

鹿港鎮戶政事務所 100 年度施政績效報告

壹、前言

由於資訊通信科技所帶動的技術變革改變了全球競爭型態，「知識經濟」即普遍受到政府的高度重視，而完善的資訊流通及管理為建構知識管理的重要基礎，政府應運用資訊通信科技建置電子化政府，創新政府服務。另外，隨著社會民主化程度增加，為民服務事務日趨多元、複雜化，民眾對政府施政的期望日益殷切；政府政策及行政效能對於民眾的權益常息息相關。基此，政府應加強施政計畫前瞻的規劃及有效的執行與管理，加強品質、時程、預算的控管，提高行政效能，苦民之所苦，以期為人民做到最好的服務。

貳、鹿港鎮戶政事務所目標達成情形

一、績效達成情形

績效目標衡量面向	權重配分	自評得分	總分
業務面向	70	70	100
人力面向	15	15	
經費面向	15	15	

二、績效分析

(一) 業務面向策略績效目標 (權數為 70%)

策略績效目標	衡量指標	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、建構本所與本鎮公所間統一步調加強為民服務工作。(5%)	公所辦理申請社會救助之普查(5%)	1 次	1 次	100%	1、衡量標準：辦理次數 2、執行成果： 9 月間協助公所辦理 4 類社會救助之複查，共計有 2400 件個案。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
績效分數	原始分數 100 分 (權分 5 分)				
二、促進與其他機關等實質交流，以促進業務之提升。(5%)	不定期與他所之交流觀摩(5%)	1 次	1 次	100%	1、衡量標準：舉辦次數 2、執行成果： 100 年 9 月 29 日大園鄉戶政事務所至本所參訪。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
績效分數	原始分數 100 分 (權分 5 分)				

策略績效目標	衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
三、強化社區居民加入本所服務團隊，組織志工服務隊。(5%)	志工服務(5%)	480小時	592小時	123%	1、衡量標準：服務時數 2、執行成果： 邀請6位志工至本所服務，計服務592小時 3、達成度： 達成度123%，超出原訂目標值。
績效分數	原始分數100分(權分5分)				
四、精簡戶籍案件處理程序。(5%)	改善方式(5%)	1件	2件	200%	1、衡量標準：改善件數 2、執行成果： 縮短戶籍謄本、門牌證明申辦流程，以便快速服務民眾。 3、達成度： 達成度200%，超出原訂目標值。
績效分數	原始分數100分(權分5分)				
五、照顧老弱民眾辦理不便，實施到宅服務。(10%)	辦理戶籍案件(10%)	10件	21件	210%	1、衡量標準：服務件數 2、執行成果： 派專人按民眾申請服務地點前往服務，共計21件。 3、達成度： 達成度210%，超出原訂目標值。
績效分數	原始分數100分(權分10分)				
六、改善戶政事務所辦公廳舍。(5%)	改善辦公環境及設備(5%)	3次	3次	100%	1、衡量標準：改善件數 2、執行成果： 改善本所服務櫃台、更換室內外植栽、空間佈置等。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
績效分數	原始分數100分(權分5分)				
七、方便民眾中午洽辦事務，中午照常受理服務。(25%)	中午至本所洽辦戶籍案件(25%)	2500件	4720件	189%	1、衡量標準：案件數 2、執行成果：

策略績效目標	衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					中午實施彈性上班，選派3人照常受理案件申請，共計4720件。 3、達成度： 達成度189%，超出原訂目標值。
績效分數	原始分數100分（權分25分）				
八、提供民眾免費法律諮詢服務。（10%）	律師至所接受詢問（10%）	30件	54件	180%	1、衡量標準：諮詢件數 2、執行成果： 每月第3週週五下午3點至5點，聘請律師駐所服務，共計54件。 3、達成度： 達成度180%，超出原訂目標值。
績效分數	原始分數100分（權分10分）				

（二）人力面向策略績效目標（權數為15%）

策略績效目標	衡量指標	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、控管編制員額。（2%）	機關編制員額成長率（2%）	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 x 100% 1.數值≤0%時，核給2分。 2.0% < 數值 ≤ 5%時，核給1.5分。 3.5% < 數值 ≤ 10%時，核給1分。 4.數值 > 10%時，核給0分。 2、執行成果： 按員額編制未再增加員工數。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
績效分數	原始分數100分（權分2分）				
二、約聘僱員額及職等嚴格控管。（4%）	1、約聘僱員額成長率（2%）	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以縣款僱用之約聘僱員額總數-上年度以縣款僱用之約聘僱

