

彰化縣彰化戶政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

辦理戶籍登記業務及推動為民服務事項，積極推動創新措施，促進行政效率。

二、願景

秉持「熱誠、親切、周到、創新」的服務信念，致力於為民服務工作績效的不斷提升及提供民眾最佳的服務品質。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）現行計畫執行成效

- 1、提升戶籍資料檢索速度，縮短民眾候辦時間
 - （1）完成光復後除戶戶籍簿冊影像數位化作業。
 - （2）完成日據時期戶籍資料建置計畫。
- 2、辦理一處受理全程服務工作，設置戶政單一窗口受理戶籍登記事項，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，以提升戶政服務效率及工作績效。
- 3、為利民眾方便利用中午時間及週六上午申辦各項戶籍業務，實施彈性上班，提供便民服務。
- 4、歸化國籍輔導工作
 - （1）承辦本縣新住民生活適應輔導班，協助新住民熟悉本地的風俗民情、生活法律、權利義務，使其早日融入社會及家庭。
 - （2）辦理外籍人士歸化我國國籍基本語言能力及國民權利義務基本常識測試。
- 5、辦理門牌編釘及整編工作
 - （1）受理新編、整編及改編申請案件，門牌於三個月內釘掛，並設專簿列管。
 - （2）清查轄內不合邏輯或門牌編釘錯誤之門牌號，調查住戶需求及意願，分區逐件辦理整編。
- 6、運用戶役政資訊系統，協助民眾辦理相關戶籍登記
 - （1）協助民眾投保及健保卡初補換領作業。
 - （2）申請勞保或國民年金生育給付；或被保人之家屬死亡申請家屬死亡給付。
 - （3）國軍人員則可同時通報國防部申請結婚補助費、生育補助費、喪葬補助費或殮葬補助費，既快速又便利，可免民眾奔波之苦，以達單一窗口全程服務目標。
- 7、受理在臺設有戶籍國民首次申辦護照之人別確認，提升便民服務績效。
- 8、協助發放本縣生育補助，並配合政府宣導其他福利政策與措施，使產婦及嬰兒獲得適當之照顧，進而鼓勵認同鄉土情懷，增加縣內人口，促進地方繁榮。
- 9、採取民眾臨櫃申辦國民身分證時可繳交數位相片製發國民身分證。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析：「戶政」業務係庶政之母，與民眾生活息息相關而密不可分；舉凡有關出生、遷徙直到死亡等各項登記，以及身分證、謄本、印鑑等各項重要關係身分、財產權益之資料核發，進而提供政府施政參考的公務統計資料，都必須透過戶政事務所來辦理，是民眾在日常生活中與政府接觸最為密切也最為頻繁的對象與窗口。現代化的政府是服務的政府，民眾對政府的期許不只是有做事，更要做得快、做得好，戶

政機關身為第一線服務機關，為民服務工作的良窳，影響民眾對政府施政形象觀感甚大，故不斷努力提升及提供民眾最佳的服務，為戶政所最重要之課題。

(二) 優先發展課題

- 1、強化戶籍法令教育及宣導，蒐錄實務案例建檔及建立新進人員輔導機制，藉以提升人員職能，同時加強審核及主管抽核機制，確保戶籍資料正確。
- 2、運用網際網路無遠弗屆特性，於網站提供各項申請表件、線上申請項目及進度查詢功能，提升服務便利性。
- 3、發展創新與具附加價值的服務，以積極主動的態度，為民眾服務。

三、未來四年施政重點

- (一) 提升研究發展能量，促進戶政創新作為。
- (二) 加強為民服務工作，深化服務，提升整體服務效能。
- (三) 建立安全的資訊網路環境，確保本所資訊作業的安全。
- (四) 推動辦公室自動化及電子化，並落實無紙化之政策，提升行政作業效率。
- (五) 加強為民服務，落實人民陳情申訴案件列管追蹤。
- (六) 建立完善的施政計畫體系，精進績效管理，彙編本所中程施政計畫、年度施政計畫及年度績效報告。
- (七) 透過「公文整合資訊系統」的資訊化管理，建立自我管理、自動稽催機制，以強化公文進度控管，進而全面提升行政效能。

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) 正確戶籍資料、提升為民服務品質（業務成果）
 - 1、落實戶籍申請案件審核與抽查，確保戶籍資料正確性。
- (二) 加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩（業務成果）
 - 1、不定期進行戶役政系統工作站人工稽核作業，嚴密資料外洩風險。
- (三) 落實E化作業，加強網路功能（行政效率）
 - 1、擴增線上查詢、預約申辦、表單下載等項目，落實「網路替代馬路」之便民服務原則。
- (四) 強化人員專業職能（行政效率）
 - 1、相關法規解釋令函傳閱同仁周知，並利用所務會議，由主管宣達及解釋，藉以縮短作業時間。
- (五) 推動各項便民措施及增值服務，增加服務廣度及深度（服務效能）
 - 1、辦理到宅服務，為因病、年邁及行動不便者提供居家申辦服務。
 - 2、主動至轄內各國中辦理國中生初領身分證。
 - 3、舉辦免費法律諮詢，創造服務附加價值。
 - 4、推動跨機關整合服務，民眾申辦戶籍資料變更時，由本所主動通報其他機關，一併辦理相關資料變更作業，民眾得免奔波於各機關之間。
 - 5、實施「健保卡便利站」，於受理戶籍變更登記時，同時為民眾辦理健保卡初補換領申請作業。
 - 6、辦理護照人別確認服務。
 - 7、協助發放本縣生育補助。
- (六) 多方傾聽意見，提升民眾滿意度（服務效能）
 - 1、網路設置民意信箱及建立現場民眾申訴建議管道，對民眾意見反映及陳情案件即時回應；定期舉辦民眾滿意度調查，分析結果並改進缺失。

(七) 改善辦(洽)公環境，提升服務效能（服務效能）

- 1、購置及汰換各項辦（洽）公環境設備及器具，增進業務處理效率及民眾洽公的舒適感。
- 2、規劃洽公順暢動線、設置平面標示圖。
- 3、定期維護及保養冷氣空調、檢測飲用水質以及建築物公共安全檢查、大樓消防設施的定期安全檢修與每半年舉行一次員工消防演練，提供民眾舒適、安全的洽公環境。

(八) 型塑學習型組織，積極薦派同仁參與各項研習活動（組織學習）

- 1、鼓勵同仁終身學習，積極薦派人員參加他機關舉辦之各項研習課程，以提升同仁專業知能。

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			
							109	110	111	112
1	正確戶籍資料、提升為民服務品質（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%	98%	98%	98%	98%
		2	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	5次	5次	5次	5次
2	加強資訊安全控管、嚴密控管戶籍資料外洩（業務成果）	1	戶役政系統工作站人工稽核作業	1	統計數據	辦理次數	300次	300次	300次	300次
3	強化人員專業職能（行政效率）	1	法規解釋令函整理及講解	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		2	辦理戶政法令檢測，增進人員專業素質	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
4	推動各項便民措	1	辦理法律諮詢服	1	統計	辦理次數	8次	8次	8次	8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			
							109	110	111	112
	施及加值服務，增加服務廣度及深度（服務效能）	2	定期舉辦書畫展覽	1	統計數據	辦理次數	3次	3次	3次	3次
5	多方傾聽意見，提升民眾滿意度（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%	95%	95%	95%
		2	辦理為民服務電話禮貌測試	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
6	改善辦(洽)公環境，提升服務效能（服務效能）	1	年度消防設備檢修及自衛消防編組訓練	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
		2	改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能	1	統計數據	年度執行率	90%	90%	90%	90%
7	型塑學習型組織，積極薦派同仁參與各項研習活動（組織學習）	1	積極薦派人員參加他機關舉辦之各項研習課程	1	統計數據	平均派訓率（派訓人次÷舉辦場次）	95%	95%	95%	95%

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			
							109	110	111	112
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	3%	3%	3%	3%

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			
							109	110	111	112
						(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				
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%

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			
							109	110	111	112
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）：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、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

彰化縣和美戶政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

本所為基層戶政機關，專責受理轄區民眾申辦各項戶籍登記暨核發國民身分證、戶口名簿、戶籍謄本、印鑑證明等書表證明文件，依法定職掌辦理國籍之變更（取得、喪失、回復）、道路命名、門牌編釘及證明核發、人口統計、首次申辦護照人別確認等行政業務及跨機關服務。戶政之良窳，影響民眾權益、政府施政及國家發展。本所在現有基礎上持續努力提升服務品質，期能以正確、迅速的行政效率，讓民眾感到貼心、滿意，達成「戶政是咱的好厝邊」的服務使命。

二、願景

跨領域整合全方位服務：為因應電子化政府之趨勢及推廣「多用網路、少用馬路」之便民措施，秉持「最佳服務，都是為民」的服務理念及「親切、有禮、效率、創新」四大核心價值，持續推動與各機關網路作業系統連線，辦理跨機關資料線上查詢、查驗、線上即時資料等交換作業，逐步建立跨機關網路連線提供整合創新服務，以落實便民服務之目標。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）辦理「戶籍資料異動跨機關通報服務」

1、「戶籍資料異動跨機關通報服務」是結合稅務、監理、地政、健保署…等機關，辦理跨機關便民服務。民眾只要於戶政事務所申辦遷徙、姓名（或身分證統一編號）變更或更正類案件時，由承辦同仁於系統填具「戶籍資料異動跨機關通報服務」通報單，即可透過本項服務平台更新各項資料，藉由即時的通報資料，更可以保障民眾的合法權益，共創多贏的效果。

（二）加強簡政便民措施，全面提升服務品質

- 1、為型塑戶政「溫馨好厝邊」之形象，本所辦理設籍並實際居住於本所管轄區域內，因年邁、身心障礙、疾病等行動不便者，申請印鑑登記或變更、補領國民身分證或其他確實無法委託或提證辦理之事項提供到府服務，可利用電話、傳真、電子郵件或委託之方式以書面或口頭向本所申請到府服務，確實達到便民之功效。
- 2、民眾亦可利用網路線上申辦戶籍謄本、戶口名簿、到宅服務及線上預約結婚登記等便民措施。
- 3、提供法律諮詢轉介服務：提供「法律諮詢視訊服務」，於每星期一、三、六上午 9 點至 11 點 30 分，由縣府律師透過本所視訊服務提供法律之專業諮詢或主動轉介有法律諮詢需求之民眾於每星期一上午 9 點至 11 點至和美鎮公所，由和美鎮公所法扶律師提供專業諮詢服務。
- 4、開立一次告知單：遇有民眾所攜證件不齊備時，開立一次告知單明確告知申辦所須文件，以減少民眾來回奔波之苦。
- 5、實施主任與民有約，適時協助解決民眾疑難問題。
- 6、實施中午彈性上班及週六上午延時服務。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析

1、近年來網際網路蓬勃發展，已逐漸成為政府提供民眾資訊、申辦處理及相互溝通的重要管道，是以現代化政府目前最重要的課題是建構一個「無所不在、無時不在」之機關，使得民眾及各界可以很快的取用整合性的資訊及服務；而在資訊科

技快速進步之今日，各級政府機關將面臨民眾要求提供服務形式、時間及地點等各種不同服務選擇之需求。

- 2、由於政府為因應目前財經情勢之變化，積極推行各項重大公共工程建設及租稅獎勵措施，以致造成財政收入短缺及入不敷出之窘境。本縣亦因財源拮据，各項施政計畫，端賴中央經費補助，地方施政之推展，遭遇不少不確定因素，而難達成預訂目標；是以如何在擲節開支及開源節流之原則下，推展機關各項既定施政計畫，亦是本所應思考如何因應及解決之課題。

(二) 優先發展課題

- 1、建構創新服務方式，整合機關服務資源：藉由民眾及輿論回應機制，檢討現有為民服務工作，並主動發現服務遞送過程問題，規劃創新服務。
- 2、延伸服務據點，加強便民服務措施：為因應民眾及各界之需求，提供民眾不限時間、地點不同服務方式之選擇。
- 3、加強員工在職訓練及進修，充實人力資源：公務員是政府施政的推動力，應革除守成不變的習性，以自我超越、創新改良的服務熱忱推動各項業務，才能結合社會進步的脈動，故如何鼓勵公務員自動自發參加在職訓練及進修，在工作上發揮創意與潛力，亦是施政推動之重點。

三、未來四年施政重點

- (一) 正確辦理各項戶籍登記。
- (二) 提供便捷之戶政服務措施。
- (三) 提供多元化戶政資訊查詢。
- (四) 強化洽公服務禮儀訓練，提升民眾服務滿意度。
- (五) 主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係。
- (六) 建構創新服務方式，整合機關服務資源。
- (七) 加強簡政便民措施，全面提升服務品質。

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、強化戶籍登記正確率，派專人審核，並由主管抽核。另設有戶籍資料維護紀錄簿及戶籍申請案件抽查紀錄簿專案列管。
 - 2、為加強同仁法令知識，定期舉行戶政法令測驗，測驗成績作為年終考核依據。
- (二) 提供便捷之戶政服務措施（業務成果）
 - 1、實施跨機關資源整合服務，協助外交部辦理首次申辦護照「人別確認」作業，以減少護照偽冒領情事。
 - 2、實施異地辦理戶籍登記及網路申辦戶口名簿、戶籍謄本。
 - 3、持續辦理派員至國中受理年滿14歲學生請領國民身分證作業。
 - 4、辦理到宅服務，為因病、年邁及行動不便者提供到宅申辦服務。
- (三) 提供多元化戶政資訊查詢（業務成果）
 - 1、提供現場、電話、網路及民意電子信箱等多元管道，供民眾查詢戶政疑難，並迅速、妥適回覆。
 - 2、訂定「網頁管理辦法」，並指派專人負責維護及更新，便利民眾查詢相關資料，擴大政府資訊流通共享之效益。
 - 3、強化戶政資訊系統介面連結服務，以提供其他機關便捷之資料查詢。
- (四) 建構創新服務方式，運用社會服務資源（業務成果）

- 1、藉由民眾及輿論回應機制，檢討現有為民服務工作，並主動發現服務遞送過程問題，規劃創新服務。
 - 2、推動民間團體、退休人員、學生或一般民眾擔任志工。
 - 3、配合執行上級機關專案工作，協助提供專業性便民服務事項。
 - 4、委託民間企業、專業團體，定期保養各項事務機器。
 - 5、運用社會資源（里、鄰長）協助宣導戶政法令及最新戶政訊息。
 - 6、提供法律諮詢轉介服務：提供「法律諮詢視訊服務」，於每星期一、三、六上午9點至11點30分，由縣府律師透過本所視訊服務提供法律之專業諮詢或主動轉介有法律諮詢需求之民眾於每星期一上午9點至11點至和美鎮公所，由和美鎮公所法扶律師提供諮詢服務。
- (五) 加強簡政便民措施，全面提升服務品質（行政效率）
- 1、定期檢討簡化各項內部行政作業及申辦案件流程（包括簡化作業程序，擴大授權、採用定型申請書表、縮短辦理期限、簡化一次告知單格式、製作人民申請案件書表填寫範例等）。
 - 2、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。
- (六) 改善辦公環境，提升服務效能（服務效能）
- 1、購置及汰換各項辦公環境設備及機具，增進行政效率及民眾洽公的舒適感。
 - 2、定期維護及保養冷氣空調、檢測飲用水質以及建築物公共安全檢查、大樓消防設施的定期安全檢修，提供民眾舒適、安全的洽公環境。
- (七) 推動各項便民措施及加值服務，增加服務的廣度及深度（服務效能）
- 1、辦理「戶政跨機關便民服務」實施計畫，協助民眾於姓名變更、戶籍遷徙登記時，同時於各機關辦理個人基本資料之變更，以確保民眾權益。
 - 2、協助發放本縣生育補助。
 - 3、於民眾辦理出生登記時，協助民眾申請勞保或國保生育給付。
 - 4、受理死亡登記時，協助民眾申請勞保喪葬給付、健保退保、通報壽險公會。
- (八) 強化洽公服務禮儀，提升民眾服務滿意度（服務效能）
- 1、訂定「電話為民服務須知」、「服務禮儀及電話禮貌實施要點」，利用所務會議等公開場合辦理有關服務禮貌教育訓練。
 - 2、實施不定期考核暨電話禮貌測試，以提升服務品質。
- (九) 主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係（服務效能）
- 1、主動多方瞭解民情、輿情（包括專人負責剪報及分析、派員參加社區活動聽取民眾反映意見等）。
 - 2、擬訂「受理人民陳情案件處理作業要點」、「現場民眾申訴事件處理流程」等規定。
 - 3、辦理民眾意見調查（包括滿意度調查）。
 - 4、民眾興革建議及陳情案件，每月彙陳機關首長核閱。
 - 5、主管人員提供「與民有約」、「協談室」服務。
- (十) 推動組織學習，促進公務人員終身學習（組織學習）
- 1、將新頒布之法規、解釋令函每月定期由股長作法令講解，充實同仁法令知識。

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			
							109	110	111	112
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－全年誤辦件數）÷全年受理件數】×100%	98%	98%	98%	98%
		2	定期舉行戶政法令測驗	1	統計數據	舉辦次數	2次	2次	2次	2次
2	提供便捷之戶政服務措施（業務成果）	1	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	4次	4次	4次	4次
3	提供多元化戶政資訊查詢（業務成果）	1	定期辦理更新網站資訊內容	1	統計數據	更新次數	151次	151次	151次	151次
4	建構創新服務方式，運用社會服務資源（業務成果）	1	運用社會資源（如里、鄰長）協助宣導戶政法令	1	統計數據	辦理次數	10次	10次	10次	10次
5	加強簡政便民措施，全面提升服務品質（行政效率）	1	提供通信、電話及網路申辦服務	1	統計數據	受理件數	90件	90件	90件	90件
6	改善辦公環境，提升服務效能（服務效能）	1	改善辦公環境，提升服務效能	1	統計數據	年度執行率	90%	90%	90%	90%
7	推動各項便民措施及增值服務，增加服務的廣度及深度（服務效能）	1	跨機關便民服務	1	統計數據	受理件數	3200件	3200件	3200件	3200件
8	強化洽公服務禮儀，提升民眾服務滿意度（服務效能）	1	辦理服務禮儀教育訓練	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	辦理為民服務禮儀及電話禮貌測	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12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			
							109	110	111	112
			試							
9	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	統計數據	平均滿意度	92%	92%	92%	92%
10	推動組織學習，促進公務人員終身學習（組織學習）	1	定期法令講解	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			
							109	110	111	112
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	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			
							109	110	111	112
						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%	-%
		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	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			
							109	110	111	112
						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）：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

彰化縣鹿港鎮戶政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

戶政的服務工作將邁向專業、效能、e 化、便捷、創新、整合服務的品質，以期為人民做到最好的服務。

二、願景

隨著民眾對政府施政的期望日益殷切，為民服務事務將日趨多元、複雜化。

- （一）持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的服務形象。
- （二）導入資訊流通運用觀點，促進政府資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- （三）深化創新整合服務績效，鼓勵發揮創意，提供多面向整合服務。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- （一）全面提升行政效能：為加強推動機關中程計畫作業，逐步就其主要施政項目，於中程施政計畫明列策略績效目標及衡量指標，同時為強化責任行政，落實顧客滿意，將以結果為導向，評核策略層次之組織績效。另為與年度施政規劃有效結合，提高施政計畫之「前瞻性」、「策略性」與「整合性」，簡化整體作業程序，績效管理之理念亦與年度施政計畫相結合。
- （二）推動建立電子化政府：為因應網際網路之發展，提高行政效率及服務品質，落實推動電子化政府。透過健全「基礎環境建設」、加強「資訊應用發展」、普及「資訊流通共享」、推廣「上網應用服務」等措施。

二、環境情勢分析及優先發展課題

- （一）環境情勢分析：隨著資訊通信科技所帶動的技術變革改變了全球競爭型態，「知識經濟」即普遍受到政府的高度重視，而完善的資訊流通及管理為建構知識管理的重要基礎，政府應運用資訊通信科技建置電子化政府，創新政府服務；另外，面對為民服務事務日趨多元、複雜化，民眾對政府施政的期望日益殷切，政府政策及行政效能對於民眾的權益常息息相關。基此，政府應加強施政計畫前瞻的規劃及有效的執行與管理，加強品質、時程、預算的控管，提高行政效能，苦民之所苦，以期為人民做到最好的服務。
- （二）優先發展課題
 - 1、持續推動為民服務工作，提供快速、便捷、多元化之服務，以塑造優質服務的形象。
 - 2、全面推動電子化，落實無紙化之政策。透過網路之縱向、橫向及多向系統進行規劃、整合、協調、推動及管考各項電子化政府推動工作。

三、未來四年施政重點

- （一）提升為民服務工作，創造優質的服務品質。
- （二）建構安全的資訊網路環境，以確保資訊作業的安全。
- （三）透過資訊化管理，以提升行政效能。
- （四）深化服務的內涵，讓民眾能感受到我們的服務。
- （五）持續改善辦公廳舍，讓民眾有一舒適的洽公環境。

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) 落實戶籍登記與管理，正確戶籍登記案件（業務成果）
 - 1、建立戶籍登記案件審核及主管抽核制度，以降低受理錯誤率發生。
- (二) 促進與其他機關等實質交流，以促進業務之提升（業務成果）
 - 1、不定期與他所之交流觀摩。
- (三) 精簡戶籍案件處理程序（業務成果）
 - 1、改善戶籍案件處理方式。
- (四) 改善戶政事務所辦公廳（業務成果）
 - 1、改善辦公環境及設備。
- (五) 編撰施政計畫，強化績效管理（行政效率）
 - 1、編撰年度績效報告，並上網公布使民眾了解施政資訊。
 - 2、辦理中程施政計畫滾動修正。
- (六) 加強簡政便民措施，提升服務品質（服務效能）
 - 1、提供多元便利的申請方式，加強通信、電話及網路申請服務。
 - 2、照顧老弱民眾辦理不便，實施到宅服務。
 - 3、派員至轄區國中受理年滿 14 歲學生請領國民身分證作業，以嘉惠學生。
 - 4、實施與民有約，以了解民意並謀求解決。
 - 5、方便民眾中午洽辦事務，中午照常受理服務。
 - 6、設置騰得快服務櫃台，以減少民眾等候快速請領謄本。
- (七) 主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係（服務效能）
 - 1、定期舉辦民眾滿意度調查，分析結果並改進缺失。
- (八) 加強人員專業素養，以提升服務品質（組織學習）
 - 1、每月定期召開所務會議，提出疑難案件交流，並由專人負責法令函釋解說及整理，以提升同仁戶政專業知能。

