

彰化縣田中戶政事務所中程施政計畫（112 至 115 年度）

壹、使命及願景

一、使命

掌理身分登記、遷徙登記、登記之申請、變更、更正、撤銷及註銷暨其他有關戶籍登記業務等事項，正確戶籍登記，確保民眾權益。

二、願景

主要願景：整合相關資源 提供便捷服務

秉持以客為尊、創新服務二大施政理念及用心、專業、熱忱、便捷四大核心價值，落實顧客導向，以客為尊的服務理念。為瞭解民眾需求，辦理滿意度調查，檢討既有工作方法，善用資訊科技整合相關資源，持續推動各項加值措施，以提供民眾便捷的服務，提升本所施政績效。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）正確戶籍登記與管理，保障民眾權益

1、在落實戶籍登記案件審核及主管抽核制度下，受理登記案件和核發證明文件平均正確率為 90% 以上，均達成績效目標值並有效降低登記案件及核發證明文件錯誤率。另一方面確實執行戶役政系統稽核作業，有效杜絕不當使用個人資料之行為，確保資料使用安全，保障民眾的權益。

2、每年配合轄內各機關舉辦大型活動進行戶政法令及便民措施宣導，讓民眾能夠瞭解戶政事務所的業務職掌及服務範圍，並能於法令規定期限內確實申請各項戶籍登記。

（二）維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境

1、本所廳舍規劃重視採光，辦公動線流暢且有雙語標示，設置志工服務台、無障礙廁所、電梯、飲水設備、等候區、哺集乳室等設施設備，方便民眾使用。

2、每年定期實施消防設備檢修申報及定期更換飲水機濾心，提供民眾安全、安心之洽公環境。善用辦公空間進行綠美化工作，擺設各式盆栽及書畫作品，營造具有自然及藝術氣息特色的洽公環境。

3、定期維修養護辦公廳舍、電腦設備、監視系統及機電等設備，保持最佳使用效能。

（三）簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率

1、設置綜合受理單一窗口，提供多種服務，讓民眾能享受「一處收件、全程服務」的便利。提供通信、電話及網路預約等方式申請戶籍謄本，讓民眾可利用多元便利的服務方式，輕鬆獲得政府所提供的各項服務。

2、加強資訊安全觀念，要求每位同仁均學習資安訓練相關課程。

3、針對戶政法令及戶役政資訊系統提出各項意見、對策及改善措施，供上級做為修法或修改系統之參考，以提升戶役政系統及行政效率。

4、以電子簽核系統簽辦公文，落實無紙化辦公環境並提升公文處理時效。

（四）整合各項服務資源，創新便民服務措施

1、開闢主管與民有約，解答民眾因不瞭解戶政法令所產生的各項疑義，滿足民眾需求。

2、為滿足現代上班族無法於上班時間內申辦各項案件之需求，提供中午彈性上班等延時服務，藉由延長服務時間，加強為民服務。

3、為因應結婚傳統習俗，受理假日預約結婚登記，民眾亦可選擇於結婚當日前 3 個辦公日向戶政事務所辦理結婚登記，讓民眾能在良辰吉時順利辦妥結婚登記。

4、擴大跨機關業務整合服務，民眾辦理遷徙、身分證統一編號變更及姓名變更登記後，可透過內政部戶籍資料異動跨機關通報服務系統，將異動後之資料通報至地政、稅捐、監理等機關，民眾無須往返奔波。

5、實施到宅服務，解決因年邁、行動不便等原因不克親自辦理戶籍登記、印鑑登記或補發國民身分證者之困擾。

(五) 加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習

1、派員參加各項講習、研討會、觀摩會充實同仁本職學能，每年至少舉行法令測驗 1 次，每月定期召開所務會議研討最新法令，並由專人蒐集與整理法規、解釋函供同仁參考運用，建立專業形象。

2、鼓勵同仁落實終身學習，自行至數位學習網站進行數位課程研習。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析：隨著資訊通訊科技的進步發展及網路環境的快速變化，民眾的生活習慣及型態也相應產生改變，因此政府機關對民眾的各項治理作為應以前瞻性的思考，結合 E 化科技同步創新改變服務模式，開發各項業務創新便民服務措施，加強為民服務工作，提升政府行政效率，建立電子化政府，為國家競爭力奠定雄厚之基礎。

(二) 優先發展課題

1、正確各項戶籍登記及管理，辦理戶政法令宣導以保障民眾權益

(1) 戶籍行政為庶政之母，且與民眾日常生活關係最為緊密相連，舉凡個人從出生至死亡，任何遷徙、身分事項及動態事件均須至戶政機關辦理戶籍登記。藉由舉辦戶政法令宣導活動，讓民眾能夠瞭解戶政事務的業務職掌及服務範圍，並能於法令規定期限內確實申請各項戶籍登記。

