

# 彰化戶政事務所 113 年度施政績效報告

## 壹、前言

戶政為庶政之本，與民眾生活連結也是最深，舉凡人生大事，生、死、結、離、遷徙之登記，以至身分證、戶籍謄本、印鑑證明等基本證件之核發，無一不與民眾息息相關，近年來更配合政府跨機關業務整合服務，受理多項與民切身相關之業務，如首次申辦護照之人別確認、生育補助金核發等。現代行政強調服務，鑑於最基層的服務印象，讓民眾感受最深，為此，本所秉持「熱忱、親切、周到、創新」的服務信念，持續推動各項便民服務措施，改進為民服務工作績效，提供民眾最佳服務品質。

## 貳、彰化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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	正確戶籍資料、提升為民服務品質 (業務成果)	1	受理戶籍登記案件	正確率 【(全年受理件數—全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100%	98%	99.67%	102%	全年受理件數 24721 件，全年誤辦案件件數 81 件，正確率 99.67%。 【(24721-81)÷24721】×100%=99.67%
		2	到校集中受理國中生初領國民身分證	辦理次數	5 次	10 次	200%	本年度共計辦理 10 次。
2	加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩 (業務成果)	1	戶役政系統工作站人工稽核作業	辦理次數	300 次	338 次	113%	戶役政工作站不定期進行人工稽核作業，全年達 338 次。
3	強化人員專業職能 (行政效率)	1	法規解釋令函整理及講解	辦理次數	12 次	12 次	100%	按月整理法規及相關解釋令，傳閱及所務會議宣達講解，共辦理 12 次。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
		2	辦理戶政法令檢測，增進人員專業素質	辦理次數	1次	1次	100%	上半年度辦理1次，共辦理1次。
4	推動各項便民措施及增值服務，增加服務廣度及深度（服務效能）	1	辦理法律諮詢服務	辦理次數	8次	11次	138%	本年度共計辦理11次。
		2	定期舉辦書畫展覽	辦理次數	3次	4次	133%	本年度共計辦理4次。
5	多方傾聽意見，提升民眾滿意度（服務效能）	1	民眾服務滿意度調查	平均滿意度	95%	97.39%	103%	本年度共辦理2次民眾服務滿意度調查，上半年度整體滿意度98.81%，下半年度整體滿意度95.97%，平均滿意度97.39%。
		2	辦理為民服務電話禮貌測試	辦理次數	12次	12次	100%	每月辦理電話禮貌測試，本年度共計辦理12次。
6	改善辦(洽)公環境，提升服務效能（服務效能）	1	年度消防設備檢修及自衛消防編組訓練	辦理次數	2次	2次	100%	上、下半年度各辦理1次，共辦理2次。
		2	改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能	年度執行率	90%	99.92%	111%	資本支出預算年度執行率99.92%。(資本支出決算數1,120,837元/資本預算數1,121,700元) $\times 100\% = 99.92\%$ 。
7	型塑學習型組織，積極薦派同仁參與各項研習活動（組織學習）	1	積極薦派人員參加他機關舉辦之各項研習課程	平均派訓率(派訓人次 $\div$ 舉辦場次)	95%	211.76%	223%	本年度平均派訓率211.76%。(144人次 $\div$ 68場次 $= 211.76\%$ )

## (二) 年度共同性目標（權數為30%）

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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)】 $\div$	3%	7.21%	240%	經常門業務費預算數計8,223,000元，經常門業務費決算數7,630,389元，節餘數為592,611元，經費節餘率7.21%。 (592,611 $\div$ 8,223,000) $\times 100\% = 7.21\%$ 。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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	控管編制員額(組織學習)	1	機關編制員額成長率	(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)	0%	0%	100%	機關編制員額成長率0%。
3	約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)	1	約聘僱員額成長率	(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)	0%	0%	100%	約聘僱員額成長率0%。
		2	約聘僱核定職等	(本年度	0%	0%	100%	約聘僱核定職等變

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
			變化率	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%				化率 0%。
4	推動公務人員終身學習 (組織學習))	1	單位平均終身學習時數	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): 性別平等、廉政與服務倫	20 小時	74 小時	370%	113 年度正式編制人員(含約聘僱人員), 均依規定完成數位學習及業務相關之學習, 平均時數 74 小時。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

### 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
1 正確戶籍資料、提升為民服務品質 (業務成果)	1	受理戶籍登記案件	102%	★
	2	到校集中受理國中生初領國民身分證	200%	★
2 加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩 (業務成果)	1	戶役政系統工作站人工稽核作業	113%	★
3 強化人員專業職能 (行政效率)	1	法規解釋令函整理及講解	100%	★
	2	辦理戶政法令檢測,增進人員專業素質	100%	★
4 推動各項便民措施及加值服務,增加服務廣度及深度 (服務效能)	1	辦理法律諮詢服務	138%	★
	2	定期舉辦書畫展覽	133%	★
5 多方傾聽意見,提升民眾滿意度 (服務效能)	1	民眾服務滿意度調查	103%	★
	2	辦理為民服務電話禮貌測試	100%	★
6 改善辦(洽)公環境,提升服務效能 (服務效能)	1	年度消防設備檢修及自衛消防編組訓練	100%	★
	2	改善辦(洽)公環境及設備,提升服務效能	111%	★
7 型塑學習型組織,積極薦派同仁參與各項研習活動 (組織學習)	1	積極薦派人員參加他機關舉辦之各項研習課程	223%	★

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
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	
1	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	240%	★
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	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%	★
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	370%	★
共同性目標平均達成度			100%		

## 二、績效綜合分析：

本年度總計17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17項（100%）。

## 伍、施政成果具體事蹟

- 一、結合本所實施之櫃檯人力支援制度，於現場等待人數8人以上時，由二線行政人員支援櫃檯人力調度，減少尖峰時段民眾等待時間，有效調度櫃檯人力需求，提升行政效率與服務品質。
- 二、透過跨機關資源整合服務系統，於民眾辦理地址、身分證號、姓名變更後，可申請戶籍通報服務，由本所憑向地方稅務局、地政事務所、監理站、自來水公司、電力公司、健保局等機關，辦理個人資料異動，免除事後需到各機關往返奔波申辦資料異動的辛苦；另於死亡登記後，透過跨機關通報壽險公會，讓壽險公會協助民眾解決死亡家屬投保情形；108年7月1日起亦新增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，快速又便利。
- 三、主動服務與延伸服務據點，塑造戶政親民、便民的優質服務形象：
  - （一）本所113年度實施到府服務措施，提供年長、身心障礙、疾病及行動不便之民眾到宅服務計128件，讓不便到本所洽公的民眾感受最貼心便利的服務。
  - （二）為5月報稅期間為本所核發自然人憑證高峰期，因申辦人潮眾多，造成民眾久站等候不耐及現場秩序混亂，種種亂象易引起民怨，影響本所為民服務品質，為改善並與一般戶籍登記案件受理為之區隔，於5月報稅期間設置自然人憑證申辦等候專區，於自然人憑證受理櫃檯前設置座椅，供等候申辦民眾使用，並設立告示牌，廣為周知。
  - （三）為便利國中學生初次申請身分證，免除學生及家長親到本所辦理之不便，本所主動派員至轄內10所國中受理學生國民身分證申請，113年度受理製發1877件。
  - （四）為營造優質環境及提升政府形象，本所以轄內彰化中心所及花壇、芬園辦公室結合在地特色為設計發想，融入茉莉花、黃金風鈴木等花語元素，營造出不同風格主題的婚攝專區供結婚新人拍照，展現戶政貼心的服務。

- 四、配合縣府生育補助金申請及發放作業，本所於民眾完成出生登記時，符合補助資格者立即發放補助金，提供各項福利補助及購物優惠資訊，113 年合計辦理補助案件 2009 件。
- 五、協助外交部辦理首次申請護照人別確認及一站式服務，113 年度合計受理 6468 件。
- 六、本所致力於落實各項戶政業務、簡化作業流程、創新服務措施及內部管理，獲縣府 113 年度戶政業務績效考評第 1 名，未來仍將秉持服務理念，持續精進，提供民眾最佳服務。

# 和美戶政事務所 113 年度施政績效報告

## 壹、前言

本所 113 年度施政績效報告，係針對績效面向「年度關鍵策略目標」及「年度共同性目標」2 大衡量面向，於年終由各業務承辦單位將全年度策略績效目標之執行成果，以績效資訊呈現；並就各項指標統計、分析各項策略目標之達成度。

對於執行成效符合或超出原訂目標值者，將精益求精，繼續強化各項執行計畫之研擬及施行；另對於績效目標項目未達成原訂目標值者，詳予檢討執行過程之缺失，並加以改進修正，以做為未來規劃施政方針之參據。

## 貳、和美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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	正確辦理各項戶籍登記及證件核發(業務成果)	1	受理戶籍登記案件	正確率 【(全年受理件數－全年誤辦件數)÷全年受理件數】×100%	98%	99.4%	101%	全年受理件數 12,961 件 全年誤辦件數 72 件 正確率=【(12,961－72)÷12,961】×100%=99.4%。
		2	定期舉行戶政法令測驗	舉辦次數	2 次	2 次	100%	113 年舉辦 2 次。
2	提供便捷之戶政服務措施(業務成果)	1	到校集中受理國中生初領國民身分證	辦理次數	4 次	4 次	100%	113 年辦理 4 次。
3	提供多元化戶政資訊查詢及強化戶籍資訊有效管	1	定期辦理更新網站資訊內容	更新次數	151 次	153	101%	113 年定期更新 151 次。



序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
	理及安全防護(業務成果)							
4	建構創新服務方式,運用社會服務資源(業務成果)	1	運用社會資源(如里、鄰長)協助宣導戶政法令	辦理次數	10次	10次	100%	113年辦理10次。
5	加強簡政便民措施,全面提升服務品質(行政效率)	1	提供通信、電話及網路申辦服務	受理件數	90件	100件	111%	113年辦理100件。
6	強化行政效益,提升服務效能(服務效能)	1	改善辦公環境,提升服務效能	年度執行率	97%	97.8%	101%	【資本支出決預算數319,916÷資本預算數327,000】×100%=97.8%。
7	強化跨領域整合,提供全方位服務(服務效能)	1	跨機關便民服務	受理件數	9300件	17402件	187%	113年受理17,402件。
8	強化洽公服務禮儀,提升民眾服務滿意度(服務效能)	1	辦理服務禮儀教育訓練	辦理次數	1次	1次	100%	113年辦理1次。
		2	辦理為民服務禮儀及電話禮貌測試	辦理次數	12次	12次	100%	113年辦理12次。
9	主動探查民意趨勢,建立和善之顧客關係(服務效能)	1	民眾服務滿意度調查	平均滿意度	92%	94%	102%	平均滿意度94%。
10	推動組織學習,促進公務人員終身學習(組織學習)	1	定期法令講解	辦理次數	12次	12次	100%	113年辦理12次。

## (二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出,邁向財政收支平衡(財務管理)	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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	3%	4%	133%	經常門業務費預算數2,557,000元 經常門業務費決算數2,457,551元 賸餘數為99,449元 達成目標值 【2,557,000-2,457,551】÷2,557,000=4%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				時人員薪資)備註: 決算數=實支數+保留數				
2	控管編制員額(組織學習)	1	機關編制員額成長率	(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)	0%	0%	100%	本年度機關編制員額未增加。
3	約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)	1	約聘僱員額成長率	(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)	0%	0%	100%	本年度約聘僱員額未成長。
		2	約聘僱核定職等變化率	(本年度以公務預算及基金	0%	0%	100%	本年度約聘僱核定職等變化率0%。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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%				
4	推動公務人員終身學習 (組織學習))	1	單位平均終身學習時數	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): 性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正	20 小時	58 小時	290%	本年度平均終身學習時數為 58 小時。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

### 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
1 正確辦理各項戶籍登記及證件核發 (業務成果)	1	受理戶籍登記案件	101%	★
	2	定期舉行戶政法令測驗	100%	★
2 提供便捷之戶政服務措施 (業務成果)	1	到校集中受理國中生初領國民身分證	100%	★
3 提供多元化戶政資訊查詢及強化戶籍資訊有效管理及安全防護 (業務成果)	1	定期辦理更新網站資訊內容	101%	★
4 建構創新服務方式,運用社會服務資源 (業務成果)	1	運用社會資源(如里、鄰長)協助宣導戶政法令	100%	★
5 加強簡政便民措施,全面提升服務品質 (行政效率)	1	提供通信、電話及網路申辦服務	111%	★
6 強化行政效益,提升服務效能 (服務效能)	1	改善辦公環境,提升服務效能	101%	★
7 強化跨領域整合,提供全方位服務 (服務效能)	1	跨機關便民服務	187%	★
	1	辦理服務禮儀教育訓練	100%	★
8 強化洽公服務禮儀,提升民眾服務滿意度 (服務效能)	2	辦理為民服務禮儀及電話禮貌測試	100%	★
	1	民眾服務滿意度調查	102%	★
9 主動探查民意趨勢,建立和善之顧客關係 (服務效能)	1	民眾服務滿意度調查	102%	★
10 推動組織學習,促進公務人員終身學習 (組織學習)	1	定期法令講解	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
1	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	133%	★
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	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%	★
4	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17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17項（100%）。

## 伍、施政成果具體事蹟

- 一、透過跨機關資源整合服務系統，於民眾辦理地址、身分證號、姓名變更後，可申請戶籍通報服務，由本所憑向地方稅務局、地政事務所、監理站、自來水公司、電力公司、健保局等機關，辦理個人資料異動，免除事後需到各機關往返奔波申辦資料異動的辛苦；另於死亡登記後，透過跨機關通報壽險公會，讓壽險公會協助民眾瞭解死亡家屬投保情形，並可同時由戶所通報健保退保、通報申請家屬喪葬補助。辦理出生登記時，亦可由戶所通報申請勞保或國保生育給付。
- 二、「提供通信、電話及網路申辦服務」便民服務措施：  
為便利遠地民眾申辦戶籍謄本、戶口名簿，減少民眾現場等候時間，提供通信、電話及網路申辦服務等便民措施。
- 三、推動「電子錢包」服務：  
因應電子化政府，並使民眾繳納規費時能有更簡便及多元的選擇，本所推動以悠遊卡、一卡通、信用卡、LINE Pay、街口支付繳納規費便民措施，實現「一卡在手，便利無窮」的目標，打造友善的多元支付平台。
- 四、提供多元戶政資訊查詢：  
因應電子政府之趨勢及推廣「多用網路、少用馬路」之便民措施，定期辦理更新網站資訊內容，提供民眾多元化戶政資訊查詢服務。並建置網路社群平台Facebook粉絲專頁及LINE@官方帳號宣導最新法令及戶政訊息。
- 五、「到府服務」便民服務措施：  
對於轄區內民眾，如因年邁、身心障礙、疾病等原因致行動不便，須申請印鑑登記或變更、補領國民身分證者，得向本所提出到府服務之申請。
- 六、民眾服務滿意度調查：  
為瞭解洽民眾對本所提供之洽公環境、服務禮儀、辦理效率等之滿意度，於年中進行民眾滿意度調查，經統計分析調查結果，113年民眾服務滿意度為102%。
- 七、為便利國中生初次申請國民身分證，免除學生及家長親到本所辦理之不便，本所主動派員至轄區國中受理國中生初領國民身分證之申請，113年共計到轄區國中受理4次。

八、為提供民眾更優質、便捷的服務，本所實施中午彈性上班及週六擴大便民延時申辦服務，上班族可利用中午休息時間或週六上午到所申辦各項戶籍登記案件，使廣大上班族得利用本項便民服務措施，不用請假即可完成各項戶籍登記。

# 鹿港戶政事務所 113 年度施政績效報告

## 壹、前言

戶政的服務工作是一專業、效能、e化、便捷、創新、整合性的服務。現今民眾的需求更是多樣化，為因應此種趨勢變化，我們應時時有「改變」的理念，方能使施政措施讓民眾「有感」。

## 貳、鹿港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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	落實戶籍登記與管理，正確戶籍登記案件 (業務成果)	1	受理戶籍登記案件	正確率【(全年受理件數 - 全年誤辦案件件數) ÷ 全年受理件數】×100%	97%	98.78%	102%	戶籍登記案件資料正確率達 98.78%。
2	促進與其他機關等實質交流，以促進業務之提升 (業務成果)	1	派員參與戶政業務相關教育訓練、研習課程或至其他績優機關進行標竿學習	同仁參與完成率【完成人數 ÷ (預算員額數 - 控管缺額人數) ×100%】	75%	97.1%	129%	本所完成參訓人數 34 人、預算員額數 35 人，達成比率為 97.1%。
3	改善戶政事務所辦公廳 (業務成果)	1	年度預算執行率	年度預算執行數 ÷ 預算數 ×100%	90%	100%	111%	(資本支出決算數 32,001,603 元 / 資本預算數 32,008,800 元) × 100% = 100%。
4	編撰施政計畫，強化績效管理 (行政效率)	1	辦理年度績效報告	依限編撰完成度	100%	100%	100%	上網公布使民眾瞭解施政資訊。
		2	辦理中程施政計畫滾動修正	辦理次數	1 次	1 次	100%	辦理中程施政計畫修訂共計 1 次。
5	加強簡政便民措施，提升服務品質 (服務效能)	1	至轄區國中辦理初領國民身分證	辦理次數	5 次	5 次	100%	以減少莘莘學子往返奔波，方便請領。本年度辦理次數共計 5 次。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
		2	實施與民有約	件數	30 件	30 件	100%	以瞭解民眾困難，並謀求解決之道。本年度共計 30 件。
		3	騰得快服務	件數	200 件	209 件	105%	使民眾有多元申請方式，以提升服務品質，本年度共計 209 件。
6	主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係（服務效能）	1	民眾服務滿意度調查	平均滿意度	92%	94.9%	103%	民眾平均滿意度達 94.9%。
7	加強人員專業素養，以提升服務品質（組織學習）	1	法令函釋解說及整理	舉辦次數	12 次	12 次	100%	本年度法令函釋解說及整理共計 12 次。

