

北斗鎮戶政事務所 100 年度施政績效報告

壹、前言

本所績效目標衡量面向計有「業務面向」、「人力面向」及「經費面向」等 3 大類衡量面向，由各業務承辦人就權責策略績效目標項目達成情形分析並作績效資訊，並藉由績效資訊來提供未來努力再規劃與計畫之參考依據。

貳、北斗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、落實辦理戶籍登記及管理以保障民眾權益。(20%)	1、受理案件(10%)	94%	94.76%	100.8%	1、衡量標準：正確率(全年受理案件數-全年誤辦案件數/全年受理案件數)x100%。 2、執行成果：年度受理案件計 2770 件，錯誤維護案件計 145 件，正確率 94.76%。 3、達成度：達成度 100.8%，超出原訂目標。
	2、舉辦法令測驗(10%)	1 次	1 次	100%	1、衡量標準：辦理次數。 2、執行成果：辦政法令測驗 1 次。 3、達成度：達成度 100%，符合原定目標。
績效分數	原始分數 100 分 (權分 20 分)				
二、推動戶政業務簡政便民革新措施，全面提升服務品質(30%)	1、辦理員工及民眾問卷調查(10%)	95%	99%	104.2%	1、衡量標準：民眾滿意度(對本所整體滿意人數/有效問卷數)x100%。 2、執行成果：有效問卷 150

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
					份，滿意以上者 149 份，滿意度 99%。 3、達成度：達成度 104.2%，超出原定目標。
	2、辦理書畫展（10%）	3 次	3 次	100%	1、衡量標準：辦理次數。 2、執行成果：辦理書畫展 3 次。 3、達成度：達成度 100%，符合原定目標。
	3、派員至國中受理國民身分證申領（10%）	1 次	1 次	100%	1、衡量標準：辦理次數。 2、執行成果：派員至國中受理國民身分證申領 1 次，圓滿完成任務。 3、達成度：達成度 100%，符合原訂目標。
績效分數	原始分數 100 分（權分 30 分）				
三、戶政業務全面實施電腦化，並推展戶政 e 網通，擴大戶政服務，提供民眾省時、便捷的服務（10%）	辦理跨機關「戶地稅—互易通」	30 件	86 件	286.6%	1、衡量標準：辦理件數。 2、執行成果：辦理跨機關「戶地稅—互易通」共 86 件，圓滿完成任務。 3、達成度：達成度 286.6%，超出原訂目標。
績效分數	原始分數 100 分（權分 10 分）				
四、加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理（10%）	1、辦理系統稽核（5%）	50 次	81 次	162%	1、衡量標準：辦理次數。 2、執行成果：辦理工作站系統稽核 81 次。 3、達成度：達成度 162%，超出原訂目標。
	2、辦理工作站防毒掃描（5%）	50 次	54 次	108%	1、衡量標準：辦理次數。 2、執行成果：辦理工作站防毒掃描 54 次。 3、達成度：達成度 108%，超出原訂目標。
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

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
					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：機關編制員額無增加。 3、達成度：達成度 100%，符合原訂目標。
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。 3.數值 > 5% 時，核給 0 分。 2、執行成果：約聘僱員額成長率 0%。 3、達成度：達成度 100%，符合原訂目標。
	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 × 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：約聘僱核定職等變化率 0%。 3、達成度：達成度 100%，符合原訂目標。

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
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	127 小時	317.5%	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，數值四捨五入為整數)。 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：本所同仁終身學習時數皆達 40 小時以上，平均每人 127 小時。 3、達成度：達成度 317.5%，超出原訂目標。
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剩餘數 (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，60 分。 2、執行成果：各單位當年度經常門經費剩餘數 (不含人事費) 與預算數 (不含人事費) 百分比 2%。 3、達成度：達成度 100%，符合原訂目標。
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
無				

肆、績效總評

本所共提出 8 項執行計畫，包括業務面向 4 項，人力面項 3 項，經費面項 1 項，皆符合預定目標值。

業務面向：

一、落實辦理各項戶籍登記及管理以保障民眾權益。

本所積極落實開立一次告知單，免去民眾奔波；每月利用所務會議講解最新法令函釋，並辦理法令測驗。

二、推動戶政業務簡政便民革新措施，全面提升服務品質。

本所不僅達成各項衡量指標（辦理問卷調查、書畫展、派員至國中受理身分證）預定目標值，並積極廣續推動各項便民措施：就學資訊快易通、貼心小服務、呼速得免下車服務、延伸服務據點..等等措施。

三、戶政業務全面實施電腦化，並推展戶政 e 網通，擴大戶政服務，提供民眾省時、便捷的服務。

戶地稅戶易通等案件數皆超過預定之目標值，充分表現出本所提供省時、便捷的服務精神。

四、加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理。

本所定期掃毒以維護資訊安全；不定期稽核以維護檔案機密與安全。全年度掃毒及稽核次數均超越原訂目標值。

人力面向：

一、控管編制員額。

本年度編制員額與上年度相同，無成長。

二、約聘僱員額及職等嚴格控管。

本年度約聘僱員額及職等均無成長。符合原訂目標值。

三、推動組織學習，促進公務人員終身學習。

全年本所員工積極參與各項學習，全體同仁全年終身學習時數達 890 小時，平均每人 127 小時。其中數位學習平均每人 65.8 小時。學習時數遠遠超出原訂目標值。

經費面向：

一、節約政府支出，邁向財政收支平衡

本所節約支出，全年經常門經費剩餘數（不含人事費）與預算數（不含人事費）百分比達 2%，本所在遵循節約原則下，仍致力提昇業務品質，提供優質服務。

伍、施政成果具體事蹟

業務項目	具體事蹟
辦理各項戶籍登記及管理	1. 落實開立一次告知單，免去民眾奔波，100年度共計 352 件。 2. 辦理法令測驗 1 次，並針對同仁較不清楚之題目進行分析、製作法令測驗成績圖表以明瞭同仁對法令之熟悉程度。 3. 每月所務會議再次講解最新法令函釋，特殊個案作成案例，由嫻熟法令人員擔任講師，提供同仁分享，避免再犯。
辦理各項宣導活動	1. 農曆春節前辦理名家揮毫贈春聯，利用活動吸引民眾，宣導戶政法令並展現「戶政是咱的好厝邊」。 2. 主動配合北斗奠安宮、北斗鎮公所、獅子會等機關團體舉辦獎助學金發放活動、全運聖火交接儀式、幸福驛站、捐血活動..等等，擺攤宣導戶政法令及協助其他機關宣導，共計 4 場。
賡續辦理各項便民措施及創新	1. 就學資訊快易通—於本所網站上提供本鎮國小學區分配表並建置快速連結，民眾可直接連結至欲就讀學校，了解辦學資訊，主動提供民眾所需整合性服務需求，提升行政效率。 2. 貼心小服務—嘉惠上班族民眾申請各項戶籍資料及登記，至 12 月底共計 25 件。 3. 呼速得—免下車服務。 4. 延伸 16 個服務據點—將常用書表、範例置於各里辦公處及本轄鎮公所供民眾使用。 5. 100 年辦理書畫創意展共計 3 場，美化辦公環境並提升文化氣息。 6. 派員至國中受理國民身分證申領 1 次。
加強教育訓練（終身學習）成果	配合中央、縣政府或非直屬機關（銓敘部）之課程，全體同仁積極參與各項在職教育，至 12 月底總計 890 小時，平均每人 127 小時。數位學習平均每人 65.8 小時。