

# 彰化縣員林戶政事務所中程施政計畫（112 至 115 年度）

## 壹、使命及願景

### 一、使命

本所以辦理各項戶籍登記為主並利用網路多樣化及全年無休的優勢，提供最詳盡的戶政法規查詢、線上查詢及表單下載等全方位服務，並繼續秉持「簡政、便民、革新」之原則，在現有基礎上持續努力提升服務品質、積極尋求簡化各項行政手續的方法，期能以正確、迅速、親切的行政效率，讓民眾感到安心、貼心、滿意，達成「員林戶政是咱的好厝邊」的服務使命。

### 二、願景

秉持美好彰化、希望城市等全方位的縣政願景，落實「戶政以民為尊，服務親切有禮」之服務理念；持續提升為民服務工作績效，提供民眾優質服務品質，另運用企業精神進行流程簡化，促使資訊透明化，確保民眾知的權利，同時整合服務資源，研提創新服務作法，瞭解民眾的需求，滿足民眾感受，形塑「優質、專業、便民、高效率」的戶政服務團隊。

## 貳、施政重點

### 一、現有計畫執行成效檢討

#### （一）提升政府服務品質執行計畫

- 1、避免民眾重覆往返在戶政所之間，落實開立一次告知單：民眾不諳戶政專業術語，儘量避免應繳證件或申請人適格問題來回奔波，以書面告知的方式，降低言語傳達的缺失。
- 2、提升專業知能，辦理各式教育訓練：自行舉辦或薦送參加各項戶政法令及為民服務研習會，以提升專業知識，俾利戶政業務之推動。
- 3、重視民意輿情，以各種管道了解民眾的滿意度：由專人蒐集剪報和定期辦理問卷調查，以了解民眾對本所服務態度和辦事效率的看法。
- 4、採走動式管理，實際了解民眾需求：藉走動式服務傾聽取民意，直接與民眾互動，作為改善服務品質之參考。
- 5、配合上級全國數位化連線作業，辦理專案性工作：持續維護日據時期戶籍資料、光復後電腦化前除戶資料及清查戶籍關聯等工作，俾利電腦數位化作業。
- 6、加強各項戶籍登記作業之宣導，避免民眾奔波：提供戶政須知之線上查詢及書籤索取，使民眾能依照申辦須知或戶政法令確實申請，以正確戶籍登記。
- 7、提供舒適的洽公環境，營造溫馨氣氛：不定期辦理 5s 環境清潔考核，注重櫃檯綠美化和辦公空間之妥適利用，使洽公民眾有賓至如歸舒適感受。
- 8、建置無障礙網站，使全民均能上網查閱：改善現行網站功能，增加線上表單下載及預約服務項目及無障礙由 A+ 提升至 AA，以符合身心障礙族群上網的需求。
- 9、實施延時彈性上班，嘉惠上班族群：為服務上班或特定族群，中午不打烊及週六上午延長服務為其受理各項登記。
- 10、為特殊族群，提供客製化服務：行動不便或老邁之民眾無法親自到戶所辦理印鑑登記或國民身分證補發，提供到宅服務。
- 11、提供跨機關及延伸據點服務，以服務學生申辦戶籍謄本：就學貸款期間派員至台灣銀行設置核發戶籍謄本工作站，方便申請對保民眾申辦戶籍謄本。
- 12、集體受理國民身分證初領作業，家長免奔波：派員至國中受理滿十四歲學生請領國民身分證作業，學生及家長免奔波，有效縮短受理時間。
- 13、為提升服務品質，不定期辦理電話禮貌及服務禮儀測試：各主管不定期辦理測試，隨時督導服務態度及禮儀。

1 4、因機關合併增設大村及永靖辦公室，為讓行政業務或戶政法令能迅速傳達，將透過 Line 群組及 email 即時傳遞，進而讓全體同仁有效掌握最新訊息，達致無落差服務效能。

