**內政部**

**103年度施政績效報告**

公告日期：104年05月15日

**壹、前言**

一、年度施政目標及重點

秉持「以民為念，興利除弊」理念，以「廉能、專業、效能、關懷」為施政原則，強化社會安全機制、保障民眾生命財產安全、提升民眾生活品質及打造永續發展環境，致力成為主動真心關懷民眾的團隊。以臺灣優先、對人民有利，在既有的基礎上，持續規劃與推動各項具體政策與措施，打造一個政治清廉、關懷弱勢、智慧節能、居住安全、服務便捷及繁榮公義的永續幸福家園。

本部依據行政院103年度施政方針，配合中程施政計畫及核定預算額度，並針對當前社會狀況及本部未來發展需要，編定103年度施政計畫，其目標與重點如次：

（一）深化民主改革，落實人權保護。

（二）強化治安工作，建構安全防護網。

（三）重塑城鄉風貌，確保國土永續發展。

（四）落實居住正義，推動不動產資訊透明。

（五）建構完整災防體系，確保民眾生命安全。

（六）整合e化平臺，提供便捷親民服務。

（七）推廣政府服務流程改造（跨機關目標）。

（八）加強財務審核，全面提升財務效能。

（九）提升員工職能，建立卓越組織文化。

（十）提升研發量能。

（十一）落實政府內部控制機制。

（十二）提升資產效益，妥適配置政府資源。

（十三）提升人力資源素質與管理效能。

二、施政績效評估作業情形：本部依據行政院所屬各機關施政績效管理要點及其作業手冊規定，於104年2月3日簽奉核可組成審核小組，由本部主任秘書擔任召集人，成員為人事處、會計處、政風處及秘書室等主管，秘書室擔任幕僚單位，於104年2月11日召開審核小組會議，初核各項指標，並經各業務單位（機關）依初核意見修正後，由秘書室於104年2月17日簽奉核定，完成本部103年度施政績效報告。

**貳、機關100至103年度預算及人力**

一、近4年預、決算趨勢（單位:百萬元）



預決算單位：百萬元

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 預決算 | 100 | 101 | 102 | 103 |
| 合計 | 預算 | 247,584 | 265,156 | 259,546 | 103,678 |
| 決算 | 248,932 | 280,148 | 262,244 | 100,223 |
| 執行率(%) | 100.54% | 105.65% | 101.04% | 96.67% |
| 普通基金(總預算) | 預算 | 133,365 | 174,310 | 170,765 | 91,661 |
| 決算 | 129,851 | 169,080 | 166,663 | 88,580 |
| 執行率(%) | 97.37% | 97.00% | 97.60% | 96.64% |
| 普通基金(特別預算) | 預算 | 33,666 | 2,217 | 150 | 486 |
| 決算 | 31,219 | 4,262 | 385 | 217 |
| 執行率(%) | 92.73% | 192.24% | 256.67% | 44.65% |
| 特種基金 | 預算 | 80,553 | 88,629 | 88,631 | 11,531 |
| 決算 | 87,862 | 106,806 | 95,196 | 11,426 |
| 執行率(%) | 109.07% | 120.51% | 107.41% | 99.09% |

＊本施政績效係就普通基金部分評估，特種基金不納入評估。

二、預、決算趨勢說明

（一）普通基金（公務預算）部分：

１、103年度預算916億6,077萬元，較102年度減少12億8,043萬元（因應行政院組織改造相關業務移撥衛生福利部，預算於102年7月23日隨同業務移撥，102年度預算配合組改移撥重新劃分後為929億4,120萬元），主要係增列污水下水道建設計畫、生活圈道路交通系統建設計畫、彌補農民健康保險虧損、因應募兵制常備役男溢出轉服替代役人數增加，辦理替代役工作經費等20億4,070萬元，及配合新增黑鷹直升機種子人員訓練暨初次航材籌補計畫5億元，減列農民參加全民健保補助、籌建新莊副都心中央合署辦公大樓工程、振興建築投資業措施及健全房地產市場措施減輕購屋者利息負擔等38億585萬元。

２、102年度預算1,707億6,549萬元，較101年度減少35億4,405萬元，主要係增列國民年金中央應負擔不足數、低收入戶參加全民健保補助、辦理兒少醫療補助等42億2,806萬元、因應募兵制常備役男溢出轉服替代役人數增加增列辦理替代役工作經費11億1,041萬元、配合全民健康保險法修正，直轄市及縣市政府原應負擔健保費補助款改由中央負擔，計移入24億7,322萬元，減列農民參加全民健保補助、老年基本保證年金、中重度身障者參加全民健保補助、籌建新莊副都心中央合署辦公大樓工程、臺灣城鄉風貌整體規劃計畫、台北都會區快速道路系統、生活圈道路交通系統、污水下水道建設計畫、振興建築投資業措施減輕購屋者利息負擔、入出國及移民資訊系統整合更新再造計畫等112億5,555萬元。

３、101年度預算1,743億954萬元，較100年度增加409億4,461萬元，主要係增列老年及身心障礙者基本保證年金、國民年金保險中央應負擔款項不足數、農民及低收入戶等參加全民健保保費補助、社會救助法修法調整貧窮線計算基準之新增經費、0-2歲育兒措施經費、臺灣城鄉風貌整體規劃示範計畫、既有市區道路景觀與人本環境改善計畫、新莊副都心中央合署辦公大樓新建工程等213億5,178萬元，增列生活圈道路、污水下水道等計畫由特別預算移編180億9,653萬元、配合全民健康保險法修正，直轄市及縣（市）政府原應負擔健保費補助款改由中央負擔，計移入48億2,900萬元，減列撥充住宅基金辦理整體住宅政策實施方案及青年安心成家方案、補助臺中市新市政中心市政府大樓興建計畫等50億9,350萬元。

４、100年度預算1,333億6,493萬元，較99年度減少23億5,127萬元，主要係增列老年及身心障礙者基本保證年金、農民參加全民健康保險保費補助、籌建新莊副都心中央合署辦公大樓新建工程等49億607萬元、配合社會救助法修正實施，擴大辦理5歲幼兒免學費教育政策追加預算42億1,473萬元，減列農民參加農保保費補助、科技犯罪防治工作中程計畫、整體住宅政策實施方案、安平港歷史風貌園區計畫、振興建築投資業措施減輕購屋者利息負擔、撥充都市更新基金、撥充住宅基金辦理新臺幣四千億元優惠購屋專案貸款、台北都會區快速道路系統整體發展計畫、臺灣城鄉風貌整體規劃示範計畫、各國家公園經營管理等69億 1,840萬元，配合部分縣市合併或單獨改制為直轄市相關支出調整及離島建設基金業務移出43億2,521萬元。

５、預決算執行說明如下：100年度至103年度執行率，分別為97.37％、97％、97.74％及96.64％，本部主管各項業務執行均完成預算目標，全力推動各項重要施政。

（二）普通基金（特別預算）部分：100至103年度本部主管特別預算編列情形如下：

１、易淹水地區水患治理計畫特別預算：為針對淹水情形嚴重且治理進度落後之縣市管河川、區域排水及事業性海堤、農田排水與雨水下水道及相關水土保持等進行有系統性之治理，依據水患治理特別條例分期編列預算，第3期為賡續辦理易淹水地區雨水下水道之規劃、設計、用地取得及工程建設等工作，100至102年度依前開計畫期程編列預算計13億6,000萬元（100年度7億1,565萬元、101年度4億9,435萬元、102年度1億5,000萬元），預決算執行情形：第3期100至102年度預算數13億6,000萬元，決算數13億2,039萬元，預決算差異主要係補助計畫經費結餘，執行率97.09﹪，完成預算目標。

２、振興經濟擴大公共建設特別預算：為促進國內需求，維持國內經濟成長動能，擴大加速辦理公共建設，並以加速推動愛台12建設為政策主軸，依據振興經濟擴大公共建設特別條例自98年度起分年編列預算，本部主要辦理強化戶役政資訊系統與應用推廣計畫、建築風貌環境整建示範計畫、都市更新關聯性工程計畫、加速生活圈道路交通系統建設計畫、擴大污水下水道建設計畫、加速都市雨水下水道建設計畫及加強推動社區安全e化聯防機制—錄影監視系統整合計畫，100年度預算數299億3,400萬元，決算數280億4,281萬元，執行率93.68﹪，均完成預算目標。

３、莫拉克颱風災後重建特別預算：中度颱風莫拉克侵襲臺灣，中、南部及臺東等地災情嚴重，為加速各項重建工作的推動與執行，依據「莫拉克颱風災後重建特別條例」編列98年度至101年度特別預算，本部主管編列預算情形：補助地方政府辦理鄉鎮市區設施毀損復建、發給災民死亡及失蹤慰助金、補助受災之農民健康保險與國民年金保險災後一定期間內應負擔之保險費、補助地方政府發給災民死亡、失蹤、安遷慰助金及收容安置、社會福利設施毀損復建、辦理受災地區緊急搶救、搶修及清理、道路橋梁與雨水下水道之清淤搶修及復建工程、辦理災民建購修繕住宅貸款信用保證、利息補貼、臨時及永久住宅安置、補助地方警察機關辦公廳舍毀損復建、辦理災害應變作業、地方消防機關辦公廳舍、裝備、救災車輛毀損復建、設置避難收容救災據點、空勤總隊直升機檢修及性能提升設備更新、補助地方政府辦理災區弱勢兒少緊急生活扶助、兒童及少年社區照顧個案管理及安置服務等項目，100年度至101年度計編列47億3,909萬元（100年度30億1,671萬元、101年度17億2,238萬元），其中因補助地方政府辦理市區村里聯絡道路橋梁災後搶修及復建工程，災區危險建築物拆除，信用保證基金及災民建購、修繕住宅貸款利息補貼，協議承受利息補貼、土地未滅失者之自用住宅貸款負擔、災民永久性安置住宅土地價購、徵收及地上物拆遷補償等依實際需求調整致節餘之項目，獲行政院同意提列準備計14億7,229萬元，預決算執行情形：100年度至101年度累計預算數47億3,909萬元（含動支預備金2億3,361萬元），排除上開提列準備影響數（提列準備數14億7,229萬元），可支用預算數32億6,679萬元，決算數64億6,267萬元，執行率136.37﹪（含98及99年度預算於100及101年度執行部分），完成預算目標。截至103年度底止，除「補助地方政府辦理災區通盤檢討及受災地區配合災後地形變動進行全面地形測量及都市計畫通盤檢討」等尚未執行完竣，將賡續積極辦理外，餘多已完成各項重建工作。

４、流域綜合治理計畫特別預算：為加速推動流域整體治理，以國土規劃、綜合治水、立體防洪及流域治理等方式進行水患防治工作，保障人民生命財產安全，提升居民生活品質，並保育優質水環境，依據流域綜合治理特別條例自103年起分年編列預算，第1期計畫本部主要辦理雨水下水道治理業務，103年度至104年度預算計編列20億8,000萬元（103年度4億8,600萬元、104年度15億9,400萬元），預決算執行情形：103年度預算數4億8,600萬元，決算數2億1,696萬元，執行率44.64﹪，執行落後主要係「流域綜合治理計畫（第1期）-雨水下水道系統規劃（含檢討規劃、GIS系統建置）」等33案，尚需提送「流域綜合治理計畫審查小組」審查後方可執行及「彰化縣鹿港鎮丙幹線增設箱涵暨出口改善及E幹線出口閘門改善工程」、「南投縣水里鄉民生路等雨水下水道改善工程」、「彰化縣員林鎮中山路二段雨水下水道工程」等12件工程辦理招標作業中，致作業期程落後，已洽請各縣（市）政府儘速提送相關資料積極執行。

（三）特種基金部分：本部主管非營業特種基金，分別有作業基金：營建建設基金、中央都市更新基金，特別收入基金：外籍配偶照顧輔導基金、研發替代役基金、警察消防海巡移民空勤人員及協勤民力安全基金。

１、103年度預算115億3,055萬元，較102年度減少28億2,606萬元（因應行政院組織改造，國民年金保險基金及社會福利基金於102年7月23日隨同業務移撥衛生福利部執行，102年度預算配合組改移撥後為143億5,661萬元），主要係營建建設基金減列新市鎮開發基金售出土地提列銷貨成本19億2,000萬元及住宅基金辦理住宅貸款利息差額及租金補貼支出16億4,396萬元；中央都市更新基金增列「新北市板橋浮洲榮民公司及周邊地區合宜住宅投資興建計畫」投融資成本6億8,005萬元，減列補助辦理都市更新產業行動計畫2億5,000萬元；研發替代役基金增列役男入營訓練及權益計畫 3億8,422萬元。

２、102年度預算886億3,145萬元，較101年度增加253萬元，主要係營建建設基金增列新市鎮開發基金售出土地提列銷貨成本22億1,300萬元及住宅基金減列出售國宅銷貨成本1億5,963萬元、住宅補貼等5億3,558萬元、呆帳費用2億2,549萬元、舊制眷村及未售國宅相關費用4,180萬元；中央都市更新基金減列「新北市板橋浮洲榮民公司及周邊地區合宜住宅投資興建計畫」投融資成本113億9,708萬元，增列補助辦理都市更新產業行動計畫4億元；國民年金保險基金增列保險給付43億8,810萬元、提存安全準備43億3,326萬元及呆帳7億6,835萬元；社會福利基金減列公彩回饋推展社福計畫1,717萬元、老人福利機構多機能綜合服務計畫3,298萬元；外籍配偶照顧輔導基金增列「辦理外籍配偶學習課程、宣導、鼓勵並提供其子女托育及多元文化推廣計畫」1億4,048萬元；研發替代役基金增列役男入營訓練及權益計畫1億6,926萬元。

３、101年度預算886億2,892萬元，較100年度增加80億7,628萬元，主要係中央都市更新基金辦理「新北市板橋浮洲榮民公司及周邊地區合宜住宅投資興建計畫」，增列投融資成本113億9,708萬元、補助辦理都市更新產業行動計畫1億5,000萬元；營建建設基金因住宅基金國宅銷售戶數減少，銷貨成本提列減少7億2,249萬元及新市鎮開發基金剩餘待售土地減少，致預估土地售出數減少，故銷貨成本提列減少23億8,176萬元；國民年金保險基金減列提存安全準備51億1,422萬元、減列呆帳7億9,259萬元，及增列保險給付49億5,564萬元等。

４、100年度預算805億5,264萬元，較99年度減少19億9,218萬元，主要係國民年金保險基金減列提存安全準備與增列保險給付等計減列37億5,570萬元、營建建設基金增列新市鎮開發基金售出土地之銷貨成本及住宅基金青年安心成家租金及利息補貼等計增列16億2,094萬元、社會福利基金增列老人福利機構多機能綜合服務計畫等計增列1億3,557萬元。

５、預決算執行說明如下：100年度至103年度執行率，分別為109.07％，120.51％、107.41％、99.09％，100、101、102年度決算數均較預算數增加，100年度主要係國民年金保險基金股票、受益憑證及換匯評價等損失較預算數增加所致，101及102年度主要係國民年金保險基金投融資業務成本、保險成本均較預算數增加所致。本部主管各基金將賡續積極辦理，全力推動各項重要施政。

三、機關實際員額

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 年度 | 100 | 101 | 102 | 103 |
| 人事費占決算比例(%) | 10.82% | 9.79% | 10.18% | 27.79% |
| 人事費(單位：千元) | 26,936,758 | 27,417,996 | 26,686,423 | 27,850,754 |
| 合計 | 20,610 | 20,449 | 18,919 | 18,664 |
| 職員 | 7,027 | 7,080 | 6,427 | 6,287 |
| 約聘僱人員 | 1,564 | 1,564 | 1,432 | 1,412 |
| 警員 | 9,772 | 9,612 | 9,367 | 9,356 |
| 技工工友 | 2,247 | 2,193 | 1,693 | 1,609 |

＊警員包括警察、法警及駐警；技工工友包括駕駛；約聘僱人員包括駐外僱員。

**參、目標達成情形**（「★」表示綠燈；「▲」表示黃燈；「●」表示紅燈；「□」表示白燈）。「初核」表示部會自行評估結果；「複核」表示行政院評估結果。

**一、關鍵策略目標**

（一）關鍵策略目標：深化民主改革，落實人權保護。

１.關鍵績效指標：賡續建構完善之公民參政法制

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | -- | -- | 100 | 100 |
| 實際值 | -- | -- | 100 | 100 |
| 達成度(%) | -- | -- | 100 | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | ★ | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | ★ | ★ |

衡量標準：

（年度實際辦理建構完善公民參政法制作業÷年度預定辦理建構完善公民參政法制作業） ×100％【備註：各年度辦理建構完善公民參政法制作業說明：1、102年度：研擬公民參政相關法律修法條文函送行政院審議。2、103年：推動公民參政相關法律修法條文完成行政院審議。3、104年：研擬修正公民參政相關法律施行細則。4、105年：檢討選舉罷免法令，研擬修法條文函送行政院審議。】

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準：（年度實際辦理建構完善公民參政法制作業÷年度預定辦理建構完善公民參政法制作業） ×100％【備註：各年度辦理建構完善公民參政法制作業說明：103年：推動公民參政相關法律修法條文完成行政院審議。】

二、指標挑戰性

（一）計畫具創新性：

１、政治獻金之設計及管理，攸關政治公正、公平，以及民眾之政治參與，為使該制度有效兼具興利與防弊功能，制度改進上須兼顧捐（受）贈者權益，避免使遵循法律規定程序之捐（受）贈者動輒觸法受罰，且須衡酌我國選舉及政黨政治實際狀況，達到鼓勵小額捐贈，並有效強化透明機制目的，具高度的創新設計。

２、有關直轄市所轄原住民區實施區自治，係為落實憲法增修條文第10條保障原住民參政權利之規範意旨，與現行直轄市之區公所屬性完全不同，為地方制度之變革與創新，除須完成地方制度法之修正外，並須於公職人員選舉罷免法及政治獻金法進行相關配套，針對原住民區民代表與區長選舉之辦理及其擬參選人如何收受政治獻金進行創新設計，俾利周全保障原住民族參政權利。

（二）困難度

１、計畫牽涉較多機關須加強協調者：

（１）政治獻金法部分：

有關政治獻金法之檢討修正，需瞭解受理申報機關（監察院）受理作業於實務上遇到之困難，與相關機關研商過程中，涉及查詢機制之建立及裁罰之執行，須與各權責機關，包括經濟部、財政部、行政院公共工程委員會、行政院大陸委員會、金融監督管理委員會及地方議會、民選公職人員等積極溝通協調，凝聚修法共識。

（２）公職人員選舉罷免法部分：

直轄市原住民區民代表及區長選舉、罷免之實施，涉及選務人員遴派及調度、選務經費編列、婦女當選名額之計算、選舉區之劃分、編造選舉人名冊、寄發投票通知單、候選人競選經費補貼等，均須與中央選舉委員會、行政院主計總處及地方政府等機關協調作業方式，納入修法並配合編列預算辦理。

２、計畫牽涉不可控制影響因素較多，須加以克服者：

（１）政治獻金法部分：

有關政治獻金制度變革，攸關捐（受）贈者權益，尤其捐贈者、擬參選人、政黨及政治團體等之權益，以及受理申報機關實務執行作業情形，牽涉層面甚廣，且因應許多不確定因素，須隨時注意社會各界反應與看法，並妥適回應及研議，以化解外界疑慮並爭取支持，不可控制因素極多，須加以克服。

（２）公職人員選舉罷免法部分：

直轄市原住民區民代表及區長選舉、罷免之實施，為地方制度上之重大變革，攸關原住民族參政權益及選務作業之執行，牽涉層面甚廣，法案審議過程中，需隨時準備相關說明及擬答資料，並積極與朝野立法委員溝通，亦須隨時注意社會各界反應與看法，妥適研議及說明回應，爭取各界支持，不可控制因素極多，須加以克服。

３、時間上的急迫：

為因應地方公職人員選舉將首度合併於103年舉行投票，本部102年12月5日陳報行政院之「政治獻金法部分條文修正草案」，須於103年度賡續推動函送立法院審議，該草案業經103年9月11日行政院院會討論通過，並於同日函送立法院審議。另依地方制度法規定，配合直轄市山地原住民區自治實施，以及原住民區民代表選舉區劃分公告時程，公職人員選舉罷免法部分條文修正草案至遲應於103年6月25日前完成立法，俾使第1屆原住民區長、區民代表得以順利併同其他公職人員於103年12月25日就職，經本部積極推動立法，向立法院朝野黨團、原住民立法委員妥為說明，並尋求支持，該修正草案已於103年5月13日經立法院三讀通過，於103年5月28日經總統公布。嗣後本部旋即配合上開法律之修正，積極研修該法之施行細則，並於103年7月24日會銜中央選舉委員會發布修正「公職人員選舉罷免法施行細則」部分條文，賦予辦理原住民區民代表及區長選舉之法源依據。各項修法工作不僅於有限時間內完成，且超越原訂「推動公民參政相關法律修法條文完成行政院審議」之計畫目標。

三、年度目標值及達成情形

（一）年度目標值：（年度實際辦理建構完善公民參政法制作業÷年度預定辦理建構完善公民參政法制作業） ×100％【備註：各年度辦理建構完善公民參政法制作業說明：103年：推動公民參政相關法律修法條文完成行政院審議。】

（二）達成情形：103年度預計完成1項法案完成行政院審議，實際完成「政治獻金法」部分條文修正草案完成行政院審議；達成度100％。

１、「政治獻金法部分條文修正草案」函送立法院審議

本部102年12月5日陳報行政院之「政治獻金法部分條文修正草案」，經行政院於103年1月13日、4月17日及8月14日3度召開會議審查，嗣經行政院院會103年9月11日討論通過，並於同日函送立法院審議。

２、完成「公職人員選舉罷免法部分條文修正草案」修法作業

本部研擬之公職人員選舉罷免法部分修正條文，業於103年5月13日經立法院三讀通過，於103年5月28日經總統公布。

３、會銜中央選舉委員會發布「公職人員選舉罷免法施行細則」部分條文

本部於103年2月5日「公職人員選舉罷免法施行細則」部分條文修正草案初稿，函請中央選舉委員會表示意見，並於103年6月13日將該細則會銜該會函報行政院，103年7月24日會銜該會修正發布。

四、效益

（一）政治獻金法部分：

１、本部研擬之政治獻金法部分條文修正草案，係參酌實務運行經驗進行檢討，基於維護個人及團體捐（受）贈政治獻金之權益，適度放寬政治獻金返還及繳庫期限，使受贈者得以有充裕時間進行查詢及返還，並且配合合併選舉之政策方向，使政治獻金法制與時俱進，切合當前政治社會環境需要。

２、該修正草案如經完成立法，對於促進國民政治參與之實現，維護政治活動公正及公平性，均具有正面積極作用，亦符合公民與政治權利國際公約及經濟社會文化權利國際公約保障人權之規定。

３、因應合併選舉趨勢，不同擬參選人得以收受政治獻金之額度勢將產生排擠效應，該草案將個人對不同擬參選人每年捐贈總額，由「新臺幣20萬元」酌予提高為「新臺幣30萬元」，使個人得以小額捐贈方式支持不同選舉擬參選人，除可鼓勵小額捐贈，更有效促進國民政治參與。

４、為強化政治獻金資訊公開透明機制，受理申報機關應公開事項，增列「營利事業及人民團體捐贈金額新臺幣50萬元以上之收入明細表」項目，可使民眾得以知悉營利事業及人民團體一定金額以上捐贈情形，有利公眾監督。

５、為使裁罰機關得視違法行為之輕重，衡酌裁罰之額度，該法罰鍰額度由現行「新臺幣20萬元以上新臺幣100萬元以下」，修正為「新臺幣6萬元以上新臺幣120萬元以下」，以符合比例原則，利於民眾權益之保障。

（二）公職人員選舉罷免法部分：

１、公職人員選舉罷免法修正公布後，賦予辦理原住民區民代表及區長選舉之法源依據，新北市烏來區、臺中市和平區、高雄市那瑪夏區、茂林區、桃源區，以及於103年12月25日隨桃園縣改制直轄市，改制為區之復興鄉等6區選舉人及候選人得以適用該法規定，對於落實憲法增修條文第10條保障原住民參政權利之規範意旨，具有正面作用。

２、公職人員選舉罷免法修正公布後，業使原住民區自治法制規範更臻完備，可落實憲法增修條文第10條保障原住民族政治參與之規範意旨，亦符合公民與政治權利國際公約及經濟社會文化權利國際公約保障人權之規定。

３、公職人員選舉罷免法修正公布後，有關原住民區民代表選舉部分，增列原住民區民代表婦女當選名額之計算方式，有助於營造平等環境，提升不同性別參與社會及公共事務之機會，對促進性別平等有積極、正面之綜效。

２.關鍵績效指標：加強防制人口販運

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 實際值 | -- | 3.55 | 1 | 1 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |

衡量標準：

我國經美國防制人口販運報告評為第一級國家 【說明：美國防制人口販運報告評核指標：1.預防宣導：透過多元管道加強宣導防制人口販運。2.安置保護：提供服務落實被害人安置保護。3.查緝鑑別：加強查緝人口販運案件，落實被害人鑑別。4.夥伴關係：加強國際交流與合作，建立合作機制。】

績效衡量暨達成情形分析：

一、本部移民署為我國防制人口販運計畫重要幕僚單位，除須協調各部會動員積極執行各項防制工作，並負責人口販運案件查察、預防宣導、教育訓練，以及被害人庇護安置、安全遣返等多項重大任務。目前防制人口販運工作係從4P工作面向著手，即：「Prevention（預防）」、「Protection（保護）」、「Prosecution（查緝起訴）」及「Partnership（夥伴關係）」。

二、衡量標準：以獲得美國防制人口販運問題報告評為「第一級」國家為基準。

三、指標挑戰性

（一）創新性：

透過創新方式，強化宣導效果，說明如下：

１、透過舉辦「防制人口販運短篇漫畫比賽」徵稿活動，擴大宣導防制人口販運：為了推廣人口販運防制之重要性，103年度本部移民署首次採用輕鬆詼諧的四格漫畫作為比賽形式，邀請學生族群及社會大眾踴躍投稿，投稿內容以主要宣導的4P策略：預防（Prevention）、查緝起訴（Prosecution）、保護（Protection）、夥伴關係（Partnership）作為漫畫創作主題，希望以輕鬆詼諧的方式更有效的呈現我國防制人口販運相關作為及成效，並於103年10月6日假臺北國際藝術村辦理防制人口販運短篇漫畫比賽成果發表記者會，邀請NGO團體及臺灣動漫畫推廣協會計約55人與會，會上公布得獎名單，並請評審講評各組前3名作品，參賽得獎作品活潑生動，相當吸睛。

２、透過設攤活動宣導方式，提升民眾對防制人口販運議題之瞭解：

（１） 103年8月30日於臺北西門町武昌誠品店前廣場，舉辦中秋節公益活動，設立攤位宣導防制人口販運議題，計有新住民及一般民眾等200人參加。

（２） 103年8月31日於臺北內湖美麗華百樂園前方「卓越印尼」展覽會活動中，設立攤位宣導防制人口販運議題，計有印尼僑民及一般民眾等500人參加。

（３）103年10月24日於本部移民署11樓大禮堂「推動新住民資訊素養教育計畫」之《用心關懷 幸福e家》活動中，設立攤位宣導防制人口販運議題，計有新住民150人參加。

（４） 103年12月6日於臺北孔廟「103移民節 多元文化藝術饗宴」活動中，設立攤位宣導防制人口販運議題，計有新住民及一般民眾等500人參加。

３、透過電臺、廣播等媒體公益託播宣導方式，提升民眾對防制人口販運之瞭解：於6家電視臺，播放防制人口販運宣導短片，計615次； 於68家廣播電臺，播送防制人口販運廣告，計9,430檔次。

（二）執行困難度：

１、蒐證查緝日益困難：人口販運問題與販毒及軍火買賣為當今國際最嚴重之三大犯罪。販運人口與洗錢、毒品走私、偽造證件和人口走私密切相關，因此組織犯罪之手法層出不窮，蒐證不易，需要長期佈線追蹤及跨機關甚至跨國合作，始得克竟其功。

２、人口販運被害人隱身於角落造成施予保護之困難：犯罪集團長期將人口販運被害人視為獲利來源，除控制其行為外並常以言詞恐嚇或暴力相向，使被害人不敢向外求援，被害人常因言語隔閡及知識水平，造成被害認知薄弱，無法向查緝人員詳述被害歷程，致不易立即鑑別出被害人，增加查緝人口販運犯罪的困難度。

３、美方針對臺灣兒少性交易、性觀光及漁工問題相當重視，為持續達到美國國務院所評定之人口販運問題報告第一級國家，目前本部移民署必須就兒少性交易、性觀光及漁工問題分與警政署網路犯罪查緝單位、交通部觀光局、外交部、農委會漁業署等單位透過協調會報機制共同防制，惟相關犯罪之地點或網站設置地點大都位於國外，增加本部移民署與相關機關查緝及防制上之困難。

４、推動國際合作之困難：本部移民署為有效遏止跨國性的人口販運案件，突破現實外交困境，成功推動下列國際合作：

（１） 簽訂MOU 部分：我國於103年5月29日與美國、103年6月25日與索羅門群島、103年8月15日與貝里斯、103年9月18日與聖克里斯多福及尼維斯完成簽署移民事務及防制人口販運合作協定或瞭解備忘錄，並於103年11月20日與日本共同簽署入出境管理事務情資交換暨合作瞭解備忘錄，實質增進我國與其他國家在移民事務上的國際合作，共同打擊跨國犯罪及防制人口販運。另透過外交部與南非共和國確認兩國於2003年簽署之「警政合作瞭解備忘錄」可適用於本部移民署，雙方無需另行簽訂協議即得就防制人口販運議題共同合作，未來將與南非相關單位加強交流合作，落實我國執行防制人口販運工作之意旨與精神。

（２）推動MOU洽簽及落實MOU協定內容部分：

A高層互訪：

I. 越南公安部國際合作司陳司長家強一行於103年5月12日拜會本部移民署署長，雙方就移民事務相關議題進行交流。

II. 泰國皇家警察總署副總監Chatchawal Suksomjit一行於103年5月12日拜會本部移民署署長，雙方就移民事務及洽簽防制人口販運MOU事宜交換意見。

III. 蒙古法務部國籍暨入出境總局PUREVDORJ Bukhchuluun 局長一行於103年6月26日拜會本部移民署署長，雙方就移民事務議題交換意見。

IV. 菲律賓移民局Siegfred B. Mison局長於103年6月27日拜會本部移民署署長，雙方就洽簽「移民事務與防制人口販運合作協定」案進行交流。

V. 本部移民署莫署長於103年7月29日至8月5日率員出訪南非，拜會南非外交部官員，雙方就洽簽MOU事宜交換意見。

VI.阿根廷國家移民局資訊處處長Maria Jose Spata於103年11月20日拜會本部移民署，雙方就自動查驗通關系統及洽簽MOU事宜交換意見。

VII.美國國務院監控及打擊人口販運辦公室（Office to Monitor and Combat Trafficking in Persons）政治事務官員Jennifer K. Hong及美國在台協會政治組政治官艾若蘭女士等一行人，於103年10月9日參訪本部移民署臺北收容所，對我國執行逾期居停留及非法外國人收容相關標準作業流程、權益保護、遣返回國等實際執行面向進行瞭解。美方對收容所內對疑似人口販運被害人予以清詢鑑別、舉辦潑水節等多元活動、尊重收容人宗教信仰、聯繫駐華機構提供返國協助等積極作為均予以肯定與讚揚。Hong女士係擔任美國人口販運問題報告臺灣部分之主筆，在本次參訪後對我國收容與庇護制度之不同及人口販運被害人與受收容人權益保障之積極作為印象深刻，對我國104年度的人口販運問題報告評比將有加分效果。