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			
							109	110	111	112
1	落實戶籍登記與管理，正確戶籍登記案件（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%	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			
							109	110	111	112
2	促進與其他機關等實質交流，以促進業務之提升（業務成果）	1	不定期與他所之交流觀摩	1	統計數據	舉辦次數	3次	3次	3次	3次
3	精簡戶籍案件處理程序（業務成果）	1	改善戶籍案件處理方式	1	統計數據	改善件數	1件	1件	1件	1件
4	改善戶政事務所辦公廳（業務成果）	1	改善辦公環境及設備	1	統計數據	改善件數	3件	3件	3件	3件
5	編撰施政計畫，強化績效管理（行政效率）	1	辦理年度績效報告	1	進度控管	依限編撰完成度	100%	100%	100%	100%
		2	辦理中程施政計畫滾動修正	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
6	加強簡政便民措施，提升服務品質（服務效能）	1	加強通信、電話及網路申請服務	1	統計數據	件數	180件	180件	180件	180件
		2	到宅服務	1	統計數據	件數	35件	35件	35件	35件
		3	至轄區國中辦理初領國民身分證	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
		4	實施與民有約	1	統計數據	件數	30件	30件	30件	30件
		5	實施中午彈性上班	1	統計數據	件數	4300件	4300件	4300件	4300件
		6	騰得快服務	1	統計數據	件數	200件	200件	200件	200件
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	統計數據	平均滿意度	92%	92%	92%	92%
8	加強人員專業素養，以提升服務品質（組織學習）	1	法令函釋解說及整理	1	統計數據	舉辦次數	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			
							109	110	111	112
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	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			
							109	110	111	112
						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)				
		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): 性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文	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			
							109	110	111	112
						化、公民參與等。				

彰化縣福興鄉戶政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

秉持著「以民為尊」之精神，運用資訊科技及創新整合，致力於各項便民措施，推動民眾滿意之服務。

二、願景

落實「便民、廉潔、高效能」的服務品質，當民眾親切的好鄰居，提供專業熱忱的在地化服務。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）正確辦理各項戶籍登記，保障民眾權益

- 1、強化戶籍登記正確率，依戶籍法及相關法規規定，受理各項戶籍申請案件，隨到隨辦，依限辦結。
- 2、辦理戶政法令測驗，以增進同仁專業知能及回應問題之準確性，並於所務會議研討法令案件。
- 3、依據「戶役政資訊系統資訊安全稽核規定」，強化戶役政資訊系統及行政電腦安全管理，確實執行戶役政資訊系統稽核工作，加強資安防護能力。

（二）加強簡政便民措施，提升服務效能

- 1、加強為民服務，為便利民眾無法於正常上班時間至戶政事務所辦理戶籍登記，實施中午彈性上班、週六延時服務及例假日受理預約結婚登記，以嘉惠上班民眾。
- 2、定期派員至轄內國中受理畢業生初領國民身分證，學生及家長免於奔波之苦，集體收件以提高行政效率。
- 3、針對年邁、身心障礙、重病行動不便之鄉民，提供到宅服務，擴大便民層次。
- 4、開闢與民有約，解答民眾因不瞭解戶政法令所產生的各項疑義，落實開立一次告知單，廣納建言，解決民眾疑難。

（三）強化服務禮儀，提升服務滿意度

- 1、訂定「電話禮貌測試量表」實施不定期電話禮貌測試，作為人員電話接聽品質之參考，提升同仁服務禮儀及機關形象。
- 2、透過民意反應，提升服務品質：辦理洽公民眾服務滿意度問卷調查，以探求民意，作為檢討之依據。

（四）加強服務人員專業知能，提升服務品質

- 1、定期召開所務會議及戶政法令講解，利用所務會議共同研討法令及函釋，改進為民服務缺失，提升服務品質。
- 2、派員參加各項講習、研討會，以充實專業知識及培養多元能力。
- 3、自行辦理或聯合他所辦理業務相關教育訓練或至其他績優機關進行標竿學習，藉由不斷的學習及追求創新，提供更專業優質的服務。

（五）創新服務方式，整合服務資源

- 1、加強戶政 N 合一跨機關通報、身分證及健保卡同時遺失通報服務之便民措施，透過網路平台，辦理民眾戶籍資料異動通報作業，減少民眾往返奔波。
- 2、協助外交部辦理首次申請護照人別確認，有效整合跨機關資源。
- 3、推動政府 e 化及無紙化目標，落實無紙化之政策，提升行政效率。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析：

- 1、由於科技的昌盛，地球村的時代已來臨，世界各國政府無不致力提升服務品質，當然我國近年來除積極各項建設，並建置更民主自由的社會體制，以提升國家軟、硬體設備的競爭力。
- 2、政府各項施政皆以人民為依歸，然戶政為庶政之母，建立詳實正確的戶政資料，實為政府施政重要基石。現今社會已進步至資訊時代，民眾對於政府所提供之各項服務及措施，講求效率及便利，爰應秉持「迅速、確實、不擾民」為最高原則，以落實「便民、廉潔、高效能」的服務品質。

(二) 優先發展課題：

- 1、正確辦理各項戶籍登記，保障民眾權益。
- 2、加強簡政便民措施，提升服務效能。
- 3、強化服務禮儀，提升服務滿意度。
- 4、加強服務人員專業知能，提升服務品質。
- 5、創新服務方式，整合服務資源。

三、未來四年施政重點

(一) 提升服務品質，深化服務績效

- 1、推行走動式管理及便捷的服務諮詢管道。
- 2、加強同仁之戶政業務執行能力，積極參與縣府所舉辦之各項講習會、研習會，以提升服務精神。
- 3、每月召開所務會議及戶政法規研習，檢討為民服務缺失。
- 4、辦理戶政法令測驗，增進同仁專業知能。
- 5、加強服務場所內外環境、服務標示之規劃。

(二) 探查民意趨勢，建立顧客關係

- 1、實施「與民有約活動」受理民眾行政革新建言與戶政法令諮詢。
- 2、宣導各項施政措施及執行成效。
- 3、辦理服務滿意度意見調查或於網站填寫線上意見調查，作為改進服務措施之參考。

(三) 便捷服務程序，確保流程透明

- 1、實施單一窗口全功能服務，縮短民眾等候時間。
- 2、運用網站公開各項戶籍登記申辦須知、處理程序等訊息並開放民眾上網預約申請戶籍謄本、戶口名簿、到府服務，縮短申請核發證件流程。
- 3、印製各項說明卡、便條紙，宣導為民服務事項暨戶籍登記申辦須知，提供有效率之服務。
- 4、延伸服務據點，將各式申請書置於各村辦公處供民眾就近取用，擴大服務。

(四) 豐富服務資訊，促進網路溝通

- 1、網站之資訊規劃提供，遵循相關規範標示電子資料，便利民眾使用。
- 2、落實網站資訊內容即時更新，並加強跨機關資訊平台之連結，提升政府資訊流通共享。
- 3、廣續推動網站（線上）預約申辦戶籍謄本、戶口名簿、到宅服務及多種表單下載等網站申辦服務。
- 4、落實政府資訊公開，主動規劃多元化電子參與管道及管理規範，公開相關法令及重要政策資訊。

(五) 創新服務方式，整合服務資源

- 1、主動聯絡轄內國中，派員到校受理並核發國中畢業生初領身分證，節省學生及家長時間。
- 2、訂定「受理民眾預約結婚登記注意事項」，嘉惠民眾於例假日預約辦理結婚登記。

- 3、提供到宅服務，方便年邁、行動不便、疾病及身心障礙之民眾申辦戶籍案件。
- 4、提供戶政 e 網通跨機關服務，免除民眾往返奔波。
- 5、邀請社區居民、退休人員、學生或一般社會民眾擔任志工。

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，保障民眾權益（業務成果）
 - 1、強化戶籍登記正確率，由專人審核，並由主管抽核。
 - 2、辦理戶政法令測驗，增進同仁專業知能。
 - 3、定期執行戶役政資訊系統工作站人工稽核作業，嚴密資訊系統安全控管。
- (二) 強化服務禮儀，提升服務滿意度（業務成果）
 - 1、實施不定期電話禮貌測試，提升服務品質。
- (三) 主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係（業務成果）
 - 1、辦理為民服務滿意度問卷調查，分析各項服務措施滿意度，並針對建議事項確實改進，蒐集民意，作為業務採參之依據。
- (四) 創新服務方式，整合服務資源（行政效率）
 - 1、加強戶政 N 合一跨機關通報、身分證及健保卡同時遺失通報服務之便民措施，減少民眾往返奔波。
 - 2、協助外交部辦理首次申請護照人別確認，有效整合跨機關資源。
- (五) 加強簡政便民措施，提升服務效能（服務效能）
 - 1、加強為民服務，實施中午彈性上班、週六延時服務及例假日受理預約結婚登記。
 - 2、定期派員至轄內國中集體受理畢業生初領國民身分證。
 - 3、針對年邁、身心障礙、重病行動不便之鄉民，提供到宅服務，擴大便民層次。
 - 4、與民有約：聽取民眾建言，適時協助解決其疑難問題，較具複雜之陳情案件設簿管制處理。
- (六) 強化專業知能，提升服務品質（組織學習）
 - 1、定期召開所務會議及戶政法令講解，改進為民服務缺失，提升服務品質。
 - 2、派員參加各項講習、研討會，以充實專業知識。
 - 3、自行辦理或聯合他所辦理業務相關教育訓練或至其他績優機關進行標竿學習，以為改進方針。

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			
							109	110	111	112
1	正確辦理各項戶籍登記，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【（全年受理件數－全年誤辦案件件數）÷全年受理件數】×100%	98%	98%	98%	98%
		2	戶政法令測驗	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		3	戶役政資訊系統稽核	1	統計數據	稽核次數	50次	50次	50次	50次
2	強化服務禮儀，提升服務滿意度（業務成果）	1	實施電話禮貌測試	1	統計數據	辦理次數	6次	6次	6次	6次
3	主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係（業務成果）	1	民眾服務滿意度調查	1	統計數據	平均滿意度	90%	90%	90%	90%
4	創新服務方式，整合服務資源（行政效率）	1	戶政 N 合一跨機關通報服務、身分證及健保卡同時遺失通報服務	1	統計數據	辦理件數	180件	180件	180件	180件
5	加強簡政便民措施，提升服務效能（服務效能）	1	實施中午彈性上班	1	統計數據	辦理件數	2000件	2000件	2000件	2000件
		2	受理國中畢業生初領身分證	1	統計數據	受理次數	1次	1次	1次	1次
		3	實施與民有約	1	統計數據	受理件數	10件	10件	10件	10件
		4	到宅服務	1	統計數據	辦理件數	10件	10件	10件	10件
6	強化專業知能，提升服務品質（組織學習）	1	自行辦理或聯合他所辦理業務相關教育訓練或至其他績優機關進行標竿學習	1	統計數據	參加次數	2次	2次	2次	2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			
							109	110	111	112
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	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			
							109	110	111	112
						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)				
		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): 性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中	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			
							109	110	111	112
						立、多元族群文 化、公民參與 等。				

彰化縣秀水鄉戶政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

戶政為庶政之母，戶政業務與民眾權益息息相關，自 86 年戶政電腦化全國連線，99 年 7 月 1 日起日據戶籍資料連線，103 年 2 月 5 日啟用戶役政單一簽入系統，民眾洽辦戶籍案件更為便利快速，各項施政措施無不站在便民利民的角度來考量，此外，為加強宣導政府各項福利措施法令及戶政便民服務，主動走入社區進行訪視，不僅為政府與民眾搭起溝通橋樑，提升民眾對政府施政之認同，並關懷協助弱勢民眾辦理各項戶籍案件，維護民眾權益。

二、願景

因應資訊快速進展及戶政業務日新月異，本所將秉持一貫服務理念「全心戶政親切有禮」，以「革新、簡政、便民」為核心價值，致力於提升服務品質之效率與效能，維護民眾權益，積極推動各項創新便民措施，以民眾需求作為努力方向，達到以民為尊、全方位優質服務之戶政事務所。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

戶政事務所為第一線為民服務行政機關，戶政業務與民眾權益息息相關，本所計畫執行業務方面首要目標在於正確各項戶籍登記，維護民眾權益；並積極推動各項簡政便民措施，提高行政效率及服務效能，推動機關組織學習。控制編制員額，善用志工人力協助本所推動各項便民服務措施，鼓勵同仁終身學習；經費方面每年均配合上級政策調整經費力求政府財政收支平衡。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析：近年來社會快速發展，政府各項施政與時俱進，為民服務業務日趨多元且不斷創新精益求精，為因應資訊化社會的需求，近年來戶政業務積極推出各項服務：自然人憑證業務、戶籍數位化系統、親等關聯系統、首次申辦護照人別確認、整合跨機關通報服務等等，並陸續大幅開放異地戶籍登記項目，使民眾洽辦戶籍案件更為便利及快速，以滿足民眾需求與期待，提升民眾對政府施政之認同，型塑戶政是咱的好厝邊形象達到以民為尊、全方位優質服務之願景。

（二）優先發展課題

- 1、正確戶籍登記。
- 2、加強簡政便民措施，全面提升服務品質。
- 3、持續推動民眾滿意服務。
- 4、改善辦公環境提升服務效能。
- 5、提供多元化戶政資訊查詢。

三、未來四年施政重點

（一）強化戶籍資料正確性：戶籍資料正確性攸關民眾身分權益，本所於每月所務會議中針對法規解釋函令作法令講解或案例研討，以期提升同仁專業知能，減少錯誤率，賡續加強戶籍登記案件審核並由主管抽核戶籍登記案件，戶籍登記案件正確率以 99% 為目標以及定期辦理法規解釋令函測驗。

（二）全面提升服務品質，加強簡政便民措施：賡續辦理主任與民有約、開立一次告知單、每年定期至轄內國中集體受理畢業生初領身分證、實施中午彈性上班及週六上午延長服務，另鼓勵所內同仁集思廣益提出創新優質便民措施。

（三）受理各項戶籍案件依據「戶籍案件處理時限表」期限辦理，並以 98% 無逾期案件情形為目標。

- (四) 持續推動民眾滿意服務：每年辦理民眾服務滿意度問卷調查至少 1 次，滿意度 92% 以上為目標。
- (五) 改善辦公環境提升服務效能：加強辦公環境綠美化，綠化植物視需要更換，所內藝術品並隨時維護，以期提供民眾舒適的洽公環境。
- (六) 提供多元化戶政資訊查詢：本所網站線上查詢提供本轄人口統計資料定期辦理更新，其餘公開資訊內容即時更新。
- (七) 為推動組織學習，提升同仁專業素養，自行辦理或聯合他所辦理業務相關教育訓練或至其他績優機關進行標竿學習，每年至少 2 次。

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、每日專人審核戶籍登記案件。
 - 2、定期辦理法規解釋令函測驗。
- (二) 加強簡政便民措施，全面提升服務品質（業務成果）
 - 1、落實開立一次告知單，減少受理紛爭。
 - 2、主任與民有約，解決民眾疑難問題。
 - 3、實施中午彈性上班及週六延長服務。
 - 4、每年定期至轄內國中集體受理畢業生初領身分證。
- (三) 各項戶籍案件依限辦理（行政效率）
 - 1、各項戶籍案件依限辦理無逾期情形。
- (四) 持續推動民眾滿意服務（服務效能）
 - 1、辦理民眾服務滿意度問卷調查。
- (五) 改善辦公環境提升服務效能（服務效能）
 - 1、加強辦公環境綠美化，提供舒適的洽公環境。
- (六) 提供多元化戶政資訊查詢（服務效能）
 - 1、定期辦理更新網站資訊內容。
- (七) 戶政法令或案例檢討（組織學習）
 - 1、每月利用所務會議辦理戶政法令或案例檢討。
- (八) 教育訓練（組織學習）
 - 1、每年自行辦理或聯合他所辦理業務相關教育訓練或至其他績優機關進行標竿學習。

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			
							109	110	111	112
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%	99%	99%	99%	99%
		2	辦理法規解釋令函測驗	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
2	加強簡政便民措施，全面提升服務品質（業務成果）	1	開立一次告知單	1	統計數據	開立件數	300件	300件	300件	300件
		2	主任與民有約	1	統計數據	受理件數	12件	12件	12件	12件
		3	實施中午彈性上班及週六延長服務	1	統計數據	受理件數	2500件	2500件	2500件	2500件
		4	每年定期至轄內國中集體受理畢業生初領身分證	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
3	各項戶籍案件依限辦理（行政效率）	1	各項戶籍案件依限辦理	1	統計數據	未逾期案件數÷受理總件數	98%	98%	98%	98%
4	持續推動民眾滿意服務（服務效能）	1	民眾服務滿意度調查	1	統計數據	平均滿意度	92%	92%	92%	92%
5	改善辦公環境提升服務效能（服務效能）	1	辦公環境綠美化	1	統計數據	綠美化盆栽	40盆	40盆	40盆	40盆
6	提供多元化戶政資訊查詢（服務效能）	1	網站資訊內容定期辦理更新	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
7	戶政法令或案例檢討（組織學習）	1	戶政法令或案例檢討	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
8	教育訓練（組織	1	自行辦理或聯合	1	統計	辦理次數	2次	2次	2次	2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			
							109	110	111	112
	學習)		他所辦理業務相關教育訓練或至其他績優機關進行標竿學習		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。

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			
							109	110	111	112
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	1	約聘僱員額成長	1	統計	（本年度以公務	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			
							109	110	111	112
	等嚴格控管（組織學習）		率		數據	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）				
		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	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			
							109	110	111	112
						(4 小時) 3. 民主治理價值課程 (5 小時)：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

彰化縣溪湖戶政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

戶政為庶政之基礎，其業務與民眾生活息息相關而密不可分，舉凡個人從出生至死亡，任何身分事項及動態事件，均須向戶政機關辦理戶籍登記。戶籍登記資料不僅是確認個人身分依據，戶籍統計更為制定國家政策不可或缺之參據，戶政工作執行之良窳，影響個人權益、政府施政及國家發展至鉅。

二、願景

人民的信賴是政府最重要的資產，展望未來我們應聚焦民眾需求，秉持「民眾觀點、創新服務」、「一處受理、全程服務」及「多元管道、同步服務」。全方位規劃及推動各項便民服務措施，持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的服務形象，為人民謀求最大福祉。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（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，保障民眾權益。
- 3、檢討與貫徹分層負責制度，提升工作效率。

（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。依限編製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、優質的洽公環境，提升服務效能

- 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，以充實戶政知能。
- 2、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，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。

（七）加強簡政便民措施，全面提升服務品質

- 1、提供全方位服務，不分（村）里別，單一窗口受理全程服務，受理各項戶籍登記，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，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3月派員至溪湖、成功、埔鹽、埔心國中受理滿14歲學生初次請領國民身分證作業，嘉惠鎮民。
 - 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，設簿並追蹤管制。
 - 4、訪視轄區里長與相關民眾，宣導戶政法令、本縣福利政策及戶政業務聯繫，探訪民意，以作為為民服務改進之參考。
 - 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。

二、環境情勢分析及優先發展課題

- (一) 環境情勢分析：隨著民意高漲，現階段許多作法礙於法令層面的限制，在無法順從民意之下，亦將造成民怨，這也是在考驗戶政人員應變力與溝通的技巧。
- (二) 優先發展課題
- 1、在法制化環境方面：應檢視修正戶政法規，強化戶籍創新作為；戶政的專業領域與服務，係依法行政，必須隨時充實與強化戶政人員的法令常識及專業素養，俾能保障民眾權益。
 - 2、在以民為尊環境方面
 - (1) 戶政業務深獲民眾肯定與讚揚，戶政人員辛勞付出與努力值得嘉勉。我們要持續向前邁進，加強戶政人員溝通與宣導能力、執行力、應變力—對於危機事件之預判能力及面臨危機事件時之應變與處理能力，是刻不容緩的。
 - (2) 強化戶政人員應有的服務態度、服務禮儀應接標準、「說明」的技術、櫃台應對注意事項，是第一線服務人員應具備的基本服務，代表著能讓民眾倍感我們的誠心、愛心、耐心、熱心、親切有禮，更能感受政府的努力營造。
 - (3) 加強身心靈人文素養課程訓練，讓戶政人員更活潑、樂觀、進取、增廣見聞。
 - 3、在資訊環境方面
 - (1) 資訊有待擴充和普及，礙於資通安全和「個人資料保護法」規定，目前線上開放範圍有限。
 - (2) 資訊預算不足且資安設備昂貴，在無法編列適足之資安相關軟硬體設備經費，加上無專業資訊人員協助，本所僅能極大化現有資源推動線上服務，無法面面俱到。
 - (3) 戶政需求資訊專業人員，整個資訊環境始能向上提升。
 - (4) 為符合政府機關主動公開資訊之規定及申辦進度查詢等多功能服務，惟有全面檢討現行網站，進行更新維護。

三、未來四年施政重點

- (一) 受理各項戶籍申請案件，正確戶籍登記，保障民眾權益。
- (二) 提供多元化戶政資訊查詢。
- (三) 營造溫馨、優質的洽公環境，提升服務效能。
- (四) 加強辦理在職教育訓練，強化法令專業及人文素養
- (五) 個人資料嚴密管制。
- (六) 配合上級辦理專案性工作。
- (七) 加強簡政便民措施，全面提升服務品質。
- (八) 持續推動優質、滿意的服務。
- (九) 配合辦理「便捷的戶政」、「科技的戶政」、「溫馨的戶政」、「多功能的戶政」、「優質的戶政」、「感恩的戶政」六大項創新便民服務措施。

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) 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、首次申請護照親辦人別確認服務，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，提升戶政專業素養。
 - 2、推動戶政人員終身學習，並派員至其他戶政所觀摩學習，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

