

壹、彰化縣北斗鎮戶政事務所 100 年度施政目標與重點

- 一、落實辦理各項戶籍登記及管理以保障民眾權益。
- 二、推動戶政業務簡政便民革新措施，全面提升服務品質。
- 三、戶政業務全面實施電腦化，並推展戶政 e 網通，擴大戶政服務，提供民眾省時、便捷的服務。
- 四、加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理。

貳、彰化縣北斗鎮戶政事務所 100 年度重要施政計畫

業務別	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額 (單位：千元)	備註
壹、戶政業務-戶政管理	<p>一、落實辦理各項戶籍登記及管理以保護民眾權益。</p> <p>二、推動戶政業務簡政便民革新措施，全面提升服務品質。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依戶籍法暨相關法令，受理各項戶籍案件，隨到隨辦或依限辦結。 2. 貫徹分層負責，以提升作業自主性及效率。 3. 權責分工，並機動相互支援，創造小而能政府。 4. 依限編製各項戶籍報表。 5. 設置綜合受理櫃台，落實「一處收件，全程服務」之精神。 6. 簡化行政流程，加強電話及通訊申請服務。 7. 落實一次告知，免去民眾來回奔波補件。 8. 建立案件審核及主管抽核制度，以降低受理錯誤率。 9. 登錄錯漏之案件，由專人設簿管制、維護並檢討改進。 10. 定期辦理法規、解釋令函測驗，以提升專業素養。 11. 定期召開所務會議，研討最新法令。 12. 加強本所與它所實質交流，促進各項業務之提升。 1. 加強為民服務，中午照常受理戶籍登記。 2. 設置走動式服務，主動引導民眾洽公。 3. 設置民眾抱怨緊急處理系統，迅速解決民眾問題。 4. 辦理員工及民眾問卷調查，建立民眾意見回應機制，展現顧客至上之服務品質。 5. 辦理書畫展，提升文藝氣息，並營造舒適洽公環境。 6. 創新便民服務措施。 7. 建立雙語化的優質辦公環境。 	中央:0 本府:469 其他經費來源:0 合計:469	

業務別	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額 (單位：千元)	備註
	<p>三、戶政業務全面實施電腦化，並推展戶政 e 網通，擴大戶政服務，提供民眾省時、便捷的服務。</p>	<p>8．製作便民服務手冊，宣導便民服務措施。</p> <p>9．聘請律師免費為民眾解答法律問題。</p> <p>10．加強電話、通訊及 e-mail 申請服務，提供多元便利的申請方式。</p> <p>11．派員至北斗國中受理國民身分證申領，嘉惠本鎮鎮民。</p> <p>12．辦理殘障及行動不便老人到府（院）服務及電話預約服務。</p> <p>13．招募志工引導服務。</p> <p>14．設置無障礙空間，裝設殘障專用鈴、化妝室、步道服務身心障礙人士。</p> <p>15．辦公室之美化與綠化，提供民眾明亮舒適的洽公環境。</p> <p>16．實施主任與民有約，解決民眾疑難問題。</p> <p>17．加強在職訓練及進修，鼓勵本所員工參加各級戶政業務研習，以充實戶政知能，提升專業服務品質，建立優質行政服務形象。</p> <p>1．利用電腦受理戶籍案件均能快速辦畢，以節省民眾等候時間。</p> <p>2．配合戶政 e 網通，擴大辦理戶籍案件異地服務。</p> <p>3．為增進服務效能，擴大異地受理現戶、光復後除戶戶籍謄本及日據時期謄本。</p> <p>4．為加強便民服務，民眾可在戶籍地縣市所屬任一戶政事務所，跨區申請英文戶籍謄本。</p> <p>5．辦理一地遷徙，避免民眾往返奔波。</p> <p>6．公文管理資訊化，縮短作業流程。</p> <p>7．以電腦繕造各種名冊，統計人口，提供政府及各學術單位研究參考。</p> <p>8．戶役政資訊系統介面連結服務，提供其他機關便捷資料查詢。</p> <p>9．辦理「彰化縣門牌號碼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。</p>		

業務別	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額 (單位：千元)	備註
	四、加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理。	1 0．辦理跨機關「戶地稅—互易通」，免去民眾奔走各機關變更資料。 1．指定專人專責資訊系統管理，以維護檔案機密與安全。 2．加強戶役政資訊系統電腦及行政電腦掃毒，以維護資訊安全。 3．不定期稽核，稽查是否有異常之狀態，以維護資訊安全。 4．下載各項資料，均須經主管同意，並由資訊人員監督下載。 5．加強資訊人員教育訓練，充實相關資訊安全知能，達到有效管理。		

參、策略績效目標與衡量指標

戶政機關受理各項戶籍登記務必求其正確並應保護民眾之個人資料，加強為民服務、簡政便民、多元服務管道等...

