

北斗戶政事務所 113 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 113 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 114 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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	推動研究發展工作、加強為民服務工作 (業務成果)	1	研究發展及創新便民措施	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	3 件	3 件	100%	提出戶政電腦化作業問題單 3 件
		2	法令宣導及社區服務	法令宣導、社區服務、便民措施宣導，宣導成效：[宣導人次 ÷ 蒞臨攤位人數] × 100%	90%	91.3%	101%	共宣導 13 場次，估計有 800 人次蒞臨攤位，參與宣導人數以發送宣導品計有 730 人次，宣導達 91.3%
2	個人資料嚴密管	1	執行戶政資訊	稽核符合	100%	100%	100%	各辦公室執行稽核次數各 60

序 號	關鍵策略目標	編 號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂 目標 值	達成 目標 值	達成 度	執行成果
	制、正確戶籍登記（業務成果）		系統稽核	規 定 比 率: (稽核 次數÷60) ×100%				次(埤頭 61 次)，達成比率 100%
		2	受理戶籍登記 案件	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%	97%	99.5%	103%	戶籍登記案件數 10369 件，錯 誤件數 57 件，正確率 =(10369-57)/10369*%=99.5%
3	辦公環境設施管 理及美化綠化 （業務成果）	1	消防安檢及維 護	檢 查 合 格 次 數 比 率: (合格 次數÷檢 查次數) × 100%，檢 查後有需 改善者需 改善後始 列合格檢 查次數	100%	100%	100%	消防安全檢查 1 次合格 1 次， 達成率 100%
		2	飲水設備之維 護	檢 驗 合 格 次 數 比 率: (檢驗 合格次數 ÷ 4) × 100%，檢 驗後有需 改善者需 改善後始 列為檢驗 合格次數	100%	100%	100%	每季水質檢驗 1 次(安美謙德 公司)，共 4 次全數合格，並 進行保養維護
		3	綠美化之規劃	植栽盆景 數量及藝 術品件數	12 件	12 件	100%	山水墨寶及盆栽美化共計 12 件
4	民眾陳情申請或 疑難諮詢及請釋 案件處理（行政 效率）	1	依限辦理比率	依 限 辦 結 率 (全 年 依 限 辦 理 件 數 ÷ 全	98%	100%	102%	民眾陳情案計有 3 件，皆依限 完成處理

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				年申請件數)×100%				
5	提供多元服務管道、跨機關業務整合服務(服務效能)	1	跨機關通報比率	[單一簽入通報件數÷戶籍登記可通報件數]×100%	96%	175%	182%	跨機關通服務件數 15515 件，戶籍登記可通報件數 8877 件，通報率 =(15515/8877)*%=175%
		2	延長服務比率	[(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%	72%	85.2%	118%	中午彈班上班天數 250 日、週六延長日數 36 日、假日預約登記日數 25 日，共計 311 日，故(311/365)*100%=85.2%
6	實施服務滿意度調查(服務效能)	1	民眾服務滿意度調查	平均滿意度	91%	97.85%	108%	非常滿意 68.35%，滿意 29.5%，合計滿意度為 97.85%
		2	內部員工滿意度調查	內部員工滿意度調查	92%	100%	109%	非常滿意及滿意 79%，普通 21%，不滿意 0%
7	辦理在職教育訓練或觀摩活動、法令函釋及法令測驗(組織學習)	1	定期辦理法令測驗	參加法令測驗後針對錯誤部份講解或教育訓練比率:(講解或教育訓練次數÷法令測驗次數)×100%	100%	100%	100%	上下半年各 1 次，櫃檯受理人員全員參加，達成率 100%
		2	法令函釋教育訓練	法令函釋教育訓練參加人數比率:(法令函釋教育訓練參加人數÷在職人數)×100%	96%	100%	104%	每月所務會議由登記股長針對內政部函釋進行解說教育訓練，達成率 100%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
		3	聯合訓練或觀摩活動	參加辦理訓練或觀摩活動人數比率： (參加人數÷在職人數) × 100%	96%	96%	100%	在職人數 25 人，1 人新到職，未參訓，完成率 24/25*100%=96%
8	積極派員參加政府部門辦理之教育訓練（組織學習）	1	同仁參與政府部門教育訓練之比率	(參與同仁數÷本所在職員額數) × 100%	100%	100%	100%	每位同仁皆參與政府部門教育訓練，參與率 100%

