

彰化戶政事務所 109 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	95.5
年度共同性目標	30	25.5	

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%	99.8%	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17,605件，全年誤辦案件件數40件，正確率99.8%。 【(17605-40)÷17605】×100%=99.8% 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
	2、到校集中受理國中生初領國民身分證	5次	10次	200%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度共計辦理10次。 3、達成度： 達成度200%，超出原訂目標值。
二、加強資訊安全控	戶役政系統工作	300次	330次	110%	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
管、嚴密控管戶籍資料外洩	站人工稽核作業				<p>辦理次數</p> <p>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330次。</p> <p>3、達成度： 達成度110%，超出原訂目標值。</p>
三、強化人員專業職能	1、法規解釋令函整理及講解	12次	12次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 按月整理法規及相關解釋令，傳閱及所務會議宣達講解，共12次。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、辦理戶政法令檢測，增進人員專業素質	1次	1次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 上半年度辦理1次，共辦理1次。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動各項便民措施及增值服務，增加服務廣度及深度	1、辦理法律諮詢服務	8次	11次	138%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 本年度共計辦理11次。</p> <p>3、達成度： 達成度138%，超出原訂目標值。</p>
	2、定期舉辦書畫展覽	3次	4次	133%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 本年度共計辦理4次。</p> <p>3、達成度： 達成度133%，超出原訂目標值。</p>
五、多方傾聽意見，提升民眾滿意度	1、民眾服務滿意度調查	95%	100%	105%	<p>1、衡量標準： 平均滿意度</p> <p>2、執行成果： 民眾平均滿意度達100%。</p> <p>3、達成度： 達成度105%，超出原訂目標</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
					值。
	2、辦理為民服務電話禮貌測試	12次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度共計辦理12次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
六、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%	99.09%	110%	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99.09%。(資本支出決算數825439元/資本預算數833000元) $\times 100\% = 99.09\%$ 。 3、達成度： 達成度110%，超出原訂目標值。
七、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	95%	176%	185%	1、衡量標準： 平均派訓率(派訓人次÷舉辦場次) 2、執行成果： 本年度平均派訓率176%。(120人次÷68場次=176%) 3、達成度： 達成度185%，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	3%	0.76%	25%	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

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>數(不含臨時人員薪資)】 \div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計8260000元,經常門業務費決算數計8197444元,節餘數為62556元,經費節餘率0.76%。 $(62556 \div 8260000) \times 100\% = 0.76\%$。</p> <p>3、達成度: 達成度25%,未達原訂目標值。</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)\div上年度編制員額$\times 100\%$(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果: 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)\div上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數$\times 100\%$(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果: 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</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
					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 x 100% 2、執行成果： 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	72.25 小時	361%	1、衡量標準： 本年度單位內每人每年(含約聘僱人員，不含臨時人員)應完成與業務相關學習時數 20 小時，其中 10 小時必須於 9 月 30 日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策 (1 小時) 2. 環境教育 (4 小時) 3. 民主治理價值課程 (5 小時)：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等 2、執行成果： 109 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 4,841 小時，平均時數 72.25 小時。 3、達成度： 達成度 361%，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、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	3%	75%	為因應疫情支出

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	到校集中受理國中生初領國民身分證	200%	★
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	110%	★
三	強化人員專業職能	1	法規解釋令函整理及講解	100%	★
		2	辦理戶政法令檢測, 增進人員專業素質	100%	★
四	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	138%	★
		2	定期舉辦書畫展覽	133%	★
五	多方傾聽意見, 提升民眾滿意度	1	民眾服務滿意度調查	105%	★
		2	辦理為民服務電話禮貌測試	100%	★
六	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	110%	★
七	型塑學習型組織, 積極薦派同仁參與各項研習活動	1	積極薦派人員參加他機關舉辦之各項研習課程	185%	★
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	25%	●
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	361%	★
共同性目標平均達成度				85%	

二、績效綜合分析：

本年度總計17項指標, 依據燈號評估標準, 本所評估各項指標達成情形, 評估燈號為綠燈

者16項(94.1%)、紅燈者1項(5.9%)。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、結合本所實施之櫃檯人力支援制度，於現場等待人數8人以上時，由二線行政人員支援櫃檯人力調度，減少尖峰時段民眾等待時間，有效調度櫃檯人力需求，提升行政效率與服務品質。
- 二、透過跨機關資源整合服務系統，於民眾辦理地址、身分證號、姓名變更後，可申請戶籍通報服務，由本所憑向地方稅務局、地政事務所、監理站、自來水公司、電力公司、健保局等機關，辦理個人資料異動，免除事後需到各機關往返奔波申辦資料異動的辛苦；另於死亡登記後，透過跨機關通報壽險公會，讓壽險公會協助民眾解決死亡家屬投保情形；108年7月1日起亦新增國軍人員辦理結婚登記、新生兒出生登記或家屬死亡登記可同時通報國防部申請結婚補助費、生育補助費或喪葬補助費，國軍人員遺族辦理國軍人員的死亡登記可同時通報國防部申請殮葬補助費，快速又便利。
- 三、主動服務與延伸服務據點，塑造戶政親民、便民的優質服務形象：
 - (一) 本所109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136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，109年度受理製發2,434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，109年合計辦理補助案件2,933件，補助金額新臺幣8,799萬元。
- 五、協助外交部辦理首次申請護照人別確認服務，109年度合計受理654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，獲縣府109年度戶政業務績效評鑑甲組第2名，未來仍將秉持服務理念，持續精進。

和美戶政事務所 109 年度施政績效報告

壹、前言

本所109年度施政績效報告，係針對績效面向「年度關鍵策略目標」及「年度共同性目標」2大衡量面向，於年終由各業務承辦單位將全年度策略績效目標之執行成果，以績效資訊呈現；並就各項指標統計、分析各項策略目標之達成度。

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

貳、和美戶政事務所目標達成情形

一、績效達成情形

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

二、各面向績效分析

(一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

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%	98.9%	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： 正確率【(全年受理件數11,641－全年誤辦件數228)÷全年受理件數11641】×100%=98.9% 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： 109年舉辦2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	4次	4次	100%	1、衡量標準： 辦理次數

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
	分證				2、執行成果： 109年辦理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	151次	151次	100%	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100%，符合原訂目標值。
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	10次	15次	150%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 109年辦理15次 3、達成度 達成度150%，超出原訂目標值。
五、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	90件	145件	161%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 109年受理161件 3、達成度： 達成度161%，超出原訂目標值。
六、改善辦公環境，提升服務效能	改善辦公環境，提升服務效能	90%	95.6%	106%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 【資本支出預算數 229,480÷資本預算數 240,000】×100%=95.6% 3、達成度： 達成度106%，超出原訂目標值。
七、推動各項便民措施及加值服務，增加服務的廣度及深度	跨機關便民服務	3200件	3241件	101%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 109年辦理3241件 3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值。
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：

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
					109年辦理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： 109年辦理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%	92.1%	100.1%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 平均滿意度92.1% 3、達成度： 達成度100.1%，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： 109年辦理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
五、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	3%	4.77%	159%	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2,468,000，經常門業務費決算數2,350,249，賸餘率4.77%。 3、達成度： 達成度159%，超出原訂

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。
六、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、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本年度編制員額30人，上年度編制員額30人，本年度編制員額成長率0%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
七、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100%(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數0人，上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數0人，約聘僱員額成長率0%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及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109年度約聘僱核定職等無變更。</p>

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
八、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	89小時	445%	1、衡量標準： 本年度單位內每人每年（含約聘僱人員，不含臨時人員）應完成與業務相關學習時數20小時，其中10小時必須於9月30日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策（1小時） 2. 環境教育（4小時） 3. 民主治理價值課程（5小時）：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等 2、執行成果： 平均學習時數89小時 3、達成度： 達成度445%，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	101%	★
	2	定期舉行戶政法令測驗	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
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	100%	★
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	150%	★
五	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	161%	★
六	改善辦公環境，提升服務效能	1	改善辦公環境，提升服務效能	106%	★
七	推動各項便民措施及加值服務，增加服務的廣度及深度	1	跨機關便民服務	101%	★
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	100.1%	★
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	159%	★
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	445%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

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

伍、施政成果具體事蹟

一、透過跨機關資源整合服務系統，於民眾辦理地址、身分證號、姓名變更後，可申請戶籍通報服務，由本所憑向地方稅務局、地政事務所、監理站、自來水公司、電力公司、健保局等機

關，辦理個人資料異動，免除事後需到各機關往返奔波申辦資料異動的辛苦；另於死亡登記後，透過跨機關通報壽險公會，讓壽險公會協助民眾瞭解死亡家屬投保情形，並可同時由戶所通報健保退保、通報申請家屬喪葬補助。辦理出生登記時，亦可由戶所通報申請勞保或國保生育給付。

二、「提供通信、電話及網路申辦服務」便民服務措施：

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

三、推動「電子錢包」服務：

因應電子化政府，並使民眾繳納規費時能有更簡便及多元的選擇，本所推動以悠遊卡繳納規費便民措施，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，109年民眾服務滿意度為92.1%。

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，109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109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%	99.3%	102%	1、衡量標準： 正確率【(全年受理件數－全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100% 2、執行成果： 戶籍登記案件資料正確率達99.3%。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
二、促進與其他機關等實質交流,以促進業務之提升	不定期與他所之交流觀摩	3次	3次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 至二林戶政事務所、臺中市政府地方稅務局、田中地政事務所參訪。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
三、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

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
					件。 3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。
四、改善戶政事務所辦公廳	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。
五、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。
六、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	181件	101%	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181件。 3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值。
	2、到宅服務	35件	43件	123%	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43件。

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					3、達成度： 達成度123%，超出原訂目標值。
	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： 辦理件數 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	35件	117%	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35件。 3、達成度： 達成度117%，超出原訂目標值。
	5、實施中午彈性上班	4300件	4469件	104%	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4469件。 3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。
	6、騰得快服務	200件	221件	111%	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221件。 3、達成度： 達成度111%，超出原訂目標。
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	92%	98.9%	108%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 民眾服務滿意度調查平均98.9%。 3、達成度：

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					達成度108%，超出原訂目標值。
八、加強人員專業素養，以提升服務品質	法令函釋解說及整理	12次	12次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 本年度法令函釋解說及整理共計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	3%	3.1%	103%	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1,053,000元，經常門業務費決算數1,020,750，節餘數為32,250元，經費節餘率3.1% 3、達成度： 達成度103%，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、機關整併之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 控管員額編制未再增加員工數。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
三、約聘僱員額及職	1、約聘僱員額成	0%	0%	100%	1、衡量標準：

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
等嚴格控管	長率				<p>(本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100%(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 未聘僱約僱人員。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100%</p> <p>2、執行成果： 未聘僱約僱人員。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	83.6小時	418%	<p>1、衡量標準： 本年度單位內每人每年(含約聘僱人員，不含臨時人員)應完成與業務相關學習時數20小時，其中10小時必須於9月30日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策(1小時) 2. 環境教育(4小時) 3. 民主治理價值課程(5小時): 性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等</p> <p>2、執行成果：</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
					每人終身學習包括自行上網線上學習和參加各種講習會，共計平均83.6小時。 3、達成度： 達成度418%，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	102%	★
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 精簡戶籍案件處理程序。	1	改善戶籍案件處理方式	100%	★
四 改善戶政事務所辦公廳。	1	改善辦公環境及設備	100%	★
五 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%	★
六 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	101%	★
	2	到宅服務	123%	★
	3	至轄區國中辦理初領國民身分證	100%	★
	4	實施與民有約	117%	★
	5	實施中午彈性上班	104%	★
	6	騰得快服務	111%	★
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	108%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
八	加強人員專業素養, 以提升服務品質	1	法令函釋解說及整理	100%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
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	103%	★
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	418%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計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%）。

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4469件)
- 二、實施到宅服務，照顧老弱民眾申請之不便。(計43件)
- 三、實施與民有約服務，以瞭解民眾需求並加以解決。(計35件)
- 四、派員至轄內國中受理學生初領證業務，計受理705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221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，同時發給民眾出生祝福卡，以讓民眾感受到祝福之意。(生育補助津貼計792件、出生祝福卡計184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28件)
- 八、每週六延長服務(8:00至12:00)，以方便民眾申請辦理。(計2173件)
- 九、本所於109年8月17日至8月28日止在臺灣銀行鹿港分行辦理「助您成功就學貸款專用騰本工作站」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91件)
- 十、派員至台中市政府地方稅務局、二林戶政事務所、田中地政事務所參訪，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311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98.9%。
- 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109年度戶籍登記案件資料正確率達99.3%

福興鄉戶政事務所 109 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109年度全年受理戶籍登記案件數3609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： 109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
	3、戶役政資訊系統稽核	50次	50次	100%	1、衡量標準： 稽核次數 2、執行成果： 109年度本所實施戶役政資訊系統稽核，每週1次，共計50次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
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： 109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%	91.42%	102%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 109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91.42%。 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	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	229件	127%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 109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229件。 3、達成度： 達成度127%，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	2000件	2165件	108%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 109年度本所中午彈性上班件數達2165件。 3、達成度： 達成度108%，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、受理國中畢業生初領身分證	1次	1次	100%	1、衡量標準： 受理次數 2、執行成果： 109年度本所派員至轄內福興國中受理並核發國中畢業生初領國民身分證，核發次數1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、實施與民有約	10件	13件	130%	1、衡量標準： 受理次數 2、執行成果： 109年度本所實施與民有約達13件。 3、達成度： 達成度130%，超出原訂目標值。
	4、到宅服務	10件	12件	120%	1、衡量標準： 辦案件數 2、執行成果： 109年度本所到宅服務件數達12件。 3、達成度： 達成度120%，超出原訂目標值。
六、強化專業知能，提升服務品質	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： 參加次數 2、執行成果： 109年度本所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	3%	3%	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： 109年度經常門經費賸餘數與預算數百分比達3%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	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、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 108年度本所編制員額11人，扣除控管1人為10人；109年度11人，扣除控管1人為10人，增置編制人員0人。</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%(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本所無約聘僱人員。</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</p>

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					<p>度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100%</p> <p>2、執行成果： 本所無約聘僱人員。</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	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)：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等</p> <p>2、執行成果： 109年度正式編制人員11人，扣除控管1人為10人，皆依規定完成數位學習及業務相關學習，總時數為601小時，平均時數達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	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%	★
		3	戶役政資訊系統稽核	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	127%	★
五	加強簡政便民措施，提升服務效能	1	實施中午彈性上班	100%	★
		2	受理國中生初領身分證	130%	★
		3	實施與民有約	120%	★
		4	到宅服務	100%	★
六	強化專業知能，提升服務品質	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	102%	★
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	335%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

