

彰化縣北斗鎮戶政事務所 99 年施政績效報告

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成績效資訊，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	69.9	98.9
人力面向	15	14	
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護民眾權益。(20%)	1、受理件數正確率。(6%)	98%	97%	99%	1、衡量標準：(1-全年維護資料案件錯誤數/全年受理案件數)x100%。 2、執行成果：99年度受理案件計 2788 件，錯誤維護案件計 89 件，正確率 97%。 3、達成目標值：達成度 99%，未達原訂目標值。
	2、國民身分證核發件數正確率。(6%)	100%	100%	100%	1、衡量標準：(1-全年誤發件數/全年核發件數)x100%。 2、執行成果：全年國民身分證核發件數 2855

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
					件，皆正確。 3、達成目標值： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、落實出生通報（4%）	100%	99%	99%	1、衡量標準：落實每月出生通報清查，於登記期限內，完成出生登記達成率。 2、執行成果： 全年通報 223 件，221 件於期限內完成登記，另 2 件雖超過期限，惟皆已完成登記。 3、達成目標值： 達成度 99%，未達原訂目標值。
	4、落實死亡通報（4%）	98%	98%	100%	1、衡量標準：落實每月死亡通報清查，於登記期限內，完成死亡登記達成率。 2、執行成果： 全年通報 198 件，194 件於期限內完成登記，另 4 件雖超過期限，惟皆已完成登記。 3、達成目標值： 達成度 100%，符合原訂目標值。
績效分數	原始分數 99.5 分（權分 19.9 分）				
二、推動戶政業務簡政便民革新措施，全面提升服務品質。（20%）	1、定期辦理員工及民眾問卷調查。（6%）	93%	93%	100%	1、衡量標準：民眾滿意度（對本所整體滿意人數/填問卷總人數）x100%。 2、執行成果： 有效問卷 119 份

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
					，滿意以上者 111 份，滿意度 93%。 3、達成目標值：達成度 100%，圓滿達成目標。
	2、定期辦理書畫展。(6%)	2 次	3 次	150%	1、衡量標準：辦理次數。 2、執行成果：辦理書畫展 3 次。 3、達成目標值：達成度 150%，超出原訂目標值。
	3、主任與民有約 (6%)	30 件	50 件	167%	1、衡量標準：辦理件數。 2、執行成果：辦理主任與民有約共 50 次。 3、達成目標值：達成度 167%，超出原訂目標值。
	4、派員至國中受理國民身分證申領。(2%)	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、達成目標值：達成度 100%，達成原訂目標值。
績效分數	原始分數 100 分 (權分 20 分)				
三、戶政業務全面實施電腦化，並推展戶政 e 網通，擴大戶	1、代發他戶所戶籍謄本及代辦戶籍登記	1500 件	4685 件	312%	1、衡量標準：辦理件數。 2、執行成果：代發他戶所戶籍

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
政服務，提供民眾省時、便捷的服務。(10%)	。(5%)				<p>謄本及代辦戶籍登記共計 4685 件。</p> <p>3、達成目標值：達成度 312%，超出原訂目標值。</p>
	2、辦理跨機關「戶地稅—互易通」。(5%)	20 件	75 件	375%	<p>1、衡量標準：辦理件數。</p> <p>2、執行成果：辦理跨機關「戶地稅—互易通」共 75 件，圓滿完成任務。</p> <p>3、達成目標值：達成度 375%，超出原訂目標值。</p>
績效分數	原始分數 100 分 (權分 10 分)				
四、配合各項行政措施及宣導作業。(10%)	1、配合辦理自然人憑證發證作業。(3%)	300 件	374 件	125%	<p>1、衡量標準：辦理件數。</p> <p>2、執行成果：辦理自然人憑證發證作業，共發 374 件。</p> <p>3、達成目標值：達成度 125%，超出原訂目標值。</p>
	2、配合辦理外籍配偶生活適應輔導班。(2%)	1 場次	1 場	100%	<p>1、衡量標準：場次。</p> <p>2、執行成果：辦理外籍配偶生活適應輔導班 1 場。</p> <p>3、達成目標值：達成度 100%，達成原訂目標值。</p>
	3、配合內政部辦理日據時期資料建置。(5%)	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準：核校率=核校頁數/總頁數。</p> <p>2、執行成果：核校率 100%。</p>

