

田中戶政事務所 111 年度施政績效報告

壹、前言

本所依據人力、經費及業務推展需求，研擬年度施政目標與重點工作，訂定關鍵策略績效目標，並就本所業務範疇，針對關鍵策略績效目標，擬訂關鍵績效指標，據以實施。按原訂之關鍵策略績效目標，配合彰化縣政府施政計畫之修訂，並參照院頒施政績效評估要點相關規定辦理施政績效評估作業，逐項檢視執行成果，依衡量指標進行自我評量，再綜整為整體績效評估報告。

本所績效目標衡量面向計有「年度關鍵策略目標」及「年度共同性目標」等2大類衡量面向，由關鍵策略目標項目達成情形化作績效資訊，並藉由績效資訊來扮演監控及策略性警示的角色，針對本所的努力程度化作解釋性資訊，提供施政規劃與計畫之參據。

111年度施政計畫執行情形，由本所自評並完成填報作業，另為詳實表達並反映實際執行成果，績效總評由本所將年度執行情形作出結論摘要後，呈報彰化縣政府彙整。

貳、田中鎮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、正確戶籍登記與管理，保障民眾權益	1、受理戶籍登記案件	97%	99.87%	103%	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： 本年度受理登記案件數為8594件，錯誤維護件數為11件，正確件數為8583件，正確率為99.87%。 3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標值。
	2、核發證明文件	97%	100%	103%	1、衡量標準： 正確比率(全年核發件數－全年誤發件數÷全年核發件數)×100%

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
					2、執行成果： 本年度核發證明文件數為67145份，錯誤件數為0份，正確率為100%。 3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標值。
	3、執行戶役政系統稽核	50次	60次	120%	1、衡量標準： 執行次數 2、執行成果： 本年度執行戶役政系統稽核計60次。 3、達成度： 達成度120%，超出原訂目標值。
	4、辦理戶政法令宣導活動	4次	4次	100%	1、衡量標準： 辦理場次 2、執行成果： 本年度共辦理4次戶政法令宣導活動。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
二、維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境	1、辦理消防設備檢修申報次數	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度本所及各辦公室辦理消防安全設備檢修申報各1次。 3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、辦公廳舍擺設盆栽及圖畫品	25項	26項	104%	1、衡量標準： 擺設數量 2、執行成果： 本年度辦公廳舍擺設盆景計10盆，藝術圖畫品計16件。 3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。
	3、辦理飲水設備維護	6次	8次	133%	1、衡量標準： 辦理次數 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
					<p>本年度飲水設備定期更換濾心計4次，大腸桿菌檢測4次。</p> <p>3、達成度： 達成度133%，超出原訂目標值。</p>
	4、辦理空調設備保養	1次	1次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 本年度辦空調設備保養計1次。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
三、簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率	1、實施單一窗口服務完整程度	91%	98%	108%	<p>1、衡量標準： 單一窗口服務完整程度（單一窗口受理戶籍登記案件數+文件核發證明案件數÷戶籍登記案件數+文件核發證明案件數+受理國籍案件數+門牌編釘證明案件數+自然人憑證案件數）</p> <p>2、執行成果： 本年度單一窗口受理戶籍登記案件數8594件，文件核發證明案件數67145件，受理國籍案件數49件，受理門牌編釘357件，受理自然人憑證受理1132件，單一窗口全功能服務比率為98%。</p> <p>3、達成度： 達成度108%，超出原訂目標值。</p>
	2、民眾服務滿意度調查	85%	90%	106%	<p>1、衡量標準： 平均滿意度</p> <p>2、執行成果： 本年度民眾服務滿意度為90%。</p> <p>3、達成度： 達成度106%，超出原訂目標值。</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
	3、宣導線上申辦服務項目	200 人次	200 人次	100%	1、衡量標準： 宣導人次 2、執行成果： 本年度印製宣導海報200份由同仁提供洽公民眾宣導線上申辦服務項目計200人次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	4、研提各項改進意見	5 件	5 件	100%	1、衡量標準： 研提件數 2、執行成果： 本年度研提業務法令改進意見計5件。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、整合各項服務資源，創新便民服務措施	1、宣導首次申請護照一站式服務	100 人次	100 人次	100%	1、衡量標準： 宣導人次 2、執行成果： 本年度印製宣導海報100份由同仁提供洽公民眾宣導首次申請護照一站式服務計100人次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、宣導印鑑證明替代措施	120 人次	120 人次	100%	1、衡量標準： 宣導人次 2、執行成果： 本年度印製宣導海報120份由同仁提供洽公民眾宣導印鑑證明替代措施計120人次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、宣導跨機關資料異動服務措施	150 人次	150 人次	100%	1、衡量標準： 宣導人次 2、執行成果： 本年度印製宣導海報150份由同仁提供洽公民眾宣導跨機關資料

