

二林戶政事務所 107 年度施政績效報告

壹、前言

本所秉持「熱忱、效能、親切、周到、專業」的服務理念，持續推動各項便民服務措施，改進為民服務工作績效，提供民眾最佳服務品質，冀望透過本實施計畫達成三項目標。第一項是持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的服務形象；第二項是導入資訊流通運用觀點，促進政府資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權；第三項是深化創新整合服務績效，鼓勵機關(單位)發揮創意，提供多面向整合服務。

績效目標衡量面向計有「年度關鍵策略目標」及「年度共同性目標」2大類衡量面向，依所擬訂之衡量指標達成情形化作績效資訊，擬定績效報告，以作為未來檢討改進之參據。

貳、二林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、正確辦理各項戶籍登記	受理戶籍登記案件	96%	98.8%	103%	1、衡量標準： 正確率【(全年受理件數—全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100% 2、執行成果： 107年度戶籍登記案件受理件數為9,826件，錯漏職權更正121件，正確率98.8%。 3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標值。
二、提供多元化戶政資訊查詢，嚴密安全維護	1、定期更新網站資訊內容	12次	12次	100%	1、衡量標準： 更新次數 2、執行成果： 每月定期更新1次網站資訊內容。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂

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
					目標值。
	2、持續更新彰化縣門牌電子地圖查詢系統	12 次	12次	100%	1、衡量標準： 更新次數 2、執行成果： 每月定期更新彰化縣門牌查詢系統1次 3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、執行系統稽核作業	50 次	55次	110%	1、衡量標準： 稽核次數 2、執行成果： 每周稽核，107年共稽核55次。 3、達成度： 達成度110%，超出原訂目標值。
三、輔導外籍配偶融入在地生活	建置外籍及大陸配偶資料，輔導辦理設籍申請及生活輔導	10 人	29人	290%	1、衡量標準： 完成初設戶籍人數 2、執行成果： 輔導辦理設籍申請及生活輔導，融入在地生活共29人。 3、達成度： 達成度290%，超出原訂目標值。
四、加強簡政便民措施	1、每年定期至轄內國中集體受理滿 14 歲學生初領國民身分證	1 次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 於3月份派員至轄區內六所國中集中受理國中生初領國民身分證。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、中午不打烊及延長上班服務	3300 件	5670件	172%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 107年度中午時段不打烊服務，總計受理5,670件。 3、達成度： 達成度172%，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、開立一次告知單	500張	652張	130%	1、衡量標準： 開立張數 2、執行成果： 107年度開立一次告知單張數合計652張。 3、達成度： 達成度130%，超出原訂目標值。
五、提升為民服務品質	1、為民服務禮儀訓練	2次	2次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 於5月9日及11月7日於所務會議同時舉辦二場員工禮儀訓練講習。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、辦理電話禮貌測試	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 107年本所員工每人電話禮貌測試1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、戶政宣導活動	2次	3次	150%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 二林鎮萬人健檢活動107年4月15日、二林四鄉鎮公益市集107年5月28日、二林文化季107年10月6日合計3場次。 3、達成度： 達成度150%，超出原訂目標值。
六、綠美化辦公環境及飲水設備定期保養維護	1、辦公廳舍及周邊環境綠美化情形	1次	1次	100%	1、衡量標準： 植物盆景及藝術圖畫品更新次數 2、執行成果： 107年度辦理植物盆景週邊樹木修剪及藝術圖畫品更新次數1次。 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。
	2、飲水設備定期保養維護	4次	4次	100%	1、衡量標準： 保養維護次數 2、執行成果： 107年每三個月保養維護一次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
七、主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係	民眾服務滿意度調查	93%	99%	106%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 辦理民眾滿意度問卷調查，民眾滿意度達99%。 3、達成度： 達成度106%，超出原訂目標值。
八、加強各項訓練及進修，充實人力資源	1、定期舉行戶政法令測驗	2次	2次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 107年5月9日、10月16日分別舉行戶政法令測驗計2次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、戶政法規函釋講解及整理	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 於每月舉辦之所務會議執行戶政法規函釋講解及整理。 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	2%	2%	100%	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

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
					<p>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</p> <p>2、執行成果： 107年度預算經費節餘率達2%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	<p>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x100%(業務移撥之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 107年機關編制員額成長率0%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
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%	<p>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%</p> <p>2、執行成果： 107年機關編制員額成長率0%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	<p>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%</p> <p>2、執行成果：</p>

