

表件 1

戶政類科 職能分析—職務內涵

討論主題	戶政職系人員之工作任務與工作項目
討論內容	<p>◎關鍵目的：</p> <p>本職務基於戶政政策與計畫之擬定、戶政法令之制（訂）定與解釋、戶政業務之規劃、督導及實施，以達成健全戶政制度、落實戶政管理、精確人口統計、貫徹人口政策、完善戶政資訊、強化為民服務之目的。</p> <p>◎工作項目：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 戶政法令之擬制（訂）、修正、廢止及解釋事項。 ● 戶籍政策、國籍政策之擬定、戶政組織之釐訂。 ● 戶籍行政（戶籍登記、國民身分證之製發、戶口名簿之製發、戶籍資料及親等關聯資料之提供、戶政規費、印鑑登記、姓名使用、門牌編釘、戶籍謄本、結離婚證明書、門牌證明、印鑑證明等之核發）之規劃、督導及實施事項。 ● 國籍行政（國籍身分之認定、國籍變更案件之核辦、國籍證明、國籍許可證書之核發、國籍變更資料之整理、運用及統計）之規劃、督導及實施事項。 ● 戶口調查及教育程度查記之規劃、督導、實施及調查報告之編撰事項。 ● 戶籍人口統計之規劃、蒐集、研究、分析、編印、提供、實施事項及國際人口統計技術合作事宜。 ● 人口政策與人口問題之規劃、調查、研究、分析、擬訂、宣導與聯繫及國際人口問題技術合作事項。 ● 戶政資訊系統規劃、建置、維護與實施事項。 ● 戶政為民服務與創新管理、戶政人員教育訓練、研習、戶口查對與校正之規劃與實施事項。 ● 配合選舉、護照人別確認、自然人憑證及役政業務等協助事項。 <p>◎資格條件：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 教育：<u>獨立學院以上學校畢業</u>。 ● 資格：<u>經高等考試或地方特考 3 等戶政類科考試及格者</u>。

	<p>● 曾受訓練：實務訓練</p> <p>◎ 歸屬機關： 在中央為內政部戶政司；在地方為直轄市、縣（市）政府所屬單位及戶政事務所。</p>			
內容自我檢核	檢核項目	有	無	備註
	對工作者技術的期望	V		
	對工作者處理偶發事件的期望	V		
	對工作者能在工作中處理不同工作活動的期望	V		
	對工作者處理工作環境介面的期望	V		

註：

- 一、關鍵目的：主要在描述職業領域的獨特貢獻，如同任務陳述，非常清楚的列出組織想要達成的目標。是一個職業領域的目的、任務、貢獻或理想，是職業領域內所有成員共同追求的目標，並具備社會大眾所認同的工作核心價值。
- 二、歸屬機關：公務人員考試請填寫，專技人員考試可免填。

表件 5

戶政類科職能分析內涵之功能圖

關鍵目的	主要功能	次要功能
本職務基於戶政政策與計畫之擬定、戶政法令之制(訂)定與解釋、戶政業務之規劃、督導及實施，以達成健全戶政制度、落實戶政管理、精確人口統計、貫徹人口政策、完善戶政資訊、強化為民服務之目的。	釐定戶政政策與計畫	戶籍行政、國籍行政、人口政策、人口統計及戶政資訊相關政策與計畫之釐定、評估及檢討。
	訂修戶政法規	戶籍行政、國籍行政、姓名使用、戶政規費、人口統計、人口政策、印鑑登記、門牌編釘等相關法規之訂定、修正與解釋。
	規劃及督導戶政業務	戶籍行政之規劃、擬訂與督導。
		國籍行政之規劃、擬訂、審核與督導。
		戶口調查及教育程度查記之規劃、督導及調查報告之編撰事項。
		戶籍人口統計之規劃、蒐集、研究、分析事項及國際人口統計技術合作事宜。
		人口政策與人口問題之規劃、調查、研究、分析、擬訂、宣導與聯繫及國際人口問題技術合作事項。
		戶政資訊系統規劃、建置、維護事項。
		印鑑業務之規劃與督導。
	戶口查對與校正之規劃與督導。	
	執行戶政業務	辦理戶籍登記：身分登記、初設戶籍登記、遷徙登記、分(合)戶登記、出生地登記、撤銷、廢止、變更、更正登記等、姓名變更、印鑑登記、變更、註銷、門牌編釘及戶口查對校正等事項。
		辦理國籍身分之認定或查證事項、國籍變更案件核辦事項、國籍變更資料及國籍歸化測試之整理、運用及統計事項。
		辦理國民身分證印製、核發及管理事項
辦理戶口名簿、戶籍謄本、結離婚證明書、戶籍檔案資料影本、戶口統計資料、親等關聯資料、國籍證明、		

		國籍許可證書、印鑑證明、門牌證明、自然人憑證等核發事項。
		戶口調查及教育程度查記之實施。
		戶籍人口統計之編印、提供、實施事項。
		執行人口政策及人口問題分析事宜。
		運用戶政資訊管理系統辦理戶籍登記事項並負責資訊系統安全管理。
		辦理戶政人員教育訓練。
		辦理門牌整編業務。
		配合選舉、護照人別確認、自然人憑證及役政業務等協助事項。
強化為民 服務		創新服務之發展、執行、管理與督導。
		廳舍改建與修繕、服務動線之安排、志工招募與培訓。

