

北斗戶政事務所 111 年度施政績效報告

壹、前言

本所秉持[親切、專業、效能]之為民服務理念，以111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、積極創新、配合政府政策推展、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112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、研究發展及創新便民措施	15 件	21 件	140%	1、衡量標準： 研究發展暨戶政資訊系統功能之提案及建議； 創新便民方案或計畫 2、執行成果： 計有研究發展意見簡表 4 件、電腦化作業問題單重新檢視提案 17 件 共計 21 件。 3、達成度： 達成度 140%，超出原訂目標值。
	2、法令宣導及社區服務	2 場	4 場	200%	1、衡量標準： 法令宣導、社區服務、便民措施宣導場次 2、執行成果： (1)1110226 埤頭鄉公所-母親河畔木棉花季親子健行暨藝術季活動 (2)1110420-田尾衛生所法令宣導 (3)1110930-2022 中臺灣

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
					農業行銷暨園藝資材博覽會法令宣導 (4)1110423 北斗國小建縣300 活動共計 4 場 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	60 次	60 次	100%	1、衡量標準： 稽核次數 2、執行成果： 每月 5 次，全年共計 60 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、受理戶籍登記案件	97%	98.8%	102%	1、衡量標準： $\text{正確率}[(\text{全年受理案件數} - \text{全年誤辦案件數}) \div \text{全年受理案件數}] \times 100\%$ 2、執行成果： $(\text{全年受理案件數 } 10166 \text{ 件} - \text{全年誤辦案件數 } 124) \div \text{全年受理案件數 } 10166 \text{ 件} \times 100\% = 98.8\%$ 3、達成度： 達成度 102%，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： 於 111.5.18 消防安全檢查(浩程消防安全工程有限公司)。 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： 每季水質檢驗 1 次(安美謙德公司)，並進行保養維護。 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： 山水墨寶及盆栽美化。 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	98%	100%	102%	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： 陳情案 1 件，民意信箱 5 件，皆依限完成處理，故 $(6/6)*100\%=100\%$ 3、達成度： 達成度 102%，超出原訂目標值。
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	93%	141%	152%	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： [單一簽入通報件數÷戶籍登記可通報件數]×100%=141%。 3、達成度 達成度 152%，超出原訂目標值。
	2、延長服務比率	72%	86.3%	120%	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： 上班天數 250 日、週六延長日數 40 日、假日預約登記日數 25 日，共計 315 日，故延長服務比率 86.3%。 $(315/365)*100\%=86.3\%$ 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 120%，超出原訂目標值。
六、實施服務滿意度調查	1、民眾服務滿意度調查	90%	100%	111%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 非常滿意 88%，滿意 12%，不滿意度為 0%。 3、達成度 達成度 111%，超出原訂目標值。
	2、內部員工滿意度調查	92%	100%	109%	1、衡量標準： 內部員工滿意度調查 2、執行成果： 滿意度 100%，不滿意度為 0%。 3、達成度： 達成度 109%，超出原訂目標值。
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： 上下半年各 1 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： 每個月利用所務會議行法令函釋講解。 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	6 次	300%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 計有 110324 認識創傷知情、1110728 民法相關課程、1110825 公務執行涉及民法實務、1110914 內部控制、1110921 提升服務敏感度、1111005 資安教育

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
					訓練計 6 次 3、達成度： 達成度 300%，超出原訂目標值。
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： 每位同仁皆參與政府部門教育訓練，參與率 100%。 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%	3.2%	107%	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： 經常門業務費預算數 119,000，經常門業務費決算數 115,160，賸餘率 3.2%。 3、達成度： 達成度 107%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	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%(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 無成長。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。

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
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%(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 本年度無以公務預算約聘僱人員。 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： 本年度無以公務預算約聘僱人員。 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	86.9 小時	435%	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、多元族群文化、公民參與等

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
					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，同仁平均完成時數 86.9 小時（ $2086/24=86.9$ ）。 3、達成度： 達成度 435%，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	研究發展及創新便民措施	140%	★
		2	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	100%	★
		2	受理戶籍登記案件	102%	★
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	102%	★
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	152%	★
		2	延長服務比率	120%	★
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	109%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
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	300%	★
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	107%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
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	435%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計21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21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4件(1件獲內政部參採)，電腦化作業問題單提案17件，已訂定獎勵機制，鼓勵同仁積極提案，創新服務。

二、本年度法令宣導及社區服務部份：

- (1)1110226 埤頭鄉公所-母親河畔木棉花季親子健行暨藝術季活動
- (2)1110420-田尾衛生所法令宣導
- (3)1110930-2022 中臺灣農業行銷暨園藝資材博覽會法令宣導
- (4)1110423 北斗國小建縣300活動

本所暨所屬辦公室積極參與，與民眾互動良好，達成度達100%，顯示本所積極改善、走入群眾獲得良好回應。

三、確實執行戶政資訊系統稽核，經彰化縣政府及內政部實地考核皆符合作業及稽核規定。

四、本所辦理聯合在職教育訓練或觀摩活動：

- (1)1110324 認識創傷知情
- (2)1110728 民法相關課程
- (3)1110825 公務執行涉及民法實務
- (4)1110914 內部控制

(5)1110921 提升服務敏感度

(6)1111005 資安教育

聯合本縣部份戶所一併辦理，提供其他戶政人員參訓機會，向得獎機關標竿學習，精進本所業務。

五、本年度提供多元服務管道及跨機關業務整合服務，跨機關通報比率從去年之 136%穩定成長至 141%，提供民眾一處申請，多處通報之便利。

六、民眾服務滿意度調查部份，滿意度達 98 %，顯示同仁服務的態度、效能、專業素養提升。

七、重視同仁的在職訓練，薦派同仁參與政府部門教育訓練之比率達 100%。

八、今年另協助完成防疫輔助工作，例如：政策宣導、防疫包領取等等。