

內政部
102 年度施政績效報告

公告日期：103 年 05 月 20 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。以台灣優先、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 102 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 102 年度施政計畫，其目標與重點如次：

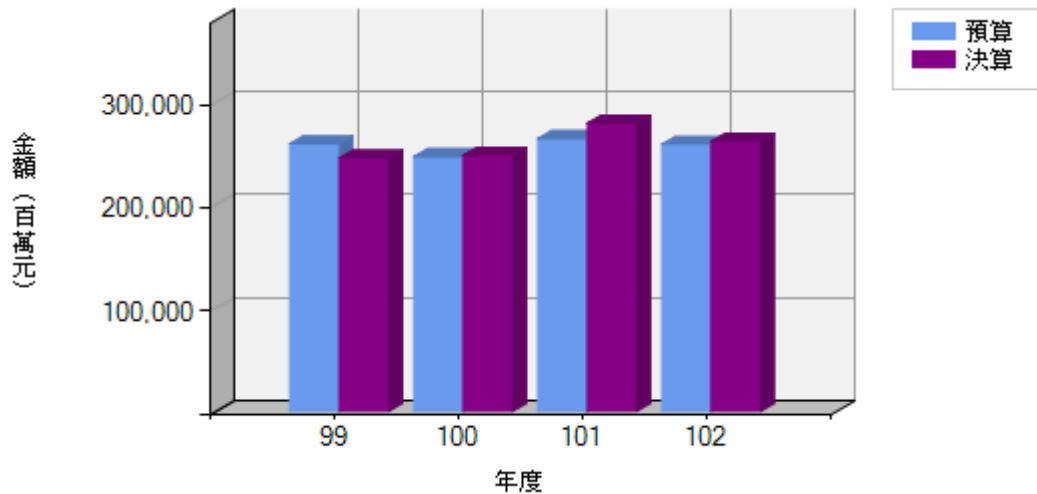
- (一) 深化民主改革，落實人權保護。
- (二) 協助弱勢族群，健全社會福利網絡。
- (三) 強化治安工作，建構家庭暴力安全防護網。
- (四) 重塑城鄉風貌，確保國土永續發展。
- (五) 落實居住正義，推動不動產資訊透明。
- (六) 建構完整災防體系，確保民眾生命安全。
- (七) 整合 e 化平臺，提供便捷親民服務。
- (八) 加強財務審核，全面提升財務效能。
- (九) 提升員工職能，建立卓越組織文化。
- (十) 提升研發量能。
- (十一) 落實政府內部控制機制。
- (十二) 提升資產效益，妥適配置政府資源。
- (十三) 提升人力資源素質與管理效能。

二、另因衛生福利部組織法及其所轄次級機關組織法已於 102 年 5 月 31 日經立法院三讀通過，總統 102 年 6 月 19 日公布，行政院於 102 年 7 月 23 日施行。本部原辦理的社會福利、社會救助、社會保險、家庭暴力及性侵害防治、國民年金等業務，以及兒童局與社會福利工作人員研習中心，業移撥衛生福利部，爰此，本部 102 年之關鍵策略目標「協助弱勢族群，健全社會福利網絡」與關鍵績效指標「提升家庭暴力通報件數實施危險評估比率」由衛生福利部逕為評估。

三、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 102 年 1 月中旬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 102 年 2 月 13 日召開審核小組會議，初核各項指標，並經各業務單位依初核意見修正後，由秘書室於 2 月 24 日簽奉核定，完成本部 102 年度施政績效報告。

貳、機關 99 至 102 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	99	100	101	102
合計	預算	260,209	247,584	265,156	259,546
	決算	246,305	248,932	280,148	262,481
	執行率 (%)		94.66%	100.54%	105.65%
普通基金(總預算)	預算	135,716	133,365	174,310	170,765
	決算	131,283	129,851	169,080	166,900
	執行率 (%)		96.73%	97.37%	97.00%

普通基金(特別預算)	預算	41,948	33,666	2,217	150
	決算	38,044	31,219	4,262	385
	執行率 (%)	90.69%	92.73%	192.24%	256.67%
特種基金	預算	82,545	80,553	88,629	88,631
	決算	76,978	87,862	106,806	95,196
	執行率 (%)	93.26%	109.07%	120.51%	107.41%

* 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、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、台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及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。（因應行政院組織改造，社福預算於102年7月23日隨同業務移撥衛生福利部執行，惟相關決算數於102年度仍需配合預算編列機關，表達於本部主管。）

2、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。

3、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歲幼兒免學費教預政策追加預算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台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。

4、99 年度預算 1,357 億 1,619 萬元，較 98 年度減少 440 億 7,102 萬元，主要係增列補助台中市新市政中心政府大樓興建計畫、優惠購屋專案貸款利息補貼、入出國及移民資訊系統整合計畫等 41 億 2,494 萬元，減列工作所得補助方案、寬頻管道建置計畫、長期照顧 10 年計畫、城鄉風貌整體示範計畫、台北都會區快速道路系統計畫、國庫撥充離島建設基金、整體住宅政策實施方案、保母托育管理與托育費用補助等 319 億 7,883 萬元及生活圈道路、污水下水道、都更關聯性工程等計畫移編特別預算 189 億 180 萬元。

5、預決算執行說明如下：99 年度至 102 年度執行率，分別為 96.73%、97.37%、97%及 97.74%，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：99 至 102 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的治理，依據水患治理特別條例分期編列預算，第 2 期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，99 年度預算編列 10 億 8,495 萬元，第 3 期為 100 至 102 年度依前開計畫期程陸續辦理編列預算計 13 億 6,000 萬元（100 年 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 2 期 99 年度預算數 10 億 8,495 萬元，決算數 10 億 3,513 萬元，預決算差異主要係補助計畫經費及工程發包結餘，執行率 95.41%，完成預算目標，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，分年編列預算：99 年度 332 億 2,385 萬元，100 年度 299 億 3,400 萬元，決算情形：99 年度決算數 309 億 8,759 萬元，執行率 93.27%，100 年度決算數 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、南部及臺東等地嚴重災情，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，99年度至101年度計編列121億4,418萬元（99年度74億509萬元、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，已獲行政院同意提列準備計29億8,377萬元，預決算執行情形：99年度至101年度累計預算數123億7,779萬元（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29億8,377萬元），可支用預算數93億9,402萬元，決算數124億8,431萬元，執行率132.90%（含98年度未執行預算部分），完成預算目標。截至102年度底，除「辦理永久性安置住宅整地排水聯外道路設施」、「災害預警與偏遠地區無線廣播通報系統」等未及執行完竣，將賡續積極辦理外，餘多已完成各項重建工作。

（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、國民年金保險基金、中央都市更新基金，特別收入基金：社會福利基金、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。（因應行政院組織改造，國民年金保險基金及社會福利基金已於102年7月23日移撥衛生福利部）

1、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。

2、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。

3、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。

4、99年度預算825億4,482萬元，較98年度減少5,974萬元，主要係國保基金減列提存安全準備與增列保險給付及呆帳等計減列12億4,096萬元、營建建設基金增列住宅基金貸款相關補貼等計增列7億4,344萬元、社會福利基金增列福利服務計畫及公彩回饋推展社福計畫等計增列3億7,063萬8千元。

5、預決算執行說明如下：99年度至102年度執行率，分別為93.26%、109.07%、120.51%、107.41%，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。本部主管各基金均完成預算目標，全力推動各項重要施政。

三、機關實際員額

年度	99	100	101	102
人事費占決算比例(%)	10.80%	10.82%	9.79%	10.49%
人事費(單位：千元)	26,605,336	26,936,758	27,417,996	27,540,920
合計	20,961	20,610	20,449	18,919
職員	7,142	7,027	7,080	6,427
約聘僱人員	1,565	1,564	1,564	1,432
警員	9,942	9,772	9,612	9,367
技工工友	2,312	2,247	2,193	1,693

*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：廣續建構完善之公民參政法制

項目	99年度	100年度	101年度	102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：

(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：102年度：研擬公民參政相關法律修法條文函送行政院審議。】

二、指標挑戰性

(一) 計畫具創新性：

1、不在籍投票是我國選舉制度之一大突破與變革，過去每逢選舉，民眾為了返回戶籍地投票，必須花費大量時間、金錢成本與舟車勞頓，對於個人及整體社會都形成相當大的資源耗費與負擔，甚至有民眾因此放棄投票，形同投票權利被剝奪，推動不在籍投票，是為了保障公民之政治權利，這個制度涉及選舉人之申請、受理與查核、選舉人名冊之編造、選票之移轉、計票等方式之改變，希望透過這個制度改變，便利人民行使投票權，擴大公民政治參與，而在選舉之不在籍投票之外，並且因公民投票，攸關公民投票權之行使，全國性公民投票與總統、副總統選舉同以全國為投票行使範圍，在評估技術可行前提下，首度將全國性公民投票之不在籍投票納入規劃，相關法制均須配合我國國情作創新設計與周全規範，並且須在能確保維護投票秘密、選舉公平性與公正性及選務可行性之前提下實施。

2、有關研議改進政治獻金法制，由於政治獻金型態不一，來源及流向十分複雜，為維護捐(受)贈者權益，配合合併選舉趨勢，政府組織改造工程，以及強化公開透明機制，並使政治獻金法能兼顧「興利」與「防弊」功能，亟須依實際運行經驗，不斷檢討修正，並配合我國國情作創新設計與思考，以期健全政治獻金規範及管理機制。

3、現行直轄市之區非地方自治團體，區自治為地方制度之變革與創新，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，配合直轄市山地原住民區自治政策，除完成地方制度法之修正外，有關原住民區民代表與區長選舉之辦理及其擬參選人收受政治獻金等相關配套，均須於相關法律中作創新設計，俾利周全保障原住民族參政權利。

(二) 困難度

1、目標質量提升：

為健全公民參政法制，其中不在籍投票制度之推動，除選舉之外，擴大將公民投票納入不在籍投票實施範圍，「總統副總統選舉罷免法」及「公民投票法」均有檢討修正之必要。另為配合直轄市山地原住民區自治政策與地方制度法之修正，以及地方公職人員選舉將首度合併於103年舉行投票，亦須推動修正「公職人員選舉罷免法」及「政治獻金法」賦予辦理原住民區民代表及區長選舉及其擬參選人收受政治獻金之法源依據，以及合併選舉配套措施，目標質量均較101年提升。

2、計畫牽涉較多機關須加強協調者：

有關選舉及公民投票投票方式之變革，涉及選務機關及戶政機關之配合，研議過程中須充分瞭解選務機關選務執行層面及戶政機關編造不在籍投票選舉人名冊實務作業面臨之困難與問題，並為避免外界對投票技術上可能產生的疑慮，相關制度之設計，亦須與相關機關，包括立法院黨團、外交部、國防部、教育部、法務部、衛生福利部、行政院大陸委員會、僑務委員會、國家發展委員會、行政院人事行政總處、行政院勞工委員會、行政院原住民族委員會及地方政府等積極會商、溝通，採行最穩健的不在籍投票方式，降低推動阻力，並建立可長可久之民主制度設計。又有關政治獻金制度之檢討，研議過程中亦須充分瞭解受理申報機關（監察院）實務受理作業情形，並須與相關權責機關，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會商、溝通，凝聚修法共識。另配合直轄市原住民區自治政策，有關原住民區民代表與區長選舉之辦理、選舉經費之編列、選舉區之劃分及其擬參選人收受政治獻金等相關配套措施之設計，須與相關機關，包括監察院、中央選舉委員會、行政院主計總處、行政院原住民族委員會、新北市政府、臺中市政府、高雄市政府、桃園縣政府積極會商、溝通，凝聚共識。

3、計畫牽涉不可控制影響因素較多，須加以克服者：

有關選舉及公民投票投票方式之變革，事涉選舉人、候選人及政黨權益，且須選務人員配合，牽涉許多不確定因素，而有關政治獻金制度之檢討，攸關捐（受）贈者權益，以及受理申報機關作業，均須隨時注意社會各界反應與看法，並妥適回應及說明，以化解外界疑慮並爭取支持，另須配合地方制度之變革調整，不可控制因素極多，須加以克服。

4、時間上的急迫：

為回應各界對於擴大實施不在籍投票，早日完成立法之期盼，並為應全國性公民投票實施不在籍投票需要，本部啟動修法作業，積極會商相關機關，於102年4月16日將「公民投票法」及「總統副總統選舉罷免法」部分條文修正草案函送行政院審議，並經行政院於102年4月25日函送立法院審議。另配合直轄市山地原住民區自治政策，相關法制允宜於103年4月底前完成立法，為配合上開期程，本部於102年7月政策確定後，旋即啟動修法作業，於有限期間內除邀集相關機關研商，召開法規審查會議外，並研擬完成「公職人員選舉罷免法」部分條文修正草案及「政治獻金法」第12條修正草案，分別於102年12月5日及102年12月9日函送行政院審議，並經行政院於102年12月19日函送立法院審議，各項修法工作不僅於有限時間內完成且超越原訂目標。

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：102 年度：研擬公民參政相關法律修法條文函送行政院審議。】

(二) 達成情形：102 年度預計完成 2 項法案函送行政院審議，實際完成「總統副總統選舉罷免法」部分條文修正草案、「公民投票法」部分條文修正草案、「政治獻金法」第 12 條修正草案及「公職人員選舉罷免法」部分條文修正草案等 4 案報經行政院函送立法院審議；另有「政治獻金法」部分條文修正草案 1 案函送行政院審議，達成度超過 100%，超越原訂目標值。

1、研擬「總統副總統選舉罷免法」部分條文修正草案及「公民投票法」部分條文修正草案(不在籍投票配合修正條文)：

102 年 4 月 12 日召開本部法規委員會及相關機關聯席審查「總統副總統選舉罷免法」及「公民投票法」部分條文修正草案會議完竣，並於 102 年 4 月 16 日將上開修正草案函送行政院審議，102 年 4 月 25 日行政院將上開修正草案函送立法院審議。

2、研擬「政治獻金法」第 12 條及「政治獻金法」部分條文修正草案：

102 年 2 月 19 日辦理修法公聽會，102 年 10 月 18 日邀集相關機關會商上開修正草案會議完竣，102 年 11 月 13 日召開本部法規委員會及相關機關聯席審查上開修正草案會議完竣，102 年 12 月 5 日提部務會報討論通過，並分別於 102 年 12 月 9 日及 102 年 12 月 5 日將上開修正草案函送行政院審議，102 年 12 月 19 日行政院將「政治獻金法」第 12 條修正草案函送立法院審議。

3、研擬「公職人員選舉罷免法」部分條文修正草案：

102 年 11 月 26 日召開本部法規委員會及相關機關聯席審查會議完竣，102 年 12 月 5 日提部務會報討論通過，同日將上開修正草案函送行政院審議，並經行政院於 102 年 12 月 19 日將上開修正草案函送立法院審議。

四、效益

(一) 為推動不在籍投票制度，便利人民行使投票權，本部研擬之「總統副總統選舉罷免法」部分條文修正草案及「公民投票法」部分條文修正草案，未來立法通過後，能擴大實施不在籍投票制度，使有參政權之公民於總統、副總統選舉及全國性公民投票能實現最基本的投票權利，對於落實人權保障，擴大政治參與，以及深化民主，將具有正面作用。

(二) 配合「地方制度法」之修正，賦予直轄市山地原住民區地方自治團體法人地位，並增訂實施自治的相關配套措施，為完善原住民區自治法制規範，本部研擬之「公職人員選舉罷免法」部分條文修正草案，未來立法通過後，將賦予辦理直轄市山地原住民區民代表與區長

選舉之法源依據及相關配套規定，預計新北市烏來區、臺中市和平區、高雄市那瑪夏區、茂林區、桃源區及將於 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 區之區長、區民代表候選人及具有選舉權之人得以適用該項規定，原住民區民代表及區長由選舉產生，有利原住民區地方政務及府會運作，當選人具有民意正當性，未來施政及問政，將更為重視原住民族意見及權益，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。

(三) 配合「地方制度法」之修正，確定直轄市原住民區自治政策，為鼓勵民眾政治參與，關心公共事務，並賦予區長及區民代表選舉擬參選人收受政治獻金之法源依據，本部研擬之「政治獻金法」第 12 條修正草案，未來立法通過後，將賦予直轄市山地原住民區長及區民代表擬參選人得收受政治獻金規定，有利民眾透過捐贈政治獻金表達自己的政治理念，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。

(四) 為維護捐(受)贈者權益，配合合併選舉趨勢，政府組織改造工程，以及強化公開透明機制，本部研擬之「政治獻金法」部分條文修正草案，於 102 年 12 月 5 日函送行政院審議，未來立法通過後，對於健全政治獻金規範及管理機制具有正面助益。

2. 關鍵績效指標：加強防制人口販運

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	2	2	1
實際值	--	--	3.55	1
達成度(%)	--	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、本部入出國及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，並負責人口販運集團查察、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新興任務。從 4P 工作面向；「Prevention（預防）」、「Protection（保護）」、「Prosecution（查緝起訴）」、「Partnership（夥伴關係）」出發。

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：預防宣導方法再創新：

1、透過拍攝播放「防制人口販運」系列微電影，擴大宣導防制人口販運：鑑於近來微電影引發熱潮，102年度本部入出國及移民署改以拍攝微電影之方式來宣導防制人口販運，並於102年10月11日假光點臺北之家2樓展覽迴廊擴大辦理防制人口販運微電影首映會，會中邀請印尼、越南駐台辦事處、演員海倫清桃及NGO團體計約30人與會。影片中透過海倫清桃與邵庭等兩位受歡迎女演員擔任引言人，帶領觀眾以影片導引方式置入反人口販運觀念，除將微電影剪輯成30秒宣傳帶透過國內六大電視臺向國人宣導外，並將以中、英、印、泰、越5國語言版本發行。

2、辦理「攜手終止人口販運」主題影像展：本部入出國及移民署於102年12月22日（五）14時30分，由署長謝立功與該協會李麗芬秘書長，共同舉行「終止人口販運 不能沒有你：攜手終止人口販運影像展」開幕儀式（展期102年12月21至28日止），假臺北車站一樓多功能展演廳，展出國內、外防制人口販運海報，並邀請譚艾珍、JANET（謝怡芬）、邱凱偉擔任活動大使。並邀請美國在台協會、菲律賓、巴拉圭、澳洲、加拿大駐台辦事處代表等一起呼籲各界重視人口販運議題，讓民眾瞭解人口販運被害人之特徵及處境，進而同理、關懷被害人，發現相關情形時，願意主動通報、伸出援手。

