

和美鎮戶政事務所 104 年度施政績效報告

壹、前言

本所 104 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策略績效目標之執行成果，以績效資訊呈現；並就各項指標統計、分析各項策略目標之達成度。

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、正確辦理各項戶籍登記 | 1、主管抽核戶籍登記案件 | 1200 件 | 1200 件 | 100% | 1、衡量標準： 抽核件數 2、執行成果： 主管抽核戶籍登記案件共計 1,200 件。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。 |
| | 2、定期舉行戶政法令測驗 | 1 次 | 1 次 | 100% | 1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 為加強同仁之專業知識及法令素養，辦理 1 次戶政法令測驗。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。 |
| 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 | 2 次 | 2 次 | 100% | 1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 到校集中受理國中生初領國民身分證案件共計 2 次。 3、達成度： |

| 關鍵策略目標 | 關鍵績效指標 | 原訂目標值 | 達成目標值 | 達成度 | 績效衡量暨達成情形分析 |
|------------------------|-------------------------|-------|-------|------|---|
| | | | | | 達成度 100%，符合原訂目標值。 |
| | 2、開立一次告知單 | 1600張 | 1700張 | 106% | 1、衡量標準： 核發張數 2、執行成果： 開立一告知單案件共計 1,700 張。 3、達成度： 達成度 106%，超出原訂目標值。 |
| 三、提供多元化戶政資訊查詢 | 定期辦理更新網站資訊內容 | 25 次 | 36 次 | 144% | 1、衡量標準： 更新次數 2、執行成果： 更新網站資訊內容 36 次。 3、達成度： 達成度 144%，超出原訂目標值。 |
| 四、強化洽公服務禮儀訓練，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： 辦理同仁服務禮儀教育訓練 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： 辦理同仁為民服務禮儀及電話禮貌測試計 12 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。 |
| 五、主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係 | 辦理民眾服務滿意度調查 | 84% | 90% | 107% | 1、衡量標準： 民眾滿意度 2、執行成果： 辦理民眾服務滿意度調查達 90%。 3、達成度： 達成度 107%，超出原訂目標值。 |
| 六、建構創新服務方式，整合機關服務資源 | 1、運用社會資源(如里、鄰長)協助宣導戶政法令 | 5 次 | 5 次 | 100% | 1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 運用社會資源協助宣導戶政法令計 5 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。 |
| | 2、跨機關便民服務 | 120 件 | 131 件 | 109% | 1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 跨機關便民服務案件計 131 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 109%，超出原訂目標值。 |
| 七、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 | 45 件 | 72 件 | 160% | 1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 辦理通信、電話及網路申辦服務共計 72 件。 3、達成度： 達成度 160%，超出原訂目標值。 |
| | 2、實施中午彈性上班 | 1100 件 | 1364 件 | 124% | 1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 實施中午彈性上班，受理各項戶籍登記，共計 1364 件。 3、達成度： 達成度 124%，超出原訂目標值。 |
| 八、彙編本所施政計畫，精進績效管理 | 1、辦理編修「年度施政計畫」，並函報縣府備查 | 1 次 | 1 次 | 100% | 1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理編修「年度施政計畫」，並函報縣府備查共計 1 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。 |
| | 2、辦理編修「年度施政績效報告」，並函報縣府備查 | 1 次 | 1 次 | 100% | 1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理編修「年度施政績效報告」，並函報縣府備查共計 1 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。 |
| | 3、辦理編修「年度提升政府服務品質執行計畫」並上網公開資訊 | 1 次 | 1 次 | 100% | 1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理編修「年度提升政府服務品質執行計畫」並上網公開資訊共計 1 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。 |
| 九、推動辦公室自動電子化，以落實政府 e 化及無紙化目標 | 1、公文線上簽核比率 | 80% | 95% | 119% | 1、衡量標準： 公文線上簽核件數÷(電子公文收文總數+紙本來文線上簽核數+自創簽稿數)×100% 2、執行成果： 3866/(2244+482+1331)*100%=95% |