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

伍、施政成果具體事蹟

一、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3,609件。
- (二) 於所務會議中加強戶政法令函釋講解，每月1次計12次，並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。
- (三) 定期執行戶役政資訊系統稽核工作站暨加強資訊系統安全維護作業，抽查同仁登入系統查詢紀錄與辦理案件關聯性，杜絕濫用職權，本年度執行稽核計50次，以保護戶役政資訊系統個人資料安全，強化資安防護能力。

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91.42%。

三、創新服務方式，整合服務資源

整合戶政、稅務、監理、台灣電力公司、台灣自來水公司、地政、中央健康保險署與勞動部勞工保險局（國民年金組）等機關，通報個人資料變更業務，民眾新遷戶籍地址或辦理姓名、身分證統號及出生年月日等變更戶籍登記事項，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121件、身分證及健保卡同時遺失通報服務達109件；有效整合跨機關資源，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2,165件、週六延長服務計759件及例假日受理結婚登記計12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263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) 本所實施與民有約活動，由主任親自接待民眾，使其有賓至如歸感受，本年度提供與民有約服務共13件，解答民眾疑難問題。
- (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12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601小時，扣除控管2人後平均時數達67小時。
- (三) 藉由標竿學習，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、經驗交流計2次，以為改進方針。

秀水鄉戶政事務所109年度施政績效報告

壹、前言

本所109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。

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	68.74	98.74
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21598件，全年誤辦案件件數4件，正確率達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，全面提升服務品質	1、開立一次告知單	300件	258件	86%	1、衡量標準： 開立件數 2、執行成果： 開立一次告知單共計

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
					258件。 3、達成度： 達成度86%，未達原訂目標值。
	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	2298件	92%	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2298件。 3、達成度： 達成度92%，未達原訂目標值。
	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%	98%	107%	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98%。 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107%，超出原訂目標值。
五、改善辦公環境提升服務效能	辦公環境綠美化	40盆	40盆	100%	1、衡量標準： 綠美化盆栽 2、執行成果： 綠美化盆栽共計40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	3%	3%	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＝

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： 年度經常門業務費賸餘數百分比3%。 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、機關整併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%(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 本所約聘僱員額成長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	37小時	185%	<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)：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等</p> <p>2、執行成果： 109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300小時，平均時數37小時。</p> <p>3、達成度： 達成度185%，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
九、加強簡政便民措施，全面提升服務品質	1、開立一次告知單	300件	14%	<p>一次告知單係申請人到所申辦案件，倘若證件不齊全時，承辦人應開立一次告知單請其補正，避免當事人往返奔波。</p> <p>查本年度因疫情關係，本所受理案件較前一年度件數減少約1成，又近來民眾利用電話或email詢問所洽辦之所需證件日增，故以電話或email即能達到一次告知單效能。</p> <p>再則由於戶政所落實便民政策陸續</p>

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
				開放戶政同仁職權查證項目，有利申請人減少提證數，同時減少證件不齊全情形，自無需補正開立一次告知單，為與時俱進本項目標值應修訂。
	3、實施中午彈性上班及週六延長服務	2500件	8%	本所實施中午彈性上班及週六延長服務，方便上班民眾洽公。 查本年度因疫情關係本所受理案件較前一年度件數減少約1成，尤以護照人別確認件數更減少將近9成，原辦理護照人別確認，須本人親自到所申辦，往常民眾多利用中午彈性上班及週六延長服務到所辦理，今年疫情影響國人減少出國，如全球疫情仍未有效控制則預期持續影響出國意願，此目標值應檢討修訂。

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	86%	▲
	2	主任與民有約	100%	★
	3	實施中午彈性上班及週六延長服務	92%	▲
	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	107%	★
五 改善辦公環境提升服務效能	1	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%	★

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
關鍵績效指標平均達成度			98.2%	

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	265%	★
共同性目標平均達成度			100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計17項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者15項（88.2%）、黃燈者2項（11.8%）。

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、本所提供身心障礙、年邁行動不便者，申辦戶籍案件「免下車」服務。
- 四、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，由承辦人查詢受理更正申請。
- 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、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、「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」。
- 十一、實施中午彈性上班及週六上午8時至12時延長服務，方便上班族洽公。
- 十二、辦理跨機關通報服務：民眾辦理各戶籍登記依需求項目線上通報監理機關、稅務機關、地政機關、健保局、勞保局、壽險公會、國防部等。
- 十三、本所配合縣府開辦「視訊法律諮詢」：民眾可利用本所每周一、三、六透過視訊設備與縣府律師諮詢法律問題。

溪湖戶政事務所109年度施政績效報告

壹、前言

本所109年施政績效乃按本所組織編制、機關業務職掌及政府主要推展施政方針，再輔以機關年度施政計畫為本，不斷研提各年度的業務執行目標與重點工作落實方向；另年度關鍵策略目標之研擬則由各業務承辦同仁就其工作性質與業務範疇，具體規劃實施方案，同時訂定關鍵績效指標與工作進度，綜觀本所之年度關鍵策略目標與年度共同性目標，其皆依績效指標及進度戮力落實，努力使績效達成度符合預期。

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%	99.06%	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： 全年受理案件總數10,831件，維護件數101件，全年無誤辦案件數10,730件，正確率99.06%。 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	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 於109年5月26、27日辦理本所三辦之法規解釋令函測驗。 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。
	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，且同步採行視訊會議，免除辦公室同仁往返中心所與會之舟車辛勞，兼顧同仁交通安全與節能減碳雙重效益。 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	92%	100%	109%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 辦理洽公民眾服務滿意度調查暨績優櫃檯服務同仁票選活動，民眾無不滿意之回饋意見，滿意度達100%。 3、達成度： 達成度109%，符合原訂目標值。
二、推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能	1、每年辦理轄內溪湖、成功、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： 109年3月至轄內四所國中辦理應屆畢業生初領國民身分證1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、實施中午彈性上班	5600件	5794件	103%	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，共計受理5794件。 3、達成度： 達成度103%，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、單一窗口服務全功能比例	90%	99.4%	110%	1、衡量標準： 單一窗口比例 2、執行成果： 本所三辦窗口實施單一窗口受理件數70,309件，非單一窗口受理件數為417件(國籍案件25件、門牌編釘案件335件、英文謄本57件)，總計417件，單一窗口受理比例為99.4%。 3、達成度： 達成度110%，超出原訂目標值。
	4、開立一次告知單	740件	1170件	158%	1、衡量標準： 開立件數 2、執行成果： 共開立一次告知單1170件。 3、達成度： 達成率158%，超出原訂目標值。
三、提升為民服務品質與效能	首次申請護照親辦人別確認隨同辦理入出國自動通關註冊作業服務	20%	30.4%	152%	1、衡量標準： 通報比率 2、執行成果： 本所三辦自正式開辦受理首次申請護照親辦人別確認隨同辦理入出國自動通關註冊作業服務以來，共受理首次申請護照親辦人別確認23件，隨同辦理入出國自動通關註冊作業服務為7件，隨同申辦比率為30.4%。 3、達成度 達成度152%，超出原訂目標值。
四、加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力	派員參加業務觀摩活動	3次	3次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 109年2月26日、3月25日、10月14日分梯次至臺中市政府地方稅務

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					局及本縣田中地政事務所、二林戶政事務所業務觀摩標竿學習。 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	3%	3%	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： 109年度經常門業務費賸餘數百分比為3%。 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、機關整併之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 本所109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%(業

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					<p>務移撥、機關整併之情形不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本所109年度未增加約僱編制員額。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年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109年度未有約聘僱人員。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	58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): 性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等</p> <p>2、執行成果： 109年度正式編制人員23人，皆依規定完成與業務相關之數位及實體學習總實數1334小時，每人平均實數為58小</p>

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					時。 3、達成度： 達成度290%，超出原訂目標值。

參、未達成目標項目檢討

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

肆、績效總評

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

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 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	109%	★
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	103%	★
	3	單一窗口服務全功能比例	110%	★
	4	開立一次告知單	158%	★
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隨同辦理入出國自動通關註冊作業服務	152%	★
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	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%	★

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	290%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

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

伍、施政成果具體事蹟

一、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）109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5,794件。

（三）提供全方位服務，不分里別，單一窗口受理全程服務。

（四）落實開立一次告知單，減少民眾奔波次數，降低受理紛爭，計開立1,170件。

（五）辦理首次申請護照親辦人別確認隨同辦理入出國自動通關註冊作業服務，隨同申辦比率達30%，與評鑑目標值20%相較，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，提升同仁櫃檯服務品質。

（二）鼓勵同仁積極參與線上數位學習課程，主動報名參加專業性或非專業性的各項線上課程，並派員參加各項講習、研討會，以充實專業知識，本年度本所完成數位學習及業務相關之學習，總時數為1,334小時，同仁平均時數達58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，以作為本所精進方向。

員林戶政事務所109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。109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	6500件	7659件	118%	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7659件。 3、達成度： 達成度118%，超出原訂目標值。
	6、實施上班日中午彈性上班及週六上午延長上班創新加值服務	15150件	16364件	108%	1、衡量標準： 辦理件數 2、執行成果： 全年度實施上班日中午彈性上班及週六上午延長上班創新加值服務總件數16364件。 3、達成度 達成度108%，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%	99%	102%	1、衡量標準： 正確率【(全年受理件數—全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100% 2、執行成果： 全年受理戶籍登記案件正確率為99%。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
	2、開立一次告知	1200件	1359件	113%	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
	單				辦案件數 2、執行成果： 全年度加強開立一次告知單件數1359件。 3、達成度： 達成度113%，超出原訂目標值。
	3、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	50件	51件	102%	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51件。 3、達成度： 達成度102%，符合原訂目標值。
	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%	98%	103%	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，滿意度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103%，超出原訂目標值。
	2、辦理櫃檯禮貌績優人員選拔	2次	2次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 辦理2次櫃檯禮貌績優人員選拔。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、定期辦理櫃檯人員績效評比	12次	12次	100%	1、衡量標準： 舉辦次數 2、執行成果： 本年度辦理櫃檯人員評比計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	3%	3%	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： 109年度經費節餘率為3%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	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、機關整併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%(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本所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>

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	40小時	200%	<p>1、衡量標準： 本年度單位內每人每年（含約聘僱人員，不含臨時人員）應完成與業務相關學習時數20小時，其中10小時必須於9月30日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策(1小時) 2. 環境教育(4小時) 3. 民主治理價值課程(5小時)：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等</p> <p>2、執行成果： 本所年度平均終身學習時數為40小時。</p> <p>3、達成度： 達成度200%，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	118%	★
		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	108%	★
二	正確戶籍登記，簡化便民措施	1	受理戶籍登記案件	102%	★
		2	開立一次告知單	113%	★
		3	工作站定期檢視防毒掃描作業	100%	★
		4	執行戶役政資訊系統稽核	100%	★
		5	提供到宅服務便民措施	102%	★
		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	103%	★
		2	辦理櫃檯禮貌績優人員選拔	100%	★
		3	定期辦理櫃檯人員績效評比	100%	★
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%	★

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	200%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

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

伍、施政成果具體事蹟

一、建置法令資料庫：

本所將戶政函釋規定之公文皆掃描建檔，從88年至今掃描公文建檔數區分36類累計3173筆，可作為戶政法令沿革及受理戶籍登記參考。

二、建置網路社群平台facebook粉絲專頁及LINE@官方帳號：

利用社群網路平台，傳達最新戶政法令、宣導政府重大政策、分享活動資訊等，提供民眾多元公開服務資訊。

三、設置哺(集)乳室：

為貼心服務民眾於洽公時照顧嬰幼兒之不便，本所於100年度起於辦公場所內設置哺乳室專區，提供婦女安心、安全、隱蔽之哺乳場所，獲得民眾一致好評。

四、建立Wi-Fi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。

五、建置多功能免費充電服務：

設置充電專區，提供民眾手機、電動輪椅、環保電動機車免費充電服務。

六、戶外懸掛大型LED電子字幕機（跑馬燈）提供民眾有關政府各項法令宣導服務：

為提升戶政業務法令宣導全時性並達成機關間業務宣導資源分享目標，設置「大型LED電子字幕機」，有效進行政府各項法令宣導。

七、配合中央及縣府施政措施提供一系列戶政優質服務：

(1) 發放生育補助費：

配合縣府規定，發放生育補助每胎新臺幣30,000元整。

(2) 設置自然人憑證專櫃服務站：

因該業務非使用戶政資訊系統，而是憑證中心開發之獨立系統，故需設專櫃辦理，本所同仁皆可辦理，民眾抽號後，由櫃台同仁至自然人憑證專櫃辦理。

(3) 派員至轄內國中受理14歲以上初領國民身分證服務：

為節省學生及家長臨櫃洽辦時間及往返奔波之苦，本所續辦理至轄內國中到校服務初領國民身份證之服務。

(4) 新生註冊期間派員至台灣銀行員林分行辦理現戶戶籍謄本核發：

為讓學生與家長免於兩地奔波，續辦理新生註冊期間派員至台灣銀行員林分行辦理現戶戶籍謄本核發。

(5) 實施「博愛窗口」免等待免抽號碼牌服務：

讓年長、婦孺、身心障礙者免除排隊等候，優先至專人櫃台辦理登記服務。

(6) 實施「謄得快」櫃台免等待快速取件服務：

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」；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，109年總計服務5026件。
- (10) 跨機關通報服務：
為擴大便民服務，國民身分證與健保卡同時遺失時，通報健保局補發健保卡；辦理出生登記可同時通報勞保局生育給付、國民年金生育給付、健保局申請新生兒健保卡；辦理死亡登記同步通報健保局退保服務、壽險公會申請人身保險清查；國軍人員辦理結婚登記、新生兒出生登記或家屬死亡登記可同時通報國防部申請結婚補助費、生育補助費或喪葬補助費，國軍人員遺族辦理國軍人員的死亡登記可同時通報國防部申請殮葬補助費。
- (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14個服務據點，免費透過視訊設備與縣府諮詢律師掛號連線，每周一、三、六（不含國定假日及戶政事務所公告系統維護日）上午9點~11點30分，每日以15人為上限，貼心為鄉親解答法律問題。
- (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。
- (14) 戶政地政門牌整編跨域合作服務：
為提供住戶於門牌整編時有更完善便利及多元之服務，聯合地政事務所派員至當地為住戶辦理換發身分證、戶口名簿及建物所有權狀，免除住戶於機關間奔波困擾，達簡政便民目標。

