

彰化戶政事務所 113 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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	正確戶籍資料、提升為民服務品質 (業務成果)	1	受理戶籍登記案件	正確率 【(全年受理件數—全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100%	98%	99.67%	102%	全年受理件數 24721 件，全年誤辦案件件數 81 件，正確率 99.67%。 【(24721-81)÷24721】×100%=99.67%
		2	到校集中受理國中生初領國民身分證	辦理次數	5 次	10 次	200%	本年度共計辦理 10 次。
2	加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩 (業務成果)	1	戶役政系統工作站人工稽核作業	辦理次數	300 次	338 次	113%	戶役政工作站不定期進行人工稽核作業，全年達 338 次。
3	強化人員專業職能 (行政效率)	1	法規解釋令函整理及講解	辦理次數	12 次	12 次	100%	按月整理法規及相關解釋令，傳閱及所務會議宣達講解，共辦理 12 次。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
		2	辦理戶政法令檢測，增進人員專業素質	辦理次數	1次	1次	100%	上半年度辦理1次，共辦理1次。
4	推動各項便民措施及增值服務，增加服務廣度及深度（服務效能）	1	辦理法律諮詢服務	辦理次數	8次	11次	138%	本年度共計辦理11次。
		2	定期舉辦書畫展覽	辦理次數	3次	4次	133%	本年度共計辦理4次。
5	多方傾聽意見，提升民眾滿意度（服務效能）	1	民眾服務滿意度調查	平均滿意度	95%	97.39%	103%	本年度共辦理2次民眾服務滿意度調查，上半年度整體滿意度98.81%，下半年度整體滿意度95.97%，平均滿意度97.39%。
		2	辦理為民服務電話禮貌測試	辦理次數	12次	12次	100%	每月辦理電話禮貌測試，本年度共計辦理12次。
6	改善辦(洽)公環境，提升服務效能（服務效能）	1	年度消防設備檢修及自衛消防編組訓練	辦理次數	2次	2次	100%	上、下半年度各辦理1次，共辦理2次。
		2	改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能	年度執行率	90%	99.92%	111%	資本支出預算年度執行率99.92%。(資本支出決算數1,120,837元/資本預算數1,121,700元)×100%=99.92%。
7	型塑學習型組織，積極薦派同仁參與各項研習活動（組織學習）	1	積極薦派人員參加他機關舉辦之各項研習課程	平均派訓率(派訓人次÷舉辦場次)	95%	211.76%	223%	本年度平均派訓率211.76%。(144人次÷68場次=211.76%)

(二) 年度共同性目標（權數為30%）

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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)】÷	3%	7.21%	240%	經常門業務費預算數計8,223,000元，經常門業務費決算數7,630,389元，節餘數為592,611元，經費節餘率7.21%。 (592,611÷8,223,000)×100%=7.21%。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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	控管編制員額(組織學習)	1	機關編制員額成長率	(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、機關整併之情事不列入成長率計算)	0%	0%	100%	機關編制員額成長率0%。
3	約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)	1	約聘僱員額成長率	(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%(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)	0%	0%	100%	約聘僱員額成長率0%。
		2	約聘僱核定職等	(本年度	0%	0%	100%	約聘僱核定職等變

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
			變化率	以公務預算及基金之約僱聘僱員額涉提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金之約僱聘僱員額總數 x100%				化率 0%。
4	推動公務人員終身學習 (組織學習))	1	單位平均終身學習時數	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 小時): 性別平等、廉政與服務倫	20 小時	74 小時	370%	113 年度正式編制人員(含約聘僱人員), 均依規定完成數位學習及業務相關之學習, 平均時數 74 小時。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

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
1 正確戶籍資料、提升為民服務品質 (業務成果)	1	受理戶籍登記案件	102%	★
	2	到校集中受理國中生初領國民身分證	200%	★
2 加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩 (業務成果)	1	戶役政系統工作站人工稽核作業	113%	★
3 強化人員專業職能 (行政效率)	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%	★
4 推動各項便民措施及加值服務,增加服務廣度及深度 (服務效能)	1	辦理法律諮詢服務	138%	★
	2	定期舉辦書畫展覽	133%	★
5 多方傾聽意見,提升民眾滿意度 (服務效能)	1	民眾服務滿意度調查	103%	★
	2	辦理為民服務電話禮貌測試	100%	★
6 改善辦(洽)公環境,提升服務效能 (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%	★
7 型塑學習型組織,積極薦派同仁參與各項研習活動 (組織學習)	1	積極薦派人員參加他機關舉辦之各項研習課程	223%	★

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
關鍵績效指標平均達成度			100%	

共同性目標	項次	共同性指標	達成度	評估燈號	
1	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	240%	★
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	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%	★
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	370%	★
共同性目標平均達成度			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%）。

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113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128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，113年度受理製發1877件。
 - （四）為營造優質環境及提升政府形象，本所以轄內彰化中心所及花壇、芬園辦公室結合在地特色為設計發想，融入茉莉花、黃金風鈴木等花語元素，營造出不同風格主題的婚攝專區供結婚新人拍照，展現戶政貼心的服務。

- 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，提供各項福利補助及購物優惠資訊，113 年合計辦理補助案件 2009 件。
- 五、協助外交部辦理首次申請護照人別確認及一站式服務，113 年度合計受理 6468 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，獲縣府 113 年度戶政業務績效考評第 1 名，未來仍將秉持服務理念，持續精進，提供民眾最佳服務。