

## 彰化縣和美鎮戶政事務所 104 年度施政計畫

- 一、本年度歲出預算數總計 22,906 仟元。
- 二、本年度歲入預算數總計 1,903 仟元。
- 三、本年度編制員額共計 20 人。

### 壹、年度施政目標

#### 一、關鍵策略目標

##### (一) 正確辦理各項戶籍登記

- 1、強化戶籍登記正確率，派專人審核，並由主管抽核。另設有戶籍資料維護紀錄簿及戶籍申請案件抽查紀錄簿專案列管。
- 2、主管人員對各項辦理業務每月抽核。
- 3、將新頒布之法規、解釋令函每月定期由股長作法令講解，充實工作人員法令知識。並定期舉行戶政法令測驗，測驗成績作為年終考核依據。

##### (二) 提供便捷之戶政服務措施

- 1、定期檢討簡化各項內部行政作業及申辦案件流程（包括簡化作業程序，擴大授權、採用定型申請書表、縮短辦理期限、簡化一次告知單格式、製作人民申請案件書表填寫範例等）
- 2、落實開立一次告知單，降低受理紛爭。
- 3、加強通信、電話及網路申請服務，以提供多元便利的申請方式。
- 4、實施跨機關資源整合服務，協助外交部辦理首次申辦護照「人別確認」作業，以減少護照偽冒領情事。
- 5、實施異地辦理戶籍登記及網路申辦戶口名簿、戶籍謄本。
- 6、持續辦理派員至國中受理年滿 14 歲學生請領國民身分證作業。
- 7、實施中午彈性上班。
- 8、實施到府服務。
- 9、實施主任與民有約，解決民眾疑難問題。

##### (三) 提供多元化戶政資訊查詢

- 1、提供現場、電話、網路及民意電子信箱等多元管道，供民眾查詢戶政疑難，並迅速、妥適回覆。
- 2、訂定「網頁管理辦法」，並指派專人負責維護及更新，便利民眾查詢相關資料，擴大政府資訊流通共享之效益。
- 3、強化戶政資訊系統介面連結服務，以提供其他機關便捷之資料查詢。

##### (四) 強化洽公服務禮儀訓練，提升民眾服務滿意度

- 1、訂定「電話為民服務須知」、「服務禮儀及電話禮貌實施要點」，利用所務會議等公開場合辦理有關服務禮貌教育訓練。
- 2、實施不定期考核暨電話禮貌測試，以提升服務品質。
- 3、規劃由 1 股同仁擔任第一線服務工作，2 股同仁機動支援，兩股同仁共同輪值服務台，提供民眾諮詢服務；並配合志工排定輪值表，積極推行走動式管理及服務，主動

協助民眾申辦、導引服務。

(五) 主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係

- 1、主動多方瞭解民情、輿情（包括專人負責剪報及分析、派員參加社區活動聽取民眾反映意見等）。
- 2、擬訂「受理人民陳情案件處理作業要點」、「現場民眾申訴事件處理流程」等規定。
- 3、辦理民眾意見調查（包括滿意度調查）。
- 4、民眾興革建議及陳情案件，每月彙陳機關首長核閱。
- 5、主管人員提供「與民有約」、「協談室」服務。

(六) 建構創新服務方式，整合機關服務資源

- 1、藉由民眾及輿論回應機制，檢討現有為民服務工作，並主動發現服務遞送過程問題，規劃創新服務。
- 2、推動民間團體、退休人員、學生或一般民眾擔任志工。
- 3、配合執行上級機關專案工作，協助提供專業性便民服務事項。
- 4、委託民間企業、專業團體，定期保養各項事務機器。
- 5、運用社會資源（里、鄰長）協助宣導戶政法令及最新戶政訊息。
- 6、設立法律諮詢轉介服務：設立「法律諮詢視訊服務」，於每星期一、三、五上午9點至11點30分，由縣府法律顧問透過本所視訊服務提供法律之專業諮詢或主動轉介有法律諮詢需求之民眾，至和美鎮公所於每星期一上午9點至11點，由法律顧問提供諮詢服務。
- 7、辦理「彰化縣戶政N合一跨機關便民服務」實施計畫，協助民眾於姓名變更、戶籍遷徙登記時，同時於各機關辦理個人基本資料之變更，以確保民眾權益。

(七) 加強簡政便民措施，全面提升服務品質

- 1、設置綜合受理櫃台，提供一處收件、全程服務措施，整合內部服務流程，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。
- 2、修訂「為民服務工作手冊」及「戶籍登記申請須知」，方便民眾申辦案件查詢。
- 3、運用自動化機具，提供網路申辦（包括戶籍謄本、戶口名簿、申請到宅服務及假日預約結婚登記）、法令查詢服務。

