

彰化縣彰化市戶政事務所中程施政計畫
(100 至 103 年度)

目 錄

壹、環境情勢分析與優先發展課題.....	
一、環境情勢分析.....	
二、優先發展課題.....	
貳、現有計畫執行成效與資源分配檢討.....	
一、現有策略、計畫執行成效.....	
二、資源分配檢討.....	
參、策略績效目標與衡量指標.....	
一、策略績效目標.....	
二、衡量指標.....	
肆、計畫內容摘要.....	
一、策略績效目標一之實施計畫.....	
二、策略績效目標二之實施計畫.....	
伍、中程經費總需求表.....	

彰化縣彰化市戶政事務所

中程施政計畫（100 至 103 年度）

壹、環境情勢分析與優先發展課題

一、環境情勢分析

（一）「戶政」業務係庶政之母，與民眾生活息息相關而密不可分；舉凡有關出生、遷徙直到死亡等各項登記，以及身分證、謄本、印鑑等各項重要關係身分、財產權益之資料核發，進而提供政府施政參考的公務統計資料，都必須透過戶政事務所來辦理，是民眾在日常生活中與政府接觸最為密切也最為頻繁的對象與窗口。

（二）現代化的政府是服務的政府，民眾對政府的期許不只是有做事，更要做得快、做得好，戶政機關身為第一線服務機關，為民服務工作的良窳，影響民眾對政府施政形象觀感甚大，現代戶政不斷努力追求的價值，就是提供民眾快速便捷的服務，本所秉持「熱誠、親切、周到、創新」的服務信念，致力於為民服務工作績效的不斷提升及提供民眾最佳的服務品質為目標。

二、優先發展課題

（一）強化戶籍法令教育及宣導，蒐錄實務案例建檔及建立新進人員輔導機制，藉以提升人員職能，同時加強審核及主管抽核機制，確保戶籍資料正確。

（二）運用網際網路無遠弗界特性，於網站提供各項申請表件、線上申請項目及進度查詢功能，提升服務便利性。

（三）發展創新與具附加價值的服務，包括推動「戶地稅-互易通」跨機關服務，讓民眾申辦遷徙、改名及身分證字號變更時，得免奔波於其他機關（地方稅務局、監理站、自來水、電力公司、地政所、郵局、中華電信公司），可一併辦理相關資料變更作業。設置東區辦事處，延伸服務地點。辦理到宅服務、至轄內國中辦理身分證初領申請、於台灣銀行設謄本專櫃，服務申請學貸民眾等各項服務，以積極主動的態度，為民眾服務。

貳、現有計畫執行成效與資源分配檢討

一、現行計畫執行成效

(一)提升戶籍資料檢索速度，縮短民眾候辦時間：

- 1.完成除戶戶籍資料索引檔。
- 2.完成光復後除戶戶籍簿冊影像數位化作業。
- 3.完成日據時期戶籍資料建置計畫。

(二)辦理一處受理全程服務工作，設置戶政單一窗口受理戶籍登記事項，隨時留意現場民眾候辦情形，視需要機動調撥人力及增開服務窗口因應，以提升戶政服務效率及工作績效。

(三)為利上班族方便利用午休時間申辦各項戶籍業務，實施彈性上班，中午服務不打烊，提供便民服務。

(四)歸化國籍輔導工作：

- 1.承辦本縣外籍配偶生活適應輔導班，協助外籍配偶熟悉本地的風俗民情、生活法律、權利義務以及取得駕照，增加其生活便利性。
- 2.舉辦外籍人士歸化我國國籍基本語言能力及國民權利義務基本常識測試。

(五)辦理門牌編釘及整編工作：

- 1.受理新編、整編及改編申請案件，門牌於三個月內釘掛，並設專簿列管。
- 2.清查轄內不合邏輯或門牌編釘錯誤之門牌號，調查住戶需求及意願，分區逐件辦理整編。

二、資源分配檢討

自 96 至 99 年度，本所經費支出(不含人事費)項目，依執行戶政業務預算支出分別約為總支出之 79.38%、80.22%、75.39%、79.26%，均占總支出比例 3/4 以上，估算未來年度亦大致維持本比例。

參、策略績效目標與衡量指標

一、策略績效目標

(一) 業務面向策略績效目標

1. 正確戶籍資料、嚴密戶籍管理、提升為民服務品質。

(1) 正確戶籍登記、強化人員專業、加強資訊安全控管

落實戶籍申請案件審核與抽查，確保戶籍資料正確，相關法規解釋令函傳閱同仁周知，並利用所務會議，由主管宣達及解釋，藉以強化人員專業職能。定期進行戶役政工作站防毒掃描，嚴密資料外洩風險。

