

彰化縣員林戶政事務所 113 年度施政計畫

- 一、本年度歲出預算數總計 55,572 仟元。
- 二、本年度歲入預算數總計 4,878 仟元。
- 三、本年度編制員額共計 43 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) 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。

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	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
		2	辦公室環境清潔檢查	1	統計數據	5s 檢查次數	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
		4	配合臺灣銀行就	1	統計	舉辦次數	1 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
							113 年
			學貸款設置戶籍 謄本核發工作站		數據		
		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	7560 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	12500 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%
		2	開立一次告知單	1	統計 數據	辦理件數	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
		4	執行戶役政資訊 系統稽核	1	統計 數據	辦理次數	40 次
		5	提供到宅服務便 民措施	1	統計 數據	辦理件數	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
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%
		2	辦理櫃檯禮貌績 優人員選拔	1	統計 數據	舉辦次數	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
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	法令函釋整理及 研習講解	1	統計 數據	舉辦次數	12 次
		3	辦理戶政法令測	1	統計	舉辦次數	1 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
							113 年
		驗			數據		

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%
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%

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
		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(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。	20 小時

肆、彰化縣員林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)提升政府服務品質執行計畫	1、積極辦理民眾申辦之各項戶籍登記及文件核發,落實開立一次告知單減少民眾奔波。 2、辦理或薦送員工參加各項戶政法令及為民服務研習,俾利戶政業務之推動。 3、配合上級辦理專案性工作並持續維護日據時期戶籍資料、光復後電腦化前除戶資料及親等關聯等工作,以正確電腦數位化作業,俾利民眾就近申請。 4、落實戶籍登記作業及各項戶政法令之宣導,使民眾確實依照申辦須知或戶	中央:0 縣府:2,857 其他:0 合計:2,857	

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額 (仟元)	備註
		政法令申請，提高戶籍正確率。 5、辦理維護戶政電腦相關設備，以提升行政效能。 6、對於行政區域、新闢道路或門牌紊亂等，辦理徵詢及整編，以正確戶籍資料。 7、營造溫馨的洽公環境，不定期辦理 5s 考核、櫃檯綠美化、舉辦藝文展覽等，並改善周邊環境設施，使洽公民眾有賓至如歸舒適感受，創造優質為民服務品質。 8、定期維護飲水機等設備，照顧同仁和民眾之健康。		
	(二)受理各項戶籍申請案件	1、受理各項戶籍登記及文件核發，隨到隨辦，依限辦畢。 2、依限編製各項戶籍案件、人口統計報表，作為推展業務之參考。 3、開立一次告知單，減少民眾奔波。		
	(三)重視輿論民情辦理民意調查	1、重視民意輿情，辦理民意調查活動。 2、辦理服務櫃檯禮貌人員選拔，提升同仁工作士氣及服務品質。 3、採走動式管理，即時為民眾解決疑難問題。		
	(四)辦理跨機關受理及推動簡政便民服務	1、與臺灣銀行員林分行合作，成立「戶政便民小棧」，核發戶籍謄本，以服務就學貸款學生。 2、派員至本市各國中受理、核發年滿 14 歲學生初領國民身分證。 3、辦理到宅服務，嘉惠身心不便之民眾，展現「戶政是咱的好厝邊」精神。 4、辦理民眾改名、住址變更等資料異動後，提供戶籍資料異動跨機關通報服務，民眾填寫申請單後以網路平台通報地政、稅務、監理等相關單位，免除民眾往返多機關奔波之不便。 5、提供「有線延伸、無限寬廣」便民服務，設置網路服務專區供洽公民眾於等待時上網使用，並另提供免費 Wi-Fi 無線上網貼心服務。 6、提供友善環境，設置「博愛窗口」、「謄得快窗口」及製作「寶貝紀錄卡」、「愛的見證結婚祝福卡」、「一生一世永留存緬懷卡」等加值貼		

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額 (仟元)	備註
		心服務。 7、受理出生登記時，協助民眾申請新生兒參加全民健康保險加保並經民眾同意申請製發新生兒無照片健保卡加值服務。 8、為擴大大便民服務，推動「戶政 e 幫忙 健保卡就來」戶政跨域整合服務—健保卡便利站，新增民眾辦理戶籍登記，致戶籍資料異動（姓名或出生日期變更）需換發健保卡者，協助申請製發有照片健保卡及遺失補發健保卡創新優質服務。 9、為因應無法於上班時間申辦各項戶籍登記之民眾需求，爰配合縣府辦理每週六上午 8 時至 12 時創新作為延長為民服務。 10、「壽險理賠免奔波、戶政臨櫃 e 站通」，協助民眾於申辦死亡登記時可同時申請將亡故者死亡登記資料通報壽險公會，由各保險公司協助清查承保情形，免除亡故者之保險受益人因不清楚亡故者生前投保情形，而錯失申請保險理賠之狀況。 11、「勞工保險/國民年金生育給付、勞工保險家屬死亡給付」，協助民眾辦理出生登記時同時通報勞保局申請生育給付，或辦理死亡登記時同時通報勞保局申請家屬死亡給付。 12、「國軍人員跨機關通報服務」，協助國軍人員辦理結婚登記、新生兒登記或家屬死亡登記時，同時通報國防部申請結婚補助費、生育補助費或喪葬補助費，國軍人員遺族辦理國軍人員的死亡登記可同時通報國防部申請殮葬補助費。 13、設立英語服務專櫃，首創「英語一次告知單」，避免外籍人士因語言溝通障礙造成往返奔波，提升服務品質及行政效率。 14、積極協助新住民歸化國籍，設立「新住民國籍歸化 line 互動群組」，主動提供新住民辦理國籍歸化業務申辦進度通知及專人線上諮詢等服務。		
二、一般建築	(一)購置電腦	為增進業務速度，提升行政效能，擬採購	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	電腦設備。	縣府:94 其他:0 合計:94	
	(二)購置戶役政工作站印表機及防火牆設備費用	為提升服務效能及資訊安全，汰換工作站印表機及購置防火牆設備。	中央:0 縣府:174 其他:0 合計:174	