

北斗鎮戶政事務所 101 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	69.7	99.7
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、落實辦理各項戶籍登記及管理，以保障民眾權益。(20%)	1、受理案件 (10%)	95%	95.2%	100%	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 2,960 件，錯誤維護案件計 142 件，正確率 95.2%。 3、達成度：達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、舉辦法令測驗 (10%)	1 次	1	100%	1、衡量標準：辦理次數。 2、執行成果：辦理法令測驗 1 次。 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 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%)	91%	98.6%	108%	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：分析問卷，民眾滿意度：98.6%(148/150x100%)

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、達成度： 達成度 108%，超出原訂目標值。
	2、辦理書畫展（10%）	2 次	3 次	150%	1、衡量標準：辦理次數。 2、執行成果： 共計舉辦書畫展 3 次。 3、達成度： 達成度 150%，超出原訂目標值。
	3、派員至轄內北斗國中受理學童國民身分證初領，嘉惠本鎮鎮民（10%）	1 次	1 次	100%	1、衡量標準：辦理次數。 2、執行成果： 派員至轄內北斗國中受理國民身分證申領 1 次。 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 30 分）				
三、戶政業務全面實施電腦化，並推展戶政 e 網通，提供民眾省時、便捷的服務。（10%）	辦理跨機關「戶地稅一互易通」（10%）	22 件	33 件	150%	1、衡量標準：辦理件數。 2、執行成果： 辦理跨機關「戶地稅一互易通」共 33 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 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%）	52 次	60 次	115%	1、衡量標準：辦理次數。 2、執行成果： 辦理工作站系統稽核 60 次。 3、達成度： 達成度 115%，超出原訂目標值。
	2、辦理工作站防毒掃描（5%）	52 次	49 次	94%	1、衡量標準：辦理次數。 2、執行成果：本年 1 月至 11 月底共 48 週，辦理工作站防毒掃描計 49 次。 3、達成度： 達成度 94%，未達原訂目標值。
績效分數	原始分數 97 分（權分 9.7 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$\leq$0%時，核給 2 分。 2.0%<數值$\leq$5%時，核給 1.5 分。 3.5%<數值$\leq$10%時，核給 1 分。 4.數值>10%時，核給 0 分。 2、執行成果： 101 年度機關編制員額未成長。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
績效分數	原始分數 100 分 (權分 2 分)				
二、約聘僱員額及職等嚴格控管。 (4%)	1、約聘僱員額成長率 (2%)	0%	0%	100%	1、衡量標準：(本年度以縣款僱用之約聘僱員額總數-上年度以縣款僱用之約聘僱員額總數)/上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100% 1.數值$\leq$0%時，核給 2 分。 2.0%<數值$\leq$5%時，核給 1 分。 3.數值>5%時，核給 0 分。 2、執行成果： 約聘僱員額無增加。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率 (2%)	0%	0%	100%	1、衡量標準：(本年度以縣款僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)/上年度以縣款僱用之約聘僱員額總數 x 100% 1.數值$\leq$0%時，核給 2

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
					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	129 小時	323%	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。

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
					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 129 小時。 3、達成度： 達成度 323%，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%	3.63%	182%	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：本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%）為 3.63% （本年度預算：487,000，賸餘數：17,691） 3、達成度： 達成度 182%，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
加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理。	辦理工作站防毒掃描	52 次	-6%	原訂目標為每週手動工作站防毒掃描乙次，後依據內政部 101 年 11 月 9 日台內戶字第 1010356760 號函規定略以：「建置新防毒系統...設定每日...自動進行掃描...」取銷前揭每星期 1 次手動掃毒作業...爰本所手動掃描作業執行至 101 年 11 月底。

肆、績效總評

本所共提出 8 項執行計畫，包括業務面向 4 項，人力面向 3 項，經費面向 1 項，除 1 項衡量指標因上級政策變更致未達原訂目標值外，其餘皆能超出或符合預定目標值。

一、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。

本所積極提升服務人員專業能力，於受理民眾戶籍登記時能更快速、正確的達成任務；有最新法令動態隨時傳閱週知，每月利用所務會議全面講解最新法令函釋，辦理法令測驗，驗收學習成果。

(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，有效全面提升服務品質，此外並積極廣續推動各項創新便民措施：就學資訊快易通、貼心小務、呼速得免下車服務、延伸服務據點、出生寶貝卡、結婚祝福卡、死亡關懷卡...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，免除民眾自行奔波各機關之苦，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。

本所皆依內政部最新規定自動或手動執行不定期稽核及工作站防毒掃描工作，以維護資訊、檔案機密與安全。

二、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 906 小時，平均每人 129 小時。其中數位學習平均每人 44.小時。學習時數遠遠超出原訂目標值。

三、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，全年經常門經費賸餘數（不含人事費）與預算數（不含人事費）百分比超過 2%，本所在遵循節約原則下，仍致力提升業務品質，提供優質服務。

伍、施政成果具體事蹟

一、辦理各項戶籍登記及管理：

(一)101 年度共計臨櫃受理各項戶籍登記計 3,490 件、各類書證申請計 24,201 件。

(二)101 年度共受理電話、通信、網路申辦戶籍資料計 22 件。

- (三)民眾申辦所攜文件不齊者落實開立一次告知單，免去民眾奔波，101 年度共計 157 件。
- (四)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。
- (五)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。

二、辦理各項宣導活動

- (一)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」。
- (二)主動配合北斗奠安宮、北斗鎮公所、獅子會、北斗稅務局等機關團體舉辦觀世意菩薩出家紀念日法會、中秋聯歡晚會、捐血活動、稅務宣導等等，擺攤宣導戶政法令及協助其他機關宣導，共計 4 場。
- (三)本所網站公布各項戶政法令、申辦須知、實際案例、依法應公布事項、施政計畫績效等，方便民眾 24 小時查詢。

三、賡續辦理各項便民措施及創新

- (一)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。
- (二)貼心小服務-嘉惠上班族民眾申請各項戶籍資料及登記。
- (三)行動不便人士免下車到車服務。
- (四)101 年辦理行動不便人士到宅服務計 19 件。
- (五)設置博愛窗口及騰得快窗口方便民眾洽公。
- (六)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。
- (七)派員至國中受理國民身分證申領 1 次。
- (八)慎終追遠清明節服務，於清明節時，赴各掃墓區提供飲水、手套、鏟刀等服務。
- (九)戶地稅-互易通，辦理戶籍遷徙或更改姓名等登記後，免除民眾自行奔波各機關更改相關資料之苦，101 年度共計辦理 33 件。
- (十)101 年度研提創新建議案共計 4 件。

四、加強教育訓練（終身學習）成果

- (一)全體同仁積極參與各項在職教育，配合中央、縣政府或其他機關之各項訓練課程，101 年計參加 62 場次、86 人次，累計總時數 598 小時，每人平均 85.4 小時
- (二)101 年參加數位學習時數總計 308 小時，平均每人 44 小時。