對面宣導本會網路內容管理政策，授予家長防護方法，本會政策宣導議題，正是當下學生家長關切之議題，藉由關心兒少之家長群聚時機宣導，提升宣導效果。

(二) 99 年 8 月 2 日啟動「WIN 網路單一窗口」(網址：[www.win.org.tw](http://www.win.org.tw))，受理民眾申訴及通報網路內容問題。100 年度受理民眾申訴或檢舉案件達 7,037 件，申訴案件平均處理為 3.52 天，以最快速的方式處理有害兒少身心健康之內容。本會希「WIN 網路單一窗口」能建立溝通橋樑之地位，推動業者自律及適時擔任政府、民間團體及業者溝通平台角色，以建立健康之網路環境，並維護兒少上網安全。

(三) 於 100 年 12 月參與資訊月展示活動，利用資訊月展示期間，本會結合關心兒少的非營利組織及產業界，宣導兒少上網安全與 WIN 網路單一窗口受理申訴網路不當內容服務，以促進民眾對網路世界與網路相關法規的認識，並推廣、體驗過濾軟體，期望發揮全民監督網路之精神，達到保護兒少身心健康之目的；經統計 100 年資訊月參觀人數達 185 萬人，且參觀者主要為 40 歲以下、職業為上班族或學生等經常使用電腦之族群，本會利用資訊月時機宣導，可於短時間接觸許多宣導網路安全政策之重點對象。



(四) 為促進網際網路事業健全發展，並維護兒少上網安全，配合 100 年 11 月 30 日公布施行之「兒童及少年福利與權益保障法」，規劃委託民間團體成立內容防護機構，以建立更周延之監理機制。

十、促進通訊傳播普及服務縮減數位落差：

(一) 督導電信業者完成公告指定不經濟地區數據通信接收寬頻網路 10 個建設點；另完成台東縣蘭嶼、北源及澎湖縣望安鄉之 3 個數位機會中心寬頻網路升速建設，以及花蓮縣鳳林鎮林榮里 14 鄰寬頻網路建設，共計 14 個建設點。全國部落鄰寬頻覆蓋率幾可達 100 %。

(二) 督導有線電視業者完成「促進有線廣播電視普及發展補助計畫」，計 8 家業者 13 個建設點，涵蓋 24 個村里之有線廣播電視普及服務建設。現行有線電視涵蓋率約 99.85 %。

十一、提升兒少通訊傳播權益：

(一) 成立「兒少通訊傳播權益政策工作小組」，完整蒐集美國、澳洲、英國、德國、馬來西亞、新加坡、香港、我國等國內外通傳事業之兒少保護有關的政策、法規、措施等內容，除有助了解國外發展趨勢，並比較、分析我國與各國間之差異及其優、缺點，訂定適合本國之兒少保護通傳政策。

(二) 為求兒少通訊傳播權益政策之內容周延，計召開 11 場兒少通訊傳播權益政策工作小組、6 場學者專家諮詢會議，且依四大主軸召開 3 場公聽會及 1 場記者會，除廣泛蒐集各界意見，並提供各民間團體、政府機關及媒體業者互動機會，有助釐清問題的成因並反映困境。

(三) 回應立法委員、民間團體及社會各界對兒少保護的要求，本會訂定「兒少通訊傳播權益政策白皮書」獲得多家媒體報導之肯定。

(四) 「兒少通訊傳播權益政策白皮書」提出具體之兒少保護通傳政策並提出 65 項措施，本會將依據短、中、長程之時程規劃，循序漸進落實兒少保護與多元文化理念。

十二、提供數位化便民服務與資訊公開：

推廣民眾運用網路線上服務系統申辦通訊傳播業務，以提升政府行政效能，提高為民服務品質。100 年持續規劃線上申辦或自動化服務，新增本會業餘無線電、專用及公眾等業務，屆期換照網路辦理功能，擴大本會線上申辦服務範圍，取代現行企業或民眾與政府機關以紙本公文書往來的作業模式，除了強化便民服務的積極成效外，亦可達成節能減紙之效果。統計 100 年線上申辦件數為 820 件，總申辦件數 3,342 件，線上申辦率達 24.54%。