## （二）年度共同性目標（權數為 30%）

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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	3%	3%	100%	經常門業務費預算數計 2,852,000 元，經常門業務費決算數計 2,766,428，節餘數為 85,572 元，經費節餘率 3%。
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	（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）	0%	0	100%	控管員額編制未再增加員工數。
3	約聘僱員額及職	1	約聘僱員額成	（本年度以	0%	0	100%	本年度未聘僱約僱人



序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
	等嚴格控管（組織學習）		長率	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)				員。
		2	約聘僱核定職等變化率	(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%	0%	0	100%	本年度未聘僱約僱人員。
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	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	20 小時	55 小時	275%	每人終身學習包括自行上網線上學習和參加各種講習會，共計平均 55 小時。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				「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）：性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

### 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
1 落實戶籍登記與管理，正確戶籍登記案件（業務成果）	1	受理戶籍登記案件	102%	★
2 促進與其他機關等實質交流，以促進業務之提升（業務成果）	1	派員參與戶政業務相關教育訓練、研習課程或至其他績優機關進行標竿學習	129%	★
3 改善戶政事務所辦公廳（業務成果）	1	年度預算執行率	111%	★
4 編撰施政計畫，強化績效管理（行政效率）	1	辦理年度績效報告	100%	★
	2	辦理中程施政計畫滾動修正	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
5	加強簡政便民措施，提升服務品質（服務效能）	1	至轄區國中辦理初領國民身分證	100%	★
		2	實施與民有約	100%	★
		3	騰得快服務	105%	★
6	主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係（服務效能）	1	民眾服務滿意度調查	103%	★
7	加強人員專業素養，以提升服務品質（組織學習）	1	法令函釋解說及整理	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
1	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%	★
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	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%	★
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	275%	★
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、中午實施彈性上班，照常受理民眾申辦案件。(計 6315 件)
- 二、實施到宅服務，照顧老弱民眾申請之不便。(計 52 件)
- 三、實施與民有約服務，以瞭解民眾需求並加以解決。(計 30 件)
- 四、派員至轄內國中受理學生初領證業務，計受理 1007 件。
- 五、開辦「騰得快」窗口服務，遇有多人等候辦理時，即啟動「騰得快」窗口，以疏解等候辦理的人潮。(計 209 件)
- 六、民眾於本所辦妥出生登記後，即由本所代為發放生育津貼現金參萬元，以讓民眾感受到祝福之意。(生育補助津貼計 1333 件)
- 七、每週六延長服務(8:00 至 12:00)，以方便民眾申請辦理。(計 4022 件)
- 八、強化社區居民加入本所服務團隊，組織志工服務隊邀請 15 位志工至本所服務，計服務 1192 小時。
- 九、主動探查民意趨勢，實施滿意度調查，經統計調查分析結果，民眾服務滿意度為 94.9%。

十、落實戶籍案件審核與抽查, 正確戶籍登記, 保障民眾權益, 本所 113 年度戶籍登記案件資料正確率達 98.78%

# 溪湖戶政事務所 113 年度施政績效報告

## 壹、前言

本所 113 年施政績效係依據本所組織編制、業務職掌及各級政府政策推展方針、執行期程，再輔以機關年度施政計畫為執行基礎，進而不斷精進工作目標與落實業務範疇而來；又機關年度關鍵策略目標之研擬，則為本所檢視業管職務之工作推動情形與擘劃業務性質策略，在關鍵績效指標與工作進度衡平共進的思酌原則下所呈現的具體方針，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，著實為本所業務績效指標及所欲達成之業務執行成效之縮影。

綜觀 113 年度執行績效成果，其確係檢視本所各項業務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，績效數據確係為本所未來業務執行之精進方向及成效改善的重要參佐依據。

## 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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	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 (業務成果)	1	受理戶籍登記案件	正確率 【(全年受理件數－全年誤辦案件件數) ÷ 全年受理件數】 × 100%	98%	99.37%	101%	全年受理案件總數 12,071 件，維護件數 75 件，全年無誤辦案件數 11,996 件，正確率 99.37%。
		2	辦理法規解釋令函測驗	辦理次數	1 次	1 次	100%	113 年 6 月 25、26 日辦理本所三辦之法規解釋令函測驗。
		3	所務會議法令講解及洽公服務禮儀訓練	辦理次數	12 次	12 次	100%	於本所每月所務會議上進行法令釋義及洽公服務禮儀訓練，共計 12 次，並採行視訊會議方式，免除辦公室同仁

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
								往返中心所與會之辛勞，兼顧同仁交通安全與節能減碳雙重效益。
		4	民眾服務滿意度調查	平均滿意度	94%	100%	106%	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%。
2	推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能（行政效率）	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	辦理次數	1次	1次	100%	113年3月完成至轄內三鄉鎮之四所國中辦理應屆畢業生初領國民身分證事宜。
		2	實施中午彈性上班、溪湖中心所週六延長服務	受理件數	5000件	6974件	139%	實施中午時間彈性上班及中心所週六延長服務，共計受理各項戶籍登記6,974件。（午彈：溪湖1,920件、埔鹽931件、埔心1,128，另中心所週六延長服務2,995件。）
		3	單一窗口服務全功能比例	單一窗口比例	92%	99.52%	108%	本所三辦窗口實施單一窗口受理件數81,693件，非單一窗口受理件數為386件（國籍案件6件、門牌編釘案件247件〈不含補發門牌〉、英文謄本133件），總計82,079件，單一窗口受理比例為99.52%。
		4	開立一次告知單	開立件數	780件	1465件	188%	共開立一次告知單1,465件（溪湖660件、埔鹽494件、埔心311）。
3	提升為民服務品質與效能（服務效	1	首次申請護照親辦人別確認隨同	通報比率	20%	57.78%	289%	本所三辦113年本作業受理情況如下

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
	能)		辦理入出國自動通關註冊作業服務					: 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 1,377 件(溪湖 821 件、埔鹽 317 件、埔心 239), 護照親辦申辦件數 2,383 件(溪湖 1,401 件、埔鹽 431 件、埔心 551), 故隨同申辦比率為 57.78%。
4	加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力(組織學習)	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(含線上研習課程及其他機關業務觀摩)	參訓人數完成率【完成人數 ÷ (預算員額數 - 控管缺額人數) × 100%】	70%	96%	137%	本所完成參訓人數 24 人、預算員額數 25 人, 達成比率為 96%。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出, 邁向財政收支平衡(財務管理)	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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	3%	3%	100%	113 年度經常門業務費賸餘數百分比為 3%。
2	控管編制員額(組)	1	機關編制員額成	(本年度	0%	0%	100%	本所 113 年度未增

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
	織學習)		長率	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)				加編制員額。
3	約聘僱員額及職 等嚴格控管 (組織 學習)	1	約聘僱員額成長 率	(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)	0%	0%	100%	本所 113 年度未增 加約僱編制員額。
		2	約聘僱核定職等 變化率	(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	0%	0%	100%	本所 113 年度未有 約聘僱人員。



序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				用之約聘僱員總數 x100%				
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	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）：性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。	20 小時	74 小時	370%	113 年度正式編制人員（含約聘僱人員），皆依規定完成與業務相關之數位及實體學習總時數 1,950 小時，人均時數為 74 小時。

### 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
1 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（業務成果）	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	106%	★
2 推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能（行政效率）	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、溪湖中心所週六延長服務	139%	★
	3	單一窗口服務全功能比例	108%	★
	4	開立一次告知單	188%	★
3 提升為民服務品質與效能（服務效能）	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	289%	★
4 加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力（組織學習）	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
1 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%	★
2 控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3 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%	★

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	370%	★
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、本所 113 年度落實同仁服務品質教育訓練及強化專業能力之培訓，藉以型塑服務人員專業、親和、效率具有責任感之優質形象，在正確戶籍登記與管理前提之下，各項績效指標執行達成度均為 100% 以上。

二、推動便民措施，提升戶政為民服務品質，相關作為與成效臚列於下：

- (一) 113 年 3 月派員至本所轄區內之溪湖國中、成功高中國中部、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，計辦理 599 件。
- (二) 實施彈性上班延時服務及中心所週六延長服務受理各項戶籍登記，嘉惠上班族群，共計受理 6,974 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 1,465 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 57.8%，相較於目標值 20%，執行成果良好。

三、強化專業知能，提升服務品質之相關作為：

- (一) 每月定期召開所務會議進行戶政法令講解及洽公禮儀提示，以改進為民服務缺失，並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 1,950 小時，同仁平均時數達 78 小時。
- (三) 鼓勵同仁積極參與各機關、單位舉辦之實體或線上各式教育訓練課程，透過專業能力之培養，以提升本所同仁為民服務之量能。

# 員林戶政事務所 113 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。113 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	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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	提升戶政為民服務品質工作(業務成果)	1	定期邀請藝術家辦理書畫展覽	舉辦次數	5 次	5 次	100%	提供公共空間供縣內藝術家展覽，計辦理 5 次。
		2	辦公室環境清潔檢查	5s 檢查次數	5 次	6 次	120%	本年度執行 6 次環境清潔檢查。
		3	運用社會資源協助戶政宣導活動	舉辦次數	3 次	3 次	100%	運用社會資源協助戶政宣導活動計 3 次。
		4	配合臺灣銀行就學貸款設置戶籍謄本核發工作站	舉辦次數	1 次	1 次	100%	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。
		5	提供戶籍資料異動跨機關通報服務	辦理件數	7560 件	7790 件	103%	提供戶籍資料異動跨機關通報服務總件數 7790 件。
		6	實施上班日中午彈性上班及週六上午延長上班創	辦理件數	12500 件	12687 件	101%	實施上班日中午彈性上班及週六上午延長上班創新加

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
			新加值服務					服務總件數 12687 件。
2	正確戶籍登記，簡化便民措施（行政效率）	1	受理戶籍登記案件	正確率 【(全年受理件數—全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100%	97%	98%	101%	全年受理戶籍登記案件正確率為 98%。
		2	開立一次告知單	辦件件數	1200 件	1421 件	118%	全年度加強開立一次告知單件數 1421 件。
		3	工作站定期檢視防毒掃描作業	辦理次數	48 次	48 次	100%	本年度工作站定期檢視防毒掃描 48 次。
		4	執行戶役政資訊系統稽核	辦理次數	40 次	40 次	100%	本年度執行戶役政資訊系統稽核共 40 次。
		5	提供到宅服務便民措施	辦件件數	51 件	55 件	108%	全年度受理到宅服務便民措施共 55 件。
		6	到校集中受理國中生初領國民身分證	辦理次數	1 次	1 次	100%	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	積極推動民眾滿意服務，建立品牌服務績效（服務效能）	1	民眾服務滿意度調查	平均滿意度	95%	98%	103%	辦理 2 次民眾滿意度問卷調查，滿意度 98%。
		2	辦理櫃檯禮貌績優人員選拔	舉辦次數	2 次	2 次	100%	辦理 2 次櫃檯禮貌績優人員選拔。
		3	定期辦理櫃檯人員績效評比	舉辦次數	12 次	12 次	100%	本年度辦理櫃檯人員評比計 12 次。
4	強化戶政專業能力，增進員工專業知能（組織學習）	1	辦理員工各項教育訓練	舉辦次數	2 次	2 次	100%	全年度辦理員工各項教育訓練共 2 次。
		2	法令函釋整理及研習講解	舉辦次數	12 次	12 次	100%	運用所務會議等集會時間辦理函釋或法令講解達 12 次。
		3	辦理戶政法令測驗	舉辦次數	1 次	1 次	100%	本年度辦理 1 次法令測驗。

(二) 年度共同性目標（權數為 30%）

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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	3%	3%	100%	113 年度經費節餘率為 3%。
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	（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）	0%	0%	100%	本所年度編制員額未增加。
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	（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	0%	0%	100%	本所年度約聘僱員額未成長。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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	約聘僱核定職等變化率	(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%	0%	0%	100%	本所年度約聘僱核定職等變化率 0%。
4	推動公務人員終身學習 (組織學習))	1	單位平均終身學習時數	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	20 小時	95 小時	475%	本所年度平均終身學習時數為 95 小時。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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): 性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

### 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
1 提升戶政為民服務品質工作 (業務成果)	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	103%	★
	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	101%	★
2 正確戶籍登記,簡化便民措施	1	受理戶籍登記案件	101%	★



關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
(行政效率)		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	108%	★
		6	到校集中受理國中生初領國民身分證	100%	★
3	積極推動民眾滿意服務，建立品牌服務績效（服務效能）	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%	★
4	強化戶政專業能力，增進員工專業知能（組織學習）	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%	★
		3	辦理戶政法令測驗	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
1	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%	★
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	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%	★
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	475%	★
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23項（100%）。

## 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3338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，113 年總計服務 4052 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) 主動問候走動式服務：  
為讓民眾感受到戶政以民為尊的服務，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，113 年度關懷服務總計 1326 件。

# 田中戶政事務所 113 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。

113 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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	正確戶籍登記與管理，保障民眾權益 (業務成果)	1	受理戶籍登記案件	正確率 (全年受理案件數 - 全年誤辦案件數 ÷ 全年受理案件數) x 100%	97%	99.2%	102%	本年度受理登記案件數為 3,407 件，錯誤維護件數為 28 件，正確件數為 3,379 件，正確率為 99.2%。
		2	核發證明文件	正確比率 (全年核發件數 - 全年誤發件數 ÷ 全年核發件數) x 100%	97%	100%	103%	本年度核發證明文件數為 26635 份，錯誤件數為 0 份，正確率為 100%。
		3	執行戶役政系統稽核	執行次數	50 次	59 次	118%	本年度執行戶役政系統稽核計 59 次。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
		4	辦理戶政法令宣導活動	辦理場次	4次	4次	100%	本年度共辦理4次戶政法令宣導活動。
2	維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境（業務成果）	1	辦理消防設備檢修申報次數	辦理次數	1次	1次	100%	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。
		2	辦公廳舍擺設盆栽及圖畫品	擺設數量	25項	26項	104%	本年度辦公廳舍擺設盆景計10盆，藝術圖畫品計16件。
		3	辦理飲水設備維護	辦理次數	6次	8次	133%	本年度飲水設備定期更換濾心計4次，大腸桿菌檢測4次。
		4	辦理空調設備保養	辦理次數	1次	1次	100%	本年度辦空調設備保養計1次。
3	簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率（行政效率）	1	實施單一窗口服務完整程度	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）	91%	93.9%	103%	本年度單一窗口受理戶籍登記案件數3407件，文件核發證明案件數26635件，受理國籍案件數11件，受理門牌編釘476件，受理自然人憑證1453件，單一窗口全功能服務比率為93.9%。
		2	民眾服務滿意度調查	平均滿意度	85%	90%	106%	本年度民眾服務滿意度為90%。
		3	宣導線上申辦服務項目	宣導人次	200人次	200人次	100%	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。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
		4	研提各項改進意見	研提件數	5 件	5 件	100%	本年度研提業務法令改進意見計 5 件。
4	整合各項服務資源，創新便民服務措施（服務效能）	1	宣導首次申請護照一站式服務	宣導人次	100 人次	100 人次	100%	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。
		2	宣導印鑑證明替代措施	宣導人次	120 人次	120 人次	100%	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	宣導跨機關資料異動服務措施	宣導人次	150 人次	150 人次	100%	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。
5	加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習（組織學習）	1	派員參加業務觀摩活動	參加次數	2 次	2 次	100%	本年度派員至北斗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。
		2	辦理教育訓練	辦理次數	1 次	1 次	100%	本年度辦理戶政業務教育訓練計 1 次。
		3	辦理法令函釋講解及整理	辦理次數	12 次	12 次	100%	本年度辦理辦理法令函釋講解及整理計 12 次。
		4	辦理法令測驗	辦理次數	1 次	1 次	100%	本年度辦理法令測驗 1 次。

