

彰化縣北斗戶政事務所 113 年度施政計畫

- 一、本年度歲出預算數總計 38,107 仟元。
- 二、本年度歲入預算數總計 2,254 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

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瞄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。

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	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	3 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，宣導成效： [宣導人次÷蒞臨攤位人數]×100%	90%
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	稽核符合規定比率：(稽核次數÷60)×100%	100%
		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%
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	檢查合格次數比率：(合格次數÷檢查次數)×100%，檢查後有需改善者需改善後始列合格檢查次數	100%
		2	飲水設備之維護	1	統計數據	檢驗合格次數比率：(檢驗合格次數÷4)×100%，檢驗後有需改善者需改善後始列為檢驗合格次數	100%
		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
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 (全年依限辦案件數÷全年申請件數)×100%	98%
5	提供多元服務管道、跨機關業務整合服務 (服務效能)	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%	96%
		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	72%

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
						預約登記日數)÷全年日數]×100%	
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	91%
		2	內部員工滿意度調查	1	問卷調查	內部員工滿意度調查	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	參加法令測驗後針對錯誤部份講解或教育訓練比率：（講解或教育訓練次數÷法令測驗次數）×100%	100%
		2	法令函釋教育訓練	1	統計數據	法令函釋教育訓練參加人數比率：（法令函釋教育訓練參加人數÷在職人數）×100%	96%
		3	聯合訓練或觀摩活動	1	統計數據	參加辦理訓練或觀摩活動人數比率：（參加人數÷在職人數）×100%	96%
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÷本所在職員額數）×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

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	1	各單位當年度經常門業務費賸餘	1	統計數據	【各計畫經常門業務費預算數（不含臨時人員薪	3%

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
	衡（財務管理）		數百分比			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	
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聘僱員額總數 x100%	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	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
							113 年
						(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。	

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 縣府:2,753 其他:0 合計:2,753	
	(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、關懷新住民生活適應，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。		

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額 (仟元)	備註
		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。 10、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。 11、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。		
	(六)參加第 22 屆金檔獎	1、辦理檔案應用宣導活動、印製檔案應用宣導品，推廣檔案應用知識，保障民眾權益。 2、為利永久及定期檔案保存，選用無酸檔案盒，維護檔案品質。 3、將參獎資料使用卷宗夾、內頁袋、與項目塑膠隔頁整理成分類案卷方便評審委員評核。 4、於檔案櫃上放置檔案標示年度壓克力隔板，方便快速找尋各年度檔案。 5、辦理檔案應用及檔案文物展活動：出版出版品展現典藏文物之價值、大圖輸出製作檔案應用資訊、製作活動式掛圖與民眾互動、印製宣導摺頁提供民眾詳細瞭解申請檔案應用之流程事項、印製績效報告展現辦理成效 6、為期檔案庫房設置，樓地板載重能力能負荷檔案及相關檔案設備之總重量，載重檢核作業，委請專業技師辦理。	中央:0 縣府:821 其他:0 合計:821	
二、一般建築	(一)參加第 22	1、改善檔案室老舊設施，重新整治規劃	中央:0	

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額 (仟元)	備註
及設備-各項設備-設備及投資	屈金檔獎 檔案室整 建及設備 規劃	以符合現行法令。 2、檔案庫房增設空調冷氣設備，以維持全天候溫濕度環境控制。 3、為避免檔案磨損，將現有移動櫃進行全櫃重新烤漆，並增設輕量型移動櫃，以利檔案存放。 4、增設影印機設備，以利辦理檔案應用服務時，提供民眾複印使用。	縣府:2,173 其他:0 合計:2,173	