

## 彰化縣彰化戶政事務所 107 年度施政計畫

- 一、本年度歲出預算數總計 71,995 仟元。
- 二、本年度歲入預算數總計 6,792 仟元。
- 三、本年度編制員額共計 67 人。

### 壹、年度施政目標

#### 一、關鍵策略目標

- (一) 正確戶籍資料、提升為民服務品質
  - 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
  - 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
  - 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
  - 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
  - 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、主動至轄內各國中辦理國中生初領身分證。
  - 3、舉辦免費法律諮詢，創造服務附加價值。
  - 4、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。
  - 5、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申請作業。
  - 6、辦理護照人別確認服務。
  - 7、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
  - 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
  - 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。
  - 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、大樓消防設施的定期安全檢修與每半年舉行一次員工消防演練，提供民眾舒適、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
  - 1、鼓勵同仁終身學習，積極薦派人員參加他機關舉辦之各項研習課程，以提升同仁專業知能。

#### 二、共同性目標

- (一) 節約政府支出，邁向財政收支平衡
  - 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
  - 1、控管編制員額成長率。
- (三) 約聘僱員額及職等嚴格控管
  - 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

1、推動單位平均終身學習時數。

貳、年度關鍵績效指標

關鍵策略目標	關鍵績效指標				
	關鍵績效指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度目標值
一 正確戶籍資料、提升為民服務品質	1 受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【(全年受理件數-全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100%	98%
	2 國民身分證製發案件	1	統計數據	平均正確率	99%
二 加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩	1 戶役政系統工作站人工稽核作業	1	統計數據	辦理次數	120次
三 落實E化作業，加強網路功能	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%
	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+非電子發文件數)×100%	95%
四 強化人員專業職能	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
	2 辦理戶政法令檢測，增進人員專業素質	1	統計數據	辦理次數	1次
五 推動各項便民措施及加值服務，增加服務廣度及深度	1 辦理法律諮詢服務	1	統計數據	辦理次數	6次
六 多方傾聽意見，提升民眾滿意度	1 民眾滿意度調查	1	統計數據	平均滿意度	95%
七 改善辦(洽)公環境，提升服務效能	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 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%
八 型塑學習型組織，積極薦派同仁參與各項研習活動	1 積極薦派人員參訓加他機關舉辦之各項研習課程	1	統計數據	平均派訓率(派訓人次÷舉辦場次)	80%

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。

### 參、年度共同性指標

共同性目標	共同性指標				
	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度目標值
一 節約政府支出，邁向財政收支平衡	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%
二 控管編制員額	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%（業務移撥之情事不列入成長率計算）	0%
三 約聘僱員額及職等嚴格控管	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%
	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%
四 推動公務人員終身學習	1 單位平均終身學習時數	1	統計數據	本年度單位內每人每年（含約聘僱人員，不含臨時人員）應完成與業務相關學習時數 20 小時，其中 10 小時必須於 9 月 30 日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主	20 小時

共同性目標	共同性指標			
	共同性指標	評估體制	評估方式	衡量標準
				治理價值」等課程： 1. 當前政府重大政策（1小時） 2. 環境教育（4小時） 3. 民主治理價值課程（5小時）： （1）性別主流化（1小時） （2）廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等（4小時）

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。

#### 肆、彰化縣彰化戶政事務所年度重要施政計畫

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額 (仟元)	備註
一、戶政業務 戶政管理	(一)受理身分、遷徙各項登記業務	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。 2、落實補正案件開立一次告知單，減少民眾往返奔波。	中央:0 本府:4,632 其他:35 合計:4,667	收支對列
	(二)戶籍資料、印鑑、國民身分證、戶口名簿管理及核發	1、受理戶籍資料閱覽、謄本核發申請。 2、辦理印鑑登記、變更、廢止及證明核發申請。 3、依據戶籍登記資料辦理國民身分證申請核發工作。 4、核發國民身分證申請案件，防止偽造冒領情事發生。 5、嚴密保管空白身分證及膠膜，不使外流造成治安問題。 6、管理戶口名簿申請核發。		
	(三)辦理戶籍人口資料統計	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。 2、按月統計本縣現住人口統計表，提供各有關機關參考。		
	(四)辦理道路	依據「彰化縣道路命名及門牌編釘辦法」		

