

彰化縣彰化市戶政事務所 104 年度施政計畫

- 一、本年度歲出預算數總計 60,256 仟元。
- 二、本年度歲入預算數總計 5,363 仟元。
- 三、本年度編制員額共計 54 人。

壹、年度施政目標

一、關鍵策略目標

- (一) 正確戶籍資料、提升為民服務品質
 - 1、落實戶籍申請案件審核與抽查，確保戶籍資料正確。
- (二) 加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩
 - 1、不定期進行戶役政系統工作站人工稽核作業，嚴密資料外洩風險。
- (三) 落實 E 化作業，加強網路功能
 - 1、擴增線上查詢、預約申辦、表單下載等項目，落實「網路替代馬路」之為民服務原則。
- (四) 強化人員專業職能
 - 1、相關法規解釋令函傳閱同仁周知，並利用所務會議，由主管宣達及解釋，藉以縮短作業時間。
- (五) 推動各項便民措施及加值服務，增加服務廣度及深度
 - 1、辦理到宅服務，為因病、年邁及行動不便者提供居家申辦服務。
 - 2、設置「助您成功學貸膳本」申辦專櫃，免除民眾來回奔。
 - 3、主動至轄內各國中辦理國中生初領身分證。
 - 4、舉辦免費法律諮詢，創造服務附加價值。
 - 5、推動跨機關整合服務，民眾申辦戶籍資料變更時，由本所主動通報其他機關，一併辦理相關資料變更作業，民眾得免奔波於各機關之間。
 - 6、實施「健保卡便利站」服務，為民眾辦理健保卡初補換領作業。
 - 7、辦理「護照一處收件、全程服務」業務，受理護照人別確認及代送申請案件服務。
- (六) 多方傾聽意見，提升民眾滿意度
 - 1、網路設置民意信箱及建立現場民眾申訴建議管道，對民眾意見反映及陳情案件即時回應；定期舉辦民眾滿意度調查，分析結果並改進缺失。
- (七) 改善辦(洽)公環境，提升服務效能
 - 1、購置及汰換各項辦(洽)公環境設備及器具，增進業務處理效率及民眾洽公的舒適感。
 - 2、規劃洽公順暢動線、設置平面標示圖，辦理辦公廳舍綠美化，由主管及同仁編組，全員實施 5S 運動。
 - 3、定期維護及保養冷氣空調、檢測飲用水質以及建築物公共安全檢查、大樓消防安全檢修與申報，提供民眾舒適、便捷、安全的洽公環境。
- (八) 型塑學習型組織，積極薦派同仁參與各項研習活動
 - 1、鼓勵同仁終身學習，組織讀書會，配合他機關舉辦之各項研習課程，積極薦派人員參與。

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 正確戶籍資料、提升為民服務品質	1 受理登記案件	1	統計數據	平均正確率	98%
	2 國民身分證製發案件	1	統計數據	平均正確率	99%
二 加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩	1 戶役政系統工作站人工稽核作業	1	統計數據	辦理次數	180 次
三 落實 E 化作業，加強網路功能	1 公文線上簽核	1	統計數據	平均公文線上簽核比率= $\frac{\text{線上簽核數}}{\text{電子收文} + \text{紙本轉線上簽核數} + \text{自創簽稿數}} \times 100\%$	80%
	2 公文電子發文	1	統計數據	平均公文電子發文比率= $\frac{\text{電子發文件數}}{\text{電子發文件數} + \text{非電子發文件數}} \times 100\%$	95%
四 強化人員專業職能	1 加強法規解釋令函整理及講解	1	統計數據	辦理次數	12 次
	2 辦理法令測驗，增進人員專業素質	1	統計數據	辦理次數	2 次
五 推動各項便民措施及增值服務，增加服務廣度及深度	1 辦理法律諮詢服務	1	統計數據	辦理次數	10 次
六 多方傾聽意見，提升民眾滿意度	1 民眾滿意度調查	1	統計數據	平均滿意度	97%
七 改善辦(洽)公環境，提升服務效能	1 年度消防設備檢修及自衛消防編組訓練	1	統計數據	辦理次數	2 次
	2 編組 5S 督導小組辦理環境清潔	1	統計數據	辦理次數	12 次
	3 改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能	1	統計數據	年度執行率	90%
八 型塑學習型組織，積極薦派同仁參與各項研習活動	1 配合他機關舉辦之各項研習課程，積極薦派人員參訓	1	統計數據	平均派訓率(派訓人次÷舉辦場次)	95%

