

彰化戶政事務所 106 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%)

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、正確戶籍資料、提升為民服務品質	1、受理戶籍登記案件	98%	99.71%	102%	1、衡量標準： 正確率【(全年受理件數—全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100% 2、執行成果： 全年受理件數 29820 件，全年誤辦案件件數 85 件，正確率 99.71%。 【(29820-85)÷29820】×100%=99.71 3、達成度： 達成度 102%，超出原訂目標值。
	2、國民身分證製發案件	99%	99.99%	101%	1、衡量標準： 平均正確率 2、執行成果： 國民身分證製發案件資料正確率達 99.99%。 3、達成度： 達成度 101%，超出原訂目標值。

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
二、加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩	戶役政系統工作站人工稽核作業	120 次	184 次	153%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 戶役政工作站不定期進行人工稽核作業，全年達 184 次。 3、達成度： 達成度 153%，超出原訂目標值。
三、落實 E 化作業，加強網路功能	1、公文線上簽核	80%	90.74%	113%	1、衡量標準： 平均公文線上簽核比率 = 線上簽核數 ÷ (電子收文 + 紙本轉線上簽核數 + 自創簽稿數) × 100% 2、執行成果： 平均公文線上簽核比率達 90.74%。 3、達成度 達成度 113%，超出原訂目標值。
	2、公文電子發文	95%	97.92%	103%	1、衡量標準： 平均公文電子發文比率 = 電子發文件數 ÷ (電子發文件數 + 非電子發文件數) × 100% 2、執行成果： 平均公文電子發文比率 97.92%。 3、達成度： 達成度 103%，超出原訂目標值。
四、強化人員專業職能	1、加強法規解釋令函整理及講解	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 按月整理法規及相關解釋令，傳閱及所務會議宣達講解，共 12 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、辦理戶政法令檢測，增進人員專業素質	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 下半年度辦理 1 次，共辦理 1 次。

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。
五、推動各項便民措施及加值服務，增加服務廣度及深度	辦理法律諮詢服務	6 次	12 次	200%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度共計辦理 12 次。 3、達成度： 達成度 200%，超出原訂目標值。
六、多方傾聽意見，提升民眾滿意度	民眾滿意度調查	95%	99.64%	105%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 民眾平均滿意度達 99.64%。 3、達成度： 達成度 105%，超出原訂目標值。
七、改善辦(洽)公環境，提升服務效能	1、年度消防設備檢修及自衛消防編組訓練	2 次	2 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 上、下半年度各辦理 1 次，共辦理 2 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能	90%	98.53%	109%	1、衡量標準： 年度執行率 2、執行成果： 資本支出預算年度執行率 98.53%。 (296,579/301,000*100%=98.53%) 3、達成度： 達成度 109%，超出原訂目標值。
八、型塑學習型組織，積極薦派同仁參與各項研習活動	積極薦派人員參訓加他機關舉辦之各項研習課程	80%	243%	304%	1、衡量標準： 平均派訓率(派訓人次÷舉辦場次) 2、執行成果： 本年度平均薦派率 158 人次/65 場次=243%。 3、達成度： 達成度 304%，超出原訂目標值。

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	2.06%	103%	<p>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）※決算數＝實支數＋保留數</p> <p>2、執行成果： 經常門業務費預算數計 7,013,500 元，經常門業務費決算數計 6,868,756 元，節餘數為 144,744 元，經費節餘率 2.06%。 。(144,744/7,013,500*100%=2.06%)</p> <p>3、達成度： 達成度 103%，超出原訂目標值。</p>
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100% (業務移撥之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 機關編制員額成長率 0%。(整併)</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%</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
					<p>2、執行成果： 約聘僱員額成長率 0%。</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： 於 106 年度約聘僱核定職等無變更。</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	94 小時	470%	<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： (1)性別主流化(1 小時) (2)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(4 小時)</p> <p>2、執行成果： 106 年度正式編制人員 67 人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習，總時數為 6,323 小</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
					時，平均時數 94 小時。 3、達成度： 達成度 355%，超出原訂目標值。
共同性指標平均達成度				100%	

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、正確各項戶籍登記作業，是戶政工作之本職，亦是最基本之目標，本所 106 年度受理戶籍登記案件 29,820 件中，錯誤維護案件為 85 件，辦理正確率達 99.71%，達成度 102%，超出原訂目標值，有效提升戶政人員專業素質及服務品質。
- 二、戶政相關法令繁多且增修頻繁，為使人員能隨時掌握最新法令，由專人負責法規解釋令函之蒐集與整理，裝訂成冊並檢附索引目錄，供同仁隨時參閱，另將法令最新消息傳閱周知及每個月利用所務會議，由各業務股股長宣達釋義，加強同仁印象與本職學能，確保受理案件之正確性與維護民眾權益。
- 三、加強戶役政資訊系統之安全控管機制，包括不定期系統稽核之執行，及可攜式儲存設備之控管，以確保戶役政資訊安全。
- 四、加強國民身分證核發及空白證、膠膜控管，降低誤辦機會及遭冒領之情事發生，106 年度核發 27,162 件，錯誤件數僅 2 件，平均正確率達 99.99%，達成度 101%，超出原訂目標值。
- 五、為瞭解洽公民眾對本所提供之洽公環境、服務禮儀、回應解決問題能力、辦理效率及整體服務之滿意度，年度中分四季進行滿意度問卷調查，綜合各選項統計全年民眾平均滿意度 99.64%，達成度 105%，超出原訂目標值，符合便民暨優質服務品質目標。
- 五、平日落實整理、整頓、清掃、清潔、教養現場管理，同時汰換民眾飲水機及空氣清淨機等環境設備，提供民眾整潔、清爽及舒適之洽公環境。
- 六、每年定期舉辦公共消防檢查及安全演練，使同仁熟練消防器材使用，救護包紮技巧及人員疏散演練，提供安全辦公及洽公場所。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、結合本所實施之櫃台人力支援制度，於現場等待人數 8 人以上時，由二線行政人員支援櫃台人力調度，設立簡易案件專櫃（謄本、印鑑證明），減少尖峰時段民眾等待時間，有效調度櫃台人力需求，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。
- 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 106 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

137 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台前設置座椅，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，106 年度受理製發 2,611 件。

四、提供戶籍登記加值服務，製作結婚祝福卡、寶貝紀錄卡以及關懷卡，分別致贈辦理結婚、出生、死亡等登記項目之民眾，表達祝福或關懷之意，106 年度共製發結婚祝福卡 7 張、寶貝紀錄卡 33 張以及關懷卡 560 張。

五、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及生活幸福卡，提供各項購物優惠資訊，106 年合計辦理補助案件 3,136 件，補助金額新臺幣 9,540 萬元，核發生活幸福卡 3,126 張。

六、協助外交部辦理首次申請護照人別確認服務，106 年度合計受理 7,505 件。

七、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，提供民眾最佳服務，未來仍將秉持服務理念，持續精進。

彰化縣和美戶政事務所 106 年度施政績效報告

壹、前言

本所 106 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、和美戶政事務所計畫處目標達成情形

一、績效達成情形

績效面向	權分	自評得分	總分
年度關鍵策略目標	70	70	100
年度共同性目標	30	30	

二、各面向績效分析

(一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、正確辦理各項戶籍登記	1、受理戶籍登記案件	98%	99%	101%	1、衡量標準： 正確率【(全年受理件數－全年誤辦件數)÷全年受理件數】×100% 2、執行成果： 【(全年受理件數 7939－全年誤辦件數 83)÷7939】×100%=99% 3、達成度： 達成度 101%，超出原訂目標值
	2、定期舉行戶政法令測驗	1 次	2 次	200%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 上半年與下半年各辦 1 次 3、達成度： 達成度 200%，超出原訂目標值
二、提供便捷之戶政服務措施	1、到校集中受理國中生初領國民	2 次	2 次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數

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
	身分證				2、執行成果： 舉辦 2 次 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值
三、提供多元化戶政資訊查詢	定期辦理更新網站資訊內容	65 次	65 次	100%	1、衡量標準： 更新次數 2、執行成果： 更新 65 次 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值
四、強化洽公服務禮儀，提升民眾服務滿意度	1、辦理服務禮儀教育訓練	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理 1 次 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值
	2、辦理為民服務禮儀及電話禮貌測試	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理 12 次 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值
五、主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係	辦理民眾服務滿意度調查	92%	93.6%	102%	1、衡量標準： 民眾滿意度 2、執行成果： 民眾滿意度 93.6% 3、達成度： 達成度 102%，超出原訂目標值
六、建構創新服務方式，運用社會服務資源	1、運用社會資源(如里、鄰長)協助宣導戶政法令	5 次	14 次	280%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理 14 次 3、達成度： 達成度 280%，超出原訂目標值
	2、跨機關便民服務	800 件	2365 件	296%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 受理件數 2365 件

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 296%，超出原訂目標值
七、加強簡政便民措施，全面提升服務品質	提供通信、電話及網路申辦服務	65 件	80 件	123%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 受理件數 80 件 3、達成度： 達成度 123%，超出原訂目標值
八、彙編本所施政計畫，精進績效管理	1、辦理編修「年度施政計畫」，並函報縣府備查	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理 1 次 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值
	2、辦理編修「年度施政績效報告」，並函報縣府備查	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理 1 次 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值
九、推動為民服務工作，提升政府服務品質	辦理編修「年度提升政府服品質執行計畫」並上網公開資訊	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理 1 次 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值
十、推動組織學習，促進公務人員終身學習	定期法令講解	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理 12 次 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	2%	100%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費

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
	數百分比				<p>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）※決算數＝實支數＋保留數</p> <p>2、執行成果： 經常門業務費節餘率為2%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： （本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%（業務移撥之情事不列入成長率計算）</p> <p>2、執行成果： 本年度編制員額成長率0%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： （本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%</p> <p>2、執行成果： 本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數0人，上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數0人，約聘僱員額成長率0%</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</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
					<p>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： 於 105 年度約聘僱核定職等無變更。</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	93.3 小時	467%	<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）： （1）性別主流化（1 小時） （2）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（4 小時）</p> <p>2、執行成果： 106 年度正式編制人員 18 人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習，總時數為 1,679 小時，平均時數 93.3 小時。</p> <p>3、達成度： 達成度 467%，超出原訂目標值。</p>
共同性指標平均達成度				100%	

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

本所 106 年度 10 項年度關鍵策略目標項下，訂定 14 項關鍵績效指標，至年終檢討執行成效，計有 14 項關鍵績效指標達成原訂績效目標值。年度共同性指標亦達成原訂績效目標值。

有關各項績效目標執行成果，分析說明如下：

- 一、正確各項戶籍登記作業，是戶政工作之本職，亦是最基本之目標，本所 106 年度受理戶籍登記案件 7,939 件中，錯誤維護案件為 83 件，辦理正確率達 99%，達成度 101%，超出原訂目標值，有效提升戶政人員專業素質及服務品質。
- 二、為提供民眾更優質、便捷的服務，積極辦理到校集中受理國中生初領國民身分證計 2 次，達成率 100%，符合原訂目標值。
- 三、因應電子化政府之趨勢及推廣「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。本年度戶所網站共辦理 65 次資訊內容更新，達成率 100%，符合原訂目標值。
- 四、提供通信、電話及網路申辦服務等便民措施，本年度共計辦理 80 件，達成率 123%，超出原訂目標值。
- 五、戶政相關法令繁多且增修頻繁，為使人員能隨時掌握最新法令，將法令最新消息傳閱周知並定期由股長辦理法令講解，本年度共辦理 12 次，達成率 100%，符合原訂目標值。

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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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：
民眾服務滿意度調查，經統計分析調查結果，民眾服務滿意度為 93.6%。
- 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，106 年共計到轄區國中受理 2 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。

鹿港鎮戶政事務所 106 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、鹿港鎮戶政事務所目標達成情形

一、績效達成情形

績效面向	權分	自評得分	總分
年度關鍵策略目標	70	70	100
年度共同性目標	30	30	

二、各面向績效分析

(一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、落實戶籍登記與管理,正確戶籍登記案件	受理戶籍登記案件	97%	99%	102%	1、衡量標準： 正確率【(全年受理件數－全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100% 2、執行成果： 戶籍登記案件資料正確率達 99%。 3、達成度： 達成度 102%，超出原訂目標值。
二、促進與其他機關等實質交流,以促進業務之提升	不定期與他所之交流觀摩	2 次	4 次	200%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 至和美鎮戶政事務所、鹿港地政事務所、溪湖鎮戶政事務所、永靖鄉戶政事務所參訪。 3、達成度： 達成度 200%，超出原訂目標值。
三、強化社區居民加入本所服務團隊,組織志工服務隊	志工服務	150 小時	262 小時	175%	1、衡量標準： 服務時數 2、執行成果： 邀請 4 位志工至本所服

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
					務，計服務 262 小時。 3、達成度： 達成度 175%，超出原訂目標。
四、精簡戶籍案件處理程序	改善戶籍案件處理方式	1 件	1 件	100%	1、衡量標準： 改善件數 2、執行成果： 本年度改善件數共計 1 件。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
五、改善戶政事務所辦公廳舍	改善辦公環境及設備	3 件	3 件	100%	1、衡量標準： 改善件數 2、執行成果： 改善本所空間佈置、更換植栽，以美化環境。本年度改善件數共計 3 件。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
六、編撰施政計畫，強化績效管理	1、辦理年度績效報告	100%	100%	100%	1、衡量標準： 依限編撰完成度 2、執行成果： 上網公布使民眾瞭解施政資訊。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、辦理中程施政計畫滾動修正	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理中程施政計畫修訂。共計 1 次 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
七、加強簡政便民措施，提升服務品質	1、加強通信、電話及網路申請服務	180 件	184 件	102%	1、衡量標準： 件數 2、執行成果： 使民眾有多元申請方式，以提升服務品質，本年度共計 184 件。 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 102%，超出原訂目標值。
	2、到宅服務	10 件	30 件	300%	1、衡量標準： 件數 2、執行成果： 派專人依民眾申請服務地點前往服務。 本年度服務件數共計 30 件。 3、達成度： 達成度 300%，超出原訂目標值。
	3、至轄區國中辦理初領國民身分證	2 次	2 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 以減少莘莘學子往返奔波，方便請領。本年度辦理次數共計 2 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	4、實施與民有約	30 件	44 件	147%	1、衡量標準： 件數 2、執行成果： 以瞭解民眾困難，並謀求解決之道。本年度共計 44 件。 3、達成度： 達成度 147%，超出原訂目標值。
	5、實施中午彈性上班	4300 件	5212 件	121%	1、衡量標準： 件數 2、執行成果： 中午實施彈性上班，照常受理案件申請，共計 5212 件。 3、達成度： 達成度 121%，超出原訂目標值。
	6、騰得快服務	200 件	246 件	123%	1、衡量標準： 件數 2、執行成果： 縮短戶籍騰本流程，以減少民眾等候快速請領，計 246 件。

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 123%，超出原訂目標值。
八、鼓勵同仁參加各種戶政業務研習，以充實戶政知能，以提升為民服務品質	辦理各項戶政業務研習課程	10 小時	30 小時	300%	1、衡量標準： 平均學習時數 2、執行成果： 每人參加各種戶政講習會，共計平均 30 小時。 3、達成度： 達成度 300%，超出原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	2%	100%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)※決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 經常門賸餘數為 2%。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100% (業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 控管員額編制未再增加員工數。 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

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>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%</p> <p>2、執行成果： 本年度未聘僱約僱人員。</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： 本年度未聘僱約僱人員。</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	83 小時	415%	<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： (1)性別主流化(1 小時) (2)廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參</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
					與等(4小時) 2、執行成果： 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83小時。 3、達成度： 達成度415%，超出原訂目標值。
共同性指標平均達成度				100%	

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、實施到宅服務

對於年邁、身心障礙、疾病等行動不便者，無法親自辦理補發國民身分證、印鑑登記及戶籍登記之民眾，本所均派員服務到家，受理其申請，深受民眾稱讚好評。

二、中午照常受理申請服務

為方便民眾於中午休息時間至戶政事務所申辦，本所中午時段(12:00至13:30)照常受理民眾申請案件服務。

三、週六延長服務

每週六上午8:00至12:00照常受理申請案件，方便上班族假日申請辦理。

五、辦理觀摩研習

派員至溪湖鎮戶政事務所、永靖鄉戶政事務所、鹿港地政事務所、和美鎮戶政事務所參訪，藉由彼此意見之交流，以為標竿學習的參考，促進業務之提升。

六、落實戶籍登記與管理,正確戶籍登記案件

(一)正確戶籍登記，保障民眾權益,本所106年度戶籍登記案件資料正確率達99%,超出原訂目標值。

(二)落實戶籍申請案件審核與抽查，確保戶籍資料正確性。

(三)持續檢討簡化戶籍登記作業流程，以提升服務效率。

七、強化社區居民加入本所服務團隊，組織志工服務隊

邀請4位志工至本所服務計服務262小時。

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5212件)

二、實施到宅服務，照顧老弱民眾申請之不便。(計30件)

三、實施與民有約服務，以瞭解民眾需求並加以解決。(計44件)

四、派員至轄內國中受理學生初領證業務,計受理648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 246 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，同時發給民眾幸福生活卡，以讓民眾感受到祝福之意。(生育補助津貼計 1002 件、幸福生活卡計 996 張)
- 七、為方便公司團體集體申辦自然人憑證，由本所派遣專人前往服務。(計 30 件)
- 八、每週六延長服務(8:00 至 12:00)，以方便民眾申請辦理。(計 2585 件)
- 九、本所於 106 年 8 月 21 日至 9 月 1 日止在臺灣銀行鹿港分行辦理「助您成功就學貸款專用謄本工作站」受理申領戶籍謄本，方便學子在臺灣銀行申請辦理助學貸款，免除民眾於兩地奔波之苦。(計 135 件)

福興鄉戶政事務所 106 年度施政績效報告

壹、前言

- 一、由於科技的昌盛，地球村的時代已來臨，世界各國政府無不致力提升服務品質，當然我國近來除積極各項建設，並建置更民主自由的社會體制，以提升國家軟、硬體的競爭力。
- 二、政府各項施政皆以人民為依歸，然戶政為庶政之母，建立詳實正確的戶政資料，實為政府施政重要基石。現今社會已進步至資訊時代，民眾對於政府所提供之各項服務及措施，講求效率及便利，爰應秉持「迅速、確實、不擾民」為最高原則，以落實「便民、廉潔、高效能」的服務品質。

貳、福興鄉戶政事務所目標達成情形

一、績效達成情形

績效面向	權分	自評得分	總分
年度關鍵策略目標	70	70	100
年度共同性目標	30	30	

二、各面向績效分析

(一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、正確辦理各項戶籍登記，保障民眾權益	1、受理戶籍登記案件	98%	100%	102%	1、衡量標準： 正確率【(全年受理件數－全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100% 2、執行成果： 本所 106 年度全年受理件數 25456 件，無誤辦案件。 3、達成度： 達成度 102%，超出原訂目標值。
	2、戶政法令測驗	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年度本所對同仁實施戶政法令測驗，共 1 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
二、強化服務禮儀，提升服務滿意度	實施電話禮貌測試	6次	6次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106年度本所對同仁實施電話禮貌測試，共6次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
三、創新服務方式，整合服務資源	1、戶政N合一跨機關通報服務、身分證及健保卡同時遺失通報服務	180件	373件	207%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 106年度本所戶政N合一跨機關服務案件、身分證及健保卡同時遺失通報服務達373件。 3、達成度： 達成度207%，超出原訂目標值。
	2、首次申請護照人別確認	700件	1045件	149%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 106年度本所辦理首次申請護照人別確認達1045件。 3、達成度： 達成度149%，超出原訂目標值。
四、加強簡政便民措施，提升服務效能	1、實施中午彈性上班	1600件	2779件	174%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 106年度本所中午彈性上班達2779件。 3、達成度： 達成度174%，超出原訂目標值。
	2、受理國中生初領身分證	1次	1次	100%	1、衡量標準： 受理次數 2、執行成果： 106年度本所派員至轄內福興國中受理並核發國中生初領國民身分證，核發次數1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原

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
					訂目標值。
	3、提升核發自然人憑證數	460 張	547 張	119%	1、衡量標準： 核發張數 2、執行成果： 106 年度本所臨櫃及主動至各公司行號受理並核發自然人憑證核發數達 547 張。 3、達成度： 達成度 119%，超出原訂目標值。
	4、到宅服務	10 件	26 件	260%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 106 年度本所到宅服務件數達 26 件。 3、達成度： 達成度 260%，超出原訂目標值。
五、強化專業知能，提升服務品質	不定期派員至他機關觀摩學習	3 次	6 次	200%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年度本所派員至他機關觀摩學習共 6 次。 3、達成度： 達成度 200%，超出原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	2%	100%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)※決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 106 年度經常門經費賸餘數與預算數百分比達 2%。

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
					3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100% (業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 105 年度本所編制員額 11 人，106 年度 11 人，增置編制人員 0 人。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 本所無約聘僱人員。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 本所無約聘僱人員。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	67 小時	335%	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

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>務相關學習時數 20 小時，其中 10 小時必須於 9 月 30 日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程：</p> <p>1.當前政府重大政策（1 小時）</p> <p>2.環境教育（4 小時）</p> <p>3.民主治理價值課程（5 小時）：</p> <p>（1）性別主流化（1 小時）</p> <p>（2）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（4 小時）</p> <p>2、執行成果：</p> <p>106 年度正式編制人員 11 人，皆依規定完成數位學習及業務相關學習，總時數為 738 小時，平均時數達 67 小時。</p> <p>3、達成度：</p> <p>達成度 335%，超出原訂目標值。</p>
共同性指標平均達成度				100%	

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

本所 106 年度各項施政皆依上級政府規定事項及年度預算悉數完成，各項目標與重點執行成果績效良好，茲就重要施政計畫所訂定：年度關鍵績效目標 5 項（關鍵績效指標計 10 項），於年度終了作一統整檢討及績效分析，均達成並超越原訂績效目標值，謹就各項施政績效臚列如下：

一、正確辦理各項戶籍登記，保障民眾權益

強化戶籍登記正確率，每日受理案件，由專人審核，並由主管抽核，本年度受理案件數計達 25456 件，且均正確無誤；每年針對修改之法令及現行戶政規範，對同仁施以戶政法令測驗 1 次，增進同仁戶政法令知能，提升專業知識。

二、強化服務禮儀，提升服務滿意度

為瞭解民眾需求及對本所服務滿意度，對同仁實施不定期電話禮貌測試計 6 次；並辦理為民服務滿意度問卷調查 1 次計 210 份，以探求民意，作為改進措施之參考。

三、創新服務方式，整合服務資源

整合戶政、地政、稅捐與監理等機關戶籍資料服務民眾據以辦理跨機關服務，本年度本所服務件數達 373 件，廣續加強宣導該項便民措施，減少民眾往返奔波；協助外交部辦理首次申請護照人別確認計 1045 件，有效整合跨機關資源。

四、加強簡政便民措施，提升服務效能

為提升行政效率，定期檢討簡化內部行政作業及申請案件流程，提供全方位服務，不分村別，實施單一窗口，一處收件、全程服務，受理各項戶籍登記，並建立民眾人潮疏散機制，均衡各櫃台等待人潮，有效節省民眾來回奔波之苦；並建置民意信箱、網路等提供民眾陳情、申訴管道；持續辦理到宅服務及通信申請案件。

五、強化專業知能，提升服務品質

每月定期召開所務會議及戶政法令講解，改進為民服務缺失，提升服務品質；派員參加各項講習、研討會，以充實專業知識；藉由標竿學習，不定期派員至績優機關觀摩學習計 7 次，以為改進方針。

伍、施政成果具體事蹟

一、正確辦理各項戶籍登記，保障民眾權益

- (一)、本年度受理各項戶籍登記案件，隨到隨辦並依各項作業要求時程，依限辦結，強化戶籍登記正確率，由專人審核，並由主管抽核，本年度共受理 25456 件。
- (二)、加強戶政法令函釋講解，每月 1 次，計 12 次，對同仁施以戶政法令測驗 1 次，強化同仁戶政法令熟稔程度，增進同仁專業知能。

二、強化服務禮儀，提升服務滿意度

- (一)、依據戶政人員服務禮儀規範，製訂「電話禮貌測試量表」實施不定期電話禮貌測試計 6 次，藉由與民有約，廣納建言或為民眾解答疑難，以提升服務品質。
- (二)、為瞭解民眾需求及服務滿意度，本所訂定「為民服務民意調查實施辦法」為民服務滿意度問卷調查 1 次計 210 份，以探求民意之趨向，與民眾雙向溝通，分析、檢討改進服務品質，作為改進措施之參考，經統計分析調查結果，民眾對本所服務滿意度為 93.69%。

三、創新服務方式，整合服務資源

- (一)、整合戶政、地政、稅捐與監理等機關個人資料變更業務，民眾新遷戶籍地址或辦理變更姓名、身分證統號及出生年月日等戶籍登記事項，倘需本所透過系統平台進行通報前述機關，更正最新戶籍資料服務，即可填具申請書，據以辦理跨機關服務，本年度本所服務件數達 373 件。
- (二)、協助外交部辦理首次申請護照人別確認本年度計 1045 件，整合跨機關資源，有效減少民眾往返奔波之苦，達到簡政便民目的。

四、加強簡政便民措施，提升服務效能

- (一)、加強為民服務，實施中午彈性上班計 2779 件、週六延長服務計 1106 件及例假日受理結婚登記計 4 件等多項便民服務措施，因應無法於上班時段洽辦戶籍登記民眾之需求，以擴大便民服務。
- (二)、本年度本所派員至轄內「福興國中」受理並核發國中生初領國民身分證 1 次，核發數計 258 張，免除學生及家長來回奔波辦理領證的寶貴時間，深獲民眾嘉許。
- (三)、本所除專櫃受理自然人憑證外，並主動至各公司行號集體申辦、發證服務，減少民眾臨櫃洽辦時間，本年度核發數達 547 張。
- (四)、針對年邁及行動不便等民眾，申請各項證件需求，本所特實施免下車及到宅服務，讓民眾感受本所的關懷與貼心的服務，深獲民眾好評，本年度到宅服務件數達 26 件。