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			
							109	110	111	112
1	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	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%	98%	98%	98%	98%
		2	辦理法規解釋令函測驗	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	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	12次	12次	12次
		4	民眾服務滿意度調查	1	統計數據	平均滿意度	92%	93%	94%	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	1次	1次	1次
		2	實施中午彈性上班	1	統計數據	受理件數	5600件	5800件	5800件	5800件
		3	單一窗口服務全功能比例	1	統計數據	單一窗口比例	90%	90%	92%	92%
		4	開立一次告知單	1	統計數據	開立件數	740件	760件	780件	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%	20%	20%	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	派員參加業務觀摩活動	1	統計數據	辦理次數	3次	3次	3次	3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			
							109	110	111	112
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	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			
							109	110	111	112
						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)				
		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): 性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文	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			
							109	110	111	112
						化、公民參與 等。				

彰化縣員林戶政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

本所以辦理各項戶籍登記為主並利用網路多樣化及全年無休的優勢，提供最詳盡的戶政法規查詢、線上查詢及表單下載等全方位服務，並繼續秉持「簡政、便民、革新」之原則，在現有基礎上持續努力提升服務品質、積極尋求簡化各項行政手續的方法，期能以正確、迅速、親切的行政效率，讓民眾感到安心、貼心、滿意，達成「員林戶政是咱的好厝邊」的服務使命。

二、願景

秉持美好彰化、希望城市等全方位的縣政願景，落實「戶政以民為尊，服務親切有禮」之服務理念；持續提升為民服務工作績效，提供民眾優質服務品質，另運用企業精神進行流程簡化，促使資訊透明化，確保民眾知的權利，同時整合服務資源，研提創新服務作法，瞭解民眾的需求，滿足民眾感受，形塑「優質、專業、便民、高效率」的戶政服務團隊。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）提升政府服務品質執行計畫

- 1、避免民眾重覆往返在戶政所之間，落實開立一次告知單：民眾不諳戶政專業術語，儘量避免應繳證件或申請人適格問題來回奔波，以書面告知的方式，降低言語傳達的缺失。
- 2、提升專業知能，辦理各式教育訓練：自行舉辦或薦送參加各項戶政法令及為民服務研習會，以提升專業知識，俾利戶政業務之推動。
- 3、重視民意輿情，以各種管道了解民眾的滿意度：由專人蒐集剪報和定期辦理問卷調查，以了解民眾對本所服務態度和辦事效率的看法。
- 4、採走動式管理，實際了解民眾需求：藉走動式服務傾聽取民意，直接與民眾互動，作為改善服務品質之參考。
- 5、配合上級全國數位化連線作業，辦理專案性工作：持續維護日據時期戶籍資料、光復後電腦化前除戶資料及清查戶籍關聯等工作，俾利電腦數位化作業。
- 6、加強各項戶籍登記作業之宣導，避免民眾奔波：提供戶政須知之線上查詢及書籤索取，使民眾能依照申辦須知或戶政法令確實申請，以正確戶籍登記。
- 7、提供舒適的洽公環境，營造溫馨氣氛：不定期辦理 5s 環境清潔考核，注重櫃檯綠美化和辦公空間之妥適利用，使洽公民眾有賓至如歸舒適感受。
- 8、建置無障礙網站，使全民均能上網查閱：改善現行網站功能，增加線上表單下載及預約服務項目及無障礙由 A+ 提升至 AA，以符合身心障礙族群上網的需求。
- 9、實施延時彈性上班，嘉惠上班族群：為服務上班或特定族群，中午不打烊及週六上午延長服務為其受理各項登記。
- 10、為特殊族群，提供客製化服務：行動不便或老邁之民眾無法親自到戶所辦理印鑑登記或國民身分證補發，提供到宅服務。
- 11、提供跨機關及延伸據點服務，以服務學生申辦戶籍謄本：就學貸款期間派員至台灣銀行設置核發戶籍謄本工作站，方便申請對保民眾申辦戶籍謄本。
- 12、集體受理國民身分證初領作業，家長免奔波：派員至國中受理滿十四歲學生請領國民身分證作業，學生及家長免奔波，有效縮短受理時間。
- 13、為提升服務品質，不定期辦理電話禮貌及服務禮儀測試：各主管不定期辦理測試，隨時督導服務態度及禮儀。

1 4、因機關合併增設大村及永靖辦公室，為讓行政業務或戶政法令能迅速傳達，將透過 Line 群組及 email 即時傳遞，進而讓全體同仁有效掌握最新訊息，達致無落差服務效能。

(二) 受理各項戶籍申請案件

1、力行單一窗口全程服務：單一窗口受理各項戶籍登記及文件核發，隨到隨辦依限辦畢。

2、以書面告知民眾，開立一次告知單：對於查詢之民眾均開立一次告知單使其應繳驗之證件均能備齊，減少奔波次數。

3、彙整各項法令函釋，建置資料庫：由專人建置法令資料庫，員工可隨時查閱並參考辦理。

(三) 相關計畫執行成效檢討

1、依據統計資料分析，中央機關陸續推動多項無紙化政策，亦要求戶政機關配合，但歷年來戶政機關預算並無資本門項目，除倚賴上級補助採購電腦相關設備外，無法自行以預算經費購置，且戶政電腦化後衍生之耗材費用佔業務費支出 3 成以上，未來相關機器損壞支出持續大幅成長，但在預算分配上並未將其日後機器折舊等因素列入，恐影響服務品質。

2、戶籍登記申請書保管時間冗長，電腦化後大量使用影印紙列印申請書和附件，造成儲藏空間不足，直接面對廳舍改建或檔案室擴建等問題，將會影響現有經費分配。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析

1、時代在變，科技一日千里，民眾對戶政服務的需求不斷的提升，使得戶政業務不再侷限在靜態和被動的戶籍登記，必須力求創新蛻變，以實際行動讓民眾感受到賓至如歸。

2、自 86 年 10 月 1 日全面電腦化後，戶政的辦事效率及服務態度受到各界肯定，但隨著民意高漲，相關規定修正，使得現階段許多作法在法令層面受到限制，亦造成民眾誤解和抱怨，且戶政人員的裁量權擴大帶來許多困擾；再者，網路雖然有無遠弗屆這項優點，但是資通安全及個資問題仍然需要兼顧。

3、在資訊環境方面

(1) 資訊業務有待擴充和普及：由於資通安全和個人資料保護法等相關規定，無法全面開放線上申辦等服務，部份業務仍需民眾親自或委託至戶政機關申辦。

(2) 資訊專業知識和經費缺乏：資安設備昂貴，無法編列資安相關軟硬體設備經費，且無專業資訊人員協助，戶政法規及現在操作不易等因素導致推動線上服務有實務上的困難。

4、在法制化環境方面

(1) 法制嚴重僵化：對於僵化過時的法令，向上級機關提出建議，但部分修法權限屬於立法院，修法程序曠日廢時，非戶政人員可掌控其修法進度及範圍。

(2) 裁量權之擴大：上級機關對於請示案件通常賦與高度裁量權，但戶政人員異動頻繁對於戶政法規制定背景不熟悉，且各所對法令案件見解程度不同，要承辦人員逕行裁量有其困難度。

5、在民意至上環境方面

(1) 隨著全民教育程度的提升，民眾對公部門的服務品質要求日漸提高且政府機關申訴管道的公開化，使得各項服務必需經得起全民檢驗，以免有違公平原則。

- (2) 由於輿論壓力，上級機關要求公務機關必須苦民所苦，以同理心辦事情，但依法行政是公務員執行業務的基本準則，如何在情與法中取得合理化，是當今另一難題。

(二) 優先發展課題

- 1、改善資訊服務之不足：為符合政府機關主動公開資訊之規定及申辦進度查詢等多功能服務，惟有全面檢討現行網站功能，提出改善措施，進行更新維護。
- 2、修補現行僵硬的法規：適時提出研提意見，建議上級機關修正現行作法，鼓勵內部員工提出改善措施並主動彙整特殊案例，作為受理登記之參考，俾利提升臨櫃申辦效能。
- 3、加強便民措施，提升民眾滿意度：突破現行便民措施僵固的現況，利用走動式管理，隨時掌握內部員工及外部顧客的需求，減少不滿的情緒，以同理心對待顧客，期望獲得民眾的認可。

三、未來四年施政重點

(一) 提升戶政為民服務品質

- 1、邀請藝術家到本所展覽作品，美化辦公廳舍及提供民眾參觀，達到善用社會資源、加強與民眾及社區之互動。
- 2、定期辦理問卷調查，以瞭解民意需求，提供優質服務。
- 3、藉由與民有約，廣納建言並為民眾解答疑難，以提升服務品質。
- 4、提供假日結婚登記、中午彈性上班（配合 5 月份報稅期間開放中午受理核發自然人憑證）及週六上午延長為民服務之延時服務，以嘉惠上班族群。
- 5、建置本所中文無障礙網頁，提供多元網路服務，促進公部門資訊透明化，並善用及結合社群網路平台，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 6、辦理外籍人士歸化測試及新住民生活適應輔導班，使新住民適應在台生活。
- 7、擴大志願服務者參與公部門之服務行列，以提升服務品質。

(二) 正確戶籍登記及強化專業能力

- 1、彙整戶政法令及函釋相關規定，作為新進人員或同仁教育訓練之參考資料。
- 2、辦理戶政法令測驗，以提升同仁專業能力。
- 3、為降低及避免民眾來回奔波次數，開立一次告知單，並加強戶政須知宣導。

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) 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。

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			
							109	110	111	112
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	5次	5次	5次
		2	辦公室環境清潔檢查	1	統計數據	5s檢查次數	5次	5次	5次	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	3次	3次	3次
		4	配合臺灣銀行就學貸款設置戶籍謄本核發工作站	1	統計數據	舉辦次數	1次	1次	1次	1次
		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	6500件	7000件	7500件	7550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	15150件	15200件	15200件	15200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%	97%	97%	97%
		2	開立一次告知單	1	統計數據	辦理件數	1200件	1200件	1200件	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	48次	48次	48次
		4	執行戶役政資訊	1	統計數據	辦理次數	40次	40次	40次	40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			
							109	110	111	112
			系統稽核		數據					
		5	提供到宅服務便民措施	1	統計數據	辦理件數	50件	51件	51件	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	1次	1次	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%	95%	95%	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	2次	2次	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	12次	12次	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次	2次	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	12次	12次	12次
		3	辦理戶政法令測驗	1	統計數據	舉辦次數	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			
							109	110	111	112
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	3%	3%	3%	3%

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			
							109	110	111	112
						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				
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	1	單位平均終身學	1	統計	本年度單位內每	20小	20小	20小	20小

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			
							109	110	111	112
	身學習（組織學習）		習時數		數據	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）：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等。	時	時	時	時

彰化縣田中鎮戶政事務所中程施政計畫（109 至 112 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、在本所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、本所新建廳舍規劃重視採光，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、本所設置 7 個綜合受理單一窗口，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請各項戶籍登記。

(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、六上午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			
							109	110	111	112
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			
							109	110	111	112
					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	1	宣導首次申請護	1	統計	宣導人次	100	100	100	100

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			
							109	110	111	112
	源，創新便民服務措施（服務效能）		照一站式服務		數據		人次	人次	人次	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	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	辦理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	辦理法令測驗	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			
							109	110	111	112
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＋	3%	3%	3%	3%

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			
							109	110	111	112
						保留數				
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	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			
							109	110	111	112
						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）：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

彰化縣社頭鄉戶政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

掌理身分登記、遷徙登記之申請、變更、更正、撤銷及廢止、其他有關戶籍登記業務及推動為民服務等事項，以確立施政目標，促進行政效率。

二、願景

- (一) 落實正確戶籍登記及管理：依法辦理戶籍登記與管理戶籍登記案件，執行戶役政系統稽核及人員訓練，強化資通安全防護能力。
- (二) 簡政便民，提高行政效率：改善作業流程及辦公環境，推動單一窗口及跨機關業務整合服務，縮短作業時間及流程。
- (三) e 化服務環境，完善政府形象：豐富網頁資訊及功能，為民服務及行政作業電腦化，節能減紙，全面提升服務品質。
- (四) 維繫社區關係，建立在地認同感：積極參與社區服務，展現人文關懷及多元服務的風貌。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- (一) 落實正確戶籍登記與管理戶籍登記案件，嚴密保護個人資料，配合執行各項行政措施及為民服務宣導
 - 1、依「戶籍法」及相關法規受理，隨到隨辦或依限辦結各項戶籍申請案件，實施人員教育訓練，落實案件審核及主管抽核制度，降低受理案件錯誤率。
 - 2、定期召開所務會議研討最新法令，專人蒐集、整理最新法令傳閱同仁參考運用。
 - 3、加強資訊系統安全維護暨執行戶役政系統稽核制度，建立資安防護能力，確保民眾權益。
 - 4、運用網路、字幕機、自製海報等宣導施政及最新法令訊息，並協助他機關宣導各項施政措施，隨時更新網站內容，提供民眾詳實的資訊服務。
- (二) 建立服務人員專業、親善形象，提供完善便捷的諮詢與服務
 - 1、定期舉行為民服務工作檢討會，改進為民服務缺失，提升服務品質，辦理人員專業教育訓練及法令測驗，派員參加各項講習、研討會及觀摩會等，以提升人員專業能力。
 - 2、設置自動叫號系統，推動志工服務，建立親善便民服務形象。
 - 3、辦理民眾服務滿意度調查，瞭解民眾需求，廣納品質改善建議。
 - 4、積極參與社區活動及交流，訪視地方仕紳，與居民建立友好關係，建立在地認同感。
- (三) 簡化作業流程及書表，豐富網頁內容及功能，推動便民措施，全面提升服務品質
 - 1、推動單一窗口全功能服務，強化業務整併程度，提供多元化專業諮詢，縮短申辦案件等候或處理時間。
 - 2、開放通訊、電話、線上服務申請方式，實施到宅服務，解決因年邁、身心障礙、行動不便等原因不克親自辦理戶籍登記者之困擾。
 - 3、落實政府資訊公開，網站提供各項戶政相關法令、政策宣導、表單下載及分類檢索等資訊服務，即時更新，取得無障礙網頁標章，規劃多元電子參與管道，便利民眾使用。
 - 4、實施線上服務滿意度調查，瞭解使用者需求。
- (四) 依民眾及公務需求，妥適規劃機關服務設施，維護辦公環境及綠美化

- 1、每年定期實施消防安檢、消防設備維護及飲水機定期更換濾心保養，確保洽公場所安全無虞。
- 2、實施環境綠美化，提供舒適、明亮、整潔的洽公場所，規劃民眾申辦動線，標示受理櫃台窗口及申辦各項案件流程表，申辦流程公開透明化。
- 3、提供無障礙設施，便利身心障礙者洽公及使用。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析：戶政事務所是第一線為民服務機關，戶政革新自戶政系統電腦化、光復後除戶籍簿頁及日據時期調查簿數位化開始，持續建置高效率、人性化的戶政作業平台及服務機制，型塑戶政人員專業、親善、效率的形象。而今政府施政資訊日趨公開透明及迅速，尊重公民社會的多元參與，追求公共利益最大化，對民眾福祉之影響亦愈見深遠。戶政不再僅是戶籍資料的產生者及保管者，而是將戶籍資訊多元運用的連結者，提供整合性跨機關的服務，為嚴密保護個人資料，而不斷強化資通安全防護能力，提供全民安全、可信賴之電子化政府服務。同時，配合地方發展，積極參與社區服務，建立在地認同感，以擴展戶政事務所服務之效能。

(二) 優先發展課題

- 1、落實正確戶籍登記與管理戶籍登記案件，強化資通安全防護能力，以保障民眾權益；落實各項戶籍登記作業之宣導，使民眾能依各項法令規定確實申請登記，建立登記案件審核及主管抽核制度，降低登記案件錯誤率；加強執行戶役政系統稽核作業及人員教育訓練，健全資安防護能力，確保民眾權益。
- 2、加強推動單一窗口全功能服務及跨機關業務整合服務：推動單一窗口全功能服務，執行「一處申辦，全程服務」之理念，依法令規定受理異地可辦理之戶政業務，並擴大整合戶政、地政、稅捐、公路監理等通報服務、協助彰化縣政府核發縣民生育補助等，免除逐一申請之繁複手續。
- 3、建立 e 化服務環境，提高行政效率：隨時更新網站內容，提供各項戶政資訊、政府政策宣導、表單下載，將申辦資訊公開透明化及表單簡化、標準化，使民眾了解各項服務措施，提供正確、便利之資訊。
- 4、參與社區服務，展現人文關懷及服務多元化的風貌：主動關心社區，敦親睦鄰，訪視地方仕紳，積極參與社區活動，強化戶政與民眾的關係，提升民眾對戶政「在地」的認同感。
- 5、推動組織學習，激盪創新能量：建立內部組織創新小組，組織團隊分工合作，凝聚團隊向心力，建立創新提案機制，確保創新策略付諸實施。

三、未來四年施政重點

- (一) 落實正確戶籍登記作業及管理戶籍登記案件，嚴密保護個人資料，強化資通安全防護能力，保障民眾權益。
- (二) 簡化各項作業流程，建立服務人員專業、親善、效率形象，多元運用服務管道，提供完善、便捷的諮詢與服務。
- (三) 提供單一窗口全功能服務及跨機關業務整合服務，妥適規劃維護機關服務設施，積極參與社區服務，全面提升服務品質。
- (四) 推動組織學習，激盪創新能量，促進團隊合作，建立創新提案機制，提升人員專業能力及凝聚對組織向心力。

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) 落實正確戶籍登記作業及管理戶籍登記案件，嚴密保護個人資料，強化資通安全防護能力，保障民眾權益（業務成果）
 - 1、落實正確戶籍登記作業及管理戶籍登記案件，建立登記案件審核及抽核制度。
 - (1) 網站資訊提供各項戶政資訊、政府政策宣導、表單下載，並提供民眾線上、電話及臨櫃諮詢，解決民眾戶籍登記疑難問題。
 - (2) 落實案件審核及主管抽核制度，降低受理案件錯誤率。
 - 2、加強執行戶役政系統稽核作業及人員教育訓練，健全資安防護能力。
 - (1) 確實執行戶役政系統稽核及掃毒作業，杜絕不當使用戶役政系統之情形。
 - (2) 加強員工資通安全觀念並依「戶籍法」及「個人資料保護法」規定管理戶籍資料。
- (二) 簡化各項作業流程，建立服務人員專業、親善、效率形象，多元運用服務管道，提供完善、便捷的諮詢與服務（行政效率）
 - 1、簡化各項作業流程，建立 e 化服務環境，提高行政效率。
 - (1) 使用跨機關電子閘門認證辦理案件，如入出境紀錄查詢、彰化縣政府跨機關資源整合服務系統、地政資訊網際網路、刑事資料查詢暨交換比對服務等，即時查證各項必備文件，節省民眾往返各機關之時間。
 - (2) 建置多功能網站，提供線上申請功能及分類檢索，提升網路服務便利性。
 - (3) 配合電子公文節能減紙推動方案，持續推動公文線上簽核作業。
 - 2、建立服務人員專業、親善、效率形象。
 - (1) 定期召開所務會議辦理法令講解及洽公服務禮儀訓練，強化櫃檯服務效能，提升專業及禮儀。
 - (2) 每年舉行法令測驗，以增進同仁專業知能及回應問題之準確性，繼以提升為民服務品質及工作效率。
 - (3) 實施民眾服務滿意度調查，作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。
 - 3、主動協助導引服務，提供完善、便捷的諮詢及服務。
 - (1) 設置自動叫號系統，由櫃檯承辦人主動壓號呼叫，主動引導及走動式服務。
 - (2) 受理民眾申請「與民有約」，並提供電話、網路及現場諮詢，解答民眾戶政相關法令疑義，較具複雜之陳情案件設簿管制迅速處理。
- (三) 提供單一窗口全功能服務及跨機關業務整合服務，妥適規劃維護機關服務設施，積極參與社區服務，全面提升服務品質（服務效能）
 - 1、推動單一窗口全功能服務，實施便民措施，全面提升服務品質。
 - (1) 提升單一窗口服務比率，提供「一處收件、全程服務」的功能。
 - (2) 推動中午彈班、週六延長服務、假日預約辦理結婚登記及到宅服務等便民服務措施，便利民眾規劃時間辦理戶政業務。
 - 2、主動提供民眾所需整合性服務資訊及跨機關業務整合服務。
 - (1) 民眾辦理遷徙及姓名變更登記後，可透過戶籍資料異動跨機關通報服務，將資料通報至地政、稅捐、台灣電力公司及監理站等機關。
 - (2) 結合彰化縣政府社會處辦理縣民生育補助業務，於居住滿一年之縣民辦理其新生兒出生登記時，現場核發生育補助。
 - 3、積極參與社區活動，訪視地方仕紳，建立在地認同感。
 - (1) 積極參與社區活動，宣導戶政政令及便民措施，現場解答民眾疑難，建立在地認同感。
 - (2) 不定期拜訪村鄰長、社區領袖等，收集地方建言以為改善意見，互動交流，建立友好關係。
- (四) 推動組織學習，激盪創新能量，促進團隊合作，建立創新提案機制，提升人員專業能力及凝聚對組織向心力（組織學習）

- 1、成立內部組織創新小組，不定期召開會議，腦力激盪，團隊合作，提出、修正及彙整創新建議，增進組織活力。
- 2、評估創新建議可行性及實用，訂定創新建議實施方法及步驟，落實執行創新建議。

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			
							109	110	111	112
1	落實正確戶籍登記作業及管理戶籍登記案件，嚴密保護個人資料，強化資通安全防護能力，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%	98%	98%	98%	98%
		2	執行戶役政系統稽核	1	統計數據	辦理次數	50次	50次	50次	50次
		3	戶役政工作站定期執行防毒掃描檢視	1	統計數據	辦理次數	50次	50次	50次	50次
2	簡化各項作業流程，建立服務人員專業、親善、效率形象，多元運用服務管道，提供完善、便捷的諮詢與服務 (行政效率)	1	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
		2	法令測驗	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		3	民眾服務滿意度調查	1	統計數據	平均滿意度	90%	90%	90%	90%
		4	電話禮儀滿意度調查	1	統計數據	辦理次數	4次	4次	4次	4次
3	提供單一窗口全功能服務及跨機關業務整合服務，妥適規劃維護機關服務設	1	單一窗口服務全功能比例	1	統計數據	單一窗口比例 (單一窗口受理戶籍登記案件數 + 文件核發證明案件數 + 自然人	96%	96%	96%	96%

