

第一線服務單位澎湖縣政府民政處 102 年度提升服務品質執行計畫

1、計畫依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函修正之「第五屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第五屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、澎湖縣政府 102 年 3 月 21 日府行管字第 1021300862 號函修正之「澎湖縣政府提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

- 一、秉持專業、創新、便民之理念，賡續推動為民服務，塑造高效率的公共服務形象。
- 二、落實政府資訊透明化，確保民眾知的權利；拓展網路申辦服務，提供民眾便捷的服務。
- 三、積極整合多面向服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升服務品質。
- 四、辦理創新服務活動，以宣揚本縣傳統宗教，藉以提升民眾之認同及文化凝聚力。

參、執行對象：

依據「政府服務創新精進方案」規定之實施範圍，本處以屬「第一線服務機關」，為日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務。

肆、執行期程：

自民國 102 年 1 月起至民國 102 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：詳如附件

陸、執行步驟：

- 一、參酌「澎湖縣政府提升服務品質實施計畫」規定之實施策略與方法，針對承辦業務範疇，研提可行之具體作法與執行期限，並研訂本處「提升服務品質專案執行計畫」。
- 二、本執行計畫由各科承辦同仁共同參與執行，蒐集各項民意資料及檢討

現有服務制度規章、作業流程，以提升為民服務品質，並於網站公布周知。

柒、考核獎懲：

一、平時管制：

- (一)依計畫內容及性質由各科分別自行列管，遇有重大案件將同時以月報表方式呈現進度，並針對缺失進行檢討改進，以達成計畫目標。
- (二)年度每季召開處務會議討論執行績效，對困難事項進行研討即時解決。

二、年度考核：

配合本府「年度提升服務品質實施計畫」規定之績效評估辦法及年度考核時程，參與年度績效評核作業。

三、辦理獎懲：

本計畫之執行情形及年度評核結果，得列入年度員工個人績效予以獎懲。

附件 1~附表

構面 1 (600 分)	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
服務流程 (280 分)	服務流程便捷性(180 分)	1. 單一窗口服務全功能程度(60 分)	1. 本府成立「澎湖縣法律扶助服務處」辦理法律扶助服務特於本處入門處懸掛標示牌。 2. 單一窗口受理各鄉	102.12.31	自治行政科 宗教禮俗

構面 1 (600 分)	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
		2. 申辦案件流程簡化程度 (60 分)	(市)公所層報之火化塔葬、撿骨進塔補助案件及殯葬服務業設立許可及跨區備查。 3. 設置單一窗口受理各鄉市戶政事務所層轉之國籍變更及國籍歸化測試申請案件。 1. 明確訂定業務決行層級與辦理時限、要求各承辦人確實辦理；申請表件格式統一，並適時修定。 2. 本府成立「澎湖縣法律扶助服務處」法律扶助諮詢服務除現場申請外，尚有受理民眾電話申請預約，簡化行政作業流程，提供便民服務。 3. 適時研修不合時宜之法規及作業流程以維其合理及適用性。 4. 國籍變更申請案：運用「國籍行政資訊系統」，受理各鄉市戶政事務所(以下簡稱戶所)層轉之國籍變更申請案件，經初審符合規定者，函送內政部核定，作業流程	102.12.31	科 戶政科 民政處各科 自治行政科 民政處各科 戶政科

構面 1 (600 分)	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
		3. 申辦案件書表減量程度 (60 分)	便捷。 5. 國籍歸化測試申請案： 採因地制宜便民措施，責成各戶所就近受理國籍歸化測試申請案件，並運用「國籍歸化測試外籍人士上課時數資料及歸化測試題庫系統」，傳送至本處接續辦理歸化測試事宜，減少申請人辦理報名舟車往返之苦。 6. 軍人忠靈祠寄厝申請，可提供線上申請及網路祭拜功能服務，縮減申辦時間。讓鄉親可使用更便捷之祭拜祖先方式。 1. 申請案件，若有錯漏依各事項主動通知申請單位或民眾儘速補正，減少公文往返，達至案件書表減量及行政效率。 2. 辦理各項殯葬管理業務申請案件，透過電腦連線地政資訊系統查詢，減少民眾檢附各項地籍資料表 3. 國籍變更申請案件應附繳之文件，申	102.12.31	戶政科 兵役科 民政處各科 宗教禮俗科 戶政科