(八) 彙編本所施政計畫，精進績效管理

- 1、為促進本所各項服務措施有效達成及績效管理，每年年底編修「年度施政計畫」，以促進業務革新及提高行政效率。
- 2、積極檢討本所現行為民服務作為及建立服務創新能力，每年年底編修「年度提升政府服務品質執行計畫」並上網公開資訊。
- 3、為有效管理本所年度策略績效目標之執行成果，每年年底編修「年度施政績效報告」，對於執行成效符合或超出原訂目標值者，將精益求精，繼續強化各項執行計畫之研擬及施行；另對於績效目標項目未達原訂目標值者，詳予檢討執行過程之缺失，並加以改進修正，以做為未來規劃施政方針之參據。

(九) 推動辦公室自動電子化，以落實政府e化及無紙化目標

- 1、為建立辦公室自動化電子作業環境，落實無紙化政策，全面推動機關公文簽核流

程自動化、電子化，以減少單位間紙本遞送，提升行政效率及服務品質。

2、配合政府實施電子公文節能減紙方案，藉由推動「公文線上簽核」、擴大「公文電子交換」、推動「電子化會議」及實施「公文雙面列印」等措施，達成公文處理自動化，逐步建立更有效率、更節能、更減紙之行政運作機制。

(十) 推動為民服務工作，提升政府服務品質

1、訂定「電話為民服務須知」、「服務禮儀及電話禮貌實施要點」，利用所務會議等公開場合辦理有關服務禮貌教育訓練。

2、實施不定期考核暨電話禮貌測試，以提升服務品質。

3、由於服務業務流程不斷的更新檢討改進與創新，並因應網際網路普及化及全球化資訊發展趨勢，為民服務業務也呈現多元化服務狀態，本所於每年年底編修「年度提升政府服務品質執行計畫」，以創造優質的服務品質，達成民眾期許。

(十一) 推動組織學習，促進公務人員終身學習

1、配合行政院地方政府計畫管理資訊網(LGPMnet 2.0)，藉由實施線上系統填報作業，達成無紙化作業之目標，建立完善的施政計畫體系。

2、為豐富公務人員學習資訊，促進知識交流與分享，藉由推動組織學習，以促進公務人員終身學習，期使增加公務人員參加學習與汲取新知的機會，以塑造優質的公務人力。

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	正確辦理各項戶籍登記	1 主管抽核戶籍登記案件	1	統計數據	抽核件數	1200 件
		2 定期舉行戶政法令測驗	1	統計數據	舉辦次數	1 次
二	提供便捷之戶政服務措施	1 到校集中受理國中生初領國民身分證	1	統計數據	辦理次數	2 次
		2 開立一次告知單	1	統計數據	核發張數	1600 張
三	提供多元化戶政資訊查詢	1 定期辦理更新網站資訊內容	1	統計數據	更新次數	25 次
四	強化洽公服務禮儀訓練，提升民眾服務滿意度	1 辦理服務禮儀教育訓練	1	統計數據	辦理次數	1 次
		2 辦理為民服務禮儀及電話禮貌測試	1	統計數據	辦理次數	12 次
五	主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係	1 辦理民眾服務滿意度調查	1	統計數據	民眾滿意度	84%
六	建構創新服務方式，整合機關服務資源	1 運用社會資源(如里、鄰長)協助宣導戶政法令	1	統計數據	辦理次數	5 次
		2 跨機關便民服務	1	統計數據	受理件數	120 件
七	加強簡政便民措施，全面提升服務品質	1 提供通信、電話及網路申辦服務	1	統計數據	受理件數	45 件
		2 實施中午彈性上班	1	統計數據	受理件數	1100 件
八	彙編本所施政計畫，精進績效管理	1 辦理編修「年度施政計畫」，並函報縣府備查	1	統計數據	辦理次數	1 次
		2 辦理編修「年度施政績效報告」，並函報縣府備查	1	統計數據	辦理次數	1 次
		3 辦理編修「年度提升政	1	統計	辦理次數	1 次

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	
	府服務品質執行計畫」並上網公開資訊		數據			
九 推動辦公室自動電子化，以落實政府 e 化及無紙化目標	1	公文線上簽核比率	1	統計數據	公文線上簽核件數÷(電子公文收文總數+紙本來文線上簽核數+自創簽稿數)×100%	80%
	2	公文電子發文比率	1	統計數據	(電子發文件數÷發文總件數)×100	80%
	3	電子化會議比率	1	統計數據	(電子化會議場次÷所有會議場次)×100	80%
十 推動為民服務工作，提升政府服務品質	1	辦理服務禮儀教育訓練	1	統計數據	辦理次數	1 次
	2	辦理為民服務禮儀及電話禮貌測試	1	統計數據	辦理次數	12 次
十一 推動組織學習，促進公務人員終身學習	1	辦理教育訓練，推動數位學習	1	統計數據	平均終身學習時數	40 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。

