

彰化縣北斗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

隨著科技創新、環境變遷、交通便利，地球村的生活型態已然成形。伴隨而來的政治、社會、經濟、人口結構問題是二十一世紀必須重新審視的課題。台灣地區人口因思惟價值觀的改變及壽命的延長，已逐漸轉型到低出生和低死亡的階段，面對高齡化的社會、個人意識的抬頭，戶政公務部門的服務重心在於行動化的到宅服務、跨機關業務整合服務及個人資料隱私的保障。

戶政為庶政之母，掌控全國人民之基本資料。因此資料之正確性、完整性及安全性是當前刻不容緩的工作。為民服務是我們的榮幸，人民的建議與鼓勵是我們成長進步的原動力，本所本於「便民、效率、創新、尊重」理念，建立一個優質便民的親切形象，為本所致力追求的使命。

二、願景

- （一）跨領域整合作業，提供全方位服務：戶政機關掌管全國人民之基本資料，國民在日常生活中所應享受之權利及應行負擔之義務，取決於個人之身分、經濟、職業等資料，各機關部門間，所需資料往往須民眾自行申請，耗費處理時間、增加民眾財政負擔，若能透過資訊整合並嚴格管制資訊之存取，則可供民眾一處申請全方位服務並達資訊整合防止個資外洩之弊端。
- （二）作業流程簡化及標準化：檢討作業流程，針對不完備之處，積極改善簡化流程，建立標準作業 SOP。
- （三）研究創新提升為民服務品質：藉由民意調查及輿論反應機制，檢討現有為民服務工作，激勵同仁創新提供更體貼更便民之服務。
- （四）加強專業智能、建立服務標竿：藉由自行辦理、薦送參加教育訓練或觀摩活動，強化同仁專業素養，提供跨領域知識，促使同仁多元思考，建立全方位思惟。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）正確戶籍登記，落實辦理各項戶籍登記及管理

- 1、戶籍登記皆依「戶籍法」暨相關法令辦理，受理案件，隨到隨辦或依限辦結。
- 2、建立案件審核及主任、秘書、股長抽核制度，正確戶籍登記，保障民眾權益。
- 3、檢討與貫徹分層負責制度，以提升作業自主性與效率。

(二) 加強戶政人員專業知識能力，推行組織與個人自我學習

- 1、辦理在職人員戶政業務講習，以增進為民服務觀念，建立依法行政的理念。
- 2、配合上級機關舉辦之各項訓練講習，遴派人員參加，提升本職學能，俾使業務推展順利。
- 3、定期舉辦法令測驗，提升同仁專業素養。

(三) 推動簡政便民革新措施，全面提升服務品質

- 1、訂定提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。
- 2、提供行動化服務-對重病、行動不便者提供到宅服務；派員至轄內國中受理學生國民身分證初次請領。
- 3、加強為民服務，實施中午彈性上班、週六實施延長服務時段，照常受理民眾申辦各項戶籍業務。
- 4、辦理戶役政系統跨機關服務，民眾臨櫃申辦戶籍業務可同時申請由戶政人員透過戶政系統通報其他機關（如：衛福部、國防部、外交部、勞工保險局．．．等機關）辦理申辦業務或給付申請；另戶政可透過此服務收取移民署及司法院通報之民眾資料，免除民眾須至其他機關申請或申辦業務往返奔波之苦，提供民眾便捷優質之服務。
- 5、辦理跨機關資料異動通報服務，代為通報稅務、地政、監理、健保、勞保及水電公司等機關，免去民眾自行奔走各機關舟車勞頓。
- 6、配合彰化縣政府開辦「視訊法律諮詢」服務，免費透過視訊設備與縣府聘任之律師掛號連線，貼心為鄉親解答法律問題。
- 7、了解民意，定期辦理民眾滿意度問卷調查。
- 8、專人負責維護及更新本所網頁，便利民眾查詢最新法令或其他資訊。

(四) 關懷外籍配偶及原住民生活輔導

- 1、協助具原住民血源者身分之變更，以獲得更多社會關懷及資源。
- 2、辦理外籍人士有關國民基本常識測試，取得歸化國籍基本能力。
- 3、關懷外籍配偶生活適應，提升在臺生活適應能力，使其順利融入我國生活環境。

(五) 改善辦公環境及設備提升服務品質

- 1、強化民眾休息區設施設備，提供茶水、舒適沙發椅、書報、宣導資料、老花眼鏡及掛置典雅之書畫藝品。
- 2、公共廁所整理清潔、無障礙空間設置、高齡及多元性別友善環境設置。

3、辦公環境綠美化，佈置植栽藝術品，創造優質洽公環境。

(六) 加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理

1、定期執行戶政工作站及行政電腦病毒掃描。

2、確實執行戶役政資訊系統及應用系統稽核工作。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析：

全球「知識經濟」時代來臨，地球村的概念日趨成熟、隨著科技的創新及網路環境的便利性、電子化政府為未來政府的運作模式，是政府提升服務效能及國際競爭力的重要指標，日益綿密及複雜的網路、日新月異的 3C 產品，越來越多的民眾選擇觸控感應式的生活方式，政府部門對民眾高水準的服務需求及越來越高超的駭客網路攻擊，如何拿捏取捨、找到平衡點、共創雙贏局面、確保資料之正確性、完整性及安全性是當前刻不容緩的課題。