（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恐怖活動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，需長期佈線追蹤並須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施予保護之困難：犯罪集團長期將人口販運被害人視為禁臠及獲利來源，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，加上雇主或加害人提供錯誤資訊，使被害人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，讓查緝人員無法立即鑑別出被害人，增加查緝人口販運犯罪的困難度。

3、目前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防制人口販運報告第一級國家，目前本部入出國及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是於國外，增加了本部入出國及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：本部為有效遏止跨國性的人口販運案件，突破現實外交困境，推動下列國際合作：

(1) 簽訂MOU 部分：102年4月23日與宏都拉斯簽訂「中華民國內政部入出國及移民署與宏都拉斯共和國內政暨人口部移民及外僑事務總局間有關移民事務與防制人口販運合作瞭解備忘錄」。102年7月10日與越南簽訂「駐越南臺北經濟文化辦事處與駐臺北越南經濟文化辦事處移民事務合作協定」。102年7月11日與巴拉圭簽訂「中華民國內政部入出國及移民署與巴拉圭共和國內政部移民局移民事務與防制人口販運合作瞭解備忘錄」。

(2) 落實MOU 協定內容部分：

A 高層互訪：

I.102年2月21日印尼移民總局國際合作處處長率團來臺參訪。

II.102年5月19日至23日，本部入出國及移民署署長獲邀赴印尼參加臺印移民首長會議。

III.102年8月13日下午2時，越南外交部條法司長阮氏青荷等一行25人拜會本部入出國及移民署，瞭解我國照顧越南外籍配偶之入國輔導政策。

IV.102年8月26日本部入出國及移民署謝署長率員赴巴拉圭參加「臺巴移民首長會議」及「防制人口販運協調會報成員會議」。

V.102年10月23日「越南世界攝影雜誌」總編輯、經濟採訪處處長、「越南數位電視臺」總裁、「越南旅遊雜誌」編輯處處長及「Vietnam Plus 電子報」記者等一行8人，瞭解我政府照顧越籍配偶之政策與成果。

VI.102年11月6日至7日，巴拉圭政府官員一行20人蒞本部入出國及移民署參訪及交流防制人口販運工作經驗。

VII.102年12月26日至12月30日，印尼移民總局蘇門答臘楠榜市移民局組長及印尼移民總局調查執法處資深移民官2人來臺參訪。

VIII.103年1月3日下午2時30分，駐越南臺北經濟文化辦事處裴代表仲雲及越南榮軍社會部海外勞工管理局黃副局長金玉等一行4人拜會本部入出國及移民署。

B.學術交流：

I.102年6月13日本部入出國及移民署派員前往奧地利維也納外交學院參加「歐亞對話：人口販運-歐亞面臨之挑戰」國際研討會，成功將臺灣經驗推銷至其他國家及地區外，更與其他國家與會代表進行防制人口販運工作交流，促進防制人口販運之實質國際合作。

II.102年8月22日印尼萬隆巴查查蘭大學法學院副教授 Ms.Erika Magdalena Chandra 為研究「亞洲地區國際移民與全球司法：臺灣-印尼對人口販運被害人保護之經驗」，特至本部入出國及移民署拜會，與相關業務承辦單位人員進行意見交流，並實地參訪宜蘭收容所、庇護

所，對印尼籍人口販運被害人進行訪談，以了解我國對人口販運被害人之保護措施。深化臺印簽署 MOU 後之合作交流效益。

III.102 年 10 月 1 日籌辦防制人口販運國際工作坊，邀請簽署國官員一同參與。

IV.102 年 11 月 19 日籌辦移民政策研討會，邀請休士頓大學城中校區（UHD）2 名教授來臺參與研討會，擔任主持人及講師。

4、推動興建被害人安置保護處所之困難：本部入出國及移民署為落實被害人庇護安置、安全遣返，特規劃於南部地區興建全新被害人庇護安置處所及收容所 1 處，因收容所及被害人安置保護處所原為鄰避設施易遭住民反對興建，為落實被害人庇護安置、安全遣返受收容人仍全力推動工程興建案。

（三）目標質量提昇

1、舉辦防制人口販運諮詢網絡訓練：於 102 年 7 月 29 日及 30 日與美國國土安全部駐香港移民及海關執法局合作，假臺北福華大飯店 B2 宴會廳共同辦理防制人口販運諮詢網絡研習營，會中邀集國安團隊、中央警察大學、臺灣警察專科學校、勞工局、法官、檢察官及 NGO 團體計 100 人參訓，期藉此國際交流之培訓機會吸取美方於辦理人口販運案件經驗，強化其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，爰於 102 年 10 月 1 日假福華國際文教會館 1 樓前瞻廳辦理，會中除邀請吳副總統蒞臨開幕典禮致詞，並由澳洲聯邦警察署兒少保護組資深調查官、美國國土安全部移民暨海關執法局調查處駐香港辦事處副聯絡官、義大利派駐歐盟司法合作部兒少保護問題聯絡官、前國際勞工組織打擊強迫勞動特別行動計畫主任、柬埔寨婦幼法律扶助組織計畫經理及泰國佛統府總檢察長辦公室總訴訟處副檢察官等 6 個國家代表，擔任講授人員，分別針對兒少性觀光及海上漁工勞力剝削研析等議題進行專題演講與探討。本次計有 21 國 32 位各國駐華辦事處代表共同與會，並邀請國內執行防制人口販運相關業務承辦人 230 人參加。

（四）跨多機關協調

1、辦理防制人口販運通識教育：為強化防制人口販運網絡間執行人員之執行能力，特於 102 年 6 月 5 日及 9 月 12 日假福華文教會館 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 1 線實務工作人員之專業知能。2 次通識教育共調訓 152 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實施考核實施計畫：於 102 年 5 月 13 日至 6 月 11 日由專家學者、行政院勞委會、本部警政署及移民署代表至臺北市等 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 102 年 9 月 25 日以前授移字第 1020957370 號函頒各縣市政府。

3、統合各政府機關能量執行各項防制工作：102 年度共由本部政務次長召開 4 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 3 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防制工作

1、支援中華警政研究學會，參與 102 年 4 月 17.18 日華府舉行之美國自由聯盟（Freedom Network USA）2013 年年會暨美國建立打擊網路兒童色情合作計畫：透過美國在台協會安排，與美國國土安全部及相關官員會面，並拜會美國國務院打擊人口販運辦公室主任 Luis CdeBaca 大使。

2、協同社團法人台灣勞工權益關懷協會舉辦防制人口販運雇主座談會：於 102 年 07 月至 102 年 11 月期間，共舉辦 5 場座談會，共有 300 人參加。

3、協同財團法人天主教善牧社會福利基金會舉辦 102 年度防制人口販運與移民人權倡議宣導：自 102 年 8 月 1 日起至 12 月 20 日止至各大校園及社區宣導。

4、協同財團法人台北市婦女救援社會福利基金會舉辦「打擊人口販運創新會議參與計畫」：本次會議乃本部入出國及移民署透過經費補助 Tech Camp 與美國駐金邊大使館於 102 年 9 月 24-26 日，假柬埔寨金邊皇家大學（東韓合作中心），與東南亞非政府組織交換人口販運防制經驗，並建立未來在預防與被害人保護上之合作關係。

（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：本部入出國及移民署於面臨加入國際組織不易之外交困境下，仍透過跨部會（本部與外交部）的緊密合作，於 102 年度與宏都拉斯、越南及巴拉圭等 3 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：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 5 月 30 日開工，並完成行政院三級管制各查核點之管控，順利將本年度共編列預算 55,200 千元執行完畢。

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問題報告評為「第一級」國家。

（二）達成情形：美國國務院於 102 年 6 月 20 日人口販運問題報告，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、102 年度人口販運宣導，運用電視廣播媒體 6 家，託播檔次 437 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：102 年安置個案 101 人，結束安置服務安排返國 55 人。
- 5、提供被害人服務：102 年本部入出國及移民署委辦之宜蘭、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 156 場次及提供技能學習 312 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 166 件（其中移民署 34 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 127 件 335 人。

五、效益：

（一）102 年度已獲得美國國務院人口販運問題報告將臺灣評列為「第一級」國家。有關美國所評定之防制人口販運報告，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 102 年度評列第一至第四級國家比率如下：

- 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（約佔 12.1%）、第二級國家 74 國（約佔 44.9%）、第二級觀察名單國家 58 國（約佔 35.1%）及第三級國家 13 國（約佔 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（約佔 17.7%）、第二級國家 85 國（約佔 47.3%）、第二級觀察名單國家 40 國（約佔 22.3%）及第三級國家 23 國（約佔 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（約佔 17.8%）、第二級國家 94 國（約佔 50.8%）、第二級觀察名單國家 42 國（約佔 22.8%）及第三級國家 16 國（約佔 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（約佔 16%）、第二級國家 92 國（約佔 49.2%）、第二級觀察名單國家 44 國（約佔 23.6%）及第三級國家 21 國（約佔 11.2%）」。

（二）本部入出國及移民署繼於 100 年與蒙古、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」後，持續於 102 年推動與宏都拉斯、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」，並落實雙方高層互訪之工作，簽訂「防制人口販運合作瞭解備忘錄」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的國際合作，同時有助我國落實防制人口販運「起訴」、「保護」、「預防」及「夥伴」四大面向之具體措施，亦可彰顯我國對防制人口販運所作之努力。

3、建立高層互訪機制並派遣移民官人員訓練：藉由 MOU 可以建立高層互訪機制，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很大合作的空間，具有正面效益。

（三）南部收容所順利於 102 年 5 月 30 日開工興建，截至 102 年 12 月 25 日工程進度達 25%，預計 103 年 8 月完成主體工程建築。

（二）關鍵策略目標：強化治安工作，建構家庭暴力安全防護網。

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	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	63	63.2	68.5
實際值	--	--	75.5	76.1
達成度(%)	--	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：

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 68.5%。

二、指標挑戰性：

（一）創新性：

1、調查作為之創新：

（1）提升本調查曝光度，提升受訪成功率：

鑑於本調查受訪樣本僅有國內各上市（櫃）、興櫃及外商公司，有效樣本數越高，調查成果亦越有參考之價值，是為提升企業受訪之成功率，亟需提升本調查曝光度，爰辦理以下創新作為，使得 102 年訪問成功樣本數為 1,085 家，較 101 年 1,082 家成長 3 家：

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，提升受訪者配合接受調查意願。

B、為避免各受訪者誤認為詐騙電話而拒絕受訪，影響本工作調查有效樣本數量，特要求「165 反詐騙專線」熟知調查資訊，以利本調查案順利進行。

C、102 年 8 月 2 日發布「102 年企業對政府提升防制組織犯罪成效滿意度調查開跑，您的意見就是政府的動力」新聞資料，並獲聯合新聞網、蘋果日報網路即時新聞登載，增強受訪者印象，提升接受調查意願。

（2）增設「支持研擬反黑專法、增訂排黑條款等法律規範」認知：

鑑於防制黑道幫派犯罪，應以能達到「事先加強預防」並能兼具「事後從嚴處罰」為上策，而我國尚缺乏此類法令，為先行瞭解企業對政府制定相關法令之意向，102 年特於調查增設「以目前國內針對黑道幫派活動的防制與處罰現況來看，請問您是否支持今後研擬反黑專法、增訂排黑條款等法律規範」認知度選項，做為政策先行之「風向球」。統計本選項之認知度 94.5%，雖無歷年調查結果可比較，惟證明大部分企業均支持政府廣續研究制定相關反黑法令，有效成為政策先行之「風向球」。

2、業務作為之創新：

（1）首創實施「指定關鍵對象」情蒐工作，加強掌握全國各地重要黑道幫派分子動態：

102 年 5 月起將各縣市轄內重要黑道幫派分子 425 人，列為「指定關鍵對象」，交付各警察局並強制要求蒐報動態情資，實施期間以「治平專案」檢肅到案者計 16 人，有助提升受訪者對於政府強力施政之良好印象。

（2）策劃實施「102 年觀光旅遊相關行業專案性查訪」：

因應行政院觀光發展推動委員會實施「優化觀光客來臺旅遊品質」專案主動策劃；查訪工作期間發現 3 家曾受同一犯罪集團侵害，並由臺南市政府警察局於 102 年 4 月 17 日查獲脅迫觀光客購買偽劣鹿茸及中藥之犯罪集團，有效彰顯警察機關「為民服務」及「主動打擊不法」形象。

(3) 督促各警察局對於轄內不良幫派組合從事公開活動案件積極加強防制，提升人民對政府執法信心：

鑑於黑道幫派公開活動容易引起民眾對於治安之負面觀感，本部警政署於 102 年起，以績效評核導引警察機關對黑道幫派婚喪喜慶公開活動應強制執行防制作為，102 年規劃執行防制勤務場次較 101 年增加 3.25%，攔檢盤查人數增加 22.09%；其中並有防制「四海幫前幫主賈○年喪禮」、「竹聯幫分子張○樂返國投案」等重要場次，有效提升人民對政府執法信心。

(4) 提升「治平專案目標」成效：

鑑於「治平專案目標」如能經法院裁定羈押，對於預防其再犯及弭平被害人傷痛，均有正向助益。本部警政署爰推動實施「治平專案目標」聲請羈押機制，有效使 102 年目標羈押率 69.1%較 101 年提升 12.5 個百分點；另並持續要求強力查緝高知名度「治平專案目標」，102 年到案目標屬民意代表或公職身分者計 6 人，分別為縣議員 1 人、鄉鎮代表會主席 1 人、副主席 1 人、代表 1 人、里長 2 人，有助提升受訪者對於政府施政之良好印象。

(5) 針對治安重點策劃全國同步掃黑行動，提升民眾對於政府掃黑之正面感受：

102 年為因應「竹聯幫分子張○樂返國投案」、「天道盟以『死籤暗殺』、『潑糞』及公然藉媒體宣示實力」情事，首次於針對特定幫派進行同步掃黑行動，以壓制其氣焰；其中於 102 年 6 月、11 月分別針對竹聯幫、天道盟實施同步掃蕩，經媒體以「全國掃黑，逮白狼親信」、「掃蕩天道盟，鐵腕加倍奉還」等標題刊（登）載報導，正面效應良好。

以上具體創新作為，已使 41.8%的企業深刻感受政府 102 年打擊黑道幫派成效，較 101 年（37.4%）認知度提升 4.4 個百分點；另 76.1%的企業對政府提升防制組織犯罪的成效表示正面評價，較 101 年（75.5%）提升 0.6 個百分點，創下歷年來的新高。

(二) 困難度：

1、不易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的蒐證，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）的感受，因此政治、經濟等情勢及新聞事件往往影響受訪者意見：

(1) 經濟情勢：

有研究指出，經濟的惡化，似乎直接影響受訪者對治安的悲觀看法，越感覺經濟狀況不好的受訪者，相對地認為治安不理想，觀諸我國近年來經濟未有顯著成長，人心浮動，因此受訪者極易受此因素影響表示「不滿意」意見。

（2）新聞事件：

102年6月29日幫派分子張○樂高調返臺，雖經警察機關全力動員壓制幫派氣焰，惟張某即經檢察官候令交保，造成社會輿論紛然，因而可能導致企業受訪者對政府在落實掃黑政策方面有所疑慮；另由於組織犯罪常以合法掩護非法，在蒐證上原有其困難度，須經相關單位配合及長期持續的蒐證，始能將其繩之以法，又滿意度調查呈現民眾主觀（心理）的感受，如於調查前或期間發生社會重大治安案件，經媒體報導後，社會氛圍易認為黑道問題嚴重影響社會治安，均會影響企業對政府提升打擊組織犯罪之成效滿意度。

（3）認知不同：

受訪者會認為警察單位未針對影響較大的幫派或重大案件加強查緝，則是導因於不清楚警察單位所查緝之黑幫人物對社會治安的影響力究竟有多大，或因所破獲之案件不符合受訪者所認知的重大案件之定義所致，易造成研究調查失真。

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（總計2,134家）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訪查對象，有效樣本並以問卷完整回答者為限，惟部分企業受訪者可能因調查時間無法完全配合，致調查須花費更多時間與人力。

4、企業與警察機關的接觸經驗影響調查

過去有報案的企業受訪者，部分因曾受警察同仁依法干涉或取締，欠缺成熟之法治觀念，對警察單位觀感不佳，亦影響本工作之調查。

（三）目標質量提升：

102年「企業對政府提升防制組織犯罪成效滿意度」為76.1%，較年度預定目標值68.5%超越7.6個百分點，並較101年滿意度75.5%提升0.6個百分點，顯示企業對政府提升防制組織犯罪之努力，仍具有信心。

（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，其行政管理措施係有效斷絕犯罪源頭之關鍵，因此治安工作需要跨部會力量支持。

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：

1、政府在抗制組織犯罪方面，無論在立法與執行上，均有完備的設計與執行，而企業獲得組織犯罪的主要訊息來源是透過大眾傳播媒體，102年企業認為臺灣媒體對於黑道幫派之報導是否過於渲染之情形，受訪有效樣本 1,085 家，感受臺灣媒體對於黑道幫派之報導是否過於渲染，回答「是」者有 552 個樣本（50.9%），回答「否」者 460 個樣本（42.4%），雖然回答「是」者較 101 年（57.2%）下降 6.3 個百分點，惟顯示有比較多的受訪樣本認為臺灣媒體對於黑道幫派之報導過於渲染，故樣本滿意度成效易受負面輿情影響偏向負面。

2、另因政治面、社會面、經濟面等非治安因素，影響企業對臺灣社會的負面主觀印象，因而在問卷的調查上，可能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：68.5%。

（二）達成情形：102 年「企業對政府提升防制組織犯罪成效滿意度」調查案係委託「決策調查有限公司」辦理，以國內上市、上櫃、興櫃及外商公司為調查對象，計獲得 2,134 家企業樣本，並自 102 年 7 月 29 日起至 8 月 10 日進行全面性普查，總計獲得成功樣本數 1,085 家，成功率約為 50.8%。調查結果顯示，102 年「對政府過去一年來打擊黑道幫派的總體成效滿意度」為 76.1%，較該年度之目標值 68.5%，超越 7.6 個百分點，達成預定目標。