一、策略績效目標

(一) 業務面向策略績效目標

- 1．落實辦理各項戶籍登記及管理以保障民眾權益。
 - (1) 設置綜合受理櫃台，落實「一處收件，全程服務」精神。
 - (2) 加強開立一次告知單，免去民眾來回奔波補件。
 - (3) 建立案件審核及主管抽核制度，以降低受理錯誤率。
 - (4) 定期辦理法規、解釋令函測驗，以提升專業素養。
 - (5) 定期召開所務會議，研討最新法令。
- 2．推動戶政業務簡政便民革新措施，全面提升服務品質。
 - (1) 加強為民服務。
 - (2) 定期辦理書畫展，提升文藝氣息，並營造舒適洽公環境。
 - (3) 辦理派員至國中受理國民身分證申領，嘉惠本鎮鎮民。
 - (4) 招募志工協助引導及資料整理服務。
 - (5) 實施主任與民有約，解決民眾疑難問題。
- 3．戶政業務全面實施電腦化，並推展戶政e網通，擴大戶政服務，提供民眾省時、便捷的服務。
 - (1) 為增進服務效能，異地受理現戶、光復後除戶、日據時期戶籍謄本。
 - (2) 辦理「彰化縣門牌號碼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) 辦理跨機關「戶地稅—互易通」，免去民眾奔走各機關變更資料。

4. 加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理。

(1) 加強稽核，稽查是否有異常之狀態，以維護資訊安全。

(2) 加強掃毒，以維護資訊安全。

(3) 加強資訊人員教育訓練，充實相關資訊安全知能，達到有效管理。

(二) 人力面向策略績效目標

1. 控管編制員額

機關編制員額成長率

2. 約聘僱員額及職等嚴格控管

(1) 約聘僱員額成長率

(2) 約聘僱核定職等變化率

3. 推動組織學習，促進公務人員終身學習

平均終身學習時數

(三) 經費面向策略績效目標

1. 節約政府支出，邁向財政收支平衡

二、衡量指標

(一) 業務面向策略績效目標 (權數為 70%)

策略績效目標	衡量指標				
	衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度目標值
一、落實辦理各項戶籍登記及管理以保障民眾權益。(20%)	1、受理案件 (10%)	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%	94%
	2、舉辦法令測驗 (10%)	1	統計數據	辦理次數	1 次
二、推動戶政業務簡政便民革新措施，全面提升服務品質。(30%)	1、辦理員工及民眾問卷調查 (10%)	1	統計數據	民眾滿意度(對本所整體滿意人數/有效問卷數)x100%	95%
	2、辦理書畫展 (10%)	1	統計數據	辦理次數	3 次
	3、派員至國中受理國民身分證申領 (10%)	1	統計數據	辦理次數	1 次
三、戶政業務全面實施	辦理跨機關「戶地稅—互易通」	1	統計數據	辦理件數	30 件

策略績效目標	衡量指標				
	衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度目標值
電腦化，並推展戶政e網通，擴大戶政服務，提供民眾省時、便捷的服務。(10%)	(10%)				
四、加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理。(10%)	1、辦理系統稽核(5%)	1	統計數據	辦理次數	50次
	2、辦理工作站防毒掃瞄(5%)	1	統計數據	辦理次數	50次

(二) 人力面向策略績效目標 (權數為 15%)

策略績效目標	衡量指標				
	衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度目標值
一、控管編制員額(2%)	機關編制員額成長率(2%)	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% 1.數值≤0%時，核給2分。2.0% < 數值≤5%時，核給1.5分。3.5% < 數值≤10%時，核給1分。 4.數值>10%時，核給0分	0%
二、約聘僱員額及職等嚴格控管(4%)	1、約聘僱員額成長率(2%)	1	統計數據	(本年度以縣款僱用之約聘僱員額總數-上年度以縣款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% 1.數值≤0%時，核給2分。2.0% < 數值≤5%時，核給1分。3.數值>5%時，核給0分。	0%
	2、約聘僱核定職等變化率(2%)	1	統計數據	(本年度以縣款僱用之約聘僱員額涉提高職等人數)/ 上年度以縣款僱用之約聘僱員額總數 x 100% 1.數值≤0%時，核給2分。2.0% < 數值≤5%時，核給1分。3.數值>5%時，核給0分。	0%
三、推動組織學習，促進公務人	平均終身學習時數(9%)	1	統計數據	本年度單位平均終身學習時數至少應達40小時(其中包含數位學習至少5小時，與業務相關之學	40小時

策略績效目標	衡量指標				
	衡量指標	評估體制	評估方式	衡量標準	年度目標值
員終身學習 (9%)				習 20 小時，數值四捨五入為整數)。1.單位平均終身學習時數 40 小時以上，核給 9 分。2.單位平均終身學習時數 35-39 小時，核給 8 分。3.單位平均終身學習時數 30-34 小時，核給 7 分。4.單位平均終身學習時數小時 25-29 小時，核給 6 分。5. 單位平均終身學習時數小時 20-24 小時，核給 5 分 6.單位平均終身學習時數 15-19 小時，核給 4 分。7.單位平均終身學習時數 10-14 小時，核給 3 分。8. 單位平均終身學習時數 5-9 小時，核給 2 分。9.單位平均終身學習時數未達 5 時，核給 1 分。	

(三) 經費面向策略績效目標 (權數為 15%)

策略績效目標	衡量指標				
	衡量指標	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 (15%)	各單位當年度經常門經費賸餘數 (不含人事費) 與預算數 (不含人事費) 百分比 (15%)	1	統計數據	【經常門預算數(不含人事費)-經常門決算數(不含人事費)】/經常門預算數 (不含人事費) ※決算數=實支數+保留數 計算方式如下：1、 節餘率達 2% 以上者 100 分 2、節餘率未達 2% 者 90 分 3、節餘率未達 1.5 % 者 80 分 4、節餘率未達 1% 者 70 分 5、節餘率未達 0.5% 者 60 分	2%

【備註】：評估體制之數字代號意義如下

- 1.指實際評估作業為運用既有之組織架構進行。
- 2.指實際評估作業由特定之任務編組進行。
- 3.指實際評估作業是透過第三者方式 (如由專家學者等) 負責運行。
- 4.指實際評估作業為運用既有之組織架構並邀請第三者共同參與進行。
- 5.其他。