五、強化專業知能，提升服務品質

- (一)、每月定期召開所務會議、戶政法令講解及洽公禮儀，改進為民服務缺失，培養服務人員專業能力及服務態度，提升服務品質。
- (二)、鼓勵同仁線上數位學習，報名參加專業性或非專業性的線上課程，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 738 小時，平均時數達 67 小時。
- (三)、藉由標竿學習，不定期派員至績優機關觀摩學習、經驗交流計 6 次，以為改進方針。

秀水鄉戶政事務所 106 年度施政績效報告

壹、前言

本所 106 年度施政計畫所訂定績效目標衡量面向計有年度關鍵策略目標、年度共同性目標等 2 大衡量面向，由各業務承辦人就各項績效目標項目及實際執行成果以量化統計，並將結果作分析檢討，提供施政規劃與計畫之參據。

本所 106 年施政計畫所訂定績效目標衡量面向，均達原所訂定目標值之百分之百以上。

貳、秀水鄉戶政事務所目標達成情形

一、績效達成情形

績效面向	權分	自評得分	總分
年度關鍵策略目標	70	70	100
年度共同性目標	30	30	

二、各面向績效分析

(一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、正確辦理各項戶籍登記	1、受理戶籍登記案件	99%	99%	100%	1、衡量標準： 正確率【(全年受理件數—全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100% 2、執行成果： 全年受理件數 23814 件，全年誤辦案件件數 23 件，正確率達 99%。 ((23814-23)/23814*100%=99%) 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、辦理法規解釋令函測驗	2 次	2 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理法規解釋令函測驗 2 次 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
二、加強簡政便民措施，全面提	1、開立一次告知單	300 件	301 件	100.3%	1、衡量標準： 開立件數

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
升服務品質					2、執行成果： 開立一次告知單共計301件。 3、達成度： 達成度100.3%，超出原訂目標值。
	2、主任與民有約	12件	12件	100%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 主任與民有約共計12次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、實施中午彈性上班及週六延長服務	2500件	2753件	110%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 實施中午彈性上班及週六延長服務共計2753件。 3、達成度： 達成度110%，超出原訂目標值。
	4、每年定期至轄內國中集體受理畢業生初領身分證	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 至轄內國中集體受理畢業生初領身分證共計1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
三、各項戶籍案件依限辦理	各項戶籍案件依限辦理	98%	100%	102%	1、衡量標準： 未逾期案件數÷受理總件數 2、執行成果： 無逾期案件 3、達成度 達成度102%，超出原訂目標值。
四、持續推動民眾滿意服務	定期辦理民眾滿意度問卷調查	92%	99%	108%	1、衡量標準： 民眾滿意度 2、執行成果： 辦理民眾滿意度問卷調查，民眾滿意度達99%

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%，超出原訂目標值。
五、改善辦公環境 提升服務效能	加強辦公環境綠美化	60 盆	60 盆	100%	1、衡量標準： 綠美化盆栽 2、執行成果： 綠美化盆栽共計 60 盆 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
六、提供多元化戶政資訊查詢	網站資訊內容定期辦理更新	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 定期辦理網站資訊內容更新共計 12 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
七、戶政法令或案例檢討	戶政法令或案例檢討	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理戶政法令或案例檢討共計 12 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
八、教育訓練	自行辦理或聯合他所辦理業務相關教育訓練，或至其他績優機關進行標竿學習	2 次	2 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 聯合他所辦理業務相關教育訓練共 2 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	2%	100%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費

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
					預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 年度經常門業務費賸餘數百分比 2%。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： （本年度編制員額－上年度編制員額）÷上年度編制員額 x100%（業務移撥之情事不列入成長率計算） 2、執行成果： 編制員額成長 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 x100% 2、執行成果： 本所約聘僱員額成長 0%。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	1、衡量標準： （本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 約聘僱核定職等變化率 0% 3、達成度：

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
					達成度 100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	67 小時	335%	<p>1、衡量標準： 本年度單位內每人每年（含約聘僱人員，不含臨時人員）應完成與業務相關學習時數 20 小時，其中 10 小時必須於 9 月 30 日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程：</p> <p>1.當前政府重大政策（1 小時） 2.環境教育（4 小時） 3.民主治理價值課程（5 小時）： （1）性別主流化（1 小時） （2）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（4 小時）</p> <p>2、執行成果： 106 年度正式編制人員 9 人，扣除控管 1 人為 8 人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習，總時數為 543 小時，平均時數 67 小時。</p> <p>3、達成度： 達成度 335%，超出原訂目標值。</p>
共同性指標平均達成度				100%	

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

本所各項績效目標均達成預定目標值，達成度均達 100% 以上，部分項目超出預定目標值。

一、正確辦理各項戶籍登記：

- (一) 為確保戶籍登記正確率，維護民眾權益，每日受理案件，全年受理戶籍登記案件 2,3814 件，全年誤辦案件 23 件，正確率 99% 以上，達成度 100%，全年度無逾期案件數。
- (二) 為提升本所同仁專業知能，減少錯漏情事，全年度辦理戶政法令或案例檢討共 12 次，預定目標值 12 次，達成度 100%。並辦理法規解釋令函測驗，本年度共舉辦 2 次法令測驗，預定目標值 2 次，達成度 100%。

二、加強簡政便民措施，全面提升服務品質：

- (一) 本年度主任與民有約受理共計 12 件，預定目標值 12 件，達成度 100%。
- (二) 開立一次告知單共 301 件，預定目標值 300 件，達成度 100%。
- (三) 集體受理國中學生初領國民身分證辦理次數 1 次，預定目標值 1 次，達成度 100%。
- (四) 中午彈性上班及週六延長服務受理件數 2,753 件，預定目標值 2,500 件，達成度 110%。

三、持續推動民眾滿意度：

為提升本所服務品質，本年度辦理民眾問卷調查 1 次，調查結果，民眾整體滿意度高達 99.6%，預定目標值 92%，達成度 108%。

四、改善辦公環境及設備提升服務效能：

加強綠美化辦公環境，定期保養機具設備，提供民眾舒適洽公環境，本所綠美化盆栽 60 盆，預定目標值 60 盆，達成度 100%。

五、提供多元化戶政資訊查詢：

本年度定期辦理 12 次更新本所網站資訊內容，預定目標值 12 次，達成度 100%。

六、本年度聯合他所辦理業務相關教育訓練共 2 次，預定目標值 2 次，達成度 100%。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、設置「博愛窗口」提供年長者、孕婦、身心障礙及行動不便者申辦專屬窗口，提供需要民眾不需抽號碼牌等候優先受理，達到更便利、貼心的服務。
- 二、設置「騰得快櫃台」於尖峰時段機動受理簡易案件，快速服務俾能有效疏解人潮，縮短民眾等候時間。
- 三、身心障礙、年邁行動不便者，申辦戶籍案件「免下車」服務。
- 四、本所設置哺集乳室，提供哺(集)乳需求婦女優質的服務。
- 五、戶政事務所誤錄之戶籍登記事項申請人得免提證，由本所查詢受理更正申請。
- 六、本所網站提供線上申辦項目：戶口名簿、戶籍謄本、到宅服務、與民有約，及例假日預約結婚登記等 5 項。
- 七、申請現戶單獨生活戶或個人英文戶籍謄本，核發工作天縮短為 3 日。
- 八、受理機關、公司行號集體申辦自然人憑證，並至指定地點發證，減少民眾往來奔波。
- 九、本所提供「外籍配偶歸化測試臨時托育幼兒服務」俾使外籍配偶歸化測試時安心應考。
- 十、本所「設置手機、手提電腦等通訊設備免費充電便民服務專區」暨「電動機車充電站」。

溪湖戶政事務所 106 年度施政績效報告

壹、前言

106 年度施政績效乃依據本所組織編制、業務職掌及重要政策推展方針，再輔以年度施政計畫為基石，研提年度施政目標與重點工作執行方向；年度關鍵策略目標之研擬則由各業務承辦人就其業務性質與範疇，規劃具體實施方案，並訂定關鍵績效指標及工作進度，本所年度關鍵策略目標及年度共同性目標，皆依績效指標及進度戮力執行，達成績效符合預期。

106 年度執行績效係責成各業務承辦員分別按原訂之關鍵策略目標，逐項檢視執行成果，並依關鍵績效指標進行自我評量後，綜整本所整體績效評估報告，以作為未來檢討改進之參據。

貳、溪湖戶政事務所目標達成情形

一、績效達成情形

績效面向	權分	自評得分	總分
年度關鍵策略目標	70	70	100
年度共同性目標	30	30	

二、各面向績效分析

(一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、落實正確戶籍登記與管理，塑造服務人員專業、親和、效率具有責任感之優質形象	1、受理戶籍登記案件	98%	99.2%	101%	1、衡量標準： 正確率【(全年受理件數—全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100%。 2、執行成果： 受理戶籍登記 5,799 件，維護件數 45 件，正確率 99.2%。 3、達成度： 達成度 101%，超出原訂目標值。
	2、辦法法規解釋令函測驗	2 次	2 次	100%	1、衡量標準：辦理次數。 2、執行成果： 辦理 2 次法規解釋令函測驗。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、所務會議法令	12 次	12 次	100%	1、衡量標準：辦理次數。

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
	講解及洽公服務禮儀訓練				2、執行成果： 辦理 12 次所務會議法令講解及洽公服務禮儀訓練。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	4、辦理洽公服務滿意度問卷調查	2 次	2 次	100%	1、衡量標準：辦理次數。 2、執行成果： 辦理 2 次洽公服務滿意度問卷調查。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
二、推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能	1、每年辦理轄內溪湖、成功國中滿 14 歲學生初領身分證	1 次	1 次	100%	1、衡量標準：辦理次數。 2、執行成果： 辦理 1 次至轄內溪湖、成功國中應屆畢業生初領身分證。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、實施中午彈性上班	1900 件	3025 件	159%	1、衡量標準：受理件數。 2、執行成果： 中午實施彈性上班受理各項戶籍登記，計受理 3,025 件。 3、達成度： 達成度 159%，超出原訂目標值。
	3、單一窗口服務全功能比例	90%	96.8%	108%	1、衡量標準： 單一窗口比例。 2、執行成果： 單一窗口件數 37,450 件，非單一窗口受理案件數：國籍案件 12 件，門牌編釘案件 209 件，自然人憑證 915 件，英文謄本 67 件，總計 1,203 件，單一窗口比例為 96.8%。 3、達成度： 達成度 108%，超出原訂目標值。

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
	4、開立一次告知單	500 件	633 件	127%	1、衡量標準：開立件數。 2、執行成果：共開立一次告知單 633 件。 3、達成度：達成度 127%，超出原訂目標值。
三、提升為民服務品質與效能	首次申請護照親辦人別確認服務	900 件	1,720 件	191%	1、衡量標準：受理件數 2、執行成果：首次申請護照親辦人別確認服務計 1,720 件。 3、達成度：達成度 191%，超出原訂目標值。
四、加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力	自行上網線上學習或報名、薦送參加相關之研習活動、講座及訓練	40 小時	95.9 小時	240%	1、衡量標準：本年度單位平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習至少 5 小時，與業務相關之學習 20 小時，數值四捨五入為整數） 2、執行成果：單位學習總時數 1151 小時，平均時數 95.9 小時。 3、達成度：達成度 240%，超出原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	2%	100%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果：經費結餘率 2%。 3、達成度：

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
					達成度 100%，符合原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100% (業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 本所機關編制員額未成長。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 本所約聘僱員額未增加。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 本所約聘僱核定職等零成長。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	95.92 小時	480%	1、衡量標準： 本年度單位內每人每年 (含約聘僱人員，不含

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
					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): (1)性別主流化(1 小時) (2)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(4 小時) 2、執行成果: 單位學習總時數 1151 小時,平均時數 95.92 小時。 3、達成度: 達成度 480%,超出原訂目標值。
共同性指標平均達成度				100%	

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、受理各項戶籍申請案件

- (一)電腦化作業,依各項戶政相關法規,受理各項戶籍申請案件,隨到隨辦或依限辦結。
- (二)建立案件審核及主任、秘書抽核制度,正確戶籍登記,保障民眾權益,正確率達 99.2%。
- (三)檢討與貫徹分層負責制度,提升工作效率。

二、提供多元化戶政資訊查詢

- (一)加強戶政資訊網服務,以提供民眾便捷之網路申請及資料查詢。
- (二)持續辦理「彰化縣門牌點位維護系統」建置作業,以利民眾透過網路查詢參考使用。
- (三)依限編制各項戶籍人口統計報表,並提供網路查詢及宣導各項戶政訊息。

三、營造溫馨、優質的洽公環境,提升服務效能

(一)改善及綠美化辦公環境，創造優質為民服務品質。

(二)定期維護飲水機、空調等設備，以維護同仁及民眾之健康，並持續提供更優質的洽公環境。

(三)建置育嬰(哺乳)室、性別友善廁所等性別友善環境設施，提供更溫馨的洽公環境。

四、辦理戶政人員在職教育訓練

(一)鼓勵同仁參加各級戶政業務研習，充實各項戶政業務知能。

(二)加強辦理戶政法規解釋令函講解、傳閱及洽公服務禮儀訓練，充實戶政人員專業知識領域及提升服務品質。

(三)每年定期辦理 2 次法規解釋令函測驗。

五、個人資料嚴密管制

(一)依據「戶籍法」及戶政相關法令規定，於「個人資料保護法」規範下核發各項書證文件。

(二)收回之國民身分證及列印錯誤、污損等作廢之空白國民身分證、膠膜，均予截角，一併列冊、裝箱彌封後送交彰化縣政府集中銷毀。

六、配合上級辦理專案性工作

(一)持續核校 99 年 11 月 15 日完成之日據時期戶籍資料、維護光復後電腦化前除戶資料及清查戶籍資料等三項整理項目工作，以利民眾方便查調。

(二)持續維護更新 99 年 7 月 1 日正式上線之跨縣市日據時期戶籍資料數位影像檔案，以求資料之完整與正確性，提升便民服務申請作業。

七、加強簡政便民措施，全面提升服務品質

(一)提供全方位服務，不分里別，單一窗口受理全程服務，受理各項戶籍登記，隨時留意現場民眾候辦情形，視需要機動調撥人力及增開服務窗口因應，以提升為民服務品質及工作績效。

(二)落實開立一次告知單，減少民眾缺件奔波次數，降低受理紛爭。

(三)加強通信、電話及網路申請服務，以提供多元便利的申請方式。

(四)受理委託申請戶籍案件。

(五)每年 3 月派員至轄內各國中受理應屆畢業生初次請領國民身分證作業。

(六)實施中午彈性上班，受理各項戶籍登記，嘉惠上班族群。

(七)對於行動不便、重病、老邁者等實施戶役政資訊行動化到宅服務，以達便民效果。

(八)主任、秘書、同仁隨時與民有約，廣納建言，解決民眾疑難。

八、持續推動優質、滿意的服務

(一)設置民眾意見箱及電子信箱，提供諮詢及建議管道，適時解決問題。

(二)暢通申訴管道，專人受理民眾陳情、申訴案，設簿並追蹤管制。

(三)訪視轄區里長與相關民眾，宣導縣政法令規定、福利政策及戶政業務聯繫，探訪民意，以作為為民服務改進之參考。

伍、施政成果具體事蹟

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

二、推動便民措施，提升戶政為民服務品質：

(一)106 年 3 月派員至轄內溪湖、成功國中受理應屆畢業生初次請領國民身分證作業。

(二)實施中午彈性上班，受理各項戶籍登記，嘉惠上班族群，共計受理 3,025 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 633 件。

(五)辦理人別確認達 1,720 件，民眾反應熱烈且跨區辦理踴躍，執行成效良好。

三、本所於106.12.25日與埔鹽、埔心戶政事務所整併為「彰化縣溪湖戶政事務所」，並於同日揭牌啟用，未來將以新名稱、新機關的風貌持續汰舊換新環境設施及美化空間佈置，同時加入人文氣息，賡續辦理貼心便民之辦公環境，以推展親切有禮的為民服務工作，讓民眾倍感溫馨與滿意。

員林戶政事務所 106 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。106 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%)

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、提升戶政為民服務品質工作	1、定期邀請藝術家辦理書畫展覽	5 次	5 次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 提供公共空間供縣內藝術家展覽，計辦理 5 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、辦公室環境清潔檢查	5 次	6 次	120%	1、衡量標準： 5s 檢查次數 2、執行成果： 本年度執行 6 次環境清潔檢查。 3、達成度： 達成度 120%，超出原訂目標值。
	3、運用社會資源協助戶政宣導活動	3 次	4 次	133%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果：

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					運用社會資源協助戶政宣導活動計4次。 3、達成度： 達成度133%，超出原訂目標值。
	4、配合臺灣銀行就學貸款設置戶籍謄本核發工作站	1次	1次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 於8、9月份派員至臺灣銀行員林分行受理戶籍謄本申請工作。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	5、提供戶籍資料異動跨機關通報服務	1180件	1813件	154%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 提供戶籍資料異動跨機關通報服務總件數1813件。 3、達成度： 達成度154%，超出原訂目標值。
	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	15000件	16919件	113%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 全年度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總件數16919件。 3、達成度 達成度113%，超出原訂目標值。
二、正確戶籍登記，簡化便民措施	1、受理戶籍登記案件	97%	98.86%	102%	1、衡量標準： 正確率【(全年受理件數—全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100% 2、執行成果： 全年受理戶籍登記案件正確率為98.86%。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
	2、加強開立一次	840件	1025	122%	1、衡量標準：

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
	告知單		件		辦案件數 2、執行成果： 全年度加強開立一次告知單件數 1025 件。 3、達成度： 達成度 122%，超出原訂目標值。
	3、強化工作站定期檢視防毒掃描作業	48 次	48 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度工作站定期檢視防毒掃描 48 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	4、執行戶役政資訊系統稽核	40 次	40 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度執行戶役政資訊系統稽核共 40 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	5、提供到宅服務便民措施	47 件	64 件	136%	1、衡量標準： 辦案件數 2、執行成果： 全年度受理到宅服務便民措施共 64 件。 3、達成度： 達成度 136%，超出原訂目標值。
	6、到校集中受理國中生初領國民身分證	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 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、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
三、積極推動民眾滿意服務，建立品牌服務績效	1、定期辦理民眾問卷調查	2 次	2 次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 辦理 2 次民眾滿意度問卷調查。

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、辦理櫃臺禮貌績優人員選拔	2 次	2 次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 辦理 2 次櫃臺禮貌績優人員選拔。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、定期辦理櫃臺人員績效評比	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 本年度辦理櫃台人員評比計 12 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
四、強化戶政專業能力，增進員工專業知能	1、辦理員工各項教育訓練	2 次	2 次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 全年度辦理員工各項教育訓練共 2 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、法令函釋整理及研習講解	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 運用所務會議等集會時間辦理函釋或法令講解達 12 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、辦理戶政法令測驗	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 本年度辦理 1 次法令測驗。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	2%	100%	<p>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)※決算數＝實支數＋保留數</p> <p>2、執行成果： 106 年度經費節餘率為 2%。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100% (業務移撥之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本所年度編制員額未增加。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%</p> <p>2、執行成果： 本所年度約聘僱員額未成長。</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</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
					基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100% 2、執行成果： 本所年度約聘僱核定職等變化率 0%。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	28.9 小時	145%	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）： （1）性別主流化（1 小時） （2）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（4 小時） 2、執行成果： 本所年度平均終身學習時數為 28.9 小時。 3、達成度： 達成度 145%，超出原訂目標值。
共同性指標平均達成度				100%	

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

本所 106 年度施政績效評估分析如下：

一、年度關鍵策略目標：

訂有 4 項關鍵策略目標、18 項關鍵績效指標，均已達成或超越原訂目標值，執行成效良好，將持續加強辦理。

(一)提升戶政為民服務品質工作

- 1、定期邀請藝術家到本所展覽作品，以美化廳舍並提供民眾參觀，以加強與社區互動。
- 2、運用社會資源加強宣導戶政法規及訊息。
- 3、提供戶籍資料異動跨機關通報服務，減少民眾於各機關間往返的時間。
- 4、實施上班日中午彈性上班及週六上午延長上班服務，以嘉惠上班族群。
- 5、建置本所中英文版無障礙網頁，提供多元網路服務(如建置 facebook 粉絲專頁)，促進公部門資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 6、辦理外籍人士歸化測試及新住民生活輔導班，使新住民適應在台生活。
- 7、擴大社會上志願服務者參與公部門之服務行列，以提升服務品質。

(二)正確戶籍登記，簡化便民措施

- 1、建立戶籍登記稽核審查制度，加強戶籍登記之正確性。
- 2、為降低並免除民眾來回奔波次數，開立一次告知單，並加強宣導戶政須知宣導。

(三)積極推動民眾滿意服務，建立品牌服務績效

- 1、定期辦理問卷調查，以了解民意需求，提供優質服務。
- 2、藉由與民有約，廣納建言或為民眾解答疑難，以提升服務品質。

(四)強化戶政專業能力，增進員工專業知能

- 1、彙整戶政法令及函釋相關規定，作為新進人員或同仁教育訓練之參考資料。
- 2、辦理戶政法令測驗，以提升同仁專業能力。

二、年度共同性目標：

訂有 4 項共同性目標、5 項共同性指標，均已達成或超越原訂目標值，執行成效良好，將繼續加強辦理。

伍、施政成果具體事蹟

一、辦理新住民生活適應輔導班：

本年度順利招生 24 人，為期 18 天完成課程，課程內容有語文、生活知能、基本權利義務等，對新住民生活及取得國籍有所幫助。

二、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 2,916 筆，可作為戶政法令沿革及受理戶籍登記參考。

三、辦理宣導 e 網通活動及建置網路社群平台 facebook 粉絲專頁：

凡民眾提供電子郵件即傳送最新活動及法令訊息，並於本所臉書粉絲專頁加強宣導戶政訊息。

四、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。

五、建立 Wi-Fi 熱點無線上網與 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。

六、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。

七、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，乃增設「大型 LED 電

子字幕機」，有效進行政府各項法令宣導。

八、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，同時獻上縣長祝福卡片。
- (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：
於尖峰時段機動開放服務櫃台辦理簡易快速(謄本、印鑑等)之案件，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加值服務：
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」及提供「幸福生活卡」與特約商家購物優折目錄；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) 實施「戶地稅~戶易通」N 合一跨機關整合服務：
針對民眾改名、住址變更等戶籍資料異動後，主動提供「戶易通」服務，整合地政、稅務、監理、自來水、電力、電信、郵政、瓦斯、農會、漁會、水利會等機關，民眾填妥便民服務申請書，透過政府機關間之橫向聯繫，讓民眾免於在各機關來回奔波。
- (9) 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，106 年總計服務 3408 件。
- (10) 創新製發健保卡加值便民服務：
為擴大便民服務，受理出生登記時，協助民眾申請新生兒參加全民健康保險加保並經民眾同意申請製發新生兒無照片健保卡加值服務並推動「戶政 e 幫忙健保卡就來」戶政跨域整合服務—健保卡便利站，新增民眾辦理戶籍登記，致戶籍資料異動(姓名或出生日期變更)需換發健保卡者，協助申請製發有照片健保卡及遺失補發健保卡創新優質服務。
- (11) 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 28 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、五(不含國定假日)上午 9 點~11 點 30 分，每日以 25 人為上限，貼心為鄉親解答法律問題。
- (12) 運用電子錢包繳納規費創新服務：
為打造友善的支付平台，使民眾繳納戶政規費時能有更簡便及多元的選擇，推動以悠遊卡繳納規費便民措施，以實現「一卡在手，便利無窮」的目標(例外排除使用悠遊卡繳納規費項目: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)。
- (13) 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。

田中鎮戶政事務所 106 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，針對關鍵策略目標，擬訂關鍵績效指標，據以實施。按原訂之關鍵策略目標，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。

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

貳、田中鎮戶政事務所目標達成情形

一、績效達成情形

績效面向	權分	自評得分	總分
年度關鍵策略目標	70	70	100
年度共同性目標	30	30	

二、各面向績效分析

(一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、正確戶籍登記與管理，保障民眾權益	1、受理戶籍登記案件	97%	99.63%	103%	1、衡量標準： 正確率(全年受理案件數－全年誤辦案件數)÷全年受理案件數)×100% 2、執行成果： 本年度受理登記案件數為 3509 件，錯誤維護件數為 13 件，正確件數為 3496 件，正確率為 99.63%。 3、達成度： 達成度 103%，超出原訂目標值。
	2、核發證明文件	97%	100%	103%	1、衡量標準： 正確比率(全年核發件數－全年誤發件數)÷全