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、達成目標值：達成度 100%，達成原訂目標值。
績效分數	原始分數 100 分（權分 10 分）				
一、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%）	12 次	32 次	267%	1、衡量標準：辦理次數。 2、執行成果：辦理系統稽核 32 次。 3、達成目標值：達成度 267%，超出原訂目標值。
	2、辦理工作站防毒掃瞄。（5%）	12 次	40 次	333%	1、衡量標準：辦理次數。 2、執行成果：辦理工作站防毒掃瞄共 40 次。 3、達成目標值：達成度 333%，超出原訂目標值。
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（4%）	機關編制員額成長率（4%）	0%	0%	75%	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 < 0% 時，核給 4 分。 2.數值 = 0% 時，核給 3 分。 3.0% < 數值 ≤ 3% 時，核給 2 分。 4.3% < 數值 ≤

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
					5%時，核給1分。 5.數值>5%時，核給0分。 2、執行成果： 機關編制員額無增加。 3、達成目標值： 未達負成長目標值。
績效分數	原始分數 75 分 (權 3 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 x 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、達成目標值： 達成度100%，達成原訂目標。
	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

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
					<p>金僱用之約聘僱員額總數 x 100%。</p> <p>1. 數值 $\leq 0\%$ 時，核給 2 分。</p> <p>2. $0\% < \text{數值} \leq 5\%$ 時，核給 1 分。</p> <p>3. 數值 $> 5\%$ 時，核給 0 分。</p> <p>2、執行成果： 約聘僱核定職等變化率 0%。</p> <p>3、達成目標值： 達成度 100%，達成原訂目標值。</p>
績效分數	原始分數 100 分（權分 4 分）				
三、推動組織學習，促進公務人員終身學習。(4%)	自行上網線上學習或報名、薦送參加相關之研習活動、講座及訓練。(4%)	40 小時	99 小時	248%	<p>1、衡量標準：每人每年之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)。</p> <p>1. 單位平均終身學習時數 40 小時以上，核給 4 分。</p> <p>2. 單位平均終身學習時數 33-39 小時，核給 3 分。</p> <p>3. 單位平均終身學習時數 26-32 小時，核給 2 分。</p> <p>4. 單位平均終身學習時數小時 20-25 小時，核給 1 分。</p> <p>5. 單位平均終身學</p>

