

北斗戶政事務所 109 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 109 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 110 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	19 件	127%	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： 本所研究發展提案計 2 件(1 件已經內政部採用，另 1 件經縣府採用)，電腦化作業問題單提案 17 件(1 件經內政部同意版更系統，其餘內政部尚在審核中) 3、達成度： 達成度 127%，超出原訂目標值
	2、法令宣導及社區服務	4 場	4 場	100%	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： (1). 北斗戶政埤頭辦公室-辦理「吉年如意鼠來

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>寶」大師揮毫春聯贈送暨法令宣導活動(109年01月14日)</p> <p>(2). 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」(109年06月17日)</p> <p>(3). 彰化縣埤頭鄉公所-2020埤頭鄉母親河畔木棉花季親子健行暨攝影比賽活動(109年03月07日)</p> <p>(4). 彰化縣北斗鎮公所-北斗鎮2020中秋晚會(109年09月30日)</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
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%	<p>1、衡量標準： 稽核次數</p> <p>2、執行成果： 執行戶政資訊系統稽核每月5次，全年度計60次</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、受理戶籍登記案件	97%	98%	101%	<p>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%</p> <p>2、執行成果： 全年受理案件數10,020件，誤辦案件數152件，正確率=(10020-152)/10020*100%=98.4%</p> <p>3、達成度： 達成度101%，超過原訂目標值。</p>
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%	<p>1、衡量標準： 檢查次數</p> <p>2、執行成果： 辦理消防安檢及維護1次。</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、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： 飲水設備檢測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： 設置藝術品及盆栽共12件(中心所5件、埤頭辦公室5件、溪州辦公室1件、田尾辦公室1件)。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理	依限辦理比率	97%	100%	103%	1、衡量標準： 依限辦結率(全年依限辦理件數÷全年申請件數)×100% 2、執行成果： 全年度共計8件(北斗7件、田尾1件)，全部依限辦結 3、達成度： 達成度103%，超過原訂目標值。
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	80%	114%	143%	1、衡量標準： [單一簽入通報件數÷戶籍登記可通報件數]×100% 2、執行成果： 1~12月登記案件數8,392件，全年度總計通報案件數9,527件，機關通報案件數比率達登記案件數=(9527/8392)*100%=114% 3、達成度

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
					達成度143%，超過原訂目標值。
	2、延長服務比率	72%	83.56%	116%	<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： 中午彈性日數250日、週六延長日數41日、預約登記婚日數25日（與週六延長重複11日）共計305日，(305/365)*100%=83.56%</p> <p>3、達成度： 達成度116%，超過原訂目標值。</p>
六、實施服務滿意度調查	1、民眾服務滿意度調查	90%	98.62%	110%	<p>1、衡量標準： 平均滿意度</p> <p>2、執行成果： 於9/15~10/15實施民眾滿意度調查，滿意度（含非常滿意及滿意）-服務效率99%、全功能服務100%、服務態度100%、專業素養100%、環境設施99%、意見表達回應98%、延長上班95%、整體服務品質98%，平均滿意度為98.62%</p> <p>3、達成度 達成度110%，超過原訂目標值。</p>
	2、內部員工滿意度調查	90%	96.8%	108%	<p>1、衡量標準： 內部員工滿意度調查</p> <p>2、執行成果： 於10/15~10/23實施內工員工滿意度調查滿意度（含非常滿意、滿意及普通）-成就感92%、發揮才能92%、工作指派100%、內部教育訓練100%、外派教育訓練100%，平均滿意度96.8%。</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、達成度： 達成度108%，超過原訂目標值。
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： 於5月13日及10月19日舉辦法令測驗， 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： 每月所務會議皆辦理解釋法令，強化同仁法令素養。 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	4次	4次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 主辦教育訓練計有3次：7/14國籍案件實務作業及錯誤態樣、7/16心靈課程—讓生命多彩多姿、10/21數位課程—Libreoffice基礎操作課程；2/26第2屆服務品質獎得獎觀摩 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
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： 今年度人力控管2人，每位同仁均有參與教育訓練，參與率=(24/24)*100%=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
					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%	3.5%	117%	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： 預算數2610,000元，決算數2518,587元，餘絀數91,413元，經費節餘率3.5% 3、達成度： 達成度117%，超過原訂目標值。
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： 本所實際編制員額26人，成長率(26-26)*100%=0% 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×100%(業

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>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： 本年度無以公務預算約聘僱人員</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： 本年度無以公務預算約聘僱人員</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	58.5小時	293%	<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小時課程</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
					數位學習時數計745小時, 實體時數計776小時, 合計1521小時, 平均時數58.5小時 3、達成度： 達成度293%，超過原訂目標值。

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 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	127%	★
	2	法令宣導及社區服務	100%	★
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	101%	★
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	103%	★
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	143%	★
	2	延長服務比率	116%	★
六 實施服務滿意度調查	1	民眾服務滿意度調查	110%	★
	2	內部員工滿意度調查	108%	★
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%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
		3	聯合訓練或觀摩活動	100%	★
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	117%	★
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	293%	★
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%）。

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 2 件(皆已獲內政部及縣府參採)，電腦化作業問題單提案 17 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. 109 年 01 月 14 日於北斗戶政埤頭辦公室辦理「吉年如意鼠來寶」大師揮毫春聯贈送暨法令宣導活動
 2. 109 年 06 月 17 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」
 3. 109 年 03 月 07 日參與彰化縣埤頭鄉公所辦理 2020 埤頭鄉母親河畔木棉花季親子健行暨攝影比賽活動
 4. 109 年 09 月 30 日參與彰化縣北斗鎮公所辦理北斗鎮 2020 中秋晚會
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 109 年 9 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. 7/14 本所辦理「國籍案件實務作業及錯誤態樣」聯合教育訓練
 2. 7/16 本所辦理「心靈課程—讓生命多彩多姿」聯合教育訓練
 3. 10/21 本所辦理「數位課程—Libreoffice 基礎操作課程」
 4. 2/26 參與溪湖戶政主辦至台中市地方稅務局「第 2 屆服務品質獎得獎觀摩」
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 86%今年增加至 114%，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 98.62%，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、民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理部分，全年度計有北斗中心所 7 件、田尾辦公室 1 件皆依限辦理，並依據法令站在陳情(申請)人立場予以協助處理完畢。