

# 彰化戶政事務所 107 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%	99.75%	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29773件，全年誤辦案件件數75件，正確率99.75%。 【(29773-75)÷29773】×100%=99.75% 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

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					目標值。
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	144 次	394次	274%	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394次。 3、達成度： 達成度274%，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%	93.72%	117%	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93.72%。 【線上簽核數8116件÷(電子收文3019件+紙本轉線上簽核數2238件+自創簽稿數3403件)】×100%=93.72%。 3、達成度 達成度117%，超出原訂目標值。
	2、公文電子發文	95%	100%	105%	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100%。 【電子發文件數836件÷(電子發文件數836件+非電子發文件數0件)】×100%=100% 3、達成度： 達成度105%，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：

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
					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。 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增值服務，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	民眾服務滿意度調查	95%	98.97%	104%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 民眾平均滿意度達98.97%。 3、達成度： 達成度104%，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%	99.98%	111%	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99.98%。 (資本支出預算數619,860元/資本預算數620,000元)*100%=99.98

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111%，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	積極薦派人員參加他機關舉辦之各項研習課程	80%	258%	323%	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258%。（273人次÷106場次）=258%。 3、達成度： 達成度323%，超出原訂目標值。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	2%	6.84%	342%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）備註：決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 經常門業務費預算數計8,479,000元，經常門業務費決算數計7,898,726元，節餘數為580,274元，經費節餘率6.84%。 $(580,274 \div 8,479,000) * 100\% = 6.84\%$ 。 3、達成度： 達成度342%，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：

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
					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： 約聘僱員額成長率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： 於107年度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。
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%	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： 107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5,020小時，平均時數75小時。 3、達成度： 達成度375%，超出原訂目標值。

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上，未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 正確戶籍資料、提升為民服務品質	1	受理戶籍登記案件	102%	★
	2	國民身分證製發案件	101%	★
二 加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩	1	戶役政系統工作站人工稽核作業	274%	★
三 落實E化作業，加強網路功能	1	公文線上簽核	117%	★
	2	公文電子發文	105%	★
四 強化人員專業職能	1	加強法規解釋令函整理及講解	100%	★
	2	辦理戶政法令檢測，增進人員專業素質	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
五	推動各項便民措施及加值服務，增加服務廣度及深度	1	辦理法律諮詢服務	200%	★
六	多方傾聽意見，提升民眾滿意度	1	民眾服務滿意度調查	104%	★
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	100%	★
		2	改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能	111%	★
八	型塑學習型組織，積極薦派同仁參與各項研習活動	1	積極薦派人員參訓加他機關舉辦之各項研習課程	323%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	342%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	375%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 17 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 17 項 (100%)、黃燈者 0 項 (0%)、紅燈者 0 項 (0%)。

## 伍、施政成果具體事蹟

- 一、結合本所實施之櫃檯人力支援制度，於現場等待人數8人以上時，由二線行政人員支援櫃檯人力調度，減少尖峰時段民眾等待時間，有效調度櫃檯人力需求，提升行政效率與服務品質。
- 二、透過跨機關資源整合服務系統，於民眾辦理地址、身分證號、姓名變更後，可申請戶籍通報服務，由本所憑向地方稅務局、地政事務所、監理站、自來水公司、電力公司、健保局等機關，辦理個人資料異動，免除事後需到各機關往返奔波申辦資料異動的辛苦；另於死亡登記後，透過跨機關通報壽險公會，讓壽險公會協助民眾解決死亡家屬投保情形。
- 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107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147件，讓不便到本所洽公的民眾感受最貼心便利的服務。
  - (二) 為5月報稅期間為本所核發自然人憑證高峰期，因申辦人潮眾多，造成民眾久站等候不耐及現場秩序混亂，種種亂象易引起民怨，影響本所為民服務品質，為改善並與一般戶籍登

記案件受理為之區隔，於5月報稅期間設置自然人憑證申辦等候專區，於自然人憑證受理櫃檯前設置座椅，供等候申辦民眾使用，並設立告示牌，廣為周知。

(三) 為便利國中學生初次申請身分證，免除學生及家長親到本所辦理之不便，本所主動派員至轄內10所國中受理學生國民身分證申請，107年度受理製發2,516件。

四、配合縣府生育補助金申請及發放作業，本所於民眾完成出生登記時，符合補助資格者立即發放補助金，提供各項購物優惠資訊，107年合計辦理補助案件3,033件，補助金額新臺幣9,099萬元。

五、協助外交部辦理首次申請護照人別確認服務，107年度合計受理6,641件。

六、本所致力於落實各項戶政業務、簡化作業流程、創新服務措施及內部管理，提供民眾最佳服務，未來仍將秉持服務理念，持續精進。

# 和美戶政事務所 107 年度施政績效報告

## 壹、前言

本所107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、分析各項達成度。對於執行成效符合或超出原訂目標值者，將精益求精，繼續強化各項執行計畫之研擬及施行；另對於績效目標項目未達成原訂目標值者，詳予檢討執行過程之缺失，並加以改進修正，以做為未來規劃施政方針之參據。

## 貳、和美戶政事務所目標達成情形

### 一、績效達成情形

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

### 二、各面向績效分析

#### (一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

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%	98.7%	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8,539－全年誤辦件數109)÷8,539】×100%=98.7%。 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	2次	2次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 上半年與下半年各辦理1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
二、提供便捷之戶政服務措施	到校集中受理國中生初領國民身分證	4次	4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
					辦理4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	151次	232%	1、衡量標準： 更新次數 2、執行成果： 定期更新151次。 3、達成度： 達成度232%，超出原訂目標值。
四、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	7次	14次	200%	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200%，超出原訂目標值。
	2、跨機關便民服務	1500件	3534件	236%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 受理件數3534件。 3、達成度： 達成度236%，超出原訂目標值。
五、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。
六、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	70件	97件	139%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 受理件數97件。 3、達成度： 達成度139%，超出原訂

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					目標值。
七、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。
八、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： 每月辦理1次，共辦理12次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
九、主動探查民意趨勢,建立和善之顧客關係	民眾服務滿意度調查	92%	93%	101%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 平均滿意度93%。 3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值。
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。

## (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%	4.8%	240%	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)一經常門業務費

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
					決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）備註：決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 【各計畫經常門業務費預算數2,519,000－經常門業務費決算數2,397,821】÷經常門業務費預算數2,519,000=4.8% 3、達成度： 達成度240%，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30人，上年度編制員額30人，本年度編制員額成長率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： 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%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂

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
					目標值。
	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x100%</p> <p>2、執行成果： 於107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	62小時	310%	<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： 平均學習時數62小時。</p> <p>3、達成度： 達成度310%，超出原訂目標值。</p>

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 /共同性目標	關鍵績效指標 /共同性指標	原訂 目標值	達成度 差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上,未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 正確辦理各項戶籍登記	1	受理戶籍登記案件	101%	★
	2	定期舉行戶政法令測驗	100%	★
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身分證	100%	★
三 提供多元化戶政資訊查詢	1	定期辦理更新網站資訊內容	232%	★
四 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	200%	★
	2	跨機關便民服務	236%	★
五 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	100%	★
	2	辦理編修「年度施政績效報告」，並函報縣府備查	100%	★
六 加強簡政便民措施，全面提升服務品質	1	提供通信、電話及網路申辦服務	139%	★
七 推動為民服務工作，提升政府服務品質	1	辦理編修「年度提升政府服品質執行計畫」並上網公開資訊	100%	★
八 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	100%	★
	2	辦理為民服務禮儀及電話禮貌測試	100%	★
九 主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係	1	民眾服務滿意度調查	101%	★
十 推動組織學習，促進公務人員終身學習	1	定期法令講解	100%	★
關鍵績效指標平均達成度			100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
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	240%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	310%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 19 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 19 項（100%）、黃燈者 0 項（0%）、紅燈者 0 項（0%）。

## 伍、施政成果具體事蹟

- 一、透過跨機關資源整合服務系統，於民眾辦理地址、身分證號、姓名變更後，可申請戶籍通報服務，由本所憑向地方稅務局、地政事務所、監理站、自來水公司、電力公司、健保局等機關，辦理個人資料異動，免除事後需到各機關往返奔波申辦資料異動的辛苦；另於死亡登記後，透過跨機關通報壽險公會，讓壽險公會協助民眾瞭解死亡家屬投保情形，並可同時由戶所通報健保退保、通報申請家屬喪葬補助。辦理出生登記時，亦可由戶所通報申請勞保或國保生育給付。
- 二、「提供通信、電話及網路申辦服務」便民服務措施：  
為便利遠地民眾申辦戶籍謄本、戶口名簿，減少民眾現場等候時間，提供通信、電話及網路申辦服務等便民措施。
- 三、推動「電子錢包」服務：  
因應電子化政府，並使民眾繳納規費時能有更簡便及多元的選擇，本所推動以悠遊卡繳納規費便民措施，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。並建置網路社群平台 Facebook 粉絲專頁及 LINE@ 官方帳號宣導最新法令及戶政訊息。
- 五、「到府服務」便民服務措施：  
對於轄區內民眾，如因年邁、身心障礙、疾病等原因致行動不便，須申請印鑑登記或變更、補領國民身分證者，得向本所提出到府服務之申請。
- 六、民眾服務滿意度調查：  
為瞭解洽民眾對本所提供之洽公環境、服務禮儀、辦理效率等之滿意度，於年中進行民眾滿意度調查，經統計分析調查結果，107年民眾服務滿意度為93%。
- 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，107年共計到轄區國中受理4次。
- 八、為提供民眾更優質、便捷的服務，本所實施中午彈性上班及週六擴大便民延時申辦服務，上班族可利用中午休息時間或週六上午到所申辦各項戶籍登記案件，使廣大上班族得利用本項便民服務措施，不用請假即可完成各項戶籍登記。

# 鹿港鎮戶政事務所 107 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%	99.8%	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： 戶籍登記案件資料正確率達99.8%。 3、達成度： 達成度103%，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	2次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 至田中鎮戶政事務所、二林戶政事務所參訪。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
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	391小時	261%	1、衡量標準： 服務時數 2、執行成果： 邀請5位志工至本所服務, 計服務391小時。 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261%，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	228 件	127%	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228件。 3、達成度： 達成度127%，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、到宅服務	10 件	53件	530%	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53件。 3、達成度： 達成度530%，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	31件	103%	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31件。 3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標值。
	5、實施中午彈性上班	4300 件	5268 件	123%	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5268件。 3、達成度： 達成度123%，超出原訂目標值。
	6、騰得快服務	200 件	210件	105%	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210件。 3、達成度： 達成度105%，超出原訂

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					目標值。
八、主動探查民意趨勢,建立和善之顧客關係	民眾服務滿意度調查	92%	98.8%	107%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 民眾平均滿意度達98.8% 3、達成度： 達成度107%，超出原訂目標值。
九、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	29.1小時	291%	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29.1小時。 3、達成度： 達成度291%，超出原訂目標值。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	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)備註：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×100%(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。

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： 本年度未聘僱約僱人員。 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： 本年度未聘僱約僱人員。 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	79.7小時	399%	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)：

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
					(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： 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79.7小時。 3、達成度： 達成度399%，超出原訂目標值。

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上,未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 落實戶籍登記與管理, 正確戶籍登記案件。	1	受理戶籍登記案件	103%	★
二 促進與其他機關等實質交流, 以促進業務之提升。	1	不定期與他所之交流觀摩	100%	★
三 強化社區居民加入本所服務團隊, 組織志工服務隊。	1	志工服務	261%	★
四 精簡戶籍案件處理程序。	1	改善戶籍案件處理方式	100%	★
五 改善戶政事務所辦公廳舍。	1	改善辦公環境及設備	100%	★
六 編撰施政計畫, 強化績效管理。	1	辦理年度績效報告	100%	★
	2	辦理中程施政計畫滾動修正	100%	★
七 加強簡政便民措施, 提升服務品	1	加強通信、電話及網路申請服務	127%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
質。		2	到宅服務	530%	★
		3	至轄區國中辦理初領國民身分證	100%	★
		4	實施與民有約	103%	★
		5	實施中午彈性上班	123%	★
		6	騰得快服務	105%	★
八	主動探查民意趨勢, 建立和善之顧客關係。	1	民眾服務滿意度調查	107%	★
九	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。	1	辦理各項戶政業務研習課程	291%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出, 邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	100%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	399%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 20 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 20 項（100%）、黃燈者 0 項（0%）、紅燈者 0 項（0%）。

## 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5268件)
- 二、實施到宅服務，照顧老弱民眾申請之不便。(計53件)
- 三、實施與民有約服務，以瞭解民眾需求並加以解決。(計31件)
- 四、派員至轄內國中受理學生初領證業務, 計受理699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210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915件、幸福生活卡計129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29件)
- 八、每週六延長服務(8:00至12:00)，以方便民眾申請辦理。(計3361件)
- 九、本所於107年8月20日至8月31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154件)
- 十、派員至田中鎮戶政事務所、二林戶政事務所參訪，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。
- 十一、強化社區居民加入本所服務團隊，組織志工服務隊邀請5位志工至本所服務計服務391小時。
- 十二、主動探查民意趨勢，實施滿意度調查，經統計調查分析結果，民眾服務滿意度為98.8%。
- 十三、落實戶籍案件審核與抽查，正確戶籍登記，保障民眾權益，本所107年度戶籍登記案件資料正確率達99.8%

# 福興鄉戶政事務所 107 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107年度全年受理戶籍登記案件數4466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： 107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： 107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、主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係	民眾服務滿意度調查	90%	91.67%	102%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 107年度本所對洽公民眾實施民眾服務滿意度問卷調查，民眾平均滿意度達91.67%。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
四、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	521件	289%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 107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521件。 3、達成度 達成度289%，超出原訂目標值。
	2、首次申請護照人別確認	700件	1012件	145%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 107年度本所辦理首次申請護照人別確認達1012件。 3、達成度： 達成度145%，超出原訂目標值。
五、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	2591件	162%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 107年度本所中午彈性上班達2591件。 3、達成度： 達成度162%，超出原訂

