

彰化縣溪湖戶政事務所中程施政計畫（110 至 113 年度）

壹、使命及願景

一、使命

戶政為庶政之基礎，其業務與民眾生活息息相關而密不可分，舉凡個人從出生至死亡，任何身分事項及動態事件，均須向戶政機關辦理戶籍登記。戶籍登記資料不僅是確認個人身分依據，戶籍統計更為制定國家政策不可或缺之參據，戶政工作執行之良窳，影響個人權益、政府施政及國家發展至鉅。

二、願景

人民的信賴是政府最重要的資產，展望未來我們應聚焦民眾需求，秉持「民眾觀點、創新服務」、「一處受理、全程服務」及「多元管道、同步服務」。全方位規劃及推動各項便民服務措施，持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的服務形象，為人民謀求最大福祉。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）受理各項戶籍申請案件

- 1、電腦化作業，依「戶籍法」及相關法規，受理各項戶籍申請案件，隨到隨辦或依限辦結。
- 2、建立案件審核及主任、秘書、股長抽核制度，正確戶籍登記，保障民眾權益。
- 3、檢討與貫徹分層負責制度，提升工作效率。

（二）提供多元化戶政資訊查詢

- 1、加強戶政資訊網服務，以提供民眾便捷之網路申請及資料查詢。
- 2、持續辦理「彰化縣門牌及其位置調查暨系統建置」計畫，民眾可透過網路查詢參考使用。依限編製各項戶籍人口統計報表，並提供網路查詢及宣導各項戶政訊息。

（三）營造溫馨、優質的洽公環境，提升服務效能

- 1、改善及綠美化辦公環境，創造優質為民服務品質。
- 2、定期維護飲水機等設備，以維護同仁及民眾之健康。

（四）辦理戶政人員在職教育訓練

- 1、鼓勵同仁參加各級戶政業務研習，以充實戶政知能。
- 2、加強辦理戶政法規解釋令函講解、傳閱及洽公服務禮儀訓練，充實戶政人員專業知識領域及提升服務品質。
- 3、定期辦理法規解釋令函測驗。

（五）個人資料嚴密管制

- 1、依「戶籍法」相關規定核發各項文件。
- 2、收回之國民身分證及列印錯誤、污損等作廢之空白國民身分證、膠膜，均予截角，一併列冊、裝箱彌封後送交縣府集中銷毀。

（六）配合上級辦理專案性工作

- 1、維護光復後電腦化前除戶資料及清查戶籍資料等二項工作，以提升戶籍資料檢索速度，減少民眾奔波時間。
- 2、99年7月1日正式上線提供跨縣市日據時期戶籍資料數位影像申請作業，提升便民服務，並持續維護更新作業，以求資料之完整與正確性。

（七）加強簡政便民措施，全面提升服務品質

- 1、提供全方位服務，不分（村）里別，單一窗口受理全程服務，受理各項戶籍登記，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，以提升為民服務品質及工作績效。
 - 2、落實開立一次告知單，減少民眾奔波次數，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、受理委託申請戶籍案件。
 - 5、每年3月派員至溪湖、成功、埔鹽、埔心國中受理滿14歲學生初次請領國民身分證作業，嘉惠轄內民眾。
 - 6、實施中午彈性上班及溪湖中心所週六延時服務，受理各項戶籍登記，嘉惠民眾。
 - 7、對於行動不便、重病、老邁者等實施到宅服務。
 - 8、主任、秘書、股長、同仁隨時與民有約，廣納建言，解決民眾疑難。
- (八) 持續推動優質、滿意的服務
- 1、實施民眾滿意度調查，分析、檢討改進服務品質。
 - 2、設置民眾意見箱及電子信箱，提供諮詢及建議管道，適時解決問題。
 - 3、暢通申訴管道，專人受理民眾陳情、申訴案，設簿並追蹤管制。
 - 4、訪視轄區里長與相關民眾，宣導戶政法令、本縣福利政策及戶政業務聯繫，探訪民意，以作為為民服務改進之參考。
 - 5、推動十分幸福連結車：出生登記送溫馨、結婚登記送祝福、死亡登記送關懷、印鑑登記送貼心、無礙服務送愛心、機動服務送效能、多功能服務送便利、科技服務送便捷、優質服務送舒適、加值服務送窩心。