B.學術交流：

I. 103年3月6至7日本部移民署派代表前往柬埔寨金邊市參加「歐亞對話計畫（EU–ASIA DIALOGUE）-論述歐亞地區非常態移居和人口販運」國際研討會與會，並於會中發表標題為「藉由資訊交流強化打擊人口販運國際合作」之簡報，獲得與會者熱烈迴響，成功將我國防制人口販運政策及現況與各國與會代表分享。

II. 103年6月5日本部移民署派員赴瑞士日內瓦參加國際勞工組織大會，與其他國家及非政府組織官員進行深度交流，並瞭解目前國際社會對勞力剝削之最新定義及其他人口販運議題。

III.103年6月26-27日本部移民署派代表於前往新加坡參加人口販運被害人人道與保護面向圓桌諮詢論壇（Join RSIS-ICRC Consultative Roundtable on the 〝Humanitarian Dimension and Protection Aspects of Trafficking in Persons〞），並發表題目為「回應人口販運被害人需求之機制與策略」之簡報，成功與與會代表分享我國防制人口販運現況及被害人保護措施。

IV. 103年10月8日本部移民署於福華文教公務人力發展中心舉辦「103年防制人口販運國際工作坊」，針對人口販運案件跨國合作、非政府組織與企業責任及勞力剝削等議題進行討論與交流，計有20國共236名中外貴賓參加。

V. 103年9月25日本部移民署舉辦「國境管理國際研討會」, 邀請美國海關暨邊境保護局紐約地區總監Robert E. Perez訪華並擔任主講人，分享美國國境科技管理的應用。

（三）目標質量提升

１、舉辦防制人口販運諮詢網絡訓練：本部移民署於103年7月21日及22日，假中國文化大學推廣教育部國際會議廳舉辦防制人口販運諮詢網絡研習營，會中邀集行政院海岸巡防署及農業委員會漁業署、外交部、交通部、勞動部、本部警政署、直轄市、縣（市）政府勞工局、法官、檢察官及NGO團體計207人參訓，特別就人口販運之法制面與實務面進行探討，以強化第一線工作人員專業知識，使具備足夠偵辦人口販運案件的敏感度，同時邀請美國在台協會官員及歐盟總署長擔任講師，期藉此國際交流之培訓機會吸取美國及歐盟於辦理人口販運案件經驗，強化渠等蒐證及偵訊技巧凝聚執法人員共識，並提高案件之破案率及起訴率。

２、舉辦防制人口販運國際工作坊：為汲取他國防制人口販運新知與訊息並納入非政府組織（NGO）力量，本部移民署與外交部、勞動部及交通部觀光局於103年10月8日假福華文教公務人力發展中心共同舉辦「103年防制人口販運國際工作坊」，計有各國官方代表、國際非政府組織及國內各相關機關專家學者等20國計236人與會。會中討論各界關注之企業社會責任之夥伴關係、網路犯罪的預防及偵查技巧、勞力剝削與勞資糾紛的區分等3大議題。吳副總統敦義親自蒞臨現場致詞，會中並由本部陳政務次長純敬頒獎予辦理防制人口販運工作考核績優單位。本次工作坊的舉辦，對擴大與各國建立交流機制、強化中央與地方、政府與民間的合作管道及周延我國人口販運防制策略具極大助益。

（四）跨多機關協調

１、辦理防制人口販運通識教育：本部移民署為強化防制人口販運網絡間執行人員之執行能力，特於103年5月26日及6月12日假臺北福華國際文教會館1樓前瞻廳，辦理跨部會防制人口販運通識教育訓練，就人口販運之政策面、實務面與法制面等進行探討，強化第一線實務工作人員之專業知能。2次通識教育共調訓176人，均為未曾參與防制人口販運相關課程訓練之人員。

２、推動各縣市辦理防制人口販運成果考核計畫：於103年5月23日至7月9日由本部移民署、專家學者、勞動部、本部警政署至臺北市等22縣市政府進行實地考核，並按照會議召開情形、預防宣導、安置保護、查緝、夥伴關係及創新作為等6大面向執行評核。最終評比成績與等第已於103年10月1日函頒各縣（市）政府。

３、統合各政府機關能量執行各項防制工作：103年度共由本部政務次長召開2次「行政院防制人口販運協調會報」會前會議，經彙整各與會機關最新辦理情形，隨即由行政院政務委員主持召開2次「行政院防制人口販運協調會報」，以聯繫動員各部會力量全力執行各項防制人口販運工作。

（五）夥伴關係經營：

協同國內非政府組織（NGO）辦理防制人口販運宣導工作，包括：

１、支援天主教善牧社會福利基金會於103年2月27至28日，參與「亞太地區打擊人口販運與現代奴役國際研討會-菲律賓」，該基金會於會後與亞太地區民間團體分享預防教育宣導工作經驗及臺灣防制人口販運成效，以達到國際交流互助與跨國夥伴關係建立之目的，並就人口販運被害者安全返鄉計畫、外籍勞工海外人身安全預防及申請加入亞太防制聯盟等合作計畫，加以討論。

２、協同台灣展翅協會於103年5月14日辦理『「防制兒少性剝削-策略與行動」國際研討會』，以積極的策略與行動為主軸，並擴大此議題之工作觸角，透過不同利害關係人的參與，積極防制兒少性剝削及性販運，同時研討提供予被害人更全面的保護及權益維護。

３、協同台灣勞工權益關懷協會自103年6月13日起至11月13日止，辦理「防制人口販運座談會」，以雇主為主要宣導對象，強化防制人口販運概念，以防範相關犯罪之發生。

４、協同台北市婦女救援基金會辦理「移工暨人口販運被害人權益手冊」編印，以期減少人口販運案件，並使被害人瞭解其自身權益後，提高協助司法之意願。

５、協同天主教善牧社會福利基金會辦理「跨境的移動安全－103年度人口販運預防倡議宣導計畫」，自103年5月15日起至11月26日止於各大學共辦理10場次校園宣導、於各縣市社區辦理6場次社區宣導及於雲林、臺南兩地辦理2場次政策論壇，建立防制人口販運網絡相關從業人員交流平臺。

６、支援中華勞動與就業關係協會及中華警政研究學會於103年5月28日起至6月12日止，參加「103年第103屆國際勞工組織大會強化防制人口販運國際網絡」，會中討論國際勞工組織第29號強迫勞工公約之增修與建議書之制定，此未來國際規範走向與國際打擊勞動販運政策均值得做為我國人口販運防制法修法之參照。

７、支援宜蘭縣漁工職業工會於103年6月25日至29日，辦理「阻斷剝削鏈鎖－漁工直聘輸出國端籌備計畫」，藉由推動直接聘僱方式引進外勞之政策，以防止外籍漁工來臺工作前即遭不肖仲介業者欺滿，造成後續剝削之情事。

８、支援台北市婦女救援基金會於103年8月31日起至9月7日止辦理「國際泛太平洋暨東南亞婦女協會期中理事會議參與計畫」，會中舉辦「婦女與女孩販運問題－宣導與倡議策略國際研討會」，讓長期從事人口販運防制的公民組織一同探討如何增進大眾宣導和倡議活動，並讓社會大眾認識人口販運議題，並加入防制人口販運工作行列。基金會出席人員亦將我國防制人口販運成效及實務經驗跟與會人士分享，以提高我國之國際能見度。

（六）較多不可控制影響因素

１、推動與各國洽簽MOU及加強落實交流活動：本部移民署於面臨現實外交困境下，仍透過跨部會（本部與外交部）之緊密合作，於103年度與美國、索羅門群島、貝里斯、聖克里斯多福及尼維斯與日本等國簽訂合作備忘錄。

２、持續推動南部收容所及庇護安置處所興建工程：本部移民署於歷經在地住民抗爭及國家財政困難，預算經費編列不足及相關油、水、電及工資高漲之挑戰，採行有效的溝通模式及執行技巧，順利讓本工程於103年5月30日開工，預計將於104年底完工。

四、年度目標值及達成情形

（一）目標值：獲得美國防制人口販運報告評為「第一級」國家。

（二）達成情形：美國國務院於103年6月20日防制人口販運報告，將臺灣評列為「第一級」國家。

（三）其他防制人口販運工作執行數據：

１、103年度人口販運宣導，運用電視廣播媒體 74家，託播檔次10,045次。

２、辦理防制人口販運通識教育（初階）訓練二梯次。

３、辦理防制人口販運通識教育（進階）種子教官訓練一梯次。

４、安置保護被害人：103年安置個案23人，結束安置服務安排返國60人。

５、提供被害人服務：103年本部移民署委辦之宜蘭、南投及花蓮等3處被害人庇護安置處所，共舉辦專家學者講座44場次及提供技能學習96小時，避免被害人因欠缺法律觀念及謀生技能，再次成為人口販子覬覦的目標。

６、查緝及鑑別人口販運嫌疑人及被害人：司法警察機關共計查獲人口販運案件138件（其中本部移民署19件）；各地方法院檢察署起訴及聲請簡易判決人口販運犯罪案件合計102件184人。

五、效益：

（一）103年度已獲得美國國務院防制人口販運報告將臺灣評列為「第一級」國家，美國所評定之防制人口販運報告係將受評國家分成四級（第一級、第二級、第二級觀察名單及第三級），99至103年評列情形如下：

１、99年臺灣列名第一級國家，受防制人口販運評定國家總數為165國，其中第一級國家20國（約占12.1％）、第二級國家74國（約占44.9％）、第二級觀察名單國家58國（約占35.1％）及第三級國家13國（約占7.9％）。

２、100年臺灣列名第一級國家，受防制人口販運評定國家總數為180國，其中第一級國家32國（約占17.7％）、第二級國家85國（約占47.3％）、第二級觀察名單國家40國（約占22.3％）及第三級國家23國（約占12.7％）。

３、101年臺灣列名第一級國家，受防制人口販運評定國家總數為185國，其中第一級國家33國（約占17.8％）、第二級國家94國（約占50.8％）、第二級觀察名單國家42國（約占22.8％）及第三級國家16國（約占8.6％）。

４、102年臺灣列名第一級國家，受防制人口販運評定國家總數為187國，其中第一級國家30國（約占16％）、第二級國家92國（約占49.2％）、第二級觀察名單國家44國（約占23.6％）及第三級國家21國（約占11.2％）。

５、103年臺灣列名第一級國家，受防制人口販運評定國家總數為187國，其中第一級國家31國（約占16.6％）、第二級國家88國（約占47.1％）、第二級觀察名單國家44國（約占23.5％）及第三級國家23國（約占12.3％）。

（二）本部移民署繼於100年與蒙古國、101年與印尼簽定「移民事務與防制人口販運合作瞭解備忘錄或協定」、102年與宏都拉斯、越南及巴拉圭等3個國家簽訂「移民事務與防制人口販運合作瞭解備忘錄或協定」後，103年並與美國、索羅門群島、貝里斯、聖克里斯多福及尼維斯與日本完成簽署有關移民事務及防制人口販運合作協定或瞭解備忘錄，103年共計推動作為如下：

１、高層出訪：計1次：

本部移民署署長於103年7月29日至8月5日率員出訪南非，拜會南非外交部官員，雙方就洽簽MOU事宜交換意見。

２、簽訂國高層來訪：計5次分別為：

（１）本部移民署於103年1月16日主辦「臺日第4屆入出國管理會議」，日本法務省入國管理局官房審議官杵?正巳一行特地來臺參加會議，與本部移民署就執行遣返工作、國境安全管理情報交換、防制人口販運等議題進行深入討論及相互交流，有助於雙方業務的相互學習和成長。

（２）本部移民署於103年4月15日主辦「臺印第2屆移民事務會議」，印尼移民總局長BAMBANG IRAWAN 一行特地來臺參加會議，會後並在本部移民署署長與印尼移民總局長BAMBANG IRAWAN見證下，由臺灣駐印尼代表張良任大使、印尼駐臺灣代表艾立富代表共同簽署議事錄，穩固雙方既有合作關係，強化移民事務與防制人口販運及人蛇偷渡之合作架構。

（３）本部移民署於103年7月22日主辦「臺美第1次移民事務工作會談」，美國防制人口走私販運中心前主任Scott Hatfield一行特地來臺參加會議，雙方就防制人口走私販運相關議題進行交流。

（４）越南公安部國際合作司陳司長家強一行於103年5月12日拜會本部移民署署長，雙方就移民事務相關議題進行交流。

（５）蒙古法務部國籍暨入出境總局PUREVDORJ Bukhchuluun 局長一行於103年6月26日拜會本部移民署署長，雙方就移民事務議題交換意見。

３、103年我與美國、索羅門群島、貝里斯、聖克里斯多福及尼維斯及日本等5個國家完成簽署 移民事務及防制人口販運合作協定或瞭解備忘錄後，加上前已完成簽署之蒙古、宏都拉斯、印尼、越南、巴拉圭等國，至103年底止，共有10國，對我國所帶來的效益如下：

（１）建立兩國移民合作法制化基礎：由於我國與簽訂國多無正式邦交，與其往來多所受限，法制基礎一旦建立，可以提出合作需求。可實質增進外交關係、移民領域的合作，共同打擊跨國犯罪和防制人口販運，並藉由MOU雙邊關係拓展多邊關係，倡議成立國際防制人口販運移民首長會議。

（２）簽訂MOU建立區域防制人口販運合作網絡：印尼及越南為東南亞大國，在東南亞國協具有領導性角色，我國與印尼及越南等國的良好合作，將有助於提升其他國家與我國洽簽合作備忘錄之意願，外籍勞工在我國多達40多萬人，MOU包括移民事務合作，有助於我國管理外籍勞工及落實防制人口販運及加強移民事務之國際合作；此外，美國與日本均為世界先進國家，尤其美國在執行防制人口販運工作上居於領導地位，與該二國簽署備忘錄後，將使我國得以更進一步參考其作法及進行交流，並落實防制人口販運「起訴」、「保護」、「預防」及「夥伴」四大面向之具體措施，同時彰顯我國對防制人口販運之努力。

（３）建立高層互訪機制並派遣移民官人員訓練：藉由MOU可建立高層互訪機制，免除簽署國以往之顧慮（例如以往印尼移民總局長顧慮邦交問題而未能訪問我國，但簽署後便擇期來訪），讓簽署兩國在移民事務領域，特別是有關人員訓練（移民官員至警大上課）、資訊交換和業務經驗分享及防制人口販運等方面將有極大合作空間，具有正面效益。

（４）強化國際交流合作平臺：由於面臨兩岸關係之特殊困境，我國國際交流合作項目及對象常受阻撓，本部移民署透過人口販運之人權保障普世價值，突破特殊困境，一年內與5個國家簽署國際合作協定或備忘錄，大幅提升國際交流合作之平臺。

（５）提升我國際形象及能見度：透過我國舉辦各式之國際事務場合，下列各國負責移民事務重要人士陸續前來我國，包含：

A.印尼移民總局長於103年4月15日來臺參加「臺印第二屆移民事務會議」。

B.越南、蒙古等國移民業務高層主管分別於103年5月12日與6月26日拜會本部移民署。

C.美國防制人口走私販運中心前主任於103年7月22日來臺參加「臺美第1次移民事務工作會談」。

D.103年10月8日辦理「2014年防制人口販運國際工作坊」，會中邀請中、外籍公部門與民間團體代表等7名講者發表演講，外籍講者來自美國、澳洲及荷蘭等國，並有來自與我國簽署相關人口販運合作協定或備忘錄之印尼、越南等國官員與會交流。

（二）關鍵策略目標：強化治安工作，建構安全防護網。

１.關鍵績效指標：企業對政府提升防制組織犯罪成效滿意度

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | 63 | 63.2 | 68.5 | 75.5 |
| 實際值 | -- | 75.5 | 76.1 | 76.2 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |

衡量標準：

年度企業對政府提升防制組織犯罪成效滿意度

績效衡量暨達成情形分析：

壹、績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準：年度企業對政府提升防制組織犯罪成效滿意度（目標值－75.5％）

二、指標挑戰性：

（一）創新性：

１、執行方法之創新：已使103年受訪成功樣本率達到52.3％，僅次95年之54.2％，係歷年來受訪成功率次佳之年度，相關創新作為如下：

（１）自我精進，提高目標值：

為符合實際調查成果及統計邏輯，以及有效自我精進，主動以歷年滿意度最高值76.1％為參考指標，於103年1月10日將「內政部102年至105年中程施政計畫」最末年（105年）之目標值提升為76.5％，以突破歷年最高值；另103年目標值則參考「近3年平均值」，修正為75.5％。

（２）增強調查成果參考價值，首創「網路問卷」填復機制，提升受訪成功樣本比率：

問卷調查回收率之評估，調查方法學者Babbie主張，關於問卷調查的回收率標準，回收率為50％可稱之為適當（adequate），回收率為60％的調查可稱為佳作（good），而70％以上的回收率為極好（very good）；另國立政治大學選舉研究中心所編撰的「民意調查」一書中便提到，郵寄問卷之合理回收率不到20％，電話調查回收率約40％至60％，而網路調查則回收率極低；就現實狀況來看，除非母體樣本願意受訪的合作意願極高，否則合理的回收率目標應為50％。因此鑑於本調查受訪樣本僅有國內各上市（櫃）、興櫃及外商公司，且本研究歷年有效樣本均於50％左右，為強化調查成果參考之價值，首創「網路問卷」填復機制，以彌補電話訪談、紙本寄送方式之不足。

（３）增加調查曝光度，提升受訪意願

A、於本部警政署刑事警察局網站之首頁公告本調查案訊息：

公告本部警政署刑事警察局已委託「決策調查有限公司」辦理「103年度企業對政府提升防制組織犯罪成效滿意度」之民意調查案，請各企業主配合接受電話訪問（http：// www.cib.gov.tw/News/BulletinDetail/2676）。

B、以「電子掃黑信箱」（cibocd@email.cib.gov.tw）發送調查通知予受訪企業電子信箱，以利受訪者獲知訊息。

C、要求「165反詐騙專線」執勤同仁熟知調查資訊：

鑑於往年調查過程中，「165反詐騙專線」值勤同仁並未接獲本項調查資訊，使有少部分受訪企業致電「165反詐騙專線」後婉拒受訪，是以為避免各受訪企業誤解調查電話涉及不法，並提升受訪信心，於103年7月14日通報本調查案訊息予「165反詐騙專線」各執勤同仁，以期於接獲查詢電話時即時提供正確資訊。

D、提供民調公司「委託調查書函」：

鑑於部分企業代表於接受訪問期間無法即時上網查證，因此電訪員如於調查過程中能出示官方授權委託文書，使企業受訪意願提高，因此主動函發「委託調查書函予調查公司收執，俾利即時提供受訪者查證。

E、利用實施調查前之103年7月19、20日例假日新聞空檔期，發布新聞資料：

為持續提高本調查案曝光度，增強企業印象，特利用實施調查前之103年7月19、20日例假日新聞空檔期，發布「103年度企業對政府提升防制組織犯罪成效滿意度調查開跑，網路問卷嘛A通」新聞資料，獲中央社、聯合新聞網、中時新聞網、蘋果電子報以「反黑調查起跑，警方向企業取經」、「防黑道干擾企業，警辦民調蒐情」、「企業對政府掃黑成效，滿意調查開跑」、「不是詐騙啦！防制黑道調查起跑」標題報導。

（４）強化企業對警察機關維護治安成果之理解，提高正面評價

A、以「掃黑電子信箱」發送掃黑成果宣導資料予受訪企業電子信箱：

103年4月11日以「掃黑電子信箱」發布「反黑元年，警察強力進擊；防制黑道幫派，全民動起來」宣導資料傳送各上市（櫃）、興櫃、外商公司（共計2,134家），以顯示警察機關當前防制黑道幫派之努力與成效，俾利提升企業對警察機關之正面觀感。

B、於本部警政署刑事警察局「全球資訊網-快訊電子報」主動加入企業電子信箱，隨時發送破案新聞：

103年1月1日起，首創將「102年企業對政府提升防制組織犯罪成效滿意度調查」受訪企業納入本部警政署刑事警察局「全球資訊網-快訊電子報」訂閱名單，期以網站自動發送破案及公告資訊之方式，提升企業對警察機關維護治安成果之了解，並加強各企業於我國投資之信心。

C、主動發布102年調查成果提升之新聞，獲各大媒體報導：

103年1月發布「企業對政府防制組織犯罪滿意度創新高，全民攜手繼續打拼經濟」新聞資料，並於103年2月8日獲「蘋果日報電子報」及「聯合新聞網」刊登，有效讓企業充分了解政府防制組織犯罪之努力與成效。

２、精進作為之創新：

（１）「上市（櫃）公司股東會議查訪及監控勤務」受金管會肯定：

行政院金融監督管理委員會於103年7月18日發函感謝本部警政署策劃該工作辛勞有功，足見本勤務除收防制效果外，並給予各上市（櫃）公司營運信心。

（２）參與法務部研修「組織犯罪防制條例」，完備反黑法制：

為提升「組織犯罪防制條例」之掃黑專法威嚇作用，先於本部警政署刑事警察局舉辦3次內部修法會議，並於103年4月15日至9月2日期間，9次派員參與法務部「刑法研究修正小組」協商，該條例已由法務部報院修法程序中。

（３）成功推動處罰動員少年參加「幫派公開活動」之幕後分子首例：

經本部警政署主動提供資訊，臺北市政府於103年7月16日，首開先例針對邱○桓動員少年參加四海幫前幫主楊○斌喪禮公祭之行為，依違反「兒童及少年福利與權利保障法」第49條第17款規定，裁罰邱姓行為人新臺幣6萬元罰鍰並公布其姓名，係防制黑道幫派動員未成年之重要進展。

（４）全國同步掃黑行動展現震撼力：

跳脫慣例思維，103年全國同步掃黑行動極具彈性，除有2天至18天不等期程外，更特別針對「竹聯幫」、「天道盟」或「飲酒夜店」等標的突襲掃蕩，除可收震撼效果外，亦導引輿論正面支持，對於提升政府施政形象有相當助益。

（５）精進「不良幫派組合情蒐工作」，掌握黑道幫派動態：

為加強掌握黑道幫派動態，特別修正「不良幫派組合調查處理實施要點」及主動辦理「指定關鍵對象」、「防制黑道幫派介入103年地方公職人員選舉」情蒐工作，有效調查監管並機先防制不法。

（６）擴大實施各項行業查訪工作：

主動自10月1日起至31日止，針對建築、營造、砂石、瀝青、土地開發、土方業及建築工地規劃實施專案性查訪工作，查訪業者家數（5,400家）為歷年最高，對於穩定企業營運具相當助益。

（７）「治平專案」檢肅成效優異：

除推動檢肅滋擾「太陽花學運」之首要李○忠及手下共犯54人，更推動檢肅涉入「103年地方公職人員選舉」35人（治平目標5人、手下共犯30人），其中具候選人身分者4人（議員1人、村【里】長3人），係實施治平專案以來查獲是類暴力介入選舉案件之首例。

（二）困難度：

１、難找出客觀防制成效衡量指標：

世界各國對組織犯罪定義不同，而組織犯罪之抗制須從法制、執行、教育等多方面努力，非單一政府機關能克全功，且組織犯罪常以合法掩護非法，或企業受害後不願向警察機關報案等因素，在偵查蒐證上原有其困難度，須經相關部會配合及長期持續蒐證，始能將其繩之以法；另是類犯罪活動常具有高度之隱匿性，亦難找出客觀防制成效衡量指標。

２、企業認知易受傳播媒體影響：

滿意度調查呈現受訪者主觀（心理）感受，因此政治、經濟等情勢及新聞事件往往影響受訪者意見，103年度因「國道eTag計程收費」、「核四公投」及「兩岸服務貿易協議」等議題受到全國民眾之關注，其中部分活動並與警方發生衝突，加上具有幫派色彩之「統一促進黨」張○樂參與「兩岸服務貿易協議」集會遊行，在媒體持續性大幅報導下，塑造社會對立情勢，因而導致企業受訪者對於政府在落實掃黑政策方面有所疑慮；另外，受近來部分媒體負面報導警察風紀案件的影響，導致企業受訪者容易對於警政執法人員的操守產生負面想法。

３、企業配合調查程度難以掌握：

本調查係針對全國上市、上櫃、興櫃及外商公司之負責人、經理級以上主管、公關相關部門主管、特助、其他相關部門主管及經理級以下主管等對公司營運狀況較瞭解者為電話普查訪問對象，有效樣本並以問卷完整回答者為限，惟其中許多企業受訪者可能因調查時間無法配合、不願作答或答復問卷未完整，造成樣本失效。

４、企業與警察機關的接觸經驗影響調查結果：

過去有報案經驗之企業受訪者，可能因受理案件之警察同仁態度或報案流程，致影響填答結果。

（三）目標質量提升：

103年「企業對政府提升防制組織犯罪成效滿意度」為76.2％，除較102年調查比例76.1％成長0.1個百分點，更較年度目標值75.5％，超出0.7個百分點。

（四）跨多機關協調：

１、維護治安單靠有限警力實無法獨力承擔，而與治安有關之相關部會或地方政府，其行政管理措施係有效斷絕犯罪源頭之關鍵，因此治安維護工作需要跨部會力量支持，以及中央與地方政府之積極合作。

２、本部警政署為強化治安作為，統一協調聯繫機制，奉命擔任行政院治安會報秘書幕僚，相關工作常需結合刑事司法系統各機構、法務部、海巡署及移民署等單位，本項指標深具協調性。

３、另行政院就業務屬性整合為多項協調聯繫介面（婦幼保護聯繫會報、查緝走私偷渡聯繫會報、金融治安聯繫會報、反詐騙聯防平臺會報、反制詐騙電話平臺、防制網路犯罪技術工作平臺、車輛管理聯繫會報、聯合查贓聯繫會報、維護校園安全聯繫會報），均需主動聯繫相關部會，發揮協調合作功能，亦可就目前治安狀況及社會脈動，隨時啟動跨部會防處機制。

（五）較多不可控制影響因素：

因國內社會抗爭及重大治安案件發生，或媒體負面報導以及經濟情勢影響民間信心等因素，以致企業可能產生負面主觀印象，因而在問卷的調查上，影響到企業對政府提升防制組織犯罪成效的認知與感受。

三、年度目標值及達成情形：

（一）年度目標值：75.5％。

（二）達成情形：

１、大幅超越目標值：

103年度滿意度76.2％，較核定之年度目標值75.5％，超出0.7個百分點。

２、較去年調查結果滿意度比例成長：

103年度屢因各項社會議題引起關切與討論，部分抗爭活動與警方發生衝突，且具有幫派色彩之「統一促進黨」亦涉入陳抗，造成103年度調查充滿負面變數，惟經全國各警察機關積極執行本案相關工作下，103年度調查結果仍較去年76.1％成長0.1個百分點，實屬不易。

四、效益：

（一）提升受訪成功樣本比率：

103年度藉「增設網路問卷」、「發布調查訊息於本部警政署刑事局網站之首頁」、「電子掃黑信箱發送調查通知」、「通知165反詐騙專線本調查案訊息」、「提供民調公司委託調查書函」及「發布新聞資料」等方式，使103年度受訪成功樣本率為52.3％，除係近8年受訪成功樣本率最佳外，亦僅次95年之54.2％，為歷年來受訪成功率次佳之年度。

（二）提升企業對於政府掃黑「認知度」：

１、法令認知：

依本次調查結果有81.8％企業知悉政府已實行「組織犯罪防制條例」及其他相關法令以防制黑道幫派犯罪，較102年79.3％之企業認知度大幅提高2.5個百分點，顯示推動提升掃黑查緝成效已有相當成效。

２、支持研擬反黑專法、增訂排黑條款：

高達95.8％企業支持政府增定反黑專法、排黑條款，較102年之94.5％成效大幅提高1.3個百分點，顯示企業均支持政府賡續研究制定相關反黑法令。

３、對於警察機關實施專案性行業查訪認知：

有42.0％企業瞭解目前警察機關有定期實施「行業遭受不法侵害調查」措施，較102年38.2％之企業認知度提高3.8個百分點，顯示對於警察機關積極作為有所瞭解。

４、對於政府有定期實施「治平專案」、「全國大掃黑」等掃黑專案認知：

有87.8％企業知道政府有定期實施「治平專案」、「全國大掃黑」等掃黑專案來查緝黑道幫派犯罪，較102年85.8％之企業認知度提高2個百分點，顯示本部警政署就掃黑成果即時發布新聞等宣導已有提升認知度。

５、對於「掃黑電子信箱」（cibocd@email.cib.gov.tw）認知：

有36.7％企業知道政府設立「掃黑電子信箱」措施，並具有提供國內企業遭遇黑道侵擾的報案管道及不定期寄送預防犯罪宣導機制，較102年31.2％之企業認知度提高5.5個百分點，顯示設置「掃黑電子信箱」成效已漸有提升，就企業對政府提升防制組織犯罪成效滿意度，帶來正面之效益。

（三）提高企業對政府掃黑的「信心度」：

１、法令能否有效抗制黑道幫派犯罪：

有79.9％企業覺得現行「組織犯罪防制條例」及其他相關法令能有效抗制黑道幫派犯罪，較102年68.8％之企業信心度顯著提高11.1個百分點，顯示警察機關落實掃黑各項作為，已普獲企業認同並帶來正面信心。

２、「行業遭受不法侵害調查」是否能有效防制企業免受黑道幫派犯罪的侵害：

有85.7％企業覺得目前警察機關實施的「行業遭受不法侵害調查」，能有效防制企業免受黑道幫派犯罪的侵害，較102年85.6％之企業信心度提高0.1個百分點，顯示規劃「專案查訪」使企業對於政府作為產生相當信心。

３、「治平專案」或「全國大掃黑」能否有效抗制黑道幫派的犯罪行為：

高達89.1％企業覺得「治平專案」或「全國大掃黑」能有效抗制黑道幫派的犯罪行為，較102年79.4％之企業信心度提高9.7個百分點，顯示加強實施掃黑相關攻勢作為，已帶給企業信心。

４、「政府進行對具有黑道幫派背景民意代表之查緝」是否能有效抗制黑道幫派的犯罪行為：

有85.5％企業覺得「政府進行對具有黑道幫派背景民意代表之查緝」能有效抗制黑道幫派的犯罪行為，較102年71.6％之企業信心度大幅增加13.9個百分點，顯示企業對於政府掃除不良民代之措施，具有相當信心。

５、設立的「電子掃黑信箱」能否促進企業與政府之間的雙向溝通：

具有93.1％企業覺得政府設立的「電子掃黑信箱」能促進企業與政府之間的雙向溝通，並讓企業充分瞭解政府預防及打擊犯罪的諸項措施，較102年92.6％之企業信心度提高0.5個百分點，顯示企業相當希望透過各種管道瞭解政府之施政用心。

（四）嚴防幫派犯罪組織介入上市上櫃公司股東會：

高達96.6％企業覺得「警察機關派人在會場中維護安全」能有效防制黑道幫派干擾公司股東會之運作，較102年95.0％之企業信心度更加提高1.6個百分點，顯示本勤務可給予企業營運安全感，與103年7月18日行政院金融監督管理委員會來函肯定意旨相符。

２.關鍵績效指標：全般刑案破獲率

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 80.2 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 86.11 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ★ |

衡量標準：

（年度全般刑案破獲數/年度全般刑案發生數）\*100％

績效衡量暨達成情形分析：

壹、績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準：（年度全般刑案破獲數/年度全般刑案發生數）\*100％（目標值－80.2％）

二、指標挑戰性：

（一）創新性：

１、執法手段之創新：

為打擊各類犯罪，本部警政署103年訂有「警察機關強力打擊詐欺犯罪行動方案」、「警察機關偵辦電信網路詐欺集團案件獎懲核分規定」、「警察機關加強查緝ATM解除分期付款詐欺犯罪執行計畫」、「警察機關防制毒品犯罪策略與執行方案」、「警察機關加強掃蕩毒品工作計畫」、「本部警政署全面檢肅非法槍彈作業執行計畫」、「警察機關全面檢肅非法槍械評核計畫」、「本部警政署同步查緝易銷贓場所行動工作計畫」及「103年警察機關強化掃蕩汽機車及自行車竊盜犯罪評核計畫」等計畫，要求各直轄市、縣（市）警察局落實執行，並定期提出檢討分析，執行成效良好。