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>年核發件數) x100%</p> <p>2、執行成果： 本年度核發證明文件數為 22682 份，錯誤件數為 0 份，正確率為 100%。</p> <p>3、達成度： 達成度 103%，超出原訂目標值。</p>
	3、執行戶役政系統稽核	50 次	62 次	124%	<p>1、衡量標準： 執行次數</p> <p>2、執行成果： 本年度執行戶役政系統稽核計 62 次。</p> <p>3、達成度： 達成度 124%，超出原訂目標值。</p>
	4、辦理戶政法令宣導活動	3 次	4 次	133%	<p>1、衡量標準： 辦理場次</p> <p>2、執行成果： 本年度利用田八堡市集、獅子會捐血活動、碧峰里健康講座及新民里中秋晚會等 4 場活動辦理戶政便民措施及法令宣導。</p> <p>3、達成度： 達成度 133%，超出原訂目標值。</p>
二、維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境	1、辦理消防設備檢修申報次數	1 次	1 次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 本年度辦公廳舍辦理消防安全設備檢修申報計 1 次。</p> <p>3、達成度 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
	2、辦公廳舍擺設盆栽及圖畫品	25 項	26 項	104%	<p>1、衡量標準： 擺設數量</p> <p>2、執行成果： 本年度辦公廳舍擺設盆景計 10 盆，藝術圖畫品計 16 件。</p> <p>3、達成度：</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
					達成度 104%，超出原訂目標值。
	3、辦理飲水設備維護	6 次	8 次	133%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度飲水設備定期更換濾心計 4 次，大腸桿菌檢測 4 次。 3、達成度： 達成度 133%，超出原訂目標值。
	4、辦理空調設備保養	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度辦空調設備保養計 1 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
三、簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率	1、實施單一窗口服務完整程度	91%	97.2%	107%	1、衡量標準： 單一窗口服務完整程度（單一窗口受理戶籍登記案件數＋文件核發證明案件數÷戶籍登記案件數＋文件核發證明案件數＋受理國籍案件數＋門牌編釘證明案件數＋自然人憑證案件數） 2、執行成果： 本年度單一窗口受理戶籍登記案件數 3509 件，文件核發證明案件數 22682 件，受理國籍案件數 10 件，受理門牌編釘 128 件，受理自然人憑證受理 617 件，單一窗口全功能服務比率為 97.2%。 3、達成度： 達成度 107%，超出原訂目標值。
	2、辦理民眾洽公服務滿意度問卷調查	2 次	2 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果：

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					<p>辦理民眾洽公服務滿意度問卷調查上半年各 1 次本年度計 2 次。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
	3、宣導線上申辦服務項目	200 人次	250 人次	125%	<p>1、衡量標準： 宣導人次</p> <p>2、執行成果： 本年度印製宣導海報 250 份由同仁提供洽公民眾宣導線上申辦服務項目計 250 人次。</p> <p>3、達成度： 達成度 125%，超出原訂目標值。</p>
	4、研提各項改進意見	5 件	9 件	180%	<p>1、衡量標準： 研提件數</p> <p>2、執行成果： 本年度研提業務法令改進意見報府計 9 件</p> <p>3、達成度： 達成度 180%，超出原訂目標值。</p>
四、整合各項服務資源，創新便民服務措施	1、提供免費法律諮詢服務	10 次	18 次	180%	<p>1、衡量標準： 提供次數</p> <p>2、執行成果： 本年度提供現場法律諮詢服務計 18 次</p> <p>3、達成度： 達成度 180%，超出原訂目標值。</p>
	2、宣導印鑑證明替代措施	100 人次	150 人次	150%	<p>1、衡量標準： 宣導人次</p> <p>2、執行成果： 本所本年度參加田八堡市集、獅子會捐血活動、碧峰里健康講座及新民里中秋晚會設攤宣導共 4 場，宣導印鑑證明替代措施計 150 人次。</p> <p>3、達成度： 達成度 150%，超出原</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
					訂目標值。
	3、宣導跨機關資料異動服務措施	150 人次	150 人次	100%	1、衡量標準： 宣導人次 2、執行成果： 本所本年度參加田八堡市集、獅子會捐血活動、碧峰里健康講座及新民里中秋晚會設攤宣導共 4 場，宣導跨機關資料異動服務措施計 150 人次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
五、加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習	1、派員參加業務觀摩活動	1 次	2 次	200%	1、衡量標準： 參加次數 2、執行成果： 本年度派員至彰化縣田中地政事務所及彰化縣鹿港地政事務所等計 2 梯次業務觀摩標竿學習活動。 3、達成度： 達成度 200%，超出原訂目標值。
	2、辦理教育訓練	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度辦理戶政業務教育訓練計 1 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、辦政法令函釋講解及整理	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度辦理辦政法令函釋講解及整理計 12 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	4、辦政法令測驗	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果：

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					本年度辦理法令測驗 1 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	2%	100%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)※決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 本年度經常門預算數(不含人事費)為 751500 元，經常門決算數(不含人事費)為 736470 元，節餘 15030 元，節餘率 2% 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100% (業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 本年度本所編制員額維持為 10 人，達成原訂目標值，維持零成長。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
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

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>總數—上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)\div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： 本年度本所約聘僱人員維持為 0 人，達成原訂目標值，維持零成長。</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)\div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。</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	74.89 小時	374%	<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)： (1)性別主流化(1 小時) (2)廉政與服務倫理、</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
					人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等（4小時） 2、執行成果： 本年度總計學習時 674 小時(均與業務相關)，單位平均學習時數 74.89 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）。(員額 10 人，管制 1 人，實際 9 人) 3、達成度： 達成度 374%，超出原訂目標值。
共同性指標平均達成度				100%	

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、本所 106 年度年度關鍵策略目標面項下訂定 5 項關鍵策略目標暨 19 項關鍵績效指標，年度共同性目標面項下訂定 4 項共同性目標暨 5 項共同性指標。
- 二、本年度各項關鍵績效指標及共同性目標在本所同仁共同努力合作下均達成或超出原訂目標值。

伍、施政成果具體事蹟

一、年度關鍵策略目標：

(一) 正確戶籍登記與管理，保障民眾權益

1. 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 99.63%。
2. 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%。
3. 確實執行戶役政系統稽核，本年度執行戶役政系統稽核 62 次，達成度 124%。
4. 本年度利用田八堡市集、獅子會捐血活動、碧峰里健康講座及新民里中秋晚會等 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

1. 辦公廳舍辦理消防安全設備檢修申報 1 次，設置監視系統，確保洽公民眾及機關安全。
2. 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。

3. 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。
4. 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

1. 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 3509 件，證明文件核發案件數 22682 件，受理國籍案件數 10 件，受理門牌編釘 128 件，受理自然人憑證受理 617 件，單一窗口全功能服務比率為 97.2%。
2. 辦理民眾洽公服務滿意度問卷調查每次 120 份，探查民意趨勢，作為規劃為民服務之參考，以提升服務品質，本年度計辦理 2 次。
3. 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 250 人次。
4. 依業務實務需求研提戶政業務暨法令，本年度報府 9 件。

(四) 整合各項服務資源，創新便民服務措施

1. 本所聘請田中子弟鍾傑名律師現場協助解答民眾法律疑義，本年度辦理現場免費法律諮詢服務計 18 次。
2. 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，本年度參加田八堡市集、獅子會捐血活動、碧峰里健康講座及新民里中秋晚會設攤宣導共 4 場，宣導印鑑證明替代措施計 150 人次。
3. 推動跨機關合作整合資源，免除民眾奔波、節省寶貴時間，藉由參加轄區里民大會及活動設攤宣導跨機關資料異動服務措施，本年度參加田八堡市集、獅子會捐血活動、碧峰里健康講座及新民里中秋晚會設攤宣導共 4 場，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

1. 派員參加業務觀摩活動，汲取他機關優點，以擴展同仁視野並提升服務品質，本年度派員至彰化縣田中地政事務所及彰化縣鹿港地政事務所等計 2 梯次業務觀摩標竿學習活動。
2. 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。
3. 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。
4. 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。

二、年度共同性目標：

(一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡

本年度經常門預算經費 751,500 元，經費賸餘數 15,030 元，符合原訂目標值，以遵循節約之原則，提供民眾優質服務。

(二) 控管編制員額

本年度機關編制員額未增加，成長率為 0%。

(三) 約聘僱員額及職等嚴格控管

本所無約聘僱人員，約聘僱員額成長率及核定職等變化率均為 0%。

(四) 推動公務人員終身學習

本所員額 10 人，管制 1 人，實際上僅 9 人參與學習，仍能達到本年度總學習時數 674 小時(均與業務相關)，單位平均學習時數 74.89 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)，成效卓著。

三、其他具體事蹟：

(一) 招募志工為民服務

本年度志工為民服務逾 1,758 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。

(二) 積極配合辦理各項縣政業務

本年度核發生育補助及幸福生活卡計 396 人次；運用內政部跨機關資料異動平台辦理案件數計：稅務機關 306 件、監理機關 312 件、健保署 46 件；中午彈性上班受理件數計 2392 件；星期六延時服務 956 件；護照人別業務 1057 件；通信、電話、網路線上申請戶籍謄本或預約辦理戶籍登記案件 19 件；健保卡便利站 621 件；出生登記辦理健保卡申請 348 件；電話掛失國民身分證 664 件；自然人憑證到府辦理 13 件；對年邁行動不便者辦理到府服務 21 件；主任與民有約 12 件；開立一次告知單 204 張；新聞輿情蒐集 39 件。

彰化縣社頭鄉戶政事務所 106 年度施政績效報告

壹、前言

本所依據法定組織、職掌及業務需求，依循彰化縣政府施政計畫及行政院頒訂施政績效評估要點相關規定，擬訂年度施政目標與重點工作，設定關鍵策略目標及關鍵績效指標後，逐項檢視執行成果，綜整為本所整體績效評估報告。

本所績效面向分有年度關鍵策略目標及年度共同性目標，訂定 19 項指標，量化全年各項績效表現，據此分析檢討後，做為施政再規劃之參據。106 年度施政計畫執行情形，經自我評量後完成填報，為詳實反映實際執行成果，摘錄年度績效達成情形，統整後彙報彰化縣政府。

貳、社頭鄉戶政事務所目標達成情形

一、績效達成情形

績效面向	權分	自評得分	總分
年度關鍵策略目標	70	70	100
年度共同性目標	30	30	

二、各面向績效分析

(一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、落實正確戶籍登記作業及管理戶籍登記案件，嚴密保護個人資料，強化資通安全防護能力，保障民眾權益	1、受理戶籍登記案件	98%	99.9%	102%	1、衡量標準： 正確率(全年受理案件數-全年誤辦案件數)÷全年受理案件數)×100% 2、執行成果： 執行成果：本所年度受理登記案件數 3,602 件，正確件數為 3,600 件((全年受理案件數-全年誤辦案件數)÷全年受理案件數)，正確率 99.9%。 3、達成度： 達成度 102%，超出原訂目標值。
	2、執行戶役政系統稽核	50 次	50 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 執行戶役政系統稽核

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
					50 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、戶役政工作站定期執行防毒掃描檢視	50 次	50 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 執行戶役政工作站定期執行防毒掃描檢視計 50 次，強化戶役政資訊系統安全管理。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
二、簡化各項作業流程，建立服務人員專業、親善、效率形象，多元運用服務管道，提供完善、便捷的諮詢與服務	1、法令函釋講解及整理	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 每月辦理所務會議講解最新法令，並整理法令函釋公文，總計 12 次。 3、達成度 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、法令測驗	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 12 月 29 日辦理 1 次法令測驗。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、民眾服務滿意度問卷調查	3 次	3 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 於 106 年 4 月、7 月及 10 月辦理洽公服務禮儀滿意度問卷調查，各發出 30 份，共發出 90 份問卷，針對洽公環境及人員服務態度部份做調查。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
	4、電話禮儀滿意度調查	4次	4次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 共辦理4次電話禮儀滿意度調查，每次5名，平均成績92分。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
三、提供單一窗口全功能服務及跨機關業務整合服務，妥適規劃維護機關服務設施，積極參與社區服務，全面提升服務品質	1、單一窗口服務全功能比例	96%	99.8%	104%	<p>1、衡量標準： 單一窗口比例（單一窗口受理戶籍登記案件數+文件核發證明案件數+自然人憑證案件數÷戶籍登記案件數+文件核發證明案件數+受理國籍案件數+門牌編釘案件數+自然人憑證案件數）x100%</p> <p>2、執行成果： 單一窗口案件數=28,606件：106年度至12月底止戶籍登記案件3,602件，證明文件核發受理件數24,493件（含國民身分證2,937件、中英文戶籍謄本14,235件、戶口名簿3,870件、門牌證明165件、印鑑登記及證明3,253件、中英文結婚離婚證明書29件，結婚、遷徙及改名紀錄證明書4件），自然人憑證511件。 非單一窗口案件數=60件：國籍案件10件，申請初編與改編計50件。單一窗口比例達99.8%。</p> <p>3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。</p>
	2、消防安檢及消	1次	1次	100%	1、衡量標準：

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
	防設備維護次數				辦理次數 2、執行成果： 本年度辦理消防安檢並維護消防設備 1 次，以維護辦公廳舍及民眾安全。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、辦公廳舍與周邊環境綠美化情形之規劃	25 件	26 件	104%	1、衡量標準： 植物盆景及藝術圖畫品數量 2、執行成果： 辦公廳舍擺設盆栽 10 盆及藝術圖畫 16 件，總計 26 件。 3、達成度： 達成度 104%，超出原訂目標值。
	4、飲水設備維護	4 次	4 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度辦理飲水設備維護 4 次，以維護同仁及民眾飲水安全衛生無虞。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	5、參與社區活動	1 次	2 次	200%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度參與社區活動宣導戶政業務 2 次，強化與社區民眾溝通與落實戶政相關政策宣導。 3、達成度： 達成度 200%，超出原訂目標值。
四、推動組織學習，激盪創新能量，促進團隊合作，建立創新提案機制，提升人員專業能力及	1、為民服務創新項目	2 件	2 件	100%	1、衡量標準： 提出具可行性之戶政業務創新項目數量 2、執行成果： 本年度辦理提出為民

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
凝聚對組織向心力					服務創新項目 2 件：資安防護—USB 插槽使用防塵塞、社會福利系統生育補助項目，增設新生兒父(母)設籍未滿 1 年之檢核功能等 2 項。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、為民服務創新標竿參訪研習	1 次	2 次	200%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度至彰化縣消防局、南投縣名間鄉戶政事務所辦理為民服務創新標竿參訪研習 2 次，落實為民服務創新學習。 3、達成度： 達成度 200%，超出原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	2%	100%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)※決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 本所戶政業務-戶政管理-業務費預算數計 652,500 元，決算數 639,450 元，節餘數為 13,050 元，經費節餘率 2%。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。

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
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100% (業務移撥之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本所無編制人員員額增加。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%</p> <p>2、執行成果： 本所未聘僱以縣款僱用之約聘僱人員，無員額增加。</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： 於 106 年度約聘僱核定職等無變更。</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	104 小時	520%	<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</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
					<p>時，其中 10 小時必須於 9 月 30 日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程：</p> <p>1.當前政府重大政策（1 小時）</p> <p>2.環境教育（4 小時）</p> <p>3.民主治理價值課程（5 小時）：</p> <p>（1）性別主流化（1 小時）</p> <p>（2）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（4 小時）</p> <p>2、執行成果：</p> <p>106 年度正式編制人員 10 人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習，總時數為 1,040 小時，平均時數 104 小時。</p> <p>3、達成度：</p> <p>達成度 520%，超出原訂目標值。</p>
共同性指標平均達成度				100%	

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

本所 106 年度就年度關鍵策略目標及年度共同性目標共訂定 19 項指標，檢討全年度實施成效，所有指標均達成原訂績效目標值。

一、關鍵策略目標績效：

（一）落實正確戶籍登記作業及管理戶籍登記案件，嚴密保護個人資料，強化資通安全防護能力，保障民眾權益：

1. 受理各項戶籍申請案件，隨到隨辦或依限辦結，並依各項作業要求時程及步驟執行作業，合計受理登記案件數 3,602 件，正確未維護、撤銷等計 3,600 件，正確率 99.9%，確保戶籍資料正確性。

2. 加強資訊系統安全維護暨執行戶役政系統稽核制度，執行戶政系統防毒掃描 50 次及系統稽核 50 次，維護作業系統安全。
- (二) 簡化各項作業流程，建立服務人員專業、親善、效率形象，多元運用服務管道，提供完善、便捷的諮詢與服務：
1. 辦理所務會議法令講解及服務禮儀訓練，每月 1 次計 12 次，培養服務人員專業能力及良好服務態度。
 2. 辦理 1 次法令測驗，測驗同仁對戶政法令熟悉度，並藉此強化第一線服務人員素質及專業知能。
 3. 辦理洽公民眾服務滿意度調查，於 4 月、7 月及 10 月各調查 30 份，瞭解民眾意見，做為規劃為民服務之參考。
 4. 電話禮儀滿意度調查共辦理 4 次，每次 5 名，平均成績 92 分。
- (三) 提供單一窗口全功能服務及跨機關業務整合服務，妥適規劃維護機關服務設施，積極參與社區服務，全面提升服務品質：
1. 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，單一窗口比例達 99.8%，達成度 104%，超出原訂目標值。
 2. 辦理消防安檢並維護消防設備 1 次，以維護辦公廳舍及民眾安全。
 3. 辦公廳舍擺設盆栽 10 盆及藝術圖畫 16 件，總計 26 件，綠美化辦公廳舍，提供完善舒適辦公空間。
 4. 辦理飲水設備維護 4 次，以維護同仁及民眾飲水安全衛生無虞。
 5. 參與社區活動宣導戶政業務 2 次，強化與社區民眾溝通與落實戶政相關政策宣導。
- (四) 推動組織學習，激盪創新能量，促進團隊合作，建立創新提案機制，提升人員專業能力及凝聚對組織向心力：
1. 本年度辦理提出為民服務創新項目 2 件：資安防護—USB 插槽使用防塵塞、社會福利系統生育補助項目，增設新生兒父(母)設籍未滿 1 年之檢核功能等 2 項。
 2. 妥適規劃軟硬體設備及設施，並適時改善或更新，強化民眾洽公區之設備，綠美化廳舍空間，提供民眾舒適的洽公環境。

二、年度共同性指標：

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡：本所戶政業務-戶政管理-業務費預算數計 652,500 元，決算數 639,450 元，節餘數為 13,050 元，經費節餘率 2%，符合原訂目標值。
- (二) 控管編制員額：本所未聘僱以縣款僱用之約聘僱人員，無員額增加。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管：本所未聘僱以縣款僱用之約聘僱人員，無核定職等變化。
- (四) 推動公務人員終身學習：正式編制人員 10 人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習，總時數為 1,040 小時，平均時數 104 小時，均超過原訂目標值。

伍、施政成果具體事蹟

一、業務創新、改良、簡化：

- (一) 推動戶政資料異動跨機關通報服務，另與彰化農田水利會、彰化郵局、彰化區漁會、欣林天然氣及欣彰天然氣等機關單位合作，一處申辦，全程服務。
- (二) 辦理新生兒出生登記時，協助彰化縣政府社會處現場發放生育補助金及幸福生活卡，計 422 件。
- (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 116 張。
- (四) 協助辦理國中學子初次請領國民身分證：至社頭國中受理國中學生初次申請身分證，總計核發 247 張。

二、正確戶籍登記案件及嚴密個人資料理：

- (一) 受理各項戶籍申請案件，隨到隨辦或依限辦結，並依各項作業要求時程及步驟執行接續作業，合計受理登記案件數 3,602 件，維護案件 2 件，正確率 99.9%。

(二) 加強資訊系統安全維護暨執行戶役政系統稽核制度，執行戶政系統防毒掃描 50 次及系統稽核 50 次。

三、建立服務人員專業、親善、效率形象，提供完善、便捷的服務諮詢管道：

(一) 每月辦理所務會議講解法令及服務禮儀訓練，共計 12 次。

(二) 辦理法令測驗 1 次。

(三) 積極輔導外籍配偶融入在地生活，輔導外籍配偶 10 人完成歸化及準歸化。

(四) 與社區合作宣導戶政業務 2 次，分別參與「石頭公文化協會端午節粽飄香志工情活動」與「美雅村樂齡學習活動」等，與在地社區互動交流。

(五) 不定期拜訪本鄉各村長及地方仕紳，瞭解在地民眾心聲。

四、簡化各項作業流程，推動便民措施，全面提升服務品質：

(一) 實施單一窗口全功能服務，單一窗口比率達 99.8%。

(二) 提供週六延長服務、中午彈班服務及預約假日結婚登記：為讓民眾有更充足的時間可辦理需親辦的案件，提供彈性服務時段。

(三) 聯合健保署辦理新生兒初發健保卡通報、戶籍資料異動換發及遺失補發通報服務，至 12 月底止總計 534 件。

(四) 縣府生育補助由本所發放現金計 378 件，轉請縣府撥付匯款計 44 件，核發幸福生活卡計 422 張。

(五) 推動行動化服務：本所就不得委託申請及老邁行動不便之到宅服務案件如印鑑登記、證明及國民身分證補發，以及門牌整編換發國民身分證下鄉服務等案件，利用行動化到宅服務，至 12 月底止總計完成 86 件。

(六) 辦理遷徙查實申請：遷徙登記如無法提具證明文件可申請實地查明居住事實，至 12 月底止總計 22 件。

(七) 跨機關整合服務：包括協助辦理內政部自然人憑證，計辦理 511 件；協助辦理外交部普通護照人別確認，計辦理 1,025 件；辦理戶籍資料異動跨機關通報服務全年度至 12 月份辦理 385 件。

五、妥適規劃機關服務設施，加強綠美化、辦公環境維護與事務管理：

(一) 辦理消防安檢及消防設備維護 1 次及設置自動體外電擊去顫器(AED)，提供安全安心的洽公環境。

(二) 辦理環境綠美化盆栽 10 盆及藝術圖畫 16 份，總計 26 件。

(三) 飲水設備維護及更換濾心計 4 次，提供民眾及同仁潔淨的飲用水。

(四) 設置手機充電站，衡酌民眾使用 iTaiwan 無線上網之需求，提升民眾洽公時接觸網路之便利性。

(五) 設置電動機車充電站響應環保觀念，鼓勵民眾使用電動機車，以達節能減碳之效益。

二水鄉戶政事務所 106 年度施政績效報告

壹、前言

依本所組織、職掌及業務推展需求，研擬年度施政目標與重點工作，擬訂年度績效目標，並制定績效指標據以實施。配合 106 年度政計畫期程完成，評估年度績效執行情形，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」2 大衡量面向，就目標項目達成情形化作績效資訊，據以檢視施政作為，作為提供施政再規劃與計畫之參據。

貳、二水鄉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、便捷服務程序，提供舒適洽公環境	1、單一窗口全能服務	3 個	3 個	100%	1、衡量標準： 設置窗口數 2、執行成果： 櫃檯設置單一窗口計 3 個。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、辦公環境綠美化	10 件	10 件	100%	1、衡量標準： 植物盆景及藝術圖畫品件數 2、執行成果： 本所擺設盆景及書畫藝術品綠美化環境計 10 件。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
二、落實審核制度，正確戶籍登記	1、受理戶籍登記案件	97%	99.4%	102%	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) x 100%

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					2、執行成果： 本年度受理案件數計 1,124 件；全年誤辦案件數計 7 件，正確率為 99.4%。 3、達成度： 達成度 102%，超出原訂目標值。
	2、執行戶役政資訊系統稽核	60 次	60 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度執行戶役政資訊系統稽核計 60 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
三、全面提升服務品質，推動便民措施	1、主任與民有約	10 件	10 件	100%	1、衡量標準： 件數。 2、執行成果： 本年度辦理主任與民有約計 10 件。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、開立一次告知單	40 件	40 件	100%	1、衡量標準： 件數。 2、執行成果： 本年度開立一次告知單計 40 件。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、中午彈性上班	800 件	800 件	100%	1、衡量標準： 件數。 2、執行成果： 本年度中午彈性上班受理件數計 800 件。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	4、派員至轄區國中受理初領國民身分證	1 場次	1 場次	100%	1、衡量標準： 辦理場次。 2、執行成果： 本年度派員至所轄國中到校服務，統一受理

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
					初領國民身分證計1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	5、辦理戶政法令宣導活動	1場次	1場次	100%	1、衡量標準： 辦理場次。 2、執行成果： 本年度辦理戶政法令宣導活動計1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、提升業務法令知識，增進專業能力	1、辦理戶政法令測驗	1場次	1場次	100%	1、衡量標準： 辦理場次。 2、執行成果： 本年度辦理戶政法令測驗計1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、參加在職教育訓練	10次	10次	100%	1、衡量標準： 參加次數。 2、執行成果： 本年度指派同仁參加各項在職教育訓練計10次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	2.22%	111%	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)※決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果：

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					<p>本年度經常門業務費預算數計 514,500 元，經常門業務費決算數 503,061 元，節餘數 11,439 元，經費節餘率 2.22%。</p> <p>3、達成度： 達成度 111%，超出原訂目標值。</p>
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100% (業務移撥之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本年度機關編制員額成長率 0%。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%</p> <p>2、執行成果： 本年度約聘僱員額成長率 0%。</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： 本年度約聘僱核定職等變化率 0%。</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
					3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	56.8 小時	284%	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）： （1）性別主流化（1 小時） （2）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（4 小時） 2、執行成果： 本年度正式編制人員 5 人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習，總時數為 284 小時，平均時數 56.8 小時。 3、達成度： 達成度 284%，超出原訂目標值。
共同性指標平均達成度				100%	

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

本所 106 年度績效目標項數計 8 項，並分為二大面向，包括年度關鍵策略目標面向 4 項及年度

共同性目標面向 4 項，皆達成或超出原訂目標值，分析說明如下：

一、年度關鍵策略目標：

(一) 便捷服務程序，提供舒適洽公環境：

- 1、單一窗口全功能服務：106 年度櫃檯設置單一窗口計 3 個，綜合受理各類戶籍登記及文件核發，一處收件、全程服務，達成度 100%，符合原訂目標值。
- 2、辦公環境綠美化：106 年度重新整理花園，種植繽紛花草，於辦公室及櫃檯擺放盆景，懸掛藝術圖畫，進行洽公環境綠美化，並設置無障礙坡道及愛心鈴，合計數量計 10 件，達成度 100%，符合原訂目標值。

(二) 落實審核制度，正確戶籍登記：

- 1、受理戶籍登記案件：落實案件審核制度，同仁辦完戶籍登記後互相交換審核，以維戶籍登記案件之正確性，本年度受理案件數計 1,124 件；全年誤辦案件數計 7 件，正確率為 99.4%，【 $(1,124-7)/1,124=99.4\%$ 】，達成度 102%，超出原訂目標值。
- 2、執行戶役政資訊系統稽核：
定期執行戶役政資訊系統稽核，進行抽查同仁登入系統查詢資料紀錄與辦理案件關聯性，杜絕濫用職權登入系統查詢民眾個人資料，保護戶役政系統民眾個人資料，強化資安防護能力。本年度執行稽核計 60 次，稽核結果皆無異常關聯，達成度 100%，符合原訂目標值。

