

鹿港鎮戶政事務所 102 年度施政績效報告

壹、前言

面對現今變化的時代，人民期盼政府能有積極作為，來為民眾造福。因而「變革」是滿足民眾需求，符合時勢潮流的不二法門。在大家戮力推展之下，各項戶政變革措施均已呈現績效；不僅讓鄉親感受深刻，外界也多所肯定，而這些進步的成果更是我們擘畫戶政願景的實質展現。未來，更期許我們能攜手共同打造「有感」的願景，讓百姓獲得幸福。

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：協助公所辦理 4 類社會救助之複查，共計有 113 筆。 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：102 年 4 月 19 日至南投縣草屯鎮戶政所參訪。 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)				
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	497 小時	103%	1、衡量標準：服務時數。 2、執行成果：邀請 6 位志工至本所服

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
					務，計服務 497 小時。 3、達成度： 達成度 103%，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%)	改善戶籍案件處理方式 (5%)	1 件	1 件	100%	1、衡量標準： 改善件數。 2、執行成果： 縮短戶籍謄本流程，以便快速服務民眾。 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）				
五、照顧老弱民眾辦理不便，實施到宅服務。(10%)	到宅服務案件 (10%)	10 件	15 件	150%	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 15 件。 3、達成度： 達成度 150%，超出原訂目標值。
績效分數	原始分數 100 分（權分 5 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： 改善本所空間佈置、更換植栽計 3 件。 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%)	實施中午彈性上班 (25%)	4000 件	4927 件	123%	1、衡量標準： 案件數。 2、執行成果： 中午實施彈性上班 (12:00—13:30) 選派 4 人照常受理案件申請，共計 4927 件。 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 25 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
八、提供民眾免費法律諮詢服務。(10%)	辦理法律諮詢服務(10%)	40 件	43 件	107%	1、衡量標準： 諮詢件數。 2、執行成果： 每個月第3週週五下午3點至5點聘請律師駐所服務，共43件。 3、達成度： 達成度107%，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 × 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 × 100% 1.數值 ≤ 0%時，核給2分。 2.0% < 數值 ≤ 5%時，核給1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
					3.數值>5%時，核給 0 分。 2、執行成果： 本年度未聘請約僱人員。 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（2%）	0%	0%	100%	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% 1.數值≤0%時，核給 2 分。 2.0%<數值≤5%時，核給 1 分。 3.數值>5%時，核給 0 分。 2、執行成果： 本年度未聘請約僱人員。 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 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	117 小時	292%	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）。 1.單位平均終身學習時數 40 小時以上，核給 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

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
					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 小時，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 117 小時。 3、達成度： 達成度 292%，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＋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

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
					60 分。 2、執行成果： 經常門經費賸餘數為 2%。 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 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

102 年 4 月 19 日至南投縣草屯鎮戶政事務所參訪，藉由彼此意見之交流，以為戶政事務所標竿學習的參考，促進業務之提升。

二、運用社區資源組織志工服務隊

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，協助本所擔任引導、詢問、解說等服務工作，本所共招募 6 名志工服務人員。

三、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。

四、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 4 名同仁於下午 12 點至 13 點 30 分繼續受理民眾申請案件。

五、提供民眾免費法律諮詢服務。

為擴大服務民眾，特聘請 5 位律師於每個月第 3 週之週五下午 3 點至 5 點於本所，免費提供民眾法律諮詢服務。

伍、施政成果具體事蹟

一、每週六上午 8 點至 12 點延長服務，照常受理民眾申辦案件。(計 612 件)

二、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 497 小時)

三、實施到宅服務，照顧老弱民眾申請之不便。(計 15 件)

四、於每月第 3 週週五下午 3 點至 5 點律師駐所，提供民眾免費法律諮詢服務。(計 43 件)

五、設置「博愛窗口」，對於行動不便者、70 歲以上者，為其專辦服務。(計 243 件)

六、開辦「膳得快」窗口服務，遇有多人等候辦理時，即啟動「膳得快」窗口，以疏解等候辦理的人潮。(計 389 件)

七、凡民眾辦妥出生登記後，即由本所製作精美卡片，以表達祝福之意。(計 356 件)

- 八、協助彰化縣政府社會處，民眾於本所辦妥出生登記後，即由本所代為發放生育津貼現金壹萬元；同時發給民眾「幸福生活卡」，以讓民眾感受到縣政府祝福之意。(生育補助津貼計 799 件、幸福生活卡計 789 張)
- 九、為擴大服務民眾，本所特於清明節派遣人員於鹿港鎮南勢公墓駐點服務，提供掃墓民眾礦泉水、割草工具等，深獲民眾好評。(計 6 人服務 1 處)
- 十、為服務莘莘學子，本所於 102 年 8 月 19 日至 8 月 30 日止(上午 9 時至下午 3 時 30 分)在臺灣銀行鹿港分行辦理「助您成功就學貸款專用謄本工作站」受理申領戶籍謄本，方便學子直接在臺灣銀行申請辦理，除延伸服務據點外，更能免除民眾於兩地奔波之便民服務。
(計 130 件、177 張)