## （二）年度共同性目標（權數為 30%）

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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	3%	12.8%	426%	本年度經常門預算數（不含人事費）為 2,198,000 元，經常門決算數（不含人事費）為 1,915,731 元，節餘 282,269 元，節餘率 12.8%。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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	控管編制員額(組織學習)	1	機關編制員額成長率	(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)	0%	0%	100%	本年度本所編制員額21人,實際員額21人,達成原訂目標值,維持零成長。
3	約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)	1	約聘僱員額成長率	(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)	0%	0%	100%	本年度本所約聘僱人員維持為0人,達成原訂目標值,維持零成長。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
		2	約聘僱核定職等變化率	(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%	0%	0%	100%	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。
4	推動公務人員終身學習 (組織學習))	1	單位平均終身學習時數	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)：性別平等、廉政	20 小時	62.7 小時	314%	本年度總計學習時數 1318 小時(均與業務相關)，單位平均學習時數 62.7 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 小時) 及民主治理價值課程 (5 小時)。



序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

### 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
1 正確戶籍登記與管理，保障民眾權益（業務成果）	1	受理戶籍登記案件	102%	★
	2	核發證明文件	103%	★
	3	執行戶役政系統稽核	118%	★
	4	辦理戶政法令宣導活動	100%	★
2 維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境（業務成果）	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%	★
3 簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率（行政效率）	1	實施單一窗口服務完整程度	103%	★
	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%	★
4 整合各項服務資源，創新便民	1	宣導首次申請護照一站式服務	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
	服務措施（服務效能）	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%	★
5	加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習（組織學習）	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
1	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	426%	★
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	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%	★
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	314%	★
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99.2%。
- (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59次，達成度118%。
- (四) 本年度配合「田中鎮乾德宮祥龍獻瑞迎新春名家揮毫贈春聯」、「社頭鄉石頭文化協會五月粽飄香」、「溪州公園花在彰化」、「彰化榮家附設日間照顧中心慶生」等4場活動辦理戶政便民措施及法令宣導。

### 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 3407 件，證明文件核發案件數 26635 件，受理國籍案件數 11 件，受理門牌編釘 476 件，受理自然人憑證受理 1453 件，單一窗口全功能服務比率為 93.9%。
- (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，本年度派員至北斗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 15056 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 705 人次；中午彈性上班受理件數計 1739 件；星期六延時服務 1290 件；辦理護照人別業務 162 件；辦理護照申請收件 725 件；線上申請大宗戶籍謄本 44 案；線上申辦戶籍登記 7 件；線上申辦預約結婚登記 11 件；健保卡便利站 1762 件；出生登記辦理健保卡申請 688 件；辦理掛失國民身分證 1074 件；對年邁行動不便者辦理到府服務 17 件；開立一次告知單 168 張；運用內政部跨機關資料異動平台辦理案件數計：稅務機關 1095 件、監理機關 1114 件、地政機關 314 件、健保署 1099 件、勞保局 320 件；通報勞保局生育給付 513 件、家屬死亡給付 446 件；通報壽險公會亡故者訊息 542 件；通報國防部結婚、生育、喪葬及殮葬補助共 44 件。

# 北斗戶政事務所 113 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 113 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 114 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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	推動研究發展工作、加強為民服務工作(業務成果)	1	研究發展及創新便民措施	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	3 件	3 件	100%	提出戶政電腦化作業問題單 3 件
		2	法令宣導及社區服務	法令宣導、社區服務、便民措施宣導，宣導成效：[ 宣導人次 ÷ 蒞臨攤位人數 ] × 100%	90%	91.3%	101%	共宣導 13 場次，估計有 800 人次蒞臨攤位，參與宣導人數以發送宣導品計有 730 人次，宣導達 91.3%
2	個人資料嚴密管	1	執行戶政資訊	稽核符合	100%	100%	100%	各辦公室執行稽核次數各 60

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
	制、正確戶籍登記（業務成果）		系統稽核	規定比率： $(\text{稽核次數} \div 60) \times 100\%$				次(埤頭 61 次)，達成比率 100%
		2	受理戶籍登記案件	正確率 $[(\text{全年受理案件數} - \text{全年誤辦案件數}) \div \text{全年受理案件數}] \times 100\%$	97%	99.5%	103%	戶籍登記案件數 10369 件，錯誤件數 57 件，正確率 $= (10369 - 57) / 10369 \times 100\% = 99.5\%$
3	辦公環境設施管理及美化綠化（業務成果）	1	消防安檢及維護	檢查合格次數比率： $(\text{合格次數} \div \text{檢查次數}) \times 100\%$ ，檢查後有需改善者需改善後始列合格檢查次數	100%	100%	100%	消防安全檢查 1 次合格 1 次，達成率 100%
		2	飲水設備之維護	檢驗合格次數比率： $(\text{檢驗合格次數} \div 4) \times 100\%$ ，檢驗後有需改善者需改善後始列為檢驗合格次數	100%	100%	100%	每季水質檢驗 1 次(安美謙德公司)，共 4 次全數合格，並進行保養維護
		3	綠美化之規劃	植栽盆景數量及藝術品件數	12 件	12 件	100%	山水墨寶及盆栽美化共計 12 件
4	民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理（行政效率）	1	依限辦理比率	依限辦結率（全年依限辦理件數 $\div$ 全	98%	100%	102%	民眾陳情案計有 3 件，皆依限完成處理

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				年申請件數)×100%				
5	提供多元服務管道、跨機關業務整合服務(服務效能)	1	跨機關通報比率	[單一簽入通報件數÷戶籍登記可通報件數]×100%	96%	175%	182%	跨機關通服務件數 15515 件，戶籍登記可通報件數 8877 件，通報率=(15515/8877)*%=175%
		2	延長服務比率	[(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%	72%	85.2%	118%	中午彈班上班天數 250 日、週六延長日數 36 日、假日預約登記婚日數 25 日，共計 311 日，故(311/365)*100%=85.2%
6	實施服務滿意度調查(服務效能)	1	民眾服務滿意度調查	平均滿意度	91%	97.85%	108%	非常滿意 68.35%，滿意 29.5%，合計滿意度為 97.85%
		2	內部員工滿意度調查	內部員工滿意度調查	92%	100%	109%	非常滿意及滿意 79%，普通 21%，不滿意 0%
7	辦理在職教育訓練或觀摩活動、法令函釋及法令測驗(組織學習)	1	定期辦理法令測驗	參加法令測驗後針對錯誤部份講解或教育訓練比率:(講解或教育訓練次數÷法令測驗次數)×100%	100%	100%	100%	上下半年各 1 次，櫃檯受理人員全員參加，達成率 100%
		2	法令函釋教育訓練	法令函釋教育訓練參加人數比率:(法令函釋教育訓練參加人數÷在職人數)×100%	96%	100%	104%	每月所務會議由登記股長針對內政部函釋進行解說教育訓練，達成率 100%

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
		3	聯合訓練或觀摩活動	參加辦理訓練或觀摩活動人數比率： (參加人數 ÷ 在職人數) × 100%	96%	96%	100%	在職人數 25 人，1 人新到職，未參訓，完成率 $24/25 \times 100\% = 96\%$
8	積極派員參加政府部門辦理之教育訓練（組織學習）	1	同仁參與政府部門教育訓練之比率	(參與同仁數 ÷ 本所在職員額數) × 100%	100%	100%	100%	每位同仁皆參與政府部門教育訓練，參與率 100%

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡 (財務管理)	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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	3%	3.58%	119%	執行百分比 96.42%，故賸餘 3.58%
2	控管編制員額 (組織學習)	1	機關編制員額成長率	(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	0%	0%	100%	本年度機關編制員額無成長

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				關整併之 情事不列 入成長率 計算)				
3	約聘僱員額及職 等嚴格控管(組織 學習)	1	約聘僱員額成長 率	(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)	0%	0%	100%	本年度無以公務預 算約聘僱人員
		2	約聘僱核定職等 變化率	(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%	0%	0%	100%	本年度無以公務預 算約聘僱人員
4	推動公務人員終 身學習(組織學 習))	1	單位平均終身學 習時數	本年度單 位內每人 每年(含約 聘僱人	20小時	116小 時	580%	學習總時數為3117 小時,平均學習時 數116小時



序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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)：性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

### 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
1	推動研究發展工作、加強為民服務工作(業務成果)	1	研究發展及創新便民措施	100%	★
		2	法令宣導及社區服務	101%	★
2	個人資料嚴密管制、正確戶籍登記(業務成果)	1	執行戶政資訊系統稽核	100%	★
		2	受理戶籍登記案件	103%	★
3	辦公環境設施管理及美化綠化(業務成果)	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%	★
4	民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理(行政效率)	1	依限辦理比率	102%	★
5	提供多元服務管道、跨機關業務整合服務(服務效能)	1	跨機關通報比率	182%	★
		2	延長服務比率	118%	★
6	實施服務滿意度調查(服務效能)	1	民眾服務滿意度調查	108%	★
		2	內部員工滿意度調查	109%	★
7	辦理在職教育訓練或觀摩活動、法令函釋及法令測驗(組織學習)	1	定期辦理法令測驗	100%	★
		2	法令函釋教育訓練	104%	★
		3	聯合訓練或觀摩活動	100%	★
8	積極派員參加政府部門辦理之教育訓練(組織學習)	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
1	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	119%	★
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	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%	★
4	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	項次	共同性指標	達成度	評估燈號
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

二、推動研究發展工作，本年度電腦化作業問題單提案3件雖未經內政部參採，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. 113.02.19 花在彰化法令宣導活動
2. 113.03.27 與田尾衛生所跨機關法令宣導
3. 113.04.11 大甲媽祖遶境法令宣導活動
4. 113.05.07 於北斗捐血車現場移動式宣導
5. 113.05.09 結合北斗國小表演活動跨機關法令宣導活動
6. 113.05.24 北斗新生社區關懷法令宣導
7. 113.06.26 埤頭陸嘉社區關懷法令宣導
8. 113.06.28 埤頭鄉托參訪宣導活動
9. 113.09.14 溪州世雄農場法令宣導
10. 113.09.16 北斗公所中秋晚會跨機關法令宣導活動
11. 113.10.12 結合北斗公所環保宣導跨機關法令宣導活動
12. 113.10.12 結合溪州公所提拔泥活動跨機關法令宣導活動
13. 113.11.23 結合彰化縣政府「113年度彰化縣國際身心障礙者日園遊會暨特殊教育表揚大會」活動辦理跨機關法令宣導活動，本所暨所屬辦公室積極參與，與民眾互動良好，達成度達101%，顯示本所積極改善、走入群眾獲得良好回應。

### 三、本所辦理聯合在職教育訓練或觀摩活動：

1. 113.03.21 「檔案立案編目及參獎心得分享」
2. 113.04.16 「檔案清理教育訓練」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。

### 四、為精進檔案管理，辦理金檔獎得獎機關標竿學習活動：

1. 113.02.22 南投縣魚池鄉戶政事務所
2. 113.03.07 台中市南區戶政事務所
3. 113.04.18 桃園市八德區戶政事務所
4. 113.05.16 高雄市稅捐處
5. 113.06.13 彰化縣文化局
6. 113.08.21 台中市清水地政事務所

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146%穩定成長至175%，提供民眾一處申請，多處通報之便利。

六、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%。

# 二林戶政事務所 113 年度施政績效報告

## 壹、前言

本所秉持「熱忱、效能、親切、周到、專業」的服務理念，持續推動各項便民服務措施，改進為民服務工作績效，提供民眾最佳服務品質，冀望透過本施政計畫達成三項目標。第一項是持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的服務形象；第二項是導入資訊流通運用觀點，促進政府資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權；第三項是深化創新整合服務績效，鼓勵機關(含辦公室)發揮創意，提供多面向整合服務。

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」2大類衡量面向，依所擬訂之衡量指標達成情形化作績效資訊，擬定績效報告，以作為未來檢討改進之參據。

## 貳、二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	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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	正確辦理各項戶籍登記 (業務成果)	1	受理戶籍登記案件	正確率 【(全年受理件數—全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100%	96%	98.4	103%	113年度一般戶籍登記案件受理件數為9,904件，錯漏職權更正158件，正確率為98.4%。
		2	依內政部歷史(35年-109年)檔案數位建檔執行	掃瞄完成	5年度	7年度	140%	113年度已掃瞄96至102年申請書數位建檔完成7年。
2	提供多元化戶政資訊查詢，嚴密安全維護 (業務成果)	1	定期更新網站資訊內容	更新次數	12次	12次	100%	每月更新1次網站資訊內容。
		2	持續更新彰化縣門牌電子地圖查	更新次數	12次	12次	100%	每月更新彰化縣門

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
			詢系統					牌點位維護系統。
		3	執行系統稽核作業	稽核次數	59次	60次	102%	以月為週期，戶政系統每7日稽核1次，113年共稽核60次。
3	輔導外籍配偶融入在地生活（業務成果）	1	建置外籍及大陸配偶資料，輔導辦理設籍申請及生活輔導	完成初設戶籍人數	45人	57人	127%	輔導辦理設籍申請及生活輔導，融入在地生活共57人。
4	加強簡政便民措施（行政效率）	1	每年定期至轄內國中集體受理滿14歲學生初領國民身分證	辦理次數	1次	1次	100%	於3月份派員至轄區二林鎮、芳苑鄉、大城鄉、竹塘鄉內共計7所國中，集中受理初領國民身分證。
		2	中午不打烊及延長上班服務	受理件數	5000件	6037件	121%	113年度中午不打烊受理4,007件及週六延長上班服務2,030件，總計受理件數6,037件。
		3	開立一次告知單	開立張數	500張	664張	133%	113年度開立一次告知單張數合計664張。
5	提升為民服務品質（服務效能）	1	為民服務禮儀訓練	辦理次數	2次	2次	100%	113年辦理志工及戶所人員禮儀訓練講習。
		2	辦理電話禮貌測試	平均分數	93分	93.4分	100%	113年度本所與縣內北斗戶政所每月員工互測電話禮貌評分。
		3	戶政宣導活動	辦理次數	4次	5次	125%	113年2月21日、11月5日二林鎮2場宣導活動、2月17日芳苑鄉、9月13日竹塘鄉、10月26日大城鄉宣導活動各1場，共計5場次。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
6	綠美化辦公環境及飲水設備定期保養維護(服務效能)	1	辦公廳舍及周邊環境綠美化情形	植物盆景及藝術圖畫品更新次數	1次	1次	100%	113年度辦理植栽週邊樹木修剪更新次數1次。
		2	飲水設備定期保養維護	保養維護次數	4次	4次	100%	每3個月保養維護更換濾芯1次全年計4次。
7	主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係(服務效能)	1	民眾服務滿意度調查	平均滿意度	95%	99.8%	105%	辦理民眾滿意度問卷調查，民眾滿意度達99.8%。
8	加強各項訓練及進修，充實人力資源(組織學習)	1	定期舉行戶政法令測驗	辦理次數	2次	2次	100%	113年度上、下半年分別舉辦戶政法令測驗共計2次。
		2	戶政法規函釋講解及整理	辦理次數	12次	12次	100%	於每月舉辦之所務會議中，執行戶政法規函釋講解及整理。

## (二) 年度共同性目標(權數為30%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡(財務管理)	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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＋	3%	3%	100%	113年度預算經費節餘率達3%。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				保留數				
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	（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）	0%	0%	100%	113年機關編制員額成長率0%。
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	（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）	0%	0%	100%	113年約聘僱員額成長率0%。
		2	約聘僱核定職等變化率	（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	0%	0%	100%	113年約聘僱核定職等變化率0%。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%				
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	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）：性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。	20 小時	58 小時	290%	113年本所正式編制員額(含約聘僱人員)，總學習時數計1,448小時，每人平均58小時。



### 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
1 正確辦理各項戶籍登記(業務成果)	1	受理戶籍登記案件	103%	★
	2	依內政部歷史(35年-109年)檔案數位建檔執行	140%	★
2 提供多元化戶政資訊查詢,嚴密安全維護(業務成果)	1	定期更新網站資訊內容	100%	★
	2	持續更新彰化縣門牌電子地圖查詢系統	100%	★
	3	執行系統稽核作業	102%	★
3 輔導外籍配偶融入在地生活(業務成果)	1	建置外籍及大陸配偶資料,輔導辦理設籍申請及生活輔導	127%	★
4 加強簡政便民措施(行政效率)	1	每年定期至轄內國中集體受理滿 14 歲學生初領國民身分證	100%	★
	2	中午不打烊及延長上班服務	121%	★
	3	開立一次告知單	133%	★
5 提升為民服務品質(服務效能)	1	為民服務禮儀訓練	100%	★
	2	辦理電話禮貌測試	100%	★
	3	戶政宣導活動	125%	★
6 綠美化辦公環境及飲水設備定期保養維護(服務效能)	1	辦公廳舍及周邊環境綠美化情形	100%	★
	2	飲水設備定期保養維護	100%	★
7 主動探查民意趨勢,建立和善之顧客關係(服務效能)	1	民眾服務滿意度調查	105%	★
8 加強各項訓練及進修,充實人力資源(組織學習)	1	定期舉行戶政法令測驗	100%	★
	2	戶政法規函釋講解及整理	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
1	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%	★
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	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%	★
4	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22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（100%）。