另外，隨著社會民主化程度增加，為民服務事務日趨多元複雜，民眾對政府施政期望日益殷切，政府施政措施對民眾福祉影響愈來愈深遠，基此，政府應加強施政計畫前瞻的規劃及有效的執行與管理，提高施政效能，以因應快速變遷的競爭環境。而我戶政人員，面對二十一世紀的知識經濟與全球化的發展，應與時俱進，加強學習訓練、自我充實，不斷利用知識創新，發揮創意的規劃才能，致力於各項便民工作的研發與服務品質的提升，以新國際觀、新政府觀及新服務觀，型塑戶政新文化與新思維，切實滿足民眾需求，以落實便民、廉潔、效能的服務品質。

(二) 優先發展課題

1、提升服務品質，加強為民服務工作：政府機關目前已轉型為服務民眾，提供民眾最方便、最舒適、最迅速的服務導向，因此如何提升服務品質，建構最優質服務，已是各機關不斷努力的課題，尤其戶政事務所是面對民眾的第一線機關，與民眾最直接接觸，因此對於服務品質的提升，更是重要的工作項目之一。

2、建構現代化政府，提高政府行政效能：因應知識經濟時代來臨，電子化政府的建構是邁向現代化政府最重要的指標，且橫向結合各機關相關業務功能，使民眾可以在最快速、最便捷、最便民的情況下，減少奔波勞碌之苦，得到最迅速有效的服務，是我們努力的目標。

3、落實簡政便民措施，提升為民服務形象：政府施政最大目標，是帶給人民方便進步的生活，因此對於政策執行面，必須以民眾福祉、民眾便利為最大考量，透過簡政便民措施，提升政府形象，創造民眾最大利基，也提升政府服務層次，「苦民所苦」站在民眾立場思考施政方向，才能得到全體民眾的認同與支持。

- 4、強化戶政人員專業知識：戶政人員均係經由國家考試任用而來，相關人員的表現，直接影響政府施政績效及民眾的信賴，所以，規劃戶政人員各項在職專業能力訓練及服務態度的加強為努力的重點，期以正確戶籍登記，提供縣民更專業、更優質之服務。

三、未來四年施政重點

- (一) 提升研究發展能量，促進戶所創新作為。
- (二) 加強為民服務工作，深化服務，提升整體服務效能。
- (三) 建立安全的資訊網路環境，確保資訊作業的安全，落實營運持續管理。
- (四) 推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率。
- (五) 加強為民服務，建立自我管理、自動稽催機制，全面提升行政效能。

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) 推動研究發展工作、加強為民服務工作（業務成果）
 - 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（業務成果）
 - 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（業務成果）
 - 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（行政效率）
 - 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（服務效能）
 - 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（服務效能）
 - 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（組織學習）
 - 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（組織學習）
 - 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（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	推動研究發展工作、加強為民服務工作（業務成果）	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	15件	15件	15件

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
		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	4 場	4 場	4 場
2	個人資料嚴密管制、正確戶籍登記（業務成果）	1	執行戶政資訊系統稽核	1	統計數據	稽核次數	60 次	60 次	60 次	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%	97%	97%	97%
3	辦公環境設施管理及美化綠化（業務成果）	1	消防安檢及維護	1	統計數據	檢查次數	1 次	1 次	1 次	1 次
		2	飲水設備之維護	1	統計數據	檢驗次數	4 次	4 次	4 次	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	12 件	12 件	12 件
4	民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理（行政效率）	1	依限辦理比率	1	統計數據	依限辦結率（全年依限辦理件數÷全年申請件數）×100%	97%	98%	98%	98%
5	提供多元服務管道、跨機關	1	跨機關通報比率	1	統計	[單一簽入通報件數÷戶籍	80%	80%	80%	80%

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
	業務整合服務 (服務效能)				數據	登記可通報件數] $\times 100\%$				
		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) $\div$ 全年日數] $\times 100\%$	72%	72%	72%	72%
6	實施服務滿意度調查 (服務效能)	1	民眾服務滿意度調查	1	民意調查	平均滿意度	90%	90%	90%	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%	92%	92%	92%
7	辦理在職教育訓練或觀摩活動、法令函釋及法令測驗 (組織學習)	1	定期辦理法令測驗	1	統計數據	辦理次數	2 次	2 次	2 次	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	12 次	12 次	12 次
		3	聯合訓練或觀摩活動	1	統計數據	辦理次數	4 次	4 次	4 次	4 次
8	積極派員參加政府部門辦理之教育訓練 (組織學習)	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 $\div$ 本所正式編制員額數) $\times 100\%$	100%	100%	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。

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）÷上年度編制員額 x100%（業務移撥、機關整併之情事不	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
						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%	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%	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	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
						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。				