

北斗戶政事務所 110 年度施政績效報告

壹、前言

本所秉持[親切、專業、效能]之為民服務理念，以 110 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、積極創新、配合政府政策推展、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 111 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、研究發展及創新便民措施	15 件	15 件	100%	1、衡量標準： 研究發展暨戶政資訊系統功能之提案及建議；創新便民方案或計畫 2、執行成果： 電腦化作業問題單11件，研究發展3件，為民服務方案1件，共計15件。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、法令宣導及社區服務	2 場	5 場	250%	1、衡量標準： 法令宣導、社區服務、便民措施宣導場次 2、執行成果： 法令宣導於埤頭2場、北斗、田尾、溪州辦理各1場。 3、達成度： 達成度250%，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、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	60 次	60 次	100%	1、衡量標準： 稽核次數 2、執行成果： 每月5次，1年共計60次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、受理戶籍登記案件	97%	98.9%	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： 全年受理案件數9929件，全年誤辦案件數106，全年受理案件數正確率98.9%。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
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%	1、衡量標準： 檢查次數 2、執行成果： 110年執行1次。 3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、飲水設備之維護	4 次	4 次	100%	1、衡量標準： 檢驗次數 2、執行成果： 每季1次共計4次。 3、達成度： 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： 新增手工植栽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	依限辦理比率	98%	100%	102%	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
疑難諮詢及請釋案件處理					<p>依限辦結率(全年依限辦理件數÷全年申請件數)×100%</p> <p>2、執行成果： 民意反應5件，皆依限辦結。</p> <p>3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。</p>
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	93%	136%	146%	<p>1、衡量標準： [單一簽入通報件數÷戶籍登記可通報件數]×100%</p> <p>2、執行成果： 通報11,062件，可通報件數為8,151件。</p> <p>3、達成度 達成度146%，超出原訂目標值。</p>
	2、延長服務比率	72%	82.5%	115%	<p>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%</p> <p>2、執行成果： 中午彈班249天、週六上班29天、假日登記婚23天，共計301天，延長服務比率82.5%。</p> <p>3、達成度： 達成度115%，超出原訂目標值。</p>
六、實施服務滿意度調查	1、民眾服務滿意度調查	90%	98%	109%	<p>1、衡量標準： 平均滿意度</p> <p>2、執行成果： 本年度分線上(6-9月)及民眾實體滿意度調查(10月份)兩滿意度皆為98%。</p> <p>3、達成度 達成度109%，超出原訂目標值。</p>
	2、內部員工滿意度調查	92%	98%	107%	<p>1、衡量標準： 內部員工滿意度調查</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
					本年度於12/20~12/28進行員工滿意度調查，滿意度為98%。 3、達成度： 達成度107%，超出原訂目標值。
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： 上、下半年各1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1次共計12次。 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	9次	450%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 觀摩2次、聯合教育訓練7次，共計9次。 3、達成度： 達成度450%，超出原訂目標值。
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： 全所同仁全員輪流參與。 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%	5.65%	188%	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： 經常門業務費賸餘率5.65%。</p> <p>3、達成度： 達成度188%，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、機關整併之情事不列入成長率計算）</p> <p>2、執行成果： 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%（業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算）</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	80小時	400%	<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： 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，總時數2004小時/25人=平均80小時。</p> <p>3、達成度： 達成度400%，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	推動研究發展工作、加強為民服務工作	1	研究發展及創新便民措施	100%	★
		2	法令宣導及社區服務	250%	★
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	100%	★
		2	受理戶籍登記案件	102%	★
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	102%	★
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	146%	★
		2	延長服務比率	115%	★
六	實施服務滿意度調查	1	民眾服務滿意度調查	109%	★
		2	內部員工滿意度調查	107%	★
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	450%	★
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	188%	★
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	400%	★
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（100.0%）。

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3件(1件獲內政部參採)，電腦化作業問題單提案11件，已訂定獎勵機制，鼓勵同仁積極提案，創新服務。
- 二、本年度法令宣導及社區服務部份：
 - 1.110年1月28日於北斗戶政埤頭辦公室辦理「牛轉乾坤福運到」大師揮毫春聯贈送暨法令宣導活動
 - 2.110年4月15日於北斗戶政埤頭辦公室辦理「大甲媽祖遶境服務暨法令宣導活動」
本所暨所屬辦公室積極參與，與民眾互動良好，達成度達100%，顯示本所積極改善、走入群眾獲得良好回應。
- 三、確實執行戶政資訊系統稽核，於110年10、11月經彰化縣政府及內政部實地考核皆符合作業及稽核規定。
- 四、本所辦理聯合在職教育訓練或觀摩活動：
 - 1.2/24本所辦理「二林戶政檔案觀摩」
 - 2.4/28本所辦理「認識失智症及長照2.0資源」聯合教育訓練
 - 3.9/9本所辦理「數位課程—Libreoffice基礎操作課程」
聯合本縣部份戶所一併辦理，提供其他戶政人員參訓機會，向得獎機關標竿學習，精進本所業務。
- 五、本年度提供多元服務管道及跨機關業務整合服務，跨機關通報比率從去年之114%今年增加至136%，本年度大幅成長，提供民眾一處申請，多處通報之便利。
- 六、民眾服務滿意度調查部份，滿意度達98%，顯示同仁服務的態度、效能、專業素養提升。
- 七、重視同仁的在職訓練，薦派同仁參與政府部門教育訓練之比率達100%。
- 八、今年另協助完成防疫輔助工作，例如：政策宣導、協助民眾疫苗預約平台之使用等等。
- 九、硬體為民服務設備部分，完成新人結婚拍照專區之設置、智慧型手機無線充電設備設置等。
- 十、本所榮獲110年彰化縣戶政業務績效評鑑甲組第三名之殊榮。