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					目標值。
	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： 107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%，符合原訂目標值。
	3、提升核發自然人憑證數	460張	672張	146%	1、衡量標準： 核發張數 2、執行成果： 107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672張。 3、達成度： 達成度146%，超出原訂目標值。
	4、到宅服務	10件	23件	230%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 107年度本所到宅服務件數達23件。 3、達成度： 達成度230%，超出原訂目標值。
六、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	2次	3次	150%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 107年度本所派員至他機關觀摩學習共3次。 3、達成度： 達成度150%，超出原訂目標值。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	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

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
					決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）備註：決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 107年度經常門經費賸餘數與預算數百分比達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年度本所編制員額11人，107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%

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： 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	48小時	240%	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： 107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524小時，平均時數達48小時。 3、達成度： 達成度240%，超出原訂目標值。

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

## 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上,未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一	正確辦理各項戶籍登記，保障民眾權益	1	受理戶籍登記案件	102%	★
		2	戶政法令測驗	100%	★
二	強化服務禮儀，提升服務滿意度	1	實施電話禮貌測試	100%	★
三	主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係	1	民眾服務滿意度調查	102%	★
四	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	289%	★
		2	首次申請護照人別確認	145%	★
五	加強簡政便民措施，提升服務效能	1	實施中午彈性上班	162%	★
		2	受理國中生初領身分證	100%	★
		3	提升核發自然人憑證數	146%	★
		4	到宅服務	230%	★
六	強化專業知能，提升服務品質	1	不定期派員至他機關觀摩學習	150%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	100%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	240%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

107 年度總計 16 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 16 項 (100%)、黃燈者 0 項 (0%)、紅燈者 0 項 (0%)。

## 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4466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91.67%。

### 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415件、身分證及健保卡同時遺失通報服務達106件。
- (二)、協助外交部辦理首次申請護照人別確認本年度計1012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2591件、週六延長服務計1285件及例假日受理結婚登記計8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247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672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23件。
- (五)、本所設置「手機充電站」暨「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。

### 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524小時，平均時數達48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3次，以為改進方針。

# 秀水鄉戶政事務所 107 年度施政績效報告

## 壹、前言

本所107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107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22555件，全年誤辦案件件數8件，正確率達99%。(22555-8)/22555*100%=99%) 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	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： 辦法法規解釋令函測驗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，全面提升服務	1、開立一次告知單	240件	258件	108%	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
品質					2、執行成果： 開立一次告知單共計258件。 3、達成度： 達成度108%，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	2811件	112%	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2811件。 3、達成度： 達成度112%，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	民眾服務滿意度調查	92%	99%	108%	1、衡量標準： 平均滿意度 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。

(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）備註：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	55小時	275%	<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： 107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443小時，平均時數55小時。</p> <p>3、達成度： 達成度275%，超出原訂目標值。</p>

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上，未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一	正確辦理各項戶籍登記	1	受理戶籍登記案件	100%	★
		2	辦理法規解釋令函測驗	100%	★
二	加強簡政便民措施，全面提升服務品質	1	開立一次告知單	108%	★
		2	主任與民有約	100%	★
		3	實施中午彈性上班及週六延長服務	112%	★
		4	每年定期至轄內國中集體受理畢業生初領身分證	100%	★
三	各項戶籍案件依限辦理	1	各項戶籍案件依限辦理	102%	★
四	持續推動民眾滿意服務	1	民眾服務滿意度調查	108%	★
五	改善辦公環境提升服務效能	1	加強辦公環境綠美化	100%	★
六	提供多元化戶政資訊查詢	1	網站資訊內容定期辦理更新	100%	★
七	戶政法令或案例檢討	1	戶政法令或案例檢討	100%	★
八	教育訓練	1	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。	100%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	100%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	275%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 17 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 17 項 (100%)、黃燈者 0 項 (0%)、紅燈者 0 項 (0%)。

## 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 107 年度施政績效報告

## 壹、前言

107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。

107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%	99.1%	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： 全年受理案件件數計11991件，維護件數104件，全年無誤辦案件計11887件，正確率99.1% 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： 於107年5月及10月各辦理1次法規解釋令函測驗。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標。

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、所務會議法令講解及洽公服務禮儀訓練	12次	12次	100%	1、衡量標準：辦理次數 2、執行成果： 每月各辦理1次所務會議法令講解及洽公服務禮儀訓練共計12次，且採視訊會議，免除辦公室同仁往返中心所開會時間兼顧安全與節能減碳，更讓三個辦公處所同仁皆可參與，提高會議傳達品質。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	4、民眾服務滿意度調查	90%	99.3%	110%	1、衡量標準：平均滿意度 2、執行成果： 辦理2次洽公民眾服務滿意度調查，平均滿意度達99.3%。 3、達成度： 達成度110%，超出原訂目標值。
二、推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能	1、每年辦理轄內溪湖、成功、埔鹽、埔心國中滿14歲學生初領身分證	1次	1次	100%	1、衡量標準：辦理次數 2、執行成果： 於107年3月辦理轄內四所國中滿14歲學生初領身分證。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、實施中午彈性上班	5200件	7006件	135%	1、衡量標準：受理件數 2、執行成果： 實施中午時間彈性上班服務，受理各項戶籍登記，計受理7006件。 3、達成度： 達成度135%，超出原訂目標值。
	3、單一窗口服務全功能比例	90%	99%	110%	1、衡量標準：單一窗口比例 2、執行成果： 本所計窗口實施單一

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>窗口件數73472件：非單一窗口受理案件：國籍案件31件，門牌編釘案件333件，英文謄本96件，總計460件。單一窗口比例為99%。</p> <p>3、達成度： 達成度110%，超出原訂目標值</p>
	4、開立一次告知單	700件	960件	137%	<p>1、衡量標準：開立件數</p> <p>2、執行成果： 共開立一次告知單960件。</p> <p>3、達成度： 達成度137%，超出原訂目標值。</p>
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	2000件	2838件	142%	<p>1、衡量標準：受理件數</p> <p>2、執行成果： 首次申請護照親辦人別確認全年計受理2838件。</p> <p>3、達成度： 達成度142%，超出原訂目標值。</p>
四、加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力	派員參加業務觀摩活動	2次	3次	150%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 於107年分3梯次至本縣戶政所業務觀摩標竿學習。</p> <p>3、達成度： 達成度150%，超出原訂目標值。</p>

(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%	<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)備註：決算數＝</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
					實支數+保留數 2、執行成果： 本所107年度經常門業務費，賸餘數百分比為2.22%。 3、達成度： 達成度111%，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： 本所107年度未增加編制員額。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	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107年度未增加約聘僱編制員額。 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)÷上半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107年度未有約聘僱人員。 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	81小時	405%	<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： 107年度正式編制人員25人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習總時數2026小時，平均時數為81小時。</p> <p>3、達成度： 達成度405%，超出原訂目標值。</p>

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上,未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一	落實正確戶籍登記與管理，塑造服務人員專業、親和、效率具有責任感之優質形象。	1	受理戶籍登記案件	101%	★
		2	辦理法規解釋令函測驗	100%	★
		3	所務會議法令講解及洽公服務禮儀訓練	100%	★
		4	民眾服務滿意度調查	110%	★
二	推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能。	1	每年辦理轄內溪湖、成功、埔鹽、埔心國中滿 14 歲學生初領身分證	100%	★
		2	實施中午彈性上班	135%	★
		3	單一窗口服務全功能比例	110%	★
		4	開立一次告知單	137%	★
三	提升為民服務品質與效能。	1	首次申請護照親辦人別確認服務	142%	★
四	加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力	1	派員參加業務觀摩活動	150%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
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	111%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	405%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

107 年度總計 15 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 15 項 (100%)、黃燈者 0 項 (0%)、紅燈者 0 項 (0%)。

## 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)107年3月派員至溪湖轄區溪湖國中、成功國中、埔鹽國中、埔心國中受理應屆畢業生初次請領國民身分證作業。
- (二)實施中午彈性上班，受理各項戶籍登記，嘉惠上班族群，共計受理7006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960件。
- (五)辦理人別確認達2838件，民眾反應熱烈且跨區辦理踴躍，執行成效良好。

三、強化專業知能，提升服務品質：

- (一)每月定期召開所務會議、戶政法令講解及洽公禮儀，改進為民服務缺失，培養服務人員專業能力及服務態度，提升務品質。
- (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2026小時，平均時數達81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3次，以為改進方針。

# 員林戶政事務所 107 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。107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月份派員至台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	1190件	1818件	153%	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1818件。 3、達成度： 達成度153%，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增值服務	15050件	17855件	119%	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增值服務總件數17855件。 3、達成度 達成度119%，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%	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： 全年受理戶籍登記案件正確率為98%。 3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值。
	2、加強開立一次	860件	1420件	165%	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				辦案件數 2、執行成果： 全年度加強開立一次告知單件數1420件。 3、達成度： 達成度165%，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	48件	62件	129%	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62件。 3、達成度： 達成度129%，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、民眾服務滿意度調查	95%	96%	101%	1、衡量標準： 平均滿意度 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101%，超出原訂目標值。
	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。

(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)備註：決算數＝實支數＋保留數</p> <p>2、執行成果： 107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
					<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： 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	36小時	180%	<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： 本所年度平均終身學習時數為36小時。</p> <p>3、達成度： 達成度180%，超出原訂目標值。</p>

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 /共同性目標	關鍵績效指標 /共同性指標	原訂 目標值	達成度 差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上,未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 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	100%	★
	2	辦公室環境清潔檢查	120%	★
	3	運用社會資源協助戶政宣導活動	133%	★
	4	配合臺灣銀行就學貸款設置戶籍謄本核發工作站	100%	★
	5	提供戶籍資料異動跨機關通報服務	153%	★
	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	119%	★
二 正確戶籍登記，簡化便民措施	1	受理戶籍登記案件	101%	★
	2	加強開立一次告知單	165%	★
	3	強化工作站定期檢視防毒掃描作業	100%	★
	4	執行戶役政資訊系統稽核	100%	★
	5	提供到宅服務便民措施	129%	★
	6	到校集中受理國中生初領國民身分證	100%	★
三 積極推動民眾滿意服務，建立品牌服務績效	1	民眾服務滿意度調查	101%	★
	2	辦理櫃檯禮貌績優人員選拔	100%	★
	3	定期辦理櫃檯人員績效評比	100%	★
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	100%	★
	2	法令函釋整理及研習講解	100%	★
	3	辦理戶政法令測驗	100%	★
關鍵績效指標平均達成度			100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	100%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	180%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 23 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 23 項（100%）、黃燈者 0 項、紅燈者 0 項。

## 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16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3019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，107年總計服務5822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 107 年度施政績效報告

## 壹、前言

本所依據人力、經費及業務推展需求，研擬年度施政目標與重點工作，訂定關鍵策略績效目標，並就本所業務範疇，針對關鍵策略績效目標，擬訂關鍵績效指標，據以實施。按原訂之關鍵策略績效目標，配合彰化縣政府施政計畫之修訂，並依照彰化縣政府暨所屬各機關施政績效管理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。

107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%	99.86%	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3549件，錯誤維護件數為5件，正確件數為3544件，正確率為99.86%。 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22295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	66次	132%	<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66次。</p> <p>3、達成度： 達成度132%，超出原訂目標值。</p>
	4、辦理戶政法令宣導活動	3次	5次	167%	<p>1、衡量標準： 辦理場次</p> <p>2、執行成果： 本年度利用二社田社區大學教學成果展、田中國小活動、西路里社區活動、乾德宮名家揮毫贈春聯活動、科技尋根家庭探索日等5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167%，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</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
					品計16件。 3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。
	3、辦理飲水設備維護	6次	8次	133%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 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%	96.9%	106%	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3549件，文件核發證明案件數22295件，受理國籍案件數12件，受理門牌編釘151件，受理自然人憑證受理665件，單一窗口全功能服務比率為96.9%。 3、達成度： 達成度106%，超出原訂目標值。
	2、民眾服務滿意	85%	99%	116%	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
	度調查				<p>平均滿意度</p> <p>2、執行成果： 本年度民眾服務滿意度為99%</p> <p>3、達成度： 達成度116%，超出原訂目標值。</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	7 件	140%	<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7件</p> <p>3、達成度： 達成度140%，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	13 次	130%	<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13次</p> <p>3、達成度： 達成度130%，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： 本所本年度參加二社田社區大學教學成果展、田中國小活動、西路里社區活動、乾德宮名家揮毫贈春聯活動、科技尋根家庭探索日等5場活動，宣導印鑑證明替代措施計150人次。</p>

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					3、達成度： 達成度150%，超出原訂目標值。
	3、宣導跨機關資料異動服務措施	150 人次	150 人次	100%	1、衡量標準： 宣導人次 2、執行成果： 本所本年度參加二社田社區大學教學成果展、田中國小活動、西路里社區活動、乾德宮名家揮毫贈春聯活動、科技尋根家庭探索日等5場活動，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： 本年度派員至泰山企業股份有限公司及維力食品工業股份有限公司等計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

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					目標值。
	4、辦理法令測驗	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度辦理法令測驗1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	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)備註：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749500元，經常門決算數(不含人事費)為734510元，節餘14990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×100%(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。

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
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）÷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	69.56 小時	348%	<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)：</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
					(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： 本年度總計學習時626小時(均與業務相關)，單位平均學習時數69.56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348%，超出原訂目標值。

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上，未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 正確戶籍登記與管理，保障民眾權益	1	受理戶籍登記案件	103%	★
	2	核發證明文件	103%	★
	3	執行戶役政系統稽核	132%	★
	4	辦理戶政法令宣導活動	167%	★
二 維護辦公設施設備，營造溫馨洽	1	辦理消防設備檢修申報次數	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
公環境		2	辦公廳舍擺設盆栽及圖畫品	104%	★
		3	辦理飲水設備維護	133%	★
		4	辦理空調設備保養	100%	★
三	簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率	1	實施單一窗口服務完整程度	106%	★
		2	民眾服務滿意度調查	116%	★
		3	宣導線上申辦服務項目	125%	★
		4	研提各項改進意見	140%	★
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	130%	★
		2	宣導印鑑證明替代措施	150%	★
		3	宣導跨機關資料異動服務措施	100%	★
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	200%	★
		2	辦理教育訓練	100%	★
		3	辦理法令函釋講解及整理	100%	★
		4	辦理法令測驗	100%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	100%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	348%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 24 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 24 項 (100%)、黃燈者 0 項 (0%)、紅燈者 0 項 (0%)。