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、彰化縣彰化市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)	中程個案計畫之編號	備註
一、戶政業務 - 戶政管理	(一)受理身分、遷徙各項登記業務 (二)戶籍資料、印鑑、國民身分證、戶口名簿管理及核發 (三)辦理戶籍人口資料統計 (四)辦理道路命名及門牌編釘作業 (五)學齡兒童名冊編造 (六)辦理外籍與大陸配偶生活適應輔導及歸化國籍業務 (七)推動戶政簡政便民措施，提升服務品質	1、正確辦理各項戶籍登記之變更、更正、撤銷、廢止等戶籍管理。 2、落實補正案件開立一次告知單，減少民眾往返奔波。 1、受理戶籍資料閱覽、謄本核發申請。 2、辦理印鑑登記、變更、註銷及證明核發申請。 3、依據戶籍登記資料辦理國民身分證申請核發工作。 4、核發國民身分證申請案件，防止偽造冒領情事發生。 5、嚴密保管空白身分證及膠膜，不使外流造成治安問題。 6、管理戶口名簿申請核發。 1、辦理村里、鄰、戶口數、年齡等各項戶籍人口統計表，並陳報縣府。 2、按月統計本縣現住人口統計表，提供各有關機關參考。 依據「彰化縣道路命名及門牌編釘辦法」規定，辦理道路命名及門牌編釘工作，並據以核發證明。 1、提供學校入學年齡學齡兒童名冊繕造。 2、按月提供適齡國民遷入名冊予本轄強迫入學委員會。 1、設置外籍與大陸配偶諮詢服務櫃台，專人協助外籍與大陸配偶各項法令及生活相關諮詢服務。 2、辦理國籍之歸化、喪失、回復、撤銷及核發國籍證明等業務。 1、與台灣銀行彰化分行合作，成立「助您成功學貸謄本」專櫃，服務學生族群。 2、專人受理英文謄本申請、翻譯暨核發。 3、派員至各國中受理學生初領國民身分證。 4、辦理到宅服務，展現戶政關懷、貼心服務。 5、推動單一窗口實施綜合受理櫃台。 6、延長服務時間，每周一至周五中午及週六上午不休息照常受理案件。 7、設置東區辦事處，服務東區民眾。 8、機房於例假日配合「登記婚」執行業務。 9、運用我的 E 政府線上服務系統，提供多項線上			

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額(千元)	中程個案計畫之編號	備註
	(八)其他協辦事項	<p>預約服務。</p> <p>1 0、持續運用內政部及縣府通報平台辦理跨機關整合服務，民眾申辦戶籍資料變更時，由本所主動通報其他機關，一併辦理相關資料變更作業，民眾得免奔波於各機關之間。</p> <p>1 1、辦理櫃台服務人員及審核人員績效評比，激勵同仁工作士氣，提升行政效率。</p> <p>1 2、舉辦微笑禮貌人員選拔，由民眾票選最佳服務人員予以公開表揚，樹立服務標準與模範。</p> <p>1 3、戶籍案例蒐集研究，提供疑難案件實務經驗交流，以作為研究發展參考。</p> <p>1 4、每季辦理服務品質問卷調查，加以統計分析，研擬改善作法，協助民眾解決疑難。</p> <p>1 5、印製委託書等各項空白表格，便利民眾申請各項戶政業務。</p> <p>1 6、組織讀書會，加強同仁學習風氣，型塑學習型組織。</p> <p>1 7、辦理「有線延伸、無線寬廣」便民服務，現場設置電腦提供洽公民眾上網使用，同時提供免費、免帳號之「Wi-Fi」無線上網服務。</p> <p>1 8、提供戶籍登記增值服務，製作結婚祝福卡、寶貝紀錄祝福卡、一生一世永留存關懷卡，分別致贈辦理結婚、出生、死亡等登記項目之民眾，表達祝福或關懷之意。</p> <p>1 9、推動多元化服務，不定期清查轄內人口及門牌，並主動下鄉為民服務，加強推展戶政業務。</p> <p>1、核發自然人憑證 IC 卡。</p> <p>2、協辦「護照一處收件、全程服務」業務，辦理護照人別確認及代送申請案件服務。</p> <p>3、協助辦理出生登記之民眾領取本縣生育補助及核發幸福生活卡。</p> <p>4、協辦「健保卡便利站」服務，於受理戶籍變更登記時，同時為民眾辦理健保卡初補換領作業。</p>			
二、一般行政廳舍管理	(一)第二行政大樓之維護修繕	<p>1、辦理電梯、停車位、冷氣空調、發電機等設備定期維護及保養。</p> <p>2、公共區域水塔、蓄水池、污水處理系統等保養及維修。</p> <p>3、建築物公共安全檢查及大樓消防安全檢修與申報。</p> <p>4、大樓清潔維護、公共區域飲水機濾心更換及維修。</p>			
三、一般	(一)改善辦(洽)	各項辦(洽)公環境設備維護及改善。			

工作計畫 名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金 額(仟 元)	中程個 案計畫 之編號	備註
建築 及設 備 - 各項 設備	公環境 及設 備，提 升服務 效能				