(三) 全面提升服務品質，推動便民措施：

- 1、主任與民有約：106 年度提供主任與民有約服務，由主任親自接待民眾，解答疑難問題，使其有賓至如歸的感受，受理件數計 10 件，達成度 100%，符合原訂目標值。
- 2、開立一次告知單：106 年度對於證件攜帶不齊之民眾，落實開立一次告知單，減少受理紛爭，避免因證件不齊，往返奔波之苦，辦理件數計 40 件，達成度 100%，符合原訂目標值。
- 3、中午彈性上班：106 年度實施中午彈性上班，服務不打烊，延長加時服務，受理件數計 800 件，達成度 100%，符合原訂目標值。
- 4、本年度派員至轄內國中受理初領國民身分證：106 年至本轄二水國民中學，統一受理國三學生申辦初領國民身分證，計 1 次，達成度 100%，符合原訂目標值。
- 5、辦理戶政法令宣導活動：106 年度配合本鄉二水鄉衛生所施打公費流感疫苗，提供下鄉便民服務站服務，宣導最新戶政法令及各項便民服務措施資訊，計 1 次，達成度 100%，符合原訂目標值。

(四) 提升業務法令知識，增進專業能力：

- 1、辦理戶政法令測驗：106 年度辦理戶政法規解釋令函測驗，強化人員專業法令知能，計 1 次，達成度 100%，符合原訂目標值。
- 2、參加在職教育訓練：106 年度指派同仁參加各項在職教育訓練，提升人員專業素養，計 10 次，符合原訂目標值。

二、年度共同性目標：

(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：本所遵節開支，106 年度經常門業務費預算數計 514,500 元，經常門業務費決算數 503,061 元，結餘數 11,439 元，經費節餘率 2.22%，【 $(514,500-503,061)/514,500=2.22\%$ 】，達成度 111%，超出原訂目標值。

(二) 控管編制員額：

- 1、機關編制員額成長率：本所 106 年度編制員額與上年度相同，皆為 5 人，成長率為 0%，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：本所 106 年度約聘僱員額與上年度相同，皆為 0 人，成長率為 0%，達成度 100%，符合原訂目標值。
- 2、約聘僱核定職等變化率：本所 106 年度約聘僱員額與上年度相同，皆為 0 人，約聘僱核定職等變化率為 0%，達成度 100%，符合原訂目標值。

(四) 推動公務人員終身學習：

1、單位平均終身學習時數：106 年度正式編制人員 5 人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習，總時數為 284 小時，平均時數 56.8 小時，達成度 238%，超出原訂目標值。

伍、施政成果具體事蹟

一、開辦「博愛窗口」服務：

遇有年長、孕婦、身心障礙及行動不便等民眾洽公時，由專人引導服務，縮短等候時間。

二、開辦「騰得快」服務：

尖峰時間機動增加「簡易騰本窗口」服務，優先處理申辦現戶戶籍騰本案件，縮短等候時間。

三、受理出生登記：

辦理出生登記，同時代為核發縣府生育補助金及幸福生活卡，並通報健保機關新生兒投保資訊，代為申請健保卡。

四、代為申請健保卡：

於辦理民眾補發身分證並遺失健保卡、姓名變更、新生兒出生登記等，透過戶役政資訊系統健保跨機關通報服務，由戶所代為申請健保卡並印製繳費單，民眾可至鄰近超商繳費。

五、開放悠遊卡繳納規費：

因應電子錢包時代來臨，自 103 年 11 月起，與悠遊卡公司合作，民眾可持悠遊卡繳納規費，至戶政辦事免帶現金。

六、提供免費電腦及無線網路：

提供民眾免費上網電腦及無線網路(Wi-Fi 熱點、i-Taiwan)，供民眾使用查詢各項資料。

七、設置「QR Code」碼：

於本所網站首頁設置「QR Code」碼，放置本所聯絡資料方便民眾使用。

八、提供印鑑章貼紙標示：

提供民眾印鑑章貼紙以標示註記，避免辦理印鑑證明時，因印章不符而來回奔波。

九、主任至喪家訪視：

每星期接獲死亡通報後，主任主動下鄉至喪家慰問並宣導於 30 日內辦理死亡登記事宜，另配合稅務機關提供「稅務暖暖包」資料袋，轉知家屬辦理後續繼承事宜等資訊。

十、製作溫馨三卡：

辦理出生登記，製作新生兒「寶貝紀錄卡」；辦理結婚登記，為新人合影，製作「結婚祝福卡」；辦理死亡登記，掃描亡者國民身分證，製作「緬懷卡」供家屬留念，讓民眾備感溫馨。

十一、提供下鄉便民服務站服務：

配合本轄各機關辦理各項活動時，至會場加強宣導各項戶政法令及最新訊息。

十二、設置「喜訊快遞」專欄：

本所網頁獨創「喜訊快遞」專欄，針對辦理結婚登記民眾，登錄祝福名單，即時給予最快速的誠懇祝賀，為人生憑添喜訊一樁。

十三、辦理為民服務態度滿意度調查：

106 年度辦理 1 次「為民服務問卷調查」，針對本所辦公環境及設施、同仁服務態度、辦事效率、專業素養、整體服務品質等項目，分別以紙本及線上 2 種方式，對民眾進行問卷調查：

(一) 紙本問卷調查結果：

於 106 年 8 月辦理調查，在本所上班時間，針對洽公民眾，於各櫃檯合計發放 100 份問卷，參與人次計 100 人次，其中同意及非常同意 2 選項加總結果，各項滿意度平均達 94%。

(二) 網路問卷調查結果：

於 106 年 8 月辦理調查，參與人次計 16 人次，其中同意及非常同意 2 選項加總結果，各項滿意度皆達 100%。

北斗鎮戶政事務所 106 年度施政績效報告

壹、前言

本所績效面向計有「年度關鍵策略面向」及「年度共同性目標面向」2 大類衡量面向，由各業務承辦人就權責績效目標項目達成情形分析並作績效資訊，並藉由績效資訊來提供未來努力再規劃與計畫之參考依據。

貳、北斗鎮戶政事務所目標達成情形

一、績效達成情形

績效面向	權分	自評得分	總分
年度關鍵策略目標	70	70	100
年度共同性目標	30	30	

二、各面向績效分析

(一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、正確戶籍登記，落實辦理各項戶籍登記及管理	受理戶籍登記案件	98%	99%	101%	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) x100% 2、執行成果： 全年受理案件數 3,446 件，全年誤辦案件數 23 件，正確率 99%。 (3,446-23)/3,446=99% 3、達成度： 達成度 101%，超出原訂目標值。
二、加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理	戶役政系統稽核	48 次	50 次	104%	1、衡量標準： 稽核次數 2、執行成果： 工作站系統稽核 50 次 3、達成度： 達成度 104%，超出原訂目標值。
三、推動簡政便民革新措施，全面提升服務品質	1、派員至轄內國中受理學生初次請領身分證	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 次數 2、執行成果：

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					106年4月份至本轄北斗國中受理學生初次請領身分證。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、跨機關資料異動通報服務	400件	728件	182%	1、衡量標準： 件數 2、執行成果： 總計通報728件 3、達成度： 達成度182%，超出原訂目標值。
	3、民眾及員工滿意度調查次數	1次	1次	100%	1、衡量標準： 舉行次數 2、執行成果： 106年9月25日至9月29日舉行本年度滿意度調查 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	4、豐富網路服務，定期不定期更新網站內容	50次	50次	100%	1、衡量標準： 更新次數 2、執行成果： 106年度包含固定檢視及林實因法令修改或新規定下達，共計更新50次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、辦公環境綠美化，營造優質舒適洽公環境	1、維護飲水設備	3次	3次	100%	1、衡量標準： 維護次數 2、執行成果： 本年度共3次廠商定時檢修。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、植栽藝術品件數	12件	12件	100%	1、衡量標準： 植栽藝術品件數 2、執行成果： 本年度本所共購置植栽12件。

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。
五、加強戶政人員專業知識能力，推行組織與個人自我學習	1、所務會議法令教育	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 每月均舉辦一次所務會議暨法令教育。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、舉辦法令測驗	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 本所於 106 年 9 月 25 日舉辦法令測驗。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	2%	100%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)※決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 本年預算數：546,500 元，剩餘數：11,088 元) 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100% (業務移撥之情事不列入成長率計算)

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
					2、執行成果： 106 年度機關編制員額未成長。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 106 年度約聘僱員額未成長 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 核定職等變化率 0% 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	73 小時	365%	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)

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
					3.民主治理價值課程（5小時）： （1）性別主流化（1小時） （2）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（4小時） 2、執行成果： 106年度本所員額為7人，總終身學習時數為514小時，平均每人學習時數為73小時 3、達成度： 達成度365%，超出原訂目標值。
共同性指標平均達成度				100%	

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

本所共提出9項執行計畫，包括年度關鍵策略目標面向5項，年度共同性目標面向4項，皆能超出或符合預定目標值。

一、年度關鍵策略目標面向：

（一）正確戶籍登記，落實辦理各項戶籍登記及管理。

本所積極提升服務人員專業能力，於受理民眾申辦各項戶籍業務時能更快速、正確的達成任務，並落實戶籍登記案件同仁互核及主管抽核機制，期能正確各項戶籍登記。

（二）加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理。

本所電腦皆依內政部最新規定自動或手動執行不定期稽核及工作站、行政電腦防毒掃描工作，以維護資訊、檔案機密與安全。

（三）推動簡政便民革新措施，全面提升服務品質。

本所不僅達成各項衡量指標（派員至國中受理身分證、跨機關通報、滿意度調查、豐富網路資訊與更新）預定目標值，為有效全面提升服務品質，並積極賡續推動各項創新便民措施。例如到宅服務、免下車服務、延伸服務據點、出生寶貝卡、結婚祝福卡、死亡關懷卡、視訊法律諮詢、健保投保及健保卡申辦...等等措施。

（四）辦公環境綠美化，營造優質舒適洽公環境。

本所每日、每月均定期實施清潔作業，並盡心設置、維護各種民眾等待區設備，如沙發長椅、免費上網環境、乾淨飲水...等；另以植栽、藝術品等妝點辦公場所，期能營造優質舒適洽公環境。

(五) 加強戶政人員專業知識能力，推行組織與個人自我學習。

本所積極提升服務人員專業能力，於受理民眾申辦各項戶籍業務時能更快速、正確的達成任務；有最新法令動態隨時傳閱同仁週知，每月利用所務會議全面講解最新法令函釋，辦理法令測驗，驗收學習成果。同時鼓勵同仁參與各項實體與線上學習課程，以提昇自我專業素養。

二、年度共同性目標面向：

(一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡。

本所節約支出，各計畫經常門業務費賸餘數（不含臨時人員薪資）與預算數（不含臨時人員薪資）百分比為 2%，本所在遵循節約原則下，仍致力提升業務品質，提供優質服務。

(二) 控管編制員額

本年度編制員額與上年度相同，無成長。

(三) 約聘僱員額及職等嚴格控管。

本年度約聘僱員額及職等均無成長，符合原訂目標值。

(四) 推動公務人員終身學習。

本所員工積極參與各項學習，全體同仁全年終身學習時數達 514 小時，平均每人 73 小時。包含數位學習至少 5 小時，與業務相關之學習 20 小時，學習時數遠遠超出原訂目標值。

伍、施政成果具體事蹟

一、辦理各項戶籍登記及管理：

(一) 106 年度共計臨櫃受理各項戶籍登記計 3,446 件；門牌相關申請及改註計 851 件；印鑑登記、變更、註銷計 802 件；催告戶籍登記計 49 件；各類書證申請計 24,336 件。

(二) 106 年度共受理電話、通信、網路申辦戶籍資料計 6 件。

(三) 民眾申辦所攜文件不齊者落實開立一次告知單，免去民眾奔波，106 年度共計 35 件。

(四) 辦理法令測驗 1 次，並針對同仁較不清楚之題目進行分析、製作法令測驗成績圖表以明瞭同仁對法令之熟悉程度。

(五) 每月所務會議再次講解最新法令函釋，特殊個案作成案例，由嫻熟法令人員擔任講師，提供同仁經驗分享，增加法令知識避免錯誤。

二、辦理各項宣導活動

(一) 主動配合上級機關或本轄其他機關團體舉辦之活動宣導戶政法令或其他行政措施，106 年度共計參加媽祖遶境法令宣導、奠安宮光復里里鄰調整宣導等，共計 2 場。

(二) 本所網站公布各項戶政法令、申辦須知、實際案例、依法應公布事項、施政計畫績效等，方便民眾 24 小時查詢。

三、賡續辦理各項便民措施及創新

(一) 106 年辦理行動不便人士到宅服務計 71 件(其中 58 件使用戶政行動化服務)。

(二) 貼心小服務-嘉惠上班族民眾於未到上班時間或已屆下班時間申請各項戶籍資料及登記。

(三) 行動不便人士免下車到車服務。

(四) 於民眾辦理出生、結婚、死亡登記時拍照或掃描製成紀念卡供民眾永久留念，106 年度共計辦理 62 件。

(五) 設置博愛窗口及騰得快窗口方便民眾洽公。

(六) 延伸 16 個服務據點-將常用書表、範例置於各里辦公處及本轄鎮公所供民眾使用。

(七) 派員至本轄北斗國中受理國民身分證初領 1 次。

(八) 戶籍異動跨機關資料異動通報服務，於辦理戶籍遷徙或更改姓名等登記後，免除民眾自行奔波各機關更改相關資料之苦，106 年度共計辦理 728 件。

(九) 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，106 年度計有 23 人次利用本所此項服務獲得法律諮詢，解答法律疑義。

(十) 健保投保及健保卡初次申領、補、換發通報服務：針對民眾申辦新生兒出生登記，依其個人

意願，通報健保機關該新生兒之健保投保及初製健保卡相關資料；另申請改名或健保卡遺失亦可透過戶政與健保通報系統，申請新製健保卡，106年度計通報 642 件。

四、加強教育訓練（終身學習）成果

(一)全體同仁積極參與各項在職教育，配合中央、縣政府或其他機關之各項訓練課程，106 年度計參加 62 場次、71 人次；另全體同仁亦主動積極參與數位學習，累計總學習時數 514 小時，每人平均 73 小時。

田尾鄉戶政事務所 106 年度施政績效報告

壹、前言

以 106 年施政計畫為藍圖，依據本所組織、職掌及業務需求，擬訂年度施政目標與重點；由各業務承辦人分別就其業務範疇，訂立「正確戶籍登記，加強資訊安全，嚴密個人資料管理，以保障民眾權益」、「加強多元便民措施，全面提升服務品質」、「重視輿情，積極為民服務」、「加強在職教育訓練，強化法令專業與人文素養」、「籍由單一窗口全功能櫃檯，受理多元化案件，提升服務品質」、「鼓勵團隊學習，積極派員參加政府部門辦理之教育訓練」、「節約政府支出，邁向財政收支平衡」、「控管編制員額」、「約聘僱員額及職等嚴格控管」、「推動公務人員終身學習」等 10 項績效目標，規劃具體實施方案，並訂定績效指標，據以實施。

貳、田尾鄉戶政事務所目標達成情形

一、績效達成情形

績效面向	權分	自評得分	總分
年度關鍵策略目標	70	70	100
年度共同性目標	30	30	

二、各面向績效分析

(一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、正確戶籍登記，加強資訊安全，嚴密個人資料管理，以保障民眾權益	1、受理戶籍登記案件	98%	99%	101%	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） x100% 2、執行成果： 106 年度受理戶籍登記案件共 2036 件，維護更正件數為 8 件，正確率 99%。 3、達成度： 達成度 101%，超出原訂目標值。
	2、定期召開所務會議研討戶政法令並檢討工作缺失	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 每月辦理所務會議研討戶政法令並檢討工作缺失 1 次，106 年度共辦理 12 次。

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、加強多元便民措施，全面提升服務品質	1、中午彈性上班	1000 件	1389 件	139%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 106 年度中午彈性上班共服務 1389 件 3、達成度： 達成度 139%，超出原訂目標值。
	2、戶籍資料異動跨機關通報服務免除民眾機關間往返奔波	80 件	709 件	886%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 106 戶籍資料異動跨機關通報服務共 709 件。 3、達成度 達成度 886%，超出原訂目標值。
	3、每年至轄區國中辦理集中辦理 14 歲以上初次請領國民身分證作業	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年度至轄區國中辦理集中辦理 14 歲以上初次請領國民身分證共 1 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
三、重視輿情，積極為民服務	1、為充分了解民意，增進服務績效，每年辦理一次民意調查	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年共辦理民意調查 1 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、訂定「提升政府服務執行計畫」並公告於網站	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年訂定「提升政府服務執行計畫」並公告於網站 1 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原

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
					訂目標值。
	3、推動網站(線上)申辦業務及服務項目	10 項	10 項	100%	1、衡量標準： 提供項目 2、執行成果： 106 年推動網站(線上)申辦業務及服務項目共 10 項。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
四、加強在職教育訓練，強化法令專業與人文素養	定期辦理法規測驗令函測驗	3 次	3 次	100%	1、衡量標準： 測驗次數 2、執行成果： 106 年共辦理法規測驗令函測驗 1 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
五、藉由單一窗口全功能櫃檯，受理多元化案件，提升服務品質	單一窗口全功能櫃檯，一處收件全程服務，以提升服務品質	6000 件	15597 件	260%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 106 年度單一窗口全功能櫃檯共受理 15597 件。 3、達成度： 達成度 260%，超出原訂目標值。
六、鼓勵團隊學習，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	50 場	76 場	152%	1、衡量標準： 參加場次 2、執行成果： 106 年度派員參加政府部門辦理之教育訓練 3、達成度： 達成度 152%，超出原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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贖餘數百分比	2%	2.27%	114%	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

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>薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)※決算數=實支數+保留數</p> <p>2、執行成果： 106年度經常門預算數514500元，決算數502830元，賸餘數11670元，結餘率2.27%。</p> <p>3、達成度： 達成度114%，超出原訂目標值。</p>
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度編制員額-上年度編制員額)÷上年度編制員額x100%(業務移撥之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本所編制總員額105年度7人、106年度7人，在員額零成長政策之下，本所編制員額未增加。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數-上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100%</p> <p>2、執行成果： 本所無約聘僱員額。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年</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
					<p>度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100%</p> <p>2、執行成果： 本所無約聘僱員額。</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	60 小時	300%	<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： （1）性別主流化（1 小時） （2）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（4 小時）</p> <p>2、執行成果： 106 年度本所同仁終身學習時數均達 20 小時以上（含實體、數位學習）總時數為 422 小時</p> <p>3、達成度： 達成度 300%，超出原訂目標值。</p>
共同性指標平均達成度				100%	

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、年度關鍵策略目標訂有 6 項關鍵策略目標，各項關鍵策略目標目標下計訂定 11 項關鍵績效指標，其中有 5 項超出原訂定目標值，6 項達到原訂目標值，執行成效卓著，將賡續加強辦理。
- 二、年度共同性目標訂有 4 項共同性目標，各項共同性目標下計訂定 5 項共同性指標，其中 2 項超出原訂目標值，其餘 3 項達到原訂目標值，執行成效良好。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、為加強多元便民措施，全面提升服務品質，本所鼓勵同仁應主動積極、求新求變，致力於業務改良。
- 二、戶政 e 幫忙健保卡就來：
 1. 出生登記協助申請新生兒參加全民健保事宜，同時可申請製發新生兒無照片健保卡共 182 件。
 2. 民眾臨櫃申請遺失補發有照片健保卡共 63 件，協助申請姓名變更等製發有照片健保卡共 82 件。
- 三、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 28 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、五（不含國定假日）上午 9 點~11 點 30 分，貼心為鄉親解答法律問題。
- 四、協助外交部辦理首次申請護照人別確認共 495 件及核發自然人憑證 IC 卡共 231 件。
- 五、賡續辦理各項便民措施
 1. 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，讓不方便到本所洽公的民眾感受最貼心便利的服務共 7 件。
 2. 提供中午彈性加班嘉惠上班族及學生共 1389 件。
 3. 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，本所主動派員至轄區內國中受理學生國民身分證受理申請及發證各 1 次。
 4. 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生育補助金及幸福生活卡，提供各項購物優惠資訊。

埤頭鄉戶政事務所 106 年度施政績效報告

壹、前言

本所 106 年度施政目標在於加強為民服務工作、個人資料嚴密管制加強資安管控、強化專業素養暨提供多元服務管道、跨機關業務整合服務。績效目標衡量面向計有「關鍵策略目標」及「共同性目標」等 2 大類衡量面向，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，做為 107 年度施政計畫規劃及修正之參考。

貳、埤頭鄉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	1、研究發展	6 件	8 件	133%	1、衡量標準： 研究發展暨戶政資訊系統功能之提案及建議 2、執行成果： 研究發展 2 件，戶政資訊提案 6 件 3、達成度： 達成度 133%，超出原訂目標值。
	2、創新便民措施	2 件	2 件	100%	1、衡量標準： 創新便民方案或計畫 2、執行成果： [人生終點站-後事暖暖包]、建議學童入學資料比對改進案 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
二、加強為民服務工作	1、法令宣導及社區服務	2 場	2 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：

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>106.01.12 辦理「雞鳴春曉迎新歲·富貴吉祥納百福」「大師揮毫春聯贈送暨法令宣導活動」</p> <p>106.03.30 大甲媽祖遶境暨法令宣導活動</p> <p>3、達成度 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
	2、提供主動性服務之比率	32%	56.7%	177%	<p>1、衡量標準： (主動提供到宅服務、行動化設備服務、客製化服務、疑難解答、轉介服務、通報及通知件數÷全年受理戶籍申請案件數)×100%</p> <p>2、執行成果： 全年受理戶籍申請案件數為 25059 件，辦理主動到宅服務 12 件，跨機關平台主動通報案件 447 件，健保通報 418 件，壽險通報 215 件，紙本通報(學齡、住變、原住民及社福) 412 件，行動化服務 22 件，兒少通報 4 件，疑難解答及主動告知 6334 件， (14198/25059)%=56.7%</p> <p>3、達成度： 達成度 177%，超出原訂目標值。</p>
三、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	110 次	112 次	102%	<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 112 次</p> <p>3、達成度： 達成度 102%，超出原訂目標值。</p>
	2、受理戶籍登記案件	97%	98.9%	102%	<p>1、衡量標準： 正確率[(全年受理案件數-全年誤辦案件數)</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
					<p>÷全年受理案件數)]×100%</p> <p>2、執行成果： 全年受理登記案件 2229 件，因誤辦職權更 正案件數 24 件，正確 率 98.9%。</p> <p>3、達成度： 達成度 102%，超出原 訂目標值。</p>
四、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> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原 訂目標值。</p>
	2、飲水設備之維 護	4 次	4 次	100%	<p>1、衡量標準： 檢驗次數</p> <p>2、執行成果： 飲水設備檢測 4 次。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原 訂目標值。</p>
	3、綠美化之規劃	12 件	12 件	100%	<p>1、衡量標準： 植栽盆景數量及藝術 品件數。</p> <p>2、執行成果： 設置藝術品及盆栽共 12 件。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原 訂目標值</p>
五、民眾陳情申請或 疑難諮詢及請釋 案件處理	依限辦理比率	98%	100%	102%	<p>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%</p> <p>2、執行成果： 當事人往生前申請隨 同改姓，因刑案未辦往 生後可否辦理請釋案 1 件，依限辦理</p> <p>3、達成度： 達成度 102%，超出原</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
					訂目標值。
六、賡續推動電子化作業	電子化作業宣導	2場	2場	100%	<p>1、衡量標準： 辦理戶所相關電子化作業之宣導活動（與法令宣導及社區服務合併辦理）</p> <p>2、執行成果： 舉辦贈送春聯暨法令宣導活動、大甲媽祖遶境法令宣導活動等共計2場</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值</p>
七、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	33%	55.7%	169%	<p>1、衡量標準： [(N合一通報件數+單一簽入通報件數)÷戶籍登記可通報件數]×100%</p> <p>2、執行成果： N合一及單一簽入通報件數計955件，可通報件數為1714件，比率55.7%</p> <p>3、達成度： 達成度169%，超出原訂目標值。</p>
	2、彈性上班服務比率	5%	7.2%	144%	<p>1、衡量標準： [(中午彈性上班受理件數+假日預約登記件數)÷全年受理案件數]×100%</p> <p>2、執行成果： 中午彈性上班受理件數及假日預約登記件數共計1800件，全年度總案件數25059件，比率7.2%</p> <p>3、達成度： 達成度144%，超出原訂目標值。</p>
八、實施服務滿意度調查	1、民意滿意度調查	92%	93%	101%	<p>1、衡量標準： 民意滿意度調查滿意度</p> <p>2、執行成果：</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
					於106年1月執行法令宣導及民意滿意度調查，非常滿意者61%，滿意者32%，合計93% 3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值。
	2、內部員工滿意度調查	92%	92%	100%	1、衡量標準： 內部員工滿意度調查滿意度 2、執行成果： 非常滿意49%，滿意51%，權重滿意度為92% 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值
九、定期辦理法令函釋教育訓練及法令測驗	1、定期辦理法令測驗	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 以研究討論取代筆試測驗 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： 利用所務會議講解計5次，法令函釋時向同仁講解計7次，共計12次 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值
十、辦理聯合在職教育訓練或觀摩活動	聯合訓練或觀摩活動	3次	3次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 計於6/15，6/29及7/7共辦理3次教育訓練 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
十一、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： 每位同仁皆輪流參與政府部門教育訓練共計90場次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	2.23%	112%	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)※決算數=實支數+保留數 2、執行成果： 預算數536500元，決算數523995元，餘絀數12505元，經費節餘率2.23%。 3、達成度： 達成度112%，超出原訂目標值。
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% (業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 機關編制員額成長率為0%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
三、約聘僱員額及職	1、約聘僱員額成	0%	0%	100%	1、衡量標準：