## 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99.86%。
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66次，達成度132%。
4. 本年度利用二社田社區大學教學成果展、田中國小活動、西路里社區活動、乾德宮名家揮毫贈春聯活動、科技尋根家庭探索日等5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3549件，證明文件核發案件數22295件，受理國籍案件數12件，受理門牌編釘151件，受理自然人憑證受理665件，單一窗口全功能服務比率為96.9%。
2. 辦理民眾服務滿意度問卷調查探查民意趨勢，作為規劃為民服務之參考，以提升服務品質，本年度民眾服務滿意度為99%。
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7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並提供遠端視訊法律諮詢服務，本年度辦理現場免費法律諮詢及遠端視訊法律諮詢服務計13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，本年度參加二社田社區大學教學成果展、田中國小活動、西路里社區活動、乾德宮名家揮毫贈春聯活動、科技尋根家庭探索日等5場活動，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，本年度藉由參加二社田社區大學教學成果展、田中國小活動、西路里社區活動、乾德宮名家揮毫贈春聯活動、科技尋根家庭探索日等5場活動，設攤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，汲取他機關行號優點，並藉以擴展同仁視野及提升本所服務品質，本年度派員至泰山企業股份有限公司及維力食品工業股份有限公司等計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749,500元，經費賸餘數14,990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626小時(均與業務相關)，單位平均學習時數69.6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3,678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361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425件、監理機關435件、健保署324件；中午彈性上班受理件數計2353件；星期六延時服務1251件；護照人別業務1018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18件；健保卡便利站741件；出生登記辦理健保卡申請336件；電話掛失國民身分證627件；自然人憑證到府辦理19件；對年邁行動不便者辦理到府服務10件；主任與民有約12件；開立一次告知單209張；新聞輿情蒐集38件。

# 社頭鄉戶政事務所 107 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彰化縣政府暨所屬各機關施政績效管理要點相關規定，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。107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)x100% 2、執行成果： 執行成果：本所年度受理登記案件數3,446件，正確件數為3,442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	52次	104%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 執行戶役政系統稽核52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104%，超出原訂目標值。
	3、戶役政工作站定期執行防毒掃描檢視	50次	52次	104%	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52次，強化戶役政資訊系統安全管理。 3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。
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： 辦理1次法令測驗。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、民眾服務滿意度調查	90%	96%	107%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 於107年4月、7月及10月辦理為民服務意見調查，各發出30份，共發出90份問卷，針對洽公環境、服務人員服務態度及情形部份做調查，民眾整體滿意度達96%。 3、達成度： 達成度107%，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、電話禮儀滿意度調查	4次	4次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 共辦理4次電話禮儀滿意度調查，平均成績93分。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
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%	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% 2、執行成果： 單一窗口案件數=25,175件：107年度至12月底止戶籍登記案件3,446件，證明文件核發受理件數21,187件（含國民身分證2,880件、中英文戶籍謄本10,934件、戶口名簿3,883件、門牌證明188件、印鑑登記及證明3,275件、中英文結離婚證明書26件，結婚、遷徙及改名紀錄證明書1件），自然人憑證542件。非單一窗口案件數=61件：國籍案件9件，申請初編與改編門牌計52件。單一窗口比例達99.8%。 3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。
	2、消防安檢及消防設備維護次數	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
					<p>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。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	3、辦公廳舍與周邊環境綠美化情形之規劃	25 件	26件	104%	<p>1、衡量標準： 植物盆景及藝術圖畫品數量</p> <p>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。</p> <p>3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。</p>
	4、飲水設備維護	4 次	4次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>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。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	5、參與社區活動	1 次	2次	200%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>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。</p> <p>3、達成度： 達成度200%，超出原訂目標值。</p>
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、為民服務創新項目	1 件	1件	100%	<p>1、衡量標準：提出具可行性之戶政業務創新項目數量。</p> <p>2、執行成果： 本年度辦理提出為民服務創新項目1件：設置NAS(網路雲端儲存</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
					裝置)。 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	1次	100%	1、衡量標準：辦理次數。 2、執行成果： 本年度至田中鎮戶政事務所辦理為民服務創新標竿參訪研習1次，落實為民服務創新學習。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	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)備註：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724,500元，決算數710,010元，節餘數為14,490元，經費節餘率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： 本所無編制人員員額增加。

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： 本所未聘僱以縣款僱用之約聘僱人員，無員額增加。 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： 本所未聘僱約聘僱，核定職等無變更。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	66小時	330%	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： 107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663小時，平均時數66小時。 3、達成度： 達成度330%，超出原訂目標值。

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上，未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 落實正確戶籍登記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	102%	★
	2	執行戶役政系統稽核	104%	★
	3	戶役政工作站定期執行防毒掃描檢視	104%	★
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	100%	★
	2	法令測驗	100%	★
	3	民眾服務滿意度調查	107%	★
	4	電話禮儀滿意度調查	100%	★
三 提供單一窗口全功能服務及跨機	1	單一窗口服務全功能比例	104%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
	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。	2	消防安檢及消防設備維護次數	100%	★
		3	辦公廳舍與周邊環境綠美化情形之規劃	104%	★
		4	飲水設備維護	100%	★
		5	參與社區活動	200%	★
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	為民服務創新項目	100%	★
		2	為民服務創新標竿參訪研習	100%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	100%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	330%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 19 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 19 項（100%）、黃燈者 0 項（0%）、紅燈者 0 項（0%）。

## 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，與稅務機關、監理機關、台灣電力公司、台灣自來水公司、地政機關、中央健康保險署、勞動部勞工保險局等機關單位合作，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 470 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 78 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 290 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3,446件，維護案件4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52次及系統稽核52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9人辦理歸化申請。
- (四) 與社區合作宣導戶政業務2次，分別參與「清水岩浴佛節活動」與「石頭公文化協會端午節粽飄香志工情活動」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703件。
- (四) 縣府生育補助由本所發放現金計470件。
- (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55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21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542件；協助辦理外交部普通護照人別確認，計辦理935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690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 107 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 107 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%	99.58%	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）x100%。

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 1,190 件；全年誤辦案件數計 5 件，正確率為 99.58%。 3、達成度： 達成度 103%，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、主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係	民眾服務滿意度調查	95%	99.6%	105%	1、衡量標準： 平均滿意度。 2、執行成果： 1. 紙本問卷調查結果： 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99.6%。 2. 網路問卷調查結果： 參與人次計5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%。 3. 紙本及網路問卷調查結果，平均滿意度為99.6%。 3、達成度： 達成度105%，超出原訂目標值。
五、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

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
					10次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	2%	5.14%	257%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）備註：決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 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 488,074 元，節餘數 26,426 元，經費節餘率 5.14%。 3、達成度： 達成度 257%，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

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> <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	64.8 小時	324%	<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： 本年度正式編制人員 5 人，皆依規定完成數位</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
					學習及業務相關之學習，總時數為 324 小時，平均時數 64.8 小時。 3、達成度： 達成度 324%，超出原訂目標值。

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上，未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 便捷服務程序，提供舒適洽公環境	1	單一窗口全功能服務	100%	★
	2	辦公環境綠美化	100%	★
二 落實審核制度，正確戶籍登記	1	受理戶籍登記案件	103%	★
	2	執行戶役政資訊系統稽核	100%	★
三 全面提升服務品質，推動便民措施	1	主任與民有約	100%	★
	2	開立一次告知單	100%	★
	3	中午彈性上班	100%	★
	4	派員至轄區國中受理初領國民身分證	100%	★
	5	辦理戶政法令宣導活動	100%	★
四 主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係	1	民眾服務滿意度調查	105%	★
五 提升業務法令知識，增進專業能力	1	辦理戶政法令測驗	100%	★
	2	參加在職教育訓練	100%	★
關鍵績效指標平均達成度			100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	257%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	324%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 17 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 17 項（100%）、黃燈者 0 項（0%）、紅燈者 0 項（0%）。

## 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，並通報健保機關新生兒投保資訊，代為申請健保卡；受理產婦通報勞保局申請國/勞保生育給付。

### 四、受理死亡登記：

每星期接獲死亡通報後，主任下鄉至喪家訪視並宣導於 30 日內辦理死亡登記事宜；辦理死亡登記時，受理通報壽險公會清查亡故者有無投保人身保險、通報勞保局申請家屬死亡給付、通報健保局申請亡故者退保。

### 五、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。

### 六、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。

### 七、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。

### 八、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。

### 九、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。

### 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：

107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107年10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99.6%。

### (二) 網路問卷調查結果：

於107年10月辦理調查，參與人次計5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 107 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)×100% 2、執行成果： 全年受理案件數3,453件，全年誤辦案件數20件，正確率99%。 (3,453-20)/3,453=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	48次	100%	1、衡量標準： 稽核次數 2、執行成果： 工作站系統稽核48次 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值
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
					107年3月份至本轄北斗國中受理學生初次申請身分證。 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	420 件	948件	226%	1、衡量標準： 件數 2、執行成果： 總計通報件數948件 3、達成度： 達成度226%，超出原訂目標值。
	3、民眾滿意度調查	93%	96%	103%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 107年9月3日至9月7日舉行本年度滿意度調查 3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標值。
	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： 107年度包含固定檢視及臨時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%，符合原定目標值。
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%，符合原定目標值。
	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107年10月12日舉辦法令測驗。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	2%	2.4%	120%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)備註：決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 本年預算數：546,500元，剩餘數：12,891元，節餘率2.4% 3、達成度： 達成度120%，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)

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： 107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： 107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	77小時	385%	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： 107年度本所員額為7人，總終身學習時數為537小時，平均每人學習時數為77小時 3、達成度： 達成度385%，超出原訂目標值

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度100%以上)黃燈▲(達成度80%以上，未達100%)紅燈●(達成度未達80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號	
一 正確戶籍登記，落實辦理各項戶籍登記及管理。	1	受理戶籍登記案件	101%	★	
	二 加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理。	1	戶役政系統稽核	100%	★
	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	100%	★
		2	跨機關資料異動通報服務	226%	★
3		民眾滿意度調查	103%	★	
	4	豐富網路服務，定期不定期更新網站內容	100%	★	
四 辦公環境綠美化，營造優質舒適	1	維護飲水設備	100%	★	

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
	洽公環境。	2	植栽藝術品件數	100%	★
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	100%	★
		2	舉辦法令測驗	100%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	120%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	385%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 15 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 15 項（100%）、黃燈者 0 項（0%）、紅燈者 0 項（0%）。

## 伍、施政成果具體事蹟

### 一、辦理各項戶籍登記及管理：

- (一)107年度共計臨櫃受理各項戶籍登記計3,453件；門牌相關申請及改註計293件；印鑑登記、變更、註銷計851件；催告戶籍登記計14件；各類書證申請計20,553件。
- (二)107年度共受理電話、通信、網路申辦戶籍資料計3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，107年度共計31件。
- (四)辦辦法令測驗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，107年度參加奠安宮縣長發燈籠宣導、媽祖遶境法令宣導等，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)107年辦理行動不便人士到宅服務計90件(其中77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，107年度共計辦理39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，107年度共計辦理948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，107年度計有19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；初設戶籍者亦可通報申請，亡故者健保亦可申請退保，107年度計通報708件。
  - (十一)使用地政資訊管理系統協助民眾申辦戶籍登記與謄本業務，審核其利害關係與申辦適格性，免除民眾來回奔波。
- 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，107年度計參加49場次、61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537小時，每人平均76小時。

# 田尾鄉戶政事務所 107 年度施政績效報告

## 壹、前言

以107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%	99.82%	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： 107年度受理戶籍登記案件共2248件，維護更正件數為4件，正確率99.82%。 3、達成度： 達成度102%，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，107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	1487件	149%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 107年度中午彈性上班共服務1487件 3、達成度： 達成度149%，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	90件	1175件	1306%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 107年戶籍資料異動跨機關通報服務共1175件。 3、達成度 達成度1306%，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： 107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、民眾服務滿意度調查	92%	100%	109%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 107年度民眾意見調查表，有效問卷100份，非常滿意60件滿意40件。 3、達成度： 達成度109%，超出原訂目標值。
	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： 107年訂定「提升政府服務執行計畫」並公告

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
					於網站1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	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： 107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： 107年共辦理法規測驗令函測驗3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	18629件	310%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 107年度單一窗口全功能櫃檯共受理18629件。 3、達成度： 達成度310%，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	55場	69場	125%	1、衡量標準： 參加場次 2、執行成果： 107年度派員參加政府部門辦理之教育訓練69場。 3、達成度： 達成度125%，超出原訂目標值。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘	2%	2.66%	133%	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）備註：決算數＝實支數＋保留數</p> <p>2、執行成果： 107年度經常門預算514500元，決算數500840元，賸餘數13600元，結餘率2.66%。</p> <p>3、達成度： 達成度133%，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</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>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	58 小時	290%	<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： 107年度本所同仁終身學習時數均達58小時以上（含實體、數位學習）總時數為404小時</p> <p>3、達成度： 達成度290%，超出原訂目標值。</p>

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 /共同性目標	關鍵績效指標 /共同性指標	原訂 目標值	達成度 差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上,未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 正確戶籍登記，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	102%	★
	2	定期召開所務會議研討戶政法令並檢討工作缺失	100%	★
二 加強多元便民措施，全面提升服務品質。	1	中午彈性上班	149%	★
	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	1306%	★
	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	100%	★
三 重視輿情，積極為民服務。	1	民眾服務滿意度調查	109%	★
	2	訂定「提升政府服務執行計畫」並公告於網站	100%	★
	3	推動網站(線上)申辦業務及服務項目	100%	★
四 加強在職教育訓練，強化法令專業與人文素養。	1	定期辦理法規測驗令函測驗	100%	★
五 籍由單一窗口全功能櫃檯，受理多元化案件，提升服務品質。	1	單一窗口全功能櫃檯，一處收件全程服務，以提升服務品質	310%	★
六 鼓勵團隊學習，積極派員參加政府部門辦理之教育訓練。	1	同仁參與政府部門教育訓練	125%	★
關鍵績效指標平均達成度			100%	

