

彰化縣溪湖戶政事務所 113 年度施政計畫

- 一、本年度歲出預算數總計 42,395 仟元。
- 二、本年度歲入預算數總計 2,291 仟元。
- 三、本年度編制員額共計 25 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) 落實正確戶籍登記與管理，塑造服務人員專業、親和、效率具有責任感之優質形象（業務成果）
 - 1、受理戶籍登記案件，透過設置專人審核暨主管抽核戶籍登記案件，力求正確零缺點。
 - 2、定期辦理法規解釋令函測驗。
 - 3、所務會議法令講解及洽公服務禮儀訓練。
 - 4、定期辦理洽公服務滿意度問卷調查，以了解民意需求。
- (二) 推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能（行政效率）
 - 1、每年辦理轄內溪湖、成功、埔鹽、埔心國中滿 14 歲學生初領身分證。
 - 2、實施中午彈性上班及中心所週六延時服務，嘉惠民眾。
 - 3、提升單一窗口全功能服務，一處收件，全程服務。
 - 4、加強開立一次告知單，減少民眾奔波次數。
 - 5、辦理到宅服務。
 - 6、推動跨機關整合服務，創造服務附加價值。
- (三) 提升為民服務品質與效能（服務效能）
 - 1、提供 Skype 視訊服務，可免費法律諮詢及訴訟程序視訊諮詢。
 - 2、受理首次申請護照親辦人別確認及代送件服務，並可同時申辦自動通關作業。
 - 3、健保卡申請便民服務。
- (四) 加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力（組織學習）
 - 1、鼓勵同仁參加各項戶政研習或線上研修課程，提升戶政專業素養。
 - 2、推動戶政人員終身學習，鼓勵同仁積極研讀各學習平台線上課程或派員至其他機關觀摩學習，型塑學習型組織。

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	落實正確戶籍登	1	受理戶籍登記案	1	統計	正確率【（全年受理件	98%

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
	記與管理，塑造服務人員專業、親和、效率具有責任感之優質形象（業務成果）		件		數據	數—全年誤辦案件件數） ÷全年受理件數】×100%	
		2	辦理法規解釋令函測驗	1	統計數據	辦理次數	1 次
		3	所務會議法令講解及洽公服務禮儀訓練	1	統計數據	辦理次數	12 次
		4	民眾服務滿意度調查	1	統計數據	平均滿意度	94%
2	推動便民措施，提升戶政為民服務品質，提升專業效能（行政效率）	1	每年辦理轄內溪湖、成功、埔鹽、埔心國中滿14歲學生初領身分證	1	統計數據	辦理次數	1 次
		2	實施中午彈性上班、溪湖中心所週六延長服務	1	統計數據	受理件數	5000 件
		3	單一窗口服務全功能比例	1	統計數據	單一窗口比例	92%
		4	開立一次告知單	1	統計數據	開立件數	780 件
3	提升為民服務品質與效能（服務效能）	1	首次申請護照親辦人別確認隨同辦理入出國自動通關註冊作業服務	1	統計數據	通報比率	20%
4	加強服務人員品質教育訓練及強化專業能力（組織學習）	1	派員參加內政部及本府（含府內、外單位）舉辦各項研習課程、教育訓練（含線上研習課程及至他機關業務觀摩）	1	統計數據	參訓人數完成率【完成人數÷（預算員額數－控管缺額人數）×100%】	70%

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%
		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	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
						聘僱員額總數 x100%	
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、彰化縣溪湖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)受理各項戶籍申請案件	1、電腦化作業，依「戶籍法」及相關法規，受理各項戶籍申請案件，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，以保障民眾權益。 3、檢討與貫徹分層負責制度，提升工作效率。	中央:0 縣府:2,874 其他:0 合計:2,874	
	(二)提供多元化戶政資訊查詢	1、加強戶政資訊網服務，以提供民眾便捷之網路申請及資料查詢。 2、持續辦理「彰化縣門牌及其位置調查暨系統建置」計畫，民眾可透過網路查詢參考使用。 3、依限編制各項戶籍人口統計報表，並提供網路查詢及宣導各項戶政訊息。		
	(三)營造溫馨、優質洽公環	1、改善及綠美化辦公環境，創造優質為民服務品質。 2、定期維護飲水機等設備，以維護同仁		

