

彰化戶政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

戶政為庶政之本，與民眾生活連結也是最深，舉凡人生大事，生、死、結、離、遷徙之登記，以至身分證、戶籍謄本、印鑑證明等基本證件之核發，無一不與民眾息息相關，近年來更配合政府跨機關業務整合服務，受理多項與民切身相關之業務，如首次申辦護照之人別確認、生育補助金核發等。現代行政強調服務，鑑於最基層的服務印象，讓民眾感受最深，為此，本所秉持「熱忱、親切、周到、創新」的服務信念，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。

貳、彰化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、正確戶籍資料、提升為民服務品質	1、受理戶籍登記案件	98%	99.8%	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： 全年受理件數18693件，全年誤辦案件件數42件，正確率99.8%。 【(18693-42)÷18693】×100%=99.8% 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
	2、國民身分證製發案件	99%	99.99%	101%	1、衡量標準： 平均正確率 2、執行成果： 國民身分證製發案件資料正確率達99.99%。 3、達成度： 達成度101%，超出原訂

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。
二、加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩	戶役政系統工作站人工稽核作業	144次	391次	272%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 戶役政工作站不定期進行人工稽核作業，全年達391次。 3、達成度： 達成度272%，超出原訂目標值。
三、落實E化作業，加強網路功能	1、公文線上簽核	80%	93.25%	117%	1、衡量標準： 平均公文線上簽核比率=線上簽核數÷(電子收文+紙本轉線上簽核數+自創簽稿數)×100% 2、執行成果： 平均公文線上簽核比率93.25%。 【線上簽核數9446件÷(電子收文3160件+紙本轉線上簽核數2501件+自創簽稿數4469件)】×100%=93.25% 3、達成度 達成度117%，超出原訂目標值。
	2、公文電子發文	95%	100%	105%	1、衡量標準： 平均公文電子發文比率=電子發文件數÷(電子發文件數+非電子發文件數)×100% 2、執行成果： 平均公文電子發文比率100%。 平均公文電子發文比率=【電子發文件數1134件÷(電子發文件數1134件+非電子發文件數0件)】×100%=100% 3、達成度： 達成度105%，超出原訂目標值。
四、強化人員專業職能	1、法規解釋令函整理及講解	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數

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
					2、執行成果： 按月整理法規及相關解釋令，傳閱並於所務會議宣達講解，共12次 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、辦理戶政法令檢測，增進人員專業素質	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 上半年度辦理1次，共辦理1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
五、推動各項便民措施及加值服務，增加服務廣度及深度	辦理法律諮詢服務	6次	9次	150%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度共計辦理9次。 3、達成度： 達成度150%，超出原訂目標值。
六、多方傾聽意見，提升民眾滿意度	民眾服務滿意度調查	95%	99.9%	105%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 民眾平均滿意度達99.9%。 3、達成度： 達成度105%，超出原訂目標值。
七、改善辦(洽)公環境，提升服務效能	1、年度消防設備檢修及自衛消防編組訓練	2次	2次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 上、下半年度各辦理1次，共辦理2次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能	90%	99.72%	111%	1、衡量標準： 年度執行率 2、執行成果： 資本支出預算年度執行率99.72%。(資本支出預算數498583元/資本預算數500000元)×

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
					100%=99.72%。 3、達成度： 達成度111%，超出原訂目標值。
八、型塑學習型組織，積極薦派同仁參與各項研習活動	積極薦派人員參加他機關舉辦之各項研習課程	80%	228%	285%	1、衡量標準： 平均派訓率（派訓人次÷舉辦場次） 2、執行成果： 本年度平均派訓率228%。（203人次÷89場次x100%=228%） 3、達成度： 達成度285%，超出原訂目標值。

(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	3%	3.8%	127%	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 2、執行成果： 經常門業務費預算數計8624000元，經常門業務費決算數計8296227元，節餘數為327773元，經費節餘率3.8%。 (327773÷8624000) x100%=3.8%。 3、達成度： 達成度127%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	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) 2、執行成果：

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
					機關編制員額成長率0% 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
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%	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% 2、執行成果： 約聘僱員額成長率0%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	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% 2、執行成果： 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	73.84小時	369%	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

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
					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 2、執行成果： 108年度正式編制人員67人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習，總時數為4,947小時，平均時數73.84小時。 3、達成度： 達成度369%，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 正確戶籍資料、提升為民服務品質	1	受理戶籍登記案件	102%	★
	2	國民身分證製發案件	101%	★
二 加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩	1	戶役政系統工作站人工稽核作業	272%	★
三 落實E化作業，加強網路功能	1	公文線上簽核	117%	★
	2	公文電子發文	105%	★
四 強化人員專業職能	1	法規解釋令函整理及講解	100%	★
	2	辦理戶政法令檢測，增進人員專業素質	100%	★
五 推動各項便民措施及加值服務，增加服務廣度及深度	1	辦理法律諮詢服務	150%	★
六 多方傾聽意見，提升民眾滿意度	1	民眾服務滿意度調查	105%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
七	改善辦(洽)公環境，提升服務效能	1	年度消防設備檢修及自衛消防編組訓練	100%	★
		2	改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能	111%	★
八	型塑學習型組織，積極薦派同仁參與各項研習活動	1	積極薦派人員參加他機關舉辦之各項研習課程	285%	★
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	127%	★
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	369%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計17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17項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、結合本所實施之櫃檯人力支援制度，於現場等待人數8人以上時，由二線行政人員支援櫃檯人力調度，減少尖峰時段民眾等待時間，有效調度櫃檯人力需求，提升行政效率與服務品質。
- 二、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，讓壽險公會協助民眾解決死亡家屬投保情形；108年7月1日起亦新增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。
- 三、主動服務與延伸服務據點，塑造戶政親民、便民的優質服務形象：
 - (一)本所108年度實施到府服務措施，提供年長、身心障礙、疾病及行動不便之民眾到宅服務 計134件，讓不便到本所洽公的民眾感受最貼心便利的服務。
 - (二)為5月報稅期間為本所核發自然人憑證高峰期，因申辦人潮眾多，造成民眾久站等候不耐及現場秩序混亂，種種亂象易引起民怨，影響本所為民服務品質，為改善並與一般戶籍登記案件受理為之區隔，於5月報稅期間設置自然人憑證申辦等候專區，於自然人憑證受理

櫃檯前設置座椅，供等候申辦民眾使用，並設立告示牌，廣為周知。

(三) 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，本所主動派員至轄內10所國中受理學生國民身分證申請，108年度受理製發2,566件。

四、配合縣府生育補助金申請及發放作業，本所於民眾完成出生登記時，符合補助資格者立即發放補助金，提供各項購物優惠資訊，108年合計辦理補助案件2,210件，補助金額新臺幣6,630萬元。

五、協助外交部辦理首次申請護照人別確認服務，108年度合計受理7,913件。

六、本所致力於落實各項戶政業務、簡化作業流程、創新服務措施及內部管理，提供民眾最佳服務，獲縣府108年度戶政業務績效評鑑甲組第3名，未來仍將秉持服務理念，持續精進。

和美戶政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

本所108年度施政績效報告，係針對績效面向「年度關鍵策略目標」及「年度共同性目標」2大衡量面向，於年終由各業務承辦單位將全年度目標之執行成果，以績效資訊呈現；並就各項目標統計、分析各項指標之達成度。

對於執行成效符合或超出原訂目標值者，將精益求精，繼續強化各項執行計畫之研擬及施行；另對於績效目標項目未達成原訂目標值者，詳予檢討執行過程之缺失，並加以改進修正，以做為未來規劃施政方針之參據。

貳、和美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	1、受理戶籍登記案件	98%	98.4%	100.4%	1、衡量標準： 正確率【(全年受理件數－全年誤辦件數)÷全年受理件數】×100% 2、執行成果： 【(全年受理件數12,390－全年誤辦件數199)÷全年受理件數12,390】×100%=98.4% 3、達成度： 達成度100.4%，超過原訂目標值。
	2、定期舉行戶政法令測驗	2次	2次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 上半年與下半年各辦理1次，共辦理2次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。

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
二、提供便捷之戶政服務措施	到校集中受理國中生初領國民身分證	4次	4次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 共辦理4次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
三、提供多元化戶政資訊查詢	定期辦理更新網站資訊內容	90次	151次	168%	1、衡量標準： 更新次數 2、執行成果： 定期更新151次。 3、達成度： 達成度168%，超出原訂目標值。
四、建構創新服務方式，運用社會服務資源	1、運用社會資源(如里、鄰長)協助宣導戶政法令	10次	13次	130%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理13次。 3、達成度 達成度130%，超出原訂目標值。
五、加強簡政便民措施，全面提升服務品質	提供通信、電話及網路申辦服務	70件	113件	161%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 受理數113件。 3、達成度： 達成度161%，超出原訂目標值。
六、改善辦公環境，提升服務效能	改善辦公環境，提升服務效能	90%	99.3%	110%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 【資本支出預算數223,397÷資本預算數225,000】×100%=99.3% 3、達成度： 達成度110%，超出原訂目標值。
七、推動各項便民措施及增值服務，增加服務的廣度及深度	跨機關便民服務	2000件	3405件	170%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 受理件數3,405件。 3、達成度： 達成度170%，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
八、強化洽公服務禮儀，提升民眾服務滿意度	1、辦理服務禮儀教育訓練	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理次數1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、辦理為民服務禮儀及電話禮貌測試	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理12次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
九、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	92%	93%	101%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 平均滿意度93%。 3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值。
十、推動組織學習，促進公務人員終身學習	定期法令講解	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 每月辦理1次，共辦理12次。 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	3%	10.4%	347%	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 2、執行成果： 【各計畫經常門業務費預算數2,418,000－經常

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
					門業務費決算數2,166,077】÷經常門業務費預算數2,418,000=10.4%。 3、達成度： 達成度347%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	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) 2、執行成果： 本年度編制員額30人，上年度編制員額30人，本年度編制員額成長率0%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
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%	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% 2、執行成果： 本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數0人，上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數0人，約聘僱員額成長率0%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	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

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
					x100% 2、執行成果： 於108年度約聘僱核定職等無變更。 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	74小時	370%	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 2、執行成果： 平均學習時數74小時。 3、達成度： 達成度370%，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	100.4%	★
		2	定期舉行戶政法令測驗	100%	★
二	提供便捷之戶政服務措施	1	到校集中受理國中生初領國民身分證	100%	★
三	提供多元化戶政資訊查詢	1	定期辦理更新網站資訊內容	168%	★
四	建構創新服務方式，運用社會服務資源	1	運用社會資源(如里、鄰長)協助宣導戶政法令	130%	★
五	加強簡政便民措施，全面提升服務品質	1	提供通信、電話及網路申辦服務	161%	★
六	改善辦公環境，提升服務效能	1	改善辦公環境，提升服務效能	110%	★
七	推動各項便民措施及加值服務，增加服務的廣度及深度	1	跨機關便民服務	170%	★
八	強化洽公服務禮儀，提升民眾服務滿意度	1	辦理服務禮儀教育訓練	100%	★
		2	辦理為民服務禮儀及電話禮貌測試	100%	★
九	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	101%	★
十	推動組織學習，促進公務人員終身學習	1	定期法令講解	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	347%	★
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	370%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計17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17項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

- 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，讓壽險公會協助民眾瞭解死亡家屬投保情形，並可同時由戶所通報健保退保、通報申請家屬喪葬補助。辦理出生登記時，亦可由戶所通報申請勞保或國保生育給付。
- 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、戶口名簿，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。
- 三、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。
- 四、提供多元戶政資訊查詢：
因應電子政府之趨勢及推廣「多用網路、少用馬路」之便民措施，定期辦理更新網站資訊內容，提供民眾多元化戶政資訊查詢服務。並建置網路社群平台Facebook粉絲專頁及LINE@官方帳號宣導最新法令及戶政訊息。
- 五、「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。
- 六、民眾服務滿意度調查：
為瞭解洽民眾對本所提供之洽公環境、服務禮儀、辦理效率等之滿意度，於年中進行民眾滿意度調查，經統計分析調查結果，108年民眾服務滿意度為93%。
- 七、為便利國中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，本所主動派員至轄區國中受理國中生初領國民身分證之申請，108年共計到轄區國中受理4次。
- 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。

鹿港鎮戶政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

戶政的服務工作是專業、效能、e化、便捷、創新、整合性的服務。現今民眾的需求更是多樣化，為因應此種趨勢變化，我們應時時有「改變」的理念，方能使施政措施讓民眾「有感」。

貳、鹿港鎮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、落實戶籍登記與管理，正確戶籍登記案件	受理戶籍登記案件	97%	99.4%	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： 戶籍登記案件資料正確率達99.4%。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
二、促進與其他機關等實質交流，以促進業務之提升	不定期與他所之交流觀摩	2次	3次	150%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 至台中市南屯區戶政事務所、台中市南屯區公所、溪湖地政事務所參訪。 3、達成度： 達成度150%，超出原訂目標值。
三、強化社區居民加入本所服務團隊，組織志工服務隊	志工服務	150小時	344小時	229%	1、衡量標準： 服務時數 2、執行成果： 邀請5位志工至本所服

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
					務，計服務344小時。 3、達成度： 達成度229%，超出原訂目標。
四、精簡戶籍案件處理程序	改善戶籍案件處理方式	1件	1件	100%	1、衡量標準： 改善件數 2、執行成果： 本年度改善件數共計1件。 3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。
五、改善戶政事務所辦公廳	改善辦公環境及設備	3件	3件	100%	1、衡量標準： 改善件數 2、執行成果： 改善本所空間佈置、更換植栽，以美化環境。本年度改善件數共計3件。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
六、編撰施政計畫，強化績效管理	1、辦理年度績效報告	100%	100%	100%	1、衡量標準： 依限編撰完成度 2、執行成果： 上網公布使民眾瞭解施政資訊。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、辦理中程施政計畫滾動修正	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理中程施政計畫修訂，共計1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
七、加強簡政便民措施，提升服務品質	1、加強通信、電話及網路申請服務	180件	190件	106%	1、衡量標準： 件數 2、執行成果： 使民眾有多元申請方式，以提升服務品質，本年度共計190件。 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106%，超出原訂目標值。
	2、到宅服務	20件	41件	205%	1、衡量標準： 件數 2、執行成果： 派專人依民眾申請服務地點前往服務。本年度服務件數共計41件。 3、達成度： 達成度205%，超出原訂目標值。
	3、至轄區國中辦理初領國民身分證	2次	2次	100%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 以減少莘莘學子往返奔波，方便請領。本年度辦理次數共計2次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	4、實施與民有約	30件	35件	117%	1、衡量標準： 件數 2、執行成果： 以瞭解民眾困難，並謀求解決之道。本年度共計35件。 3、達成度： 達成度117%，超出原訂目標值。
	5、實施中午彈性上班	4300件	5673件	132%	1、衡量標準： 件數 2、執行成果： 中午實施彈性上班，照常受理案件申請，共計5673件。 3、達成度： 達成度132%，超出原訂目標值。
	6、騰得快服務	200件	202件	101%	1、衡量標準： 件數 2、執行成果： 縮短戶籍騰本流程，以減少民眾等候快速請領，計202件。 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101%，超出原訂目標值。
八、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	92%	98.2%	107%	1、衡量標準：平均滿意度 2、執行成果：民眾平均滿意度達98.2%。 3、達成度：達成度107%，超出原訂目標值。
九、鼓勵同仁參加各種戶政業務研習，以充實戶政知能，以提升為民服務品質	辦理各項戶政業務研習課程	20小時	37.2小時	186%	1、衡量標準：平均學習時數 2、執行成果：每人參加各種戶政講習會，共計平均37.2小時。 3、達成度：達成度186%，超出原訂目標值。

(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	3%	11.3%	377%	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 2、執行成果：經常門業務費預算數計977,500元，經常門業務費決算數867,500，節餘數為110,000元，經費節餘率11.3%。 3、達成度：達成度377%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	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

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
					撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 控管員額編制未再增加員工數。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
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%	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% 2、執行成果： 本年度未聘僱約僱人員 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	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% 2、執行成果： 本年度未聘僱約僱人員 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	88.6小時	443%	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)

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
					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 2、執行成果: 每人終身學習包括自行上網線上學習和參加各種講習會, 共計平均88.6小時。 3、達成度: 達成度443%, 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 落實戶籍登記與管理, 正確戶籍登記案件。	1	受理戶籍登記案件	102%	★
二 促進與其他機關等實質交流, 以促進業務之提升。	1	不定期與他所之交流觀摩	150%	★
三 強化社區居民加入本所服務團隊, 組織志工服務隊。	1	志工服務	229%	★
四 精簡戶籍案件處理程序。	1	改善戶籍案件處理方式	100%	★
五 改善戶政事務所辦公廳。	1	改善辦公環境及設備	100%	★
六 編撰施政計畫, 強化績效管理。	1	辦理年度績效報告	100%	★
	2	辦理中程施政計畫滾動修正	100%	★
七 加強簡政便民措施, 提升服務品	1	加強通信、電話及網路申請服務	106%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
質。		2	到宅服務	205%	★
		3	至轄區國中辦理初領國民身分證	100%	★
		4	實施與民有約	117%	★
		5	實施中午彈性上班	132%	★
		6	騰得快服務	101%	★
八	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	107%	★
九	鼓勵同仁參加各種戶政業務研習，以充實戶政知能，以提升為民服務品質。	1	辦理各項戶政業務研習課程	186%	★
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	377%	★
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	443%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計20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（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、中午實施彈性上班，照常受理民眾申辦案件。(計5673件)
- 二、實施到宅服務，照顧老弱民眾申請之不便。(計41件)
- 三、實施與民有約服務，以瞭解民眾需求並加以解決。(計35件)
- 四、派員至轄內國中受理學生初領證業務，計受理693件。
- 五、開辦「騰得快」窗口服務，遇有多人等候辦理時，即啟動「騰得快」窗口，以疏解等候辦理的人潮。(計202件)
- 六、民眾於本所辦妥出生登記後，即由本所代為發放生育津貼現金參萬元，同時發給民眾出生祝福卡，以讓民眾感受到祝福之意。(生育補助津貼計886件、出生祝福卡計173張)

- 七、為方便公司團體集體申辦自然人憑證，由本所派遣專人前往服務。(計42件)
- 八、每週六延長服務(8:00至12:00)，以方便民眾申請辦理。(計2,909件)
- 九、本所於108年8月19日至8月30日止在臺灣銀行鹿港分行辦理「助您成功就學貸款專用謄本工作站」受理申領戶籍謄本，方便學子在臺灣銀行申請辦理助學貸款，免除民眾於兩地奔波之苦。(計119件)
- 十、派員至台中市南屯區戶政事務所、台中市南屯區公所、溪湖地政事務所參訪，藉由彼此意見之交流，以為標竿學習的參考，促進業務之提升。
- 十一、強化社區居民加入本所服務團隊，組織志工服務隊邀請5位志工至本所服務計服務344小時。
- 十二、主動探查民意趨勢，實施滿意度調查，經統計調查分析結果，民眾服務滿意度為98.2%。
- 十三、落實戶籍案件審核與抽查，正確戶籍登記，保障民眾權益，本所108年度戶籍登記案件資料正確率達99.4%。

福興鄉戶政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

- 一、由於科技的昌盛，地球村的時代已來臨，世界各國政府無不致力提升服務品質，當然我國近來除積極各項建設，並建置更民主自由的社會體制，以提升國家軟、硬體的競爭力。
- 二、政府各項施政皆以人民為依歸，然戶政為庶政之母，建立詳實正確的戶政資料，實為政府施政重要基石。現今社會已進步至資訊時代，民眾對於政府所提供之各項服務及措施，講求效率及便利，爰應秉持「迅速、確實、不擾民」為最高原則，以落實「便民、廉潔、高效能」的服務品質。

貳、福興鄉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，保障民眾權益	1、受理戶籍登記案件	98%	100%	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： 本所108年度全年受理戶籍登記案件數3782件，無誤辦案件。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
	2、戶政法令測驗	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 108年度本所對同仁實施戶政法令測驗，共1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。

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
二、強化服務禮儀，提升服務滿意度	實施電話禮貌測試	6次	7次	117%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 108年度本所對同仁實施電話禮貌測試，共7次。 3、達成度： 達成度117%，超出原訂目標值。
三、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	90%	92.42%	103%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 108年度本所對洽公民眾實施民眾服務滿意度問卷調查，民眾平均滿意度達92.42%。 3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標值。
四、創新服務方式，整合服務資源	1、戶政N合一跨機關通報服務、身分證及健保卡同時遺失通報服務	180件	532件	296%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 108年度本所戶政N合一跨機關服務案件、身分證及健保卡同時遺失通報服務達532件。 3、達成度 達成度296%，超出原訂目標值。
	2、首次申請護照人別確認	700件	890件	127%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 108年度本所辦理首次申請護照人別確認達890件。 3、達成度： 達成度127%，超出原訂目標值。
五、加強簡政便民措施，提升服務效能	1、實施中午彈性上班	1600件	2761件	173%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 108年度本所中午彈性上班達2761件。

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、達成度： 達成度173%，超出原訂目標值。
	2、受理國中生初領身分證	1次	1次	100%	1、衡量標準： 受理次數 2、執行成果： 108年度本所派員至轄內福興國中受理並核發國中生初領國民身分證，核發次數1次 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、核發自然人憑證數	460張	649張	141%	1、衡量標準： 核發張數 2、執行成果： 108年度本所臨櫃及主動至各公司行號受理並核發自然人憑證核發數達649張。 3、達成度： 達成度141%，超出原訂目標值。
	4、到宅服務	10件	17件	170%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 108年度本所到宅服務件數達17件。 3、達成度： 達成度170%，超出原訂目標值。
六、強化專業知能，提升服務品質	自行辦理或聯合他所辦理業務相關教育訓練或至其他績優機關進行標竿學習	2次	2次	100%	1、衡量標準： 參加次數 2、執行成果： 108年度本所派員至他機關觀摩學習共2次。 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	3%	3%	100%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費