(2) 推動各項便民措施、提升服務效能

加強網路功能，擴增線上查詢、預約申辦、表單下載等項目。辦理到宅服務、設置助您成功學貸謄本申辦專櫃，辦理國中生初領身分證到校服務、設置東區辦事處，延伸服務據點、推動跨機關整合服務及舉辦免費法律諮詢等，創造服務附加價值。

(3) 多方傾聽意見，提升民眾滿意度

網路設置民意信箱及建立現場民眾申訴建議管道，對民眾意見反映及陳情案件即時回應。定期舉辦民眾滿意度調查，分析結果並改進缺失。

(4) 規劃辦公廳舍動線及綠美化與清潔維護

規劃洽公順暢動線、設置平面標示圖，辦理辦公廳舍綠美化，由主管及同仁編組，全員實施 5S 運動。

(5) 各項設備定期維護及保養

定期維護及保養冷氣空調、檢測飲用水質以及建築物公共安全檢查、大樓消防安全檢修與申報，提供民眾舒適、便捷、安全的洽公環境。

2. 改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能。

購置及汰換各項辦(洽)公環境設備及器具，增進業務處理效率及民眾洽公的舒適感。

(二) 人力面向策略績效目標

1. 控管編制員額。

2 · 約聘僱員額及職等嚴格控管。

3 · 推動公務人員終身學習。

(三) 經費面向策略績效目標

1 · 節約政府支出邁向財政收支平衡。

二、衡量指標

(一) 業務面向策略績效目標 (權數為 70%)

策略績效目標	衡量指標							
	衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度 (目標值 / 權數)			
					100	101	102	103
一、正確戶籍資料、嚴密戶籍管理、提升為民服務品質。(60%)	1、受理登記案件	1	統計數據	平均正確率	98%	98%	98%	98%
					10%	10%	10%	10%
	2、加強法規解釋令函整理及講解	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
					10%	10%	10%	10%
	3、工作站防毒掃描作業	1	統計數據	辦理次數	48次	48次	48次	48次
					10%	10%	10%	10%
	4、提供到府服務措施	1	統計數據	受理件數	50件	50件	50件	50件
					10%	10%	10%	10%
	5、民眾滿意度調查	1	統計數據	平均滿意度	96%	96%	97%	97%
					10%	10%	10%	10%
	6、年度消防設備檢修及自衛消防編組訓練	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
					5%	5%	5%	5%
	7、編組 5S 督導小組辦理環境清潔	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
					5%	5%	5%	5%
二、改善辦(執行率	1	統計	年度執行率 90% 以上	90%	90%	90%	90%

策略績效目標	衡量指標							
	衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度 (目標值 / 權數)			
					100	101	102	103
洽)公環境及設備，提升服務效能。(10%)			數據		10%	10%	10%	10%

(二) 人力面向策略績效目標 (權數為 15%)

策略績效目標	衡量指標							
	衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度 (目標值 / 權數)			
					100	101	102	103
一、控管編制員額。(2%)	機關編制員額成長率	1	統計數據	(本年度編制員額-上年度編制員額)/上年度編制員額 x 100% 1.數值 < 0% 時，核給 2 分。 2.0% < 數值 ≤ 5% 時，核給 1.5 分。 3.5% < 數值 ≤ 10% 時，核給 1 分。 4.數值 > 10% 時，核給 0 分。	0%	0%	0%	0%
					2%	2%	2%	2%
二、約聘僱員額及職等嚴格控管。(4%)	1、約聘僱員額成長率	1	統計數據	(本年度以縣款僱用之約聘僱員額總數-上年度以縣款僱用之約聘僱員額總數)/上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x 100% 1.數值 ≤ 0% 時，核給 2 分。 2.0% < 數值 ≤ 5% 時，	0%	0%	0%	0%
					2%	2%	2%	2%

策略績效目標	衡量指標							
	衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度 (目標值 / 權數)			
					100	101	102	103
				核給 1 分。 3.數值 > 5% 時，核給 0 分。				
	2、約聘僱核定職等變化率	1	統計數據	(本年度以縣款僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)/上年度以縣款僱用之約聘僱員額總數 x 100% 1.數值 ≤ 0% 時，核給 2 分。 2.0% < 數值 ≤ 5% 時，核給 1 分。 3.數值 > 5% 時，核給 0 分。	0%	0%	0%	0%
2%					2%	2%	2%	
三、推動公務人員終身學習。(9%)	平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位平均終身學習時數至少應達 40 小時(其中包含數位學習至少 5 小時，與業務相關之學習 20 小時，數值四捨五入為整數)。 1.單位平均終身學習時數 40 小時以上，核給 9 分。 2.單位平均終身學習時數 35-39 小時，核給 8 分。 3.單位平均終身學習時數 30-34 小時，核給 7 分。 4.單位平均終身學習時數 25-29 小時，核給 6 分。 5.單位平均終身學習時	40 小時	40 小時	40 小時	40 小時
					9%	9%	9%	9%