表件 7

戶政類科職能分析內涵－職能清單

1. 任務(tasks)：完整描述該職務所從事的工作範圍，例如日常例行性及特殊性之工作內容
(1) 戶政政策及計畫之擬定。 (2) 戶政法令之制定、修正、廢止及解釋。 (3) 戶政業務之規劃、發展、實施及改善。 (4) 在法律規定及監督下，運用專業智能獨立判斷，辦理戶政各領域之各項業務。 (5) 戶政資料之彙整、分析及提供。 (6) 為民服務及公文文書之撰擬製作。
2. 工具與科技(tools & technology)：目前或未來從事該職務工作時，所需使用之操作工具與應用軟體系統科技等項目
運用電腦軟硬體設備，操作下列軟體： (1) 戶役政資訊系統。 (2) 人口統計分析軟體。 (3) 電腦文書處理軟體（包括公文系統、Microsoft Office 各項作業系統）。
3. 知識(knowledge)：從事職務工作時，所需應用其所習得相關專業及共通領域知識
(1) <u>戶政相關法規（如戶籍法、國籍法、入出國及移民法、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、香港澳門關係條例、護照條例及外國護照簽證條例、地方制度法）及一般性法規（如行政法、民法、刑法）。</u> (2) <u>行政管理知識，含策略規劃、資源配置、人力資源規劃、領導技能及資源整合。</u> (3) 保護個人隱私及資訊安全相關法令。 (4) 人口政策與人口統計相關知識。 (5) 移民政策與相關法令。 (6) 地方制度及組織法令。 (7) 戶政業務標準作業程序。

4. 技能(skills)：從事該職務工作所需之操作技能，例如基礎技巧、複雜的問題解決技巧、人際技巧等

- (1) 熟悉公文製作。
- (2) 熟練戶役政資訊系統操作。
- (3) 具備人口統計分析能力。
- (4) 具備創新思考能力。
- (5) 具備溝通、傾聽與協調技巧。
- (6) 具有主動學習精神，以因應實務運作或法規之調整。
- (7) 基本英文能力。

5. 能力(abilities)：從事該職務工作時所需要的具體能力項目，例如智力、肢體及感官等

- (1) 表達能力：透過文字/口語使他人瞭解自己所表達的資訊與概念。
- (2) 理解能力：能確實理解他人傳達之資訊或概念。
- (3) 歸納能力：將相關資訊蒐集與整理，成為一般通則或可形成結論。
- (4) 溝通協調：在工作上具有與長官、部屬、同仁、其他機關、單位、及民眾就業務進行溝通協調之能力。
- (5) 問題敏感度：例如對社會環境、民意取向及人口變化的敏感度等。
- (6) 解決問題的能力：能發現並解決問題，並掌握工作進度。
- (7) 抗壓性高：對於業務及陳情事項能排解壓力及情緒。
- (8) 積極熱忱：在長時間工作下具有工作熱忱、耐心及同理心。

6. 工作活動(work activity)：該職務所從事之動態性工作項目描述

- (1) 與主管、同仁及民眾溝通，靈活運用各種管道蒐集資訊。
- (2) 運用電腦處理戶政業務及相關文書工作。
- (3) 戶政資料檔案的保存與管理。
- (4) 至轄內村里辦理門牌編釘與整編、人口清查、全面換證簿等相關業務、戶籍巡迴查對、戶口校正、到府服務及行政協助事項。
- (5) 完善辦公廳舍機能與美化，以提供高品質服務。

7. 工作環境(work context)：該職務之從業工作環境說明

- (1) 主要為室內作業、運用電腦系統處理業務。
- (2) 次為戶外業務，如至轄內村里辦理門牌編釘與整編、人口清查、全面換證簿等相關業務、戶籍巡迴查對、戶口校正、到府服務及行政協助事項。

8. 基本工作需求(job zone)：工作者在從事某職業時，需具備該職業領域的經驗性背景資料，如教育經驗、經歷、曾受訓練、相關證照、證書或授課時數等

- (1) 教育：獨立學院以上學校畢業。
- (2) 資格：經高等或地方特考 3 等戶政類科考試及格者。
- (3) 曾受訓練：實務訓練。

9. 興趣領域(interests)：從事該職務之工作者所屬職業興趣人格類型*註1

- (1) 事務型：個性謹慎、做事講求規矩與精確。工作環境具有清楚的規範，按部就班、精打細算、重視工作效率及 SOP 作業流程。
- (2) 社會型：對人和善、容易相處，關心自己和他人的感受。喜歡教導別人，善於提供服務及助人。樂於傾聽、處世圓融，願意付出時間與精力以解決他人問題。
- (3) 研究型：善於觀察、思考、分析、推理、法規研擬、政策規劃及創新思考能力。

10. 工作風格(work style)：從事該職務所需展現之工作特性*註2

- (1) 專注細節：對於細節的關注，縝密完成工作任務。
- (2) 誠信正直：須重視誠實與工作倫理。
- (3) 分析思考：運用邏輯分析資訊、處理工作相關作業。
- (4) 主動進取：願意面對挑戰，積極處理問題。
- (5) 關懷他人：對於他人需求與感受具有敏感性及同理心。
- (6) 適應力（彈性）：對於變革採開放態度且能考量工作場所的多元性。
- (7) 壓力調適：接受評論並沉著、有效率地在高度壓力環境下工作。
- (8) 自我控制：保持沉著、維持情緒穩定、避免激進行為。

- (9) 獨立自主：可獨立完成作業。
- (10) 成就導向：建立與維持個人成就目標的挑戰，對於重要任務竭盡心力的投入。

11. 工作價值(work value)：對於從事該職務工作者可獲得之價值

- (1) 成就感：完善戶政制度、健全戶政法令、正確戶籍登記及戶籍人口統計資訊，作為政府釐定政策及施政之依據。
- (2) 高品質服務：秉持革新、簡政、便民施政理念，落實為民服務，使民眾感受高效率及高品質之戶政服務。
- (3) 工作條件：工作穩定、具舒適之工作環境且安全性高。
- (4) 關係建立：主動提供他人服務且與同仁和諧環境中共事。