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
	數百分比				<p>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> <p>2、執行成果： 108年度經常門經費賸餘數與預算數百分比達3%。</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年度本所編制員額11人，108年度11人，增置編制人員0人。</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： 本所無約聘僱人員。</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</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
					<p>用之約聘僱員額總數x100%</p> <p>2、執行成果： 本所無約聘僱人員。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	65小時	325%	<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： 108年度正式編制人員11人，扣除控管2人為9人，皆依規定完成數位學習及業務相關學習，總時數為589小時，平均時數達65小時。</p> <p>3、達成度： 達成度325%，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
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，保障民眾權益	1	受理戶籍登記案件	102%	★
		2	戶政法令測驗	100%	★
二	強化服務禮儀，提升服務滿意度	1	實施電話禮貌測試	117%	★
三	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	103%	★
四	創新服務方式，整合服務資源	1	戶政N合一跨機關通報服務、身分證及健保卡同時遺失通報服務	296%	★
		2	首次申請護照人別確認	127%	★
五	加強簡政便民措施，提升服務效能	1	實施中午彈性上班	173%	★
		2	受理國中生初領身分證	100%	★
		3	核發自然人憑證數	141%	★
		4	到宅服務	170%	★
六	強化專業知能，提升服務品質	1	自行辦理或聯合他所辦理業務相關教育訓練或至其他績優機關進行標竿學習	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	325%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計11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11項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

一、正確辦理各項戶籍登記，保障民眾權益：

- (一) 本年度受理各項戶籍登記案件，隨到隨辦並依各項作業要求時程，依限辦結，強化戶籍登記正確率，由專人審核，並由主管抽核，本年度共受理3,782件。
- (二) 於所務會議中加強戶政法令函釋講解，每月1次計12次，並對同仁施以戶政法令測驗1次，強化同仁戶政法令熟稔程度，增進同仁專業知能。

二、強化服務禮儀，提升服務滿意度：

- (一) 依據戶政人員服務禮儀規範，製訂「電話禮貌測試量表」實施不定期電話禮貌測試計7次，藉由與民有約，廣納建言或為民眾解答疑難，以提升服務品質。
- (二) 為瞭解民眾需求及服務滿意度，本所訂定「為民服務民意調查實施辦法」為民服務滿意度問卷調查1次計210份，以探求民意之趨向，與民眾雙向溝通，分析、檢討改進服務品質，作為改進措施之參考，經統計分析調查結果，民眾對本所服務滿意度為92.42%。

三、創新服務方式，整合服務資源

- (一) 整合戶政、地政、稅務、監理、台灣自來水公司、台灣電力公司、勞動部勞工保險局（國民年金組）與中央健康保險署等機關，通報個人資料變更業務，民眾新遷戶籍地址或辦理變更姓名、身分證統號及出生年月日等戶籍登記事項，倘需本所透過系統平台進行通報前述機關，更正最新戶籍資料服務，即可填具申請書，據以辦理跨機關服務，本年度本所服務件數達434件、身分證及健保卡同時遺失通報服務達98件。
- (二) 協助外交部辦理首次申請護照人別確認本年度計890件，整合跨機關資源，有效減少民眾往返奔波之苦，達到簡政便民目的。

四、加強簡政便民措施，提升服務效能

- (一) 加強為民服務，實施中午彈性上班計2,761件、週六延長服務計1,046件及例假日受理結婚登記計8件等多項便民服務措施，因應無法於上班時段洽辦戶籍登記民眾之需求，以擴大便民服務。
- (二) 本年度本所派員至轄內「福興國中」受理並核發國中生初領國民身分證1次，核發數計253張，免除學生及家長來回奔波辦理領證的寶貴時間，深獲民眾嘉許。
- (三) 本所除專櫃受理自然人憑證外，並主動至各公司行號集體申辦、發證服務，減少民眾臨櫃洽辦時間，本年度核發數達649張。
- (四) 針對年邁及行動不便等民眾，申請各項證件需求，本所特實施免下車及到宅服務，讓民眾感受本所的關懷與貼心的服務，深獲民眾好評，本年度到宅服務件數達17件。
- (五) 本所設置「手機充電站」暨「電動機車充電站」響應環保觀念，鼓勵民眾使用電動機車，以達節能減碳之效益。

五、強化專業知能，提升服務品質

- (一) 每月定期召開所務會議、戶政法令講解及洽公禮儀，改進為民服務缺失，培養服務人員專業能力及服務態度，提升服務品質。
- (二) 鼓勵同仁線上數位學習，報名參加專業性或非專業性的線上課程，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589小時，扣除控管2人後平均時數達65小時。
- (三) 藉由標竿學習，不定期派員至績優機關觀摩學習、經驗交流計2次，以為改進方針。

秀水鄉戶政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

本所108年度施政計畫所訂定績效目標衡量面向計有年度關鍵策略目標、年度共同性目標等2大衡量面向，由各業務承辦人就各項績效目標項目及實際執行成果以量化統計，並將結果作分析檢討，提供施政規劃與計畫之參據。

本所108年施政計畫所訂定績效目標衡量面向，均達原訂定目標值100%以上。

貳、秀水鄉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	1、受理戶籍登記案件	99%	99%	100%	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： 全年受理件數件，全年誤辦案件件數8件，正確率達99%。(22913-9)/22913*100%=99%) 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、辦政法規解釋令函測驗	2次	2次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦政法規解釋令函測驗2次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
二、加強簡政便民措施，全面提升服	1、開立一次告知單	300件	307件	102%	1、衡量標準： 開立件數

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
務品質					2、執行成果： 開立一次告知單共計307件。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
	2、主任與民有約	12件	12件	100%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 主任與民有約共計12次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、實施中午彈性上班及週六延長服務	2500件	2501件	100.04%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 實施中午彈性上班及週六延長服務共計2,501件。 3、達成度： 達成度100.04%，超出原訂目標值。
	4、每年定期至轄內國中集體受理畢業生初領身分證	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 至轄內國中集體受理畢業生初領身分證共計1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
三、各項戶籍案件依限辦理	各項戶籍案件依限辦理	98%	100%	102%	1、衡量標準： 未逾期案件數÷受理總件數 2、執行成果： 無逾期案件。 3、達成度 達成度102%，超出原訂目標值。
四、持續推動民眾滿意服務	民眾服務滿意度調查	92%	95%	103%	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

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
					95%。 3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標值。
五、改善辦公環境提升服務效能	辦公環境綠美化	60盆	60盆	100%	1、衡量標準： 綠美化盆栽 2、執行成果： 綠美化盆栽共計60盆。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
六、提供多元化戶政資訊查詢	網站資訊內容定期辦理更新	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 定期辦理網站資訊內容更新共計12次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
七、戶政法令或案例檢討	戶政法令或案例檢討	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理戶政法令或案例檢討共計12次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
八、教育訓練	自行辦理或聯合他所辦理業務相關教育訓練，或至其他績優機關進行標竿學習	2次	2次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 聯合他所辦理業務相關教育訓練共2次。 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	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

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
					預算數（不含臨時人員薪資）備註：決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 年度經常門業務費賸餘數百分比3%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	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%（業務移撥之情事不列入成長率計算） 2、執行成果： 編制員額成長0%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
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%	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% 2、執行成果： 本所約聘僱員額成長0%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	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% 2、執行成果： 約聘僱核定職等變化率0%。 3、達成度：

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
					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	53小時	265%	<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： 108年度正式編制人員9人，扣除控管1人為8人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習，總時數為431小時，平均時數53小時。</p> <p>3、達成度： 達成度265%，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
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	100%	★
		2	辦理法規解釋令函測驗	100%	★
二	加強簡政便民措施，全面提升服務品質	1	開立一次告知單	102%	★
		2	主任與民有約	100%	★
		3	實施中午彈性上班及週六延長服務	100.04%	★
		4	每年定期至轄內國中集體受理畢業生初領身分證	100%	★
三	各項戶籍案件依限辦理	1	各項戶籍案件依限辦理	102%	★
四	持續推動民眾滿意服務	1	民眾服務滿意度調查	103%	★
五	改善辦公環境提升服務效能	1	辦公環境綠美化	100%	★
六	提供多元化戶政資訊查詢	1	網站資訊內容定期辦理更新	100%	★
七	戶政法令或案例檢討	1	戶政法令或案例檢討	100%	★
八	教育訓練	1	自行辦理或聯合他所辦理業務相關教育訓練，或至其他績優機關進行標竿學習。	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	265%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計17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17項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、設置「博愛窗口」提供年長者、孕婦、身心障礙及行動不便者申辦專屬窗口，提供需要民眾不需抽號碼牌等候優先受理，達到更便利、貼心的服務。
- 二、設置「騰得快櫃台」於尖峰時段機動受理簡易案件，快速服務俾能有效疏解人潮，縮短民眾等候時間。
- 三、身心障礙、年邁行動不便者，申辦戶籍案件「免下車」服務。
- 四、本所設置哺集乳室，提供哺(集)乳需求婦女優質的服務。
- 五、戶政事務所誤錄之戶籍登記事項申請人得免提證，由本所查詢受理更正申請。
- 六、本所網站提供線上申辦項目：戶口名簿、戶籍謄本、到宅服務、與民有約及例假日預約結婚登記等5項。
- 七、申請現戶單獨生活戶或個人英文戶籍謄本，核發工作天縮短為3日。
- 八、受理機關、公司行號集體申辦自然人憑證，並至指定地點發證，減少民眾往來奔波。
- 九、本所提供「外籍配偶歸化測試臨時托育幼兒服務」俾使外籍配偶歸化測試時安心應考。
- 十、本所「設置手機、手提電腦等通訊設備免費充電便民服務專區」暨「電動機車充電站」。

溪湖戶政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

108年度施政績效乃依據本所組織編制、業務職掌及重要政策推展方針，再輔以年度施政計畫為基石，研提年度施政目標與重點工作執行方向；年度關鍵策略目標之研擬則由各業務承辦人就其業務性質與範疇，規劃具體實施方案，並訂定關鍵績效指標及工作進度，本所年度關鍵策略目標及年度共同性目標，皆依績效指標及進度執行，戮力達成績效目標。

108年度執行績效係責成各業務承辦員分別按原訂之關鍵策略目標，逐項檢視執行成果，並依關鍵績效指標進行自我評量後，綜整本所整體績效評估報告，以作為未來檢討改進之參據。

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%)

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、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	1、受理戶籍登記案件	98%	98.9%	101%	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： 全年受理案件件數計10720件，維護件數121件，全年無誤辦案件計10599件，正確率98.9% 3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值。
	2、辦法法規解釋令函測驗	2次	2次	100%	1、衡量標準：辦理次數 2、執行成果： 於108年3月及12月辦理2次法規解釋令函測驗。 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。
	3、所務會議法令講解及洽公服務禮儀訓練	12次	12次	100%	1、衡量標準：辦理次數 2、執行成果： 每月各辦理1次所會議法令講解及洽公服務禮儀訓練共計12次，且採視訊會議，免除辦公室同仁往返中心所開會時間兼顧安全與節能減碳，更讓三個辦公處所同仁皆可參與，提高會議傳達品質。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	4、民眾服務滿意度調查	91%	99.8%	110%	1、衡量標準：平均滿意度 2、執行成果： 辦理2次洽公民眾服務滿意度調查，平均滿意度達99.8%。 3、達成度： 達成度110%，超出原訂目標值。
二、推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能	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	1次	1次	100%	1、衡量標準：辦理次數 2、執行成果： 於108年3月辦理1次至轄內四所國中應屆畢業生初領身分證。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、實施中午彈性上班	5400件	6568件	122%	1、衡量標準：受理件數 2、執行成果： 實施中午時間彈性上班服務，受理各項戶籍登記，計受理6568件。 3、達成度： 達成度122%，超出原訂目標值。
	3、單一窗口服務全功能比例	90%	99.3%	110%	1、衡量標準：單一窗口比例 2、執行成果： 本所計窗口實施單一窗口件數60777件，非單一窗口受理案件數

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
					：國籍案件18件，門牌編釘案件249件，英文謄本134件，總計401件。單一窗口比例為99.3%。 3、達成度： 達成度 110%，超出原訂目標值。
	4、開立一次告知單	720件	950件	132%	1、衡量標準：開立件數 2、執行成果： 共開立一次告知單950件。 3、達成度： 達成度132%，超出原訂目標值。
三、提升為民服務品質與效能	首次申請護照親辦人別確認服務	2200件	2351件	107%	1、衡量標準：受理件數 2、執行成果： 首次申請護照親辦人別確認全年計受理2351件。 3、達成度 達成度107%，超出原訂目標值。
四、加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力	派員參加業務觀摩活動	2次	4次	200%	1、衡量標準：辦理次數 2、執行成果： 108年分4梯次至本縣及臺中市戶政所業務觀摩標竿學習。 3、達成度： 達成度200%，超出原訂目標值。

(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	3%	10%	333%	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 2、執行成果：

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>本所108年度經常門業務費，賸餘數百分比為10%。</p> <p>3、達成度： 達成度333%，超出原訂目標值。</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： 本所108年度未增加編制員額。</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： 本所108年度未增加約聘僱編制員額。</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： 本所108年度未有約聘僱人員。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</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
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	83小時	415%	<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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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>2、執行成果： 108年度正式編制人員25人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習總時數2074小時，平均時數為83小時。</p> <p>3、達成度： 達成度415%，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
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 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	1	受理戶籍登記案件	101%	★
	2	辦理法規解釋令函測驗	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
	責任感之優質形象。	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	110%	★
二	推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能。	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	122%	★
		3	單一窗口服務全功能比例	110%	★
		4	開立一次告知單	132%	★
三	提升為民服務品質與效能。	1	首次申請護照親辦人別確認服務	107%	★
四	加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力	1	派員參加業務觀摩活動	200%	★
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	333%	★
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	415%	★
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、落實並正確戶籍登記與管理、加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力，塑造服務人員專業、親和、效率具有責任感之優質形象，達成度100%。

二、推動便民措施，提升戶政為民服務品質：

（一）108年3月派員至溪湖轄區溪湖國中、成功國中、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。

（二）實施中午彈性上班，受理各項戶籍登記，嘉惠上班族群，共計受理 6,568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950件。
- (五) 辦理人別確認達 2,351件，民眾反應熱烈且跨區辦理踴躍，執行成效良好。

三、強化專業知能，提升服務品質：

- (一) 每月定期召開所務會議、戶政法令講解及洽公禮儀，改進為民服務缺失，培養服務人員專業能力及服務態度，提升務品質。
- (二) 鼓勵同仁線上數位學習，報名參加專業性或非專業性的線上課程，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2,074小時，平均時數達83小時。
- (三) 藉由標竿學習，不定期派員至績優機關觀摩學習、經驗交流計4次，以為改進方針。

員林戶政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

本所秉持「專業、效能、創新、人性、尊重、服務」的理念，落實「戶政以民為尊，服務親切有禮」之服務精神，持續提升為民服務工作績效，績效面向計有4項年度關鍵策略目標及4項年度共同性目標。108年度施政計畫執行情形，由於積極管控執行進度及落實績效，均能達成目標值或超過目標值，並就績效面向各項目標內指標，逐項檢視執行成果，同時進行評量後，綜合整體績效評估報告，做為未來檢討策進之依據。

為繼續追求更卓越之服務品質，本年度除達成各項年度目標值外，更規劃具體性創新服務之實施方案，讓鄉親於洽辦公務之餘更能感受到「戶政是咱的好厝邊」的感動有禮服務。

貳、員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、提升戶政為民服務品質工作	1、定期邀請藝術家辦理書畫展覽	5次	5次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 提供公共空間供縣內藝術家展覽，計辦理5次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、辦公室環境清潔檢查	5次	6次	120%	1、衡量標準： 5s檢查次數 2、執行成果： 本年度執行6次環境清潔檢查。 3、達成度： 達成度120%，超出原訂目標值。
	3、運用社會資源協助戶政宣導活動	3次	4次	133%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 運用社會資源協助戶政

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
					宣導活動計4次。 3、達成度： 達成度133%，超出原訂目標值。
	4、配合臺灣銀行就學貸款設置戶籍謄本核發工作站	1次	1次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 於8、9月份派員至台灣銀行員林分行受理戶籍謄本申請工作。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	5、提供戶籍資料異動跨機關通報服務	6000件	7834件	131%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 提供戶籍資料異動跨機關通報服務總件數7,834件。 3、達成度： 達成度131%，超出原訂目標值。
	6、實施上班日中午彈性上班及週六上午延長上班創新加值服務	15100件	17422件	115%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 全年度實施上班日中午彈性上班及週六上午延長上班創新加值服務總件數17,422件。 3、達成度 達成度115%，超出原訂目標值。
二、正確戶籍登記，簡化便民措施	1、受理戶籍登記案件	97%	99%	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： 全年受理戶籍登記案件正確率為99%。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
	2、開立一次告知單	950件	1521件	160%	1、衡量標準： 辦理件數

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
					2、執行成果： 全年度加強開立一次告知單件數1,521件。 3、達成度： 達成度160%，超出原訂目標值。
	3、工作站定期檢視防毒掃描作業	48次	48次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度工作站定期檢視防毒掃描48次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值
	4、執行戶役政資訊系統稽核	40次	40次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度執行戶役政資訊系統稽核共40次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	5、提供到宅服務便民措施	49件	62件	127%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 全年度受理到宅服務便民措施共62件。 3、達成度： 達成度127%，超出原訂目標值。
	6、到校集中受理國中生初領國民身分證	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 於3月份派員至轄區內五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。
三、積極推動民眾滿意服務，建立品牌服務績效	1、民眾服務滿意度調查	95%	98%	103%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 辦理2次民眾滿意度問卷調查，滿意度98%。 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103%，超出原訂目標值。
	2、辦理櫃檯禮貌績優人員選拔	2次	2次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 辦理2次櫃檯禮貌績優人員選拔。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、定期辦理櫃檯人員績效評比	12次	12次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 本年度辦理櫃檯人員評比計12次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、強化戶政專業能力，增進員工專業知能	1、辦理員工各項教育訓練	2次	2次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 全年度辦理員工各項教育訓練共2次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、法令函釋整理及研習講解	12次	12次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 運用所務會議等集會時間辦理函釋或法令講解達12次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、辦理戶政法令測驗	1次	1次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 本年度辦理1次法令測驗。 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	3%	10%	333%	<p>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> <p>2、執行成果： 108年度經費節餘率為10%。</p> <p>3、達成度： 達成度333%，超出原訂目標值。</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： 本所年度編制員額未增加。</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： 本所年度約聘僱員額未成長。</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</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
					<p>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： 本所年度約聘僱核定職等變化率0%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	40小時	200%	<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： 本所年度平均終身學習時數為40小時。</p> <p>3、達成度： 達成度200%，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
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	提升戶政為民服務品質工作	1	定期邀請藝術家辦理書畫展覽	100%	★
		2	辦公室環境清潔檢查	120%	★
		3	運用社會資源協助戶政宣導活動	133%	★
		4	配合臺灣銀行就學貸款設置戶籍謄本核發工作站	100%	★
		5	提供戶籍資料異動跨機關通報服務	131%	★
		6	實施上班日中午彈性上班及週六上午延長上班創新增值服務	115%	★
二	正確戶籍登記，簡化便民措施	1	受理戶籍登記案件	102%	★
		2	開立一次告知單	160%	★
		3	工作站定期檢視防毒掃描作業	100%	★
		4	執行戶役政資訊系統稽核	100%	★
		5	提供到宅服務便民措施	127%	★
		6	到校集中受理國中生初領國民身分證	100%	★
三	積極推動民眾滿意服務，建立品牌服務績效	1	民眾服務滿意度調查	103%	★
		2	辦理櫃檯禮貌績優人員選拔	100%	★
		3	定期辦理櫃檯人員績效評比	100%	★
四	強化戶政專業能力，增進員工專業知能	1	辦理員工各項教育訓練	100%	★
		2	法令函釋整理及研習講解	100%	★
		3	辦理戶政法令測驗	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	333%	★
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%	★

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
		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	200%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計23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23項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