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
					異動服務措施計150人次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
五、加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習	1、派員參加業務觀摩活動	2次	2次	100%	1、衡量標準： 參加次數 2、執行成果： 本年度派員至彰化戶政事務所及溪湖戶政事務所等計2梯次業務觀摩標竿學習活動。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、辦理教育訓練	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度辦理戶政業務教育訓練計1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、辦理法令函釋講解及整理	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度辦理辦理法令函釋講解及整理計12次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	4、辦理法令測驗	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度辦理法令測驗1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	各單位當年度經	3%	3%	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
向財政收支平衡	常門業務費賸餘數百分比				<p>【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： 本年度經常門預算數（不含人事費）為2143000元，經常門決算數（不含人事費）為2078776元，節餘64224元，節餘率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%	-12.5%	112.5%	<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： 本所上年度整併前編制員額24員，111年3月28日整併後編制員額21員，成長率為-12.5%</p> <p>3、達成度： 達成度112.5%，超出原訂目標值。</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： 本年度本所約聘僱人員維持為0人，達成原訂目</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
					標值，維持零成長。 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用之約聘僱員額總數x100% 2、執行成果： 本年度本所無辦理聘僱人員之職等變化，達成原訂目標值，維持零成長。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	58小時	290%	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 2、執行成果： 本年度總計學習時1219小時(均與業務相關)，單位平均學習時數58小時，大於20小時，其中10小時均於9月30日以前完成當前政府重大政策(1小時)、環境教育(4

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
					小時)及民主治理價值課程(5小時)。 3、達成度： 達成度290%，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 正確戶籍登記與管理，保障民眾權益	1	受理戶籍登記案件	103%	★
	2	核發證明文件	103%	★
	3	執行戶役政系統稽核	120%	★
	4	辦理戶政法令宣導活動	100%	★
二 維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境	1	辦理消防設備檢修申報次數	100%	★
	2	辦公廳舍擺設盆栽及圖畫品	104%	★
	3	辦理飲水設備維護	133%	★
	4	辦理空調設備保養	100%	★
三 簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率	1	實施單一窗口服務完整程度	108%	★
	2	民眾服務滿意度調查	106%	★
	3	宣導線上申辦服務項目	100%	★
	4	研提各項改進意見	100%	★
四 整合各項服務資源，創新便民服務措施	1	宣導首次申請護照一站式服務	100%	★
	2	宣導印鑑證明替代措施	100%	★
	3	宣導跨機關資料異動服務措施	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
五	加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習	1	派員參加業務觀摩活動	100%	★
		2	辦理教育訓練	100%	★
		3	辦理法令函釋講解及整理	100%	★
		4	辦理法令測驗	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	112.5%	★
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	290%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計24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24項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