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額 (仟元)	備註
	命名及門牌編釘作業	規定，辦理道路命名及門牌編釘工作，並據以核發證明。		
	(五)學齡兒童名冊編造	1、提供學校入學年齡學齡兒童名冊繕造。 2、按月提供適齡國民遷入名冊予本轄強迫入學委員會。		
	(六)辦理新住民生活適應輔導及歸化國籍業務	1、設置新住民諮詢服務櫃台，專人協助新住民各項法令及生活相關諮詢服務，並辦理新住民生活適應輔導班，協助其儘速融入家庭與社會。 2、辦理國籍之歸化、喪失、回復、撤銷及核發國籍證明等業務。		
	(七)推動戶政簡政便民措施，提升服務品質	1、專人受理英文謄本申請、翻譯暨核發。 2、派員至各國中受理學生初領國民身分證。 3、辦理到宅服務，展現戶政關懷、貼心服務。 4、推動單一窗口實施綜合受理櫃台。 5、延長服務時間，每週一至週五中午及週六上午不休息照常受理案件。 6、設置東區服務站，服務東區民眾。 7、機房於例假日配合「登記婚」執行業務。 8、運用我的 E 政府線上服務系統，提供多項線上預約服務。 9、持續運用內政部及縣府通報平台辦理跨機關整合服務，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。 10、辦理櫃台服務人員績效評比，激勵同仁工作士氣，提升行政效率。 11、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。 12、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。 13、定期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。 14、印製委託書等各項空白表格，便利		

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額 (仟元)	備註
		<p>民眾申請各項戶政業務。</p> <p>1 5、辦理「有線延伸、無線寬廣」便民服務，現場設置電腦提供洽公民眾上網使用，同時提供免費、有帳號之「Wi-Fi」無線上網服務。</p> <p>1 6、提供戶籍登記增值服務，製作結婚祝福卡、寶貝紀錄祝福卡、一生一世永留存關懷卡，分別致贈予辦理結婚、出生、死亡等登記項目之民眾，表達祝福或關懷之意。</p> <p>1 7、推動多元化服務，不定期清查轄內人口及門牌，並主動下鄉為民服務，加強推展戶政行動化服務業務。</p> <p>1 8、設置手機充電站，解決洽公民眾手機臨時沒電之困擾，提供優質服務。</p>		
	(八)其他協辦事項	<p>1、核發自然人憑證 IC 卡。</p> <p>2、受理在臺設有戶籍國民首次申辦護照之人別確認服務。</p> <p>3、協助辦理出生登記之民眾領取本縣生育補助及核發幸福生活卡，並配合政府宣導其他福利政策與措施。</p> <p>4、協辦「健保卡便利站」服務，於受理出生、戶籍變更登記時，同時為民眾辦理健保卡初補換領作業。</p>		
二、一般行政 廳舍管理	(一)第二行政大樓、花壇及芬園辦公室、東區服務站之維護修繕	<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、公共區域水塔、蓄水池、污水處理系統等保養及維修。</p> <p>3、建築物公共安全檢查及大樓消防安全檢修與申報，並每半年辦理消防演練。</p> <p>4、大樓清潔維護、公共區域飲水機濾心更換及維修，提供同仁及民眾安全飲用水質。</p>	<p>中央:0</p> <p>本府:4,066</p> <p>其他:0</p> <p>合計:4,066</p>	
三、一般建築及設備-各項設備	(一)改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能	<p>1、各項辦(洽)公環境設備維護及綠美化環境。</p> <p>2、設置博愛窗口，提供身障民眾便捷服務。</p> <p>3、提供「性別友善廁所」，讓任何性別的人皆得以安心無障礙的如廁。</p>	<p>中央:0</p> <p>本府:510</p> <p>其他:110</p> <p>合計:620</p>	收支對列