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
					<p>習時數未達 20 小時，核給 0 分。</p> <p>2、執行成果： 本所同仁數位學習皆達 40 小時以上，平均每人 99 小時。</p> <p>3、達成目標值： 達成度 248%，超出原訂目標。</p>
績效分數	原始分數 100 分（權分 4 分）				
四、差勤管理（3%）	差勤是否依規定辦理及有無依規定查勤。（3%）	0 缺失	0 缺失	100%	<p>1、衡量標準：未依規定請假而擅離職守，或請假有虛偽情事者，以曠職論處，並列入年終考績參考。</p> <p>1.單位年度內無相關差勤缺失，核給 3 分。</p> <p>2.單位年度內相關差勤缺失 1-3 件，核給 2 分。</p> <p>3.單位年度內相關差勤缺失 4-5 件，核給 1 分。</p> <p>4.單位年度內相關差勤缺失超過 5 件以上，核給 0 分。</p> <p>2、執行成果： 依規定辦理差勤管理，零缺失。</p> <p>3、達成目標值：達成度 100%，圓滿完成任務。</p>
績效分數	原始分數 100 分（權分 3 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%)	0.1%	0.1%	100%	<p>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：</p> <p>1、節餘率達 0.1% 以上者 100 分。</p> <p>2、節餘率未達 0.1% 者 90 分。</p> <p>3、節餘率未達 0.075% 者 80 分。</p> <p>4、節餘率未達 0.05% 者 70 分。</p> <p>5、節餘率未達 0.025% 者 60 分。</p> <p>2、執行成果： 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 0.1%。</p> <p>3、達成目標值： 達成度 100%，圓滿完成任務。</p>
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
落實辦理各項戶籍登記及管理以保護民眾權益。(20%)	受理件數正確率	98%	-1%	1.原因：因本年度人事異動較大，有2位新進人員，因較不熟稔，故無法達成原訂目標值。 2.因應策略：積極施予教育訓練，並請同仁加強核對後再存檔，以確保戶籍登記的正確性。
落實辦理各項戶籍登記及管理以保護民眾權益。(20%)	落實出生通報(4%)	100%	-1%	1.原因：此2件未於期限內辦理登記，應為1件，因同1件通報2次，而且此案情況較為特殊，為婚外情所生子女，且承辦同仁不僅電話催辦，也發文催辦，最後延遲1天辦理。 2.因應策略：加強特殊案件催辦，並予以適度關懷，協助尋找解決之道。
控管編制員額(4%)	機關編制員額成長率	0%	-25%	1.原因：查本所98年度編制員額8人，99年度本所編制員額亦為8人，無成長。 2.因應策略：由於時代的變遷，戶政事務所的業務已和以往大不同，除辦理出生、死亡、遷出、遷入...等等戶政業務外，還有外籍生活適應、自然人憑證...等等業務，甚至護照...，業務量日益增加，為確保為民服務品質，實應增加員額以資因應。

肆、績效總評

本所共提出10項執行計畫，包括業務面向5項，人力面項4項，經費面項

1項，僅業務面向1項（辦理各項戶籍登記及管理—受理件數正確率及落實出生通報）未符合預定目標值及人力面向之控管編列員額未達負成長目標值。

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，惟本年度人事異動較大，有2位新進人員，無法即刻熟悉各項登記，致正確率無法達成原訂目標值。

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、主任與民有約、派員至國中受理身分證）預定目標值，並積極推動各項便民措施：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。

不管是代發他所戶籍謄本、異地辦理戶籍登記或戶地稅戶易通等案件數皆遠遠超過預定之目標值，充分表現出本所提供省時、便捷的服務精神。

四、配合各項行政措施及宣導作業。

落實外籍配偶生活輔導，增進在臺生活適應能力，順利適應我國生活環境，共創多元文化和諧社會，加強其與家人互動、溝通能力，本所開辦外籍配偶生活輔導適應輔導班，授課72小時，招募學員30名，並協助18名外籍配偶考取機車駕照。

五、加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理。

本所購置防毒軟體，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，未達負成長目標值。

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，全體同仁全年學習時數達798小時，平均每人99小時。其中數位學習平均每人28小時，學習時數遠遠超出原訂目標值。

四、差勤管理：

本所同仁全年度皆依規定請假，零缺失。

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，全年賸餘率『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)』達0.1%。

伍、施政成果具體事蹟

一、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，99年度共計411件。

2. 辦理法令測驗2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。

二、照顧外籍配偶生活輔導：

本所於 99 年 7 月 21 日起至 8 月 13 日止開辦基本語言能力及國民權利義務基本常識課程 1 班，上課時數 72 小時，招募學員 30 名，並協助 18 名外籍配偶考取機車駕照。

三、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. 主動配合北斗鎮公所舉辦中秋聯歡晚會，擺攤宣導戶政法令及業務。

四、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。
3. 呼速得：免下車服務。
4. 延伸服務據點：將常用書表、範例置於各里辦公處供民眾使用。
5. 將印鑑條依出生年月日順序排放：提升行政效率。
6. 99 年辦理書畫展、學生作品創意展共計 3 場，美化辦公環境並提升文化氣息。

五、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 798 小時，平均每人 99 小時。數位學習平均每人 28 小時。