## 伍、績效總評

一、績效燈號表（「★」表示綠燈；「▲」表示黃燈；「●」表示紅燈；「□」表示白燈。「初核」表示部會自行評估結果；「複核」表示行政院評估結果。）

(一) 各關鍵績效指標及共同性指標燈號

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	初核	複核
一	促進匯流(業務成果)	1	因應數位匯流整備通訊傳播資源	★	★
		2	補助低收入戶數位無線電視機上盒	★	▲
二	促進公平競爭及健全產業發展(業務成果)	1	健全批發市場競爭機制	★	★
		2	取締非法廣播電臺	★	★
三	維護國民權益(業務成果)	1	提升民眾對基地臺電磁波正確觀念比率	▲	▲
		2	正確使用商業電子郵件觀念之建立	▲	▲
四	保護消費者(業務成果)	1	落實消費者權益保護機制	▲	▲
		2	促進兒少上網安全	★	★
五	建構多元與普及的通傳近用環境(業務成果)	1	促進通訊傳播普及服務縮減數位落差	★	▲
		2	提升兒少通訊傳播權益	★	★
六	提供數位化便民服務與資訊公開(行政效率)	1	網路線上申辦服務系統使用率	★	★
		2	獎補助經費季報表送立法院備查並上網公告	★	★
七	提昇本會資產維護運用與地理資訊管理效率(財務管理)	1	資產維護運用管理與地理資訊資料庫建置應用系統效率	★	★
八	提昇組織學習文化與能力(組織學習)	1	擴散組織學習，營造優質學習文化	★	★
		2	運用本會知識庫之成長率	★	▲
共同性目標		項次	共同性指標	初核	複核
一	完備行政院組織改造規劃(行政效率)	1	推動組織調整作業	★	★
二	提升研發量能(行政效率)	1	行政及政策研究經費比率	★	★
		2	推動法規鬆綁：主管法規檢討訂修完成率	★	★
三	提升資產效益，妥適配置政府資源(財務管理)	1	機關年度資本門預算執行率	★	★
		2	機關中程歲出概算額度內編報概算數	▲	★
四	提升人力資源素質與管理效能(組織學習)	1	機關年度預算員額增減率	★	★
		2	推動終身學習	★	★

(二) 績效燈號統計

構面	年度	99	100
----	----	----	-----

關鍵策略目標	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)
	綠燈	初核	15	100.00	12	80.00
		複核	9	60.00	9	60.00
	黃燈	初核	0	0.00	3	20.00
		複核	6	40.00	6	40.00
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	小計	初核	15	100	15	100
複核		15	100	15	100	
共同性目標	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)
	綠燈	初核	6	100.00	6	85.71
		複核	5	83.33	7	100.00
	黃燈	初核	0	0.00	1	14.29
		複核	1	16.67	0	0.00
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	小計	初核	6	100	7	100
複核		6	100	7	100	
構面	年度		99	100		
業務成果	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)
	綠燈	初核	10	100.00	7	70.00
		複核	4	40.00	5	50.00
	黃燈	初核	0	0.00	3	30.00
		複核	6	60.00	5	50.00
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	小計	初核	10	100	10	100
複核		10	100	10	100	
行政效率	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)
	綠燈	初核	4	100.00	5	100.00
		複核	3	75.00	5	100.00
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	1	25.00	0	0.00

	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	小計	初核	4	100	5	100
		複核	4	100	5	100
財務管理	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)
	綠燈	初核	3	100.00	2	66.67
		複核	3	100.00	3	100.00
	黃燈	初核	0	0.00	1	33.33
		複核	0	0.00	0	0.00
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	小計	初核	3	100	3	100
複核		3	100	3	100	
組織學習	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)
	綠燈	初核	4	100.00	4	100.00
		複核	4	100.00	3	75.00
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	1	25.00
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	小計	初核	4	100	4	100
複核		4	100	4	100	
整體	燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)
	綠燈	初核	21	100.00	18	81.82
		複核	14	66.67	16	72.73
	黃燈	初核	0	0.00	4	18.18
		複核	7	33.33	6	27.27
	紅燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	白燈	初核	0	0.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00
	小計	初核	21	100	22	100
複核		21	100	22	100	