２、策進作為之創新：

本部警政署每月定期於行政院治安會報提報「當前治安情勢及分析」專案報告，針對當前刑案發破情形、重點治安工作及策進作為提出報告。

３、評核方法之創新：

為確實發揮政府行政團隊功能，提升偵防犯罪效能，本部警政署自103年1月1日起實施規劃辦理「治安狀況督導評核方案」，以每半年為期，整合「治安會報召開情形」、「重要治安工作執行情形」、「治安統計數據」三大面向，據以評定各縣市改善治安成效。

４、行動策略之創新：

本部警政署除遵奉總統指示事項，創新訂定「本部警政署現階段強化犯罪預防行動策略」，以四大行動策略、18項策略要點，強化各面向預防犯罪措施；另針對103年地方公職人員選舉治安維護工作另策頒「治安維護綱要計畫」、「治安情報蒐集計畫」、「淨化選前治安及查賄制暴暨蒐證專案計畫」、「查察賄選防制暴力績效評核計畫」「防制選舉槍擊案件專案執行計畫」及「投開票所安全警衛計畫」等計畫，103年地方公職人員選舉及同年12月25日各直轄市長、市議員及各縣市長、縣市議員宣誓暨就職典禮與議長、副議長選舉等，在各警察機關全力執行查賄制暴、安全維護及蒐證工作下，均已平和圓滿完成。

（二）困難度：

１、隨著全球化及網路科技的蓬勃發展，犯罪手法不斷翻新，加以兩岸人流、金流、物流往來熱絡，以及社群網站與免費通訊軟體之普及，造成有心人士規避現行偵查設備與技術之情形，增加警方偵查犯罪之困難度，且自94年起，我國全般刑案之發生數呈現逐年下降之趨勢，要相對提升破獲數實屬不易，有相當挑戰性。

２、「通訊保障及監察法」修正案於103年6月29日生效施行，新法強化通訊監察之聲請、審核及管制，並限縮最重本刑非3年以上有期徒刑不得調取通信紀錄及通信使用者資料，大幅限縮警察機關偵查職能，而對於可調取通信紀錄之案件因繁瑣聲請程序亦壓縮偵查時間，影響偵查時效。

３、「全般刑案破獲率」係各種偵防犯罪措施之綜合成效，本部警政署勇於任事，提報本項目作為年度績效評核指標，近期在國家財政艱困情況下，全國警力員額、經費預算均難以再行增加，達成目標具一定困難度。

４、另103年3月18日學生侵入立院占領議場進行反服貿陳抗活動（318學運）、5月21日臺北捷運車廂發生隨機殺人案件、9月至10月間接連爆發多起重大食安事件、11月29日九合一地方公職人員選舉等重大治安或社會事件，為穩定社會治安狀況，本部警政署均因應推動相關強化作為，各級警察機關於勤業務繁重之狀況下，仍通力合作維護治安，本案執行成效超越目標值，警察同仁之付出殊值肯定。

（三）目標質量提升：

103年全般刑案發生數30萬7,026件，破獲數26萬4,379件，破獲率為86.11％，超出原訂目標值80.2％（增加5.91個百分點）。

（四）跨多機關協調：

１、維護治安單靠有限警力實無法獨力承擔，相關政府單位之行政管理措施，係有效斷絕犯罪源頭之關鍵，因此「提升全般刑案破獲率」需藉由行政院治安會報、本部治安會議及各縣市政府治安會報等平臺，透過首長之重視，藉由相關部會與地方政府各單位間通力合作。

２、本部警政署為強化治安作為，統一協調聯繫機制，奉命擔任行政院治安會報秘書幕僚，相關工作常需結合刑事司法系統各機構、法務部、海巡署及移民署等單位，本項指標具協調性。

３、另行政院就業務屬性整合為9大協調聯繫介面（婦幼保護聯繫會報、查緝走私偷渡聯繫會報、金融治安聯繫會報、反詐騙聯防平臺會報、反制詐騙電話平臺、防制網路犯罪技術工作平臺、車輛管理聯繫會報、聯合查贓聯繫會報、維護校園安全聯繫會報），均需主動聯繫相關部會，發揮協調合作功能，亦可就目前治安狀況及社會脈動，隨時啟動跨部會防處機制。

（五）較多不可控制影響因素：

近年來電信、網路及通訊技術的發達，造成歹徒利用資安漏洞從事犯罪行為，亦是影響全般刑案發生趨勢的重要變數，由近期詐欺犯罪手法可得知，犯罪之高科技化及跨境化已成為執法機關所面臨之挑戰。

三、年度目標值及達成情形：

（一）年度目標值：80.20％。

（二）達成情形：103年全般刑案發生數30萬7,026件，破獲數26萬4,379件，破獲率為86.11％，明顯超出原訂目標值80.2％（增加5.91個百分點）。

四、效益：

（一）全般刑案發生數逐漸下降：

本部警政署於103年賡續推動「治安狀況督導評核方案」與「強化犯罪預防行動策略」，並主動訂頒掃黑、肅槍、緝毒、詐欺、查贓、肅竊等多項改善治安措施。在各警察機關努力之下，103年至今雖仍有零星重大刑案發生，惟警察機關均能適時偵破，全年度全般刑案發生數為30萬7,026件，為近10年 （94年至103年） 次低，僅較102年度全般刑案發生數29萬8,967件為高（主因係警察機關因應刑法修正加強取締酒後駕車，移送法辦案件較102年增加7,448件所致）。由各項刑案統計數據分析，103年暴力犯罪、竊盜犯罪之發生數及詐欺犯罪造成的財損，均為近10年來最低的一年，全般刑案發生數則為近10年次低，國內治安狀況大致延續近年平穩之趨勢。

（二）兩岸合作打擊犯罪發揮遏阻作用：

103年本部警政署提供情資洽請大陸公安單位協緝遣返通緝（刑事嫌疑）犯54人，本部警政署與大陸公安單位交換犯罪情資，共偵破跨境犯罪集團14件852人（臺籍嫌犯243人、陸籍嫌犯586人、其他23人）。其中兩岸警方共同偵破李○○等2人以漁船走私毒品氯胺酮424公斤、麻黃素302公斤案、趙○○等3人走私安非他命60公斤案、鄭○○等2人跨境運輸安非他命409.7公斤、安非他命半成品180公斤及愷他命20.72公斤案。另兩岸、香港、澳門警方同步執行「護耆專案」，共緝獲詐欺犯罪集團嫌犯115人（臺灣籍103人、大陸籍12人）等，展現具體打擊跨境犯罪執行成效。

（三）關鍵策略目標：重塑城鄉風貌，確保國土永續發展。

１.關鍵績效指標：提升污水處理率

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | 53.47 | 56.97 | 64.00 | 66.5 |
| 實際值 | -- | 62.99 | 69.48 | 69.85 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |

衡量標準：

已納入處理之人數÷全國總人數×100％

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準：已納入處理之人數÷全國總人數×100％。

二、指標挑戰性：

（一）創新性：

１、依據「本部營建署補助直轄市及縣（市）政府污水下水道建設計畫考核評鑑作業要點」，辦理103年度污水下水道建設計畫考核評鑑，將評核成績量化，並建立獎懲機制，每年度期末進行考核評鑑，以督促地方政府積極辦理污水下水道建設。

２、提報「高雄市鳳山溪污水處理廠放流水回收再利用推動計畫」並獲行政院核定在案，未來將該污水處理廠放流水經高級處理後，專管供給鄰近之臨海工業區產業使用，有效促進水資源永續循環利用。

３、辦理中日第四屆推進技術交流研討會，包含改築推進工法技術開發及實用化現狀、日本推進技術訓練制度、日本推進技術鑑別介紹並現場實務觀摩交流。

４、辦理103年度污水下水道建設國內研討會，議題為「污水下水道四期建設成果分享及五期建設計畫展望」，希冀藉由污水下水道四期建設計畫成果分享以及後續五期建設計畫的政策宣示下，更加提升國內下水道建設品質及效益。

５、舉辦多場工程觀摩及教育訓練，藉由各區工地施工經驗交流與育教課程，增進本部營建署及縣市政府下水道施工人員專業素養。

（二）困難度：

積極協助各執行單位解決橫向協調困難，包括：

１、污水下水道建設起步甚晚，地下既有管線眾多，施作空間受限而遭遇地下障礙物需管線遷移及無法預知複合地質等因素，而導致工期延後，為解決地質及管線遷移問題，除需跨單位（機關）協調外，並積極協請管線單位辦理管線遷移工作，已於發包前、施工前、施工中持續召開（辦理、參與）協調會，將施工與地質及管遷時程配合管控。

２、協調公路局、縣（市）政府交通局、交通隊、鄉鎮公所等路權管理機關以取得路證（挖路許可）。

３、辦理用戶接管工程時，當後巷違建嚴重，常遭遇民眾陳情，影響用戶接管之作業。

４、相對於其他單位經費與執行人力之比例，執行污水下水道工程之中央及地方政府人力明顯不足，致污水下水道業務推展受限。

５、需與各縣市污水下水道主辦單位各級人員經常聯繫溝通協調，或主動與縣（市）政府主（會）計、地政、環保等橫向配合單位協調以化解執行阻力，提升推動成效。

６、為加速提升用戶接普及率，優先接管人口集中區，隨著用戶接管普及率提升，都會區可接管區域越難施工，用戶接管的困難度將隨之增加。

７、本部營建署及縣（市）政府執行受民意機關預算審議，民眾及鄉鎮首長支持態度、人力編制、地下管線、地權取得、違建拆除等因素，影響接管時程及民眾接管意願，增加執行困難。

（三）目標質量提升：103年度污水下水道公務預算編列約113.69億元，本部營建署彈性調整系統開辦順序之方式，以有限經費辦理建設效益及縣（市）政府執行績效皆較高之系統，並優先建設污水廠已完成地區之用戶接管工程，103年度達成整體污水處理率提升3％之目標，並達成污水下水道第四期建設計畫6年提升普及率18％之目標。

（四）跨多機關協調：

１、管線遷移所遭遇困難時，積極協請管線單位辦理管線遷移工作，已於發包前、施工前、施工中持續召開（辦理、參與）協調會，將施工與管遷時程配合管控。

２、路證（挖路許可）遭遇困難時，積極協調公路局、縣（市）政府交通局、交通隊、鄉鎮公所等路權管理機關以取得路證。

３、遇違建問題時，需協調地方政府建管單位協助辦理違章建築之認定與違建拆除之作業，以使違建拆除順利，避免影響工程進展。

４、需與地方政府污水下水道主辦單位各級人員聯繫溝通協調，或主動與縣（市）政府主（會）計、地政、環保等橫向配合單位協調以化解執行阻力，提升推動成效。

５、本部營建署已積極協商縣（市）政府提供放流水做為再利用之水源，並與經濟部水利署及工業局、國科會及轄下科學園區管理局、台灣港務股份有限公司等單位研商，以尋求共識共同推動回收水再利用；國內首座範例鳳山溪污水處理廠放流水回收再利用示範案，依本部、經濟部及高雄市政府歷次研商共識，除於102年底由各機關首長簽署合作意向書在案，另由本部提報「高雄市鳳山溪污水處理廠放流水回收再利用推動計畫」並於103年9月23日獲院同意以為後續推動之辦理依據，實屬中央跨部會與地方協調整合之典範。

（五）較多不可控制影響因素：

１、工程施工過程中囿於管線單位配合辦理管線遷移作業未能符合污水下水道管線主體工程施工需要，用戶接管工程違建拆除進度未能配合以及地質不確定性等因素影響工程進度。

２、自工程會推動路平方案以來，公路總局及地方政府道路主管單位亦陸續推動執行，對於路面開挖許可審核趨於嚴格，以新北市政府為例，原道路挖掘審查作業原則，有關禁止道路挖掘除外條款，往年所謂國家重大建設係由中央通案認定，現須逐案經市府道安委員會核定，每年禁挖期長達7個月，僅5個月份可施工；另人孔本係供作日常維護使用，現亦有要求下地，相關爭議迄未有定論；臺南市更有工作井如未施工亦需先將覆工版下地構想，嚴重影響污水下水道工程推行。

三、年度目標值及達成度：

（一）年度目標值66.5％。

（二）達成目標值：截至103年12月止污水已納入處理之人數（16,367,800人）/全國總人口數（23,433,753人）×100％=69.85％，超越年度目標值，達成度105.04％。

（三）各縣市污水處理率如下：

１、 新北市總人口數3,966,818，已納入處理人數4,260,736，處理率100.00％。

２、 臺北市總人口數2,702,315，已納入處理人數3,309,664，處理率100.00％。

３、 臺中市總人口數2,719,835，已納入處理人數1,330,568，處理率48.92％。

４、 臺南市總人口數1,884,284，已納入處理人數867,612，處理率46.04％。

５、 高雄市總人口數2,778,992，已納入處理人數2,277,296，處理率81.95％。

６、 臺灣省總人口數9,241,280，已納入處理人數4,271,976，處理率46.23％。

７、 宜蘭縣總人口數458,777，已納入處理人數245,536，處理率53.52％。

８、 桃園市總人口數2,058,328，已納入處理人數1,264,596，處理率61.44％。

９、 新竹縣總人口數537,630，已納入處理人數464,624，處理率86.42％。

１０、 苗栗縣總人口數567,132，已納入處理人數174,720，處理率30.80％。

１１、 彰化縣總人口數1,291,474，已納入處理人數507,992，處理率39.33％。

１２、 南投縣總人口數514,315，已納入處理人數135,752，處理率26.39％。

１３、 雲林縣總人口數705,356，已納入處理人數233,556，處理率33.11％。

１４、 嘉義縣總人口數524,783，已納入處理人數106,864，處理率20.36％。

１５、 屏東縣總人口數847,917，已納入處理人數265,172，處理率31.27％。

１６、 臺東縣總人口數224,470，已納入處理人數32,124，處理率14.31％。

１７、 花蓮縣總人口數333,392，已納入處理人數140,296，處理率42.08％。

１８、 澎湖縣總人口數101,758，已納入處理人數27,904，處理率27.42％。

１９、 基隆市總人口數373,077，已納入處理人數312,872，處理率83.86％。

２０、 新竹市總人口數431,988，已納入處理人數297,152，處理率68.79％。

２１、 嘉義市總人口數270,883，已納入處理人數62,816，處理率23.19％。

２２、 福建省總人口數140,229，已納入處理人數49,948，處理率35.62％。

２３、 金門縣總人口數127,723，已納入處理人數41,076，處理率32.16％。

２４、 連江縣總人口數125,06，已納入處理人數8,872，處理率70.94％。

合計總人口數23,433,753，已納入處理人數16,367,800，處理率69.85％。

（四）績效指標計算方式修正說明：

１、第三期計畫（92至97年度）及第四期計畫（98至103年度）執行期間，績效指標計算方式係延用91年研商會議結論，以「實際服務戶數÷全國總戶數」，並採每戶4人推算全國總戶數（全國總戶數=全國總人口數÷4），統計至103年12月底用戶接管普及率為37.96％，污水處理率為69.85％。

２、惟近年少子化等社會變遷造成每戶人口數減少，進而影響績效指標之計算結果，且屢遭外界質疑真實性，本部營建署已奉核自五期計畫104年度起，修正績效指標計算方式為「實際服務人口數÷全國總人口數」，並以本部戶政司公布之戶量推算實際服務人口數（實際服務人口數=實際服務戶數×戶量），且全國部分以全國戶量計算，縣市部分以該縣市戶量計算。

３、考量「整體污水處理率」對於「環境品質提升」具有指標性意義，將改採「整體污水處理率」為國內外公告之主要績效指標，以利與國際評估污水處理程度基準統一，並以104至105年作為新舊指標交替之緩衝期，期間以對照方式呈現修正前後之目標值，俾利各界適應。

四、效益：

（一）103年污水下水道建設提高污水處理率至69.85％，相較於102年已提升污水處理率3.23％，生活污水經污水處理廠妥善處理後排放，減輕河川污染，提升河川水質，並改善居住環境衛生及減少疾病傳染；此外，污水處理廠結合景觀規劃達到水岸休憩，營造多元化親水空間，美化都市環境增加觀光發展，有助於國家競爭力提升。

（二）為積極落實水資源永續運用的理念，推動全國生活污水處理再利用，將已完工運轉污水處理廠轉型成都市水庫，以創生活污水循環使用永續價值。

（三）103年編列113.69億元投入污水下水道建設，將可提振國內產業經濟，帶動相關水泥製品、塑化及機械產業，提供就業機會。

２.關鍵績效指標：國家（自然）公園生態資源服務

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | -- | -- | 89.65 | 89.70 |
| 實際值 | -- | -- | 95.52 | 96.24 |
| 達成度(%) | -- | -- | 100 | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | ▲ | ▲ |
| 複核結果 | -- | -- | ▲ | ▲ |

衡量標準：

年度服務成效滿意度

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準：年度服務成效滿意度

二、指標挑戰性：

（一）創新性：

１、擴大國家（自然）公園範圍：新訂「澎湖南方四島國家公園計畫」業於103年3月10日奉行政院核定，103年6月8日公告實施，103年10月18日掛牌運作，為我國第二座海洋型國家公園，面積為3萬5,843.33公頃。

２、辦理國家公園人才培訓：配合政府組織再造，加強移撥同仁之技術專長轉換訓練，「國家公園企劃經理教育訓練」於103年8月28、29日假陽明山國家公園管理處舉辦，「國家公園環境維護教育訓練」於103年10月30、31日假台江國家公園管理處舉辦，受訓總人次計90人。

３、拍攝國家公園影片行銷國家公園之美：本部營建署102年完成之全國首部空拍紀錄片「飛閱臺灣國家公園」，繼102年獲美國第46屆休士頓世界影展（46th WorldFest-Houston）金牌獎外，並於103年參加「2014第7屆葡萄牙國際觀光影展」（ART&TUR Festival 2014）獲頒最佳亞洲影片獎最高殊榮，該影展為聯合國世界觀光組織所承認的會展，對於提高臺灣之能見度並加強國家公園之國際宣導均多所助益，並成功將臺灣影片推上歐洲舞台。另103年完成「擁抱精彩─臺灣國家公園」影片，為最新國家公園簡介影片，系統性地介紹國家公園體系所屬各級公園，包含國家公園、國家自然公園及都會公園等之自然景觀、生態環境、史蹟、保育現況等。

４、辦理國家公園遊憩區無障礙環境示範性工程：針對國家公園內遊憩區之無障礙設計進行示範性工程，103年3月於台江國家公園遊憩區內完成無障礙環境示範性工程，聯結台江國家公園六孔、南灣碼頭遊憩區及網仔寮汕特別景觀區，串連海陸遊憩資源，提升整體環境遊憩品質。

５、辦理國家公園ICT創新應用服務系統：為健全國家公園共通平台資料庫，持續收納或提供本部營建署國家公園組、各管理處（站）之資料、檔案，目前已收集約近2萬筆資料，可降低各管理處（站）之資料維護管理成本，並有效協助各處（站）之應用系統發展效率；另為配合第四代電子化政府開放資料政策，將整理國家公園可開放資料置於開放平臺，提供民眾下載加值運用。

（二）困難性：

１、因應國家公園署之成立，需檢討機關間之業務磨合：因應政府組織再造，環境資源部成立，未來國家公園署除須與環境資源部之其他機關建立有效之橫向連結外，尚須持續與本部國土管理署機關間協調整合各項空間政策與計畫執行，並與本部警政署保七總隊各大隊合作進行相關執法工作，以利國土保育的有效推動。

２、國家公園預算與員額編列未與國家公園數量增加成比例：我國至今成立9座國家公園及1座國家自然公園，總陸域面積已占全國陸域面積比率8.66％。隨著各類型國家公園與國家自然公園陸續擴大與成立，且服務遊客人次逐年增加，惟年度經費預算及員額並無配合業務成長。因此，亟需研擬適合國家公園業務特性之整體財務跨域加值分析及操作架構，以健全國家公園財務，使國家公園永續經營。

３、因應跨界利益的潮流趨勢，夥伴關係亟待進一步強化：國家公園資源保育觀念，從早期禁止區內資源的使用，到後來逐漸提出讓當地住民參與資源管理的機制。然而因為國家公園經營管理目標與政策常與當地住民生計、生活型態、傳統風俗等不一致，導致推動新增國家公園或調整園區範圍時，或有發生衝突，未來應積極藉由強化與在地社群、民間企業、非政府組織團體之合作，建立夥伴關係，以利國家公園整體永續發展

４、原住居民重視發展權及生存權：國家公園範圍內土地使用係以保育為優先目的，惟國家公園劃設前已有部分民眾居住，原住居民重視發展權、生存權更勝於環境保育及安全，為維護私有土地之使用權益，屢屢陳請放寬土地使用限制或是劃出國家公園範圍外，造成經營管理的衝突與執行法令、推動計畫的困難。

５、遊憩壓力大增，資源保育面臨衝擊，遊憩品質亟待提升：面對週休二日及兩岸開放觀光衍生之龐大遊客量，對國家公園園區的經營管理與自然生態保育產生相當大的壓力，遊客造訪時間與空間分布亦相當不均衡，各國家公園應明確訂定遊憩發展之方針與策略，提供遊客知性及對環境友善之遊憩體驗。

６、環境教育推廣亟需進一步深化價值，使解說行為具積極誘導性：目前各國家公園提供的環境教育，無論導覽、活動、出版品與行銷，以及過往的解說行為皆較為被動，且多聚焦於環境物種之認識。因此，未來應加強解說之積極誘導性，善用豐富互動性的解說及導覽行為，喚起大眾從基本物種的認識，提升至對於共同維護環境之責任感。

（三）目標質量提升：103年度服務成效滿意度目標值為89.70％，實際達成率96.24％，較原定目標質為高。

（四）跨多機關協調：國家公園業務與環境保育、原住民族、野生動植物、林務及地方施政等業務多有涉及，103年各國家公園共計召開26場原住民族地區資源共管會議（含地方管理諮詢會）、114場機關聯繫會報、406場社區說明座談會及說明會，有效推動國家公園經營管理。

（五）較多不可控制影響因素：

１、玉山、太魯閣及雪霸等高山型國家公園，多位處3,000公尺以上山區，易因天然災害如颱風、豪雨、驟雨等侵襲造成道路中斷，影響保育研究計畫執行與生態旅遊的推展。

２、高山型國家公園海拔垂直變化大、地勢陡?、地質脆弱，氣候經常變化多端，造成生態工程與綠建材施作及維運增加困難，並降低其功能。東沙環礁國家公園及澎湖南方四島國家公園交通不便，人員往來均受飛機或船運航班之限制，工程建材之運送亦須配合船期，天候海象狀況如不佳，易影響工程進度；加上其在材料運費與施工等成本以及廠商須承擔風險相對較高，較難吸引廠商投標意願。

３、玉山國家公園與壽山國家自然公園區內有保育類臺灣獼猴等動物，因其棲地與一般遊客活動範圍重疊，偶有發生獼猴搶遊客食物或抓傷遊客等情事。

４、東沙環礁及澎湖南方四島國家公園易受天候海況影響，使長期研究調查無法連貫，加上海域範圍寬廣，需投入專業人力與設備，惟調查人力與經費有限，影響保育研究計畫之推動與執行。

三、年度目標值及達成度：

（一）年度目標值：89.70％

（二）達成情形：103年玉山國家公園滿意度為96.74％、陽明山國家公園滿意度為98.44％、太魯閣國家公園滿意度為98.99％、雪霸國家公園滿意度為90.75％、金門國家公園滿意度為85％、海洋國家公園滿意度為90.26％、台江國家公園滿意度為96.80％。經各園區遊客人數之加權平均後，103年度國家公園服務成效滿意度達96.24％，達成度107.29％。

四、效益：

（一）透過「保育與永續」、「體驗與環教」、「夥伴與共榮」及「效能與創新」等四大面向業務之持續推動，藉以提升國家公園在保育研究、環境教育、國民育樂與行政效能的質與量，提高遊客對國家公園之滿意度。並透過擴大國家（自然）公園之範圍及既有國家公園計畫之通盤檢討等管制作為，發揮國家公園國土保安等積極功能。

（二）截至103年底止，現有國家（自然）公園陸域面積達共31萬1,498.15公頃，占全國陸域面積比率8.66％，有效發揮國土保育之效能。

（三）國家（自然）公園規劃遊憩據點提供國民育樂活動，103年間（統計至11月底止）計有2,619萬8,891名遊客參訪國家公園，並共計進行國家公園環境教育與生態旅服務達1,078萬8,489人次。結合園區周邊環境，可帶動地方相關之遊憩、觀光、旅宿、餐飲及交通運輸等產業之發展。另透過各管理處環境教育之宣導及推廣，有效提升國民環境知識之深度及廣度。

（四）關鍵策略目標：落實居住正義，推動不動產資訊透明。

１.關鍵績效指標：辦理住宅補貼

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | -- | -- | 80 | 81 |
| 實際值 | -- | -- | 89.47 | 94.2 |
| 達成度(%) | -- | -- | 100 | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | ▲ | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | ▲ | ★ |

衡量標準：

住宅補貼核定率

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準：住宅補貼核定率（購屋、修繕貸款利息補貼及租金補貼核定數／購屋、修繕貸款利息補貼及租金補貼計畫戶數）

二、指標挑戰性：

（一）創新性：

１、落實電子化政府，減少民眾奔波，進行與戶役政系統之連結作業及請各直轄市、縣（市）政府利用地政資訊系統查詢建物資料，住宅補貼申請案件已無須由民眾繳附戶籍及地籍謄本，確實達到節能減紙及簡政便民之目標；另利用連結之戶政資料勾稽戶籍異動狀況，對於受補貼者已死亡或戶籍遷移不符補貼資格者，即時停止補貼，提高行政效率。

２、邀集專家學者及各地方政府等開會檢討或委託研究住宅補貼辦理項目、申請條件、補貼額度、補貼效益及評點基準之合理性等，以期在有限之資源下，發揮最大效益。

３、為減輕政府負擔及符合住宅補貼之政策意旨，視需要或至少每3年辦理定期查核，對於持有第2戶住宅或家庭年所得超過等不符補貼資格者予以停止補貼。

（二）困難度：

１、為避免不可抗拒之因素致辦理公告受理申請作業落後，執行期間持續與相關單位溝通協調，並研擬相關配套作業。

２、住宅補貼申請案有計畫戶數限制，故係統一受理申請後審查並予以評點排序，且需於一定時間內審查完成，其近年來申請案件量大增，地方政府在人力不足之情況下，要於期限內完成審查，有其困難，爰除需積極協調財政部提供審查所需資料外，並積極協助解決審查時之問題並督導地方政府儘速完成審查、核定及請撥款作業。

３、住宅補貼訂有定期查核機制，地方政府除需辦理新年度申請案之審查作業外，亦需辦理核定戶之查核作業；另經直轄市、縣（市）政府審查核定戶已未符補貼資格，直轄市、縣（市）政府或承貸金融機構需一再電話或發函通知其返還溢領之租金或補貼利息；另因應審計部本於權責查帳需要，亦須配合辦理抽查案件及後續稽催作業，業務量甚為龐大。

４、自購及修繕住宅貸款利息補貼部分，由於申請租金補貼、購屋及修繕住宅貸款利息補貼，涉及民眾個人需求，民眾是否購屋或辦理貸款，屬個人自由意願，政府無法干預，亦難以預估，且購屋及修繕貸款利息補貼核定戶有1年及半年貸款期限，是否購屋或修繕亦取決於民眾個人自由意願，其不可控制影響因素較多。經分析往年核定戶貸款情形並未全數辦理貸款，且適用第1類或第2類優惠利率者之戶數難以掌控；另因101年6月起由地方政府辦理定期查核，部分核定戶因持有第2戶住宅或家庭年所得超過而遭停止補貼，該停止補貼之戶數亦無法事先預估，故預算數較難估算，欲達成預定目標值恐有困難。

５、租金補貼由各直轄市、縣（市）政府受理申請、審查及核撥作業，購屋及修繕貸款利息補貼則由200餘家承貸金融機構配合辦理本貸款，其請撥款對口單位多，且流動性高，爰每年皆辦理住宅補貼系統教育訓練，以減少錯誤之發生並提高撥款之效率。

（三）目標質量提升：

１、經分析歷年申請戶數，除調整各年度以後之計畫戶數外，另為減輕政府財政負擔，本部於103年8月19日召開「研商住宅補貼方案辦理項目座談會」檢討政府補貼住宅貸款利率、住宅補貼項目及金額，以提升目標質量。

２、積極宣導民眾申請住宅補貼：因在本方案受理申請期間以外之時間無法受理，為讓全國欲申請之民眾知悉本方案受理申請相關訊息，每年開辦前，本部營建署均循由電視台及廣播電台刊登廣告、於奇摩網站刊登首頁、關鍵字及App手機廣告、於本部營建署網站刊登資訊及定期發布新聞稿、於臺鐵、國光客運公司車站聯播網刊登廣告、於知名夜市電視牆刊登廣告，並函請各縣（市）政府、各鄉鎮公所、農漁會及銀行張貼宣導海報等各種媒體通路展開宣導，經統計本方案103年度申請戶數計達7萬378戶，本部營建署在有限宣導預算下已加強宣導。另在本部網站之「居住正義」專區亦定期更新住宅補貼成效，積極宣導。

（四）跨多機關協調：租金補貼由各直轄市、縣（市）政府受理申請、審查及核撥作業，購屋及修繕貸款利息補貼則由200餘家承貸金融機構配合辦理本貸款，並於每月請撥補貼息，涉及之機關眾多，其協調極具桃戰性。

（五）較多不可控制因素：由於申請租金補貼、購屋及修繕住宅貸款利息補貼，涉及民眾個人需求，且購屋及修繕住宅貸款利息補貼核定戶有1年、半年之貸款期限，是否購屋亦取決於民眾個人自由意願，另由各直轄市、縣（市）政府受理申請、審查及核撥作業，其不可控制影響因素較多。

三、年度目標值及達成度：

（一）年度目標值：住宅補貼核定率達81％

（二）達成情形：

１、衡量標準為：（購屋、修繕貸款利息補貼及租金補貼核定數／購屋、修繕貸款利息補貼及租金補貼計畫戶數）×100％ = 81％。

２、103年度受理申請時間為103年7月21日至103年8月29日，計畫戶數為3萬3,000戶，地方政府已陸續完成核定函或證明之核發作業，共核定3萬1,086戶，核定率為購屋、修繕貸款利息補貼及租金補貼核定數（31,086戶）／購屋、修繕貸款利息補貼及租金補貼計畫戶數（33,000戶）×100％=94.2％，達成度116.30％，102年度目標值達成率為111.84％，103年度達成度已提高，核定後即按月撥付地方政府或金融機構。

四、效益：

（一）基於政府原辦理之各項政策性房屋貸款措施，係按職業別、身分別給予不同額度與利率，加以同質之政策性房屋貸款措施，分散在數個部會各自辦理整合各項補貼措施，爰自96年度起推動本方案，以國民的家庭所得及各種弱勢狀況作為補貼之標準，對於無自有住宅、2年內購置住宅並已辦理貸款者、僅有1戶住宅亟待改善需求者，提供租金補貼、購置與修繕住宅貸款利息補貼等措施，協助其居住於適居之住宅。

（二）另基於補貼資源有限及公平性原則，住宅補貼定有計畫戶數及評點制度。其中，評點項目包含平均每月每人平均收入、家庭成員弱勢狀況、家庭成員人數、申請人生育子女數、申請人年齡、是否三代同堂、是否曾接受政府住宅補貼及是否持有40平方公尺以上之不動產等，故本方案申請戶數若高於計畫戶數，須以上開評點制度綜合性評估後，按分數高低排序，於計畫戶數內予以補貼，故對於身心障礙、老人、原住民、單親家庭、重大災害災民、受家暴者、重大傷病者等較為弱勢者，則可因加分而優先獲得補貼。配合住宅法之施行，其可加分之特殊情形或身分者，則依據該法第4條規定改為12類，若申請人符合下列條件，於評點時將酌予加分，以優先獲得補貼。