四、效益：

（一）警察掃黑成果獲得企業界肯定：

102 年滿意度調查顯示，受訪企業對於國內現已實行防制黑道幫派犯罪之法令「認知度」及「信心度」均有提高；另以下相關調查分數及百分比數據，亦均較 101 年提升，顯示警察機關之掃黑成果已獲得企業界之肯定：

1、在打擊黑道幫派的成效上，41.8%的民眾表示政府近一年打擊黑道幫派的成效「有進步」，較 101 年（37.4%）提升 4.4 個百分點。

2、對政府打擊黑道幫派的決心，平均分數為 69.7 分，較 101 年（68.3 分）提升 1.4 分。

3、對政府過去 1 年來打擊黑道幫派的總體成效滿意度為 76.1%，較 101 年（75.5%）提升 0.6 個百分點。

（二）提升企業配合政府的掃黑政策：

102 年滿意度調查顯示，認為媒體對黑道幫派過於渲染的企業中，有 19.7% 認為「媒體的報導不會影響到企業對政府掃黑的信心」，較 101 年（18.6%）提升 1.1 個百分點；另 92.4%（非常願意 40.3%、願意 52.1%）的受訪企業表示願意配合政府的掃黑政策或措施，較 101 年（91.4%）提升 1 個百分點，顯示政府推動防制黑道幫派侵害企業之各項措施，有其必要性及影響力。

（三）強化政府與國內企業雙向溝通聯繫：

102 年滿意度調查顯示，「警察機關派人在企業開股東會現場監控」（91.4%）認知度最高，其次為「實施『治平專案』或『全國大掃黑』等掃黑專案」（85.8%），再其次為「施行組織犯罪防制條例及其他相關法令」（79.3%）；另外，92.6% 的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 101 年 76.5% 大幅提高 16.1 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 95.0% 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 101 年 92.3% 之企業信心度更加提高 1.7 個百分點，顯示可見本勤務可給予企業營運安全感，102 年 8 月 15 日行政院金融管理監督委員會亦來函肯定本部警政署推動該項工作之成效。

（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	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	49.97	53.47	56.97	64.00
實際值	--	--	62.99	69.48
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、辦理「102年度全國公共污水處理廠評鑑計畫」，為提升全國公共污水處理廠營運操作維護品質，藉由評鑑制度建立定期追蹤考核制度並依評鑑結果以公平、公正、公開方式獎勵優良操作團隊，並有效提升污水處理廠各處理單元功能，降低營運成本，提高污水處理廠經濟效率。

2、辦理下水道專用技術規範 02531~02535 章編修，以供相關污水下水道工程設計施工參採，俾利提升下水道工程施工品質。推動下水道工程使用環保管材，並訂定管材選用相關規範，促進管材延壽，並考量安全性、防蝕性、止漏性等三個項目以達材料永續化，資源有效化利用。

3、辦理「下水污泥處理再利用示範驗證總顧問」專業委託服務案，作為未來推廣污泥減量及污泥回收再利用技術之研究，以期解決未來污泥去路問題。

4、提報「公共污水處理廠放流水回收再利用示範推動方案」並獲行政院核定在案，未來將有6座公共污水處理廠的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。

5、辦理2013污水下水道建設國內研討會，就「能資利用」議題與國際重視的「永續環境」結合，進行深度探討與成果共享，做為未來下水道建設永續發展基礎。

(二) 困難度：

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

3、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。

4、逐年增加的困難度：為加速提升用戶接普及率，優先接管都會人口集中區，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。

5、本部營建署及縣市政府執行受民意機關預算審議、凍結，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，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：102年度污水下水道公務預算編列約106.141億元，較101年略低，惟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，102年度達成用戶接管普及率增加3%與污水處理率提升3.5%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、有關回收水再利用部分，本部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；另為有效推動鳳山溪污水處理廠放流水回收再利用示範案，於102年11月30日由本部、經濟部與高雄市簽訂「鳳山溪污水處理廠放流水回收再利用供給臨海工業區」合作意向書，為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、工程施工過程中侷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，禁止道路挖掘

除外條款：「國家重大建設」，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；台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。

3、原四期計畫28處污水下水道促參計畫中，已簽約及執行共計8處，其中埔頂、中壢2處系統，因廠商因素辦理解約，刻正重新招商中，未來仍採促參方式辦理，其餘20處促參系統陸續改採政府自辦方式辦理，目前已有瑞芳、三鶯、豐原、草屯、南投、彰化市、永康、澎湖馬公建設中。

三、年度目標值及達成度：

(一) 年度目標值64%。

(二) 達成目標值：截至102年12月止污水已納入處理之人數(16,239,236人)/全國總人口數(23,373,517人) $\times 100\% = 69.48\%$ ，達成度100%。

(三) 各縣市污水處理率如下：

- 1、新北市總人口數3,954,929，已納入處理人數4,084,476，處理率100.00%。
- 2、台北市總人口數2,686,516，已納入處理人數3,222,364，處理率100.00%。
- 3、台中市總人口數2,701,661，已納入處理人數1,235,152，處理率45.72%。
- 4、台南市總人口數1,883,208，已納入處理人數800,568，處理率42.51%。
- 5、高雄市總人口數2,779,877，已納入處理人數2,204,888，處理率79.32%。
- 6、臺灣省總人口數9,234,448，已納入處理人數4,644,840，處理率50.30%。
- 7、宜蘭縣總人口數458,456，已納入處理人數222,624，處理率48.56%。
- 8、桃園縣總人口數2,044,023，已納入處理人數1,868,592，處理率91.42%。
- 9、新竹縣總人口數530,486，已納入處理人數420,148，處理率79.20%。
- 10、苗栗縣總人口數565,554，已納入處理人數148,136，處理率26.19%。
- 11、彰化縣總人口數1,296,013，已納入處理人數478,656，處理率36.93%。
- 12、南投縣總人口數517,222，已納入處理人數132,888，處理率25.69%。

- 1 3、雲林縣總人口數 707,792，已納入處理人數 221,520，處理率 31.30%。
 - 1 4、嘉義縣總人口數 529,229，已納入處理人數 98,036，處理率 18.52%。
 - 1 5、屏東縣總人口數 852,286，已納入處理人數 230,768，處理率 27.08%。
 - 1 6、台東縣總人口數 224,821，已納入處理人數 29,552，處理率 13.14%。
 - 1 7、花蓮縣總人口數 333,897，已納入處理人數 116,540，處理率 34.90%。
 - 1 8、澎湖縣總人口數 100,400，已納入處理人數 26,300，處理率 26.20%。
 - 1 9、基隆市總人口數 374,914，已納入處理人數 306,692，處理率 81.80%。
 - 2 0、新竹市總人口數 428,483，已納入處理人數 283,720，處理率 66.21%。
 - 2 1、嘉義市總人口數 270,872，已納入處理人數 60,668，處理率 22.40%。
 - 2 2、福建省總人口數 132,878，已納入處理人數 46,948，處理率 35.33%。
 - 2 3、金門縣總人口數 120,713，已納入處理人數 38,156，處理率 31.61%。
 - 2 4、連江縣總人口數 12,165，已納入處理人數 8,792，處理率 72.27%。
- 合計總人口數 23,373,517，已納入處理人數 16239236，處理率 69.48%。

四、效益：

（一）102 年污水下水道建設提高污水處理率至 69.48%，相較於 101 年已提升污水處理率 6.49%，且超越原定目標值 64%，在污水下水道工程完成後，將生活污水輸送至污水處理廠處理，可減輕河川污染，提升河川水質，同時亦可改善居住環境衛生及減少水媒疾病傳染，由於水質改善後，國家競爭力獲得提升，進而增加都市觀光資源及水資源再利用價值。

（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）102 年編列 106.141 億元投入污水下水道建設，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	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
----	-------	--------	--------	--------

原訂目標值	--	--	--	89.65
實際值	--	--	--	95.52
達成度(%)	--	--	--	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、推動國家公園法全面修法：完成「國家公園法修正草案」，共分6章，計42條，於101年10月31日陳報行政院審議，行政院業於101年12月19日召開第1次審查會議，逐條審議至第23條，決議略以：「有關國家公園之經營管理，如何落實與原住民族共管機制部分，請本院原民會研擬具體建議修正條文，提下次會議討論。」，另於102年8月5日與文化部及行政院原住民族委員會等進行協商，部分條文已獲初步共識，惟部分意見仍待整合，將繼續研商，俟有成果後將再提請行政院審查。

2、擴大國家（自然）公園範圍：高雄市政府為推動美濃國家自然公園，提報「美濃國家自然公園可行性評估報告」至本部，本部國家公園計畫委員會專案小組已於102年9月9日及10月4日分別完成第一次專案小組審查及現勘，後續將俟高雄市政府補充資料後，續行審查程序。「新訂澎湖南方四島國家公園計畫」業經本部國家公園計畫委員會第105次會議審查完畢，已循程序陳報行政院核定。

3、辦理國家公園人才培訓：針對政府組織再造移入國家公園署之人員辦理國家公園人才培訓計畫，「國家公園解說教育及創新遊憩體驗美學」訓練於102年5月24-26日假金門國家公園舉行，102年6月21-22日假台江國家公園舉行「國家公園菁英願景座談會」訓練，受訓總人次計135人。

4、推動青少年國家公園營隊：辦理國家公園青年工作坊，以「守護家園」、「巡山護管」及「產業共榮」為計畫主軸，並由台江國家公園、玉山國家公園、墾丁國家公園及太魯閣國家公園作為操作示範地區，於7至12月期間舉辦共4場次。參加總人次計120人。

5、積極鼓勵及輔導園區申請環境教育設施場所認證：截至 102 年已有墾丁、玉山、陽明山、太魯閣、雪霸、台江等 6 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。

6、拍攝國家公園影片行銷國家公園之美：歷經本部營建署及各國家公園管理處 3 年共同努力，完成全國首部空拍紀錄片「飛閱臺灣國家公園」，嘗試從不同的角度紀錄臺灣國家公園，並榮獲美國第 46 屆休士頓世界影展（46th WorldFest-Houston）金牌獎殊榮。另以國家公園工作者（巡山員及志工）工作之辛勤及其與環境互動之知性與感性為主軸，拍攝感人溫馨之微電影各 1 支，傳達國家公園工作者之精神及國家公園之理念。

7、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，於台江國家公園遊憩區內設計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，提昇整體環境遊憩品質。

8、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，大幅降低各管理處（站）之資料維護管理成本，並且有效協助各處（站）之應用系統發展效率。

（二）困難性：

1、預算與人力未與國家公園數量的增加成比例：政府於國家公園之支出經費預算，呈現逐年下滑的趨勢，受到政府預算與人力的限制，使得國家公園在經營管理與經費運作上的治理能力較為限縮。

2、園區內既有違規建築聚落不易處理：並非各國家公園於設立當初便有建管權，當原先地方政府之管制強度超過後來設置之國家公園管制強度，或原先地方政府未積極管制時，便會產生既有聚落之發展超限及違建等問題，難以處理。

3、居民保育觀念有待推廣強化：目前國民對於各國家公園自然資源與人文資源等保育認知仍有限，仍須強化國民對國家公園的環境保育共識與認知。

4、核心保育價值與園區私有產權利益衝突：國家公園之土地使用管制，以保育導向為主要的宗旨，使得在國家公園範圍內之私有土地與個人產權利益，受到某種程度的限制，進而引發民眾抗爭陳情。

5、遊客壓力日增造成環境衝突：每年至國家公園從事休閒活動的人數，逐年以百萬人次的幅度增加。面對龐大的遊客量，加以遊客造訪的時間和空間分布的不均衡，使得園區之經營管理以及自然生態保育部分，受到相當大的壓力與衝擊。

（三）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，102 年各國家公園共計召開 9 場原住民族地區資源共管會議（含地方管理

諮詢會)、131 場機關聯繫會報、280 場社區說明座談會及說明會，有效推動國家公園經營管理。

(四) 較多不可控制影響因素：

1、部分高山型國家公園之聯外外道路易受風災、地震等天災等不可控制影響因素影響，降低旅客進出國家公園之便利性。

2、921 地震後，全台地質鬆落，部分園區易產生地層崩坍及落石現象，除影響園區內之遊憩品質，亦會造成遊客傷害。

3、部分園區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、102 年突然爆發狂犬病疫情，各國家公園除原有依據國家公園法訂定各項園區禁止事項保育野生動物及棲地外，亦均於 7 月 29 日前另完成公告事項，禁止遊客攜帶寵物進入核心保護區域，提醒山友及遊客提高警覺，避開與野生哺乳類動物、流浪犬貓接觸機會，降低國家公園內狂犬病擴散之風險。

三、年度目標值及達成度：

(一) 年度目標值：89.65%

(二) 達成情形：102 年除墾丁、金門國家公園及壽山國家自然公園未實施滿意度調查外，玉山國家公園滿意度為 94.55%、陽明山國家公園滿意度為 97.71%、太魯閣國家公園滿意度為 96.60%、雪霸國家公園滿意度為 88.36%、海洋國家公園滿意度為 93.80%、台江國家公園滿意度為 94.69%。經各園區遊客人數之加權平均後，102 年度國家公園服務成效滿意度達 95.52%，達成度 100% (本衡量指標係 102 年新訂指標，尚無與前年度目標值達成情形之比較分析)。

四、效益：

(一) 透過「保育永續」、「體驗環教」、「夥伴共榮」及「效能創新」等面向業務之持續推動，藉以提升國家公園在環境保育、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 102 年底，現有國家(自然)公園陸域面積達 31 萬 1,118.22 公頃，佔全國土面積 8.59%，有效發揮國土保育之效能。

(三) 規劃遊憩據點提供國民育樂活動，102 年間計有 24,48 萬 9,884 名遊客曾參觀過國家公園，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	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	--	--	80
實際值	--	--	--	89.47
達成度(%)	--	--	--	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、配合政策、法令修改，修訂住宅補貼作業規定及相關資料問與答。

2、於公告受理期間，積極辦理本案宣導作業，並於本部營建署網站建置專區及各大電子媒體、平面媒體辦理宣導，並設置諮詢專線供民眾洽詢，另製作宣導海報分送各直轄市、縣（市）政府、鄉鎮市區公所及金融機構張貼。

3、維護並加強住宅補貼系統功能，利用電腦化作業，協助直轄市、縣（市）政府審核申請戶是否符合資格、及核定戶租金補貼核撥作業及金融機構之請撥補貼息作業，以提高效率。

4、為落實電子化政府，並減少民眾奔波、提升政府整體施政形象及服務品質，已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，朝住宅補貼申請案無須由民眾繳附戶籍及地籍謄本之方向進行，以達節能減紙等簡政便民目標。

（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、因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，且受理申請後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，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、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。
- 4、因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。

（三）目標質量提升：經分析近三年來租金補貼申請戶數均已超過 5 萬 0,000 戶，購置住宅貸款利息補貼申請戶數均在 5,000~6,000 戶左右，修繕住宅貸款利息補貼申請戶數亦在 2,000~3,000 戶左右，為有效運用經費及符合目前民眾實際申請情形，已調整 102 年度以後之計畫戶數，以提升目標質量。

（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，其協調極具挑戰性。

（五）較多不可控制因素：由於申請租金補貼或購屋貸款利息補貼，涉及民眾個人需求，且購屋貸款利息補貼核定戶有 1 年貸款期限，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 80%

（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% = 80%。

2、102 年度受理申請時間為 102 年 7 月 22 日至 102 年 8 月 30 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 2 萬 9,525 戶，核定率為購屋、修繕貸款利息補貼及租金補貼核定數（29,525 戶）／購屋、修繕貸款利息補貼及租金補貼計畫戶數（33,000 戶）×100%=89.47%，達成度 100%（本衡量指標係 102 年新訂指標，尚無與前年度目標值達成情形之比較分析）。

3、核定後即按月撥付地方政府或金融機構，惟因購屋貸款利息補貼核定戶有 1 年貸款期限，民眾是否辦理貸款，屬個人自由意願，政府無法干預，租金補貼係由地方政府請撥後撥付，其地方政府及金融機構將陸續按月請撥。102 年度預算為 1,670,358 千元，截至 102 年 12 月，租金補貼及購屋、修繕貸款利息補貼，實際支用數為 1,318,004 千元，預算執行率為 78.91%。因自購及修繕住宅貸款利息補貼部分，涉及民眾個人需求，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，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，爰實際撥付之補貼較原編列之預算數低。

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，卻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，102 年度配合住宅法之施行，可加分之特殊情形或身分者改為 12 類，若申請人符合條件時，於評點時將酌予加分，優先獲得補貼。

（三）住宅補貼方案自 96 年度辦理至 102 年度，租金補貼共核准 21 萬 121 戶，購置住宅貸款利息補貼核准 3 萬 364 戶，修繕住宅貸款利息補貼共計 1 萬 1,033 戶，本方案共計有 25 萬 1,518 戶受惠。

2. 關鍵績效指標：提升不動產交易資訊透明

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	--	--	87
實際值	--	--	--	2180

達成度(%)	--	--	--	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：實價登錄旨在於促進資訊透明，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，惟至後期許多民間網站、縣市政府亦開發查詢系統，逐漸分散查詢人次。另行政院 OPEN DATA 政策亦要求免費提供下載，外界可下載回去查詢，亦造成查詢人次大幅縮減。為確保查詢人次穩定，本部積極改善查詢介面之友善性，增加均價、單價、使用編定、放寬查詢時數、次數等功能，實具相當挑戰性。

三、年度目標值及達成情形

(一) 年度目標值：原訂為 87 萬人次，該目標值係為本部報送行政院核定實價登錄實施計畫所規定年度目標值。

(二) 達成情形：經統計 102 年度全年度查詢人次為 2180 萬人次，另外配合行政院政府資訊開放政策規定，自 102 年 7 月 1 日開放發布當期免費下載，至 102 年 12 月底止累計下載人次已達 7 萬 8 千餘人次。

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，累計自 101 年 10 月 16 日起至 102 年 12 月底止可供查詢之成交案件資料已有 52 萬 4 千餘件；目前系統穩定且運作流暢，已為政府施政亮點之一，並有效提供不動產市場透明化之交易資訊，方便各界可以查詢最新成交資訊。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

實價登錄案件資訊自 101 年 10 月 16 日起於「不動產交易實價查詢服務網」上線提供民眾查詢交易案件之登錄資訊。至 102 年 12 月底止，該網站訪客人數約 2,800 萬人次，可見實價登錄之資訊確實呼應社會大眾對於不動產資訊之需求。