## 二、綜合評估分析

行政院公告之本會 99 年度施政績效，整體施政績效之衡量指標項目計有 21 項，綠燈項目有 14 項，佔 66.67%，黃燈項目有 7 項，佔 33.33%，無紅燈及白燈項目。本會 100 年度整體之績效衡量指標計有 22 項，經本會初核結果，綠燈項目有 18 項，佔 81.82%，黃燈項目有 4 項，佔 18.18%；無紅燈及白燈項目。

## 陸、附錄

### （一）前年度行政院複核綜合意見辦理情形

#### 一、促進匯流方面：

##### （一）推動新建築物電信設備寬頻化

1. 為積極辦理引進建築物電信設備寬頻化技術，以提高光纖到府之普及率，100 年度辦理 5 場建築物電信設備及其空間設置審查與審驗機制宣導會，共有來自建築物電信設備審查審驗相關業務之利害關係人，包括電信工程業者、電器承裝業者、建築師、電機技師、市內網路業務經營者，以及建築開發商等 310 餘人參加。

2. 經統計 100 年度 6 樓以上申請建築物電信設備審查計有 4,556 件，其中送審查具寬頻及光纖設計案件數為 809 件，寬頻化比例達 17.76%。

##### （二）因數位匯流鬆綁相關法規以利產業發展

1. 本會配合鬆綁相關法規，「廣播電視法」（小修版）立法院 100 年 6 月 14 日審議三讀通過，總統於 100 年 6 月 29 日華總一義字第 10000135301 號令公布。

2. 「三廣法黨政軍條款修法」、「有線廣播電視法」、「衛星廣播電視法」等修法草案，100 年 6 月 10 日立法院第 7 屆第 7 會期第 17 次會議決議，將上述各法案自委員會抽出逕付二讀。因立法院第 8 屆立法委員改選，未來相關草案將重新送審。

3. 電信法已召開 2 場公聽會，未來持續依法規制定程序辦理。

#### 二、促進公平競爭及健全產業發展方面：

##### （一）健全批發市場競爭機制

1. 自 100 年 1 月 1 日起，市話用戶撥打行動通信用戶之通信費之訂價權，統一由發信端事業訂價，營收回歸發信端事業。此制度已施行，解決了長期以來市內電話撥打 2G、3G 行動電話費率不一致現象，並使費率調降。受益總用戶數約 1,282 萬，消費者受益總金額約為新臺幣 33 億元。

2. 為降低訂價權制度變革對行動通信網路業務經營者之影響，100 年 1 月 1 日起至 100 年 12 月 31 日止第一類電信事業市內網路業務市場主導者支付行動通信網路事業之過渡期費率為一般時段每分鐘 1.956 元。

3. 為提升電信事業經營績效，兼顧並維護保障消費者權益，本會持續推動價格上限管制機制，於 99 年 1 月 29 日公告之調整係數 X 值係自 99 年 4 月 1 日起連續實施 3 年，實施期間至 102 年 3 月 31 日為止，因此，101 年度本會將檢討價格上限管制機制，研訂自 102 年 4 月 1 日起實施之新訂定 X 值。

4.本會除配合年度 X 值調整，引導電信業者下調電信資費，並於 100 年辦理委託研究案詳細估算電信營運成本，俾利電信業者訂定合理資費。另於 100 年分次實地查核檢視各電信業者對於資費公告、信號涵蓋圖、個資保護及是否有不當促銷廣告，於各行動通信業者所屬網站檢視及進行北、中、南各區門市店點查核。

#### （二）取締非法廣播電臺部分

1.依行政院 100 年 2 月 24 日核定修正之「取締非法廣播電臺作業方案」，由行政院新聞局、衛生署、農委會、原民會、法務部、財政部（賦稅署、國財局）、內政部（警政署、營建署、地政司）、經濟部及本會等機關聯合取締，發揮共同取締不法之綜效，以維護電波秩序及保障國人健康。