（三）住宅補貼方案自96年度辦理至103年度，租金補貼核准20萬9,458戶，購置住宅貸款利息補貼核准3萬396戶，修繕住宅貸款利息補貼共計1萬1,033戶，共計有25萬885戶住宅補貼方案。

２.關鍵績效指標：提升不動產交易資訊透明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | -- | -- | 87 | 720 |
| 實際值 | -- | -- | 2180 | 1555 |
| 達成度(%) | -- | -- | 100 | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | ★ | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | ★ | ▲ |

衡量標準：

實際申報登錄資訊查詢次數

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準：實際申報登錄資訊查詢次數

二、指標挑戰性：不動產實價申報登錄資訊之發布，旨在於促進不動產交易資訊透明，查詢人次越多，顯示資訊越普及。資訊提供查詢初期，查詢人次甚多，惟民間網站及各縣（市）政府陸續自行開發查詢系統供民眾查詢，又因配合行政院OPEN DATA政策提供免費資料下載，查詢次數不斷經由各種管道分流。為確保本部服務網查詢人次維持穩定，本部持續積極改善查詢介面之友善性，並依據使用者反應需求增修各項功能，實具相當挑戰性。

三、年度目標值及達成情形

（一）年度目標值：720萬人次。

（二）達成情形：102年度查詢人次為2,180萬人次、103年度查詢人次為1,555萬人次。

四、效益：實價登錄地政三法於100年12月30日經總統公布並於101年8月1日開始施行以來，包含買賣、租賃、預售屋之申報登錄案件，自101年10月16日起至103年12月底止累計可供查詢之成交案件資料已有95萬7千餘件，如期申報登錄比率達到99.9％以上，有效提供不動產市場透明交易資訊，方便各界查詢最新成交資訊。該制度實施效益說明如下：

（一）提供民眾住宅交易資訊，呼應社會需求成效顯著

實價登錄資訊目前可供查詢之成交案件資料已超過95萬7千餘件，網站查詢人次已超過4,330萬人次，平均每日查詢人次約5萬人；另在國內兩大搜尋引擎-「YAHOO!奇摩」及「Google」以關鍵字「實價登錄」搜尋，本部查詢服務網在搜尋結果均排行第一，可見提供實價資訊確實呼應社會大眾對於不動產實價申報登錄資訊之需求。另依本部發布之103年「住宅需求動向調查」，新購置住宅者購屋前有參考實價登錄價格資訊之比例約6成；欲購置住宅者參考實價登錄價格之比例約達7成5，有助於各界瞭解不動產一般正常交易價格，並促進房地產市場交易健全化。

（二）大幅節省搜尋不動產交易資訊成本

以往雖能經由本部地政司全球資訊網之房仲業成交行情連結至8大房仲業者網站或查詢本部不動產資訊平台之整合服務，惟資料分散於各網站，且涵蓋範圍不夠全面，不動產交易實價查詢服務網上線後，大幅縮減各界搜尋資訊時間、調查及交易成本；另提供「實價資訊輕鬆查APP」，只要以智慧型手機下載安裝該APP，不須另行購置桌上型或筆記型電腦等設備，即可將實價資訊輕鬆帶著走，並持續更新程式，提供更為便利之介面，下載次數累積已達8萬4千餘次，提供更省時經濟方式供民眾查詢不動產交易價格資訊。

（三）提升不動產估價精確度，有助於稅賦公平及保障人民財產權

不動產實價申報登錄資訊每月揭露件數約為3萬至4萬餘件，每年約計40萬餘件，件數較房地產交易價格簡訊每年提供查詢件數約4萬餘件相較，大幅提升。於公部門地價查估或私部門不動產估價之運用上，查價機關能取得實際交易價格資料，案例數量增加、建物型態多元，提升估價之精確度，亦有助於公告土地現值及公告地價逐年接近一般正常交易價格，達成賦稅公平，及保障被徵收土地所有權人之財產權。

（四）資訊公開完整獲得民眾認同，提升政府施政滿意度

根據本部103年9月11日至22日對於本部查詢服務網使用民眾進行網路問卷調查結果（回覆件數共5,447份），對於本部查詢服務網滿意度部分，受訪民眾僅約2成表示不滿意（很不滿意5.07％+不滿意16.3％），另對於實價登錄整體政策整體作法滿意度部分，僅約16.19％表示不滿意（很不滿意4.88％+不滿意11.31％），顯示目前本部所開放的不動產登錄資料能夠滿足大多數查詢不動產交易資訊的民眾需求，提升政府施政滿意度。

（五）提升臺灣經商及房市透明度，有助於向國際招商

依世界銀行經商報告，101年臺灣於全球183個主要經濟體中，經商透明度排名第25名、不動產登記排名第33名，103年經商透明度提升至第16名、不動產登記排名提升至第31名；另依仲量聯行（Jones Lang LaSalle, Inc.國際性房地產管理公司，於全球70個國家有約200間分公司）每2年進行1次「全球房地產市場透明度指數報告」，臺灣於101年實價登錄制度施行後，價格透明度得分提升，103年名列半透明組第1名，指數由101年2.6分進步到2.55分，於全球排名第29名，優於大陸地區（第35名）及南韓（第43名），而且是2004年至2014年進步最多的前10名。經商及房地產市場透明度提升，有助於吸引國際投資，促進我國產業發展及國內就業。

３.關鍵績效指標：增進不動產交易資訊加值應用

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 10 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 11 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ★ |

衡量標準：

實際申報登錄資訊下載次數

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準：實際申報登錄資訊下載次數

二、指標挑戰性：不動產成交案件實價登錄資訊之提供，旨在於促進不動產交易資訊透明，申報登錄資訊下載次數，反映各界對於該資訊加值運用之需求，開放資料可供業界自主發展提供多元資訊內容加值運用。該項資訊下載需求量受不可控制因素影響，且相關資料皆於線上提供下載，需隨時確保系統及網路運作順利，本部除積極簡化線上資料申請付費程序，並加速供應資料更新頻率、調整資料格式及欄位內容，以滿足資訊即時更新及取得管道便利之需求，提升使用意願，又我國推動Open Data政策尚在起步階段，民眾下載資訊之解讀及運用層面多元，相關業務單位須受理說明各界所提問題及申訴之處理，亦須就資料格式及內容經常進行調整及釐正，確具相當挑戰性。

三、年度目標值及達成情形

（一）年度目標值： 10萬次。

（二）達成情形：本項指標為103年度新增， 下載次數為111,128人次。

四、效益：配合行政院推動Open Data政策，自102年7月1日起於本部「不動產交易實價查詢服務網」及「政府資料開放平臺」提供免費下載發布當期之實價登錄資訊，實施效益說明如下：

（一）Open Data免費下載，提供民間加值應用

配合行政院推動Open Data政策，於本部「不動產交易實價查詢服務網」及「政府資料開放平臺」（http：//data.gov.tw/）提供免費下載發布當期之實價登錄資訊。並另提供線上申請、付費、下載批次實價資料功能，簡化申請程序及作業成本，有助於資料流通。累計至103年12月底止，計有19萬餘人次下載，於政府資料開放平臺資料瀏覽人次排名第一。

（二）加速資訊更新頻率及縮小區段化門牌（地號）區間

實價資訊於每月1日及16日發布2次更新資訊，並自103年4月1日起將區段化區間由現行50號改為30號，以提供更為即時及清楚之不動產交易資訊，經調查有7成以上民眾滿意此項措施。

（三）提供買賣案件量價動態分析

本部與各直轄市、縣（市）政府按季彙整實價登錄買賣案件資訊，依各行政區主要交易型態（土地、房地）及土地使用分區（住、商、工、農、其他）分析買賣揭露案件量、交易均價變動情形及影響因素，提供民眾查詢下載，掌握近期整體不動產市場波動情形及原因。

（四）資料應用分析並提供相關單位參考

實價登錄資料已累積達一定數量，本部不定期就該資料進行應用分析，並提供財政部、中央銀行等相關單位作為制定政策之參考。另實價登錄資料應用於本部辦理「編製住宅價格指數」、「房價負擔能力資訊統計分析」等工作，使相關分析結果更為精確，增進不動產交易資訊之加值應用。

（五）關鍵策略目標：建構完整災防體系，確保民眾生命安全。

１.關鍵績效指標：火災數及一氧化碳中毒數減少率

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | -- | -5 | -5 | -8 |
| 實際值 | -- | -33.5 | -28.4 | -18.7 |
| 達成度(%) | -- | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | -- | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | -- | ★ | ★ | ★ |

衡量標準：

【（年度火災數＋一氧化碳中毒數）－前4年（火災數＋一氧化碳中毒數）平均數】÷前4年（火災數＋一氧化碳中毒數）平均數×100％

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準：

【（年度火災數+一氧化碳中毒數）－前4年（火災數+一氧化碳中毒數）平均數】÷前4年（火災數+一氧化碳中毒數）平均數×100％。

二、指標挑戰性：

（一）創新性：

１、於103年1月10日函頒「103年度公共安全督導抽查實施計畫」，自103年4月7日至6月20日止，由經濟部商業司及本部營建署、警政署與消防署派員前往各直轄市、縣（市）政府，督導抽查歌廳、理容院、指壓按摩場所、視聽歌唱場所及健身休閒中心等場所營建及消防安全。

２、修正「住宅防火對策執行計畫」，落實推動住宅防火相關宣導措施，針對轄內高危險群場所之住宅優先訪視宣導，加強宣導弱勢族群之用火用電安全及初期應變等消防常識，以降低住宅火災、減少電氣火災之發生。104年將賡續要求全國消防機關依計畫落實執行住宅火災防範措施，並由本部消防署持續追蹤管制。

３、補助設置住宅用火災警報器，自103年度開始由本部消防署補助各地方消防機關針對轄內高危險群場所設置住宅用火災警報器，103年度補助案業經地方消防機關辦理核銷請款及提報成果完竣，執行數1,811萬7,658元，其中本部消防署補助核銷539萬5,905元，共計補助4萬3,093戶設置住宅用火災警報器。104年賡續執行補助機制，期能有效降低住宅火災及一氧化碳中毒發生。

４、為維護公共安全，持續辦理爆竹煙火場所安全檢查，經統計103年共檢查製造場所438次、達管制量儲存場所268次、達管制量販賣場所355次，未達管制量販賣場所2萬7,785次、進口貿易商725次、宗教廟會活動地點1萬4,597次及可疑處所3萬 6,601次，其中共取締136件次。另因廟會繞境活動施放爆竹煙火不慎，易導致意外事故，為維護公共安全，本部消防署彙整近年來廟會繞境活動相關事故案例，於103年8月29日函請各級消防機關加強宣導。

５、為維護液體公共危險物品儲槽之使用安全，本部消防署訂定「儲存液體公共危險物品儲槽自主定期檢查行政指導綱領」，於103年3月10日函發各直轄市、縣（市）消防機關及業者，輔導業者自行委託專業機構進行1,000公秉以上液體公共危險物品儲槽定期檢查，以維護公共安全。

６、為強化情資蒐整及危害辨識能力，確保救災人員安全，於103年8月26日高雄市0731氣爆案策進研商會議決議請各消防機關協調地方政府管線主管單位、業者等提供管線套圖，密切聯繫，定期共同辦理搶救演練，並於103年8月29日完成修訂化災搶救標準作業程序頒布施行。

７、鑑於國內一氧化碳中毒事故多因燃氣熱水器裝置未正確安裝所致，故本部消防署於102年10月3日函頒「內政部103年度防範一氧化碳中毒執行計畫」，請各直轄市、縣（市）消防局據以辦理補助民眾遷移或更換燃氣熱水器，103年度共補助1,830戶。

８、為推行防範一氧化碳中毒宣導業務，本部消防署除於103年春節期間於臺北轉運站燈箱刊登防範一氧化碳中毒海報及103年12月間在全家便利商店所屬1,147家大型門市張貼宣導海報外，另於台視、中視、華視、民視新聞台及客家電視台播放宣導短片，並請該等電視頻道協助打跑馬燈宣導，亦持續藉由電視媒體、廣播電臺、捷運電視及臺鐵各車站電視電子字幕等各項媒體通路宣導，提醒民眾注意防範一氧化碳中毒。

（二）困難度：

１、住宅為火災及一氧化碳中毒發生率最高之場所，實施防火及防範一氧化碳中毒教育及宣導困難度亦高，因為一般住宅非屬公共場所，具有絕對隱私性，無法輕易進入，故宣導過程需突破民眾心防，獲得民眾接納度及信任感，方可深入居家宣導並指導民眾用火、用電、使用燃氣熱水器及發生火災危害時之處理方法。且因詐欺集團及直銷行業伸入社區、住宅時有所聞，均造成一般居家民眾一定程度戒心，故取得民眾信任感進而接納防火及防範一氧化碳中毒宣導，深具困難度。

２、因社會及經濟之持續發展，火災及一氧化碳中毒危險因子愈趨增多及複雜，其發生數持續逐年下降極具困難性。

（三）目標質量提升：

99至103年度各年之火災（一氧化碳中毒）發生數，99年2,186件（53件）；100年1,772件（46件）；101年1,574件（29件）；102年1,451件（38件）；103年1,417件（37件），目標值由-5％提升至-8％，本部消防署將持續督導各消防機關強化各項火災防制及一氧化碳中毒發生相關作為。

（四）跨多機關協調：

１、需與各直轄市、縣（市）婦女防火宣導隊等各民間志願組織及檢察單位、警察機關等相關機關密切協調聯防，以取得共識並發揮防火最大成效。

２、本部消防署訂定「加強防範一氧化碳中毒宣導計畫」，結合經濟部、教育部、交通部、衛生福利部等相關部會及直轄市、縣（市）政府執行各項防範一氧化碳中毒宣導措施，以發揮防範一氧化碳中毒最大成效。

（五）較多不可控制影響因素：

火災及一氧化碳中毒發生有不可預期性及偶發性，對於人為蓄意製造、自殺、天候或車禍等造成之火災或一氧化碳中毒案件均無法完全掌控，不可控制影響因素較多。

三、年度目標值及達成情形：

年度目標值：-8％

【（103年火災數1,417件+一氧化碳中毒數37件）－前4年（火災數1,746件+一氧化碳中毒數41.5件）】 ÷前4年（火災數1,746件+一氧化碳中毒數41.5件）×100％=-18.7％，達成年度目標值（-8％），達成度100％。

四、效益：

秉持「服務與效率政府」之精神，積極貫徹執行各項消防安全改善措施及機制，103年火災數再創新低紀錄，有效保障民眾生命財產之安全，極具效益性。

２.關鍵績效指標：提升空中救援滿意度

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | 80 | 83 | 85 | 86 |
| 實際值 | -- | 90.35 | 88.5 | 90.78 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ▲ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ▲ | ★ |

衡量標準：

（被救援民眾滿意度+一般民眾滿意度）÷2

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準：

（一）被救援者：係以103年度申請航空器支援執行空中救災、救難、救護、觀測與偵巡等任務，經本部空中勤務總隊出動直升機完成救援任務後，由可聯繫到之被獲救者就該總隊救援過程所提供之服務，作為衡量標準，進行滿意度調查。

（二）一般民眾：依據103年5月本部空勤總隊委託智略市場研究股份有限公司辦理103年度服務暨廉政問卷調查報告」，本調查案所述一般民眾係以居住於中華民國，年滿20歲且知道本部空勤總隊工作職責之成年人為調查對象，調查期間為103年5月8日至103年5月19日止，調查方式採用電腦輔助電話訪問法CATI （Computer-Assisted Telephone Interviewing）。本次調查共接觸1萬1,031個電話號碼，成功訪問1,075份有效樣本，在信心水準95％下，抽樣誤差控制在正負2.8％之內，就本部空中勤務總隊執行空中救災、救難、救護、觀測與偵巡等任務，作為衡量標準以表示滿意度。

二、指標挑戰性：

（一）直升機因具有迅速及機動之高度屬性，不同於一般救援工具，103年度出勤救援1,099架次，成功救援299人，運載人數275人，運載物資1,668公斤，運載滅火水量達423.8公噸，惟救援過程中受天候、地形因素影響甚巨，災害救援多是在天候不佳情況下執行，如於執行海難救援任務時，飛機必須滯空實施吊掛作業，在過程中直升機受海風吹襲，船身又劇烈搖晃，全體機組員必須全力穩住機身，又要實施吊掛作業，將搜救人員順利吊掛至搖晃船隻上方，閃躲桅杆，始能將救援人員調降至甲板上，實施救援任務。作業過程稍有不慎，即危及直升機安危，與搜救人員及被救者性命，具有高度危險性。

（二）受理航空器申請、審查及派遣等程序，需與申請單位於最短時間內作簡潔明確的跨機關協調，確認任務性質、災況情形、位置座標、無線電頻率及現場指揮官聯絡電話號碼等任務相關細節等資料，以利飛機以最快的速度內到達目標區，並與共勤單位同仁作緊密的配合作業，共同圓滿達成救援任務，提高救援效率。

（三）為順利達成救援任務，飛機保養妥善亦是飛航安全重要一環，維繫飛機妥善率，辦理飛機航材等各項採購案40餘案，其中重大採購案如UH-1H及B-234型直升機機隊預防保養及檢修商維案、AS-365N2型直升機機隊預防保養及檢修商維案、AS-365N型機警告面板等47件航材翻修勞務採購案、AS-365N型機吊掛等3件航材翻修勞務採購案、AS-365N型機103年度第3批主旋翼留撐桿17項298件新品財物採購案等，以確保飛機妥善，救援任務能順利執行。

三、年度目標值及達成情形

（一）被救援者：

１、實際達成值：98.55％。

２、達成情形：103年辦理被救者問卷調查寄出128份問卷，回收69份問卷，經統計非常滿意47份，滿意21份，普通1份；本部空勤總隊在寄發問卷調查前，均事先與被救者電話聯繫確認地址正確性，並設計回函格式便於回復，回函數為54％。另為提升服務滿意度及增加有效樣本，於電話聯繫被救者時即徵詢被救者，有關滿意度及建議事項等2項意見，其訪談電話紀錄共130通，其中滿意者128件，尚可1件，無意見1件，顯見因空中支援且生命獲得救援者，均予肯定及高度滿意。

（二）一般民眾：

１、實際達成值：83％。

２、達成情形：一般民眾對於本部空勤總隊知悉度已較往年逐年上升至82.6％（102年度78.3％、101年度61.6％），民眾對本部空勤總隊執行空中救護勤務表現滿意度為83％，各項勤務之整體滿意度亦較102年度有所提升。

（三）達成年度目標值：以被救援者及一般民眾2項分數加總後，滿意度平均為90.78％，達成度即為100％。

四、效益

（一）被救援者：整個救援過程從申請航空器機關接獲須被救援者申請開始，經本部空勤總隊審核通過，派遣直升機救援，配合飛行機組員、共勤人員，執行各項任務準備，氣象、搜救地點狀況、攜帶救援設備等，均須在最短時間內完成，以爭取救援時間，提高被救援者生存機率，整體救援機組人員均抱持人溺己溺之精神，全心全力執行，突破各項危難，達成任務，讓被救援者及民眾，感受政府照顧人民生命財產之成果，提升民眾對政府施政滿意度。

（二）一般民眾：針對本部空勤總隊各項救援業務，經過實施民意調查之後，足可提高民眾對該總隊之認知與瞭解，同時亦可作為改進現有措施及未來施政政策之擬定參考。

（三）另依本部統計處103年9月調查「民眾對內政部施政滿意度調查報告」，民眾對整體空中勤務業務之滿意度由102年之86.5％提升至87.4％，近年來逐年提升，顯見民眾對本部空勤總隊施政持正向肯定。

（四）為加強偏遠觀光遊樂區空中急難救護支援任務，本部空勤總隊103年7月18日函頒「建置偏遠觀光遊樂區空中急難救護機制實施計畫」，及完成33處偏遠觀光遊樂區內40個直升機起降點會勘作業並設立即時聯繫窗口，將可縮短救援時間。

（六）關鍵策略目標：整合e化平臺，提供便捷親民服務。

１.關鍵績效指標：強化戶役政資訊系統，提升民眾申請戶籍謄本之便利性

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | 81 | 83 | 10 | 12.5 |
| 實際值 | -- | 92.14 | 22.87 | 12.8 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ★ | ▲ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ▲ | ▲ |

衡量標準：

【（當年度民眾於便利商店申請＋網路申辦＋免附謄本連結機關自行查證件數）-（上年度民眾於便利商店申請＋網路申辦＋免附謄本連結機關自行查證件數）】÷（上年度民眾於便利商店申請＋網路申辦＋免附謄本連結機關自行查證件數）×100％

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準：

【（當年度民眾於便利商店申請＋網路申辦＋免附謄本連結機關自行查證件數）-（上年度民眾於便利商店申請＋網路申辦＋免附謄本連結機關自行查證件數）】÷（上年度民眾於便利商店申請＋網路申辦＋免附謄本連結機關自行查證件數）×100％。

二、指標挑戰性：

（一）強化戶役政資訊系統之創新作為：

１、103年3月18日完成新增「戶役政資訊系統固態硬碟設備」，計加裝臺北市大安區等7個戶政事務所主機點14顆硬碟，提升系統整體運作效能。

２、103年5月23日至9月12日分梯次完成本部、各直轄市、縣（市）及鄉（鎮、市、區）共計45個主機點之戶役政資訊系統主機以及本部戶政司全球資訊網網站主機之AIX作業系統及資料庫系統Informix版本升級工作及各主機環境參數優化調整，提升系統執行效率。

３、103年7月31日完成建置「全國戶役政單位電子郵件系統」，新增戶役政系統內部網路可傳送電子郵件之功能，解決長期以來必須使用可攜式媒體之不便，避免使用可攜式儲存媒體（如隨身碟、行動碟）易遭受病毒感染等資安事件之發生，確保資料安全並有效減少紙張，加速案件處理速度。

４、103年8月29日新增「戶役政機房網管軟硬體監控應用服務與網路設備」，主動監控所有關鍵網路設備及應用服務，減少影響業務運作之停機問題，提升行政效率及系統運作效能。

５、103年9月至12月委外辦理103年全國戶役政資訊系統集中化建置委託研究計畫，針對現行戶役政資訊系統架構、設備配置、系統與資料備援及資安防禦機制等，重新檢視並提出可行性方案與建議，作為未來導入集中化管理之參考。

６、103年11月4日及12月5日分別將本部戶政司全球資訊網「國民身分證領補換資料查詢作業」及「村里街路門牌查詢系統」功能，調整移至另一臺主機執行以分擔系統負荷，增進作業效能。

（二）提升使用戶籍謄本便利性之創新作為：

１、103年2月5日起實施4種態樣之新式戶口名簿，可替代戶籍謄本，並新增「戶口名簿請領紀錄查驗系統」，提供民眾及各界24小時於網路查驗所持戶口名簿所載內容是否與戶政機關檔存最新戶籍資料相符。103年12月1日起，為簡化樣式方便民眾申請，整併4種態樣，除基本資料外，民眾可選擇是否列印非現住人口、遷徙登記、結婚登記等詳細記事資料，更貼近實務需求。

２、103年度擴增3個「戶籍資料異動跨機關通報」服務機關，103年5月1日起，新增台灣電力公司，103年12月15日起新增台灣自來水公司、臺北自來水事業處，擴大便民服務範圍，減少民眾須持戶籍謄本至各個機關辦理資料變動之不便。

３、103年5月15日起實施「戶政行動化服務」，由新北市及花蓮縣等42個點試辦，透過可攜式行動裝置及通訊網路，提供到府服務核發戶籍謄本等服務，建構更便利之戶政行動服務。

４、為提升民眾使用戶籍謄本之便利性，推動多機關免附戶籍謄本措施，於103年完成與原住民族委員會、衛生福利部、國軍退除役官兵輔導委員會、教育部、蒙藏委員會等5個機關連結事宜，以媒體交換、線上查詢或檔案傳輸等方式，提供個人戶籍資料，民眾無須檢附戶籍謄本即可申辦案件，提升為民服務效率及便利性。

（三）困難度：

新一代戶役政資訊系統上線不如預期，發生系統應用軟體與硬體中介軟體及作業軟體版本相容性問題、未預期當機、系統緩慢、無法跨機關通報、硬體廠商技術能力不足、新聞媒體負面報導及立法委員關心等情況，且因系統架構龐大複雜，責任廠商多達4家以上，各項問題釐清、整合及後續改善，均耗費時間，增加本案各項工作項目推動之困難度。

（四）目標質與量明顯改進：

１、本部戶政司全球資訊網新增「戶口名簿請領紀錄查詢」功能，自103年2月5日至12月31日止共計8萬9,035人次查詢，顯示新式戶口名簿替代戶籍謄本措施自實施以來，查驗件數明顯增加。

２、103年「戶籍資料異動跨機關通報服務」增加3個機關，擴大公務機關聯合服務效益，提供民眾於網路或戶政事務所將變更之個人資料通報台灣電力公司、台灣自來水公司、臺北自來水事業處，免除民眾需逐一至各機關辦理變更之不便，102年4月至12月以網路通報計414件，103年度同期以網路通報計831件，成長超過100％【（831-414）/414\*100％=417/414\*100％=100.72％】；102年8至12月於戶政事務所通報計3萬1,667件，103年同期於戶政事務所通報計15萬9,402件，成長超過400％【（159,402-31,667）/31,667\*100％=127,735/31,667\*100％=403.37％】。

３、戶政行動化服務，由新北市及花蓮縣共計42個點試辦，提供到府核發戶籍謄本及申辦戶籍登記等服務，落實政府照顧弱勢族群政策，103年8月起至12月底止共受理312件。

（五）跨多機關協調：

１、新增「戶役政資訊系統固態硬碟設備」，因須於臺北市大安區等7個戶政事務所進行固態硬碟安裝及設定等工作，故在不影響正常業務情形下，須事先協調7個戶政事務所安裝時程，並配合於非上班期間進行主機、磁碟陣列開關機及系統相關測試，以確保上班期間系統可正常運作。

２、辦理「戶籍資料異動跨機關通報」服務，涉及法制面、業務面及系統面整合、程式開發時程、資料更新項目、資料格式、通報週期及轄屬層級等問題，須事先與臺灣電力公司、臺灣自來水公司及臺北自來水事業處事先溝通、協調，確認共同辦理意願及可行性。

３、實施「戶政行動化服務」，執行面有賴試辦機關新北市及花蓮縣共42個點配合辦理，須事先與試辦機關溝通實務流程、研訂申辦規範及共同排除執行問題等，以利將現行先收件帶回戶所辦理之到府服務流程，改以攜帶行動設備現場辦理戶籍登記及核發文件。

４、辦理全國45個主機點軟體版本升級工作，須暫停系統服務，影響全國戶役政作業單位為民服務工作，故須事先協調22個直轄市、縣（市）政府及鄉（鎮、市、區）戶政事務所主機點人員配合於非上班時間留守，並於主機軟體升級後進行測試作業，確保系統可正常運作。

５、辦理「全國戶役政單位電子郵件系統」建置工作，涉及各機關（單位）自行啟用電子郵件信箱及變更密碼作業，須事先協調全國戶役政機關（單位）配合執行，方能傳送公務各類文件及相關資料，以達成節能減紙並加速案件處理。

６、洽談戶役政資訊系統連結事宜、推動免附戶籍謄本措施，須事先與原住民族委員會、衛生福利部、國軍退除役官兵輔導委員會、教育部、蒙藏委員會等多個機關溝通協調，瞭解各機關對戶役政資訊系統需求、系統連結架構及執行模式，確定可辦理業務項目、連結方式、資料申請、傳輸格式等事項，以確保依連結機關需求提供資料。

（六）較多不可控制影響因素：

１、新增「戶役政資訊系統固態硬碟設備」，於臺北市大安區等7個戶政事務所加裝固態硬碟後，須進行叢集架構（HA）設定，由於設定內容涉及實務環境較為複雜，須工程師具備相當技術能力，如專業技術不足，將影響系統運作。

２、辦理「戶籍資料異動跨機關通報」服務，涉及通報機關資料更新程序及資料交換欄位、格式等變數，增加機關及轄屬作業及系統設計複雜度及人力，影響合作意願及資料更新之正確性。

３、實施「戶政行動化服務」，極為仰賴網路服務，如遇寬頻網路或行動網路未涵蓋區域或收訊不良等無法控制因素時，將無法透過通訊網路登入戶政系統，戶籍員僅能先人工收件再郵寄給申請人。

４、辦理全國45個主機點軟體版本升級工作，由於單一主機進行升級作業依機型規模各須耗費數小時不等之時間且須確保執行過程中主機運作不可中斷，因此至少包括電力、空調、網路、相關設備運作情形、人員狀態等皆可能影響作業是否順利完成，加以主機分散於各直轄市、縣（市），各地機房之相關設施、配置情形亦各有差異，亦增加不可控制之影響因素。

三、年度目標值及達成度：

（一）年度目標值：12.5％。

（二）截至103年12月底止達成度：

１、以衡量提升民眾申請戶籍謄本之便利性程度。計算公式：【（當年度民眾於便利商店申請＋網路申辦＋免附謄本連結機關自行查證件數）-（上年度民眾於便利商店申請＋網路申辦＋免附謄本連結機關自行查證件數）】÷（上年度民眾於便利商店申請＋網路申辦＋免附謄本連結機關自行查證件數）×100％

２、各項變數說明如下：

（１）便利商店申請：民眾於便利商店申請戶籍謄本件數。

（２）網路申辦戶籍謄本：民眾於本部戶政司全球資訊網申辦戶籍謄本件數，包含電子戶籍謄本及線上付費申請紙本戶籍謄本2種。

（３）免附戶籍謄本連結機關自行查證措施：包含電子戶籍謄本指定送達服務件數、戶籍資料異動跨機關通報服務件數、戶役政資訊系統連結執行情形（包含連結機關透過內政部及各縣市之戶役政資訊系統取得資料件數）。

３、績效達成情形如下：

（１）便利商店申請件數：102年計1,117件，103年計574件。

（２）網路申辦戶籍謄本：電子戶籍謄本申請件數102年計17萬4,894件，103年計18萬7,559件；線上付費申請紙本戶籍謄本自102年計196件，103年計154件。

（３）免附戶籍謄本連結機關自行查證措施：

A、電子戶籍謄本指定送達服務，102年計5萬2,387件，103年計5萬3,131件。

B、戶籍資料異動跨機關通報服務，102年計通報3萬2,081件，103年計通報33萬9,270件。

C、戶役政資訊系統連結執行情形：連結機關透過戶役政資訊系統取得資料件數，102年共計15,772,810件，103年共計18,552,479件。

（４）經比較上揭（1）至（3）統計資料發現，103年度便利商店及線上付費申請紙本戶籍謄本件數均低於102年申請數，而103年度連結機關透過戶役政資訊系統取得資料件數卻明顯高於102年統計數據，由此可知，政府機關服務型態已漸由被動轉為主動，加上中央及地方機關積極宣導及落實推動免附謄本措施，使得民眾對於紙本戶籍謄本申請需求明顯降低。

（５）績效達成情形：【（574+187,559+154+53,131+339,270+18,552,479）－（1,117＋174,894＋196＋52,387＋32,081＋15,772,810）】÷（1,117＋174,894＋196＋52,387＋32,081＋15,772,810）×100％＝（19,133,167－16,958,001）÷16,958,001×100％＝12.8％，超過原訂目標值10％，達成度100％。

四、效益：

（一）新增「戶役政資訊系統固態硬碟設備」，以利提升作業量大之直轄市、縣（市）戶役政資訊系統之資料存取速度，強化系統整體運作效能。

（二）辦理「戶籍資料異動跨機關通報」服務，提供民眾及地方政府辦理戶籍資料更新跨機關自動通報平臺，有效簡化流程並解決現行地方政府公文函轉、傳真及郵寄等人工方式跨機關通報之不便，增進公務機關橫向聯繫服務機制，減少民眾須逐一至各機關奔波之勞，節省民眾時間及交通成本。

