

# 彰化縣田中戶政事務所中程施政計畫（113 至 116 年度）

## 壹、使命及願景

### 一、使命

掌理身分登記、遷徙登記、登記之申請、變更、更正、撤銷及註銷暨其他有關戶籍登記業務等事項，正確戶籍登記，確保民眾權益。

### 二、願景

主要願景：整合相關資源 提供便捷服務

秉持以客為尊、創新服務二大施政理念及用心、專業、熱忱、便捷四大核心價值，落實顧客導向，以客為尊的服務理念。為瞭解民眾需求，辦理滿意度調查，檢討既有工作方法，善用資訊科技整合相關資源，持續推動各項加值措施，以提供民眾便捷的服務，提升本所施政績效。

## 貳、施政重點

### 一、現有計畫執行成效檢討

#### （一）正確戶籍登記與管理，保障民眾權益

1、在落實戶籍登記案件審核及主管抽核制度下，受理登記案件和核發證明文件平均正確率為 90%以上，均達成績效目標值並有效降低登記案件及核發證明文件錯誤率。另一方面確實執行戶役政系統稽核作業，有效杜絕不當使用個人資料之行為，確保資料使用安全，保障民眾的權益。

2、每年配合轄內各機關舉辦大型活動進行戶政法令及便民措施宣導，讓民眾能夠瞭解戶政事務所的業務職掌及服務範圍，並能於法令規定期限內確實申請各項戶籍登記。

#### （二）維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境

1、本所廳舍規劃重視採光，辦公動線流暢且有雙語標示，設置志工服務台、無障礙廁所、電梯、飲水設備、等候區、哺集乳室等設施設備，方便民眾使用。

2、每年定期實施消防設備檢修申報及定期更換飲水機濾心，提供民眾安全、安心之洽公環境。善用辦公空間進行綠美化工作，擺設各式盆栽及書畫作品，營造具有自然及藝術氣息特色的洽公環境。

3、定期維修養護辦公廳舍、電腦設備、監視系統及機電等設備，保持最佳使用效能。

#### （三）簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率

1、設置綜合受理單一窗口，提供多種服務，讓民眾能享受「一處收件、全程服務」的便利。提供通信、電話及網路預約等方式申請戶籍謄本，讓民眾可利用多元便利的服務方式，輕鬆獲得政府所提供的各項服務。

2、加強資訊安全觀念，要求每位同仁均學習資安訓練相關課程。

3、針對戶政法令及戶役政資訊系統提出各項意見、對策及改善措施，供上級做為修法或修改系統之參考，以提升戶役政系統及行政效率。

4、以電子簽核系統簽辦公文，落實無紙化辦公環境並提升公文處理時效。

#### （四）整合各項服務資源，創新便民服務措施

1、開闢主管與民有約，解答民眾因不瞭解戶政法令所產生的各項疑義，滿足民眾需求。

2、為滿足現代上班族無法於上班時間內申辦各項案件之需求，提供中午彈性上班等延時服務，藉由延長服務時間，加強為民服務。

3、為因應結婚傳統習俗，受理假日預約結婚登記，民眾亦可選擇於結婚當日前 3 個辦公日向戶政事務所辦理結婚登記，讓民眾能在良辰吉時順利辦妥結婚登記。

4、擴大跨機關業務整合服務，民眾辦理遷徙、身分證統一編號變更及姓名變更登記後，可透過內政部戶籍資料異動跨機關通報服務系統，將異動後之資料通報至地政、稅捐、監理等機關，民眾無須往返奔波。

5、實施到宅服務，解決因年邁、行動不便等原因不克親自辦理戶籍登記、印鑑登記或補發國民身分證者之困擾。

(五) 加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習

1、派員參加各項講習、研討會、觀摩會充實同仁本職學能，每年至少舉行法令測驗 1 次，每月定期召開所務會議研討最新法令，並由專人蒐集與整理法規、解釋函供同仁參考運用，建立專業形象。

2、鼓勵同仁落實終身學習，自行至數位學習網站進行數位課程研習。

## 二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析：隨著資訊通訊科技的進步發展及網路環境的快速變化，民眾的生活習慣及型態也相應產生改變，因此政府機關對民眾的各項治理作為應以前瞻性的思考，結合 E 化科技同步創新改變服務模式，開發各項業務創新便民服務措施，加強為民服務工作，提升政府行政效率，建立電子化政府，為國家競爭力奠定雄厚之基礎。

(二) 優先發展課題

1、正確各項戶籍登記及管理，辦理戶政法令宣導以保障民眾權益

(1) 戶籍行政為庶政之母，且與民眾日常生活關係最為緊密相連，舉凡個人從出生至死亡，任何遷徙、身分事項及動態事件均須至戶政機關辦理戶籍登記。藉由舉辦戶政法令宣導活動，讓民眾能夠瞭解戶政事務的業務職掌及服務範圍，並能於法令規定期限內確實申請各項戶籍登記。