田中鎮戶政事務所 109 年度施政績效報告

壹、前言

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

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

109 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%	99.52%	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% 2、執行成果： 本年度受理登記案件數為3,336件，錯誤維護件數為16件，正確件數為3,320件，正確率為99.52%。 3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標值。
	2、核發證明文件	97%	100%	103%	1、衡量標準： 正確比率(全年核發件數－全年誤發件數÷全年核發件數) 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： 本年度核發證明文件數為22190份，錯誤件數為0份，正確率為100%。 3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標值。
	3、執行戶役政系統稽核	50次	70次	140%	1、衡量標準： 執行次數 2、執行成果： 本年度執行戶役政系統稽核計70次。 3、達成度： 達成度140%，超出原訂目標值。
	4、辦理戶政法令宣導活動	4次	4次	100%	1、衡量標準： 辦理場次 2、執行成果： 本年度利用新庄里寶樹宮新聖宮揮毫贈春聯活動、田中車站年貨大街活動宣導、新民國小賀歲贈春聯活動、文興中學學生家長職業分享活動等4場活動辦理戶政便民措施及法令宣導。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
二、維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境	1、辦理消防設備檢修申報次數	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度辦公廳舍辦理消防安全設備檢修申報計1次。 3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、辦公廳舍擺設盆栽及圖畫品	25項	26項	104%	1、衡量標準： 擺設數量 2、執行成果： 本年度辦公廳舍擺設盆景計10盆，藝術圖畫

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%	96.8%	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3336件，文件核發證明案件數22190件，受理國籍案件數24件，受理門牌編釘116件，受理自然人憑證受理700件，單一窗口全功能服務比率為96.8%。 3、達成度： 達成度106%，超出原訂目標值。
	2、民眾服務滿意	85%	92%	108%	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92%。</p> <p>3、達成度： 達成度108%，超出原訂目標值。</p>
	3、宣導線上申辦服務項目	200 人次	200 人次	100%	<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200份由同仁提供洽公民眾宣導線上申辦服務項目計200人次。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	4、研提各項改進意見	5 件	5 件	100%	<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5件。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、整合各項服務資源，創新便民服務措施	1、宣導首次申請護照一站式服務	100 人次	100 人次	100%	<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100份由同仁提供洽公民眾宣導首次申請護照一站式服務計100人次。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、宣導印鑑證明替代措施	120 人次	120 人次	100%	<p>1、衡量標準： 宣導人次</p> <p>2、執行成果： 本所本年度參加新庄里寶樹宮新聖宮揮毫贈春聯活動、田中車站年貨大街活動宣導、新民國小賀歲贈春聯活動、文興中學學生家長</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
					職業分享活動等4場活動，宣導印鑑證明替代措施計120人次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、宣導跨機關資料異動服務措施	150 人次	150 人次	100%	1、衡量標準： 宣導人次 2、執行成果： 本年度印製宣導海報150份由同仁提供洽公民眾宣導跨機關資料異動服務措施計150人次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
五、加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習	1、派員參加業務觀摩活動	2 次	2次	100%	1、衡量標準： 參加次數 2、執行成果： 本年度派員至彰化戶政事務所及北斗戶政事務所等計2梯次業務觀摩標竿學習活動。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、辦理教育訓練	1 次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度辦理戶政業務教育訓練計1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、辦理法令函釋講解及整理	12 次	12次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本年度辦理辦理法令函釋講解及整理計12次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	4、辦理法令測驗	1 次	1次	100%	1、衡量標準：

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	3%	3%	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780000元，經常門決算數(不含人事費)為756600元，節餘23400元，節餘率3% 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、機關整併之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 本年度本所編制員額維持為10人，達成原訂目標值，維持零成長。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					<p>基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100%(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本年度本所約聘僱人員維持為0人，達成原訂目標值，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	42.9小時	215%	<p>1、衡量標準： 本年度單位內每人每年(含約聘僱人員，不含臨時人員)應完成與業務相關學習時數20小時，其中10小時必須於9月30日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策(1小時) 2. 環境教育(4小時) 3. 民主治理價值課程(5小時)：性別主流化、廉</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>政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等</p> <p>2、執行成果： 本年度總計學習時386小時(均與業務相關)，單位平均學習時數42.9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)</p> <p>3、達成度： 達成度215%，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	140%	★
	4	辦理戶政法令宣導活動	100%	★
二 維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境	1	辦理消防設備檢修申報次數	100%	★
	2	辦公廳舍擺設盆栽及圖畫品	104%	★
	3	辦理飲水設備維護	133%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
		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	108%	★
		3	宣導線上申辦服務項目	100%	★
		4	研提各項改進意見	100%	★
四	整合各項服務資源，創新便民服務措施	1	宣導首次申請護照一站式服務	100%	★
		2	宣導印鑑證明替代措施	100%	★
		3	宣導跨機關資料異動服務措施	100%	★
五	加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習	1	派員參加業務觀摩活動	100%	★
		2	辦理教育訓練	100%	★
		3	辦理法令函釋講解及整理	100%	★
		4	辦理法令測驗	100%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	100%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	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	215%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

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

伍、施政成果具體事蹟

一、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 99.52%。
 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 70 次，達成度 140%。
 4. 本年度利用新庄里寶樹宮新聖宮揮毫贈春聯活動、田中車站年貨大街活動宣導、新民國小賀歲贈春聯活動、文興中學學生家長職業分享活動等 4 場活動辦理戶政便民措施及法令宣導。
- (二) 維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境
1. 辦公廳舍辦理消防安全設備檢修申報 1 次，設置監視系統，確保洽公民眾及機關安全。
 2. 進行辦公廳舍綠美化工作，佈置盆景 10 盆及藝術圖畫 16 件，營造舒適優雅具藝術氣息之洽公環境。
 3. 定期執行飲水設備維護，本年度更換濾心 4 次、大腸桿菌檢測 4 次，本年度計維護 8 次，以提供民眾優質飲用水。
 4. 進行本所空調設備保養 1 次，提供民眾舒適洽公環境。
- (三) 簡化流程服務，確保網路安全，提升行政效率
1. 單一窗口全功能服務，強化業務整合，提供完整的專業諮詢，提升服務效率。本年度單一窗口受理戶籍登記案件數 3336 件，證明文件核發案件數 22190 件，受理國籍案件數 24 件，受理門牌編釘 116 件，受理自然人憑證受理 700 件，單一窗口全功能服務比率為 96.8%。
 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 92%。
 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 200 人次。
 4. 依業務實務需求研提戶政業務暨法令，本年度報府 5 件。
- (四) 整合各項服務資源，創新便民服務措施
1. 本所印製宣導海報 100 份由同仁提供洽公民眾宣導首次申請護照一站式服務計 100 人次。
 2. 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，本年度參加新庄里寶樹宮新聖宮揮毫贈春聯活動、田中車站年貨大街活動宣導、新民國小賀歲贈春聯活動、文興中學學生家長職業分享活動等 4 場活動，宣導印鑑證明替代措施計 120 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，本年度印製宣導海報 150 份由同仁提供洽公民眾宣導跨機關資料異動服務措施計 150 人次。
- (五) 加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習
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，本年度派員至彰化戶政事務所及北斗戶政事務所等計 2 梯次業務觀摩標竿學習活動。
 2. 本年度辦理戶政業務教育訓練計 1 次，以強化同仁專業知能，提供最正確、迅速、優良的服務。
 3. 每月利用所務會議由專人辦理法令講解及整理，計 12 次，協助同仁瞭解最新法令規定，充實專業知能並培養良好之服務態度。
 4. 本年度辦理法令測驗 1 次，強化同仁戶政法令熟稔程度，增進第一線服務人員素質及專業知能。

二、年度共同性目標：

(一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡

本年度經常門預算經費 780,000 元，經費賸餘數 23,400 元，節餘率 3%，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 386 小時(均與業務相關)，單位平均學習時數 42.9 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 10160 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計 376 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 485 件、監理機關 541 件、地政機關 35 件、健保署 1046 件、勞保局 309 件；中午彈性上班受理件數計 2422 件；星期六延時服務 822 件；護照人別業務 77 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 208 件；健保卡便利站 1046 件；出生登記辦理健保卡申請 372 件；電話掛失國民身分證 548 件；自然人憑證到府辦理 5 件；對年邁行動不便者辦理到府服務 15 件；主任與民有約 12 件；開立一次告知單 184 張；新聞輿情蒐集 36 件。

社頭鄉戶政事務所 109 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。109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： 本所年度受理登記案件數3,344件，正確件數為3,341件，錯誤件數為3件，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	55次	110%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 執行戶役政系統稽核55次。 3、達成度： 達成度110%，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。
	3、戶役政工作站定期執行防毒掃描檢視	50 次	53次	106%	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53次，強化戶役政資訊系統安全管理。 3、達成度： 達成度106%，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%	92%	102%	1、衡量標準： 平均滿意度 2、執行成果： 於109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92%。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
	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：

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>每季1次，共辦理4次電話禮儀滿意度調查，測試結果皆為良好。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
三、提供單一窗口全功能服務及跨機關業務整合服務，妥適規劃維護機關服務設施，積極參與社區服務，全面提升服務品質	1、單一窗口服務全功能比例	96%	99.7%	104%	<p>1、衡量標準： 單一窗口比例（單一窗口受理戶籍登記案件數+文件核發證明案件數+自然人憑證案件數÷戶籍登記案件數+文件核發證明案件數+自然人憑證案件數+門牌編釘案件數+受理國籍案件數）x100%</p> <p>2、執行成果： 單一窗口案件數=28,967件：109年度至12月底止戶籍登記案件3,344件，證明文件核發受理件數 25,072件（含國民身分證2,374件、門牌證明187件、中英文戶籍謄本15,539件、印鑑登記及證明3,257件、戶口名簿3,684件、中英文結婚離婚證明書28件，婚姻、遷徙及改名紀錄證明書3件），自然人憑證551件。 非單一窗口案件數=91件：申請初編與改編門牌計79件，國籍案件12件，。單一窗口比例達99.7%。</p> <p>3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。</p>
	2、消防安檢及消防設備維護次數	1次	1次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 本年度辦理消防安檢</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>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6盆及藝術圖畫20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	1次	100%	<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1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100%，符合原訂目標值。</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： 本年度為民服務創新項目1件，民眾設籍本轄辦理結婚登記贈送紀念品。</p>

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、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： 至二林戶政事務所檔案管理創新標竿參訪研習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	3%	5.86%	195%	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： 本所業務費預算數648,000元，決算數610,051元，節餘數為37,949元，經費節餘率5.86%。 3、達成度： 達成度195%，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、機關整併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。 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。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： （本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100%（業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算）</p> <p>2、執行成果： 本所未聘僱以公務預算僱用之約聘僱人員，無員額增加。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： （本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100%</p> <p>2、執行成果： 本所未聘僱約聘僱，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	43小時	215%	<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）</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. 民主治理價值課程(5小時):性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等 2、執行成果: 109年度正式編制在職人員8人,皆依規定完成數位學習及業務相關之學習,總時數為342小時,平均時數43小時。 3、達成度: 達成度215%,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	110%	★
	3	戶役政工作站定期執行防毒掃描檢視	106%	★
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	102%	★
	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關業務整合服務,妥適規劃維護	1	單一窗口服務全功能比例	104%	★
	2	消防安檢及消防設備維護次數	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
機關服務設施，積極參與社區服務，全面提升服務品質	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	100%	★	
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	195%	★
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	215%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計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%）。

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，計401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66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子初次申請身分證，總計核發90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3,344件，維護案件3件，正確率99.9%。
- (二) 執行戶役政系統稽核制度暨加強資訊系統安全維護，執行戶政系統稽核55次及工作站系統

防毒掃描53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，共計12次。
- (二) 辦理所務會議測驗1次。
- (三) 積極輔導外籍配偶融入在地生活，輔導外籍配偶12人辦理歸化申請。
- (四) 與社區合作宣導戶政業務1次，參與「石頭公文化協會端午節粽飄香志工情活動」，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99.7%。
- (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、戶籍資料變更換發、遺失補發、初設戶籍及亡故者退保通報服務，至12月底止總計759件。
- (四) 縣府生育補助由本所發放現金計401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88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16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551件；協助辦理外交部普通護照人別確認，計辦理84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621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6盆及藝術圖畫20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 109 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，擬訂年度策略目標，並制定績效指標據以實施。配合109年度施政計畫期程完成，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，作為未來施政規劃與計畫推動之參據。

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之綠美化環境計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%	99.73%	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1,101件；全年誤辦案件數計3件，正確率為99.73%。 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	41件	103%	1、衡量標準： 件數 2、執行成果： 本年度開立一次告知單計41件。 3、達成度： 達成度103%，超出原訂目標值。
	3、中午彈性上班	800件	805件	101%	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805件。 3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值。
	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，統一受理初

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%	98.8%	104%	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97.6%。 (2)網路問卷調查結果： 參與人次計10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： 98.8%。 3、達成度： 達成度104%，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10

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
					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	3%	3.23%	108%	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611,000元，經常門業務費決算數591,276元，節餘數19,724元，經費節餘率3.23%。 3、達成度： 達成度108%，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、機關整併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%(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本年度約聘僱員額成長率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	67.6小時	338%	<p>1、衡量標準： 本年度單位內每人每年(含約聘僱人員，不含臨時人員)應完成與業務相關學習時數20小時，其中10小時必須於9月30日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策(1小時) 2. 環境教育(4小時) 3. 民主治理價值課程(5小時): 性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等</p> <p>2、執行成果： 本年度正式編制人員5人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學</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
					習，總時數為338小時，平均時數67.6小時。 3、達成度： 達成度338%，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	103%	★
		3	中午彈性上班	101%	★
		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	104%	★
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	108%	★
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	338%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

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

伍、施政成果具體事蹟

一、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：

109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109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97.6%。

(二) 網路問卷調查結果：

於109年10月辦理調查，參與人次計10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%。

北斗戶政事務所 109 年度施政績效報告

壹、前言

本所秉持[親切、專業、效能]之為民服務理念，以 109 年施政計畫為藍圖，加強為民服務工作，嚴密個人資料管控、強化專業素養、積極創新、配合政府政策推展、全面提升服務品質，以顧客導向為方針，營造優質環境、提供完善服務。績效衡量面向計有關鍵策略目標及共同性目標等 2 大目標，依據全年度執行情形予以量化評估，整體績效情形皆達計畫目標值，將作為 110 年度施政計畫規劃及修正之參考。

