

彰化縣北斗戶政事務所 109 年度施政計畫

- 一、本年度歲出預算數總計 35,809 仟元。
- 二、本年度歲入預算數總計 2,355 仟元。
- 三、本年度編制員額共計 26 人。

壹、年度施政目標

一、關鍵策略目標

（一）推動研究發展工作、加強為民服務工作

- 1、推動本所創新便民研究，培養研究風氣，以促進業務革新及提高行政效率。
- 2、積極行銷戶政創新便捷業務、宣導戶政法令及便民措施。

（二）個人資料嚴密管制、正確戶籍登記

- 1、落實登記案件審核暨抽核機制，以達正確戶籍登記。
- 2、落實申請民眾身分之審核確認，保障民眾權益、防堵不法人士之偽冒、詐騙之犯罪情事發生。
- 3、確實依個資法處理戶籍資料。
- 4、定期執行電腦病毒掃描及落實稽核工作之執行以維護資通安全管理。

（三）辦公環境設施管理及美化綠化

- 1、設備定檢及維護。
- 2、綠化美化辦公場所。

（四）民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理

- 1、民眾陳情、申請、疑難諮詢及請釋案件依限辦結。

（五）提供多元服務管道、跨機關業務整合服務

- 1、加強線上申辦通報服務。
- 2、實施中午彈性上班及週六延長服務。
- 3、強化機關間之聯繫，減少民眾往返奔波。

（六）實施服務滿意度調查

- 1、每年進行民眾洽公服務滿意度調查。
- 2、每年進行內部員工滿意度調查。

（七）辦理在職教育訓練或觀摩活動、法令函釋及法令測驗

- 1、戶政法令及個案之函釋，透過說明研討及教育訓練，使同仁能清楚並應用於實務。
- 2、定期舉行戶政法令測驗。
- 3、藉由辦理聯合教育訓練，促進戶所交流，共同提升工作智能。
- 4、藉由觀摩活動，參訪績優戶所或其他行政機關，學習優點激勵創新。

（八）積極派員參加政府部門辦理之教育訓練

- 1、對於政府部門辦理之教育訓練積極派員參加，並由同仁輪流參與，使同仁有充電的空間，既能溫習專業知識又能學習新知。
- 2、藉由派員參與公部門之教育訓練，學習不同領域之知能，激勵創新為民服務措施。

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	推動研究發展工作、加強為民服務工作	1	研究發展及創新便民措施	1	統計數據	研究發展暨戶政資訊系統功能之提案及建議；創新便民方案或計畫	15 件
		2	法令宣導及社區服務	1	統計數據	法令宣導、社區服務、便民措施宣導場次	4 場
二	個人資料嚴密管制、正確戶籍登記	1	執行戶政資訊系統稽核	1	統計數據	稽核次數	60 次
		2	受理戶籍登記案件	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]×100%	97%
三	辦公環境設施管理及美化綠化	1	消防安檢及維護	1	統計數據	檢查次數	1 次
		2	飲水設備之維護	1	統計數據	檢驗次數	4 次
		3	綠美化之規劃	1	統計數據	植栽盆景數量及藝術品件數	12 件
四	民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理	1	依限辦理比率	1	統計數據	依限辦結率（全年依限辦案件數÷全年申請件數）×100%	97%
五	提供多元服務管道、跨機關業務整合服務	1	跨機關通報比率	1	統計數據	[單一簽入通報件數÷戶籍登記可通報件數]×100%	80%
		2	延長服務比率	1	統計數據	[（中午彈性上班日數＋週六延長上班日數＋假日預約登記日數）÷全年日數]×100%	72%
六	實施服務滿意度調查	1	民眾服務滿意度調查	1	民意調查	平均滿意度	90%
		2	內部員工滿意度調查	1	問卷調查	內部員工滿意度調查	90%
七	辦理在職教育訓練或觀摩活動、法令函釋及法令測驗	1	定期辦理法令測驗	1	統計數據	辦理次數	2 次
		2	法令函釋教育訓練	1	統計數據	隨時依需要或利用所務會議進行法令函釋講解或案例教育訓練	12 次
		3	聯合訓練或觀摩活動	1	統計數據	辦理次數	4 次

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
八	積極派員參加政府部門辦理之教育訓練	1	同仁參與政府部門教育訓練之比率	1	統計數據	(參與同仁數÷本所正式編制員額數)×100%	100%

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）備註：決算數＝實支數＋保留數	3%
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%（業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算）	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%（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：	20 小時

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
						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。	

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、彰化縣北斗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)正確戶籍登記，落實辦理各項戶籍登記及管理	1、依「戶籍法」、「個人資料保護法」及相關法規受理各項戶籍登記，製發人民身分證明文件。 2、實施案件審核及主管抽核制度，以降低受理錯誤率，維護戶籍資料正確性。 3、戶籍登記錯漏之案件，由專人設簿管制、維護並檢討改進。 4、持續檢討簡化並建立標準戶籍登記作業流程，以提升服務效率。 5、定期辦理法規解釋令函解說。	中央:0 本府:2,429 其他:0 合計:2,429	
	(二)加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理	1、確實執行戶役政工作站、行政電腦病毒掃描，以及戶役政資訊系統稽核工作。 2、執行國籍、親等等相關業務線上及雲端作業稽核工作。		
	(三)推動簡政便民革新措施，全面提升服務品質	1、實施上班日中午彈性上班及週六延長時段服務，照常受理民眾申辦各項戶籍業務。 2、持續辦理派員至轄內國中受理學生國民身分證初次請領。 3、辦理跨機關資料異動通報服務，免去民眾自行奔走各機關舟車勞頓。 4、實施到府服務，服務行動不便及殘障人士。 5、配合縣政府開辦「視訊法律諮詢」服務，免費透過視訊設備與律師掛號連線，為鄉親解答法律問題。 6、關懷新移民生活適應，提升在臺生活適應能力，使其順利融入我國生活環境，共創多元文化社會。 7、配合內政部辦理自然人憑證核發，協助推展電子化政府。 8、定期辦理線上、辦公室民眾滿意度問卷調查。 9、專人負責維護及更新網頁，提供民眾查詢最新法令或其他資訊。		

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額(仟元)	備註
		1 0、強化臨櫃人員服務禮儀、電話禮貌，提高工作專業度，主動引導、協助民眾各項申辦業務。 1 1、落實開立一次告知單，降低受理紛爭。		
	(四)辦公環境綠美化，營造優質舒適洽公環境	妥善維護並汰舊換新辦公室設備，維護辦公環境綠美化，以創造有效率及優質洽公環境。		
	(五)加強戶政人員專業知識能力，推行組織與個人自我學習	1、輪流排定同仁參加各項戶政業務研習，以充實戶政專業知能。 2、鼓勵同仁利用網路研習戶政業務相關課程，充實戶政人員專業知識領域，以提升為民服務品質。 3、定期舉辦法令測驗。		