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
等嚴格控管	長率				<p>(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%</p> <p>2、執行成果： 機關編制員額成長率為0%。</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： 本年度無約聘僱員額。</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	125.75 小時	629%	<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： (1) 性別主流化(1 小時) (2) 廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參</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
					與等(4小時) 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 數位學習時數347小時，實體時數659小時，平均時數125.75小時 3、達成度： 達成度629%，超出原訂目標值。
共同性指標平均達成度				100%	

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、 推動研究發展工作
本年度研究發展2件，電腦化作業提案6件，鼓勵同仁應積極提案，創新服務。
- 二、 加強為民服務工作：
(一)為服務行動不便、老邁病弱及殘障人士，宣導並主動提供到宅服務，使民眾實質獲得公部門的協助，藉行動化設備之使用，加強辦公場所外之案件辦理，本年度申請到宅服務項目計有印鑑之申請(登記、變更及證明)、身分證之補發等重要證明文件之核發，配合行動化設備給予民眾莫大之幫助及權益之保障，民眾亦給予承辦同仁誠摯的肯定。
(二)對於民眾登記之疑義及困難，予以適切的解答及必要的協助，依法規無法解決之案例，則專案請釋處理，遇有高風險家庭、家暴或特殊境遇之情形，亦主動關懷予以通報高風險或轉介社會課了解，提供適當協助。
- 三、 個人資料嚴密管制：
定期執行電腦病毒掃描及系統稽核作業，防止木馬程式等病毒之危害及駭客入侵或人謀不臧之情事發生。本年度確實依計畫目標執行，無發現異常情形，顯示控管情形良好。
- 四、 辦公環境設施管理及美化綠化：
加強消防安檢及飲水水質檢驗並綠化美化辦公環境。
- 五、 賡續推動電子化作業，藉由跨機關通報及線上申請服務，推動電子化業務。
- 六、 提供多元服務管道、跨機關業務整合服務
透過跨機關平台網路、電話、郵寄、電子信箱及委託等申請管道外，使民眾洽公更方便，提升政府行政效率，獲致民眾好評；本所另有提供Wi-Fi及桌上型電腦供民眾使用；跨機關部份單一簽入系統提供為新生兒、更改姓名及出生年月日者及同時遺失身分證者辦理健保卡申請、往生者通報壽險工會服務，提供民眾更便捷的服務。

- 七、 實施服務滿意度調查,分民眾及內部同仁滿意度調查，了解民意及承辦人員的想法及壓力。
- 八、 定期辦理法令函釋教育訓練及法令測驗
同仁彼此互相研討，冀能熟稔法令，正確辦理戶籍登記，避免誤辦，保障民眾權益；為使同仁確實了解法規解釋令函，舉行法令測試及講習。
- 九、 辦理聯合在職教育訓練或觀摩活動
6/15 認識失智症及預防、6/29 及 7/7 內部控制講習，共計 2 次 3 梯次講授課程，並聯合本縣部份戶所一併辦理，提供其他戶政人員參訓機會。
- 十、 積極派員參加政府部門辦理之教育訓練
本年度同仁參加各項上級機關辦理研習及自行上網數位學習情形良好，同仁經研習專業知識及應對技巧，獲益良多，希冀上級機關未來能賡續辦理相關研習。所內部分，本所主辦與縣內其他戶所共同聯合舉辦教育訓練，使同仁除加強專業智能外亦能跨領域學習新知，充實生活常識。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、 賡續辦理創新服務措施如到宅服務、親友協尋、博愛窗口、生育補助、身分證掛失專線不打烊語音告知服務、主動關懷、轉介服務宣導戶政法令等。
- 二、 延續辦理遠端視訊法律諮詢即連線平台、行動化設備辦理案件、線上申請健保卡、護照親辦人別確認、悠遊卡繳納規費服務、戶政系統轉換緊急應變措施、..等等、延伸服務據點-社區宣導服務、結合 12 年國教計畫-擴大大學生志工之招募及應用、宣導網路申辦及線上申請作業、結合媽祖遶境祈福活動-戶政法令宣導及奉茶。
- 三、 改善廳舍服務項目如更換民眾洽公區椅子設備、設置閱讀區、裝置吸頂扇、設置電動車充電站、設置 AED(自動體外心臟去顫器)、設置體重測量器，積極改善洽公環境提升服務品質，關懷民眾健康，建置關懷友善城市。
提升同仁智能學習：6/15 認識失智症及預防、6/29 及 7/7 內部控制講習
- 四、 106 年彰化縣戶政業務評鑑本所榮獲乙組第 2 名之殊榮

溪州鄉戶政事務所 106 年度施政績效報告

壹、前言

為正確戶籍登記，嚴密戶籍管理，提升行政效能，加強便民服務，貫徹「顧客導向」理念，營造人性化洽公環境，期以優質環境及積極態度，提供效率高、品質好之服務，本所依據彰化縣政府年度施政方針，配合中程施政計畫及核定預算額度，並針對當前社會狀況及本所發展需要，編定 106 年度施政計畫，據以執行。而為有效落實施政績效，特就績效目標衡量面向，由業務承辦人針對各衡量指標，逐項檢視執行成果，進行評量後，綜合整體績效評估報告，以做為未來檢討策進之參考依據。

貳、溪州鄉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、提升服務品質，落實戶籍登記與管理，正確戶籍登記案件	1、全面品質管理提升知能(參加訓練講習、法令測驗)	3 次	4 次	133%	1、衡量標準： 參加與業務相關訓練講習每人 1 次；法令測驗 2 次 2、執行成果： 全所同仁參加相關訓練講習每人至少 2 次、法令測驗計有 2 次，合計共 4 次。 3、達成度： 達成度 133%，超出原訂目標值。
	2、消防安檢及消防設備維護，保障洽公民眾安全	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 委外廠商辦理 1 次，並經消防單位複查。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
	3、受理戶籍登記案件	97%	99%	102%	1、衡量標準： 正確率〔(全年受理件數－全年誤辦案件數)÷全年受理件數〕×100% 2、執行成果： 戶籍登記案件正確率99%。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
二、探查民意趨勢，建立顧客關係	1、定期辦理民眾意見調查	85%	93%	109%	1、衡量標準： 民眾滿意度 2、執行成果： 執行民眾滿意度意見調查1次，平均滿意度為93%。 3、達成度： 達成度109%，超出原訂目標值。
	2、提供電子信箱及服務專線等管道，廣為接收民眾建言	2種	2種	100%	1、衡量標準： 提供種類(E-MAIL及電話) 2、執行成果： 設置電話專線，提供實體及電子信箱，接收民眾建言。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、專人負責剪報，蒐集民情，加以分析研辦作為改進參考及努力方向	5件	11件	220%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 專人負責剪報，傳閱研討計11件。 3、達成度： 達成度220%，超出原訂目標值。
三、豐富服務資訊，促進網路溝通	1、訂定「提升政府服務執行計畫」並公告於網站	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 訂定年度執行計畫並於網站上公告1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原

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
					訂目標值。
	2、推動網站(線上)申辦業務及服務項目	3 項	6 項	200%	1、衡量標準： 提供項目 2、執行成果： 線上申辦服務項目計有戶籍謄本、戶口名簿、到宅服務、免費視訊法律諮詢、身分證掛失及假日預約結婚登記等 6 項。 3、達成度： 達成度 200%，超出原訂目標值。
四、創新服務方式，整合服務資源	1、敦請熱心地方人士、代書及本所退休人員擔任義工；介送志(義)工參加服務訓練，擴大服務效果	3 人	3 人	100%	1、衡量標準： 介聘人數 2、執行成果： 介聘退休人員 3 人擔任志工。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、配合辦理跨機關(如地政、稅捐等)整合服務	12 件	190 件	1583%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 辦理跨機關通報服務計 67 人次 190 件。 3、達成度： 達成度 1583%，超出原訂目標值。
	3、落實利用健保跨機關通報服務，嘉惠新生兒初領、遺失補發及資料異動換領民眾	250 件	349 件	140%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 辦理跨機關健保通報服務計 349 件。 3、達成度： 達成度 140%，超出原訂目標值。
五、便捷服務程序，加強簡政便民措施	1、申辦窗口整合，一處收件全程服務	6 處	6 處	100%	1、衡量標準： 整合窗口數量 2、執行成果： 整合 6 處申辦窗口提供服務。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
	2、派員至轄內國中集體受理畢業生國民身分證初領作業	2 場	2 場	100%	1、衡量標準： 辦理場次 2、執行成果： 派員至 2 所國中辦理國民身分證初領作業，計辦理 2 場次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、檢視資訊設備維持妥善率，減少故障延宕	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 自主定期檢查戶役政資訊設備 2、執行成果： 每月自主定期檢查戶役政資訊設備共 12 次 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
六、提升為民服務品質，深化服務績效	1、辦理電話禮貌測試	6 次	14 次	233%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 函請北斗及田尾戶政協助辦理本所電話禮儀測試計 14 次。 3、達成度： 達成度 233%，超出原訂目標值。
	2、中午彈性上班服務	1400 件	1677 件	120%	1、衡量標準： 辦理場次 2、執行成果： 全年中午彈性上班，受理民眾申辦計 1677 件 3、達成度： 達成度 120%，超出原訂目標值。
七、綠美化辦公環境及飲水設備定期保養維護	1、辦公廳舍及周邊環境綠美化情形	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 植物盆景及藝術圖畫品更新次數 2、執行成果： 更新室內外植栽 1 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、飲水設備定期保養維護	3 次	4 次	133%	1、衡量標準： 飲水設備清洗保養次

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
					數 2、執行成果： 全年度保養維護4次 3、達成度： 達成度133%，超出原訂目標值。
八、加強各項訓練及進修，充實人力資源	1、定期舉行戶政法令測驗	2次	2次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 上下年度各辦理1次所內同仁戶政法令測驗，共計2次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、戶政法規函釋講解及整理	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 全年度辦理12次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	4.86%	243%	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)※決算數=實支數+保留數 2、執行成果： 經常門預算56萬5500元，決算53萬7994元，賸餘2萬7506元，佔原預算4.86%。 3、達成度： 達成度243%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成	0%	0%	100%	1、衡量標準：

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
	長率				<p>(本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100% (業務移撥之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 編制員額零成長。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%</p> <p>2、執行成果： 本所無約聘人員，約聘僱員額零成長。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%</p> <p>2、執行成果： 本所無約聘僱職員，核定職等無變更。</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	79 小時	395%	<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</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
					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）： （1）性別主流化（1小時） （2）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（4小時） 2、執行成果： 同仁皆完成規定課程學習時數逾 20 小時，平均為 79 小時。 3、達成度： 達成度 395%，超出原訂目標值。
共同性指標平均達成度				100%	

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、 年度八項關鍵策略目標合計訂有 20 項關鍵績效指標，其中半數符合原訂目標值，其餘皆超出原訂目標值，執行績效良好。
- 二、 年度四項共同性目標共有 5 項共同性指標，其中經常門預算賸餘率達 4.86%，有效節省開支，績效良好，而同仁公務之餘自我充實終身學習時數更高於原訂目標值。
- 三、 綜合「關鍵策略目標」及「共同性目標」來看，本所年度施政在各方面皆能達成目標值，整體績效良好。

伍、施政成果具體事蹟

社會進展日新月異，民眾對公務機關的要求更趨嚴格，為提供更多元更迅捷的服務，本所持續遵照上級機關政策指導辦理各項戶政工作，並受理多項委辦業務，同時亦致力於精進同仁服務品質，俾利戶政事務能與時俱進。

總計本所全年度受理民眾申辦書證謄本計 14460 份，戶籍登記 2227 件，提供民眾最基本之戶政服務外，並協助辦理護照親辦人別確認共 441 件，通報新生兒健保加保共 242 件，身分證遺失併

補發健保卡 56 件，戶籍資料變更換發健保卡 51 件，皆能免去民眾來回奔波有效節省人力及時間成本。此外，為減輕初領身分證之國中生及家長負擔，本所主動派員到轄區兩所國中收件及發證共 237 件，成效斐然。而開辦年餘之死亡登記同時辦理之壽險清查通報，在同仁熱心宣導協助下共完成 95 件。親等關聯系統雖已建置多年，惟資料仍有不少錯誤遺漏，為提供民眾及外部機關更正確之親等資料，本所全年度配合清查更正及依職權主動更正之親等資料合計逾 80 筆。

戶政事務所中午彈性上班已行之多年也嘉惠許多上班族及學生，本所該時段整年度受理近 1700 件，不僅滿足無法於正常上班時間洽公民眾的需求，也紓解一般時段的等候人潮，頗獲民眾讚許。近年來新住民人數雖然成長趨緩但仍佔我國人口組成相當比例，本所今年度提供新住民諮詢轉介服務登記有案者共 17 件，並協助受理轉陳 6 件歸化國籍申請案，期能為臺灣社會注入更多生力軍。另外配合縣府政策，全年度合計共 262 位新生兒父母透過本所第一時間領取 3 萬元之生育補助，提供民眾最即時有感之祝福。

為兼顧效率與效能，本所亦致力於擷節開支，全年度經常門預算賸餘率達 4.86%，有效節省公帑。而機關同仁利用公務之餘，主動積極自我充實，平均學習時數達 79 小時，其中更包含專業之 CPR 緊急救護及 AED 使用訓練，期能建構更安全之洽公環境，提升在民眾心目中的形象。

二林戶政事務所 106 年度施政績效報告

壹、前言

秉持「清廉、勤政、愛鄉土」的縣政理念，以及「建設大彰化、福利好彰化」的施政目標，冀望透過本實施計畫達成三項目標。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(單位)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%)

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、正確辦理各項戶籍登記	受理戶籍登記案件	96%	98.4%	103%	1、衡量標準： 正確率【(全年受理件數—全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100% 2、執行成果： 106 年度戶籍登記案件受理件數為 4,542 件，錯漏職權更正 74 件，正確率 98.4%。 3、達成度： 達成度 103%，超出原訂目標值。
二、提供多元化戶政資訊查詢，嚴密安全維護	1、定期更新網站資訊內容	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 更新次數 2、執行成果： 每月定期更新 1 次網站資訊內容。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
	2、持續更新彰化縣門牌電子地圖查詢系統	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 更新次數 2、執行成果： 每月定期更新彰化縣門牌查詢系統 1 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、執行系統稽核作業	50 次	81 次	162%	1、衡量標準： 稽核次數 2、執行成果： 分每半年、月、周稽核，106 年共稽核 81 次。 3、達成度： 達成度 162%，超出原訂目標值。
三、輔導外籍配偶融入在地生活	建置外籍及大陸配偶資料，輔導辦理設籍申請及生活輔導	10 人	15 人	150%	1、衡量標準： 完成初設戶籍人數 2、執行成果： 輔導辦理設籍申請及生活輔導，融入在地生活共 15 人。 3、達成度： 達成度 150%，超出原訂目標值。
四、加強簡政便民措施	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	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年 3 月 7 日至原斗國中、3 月 8 日至萬興國中、3 月 9 日至二林高中(國中部)受理畢業生初領身分證。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、中午不打烊及延長上班服務	3300 件	3396 件	103%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 106 年度中午時段不打烊服務，總計受理 3,396 件。 3、達成度： 達成度 103%，超出原

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
					訂目標值。
	3、開立一次告知單	500 張	512 張	102%	1、衡量標準： 開立張數 2、執行成果： 106 年度開立一次告知單張數合計 512 張。 3、達成度： 達成度 102%，超出原訂目標值。
五、提升為民服務品質	1、為民服務禮儀訓練	2 次	2 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 於 5 月 19 日及 11 月 7 日於所務會議同時舉辦二場員工禮儀訓練講習。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、辦理電話禮貌測試	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年本所員工每人電話禮貌測試 1 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、戶政宣導活動	2 次	5 次	250%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 二林鎮萬人健檢活動 106 年 6 月 18 日、代安宮二林四鄉鎮公益市集 106 年 8 月 13 日、二林文化季 106 年 10 月 1 日、二林國聲電台 106 年 11 月 5 日、二林國小教室 106 年 11 月 9 日合計 5 場次。 3、達成度： 達成度 250%，超出原訂目標值。
六、綠美化辦公環境及飲水設備定期保養維護	1、辦公廳舍及周邊環境綠美化情形	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 植物盆景及藝術圖畫品更新次數

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					2、執行成果： 106年度辦理植物盆景週邊樹木修剪及藝術圖畫品更新次數1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、飲水設備定期保養維護	4次	4次	100%	1、衡量標準： 保養維護次數 2、執行成果： 106年每三個月保養維護一次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
七、加強各項訓練及進修，充實人力資源	1、定期舉行戶政法令測驗	2次	2次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106年5月23日、8月9日分別舉行戶政法令測驗計2次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、戶政法規函釋講解及整理	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 於每月舉辦之所務會議執行戶政法規函釋講解及整理。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	2%	100%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員

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
					薪資)※決算數=實支數+保留數 2、執行成果： 106年度預算經費節餘率達2%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度編制員額-上年度編制員額)÷上年度編制員額x100% (業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 106年機關編制員額成長率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x100% 2、執行成果： 106年無約聘僱員人員 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100% 2、執行成果： 106年無約聘僱員人員 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。

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
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	93 小時	465%	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： 2、執行成果： 106 年學習總時數為 929 小時，每人平均時數 93 小時。 3、達成度： 達成度 465%，超出原訂目標值。
共同性指標平均達成度				100%	

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、定期環境綠美化及清潔辦公廳舍，讓民眾感受舒適、整潔的洽公環境。
- 二、提升為民服務品質，加強便民措施
 - (一) 因重病、行動便不便者可申請到宅服務，計有 43 件。
 - (二) 「開立一次告知單」避免民眾來回奔走及減少爭議。
- 三、共同性目標：共同性目標項下一共同性指標項計訂有 5 項，1 項超出原訂目標值，4 項符合原訂標值，執行績效良好。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、舉行戶政法令測驗 2 次，達成度 100%。
- 二、學子初次申請身分證：106 年 3 月 7 日至原斗國中、3 月 8 日至萬興國中、3 月 9 日至二林高中(國中部)受理畢業生初領身分證。
- 三、週六延長服務：為讓民眾有更充足的時間可辦理需親辦的案件，提供更多服務時段，106 年受理件數 3396 件。
- 四、為避免民眾攜帶之文件不齊全，開立一次告知單張數合計 512 張。
- 五、深入社區服務 5 次，宣導戶政業務，達成度 250%。
- 六、輔導辦理設籍申請及生活輔導，融入在地生活共 15 人。

- 七、同仁參與終生學習平均學習時數為93小時。
- 八、協助生育補助金每一胎新台幣三萬元及幸福生活卡發放。
- 九、設置自動體外電擊去顫器(AED)，提供民眾一個安心的洽公環境。
- 十、設置電動機車充電站，響應環保觀念，鼓勵民眾使用電動機車，以達節能減碳之效益。
- 十一、本所設置手機充電站及 I Taiwan 無線上網環境，提供民眾一個方便的洽公環境。

彰化地政事務所 106 年度施政績效報告

壹、前言

地政事務所平日之核心業務，主要致力於土地與建物之登記、測量、地價、地權地用及為民服務等業務，攸關民眾財產權益至為密切，所以特別講求案件處理之正確性及時效性，以讓民眾能迅速領件並確保民眾權益，同時配合 e 化的服務，積極針對各項便民服務措施，持續研究創新，以提升整體服務品質，增進民眾的福祉。

106 年度施政計畫執行績效，由各課室自評並完成填報作業，且各課室均能依期限，確實完成年度施政目標。

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	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、健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務	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%	100%	100%	<p>1、衡量標準：</p> <p>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%)</p> <p>2、執行成果：</p> <p>106 年登記案件計 28,172 件(含子件)，總節省時間約 58,408 天，。106 年度每案件平均節省 2.07 天比預定目標值高出 1.05 天。</p> <p>3、達成度：</p> <p>達成度 100%，符合原訂目標值。</p>

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
	2、各類謄本隨到隨辦隨發	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準：</p> <p>1.收件後 30 分鐘內發給。(30%)</p> <p>2.收件後 20 分鐘內發給。(50%)</p> <p>3.收件後 10 分鐘內發給。(80%)</p> <p>4.收件後 6 分鐘內發給。(100%)</p> <p>2、執行成果：</p> <p>106 年謄本總人次 24,967 人，總辦理時間為 2,025 時 42 分 36 秒，平均辦理時間為 4 分 52 秒。(2,025 時 42 分 36 秒/24,967 人=4 分 52 秒)</p> <p>3、達成度：</p> <p>達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
	3、辦理社區服務	12 次	14 次	117%	<p>1、衡量標準：</p> <p>辦理場次</p> <p>2、執行成果：</p> <p>1~12 月計辦理 14 次，總計參加人數約 3,141 人次。</p> <p>3、達成度：</p> <p>達成度 117%，超出原訂目標值。</p>
二、提升地籍測量作業精度及效能	1、再鑑界案件與原鑑界結果相符	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準：</p> <p>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%)</p> <p>0.21%~0.3%。(90%)</p> <p>0.31%~0.4%。(80%)</p> <p>0.41%~0.5%。(70%)</p> <p>0.51%~0.6%。(60%)</p> <p>2、執行成果：</p> <p>再鑑界不符案件 1 件，鑑界案件 1585 件。(1÷1585=0.06%)</p> <p>3、達成度</p> <p>達成度 100%，符合原訂目標值。</p>

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
	2、人民申請之複丈案件依規定於 15 日內達成	80%	90%	113%	<p>1、衡量標準： 依限於 15 日內完成件數÷總件數 x100% 106 年人民申請之複丈案件總件數為 2,449 件，15 日內完成件數為 2,191 件，平均完成天數為 14.1 天，經公式計算比例為 90%。 (2191÷2449)x100% ÷ 90%)</p> <p>3、達成度： 達成度 113%，超出原訂目標值。</p>
三、加強平均地權工作，落實漲價歸公	編造公告土地現值表及辦理地價指數	90%	90%	100%	<p>1、衡量標準： 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%)</p> <p>2、執行成果： 本年度調查 433 件買賣實例並劃分 1,102 個地價區段，且於 11 月 24 日完成公告現值評議。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
四、加強地權及地用工作，以促進土地利用及管制工作	縣府函轉囑託登記之案件於 3 日內移第一課辦理登記	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： 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%)</p> <p>2、執行成果： 辦理彰化市山寮排水幹線工程用地 11 筆土地產權移轉登記，均於 3 日內移送第一課登記</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。
五、改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能	年度預算執行率	90%	99%	110%	1、衡量標準： 年度執行率 90% 以上 2、執行成果： 如期更換謄本蓋章機、測量儀器及機房磁帶機等辦公設備之更新。 3、達成度： 達成度 110%，超出原訂目標值。
六、落實電子公文節能減紙政策，提升行政作業效率	1、推動公文線上簽核	60%	93%	155%	1、衡量標準： 公文線上簽核比率達 60%（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）x100%） 2、執行成果： 106 年度公文線上簽核比率 93% 3、達成度： 達成度 155%，超出原訂目標值。
	2、推動公文電子發文	85%	98.98%	116%	1、衡量標準： 公文電子發文比率達 85%（公文電子發文比率＝電子發文件數÷（電子發文件數＋非電子發文件數）x100%） 2、執行成果： 106 年度電子發文比率 98.98% 3、達成度： 達成度 116%，超出原訂目標值。
	3、推動電子化會議	40%	100%	250%	1、衡量標準： 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%） 2、執行成果： 106 年度電子化會議比

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
					率 100% 3、達成度： 達成度 250%，超出原訂目標值。
七、推動為民服務工作，辦理服務滿意調查，提升為民服務品質	1、辦理整體服務滿意度問卷調查	90%	97.75%	109%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 106 年度服務滿意度問卷調查，上半年度滿意度 98.23%，下半年度滿意度 97.27%，平均 97.75% 3、達成度： 達成度 109%，超出原訂目標值。
	2、辦理電話禮貌測試	4 次	4 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年度共辦理 4 次電話禮貌測試。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
八、辦理專業測試及為民服務教育訓練，強化員工專業能力	1、辦理專業研修測試	2 次	2 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年度共辦理 2 次辦理專業研修測試。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、辦理教育訓練	10 次	25 次	250%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年度共辦理 25 次辦理教育訓練。 3、達成度： 達成度 250%，超出原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	各單位當年度經	2%	11.99%	599%	1、衡量標準：

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
出，邁向財政收支平衡	常門業務費賸餘數百分比				<p>【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數</p> <p>2、執行成果： 經常門業務費預算數(不含臨時人員)為 7,895,000 元，經常門業務費決算數((不含臨時人員)為 6,948,087 元，節餘率 11.99%。</p> <p>3、達成度： 達成度 599%，超出原訂目標值。</p>
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100% (業務移撥之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 機關編制員額無成長</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%</p> <p>2、執行成果： 約聘僱員額無成長</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>

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
					2、執行成果： 約聘僱核定職等無變化 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員 終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	141.2 小時	706%	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）： （1）性別主流化（1 小時） （2）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（4 小時） 2、執行成果： 本年度全數公務人員平均業務相關學習時數達 141.2 小時。 3、達成度： 達成度 706%，超出原訂目標值。
共同性指標平均達成度				100%	

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

本年度本所登記案件(含土地及建物)總計 28,172 件；騰本案件總計 24,967 件；測量案件 2,449 件，均能較實際規定處理天數提早完成，而各項提升為民服務措施，及提升員工專業知能與服務禮

