彰化縣二林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

「戶政」為庶政之母，從一個人出生、改名、遷徙、住變、結婚、離婚一直到死亡登記均屬戶政工作範疇，與民眾生活息息相關密不可分；國民身分證、戶籍謄本、印鑑等各項重要證明文件、資料，皆必須透過戶政事務所來辦理、核發，是民眾日常生活中接觸最為密切也最為頻繁的政府部門。

二、願景

隨著社會環境的變遷，民眾對政府的期許不再只是有做事，更要提供更多、更好、更多元、更快速便捷的服務。戶政身為直接面對民眾的第一線政府機關，更直接感受到民眾的要求，本所秉持「以客為尊」、「簡政便民」、「專業服務」、「提升服務品質」等指標，積極推展各項便民措施且結合資訊科技，以期能提供更便捷、舒適親切的服務，型塑優質戶政親民形象。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）戶籍資料數位化，縮短民眾等候時間：已完成日據戶口調查簿數位化工作、光復後電腦化前除戶資料核校及戶籍關聯資料建置，並即時提供全省連線隨到隨辦查詢服務。

（二）一處收件全程服務：設置單一窗口綜合受理各項申辦案件，民眾可至任何一個櫃檯申辦案件；隨時留意現場民眾候辦情形，視需要機動調撥人力及增開服務窗口因應，提升戶政服務品質及工作績效。

（三）彈性服務時段：為利上班族方便利用中午休息時段申辦戶籍案件，首先辦理中午不打烊服務；並為服務無法於平日申辦各項戶籍登記之族群，於每週六上午 8 時至 12 時開辦延長服務。

（四）集體受理國中畢業生初領身分證：每年派員至原斗國民中小學、二林高中國中部、萬興、芳苑、草湖、大城、竹塘國中辦理「集體受理國中三年級畢業生初領身分證」，統一造冊印製申請書、製作身分證並核發，節省家長及學生許多時間。

（五）門牌查詢系統建置：建置完成彰化縣門牌查詢系統，並制定標準作業流程，於遇有初編或整編門牌時，同時更新該查詢系統。原有門牌查詢系統轉換為內政部建置之「彰化縣門牌電子地圖查詢系統」。

（六）輔導外籍配偶融入在地生活：提供測驗題庫、輔導考試、歸化、準歸化、取得國民身分證等連貫性服務並辦理「外籍配偶生活適應輔導班」協助外籍配偶熟悉本國的風俗、民情、法律、瞭解國民的權利義務，使其融入在地生活。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析

１、由於社會形態的轉變、民意高漲，民眾對於政府的要求不再只是有做事，更要能提供更多元服務，對其服務品質的要求與期待亦日益提高。為了滿足民眾需求與福祉，各國政府無不以運用科技設備增加行政效率、設置單一窗口縮短服務流程，提供各種創新加值服務。

２、在推動各項創新服務下，政府機關開始面臨著人力需求增加，然卻受限政府財政困難，無法提供更多的人力。如何有效的人力調度及增加人員的產能？是政府機關正面臨著的一大課題。

（二）優先發展課題

１、戶政事務所為縣政府為民服務之第一線單位，亦是民眾洽公最頻繁的地方機關，其服務品質之良窳將直接影響縣民對政府施政的滿意度，並且戶籍登記資料之正

確性影響民眾權益至鉅；因此，正確辦理戶籍登記、加強簡政便民措施，全面提升服務品質，並提供優質服務場所是戶政事務所的施政重點。

2、正確戶籍登記：戶籍資料正確與否，影響民眾之權益甚鉅。本所除加強同仁專業能力及素養並落實戶籍登記之審核、抽查。針對錯漏原因提出檢討改進，以落實正確戶籍登記，維護民眾之權益。

3、加強各項訓練及進修，充實人力資源：持續的辦理員工教育訓練及標竿學習，藉以提升同仁專業能力。提倡終身學習觀念，鼓勵同仁吸收各學習領域中的專業知識，將學習所長應用在戶政業務上，提出各項創新點子提高服務品質及效率，改善戶政機關封閉的視野。

4、科技始終來自於人性：

（1）改善戶政資訊系統作業方式：鼓勵同仁主動發掘戶政資訊系統在作業上設計不合理處或是提出更符合人性作業的改進方式，並報請上級修正改善作業方式，提高工作效率及效能。

（2）跨機關的整合：持續推動戶政 N 合一跨機關便民服務，提供民政更便利的作法；善用電子閘門，擴大查詢應用範圍，減少民眾奔波之苦。

（3）提供多元線上申辦服務：因應資訊技術進步及自然人憑證的推廣使用，能提供更多元的線上服務，使民眾可以以網路代替馬路，亦可享受到一樣的服務，進而達成電子化政府目標。