構面 1 (600 分)	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			請人之戶籍、出境資料、刑案紀錄、上課學習時數、土地及建物所有權等由受理戶所透過系統查證檢附層轉，落實書表減量並減輕民眾負擔。		
	服務流程透明度(100 分)	1. 案件處理流程查詢公開程度(60 分)	1. 各項申請案件採隨到隨辦，處理流程透明化，複雜案件無法一次完成或資料闕漏者，由承辦人員主動聯繫及告知，並於機關網站提供承辦單位電話號碼，方便民眾查詢業務承辦人。 2. 配合內政部辦理「網路預約戶籍登記服務」及「國籍案件進度查詢」案民眾可於前揭 2 系統查詢案件處理狀態。	102.12.31	民政處各科
		2. 案件處理流程主動回應程度(40 分)	透過公文管理系統，便利承辦人員查詢公文流程及審核進度，民眾申辦之案件，如有疑義，主動聯繫並確認，回應民眾查詢	102.12.31	民政處各科

構面 1 (600 分)	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
機關形象 (170 分)	服務場所便利性(50 分)	洽公環境適切程度(50 分)	1. 考量民眾洽公之便利性及實用性，綠美化辦公場所，適時改善或更換應景服務設施，塑造清新、溫馨的洽公環境。 2. 本處設置民眾洽公服務區，由專人維護整潔；並備有飲水機及報刊等設施提供民眾貼心的服務。 3. 懸掛及設置單位、科務名牌及職名牌等強化中英文雙語業務標識服務，便利民眾洽辦業務。 4. 配合節能減碳政策響應環保，採購環保核章之產品成果及配合本縣清潔日計畫。 5. 本縣菊島福園火化場因性質特殊，故全年無休、並 24 小時全天候開放。 6. 菜園生命紀念館為方便民眾祭拜，全年均開館，遇清明中元節日提早打開	102.12.31	民政處各科 民政處各科 民政處各科 民政處各科 宗教禮俗科 宗教禮俗科

構面 1 (600 分)	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			櫃位，供民眾瞻仰往生者，同時亦有專人於現場服務。 7. 於菊島福園火化場及菜園生命紀念館設置標準作業流程牌告，方便民眾瞭解申請流程。 8. 軍人忠靈祠設置無障礙空間，提供行動不便者便利之服務，加強園區綠美化，結合隘門沙灘風景，形成本縣最佳處所旅遊景點。		宗教禮俗科 兵役科
	服務行為友善性與專業性(90 分)	1. 服務親和程度(40 分) 2. 服務可勝任程度(50 分)	要求同仁服務禮儀、電話禮貌，並要求隨時注意自身應對態度及提供業務諮詢服務協助民眾解決問題。 規劃服務人員訓練，自辦內部訓練，並鼓勵或派員參與外部訓練，充實工作專業知能，強化優質服務形象，以增進行政效率。	102.12.31	民政處各科 民政處各科
	服務行銷有效性(30 分)	施政宣導有效程度(30 分)	本處網站發布重要便民措施、發布新聞稿印製書籍、張貼海報刊登有線電視活動字	102.12.31	民政處各科

