

溪湖戶政事務所 113 年度施政績效報告

壹、前言

本所 113 年施政績效係依據本所組織編制、業務職掌及各級政府政策推展方針、執行期程，再輔以機關年度施政計畫為執行基礎，進而不斷精進工作目標與落實業務範疇而來；又機關年度關鍵策略目標之研擬，則為本所檢視業管職務之工作推動情形與擘劃業務性質策略，在關鍵績效指標與工作進度衡平共進的思酌原則下所呈現的具體方針，因此本所各項年度關鍵策略目標與共同性目標項次之考評，著實為本所業務績效指標及所欲達成之業務執行成效之縮影。

綜觀 113 年度執行績效成果，其確係檢視本所各項業務是否落實施政計畫關鍵策略目標之管考成效，同時再佐以關鍵績效指標之自我考評作為，績效數據確係為本所未來業務執行之精進方向及成效改善的重要參佐依據。

貳、溪湖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	落實正確戶籍登記與管理，塑造服務人員專業、親和、效率具有責任感之優質形象 (業務成果)	1	受理戶籍登記案件	正確率 【(全年受理件數－全年誤辦案件件數) ÷ 全年受理件數】 × 100%	98%	99.37%	101%	全年受理案件總數 12,071 件，維護件數 75 件，全年無誤辦案件數 11,996 件，正確率 99.37%。
		2	辦理法規解釋令函測驗	辦理次數	1 次	1 次	100%	113 年 6 月 25、26 日辦理本所三辦之法規解釋令函測驗。
		3	所務會議法令講解及洽公服務禮儀訓練	辦理次數	12 次	12 次	100%	於本所每月所務會議上進行法令釋義及洽公服務禮儀訓練，共計 12 次，並採行視訊會議方式，免除辦公室同仁

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
								往返中心所與會之辛勞，兼顧同仁交通安全與節能減碳雙重效益。
		4	民眾服務滿意度調查	平均滿意度	94%	100%	106%	辦理洽公民眾服務滿意度調查暨績優櫃檯服務同仁票選活動，民眾無不滿意之回饋意見，滿意度達100%。
2	推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能（行政效率）	1	每年辦理轄內溪湖、成功、埔鹽、埔心國中滿14歲學生初領身分證	辦理次數	1次	1次	100%	113年3月完成至轄內三鄉鎮之四所國中辦理應屆畢業生初領國民身分證事宜。
		2	實施中午彈性上班、溪湖中心所週六延長服務	受理件數	5000件	6974件	139%	實施中午時間彈性上班及中心所週六延長服務，共計受理各項戶籍登記6,974件。（午彈：溪湖1,920件、埔鹽931件、埔心1,128，另中心所週六延長服務2,995件。）
		3	單一窗口服務全功能比例	單一窗口比例	92%	99.52%	108%	本所三辦窗口實施單一窗口受理件數81,693件，非單一窗口受理件數為386件（國籍案件6件、門牌編釘案件247件〈不含補發門牌〉、英文謄本133件），總計82,079件，單一窗口受理比例為99.52%。
		4	開立一次告知單	開立件數	780件	1465件	188%	共開立一次告知單1,465件（溪湖660件、埔鹽494件、埔心311）。
3	提升為民服務品質與效能（服務效	1	首次申請護照親辦人別確認隨同	通報比率	20%	57.78%	289%	本所三辦113年本作業受理情況如下

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
	能)		辦理入出國自動通關註冊作業服務					: 受理首次申請護照親辦人別確認隨同辦理入出國自動通關註冊作業服務者為 1,377 件(溪湖 821 件、埔鹽 317 件、埔心 239), 護照親辦申辦件數 2,383 件(溪湖 1,401 件、埔鹽 431 件、埔心 551), 故隨同申辦比率為 57.78%。
4	加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力(組織學習)	1	派員參加內政部及本府(含府內、外單位)舉辦各項研習課程、教育訓練(含線上研習課程及其他機關業務觀摩)	參訓人數完成率【完成人數 ÷ (預算員額數 - 控管缺額人數) × 100%】	70%	96%	137%	本所完成參訓人數 24 人、預算員額數 25 人, 達成比率為 96%。

