

# 和美戶政事務所 109 年度施政績效報告

## 壹、前言

本所 109 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%	98.9%	100%	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： 正確率【(全年受理件數 11,641－全年誤辦件數 228)÷全年受理件數 11641】×100%=98.9% 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	2 次	2 次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 109 年舉辦 2 次 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。
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： 109 年辦理 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	151 次	151 次	100%	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 100%，符合原訂目標值。
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	15 次	150%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 109 年辦理 15 次 3、達成度 達成度 150%，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	90 件	145 件	161%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 109 年受理 161 件 3、達成度： 達成度 179%，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%	95.6%	106%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 【資本支出預算數 229,480÷資本預算數 240,000】×100%=95.6% 3、達成度： 達成度 106%，超出原訂目標值。
七、推動各項便民措施及加值服務，增加服務的廣度及深度	跨機關便民服務	3200 件	3241 件	108%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 109 年辦理 3241 件 3、達成度： 達成度 106%，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： 109 年辦理 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： 109 年辦理 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%	92.1%	100%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 平均滿意度 92.1% 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
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： 109 年辦理 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%	4.77%	159%	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 2,468,000－經常門業務費決算數

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
					2,350,249】÷經常門業務費預算數 2,468,000 3、達成度： 達成度 159%，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、機關整併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% (業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算) 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

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： 於 109 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	89 小時	445%	<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： 平均學習時數 89 小時</p> <p>3、達成度： 達成度 445%，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	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	100%	★
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	150%	★
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	106%	★
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	108%	★
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	100%	★
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(取至小數點第一位四捨五入)					

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	159%	★
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	445%	★
共同性目標平均達成度(取至小數點第一位四捨五入)					

## 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%)。

有關各項績效目標執行成果，分析說明如下：

- (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 109 年度受理戶籍登記案件 11,641 件中，錯誤維護案件為 228 件，辦理正確率達 98.9%，達成度 100%，符合原訂目標值，有效提升戶政人員專業素質及服務品質。
- (二)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 4 次，達成率 100%，符合原訂目標值。
- (三)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 151 次資訊內容更新，達成率 100%，符合原訂目標值。
- (四)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 145 件，達成率 161%，超出原訂目標值。
- (五)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，將法令最新消息傳閱周知並定期由股長辦理法令講解，本年度共辦理 12 次，達成率 100%，符合原訂目標值。

## 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，109 年民眾服務滿意度為 92.1%。

#### 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，109 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。