共同性目標	項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一 節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	133%	★
二 控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	290%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 16 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 16 項（100%）、黃燈者 0 項（0%）、紅燈者 0 項（0%）。

## 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 237 件。
  2. 民眾臨櫃申請遺失補發健保卡共 81 件，協助申請姓名變更或更正等製發有照片健保卡共 82 件，初設戶籍申請健保卡共 3 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 484 件及核發自然人憑證 IC 卡共 289 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，方便無法提供房屋證明文件設籍登記派員查明居住事實服務共 12 件。
  2. 提供中午彈性加班嘉惠上班族及學生共 1487 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，簡化申辦流程。

# 埤頭鄉戶政事務所 107 年度施政績效報告

## 壹、前言

本所107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」、「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108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	7 件	117%	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： 本所研究發展電腦化作業問題計4件(1件已經內政部採用，另3件審查中)，意見調查研究分析計3件。 3、達成度： 達成度117%，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： 裝設樓梯扶手、裝設愛心服務鈴等兩方案，友善長者及身心障礙者之行走及洽公。 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、加強為民服務工作	1、法令宣導及社區服務	2場	4場	200%	<p>1、衡量標準： 法令宣導，社區服務，便民措施宣導場次</p> <p>2、執行成果： (1)107.02.07「瑞犬來福報春意、好運旺旺迎新年」「大師揮毫春聯贈送暨法令宣導活動」 (2)107.04.19大甲媽祖遶境暨法令宣導活動 (3)107.10.04彰化媽祖遶境暨法令宣導活動 (4)107.12.08彰化縣立埤頭國中校慶法令宣導</p> <p>3、達成度 達成度200%，超出原訂目標值。</p>
	2、提供主動性服務之比率	33%	33%	100%	<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19861件，辦理跨機關通報2031件，行動化服務24件、到宅服務12件，兒少通報1件，勞保及壽險通報線上申請計291件、申請疑難解答及主動告知4256件，<math>(6615/19861) \times 100\% = 33.3\%</math>。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</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	110次	100%	<p>1、衡量標準： 稽核次數</p> <p>2、執行成果： 執行戶政資訊系統稽</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
					核110次 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、受理戶籍登記案件	97%	99%	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： 全年受理登記案件2960件，因誤辦職權更正案件數17件，正確率99% 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
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%	1、衡量標準： 檢查次數 2、執行成果： 辦理消防安檢及維護1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、飲水設備之維護	4次	4次	100%	1、衡量標準： 檢驗次數 2、執行成果： 飲水設備檢測4次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、綠美化之規劃	12件	12件	100%	1、衡量標準： 植栽盆景數量及藝術品件數 2、執行成果： 設置藝術品及盆栽共12件。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
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%	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%

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： 107年度無請釋案件、人民申請案件達35件，皆依限辦理完成 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
六、賡續推動電子化作業	電子化作業宣導	2場	2場	100%	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） 2、執行成果： (1)107.02.07「瑞犬來福報春意、好運旺旺迎新年」「大師揮毫春聯贈送暨法令宣導活動」 (2)107.04.19大甲媽祖遶境暨法令宣導活動 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
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%	65.1%	197%	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% 2、執行成果： 辦理跨機關通報2031件、可通報件數3122件，通報比率65.1% 3、達成度： 達成度197%，超出原訂目標值。
	2、彈性上班服務比率	5%	7.3%	146%	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% 2、執行成果： 共計1452件，全年度總案件數19861件 3、達成度： 達成度146%，超出原訂

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					目標值。
八、實施服務滿意度調查	1、民眾服務滿意度調查	92%	92%	100%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 於107年1月執行法令宣導及民意滿意度調查，非常滿意者65.1%，滿意者27.2%，合計92.3% 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、內部員工滿意度調查	93%	93%	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50%，滿意50%，權重滿意度為93%(非常滿意10分、滿意8.5分、不滿意2.5分、非常不滿意0分) 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9次，法令函釋時向同仁講解計3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

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
動					2、執行成果： 計於5/10，5/25共辦理2次教育訓練、10/31芳苑戶政業務觀摩 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值
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76場次(8÷8)*100%=100%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	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)備註：決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 預算數536500元，決算數525734元，餘絀數10766元，經費節餘率2.0%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額×100%(業務移撥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： 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： 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。
	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： 本年度無約聘僱員額。 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	107.4 小時	537%	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： 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270小時，實體時數482小時，平均時數107.4小時 3、達成度： 達成度537%，超出原訂目標值。

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上，未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 推動研究發展工作	1	研究發展	117%	★
	2	創新便民措施	100%	★
二 加強為民服務工作	1	法令宣導及社區服務	200%	★
	2	提供主動性服務之比率	100%	★
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	100%	★
	2	受理戶籍登記案件	102%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
四	辦公環境設施管理及美化綠化	1	消防安檢及維護	100%	★
		2	飲水設備之維護	100%	★
		3	綠美化之規劃	100%	★
五	民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理	1	依限辦理比率	102%	★
六	賡續推動電子化作業	1	電子化作業宣導	100%	★
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	197%	★
		2	彈性上班服務比率	146%	★
八	實施服務滿意度調查	1	民眾服務滿意度調查	100%	★
		2	內部員工滿意度調查	100%	★
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	100%	★
		2	法令函釋教育訓練	100%	★
十	辦理聯合在職教育訓練或觀摩活動	1	聯合訓練或觀摩活動	100%	★
十一	積極派員參加政府部門辦理之教育訓練	1	同仁參與政府部門教育訓練之比率	100%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	100%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	537%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 24 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 24 項 (100.0%)、黃燈者 0 項 (0%)、紅燈者 0 項 (0%)。

## 伍、施政成果具體事蹟

- 一、 推動研究發展工作-本年度研究發展案4件，意見調查研究3件，鼓勵同仁應積極提案，創新服務。
- 二、 辦理聯合在職教育訓練或觀摩活動-5/10、5/25內部控制講習及10/31芳苑戶政業務觀摩，聯合本縣部份戶所一併辦理，提供其他戶政人員參訓機會。
- 三、 改善廳舍服務項目如更換民眾洽公區椅子設備、裝設樓梯扶手、裝設愛心服務鈴，友善長者及身心障礙者之行走及洽公、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。
- 四、 107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 107 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，本所依彰化縣政府中程施政計畫及核定預算額度，並針對上級機關交辦工作及戶政本職業務，編定107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。

## 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	5次	167%	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： 全所同仁參加業務相關訓練講習每人至少3次、法令測驗計2次，合計共5次。 3、達成度： 達成度167%，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，並經消防單位複查通過。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	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

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－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 高於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、民眾服務滿意度調查	85%	94%	111%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 執行民眾滿意度問卷 調查，平均滿意度為 94%。 3、達成度： 達成度111%，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	6件	120%	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6件。 3、達成度： 達成度120%，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%，符合原訂 目標值。
	2、推動網站(線上)申辦業務及	3項	6項	200%	1、衡量標準： 提供項目

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
	服務項目				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	150件	187件	125%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 辦理跨機關通報服務計66人次187件。 3、達成度： 達成度125%，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	280件	380件	136%	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380件。 3、達成度： 達成度136%，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。
	2、派員至轄內國中集體受理畢業生國民身分證初	2場	2場	100%	1、衡量標準： 辦理場次 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
	領作業				派員至轄區國中辦理應屆畢業生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貌測試計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	1640件	117%	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1640件。 3、達成度： 達成度117%，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	2次	200%	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2次。 3、達成度： 達成度200%，超出原訂目標值。
	2、飲水設備定期保養維護	3次	7次	233%	1、衡量標準： 飲水設備清洗保養次數 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
					飲水設備清洗保養維護7次 3、達成度： 達成度233%，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： 上下半年各辦理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。

(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%	6.7%	335%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)備註：決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 經常門預算56萬5500元，決算52萬7628元，賸餘3萬7872元，佔原預算6.7%。 3、達成度： 達成度335%，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： 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	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：</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
					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, 學習時數皆逾20小時, 本所總時數660小時, 平均為94小時。 3、達成度: 達成度470%, 超出原訂目標值。

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號: 綠燈★(達成度 100%以上) 黃燈▲(達成度 80%以上, 未達 100%) 紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 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)	167%	★
	2	消防安檢及消防設備維護, 保障洽公民眾安全	100%	★
	3	受理戶籍登記案件	102%	★
二 探查民意趨勢, 建立顧客關係	1	民眾服務滿意度調查	111%	★
	2	提供電子信箱及服務專線等管道, 廣為接收民眾建言	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
		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	120%	★
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	100%	★
		2	推動網站(線上)申辦業務及服務項目	200%	★
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	100%	★
		2	配合辦理跨機關(如地政、稅捐等)整合服務	125%	★
		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	136%	★
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	100%	★
		2	派員至轄內國中集體受理畢業生國民身分證初領作業	100%	★
		3	檢視資訊設備維持妥善率，減少故障延宕	100%	★
六	提升為民服務品質，深化服務績效	1	辦理電話禮貌測試	233%	★
		2	中午彈性上班服務	117%	★
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	200%	★
		2	飲水設備定期保養維護	233%	★
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	100%	★
		2	戶政法規函釋講解及整理	100%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
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	335%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	470%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 25 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 25 項（100%）、黃燈者 0 項（0%）、紅燈者 0 項（0%）。

## 伍、施政成果具體事蹟

### 一、正確戶籍登記與管理，便利書證謄本核發：

- (一)全年度臨櫃受理戶籍登記2325件，正確率超過99%。
- (二)核發本所及代發他所戶政相關書證謄本逾13770件。
- (三)主動到轄區溪州及溪陽兩所國中辦理學生初領身分證共213件。
- (四)寄發催告戶籍登記35件。
- (五)為免民眾多次往返不便衍生民怨，主動開立一次告知單74件。

### 二、多元化服務項目及跨機關通報服務，減少民眾奔波不便及時間成本。

- (一)協助辦理護照親辦人別確認計349件。
- (二)通報新生兒健保加保246件、戶籍資料變更換發健保卡63件、身分證遺失併補發建保卡71件。
- (三)死亡登記同時辦理之壽險清查通報261件。
- (四)自然人憑證申請核發共205張。

### 三、中午實施彈性上班，滿足無法於正常上班時間洽公民眾的需求，受理案件達1640件。

### 四、全年度合計共258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。

### 五、配合公所「客家天穿日」、「萬粽一心」及「黑泥季」等文化活動，主動前往設攤宣導3場次，提升民眾對戶政業務的熟悉度，拉近與民眾之間的距離。

### 六、圓滿完成107年地方公職人員選舉暨全國性公民投票名冊及通知單編造工作。

### 七、本所主任關懷訪視轄區往生者家屬256案，即時表達縣府慰問之意。

### 八、加強訓練及進修，提升同仁專業度：

- (一)年度舉辦所內法令測驗2次，檢視同仁戶政法令熟悉度。
- (二)所內戶政法規函釋講解及整理12次。
- (三)鼓勵同仁參與業務相關訓練及數位學習，本所總時數660小時平均94小時。
- (四)民眾臨櫃填寫調查表，有效問卷100份，整體滿意度94%。

### 九、完善辦公設備，提供優質洽公環境：

- (一)廳舍消防安檢1次，並經消防單位複檢通過。保障洽公民眾安全。
- (二)設置 AED 並安排同仁接受專業之 CPR 緊急救護及 AED 使用訓練。
- (三)購置植栽2次14盆，有效綠美化辦公空間。
- (四)每月檢視資訊設備維持妥善率，減少故障造成延宕。

### 十、順利推展業務之餘，有效節約支出，經費賸餘3萬7872元，佔原預算6.7%。

# 二林戶政事務所 107 年度施政績效報告

## 壹、前言

本所秉持「熱忱、效能、親切、周到、專業」的服務理念，持續推動各項便民服務措施，改進為民服務工作績效，提供民眾最佳服務品質，冀望透過本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%	98.8%	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： 107年度戶籍登記案件受理件數為9,826件，錯漏職權更正121件，正確率98.8%。 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

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					目標值。
	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	55次	110%	1、衡量標準： 稽核次數 2、執行成果： 每周稽核，107年共稽核55次。 3、達成度： 達成度110%，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	29人	290%	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29人。 3、達成度： 達成度290%，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： 於3月份派員至轄區內六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。
	2、中午不打烊及延長上班服務	3300 件	5670件	172%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 107年度中午時段不打烊服務，總計受理5,670件。 3、達成度： 達成度172%，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
	3、開立一次告知單	500張	652張	130%	1、衡量標準： 開立張數 2、執行成果： 107年度開立一次告知單張數合計652張。 3、達成度： 達成度130%，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9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： 107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	3次	150%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 二林鎮萬人健檢活動107年4月15日、二林四鄉鎮公益市集107年5月28日、二林文化季107年10月6日合計3場次。 3、達成度： 達成度150%，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 2、執行成果： 107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：

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。
	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： 107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、主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係	民眾服務滿意度調查	93%	99%	106%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 辦理民眾滿意度問卷調查，民眾滿意度達99%。 3、達成度： 達成度106%，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： 107年5月9日、10月16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。

(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

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)備註：決算數=實支數+保留數</p> <p>2、執行成果： 107年度預算經費節餘率達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： 107年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： 107年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>
	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：</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
					本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	63小時	315%	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： 107年學習總時數為1588小時，每人平均時數63小時。 3、達成度： 達成度315%，超出原訂目標值。

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上，未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一	正確辦理各項戶籍登記	1	受理戶籍登記案件	103%	★
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	100%	★
		2	持續更新彰化縣門牌電子地圖查詢系統	100%	★
		3	執行系統稽核作業	110%	★
三	輔導外籍配偶融入在地生活	1	建置外籍及大陸配偶資料，輔導辦理設籍申請及生活輔導	290%	★
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	100%	★
		2	中午不打烊及延長上班服務	172%	★
		3	開立一次告知單	130%	★
五	提升為民服務品質	1	為民服務禮儀訓練	100%	★
		2	辦理電話禮貌測試	100%	★
		3	戶政宣導活動	150%	★
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	100%	★
		2	飲水設備定期保養維護	100%	★
七	主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係	1	民眾服務滿意度調查	106%	★
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	100%	★
		2	戶政法規函釋講解及整理	100%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	100%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	315%	★