構面 1 (600 分)	優質便民服務	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			整統計資料、評估分析結果與滿意度並研討因應對策，提供更佳之服務品質。		
	民眾意見處理 有效性 (70 分)	民眾意見回應 與改善程度 (70 分)	1. 適時透過縣民時間、縣長或處長信箱等管道，蒐集綜整民眾意見，及時妥適處理，倘有涉及業務負面反應者，儘速澄清與回應。 2. 利用各鄉市召開「村里民大會」場合，聽取、記錄村里民建議案，隨即函請本府各業管局處辦理。 3. 透過本縣殯葬設施服務滿意度調查，提供民眾即時反應意見管道。	102.12.31	民政處各 科 自治行政 科 宗教禮俗 科

構面 2 (200 分)	資訊流通服務	資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
資訊提供及檢索服務 (100 分)	資訊公開適切性與內容有效性(60 分)	公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範(60 分)	本處網站提供增修法規、各項統計資料、施政計畫、最新法令新聞稿件、申辦案件相關表件、招決標公告及服務計畫內容與成效等，並設專人管理維護網站資訊，經由承辦人員不定期檢視及即時更新網頁內容，避免張貼錯誤及網頁過期等情況發生以確保及提升資料正確性，符合規範網站無障礙。	102.12.31	民政處各科
	資訊檢索完整性與便捷性(40 分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度(40 分)	提供關鍵字檢索服務檔案下載及分類檢索註記各科業務職掌分類等服務，方便民眾進行點閱。	102.12.31	民政處各科
線上服務及電子參與 (100 分)	線上服務量能擴展性(50 分)	線上服務提供及使用情(50 分)	1. 本處網站建置「便民服務」專區，提供表單下載、常見問答查詢，提供申請表件格式及範例供民眾參考及登載，以提升服務效能。 2. 本處網站建置「業務統計」專區，提供本縣戶籍統計資	102.12.31	民政處各科 戶政科

構面 2 (200 分)	資訊流通服務	資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通			
評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	完成期限	承辦單位
			道；並由專人管理，依案件性質隨時簽辦及妥善回應。		

構面 3 (200 分)	創新加值服務	創新加值服務著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃			
評核項目	評核指標	內涵說明	具體作法	完成期限	承辦單位
創新服務情形 (200 分)	※有價值的創意服務 (150 分)： 1. 跨機關整合： 如主動檢討服務	1. 所謂「創新」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」即轉換性、改良	1. 於活動前依不同內容及性質，邀集相關單位及工作人員以主題討論或公文通知方式召開協調	102.12.31	民政處 各科

構面 3 (200 分)	創新加值服務	創新加值服務著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃			
評核項目	評核指標	內涵說明	具體作法	完成期限	承辦單位
	流程，突破機關或單位間的隔閡以跨機關垂直或水平整合等方式提供民眾更便捷的服務。 2. 服務流程簡化如加強申辦資訊及流程完整公開且逐一檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等作法。 3. 服務項目改造如落實「一處受理、全程服務」單一窗口的設置強化主動服務，如於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免謄本等服務；申辦服務運用民間多元服務通路，擴大政府服務據點等便捷服務。 4. 服務方法創新強化線上服務提供，如推動線上服務申辦、網路繳付款服務、行動化服務或增加民眾電子參與途徑等。	性的服務作為。 2. 服務創新最終的目的在於簡政便民，包括創新措施替民眾節省了哪些程序、多少時間、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性。 3. 實現創新服務可能需要增加相關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用因此，考量的因素包括： (1) 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當。 (2) 如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，也可以作為服務策略選擇的例外原則。	會，並進行活動推演，以維活動品質及流程順暢。 2. 辦理轄內原住民家庭訪視，建立人力資料庫，追蹤關懷輔導原住民生活，並推轉介就業媒合，開拓就業機會，陪同求職者面試及參加職業訓練。 3. 設立原住民辦公室（部落），並組團參加 102 年全國原住民運動會。 4. 建置本縣「殯葬管理資訊系統」，提供業者申辦平台、開放殯葬資訊及設施使用查詢等。 5. 配合公庫服務網作業辦理菊島福園收費流程變更，改善原有於現場繳費情形，以開立繳款書方式由民眾自行赴臺灣銀行繳款，並由網路追蹤繳款情形。 6. 協助新生兒參加全		自治行政科 自治行政科 宗教禮俗科 宗教禮俗科 戶政科