(2) 政府機關係以戶籍登記資料確認個人身分，而正確的戶籍登記資料所產出之各項統計分析資訊才具有使用價值，亦為國家擬定各項施政作為及人口政策不可或缺之參考依據。因此戶政機關在辦理民眾申請戶籍登記時應首重登記之正確性，並透過執行戶役政系統稽核作業，杜絕不當使用個人資料之行為，確保資料使用安全性，保障民眾的權益。

2、維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境

(1) 妥適規劃機關服務設施設備，建構無障礙使用環境，並定期辦理維護保養，提高使用效率及安全性，以落實節能減碳政策。

(2) 進行辦公環境綠美化，善用公共空間佈置盆栽及書畫作品，營造具有自然及藝術氣息特色的洽公環境，提供民眾舒適優質的服務。

3、簡化各項服務流程，確保網路申辦安全，提升整體行政效率

(1) 設置單一窗口，提供多種服務，簡化機關內部作業方式及流程，透過與他機關橫向聯繫或運用電子閘門同步服務，讓民眾能享受「一處收件、全程服務」，避免往返奔波，建立具親和性且全方位的政府。

(2) 加強資安管理與服務，建立安全的資訊網路環境，以防杜駭客層出不窮的攻擊，運用 E 化服務技術，豐富網站資訊內容，擴大網路申辦項目，讓民眾能以網路取代馬路，輕鬆獲得政府所提供的各項服務與資訊內容，提升行政效率。

(3) 適時向上級提出戶役政資訊系統改善措施之建議，並針對僵化或不合時宜之戶政法規提出修正意見供上級修法參考，藉以提升戶役政系統及行政效率。

(4) 推動公文電子簽核政策，達成電子化政府及無紙化辦公環境階段性目標。

4、整合各項服務資源，創新便民服務措施，型塑政府優質形象

(1) 善用資訊通信技術提升政府服務效能為行政改革之重點，亦為現代經濟發展與政府治理的重要議題，透過網路與世界接軌並服務民眾的方式，不僅能滿足民眾的需求，更能符合民眾對政府便民服務的期待。

(2) 本所秉持「用心、專業、熱忱、便捷」四大核心價值，全方位規劃整合各項服務資源，充分運用跨機關資訊流通共享服務，提供創新便民服務措施，為民眾謀求最大的福祉，藉由服務效能之提升，型塑政府優質形象，進一步推升國家競爭力。

#### 5、加強教育訓練與觀摩，建立專業服務形象，落實終身學習觀念

(1) 有優秀的服務人員才有優質的服務品質，秉持同仁是機關重要資產的信念，除了機關內部教育訓練外，持續派員參加各項外部教育訓練，並安排參訪具有標竿學習指標性的機關，經由雙方意見交流汲取新的知識並充實知能，藉以激發創新的服務思維及方式。

(2) 鼓勵同仁落實終身學習，汲取各方面的知識，參加社教活動，做個現代化的知識達人。

### 三、未來四年施政重點

(一) 正確戶籍登記及管理，辦理宣導保障權益。

(二) 維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境。

(三) 簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率。

(四) 整合服務資源，創新便民措施，型塑優質形象。

(五) 加強教育訓練觀摩，建立專業服務形象，落實終身學習觀念。

### 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) 正確戶籍登記與管理，保障民眾權益（業務成果）

1、落實戶籍登記案件審核及主管抽核制度，降低登記案件錯誤率，登記錯誤案件設簿管理並指派專人立即維護，以正確戶籍登記，並執行戶役政系統稽核作業，杜絕不當使用個人資料之行為，確保資料使用安全性，保障民眾的權益。

2、舉辦戶政法令宣導活動，讓民眾能夠瞭解戶政事務所的業務職掌及服務範圍，並能於法令規定期限內確實申報各項戶籍登記。

(二) 維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境（業務成果）

1、辦公動線流暢且有雙語標示，設置志工服務台、無障礙廁所、電梯、飲水設備、等候區、哺集乳室等設施設備方便民眾使用。

2、每年定期辦理消防設備檢修申報及更換飲水機濾心，提供民眾安全、安心之洽公環境。

3、善用辦公空間進行綠美化工作，擺設各式盆栽及書畫作品，營造具有自然及藝術氣息特色的洽公環境。

4、辦公廳舍、電腦設備、監視系統及機電等設備，定期維修養護，保持最佳使用效能。

(三) 簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率（行政效率）

1、設置單一窗口，提供多種服務，讓民眾能享受「一處收件、全程服務」，縮短等候時間。

2、為探查民意需求及趨勢，適時辦理民眾滿意度調查，藉以做為改進各項服務措施及流程參考，讓機關服務的方式更貼近民眾的生活。

3、提供通信、電話、網路預約申辦等多元便利的服務方式，讓民眾能輕鬆獲得政府機關所提供的各項服務。

4、為加強資安管理與服務，要求每位同仁均須學習資安訓練相關課程，以建立資訊安全觀念。

- 5、鼓勵同仁發掘問題，針對戶政法令及戶役政資訊系統提出研提各項改進意見、對策及改善措施，供上級修法參考，藉以提升戶役政系統及行政效率。
- 6、要求同仁減少紙張使用量並以電子簽核系統簽辦公文，落實無紙化辦公環境，提升公文處理時效。