（三）實施「戶政行動化服務」，提供政府與民眾最後一哩的服務連結，延伸戶政服務範圍，除有效節省民眾奔波時間外，亦可照顧弱勢族群及因應緊急災害即時提供救災所需戶政業務服務。

（四）辦理全國45個主機點軟體版本升級工作，補強底層系統，健全整體系統運作環境，減少導致系統不穩定或不明原因發生故障發生因素，並提升系統運作效率，改善系統效能與穩定性，以確保戶政事務所及連結機關可順利執行為民服務工作，提供便捷親民服務。

（五）建置全國戶役政單位電子郵件系統，提供各戶役政機關（單位）可透過該系統互為傳送公務各類文件及相關資料，避免使用可攜式儲存媒體（如隨身碟、行動碟）易遭受病毒感染等資安事件之發生，確保資安，並加速案件處理速度及落實節能減紙目標。

（六）辦理「103年全國戶役政資訊系統集中化建置委託研究計畫」，通盤檢討現行戶役政資訊系統分散式軟硬體架構、設備配置、系統與資料備援方案及整體系統資安防禦機制等，研議可行方向及策略，作為未來導入集中管理之參考，以提升系統整體執行效能，減少全國機房、設備管理之時間、人力與物力成本。

（七）辦理本部戶政司全球資訊網「國民身分證領補換資料查詢作業」及「村里街路門牌查詢系統」功能移機作業，降低單一主機資源負荷，避免影響網站運作或其他服務之提供，有效提升網站服務效率，確保戶籍謄本相關網路申辦、驗證、資料交換及各項網路申辦服務順利遂行。

（八）洽談戶役政資訊系統連結事宜，推動政府機關全面運用戶役政資訊系統取得戶籍資料，讓民眾申辦案件無須再繳附紙本戶籍謄本，免除民眾在機關間來回奔波申請謄本及繳納規費所造成的不便與負擔。

２.關鍵績效指標：自然人憑證使用人次成長率

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | 5 | 10 | 12 | 12 |
| 實際值 | -- | 14.5 | 30.5 | 15 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |

衡量標準：

【（當年度應用自然人憑證之民眾累計人次－上年度應用自然人憑證之民眾累計人次）÷上年度應用自然人憑證之民眾累計人次】 × 100％

績效衡量暨達成情形分析：

一、指標挑戰性：

（一）創新性：

１、結合四大超商（統一超商、全家、萊爾富及OK）普及性及24小時便利性，便利民眾無需於上班時間至營業（辦公）處所辦理繳費及證明書申請，節省民眾請假、交通勞頓等時間及金錢，有助於提升政府便民服務的品質及形象。103年於便利超商多媒體工作站（以下簡稱KIOSK）平臺新增使用自然人憑證申請「淡江大學成績單」創新應用服務。

２、配合金融監督管理委員會規劃推動「打造數位金融環境3.0」，利用本部發行自然人憑證具備身分認證功能及符合電子簽章法之規定，研商使用自然人憑證線上申辦金融業務，擴大金融服務範圍，以提升政府推動電子化之成效。

３、與財政部、衛生福利部合作測試使用自然人憑證虛擬智慧卡，並研擬修改本部憑證管理中心憑證實務作業基準，因應行動化裝置無法讀取自然人憑證IC卡問題之解決方案。

４、為提供簡政便民服務，於103年7月1日起開放自然人憑證部分憑證作業可由受託人代為辦理服務。依自然人憑證各項憑證管理作業規定，除憑證申請及憑證廢止外，其他各項目均得委託他人至任一戶政事務所代為辦理，委託代辦除憑證IC卡停用、復用功能外，其餘均需攜帶委託人之IC卡。

５、自103年10月1日起開辦自然人憑證線上續卡服務，擴大民眾線上申辦內容與提高申辦憑證之意願。

（二）困難度：

１、民眾申請自然人憑證自94年開始收費，故本部需積極協調各部會開發自然人憑證關鍵性創新應用服務，以提高民眾申辦及使用意願。

２、開發之自然人憑證創新應用服務須充分對民眾宣導相關使用程序、應用方式及辦理相關推廣活動等，並需加強資訊安全管控措施，方能順利提供相關創新便民及安全之應用服務。

（三）目標質量提升：

103年度使用自然人憑證下載所得資料計有168萬4,306人，而完成辦理網路申報綜所稅計有151萬6,402戶，較102年132萬754戶，成長約15％，並已占網路報稅總人數之44％。且103年5月份報稅期間，自然人憑證之發卡量達31萬8,863張。103年度截至12月底止已達8,753萬人次，目標量明顯增加，績效卓著；另103年整年民眾申請自然人憑證核發及提供各單位之身分驗證機制未曾發生當機、駭客入侵及資料外洩事件，達成發證及驗證之高品質目標。

（四）涉眾多機關須加強協調：

為辦理自然人憑證創新應用服務相關作業，必須開發自然人憑證相關創新應用系統，並需與相關政府機關、各便利超商業者及各應用系統開發等單位，進行行政作業面之協調、相關行政作業法規及個資法之配合及資訊安全之突破等工作，需協調單位眾多，分述如下：

１、與業務主管機關協調

（１）相關業務主管機關較少在KIOSK平臺上提供申辦服務，原因係資訊安全考量，或已提供其他多管道之便民服務系統，故需詳加溝通協調，增加其提供此種服務意願。

（２）使用自然人憑證在KIOSK平臺上的服務介面雖由本部資訊中心負責開發，但仍需協調業務主管機關配合調整其業管應用系統。

（３）當業務主管機關及超商都無法即時配合調整內部應用系統時，本部必須設法開發可解決相關問題之創新應用系統。例如與地政機關確認提供服務方式，因地籍謄本調檔無法即時產出，因此研擬出二階段式收費服務方式，以防止呆帳產生之問題。

（４）自然人憑證KIOSK平臺採使用者付費方式，業務主管機關為顧及民眾接受度，而影響配合提供意願，亦須詳加溝通說明，以提升其配合意願。

２、與超商協調：超商為營利事業，所有服務第一考量為投入成本是否可為公司帶來相對效益，因此在很多構面都必須跟超商積極協調，協調項目如下：

（１）手續費及相關成本費用協調。

（２）協調超商提供電子對帳檔及代收費用出帳之頻率，以確保雙方對帳之流程順暢。

（３）超商對於服務上線係依據該服務對其所帶來的效益而安排優先處理順序。

（五）涉不可控制因素眾多：

開發各項自然人憑證創新應用服務系統，必須編列相關預算及與相關業管單位（機構）溝通協調，因目前財政困難，易發生預算遭刪減情形，且各部會各有其經費及施政之優先順序考量，另須辦理前述多項協調事項，易影響系統開發時程及使用人次成長率等，所涉不可控制因素甚多，經本部資訊中心全力克服並積極解決相關問題，方能使計畫順利推動執行，故本計畫極具高度挑戰性。

二、年度目標值及達成情形：

（一）年度目標值：12％。

（二）達成度：截至103年度12月底應用自然人憑證之民眾累計人次已達8,753萬1,280人次，102年度12月底之上網應用民眾累計人次為7,608萬9,459人次，指標人次成長率約為15％，超過本年度原訂目標值12％，達成度為100％。

三、效益：

民眾可以在任何時間、任何地點，應用自然人憑證透過網路獲得政府各項服務，達成「多用網路，少用馬路」之簡政便民目標，民眾並可藉以傳送安全之電子郵件及使用相關創新應用服務，同時可以保護個人檔案隱私資料不外洩。以103年度申報綜合所得稅為例，使用自然人憑證網路報稅人數約151萬6,402戶，比傳統人工申報方式節省時間約計606萬小時，節省費用約計1.51億元（以每次可節省民眾往返政府機關請假時間4小時及相關交通費用100元計算）；且截至103年12月底止總累計已超過3億5,098萬人次上網應用自然人憑證，若以每次可節省民眾100元相關費用計，共可至少節省民眾約351億元，顯示成效頗佳。可達成效益如下：

（一）建置優質、安全之網路身分認證驗證機制，確保電子化政府網路資料傳輸之安全。

（二）縮減城鄉差距並提供民眾24小時不打烊之優質網路申辦服務。

（三）文書謄本大量減少，簡化行政作業，節省民眾請假、交通勞頓等時間及金錢，達到簡政便民之目標。

（四）培養自然人憑證創新應用設計人才並促進民間相關產業之發展。

（五）民眾可應用自然人憑證於行動載具進行網路報稅等服務，提供更便利之創新服務及提升政府便民服務效能。

（六）開發自然人憑證創新應用服務，從現有限制的實體行政流程，變革增加24小時不打烊便利超商服務、虛擬智慧卡行動化及結合相關卡別等服務，有效延伸政府服務據點及延長服務時間，提升民眾對於政府全年無休服務之滿意度。

（七）關鍵策略目標：推廣政府服務流程改造（跨機關目標）。

１.關鍵績效指標：完成法規修正個數（免戶籍謄本圈）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 170 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 209 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ★ |

衡量標準：

實際修正須繳附戶籍謄本之法規數

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準

實際修正須繳附戶籍謄本之法規數。

二、指標挑戰性：

（一）創新性：

１、103年10月14日請各直轄市、縣（市）政府調查府內單位及所屬機關涉及檢附戶籍謄本之規定，並請各業務主管機關督導各直轄市、縣（市）政府及所屬機關（構）於105年底前修正刪除涉及檢附戶籍謄本之規定。

２、推動「戶籍資料異動跨機關通報」服務：102年4月1日起，整合戶政、稅務及監理等3項業務，新增「戶籍資料異動跨機關通報」服務，民眾可24小時透過網路將變更後之戶籍地址、姓名、出生日期及國民身分證統一編號通報指定機關，取代現行須檢附戶籍謄本逐一向行政機關申請之不便。102年8月1日起可向戶政事務所臨櫃申請。102年11月29日通報機關增加本部地政司，103年5月1日通報機關增加台灣電力公司，103年9月30日與台灣自來水公司及臺北自來水事業處完成連線環境建置。

３、為提升民眾使用戶籍謄本之便利性，推動多機關免附戶籍謄本措施，於103年完成與原住民族委員會、衛生福利部、國軍退除役官兵輔導委員會、教育部、蒙藏委員會等5個機關連結事宜，以媒體交換、線上查詢或檔案傳輸等方式，提供個人戶籍資料，民眾無須檢附戶籍謄本即可申辦案件，提升為民服務效率及便利性。

（二）困難度：

１、需請相關機關排定修正規定之期程，於103年12月31日前完成。相關機關修正規定時如有疑義，本部需進一步溝通協調，以利法規完成修正。另各直轄市、縣（市）政府涉及檢附戶籍謄本之規定甚多，如為地方自治法規，非各中央業務主管機關可督導範圍，須由該直轄市、縣（市）政府自行控管，時程較不易掌控。

２、辦理戶籍資料異動跨機關通報服務，涉及法制面、業務面及系統面整合、程式開發、通報方式等層面問題，須事先與財政部（財政資訊中心）、交通部（監理）、本部地政司、台灣電力公司及自來水公司等溝通、協調，確認共同辦理意願及可行性。

（三）目標質量提升：

１、「免戶籍謄本」工作圈於102年完成修正129個規定，截至103年底 已修正209個規定，103年較102年增加修正80個規定。

２、「戶籍資料異動跨機關通報」通報服務，於103年新增通報台灣電力公司、台灣自來水公司、臺北自來水事業處等3個單位，103年之申辦件數為33萬9,268件，102年為3萬2,087件，103年之成長率約957.34％【（339,268-32,087）/32,087\*100％=957.34％】。

３、紙本戶籍謄本申辦件數，103年為1,057萬4,287件，102年為1,191萬6,080件，103年較102年減量約11.26％【（10,574,287-11,916,080）/ 11,916,080\*100％=-11.26％】。

（四）跨多機關協調：

１、召開研商全面推廣政府服務流程改造─「免戶籍謄本」工作圈會議，邀集工作圈成員，包括國家發展委員會、行政院農業委員會、原住民族委員會等30個機關（單位）共同討論，以期達成免附戶籍謄本目標。

２、洽談戶役政資訊系統連結事宜：

（１）協助原住民族委員會辦理原住民專門人才獎勵金業務免附戶籍謄本須溝通討論所需戶籍資料類別，並協助該會以磁性媒體交換作業連結戶政資訊。

（２）協助衛生福利部辦理社會福利津貼比對及社會福利業務免附戶籍謄本，須溝通討論所需戶籍資料類別，並協助該會以磁性媒體交換作業連結戶政資訊。

（３）協助國軍退除役官兵輔導委員會推動業務免附戶籍謄本，須溝通討論所需戶籍資料類別，並協助該會應用本部戶役政資訊電子閘門線上資料查詢作業。

（４）協助教育部辦理大專校院各類考試原住民學生資格審查免附戶籍謄本，以檔案傳輸連結戶政資訊。

（５）協助蒙藏委員會辦理申請藏族身分證明書業務免附戶籍謄本，代為查詢戶籍資料。

（五）較多不可控制影響因素：

１、相關機關檢討修正規定時，恐非僅針對涉及檢附戶籍謄本之部分作修正，有時尚需通盤檢討，故不易掌控時程。

２、辦理「戶籍資料異動跨機關通報」服務：涉及通報機關資料更新程序及資料交換欄位、格式等變數，增加機關及轄屬作業及系統設計複雜度及人力。

三、年度目標值及達成情形：

（一）年度目標值：170個。

（二）截至103年12月底止達成度：完成修正之規定計209個，較年度目標值（170個）增加39個。

四、效益：

相關機關修正涉及檢附戶籍謄本之規定，及採用各類免附戶籍謄本措施，可達成民眾申辦業務免附戶籍謄本之目標。103年之效益如下：

（一）減少3,171萬件（約6,342萬張）戶籍謄本申請量。

（二）免除砍伐樹齡20年的樹約2萬1,140棵，減少約7萬6,738公斤之碳排放量，省下約15座101大樓高度的紙張。

２.關鍵績效指標：達成免附戶籍謄本之業務項目數（免戶籍謄本圈）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 190 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 224 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ★ |

衡量標準：

實際達成免附戶籍謄本之業務項目總數

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準：

實際達成免附戶籍謄本之業務項目總數。

二、指標挑戰性：

（一）創新性：

１、盤點「免戶籍謄本」工作圈成員涉及檢附戶籍謄本之業務，請相關機關檢討採用免附戶籍謄本措施，並依年度執行情形檢討改進。

２、於103年12月11日修正「核發新式戶口名簿注意事項」，將4式戶口名簿（甲式、乙式、丙式、丁式）簡化為登載現戶戶籍資料之現住人口及省略記事，並得依據申請人之申請，增加非現住人口或記事，如遷徙登記、結婚登記等詳細記事資料，更貼近實務需求。

３、建置農會會員資格查驗系統：為使農會辦理農會會員資格審查時，農會會員可免提交戶籍謄本，本部會同行政院農業委員會暨其轄屬農會確認農會員資格審查要件，並兼顧個人資料保護，開發農會會員資格查驗系統，協助非公務機關農會經由系統自動查驗農會會員資格，但不提供會員戶籍資料內容，節省農會紙本查驗程序，且可減免民眾申請戶籍謄本。

（二）困難度：

１、需請相關機關排定業務達成免附戶籍謄本之期程，並於103年12月31日前完成。相關機關於採用免附戶籍謄本措施如有疑義，或有問題待解決（如申請連結戶役政資訊系統事宜），本部需進一步溝通協調。

２、為建置農會會員資格查驗系統，須確認農會會員資格審查業務，本部會同軟體開發廠商於103年3月28日前往行政院農業委員會與該會人員及轄屬農會代表共同研議業務需求，依業務需求開發農會會員資格查驗雛型系統，續於103年8月4日前往行政院農業委員會與該會人員及轄屬農會代表確認系統功能，現正依其意見修正系統功能，俾使本項系統更臻完善。

（三）目標質量提升：

１、「免戶籍謄本」工作圈於102年計136項業務達成免附戶籍謄本，截至103年底完成224項，103年較102年增加88項。

２、本部戶政司全球資訊網自103年2月5日起，提供「戶口名簿請領紀錄查詢」功能，截至103年12月31日止，計8萬9,035人次查詢，顯示自推動以新式戶口名簿替代戶籍謄本措施以來，查驗件數明顯增加。

（四）跨多機關協調：

１、提供原住民族委員會、衛生福利部、國軍退除役官兵輔導委員會、教育部、蒙藏委員會諮詢申請應用戶役政資訊系統連結事宜，以期達成免附戶籍謄本目標。

２、向相關戶籍謄本使用機關宣導以新式戶口名簿取代戶籍謄本，並可於本部戶政司網站查驗新式戶口名簿機制。

（五）較多不可控制影響因素：

１、相關機關受理業務免由民眾檢附戶籍謄本，恐須先行修正相關規定，故不易掌控時程。

２、建置農會會員資格查驗系統：農會會員資格查驗系統依據農會會員資格審查要件，開發相關之會員入會及會員查對功能，因本項業務主管機關為行政院農業委員會，使用者包括288個農會，因此農會組織調整或會員資格審查要件改變，須經由行政院農業委員會即時提供本部配合修正本項查驗系統。

三、年度目標值及達成情形：

（一）年度目標值：190項。

（二）截至103年12月底止達成度：達成免附戶籍謄本之業務計224項，較年度目標值（190項）增加34項。

四、效益：

（一）節省民眾耗費時間約12,684萬小時。

（二）節省民眾支付戶籍謄本規費、請假成本及交通費約365.9億元。

３.關鍵績效指標：辦理推廣使用自然人憑證條碼索取電子發票教育訓練（電子發票圈）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 6 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 7 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ▲ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ▲ |

衡量標準：

當年度辦理推廣使用自然人憑證條碼索取電子發票相關教育訓練場次

績效衡量暨達成情形分析：

一、配合財政部全面推廣政府服務流程改造「動電子發票，創智慧好生活」工作圈，103年於北中南針對各戶政事務所同仁辦理6場教育訓練，共計356人，推廣共通性載具自然人憑證條碼索取電子發票，並透過電子報、網站、facebook粉絲團及Blog，向民眾宣導使用載具索取電子發票。

二、於本部辦理1場教育訓練，共計82人，讓公部門員工率先響應共通性載具索取電子發票。

三、103年度統計使用自然人憑證註冊之消費者累計人數為11萬26人，歸戶至自然人憑證累計載具數為20萬7,222張，歸戶自然人憑證申請電子發票張數計708萬6,503張，其中使用自然人憑證條碼申請電子發票張數共17萬2,792張。

４.關鍵績效指標：擴大跨機關電子查驗項目數（安心就學圈）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 3 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 3 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ▲ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ▲ |

衡量標準：

實際新增之查驗項目數【說明：包含原住民學生資格審查、補助原住民學生助學金及住宿伙食費、原住民學生學雜費用減免等3項】

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準

實際新增之查驗項目數【說明：包含原住民學生資格審查、補助原住民學生助學金及住宿伙食費、原住民學生學雜費用減免等3項】

二、指標挑戰性：

（一）本項指標係由教育部將申辦「原住民學生資格審查」、「補助原住民學生助學金及住宿伙食費」、「原住民學生學雜費用減免」等學生之國民身分證統一編號透過戶役政資訊連結系統傳送本部，經系統比對原住民學生是否具有原住民身分，並由該部以檔案傳輸方式取回比對結果檔案，截至103年12月底止，總計比對8萬8,630筆。1筆以1申請人次計，計減少8萬8,630人次奔波，節省耗費時間計35萬4,520小時（1筆為1申請案，以4小時計），節省規費支出265萬8,900元（1筆以2張紙本戶籍謄本計，每張為新臺幣15元）。

（二）與教育部進行跨機關溝通協調，以利教育部辦理「原住民學生資格審查」、「補助原住民學生助學金及住宿伙食費」、「原住民學生學雜費用減免」等3項業務，得使用戶役政資訊系統查驗學生是否具有原住民身分。

三、年度目標值及達成情形：

（一）年度目標值：3項。

（二）截至103年12月底止達成度：透過本部戶役政系統查驗「原住民學生資格審查」、「補助原住民學生助學金及住宿伙食費」、「原住民學生學雜費用減免」等3項工作，比對學生是否具原住民身份，達成度為100％。

四、效益：

提供教育部應用戶役政資訊系統查驗學生是否具有原住民身分，可減少申請人申辦案件檢附證明文件之不便。

５.關鍵績效指標：辦理便利新住民監理服務宣導(監理服務圈)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 12 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 46 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ▲ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ▲ |

衡量標準：

當年度辦理輔導外籍與大陸配偶配合監理單位汽機車駕照考照宣導活動場次

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準

當年度辦理輔導外籍與大陸配偶配合監理單位汽機車駕照考照宣導活動場次。

二、指標挑戰性

（一）創新性：新住民離開家鄉到臺灣發展必須適應新的環境，協助新住民順利融入臺灣社會，並保障其基本權益，為一重要課題。「機車」對新住民而言已是外出活動的最佳代步工具，但居住偏鄉的新住民較缺乏相關交通法令資訊，常衍生違反交通法規情事；惟往往礙於語言文字的不熟悉、交通不便利等問題，致未報名機車駕照考試。

（二）困難度：

１、透過辦理宣導活動等創新方式，可提升新住民對交通法規之了解與報考意願，惟囿於各縣市服務站人力編制不一、所能協助之工作人員有限，目前各縣市僅能設置1名專業移民服務人員，相關工作人力極為困窘。

２、為有效整合政府資源及擴大服務範疇，更配合交通部召開工作圈會議，由各縣市服務站與當地監理站協調並召開聯繫會議，共同討論服務時間、地點及通知動員與會新住民，在服務站人力有限的情形下皆能完成任務達到目標；同時為辦理法令宣導講座，積極尋求當地民間團體提供場地、志工及其他資源，以有效整合政府與民間能量，節省行政資源，讓政府服務走入新住民家庭，提供即時協助與諮詢，達到簡政便民目標。

（三）目標質量提升：

１、為嘉惠偏遠地區之新移民，本部移民署以「行動服務列車」的方式，主動提供新住民更近便、更多元的服務，讓居處偏鄉的新住民與都市地區的新住民一樣能夠得到政府的服務與照顧，結合交通部監理所辦理外籍與大陸配偶汽機車駕照考照宣導活動。

２、在量的提升上，積極尋找更多新住民參加考照宣導服務；在質的提升上，善用在地化力量及電子化方式協助新住民提升考照通過率。

（四）跨多機關協調：整合包括行政院農業委員會、勞動部、教育部、交通部公路總局及衛生福利部等相關資源，提供主動且一站式便民行動服務，除原有之行政成本外，亦需投入跨部會合作之作業成本。

三、年度目標值及達成情形

（一）年度目標值：預計辦理12場次。

（二）達成情形：103年度配合交通部6處監理所，辦理新移民機車考照輔導班，考照宣導活動共已辦理46場次，已超過預定目標值。

四、效益

（一）依據102年外籍與大陸配偶生活需求調查報告顯示，新住民就「汽機車駕訓考照」需求佔所有新住民輔導措施中最多（佔19％），尤以居住於中南部地區者為多（佔57.3％），本部移民署103年原預定辦理12場次考照服務，實際辦理81場次；原預定參與240人次，實際參與4,692人次。

（二）本部移民署各服務站同仁藉由行動服務車到各地服務，提供新住民全方位與即時性服務，已成功將尊重多元、文化差異及關懷協助等價值帶入當地社區，深入偏遠且資源較少之地區，縮短服務與資源使用之城鄉差距，平衡城鄉區域發展之資訊落差，使偏遠地區之新住民不至於因不清楚相關規定而導致自身權益受損；另除使新住民免於舟車勞頓之苦外，透過服務站同仁將服務範圍延伸至偏遠地區，以利提升各站為民服務品質，進而營造關懷新住民的友善環境。

６.關鍵績效指標：提供出生登記資料比率（送子鳥圈）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 100 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 100 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ★ |

衡量標準：

（提供衛生福利部中央健康保險署出生登記總數÷實際出生登記總數）×100％

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準：

（提供衛生福利部中央健康保險署出生登記總數÷實際出生登記總數）×100％。

二、指標挑戰性：

（一）7日內掌握出生者資料：按戶籍法第6條前段規定：「在國內出生未滿12歲以下之國民，應為出生登記。」同法第48條規定，出生登記至遲應於新生兒出生後60日內為之。為確保所有新生兒皆能於出生後60日辦妥出生登記，本部建置「出生通報系統」透過網路傳輸方式先行取得衛生福利部國民健康署（以下簡稱國健署）傳輸之出生通報資料（以出生證明書為主），以7日為1週期， 以利戶政事務所掌握申請人是否依限辦理新生兒出生登記，化被動為主動。

（二）落實跨機關協調合作：本部依據國健署提供之出生通報資料，透過戶役政資訊系統比對生父母戶籍資料，將具我國國籍之新生兒出生通報資料下傳至戶政事務所；未具我國國籍者通報本部移民署，以掌握外籍人士在臺出生資料，作為後續核發外僑居留證或相關事宜，並將錯誤之出生通報資料回饋國健署作為修正出生證明書之參據。

（三）追蹤辦理出生登記：戶政事務所查對出生通報資料與戶籍資料，符合者，由申請人至戶政事務所辦理出生登記時，直接帶出該出生通報資料，據以辦理出生登記；如出生登記申請人未於60日內辦理出生登記，由戶政事務所催告應為申請之人於7日內辦理出生登記，逾期仍未辦理者，派員查訪了解新生兒狀況後，填具「6歲以下弱勢兒童主動關懷方案查訪表」送當地社政單位接續關懷訪視，並由戶政事務所逕為出生登記，以抽籤決定子女從父姓或母姓，並由戶政事務所代立姓名，完成新生兒出生登記。

（四）額外提供新生兒申請健保卡：辦妥出生登記後，於出生通報資料輸入新生兒國民身分證統一編號檢核完畢後，提供出生登記申請資料予衛生福利部中央健康保險署（以下簡稱健保署）續辦所屬業務，並由與健保署合作之戶政事務所詢問新生兒有申請健保卡意願後，填具申請健保IC卡相關資料，送健保署續辦健保卡事宜。

（五）有關提供健保署出生登記總數須透過該署之系統與本部戶役政資訊系統進行介接，並須確保資料傳送過程無誤，爰系統穩定性要求極高，相關配套設備及措施皆須配合因應（如：不斷電系統、傳送資料異常時之處理情形、系統異常處理情形、系統當機之措施、備用機臺等），以避免缺漏通報出生登記案件，俾提供健保署之出生登記總數之傳送比率為100％，確保新生兒出生登記申請書資料皆全部交換至健保署。

（六）為避免出生登記資料傳送健保署過程發生疏漏，目前本部戶政司配合「送子鳥工作圈」作業，每日檔案傳輸出生登記申請書及撤銷出生登記申請書資料予健保申請書資料，包含資料檔及訊息檔檔尾加註"@@"符號，訊息檔中提供資料檔筆數及資料區間供健保署可依前開機制識別取得檔案之完整性。

三、年度目標值及達成情形：

（一）年度目標值：100％

（二）截至103年12月底止達成度：103年度提供衛生福利部中央健康保險署出生登記總數共21萬617筆，實際出生登記總數21萬617筆。（210,617÷210,617）×100％＝100％，達成度100％。

四、效益：

（一）完整掌握出生者資料，勾稽釐正出生證明書資料，並落實跨機關協調合作機制。

（二）透過健保署系統與本部戶役政資訊系統進行介接，可大幅減少作業時間及紙本流程，提高傳送出生登記資料之行政效率，俾減少民眾取得新生兒取得健保卡之等待時間，保障其就醫權益，進而提高民眾對政府之施政滿意度。

（八）關鍵策略目標：加強財務審核，全面提升財務效能。

１.關鍵績效指標：所屬機關學校預算執行、財務收支及公款支付實地抽查率

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | -- | -- | 25 | 25 |
| 實際值 | -- | -- | 25 | 25 |
| 達成度(%) | -- | -- | 100 | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | ▲ | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | ▲ | ▲ |

衡量標準：

（當年度查核之所屬機關數÷當年度所屬機關數） ×100％

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量指標：103年度查核之所屬機關數（11家）/103年度所屬機關數（43家）×100％。

二、指標挑戰性：

（一）目標質（量）設定合理性：103年度本部所屬機關數計43家，分4年辦理實地抽查作業，103年目標值設定為25％，具合理性。

（二）具創新性：

１、滾動式調整，提升查核品質：

本部於規劃年度查核計畫時，特別針對各相關規定之修訂或各項新增之行政策進作為應加強管理事項，增修查核重點與表件，於設定查核數量後，更積極朝向提升查核品質努力，與時俱進採滾動式調整，確實達成目標值。

２、有效整合，增進行政效能：

103年度本部會計處執行實地查核工作，持續會同總務司及資訊中心共同辦理，於查核所屬機關預算執行、財務收支等時，併同執行出納事務實地查核督導，與實地了解所屬機關資訊設備運用情形，透過不同面向職能有效整合，發揮綜效。

另依「行政院主計總處及各級主計機構抽查所屬主計機構人員辦公情形補充規定」，各級主計機構應定期抽查所屬主計機構人員辦公紀律及出勤情形，本部會計處將本項查核機制與實地抽查所屬機關預算執行、財務收支及公款支付等加以結合，輔以查核主計人員差勤紀錄管理情形，以有效落實主計人員差勤管理，並收查核效能極大化之事半功倍之效，增進行政效能。

（三）涉及所屬機關須加強溝通協調：至各所屬機關辦理預算執行、財務收支及公款支付實地抽查時，需對所屬機關業務有全面性深入瞭解，加強溝通協調，適時提供意見協助機關妥適運用經費，落實服務導向之內部審核工作，以提升財務效能，並杜絕各種浪費及不當支出。

三、年度目標值及達成度：

（一）年度目標值：25％。

（二）達成情形：

１、達成原訂目標值，達成率100％：

103年度本部業實地抽查中央警察大學、警政署、警政署花蓮港務警察總隊、警政署保安警察第五總隊、警政署鐵路警察局、警政署臺中港務警察總隊、玉山國家公園管理處、台江國家公園管理處、國土測繪中心、消防署花蓮港務消防隊、消防署高雄港務消防隊等11家所屬，實際達成值為25％（11家/43家×100％），達原訂目標值25％，達成度100％。

２、發揮外部查核價值：

本計畫查核重點為以前年度違失案件改善情形、預算執行進度檢討、各項暫付款、預收款、債權憑證等之清理情形、事務管理等13面向，經抽查上開11家所屬結果歸納，分就共同性與個別性之重要建議摘述如下：

（１）共同性建議：

A、注意公款支付時限。

B、派車單應依規定正確記載。

C、財產物品帳載、標籤錯漏補正等。

（２）個別性建議：

A、應納庫款積極催收以維機關債權。

B、自行收納款項收據建置總量控管機制。

C、出納管理人員任職應依規定辦理輪調。

３、即時反饋以見微知著：

本部103年度實地查核所屬機關薪資轉撥帳戶管理情形時，發現有部分缺失，即請受查機關積極清理改善，另為瞭解其他所屬機關是否亦有上開相同缺失情形以利防範，本部即全面性請各所屬機關清查其帳戶，並就相關缺失立即併同清理改善，以收見微知著之效。

四、效益：透過機關外部之觀點檢視機關涉財務面之各項業務推動，提供意見反饋機關，以期發揮預算執行效益極大化，並落實服務導向之內部審核工作，確實提升財務效能，具指標達成深層實質成效。

（九）關鍵策略目標：提升員工職能，建立卓越組織文化。

１.關鍵績效指標：建構專業核心能力導向之學習機制

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 實際值 | -- | 2 | 2 | 2 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |

衡量標準：

每人當年度是否達成核心能力（含共同核心能力、專業核心能力2項）所規定之學習時數（各年度目標值填列符號代表意義：0代表「2項均未達到」、1代表「達到1項」、2代表「2項均達到」）

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準：每人當年度是否達成核心能力（含共同核心能力、專業核心能力2項）所規定之學習時數（各年度目標值填列符號代表意義：0代表「2項均未達到」、1代表「達到1項」、2代表「2項均達到」）