| 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 119%，超出原訂目標值。 |
| | 2、公文電子發文比率 | 80% | 91% | 114% | 1、衡量標準： (電子發文件數÷發文總件數)×100% 2、執行成果： 371/407*100%=91%。 3、達成度： 達成度 114%，超出原訂目標值。 |
| | 3、電子化會議比率 | 80% | 100% | 125% | 1、衡量標準： (電子化會議場次÷所有會議場次)×100% 2、執行成果： 12/12*100%=100% 3、達成度： 達成度 125%，超出原訂目標值。 |
| 十、推動為民服務工作，提升政府服務品質 | 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： 辦理同仁服務禮儀教育訓練 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： 辦理同仁為民服務禮儀及電話禮貌測試計 12 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。 |
| 十一、推動組織學習，促進公務人員終身學習 | 辦理教育訓練，推動數位學習 | 40 小時 | 83 小時 | 208% | 1、衡量標準： 平均終身學習時數 2、執行成果： 本所同仁平均終身學習時數 83 小時。 3、達成度： 達成度 208%，超出原訂目標值。 |
| 關鍵績效指標平均達成度 | | | | 115% (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% | 2.16% | 108% | 1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數 (不含臨時人員 |

| 共同性目標 | 共同性指標 | 原訂目標值 | 達成目標值 | 達成度 | 績效衡量暨達成情形分析 |
|--------------------|------------------|-------|-------|------|--|
| | | | | | 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： 104年經常門業務費節 餘率為2.16% 3、達成度： 達成度108%，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： 本所無編制員額成長。 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 x100% 2、執行成果： 本所無約聘僱員額成長 。 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 x100% 2、執行成果： 本所約聘僱員額核定職 等變化率0%。 |

| 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 |
|--------------|------------|-------|-------|----------------------|--|
| | | | | | 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 | 83 小時 | 208% | 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： 本所同仁平均終身學習時數 83 小時。 3、達成度： 達成度 208%，超出原訂目標值。 |
| 共同性指標平均達成度 | | | | 123 % (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

本所 104 年度 11 項年度關鍵策略目標項下，訂定 21 項關鍵績效指標，至年終檢討執行成效，計有 21 項關鍵績效指標達成原訂績效目標值。年度共同性指標亦達成原訂績效目標值。

有關各項績效目標執行成果，分析說明如下：

- 一、為提供民眾更優質、便捷的服務，積極辦理到校集中受理國中生初領國民身分證計 2 次，達成率 100%，符合原訂目標值；開立一次告知單 1,700 張，達成率 106%，超出原訂目標值。
- 二、因應電子化政府之趨勢及推廣「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。本年度戶所網站共辦理 36 次資訊內容更新，達成率 144%，超出原訂目標值。
- 三、提供通信、電話及網路申辦服務等便民措施，本年度共計辦理 72 件，達成率 160%，超出原訂目標值。
- 四、為加強便民措施，全面提升服務品質，實施中午強性上班，全年服務件數共計 1,364 件，達成率 124%，超出原訂目標值。
- 五、推動辦公室自動電子化，以落實政府 e 化及無紙化目標，公文線上簽核比率為 95%，達成率 119%，超標值；公文電子發文比率為 91%，達成率 114%，超出原訂目標值。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、「彰化縣戶政 N 合一跨機關便民服務網」、「戶役政單一簽入系統線上申辦服務」及「社福系統線上申辦」實施計畫：
辦理「彰化縣戶政 N 合一跨機關便民服務網」或「戶役政單一簽入系統線上申辦服務」及「社福系統線上申辦」實施計畫，藉由機關橫向連結，建構完整服務網，凡受理民眾姓名變更、戶籍遷徙登記或申請社會福利補助，均協助民眾於各機關辦理個人基本資料之變更或代民眾提出社會福利補助申請，減少民眾經濟負擔及往返奔波，以確保民眾權益。
- 二、「提供通信、電話及網路申辦服務」便民服務措施：
為便利遠地民眾申辦戶籍謄本、減少民眾現場等候時間，提供通信、電話及網路申辦服務等便民措施。
- 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。
- 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：
民眾服務滿意度調查，經統計分析調查結果，民眾服務滿意度為 90%。
- 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國民身分證之申請，104 年共計到轄國中受理 2 次。
- 八、為提供民眾更優質、便捷的服務，本所實施中午張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。