(2) 政府機關係以戶籍登記資料確認個人身分，而正確的戶籍登記資料所產出之各項統計分析資訊才具有使用價值，亦為國家擬定各項施政作為及人口政策不可或缺之參考依據。因此戶政機關在辦理民眾申請戶籍登記時應首重登記之正確性，並透過執行戶役政系統稽核作業，杜絕不當使用個人資料之行為，確保資料使用安全性，保障民眾的權益。

2、維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境

(1) 妥適規劃機關服務設施設備，建構無障礙使用環境，並定期辦理維護保養，提高使用效率及安全性，以落實節能減碳政策。

(2) 進行辦公環境綠美化，善用公共空間佈置盆栽及書畫作品，營造具有自然及藝術氣息特色的洽公環境，提供民眾舒適優質的服務。

3、簡化各項服務流程，確保網路申辦安全，提升整體行政效率

(1) 設置單一窗口，提供多種服務，簡化機關內部作業方式及流程，透過與他機關橫向聯繫或運用電子閘門同步服務，讓民眾能享受「一處收件、全程服務」，避免往返奔波，建立具親和性且全方位的政府。

(2) 加強資安管理與服務，建立安全的資訊網路環境，以防杜駭客層出不窮的攻擊，運用 E 化服務技術，豐富網站資訊內容，擴大網路申辦項目，讓民眾能以網路取代馬路，輕鬆獲得政府所提供的各項服務與資訊內容，提升行政效率。

(3) 適時向上級提出戶役政資訊系統改善措施之建議，並針對僵化或不合時宜之戶政法規提出修正意見供上級修法參考，藉以提升戶役政系統及行政效率。

(4) 推動公文電子簽核政策，達成電子化政府及無紙化辦公環境階段性目標。

4、整合各項服務資源，創新便民服務措施，型塑政府優質形象

(1) 善用資訊通信技術提升政府服務效能為行政改革之重點，亦為現代經濟發展與政府治理的重要議題，透過網路與世界接軌並服務民眾的方式，不僅能滿足民眾的需求，更能符合民眾對政府便民服務的期待。

(2) 本所秉持「用心、專業、熱忱、便捷」四大核心價值，全方位規劃整合各項服務資源，充分運用跨機關資訊流通共享服務，提供創新便民服務措施，為民眾謀求最大的福祉，藉由服務效能之提升，型塑政府優質形象，進一步推升國家競爭力。

5、加強教育訓練與觀摩，建立專業服務形象，落實終身學習觀念

(1) 有優秀的服務人員才有優質的服務品質，秉持同仁是機關重要資產的信念，除了機關內部教育訓練外，持續派員參加各項外部教育訓練，並安排參訪具有標竿學習指標性的機關，經由雙方意見交流汲取新的知識並充實知能，藉以激發創新的服務思維及方式。

(2) 鼓勵同仁落實終身學習，汲取各方面的知識，參加社教活動，做個現代化的知識達人。

三、未來四年施政重點

(一) 正確戶籍登記及管理，辦理宣導保障權益。

(二) 維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境。

(三) 簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率。

(四) 整合服務資源，創新便民措施，型塑優質形象。

(五) 加強教育訓練觀摩，建立專業服務形象，落實終身學習觀念。

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) 正確戶籍登記與管理，保障民眾權益（業務成果）

1、落實戶籍登記案件審核及主管抽核制度，降低登記案件錯誤率，登記錯誤案件設簿管理並指派專人立即維護，以正確戶籍登記，並執行戶役政系統稽核作業，杜絕不當使用個人資料之行為，確保資料使用安全性，保障民眾的權益。

2、舉辦戶政法令宣導活動，讓民眾能夠瞭解戶政事務所的業務職掌及服務範圍，並能於法令規定期限內確實申請各項戶籍登記。

(二) 維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境（業務成果）

1、辦公動線流暢且有雙語標示，設置志工服務台、無障礙廁所、電梯、飲水設備、等候區、哺集乳室等設施設備方便民眾使用。

2、每年定期辦理消防設備檢修申報及更換飲水機濾心，提供民眾安全、安心之洽公環境。

3、善用辦公空間進行綠美化工作，擺設各式盆栽及書畫作品，營造具有自然及藝術氣息特色的洽公環境。

4、辦公廳舍、電腦設備、監視系統及機電等設備，定期維修養護，保持最佳使用效能。

(三) 簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率（行政效率）

1、設置單一窗口，提供多種服務，讓民眾能享受「一處收件、全程服務」，縮短等候時間。

2、為探查民意需求及趨勢，適時辦理民眾滿意度調查，藉以做為改進各項服務措施及流程參考，讓機關服務的方式更貼近民眾的生活。

3、提供通信、電話、網路預約申辦等多元便利的服務方式，讓民眾能輕鬆獲得政府機關所提供的各項服務。

4、為加強資安管理與服務，要求每位同仁均須學習資安訓練相關課程，以建立資訊安全觀念。

- 5、鼓勵同仁發掘問題，針對戶政法令及戶役政資訊系統提出研提各項改進意見、對策及改善措施，供上級修法參考，藉以提升戶役政系統及行政效率。
- 6、要求同仁減少紙張使用量並以電子簽核系統簽辦公文，落實無紙化辦公環境，提升公文處理時效。