二、指標挑戰性：

（一）創新性：

１、結合「拼圖」視覺化概念：

學習地圖的設計係利於同仁學習並能掌握學習狀況，同仁於學習地圖以游標移至每一塊拼圖，即出現「需完成」及「已完成」時數之提示，並可點選拼圖至相關課程列表選課，完成學習時數後，拼圖即由「黑白」變成「彩色」狀態，達成「訓練自我管理」的目標。本部依103年強化同仁核心能力學習課程表，於103年3月建構個人化學習地圖置於本部數位學習平台。

２、運用雲端概念，建構內政專業知識雲，發揮知識管理效益：

由於本部各機關所需專業知識較難以自外部訓練機關（構）取得教材，並多依賴內部經驗傳承，為使本部專業知識妥善保存，爰創新運用雲端科技概念，建構本部內政專業知識雲，現階段透過各機關針對機關屬性及業務特性，研發製作專屬數位學習教材，逐步充實各機關專業知識庫，同時配合本部各機關學習地圖之建置，以豐富施訓教材來源，發揮知識共享及知識管理之效益。

３、透過地圖管理者教育訓練，提升使用能力，督促管考各單位同仁核心能力達成率：

本部於103年5月21日辦理「內政部103年數位學習平台系統學習地圖管理者教育訓練講習會」，共13人參加，使各單位地圖管理者得以學習並交流使用心得，進而提升管理者操作系統能力，能夠有效的督促管考各單位同仁核心能力達成率，協助解決問題，並透過心得分享改善系統介面功能，使其更人性化。

４、培育製作數位人才，共創知識經濟：

為強化各單位（機關）知識管理，有效運用數位學習工具，降低訓練成本，以激發同仁學習動機，本部訂定「內政部103年自製數位教材競賽活動要點」，於103年5月27日、30日、6月11日、16日各半天，以及6月30日、7月10日各1天，辦理北部及中部各1梯次之「內政部數位課程製作培訓班」，共40人參加，並辦理自製數位教材競賽活動，共計31件作品參賽，得獎作品之前3名及佳作5名於103年10月27日辦理成果發表會，提供各單位（機關）觀摩學習並製作成數位教材供同仁學習，並於103年12月9日本部第4季專題演講暨頒獎典禮公開頒獎表揚，以資鼓勵。

５、整合訓練資源，達到數位資源共享：

經由本部規劃開設之共同及專業核心能力課程（包含數位課程與實體課程），以及結合其他訓練機關（構）所提供之數位課程，營造具本部特色及便利之數位學習環境，方便同仁完成相關訓練及學習地圖，有助達成個人核心能力。

（二）困難度：

１、各訓練機關（構）鮮少以核心能力項目開課，致課程內容與核心能力類別結合之困難，同仁不易達成核心能力：

目前各訓練機關（構）鮮少以核心能力項目開設相關訓練課程或予以分類，是以，建構個人學習地圖時，界定課程類別究為何項核心能力項目，易產生歸類認定之困擾，進而影響學習時數之採計。又本部人事處須先就課程性質歸類核心能力項目，以便本部各單位（機關）薦送同仁參訓。倘各訓練機關（構）能依照核心能力項目及需求開設相關課程，俾使訓練資源有效運用，增進同仁學習意願，提高核心能力達成率。

２、訓練課程與同仁核心能力項目勾稽之困難：

同仁業務普遍工作繁重，於實務執行時，對於各機關所開設之實體課程及網路學習課程均須作核心能力項目之分類，目前實體課程及網路開設之課程多達上千小時，同仁於處理本項業務上，無疑在時間與精神上是一大壓力。

３、公務人員終身學習入口網站學習時數上傳作業與本指標之配合：

公務人員終身學習入口網站所登錄之課程分類類別，與本部所訂定之核心能力項目不一致，造成本部上傳及匯入學習時數以歸類核心能力項目時，認定上產生極大之困難，且須透過各單位管理者就同仁之學習時數一一認定，曠日費時造成同仁困擾。

４、累積本部專業知識，需長期投入人力物力培育自製數位教材人才：

為製作與業務屬性相關之數位教材，需長期培育教材製作之種籽教師，不斷累積課程數量，並持續修正改進，以提高課程正確性、易讀性，惟本部業務繁重，同仁必須運用公餘時間投入教材製作，實屬不易。另本部開設每梯次為期2天的數位課程製作培訓班，其課程雖較坊間之數位課程精進及確實，但因製作數位教材需耗費相當時間及精力，並涉及電腦技術能力，礙於同仁業務繁忙及其欠缺製作能力，又電腦硬體設備資源不足，無法提供良好製作環境，致同仁自製數位教材意願不佳，參與度不高。

三、年度目標值及達成情形

（一）年度目標值：2

（二）達成情形：查本部同仁具有核心能力項目並設有學習地圖者，共計572人，皆已於103年9月30日前完成核心能力時數並完成學習地圖，如期達成共同核心能力及專業核心能力2項所規定之學習時數（2代表「2項均達到」），達成率100％。

四、效益：

（一）以學習地圖概念方便同仁學習及選擇線上數位課程，促使其完成課程學習並提升個人核心能力，另透過增加拼圖數目，使地圖更能靈活運用。

（二）透過數位學習平台系統及地圖管理者教育訓練，使各單位管理者熟悉平台操作，減少錯誤情形發生，並交流使用心得，能有效協助各單位同仁透過數位平台學習，發揮管理者之功能，促進同仁核心能力課程之達成。

（三）辦理自製數位教材競賽及培訓班，經由自行產出數位教材，除能充實本部專業核心能力課程，強化專業訓練，更能培育數位製作人才，強化各單位知識管理之目標。

**二、共同性目標**

（一）共同性目標：提升研發量能。

１.共同性指標：行政及政策研究經費比率

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | 0.01 | 0.01 | 0.004 | 0.005 |
| 實際值 | -- | 0.009 | 0.004 | 0.012 |
| 達成度(%) | 100 | 90 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ▲ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ▲ | ★ | ★ |

衡量標準：

（年度行政及政策類研究經費÷年度預算）×100％

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準：（年度行政及政策類研究經費/年度預算）×100％

二、指標挑戰性

（一）創新性：本部工作經緯萬端，各項工作均與人民權益息息相關，為讓相關政策或業務推動符合社會大眾的期待與需求，本部每年均辦理相關研究與調查。惟為使相關研究能落實於政策之推動，並發揮其最大效益，每年均對相關研究進行追蹤管制，並考核其績效。

103年度為強化研究之管理，精進查核作業程序等創新性措施，爰依據本部委託研究計畫作業要點，加強委託研究計畫之管理，提升研究品質，落實成果運用，本部定期辦理各單位（機關）委託研究計畫管理情形之查核作業，以提升委託研究計畫管控績效。103年9月間透過本部研究發展知識平台完成以下工作，有效強化本部委託研究計畫管理機制：

１、依據查核項目內容及查核表格，規劃設計完整輸出系統登錄資料，並由系統完成資料比對，事前提供查核人員預檢工作，以提升查核作業效率。

２、通盤檢視及規劃本部委託研究計畫查核作業，由各受查核單位（機關）提供書面佐證資料，降低本部委託研究查核作業所需整卷時間，以減少查核作業對受查核單位（機關）之業務干擾。

（二）困難度

１、本部103年度預算雖達915餘億元（含所屬機關），惟本部各單位（機關）可資運用於研究發展之費用相當有限，本部為強化研究能量及政策規劃品質，仍積極鼓勵各單位（機關）依政策或業務實際需求調整相關經費辦理，103年辦理之委託研究案共44案（含本部5案，所屬機關39案），經費為58,331千元。

２、具高度協調性：本部業務範圍廣泛，且涉及不同專業領域，在研究工作方面，為使研究議題有助於本部核心業務推動，統籌分析各單位研究議題，並合理配置研究經費，需經常進行跨單位（機關）協調整合，包括研究議題之選定、研究計畫之審議及相關研究成果之管理運用，相關協調及整合作業具有相當程度挑戰性。

３、不可控制因素多：為使研究成果能符合預期目標，並落實於施政或業務之推動，各項研究工作進行過程中，除需與受委託單位保持密切聯繫外，部分研究工作亦會受到氣候、技術之影響，不可控制因素眾多。

三、年度目標值及達成情形：103年度之目標值為0.005％，經統計核算，本部103年度行政及政策類研究經費為3,490千元，103年度預算為30,446,442千元，爰103年度之行政及政策類研究經費比率為0.012％（3,490/30,446,442\*100％），已達原訂年度目標值。

四、效益：

本部103年度辦理之委託研究計畫計有5案，列舉相關效益說明如下：

（一）民政司辦理之「私立公墓及骨灰（骸）存放設施永續經營之研究」，深入瞭解私立殯葬設施經營之現況及其問題，將有助私立殯葬設施永續經營，亦可保障消費者權益。

（二）戶政司辦理之「青年婚育態度與未來政策規劃研究」及「全國戶役政資訊系統集中化建置委託研究計畫」，調查我國青年男女的婚育態度與研析影響其婚姻、家庭價值觀及生育態度的因素，作為制定政策參考；另為因應全國戶役政電腦設備於104年屆滿使用年限後，將面臨系統效能低落、故障率提高、零件停產等問題，亦進行全國戶役政資訊系統集中化建置之探討及規劃。

（三）地政司辦理之「應用電子簽章機制申辦土地登記之研究」，於保障民眾財產權益之基礎下，進一步將電子簽章制度整合應用至民眾線上申請土地登記案件，可達到簡政便民及提升行政效率之效益。

（四）合作及人民團體司籌備處辦理之「農民健康保險費率精算及財務評估」，針對農民健康保險制度進行平衡費率、潛藏負債、現金流量及敏感度之估算，研究結果可提供未來農業部承接農保業務時通盤檢討農保制度之參考。

（五）另外，針對非機敏之研究計畫，本部於委託研究計畫完成後均辦理成果發表會，對於研究知識之分享擴散與運用，具有一定效益。

（二）共同性目標：落實政府內部控制機制。

１.共同性指標：辦理內部稽核次數

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | -- | -- | -- | 3 |
| 實際值 | -- | -- | -- | 13 |
| 達成度(%) | -- | -- | -- | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | -- | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | -- | ★ |

衡量標準：

本機關及所屬機關當年度辦理年度稽核與專案稽核次數

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準：本部及所屬機關103年度辦理年度稽核與專案稽核次數。

二、指標挑戰性：

（一）具創新性：本部為落實政府內部稽核，使能以客觀公正觀點協助檢查內部控制之實施狀況，並適時提供改善建議，合理確保內部控制得以持續有效運作達成施政目標，特成立內部稽核專案小組，由政務次長擔任召集人，以落實各項內部稽核工作並強化內部稽核之作業措施。另為使本部同仁對於內部稽核作業有更深入了解，於103年5月28日辦理內部稽核講習，更於103年9月訂定內部稽核計畫，就審計部年度中央政府總決算審核報告重要審核意見屬近3年內發生類同內部控制缺失事項、經審計部列為仍待繼續改善事項，以及本部業務單位之內部控制作業項目進行稽核，於103年9至10月間召開3場次內部稽核會議，並將稽核所發現之缺失及具體興革建議等納入內部稽核報告。至本部所屬機關部分，亦均成立相關專案小組、訂定稽核計畫並依期程完成內部稽核工作。本項工作從計畫研擬、執行方式、結果呈現均需縝密規劃，極具創新性。

（二）具協調性：本部內部稽核專案小組由政務次長擔任召集人，成員包括各單位之主管，另並成立內部稽核工作小組，由施政管考、資訊安全、政風、政府採購稽核、人事考核、會計審核、事務管理工作檢核等稽核職能單位人員組成，以落實推動各項內部稽核細部工作。參與稽核人員跨單位、異質性高，可採多元方式辦理稽核作業並達客觀之目的，其整合具有高度的協調性。

三、指標達成困難度：本項指標達成需與各單位密切協調與配合，且屬新推動之措施，在較缺乏眾多範例可參考之情形下，須在有限人力與時間內完成各項工作，且要確保稽核工作之周延，具極高困難度。

四、年度目標值及達成度：

（一）年度目標值：辦理內部稽核次數3次。

（二）達成情形：本部於103年9月4日函請本部所屬機關應訂定103年度內部稽核計畫，並於103年12月底前完成內部稽核作業，爰103年度本部及所屬一級機關、地政機關總計辦理年度稽核及專案稽核共13次（年度稽核：本部、警政署、營建署、消防署、役政署、移民署、中央警察大學、建築研究所、空中勤務總隊、國土測繪中心、土地重劃工程處均各辦理1次；專案稽核：移民署辦理2次），超越年度目標值，本項指標達成度100％。

四、效益：

內部稽核目的為檢查內部控制制度之實施狀況，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施及做為檢討修正之依據。本部103年度所辦理之內部稽核工作已將稽核項目所發現之缺失或具體興革建議納入稽核報告，並做為相關單位內部控制制度之改善依據，後續並持續追蹤其改善或採納之情形，以確保政策、計畫、法令依循之正確性及完整性，並有效控管風險，提升效率。

２.共同性指標：增（修）訂完成內部控制制度項數

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | -- | -- | 151 | 46 |
| 實際值 | -- | -- | 246 | 386 |
| 達成度(%) | -- | -- | 100 | 100 |
| 初核結果 | -- | -- | ★ | ★ |
| 複核結果 | -- | -- | ★ | ★ |

衡量標準：

本機關及所屬機關完成檢討改善內部控制缺失，包括就監察院彈劾、糾正（舉）案件、審計部重要審核意見、機關內部控制制度自行評估與內部稽核結果及外界關注事項等，涉及內部控制缺失部分，已加強落實執行內部控制制度或納入內部控制制度設計，並依業務重要性及風險性，於當年度增（修）訂完成內部控制制度作業項目數

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量指標：

本部及所屬機關完成檢討改善內部控制缺失，包括就監察院彈劾、糾正（舉）案件、審計部重要審核意見、機關內部控制制度自行評估與內部稽核結果及外界關注事項等，涉及內部控制缺失部分，已加強落實執行內部控制制度或納入內部控制制度設計，並依業務重要性及風險性，於當年度增（修）訂完成內部控制制度作業項目數。

二、指標挑戰性：

（一）具創新性：本部及所屬機關依「內部控制制度設計原則」設計合宜有效之內部控制制度，除就監察院彈劾、糾正（舉）案件、審計部重要審核意見、機關內部控制制度自行評估與內部稽核結果及外界關注事項等，涉及內部控制缺失部分，積極檢討並納入內部控制制度外，另應定期辨識影響整體層級與作業層級目標不能達成之內、外在因素，並就風險評估結果採滾動方式檢討，監督可容忍之風險是否仍維持可容忍之程度，並將前期就不可容忍之主要風險項目所採行之新增控制機制，滾動納入本期現有控制機制一併檢討及評量其風險等級，以決定是否需採行其他新增控制機制因應該等風險，並據以檢討修正內部控制制度，具有創新性。

（二）具協調性：本部及所屬機關採滾動方式定期辦理風險評估作業，據以決定是否需採行其他新增控制機制因應該等風險，執行前項作業時，各業務單位、內部控制專案小組人員針對不可容忍之主要風險項目，研議及採取適當新增控制機制，如決定採設計控制作業方式回應，業務單位對其承辦作業流程，設計控制重點，經由內部控制專案小組討論後，共同設計有效及合宜之控制作業項目，爰機關內部相關單位具高度協調性。

三、指標達成困難度：

為維持有效內部控制制度，本部及所屬機關定期辨識影響整體層級與作業層級目標不能達成之內、外在因素，完整呈現機關主要業務之風險，並依據實際業務推動情形訂定適切之風險影響程度及發生可能性，就不可容忍之主要風險項目，設計有效合宜之控制作業項目，需深入瞭解業務單位作業流程，並與本部各業務單位密切之協調與配合，具一定程度困難度。

四、年度目標值及達成度：

（一）年度目標值：46項。

（二）達成情形：本部及所屬103年度增（修）訂完成內部控制制度項數總計完成386件（新增93項、修正92項、刪除201項），其中本部完成26項、警政署及所屬119項、營建署及所屬145項、消防署及所屬8項、役政署15項、建築研究所1項、入出國及移民署14項、空中勤務總隊9項、國土測繪中心42項及土地重劃工程處7項，本項指標達成度100％。

五、效益：採滾動方式適時檢討強化內部控制作業，將控制作業、作業流程過於繁多或已不適用者，適度精簡、修正或刪除，使其更臻具體、明確及可用，以落實內部控制有效運作，提升工作效率。

（三）共同性目標：提升資產效益，妥適配置政府資源。

１.共同性指標：機關年度資本門預算執行率

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | 90.0 | 90 | 90 | 90 |
| 實際值 | -- | 92.59 | 93.97 | 91.66 |
| 達成度(%) | 93.58 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ▲ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ▲ | ★ | ★ | ★ |

衡量標準：

（本年度資本門實支數+資本門應付未付數+資本門賸餘數）÷（資本門預算數） ×100％（以上各數均含本年度原預算、追加預算及以前年度保留數）

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量指標：（本年度資本門實支數+資本門應付未付數+資本門賸餘數）÷（資本門預算數）×100％（以上各數均含本年度原預算、追加預算及以前年度保留數）。

二、指標挑戰性：

（一）具創新性：為配合行政院年度共同性目標，並提升本部資本支出預算執行績效，於103年度預算核定後即函請本部各單位及所屬機關籌劃該年度各標案控管期程，於103年1月28日核定本部主管「標案進度控管表」，並採每月召開「預算執行協調會報」，以管控本部及所屬機關（單位）籌劃年度資本門預計採購計畫（項目）之各階段執行情形，管控流程從簽辦至驗收付款，針對各階段相關資訊之揭露採取立即性的因應對策外，並對履約期程較長之案件預先控管以避免保留發生，另針對簽辦落後案件實施個案檢討，以確切了解簽辦案件落後之主要因素，以為因應對策並導入先期規劃之概念避免未來年度類此情況之發生以達防範於未然之效用，並對金額較大之補助計畫另案檢討，進行專案報告及持續追蹤，極具創新及挑戰性。

（二）涉較多不可控制因素：本部主管資本支出預算之執行績效，除導因於機關針對各階段期程督導執行之效率外，尚須考量地區偏遠、經濟效益較低等因素導致廠商投標意願低落致多次流標、或得標廠商本身履約能力、標案履約爭議訴訟或調解期程過久、天然災害等無法事前預期之突發事項，爰各標案期程之延宕，實涉諸多不可控制因素。

三、年度目標值及達成度：

（一）年度目標值：90％。

（二）達成情形：

１、103年度本部主管歲出資本預算數（含本年度原預算數、追加預算及以前年度保留數）為286億5,002萬4,000元，決算實支數230億841萬9,000元，應付未付數19億6,084萬9,000元，賸餘數12億9,014萬5,000元，執行數（含應付未付數及賸餘數）合計262億5,941萬3,000元，實際執行率為91.66％（262億5,941萬3,000元/286億5,002萬4,000元×100％），達原訂目標值90％，達成度100％

２、本部每月召開「預算執行協調會報」，由政務次長或主任秘書主持，針對各計畫項目資本支出進度落後者逐案檢討並協調相關單位協助，並透過管控簽辦期程，提前顯現各標案遭遇瓶頸，據以即時尋求對策因應，頗具成效，惟仍有「健全地方發展基礎均衡建設計畫」因涉及地方政府作業期程致延宕、「籌建國家級反恐訓練中心」原契約解除後重新檢討公告發包仍多次流標、「汰換野戰式防彈衣（板）」需經國外測試單位測試時間較難控制、「高雄收容所及被害人庇護安置處所興建工程」廠商無預警停工等不可抗力因素，及部分未能如期完成，需辦理預算保留之案件，本年度執行率達91.66％，本部仍持續針對資本支出進度予以管控，以達計畫目標。

四、效益：落實資本支出計畫預算、活絡經濟、提升國家競爭力。

２.共同性指標：機關中程歲出概算額度內編報概算數

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 實際值 | -- | 4.41 | 4.21 | 3.51 |
| 達成度(%) | 92.8 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ▲ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ▲ | ★ | ★ | ▲ |

衡量標準：

【（本年度歲出概算編報數－本年度中程歲出概算額度核列數）÷本年度中程歲出概算額度核列數】×100％

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量指標：【（本年度歲出概算編報數－本年度中程歲出概算額度核列數）÷本年度中程歲出概算額度核列數】×100％。

二、辦理情形：

（一）（104年度歲出概算編報數327億7,290萬8,000元-中程歲出概算額度核列數316億6,074萬9,000元）÷本年度中程歲出概算額度核列數316億6,074萬9,000元】\*100=3.51％。

（二）本部於103年2月初即著手辦理本部「104年度計畫與預算統合協調小組」等相關事項。103年4月依據行政院核定的中程計畫歲出概算額度，對各單位提報之歲入、歲出概算資料提出初步審核意見，並於103年5月召開本部「104年度計畫與預算統合協調小組」會議，並依會議審查結果於103年5月26日將編擬之本部主管、本部單位概算及有關書表陳報行政院。

（三）指標挑戰性：

１、具挑戰性：鑒於近年政府財政困難，中央政府債務逼進債限，整體歲出安排益顯困難，本部及所屬計9個單位預算機關為期能妥善安排預算，依行政院指示積極落實財政健全方案，隨即於103年3月20日成立103年度財政健全專案小組，就較具檢討空間及急迫性議題，由上而下優先檢討，本部並請各機關單位擇定具檢討空間之重點項目，本零基預算精神進行由下而上檢討，全面檢視各機關現有施政目標、計畫及資源使用效益，並就未具績效、不合時宜或已辦理完竣之計畫逐項檢討調整年度預算，以容納重要施政及新興計畫所需額度，另針對額度外請增項目，請各需求機關（單位）審酌各項計畫增賦額度之必要性，於既定比率內本計畫優先順序編報，期間並由本部會計處召開16場會議就經費不敷之需求交換意見，據以提高預算核列效率，同時兼顧額度爭取及本部績效，爰如何在當前政府財政日益困難，預算逐年緊縮之前提下，將有限資源作最有效配置，極具創新性及挑戰性。

２、涉較多機關須加強協調：本部主管概算編製期間，須持續積極與行政院、行政院主計總處、行政院人事行政總處、行政院公共工程委員會、國家發展委員會、科技部暨本部各業務單位與所屬機關學校多方聯繫、召開會議加強雙向溝通外，另考量各機關（單位）年度預算執行能量及時間遞延效果，將應編預算遞延於支付年度編列，除平緩當年資金需求，進而降低預算執行壓力外，亦可有效控管預算額度，優先納編因應當前政策需要、臨時指示新興重大政策或法令修正致增加支出之項目，始能圓滿達成中程施政目標與歲出概算之配合。

３、涉不可控制因素較多：為配合政府當前政策需要或臨時指示新興重大政策或因應法令修正而增加之依法律義務支出，致發生不可控制因素較多。

三、年度目標值及達成度：本部主管104年度概算編報數較行政院核定中程歲出額度，基本需求概算額度外請增經費11億1,215萬9,000元，佔歲出基本需求核列數（316億6,074萬9,000元）3.51％，達目標值5％，本項指標為負向標準，亦即訂定之標準數值越低，則越具挑戰性，達成度100％。

四、效益：策略計畫與施政目標高度配合，可發揮引導與整合機關相關政策、施政方針及施政計畫之效益。

（四）共同性目標：提升人力資源素質與管理效能。

１.共同性指標：機關年度預算員額增減率

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | 0 | 0 | -0.1 | -0.1 |
| 實際值 | -- | 0 | -0.4 | -0.5 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |

衡量標準：

【（次年度－本年度預算員額數）÷本年度預算員額】×100％

績效衡量暨達成情形分析：

一、創新性：

（一）運用各項工具，即時掌握人力動態：

本部及所屬機關依「中央政府機關總員額法」（以下簡稱總員額法）及「中央政府機關員額管理辦法」之規定，秉持員額零成長及總量管理之原則辦理員額控管事宜。因本部及所屬之機關數計有44個、預算員額數2萬餘人，實為龐大，為有效控管各類員額，以達員額零成長之目標，本處於本部人事服務網建置職缺控管系統，除請所屬機關按月至該系統填報職務出缺數、原因及現有員額數外，並透過電子郵件及網路傳輸等方式，隨時查填各類員額資料，以詳實控管員額。

（二）透過員額評鑑機制，落實員額合理配置：

配合總員額法每2年需辦理員額評鑑之規定，本部擬訂「內政部所屬機關103年員額評鑑計畫」，除追蹤機關辦理前次員額評鑑結論執行情形外，另針對機關現行業務配置及人力運用情形提出評鑑建議，並請所屬機關針對評鑑建議填復執行情形，以確保機關整體策略、未來業務發展狀況、員額配置目的之達成，及作為預算員額調整之依據。對於不適任人力採取考核淘汰、不續約、訓練、工作重新指派等管理措施，以落實總員額法之精神，合理運用及配置所屬各機關員額，並本「當用則用，當減則減」之精實撙節原則，考量施政優先順序、實際業務消長、組織設置情形及機關人事費或用人費可支應程度等因素，分配本部及所屬機關103年度預算員額。

（三）檢討現有人力配置及運用，落實員額零成長及總量控管精神：

為應本部各業務單位新增業務之人力需求，經報請行政院專案同意，嗣後本部中部辦公室預算員額缺額，除行政院就特定員額管制另有規定者外，均得自行遴補人員，免受上開管理原則有關不得對外遴補之限制，惟人員自行遴補後應調派至部本部辦公。為利組織調整後業務之整合及推動順利，本部各單位已逐步將中部辦公室業務及人力調整於北部，截至103年12月底為止，計有民政司等11個單位，計110人（其中19人已移撥至衛生福利部）調整至北部辦公。另組織調整後各單位（含聘僱）之員額配置亦依組織調整前現有預算員額配置為原則。

（四）核實減列超額員額，促使員額配置合理精實：

查103年本部及所屬機關經行政院列管出缺不補，計有職員61人、駐警10人、工友178人、技工111人、駕駛142人、聘用84人、約僱133人，合計719人。依總員額法規定，各機關應對於節餘人力積極檢討精簡，採取員額管理策進作為，促使人力配置更趨合理精實。本部為落實該法立法精神，有效控管超額人力，俾使整體員額配置合理精實，爰依「行政院所屬各機關業務與員額合理配置原則」第7點第3項規定，於每年4月、8月及12月彙整所屬機關超額員額運用情形，將已出缺之超額員額數函報行政院減列，經彙整本部及所屬機關103年度計減列超額預算員額93人。另為促進本部及所屬機關現有人力充分運用，本部人事處規劃檢討除持續以出缺不補之方式控管外，並將配合組織調整優惠退離方案，鼓勵渠等提前退休，並積極媒合有意願者優先移撥其他需用單位（機關），及檢討聘用及約僱人員辦理業務內容，如有專案計畫已完成者，於聘僱契約期滿後即不再續聘僱等措施，以加速超額人力之精簡，將人力有效轉換運用。

二、困難度：

（一）本部所屬機關數及員額數眾多，且業務繁雜、屬性不一，為應機關新增業務之人力需要，須即時檢討調整機關間之員額：

本部各項業務包括民政、戶政、地政、警政、營建、消防、役政、入出國及移民等業務，業務龐雜，業務量與日俱增，人員工作負荷日益沈重；為因應政策及業務需要，須調整所屬機關間之員額，將有調整空間之機關及得立即調整之預算員額，優先挹注人力至需求迫切之機關，以強化本部整體組織運作效能。故本部人事處為達所訂目標，除修訂「內政部員額管理實施要點」合理控管員額外，並責成各機關依「內政部及所屬機關實施人力評鑑作業計畫」之規定，積極運用人力評鑑，檢討業務朝委外化、工作簡化、運用志工及擴大授權等方式辦理，及進行單位（機關）間之人力相互支援，並審慎評估研擬檢討具體可行之推動方式，以提升人力運用效能，落實精簡用人之政策。

（二）本部在不增加預算員額之情形下，各單位及所屬機關承接行政院所交辦之新增（重大）業務，現有人力辦理各該機關本身業務，均已形短絀：

本部為符總員額法員額總量管理之意旨，各機關如有新增人力需求，均須在不變動該年度原配置預算員額總數之前提下，檢討原配置員額之運用情形，以當增則增、應減則減之精實撙節原則，落實員額移緩濟急、截盈挹缺，並於分配員額總數內視所屬各機關業務消長及人力運用情形，由現行配置人力調整運用。為應本部及所屬機關新增業務遂行，本部人事處並多次與相關機關協調，說明現行總員額法之規定及作法與本部政策處理方向，並就人力配置、規劃及運用給予建議及審查意見，如本部移民署為配合政府持續放兩岸政策、執行移民事務相關工作，及104年1月南部收容所開設，勤業務量大幅增加，於103年3月21日及4月15日分開請增預算員額518人及22人，合計595人。惟配合上開政策，在本部整體人力資源有限的情形下，透過員額評鑑機制，在本部各機關業務無消減的情況下，從本部相對業務單純之役政署及國土測繪中心2個機關自行調整職員預算員額19人予該署人力需求最殷切之桃園機場各國境事務隊，並提供審查意見19項及近年監察院、立法院相關報告供該署通盤檢討人力配置；又營建署（海洋國家公園管理處）為應成立澎湖南方四島海洋國家公園之業務需要，擬請增預算員額24人案，業於103年4月22日函核復，請該署及所屬機關於現有預算員額總量範圍內（優先自移撥環境資源部國家公園署區塊業務員額）統籌調配因應，以使人力運用發揮最大效能。

三、年度目標值及達成情形：

（一）年度目標值：員額達成率為負0.1％。

（二）達成情形：查本部及所屬機關103年度預算員額為2萬0,902人，行政院核定本部及所屬機關104年度預算員額為2萬0,778人，較103年度減少124人，員額達成率為負0.5％，符合原訂年度目標值，有效達成員額精簡目標。

四、效益：

本部本「當用則用，當減則減」之精實撙節原則，考量施政優先順序、實際業務消長、組織設置情形及機關人事費或用人費可支應程度等因素，分配本部及所屬機關之103年度預算員額。另為促進本部及所屬機關現有人力充分運用，透過員額評鑑機制自行調整所屬機關間預算員額配置，亦規劃檢討持續以出缺不補，配合組織調整優惠退離方案及檢討聘用及約僱人員辦理業務內容等措施，加速超額人力之精簡，將人力有效轉換運用，以落實總員額法之精神，並促使整體員額配置更合理精實。

２.共同性指標：推動終身學習

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 100年度 | 101年度 | 102年度 | 103年度 |
| 原訂目標值 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 實際值 | -- | 2 | 1 | 1 |
| 達成度(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 初核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |
| 複核結果 | ★ | ★ | ★ | ★ |

衡量標準：

當年度各主管機關（含所屬機關）自行辦理或薦送參加其他機關辦理1日以上之中高階公務人員培訓發展性質班別之中高階公務人員參訓人數達該主管機關（含所屬機關）之中高階公務人員總人數40﹪以上。

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量標準：（本部及所屬機關103年度自行辦理或薦送參加其他機關辦理1日以上之中高階公務人員培訓發展性質班別之中高階公務人員參訓人數）／本部及所屬機關中高階公務人員總人數之比例。

二、指標挑戰性：

（一）創新性：

１、建立輔導及考核機制：

（１）建立有效執行及管考機制：訂定本部及所屬機關學校103年訓練進修計畫，於計畫內訂定各項訓練及考核項目（中高階主管人員核心能力訓練、同仁學習時數及核心能力課程達成率、辦理專業核心能力業務相關教育訓練情形、參加各訓練機關〔構〕訓練課程之到訓率等），以推動本部及所屬機關同仁終身學習。