一、建置法令資料庫：

本所將戶政函釋規定之公文皆掃描建檔，從88年至今掃描公文建檔數區分36類累計3112筆，可作為戶政法令沿革及受理戶籍登記參考。

二、建置網路社群平台facebook粉絲專頁及LINE@官方帳號：

利用社群網路平台，傳達最新戶政法令、宣導政府重大政策、分享活動資訊等，提供民眾多元公開服務資訊。

三、設置哺(集)乳室：

為貼心服務民眾於洽公時照顧嬰幼兒之不便，本所於100年度起於辦公場所內設置哺乳室專區，提供婦女安心、安全、隱蔽之哺乳場所，獲得民眾一致好評。

四、建立Wi-Fi熱點無線上網與i-Taiwan免費服務功能及設置ADSL有線專用網路電腦服務專區：

免費提供民眾最新網路資訊查詢及下載，打造與全球同步的國際化洽公環境，創造優質的e化服務，達成戶政「有線延伸、無線寬廣」的行動化生活環境建置。

五、建置多功能免費充電服務：

設置充電專區，提供民眾手機、電動輪椅、環保電動機車免費充電服務。

六、戶外懸掛大型LED電子字幕機（跑馬燈）提供民眾有關政府各項法令宣導服務：

為提升戶政業務法令宣導全時性並達成機關間業務宣導資源分享目標，設置「大型LED電子字幕機」，有效進行政府各項法令宣導。

七、配合中央及縣府施政措施提供一系列戶政優質服務：

（一）發放生育補助費：

配合縣府規定，發放生育補助每胎新臺幣30,000元整。

（二）設置自然人憑證專櫃服務站：

因該業務非使用戶政資訊系統，而是憑證中心開發之獨立系統，故需設專櫃辦理，本所同仁皆可辦理，民眾抽號後，由櫃台同仁至自然人憑證專櫃辦理。

（三）派員至轄內國中受理14歲以上初領國民身分證服務：

為節省學生及家長臨櫃洽辦時間及往返奔波之苦，本所續辦理至轄內國中到校服務初領國民身份證之服務。

（四）新生註冊期間派員至台灣銀行員林分行辦理現戶戶籍謄本核發：

為讓學生與家長免於兩地奔波，續辦理新生註冊期間派員至台灣銀行員林分行辦理現戶戶籍謄本核發。

（五）實施「博愛窗口」免等待免抽號碼牌服務：

讓年長、婦孺、身心障礙者免除排隊等候，優先至專人櫃台辦理登記服務。

（六）實施「謄得快」櫃台免等待快速取件服務：

於尖峰時段機動開放服務櫃台辦理簡易快速(謄本、印鑑等)之案件，有效疏解等待人潮。

- (七) 辦理出生登記、結婚登記及死亡登記製作三卡等加值服務：
於民眾辦理出生登記並經申請人同意當場製作「寶貝紀錄卡」；於完成結婚登記後，即製作「結婚祝福卡」贈送新人留下甜蜜的紀念並播放結婚進行曲祝賀；另於受理死亡登記後亦經申請人同意即製作「緬懷卡」予申請人留念。
- (八) 實施「戶地稅~戶易通」N合一跨機關整合服務：
針對民眾改名、住址變更等戶籍資料異動後，主動提供「戶易通」服務，整合地政、稅務、監理、自來水、電力、電信、郵政、瓦斯、農會、漁會、水利會等機關，民眾填妥便民服務申請書，透過政府機關間之橫向聯繫，讓民眾免於在各機關來回奔波。
- (九) 辦理週六上午延長服務
為因應無法於上班時間申辦各項戶籍登記之民眾需求，以擴大便民服務，自102年9月份起於每週六上午8時至12時辦理延長為民服務，108年總計服務5250件。
- (十) 跨機關通報服務：
為擴大便民服務，國民身分證與健保卡同時遺失時，通報健保局補發健保卡；辦理出生登記可同時通報勞保局生育給付、國民年金生育給付、健保局申請新生兒健保卡；辦理死亡登記同步通報健保局退保服務、壽險公會申請人身保險清查；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。
- (十一) 配合縣府開辦「視訊法律諮詢」：
民眾可就近到本縣各戶政事務所等14個服務據點，免費透過視訊設備與縣府諮詢律師掛號連線，每周一、三、六（不含國定假日及戶政事務所公告系統維護日）上午9點~11點30分，每日以15人為上限，貼心為鄉親解答法律問題。
- (十二) 運用電子錢包繳納規費創新服務：
為打造友善的支付平台，使民眾繳納戶政規費時能有更簡便及多元的選擇，推動以悠遊卡繳納規費便民措施，以實現「一卡在手，便利無窮」的目標(例外排除使用悠遊卡繳納規費項目:自然人憑證、罰鍰、護照、準歸化中華民國國籍證明及國籍變更許可案件)。
- (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。

田中鎮戶政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

本所依據人力、經費及業務推展需求，研擬年度施政目標與重點工作，訂定關鍵策略績效目標，並就本所業務範疇，針對關鍵策略績效目標，擬訂關鍵績效指標，據以實施。按原訂之關鍵策略績效目標，配合彰化縣政府施政計畫之修訂，並參照院頒施政績效評估要點相關規定辦理施政績效評估作業，逐項檢視執行成果，依衡量指標進行自我評量，再綜整為整體績效評估報告。

本所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」等2大類衡量面向，由關鍵策略目標項目達成情形化作績效資訊，並藉由績效資訊來扮演監控及策略性警示的角色，針對本所的努力程度化作解釋性資訊，提供施政規劃與計畫之參據。

108年度施政計畫執行情形，由本所自評並完成填報作業，另為詳實表達並反映實際執行成果，績效總評由本所將年度執行情形作出結論摘要後，呈報彰化縣政府彙整。

貳、田中鎮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、正確戶籍登記與管理，保障民眾權益	1、受理戶籍登記案件	97%	99.86%	103%	1、衡量標準： 正確率(全年受理案件數－全年誤辦案件數÷全年受理案件數) x100% 2、執行成果： 本年度受理登記案件數為3677件，錯誤維護件數為5件，正確件數為3672件，正確率為99.86%。 3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標值。
	2、核發證明文件	97%	100%	103%	1、衡量標準： 正確比率(全年核發件數－全年誤發件數÷全年核發件數) x100%

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
					2、執行成果： 本年度核發證明文件數為22,298份，錯誤件數為0份，正確率為100%。 3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標值。
	3、執行戶役政系統稽核	50次	66次	132%	1、衡量標準： 執行次數 2、執行成果： 本年度執行戶役政系統稽核計66次。 3、達成度： 達成度132%，超出原訂目標值。
	4、辦理戶政法令宣導活動	3次	5次	167%	1、衡量標準： 辦理場次 2、執行成果： 本年度利用碧峰里社區活動、乾德宮名家揮毫贈春聯活動、寶樹宮點平安燈活動、新民國小揮毫贈春聯活動、新民國小冬季音樂會活動等5場活動辦理戶政便民措施及法令宣導。 3、達成度： 達成度167%，超出原訂目標值。
二、維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境	1、辦理消防設備檢修申報次數	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度辦公廳舍辦理消防安全設備檢修申報計1次。 3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、辦公廳舍擺設盆栽及圖畫品	25項	26項	104%	1、衡量標準： 擺設數量 2、執行成果： 本年度辦公廳舍擺設盆景計10盆，藝術圖畫品計16件。

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、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。
	3、辦理飲水設備維護	6次	8次	133%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度飲水設備定期更換濾心計4次，大腸桿菌檢測4次。 3、達成度： 達成度133%，超出原訂目標值。
	4、辦理空調設備保養	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度辦空調設備保養計1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
三、簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率	1、實施單一窗口服務完整程度	91%	96.9%	106%	1、衡量標準： 單一窗口服務完整程度（單一窗口受理戶籍登記案件數+文件核發證明案件數÷戶籍登記案件數+文件核發證明案件數+受理國籍案件數+門牌編釘證明案件數+自然人憑證案件數） 2、執行成果： 本年度單一窗口受理戶籍登記案件數3677件，文件核發證明案件數22298件，受理國籍案件數15件，受理門牌編釘148件，受理自然人憑證受理675件，單一窗口全功能服務比率為96.9%。 3、達成度： 達成度106%，超出原訂目標值。
	2、民眾服務滿意度調查	85%	95%	112%	1、衡量標準： 平均滿意度

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
					2、執行成果： 本年度民眾服務滿意度為95%。 3、達成度： 達成度112%，超出原訂目標值。
	3、宣導線上申辦服務項目	200人次	200人次	100%	1、衡量標準： 宣導人次 2、執行成果： 本年度印製宣導海報200份由同仁提供洽公民眾宣導線上申辦服務項目計200人次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	4、研提各項改進意見	5件	5件	100%	1、衡量標準： 研提件數 2、執行成果： 本年度研提業務法令改進意見報府計5件。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、整合各項服務資源，創新便民服務措施	1、提供免費法律諮詢服務	10次	11次	110%	1、衡量標準： 提供次數 2、執行成果： 本年度提供現場法律諮詢服務計11次。 3、達成度： 達成度110%，超出原訂目標值。
	2、宣導印鑑證明替代措施	100人次	150人次	150%	1、衡量標準： 宣導人次 2、執行成果： 本所本年度參加碧峰里社區活動、乾德宮名家揮毫贈春聯活動、寶樹宮點平安燈活動、新民國小揮毫贈春聯活動、新民國小冬季音樂會活動等5場活動，宣導印鑑證明替代措施計150人次。 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150%，超出原訂目標值。
	3、宣導跨機關資料異動服務措施	150人次	150人次	100%	1、衡量標準： 宣導人次 2、執行成果： 本所本年度參加碧峰里社區活動、乾德宮名家揮毫贈春聯活動、寶樹宮點平安燈活動、新民國小揮毫贈春聯活動、新民國小冬季音樂會活動等5場活動，宣導跨機關資料異動服務措施計150人次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
五、加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習	1、派員參加業務觀摩活動	1次	2次	200%	1、衡量標準： 參加次數 2、執行成果： 本年度派員至社頭鄉戶政事務所及溪湖地政事務所等計2梯次業務觀摩標竿學習活動。 3、達成度： 達成度200%，超出原訂目標值。
	2、辦理教育訓練	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度辦理戶政業務教育訓練計1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、辦政法令函釋講解及整理	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度辦理辦政法令函釋講解及整理計12次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。

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
	4、辦理法令測驗	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度辦理法令測驗1次。 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	3%	10%	333%	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 2、執行成果： 本年度經常門預算數(不含人事費)748,500元，經常門決算數(不含人事費)673,500元，節餘75,000元，節餘率10%。 3、達成度： 達成度333%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	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%(業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 本年度本所編制員額維持為10人，達成原訂目標值，維持零成長。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
三、約聘僱員額及職	1、約聘僱員額成	0%	0%	100%	1、衡量標準：

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
等嚴格控管	長率				<p>(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： 本年度本所約聘僱人員維持為0人，達成原訂目標值，維持零成長。</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： 本年度本所無辦理聘僱人員之職等變化，達成原訂目標值，維持零成長。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	62.8小時	314%	<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</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
					育、行政中立、多元族群文化、公民參與等 2、執行成果： 本年度總計學習時565小時(均與業務相關)，單位平均學習時數62.8小時，大於20小時，其中10小時均於9月30日以前完成當前政府重大政策(1小時)、環境教育(4小時)及民主治理價值課程(5小時)。(員額10人，管制1人，實際9人)。 3、達成度： 達成度314%，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 正確戶籍登記與管理，保障民眾權益	1	受理戶籍登記案件	103%	★
	2	核發證明文件	103%	★
	3	執行戶役政系統稽核	132%	★
	4	辦理戶政法令宣導活動	167%	★
二 維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境	1	辦理消防設備檢修申報次數	100%	★
	2	辦公廳舍擺設盆栽及圖畫品	104%	★
	3	辦理飲水設備維護	133%	★
	4	辦理空調設備保養	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
三	簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率	1	實施單一窗口服務完整程度	106%	★
		2	民眾服務滿意度調查	112%	★
		3	宣導線上申辦服務項目	100%	★
		4	研提各項改進意見	100%	★
四	整合各項服務資源，創新便民服務措施	1	提供免費法律諮詢服務	110%	★
		2	宣導印鑑證明替代措施	150%	★
		3	宣導跨機關資料異動服務措施	100%	★
五	加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習	1	派員參加業務觀摩活動	200%	★
		2	辦理教育訓練	100%	★
		3	辦理法令函釋講解及整理	100%	★
		4	辦理法令測驗	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	333%	★
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	314%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計24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24項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

一、年度關鍵策略目標：

（一）正確戶籍登記與管理，保障民眾權益

1. 仔細核對申請人資料，落實戶籍登記案件審核及抽核機制以降低錯誤率，登記案件正確率為99.86%。

2. 民眾申請各項證明文件均詳細核對身分，證明案件核發正確率為100%。
3. 確實執行戶役政系統稽核，本年度執行戶役政系統稽核66次，達成度132%。
4. 本年度利用碧峰里社區活動、乾德宮名家揮毫贈春聯活動、寶樹宮點平安燈活動、新民國小揮毫贈春聯活動、新民國小冬季音樂會活動等5場活動辦理戶政便民措施及法令宣導。

(二) 維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境

1. 辦公廳舍辦理消防安全設備檢修申報1次，設置監視系統，確保洽公民眾及機關安全。
2. 進行辦公廳舍綠美化工作，佈置盆景10盆及藝術圖畫16件，營造舒適優雅具藝術氣息之洽公環境。
3. 定期執行飲水設備維護，本年度更換濾心4次、大腸桿菌檢測4次，本年度計維護8次，以提供民眾優質飲用水。
4. 進行本所空調設備保養1次，提供民眾舒適洽公環境。

(三) 簡化流程服務，確保網路安全，提升行政效率

1. 單一窗口全功能服務，強化業務整合，提供完整的專業諮詢，提升服務效率。本年度單一窗口受理戶籍登記案件數3677件，證明文件核發案件數22298件，受理國籍案件數15件，受理門牌編釘148件，受理自然人憑證受理675件，單一窗口全功能服務比率為96.9%。
2. 辦理民眾服務滿意度問卷調查探查民意趨勢，作為規劃為民服務之參考，以提升服務品質，本年度民眾服務滿意度為95%。
3. 印製宣導海報，由同仁提供予來所洽公民眾，宣導線上申辦服務項目，計200人次。
4. 依業務實務需求研提戶政業務暨法令，本年度報府5件。

(四) 整合各項服務資源，創新便民服務措施

1. 本所聘請田中子弟鍾傑名律師現場協助解答民眾法律疑義並提供遠端視訊法律諮詢服務，本年度辦理現場免費法律諮詢及遠端視訊法律諮詢服務計11次。
2. 配合內政部政策，積極運用網站及宣導單張宣導印鑑證明替代措施，有效移轉民眾至戶政事務所辦理印鑑登記及印鑑證明件數，減少奔波，本年度參加碧峰里社區活動、乾德宮名家揮毫贈春聯活動、寶樹宮點平安燈活動、新民國小揮毫贈春聯活動、新民國小冬季音樂會活動等5場活動，宣導印鑑證明替代措施計150人次。
3. 推動跨機關合作整合資源，免除民眾奔波、節省寶貴時間，本年度藉由參加碧峰里社區活動、乾德宮名家揮毫贈春聯活動、寶樹宮點平安燈活動、新民國小揮毫贈春聯活動、新民國小冬季音樂會活動等5場活動，設攤宣導跨機關資料異動服務措施計150人次。

(五) 加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習

1. 派員參加業務觀摩活動，汲取他機關行號優點，並藉以擴展同仁視野及提升本所服務品質，本年度派員至社頭鄉戶政事務所及溪湖地政事務所等計2梯次業務觀摩標竿學習活動。
2. 本年度辦理戶政業務教育訓練計1次，以強化同仁專業知能，提供最正確、迅速、優良的服務。
3. 每月利用所務會議由專人辦理法令講解及整理，計12次，協助同仁瞭解最新法令規定，充實專業知能並培養良好之服務態度。
4. 本年度辦理法令測驗1次，強化同仁戶政法令熟稔程度，增進第一線服務人員素質及專業知能。

二、年度共同性目標：

(一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡

本年度經常門預算經費748,500元，經費賸餘數75,000元，超出原訂目標值，以遵循節約之原則，提供民眾優質服務。

(二) 控管編制員額

本年度機關編制員額未增加，成長率為0%。

(三) 約聘僱員額及職等嚴格控管

本所無約聘僱人員，約聘僱員額成長率及核定職等變化率均為0%。

(四) 推動公務人員終身學習

本所員額10人，管制1人，實際上僅9人參與學習，仍能達到本年度總學習時數565小時(均與業務相關)，單位平均學習時數62.8小時，大於20小時，其中10小時均於9月30日以前完成當前政府重大政策(1小時)、環境教育(4小時)及民主治理價值課程(5小時)，成效卓著。

三、其他具體事蹟：

(一) 招募志工為民服務

本年度志工為民服務逾4,250人次，有效運用志工人力並協助推行戶政業務暨法令宣導工作。

(二) 積極配合辦理各項縣政業務

本年度核發生育補助計369人次；運用內政部跨機關資料異動平台辦理案件數計：稅務機關561件、監理機關602件、地政機關38件、健保署548件、勞保局177件；中午彈性上班受理件數計2562件；星期六延時服務956件；護照人別業務841件；通信、電話、網路線上申請戶籍謄本或預約辦理戶籍登記案件15件；健保卡便利站1017件；出生登記辦理健保卡申請359件；電話掛失國民身分證575件；自然人憑證到府辦理73件；對年邁行動不便者辦理到府服務7件；主任與民有約12件；開立一次告知單188張；新聞輿情蒐集11件。

社頭鄉戶政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

本所依據法定組織、職掌及業務需求，依循彰化縣政府施政計畫及彰化縣政府暨所屬各機關施政績效管理要點相關規定，擬訂年度施政目標與重點工作，設定關鍵策略目標及關鍵績效指標後，逐項檢視執行成果，綜整為本所整體績效評估報告。

本所績效面向分有年度關鍵策略目標及年度共同性目標，訂定19項指標，量化全年各項績效表現，據此分析檢討後，做為施政再規劃之參據。108年度施政計畫執行情形，經自我評量後完成填報，為詳實反映實際執行成果，摘錄年度績效達成情形，統整後彙報彰化縣政府。

貳、社頭鄉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、落實正確戶籍登記作業及管理戶籍登記案件，嚴密保護個人資料，強化資通安全防護能力，保障民眾權益	1、受理戶籍登記案件	98%	100%	102%	1、衡量標準： 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% 2、執行成果： 本所年度受理登記案件數3,293件，正確件數為3,293件((全年受理案件數-全年誤辦案件數)÷全年受理案件數)，正確率100%。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
	2、執行戶役政系統稽核	50次	52次	104%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 執行戶役政系統稽核52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104%，超出原訂目標值。
	3、戶役政工作站定期執行防毒掃描檢視	50次	52次	104%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 執行戶役政工作站定期執行防毒掃描檢視計52次，強化戶役政資訊系統安全管理。 3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。
二、簡化各項作業流程，建立服務人員專業、親善、效率形象，多元運用服務管道，提供完善、便捷的諮詢與服務	1、法令函釋講解及整理	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 每月辦理所務會議講解最新法令，並整理法令函釋公文，總計12次。 3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、法令測驗	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理1次法令測驗。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、民眾服務滿意度調查	90%	95%	106%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 於108年4月、7月及10月辦理為民服務意見調查，各發出30份，共發出90份問卷，針對洽公環境、服務人員服務態度及情形部份做調查，民眾整體滿意度達95%。 3、達成度： 達成度106%，超出原訂目標值。
	4、電話禮儀滿意度調查	4次	4次	100%	1、衡量標準： 辦理次數

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
					<p>2、執行成果： 共辦理4次電話禮儀滿意度調查，平均成績93分。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
三、提供單一窗口全功能服務及跨機關業務整合服務，妥適規劃維護機關服務設施，積極參與社區服務，全面提升服務品質	1、單一窗口服務全功能比例	96%	99.8%	104%	<p>1、衡量標準： 單一窗口比例（單一窗口受理戶籍登記案件數+文件核發證明案件數+自然人憑證案件數÷戶籍登記案件數+文件核發證明案件數+受理國籍案件數+門牌編釘案件數+自然人憑證案件數）x100%</p> <p>2、執行成果： 單一窗口案件數=28,449件：108年度至12月底止戶籍登記案件3,293件，證明文件核發受理件數 24,603件（含國民身分證2,572件、中英文戶籍謄本14,876件、戶口名簿3,671件、門牌證明171件、印鑑登記及證明3,279件、中英文結離婚證明書33件，結婚、遷徙及改名紀錄證明書1件），自然人憑證553件。 非單一窗口案件數=53件：國籍案件6件，申請初編與改編門牌計47件。單一窗口比例達99.8%。</p> <p>3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。</p>
	2、消防安檢及消防設備維護次數	1次	1次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果：</p>

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
					<p>本年度辦理消防安檢並維護消防設備1次，以維護辦公廳舍及民眾安全。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	3、辦公廳舍與周邊環境綠美化情形之規劃	25件	26件	104%	<p>1、衡量標準： 植物盆景及藝術圖畫品數量</p> <p>2、執行成果： 辦公廳舍擺設盆栽8盆及藝術圖畫18件，總計26件。</p> <p>3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。</p>
	4、飲水設備維護	4次	4次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 本年度辦理飲水設備維護4次，以維護同仁及民眾飲水安全衛生無虞。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	5、參與社區活動	1次	1次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 本年度參與社區活動宣導戶政業務1次，強化與社區民眾溝通與落實戶政相關政策宣導。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動組織學習，激盪創新能量，促進團隊合作，建立創新提案機制，提升人員專業能力及凝聚對組織向心力	1、為民服務創新項目	1件	1件	100%	<p>1、衡量標準： 提出具可行性之戶政業務創新項目數量</p> <p>2、執行成果： 本年度為民服務創新項目1件，設置英文服務櫃檯。</p>

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、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、為民服務創新標竿參訪研習	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 至田中地政事務所辦理為民服務創新標竿參訪研習1次，落實為民服務創新學習。 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	3%	10%	333%	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 2、執行成果： 本所業務費預算數674,500元，決算數606,500元，節餘數為68,000元，經費節餘率10%。 3、達成度： 達成度333%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	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%(業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 本所無編制人員員額增加。 3、達成度：

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
					達成度100%，符合原訂目標值。
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： 本所未聘僱以縣款僱用之約聘僱人員，無員額增加。</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： 本所未聘僱約聘僱，核定職等無變更。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	67小時	335%	<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</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
					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 2、執行成果： 108年度正式編制在職人員8人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習，總時數為538小時，平均時數67小時。 3、達成度： 達成度335%，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 落實正確戶籍登記作業及管理戶籍登記案件，嚴密保護個人資料，強化資通安全防護能力，保障民眾權益	1	受理戶籍登記案件	102%	★
	2	執行戶役政系統稽核	104%	★
	3	戶役政工作站定期執行防毒掃描檢視	104%	★
二 簡化各項作業流程，建立服務人員專業、親善、效率形象，多元運用服務管道，提供完善、便捷的諮詢與服務	1	法令函釋講解及整理	100%	★
	2	法令測驗	100%	★
	3	民眾服務滿意度調查	106%	★
	4	電話禮儀滿意度調查	100%	★
三 提供單一窗口全功能服務及跨機關業務整合服務，妥適規劃維護機關服務設施，積極參與社區服務，全面提升服務品質	1	單一窗口服務全功能比例	104%	★
	2	消防安檢及消防設備維護次數	100%	★
	3	辦公廳舍與周邊環境綠美化情形之規劃	104%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
		4	飲水設備維護	100%	★
		5	參與社區活動	100%	★
四	推動組織學習，激盪創新能量，促進團隊合作，建立創新提案機制，提升人員專業能力及凝聚對組織向心力	1	為民服務創新項目	100%	★
		2	為民服務創新標竿參訪研習	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	333%	★
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	335%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計19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19項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