## 伍、施政成果具體事蹟

- 一、113年辦理全所戶政法令測驗計2次：上半年6月測驗、下半年10月測驗，督促所內同仁隨時更新適用新法，有效提升同仁專業能力。
- 二、為便利國中學生初次申領國民身分證，免除學生及家長親到本所辦理之不便及往返奔波之苦，本所113年3月份主動派員至轄區(二林鎮、芳苑、大城、竹塘鄉)內7所國中，到校辦理初領國民身分證收件及核發服務。
- 三、為避免民眾攜帶之文件不齊全，開立一次告知單張數合計664張。
- 四、輔導外籍配偶辦理設籍申請及生活輔導，融入在地生活共57人。
- 五、與彰化縣政府合作，推動「視訊法律諮詢」服務，透過視訊連線，由縣府律師為民眾解答各項法律問題，113年度二林17人、芳苑3人，共計有20人次利用本所此項服務，獲得法律諮詢、解答法律疑義。
- 六、「到府服務」便民服務措施：對於轄區內民眾，如因年邁、身心障礙、疾病等原因致行動不便，須申請印鑑登記或變更、補領國民身分證者，得向本所提出到府服務之申請，113年度全所共計服務76人次。
- 七、依內政部歷史檔案(35年-109年)數位建檔，本所113年已執行完成96年至102年之建檔掃瞄7年。
- 八、為提供民眾更優質、便捷的服務，本所實施中午彈性上班及週六擴大便民延時申辦服務，上班族可利用中午休息時間或週六上午到所申辦各項戶籍登記案件，使廣大上班族得利用本項便民服務措施，不用請假即可完成各項戶籍登記，113年度中午彈性上班受理4,007件及週六延長上班服務2,030件，總計受理件數6,037件。
- 九、為協助民眾了解戶政及各項業務申辦服務流程，實施戶政關懷員訪視，由主任、秘書、股長透過與民眾溝通方式提供適度服務，113年共計訪視1,096件民眾。
- 十、推動「規費多元化支付方式」服務：因應電子化政府，並使民眾繳納規費時能有更簡便及多元的選擇，本所推動以信用卡、悠遊卡、一卡通、台灣pay、LINE Pay、街口支付等…繳納規費便民措施，實現「一卡在手，便利無窮」的目標，打造友善的支付平台，113年1-12月全所提供使次數共計432次，金額35,930元。
- 十一、透過跨機關資源整合服務系統，於民眾辦理地址、身分證號、姓名變更後，可申請戶籍通報服務，由本所憑向地方稅務局、地政事務所、監理站、自來水公司、電力公司、健保局、勞動

部勞工保險局（具有國有民年金保險）等機關，辦理個人資料異動，免除事後需到各機關往返奔波申辦資料異動的辛苦；另於死亡登記後，透過跨機關通報壽險公會、健保局，勞保局協助民眾瞭解死亡家屬投保情形、健保退保及勞保家屬死亡給付。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，快速又便利。

十二、「提供通信、電話及網路申辦服務」便民服務措施：為便利遠地民眾申辦戶籍謄本、減少民眾現場等候時間，提供通信、電話及網路申辦服務等便民措施。

十三、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。

# 彰化地政事務所 113 年度施政績效報告

## 壹、前言

本所秉持「活力彰化 幸福地政」之為民服務理念，以113年施政計畫為藍圖，加強為民服務工作，以行政電子化、無紙化政策，縮短辦理時效，並加強專業素養、配合推動當前政府政策、提升服務品質、營造優質環境，來提供轄區民眾貼心且完善的服務。

透過檢視113年度施政計畫的執行情形，並進行量化評估，全面掌握本所各項業務承辦同仁是否確實落實並達成施政計畫的關鍵策略目標。同時，將相關數據作為規劃與修正114年度施政計畫的重要參考，進一步提升施政效能。

## 貳、彰化地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	67.34	97.34
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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務 (業務成果)	1	一般登記案件處理時間比規定期限平均縮短 1 日以上	規定完成平均天數 (各案件規定完成之總天數 ÷ 總案件數) - 實際完成平均天數 (各案件實際完成之總天數 ÷ 總案件數) > = 1。(100%) 0.99~0.85。(90%) 0.84~0.65。(80%) 0.64~0.35。(70%) 0.34~0.15。(60%)	100%	100%	100%	113 年登記案件總計 32,657 件(含子件)，總節省時間約 32,984 天。113 年度每件案件平均節省 1.01 天，比預定目標值高出 0.01 天。
		2	各類謄本隨到隨	1. 收件後 30	100%	100%	100%	雖 113 年謄本辦理

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
			辦隨發	分鐘內發給。(30%) 2. 收件後 20 分鐘內發給。(50%) 3. 收件後 10 分鐘內發給。(80%) 4. 收件後 6 分鐘內發給。(100%)				總人次高達 18,863 人,但採用雙向櫃檯「電子簽名」,將總辦理時間降為 1,755 時 18 分 25 秒,平均辦理時間為 5 分 35 秒。(1,755 時 18 分 25 秒/18,863 人=5 分 35 秒)
		3	辦理社區服務	辦理場次	12 次	16 次	133%	113 年辦理 16 場次社區服務,其中 11 場為社區型服務,5 場為跨機關或公、私部門合作之大型服務。
2	提升地籍測量作業精度及效能(業務成果)	1	再鑑界案件與原鑑界結果相符	再鑑界不符案件(年度之總件數)÷鑑界案件(年度之總件數) <= 0.2%。(100%) 0.21%~0.3%。(90%) 0.31%~0.4%。(80%) 0.41%~0.5%。(70%) 0.51%~0.6%。(60%)	100%	100%	100%	113 年度報府 3 件,本所鑑界成果與再鑑界成果皆相符。
		2	人民申請之複丈案件依規定於 15 日內達成	依限於 15 日內完成件數÷總件數 x100%	80%	41%	51%	「土地複丈」案件總量 2,297 件(扣除法院囑託)符合期限內案件為 877 件;「建物測量」總量 739 件符合期限內案件為 364 件。
3	加強平均地權工作,落實漲價歸公(業務成果)	1	編造公告土地現值表及辦理地價指數	1. 蒐集買賣實例,辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(50%) 2. 辦理地價指數,提	90%	100%	111%	本年度調查 796 件買賣實例並劃分 1,260 個地價區段,且於 12 月 19 日完成公告現值評議。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				供都市土地價格。(60%) 3. 估計區段地價並填具區段地價估價報告表及審核區段地價。(70%) 4. 說明會。(80%) 5. 評議。(90%) 6. 公告。(100%)				
4	加強地權及地用工作，以促進土地利用及管制工作（業務成果）	1	縣府函轉囑託登記之案件於3日內移第一課辦理登記	3日內移送登記。(100%) 4日內移送登記。(80%) 5日內移送登記。(70%) 6日內移送登記。(60%)	100%	100%	100%	113年度內案件接獲縣府函文後，皆於3日內移送登記。
5	改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能（業務成果）	1	年度預算執行率	年度執行率90%以上	90%	100%	111%	採購電子測距經緯儀2部、GPS衛星定位接收儀及工程車各1部；汰換電腦主機57台及彩色雷射印表機2台。
6	落實電子公文節能減紙政策，提升行政作業效率（行政效率）	1	推動電子化會議	電子化會議比率達40%（電子化會議比率=電子化會議場次÷所有會議場次x100%）	40%	100%	250%	主管週報(共46場)及各課召開會議(共11場)，皆使用電子簡報，使用投影機閱覽會議資料。
7	推動為民服務工作，辦理服務滿意調查，提升為民服務品質（服務效能）	1	辦理整體服務滿意度問卷調查	滿意度	90%	98.15%	109%	問卷滿意度為98.15%。
		2	辦理電話禮貌測試	平均分數	80分	91.9分	115%	平均分數91.9分。
8	辦理專業測試及為民服務教育訓練，強化員工專業能力（組織學習）	1	辦理專業研修測試	辦理次數	2次	2次	100%	辦理2次專業研修測試，同仁皆積極投入，有效強化專業能力。
		2	辦理教育訓練	辦理次數	10次	10次	100%	總共辦理10次教

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
								育訓練。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡 (財務管理)	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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	3%	15.76%	525%	經常門業務費預算數(不含臨時人員)為 8,843,000 元，經常門業務費決算數(不含臨時人員)為 7,449,620 元，節餘率 15.76%。
2	控管編制員額 (組織學習)	1	機關編制員額成長率	(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)	0%	0%	100%	機關編制員額無成長。
3	約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)	1	約聘僱員額成長率	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員總數－上年度以公務預算及基金僱用	0%	0%	100%	約聘僱員額無成長。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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	約聘僱核定職等變化率	(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%	0%	0%	100%	約聘僱核定職等無成長。
4	推動公務人員終身學習(組織學習))	1	單位平均終身學習時數	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	20 小時	76 小時	380%	本年度平均業務相關學習時數達 76 小時,達成度 380%。



序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				「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）：性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

### 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
2、提升地籍測量作業精度及效能（業務成果）	2、人民申請之複丈案件依規定於15日內達成	80%	49%	1. 未達成原因： 本所有15組測量員，但2員辦理自辦重測，1員辦理政策性三圖整合建置工作，1員為資訊管理員，2員為檢查員，1員10月份轉調南投草屯地政，2員10月份因高普考上榜離職，1員12月份轉調彰化縣政府，1員請育嬰假至11月份，僅5組能專職辦理複丈，致10月份後無法負荷案件量，未達成目標值。 2. 因應策略： (1) 作業人力補實： 經113年高普考，於113年11月、12月補實技佐、測量員各1名，惟尚需114年3月底完成基礎訓練及實務訓練，方可投入土地複丈建物測量工作。

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
				另尚缺 5 組作業人力，已將職缺提列 114 年高普考，惟有待考試分發結果(預計 114 年 11 月)。 (2) 機動調整現有人力： 倘土地複丈建物測量案件於短期內量增而導致排件時程過長時，部分案件分配予重測、三圖整合建置工作組辦理，以期案件期程不致過於延宕。

## 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
1 健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務(業務成果)	1	一般登記案件處理時間比規定期限平均縮短 1 日以上	100%	★
	2	各類謄本隨到隨辦隨發	100%	★
	3	辦理社區服務	133%	★
2 提升地籍測量作業精度及效能(業務成果)	1	再鑑界案件與原鑑界結果相符	100%	★
	2	人民申請之複丈案件依規定於 15 日內達成	51%	●
3 加強平均地權工作，落實漲價歸公(業務成果)	1	編造公告土地現值表及辦理地價指數	111%	★
4 加強地權及地用工作，以促進土地利用及管制工作(業務成果)	1	縣府函轉囑託登記之案件於 3 日內移第一課辦理登記	100%	★
5 改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能(業務成果)	1	年度預算執行率	111%	★
6 落實電子公文節能減紙政策，提升行政作業效率(行政效率)	1	推動電子化會議	250%	★
7 推動為民服務工作，辦理服務滿意調查，提升為民服務品質(服務效能)	1	辦理整體服務滿意度問卷調查	109%	★
	2	辦理電話禮貌測試	115%	★
8 辦理專業測試及為民服務教育訓練，強化員工專業能力(組織學習)	1	辦理專業研修測試	100%	★
	2	辦理教育訓練	100%	★
關鍵績效指標平均達成度			96.2%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
1	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	525%	★
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	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%	★
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	380%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

本年度總計18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17項(94.4%)、紅燈者1項(5.6%)。

## 伍、施政成果具體事蹟

- 113年彰化縣政府對各地政事務所業務及為民服務工作執行績效督導考核，本所榮獲第1名。
- 本所徐科登課員、魏英明測量員榮獲113年度本縣績優地政人員表揚。
- 113年度自辦核心職能、環境教育等10場員工教育訓練，以強化員工專業能力進而提升為民服務之效能。
- 113年度計辦理16次社區服務，提供地政法令諮詢、解答服務及宣導當前土地政策性業務，如：「反詐騙三寶」、重測、重劃、區段徵收、地籍清理、未辦繼承登記、不動產成交案件實際資訊申報登錄、地籍異動即時通、新制三類謄本、性別主流宣導、不動產繼承及贈與性別平等觀念、高齡友善、外國人及大陸地區人民地權業務、租賃住宅市場發展及管理條例、網路申報數位櫃臺、地政常識宅配通、跨縣收辦土地登記案件及各項便民服務措施，並且跨機關或與私部門合作，積極打詐、防詐。
- 積極經營本所臉書粉絲專頁，除宣導最新地政法令及業務宣導外，更可行銷彰化縣施政亮點，目前已累積近7千位粉絲按讚。
- 積極配合辦理跨縣市代收代寄業務，113年共計2,505件，本縣收辦跨所及跨縣市登記業務，113年共計3,449件，執行成效良好。
- 辦理113年度地籍清理條例規定代為標售政策性業務共42筆，縣府核定要求辦理流水編更正筆數200筆，本所實際完成總數達210筆，本所轄區標的均依規定辦理並如期陳報縣府。
- 本所主動通知繼承人申辦未辦繼承登記服務作業，113年度通知1,782件，土地6,614筆，建物844棟。已辦理者有1,198件，土地4,317筆，建物613棟。
- 為保障民眾不動產安全並杜絕遭受詐騙，並於社區服務、櫃台同仁也積極宣導，同時鼓勵民眾申辦地籍異動即時通，防範未然，113年受理申請案件數為1,360件，開辦至今本所已受理申辦案件達2,413件。
- 105年3月1日起，彰化縣各地政事務所新增信用卡刷卡繳納地政規費便民措施，113年度共受理5,851件。
- 辦理人民申請之土地複丈案件計2,297件，建物測量案件計739件，因地籍測量實施規則新制於112年5月1日施行(導致增加建物第一次測量案件實地位置測量工作)及測量人員不足，

影響依限於 15 日內完成比率降為 41%。政策性測量業務：「113 年圖解數化地籍圖整合建置及都市計畫地形圖套疊工作」、「113 年三維地籍建物整合建置作業」，均依內政部所訂之時程如期如質完成。

12. 積極配合內政部不動產成交案件實際資訊申報登錄政策性業務實施，宣導並配合辦理，並每季定期網站公布買賣交易量統計圖及排行榜等公開資訊，做為為民服務改善之參考，成效良好。
13. 113 年全年辦理不動產成交案件實際資訊申報登錄資訊抽查，計抽查買賣案件 495 件，預售屋案件 143 件，租賃案件 76 件。
14. 舉辦 114 年度公告土地現值調整作業說明會，聽取地方人士、公會團體及村里長對地價調整之建議，使地價調整過程公開化及透明化。
15. 設置「高齡友善專區」，持續提供放大版登記範例、附繳證件用橡皮章、老花眼鏡、血壓機、起身扶手、高齡友善安全座椅、輪椅、電動輪椅充電區、雙向溝通擴音對講機等完善設施。

# 和美地政事務所 113 年度施政績效報告

## 壹、前言

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，由各業務課就權責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，針對本所同仁的努力程度化作解釋性資訊，提供施政再規劃與計畫之參據。

113 年度施政計畫執行情形，依各課自評並完成填報作業，另為詳實表達並反映各課實際執行成果，將年度執行情形作出結論摘要後，彙編年度施政績效報告。

## 貳、和美地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	63.63	93.63
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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	健全地籍管理，確保土地權利及交易安全，促進土地利用與發展 (業務成果)	1	辦理「土地法」第 73 條之 1 未辦繼承登記土地列冊管理	依限於每年 4 月 1 日起公告 3 個月	100%	100%	100%	113 年度逾期未辦繼承登記者計 109 件、356 筆、10 棟，全部於 113 年 4 月 1 日起執行公告並通知繼承人，公告 3 個月後，除已辦竣繼承登記及緩管者外，計有 98 件、303 筆、7 棟報請縣府列冊管理。另 113 年度報請縣府停止列管者計 128 件、235 筆、11 棟。
2	加強平均地權工作，落實漲價歸公 (業務成果)	1	編造公告土地現值表	依限於每年 1 月 1 日公告	100%	100%	100%	業於 113 年 10 月 7 日辦理公告現值作業說明會並記錄民眾意見，作成書面報告及研提處理方法，繕造現值評議