貳、北斗戶政事務所目標達成情形

一、績效達成情形

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

二、各面向績效分析

(一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、推動研究發展工作、加強為民服務工作	1、研究發展及創新便民措施	15 件	19 件	127%	1、衡量標準： 研究發展暨戶政資訊系統功能之提案及建議；創新便民方案或計畫 2、執行成果： 本所研究發展提案計 2 件(1 件已經內政部採用，另 1 件經縣府採用)，電腦化作業問題單提案 17 件(1 件經內政部同意版更系統，其餘內政部尚在審核中) 3、達成度： 達成度 127%，超出原訂目標值
	2、法令宣導及社區服務	4 場	4 場	100%	1、衡量標準： 法令宣導、社區服務、便民措施宣導場次 2、執行成果： (1). 北斗戶政埤頭辦公室-辦理「吉年如意鼠來

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					<p>寶」大師揮毫春聯贈送暨法令宣導活動(109年01月14日)</p> <p>(2). 北斗戶政埤頭辦公室-辦理「大甲媽祖遶境服務暨法令宣導活動」(109年06月17日)</p> <p>(3). 彰化縣埤頭鄉公所-2020埤頭鄉母親河畔木棉花季親子健行暨攝影比賽活動(109年03月07日)</p> <p>(4). 彰化縣北斗鎮公所-北斗鎮2020中秋晚會(109年09月30日)</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
二、個人資料嚴密管制、正確戶籍登記	1、執行戶政資訊系統稽核	60次	60次	100%	<p>1、衡量標準： 稽核次數</p> <p>2、執行成果： 執行戶政資訊系統稽核每月5次，全年度計60次</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、受理戶籍登記案件	97%	98%	101%	<p>1、衡量標準： 正確率[(全年受理案件數-全年誤辦案件數) ÷全年受理案件數] × 100%</p> <p>2、執行成果： 全年受理案件數10,020件，誤辦案件數152件，正確率=(10020-152)/10020*100%=98.4%</p> <p>3、達成度： 達成度101%，超過原訂目標值。</p>
三、辦公環境設施管理及美化綠化	1、消防安檢及維護	1次	1次	100%	<p>1、衡量標準： 檢查次數</p> <p>2、執行成果： 辦理消防安檢及維護1次。</p>

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、飲水設備之維護	4次	4次	100%	1、衡量標準： 檢驗次數 2、執行成果： 飲水設備檢測4次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、綠美化之規劃	12件	12件	100%	1、衡量標準： 植栽盆景數量及藝術品件數 2、執行成果： 設置藝術品及盆栽共12件(中心所5件、埤頭辦公室5件、溪州辦公室1件、田尾辦公室1件)。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理	依限辦理比率	97%	100%	103%	1、衡量標準： 依限辦結率(全年依限辦理件數÷全年申請件數)×100% 2、執行成果： 全年度共計8件(北斗7件、田尾1件)，全部依限辦結 3、達成度： 達成度103%，超過原訂目標值。
五、提供多元服務管道、跨機關業務整合服務	1、跨機關通報比率	80%	114%	143%	1、衡量標準： [單一簽入通報件數÷戶籍登記可通報件數]×100% 2、執行成果： 1~12月登記案件數8,392件，全年度總計通報案件數9,527件，機關通報案件數比率達登記案件數=(9527/8392)*100%=114% 3、達成度

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					達成度143%，超過原訂目標值。
	2、延長服務比率	72%	83.56%	116%	<p>1、衡量標準： [（中午彈性上班日數＋週六延長上班日數＋假日預約登記日數）÷全年日數]×100%</p> <p>2、執行成果： 中午彈性日數250日、週六延長日數41日、預約登記日數25日（與週六延長重複11日）共計305日，$(305/365)*100%=83.56\%$</p> <p>3、達成度： 達成度116%，超過原訂目標值。</p>
六、實施服務滿意度調查	1、民眾服務滿意度調查	90%	98.62%	110%	<p>1、衡量標準： 平均滿意度</p> <p>2、執行成果： 於9/15~10/15實施民眾滿意度調查，滿意度（含非常滿意及滿意）-服務效率99%、全功能服務100%、服務態度100%、專業素養100%、環境設施99%、意見表達回應98%、延長上班95%、整體服務品質98%，平均滿意度為98.62%</p> <p>3、達成度 達成度110%，超過原訂目標值。</p>
	2、內部員工滿意度調查	90%	96.8%	108%	<p>1、衡量標準： 內部員工滿意度調查</p> <p>2、執行成果： 於10/15~10/23實施內工員工滿意度調查滿意度（含非常滿意、滿意及普通）-成就感92%、發揮才能92%、工作指派100%、內部教育訓練100%、外派教育訓練100%，平均滿意度96.8%。</p>

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					3、達成度： 達成度108%，超過原訂目標值。
七、辦理在職教育訓練或觀摩活動、法令函釋及法令測驗	1、定期辦理法令測驗	2次	2次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 於5月13日及10月19日舉辦法令測驗， 3、達成度 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、法令函釋教育訓練	12次	12次	100%	1、衡量標準： 隨時依需要或利用所務會議進行法令函釋講解或案例教育訓練 2、執行成果： 每月所務會議皆辦理解釋法令，強化同仁法令素養。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、聯合訓練或觀摩活動	4次	4次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 主辦教育訓練計有3次：7/14國籍案件實務作業及錯誤態樣、7/16心靈課程—讓生命多彩多姿、10/21數位課程—Libreoffice基礎操作課程；2/26第2屆服務品質獎得獎觀摩 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
八、積極派員參加政府部門辦理之教育訓練	同仁參與政府部門教育訓練之比率	100%	100%	100%	1、衡量標準： (參與同仁數÷本所正式編制員額數)×100% 2、執行成果： 今年度人力控管2人，每位同仁均有參與教育訓練，參與率=(24/24)*100%=100%

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	3%	3.5%	117%	1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）備註：決算數＝實支數＋保留數 2、執行成果： 預算數2610,000元，決算數2518,587元，餘絀數91,413元，經費節餘率3.5% 3、達成度： 達成度117%，超過原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額×100% (業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 本所實際編制員額26人，成長率(26-26)*100%=0% 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數×100%(業

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					<p>務移撥、機關整併之情形不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本年度無以公務預算約聘僱人員</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100%</p> <p>2、執行成果： 本年度無以公務預算約聘僱人員</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	58.5小時	293%	<p>1、衡量標準： 本年度單位內每人每年(含約聘僱人員，不含臨時人員)應完成與業務相關學習時數20小時，其中10小時必須於9月30日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策(1小時) 2. 環境教育(4小時) 3. 民主治理價值課程(5小時)：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等</p> <p>2、執行成果： 皆於9月30日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等10小時課程</p>

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					數位學習時數計745小時, 實體時數計776小時, 合計1521小時, 平均時數58.5小時 3、達成度： 達成度293%，超過原訂目標值。

參、未達成目標項目檢討

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

肆、績效總評

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

關鍵策略目標	項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
一 推動研究發展工作、加強為民服務工作	1	研究發展及創新便民措施	127%	★
	2	法令宣導及社區服務	100%	★
二 個人資料嚴密管制、正確戶籍登記	1	執行戶政資訊系統稽核	100%	★
	2	受理戶籍登記案件	101%	★
三 辦公環境設施管理及美化綠化	1	消防安檢及維護	100%	★
	2	飲水設備之維護	100%	★
	3	綠美化之規劃	100%	★
四 民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理	1	依限辦理比率	103%	★
五 提供多元服務管道、跨機關業務整合服務	1	跨機關通報比率	143%	★
	2	延長服務比率	116%	★
六 實施服務滿意度調查	1	民眾服務滿意度調查	110%	★
	2	內部員工滿意度調查	108%	★
七 辦理在職教育訓練或觀摩活動、法令函釋及法令測驗	1	定期辦理法令測驗	100%	★
	2	法令函釋教育訓練	100%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
		3	聯合訓練或觀摩活動	100%	★
八	積極派員參加政府部門辦理之教育訓練	1	同仁參與政府部門教育訓練之比率	100%	★
關鍵績效指標平均達成度				100%	

共同性目標		項次	共同性指標	達成度	評估燈號
一	節約政府支出，邁向財政收支平衡	1	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	117%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	100%	★
三	約聘僱員額及職等嚴格控管	1	約聘僱員額成長率	100%	★
		2	約聘僱核定職等變化率	100%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	293%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

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

伍、施政成果具體事蹟

- 一、推動研究發展工作，本年度研究發展案2件(皆已獲內政部及縣府參採)，電腦化作業問題單提案17件，已訂定獎勵機制，鼓勵同仁積極提案，創新服務。
- 二、本年度法令宣導及社區服務部份：
 1. 109年01月14日於北斗戶政埤頭辦公室辦理「吉年如意鼠來寶」大師揮毫春聯贈送暨法令宣導活動
 2. 109年06月17日於北斗戶政埤頭辦公室辦理「大甲媽祖遶境服務暨法令宣導活動」
 3. 109年03月07日參與彰化縣埤頭鄉公所辦理2020埤頭鄉母親河畔木棉花季親子健行暨攝影比賽活動
 4. 109年09月30日參與彰化縣北斗鎮公所辦理北斗鎮2020中秋晚會
本所暨所屬辦公室積極參與，與民眾互動良好，達成度達100%，顯示本所積極改善、走入群眾獲得良好回應。
- 三、確實執行戶政資訊系統稽核，於109年9月經彰化縣政府及內政部實地考核皆符合作業及稽核規定。
- 四、本所辦理聯合在職教育訓練或觀摩活動：
 1. 7/14 本所辦理「國籍案件實務作業及錯誤態樣」聯合教育訓練
 2. 7/16 本所辦理「心靈課程—讓生命多彩多姿」聯合教育訓練
 3. 10/21 本所辦理「數位課程—Libreoffice基礎操作課程」
 4. 2/26 參與溪湖戶政主辦至台中市地方稅務局「第2屆服務品質獎得獎觀摩」
聯合本縣部份戶所一併辦理，提供其他戶政人員參訓機會，向得獎機關標竿學習，精進本所

業務。

- 五、本年度提供多元服務管道及跨機關業務整合服務，跨機關通報比率從去年之 86%今年增加至 114%，本年度大幅成長，提供民眾一處申請，多處通報之便利。
- 六、民眾服務滿意度調查部份，滿意度達 98.62%，顯示同仁服務的態度、效能、專業素養提升。
- 七、重視同仁的在職訓練，薦派同仁參與政府部門教育訓練之比率達 100%。
- 八、民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理部分，全年度計有北斗中心所 7 件、田尾辦公室 1 件皆依限辦理，並依據法令站在陳情(申請)人立場予以協助處理完畢。

二林戶政事務所109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	69.37	99.37
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%	98.2%	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： 109年度戶籍登記案件受理件數為8,908件，錯漏職權更正159件，正確率98.2%。 3、達成度： 達成度102%，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	52次	104%	1、衡量標準： 稽核次數 2、執行成果： 每周稽核，109年共稽核52次。 3、達成度： 達成度104%，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	40人	34人	85%	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34人。 3、達成度： 達成度85%，未達原訂目標值。
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(二林鎮、芳苑、大城、竹塘鄉)內7所國中集中受理國生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	6000件	7908件	132%	1、衡量標準： 受理件數 2、執行成果： 109年度中午不打烊6,772件及週六延長上班服務1,136件，總計受理件數7,908件。 3、達成度：

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					達成度132%，超出原訂目標值。
	3、開立一次告知單	500張	698張	140%	1、衡量標準： 開立張數 2、執行成果： 109年度開立一次告知單張數合計698張。 3、達成度： 達成度140%，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11月13日及11月17日二場志工及替代役禮儀訓練講習。 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： 109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	3次	4次	133%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 109年6月21日廣興里天和宮端午節活動攤位宣導、8月9日二林文化教育園區活動宣導、9月13日二林儒林公園活動攤位宣導及9月26日二林圖書館文化季宣導，合計4場次。 3、達成度： 達成度133%，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：

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
					109年度辦理植物盆景週邊樹木修剪及藝術圖畫品更新次數1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、飲水設備定期保養維護	4次	4次	100%	1、衡量標準： 保養維護次數 2、執行成果： 109年每三個月保養維護1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	94%	99%	105%	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，服務民眾滿意度達99%。 3、達成度： 達成度105%，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： 109年6月3日及10月21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	3%	3%	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： 109年度預算經費節餘率達3%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	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、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 109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%(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 109年約聘僱員額成長率0%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>

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	73小時	365%	<p>1、衡量標準： 本年度單位內每人每年（含約聘僱人員，不含臨時人員）應完成與業務相關學習時數20小時，其中10小時必須於9月30日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策(1小時) 2. 環境教育(4小時) 3. 民主治理價值課程(5小時)：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等</p> <p>2、執行成果： 本年度正式編制人員25人，數位學習時數為1,077小時、實體時數746小時，總計1,823小時，每人平均時數73小時。</p> <p>3、達成度： 達成度365%，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
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	40人	15%	1. 未達成原因分析 109年因新冠肺炎疫情影響，外籍 配偶出入境管制受限，國外設籍文 件取得困難，致設籍人數減少。 2. 因應策略 未來參照實際狀況調整目標值。

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	102%	★
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	104%	★
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	85%	▲
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	132%	★
	3	開立一次告知單	140%	★
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	133%	★
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	105%	★
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			99.1%	

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	365%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計21項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者20項（95.2%）、黃燈者1項（4.8%）。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、109年由彰化縣政府推薦參加機關檔案管理業務，並榮獲「第18屆機關檔案管理金檔獎機關」。
- 二、109年舉行戶政法令測驗計2次：6月3日測驗平均分數90分、10月21日測驗平均分數95分，以有效提昇同仁專業能力。
- 三、為便利國中學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及往返奔波之苦，本所主動派員至轄區(二林鎮、芳苑、大城、竹塘鄉)內7所國中，到校辦理初領國民身分證收件及核發服務。
- 四、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，109年度受理中午不打烊戶籍登記案件6,772件及週六延長上班服務案件1,136件，總計受理件數7,908件。
- 五、為避免民眾攜帶之文件不齊全，開立一次告知單張數合計698張。
- 六、輔導辦理設籍申請及生活輔導，融入在地生活共34人。
- 七、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，109年度二林10人、芳苑3人共計有13人次利用本所此項服務，獲得法律諮詢、解答法律疑義。
- 八、「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。
- 九、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。
- 十、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。自108年7月1日起，國軍人員辦理結婚登記、新生兒出生登記或家屬死亡登記可同時通報國防部申請結婚補助費、生育補助費或喪葬補助費，國軍人員遺族辦理國軍人員的死亡登記可同時通報國防部申請殮葬補助費，快速又便利。