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
					本年度約聘僱核定職等變化率0%。 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	63小時	315%	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： (1) 性別主流化(1小時) (2) 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(4小時) 2、執行成果： 107年學習總時數為1588小時，每人平均時數63小時。 3、達成度： 達成度315%，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	正確辦理各項戶籍登記	1	受理戶籍登記案件	103%	★
二	提供多元化戶政資訊查詢，嚴密安全維護	1	定期更新網站資訊內容	100%	★
		2	持續更新彰化縣門牌電子地圖查詢系統	100%	★
		3	執行系統稽核作業	110%	★
三	輔導外籍配偶融入在地生活	1	建置外籍及大陸配偶資料，輔導辦理設籍申請及生活輔導	290%	★
四	加強簡政便民措施	1	每年定期至轄內國中集體受理滿 14 歲學生初領國民身分證	100%	★
		2	中午不打烊及延長上班服務	172%	★
		3	開立一次告知單	130%	★
五	提升為民服務品質	1	為民服務禮儀訓練	100%	★
		2	辦理電話禮貌測試	100%	★
		3	戶政宣導活動	150%	★
六	綠美化辦公環境及飲水設備定期保養維護	1	辦公廳舍及周邊環境綠美化情形	100%	★
		2	飲水設備定期保養維護	100%	★
七	主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係	1	民眾服務滿意度調查	106%	★
八	加強各項訓練及進修，充實人力資源	1	定期舉行戶政法令測驗	100%	★
		2	戶政法規函釋講解及整理	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	100%	★
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	315%	★

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：

107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%）、黃燈者0項（0%）、紅燈者0項（0%）。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、舉行戶政法令測驗2次，以提昇同仁專業能力。
- 二、為便利國中學生初次申請身分證，免除學生及家長親到本所辦理之不便及往返奔波之苦，本所主動派員至轄區內國中生成到校服務初領國中身分證服務。
- 三、週六延長服務：為讓民眾有更充足的時間可辦理需親辦的案件，提供更多服務時段，107年受理件數1311件。
- 四、為避免民眾攜帶之文件不齊全，開立一次告知單張數合計652張。
- 五、輔導辦理設籍申請及生活輔導，融入在地生活共29人。
- 六、與彰化縣政府合作，推動「視訊法律諮詢」服務，透過視訊連線，由縣府律師為民眾解答各項法律問題，107年度計有10人次利用本所此項服務獲得法律諮詢，解答法律疑義。
- 七、「到府服務」便民服務措施：
對於轄區內民眾，如因年邁、身心障礙、疾病等原因致行動不便，須申請印鑑登記或變更、補領國民身分證者，得向本所提出到府服務之申請。
- 八、為提供民眾更優質、便捷的服務，本所實施中午彈性上班及週六擴大便民延時申辦服務，上班族可利用中午休息時間或週六上午到所申辦各項戶籍登記案件，使廣大上班族得利用本項便民服務措施，不用請假即可完成各項戶籍登記。
- 九、透過跨機關資源整合服務系統，於民眾辦理地址、身分證號、姓名變更後，可申請戶籍通報服務，由本所憑向地方稅務局、地政事務所、監理站、自來水公司、電力公司、健保局、勞動部勞工保險局（具有國有民年金保險）等機關，辦理個人資料異動，免除事後需到各機關往返奔波申辦資料異動的辛苦；另於死亡登記後，透過跨機關通報壽險公會、健保局，勞保局協助民眾瞭解死亡家屬投保情形、健保退保及勞保家屬死亡給付。
- 十、「提供通信、電話及網路申辦服務」便民服務措施：
為便利遠地民眾申辦戶籍謄本、減少民眾現場等候時間，提供通信、電話及網路申辦服務等便民措施。
- 十一、推動「電子錢包」服務：
因應電子化政府，並使民眾繳納規費時能有更簡便及多元的選擇，本所推動以悠遊卡繳納規費便民措施，實現「一卡在手，便利無窮」的目標，打造友善的支付平台。
- 十二、主動奉茶貼心問候走動式服務：
為讓民眾感受到戶政以民為尊的服務，提供貼心奉茶服務，並由引導人員主動詢問洽辦事項及文件是否齊全，善用走動式服務及管理，減少民眾的不便及等候，讓民眾感受到戶政的用心。