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
								表提請本縣地價及標準地價評議委員會於12月19日評議通過，如期辦理公告。
3	加強地籍測量管理，以確保民眾產權（業務成果）	1	土地複丈及建物測量案件達成每件均於法定期限15日內辦理完成	依法定期限（15日內）辦理完成率（%） =（全年總收件數－逾期辦理件數）÷（全年總收件數）x100%	30%	40.05%	134%	113年度土地複丈共計2,001件、平均辦理天數17天；建物測量案件共計1,145件，平均辦理天數19天，合計3,146件。其中土地複丈936件於15日內完成、建物測量324件於15日內完成，依限於15日內完成比率為40.05%。
4	縮短登記案件處理時間，推動各項便民服務（行政效率）	1	縮短一般登記案件處理時間	縮短天數	0.5天	0.5天	100%	113年度本所承辦一般登記案件總件數（含本所案件、跨所跨縣市案件）12,091件（原13,385件，扣除0.5日及1日內短天期案件及須公告案件1,294件不計）規定完成總天數34,893天，實際完成總天數28,372天，平均減少0.5天。
		2	辦理重測區換發重測新權狀	辦理次數	1次	0次	0%	因重測程序尚未辦理完成，所以未辦理重測公告及換發書狀作業。
5	落實地權及地用業務（行政效率）	1	縣府核定編定案於3日內移請第一課辦理登記	依限完成件數÷總案件數x100%	85%	100%	118%	113年度共計20件，20件均於3日內完成。
		2	縣府核定徵收案於15日內移請第一課辦理登記	依限完成件數÷總案件數x100%	85%	-	-	113年度無此類案件。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
6	提升為民服務品質（服務效能）	1	定期辦理社區服務	辦理次數	12次	12次	100%	113年度辦理社區服務12次。
		2	辦理電話禮貌測試	平均分數	80分	92.94分	116%	113年計辦理12次電話禮貌測試，平均分數92.94分。
		3	辦理為民服務滿意度問卷調查	滿意度	85%	97.01%	114%	113年度辦理2次為民服務滿意度問卷調查平均滿意度為97.01%。
7	辦理員工教育訓練，加強同仁專業素養（組織學習）	1	自辦員工教育訓練	辦理次數	4次	5次	125%	113年計辦理5次自辦員工教育訓練。
		2	辦理員工專業研修測試	辦理次數	1次	1次	100%	113年度辦理員工專業研修測試1次。

（二）年度共同性目標（權數為30%）

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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	3%	8.23%	274%	經常門業務費預算數計5,125,000元，經常門業務費決算數4,703,211元，結餘數為421,789元，經費結餘率8.23%。
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額x100%（業	0%	0%	100%	編制員額112年度32人，113年度32人。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)				
3	約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)	1	約聘僱員額成長率	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員總數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員總數 x100% (業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)	0%	0%	100%	約聘僱員額無成長。
		2	約聘僱核定職等變化率	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員涉提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員總數 x100%	0%	0%	100%	約聘僱人員未涉及提高職等。
4	推動公務人員終身學習(組織學習))	1	單位平均終身學習時數	本年度單位內每人每年(含約	20小時	42小時	210%	本所年度平均終身學習時數為42小時。



序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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)：性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

### 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
4、縮短登記案件處理時間，推動各項便民服務 (行政效率)	2、辦理重測區換發重測新權狀	1 次	100%	未達成原因： 重測程序尚未辦理完成，所以未辦理重測公告及換發書狀作業。 因應策略：

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
				待重測程序辦理完竣，即辦理重測區換發重測新權狀。

## 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
1 健全地籍管理，確保土地權利及交易安全，促進土地利用與發展（業務成果）	1	辦理「土地法」第 73 條之 1 未辦繼承登記土地列冊管理	100%	★
2 加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）	1	編造公告土地現值表	100%	★
3 加強地籍測量管理，以確保民眾產權（業務成果）	1	土地複丈及建物測量案件達成每件均於法定期限 15 日內辦理完成	134%	★
4 縮短登記案件處理時間，推動各項便民服務（行政效率）	1	縮短一般登記案件處理時間	100%	★
	2	辦理重測區換發重測新權狀	0%	●
5 落實地權及地用業務（行政效率）	1	縣府核定編定案於 3 日內移請第一課辦理登記	118%	★
	2	縣府核定徵收案於 15 日內移請第一課辦理登記	-	-
6 提升為民服務品質（服務效能）	1	定期辦理社區服務	100%	★
	2	辦理電話禮貌測試	116%	★
	3	辦理為民服務滿意度問卷調查	114%	★
7 辦理員工教育訓練，加強同仁專業素養（組織學習）	1	自辦員工教育訓練	125%	★
	2	辦理員工專業研修測試	100%	★
關鍵績效指標平均達成度			90.9%	

共同性目標	項次	共同性指標	達成度	評估燈號
1 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	274%	★
2 控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3 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%	★
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	210%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

本年度總計17項指標，其中1項關鍵績效指標「縣府核定徵收案於15日內移請第一課辦理登記」，因今年無是類案件故扣除，評量計16項，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（93.75%）、紅燈者1項（6.25%）。

## 伍、施政成果具體事蹟

- 1、113 年度縣府對各地政事務所業務及為民服務工作績效督導考核成績評定為優等第 2 名。
- 2、113 年度本縣各地政事務所新聞發布結果評定為第 2 名。
- 3、葉馨郁課員榮獲 113 年度本縣績優地政人員表揚。
- 4、劉光恩技士榮獲 113 年社會優秀青年表揚。
- 5、113 年葉美霞志工榮獲內政業務志願服務銅質獎章。
- 6、積極辦理未辦繼承登記業務，113 年度移請縣府列冊管理件數計 98 件、303 筆土地、7 棟建物；報請縣府停止列冊管理件數計 128 件、235 筆土地、11 棟建物。
- 7、辦理人民申請之土地複丈案件計 2,001 件，建物測量案件計 1,145 件，並依地籍測量實施規則第 282 條之 3 規定會辦審查建物標示圖 467 件。因複丈人力 1 組尚未補實以及新進人員尚未熟悉實務作業影響，依限於 15 日內完成案件占總案件比率為 40.05%，達成原預定目標值 30%。政策性測量業務：「113 年圖解數化地籍圖整合建置及都市計畫地形圖套疊工作」、「113 年三維地籍建物整合建置作業」，均依內政部所訂之時程如期如質完成。
- 8、舉辦 114 年度公告土地現值調整作業說明會，聽取地方人士、公會團體及村里長對地價調整之建議，使地價調整過程公開化及透明化；配合內政部即將辦理大量估價將採大區段機制，整併後地價區段數為 902 個。
- 9、113 年度計辦理 12 次社區服務，提供地政法令諮詢及解答、代為換算土地面積及增值稅試算等服務，並積極辦理反詐騙宣導及宣導當前土地政策性業務(如重測、重劃、區段徵收、地籍清理、未辦繼承登記、不動產成交案件實際資訊申報登錄、新制三類謄本、性別主流宣導不動產繼承及贈與性別平等觀念、高齡友善、外國人及大陸地區人民地權業務、租賃住宅市場發展及管理條例、地籍異動即時通、網路申報數位櫃臺、地政常識宅配通等)、跨縣收辦土地登記案件及各項便民服務措施。
- 10、113 年度自辦 5 場員工教育訓練，以增加同仁的專業知識進而提升為民服務之效能。
- 11、設置「高齡友善專區」，持續提供放大版登記範例、附繳證件用橡皮章、照明式放大鏡、老花眼鏡、血壓機、起身扶手、高齡友善安全座椅、輪椅、雙向溝通擴音對講機等完善設施。
- 12、參與彰化縣「銀采瑞智友善認證」計畫，協助和提供失智症長者客製化貼心服務，共同建構友善安心的環境。
- 13、自 103 年 11 月 14 日起與台北市悠遊卡公司合作裝設悠遊卡感應設備辦理悠遊卡繳納地政規費便民措施，113 年度受理 95 件。
- 14、本縣自 104 年 4 月 7 日起，部分登記案件提供縣內跨所受理服務，本所受理他所案件 113 年共受理 771 件。
- 15、104 年 5 月 1 日起，全國地政機關提供受理「跨縣收件」服務，113 年本所代收他地所案件共

723 件。

- 16、105 年 3 月 1 日起，彰化縣各地政事務所新增信用卡刷卡繳納地政規費便民措施，113 年度共受理 1,733 件。
- 17、105 年 10 月 31 日起，全國地政機關提供受理「地籍異動即時通知」服務，113 年度受理 393 件。
- 18、108 年 10 月 1 日起，全國地政機關提供「跨縣市收辦土地登記案件」，本所受理他縣(市)案件 113 年度共受理 135 件。
- 19、110 年 12 月 1 日本所受理以台灣 pay 繳納地政規費便民措施，自開辦開始共受理 2 件。

# 鹿港地政事務所 113 年度施政績效報告

## 壹、前言

地政業務執行與人民的權益、財產息息相關，對於國家的財政與經濟影響甚鉅，隨著經濟環境變遷民眾對於公部門行政效率、服務態度等各項要求亦日益提高，本所積極推動簡化行政作業流程，提高工作效率與品質，落實為民服務精神，以「全心全意 感動幸福」為本所願景，期提供轄區內民眾更多便民措施，讓民眾感受到鹿港地政的貼心服務。

檢討113年度施政計畫執行情形，由各課就權責自評績效成果，以確實檢討年度績效目標執行成果，讓地政業務與為民服務能在檢視後更上一層樓，並作為114年度業務推動的參考。

## 貳、鹿港地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	69.65	99.65
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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	健全地籍管理、確保土地權利、促進土地利用與發展 (業務成果)	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	各類登記案件依期限完成件數÷總件數x100%	100%	100%	100%	於規定期限內完成登記案件總辦理件數 8,933 件，依期限完成件數 8,933 件，完成度 100%。
2	人民申請及司法機關囑託之各類複丈案件 (業務成果)	1	人民申請之複丈案件依規定於 15 日內達成	依限於 15 日內完成件數÷總件數 x100%	80%	76.08%	95.1%	人民申請之複丈案共 1,932 件，依限於 15 日內完成 1,470 件，完成度 76.08%。
		2	司法機關囑託之案件，依司法機關所定日期辦竣	於司法機關所定日期完成數÷總件數 x100%	80%	93.70%	117.1%	司法機關囑託之案件共 381 件，依限完成 357 件，完成度 93.70%。
3	加強平均地權工作，落實漲價歸公 (業務成果)	1	編造公告土地現值進度	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃	80%	90%	113%	於 113 年 10 月 7 日假本所 4 樓會議室辦理地價說明會，並於 113 年 12 月

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				1. 分地價區段。(20%) 2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。(40%) 3. 說明會。(80%) 4. 評議。(90%) 5. 公告。(100%)				25日經本縣地價及標準地價評議委員會評議通過，如期於114年1月1日公告。
4	非都市土地使用之編定與管制、土地徵收業務(業務成果)	1	人民申請之更正編定案件15日內送縣府核定	1. 送縣府核定。(50%) 2. 縣府核備完成登記。(100%)	100%	100%	100%	辦理人民申請之更正編定共15件，均如期函復民眾。
5	推動辦公室會議資料電子化，落實無紙化之政策，提升行政效率(行政效率)	1	推動會議資料電子郵件寄送及會議紀錄電子郵件傳閱，落實無紙化目標	實際開會電子化場次÷總開會場次x100%	95%	100%	105%	召開48場次會議，以電子化方式開會共計48場，完成度100%。
6	推動為民服務工作(服務效能)	1	定期辦理社區服務，宣導地政業務與各項便民服務措施	辦理場次	12場次	12場次	100%	共辦理12場次社區服務。
		2	辦理整體服務滿意度問卷調查	滿意度	90%	98.58%	109.5%	共辦理2次整體服務滿意度問卷調查，整體滿意度達滿意以上，平均為98.58%。
		3	實施電話禮貌測試	平均分數	80分	93.83分	117.3%	共辦8次電話禮貌測試，平均分數為93.83分。
7	辦理員工教育訓練，提升同仁專業素養(組織學習)	1	辦理教育訓練，強化同仁地政專業、行政管理能力	辦理場次	12場次	12場次	100%	共辦理12場次教育訓練。

(二) 年度共同性目標(權數為30%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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	3%	11.89%	396.3%	本年度經費節餘率為11.89%。
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	（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）	0%	0%	100%	本所年度編制員額未增加。
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	（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	0%	0%	100%	本所年度約聘僱員額未增加。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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	約聘僱核定職等變化率	(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%	0%	0%	100%	本所年度約聘僱核定職等變化率0%。
4	推動公務人員終身學習 (組織學習))	1	單位平均終身學習時數	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	20 小時	53 小時	265%	本所總學習時數為 2,019 小時,每人終身學習平均時數為 53 小時。



序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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): 性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

### 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
二、人民申請及司法機關囑託之各類複丈案件	1、人民申請之複丈案件依規定於15日內達成	80%	4.9%	本所測量員編制為8員，其中一員支援登記課、一員辦理政策性業務、一員辦理檢查業務，實際能辦理土地複丈業務僅剩5員，且近3年人員因退休、調動、離職，時有缺額未補實之情形，致使承辦人員分配承辦案件增加，且測量業務係技術導向之工作，新進人員需較多時日歷練方能勝任，故複丈時程多有延宕，本所除指派資深測量人員輔導新進人員加強本職學能、盡早熟悉業務，並每月製作催辦單，追蹤控管進度。

### 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
1 健全地籍管理、確保土地權利、促進土地利用與發展(業務成果)	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
2	人民申請及司法機關囑託之各類複丈案件（業務成果）	1	人民申請之複丈案件依規定於 15 日內達成	95.1%	▲
		2	司法機關囑託之案件，依司法機關所定日期辦竣	117.1%	★
3	加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）	1	編造公告土地現值進度	113%	★
4	非都市土地使用之編定與管制、土地徵收業務（業務成果）	1	人民申請之更正編定案件 15 日內送縣府核定	100%	★
5	推動辦公室會議資料電子化，落實無紙化之政策，提升行政效率（行政效率）	1	推動會議資料電子郵件寄送及會議紀錄電子郵件傳閱，落實無紙化目標	105%	★
6	推動為民服務工作（服務效能）	1	定期辦理社區服務，宣導地政業務與各項便民服務措施	100%	★
		2	辦理整體服務滿意度問卷調查	109.5%	★
		3	實施電話禮貌測試	117.3%	★
7	辦理員工教育訓練，提升同仁專業素養（組織學習）	1	辦理教育訓練，強化同仁地政專業、行政管理能力	100%	★
關鍵績效指標平均達成度				99.5%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
1	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	396.3%	★
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	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%	★
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	265%	★
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14項（100.0%）、黃燈者1項（95.1%）。

## 伍、施政成果具體事蹟

1. 辦理 114 年公告土地現值調整作業，蒐集買賣實例 231 件，劃分 815 個地價區段；為聽取地方人士對地價調整之建議，使地價調整過程公開化及透明化，特於 113 年 10 月 7 日，邀請不動產相關公會、地方民意代表及民眾等假本所舉行說明會，擬具建議處理情形，彙整後作成書面送府

報核，並作為標準地價評議委員會評議之參考，於 113 年 12 月 25 日經本縣地價及標準地價評議委員會評議通過，如期於 114 年 1 月 1 日公告。

2. 113 年度共辦理 12 場次社區服務，深入社區、鄉里、老人會館等，加強宣導各項地政業務、解答民眾地政法令疑義，落實居家服務走入社區服務民眾。
3. 積極推動鹿港地政粉絲專頁協助地政業務宣導，目前已累積近 3,771 位粉絲按讚，113 年度共發佈 336 則地政訊息，讓鄉親能夠透過智慧型手機、平板電腦，即時瀏覽地政消息。

# 溪湖地政事務所 113 年度施政績效報告

## 壹、前言

本所下設登記課、測量課及地價課共 3 課，在人力及財源資源有限下，全體同仁面對各項業務艱難挑戰均戮力推動執行，以最效能的方式達成最佳績效成果。

## 貳、溪湖地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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務 (業務成果)	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	1. 各項登記業務均能符合法令但逾期 3 天以上。(10%) 2. 各項登記業務均能符合法令但逾期 2 至 3 天。(20%) 3. 各項登記業務均能符合法令但逾期 1 至 2 天。(50%) 4. 各項登記業務均能符合法令但逾期 1 天以內。(80%) 5.	100%	100%	100%	本所113年度登記案件均於期限內完成。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				各項登記業務均能符合法令且均能於期限內辦畢。(100%)				
		2	各種謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	1. 受理謄本申請書後於30分鐘內發給。(30%) 2. 受理謄本申請書後於20分鐘內發給。(50%) 3. 受理謄本申請書後於10分鐘內發給。(80%) 4. 受理謄本申請書後於5分鐘內發給。(100%)	100%	100%	100%	各項謄本均能隨到隨辦，於5分鐘內發給完畢。
		3	辦理土地法第73條之1未辦繼承登記土地列冊管理	1. 核對稅捐單位移送之未辦繼承土地資料。(20%) 2. 收件。(40%) 3. 利用戶役政系統查詢戶籍資料或函請戶政單位提供繼承人資料。(50%) 4. 公告三個	100%	100%	100%	113年4月1日起辦理公告至6月30日止；113年2月15日製作宣傳單及海報宣傳；113年7月1日函報縣府辦理列冊管理完成。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				月，同時通知繼承人。(65%) 5. 製作宣傳單及海報，透過網站或地政服務廣泛宣傳。(80%) 6. 函報縣府辦理列冊管理註記。(100%)				
2	加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）	1	編造公告土地現值進度	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(60%) 2. 說明會。(80%) 3. 評議。(90%) 4. 公告。(100%)	90%	90%	100%	已於113年10月4日辦理地價作業說明會並記錄民眾意見，作成書面報告及研提處理方法，並於113年12月19日完成評議。
3	加強地籍測量業務執行（業務成果）	1	土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限15日內辦理完成	15日內辦理完成率(%)=全年總收件數-逾期辦理件數÷全年總收件數x100%。	85%	90%	106%	113年共辦理3,063件，逾期件數306件，達成目標值90%。
4	充實設備，加強辦公廳舍安全性（業務成果）	1	辦公廳舍及資訊設備維修年度預算執行率	年度預算執行數÷預算數x100%	85%	92%	108%	113年度預算數為2,304,000元，總執行數2,111,979元，達成目標值92%。
5	落實電子公文及電子化會議執行成效（行政效率）	1	公文線上簽核	線上簽核比率	90%	97.7%	109%	113年達成目標值97.7%。
		2	電子化會議	電子化會議比率	85%	100%	118%	113年共辦理45場電子化會議，達成

