

溪湖戶政事務所 111 年度施政績效報告

壹、前言

本所 111 年施政績效係根據本所組織編制、主要業務職掌及各級政府政策推展方向，再輔以機關年度施政計畫藍圖，進而持續精進業務執行目標與落實業務重點工作；又年度關鍵策略目標之研擬則為本所承辦之各項業務視政策工作內容與業務性質所籌畫之具體方針，同時思索關鍵績效指標與工作進度衡平共進為原則，因此本所各項年度關鍵策略目標與共同性目標項次之考評，實皆為本所業務績效指標及所欲達成之業務執行成效。

檢視 111 年度執行績效成果，其確係檢視本所各業務承辦同仁是否落實施政計畫關鍵策略目標之管考成效，同時再佐以關鍵績效指標之自我考評作為，其實為本所提供未來業務執行精進及改善的重要依據。

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%	99%	101%	1、衡量標準： 正確率【(全年受理件數—全年誤辦案件數)÷全年受理件數】×100% 2、執行成果： 全年受理案件總數 10,706 件，維護件數 104 件，全年無誤辦案件數 10,602 件，正確率 99.0%。 3、達成度： 達成度為 101%，超出原訂目標值。
	2、辦法法規解釋令函測驗	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 111 年 4 月 27、28 日辦理本所三辦之法規解

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
					釋令函測驗 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	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： 111 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	4202 件	100%	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 4,202

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
					件。(戶籍案件 3,912 件、護照案件 41 件、自動通關 4 件、自然人憑證 245 件) 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、單一窗口服務全功能比例	90%	99.5%	111%	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 74,972 件，非單一窗口受理件數為 377 件(國籍案件 17 件、門牌編釘案件 265 件〈不含補發門牌〉、英文謄本 95 件)，總計 377 件，單一窗口受理比例為 99.5%。 3、達成度： 達成度 111%，超出原訂目標值。
	4、開立一次告知單	760 件	780 件	103%	1、衡量標準： 開立件數 2、執行成果： 共開立一次告知單 780 件。 3、達成度： 達成率 103%，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%	48.3%	242%	1、衡量標準： 通報比率 2、執行成果： 本所三辦 111 年本作業受理情況如下：能受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者為 178 件，申請件數為 86 件，故隨同申辦比率為 48.3%。 3、達成度 達成度 242%，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。
四、加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力	派員參加內政部及本府(含府內、外單位)舉辦各項研習課程、教育訓練(含線上研習課程及至他機關業務觀摩)	70%	96%	137%	1、衡量標準： 參訓人數完成率【完成人數÷(預算員額數-控管缺額人數)×100%】 2、執行成果： 本所完成參訓人數 24 人、預算員額數 25 人，達成比率為 96%。 3、達成度： 達成度 137%，超出原訂目標值。

(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： 111 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×100%(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 111 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	1、約聘僱員額成	0%	0%	100%	1、衡量標準：

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
等嚴格控管	長率				<p>(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 111 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 111 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	85 小時	425%	<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：</p> <p>1. 當前政府重大政策(1 小時)</p> <p>2. 環境教育(4 小時)</p> <p>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</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
					育、行政中立、多元族群文化、公民參與等 2、執行成果： 111 年度正式編制人員 25 人，皆依規定完成與業務相關之數位及實體學習總實數 2117 小時，每人平均實數為 85 小時。 3、達成度： 達成度 425%，超出原訂目標值。

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	辦辦法規解釋令函測驗	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	100%	★
	3	單一窗口服務全功能比例	111%	★
	4	開立一次告知單	103%	★
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	242%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
四	加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力	1	派員參加內政部及本府(含府內、外單位)舉辦各項研習課程、教育訓練(含線上研習課程及至他機關業務觀摩)	137%	★
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%	★
		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	425%	★
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) 111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4,202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780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，其中隨同申辦自動通關註冊服務之比率達48.3%，與執行目標值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2,117小時，同仁平均時數達85小時。
- (三) 鼓勵同仁參與各機關、單位舉辦之實體或線上各式教育訓練課程，提升同仁專業能力，以提升本所為民服務之效能。