2.行政院自 99 年 3 月 22 日起由張政務委員進福按週召開「加強取締偽劣假藥及非法廣播電臺」專案會議，協調督導檢警調、海巡、海關、衛生行政人員及本會，通力查緝販賣偽劣假藥的不法行爲，並加強取締非法電臺。本會就加強取締非法廣播電臺之執行策略及方式不斷檢討改進，不分上、下班或例假日，戮力執行。

3.經強力掃蕩後，少數非法廣播電臺仍以間歇性停開機方式，或利用假日及夜間持續復播，對此頑強之挑戰公權力行爲，本會仍將持續監測非法廣播電臺之播音態樣、掌握播音時段訊息，並執行蒐證作業。俟完成蒐證作業，備齊蒐證資料，依刑事訴訟法相關規定聲請搜索票，俾據以執行後續取締作業。

4.宣導教育、形塑運動-教育民眾認識非法廣播電臺可能對其權益所產生之影響、及對提供土地、房屋及電力予非法廣播電臺使用者，宣導正確法律常識，以免誤觸法網。

#### 三、維護國民權益方面：

##### （一）提升民眾對基地臺電磁波正確觀念

1.持續積極辦理相關宣導作業，以提升民眾對基地臺電磁波正確觀念，活動包括講習、研討會及戶外嘉年華宣導活動等類型。100 年度辦理 12 場次國中小學教師「電磁波資訊教育」講習活動。辦理 5 場公務機關「電磁波及基地臺建置的正確認知」研討會，以公務員爲宣導對象，期由公部門起而儆尤，形塑正確認知運動，進而認同本會基地臺監理業務。

2.爲擴大參與宣導對象，普及一般民眾，提供電磁波正確資訊，參與行政院年度消保嘉年華會辦理戶外宣導活動；爲擴展宣導層面，強化媒體網路平臺宣導，100 年度強化主題網頁「行動通信電磁波」管理功能，進行各項網路宣導活動。

3.本會統計基地臺陳情案涉及權益維護之件數，97 年爲 1,275 件，98 年爲 1,191 件，99 年爲 1,257 件，100 年爲 1,247 件，顯示經本會辦理電磁波宣導活動後，民眾逐漸對於電磁波特性有所了解，對於基地臺已無特別關切之情形發生，故統計數量趨於穩定。本計畫達成宣導政策目標，讓全民更便利取得正確之相關電磁波資訊，有效建立民眾對行動通信電磁波正確觀念。

##### （二）正確使用商業電子郵件觀念之建立

1.賡續推動「濫發商業電子郵件管理條例草案」立法作業，100 年 4 月 25 日針對條例草案子法規召開「團體訴訟機構查詢商業電子郵件發信人資料實施辦法」及「商業電子郵件通信紀錄備查實施辦法」草案第二次業者協調會，針對就查詢費用、查詢項目以及出帳

方式、通信紀錄保存之合理期間等意見歧異處，與各 ISP 業者進行加強溝通、協商並取得共識，同時於會議中促請業者持續加強技術防制措施，協助共同推動防制跨國垃圾郵件事宜；100 年 10 月 26 日召開濫發商業電子郵件管理條例草案施行細則細部規範議題之業者意見徵詢會議，將本會彙整研擬共 10 個之施行細則細部規範議題(共 10 個條文)，針對未來擬定訂本草案施行細則之相關內容進行討論，以並作為擬訂施行細則之重要蒐集業界實務意見供參考，並於 100 年 12 月完成研擬「濫發商業電子郵件管理條例草案」施行細則初稿。未來將持續就本草案及其施行細則暨授權法規命令之研擬事宜，召開機關協調會及網路服務業者溝通會議，以整合各界建議及加強與業者之溝通協商。