二、媒體宣傳熱烈，增進民眾對不動產相關知識之認識

實價登錄制度之實施獲媒體熱烈報導，相關不動產稅制、仲介制度、交易行情也廣獲各界報導與討論，使社會大眾對於不動產交易相關制度與法令有更深入的认识。依不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會 102 年舉辦年度房地產 10 大新聞票選結果，「實價登錄、揭露」榮登第 1 名，顯示社會各界普遍對於實價登錄相關議題之熱烈關切。

三、促進不動產交易資訊透明化，阻絕哄抬

實價登錄制度上路後，透過強制申報登錄、開放查詢、登錄不實予以罰款等制度，不僅促進不動產交易資訊透明化，也避免人為哄抬房地產價格。根據媒體報導，尤以北部地區不動產買賣案件開價金額已因資訊公開無法再漫天喊價，顯示對於房價哄抬已有壓抑之效果。

四、資訊公開完整獲得民眾認同，提升政府施政滿意度

依資策會「創新發現誌」舉辦網路市調結果，有 7 成以上民眾知道不動產交易實價查詢網站，並有 7 成以上民眾滿意這項公開資訊提供的內容。而當詢問民眾「認為實價登錄網站目前沒有，但可以增加的資訊有哪些？」時，有 74% 認為目前網站上提供的不動產交易公開資料項目足夠，沒有需要增加，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房屋買賣資訊的民眾需求，Open Data 的創新政策已經初步獲得民眾普遍認同，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

我國於世界銀行經商報告經商透明度排名 25 名、不動產登記排名 33 名（2012 年）；不動產透明度 2010 年於全球排名第 33 名，2012 年由於實價登錄制度之推行，排名已上升至第 29 名。於實價登錄正式實施及資訊公開後，預期將進一步提升臺灣在世界銀行經商報告排名及不動產透明度指數排名，有助於我國產業發展，增加外人投資商機並促進國內就業。

（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	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	--	-5	-5
實際值	--	--	-33.5	-28.4
達成度(%)	--	--	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、鑑於近年住宅火災起火處以臥室及客廳為最多，本部消防署於102年1月30日函頒「推廣住宅用火災警報器執行計畫」，請各直轄市、縣(市)消防局應確實依該計畫動員，並運用各種管道，落實推廣住宅用火災警報器之設置。

2、本部消防署於102年5月1日修正發布各類場所消防安全設備設置標準第17條納入護理之家達300平方公尺應設置自動撒水設備，以強化該類場所消防安全，並自發布日施行。

3、為推行宣導業務，本部消防署102年設計印製公共場所消防安全診斷表計7萬8,030份、長者居家消防安全診斷表計9萬4,530份、居家消防安全診斷表計20萬4,530份、電氣火災消防安全診斷表計16萬530份、鐵窗、鐵捲門留出口生命有活口海報計6萬7,830份、防止小孩玩火海報計6萬1,830份、住宅式宮廟場所行政指導單計7萬份、老人防火宣導海報計1萬2,000份及防範一氧化碳中毒宣導摺頁20萬6,300份，共計95萬5,580份宣導文宣，發放各直轄市、縣(市)消防局使用。

4、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101年10月18日函頒「內政部102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，102年度共補助4,599戶。

5、本部消防署除於102年春節期間於三立新聞台、TVBSN、中天新聞台、民視新聞台及東森新聞台播放宣導短片，並請該等電視頻道協助以跑馬燈方式宣導外，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、住宅為火災發生率最高之場所，實施防火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宣導，深具困難度。

2、建立電器產品火災即時通報機制，102年電器產品火災即時通報計78件，其中查明電器品牌及型號之即時通報案計52件，產品品牌及型號不詳計26件；各直轄市、縣（市）消防局於發現有電器產品火災時，即主動通報經濟部標準檢驗局相關轄區分局處理，有效遏止瑕疵電器產品連續致災之情形發生。

3、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，其發生數欲持續逐年下降極具困難性。

（三）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、本部消防署於101年10月24日函頒「加強防範一氧化碳中毒宣導計畫」，結合各相關部會及直轄市、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。

（四）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：-5%

98至101年度各年之火災發生數，98年2,621件，99年2,186件，100年1,772件，101年1,574件，故前4年火災平均數2,038件。

98至101年度各年之一氧化碳中毒數，98年35件，99年53件，100年46件，101年29件，故前4年一氧化碳中毒平均數41件。

【（102年火災數1,451件+一氧化碳中毒數38件）-前4年（火災數2,038件+一氧化碳中毒數41件）÷前4年（火災數2,038件+一氧化碳中毒數41件）×100%=-28.4%，達成年度目標值（-5%），達成度100%。

四、效益：

一般民眾日常生活電器產品使用、燃放爆竹煙火、焚香祭祀、或是天冷門窗緊閉聚餐圍爐，都可能導致火災或一氧化碳中毒等案件發生，對於潛藏在日常生活的火災發生危機，本部秉持「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，以減少災害發生、降低民眾傷亡。而近幾年全國火災發生數均呈現逐年下降，實屬不易，代表許多珍貴的生命及財產受到保障，也是第一線消防人員救災預防工作 24 小時服務全年無休努力的成果，未來本部將持續落實相關防治措施與作為，為全國人民的生命財產努力。

2. 關鍵績效指標：提升空中救援滿意度

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	75	80	83	85
實際值	--	--	90.35	88.5
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：係以本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，經本部空勤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本部空勤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 102 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「102 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 歲且知道本總隊之民眾為調查對象，調查期間為 102 年 5 月 10 日（五）至 102 年 5 月 18 日（六）止，調查方式採用電腦輔助電話訪問法 CATI（Computer-Assisted Telephone Interviewing），訪問的時段為晚上 6：30~10：00。本次調查共接觸 9,803 個電話號碼，成功訪問 1,070 份有效樣本，在信心水準 95% 下，抽樣誤差控制在正負 3% 之內，就本部空勤總隊執行空中救災、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，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，具高度危險性，尤其於執行海難

救援任務時，往往受風、浪影響，當風浪過大，甚至危及飛機安全與救援者生命，任務執行須確保人機安全。

(二) 受理航空器申請、審查及派遣等程序，需與申請單位確認任務性質、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，均需與相關單位於最短時間內，作簡潔明確的跨機關協調，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，並提高救援效率。

(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、AS365N 型機洩放閥等 42 件送修航材勞務採購案、Ariel 1C2 型發動機 2 具模組 3 交換翻修財務採購案、AS365N 無線電磁方位指示表等 19 件航材修理或翻修採購勞務採購案等，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、年度目標值：100%。

2、達成情形：102 年辦理被救者問卷調查寄出 77 份問卷，回收 47 份問卷，經統計非常滿意 30 份，滿意 17 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 61%。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 82 通，其中滿意者 77 件，尚可 4 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、年度目標值：77%。

2、達成情形：一般民眾對於本部空勤總隊知悉度已逐年上升至 78.3%，本部空勤總隊執行各項勤務之整體滿意度亦較上（101）年度有所提升，民眾對本部空勤總隊執行空中救護勤務表現滿意度為 77%。

(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 88.5%，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，足可提高民眾對本總隊之認知與瞭解，同時，可作為本部空勤總隊未來施政政策之擬定與參考，及改進現有措施。

(三) 另依內政部統計處 102 年 8 月調查「民眾對內政部施政滿意度調查報告」可得，民眾對整體空中勤務業務之滿意度由 101 年之 83.9% 提升至 86.5%，較去年有顯著提升。

(四) 本指標相關計畫「直升機性能提升暨維繫救援飛機妥善率」為莫拉克災後重建特別預算，分 3 年執行，總計畫經費 686,553 千元，原計畫 101 年分配 99,087 千元，102 年分配 487,466 千元，103 年分配 100,000 千元。本案於填製 102 年作業計畫時，因管理資訊網程式設計緣故，無法拆填 102 與 103 年度分配數，致 102 年預定支用數為 587,466 千元

(487,466+100,000)；102 年實際支用數為 499,873 千元。上揭不可抗拒因素，致計算分母結果為 $499,873 / 587,466 = 85.01\%$ ，若以原計畫 102 年分配數 487,466 千元計算，本 (102) 年支用比及預算執行率實際應為 102.5% ($499,873 / 487,466$)，支用比已符合及超前進度，無進度落後之情形。

(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	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	80	81	83	10
實際值	--	--	92.14	22.87
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性作法：

1、102年1月1日起，運用網路科技促進案件流程透明化，新增「線上國籍案件進度查詢功能」，提供24小時網路查詢各類國籍申請案件於戶政事務所、直轄市、縣（市）政府或本部之審核進度。

2、102年2月22日起，突破傳統政府服務時間與空間之限制，正式與全省超過8,800家便利超商合作，提供民眾24小時於「便利商店申請戶籍謄本並以雙掛號寄送指定地址」服務。

3、102年2月5日函頒「戶役政資訊系統資訊安全稽核規定」，訂定稽核管理規範及資訊安全稽核小組之成立及任務，以確保個人資料之合理利用，復於102年7月30日至8月16日辦理衛生福利部中央健康保險署、勞工保險局、行政院原住民委員會、臺北市政府社會局、新北市政府及桃園縣政府地方稅務局等6個連結機關實地稽核作業；102年8月20至9月6日辦理22個直轄市、縣（市）政府及54個戶政事務所實地稽核作業；102年8月90日至9月5日辦理4家委外廠商實地稽核作業。

4、102年3月1日起，首次與法務部進行跨機關業務整合，共同辦理「電子戶籍謄本指定送達機關服務」，有關矯正機關收容人個人關係調查、假釋審核及撤銷假釋等3項作業，由矯正機關經當事人同意後代為申請電子戶籍謄本，再由本部將其電子戶籍謄本通報法務部，免除收容人及假釋申請人之家人奔波戶政事務所及機關查驗電子戶籍謄本之不便。

5、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申請。102年11月29日通報機關增加本部地政司，另臺灣電力公司及自來水公司預定103年3月底前加入。

6、102年4月1日起，搭配國人使用網路消費趨勢，結合行政院研究發展考核委員會E政府服務平臺網路繳費功能，新增「線上付費申辦紙本戶籍謄本」服務，提供無法親至戶政事務所申請戶籍謄本之民眾，可於網路申請並以金融卡或信用卡付費郵寄至指定地址服務。

7、102年4月1日完成司法院、法務部、國防部、衛生福利部中央健康保險署、金融監督管理委員會銀行局、本部入出國及移民署及役政署等7個機關外來資料完整性檢核，以確保外來資料通報之完整性。

8、102年1月至7月辦理全國戶政事務所戶役政電腦主機系統軟體升級、主機記憶體及硬碟磁碟容量擴增、單一簽入主機硬體升級更換及網路頻寬速率提升等工作。

9、102年1至7月辦理司法院、考試院、監察院、交通部、法務部、外交部領事事務局、財政部財政資訊中心、財政部北區國稅局、財政部南區國稅局、財政部中區國稅局、行政院海岸巡防署、行政院原住民族委員會、新北市政府、高雄市政府警察局及本部警政署等15個連結機關連結作業清查工作，廢止連結機關未持續使用之連結作業，以符合連結機關實際業務需求，並嚴密資訊安全。

10、102年6月20日至8月28日舉辦全國戶役政系統主管班、系統管理班、系統操作班，共計150場次，5,026人參訓；102年7月5日至102年7月19日舉辦連結應用系統操作班，共計4場次，75人參訓。另針對未參與第1階段系統平行試辦人員，分別於102年10月7日至10月30日增辦全國戶政22場次、役政3場次之教育訓練，計有戶政544人及役政551人參訓，全面強化戶役政人員對新系統之熟稔度。

11、102年6月28日至7月26日分4梯次完成「內政部戶政資訊系統」、「直轄市、縣（市）戶政資訊系統」、「鄉鎮市區戶政資訊系統」、「內政部役政資訊系統」、「直轄市、縣（市）役政資訊系統」、「鄉鎮市區役政資訊系統」、「內政部與直轄市、縣（市）連結應用系統」、「資訊安全監控與管理系統」、「戶役政線上講習實作訓練系統」等9項新系統建置；102年8月30日完成「系統及資料庫轉換建置報告書」。前述「戶役政線上講習實作訓練系統」設計戶、役政資訊系統、連結應用系統及資安監控管理系統等8項系統業務情境，提供全國戶役政作業單位模擬操作，並提供線上影音互動學習教材，發揮業務知能傳承效益，縮短新進使用者熟悉系統操作時間。

12、102年7月8日至9月13日進行9項新系統第1階段平行試辦作業，透過基層戶政事務所操作經驗，先行驗證、適應新系統作業模式並發掘潛在問題，經修改新系統功能後，再次進行全國新系統資料庫轉換及載入等工作，於10月21日至11月29日進行第2階段平行試辦作業。

13、102年7月1日起，新增旅外國人戶政便民服務，提供「旅外國人線上申請中華民國國籍證明」，大幅簡化現行應向駐外館處申請，再由駐外館處送外交部函轉內政部之流程，簡化後申請人只要透過網路申請，於本部核准後，向指定駐外館處領取中華民國國籍證明即可，省時又便利。

14、102年8月1日至103年7月31日止，試辦異地申請初、補領國民身分證，民眾可向戶籍地之直轄市、縣（市）政府所轄任一戶政事務所申請初、補領國民身分證，設籍離島地區民眾可向全國任一戶政事務所辦理，大幅節省民眾申辦時間及交通成本。

15、102年10月1日起，新增核發「中英文對照之準歸化、歸化、回復國籍證明（書）」服務，提供外籍人士更親善的生活環境與戶政服務品質。

16、102年10月28日完成建置「新式戶口名簿線上請領紀錄查驗系統」，配合新式戶口名簿替代戶籍謄本措施，提供各界24小時網路查驗機制，強化戶口名簿公信力。

17、102年11月11日起，雙方或一方在國內現有或曾設戶籍者，在國內結婚或離婚，得向任一戶政事務所辦理結婚或離婚登記。

18、102年11月28日至12月23日進行全國各戶政、役政機關（單位）系統壓力測試事宜，總計辦理10場次。另為提升系統效能及承載性，分別進行網路擴頻、加裝固態硬碟及調整中介軟體及硬軟體等事項，確保新系統優質服務。

19、為利各機關應用戶籍資料需求，戶役政資訊系統提高外部連結彈性，設計更為友善易操作介面，能依連結機關需求彈性設計提供資料，建置客製化連結服務，進行部會之跨機關水平整合。

20、開發建置「特定人口查詢系統」，提供連結機關快速查驗當事人或關係人是否滿20歲、死亡、改名、改統號、受監護宣告等等重要關係查證，避免資源重複建置，達到資源共享效益。

（二）困難度：

1、跨多機關協調：

（1）新增線上國籍案件進度查詢功能，涉及本部、各直轄市、縣（市）政府及戶政事務所業務權責，須協調各層級戶政機關（單位）於受理案件後至系統登錄進度，民眾方可查詢。

（2）辦理便利商店申請戶籍謄本並郵寄指定地址服務，須事先與統一、萊爾富、全家及OK等便利超商集團、本部資訊中心、各直轄市、縣（市）政府及戶政事務所妥慎協調，確認自然人憑證、便利超商Kiosk系統、戶政資訊系統之整合作業、帳務分配及郵寄方式等。

（3）建置電子戶籍謄本指定送達機關服務，須事先協調法務部矯正署及資訊處確定辦理項目、跨機關通報流程、戶籍資料格式及電子戶籍本格式，並與法務部法制司協調代為申請電子戶籍謄本須經由當事人同意之程序。

（4）建置跨機關資料交換檢核機制，須事先協調司法院、法務部、國防部、健保局、金管會銀行局及入出國及移民署等6個機關確定資料檢核方式及時程。

（5）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、資料格式及通報轄屬層級等問題，須事先與財政部（財政資訊中心）、交通部（監理）、本部地政司、臺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。

(6) 辦理線上付費申辦紙本戶籍謄本並郵寄至指定地址服務，須事先與行政院研究考核委員會 E 政府服務平臺營運中心及全國 331 個戶政事務所溝通、協調，再逐一協助各戶政事務所向該中心申請與各大銀行介接，以順利完成服務之提供。

(7) 辦理全國網路頻寬提升及主機設備擴增，其中網路部分，須事先協調全國各戶役政單位依本部規劃時程完成網路速率提升工作；至主機設備部分，在不影響正常業務情形下，須事先與各直轄市、縣(市)主機點機房人員協調擴增時程，並配合於非上班時間辦理相關工作。

(8) 實施異地初領及補領國民身分證措施，涉民眾利益、戶政服務品質及行政權責之釐清，須事先與法務、外交、財政、交通等領域之專家學者、各直轄市、縣(市)政府及戶政事務所開會研議取得共識。

(9) 辦理 9 項新系統與資料庫轉換建置及平行試辦工作，須事先協調 22 個直轄市、縣(市)政府及司法院等 11 個連結機關單位，依本部規劃時程進行轉換及辦理新、舊系統平行試辦工作。

(10) 進行戶役政資訊系統客製化服務，須逐一與衛生福利部等 10 個部會，進行多次個別商議及實地訪談，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。

2、較多不可控制影響因素：

(1) 便利超商及網路申辦戶籍謄本在上班時間及非上班時間所連結之戶政資訊系統不同，須隨時留意行政院人事行政總處公布訊息及時切換系統，以確保民眾可 24 小時順利申請戶籍謄本。

(2) 電子戶籍謄本指定送達機關，涉及各矯正機關經由法務部獄政系統通報收容人資料、法務部與本部之跨機關通報、本部連結各戶政資訊系統，經由戶籍地之戶政資訊系統產製電子戶籍謄本，本項作業包含法務部及本部之縱向轄屬機關連結，以及法務部與本部之橫向通報，須確保各階段之網路品質及系統的效能與穩定度。

(3) 辦理戶籍更新跨機關通報服務，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。

(4) 線上付費申請紙本戶籍謄本服務，係由各戶政事務所指定帳戶及專人辦理，故如指定帳戶或負責人異動，將導致帳務轉匯驗證不通過，故須時常檢核戶政事務所帳戶或負責人資料異動情形，確保可用性。

(5) 辦理全國網路頻寬及主機設備擴增，因網路建置過程須進行相關連線測試，如測試不當，將導致上班時段網路斷線，故網路於建置完成後，須進行相關連線測試，以確保連線正常；至於各直轄市、縣(市)主機點進行主機設備擴增，如未落實作好相關設定及功能測試，