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
								目標值100%。
6	提升服務品質，加強為民服務（服務效能）	1	實施為民服務滿意度調查	為民服務滿意度平均達80%	80%	98%	123%	本所113年共實施為民服務滿意度調查2次，113年平均為98%。
		2	辦理地政服務趴趴GO	辦理次數	12次	12次	100%	113年度合計辦理地政服務趴趴GO共12次。
		3	辦理電話禮貌測試	平均分數	80分	91分	114%	本所113年共實施電話禮貌測試4次，113年平均分數為91分。
7	提升專業知能，推動便民服務（組織學習）	1	辦理教育訓練及專業研修測試	辦理次數	6次	6次	100%	本所113年辦理教育訓練及專業研修測試共6次。

## (二) 年度共同性目標（權數為30%）

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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	3%	5.8%	193%	經常門業務費賸餘率5.8%。
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	（本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額x100%（業	0%	0%	100%	本所編制員額與112年相比較，保持不變，仍為32人。達成度100%，符合原訂目標值。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)				
3	約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)	1	約聘僱員額成長率	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員總數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員總數 x100% (業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)	0%	0%	100%	本所公務預算約聘僱員額0人，未成長。達成度100%，符合原訂目標值。
		2	約聘僱核定職等變化率	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員涉提高職等人數) ÷ 上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員總數 x100%	0%	0%	100%	本所公務預算約聘僱核定職等變化率0%。達成度100%，符合原訂目標值。
4	推動公務人員終身學習(組織學習))	1	單位平均終身學習時數	本年度單位內每人每年(含約	20小時	49.8小時	249%	本所年度平均終身學習時數為49.8小時。



序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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)：性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

### 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
1	健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務（業務成果）	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	★
		2	各種謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	100%	★
		3	辦理土地法第 73 條之 1 未辦繼承登記土地列冊管理	100%	★
2	加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）	1	編造公告土地現值進度	100%	★
3	加強地籍測量業務執行（業務成果）	1	土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限 15 日內辦理完成	106%	★
4	充實設備，加強辦公廳舍安全性（業務成果）	1	辦公廳舍及資訊設備維修年度預算執行率	108%	★
5	落實電子公文及電子化會議執行成效（行政效率）	1	公文線上簽核	109%	★
		2	電子化會議	118%	★
6	提升服務品質，加強為民服務（服務效能）	1	實施為民服務滿意度調查	123%	★
		2	辦理地政服務趴趴 GO	100%	★
		3	辦理電話禮貌測試	114%	★
7	提升專業知能，推動便民服務（組織學習）	1	辦理教育訓練及專業研修測試	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
1	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	193%	★
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	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%	★
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	249%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計17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17項(100%)

## 伍、施政成果具體事蹟

### 一、健全地籍管理、確保土地權利：

本所統計113年全年一般案件共收8,343件、簡易案件共收502件、土地及建物第一次登記共收178件、跨所案件共收991件、跨縣市案件共收87件，共計10,101件皆已完成登記。謄本共收5,320件，跨所跨縣市及人工謄本共收4,381件，均能隨到隨辦。

### 二、加強平均地權工作，落實漲價歸公：

本所統計113年全年共蒐集540件買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段，接續於113年10月4日辦理地價作業說明會，紀錄民眾意見，作成書面報告及研提處理方法，並於113年12月19日完成評議。

### 三、提升服務品質，加強為民服務：

113年度本所推動「跨區雙向聯繫單，地價資料零失誤」、「民眾創新提案，推動有感施政」、「公寓大廈所有權異動小幫手」、「智慧共享時代，NAS 共用區域實現實價登錄更正申請書輕鬆找」等創新便民服務。為與地政士保持順暢溝通管道，於5月14日召開地政士座談會。共計辦理12場次地政社區服務，透過與鄉親面對面的溝通來瞭解大眾需求，提供即時詳細的解說，積極展現專業職能，並將縣府推動之各項縣政服務及便民措施加以宣導。1月9日為關心員工身心健康及肩頸身體痠痛問題，於1月9日舉辦筋膜調理講習，藉此教導同仁改善姿勢。9月2日舉辦員工旅遊文康活動，藉此與所內同仁聯繫情感凝聚向心力。本所113年度推行多元服務，兼顧為洽公民眾、地政士及本所同仁的服務，達到提升民眾滿意度及行政效能，建立友善、便民、主動的專業形象。

# 員林地政事務所 113 年度施政績效報告

## 壹、前言

本所致力於推動各項地政業務及為民服務工作，不斷追求業務品質與效能，期能創造出一個充滿「服務貼心」的舒適環境，讓民眾洽公中體驗到「有感安心」的服務與肯定，因應數位化時代，積極於社群媒體行銷地政，推動地政宣導及便民服務，提供「專業、服務、E化、創新」的專業地政服務，期許能成為地政機關優質便民創新的標竿，讓政府機關為民服務效能與精神能夠展露無遺。

## 貳、員林地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	68.67	98.67
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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	土地及建物登記業務便民服務、加強地籍管理業務 (業務成果)	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	1. 各項登記業務均能符合法令但逾期 3 天以上。(10%) 2. 各項登記業務均能符合法令但逾期 2 至 3 天。(20%) 3. 各項登記業務均能符合法令但逾期 1 至 2 天。(50%) 4. 各項登記業務均能符合法令	100%	100%	100%	本所 113 年度登記案件共 23,254 件符合法令規定且於期限內辦理完畢。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				但逾期 1 天以內。 (80%) 5. 各項登記業務均能符合法令且均能於期限內辦畢。(100%)				
2	加強地籍測量業務執行 (業務成果)	1	土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限 15 日內辦理完成	依限於 15 日內完成 件數÷總件數 x100%	80%	64.8%	81%	土地複丈： 總案件量 2110 件 逾期 758 件 (2110-758)/2110=64.1% 建物測量： 總案件量 847 件 逾期 283 件 (847-283)/847=66.6% 合併統計 (2957-1041)/2957=64.8%
3	加強平均地權工作，落實漲價歸公 (業務成果)	1	編造公告土地現值表	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(20%) 2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。(40%) 3. 說明會。(80%) 4. 評議。(90%) 5. 公告。(100%)	90%	100%	111%	113 年度調查 512 件買賣實例並劃分 1,066 個地價區段，且於 113 年 12 月 19 日完成公告現值及公告地價評議。
4	加強地權地用業務，以促進土地資源有效利用及管制工作 (業務成果)	1	縣府函轉囑託登記之案件於 3 日內移第一課辦理登記	3 日內移送登記。(100%) 4 日內移送登記。(80%) 5 日內移送	100%	100%	100%	113 年度縣府函轉囑託登記之案件共 66 筆土地，均於 3 日內移第一課辦理登記。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				登記。 (70%) 6 日內移送 登記。 (60%)				
5	落實電子化會議執行(行政效率)	1	推動電子化會議,達節能減紙效益	電子化會議比率= (電子化會議場次÷ 辦理會議場次) x100%	80%	80.7%	101%	113年度合計辦理52場次各項會議,其中42場次以電子化會議方式辦理,電子化會議比率達80.7%。
6	提升為民服務品質(服務效能)	1	定期辦理社區服務	辦理次數	12次	19次	158%	113年度合計辦理19場次。
		2	辦理電話禮貌測試	平均分數	80分	89.8分	112%	113年度電話禮貌測試平均89.8分。
		3	辦理為民服務滿意度問卷調查	滿意度	85%	100%	118%	113年度滿意度卷平均100%。
7	提升專業知能,加強服務效能(組織學習)	1	辦理教育訓練	辦理次數	8場	11場	138%	本所113年度辦理11場,總計參訓人數317人次。
		2	專業研修測試	辦理次數	4次	4次	100%	每季分別辦理1次,共計辦理4次。

## (二) 年度共同性目標(權數為30%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出,邁向財政收支平衡(財務管理)	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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	3%	6%	200%	113年度本所經常門業務費預算數7,686,000元(不含臨時人員薪資900,000元)-經常門業務費決算數7,225,527元(不含臨時人員薪資880,410元)÷經常門業務費預算數7,686,000元(不含臨時人員薪資900,000元)=5.9%,賸餘數460,473元。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
2	控管編制員額（組織學習）	1	機關編制員額成長率	（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）	0%	0%	100%	機關編制員額成長率 0%。
3	約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習）	1	約聘僱員額成長率	（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）	0%	0%	100%	機關編制員額成長率 0%。
		2	約聘僱核定職等變化率	（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	0%	300%	300%	約聘僱核定職等變化率 300%。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%				
4	推動公務人員終身學習（組織學習）	1	單位平均終身學習時數	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）：性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。	20 小時	55 小時	275%	本所年度平均終身學習時數為 55 小時。



### 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
2、加強地籍測量業務執行	1、土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限 15 日內辦理完成	80%	19%	本所有 13 組測量員，1 員支援北斗重測，5 員辦理自辦重測，1 員為資訊管理員，1 員為檢查員，1 員報考試缺尚未分發，只有 4 組辦理複丈，所以案件無法負荷致無法達成目標值，若辦理案件超出法定期限倍數日以上，予以滾動式調整人力及加排案件量因應。

### 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
1	土地及建物登記業務便民服務、加強地籍管理業務(業務成果)	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	★
2	加強地籍測量業務執行(業務成果)	1	土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限 15 日內辦理完成	81%	▲
3	加強平均地權工作，落實漲價歸公(業務成果)	1	編造公告土地現值表	111%	★
4	加強地權地用業務，以促進土地資源有效利用及管制工作(業務成果)	1	縣府函轉囑託登記之案件於 3 日內移第一課辦理登記	100%	★
5	落實電子化會議執行(行政效率)	1	推動電子化會議，達節能減紙效益	101%	★
6	提升為民服務品質(服務效能)	1	定期辦理社區服務	158%	★
		2	辦理電話禮貌測試	112%	★
		3	辦理為民服務滿意度問卷調查	118%	★
7	提升專業知能，加強服務效能(組織學習)	1	辦理教育訓練	138%	★
		2	專業研修測試	100%	★
關鍵績效指標平均達成度				98.1%	

共同性目標	項次	共同性指標	達成度	評估燈號
-------	----	-------	-----	------

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
1	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	186%	★
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	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	300%	★
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	275%	★
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14項（93%）、黃燈者1項（7%）。

## 伍、施政成果具體事蹟

- 一、113 年度持續啟動社區業務宣導，每月至轄內各村里社區及機關聯合業務宣導活動，合計辦理 19 次社區宣導活動及設攤活動，服務人數達 2126 人次，主動提供登記、測量、地價、地用、重劃等地政法令諮詢等服務，並同時辦理銀髮族地政素養問卷調查及有獎徵答活動，深獲轄內地區鄉親之支持與肯定。
- 二、本所 113 年以「財產健e政府」代表彰化縣政府參加第六屆政府服務獎參獎，榮獲社會關懷組獎。本計畫鑑於高齡化社會的到來，許多長者擁有財產，但對於土地產權知識及土地運用一知半解，為解決長者存在已久之困境，組成財產健檢團隊，至社區協助說明教導，讓政府服務觸角深入社區，除了健康照護也要財產照護，真正落實政府照顧長者的美意。因應疫情開辦「員林地政財產健檢服務」LINE@官方帳號（ID:@869kuzde），為民眾提供專屬的線上VIP服務，免費線上申請「土地財產健檢」，取得專屬分析報告，成績斐然，113 年度共有 31 個政府單位、120 人前來參訪交流，並受邀至彰化縣議會、國發會、彰化縣政府以及全國地政精進會議現場分享第六屆政府服務獎經驗。
- 三、配合辦理內部控制專案推動會議及相關自行評估作業，持續修正機關內部控制制度，有效管控及稽核內部行政作業，確保民眾財產權益。
- 四、積極發布各項與業務相關之新聞與訊息，提供民眾地政業務辦理情形及法令新知，經縣府地政處考評結果榮獲 113 年度各地政事務所新聞發布獎第 1 名、為民服務執行績效督導考核第 3 名佳績。
- 五、積極經營臉書粉絲專頁行銷地政業務並分享轉發縣府各項活動，有效行銷地政業務及彰化縣施政亮點。

# 田中地政事務所 113 年度施政績效報告

## 壹、前言

地政為庶政之母，地政工作之良窳，攸關經濟發展並牽繫著國家各項業務之推展與民眾財產權益。在社會結構的急遽變化，民眾對不動產資訊的大量需求下，政府有諸多施政都需仰賴地政機關，因此地政單位面對龐大業務量的壓力，傳統之人工作業速度已不敷民眾期待，故地政業務在依法行政下，也應隨時代潮流朝向資訊化、網路化發展，以達簡政便民之效。

## 貳、田中地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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	健全土地建物登記及管理作業，確保土地權利及交易安全 (業務成果)	1	各項登記業務符合法令規定及期限內辦理完畢	各類登記案件依期限完成件數 ÷ 總登記案件數 × 100%	100%	100%	100%	113 年度登記件數為 8,101 件，依限完成 8,101 件，依限完成度為 100%。
2	加強平均地權工作，落實漲價歸公 (業務成果)	1	編造公告土地現值表、公告地價及辦理地價指數進度	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(20%) 2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。(40%) 3. 編造地價(公告現值、公告地價)評估	90%	90%	100%	執行成果： (1)113 年度減少 2 個地價區段。 (2)依限辦理都市地價指數作業。 (3)依限辦理地價基準地選定及查估作業。 (4)依規定於 10 月 11 日辦理重新規定地價暨公告現值調整作業說明會。 (5)公告地價及公告現值於 12 月 19

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				表。(60%) 4. 說明會。(80%) 5. 評議。(90%) 6. 公告。(100%)				日完成地價評議，並於114年1月1日公告。
3	加強地籍測量管理，確保民眾產權（業務成果）	1	測量案件於期限內辦畢	各類測量案件依期限完成件數÷總測量案件數×100%	85%	94.71%	111%	113年度測量件數為1,758件，依限完成1,665件，依限完成度為94.71%。
4	落實地權及地用工作，促進土地利用及管制工作（業務成果）	1	縣府囑託地權地用業務於15日內辦畢	依限完成件數÷總案件數×100%	85%	100%	118%	113年度關於縣府囑託地權地用為53件，依限完成53件，依限完成度為100%。
5	辦公廳舍設備更新及維護（業務成果）	1	年度預算執行率	年度預算執行數÷預算數×100%	85%	98.52%	116%	113年度預算數為1,202,000元，總執行數1,184,158元，達成率98.52%。
6	推動公文電子化並落實無紙化政策，提升行政作業效率（行政效率）	1	推動公文線上簽核作業	公文線上簽核比率{線上簽核數÷(電子收文+紙本轉線上簽核數+自創簽稿數)}×100%	90%	98.67%	110%	113年度線上公文簽核數4,888件，電子收文3,782件，紙本轉線上簽核數0件，自創簽稿數1,172件，公文線上簽核比率為98.67%。
7	推動為民服務工作（服務效能）	1	辦理地政宣導服務	辦理次數	12次	14次	117%	113年度辦理次數為14次。
		2	實施電話禮貌測試	平均分數	80分	92分	115%	113年度平均分數為92分。
		3	辦理民意調查	滿意度	90%	99.6%	111%	113年度滿意度為99.6%。
8	建立學習機制，辦理教育訓練講習（組織學習）	1	辦理專業研修測試	辦理次數	1次	2次	200%	113年度辦理次數為2次。
		2	辦理專業教育訓練	辦理次數	3次	8次	267%	113年度辦理次數為8次。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡 (財務管理)	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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	3%	15.98%	533%	本所 113 年度經常門賸餘數占預算數 15.98%，達成度 533%。
2	控管編制員額 (組織學習)	1	機關編制員額成長率	(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)	0%	0%	100%	本年度無員額成長。
3	約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)	1	約聘僱員額成長率	(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	0%	0%	100%	本年度無員額成長。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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	約聘僱核定職等變化率	(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%	0%	0%	100%	本年度未有提高職等之情形。
4	推動公務人員終身學習 (組織學習))	1	單位平均終身學習時數	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.	20 小時	61 小時	305%	本所年度平均終身學習時數為 61 小時。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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): 性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

