

## 彰化縣田中戶政事務所 113 年度施政計畫

- 一、本年度歲出預算數總計 29,816 仟元。
- 二、本年度歲入預算數總計 2,096 仟元。
- 三、本年度編制員額共計 21 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) 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、開關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、運用跨機關電子閘門認證系統，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。

## 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	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）x100%	97%
		2	核發證明文件	1	統計數據	正確比率（全年核發件數－全年誤發件數÷全年核發件數）x100%	97%
		3	執行戶役政系統稽核	1	統計數據	執行次數	50次
		4	辦理戶政法令宣導活動	1	統計數據	辦理場次	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
		2	辦公廳舍擺設盆栽及圖畫品	1	統計數據	擺設數量	25項
		3	辦理飲水設備維	1	統計	辦理次數	6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
			護		數據		
		4	辦理空調設備保養	1	統計數據	辦理次數	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%
		2	民眾服務滿意度調查	1	問卷調查	平均滿意度	85%
		3	宣導線上申辦服務項目	1	統計數據	宣導人次	200人次
		4	研提各項改進意見	1	統計數據	研提件數	5件
4	整合各項服務資源，創新便民服務措施（服務效能）	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
		2	宣導印鑑證明替代措施	1	統計數據	宣導人次	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
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	辦理教育訓練	1	統計數據	辦理次數	1次
		3	辦理法令函釋講解及整理	1	統計數據	辦理次數	12次
		4	辦理法令測驗	1	統計數據	辦理次數	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。

### 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聘僱員額總數 x100%	0%
4	推動公務人員終身學習（組織學	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	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
	習)					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。	

#### 肆、彰化縣田中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)正確戶籍登記與管理，保障民眾權益	1、受理民眾申報各項戶籍登記及核發證明案件，應仔細核對身分資料，避免發生錯漏或誤發證明。 2、落實戶籍登記案件審核及主管抽核制度，發現錯漏時由專人立即維護更正。 3、訂定「戶役政資訊系統工作站使用管理要點」，執行戶役政系統稽核，防止個人資料遭不當使用。 4、辦理戶政法令宣導活動，讓民眾知悉戶政法令及最新動態，並依法申報各項戶籍登記。	中央:0 縣府:2,067 其他:0 合計:2,067	
	(二)維護辦公設施設備，營造溫馨洽公環境	1、依據消防法辦理辦公廳舍消防安全設備檢修申報作業，落實公共安全。 2、依據環保法規每季辦理飲水機水質檢測並更換濾心，提供民眾優質的飲用水。 3、養護辦公廳舍內部盆栽及圖畫品，定期修剪外部花草及樹木，營造綠美化之環境。 4、落實節能減碳政策，辦理空調設備清		

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額 (仟元)	備註
		洗保養，提高使用效率。		
	(三)簡化服務流程，確保網路安全，提升行政效率	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、設置單一窗口，實施「一處收件、全程服務」，提供現場、通信、電話及網路預約等多元便利的服務方式。</li> <li>2、運用各種媒體，擴大宣導戶政法令及各項創新便民服務措施。</li> <li>3、要求每位同仁均須學習資安相關課程以加強資訊安全觀念。</li> <li>4、辦理滿意度問卷調查以探求主流民意，作為為民服務及後續改進行政措施之參考。</li> <li>5、實施電話禮貌測試，訓練同仁接聽電話時與民眾應對時應有的禮貌和態度。</li> <li>6、針對戶政法令及戶役政資訊系統研提各項改進意見，供上級做為修法或修改系統之參考。</li> <li>7、推動公文線上簽核作業，落實無紙化辦公環境並提升公文處理時效。</li> </ol>		
	(四)整合各項服務資源，創新便民服務措施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、依據行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」訂定本所提升服務品質執行計畫，由全體同仁共同配合推動，提升整體服務品質。</li> <li>2、提供彰化縣政府遠端視訊法律諮詢服務為民眾解答法律問題。</li> <li>3、宣導民眾利用內政部戶籍資料異動跨機關通報服務系統異動個人資料，並運用內政部健保跨機關服務辦理健保卡申請服務，讓民眾免往返奔波。</li> <li>4、宣導印鑑證明替代措施，讓民眾免專程回戶籍地戶政所申辦印鑑證明。</li> <li>5、利用跨機關電子閘門認證系統查詢資料，提升案件審核效率，讓民眾免往返奔波。</li> </ol>		
	(五)加強教育訓練，建立專業形象，落實終身學習	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、派員參加各類講習、訓練及研討會，參訪具有標竿學習指標性的機關汲取新知，藉以激發、創新服務思維及方式。</li> <li>2、秉持同仁是機關重要資產的理念，聘請社會專業人士及資深戶政人員擔任教育訓練講師，培養服務人員專業素養。</li> <li>3、定期舉辦戶籍法令測驗，提升同仁戶</li> </ol>		

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容	預算金額 (仟元)	備註
		政法規專業知識。 4、辦理戶政法令講習及研討，瞭解最新法令規定，並由專人負責蒐集整理相關法規供同仁參考使用。		
二、一般建築及設備-各項設備	(一)購置電腦設備	為增進業務速度，提升行政效能，擬採購電腦設備。	中央:0 縣府:168 其他:0 合計:168	