一、正確戶籍登記與管理，保障民眾權益

- (一) 仔細核對申請人資料，落實戶籍登記案件審核及抽核機制以降低錯誤率，登記案件正確率為99.87%。
- (二) 民眾申請各項證明文件均詳細核對身分，證明案件核發正確率為100%。
- (三) 確實執行戶役政系統稽核，本年度執行戶役政系統稽核60次，達成度120%。
- (四) 本年度辦理4場戶政便民措施及法令宣導活動。

二、維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境

- (一) 本所及各辦公室辦理消防安全設備檢修申報各1次，設置監視系統，確保洽公民眾及機關安全。
- (二) 進行辦公廳舍綠美化工作，佈置盆景10盆及藝術圖畫16件，營造舒適優雅具藝術氣息之洽公環境。
- (三) 定期執行飲水設備維護，本年度更換濾心4次、大腸桿菌檢測4次，本年度計維護8次，以提供民眾優質飲用水。
- (四) 進行本所空調設備保養1次，提供民眾舒適洽公環境。

三、簡化流程服務，確保網路安全，提升行政效率

- (一) 單一窗口全功能服務，強化業務整合，提供完整的專業諮詢，提升服務效率。本年度單一窗口受理戶籍登記案件數 8594 件，證明文件核發案件數 67145 件，受理國籍案件數 49 件，受理門牌編釘 357 件，受理自然人憑證受理 1132 件，單一窗口全功能服務比率為 98%。
- (二) 辦理民眾服務滿意度問卷調查探查民意趨勢，作為規劃為民服務之參考，以提升服務品質，本年度民眾服務滿意度為 90%。
- (三) 印製宣導海報，由同仁提供予來所洽公民眾，宣導線上申辦服務項目，計 200 人次。
- (四) 依業務實務需求研提戶政業務暨法令改進意見，本年度計 5 件。

四、整合各項服務資源，創新便民服務措施

- (一) 印製宣導海報 100 份由同仁提供洽公民眾宣導首次申請護照一站式服務計 100 人次。
- (二) 配合內政部政策，積極運用網站及宣導單張宣導印鑑證明替代措施，有效移轉民眾至戶政事務所辦理印鑑登記及印鑑證明件數，減少奔波，本年度宣導印鑑證明替代措施計 120 人次。
- (三) 推動跨機關合作整合資源，免除民眾奔波、節省寶貴時間，本年度印製宣導海報 150 份由同仁提供洽公民眾宣導跨機關資料異動服務措施計 150 人次。

五、加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習

- (一) 派員參加業務觀摩活動，汲取他機關行號優點，並藉以擴展同仁視野及提升本所服務品質，本年度派員至彰化戶政事務所及溪湖戶政事務所計 2 梯次業務觀摩標竿學習活動。
- (二) 本年度辦理戶政業務教育訓練計 1 次，以強化同仁專業知能，提供最正確、迅速、優良的服務。
- (三) 每月利用所務會議由專人辦理法令講解及整理，計 12 次，協助同仁瞭解最新法令規定，充實專業知能並培養良好之服務態度。
- (四) 本年度辦理法令測驗 1 次，強化同仁戶政法令熟稔程度，增進第一線服務人員素質及專業知能。

六、招募志工為民服務

本年度志工為民服務逾 7876 人次，有效運用志工人力並協助推行戶政業務暨法令宣導工作。

七、積極配合辦理各項縣政業務

本年度核發生育補助計 676 人次；運用內政部跨機關資料異動平台辦理案件數計：稅務機關 821 件、監理機關 822 件、地政機關 243 件、健保署 810 件、勞保局 326 件；中午彈性上班受理件數計 4006 件；星期六延時服務 1878 件；護照人別業務 271 件；通信、電話、網路線上申請戶籍謄本或預約辦理戶籍登記案件 262 件；健保卡便利站 1832 件；出生登記辦理健保卡申請 665 件；電話掛失國民身分證 1241 件；自然人憑證到府辦理 7 件；對年邁行動不便者辦理到府服務 7 件；開立一次告知單 48 張。