

北斗戶政事務所 112 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 112 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 113 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	3 件	6 件	200%	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： 研究發展 2 件，作業問題單 4 件，共計 6 件 3、達成度： 達成度 200%，超出原訂目標值。
	2、法令宣導及社區服務	90%	91.4%	102%	1、衡量標準： 法令宣導、社區服務、便民措施宣導，宣導成效： $[\text{宣導人次} \div \text{蒞臨攤位人數}] \times 100\%$ 2、執行成果： 共宣導 4 場次，估計有 350 人次蒞臨攤位，參與宣導人數以發送宣導品計有 320 人次，宣導達 91.4%

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 102%，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	100%	100%	100%	1、衡量標準： 稽核符合規定比率： $(\text{稽核次數} \div 60) \times 100\%$ 2、執行成果： 執行稽核次數 60 次，達成比率 100% 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%	99.4%	102%	1、衡量標準： 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： 戶籍登記案件數 9,635 件，錯誤件數 56 件，正確率 99.4%。 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	100%	100%	100%	1、衡量標準： 檢查合格次數比率： $(\text{合格次數} \div \text{檢查次數}) \times 100\%$ ，檢查後有需改善者需改善後始列合格檢查次數 2、執行成果： 消防安全檢查 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	100%	100%	100%	1、衡量標準： 檢驗合格次數比率： $(\text{檢驗合格次數} \div 4) \times 100\%$ ，檢驗後有需改善者需改善後始列為檢驗合格次數 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。

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。
	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共計 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	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： 民眾陳情案計有 3 件，皆依限完成處理。 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	95%	146%	154%	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： 跨機關通服務件數 12,017 件，戶籍登記可通報件數 8,256 件，通報率 146%。 3、達成度 達成度 154%，超出原訂目標值。
	2、延長服務比率	72%	84.9%	118%	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： 中午彈班上班天數 249 日、週六延長日數 36 日、假日預約登記婚日數 25 日，共計 310 日，延長服務比率 84.9%。

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 118%，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	91%	99.875%	110%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 非常滿意 70.375%，滿意 29.5%，合計滿意度為 99.875%。 3、達成度 達成度 110%，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： 非常滿意及滿意 79%，普通 21%，不滿意 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	100%	100%	100%	1、衡量標準： 參加法令測驗後針對錯誤部份講解或教育訓練比率： $(\text{講解或教育訓練次數} \div \text{法令測驗次數}) \times 100\%$ 2、執行成果： 上下半年各 1 次，櫃檯受理人員全員參加，訓練比率 100%。 3、達成度 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、法令函釋教育訓練	96%	100%	104%	1、衡量標準： 法令函釋教育訓練參加人數比率： $(\text{法令函釋教育訓練參加人數} \div \text{在職人數}) \times 100\%$ 2、執行成果： 每月所務會布達函釋教育訓練，參加人數比率 100%。 3、達成度： 達成度 104%，超出原訂目標值。

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
	3、聯合訓練或觀摩活動	96%	96%	100%	1、衡量標準： 參加辦理訓練或觀摩活動人數比率： $(\text{參加人數} \div \text{在職人數}) \times 100\%$ 2、執行成果： 在職人數 23 人，1 人新到職，未參訓，活動人數比率 96%。 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： $(\text{參與同仁數} \div \text{本所在職員額數}) \times 100\%$ 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%	3.89%	130%	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)】 \div 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： 執行百分比 96.11%，賸餘率 3.89%。 3、達成度： 達成度 130%，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： $(\text{本年度編制員額} - \text{上年度編制員額}) \div \text{上年度編制員額} \times 100\%$ (業務移撥、機關整併之情事

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
					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。
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	73 小時	365%	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

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
					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 2、執行成果： 每人平均學習時數 73 小時。 3、達成度： 達成度 365%，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	200%	★
	2	法令宣導及社區服務	102%	★
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	1	跨機關通報比率	154%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
	整合服務	2	延長服務比率	118%	★
六	實施服務滿意度調查	1	民眾服務滿意度調查	110%	★
		2	內部員工滿意度調查	109%	★
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	104%	★
		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	130%	★
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	365%	★
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2件(2件皆獲內政部參採)，電腦化作業問題單提案4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：

(一) 112.01.24 花在彰化法令宣導活動。

(二) 112.04.27 大甲媽祖遶境法令宣導活動。

(三) 112.11.11 童樂會法令宣導活動。

(四) 本所暨所屬辦公室積極參與，與民眾互動良好，達成度達102%，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：

(一) 112.01.12 二林戶政檔案標竿學習觀摩。

(二) 112.03.10 檔案清理教育訓練。

(三) 112.04.28 生活環保與節能教育訓練。

(四) 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 146%，提供民眾一處申請，多處通報之便利。

六、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%。

七、本年度查獲民眾受託持變造身分證明文件申請戶籍謄本 1 案，維護個人資料安全，避免不法情事發生，顯見同仁對於持偽變造身分證明文件申辦案件已有高度警戒。

八、彰化縣政府 112 年度辦理檔案管理考評本所榮獲甲等，成績優良。