

二林戶政事務所 113 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，冀望透過本施政計畫達成三項目標。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(含辦公室)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%)

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	正確辦理各項戶籍登記 (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%	96%	98.4	103%	113年度一般戶籍登記案件受理件數為9,904件，錯漏職權更正158件，正確率為98.4%。
		2	依內政部歷史(35年-109年)檔案數位建檔執行	掃瞄完成	5年度	7年度	140%	113年度已掃瞄96至102年申請書數位建檔完成7年。
2	提供多元化戶政資訊查詢，嚴密安全維護 (業務成果)	1	定期更新網站資訊內容	更新次數	12次	12次	100%	每月更新1次網站資訊內容。
		2	持續更新彰化縣門牌電子地圖查	更新次數	12次	12次	100%	每月更新彰化縣門

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
			詢系統					牌點位維護系統。
		3	執行系統稽核作業	稽核次數	59 次	60 次	102%	以月為週期，戶政系統每7日稽核1次，113年共稽核60次。
3	輔導外籍配偶融入在地生活（業務成果）	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	完成初設戶籍人數	45 人	57 人	127%	輔導辦理設籍申請及生活輔導，融入在地生活共57人。
4	加強簡政便民措施（行政效率）	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	辦理次數	1 次	1 次	100%	於3月份派員至轄區二林鎮、芳苑鄉、大城鄉、竹塘鄉內共計7所國中，集中受理初領國民身分證。
		2	中午不打烊及延長上班服務	受理件數	5000 件	6037 件	121%	113年度中午不打烊受理4,007件及週六延長上班服務2,030件，總計受理件數6,037件。
		3	開立一次告知單	開立張數	500 張	664 張	133%	113年度開立一次告知單張數合計664張。
5	提升為民服務品質（服務效能）	1	為民服務禮儀訓練	辦理次數	2 次	2 次	100%	113年辦理志工及戶所人員禮儀訓練講習。
		2	辦理電話禮貌測試	平均分數	93 分	93.4 分	100%	113年度本所與縣內北斗戶政所每月員工互測電話禮貌評分。
		3	戶政宣導活動	辦理次數	4 次	5 次	125%	113年2月21日、11月5日二林鎮2場宣導活動、2月17日芳苑鄉、9月13日竹塘鄉、10月26日大城鄉宣導活動各1場，共計5場次。

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
6	綠美化辦公環境及飲水設備定期保養維護(服務效能)	1	辦公廳舍及周邊環境綠美化情形	植物盆景及藝術圖畫品更新次數	1次	1次	100%	113年度辦理植栽週邊樹木修剪更新次數1次。
		2	飲水設備定期保養維護	保養維護次數	4次	4次	100%	每3個月保養維護更換濾芯1次全年計4次。
7	主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係(服務效能)	1	民眾服務滿意度調查	平均滿意度	95%	99.8%	105%	辦理民眾滿意度問卷調查，民眾滿意度達99.8%。
8	加強各項訓練及進修，充實人力資源(組織學習)	1	定期舉行戶政法令測驗	辦理次數	2次	2次	100%	113年度上、下半年分別舉辦戶政法令測驗共計2次。
		2	戶政法規函釋講解及整理	辦理次數	12次	12次	100%	於每月舉辦之所務會議中，執行戶政法規函釋講解及整理。

(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＋	3%	3%	100%	113年度預算經費節餘率達3%。

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
				保留數				
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x100%（業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算）	0%	0%	100%	113年機關編制員額成長率0%。
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%	113年約聘僱員額成長率0%。
		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	0%	0%	100%	113年約聘僱核定職等變化率0%。

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
				公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 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	58 小時	290%	113年本所正式編制員額(含約聘僱人員)，總學習時數計1,448小時，每人平均58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 正確辦理各項戶籍登記(業務成果)	1	受理戶籍登記案件	103%	★
	2	依內政部歷史(35年-109年)檔案數位建檔執行	140%	★
2 提供多元化戶政資訊查詢,嚴密安全維護(業務成果)	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	102%	★
3 輔導外籍配偶融入在地生活(業務成果)	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	127%	★
4 加強簡政便民措施(行政效率)	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	121%	★
	3	開立一次告知單	133%	★
5 提升為民服務品質(服務效能)	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	125%	★
6 綠美化辦公環境及飲水設備定期保養維護(服務效能)	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%	★
7 主動探查民意趨勢,建立和善之顧客關係(服務效能)	1	民眾服務滿意度調查	105%	★
8 加強各項訓練及進修,充實人力資源(組織學習)	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
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%	★
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	290%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計22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22項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、113年辦理全所戶政法令測驗計2次：上半年6月測驗、下半年10月測驗，督促所內同仁隨時更新適用新法，有效提升同仁專業能力。
- 二、為便利國中學生初次申領國民身分證，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113年3月份主動派員至轄區(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。
- 三、為避免民眾攜帶之文件不齊全，開立一次告知單張數合計664張。
- 四、輔導外籍配偶辦理設籍申請及生活輔導，融入在地生活共57人。
- 五、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，113年度二林17人、芳苑3人，共計有20人次利用本所此項服務，獲得法律諮詢、解答法律疑義。
- 六、「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，113年度全所共計服務76人次。
- 七、依內政部歷史檔案(35年-109年)數位建檔，本所113年已執行完成96年至102年之建檔掃瞄7年。
- 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，113年度中午彈性上班受理4,007件及週六延長上班服務2,030件，總計受理件數6,037件。
- 九、為協助民眾了解戶政及各項業務申辦服務流程，實施戶政關懷員訪視，由主任、秘書、股長透過與民眾溝通方式提供適度服務，113年共計訪視1,096件民眾。
- 十、推動「規費多元化支付方式」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，本所推動以信用卡、悠遊卡、一卡通、台灣pay、LINE Pay、街口支付等…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，113年1-12月全所提供使次數共計432次，金額35,930元。
- 十一、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。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。

十二、「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。