共同性目標	項次	共同性指標	達成度	評估燈號
共同性目標平均達成度			100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 21 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 21 項 (100%)、黃燈者 0 項 (0%)、紅燈者 0 項 (0%)。

## 伍、施政成果具體事蹟

- 一、舉行戶政法令測驗2次，以提昇同仁專業能力。
- 二、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及往返奔波之苦，本所主動派員至轄區內國中生成到校服務初領國中身分證服務。
- 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，107年受理件數1311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652張。
- 五、輔導辦理設籍申請及生活輔導，融入在地生活共29人。
- 六、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，107年度計有10人次利用本所此項服務獲得法律諮詢，解答法律疑義。
- 七、「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。
- 八、為提供民眾更優質、便捷的服務，本所實施中午彈性上班及週六擴大便民延時申辦服務，上班族可利用中午休息時間或週六上午到所申辦各項戶籍登記案件，使廣大上班族得利用本項便民服務措施，不用請假即可完成各項戶籍登記。
- 九、透過跨機關資源整合服務系統，於民眾辦理地址、身分證號、姓名變更後，可申請戶籍通報服務，由本所憑向地方稅務局、地政事務所、監理站、自來水公司、電力公司、健保局、勞動部勞工保險局（具有國有民年金保險）等機關，辦理個人資料異動，免除事後需到各機關往返奔波申辦資料異動的辛苦；另於死亡登記後，透過跨機關通報壽險公會、健保局，勞保局協助民眾瞭解死亡家屬投保情形、健保退保及勞保家屬死亡給付。
- 十、「提供通信、電話及網路申辦服務」便民服務措施：  
為便利遠地民眾申辦戶籍謄本、減少民眾現場等候時間，提供通信、電話及網路申辦服務等便民措施。
- 十一、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。
- 十二、主動奉茶貼心問候走動式服務：  
為讓民眾感受到戶政以民為尊的服務，提供貼心奉茶服務，並由引導人員主動詢問洽辦事項及文件是否齊全，善用走動式服務及管理，減少民眾的不便及等候，讓民眾感受到戶政的用心。

# 彰化地政事務所 107 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。

107 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%	1、衡量標準： 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%) 2、執行成果： 107 年登記案件計 29,599 件(含子件)，總節省時間約 49,144 天。107 年度每案件平均節省 1.66 天比預定目標值高出 0.66 天。 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、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%) 2. 收件後 20 分鐘內發給。(50%) 3. 收件後 10 分鐘內發給。(80%) 4. 收件後 6 分鐘內發給。(100%)</p> <p>2、執行成果：</p> <p>107 年謄本總人次 23,970 人，總辦理時間為 1,937 時 40 分 23 秒，平均辦理時間為 4 分 51 秒。(1,937 時 40 分 23 秒/23,970 人=4 分 51 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	16 次	133%	<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 16 次，總計參加人數約 1,448 人次。</p> <p>3、達成度：</p> <p>達成度 133%，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%) 0.21%~0.3%。(90%) 0.31%~0.4%。(80%) 0.41%~0.5%。(70%) 0.51%~0.6%。(60%)</p> <p>2、執行成果：</p> <p>本年度再鑑界不符案件總件數 1 件，鑑界案件總件數 1563 件，達成目標值為 0.06% <math>1 \div 1563 = 0.06\%</math></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%	88%	110%	<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： 107年人民申請之複丈案件總件數為2,369件，15日內完成件數為2,080件，平均完成天數為14.3天，經公式計算比例為88%。 (<math>(2080 \div 2369) \times 100\% = 88\%</math>)</p> <p>3、達成度： 達成度110%，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458件買賣實例並劃分1,155個地價區段，且於12月19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第二期工程用地10筆、花壇排水第一期</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
					<p>工程用地 17 筆之產權移轉登記，均於 3 日內移送第一課登記。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
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%	<p>1、衡量標準： 年度執行率 90%以上</p> <p>2、執行成果： 如期更換測量儀器及機房冷氣設備等辦公設備之更新。</p> <p>3、達成度： 達成度 110%，超出原訂目標值。</p>
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%	92%	153%	<p>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%）</p> <p>2、執行成果： 107 年度公文線上簽核比率 92%</p> <p>3、達成度： 達成度 153%，超出原訂目標值。</p>
	2、推動公文電子發文	85%	99.9%	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）x100%）</p> <p>2、執行成果： 107 年度電子發文比率 99.9%</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	40%	100%	250%	<p>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</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
					會議場次 x100%) 2、執行成果： 107 年度電子化會議比率 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%	96.06%	107%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 107 年度服務滿意度問卷調查，上半年度滿意度 94.21%，下半年度滿意度 97.90%，平均 96.06% 3、達成度： 達成度 107%，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： 107 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： 107 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	22 次	220%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 107 年度共辦理 22 次辦理教育訓練。 3、達成度： 達成度 220%，超出原訂目標值。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	2%	19.76%	988%	<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）備註：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 8,336,000 元，經常門業務費決算數（不含臨時人員）為 6,689,099 元，節餘率 19.76%。</p> <p>3、達成度： 達成度 988%，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： 本年度約聘僱員額成長率無成長</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</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
	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無成長</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	120.1 小時	601%	<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： 本年度全數公務人員皆達成與業務相關學習時數 20 小時(平均業務相關學習時數達 120.1 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」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程。</p>

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					3、達成度： 達成度 601%，超出原訂目標值。 (備註：107 年普考增額錄取人員 1 人於 107 年 12 月 24 日分配實務訓練未列入。)

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上，未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 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%	★
	2	各類謄本隨到隨辦隨發	100%	★
	3	辦理社區服務	133%	★
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%	★
	2	人民申請之複丈案件依規定於 15 日內達成	110%	★
三 加強平均地權工作，落實漲價歸公。	1	編造公告土地現值表及辦理地價指數	100%	★
四 加強地權及地用工作，以促進土地利用及管制工作。	1	縣府函轉囑託登記之案件於 3 日內移第一課辦理登記	100%	★
五 改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能。	1	年度預算執行率	110%	★
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	153%	★
	2	推動公文電子發文	118%	★
	3	推動電子化會議	250%	★
七 推動為民服務工作，辦理服務滿	1	辦理整體服務滿意度問卷調查	107%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
	意調查，提升為民服務品質。	2	辦理電話禮貌測試	100%	★
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	100%	★
		2	辦理教育訓練	220%	★
關鍵績效指標平均達成度(取至小數點第一位四捨五入)				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	988%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	601%	★
共同性目標平均達成度(取至小數點第一位四捨五入)				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 20 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 20 項 (100%)、黃燈者 0 項 (0%)、紅燈者 0 項 (0%)。

## 伍、施政成果具體事蹟

- 一、107 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、107 年研究創新項目共 5 項，第一課「罕用字查詢系統」、「性別主流統計系統」、「運用空拍機完成地籍清理業務」；第三課「交易量小幫手」第四課「農地重劃差額地價計算程式」。
- 三、積極配合辦理跨縣市代收業務，107 年共計 552 件，本縣收辦跨所登記新增政策性業務，107 年共計 3,167 件，執行成效良好。
- 四、辦理 107 年度地籍清理條例規定代為標售政策性業務共 126 筆，縣府核定辦理流水編更正筆數 800 筆，本所完成 838 筆，本所轄區標的均依規定辦理並如期陳報縣府。
- 五、本所 107 年度逾期未辦繼承登記業務，如期陳報縣府並公告，土地 153 筆、建物 53 棟。
- 六、彰化縣 107 年度地籍圖重測業務，新狀共計土地 1,187 張、建物 481 張，經歸戶後，計有 736 戶，並辦理換狀共 4,760 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 502 人次。
- 七、彰化縣 107 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、107 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」彰化市三民段、民生段等 2 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，107 年共申報 3,239 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，107年新增55個地價區段，目前共1,155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，107年志願服務總時數3,249小時、服務8,331人次，並有一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，107年共舉辦16場，成效良好，共服務1,448人次。
- 十五、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。
- 十六、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35件。
- 十七、本所綠色採購達成比率符合標準。
- 十八、「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 107 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。

107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： 107年度未辦繼承登記土地計182件、264筆、12棟，全部於107年4月1日起執行公告並通知繼承人，公告3個月後，除已辦竣繼承登記者外，計有172件、246筆、9棟，移請縣府列冊管理，並依限於107年8月16日完成註記登記。</p> <p>107年度報請縣府停止列管數：91件、186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107年10月4日辦理地價作業說明會並記錄民眾意見，作成書面報告及研提處理方法，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19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%	90%	100%	<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： 107年土地複丈共計1,807件、平均辦理天數10天；建物測量案件共計746件，平均辦理天數6天；合計2,553件、平均辦理天數為9天。 其中土地複丈1,662件於15日內完成、建物測量635件於15日內完成，依限於15日內完成比率為90%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</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	0.53天	106%	<p>1、衡量標準： 縮短天數</p> <p>2、執行成果： 107年度本所承辦一般登記案件總件數6,335件（原10,967件，扣除0.5日及1日內短天期</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
					<p>案件4,632件不計) 10,967件,規定完成總天數24,274天,實際完成總天數20,915天,平均減少0.53天。</p> <p>3、達成度： 達成度106%，超出原訂目標值。</p>
	2、前往重測區換發重測新權狀	1次	3次	300%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 107年度前往重測區換發重測新權狀3次，分別為11月30日、12月5日及12月6日。</p> <p>3、達成度： 達成度300%，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	1.6天	188%	<p>1、衡量標準： 辦理天數</p> <p>2、執行成果： 107年度共8件，平均辦理天數1.6天。</p> <p>3、達成度： 達成度188%，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	2天	150%	<p>1、衡量標準： 辦理天數</p> <p>2、執行成果： 107年共執行1件，平均辦理天數2天。</p> <p>3、達成度： 達成度150%，超出原訂目標值。</p>
六、提升為民服務品質	1、定期辦理社區服務	12次	15次	125%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 107年度辦理社區服務15次。</p> <p>3、達成度： 達成度125%，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：</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
					107年計辦理12次電話禮貌測試，平均成績92.24分。 3、達成度： 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%	94.27%	111%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 107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94.27%，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	14次	117%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 107年共辦理14次自辦員工教育訓練。 3、達成度： 達成度117%，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： 107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。

(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%	3.69%	185%	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)備註：決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 經常門業務費預算數計5,381,000元，經常門業務費決算數5,182,278元，結餘數為198,722元，經費結餘率3.69%。 3、達成度： 達成度185%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	-2.9%	103%	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。 本機關107年33人，106年34人，成長率-2.9%。 3、達成度： 達成度103%，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： 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%

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： 約聘僱人員未涉及提高職等。</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	75.5 小時	378%	<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： 數位學習總時數1,068小時，本所員額計33人，每人32.4小時，業務相關學習總時數(含數位學習總時數)2,493小時，平均每人75.5小時。</p> <p>3、達成度： 達成度378%，超出原訂目標值。</p>

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 /共同性目標	關鍵績效指標 /共同性指標	原訂 目標值	達成度 差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上,未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 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	1	辦理「土地法」73 條之 1 未辦繼承登記土地列冊管理	100%	★
二 加強平均地權工作，落實漲價歸公	1	編造公告土地現值表	100%	★
三 加強地籍測量管理，以確保民眾產權	1	土地複丈及建物測量案件達成每件均於法定期限 15 日內辦理完成	100%	★
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	106%	★
	2	前往重測區換發重測新權狀	300%	★
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	188%	★
	2	縣府核定徵收案依限移請第一課辦理登記	150%	★
六 提升為民服務品質	1	定期辦理社區服務	125%	★
	2	辦理電話禮貌測試	100%	★
	3	辦理為民服務滿意度問卷調查	111%	★
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	117%	★
	2	辦理員工專業研修測試	200%	★
關鍵績效指標平均達成度			100%	

共同性目標	項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一 節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	185%	★
二 控管編制員額	1	機關編制員額成長率	103%	★

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	378%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 17 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 17 項 (100%)、黃燈者 0 項 (0%)、紅燈者 0 項 (0%)。

## 伍、施政成果具體事蹟

- 1、107 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。
- 2、107 年度本縣各地政事務所新聞發布結果評定為第 1 名。
- 3、張雅穗課員榮獲 107 年度本縣績優地政人員表揚。
- 4、陳岳鼎辦事員榮獲彰化縣政府暨所屬機關第一線績優服務人員表揚。
- 5、陳岳鼎辦事員榮獲 107 年社會優秀青年表揚。
- 6、107 年度行政罰鍰件數共 297 件，其中除 34 元以下 13 件、34 元以上 428 元以下 18 件、428 元以上 10 件外，其餘已完成催繳。
- 7、積極辦理未辦繼承登記業務，107 年度移請縣府列冊管理件數計 172 件、246 筆土地、9 棟建物；報請縣府停止列冊管理件數計 91 件、186 筆、5 棟。
- 8、積極辦理人民申請之土地複丈案件計 1,807 件，建物測量案件計 746 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 90%。並抽調 1 組測量人力辦理地籍圖重測，如期完成公告。
- 9、舉辦 108 年度公告土地現值調整作業說明會，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。
- 10、107 年度計辦理 15 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、租賃住宅市場發展及管理條例等)及各項便民服務措施。
- 11、107 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 62%。
- 12、107 年度自行辦理 14 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。
- 13、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。
- 14、參與彰化縣「銀采瑞智友善認證」計畫，協助和提供失智症長者客製化貼心服務，共同建構友善安心的環境。
- 15、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，107 年度受理 209 件。
- 16、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 107 年共受理 480 件。
- 17、104 年 5 月 1 日起，全國地政機關提供受理「跨縣收件」服務，107 年本所代收他縣地所案件