儀等各項研修、訓練等亦能達到年度目標值。進用人員零成長，出勤狀況良好，並艱守工作崗位，施政績效達百分之百。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、106 年地政業務及為民服務工作，執行績效經縣府考評結果榮獲優等，全縣第 1 名，並有二位同仁榮獲縣府績優地政人員表揚。
- 二、106 年研究創新項目共 6 項，第一課「專簿管理系統」、「銀行印鑑查詢戶政機關之印模」；第三課「彰化縣彰化地政事務所實價登錄案件中午預約服務作業計畫」、「地價小叮嚀-錄製影片業務宣導」第四課「彰化地政事務所徵收作業精進計畫」、「彰化地政事務所志工季刊創新計畫」。
- 三、積極配合辦理跨縣市代收共 484 件、本縣跨所登記新增政策性業務，執行成效良好。
- 四、辦理 106 年度地籍清理條例規定代為標售政策性業務共 134 筆，本所轄區標的均依規定辦理並如期陳報縣府。
- 五、本所 106 年度逾期未辦繼承登記業務，如期陳報縣府並公告，土地 529 筆、建物 19 棟。
- 六、彰化縣 106 年度地籍圖重測業務，新狀共計土地 1,157 張、建物 226 張，經歸戶後，計有 447 戶，並辦理換狀共 1,157 張。並辦理 2 梯次歷年民眾尚未申領之地籍圖重測換狀作業共通知 1,024 人次。
- 七、彰化縣 106 年度秀水鄉東興段部分土地重測業務執行及宣導工作，皆依進度完成，執行績效良好。
- 八、106 年度辦理「圖解數化地籍圖整合建置及都市計畫地形圖套疊工作」彰化市中山段、中華段、成功段、民族段、孔門段等 5 段別，納入地政整合系統 Web 版資料庫管理。
- 九、積極配合內政部不動產成交案件實際資訊申報登錄政策，106 年共申報 3,138 件。
- 十、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，實價登錄無逾期及申報不實裁罰案件，並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。
- 十一、地價區段劃分的細緻化是精進地價查估的關鍵作法之一，可合理反映區域地價水準與動態差異，106 年新增 32 個地價區段，目前共 1,102 個地價區段。
- 十二、積極配合辦理節能減紙政策性業務，縣府「彰化縣政府暨所屬機關學校節能減紙」績效考評，各項考評項目均達成績效目標，執行成效良好。
- 十三、持續配合內政部充分運用社會資源，積極召募地政志工，現有地政志工人數為 28 人，106 年志願服務總時數 3,862 小時、服務 13,124 人次，並有二位志工榮獲縣府績優志工表揚。
- 十四、定期深入本所轄區辦理社區服務，106 年共舉辦 14 場，成效良好，共服務 3,141 人次。完成組設機關內部控制專案小組並訂定相關內部控制制度，如期陳報縣府。
- 十五、本所財產、物品盤點工作依照「彰化縣政府及所屬機關學校經管已報廢縣有財產處理原則」規定辦理廢品報廢，並上台北惜物網拍賣，共拍出 62 件。
- 十六、本所綠色採購達成比率符合標準。
- 十七、「政府機關及學校四省專案計畫」各項指數皆達總體目標之規定。

和美地政事務所 106 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。

106 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	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、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	辦理「土地法」73 條之 1 未辦繼承登記土地列冊管理	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： 依限於每年 4 月 1 日起公告 3 個月</p> <p>2、執行成果： 106 年度未辦繼承登記土地計 168 件、278 筆、4 棟，全部於 106 年 4 月 1 日起執行公告並通知繼承人，公告三個月後，除已辦竣繼承登記者外，計有 156 件、264 筆、3 棟，移請縣府列冊管理，並依限於 106 年 8 月 9 日完成註記登記。 106 年度報請縣府停止列管數：58 件、79 筆、5 棟。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
二、加強平均地權工作，落實漲價歸公	編造公告土地現值表	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： 依限於每年1月1日公告</p> <p>2、執行成果： 業於106年10月6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，繕造現值評議表提請本縣地價及標準地價評議委員會於12月8日評議通過，如期辦理公告。</p> <p>3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
三、加強地籍測量管理，以確保民眾產權	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	90%	91%	101%	<p>1、衡量標準： 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%</p> <p>2、執行成果： 106年土地複丈共計1,935件、平均辦理天數10天；建物測量案件共計816件，平均辦理天數6天；合計2,751件、平均辦理天數為9天。 其中土地複丈1,765件於15日內完成、建物測量735件於15日內完成，依限於15日內完成比率為91%。</p> <p>3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值。</p>
四、縮短登記案件處理時間，推動各項便民措施	1、縮短一般登記案件處理時間	0.5天	0.51天	102%	<p>1、衡量標準： 縮短天數</p> <p>2、執行成果： 106年度本所承辦一般登記案件總件數11,503件，規定完成總天數28,398天，實際完成總</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
					<p>天數 22,537 天，平均減少 0.51 天。</p> <p>3、達成度： 達成度 102%，超出原訂目標值。</p>
	2、前往重測區換發重測新權狀	1 次	2 次	200%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 106 年度前往重測區換發重測新權狀 2 次，分別為 11 月 9 日、11 月 14 日。</p> <p>3、達成度： 達成度 200%，超出原訂目標值。</p>
五、落實地權及地用業務	1、縣府核定編定案依限移請第一課辦理登記	3 天	1.8 天	167%	<p>1、衡量標準： 辦理天數</p> <p>2、執行成果： 106 年度共計 5 件，平均辦理天數 1.8 天。</p> <p>3、達成度： 達成度 167%，超出原訂目標值。</p>
	2、縣府核定徵收案依限移請第一課辦理登記	3 天	3 天	100%	<p>1、衡量標準： 辦理天數</p> <p>2、執行成果： 106 年度共計 1 件。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
六、提升為民服務品質	1、定期辦理社區服務	12 次	13 次	108%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 106 年度辦理社區服務 13 次。</p> <p>3、達成度： 達成度 108%，超出原訂目標值。</p>
	2、辦理電話禮貌測試	12 次	12 次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 106 年計辦理 12 次電話禮貌測試，平均成績 90.79 分。</p> <p>3、達成度：</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
					達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、辦理為民服務滿意度問卷調查	85%	94.74%	111%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 106 年度辦理 3 次為民服務滿意度問卷調查(含 1 次所內同仁問卷調查)平均滿意度為 94.74%，超出原訂目標值。 3、達成度： 達成度 111%，超出原訂目標值。
七、辦理員工教育訓練，加強同仁專業素養	1、自辦員工教育訓練	12 次	20 次	167%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年共辦理 20 次自辦員工教育訓練。 3、達成度： 達成度 167%，超出原訂目標值。
	2、辦理員工專業研修測試	1 次	2 次	200%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年各課共辦理 2 次員工專業研修測試。 3、達成度： 達成度 200%，超出原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	3.71%	186%	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)※決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果：

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					106 年度經費節餘率為 3.71%。 3、達成度： 達成度 186%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100% (業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 本機關編制員額無成長。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 約聘僱員額無成長。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 約聘僱人員未涉及提高職等。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	99.5 小時	498%	1、衡量標準： 本年度單位內每人每年

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>(含約聘僱人員，不含臨時人員)應完成與業務相關學習時數 20 小時，其中 10 小時必須於 9 月 30 日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程：</p> <p>1.當前政府重大政策(1 小時)</p> <p>2.環境教育(4 小時)</p> <p>3.民主治理價值課程(5 小時)：</p> <p>(1)性別主流化(1 小時)</p> <p>(2)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(4 小時)</p> <p>2、執行成果：</p> <p>數位學習總時數 836 小時，本所員額計 34 人，每人 24.6 小時，業務相關學習總時數(含數位學習總時數)3,383 小時，平均每人 99.5 小時</p> <p>3、達成度：</p> <p>達成度 498%，超出原訂目標值。</p>
共同性指標平均達成度				100%	

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、本所年度關鍵策略目標面向訂定 12 項關鍵績效指標及共同性目標 5 項共同性指標，總計 17 項衡量指標於本年度皆已達成預定目標值。

二、完成目標值事項有：

1. 一般登記案件處理時間比規定時限平均縮短 0.51 天，超出原訂目標值。
2. 民眾申請土地複丈案件於 15 日內辦理完竣比率為 91%，超出原訂目標值。

3. 配合縣府核定編定案依限移請第一課辦理登記平均辦理天數 1.8 天，超出原訂目標。
4. 配合縣府核定徵收案依限移請第一課辦理登記平均辦理天數 3 天，符合原訂目標值。
5. 如期完成 107 年公告土地現值及第 48、49 期都市地區地價指數查編工作。
6. 完成 106 年度稅捐單位移送及地籍清理土地清查後轉辦之未辦繼承資料列冊管理註記。
7. 106 年度前往重測區社區換發重測新權狀 2 次，換發率達 76%，超出原訂目標值。
8. 106 年度辦理 13 次社區服務，超出原訂目標值。
9. 106 年度辦理 12 次電話禮貌測試、平均分數 90.79 分，符合原訂目標值。
10. 106 年度辦理 3 次為民服務滿意度問卷調查(含 1 次所內同仁問卷調查)平均滿意度為 94.74%，超出原訂目標值。
11. 達成編制員額控管及約聘僱員額零成長率、約聘僱核定職等零變化率之控管目標。
12. 推動同仁自行上網線上學習或參加相關研習及訓練，每人業務相關學習時數 99.5 小時(含每人數位學習時數 24.6 小時)，超出原訂目標值。
13. 年度經費節餘達成目標值，節約支出後實際達成目標值為 3.71%，超出原訂目標值。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、 106 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第 2 名。
- 二、 106 年度本縣各地政事務所新聞發布結果評定為第 1 名。
- 三、 吳奇聰測量員榮獲 106 年度本縣績優地政人員表揚。
- 四、 106 年度行政罰鍰件數共 120 件，已全數完成催繳。
- 五、 積極辦理未辦繼承登記業務，106 年度移請縣府列冊管理件數計 156 件、264 筆土地、3 棟建物;報請縣府停止列冊管理件數計 58 件、79 筆、5 棟。
- 六、 積極辦理人民申請之土地複丈案件計 1,935 件，建物測量案件計 816 件，除遇雨天及特殊疑義案件等簽辦延期案件外，均能於 15 日內辦理完竣，依限於 15 日內完成比率為 91%。並抽調 1 組測量人力辦理地籍圖重測，如期完成公告。
- 七、 舉辦 107 年度公告土地現值及重新規定地價調整作業說明會，聽取地方人士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。
- 八、 106 年度計辦理 13 次行動辦公室社區服務，提供地籍查詢、地籍謄本核發、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、性別主流之男女均有繼承權、高齡友善、外國人及大陸地區人民地權業務等)及各項便民服務措施。
- 九、 106 年度地籍圖重測土地權利書狀換發，事先整理歸戶裝袋並攜帶筆電前往協助查詢資料，有效提升作業效率，換領率達 76%。
- 十、 106 年度自行辦理 20 場教育訓練，以增加同仁的專業知識進而提升為民服務之效能。
- 十一、 設置「高齡友善專區」，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、血壓機及座椅等完善設施。
- 十二、 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，106 年度受理 136 件。
- 十三、 本縣自 104 年 4 月 7 日起，部分登記案件陸續提供跨所受理服務，本所受理他所案件 106 年共受理 474 件。
- 十四、 104 年 5 月 1 日起，全國地政機關提供受理「跨縣收件」服務，106 年本所代收他縣地所案件共 81 件。
- 十五、 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，106 年度受理 638 件。
- 十六、 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，106 年度受理 63 件。

鹿港地政事務所 106 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 106 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 107 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	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、健全地籍管理、確保土地權利、促進土地利用與發展	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	100%	100%	1、衡量標準： 各類登記案件依期限完成件數÷總件數×100% 2、執行成果： 於規定期限內完成登記案件總辦理件數 10,235 件，依期限完成件數 10,235 件，完成度 100%。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
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%	89.99%	112%	1、衡量標準： 依限於 15 日內完成件數÷總件數×100% 2、執行成果： 人民申請之複丈案件共 2,597 件，依限於 15 日辦竣為 2,337 件，完成度 89.99%。

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 112%，超出原訂目標值。
	2、司法機關囑託之案件，依司法機關所定日期辦竣	80%	98.61%	123%	1、衡量標準： 於司法機關所定日期完成數=總件數 x100% 2、執行成果： 司法機關囑託之案件共 432 件，依限完成 426 件，完成度 98.61%。 3、達成度： 達成度 123%，超出原訂目標值。
三、加強平均地權工作，落實漲價歸公	編造公告土地現值進度	80%	90%	113%	1、衡量標準： 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%) 2、執行成果： 於 106 年 10 月 5 日假本所 4 樓會議室辦理地價說明會，並於 106 年 12 月 8 日經本縣地價及標準地價評議委員會評議通過，如期於 107 年 1 月 1 日公告。 3、達成度： 達成度 113%，超出原訂目標值。
四、非都市土地使用之編定與管制、土地徵收業務	人民申請之更正編定案件 15 日內送縣府核定	100%	100%	100%	1、衡量標準： 1.送縣府核定。(50%) 2.縣府核備完成登記。(100%) 2、執行成果： 辦理人民申請之更正編定共 3 件，均如期送府核定並完成登記，完成度 100%。 3、達成度： 達成度 100%，符合原

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
					訂目標值。
五、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	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	95%	100%	105%	1、衡量標準： 實際開會電子化場次÷總開會場次 x100% 2、執行成果： 召開 45 場次會議，以電子化方式開會共計 45 場，完成度 100%。 3、達成度： 達成度 105%，超出原訂目標值。
六、推動為民服務工作	1、定期辦理社區服務，宣導地政業務與各項便民服務措施	12 場次	20 場次	167%	1、衡量標準： 辦理場次 2、執行成果： 共辦理 20 場次社區服務。 3、達成度： 達成度 167%，超出原訂目標值。
	2、辦理整體服務滿意度問卷調查	90%	97%	108%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 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 97%。 3、達成度： 達成度 108%，超出原訂目標值。
	3、實施電話禮貌測試	8 次	8 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 共辦理 8 次電話禮貌測試。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
七、辦理員工教育訓練，提升同仁專業素養	辦理教育訓練，強化同仁地政專業、行政管理能力	12 場次	12 場次	100%	1、衡量標準： 辦理場次 2、執行成果： 共辦理 12 場次教育訓練。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	2.07%	104%	<p>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)※決算數＝實支數＋保留數</p> <p>2、執行成果： 本年度經費節餘率為2.07%。</p> <p>3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。</p>
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額×100% (業務移撥之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本所年度編制員額未增加。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂標準值。</p>
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數×100%</p> <p>2、執行成果： 本所年度約聘僱員額未增加。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂</p>

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					標準值。
	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×100%</p> <p>2、執行成果： 本所年度約聘僱核定職等變化率 0%。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂標準值。</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	89 小時	445%	<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）： （1）性別主流化（1 小時） （2）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（4 小時）</p> <p>2、執行成果： 本所總學習時數為 2,581 小時，每人終身學習平均時數為 89 小時。</p> <p>3、達成度： 達成度 445%，超出原訂目標值。</p>
共同性指標平均達成度				100%	

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

本所年度績效達成情形分為「年度關鍵策略目標」及「年度共同性目標」等2面向分析，總計15項指標，於本年度皆已達成預定目標值，茲分析如下：

- 一. 各項登記業務均符合法令規定及期限內辦理完畢，總辦案件數10,235件，依期限完成件數10,235件，符合原訂目標值。
- 二. 民眾申請土地複丈案件於15日內辦理完竣比率為89.99%；司法機關囑託之案件，依司法機關所定日期如期辦竣，皆超出原訂目標值。
- 三. 完成107年公告土地現值、重新規定地價，如期於107年1月1日公告，超出原訂目標值。
- 四. 辦理人民申請之更正編定共3件，均如期送府核定並完成登記，符合原訂目標值。
- 五. 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，106年度共召開45場會議，以電子化方式開會共計45場，超出原訂目標值。
- 六. 定期辦理社區服務，宣導地政業務與各項便民服務措施，106年度共辦理20次社區服務，超出原訂目標值。
- 七. 106年度分上、下半年辦理整體服務滿意度調查，整體滿意度達滿意以上部分，平均為97%。
- 八. 按季與彰化地政、二林地政辦理聯合電話禮貌測試，106年度共辦理8次電話禮貌測試。
- 九. 辦理教育訓練，強化同仁地政專業、行政管理能力，106年度共辦理12場次教育訓練，符合原訂目標值。
- 十. 106年度經費節餘達成目標值，節約支出後實際達成目標值為2.07%，超出原訂目標值。
- 十一. 機關編制員額控管及約聘僱員額零成長率、約聘僱核定職等變化率皆為0%，符合原訂目標值。
- 十二. 推動同仁自行上網線上學習或參加相關研習及訓練，每人業務相關學習時數89小時，超出原訂目標值。

伍、施政成果具體事蹟

- 一. 辦理107年公告土地現值調整作業，蒐集買賣實例169件，劃分767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106年10月5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106年12月8日經本縣地價及標準地價評議委員會評議通過，如期於107年1月1日公告。
- 二. 106年度共辦理20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。
- 三. 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2,773位粉絲按讚，106年度共發佈157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。
- 四. 提供Line@官方帳號服務，目前已累積656位粉絲，提供鄉親即時的地政問題回應，讓鄉親更能感受鹿港地政的體貼與用心。
- 五. 協助各機關推動便民業務，並將政府服務品質獎參獎經驗分享予各機關，本所於106年度計有勞動部等13個機關、108人次蒞臨鹿港地政進行服務品質及檔案管理業務參訪。

員林地政事務所 106 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之工作，全所同仁在不斷追求辦理業務之品質與效能下，期許能成為地政機關優質便民創新的標竿，我們秉持著地政團隊慣有的「專業、服務、E化、創新」服務理念，期能創造出一個充滿服務貼心的舒適環境，讓民眾在洽公中體驗到有感安心的專業服務與肯定，同時秉持「便利同心 以客為尊」的理念，持續不間斷的從內到外隨時提供各項專業細心的服務，在全所同仁用心努力與支持下，奠定本所「5 心級」的優質地政團隊服務，讓政府機關為民服務效能與精神，能夠展露無遺。

本所績效目標衡量面向計有「關鍵策略目標」、「共同性目標」等 2 大類衡量面向，由各課就權責關鍵策略績效目標及共同性目標項目達成情形化作績效分析，並藉此績效分析資料來做為監控及策略性警示的角色，做為本所施政再規劃與計畫之參據。

106 年度施政計畫執行績效，由各課自評並完成填報作業，且各課均能依期限確實完成年度施政目標。

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	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、土地及建物登記業務便民服務、加強地籍管理業務	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	100%	100%	1、衡量標準： 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.各項登記業務均能符合法令且均能於期限內辦畢。(100%) 2、執行成果：

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					<p>本所 106 年度登記案件共 16,229 件均符合法令規定且於期限內辦理完畢。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
二、加強地籍測量業務執行	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%	99.2%	124%	<p>1、衡量標準： 依限於 15 日內完成件數=總件數 x100%</p> <p>2、執行成果： (1) 106 年度土地複丈申請件數為 2,636 件，逾期件數為 6 件。建物測量收件為 1,216 件，逾期件數 24 件。 (2) 土地複丈及建物測量 15 日內辦理完成率 $99.2\% = (2636 + 1216) - (6 + 24) / 3852 * 100\%$</p> <p>3、達成度 達成度 124%，超出原訂目標值。</p>
三、加強平均地權工作，落實漲價歸公	編造公告土地現值表	90%	90%	100%	<p>1、衡量標準： 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%)</p> <p>2、執行成果： 106 年度調查 457 件買賣實例並劃分 1,000 個地價區段，且於 106 年 12 月 8 日完成公告現值評議。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
四、加強非都市土地使用編定及異動管理業務	縣府函轉囑託登記之案件於 3 日內移第一課辦理登記	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： 3 日內移送登記。(100%) 4 日內移送登記。(80%) 5 日內移送登記。(70%)</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
					<p>)6日內移送登記。(60%)</p> <p>2、執行成果： 106年度縣府函轉囑託登記之案件共139筆土地，均於3日內移第一課辦理登記。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
五、落實電子化公文及電子化會議執行	1、推動公文線上簽核	70%	100%	143%	<p>1、衡量標準： 公文線上簽核比率達70%（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%)</p> <p>2、執行成果： 106年度本所線上簽核數7,019件，電子收文共3,577件，紙本轉線上簽核數0件，自創簽程稿數3,442件，線上簽核比率100%=7019/(3577+0+3442)*100%</p> <p>3、達成度： 達成度143%，超出原訂目標值。</p>
	2、推動公文電子發文	85%	100%	118%	<p>1、衡量標準： 公文電子發文比率達85%)公文電子發文比率=電子發文件數/(電子發文件數+非電子發文件數)×100%)。</p> <p>2、執行成果： 106年本所發文總件數2,802件，電子化發文數2,802件，非電子發文件數0件，公文電子發文比率達100%=2802/(2802+0)*100%。</p> <p>3、達成度： 達成度118%，超出原訂目標值。</p>
	3、推動電子化會議	60%	100%	167%	<p>1、衡量標準： (平均電子化會議比率</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
					÷年度目標比率) 1.數值 ≥1。(100%) 2.1>數值 ≥0.9。(90%) 3.0.9>數值 ≥0.8。(80%) 4.0.8>數值 ≥0.7。(70%) 5.0.7>數值 ≥0.6。(60%) 6.0.6>數值。(50%) 2、執行成果： 106 年度合計辦理 51 場次各項會議，51 場次均以電子化會議方式辦理，電子化會議比率達 100%。 3、達成度： 達成度 167%，超出原訂目標值。
六、加強為民服務，提升服務品質	1、實施為民服務滿意度調查	85%	96.6%	114%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 106 年度為民服務平均滿意度為 96.6%。 3、達成度： 達成度為 114%，超出原訂目標值。
	2、實施電話禮貌測試評分	4 次	4 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 每季辦理 1 次，共計辦理 4 次，平均測式成績依次為 91.5 分、90.75 分、92.25 分、95.25 分 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
七、提升專業知能，加強服務效能	1、辦理教育訓練	6 場	14 場	233%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本所 106 年度 1~12 月計辦理 14 場，總計參訓人數 537 人次。 3、達成度： 達成度 233%，超出原訂目標值。
	2、專業研修測試	4 次	4 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					2、執行成果： 每季分別辦理1次，同仁平均成績均在80分以上。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	3.1%	155%	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)※決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 106年度本所經常門業務費預算數5,630,000元(不含臨時人員薪資680,000元)-經常門業務費決算數5,435,425元(不含臨時人員薪資666,541元)÷經常門業務費預算數5,630,000元(不含臨時人員薪資680,000元)=3.1%，賸餘數194,575元。 3、達成度： 達成155%，超出原訂目標值。
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% (業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 維持現有人數未增加，員額零成長。

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
					3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 維持原職等，無提高職等之情事。本年度約聘僱人員維持零成長。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%。 2、執行成果： 本年度無以公務預算及基金僱用之約聘僱人員 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	83.04 小時	415%	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

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					小時： (1) 性別主流化 (1 小時) (2) 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 (4 小時) 2、執行成果： 單位平均終身學習時數 83.04 小時。 3、達成度： 達成度 415%，超出原訂目標值。
共同性指標平均達成度				100%	

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

本年度登記案件共 16,229 件，其中一般登記案件共 11,589 件，簡易案件 2,217 件，第一次登記 383 件，跨所登記 2,040 件，各類謄本共計核發 43,802 件。另測量案件共計辦理 3,782 件，其中土地複丈 2,423 件，逾期件數為 6 件，建物測量 1,253 件，逾期件數 24 件，經分析逾期件數大多為法院囑託訂有測量日期，須依規定日期辦理，15 日內辦理完成率 99.2%，超出原訂目標值。106 年公告土地現值於 106 年 12 月 8 日完成公告現值評議，並於 107 年 1 月 1 日公告，達成預訂目標。於 3 日內積極辦理縣府囑託轄內非都市土地使用之變更、註銷及解除編定之相關異動編定登記作業，符合原訂目標值。在加強為民服務方面，電話禮貌測試評分及為民服務滿意度問卷調查滿意度良好。另員工各項進修、訓練項目等均已達到或超過 106 年度目標值。進用人員零成長，出勤狀況良好，同仁堅守工作崗位。在經費方面亦能擷節開支，節省經費 3.1%，邁向財政收支平衡，施政績效卓著。

伍、施政成果具體事蹟

- 106 年度持續啟動「員林地政服務有 go 站」行動列車，每月開至轄內各村里社區及機關聯合業務宣導活動，合計辦理 12 次社區宣導活動，服務人數達 347 人次，主動提供謄本申請、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並榮獲 106 年度彰化縣政府對各地政事務所地政業務考核成績第 3 名 (優等) 佳績。
- 創新提供登記案件預收服務，由地政士或民眾填具登記案件預收服務申請書，縮短申辦登記案件收件前之等待時間，讓申請人更能有效利用時間與安排行程。
- 所內同仁自行研發建置「法院案件會同地點查詢系統」，提高法院案件會同地點之明確性，有

效降低承辦員因業務繁忙造成疏漏未通知、案件重複通知或確認案件改期之情形。

- 四、積極運用內政部地政司開發「智慧型手機外業履勘軟體」之功能，精進外業履勘土地位置範圍。
- 五、所內同仁自行研發並撰寫「永久保存公文檔案查詢系統」程式，簡省調閱永久檔案之時間，有效縮短人員作業時間，提升機關行政效率。
- 六、定期拜訪轄內地政士，彙整民眾及地政士所提具體建議，有效精簡作業流程並縮短民眾洽公等待時間。
- 七、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。
- 八、積極爭取中央經費設置雨水回收貯留設施同時持續加強維護狗狗宅急便及電動車充電站等貼心服務設施，積極達成政府四省（省油、省水、省電、省紙）環保節能減碳政策。
- 九、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106年度各地政事務所新聞發布獎第3名佳績。