2.為促進民眾認識本條例草案之規範重點，強化上網路資訊安全與資訊倫理，同時配合防制垃圾郵件宣導需要，並審酌學生社群網路近用度高且為未來社會主體，對其擴大宣導認識防制垃圾郵件，可有效降低垃圾郵件造成之網路資安危害及社會成本損耗，本會業於 100 年在北、中、南、東部等 4 地區共 4 所大學舉辦 4 場宣導會，並配合函請鄰近地區相關機關及網路相關業者派員參與，輔以問卷調查與發放宣導品等週邊活動，總參與民眾達 280 人次，並配合設計網路互動宣導網站，以擴大網民(點閱參與瞭解，活動網頁點閱人次約達 4,500 人次)，參與者普遍回應宣導活動有助於了解本條例草案規定內容範，提升參與者對於共同遵守網路使用秩序重要性之基礎認知，亦體會應加強個人電腦防護以防制垃圾郵件之侵擾，並強化網路安全意識俾降低個資洩露風險，實收舉辦宣導活動之預期成效。

四、保護消費者方面：

1.建立電信相關保護措施，並就實務上糾紛案件適時修正定型化契約：本會於 100 年檢討修正不合理電信服務契約即針對上述問題，落實於相關服務契約條文中，如：推行免費試用七天、訊號中斷累計達 6 小時即予補償修正為累計達 2 小時即予以補償、加值服務部分須經用戶確認始可收費、因訊號不量導致用戶提前解約應以優惠處理、訂定各行動通信最低傳輸量下限規定等，以確實有效保護消費者權益。

2.收視費用成批訂價方式、上限審議等部份：

(1) 本會研擬有線電視「分組付費」模式，讓消費者依其喜好選擇頻道內容，再依其選取付費。惟要做到細膩的分組付費應以數位化為前提，因此，本會乃先以推動數位化為當前重要政策，在此之前仍維持整批訂價。爰於數位化達一定程度後，即推動分組付費政策方可澈底改善我國有線電視收費制度。

(2) 為配合有線廣播電視數位服務發展之需要、建構公平競爭環境、提升產業服務品質與保障收視聽眾之權益，本會業已研擬「有線廣播電視法修正草案」提請行政院審查後送立法院審議中，其中亦針對未來有線電視產業數位科技匯流後相關措施擬訂修正條文。

(3) 監察院於 100 年 5 月 12 日函復本會就有線電視收視費用長期以成批訂價方式收取糾正案之改善情形無不妥之處，另請本會研議數位普及率達 50%後推動分組付費政策相關時程及提供該委託研究報告供參，並定期回復實際推動有線電視數位化及分組付費政策情形。本會已於 7 月 1 日就前揭之問題函復監察院在案。

五、建構多元與普及的通傳近用環境方面：

### （一）促進通訊傳播普及服務縮減數位落差

1.本會完成偏遠地區「村村有寬頻」政策後，持續推動「部落鄰有寬頻」政策及「村村有有線電視」政策，相關作為一向受各界肯定。在政府和通訊傳播業者努力之下，本會自96年至98年底，大面積的數據通信接取寬頻需求建設大致皆已完成，爰自99年及100年寬頻建設點數相形減少，須視本會每年調查偏鄉所提報部落鄰寬頻需求點數而定，嗣經指定電信業者建置完成後可提供當地民眾頻寬2Mbps以上的寬頻上網服務。

2.至有線廣播電視普及服務之提供，歷年已持續受理系統經營者申請促進有線廣播電視普及發展建置費補助之申請，因此申請案件也將逐年遞減。通訊傳播普及服務寬頻建設，99年度共計完成30個建設點；100年共計完成27個建設點。現行全國部落鄰寬頻覆蓋率幾可達100%；有線電視涵蓋率約99.85%。

3.台灣本島偏遠地區及離島因部分地區地形阻隔、人口極為分散、寬頻網路建設困難及戶數需求少等因素，業界反映部分高山偏遠地區，可能只有零散幾戶或無人常住，或無寬頻上網及收視有線電視需求，網路雖建置到達，卻無人申裝情形；如為百分之百建設寬頻網路，將造成普及基金資源浪費及業者年年虧損窘境；或因風災影響，交通建設尚未恢復及遷村等因素，無法進行網路建設。惟為保障偏遠鄉民眾基本通訊權益及收視有線電視權益，本會一本積極態度督導業者克服困難加速寬頻網路建設。

