

彰化縣和美戶政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

本所為基層戶政機關，專責受理轄區民眾申辦各項戶籍登記暨核發國民身分證、戶口名簿、戶籍謄本、印鑑證明等書表證明文件，依法定職掌辦理國籍之變更（取得、喪失、回復）、道路命名、門牌編釘及證明核發、人口統計、首次申辦護照人別確認等行政業務及跨機關服務。戶政之良窳，影響民眾權益、政府施政及國家發展。本所在現有基礎上持續努力提升服務品質，期能以正確、迅速的行政效率，讓民眾感到貼心、滿意，達成「戶政是咱的好厝邊」的服務使命。

二、願景

跨領域整合全方位服務：為因應電子化政府之趨勢及推廣「多用網路、少用馬路」之便民措施，秉持「最佳服務，都是為民」的服務理念及「親切、有禮、效率、創新」四大核心價值，持續推動與各機關網路作業系統連線，辦理跨機關資料線上查詢、查驗、線上即時資料等交換作業，逐步建立跨機關網路連線提供整合創新服務，以落實便民服務之目標。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）辦理「戶籍資料異動跨機關通報服務」

1、「戶籍資料異動跨機關通報服務」是結合稅務、監理、地政、健保署…等機關，辦理跨機關便民服務。民眾只要於戶政事務所申辦遷徙、姓名（或身分證統一編號）變更或更正類案件時，由承辦同仁於系統填具「戶籍資料異動跨機關通報服務」通報單，即可透過本項服務平台更新各項資料，藉由即時的通報資料，更可以保障民眾的合法權益，共創多贏的效果。

（二）加強簡政便民措施，全面提升服務品質

- 1、為型塑戶政「溫馨好厝邊」之形象，本所辦理設籍並實際居住於本所管轄區域內，因年邁、身心障礙、疾病等行動不便者，申請印鑑登記或變更、補領國民身分證或其他確實無法委託或提證辦理之事項提供到府服務，可利用電話、傳真、電子郵件或委託之方式以書面或口頭向本所申請到府服務，確實達到便民之功效。
- 2、民眾亦可利用網路線上申辦戶籍謄本、戶口名簿、到宅服務及線上預約結婚登記等便民措施。
- 3、提供法律諮詢轉介服務：提供「法律諮詢視訊服務」，於每星期一、三、六上午 9 點至 11 點 30 分，由縣府律師透過本所視訊服務提供法律之專業諮詢或主動轉介有法律諮詢需求之民眾於每星期一上午 9 點至 11 點至和美鎮公所，由和美鎮公所法扶律師提供專業諮詢服務。
- 4、開立一次告知單：遇有民眾所攜證件不齊備時，開立一次告知單明確告知申辦所須文件，以減少民眾來回奔波之苦。
- 5、實施主任與民有約，適時協助解決民眾疑難問題。
- 6、實施中午彈性上班及週六上午延時服務。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析

1、近年來網際網路蓬勃發展，已逐漸成為政府提供民眾資訊、申辦處理及相互溝通的重要管道，是以現代化政府目前最重要的課題是建構一個「無所不在、無時不在」之機關，使得民眾及各界可以很快的取用整合性的資訊及服務；而在資訊科

技快速進步之今日，各級政府機關將面臨民眾要求提供服務形式、時間及地點等各種不同服務選擇之需求。

- 2、由於政府為因應目前財經情勢之變化，積極推行各項重大公共工程建設及租稅獎勵措施，以致造成財政收入短缺及入不敷出之窘境。本縣亦因財源拮据，各項施政計畫，端賴中央經費補助，地方施政之推展，遭遇不少不確定因素，而難達成預訂目標；是以如何在擷節開支及開源節流之原則下，推展機關各項既定施政計畫，亦是本所應思考如何因應及解決之課題。

(二) 優先發展課題

- 1、建構創新服務方式，整合機關服務資源：藉由民眾及輿論回應機制，檢討現有為民服務工作，並主動發現服務遞送過程問題，規劃創新服務。
- 2、延伸服務據點，加強便民服務措施：為因應民眾及各界之需求，提供民眾不限時間、地點不同服務方式之選擇。
- 3、加強員工在職訓練及進修，充實人力資源：公務員是政府施政的推動力，應革除守成不變的習性，以自我超越、創新改良的服務熱忱推動各項業務，才能結合社會進步的脈動，故如何鼓勵公務員自動自發參加在職訓練及進修，在工作上發揮創意與潛力，亦是施政推動之重點。

三、未來四年施政重點

- (一) 正確辦理各項戶籍登記。
- (二) 提供便捷之戶政服務措施。
- (三) 提供多元化戶政資訊查詢。
- (四) 強化洽公服務禮儀訓練，提升民眾服務滿意度。
- (五) 主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係。
- (六) 建構創新服務方式，整合機關服務資源。
- (七) 加強簡政便民措施，全面提升服務品質。

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) 正確辦理各項戶籍登記（業務成果）
 - 1、強化戶籍登記正確率，派專人審核，並由主管抽核。另設有戶籍資料維護紀錄簿及戶籍申請案件抽查紀錄簿專案列管。
 - 2、為加強同仁法令知識，定期舉行戶政法令測驗，測驗成績作為年終考核依據。
- (二) 提供便捷之戶政服務措施（業務成果）
 - 1、實施跨機關資源整合服務，協助外交部辦理首次申辦護照「人別確認」作業，以減少護照偽冒領情事。
 - 2、實施異地辦理戶籍登記及網路申辦戶口名簿、戶籍謄本。
 - 3、持續辦理派員至國中受理年滿14歲學生請領國民身分證作業。
 - 4、辦理到宅服務，為因病、年邁及行動不便者提供到宅申辦服務。
- (三) 提供多元化戶政資訊查詢（業務成果）
 - 1、提供現場、電話、網路及民意電子信箱等多元管道，供民眾查詢戶政疑難，並迅速、妥適回覆。
 - 2、訂定「網頁管理辦法」，並指派專人負責維護及更新，便利民眾查詢相關資料，擴大政府資訊流通共享之效益。
 - 3、強化戶政資訊系統介面連結服務，以提供其他機關便捷之資料查詢。
- (四) 建構創新服務方式，運用社會服務資源（業務成果）