田中地政事務所 106 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	69.3	99.3
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、健全土地建物登記及管理作業，確保土地權利及交易安全	各項登記業務符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	100%	100%	1、衡量標準： 各類登記案件依期限完成件數÷總登記案件數×100% 2、執行成果： 106 年度登記件數為 7,111 件，依限完成 7,111 件，依限完成度為 100%。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
二、加強平均地權工作，落實漲價歸公	編造公告土地現值表、公告地價及辦理地價指數進度	90%	90%	100%	1、衡量標準： 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)評估表。(60%) 4.說明會。(80%) 5.評議。(90%) 6.公告。

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
					(100%) 2、執行成果： 1.106 年度新增 26 個地價區段。 2.依限辦理都市地價指數作業。 3.依規定於 10 月 2 日辦理公告地價及公告現值調整作業說明會。 4.公告現值於 12 月 8 日完成地價評議，並於 107 年 1 月 1 日公告。 3、達成度 達成度 100%，符合原訂目標值。
三、加強地籍測量管理，確保民眾產權	測量案件於期限內辦畢	85%	85%	100%	1、衡量標準： 各類測量案件依期限完成件數÷總測量案件數×100% 2、執行成果： 106 年度測量件數為 1,983 件，依限完成 1,688 件，依限完成度為 85% 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
四、落實地權及地用工作，促進土地利用及管制工作	縣府囑託地權地用業務於 15 日內辦畢	85%	100%	118%	1、衡量標準： 依限完成件數÷總案件數×100% 2、執行成果： 106 年度關於縣府囑託地權 23 件及地用 45 件皆於規定期限內辦畢，達成率 100%。 3、達成度： 達成度 118%，符合原訂目標值。
五、辦公廳舍設備更新及維護	年度預算執行率	85%	98%	115%	1、衡量標準： 年度預算執行數÷預算數×100% 2、執行成果： 106 年度預算數為 498,000 元，總執行數 488,580 元，達成率 98%

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 115%，超出原訂目標值。
六、推動公文電子化並落實無紙化政策，提升行政作業效率	推動公文線上簽核作業	90%	97%	108%	1、衡量標準： 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)}x100% 2、執行成果： 106 年度線上公文簽核數 4,260 件，電子收文 2,647 件，紙本轉線上簽核數 0 件，自創簽稿數 1,755 件，公文線上簽核比率為 97% 3、達成度： 達成度 108%，超出原訂目標值。
七、推動為民服務工作	1、辦理地政宣導服務	12 次	13 次	108%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年度辦理次數為 13 次。 3、達成度： 達成度 108%，超出原訂目標值。
	2、地籍圖重測區收取舊權狀及發還新權狀措施	50%	43.9%	88%	1、衡量標準： 換發率(換發權狀數÷重測區權狀數 X100%) 2、執行成果： 106 年度社頭鄉武東段地籍圖重測區權狀數為 5,382 張，本所合計換發 2,362 張，換發率 43.9% 3、達成度： 達成度 88%，未達原訂目標值。
	3、實施電話禮貌測試	6 次	12 次	200%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年度辦理次數為 12 次。

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 200%，超出原訂目標值。
	4、辦理民意調查	90%	94%	104%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 106 年度滿意度為 94%。 3、達成度： 達成度 104%，超出原訂目標值。
八、建立學習機制，辦理教育訓練講習	1、辦理專業研修測試	1 次	4 次	400%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年度辦理次數為 4 次。 3、達成度： 達成度 400%，超出原訂目標值。
	2、辦理專業教育訓練	3 次	4 次	133%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年度辦理次數為 4 次。 3、達成度： 達成度 133%，超出原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				99%	

(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	2%	2.79%	139%	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)※決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 本所 106 年度經常門賸餘數占預算數 2.79%。 3、達成度：

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
					達成度 139%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： $(\text{本年度編制員額} - \text{上年度編制員額}) \div \text{上年度編制員額} \times 100\%$（業務移撥之情事不列入成長率計算）</p> <p>2、執行成果： 本年度無員額成長。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： $(\text{本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數} - \text{上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數}) \div \text{上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數} \times 100\%$</p> <p>2、執行成果： 維持現有約僱人數未增加，員額零成長。</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： $(\text{本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數}) \div \text{上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數} \times 100\%$</p> <p>2、執行成果： 本年度未有提高職等之情形。</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	75 小時	375%	<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</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
					<p>時，其中 10 小時必須於 9 月 30 日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程：</p> <p>1.當前政府重大政策（1 小時）</p> <p>2.環境教育（4 小時）</p> <p>3.民主治理價值課程（5 小時）：</p> <p>（1）性別主流化（1 小時）</p> <p>（2）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（4 小時）</p> <p>2、執行成果：</p> <p>本所 106 年同仁總學習時數 1,947 小時，平均學習時數達 75 小時(實體與業務相關 1,302 小時，平均實體學習時數 50 小時；數位學習時數 645 小時，平均數為學習時數達 25 小時)</p> <p>3、達成度：</p> <p>達成度 375%，超出原訂目標值。</p>
共同性指標平均達成度				100%	

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
七、推動為民服務工作	2、地籍圖重測區收取舊權狀及發還新權狀措施	50%	12%	本年度因實施新制重測換狀，導致未達原訂目標值，故於 107 年下修目標值為 40%

肆、績效總評

106 年度各項關鍵及共同性之策略績效目標項目，大致能達其年度目標值，詳如下述：

一、關鍵策略目標中：年度績效達成目標項數 7 項，未達目標值者 1 項，各項說明如下：

(一) 健全土地建物登記及管理作業，確保土地權利及交易安全：

本年度各項登記業務總收件量 7,111 件，如期完成 7,111 件，符合法令規定及期限內辦理完成率 100%，達成度 100%。

(二) 加強平均地權工作，落實漲價歸公：

依規定編造公告現值表，於 106 年 10 月 2 日辦理公告地價及公告現值調整作業說明會與 106 年 12 月 8 日完成公告現值評議，順利於 106 年 1 月 1 日公告，達成度 100%。

(三) 加強地籍測量管理，確保民眾產權：

本年度各項測量業務總收件量 1,983 件，依限完成 1,688 件，符合法令規定及期限內辦理完成率 85%，達成度 100%。

(四) 落實地權及地用工作，促進土地利用及管制工作：

106 年度關於縣府囑託地權 23 件及地用 45 件皆於規定期限內辦畢，達成度 118%。

(五) 辦公廳舍設備更新及維護：

106 年度預算為 498,000 元，總執行數 488,580 元，達成率 98%，達成度 115%。

(六) 推動公文電子化並落實無紙化政策，提升行政作業效率：

106 年度公文線上簽核率達 97%，達成度 108%，成功推動公文電子化並逐步落實無紙化政策。

(七) 推動為民服務工作：

106 年度地政宣導服務辦理 13 次，達成度 108%。另本所過去重測換狀會預先印制權狀的作法，造成機關行政成本及管理上雙層的負擔，且因多數民眾並未於規定時間內換領重測後新權狀，使得已印製但未被換領之新權狀持續累積在地籍倉庫中，造成權狀印製成本的浪費及增加行政管理及風險，再者部分權狀換領後即刻註銷形成不必要之資源浪費，故 106 年武東段地籍圖重測區權狀換發採用新的換狀制度，導致僅換發換發 1,657 張，換發率 30.8%，未達成原訂目標值，本所也陸續召開研討會希望藉由不斷的檢討、精進、改善讓效率更提升、民眾更便利，進而提昇換狀率。定期辦理電話禮貌測試，106 年度辦理 12 次電話禮貌測試，達成率 200%；並於上下半年度辦理民意調查，民眾滿意度 94%，達成度 105%。

(八) 建立學習機制，辦理教育訓練講習：

106 年度辦理專業研修測試 4 次，達成度 400%。另辦理專業教育訓練 4 次，達成率 133%。

二、共同性目標中：年度績效目標項數 4 項，均達成目標值。

(一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡：

106 年度樽節開支節省經費 2.79%，達成率 139%。

(二) 控管編制員額、約聘僱員額及職等嚴格控管及推動公務人員終身學習：

因本年度進用人員零成長，出勤狀況良好，同仁們堅守工作崗位，積極進取，提升員工專業知能之各項進修、訓練等均能達到年度目標值。

伍、施政成果具體事蹟

一、106 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、106 年度地籍清理應清理登記名義人統一編號為流水編者數量為 460 筆，已通知權利人辦理統一編號更正筆數為 3462 筆，完成更正登記筆數為 2179 筆；另權利人死亡者已通知繼承人辦理繼承登記筆數為 82 筆，依法列冊管理者 316 筆，完成繼承登記者 58 筆，符合進度。

三、地政宣導服務不定期至轄區辦理，為提升民眾對地政認知，配合轄區公所及縣府的大型活動，如期達成。另為提高現場人氣，活動中發放氣球文宣及宣導品，每場均熱搶一空，互動中更貼近民眾的宣傳，達成民眾參與和地政宣導的雙贏目標。

四、本所成立的 facebook 粉絲團目前已累積 553 人按讚，未來將持續推廣，更期待能藉由提供更多樣性電子參與機制，讓鄉親瞭解施政資訊並參與溝通，進而適時回應。

溪湖地政事務所 106 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，雖然人力及財源並不寬裕，但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%)

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、健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務	1、各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	100%	100%	1、衡量標準： 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.各項登記業務均能符合法令且均能於期限內辦畢。(100%) 2、執行成果： 本所 106 年度登記案件均於期限內完成。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、各種謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	100%	100%	100%	1、衡量標準： 1.受理謄本申請書後於 30 分鐘內發給。(30%

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
) 2.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%) 2、執行成果： 各項謄本均能隨到隨辦，於 5 分鐘內發給完畢。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、辦理土地法 73 條之 1 未辦繼承登記土地列冊管理	100%	100%	100%	1、衡量標準： 1.核對稅捐單位移送之未辦繼承土地資料。(20%) 2.收件製作列冊管理單及專簿。(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、執行成果： 106 年 4 月 1 日起辦理公告至 6 月 30 日止；105 年 2 月 23 日製作宣傳單及海報宣傳；106 年 7 月 20 日函報縣府辦理列冊管理完成。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	4、至地籍圖重測區換發新權狀	100%	100%	100%	1、衡量標準： 1.重測後地籍資料轉檔至地政系統。(30%) 2.維護重測前後對照資料並列印新權狀。(50%) 3.寄發換狀通知單予

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>權利人。(80%) 4.至重測區換發新權狀。(100%)</p> <p>2、執行成果： 106年12月6日至埔鹽鄉老人文康中心辦理地籍圖重測區換發權狀。</p> <p>3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值</p>
二、加強平均地權工作，落實漲價歸公	編造公告土地現值進度	90%	90%	100%	<p>1、衡量標準： 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%)</p> <p>2、執行成果： 已於106年10月3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106年12月8日完成評議。</p> <p>3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
三、加強地籍測量業務執行	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	95%	99.4%	105%	<p>1、衡量標準： $15\text{日內辦理完成率}(\%) = \frac{\text{全年總收件數} - \text{逾期辦理件數}}{\text{全年總收件數}} \times 100\%$</p> <p>2、執行成果： 106年共辦理2676件，逾期件數15件，達成目標值99.4%。</p> <p>3、達成度： 達成度105%，超出原訂目標值。</p>
四、充實設備，加強辦公廳舍安全性	辦理辦公廳舍及資訊設備維修及汰舊換新第一期工程	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： 1.業務單位完成請帳之程序，由總務單位依規定詢價、比價及選定廠商。(30%) 2.廠商施工</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
					<p>，完成驗收程序。(70%)</p> <p>3.會計單位依內政部審核注意事項辦理付款結案。(100%)</p> <p>2、執行成果： 106年共辦理電子測距經緯儀、雷射印表機、電腦機房共用陣列磁碟機採購、汰換老舊辦公桌椅及OA屏風板及相關設施改善工程，皆於年度結束前完成付款結案。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
五、落實電子公文及電子化會議執行成效	1、公文線上簽核	80%	96.9%	121%	<p>1、衡量標準： 線上簽核比率</p> <p>2、執行成果： 106年達成目標值96.9%</p> <p>3、達成度： 達成度121%，超出原訂目標值。</p>
	2、電子化會議	80%	100%	125%	<p>1、衡量標準： 電子化會議比率</p> <p>2、執行成果： 106年共辦理45場電子化會議，達成目標值100%。</p> <p>3、達成度： 達成度125%，超出原訂目標值</p>
六、提升服務品質，加強為民服務	1、實施為民服務滿意度調查	80%	89.6%	112%	<p>1、衡量標準： 為民服務滿意度平均達80%</p> <p>2、執行成果： 本所106年共實施為民服務滿意度調查2次，106年平均分數為89.6%。</p> <p>3、達成度： 達成度112%，超出原訂目標值</p>
	2、辦理地政服務	12次	15次	125%	1、衡量標準：

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
	趴趴 GO				辦理次數 2、執行成果： 106 年度合計辦理地政服務趴趴 GO 共 15 次。 3、達成度： 達成度 125%，超出原訂目標值。
	3、實施電話禮貌測試評分	80 分	91.3 分	114%	1、衡量標準： 評分平均分數達 80 分 2、執行成果： 本所 106 年共實施電話禮貌測試 4 次，106 年平均分數為 91.3 分。 3、達成度： 達成度 114%，超出原訂目標值。
七、提升專業知能，推動便民服務	辦理教育訓練及專業研修測試	4 次	6 次	150%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本所 106 年辦理教育訓練及專業研修測試共 6 次。 3、達成度： 達成度 150%，超出原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	2%	100%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)]÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)※決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 106 年經費節餘率達 2%。 3、達成度：

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
					達成度 100%，符合原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100% 2、執行成果： 本所編制員額與 105 年相比較，同為 34 人無增加。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 本所公務預算約聘僱員額 0 人，未成長。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%。 2、執行成果： 本所公務預算約聘僱核定職等變化率 0% 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	89.7 小時	449%	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

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>時，其中 10 小時必須於 9 月 30 日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程：</p> <p>1.當前政府重大政策（1 小時）</p> <p>2.環境教育（4 小時）</p> <p>3.民主治理價值課程（5 小時）</p> <p>（1）性別主流化（1 小時）</p> <p>（2）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（4 小時）</p> <p>2、執行成果：</p> <p>本所公務人員總人數為 34 人，全所學習總時數為 3,050 小時，每人平均學習時數達 89.7 小時，與業務相關之學習時數達 89.7 小時，其中核心 10 小時課程公務人員總人數為 34 人皆全數完成。</p> <p>3、達成度：</p> <p>達成度 449%，超出原訂目標值</p>
共同性指標平均達成度				100%	

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

本所 106 年臚列 2 大項年度績效目標，經檢視均能達成各項衡量指標原訂目標值，經自評總分為 100 分，106 年度 11 項績效目標下訂定 18 項衡量指標，年度末依 2 大面向績效目標檢討成效，茲分析如下：

一、關鍵績效目標：

各項登記業務均符合法令規定及期限內辦理完畢，各種謄本業務均能規定發給，隨到隨辦；達

成編造公告土地現值進度；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 年上下半年各實施 1 次為民服務滿意度調查，共計辦理 15 次地政服務趴趴 GO。

二、共同性目標：

106 年機關編制員額成長率未成長、約聘僱員額成長率未成長；自行上網線上學習或報名、薦送參加相關之研習活動、講座及訓練統計超出原訂目標值。另本所 106 年各單位當年度經常門經費賸餘數（不含人事費）與預算數（不含人事費）節餘率為 2%，符合原訂目標值。

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 106 年全年普通案件共收 8,683 件、單一窗口共收 1,068 件、建物保存共收 480 件，均能於期限內完成；謄本共收 7,490 件，跨所 3,091 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 106 年全年共蒐集 419 件買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段，接續於 106 年 10 月 3 日辦理地價作業說明會，記錄民眾意見，作成書面報告及研提處理方法，並於 106 年 12 月 8 日完成評議。

三、本所榮獲第 15 屆機關檔案管理金檔獎，彰化縣地政團隊連續第 7 個地所獲此殊榮。

四、本所準備第 1 屆「政府服務獎」參賽，已建置各項便民設施改善工程及相關週邊設備並積極準備各項書面作業。

二林地政事務所 106 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 106 年度施政重點為「健全土地建物登記及管理作業」、「地政資訊化及其後續管理」、「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 9 項，研訂 18 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%)

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、健全土地建物登記及管理作業	1、各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	100%	100%	1、衡量標準： 1.各項登記業務均能符合法令規定但逾期 3 天以上。(10%) 2.各項登記業務均能符合法令規定但逾期 2 至 3 天。(20%) 3.各項登記業務均能符合法令規定但逾期 1 至 2 天。(50%) 4.各項登記業務均能符合法令規定但逾期 1 天以內。(80%) 5.各項登記業務均能符合法令規定且均能於期限內辦畢。(100%) 2、執行成果： 106 年度各項登記業務

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>均能符合法令規定且均能於期限內辦畢。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
	2、各類謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	10分鐘	10分鐘	100%	<p>1、衡量標準： 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%)</p> <p>2、執行成果： 106年度受理謄本申請書後於10分鐘內發給謄本。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
	3、辦理逾期未辦理繼承登記土地建物列冊管理及輔導辦理繼承登記	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： 1.將稅務機關報送未辦繼承登記不動產歸戶資料及民眾申請列管資料建置於管理系統中。(20%) 2.核對收件資料內容並向戶政機關查詢繼承人戶籍資料。(40%) 3.4月1日辦理公告並通知繼承人儘速申辦繼承登記。(60%) 4.公告期間加強宣導並協助民眾辦理繼承登記及受理暫緩列管。(80%) 5.公告期滿報府列冊管理，並辦理註記登記。(100%)</p> <p>2、執行成果： 106年度逾期未辦理繼承登記列管作業於106年6月30日公告完成後報府列冊管理，如期</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
					於 106 年 8 月 7 日辦理註記登記完畢。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
二、地政資訊化及其後續管理	1、辦理軟硬體設備管理及維護	10 次	12 次	120%	1、衡量標準： 維護次數 2、執行成果： 合約廠商每月定期軟硬體設備維護。 3、達成度 達成度 120%，超出原訂目標值。
	2、定期執行工作站掃毒程式，維護資料庫資訊安全	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 每月執行工作站掃毒。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
三、提升測量行政效能	土地複丈及建物測量作業案件依法定期限內辦理完成	80%	81.62%	102%	1、衡量標準： 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÷全年總收件數）x100% 2、執行成果： 106 年度土地複丈案件計 2,453 件，建物測量案件計 610 件，共計 3,063 件，逾期辦理件數 563 件，依法定期限內完成率為 81.62%。 3、達成度： 達成度 102%，超出原訂目標值。
四、落實平均地權工作，達成照價徵稅漲價歸公	編造公告土地現值表（公告地價表）作業	100%	100%	100%	1、衡量標準： 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

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>值表（公告地價表）並轉載地籍電腦檔。（100%）</p> <p>2、執行成果： 106年12月8日評議通過，並如期於106年12月29日完成公告土地現值表（公告地價表）編製及地籍電腦檔轉載作業。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標。</p>
五、健全非都市土地使用編定及管制作業	1、縣府核准函到後於15日內完成變更登記	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： （依限於15日內完成件數÷總件數）×100%</p> <p>2、執行成果： 106年度非都市土地使用編定異動案共26件，均如期於縣府核准函到後15日內完成變更登記。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、清查非都市土地使用編定遺漏情形	150筆	150筆	100%	<p>1、衡量標準： 清查筆數</p> <p>2、執行成果： 106年度清查非都市土地使用編定遺漏情形，均如期辦理完畢，清查筆數共計150筆。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
六、辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全	辦理老舊辦公設備及器具之汰舊換新	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： 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%）</p> <p>2、執行成果： 完成機房NAS主機、磁帶機及其他相關設</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
					備更新。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
七、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	1、推動公文線上簽核作業，達節能減紙效益	95%	97.88%	103%	1、衡量標準： 公文線上簽核比率= $\frac{\text{線上簽核數}}{\text{電子收文} + \text{紙本轉線上簽核數} + \text{自創簽稿數}} \times 100\%$ 2、執行成果： 線上簽核 6,742 件，電子收文 3,339 件，紙本轉線上簽核 0 件，自創簽稿數 3,549 件，公文線上簽核比率 97.88%。 3、達成度： 達成度 103%，超出原訂目標值。
	2、推動電子化會議作業，達節能減紙效益	90%	100%	111%	1、衡量標準： 電子化會議比率= $\frac{\text{電子化會議場次}}{\text{辦理會議場次}} \times 100\%$ 2、執行成果： 辦理會議 45 場，電子化會議 45 場，電子化會議比率 100%。 3、達成度： 達成度 111%，超出原訂目標。
八、推動為民服務工作	1、辦理社區關懷服務	100%	108%	108%	1、衡量標準： 依排定之服務村里別舉辦社區關懷服務之比率= $\frac{\text{實際服務村里數}}{\text{排定服務村里數}} \times 100\%$ 2、執行成果： 排定服務 12 個村里，實際服務 13 個村里，比率 108%。 3、達成度： 達成度 108%，超出原訂目標值。

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
	2、於地籍圖重測區舉辦下鄉換狀服務	1 次	3 次	300%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年度地籍圖重測換狀服務，安排於 107 年 1 月 16、17、18 日辦理共計 3 場次。 3、達成度： 達成度 300%，超出原訂目標值。
	3、實施電話禮貌測試	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理電話禮貌測試 12 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	4、舉辦績優服務人員票選活動	2 次	2 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 106 年 6 月、12 月舉辦績優服務人員票選活動共計 2 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	5、辦理民眾滿意度調查	90%	96.01%	107%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 106 年 6 月、12 月舉辦民眾滿意度調查，平均整體滿意度分別為 95.99%、96.03%，平均滿意度為 96.01%。 3、達成度： 達成度 107%，超出原訂目標值。
九、建立訓練機制，辦理教育訓練講習	舉辦教育訓練講習	4 次	12 次	300%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理教育訓練講習共計 12 場次。 3、達成度： 達成度 300%，超出原

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
					訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	2.26%	113%	<p>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）※決算數＝實支數＋保留數</p> <p>2、執行成果： 106 年度本所歲出經常門預算數 491 萬 1,000 元，決算數 480 萬 223 元，賸餘數 11 萬 777 元，節餘率為 2.26%。</p> <p>3、達成度： 達成度 113%，超出原訂目標。</p>
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100% (業務移撥之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本所 106 年機關編制員額無成長。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原定目標。</p>
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%</p> <p>2、執行成果：</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
					<p>本所無編制約僱人員。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原定目標。</p>
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%</p> <p>2、執行成果： 本所無編制約僱人員，故無約聘僱核定職等變化情形。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標。</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	110 小時	550%	<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： (1)性別主流化(1 小時) (2)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(4 小時)</p> <p>2、執行成果： 本年度學習時數平均時數 110 小時。</p> <p>3、達成度： 達成度 550%，超出原定目標值。</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
共同性指標平均達成度				100%	

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

本所 106 年度共有「健全土地建物登記及管理作業」、「地政資訊化及其後續管理」、「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」、「節約政府支出，邁向財政收支平衡」、「控管編制員額」、「約聘僱員額及職等嚴格控管」、「推動公務人員終身學習」及等 13 項績效目標，各項績效目標下計訂定 23 項衡量指標。檢討成效，均符合或超出年度績效目標值。

伍、施政成果具體事蹟

一、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，106 年度逾期未辦繼承登記土地及建築改良物列冊管理件數共 225 件，土地 392 筆、建物 2 棟。

二、地籍清理作業

106 年度依據「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，清查後列管 500 件，轉入逾期未辦繼承登記作業 191 件，通知辦理統一編號更正登記 309 件，完成登記 218 件。

三、編造公告土地現值表(公告地價表)作業

本所辦理 107 年公告土地現值及重新規定地價調整作業，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 1,004 件，經研析、審核劃分 941 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及公告地價更加合理，特於 106 年 10 月 3 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 107 年公告土地現值（地價）於 106 年 12 月 8 日經本縣地價及標準地價評議委員會 106 年第 10 次會議評議通過，並如期於 107 年 1 月 1 日公告。

四、圖根點新建、補建作業

106 年度辦理芳苑鄉芳埠段等新建、補建圖根點共計 72 點，並已置入測量操作系統供複丈使用。

五、地籍圖重測

辦理 106 年度地籍圖重測，重測前為二林鎮挖子段、萬興段柳子溝小段，重測後為二林鎮北挖仔段、西庄段、柳子溝段，總計完成土地 3,752 筆，面積 840.0385 公頃，於 106 年 10 月 26

日公告完成，並於期限內完成重測標示變更登記，且派員前往重測區村里辦理換狀作業。

六、辦公廳舍設備更新

本所準備參賽第 16 屆金檔獎，已建置完善庫房設施並落實檔案管理作業。

七、推動為民服務工作

106 年度辦理社區關懷服務共計 13 場；結合轄區內機關團體大型活動設攤宣導政令共計 6 場；辦理地籍圖重測下鄉換狀，共服務 1,796 人、換領 4,612 張權狀；實施跨所電話禮貌測試共計 12 次，平均分數 91.61 分；舉辦績優服務人員票選活動，上、下年度各 1 次；辦理民眾滿意度調查，平均整體滿意度為 96.01%。

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，更規劃舉辦檔案管理等各類教育訓練講習活動，營造優質的學習環境，本所 106 年度全部職員平均學習時數達 110 小時。

九、節約政府支出

106 年度本所歲出經常門預算數 491 萬 1,000 元，決算數 480 萬 223 元，賸餘數 11 萬 777 元，節餘率為 2.26%，超出原訂目標值。

北斗地政事務所 106 年度施政績效報告

壹、前言

本所 106 年度施政目標與重點，包括（一）加強平均地權工作，落實漲價歸公、（二）依限辦理民眾申辦登記案件、土地複丈、建物測量案件處理、（四）辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測權狀換領、（五）透過民意反映，精進為民服務品質、（六）強化公務人員專業知識及培養多元能力 5 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%）