(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%	100%	113 年度經常門業務費賸餘數百分比為 3%。
2	控管編制員額(組)	1	機關編制員額成	(本年度	0%	0%	100%	本所 113 年度未增

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
	織學習)		長率	編制員額 — 上年度 編制員額) ÷ 上年度編 制員額 x100% (業 務移撥、機 關整併之 情事不列 入成長率 計算)				加編制員額。
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%	本所 113 年度未增 加約僱編制員額。
		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	0%	0%	100%	本所 113 年度未有 約聘僱人員。

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
				用之約聘僱員總數 x100%				
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。	20 小時	74 小時	370%	113 年度正式編制人員（含約聘僱人員），皆依規定完成與業務相關之數位及實體學習總時數 1,950 小時，人均時數為 74 小時。

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 落實正確戶籍登記與管理，塑造服務人員專業、親和、效率具有責任感之優質形象（業務成果）	1	受理戶籍登記案件	101%	★
	2	辦辦法規解釋令函測驗	100%	★
	3	所務會議法令講解及洽公服務禮儀訓練	100%	★
	4	民眾服務滿意度調查	106%	★
2 推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能（行政效率）	1	每年辦理轄內溪湖、成功、埔鹽、埔心國中滿 14 歲學生初領身分證	100%	★
	2	實施中午彈性上班、溪湖中心所週六延長服務	139%	★
	3	單一窗口服務全功能比例	108%	★
	4	開立一次告知單	188%	★
3 提升為民服務品質與效能（服務效能）	1	首次申請護照親辦人別確認隨同辦理入出國自動通關註冊作業服務	289%	★
4 加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力（組織學習）	1	派員參加內政部及本府(含府內、外單位)舉辦各項研習課程、教育訓練(含線上研習課程及至他機關業務觀摩)	137%	★
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	100%	★
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%	★

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	370%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計 15 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 15 項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

一、本所 113 年度落實同仁服務品質教育訓練及強化專業能力之培訓，藉以型塑服務人員專業、親和、效率具有責任感之優質形象，在正確戶籍登記與管理前提之下，各項績效指標執行達成度均為 100% 以上。

二、推動便民措施，提升戶政為民服務品質，相關作為與成效臚列於下：

- (一) 113 年 3 月派員至本所轄區內之溪湖國中、成功高中國中部、埔鹽國中、埔心國中受理應屆畢業生初次請領國民身分證作業，計辦理 599 件。
- (二) 實施彈性上班延時服務及中心所週六延長服務受理各項戶籍登記，嘉惠上班族群，共計受理 6,974 件。
- (三) 提供全方位服務，不分里別，單一窗口受理全程服務。
- (四) 落實開立一次告知單，減少民眾奔波次數，降低受理紛爭，計開立 1,465 件。
- (五) 辦理首次申請護照親辦人別確認隨同辦理入出國自動通關註冊作業服務，其中隨同申辦自動通關註冊服務之比率達 57.8%，相較於目標值 20%，執行成果良好。

三、強化專業知能，提升服務品質之相關作為：

- (一) 每月定期召開所務會議進行戶政法令講解及洽公禮儀提示，以改進為民服務缺失，並培養服務人員專業能力及服務態度，提升同仁櫃檯服務品質。
- (二) 鼓勵同仁積極參與線上數位學習課程，主動報名參加專業性或非專業性的各項線上課程，並派員參加各項講習、研討會，以充實專業知識，本年度本所完成數位學習及業務相關之學習，總時數為 1,950 小時，同仁平均時數達 78 小時。
- (三) 鼓勵同仁積極參與各機關、單位舉辦之實體或線上各式教育訓練課程，透過專業能力之培養，以提升本所同仁為民服務之量能。