一、業務創新、改良、簡化：

- (一) 推動戶政資料異動跨機關通報服務，與稅務機關、監理機關、台灣電力公司、台灣自來水公司、地政機關、中央健康保險署、勞動部勞工保險局等機關單位合作，一處申辦，全程服務。
- (二) 辦理新生兒出生登記時，協助彰化縣政府社會處現場發放生育補助金，計396件。
- (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91張。
- (四) 協助辦理國中學子初次請領國民身分證：至社頭國中受理國中學生初次申請身分證，總計核發264張。

二、正確戶籍登記案件及嚴密個人資料理：

- (一) 受理各項戶籍申請案件，隨到隨辦或依限辦結，並依各項作業要求時程及步驟執行接續作業，合計受理登記案件數3,293件，維護案件0件，正確率100%。
- (二) 加強資訊系統安全維護暨執行戶役政系統稽核制度，執行戶政系統防毒掃描52次及系統稽核52次。

三、建立服務人員專業、親善、效率形象，提供完善、便捷的服務諮詢管道：

- (一) 每月辦理所務會議講解法令，共計12次。
 - (二) 辦理法令測驗1次。
 - (三) 積極輔導外籍配偶融入在地生活，輔導外籍配偶6人辦理歸化申請。
 - (四) 與社區合作宣導戶政業務1次，參與「石頭公文化協會端午節粽飄香志工情活動」，與在地社區互動交流。
 - (五) 不定期拜訪本鄉各村長及地方仕紳，瞭解在地民眾心聲。
- 四、簡化各項作業流程，推動便民措施，全面提升服務品質：
- (一) 實施單一窗口全功能服務，單一窗口比率達99.8%。
 - (二) 提供週六延長服務、中午彈班服務及預約假日結婚登記：為讓民眾有更充足的時間可辦理需親辦的案件，提供彈性服務時段。
 - (三) 聯合健保署辦理新生兒初發健保卡通報、戶籍資料異動換發及遺失補發通報服務，至12月底止總計706件。
 - (四) 縣府生育補助由本所發放現金計396件。
 - (五) 推動行動化服務：本所就不得委託申請及老邁行動不便之到宅服務案件如印鑑登記、證明及國民身分證補發，以及門牌整編換發國民身分證下鄉服務等案件，利用行動化到宅服務，至12月底止總計完成86件。
 - (六) 辦理遷徙查實申請：遷徙登記如無法提具證明文件可申請實地查明居住事實，至12月底止總計21件。
 - (七) 跨機關整合服務：包括協助辦理內政部自然人憑證，計辦理553件；協助辦理外交部普通護照人別確認，計辦理891件；辦理戶籍資料異動跨機關通報服務全年度至12月份辦理513件。
- 五、妥適規劃機關服務設施，加強綠美化、辦公環境維護與事務管理：
- (一) 辦理消防安檢及消防設備維護1次及設置自動體外電擊去顫器(AED)，提供安全安心的洽公環境。
 - (二) 辦理環境綠美化盆栽8盆及藝術圖畫18份，總計26件。
 - (三) 飲水設備維護及更換濾心計4次，提供民眾及同仁潔淨的飲用水。
 - (四) 設置手機充電站，衡酌民眾使用iTaiwan無線上網之需求，提升民眾洽公時接觸網路之便利性。
 - (五) 設置電動機車充電站響應環保觀念，鼓勵民眾使用電動機車，以達節能減碳之效益。

二水鄉戶政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

依本所組織、職掌及業務推展需求，研擬年度施政目標與重點工作，擬訂年度策略目標，並制定績效指標據以實施。配合108年度施政計畫期程完成，評估年度績效執行情形，本所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大衡量面向，就目標項目達成情形化作績效資訊，據以檢視施政作為，作為未來施政規劃與計畫推動之參據。

貳、二水鄉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、便捷服務程序，提供舒適洽公環境	1、單一窗口全能服務	3個	3個	100%	1、衡量標準：設置窗口數 2、執行成果：櫃檯設置單一窗口計3個。 3、達成度：達成度100%，符合原訂目標值。
	2、辦公環境綠美化	10件	10件	100%	1、衡量標準：植物盆景及藝術圖畫品件數 2、執行成果：本所擺設盆景及書畫藝術品之綠美化環境計10件。 3、達成度：達成度100%，符合原訂目標值。
二、落實審核制度，正確戶籍登記	1、受理戶籍登記案件	97%	99.71%	103%	1、衡量標準：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% 2、執行成果：

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
					本年度受理案件數計1,021件；全年誤辦案件數計3件，正確率為99.71%。 3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標值。
	2、執行戶役政資訊系統稽核	60次	60次	100%	1、衡量標準：辦理次數 2、執行成果： 本年度執行戶役政資訊系統稽核計60次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
三、全面提升服務品質，推動便民措施	1、主任與民有約	10件	10件	100%	1、衡量標準：件數 2、執行成果： 本年度辦理主任與民有約計10件。 3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、開立一次告知單	40件	42件	105%	1、衡量標準：件數 2、執行成果： 本年度開立一次告知單計42件。 3、達成度： 達成度105%，超出原訂目標值。
	3、中午彈性上班	800件	810件	101%	1、衡量標準：件數 2、執行成果： 本年度中午彈性上班受理件數計810件。 3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值。
	4、派員至轄區國中受理初領國民身分證	1場次	1場次	100%	1、衡量標準：辦理場次 2、執行成果： 本年度派員至所轄國中到校服務，統一受理初領國民身分證計1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	5、辦理戶政法令	1場次	1場次	100%	1、衡量標準：辦理場次

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
	宣導活動				2、執行成果： 本年度辦理戶政法令宣導活動計1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、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	95%	99.1%	104%	1、衡量標準：平均滿意度 2、執行成果： (1)紙本問卷調查結果： 參與人次計100人次，其中同意及非常同意2選項加總結果，各項滿意度平均達98.2%。 (2)網路問卷調查結果： 參與人次計8人次，其中同意及非常同意2選項加總結果，各項滿意度皆達100%。 (3)紙本及網路問卷調查結果，平均滿意度為：99.1%。 3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。
五、提升業務法令知識，增進專業能力	1、辦理戶政法令測驗	1場次	1場次	100%	1、衡量標準：辦理場次 2、執行成果： 本年度辦理戶政法令測驗計1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、參加在職教育訓練	10次	10次	100%	1、衡量標準：參加次數 2、執行成果： 本年度指派同仁參加各項在職教育訓練計10次。 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	3%	11.53%	384%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費

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
	數百分比				<p>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> <p>2、執行成果： 本年度經常門業務費預算數計512,500元，經常門業務費決算數453,397元，節餘數59,103元，經費節餘率11.53%。</p> <p>3、達成度： 達成度384%，超出原訂目標值。</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： 本年度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： 本年度約聘僱員額成長率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</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
					<p>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： 本年度約聘僱核定職等變化率0%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	72小時	360%	<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5人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習，總時數為360小時，平均時數72小時。</p> <p>3、達成度： 達成度360%，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
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 便捷服務程序，提供舒適洽公環境	1	單一窗口全功能服務	100%	★
	2	辦公環境綠美化	100%	★
二 落實審核制度，正確戶籍登記	1	受理戶籍登記案件	103%	★
	2	執行戶役政資訊系統稽核	100%	★
三 全面提升服務品質，推動便民措施	1	主任與民有約	100%	★
	2	開立一次告知單	105%	★
	3	中午彈性上班	101%	★
	4	派員至轄區國中受理初領國民身分證	100%	★
	5	辦理戶政法令宣導活動	100%	★
四 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	104%	★
五 提升業務法令知識，增進專業能力	1	辦理戶政法令測驗	100%	★
	2	參加在職教育訓練	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	384%	★
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%	★

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	360%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計17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17項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

一、開辦「博愛窗口」服務：

遇有年長、孕婦、身心障礙及行動不便等民眾洽公時，由專人引導服務，縮短等候時間。

二、開辦「騰得快」服務：

尖峰時間機動增加「簡易騰本窗口」服務，優先處理申辦現戶戶籍騰本案件，縮短等候時間。

三、受理出生登記：

辦理出生登記，同時代為核發縣府生育補助金，並通報健保機關新生兒投保資訊，代為申請健保卡；受理產婦通報勞保局申請國/勞保生育給付。

四、受理死亡登記：

每星期接獲死亡通報後，主任下鄉至喪家訪視並宣導於30日內辦理死亡登記事宜；辦理死亡登記時，受理通報壽險公會清查亡故者有無投保人身保險、通報勞保局申請家屬死亡給付、通報健保局申請亡故者退保。

五、代為申請健保卡：

於辦理民眾補發身分證並遺失健保卡、姓名變更、新生兒出生登記等，透過戶役政資訊系統健保跨機關通報服務，由戶所代為申請健保卡並印製繳費單，民眾可至鄰近超商繳費。

六、開放悠遊卡繳納規費：

因應電子錢包時代來臨，自103年11月起，與悠遊卡公司合作，民眾可持悠遊卡繳納規費，至戶政辦事免帶現金。

七、提供免費電腦及無線網路：

提供民眾免費上網電腦及無線網路(Wi-Fi熱點、i-Taiwan)，供民眾使用查詢各項資料。

八、設置「QR Code」碼：

於本所網站首頁設置「QR Code」碼，放置本所聯絡資料方便民眾使用。

九、提供印鑑章貼紙標示：

提供民眾印鑑章貼紙以標示註記，避免辦理印鑑證明時，因印章不符而來回奔波。

十、製作溫馨三卡：

辦理出生登記，製作新生兒「寶貝紀錄卡」；辦理結婚登記，為新人合影，製作「結婚祝福卡」；辦理死亡登記，掃描亡者國民身分證，製作「緬懷卡」供家屬留念，讓民眾備感溫馨。

十一、提供下鄉便民服務站服務：

配合本轄各機關辦理各項活動時，至會場加強宣導各項戶政法令及最新訊息。

十二、設置「喜訊快遞」專欄：

本所網頁獨創「喜訊快遞」專欄，針對辦理結婚登記民眾，登錄祝福名單，即時給予最快速的誠懇祝賀，為人生憑添喜訊一樁。

十三、辦理為民服務態度滿意度調查：

108年度辦理1次「為民服務問卷調查」，針對本所辦公環境及設施、同仁服務態度、辦事效率、專業素養、整體服務品質等項目，分別以紙本及線上2種方式，對民眾進行問卷調查：

（一）紙本問卷調查結果：

於108年8月辦理調查，在本所上班時間，針對洽公民眾，於各櫃檯合計發放100份問卷，參與人次計100人次，其中同意及非常同意2選項加總結果，各項滿意度平均達98.2%。

(二) 網路問卷調查結果：

於108年8月辦理調查，參與人次計5人次，其中同意及非常同意2選項加總結果，各項滿意度皆達100%。

北斗戶政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

本所秉持「親切、專業、效能」之服務理念，以108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、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109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%)

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、推動研究發展工作、加強為民服務工作	1、研究發展	6件	7件	117%	1、衡量標準： 研究發展暨戶政資訊系統功能之提案及建議 2、執行成果： 本所研究發展電腦化作業問題計4件(1件已經內政部採用，另3件審查中)，意見調查研究分析計3件。 3、達成度： 達成度117%，超出原訂目標值。
	2、創新便民措施	2件	2件	100%	1、衡量標準： 創新便民方案或計畫 2、執行成果： 北斗中心所洽公區環境改善、埤頭辦公室入口扶手改善。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、法令宣導及社	2場	4場	200%	1、衡量標準：

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
	區服務				<p>法令宣導、社區服務、便民措施宣導場次</p> <p>2、執行成果： 1/16春聯揮毫及法令宣導、大甲媽遶境及法令宣導、溪州聯合宣導活動、北斗中秋晚會宣導。</p> <p>3、達成度： 達成度200%，超出原訂目標值。</p>
二、個人資料嚴密管制、正確戶籍登記	1、執行戶政資訊系統稽核	110次	132次	120%	<p>1、衡量標準： 稽核次數</p> <p>2、執行成果： 執行戶政資訊系統稽核132次。</p> <p>3、達成度： 達成度120%，超出原訂目標值。</p>
	2、受理戶籍登記案件	97%	98%	101%	<p>1、衡量標準： 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%</p> <p>2、執行成果： 全年受理登記案件9,056件，因誤辦職權更正案件數179件，正確率98%。</p> <p>3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值。</p>
三、辦公環境設施管理及美化綠化	1、消防安檢及維護	1次	1次	100%	<p>1、衡量標準： 檢查次數</p> <p>2、執行成果： 辦理消防安檢及維護1次。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、飲水設備之維護	4次	4次	100%	<p>1、衡量標準： 檢驗次數</p> <p>2、執行成果： 飲水設備檢測4次。</p> <p>3、達成度：</p>

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。
	3、綠美化之規劃	12件	12件	100%	1、衡量標準： 植栽盆景數量及藝術品件數 2、執行成果： 設置藝術品及盆栽共12件。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理	依限辦理比率	97%	100%	103%	1、衡量標準： 依限辦結率（全年依限辦理件數÷全年申請件數）×100% 2、執行成果： 全年度申請案件3件，均依限辦結。 3、達成度： 達成度103%，超過原訂目標值。
五、提供多元服務管道、跨機關業務整合服務	1、跨機關通報比率	32%	86%	269%	1、衡量標準： [單一簽入通報件數÷戶籍登記可通報件數]×100% 2、執行成果： 單一遷入通報件數計6,774件，戶籍登記可通報件數7,855件，通報比率86%。 3、達成度： 達成度269%，超過原訂目標值。
	2、延長服務比率	68%	76%	112%	1、衡量標準： [(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% 2、執行成果： 中午彈性日數250日、週六延長日數18日、預約登記日數10日。 3、達成度： 達成度112%，超過原訂目標值。

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
六、實施服務滿意度調查	1、民眾服務滿意度調查	88%	98%	111%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 於11/11~11/22實施民眾滿意度調查，在效率、態度、環境、服務性上皆有98%以上之非常滿意及滿意度。 3、達成度： 達成度111%，超過原訂目標值。
	2、內部員工滿意度調查	88%	94.8%	108%	1、衡量標準： 內部員工滿意度調查 2、執行成果： 問卷分7個主題共15題，滿意度達94.8%。 3、達成度： 達成度108%，超過原訂目標值。
七、辦理在職教育訓練或觀摩活動、法令函釋及法令測驗	1、定期辦理法令測驗	2次	2次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度以法令小組講解法令方式取代測驗，所屬辦公室辦理2次 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、法令函釋教育訓練	12次	12次	100%	1、衡量標準： 隨時依需要或利用所務會議進行法令函釋講解或案例教育訓練 2、執行成果： 每月所務會議皆理解釋法令，強化同仁法令素養。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、聯合訓練或觀摩活動	2次	2次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 計自行辦理聯合訓練1次，觀摩活動1次；參加他所辦理訓練4次。

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、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
八、積極派員參加政府部門辦理之教育訓練	同仁參與政府部門教育訓練之比率	100%	100%	100%	1、衡量標準： (參與同仁數÷本所正式編制員額數)×100% 2、執行成果： 每位同仁均有參與教育訓練，累計86場次。 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	3%	10.4%	347%	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 2、執行成果： 預算數2168,000元，決算數1942,716元，餘絀數225,284元，經費節餘率10.4%。 3、達成度： 達成度347%，超過原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	-16%	116%	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%(業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 本所於7/22整併，人力由31人精簡為26人，機關編制員額成長率為-16%。 3、達成度：

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
					達成度116%，超出原訂目標值。
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： 機關編制員額成長率為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： 本年度無約聘僱員額。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	98小時	490%	<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：</p> <p>1. 當前政府重大政策(1小時)</p> <p>2. 環境教育(4小時)</p> <p>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</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
					群文化、公民參與等 2、執行成果： 皆於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10小時 課程；數位學習時數912 小時，實體時數1342小 時，平均時數98小時。 3、達成度： 達成度490%，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 推動研究發展工作、加強為民服務工作	1	研究發展	117%	★
	2	創新便民措施	100%	★
	3	法令宣導及社區服務	200%	★
二 個人資料嚴密管制、正確戶籍登記	1	執行戶政資訊系統稽核	120%	★
	2	受理戶籍登記案件	101%	★
三 辦公環境設施管理及美化綠化	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%	★
四 民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理	1	依限辦理比率	103%	★
五 提供多元服務管道、跨機關業務整合服務	1	跨機關通報比率	269%	★
	2	延長服務比率	112%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
六	實施服務滿意度調查	1	民眾服務滿意度調查	111%	★
		2	內部員工滿意度調查	108%	★
七	辦理在職教育訓練或觀摩活動、法令函釋及法令測驗	1	定期辦理法令測驗	100%	★
		2	法令函釋教育訓練	100%	★
		3	聯合訓練或觀摩活動	100%	★
八	積極派員參加政府部門辦理之教育訓練	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
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	347%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	116%	★
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	490%	★
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、推動研究發展工作-本年度研究發展案7件，鼓勵同仁應積極提案，創新服務。
- 二、本所辦理聯合在職教育訓練或觀摩活動-4/17聯合教育訓練及6/13溪湖地政業務觀摩，聯合本縣部份戶所一併辦理，提供其他戶政人員參訓機會。
- 三、改善廳舍服務項目，如更換民眾洽公區椅子設備、樓梯扶手改善友善長者及身心障礙者之行走及洽公、設置電動車充電站、設置AED(自動體外心臟去顫器)、設置體重測量器，積極改善洽公環境提升服務品質，關懷民眾健康，建置關懷友善城市。
- 四、在推動研究發展工作、加強為民服務工作-法令宣導及社區服務部份，本所積極參與，與民眾互動良好，所以辦理場次增加，達成度高達200%，顯示本所積極改善走入群眾獲得致良好回應。

二林戶政事務所108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%	98.6%	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： 108年度戶籍登記案件受理件數為9,383件，錯漏職權更正131件，正確率98.6%。 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	56次	112%	1、衡量標準： 稽核次數 2、執行成果： 每周稽核，108年共稽核56次。 3、達成度： 達成度112%，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	40人	400%	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40人。 3、達成度： 達成度400%，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(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	3300件	6050件	183%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 108年度中午不打烊及延長上班服務，總計受理件數6050件。 3、達成度： 達成度183%，超出原訂

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。
	3、開立一次告知單	500張	563張	113%	1、衡量標準： 開立張數 2、執行成果： 108年度開立一次告知單張數合計563張。 3、達成度： 達成度113%，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9月4日及10月3日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： 108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	4次	200%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 108年二林鎮萬人健檢活動4月14日、二林四鄉鎮呷透透公益市集5月26日、芳苑鄉公所王功漁火節7月21日、20夢想起飛市集11月16日合計4場次。 3、達成度： 達成度200%，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： 108年度辦理植物盆景週邊樹木修剪及藝術

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
					圖畫品更新次數1次。 3、達成度： 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： 108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	93.5%	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，服務民眾滿意度達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： 108年2月21日及8月6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	3%	10%	333%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費

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
	數百分比				<p>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> <p>2、執行成果： 108年度預算經費節餘率達10%。</p> <p>3、達成度： 達成度333%，超出原訂目標值。</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： 108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： 108年機關約聘僱員額成長率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</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
					x100% 2、執行成果： 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	43小時	215%	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 2、執行成果： 108年學習總時數為1216小時，參與人數28人，每人平均時數43小時。 3、達成度： 達成度215%，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	112%	★
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	400%	★
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	183%	★
		3	開立一次告知單	113%	★
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	200%	★
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	333%	★
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%	★

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
		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	215%	★
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

- 一、上下年度各舉行戶政法令測驗計2次，以提升同仁專業能力。
- 二、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。
- 三、週六上午延長上班服務：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，108年受理案件數1241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563張。
- 五、輔導辦理設籍申請及生活輔導，融入在地生活共40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，108年度計有22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。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、「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。

彰化地政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

地政事務所平日之核心業務，主要致力於土地與建物之登記、測量、地價、地權地用及為民服務等業務，攸關民眾財產權益至為密切，所以特別講求案件處理之正確性及時效性，以讓民眾能迅速領件並確保民眾權益，同時配合e化的服務，積極針對各項便民服務措施，持續研究創新，以提升整體服務品質，增進民眾的福祉。

108年度施政計畫執行績效，由各課室自評並完成填報作業，且各課室均能依期限，確實完成年度施政目標。

貳、彰化地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	69.79	99.79
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、健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務	1、一般登記案件處理時間比規定期限平均縮短1日以上	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準：</p> <p>規定完成平均天數(各案件規定完成之總天數÷總案件數)－實際完成平均天數(各案件實際完成之總天數÷總案件數) ≥ 1。(100%) 0.99~0.85。(90%) 0.84~0.65。(80%) 0.64~0.35。(70%) 0.34~0.15。(60%)</p> <p>2、執行成果：</p> <p>108年登記案件計30,088件(含子件)，總節省時間約52,654天。108年度每案件平均節省1.75天比預定目標值高出0.75天。</p> <p>3、達成度：</p> <p>達成度100%，符合原訂目標值。</p>