### 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
1 健全土地建物登記及管理作業，確保土地權利及交易安全(業務成果)	1	各項登記業務符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	★
2 加強平均地權工作，落實漲價歸公(業務成果)	1	編造公告土地現值表、公告地價及辦理地價指數進度	100%	★
3 加強地籍測量管理，確保民眾產權(業務成果)	1	測量案件於期限內辦畢	111%	★
4 落實地權及地用工作，促進土地利用及管制工作(業務成果)	1	縣府囑託地權地用業務於 15 日內辦畢	118%	★
5 辦公廳舍設備更新及維護(業務成果)	1	年度預算執行率	116%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
6	推動公文電子化並落實無紙化政策，提升行政作業效率（行政效率）	1	推動公文線上簽核作業	110%	★
7	推動為民服務工作（服務效能）	1	辦理地政宣導服務	117%	★
		2	實施電話禮貌測試	115%	★
		3	辦理民意調查	111%	★
8	建立學習機制，辦理教育訓練講習（組織學習）	1	辦理專業研修測試	200%	★
		2	辦理專業教育訓練	267%	★
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
1	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	533%	★
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	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%	★
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	305%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

本年度總計16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16項（100%）。

## 伍、施政成果具體事蹟

- 一、113年度地政業務及為民服務工作執行績效考核評定為甲等。
- 二、地籍清理應清理登記名義人統一編號為流水編者數量為 6,942 筆，113 年通知權利人辦理統一編號更正筆數為 723 筆，總計已完成更正登記筆數為 4,985 筆；另權利人死亡者已通知繼承人辦理繼承登記筆數為 1,113 筆，依法列冊管理者 973 筆，完成繼承登記者 140 筆。
- 三、為保障民眾不動產安全，預防詐騙，櫃檯人員主動宣導地籍異動即時通及第二類登記謄本住址隱匿服務，並於社區宣導服務時積極宣導，開辦至今本所受理申辦地籍異動即時通案件共計680件、第二類登記謄本住址隱匿案件共計765筆。
- 四、為落實執行地政反詐騙 2.0 防護升級實施計畫，與彰化縣警察局田中分局建立橫向聯繫，建構跨機關阻詐合作機制，共同守護民眾不動產安全。
- 五、配合縣府推動「鑑界一把照」服務，測量鑑界時將界標拍照存檔，紀錄鑑界成果並上傳測量資



訊管理系統，提升測量精確度及一致性，增進測量品質，確保產權穩定。

- 六、配合內政部不動產成交案件實際資訊申報登錄、查核等政策性業務實施，113年實價登錄申報不實裁處案件計2件，並已繳納完竣。
- 七、辦理風險管理(含內部控制)及自行評估作業，有效稽核及管理機關各項內部作業，確保民眾財產權益。
- 八、配合轄內社區集會或大型活動，不定期辦理地政宣導服務，提升民眾對地政知識的了解，另為提高長者學習意願，提倡高齡友善政策，於活動中以有獎問答方式互動，發放文宣及宣導品，加強宣導效益，達成民眾參與及地政宣導的雙贏目標。

# 北斗地政事務所 113 年度施政績效報告

## 壹、前言

本所 113 年度施政目標與重點，包括（一）依限辦理民眾申辦登記案件、（二）縮短民眾申辦土地複丈、建物測量案件處理時間、（三）加強平均地權工作，落實漲價歸公、（四）推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率、（五）辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測權狀換領、（六）提升為民服務品質、（七）強化公務人員專業知識及培養多元能力等 7 大項。

茲為分析上述施政計畫執行成效，爰訂定（一）年度關鍵策略目標（二）年度共同性目標等 2 大類衡量面向，並且分別訂定衡量指標，作為績效達成情形之評估工具。績效達成情形良好者，繼續保持，並且研究創新以求超越目標值；績效達成情形較差者，則戮力尋求改進之道，作為未來努力之方針。

期望藉由績效分析資訊，扮演監控及策略性警示的角色，促使本所各項為民服務品質及效能都能進一步提升，並且可作為未來施政規劃之參考。

## 貳、北斗地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%）

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	依限辦理民眾申辦登記案件（業務成果）	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	依限辦結率（依限辦出件數÷實際完成總件數）×100%	100%	100%	100%	均合於規定及期限內辦理完畢。
		2	各種地籍謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	1. 受理謄本申請書後於 30 分鐘內發給。(30%) 2. 受理謄本申請書後於 20 分鐘內發給。(50%) 3. 受理謄本	80%	100%	125%	均受理申請後於 5 分鐘內發給完畢。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				申請書後於10分鐘內發給。(80%) 4. 受理謄本申請書後於5分鐘內發給。(100%)				
2	縮短民眾申辦土地複丈、建物測量案件處理時間(業務成果)	1	人民申請土地複丈、建物測量案件處理時間比規定期限平均縮短天數	(依限於15日內完件數÷總件數)×100% ≥80%	80%	81%	101%	人民申請之複丈案件共2,352件，依限於15日內辦竣為1,906件，完成度81%。
3	加強平均地權工作，落實漲價歸公(業務成果)	1	編造公告土地現值表	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(20%) 2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。(40%) 3. 舉辦公告土地現值作業說明會。(80%) 4. 地價評議委員會評議。(90%) 5. 公告。(100%)	90%	100%	111%	已於113年12月19日經地價評議委員會評議通過，且如期於114年1月1日公告並完成公告土地現值表編製。
4	推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率(行政效率)	1	推動公文線上簽核作業，達節能減紙效益	公文線上簽核比率={線上簽核數÷(電子收文+紙本轉線上簽核數+自創簽稿數)}×100%	85%	97.5%	115%	線上簽核6,064件，電子收文4,444件，紙本轉線上簽核0件，自創簽稿數1,773件，線上簽核比率97.5%=6,064/(4,444+0+1,773)。
5	辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測區資料維護及服務業務(服務效能)	1	舉辦村里座談會及跨機關聯合村里巡迴服務	辦理次數	12次	12次	100%	本所113年1月起至12月止辦理村里座談會，受理民眾各項地政業務諮詢及進行政令宣導

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
								。
		2	地籍圖重測區資料轉檔及權狀換領	1. 重測後地籍資料轉檔至地政系統。(50%) 2. 維護重測前後對照資料。(80%) 3. 寄發換狀通知單予權利人及申辦換領權狀。(100%)	100%	100%	100%	本所 113 年 12 月 14 日至溪州圳寮國小辦理 1 場重測換狀。
6	提升為民服務品質（服務效能）	1	定期辦理社區服務	辦理次數	12 次	12 次	100%	本所 113 年 1 月起至 12 月止總計辦理 12 場次社區服務。
		2	辦理電話禮貌測試	平均分數	80 分	91 分	114%	本所每月對同仁進行電話禮貌測試，113 年共辦理 12 次電話禮貌測試，平均分數為 91 分。
		3	辦理為民服務滿意度問卷調查	滿意度	85%	95%	112%	本所於 6 月及 11 月共辦理 2 次民眾滿意度調查活動，針對本所洽公環境、服務設施合宜性、服務行為友善性、服務行為專業性、便民服務措施等事項進行滿意度調查，總平均滿意度達 95%。
7	強化公務人員專業知識及培養多元能力（組織學習）	1	辦理各項專業講習	辦理次數	6 次	6 次	100%	本所 113 年度分別於上半年辦理 4 次、下半年辦理 2 次，總共辦理 6 次專業講習。

## （二）年度共同性目標（權數為 30%）

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	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	【各計畫經常門業	3%	3.50%	117%	本所 113 年度經常門業務費預算數(不含臨時人員薪

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
	(財務管理)		數百分比	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				資) 6,194,000 元，經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資) 5,977,125 元，節餘率 $=(6,194,000-5,977,125)/6,194,000 \times 100\%=3.50\%$
2	控管編制員額(組織學習)	1	機關編制員額成長率	(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)	0%	0%	100%	本所 112 年度編制員額 34 人，113 年度編制員額 34 人，編制人員未成長，編制員額成長率 $=(34-34)/34 \times 100\%=0\%$
3	約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)	1	約聘僱員額成長率	(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	0%	0%	100%	本所無編制約聘僱人員。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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	約聘僱核定職等變化率	(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%	0%	0%	100%	本所無編制約聘僱人員，故無約聘僱核定職等變化情形。
4	推動公務人員終身學習 (組織學習))	1	單位平均終身學習時數	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)	20 小時	116 小時	580%	本所年度總學習時數 4,760 小時，平均終身學習時數為 116 小時。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				2. 環境教育 (4 小時) 3. 民主治理價值課程 (5 小時): 性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

### 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
1 依限辦理民眾申辦登記案件 (業務成果)	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	★
	2	各種地籍謄本業務均能依規定發給,隨到隨辦	125%	★
2 縮短民眾申辦土地複丈、建物測量案件處理時間 (業務成果)	1	人民申請土地複丈、建物測量案件處理時間比規定期限平均縮短天數	101%	★
3 加強平均地權工作,落實漲價歸公 (業務成果)	1	編造公告土地現值表	111%	★
4 推動辦公室自動化電子化,落實無紙化之政策,提升行政作業效率 (行政效率)	1	推動公文線上簽核作業,達節能減紙效益	115%	★
5 辦理村里服務作業,受理各項業務諮詢及重測區資料維護及巡迴服務	1	舉辦村里座談會及跨機關聯合村里巡迴服務	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
	服務業務（服務效能）	2	地籍圖重測區資料轉檔及權狀換領	100%	★
6	提升為民服務品質（服務效能）	1	定期辦理社區服務	100%	★
		2	辦理電話禮貌測試	114%	★
		3	辦理為民服務滿意度問卷調查	112%	★
7	強化公務人員專業知識及培養多元能力（組織學習）	1	辦理各項專業講習	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
1	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%	★
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	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%	★
4	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16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16項（100%）。

## 伍、施政成果具體事蹟

### 一、加強平均地權工作，落實漲價歸公：

舉辦114年度公告土地現值暨重新規定地價調整作業說明會，聽取地方人士對地價調整之建議，使地價調整過程公開化及透明化。

### 二、辦理村里巡迴服務、村里座談會及重測權狀換領作業：

為服務偏遠地區民眾、以及便利地籍圖重測區內所有權人換領權狀，113年度分別至北斗鎮、田尾鄉、溪州鄉及埤頭鄉辦理12場巡迴村里服務，受理民眾各項地政業務諮詢；另113年度舉辦1場假日村里重測換狀服務，事先整理歸戶裝袋，派員至溪州鄉圳寮國小辦理權狀換領作業，縮短民眾往返時程，共計辦理400人次（換發881張權狀）。

### 三、本所陳采均課員榮獲113年度本縣績優地政人員表揚。

### 四、提供多元化繳費平台，113年度民眾使用悠遊卡計收規費案件24件，金額合計2,010元；使用信用卡計收規費案件2,354件，金額合計1,157萬1,216元。

### 五、推動組織學習，促進公務人員終身學習：



為提升專業素養及為民服務品質，全所同仁運用工作之餘不斷地自我進修，達到 113 年度全所平均終身學習時數 148 小時之學習成果；另於所內舉辦 6 場專業講習，包含地政領域及非地政領域課程內容，且基於資源共享，積極提升參與同仁地政方面之本職學能及核心能力以及其他專業知能。

六、登記案件提供跨所跨縣市受理服務，本所 113 年受理他所案件共受理 784 件。

七、登記機關受理跨縣市代收地政類申請案件，提供受理「跨縣收件」服務，113 年本所代收他縣地所案件共 159 件。

# 二林地政事務所 113 年度施政績效報告

## 壹、前言

本所綜理二林鎮、芳苑鄉、大城鄉、竹塘鄉等四個鄉鎮之所有土地與建築物之地政相關業務，以「天涯若比鄰、遠親如近鄰」為願景，秉持「清廉、效率、專業、便民」的政策目標，致力推動地政業務及為民服務工作。

本所 113 年度施政重點為「健全土地建物登記及管理作業」、「提升測量行政效能」、「落實平均地權工作，達成照價徵稅漲價歸公」、「健全非都市土地使用編定及管制作業」、「辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全」、「推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率」、「推動為民服務工作」、「建立訓練機制，辦理教育訓練講習」等 8 項，研訂 15 項具體衡量指標；另共同性目標部分，訂有 5 項衡量指標。對於各項預定工作均責成業務單位負責規劃並積極推動，於年度結束時確實檢討年度績效目標執行成果。

## 貳、二林地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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	健全土地建物登記及管理作業(業務成果)	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	規定完成平均天數(各案件規定完成之總天數÷總案件數)-實際完成平均天數(各案件實際完成之總天數÷總案件數) >= 1。(100%) 0.99~0.85。(90%) 0.84~0.65。(80%) 0.64~0.35。(70%)	100%	100%	100%	113 年登記案件計 11,771 件，平均每件減少 0.3 天，共減少 3,531 天。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				0.34~0.15。(60%)				
		2	各類謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	受理謄本申請書後於10分鐘內發給。(100%)	10分鐘	10分鐘	100%	均能符合規定時間發給。
2	提升測量行政效能(業務成果)	1	土地複丈及建物測量作業案件依法定期限內辦理完成	依法定期限(15日內)辦理完成率(%)=(全年總數件數-逾期辦理件數(不含核定延長者))÷全年總收件數x100%	68%	70%	102.9%	113年度土地複丈案件計2,201件，建物測量案件計333件，共計2,534件，逾期辦理案件計760件，完成率為70%。
3	落實平均地權工作，達成照價徵稅漲價歸公(業務成果)	1	編造公告土地現值表(公告地價表)作業	1.蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(20%) 2.估計區段地價並填具區段地價估價報告表及審核區段地價。(40%) 3.說明會。(80%) 4.評議。(90%) 5.編製土地現值表(公告地價表)並轉載地籍電腦檔。(100%)	100%	100%	100%	113年12月19日評議通過，並如期於113年12月31日完成公告土地現值表編製及地籍電腦檔轉載作業。
4	健全非都市土地使用編定及管制作業(業務成果)	1	縣府核准函到後於15日內完成變更登記	(依限於15日內完成件數÷總件數)x100%	100%	100%	100%	113年度非都市土地使用編定異動案共10筆土地，均如期於縣府核准函到後15日內完成變更登記。
		2	補辦重測區內非都市土地使用編	辦理重測區內新登記用	80%	100%	125%	113年度補辦非都市土地使用編定異

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
			定作業	地編定完成率				動案共 9 筆土地，業已登記完竣。
5	辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全（業務成果）	1	辦理老舊辦公設備及器具之汰舊換新	1. 資料蒐集、前置作業。(20%) 2. 進行電子採購。(40%) 3. 廠商施工。(60%) 4. 驗收。(80%) 5. 支付價金。(100%)	100%	100%	100%	完成本所汰換更新辦公廳舍監視設備、電信總機、重測辦公室冷氣機及購置電腦（含周邊設備）等設備，以提升為民服務品質。
6	推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率（行政效率）	1	推動公文線上簽核作業，達節能減紙效益	公文線上簽核比率= $\frac{\text{線上簽核數}}{\text{（電子收文+紙本轉線上簽核數+自創簽稿數）}} \times 100\%$	95%	96.7%	101.8%	線上簽核 6,997 件，電子收文 4,767 件，紙本轉線上簽核 0 件，自創簽稿數 2,457 件，公文線上簽核比率 96.7%。
		2	推動電子化會議作業，達節能減紙效益	電子化會議比率= $\frac{\text{電子化會議場次}}{\text{辦理會議場次}} \times 100\%$	95%	100%	105.3%	辦理會議 43 場，電子化會議 43 場，電子化會議比率 100%。
7	提升為民服務品質（服務效能）	1	辦理社區關懷服務	辦理次數	12 次	12 次	100%	113 年 1 月至 12 月辦理社區關懷服務，共計 12 場，比率 100%
		2	於地籍圖重測區舉辦社區換狀服務	區內所有權人換狀比例	60%	60.4%	100.7%	113 年地籍圖重測區換狀服務，2 場次，換狀比率為 60.4%。
		3	實施電話禮貌測試	平均分數	80 分	92.70 分	115.9%	113 年每月實施電話禮貌測試，平均分數為 92.70。
		4	舉辦績優服務人員票選活動	辦理次數	2 次	2 次	100%	113 年上、下半年各舉辦一次績優服務人員票選活動，共計 2 次。
		5	辦理民眾滿意度	滿意度	93	100%	107.5%	113 年辦理民眾滿

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
			調查					意度調查，平均整體滿意度為100%。
8	建立訓練機制，辦理教育訓練講習(組織學習)	1	舉辦教育訓練講習	辦理時數	10小時	15小時	150%	113年辦理教育訓練講習共計4場次15小時。

(二) 年度共同性目標 (權數為30%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡(財務管理)	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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	3%	3.1%	103.3%	113年度本所歲出經常門預算數506萬1,000元，決算數490萬5,834元，賸餘數15萬5,166元，節餘率為3.1%。
2	控管編制員額(組織學習)	1	機關編制員額成長率	(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)	0%	0%	100%	本年度編制員額34人，上年度編制員額34人，編制員額成長率0%。
3	約聘僱員額及職等嚴格控管(組織學習)	1	約聘僱員額成長率	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額	0%	0%	100%	本年度以公務預算之約聘僱員額總數0人，上年度以公務預算之約聘僱員額總數0人，約聘

