

北斗戶政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

本所秉持「親切、專業、效能」之服務理念，以108年施政計畫為藍圖，加強為民服務工作，嚴密個人資料管控、強化專業素養、全面提升服務品質，以顧客導向為方針，營造優質環境、提供完善服務。績效衡量面向計有關鍵策略目標及共同性目標等2大目標，依據全年度執行情形予以量化評估，整體績效情形皆達計畫目標值，將作為109年度施政計畫規劃及修正之參考。

貳、北斗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、推動研究發展工作、加強為民服務工作	1、研究發展	6件	7件	117%	1、衡量標準： 研究發展暨戶政資訊系統功能之提案及建議 2、執行成果： 本所研究發展電腦化作業問題計4件(1件已經內政部採用，另3件審查中)，意見調查研究分析計3件。 3、達成度： 達成度117%，超出原訂目標值。
	2、創新便民措施	2件	2件	100%	1、衡量標準： 創新便民方案或計畫 2、執行成果： 北斗中心所洽公區環境改善、埤頭辦公室入口扶手改善。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、法令宣導及社	2場	4場	200%	1、衡量標準：

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
	區服務				法令宣導、社區服務、便民措施宣導場次 2、執行成果： 1/16春聯揮毫及法令宣導、大甲媽遶境及法令宣導、溪州聯合宣導活動、北斗中秋晚會宣導。 3、達成度： 達成度200%，超出原訂目標值。
二、個人資料嚴密管制、正確戶籍登記	1、執行戶政資訊系統稽核	110次	132次	120%	1、衡量標準： 稽核次數 2、執行成果： 執行戶政資訊系統稽核132次。 3、達成度： 達成度120%，超出原訂目標值。
	2、受理戶籍登記案件	97%	98%	101%	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]×100% 2、執行成果： 全年受理登記案件9,056件，因誤辦職權更正案件數179件，正確率98%。 3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值。
三、辦公環境設施管理及美化綠化	1、消防安檢及維護	1次	1次	100%	1、衡量標準： 檢查次數 2、執行成果： 辦理消防安檢及維護1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、飲水設備之維護	4次	4次	100%	1、衡量標準： 檢驗次數 2、執行成果： 飲水設備檢測4次。 3、達成度：

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
					達成度100%，符合原訂目標值。
	3、綠美化之規劃	12件	12件	100%	1、衡量標準： 植栽盆景數量及藝術品件數 2、執行成果： 設置藝術品及盆栽共12件。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理	依限辦理比率	97%	100%	103%	1、衡量標準： 依限辦結率（全年依限辦理件數÷全年申請件數）×100% 2、執行成果： 全年度申請案件3件，均依限辦結。 3、達成度： 達成度103%，超過原訂目標值。
五、提供多元服務管道、跨機關業務整合服務	1、跨機關通報比率	32%	86%	269%	1、衡量標準： [單一簽入通報件數÷戶籍登記可通報件數]×100% 2、執行成果： 單一遷入通報件數計6,774件，戶籍登記可通報件數7,855件，通報比率86%。 3、達成度： 達成度269%，超過原訂目標值。
	2、延長服務比率	68%	76%	112%	1、衡量標準： [（中午彈性上班日數＋週六延長上班日數＋假日預約登記日數）÷全年日數]×100% 2、執行成果： 中午彈性日數250日、週六延長日數18日、預約登記婚日數10日。 3、達成度： 達成度112%，超過原訂目標值。

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
六、實施服務滿意度調查	1、民眾服務滿意度調查	88%	98%	111%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 於11/11~11/22實施民眾滿意度調查，在效率、態度、環境、服務性上皆有98%以上之非常滿意及滿意度。 3、達成度： 達成度111%，超過原訂目標值。
	2、內部員工滿意度調查	88%	94.8%	108%	1、衡量標準： 內部員工滿意度調查 2、執行成果： 問卷分7個主題共15題，滿意度達94.8%。 3、達成度： 達成度108%，超過原訂目標值。
七、辦理在職教育訓練或觀摩活動、法令函釋及法令測驗	1、定期辦理法令測驗	2次	2次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度以法令小組講解法令方式取代測驗，所屬辦公室辦理2次 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、法令函釋教育訓練	12次	12次	100%	1、衡量標準： 隨時依需要或利用所務會議進行法令函釋講解或案例教育訓練 2、執行成果： 每月所務會議皆理解釋法令，強化同仁法令素養。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、聯合訓練或觀摩活動	2次	2次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 計自行辦理聯合訓練1次，觀摩活動1次；參加他所辦理訓練4次。

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
					3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
八、積極派員參加政府部門辦理之教育訓練	同仁參與政府部門教育訓練之比率	100%	100%	100%	1、衡量標準： (參與同仁數÷本所正式編制員額數)×100% 2、執行成果： 每位同仁均有參與教育訓練，累計86場次。 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%	10.4%	347%	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： 預算數2168,000元，決算數1942,716元，餘絀數225,284元，經費節餘率10.4%。 3、達成度： 達成度347%，超過原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	-16%	116%	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%(業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 本所於7/22整併，人力由31人精簡為26人，機關編制員額成長率為-16%。 3、達成度：

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
					達成度116%，超出原訂目標值。
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% 2、執行成果： 機關編制員額成長率為0%。 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	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% 2、執行成果： 本年度無約聘僱員額。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	98小時	490%	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

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
					群文化、公民參與等 2、執行成果： 皆於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10小時 課程；數位學習時數912 小時，實體時數1342小 時，平均時數98小時。 3、達成度： 達成度490%，超出原訂 目標值。

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	推動研究發展工作、加強為民服務工作	1	研究發展	117%	★
		2	創新便民措施	100%	★
		3	法令宣導及社區服務	200%	★
二	個人資料嚴密管制、正確戶籍登記	1	執行戶政資訊系統稽核	120%	★
		2	受理戶籍登記案件	101%	★
三	辦公環境設施管理及美化綠化	1	消防安檢及維護	100%	★
		2	飲水設備之維護	100%	★
		3	綠美化之規劃	100%	★
四	民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理	1	依限辦理比率	103%	★
五	提供多元服務管道、跨機關業務整合服務	1	跨機關通報比率	269%	★
		2	延長服務比率	112%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
六	實施服務滿意度調查	1	民眾服務滿意度調查	111%	★
		2	內部員工滿意度調查	108%	★
七	辦理在職教育訓練或觀摩活動、法令函釋及法令測驗	1	定期辦理法令測驗	100%	★
		2	法令函釋教育訓練	100%	★
		3	聯合訓練或觀摩活動	100%	★
八	積極派員參加政府部門辦理之教育訓練	1	同仁參與政府部門教育訓練之比率	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
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	347%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	116%	★
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	490%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計22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22項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、推動研究發展工作-本年度研究發展案7件，鼓勵同仁應積極提案，創新服務。
- 二、本所辦理聯合在職教育訓練或觀摩活動-4/17聯合教育訓練及6/13溪湖地政業務觀摩，聯合本縣部份戶所一併辦理，提供其他戶政人員參訓機會。
- 三、改善廳舍服務項目，如更換民眾洽公區椅子設備、樓梯扶手改善友善長者及身心障礙者之行走及洽公、設置電動車充電站、設置AED(自動體外心臟去顫器)、設置體重測量器，積極改善洽公環境提升服務品質，關懷民眾健康，建置關懷友善城市。
- 四、在推動研究發展工作、加強為民服務工作-法令宣導及社區服務部份，本所積極參與，與民眾互動良好，所以辦理場次增加，達成度高達200%，顯示本所積極改善走入群眾獲得致良好回應。