

彰化縣溪湖戶政事務所中程施政計畫（111 至 114 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。
- 3、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。
- 3、配合彰化縣政府興建「埔鹽綜合行政大樓」之期程，除將持續於本所埔鹽辦公室臨時承租處提供優質服務外，並於新行政大樓完工後營造更為舒適的洽公環境。

（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（含線上研習課程），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或參與轄內各機關單位舉辦之各項活動，積極宣導戶政法令、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。

（九）辦理戶政六大項創新便民服務措施

- 1、便捷的戶政：提供「博愛窗口」，讓民眾感受到戶政的貼心服務，並視情況及民眾需求提供線上預約取件及設置「騰得快窗口」，以縮短民眾現場等候時間。
- 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。
- 3、溫馨的戶政：生育補助現金發放、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。
- 4、多功能的戶政：持續落實跨機關整合平台服務措施。
- 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。
- 6、感恩的戶政：製作「寶貝紀錄」卡、「結婚祝福」卡、「緬懷紀念」卡，讓民眾感受到戶政的貼心、祝福與關懷。

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、受理首次申請護照親辦人別確認及代送件服務，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或線上研修課程，提升戶政專業素養。
- 2、推動戶政人員終身學習，鼓勵同仁積極研讀各學習平台線上課程或派員至其他機關觀摩學習，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			
							111	112	113	114
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	94%	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	92%	92%	92%	92%
		4	開立一次告知單	1	統計數據	開立件數	780件	780件	780件	780件

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			
							111	112	113	114
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	派員參加內政部及本府（含府內、外單位）舉辦各項研習課程、教育訓練（含線上研習課程及至他機關業務觀摩）	1	統計數據	參訓人數完成率【完成人數÷（預算員額數－控管缺額人數）×100%】	70%	70%	70%	70%

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			
							111	112	113	114
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	3%	3%	3%	3%

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			
							111	112	113	114
						算數 = 實支數 + 保留數				
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 x 100% (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僱用之約聘僱員額總數 x 100% (業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)	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 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	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			
							111	112	113	114
						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、多元族群文化、公民參與等。				