十一、「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。

十二、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。

十三、主動奉茶貼心問候走動式服務：

為讓民眾感受到戶政以民為尊的服務，提供貼心奉茶服務，並由引導人員主動詢問洽辦事項及文件是否齊全，善用走動式服務及管理，減少民眾的不便及等候，讓民眾感受到戶政的用心。

十四、因應新冠肺炎病毒疫情，本所為保護同仁及民眾的防疫所需，戶所受理民眾窗口設置透明隔板及量測來訪民眾額溫。

彰化地政事務所 109 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。

109 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	69.09	99.09
年度共同性目標	30	30	

二、各面向績效分析

(一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務	1、一般登記案件處理時間比規定期限平均縮短 1 日以上	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： 規定完成平均天數(各案件規定完成之總天數÷總案件數)－實際完成平均天數(各案件實際完成之總天數÷總案件數) ≥ 1。(100%) 0.99~0.85。(90%) 0.84~0.65。(80%) 0.64~0.35。(70%) 0.34~0.15。(60%)</p> <p>2、執行成果： 109年登記案件計 29,472件(含子件)，總節省時間約52,654天。109年度每案件平均節省1.71天比預定目標值高出0.71天。</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
	2、各類謄本隨到隨辦隨發	100%	100%	100%	<p>1、衡量標準： 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： 109 年謄本總人次 23,643 人，總辦理時間為 1,989 時 57 分 9 秒，平均辦理時間為 5 分 03 秒。(1,989 時 57 分 9 秒 / 23,643 人 = 5 分 03 秒)</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
	3、辦理社區服務	12 次	12 次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理場次</p> <p>2、執行成果： 109 年辦理 12 場次。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</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： 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： 本年度再鑑界不符案件總件數 0 件，鑑界案件總件數 1,749 件，達成目標值為 100% (0 ÷ 1,749 = 0%)</p> <p>3、達成度 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
	2、人民申請之複丈案件依規定於 15 日內達成	80%	65%	81%	<p>1、衡量標準： 依限於 15 日內完成件數 ÷ 總件數 x 100%</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>2、執行成果： 109年人民申請之複丈案件總件數為2,592件，15日內完成件數為1,685件，經公式計算比例為65%。 ($(1,685 \div 2,592) \times 100\% = 65\%$)</p> <p>3、達成度： 達成度81%，未達原訂目標值。</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649件買賣實例並劃分1,269個地價區段，且於12月16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： 年度內案件接獲縣府函文後，皆於3日內移送登記。</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	年度預算執行率	90%	98.9%	110%	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
境及設備，提升服務效能					<p>年度執行率 90%以上</p> <p>2、執行成果： 採購精密電子經緯儀 1 部及 16 台桌上型電腦，提升測量品質及資訊安全。</p> <p>3、達成度： 達成度 110%，超出原訂標準值。</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%	94.83%	158%	<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： 公文線上簽核比率 94.83%。</p> <p>3、達成度： 達成度 158%，超出原訂標準值。</p>
	2、推動公文電子發文	85%	95%	112%	<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： 公文電子發文比率達 95%。</p> <p>3、達成度： 達成度 112%，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÷所有會議場次 x100%）</p> <p>2、執行成果： 電子化會議比率達 100%。</p> <p>3、達成度： 達成度 250%，超出原訂目標值。</p>

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
七、推動為民服務工作，辦理服務滿意調查，提升為民服務品質	1、辦理整體服務滿意度問卷調查	90%	97.55%	108%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 109年上半年整體滿意度98.83%，109年下半年整體滿意度96.26%，平均滿意度97.55% 3、達成度： 達成度108%，超出原訂目標值。
	2、辦理電話禮貌測試	80分	92.75分	116%	1、衡量標準： 平均分數 2、執行成果： 電話禮貌測試平均分數為92.75。 3、達成度： 達成度116%，超出原訂目標值。
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： 109年共辦理2次專業研修測試。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、辦理教育訓練	10次	15次	150%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 109年共辦理15次教育訓練。 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	3%	11.1%	370%	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(不含臨時人員)為7,018,000元，經常門業務費決算數(不含臨時人員)為6,238,751元，節餘率11.1%。 3、達成度： 達成度370%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	-4.11%	104%	1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額x100%(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： (1)本所編制表修正，自109年8月19日生效，編制員額由73人，修正為70人。 (2)(本年度編制員額70人－上年度編制員額73人)÷上年度編制員額73人x100%=-4.11% 3、達成度： 達成度104%，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%(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 無成長。 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。
	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： 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	72.1 小時	361%	<p>1、衡量標準： 本年度單位內每人每年（含約聘僱人員，不含臨時人員）應完成與業務相關學習時數 20 小時，其中 10 小時必須於 9 月 30 日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策(1 小時) 2. 環境教育(4 小時) 3. 民主治理價值課程(5 小時): 性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等</p> <p>2、執行成果： 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 72.1 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： 1. 當前政府重大政策(1 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
					2. 環境教育 (4 小時) 3. 民主治理價值課程 (5 小時): 性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等 3、達成度: 達成度 361%，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
二、提升地籍測量作業精度及效能	2、人民申請之複丈案件依規定於 15 日內達成	80%	19%	本所第二課測量員編制經縣政府縮編 3 組，目前缺額 3 組，導致辦理複丈測量組案件負擔量大幅增加，以致無法達成目標值。

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	100%	★
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	81%	▲
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	1	推動公文線上簽核	158%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
	升行政作業效率。	2	推動公文電子發文	112%	★
		3	推動電子化會議	250%	★
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	108%	★
		2	辦理電話禮貌測試	116%	★
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	150%	★
關鍵績效指標平均達成度				98.7%	

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	370%	★
二	控管編制員額	1	機關編制員額成長率	104%	★
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	361%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計20項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者19項（95%）、黃燈者1項（5%）。

伍、施政成果具體事蹟

- 一、自行研究設計「洽公實名制」程式，以掃描身分證條碼代替簽名，具有速度快、可協助追溯感染源頭、降低服務人員接觸之傳染風險等優點；程式並提供12個機關單位使用，擴散創新效果；經問卷調查，得到98%滿意度，至109年12月14日止計有29,202人次，執行成效良好。
- 二、創新「三圖套疊圖根不落地」做法，以樁釘黏在街道建築物牆柱窗框，做為參考點，測量圖根點座標，並據以測量地籍線，俾與都市計畫圖與地形圖套疊，檢討修正為三圖完全一致，做為重大建設之基礎圖資；因圖根點非採傳統實地埋樁，故無大量遺失困擾。本所「圖解數化地籍圖整合建置及都市計畫地形圖套疊」工作，獲內政部國土測繪中心評核109年度優等前6名，並於109年9月22日公開表揚。
- 三、自行研究設計系列性之「計算及表冊產製程式」、「農地重劃差額地價歸戶程式」、「重測區土地查詢程式」，以辦理秀水鄉早期農地重劃區重測前地籍整理作業之多種繁複工作及自動套印通知書表。連續4年來本所累計辦理4,391筆農地重劃區土地地籍整理，其中有1,263筆使用程

- 式計算及產製表冊，占總量 29%；有 1,167 筆使用程式自動歸戶計算差額地價，占總量 27%；其完成速度遠快於程式設計前之人工 excel 計算做法，大幅提升行政效率。
- 四、自 105 年至 109 年期間，辦理秀水鄉早期農地重劃區重測前地籍整理作業，累計面積 113.48 公頃、4,391 筆土地。
- 五、自行設計「公設持分計算程式」，批次計算大樓各住戶公設持分面積，協助縣府工務處辦理彰化市吾居國宅公共設施更名，不但速度快，資料又正確。
- 六、自行設計「差勤系統加班費/差旅費資料匯入台銀轉帳作業系統程式」，將電子差勤系統之加班及差旅費，與薪資系統帳號結合為台銀轉帳格式，避免人工作業錯誤率，且縮減作業時間。
- 七、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。
- 八、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，109 年新增 59 個地價區段，目前共 1,269 個地價區段。
- 九、積極配合辦理跨縣市代收業務，109 年共計 1,567 件，本縣收辦跨所登記業務，109 年共計 2,797 件，執行成效良好。
- 十、辦理 109 年度地籍清理條例規定代為標售政策性業務共 70 筆，縣府核定辦理流水編更正筆數 1,100 筆，本所完成 1,126 筆，本所轄區標的均依規定辦理並如期陳報縣府。
- 十一、本所 109 年度逾期未辦繼承登記業務，如期陳報縣府並公告，土地 844 筆、建物 37 棟。
- 十二、本所研究創新、精進各項業務及辦理改善幾十年來地籍誤謬之測量工作，獲得 109 年度縣府業務考核第二名。

和美地政事務所 109 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。

109 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%	1、衡量標準： 依限於每年 4 月 1 日起公告 3 個月 2、執行成果： 109 年度逾期未辦繼承登記者計 110 件、302 筆、16 棟，全部於 109 年 4 月 1 日起執行公告並通知繼承人，公告 3 個月後，除已辦竣繼承登記及緩管者外，計有 97 件、272 筆、11 棟，報請縣府列冊管理，並依限於 109 年 8 月 19 日完成註記登記。另 109 年度報請縣府停止列管者計 79 件、152 筆、5 棟。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
二、加強平均地權工	編造公告土地現	100%	100%	100%	1、衡量標準：

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
作，落實漲價歸公	值表				<p>依限於每年1月1日公告</p> <p>2、執行成果： 業於109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，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16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%	92%	102%	<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： 109年度土地複丈共計2,126件、平均辦理天數14天；建物測量案件共計664件，平均辦理天數7天，合計2,890件。其中土地複丈2,018件於15日內完成、建物測量643件於15日內完成，依限於15日內完成比率為92%。</p> <p>3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。</p>
四、縮短登記案件處理時間，推動各項便民服務	1、縮短一般登記案件處理時間	0.5天	0.51天	102%	<p>1、衡量標準： 縮短天數</p> <p>2、執行成果： 109年度本所承辦一般登記案件總件數(含本所案件、跨所跨縣市案件)6,747件(原11,596件，扣除0.5日及1日內短天期案件及須公告案件4,849件不計)</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
					規定完成總天數 25,834天，實際完成總天數22,393天，平均減少0.51天。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
	2、辦理重測區換發重測新權狀	2次	3次	150%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 109年辦理重測區換發重測新權狀3次，分別為11月24日、12月1日及12月3日。 3、達成度： 達成度150%，超出原訂目標值。
五、落實地權及地用業務	1、縣府核定編定案於3日內移請第一課辦理登記	85%	86%	101%	1、衡量標準： 依限完成件數÷總案件數×100% 2、執行成果： 109年度共計7件，其中6件於3日內完成。 3、達成度： 達成度101%，超出原訂目標值。
	2、縣府核定徵收案於15日內移請第一課辦理登記	85%	-	-%	1、衡量標準： 依限完成件數÷總案件數×100% 2、執行成果： 本年度無是類案件 3、達成度： 達成度-%。
六、提升為民服務品質	1、定期辦理社區服務	12次	14次	117%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 109年度辦理社區服務14次。 3、達成度： 達成度117%，超出原訂目標值。
	2、辦理電話禮貌測試	80分	92.55分	116%	1、衡量標準： 平均分數 2、執行成果： 109年計辦理12次電話

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
					禮貌測試，平均分數 92.55 分。 3、達成度： 達成度 116%，超出原訂目標值。
	3、辦理為民服務滿意度問卷調查	85%	96.62%	114%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 109 年度辦理 1 次為民服務滿意度問卷調查平均滿意度為 96.62%。 3、達成度： 達成度 114%，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	6 次	6 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 109 年計辦理 6 次自辦員工教育訓練。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	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： 109 年計辦理 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	3%	4.2%	140%	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：

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
					經常門業務費預算數計 5,058,000 元，經常門業務費決算數 4,845,334 元，結餘數為 212,666 元，經費結餘率 4.2%。 3、達成度： 達成度 140%，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、機關整併之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 編制員額無成長。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數×100% (業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算) 2、執行成果： 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×100% 2、執行成果： 約聘僱人員未涉及提高

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
					職等。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	56.79 小時	284%	1、衡量標準： 本年度單位內每人每年（含約聘僱人員，不含臨時人員）應完成與業務相關學習時數 20 小時，其中 10 小時必須於 9 月 30 日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策(1 小時) 2. 環境教育(4 小時) 3. 民主治理價值課程(5 小時)：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等 2、執行成果： 數位學習總時數 943 小時，本所員額計 33 人，每人 28.58 小時，業務相關學習總時數(含數位學習總時數)1,874 小時，平均每人 56.79 小時。 3、達成度： 達成度 284%，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	102%	★
四	縮短登記案件處理時間，推動各項便民服務	1	縮短一般登記案件處理時間	102%	★
		2	辦理重測區換發重測新權狀	150%	★
五	落實地權及地用業務	1	縣府核定編定案於3日內移請第一課辦理登記	101%	★
		2	縣府核定徵收案於15日內移請第一課辦理登記	-%	-
六	提升為民服務品質	1	定期辦理社區服務	117%	★
		2	辦理電話禮貌測試	116%	★
		3	辦理為民服務滿意度問卷調查	114%	★
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	100%	★
		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	140%	★
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	284%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計17項指標，其中1項關鍵績效指標「縣府核定徵收案於15日內移請第一課辦理登記」，因今年無是類案件故扣除，評量計16項，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者16項（100%）。