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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)				僱員額成長率 0%。
		2	約聘僱核定職等變化率	(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%	0%	0%	100%	於 113 年度約聘僱核定職等無變化。
4	推動公務人員終身學習 (組織學習)	1	單位平均終身學習時數	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	20 小時	56 小時	280%	本年度皆依規定完成數位學習及業務相關之學習, 總時數為 2,164 小時, 平均時數 56 小時。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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）：性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

### 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
1 健全土地建物登記及管理作業（業務成果）	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	★
	2	各類謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	100%	★
2 提升測量行政效能（業務成果）	1	土地複丈及建物測量作業案件依法定期限內辦理完成	102.9%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
3	落實平均地權工作，達成照價徵稅漲價歸公（業務成果）	1	編造公告土地現值表（公告地價表）作業	100%	★
4	健全非都市土地使用編定及管制作業（業務成果）	1	縣府核准函到後於 15 日內完成變更登記	100%	★
		2	補辦重測區內非都市土地使用編定作業	125%	★
5	辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全（業務成果）	1	辦理老舊辦公設備及器具之汰舊換新	100%	★
6	推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率（行政效率）	1	推動公文線上簽核作業，達節能減紙效益	101.8%	★
		2	推動電子化會議作業，達節能減紙效益	105.3%	★
7	提升為民服務品質（服務效能）	1	辦理社區關懷服務	100%	★
		2	於地籍圖重測區舉辦社區換狀服務	100.7%	★
		3	實施電話禮貌測試	115.9%	★
		4	舉辦績優服務人員票選活動	100%	★
		5	辦理民眾滿意度調查	107.5%	★
8	建立訓練機制，辦理教育訓練講習（組織學習）	1	舉辦教育訓練講習	150%	★
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
1	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	103.3%	★
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	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%	★
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	280%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

本年度總計20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20項（100%）。



## 伍、施政成果具體事蹟

一、本所於 113 年辦理「公私協力齊服務 農業設施登記速」之創新作為，呼應政府修法意旨，提升轄區測量技師辦理建物第一次測量簡化作業能力及意願(113 年度 1 月至 12 月 562 件，依地籍測量實施規則第 282-3 條規定辦理第一次登記共計 441 件，辦理建物第一次測量簡化達 78.5%)。

### 二、逾期未辦繼承登記土地及建築改良物列冊管理

為保障民眾財產權，督促民眾儘速辦理不動產繼承登記，釐正地籍，以促進土地有效利用，於每月辦理一次主動通知繼承人辦理繼承登記，逾一年以上未辦理繼承登記之不動產依土地法第 73 條之 1 辦理列冊管理。

- (一) 113 年度辦理主動通知繼承人辦理繼承登記業務，計通知 929 件(含土地 3,491 筆、建物 137 棟)
- (二) 113 年度辦理逾期未辦繼承登記土地及建築改良物列冊管理件數共 119 件，土地 245 筆、建物 7 棟。

### 三、地籍清理作業

依據「地籍清理實施計畫」，辦理地籍清理土地所有權人流水編清查作業，至 113 年 12 月累計通知 8,512 件，已通知但尚未更正之登記名義人 2,154 件，已辦竣更正 2,994 件，依土地法 69 條辦理更正者 10 件，轉依土地法 73-1 條列管者 2,942 件，已完成繼承登記 463 件。

### 四、編造公告土地現值表(公告地價表)作業

本所辦理 114 年公告土地現值調整作業，依據平均地權條例、地價調查估計規則、縣頒作業進度規定及上級政策指示外，並對於以往作業上之缺失，詳加檢討改進且經常調查影響當地地價資料實例，共蒐集買賣實例 256 件，經研析、審核劃分 1,004 個地價區段。為使地價調整過程公開化及透明化，所擬評之土地公告現值更加合理，特於 113 年 10 月 4 日舉行說明會，除邀請轄內鄉鎮公所、民意代表、金融機構、稅捐機關及地政士公會等相關單位蒞臨指導，並函請鄉鎮公所張貼公告文且轉知村里辦公處鼓勵民眾參與外；另於本所網頁及臉書發布說明會消息。同時對地價調整之建議意見，列為地價調整之參考並擬具處理情形，彙報縣府地政處，提交地價評議委員會評議時參考。本縣 114 年公告土地現值於 113 年 12 月 19 日經本縣地價及標準地價評議委員會 113 年第 3 次會議評議通過，並如期於 114 年 1 月 1 日公告。

### 五、政策性業務

- (一) 辦理 113 年度二林鎮地籍圖重測，重測範圍為二林鎮犁頭厝段，共計 2,393 筆，面積 445 公頃，順利辦理公告，重測成果公告日期於 113 年 10 月 31 日公告完成，重測後段名變更為二林鎮東興段、興華段，並已於 11 月 4 日登記完竣，重測期間無界址爭議案件，另於重測說明會加以 FB 直播宣導，觸及 3,471 人次。
- (二) 縣府水資處函囑辦理芳苑鄉「前瞻基礎建設計畫 - 海尾第二排水(第一期)改善工程」，用地撥用作業，預為分割測量北漢寶段、漢興段，總計有 10 筆土地，總面積 34,341.39 平方公尺，已完成預為分割作業並報府備查。
- (三) 縣府水資處函囑辦理芳苑鄉「埤腳排水滯洪池工程」，預為分割測量芳埤段，總計有 28 筆土地，總面積為 38,255.78 平方公尺，已完成預為分割作業並報府備查。
- (四) 辦理「第四放水路截彎取直改善工程」預為分割測量新萬合段，總計有 22 筆土地，總面積為 26,561.89 平方公尺，已完成預為分割作業並報府備查。
- (五) 辦理「彰 129 線拓寬工程」用地撥用事宜，業已奉核准興辦事業計畫及取得內政部核准徵收函，逕為分割測量新萬合段(總計有 79 筆，總面積 54,729.01 平方公尺)、大永段(總計有 72 筆，總面積 12,915.66 平方公尺)、二林中科段(總計有 22 筆，總面積

3,135.36 平方公尺)、後厝段(總計有 7 筆,總面積 6,896 平方公尺)、儒田段(總計有 10 筆,總面積 2,306.11 平方公尺)、豐田段(總計有 22 筆,總面積 12,500.83 平方公尺),已完成逕為分割作業並報府備查。

(六) 113 年度三維地籍建物新建及既有成屋之執行,建物第一次測量總計有 562 件執行數,面積為 275,692.28 平方公尺,既有成屋已全數完成。

#### 六、辦公廳舍設備更新

汰換更新辦公廳舍監視設備、電信總機、重測辦公室冷氣機及購置電腦(含周邊設備)等設備,以提升為民服務品質。

#### 七、推動為民服務工作

113 年度辦理社區關懷服務共計 12 場;實施跨所電話禮貌測試平均分數為 92.7 分;舉辦績優服務人員票選活動及辦理民眾滿意度調查,整體滿意度為 100%。

#### 八、推動組織學習,促進公務人員終身學習

為推動公務人員終身學習及提升業務推動執行之效率,除於各項集會向本所人員宣導網路學習資訊,更規劃舉辦核心職能、環境教育等各類教育訓練講習活動,營造優質的學習環境,本所 113 年度全部職員平均學習時數達 74.62 小時。

#### 九、節約政府支出

113 年度本所歲出經常門預算數 506 萬 1,000 元,決算數 490 萬 5,834 元,賸餘數 15 萬 5,166 元,節餘率為 3.1%,超出原訂目標值。

# 動物防疫所 113 年度施政績效報告

## 壹、前言

本所 113 年度施政主軸由「動物用藥品管理」、「乳牛、羊結核病及布氏桿菌檢驗率」、「動物保護」及「水產及畜禽動物之檢驗、病性鑑定及研究」等 4 項關鍵策略績效目標所組成，在各項目標下，分別訂定關鍵績效指標、共同性目標並戮力執行，藉以評估本所整體組織施政績效。

## 貳、動物防疫所目標達成情形

### 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	99
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%)

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	動物用藥品管理 (業務成果)	1	動物用藥品抽查	抽查件數	25 件	25 件	100%	113 年原定抽查件數為 25 件，實際抽查件數為 25 件。
		2	畜禽水產品藥物殘留稽查	抽查件數	811 件	811 件	100%	113 年原定抽查件數為 811 件，實際抽查件數為 811 件。
2	乳牛、羊結核病及布氏桿菌檢驗率 (行政效率)	1	乳牛結核病檢驗率	今年實際檢驗頭數÷全縣應檢頭數×100%	100%	100%	100%	113 年實際檢驗 50,431 頭，全縣應檢 50,431 頭，檢驗率 100%。
		2	乳羊結核病檢驗率	今年實際檢驗頭數÷全縣應檢頭數×100%	100%	100%	100%	113 年實際檢驗 2,989 頭，全縣應檢 2,989 頭，檢驗率 100%。
		3	乳牛布氏桿菌病檢驗率	今年實際檢驗頭數÷全縣應檢頭數×100%	100%	100%	100%	113 年實際檢驗 3,024 頭，全縣應檢 3,024 頭，檢驗率 100%。
		4	乳羊布氏桿菌病檢驗	今年實際檢驗頭數÷全縣應檢	100%	100%	100%	113 年實際檢驗 613 頭，全縣應檢 613 頭，檢驗率

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				頭數×100%				100%。
3	動物保護（服務效能）	1	動物保護稽查	稽查次數	360 次	378 次	105%	113 年原訂稽查次數 360 次，實際稽查次數 378 次。
		2	犬貓絕育	絕育隻數	6600 隻	7313 隻	110.8%	113 年原訂犬貓絕育 6,600 隻，實際執行 7,313 隻。
		3	領養率	民眾實際認養隻數÷今年實際收容隻數×100%	45%	47.31%	105.1%	113 年民眾實際認養隻數 729 隻，實際收容隻數 1,541 隻。
		4	狂犬病預防注射	注射隻數	31000 隻	32,075 隻	103.5%	113 年原訂預防注射 31,000 隻，實際執行狂犬病隻 32,075 隻。
		5	落實晶片制度及寵物登記	寵物登記隻數	11000 隻	13,857 隻	126%	113 年原訂寵物登記隻數 11,000 隻，實際執行 13,857 隻。
4	水產及畜禽動物之檢診、病性鑑定及研究（組織學習）	1	水產及畜禽動物疾病檢驗	檢驗件數	100 件	83 件	83%	113 年原訂檢驗件數 100 件，實際執行 83 件。

## （二）年度共同性目標（權數為 30%）

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
1	節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理）	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	【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：	3%	3.42%	114%	113 年度經常門業務費預算數 62,767,000 元，經常門業務費決算數 60,622,490 元，賸餘數為 2,144,510 元，業務費賸餘率為 3.42%。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				決算數 = 實支數 + 保留數				
2	控管編制員額 (組織學習)	1	機關編制員額成長率	(本年度編制員額 - 上年度編制員額) ÷ 上年度編制員額 x 100% (業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)	0%	0%	100%	113 年度編制員額 35 人, 112 年度編制員額 35 人。
3	約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)	1	約聘僱員額成長率	(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 x 100% (業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)	0%	0%	100%	113 年度約聘人員 4 人, 112 年度約聘人員 4 人。
		2	約聘僱核定職等變化率	(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉及提高職	0%	0%	100%	於 113 年度約聘僱核定職等無變更。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				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%				
4	推動公務人員終身學習 (組織學習))	1	單位平均終身學習時數	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): 性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公	20 小時	54.5 小時	272.5%	113 年度實際列入正式編制人員 38 人 (含約聘僱人員, 不含臨時人員), 皆依規定完成數位學習及業務相關之學習, 總時數為 2071 小時, 平均時數 54.5 小時。

序號	關鍵策略目標	編號	關鍵績效指標	衡量標準	原訂目標值	達成目標值	達成度	執行成果
				民參與等。				

### 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
4、水產及畜禽動物之檢診、病性鑑定及研究	1、水產及畜禽動物疾病檢驗	100 件	17%	鰻魚飼養戶減少送檢意願低。

### 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
1	動物用藥品管理 (業務成果)	1	動物用藥品抽查	100%	★
		2	畜禽水產品藥物殘留稽查	100%	★
2	乳牛、羊結核病及布氏桿菌檢驗率 (行政效率)	1	乳牛結核病檢驗率	100%	★
		2	乳羊結核病檢驗率	100%	★
		3	乳牛布氏桿菌病檢驗率	100%	★
		4	乳羊布氏桿菌病檢驗	100%	★
3	動物保護 (服務效能)	1	動物保護稽查	105%	★
		2	犬貓絕育	110.8%	★
		3	領養率	105.1%	★
		4	狂犬病預防注射	103.5%	★
		5	落實晶片制度及寵物登記	126%	★
4	水產及畜禽動物之檢診、病性鑑定及研究 (組織學習)	1	水產及畜禽動物疾病檢驗	83%	▲
關鍵績效指標平均達成度				98.6%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
1	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	114%	★

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
2	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
3	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%	★
4	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	272.5%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

113 年度總計 17 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 16 項 (94.1%) 及黃燈者 1 項 (5.9%)。

## 伍、施政成果具體事蹟

- 一、養畜禽場防疫衛生教育宣導工作，豬瘟預防注射 0 頭次；參加毛豬產銷班班會 45 班次 798 人次，參加家禽產銷班班會 50 班次 2,373 人。
- 二、養畜禽場疫情調查及防疫輔導，畜牧場疫情訪查豬 2,980 場，家禽 5,276 場，查核豬隻健康證明 8,082 張 441,453 頭。
- 三、輔導畜牧場消毒工作，自行消毒防疫工作，豬 2,915 場，家禽 4,942 場；執行沿海及全縣轄內養畜禽場消毒工作，養豬場 431 場次，家禽場 6,965 場次，公共區域 15,865 場。
- 四、畜禽疾病監測採樣，養禽場禽流感抗體監測採血工作 326 場 5,440 隻。
- 五、輔導斃死畜禽處理相關工作，辦理牧場委託化製原料來源場化製單勾稽查核 69 場，寄送化製之來源單及化製法規宣導 1,838 場，會同違法屠宰聯合查緝小組，查緝違法屠宰工作 89 場，查獲 5 場。
- 六、結核病檢除工作，檢驗乳牛 50,431 頭，乳羊 2,989 頭，鹿 33 頭；布氏桿菌病檢除工作，乳牛 3,024 頭，乳羊 613 頭；口蹄疫抗體監測工作，乳牛 150 頭，乳羊 45 頭，肉羊 234 頭；輔導防疫消毒 964 場。
- 七、動物防疫編號工作，乳牛烙印 6,950 頭，乳羊刺青 1,127 頭。
- 八、病性鑑定業務，辦理家畜禽動物採樣與病性鑑定工作共 63 件，水產動物採樣與病性鑑定工作共 20 件。
- 九、細菌分離與鑑定工作，細菌鑑定與抗生素敏感性試驗，共檢測 168 件，動物疾病分子生物學檢測工作，共檢測 85 件。
- 十、水產動物水質檢測，水產動物水質檢測計 1,691 件。
- 十一、動物保護業務方面，動物保護稽查次數 378 件；動物保護宣導活動 378 場次；流浪動物救援隻數 459 件；犬貓絕育隻數共 7,313 隻；合法寵物業查核 101 件；非法寵物業稽查 5 件；非法寵物業裁罰 2 件；寵物登記數量 13,857 隻；寵物登記稽查及勸導 328 件；野生動物救護醫療件數 63 件；狂犬病預防注射隻數 32,075 隻；狂犬病巡迴注射場次 61 場次；狂犬病查核及宣導場次 61 場次(計查核 5,935 隻)；人道屠宰查核 14 場次；追蹤檢疫件數 13 件(計 1,973 隻)；新聞稿發佈 2 則；志工人數 668 人。
- 十二、強化畜牧場用藥品質監測計畫執行方面，共採集牛乳 94 件，羊乳 24 件，雞蛋 391 件，鴨蛋 54 件；畜禽產品安全衛生預警體系計畫方面，共採集雞肉 162 件，鴨肉 80 件，鵝肉 6 件，豬牛羊血清與豬毛髮 507 場 2,303 件，彰化健康豬肉計畫方面，共採集豬血清 140 場 280



件。

- 十三、獸醫師(佐)管理業務，核發執業執照 23 件，歇業 5 件，變更執業處所 6 件；診療機構管理部份，核發開業執照 5 件，歇業 3 件，變更執業處所 0 件，變更負責人 1 件，宣導訪視 40 件；跨區執業部分，本縣市 80 件，外縣市 68 件。
- 十四、加強動物用藥品抽查取締及宣導工作計畫執行方面，動物用生物及化學藥品抽驗 79 件，拆封緘 77 件，核發封緘 77 件，抽檢市售藥品 25 件，查原料藥 0 件；販賣業者管理核發許可證 4 件，歇業 1 件，變更登記 6 件，宣導訪視 58 件。