(四) 整合各項服務資源，創新便民服務措施 (服務效能)

- 1、積極宣導印鑑證明替代便民措施，讓民眾選擇至土地所在地地政事務所辦理土地登記印鑑，亦可至法院或民間公證人公證或認證文件或請地政士簽證，免專程至戶籍地戶政所申辦印鑑證明，有效降低戶政所核發印鑑證明之數量，減輕同仁工作量，並為民眾節省時間及金錢。
- 2、開闢機關首長與民有約及現場諮詢，解答民眾戶政相關法令疑義，對民眾陳情案件設簿管制，迅速處理回應。
- 3、民眾可於每週一、三上午9時至11時30分至本所申請彰化縣政府免費遠端法律視訊服務，直接諮詢律師以請求協助。
- 4、本所為第一線服務機關，持續為民眾提供各項服務。目前有提供例假日預約結婚登記服務、首辦護照人別確認等多項便民措施，並提供「首次申請護照一站式服務」宣導。
- 5、為免民眾往返奔波，透過內政部戶籍資料異動跨機關通報服務系統，將民眾異動後之資料上傳至相關機關直接辦理異動服務。
- 6、運用跨機關電子開門認證系統，縮短辦理案件時間，提升服務效能。

(五) 加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習 (組織學習)

- 1、為充實同仁本職學能，派員參加各項講習、研討會、觀摩會，每年至少舉行法令測驗1次，每月定期召開所務會議，研討最新法令，增進同仁專業知能，訓練回應問題之準確性，並由專人蒐集與整合法規、解釋函供同仁參考運用，以建立專業形象。
- 2、鼓勵同仁自行至數位學習網站進行數位課程研習，多方面汲取各種資訊，落實終身學習。

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			
							113	114	115	116
1	正確戶籍登記與管理，保障民眾權益 (業務成果)	1	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) x 100%	97%	97%	97%	97%
		2	核發證明文件	1	統計	正確比率 (全年	97%	97%	97%	97%

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	114	115	116
					數據	核發件數－全年誤發件數÷全年核發件數) x100%				
		3	執行戶役政系統稽核	1	統計數據	執行次數	50次	50次	50次	50次
		4	辦理戶政法令宣導活動	1	統計數據	辦理場次	4次	4次	4次	4次
2	維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境（業務成果）	1	辦理消防設備檢修申報次數	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	辦公廳舍擺設盆栽及圖畫品	1	統計數據	擺設數量	25項	25項	25項	25項
		3	辦理飲水設備維護	1	統計數據	辦理次數	6次	6次	6次	6次
		4	辦理空調設備保養	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
3	簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率（行政效率）	1	實施單一窗口服務完整程度	1	統計數據	單一窗口服務完整程度（單一窗口受理戶籍登記案件數＋文件核發證明案件數÷戶籍登記案件數＋文件核發證明案件數＋受理國籍案件數＋門牌編釘證明案件數＋自然人憑證案件數）	91%	91%	91%	91%
		2	民眾服務滿意度調查	1	問卷調查	平均滿意度	85%	85%	85%	85%
		3	宣導線上申辦服務項目	1	統計數據	宣導人次	200人次	200人次	200人次	200人次
		4	研提各項改進意見	1	統計數據	研提件數	5件	5件	5件	5件
4	整合各項服務資源，創新便民服	1	宣導首次申請護照一站式服務	1	統計數據	宣導人次	100人次	100人次	100人次	100人次

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	114	115	116
	務措施（服務效能）	2	宣導印鑑證明替代措施	1	統計數據	宣導人次	120 人次	120 人次	120 人次	120 人次
		3	宣導跨機關資料異動服務措施	1	統計數據	宣導人次	150 人次	150 人次	150 人次	150 人次
5	加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習（組織學習）	1	派員參加業務觀摩活動	1	統計數據	參加次數	2次	2次	2次	2次
		2	辦理教育訓練	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		3	辦政法令函釋講解及整理	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		4	辦政法令測驗	1	統計數據	辦理次數	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			
							113	114	115	116
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	1	機關編制員額成	1	統計	（本年度編制員	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			
							113	114	115	116
	(組織學習)		長率		數據	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)				
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 小時, 其中 10 小時必須於 9 月 30 日以前完	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			
							113	114	115	116
						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。				