

第一線服務單位澎湖縣政府民政處 103 年度提升服務品質執行計畫

壹、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、國家發展委員會(前行政院研究發展考核委員會)102 年 8 月 15 日會研字第 1022160894 號函訂定之「第 6 屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第 6 屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、澎湖縣政府 103 年 4 月 14 日府行管字第 1031301116 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 103 年 1 月起至民國 103 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)年度計畫遇有執行困難事項，召開處務會議進行研討俾即時解決。

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

實施要項	執行策略	執行指標	次執行指標	具體作法	完期	成限	承單	辦位
一、訂定提升服務品質執行計畫(5分)	訂定機關年度提升服務品質執行計畫(5分)	訂定年度提升服務品質執行計畫(5分)	依業務特性擬定年度執行計畫	每年依業務重點、民眾需求等訂定執行計畫，落實提升為民服務品質工作。	103.12.31		民政處各科	
二、建立優質的便民服務(30分)	(一)服務流程(10分)	(一)服務流程便捷性(5分)	1. 單一窗口服務全功能程度 2. 申辦案件流程簡化程度	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. 單一窗口受理寺廟印鑑證明書及寺廟各項業務之諮詢處。 3. 單一窗口受理各鄉市戶政事務所層轉之國籍變更申請案件。 4. 單一窗口受理各鄉(市)公所層報之火化塔葬、撿骨進塔補助案件、殯葬服務業設立許可及跨區備查等案件。 1. 適時研修不合時宜之法規、作業流程及表件，以維其合理及適用性。 2. 本府成立「澎湖縣法律扶助服務處」，提供法律扶助諮詢服務，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. 國籍變更申請案：運用「戶政資訊系統」，受理各鄉市戶	103.12.31		自治行政科 宗教禮俗科 戶政科 殯葬管理科 民政處各科 自治行政科 戶政科	

			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，作業流程便捷。		
			4. 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「戶政資訊系統」，辦理歸化測試事宜，減少申請人辦理報名舟車往返之苦。		"
			5. 運用網路服務功能，提供軍人忠靈祠寄厝線上申請及網路祭拜服務，縮減家屬申辦時間，讓鄉親可使用更便捷之祭拜祖先方式。		兵役科
		3. 申辦案件書表減量程度	1. 申請案件若有錯漏，主動通知申請單位或民眾儘速補正，減少公文往返，達到案件書表減量及提升行政效率。		民政處各科
			2. 國籍變更申請案件應附繳之文件，申請人之戶籍資料、入出境紀錄、刑案資料、土地及建物所有權及歸化測試成績，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。		戶政科
			3. 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		殯葬管理科

				民眾檢附各項地籍資料表件。		
	(二)服務流程透明度(5分)	1. 案件處理流程查詢公開程度	1. 透過「民眾公文查詢系統」，便利民眾隨時透過網路，查詢所申辦案件之公文流程進度，迅速掌握申辦案件辦理情形。 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。	103.12.31	民政處各科 戶政科	
		2. 案件處理流程主動回應程度	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，回應民眾查詢。		民政處各科	
(二)機關形象及顧客關係(20分)	(一)洽公環境及服務行為(4分)	1. 洽公環境適切程度	1. 保持辦公場所清潔及綠美化，於適當位置擺放各式花草、盆景，塑造清新及活潑之辦公氛圍。 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. 軍人忠靈祠設置無障礙空間，提供行動不便者更便利之服務。並加強園區綠美化，結合隘門沙灘風景，形成本縣最佳處所旅遊景點。 5. 本縣菊島福園火化場因性質特殊，故	103.12.31	民政處各科 " " 兵役科 殯葬管理科	

