

彰化市戶政事務所 104 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、彰化市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、受理登記案件	98%	99.97%	102%	1、衡量標準：平均正確率。 2、執行成果：戶籍登記案件資料正確率達 99.97%。 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	180 次	189 次	105%	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 189 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 105%，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%	89.47%	112%	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： 公文線上簽核比率達 89.47%。 3、達成度 達成度 112%，超出原訂 目標值。
	2、公文電子發文	95%	99.54%	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： 公文電子發文比率 99.54%。 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、加強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 2、執行成果： 按月整理法規及相關解 釋令，傳閱及所務會議宣 達講解，共 12 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂 目標值。
	2、辦理法令測驗，增進人員專業素質	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。
五、推動各項便民 措施及增值服 務，增加服務廣	辦理法律諮詢 服務	10 次	11 次	110%	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
度及深度					本年度共計辦理 11 次。 3、達成度： 達成度 110%，超出原訂目標值。
六、多方傾聽意見，提升民眾滿意度	民眾滿意度調查	97%	99.57%	103%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 民眾平均滿意度達 99.57%。 3、達成度： 達成度 103%，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、編組 5S 督導小組辦理環境清潔	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 每月由主管與同仁組成 5S 稽核小組，定期檢查及督導綠美化服務環境及廁所清潔衛生成果，年度共計執行 12 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能	90%	100%	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 $389,000/389,000*100%=100\%$ 。 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	配合他機關舉辦之各項研習課程，積極薦派人員參訓	95%	147%	155%	1、衡量標準： 平均派訓率（派訓人次÷舉辦場次） 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
					本年度平均薦派率 100 人次/68 場次=147%。 3、達成度： 達成度 155%，超出原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%(小數點第 1 位四捨五入)	

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	2%	8.92%	446%	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)※決算數=實支數+保留數 2、執行成果： 經常門業務費預算數 2,678,500，經常門業務費決算數 2,439,420，節餘率 8.92% (239,080/2,678,500*100%=8.92%) 3、達成度： 達成度 446%，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% 2、執行成果： 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：

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
					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	40 小時	92.1 小時	230%	1、衡量標準： 本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時(其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數) 2、執行成果： 平均每人每年終身學習時數 92.1 小時(包含數位 64.6 小時，與業務相關學習 92.1 小時)。 3、達成度： 達成度 230%，超出原訂目標值。
共同性指標平均達成度				100%(小數點第 1 位四捨五入)	

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、正確各項戶籍登記作業，是戶政工作之本職，亦是最基本之目標，本所 104 年度受理戶籍登記案件 20,023 件中，錯誤維護案件為 7 件，辦理正確率達 99.97%，達成度 102%，超出原訂目標值，有效提升戶政人員專業素質及服務品質。

- 二、戶政相關法令繁多且增修頻繁，為使人員能隨時掌握最新法令，由專人負責法規解釋令函之蒐集與整理，裝訂成冊並檢附索引目錄，供同仁隨時參閱，另將法令最新消息傳閱周知及每個月利用所務會議，由各業務股股長宣達釋義，加強同仁印象與本職學能，確保受理案件之正確性與維護民眾權益。
- 三、加強戶役政資訊系統之安全控管機制，包括不定期系統稽核之執行，及可攜式儲存設備之控管，以確保戶役政資訊安全。
- 四、加強國民身分證核發及空白證、膠膜控管，降低誤辦機會及遭冒領之情事發生，104 年度核發 211,134 件，錯誤件數僅 1 件，平均正確率達 99.99%，達成度 101%，超出原訂目標值。
- 五、為瞭解洽公民眾對本所提供之洽公環境、服務禮儀、回應解決問題能力、辦理效率及整體服務之滿意度，年度中分四季進行滿意度問卷調查，綜合各選項統計全年民眾平均滿意度 99.57%，達成度 103%，超出原訂目標值，符合便民暨優質服務品質目標。
- 六、平日落實整理、整頓、清掃、清潔、教養 5S 現場管理，每月由主管及同仁代表組成評核小組，實施 5S 環境清潔評核與督導改善，同時汰換民眾飲水機及空氣清淨機等環境設備，提供民眾整潔、清爽及舒適之洽公環境。
- 七、每年定期舉辦公共消防檢查及安全演練，使同仁熟練消防器材使用，救護包紮技巧及人員疏散演練，提供安全辦公及洽公場所。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、結合本所實施之櫃台人力支援制度，於現場等待人數 10 人以上時，由二線行政人員支援櫃台人力調度，設立簡易案件專櫃（謄本、印鑑證明），減少尖峰時段民眾等待時間，有效調度櫃台人力需求，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及 N 合 1 通報平台，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、健保局、自來水公司、電力公司、中華電信公司、郵局、農會、漁會、瓦斯公司及農田水利會等機關，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。
- 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 104 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 132 件，讓不便到本所洽公的民眾感受最貼心便利的服務。
 - （二）為提供申辦自然人憑證民眾更好的服務，減少現場申辦人潮等待的情形並擴大申辦成效，提供各機關、學校、團體、公司行號等員工集體申請，到點收受及發證服務，並於 5 月綜合所得稅申報期間辦理「報稅、憑證 e 路暢通」創新服務，派員駐點中區國稅局彰化縣分局受理憑證申請核發工作，讓民眾申請自然人憑證及報稅一次完成。104 年度受理集體發證 483 件，國稅局駐點發證 1,511 件，成效良好。
 - （三）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台前設置座椅，供等候申辦民眾使用，並設立告示牌，廣為周知。
 - （四）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 8 所國中受理學生國民身分證申請，104 年度受理製發 2,528 件。
- 四、提供戶籍登記增值服務，製作結婚祝福卡、寶貝紀錄卡以及關懷卡，分別致贈辦理結婚、出生、死亡等登記項目之民眾，表達祝福或關懷之意，並提供民眾電子檔案為數位典藏，104 年度共製發祝福卡 264 張、寶貝紀錄卡 487 張以及關懷卡 761 張。
- 五、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及生活幸福卡，提供各項購物優惠資訊，104 年合計辦理補助案件 2,480 件，補助金額新臺幣 6,200 萬元，核發生活幸福卡 2,429 張。
- 六、協助外交部辦理首次申請護照人別確認及代送服務，104 年度合計受理 6,040 件。

七、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 104 年度戶政業務績效評鑑甲組第 1 名，未來仍將秉持服務理念，持續精進。