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
	2、各類謄本隨到隨辦隨發	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準：</p> <p>1. 收件後30分鐘內發給。(30%) 2. 收件後20分鐘內發給。(50%) 3. 收件後10分鐘內發給。(80%) 4. 收件後6分鐘內發給。(100%)</p> <p>2、執行成果：</p> <p>108年謄本總人次24,119人，總辦理時間為1,976時25分5秒，平均辦理時間為4分55秒。(1,976時25分5秒/24,119人=4分55秒)</p> <p>3、達成度：</p> <p>達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	3、辦理社區服務	12次	16次	133%	<p>1、衡量標準：</p> <p>辦理場次</p> <p>2、執行成果：</p> <p>1~12月計辦理16次，總計參加人數約2,823人次。</p> <p>3、達成度：</p> <p>達成度133%，超出原訂目標值。</p>
二、提升地籍測量作業精度及效能	1、再鑑界案件與原鑑界結果相符	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準：</p> <p>再鑑界不符案件(年度之總件數)÷鑑界案件(年度之總件數)≤0.2%。(100%) 0.21%~0.3%。(90%) 0.31%~0.4%。(80%) 0.41%~0.5%。(70%) 0.51%~0.6%。(60%)</p> <p>2、執行成果：</p> <p>本年度再鑑界不符案件總件數0件，鑑界案件總件數1707件，達成目標值為100%(0÷1707=0%)</p> <p>3、達成度</p> <p>達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、人民申請之	80%	77%	96%	1、衡量標準：

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
	複丈案件依規定於15日內達成				<p>依限於15日內完成件數÷總件數x100%</p> <p>2、執行成果： 108年人民申請之複丈案件總件數為2,540件，15日內完成件數為1,943件，平均完成天數為14.6天，經公式計算比例為77%。 ($(1943 \div 2540) \times 100\% = 77\%$)</p> <p>3、達成度： 達成度96%，未達原訂目標值。</p>
三、加強平均地權工作，落實漲價歸公	編造公告土地現值表及辦理地價指數	90%	90%	100%	<p>1、衡量標準： 1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(50%) 2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。(60%) 3. 估計區段地價並填具區段地價估價報告表及審核區段地價。(70%) 4. 說明會。(80%) 5. 評議。(90%) 6. 公告。(100%)</p> <p>2、執行成果： 本年度調查453件買賣實例並劃分1,210個地價區段，且於12月26日完成公告現值評議。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、加強地權及地用工作，以促進土地利用及管制工作	縣府函轉囑託登記之案件於3日內移第一課辦理登記	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： 3日內移送登記。(100%) 4日內移送登記。(80%) 5日內移送登記。(70%) 6日內移送登記。(60%)</p> <p>2、執行成果： 均於3日內移送登記</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>

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
五、改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能	年度預算執行率	90%	99.94%	111%	1、衡量標準： 年度執行率90%以上 2、執行成果： 年度執行率99.94%。 3、達成度： 達成度111%，超出原訂目標值。
六、落實電子公文節能減紙政策，提升行政作業效率	1、推動公文線上簽核	60%	93.19%	155%	1、衡量標準： 公文線上簽核比率達60%（線上簽核比率＝線上簽核數÷（電子收文＋紙本轉線上簽核數＋自創簽稿數）x100%） 2、執行成果： 公文線上簽核比率93.19%。 3、達成度： 達成度155%，超出原訂目標值。
	2、推動公文電子發文	85%	100%	118%	1、衡量標準： 公文電子發文比率達85%（公文電子發文比率＝電子發文件數÷（電子發文件數＋非電子發文件數）x100%） 2、執行成果： 公文電子發文比率達100%。 3、達成度： 達成度118%，超出原訂目標值。
	3、推動電子化會議	40%	100%	250%	1、衡量標準： 電子化會議比率達40%（電子化會議比率＝電子化會議場次÷所有會議場次x100%） 2、執行成果： 電子化會議比率達100%。 3、達成度： 達成度250%，超出原訂目標值。
七、推動為民服務工作，辦理服務滿	1、辦理整體服務滿意度問卷	90%	98.43%	109%	1、衡量標準： 滿意度

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
民意調查，提升為民服務品質	調查				2、執行成果： 108年上半年整體滿意度98.49%，108年下半年整體滿意度98.36%，平均滿意度98.43% 3、達成度： 達成度109%，超出原訂目標值。
	2、辦理電話禮貌測試	4次	4次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 108年共辦理4次電話禮貌測試。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
八、辦理專業測試及為民服務教育訓練，強化員工專業能力	1、辦理專業研修測試	2次	2次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 108年共辦理2次專業研修測試。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、辦理教育訓練	10次	21次	210%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 108年共辦理21次教育訓練。 3、達成度： 達成度 210%，超出原訂目標值。

(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	3%	9.28%	309%	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

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>2、執行成果： 經常門業務費預算數(不含臨時人員)為7,908,000元，經常門業務費決算數(不含臨時人員)為7,173,865元，節餘率9.28%。</p> <p>3、達成度： 達成度309%，超出原訂目標值。</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： 編制員額無成長。</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： 約聘僱員額無成長。</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： 約聘僱核定職等無變化</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂</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
					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	84.87小時	424%	<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：</p> <p>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： 平均學習時數達84.87小時。</p> <p>3、達成度： 達成度424%，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
二、提升地籍測量作業精度及效能	2、人民申請之複丈案件依規定於15日內達成	80%	4%	因人員調動導致作業人力不足，俟人員補齊後方可改善。

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 健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務。	1	一般登記案件處理時間比規定期限平均縮短1日以上	100%	★
	2	各類謄本隨到隨辦隨發	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
		3	辦理社區服務	133%	★
二	提升地籍測量作業精度及效能。	1	再鑑界案件與原鑑界結果相符	100%	★
		2	人民申請之複丈案件依規定於15日內達成	96%	▲
三	加強平均地權工作，落實漲價歸公。	1	編造公告土地現值表及辦理地價指數	100%	★
四	加強地權及地用工作，以促進土地利用及管制工作。	1	縣府函轉囑託登記之案件於3日內移第一課辦理登記	100%	★
五	改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能。	1	年度預算執行率	100%	★
六	落實電子公文節能減紙政策，提升行政作業效率。	1	推動公文線上簽核	156%	★
		2	推動公文電子發文	118%	★
		3	推動電子化會議	250%	★
七	推動為民服務工作，辦理服務滿意調查，提升為民服務品質。	1	辦理整體服務滿意度問卷調查	109%	★
		2	辦理電話禮貌測試	100%	★
八	辦理專業測試及為民服務教育訓練，強化員工專業能力。	1	辦理專業研修測試	100%	★
		2	辦理教育訓練	210%	★
關鍵績效指標平均達成度				99.7%	

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	309%	★
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	424%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計20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19項（95%）、黃燈者1項（5%）。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、108年地政業務及為民服務工作，執行績效經縣府考評結果榮獲優等，全縣第1名，並有二位同仁榮獲縣府績優地政人員表揚。
- 二、積極配合辦理跨縣市代收業務，108年共計623件，本縣收辦跨所登記業務，108年共計2,673件，執行成效良好。
- 三、辦理108年度地籍清理條例規定代為標售政策性業務共101筆，縣府核定辦理流水編更正筆數1,100筆，本所完成1,126筆，本所轄區標的均依規定辦理並如期陳報縣府。
- 四、本所108年度逾期未辦繼承登記業務，如期陳報縣府並公告，土地1,673筆、建物80棟。
- 五、彰化縣108年度秀水鄉東興段480筆、秀水段796筆部分土地重測業務執行及宣導工作，皆依進度完成，執行績效良好。
- 六、108年度辦理「圖解數化地籍圖整合建置及都市計畫地形圖套疊工作」彰化市延和段，納入地政整合系統Web版資料庫管理。
- 七、積極配合內政部不動產成交案件實際資訊申報登錄政策，108年共申報3,072件。
- 八、積極配合內政部不動產成交案件實際資訊申報登錄政策性業務實施，宣導並配合辦理，實價登錄無逾期及申報不實裁罰案件，並定期網站公布買賣交易量統計圖及排行榜等公開資訊，做為為民服務改善之參考，成效良好。
- 九、地價區段劃分的細緻化是精進地價查估的關鍵作法之一，可合理反映區域地價水準與動態差異，108年新增55個地價區段，目前共1,210個地價區段。
- 十、積極配合辦理節能減紙政策性業務，縣府「彰化縣政府暨所屬機關學校節能減紙」績效考評，各項考評項目均達成績效目標，執行成效良好。
- 十一、持續配合內政部充分運用社會資源，積極召募地政志工，現有地政志工人數為29人，108年志願服務總時數3,342小時、服務10,331人次，並有一位志工榮獲縣府績優志工表揚。
- 十二、定期深入本所轄區辦理社區服務，108年共舉辦16場，成效良好，共服務2,823人次。
- 十三、完成組設機關內部控制專案小組並訂定相關內部控制制度，如期陳報縣府。
- 十四、本所綠色採購達成比率符合標準。
- 十五、「政府機關及學校四省專案計畫」各項指數皆達總體目標之規定。
- 十六、全年度縣府囑託土地徵收產權移轉登記案件，均3日內移送登記，保持良好行政效率。
- 十七、積極改善辦公環境，塑造良好機關形象，提升為民服務品質。

和美地政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

本所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」等2大類衡量面向，由各業務課就權責關鍵策略目標項目達成情形化作績效資訊，並藉由績效資訊來扮演監控及策略性警示的角色，針對本所同仁的努力程度化作解釋性資訊，提供施政再規劃與計畫之參據。

108年度施政計畫執行情形，依各課自評並完成填報作業，另為詳實表達並反映各課實際執行成果，將年度執行情形作出結論摘要後，彙編年度施政績效報告。

貳、和美地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、健全地籍管理，確保土地權利及交易安全，促進土地利用與發展	辦理「土地法」73條之1未辦繼承登記土地列冊管理	100%	100%	100%	1、衡量標準： 依限於每年4月1日起公告3個月 2、執行成果： 108年度未辦繼承登記土地計388件、700筆、24棟，全部於108年4月1日起執行公告並通知繼承人，公告3個月後，除已辦竣繼承登記者外，計有364件、656筆、18棟，移請縣府列冊管理，並依限於108年8月16日完成註記登記。 。108年度報請縣府停止列管數：102件、187筆、4棟。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
二、加強平均地權工作，落實漲價歸公	編造公告土地現值表	100%	100%	100%	1、衡量標準： 依限於每年1月1日公

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
					<p>告</p> <p>2、執行成果： 業於108年10月2日辦理地價作業說明會並記錄民眾意見，作成書面報告及研提處理方法，繕造現值評議表提請本縣地價及標準地價評議委員會於12月26日評議通過，如期辦理公告。</p> <p>3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
三、加強地籍測量管理，以確保民眾產權	土地複丈及建物測量案件達成每件均於法定期限15日內辦理完成	90%	91%	101%	<p>1、衡量標準： 依法定期限（15日內）辦理完成率（%）＝（全年總收件數－逾期辦理件數）÷（全年總收件數）x100%</p> <p>2、執行成果： 108年土地複丈共計1,956件、平均辦理天數11天；建物測量案件共計915件，平均辦理天數6天；合計2,871件、平均辦理天數為9天。其中土地複丈1,784件於15日內完成、建物測量836件於15日內完成，依限於15日內完成比率為91%。</p> <p>3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值。</p>
四、縮短登記案件處理時間，推動各項便民措施	1、縮短一般登記案件處理時間	0.5天	0.52天	104%	<p>1、衡量標準： 縮短天數</p> <p>2、執行成果： 108年度本所承辦一般登記案件總件數7,180件（原11,936件，扣除0.5日及1日內短天期案件4,756件不計）11,936件，規定完成總天數27,499天，實際完</p>

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
					成總天數23,766天，平均減少0.52天。 3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。
	2、前往重測區換發重測新權狀	1次	3次	300%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 108年度前往重測區換發重測新權狀3次，分別為11月27日、11月28日及12月2日。 3、達成度： 達成度300%，超出原訂目標值。
五、落實地權及地用業務	1、縣府核定編定案依限移請第一課辦理登記	3天	1天	300%	1、衡量標準： 辦理天數 2、執行成果： 108年度共4件，平均辦理天數1天。 3、達成度： 達成度300%，超出原訂目標值。
	2、縣府核定徵收案依限移請第一課辦理登記	3天	3天	100%	1、衡量標準： 辦理天數 2、執行成果： 108年度共計0件。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
六、提升為民服務品質	1、定期辦理社區服務	12次	14次	117%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 108年度辦理社區服務14次。 3、達成度： 達成度117%，超出原訂目標值。
	2、辦理電話禮貌測試	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 108年計辦理12次電話禮貌測試，平均成績92.4分。 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。
	3、辦理為民服務滿意度問卷調查	85%	92.16%	108%	1、衡量標準：滿意度 2、執行成果：108年度辦理2次為民服務滿意度問卷調查(含1次所內同仁問卷調查)平均滿意度為92.16%，超出原訂目標值。 3、達成度：達成度108%，超出原訂目標值。
七、辦理員工教育訓練，加強同仁專業素養	1、自辦員工教育訓練	12次	15次	125%	1、衡量標準：辦理次數 2、執行成果：108年共辦理15次自辦員工教育訓練。 3、達成度：達成度125%，超出原訂目標值。
	2、辦理員工專業研修測試	1次	1次	100%	1、衡量標準：辦理次數 2、執行成果：108年各課共辦理1次員工專業研修測試。 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	3%	11.55%	385%	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 2、執行成果：經常門業務費預算數計

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
					5,262,000元，經常門業務費決算數4,653,994元，結餘數為608,006元，經費結餘率11.55% 3、達成度： 達成度385%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	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%(業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 本機關編制員額無成長 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
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%	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% 2、執行成果： 約聘僱員額無成長。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	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% 2、執行成果： 約聘僱人員未涉及提高職等。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。

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
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	58小時	290%	<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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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>2、執行成果： 數位學習總時數624小時，本所員額計32人，每人19.5小時，業務相關學習總時數(含數位學習總時數)1,857小時，平均每人58小時。</p> <p>3、達成度： 達成度290%，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
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	健全地籍管理，確保土地權利及交易安全，促進土地利用與發展	1	辦理「土地法」73條之1未辦繼承登記土地列冊管理	100%	★
二	加強平均地權工作，落實漲價歸公	1	編造公告土地現值表	100%	★
三	加強地籍測量管理，以確保民眾產權	1	土地複丈及建物測量案件達成每件均於法定期限15日內辦理完成	101%	★
四	縮短登記案件處理時間，推動各項便民措施	1	縮短一般登記案件處理時間	104%	★
		2	前往重測區換發重測新權狀	300%	★
五	落實地權及地用業務	1	縣府核定編定案依限移請第一課辦理登記	300%	★
		2	縣府核定徵收案依限移請第一課辦理登記	100%	★
六	提升為民服務品質	1	定期辦理社區服務	117%	★
		2	辦理電話禮貌測試	100%	★
		3	辦理為民服務滿意度問卷調查	108%	★
七	辦理員工教育訓練，加強同仁專業素養	1	自辦員工教育訓練	125%	★
		2	辦理員工專業研修測試	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	385%	★
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	290%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計17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17項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

- 1、108年度縣府對各地政事務所業務及為民服務工作績效督導考核成績評定為第2名。
- 2、108年度本縣各地政事務所新聞發布結果評定為第1名。
- 3、吳坤宗課員榮獲108年度本縣績優地政人員表揚。
- 4、張雅穗課員榮獲108年社會優秀青年表揚。
- 5、108年度行政罰鍰件數共320件，其中除34元以下1件、34元以上428元以下6件、428元以上19件外，其餘已完成催繳。
- 6、積極辦理未辦繼承登記業務，108年度移請縣府列冊管理件數計364件、656筆土地、18棟建物；報請縣府停止列冊管理件數計102件、187筆、4棟。
- 7、積極辦理人民申請之土地複丈案件計1,956件，建物測量案件計915件，除遇雨天及特殊疑義案件等簽辦延期案件外，均能於15日內辦理完竣，依限於15日內完成比率為91%。並抽調1組測量人力辦理地籍圖重測，如期完成公告。
- 8、舉辦109年度公告土地現值調整作業說明會，聽取地方人士及村里長對地價調整之建議，使地價調整過程公開化及透明化；109年持續辦理地價區段細緻化工作，109年新增24個地價區段，本所轄區地價區段數達897個。
- 9、108年度計辦理14次行動辦公室社區服務，提供地籍查詢、地籍謄本核發、地政法令諮詢及解答、代為換算土地面積及增值稅試算等服務，並宣導當前土地政策性業務(如重測、重劃、區段徵收、地籍清理、未辦繼承登記、不動產成交案件實際資訊申報登錄、新制三類謄本、性別主流宣導不動產繼承及贈與性別平等觀念、高齡友善、外國人及大陸地區人民地權業務、租賃住宅市場發展及管理條例、地政常識宅配通等)及各項便民服務措施。
- 10、108年度地籍圖重測土地權利書狀換發，事先整理歸戶裝袋並攜帶筆電前往協助查詢資料，有效提升作業效率，換領率達63%。
- 11、108年度辦理15場教育訓練，以增加同仁的專業知識進而提升為民服務之效能。
- 12、設置「高齡友善專區」，提供放大版登記範例、附繳證件用橡皮章、照明式放大鏡、老花眼鏡、血壓機、起身扶手、高齡友善安全座椅，108年度新增加設置輪椅等完善設施。
- 13、參與彰化縣「銀采瑞智友善認證」計畫，協助和提供失智症長者客製化貼心服務，共同建構友善安心的環境。
- 14、自103年11月14日起與台北市悠遊卡公司合作裝設悠遊卡感應設備辦理悠遊卡繳納地政規費便民措施，108年度受理243件。
- 15、本縣自104年4月7日起，部分登記案件陸續提供跨所受理服務，本所受理他所案件108年共受理545件。
- 16、104年5月1日起，全國地政機關提供受理「跨縣收件」服務，108年本所代收他縣地所案件共105件。
- 17、105年3月1日起，彰化縣各地政事務所新增信用卡刷卡繳納地政規費便民措施，108年度受理1,498件。
- 18、105年10月31日起，全國地政機關提供受理「地籍異動即時通知」服務，108年度受理78件。
- 19、自108年5月1日起，本所新增「iPASS一卡通電子票證臨櫃繳納地政規費」便民服務措施，108年度受理6件。
- 20、108年10月1日起，全國地政機關提供「跨縣市收辦土地登記案件」，本所受理他縣(市)案件108年度共受理3件。

鹿港地政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

地政業務執行與人民的權益、財產息息相關，對於國家的財政與經濟影響甚鉅，隨著經濟環境變遷，民眾對於公部門行政效率、服務態度等各項要求亦日益提高，本所積極推動簡化行政作業流程，提高工作效率與品質，落實為民服務精神，以「全心全意 感動幸福」為本所願景，期提供轄區內民眾更多便民措施，讓民眾感受到鹿港地政的貼心服務。

檢討108年度施政計畫執行情形，由各課就權責自評績效成果，以確實檢討年度績效目標執行成果，讓地政業務與為民服務能在檢視後更上一層樓，並作為109年度業務推動的參考。

貳、鹿港地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、健全地籍管理、確保土地權利、促進土地利用與發展	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	100%	100%	1、衡量標準： 各類登記案件依期限完成件數÷總件數x100% 2、執行成果： 於規定期限內完成登記案件總辦理件數11,419件，依期限完成件數11,419件，完成度100%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
二、人民申請及司法機關囑託之各類複丈案件	1、人民申請之複丈案件依規定於15日內達成	80%	80%	100%	1、衡量標準： 依限於15日內完成件數÷總件數x100% 2、執行成果： 人民申請之複丈案共2,332件，依限於15日內完成1,873件，完成度80%。

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、達成度 達成度100%，符合原訂目標值
	2、司法機關囑託之案件，依司法機關所定日期辦竣	80%	86.9%	109%	1、衡量標準： 於司法機關所定日期完成數=總件數x100% 2、執行成果： 司法機關囑託之案件共397件，依限完成345件，完成度86.9%。 3、達成度： 達成度109%，超出原訂目標值。
三、加強平均地權工作，落實漲價歸公	編造公告土地現值進度	80%	90%	113%	1、衡量標準： 1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(20%) 2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。(40%) 3. 說明會。(80%) 4. 評議。(90%) 5. 公告。(100%) 2、執行成果： 於108年10月4日假本所4樓會議室辦理地價說明會，並於108年12月26日經本縣地價及標準地價評議委員會評議通過，如期於109年1月1日公告。 3、達成度： 達成度113%，超出原訂目標值。
四、非都市土地使用之編定與管制、土地徵收業務	人民申請之更正編定案件15日內送縣府核定	100%	100%	100%	1、衡量標準： 1. 送縣府核定。(50%) 2. 縣府核備完成登記。(100%) 2、執行成果： 辦理人民申請之更正編定共5件，均如期送府核定並完成登記。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
五、推動辦公室會議資料電子化，落實	推動會議資料電子郵件寄送及會	95%	100%	105%	1、衡量標準： 實際開會電子化場次÷

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
無紙化之政策，提升行政效率	議紀錄電子郵件傳閱，落實無紙化目標				<p>總開會場次x100%</p> <p>2、執行成果： 召開46場次會議，以電子化方式開會共計46場，完成度100%。</p> <p>3、達成度： 達成度105%，超出原訂目標值。</p>
六、推動為民服務工作	1、定期辦理社區服務，宣導地政業務與各項便民服務措施	12場次	12場次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理場次</p> <p>2、執行成果： 共辦理12場次社區服務。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、辦理整體服務滿意度問卷調查	90%	95.55%	106%	<p>1、衡量標準： 滿意度</p> <p>2、執行成果： 共辦理2次整體服務滿意度問卷調查，整體滿意度達滿意以上，平均為95.55%。</p> <p>3、達成度： 達成度106%，超出原訂目標值。</p>
	3、實施電話禮貌測試	8次	8次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 共辦理8次電話禮貌測試。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
七、辦理員工教育訓練，提升同仁專業素養	辦理教育訓練，強化同仁地政專業、行政管理能力	12場次	13場次	108%	<p>1、衡量標準： 辦理場次</p> <p>2、執行成果： 共辦理13場次教育訓練。</p> <p>3、達成度： 達成度108%，超出原訂目標值。</p>