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			
							109	110	111	112
	施，積極參與社區服務，全面提升服務品質（服務效能）					憑證案件數÷戶籍登記案件數+文件核發證明案件數+受理國籍案件數+門牌編釘案件數+自自然人憑證案件數) x100%				
		2	消防安檢及消防設備維護次數	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		3	辦公廳舍與周邊環境綠美化情形之規劃	1	統計數據	植物盆景及藝術圖畫品數量	25件	25件	25件	25件
		4	飲水設備維護	1	統計數據	辦理次數	4次	4次	4次	4次
		5	參與社區活動	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
4	推動組織學習，激盪創新能量，促進團隊合作，建立創新提案機制，提升人員專業能力及凝聚對組織向心力（組織學習）	1	為民服務創新項目	1	統計數據	提出具可行性之戶政業務創新項目數量	1件	1件	1件	1件
		2	為民服務創新標竿參訪研習	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			
							109	110	111	112
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	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			
							109	110	111	112
						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%				
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）：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、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

彰化縣二水鄉戶政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

掌理本鄉轄區內戶籍登記業務，包含身分登記、遷徙登記、登記之申請、變更、更正、撤銷及註銷事項及其他有關戶籍登記業務等事項，擴大便民服務措施，以確立施政目標，促進行政效率。

二、願景

到了戶政，全程幫定

落實「溫馨好厝邊」理念，思考改善既有作業方式，提供在地民眾就近便利，避免往返奔波之苦，擴大便民服務措施，展現戶政關懷、貼心服務，強化工作效率及服務效能，為施政把關，提升整體施政績效，增強施政與鄉民感受關聯性，完成整體施政願景。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）落實審核制度，正確戶籍登記

- 1、正確各項戶籍登記案件，嚴密個人資料管理。
- 2、健全戶役政資訊系統功能，落實系統稽核，加強資安防護能力。

（二）提升業務法令知識，增進專業能力

- 1、定期辦理法規解釋令函測驗，強化專業性。
- 2、參加各項在職教育訓練，提升專業素養。

（三）全面提升服務品質，推動便民措施

- 1、主任與民有約，解決民眾疑難問題。
- 2、落實開立一次告知單，減少受理紛爭。
- 3、中午服務不打烊，實施中午彈性上班。
- 4、派員至轄區國中受理學生初領國民身分證。
- 5、宣導最新戶政法令及各項便民服務措施。

（四）主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係

- 1、辦理民眾服務滿意度調查，瞭解民意趨勢，調整服務內容。

（五）便捷服務程序，提供舒適洽公環境

- 1、建立多功能櫃檯，實施單一窗口全程服務。
- 2、改善辦公環境綠美化，提供舒適洽公環境。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析：戶政為庶政之母，與民眾接觸最為頻繁，關係民眾權益最為密切，其績效之良窳影響政府形象甚鉅，面對二十一世紀的知識經濟與全球化的發展，戶政人員應與時俱進，加強學習訓練、自我充實，不斷利用知識創新，發揮創意的規劃才能，以切實滿足民眾實際需求。戶政業務的推展應致力於各項便民工作的研發與服務品質的提升，型塑新思維，並秉持「創新、包容、宏觀、遠見」的縣政願景，以落實「便民、廉潔、效能」的服務品質，以做為民政業務推動的主要方向與努力目標。

（二）優先發展課題

- 1、落實審核制度，正確戶籍登記：戶籍登記為戶政本業，與民眾各項戶籍資料密不可分，影響個人權益甚鉅，不容些許差池，落實案件審核制度，避免錯漏，為強化戶政業務之首要，加強戶役政資訊系統安全稽核管理，俾保障民眾個人資料安全。

- 2、提升業務法令知識，增進專業能力：戶政人員應具備相當專業知識，與時精進，辦理戶籍登記案件才能正確無誤，以確保民眾權益，藉由定期辦理法規解釋令函測驗，並派員參加各項在職教育訓練，俾提升專業素養。
- 3、全面提升服務品質，推動便民措施：戶政機關可說是所有公務機關中，與民眾接觸最頻繁的單位，其服務品質之優劣，最直接影響民眾對施政績效之觀感，訂定提升服務品質執行計畫，規範為民服務工作範圍，擴大便民服務措施，以提升服務品質。
- 4、主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係：藉由辦理民眾服務滿意度調查，貼近民之所欲，作為改善服務缺失之參酌，以精進服務品質。
- 5、便捷服務程序，提供舒適洽公環境：門面是給人最直接的第一印象，一個舒適潔淨的洽公環境，能給人一進門就有自在的感覺，情緒也能較為緩和，避免等待煩躁。而現在民眾的需求五花八門，過去分轄區分業務的受理櫃檯，已不符時代所需，民眾需要的是臨櫃後，可立即處理需求的服務，提供單一多功能的窗口，才能順應趨勢潮流。

三、未來四年施政重點

- (一) 落實審核制度，正確戶籍登記：戶籍資料之正確性，攸關民眾權益至甚，落實案件審核制度，才能避免錯漏；執行戶役政資訊系統稽核，加強資安防護能力，嚴密保護民眾個人資料安全。
- (二) 提升業務法令知識，增進專業能力：工欲善其事，必先利其器，藉由定期辦理法規解釋令函測驗，並派員參加各項在職教育訓練，增進最新相關法令知識，才能提升人員專業素養，辦理案件無誤。
- (三) 全面提升服務品質，推動便民措施：訂定提升服務品質執行計畫，規範為民服務工作範圍，提供主任與民有約服務、落實開立一次告知單，減少受理紛爭；實施中午彈性上班，展現戶政貼心服務；每年至轄區國中受理學生初領國民身分證、辦理戶政法令宣導活動，提供多元便利之申辦服務，擴大便民服務範圍。
- (四) 主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係：每年辦理民眾服務滿意度調查，經由分析調查結果，彈性修正服務內容，提供以顧客為導向之服務。
- (五) 便捷服務程序，提供舒適洽公環境：實施單一窗口多功能全程服務櫃檯，提供便捷服務程序；並改善辦公環境綠美化，營造舒適洽公環境。

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) 便捷服務程序，提供舒適洽公環境（業務成果）
 - 1、建立多功能櫃檯，實施單一窗口全程服務，讓民眾可立即享有服務，免去因申辦不同業務又須重新排隊等候。
 - 2、改善辦公環境綠美化，提供舒適洽公環境，緩和民眾等候煩躁情緒，放鬆休憩片刻，有家的感覺。
- (二) 落實審核制度，正確戶籍登記（行政效率）
 - 1、落實案件審核制度，以維戶籍登記案件之正確性。
 - 2、執行戶役政資訊系統稽核，強化資安防護能力。
- (三) 全面提升服務品質，推動便民措施（服務效能）
 - 1、提供主任與民有約服務，由主任親自接待民眾，解答疑難問題，使其有賓至如歸的感受。
 - 2、落實開立一次告知單，減少受理紛爭，避免民眾因證件不齊，往返奔波之苦。

- 3、中午服務不打烊，實施中午彈性上班，嘉惠上班族。
 - 4、每年定期至轄區國中受理學生初領國民身分證，免去同時期一窩蜂申辦致臨櫃久候。
 - 5、辦理戶政法令宣導活動，提供民眾最新戶政法令及各項便民服務措施資訊。
- (四) 主動探查民意趨勢，建立和善之顧客關係 (服務效能)
- 1、辦理民眾服務滿意度調查，統計量化分析平均滿意度結果，據以檢討改進，提供更符合民眾需求之服務。
- (五) 提升業務法令知識，增進專業能力 (組織學習)
- 1、每年辦理一次法規解釋令函測驗，強化人員戶政法令專業性。
 - 2、參加各項在職教育訓練，提升人員專業素養。

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			
							109	110	111	112
1	便捷服務程序，提供舒適洽公環境 (業務成果)	1	單一窗口全功能服務	1	統計數據	設置窗口數	3個	3個	3個	3個
		2	辦公環境綠美化	1	統計數據	植物盆景及藝術圖畫品件數	10件	10件	10件	10件
2	落實審核制度，正確戶籍登記 (行政效率)	1	受理戶籍登記案件	1	統計數據	正確率 (全年受理案件數 - 全年誤辦案件數 ÷ 全年受理案件數) x 100%	97%	97%	97%	97%
		2	執行戶役政資訊系統稽核	1	統計數據	辦理次數	60次	60次	60次	60次
3	全面提升服務品質，推動便民措施 (服務效能)	1	主任與民有約	1	統計數據	件數	10件	10件	10件	10件
		2	開立一次告知單	1	統計數據	件數	40件	40件	40件	40件
		3	中午彈性上班	1	統計數據	件數	800件	800件	800件	800件
		4	派員至轄區國中	1	統計	辦理場次	1場	1場	1場	1場

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			
							109	110	111	112
			受理初領國民身分證		數據		次	次	次	次
		5	辦理戶政法令宣導活動	1	統計數據	辦理場次	1場次	1場次	1場次	1場次
4	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	統計數據	平均滿意度	95%	95%	95%	95%
5	提升業務法令知識，增進專業能力（組織學習）	1	辦理戶政法令測驗	1	統計數據	辦理場次	1場次	1場次	1場次	1場次
		2	參加在職教育訓練	1	統計數據	參加次數	10次	10次	10次	10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			
							109	110	111	112
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%

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			
							109	110	111	112
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	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			
							109	110	111	112
						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）：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

彰化縣北斗戶政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

隨著科技創新、環境變遷、交通便利，地球村的生活型態已然成形。伴隨而來的政治、社會、經濟、人口結構問題是二十一世紀必須重新審視的課題。台灣地區人口因思惟價值觀的改變及壽命的延長，已逐漸轉型到低出生和低死亡的階段，面對高齡化的社會、個人意識的抬頭，戶政公務部門的服務重心在於行動化的到宅服務、跨機關業務整合服務及個人資料隱私的保障。

戶政為庶政之母，掌控全國人民之基本資料。因此資料之正確性、完整性及安全性是當前刻不容緩的工作。為民服務是我們的榮幸，人民的建議與鼓勵是我們成長進步的原動力，本所本於「便民、效率、創新、尊重」理念，建立一個優質便民的親切形象，為本所致力追求的使命。

二、願景

- (一) 跨領域整合作業，提供全方位服務：戶政機關掌管全國人民之基本資料，國民在日常生活中所應享受之權利及應行負擔之義務，取決於個人之身分、經濟、職業等資料，各機關部門間，所需資料往往須民眾自行申請，耗費處理時間、增加民眾財政負擔，若能透過資訊整合並嚴格管制資訊之存取，則可供民眾一處申請全方位服務並達資訊整合防止個資外洩之弊端。
- (二) 作業流程簡化及標準化：檢討作業流程，針對不完備之處，積極改善簡化流程，建立標準作業 SOP。
- (三) 研究創新提升為民服務品質：藉由民意調查及輿論反應機制，檢討現有為民服務工作，激勵同仁創新提供更體貼更便民之服務。
- (四) 加強專業智能、建立服務標竿：藉由自行辦理、薦送參加教育訓練或觀摩活動，強化同仁專業素養，提供跨領域知識，促使同仁多元思考，建立全方位思惟。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- (一) 正確戶籍登記，落實辦理各項戶籍登記及管理
 - 1、戶籍登記皆依「戶籍法」暨相關法令辦理，受理案件，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，保障民眾權益。
 - 3、檢討與貫徹分層負責制度，以提升作業自主性與效率。
- (二) 加強戶政人員專業知識能力，推行組織與個人自我學習
 - 1、辦理在職人員戶政業務講習，以增進為民服務觀念，建立依法行政的理念。
 - 2、配合上級機關舉辦之各項訓練講習，遴派人員參加，提升本職學能，俾使業務推展順利。
 - 3、定期舉辦法令測驗，提升同仁專業素養。
- (三) 推動簡政便民革新措施，全面提升服務品質
 - 1、訂定提升服務品質執行計畫，具體規劃為民服務工作範圍。
 - 2、提供行動化服務-對重病、行動不便者提供到宅服務；派員至轄內國中受理學生國民身分證初次請領。
 - 3、加強為民服務，實施中午彈性上班、週六實施延長服務時段，照常受理民眾申辦各項戶籍業務。
 - 4、辦理戶役政系統跨機關服務，民眾臨櫃申辦戶籍業務可同時申請由戶政人員透過戶政系統通報其他機關（如：衛福部、國防部、外交部、勞工保險局．．．等機關）辦理申辦業務或給付申請；另戶政可透過此服務收取移民署及司法院通報

之民眾資料，免除民眾須至其他機關申請或申辦業務往返奔波之苦，提供民眾便捷優質之服務。

- 5、辦理跨機關資料異動通報服務，代為通報稅務、地政、監理、健保、勞保及水電公司等機關，免去民眾自行奔走各機關舟車勞頓。
- 6、配合彰化縣政府開辦「視訊法律諮詢」服務，免費透過視訊設備與縣府聘任之律師掛號連線，貼心為鄉親解答法律問題。
- 7、了解民意，定期辦理民眾滿意度問卷調查。
- 8、專人負責維護及更新本所網頁，便利民眾查詢最新法令或其他資訊。

(四) 關懷外籍配偶及原住民生活輔導

- 1、協助具原住民血源者身分之變更，以獲得更多社會關懷及資源。
- 2、辦理外籍人士有關國民基本常識測試，取得歸化國籍基本能力。
- 3、關懷外籍配偶生活適應，提升在臺生活適應能力，使其順利融入我國生活環境。

(五) 改善辦公環境及設備提升服務品質

- 1、強化民眾休息區設施設備，提供茶水、舒適沙發椅、書報、宣導資料、老花眼鏡及掛置典雅之書畫藝品。
- 2、公共廁所整理清潔、無障礙空間設置、高齡及多元性別友善環境設置。
- 3、辦公環境綠美化，佈置植栽藝術品，創造優質洽公環境。

(六) 加強戶役政資訊系統及行政電腦安全管理

- 1、定期執行戶政工作站及行政電腦病毒掃描。
- 2、確實執行戶役政資訊系統及應用系統稽核工作。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析：

全球「知識經濟」時代來臨，地球村的概念日趨成熟、隨著科技的創新及網路環境的便利性、電子化政府為未來政府的運作模式，是政府提升服務效能及國際競爭力的重要指標，日益綿密及複雜的網路、日新月異的3C產品，越來越多的民眾選擇觸控感應式的生活方式，政府部門對民眾高水準的服務需求及越來越高超的駭客網路攻擊，如何拿捏取捨、找到平衡點、共創雙贏局面、確保資料之正確性、完整性及安全性是當前刻不容緩的課題。

另外，隨著社會民主化程度增加，為民服務事務日趨多元複雜，民眾對政府施政期望日益殷切，政府施政措施對民眾福祉影響愈來愈深遠，基此，政府應加強施政計畫前瞻的規劃及有效的執行與管理，提高施政效能，以因應快速變遷的競爭環境。而我戶政人員，面對二十一世紀的知識經濟與全球化的發展，應與時俱進，加強學習訓練、自我充實，不斷利用知識創新，發揮創意的規劃才能，致力於各項便民工作的研發與服務品質的提升，以新國際觀、新政府觀及新服務觀，型塑戶政新文化與新思維，切實滿足民眾需求，以落實便民、廉潔、效能的服務品質。

(二) 優先發展課題

- 1、提升服務品質，加強為民服務工作：政府機關目前已轉型為服務民眾，提供民眾最方便、最舒適、最迅速的服務導向，因此如何提升服務品質，建構最優質服務，已是各機關不斷努力的課題，尤其戶政事務所是面對民眾的第一線機關，與民眾最直接接觸，因此對於服務品質的提升，更是重要的工作項目之一。
- 2、建構現代化政府，提高政府行政效能：因應知識經濟時代來臨，電子化政府的建構是邁向現代化政府最重要的指標，且橫向結合各機關相關業務功能，使民眾可以在最快速、最便捷、最便民的情況下，減少奔波勞碌之苦，得到最迅速有效的服務，是我們努力的目標。
- 3、落實簡政便民措施，提升為民服務形象：政府施政最大目標，是帶給人民方便進步的生活，因此對於政策執行面，必須以民眾福祉、民眾便利為最大考量，透過簡政便民措施，提升政府形象，創造民眾最大利基，也提升政府服務層次，「苦民所苦」站在民眾立場思考施政方向，才能得到全體民眾的認同與支持。

- 4、強化戶政人員專業知識：戶政人員均係經由國家考試任用而來，相關人員的表現，直接影響政府施政績效及民眾的信賴，所以，規劃戶政人員各項在職專業能力訓練及服務態度的加強為努力的重點，期以正確戶籍登記，提供縣民更專業、更優質之服務。

三、未來四年施政重點

- (一) 提升研究發展能量，促進戶所創新作為。
- (二) 加強為民服務工作，深化服務，提升整體服務效能。
- (三) 建立安全的資訊網路環境，確保資訊作業的安全，落實營運持續管理。
- (四) 推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率。
- (五) 加強為民服務，建立自我管理、自動稽催機制，全面提升行政效能。

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) 推動研究發展工作、加強為民服務工作（業務成果）
 - 1、推動本所創新便民研究，培養研究風氣，以促進業務革新及提高行政效率。
 - 2、積極行銷戶政創新便捷業務、宣導戶政法令及便民措施。
- (二) 個人資料嚴密管制、正確戶籍登記（業務成果）
 - 1、落實登記案件審核暨抽核機制，以達正確戶籍登記。
 - 2、落實申請民眾身分之審核確認，保障民眾權益、防堵不法人士之偽冒、詐騙之犯罪情事發生。
 - 3、確實依個資法處理戶籍資料。
 - 4、定期執行電腦病毒掃瞄及落實稽核工作之執行以維護資通安全管理。
- (三) 辦公環境設施管理及美化綠化（業務成果）
 - 1、設備定檢及維護。
 - 2、綠化美化辦公場所。
- (四) 民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理（行政效率）
 - 1、民眾陳情、申請、疑難諮詢及請釋案件依限辦結。
- (五) 提供多元服務管道、跨機關業務整合服務（服務效能）
 - 1、加強線上申辦通報服務。
 - 2、實施中午彈性上班及週六延長服務。
 - 3、強化機關間之聯繫，減少民眾往返奔波。
- (六) 實施服務滿意度調查（服務效能）
 - 1、每年進行民眾洽公服務滿意度調查。
 - 2、每年進行內部員工滿意度調查。
- (七) 辦理在職教育訓練或觀摩活動、法令函釋及法令測驗（組織學習）
 - 1、戶政法令及個案之函釋，透過說明研討及教育訓練，使同仁能清楚並應用於實務。
 - 2、定期舉行戶政法令測驗。
 - 3、藉由辦理聯合教育訓練，促進戶所交流，共同提升工作智能。
 - 4、藉由觀摩活動，參訪績優戶所或其他行政機關，學習優點激勵創新。
- (八) 積極派員參加政府部門辦理之教育訓練（組織學習）
 - 1、對於政府部門辦理之教育訓練積極派員參加，並由同仁輪流參與，使同仁有充電的空間，既能溫習專業知識又能學習新知。

2、藉由派員參與公部門之教育訓練，學習不同領域之知能，激勵創新為民服務措施。

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			
							109	110	111	112
1	推動研究發展工作、加強為民服務工作（業務成果）	1	研究發展及創新便民措施	1	統計數據	研究發展暨戶政資訊系統功能之提案及建議；創新便民方案或計畫	15件	15件	15件	15件
		2	法令宣導及社區服務	1	統計數據	法令宣導、社區服務、便民措施宣導場次	4場	4場	4場	4場
2	個人資料嚴密管制、正確戶籍登記（業務成果）	1	執行戶政資訊系統稽核	1	統計數據	稽核次數	60次	60次	60次	60次
		2	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]×100%	97%	97%	97%	97%
3	辦公環境設施管理及美化綠化（業務成果）	1	消防安檢及維護	1	統計數據	檢查次數	1次	1次	1次	1次
		2	飲水設備之維護	1	統計數據	檢驗次數	4次	4次	4次	4次
		3	綠美化之規劃	1	統計數據	植栽盆景數量及藝術品件數	12件	12件	12件	12件
4	民眾陳情申請或疑難諮詢及請釋案件處理（行政	1	依限辦理比率	1	統計數據	依限辦結率（全年依限辦理件數÷全年申請件數）×	97%	98%	98%	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			
							109	110	111	112
	效率)					100%				
5	提供多元服務管道、跨機關業務整合服務(服務效能)	1	跨機關通報比率	1	統計數據	[單一簽入通報件數÷戶籍登記可通報件數]×100%	80%	80%	80%	80%
		2	延長服務比率	1	統計數據	[(中午彈性上班日數+週六延長上班日數+假日預約登記日數)÷全年日數]×100%	72%	72%	72%	72%
6	實施服務滿意度調查(服務效能)	1	民眾服務滿意度調查	1	民意調查	平均滿意度	90%	90%	90%	90%
		2	內部員工滿意度調查	1	問卷調查	內部員工滿意度調查	90%	92%	92%	92%
7	辦理在職教育訓練或觀摩活動、法令函釋及法令測驗(組織學習)	1	定期辦理法令測驗	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
		2	法令函釋教育訓練	1	統計數據	隨時依需要或利用所務會議進行法令函釋講解或案例教育訓練	12次	12次	12次	12次
		3	聯合訓練或觀摩活動	1	統計數據	辦理次數	4次	4次	4次	4次
8	積極派員參加政府部門辦理之教育訓練(組織學習)	1	同仁參與政府部門教育訓練之比率	1	統計數據	(參與同仁數÷本所正式編制員額數)×100%	100%	100%	100%	100%

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			
							109	110	111	112
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	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			
							109	110	111	112
						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%				
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）：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、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

彰化縣二林戶政事務所中程施政計畫（109 至 112 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、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：99 年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；自 102 年 9 月起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：99 年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。102 年 11 月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

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。
- (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			
							109	110	111	112
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	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	執行系統稽核作業	1	統計數據	稽核次數	50次	50次	50次	50次
3	輔導外籍配偶融入在地生活 (業	1	建置外籍及大陸配偶資料，輔導	1	統計數據	完成初設戶籍人數	40人	40人	40人	40人