4.偏遠地區各項普及服務建設易受天然災害不可抗力因素之影響，且網路建置範圍因地處偏僻，道路狀況不佳，現場實地查核或訊號查測需克服天候地形等因素，故本計畫具有挑戰性及困難度。惟100年度業者均如期完成寬頻網路建設，促進偏鄉基礎網路之普及。

5.有線電視業者投資偏鄉佈建有線電視網路之成本高，且偏鄉民眾付費申裝有線電視之戶數低，致業者申請年度補助建置計畫之意願低。補助計畫經本會公告後由有線電視業者提出申請，因建置完成後之維運成本沉重，且當地如有各種平台提供(例如：收看無線廣播電視或MOD)則對有線電視之服務需求更低，故業者申請意願不高。

### （二）提升民眾參與監督媒體意識以強化傳播內容申訴機制

1.辦理「民眾、學者、傳播業者及政府四方對話」活動：為傳遞媒體識讀意識，使民眾監督媒體之他律觀念向下扎根，建構民眾「他律」、傳播業者「自律」及政府「法律」之溝通平台，促使傳播媒體提供優質傳播內容，本會辦理100年「民眾、學者、傳播業者及政府四方對話」活動，分別於臺中啓明學校（台中市后里區）、中科實驗高中（台中市南區）、達德商工（彰化縣田中鎮）、暨南大學附屬高中（南投縣埔里鎮）、協同中學（嘉義縣民雄鄉）、家齊女中（臺南市中區）、路竹高中（高雄市路竹區）、潮州高級中學（屏東縣潮州鎮）、蘭陽女中（宜蘭市）、慈濟大學附屬高中（花蓮市）舉辦10場高中（職）以上學校之「校園巡迴講座」，計有2千位師生參與，同時舉辦1場次之「民眾、學者、傳播業者及政府四方對話」活動，有高中學生、公民團體代表、傳播學者、媒體代表與政府代表等進行面對面四方對話，會中針對兒少保護、性別、卡通、新聞自律等議題討論，藉此溝通機會互相交流。

2.建置啓用「傳播內容申訴網」：本會為落實民眾參與公民事務，俾以建造優質傳播環境，於98年建置啓用「傳播內容申訴網」，傳播內容申訴網除藉由本會網站公告相關訊息，提供民眾陳情管道，並宣導本會辦理之相關活動外，亦可透過申訴網，向廣電媒體



業者反映傳播問題，申訴案件逐年成長，其中 98 年計有 2,716 件、99 年 4,614 件及 100 年 4,866 件；101 年度本會將新增多樣功能設計，重新調整配置申訴網相關應用程式，便利民眾搜尋申訴問題並更能詳加瞭解傳播事務，以利有效提升政府效能，並增進與民眾之互動。

3.成立「WIN 網路單 e 窗口」：本會為避免民眾不了解網路內容檢舉問題及不諳政府機關權責，於 99 年 8 月 2 日啟動「WIN 網路單 e 窗口」，受理民眾申訴及通報網路內容問題。100 年度受理民眾申訴或檢舉案件達 7,037 件，申訴案件平均處理為 3.52 天，以最快速的方式處理有害兒少身心健康之內容，「WIN 網路單 e 窗口」建立溝通之橋樑，推動業者自律及適時擔任政府、民間團體及業者溝通平台角色，以建立健康之網路環境，並維護兒少上網安全。同時本會參與 100 年 12 月資訊月展示活動，結合關心兒少的非營利組織及產業界，宣導兒少上網安全與 WIN 網路單一窗口受理申訴網路不當內容服務，以促進民眾對網路世界與網路相關法規的認識，並推廣、體驗過濾軟體，期望發揮全民監督網路之精神，達到保護兒少身心健康之目的；經統計 100 年資訊月參觀人數達 185 萬人，且參觀者主要為 40 歲以下、職業為上班族或學生等經常使用電腦之族群，本會利用資訊月時機宣導，可於短時間接觸許多宣導網路安全政策之重點對象。