1 5、戶政主動關懷訪視喪家，協助戶籍登記案件及瞭解家庭境遇需求，通報彰化縣政府社會處提供必要之協助，並提供處理身後事相關機關資訊予民眾。

#### (二) 受理各項戶籍申請案件

1、力行單一窗口全程服務：單一窗口受理各項戶籍登記及文件核發，隨到隨辦依限辦畢。

2、以書面告知民眾，開立一次告知單：對於查詢之民眾均開立一次告知單使其應繳驗之證件均能備齊，減少奔波次數。

3、彙整各項法令函釋，建置資料庫：由專人建置法令資料庫，員工可隨時查閱並參考辦理。

#### (三) 相關計畫執行成效檢討

1、依據統計資料分析，中央機關陸續推動多項無紙化政策，亦要求戶政機關配合，但歷年來戶政機關預算並無資本門項目，除倚賴上級補助採購電腦相關設備外，無法自行以預算經費購置，且戶政電腦化後衍生之耗材費用佔業務費支出 3 成以上，未來相關機器損壞支出持續大幅成長，但在預算分配上並未將其日後機器折舊等因素列入，恐影響服務品質。

2、戶籍登記申請書保管時間冗長，電腦化後大量使用影印紙列印申請書和附件，造成儲藏空間不足，直接面對廳舍改建或檔案室擴建等問題，將會影響現有經費分配。

## 二、環境情勢分析及優先發展課題

### (一) 環境情勢分析

1、時代在變，科技一日千里，民眾對戶政服務的需求不斷的提升，使得戶政業務不再侷限在靜態和被動的戶籍登記，必須力求創新蛻變，以實際行動讓民眾感受到賓至如歸。

2、自 86 年 10 月 1 日全面電腦化後，戶政的辦事效率及服務態度受到各界肯定，但隨著民意高漲，相關規定修正，使得現階段許多作法在法令層面受到限制，亦造成民眾誤解和抱怨，且戶政人員的裁量權擴大帶來許多困擾；再者，網路雖然有無遠弗屆這項優點，但是資通安全及個資問題仍然需要兼顧。

3、在資訊環境方面

(1) 資訊業務有待擴充和普及：由於資通安全和個人資料保護法等相關規定，無法全面開放線上申辦等服務，部份業務仍需民眾親自或委託至戶政機關申辦。

(2) 資訊專業知識和經費缺乏：資安設備昂貴，無法編列資安相關軟硬體設備經費，且無專業資訊人員協助，戶政法規及現在操作不易等因素導致推動線上服務有實務上的困難。

4、在法制化環境方面

(1) 法制嚴重僵化：對於僵化過時的法令，向上級機關提出建議，但部分修法權限屬於立法院，修法程序曠日廢時，非戶政人員可掌控其修法進度及範圍。

(2) 裁量權之擴大：上級機關對於請示案件通常賦與高度裁量權，但戶政人員異動頻繁對於戶政法規制定背景不熟悉，且各所對法令案件見解程度不同，要承辦人員逕行裁量有其困難度。

5、在民意至上環境方面

(1) 隨著全民教育程度的提升，民眾對公部門的服務品質要求日漸提高且政府機關申訴管道的公開化，使得各項服務必需經得起全民檢驗，以免有違公平原則。

(2) 由於輿論壓力，上級機關要求公務機關必須苦民所苦，以同理心辦事情，但依法行政是公務員執行業務的基本準則，如何在情與法中取得合理化，是當今另一難題。

## (二) 優先發展課題

- 1、改善資訊服務之不足：為符合政府機關主動公開資訊之規定及申辦進度查詢等多功能服務，惟有全面檢討現行網站功能，提出改善措施，進行更新維護。
- 2、修補現行僵硬的法規：適時提出研提意見，建議上級機關修正現行作法，鼓勵內部員工提出改善措施並主動彙整特殊案例，作為受理登記之參考，俾利提升臨櫃申辦效能。
- 3、加強便民措施，提升民眾滿意度：突破現行便民措施僵固的現況，利用走動式管理，隨時掌握內部員工及外部顧客的需求，減少不滿的情緒，以同理心對待顧客，期望獲得民眾的認可。

## 三、未來四年施政重點

### (一) 提升戶政為民服務品質

- 1、邀請藝術家到本所展覽作品，美化辦公廳舍及提供民眾參觀，達到善用社會資源、加強與民眾及社區之互動。
- 2、定期辦理問卷調查，以瞭解民意需求，提供優質服務。
- 3、藉由與民有約，廣納建言並為民眾解答疑難，以提升服務品質。
- 4、提供假日結婚登記、中午彈性上班（配合 5 月份報稅期間開放中午受理核發自然人憑證）及週六上午延長為民服務之延時服務，以嘉惠上班族群。
- 5、建置本所中文無障礙網頁，提供多元網路服務，促進公部門資訊透明化，並善用及結合社群網路平台，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 6、辦理外籍人士歸化測試及新住民生活適應輔導班，使新住民適應在台生活。
- 7、擴大志願服務者參與公部門之服務行列，以提升服務品質。
- 8、主動關懷訪視喪家，瞭解家庭境遇需求，並提供處理身後事相關機關資訊予民眾。