（２）每年滾動檢討訓練進修業務：為貫徹前開訓練計畫，並將訓練成果應用於業務及提升服務品質，本部各單位、所屬一級機關學校（含其所屬）及各地政機關於103年12月上旬將訓練進修計畫實施情形，依據「內政部及所屬機關學校辦理103年訓練進修業務評分標準表」填具「內政部及所屬機關學校辦理103年訓練進修業務評分表」送本部人事處評估實施成效及業務檢討，以作為賡續推動之參考依據，並對訓練成果應用於業務及服務品質之提升確具績效者，予以適當獎勵，以確實瞭解本部各單位及所屬機關辦理情形，並據此擬訂下年度之訓練計畫。

２、本部及所屬機關自行辦理1日以上之中高階公務人員培訓發展性質班別，訓練重點如下：

（１）本部：

為落實性別主流化政策之推動，於103年7月30日假本部8樓簡報室辦理「性別主流化─高階主管研習營」，邀請臺灣警察專科學校張副教授瓊玲擔任講座，講授「創新服務與顧客導向─性別主流化觀點」，參加人員為本部各單位主管、所屬一級機關正、副首長及二級機關首長。

為培育具發展潛能之中階人員重要管理進階職能，強化其問題追蹤與解決、目標與績效管理、溝通表達、風險與危機管理等能力，於103年8月14日，邀請國立空中大學公共行政學系廖助理教授洲棚擔任講座，講授「巨量資料與政府治理－網路輿情分析在政府的應用」，並參訪交通部民用航空局臺北國際航空站，參加人員為本部各單位中階人員（含主管）。

（２）警政署：

於103年3月17日至3月20日（計2日）邀請該署何副署長海民、顏國策顧問世錫、詹考試委員中原、李董事長紀珠、以色列教官David Tsur、程前監察委員仁宏、劉參事祖光、高前考試委員明見擔任講座，講授「高階警政首長策略領導研習班」，參加人員為有各直轄市、縣（市）政府警察局、署屬警察機關（構）首長暨該署各組室主管。

於103年1月22日、2月26日、3月26日、5月14日，邀請該署刑事警察局林前局長德華擔任講座，講授「績效管理與政策行銷」；另於於103年1月8日、2月12日、3月12日、5月28日，講授「領導能力與協調合作」，參加人員為該局各單位1、2級主管。

（３）營建署：?提升中高階以上公務人員知能發展及專業管理能力，規劃辦理該署及所屬機關103年中高階公務人員管理發展訓練課程，為配合各單位中高階同仁業務需要，特將各項訓練課程分開時程辦理，共舉辦9場次專題講座，內容分別為「城市可持續交通發展的戰略思考方向」、「提升公務人員積極任事與創新能力訓練－創新服務」、「高效能溝通」、「壓力的調適與抒解」、「政府部門績效管理與評估」、「領導力與激勵」、「檢視區域經濟整合的效益：歐盟經驗」、「政府公關與政策行銷」及「論風險與危機的解讀和應變」。

（４）消防署：該署為提升高階主管及高階人員管理核心職能，辦理「面對媒體－高階主管班及高階人員培訓班」，並至東森電視台實地參訪；另辦理「變革管理」及「危機決策與領導」等專題演講。

（５）役政署：辦理中高階人員相關訓練課程，計有「能源議題宣導列車」、「兩性關係及家庭教育」、「圖利與便民」、「消費者保護案例分享」及「人權大步走—從公務人員之權利義務談起」等專題演講。

（６）移民署：該署為培育中高階公務人員，辦理「103年度中高階薪火相傳移民人才育成中心」研習共計2梯次，內容包含「623公共服務日」、「公務員廉政倫理規範」、「公民與政治權利國際公約」、「經濟社會文化權利國際公約」、「防制人口販運」、「移民輔導及移民政策-國際事務與情報工作知能分享」等課程。

（７）中央警察大學：該校為培育中高階公務人員，並為培育工務人員發現問題應予以正視及以創新思維有效提出解決方案，爰辦理「潛能開發，自我成長」、「打破本位，創新思維」及「專案管理，效能卓越」等教育訓練，另訂定學生總隊領導管理發展實施計畫，辦理2日以上中高階隊職官在職培訓發展訓練。

（８）建築研究所：該所辦理中高階人員相關訓練課程，計有「危機領導與管理」、「2014都市與建築減洪調適技術發展研討會」及「2014建築結構創新技術研討會」等訓練課程。

（９）空中勤務總隊：該總隊為培育中高階公務人員，辦理「領導統御」、「績效管理與創新服務」等訓練課程。

（二）困難度：

１、本部及所屬機關分散各地，調訓不易：本部及所屬機關辦公地區分布北部、中部、南部及東部各地，惟訓練地點多集中於北部之訓練機關（構），為避免同仁因舟車勞頓及住宿問題而影響受訓意願，須審慎規劃各項訓練內容及辦理相關調訓作業，以鼓勵同仁積極參訓，提升自我核心職能。

２、本部及所屬機關中高階人員人數眾多且職責繁重，參訓不易：本部及所屬機關中高階人員人數高達約1,009人，又本部及所屬機關涉及國家重要政策，中高階人員不僅職責繁重且業務繁忙，影響同仁參與各項訓練研習之意願，以致薦送渠等人員受訓，深具高度困難性。

三、年度目標值及達成情形

（一）年度目標值：1

（二）達成情形：

１、103年度本部及所屬機關自行辦理或薦送參加其他機關辦理1日以上之中高階公務人員培訓發展性質班別之中高階公務人員參訓人數（約740人），達本部及所屬機關之中高階公務人員總人數（約1,009人）達73.34﹪，達成度100％。

２、本項指標本部及所屬機關已達成年度目標值１。

四、效益：

本部及所屬機關自行辦理或薦送參加其他機關辦理1日以上之中高階公務人員培訓發展性質班別之中高階公務人員參訓人數已達本部及所屬機關之中高階公務人員總人數73.34﹪，已達年度目標值，並超過7成參訓率，顯示本部及所屬機關積極推動中高階公務人員參加各項培訓發展性質班別，不僅有助提升本部及所屬機關中高階公務人員培訓發展，強化渠等核心能力，更能提升公務人力素質，厚植人力資本，建構更優質的行政團隊，進而實現內政願景，完成施政目標。

**三、關鍵績效指標及共同性指標相關計畫活動之成本**

單位：千元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 關鍵策略目標 | 計畫名稱 | 102年度 | 103年度 | 與KPI關聯 |
| 預算數 | 預算執行進度(%) | 預算數 | 預算執行進度(%) |
| 合計 | 19,567,383 |   | 17,424,315 |   |   |
| （一）深化民主改革，落實人權保護(業務成果)  | 小計 | 55,500 | 99.99 | 171,116 | 84.29 |   |
| 深化民主改革 | 300 | 100.00 | 300 | 100.00 | 賡續建構完善之公民參政法制 |
| 防制人口販運執行計畫-南部收容所及被害人庇護安置處所興建工程 | 55,200 | 99.99 | 170,816 | 84.26 | 加強防制人口販運 |
| （二）強化治安工作，建構安全防護網(業務成果)  | 小計 | 23,670 | 100.00 | 29,231 | 97.88 |   |
| 兩岸共同打擊犯罪 | 16,470 | 100.00 | 12,797 | 94.67 | 企業對政府提升防制組織犯罪成效滿意度 |
| 反詐騙工作 | 0 | 0.00 | 1,594 | 103.89 |
| 調查民眾治安感受 | 7,200 | 100.00 | 7,200 | 100.00 |
| 強化警察常年訓練效能 | 0 | 0.00 | 7,640 | 100.00 | 全般刑案破獲率 |
| （三）重塑城鄉風貌，確保國土永續發展(業務成果)  | 小計 | 16,421,973 | 97.94 | 15,088,239 | 98.13 |   |
| 污水下水道建設計畫 | 14,729,103 | 99.84 | 13,184,234 | 99.67 | 提升污水處理率 |
| 台江國家公園計畫 | 161,154 | 60.13 | 231,626 | 72.65 | 國家（自然）公園生態資源服務 |
| 國家公園永續發展計畫 | 171,192 | 75.43 | 184,531 | 69.23 |
| 墾丁國家公園計畫 | 204,855 | 93.81 | 214,749 | 94.13 |
| 太魯閣國家公園計畫 | 469,050 | 61.76 | 479,283 | 79.89 |
| 海洋國家公園建設計畫 | 88,327 | 94.28 | 101,833 | 100.00 |
| 玉山國家公園計畫 | 132,139 | 97.01 | 119,583 | 99.51 |
| 金門國家公園計畫 | 154,399 | 99.69 | 215,610 | 98.17 |
| 陽明山國家公園計畫 | 166,315 | 100.00 | 223,126 | 100.00 |
| 雪霸國家公園計畫 | 145,439 | 94.92 | 133,664 | 95.79 |
| （四）落實居住正義，推動不動產資訊透明(業務成果)  | 小計 | 1,677,975 | 79.00 | 1,551,889 | 85.97 |   |
| 整合住宅補貼資源實施方案 | 1,670,358 | 78.91 | 1,544,364 | 85.93 | 辦理住宅補貼 |
| 不動產實價登錄計畫 | 7,617 | 100.00 | 7,525 | 94.58 | 提升不動產交易資訊透明 |
| （五）建構完整災防體系，確保民眾生命安全(業務成果)  | 小計 | 1,175,988 | 93.33 | 523,648 | 103.32 |   |
| 內政部消防署充實民間救難團體及救難志願組織裝備器材長程計畫 | 54,189 | 100.00 | 50,019 | 100.00 | 火災數及一氧化碳中毒數減少率 |
| 加強火災預防工作 | 0 | 0.00 | 2,629 | 100.00 |
| 液化石油氣容器(含容器閥)汰換補助2年中程計畫 | 0 | 0.00 | 10,000 | 100.00 |
| 防救災雲端計畫 | 171,588 | 103.63 | 30,682 | 119.71 |
| 強化空勤人員專業訓練 | 1,745 | 100.00 | 1,778 | 97.64 | 提升空中救援滿意度 |
| 直升機性能提升暨維繫救援飛機妥善率 | 587,466 | 85.09 | 67,540 | 94.73 |
| 維繫飛機妥善率計畫 | 361,000 | 100.80 | 361,000 | 104.13 |
| （六）整合e化平臺，提供便捷親民服務(行政效率)  | 小計 | 212,277 | 100.00 | 60,192 | 100.00 |   |
| 戶役政資訊系統運作維護與改善工作 | 144,177 | 100.00 | 10,192 | 100.00 | 強化戶役政資訊系統，提升民眾申請戶籍謄本之便利性 |
| 自然人憑證創新應用服務推廣計畫 | 68,100 | 100.00 | 50,000 | 100.00 | 自然人憑證使用人次成長率 |

單位：千元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 共同性目標 | 計畫名稱 | 102年度 | 103年度 | 與CPI關聯 |
| 預算數 | 預算執行進度(%) | 預算數 | 預算執行進度(%) |
| 合計 | 0 |   | 0 |   |   |

**四、未達目標項目檢討**

無未達目標項目

**肆、推動成果具體事蹟**

一、深化民主改革，落實人權保護方面：

（一）「公職人員選舉罷免法」及其施行細則修正公（發）布後，業使第1屆原住民區長6人，區民代表50人，於103年11月29日併同其他地方公職人員選舉同日舉行投票，順利選出，並已於103年12月25日宣誓就職。原住民區民代表及區長由選舉產生，當選人具有民意正當性，有利原住民區地方政務之推動及府會運作，未來施政及問政，將可更為重視原住民族意見及權益。

（二）本部研擬之「政治獻金法」部分條文修正草案，業報經行政院於103年9月11日函送立法院審議，未來立法通過後，將能有效維護捐（受）贈者權益，強化資訊公開透明機制，維護政治活動公正及公平性，並可促進國民政治參與之實現，減少違法獻金支用於選舉經費情形。

（三）美國國務院於103年6月20日美國防制人口販運報告，將臺灣評列為?第一級?國家。臺灣已連續5年（2010、2011、2012、2013及2014）獲得此一殊榮肯定。

（四）推動簽訂MOU：我國於103年5月29日與美國、103年6月25日與索羅門群島、103年8月15日與貝里斯、103年9月18日與聖克里斯多福及尼維斯完成簽署有關移民事務及防制人口販運合作協定或瞭解備忘錄，並於103年11月20日與日本共同簽署入出境管理事務情資交換暨合作瞭解備忘錄，實質增進我國與其他國家在移民事務上的國際合作，共同打擊跨國犯罪及防制人口販運。另透過外交部與南非共和國確認兩國於2003年簽署之「警政合作瞭解備忘錄」可適用於本部移民署，雙方無需另行簽訂協議即得就防制人口販運議題共同合作，未來將與南非相關單位加強交流合作，落實我國執行防制人口販運工作之意旨與精神。

（五）高雄收容所（含人口販運被害人安置庇護處所）工程預定於104年底前完工。

二、強化治安工作，建構安全防護網方面：

（一）企業對政府提升防制組織犯罪成效滿意度

１、調查報告與世界經濟論壇（WEF）報告結果相符：

檢視WEF「2014-2015年全球競爭力排名」報告與本調查有關的組織犯罪（Organized crime）、犯罪暴力所造成的企業成本（Business costs of crime and violence），以及警察服務的信賴度（Reliability of police services）3項次指標，其排名分別為28/144（5.8分）、11/144（5.7分）及37/144（5.0分）；其中組織犯罪（Organized crime）的排名較去年上升2名，為近年來名次最佳的一年；犯罪暴力所造成的企業成本（Business costs of crime and violence）排名則較去年上升2名。相關指標異動情形與本次調查結果「政府打擊黑道幫派的總體成效分數」（+2.9分）、「對於政府過去一年打擊黑道幫派的總體成效滿意度」（0.1個百分點）等選項提升相吻合。

２、結合國際公約及偵查實務修正「組織犯罪防制條例」：

目前研商確定之「組織犯罪防制條例」修正草案不僅可涵括電信網路詐欺、販運槍毒、人口、洗錢等「集團性犯罪型態」，更放寬「黑道幫派傳統暴力犯罪型態」組織構成要件；另外，針對以黑道幫派自身或冒用其名義犯恐嚇、強制、毀損、傷害等輕罪，以及黑道幫派或犯罪組織漂白或隱身成為公司或法人，或利用其執行業務而從事犯罪之「準組織犯罪型態」態樣，亦納入處罰，確有結合國際公約及偵查實務之效。

３、實施「不良幫派組合情蒐工作」掌握幫派活動：

103年共處理警察機關蒐報不良幫派組合137個、成員2,074人、經常活動處所317處、各類活動狀況情資7,143件、各類專報1,319件、公開活動錄影相片2,770件等資料，其中為因應「防制黑道幫派介入103年地方公職人員選舉」情蒐工作，共處理蒐報相關情資350則、專報18件，並據以檢肅到案35人（具議員候選人身分者1人、具村【里】長身分3人），有效調查監管並機先防制不法。

４、推動「防制幫派公開活動」有重要進展：

103年規劃執行防制勤務140場，實施攔檢盤查7,529人、發現少年86人，較102年勤務場次、攔檢盤查及發現少年均有減少，顯示漸有壓制黑道幫派氣焰之效，且執行成果普獲媒體正面報導，其中並以新北市政府警察局執行天道盟精神領袖鄭○治（圓仔花）告別式」防制勤務，受社會各界矚目及正面肯定；另103年7月16日亦首開先例裁罰動員少年參加幫派公開活動之幕後主使者。

５、「上市（櫃）公司股東會議查訪及監控勤務」有效維護經濟秩序：

103年共各交付直轄市、縣（市）政府警察局上市（櫃）公司1,574家、股東常（臨時）會1,583場次，僅發現少數公司有職業股東（計19人）出席，並未發現黑道幫派或職業股東有以不法手段介入之行為；另除有兆豐金控股份有限公司等主動來函請求警察機關派員實施查訪、監控外，行政院金融監督管理委員會於103年7月18日函謝本部警政署策劃本項工作辛勞有功，足見本勤務除收防制效果外，並給予各上市（櫃）公司營運信心。

６、「治平專案」展現政府「掃黑除暴」決心：

整體到案目標較102年增加5.56％，屬高知名度幫派分子之Ａ類目標更大幅增加30％，其中身分有議員2人、代表會副主席1人、漁會總幹事1人、天道盟11人、竹聯幫13人、四海幫4人、中庄幫、北聯幫、風飛砂幫、飛鷹幫各1人、地方知名度角頭3人，經媒體大幅正面報導後，有效展現政府「掃黑除暴」決心。

７、同步掃黑行動震撼力十足：

於「103年春安工作」、「0318專案」、「青春專案」、「天道盟分子鄭○治告別式公開活動」、「夜店殺警案」、「103年地方公職人員選舉」等重要工作期程，均主動規劃實施同步掃黑行動，並引起與正面輿論，概述如下：

（１）結合「103年春安工作」：行動成果為歷次到案治平人數最多（目標37人、共犯289人），目標羈押率高達70.3％，獲媒體以「春安掃黑，多名道上有名人物落網」等標題報導。

（２）結合「0318專案」：防制黑道分子滋擾「太陽花學運」，並全面掃蕩「竹聯幫」，獲媒體以「白狼率眾滋擾，警署通令掃蕩竹聯」等標題報導。

（３）結合「青春專案」與「天道盟分子鄭○治告別式公開活動」：全面掃蕩「天道盟」及吸收青少年犯罪之黑道幫派組織，獲媒體以「暑假掃黑，拘捕89名黑道分子」等標題報導。

（４）因應「夜店殺警案」：針對飲酒店及幫派堂口，連續實施長達18天之大規模掃蕩，獲媒體以「殺警難容，2萬警雷霆掃黑」等標題報導。

（５）結合「103年地方公職人員選舉」：針對涉入「103年地方公職人員選舉」之黑道幫派犯罪組織進行檢肅，獲媒體以「一清30周年，掃黑逮19首惡」等標題報導。

（二）全般刑案破獲率

１、103年治安狀況大致延續近年之穩定趨勢：

由各項刑案統計數據分析，103年暴力犯罪、竊盜犯罪之發生數及詐欺犯罪造成的財損，均為近10年來最低的一年，全般刑案發生數則為近10年次低，國內治安狀況大致延續近年平穩之趨勢。

２、強力執行治平專案展現政府掃黑決心：

103年本部警政署執行「治平專案」，計檢肅到案犯罪組織首惡目標311人、手下共犯2,252人；並規劃執行7次全國同步掃黑行動，計執行專案搜索臨檢處所4萬2,702處，查獲各類刑事案件嫌犯6,766人、違反組織犯罪防制條例案130件，並查扣各式非法槍枝171枝，展現政府強力掃黑決心。

３、積極查緝非法槍彈，成效良好：

本部警政署於103年主動規劃辦理10次全國同步掃蕩槍械行動，全年度計查獲各式槍枝1,820枝、各式彈類2萬410顆。經分析結果，103年持槍刑案發生數145件，較102年156件減少11件（-7.05％）；破獲率102.76％（含偵破積案），多數持槍刑案均能即時偵破，非法槍械危害漸趨改善。

４、全力偵破詐欺犯罪集團，防制詐欺犯罪危害：

經統計結果，103年全般詐欺財損較102年減少4億965萬餘元（-11.05％），為近10年最低。103年本部警政署積極整合各項犯罪情資，提升合作打擊犯罪能量，計偵破跨境（兩岸或第三地）詐欺犯罪集團99件1,206人，另偵破國內詐欺犯罪集團249件4,011人，合計偵破詐欺犯罪集團348件5,217人。

５、強化各項肅竊、查贓作為，防竊成效良好：

本部警政署於103年規劃辦理「警察機關掃蕩汽機車及自行車竊盜犯罪評核計畫」，針對影響民眾切身感受之汽機車及自行車竊盜問題，統合警力落實偵查勤務部署，並澈底阻斷收（銷）贓管道，以期達成「降低發生數，提升破獲率」之目標。103年警察機關共計偵破汽機車竊盜集團338件、汽機車解體工廠8件及汽機車收銷贓場所12件；自行車竊盜集團50件、非集團性自行車竊盜案件116件。經統計結果，103年全般竊盜、重大竊盜、普通竊盜、汽車竊盜及機車竊盜等案類均呈現發生數減少，破獲率上升趨勢（與102年比較）。

三、重塑城鄉風貌，確保國土永續發展

（一）提升污水處理率

１、研擬「污水下水道第五期建設計畫（104至109年度）」報行政院審查，並已於103年9月10日奉院核定實施，總經費共1068.07億元，將接續建設污水下水道，另以永續發展面向之工作為重點策略，期以將污水下水道建設由以往「工程建設」之既定形象，提升轉換為「環保永續」之新思維。

２、103年度公務預算中央款計投入113.69億元，年度預算達成率達到95％以上。

３、全國用戶接管普及率為37.96％，污水處理率為69.85％，均達成原訂施政目標，有助於振興國內經濟，改善居住環境衛生。

４、有關公共污水處理廠放流水回收再利用之推動，繼102年提報「公共污水處理廠放流水回收再利用示範推動方案」奉核後，賡續提報「高雄市鳳山溪污水處理廠放流水回收再利用推動計畫」獲行政院同意，未來將有六座公共污水處理廠放流水經高級處理後，專管供給鄰近的工業或產業使用，有效促進水資源永續循環利用。

（二）國家（自然）公園生態資源服務

１、辦理國家公園有約活動：103年辦理共辦理629梯次與國家公園有約活動，參加人次達1,736,507人次。

２、持續例行巡護、維護園區環境：103年共進行40,830次巡護工作，查獲違法盜獵3件，避免野生動物受到危害。

３、推動外來種植物清除工作：為減少外來種對於生態環境的破壞，維護生態系統平衡，103年共完成48.2公頃之外來種清除。

４、辦理國家公園保育研究計畫：103年度共辦理107件保育研究計畫，提升國家公園經營管理、解說教育與棲地復育效能，厚實國家公園保育業務能量。

５、獲得國際獎項肯定：台江國家公園持續辦理全球黑面琵鷺普查活動，聯繫國內NGO保育團體與韓、日、陸、港、越、泰、菲等國相關保育團體同步執行。黑面琵鷺保育工作並獲得「國際鳥盟」肯定，在103年6月22日世界代表大會暨90週年紀念大會中，獲頒「國際保育成就獎」。另本部營建署102年完成之全國首部空拍紀錄片「飛閱臺灣國家公園」，繼102年獲美國第46屆休士頓世界影展（46th WorldFest-Houston）金牌獎外，並於103年參加「2014第7屆葡萄牙國際觀光影展」（ART&TUR Festival 2014）獲頒最佳亞洲影片獎最高殊榮。

６、辦理國家公園人才培訓：配合政府組織再造，加強移撥同仁之技術專長轉換訓練，103年賡續辦理教育訓練，「國家公園企劃經理教育訓練」於103年8月28、29日假陽明山國家公園管理處舉辦，「國家公園環境維護教育訓練」於103年10月30、31日假台江國家公園管理處舉辦，受訓總人次計90人。

７、積極鼓勵及輔導園區申請環境教育設施場所認證：截至103年止已有墾丁、玉山、陽明山、太魯閣、雪霸、金門、台江等7處國家公園及臺中、高雄等2處都會公園通過環境教育設施場所認證。

８、拍攝國家公園影片行銷國家公園之美：本部營建署103年完成「擁抱精彩─臺灣國家公園」影片，為最新國家公園簡介影片，系統性地介紹國家公園體系所屬各級公園，包含國家公園、國家自然公園及都會公園等之自然景觀、生態環境、史蹟、保育現況等等。

四、落實居住正義，推動不動產資訊透明方面：

（一）、辦理住宅補貼

１、為協助中低所得家庭居住於適居之住宅，103年度住宅補貼計畫辦理3萬3,000戶，於103年7月21日至103年8月29日受理申請。共核定3萬1,086戶，核定率為94.2％，其各項資料如下：

（１）租金補貼：計畫戶數2萬5,000戶，核定戶數2萬5,000戶。

（２）購置住宅貸款利息補貼：計畫戶數5,000戶，核定戶數5,313戶。

（３）修繕住宅貸款利息補貼：計畫戶數3,000戶，核定戶數773戶。

２、103年度預算為1,544,364千元，實際支用數為1,327,058千元，預算執行率為85.93％。

３、本案除按月核撥以前年度之購置、修繕住宅貸款利息補貼之利息、預撥及核銷租金補貼外，並按預定計畫於103年7月受理103年度申請案，其租金補貼計畫戶數為2萬5,000戶、購置住宅貸款利息補貼計畫戶數為5,000戶、修繕住宅貸款利息補貼計畫戶數為3,000戶，合計3萬3,000戶。

４、總體而言，本方案自96年開辦至103年12月底止，計畫戶數共32萬8,000戶、核定25萬885戶：

（１）租金補貼：計畫戶數18萬2,000戶，核定20萬9,458戶。

（２）購置住宅貸款利息補貼：計畫戶數11萬戶、核定3萬396戶。

（３）修繕住宅貸款利息補貼：計畫戶數3萬6,000戶、核定1萬1,031戶。

（二）提升我國經商及房市透明度國際排名

依世界銀行經商報告，我國101年在全球183個主要經濟體中，經商透明度排名第25名、不動產登記排名第33名，103年經商透明度提升至第16名、不動產登記排名提升至第31名；另依仲量聯行「全球房地產市場透明度指數報告」，我國於101年實價登錄制度施行後，價格透明度得分提升，103年名列半透明組第1名，於全球排名第29名，優於大陸地區（第35名）及南韓（第43名），且為2004年至2014年進步最多的前10名。

（三）滿足民眾對不動產交易價格資訊之需求

實價登錄資訊目前可供查詢之成交案件資料已超過95萬7千餘件，網站查詢人次已超過4,330萬人次；另在國內兩大搜尋引擎-「YAHOO!奇摩」及「Google」以關鍵字「實價登錄」搜尋，本部查詢服務網為搜尋結果排行第一；另依本部發布住宅需求動向調查，新購置住宅者購屋前有參考實價登錄價格資訊之比例達6成；欲購置住宅者之比例達7成5，可見提供實價資訊確已呼應社會大眾對於不動產交易資訊之需求，使民眾及各機關能以更經濟有效率方式獲得不動產交易價格資訊，增進交易資訊透明化，並有助於健全房地產市場。

五、建構完整災防體系，確保民眾生命安全

（一）103年火災數及一氧化碳中毒數共1,454件，較前4年火災數及一氧化碳中毒數平均數為1,787.5件，降低18.7％，顯見相關火災及一氧化碳中毒預防因應措施，業已發揮極大功效，不僅建立全民防災之知識及觀念，獲得民眾普遍好評與社會的肯定，並以具體策略展現政府的關懷與服務，讓全民擁有一個最安全的生活環境，除有效提升消防人員正面形象外，更保障民眾生命財產之安全。

（二）為強化飛機修護能力，辦理機務人員103年修護訓練，訓練項目及課程包含專業核心訓練79人次、維修人員複訓28人次、空勤檢驗訓練7人次、AS365N型及UH-1H型直升機機工長訓練4人次、飛機基本結構檢修課程79人次、機坪安全管理班3人次、作業風險管理訓練班1人次、飛行安全修護管班2人次及海上吊掛精進訓練2人次、空勤機工長年度常年訓練496人次及任務裝備操作檢定38人次。年度實施訓練對於自維機隊及委託商維機隊之修護能力、品質管制、履約監督等均具有提升作用，及精進空勤機工長執行任務技能，使飛航安全更臻完善。

（三）飛行人員訓練及考核

１、完成本部空中勤務總隊「103度各型機飛行員常年訓練實施計畫」編定、頒布。

２、辦理本部空中勤務總隊空勤人員各機型專業訓練計有：新進人員專業訓練5人次、飛航教師訓練3人次、升等正駕駛訓練9人次、差異訓練6人次、機種轉換訓練5人次、恢復資格訓練2人次。

３、辦理AS-365型機飛行員赴新加坡模擬機訓練中心接受模擬機訓練3人次。

４、辦理本部空中勤務總隊空勤人員參加空軍官校求生訓練計45人次。

５、完成飛行術科檢定飛航人員88員，賡續強化飛航人員及檢定機師本職學能暨專業能力。

（四）行政院103年2月20日函核定本部空中勤務總隊所報「黑鷹直升機維護策略辦理情形暨各型機隊商配套措施」分析報告案；採綜維策略，既以現有人力自維4架黑鷹直升機，其餘工作及11架黑鷹直升機委託廠商辦理。惟本部空中勤務總隊為維持直升機維護自主能力，將另自維3架AS365N型直升機，僅將7架AS365N型直升機委外維護。

（五）完成黑鷹直升機未來協訓海洋巡防總局落艦案之評估，並同步完成海豚直升機協訓海洋巡防總局3000噸巡防艦之落艦程序，刻正待其巡防艦驗收後，商請國外機師蒞部實施教學。

（六）黑鷹直升機接裝及駐地作業

１、本部空中勤務總隊黑鷹直升機接收維護暨配套措施案，奉行政院103年7月9日核定「飛機維護5年中程計畫」，獲編104年至108年飛機維護預算額度新臺幣64.58億元。

２、103年4月至12月配合陸軍司令部航材裝備接收，業已接收飛機拖車等16項176件裝備及航材。

３、103年3月10日至14日完成與美方第7次專案管理會議，確認美國政府同意供售前視紅外線顯像儀安裝於黑鷹直升機上。

４、103年9月22日至26日，本部空中勤務總隊相關業務同仁及「機隊更新規劃委託專業團隊」專業人員，會同國防部陸軍司令部出席美方於加州洛杉磯市召開第8次陸軍「天鳶案」專案管理會議，研討黑鷹直升機104年接裝及飛行維保人員訓練案規劃進度。

５、變更飛行種子教官之思維，採用全員赴美接受UH-60M型黑鷹直升機之換裝訓練；摒除國軍軍售案與美國由美陸軍訓練之繁褥程序，採用軍售模式下由原飛機製造商（塞考斯基直升機公司）實施訓練；另為掌握美軍及國防部駐美聯絡官之訊息，協請美國在台協會官員與塞考斯基直升機公司代表與美方召開電話會議，提供完整接裝訓練最新資訊。

６、為強化五大任務之核心訓練，規劃104年商請擁有黑鷹直升機資格之外籍飛航教師，精進赴美訓練返台之飛行員。

７、考量五年接裝黑鷹直升機與舊機種汰除之任務銜接、訓練、維修、保養、補給等重大工作，商請機隊更新服務團隊提供專業服務飛機任務裝備功能、訓練、維護及空勤救援人員裝備需求，以滿足空中災害防救裝備所需。

８、依據本部空中勤務總隊任務需求導向，規劃空勤總隊未來五大駐地。中部駐地（清泉崗機場）已建設完成現代化新型棚廠與廳舍，將規劃為黑鷹直升機五年接裝訓練之主基地；南部駐地（高雄國際機場）已向交通部民用航空局爭取用地租賃，刻正興建棚廠與廳舍之中程計劃之前置準備；花蓮駐地（花蓮機場）已完成空軍401聯隊無償借用之棚廠及廳舍整建；台東駐地（豐年機場）已完成與陸軍暫借之規劃，預計106年與陸軍聯合開發該駐地。

９、籌劃接收黑鷹直升機模擬機訓練，國防部陸軍司令部本國家資源分享原則，同意本部空中勤務總隊提出之飛行員訓練時數，使用陸軍司令部航特部模擬機實施訓練，不僅可節省公帑，亦可精進熟稔黑鷹直升機換裝操作及飛航安全，以達儘速成軍投入空中救援行列。

（七）103年度實施空中救災、救難、救護、運輸、觀測與偵巡等五大任務績效：空中救災69架次、空中救難415架次、空中救護197架次、空中觀測偵巡403架次及空中運輸11架次，支援演習訓練780架次、訓練飛行920架次、維護飛行2,047架次，總計4,842架次，飛行時數6,455小時25分鐘，救援人數299人，運載物資1,668公斤，運載滅火水量423.8公噸。

六、整合e化平臺，提供便捷親民服務方面

（一）強化戶役政資訊系統，提升民眾申請戶籍謄本之便利性

１、103年2月5日起，實施新式戶口名簿替代戶籍謄本措施，新增「戶口名簿請領紀錄查驗系統」，提供民眾及各界24小時於網路查驗戶口名簿正確性，截至103年12月31日止，查驗次數計7萬8,265人次。103年12月1日起，取消新式戶口名簿原甲、乙、丙、丁4種態樣，改依民眾需求選擇所需資料，以利民眾申請。