- 1、藉由民眾及輿論回應機制，檢討現有為民服務工作，並主動發現服務遞送過程問題，規劃創新服務。
 - 2、推動民間團體、退休人員、學生或一般民眾擔任志工。
 - 3、配合執行上級機關專案工作，協助提供專業性便民服務事項。
 - 4、委託民間企業、專業團體，定期保養各項事務機器。
 - 5、運用社會資源（里、鄰長）協助宣導戶政法令及最新戶政訊息。
 - 6、提供法律諮詢轉介服務：提供「法律諮詢視訊服務」，於每星期一、三、六上午9點至11點30分，由縣府律師透過本所視訊服務提供法律之專業諮詢或主動轉介有法律諮詢需求之民眾於每星期一上午9點至11點至和美鎮公所，由和美鎮公所法扶律師提供諮詢服務。
- (五) 加強簡政便民措施，全面提升服務品質（行政效率）
- 1、定期檢討簡化各項內部行政作業及申辦案件流程（包括簡化作業程序，擴大授權、採用定型申請書表、縮短辦理期限、簡化一次告知單格式、製作人民申請案件書表填寫範例等）。
 - 2、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。
- (六) 改善辦公環境，提升服務效能（服務效能）
- 1、購置及汰換各項辦公環境設備及機具，增進行政效率及民眾洽公的舒適感。
 - 2、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、大樓消防設施的定期安全檢修，提供民眾舒適、安全的洽公環境。
- (七) 推動各項便民措施及加值服務，增加服務的廣度及深度（服務效能）
- 1、辦理「戶政跨機關便民服務」實施計畫，協助民眾於姓名變更、戶籍遷徙登記時，同時於各機關辦理個人基本資料之變更，以確保民眾權益。
 - 2、協助發放本縣生育補助。
 - 3、於民眾辦理出生登記時，協助民眾申請勞保或國保生育給付。
 - 4、受理死亡登記時，協助民眾申請勞保喪葬給付、健保退保、通報壽險公會。
- (八) 強化洽公服務禮儀，提升民眾服務滿意度（服務效能）
- 1、訂定「電話為民服務須知」、「服務禮儀及電話禮貌實施要點」，利用所務會議等公開場合辦理有關服務禮貌教育訓練。
 - 2、實施不定期考核暨電話禮貌測試，以提升服務品質。
- (九) 主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係（服務效能）
- 1、主動多方瞭解民情、輿情（包括專人負責剪報及分析、派員參加社區活動聽取民眾反映意見等）。
 - 2、擬訂「受理人民陳情案件處理作業要點」、「現場民眾申訴事件處理流程」等規定。
 - 3、辦理民眾意見調查（包括滿意度調查）。
 - 4、民眾興革建議及陳情案件，每月彙陳機關首長核閱。
 - 5、主管人員提供「與民有約」、「協談室」服務。
- (十) 推動組織學習，促進公務人員終身學習（組織學習）
- 1、將新頒布之法規、解釋令函每月定期由股長作法令講解，充實同仁法令知識。

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			
							109	110	111	112
1	正確辦理各項戶籍登記（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－全年誤辦件數）÷全年受理件數】×100%	98%	98%	98%	98%
		2	定期舉行戶政法令測驗	1	統計數據	舉辦次數	2次	2次	2次	2次
2	提供便捷之戶政服務措施（業務成果）	1	到校集中受理國中、生初領國民身分證	1	統計數據	辦理次數	4次	4次	4次	4次
3	提供多元化戶政資訊查詢（業務成果）	1	定期辦理更新網站資訊內容	1	統計數據	更新次數	151次	151次	151次	151次
4	建構創新服務方式，運用社會服務資源（業務成果）	1	運用社會資源（如里、鄰長）協助宣導戶政法令	1	統計數據	辦理次數	10次	10次	10次	10次
5	加強簡政便民措施，全面提升服務品質（行政效率）	1	提供通信、電話及網路申辦服務	1	統計數據	受理件數	90件	90件	90件	90件
6	改善辦公環境，提升服務效能（服務效能）	1	改善辦公環境，提升服務效能	1	統計數據	年度執行率	90%	90%	90%	90%
7	推動各項便民措施及增值服務，增加服務的廣度及深度（服務效能）	1	跨機關便民服務	1	統計數據	受理件數	3200件	3200件	3200件	3200件
8	強化洽公服務禮儀，提升民眾服務滿意度（服務效能）	1	辦理服務禮儀教育訓練	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	辦理為民服務禮儀及電話禮貌測	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次

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			
							109	110	111	112
			試							
9	主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係（服務效能）	1	民眾服務滿意度調查	1	統計數據	平均滿意度	92%	92%	92%	92%
10	推動組織學習，促進公務人員終身學習（組織學習）	1	定期法令講解	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12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			
							109	110	111	112
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	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			
							109	110	111	112
						制員額 x100% (業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)				
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 x100% (業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)	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	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			
							109	110	111	112
						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。				