二、環境情勢分析及優先發展課題

- (一) 環境情勢分析：隨著民意高漲，現階段許多作法礙於法令層面的限制，在無法完全順從民意之下，亦將造成民怨，這也是在考驗戶政人員應變力與溝通的技巧。
- (二) 優先發展課題
- 1、在法制化環境方面：應檢視修正戶政法規，強化戶籍創新作為；戶政的專業領域與服務，係依法行政，必須隨時充實與強化戶政人員的法令常識及專業素養，俾能保障民眾權益。
 - 2、在以民為尊環境方面
 - (1) 戶政業務深獲民眾肯定與讚揚，戶政人員辛勞付出與努力值得嘉勉。我們要持續向前邁進，加強戶政人員溝通與宣導能力、執行力、應變力—對於危機事件之預判能力及面臨危機事件時之應變與處理能力，是刻不容緩的。
 - (2) 強化戶政人員應有的服務態度、服務禮儀應接標準、「說明」的技術、櫃台應對注意事項，是第一線服務人員應具備的基本服務，代表著能讓民眾倍感我們的誠心、愛心、耐心、熱心、親切有禮，更能感受政府的努力營造。
 - (3) 加強身心靈人文素養課程訓練，讓戶政人員更活潑、樂觀、進取、增廣見聞。
 - 3、在資訊環境方面
 - (1) 資訊有待擴充和普及，礙於資通安全和「個人資料保護法」規定，目前線上開放範圍有限。
 - (2) 資訊預算不足且資安設備昂貴，在無法編列適足之資安相關軟硬體設備經費限制下，加上無專業資訊人員協助，本所僅能極大化現有資源推動線上服務，無法面面俱到。
 - (3) 戶政需求資訊專業人員，整個資訊環境始能向上提升。
 - (4) 為符合政府機關主動公開資訊之規定及申辦進度查詢等多功能服務，惟有全面檢討現行網站，進行更新維護。

三、未來四年施政重點

- (一) 受理各項戶籍申請案件，正確戶籍登記，保障民眾權益。
- (二) 提供多元化戶政資訊查詢。
- (三) 營造溫馨、優質的洽公環境，提升服務效能。
- (四) 加強辦理在職教育訓練，強化法令專業及人文素養
- (五) 個人資料嚴密管制。
- (六) 配合上級辦理專案性工作。
- (七) 加強簡政便民措施，全面提升服務品質。
- (八) 持續推動優質、滿意的服務。
- (九) 配合辦理「便捷的戶政」、「科技的戶政」、「溫馨的戶政」、「多功能的戶政」、「優質的戶政」、「感恩的戶政」六大項創新便民服務措施。

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) 落實正確戶籍登記與管理，塑造服務人員專業、親和、效率具有責任感之優質形象（業務成果）
 - 1、受理戶籍登記案件，透過設置專人審核暨主管抽核戶籍登記案件，力求正確零缺點。
 - 2、定期辦理法規解釋令函測驗。
 - 3、所務會議法令講解及洽公服務禮儀訓練。
 - 4、定期辦理洽公服務滿意度問卷調查，以了解民意需求。
- (二) 推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能（行政效率）
 - 1、每年辦理轄內溪湖、成功、埔鹽、埔心國中滿 14 歲學生初領身分證。
 - 2、實施中午彈性上班及中心所週六延時服務，嘉惠民眾。
 - 3、提升單一窗口全功能服務，一處收件，全程服務。
 - 4、加強開立一次告知單，減少民眾奔波次數。
 - 5、辦理到宅服務。
 - 6、推動跨機關整合服務，創造服務附加價值。
- (三) 提升為民服務品質與效能（服務效能）
 - 1、提供 Skype 視訊服務，可免費法律諮詢及訴訟程序視訊諮詢。
 - 2、首次申請護照親辦人別確認服務，並可同時申辦自動通關作業。
 - 3、健保卡申請便民服務。
- (四) 加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力（組織學習）
 - 1、鼓勵同仁參加各項戶政研習，提升戶政專業素養。
 - 2、推動戶政人員終身學習，並派員至其他戶政所觀摩學習，型塑學習型組織。

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			
							110	111	112	113
1	落實正確戶籍登記與管理，塑造服務人員專業、親和、效率具有責任感之優質形象（業務成果）	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%	98%	98%	98%
		2	辦理法規解釋令函測驗	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		3	所務會議法令講解及洽公服務禮儀訓練	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		4	民眾服務滿意度調查	1	統計數據	平均滿意度	93%	94%	94%	94%
2	推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能（行政效率）	1	每年辦理轄內溪湖、成功、埔鹽、埔心國中滿14歲學生初領身分證	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	實施中午彈性上班	1	統計數據	受理件數	4200件	4200件	4200件	4200件
		3	單一窗口服務全功能比例	1	統計數據	單一窗口比例	90%	92%	92%	92%
		4	開立一次告知單	1	統計數據	開立件數	760件	780件	780件	780件
3	提升為民服務品質與效能（服務效能）	1	首次申請護照親辦人別確認隨同辦理入出國自動通關註冊作業服務	1	統計數據	通報比率	20%	20%	20%	20%
4	加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力（組織學習）	1	派員參加業務觀摩活動	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次

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			
							110	111	112	113
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）備註：決算數＝實支數＋保留數	3%	3%	3%	3%
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%（業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算）	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	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			
							110	111	112	113
						僱用之約聘僱員額總數 x100% (業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)				
		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 x 100%	0%	0%	0%	0%
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): 性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文	20 小時	20 小時	20 小時	20 小時

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			
							110	111	112	113
						化、公民參與 等。				