策略績效目標	衡量指標							
	衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度 (目標值 / 權數)			
					100	101	102	103
				數 20-24 小時，核給 5 分。 6.單位平均終身學習時數 15-19 小時，核給 4 分。 7.單位平均終身學習時數 10-14 小時，核給 3 分。 8.單位平均終身學習時數 5-9 小時，核給 2 分。 9.單位平均終身學習時數未達 5 小時，核給 1 分。				

(三) 經費面向策略績效目標 (權數為 15%)

策略績效目標	衡量指標							
	衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度 (目標值 / 權數)			
					100	101	102	103
一、節約政府支出邁向財政收支平衡。(15%)	各單位當年度經常門經費賸餘數(不含人事費)與預算數(不含人事費)百分比	1	統計數據	【經常門預算數(不含人事費)－經常門決算數(不含人事費)】/經常門預算數(不含人事費)※決算數＝實支數＋保留數計算方式如下： 1.節餘率達 2% 以上者 100 分。 2.節餘率未達 2% 者 90 分。 3.節餘率未達 1.5% 者 80 分。	2%	2%	2%	2%
					15%	15%	15%	15%

策略績效目標	衡量指標							
	衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度 (目標值 / 權數)			
					100	101	102	103
				4.節餘率未達1%者70分。 5.節餘率未達0.5%者60分。				

【備註】：評估體制之數字代號意義如下

- 1.指實際評估作業為運用既有之組織架構進行。
- 2.指實際評估作業由特定之任務編組進行。
- 3.指實際評估作業是透過第三者方式（如由專家學者等）負責運行。
- 4.指實際評估作業為運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
- 5.其他。

肆、計畫內容摘要

正確戶籍資料、嚴密戶籍管理、提升為民服務品質。(策略績效目標一之實施計畫)

正確戶籍資料、嚴密戶籍管理、提升為民服務品質

- 1.加強承辦人員職能，落實審核人員及主管抽核機制，避免戶籍登記錯漏案件發生。
- 2.依據戶政資訊系統安全管理相關規定執行各項作業，確保戶政系統、工作站安全。
- 3.為服務年邁、行動不便、疾病之民眾申請戶籍案件，本所提供到宅服務申請；為免學貸申請民眾往返銀行與戶政所，學貸期間於台灣銀行彰化分行設置謄本申請專櫃。另推動戶地稅-互易通跨機關服務、到校受理國中學生初領身分證申請、東區辦事處駐點服務、免費法律諮詢等，以便捷流程、延伸服務範圍、創造附加價值為出發點，提供民眾最優質的服務。
- 4.全員參與落實服務場所內外環境、洽公空間、行政設備之整潔維護。
- 5.規劃符合民眾使用習慣之清楚動線及服務標示。
- 6.定期檢查飲用水質，確保乾淨衛生。定期實施公共設施安全檢查，包括消防設施、逃生通道、滅火器及防火警報等，確保洽公環境公共安全。

改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能。(策略績效目標二之實施計畫)

改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能

購置或汰換各項辦(洽)公環境設備及器具，增進業務效率及洽公環境舒適度，提升服務效能。

伍、彰化縣彰化市戶政事務所中程經費總需求表

單位：新臺幣千元

策略績效目標 計畫名稱	以前 年度 已列 預算 數	100 年度	101 年度	102 年度	103 年度	104 年度 以後 經費 需求	100至 103年 度合 計	總計	計畫性質			備註
									公共 建設	科技 發展	社會 發展	
1、正確戶籍資料、嚴密戶籍管理、提升為民服務品質。	257	257	257	257	257	257	1028	1542				
1.1 正確戶籍資料、嚴密戶籍管理、提升為民服務品質	257	257	257	257	257	257	1028	1542			◎	
2、改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能。	68	80	80	80	80	80	320	468				
2.1 改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能	68	80	80	80	80	80	320	468			◎	
總計	325	337	337	337	337	337	1348	2010				

【備註】：一、各策略項下，應對應各計畫排列優先順序，依序號排列，優先者置於前。

二、如該計畫經費需由民間參與投資者，請於備註欄中註記。