

彰化縣和美戶政事務所110年度施政績效報告

壹、前言

本所110年度施政績效報告，係針對績效面向「年度關鍵策略目標」及「年度共同性目標」2大衡量面向，於年終由各業務承辦單位將全年度策略績效目標之執行成果，以績效資訊呈現；並就各項指標統計、分析各項策略目標之達成度。

對於執行成效符合或超出原訂目標值者，將精益求精，繼續強化各項執行計畫之研擬及施行；另對於績效目標項目未達成原訂目標值者，詳予檢討執行過程之缺失，並加以改進修正，以做為未來規劃施政方針之參據。

貳、和美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、正確辦理各項戶籍登記	1、受理戶籍登記案件	98%	98.9%	101%	1、衡量標準： 正確率【(全年受理件數－全年誤辦件數)÷全年受理件數】×100% 2、執行成果： 正確率【(全年受理件數11231－全年誤辦件數129)÷全年受理件數】×100%=98.9% 3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值
	2、定期舉行戶政法令測驗	2次	2次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 110年舉辦2次 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值

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、提供便捷之戶政服務措施	到校集中受理國中生初領國民身分證	4次	4次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 110年辦理4次 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值
三、提供多元化戶政資訊查詢	定期辦理更新網站資訊內容	151次	151次	100%	1、衡量標準： 更新次數 2、執行成果： 定期更新151次 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值
四、建構創新服務方式，運用社會服務資源	1、運用社會資源(如里、鄰長)協助宣導戶政法令	10次	10次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 110年辦理10次 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值
五、加強簡政便民措施，全面提升服務品質	提供通信、電話及網路申辦服務	90件	98件	109%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 110年受理98件 3、達成度： 達成度109%，超出原訂目標值
六、改善辦公環境，提升服務效能	改善辦公環境，提升服務效能	90%	99.7%	101%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 【資本支出預算數 342,418÷資本預算數343,500】×100%=99.7% 3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值
七、推動各項便民措施及加值服務，增加服務的廣度及深度	跨機關便民服務	3200件	4716件	147%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 110年受理4716件 3、達成度： 達成度147%，超出原

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
					訂目標值
八、強化洽公服務禮儀，提升民眾服務滿意度	1、辦理服務禮儀教育訓練	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 110年辦理1次 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值
	2、辦理為民服務禮儀及電話禮貌測試	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 110年辦理12次 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值
九、主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係	民眾服務滿意度調查	92%	92.35%	100%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 平均滿意度92.35% 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值
十、推動組織學習，促進公務人員終身學習	定期法令講解	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 110年辦理12次 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值

(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%	4.68%	156%	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： 【各計畫經常門業務費

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
					預算數（不含臨時人員薪資）2,383,000—經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）2,271,376】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）2,383,000= 3、達成度： 達成度156%，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、機關整併之情事不列入成長率計算） 2、執行成果： 本年度編制員額30人，上年度編制員額30人，本年度編制員額成長率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%（業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算） 2、執行成果： 本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數0人，上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數0人，約聘僱員額成長率0%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂

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
					目標值
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	<p>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%</p> <p>2、執行成果： 於110年度約聘僱核定職等無變更。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值</p>
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小時	365%	<p>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： 平均學習時數73小時</p> <p>3、達成度： 達成度365%，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 正確辦理各項戶籍登記	1	受理戶籍登記案件	100%	★
	2	定期舉行戶政法令測驗	100%	★
二 提供便捷之戶政服務措施	1	到校集中受理國中生初領國民身分證	100%	★
三 提供多元化戶政資訊查詢	1	定期辦理更新網站資訊內容	100%	★
四 建構創新服務方式，運用社會服務資源	1	運用社會資源(如里、鄰長)協助宣導戶政法令	100%	★
五 加強簡政便民措施，全面提升服務品質	1	提供通信、電話及網路申辦服務	109%	★
六 改善辦公環境，提升服務效能	1	改善辦公環境，提升服務效能	101%	★
七 推動各項便民措施及增值服務，增加服務的廣度及深度	1	跨機關便民服務	147%	★
八 強化洽公服務禮儀，提升民眾服務滿意度	1	辦理服務禮儀教育訓練	100%	★
	2	辦理為民服務禮儀及電話禮貌測試	100%	★
九 主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係	1	民眾服務滿意度調查	100%	★
十 推動組織學習，促進公務人員終身學習	1	定期法令講解	100%	★
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	156%	★

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
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	100%	★
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%）。

有關各項績效目標執行成果，分析說明如下：

- (一)正確各項戶籍登記作業，是戶政工作之本職，亦是最基本之目標，本所110年度受理戶籍登記案件11,231件中，錯誤維護案件為129件，辦理正確率達98.9%，達成度101%，符合原訂目標值，有效提升戶政人員專業素質及服務品質。
- (二)為提供民眾更優質、便捷的服務，積極辦理到校集中受理國中生初領國民身分證計4次，達成率100%，符合原訂目標值。
- (三)因應電子化政府之趨勢及推廣「多用網路、少用馬路」之便民措施，定期辦理更新網站資訊內容，提供民眾多元化戶政資訊查詢服務。本年度戶所網站共辦理151次資訊內容更新，達成率100%，符合原訂目標值。
- (四)提供通信、電話及網路申辦服務等便民措施，本年度共計辦理98件，達成率109%，超出原訂目標值。
- (五)戶政相關法令繁多且增修頻繁，為使人員能隨時掌握最新法令，將法令最新消息傳閱周知並定期由股長辦理法令講解，本年度共辦理12次，達成率100%，符合原訂目標值。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、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瞭解死亡家屬投保情形，並可同時由戶所通報健保退保、通報申請家屬喪葬補助。辦理出生登記時，亦可由戶所通報申請勞保或國保生育給付。

二、「提供通信、電話及網路申辦服務」便民服務措施：

為便利遠地民眾申辦戶籍謄本、戶口名簿，減少民眾現場等候時間，提供通信、電話及網路申辦服務等便民措施。

三、推動「電子錢包」服務：

因應電子化政府，並使民眾繳納規費時能有更簡便及多元的選擇，本所推動以悠遊卡、一卡通、信用卡、LINE Pay、街口支付繳納規費便民措施，實現「一卡在手，便利無窮」的目標，打造友善的多元支付平台。

四、提供多元戶政資訊查詢：

因應電子政府之趨勢及推廣「多用網路、少用馬路」之便民措施，定期辦理更新網站資訊內容，提供民眾多元化戶政資訊查詢服務。並建置網路社群平台 Facebook 粉絲專頁及 LINE@官方帳號宣導最新法令及戶政訊息。

五、「到府服務」便民服務措施：

對於轄區內民眾，如因年邁、身心障礙、疾病等原因致行動不便，須申請印鑑登記或變更、補領國民身分證者，得向本所提出到府服務之申請。

六、民眾服務滿意度調查：

為瞭解洽民眾對本所提供之洽公環境、服務禮儀、辦理效率等之滿意度，於年中進行民眾滿意度調查，經統計分析調查結果，110年民眾服務滿意度為92.35%。

七、為便利國中生初次申請國民身分證，免除學生及家長親到本所辦理之不便，本所主動派員至轄區國中受理國中生初領國民身分證之申請，110年共計到轄區國中受理4次。

八、為提供民眾更優質、便捷的服務，本所實施中午彈性上班及週六擴大便民延時申辦服務，上班族可利用中午休息時間或週六上午到所申辦各項戶籍登記案件，使廣大上班族得利用本項便民服務措施，不用請假即可完成各項戶籍登記。