4.制訂相關傳播內容規範，強化對廣電產業之管理：本會於 98~99 年陸續完成消費資訊專輯節目製播原則、股市資訊頻道（節目）製播原則、廣電內容出現吸菸畫面或情節之製播處理原則、民眾 call-in 反映天然災害及緊急救難事故之新聞節目製播原則、廣電媒體製播性別議題內容原則；及訂定「傳播內容監理行政調查及處理應行注意事項」、「執行廣播電視法第四十三條及第四十四條停播處分要點」與「執行衛星廣播電視法第三十七條停播處分要點」；並修正「國家通訊傳播委員會裁處廣播電視事業罰鍰案件處理要點」，100 年度制定電視媒體協辦公益勸募活動應注意事項、修正國家通訊傳播委員會傳播內容監理行政調查及處理應行注意事項；另公布「兒少通訊傳播權益政策白皮書」，針對通傳事業提出完整且具體之兒少保護相關政策，作為本會推動相關行政措施與通傳法制工作之指導性文件。

5.邀請業者參加座談會議，宣導法令並加強溝通：

(1) 邀請廣電業者參加 100 年 7~8 月「全國兒童少年國是會議」4 場分區會議及 11 月 20 日國是會議正式大會之「兒少與媒體」分組議題，傾聽兒少代表、民間團體及社會大眾對於傳播內容製作、監理等提出之建言，做為製播節目或新聞之參考。

(2) 舉辦「100 年度線上新聞製播規範暨內部控管流程座談會」：為達成提高電視製播線上新聞可信度，同時顧及新聞價值，提升傳播內容品質，於 100 年 12 月 8 日辦理「100 年度線上新聞製播規範暨內部控管流程座談會」，邀請相關公(協)會及電視新聞頻道之主管計 21 人與會，共同討論線上新聞播出之現況及可能衍生之新聞專業、新聞倫理等議題，並形成若干共識作為業者製播新聞之重要參考。

(3) 召開「新聞頻道內部問責機制座談會」：於 101 年 1 月 3 日及 1 月 17 日分別邀請綜合頻道及新聞頻道主管人員出席「新聞頻道內部問責機制座談會」，由「電視媒體製播新聞問責機制研究」委託研究案之委辦單位-政治大學傳播學院王助理教授亞維主講「電視媒體問責機制研究」，介紹「媒體問責系統」之設計、並簡介英國、日本、德國、美

國、韓國等相關自律監理機制與觀眾回應機制，同時邀請師範大學陳教授炳宏及台灣大學張教授錦華擔任 1 月 3 日場次與談人，政治大學陳教授百齡、中正大學羅教授世宏、中正大學胡教授元輝擔任 1 月 17 日場次與談人，期望加強電視業者對問責機制之瞭解，進而建立內部問責機制。

六、提供數位化便民服務與資訊公開方面：

為提升網路線上申辦服務系統使用率，本會檢討人民申請業務線上申辦作業流程，完成系統功能擴充案，於 100 年 10 月起，開放本會業餘無線電、專用及公眾等業務，屆期換照網路辦理功能，擴大本會線上申辦服務範圍，加強便民服務，提升本會行政處理效率。

七、提昇本會資產維護運用與地理資訊管理效率方面：

本會及前交通部電信總局經管土地及建物計合計 267 筆，100 年度進行維護數量已達 247 筆，將於 101 年度完成經管不動產清理，並完成相關土地、建物之後續處理作業，預計 102 年度前完成資產維護運用管理與地理資訊資料庫應用系統建置於會內網站，提供相關單位及同仁維護運用，以有效管理本會不動產。

八、提昇組織學習文化與能力方面：

(一) 本會於自行辦理教育訓練及配合薦派人員參加研習活動時，係綜合考量同仁公務及受訓情形以分配適當之參訓名額及人員，除必要課程係依規定調訓外，各項課程亦兼採自由報名方式，尊重同仁學習意願。

(二) 本會於 100 年度亦辦理多場身心健康講座，諸如：你也是情緒管理大師、壓力防治及憂鬱預防、紓壓放鬆—音樂賞析、舒壓放鬆—芳香療法、遇見最好的醫生—走進園藝治療的世界，期使同仁公忙之際亦能照護身心健康。