共 106 件。

18、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，107 年度受理 1169 件。

19、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，107 年度受理 70 件。

# 鹿港地政事務所 107 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107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108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9,249件，依期限完成件數9,249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%	82.35%	103%	1、衡量標準： 依限於15日內完成件數÷總件數×100% 2、執行成果： 人民申請之複丈案共2108件，依限於15日內完成1736件，完成度82.35%。

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103%，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%	92.79%	116%	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416件，依限完成386件，完成度92.79%。 3、達成度： 達成度116%，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107年10月4日假本所4樓會議室辦理地價說明會，並於107年12月19日經本縣地價及標準地價評議委員會評議通過，如期於108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5件，均如期送府核定並完成登記。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
五、推動辦公室會議資料電子化，落實	推動會議資料電子郵件寄送及會	95%	100%	105%	1、衡量標準： 實際開會電子化場次÷

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
無紙化之政策，提升行政效率	議紀錄電子郵件傳閱，落實無紙化目標				<p>總開會場次 x100%</p> <p>2、執行成果： 召開48場次會議，以電子化方式開會共計48場，完成度100%。</p> <p>3、達成度： 達成度105%，超出原訂目標值。</p>
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	12場次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理場次</p> <p>2、執行成果： 共辦理12場次社區服務。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、辦理整體服務滿意度問卷調查	90%	96.25%	107%	<p>1、衡量標準： 滿意度</p> <p>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96.25%。</p> <p>3、達成度： 達成度107%，超出原訂目標值。</p>
	3、實施電話禮貌測試	8次	8次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 共辦理8次電話禮貌測試。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
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	13場次	108%	<p>1、衡量標準： 辦理場次</p> <p>2、執行成果： 共辦理13場次教育訓練。</p> <p>3、達成度： 達成度108%，超出原訂目標值。</p>

(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%	2.04%	102%	<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）備註：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2.04%。</p> <p>3、達成度： 達成度102%，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： 本所年度約聘僱員額未增加。</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>
	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	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： 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1,958小時，每人終身學習平均時數為67小時。</p> <p>3、達成度： 達成度335%，超出原訂目標值。</p>

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標/共同性目標	關鍵績效指標/共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

## 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上, 未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一	健全地籍管理、確保土地權利、促進土地利用與發展	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	★
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	103%	★
		2	司法機關囑託之案件，依司法機關所定日期辦竣	116%	★
三	加強平均地權工作，落實漲價歸公	1	編造公告土地現值進度	113%	★
四	非都市土地使用之編定與管制、土地徵收業務	1	人民申請之更正編定案件 15 日內送縣府核定	100%	★
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	1	推動會議資料電子郵件寄送及會議紀錄電子郵件傳閱，落實無紙化目標	105%	★
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	100%	★
		2	辦理整體服務滿意度問卷調查	107%	★
		3	實施電話禮貌測試	100%	★
七	辦理員工教育訓練，提升同仁專業素養	1	辦理教育訓練，強化同仁地政專業、行政管理能力	108%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	102%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	335%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

107 年度總計 15 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 15 項 (100%)、黃燈者 0 項 (0%)、紅燈者 0 項 (0%)。

## 伍、施政成果具體事蹟

1. 辦理 108 年公告土地現值調整作業，蒐集買賣實例 250 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 107 年 10 月 4 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 107 年 12 月 19 日經本縣地價及標準地價評議委員會評議通過，如期於 108 年 1 月 1 日公告。
2. 107 年度共辦理 12 場次社區服務，深入社區、鄉里、老人會館等，加強宣導各項地政業務、解答民眾地政法令疑義，落實居家服務走入社區服務民眾。
3. 積極推動鹿港地政粉絲專頁協助地政業務宣導，目前已累積近 2,882 位粉絲按讚，107 年度共發佈 126 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。
4. 提供 Line@官方帳號服務，目前已累積 768 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。

# 員林地政事務所 107 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，在全所同仁堅持辦理業務之高品質與效能下，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辦公環境，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，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，發揮淋漓盡致。

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。

檢討 107 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107年度登記案件共17,622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%	99.8%	125%	<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： (1)107年度土地複丈申請件數為2,416件，逾期件數為5件。建物測量收件為1,453件，逾期件數1件。 (2)土地複丈及建物測量15日內辦理完成率99.8% <math>(2416+1453) \div (5+1) \div 3869 \times 100\%</math></p> <p>3、達成度 達成度125%，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： 107年度調查635件買賣實例並劃分1,011個地價區段，且於107年12月19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%) 6日內移送登記。(60%)</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>)</p> <p>2、執行成果： 107年度縣府函轉囑託登記之案件共76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）x100%）</p> <p>2、執行成果： 107年度本所線上簽核數6,718件，電子收文共3,613件，紙本轉線上簽核數0件，自創簽稿數3,105件，線上簽核比率100%=6718÷（3613+0+3105）*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）x100%）</p> <p>2、執行成果： 107年本所發文總件數2,537件，電子化發文件數2,537件，非電子發文件數0件，公文電子發文比率達100%=2537÷（2537+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	70%	100%	143%	<p>1、衡量標準： （平均電子化會議比</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
					率÷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： 107 年度合計辦理 47 場次各項會議，47 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 143%，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%	98.5%	116%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 107 年度為民服務平均滿意度為 98.5%。 3、達成度： 達成度為 116%，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，平均測試成績依次為 92.38 分、89.5 分、95.25 分、90.75 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	12 場	200%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本所 107 年度 1~12 月計辦理 12 場，總計參訓人數 499 人次。 3、達成度： 達成度 200%，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、專業研修測試	4次	4次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 每季分別辦理1次，同仁平均成績均在85分以上。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	2%	3.4%	170%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)備註：決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 107年度本所經常門業務費預算數6,568,000元(不含臨時人員薪資680,000元)－經常門業務費決算數6,338,982元(不含臨時人員薪資704,424元)÷經常門業務費預算數6,568,000元(不含臨時人員薪資680,000元)=3.4%，賸餘數229,018元。 3、達成度： 達成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%	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，

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
					員額零成長。 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	88.14 小時	441%	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： 單位平均終身學習時數88.14小時。 3、達成度： 達成度441%，超出原訂目標值。

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度100%以上)黃燈▲(達成度80%以上,未達100%)紅燈●(達成度未達80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 土地及建物登記業務便民服務、加強地籍管理業務	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	★
二 加強地籍測量業務執行	1	土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限15日內辦理完成	125%	★
三 加強平均地權工作，落實漲價歸公	1	編造公告土地現值表	100%	★
四 加強非都市土地使用編定及異動管理業務	1	縣府函轉囑託登記之案件於3日內移第一課辦理登記	100%	★
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	143%	★
	2	推動公文電子發文	118%	★
	3	推動電子化會議	143%	★
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	116%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
		2	實施電話禮貌測試評分	100%	★
七	提升專業知能，加強服務效能	1	辦理教育訓練	200%	★
		2	專業研修測試	100%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
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	170%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	441%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 16 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 16 項 (100%)、黃燈者 0 項 (0%)、紅燈者 0 項 (0%)。

## 伍、施政成果具體事蹟

- 一、107 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 351 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。
- 二、創新編輯「繼承登記案例研析」，登記案件法令日益更新，部份案件涉及之法令較為複雜，特組成編輯小組加以解析並輔以圖示編印，以增進民眾對繼承案件之認識了解，並開放予有需要之公務機關供民眾閱覽運用，為提升便民服務效率。
- 三、辦理「土地分割複丈及建物第一次測量等相關案件」，均需於完成測量成果繪製後，通知申請人或代理人於測量成果圖上認章，以現行做法，案件由承辦測量員獨自保管，常因承辦測量人員辦理外業測量及申請人或代理人到所時間的不確定性，造成申請人或代理人於接獲通知後到所卻無法認章之情形，所內同仁利用於辦公室設置「待認章案件櫃」，案件成果圖繪製完成時，集中存放於案件櫃中，俟申請人或代理人到所認章時，由辦公室內測量人員代為引導認章及針對問題進行解說，以提升測量員辦理測量案件之效率。
- 四、為促進不動產交易資訊透明化，降低目前不動產資訊不對稱情形，本所將轄區各市鄉內不同分區整體各季房地均價及走勢評估分析建置於本所官網專區供民眾查詢參考，俾利於民眾衡量買賣不動產及評估分析房地產走勢時，有個依循參考每季整體房地均價趨勢的資訊管道。
- 五、建置機關專屬 3D 模型及動畫，利用機關網頁及 youtube 頻道供民眾觀看或下載，提升機關之

能見度，同時達到免出門即可知地政事之多樣化宣導成效。

- 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107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 107 年度施政績效報告

## 壹、前言

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

## 貳、田中地政事務所目標達成情形

### 一、績效達成情形

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

### 二、各面向績效分析

#### (一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

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： 107 年度登記件數為 7,304 件，依限完成 7,304 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。(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
					<p>2、執行成果：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>107 年度新增 2 個地價區段。</li> <li>依限辦理都市地價指數作業。</li> <li>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。</li> <li>公告現值於 12 月 19 日完成地價評議，並於 108 年 1 月 1 日公告。</li> </ol> <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，確保民眾產權	測量案件於期限內辦畢	85%	85%	100%	<p>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%</p> <p>2、執行成果： 107 年度測量件數為 1,980 件，依限完成 1,683 件，依限完成度為 85%</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
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%	<p>1、衡量標準： 依限完成件數÷總案件數×100%</p> <p>2、執行成果： 107 年度關於縣府囑託地權 26 件及地用 43 件皆於規定期限內辦畢，達成率 100%</p> <p>3、達成度： 達成度 118%，超出原訂目標值。</p>
五、辦公廳舍設備更新及維護	年度預算執行率	85%	98%	115%	<p>1、衡量標準： 年度預算執行數÷預算數×100%</p> <p>2、執行成果： 107 年度預算數為 1,250,000 元，總執行數 1,230,622 元，達成</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
					率 98%。 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%	98%	109%	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： 107 年度線上公文簽核數 4,764 件，電子收文 3,102 件，紙本轉線上簽核數 0 件，自創簽稿數 1,751 件，公文線上簽核比率為 98% 3、達成度： 達成度 109%，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	12 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 107 年度辦理次數為 12 次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、地籍圖重測區收取舊權狀及發還新權狀措施	40%	43.1%	108%	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： 107 年度二水鄉合興段地籍圖重測區權狀數為 2,473 張，本所合計換發 1,066 張，換發率 43.1% 3、達成度： 達成度 108%，超出原訂目標值。
	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： 107 年度辦理次數為 12 次。 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 200%，超出原訂目標值。
	4、辦理民意調查	90%	97%	108%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 107 年度滿意度為 97%。 3、達成度： 達成度 108%，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	7 次	700%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 107 年度辦理次數為 7 次。 3、達成度： 達成度 700%，超出原訂目標值。
	2、辦理專業教育訓練	3 次	15 次	500%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 107 年度辦理次數為 15 次。 3、達成度： 達成度 500%，超出原訂目標值。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	2%	2.89%	145%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)備註：決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 本所 107 年度經常門賸餘數占預算數 2.89%。 3、達成度： 達成度 145%，超出原訂目標值。

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%	-7%	107%	<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： 本年度無員額成長（減置 2 員）。</p> <p>3、達成度： 達成度 107%，超出原訂目標值。</p>
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： （本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%</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： （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	107 小時	535%	<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</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>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107年同仁總學習時數2,796小時，平均學習時數達107小時(實體與業務相關1,962小時，平均實體學習時數75小時；數位學習時數834小時，平均數為學習時數達32小時)</p> <p>3、達成度：</p> <p>達成度535%，超出原訂目標值。</p>

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 /共同性目標	關鍵績效指標 /共同性指標	原訂目標值	達成度 差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度100%以上)黃燈▲(達成度80%以上，未達100%)紅燈●(達成度未達80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
健全土地建物登記及管理作業，確保土地權利及交易安全	1	各項登記業務符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
二	加強平均地權工作，落實漲價歸公	1	編造公告土地現值表、公告地價及辦理地價指數進度	100%	★
三	加強地籍測量管理，確保民眾產權	1	測量案件於期限內辦畢	100%	★
四	落實地權及地用工作，促進土地利用及管制工作	1	縣府囑託地權地用業務於 15 日內辦畢	118%	★
五	辦公廳舍設備更新及維護	1	年度預算執行率	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	1	推動公文線上簽核作業	109%	★
七	推動為民服務工作	1	辦理地政宣導服務	100%	★
		2	地籍圖重測區收取舊權狀及發還新權狀措施	108%	★
		3	實施電話禮貌測試	200%	★
		4	辦理民意調查	108%	★
八	建立學習機制，辦理教育訓練講習	1	辦理專業研修測試	700%	★
		2	辦理專業教育訓練	500%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	145%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	107%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	535%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 17 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 17 項 (100%)、黃燈者 0 項 (0%)、紅燈者 0 項 (0%)。

## 伍、施政成果具體事蹟

一、107 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、107 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 700 筆，已通知權利人辦理統一編號更正筆數為 3,780 筆，完成更正登記筆數為 2,422 筆；另權利人死亡者已通知繼承人辦理繼承登記筆數為 68 筆，依法列冊管理者 391 筆，完成繼承登記者 118 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 662 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 107 年度施政績效報告

## 壹、前言

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

## 貳、溪湖地政事務所目標達成情形

### 一、績效達成情形

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

### 二、各面向績效分析

#### (一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

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107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。