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			
							109	110	111	112
	務成果)		辦理設籍申請及生活輔導							
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	6000件	6000件	6000件	6000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	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		3	戶政宣導活動	1	統計數據	辦理次數	3次	3次	3次	3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	94%	94.5%	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			
							109	110	111	112
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成長率計算）	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			
							109	110	111	112
		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): 性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、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

彰化縣彰化地政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

掌理土地建物測量、土地建物登記、地目變更及地目等則釐定調整、其他地籍管理、地價業務、地權調整、土地利用、非都市土地使用編定、資訊業務、其他有關地政業務等事項，以確立施政目標，促進行政效率。

二、願景

本所為民服務的推動，主要係以「人」為本，以顧客滿意為依歸，兼蓄內部及外部顧客，加強現有為民服務工作之廣度、深度，推動業務電腦化，提升服務品質，以達成「活力彰化，幸福地政」的願景目標。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- (一) 地政管理：108 年度登記案件計受理 24,636 件，謄本計核發 51,837 件。辦理社區服務 16 場。
- (二) 地籍測量管理：108 年度鑑測量案件計受理 3,562 件，地籍圖謄本計核發 6,719 件。
- (三) 地價管理：108 年度調查 453 件買賣實例並劃分 1210 個地價區段，編造公告土地現值表及辦理地價指數工作，均依進度進行。
- (四) 地權及地用管理：辦理非都市土地使用編定及異動管理業務，並配合縣府辦理徵收業務。
- (五) 一般建築及各項設備：辦公室所需設備及各業務軟硬體設施陸續採購中。

二、環境情勢分析及優先發展課題

- (一) 環境情勢分析：21 世紀是「民為先、民眾為尊」的時代，本所秉持著「熱誠、專業、效率、廉能」的服務目標與「顧客導向」之服務理念，積極辦理各項地政業務，並推動地政業務電腦化，建構辦公室自動化，健全檔案庫房之管理，設立單一窗口作業、建置實價登錄專區及推動各項便民措施，積極研究創新，藉以在業務的質與量上持續並進，供民眾更便捷之服務。
- (二) 優先發展課題
 - 1、健全地籍管理，以保障民眾財產安全。
 - 2、提升地籍測量作業精度及效能，以配合國土資訊系統發展，建立土地基本資料庫。
 - 3、加強平均地權工作，落實漲價歸公：加強實價登錄資訊整理、掌握市場行情，並訂定合理地價，保障民眾財產安全及社會正義。
 - 4、充實辦公廳舍設備及汰舊更新，提升行政效能。
 - 5、地政資訊化及其後續管理：配合縣政推動地政 Web 版及線上申辦服務，推展業務 e 化，提升行政效能，並加強資訊安全管理機制，導入 ISMS 管理機制，確保民眾財產安全。
 - 6、健全庫房設備以保障檔案存放安全，加強檔案管理作業，以符合檔案管理局之規定。
 - 7、配合前瞻基礎建設-數位建設計畫執行，解決本所機房資料庫主機汰舊經費龐大，無法配合地政整合系統 web 版升版作業，並因應資料向上集中的時代趨勢，配合彰化縣 9 個地政機房共構整併為 1 個資料中心與 1 個備援中心。
 - 8、鼓勵同仁積極研究創新，為民眾提供快速便捷的服務。

三、未來四年施政重點

提供民眾專業性、在地性及全方位的服務品質，並積極致力於下列各項工作：

- (一) 積極落實顧客導向，專業分工迅速受理，減少民眾等待時間，提升服務品質。
- (二) 持續推動跨所申辦登記案件、跨縣代收代寄服務。
- (三) 配合中央政策，108 年度 10 月起受理全國跨縣（市）申辦登記案件。
- (四) 持續推動地籍圖重測工作，釐正地籍減少界址糾紛，並改善原地籍圖比例過小之問題，提升作業效率。
- (五) 運用地政資訊化成果，規劃並充實本所資訊 e 化功能，提供民眾多元化之服務。
- (六) 全力支援縣政藍圖發展工作，積極配合推展縣政目標。

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) 健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務（業務成果）
 - 1、一般土地及建物登記案件依法令規定處理，並比規定期限平均縮短 1 日以上。
 - 2、各類謄本隨到隨辦隨發。
 - 3、辦理逾期未辦理繼承登記土地建物列冊管理及輔導辦理繼承登記。
 - 4、辦理社區服務，宣導地政法令政策及提升機關親和形象。
 - 5、落實專業分工作業，達到正確迅速隨到隨辦之目標。
 - 6、加強服務台功能，提供各類諮詢及走動式服務，並招募志工加強服務陣容。
 - 7、提升網頁功能，提供各類案件辦理進度查詢、即時顯示最新地籍資料、試算服務及申請表單之下載等服務。
- (二) 提升地籍測量作業精度及效能（業務成果）
 - 1、土地複丈及建物測量案件均於規定期限 15 日內辦理完畢。
 - 2、提升測量精度，並利用衛星定位測量技術、電子測距經緯儀辦理測量工作，減少再鑑界案。
 - 3、加強界樁埋設並實施代運、代送土地界標服務，杜絕經界糾紛。
 - 4、辦理「圖解數化地籍圖整合建置及都市計畫地形圖套疊工作」，減去分幅接圖誤差並縮短土地複丈外業時間，提高測量精度。
 - 5、賡續辦理地籍誤繆區地籍圖重測計畫，採用數值法辦理重測，提高土地複丈成果公信力及作業效率，增進地籍資料之管理，有效提升為民服務品質。
- (三) 加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）
 - 1、積極調查轄區買賣實例，辦理實地勘查，檢討劃分地價區段，編造公告土地現值作業，並於每年 1 月 1 日公告。
 - 2、積極調查轄區買賣實例，辦理實地勘查，檢討劃分地價區段，辦理重新規定地價作業，並於 107 年 1 月 1 日公告，爾後每 2 年公告 1 次（109 年 1 月 1 日公告、111 年 1 月 1 日公告…）。
 - 3、辦理不動產成交實價登錄，受理實際成交價格與資訊申報登錄，並抽查申報案件及公開揭露成交資訊。
 - 4、積極配合各需地機關作業計畫辦理用地徵收市價查估作業。
- (四) 加強地權及地用工作，以促進土地利用及管制工作（業務成果）
 - 1、積極辦理非都市土地使用編定及異動管理業務。
 - 2、即時配合縣府辦理土地徵收、三七五租約、公地撥用、變更編定等工作。
- (五) 改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能（業務成果）

- 1、購置及汰換各項辦（洽）公環境設備及器具，增進業務處理效率及民眾洽公的舒適感。
 - 2、持續改善「謄本及收件櫃台」、「服務台」及辦公空間採光等相關硬體設施，提供民眾方便的洽公環境及安心場所。
- (六) 落實電子公文節能減紙政策，提升行政作業效率（行政效率）
- 1、推動公文線上簽核、電子發文及電子化會議，提升行政效率。
- (七) 推動為民服務工作，辦理服務滿意調查，提升為民服務品質（服務效能）
- 1、辦理服務滿意度問卷調查，分析各項服務措施滿意度，並針對建議事項確實改進，以提升服務品質。
 - 2、辦理電話禮貌測試，以提升同仁服務禮儀及機關形象。
- (八) 辦理專業測試及為民服務教育訓練，強化員工專業能力（組織學習）
- 1、針對地政業務及法令定期辦理專業研修測試及教育訓練，提升同仁專業素養及能力。

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			
							109	110	111	112
1	健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務（業務成果）	1	一般登記案件處理時間比規定期限平均縮短 1 日以上	1	統計數據	規定完成平均天數（各案件規定完成之總天數÷總案件數）－實際完成平均天數（各案件實際完成之總天數÷總案件數） ≥ 1 。 (100%) 0.99~0.85。(90%) 0.84~0.65。(80%) 0.64~0.35。(70%) 0.34~0.15。(60%)	100%	100%	100%	100%
		2	各類謄本隨到隨辦隨發	1	統計數據	1. 收件後 30 分鐘內發給。(30%)	100%	100%	100%	100%

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			
							109	110	111	112
						2. 收件後 20 分鐘內發給。(50%) 3. 收件後 10 分鐘內發給。(80%) 4. 收件後 6 分鐘內發給。(100%)				
		3	辦理社區服務	1	統計數據	辦理場次	12 次	12 次	12 次	12 次
2	提升地籍測量作業精度及效能(業務成果)	1	再鑑界案件與原鑑界結果相符	1	統計數據	再鑑界不符案件(年度之總件數)÷鑑界案件(年度之總件數)≤0.2%。(100%) 0.21%~0.3%。(90%) 0.31%~0.4%。(80%) 0.41%~0.5%。(70%) 0.51%~0.6%。(60%)	100%	100%	100%	100%
		2	人民申請之複丈案件依規定於 15 日內達成	1	統計數據	依限於 15 日內完成件數÷總件數 x100%	80%	80%	80%	80%
3	加強平均地權工作，落實漲價歸公(業務成果)	1	編造公告土地現值表及辦理地價指數	1	進度控管	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(50%) 2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。(60%) 3. 估計區段地價並填具區段地價估價報告表及審核區段地價。(70%) 4. 說明會。(80%)	90%	90%	90%	90%

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			
							109	110	111	112
) 5. 評議。(90%) 6. 公告。(100%)				
4	加強地權及地用工作，以促進土地利用及管制工作（業務成果）	1	縣府函轉囑託登記之案件於3日內移第一課辦理登記	1	統計數據	3日內移送登記。(100%) 4日內移送登記。(80%) 5日內移送登記。(70%) 6日內移送登記。(60%)	100%	100%	100%	100%
5	改善辦(洽)公環境及設備，提升服務效能（業務成果）	1	年度預算執行率	1	統計數據	年度執行率 90%以上	90%	90%	90%	90%
6	落實電子公文節能減紙政策，提升行政作業效率（行政效率）	1	推動公文線上簽核	1	統計數據	公文線上簽核比率達 60%（線上簽核比率 = 線上簽核數 ÷ (電子收文 + 紙本轉線上簽核數 + 自創簽稿數) x 100%)	60%	60%	60%	60%
		2	推動公文電子發文	1	統計數據	公文電子發文比率達 85%（公文電子發文比率 = 電子發文件數 ÷ (電子發文件數 + 非電子發文件數) x 100%)	85%	85%	85%	85%
		3	推動電子化會議	1	統計數據	電子化會議比率達 40%（電子化會議比率 = 電子化會議場次 ÷ 所有會議場次 x 100%)	40%	40%	40%	40%
7	推動為民服務工作，辦理服務滿意度問卷調查	1	辦理整體服務滿意度問卷調查	1	民意調查	滿意度	90%	90%	90%	90%

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			
							109	110	111	112
	意調查，提升為民服務品質（服務效能）	2	辦理電話禮貌測試	1	統計數據	平均分數	80分	80分	80分	80分
8	辦理專業測試及為民服務教育訓練，強化員工專業能力（組織學習）	1	辦理專業研修測試	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
		2	辦理教育訓練	1	統計數據	辦理次數	10次	10次	10次	10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			
							109	110	111	112
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	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			
							109	110	111	112
						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日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民	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			
							109	110	111	112
						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）：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

彰化縣和美地政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

掌理轄區內土地建物登記、測量、地價、地權調整、非都市土地使用編定、資訊及其他有關地政業務等事項，確保民眾產權，促進土地利用與發展。

二、願景

秉持「簡政、便民、廉能、勤誠」的服務理念，提供優質第一線服務，滿足民眾需求，提升本所整體服務效能，達成「用心 創新 和美地政服務好貼心」的服務願景。另繼續推動各項便民措施，持續增加跨機關合作，並運用資訊科技，整合現有作業平台，精進現有作業效能，推動組織學習，精進同仁專業技能，以培植優秀人力，全體同仁共同努力完成機關服務願景。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

本所近 4 年施政績效報告（105-108）經檢視均能達成各項衡量指標原訂目標值。繼續依計畫將資源妥適分配，使經費做更有效率運用。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析：土地是國家組成之基本要素，完善的土地政策是國家建設的基礎，而地政工作則是落實土地政策的關鍵。地政事務所位居國家土地政策第一線的執行者，與民眾接觸頻繁，其中土地登記的正確性、土地測量的精確度與民眾財產關係甚鉅，公告地價與公告現值則攸關國家稅收，隨著電腦化的普及、民權意識的高漲，地政各項業務已朝向 e 化的腳步邁進，各項友善、貼心的便民措施也因應而生，專業、效率、親切、便民已是公務機關需不斷精益求精的課題。

（二）優先發展課題

- 1、健全地籍管理，確保土地權利及交易安全，促進土地利用與發展。
- 2、縮短登記案件處理時間，推動各項便民措施。
- 3、加強地籍測量管理，提升測量作業精度及效能。
- 4、落實地權及地用業務之辦理，配合徵收作業期程，提升政府施政效能。
- 5、加強平均地權工作，落實漲價歸公。
- 6、提升為民服務品質，定期辦理社區服務，與民眾零距離接觸，了解民意；並透過問卷調查蒐集民意，作為業務參採之依據。
- 7、辦理員工教育訓練，加強同仁專業素養。

三、未來四年施政重點

- （一）健全地籍管理，確保土地權利及交易安全，促進土地利用與發展。
- （二）縮短登記案件處理時間，推動各項便民措施。
- （三）加強地籍測量管理，提升測量作業精度及效能。
- （四）落實地權及地用業務之辦理，配合徵收作業期程，提升政府施政效能。
- （五）加強平均地權工作，落實漲價歸公。
- （六）提升為民服務品質，定期辦理社區服務，與民眾零距離接觸，了解民意；並透過問卷調查蒐集民意，作為業務參採之依據。
- （七）辦理員工教育訓練，加強同仁專業素養，透過同仁經驗分享，讓業務處理更順暢。

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) 健全地籍管理，確保土地權利及交易安全，促進土地利用與發展（業務成果）
 - 1、依「土地法」第 73 條之 1 規定，積極清理未辦繼承登記土地，加強宣導辦理繼承登記，以促進土地管理，並將列管期滿之未辦繼承土地移請國有財產署標售，讓土地能有效利用，減少產權不明之糾紛，促進土地開發。
- (二) 加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）
 - 1、辦理重新規定地價、編造公告土地現值及辦理地價指數。
 - (1) 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段，並擬定區段地價提交本縣地價暨標準地價評議委員會評議，再依評議結果編造土地現值並辦理公告。
 - (2) 提供都市地區地價指數，以供內政部編印出刊。
- (三) 加強地籍測量管理，以確保民眾產權（業務成果）
 - 1、積極辦理土地複丈及建物第一次測量案件，於法定處理期限（15 日）內完成，以提高業務執行效率。
 - 2、土地複丈及建物測量外業全面數值化，建置測量資訊管理暨外業測繪網路系統（Mei-Land），搭配 GPS 衛星定位儀器，建置圖根控制點，逐步彙整各宗土地相同坐標（97）系統之測量資訊，以提高測量精確度，並辦理教育訓練，充實測量人員法令基礎，解除民眾疑慮並協助民眾解決紛爭，減少土地界址爭議，提升地政機關公信力。
- (四) 縮短登記案件處理時間，推動各項便民服務（行政效率）
 - 1、縮短登記案件處理時間，推動各項便民服務：簡易登記案件單一窗口化作業，隨到隨辦，提供民眾一處收件全程服務；整合多個櫃檯為多功能專業服務櫃檯，落實「一處收件、專業服務」之目標，同時提供領件發狀、登記及建物案件收件、各類謄本申領、跨縣市代收暨收辦等多項服務；一般登記案件均依法審查及登記，並比規定時限平均縮短 0.5 日以上。
 - 2、辦理重測區換發重測新權狀。
- (五) 落實地權及地用業務（行政效率）
 - 1、經縣府核定編定案於 3 日內移請第一課辦理登記：依「非都市土地使用管制規定」及其相關規定，依據縣府來函或民眾申請辦理轄區內非都市土地用地編定異動作業，以落實各項土地使用管制。
 - 2、經縣府核定徵收案於 3 日內移請第一課辦理登記：配合各級政府機關為開闢道路、興建公用事業等用地取得，於各計畫時程內辦理用地取得等產權移轉登記，使各計畫能順利完成，提升政府施政效能。
- (六) 提升為民服務品質（服務效能）
 - 1、定期辦理社區服務：由登記、測量、地價人員組成社區服務團隊，並由各課長擔任領隊定期辦理社區服務，提供法令諮詢服務及政策業務宣導，協助民眾了解自身權益。
 - 2、每個月辦理實施電話禮貌測試評分，瞭解及提升同仁電話接聽禮貌。
 - 3、每半年辦理為民服務滿意度問卷調查：針對所內各項為民服務措施每半年實施滿意度問卷調查，以精進各項服務措施內容。
- (七) 辦理員工教育訓練，加強同仁專業素養（組織學習）
 - 1、由同仁或外聘講師，分享業務處理經驗，強化同仁專業素養。
 - 2、辦理員工專業測試，提升同仁專業素養。

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			
							109	110	111	112
1	健全地籍管理，確保土地權利及交易安全，促進土地利用與發展 (業務成果)	1	辦理「土地法」73條之1未辦繼承登記土地列冊管理	1	進度控管	依限於每年4月1日起公告3個月	100%	100%	100%	100%
2	加強平均地權工作，落實漲價歸公 (業務成果)	1	編造公告土地現值表	1	進度控管	依限於每年1月1日公告	100%	100%	100%	100%
3	加強地籍測量管理，以確保民眾產權 (業務成果)	1	土地複丈及建物測量案件達成每件均於法定期限15日內辦理完成	1	統計數據	依法定期限 (15日內) 辦理完成率 (%) = (全年總收件數 - 逾期辦理件數) ÷ (全年總收件數) x 100%	90%	90%	90%	90%
4	縮短登記案件處理時間，推動各項便民服務 (行政效率)	1	縮短一般登記案件處理時間	1	統計數據	縮短天數	0.5天	0.5天	0.5天	0.5天
		2	辦理重測區換發重測新權狀	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
5	落實地權及地用業務 (行政效率)	1	縣府核定編定案於3日內移請第一課辦理登記	1	統計數據	依限完成件數 ÷ 總案件數 x 100%	85%	85%	85%	85%
		2	縣府核定徵收案於15日內移請第一課辦理登記	1	統計數據	依限完成件數 ÷ 總案件數 x 100%	85%	85%	85%	85%
6	提升為民服務品質 (服務效能)	1	定期辦理社區服務	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		2	辦理電話禮貌測	1	統計	平均分數	80分	80分	80分	80分

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			
							109	110	111	112
			試		數據					
		3	辦理為民服務滿意度問卷調查	1	民意調查	滿意度	85%	85%	85%	85%
7	辦理員工教育訓練，加強同仁專業素養（組織學習）	1	自辦員工教育訓練	1	統計數據	辦理次數	6次	6次	6次	6次
		2	辦理員工專業研修測試	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			
							109	110	111	112
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	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			
							109	110	111	112
						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 日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等	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			
							109	110	111	112
						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）：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

彰化縣鹿港地政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

本所受縣政府指揮監督辦理轄區土地建物登記、複丈勘查、規定地價、地權地用及其他政策性地政業務，以推動地政業務、維護地籍資料健全，保障民眾財產權益。

二、願景

積極推動地政業務 以全心全意 感動幸福的服務精神 創新便民服務措施

以主動積極的服務態度，敬業熱誠的服務精神，迅速便捷的辦事效率，精確完美的作業品質，專業有禮的服務團隊，落實「全心全意 以客為尊 優質服務 感動幸福」的服務理念，讓民眾安心又滿意；除致力於業務的推展外，更積極推動簡化各項申請作業流程，提供便捷迅速的服務，以營造以客為尊的辦公服務環境，同時推動更多 E 化跨機關便捷服務措施並促進不動產交易資訊透明化。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- (一) 辦理土地登記作業
- (二) 辦理地籍測量複丈工作
- (三) 辦理土地公告現值調整、重新規定地價及異動管理
- (四) 辦理土地編定、徵收及重測等相關業務

二、環境情勢分析及優先發展課題

- (一) 環境情勢分析：隨著社會民主化程度增加，為民服務事務趨多元、複雜化，民眾對政府施政的期望日益殷切，因此行政革新是一個持續性的工作，而提升為民服務品質，則是行政革新的目的之一；本所秉持熱忱服務，追求「親切、廉潔、效率、周到」創新服務理念、期以具體的作法提供完善的服務品質，願社會大眾給予我們鼓勵與批評指教，期許我們未來的努力是服務品質提升的原動力，更是我們服務的承諾與成果。
- (二) 優先發展課題：目前本所配合彰化縣政府，致力提升為民服務品質，改善辦公環境，提振工作士氣，以樹立政府良好的服務形象；積極推動電子化政府，落實單一窗口作業，簡化行政程序，保障民眾權益；配合推展便民措施，提供快速、便捷之服務。

三、未來四年施政重點

- (一) 健全地籍管理、確保土地權利、促進土地利用與發展；審慎辦理土地建物各項登記及地籍管理相關業務，持續提供 E 化跨機關便捷服務。
- (二) 民眾申請暨司法機關囑託之各類複丈案件，精進測量作業，耐心聽取民眾意見，協調雙方歧見，消弭經界紛爭，確保民眾權益。
- (三) 配合政府施政，加強平均地權工作，落實漲價歸公；辦理地價動態調查、市價查估、實價登錄，促使土地交易透明合理化。
- (四) 非都市土地使用之編定與管制、土地徵收業務：包括健全地籍管理，維護編定資料正確以促進土地資源有效利用。
- (五) 落實便民服務：秉持「全心全意 以客為尊 優質服務 感動幸福」的服務理念，讓民眾安心又滿意的服務理念；繼續推動各項便民服務措施及強化檔案管理應用，來提升機關優質的服務品質。

