

和美戶政事務所 113 年度施政績效報告

壹、前言

本所 113 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%)

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	正確辦理各項戶籍登記及證件核發(業務成果)	1	受理戶籍登記案件	正確率 【(全年受理件數－全年誤辦件數)÷全年受理件數】×100%	98%	99.4%	101%	全年受理件數 12,961 件 全年誤辦件數 72 件 正確率=【(12,961－72)÷12,961】×100%=99.4%。
		2	定期舉行戶政法令測驗	舉辦次數	2 次	2 次	100%	113 年舉辦 2 次。
2	提供便捷之戶政服務措施(業務成果)	1	到校集中受理國中生初領國民身分證	辦理次數	4 次	4 次	100%	113 年辦理 4 次。
3	提供多元化戶政資訊查詢及強化戶籍資訊有效管	1	定期辦理更新網站資訊內容	更新次數	151 次	153	101%	113 年定期更新 151 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
	理及安全防護(業務成果)							
4	建構創新服務方式,運用社會服務資源(業務成果)	1	運用社會資源(如里、鄰長)協助宣導戶政法令	辦理次數	10次	10次	100%	113年辦理10次。
5	加強簡政便民措施,全面提升服務品質(行政效率)	1	提供通信、電話及網路申辦服務	受理件數	90件	100件	111%	113年辦理100件。
6	強化行政效益,提升服務效能(服務效能)	1	改善辦公環境,提升服務效能	年度執行率	97%	97.8%	101%	【資本支出決預算數319,916÷資本預算數327,000】×100%=97.8%。
7	強化跨領域整合,提供全方位服務(服務效能)	1	跨機關便民服務	受理件數	9300件	17402件	187%	113年受理17,402件。
8	強化洽公服務禮儀,提升民眾服務滿意度(服務效能)	1	辦理服務禮儀教育訓練	辦理次數	1次	1次	100%	113年辦理1次。
		2	辦理為民服務禮儀及電話禮貌測試	辦理次數	12次	12次	100%	113年辦理12次。
9	主動探查民意趨勢,建立和善之顧客關係(服務效能)	1	民眾服務滿意度調查	平均滿意度	92%	94%	102%	平均滿意度94%。
10	推動組織學習,促進公務人員終身學習(組織學習)	1	定期法令講解	辦理次數	12次	12次	100%	113年辦理12次。

(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)】÷經常門業務費預算數(不含臨	3%	4%	133%	經常門業務費預算數2,557,000元 經常門業務費決算數2,457,551元 賸餘數為99,449元 達成目標值 【2,557,000-2,457,551】÷2,557,000=4%

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
				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%	本年度機關編制員額未增加。
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%	本年度約聘僱員額未成長。
		2	約聘僱核定職等變化率	(本年度以公務預算及基金	0%	0%	100%	本年度約聘僱核定職等變化率0%。

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
				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%				
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、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正	20 小時	58 小時	290%	本年度平均終身學習時數為 58 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
				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 正確辦理各項戶籍登記及證件核發 (業務成果)	1	受理戶籍登記案件	101%	★
	2	定期舉行戶政法令測驗	100%	★
2 提供便捷之戶政服務措施 (業務成果)	1	到校集中受理國中生初領國民身分證	100%	★
3 提供多元化戶政資訊查詢及強化戶籍資訊有效管理及安全防護 (業務成果)	1	定期辦理更新網站資訊內容	101%	★
4 建構創新服務方式,運用社會服務資源 (業務成果)	1	運用社會資源(如里、鄰長)協助宣導戶政法令	100%	★
5 加強簡政便民措施,全面提升服務品質 (行政效率)	1	提供通信、電話及網路申辦服務	111%	★
6 強化行政效益,提升服務效能 (服務效能)	1	改善辦公環境,提升服務效能	101%	★
7 強化跨領域整合,提供全方位服務 (服務效能)	1	跨機關便民服務	187%	★
8 強化洽公服務禮儀,提升民眾服務滿意度 (服務效能)	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%	★
9 主動探查民意趨勢,建立和善之顧客關係 (服務效能)	1	民眾服務滿意度調查	102%	★
10 推動組織學習,促進公務人員終身學習 (組織學習)	1	定期法令講解	100%	★
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	133%	★
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	290%	★
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、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，113年民眾服務滿意度為102%。
- 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，113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。