亦將導致該縣市戶役政資訊系統無法運作，故主機於建置完成後，須再三檢視相關設定及測試相關功能，以確保系統正常運作。

(6) 實施異地初、補領國民身分證措施，目前仍侷限於戶籍地所在縣市內申辦，主係考量身分認定責任、規費及罰款收取、生育補助和就學及工作人口集中在都會區等因素，跨縣市辦理有待突破現行困境。

(7) 辦理全國戶役政資料庫轉換建置，須各直轄市、縣(市)政府及戶政事務所依時間、程序全力配合，且全國戶役政資料量龐大與轉換程序複雜，正常情況下停機且不間斷進行轉換建置須完整6日完成，如遇天災、機房設施故障、硬體機具故障、電力中斷、網路中斷等非人為因素異常導致全國戶役政資料庫轉換建置中斷難以控制。

(8) 有關各直轄市、縣(市)主機點之資料庫主機及應用服務主機使用之中介軟體(如WebLogic、Cognos、Informix等)，因使用於現行(舊)系統，故配合新系統環境需求須進行相關測試，如測試未完備，將導致新系統無法運作，且遇有中介軟體相關問題亦須請原廠專業工程師協助解決問題，並進行版本更新，故新系統建置期間，針對各項作業於開發主機測試通過後，另請各戶役政單位再次進行平行試辦測試，以確保系統上線後可正常運作。

(9) 有關102年11月28日壓力測試後，部分作業單位反映新系統作業速度緩慢，基於新系統軟體版更已達24次，已無法由修正軟體立即有效提升系統效能，為加速資料存取速度，須協調廠商提供固態硬碟，並安裝於人口數超過100萬之直轄市、縣(市)，計有臺北市、新北市、臺中市、臺南市、高雄市、桃園縣及彰化縣等7縣市，如廠商未能及時提供，可能導致新系統上線後處理效能不足問題。

(10) 戶役政系統架構為多層次系統硬體架構及資料庫架構，複雜且龐大，涵蓋本部、直轄市、縣(市)及鄉鎮市區等3級2層，共有67套資料庫主機、75套應用服務主機、829個戶役政作業點及14個子系統，為達即時異動、系統及流程整合之目的，新系統使用多種中介軟體及環境軟體聯合運作、資訊環境複雜，以致不可掌控因素較多。

(11) 提供戶役政資訊系統客製化連結服務，除系統面須個案謀合外，行政面如：各機關作業規定及查證程序亦須深入瞭解，增加案件複雜度及不確定性，不易掌控。

(三) 目標質與量明顯改進：

1、本部戶政司全球資訊網新增「線上國籍案件進度查詢功能」，自102年1月1日至12月31日共計查詢3,846件，提供民眾網路24小時查詢管道，減少民眾須於上班時間詢問之不便。

2、便利商店申請戶籍謄本服務，藉由結合民間資源，擴大政府服務據點並延長服務時間為24小時不打烊，101年12月3日試辦營運，102年2月22日正式上線，101年度受理31件，102年1月至12月共計受理1,117件，平均每月受理93.1件，月受理量較101年成長約200%【 $(93.1-31) / 31 * 100\%$ 】。

3、電子戶籍謄本指定送達機關服務，由本部與法務部進行跨機關系統整合，建立矯正機關代申請電子戶籍謄本機制，免除收容人及假釋申請人之家人奔波戶政事務所之不便，自102年3月1日上線，截至102年12月31日止，計免除民眾奔波戶政事務所請領戶籍謄本5萬2,387件。

4、戶籍資料異動跨機關通報系統，提供資料更新通報平臺，解決地方政府現行須以公文函轉、傳真及郵寄等人工方式跨機關通報之不便，有效簡化流程及提升行政效率，自102年4月1日實施，截至102年12月31日止共通報3萬2,081件。

5、戶籍資料異動跨機關通報服務，提供民眾於網路或戶政事務所通報財稅、監理、地政變更之統號、姓名、出生日期及戶籍地址等，免除民眾需逐一至財稅、監理及地政單位辦理個人資料變更之不便，102年4月至12月以網路通報計414件，102年8月至12月於戶政事務所通報3萬1,667件。

6、本部戶政司全球資訊網新增「線上付費申請紙本戶籍謄本」服務，自102年4月1日實施，截至12月31日共計受理196件。

7、開放民眾可異地申請初、補領國民身分證，自102年8月1日試辦，截至102年12月31日共受理1萬1,055件。

8、戶役政資訊系統新增客製化連結服務及特定人口查詢系統後，102年線上查詢及檔案傳輸執行件數計14,617,021件，較101年13,692,349件，增加924,672件，約成長6.75%。

三、年度目標值及達成度：

(一) 年度目標值為10%。

(二) 截至102年12月底止達成度：

1、本項為102年新訂標準，用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（含連結機關透過戶役政資訊系統取得資料件數及 22 個直轄市、縣（市）政府辦理免附謄本便民措施績效件數）。

3、績效達成情形如下：

(1) 便利商店申請：自 101 年 12 月 3 日試辦，101 年計受理 31 件，102 年計受理 1,117 件。

(2) 網路申辦戶籍謄本：電子戶籍謄本申請件數 101 年計 10 萬 6,888 件，102 年計 17 萬 4,894 件；線上付費申請紙本戶籍謄本自 102 年 4 月 1 日實施，截至 102 年 12 月 31 日共計受理 196 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，自 102 年 3 月 1 日實施至 102 年 12 月 31 日共計受理 5 萬 2,387 件。

B. 戶籍資料異動跨機關通報服務，自 102 年 4 月 1 日實施至 102 年 12 月 31 日共計通報 3 萬 2,081 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，101 年共計 13,694,307 件，102 年共計 14,618,823 件；22 個直轄市、縣（市）政府自 102 年加入免附戶籍謄本工作圈，截至 102 年底辦理免附戶籍謄本便民措施績效件數共計 2,078,503 件。

(4) 經計算績效達成情形：【(1,117 + 174,894 + 196 + 52,387 + 32,081 + 14,618,823 + 2,078,503) - (31 + 106,888 + 0 + 0 + 0 + 13,694,307)】÷ (31 + 106,888 + 0 + 0 + 0 + 13,694,307) × 100% = (16,958,001 - 13,801,226) ÷ 13,801,226 × 100% = 22.87%，超過原訂目標值 10%，達成度 100%。

四、效益：

(一) 新增「線上國籍案件進度查詢功能」，提供民眾 24 小時掌握國籍申請案件進度，有效促進案件流程透明化。

(二) 提供便利商店申請戶籍謄本服務，讓政府服務更親民，民眾可 24 小時就近於便利商店申請紙本戶籍謄本並指定寄達地址，免去臨櫃申請之不便，另便利商店 Kiosk 系統提供發送簡訊及 E-mail 功能，可將案件資訊傳遞戶政事務所及民眾，免除人工重複繁瑣之工作，進而簡化作業流程及提升服務效能。

(三) 本部與法務部共同辦理電子戶籍謄本指定送達，經由當事人同意，即可由矯正機關代為申請電子戶籍謄本，免去現行收容人及假釋申請人之家屬奔波戶政事務所申請戶籍謄本。

自 102 年 3 月 1 日上線至 102 年 4 月 30 日止，計免除民眾奔波戶政事務所請領戶籍謄本 2 萬 4,937 件。

(四) 建置跨機關資料交換檢核機制，可確保戶政機關均可完整取得司法院、法務部、國防部、健保局、金管會銀行局及入出國及移民署等 6 個機關之資料，以防止資料遺漏之情事發生。

(五) 新增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。

(六) 新增線上付費申請紙本戶籍謄本，民眾可於網路 24 小時申辦紙本戶籍謄本，並以金融卡或信用卡付費，解決民眾無法於上班時間須至戶政事務所申請紙本戶籍謄本之困擾。

(七) 新增「線上申請中華民國國籍證明」，提供旅外國人戶政便民服務，大幅簡化現行繁複跨國際轉陳流程，簡化後申請人只要透過網路申請，經本部核准後，向指定駐外館處領取中華民國國籍證明即可，省時又便利。

(八) 實施異地申請初、補領國民身分證試辦作業，大幅節省民眾申辦時間及交通成本。

(九) 辦理各直轄市、縣(市)政府、戶政事務所、連結機關、委外廠商實地稽核，嚴密戶役政資訊系統資訊安全，確保個人資料合理利用。

(十) 有關臺北市、新北市、臺中市、臺南市、高雄市、桃園縣及彰化縣等 7 縣市於資料庫主機之磁碟陣列加裝固態硬碟後，戶籍員於新系統辦理戶籍登記案件時間約可縮短一半。

(十一) 戶役政資訊系統提供跨機關資源共享，建置客製化連結服務及特定人口查詢系統，不僅切實提供連結機關所需求戶籍資料，避免各機關重複建置、節省龐大經費、時間及人力外，更節省民眾往返機關申請文件之費用及時間成本。

2. 關鍵績效指標：自然人憑證使用人次成長率

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	5	10	12
實際值	--	--	14.5	30.5
達成度(%)	--	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。102年完成地政電子謄本下載「登記(含土地/建物)」、「地籍圖」、「建物測量成果圖」等3項以及「淡江大學申請成績單」之程式介面共4項創新應用服務系統開發建置工作。

2、與財政部財政資訊中心協商完成，可以自然人憑證作為電子發票歸戶，並可使用自然人憑證條碼當載具，索取電子發票。本部資訊中心於102年10月獲財政部受頒電子發票感謝獎。

3、完成「自然人憑證雲端及行動化服務」系統開發建置，並與檔案管理局合作測試使用自然人憑證虛擬智慧卡及推廣行動化公文線上簽核，提供行動化裝置無法讀取自然人憑證IC卡問題之解決方案。

4、與行政院農業委員會合作，整併自然人憑證與農民卡，102年9月率先於彰化縣埔鹽鄉及南投縣草屯鄉試辦，農民可持自然人憑證在指定加油站享有農機用油之補助。

5、102年4~5月配合全國教師工會總聯合會與各地方教師公會舉辦自然人憑證及網路報稅推廣研習。除協調各戶政事務所配合各教師職業工會辦理自然人憑證IC卡集體發證作業，亦特別製作自然人憑證應用介紹短片光碟供各教師工會於研習會場播放。

(二) 困難度：

1、民眾申請自然人憑證主要誘因為免收費與關鍵性應用，惟行政院已核定自94年開始收費，免費申請誘因已消失，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安全之應用服務。

(三) 目標質量提升：

102年度使用自然人憑證下載所得資料計有147萬2,606人，而完成辦理網路申報綜所稅計有129萬6,538戶，較101年98萬85戶，成長約32%，並已占網路報稅總人數之39%。且102

年5月份報稅期間，自然人憑證之發卡量超過34萬5,958張，亦較101年同期23萬37張，成長率達約50%。101年度民眾自然人憑證各應用系統上網共5,830萬5,220人次，102年度截至12月底已達7,608萬9,459人次，目標量明顯增加績效卓著；另102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超商多媒體工作站（以下簡稱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的便民服務系統，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，本部資訊中心必須設法開發可解決相關問題之創新應用系統。例如與地政司確認提供服務方式，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，因此在許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）超商對於服務上線是依據該服務帶來之效益而安排優先處理順序，不利本部資訊中心行程規劃及推展。

（五）涉不可控因素眾多：

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或機構溝通協調，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 102 年度 12 月底應用自然人憑證之民眾累計人次已達 7,608 萬 9,459 人次，101 年度 12 月底之上網應用民眾累計人次為 5,8360 萬 5,220 人次，指標人次成長率約為 30.5%，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 102 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 129 萬 6,538 戶，比傳統人工申報方式節省時間約計 518 萬小時，節省費用約計 1.29 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 102 年 12 月底止總累計已超過 2 億 4,093 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 241 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：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	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	--	--	25
實際值	--	--	--	25
達成度(%)	--	--	--	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：102 年度查核之所屬機關數（11 家）/102 年度所屬機關數（44 家）×100%。

二、指標挑戰性：

（一）目標質（量）設定合理性：102 年度本部所屬機關數計 44 家，分 4 年辦理實地抽查作業，102 年目標值設定為 25%，具合理性。

（二）具創新性：為加強財務審核，全面提升財務效能，本年度本部會計處會同總務司及資訊中心透過財務收支實地查核，督導本部所屬各機關預算執行情形、審計機關及行政院主計總處要求改進事項之改善、懸記帳項之清理、事務管理及採購程序相關法令之遵循等，以提升財務效能，加強內部管控機制，有別以往僅由該處獨立辦理之方式，具有創新性。

（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、102 年度本部業實地抽查營建署、消防署、入出國及移民署、役政署、空中勤務總隊、土地重劃工程處、臺灣警察專科學校、警政署高雄港務警察局、墾丁國家公園管理處、營建署城鄉發展分署、消防署臺中港務消防隊等 11 家所屬，實際達成值為 25%（11 家/44 家×100%），達原訂目標值 25%，達成度 100%。

2、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、積極提升預算執行績效。

B、注意公款支付時限。

C、財產物品帳載、標籤錯漏補正等。

(2) 個別性建議：

A、歲入應收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、採購案件於預算成立後應即規劃，以提升預算執行績效。

四、效益：透過財務收支查核，督導本部所屬各機關預算執行情形、審計機關及主計總處要求改進事項之改善、懸記帳項之清理、事務管理及採購程序相關法令之遵循等，以提升財務效能；加強內部管控機制，持續宣導以增進對預算編列與執行之瞭解，提供意見反饋機關妥適運用經費，落實服務導向之內部審核工作，並杜絕各種浪費及不當支出，具實質成效。

(八) 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	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	2	2	2	2
實際值	--	--	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，並新增拼圖數目，靈活運用地圖功能：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，同仁完成學習時數後，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102年強化同仁核心能力學習課程表，於102年2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102年4月23日及5月3日辦理北部及中部各1場次之「內政部102年數位學習平台系統學習地圖管理者教育訓練講習會」，共35人參加，使各單位地圖管理者學習該系統新增功能，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，協助解決相關問題，並透過心得分享來改善系統介面功能，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102年自製數位教材競賽活動要點」，於102年6月11日、19日、21日、26日各半天，以及7月9日、19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52人參加，並辦理自製數位教材競賽活動，共計34件作品參賽，得獎作品之前3名及佳作3名於同年11月11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，並於同年12月12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500人，皆已於102年10月25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	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	0.01	0.01	0.01	0.004
實際值	--	--	0.009	0.004
達成度(%)	100	100	90	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，每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，本部每年均辦理相當多的研究與調查。惟為使相關研究能落實於政策之推動，並發揮其最大效益，本部每年均會對相關研究進行追蹤管制，並考核其績效。本年度為強化研究之管理，創新作為如下：

查核作業程序精進：依據本部委託研究計畫作業要點，為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，為提升託研究計畫管控績效，102年8月間配合本部研究發展知識平台功能強化，透過完整系統資料登錄輸出查核表之功能，通盤檢視本部委託研究計畫查核作業，規劃實地查核作業，皆由本部研究發展知識平台輸出查核資料，並完成資料比對，僅由受各受查核單位(機關)提供書面佐證資料，以降低本部委託研究查核作業所需整卷時間，有效強化本部委託研究計畫管理機制。

(二) 困難度

1、本部 102 年度預算雖達 928 餘億元（含所屬機關，扣除移撥衛生福利部之社政單位（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，102 年辦理的委託研究案共 46 案，經費為 63,289 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）的協調整合，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一定程度挑戰性。

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，不可控因素多。

三、年度目標值及達成情形：102 年度之目標值為 0.004%，經統計核算，扣除移撥衛生福利部之社政單位（機關），本部 102 年度行政及政策類研究經費為 1,436 千元，102 年度預算為 31,072,765 千元，爰 102 年度之行政及政策類研究經費比率為 0.0046%（ $1,436/31,072,765 \times 100\%$ ），已達原訂年度目標值。

四、效益：

本部 102 年度辦理之委託研究計畫計有 46 案，列舉相關效益說明如下：

（一）民政司辦理之「地方府會爭議類型與處理機制之研究」，蒐集蒐集德國、日本、美國、法國之地方府會爭議案例及相關法律規範，對我國地方府會爭議之問題，提出制度建議及法規修正意見。

（二）戶政司辦理之「晚婚、不婚現象因應對策之研究」、「各國跨性別登記制度委託研究計畫」及「印鑑制度改進」，探討目前影響國人婚姻價值觀的因素，瞭解國內環境現況，並提出建議作法，作為政策制定的參考；並透過蒐集及研析各國關於跨性別登記之相關法規，以及瞭解推動相關法規時社會之反應，作為研擬相關政策之參考；以及為改善印鑑證明制度，就法規面、制度面及實務面等不同面向通盤研究，作為後續政策參據，期能改進並強化印鑑制度，並保障民眾權益，提升行政效率。

（三）地政司辦理之「健全我國不動產市場運作之研究」，檢視現行外資與陸資取得不動產管理機制及相關配套措施，比較分析各國對不動產政策與鼓勵境外人士投資之發展，並於活絡經濟投資與落實居住正義原則下，就外資與陸資投資我國不動產措施研擬具體政策建議，俾作為政府相關部門政策規劃參考。

（四）另在所屬機關研究成果效益部分，建築類之計畫著重於建築技術、規則之研究，對於綠建築、建築技術之精進將產生實質助益；消防類之計畫著重於災害防救之探討，有助於防

災政策之訂定與執行；營建類之計畫著重於生態調查與保育之研究，對於國土規劃及生態保育工作有具體實益。

（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，已有一定效益。

（二）共同性目標：落實政府內部控制機制。

1.共同性指標：強化內部控制件數

項目	99年度	100年度	101年度	102年度
原訂目標值	--	--	--	151
實際值	--	--	--	229
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

當年度主動建立內部控制機制及完成改善內部控制缺失件數。

績效衡量暨達成情形分析：

一、衡量指標：當年度主動建立內部控制機制及完成改善內部控制缺失件數。

二、指標挑戰性：

（一）具創新性：本部及所屬各機關為落實政府內部控制機制，強化現有內部控制作業，並就監察院糾正（舉）與彈劾案件、審計部中央政府總決算審核報告重要審核意見、機關辦理內部控制制度督導查核意見與外界關注事項等，就涉及內部控制缺失部分，依「內部控制制度設計原則」，先確認整體及作業層級目標，進而評估無法達成目標之風險因素，以避免疏漏機關潛在之施政風險，再就不可容忍之風險找出業務項目，各機關主動建立內部控制機制，設計其控制作業，並據以設計完成內部控制制度作業項目，具有創新性。