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>(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： 各項謄本均能隨到隨辦，於5分鐘內發給完畢。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	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%	<p>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。(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%)</p> <p>2、執行成果： 107年4月1日起辦理公告至6月30日止；107年2月23日製作宣傳單及海報宣傳；107年7月18日函報縣府辦理列冊管理完成。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	4、至地籍圖重測區換發新權狀	100%	100%	100%	<p>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</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>知單予權利人。(80%)</p> <p>4. 至重測區換發新權狀。(100%)</p> <p>2、執行成果： 107年12月12日至埔鹽鄉老人文康中心及12月13日至廬子社區活動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107年10月8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107年12月19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%	99.3%	105%	<p>1、衡量標準： 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： 107年共辦理2,755件，逾期件數18件，達成目標值99.3%。</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</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
					廠商。(30%) 2. 廠商施工，完成驗收程序。(70%) 3. 會計單位依內政部審核注意事項辦理付款結案。(100%) 2、執行成果： 107年共辦理官防簽名蓋章機汰換、窗型冷氣汰換、新公務車購置、辦公設備汰換改善，皆於年度結束前完成付款結案。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
五、落實電子公文及電子化會議執行成效	1、公文線上簽核	90%	97.37%	108%	1、衡量標準： 線上簽核比率 2、執行成果： 107年達成目標值97.37%。 3、達成度： 達成度108%，超出原訂目標值。
	2、電子化會議	80%	100%	125%	1、衡量標準： 電子化會議比率 2、執行成果： 107年共辦理43場電子化會議，達成目標值100%。 3、達成度： 達成度125%，超出原訂目標值。
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%	96.6分	121%	1、衡量標準： 為民服務滿意度平均達80%。 2、執行成果： 本所107年共實施為民服務滿意度調查2次，107年平均分數為96.6分。 3、達成度： 達成度121%，超出原訂目標值。
	2、辦理地政服務趴趴GO	12次	14次	117%	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： 107年度合計辦理地政服務趴趴GO共14次。 3、達成度： 達成度117%，超出原訂目標值。
	3、實施電話禮貌測試評分	80分	91.5分	114%	1、衡量標準： 評分平均分數達80分 2、執行成果： 本所107年共實施電話禮貌測試4次，107年平均分數為91.5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107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。

(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)備註：決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 107年經費節餘率達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%	-2.9%	103%	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： 本所編制員額與106年相比較，減少1人為33人。</p> <p>3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標值。</p>
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數—上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%</p> <p>2、執行成果： 本所公務預算約聘僱員額0人，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： 本所公務預算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	61.9小時	310%	<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</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
					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： 每人平均學習時數達61.9小時，與業務相關之學習時數達61.8小時，其中核心10小時課程公務人員皆全數完成。 3、達成度： 達成度310%，超出原訂目標值。

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上，未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
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%	★
	2	各種謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	100%	★
	3	辦理土地法 73 條之 1 未辦繼承登記土地列冊管理	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
		4	至地籍圖重測區換發新權狀	100%	★
二	加強平均地權工作，落實漲價歸公	1	編造公告土地現值進度	100%	★
三	加強地籍測量業務執行	1	土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限 15 日內辦理完成	105%	★
四	充實設備，加強辦公廳舍安全性	1	辦理辦公廳舍及資訊設備維修及汰舊換新第一期工程	100%	★
五	落實電子公文及電子化會議執行成效	1	公文線上簽核	108%	★
		2	電子化會議	125%	★
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	121%	★
		2	辦理地政服務趴趴 GO	117%	★
		3	實施電話禮貌測試評分	114%	★
七	提升專業知能，推動便民服務	1	辦理教育訓練及專業研修測試	150%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	100%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	103%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	310%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 18 項指標，依據燈號評估標準，本地政事務所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 18 項（100%）、黃燈者 0 項（0%）、紅燈者 0 項（0%）。

## 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107年全年普通案件共收7,955件、單一窗口共收1,049件、跨所案件共收945件、建物保存共收229件，均能於期限內完成；謄本共收7,066件，跨所1,869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107年全年共蒐集448件買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段，接續於107年10月8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107年12月19日完成評議。

三、提升服務品質，加強為民服務：

本所團體獎部分榮獲第1屆「政府服務獎，107年度新聞發布獎第2名、測量技術考評團體第1名；個人獎部分：由賴書記詩涵榮獲第16屆機關檔案金質獎、陳辦事員筱屏榮獲第5屆績優地政人員，陳測量助理錫振榮獲測量技術考評個人第3名。

# 二林地政事務所 107 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 107 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： 107 年度各項登記業務均能符合法令規定且

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： 107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： 107年度逾期未辦理繼承登記列管作業於107年6月30日公告完成後報府列冊管理，如期於107年8月22日辦理註記登記完畢。</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。
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： 107 年度各項登記業務均能符合法令規定且均能於期限內辦畢。 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%	82.09%	103%	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： 107 年度土地複丈案件計 2,512 件，建物測量案件計 682 件，共計 3,194 件，逾期辦理件內完成率為 82.09%。 3、達成度： 達成度 103%，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. 編製土地現值 1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃

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>分地價區段。(20%) 2. 估計區段地價並填具區段地價估價報告表及審核區段地價。(40%) 3. 說明會。(80%) 4. 評議。(90%) 5. 編製土地現值表(公告地價表)並轉載地籍電腦檔。(100%)</p> <p>2、執行成果： 107年12月19日評議通過，並如期於107年12月28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%，符合原訂目標值。</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： 107年度非都市土地使用編定異動案共15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： 107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</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>。(60%) 4. 驗收。(80%) 5. 支付價金。(100%)</p> <p>2、執行成果： 13 樓廁所整修、購置公務車及完成機房 NAS 主機、磁帶機與其他相關設備更新。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
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%	97.91%	103%	<p>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%</p> <p>2、執行成果： 線上簽核 6,796 件，電子收文 3,528 件，紙本轉線上簽核 0 件，自創簽稿數 3,413 件，公文線上簽核比率 97.91%。</p> <p>3、達成度： 達成度 103%，超出原訂目標值。</p>
	2、推動電子化會議作業，達節能減紙效益	95%	100%	105%	<p>1、衡量標準： 電子化會議比率=(電子化會議場次÷辦理會議場次)x100%</p> <p>2、執行成果： 辦理會議 49 場，電子化會議 49 場，電子化會議比率 100%。</p> <p>3、達成度： 達成度 105%，超出原訂目標值。</p>
八、推動為民服務工作	1、辦理社區關懷服務	100%	108.33%	108%	<p>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=(實際服務村里數÷排定服務村里數)x100%</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
					排定服務 12 個村里，實際服務 13 個村里，比率 108.33%。 3、達成度： 達成度 108%，超出原訂目標值。
	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： 107 年度地籍圖重測換狀服務，安排於 108 年 1 月 8、9、10 日辦理共計 3 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： 107 年 7 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%	96.44%	107%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 107 年 6 月、11 月舉辦民眾滿意度調查，平均整體滿意度分別為 96.48%、96.40%，平均滿意度為 96.44%。 3、達成度： 達成度 107%，超出原訂目標值。
九、建立訓練機制，	舉辦教育訓練講	4 次	17 次	425%	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
辦理教育訓練講習	習				辦理次數 2、執行成果： 辦理教育訓練講習共計17場次。 3、達成度： 達成度425%，超出原訂目標值

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	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）備註：決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 107 年度本所歲出經常門預算數 458 萬 7,000 元，決算數 448 萬 5,077 元，賸餘數 10 萬 1,923 元，節餘率為 2.22%。 3、達成度： 達成度 111%，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： 本所 107 年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

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>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	74 小時	370%	<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：</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
					本年度學習時數平均時數 74 小時。 3、達成度： 達成度 370%，超出原訂目標值。

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上，未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 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%	★
	2	各類謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	100%	★
	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%	★
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	120%	★
	2	定期執行工作站掃毒程式，維護資料庫資訊安全	100%	★
三 提升測量行政效能	1	土地複丈及建物測量作業案件依法定期限內辦理完成	103%	★
四 落實平均地權工作，達成照價徵稅漲價歸公	1	編造公告土地現值表（公告地價表）作業	100%	★
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%	★
	2	清查非都市土地使用編定遺漏情形	100%	★
六 辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全	1	辦理老舊辦公設備及器具之汰舊換新	100%	★
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	103%	★
	2	推動電子化會議作業，達節能減紙效益	105%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
八	推動為民服務工作	1	辦理社區關懷服務	108%	★
		2	於地籍圖重測區舉辦下鄉換狀服務	300%	★
		3	實施電話禮貌測試	100%	★
		4	舉辦績優服務人員票選活動	100%	★
		5	辦理民眾滿意度調查	107%	★
九	建立訓練機制，辦理教育訓練講習	1	舉辦教育訓練講習	425%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	111%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	370%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 23 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 23 項 (100%)、黃燈者 0 項 (0%)、紅燈者 0 項 (0%)。

## 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，107 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 240 件，土地 472 筆、建物 6 棟。

### 二、地籍清理作業

107 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，清查流水編 580 件，轉入逾期未辦繼承登記作業 193 件，通知辦理統一編號更正登記 387 件，完成登記 283 件。

### 三、編造公告土地現值表(公告地價表)作業

本所辦理 108 年公告土地現值調整作業，依據平均地權條例、地價調查估計規則、縣頒作業進度規定及上級政策指示外，並對於以往作業上之缺失，詳加檢討改進且經常調查影響當地地價資料實例，共蒐集買賣實例 988 件，經研析、審核劃分 968 個地價區段。為使地價調整過

程公開化及透明化，所擬評之土地公告現值更加合理，特於 107 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 108 年公告土地現值（地價）於 107 年 12 月 19 日經本縣地價及標準地價評議委員會 107 年第 6 次會議評議通過，並如期於 108 年 1 月 1 日公告。

#### 四、圖根點新建、補建作業

107 年度辦理芳苑鄉芳墘段等新建、補建圖根點共計 102 點，並已置入測量操作系統供複丈使用。

#### 五、地籍圖重測

辦理 107 年度地籍圖重測，重測前為二林鎮舊趙甲段、挖子段、萬興段萬興小段、芳苑鄉草湖段，重測後為二林鎮鎮安段、興南段、芳苑鄉草二段，總計完成土地 3,181 筆，面積 738.1 公頃，於 107 年 10 月 31 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 3 樓廁所整修及購置新公務車輛，提昇為民服務品質。

#### 七、推動為民服務工作

107 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 5 場；辦理地籍圖重測下鄉換狀，共服務 2,520 人、換領 5,912 張權狀；實施跨所電話禮貌測試共計 12 次，平均分數 92.06 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 96.44%。

#### 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 107 年度全部職員平均學習時數達 74 小時。

#### 九、節約政府支出

107 年度本所歲出經常門預算數 458 萬 7,000 元，決算數 448 萬 5,077 元，賸餘數 10 萬 1,923 元，節餘率為 2.22%，超出原訂目標值。

# 北斗地政事務所 107 年度施政績效報告

## 壹、前言

本所 107 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、（三）辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測權狀換領、（四）透過民意反映，精進為民服務品質、（五）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： 107 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

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
					發給完畢。 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%	83%	104%	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 2,081 件，依限於 15 日內辦竣為 1,727 件，完成度 83%。 3、達成度： 達成度 104%，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 107 年 12 月 19 日經地價評議委員會評議通過，且如期於 108 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%	94.9%	112%	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 4,849 件，電子收文 3,342 件，紙本轉線上簽核 0 件，自創

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>簽稿數件 1,766 件，線上簽核比率 94.9%=4,849/ (3,342+0+1,766)。</p> <p>3、達成度： 達成度 112%，超出原訂目標。</p>
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%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 本所 107 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。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
	2、派員至地籍圖重測區辦理重測權狀換領	2 次	2 次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 本所 107 年度分別安排於周六假日 12 月 8、15 日於埤頭鄉崙子社區活動中心及大湖社區活動中心，辦理重測權狀換領作業，共計辦理 2 場次。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
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%	92%	102%	<p>1、衡量標準： 民眾滿意度</p> <p>2、執行成果： 本所於 5 月 15 日至 6 月 5 日、10 月 16 日至 10 月 31 日共辦理 2 次民眾滿意度調查活動，針對本所洽公環境、服務設施合宜性、服務行為友善性、服務行為專業性、便民服務措施</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
					等事項進行滿意度調查，總平均滿意度達92%。 3、達成度： 達成度102%，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	7次	117%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本所107年度分別於上半年辦理2次、下半年辦理5次，總共辦理7次專業講習。 3、達成度： 達成度117%，超出原訂目標值。

(二) 年度共同性目標 (權數為30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	2%	2.14%	107%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)-經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)備註：決算數=實支數+保留數 2、執行成果： 本所107年度經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)4,714,000元，經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)4,613,058元，節餘率=(4,714,000-4,613,058)/4,714,000×100%=2.14% 3、達成度： 達成度107%，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 106 年度編制員額 35 人，107 年度編制員額 35 人，編制人員未成長，編制員額成長率 =<math>(35-35)/35 \times 100\% = 0\%</math></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	72.4 小時	362%	<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</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>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： 107年度平均學習時數72.4小時。</p> <p>3、達成度： 達成度362%，超出原訂目標值。</p>

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 /共同性目標	關鍵績效指標 /共同性指標	原訂目標值	達成度 差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度100%以上)黃燈▲(達成度80%以上,未達100%)紅燈●(達成度未達80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 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%	★
	2	各種地籍謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	100%	★
二 縮短民眾申辦土地複丈、建物測量案件處理時間	1	人民申請土地複丈、建物測量案件處理時間比規定期限平均縮短天數	104%	★
三 加強平均地權工作，落實漲價歸公	1	編造公告土地現值表	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
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	1	推動公文線上簽核作業，達節能減紙效益	112%	★
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	100%	★
		2	派員至地籍圖重測區辦理重測權狀換領	100%	★
六	透過民意反應，精進為民服務品質	1	舉辦民眾滿意度調查活動	102%	★
七	強化公務人員專業知識及培養多元能力	1	辦理各項專業講習	117%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	107%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	362%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 14 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 14 項（100%）、黃燈者 0 項（0%）、紅燈者 0 項（0%）。

## 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 107 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，107 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 2 場重測下鄉換狀，事先整理歸戶裝袋，派員至埤頭鄉崙子社區活動中心及大湖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 2,660 張權狀及 1,043 人次。

### 三、本所黃銘宏課員榮獲 107 年度本縣績優地政人員表揚。

- 四、提供多元化繳費平台，107 年度民眾使用悠遊卡計收規費案件 23 件，金額合計 5,993 元；使用信用卡計收規費案件 382 件，金額合計 273 萬 7,774 元，信用卡使用情況較去(106)年 187 件增加 2 倍，提升民眾繳費便利性及安全性。
- 五、推動組織學習，促進公務人員終身學習：  
為提升專業素養及為民服務品質，全所同仁運用工作之餘不斷地自我進修，達到 107 年度全所平均終身學習時數 72.4 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。
- 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 107 年共受理 444 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，107 年本所代收他縣地所案件共 141 件。

