

# 彰化戶政事務所 108 年度施政績效報告

## 壹、前言

戶政為庶政之本，與民眾生活連結也是最深，舉凡人生大事，生、死、結、離、遷徙之登記，以至身分證、戶籍謄本、印鑑證明等基本證件之核發，無一不與民眾息息相關，近年來更配合政府跨機關業務整合服務，受理多項與民切身相關之業務，如首次申辦護照之人別確認、生育補助金核發等。現代行政強調服務，鑑於最基層的服務印象，讓民眾感受最深，為此，本所秉持「熱忱、親切、周到、創新」的服務信念，持續推動各項便民服務措施，改進為民服務工作績效，提供民眾最佳服務品質。

## 貳、彰化戶政事務所目標達成情形

### 一、績效達成情形

績效面向	權分	自評得分	總分
年度關鍵策略目標	70	70	100
年度共同性目標	30	30	

### 二、各面向績效分析

#### (一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、正確戶籍資料、提升為民服務品質	1、受理戶籍登記案件	98%	99.8%	102%	1、衡量標準： 正確率【(全年受理件數—全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100% 2、執行成果： 全年受理件數 18693 件，全年誤辦案件件數 42 件，正確率 99.8%。 【(18693-42)÷18693】×100%=99.8% 3、達成度： 達成度 102%，超出原訂目標值。
	2、國民身分證製發案件	99%	99.99%	101%	1、衡量標準： 平均正確率 2、執行成果： 國民身分證製發案件資料正確率達 99.99% 3、達成度： 達成度 101%，超出原訂目標值。

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
二、加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩	戶役政系統工作站人工稽核作業	144 次	391 次	272%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 戶役政工作站不定期進行人工稽核作業，全年達 391 次。</p> <p>3、達成度： 達成度 272%，超出原訂目標值。</p>
三、落實 E 化作業，加強網路功能	1、公文線上簽核	80%	93.25%	117%	<p>1、衡量標準： 平均公文線上簽核比率=線上簽核數÷(電子收文+紙本轉線上簽核數+自創簽稿數)×100%</p> <p>2、執行成果： 平均公文線上簽核比率 93.25%。 【線上簽核數 9446 件÷(電子收文 3160 件+紙本轉線上簽核數 2501 件+自創簽稿數 4469 件)】×100%=93.25%</p> <p>3、達成度 達成度 117%，超出原訂目標值。</p>
	2、公文電子發文	95%	100%	105%	<p>1、衡量標準： 平均公文電子發文比率=電子發文件數÷(電子發文件數+非電子發文件數)×100%</p> <p>2、執行成果： 平均公文電子發文比率 100%。 平均公文電子發文比率=【電子發文件數 1134 件÷(電子發文件數 1134 件+非電子發文件數 0 件)】×100%=100%</p> <p>3、達成度： 達成度 105%，超出原訂目標值。</p>
四、強化人員專業職能	1、法規解釋令函整理及講解	12 次	12 次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果：</p>

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					按月整理法規及相關解釋令，傳閱及所務會議宣達講解，共 12 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、辦理戶政法令檢測，增進人員專業素質	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 上半年度辦理 1 次，共辦理 1 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
五、推動各項便民措施及加值服務，增加服務廣度及深度	辦理法律諮詢服務	6 次	9 次	150%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度共計辦理 9 次。 3、達成度： 達成度 150%，超出原訂目標值。
六、多方傾聽意見，提升民眾滿意度	民眾服務滿意度調查	95%	99.9%	105%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 民眾平均滿意度達 99.9%。 3、達成度： 達成度 105%，超出原訂目標值。
七、改善辦(洽)公環境，提升服務效能	1、年度消防設備檢修及自衛消防編組訓練	2 次	2 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 上、下半年度各辦理 1 次，共辦理 2 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能	90%	99.72%	111%	1、衡量標準： 年度執行率 2、執行成果： 資本支出預算年度執行率 99.72%。(資本支出預算數 498583 元/資本預算數 500000 元)×

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					100%=99.72%。 3、達成度： 達成度 111%，超出原訂目標值。
八、型塑學習型組織，積極薦派同仁參與各項研習活動	積極薦派人員參加他機關舉辦之各項研習課程	80%	228%	285%	1、衡量標準： 平均派訓率（派訓人次÷舉辦場次） 2、執行成果： 本年度平均派訓率 228%。（203 人次÷89 場次=228%） 3、達成度： 達成度 285%，超出原訂目標值。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	3%	3.8%	127%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）備註：決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 經常門業務費預算數計 8624000 元，經常門業務費決算數計 8296227 元，節餘數為 327773 元，經費節餘率 3.8%。 (327773÷8624000) x100%=3.8%。 3、達成度： 達成度 127%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： （本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%（業務移撥之情事不列入成長率計算） 2、執行成果：

