

二林戶政事務所109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	69.37	99.37
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
1、 正確辦理各項戶籍登記	受理戶籍登記案件	96%	98.2%	102%	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： 109年度戶籍登記案件受理件數為8,908件，錯漏職權更正159件，正確率98.2%。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
2、 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%，符合原訂目標值。
	2、持續更新彰	12次	12次	100%	1、衡量標準：

	化縣門牌電子地圖查詢系統				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	52次	104%	1、衡量標準： 稽核次數 2、執行成果： 每周稽核，109年共稽核52次。 3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。
3、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	40人	34人	85%	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34人。 3、達成度： 達成度85%，未達原訂目標值。
4、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(二林鎮、芳苑、大城、竹塘鄉)內7所國中集中受理國生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	6000件	7908件	132%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 109年度中午不打烊6,772件及週六延長上班服務1,136件，總計受理件數7,908件。 3、達成度： 達成度132%，超出原訂目標值。
	3、開立一次告知單	500張	698張	140%	1、衡量標準： 開立張數

					<p>2、執行成果： 109年度開立一次告知單張數合計698張。</p> <p>3、達成度： 達成度140%，超出原訂目標值。</p>
5、提升為民服務品質	1、為民服務禮儀訓練	2次	2次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 於11月13日及11月17日二場志工及替代役禮儀訓練講習。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、辦理電話禮貌測試	1次	1次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 109年本所員工每人電話禮貌測試1次。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	3、戶政宣導活動	3次	4次	133%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 109年6月21日廣興里天和宮端午節活動攤位宣導、8月9日二林文化教育園區活動宣導、9月13日二林儒林公園活動攤位宣導及9月26日二林圖書館文化季宣導，合計4場次。</p> <p>3、達成度： 達成度133%，超出原訂目標值。</p>
6、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%	<p>1、衡量標準： 植物盆景及藝術圖畫品更新次數</p> <p>2、執行成果： 109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。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>

	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： 109年每三個月保養維護1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
7、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	94%	99%	105%	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，服務民眾滿意度達99%。 3、達成度： 達成度105%，超出原訂目標值。
8、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： 109年6月3日及10月21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
1、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%	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>2、執行成果： 109年度預算經費節餘率達3%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
2、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×100%(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 109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>
3、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×100%(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 109年約聘僱員額成長率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×100%</p> <p>2、執行成果： 本年度約聘僱核定職等變化率0%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原</p>

					訂目標值。
4、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%	<p>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</p> <p>2、執行成果： 本年度正式編制人員25人，數位學習時數為1,077小時、實體時數746小時，總計1,823小時，每人平均時數73小時。</p> <p>3、達成度： 達成度365%，超出原訂目標值。</p>

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
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	40人	15%	<p>1.未達成原因分析 109年因新冠肺炎疫情影響，外籍配偶出入境管制受限，國外設籍文件取得困難，致設籍人數減少。</p> <p>2.因應策略 未來參照實際狀況調整目標值。</p>

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	102%	★
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	104%	★
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	85%	▲
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	132%	★
		3	開立一次告知單	140%	★
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	133%	★
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	105%	★
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				99.1%	

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	365%	★

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20項(95.2%)、黃燈者1項(4.8%)。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、109年由彰化縣政府推薦參加機關檔案管理業務，並榮獲「第18屆機關檔案管理金檔獎機關」。
- 二、109年舉行戶政法令測驗計2次：6月3日測驗平均分數90分、10月21日測驗平均分數95分，以有效提昇同仁專業能力。
- 三、為便利國中學生初次申請國民身分證，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(二林鎮、芳苑、大城、竹塘鄉)內7所國中，到校辦理初領國民身分證收件及核發服務。
- 四、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，109年度受理中午不打烊戶籍登記案件6,772件及週六延長上班服務案件1,136件，總計受理件數7,908件。
- 五、為避免民眾攜帶之文件不齊全，開立一次告知單張數合計698張。
- 六、輔導辦理設籍申請及生活輔導，融入在地生活共34人。
- 七、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，109年度二林10人、芳苑3人共計有13人次利用本所此項服務，獲得法律諮詢、解答法律疑義。
- 八、「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。
- 九、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。
- 十、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。自108年7月1日起，國軍人員辦理結婚登記、新生兒出生登記或家屬死亡登記可同時通報國防部申請結婚補助費、生育補助費或喪葬補助費，國軍人員遺族辦理國軍人員的死亡登記可同時通報國防部申請殮葬補助費，快速又便利。
- 十一、「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。
- 十二、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。
- 十三、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。
- 十四、因應新冠肺炎病毒疫情，本所為保護同仁及民眾的防疫所需，戶所受理民眾窗口設置透明隔板及量測來訪民眾額溫。