

員林戶政事務所 111 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。111 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	69.51	99.51
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	3 次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 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
					運用社會資源協助戶政宣導活動計 3 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	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	7500 件	7987 件	106%	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 7987 件。 3、達成度： 達成度 106%，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	15200 件	13185 件	87%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 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 13,185 件。 3、達成度 達成度 87%，未達原訂目標值。
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	1200	1418	118%	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
	單	件	件		辦案件數 2、執行成果： 全年度加強開立一次告知單件數 1418 件。 3、達成度： 達成度 118%，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	51 件	51 件	100%	1、衡量標準： 辦案件數 2、執行成果： 全年度受理到宅服務便民措施共 51 件。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	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%。

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 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%	3%	100%	<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： 111 年度經費節餘率為 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、機關整併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% (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</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。
	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	63 小時	315%	<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 63 小時。</p> <p>3、達成度： 達成度 315%，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
一、提升戶政為民服務 品質工作	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	15200 件	13%	彰化縣政府暨所屬機關自110年1月起調整上下班時間，原中午彈班時間縮短為1小時，致彈班案件數降低，無法達成原訂目標值，後續將視受理情形酌予調整目標數。

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	100%	★
	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	106%	★
	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	87%	▲
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	118%	★
	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	100%	★
	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%	★

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
	3	辦理戶政法令測驗	100%	★
關鍵績效指標平均達成度			99.3%	

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	315%	★
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22項（95.7%）、黃燈者1項（4.3%）。

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 3282 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 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：

（1）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。

- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 實施「謄得快」櫃台免等待快速取件服務：
尖峰時段機動開放服務櫃台辦理簡易快速(謄本、印鑑等)案件，有效疏解等待人潮。
- (7) 辦理出生登記、結婚登記及死亡登記製作三卡等增值服務：
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。
- (8) 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，111 年總計服務 4958 件。
- (9) 跨機關通報服務：
針對民眾改名、住址變更等戶籍資料異動後，主動提供「戶籍資料異動跨機關通報服務申請，將最新戶籍資料通報至受通報機關(稅務機關、監理機關、台電、自來水、地政機關、健保、勞保)。另為擴大便民服務，免於在各機關來回奔波，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費等各項便民服務。
- (10) 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。
- (11) 提供多元行動支付繳納規費：
為讓民眾繳納戶政規費有更多元的選擇，提供以「信用卡、悠遊卡、一卡通、台灣 PAY、LINE PAY、街口支付」等多元管道繳納規費，民眾只要用手機「嗶」一下，就能輕鬆完成繳費，減少攜帶現金之不便。(例外排除使用多元支付繳納規費項目: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)。
- (12) 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。
- (13) 戶政地政門牌整編跨域合作服務：
為提供住戶於門牌整編時有更完善便利及多元之服務，聯合地政事務所派員至當地為住戶辦理換發身分證、戶口名簿及建物所有權狀，免除住戶於機關間奔波困擾，達簡政便民目標。
- (14) 戶政關懷員，關懷戶一生

為加強親民便民服務，派員代表縣府主動關懷訪視轄區喪家，協助戶籍登記案件及瞭解家庭境遇需求，如遇特殊情形通報社會處進行後續協助，並整合政府各部門相關資訊提供民眾辦理後續事宜，111 年度關懷服務總計 1658 件。