２、103年3月18日完成新增「戶役政資訊系統固態硬碟設備」，計加裝臺北市大安區等7個戶政事務所主機點14顆硬碟，提升系統整體運作效能。

３、103年5月23日至103年9月12日完成全國45個主機點以及本部戶政司全球資訊網網站主機之AIX作業系統及資料庫系統Informix版本升級工作及各主機環境參數優化調整。

４、103年8月29日完成新增「戶役政機房網管軟硬體監控應用服務與網路設備」，主動監控所有關鍵網路設備及應用服務，減少影響業務運作之停機問題，提升行政效率及系統運作效能。

５、103年9月至12月委外辦理全國戶役政資訊系統集中化建置委託研究計畫，並於103年11月28日完成總體研究報告。

６、103年12月5日完成將本部戶政司全球資訊網「國民身分證領補換資料查詢作業」及「村里街路門牌查詢系統」功能移至另一臺主機，分擔系統負荷，增進作業效能。

（二）自然人憑證使用人次成長率

１、因應5月報稅期間，為方便民眾申辦自然人憑證，規劃相關因應措施：增設37個機動櫃檯申辦窗口，並提供夜間及假日核發服務、將免付費客服諮詢專線由平日的7席次增加為10席次；並於自然人憑證發證量前10大戶所加大VPN線路頻寬，並新增備援線路，以因應激增之申辦人數。

２、辦理一系列之宣導活動，包括透過各電子媒體、平面媒體（報紙/刊物）、各大入口網站、製作宣傳文宣、舉辦「使用憑證來報稅，便捷服務抽大獎」網路報稅抽獎行銷活動，掀起民眾應用自然人憑證網路報稅熱潮，103年度使用自然人憑證下載所得資料計有168萬4,306人，而完成辦理網路申報綜所稅計有151萬6,402戶，較102年132萬754戶，成長約15％，並已佔網路報稅總人數之44％，103年5月份報稅期間，自然人憑證發卡量為31萬8,863張。

３、為鼓勵各級政府機關能相互觀摩積極開發自然人憑證應用系統，舉行「第八屆自然人憑證應用系統優良獎頒獎典禮暨創新應用研討會」，進行自然人憑證優良應用系統頒獎，並邀請國內外專家學者專題研討，以及請獲獎單位分享自然人憑證創新應用。

４、辦理102年度自然人憑證發證全國績優戶政單位評比工作，並於103年7月1日全國戶政日慶祝活動中頒獎表揚，以激勵戶政人員辦理本業務之士氣。

５、對各界辦理自然人憑證API教育訓練6梯次，計有187人參加，使自然人憑證能順利應用推廣。

６、辦理12梯次自然人憑證註冊窗口人員教育訓練，計有356人參加，以充實戶政事務所辦理自然人憑證發證業務人力。

７、辦理自然人憑證管理中心資訊安全稽核工作，並通過經濟部標準檢驗局ISO27001追查稽核作業及行政院研考會GPKI外部稽核兩項資訊安全認證。

８、為加強培養自然人憑證創新應用設計人才及推廣校園應用，本部與科技部、經濟部、教育部、臺北市政府及中華民國資訊管理學會共同主辦「2014第19屆大專校院資訊應用服務創新競賽」，參與的學校和團隊數量創下新高，共有來自全國99所大專院校、918隊、超過5000人的報名人數，並額外設有「亞太區交流組」及「兩岸交流組」，邀請亞太區22個相關競賽的得獎隊伍來臺與國內優秀人才進行創意分享。其中「自然人憑證應用組」獲獎第1名為世新大學「Follow me輕鬆購-結合自然人憑證之團購系統」。

９、103年於KIOSK平臺新增使用自然人憑證申請「淡江大學成績單」創新應用服務。

１０、截至103年度12月底止，自然人憑證總計核發442萬2,046張。應用系統推廣工作則有中央及地方政府機關開發應用自然人憑證之系統計有106個單位，221個應用系統，功能項目計有3,248項，另提供機關內部使用計有199個單位，370個應用系統，功能項目計有4,369項；截至103年12月底止，總累計已超過3億5,098萬人次上網應用自然人憑證，若以每次可節省民眾100元相關費用計，共可至少節省民眾約351億元，著有成效。

七、推廣政府服務流程改造（跨機關目標）

（一）免戶籍謄本圈：

１、需用戶籍謄本機關於102年完成修正129個規定，截至103年底 已修正209個規定，103年較102年增加修正80個規定。

２、需用戶籍謄本機關於102年計136項業務達成免附戶籍謄本，截至103年底完成224項，103年較102年增加88項。

３、提供「戶籍資料異動跨機關通報」服務，於103年底前已可通報稅務、監理、地政機關、台灣電力公司、台灣自來水公司、臺北自來水事業處，103年之申辦件數為33萬9,268件，102年為3萬2,087件，103年之成長率約957.34％。

４、透過各類免附戶籍謄本措施，103年減少3,171萬件（約6,342萬張）戶籍謄本申請量，節省民眾耗費時間約12,684萬小時，節省支付戶籍謄本規費、請假成本及交通費約365.9億元，並免除砍伐樹齡20年的樹約2萬1,140棵，減少約7萬6,738公斤之碳排放量，省下約15座101大樓高度的紙張。

（二）電子發票圈：

配合財政部全面推廣政府服務流程改造「推動電子發票，創智慧好生活」工作圈，辦理推廣使用自然人憑證條碼索取電子發票相關教育訓練。103年度統計使用自然人憑證註冊之消費者累計人數為11萬26人，歸戶至自然人憑證累計載具數為20萬7,222張，歸戶自然人憑證申請電子發票張數計708萬6,503張，其中使用自然人憑證條碼申請電子發票張數共17萬2,792張。

（三）安心就學圈：

１、提供教育部辦理「原住民學生資格審查」、「補助原住民學生助學金及住宿伙食費」、「原住民學生學雜費用減免」等3項業務，應用戶役政資訊系統查驗學生是否具有原住民身分。

２、經系統比對原住民學生是否具有原住民身分，並由教育部以檔案傳輸方式取回比對結果檔案，總計約8萬8,630筆。1筆以1申請人次計，計減少8萬8,630人次奔波，節省耗費時間計35萬4,520小時（1筆為1申請案，以4小時計），節省規費支出265萬8,900元（1筆以2張紙本戶籍謄本計，每張為新臺幣15元）。

（四）監理服務圈：本部移民署結合交通部公路總局主動提供偏鄉地區監理服務宣導，各縣市服務站已結合監理所辦理「新移民機車考照輔導班」，總共87人參加筆試，49人通過考試；考照宣導活動已辦理46場次，服務993位新移民。

（五）送子鳥圈：

１、建置「出生通報系統」：透過網路傳輸方式先行取得衛生福利部國民健康署傳輸之出生通報資料，7日內掌握出生者資料；依據該署提供之出生通報資料，透過戶役政資訊系統比對生父母戶籍資料，分別通報戶政事務所、本部移民署及回饋該署，落實跨機關協調合作。

２、追蹤辦理出生登記：由戶政事務所查對出生通報資料與戶籍資料，掌握申請人至戶政事務所辦理出生登記，如出生登記申請人未於60日內辦理出生登記，稽催申請人辦理出生登記，並派員查訪了解新生兒狀況後，填具「6歲以下弱勢兒童主動關懷方案查訪表」送當地社政單位接續關懷訪視，如申請人仍未辦理出生登記，則由戶政事務所逕為出生登記，

３、額外提供新生兒申請健保卡：將出生登記申請資料予衛生福利部中央健康保險署（以下簡稱健保署）續辦所屬業務，並由與健保署合作之戶政事務所詢問新生兒有申請健保卡意願後，填具申請健保IC卡相關資料，送健保署續辦健保卡事宜。

４、透過健保署系統與本部戶役政資訊系統進行介接，可大幅減少作業時間及紙本流程，提高傳送出生登記資料之行政效率，俾減少民眾取得新生兒取得健保卡之等待時間，保障其就醫權益，進而提高民眾對政府之施政滿意度，足為跨機關合作典範。

５、103年度提供衛生福利部中央健康保險署出生登記總數共21萬617筆，實際出生登記總數21萬617筆，達成度100％。

八、加強財務審核，全面提升財務效能方面

辦理所屬機關學校預算執行、財務收支及公款支付實地抽查率，達成率100％，有效提升財務效能，達資源妥適配置目標。

九、提升員工職能，建立卓越組織文化方面

（一）本部同仁共同核心能力及專業核心能力2項所規定之學習時數均達原訂目標值，達成率100％，有效強化本部同仁核心能力，提升訓練成效與工作效率，達到厚植人力資本，實現內政願景，建構本部優質行政團隊。

（二）本部於103年4月30日函頒本部推動形塑文官優質組織文化實施計畫，透過積極推動本部及所屬機關同仁核心能力課程達成率等策略，達到型塑本部文官優質組織文化之目標。

**伍、績效總評**

一、績效燈號表（「★」表示綠燈；「▲」表示黃燈；「●」表示紅燈；「□」表示白燈）。「初核」表示部會自行評估結果；「複核」表示行政院評估結果。）

（一）各關鍵績效指標及共同性指標燈號

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 關鍵策略目標 | 項次 | 關鍵績效指標 | 初核 | 複核 |
| 1 | 深化民主改革，落實人權保護(業務成果)  | (1) | 賡續建構完善之公民參政法制 | ★ | ★ |
| (2) | 加強防制人口販運 | ★ | ★ |
| 2 | 強化治安工作，建構安全防護網(業務成果)  | (1) | 企業對政府提升防制組織犯罪成效滿意度 | ★ | ★ |
| (2) | 全般刑案破獲率 | ★ | ★ |
| 3 | 重塑城鄉風貌，確保國土永續發展(業務成果)  | (1) | 提升污水處理率 | ★ | ★ |
| (2) | 國家（自然）公園生態資源服務 | ▲ | ▲ |
| 4 | 落實居住正義，推動不動產資訊透明(業務成果)  | (1) | 辦理住宅補貼 | ★ | ★ |
| (2) | 提升不動產交易資訊透明 | ★ | ▲ |
| (3) | 增進不動產交易資訊加值應用 | ★ | ★ |
| 5 | 建構完整災防體系，確保民眾生命安全(業務成果)  | (1) | 火災數及一氧化碳中毒數減少率 | ★ | ★ |
| (2) | 提升空中救援滿意度 | ★ | ★ |
| 6 | 整合e化平臺，提供便捷親民服務(行政效率)  | (1) | 強化戶役政資訊系統，提升民眾申請戶籍謄本之便利性 | ▲ | ▲ |
| (2) | 自然人憑證使用人次成長率 | ★ | ★ |
| 7 | 推廣政府服務流程改造（跨機關目標）(行政效率)  | (1) | 完成法規修正個數（免戶籍謄本圈） | ★ | ★ |
| (2) | 達成免附戶籍謄本之業務項目數（免戶籍謄本圈） | ★ | ★ |
| (3) | 辦理推廣使用自然人憑證條碼索取電子發票教育訓練（電子發票圈） | ▲ | ▲ |
| (4) | 擴大跨機關電子查驗項目數（安心就學圈） | ▲ | ▲ |
| (5) | 辦理便利新住民監理服務宣導(監理服務圈) | ▲ | ▲ |
| (6) | 提供出生登記資料比率（送子鳥圈） | ★ | ★ |
| 8 | 加強財務審核，全面提升財務效能(財務管理)  | (1) | 所屬機關學校預算執行、財務收支及公款支付實地抽查率 | ★ | ▲ |
| 9 | 提升員工職能，建立卓越組織文化(組織學習)  | (1) | 建構專業核心能力導向之學習機制 | ★ | ★ |
| 共同性目標 | 項次 | 共同性指標 | 初核 | 複核 |
| 1 | 提升研發量能(行政效率)  | (1) | 行政及政策研究經費比率 | ★ | ★ |
| 2 | 落實政府內部控制機制(行政效率)  | (1) | 辦理內部稽核次數 | ★ | ★ |
| (2) | 增（修）訂完成內部控制制度項數 | ★ | ★ |
| 3 | 提升資產效益，妥適配置政府資源(財務管理)  | (1) | 機關年度資本門預算執行率 | ★ | ★ |
| (2) | 機關中程歲出概算額度內編報概算數 | ★ | ▲ |
| 4 | 提升人力資源素質與管理效能(組織學習)  | (1) | 機關年度預算員額增減率 | ★ | ★ |
| (2) | 推動終身學習 | ★ | ★ |

（二）績效燈號統計

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 構面 | 年度 | 100 | 101 | 102 | 103 |
| 整體 | 燈號 | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) |
| 小計 | 初核 | 24 | 100.00 | 23 | 100.00 | 20 | 100.00 | 28 | 100.00 |
| 複核 | 24 | 100.00 | 23 | 100.00 | 20 | 100.00 | 28 | 100.00 |
| 綠燈 | 初核 | 19 | 79.17 | 18 | 78.26 | 16 | 80.00 | 23 | 82.14 |
| 複核 | 18 | 75.00 | 17 | 73.91 | 15 | 75.00 | 20 | 71.43 |
| 黃燈 | 初核 | 5 | 20.83 | 5 | 21.74 | 4 | 20.00 | 5 | 17.86 |
| 複核 | 6 | 25.00 | 6 | 26.09 | 5 | 25.00 | 8 | 28.57 |
| 紅燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 白燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 關鍵策略目標 | 燈號 | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) |
| 小計 | 初核 | 17 | 100.00 | 16 | 100.00 | 13 | 100.00 | 21 | 100.00 |
| 複核 | 17 | 100.00 | 16 | 100.00 | 13 | 100.00 | 21 | 100.00 |
| 綠燈 | 初核 | 14 | 82.35 | 12 | 75.00 | 9 | 69.23 | 16 | 76.19 |
| 複核 | 13 | 76.47 | 12 | 75.00 | 8 | 61.54 | 14 | 66.67 |
| 黃燈 | 初核 | 3 | 17.65 | 4 | 25.00 | 4 | 30.77 | 5 | 23.81 |
| 複核 | 4 | 23.53 | 4 | 25.00 | 5 | 38.46 | 7 | 33.33 |
| 紅燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 白燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 共同性目標 | 燈號 | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) |
| 小計 | 初核 | 7 | 100.00 | 7 | 100.00 | 7 | 100.00 | 7 | 100.00 |
| 複核 | 7 | 100.00 | 7 | 100.00 | 7 | 100.00 | 7 | 100.00 |
| 綠燈 | 初核 | 5 | 71.43 | 6 | 85.71 | 7 | 100.00 | 7 | 100.00 |
| 複核 | 5 | 71.43 | 5 | 71.43 | 7 | 100.00 | 6 | 85.71 |
| 黃燈 | 初核 | 2 | 28.57 | 1 | 14.29 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 複核 | 2 | 28.57 | 2 | 28.57 | 0 | 0.00 | 1 | 14.29 |
| 紅燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 白燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 業務成果 | 燈號 | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) |
| 小計 | 初核 | 11 | 100.00 | 11 | 100.00 | 9 | 100.00 | 11 | 100.00 |
| 複核 | 11 | 100.00 | 11 | 100.00 | 9 | 100.00 | 11 | 100.00 |
| 綠燈 | 初核 | 9 | 81.82 | 8 | 72.73 | 6 | 66.67 | 10 | 90.91 |
| 複核 | 8 | 72.73 | 8 | 72.73 | 6 | 66.67 | 9 | 81.82 |
| 黃燈 | 初核 | 2 | 18.18 | 3 | 27.27 | 3 | 33.33 | 1 | 9.09 |
| 複核 | 3 | 27.27 | 3 | 27.27 | 3 | 33.33 | 2 | 18.18 |
| 紅燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 白燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 行政效率 | 燈號 | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) |
| 小計 | 初核 | 5 | 100.00 | 5 | 100.00 | 5 | 100.00 | 11 | 100.00 |
| 複核 | 5 | 100.00 | 5 | 100.00 | 5 | 100.00 | 11 | 100.00 |
| 綠燈 | 初核 | 5 | 100.00 | 4 | 80.00 | 5 | 100.00 | 7 | 63.64 |
| 複核 | 5 | 100.00 | 3 | 60.00 | 4 | 80.00 | 7 | 63.64 |
| 黃燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 1 | 20.00 | 0 | 0.00 | 4 | 36.36 |
| 複核 | 0 | 0.00 | 2 | 40.00 | 1 | 20.00 | 4 | 36.36 |
| 紅燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 白燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 財務管理 | 燈號 | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) |
| 小計 | 初核 | 5 | 100.00 | 4 | 100.00 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 |
| 複核 | 5 | 100.00 | 4 | 100.00 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 |
| 綠燈 | 初核 | 2 | 40.00 | 3 | 75.00 | 2 | 66.67 | 3 | 100.00 |
| 複核 | 2 | 40.00 | 3 | 75.00 | 2 | 66.67 | 1 | 33.33 |
| 黃燈 | 初核 | 3 | 60.00 | 1 | 25.00 | 1 | 33.33 | 0 | 0.00 |
| 複核 | 3 | 60.00 | 1 | 25.00 | 1 | 33.33 | 2 | 66.67 |
| 紅燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 白燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 組織學習 | 燈號 | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) | 項數 | 比例(%) |
| 小計 | 初核 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 |
| 複核 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 |
| 綠燈 | 初核 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 |
| 複核 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 | 3 | 100.00 |
| 黃燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 紅燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 白燈 | 初核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| 複核 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |

二、綜合評估分析

本部103年度指標項目計有28項，各項指標均已達成目標值，執行成效績優。經初核結果，列為綠燈燈號有23項（佔整體82.14％），列為黃燈燈號有5項（占整體17.86％），相較於102年度20項績效指標之初核列為綠燈燈號計有16項（佔80％）而言，本部103年度初核作業，綠燈比率較去年稍高，103年度關鍵策略目標綠燈比率（76.19％）較102年（69.23％）稍高，本部將持續精進各項施政績效，以提升執行成果。

**陸、附錄：前年度行政院複核綜合意見辦理情形**

一、深化民主改革，落實人權保護方面：

（一）有關本部102年12月5日陳報行政院之「政治獻金法部分條文修正草案」，經行政院於103年1月13日、4月17日及8月14日3度召開會議審查，嗣經行政院院會103年9月11日討論通過，並於同日函送立法院審議，未來如經立法通過，將可達成促進政治獻金公開透明，確保政治活動公平公正之目標。

（二）本部移民署除持續加強辦理防制人口販運?Prevention（預防）?、?Protection（保護）?、?Prosecution（查緝起訴）?、?Partnership（夥伴關係）?等4大面向工作，於103年6月20日防制人口販運報告，美國國務院將臺灣評列為?第一級?國家。臺灣已連續5年（2010、2011、2012、2013及2014）獲得此一殊榮的肯定，達成原訂目標。本部將持續加強跨國合作，有效遏止國際性人口販運之發生，以彰顯政府對基本人權的重視。

二、強化治安工作，建構家庭暴力安全防護網方面：

（一）為能順利達成逐年提高企業對政府防制組織犯罪成效滿意度之任務，本部警政署103年積極強化各項防制黑道幫派措施，除協助法務部研修「組織犯罪防制條例」完備掃黑法制外，並全力推動「不良幫派組合情蒐工作」、「防制不良幫派組合公開活動」、「行業查訪」及「治平專案」，均有相當顯著成效；另亦持續分析治安趨勢，針對各重點時段規劃實施全國同步掃黑，有效塑造政府執法威信。

（二）為營造企業安全經營環境，本部警政署103年加強執行「上市（櫃）公司股東會查訪及錄影監控」，業經行政院金融監督管理委員會於103年7月18日來函肯定，有效給予各上市（櫃）公司營運信心。

（三）有關處理102年調查意見部分

１、受訪回饋意見部分：已貼心增設「網路問卷」填復機制。

２、「支持研擬反黑專法、增訂排黑條款」意見部分：目前已協助法務部進行「組織犯罪防制條例」修法之具體進展，近期將報院審查。

３、「落實掃黑」意見部分：除以創新作法實施全國同步掃黑行動外，治平專案並查獲幫派分子滋擾學運或涉入「103年地方公職人員選舉」等具體成果，103年已有79.9％企業認為現行法令能有效抗制黑道幫派犯罪，較去年68.8％之顯著提高11.1個百分點。

４、「加強宣導掃黑政策及成效」部分：主動以刑事警察局「全球資訊網-快訊電子報」、「掃黑電子信箱」並主動發布新聞等方式與企業分享警政訊息，103年已有89.1％企業認為「掃黑作為」能有效抗制黑道幫派犯罪，較去年79.4％之企業信心度顯著提高9.7個百分點。

（四）103年「企業對政府提升防制組織犯罪成效滿意度」為76.2％，不僅較目標值75.5％超越0.7個百分點，亦較102年提升0.1個百分點，未來將持續推動各項防制黑道幫派作為，精進掃黑法制及企業溝通聯繫管道，以即時瞭解問題，有效採行因應對策。

三、重塑城鄉風貌，確保國土永續發展方面：

（一）102年度因部分縣市清查污水處理率，爰將原提報102年底績效值69.48％下修至66.62％，103年底污水處理率達69.85％、用戶接管普及率已達37.96％，已達成6年提升普及率18％之計畫目標，104年度起奉核執行「污水下水道第五期建設計畫（104至109年度）」，總經費共1068.07億元，將接續建設95處污水下水道，並以永續發展面向之工作為重點策略，藉由推動污水處理廠污泥減量及放流水回收再利用，期以將污水下水道建設由以往「工程建設」之既定形象，提升轉換為「環保永續」之新思維，另配合家戶人口減少之現況，修正績效指標計算方式為「實際服務人口數÷全國總人口數」，以本部戶政司公布之戶量推算實際服務人口數（實際服務人口數=實際服務戶數×戶量），並以每年提升全國污水處理率2％及用戶接管普及率1.5％為目標。

（二）澎湖南方四島國家公園計畫業於103年3月10日奉行政院核定，103年6月8日公告實施，103年10月18日掛牌運作，成為我國第九座國家公園。國家公園持續以跨域擴大資源整合的角度，配合國家行政部門組織再造，積極研擬創新業務、健全國家公園保育體系、落實保育研究、深化環境教育、推動生態旅遊、建立夥伴關係及世界接軌，103年之服務成效滿意度已提升至96.24％。

四、落實居住正義，推動不動產資訊透明方面：

（一）本部將持續強化不動產登記及交易安全制度及透明實價登錄資訊，以健全房地產市場發展並逐步實現居住正義。

（二）住宅補貼為提高預算執行率，除103年度預算參考歷年核定戶數及實際補貼資料覈實編列外，另協助直轄市、縣（市）政府及各承貸金融機構之請款作業。103年度編列1,544,364千元，實際支用數為1,327,058千元，預算執行率為85.93％，其執行率已較102年度提高。

五、建構完整災防體系，確保民眾生命安全方面：

（一）為加強防範一氧化碳中毒，本部消防署利用各項媒體通路宣導提醒民眾注意防範一氧化碳中毒，並持續辦理補助民眾遷移或更換燃氣熱水器工作，以降低一氧化碳中毒事故（103年一氧化碳中毒件數為37件，較102年減少1件，受傷人數亦減少51人，已發揮減災功效）。

（二）提升一般民眾的知悉度及空中救援滿意度部分，持續運用各種不同媒體管道，接觸民眾並宣導，使更加瞭解本部空中勤務總隊任務執行現況，與體會空勤人員之任務特性。隨時不定期更新本部空中勤務總隊全球資訊網救援勤務訊息、影片，使一般民眾透過網路即能輕易瞭解本部空中勤務總隊任務執行過程，並接受「全球防衛雜誌社」、TO’GO泛遊情報雜誌、大愛電視台HD2高畫質頻道「小人物大英雄」節目專訪。

（三）辦理籌劃接收黑鷹直升機部分，已規劃於104至108年度陸續接收國防部15架黑鷹直升機，逐年強化空中救援能量。

六、整合e化平臺，提供便捷親民服務方面：

（一）103年2月5日新系統上線後出現異常問題，造成民眾洽公不便及新聞媒體不斷負面報導，本部隨即成立「新一代戶役政資訊統改善專案小組」，會同行政院科技會報辦公室、政府資訊委外服務團隊及專家學者，統籌技術與非技術議題之追蹤管理，進行專業分工，調動資源，並責成廠商依契約規定積極解決系統問題，經相關團隊人員群策群力，戮力解決系統遭遇問題，終使系統穩定運作，使103年11月之九合一地方公職人員選舉人名冊編造作業順利完成。

（二）新一代戶役政資訊系統為多層級架構、程式複雜之大型資訊系統，為根本解決系統異常問題，持續穩定提供戶政及連結機關為民服務工作，截至103年12月31日止，共召開8次專案小組會議及31次技術工作會議，精確提出各項技術面及管理面之改善措施，實施重點擇摘述如下：

１、有關電腦設備資源調用部分，依系統問題情形協調地方政府調用閒置設備因應，包括調用主機於新北市、彰化縣、臺南市增設cognos主機及於臺東縣增設第二臺應用服務主機。

２、於臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市及彰化縣等7個縣市加裝固態硬碟，提升系統整體運作效能。

３、辦理全國主機建診及主機點、本部戶政司全球資訊網網站主機之AIX作業系統及資料庫系統Informix版本升級工作及各主機環境參數優化調整。

４、系統異常期間，原硬體設備維護廠商未能尋求原廠支援，且無法提供足夠之技術服務，經評估後解約，並於最短時間內重新委外取得原廠技術支援與服務。

５、行政面部分，制定主機開關作業SOP、辦理教育訓練，降低人為操作導致之系統異常，並實地訪查5個直轄市轄內使用新系統情形，瞭解第一線人員使用系統上之問題及實務建議，充分掌握系統優先改善方向。

６、目前仍持續依系統問題資料蒐集情形請顧問、原廠、承商會商討論提出優化建議以進行系統優化與程式修正，並持續提升系統穩定度與處理效能，以提供民眾優質戶政服務。

（三）持續規劃推動全國戶役政資訊系統集中化建置與維運架構規劃改善計畫及引進專業顧問諮詢，配合103年戶役政資訊系統集中化建置委託研究規劃方向，協助建置合適專案管理工具與環境、健全維運管理制度及後續推動集中化建置工作，達到系統面與管理面之整體改善。

**柒、行政院評估綜合意見**

一、深化民主改革，落實人權保護方面：103 年完成「政治獻金法部分條文修正草案」函送立法院審議，有助深化民主改革，後續請加強與立法委員之溝通說明，以加速審議時程。另「公職人員選舉罷免法部分條文修正草案」業於103年5月13日經立法院三讀通過，於103年5月28日經總統公布。至加強防制人口販運部分，賡續辦理受害者保護、人口販運查緝起訴、國際交流及合作、預防宣導及教育訓練等4項工作，其中我國人口販運防制工作連續5年獲得美國國務院人口販運問題報告評列為第1級名單，績效卓著，仍請持續加強跨國合作，有效遏止國際性人口販運之發生，彰顯政府對基本人權之重視。

二、強化治安工作，建構安全防護網方面：103年主動針對建築、營造、砂石、瀝青、土地開發、土方業及建築工地規劃實施專案性查訪工作，查訪業者家數（5,400家）為歷年最高，對於穩定企業營運具相當助益，有效提升民眾對於政府掃黑之正面感受。近年來電信、網路及通訊技術之發達，造成歹徒利用資安漏洞從事犯罪行為，亦是影響全般刑案發生趨勢之重要變數，由近期詐欺犯罪手法可得知，犯罪之高科技化及跨境化已成為執法機關所面臨之挑戰，建議針對LINE等通訊軟體新興詐騙案件，會同相關部會加強防制，避免民眾受害。另根據移民署報告查獲大陸配偶虛偽結婚人數從101年開始有逐漸增加之趨勢，請與陸委會共同合作，持續加強各項防制工作，維護社會治安及國家安全。

三、重塑城鄉風貌，確保國土永續發展方面：污水下水道建設計畫攸關民生公共衛生改善、廢水回收利用及水資源開發等重點工作，截至103年底污水處理率69.85％，推動成效良好，請持續積極推動，另針對普及率及處理率較低之縣市仍請研議提升之作法。103年11月3日召開「102年度補助地方政府辦理『城鎮風貌型塑整體計畫-跨域整合建設計畫』」，業已遴選14件較具跨域加值效益之補助案件，請儘速擇選2至3案作為標竿示範型計畫，並完成跨域整合示範計畫報核事宜，俾作為其他縣市政府規劃時之參考，以符本計畫補助主軸及提升規劃品質。另有關國家（自然）公園生態資源服務部分，為妥善規劃國土資源，並提升公共建設自償率，除依國家發展委員會議決議由墾丁、陽明山及金門等國家公園研提整體發展計畫及創新財務方案外，餘國家公園、國家自然公園等亦得按其區域特性規劃研提。

四、落實居住正義，推動不動產資訊透明方面：住宅補貼措施103年共核定3萬1,086戶，核定率94.2％，較102年核定率89.47％為高。不動產交易實價查詢服務網上線後，大幅縮減各界搜尋資訊時間、調查及交易成本；另以「實價資訊輕鬆查APP」介面，提供更省時經濟方式供民眾查詢不動產交易價格資訊，截至104年3月15日止，下載次數累積已達9萬7,000餘次。為呼應民眾居住正義，請賡續強化不動產登記及交易安全制度，透明實價登錄資訊。

五、建構完整災防體系，確保民眾生命安全方面：103年火災發生次數及財損金額均較102年減少，但在火災死亡人數上，部分直轄市、縣（市）呈現明顯增加之趨勢，請加強督導並協助地方政府改善。另為確保消防隊員得以順利執行勤務，請儘速充實人力及裝備，並強化教育訓練及指揮體系，以提高消防人員救災安全。103年一般民眾對於內政部空勤總隊知悉度已較往年逐年上升，另民眾對空勤總隊執行空中救護勤務之整體滿意度亦較102年有所提升，值得肯定。

六、整合e化平臺，提供便捷親民服務方面：戶役政資訊系統為政府施政之基石，新一代戶役政資訊系統業已順利完成103年11月29日選舉之選舉人造冊等作業事宜。未來請持續強化系統維運管理，檢討改善戶役政資訊系統效能與維運架構，並請規劃集中化架構之可行性，透過機房減量與主機虛擬化，提升運作效率及穩定度，降低整體維運成本。103年應用自然人憑證之指標人次成長率約為15％，達成原訂目標值，惟低於102年，請賡續運用便利超商多媒體工作站等平臺新增使用自然人憑證創新應用服務，以提升人次成長率。

七、推廣政府服務流程改造方面：「免戶籍謄本圈」推動「全面免附戶籍謄本」執行計畫，積極協調相關機關檢討修正或刪除須由民眾檢附戶籍謄本之相關規定， 102年完成修正129項規定，截至103年底累計修正達209項規定，且紙本戶籍謄本申辦件數較102年減量約11.26％，成效逐步呈現。針對各機關仍需民眾繳附紙本戶籍謄本之業務項目，請持續推動以國民身分證、戶口名簿（影本）或電子戶籍謄本取代，以達成105年底全面免檢附戶籍謄本之預期目標。此外，配合其他工作圈之協辦事宜，亦達成原訂目標。

八、加強財務審核，全面提升財務效能方面： 103年實地抽查警政署、中央警察大學、玉山國家公園管理處、消防署花蓮港務消防隊與消防署高雄港務消防隊等11個機關（學校），並歸納積極提升預算執行績效等建議，請持續追蹤抽核缺失及建議事項之改進情形，俾杜絕各種浪費及不當之支出。

九、提升員工職能，建立卓越組織文化方面：具有核心能力項目並設有學習地圖之同仁，共計572人，皆已如期完成核心能力時數並完成學習地圖，並如期達成共同核心能力及專業核心能力2項所規定之學習時數，有助發揮知識共享及知識管理之效益。