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) 健全地籍管理、確保土地權利、促進土地利用與發展（業務成果）
 - 1、審慎辦理土地建物各項登記及地籍管理相關業務。
- (二) 人民申請及司法機關囑託之各類複丈案件（業務成果）
 - 1、強化外業精度，耐心聽取民眾意見，協調雙方歧見，消弭經界紛爭。
- (三) 加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）
 - 1、辦理地價動態調查、地價查估及編製土地現值表。
- (四) 非都市土地使用之編定與管制、土地徵收業務（業務成果）
 - 1、包括健全地籍管理，維護編定資料正確，以促進土地資源有效利用。
- (五) 推動辦公室會議資料電子化，落實無紙化之政策，提升行政效率（行政效率）
 - 1、為落實政府 e 化及無紙化目標，檢討本所會議召開時所需會議資料提供方式（如：主管週報、所務會議）等，推動辦公室會議資料電子化，並將會議紀錄以電子郵件方式傳閱辦公同仁，落實無紙化政策之推動，提高行政效率。
- (六) 推動為民服務工作（服務效能）
 - 1、定期辦理社區巡迴服務，宣導地政業務、檔案應用業務及本所便民服務措施，提升服務品質。
 - 2、辦理服務滿意度問卷調查，分析各項服務措施滿意度，並針對建議事項確實改進，以提升服務品質。
 - 3、辦理電話禮貌測試，以提升同仁服務禮儀及機關形象。
- (七) 辦理員工教育訓練，提升同仁專業素養（組織學習）
 - 1、定期辦理專業教育訓練，培養同仁提升專業知識，強化同仁地政專業、行政管理能力。

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			
							109	110	111	112
1	健全地籍管理、確保土地權利、促進土地利用與發展（業務成果）	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	1	統計數據	各類登記案件依期限完成件數÷總件數 x100%	100%	100%	100%	100%
2	人民申請及司法機關囑託之各類	1	人民申請之複丈案件依規定於 15	1	統計數據	依限於 15 日內完成件數÷總件數 x1	80%	80%	80%	80%

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			
							109	110	111	112
	複丈案件（業務成果）		日內達成			00%				
		2	司法機關囑託之案件，依司法機關所定日期辦竣	1	統計數據	於司法機關所定日期完成數÷總件數 x100%	80%	80%	80%	80%
3	加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）	1	編造公告土地現值進度	1	進度控管	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。（20%）2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。（40%）3. 說明會。（80%）4. 評議。（90%）5. 公告。（100%）	80%	80%	80%	80%
4	非都市土地使用之編定與管制、土地徵收業務（業務成果）	1	人民申請之更正編定案件 15 日內送縣府核定	1	進度控管	1. 送縣府核定。（50%）2. 縣府核備完成登記。（100%）	100%	100%	100%	100%
5	推動辦公室會議資料電子化，落實無紙化之政策，提升行政效率（行政效率）	1	推動會議資料電子郵件寄送及會議紀錄電子郵件傳閱，落實無紙化目標	1	統計數據	實際開會電子化場次÷總開會場次 x100%	95%	95%	95%	95%
6	推動為民服務工作（服務效能）	1	定期辦理社區服務，宣導地政業務與各項便民服務措施	1	統計數據	辦理場次	8 場次	12 場次	12 場次	12 場次
		2	辦理整體服務滿意度問卷調查	1	民意調查	滿意度	90%	90%	90%	90%
		3	實施電話禮貌測試	1	統計數據	平均分數	80 分	80 分	80 分	80 分
7	辦理員工教育訓練，提升同仁專業素養（組織學	1	辦理教育訓練，強化同仁地政專業、行政管理能	1	統計數據	辦理場次	12 場次	12 場次	12 場次	12 場次

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			
							109	110	111	112
	習)		力							

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			
							109	110	111	112
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	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			
							109	110	111	112
						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 x 100% (業務移撥、機關整併之情事不列入成長率計算)				
		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	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			
							109	110	111	112
						主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

彰化縣員林地政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

掌理土地建物測量、土地建物登記、其他地籍管理、地價業務、地權調整、土地利用、非都市土地使用編定、資訊業務、其他有關地政業務等事項，以確立施政目標，促進行政效率。

二、願景

本所致力於推動各項地政業務及為民服務工作，在全所「同仁用心」的努力與支持下，不斷追求業務品質與效能，期能創造出一個充滿「服務貼心」的舒適環境，讓民眾洽公中體驗到「有感安心」的服務與肯定，同時秉持著「便利同心」以客為尊的理念，從內而外不斷間的隨時提供「專業細心」的服務，持續提供「專業、服務、E 化、創新」的 5 心級專業地政服務，期許能成為地政機關優質便民創新的標竿，讓政府機關為民服務效能與精神能夠展露無遺。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）簡化作業流程，提升服務效率

- 1、土地登記、複丈測量、地籍謄本、簡易案件單一窗口作業、跨縣市代收案件，縮短作業時間。
- 2、法院囑託限制登記案件網路作業，節省郵寄時間與經費，隨到隨辦，展現行政效能。
- 3、簡化登記案件補正作業及規費退還手續，縮短作業流程。

（二）運用電子網路，創造優質服務

- 1、充實網站內容，增強服務功能。
- 2、受理跨所、跨縣市申請地籍謄本，提供便捷服務。
- 3、設置地政便民工作站，延伸服務據點，擴大服務範圍。
- 4、加強宣導利用地政電傳資訊網際網路查詢地籍資料，以網路代替馬路。
- 5、配合戶易通便民服務網，戶籍、地籍資料同步異動。

（三）本所 107 年計有 4 項研究創新，簡化作業程序及時間，提高行政效率，創造地政機關、所有權人及土地登記代理人三贏局面，獲民眾一致肯定。

- 1、出版「繼承登記案例研析」專刊。
- 2、設置「待認章案件櫃」。
- 3、建置「不動產成交案件實際資訊動態分析」官網專區。
- 4、建置「員林地政 3D 模型架構及動畫」。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析：E 世代來臨，地政業務為政府施政之基礎，隨著社會型態的轉變，於 99 年陸續啟用 web 版地政系統，引領地政業務進入全新的里程碑，辦公廳舍軟、硬體設備亦配合民眾的需求，營造人性化的洽公環境，提升行政效率，大幅縮短民眾申辦時間。本所全體同仁，由上至下，注重簡化工作流程、改善服務態度、鼓勵創新思維，建立「以民為尊」的優質服務。

（二）優先發展課題

- 1、健全地籍管理，以保障民眾財產安全。
- 2、簡化作業流程，積極整合登記、測量、謄本、檔案應用為多功能專業服務櫃台，持續辦理簡易案件單一窗口、跨所申辦案件、登記案件登記完畢郵寄到家服務、

- 案件之補正、駁回、結案、複丈改期等，以簡訊通知申請人、土地登記案件預審制度...等服務，簡化作業流程，提升工作效率。
- 3、加強平均地權工作，落實漲價歸公；加強實價登錄資訊整理、掌握市場行情，並訂定合理地價，保障民眾財產安全及社會正義。
 - 4、充實辦公廳舍設備及汰舊更新，提升行政效能服務流程透明。
 - 5、健全庫房設備以保障檔案存放安全，加強檔案管理作業，以符合檔案管理局之規定。
 - 6、積極辦理社區服務，提供法令諮詢、重測換狀、未辦繼承宣導、便民服務宣導、各類地籍謄本申請、檔案應用申請...等服務，拉近與民眾距離，宣導政府施政理念。
 - 7、鼓勵同仁積極研究創新，為民眾提供快速便捷的服務。

三、未來四年施政重點

- (一) 簡化作業流程：積極整合登記、測量、謄本、檔案應用為多功能專業服務櫃檯，持續辦理簡易案件單一窗口、跨所申辦案件、登記案件登記完畢郵寄到家服務、案件之補正、駁回、結案、複丈改期等，以簡訊通知申請人、土地登記案件預審制度...等服務，簡化作業流程，提升工作效率。
- (二) 服務流程透明：於本所網站提供各類案件填寫範例、作業流程。提供現場、電話、語音、網路、觸控等案件查詢服務。
- (三) 辦理社區服務：積極辦理社區服務，提供法令諮詢、重測換狀、未辦繼承及地籍清理宣導、便民服務宣導、各類地籍謄本申請、檔案應用申請...等服務，拉近與民眾距離，宣導政府施政理念。
- (四) 研究創新：持續鼓勵同仁積極研究創新，為民眾提供快速便捷的服務。

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) 土地及建物登記業務便民服務、加強地籍管理業務（業務成果）
 - 1、本所及跨所簡易登記案件單一窗口化作業，隨到隨辦，提供民眾一處收件全程服務。
 - 2、一般登記案件均依限完成審查、登記，落實登記案件一次告知補正。
 - 3、各類謄本隨到隨辦隨發。
 - 4、辦理逾期未辦理繼承登記土地建物列冊管理及輔導辦理繼承登記。
 - 5、整合多個櫃檯為多功能專業服務櫃檯，落實「一處收件、專業服務」之目標，同時提供領件發狀、簡易案件、各類謄本及跨縣市代收之單一快速窗口服務。
 - 6、多功能服務中心提供各類登記案件申請須知、填寫範例及各項諮詢服務，提供各類諮詢及走動式服務，並招募志工加強服務陣容。
 - 7、持續辦理社區服務，加強宣導地政法令政策及提升機關親和形象。
- (二) 加強地籍測量業務執行（業務成果）
 - 1、人民申請土地複丈及建物測量案件採電腦控管及隨到隨排方式辦理，提升為民服務速度。
 - 2、提升測量精度，並利用衛星定位測量技術、電子測距經緯儀辦理測量工作，提高測量成果品質。
 - 3、土地複丈及建物測量案件均於規定期限 15 日內辦理完畢。
 - 4、宣導加強制式界樁埋設並實施界標宅配服務，杜絕經界糾紛。
- (三) 加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）

- 1、辦理地價指數查價作業並定期公告辦理成果。
 - 2、辦理不動產成交實價登錄，受理實際成交價格與資訊申報登錄，並抽查申報案件及公開揭露成交資訊。
 - 3、加強地價查核及地價區段檢討，提升估價精確度。
 - 4、舉辦地價說明會，雙向溝通，俾期土地公告現值、公告地價公平合理。
 - 5、辦理基準地選地及查估工作，有效提升估價精度。
- (四) 加強非都市土地使用編定及異動管理業務 (業務成果)
- 1、依「區域計畫法」、「非都市土地使用管制規則及製定非都市土地使用分區及編定各種使用地作業須知」等相關法令，辦理非都市土地使用編定之變更、更正、補辦、註銷及異動通知等業務。
 - 2、依「區域計畫法」第15條之1及「非都市土地使用分區調整作業要點」配合辦理非都市土地使用分區調整業務。
 - 3、依「山坡地土地可利用限度查定工作要點」配合辦理山坡地暫未編定土地可利用限度查定工作。
 - 4、依「地政事務所審查三七五租約耕地出賣或出典案件與鄉〈鎮、市、區〉公所檢查聯繫作業要點」配合辦理耕地三七五租約清查業務。
- (五) 落實電子化公文及電子化會議執行 (行政效率)
- 1、持續推動辦理本所電子化公文線上簽核比率、電子發文比率及電子化會議執行成效，提升行政效率。
- (六) 提升為民服務品質 (服務效能)
- 1、定期辦理社區服務：由登記、測量、地價人員組成社區服務團隊，並由各課長擔任領隊定期辦理社區服務，提供法令諮詢服務及政策業務宣導，協助民眾了解自身權益。
 - 2、辦理電話禮貌測試：辦理電話禮貌測試，以提升同仁服務禮儀及機關形象。
 - 3、辦理為民服務滿意度問卷調查：每半年辦理為民服務滿意度問卷調查，分析各項服務措施滿意度，並針對建議事項及缺失確實改進，有效提升服務品質。
- (七) 提升專業知能，加強服務效能 (組織學習)
- 1、為提升同仁地政領域之本職學能及核心能力，以及地政領域以外之其他專業素養，舉辦多元化專業課程內容，有效提升本所人力素養，並促使同仁每年達到終身學習時數之規定。
 - 2、針對地政業務及法令定期辦理專業研修測試，提升同仁專業素養及能力。

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			
							109	110	111	112
1	土地及建物登記業務便民服務、	1	各項登記業務應符合法令規定及	1	統計數據	1. 各項登記業務均能符合法令但	100%	100%	100%	100%

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			
							109	110	111	112
	加強地籍管理業務（業務成果）		期限內辦理完畢			逾期 3 天以上。（10%）2. 各項登記業務均能符合法令但逾期 2 至 3 天。（20%）3. 各項登記業務均能符合法令但逾期 1 至 2 天。（50%）4. 各項登記業務均能符合法令但逾期 1 天以內。（80%）5. 各項登記業務均能符合法令且均能於期限內辦畢。（100%）				
2	加強地籍測量業務執行（業務成果）	1	土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限 15 日內辦理完成	1	統計數據	依限於 15 日內完成件數÷總件數 x100%	80%	80%	80%	80%
3	加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）	1	編造公告土地現值表	1	進度控管	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。（20%）2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。（40%）3. 說明會。（80%）4. 評議。（90%）5. 公告。（100%）	90%	90%	90%	90%
4	加強非都市土地使用編定及異動管理業務（業務成果）	1	縣府函轉囑託登記之案件於 3 日內移第一課辦理登記	1	統計數據	3 日內移送登記。（100%）4 日內移送登記。（80%）5 日內移送登記。	100%	100%	100%	100%

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			
							109	110	111	112
						(70%) 6 日內移送登記。(60%)				
5	落實電子化公文及電子化會議執行(行政效率)	1	推動公文線上簽核	1	統計數據	公文線上簽核比率達 70% (線上簽核比率 = 線上簽核數 ÷ (電子收文 + 紙本轉線上簽核數 + 自創簽稿數) × 100%)	70%	70%	70%	70%
		2	推動公文電子發文	1	統計數據	公文電子發文比率達 85% (公文電子發文比率 = 電子發文件數 ÷ (電子發文件數 + 非電子發文件數) × 100%)	85%	85%	95%	95%
		3	推動電子化會議	1	統計數據	(平均電子化會議比率 ÷ 年度目標比率) 1. 數值 ≥ 1。(100%) 2. 1 > 數值 ≥ 0.9。(90%) 3. 0.9 > 數值 ≥ 0.8。(80%) 4. 0.8 > 數值 ≥ 0.7。(70%) 5. 0.7 > 數值 ≥ 0.6。(60%) 6. 0.6 > 數值。(50%)	80%	80%	80%	80%
6	提升為民服務品質(服務效能)	1	定期辦理社區服務	1	統計數據	辦理次數	6 次	6 次	6 次	7 次
		2	辦理電話禮貌測試	1	統計數據	平均分數	80 分	80 分	80 分	80 分
		3	辦理為民服務滿意度問卷調查	1	民意調查	滿意度	85%	85%	85%	85%

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			
							109	110	111	112
7	提升專業知能，加強服務效能 (組織學習)	1	辦理教育訓練	1	統計數據	辦理次數	6場	8場	8場	8場
		2	專業研修測試	1	統計數據	辦理次數	4次	4次	4次	4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			
							109	110	111	112
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	1	約聘僱員額成長	1	統計	（本年度以公務	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			
							109	110	111	112
	等嚴格控管（組織學習）		率		數據	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）				
		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	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			
							109	110	111	112
						(4 小時) 3. 民主治理價值課程 (5 小時)：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

彰化縣田中地政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

本所轄區為田中鎮、社頭鄉及二水鄉，掌理土地建物登記事項；地籍測量複丈工作；土地公告現值調整、重新規定地價、實價登錄及異動管理等作業；土地編定、徵收及重測等相關業務。

二、願景

處在數位化資訊時代，知識的傳遞已可經由網際網路達到無遠弗屆，政府所扮演的角色和提供的服務更應揮別傳統、與時俱進。如何提升服務品質與效能一直是本所努力的目標，為配合瞬息萬變的社會脈動與貼近知識水準日益提升的民眾，本所在各項地政業務中，藉由經驗傳承及創新研發來了解民眾需求、解決民眾問題，並精進為民服務品質，期在最少的資源下，提供最優質的服務，竭盡所能，計畫做最 SPECIAL 的事：給予來所的所有民眾最熱誠的服務（Service）、讓民眾共同參與（Participation）決定本所的事務、特別注重效率（Efficiently）、提供客製化（Customization）的服務、鼓勵研提創新（Innovate）措施、透明公開（trAnsparency）各項作業流程及資訊、加強教育訓練，使同仁學而不息（Learn）。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- （一）依規定辦理土地登記作業、地籍測量複丈工作、實價登錄、土地公告現值調整、重新規定地價與異動管理、土地編定、徵收及重測等相關業務。
- （二）辦公廳舍設備更新及維護。

二、環境情勢分析及優先發展課題

- （一）環境情勢分析：地政為庶政之母，地政工作之良窳，攸關經濟發展並牽繫著國家各項建設及業務之推展與民眾財產權益。政府有諸多施政都需仰賴地政機關，在社會結構的急遽變化，民眾對土地房屋的大量需求下，地政單位面對龐大業務量的壓力，傳統之人工作業速度已不敷民眾期待，故地政業務也應隨時代潮流朝向資訊化、網路化發展，以達簡政便民之效。
- （二）優先發展課題
 - 1、健全並加強登記、地籍測量、地價、實價登錄、地權、地用等相關作業，確保土地權利及交易安全。
 - 2、地政資訊化及後續安全管理。
 - 3、加強檔案管理作業、健全庫房設備，保障檔案存放安全。
 - 4、辦公廳舍更新及維護，確保人員及資料安全。
 - 5、行銷地政，推動地政宣導及便民服務。

三、未來四年施政重點

- （一）健全土地建物登記及管理作業，確保土地權利及交易安全。
- （二）加強平均地權工作，落實漲價歸公。
- （三）加強地籍測量管理，確保民眾產權。
- （四）落實地權及地用工作，促進土地利用及管制工作。
- （五）辦公廳舍設備更新及維護。
- （六）推動公文電子化並落實無紙化政策，提升行政作業效率。
- （七）推動為民服務工作。
- （八）建立學習機制，辦理教育訓練講習。

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) 健全土地建物登記及管理作業，確保土地權利及交易安全（業務成果）
 - 1、各項登記業務符合法令規定，並於期限內辦理完畢。
 - 2、各類謄本業務依規定發給，隨到隨辦。
 - 3、辦理逾期未辦理繼承登記土地建物列冊管理及輔導辦理繼承登記。
- (二) 加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）
 - 1、編造公告土地現值表。
 - 2、辦理地價指數，提供都市土地價格變動趨勢，以為地價查估及釐訂地價政策參考。
 - 3、配合內政部辦理地價基準地選定及查估。
 - 4、重新規定地價編造公告地價表，公平合理稅務。
 - 5、積極配合各需地機關作業計畫辦理用地徵收市價查估作業。
 - 6、實價登錄揭露，遏止土地投機，促進不動產價格合理化。
- (三) 加強地籍測量管理，確保民眾產權（業務成果）
 - 1、土地複丈及建物測量於規定期限 15 日內辦理完畢。
 - 2、利用衛星定位測量技術、電子測距經緯儀及 PDA 自動化辦理測量工作，提升測量精度及速度。
 - 3、制定「再鑑界處理計畫」，成立案件處理小組，審慎處理界址疑義，解決土地紛爭，確保成果品質。
- (四) 落實地權及地用工作，促進土地利用及管制工作（業務成果）
 - 1、配合縣府辦理土地徵收、三七五租約、公地撥用、變更編定等工作。
 - 2、辦理非都市土地補辦編定工作。
- (五) 辦公廳舍設備更新及維護（業務成果）
 - 1、加強辦公廳舍老舊設備汰換，保障員工及民眾之安全，並美化洽公環境。
- (六) 推動公文電子化並落實無紙化政策，提升行政作業效率（行政效率）
 - 1、推動公文線上簽核作業及電子化會議，並落實無紙化目標，提升行政品質及效率。
- (七) 推動為民服務工作（服務效能）
 - 1、透過地政宣導服務，巡迴服務轄內各鄉鎮。
 - 2、地籍圖重測區辦理重測換狀作業。
 - 3、辦理內部人員電話禮貌測試，提升電話接聽品質。
 - 4、辦理民意調查，提升服務品質。
- (八) 建立學習機制，辦理教育訓練講習（組織學習）
 - 1、透過學習機制，提升個人知識、專業技能與服務態度，提升組織競爭力，達到組織與員工職涯發展之目標。

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			
							109	110	111	112
1	健全土地建物登記及管理作業，確保土地權利及交易安全（業務成果）	1	各項登記業務符合法令規定及期限內辦理完畢	1	統計數據	各類登記案件依期限完成件數÷總登記案件數×100%	100%	100%	100%	100%
2	加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）	1	編造公告土地現值表、公告地價及辦理地價指數進度	1	進度控管	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。（20%）2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。（40%）3. 編造地價（公告現值、公告地價）評估表。（60%）4. 說明會。（80%）5. 評議。（90%）6. 公告。（100%）	90%	90%	90%	90%
3	加強地籍測量管理，確保民眾產權（業務成果）	1	測量案件於期限內辦畢	1	統計數據	各類測量案件依期限完成件數÷總測量案件數×100%	85%	85%	85%	85%
4	落實地權及地用工作，促進土地利用及管制工作（業務成果）	1	縣府囑託地權地用業務於15日內辦畢	1	統計數據	依限完成件數÷總案件數×100%	85%	85%	85%	85%
5	辦公廳舍設備更新及維護（業務成果）	1	年度預算執行率	1	統計數據	年度預算執行數÷預算數×100%	85%	85%	85%	85%
6	推動公文電子化並落實無紙化政策，提升行政作	1	推動公文線上簽核作業	1	統計數據	公文線上簽核比率{線上簽核數÷(電子收文+紙	90%	90%	90%	90%

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			
							109	110	111	112
	業效率（行政效率）					本轉線上簽核數 + 自創簽稿數） } x100%				
7	推動為民服務工作（服務效能）	1	辦理地政宣導服務	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		2	地籍圖重測區收取舊權狀及發還新權狀措施	1	統計數據	社區換狀辦理次數	1次	1次	1次	1次
		3	實施電話禮貌測試	1	統計數據	平均分數	80分	80分	80分	80分
		4	辦理民意調查	1	統計數據	滿意度	90%	90%	90%	90%
8	建立學習機制，辦理教育訓練講習（組織學習）	1	辦理專業研修測試	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		2	辦理專業教育訓練	1	統計數據	辦理次數	3次	3次	3次	3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			
							109	110	111	112
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	3%	3%	3%	3%

