

## 彰化縣溪湖戶政事務所 111 年度施政計畫

- 一、本年度歲出預算數總計 32,687 仟元。
- 二、本年度歲入預算數總計 2,194 仟元。
- 三、本年度編制員額共計 25 人。

### 壹、年度施政目標

#### 一、關鍵策略目標

- (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
  - 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
  - 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
  - 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
  - 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
  - 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	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	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 辦理法規解釋令函測驗	1	統計數據	辦理次數	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
		4 民眾服務滿意度調查	1	統計數據	平均滿意度	94%
二	推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能	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
		2 實施中午彈性上班	1	統計數據	受理件數	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	92%
		4 開立一次告知單	1	統計數據	開立件數	780 件
三	提升為民服務品質與效能	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%
四	加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力	1 派員參加業務觀摩活動	1	統計數據	辦理次數	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。

### 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）備註：決算數＝實支數＋保留數	3%
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、機關整併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%（業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算）	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、	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
						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。

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、彰化縣溪湖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，以保障民眾權益。 3、檢討與貫徹分層負責制度，提升工作效率。	中央：0 本府：1,913 其他：0 合計：1,913	
	(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。 3、依限編制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、每月所務會議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，俾利上線，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	1、單一窗口受理全程服務，受理各項戶籍登記，並視需要機動調撥人力及增		

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額(仟元)	備註
	施，全面提升服務品質	<p>開服務窗口因應，以提升為民服務品質及工作績效。</p> <p>2、落實開立一次告知單，減少民眾奔波次數，降低受理紛爭。</p> <p>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。</p> <p>4、受理委託申請戶籍案件。</p> <p>5、每年派員至轄內各國中受理滿14歲學生初次請領國民身分證作業，嘉惠學生族群。</p> <p>6、實施中午彈性上班及中心所週六延時服務，受理各項戶籍登記，嘉惠民眾。</p> <p>7、對於行動不便、重病、老邁者等實施到宅服務。</p> <p>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。</p>		
	(八)持續推動優質、滿意的服務	<p>1、實施民眾滿意度調查，分析、檢討改進服務品質。</p> <p>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。</p> <p>3、暢通申訴管道，專人受理民眾陳情、申訴案件，設簿並追蹤管制。</p> <p>4、訪視轄區里(村)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，以精進為民服務之品質。</p>		
	(九)辦理戶政六大項創新便民服務措施	<p>1、便捷的戶政：「博愛窗口」，讓民眾感受到戶政的貼心服務。「騰得快窗口」，以縮短民眾現場等候時間。</p> <p>2、科技的戶政：戶政法令線上查詢、有限延伸無線寬廣、建置e址通—彰化縣門牌位置資訊系統，善用資訊科技。</p> <p>3、溫馨的戶政：生育補助現金發放、民意戶即通、喪家訪視給予關懷並提供申請農保、勞保、國保喪葬補助資訊等措施。</p> <p>4、多功能的戶政：戶地稅—互易通、跨機關整合平台服務措施。</p> <p>5、優質的戶政：身分證掛失專線不打烊語音告知服務、提供優質辦公環境、強化戶政人員職能。</p> <p>6、感恩的戶政：製作「寶貝紀錄」卡、「結婚祝福」卡、「緬懷紀念」卡，</p>		

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額(仟元)	備註
		讓民眾感受到戶政的貼心、祝福與關懷。		
二、一般建築及設備-各項設備-設備及投資	(一)改善機關軟硬體設備，提升服務效能	1、汰換電腦設備以提升服務效率。 2、購置電動機車以加強服務量能。	中央： 0 本府： 269 其他： 0 合計： 269	