

彰化縣彰化市戶政事務所中程施政計畫（104 至 107 年度）

壹、使命及願景

一、使命

辦理戶籍登記業務及推動為民服務事項，積極推動創新措施，促進行政效率。

二、願景

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。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）現行計畫執行成效

- 1、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。
- 2、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。
- 3、為利民眾方便利用中午時間及周六上午申辦各項戶籍業務，實施彈性上班，提供便民服務。
- 4、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。
- 5、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。
- 6、協辦健保卡申辦 E 化整合服務系統作業，於受理出生、姓名變更及生日更正登記同時，協助民眾投保及健保卡初、補、換領作業，提供多元服務。
- 7、受理首次申辦護照之人別確認及代辦服務，提升便民服務績效。
- 8、協助發放本縣生育補助及核發幸福生活卡，使產婦及嬰兒獲得適當之照顧，進而鼓勵認同鄉土情懷，增加縣內人口，促進地方繁榮。

二、環境情勢分析及優先發展課題

- （一）環境情勢分析：「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。現代化的政府是服務政府，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，故不斷努力提升及提供民眾最佳的服務，為戶政所最重要之課題。

(二) 優先發展課題

- 1、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。
- 2、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。
- 3、發展創新與具附加價值的服務，以積極主動的態度，為民眾服務。

三、未來四年施政重點

- (一) 提升研究發展能量，促進戶政創新作為。
- (二) 加強為民服務工作，深化服務，提升整體服務效能。
- (三) 建立安全的資訊網路環境，確保本所資訊作業的安全。
- (四) 推動辦公室自動化及電子化，並落實無紙化之政策，提升行政作業效率。
- (五) 加強為民服務，落實人民陳情申訴案件列管追蹤。
- (六) 建立完善的施政計畫體系，精進績效管理，彙編本所中程施政計畫、年度施政計畫及年度績效報告。
- (七) 透過「公文整合資訊系統」的資訊化管理，建立自我管理、自動稽催機制，以強化公文進度控管，進而全面提升行政效能

參、關鍵策略目標、共同性目標、關鍵績效指標及共同性指標

一、關鍵策略目標

依據平衡計分卡精神之「業務成果」、「行政效率」、「服務效能」及「組織學習」四大面向，訂定關鍵策略目標，分別說明如下：

- (一) 正確戶籍資料、提升為民服務品質（業務成果）
 - 1、落實戶籍申請案件審核與抽查，確保戶籍資料正確性。
- (二) 加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩（業務成果）
 - 1、不定期進行戶役政系統工作站人工稽核作業，嚴密資料外洩風險。
- (三) 落實E化作業，加強網路功能（行政效率）
 - 1、擴增線上查詢、預約申辦、表單下載等項目，落實「網路替代馬路」之便民服務原則。
- (四) 強化人員專業職能（行政效率）
 - 1、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，藉以縮短作業時間。
- (五) 推動各項便民措施及加值服務，增加服務廣度及深度（服務效能）
 - 1、辦理到宅服務，為因病、年邁及行動不便者提供居家申辦服務。
 - 2、設置「助您成功學貸膳本」申辦專櫃，免除民眾來回奔。
 - 3、主動至轄內各國中辦理國中生初領身分證。
 - 4、舉辦免費法律諮詢，創造服務附加價值。
 - 5、推動跨機關整合服務，民眾申辦戶籍資料變更時，由本所主動通報其他機關，一併辦理相關資料變更作業，民眾得免奔波於各機關之間。
 - 6、實施「健保卡便利站」，於受理戶籍變更登記時，同時為民眾辦理健保卡初補換領作業。
 - 7、開辦「護照一處收件、全程服務」業務，辦理護照人別確認及代送申請案件服務。
 - 8、協助發放本縣生育補助及核發幸福生活卡。
- (六) 多方傾聽意見，提升民眾滿意度（服務效能）
 - 1、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。

(七) 改善辦(洽)公環境，提升服務效能 (服務效能)

- 1、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。
- 2、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。
- 3、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。

(八) 型塑學習型組織，積極薦派同仁參與各項研習活動 (組織學習)

- 1、鼓勵同仁終身學習，組織讀書會，配合他機關舉辦之各項研習課程，積極薦派人員參與。

二、共同性目標

(一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡 (財務管理)

- 1、控管當年度經常門業務費賸餘數百分比。

(二) 控管編制員額 (組織學習)

- 1、控管編制員額成長率。

(三) 約聘僱員額及職等嚴格控管 (組織學習)

- 1、控管約聘僱員額成長率及職等變化率。

(四) 推動公務人員終身學習 (組織學習)