(二) 年度共同性目標（權數為 30%）

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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	3%	3.58%	119%	執行百分比 96.42%，故賸餘 3.58%
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	(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	0%	0%	100%	本年度機關編制員額無成長

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				關整併之情事不列入成長率計算)				
3	約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)	1	約聘僱員額成長率	(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)	0%	0%	100%	本年度無以公務預算約聘僱人員
		2	約聘僱核定職等變化率	(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%	0%	0%	100%	本年度無以公務預算約聘僱人員
4	推動公務人員終身學習(組織學習))	1	單位平均終身學習時數	本年度單位內每人每年(含約聘僱人	20 小時	116 小時	580%	學習總時數為 3117 小時，平均學習時數 116 小時

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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）：性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

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
1	推動研究發展工作、加強為民服務工作（業務成果）	1	研究發展及創新便民措施	100%	★
		2	法令宣導及社區服務	101%	★
2	個人資料嚴密管制、正確戶籍登記（業務成果）	1	執行戶政資訊系統稽核	100%	★
		2	受理戶籍登記案件	103%	★
3	辦公環境設施管理及美化綠化（業務成果）	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%	★
4	民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理（行政效率）	1	依限辦理比率	102%	★
5	提供多元服務管道、跨機關業務整合服務（服務效能）	1	跨機關通報比率	182%	★
		2	延長服務比率	118%	★
6	實施服務滿意度調查（服務效能）	1	民眾服務滿意度調查	108%	★
		2	內部員工滿意度調查	109%	★
7	辦理在職教育訓練或觀摩活動、法令函釋及法令測驗（組織學習）	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%	★
8	積極派員參加政府部門辦理之教育訓練（組織學習）	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
1	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	119%	★
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	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%	★
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	580%	★

共同性目標	項次	共同性指標	達成度	評估燈號
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

二、推動研究發展工作，本年度電腦化作業問題單提案3件雖未經內政部參採，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. 113.02.19 花在彰化法令宣導活動
2. 113.03.27 與田尾衛生所跨機關法令宣導
3. 113.04.11 大甲媽祖遶境法令宣導活動
4. 113.05.07 於北斗捐血車現場移動式宣導
5. 113.05.09 結合北斗國小表演活動跨機關法令宣導活動
6. 113.05.24 北斗新生社區關懷法令宣導
7. 113.06.26 埤頭陸嘉社區關懷法令宣導
8. 113.06.28 埤頭鄉托參訪宣導活動
9. 113.09.14 溪州世雄農場法令宣導
10. 113.09.16 北斗公所中秋晚會跨機關法令宣導活動
11. 113.10.12 結合北斗公所環保宣導跨機關法令宣導活動
12. 113.10.12 結合溪州公所提拔泥活動跨機關法令宣導活動
13. 113.11.23 結合彰化縣政府「113年度彰化縣國際身心障礙者日園遊會暨特殊教育表揚大會」活動辦理跨機關法令宣導活動，本所暨所屬辦公室積極參與，與民眾互動良好，達成度達101%，顯示本所積極改善、走入群眾獲得良好回應。

三、本所辦理聯合在職教育訓練或觀摩活動：

1. 113.03.21 「檔案立案編目及參獎心得分享」
2. 113.04.16 「檔案清理教育訓練」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。

四、為精進檔案管理，辦理金檔獎得獎機關標竿學習活動：

1. 113.02.22 南投縣魚池鄉戶政事務所
2. 113.03.07 台中市南區戶政事務所
3. 113.04.18 桃園市八德區戶政事務所
4. 113.05.16 高雄市稅捐處
5. 113.06.13 彰化縣文化局
6. 113.08.21 台中市清水地政事務所

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146%穩定成長至175%，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%。