伍、施政成果具體事蹟

1. 109 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 1 名。
2. 109 年度本縣各地政事務所新聞發布結果評定為第 2 名。
3. 張祥儀測量員榮獲 109 年度本縣績優地政人員表揚。
4. 張祥儀測量員榮獲 109 年社會優秀青年表揚。
5. 109 年度行政罰鍰件數共 232 件，實收金額 72 萬 4,744 元，應收金額 76 萬 6,124 元，應收未收罰鍰件數為 5 件，應收未收金額計 4 萬 1,380 元，均積極催繳。
6. 積極辦理未辦繼承登記業務，109 年度移請縣府列冊管理件數計 97 件、272 筆土地、11 棟建物；報請縣府停止列冊管理件數計 79 件、152 筆土地、5 棟建物。
7. 積極辦理人民申請之土地複丈案件計 2,126 件，建物測量案件計 664 件，除遇雨天及特殊疑義案件等簽辦延期外，均能於 15 日內辦理完竣，依限於 15 日內完成比率為 92%。並抽調 1 組測量人力辦理地籍圖重測，如期完成公告。
8. 舉辦 110 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；110 年持續辦理地價區段細緻化工作，110 年新增 12 個地價區段，本所轄區地價區段數達 909 個。
9. 109 年度計辦理 14 次社區服務，提供地政法令諮詢及解答、代為換算土地面積及增值稅試算等服務，並宣導當前土地政策性業務(如重測、重劃、區段徵收、地籍清理、未辦繼承登記、不動產成交案件實際資訊申報登錄、新制三類謄本、性別主流宣導不動產繼承及贈與性別平等觀念、高齡友善、外國人及大陸地區人民地權業務、租賃住宅市場發展及管理條例、地政常識宅配通等)、跨縣收辦土地登記案件及各項便民服務措施。
10. 109 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 54.74%。
11. 109 年度辦理 6 場教育訓練，以增加同仁的專業知識進而提升為民服務之效能。
12. 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、起身扶手、高齡友善安全座椅、輪椅等完善設施。
13. 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。
14. 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，109 年度受理 245 件。
15. 本縣自 104 年 4 月 7 日起，部分登記案件提供縣內跨所受理服務，本所受理他所案件 109 年共受理 716 件。
16. 104 年 5 月 1 日起，全國地政機關提供受理「跨縣收件」服務，109 年本所代收他縣地所案件共 187 件。
17. 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，109 年度共受理 1,617 件。
18. 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，109 年度受理 144 件。
19. 自 108 年 5 月 1 日起，本所新增「iPASS一卡通電子票證臨櫃繳納地政規費」便民服務措施，109 年度受理 30 件。
20. 108 年 10 月 1 日起，全國地政機關提供「跨縣市收辦土地登記案件」，本所受理他縣(市)案件 109 年度共受理 36 件。

鹿港地政事務所 109 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109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109年度業務推動的參考。

貳、鹿港地政事務所目標達成情形

一、績效達成情形

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

二、各面向績效分析

(一) 年度關鍵策略目標 (權數為 70%)

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、健全地籍管理、確保土地權利、促進土地利用與發展	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	100%	100%	100%	1、衡量標準： 各類登記案件依期限完成件數÷總件數×100% 2、執行成果： 於規定期限內完成登記案件總辦理件數10,512件，依期限完成件數10,512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%	80.36%	100.5%	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2327件，依限於15日內完成1870件，完成度80.36%。

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 100.5%，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%	88.25%	110%	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349件，依限完成308件，完成度88.25%。 3、達成度： 達成度 110%，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109年10月8日假本所4樓會議室辦理地價說明會，並於109年11月18日經本縣地價及標準地價評議委員會評議通過，如期於110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 日內函復民眾	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 6 件，均如期函復民眾。 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46場次會議，以電子化方式開會共計46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%	91.45%	102%	<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91.45%。</p> <p>3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。</p>
	3、實施電話禮貌測試	80分	91.79分	115%	<p>1、衡量標準： 平均分數</p> <p>2、執行成果： 共辦8次電話禮貌測試，平均分數為91.79分。</p> <p>3、達成度： 達成度115%，超出原訂目標值。</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	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場次教育訓練。</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	3%	3.18%	106%	<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3.18%。</p> <p>3、達成度： 達成度106%，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	52小時	260%	<p>1、衡量標準： 本年度單位內每人每年（含約聘僱人員，不含臨時人員）應完成與業務相關學習時數20小時，其中10小時必須於9月30日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策(1小時) 2. 環境教育(4小時) 3. 民主治理價值課程(5小時)：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等</p> <p>2、執行成果： 本所總學習時數為1,507小時，每人終身學習平均時數為52小時。</p> <p>3、達成度： 達成度260%，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	100.5%	★
		2	司法機關囑託之案件，依司法機關所定日期辦竣	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	102%	★
		3	實施電話禮貌測試	115%	★
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	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	106%	★
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	260%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

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

伍、施政成果具體事蹟

1. 辦理 109 年公告土地現值調整作業，蒐集買賣實例 180 件，劃分 803 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 109 年 10 月 8 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 109 年 11 月 18 日經本縣地價及標準地價評議委員會評議通過，如期於 110 年 1 月 1 日公告。
2. 109 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 2,963 位粉絲按讚，109 年度共發佈 174 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。

員林地政事務所 109 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導向，做為本所施政再規劃與計畫之參據。

檢討109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： 本所109年度登記案件

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
					共20,813件均符合法令規定且於期限內辦理完畢。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
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%	99.1%	124%	1、衡量標準： 依限於15日內完成件數÷總件數×100% 2、執行成果： (1) 109年度土地複丈申請件數為2,554件，逾期件數為26件。建物測量收件為1,362件，逾期件數9件。 (2) 土地複丈及建物測量15日內辦理完成率99.1%。【 $(2554+1362)-(26+9) \div 3916 \times 100\%$ 】 3、達成度 達成度124%，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%	100%	111%	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： 109年度調查653件買賣實例並劃分1082個地價區段，且於109年12月16日完成公告現值評議。 3、達成度： 達成度111%，超出原訂目標值。
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%	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%)

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： 109年度縣府函轉囑託登記之案件共85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%	99.7%	142%	<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： 109年度本所線上簽核數6,587件，電子收文共3,629件，紙本轉線上簽核數0件，自創簽稿數2,978件，線上簽核比率100%。【6587÷（3629+0+2978）*100%】</p> <p>3、達成度： 達成度 142%，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： 109年本所發文總件數3,536件，電子化發文數3,536件，非電子發文件數0件，公文電子發文比率達100%。【3536÷（3536）*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	80%	100%	125%	<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： 109年度合計辦理53場次各項會議，53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 125%，超出原訂目標值。
六、提升為民服務品質	1、定期辦理社區服務	6 次	12 次	200%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 109 年度合計辦理 12 場次。 3、達成度： 達成度 200%，超出原訂目標值。
	2、辦理電話禮貌測試	80 分	91.9 分	115%	1、衡量標準： 平均分數 2、執行成果： 109 年度電話禮貌測試平均 91.9 分。 3、達成度： 達成度 115%，超出原訂目標值。
	3、辦理為民服務滿意度問卷調查	85%	99.8%	117%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 109 年度滿意度卷平均 91.8% 3、達成度： 達成度 117%，超出原訂目標值。
七、提升專業知能，加強服務效能	1、辦理教育訓練	6 場	6 場	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本所109年度1~12月計

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
					辦理6場，總計參訓人數275人次。 3、達成度： 達成度 100%，超出原訂目標值。
	2、專業研修測試	4次	4次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 每季分別辦理1次，共計辦理4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	3%	7.09%	236%	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： 109年度本所經常門業務費預算數7,159,000元(不含臨時人員薪資740,000元)－經常門業務費決算數6,651,479元(不含臨時人員薪資730,631元)÷經常門業務費預算數7,159,000元(不含臨時人員薪資740,000元)=7.09%，賸餘數498,152元。 3、達成度： 達成度 236%，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

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>移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 維持現有人數未增加，員額零成長。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% (業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 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。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100%</p> <p>2、執行成果： 本年度無以公務預算及基金僱用之約聘僱人員</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	51.7 小時	259%	<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
					9月30日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策(1小時) 2. 環境教育(4小時) 3. 民主治理價值課程(5小時)：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等 2、執行成果： 單位平均終身學習時數51.7小時。 3、達成度： 達成度259%，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	124%	★
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	111%	★
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	142%	★
	2	推動公文電子發文	118%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
		3	推動電子化會議	125%	★
六	提升為民服務品質	1	定期辦理社區服務	200%	★
		2	辦理電話禮貌測試	115%	★
		3	辦理為民服務滿意度問卷調查	117%	★
七	提升專業知能，加強服務效能	1	辦理教育訓練	100%	★
		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	236%	★
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	259%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

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

伍、施政成果具體事蹟

- 一、109年度持續啟動社區業務宣導，每月至轄內各村里社區及機關聯合業務宣導活動，合計辦理12次社區宣導活動及設攤活動，服務人數達1940人次，主動提供登記、測量、地價、地用、重劃等地政法令諮詢等服務，並同時辦理銀髮族地政素養問卷調查及有獎徵答活動，深獲轄內地區鄉親之支持與肯定。
- 二、研究創新訂立「地政戶政門牌整編跨域合作服務計畫」，提供民眾多元換發權狀服務管道，配合員林戶政門牌整編換發身分證同時，主動辦理換發建物所有權狀服務。
此服務係由戶政提供新舊門牌對照表的電子檔給地政所，由地政所進行篩選可辦理門牌整編登記的已保存建物，辦理門牌整編登記、書狀換給登記；民眾只需依通知單的時間地點，至整編區域之宮廟，配合繳交舊狀、領回新狀，達到簡政便民目標，減少鄉親奔波。
- 三、擬定「實價登錄新制實施預約通知輔導申報作業」，於實價登錄新制實施前後本所建置相關機制措施，輔導申報義務人(代理人)於辦理買賣登記案件收件前，先行通知輔導其實價登錄申報作業，俾利於登記案件送件時併同申報收件，避免當場送件時措手不及漏未申報，致義務人逾

期申報遭受裁罰並加重本所行政作業負擔。

- 四、研發建置「LAND LAND GO 客製化地籍導航服務系統」，因應日新月異的行動數位時代，運用內政部國土測繪中心開發之「國土測繪圖資服務雲」(<https://maps.nlsc.gov.tw/>)轉出地號經緯度座標製作 QR CODE 配套 GOOGLE MAP 進行導航作業，民眾只需掃描 QR CODE 即可導航至所找地號之位置。
- 五、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。
- 六、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109年度各地政事務所新聞發布獎第一名、為民服務執行績效督導考核第三名佳績。
- 七、重新建置五星級哺集乳室，於109年9月23日取得彰化縣衛生局授證「彰化縣親善哺集乳室」掛牌。
- 八、積極經營臉書粉絲專頁行銷地政業務，粉絲人數一年由286人成長到1222人，成長率327%，有效行銷單位業務及行銷彰化縣施政亮點。

田中地政事務所109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： 109年度登記件數為6,940件，依限完成6,940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"> 1. 109年度新增5個地價區段。 2. 依限辦理都市地價指數作業。 3. 依限辦理地價基準地選定及查估作業。 4. 依規定於10月7日辦理公告現值調整作業說明會。 5. 公告現值於12月16日完成地價評議，並於110年1月1日公告。 <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：109年度測量件數為2139件，依限完成1818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： 109年度關於縣府囑託地權34件及地用42件皆於規定期限內辦畢，達成率100%。</p> <p>3、達成度： 達成度118%，符合原訂目標值。</p>
五、辦公廳舍設備更新及維護	年度預算執行率	85%	99.65%	117%	<p>1、衡量標準： 年度預算執行數÷預算數×100%</p> <p>2、執行成果： 109年度預算數為390,000元，總執行數388,619元，達成率</p>

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					99.65%。 3、達成度： 達成度117%，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%	92%	102%	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： 109年度線上公文簽核數4,403件，電子收文3,182件，紙本轉線上簽核數0件，自創簽稿數1,584件，公文線上簽核比率為92%。 3、達成度： 達成度102%，超出原訂目標值。
七、推動為民服務工作	1、辦理地政宣導服務	12次	13次	108%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 109年度辦理次數為13次。 3、達成度： 達成度108%，超出原訂目標值。
	2、地籍圖重測區收取舊權狀及發還新權狀措施	1次	2次	200%	1、衡量標準： 社區換狀辦理次數 2、執行成果： 109年度二水鄉惠園段地籍圖重測總計在二水鄉惠民活動中心辦理兩次社區換狀 3、達成度： 達成度200%，超出原訂目標值。
	3、實施電話禮貌測試	80分	93分	116%	1、衡量標準： 平均分數 2、執行成果： 109年度平均分數為93分。 3、達成度： 達成度116%，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。
	4、辦理民意調查	90%	99%	110%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 109年度滿意度為99%。 3、達成度： 達成度110%，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	6次	600%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 109年度辦理次數為6次。 3、達成度： 達成度600%，超出原訂目標值。
	2、辦理專業教育訓練	3次	5次	167%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 109年度辦理次數為5 3、達成度： 達成度167%，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	3%	6.87%	229%	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109年度經常門賸餘數占預算數6.87% 3、達成度： 達成度229%，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、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本年度無員額成長。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數—上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100%(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本年度無員額成長。</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	73小時	365%	<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</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
					值」等課程： 1. 當前政府重大政策(1小時) 2. 環境教育(4小時) 3. 民主治理價值課程(5小時)：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等 2、執行成果： 本所109年同仁總學習時數與業務相關1,888小時，平均學習時數達73小時(實體976小時，平均實體學習時數38小時；數位學習時數912小時，平均數為學習時數達35小時) 3、達成度： 達成度365%，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，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%	★
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%	★
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%	★
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%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
五	辦公廳舍設備更新及維護	1	年度預算執行率	117%	★
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	103%	★
七	推動為民服務工作	1	辦理地政宣導服務	108%	★
		2	地籍圖重測區收取舊權狀及發還新權狀措施	200%	★
		3	實施電話禮貌測試	116%	★
		4	辦理民意調查	110%	★
八	建立學習機制，辦理教育訓練講習	1	辦理專業研修測試	600%	★
		2	辦理專業教育訓練	167%	★
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	229%	★
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	365%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

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

伍、施政成果具體事蹟

- 109年度地政業務及為民服務工作執行績效考核評定為甲等。
- 109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4901筆，已通知權利人辦理統一編號更正筆數為1504筆，完成更正登記筆數為3397筆；另權利人死亡者已通知繼承人辦理繼承登記筆數為2507筆，依法列冊管理者425筆，完成繼承登記者235筆，符合進度。
- 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728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 109 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109年度登記案件均於期限內完成。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、各種謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	100%	100%	100%	1、衡量標準： 1. 受理謄本申請書後於30分鐘內發給。(30%

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
) 2. 受理謄本申請書後於 20 分鐘內發給。(50%)) 3. 受理謄本申請書後於 10 分鐘內發給。(80%)) 4. 受理謄本申請書後於 5 分鐘內發給。(100%)) 2、執行成果： 各項謄本均能隨到隨辦，於 5 分鐘內發給完畢。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、辦理土地法 73 條之 1 未辦繼承登記土地列冊管理	100%	100%	100%	1、衡量標準： 1. 核對稅捐單位移送之未辦繼承土地資料。(20%) 2. 收件。(40%) 3. 利用戶役政系統查詢戶籍資料或函請戶政單位提供繼承人資料。(50%) 4. 公告三個月，同時通知繼承人。(65%) 5. 製作宣傳單及海報，透過網站或地政服務廣泛宣傳。(80%) 6. 函報縣府辦理列冊管理註記。(100%) 2、執行成果： 109 年 4 月 1 日起辦理公告至 6 月 30 日止；109 年 2 月 13 日製作宣傳單及海報宣傳；109 年 7 月 13 日函報縣府辦理列冊管理完成。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	4、至地籍圖重測區換發新權狀	100%	100%	100%	1、衡量標準： 1. 重測後地籍資料轉檔至地政系統。(30%) 2. 維護重測前後對照資料並列印新權狀。(50%) 3. 寄發換狀通知單予權利人。(80%) 4.

