

壹、彰化縣彰化市戶政事務所 101 年度施政目標與重點

一、正確戶籍資料、嚴密戶籍管理、提升為民服務品質。

(一) 正確戶籍登記、強化人員專業、加強資訊安全控管。

(二) 推動各項便民措施、提升服務效能。

(三) 多方傾聽意見，提升民眾滿意度。

(四) 規劃辦公廳舍動線及綠美化與清潔維護。

(五) 各項設備定期維護及保養。

二、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。

貳、彰化縣彰化市戶政事務所 101 年度重要施政計畫

業務別	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額 (單位：千元)	備註
壹、戶政業務-戶政管理	<p>一、受理身分、遷徙各項登記業務</p> <p>二、戶籍資料、印鑑、國民身分證、戶口名簿管理及核發</p> <p>三、辦理戶籍人口資料統計</p> <p>四、辦理道路命名及門牌編釘作業</p> <p>五、學齡兒童名冊編造</p> <p>六、辦理外籍與大陸配偶生活適應輔導及歸化國籍業務</p> <p>七、推動戶政簡政便</p>	<p>1. 正確辦理各項戶籍登記之變更、更正、撤銷、廢止等戶籍管理。</p> <p>2. 落實補正案件開立一次告知單，減少民眾往返奔波。</p> <p>1. 受理戶籍資料閱覽、謄本核發申請。</p> <p>2. 辦理印鑑登記、變更、註銷及證明核發申請。</p> <p>3. 依據戶籍登記資料辦理國民身分證申請核發工作。</p> <p>4. 核發國民身分證申請案件，防止偽造冒領情事發生。</p> <p>5. 嚴密保管空白身分證及膠膜，不使外流造成治安問題。</p> <p>6. 管理戶口名簿申請核發。</p> <p>1. 辦理村里、鄰、戶口數、年齡等各項戶籍人口統計表，並陳報縣府。</p> <p>2. 按月統計本縣現住人口統計表，提供各有關機關參考。</p> <p>依據「彰化縣道路命名及門牌編釘辦法」規定，辦理道路命名及門牌編釘工作，並據以核發證明。</p> <p>提供學校入學年齡學齡兒童名冊繕造。</p> <p>1. 設置外籍與大陸配偶諮詢服務櫃台，專人協助外籍與大陸配偶各項法令及生活相關諮詢服務。</p> <p>2. 辦理國籍之歸化、喪失、回復、撤銷及核發國籍證明等業務。</p> <p>1. 與台灣銀行彰化分行合作，成立</p>	<p>中央:0 本府:2,652 其他經費來源:0 合計:2,652</p>	

業務別	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額 (單位：千元)	備註
貳、一般行政-廳	<p>民措施，提升服務品質</p> <p>八、其他協辦事項</p> <p>第二行政大樓之維護修繕</p>	<p>「助您成功學貸謄本」專櫃，服務學生族群。</p> <p>2．專人受理英文謄本申請、翻譯暨核發。</p> <p>3．派員至各國中受理學生初領國民身分證。</p> <p>4．辦理到宅服務，展現戶政關懷、貼心服務。</p> <p>5．推動單一窗口實施綜合受理櫃台。</p> <p>6．中午不休息照常受理案件。</p> <p>7．設置東區辦事處，服務東區民眾。</p> <p>8．機房於例假日配合「登記婚」執行業務。</p> <p>9．運用我的E政府線上服務系統，提供多項線上預約服務。</p> <p>10．持續辦理「戶地稅-互易通」便民服務，提供民眾於辦理遷徙、改名、統號更正時，一併申請其他機關資料異動。</p> <p>11．辦理櫃台服務人員及審核人員績效評比，激勵同仁工作士氣，提升行政效率。</p> <p>12．舉辦微笑禮貌人員選拔，由民眾票選最佳服務人員予以公開表揚，樹立服務標準與模範。</p> <p>13．戶籍案例蒐集研究，提供疑難案件實務經驗交流，以作為研究發展參考。</p> <p>14．每季辦理服務品質問卷調查，加以統計分析，研擬改善作法，協助民眾解決疑難。</p> <p>15．印製委託書等各項空白表格，便利民眾申請各項戶政業務。</p> <p>16．組織讀書會，加強同仁學習風氣，型塑學習型組織。</p> <p>1．核發自然人憑證 IC 卡。</p> <p>2．辦理首次申請護照人別確認。</p> <p>3．協助辦理出生登記之民眾領取本縣生育補助。</p> <p>1．辦理電梯、停車位、冷氣空調、發電機等設備定期維護及保養。</p> <p>2．建築物公共安全檢查及大樓消防</p>	<p>中央:0 本府:4,086 其他經費來</p>	

業務別	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額 (單位：千元)	備註
舍管理 參、一般 建築 及設 備- 各項 設備	改善辦(洽)公環境 及設備，提升服務效 能	安全檢修與申報。 3·大樓清潔維護、公共區域飲水機 濾心更換及維修。 1·飲水機及空氣清淨機汰舊換新。 2·各項辦(洽)公環境設備維護及 改善。	源:0 合計:4,086 中央:0 本府:120 其他經費來 源:0 合計:120	

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
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(10%)	1	統計數據	平均正確率	98%
	2、加強法規解釋令函整理及講解(10%)	1	統計數據	辦理次數	12次
	3、工作站防毒掃描作業(10%)	1	統計數據	辦理次數	48次
	4、國民身分證製發案件(10%)	1	統計數據	平均正確率	99%
	5、民眾滿意度調查(10%)	1	統計數據	平均滿意度	96%
	6、年度消防設備檢修及自衛消防編組訓練(5%)	1	統計數據	辦理次數	2次
	7、編組5S督導小組辦理環境清潔(5%)	1	統計數據	辦理次數	12次
二、改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能。(10%)	執行率(10%)	1	統計數據	年度執行率90%以上	90%

(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
一、控管編制員額。(2%)	機關編制員額成長率(2%)	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。	0%

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
				3.5% < 數值 ≤ 10% 時，核給 1 分。 4. 數值 > 10% 時，核給 0 分。	
二、約聘僱員額及職等嚴格控管。(4%)	1、約聘僱員額成長率(2%)	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，核給 1 分。 3.數值 > 5% 時，核給 0 分。	0%
	2、約聘僱核定職等變化率(2%)	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%
三、推動公務人員終身學習。(9%)	平均終身學習時數(9%)	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。	40 小時

(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				年度目標值
	衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	
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(15%)	1	統計數據	<p>【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：</p> <p>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。 4.節餘率未達 1% 者 70 分。 5.節餘率未達 0.5% 者 60 分。</p>	2%

【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。