九、提升資產效益，妥適配置政府資源方面：

中程概算額度分配係屬公務預算編製作業，本會公務預算僅編列人事費，均於概算報送行政院時一併填具優先順序表。

## **柒、行政院評估綜合意見**

一、促進匯流方面：因應數位匯流整備通訊傳播資源，整備 100 兆赫，回收 40 萬門電信號碼，較 99 年度實績為高，成效良好。補助低收入戶數位無線電視機上盒，未達預定目標，建請持續進行宣導作業，俾全面推行電視數位化。

二、促進公平競爭及健全產業發展方面：健全批發市場競爭機制部分，99 年公告電信資費價格上限管制相關機制適用於 99 年至 102 年，100 年為延續作業，消費者受益金額達 67 億元；另電信事業間通信費及訂價權歸屬發話端監理措施，100 年起實施，受益戶 1,282 萬，受益總金額 33 億元，成效良好，建議持續督導電信業者應適時檢討費率合理性；取締非法廣播電臺，100 年底存在非法電臺 3 家，相較 99 年 7 家，成效良好，由於非法電臺時而復萌，建議仍宜本於勿枉勿縱精神嚴加取締，同時加強輔導，以建立良善的廣播環境。

三、維護國民權益方面：提升民眾對基地臺電磁波正確觀念，參加電磁波資訊教育講習活動，檢測及格人數超出原訂目標，惟辦理對象僅限公教人員，普及度不足，建請擴大

教育講習對象；建立正確使用商業電子郵件觀念，參與宣導活動後接受問卷測驗及格人數比例大幅超越原訂目標，惟每場次參加人數略低，且參加對象較為侷限，建請規劃整體多元的推廣宣導，以達實效。

四、保護消費者方面：落實消費者權益保護機制，完成固定通信綜合網路業務服務品質滿意度委外等 4 項工作，符合年度目標，惟滿意度調查僅限固網業務，建議可就大多數民眾使用之行動業務電信公司辦理，並將調查結果公告，以提供消費者參考；為促進兒少上網安全，辦理種子教師課程，培訓人數超越原訂目標，成效良好。近年消費者對電信業者所提出之申訴案件層出不窮，建請針對不同爭議樣態，適時對電信業者進行查核，以確保消費者權益。

五、建構多元與普及的通傳近用環境方面：網路建設點數較 99 年實績為低，為提供離島及偏遠地區優質通訊服務，建請確實依期程完成建置；為提升兒少通訊傳播權益，完成「兒少通訊傳播權益政策白皮書」並對外公告，使得我國兒少通傳權益保護得以積極落實，建請規劃未來短中長期目標，以積極推動「優良兒少節目和網站標章」、「節目分級細緻化」、「提高兒少節目比例」、「引進節目內容情節標示」、「加強兒少保護，建立管理防護機制」、「重視媒體識讀教育，尊重兒少觀點與意見表達」、「兒少通傳權益法制化」等行動措施。

六、提供數位化便民服務與資訊公開方面：各類業務網路線上申辦服務總申辦件數，大幅超越 99 年度實績，成效良好；獎補助經費季報表均送立法院備查並上網公告，落實獎補助經費運用管理、資訊透明化，協助民間團體機構及學校達成相關任務，值得肯定。

七、提升本會資產維護運用與地理資訊管理效率方面：資產維護運用管理與地理資訊資料庫建置應用系統 100 年度維護比率，大幅超越原訂目標，至未完成部分，建請於 101 年度辦理完成，以提供相關單位及同仁運用。

八、提升組織學習文化與能力方面：擴散組織學習，營造優質學習文化，100 年度辦理 4 類學習，激發團隊學習精神，落實提升優質公務人力及增進行政績效，成果值得肯定；同仁運用知識庫部分，建議適時對機關同仁宣導機關內部可用資源，對於較少運用之知識庫，宜檢討是否有保留必要，或辦理知識庫使用說明，提高同仁使用意願，以提升其使用率。