

溪湖戶政事務所 110 年度施政績效報告

壹、前言

本所 110 年施政績效係依本所組織編制、機關業務職掌及政府主要推展之政策，並輔以機關年度施政計畫為本，不斷研提各年度的業務執行目標與重點工作落實方向；另年度關鍵策略目標之研擬則為本所各項業務承辦同仁視其工作內容與業務性質所規劃之具體執行方案，同時制定關鍵績效指標與工作進度，綜觀本所年度關鍵策略目標與共同性目標項次之考評，皆為本所依據績效指標及執行進度之衡平指標及欲達成之成果。

110 年度執行績效乃檢視本所各業務承辦同仁是否按施政計畫關鍵策略目標執行之管考成果，同時就關鍵績效指標進行自我考評，透過綜觀本所整體績效之評估方式，作為相關業務未來持續精進及改善的參考依據。

貳、溪湖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、落實正確戶籍登記與管理，塑造服務人員專業、親和、效率具有責任感之優質形象	1、受理戶籍登記案件	98%	98.9%	101%	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： 全年受理案件總數 10,816 件，維護件數 122 件，全年無誤辦案件數 10,694 件，正確率 98.9%。 3、達成度： 達成度為 101%，超出原訂目標值。
	2、辦理法規解釋令函測驗	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 於 110 年 9 月 7、8 日辦理本所三辦之法規解釋令函測驗。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。

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
	3、所務會議法令講解及洽公服務禮儀訓練	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 於每月之所務會議進行法令釋義及洽公服務禮儀訓練，共計12次，並採視訊會議方式，免除辦公室同仁往返中心所與會之舟車辛勞，兼顧同仁交通安全與節能減碳雙重效益。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	4、民眾服務滿意度調查	93%	100%	108%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 辦理洽公民眾服務滿意度調查暨績優櫃檯服務同仁票選活動，民眾無不滿意之回饋意見，滿意度達100%。 3、達成度： 達成度108%，超出原訂目標值。
二、推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能	1、每年辦理轄內溪湖、成功、埔鹽、埔心國中滿14歲學生初領身分證	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 110年3月至轄內四所國中辦理應屆畢業生初領國民身分證1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、實施中午彈性上班	4200件	4681件	111%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 實施中午時間彈性上班服務，受理各項戶籍登記，共計受理4,681件。 3、達成度： 達成度111%，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
	3、單一窗口服務全功能比例	90%	99.4%	110%	1、衡量標準： 單一窗口比例 2、執行成果： 本所三辦窗口實施單一窗口受理件數 69167 件，非單一窗口受理件數為 391 件(國籍案件 18 件、門牌編釘案件 300 件、英文謄本 73 件)，總計 391 件，單一窗口受理比例為 99.4%。 3、達成度： 達成度 110%，超出原訂目標值。
	4、開立一次告知單	760 件	818 件	108%	1、衡量標準： 開立件數 2、執行成果： 共開立一次告知單 818 件。 3、達成度： 達成率 108%，超出原訂目標值。
三、提升為民服務品質與效能	首次申請護照親辦人別確認隨同辦理入出國自動通關註冊作業服務	20%	32.8%	164%	1、衡量標準： 通報比率 2、執行成果： 本所三辦 110 年本項作業受理情況如下：受理首次申請護照親辦人別確認 61 件，隨同辦理入出國自動通關註冊作業服務為 20 件，隨同申辦比率為 32.8%。 3、達成度 達成度 164%，超出原訂目標值。
四、加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力	派員參加業務觀摩活動	2 次	2 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 110 年 2 月 24 日、4 月 22 日分梯次至本縣二林戶政戶政事務所、埔心鄉衛生所業務觀摩標竿學習。

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 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%	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： 110 年度經常門業務費賸餘數百分比為 3%。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
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： 本所 110 年度未增加編制員額。 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：

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>本所 110 年度未增加約僱編制員額。</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用之約聘僱員額總數 x100%</p> <p>2、執行成果： 本所 110 年度未有約聘僱人員。</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	116 小時	580%	<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： 110 年度正式編制人員 24 人，皆依規定完成與業務相關之數位及實體學習總實數 2779 小時，每人平均實數為 116 小時。</p> <p>3、達成度： 達成度 580%，超出原訂</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。

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 落實正確戶籍登記與管理，塑造服務人員專業、親和、效率具有責任感之優質形象。	1	受理戶籍登記案件	101%	★
	2	辦理法規解釋令函測驗	100%	★
	3	所務會議法令講解及洽公服務禮儀訓練	100%	★
	4	民眾服務滿意度調查	108%	★
二 推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能。	1	每年辦理轄內溪湖、成功、埔鹽、埔心國中滿14歲學生初領身分證	100%	★
	2	實施中午彈性上班	111%	★
	3	單一窗口服務全功能比例	110%	★
	4	開立一次告知單	108%	★
三 提升為民服務品質與效能。	1	首次申請護照親辦人別確認隨同辦理入出國自動通關註冊作業服務	164%	★
四 加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力	1	派員參加業務觀摩活動	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	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%	★

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	580%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計 15 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 15 項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

一、落實並正確戶籍登記與管理、加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力，塑造服務人員專業、親和、效率具有責任感之優質形象，達成度100%。

二、推動便民措施，提升戶政為民服務品質：

- (一) 110年3月派員至本所轄區內之溪湖國中、成功國中、埔鹽國中、埔心國中受理應屆畢業生初次請領國民身分證作業。
- (二) 實施彈性上班延時服務，受理各項戶籍登記，嘉惠上班族群，共計受理4,681件。
- (三) 提供全方位服務，不分里別，單一窗口受理全程服務。
- (四) 落實開立一次告知單，減少民眾奔波次數，降低受理紛爭，計開立818件。
- (五) 辦理首次申請護照親辦人別確認隨同辦理入出國自動通關註冊作業服務，雖因新冠肺炎疫情影響導致受理首次申請護照親辦人別確認件數較往年少，惟隨同申辦護照之比率達32.8%，與戶政業務評鑑目標值20%相較，執行成效良好。

三、強化專業知能，提升服務品質：

- (一) 每月定期召開所務會議、戶政法令講解及洽公禮儀，改進為民服務缺失，培養服務人員專業能力及服務態度，提升同仁櫃檯服務品質。
- (二) 鼓勵同仁積極參與線上數位學習課程，主動報名參加專業性或非專業性的各項線上課程，並派員參加各項講習、研討會，以充實專業知識，本年度本所完成數位學習及業務相關之學習，總時數為2,779小時，同仁平均時數達116小時。
- (三) 藉由標竿學習，不定期派員至績優機關觀摩學習、經驗交流計2次，以作為本所精進方向。