- 1、推動單位平均終身學習時數。

三、關鍵績效指標、衡量標準及年度目標值

| 序號 | 關鍵策略目標 | 編號 | 關鍵績效指標 | 評估體制 | 評估方式 | 衡量標準 | 年度績效目標值 | | | |
|----|----------------------------|----|----------------|------|------|---|---------|------|------|------|
| | | | | | | | 104 | 105 | 106 | 107 |
| 1 | 正確戶籍資料、提升為民服務品質 (業務成果) | 1 | 受理登記案件 | 1 | 統計數據 | 平均正確率 | 98% | 98% | 98% | 98% |
| | | 2 | 國民身分證製發案件 | 1 | 統計數據 | 平均正確率 | 99% | 99% | 99% | 99% |
| 2 | 加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩 (業務成果) | 1 | 戶役政系統工作站人工稽核作業 | 1 | 統計數據 | 辦理次數 | 180次 | 180次 | 180次 | 180次 |
| 3 | 落實E化作業，加強網路功能 (行政效率) | 1 | 公文線上簽核 | 1 | 統計數據 | 平均公文線上簽核比率=線上簽核數÷(電子收文+紙本轉線上簽核數+自創簽稿數)×100% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| | | 2 | 公文電子發文 | 1 | 統計數據 | 平均公文電子發文比率=電子發文件數÷(電子發文件數+非電子發 | 95% | 95% | 95% | 95% |

| 序號 | 關鍵策略目標 | 編號 | 關鍵績效指標 | 評估體制 | 評估方式 | 衡量標準 | 年度績效目標值 | | | |
|----|--------------------------------|----|-------------------------|------|------|---------------------|---------|-----|-----|-----|
| | | | | | | | 104 | 105 | 106 | 107 |
| | | | | | | 文件數) ×100% | | | | |
| 4 | 強化人員專業職能 (行政效率) | 1 | 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 |
| | | 2 | 辦理法令測驗，增進人員專業素質 | 1 | 統計數據 | 辦理次數 | 2次 | 2次 | 2次 | 2次 |
| 5 | 推動各項便民措施及增值服務，增加服務廣度及深度 (服務效能) | 1 | 辦理法律諮詢服務 | 1 | 統計數據 | 辦理次數 | 10次 | 10次 | 10次 | 10次 |
| 6 | 多方傾聽意見，提升民眾滿意度 (服務效能) | 1 | 民眾滿意度調查 | 1 | 統計數據 | 平均滿意度 | 97% | 97% | 97% | 97% |
| 7 | 改善辦(洽)公環境，提升服務效能 (服務效能) | 1 | 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 |
| | | 2 | 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 |
| | | 3 | 改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能 | 1 | 統計數據 | 年度執行率 | 90% | 90% | 90% | 90% |
| 8 | 型塑學習型組織，積極薦派同仁參與各項研習活動 (組織學習) | 1 | 配合他機關舉辦之各項研習課程，積極薦派人員參訓 | 1 | 統計數據 | 平均派訓率 (派訓人次 ÷ 舉辦場次) | 95% | 95% | 95% | 95% |

註：

評估體制之數字代號意義如下：

1. 指實際評估作業係運用既有之組織架構進行。
2. 指實際評估作業係由特定之任務編組進行。
3. 指實際評估作業係透過第三者方式 (如由專家學者) 進行。
4. 指實際評估作業係運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
5. 其它。

四、共同性指標、衡量標準及年度目標值

| 序號 | 共同性目標 | 編號 | 共同性指標 | 評估體制 | 評估方式 | 衡量標準 | 年度績效目標值 | | | |
|----|-----------------------|----|--------------------|------|------|--|---------|-----|-----|-----|
| | | | | | | | 104 | 105 | 106 | 107 |
| 1 | 節約政府支出，邁向財政收支平衡（財務管理） | 1 | 各單位當年度經常門業務費賸餘數百分比 | 1 | 統計數據 | 【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）－經常門業務費決算數（不含臨時人員薪資）】÷經常門業務費預算數（不含臨時人員薪資）※決算數＝實支數＋保留數 | 2% | 3% | 3% | 4% |
| 2 | 控管編制員額（組織學習） | 1 | 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 x100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 3 | 約聘僱員額及職等嚴格控管（組織學習） | 1 | 約聘僱員額成長率 | 1 | 統計數據 | （本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數－上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | | 2 | 約聘僱核定職等變化率 | 1 | 統計數據 | （本年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額涉提高職等人數）÷上年度以公務預算及基金僱用之約聘僱員額總數 x100% | 0% | 0% | 0% | 0% |

| 序號 | 共同性目標 | 編號 | 共同性指標 | 評估體制 | 評估方式 | 衡量標準 | 年度績效目標值 | | | |
|----|------------------|----|------------|------|------|--|---------|-------|-------|-------|
| | | | | | | | 104 | 105 | 106 | 107 |
| 4 | 推動公務人員終身學習（組織學習） | 1 | 單位平均終身學習時數 | 1 | 統計數據 | 本年度單位內平均終身學習時數至少應達 40 小時（其中包含數位學習時數 5 小時，且 40 小時中與業務相關之學習時數應達 21 小時，數值四捨五入為整數） | 40 小時 | 40 小時 | 40 小時 | 40 小時 |