

## 彰化縣和美戶政事務所 113 年度施政計畫

- 一、本年度歲出預算數總計 41,968 仟元。
- 二、本年度歲入預算數總計 2,646 仟元。
- 三、本年度編制員額共計 30 人。

### 壹、年度施政目標

#### 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及證件核發（業務成果）

- 1、強化戶籍登記正確率，正確辦理各項戶籍登記及證件核發，派專人審核，並由主管抽核。另設有戶籍資料維護紀錄簿、戶籍申請案件抽查紀錄簿及空白國民身分證、膠膜列管簿專案列管。
- 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及強化戶籍資訊有效管理及安全防護（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、戶役政資訊系統安全與管理及稽核，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，每星期三上午 9 點至 11 點、每星期五下午 3 點至 5 點至和美鎮調解委員會，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) 強化行政效益，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) 強化跨領域整合，提供全方位服務（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。
  - 5、提供新住民生活適應諮詢，並落實國籍案件審核。
- (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。

## 貳、年度關鍵績效指標

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
							113年
1	正確辦理各項戶籍登記及證件核發（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%
		2	定期舉行戶政法令測驗	1	統計數據	舉辦次數	2次
2	提供便捷之戶政服務措施（業務	1	到校集中受理國中、生初領國民身	1	統計數據	辦理次數	4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
							113年
	成果)		分證				
3	提供多元化戶政資訊查詢及強化戶籍資訊有效管理及安全防護(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
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
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
6	強化行政效益，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	97%
7	強化跨領域整合，提供全方位服務(服務效能)	1	跨機關便民服務	1	統計數據	受理件數	9300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
		2	辦理為民服務禮儀及電話禮貌測試	1	統計數據	辦理次數	12次
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%
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

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

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
							113年
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%
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 x100%（業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算）	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 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	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
							113年
						聘僱員額總數 x100%	
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）：性別平等、廉政與服務倫理、人權教育、轉型正義、行政中立、多元族群文化、公民參與等。	20 小時

#### 肆、彰化縣和美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)正確辦理各項戶籍登記及證件核發	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、主管人員對各項辦理業務每月抽核。 3、將新頒布之法規、解釋令函每月定期由股長作法令講解，充實工作人員法令知識。並定期舉行戶政法令測驗，測驗成績作為年終考核依據。	中央:0 縣府:2,384 其他:0 合計:2,384	
	(二)提供便捷之戶政服務措施	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、落實開立一次告知單，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。		

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額 (仟元)	備註
		4、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。 5、實施異地辦理戶籍登記及網路申辦戶口名簿、戶籍謄本。 6、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。 7、實施中午彈性上班及星期六例假日申辦戶籍案件等擴大便民服務。 8、實施到府服務。 9、實施與民有約，解決民眾疑難問題。		
	(三)提供多元化戶政資訊查詢及強化戶籍資訊有效管理及安全防護	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)強化洽公服務禮儀訓練，提升民眾服務滿意度	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。 3、規劃由 1 股同仁擔任第一線服務工作，2 股同仁機動支援，兩股同仁共同輪值服務台，提供民眾諮詢服務；並配合志工排定輪值表，積極推行走動式管理及服務，主動協助民眾申辦、導引服務。		
	(五)主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係	1、主動多方瞭解民情、輿情（包括專人負責剪報及分析、參與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，並設簿專人管制。 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、提供主管人員「與民有約」、「協談室」服務。		

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額 (仟元)	備註
	(六)建構創新服務方式，整合機關服務資源	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2、推動民間團體、退休人員、學生或一般民眾擔任志工。</li> <li>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。</li> <li>4、委託民間企業、專業團體，定期保養各項事務機器。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>7、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。</li> </ol>		
	(七)加強簡政便民措施，全面提升服務品質	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、設置綜合受理櫃檯，提供一處收件全程服務措施，整合內部服務流程，加強櫃檯人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</li> <li>2、年度內檢討訂定或修訂「為民服務工作手冊」及「戶籍登記申請須知」，方便民眾申辦案件查詢。</li> <li>3、運用自動化機具，提供網路申辦（包括戶籍謄本、戶口名簿、申請到宅服務及假日預約結婚登記）、法令查詢服務。</li> <li>4、提供Wi-Fi無限上網及QRCode服務，營造網路世界無遠弗屆的環境。</li> </ol>		
二、一般建築及設備-各項設備	(一)汰換各項辦公環境設備	汰換電腦、圖形掃瞄器等設備。	中央:0 縣府:107 其他:0 合計:107	