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>至重測區換發新權狀。(100%)</p> <p>2、執行成果： 109年12月12日至埔鹽鄉大有村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109年9月30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109年12月26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%	99.2%	104%	<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： 109年共辦理2799件，逾期件數21件，達成目標值99.2%。</p> <p>3、達成度： 達成度104%，超出原訂目標值。</p>
四、充實設備，加強辦公廳舍安全性	辦公廳舍及資訊設備維修年度預算執行率	85%	90.1%	106%	<p>1、衡量標準： 年度預算執行數÷預算數x100%</p> <p>2、執行成果： 109年度預算數為500,536元，總執行數</p>

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					451,039 元，達成目標值 90.1% 3、達成度： 達成度 106%，超出原訂目標值。
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%	96.17%	107%	1、衡量標準： 線上簽核比率 2、執行成果： 109年達成目標值 96.17%。 3、達成度： 達成度107，超出原訂目標值。
	2、電子化會議	85%	100%	118%	1、衡量標準： 電子化會議比率 2、執行成果： 109年共辦理43場電子化會議，達成目標值 100%。 3、達成度： 達成度 118%，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%	98.5%	123%	1、衡量標準： 為民服務滿意度平均達80%。 2、執行成果： 本所109年共實施為民服務滿意度調查2次，109年平均分數為98.5分。 3、達成度： 達成度 123%，超出原訂目標值。
	2、辦理地政服務踴躍 GO	12 次	12 次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 109年度合計辦理地政服務踴躍 GO 共12次。 3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。
	3、辦理電話禮貌測試	80 分	92分	115%	1、衡量標準： 平均分數 2、執行成果： 本所109年共實施電話

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
					禮貌測試4次，109年平均分數為92分。 3、達成度： 達成度 115%，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	6次	6次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 本所109年辦理教育訓練及專業研修測試共6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	3%	3.1%	103%	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： 經常門業務費賸餘率 3.1% 3、達成度： 達成度 103%，超出原訂目標值。
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	-3.03%	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： 本所編制員額與108年相比較，縮編1人，變為32人。 3、達成度： 達成度 103%，超出原訂

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。
三、約聘僱員額及職等嚴格控管	1、約聘僱員額成長率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 本所公務預算約聘僱員額0人，未成長。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% 2、執行成果： 本所公務預算約聘僱核定職等變化率0% 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20 小時	48.3 小時	242%	1、衡量標準： 本年度單位內每人每年(含約聘僱人員，不含臨時人員)應完成與業務相關學習時數 20 小時，其中 10 小時必須於 9 月 30 日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策(1 小時) 2. 環境教育(4 小時) 3. 民主治理價值課程(5 小時): 性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族

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
					群文化、公民參與等 2、執行成果： 本所公務人員總人數為30人（缺額2名尚未補實），全所學習總時數為1,449小時，每人平均學習時數達48.3小時，與業務相關之學習時數達47.1小時，其中核心10小時課程公務人員總人數為30人皆全數完成。 3、達成度： 達成度 242%，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%	★
	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	104%	★
四 充實設備，加強辦公廳舍安全性	1	辦公廳舍及資訊設備維修年度預算執行率	106%	★

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
五	落實電子公文及電子化會議執行成效	1	公文線上簽核	107%	★
		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	123%	★
		2	辦理地政服務趴趴 GO	100%	★
		3	辦理電話禮貌測試	115%	★
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	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	103%	★
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	242%	★
四	推動公務人員終身學習	1	單位平均終身學習時數	103%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計18項指標，依據燈號評估標準，本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%）

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 109 年全年普通案件共收 8,296 件、單一窗口共收 638 件、跨所案件共收 992 件、建物保存共收 232 件，均能於期限內完成；謄本共收 6,738 件，跨所 2,505 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 109 年全年共蒐集 498 件買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段，接續於 109 年 9 月 30 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 109 年 12 月 26 日完成評議。

三、提升服務品質，加強為民服務：

本所劉思瑩課長獲頒「彰化縣 109 年優秀青年」。

二林地政事務所109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109年度施政重點為「健全土地建物登記及管理作業」、「提升測量行政效能」、「落實平均地權工作，達成照價徵稅漲價歸公」、「健全非都市土地使用編定及管制作業」、「辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全」、「推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率」、「推動為民服務工作」、「建立訓練機制，辦理教育訓練講習」等8項，研訂15項具體衡量指標；另共同性目標部分，訂有5項衡量指標。對於各項預定工作均責成業務單位負責規劃並積極推動，於年度結束時確實檢討年度績效目標執行成果。

貳、二林地政事務所目標達成情形

一、績效達成情形

績效面向	權分	自評得分	總分
年度關鍵策略目標	70	67.41	97.41
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： 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： 本年度登記業務均符合法令規定及期限內辦理完畢。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	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%	1、衡量標準： 受理謄本申請書後於10分鐘內發給。 2、執行成果： 本年度各類謄本均能依規定發給，隨到隨辦。

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、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%	49%	61.3%	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： 109年度土地複丈案件計2,380件，建物測量案件計706件，共計3,086件，逾期辦理案件計1,512，完成率為49%。 3、達成度： 達成度61.3%，未達原訂目標。
三、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. 編製土地現值表（公告地價表）並轉載地籍電腦檔。(100%) 2、執行成果： 109年12月16日評議通過，並如期於109年12月31日完成公告土地現值表編製及地籍電腦檔轉載作業。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、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%	1、衡量標準： （依限於15日內完成件數÷總件數）x100% 2、執行成果： 109年度非都市土地使

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
					用編定異動案共17件，均如期於縣府核准函到後15日內完成變更登記。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、清查非都市土地使用編定遺漏情形	750筆	623筆	83.1%	1、衡量標準： 清查筆數 2、執行成果： 109年度清查非都市土地使用編定遺漏情形，清查筆數共計623筆。 3、達成度： 達成度83.1%，未達原訂目標值。
五、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%	1、衡量標準： 1. 資料蒐集、前置作業。(20%) 2. 進行電子採購。(40%) 3. 廠商施工。(60%) 4. 驗收。(80%) 5. 支付價金。(100%) 2、執行成果： 完成本所停車棚更新整修改善工程、汰換辦公廳冷氣機、個人電腦(含周邊設備)等相關設備。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
六、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%	97.67%	103%	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： 線上簽核6,018件，電子收文3,717件，紙本轉線上簽核0件，自創簽稿數2,444件，公文線上簽核比率97.67%。

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、推動電子化會議作業，達節能減紙效益	95%	100%	105%	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% 2、執行成果： 辦理會議53場，電子化會議53場，電子化會議比率100%。 3、達成度： 達成度105%，超出原訂目標值。
七、提升為民服務品質	1、辦理社區關懷服務	100%	100%	100%	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% 2、執行成果： 排定服務12個村里，實際服務12里，比率100% 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、於地籍圖重測區舉辦下鄉換狀服務	1次	1次	100%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 109度地籍圖重測換狀服務，安排於109年12月25日辦理共計1次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、實施電話禮貌測試	80分	92.33分	115%	1、衡量標準： 平均分數 2、執行成果： 109年每月實施電話禮貌測試，平均分數為92.33%。 3、達成度： 達成度115%，超出原訂目標值。
	4、舉辦績優服務	2次	2次	100%	1、衡量標準：

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
	人員票選活動				辦理次數 2、執行成果： 109年6月、12月舉辦績優服務人員票選活動共計2次。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	5、辦理民眾滿意度調查	90%	96.74%	107%	1、衡量標準： 滿意度 2、執行成果： 109年每半年辦理民眾滿意度調查，平均整體滿意度分別為96.51%、96.96%，平均滿意度為96.74%。 3、達成度： 達成度107%，超出原訂目標值。
八、建立訓練機制，辦理教育訓練講習	舉辦教育訓練講習	4次	6次	150%	1、衡量標準： 辦理次數 2、執行成果： 辦理教育訓練講習共計6場次。 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	3%	3%	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： 109年度本所歲出經常門預算數466萬9,000元，決算數452萬8,613元，賸餘數14萬387元，

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>節餘率為3%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
二、控管編制員額	機關編制員額成長率	0%	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、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本年度編制員額34人，上年度編制員額34人，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%(業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本年度以公務預算之約聘僱員額總數0人，上年度以公務預算之約聘僱員額總數0人，約聘僱員額成長率0%。</p> <p>3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。</p>
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	<p>1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100%</p> <p>2、執行成果： 於109年度約聘僱核定</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
					職等無變化。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標。
四、推動公務人員終身學習	單位平均終身學習時數	20小時	62.32小時	312%	1、衡量標準： 本年度單位內每人每年（含約聘僱人員，不含臨時人員）應完成與業務相關學習時數20小時，其中10小時必須於9月30日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策(1小時) 2. 環境教育(4小時) 3. 民主治理價值課程(5小時)：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等 2、執行成果： 本年度正式編制人員29人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習，總時數為1,932小時，平均時數62.32小時。 3、達成度： 達成度312%，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
二、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%	18.7%	1. 109年3月、5月及12月皆有測量人員調任他所及9月起1名測量員留職停薪，且本所測量員調入他所後，並未即時補進測量人員，以致本所辦理土地複丈人員僅剩3組。本所109年度案件總量為3,086件，平均每組案件總量逾1,000件，1組複丈人員案件負載量遠高於原訂值2倍。

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
				<p>2. 原先設定績效報告目標值乃依本課編制人力7組複丈人員所設定，惟本所近年配置部分人力於地籍圖重測作業，故除本所人力尚無補足，因本所地籍圖重測作業筆數逾4,000筆及中科二林園區地籍整理作業近兩百筆面積達626公頃、76線東西向快速道路509筆逕為分割等政策性案件較多，以致無法達成目標。</p> <p>3. 本年度於年中時，已擬定「複丈案件趕辦計畫」，希積極趕辦案件，以利提升目標達成率，計畫辦理後排件期程已縮短近10天。明年度除請原複丈人員積極趕辦案件外，本所希補齊測量人力，亦對外極力爭取人力，持續請求縣府及員林所協助支援。</p>
四、健全非都市土地使用編定及管制作業	2、清查非都市土地使用編定遺漏情形	750筆	16.9%	<p>1. 本年度因新增東西向快速公路台76線新建工程徵收案、農地重劃區抵費地清查、縣有土地清查等政策性案件，致無法達成目標。</p> <p>2. 現政策性案件多已完成，將調派人力積極辦理。</p>

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%	★
二 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	61.3%	●
三 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%	★
四 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	83.1%	▲

關鍵策略目標		項次	關鍵績效指標	達成度	評估燈號
五	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%	★
六	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%	★
七	提升為民服務品質	1	辦理社區關懷服務	100%	★
		2	於地籍圖重測區舉辦下鄉換狀服務	100%	★
		3	實施電話禮貌測試	115%	★
		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%	★
八	建立訓練機制，辦理教育訓練講習	1	舉辦教育訓練講習	150%	★
關鍵績效指標平均達成度				96.3%	

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	312%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

本年度總計20項指標，依據燈號評估標準，本所評估各項指標達成情形，評估燈號為綠燈者18項（90%）、黃燈者1項（5%）、紅燈者1項（5%）。

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，109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375件，土地592筆、建物5棟。

二、地籍清理作業

109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1,101件，轉入逾期未辦繼承登記作業230件，通知辦理統一編號更正登記474件，完成登記349件。

三、編造公告土地現值表(公告地價表)作業。

本所辦理110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927件，經研析、審核劃分1,006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109年9月30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110年公告土地現值於109年12月16日經本縣地價及標準地價評議委員會109年第5次會議評議通過，並如期於110年1月1日公告。

四、圖根點新建、補建作業

109年度辦理芳苑鄉漢寶園段等重測區新建圖根共計659點以及辦理二林鎮大排沙段、舊趙甲等重測區新建圖根共計152點，竹塘鄉竹政段等補建圖根點共計235點，並已置入測量系統供複丈使用。

五、地籍圖重測

辦理109年度芳苑鄉地籍圖重測，重測前芳苑鄉王功段、草湖段、漢寶園段，重測後為芳苑鄉草湖北段、文津北段、新王功段、新漢寶園段，總計完成土地4,163筆，面積為1048.01公頃，於109年10月29日公告完成，並於期限內完成重測標示變更登記。

六、政策性業務

(一)為辦理科技部委辦中部科學園區二林園區地籍整理作業，整理前為大排沙、萬興段萬興小段、舊趙甲、萬合、興糖、塗仔崙塗仔崙小段等6地段共計735筆，整理後為二林中科段共計171筆，總面積626公頃；中科二林園區周圍地籍圖重測涵蓋大排沙段、萬合段及興糖段等3地段，重測後為二林中科段共計254筆，總面積94公頃。二林中科段於109年12月17日公告完成，並於期限內分別完成地籍整理及地籍圖重測標示變更登記。

(二)為辦理交通部公路總局委辦76線東西向快速道路，橫跨芳苑鄉芳埤段、芳墘段、文津段及二林鎮趙甲段、興糖段、興南段等9地段，共計筆數509筆，面積達362公頃。

七、辦公廳舍設備更新

更新整修本所停車棚架、汰換辦公廳冷氣機、個人電腦(含周邊設備)等，以提昇為民服務品質。

八、推動為民服務工作

109年度辦理社區關懷服務共計12場，結合轄區內機關團體大型活動設攤宣導政令共計5場；實施跨所電話禮貌測試平均分數為92.33分；舉辦績優服務人員票選活動及辦理民眾滿意度調查，平均整體滿意度為96.74%。

