

壹、彰化縣北斗鎮戶政事務所 101 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，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 101 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	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。	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，以提升作業效率及自主性。 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。	中央:0 本府:487 其他經費來源:0 合計:487	

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
	三、戶政業務全面實施電腦化，並推展戶政e網通，提供民眾省時、便捷的服務。	6．創新便民服務措施。 7．建立雙語化的優質辦公環境。 8．製作便民服務手冊，宣導便民服務措施。 9．聘請律師免費為民眾解答法律問題。 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。 11．派員至北斗國中受理國民身分證申領，嘉惠本鎮鎮民。 12．辦理殘障及行動不便老人到府（院）服務及電話預約服務。 13．招募志工引導服務。 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。 15．辦公室之美化與綠化，提供民眾明亮舒適的洽公環境。 16．實施主任與民有約，解決民眾疑難問題。 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。 1．利用電腦受理戶籍案件，以節省民眾等候時間。 2．配合戶政e網通，擴大辦理戶籍案件異地服務。 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。 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。 5．辦理一地遷徙，避免民眾往返奔波。 6．公文管理資訊化，縮短作業流程。 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。		

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。	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。 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。 10．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) 定期辦政法規、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) 派員至轄內北斗國中受理學童國民身分證初領，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，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，達到有效管理戶政資訊及電腦安全。

(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%	95%
	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%	91%
	2、辦理書畫展 (10%)	1	統計數據	辦理次數	2 次
	3、派員至轄內北斗國中受理學童國民身分證初領，嘉惠本鎮鎮民 (10%)	1	統計數據	辦理次數	1 次
三、戶政業務全面實施電腦化，並推展戶政 e 網通，提供民眾省時、便捷的服務。(10%)	辦理跨機關「戶地稅一互易通」 (10%)	1	統計數據	辦理件數	22 件
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	52 次
	2、辦理工作站	1	統計	辦理次數	52 次

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
	防毒掃描（5%）		數據		

（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，促進公務人員終身學習（9%）	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 25-29 小時，核給 6 分。5.單位平均終身學習時數 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	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
				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。