(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	3%	10.12%	337%	<p>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> <p>2、執行成果： 本年度經費節餘率為10.12%。</p> <p>3、達成度： 達成度337%，超出原訂目標值。</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×100%（業務移撥之情事不列入成長率計算）</p> <p>2、執行成果： 本所年度編制員額未增加。</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×100%</p> <p>2、執行成果： 本所年度約聘僱員額未增加。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂標準值。</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</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
					度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100% 2、執行成果： 本所年度約聘僱核定職等變化率0%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂標準值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	59小時	295%	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 2、執行成果： 本所總學習時數為1,765小時，每人終身學習平均時數為59小時。 3、達成度： 達成度295%，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	健全地籍管理、確保土地權利、促進土地利用與發展	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	★
二	人民申請及司法機關囑託之各類複丈案件	1	人民申請之複丈案件依規定於15日內達成	100%	★
		2	司法機關囑託之案件，依司法機關所定日期辦竣	109%	★
三	加強平均地權工作，落實漲價歸公	1	編造公告土地現值進度	113%	★
四	非都市土地使用之編定與管制、土地徵收業務	1	人民申請之更正編定案件15日內送縣府核定	100%	★
五	推動辦公室會議資料電子化，落實無紙化之政策，提升行政效率	1	推動會議資料電子郵件寄送及會議紀錄電子郵件傳閱，落實無紙化目標	105%	★
六	推動為民服務工作	1	定期辦理社區服務，宣導地政業務與各項便民服務措施	100%	★
		2	辦理整體服務滿意度問卷調查	106%	★
		3	實施電話禮貌測試	100%	★
七	辦理員工教育訓練，提升同仁專業素養	1	辦理教育訓練，強化同仁地政專業、行政管理能力	108%	★
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	337%	★
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	295%	★
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

1. 辦理109年公告土地現值調整作業，蒐集買賣實例114件，劃分789個地價區段；為聽取地方人士對地價調整之建議，使地價調整過程公開化及透明化，特於108年10月4日，邀請不動產相關公會、地方民意代表及民眾等假本所舉行說明會，擬具建議處理情形，彙整後作成書面送府報核，並作為標準地價評議委員會評議之參考，於108年12月26日經本縣地價及標準地價評議委員會評議通過，如期於109年1月1日公告。
2. 108年度共辦理12場次社區服務，深入社區、鄉里、老人會館等，加強宣導各項地政業務、解答民眾地政法令疑義，落實居家服務走入社區服務民眾。
3. 積極推動鹿港地政粉絲專頁協助地政業務宣導，目前已累積近2,877位粉絲按讚，108年度共發佈106則地政訊息，讓鄉親能夠透過智慧型手機、平板電腦，即時瀏覽地政消息。

員林地政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

本所致力於推動各項地政業務及為民服務之工作，在全所同仁堅持辦理業務之高品質與效能下，期許能成為地政機關優質便民創新的標竿，我們秉持著地政團隊慣有的「專業、服務、E化、創新」服務理念，期能創造出一個充滿服務貼心的舒適辦公環境，讓民眾在洽公中體驗到有感安心的專業服務與肯定，同時秉持「便利同心 以客為尊」的理念，持續不間斷的從內到外隨時提供各項專業細心的服務，奠定本所「5心級」的優質地政團隊服務，讓政府機關為民服務效能與精神，發揮盡致。

本所績效目標衡量面向計有「關鍵策略目標」、「共同性目標」等2大類衡量面向，由各課就權責關鍵策略績效目標及共同性目標項目達成情形化作績效分析，並藉此績效分析資料來做為監控及策略性警示的導向，做為本所施政再規劃與計畫之參據。

檢討108年度施政計畫執行績效，由各課自評並完成填報作業，且各課均能依期限確實完成年度施政目標。

貳、員林地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、土地及建物登記業務便民服務、加強地籍管理業務	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	100%	100%	1、衡量標準： 1. 各項登記業務均能符合法令但逾期3天以上。(10%) 2. 各項登記業務均能符合法令但逾期2至3天。(20%) 3. 各項登記業務均能符合法令但逾期1至2天。(50%) 4. 各項登記業務均能符合法令但逾期1天以內。(80%) 5. 各項登記業務均能符合法令且均能於期限內辦畢。(100%) 2、執行成果： 本所108年度登記案件

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
					共18,128件均符合法令規定且於期限內辦理完畢。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
二、加強地籍測量業務執行	土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限15日內辦理完成	80%	99.6%	125%	1、衡量標準： 依限於15日內完成件數÷總件數x100% 2、執行成果： (1) 108年度土地複丈申請件數為2,407件，逾期件數為14件。建物測量收件為2,047件，逾期件數4件。 (2) 土地複丈及建物測量15日內辦理完成率99.6%。【(2407+2047)-(14+4)÷4454*100%】 3、達成度 達成度125%，超出原訂目標值。
三、加強平均地權工作，落實漲價歸公	編造公告土地現值表	90%	100%	111%	1、衡量標準： 1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(20%) 2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。(40%) 3. 說明會。(80%) 4. 評議。(90%) 5. 公告。(100%) 2、執行成果： 108年度調查639件買賣實例並劃分1057個地價區段，且於108年12月26日完成公告現值評議。 3、達成度： 達成度111%，超出原訂目標值。
四、加強非都市土地使用編定及異動管理業務	縣府函轉囑託登記之案件於3日內移第一課辦理登記	100%	100%	100%	1、衡量標準： 3日內移送登記。(100%) 4日內移送登記。(80%) 5日內移送登記。(70%) 6日內移送登記。(60%)

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
					<p>)</p> <p>2、執行成果： 108年度縣府函轉囑託登記之案件共454筆土地，均於3日內移第一課辦理登記。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
五、落實電子化公文及電子化會議執行	1、推動公文線上簽核	70%	100%	143%	<p>1、衡量標準： 公文線上簽核比率達70%（線上簽核比率＝線上簽核數÷（電子收文＋紙本轉線上簽核數＋自創簽稿數）x100%）</p> <p>2、執行成果： 108年度本所線上簽核數6,572件，電子收文共3,387件，紙本轉線上簽核數0件，自創簽稿數3,185件，線上簽核比率100%。【6572÷（3387+0+3185）*100%】</p> <p>3、達成度： 達成度143%，超出原訂目標值。</p>
	2、推動公文電子發文	85%	100%	118%	<p>1、衡量標準： 公文電子發文比率達85%（公文電子發文比率＝電子發文件數÷（電子發文件數＋非電子發文件數）x100%）</p> <p>2、執行成果： 108年本所發文總件數3,692件，電子化發文數3,692件，非電子發文件數0件，公文電子發文比率達100%。【3692÷（3692）*100%】</p> <p>3、達成度： 達成度118%，超出原訂目標值。</p>
	3、推動電子化會議	80%	100%	125%	<p>1、衡量標準： （平均電子化會議比</p>

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
					率÷年度目標比率) 1. 數值>=1。(100%) 2. 1>數值>=0.9。(90%) 3. 0.9>數值>=0.8。(80%) 4. 0.8>數值>=0.7。(70%) 5. 0.7>數值>=0.6。(60%) 6. 0.6>數值。(50%) 2、執行成果： 108年度合計辦理53場次各項會議，53場次均以電子化會議方式辦理，電子化會議比率達100%。 3、達成度： 達成度125%，超出原訂目標值。
六、加強為民服務，提升服務品質	1、實施為民服務滿意度調查	85%	99.1%	117%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 108年度為民服務平均滿意度為99.1%。 3、達成度： 達成度為117%，超出原訂目標值。
	2、實施電話禮貌測試評分	4次	4次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 每季辦理1次，共計辦理4次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
七、提升專業知能，加強服務效能	1、辦理教育訓練	6場	6場	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本所108年度1~12月計辦理6場，總計參訓人數301人次。 3、達成度： 達成度100%，超出原訂目標值。
	2、專業研修測試	4次	4次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果：

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
					每季分別辦理1次，共計辦理4次。 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	3%	11.55%	385%	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 2、執行成果： 108年度本所經常門業務費預算數7,061,000元(不含臨時人員薪資720,000元)－經常門業務費決算數6,314,688元(不含臨時人員薪資706,650元)÷經常門業務費預算數7,061,000元(不含臨時人員薪資720,000元)=10.56%，賸餘數732,962元。 3、達成度： 達成度385%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	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%(業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 維持現有人數未增加，員額零成長。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。

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
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： 維持原職等，無提高職等之情事，本年度約聘僱人員維持零成長。</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： 本年度無以公務預算及基金僱用之約聘僱人員</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	52.3小時	262%	<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</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
					群文化、公民參與等 2、執行成果： 單位平均終身學習時數 52.3小時。 3、達成度： 達成度262%，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 土地及建物登記業務便民服務、 加強地籍管理業務	1	各項登記業務應符合法令規定及期 限內辦理完畢	100%	★
二 加強地籍測量業務執行	1	土地複丈及建物測量作業案件達成 每件均於法定期限15日內辦理完成	125%	★
三 加強平均地權工作，落實漲價歸 公	1	編造公告土地現值表	111%	★
四 加強非都市土地使用編定及異動 管理業務	1	縣府函轉囑託登記之案件於3日內移 第一課辦理登記	100%	★
五 落實電子化公文及電子化會議執 行	1	推動公文線上簽核	143%	★
	2	推動公文電子發文	118%	★
	3	推動電子化會議	125%	★
六 加強為民服務，提升服務品質	1	實施為民服務滿意度調查	117%	★
	2	實施電話禮貌測試評分	100%	★
七 提升專業知能，加強服務效能	1	辦理教育訓練	100%	★
	2	專業研修測試	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	385%	★
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	262%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計16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16項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、108年度持續啟動社區業務宣導，每月至轄內各村里社區及機關聯合業務宣導活動，合計辦理14次社區宣導活動，服務人數達377人次，主動提供登記、測量、地價、地用、重劃等地政法令諮詢等服務並同時辦理銀髮族地政素養問卷調查及有獎徵答活動，深獲轄內地區鄉親之支持與肯定。
- 二、研究創新訂立「登記程序暨法令現場預約諮詢服務作業要點」，增加登記程序之流暢性，有效解決登記相關法令疑惑，提升為民服務品質。
- 三、擬定「地價區段宗地計算組(遺漏、誤載)補正清理計畫」，鑒於早期地價人員依地價調估計作業規定攜帶圖籍實地勘查宗地劃分地價區段，常因藍曬圖籍比例尺過大(1/1200)致比對現況劃分地價區段時，常有部分宗地因面積小，於大比例藍曬圖面無法確切辨示其所在位置範圍，致按圖索驥劃分地價區段並編製宗地區段號計算組時，常有宗地區段號計算組遺漏或誤載情事發生。為確保地價資料正確性，實有必要將早期遺漏、誤載之宗地區段號計算組補正，以維民眾權益及政府公信力。
- 四、研發建置「各類申辦案件統計查詢系統」。邇來，隨著數位化辦公環境，政府機關工作效能、績效皆以量化及數據化方式呈現，透過數據化分析掌握進度、品質，進而了解人民需求及該提供哪些服務。惟承辦人員執行統計數據時需開啟各類不同程式方能達成統計結果。再者，地政系統各程式開啟、轉換操作甚為不便，再加上各類統計承辦課及人員不同，增加統計結果所需時間，實為效率不彰，為提升工作效能，提供更完善的服務品質。
- 五、擬定執行「非都市土地(遺漏編定及錯誤)清查補辦編定計畫」，健全的地籍管理是國家一切開發建設基礎，政府的政策才得以順利進行，民眾對於土地的開發利用才有依循，提高行政效率、保障民眾權益，充分發揮土地利用的效能。
- 六、定期拜訪轄內地政士，彙整民眾及地政士所提具體建議，有效精簡作業流程並縮短民眾洽公等待時間。
- 七、配合辦理內部控制專案推動會議及相關自行評估作業，持續修正機關內部控制制度，有效管控及稽核內部行政作業，確保民眾財產權益。
- 八、積極爭取中央經費設置雨水回收貯留設施同時持續加強維護狗狗宅急便及電動車充電站等貼心服務設施，積極達成政府四省(省油、省水、省電、省紙)環保節能減碳政策。
- 九、積極發布各項與業務相關之新聞與訊息，提供民眾地政業務辦理情形及法令新知，經縣府地政處考評結果榮獲108年度各地政事務所新聞發布獎第2名佳績。

田中地政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

地政為庶政之母，地政工作之良窳，攸關經濟發展並牽繫著國家各項業務之推展與民眾財產權益。在社會結構的急遽變化，民眾對不動產資訊的大量需求下，政府有諸多施政都需仰賴地政機關，因此地政單位面對龐大業務量的壓力，傳統之人工作業速度已不敷民眾期待，故地政業務在依法行政下，也應隨時代潮流朝向資訊化、網路化發展，以達簡政便民之效。

貳、田中地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	69.79	99.79
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、健全土地建物登記及管理作業，確保土地權利及交易安全	各項登記業務符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	100%	100%	1、衡量標準： 各類登記案件依期限完成件數÷總登記案件數×100% 2、執行成果： 108年度登記件數為6,777件，依限完成6,777件，依限完成度為100%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
二、加強平均地權工作，落實漲價歸公	編造公告土地現值表、公告地價及辦理地價指數進度	90%	90%	100%	1、衡量標準： 1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(20%) 2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。(40%) 3. 編造地價(公告現值、公告地價)評估表。(60%) 4. 說明會。(80%) 5. 評議。(90%) 6. 公告。(100%)

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
					2、執行成果： <ol style="list-style-type: none"> 108年度新增13個地價區段。 依限辦理都市地價指數作業。 依限辦理地價基準地選定及查估作業。 依規定於10月4日辦理公告地價及公告現值調整作業說明會。 公告現值於12月26日完成地價評議，並於108年1月1日公告。 3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。
三、加強地籍測量管理，確保民眾產權	測量案件於期限內辦畢	85%	85%	100%	1、衡量標準： 各類測量案件依期限完成件數÷總測量案件數×100% 2、執行成果： 108年度測量件數為1929件，依限完成1640件，依限完成度為85% 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、落實地權及地用工作，促進土地利用及管制工作	縣府囑託地權地用業務於15日內辦畢	85%	100%	118%	1、衡量標準： 依限完成件數÷總案件數×100% 2、執行成果： 108年度關於縣府囑託地權16件極地用18件皆於規定期限內辦畢，達成率100%。 3、達成度： 達成度118%，符合原訂目標值。
五、辦公廳舍設備更新及維護	年度預算執行率	85%	98%	115%	1、衡量標準： 年度預算執行數÷預算數×100% 2、執行成果： 108年度預算數為600,000元，總執行數589,516元，達成率98%

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、達成度： 達成度115%，超出原訂目標值。
六、推動公文電子化並落實無紙化政策，提升行政作業效率	推動公文線上簽核作業	90%	98%	109%	1、衡量標準： 公文線上簽核比率{線上簽核數÷(電子收文+紙本轉線上簽核數+自創簽稿數)}x100% 2、執行成果： 108年度線上公文簽核數4,521件，電子收文2,948件，紙本轉線上簽核數0件，自創簽稿數1,684件，公文線上簽核比率為98%。 3、達成度： 達成度109%，超出原訂目標值。
七、推動為民服務工作	1、辦理地政宣導服務	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 108年度辦理次數為12次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、地籍圖重測區收取舊權狀及發還新權狀措施	45%	43%	96%	1、衡量標準： 換發率(換發權狀數÷重測區權狀數X100%) 2、執行成果： 108年度二水鄉新鼻子頭段地籍圖重測區權狀數為1,501張，本所合計換發645張，換發率43%。 3、達成度： 達成度96%，未達原訂目標值。
	3、實施電話禮貌測試	6次	12次	200%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 108年度辦理次數為12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200%，超出原訂目標值。
	4、辦理民意調查	90%	99%	110%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 108年度滿意度為99%。 3、達成度： 達成度110%，超出原訂目標值。
八、建立學習機制，辦理教育訓練講習	1、辦理專業研修測試	1次	4次	400%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 107年度辦理次數為4次。 3、達成度： 達成度400%，超出原訂目標值。
	2、辦理專業教育訓練	3次	8次	267%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 108年度辦理次數為8次。 3、達成度： 達成度267%，超出原訂目標值。

(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	3%	11.16%	372%	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 2、執行成果： 經常門業務費賸餘率11.16%。 3、達成度： 達成度372%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成	0%	0%	100%	1、衡量標準：

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
	長率				<p>(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： 108年度無員額成長。</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： 108年度無員額成長。</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： 108年度未有提高職等之情形。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	66小時	330%	<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</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
					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 2、執行成果： 本所108年同仁總學習時數與業務相關1,722小時，平均學習時數達66小時(實體1,250小時，平均實體學習時數48小時；數位學習時數472小時，平均數為學習時數達18小時) 3、達成度： 達成度330%，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
七、推動為民服務工作	2、地籍圖重測區收取舊權狀及發還新權狀措施	45%	4%	108年度重測區二水鄉屬於人口外移嚴重地區，且民眾想法改變認為不一定要來換發新權狀，故無法達到原訂目標值。擬將109年更改關鍵績效指標為「於地籍圖重測舉辦下鄉換狀服務」，讓其更符合業務性質指標。

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
健全土地建物登記及管理作業，確保土地權利及交易安全	1	各項登記業務符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	★
加強平均地權工作，落實漲價歸公	1	編造公告土地現值表、公告地價及辦理地價指數進度	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
三	加強地籍測量管理，確保民眾產權	1	測量案件於期限內辦畢	100%	★
四	落實地權及地用工作，促進土地利用及管制工作	1	縣府囑託地權地用業務於15日內辦畢	100%	★
五	辦公廳舍設備更新及維護	1	年度預算執行率	115%	★
六	推動公文電子化並落實無紙化政策，提升行政作業效率	1	推動公文線上簽核作業	109%	★
七	推動為民服務工作	1	辦理地政宣導服務	100%	★
		2	地籍圖重測區收取舊權狀及發還新權狀措施	96%	▲
		3	實施電話禮貌測試	200%	★
		4	辦理民意調查	110%	★
八	建立學習機制，辦理教育訓練講習	1	辦理專業研修測試	400%	★
		2	辦理專業教育訓練	267%	★
關鍵績效指標平均達成度				99.7%	

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	372%	★
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	330%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計17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17項（94.1%）、黃燈者1項（5.9%）。

伍、施政成果具體事蹟

一、108年度地政業務及為民服務工作執行績效考核評定為甲等。

二、108年度地籍清理應清理登記名義人統一編號為流水編者數量為4,523筆，已通知權利人辦理統一編號更正筆數為1,192筆，完成更正登記筆數為2,961筆；另權利人死亡者已通知繼承人辦理

繼承登記筆數為2,318筆，依法列冊管理者513筆，完成繼承登記者127筆，符合進度。

- 三、地政宣導服務不定期至轄區辦理，為提升民眾對地政認知，配合轄區公所及縣府的大型活動，如期達成。另為提高現場人氣，活動中發放氣球文宣及宣導品，每場均熱搶一空，互動中更貼近民眾的宣傳，達成民眾參與和地政宣導的雙贏目標。
- 四、本所成立的facebook粉絲團目前已累積697人按讚，未來將持續推廣，更期待能藉由提供更多樣性電子參與機制，讓鄉親瞭解施政資訊並參與溝通，進而適時回應。

溪湖地政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

本所下設登記課、測量課及地價課共3課，在人力及財源資源有限下，全體同仁面對各項業務艱難挑戰均戮力推動執行，以最效能的方式達成最佳績效成果。

貳、溪湖地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、健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務	1、各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	100%	100%	1、衡量標準： 1. 各項登記業務均能符合法令但逾期3天以上。(10%) 2. 各項登記業務均能符合法令但逾期2至3天。(20%) 3. 各項登記業務均能符合法令但逾期1至2天。(50%) 4. 各項登記業務均能符合法令但逾期1天以內。(80%) 5. 各項登記業務均能符合法令且均能於期限內辦畢。(100%) 2、執行成果： 本所108年度登記案件均於期限內完成。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、各種謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	100%	100%	100%	1、衡量標準： 1. 受理謄本申請書後於30分鐘內發給。(30%

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
) 2. 受理謄本申請書後於20分鐘內發給。(50%)) 3. 受理謄本申請書後於10分鐘內發給。(80%)) 4. 受理謄本申請書後於5分鐘內發給。(100%)) 2、執行成果： 各項謄本均能隨到隨辦，於5分鐘內發給完畢。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、辦理土地法73條之1未辦繼承登記土地列冊管理	100%	100%	100%	1、衡量標準： 1. 核對稅捐單位移送之未辦繼承土地資料。(20%) 2. 收件。(40%) 3. 利用戶役政系統查詢戶籍資料或函請戶政單位提供繼承人資料。(50%) 4. 公告三個月，同時通知繼承人。(65%) 5. 製作宣傳單及海報，透過網站或地政服務廣泛宣傳。(80%) 6. 函報縣府辦理列冊管理註記。(100%) 2、執行成果： 108年4月1日起辦理公告至6月30日止；108年2月19日製作宣傳單及海報宣傳；108年7月11日函報縣府辦理列冊管理完成。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	4、至地籍圖重測區換發新權狀	100%	100%	100%	1、衡量標準： 1. 重測後地籍資料轉檔至地政系統。(30%) 2. 維護重測前後對照資料並列印新權狀。(50%) 3. 寄發換狀通知單予權利人。(80%) 4.

