第一線服務單位澎湖縣政府民政處104年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

一、行政院104年4月7日院授發社字第10413004711號函修訂之「政府服務創新精進方案」。

二、國家發展委員會104年4月7日發社字第1041300471號函訂定之「第八屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。

三、澎湖縣政府104年4月15日府行管字第10400195822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104年1月起至民國104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	完成期限	承辦單位
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。	104.12.31	民政處各科
二、建立優質的便民服務(30分)	(一)服務流程(15分)	(一)服務流程便捷性(7.5分)	1.單一窗口服務全功能程度	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。	104.12.31	自治行政科 宗教禮俗科 戶政科
			2.申辦案件流程簡化程度	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：		民政處各科 自治行政科 戶政科 〃

				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。 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。 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，減少民眾檢附各項地籍資料表件。		民政處各科 戶政科 殯葬管理科
		(二)服務流程透明度（7.5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	104.12.31	民政處各科

				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。		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(15分)	(一)機關形象(7.5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。	104.12.31	民政處各科
				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，形成本縣最佳旅遊景點。		兵役科
				5. 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		民政處各科

				眾解決問題。		
			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。		〃
			4.應場所特殊性提供全年無休服務	本縣殯葬設施全年均開館，亦有專人於現場服務		殯葬管理科
		(二)顧客滿意情形(7.5分)	機關服務滿意度	辦理戶政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。	104.12.31	戶政科、殯葬管理科
三、資訊網路服務(30分)	(一)資訊提供及檢索服務(15分)	(一)資訊(料)公開適切性與內容有效性(7.5分)	1.公開法令、政策、服務資訊程度	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。	104.12.31	民政處各科
			2.資料內容正確程度	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，		〃
		(二)資訊檢索完整性與便捷性(7.5分)	資訊檢索服務妥適性、友善程度及網站符合無障礙規範	本處網站妥適分類，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，並符	104.12.31	民政處各科

				合規範網站無障礙。。		
	（二）線上服務及網路參與(15分)	（一）線上服務量能擴展性（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.加盟內政部「全國門牌號碼及其位置資料加值應用系統」，提供門牌圖資查詢服務功能。 4.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。 5.於本縣殯葬便民服務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。	104.12.31	民政處各科 戶政科 〃 兵役科 殯葬管理科
		（二）網路參與應用情形（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。	104.12.31	民政處各科
四、創新加值服務（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	104.12.31	自治行政科、宗教禮俗科 自治行政科

				機會，陪同求職者面試及參加職業訓練。 3.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。 4.戶籍資料異動跨機關通報服務。 5.將本縣各鄉市公所殯葬設施納入殯葬管理資訊系統平台，以增加管理效能。		戶政科 〃 殯葬管理科
			2.簡化服務流程	依據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。		戶政科
			3.創新服務方法	1.辦理義務役傷殘退伍退役人員關懷活動，派員實地到家中訪視，關懷其生活狀況，瞭解是否需要協助處理。 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置戶籍登記案件跨域行政協助服務。		兵役科 戶政科 〃
		(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。 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。	104.12.31	戶政科 〃

			3.引進資訊科技應用工具提升行政效能	利用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。		殯葬管理科
		(三)組織內部創新機制及運作情形(10分)	內部創新提案機制之建立與運作情形	1.本府針對離島交通不便地區(望安、七美)亦依鄉公所申請，商請海軍馬公後勤支援指揮部派員赴當地辦理法律扶助服務工作，避免離島民眾舟船往返，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.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。	104.12.31	自治行政科 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或依據本府提升服務品質考核工作計畫辦理自評(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。	104.12.31	戶政科 殯葬管理科

承辦人：　　科長：　　核稿：　　單位主管
(機關首長)：