				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. 配合節能減碳政策，響應環保，落實垃圾分類，設置各類回收筒及廚餘設備，供民眾及同仁隨手作環保。		〃 〃 民政處各科
			2. 服務親和程度	強化同仁服務禮儀、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。		民政處各科
			3. 服務可勝任程度	規劃服務人員訓練，自辦內部訓練，並鼓勵或派遣同仁參與有益於身心之專題講座、研習會及年度各項數位學習時數，學習服務經驗及技巧，建立正確、達觀之服務理念，以強化自信及溝通協調之能力，充實工作知能，強化專業、親切之優質形象，以提升服務品質及增進行政效率。		民政處各科
		(二) 服務行銷有效性(4分)	施政宣導有效程度	利用本處網站、本縣門牌查詢APP公告、殯葬便民服務網、有線電視跑馬燈及平面媒體等發布重要便民措施及最新政令宣導資訊，並建置「業務成果」資料庫網	103.12.31	民政處各科

			頁，供民眾閱覽、瞭解本處施政作為。		
	(三) 顧客滿意度(4分)	機關服務滿意度	1. 辦理轄內原住民綜合貸款、婦女人身安全、消費保護、法治、職場的觀念、投資理財及就業服務等宣導，輔導急難救助之扶助及慰問金之發放暨幼兒托教補助及取得技術士證照獎勵政策事項。 2. 法務部共同辦理102年度調解實務研習暨示範觀摩會，提供最新年度法令資訊、調解與談判技巧作業手冊。 3. 辦理戶政、兵役及殯葬設施民意或服務滿意度調查，透過資料彙整統計，了解民眾需求、提升服務品質。	103.12.31	自治行政科 戶政科、兵役科、殯葬管理科
	(四) 民眾意見處理有效性(4分)	民眾意見回應與改善程度	1. 依據本府訂頒「澎湖縣政府暨所屬各機關處理人民陳情案件作業」規定與處理程序，適時透過縣民時間、縣長或處長信箱等管道，有效處理及回應民眾意見。 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。	103.12.31	民政處各科 自治行政科 殯葬管理科
	(五) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯	1. 積極推展機關政策宣導及設施服務	1. 運用轄內各項網絡資源，結合機關整合性服務，提供法令宣導、諮詢及個案輔導服務。 2. 為服務本縣澎科大學生，實施到校辦	103.12.31	戶政科 兵役科

		定 (2 分)。		理兵籍調查服務。以多元化之便民及走動式服務貼心措施，不僅能現場協助問題的解答，更能預先維護役男權益並迅速地完成兵籍調查，有利提升便民服務，爭取役男及家屬支持與認同。 3. 利用本處網站、本縣殯葬便民服務網、有線電視跑馬燈及平面媒體等發布重要便民措施及最新政令宣導資訊，並落實本縣殯葬設施服務及環境改善，俾提供民眾舒適空間。		殯葬管理科
			2. 評鑑考核績效之肯定	落實執行內政部或本府訂定之各項評鑑(考核)方案，以獲取績效肯定。		民政處各科
		(六) 建立新聞媒體及輿論回應機制，適時為政策辯護或更正不實內容，導正社會視聽 (2 分)。	依業務職掌分派專人處理因應	由專人剪貼書報資料，主動蒐集民意輿情及建議事項等報導，以增進服務效能，倘有報導與事實不符時，經查明後在第一時間對外澄清、回應不實輿論以導正社會視聽。	103.12.31	民政處各科
三、資訊流通服務 (30 分)	(一) 資訊流通及檢索服務 (15 分)	(一) 資訊公開適切性與內容有效性 (7.5 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	1. 於本處網站提供法規、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，並隨時更新，保持正確資訊。 2. 設專人管理及維護網站資訊，經由承辦人不定期檢視網頁避免	103.12.31	民政處各科