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
					<p>至重測區換發新權狀。(100%)</p> <p>2、執行成果： 108年12月7日至埔鹽鄉大有社區築巢書院辦理地籍圖重測區換發權狀。</p> <p>3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
二、加強平均地權工作，落實漲價歸公	編造公告土地現值進度	90%	90%	100%	<p>1、衡量標準： 1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(60%) 2. 說明會。(80%) 3. 評議。(90%) 4. 公告。(100%)</p> <p>2、執行成果： 已於108年10月3日辦理地價作業說明會並記錄民眾意見，作成書面報告及研提處理方法，並於108年12月26日完成評議。</p> <p>3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
三、加強地籍測量業務執行	土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限15日內辦理完成	95%	99.4%	105%	<p>1、衡量標準： 15日內辦理完成率(%)=全年總收件數-逾期辦理件數÷全年總收件數x100%</p> <p>2、執行成果： 108年共辦理2613件，逾期件數16件，達成目標值99.4%。</p> <p>3、達成度： 達成度105%，超出原訂目標值。</p>
四、充實設備，加強辦公廳舍安全性	1、辦理辦公廳舍及資訊設備維修及汰舊換新第一期工程	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： 1. 業務單位完成請帳之程序，由總務單位依規定詢價、比價及選定廠商。(30%) 2. 廠商施工，完成驗收程序。(</p>

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
					<p>70%) 3. 會計單位依內政部審核注意事項辦理付款結案。(100%)</p> <p>2、執行成果： 108年上半年度共辦理窗型冷氣汰換、電子測距經緯儀採購、汽車停車棚及圍牆修繕、會議室投影機汰換、數位影印機汰換，並完成付款結案。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、辦理辦公廳舍及資訊設備維修及汰舊換新第二期工程	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： 1. 業務單位完成請帳之程序，由總務單位依規定詢價、比價及選定廠商。(30%) 2. 廠商施工，完成驗收程序。(70%) 3. 會計單位依內政部審核注意事項辦理付款結案。(100%)</p> <p>2、執行成果： 108年度下半年共辦理消防設施檢查及更新、一樓及二樓辦公區網路線及電線改善、辦公設備汰換改善，皆於年度結束前完成付款結案。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
五、落實電子公文及電子化會議執行成效	1、公文線上簽核	90%	97.33%	108%	<p>1、衡量標準： 線上簽核比率</p> <p>2、執行成果： 108年達成目標值97.33%。</p> <p>3、達成度： 達成度108%，超出原訂目標值。</p>
	2、電子化會議	80%	100%	125%	<p>1、衡量標準： 電子化會議比率</p> <p>2、執行成果：</p>

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
					108年共辦理41場電子化會議，達成目標值100%。 3、達成度： 達成度125%，超出原訂目標值。
六、提升服務品質，加強為民服務	1、實施為民服務滿意度調查	80%	99%	124%	1、衡量標準： 為民服務滿意度平均達80分。 2、執行成果： 本所108年共實施為民服務滿意度調查2次，108年平均分數為99分。 3、達成度： 達成度124%，超出原訂目標值。
	2、辦理地政服務趴趴GO	12次	13次	108%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 108年度合計辦理地政服務趴趴GO共13次。 3、達成度： 達成度108%，超出原訂目標值
	3、實施電話禮貌測試評分	80分	91分	114%	1、衡量標準： 評分平均分數達80分 2、執行成果： 本所108年共實施電話禮貌測試4次，108年平均分數為91分。 3、達成度： 達成度114%，超出原訂目標值。
七、提升專業知能，推動便民服務	辦理教育訓練及專業研修測試	4次	6次	150%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本所108年辦理教育訓練及專業研修測試共6次。 3、達成度： 達成度150%，超出原訂目標值。

(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	3%	10%	333%	<p>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> <p>2、執行成果： 經常門業務費賸餘率10%。</p> <p>3、達成度： 達成度333%，超出原訂目標值。</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： 本所編制員額與107年相比較，皆為33人。</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： 本所公務預算約聘僱員額0人，未成長。</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</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
					<p>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： 本所公務預算約聘僱核定職等變化率0%</p> <p>3、達成度：。 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	66.2小時	331%	<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： 本所公務人員總人數為32人（缺額1名尚未補實），全所學習總時數為2,118小時，每人平均學習時數達66.2小時，與業務相關之學習時數達65.8小時，其中核心10小時課程公務人員總人數為32人皆全數完成</p> <p>3、達成度： 達成度331%，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
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 健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	★
	2	各種謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	100%	★
	3	辦理土地法73條之1未辦繼承登記土地列冊管理	100%	★
	4	至地籍圖重測區換發新權狀	100%	★
二 加強平均地權工作，落實漲價歸公	1	編造公告土地現值進度	100%	★
三 加強地籍測量業務執行	1	土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限15日內辦理完成	105%	★
四 充實設備，加強辦公廳舍安全性	1	辦理辦公廳舍及資訊設備維修及汰舊換新第一期工程	100%	★
	2	辦理辦公廳舍及資訊設備維修及汰舊換新第二期工程	100%	★
五 落實電子公文及電子化會議執行成效	1	公文線上簽核	108%	★
	2	電子化會議	125%	★
六 提升服務品質，加強為民服務	1	實施為民服務滿意度調查	124%	★
	2	辦理地政服務趴趴GO	108%	★
	3	實施電話禮貌測試評分	114%	★
七 提升專業知能，推動便民服務	1	辦理教育訓練及專業研修測試	150%	★
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	333%	★
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	331%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計18項指標，依據燈號評估標準，本地政事務所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者18項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

一、健全地籍管理、確保土地權利：

本所統計108年全年普通案件共收7,525件、單一窗口共收747件、跨所案件共收942件、建物保存共收212件，均能於期限內完成；謄本共收6,360件，跨所2,028件，均能隨到隨辦。

二、加強平均地權工作，落實漲價歸公：

本所統計108年全年共蒐集512件買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段，接續於108年10月3日辦理地價作業說明會，記錄民眾意見，作成書面報告及研提處理方法，並於108年12月26日完成評議。

三、提升服務品質，加強為民服務：

本所榮獲108年度新聞發布獎第3名、本所同仁謝秀珠榮獲108年度績優地政人員。

二林地政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

本所綜理二林鎮、芳苑鄉、大城鄉、竹塘鄉等四個鄉鎮之所有土地與建築物之地政相關業務，以「天涯若比鄰、遠親如近鄰」為願景，秉持「清廉、效率、專業、便民」的政策目標，致力推動地政業務及為民服務工作。

本所108年度施政重點為「健全土地建物登記及管理作業」、「地政資訊化及其後續管理」、「提升測量行政效能」、「落實平均地權工作，達成照價徵稅漲價歸公」、「健全非都市土地使用編定及管制作業」、「辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全」、「推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率」、「推動為民服務工作」、「建立訓練機制，辦理教育訓練講習」等9項，研訂18項具體衡量指標；另共同性目標部分，訂有5項衡量指標。對於各項預定工作均責成業務單位負責規劃並積極推動，於年度結束時確實檢討年度績效目標執行成果。

貳、二林地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、健全土地建物登記及管理作業	1、各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	100%	100%	1、衡量標準： 1. 各項登記業務均能符合法令規定但逾期3天以上。(10%) 2. 各項登記業務均能符合法令規定但逾期2至3天。(20%) 3. 各項登記業務均能符合法令規定但逾期1至2天。(50%) 4. 各項登記業務均能符合法令規定但逾期1天以內。(80%) 5. 各項登記業務均能符合法令規定且均能於期限內辦畢。(100%) 2、執行成果： 108年度各項登記業務均能符合法令規定且

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
					<p>均能於期限內辦畢。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、各類謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	10分鐘	10分鐘	100%	<p>1、衡量標準： 1. 受理謄本申請書後於30分鐘內發給。(30%) 2. 受理謄本申請書後於20分鐘內發給。(50%) 3. 受理謄本申請書後於10分鐘內發給。(80%) 4. 受理謄本申請書後於5分鐘內發給。(100%)</p> <p>2、執行成果： 108年度受理謄本申請書後於10分鐘內發給謄本。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	3、辦理逾期未辦理繼承登記土地建物列冊管理及輔導辦理繼承登記	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： 1. 將稅務機關報送未辦繼承登記不動產歸戶資料及民眾申請列管資料建置於管理系統中。(20%) 2. 核對收件資料內容並向戶政機關查詢繼承人戶籍資料。(40%) 3. 4月1日辦理公告並通知繼承人儘速申辦繼承登記。(60%) 4. 公告期間加強宣導並協助民眾辦理繼承登記及受理暫緩列管。(80%) 5. 公告期滿報府列冊管理，並辦理註記登記。(100%)</p> <p>2、執行成果： 108年度逾期未辦理繼承登記列管作業於108年6月30日公告完成後報府列冊管理，如期於108年8月16日辦理註</p>

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
					記登記完畢。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
二、地政資訊化及其後續管理	1、辦理軟硬體設備管理及維護	10次	12次	120%	1、衡量標準： 維護次數 2、執行成果： 軟硬體設備管理及維護均如期完成 3、達成度 達成度120%，超出原訂目標值。
	2、定期執行工作站掃毒程式，維護資料庫資訊安全	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 每月執行工作站掃毒 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
三、提升測量行政效能	土地複丈及建物測量作業案件依法定期限內辦理完成	80%	81.64%	102%	1、衡量標準： 依法定期限（15日內）辦理完成率(%)=(全年總數件數-逾期辦理件數÷全年總收件數) x100% 2、執行成果： 108年度土地複丈案件計2,464件，建物測量案件計538件，共計3,002件，逾期辦理案件計551，完成率為81.64%。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
四、落實平均地權工作，達成照價徵稅漲價歸公	編造公告土地現值表（公告地價表）作業	100%	100%	100%	1、衡量標準： 1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(20%) 2. 估計區段地價並填具區段地價估價報告表及審核區段地價。(40%) 3. 說明會。(80%) 4. 評議。(90%) 5. 編製土地現值表（公告地價表）

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
					<p>並轉載地籍電腦檔。(100%)</p> <p>2、執行成果： 108年12月26日評議通過，並如期於108年12月31日完成公告土地現值表(公告地價表)編製及地籍電腦檔轉載作業</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
五、健全非都市土地使用編定及管制作業	1、縣府核准函到後於15日內完成變更登記	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： (依限於15日內完成件數÷總件數)×100%</p> <p>2、執行成果： 108年度非都市土地使用編定異動案共21件，均如期於縣府核准函到後15日內完成變更登記。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、清查非都市土地使用編定遺漏情形	150筆	166筆	111%	<p>1、衡量標準： 清查筆數</p> <p>2、執行成果： 108年度清查非都市土地使用編定遺漏情形，均如期辦理完畢，清查筆數共計166筆。</p> <p>3、達成度： 達成度111%，符合原訂目標值。</p>
六、辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全	辦理老舊辦公設備及器具之汰舊換新	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： 1. 資料蒐集、前置作業。(20%) 2. 進行電子採購。(40%) 3. 廠商施工。(60%) 4. 驗收。(80%) 5. 支付價金。(100%)</p> <p>2、執行成果： 完成更新改善本所1、2、3樓辦公廳舍鋁窗工程、重測辦公室遮雨棚</p>

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
					<p>新設工程、更新修改本所網站、汰換購置機房環控系統軟體升級、平板電腦（含周邊設備）及辦公相關等設備。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
七、推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率	1、推動公文線上簽核作業，達節能減紙效益	95%	96.44%	102%	<p>1、衡量標準： 公文線上簽核比率=$\{ \text{線上簽核數} \div (\text{電子收文} + \text{紙本轉線上簽核數} + \text{自創簽稿數}) \} \times 100\%$</p> <p>2、執行成果： 線上簽核5,827件，電子收文3,259件，紙本轉線上簽核0件，自創簽稿數2,783件，公文線上簽核比率96.44%。</p> <p>3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。</p>
	2、推動電子化會議作業，達節能減紙效益	95%	100%	105%	<p>1、衡量標準： 電子化會議比率=$(\text{電子化會議場次} \div \text{辦理會議場次}) \times 100\%$</p> <p>2、執行成果： 辦理會議49場，電子化會議49場，電子化會議比率100%。</p> <p>3、達成度： 達成度105%，超出原訂目標值。</p>
八、推動為民服務工作	1、辦理社區關懷服務	100%	116.67%	117%	<p>1、衡量標準： 依排定之服務村里別舉辦社區關懷服務之比率=$(\text{實際服務村里數} \div \text{排定服務村里數}) \times 100\%$</p> <p>2、執行成果： 排定服務12個村里，實際服務14個村里，比率116.67%。</p> <p>3、達成度：</p>

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117%，超出原訂目標值。
	2、於地籍圖重測區舉辦下鄉換狀服務	1次	4次	400%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 108年度地籍圖重測換狀服務，安排於108年12月19、20、25及27日辦理共計4次。 3、達成度： 達成度400%，超出原訂目標值。
	3、實施電話禮貌測試	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理電話禮貌測試12次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	4、舉辦績優服務人員票選活動	2次	2次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 108年6月、12月舉辦績優服務人員票選活動共計2次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	5、辦理民眾滿意度調查	90%	96.49%	107%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 108年5月、11月舉辦民眾滿意度調查，平均整體滿意度分別為96.54%、96.44%，平均滿意度為96.49%。 3、達成度： 達成度107%，超出原訂目標值。
九、建立訓練機制，辦理教育訓練講習	舉辦教育訓練講習	4次	9次	225%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理教育訓練講習共計9場次。

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、達成度： 達成度225%，超出原訂目標值

(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	3%	10.01%	334%	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 2、執行成果： 108年度本所歲出經常門預算數466萬7,000元，決算數419萬9,804元，賸餘數46萬7,196，節餘率為10.01%。 3、達成度： 達成度334%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	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%(業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 本年度編制員額34人，上年度編制員額34人，編制員額成長率0%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
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%	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

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>聘僱員額總數x100%</p> <p>2、執行成果： 本年度以公務預算之約聘僱員額總數0人，上年度以公務預算之約聘僱員額總數0人，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x100%</p> <p>2、執行成果： 於108年度約聘僱核定職等無變化。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	98.39小時	492%	<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33人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學</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
					習，總時數為3,247小時，平均時數98.39小時。 3、達成度： 達成度492%，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 健全土地建物登記及管理作業	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	★
	2	各類謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	100%	★
	3	辦理逾期未辦理繼承登記土地建物列冊管理及輔導辦理繼承登記	100%	★
二 地政資訊化及其後續管理	1	辦理軟硬體設備管理及維護	120%	★
	2	定期執行工作站掃毒程式，維護資料庫資訊安全	100%	★
三 提升測量行政效能	1	土地複丈及建物測量作業案件依法定期限內辦理完成	102%	★
四 落實平均地權工作，達成照價徵稅漲價歸公	1	編造公告土地現值表(公告地價表)作業	100%	★
五 健全非都市土地使用編定及管制作業	1	縣府核准函到後於15日內完成變更登記	100%	★
	2	清查非都市土地使用編定遺漏情形	111%	★
六 辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全	1	辦理老舊辦公設備及器具之汰舊換新	100%	★
七 推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率	1	推動公文線上簽核作業，達節能減紙效益	102%	★
	2	推動電子化會議作業，達節能減紙效益	105%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
八	推動為民服務工作	1	辦理社區關懷服務	117%	★
		2	於地籍圖重測區舉辦下鄉換狀服務	400%	★
		3	實施電話禮貌測試	100%	★
		4	舉辦績優服務人員票選活動	100%	★
		5	辦理民眾滿意度調查	107%	★
九	建立訓練機制，辦理教育訓練講習	1	舉辦教育訓練講習	225%	★
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	333.7%	★
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	492%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計23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23項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

一、逾期未辦繼承登記土地及建築改良物列冊管理為保障民眾財產權，督促民眾儘速辦理不動產繼承登記，釐正地籍，以促進土地有效利用，108年度逾期未辦繼承登記土地及建築改良物列冊管理件數共306件，土地698筆、建物14棟。

二、地籍清理作業

108年度依據「地籍清理實施計畫」，辦理地籍清理土地所有權人流水編清查作業，清查流水編460件，轉入逾期未辦繼承登記作業119件，通知辦理統一編號更正登記352件，完成登記471件。

三、編造公告土地現值表(公告地價表)作業。

本所辦理109年公告土地現值及重新規定地價調整作業，依據平均地權條例、地價調查估計規則、縣頒作業進度規定及上級政策指示外，並對於以往作業上之缺失，詳加檢討改進且經常調查影響當地地價資料實例，共蒐集買賣實例1,085件，經研析、審核劃分990個地價區段。為使地價調整過程公開化及透明化，所擬評之土地公告現值更加合理，特於108年10月1日舉行說明

會，除邀請轄內鄉鎮公所、民意代表、金融機構、稅捐機關及地政士公會等相關單位蒞臨指導，並函請鄉鎮公所張貼公告文且轉知村里辦公處鼓勵民眾參與外；另於本所網頁發布說明會消息。同時對地價調整之建議意見，列為地價調整之參考並擬具處理情形，彙報縣府地政處，提交地價評議委員會評議時參考。本縣109年公告土地現值（地價）於108年12月26日經本縣地價及標準地價評議委員會108年第6次會議評議通過，並如期於109年1月1日公告。

四、圖根點新建、補建作業

108年度辦理二林鎮趙甲段及芳苑鄉文津段等重測區新建圖根共計807點，芳苑鄉芳街段等補建圖根點共計185點，並已置入測量系統供複丈使用。

五、地籍圖重測

辦理108年度地籍圖重測，重測前為二林鎮舊趙甲段、芳苑鄉草湖段、漢寶園段，重測後為二林鎮趙甲段、芳苑鄉草湖南、文津、新崙段，總計完成土地4,276筆，面積1255.4094公頃，於108年10月31日公告完成，並於期限內完成重測標示變更登記，且派員前往重測區村里辦理換狀作業。

六、辦公廳舍設備更新

更新本所1、2、3樓辦公廳舍鋁窗、新設重測辦公室遮雨棚、修改本所網站網頁、汰換購置升級機房環控系統軟體、平板電腦（含周邊設備）及相關辦公設備等，以提升為民服務品質。

七、推動為民服務工作

108年度辦理社區關懷服務共計14場；結合轄區內機關團體大型活動設攤宣導政令共計4場；辦理地籍圖重測下鄉換狀，共服務1,653人、換領3,889張權狀；實施跨所電話禮貌測試共計12次，平均分數91.95分；舉辦績優服務人員票選活動，上、下年度各1次；辦理民眾滿意度調查，平均整體滿意度為96.49%。

八、108年度本所歲出經常門預算數466萬7,000元，決算數419萬9,804元，賸餘數46萬7,196元，節餘率為10.01%，超出原訂目標值3%。

九、推動組織學習，促進公務人員終身學習

為推動公務人員終身學習及提升業務推動執行之效率，除於各項集會向本所人員宣導網路學習資訊，更規劃舉辦核心職能、環境教育等各類教育訓練講習活動，營造優質的學習環境，本所108年度全部職員平均學習時數達98.39小時。

北斗地政事務所108年度施政績效報告

壹、前言

本所108年度施政目標與重點，包括（一）加強平均地權工作，落實漲價歸公、（二）依限辦理民眾申辦登記案件、土地複丈、建物測量案件處理、（四）辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測權狀換領、（五）透過民意反映，精進為民服務品質、（六）強化公務人員專業知識及培養多元能力5大項。

茲為分析上述施政計畫執行成效，爰訂定（一）年度關鍵策略目標（二）年度共同性目標等2大類衡量面向，並且分別訂定衡量指標，作為績效達成情形之評估工具。績效達成情形良好者，繼續保持，並且研究創新以求超越目標值；績效達成情形較差者，則戮力尋求改進之道，作為未來努力之方針。

期望藉由績效分析資訊，扮演監控及策略性警示的角色，促使本所各項為民服務品質及效能都能進一步提升，並且可作為未來施政規劃之參考。

貳、北斗地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、依限辦理民眾申辦登記案件	1、各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	100%	100%	1、衡量標準： 依限辦結率（依限辦出件數÷實際完成總件數）×100% 2、執行成果： 108年度登記案件均符合法令規定及於期限內辦理完成。 3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、各種地籍謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	10分鐘	10分鐘	100%	1、衡量標準： 受理謄本申請書後於平均10分鐘內發給 2、執行成果： 各種地籍謄本均能隨到隨辦，於10分鐘內發

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
					給完畢。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
二、縮短民眾申辦土地複丈、建物測量案件處理時間	人民申請土地複丈、建物測量案件處理時間比規定期限平均縮短天數	80%	82%	103%	1、衡量標準： (依限於15日內完成件數÷總件數)×100%≥80% 2、執行成果： 人民申請之複丈案件共2101件，依限於15日內辦竣為1722件，完成度82%。 3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標。
三、加強平均地權工作，落實漲價歸公	編造公告土地現值表	90%	100%	111%	1、衡量標準： 1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(20%) 2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。(40%) 3. 舉辦公告土地現值作業說明會。(80%) 4. 地價評議委員會評議。(90%) 5. 公告。(100%) 2、執行成果： 已於108年12月26日經地價評議委員會評議通過，且如期於109年1月1日公告並完成公告土地現值表編製。 3、達成度： 達成度111%，超出原訂目標。
四、推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率	推動公文線上簽核作業，達節能減紙效益	85%	95.1%	112%	1、衡量標準： 公文線上簽核比率={線上簽核數÷(電子收文+紙本轉線上簽核數+自創簽稿數)}×100% 2、執行成果： 線上簽核4,462件，電子收文3,068件，紙本轉線上簽核0件，自創