九、推動組織學習，促進公務人員終身學習

為推動公務人員終身學習及提升業務推動執行之效率，除於各項集會向本所人員宣導網路學習資訊，更規劃舉辦核心職能、環境教育等各類教育訓練講習活動，營造優質的學習環境，本所109年度全部職員平均學習時數達62.32小時。

十、節約政府支出

109年度本所歲出經常門預算數466萬9,000元，決算數452萬8,613元，賸餘數14萬387元，節餘率為3%，符合原訂目標值。

北斗地政事務所 109 年度施政績效報告

壹、前言

本所 109 年度施政目標與重點，包含以下 5 大項：

- (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。

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： 109 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	80%	80%	100%	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

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>於 20 分鐘內發給。(50%)</p> <p>3. 受理謄本申請書後於 10 分鐘內發給。(80%)</p> <p>4. 受理謄本申請書後於 5 分鐘內發給。(100%)</p> <p>2、執行成果： 各種地籍謄本均能隨到隨辦，於 10 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>
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%	81%	101%	<p>1、衡量標準： (依限於 15 日內完成件數÷總件數)×100%≥80%</p> <p>2、執行成果： 人民申請之複丈案件共 3,071 件，依限於 15 日內辦竣為 2,487 件，完成度 81%。</p> <p>3、達成度： 達成度 101%，超出原訂目標。</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%	100%	111%	<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. 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%)</p> <p>2、執行成果： 已於 109 年 12 月 16 日經地價評議委員會評議通過，且如期於 110 年 1 月 1 日公告並完成公告土地現值表編製。</p> <p>3、達成度： 達成度 111%，超出原訂目標。</p>
四、推動辦公室自動	推動公文線上簽	85%	95.51%	112%	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
化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率	核作業，達節能減紙效益				<p>公文線上簽核比率=$\frac{\text{線上簽核數}}{\text{電子收文} + \text{紙本轉線上簽核數} + \text{自創簽稿數}} \times 100\%$</p> <p>2、執行成果： 線上簽核 5,514 件，電子收文 3,568 件，紙本轉線上簽核 0 件，自創簽稿數 2,205 件，線上簽核比率 $95.51\% = 5,514 / (3,568 + 0 + 2,205)$。</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 109 年 1 月起至 12 月止辦理跨機關聯合村里巡迴服務，共計 3 場次；舉辦村里座談會，共計 9 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 109 年度分別安排於周六假日 12 月 12 及周五 12 月 18 日於溪州鄉榮光社區活動中心，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、提升為民服務品質	1、定期辦理社區服務	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
					<p>本所 109 年舉辦社區服務總計 12 場次。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂目標值。</p>
	2、辦理電話禮貌測試	80 分	91 分	114%	<p>1、衡量標準： 平均分數</p> <p>2、執行成果： 本所每月對同仁進行電話禮貌測試，並由溪湖地政定期於 3 月、6 月、9 月、12 月對本所進行電話禮貌測試，109 年共辦理 28 次測試，平均分數為 91 分。</p> <p>3、達成度： 達成度 114%，超出原訂目標值。</p>
	3、辦理為民服務滿意度問卷調查	85%	96.8%	114%	<p>1、衡量標準： 滿意度</p> <p>2、執行成果： 本所於 3 月 10 日至 5 月 30 日、9 月 2 日至 11 月 27 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、便民服務措施等事項進行滿意度調查，總平均滿意度達 96.8%。</p> <p>3、達成度： 達成度 114%，超出原訂目標值。</p>
七、強化公務人員專業知識及培養多元能力	辦理各項專業講習	6 次	6 次	100%	<p>1、衡量標準： 辦理次數</p> <p>2、執行成果： 本所 109 年度分別於上半年辦理 2 次、下半年辦理 4 次，總共辦理 6 次專業講習。</p> <p>3、達成度： 達成度 100%，符合原訂</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
					目標值。

(二) 年度共同性目標 (權數為 30%)

共同性目標	共同性指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
一、節約政府支出，邁向財政收支平衡	各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比	3%	3.01%	100.3%	<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： 本所 109 年度經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資) 4,814,000 元，經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資) 4,668,986 元，節餘率 3.01%</p> <p>3、達成度： 達成度 100.3%，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%	-2.86%	103%	<p>1、衡量標準： (本年度編制員額－上年度編制員額)÷上年度編制員額×100% (業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本年度編制員額於 9 月 1 日修正編制為 34 人，上年度編制員額 35 人，編制員額，編制員額成長率為-2.86%。</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</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>員額總數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% (業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)</p> <p>2、執行成果： 本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	98.6 小時	493%	<p>1、衡量標準： 本年度單位內每人每年(含約聘僱人員，不含臨時人員)應完成與業務相關學習時數 20 小時，其中 10 小時必須於 9 月 30 日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策(1 小時) 2. 環境教育(4 小時) 3. 民主治理價值課程(5 小時): 性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等</p> <p>2、執行成果：</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
					109 年度平均學習時數 98.6 小時。 3、達成度： 達成度 493%，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 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	101%	★
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	111%	★
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 提升為民服務品質	1	定期辦理社區服務	100%	★
	2	辦理電話禮貌測試	114%	★
	3	辦理為民服務滿意度問卷調查	114%	★
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	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	100.3%	★
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	493%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

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

伍、施政成果具體事蹟

一、加強平均地權工作，落實漲價歸公：

舉辦109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，109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場重測社區換狀服務，事先整理歸戶裝袋，派員至溪州鄉榮光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1,207張權狀及534人次。

三、本所詹明欽測量員榮獲109年度本縣績優地政人員表揚。

四、提供多元化繳費平台，109年度民眾使用悠遊卡計收規費案件21件，金額合計2,430元；使用信用卡計收規費案件943件，金額合計812萬零5,240元，信用卡使用情況較去(108)年570件增加1.4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109年度全所平均終身學習時數98.6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、登記機關受理登記案件跨所代收服務，自105年4月7日起提供同縣市跨所登記服務，109年本所受理他所案件共計115件。

彰化縣動物防疫所109年度施政績效報告

壹、前言

本所109年度施政主軸由「豬瘟注射率」、「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」及「水產及畜禽動物之檢診、病性鑑定及研究」等5項關鍵策略績效目標所組成，在各項目標下，分別訂定關鍵績效指標、共同性目標並戮力執行，藉以評估本所整體組織施政績效。

貳、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	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、豬瘟注射率	豬瘟注射率	92%	92%	100%	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×1.4×2)×100% 2、執行成果： 109年實際注射劑量1,933,993頭，全縣應注射劑量2,100,725頭，注射率92%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
二、動物用藥品管理	畜禽水產品藥物殘留稽查	850件	850件	100%	1、衡量標準： 抽查件數 2、執行成果： 畜禽水產品藥物殘留抽查850件。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
三、乳牛、羊結核病及布氏桿菌檢驗率	1、乳牛結核病檢驗率	100%	100%	100%	1、衡量標準： 今年實際檢驗頭數÷全縣應檢頭數×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： 109年實際檢驗24,040頭，全縣應檢24,040頭，檢驗率100%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、乳羊結核病檢驗率	100%	100%	100%	1、衡量標準： 今年實際檢驗頭數÷全縣應檢頭數×100% 2、執行成果： 109年實際檢驗3,514頭，全縣應檢3,514頭，檢驗率100%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	3、乳牛布氏桿菌病檢驗率	100%	100%	100%	1、衡量標準： 今年實際檢驗頭數÷全縣應檢頭數×100% 2、執行成果： 109年實際檢驗4,325頭，全縣應檢4,325頭，檢驗率100%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	4、乳羊布氏桿菌病檢驗	100%	100%	100%	1、衡量標準： 今年實際檢驗頭數÷全縣應檢頭數×100% 2、執行成果： 109年實際檢驗931頭，全縣應檢931頭，檢驗率100%。 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
四、動物保護	1、動物保護稽查	160次	419次	262%	1、衡量標準： 稽查次數 2、執行成果： 109年原訂稽查次數160次，實際稽查次數419次。 3、達成度： 達成度262%，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、犬貓絕育	4070隻	7215隻	177%	1、衡量標準： 絕育隻數 2、執行成果： 109年原訂犬貓絕育4,070隻，實際執行7,215隻。 3、達成度： 達成度177%，超出原訂目標值。
	3、領養率	50%	80%	160%	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： 109年民眾實際認養隻數1,456隻，實際收容隻數1,821隻。 3、達成度： 達成度160%，超出原訂目標值。
	4、狂犬病預防注射	23000隻	28000隻	122%	1、衡量標準： 注射隻數 2、執行成果： 109年原訂預防注射23,000隻，實際執行狂犬病隻28,000隻。 3、達成度： 達成度122%，超出原訂目標值。
	5、落實晶片制度及寵物登記	5000隻	11967隻	239%	1、衡量標準： 寵物登記隻數 2、執行成果： 109年原訂寵物登記5,000隻，實際執行11,967隻。 3、達成度： 達成度239%，超出原訂目標值。
五、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	140件	141件	101%	1、衡量標準： 檢驗件數 2、執行成果： 109年原訂檢驗件數140件，實際執行141件。 3、達成度：

關鍵策略目標	關鍵績效指標	原訂目標值	達成目標值	達成度	績效衡量暨達成情形分析
					達成度101%，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	3%	17.85%	595%	<p>1、衡量標準： 【各計畫經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)－經常門業務費決算數(不含臨時人員薪資)]÷經常門業務費預算數(不含臨時人員薪資)※決算數=實支數+保留數</p> <p>2、執行成果： 109年度經常門業務費預算數39,041,000元，經常門業務費決算數32,073,713元，賸餘數為6,967,287元，業務費賸餘率為17.85%</p> <p>3、達成度： 達成度595%，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%</p> <p>2、執行成果： 109年度編制員額35人，108年度編制員額35人</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：</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
					109年度約聘人員4人，108年度約聘人員4人 3、達成度： 達成度100%，符合原訂目標值。
	2、約聘僱核定職等變化率	0%	0%	100%	1、衡量標準： (本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數x100% 2、執行成果： 於109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	58.8小時	294%	1、衡量標準： 本年度單位內每人每年(含約聘僱人員，不含臨時人員)應完成與業務相關學習時數20小時，其中10小時必須於9月30日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策(1小時) 2. 環境教育(4小時) 3. 民主治理價值課程(5小時)：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等 2、執行成果： 109年度正式編制人員35人，皆依規定完成數位學習及業務相關之學習，總時數為2,058小時，平均時數58.8小時。 3、達成度： 達成度294%，超出原訂

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。

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 豬瘟注射率	1	豬瘟注射率	100%	★
二 動物用藥品管理	1	畜禽水產品藥物殘留稽查	100%	★
三 乳牛、羊結核病及布氏桿菌檢驗率	1	乳牛結核病檢驗率	100%	★
	2	乳羊結核病檢驗率	100%	★
	3	乳牛布氏桿菌病檢驗率	100%	★
	4	乳羊布氏桿菌病檢驗	100%	★
四 動物保護	1	動物保護稽查	262%	★
	2	犬貓絕育	177%	★
	3	領養率	160%	★
	4	狂犬病預防注射	122%	★
	5	落實晶片制度及寵物登記	239%	★
五 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	101%	★
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	595%	★

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	294%	★
共同性目標平均達成度				100%	

二、績效綜合分析：

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

伍、施政成果具體事蹟

- 一、養畜禽場防疫衛生教育宣導工作，豬瘟預防注射1,933,993頭次；參加毛豬產銷班班會 33班次 1,252人次，參加家禽產銷班班會 54班次 2,711 人。
- 二、養畜禽場疫情調查及防疫輔導，畜牧場疫情訪查豬5,895場，家禽15,052場，查核豬隻健康證明 7,690張408,582頭。
- 三、輔導畜牧場消毒工作，自行消毒防疫工作，豬 3,434場，家禽7,701場；執行沿海及全縣轄內養畜禽場消毒工作，養豬場 1,900場次，家禽場 7,373場次，公共區域9,279場。
- 四、畜禽疾病監測採樣，養禽場禽流感抗體監測採血工作 486戶 8,700 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55場，寄送化製之來源單及化製法規宣導 3場，會同違法屠宰聯合查緝小組，查緝違法屠宰工作199場，查獲 9 場。
- 六、結核病檢除工作，檢驗乳牛 24,040頭，乳羊3,514頭，鹿25頭；羊痘疫苗注射工作，乳羊3,800頭，肉羊11,304頭；布氏桿菌病檢除工作，乳牛4,325頭，乳羊931頭；口蹄疫抗體監測工作，乳牛180頭，乳羊90頭，肉羊339頭；牛流行熱防疫工作，抗體監測 600頭，輔導防疫消毒及撲滅蚊蟲1,064場。
- 七、動物防疫編號工作，乳牛烙印5,873頭，乳羊刺青1,255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78件，水產動物採樣與病性鑑定工作共 63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351件，動物疾病分子生物學檢測工作，共檢測1,187件。
- 十、水產動物水質檢測，水產動物水質檢測計2,043件。
- 十一、動物保護業務方面，動物保護稽查次數 419件；動物保護宣導活動399場次；流浪動物救援隻數 291件；犬貓絕育隻數共7,215隻；合法寵物業查核93件；非法寵物業稽查6件；非法寵物業裁罰2件；寵物登記數量11,967隻；寵物登記稽查及勸導1,645件；寵物協尋案件數111件；野生動物救護醫療件數156件；狂犬病預防注射隻數28,000隻；狂犬病巡迴注射場次48場次；狂犬病查核及宣導場次104場次(計查核2,195隻)；人道屠宰查核 14場次；追蹤檢疫件數19件(計2,347隻)；新聞稿發佈42則；志工人數593人。
- 十二、強化畜牧場用藥品質監測計畫執行方面，共採集牛乳79件，羊乳28件，雞蛋391件，鴨蛋45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122件，鵝肉12件，豬牛羊血清與豬毛髮571場2,284件，彰化健康豬肉計畫方面，共採集豬血清101場202件。
- 十三、獸醫師(佐)管理業務，核發執業執照24件，歇業12件，變更執業處所4件；診療機構管理部份，

核發開業執照1件，宣導訪視34件；跨區執業部分，本縣市43件，外縣市72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103件，拆封緘115件，核發封緘115件，抽檢市售藥品18件，查原料藥12件；販賣業者管理核發許可證9件，歇業1件，變更登記1件，宣導訪視42件。