（二）具協調性：為設計合宜有效之內部控制制度，各業務單位、內部控制專案小組、督導查核人員及內部稽核人員均須詳細瞭解內部控制缺失，並針對所設計作業項目之控制重點、流程圖等不斷溝通、討論其有效性、合宜性，就完成設計內部控制作業項目，機關內部相關單位具高度協調性。

（三）另為強化本部內部控制機制，合理確保內部控制制度得以持續有效運作，102年度研訂督導查核計畫，由本部主任秘書領隊組成內部控制督導查核小組，完成督導查核本部民政

司、戶政司、地政司，並就其所設計內部控制作業項目、查核控制重點、流程圖等之運作及有效性，研擬改進意見如，控制作業項目之設計應避免高度政治性及敏感性、控制重點與流程圖應相互配合，將風險因子納入考量，俾利控制點符合實務所需。爰受檢單位切實檢討改善各項缺失，並將相關辦理情形提報於本部內部控制專案小組第5次委員會會議在案。

三、年度目標值及達成度：

(一) 年度目標值：151 件。

(二) 達成情形：本部及所屬強化內部控制件數總計完成 229 件，其中本部完成 10 件、警政署及所屬 86 件、營建署及所屬 62 件、消防署及所屬 10 件、中央警察大學 1 件、役政署 8 件、建築研究所 8 件、入出國及移民署 16 件、空中勤務總隊 8 件、國土測繪中心 15 件及土地重劃工程處 5 件，本項指標達成度 100%。

四、效益：

(一) 內部控制是動態的，透過主動建立內部控制機制，因時制宜，以現有的控制環境作適當的修正，始發揮減少風險功能，俾利達成機關施政目標。

(二) 施行內部控制能產生降低錯誤及舞弊之管理效益，同時減少違法事件的發生。

2.共同性指標：增（修）訂完成內部控制制度項數

項目	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	--	--	--	151
實際值	--	--	--	246
達成度(%)	--	--	--	100
初核結果	--	--	--	★
複核結果	--	--	--	★

衡量標準：

本機關及所屬機關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：本機關及所屬機關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：本部及所屬各機關當年度新增訂完成內部控制制度作業項目，係參照監察院糾正（舉）與彈劾案件、審計部中央政府總決算審核報告重要審核意見、機關辦理內部控制制度督導查核意見與外界關注事項等，就涉及內部控制缺失部分，依「內部控制制度設計原則」，先確認整體及作業層級目標，進而評估無法達成目標之風險因素，以避免疏漏機關潛在之施政風險，再就不可容忍之風險找出業務項目，並依據業務重要性及風險性設計完成內部控制制度作業項目，具有創新性。

(二) 提升目標質量：為強化本部內部控制機制，合理確保內部控制制度得以持續有效運作，並落實風險評估機制定期滾動檢討，爰於 102 年 10 月間請本部及所屬各機關，就已完成第 1 版內部控制制度者，重新就共通性業務、個別性業務及跨職能業務，檢視其作業項目內容、控制重點、流程圖等，將控制作業、作業流程過於繁多或已不適用者，加以精簡、修正或刪除，使其更臻具體、明確及可用，並依風險性及重要性原則擇選納入內部控制制度設計之控制作業項目，有效提升目標質量。本部各業務單位（不含所屬各機關）經重新檢討後，較第 1 版內部控制制度 208 項，刪減 162 項，新增 10 項，修正 10 項，業經提報 102 年 12 月 5 日本部內部控制專案小組第 5 次委員會會議討論通過，並於 102 年 12 月 26 日核定生效，分函本部各單位據以落實執行。

(三) 具協調性：本部及所屬機關依業務重要性及風險性，增（修）訂內部控制制度作業項目數時，各業務單位、內部控制專案小組、督導查核人員及內部稽核人員均須詳細瞭解內部控制缺失，並針對所設計作業項目之控制重點、流程圖等不斷溝通、討論其有效性、合宜性，就完成設計內部控制作業項目，機關內部相關單位具高度協調性。

三、年度目標值及達成度：

(一) 年度目標值：151 項。

(二) 達成情形：本部及所屬增（修）訂完成內部控制制度項數總計完成 246 項（新增 229 項、修正 17 項），其中本部完成 20 項、警政署及所屬 86 項、營建署及所屬 62 項、消防署及所屬 11 項、中央警察大學 1 項、役政署 8 項、建築研究所 8 項、入出國及移民署 16 項、空中勤務總隊 8 項、國土測繪中心 20 項及土地重劃工程處 6 項，本項指標達成度 100%。

四、效益：內部控制配合成本效益觀念，依業務重要性及風險性，採滾動方式檢討，增（修）訂內部控制制度作業項目數，俾以防過度的內部控制耗用過多資源，可提升工作效率，並增加員工對實施該內部控制的信心及參與的意願。

(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	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	80.7	90.0	90	90

實際值	--	--	92.59	93.97
達成度(%)	98.3	93.58	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：為提升本部資產運用效益，本部於102年3月初即核定本部主管「標案進度控管表」，並每月召開「預算執行協調會報」，逐案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)之簽辦、上網公告、決標、開工、完工、驗收至付款階段執行情形，另為能合理估計各標案之實際履約期程，本年度更納入履約工期之考量，除能於標案期程落後當下，採取立即性的因應對策外，更能針對尚無落後情事，惟恐因履約期程較長致有保留可能之標案，預先管控，以達防範於未然之效用，此外，有別以往，每月亦同步統計各機關(單位)已簽辦、決標之金額，定期追蹤各標案預算規劃與實際執行狀況之差異，以加強整體資源運用效益，極富挑戰性與創新性。

(二) 涉較多不可控制因素：鑒於各機關(單位)年度採購案之執行情形，除導因於機關先期規劃簽辦乃至後續發包各期程督導執行之效率外，尚取決於多次招標無廠商投標致流標、得標廠商本身履約能力、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、102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304億8,440萬9,000元，決算實支數256億6,760萬2,000元，應付未付數20億9,976萬3,000元，賸餘數8億7,876萬7,000元，執行數(含應付未付數及賸餘數)合計286億4,613萬2,000元，實際執行率為93.97%(286億4,613萬2,000元/304億8,440萬9,000元×100%)，

達原訂目標值 90%，達成度 100%。（因應行政院組織改造，社福預算於 102 年 7 月 23 日隨同業務移撥衛生福利部執行，惟相關決算數於 102 年度仍需配合預算編列機關，表達於本部主管。）

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，雖有「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、「新莊副都心中央合署辦公大樓新建工程」因須配合進駐機關調整機電設備，尚無法辦理規劃設計監造費驗收作業及撥付餘款、「九曲洞景觀明隧道工程」因行政審查作業致實際發包作業延後、「籌建國家級反恐訓練中心」因承商資金周轉問題、工人招收不順及材料進料延誤等諸多不可抗力因素影響，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 93.97% 仍較上年度 92.59% 提升，本部將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	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	28	5	5	5
實際值	--	--	4.41	4.21
達成度(%)	100	92.8	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）（103 年度歲出概算編報數 466 億 5,139 萬 6,000 元-中程歲出概算額度核列數 447 億 6,596 萬 2,000 元）÷本年度中程歲出概算額度核列數 447 億 6,596 萬 2,000 元】*100=4.21%。

(二) 本部於 102 年 2 月初即著手辦理本部「103 年度計畫與預算統合協調小組」等相關事項。101 年 5 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，並召開本部「103 年度計畫與預算統合協調小組」會議。102 年 5 月 20 日編擬本部主管、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：本部及所屬計 10 個單位預算機關，本部秉持零基預算精神，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，以容納新興政策所需額度，另針對額度外項目，先行請各需求機關（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，期間並召開 21 場會議先期協調，與各機關單位提報之需求交換意見，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（103 年通刪 8% 及排除通刪列為一次性減列數 5 億 2,838 萬 2 千元），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、原經濟建設委員會、公共工程委員會、原研究發展考核委員會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，另結合本部資本支出執行檢討機制，將執行困難之計畫，適度調整次年度預算編列額度，並考量各機關（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 103 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 18 億 8,543 萬 4 千元，佔歲出基本需求核列數（447 億 6,596 萬 2,000 元）4.21%，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	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	0	0	0	-0.1

實際值	--	--	0	-0.4
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) 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。因本部及所屬機關之機關數計有 45 個(扣除 102 年 7 月 23 日配合原社會司社會福利等業務移撥及改隸衛生福利部之本部兒童局等 15 個機關)、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，除請所屬機關依所設計之表件按月填報外，並透過電子郵件、網路傳輸及系統填報等方式，隨時查填各類員額資料，以詳實控管員額。另配合總員額法之規定，已依「內政部所屬機關 101 年員額評鑑計畫」，請所屬機關針對評鑑結果審議意見，回復執行情形，除確保機關整體策略、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外，並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」之精實摺節原則，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 102 年度預算員額。另配合行政院組織調整作業，有關部分機關業務或內部組設之調整情形，亦將併同作為本部組織調整後員額配置之參據。

(二) 本部秉移緩濟急原則，自行調整員額支應，辦理情形如下：

1、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。

2、爰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 102 年 12 月底為止，計有民政司等 10 個單位，計 81 人(其中 18 人已移撥至衛生福利部)調整至北部辦公。

3、另本部警政署航空警察局為配合政府推動兩岸空運直航及完成「東北亞黃金航圈」之業務需要，擬請約僱人員 50 人部分，經本部協調與建議，暫以相對凍結該局現有職(警)員預算員額缺額改以約僱人員進用，並經行政院於 102 年 9 月 27 日核復同意在案，且約僱計畫業

經行政院於 102 年 11 月 4 日核定自 103 年度實施，確實秉移緩濟急之員額管理原則，自行調整員額因應。

(三) 查目前本部及所屬機關截至 102 年 12 月底經行政院列管出缺不補，計有職員 63 人、駐警 11 人、工友 201 人、技工 109 人、駕駛 163 人、聘用 87 人、約僱 145 人，合計 779 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，爰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，爰核實檢討本部及所屬機關整體超額預算員額運用情形，擬訂本部 102 年超額預算員額控管計畫，並經行政院於 101 年 11 月 8 日函，核定本部超額預算員額減列目標值為 45 人，案經彙整本部及所屬機關本年度（自 101 年 7 月起至 102 年 9 月止）超額預算員額減列數共計 106 人，已達所定減列超額預算員額目標值（45 人），並於本年 9 月 27 日函報行政院人事總處列管在案。另為促進本部及所屬機關現有人力充分運用，本處規劃檢討除持續以出缺不補之方式控管外，另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；未來本部亦賡續覈實控管所屬各機關超額預算員額數減列執行情形，以有效達成精簡目標。上開秉總員額法意旨進行之員額調整及精簡，除確保當前重大業務推展順遂外，同時亦能促使人力配置更合理精實。

二、困難度：

(一) 本部因所屬機關數及員額數甚為龐大，且業務繁雜、屬性不一，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，人員工作負荷日益沉重；為因應政策及業務需要，常須調整所屬機關間之員額。故本處為達所訂目標，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) 另本部在不增加預算員額之情形下，本部各單位及所屬機關承接行政院所交辦之新增（重大）業務，機關內現有人力辦理各該機關本身業務，均已形短絀。惟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。各機關應秉移緩濟急原則，考量施政優先順序、實際業務消長等因素進行員額調整。為應本部及所屬機關新增業務遂行，本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開放兩岸政策及執行移民事務執法相關工作，擬請增職員預算員額 573 人案，業經本部於 102 年 9 月 14 日函，請該署依「中央政府機關總員額法」及員額管理辦法之規定，在不變動該年度原配置預算員額總數之前提下，先就施政優先順序及現有業

務消長情形、資訊化、行政程序簡化、去任務化、地方化、法人化及委外化等面向，再予審慎評估，並研擬檢討具體可行之推動方案。

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 102 年度預算員額為 2 萬 2,290 人，行政院核定本部及所屬機關 103 年度預算員額為 2 萬 2,190 人，較 102 年度減少 100 人，員額達成率為負 0.4%，符合原訂年度目標值，有效達成員額精簡目標。〔另因配合行政院組織改造作業期程，配合衛生福利部於 102 年 7 月 23 日正式掛牌運作，原本部社會司（社會福利、社會救助及社會保險等業務）、家庭暴力及性侵害防治委員會、國民年金監理會、兒童局及北區兒童之家等 14 家社政機構，共 1,288 人移撥至該部，爰扣除移撥至衛生福利部之預算員額數（1,288 人）後，本部及所屬機關 103 年度預算員額總數應為 20,902 人〕。

四、效益：本部本「當用則用，當減則減」之精實摺節原則，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 102 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，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	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
原訂目標值	3	2	2	1
實際值	--	--	2	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 102 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 102 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 102 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 102 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 102 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 102 年 8 月 27 日下午 2 時至 4 時假本部 8 樓簡報室，針對本部高階主管辦理「高階主管研習營」，邀請行政院性別平等處黃處長碧霞講授「我國性別主流化發展歷程」及「103 至 106 年度行政院所屬各機關推動性別主流化實施計畫」，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。另為增進本部高階主管媒體溝通能力，於 102 年 8 月 29 日及 30 日上午 9 時至 12 時假中華電視公司，辦理 2 梯次「本部主管媒體溝通發言訓練」，邀請華視新聞部經理林淑卿主講「媒體溝通發言訓練」，並安排主播蘇逸洪與各個參訓者實機演練，參加人員同前揭人員。

（2）警政署：規劃辦理「102 年度警察人事工作願景共識營-主管班」、「重要幹部行政管理研習班」及「警正班」，課程內容區分為國家重要政策與發展、行政管理知能發展及自我發展等 3 大項目；另為避免訓練課程影響業務及配合演講者時間，課程採分階段實施辦理。

（3）營建署：為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 102 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 3 日 6 場次專題講座，內容分別為「全球化發展趨勢法令與運作」、「從網絡治理觀點談重大天然災害防治」、「服務創新」、「溝通表達與協調能力」、「目標與績效管理」及「情緒管理」等訓練課程。

(4) 消防署：為提升中高階人員管理核心職能，參據 101 年度該署同仁核心能力評鑑結果，於 102 年 5 月 20 日至 29 日期間辦理「管理發展研習班」，研習內容包含團隊建立與合作、面對媒體、媒體行銷與公關技巧、績效管理、問題分析與解決、風險及危機管理，以強化中高階主管領導、管理能力等訓練課程。

(5) 役政署：辦理中高階人員相關訓練課程，計有「我國實施替代役制度回顧與時代意義」、「性別主流化」及「資安及個資法」等專題演講。

(6) 入出國及移民署：該署中高階公務人員在職培訓發展訓練課程，區分為領導訓練、管理發展訓練、主管培訓等 3 大項目，並規劃安排講座及講題，邀請考試院蔡考試委員良文講授「領導統御(含績效管理)」、銓敘部吳政務次長聰成講授「公務倫理(含請託關說處理)」及該署何副署長榮村講授「內部控制」及「大陸地區人民進入臺灣地區許可相關規定—社會交流 Q A」等。

(7) 中央警察大學：該校辦理所屬中高階公務人員在職培訓發展訓練包含「內部控制」主管人員領導管理教育訓練、「績效管理與團隊合作」教育訓練、主管人員領導管理教育訓練、「面對媒體及公共政策行銷能力」管理發展教育訓練，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：辦理中高階人員相關訓練課程，計有「圖資雲的願景與應用情境」、「風險管理及危機管理」及「團隊共識與激勵訓練」等訓練課程。

(9) 空中勤務總隊：辦理中高階人員相關訓練課程，計有「危機管理」、「團隊共識與激勵課程」及「知識管理與經驗傳承課程」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 1,012 人，又本部及所屬機關業務職掌多涉及國家重要政策，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、102 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 832 人），達本部及所屬機關之中高階公務人員總人數（約 1,012 人）達 82.21%，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 82.21%，已達成年度目標值，並超過 8 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	101 年度		102 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		16,993,550		18,142,533		
(一) 深化民主改革，落實人權保護(業務成果)	小計	7,432	100.90	55,500	99.99	
	深化民主改革	1,371	104.89	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	6,061	100.00	55,200	99.99	加強防制人口販運
(二) 強化治安工作，建構家庭暴力安全防護網(業務成果)	小計	85,538	100.00	73,816	100.00	
	強化警察常年訓練效能	0	0.00	0	0.00	企業對政府提升防制組織犯罪成效滿意度
	推動社區治安工作實施計畫	78,372	100.00	66,616	100.00	
	調查民眾治安感受	7,166	100.00	7,200	100.00	

(三) 重塑城鄉風貌，確保國土永續發展(業務成果)	小計	14,571,152	97.36	14,900,295	99.56	
	污水下水道建設計畫	13,176,180	97.95	14,729,100	99.84	提升污水處理率
	國家公園永續發展計畫	1,394,976	91.86	171,192	75.43	國家(自然)公園生態資源服務
(四) 落實居住正義，推動不動產資訊透明(業務成果)	小計	1,338,922	185.49	1,677,975	79.00	
	整合住宅補貼資源實施方案	1,338,922	185.49	1,670,358	78.91	辦理住宅補貼
	不動產實價登錄計畫	0	0.00	7,617	100.00	提升不動產交易資訊透明
(五) 建構完整防災體系，確保民眾生命安全(業務成果)	小計	738,933	100.00	1,222,670	93.58	
	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	78,872	100.00	54,189	100.00	火災數及一氧化碳中毒數減少率
	災害防救深耕5年中程計畫	95,385	100.00	46,682	100.00	
	防救災雲端計畫	100,000	100.00	171,588	103.63	
	強化空勤人員專業訓練	4,589	100.00	1,745	100.00	
	直升機性能提升暨維繫救援飛機妥善率	99,087	100.00	587,466	85.09	提升空中救援滿意度
	維繫飛機妥善率計畫	361,000	100.00	361,000	100.80	
(六) 整合e化平臺，提供便捷親民服務(行政效率)	小計	251,573	80.27	212,277	100.00	
	強化戶役政資訊系統與應用推廣計畫	206,573	75.97	144,177	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	45,000	100.00	68,100	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	101 年度		102 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）本部研擬之「總統副總統選舉罷免法」部分條文修正草案及「公民投票法」部分條文修正草案，業報經行政院於 102 年 4 月 25 日函送立法院審議，未來立法通過後，對於落實人權保障，擴大政治參與，以及深化民主，將具有正面作用。