### (二) 正確戶籍登記及強化專業能力

- 1、彙整戶政法令及函釋相關規定，作為新進人員或同仁教育訓練之參考資料。
- 2、辦理戶政法令測驗，以提升同仁專業能力。
- 3、為降低及避免民眾來回奔波次數，開立一次告知單，並加強戶政須知宣導。

## 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) 提升戶政為民服務品質工作（業務成果）

- 1、營造溫馨、貼心的洽公環境，創造優質為民服務品質。
- 2、建構創新服務方式，提供多元戶政服務。

#### (二) 正確戶籍登記，簡化便民措施（行政效率）

- 1、正確各項戶籍登記案件，嚴密個人資料管理。
- 2、健全戶政資訊系統，落實系統稽核，加強資安防護能力。
- 3、簡化革新服務流程，提供便捷戶政服務。

#### (三) 積極推動民眾滿意服務，建立品牌服務績效（服務效能）

- 1、定期實施民眾服務滿意度調查，改善服務措施。
- 2、辦理櫃檯人員績優服務選拔與評比，鼓勵員工效法。

#### (四) 強化戶政專業能力，增進員工專業知能（組織學習）

- 1、加強在職教育訓練及線上法規分類整理建檔，提供員工全時學習。

2、定期舉辦戶政法規研討與測驗，提升法令熟稔度。

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			
							112	113	114	115
1	提升戶政為民服務品質工作(業務成果)	1	定期邀請藝術家辦理書畫展覽	1	統計數據	舉辦次數	5次	5次	5次	5次
		2	辦公室環境清潔檢查	1	統計數據	5s檢查次數	5次	5次	5次	5次
		3	運用社會資源協助戶政宣導活動	1	統計數據	舉辦次數	3次	3次	3次	3次
		4	配合臺灣銀行就學貸款設置戶籍謄本核發工作站	1	統計數據	舉辦次數	1次	1次	1次	1次
		5	提供戶籍資料異動跨機關通報服務	1	統計數據	辦理件數	7550件	7560件	7570件	7580件
		6	實施上班日中午彈性上班及週六上午延長上班創新加值服務	1	統計數據	辦理件數	13000件	13000件	13000件	13000件
2	正確戶籍登記，簡化便民措施(行政效率)	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【(全年受理件數-全年誤辦案件件數)÷全年受理件數】×100%	97%	97%	97%	97%
		2	開立一次告知單	1	統計數據	辦理件數	1200件	1200件	1200件	1200件
		3	工作站定期檢視防毒掃描作業	1	統計數據	辦理次數	48次	48次	48次	48次

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			
							112	113	114	115
		4	執行戶役政資訊系統稽核	1	統計數據	辦理次數	40次	40次	40次	40次
		5	提供到宅服務便民措施	1	統計數據	辦理件數	51件	51件	51件	51件
		6	到校集中受理國中、生初領國民身分證	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
3	積極推動民眾滿意服務，建立品牌服務績效（服務效能）	1	民眾服務滿意度調查	1	統計數據	平均滿意度	95%	95%	95%	95%
		2	辦理櫃檯禮貌績優人員選拔	1	統計數據	舉辦次數	2次	2次	2次	2次
		3	定期辦理櫃檯人員績效評比	1	統計數據	舉辦次數	12次	12次	12次	12次
4	強化戶政專業能力，增進員工專業知能（組織學習）	1	辦理員工各項教育訓練	1	統計數據	舉辦次數	2次	2次	2次	2次
		2	法令函釋整理及研習講解	1	統計數據	舉辦次數	12次	12次	12次	12次
		3	辦理戶政法令測驗	1	統計數據	舉辦次數	1次	1次	1次	1次

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			
							112	113	114	115
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	3%	3%	3%	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			
							112	113	114	115
						(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%	0%	0%	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%	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%

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			
							112	113	114	115
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（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。	20 小時	20 小時	20 小時	20 小時