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
					<p>簽稿數件1,623件，線上簽核比率95.1%。【$4,462 / (3,068 + 1,623) * 100\%$】</p> <p>3、達成度： 達成度112%，超出原訂目標。</p>
五、辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測權狀換領	1、舉辦村里座談會及跨機關聯合村里巡迴服務	12次	12次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 本所108年1月起至12月止辦理跨機關聯合下鄉巡迴服務，共計4場次；舉辦村里座談會，共計8場次，總計12場次受理民眾各項地政業務諮詢及進行政令宣導。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、派員至地籍圖重測區辦理重測權狀換領	2次	3次	150%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 本所108年度分別安排於周六假日12月14、21日及周五12月26日於埤頭鄉竹圍社區活動中心、永豐社區活動中心及崙腳社區活動中心，辦理重測權狀換領作業，共計辦理3場次</p> <p>3、達成度： 達成度150%，超出原訂目標值。</p>
六、透過民意反應，精進為民服務品質	舉辦民眾滿意度調查活動	90%	93%	103%	<p>1、衡量標準： 民眾滿意度</p> <p>2、執行成果： 本所於5月13日至5月31日、9月2日至11月27日共辦理2次民眾滿意度調查活動，針對本所洽公環境、服務設施合宜性、服務行為友善性、服務行為專業性、便</p>

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
					民服務措施等事項進行滿意度調查，總平均滿意度達93%。 3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標值。
七、強化公務人員專業知識及培養多元能力	辦理各項專業講習	6次	6次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本所108年度分別於上半年辦理2次、下半年辦理4次，總共辦理6次專業講習。 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	3%	10.03%	334%	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 2、執行成果： 本所108年度經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)4,804,000元，經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)4,322,346元，節餘率10.03%。 $(4,804,000 - 4,322,346) / 4,804,000 \times 100\% = 10.03\%$ 3、達成度： 達成度334%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度編制員額-上

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>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： 本所無編制約聘僱人員。</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： 本所無編制約聘僱人員。</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： 本所無編制約聘僱人員，故無約聘僱核定職等變化情形。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	77.1小時	385%	<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：</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
					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 2、執行成果: 108 年度平均學習時數 77.1 小時。 3、達成度: 達成度 385%, 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 依限辦理民眾申辦登記案件	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	★
	2	各種地籍謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	100%	★
二 縮短民眾申辦土地複丈、建物測量案件處理時間	1	人民申請土地複丈、建物測量案件處理時間比規定期限平均縮短天數	103%	★
三 加強平均地權工作，落實漲價歸公	1	編造公告土地現值表	111%	★
四 推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率	1	推動公文線上簽核作業，達節能減紙效益	112%	★
五 辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測權狀換領	1	舉辦村里座談會及跨機關聯合村里巡迴服務	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
		2	派員至地籍圖重測區辦理重測權狀換領	150%	★
六	透過民意反應，精進為民服務品質	1	舉辦民眾滿意度調查活動	103%	★
七	強化公務人員專業知識及培養多元能力	1	辦理各項專業講習	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	334%	★
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	385%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計14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14項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

一、加強平均地權工作，落實漲價歸公：

舉辦108年度公告土地現值暨重新規定地價調整作業說明會，聽取地方人士對地價調整之建議，使地價調整過程公開化及透明化。

二、辦理村里巡迴服務、村里座談會及重測權狀換領作業

為服務偏遠地區民眾、以及便利地籍圖重測區內所有權人換領權狀，108年度分別至田尾鄉、溪州鄉、北斗鎮及埤頭鄉辦理12場巡迴村里服務，受理民眾各項地政業務諮詢；另舉辦3場重測社區換狀服務，事先整理歸戶裝袋，派員至埤頭鄉崙子社區活動中心及大湖社區活動中心辦理權狀換領作業，縮短民眾往返時程，共計換發2,962張權狀及1,206人次。

三、本所謝依婷課員榮獲108年度本縣績優地政人員表揚。

四、提供多元化繳費平台，108年度民眾使用悠遊卡計收規費案件23件，金額合計2,590元；使用信用卡計收規費案件507件，金額合計448萬零279元，信用卡使用情況較去(107)年382件增加1.5倍，提升民眾繳費便利性及安全性。

五、推動組織學習，促進公務人員終身學習：

為提升專業素養及為民服務品質，全所同仁運用工作之餘不斷地自我進修，達到108年度全所平均終身學習時數77.1小時之學習成果；另於所內舉辦6場專業講習，包含地政領域及非地政

領域課程內容，且基於資源共享，亦邀請縣內其他地政事務所、戶政事務所等公務機關共同參與，積極提升參與同仁地政方面之本職學能及核心能力以及其他專業知能。

六、本縣自105年4月7日起部分登記案件陸續提供跨所受理服務，本所受理他所案件108年共受理439件。

七、登記機關受理跨縣市代收地政類申請案件，自105年5月1日起全國地政機關提供受理「跨縣收件」服務，108年本所代收他縣地所案件共139件。

彰化縣動物防疫所108年度施政績效報告

壹、前言

本所108年度施政主軸由「豬瘟及口蹄疫注射率」、「動物用藥品管理」、「乳牛、羊結核病及布氏桿菌檢驗率」、「動物保護」及「水產及畜禽動物之檢診、病性鑑定及研究」等5項關鍵策略目標所組成，在各項目標下，分別訂定關鍵績效指標、共同性目標並戮力執行，藉以評估本所整體組織施政績效。

貳、彰化縣動物防疫所目標達成情形

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	67.55	91.55
年度共同性目標	30	24	

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、豬瘟及口蹄疫注射率	豬瘟疫苗注射率	92%	92.7%	101%	1、衡量標準： 實際注射劑量÷全縣應注射劑量(縣府統計飼養頭數x1.4x2)×100% 2、執行成果： 108年實際注射劑量2,003,963頭，全縣應注射劑量2,160,726頭，注射率92.7%。 3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值。
二、動物用藥品管理	1、動物用藥品抽查	7件	7件	100%	1、衡量標準： 抽查件數 2、執行成果： 動物用藥品抽查7件。 3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、畜禽水產品藥物殘留稽查	850件 (中央計劃核定數848件)	848件	100%	1、衡量標準： 抽查件數 2、執行成果： 因中央計劃核定數848件，抽查848件。 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。
三、乳牛、羊結核病及布氏桿菌檢驗率	1、乳牛結核病檢驗率	95%	88%	93%	1、衡量標準： 今年實際檢驗頭數÷全縣飼養頭數×100% 2、執行成果： 108年實際檢驗26,285頭，全縣飼養29,893頭，檢驗率88%。 3、達成度： 達成度93%，未達原訂目標值。
	2、乳羊結核病檢驗率	86%	93%	108%	1、衡量標準： 今年實際檢驗頭數÷全縣飼養頭數×100% 2、執行成果： 108年實際檢驗3,831頭，全縣飼養4,131頭，檢驗率93%。 3、達成度： 達成度108%，超出原訂目標值。
	3、乳牛布氏桿菌病檢驗率	17%	15.3%	90%	1、衡量標準： 今年實際檢驗頭數÷全縣飼養頭數×100% 2、執行成果： 108年實際檢驗4,587頭，全縣飼養29,893頭，檢驗率15.3%。 3、達成度： 達成度90%，未達原訂目標值。
	4、乳羊布氏桿菌病檢驗	20%	24%	120%	1、衡量標準： 今年實際檢驗頭數÷全縣飼養頭數×100% 2、執行成果： 108年實際檢驗1,002頭，全縣飼養4,131頭，檢驗率24%。 3、達成度： 達成度120%，超出原訂目標值。
四、動物保護	1、動物保護稽查	160次	209次	131%	1、衡量標準： 稽查次數 2、執行成果：

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
					108年原訂稽查次數160次，實際稽查次數209次。 3、達成度：達成度131%，超出原訂目標值。
	2、犬貓絕育	3700隻	4223隻	114%	1、衡量標準：絕育隻數 2、執行成果：108年原訂犬貓絕育3,700隻，實際執行4,223隻。 3、達成度：達成度114%，超出原訂目標值。
	3、領養率	50%	47.23%	94%	1、衡量標準： $\text{民眾實際認養隻數} \div \text{今年實際收容隻數} \times 100\%$ 2、執行成果：108年民眾實際認養隻數992隻，實際收容隻數2100隻。 3、達成度：達成度94%，未達原訂目標值。
	4、狂犬病預防注射	23000隻	24292隻	106%	1、衡量標準：注射隻數 2、執行成果：108年原訂預防注射23,000隻，實際執行狂犬病隻24,292隻。 3、達成度：達成度106%，超出原訂目標值。
	5、落實晶片制度及寵物登記	5000隻	10567隻	211%	1、衡量標準：寵物登記隻數 2、執行成果：108年原訂寵物登記5,000隻，實際執行10,567隻。 3、達成度：達成度211%，超出原訂目標值。
五、水產及畜禽動物之檢診、病性鑑定	水產及畜禽動物疾病檢驗	170件	136件	80%	1、衡量標準：檢驗件數

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
及研究					2、執行成果： 108年原訂檢驗件數170件，實際執行136件 3、達成度： 達成度80%，未達原訂目標值。

(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	3%	16.83%	563%	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 2、執行成果： 108年度經常門業務費預算數35,607,000元，經常門業務費決算數29,613,999元，賸餘數為5,993,001元，業務費賸餘率為16.83%。 3、達成度： 達成度563%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	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%(業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 108年度編制員額35人，上年度編制員額35人 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	100%	0%	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

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>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： 108年度約聘人員4人，上年度約聘人員2人，成長率100%。</p> <p>3、達成度： 達成度0%，未達原訂目標值。</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： 於108年度約聘僱核定職等無變更。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	54.5小時	272%	<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： (1) 108年度每人應完成與業務相關學習時數20小時，執行結果，單</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
					位平均終身學習54.5時數(35人)。 (2)當前重大政策等必要課程，皆於108年9月30日前完成。 3、達成度： 達成度272%，符合原訂目標值。

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
三、乳牛、羊結核病及布氏桿菌檢驗率	1、乳牛結核病檢驗率	95%	7%	因近年牧場自國外購入懷孕母牛，導致新生小牛增加，衡量標準分母變大，以致於檢驗率下降，故建議將衡量標準，由「全縣飼養頭數」修正為「全縣應檢驗頭數」，更能反映現況。
	3、乳牛布氏桿菌病檢驗率	17%	10%	
四、動物保護	領養率	50%	6%	108年度本縣辦理「流浪犬絕育TNVR試辦計畫」，藉由執行流浪犬隻誘捕、絕育、狂犬病疫苗施打及原地回置等工作，達到流浪犬隻減量之目的，因此使108年度收容隻數增加。
五、水產及畜禽動物之檢診、病性鑑定及研究	水產及畜禽動物疾病檢驗	170件	20%	民眾送檢件數減少，係因部份水產養殖戶鰻苗成本太高，停養中。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	100%	因本縣流浪犬問題急需解決，新增捕犬約聘人員2人，惟目前僅進用1人。

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	豬瘟及口蹄疫注射率	1	豬瘟疫苗注射率	101%	★
二	動物用藥品管理	1	動物用藥品抽查	100%	★
		2	畜禽水產品藥物殘留稽查	100%	★
三	乳牛、羊結核病及布氏桿菌檢驗率	1	乳牛結核病檢驗率	93%	▲
		2	乳羊結核病檢驗率	108%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
		3	乳牛布氏桿菌病檢驗率	90%	▲
		4	乳羊布氏桿菌病檢驗	120%	★
四	動物保護	1	動物保護稽查	131%	★
		2	犬貓絕育	114%	★
		3	領養率	94%	▲
		4	狂犬病預防注射	106%	★
		5	落實晶片制度及寵物登記	211%	★
五	水產及畜禽動物之檢診、病性鑑定及研究	1	水產及畜禽動物疾病檢驗	80%	▲
關鍵績效指標平均達成度				96.5%	

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	563%	★
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	0%	●
		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	272%	★
共同性目標平均達成度				80%	

二、績效綜合分析：

本年度總計18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13項（72.2%）、黃燈者4項（22.2%）、紅燈者1項（5.6%）。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、養畜禽場防疫衛生教育宣導工作，豬瘟預防注射2,003,963頭次；參加毛豬產銷班班會37班次1,616人次，參加家禽產銷班班會64班次3,100人。
- 二、養畜禽場疫情調查及防疫輔導，畜牧場疫情訪查豬2,044場、家禽4,910場，查核豬隻健康證明7,248張，計385,618頭。
- 三、輔導畜牧場消毒工作，自行消毒防疫工作，豬2,924場、家禽5,700場；執行沿海及全縣轄內養畜禽場消毒工作，養豬場1,659場次、家禽場4,312場次、公共區域5,167場。
- 四、畜禽疾病監測採樣，養禽場禽流感抗體監測採血工作812戶，計15,110隻。
- 五、輔導斃死畜禽處理相關工作，辦理牧場委託化製原料來源場化製單勾稽查核59場，寄送化製之來源單及化製法規宣導31場，會同違法屠宰聯合查緝小組，查緝違法屠宰工作147場，查獲8場。

- 六、結核病檢除工作，檢驗乳牛26,285頭、乳羊3,831頭；羊痘疫苗注射工作，乳羊4,140頭、肉羊12,880頭；布氏桿菌病檢除工作，乳牛4,587頭、乳羊1,002頭；口蹄疫抗體監測工作，乳牛180頭、乳羊75頭、肉羊343頭；牛流行熱防疫工作，抗體監測600頭，輔導防疫消毒及撲滅蚊蟲1,030場。
- 七、動物防疫編號工作，乳牛烙印5,958頭、乳羊刺青1,149頭。
- 八、病性鑑定業務，辦理家畜禽動物採樣與病性鑑定工作共90件，水產動物採樣與病性鑑定工作共46件。
- 九、細菌分離與鑑定工作，細菌鑑定與抗生素敏感性試驗，共檢測220件，動物疾病分子生物學檢測工作，共檢測549件。
- 十、水產動物水質檢測，水產動物水質檢測計1,904件。
- 十一、動物保護業務方面，動物保護稽查次數302件；動物保護宣導活動361場次；流浪動物救援隻數333件；犬貓絕育隻數共4,223隻；合法寵物業查核88件；非法寵物業稽查9件；非法寵物業裁罰1件；寵物登記數量10,567隻；寵物登記稽查及勸導985件；寵物協尋案件數121件；野生動物救護醫療件數171件；狂犬病預防注射隻數24,292隻；狂犬病巡迴注射場次41場次；狂犬病查核及宣導場次410場次(計查核744隻)；人道屠宰查核17場次；追蹤檢疫件數13件(計2,184隻)；新聞稿發佈37則；志工人數431人。
- 十二、強化畜牧場用藥品質監測計畫執行方面，共採集牛乳79件、羊乳28件、雞蛋391件、鴨蛋44件；畜禽產品安全衛生預警體系計畫方面，共採集雞肉114件、鴨肉180件、鵝肉12件、豬牛羊血清與豬毛髮515場3,265件，彰化健康豬肉計畫方面，共採集豬血清100場200件。
- 十三、獸醫師(佐)管理業務，核發執業執照21件，歇業11件，變更執業處所5件；診療機構管理部份，核發開業執照0件，宣導訪視55件；跨區執業部分，本縣市34件，外縣市31件。
- 十四、加強動物用藥品抽查取締及宣導工作計畫執行方面，動物用生物及化學藥品抽驗84件，拆封緘107件，核發封緘107件，抽檢市售藥品16件，查原料藥7件；販賣業者管理核發許可證4件，歇業1件，變更登記5件，宣導訪視22件。

彰化縣公務人力訓練中心108年度施政績效報告

壹、前言

為提升本縣公務人員各項職能及對於國家政策、法令之認識，進一步培育本縣公務人才，精進整體組織效能，本中心108年度除配合行政院人事行政總處規劃辦理各項政策性訓練及各訓練班次之調訓外，同時依高階主管、中階主管、一般公務同仁及新進人員等不同身分別，分別規劃辦理「專題演講」、「中高階主管共識營」、「職場力養成系列課程」、「新進人員教育訓練」及其他核心職能訓練等多元化課程，藉此強化主管人員之管理職責與效能，提升團隊業務績效，並加強公務同仁處理日常業務所需之各項行政作業、資訊工具之技能，提升行政效率。

貳、彰化縣公務人力訓練中心目標達成情形

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、規劃年度訓練班次	依據訓練政策、需求調查及相關分析結果，訂定及執行年度訓練計畫	30場	50場	167%	1、衡量標準： 於每年1月底前訂定訓練課程，並發布年度訓練計畫總表 2、執行成果： 本年度共規劃辦理訓練班次達50場、訓練時數為224小時，共計5,553人次參訓。 3、達成度： 達成度167%，超出原訂目標值。
二、職能模組建構或應用	建構職能模組或辦理相關課程	1場次	4場次	400%	1、衡量標準： 每年至少1場次 2、執行成果： 於5月17日及8月16日辦理2場次「問題分析與決策職能專班」，於7月19日及10月8日辦理2場次「民眾服務及應對技巧研習班」。

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、達成度 達成度400%，超出原訂目標值。
三、訂定並持續檢討修正訓練業務處理程序	舉辦中心會議訂定並持續檢討修正訓練業務處理程序	2次	2次	100%	1、衡量標準： 每年6月及12月各辦理1次 2、執行成果： 上、下半年度各辦理1次訓練業務檢討會議。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、訓練需求調查分析	1、針對本府同仁發放「訓練需求調查表」，作為研發自辦課程之依據	1次	1次	100%	1、衡量標準： 每年第3季發放次年度之訓練需求調查表 2、執行成果： 本年度進行「提升行政效能訓練需求分析案例調查」，據以規劃辦理「提升行政效能系列課程」，強化公務同仁執行業務、服務品質及精實管理之能力。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、配合行政院人事行政總處公務人力發展學院辦理「預定開設訓練班期需求人數調查」	1次	1次	100%	1、衡量標準： 每年10月或11月辦理調查 2、執行成果： 配合行政院人事行政總處公務人力發展學院調查作業，以11月1日府授人公訓字第1080384802號函發文至縣府各處及所屬機關辦理需求調查。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
五、提供工作輔導與職能訓練	定期舉辦中心業務會議辦理工作輔導或內部人員訓練	12次	12次	100%	1、衡量標準： 每月至少1次 2、執行成果： 本中心固定每月辦理1次中心業務會議，以確

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
					保中心各項業務正常運作，定期轉知上級主管裁示事項，協助同仁解決業務推動難處，及增進團隊合作默契。 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	3%	19%	633%	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 2、執行成果： 經常門預算數(不含人事費)1,091,000元，經常門決算數(不含人事費)883,323元，賸餘數為207,677元，節餘率19%。 3、達成度： 達成度633%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	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%(業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 本年度編制員額5人，上年度編制員額5人，機關編制員額成長率0%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
三、約聘僱員額及職	1、約聘僱員額成	0%	0%	100%	1、衡量標準：

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
等嚴格控管	長率				<p>(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： 本年度約聘僱員額未增加。</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： 本年度無約聘僱員提高職等。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	124.2小時	621%	<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：</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
					108年度正式編制人員5人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習，總時數為621小時，平均時數124.2小時。 3、達成度： 達成度621%，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 規劃年度訓練班次	1	依據訓練政策、需求調查及相關分析結果，訂定及執行年度訓練計畫	167%	★
二 職能模組建構或應用	1	建構職能模組或辦理相關課程	400%	★
三 訂定並持續檢討修正訓練業務處理程序	1	舉辦中心會議訂定並持續檢討修正訓練業務處理程序	100%	★
四 訓練需求調查分析	1	針對本府同仁發放「訓練需求調查表」，作為研發自辦課程之依據	100%	★
	2	配合行政院人事行政總處公務人力發展學院辦理「預定開設訓練班期需求人數調查」	100%	★
五 提供工作輔導與職能訓練	1	定期舉辦中心業務會議辦理工作輔導或內部人員訓練	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	633%	★
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	621%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計11項指標，依據燈號評估標準，本中心評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者11項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

本年度依據彰化縣政府108年訓練實施計畫規劃辦理各項員工訓練，包含專題演講、政策性訓練、職場力系列課程及人文系列講座等，實體訓練班次達50場、訓練時數為224小時，共計5,553人次參訓。以下就本年度具創新、績效之訓練課程列項略述：

一、凝聚團隊共識 打造美好彰化

為協助本縣高階主管提升團隊執政共識，增進組織管理及行政效能，於9月16及17日舉辦「彰化縣政府108年高階主管共識營」，本次訓練課程內容包含「從不一樣到一樣」，透過講師解說及帶領，從外部效益建構團隊共識；第2天課程為「從一樣到不一樣」，以本縣「花在彰化」活動作為討論議題，進行分組討論，各自發揮創意，構思如何提升活動亮點與獨特性，及如何強化跨局處之間的協調與合作，藉此增進局處橫向連繫，建立共識，展現縣府施政績能量。

二、跨越八卦山 城市交流向前行

為增進本縣各項業務創新思維，汲取他縣市業務推動經驗，於8月13日假南投縣政府A棟地下2樓大禮堂辦理「標竿學習暨業務交流座談會」，會中分別針對「施政成果與亮點」、「觀光」、「教育」、「公共安全與消防」等議題進行交流與討論，透過行政團隊面對面對談，進行實務經驗交流，達到共榮共好的願景。

三、提升性別意識 落實性別平等

為配合行政院性別平等業務輔導考核，本年度共辦理7場次性別意識培力課程，共926人參與課程。透過演講及工作坊等教學方式，讓同仁瞭解如何在日常生活中落實CEDAW(消除對婦女一切形式歧視公約)，以及認識性騷擾相關議題，期望增進同仁性別平等意識，避免產生性別歧視、性別暴力之行為。

四、學習臺東經驗 打造幸福城市

為使本縣成為幸福城市，本縣於9月24日邀請前台東縣長黃健庭蒞臨演講，黃前縣長曾經五度蟬聯《遠見雜誌》「五星縣長」，讓長住人口不到20萬、位置邊陲資源相對匱乏的臺東脫胎換骨，成為軟硬兼備、國際化又智慧化的幸福城市。黃前縣長當日與本府暨所屬機關385名主管人員分享如何建立一流團隊並成功翻轉臺東的經驗，期待藉由黃前縣長的經驗傳承，激發本縣主管人員更用心經營團隊，創造更優質的縣政服務品質。