（二）本部研擬之「公職人員選舉罷免法」部分條文修正草案及「政治獻金法」第 12 條修正草案，業報經行政院於 102 年 12 月 19 日函送立法院審議，未來立法通過後，將賦予辦理直轄市山地原住民區民代表及區長選舉之法源依據及直轄市山地原住民區長及區民代表擬參選人得收受政治獻金規定，使原住民區自治法制規範更臻完備，以落實憲法增修條文第 10 條保障原住民族參政權利之規範意旨。

（三）本部研擬之「政治獻金法」部分條文修正草案，業於 102 年 12 月 5 日函送行政院審議，未來立法通過後，對於健全政治獻金規範及管理機制具有正面助益。

（四）美國國務院於 102 年 6 月 20 日人口販運問題報告，將臺灣評列為「第一級」國家。臺灣已連續 4 年（2010、2011、2012、2013）獲得此一殊榮的肯定。

（五）推動簽訂 MOU：102 年 4 月 23 日與宏都拉斯簽訂「中華民國內政部入出國及移民署與宏都拉斯共和國內政暨人口部移民及外僑事務總局間有關移民事務與防制人口販運合作瞭解備忘錄」。102 年 7 月 10 日與越南簽訂「駐越南臺北經濟文化辦事處與駐臺北越南經濟文化辦事處移民事務合作協定」。102 年 7 月 11 日與巴拉圭簽訂「中華民國內政部入出國及移民署與巴拉圭共和國內政部移民局移民事務與防制人口販運合作瞭解備忘錄」。

（六）成功南部收容所及被害人庇護安置處所興建工程，於 102 年 5 月 30 日開工，截至 102 年 12 月 31 日總工程進度 25%，依規劃期程將預計於 103 年 8 月 10 日完成主體工程施工。

二、強化治安工作，建構家庭暴力安全防護網方面：

(一) 世界經濟論壇報告中「組織犯罪」等二項指標排名均上升：

本次調查結果均較 101 年為佳，尤自「世界經濟論壇」(WEF)「2013-2014 年全球競爭力排名報告」中「組織犯罪」指標排名(上升 13 名)、「犯罪暴力所造成的企業成本」排名(上升 5 名)可獲印證；院長對於以上治安佳績，並於 102 年 10 月 31 日行政院治安會報中表示嘉勉。

(二) 針對觀光旅遊業全面實施「專案性查訪」：

102 年為因應行政院觀光發展推動委員會實施「優化觀光客來臺旅遊品質」專案，本部主動規劃為期 1 個月(102 年 4 月 16 日起 5 月 15 日止)之「102 年觀光旅遊相關行業專案性查訪」，共對 9,667 家旅行社、飯店旅宿、餐飲、交通及遊樂購物相關觀光旅遊行業實施訪查，其中發現 3 家曾受同一犯罪集團侵害，並由臺南市政府警察局於 102 年 4 月 17 日據以提報首惡為「治平專案檢肅目標」，查獲脅迫觀光客購買偽劣鹿茸及中藥之鏢客犯罪集團，有效彰顯警察機關「為民服務」及「主動打擊不法」形象。

(三) 加強執行「上市(櫃)公司股東會查訪及錄影監控」：

102 年各直轄市、縣(市)政府警察局共查訪上市(櫃)公司暨監控股東常(臨時)會各 1,501 家(場)次、出動警力逾 6,100 人次，實施監控結果僅發現少數公司有職業股東(共計 25 人次)出席，並未發現黑道幫派或職業股東有以暴力或其他不法手段介入之行為；另查「瓏○○電股份有限公司」等 35 家未經「臺灣證券交易所股份有限公司」及「財團法人證券櫃臺買賣中心」通知開會資訊之企業，亦主動函請警察機關派員實施監控，行政院金融監督管理委員會並於 102 年 8 月 15 日來函肯定本部警政署工作成效，證明本勤務可給予各上市(櫃)公司營運信心，並可收防制黑道幫派侵害效果。

(四) 強化「防制不良幫派公開活動勤務」：

102 年各警察機關共規劃防制勤務 159 場次、攔檢盤查 9,828 人，較 101 年增加總場次 5 場(+3.25%)，攔檢盤查增加 1,778 人(+22.09%)，有效督促各警察局對於轄內不良幫派組合從事公開活動案件積極加強防制，提升政府執法威信。

(五) 有效提升「治平專案檢肅目標」羈押率：

102 年以「治平專案」檢肅到案之犯罪組織首惡羈押率為 69.0%，較 101 年提升 12.4 個百分點；其中目標羈押 195 人亦較去年同期增加 14 人(+7.73%)，彰顯各警察機關已注重強化案件之偵蒐品質，除有利案件之後續起訴、審判外，並可避免黑道幫派分子繼續再犯，提高掃黑震撼力。

(六) 實施「不良幫派組合專案搜索臨檢」：

102年規劃實施7次「不良幫派組合專案臨檢搜索」行動，計查獲各類刑案嫌犯6,552人，其中第1次專案行動結合「102年春安工作」及臺灣高等法院檢察署專案，針對黑道幫派分子經營地下錢莊、實施暴力討債行為進行掃蕩；第4次專案行動全面掃蕩「竹聯幫」，以壓制該幫藉「中華統一促進黨」名義於松山機場迎接幫派分子張○樂返臺氣焰；第5次專案行動結合「青春專案」，防制學子暑假期間遭黑報幫派分子利用從事犯罪；第7次專案行動全面掃蕩「天道盟」，以壓制該幫會藉「死籤暗殺」、「潑糞」及公然藉媒體宣示實力等方式擾亂治安之氣焰。102年各次專案行動成果均經新聞媒體以大幅版面正面報導（如「雲縣林內鄉代表會主席黃清得掃黑進籠」、「全國掃黑，逮白狼親信」、「暑假期間全國大掃黑，幫派堂主、里長全部抓」、「國慶前夕，全國警掃黑維安」、「掃蕩天道盟，鐵腕加倍奉還」等），有效展現政府維護治安之決心。

三、重塑城鄉風貌，確保國土永續發展方面：

（一）提升污水處理率

- 1、102年度公務預算中央款計投入106.141億元，年度預算達成率達到90%以上。
- 2、全國用戶接管普及率為35.14%，污水處理率為69.48%，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。
- 3、本計畫納入循環再利用、節能減碳等永續理念，推動污水下水道建設，榮獲行政院永續發展委員會「102年國家永續發展獎」行動計畫類獎項。
- 4、有關公共污水處理廠放流水回收再利用之推動，本部營建署於102年中提報「公共污水處理廠放流水回收再利用示範推動方案」並獲行政院核定在案，未來將有六座公共污水處理廠的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。
- 5、為有效推動鳳山溪污水處理廠放流水回收再利用示範案，於102年11月30日由本部、經濟部與高雄市簽訂「鳳山溪污水處理廠放流水回收再利用供給臨海工業區」合作意向書，該案不僅為國內第一個大型的再生水計畫，更是中央跨部會與地方協調整合之典範，三方聯合簽署合作意向書具指標性之宣示意義。

（二）國家（自然）公園生態資源服務

- 1、辦理國家公園有約活動：102年辦理共辦理661梯次與國家公園有約活動，參加人次達1,658,703人次。
- 2、持續例行巡護、維護園區環境：102年共進行5,955次巡護工作，查獲盜獵用具9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，102年共完成142.04公頃之外來種清除。

4、補（捐）助民間團體辦理國家公園夥伴關係及資源保育監測推動計畫：102 年度共核定 10 案，核定補助金額共計 122 萬 1,128 元。除建立友好夥伴關係外，並有效引進民間資源，提升園區經營管理量能。

5、獲得國際獎項肯定：赴加拿大渥太華出席「2013 國際鳥盟世界大會」暨「國際保育獎」領取獎項，由「國際鳥盟」榮譽主席日本憲仁親王妃久子親自頒發國際保育獎給本部營建署台江國家公園等政府機關。

6、辦理國家公園人才培訓：針對政府組織再造移入國家公園署之人員辦理國家公園人才培訓計畫，「國家公園解說教育及創新遊憩體驗美學」訓練於 102 年 5 月 24-26 日假金門國家公園舉行，102 年 6 月 21-22 日假台江國家公園舉行「國家公園菁英願景座談會」訓練，受訓總人次計 135 人。

7、推動青少年國家公園營隊：辦理國家公園青年工作坊，以「守護家園」、「巡山護管」及「產業共榮」為計畫主軸，並由台江國家公園、玉山國家公園、墾丁國家公園及太魯閣國家公園作為操作示範地區，於 7 至 12 月期間舉辦共 4 場次。參加總人次計 120 人。

8、積極鼓勵及輔導園區申請環境教育設施場所認證：截至 102 年已有墾丁、玉山、陽明山、太魯閣、雪霸、台江等 6 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。

9、拍攝國家公園影片行銷國家公園之美：歷經本部營建署及各國家公園管理處 3 年共同努力，完成全國首部空拍紀錄片「飛閱臺灣國家公園」，嘗試從不同的角度紀錄臺灣國家公園，並榮獲美國第 46 屆休士頓世界影展（46th WorldFest-Houston）金牌獎殊榮。另以國家公園工作者（巡山員及志工）工作之辛勤及其與環境互動之知性與感性為主軸，拍攝感人溫馨之微電影各 1 支，傳達國家公園工作者之精神及國家公園之理念。

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，102 年度住宅補貼計畫辦理 3 萬 3,000 戶，於 102 年 7 月 22 日至 102 年 8 月 30 日受理申請。共核定 2 萬 9,252 戶，核定率為 89.46%，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 3,803 戶。

（3）修繕住宅貸款利息補貼：計畫戶數 3,000 戶，核定戶數 722 戶。

2、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，並將依預定計畫預計於 103 年 7 月受理 103 年度申請案，其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，租金補貼計畫戶數為 2 萬 5,000 戶，合計 3 萬 3,000 戶。

3、總體而言，本方案自 96 年開辦至 102 年 12 月底止，計畫戶數共 29 萬 5,000 戶、核定 25 萬 1,518 戶：

(1) 租金補貼：計畫戶數 15 萬 7,000 戶，核定 21 萬 121 戶。

(2) 購置住宅貸款利息補貼：計畫戶數 10 萬 5,000 戶、核定 3 萬 364 戶。

(3) 修繕住宅貸款利息補貼：計畫戶數 3 萬 3,000 戶、核定 1 萬 1,033 戶。

(二) 提升不動產交易資訊透明

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，累計自 101 年 10 月 16 日起至 103 年 2 月 13 日止可供查詢之成交案件資料已有 58 萬 4 千餘件；目前系統穩定且運作流暢，已為政府施政亮點之一，並有效提供不動產市場透明化之交易資訊，方便各界可以查詢最新成交資訊。該制度實施效益說明如下：

1、提供民眾住宅交易資訊，呼應社會需求成效顯著

實價登錄案件資訊自 101 年 10 月 16 日起於「不動產交易實價查詢服務網」上線提供查詢。迄 103 年 2 月 13 日止，可供查詢之成交案件資料已有 58 萬 4 千餘件，該網站訪客人數已超過 2,961 萬人次，可見實價登錄之資訊確實呼應社會大眾對於不動產資訊之需求。

2、媒體宣傳熱烈，增進民眾對不動產相關知識之認識

實價登錄制度之實施獲媒體熱烈報導，相關不動產稅制、仲介制度、交易行情也廣獲各界報導與討論，使社會大眾對於不動產交易相關制度與法令有更深入之認識。依中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會今年舉辦 101 年度房地產 10 大新聞票選結果，「實價登錄、揭露」榮登第 1 名，顯示社會各界普遍對於實價登錄相關議題之熱烈關切。

3、促進不動產交易資訊透明化，阻絕哄抬

實價登錄制度上路後，透過強制申報登錄、開放查詢、登錄不實予以罰款等制度，不僅促進不動產交易資訊透明化，也避免人為哄抬房地價格。

4、資訊公開完整獲得民眾認同，提升政府施政滿意度

依資策會「創新發現誌」舉辦網路市調結果，有7成以上民眾知道不動產交易實價查詢網站，並有7成以上民眾滿意這項公開資訊提供的內容。而當詢問民眾「認為實價登錄網站目前沒有，但可以增加的資訊有哪些？」時，有74%認為目前網站上提供的不動產交易公開資料項目足夠，沒有需要增加，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房屋買賣資訊的民眾需求。另Open Data的創新政策並已獲得民眾普遍認同，提升政府施政滿意度。自102年7月1日開放免費下載以來，迄103年2月12日累計下載人次已達9萬1千餘人次。

五、建構完整災防體系，確保民眾生命安全方面：

(一) 火災數及一氧化碳中毒數減少率

102年火災數及一氧化碳中毒數共1,489件，較前4年火災數及一氧化碳中毒數平均數為2,079件，降低28.4%，達成年度目標值，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) 提升空中救援滿意度

(一) UH-60M 黑鷹直升機接裝及駐地作業

1、行政院核定「內政部空中勤務總隊黑鷹直升機種子人員訓練暨初次航材籌補」六年中程計畫，協同國防部陸軍司令部出席會議與美方研討種子人員訓練、飛機、機具及航材交運等定期性會議。

2、賡續與美方研議UH-60M型黑鷹直升機增裝任務裝備功能、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。

3、為培訓黑鷹直升機飛行與維保種子教官，及航務及機務人員英文能力，規劃100年至102年辦理3期英語能力提升訓練案；第3期（102年）完訓34人。另派送飛行種子教官赴國防部國防大學語文中心參加英語儲訓班，共4期，每期訓期約6個月，完訓人數9人。

4、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，獲陸軍司令部航特部同意於該部非操作時段使用模擬機實施訓練，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。

5、爭取台中清泉崗操作訓練區有關台中市沙鹿區公館481-6等4筆臺中市有土地，規劃作為操作訓練區使用，業於102年7月10日奉行政院院授內中地字第1026036487號函核准無償撥用。

(二) 提升飛機性能及維繫飛機妥善率

1、辦理及完成 4 架 AS365N1/N2 型直升機 10 年定期檢查，維繫空中救災勤務能量。

2、完成 102 年 AS365N2 型、UH-1H 型、B234 型直升機委商維護案契約簽訂及新增簽定 2 架定翼機委商維護案。

3、修訂本部空勤總隊「航空器護能力手冊」、「維護人員訓練手冊」、「航材庫儲管理標準作業手冊」。

4、辦理機工長吊掛、水袋、短程吊運操作檢定教師講習 6 人次、空勤機工長任務裝備操作訓練教師訓練 6 人次、安全管理系統訓練 85 人次、維修資源管理 3 人次、航空器後勤管理 6 人次、飛機維修人為因素控管訓練 85 人次、維護品管人員訓練 1 人次、維護計劃作業程序 85 人次、機坪安全管理班 10 人次、航空氣象 56 人次，共計 343 人次，俾利提升飛機修護能力，維持飛機派遣妥善率，確保飛行安全。

5、賡續辦理莫拉克颱風災後重建特別預算-直升機性能提升暨維繫救援飛機妥善率：

(1) 採購 UH-1H、B-234 型直升機之救生吊掛

(2) 採購 AS365N 型直升機備份航材

(3) 汰購 AS365N 直升機結構零組件

(三) 飛行人員訓練及考核

1、完成本部空勤總隊「102 度各型機飛行員常年訓練實施計畫」編定、頒布。

2、辦理本部空勤總隊空勤人員各機型專業訓練計有：新進人員專業訓練 3 人次、飛航教師訓練 6 人次、升等正駕駛訓練 4 人次、差異訓練 6 人次、機種轉換訓練 10 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、辦理參加財團法人中華民國台灣飛行安全基金會 102 年度「組員資源管理班」訓練 3 人次。

5、辦理本部空勤總隊空勤人員參加空軍官校求生訓練計 41 人次。

6、完成飛行術科檢定飛航人員 99 員及檢定機師講習 8 員，賡續強化飛航人員及檢定機師本職學能暨專業能力。

(四) 辦理本部空勤總隊「組織制度、運作與管理總體檢」專案，評析重點包含黑鷹新機駐地部署、人力、訓練、成本效益及整體維保策略、組織架構與運作等，本總隊參考國內外航

空專家所提建議內容逐步改善，各機隊以最佳化方式進行規劃，以達成本最小化及救護能量最大化目標。

（五）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 161 架次、空中救難 443 架次、空中救護 195 架次、觀測與偵巡 379 架次及空中運輸 26 架次，支援演習訓練 859 架次、訓練飛行 938 架次、維護飛行 1,812 架次，總計 4,813 架次，飛行時數 6,577 小時 50 分鐘，救援人數 364 人次，運載人數 358 人、共乘人數 547 人、運載物資 9,110 公斤，運載水量達 822.6 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、102 年 1 月 1 日新增「線上國籍案件進度查詢功能」，提供民眾 24 小時網路查詢各類國籍申請案件審核進度，截至 102 年 12 月 31 日共計查詢 3,846 件。

2、102 年 2 月 22 日正式實施便利商店申請戶籍謄本並以雙掛號寄送指定地址服務，截至 102 年 12 月 31 日共計受理 976 件。

3、102 年 3 月 1 日與法務部共同辦理「電子戶籍謄本指定送達機關服務」，截至 102 年 12 月 31 日計辦理 52,387 件，減少 52,387 人次奔波申請戶籍謄本。

4、102 年 4 月 1 日新增「戶籍資料異動跨機關通報」服務，民眾得以自然人憑證於網站申請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財稅及監理機關，自 102 年 11 月 29 日起，並可通報地政機關。截至 102 年 12 月 31 日，計申請 414 件。另 102 年 8 月 1 日起提供民眾於戶政事務所臨櫃申請戶籍資料異動之通報，截至 102 年 12 月 31 日共計申請 31,667 件。

5、102 年 4 月 1 日新增「線上付費申辦紙本戶籍謄本」服務，提供無法親至戶政事務所申請戶籍謄本之民眾，可於網路申請並以金融卡或信用卡付費郵寄至指定地址服務，截至 102 年 12 月 31 日共計受理 196 件。

6、102 年度共計辦理 78 場各直轄市、縣（市）政府及戶政事務所、7 場連結機關、4 場委外廠商實地稽核作業，嚴密監督戶役政資訊系統安全性及確保個人資料合理利用。

7、102 年 1 月至 7 月辦理全國戶政事務所戶役政電腦主機系統軟體升級、主機記憶體及硬碟磁碟容量擴增、單一簽入主機硬體升級更換及網路頻寬速率提升等工作，強化全國戶政服務效能及效率。