構面 3 (200 分)	創新加值服務	創新加值服務著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃			
評核項目	評核指標	內涵說明	具體作法	完成期限	承辦單位
	5. 服務評價回饋 如利用即時評價 機制調查民眾接 受服務意見，並 回饋至業務流程 改善。 6. 其他創新服務 樣態。		民健康保險保險費 自付額補助：戶政 事務所於受理出生 登記時，主動協助 民眾填寫健保費自 付額補助申請表， 轉送設會處核發。 7. 協助申請育兒津貼： 戶政事務所於受理 出生登記時，主動 協助未就業家庭填 寫育兒津貼申請表， 轉送設會處核發。 8. 協助新生兒父母申 請生育補助：戶政 事務所於受理出生 登記時，主動協助 民眾填寫生育補助 申請表，由當地衛 生所每週定期派員 收件核發生育補助。 9. 實施本縣「戶政、 地政、稅捐、監理 及郵政聯合延伸服 務」：戶政事務所 於受理民眾申請姓 名、國民身分證號 碼或戶籍地址變更 登記後，主動徵得 其同意同時辦理更		戶政科 戶政科 戶政科

構面 3 (200 分)	創新加值服務	創新加值服務著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃			
評核項目	評核指標	內涵說明	具體作法	完成期限	承辦單位
			正地籍、稅籍、駕（行）照或郵局帳戶之相關資料者，輔導填寫「聯合延伸服務申請書」，並通報各該業務承辦機關依規定核處。 10. 配合內政部辦理「網路預約戶籍登記服務」案：民眾透過網路預約，經戶政事務所確認受理後，再依約定時間，備妥相關附繳證件至戶政事務所辦理，節省現場臨櫃等候之時間。 11. 配合內政部辦理「國籍案件進度查詢」案：戶政單位將受理之國籍變更申請案件辦理情形登錄於國籍行政資訊系統，便利申請人查詢進度。 12. 配合外交部推動「護照申請親辦」案：戶政事務所協助辦理首次申請護		戶政科 戶政科 戶政科 戶政科

[illegible]

構面 3 (200 分)	創新加值服務	創新加值服務著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃			
評核項目	評核指標	內涵說明	具體作法	完成期限	承辦單位
	(30 分)		(機關)協商並研訂計畫及作業流程，據以實施。 2. 辦理本縣殯葬設施服務滿意度調查，透過資料彙整統計，了解民眾需求，並藉由民眾建議事項進行檢討改善，進而提升服務品質。 3. 透過戶政品質管理內部稽核，單位之間彼此觀摩切磋，研提具有標竿學習之創新服務。	102.12.31	宗教禮俗科 戶政科 民政處各科
	※組織內部創新機制及運作情形 (20 分)	1. 組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務關鍵之	定期彙整各單位品質管理及內部稽核執行成果，分析優缺點及研討改進。凡遇特殊成效且有具體事蹟者則編製教育案例，運用會議分享或公布於網站，可作為其他機關學習效益與擴散服務效果。 1. 本府針對離島交通不便地區(望安、七美)亦依鄉公所申請商請國防部南部地方軍事法院檢察署澎湖檢察官辦公室	102.12.31	自治行政科

構面 3 (200 分)	創新加值服務	創新加值服務著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃			
評核項目	評核指標	內涵說明	具體作法	完成期限	承辦單位
		所在。 2. 機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。	派員赴當地辦理法律扶助服務工作，避免離島民眾舟車往返，替民眾節省時間、金錢，提供本島與離島一致性諮詢服務。 2. 於戶政相關研討會議透過共同討論，鼓勵同仁研提創新服務措施，經參採者酌予行政獎勵。	102.12.31	戶政科

承辦人：

科長：

核稿：

單位主管
(機關首長)：