(四) 整合各項服務資源，創新便民服務措施（服務效能）

- 1、積極宣導印鑑證明替代便民措施，讓民眾選擇至土地所在地地政事務所辦理土地登記印鑑，亦可至法院或民間公證人公證或認證文件或請地政士簽證，免專程至戶籍地戶政所申辦印鑑證明，有效降低戶政所核發印鑑證明之數量，減輕同仁工作量，並為民眾節省時間及金錢。
- 2、開闢機關首長與民有約及現場諮詢，解答民眾戶政相關法令疑義，對民眾陳情案件設簿管制，迅速處理回應。
- 3、民眾可於每週一、三上午9時至11時30分至本所申請彰化縣政府免費遠端法律視訊服務，直接諮詢律師以請求協助。
- 4、本所為第一線服務機關，持續為民眾提供各項服務。目前有提供例假日預約結婚登記服務、首辦護照人別確認等多項便民措施，並提供「首次申請護照一站式服務」宣導。
- 5、為免民眾往返奔波，透過內政部戶籍資料異動跨機關通報服務系統，將民眾異動後之資料上傳至相關機關直接辦理異動服務。
- 6、運用跨機關電子開門認證系統，縮短辦理案件時間，提升服務效能。

(五) 加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習（組織學習）

- 1、為充實同仁本職學能，派員參加各項講習、研討會、觀摩會，每年至少舉行法令測驗1次，每月定期召開所務會議，研討最新法令，增進同仁專業知能，訓練回應問題之準確性，並由專人蒐集與整合法規、解釋函供同仁參考運用，以建立專業形象。
- 2、鼓勵同仁自行至數位學習網站進行數位課程研習，多方面汲取各種資訊，落實終身學習。

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			
							112	113	114	115
1	正確戶籍登記與管理，保障民眾權益（業務成果）	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率（全年受理案件數－全年誤辦案件數÷全年受理案件數）x100%	97%	97%	97%	97%

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			
							112	113	114	115
		2	核發證明文件	1	統計數據	正確比率（全年核發件數－全年誤發件數÷全年核發件數）x100%	97%	97%	97%	97%
		3	執行戶役政系統稽核	1	統計數據	執行次數	50次	50次	50次	50次
		4	辦理戶政法令宣導活動	1	統計數據	辦理場次	4次	4次	4次	4次
		2	維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境（業務成果）	1	辦理消防設備檢修申報次數	1	統計數據	辦理次數	1次	1次
		2	辦公廳舍擺設盆栽及圖畫品	1	統計數據	擺設數量	25項	25項	25項	25項
		3	辦理飲水設備維護	1	統計數據	辦理次數	6次	6次	6次	6次
		4	辦理空調設備保養	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
3	簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率（行政效率）	1	實施單一窗口服務完整程度	1	統計數據	單一窗口服務完整程度（單一窗口受理戶籍登記案件數＋文件核發證明案件數÷戶籍登記案件數＋文件核發證明案件數＋受理國籍案件數＋門牌編釘證明案件數＋自然人憑證案件數）	91%	91%	91%	91%
		2	民眾服務滿意度調查	1	問卷調查	平均滿意度	85%	85%	85%	85%
		3	宣導線上申辦服務項目	1	統計數據	宣導人次	200人次	200人次	200人次	200人次
		4	研提各項改進意見	1	統計數據	研提件數	5件	5件	5件	5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			
							112	113	114	115
4	整合各項服務資源，創新便民服務措施（服務效能）	1	宣導首次申請護照一站式服務	1	統計數據	宣導人次	100 人次	100 人次	100 人次	100 人次
		2	宣導印鑑證明替代措施	1	統計數據	宣導人次	120 人次	120 人次	120 人次	120 人次
		3	宣導跨機關資料異動服務措施	1	統計數據	宣導人次	150 人次	150 人次	150 人次	150 人次
5	加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習（組織學習）	1	派員參加業務觀摩活動	1	統計數據	參加次數	2次	2次	2次	2次
		2	辦理教育訓練	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		3	辦理法令函釋講解及整理	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		4	辦理法令測驗	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1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			
							112	113	114	115
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			
							112	113	114	115
						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			
							112	113	114	115
						<p>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。</p>				