8、102 年 7 月 1 日新增「旅外國人線上申請中華民國國籍證明」，大幅簡化現行應向駐外館處申請，再由駐外館處送外交部函轉內政部之流程，簡化後申請人只要透過網路申請，於本部核准後，向指定駐外館處領取中華民國國籍證明即可，省時又便利。

9、102年8月1日至103年7月31日止，試辦異地申請初、補領國民身分證，民眾可向戶籍地之直轄市、縣（市）政府所轄任一戶政事務所申請初、補領國民身分證，設籍離島地區民眾可向全國任一戶政事務所辦理，大幅節省民眾申辦時間及交通成本，截至102年12月31日共受理11,055件（異地初領4,981件；異地補領6,074件）。

10、102年10月28日完成建置「新式戶口名簿線上請領紀錄查驗系統」，配合新式戶口名簿替代戶籍謄本措施，提供各界24小時網路查驗機制，強化戶口名簿公信力。

（二）自然人憑證使用人次成長率

1、自然人憑證發證計畫：

（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18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「憑證報稅一把罩，蛇來運轉好運到」網路報稅抽獎行銷活動及自強號看板、國光號車體與廣播電台等實體廣告，掀起民眾應用自然人憑證網路報稅熱潮，本（102）年度使用自然人憑證下載所得資料計有147萬2,606人，而完成辦理網路申報綜所稅計有129萬6,538戶，較去（101）年98萬85戶，成長約32%，並已佔網路報稅總人數之39%。且今（102）年5月份報稅期間，自然人憑證發卡量34萬5,958張，亦較去（101）年同期23萬37張，成長率達約50%。

（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「第七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，及請獲獎單位分享自然人憑證創新應用。

（4）辦理101年度自然人憑證發證全國績優戶政單位評比工作，並於102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201人參加）及製作自然人憑證數位宣導微電影等，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377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，本部與經濟部共同主辦「2013 第 18 屆大專校院資訊應用服務創新競賽」活動並規劃設立指定專題類-自然人憑證應用組；於 102 年 10 月 21 日至 25 日舉辦初賽活動，並於 102 年 11 月 9 日辦理競賽決賽，共計評選出前三名優勝參賽隊伍得獎作品供本部推廣應用。

(9) 為解決自然人憑證行動化方案，本(102)年完成「自然人憑證雲端及行動化服務」系統開發建置，並與檔案管理局合作測試自然人憑證虛擬智慧卡之使用，以期解決行動化裝置無法讀取自然人憑證 IC 卡之問題，並推廣行動化公文線上簽核。

(10) 於 102 年 12 月完成在便利超商 kiosk 提供地政電子謄本下載「登記(含土地/建物)」、「地籍圖」、「建物測量成果圖」等 3 項以及「淡江大學申請成績單」之程式介面共 4 項創新應用服務系統開發建置工作。

(11) 截至 102 年度 12 月底自然人憑證總計核發 380 萬 2,944 張，辦理應用系統推廣工作，目前中央及地方政府機關開發應用自然人憑證之系統，截至目前為止計有 97 個單位，188 個應用系統，功能項目計有 1,953 項，另提供機關內部使用計有 188 個單位，349 個應用系統，功能項目計有 3,371 項；截至 102 年 12 月底止總累計已超過 24,093 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 241 億元，顯示成效頗佳。

七、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均達原訂目標值，達成率 100%，有效提升財務效能，達資源妥適配置目標。

八、建構專業核心能力導向之學習機制

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。

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，建構家庭	(1)	企業對政府提升防制組織犯罪	★	★

	暴力安全防護網(業務成果)		成效滿意度		
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	★	★
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	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	▲	▲
8	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)	強化內部控制件數	★	★
		(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	99	100	101	102					
整體	燈號	項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)	
	小計	初核	21	100.00	24	100.00	23	100.00	20	100.00
		複核	21	100.00	24	100.00	23	100.00	20	100.00
	綠燈	初核	18	85.71	19	79.17	18	78.26	16	80.00

		複核	14	66.67	18	75.00	17	73.91	15	75.00
	黃燈	初核	2	9.52	5	20.83	5	21.74	4	20.00
		複核	7	33.33	6	25.00	6	26.09	5	25.00
	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	1	4.76	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	15	100.00	17	100.00	16	100.00	13	100.00
		複核	15	100.00	17	100.00	16	100.00	13	100.00
	綠燈	初核	13	86.67	14	82.35	12	75.00	9	69.23
		複核	9	60.00	13	76.47	12	75.00	8	61.54
	黃燈	初核	1	6.67	3	17.65	4	25.00	4	30.77
		複核	6	40.00	4	23.53	4	25.00	5	38.46
	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	1	6.67	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
小計		初核	6	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00
		複核	6	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00
綠燈		初核	5	83.33	5	71.43	6	85.71	7	100.00
		複核	5	83.33	5	71.43	5	71.43	7	100.00
黃燈		初核	1	16.67	2	28.57	1	14.29	0	0.00
		複核	1	16.67	2	28.57	2	28.57	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
業務成果		燈號		項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數	比例(%)	項數
	小計	初核	11	100.00	11	100.00	11	100.00	9	100.00
		複核	11	100.00	11	100.00	11	100.00	9	100.00

	綠燈	初核	9	81.82	9	81.82	8	72.73	6	66.67
		複核	6	54.55	8	72.73	8	72.73	6	66.67
	黃燈	初核	1	9.09	2	18.18	3	27.27	3	33.33
		複核	5	45.45	3	27.27	3	27.27	3	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	1	9.09	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	3	100.00	5	100.00	5	100.00	5	100.00
		複核	3	100.00	5	100.00	5	100.00	5	100.00
	綠燈	初核	3	100.00	5	100.00	4	80.00	5	100.00
		複核	3	100.00	5	100.00	3	60.00	4	80.00
	黃燈	初核	0	0.00	0	0.00	1	20.00	0	0.00
		複核	0	0.00	0	0.00	2	40.00	1	20.00
	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	
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	4	100.00	5	100.00	4	100.00	3	100.00
		複核	4	100.00	5	100.00	4	100.00	3	100.00
	綠燈	初核	3	75.00	2	40.00	3	75.00	2	66.67
		複核	3	75.00	2	40.00	3	75.00	2	66.67
	黃燈	初核	1	25.00	3	60.00	1	25.00	1	33.33
		複核	1	25.00	3	60.00	1	25.00	1	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	
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	2	66.67	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	1	33.33	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 102 年度指標項目計有 20 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 16 項（佔整體 80%），列為黃燈燈號有 4 項（占整體 20%），相較於 101 年度 23 項績效指標之初核列為綠燈燈號計有 18 項（佔 78.26%）而言，本部 102 年度初核作業，綠燈比率較去年為高，惟 102 年度關鍵策略目標綠燈比率（69.23%）較 101 年（75%）為低，本部將持續加強檢討改進，以提升執行績效。

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，強化地方自治效能方面：

（一）不在籍投票之推動，經積極匯聚各界意見，達成共識要以循序漸進的方式進行，由於全國性公民投票與總統、副總統選舉均是以全國為投票行使範圍，從「總統副總統選舉罷免法」及「公民投票法」先實施不在籍投票，是非常務實的選擇。有關不在籍投票各種其他方式，為了避免種種對投票技術上可能產生的疑慮，所以採行最穩健的移轉投票來作為不在籍投票的開端，本部並已研擬完成「公民投票法」部分條文修正草案及「總統副總統選舉罷免法」部分條文修正草案，報經行政院於 102 年 4 月 25 日函送立法院審議。

（二）本部入出國及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 大面項工作，於 102 年 6 月 20 日人口販運問題報告，美國國務院將臺灣評列為「第一級」國家。臺灣已連續 4 年（2010、2011、2012、2013）獲得此一殊榮的肯定，達成原訂目標。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、復育山林海岸，重塑城鄉風貌方面：

（一）本次都市更新條例係針對目前實務所面臨之爭議與困難及司法院釋字第 709 號宣告違憲部分，包括資訊未充分揭露、實施者與地主地位不平等、估價是否公平合理，以及是否已

踐行正當行政程序等進行檢討修正，希望程序正義、合理性及公益性均予兼顧，力求各方權益之衡平，未來完成修法程序後，將使都市更新機制更加健全，並益趨於公平合理，創造多贏局面，長期上有助於改善都市地區之居住環境品質及推動都市再生。

(二) 102年污水下水道建設全國用戶接管普及率已達35.14%，污水處理率69.48%，均達成原訂施政目標，在污水下水道工程完成後，將生活污水輸送至污水處理廠處理，可減輕河川污染，提升河川水質，同時亦可改善居住環境衛生及減少水媒疾病傳染，由於水質改善後，有助於振興國內經濟，國家競爭力獲得提升，進而增加都市觀光資源及水資源再利用價值。

三、精進警政治安作為，建構社區安全環境方面：

(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102年積極強化各項防制黑道幫派措施，除首次策劃實施「觀光旅遊業專案查訪」及「重要關鍵對象情蒐」工作，並全力推動「提升治平專案檢肅目標羈押率」、「執行防制不良幫派組合公開活動」及「執行上市(櫃)公司股東會查訪及錄影監控」；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及並有效處理101年調查意見，本部警政署102年加強執行「上市(櫃)公司股東會查訪及錄影監控」，經行政院金融監督管理委員會於102年8月15日來函肯定，有效給予各上市(櫃)公司營運信心；另對於企業反映「法令不夠周全」意見，特於102年第10次行政院治安會報上報告修正「組織犯罪防制條例」，並獲院長指示全力協助法務部推動；至有關101年企業反映「具有黑道幫派背景民意代表之查緝工作成效不足」意見部分，本部警政署102年起已要求各偵辦單位妥適發布具有民意代表身分之「治平專案檢肅目標」成果新聞，使得48.9%企業瞭解政府積極進行「具有黑道幫派背景民意代表之查緝工作」，較101年47.1%之認知度提高1.8個百分點。

(三) 102年「企業對政府提升防制組織犯罪成效滿意度」總為76.1%，不僅較目標值68.5%超越7.6個百分點，亦較101年75.5%提升0.6個百分點，未來將持續推動各項防制黑道幫派作為，並精進掃黑法制及企業溝通聯繫管道，以即時瞭解其面臨之問題，有效採行因應對策。

四、建構完整災防體系，確保民眾生命安全方面：

(一) 從本部空勤總隊歷年服務暨廉政問卷調查報告得知，一般民眾對本總隊工作職責的知悉度，由97年度14.2%逐年上升至本年度78.3%，逐年提升，顯示近年來本總隊所推動之五大任務已具一定成效。本部空勤總隊一直致力改善空中救災勤務、執行現況或展望之宣導，除於本總隊全球資訊網全面改版加增救援勤務最新消息，使民眾得以輕易了解本總隊執行之任務與執行狀況，並可清楚看到救援影片；Airway世界民航雜誌亦專訪本總隊飛行員，談論空勤總隊救災，就執行救難勤務飛行員進行專訪，介紹空勤總隊的飛行訓練課程，說明救災/救難的飛行工作流程，救災/救難的飛行環境往往較一般嚴苛險峻，需如何克服，進而順利完成任務等，讓民眾可深刻體會身為空勤人員任務之特殊與其甘苦。另一般民眾對本部空勤總隊之認知，多來自於電視新聞報導，為使民眾更認識與了解本部空勤總隊之任務特性與工作內容，商請民間全民電視公司贊助製作「空勤總隊專題報導」，於102年11月2日至10日，

共播出「空中守護員，空勤隊 24 小時待命」、「空勤總隊救火，空中任務日夜待命」、「空勤總隊成軍，高山救援獨家直擊」、「登山墜崖頸椎斷，空勤總隊救一命」等主題。

本部空勤總隊自成立以來一直致力提升民眾對本部空勤總隊認知度及滿意度，由 102 年民眾對本部施政滿意度調查報告可得，民眾對整體空中勤務業務之滿意度為 86.5%，較 101 年有顯著提升，亦是對本部空勤總隊全體同仁的努力給予肯定。

(二) 本部 101 年 4 月 2 日修正發布違章建築處理辦法第 11 條之 1 規定，業將占用防火巷之違章建築列為屬影響公共安全之範圍，依該條規定，既存違章建築影響公共安全者，當地主管建築機關應訂定拆除計畫限期拆除。本部並自 100 年起，將各地方政府有關既存違章建築影響公共安全處理情形，納入當年度內政部處理違章建築督導考核計畫辦理考核，經查該類違章建築 100 年度拆除總件數為 731 件、101 年度拆除總件數為 2276 件、102 年上半年拆除總件數為 1036 件。

五、加強財務審核，全面提升施政效能方面：

(一) 有關「101 年辦理完成 1 梯次之會計業務研習課程，雖已達原訂目標值，惟較 100 年辦理場次為少」1 節，說明如次：

1、101 年本部北部、中興及黎明辦公室分別於 101 年 5 月 8 及 9 日、5 月 30 日、5 月 25 日各舉辦 1 梯次會計業務研習會，分別調訓 146 人、99 人、83 人，總計 328 位學員。

2、100 年本部北部辦公室於 100 年 5 月 16 及 17 日、6 月 7 及 8 日舉辦 2 梯次會計業務研習會，分別調訓 140 人、127 人，總計 267 位學員。

3、因考量 100 年本部北部辦公室已辦理相關課程，且為使中部辦公室各業務單位同仁對於預算編製與執行，內部審核規定有明確概念及加強本部資本門預算執行績效，爰 101 年度於北部辦理 1 梯次，另於中興及黎明辦公室各辦理 1 梯次，101 年參訓人數亦較 100 年人數增加，對於本部業務單位同仁處理各項有關預算及會計業務上確有助益。

(二) 至特別預算達成率平均值達原訂目標，惟仍有未能如期執行完成之計畫 1 節，本部就振興經濟擴大公共建設及莫拉克颱風災後重建特別預算部分，除每月召開「振興經濟推動會報」、「公共建設推動會報」針對工程執行檢討進度並督促執行外，另於 102 年底已召開 32 次辦理莫拉克颱風災後重建工作執行情形會議，針對該特別預算未能如期執行完成之案件，就其落後或有窒礙難行部分協調相關單位，並持續列管進度，截至 102 年底止，除莫拉克特別預算之辦理永久性安置住宅及災害預警與偏遠地區無線廣播通報系統案，因涉及協調地方政府致較預期進度落後外，餘皆依預定契約期程積極執行中；另就中央政府易淹水地區水患治理計畫特別預算部分，本部營建署每月均定期召開補助各縣市政府辦理雨水下水道工程執行情形檢討會議，督促及檢討工程執行情形，截至 102 年底止，除中央政府易淹水地區水患治理計畫第三期尚有部分計畫期程跨越年度，爰需保留贖續執行外，均已如期執行完竣，本部將就上開項目持續督促相關機關單位積極辦理並協調後續執行進度。

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：完成「總統副總統選舉罷免法」部分條文修正草案、「公民投票法」部分條文修正草案、「政治獻金法」第 12 條修正草案及「公職人員選舉罷免法」部分條文修正草案等 4 案報經行政院函送立法院審議，有助深化民主改革；另「政治獻金法」部分條文修正草案函送行政院審議，期以促進政治獻金公開透明，確保政治活動公平公正。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 4 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，建構家庭暴力安全防護網方面：首創實施「指定關鍵對象」情蒐工作，輔以實施「102 年觀光旅遊相關行業專案性查訪」，以及針對治安重點策劃全國同步掃黑行動等措施，有效提升民眾對於政府掃黑之正面感受，102 年針對國內上市、上櫃、興櫃及外商公司調查滿意度良好。建議持續加強執行檢肅黑道幫派政策及措施，維持企業安全經營環境，並強化不滿意意見處理作為，以提升滿意度。

三、重塑城鄉風貌，確保國土永續發展方面：推動污水下水道建設計畫，截至 102 年底用戶接管普及率為 35.14%，污水處理率 69.48%，推動成效良好，請持續積極推動，以達成每年提升用戶接管普及率 3% 之目標。另為提供質量穩定之用水，並帶動公民營機構投入相關水利產業，請加速推動「公共污水處理廠放流水回收再利用示範推動方案」。有關國家（自然）公園生態資源服務成效滿意度達 95.52%，請持續加強國家公園、國家自然公園及濕地自然生態與人文資產保育、管理，以妥善規劃國土資源。

四、落實居住正義，推動不動產資訊透明方面：住宅補貼措施 102 年共核定 2 萬 9,525 戶，核定率 89.47%，惟 102 年預算執行率為 78.91%，請加強執行。不動產成交案件實價登錄資訊之發布與提供查詢，旨在促進不動產交易資訊透明化，提供民眾有關不動產價格之資訊，使房地產市場發展更為健全，逐步實現居住正義，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：火災數較 101 年火災數已再降低 7.8%，顯見火災預防已具成效。惟一氧化碳中毒件數卻較 101 年成長，雖一氧化碳中毒發生具有不可預期性及偶發性，建議除利用各項媒體通路宣導提醒民眾注意防範一氧化碳中毒外，並應加強持續辦理補助民眾遷移或更換燃氣熱水器工作。一般民眾對空勤總隊執行空中救援勤務表現滿意度較 101 年呈現退步情形，建議除加強空中救災勤（業）務、執行現況或展望之宣導，更應強化飛機維護之能力，以提升一般民眾之空中救援滿意度，並宜賡續籌劃接收新型直升機，增進空中勤務救助量能。

六、整合 e 化平臺，提供便捷親民服務方面：整合 e 化平臺，提供便捷親民服務方面：提升民眾申請戶籍謄本之便利性及自然人憑證使用人次成長率均達原訂目標值。惟為降低新舊系統轉換造成的影響，請針對電腦設備資源（CPU、記憶體、磁碟空間等）不足方面，儘速調用資源支援，並邀集承包廠商及技術專家，診斷與解決系統重大問題。另責成應用程式開發

商儘速辦理修正措施，並積極建立完善測試環境，使系統能獲得充分的資源與妥善的測試，以精進新一代戶役政系統，強化戶籍管理制度，創新戶政作為。

七、加強財務審核，全面提升財務效能方面：102年實地抽查營建署、消防署及役政署等11個機關（學校），並歸納積極提升預算執行績效等建議，有助杜絕各種浪費及不當之支出。

八、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500人，皆已如期完成核心能力時數及學習地圖，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，有助落實機關知識管理。