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			
							109	110	111	112
						(不含臨時人員薪資)備註:決算數=實支數+保留數				
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	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			
							109	110	111	112
						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): 性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

彰化縣溪湖地政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

本所掌理土地建物測量、土地建物登記、其他地籍管理、地價業務、地權調整、土地利用、非都市土地使用編定、資訊業務及其他有關地政業務等事項。

二、願景

本所將秉持服務行銷理念，便捷行政程序，縮短等候時間；塑造親切環境，主動溝通協調，提升服務品質，強調顧客導向服務理念，以「專業職能、責任倫理、及時回應、顧客至上」為民服務之目標。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

本所近 4 年施政績效報告（105~108）經檢視均能達成各項衡量指標原訂目標值，本期中程計畫（109~112）將依計畫將資源合理分配，使經費做更有效率運用。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析

- 1、地政為庶政之母，也是國家一切施政的基礎，由於社會經濟環境的急遽變化，民眾對政府施政品質與行政效能及其財產權益之保障等要求，亦日益提高，所以地政工作的良窳，不僅攸關人民財產權益，同時也影響政府各項建設之能否順利推行，有鑑於此，地政同仁莫不兢兢業業，戮力在推動土地政策。
- 2、近年來本所除辦理轄區溪湖鎮、埔鹽鄉、埔心鄉地政業務外，為響應電子化政府政策，持續推動地政業務資訊化工作，達到用網路代替馬路；利用地政服務及設立溪湖鎮公所、埔心鄉公所及埔鹽鄉公所地政便民工作站深入轄區基層角落。

（二）優先發展課題

- 1、健全地籍管理、確保土地權利：快速滿足民眾各項地籍資料服務需求，提供優質服務品質。
- 2、加強平均地權工作，落實漲價歸公：落實地價工作，保障民眾財產安全及社會正義。
- 3、加強地籍測量業務執行：土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限 15 日內辦理完成。
- 4、充實設備，加強辦公廳舍安全性：利用購置辦公設備，確保辦公廳使用安全。

三、未來四年施政重點

- （一）健全地籍管理、確保土地權利：快速滿足民眾各項地籍資料服務需求，提供優質服務品質。
- （二）加強平均地權工作，落實漲價歸公：落實地價工作，保障民眾財產安全及社會正義。
- （三）加強地籍測量業務執行：土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限 15 日內辦理完成。
- （四）充實設備，加強辦公廳舍安全性：利用購置辦公設備，確保辦公廳使用安全。

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) 健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務（業務成果）
 - 1、妥適辦理民眾申辦之各項地籍資料，並提供優質服務品質。
- (二) 加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）
 - 1、落實地價工作，保障民眾財產安全及社會正義。
- (三) 加強地籍測量業務執行（業務成果）
 - 1、充實電腦及測量儀器設備，減少民眾等待時間及經界糾紛，維護民眾財產權益。
- (四) 充實設備，加強辦公廳舍安全性（業務成果）
 - 1、利用購置辦公設備，確保辦公廳使用安全。
- (五) 落實電子公文及電子化會議執行成效（行政效率）
 - 1、繼續推動本所電子公文及電子化會議執行成效，提升行政效率。
- (六) 提升服務品質，加強為民服務（服務效能）
 - 1、積極推動各項考核及便民措施，並建立「以客為尊」之親和形象，不斷的精進為民服務品質。
- (七) 提升專業知能，推動便民服務（組織學習）
 - 1、辦理教育訓練及專業研修測試。

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			
							109	110	111	112
1	健全土地建物登記及管理作業，並加強各項為民服務（業務成果）	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	1	統計數據	1. 各項登記業務均能符合法令但逾期 3 天以上。(10%) 2. 各項登記業務均能符合法令但逾期 2 至 3 天。(20%) 3. 各項登記業務均能符合法令但逾期 1 至 2 天。(50%) 4. 各項登記業務均能符合法令但逾期 1 天以內。	100%	100%	100%	100%

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			
							109	110	111	112
						(80%) 5. 各項登記業務均能符合法令且均能於期限內辦畢。(100%)				
		2	各種謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	1	統計數據	1. 受理謄本申請書後於 30 分鐘內發給。(30%) 2. 受理謄本申請書後於 20 分鐘內發給。(50%) 3. 受理謄本申請書後於 10 分鐘內發給。(80%) 4. 受理謄本申請書後於 5 分鐘內發給。(100%)	100%	100%	100%	100%
		3	辦理土地法 73 條之 1 未辦繼承登記土地列冊管理	1	進度控管	1. 核對稅捐單位移送之未辦繼承土地資料。(20%) 2. 收件。(40%) 3. 利用戶役政系統查詢戶籍資料或函請戶政單位提供繼承人資料。(50%) 4. 公告三個月，同時通知繼承人。(65%) 5. 製作宣傳單及海報，透過網站或地政服務廣泛宣傳。(80%) 6. 函報縣府辦理列冊管理註記。(100%)	100%	100%	100%	100%

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			
							109	110	111	112
		4	至地籍圖重測區換發新權狀	1	進度控管	1. 重測後地籍資料轉檔至地政系統。(30%) 2. 維護重測前後對照資料並列印新權狀。(50%) 3. 寄發換狀通知單予權利人。(80%) 4. 至重測區換發新權狀。(100%)	100%	100%	100%	100%
2	加強平均地權工作，落實漲價歸公(業務成果)	1	編造公告土地現值進度	1	進度控管	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(60%) 2. 說明會。(80%) 3. 評議。(90%) 4. 公告。(100%)	90%	90%	90%	90%
3	加強地籍測量業務執行(業務成果)	1	土地複丈及建物測量作業案件達成每件均於法定期限15日內辦理完成	1	統計數據	15日內辦理完成率(%) = 全年總收件數 - 逾期辦理件數 ÷ 全年總收件數 × 100%。	95%	95%	95%	95%
4	充實設備，加強辦公廳舍安全性(業務成果)	1	辦公廳舍及資訊設備維修年度預算執行率	1	統計數據	年度預算執行數 ÷ 預算數 × 100%	85%	85%	85%	85%
5	落實電子公文及電子化會議執行成效(行政效率)	1	公文線上簽核	1	統計數據	線上簽核比率	90%	90%	90%	90%
		2	電子化會議	1	統計數據	電子化會議比率	85%	85%	85%	85%
6	提升服務品質，加強為民服務(服務效能)	1	實施為民服務滿意度調查	1	統計數據	為民服務滿意度平均達80%	80%	80%	80%	80%
		2	辦理地政服務	1	統計	辦理次數	12次	12次	12次	12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			
							109	110	111	112
			趴 GO		數據					
		3	辦理電話禮貌測試	1	統計數據	平均分數	80分	80分	80分	80分
7	提升專業知能，推動便民服務（組織學習）	1	辦理教育訓練及專業研修測試	1	統計數據	辦理次數	6次	6次	6次	4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			
							109	110	111	112
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	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			
							109	110	111	112
						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 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	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			
							109	110	111	112
						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）：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

彰化縣二林地政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

本所之轄區為二林鎮、芳苑鄉、竹塘鄉、大城鄉，掌理下列事項：土地建物測量事項、土地建物登記事項、地籍管理事項、地價業務事項、地權調整事項、土地利用事項、非都市土地使用編定事項、資訊業務事項及其他有關地政業務事項。

二、願景

遠親如近鄰 天涯若比鄰

人與土地的情感難以割捨，尤其本所轄區以農地居多，農民對土地的熱愛與依賴，根深蒂固，土地政策、法令的改變足以影響其生活，於推行各項施政作為時，為確保民眾土地財產權益，本所以「遠親如近鄰—民眾走進辦公室可以得到最專業、親切的服務」及「天涯若比鄰—民眾走出辦公室也可以得到即時、便利的服務」為服務願景，除配合辦理各項地政業務外，並主動走入社區、深入基層與民眾互動，展現機關親和力，期能以突破性及積極性的作為，提供專業性、在地性及全方位的服務，贏取民眾的信賴與支持。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

本所近 4 年施政績效報告（105~108）經檢視均能達成各項衡量指標原訂目標值，本期中程計畫（109~112）將依計畫將資源合理分配，使經費做更有效率運用。

二、環境情勢分析及優先發展課題

（一）環境情勢分析

- 1、隨著電子化政府的推動，已經完成第一階段的政府網路基礎建設與第二階段的政府網路應用推廣計畫，第三階段的優質網路政府計畫則持續推動提供隨手可得的政府服務，協助政府轉型成為 e 化治理之活力政府，未來發展將依據第四階段電子化政府計畫規劃理念，聚焦於全程服務，以對內提升運作效率、對外增進為民服務品質、並兼顧社會關懷與公平參與等三面向為核心，達成服務無疆界，全民好生活的願景。
- 2、行政效率及服務效能的再提升一直是政府施政重點，行政院以「全面推廣政府服務流程改造」作為提升政府服務品質之策略，以引導機關改造服務流程，提供主動、便民之服務，並以「民眾不出門能辦大小事」、「民眾臨櫃服務一次 OK」、「政府主動關心服務到家」等目標與重點工作。
- 3、檔案史料是國家重大政策的歷史印證，世界各先進國家都極為重視，興建國家檔案館，以彰顯對歷史文化傳承的重視。我國近年來積極推動檔案的管理工作，保障具歷史價值的檔案史料並宣導應用增值服務，讓保存的資料能活化，發揮歷史價值。

（二）優先發展課題：地政工作不僅僅為公共建設之基礎，也深深影響民眾權益，在提供專業服務之同時，應正視 e 時代來臨予以調整內容，提供更加便捷、更有效率之施政服務，本所以顧客需求為導向，規劃透過行動載具主動提供整合式服務，並積極推動跨機關電子查驗，取代紙本驗證，免除民眾奔波往返之不便，以下為目前優先發展項目：

1、健全土地建物登記及管理作業

- （1）地政業務為國家庶政的基礎，以配合國家建設、發展經濟、安定社會及確保民眾財產權益為主，本所為縣府地政處於二林地區分設之地政事務所，專責

辦理二林鎮、芳苑鄉、大城鄉及竹塘鄉等四鄉鎮土地及建物有關之地政業務。

- (2) 對於縣府及民眾之所託，保障不動產之安全為本所重要任務，因此，審慎辦理土地及建物各項登記業務、加強處理逾期未辦繼承不動產登記列管、積極配合辦理地籍清理工作、落實地籍資料庫管理與維護等是優先考量之課題。未來本所亦重視人員專業素養，加強辦理地政人員教育訓練，以建立地政優質服務形象，提升土地行政效能。
- 2、地政資訊化及其後續管理：配合縣政推動地政 Web 版及線上申辦服務，推展業務 e 化，提升行政效能，並加強資訊安全管理機制，導入 ISMS 管理機制，確保民眾財產安全。
- 3、提升測量行政效能：地籍測量是土地登記之基礎，測量成果的良窳影響民眾權益甚鉅，目前應優先充實電腦及測量儀器設備，全力推動測量外業自動化作業，並利用全球衛星定位系統（GPS），建立高精度控制測量成果，俾減少民眾等待時間以及消弭經界糾紛，有效提升地籍測量作業品質及效能，維護民眾財產權益。
- 4、落實平均地權工作，達成漲價歸公：加強實價登錄資訊整理、掌握市場行情，並訂定合理地價，保障民眾財產安全及社會正義。
- 5、健全非都市土地使用編定及管制作業
 - (1) 非都市土地使用編定及管制係承「台灣地區綜合開發計畫」、「區域計畫」等上位土地使用計畫體系，依「非都市土地使用管制規定」及其相關規定，依據縣府來函或民眾申請辦理轄區內非都市土地用地編定異動作業，以落實各項土地使用管制。
 - (2) 為健全土地使用管制作業，首先除了依縣府囑託辦理各項作業外，必須對轄區未辦編定之土地進行清查、通報及補辦編定作業，而對於違規使用者亦應配合查報加強查報，以促進土地資源之保育及防止天然災害之發生。
- 6、辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全：友善便利的辦公及洽公環境，是服務工作的基本要件，規劃更新辦公廳舍軟硬體設施，維護洽公民眾及辦公人員之安全，地籍簿冊及檔案資料涉及民眾權益甚鉅，需強化管理工作，健全保存設備，提升存放安全。

三、未來四年施政重點

- (一) 健全土地建物登記及管理作業：促使各項人民申請登記案件及各類謄本於規定期限內均依法令規定辦理完畢，並配合執行列冊管理未辦繼承登記土地，加強輔導民眾辦理繼承登記，配合內政部辦理地籍清理第二期實施計畫及縣府辦理地籍清理第一期未能釐清權屬土地建物代為標售作業，以確保民眾土地財產權利，促進土地有效利用。
- (二) 運用地政資訊化成果，規劃並充實本所資訊 e 化功能，提供民眾多元化之服務。
- (三) 提升測量行政效能：運用科技儀器辦理圖根點新建、補建工作，將資料輸入電腦永久保存，提高測量精度及工作效率，以配合國土資訊系統發展，建立土地基本資料庫，以期早日完成重測工作。
- (四) 落實平均地權工作，達成漲價歸公：全力配合地價查估及地價動態調查工作，調整地價切合時值，編造公告土地現值表及公告地價表，落實平均地權工作，貫徹平均地權漲價歸公政策，以達成地盡其利及地利共享之目標；並且持續辦理地價區段劃分細緻化及更新維護地價區段劃分資訊系統，以電腦技術輔助地價作業，全面提升作業效率及品質。
- (五) 健全非都市土地使用編定及管制作業：確實依縣府核准函完成非都市土地使用變更編定登記，並積極清查非都市土地使用編定遺漏情形，以維護編定資料正確性，促進土地資源有效利用。

- (六) 辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全：友善便利的辦公及洽公環境，是服務工作的基本要件，規劃更新辦公廳舍軟硬體設施，維護洽公民眾、辦公人員及地籍資料之安全，同時強化檔案管理工作，健全庫房設施，保障存放檔案安全。
- (七) 推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策：配合縣府推動公文線上簽核及電子化會議作業，同時逐步更新老舊、故障頻仍的資訊設備，以良好快速的硬體作業環境，搭配自動化的應用軟體系統，提高資訊服務品質及行政效率。
- (八) 積極辦理為民服務工作，提升服務效能：於年底排定下年度服務村、里行程表及任務編組表，舉辦社區關懷服務：針對地籍圖重測區，舉辦下鄉換狀服務；辦理內部人員電話禮貌測試，作為人員電話接聽品質之參考；辦理績優服務人員票選活動，以激勵士氣；辦理服務滿意度問卷調查，並針對建議事項及缺失確實改進，提升行政效率。
- (九) 建立訓練機制，提升組織的競爭力：藉由訓練過程提升個人知識、技能與服務態度，進而提升組織的競爭力，達到組織與員工職涯發展之目標。

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) 健全土地建物登記及管理作業（業務成果）
 - 1、各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢。
 - 2、各類謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦。
- (二) 提升測量行政效能（業務成果）
 - 1、土地複丈及建物測量作業案件依法定期限內辦理完成。
- (三) 落實平均地權工作，達成照價徵稅漲價歸公（業務成果）
 - 1、編造公告土地現值表（公告地價表）。
- (四) 健全非都市土地使用編定及管制作業（業務成果）
 - 1、縣府核准函到後於 15 日內完成變更登記。
 - 2、清查非都市土地使用編定遺漏情形。
- (五) 辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全（業務成果）
 - 1、辦理老舊辦公設備及器具之汰舊換新，健全庫房設備，強化檔案存放安全。
- (六) 推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率（行政效率）
 - 1、為落實政府 e 化及無紙化目標，配合縣府推動公文線上簽核及電子化會議作業，提高資訊服務品質及行政效率。
- (七) 提升為民服務品質（服務效能）
 - 1、年底排定下年度服務村、里行程表及任務編組表，舉辦社區關懷服務。
 - 2、針對地籍圖重測區，舉辦下鄉換狀服務。
 - 3、辦理內部人員電話禮貌測試，作為人員電話接聽品質之參考。
 - 4、辦理績優服務人員票選活動，以激勵士氣，提升服務效能。
 - 5、辦理服務滿意度問卷調查，分析各項服務措施滿意度，並針對建議事項及缺失確實改進，提升行政效率。
- (八) 建立訓練機制，辦理教育訓練講習（組織學習）
 - 1、藉由訓練過程提升個人知識、技能與服務態度，進而提升組織的競爭力，達到組織與員工職涯發展之目標。

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			
							109	110	111	112
1	健全土地建物登記及管理作業 (業務成果)	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	1	統計數據	各項登記業務均能符合法令規定且均能於期限內辦畢。(100%)	100%	100%	100%	100%
		2	各類謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	1	統計數據	受理謄本申請書後於 10 分鐘內發給。(100%)	10 分鐘	10 分鐘	10 分鐘	10 分鐘
2	提升測量行政效能 (業務成果)	1	土地複丈及建物測量作業案件依法定期限內辦理完成	1	統計數據	依法定期限 (15 日內) 辦理完成率 (%) = (全年總數件數 - 逾期辦理事件數 ÷ 全年總收件數) x 100%	80%	80%	80%	80%
3	落實平均地權工作，達成照價徵稅漲價歸公 (業務成果)	1	編造公告土地現值表 (公告地價表) 作業	1	進度控管	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(20%) 2. 估計區段地價並填具區段地價估價報告表及審核區段地價。(40%) 3. 說明會。(80%) 4. 評議。(90%) 5. 編製土地現值表 (公告地價表) 並轉載地籍電腦檔。(100%)	100%	100%	100%	100%
4	健全非都市土地	1	縣府核准函到後	1	統計	(依限於 15 日內	100%	100%	100%	100%

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			
							109	110	111	112
	使用編定及管制作業（業務成果）		於 15 日內完成變更登記		數據	完成件數÷總件數)×100%				
		2	清查非都市土地使用編定遺漏情形	1	統計數據	清查筆數	750筆	750筆	200筆	200筆
5	辦公廳舍設備更新，維護人員及資料安全（業務成果）	1	辦理老舊辦公設備及器具之汰舊換新	1	進度控管	1. 資料蒐集、前置作業。（20%） 2. 進行電子採購。（40%） 3. 廠商施工。（60%） 4. 驗收。（80%） 5. 支付價金。（100%）	100%	100%	100%	100%
6	推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率（行政效率）	1	推動公文線上簽核作業，達節能減紙效益	1	統計數據	公文線上簽核比率={線上簽核數÷(電子收文+紙本轉線上簽核數+自創簽稿數)}×100%	95%	95%	95%	95%
		2	推動電子化會議作業，達節能減紙效益	1	統計數據	電子化會議比率=(電子化會議場次÷辦理會議場次)×100%	95%	95%	95%	95%
7	提升為民服務品質（服務效能）	1	辦理社區關懷服務	1	統計數據	依排定之服務村里別舉辦社區關懷服務之比率=(實際服務村里數÷排定服務村里數)×100%	100%	100%	100%	100%
		2	於地籍圖重測區舉辦下鄉換狀服務	1	統計數據	辦理次數	1次	1次	1次	1次
		3	實施電話禮貌測試	1	統計數據	平均分數	80分	80分	80分	80分

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			
							109	110	111	112
		4	舉辦績優服務人員票選活動	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
		5	辦理民眾滿意度調查	1	民意調查	滿意度	90%	90%	90%	90%
8	建立訓練機制，辦理教育訓練講習（組織學習）	1	舉辦教育訓練講習	1	統計數據	辦理次數	4次	4次	4次	4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			
							109	110	111	112
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	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			
							109	110	111	112
						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日以前完成「當前政府重大政策」、「法定訓練」及「民主治理價值」等	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			
							109	110	111	112
						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）：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

彰化縣北斗地政事務所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

辦理土地建物測量、登記、地價、地目變更、地權調整、土地利用、非都市土地使用編定、資訊業務、其他地籍管理及有關地政業務事項。

二、願景

優質地政、便捷服務

地政業務的推動除依法行政外，提升服務品質，落實服務功能，是我們努力的方向。本所將本著「以民為尊，顧客導向」的服務理念，全面提升服務形象，藉由業務全面電腦化及服務網路化之建置，達成「優質地政、便捷服務」的願景，企盼能使民眾感受到本所「環境用心、服務盡心、便民貼心、效率放心」之努力，以確實達到卓越之服務境界。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

- (一) 各項登記案件均能於法定期間內完成登記，有效縮短民眾申辦登記案件處理時間。
- (二) 測量案件平均處理時間均符合地籍測量實施規則應於 15 日內辦理完竣之規定。
- (三) 地價作業方面，均能依照平均地權條例、地價調查估計規則等相關規定，執行公告現值調整、地價異動管理、地價動態分析，並辦理實價登錄資訊整理、土地徵收補償市價及基準地查估等作業。
- (四) 為擴大服務據點，照顧偏遠地區民眾，免除民眾往返之苦，本所每月輪流至田尾鄉、埤頭鄉及溪州鄉辦理村里服務作業，並於每年度至地籍圖重測區辦理重測權狀換發作業。
- (五) 每年舉辦民意調查，據以檢討改進服務，精進為民服務品質，建立良好顧客關係。
- (六) 鼓勵同仁積極學習，邀請專家學者蒞臨專題演講或同仁報告工作經驗分享，開闊思路，擴展知識面，提升專業素養及解決問題之能力，以利業務順利推動。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析：

- 1、隨著社會經濟環境的急遽變化，民眾對政府施政品質與行政效能及其財產權益之保障等要求亦日益提高，因此地政業務之良窳，不僅攸關人民財產權益，也影響著政府各項建設是否能順利推動。現今地政業務由人工作業進步至電腦化作業，因電腦處理業務的迅速、便捷、準確，其所帶來之衝擊使地政業務之各項服務更為創新、便捷。
- 2、地政機關站在為民服務第一線之基層機關，更扮演著社區好夥伴，為要讓民眾感受到「貼心」、「便捷」、「簡政」，不斷的精進本所服務品質，推動各項創新措施，是本所積極努力的目標。本所將本著「以民為尊、顧客導向」之目標，全員參與，齊心努力，使民眾能深切感受到本所「環境用心、服務盡心、便民貼心、效率放心」，戮力於推動各項地政業務。