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額 (仟元)	備註
	境，提升 服務效能	及民眾之健康。		
	(四)辦理戶政 人員在職 教育訓練	1、鼓勵同仁參加各級戶政業務研習（含 線上研習課程），以充實戶政知能。 2、每月所務會議加強辦理戶政法規解釋 令函講解、傳閱及洽公服務禮儀訓 練，充實戶政人員專業知識領域及提 升服務品質。 3、定期辦理法規解釋令函測驗。		
	(五)個人資料 嚴密管制	1、依「戶籍法」相關規定核發各項文 件。 2、收回之國民身分證及列印錯誤、污損 等作廢之空白國民身分證、膠膜，均 予截角，一併列冊、裝箱彌封後送交 縣府集中銷毀。		
	(六)配合上級 辦理專案 性工作	1、維護光復後電腦化前除戶資料及清查 戶籍資料等二項工作，俾利上線，以 提升戶籍資料檢索速度，減少民眾奔 波時間。 2、99年7月1日正式上線提供跨縣市日 據時期戶籍資料數位影像申請作業， 提升便民服務，並持續維護更新作 業，以求資料之完整與正確性。 3、配合內政部戶政司規劃之期程，逐年 執行歷史檔案數位建檔作業，以方便 民眾未來查調及申辦戶籍資料。		
	(七)加強簡政 便民措 施，全面 提升服務 品質	1、單一窗口受理全程服務，受理各項戶 籍登記，並視需要機動調撥人力及增 開服務窗口因應，以提升為民服務品 質及工作績效。 2、落實開立一次告知單，減少民眾奔波 次數，降低受理紛爭。 3、加強通信、電話及網路申請服務，以 提供多元便利的申請方式。 4、受理委託申請戶籍案件。 5、每年派員至轄內各國中受理滿14歲學 生初次請領國民身分證作業，嘉惠學 生族群。 6、實施中午彈性上班及中心所週六延時 服務，受理各項戶籍登記，嘉惠民 眾。 7、對於行動不便、重病、老邁者等實施 到宅服務。 8、主任、秘書、股長、同仁隨時與民有		

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額 (仟元)	備註
		約，廣納建言，解決民眾疑難。		
	(八)持續推動優質、滿意的服務	1、實施民眾滿意度調查，分析、檢討改進服務品質。 2、設置民眾意見箱及電子信箱，提供諮詢及建議管道，適時解決問題。 3、暢通申訴管道，專人受理民眾陳情、申訴案件，設簿並追蹤管制。 4、訪視轄區里（村）長與相關民眾或參與轄內各機關單位舉辦之各項活動，積極宣導戶政法令、本縣福利政策及戶政業務聯繫，以精進為民服務之品質。 5、推動十分幸福連結車：出生登記送溫馨、結婚登記送祝福、死亡登記送關懷、印鑑登記送貼心、無礙服務送愛心、機動服務送效能、多功能服務送便利、科技服務送便捷、優質服務送舒適、加值服務送窩心。		
	(九)辦理戶政六大項創新便民服務措施	1、便捷的戶政：提供「博愛窗口」，讓民眾感受到戶政的貼心服務，並視情況及民眾需求提供線上預約取件及設置「騰得快窗口」，以縮短民眾現場等候時間。 2、科技的戶政：戶政法令線上查詢、有限延伸無線寬廣、持續建置及校正本轄三鄉鎮門牌位置相關資訊系統，強化資訊科技服務。 3、溫馨的戶政：生育補助現金發放、喪家訪視給予關懷並提供申請農保、勞保、國保喪葬補助資訊等措施。 4、多功能的戶政：持續落實跨機關整合平台服務措施。 5、優質的戶政：身分證掛失專線不打烊語音告知服務、提供優質辦公環境、強化戶政人員職能。 6、感恩的戶政：製作「寶貝紀錄」卡、「結婚祝福」卡、「緬懷紀念」卡，讓民眾感受到戶政的貼心、祝福與關懷。		
二、一般建築及設備-各項設備-設備及投資	(一)改善機關軟硬體設備，提升服務效能	1、汰換電腦設備以提升服務效率。	中央:0 縣府:105 其他:0 合計:105	
	(二)本所埔鹽	1、執行本所埔鹽辦公室原地拆除及新建	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
	辦公室原址拆除暨新建工程作業	埔鹽鄉綜合行政大樓之工程作業，提供民眾更為舒適、優質之洽公環境。	縣府:7,120 其他:0 合計:7,120	