5、輔導外籍配偶融入在地生活：近年來，外籍配偶人數的激增，帶來了豐富而多元的文化。不同文化難免有所碰撞或衝突，為了促進外籍配偶對於我國文化的瞭解、解決初來「水土不合」的問題、提升其生活適應能力、期與國人組成美滿家庭，共創多元的文化社會。

三、未來四年施政重點

（一）正確辦理各項戶籍登記

（二）提供多元化戶政資訊查詢，嚴密安全維護

（三）輔導外籍配偶融入在地生活

（四）加強簡政便民措施

（五）提升為民服務品質

（六）綠美化辦公環境及飲水設備定期保養維護

（七）加強各項訓練及進修，充實人力資源

（八）依內政部歷史(35 年-109 年)檔案數位建檔執行計畫，自 112 年起每年掃瞄 5 年度戶籍案件申請書資料之建檔

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）正確辦理各項戶籍登記（業務成果）

1、專人審核暨主管抽核戶籍登記案件。

2、依內政部歷史(35 年-109 年)檔案數位建檔執行。

（二）提供多元化戶政資訊查詢，嚴密安全維護（業務成果）

1、定期更新網站資訊內容。

2、持續更新彰化縣門牌電子地圖查詢系統。

3、執行系統稽核作業。

（三）輔導外籍配偶融入在地生活（業務成果）

1、建置外籍及大陸配偶資料，輔導辦理設籍申請及生活輔導。

（四）加強簡政便民措施（行政效率）

1、每年定期至轄內國中集體受理畢業生初領國民身分證。
2、中午不打烊及延長上班服務。
3、開立一次告知單。

（五）提升為民服務品質（服務效能）
1、為民服務禮儀訓練。
2、辦理電話禮貌測試。
3、戶政宣導活動。

（六）綠美化辦公環境及飲水設備定期保養維護（服務效能）
1、辦公廳舍及周邊環境綠美化情形。
2、飲水設備定期保養維護。

（七）主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係（服務效能）
1、民眾服務滿意度調查

（八）加強各項訓練及進修，充實人力資源（組織學習）
1、定期舉行戶政法令測驗。
2、戶政法規函釋講解及整理。

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	正確辦理各項戶籍登記（業務成果）	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率【（全年受理件數—全年誤辦案件件數）÷全年受理件數】×100%	96%	96%	96%	96%
		2	依內政部歷史(35 年-109 年)檔案數位建檔執行	1	統計數據	掃瞄完成	5 年度	5 年度	5 年度	5 年度
2	提供多元化戶政資訊查詢，嚴密安全維護（業務成果）	1	定期更新網站資訊內容	1	統計數據	更新次數	12 次	12 次	12 次	12 次
		2	持續更新彰化縣門牌電子地圖查詢系統	1	統計數據	更新次數	12 次	12 次	12 次	12 次
		3	執行系統稽核作	1	統計	稽核次數	59 次	59 次	59 次	59 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
			業		數據					
3	輔導外籍配偶融入在地生活（業務成果）	1	建置外籍及大陸配偶資料，輔導辦理設籍申請及生活輔導	1	統計數據	完成初設戶籍人數	45 人	45 人	45 人	45 人
4	加強簡政便民措施（行政效率）	1	每年定期至轄內國中集體受理滿 14 歲學生初領國民身分證	1	統計數據	辦理次數	1 次	1 次	1 次	1 次
		2	中午不打烊及延長上班服務	1	統計數據	受理件數	5000 件	5000 件	5000 件	5000 件
		3	開立一次告知單	1	統計數據	開立張數	500 張	500 張	500 張	500 張
5	提升為民服務品質（服務效能）	1	為民服務禮儀訓練	1	統計數據	辦理次數	2 次	2 次	2 次	2 次
		2	辦理電話禮貌測試	1	統計數據	平均分數	93 分	93 分	93 分	93 分
		3	戶政宣導活動	1	統計數據	辦理次數	4 次	4 次	4 次	4 次
6	綠美化辦公環境及飲水設備定期保養維護（服務效能）	1	辦公廳舍及周邊環境綠美化情形	1	統計數據	植物盆景及藝術圖畫品更新次數	1 次	1 次	1 次	1 次
		2	飲水設備定期保養維護	1	統計數據	保養維護次數	4 次	4 次	4 次	4 次
7	主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係（服務效能）	1	民眾服務滿意度調查	1	問卷調查	平均滿意度	95%	95%	95%	95%
8	加強各項訓練及進修，充實人力資源（組織學習）	1	定期舉行戶政法令測驗	1	統計數據	辦理次數	2 次	2 次	2 次	2 次
		2	戶政法規函釋講解及整理	1	統計數據	辦理次數	12 次	12 次	12 次	12 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（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	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
						成長率計算）				
		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 x 100%	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	20 小時	20 小時	20 小時