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%	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

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、彰化縣和美鎮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)正確辦理各項戶籍登記	1、強化戶籍登記正確率，派專人審核，並由主管抽核。另設有戶籍資料維護紀錄簿及戶籍申請案件抽查紀錄簿專案列管。 2、主管人員對各項辦理業務每月抽核。 3、將新頒布之法規、解釋令函每月定期由股長作法令講解，充實工作人員法令知識。並定期舉行戶政法令測驗，測驗成績作為年終考核依據。	1,039	
	(二)提供便捷之戶政服務措施	1、定期檢討簡化各項內部行政作業及申辦案件流程（包括簡化作業程序，擴大授權、採用定型申請書表、縮短辦理期限、簡化一次告知單格式、製作人民申請案件書表填寫範例等）。 2、落實開立一次告知單，降低受理紛爭。 3、加強通信、電話及網路申請服務，以提供多元便利的申請方式。 4、實施跨機關資源整合服務，協助外交部辦理首次申辦護照「人別確認」作業，以減少護照偽冒領情事。 5、實施異地辦理戶籍登記及網路申辦戶口名簿、戶籍謄本。 6、持續辦理派員至國中受理年滿14歲學生請領國民身分證作業。 7、實施中午彈性上班及星期六例假日申辦戶籍案件等擴大便民服務。 8、實施到府服務。 9、實施與民有約，解決民眾疑難問題。	0	
	(三)提供多元化戶政資訊查詢	1、提供現場、電話、網路及民意電子信箱等多元管道，供民眾查詢戶政疑難，並迅速、妥適回覆。	0	

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額(千元)	備註
		2、訂定「網頁管理辦法」，並指派專人負責維護及更新，便利民眾查詢相關資料，擴大政府資訊流通共享之效益。 3、強化戶政資訊系統介面連結服務，以提供其他機關便捷之資料查詢。		
	(四)強化洽公服務禮儀訓練，提升民眾服務滿意度	1、訂定「電話為民服務須知」、「服務禮儀及電話禮貌實施要點」，利用所務會議等公開場合辦理有關服務禮貌教育訓練。 2、實施不定期考核暨電話禮貌測試，以提升服務品質。 3、規劃由1股同仁擔任第一線服務工作，2股同仁機動支援，兩股同仁共同輪值服務台，提供民眾諮詢服務；並配合志工排定輪值表，積極推行走動式管理及服務，主動協助民眾申辦、導引服務。	0	
	(五)主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係	1、主動多方瞭解民情、輿情（包括專人負責剪報及分析、參與社區活動聽取民眾反映意見等）。 2、擬訂「受理人民陳情案件處理作業要點」、「現場民眾申訴事件處理流程」等規定，並設簿專人管制。 3、辦理民眾意見調查（包括滿意度調查）。 4、民眾興革建議及陳情案件，每月彙陳機關首長核閱。 5、提供主管人員「與民有約」、「協談室」服務。	0	
	(六)建構創新服務方式，整合機關服務資源	1、藉由民眾及輿論回應機制，檢討現有為民服務工作，並主動發現服務遞送過程問題，規劃創新服務。 2、推動民間團體、退休人員、學生或一般民眾擔任志工。 3、配合執行上級機關專案工作，協	0	

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>助提供專業性便民服務事項。</p> <p>4、委託民間企業、專業團體，定期保養各項事務機器。</p> <p>5、運用社會資源（里、鄰長）協助宣導戶政法令及最新戶政訊息。</p> <p>6、設立法律諮詢轉介服務：設立「法律諮詢視訊服務」，於每星期一、三、五上午9點至11點30分，由縣府法律顧問透過本所視訊服務提供法律之專業諮詢或主動轉介有法律諮詢需求之民眾，至和美鎮公所於每星期一上午9點至11點，由法律顧問提供諮詢服務。</p> <p>7、辦理「彰化縣戶政N合一跨機關便民服務」實施計畫，協助民眾於姓名變更、戶籍遷徙登記時，同時於各機關辦理個人基本資料之變更，以確保民眾權益。</p>		
	(七)加強簡政便民措施，全面提升服務品質	<p>1、設置綜合受理櫃台，提供一處收件全程服務措施，整合內部服務流程，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</p> <p>2、年度內檢討訂定或修訂「為民服務工作手冊」及「戶籍登記申請須知」，方便民眾申辦案件查詢。</p> <p>3、運用自動化機具，提供網路申辦（包括戶籍謄本、戶口名簿、申請到宅服務及假日預約結婚登記）、法令查詢服務。</p> <p>4、提供Wi-Fi無限上網及QRCode服務，營造網路世界無遠弗屆的環境。</p>	0	