策略績效目標	衡量指標	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>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 X 100%</p> <p>1.數值\leq0%時，核給2分。</p> <p>2.0%$<$數值\leq5%時，核給1分。</p> <p>3.數值$>$5%時，核給0分。</p> <p>2、執行成果： 本年度未有聘請約僱人員。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、約聘僱核定職等變化率(2%)	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以縣款僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)/ 上年度以縣款僱用之約聘僱員額總數 X 100%</p> <p>1.數值\leq0%時，核給2分。</p> <p>2.0%$<$數值\leq5%時，核給1分。</p> <p>3.數值$>$5%時，核給0分。</p> <p>2、執行成果： 本年度未有聘請約僱人員。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，超出原訂目標值。</p>
績效分數	原始分數100分(權分4分)				
三、推動公務人員終身學習。(9%)	平均終身學習時數(9%)	40小時	2375小時	297%	<p>1、衡量標準： 本年度單位平均終身學習時數至少應達40小時(其中包含數位學習至少5小時，與業務相關之學習20小時)。</p> <p>1.單位平均終身學習時數40小時以上，核給</p>

策略績效目標	衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					9分。 2.單位平均終身學習時數 35-39 小時，核給 8 分。 3.單位平均終身學習時數 30-34 小時，核給 7 分。 4.單位平均終身學習時數小時 25-29 小時，核給 6 分。 5.單位平均終身學習時數小時 20-24 小時，核給 5 分。 6.單位平均終身學習時數 15-19 小時，核給 4 分。 7.單位平均終身學習時數 10-14 小時，核給 3 分。 8.單位平均終身學習時數 5-9 小時，核給 2 分。 9.單位平均終身學習時數未達 5 時，核給 1 分。 2、執行成果： 每人終身學習，包括自行上網線上學習和參加各種講習會，共計 2375 小時。 3、達成度： 達成度 297%，超出原訂目標值。
績效分數	原始分數 100 分（權分 9 分）				

（三）經費面向策略績效目標（權數為 15%）

策略績效目標	衡量指標	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（15%）	各單位當年度經常門經費賸餘數（不含人事費）與預算數（不含人事費）百分比（15%）	2%	2%	100%	1、衡量標準： 【經常門預算數(不含人事費)－經常門決算數(不含人事費)】/經常門預算數(不含人事費)※決算數＝實支數

策略績效目標	衡量指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					+ 保留數計算方式如下： 1. 節餘率達 2% 以上者 100 分。 2. 節餘率未達 2% 者 90 分。 3. 節餘率未達 1.5% 者 80 分。 4. 節餘率未達 1% 者 70 分。 5. 節餘率未達 0.5% 者 60 分。 2、執行成果： 經常門經費賸餘數與預算數百分比為 0.1。 3、達成度： 達成度 100%，超出原訂目標值。
績效分數	原始分數 100 分（權分 15 分）				

參、未達項目目標檢討

策略績效目標	衡量指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略

肆、績效總評

一、與他所之交流。

100 年 9 月 29 日大園鄉戶政事務所至本所參訪，藉由彼此意見之交流，以了解他所之優點和進步狀況，以作為戶所改進的參考，以促進業務之提升。

二、組織志工服務隊。

為強化社區居民加入本所服務團隊，特招募社區居民至本所擔任志願工作服務，協助本所從事戶政服務，擔任引導、詢問、解說等服務工作，本所共招募志工 6 名至所服務。

三、精簡戶籍案件處理程序。

從民眾臨櫃辦理案件中，以戶籍謄本和門牌證明的申請與民眾的需要最為深切，故本所從戶籍謄本和門牌證明申請的流程和表單的使用著手作改進，以使民眾能更便利申請。

四、實施到宅服務。

對於年邁、身心障礙、疾病等行動不便，無法到所親自辦理補發身分證、印鑑登記、變更及戶籍登記之民眾，本所均派員服務到家，受理其申請，深受民眾稱讚好評。

五、中午照常受理申請服務。

為方便民眾於中午休息時間至戶政事務所申辦，本所每日特選派 3 名同仁於中午 12 點至 1 點 30 分繼續受理民眾申請案件。

六、提供民眾免費法律諮詢服務。

與法律扶助基金會合作，聘請許智捷、蔡宜宏、陳惠玲、黃柏霖等 4 位律師於每個月第 3 週之

星期五下午 3 點至 5 點於本所，免費提供鎮民法律諮詢服務。

伍、施政成果具體事蹟

1. 不定期與他所之交流觀摩，以促進業務之提升。(計 1 次)
2. 強化社區居民加入本所服務團隊，組織志工服務隊。(計 6 人服務 592 小時)
3. 精簡戶籍案件處理程序。(2 件)
4. 實施到宅服務，照顧老弱民眾申請之不便。(計 21 件)
5. 改善戶政事務所辦公廳舍。(計 3 次)
6. 中午照常受理服務，方便民眾中午洽辦事務。(計 4720 件)
7. 提供民眾免費法律諮詢服務。(計 54 件)
8. 配合 2012 台灣燈會於鹿港鎮舉辦，為做好敦親睦鄰工作，本所同仁會同縣府人員，於燈會管制區內挨家挨戶拜訪，以宣導燈會期間需住戶配合相關事項。(17 個里)