(二) 優先發展課題

- 1、依限辦理民眾申辦登記案件：審慎積極辦理土地、建物各項登記業務，並持續研究創新以簡化作業流程，提升登記業務績效。
- 2、縮短民眾申辦土地複丈、建物測量案件處理時間：運用新式測量儀器科技儀器辦理土地複丈及建物測量作業，提高測量成果品質並縮短測量人員外業作業時間，俾減少民眾等待時間以及消弭經界糾紛，有效提升地籍測量作業品質及效能。

- 3、加強平均地權工作，落實漲價歸公：辦理公告土地現值調整業務、地價動態調查、地價異動管理、不動產成交案件實際資訊申報登錄及查核、土地徵收補償市價及基準地地價查估等業務，並且持續維護地價區段劃分資訊系統，以電腦技術取代地價人工作業，全面提升地價作業效率及品質，符合社會公平原則，達成地利共享目標。
- 4、辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測權狀換領：定期舉辦跨機關聯合村里巡迴服務及村里座談會，進行政令宣導及受理民眾各項地政業務諮詢；派員至重測區辦理權狀換發作業，縮短民眾往返時程。
- 5、透過民意反應，精進為民服務品質：上下年度各舉辦一次民眾滿意度調查活動，據以檢討改進服務，精進為民服務品質，建立良好顧客關係。
- 6、強化公務人員專業知識及培養多元能力：為提升專業素養及為民服務品質，促使全所同仁運用工作之餘不斷地自我進修，創造知識、獲取知識、並將知識轉化成具體行動，帶動組織變革；進而運用組織學習力量，能夠永續經營，不斷發展，歷久彌新，提升本所高度的競爭力及維持良好績效表現。

三、未來四年施政重點

- (一) 依限辦理民眾申辦登記案件。
- (二) 縮短民眾申辦土地複丈、建物測量案件處理時間。
- (三) 加強平均地權工作，落實漲價歸公。
- (四) 推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率。
- (五) 辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測權狀換領。
- (六) 透過民意反應，精進為民服務品質。
- (七) 強化公務人員專業知識及培養多元能力。

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) 依限辦理民眾申辦登記案件（業務成果）
 - 1、審慎積極辦理土地、建物各項登記業務，並持續研究創新以簡化作業流程，提升登記業務績效。
- (二) 縮短民眾申辦土地複丈、建物測量案件處理時間（業務成果）
 - 1、運用新式測量儀器科技儀器辦理土地複丈及建物測量作業，提高測量成果品質並縮短測量人員外業作業時間，俾減少民眾等待時間以及消弭經界糾紛，有效提升地籍測量作業品質及效能。
- (三) 加強平均地權工作，落實漲價歸公（業務成果）
 - 1、辦理公告土地現值調整業務、地價動態調查、地價異動管理、不動產成交案件實際資訊申報登錄及查核、土地徵收補償市價查估、基準地地價查估等業務，合理訂定地價、落實稅賦公平，以期達成地利共享之目標。
- (四) 推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率（行政效率）
 - 1、推動公文線上簽核及電子化會議作業，以落實無紙化目標，提高資訊服務品質及行政效率。
- (五) 辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測權狀換領（服務效能）
 - 1、定期舉辦跨機關聯合村里巡迴服務及村里座談會，進行政令宣導及受理民眾各項地政業務諮詢；派員至重測區所在地辦理權狀換發作業，縮短民眾往返時程。
- (六) 提升為民服務品質（服務效能）

- 1、定期辦理社區服務：由登記、測量、地價人員組成社區服務團隊，並由各課長擔任領隊定期辦理社區服務，提供法令諮詢服務及政策業務宣導，協助民眾了解自身權益。
 - 2、每個月實施電話禮貌測試評分，瞭解及提升同仁電話接聽禮貌。
 - 3、每半年辦理為民服務滿意度問卷調查：針對所內各項為民服務措施每半年實施滿意度問卷調查，以精進各項服務措施內容。
- (七) 強化公務人員專業知識及培養多元能力 (組織學習)
- 1、為提升同仁地政領域之本職學能及核心能力，以及地政領域以外之其他專業素養，舉辦多元化專業課程內容，有效提升本所人力素養、推動組織學習，並促使同仁每年達到終身學習時數之規定。

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			
							109	110	111	112
1	依限辦理民眾申辦登記案件 (業務成果)	1	各項登記業務應符合法令規定及期限內辦理完畢	1	統計數據	依限辦結率 (依限辦出件數 ÷ 實際完成總件數) × 100%	100%	100%	100%	100%
		2	各種地籍謄本業務均能依規定發給，隨到隨辦	1	統計數據	1. 受理謄本申請書後於 30 分鐘內發給。(30%) 2. 受理謄本申請書後於 20 分鐘內發給。(50%) 3. 受理謄本申請書後於 10 分鐘內發給。(80%) 4. 受理謄本申請書後於 5 分鐘內發給。(100%)	80%	80%	80%	80%
2	縮短民眾申辦土地複丈、建物測	1	人民申請土地複丈、建物測量案	1	統計數據	(依限於 15 日內完成件數 ÷ 總件	80%	80%	80%	80%

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			
							109	110	111	112
	量案件處理時間 (業務成果)		件處理時間比規定期限平均縮短天數			數) ×100% ≥ 80%				
3	加強平均地權工作，落實漲價歸公(業務成果)	1	編造公告土地現值表	1	進度控管	1. 蒐集買賣實例，辦理實地勘查檢討劃分地價區段。(20%) 2. 辦理地價指數，提供都市土地價格。(40%) 3. 舉辦公告土地現值作業說明會。(80%) 4. 地價評議委員會評議。(90%) 5. 公告。(100%)	90%	90%	90%	90%
4	推動辦公室自動化電子化，落實無紙化之政策，提升行政作業效率(行政效率)	1	推動公文線上簽核作業，達節能減紙效益	1	統計數據	公文線上簽核比率 = {線上簽核數 ÷ (電子收文 + 紙本轉線上簽核數 + 自創簽稿數)} × 100%	85%	85%	85%	85%
5	辦理村里服務作業，受理各項業務諮詢及重測權狀換領(服務效能)	1	舉辦村里座談會及跨機關聯合村里巡迴服務	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		2	派員至地籍圖重測區辦理重測權狀換領	1	統計數據	辦理次數	2次	2次	2次	2次
6	提升為民服務品質(服務效能)	1	定期辦理社區服務	1	統計數據	辦理次數	12次	12次	12次	12次
		2	辦理電話禮貌測試	1	統計數據	平均分數	80分	80分	80分	80分
		3	辦理為民服務滿意度問卷調查	1	統計數據	滿意度	85%	85%	85%	85%

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			
							109	110	111	112
7	強化公務人員專業知識及培養多元能力（組織學習）	1	辦理各項專業講習	1	統計數據	辦理次數	6次	6次	6次	6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			
							109	110	111	112
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	1	約聘僱員額成長	1	統計	（本年度以公務	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			
							109	110	111	112
	等嚴格控管（組織學習）		率		數據	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）				
		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	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			
							109	110	111	112
						(4 小時) 3. 民主治理價值課程 (5 小時)：性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中立、多元族群文化、公民參與等。				

彰化縣動物防疫所中程施政計畫（109 至 112 年度）

壹、使命及願景

一、使命

掌理動物疾病防疫相關工作，防止動物疾病蔓延，確保家畜禽及水產動物健康，提升動物保護觀念及減少畜禽水產品藥物殘留，以維護公共衛生，保障消費者食用安全。

二、願景

思考改善既有工作方法，發揮團隊合作的精神，加強電腦化服務，以提升工作效率及服務效能；為提升整體施政滿意度，不僅以服務民眾為優先，並強化施政與縣民感受關聯性，運用資訊科技創造更便民的服務品質，共同努力完成整體施政願景。

貳、施政重點

一、現有計畫執行成效檢討

（一）推動豬瘟及口蹄疫撲滅計畫

- 1、105 年豬瘟疫苗施打 2,013,230 頭，施打率 93.0%，106 年豬瘟疫苗施打 1,833,997 頭，施打率 88.0%，107 年豬瘟疫苗施打 1,875,858 頭，施打率 90.0%，108 年豬瘟疫苗施打 2,037,557 頭，施打率 94.2%；為加強控管豬瘟疫苗施打執行進度，持續向養畜戶宣導使用及輔導落實記載「畜牧場衛生管理工作紀錄簿」，對未回報或進度落後之鄉鎮市主動稽催及瞭解進度落後原因，以改善執行成效，做為輔導農民依有效免疫適期進行豬瘟疫苗預防注射依據，防範野外病毒之侵襲。
- 2、口蹄疫疫苗施打：104 年口蹄疫疫苗施打 1,028,571 頭，施打率 130.3%，105 年口蹄疫疫苗施打 1,112,234 頭，施打率 103%，106 年口蹄疫疫苗施打 1,139,698 頭，施打率 109%，107 年口蹄疫疫苗施打 650,560 頭，施打率 124%。配合中央修正「清除豬瘟暨口蹄疫所需疫苗之種類及其管理辦法」，將加強偶蹄類動物完成口蹄疫疫苗注射後抽驗工作，對於檢測結果血清口蹄疫中和抗體平均力價未達標準者將依相關規定查處，強化畜主落實豬瘟及口蹄疫疫苗注射之正確預防注射觀念。

（二）強化畜禽水產動物疾病防治計畫

- 1、結核病檢驗檢驗率提高，以避免病原散布。105 年乳牛檢驗 22,520 頭、乳羊檢驗 5,017 頭，鹿 58 頭；106 年乳牛檢驗 23,883 頭、乳羊檢驗 4,914 頭；107 年乳牛檢驗 25,818 頭、乳羊檢驗 4428 頭，鹿 66 頭；108 年乳牛檢驗 26,285 頭、乳羊檢驗 3,831 頭，鹿 58 頭。
- 2、布氏桿菌病檢驗：105 年乳牛檢驗 3,918 頭、乳羊檢驗 1,253 頭，106 年乳牛檢驗 3,964 頭、乳羊檢驗 1,159 頭，107 年乳牛檢驗 4,044 頭、乳羊檢驗 1,093 頭，108 年乳牛檢驗 4,587 頭、乳羊檢驗 1,002 頭，均未檢出陽性反應。

（三）加強動物用藥品抽查取締及宣導工作計畫

- 1、抽查市售動物用藥品：105 年度共抽查 40 件，106 年度共抽查 34 件，107 年度共抽查 25 件，108 年度共抽查 22 件。
- 2、查驗動物用生物藥品：105 年度共抽查 126 件，106 年度共抽查 108 件，107 年度共抽查 90 件，108 年度共抽查 82 件。
- 3、辦理動物用藥品相關法規宣導教育訓練：105 年度辦理 8 場次計 700 餘人與會，106 年度辦理 8 場次計 700 餘人與會，107 年度辦理 8 場次計 800 餘人與會，108 年度辦理 4 場次計 352 餘人與會。

- 4、查核取締未取得動物用藥品販賣業許可證，擅自營業販賣動物用藥品：105 年度裁罰 2 件，計新台幣 135,000 元，106 年度裁罰 2 件，計新台幣 48,000 元，107 年度裁罰 4 件，計新台幣 284,000 元，108 年度裁罰 3 件，計新台幣 345,000 元。
- (四) 公立收容所及管制設備改善計畫：為落實動物保護政策，健全動物福利，本所爭取興建可愛動物教育園區，增設流浪動物收容空間，改善收容所之通風，排水及照明設備，以提升收容之動物福祉，提高動物生活環境品質，保障動物生存權益。
- (五) 推動動物保護計畫
- 1、輔導民眾辦理寵物登記：105 年 7,203 隻，106 年 4,924 隻，107 年 6977 隻，108 年 10,567 隻，並加強推廣寵物絕育，有效減少流浪動物，降低收容所流浪動物收容量。
 - 2、寵物繁殖及販售業者查核輔導工作：自 88 年至 105 年接受業者申請合法寵物業累計 138 家，106 年已取得特定寵物業許可證業者計 134 家，107 年已取得特定寵物業許可證業者計 158 家，108 年已取得特定寵物業許可證業者計 179 家，輔導維持寵物繁殖買賣區域空間及福利需求。
 - 3、105 年稽查動物保護案件 159 件，違反動物保護法計 3 件，分別為棄養動物 1 件，無故騷擾、虐待或傷害動物 1 件，違反飼主責任 1 件。106 年稽查動物保護案件 259 件，違反動物保護法計 5 件，分別為棄養動物 1 件，無故騷擾、虐待或傷害動物 2 件，違反飼主責任 2 件。107 年稽查動物保護案件 201 件，違反動物保護法計 2 件，違反飼主責任 2 件。108 年稽查動物保護案件 302 件，違反動物保護法計 7 件，分別為疏縱攻擊性犬隻 1 件，無故騷擾、虐待或傷害動物 4 件，違反飼主責任 2 件。並定期舉辦動物保護宣導活動，檢討動物保護未來政策，提供創新的思維。
 - 4、提升收容動物認領養率：105 年收容犬貓數量 2,881 隻，認領養 1,117 隻，認養率 38.8%，106 年收容犬貓數量約 661 隻，認領養 497 隻，認養率 75.19%，107 年收容犬貓數量 555 隻，認領養 491 隻，認養率 88.47%，108 年收容犬貓數量 2,100 隻，認領養 992 隻，認養率 47.23%。本所於 98 年接手管理收容所業務，除了增加例假日開放時間外，另設置網路認養專區及開放熱心志工加入協助，大幅增加收容及認、領養犬隻大幅度增加。
 - 5、狂犬病預防注射：105 年 23,100 隻，106 年 23,432 隻，107 年 23,680 隻，108 年 24,344 隻，並定期舉辦狂犬病宣導活動，以有效提高狂犬病施打率。
 - 6、家犬貓絕育：105 年 3,760 隻，106 年 3,872 隻，107 年 4,222 隻，108 年 4,223 隻。

二、環境情勢分析及優先發展課題

(一) 環境情勢分析

- 1、我國加入 WTO 後，在全球化之潮流下，農產品競爭壓力加劇，動物疫病在國際間傳播之風險也隨之增加。雖然 WTO 新回合農業談判迄未達成協議，惟國際農產貿易加速自由化之趨勢，勢不可擋，加以近年國際間發展區域性經濟整合，許多國家陸續簽訂自由貿易協定(FTA)，亦加速國際經貿自由化之發展。現今各國將特定疾病列為經濟動物產品貿易限制之主要條件，相關產品開放與否，端視貿易國疫情情況及其監測結果而定。因此，做好飼養場內生物安全措施，提高農民自我防疫及衛生水準，提升國內防疫能力，降低動物疾病發生率，才能保障農民權益，維護產業競爭力，確保產業永續發展。
- 2、「動物保護法」於民國 87 年 11 月由農委會頒布至今，已邁入第 22 年，動物保護的相關政策法令、想法和觀念也逐年在修改與進步中。面對國內日益高漲的動物保護聲浪，如何防止不適當的動保觀念、認知與作法，造成動物問題處理的偏差，進而導致動物與人同時受害的情況發生。為了讓動物的問題獲得適切的處

理，並改善人與動物的生活品質，是當前我國動物保護所面臨與急切解決的問題。

(二) 優先發展課題

- 1、台灣本島、澎湖及馬祖地區於本(109)年6月16日已獲得世界動物衛生組織(OIE)大會同意從口蹄疫區正式除名；惟我國目前亦屬施打豬瘟疫苗之非疫區，本縣為全國豬隻飼養第三大縣，將輔導本縣養豬業者落實豬瘟疫苗施打，提升注射覆蓋率，教育農民正確的預防注射觀念，落實生物安全相關防疫措施，減少疫病發生，使台灣早日也能成為非施打豬瘟疫苗之非疫國，讓台灣的養豬產業邁向更全新的里程碑。
- 2、提升動物保護成效：1995年2月關懷生命協會與農委會、環保署及台北延平扶輪社共同舉辦「流浪動物控制管理與福利政策」國際研討會，為台灣首次正視流浪動物處境之會議。近幾年來，欣見動物保護相關法令一一通過；公立流浪動物收容所與動物保護檢查員之評鑑制度逐漸建立；越來越多民間團體共同加入關懷的行列；越來越多單位與學校發展動物保護與飼主教育；國內動物保護之風氣愈益盛行，而相關問題亦益發受到矚目。

三、未來四年施政重點

- (一) 有效防制豬瘟發生，增加農民收益。
- (二) 草食動物疾病防治工作。
- (三) 推動動物保護計畫。
- (四) 動物用藥品管理。
- (五) 動物病性鑑定。

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) 豬瘟注射率(業務成果)

1、推動豬瘟及口蹄疫撲滅計畫

- (1) 落實執行豬瘟防疫工作，期使我國儘速成為豬瘟之非疫國。
- (2) 加強輔導豬場衛生管理及建立豬場自衛防疫體系。
- (3) 強化豬病疫情查報、豬瘟緊急防疫措施，確實掌握疫情，有效處理及撲滅病原。
- (4) 持續血清學監控及病原偵測，以期瞭解免疫力與病毒消長關係，潛伏感染及對外來血清型之早期偵測，以便清淨豬瘟。

2、動物防疫-豬禽防疫：防止豬隻疾病發生蔓延，購置豬瘟疫苗及防疫資材，推動重要豬病預防注射工作及儲備緊急防疫物資。

(二) 動物用藥品管理(業務成果)

1、加強動物用藥品抽查取締及宣導工作計畫

- (1) 抽查市售動物用藥品品質。
- (2) 查緝不法動物用藥品，辦理藥品宣導工作。
- (3) 動物用藥品製造及販賣業者管理及考評。

2、動物防疫-獸醫藥政：畜禽水產品藥物殘留稽查工作及獸醫師管理。

(三) 乳牛、羊結核病及布氏桿菌檢驗率(行政效率)

1、強化畜禽水產動物疾病防治計畫

- (1) 辦理草食動物疾病檢驗，檢除患畜依法執行撲殺，減少病原蔓延，保障公共衛生安全。

- (2) 加強草食動物疾病污染牧場牛隻移動管制，避免病原散布。
- (3) 指導畜主對所有泌乳牛(羊)隻實施擠乳前後乳頭藥浴及清潔紙巾擦拭，乳汁實施微生物培養及藥物敏感試驗，以便採取防治措施。
- (4) 輔導酪農自行實施 C.M.T 檢測，以早期發現乳房炎防治。
- 2、草食動物口蹄疫等重要疾病防治計畫
 - (1) 輔導草食動物畜牧場加強衛生管理及消毒自衛防疫工作。
 - (2) 草食動物口蹄疫血清學檢測及監控。
 - (3) 重要疾病發病場動物撲殺處理、消毒及移動管制。
- 3、動物防疫-草食防疫：為防止草食動物人畜共通傳染病發生蔓延，檢除草食動物疾病，以達到促進草食動物增產及公共衛生安全。
- (四) 動物保護(服務效能)
 - 1、公立收容所及管制設備改善計畫
 - (1) 購置收容所所需之動物用藥品、消毒水及其他設備，強化人員專業職能。
 - (2) 改善及維護收容動物福利，加強為民服務品質，提升國際間國際形象。
 - 2、推動動物保護計畫
 - (1) 加強犬隻遺失協尋，推廣收容犬隻認養及犬隻絕育，以減少流浪犬問題。
 - (2) 加強動物保護違法案件之稽查工作，落實動物保護法。
 - 3、動物防疫-動物保護
 - (1) 寵物登記管理。
 - (2) 狂犬病防治。
 - (3) 野生動物救護。
 - (4) 落實晶片制度及寵物登記。
- (五) 水產及畜禽動物之檢診、病性鑑定及研究(組織學習)
 - 1、水產動物疾病等重要疾病防治計畫
 - (1) 提供水產動物疾病檢診及水質檢測服務。
 - (2) 輔導業者加強衛生管理及自我防疫觀念。
 - (3) 輔導業者正確使用動物用藥品。
 - 2、動物防疫-疫病檢驗
 - (1) 細菌培養鑑定。
 - (2) 動物傳染病分子生物學檢驗。

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			
							109	110	111	112
1	豬瘟注射率(業務成果)	1	豬瘟注射率	1	統計數據	實際注射劑量÷全縣應注射劑量	92%	92%	92%	92%

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			
							109	110	111	112
						(縣府統計飼養頭數 x1.4x2) x100%				
2	動物用藥品管理 (業務成果)	1	動物用藥品抽查	1	統計數據	抽查件數	-件	-件	-件	-件
		2	畜禽水產品藥物殘留稽查	1	統計數據	抽查件數	850件	850件	850件	850件
3	乳牛、羊結核病及布氏桿菌檢驗率(行政效率)	1	乳牛結核病檢驗率	1	統計數據	今年實際檢驗頭數÷全縣應檢頭數x100%	100%	100%	100%	100%
		2	乳羊結核病檢驗率	1	統計數據	今年實際檢驗頭數÷全縣應檢頭數x100%	100%	100%	100%	100%
		3	乳牛布氏桿菌病檢驗率	1	統計數據	今年實際檢驗頭數÷全縣應檢頭數x100%	100%	100%	100%	100%
		4	乳羊布氏桿菌病檢驗	1	統計數據	今年實際檢驗頭數÷全縣應檢頭數x100%	100%	100%	100%	100%
4	動物保護(服務效能)	1	動物保護稽查	1	統計數據	稽查次數	160次	160次	160次	200次
		2	犬貓絕育	1	統計數據	絕育隻數	4070隻	4480隻	4500隻	4550隻
		3	領養率	1	統計數據	民眾實際認養隻數÷今年實際收容隻數x100%	50%	50%	50%	50%
		4	狂犬病預防注射	1	統計數據	注射隻數	23000隻	23000隻	23000隻	24000隻
		5	落實晶片制度及寵物登記	1	統計數據	寵物登記隻數	5000隻	5000隻	5000隻	5000隻
5	水產及畜禽動物之檢診、病性鑑定及研究(組織學習)	1	水產及畜禽動物疾病檢驗	1	統計數據	檢驗件數	140件	140件	140件	140件

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			
							109	110	111	112
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	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			
							109	110	111	112
						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)				
		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): 性別主流化、廉政與服務倫理、人權教育、行政中	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			
							109	110	111	112
						立、多元族群文 化、公民參與 等。				