				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，並符合規範網站無障礙。		
	(二) 資訊檢索完整性與便捷性 (7.5分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度	本處網站妥適分類，並提供檔案下載及關鍵字分類檢索服務，方便民眾點閱各項法令宣導、統計資料、業務職掌、檔案下載及相關活動等資訊，且隨時更新。	103.12.31	民政處各科	
(二) 線上服務與電子參與 (15分)	(一) 線上能量服務擴展性 (7.5分)	線上服務提供及使用情形	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. 編製本縣各項戶籍統計圖資，公布於網站，提供網路查詢及下載使用服務。 3. 本縣門牌查詢APP系統公告各項戶政宣導，提供民眾即時資訊服務。 4. 本縣「門牌號碼及其位置查詢系統」提供查詢服務，並加盟內政部「全國門牌號碼及其位置資料加值應用系統」，擴充門牌圖資查詢服務功能。 5. 透過本府網站首頁線上代檢系統之建置，受理本縣寄居之外縣市役男不能返回戶籍地體檢役男之徵兵檢查服務。 6. 運用戶役政資訊系統，受理役齡前役男出境，並提供役男出境異地申請之服務。 7. 提供軍人忠靈祠線上申請寄厝服務，有效縮短民眾洽公時間。 8. 於本縣殯葬便民服務	103.12.31	民政處各科 戶政科 " " 兵役科 " " 殯葬管理科	

				網提供塔位查詢功能，俾供民眾查詢先人塔位，並可藉本系統瞭解殯葬業務相關消息。		
		(二) 電子參與多樣性 (7.5分)	電子參與多元程度	本處網頁建置電子信箱、留言板及網路問卷調查等提供民眾更多元的建議及陳情管道；並由專人管理，依案件性質審慎、妥適回應民眾建議及陳情案件。	103.12.31	民政處各科
四、創新 增值服務 (30分)	創 新 服 務 情 形 (30分)	(一) 有價值的創新服務 (10分)	1. 跨機關整合服務	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103年全國原住民運動會。 4. 協助申請新生兒參加全民健保保險費自付額補助、育兒津貼及生育補助。 5. 戶籍資料異動跨機關通報服務。 訂定本縣辦理歸化取得我國國籍者基本語言能力及國民權利義務基本常識測試作業實施計畫，由戶政事務所就近辦理歸化測試作業，落實簡政便民。	103.12.31	自治行政科、宗教禮俗科 自治行政科 '' 戶政科 '' '' 戶政科
			2. 簡化服務流程			

			3. 創新服務方法	1. 辦理替代役役男「溫馨關懷學童寒、暑假課輔公益服務」，協助弱勢家庭學童在假期期間能有適當的學習環境與休閒娛樂。 2. 辦理義務役傷殘退伍退役人員聯誼活動，邀請義務役傷殘人員及家屬參加，鼓勵重新出發、走出創傷，以積極樂觀態度對人生，並協助解決生活困境與需求。 3. 報稅期間於國稅局設置自然人憑證發證櫃臺。 4. 與桃園等縣市政府，建立跨域行政協助。		兵役科 " " " 殯葬管理科
	(二) 創新服務標竿學習效益 (10 分)	1. 鼓勵提出具有標竿學習效益之創新服務 2. 創意服務提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果	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。 1. 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，以強化學習效益與擴散服務效果。 2. 將本府使用本縣殯葬管理資訊系統經驗推廣至本縣各鄉市公所。	103.12.31	戶政科 戶政科 殯葬管理科	
	(三) 組織	內部創新提	1. 本府針對離島交通不	103.12.31	自治行政科	

		內部創新 機制 (10 分)	案機制之建 立與運作情 形	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。 3. 辦理菊島福園員工教 育訓練，以瞭解火化 爐操作及簡易故障情 形排除，以確保火化 爐運作。		戶政科 殯葬管理科
五、評核 作業 (5 分)	訂定單 位 (機 關) 年度 提升服 務品質 評核計 畫(5分)	各單位(機 關)自評或 對二級所 屬機關辦 理年度提 升服務品 質評核(5 分)	辦理業務自 評及對所屬 機關考核評 鑑	1. 配合內政部戶政績效 評鑑方案辦理戶政事 務所評核業務，以提 升服務品質。 2. 辦理本縣各鄉市公所 殯葬設施考核評鑑， 以輔導及提升服務品 質。	103.12.31	戶政科 殯葬管理科

承辦人：

科長：

核稿：

單位主管：