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					機關編制員額成長率 0%。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 約聘僱員額成長率 0%。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 約聘僱核定職等變化率 0%。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	73.84 小時	369%	1、衡量標準： 本年度單位內每人每年(含約聘僱人員，不含臨時人員)應完成與業務相關學習時數 20 小時，其中 10 小時必須於 9 月 30 日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策(1 小時) 2. 環境教育(4 小時) 3. 民主治理價值課程(5

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					<p>小時)：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等</p> <p>2、執行成果： 108 年度正式編制人員 67 人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習，總時數為 4,947 小時，平均時數 73.84 小時。</p> <p>3、達成度： 達成度 369%，超出原訂目標值。</p>

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上，未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 正確戶籍資料、提升為民服務品質	1	受理戶籍登記案件	102%	★
	2	國民身分證製發案件	101%	★
二 加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩	1	戶役政系統工作站人工稽核作業	272%	★
三 落實 E 化作業，加強網路功能	1	公文線上簽核	117%	★
	2	公文電子發文	105%	★
四 強化人員專業職能	1	法規解釋令函整理及講解	100%	★
	2	辦理戶政法令檢測，增進人員專業素質	100%	★
五 推動各項便民措施及加值服務，增加服務廣度及深度	1	辦理法律諮詢服務	150%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
六	多方傾聽意見，提升民眾滿意度	1	民眾服務滿意度調查	105%	★
七	改善辦(洽)公環境，提升服務效能	1	年度消防設備檢修及自衛消防編組訓練	100%	★
		2	改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能	111%	★
八	型塑學習型組織，積極薦派同仁參與各項研習活動	1	積極薦派人員參加他機關舉辦之各項研習課程	285%	★
關鍵績效指標平均達成度(取至小數點第一位四捨五入)				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	127%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	369%	★
共同性目標平均達成度(取至小數點第一位四捨五入)				100%	

## 二、績效綜合分析：

本年度總計 17 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 17 項 (100%)、黃燈者 0 項 (0%)、紅燈者 0 項 (0%)。

## 伍、施政成果具體事蹟

- 一、結合本所實施之櫃檯人力支援制度，於現場等待人數 8 人以上時，由二線行政人員支援櫃檯人力調度，減少尖峰時段民眾等待時間，有效調度櫃檯人力需求，提升行政效率與服務品質。
- 二、透過跨機關資源整合服務系統，於民眾辦理地址、身分證號、姓名變更後，可申請戶籍通報服務，由本所憑向地方稅務局、地政事務所、監理站、自來水公司、電力公司、健保局等機關，辦理個人資料異動，免除事後需到各機關往返奔波申辦資料異動的辛苦；另於死亡登記後，透過跨機關通報壽險公會，讓壽險公會協助民眾解決死亡家屬投保情形；108 年 7 月 1 日起亦新增國軍人員辦理結婚登記、新生兒出生登記或家屬死亡登記可同時通報國防部申請結婚補助費、生育補助費或喪葬補助費，國軍人員遺族辦理國軍人員的死亡登記可同時通報國防部申請殮

葬補助費，快速又便利。

三、主動服務與延伸服務據點，塑造戶政親民、便民的優質服務形象：

(一)本所 108 年度實施到府服務措施，提供年長、身心障礙、疾病及行動不便之民眾到宅服務 計 134 件，讓不便到本所洽公的民眾感受最貼心便利的服務。

(二)為 5 月報稅期間為本所核發自然人憑證高峰期，因申辦人潮眾多，造成民眾久站等候不耐及現場秩序混亂，種種亂象易引起民怨，影響本所為民服務品質，為改善並與一般戶籍登記案件受理為之區隔，於 5 月報稅期間設置自然人憑證申辦等候專區，於自然人憑證受理櫃檯前設置座椅，供等候申辦民眾使用，並設立告示牌，廣為周知。

(三)為便利國中學生初次申請身分證，免除學生及家長親到本所辦理之不便，本所主動派員至轄內 10 所國中受理學生國民身分證申請，108 年度受理製發 2566 件。

四、配合縣府生育補助金申請及發放作業，本所於民眾完成出生登記時，符合補助資格者立即發放補助金，提供各項購物優惠資訊，108 年合計辦理補助案件 2210 件，補助金額新臺幣 6630 萬元。

五、協助外交部辦理首次申請護照人別確認服務，108 年度合計受理 7913 件。

六、本所致力於落實各項戶政業務、簡化作業流程、創新服務措施及內部管理，提供民眾最佳服務，獲縣府 108 年度戶政業務績效評鑑甲組第 3 名，未來仍將秉持服務理念，持續精進。