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、依限辦理民眾申辦登記案件	1、各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	100%	100%	1、衡量標準： 依限辦結率（依限辦出件數÷實際完成總件數）×100% 2、執行成果： 106 年度登記案件均符合法令規定及於期限內辦理完成。 3、達成度 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、各種地籍謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	10 分鐘	10 分鐘	100%	1、衡量標準： 受理謄本申請書後於平均 10 分鐘內發給 2、執行成果： 各種地籍謄本均能隨到隨辦，於 10 分鐘內發給完畢。

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、縮短民眾申辦土地複丈、建物測量案件處理時間	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	80%	82%	103%	1、衡量標準： (依限於 15 日內完成件數÷總件數)×100% ≥80% 2、執行成果： 人民申請之複丈案件共 2,965 件，依限於 15 日內辦竣為 2,423 件，完成度 82%。 3、達成度： 達成度 103%，超出原訂目標值。
三、加強平均地權工作，落實漲價歸公	編造公告土地現值表	90%	90%	100%	1、衡量標準： 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%) 2、執行成果： 已於 106 年 12 月 8 日經地價評議委員會評議通過，且如期於 107 年 1 月 1 日公告並完成公告土地現值表編製。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
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	推動公文線上簽核作業，達節能減紙效益	85%	90.3%	106%	1、衡量標準： 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% 2、執行成果： 線上簽核 4,556 件，電子收文 3,226 件，紙本轉線上簽核 0 件，自創簽稿數件 1,822，線上

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
					簽核比率 90.3%=4556/(3226+0+1822)。 3、達成度： 達成度 106%，超出原訂目標。
五、辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測權狀換領	1、舉辦村里座談會及跨機關聯合村里巡迴服務	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本所 106 年 1 月起至 12 月止辦理跨機關聯合下鄉巡迴服務，共計 4 場次；舉辦村里座談會，共計 8 場次，總計 12 場次受理民眾各項地政業務諮詢及進行政令宣導。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、派員至地籍圖重測區辦理重測權狀換領	2 次	4 次	200%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本所 106 年度分別安排於周六假日 12 月 2、9 日於埤頭鄉天濟宮及 12 月 16、23 日於豐崙村社區活動中心，辦理重測權狀換領作業，共計辦理 4 場次。 3、達成度： 達成度 200%，超出原訂目標值。
六、透過民意反應，精進為民服務品質	舉辦民眾滿意度調查活動	90%	93%	103%	1、衡量標準： 民眾滿意度 2、執行成果： 本所於 106 年 5 月 8 日至 5 月 19 日、9 月 11 日至 9 月 22 日共辦理 4 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

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
					93%。 3、達成度： 達成度 103%，超出原訂目標值。
七、強化公務人員專業知識及培養多元能力	辦理各項專業講習	6 次	6 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本所 106 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。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	3.28%	164%	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)※決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 本所 106 年度經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資) 4,573,000 元，經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資) 4,423,113，節餘率 =(4,573,000-4,423,113)/4,573,000x100%=3.28%。 3、達成度： 達成度 164%，超出原訂目標值。
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

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>編制員額 x100% (業務移撥之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本所 105 年度編制員額 35 人，106 年度編制員額 35 人，編制人員未成長，編制員額成長率 $= (35-35)/35 \times 100\% = 0\%$</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%</p> <p>2、執行成果： 本所無編制約聘僱人員。</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： 本所無編制約聘僱人員，故無約聘僱核定職等變化情形。</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	78.2 小時	391%	<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</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
					<p>時，其中 10 小時必須於 9 月 30 日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程：</p> <p>1.當前政府重大政策（1 小時）</p> <p>2.環境教育（4 小時）</p> <p>3.民主治理價值課程（5 小時）：</p> <p>（1）性別主流化（1 小時）</p> <p>（2）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（4 小時）</p> <p>2、執行成果： 106 年度平均學習時數 78.2 小時。</p> <p>3、達成度： 達成度 391%，超出原訂目標值。</p>
共同性指標平均達成度				100%	

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

本所 106 年度 11 項績效目標下訂定 14 項衡量指標，年度終了檢討成效，茲分析如下：

- 一、本所於 106 年 10 月 2 日辦理 106 年度公告土地現值暨公告地價調整作業，聽取轄區公所、農會、稅捐單位及地方人士對於地價調整之建議，作為調整作業之參考依據，並於 106 年 12 月 8 日經本縣地價評議委員會評定通過，已如期於 107 年 1 月 1 日公告。
- 二、106 年度本所各項登記業務均符合法令規定及期限內辦理完畢，係因本所承辦人員全力配合，審慎積極辦理土地、建物各項登記業務，並持續研究創新以簡化作業流程，始能提升登記業務績效。
- 三、106 年度本所土地複丈、建物測量案件人民申請之複丈案件共 2,965 件，依限於 15 日內辦竣為 2,423 件，於 15 日內辦竣完成比率為 82%。
- 四、106 年度本所分別至田尾鄉、溪州鄉、北斗鎮及埤頭鄉辦理 4 場村里聯合巡迴服務及 8 場不定期村里服務，受理民眾各項地政業務諮詢、協助代填各類申請書、查詢當期公告土地現值、換算土地建物面積等，以服務偏遠地區的民眾；另為利重測區內土地所有權人換領重測後新權狀

，本年度共舉辦 4 場重測下鄉換狀，安排於假日派員至重測區內適宜地點辦理權狀換領作業，縮短民眾往返時程。

- 五、本所於 106 年共辦理 2 次民眾滿意度調查活動，針對本所洽公環境、申辦窗口動線規劃、承辦人員服務態度、辦事效率、地政諮詢服務等事項進行滿意度調查，民眾總平均滿意度達 92%，超出原訂目標值(90%)，本所將採納民眾建言，檢討改進，精進為民服務品質，建立良好顧客關係。
- 六、106 年度自行辦理 6 場教育訓練，以增加同仁的專業知識進而提升為民服務之效能。
- 七、本所 106 年度經常門經費節餘率 3.28%，超出原訂目標值(2%)，有效節省機關支出，以邁向財政收支平衡。
- 八、本所 106 年度增置編制員額 0 人，編制員額成長率 0%，顯示本所有效控管編制員額之成長。
- 九、本所 106 年度增置約聘僱員額 0 人，約聘僱員額成長率 0%；約聘僱員額涉提高職等人數 0 人，約聘僱核定職等變化率 0%；皆顯示本所有效控管約聘僱員額及其職等變化率之成長。
- 十、本所 106 年度平均終身學習時數為 78.2 小時，遠超出每人每年最少應完成終身學習時數(20 小時)。另本所為提升同仁地政領域之本職學能及核心能力，以及地政領域以外之其他專業素養，106 年度共舉辦 6 場專業訓練，規劃課程內容多元化，能有效提升本所人力素養、推動組織學習。

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 106 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，106 年度分別至田尾鄉、溪州鄉、北斗鎮及埤頭鄉辦理 12 場巡迴村里服務，受理民眾各項地政業務諮詢；另舉辦 4 場重測下鄉換狀，派員至埤頭鄉天濟宮及豐崙村社區活動中心辦理權狀換領作業，縮短民眾往返時程，共計換發 7956 張權狀及 1983 人次。
- 三、舉辦民眾滿意度調查活動
為透過民意反映，精進為民服務品質，本所辦理 2 次民眾滿意度調查活動，針對本所洽公環境、申辦窗口動線規劃、承辦人員服務態度、辦事效率、地政諮詢服務等事項進行滿意度調查，採隨機發放問卷，回收有效問卷分析後，民眾總平均滿意度達 93%，超出原訂目標值(90%)。
- 四、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 106 年度全所平均終身學習時數 78.2 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，亦邀請縣內其他地政事務所、戶政事務所等公務機關共同參與，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。
- 五、入圍第 9 屆政府服務品質獎。
- 六、本縣自 105 年 4 月 7 日起，部分登記案件陸續提供跨所受理服務，本所受理他所案件 106 年共受理 456 件。
- 七、登記機關受理跨縣市代收地政類申請案件，自 105 年 5 月 1 日起，全國地政機關提供受理「跨縣收件」服務，106 年本所代收他縣地所案件共 139 件。

彰化縣動物防疫所 106 年度施政績效報告

壹、前言

本所 106 年度施政主軸由「豬瘟及口蹄疫注射率」、「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」、「縣長政見」及「水產及畜禽動物之檢診、病性鑑定及研究」等 6 項關鍵績效目標所組成，在各項目標下，分別訂定衡量指標並戮力執行，藉以評估本所整體組織施政績效。

貳、彰化縣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	68.46	98.46
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、豬瘟及口蹄疫注射率	1、豬瘟疫苗注射率	90%	93%	103%	1、衡量標準： 實際注射劑量÷全縣應注射劑量(縣府統計飼養頭數 x1.4x2) ×100% 2、執行成果： 106 年實際注射劑量 1,962,114 頭，全縣應注射劑量 2,120,268 頭，注射率 93% 3、達成度： 達成度 103%，超出原訂目標值
	2、口蹄疫疫苗注射率	100%	108%	108%	1、衡量標準： 實際注射劑量÷全縣應注射劑量(縣府統計飼養頭數 x1.4) ×100% 2、執行成果： 106 年實際注射劑量 1,139,698 頭，全縣應注射劑量 1,060,134 頭，注射率 108% 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 108%，超出原訂目標值
二、動物用藥品管理	1、動物用藥品抽查	36 件	40 件	111%	1、衡量標準： 抽查件數 2、執行成果： 106 年度動物用藥品抽查原訂 36 件，實際執行 40 件 3、達成度： 達成度 111%，超出原訂目標值
	2、畜禽水產品藥物殘留稽查	740 件	851 件	115%	1、衡量標準： 抽查件數 2、執行成果： 106 年度畜禽水產品藥物殘留原訂抽查 740 件，實際執行 851 件 3、達成度： 達成度 115%，超出原訂目標值
三、乳牛、羊結核病及布氏桿菌檢驗率	1、乳牛結核病檢驗率	95%	102%	107%	1、衡量標準： 今年實際檢驗頭數÷全縣飼養頭數×100% 2、執行成果： 106 年實際檢驗 23,883 頭，全縣飼養 23,500 頭，檢驗率 102% 3、達成度： 達成度 115%，超出原訂目標值
	2、乳羊結核病檢驗率	85%	88%	104%	1、衡量標準： 今年實際檢驗頭數÷全縣飼養頭數×100% 2、執行成果： 106 年實際檢驗 4,914 頭，全縣飼養 5,600 頭，檢驗率 88% 3、達成度： 達成度 104%，超出原訂目標值
	3、乳牛布氏桿菌病檢驗率	17%	16.87%	99.2%	1、衡量標準： 今年實際檢驗頭數÷全縣飼養頭數×100% 2、執行成果： 106 年實際檢驗 3,964

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
					頭，全縣飼養 23,500 頭，檢驗率 16.87% 3、達成度： 達成度 99.2%，未達原訂目標值
	4、乳羊布氏桿菌病檢驗	20%	21%	105%	1、衡量標準： 今年實際檢驗頭數÷全縣飼養頭數×100% 2、執行成果： 106 年實際檢驗 1,159 頭，全縣飼養 5,600 頭，檢驗率 21% 3、達成度： 達成度 105%，超出原訂目標值
四、動物保護	1、動物保護稽查	140 次	259 次	185%	1、衡量標準： 稽查次數 2、執行成果： 106 年原訂稽查次數 140 次，實際稽查次數 259 次 3、達成度： 達成度 185%，超出原訂目標值
	2、犬貓絕育	2500 隻	3,872 隻	155%	1、衡量標準： 絕育隻數 2、執行成果： 106 年原訂犬貓絕育 2,500 隻，實際執行 3,872 隻 3、達成度： 達成度 155%，超出原訂目標值
	3、領養率	45%	75%	167%	1、衡量標準： 民眾實際認養隻數÷今年實際收容隻數×100% 2、執行成果： 106 年實際認領養數 497 隻，實際收容隻數 661 隻 3、達成度： 達成度 167%，超出原訂目標值
	4、狂犬病預防注	23000	22,940	99.7%	1、衡量標準：

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
	射	隻	隻		注射隻數 2、執行成果： 106年原訂預防注射23,000隻，實際執行22,940隻 3、達成度： 達成度99.7%，未達原訂目標值
五、縣長政見	[政見編號 73]落實晶片制度及寵物登記	7000隻	4,925隻	70.4%	1、衡量標準： 寵物登記隻數 2、執行成果： 106年原訂寵物登記7,000隻，實際執行4,925隻 3、達成度： 達成度70.4%，未達原訂目標值
六、水產及畜禽動物之檢診、病性鑑定及研究	水產及畜禽動物疾病檢驗	170件	238件	140%	1、衡量標準： 檢驗件數 2、執行成果： 106年原訂檢驗件數170件，實際執行238件 3、達成度： 達成度140%，超出原訂目標值
關鍵績效指標平均達成度				97.8%	

(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	2%	15%	750%	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)※決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 106年度經常門業務費預算數32,814,000元，決算數28,051,474元，賸餘率15%。

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
					3、達成度： 達成度 750%，超出原訂目標值
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100% (業務移撥之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 本年度編制員額 35 人，上年度編制員額 34 人，增加 1 人為業務移撥故不列入成長率計算，成長率為 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 x100% 2、執行成果： 106 年度約聘人員 2 人，上年度約聘人員 2 人 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 於 106 年約聘僱核定職等無變更 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值

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
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	20 小時	100%	<p>1、衡量標準： 本年度單位內每人每年（含約聘僱人員，不含臨時人員）應完成與業務相關學習時數 20 小時，其中 10 小時必須於 9 月 30 日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程：</p> <p>1.當前政府重大政策（1 小時） 2.環境教育（4 小時） 3.民主治理價值課程（5 小時）： （1）性別主流化（1 小時） （2）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（4 小時）</p> <p>2、執行成果： 本所 32 人均於規定時間內完成</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值</p>
共同性指標平均達成度				100%	

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
三、乳牛、羊結核病及布氏桿菌檢驗率	3、乳牛布氏桿菌病檢驗率	17%	0.8%	<p>1.因飼養頭數增加，故未達原訂目標值。</p> <p>2.107 年度會加強採樣。</p>
四、動物保護	4、狂犬病預防注射	23000 隻	0.3%	<p>1.動物醫院的配合度未能充分發揮。</p> <p>2.107 年度加強通知書的寄發，並加強稽查與行政處分</p>
五、縣長政見	落實晶片制度及寵物登記	7000 隻	29.6%	<p>1.動物醫院的配合意願低落，加上寵物費需繳入公庫，增加動物醫院的工作量。</p> <p>2.考慮簡化動物醫院的作業流程，期能增加配合意願，並持續用文宣的方式來教育民眾，以提升登記率。</p>

肆、績效總評

- 一、本所 106 年度總計 19 項衡量指標，依據衡量指標，超出原訂目標值者 12 項；達成原訂目標值者 4 項，績效目標之達成度超越或符合原訂目標值者總計 16 項。
- 二、未達原訂目標值者 3 項，說明如下：
 - 1.在乳牛、羊結核病及布氏桿菌檢驗率方面，因飼養戶數減少及飼養總頭數增加，採樣件數的比例會降低。
 - 2.在狂犬病預防注射方面，因動物醫院的配合度未能充分發揮，故注射隻數未達原訂目標值。
 - 3.在落實晶片制度及寵物登記方面，因動物醫院的配合意願低落，加上寵物費需繳入公庫，增加動物醫院的工作量，故寵物登記隻數未達原訂目標值。

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 1,962,114 頭次，豬口蹄疫預防注射 1,139,698 頭次；參加毛豬產銷班班會 44 班次 1,429 人次，參加家禽產銷班班會 55 班次 2,982 人。
- 二、養畜禽場疫情調查及防疫輔導，畜牧場疫情訪查豬 1,050 場，家禽 4,133 場，查核豬隻健康證明 8,836 張 471,381 頭。
- 三、輔導畜牧場消毒工作，自行消毒防疫工作，豬 1,348 場，家禽 4,729 場；執行沿海及全縣轄內養畜禽場消毒工作，養豬場 915 場次，家禽場 3,800 場次，公共區域 4,889 場。
- 四、畜禽疾病監測採樣，養禽場禽流感抗體監測採血工作 805 戶 23,790 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 49 場，輔導分發及列印畜牧場資料化製原料三聯單條碼 87 場，會同違法屠宰聯合查緝小組，查緝違法屠宰工作 62 場，查獲 1 場。
- 六、結核病檢除工作，檢驗乳牛 23,883 頭，乳羊 4,914 頭，鹿 68 頭；羊痘疫苗注射工作，乳羊 5,490 頭，肉羊 14,147 頭；布氏桿菌病檢除工作，乳牛 3,964 頭，乳羊 1,159 頭；口蹄疫抗體監測工作，乳肉牛 209 頭，乳肉羊 634 頭；牛流行熱防疫工作，抗體監測 600 頭，輔導防疫消毒及撲滅蚊蟲 1,259 場。
- 七、動物防疫編號工作，乳牛烙印 5,481 頭，乳羊刺青 1,602 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 163 件，水產動物採樣與病性鑑定工作共 75 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 127 件，動物疾病分子生物學檢測工作，共檢測 656 件。
- 十、水產動物水質檢測，水產動物水質檢測計 1952 件，13,055 項次。
- 十一、動物保護業務方面，動物保護稽查次數 259 件；動物保護宣導活動 93 場次；流浪動物救援隻數 141 件；犬貓絕育隻數共 3,872 隻；合法寵物業查核 26 件；非法寵物業稽查 7 件；非法寵物業裁罰 0 件；寵物登記數量 50,582 隻；寵物登記稽查及勸導 1,613 件；寵物協尋案件數 28 件；野生動物救護醫療件數 122 件；狂犬病預防注射隻數 10,129 隻；狂犬病巡迴注射場次 38 場次；狂犬病查核及宣導場次 38 場次(計查核 1,398 隻)；人道屠宰查核 24 場次；追蹤檢疫件數 43 件(計 4,335 隻)；新聞稿發佈 21 則；志工人數 20 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 79 件，羊乳 27 件，雞蛋 391 件，鴨蛋 48 件；畜禽產品安全衛生預警體系計畫方面，共採集雞肉 114 件，鴨肉 180 件，鵝肉 12 件，彰化健康豬肉計畫方面，共採集豬血清 105 場 210 件。
- 十三、獸醫師(佐)管理業務，核發執業執照 26 件，歇業 9 件，變更執業處所 2 件；診療機構管理部份，核發開業執照 1 件，宣導訪視 48 件；跨區執業部分，本縣市 5 件，外縣市 12 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，抽驗市售動物用生物及化學藥品抽驗 40 件，拆封緘 147 件，核發封緘 84 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 3 件，宣導訪視 61 件。

彰化縣公務人力訓練中心 106 年度施政績效報告

壹、前言

為提升本縣公務人員各項職能及對於國家政策、法令之認識，進一步培育本縣公務人才，精進整體組織效能，本中心 106 年度除配合行政院人事行政總處規劃辦理各項政策性訓練、依據行政院人事行政總處公務人力發展學院辦理各訓練班次之調訓外，更參考國家文官學院「彰化縣政府學習能力檢測組織分析報告」建議各官等優先加強職能，依高階主管、中階主管、一般公務同仁及新進人員，分別規劃辦理「專題演講」、「中高階主管共識營」、「職場力養成系列課程」、「新進人員教育訓練」及其他核心職能訓練等多元化課程。

貳、彰化縣公務人力訓練中心目標達成情形

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、規劃年度訓練班次	依據「訓練需求調查表」統計分析結果，及業務績效考核項目，訂定年度訓練計畫	30 場	53 場	177%	1、衡量標準： 於每年 1 月底前訂定訓練課程，並發布年度訓練計畫總表 2、執行成果： 本年度共規劃辦理訓練班次達 53 場、訓練時數為 299 小時，共計 6,575 人次參訓。 3、達成度： 達成度 177%，超出原訂目標值。
二、建立跨域學習平台，研發創新思維訓練	規劃辦理跨域創新課程	1 場次	1 場次	100%	1、衡量標準： 每年至少 1 場次 2、執行成果： 於 8 月 19 日配合辦理「106 年度中彰投苗首長會議暨 CEO 協力成長營」，分別以「促進標竿學習」、「建立合作情誼」、「跨域治理共識

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>」等議題進行專題演講，並請 4 縣市具備成功經驗、創新績效或突破困難之施政案例，作為標竿學習之經驗分享。</p> <p>3、達成度 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
三、建構良好英語學習機制，形塑優質英語學習環境	規劃英語學習課程或英語學習社團	1 場次	1 場次	100%	<p>1、衡量標準： 每年至少 1 場次</p> <p>2、執行成果： 於「職場力養成系列課程」中規劃執行「實用英語會話」班次聘請講師，以生動有趣的教學方式，讓學員學習實用的英語會話技巧。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
四、訂定並持續檢討修正訓練業務處理程序	舉辦中心會議訂定並持續檢討修正訓練業務處理程序	2 次	2 次	100%	<p>1、衡量標準： 每年 6 月及 12 月各辦理 1 次</p> <p>2、執行成果： 依訓練品質管理手冊規定辦理本中心半年度、年度訓練業務檢討會議。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
五、訓練需求調查分析	1、針對本府同仁發放「訓練需求調查表」，作為研發自辦課程之依據	1 次	1 次	100%	<p>1、衡量標準： 每年第 3 季發放次年度之訓練需求調查表</p> <p>2、執行成果： 本（106）年於 10 月 2 日發送「職場力養成系列課程」需求調查表供縣府各處填報需求，以作為 107 年度訓練課程規劃參考。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
	2、配合行政院地	1 次	1 次	100%	1、衡量標準：

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
	方行政研習中心辦理「預定開設訓練班期需求人數調查」				<p>每年 10 月或 11 月辦理調查</p> <p>2、執行成果： 配合行政院地方行政研習中心(公務人力發展學院)調查作業，以 11 月 9 日府授人創新字第 1060382255 號函發文至縣府各處及所屬機關辦理需求調查。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
六、提供工作輔導與職能訓練	定期舉辦中心業務會議辦理工作輔導或內部人員訓練	12 次	15 次	125%	<p>1、衡量標準： 每月至少 1 次</p> <p>2、執行成果： 本中心固定每月辦理 1-2 次中心業務會議，以確保中心各項業務正常運作，定期轉知上級主管裁示事項，協助同仁解決業務推動難處，及增進團隊合作默契。</p> <p>3、達成度： 達成度 125%，超出原訂目標值。</p>
關鍵績效指標平均達成度				100%	

(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	2%	3.4%	170%	<p>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)※決算數＝實支數＋保留數</p> <p>2、執行成果： 經常門預算數(不含人事費) 1,016,000 元，經常門決算數(不含人事費) 980,727 元，結餘數為</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
					35,273 元，節餘率 3.4%。 (1,016,000-980,727)/ 1,016,000=3.4% 3、達成度： 達成度 170%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	-16.7%	117%	1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額 x100% 2、執行成果： 本年度編制員額 5 人，上年度編制員額 6 人，機關編制員額成長率-16.7%。 3、達成度： 達成度 117%，超出原訂目標值。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 本中心無約聘僱人員。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 本中心無約聘僱人員。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	97.4 小時	487%	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

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
					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： （1）性別主流化（1 小時） （2）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（4 小時） 2、執行成果： 106 年度正式編制人員 5 人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習，總時數為 487 小時，平均時數 97.4 小時 3、達成度： 達成度 487%，超出原訂目標值。
共同性指標平均達成度				100%	

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

本中心 106 年度訂定「規劃年度訓練班次」、「建立跨域學習平台，研發創新思維訓練」、「建構良好英語學習機制，形塑優質英語學習環境」、「訂定並持續檢討修正訓練業務處理程序」、「訓練需求調查分析」及「提供工作輔導與職能訓練」等 6 大項關鍵策略目標，並以 7 項關鍵績效指標作為評核達成標準，在本中心同仁團隊合作、共同努力下，上開各項績效指標皆達到預訂目標值，執行績效良好。

伍、施政成果具體事蹟

本年度規劃辦理核心職能訓練、政策性訓練、專業性訓練、任務性訓練等 4 項核心訓練類別，

實體訓練班次達 53 場、訓練時數為 299 小時，共計 6,575 人次參訓；另推動數位學習，皆達成預期成效。以下就本年度具創新、績效之訓練課程列項略述：

一、106 年彰化縣政府中階主管團隊動力營

為落實本府各項施政目標，提升組織管理及行政效能，增進跨域整合及橫向聯繫溝通量能，強化團隊合作及執行能力，並精進政策數位行銷能力，於 11 月 17 及 18 日假日月潭青年活動中心、聖愛營地舉辦「彰化縣政府 106 年中階主管團隊動力營」，共 24 名中階主管出席參與，本次訓練課程內容除包含 JUST DO IT、人際猜拳及團隊撲克牌等室內活動課程外，亦加入自力造筏、隔島躍進、賞鯨船、高空擊球等戶外體驗課程。讓學員了解自己可以選擇用什麼態度對待工作、夥伴及服務對象(微笑、握手、擁抱是否比轉頭就走更加美好)，以及面對問題時，是不是真的了解問題還是只是為了回答問題。藉由戶外體驗課程讓學員體驗如何運用團隊合作、溝通協調等機制，共同解決活動中所面臨之各種問題，了解捨棄舊思維、停止無效的工作方法、適時修正錯誤的重要性。

二、106 年度「職場力養成系列課程」

為協助同仁養成公務上必備的基礎職能，提升職場競爭力，本中心規劃辦理「職場力養成系列課程」，以小班制精緻教學方式授課，獲得多數參訓同仁正向回饋。本系列課程內容，含括雲端及免費資訊工具應用、專業簡報與登台技巧、健康與壓力管理、優勢話語術—口語表達技巧、拒當職場「活火山」—情緒管理與壓力調適、實用計畫撰寫技巧(含寫作方法、文書軟體應用)、養·人脈—職場人際關係與溝通藝術，以及職場(或生活)英語會話等 8 大類課程，106 年共辦理 23 場次、1077 人參訓，學員平均課程滿意度高達 86.32 分。