# 彰化縣動物防疫所 107 年度施政績效報告

## 壹、前言

本所 107 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	66.92	96.92
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	92%	90.4%	98%	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： 原預定注射頭數 2,082,413 頭，實際注射頭數 1,881,520 頭，注射率 90.4%。 3、達成度： 達成度 98%，未達原訂目標值。
	2、口蹄疫疫苗注射率	100%	62.5%	63%	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： 原預定注射頭數 1,041,206 頭，實際注射頭數 650,560 頭，注射率 62.5%。 3、達成度： 達成度 63%，未達原訂

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					目標值。
二、動物用藥品管理	1、動物用藥品抽查	40 件	40 件	100%	1、衡量標準： 抽查件數 2、執行成果： 抽查 40 件。 3、達成度 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、畜禽水產品藥物殘留稽查	760 件	851 件	112%	1、衡量標準： 抽查件數 2、執行成果： 抽查 851 件。 3、達成度： 達成度 112%，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%	91.7%	97%	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： 飼養頭數 28,159 頭，實際檢驗頭數 25,818 頭，檢驗率 91.7%。 3、達成度： 達成度 97%，未達原訂目標值。
	2、乳羊結核病檢驗率	85%	90.1%	106%	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： 飼養頭數 4,912 頭，實際檢驗頭數 4,428 頭，檢驗率 90.1%。 3、達成度： 達成度 106%，超出原訂目標值。
	3、乳牛布氏桿菌病檢驗率	17%	14.4%	85%	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： 飼養頭數 28,159 頭，實際檢驗頭數 4,044 頭，檢驗率 14.4%。 3、達成度： 達成度 85%，未達原訂目標值。

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、乳羊布氏桿菌病檢驗	20%	22.3%	112%	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： 飼養頭數 4,912 頭，實際檢驗頭數 1,093 頭，檢驗率 22.3%。 3、達成度： 達成度 112%，超出原訂目標值。
四、動物保護	1、動物保護稽查	160 次	185 次	116%	1、衡量標準： 稽查次數 2、執行成果： 動保稽查計 185 次。 3、達成度： 達成度 116%，超出原訂目標值。
	2、犬貓絕育	2600 隻	4282 隻	165%	1、衡量標準： 絕育隻數 2、執行成果： 家犬貓絕育 4,222 隻，TNVR 60 隻，共 4,282 隻。 3、達成度： 達成度 165%，超出原訂目標值。
	3、領養率	50%	88.47%	177%	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： 收容數 555 隻，認養數 491 隻，領養率 88.47%。 3、達成度： 達成度 177%，超出原訂目標值。
	4、狂犬病預防注射	23000 隻	23680 隻	103%	1、衡量標準： 注射隻數 2、執行成果： 注射隻數 23,680 隻。 3、達成度： 達成度 103%，超出原訂目標值。
五、縣長政見	[政見編號 73] 落實晶片制度及	5000 隻	6977 隻	140%	1、衡量標準： 寵物登記隻數

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
	寵物登記				2、執行成果： 寵物登記 6,977 隻。 3、達成度： 達成度 140%，超出原訂目標值。
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	161 件	95%	1、衡量標準： 檢驗件數 2、執行成果： 檢驗 161 件。 3、達成度： 達成度 95%，未達原訂目標值。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	2%	22.85%	1143%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)】÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)備註：決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 各計畫經常門業務費預算數 25,770,000 元，經常門業務費決算數 19,880,896 元，賸餘數 5,889,104，賸餘率 22.85%。 3、達成度： 達成度 1143%，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： 107 年度編制員額 35 人，106 年度編制員額 34 人，增加 1 人係補犬業

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
					務移撥所致，不列入成長率計算。 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： 107 年度約聘人員 2 人，上年度約聘人員 2 人，約聘人員成長率 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： 107 年度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
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	76 小時	380%	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)

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. 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： (1) 107 年度每人應完成與業務相關學習時數 20 小時，執行結果，單位平均終身學習 76 時數 (35 人)。 (2) 當前重大政策等必要課程，皆於 107 年 9 月 30 日前完成。 3、達成度： 達成度 380%，超出原訂目標值。

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
一、豬瘟及口蹄疫注射率	1、豬瘟疫苗注射率	92%	2%	因部份養豬場為只飼養肉豬，該豬隻自其他縣市購入時已完成豬瘟疫苗注射。
	2、口蹄疫疫苗注射率	100%	37%	因應 107 年度 7 月份起口蹄疫拔針措施，致注射劑量低於原目標值。
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%	3%	因 107 年度出生的小牛數量增加，故導致檢驗率下降，擬修正衡量標準內容，由全縣飼養頭數修正為全縣應檢驗頭數。
	3、乳牛布氏桿菌病檢驗率	17%	15%	
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	5%	因民眾顧忌頗多，造成送檢數不足。

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上，未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一	豬瘟及口蹄疫注射率	1	豬瘟疫苗注射率	98%	▲
		2	口蹄疫疫苗注射率	63%	●
二	動物用藥品管理	1	動物用藥品抽查	100%	★
		2	畜禽水產品藥物殘留稽查	112%	★
三	乳牛、羊結核病及布氏桿菌檢驗率	1	乳牛結核病檢驗率	97%	▲
		2	乳羊結核病檢驗率	106%	★
		3	乳牛布氏桿菌病檢驗率	85%	▲
		4	乳羊布氏桿菌病檢驗	112%	★
四	動物保護	1	動物保護稽查	116%	★
		2	犬貓絕育	165%	★
		3	領養率	177%	★
		4	狂犬病預防注射	103%	★
五	縣長政見	1	[政見編號 73]落實晶片制度及寵物登記	140%	★
六	水產及畜禽動物之檢診、病性鑑定及研究	1	水產及畜禽動物疾病檢驗	95%	▲
關鍵績效指標平均達成度				95.6%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	1143%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	380%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 19 項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 14 項 (73.7%)、黃燈者 4 項 (21.1%)、紅燈者 1 項 (5.3%)。

## 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 2,082,413 頭次，豬口蹄疫預防注射 650,560 頭次；參加毛豬產銷班班會 38 班次 1,764 人次，參加家禽產銷班班會 58 班次 3,407 人。
- 二、養畜禽場疫情調查及防疫輔導，畜牧場疫情訪查豬 1,536 場，家禽 4,713 場，查核豬隻健康證明 7,532 張 391,603 頭。
- 三、輔導畜牧場消毒工作，自行消毒防疫工作，豬 2,424 場，家禽 3,689 場；執行沿海及全縣轄內養畜禽場消毒工作，養豬場 1,217 場次，家禽場 4,395 場次，公共區域 6,079 場。
- 四、畜禽疾病監測採樣，養禽場禽流感抗體監測採血工作 707 戶 13,085 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 56 場，寄送化製之來源單及化製法規宣導 27 場，會同違法屠宰聯合查緝小組，查緝違法屠宰工作 106 場，查獲 10 場。
- 六、結核病檢除工作，檢驗乳牛 25,818 頭，乳羊 4,428 頭，鹿 66 頭；羊痘疫苗注射工作，乳羊 4,830 頭，肉羊 14,049 頭；布氏桿菌病檢除工作，乳牛 4,044 頭，乳羊 1,093 頭；口蹄疫抗體監測工作，乳牛 180 頭，乳羊 45 頭，肉羊 340 頭；牛流行熱防疫工作，抗體監測 300 頭，輔導防疫消毒及撲滅蚊蟲 1,011 場。
- 七、動物防疫編號工作，乳牛烙印 5,863 頭，乳羊刺青 1,223 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 312 件，水產動物採樣與病性鑑定工作共 673 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 338 件，動物疾病分子生物學檢測工作，共檢測 415 件。
- 十、水產動物水質檢測，水產動物水質檢測計 2,497 件。
- 十一、動物保護業務方面，動物保護稽查次數 185 件；動物保護宣導活動 157 場次；流浪動物救援隻數 129 件；犬貓絕育隻數共 3,752 隻；合法寵物業查核 105 件；非法寵物業稽查 30 件；非法寵物業裁罰 0 件；寵物登記數量 6,977 隻；寵物登記稽查及勸導 3,640 件；寵物協尋案件數 290 件；野生動物救護醫療件數 140 件；狂犬病預防注射隻數 23,680 隻；狂犬病巡迴注射場次 37 場次；狂犬病查核及宣導場次 163 場次(計查核 1,994 隻)；人道屠宰查核 16 場次；追蹤檢疫件數 51 件(計 6,214 隻)；新聞稿發佈 17 則；志工人數 356 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 80 件，羊乳 28 件，雞蛋 391 件，鴨蛋 44 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，豬牛羊血清與豬毛髮 504 場 2,233 件，彰化健康豬肉計畫方面，共採集豬血清 103 場 206 件。
- 十三、獸醫師(佐)管理業務，核發執業執照 22 件，歇業 10 件，變更執業處所 1 件；診療機構管理部份，核發開業執照 3 件，宣導訪視 40 件；跨區執業部分，本縣市 30 件，外縣市 26 件。
- 十四、加強動物用藥品抽查取締及宣導工作計畫執行方面，動物用生物及化學藥品抽驗 90 件，拆封緘 112 件，核發封緘 75 件，抽檢市售藥品 25 件，查原料藥 8 件；販賣業者管理核發許可證 2 件，歇業 0 件，變更登記 4 件，宣導訪視 35 件。

# 彰化縣公務人力訓練中心 107 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 107 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	依據訓練政策、需求調查及相關分析結果，訂定及執行年度訓練計畫	30 場	46 場	153%	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 46 場、訓練時數為 240 小時，共計 5,556 人次參訓。 3、達成度： 達成度 153%，超出原訂目標值。
二、職能模組建構或應用	建構職能模組或辦理相關課程	1 場次	2 場次	200%	1、衡量標準： 每年至少 1 場次 2、執行成果： 於 10 月 22、24 日及 11 月 2、5 日辦理 2 場次「中階主管政策執行力職能系列課程」，講授主題為「會議技巧與決策、簡報與表達」。

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
					3、達成度 達成度 200%，超出原訂目標值。
三、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%	1、衡量標準： 每年 6 月及 12 月各辦理 1 次 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。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
四、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%	1、衡量標準： 每年第 3 季發放次年度之訓練需求調查表 2、執行成果： 本（107）年於 10 月 5 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 108 年度訓練課程規劃參考。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	2、配合行政院人事行政總處公務人力發展學院辦理「預定開設訓練班期需求人數調查」	1 次	1 次	100%	1、衡量標準： 每年 10 月或 11 月辦理調查 2、執行成果： 配合行政院人事行政總處公務人力發展學院調查作業，以 11 月 12 日府授人公訓字第 1070398163 號函發文至縣府各處及所屬機關辦理需求調查。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
五、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	12 次	100%	1、衡量標準： 每月至少 1 次 2、執行成果： 本中心固定每月辦理 1

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>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 100%，符合原訂目標值。</p>

(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%	4.61%	231%	<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）備註：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）1,116,000 元，經常門決算數（不含人事費）1,064,546 元，結餘數為 51,454 元，節餘率 4.61%。 <math>(1,116,000 - 1,064,546) / 1,116,000 = 4.61\%</math></p> <p>3、達成度： 達成度 231%，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： 本年度編制員額 5 人，上年度編制員額 5 人，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>

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
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：  本中心無約聘僱人員</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：  本中心無約聘僱人員</p> <p>3、達成度：  達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	118.2 小時	591%	<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：</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
					107 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 591 小時，平均時數 118.2 小時 3、達成度： 達成度 591%，超出原訂目標值。

### 參、未達成目標項目檢討

關鍵策略目標 / 共同性目標	關鍵績效指標 / 共同性指標	原訂目標值	達成度差異值	未達成原因分析暨因應策略
無				

### 肆、績效總評

一、評估燈號：綠燈★(達成度 100%以上)黃燈▲(達成度 80%以上,未達 100%)紅燈●(達成度未達 80%)

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 規劃年度訓練班次	1	依據訓練政策、需求調查及相關分析結果，訂定及執行年度訓練計畫	153%	★
二 職能模組建構或應用	1	建構職能模組或辦理相關課程	200%	★
三 訂定並持續檢討修正訓練業務處理程序	1	舉辦中心會議訂定並持續檢討修正訓練業務處理程序	100%	★
四 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	100%	★
	2	配合行政院人事行政總處公務人力發展學院辦理「預定開設訓練班期需求人數調查」	100%	★
五 提供工作輔導與職能訓練	1	定期舉辦中心業務會議辦理工作輔導或內部人員訓練	100%	★
關鍵績效指標平均達成度			100%	

共同性目標	項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一 節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	231%	★

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	591%	★
共同性目標平均達成度				100%	

## 二、績效綜合分析：

107 年度總計 11 項指標，依據燈號評估標準，本中心評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者 11 項（100%）、黃燈者 0 項（0%）、紅燈者 0 項（0%）。

## 伍、施政成果具體事蹟

本年度依據彰化縣政府 107 年訓練實施計畫規劃辦理各項員工訓練，包含專題演講、政策性訓練、職場力系列課程及人文系列講座等，實體訓練班次達 46 場、訓練時數為 240 小時，共計 5,556 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、107 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 9 月 29 及 30 日假日月潭青年活動中心舉辦「彰化縣政府 107 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、團隊高牆、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、107 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、接待與電話禮儀、生涯財務規劃實作班、網路經營行銷、職場人際關係與溝通藝術、雲端筆記與知識管理、時間管理與執行力、PowerPoint 應用研習班、Excel 實務基礎研習班、Excel 實務進階研習班，以及影像處理應用研習班等 13 類課程，107 年共辦理 17 場次、763 人參訓。

### 三、中階主管「政策執行力」職能模組建構計畫

透過職能基準開發的技術，分析建構本府中階主管人員「政策執行力」之職能模組為目的，作為未來人才培育與相關人力資源管理之參考。並且依據本計畫之訓練建議，業已辦理兩梯次之職能系列課程，本專案訓練高度結合訓練與實務，能藉此達到減少職能落差，提升中階主管政策執行力之目標。