

澎湖縣政府民政處 100 年度提升服務品質執行計畫成果報告表

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	執 行 情 形
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黑底白字雙語標示牌，清楚明白標示提供本縣民眾洽詢方向。 2. 單一窗口受理各鄉(市)公所層報之宗教、法人登記、祭祀公業及火化塔葬、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。	本處大門入口處懸掛黑底白字雙語「澎湖縣法律扶助服務處」標示牌，並設有專責人員對法律扶助需求之諮詢服務，使洽詢民眾清楚辦理法律扶助諮詢服務。 依法令規定權責及業務性質分別由鄉市公所轉陳及本府辦理事項，節省民眾洽公時間、提升行政效率。 設置受理國籍變更及國籍歸化測試申請案件單一窗口：承辦人一課員歐淑羽
		2. 申辦案件 流程簡化 程度 (60 分)	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及案件書表減量，提供	對各單位或民眾申請案件，各承辦人確實依照本府分層負責明細表工作項目及權責劃分辦理並依辦理時限確實完成公文程序，儘速回復各單位或民眾。 原則每週一下午辦理法律扶助諮詢服務，但仍依申請預約人數不定期彈性增加辦理場次，本府聘請本縣三名專職權威律師：馬陳棠律師、魯惠良律師、許文贊律師

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	執 行 情 形						
			簡政便民服務。	為法律諮詢顧問，為提供法律諮詢服務，目前接受民眾申請受理法律扶助諮詢服務民事案件 <u>66 件</u> 、刑事案件 <u>13 件</u> 共計 <u>79 件</u> 。離島地區(七美、望安)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至當地法律扶助服務民事案件 <u>11 件</u> 。						
			3. 菜園生命紀念館及菊島福園火化場規費藉由線上系統開立繳費單，免除民眾身懷巨款赴現場繳納。	本案係配合財政處系統辦理。						
			4. 國籍變更申請案：運用「國籍行政資訊系統」，並依據作業程序，複審各鄉(市)戶政事務所(以下簡稱戶所)層轉之準歸化、歸化、喪失及回復國籍等國籍變更申請案件後，函送內政部核定。	受理國籍變更案件計 <u>36 件</u> ，均依規定層轉內政部，並業經核定： <table><tr><td>準歸化 國 籍</td><td>歸化 國籍</td><td>合計</td></tr><tr><td>20</td><td>16</td><td>36</td></tr></table>	準歸化 國 籍	歸化 國籍	合計	20	16	36
準歸化 國 籍	歸化 國籍	合計								
20	16	36								
			5. 國籍歸化測試申請案： (1)採簡政便民措施，責成各戶所就近受理國籍歸化測試申請案件。	凡持有效外僑居留證之外籍人士，得向本縣任一戶政事務所報名申請參加歸化測試。 戶所受理歸化測試申請						

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	執 行 情 形
		3. 申辦案件書表減量程度 (60 分)	(2)戶所運用「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。 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. 辦理各項宗教禮俗業務申請案件，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。	案件後，隨時登錄系統並轉送本處(戶政科)每月定期辦理測試1次，計有8人報名，全數及格。 1. 對於各單位或民眾申請案件，應繳證件不齊全者，由承辦同仁一次告知補正；如經本處初審，不符規定者，則限期補正憑辦如補助鄉市公所、寺廟、火化塔葬等案件。 2. 國籍變更及歸化測試申請案件，係分別運用「國籍行政資訊系統」及「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」處理，迅速確實，尚未發現退件補正案件。 透過電腦連線地政資訊系統查詢人民申請案件所欠缺之應檢附資料，如地籍圖及建物土地謄本資料等，為縮短申辦時間及便民服務，提高行政效率。
	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	1. 本處網站提供同仁承辦業務職掌及電話號碼，方便民眾查詢洽辦。 2. 對於人民各項申請案件採隨到隨辦方式辦理，無法一次辦竣，

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	執 行 情 形
			號碼，方便民眾查詢業務承辦人。	先行電話告知之辦理時間，使民眾瞭解案件流程，信賴政府機關的行政作為，同時也會留下承辦人員公務電話，以便民眾可以隨時連絡，也會趁機宣導政務，介紹本機關入口網站及相關辦理活動，以達資訊公開化目的。
			2. 歸化測試服務流程於網站公布週知： (1)本處網站一便民服務開闢「歸化測試資訊專區」方便點閱，提供國籍歸化測試資訊，包括測試之日期、地點、方式及報名之地點、方式、應備文件等；並建立相關連結—「內政部歸化測試資訊專區」、「歸化測試演練系統」。 (2)即時公布最新測試及格名單供民眾查詢。	網站公布歸化測試服務相關資訊： (1)本處網站「業務專區」設置「歸化國籍」項目，刊載及連結國籍歸化測試相關資訊。 (2)按月更新公布測試及格名單供民眾查詢。
		2. 案件處理流程主動回應程度 (40 分)	1. 主動蒐集輿情報導，並即時妥適處理與回應；倘有報導不實者應儘速查明原委，務必在第一時間對外澄清，快速回應，導正社會視聽，以維公部門正面形象。	1. 本處設有專人蒐集及閱讀輿情報導，注意有關本處報導內容，由本處發佈者，注意報導內容有無錯誤或遺漏之處，以便函請報社澄清更正內容，或者再次發布以正視聽。如果對本處經管

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	執 行 情 形	
			2. 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。	業務有不明解或報導不實者，必須於第一時間內發佈新聞稿予以澄清，導正社會視聽觀感，以免誤導社會大眾視聽。 2. 主動蒐集輿情報導並即時回應與澄清 1 件，如：澎湖時報 10 月 24 日「村里門牌編排不當，民眾十分不滿」不平衡報導本處即主動剪報簽辦及發布新聞稿澄清。 承辦同仁透過本府公文管理系統，查詢公文流程及目前審核人員，方便民眾洽詢辦理進度之回應及掌控公文進度時效。	
機關形象 (170 分)	服務場所 便利性 (50 分)	1. 洽公環境 適切程度 (25 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. 辦公廳舍內外環境每日專人整理清掃，提供民眾整潔舒適之洽公環境。	走廊佈置大型植物盆栽及窗檯、辦公桌面擺置小型盆栽，並隨時清理容器，杜絕病媒蚊孳生，達到綠美化辦公場所，塑造洽公民眾一個良好觀感之清潔環境。 本處辦公廳舍內外環境由專人每日清掃，維持場所整潔，作好登革熱防治工作，提供民眾舒適乾淨安全之洽公環境。 提供洽公民眾宣導手冊	

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	執 行 情 形
		2. 服務設施合宜程度 (25 分)	1. 本處提供民眾洽公老花眼鏡、法令宣導手冊、影印機、飲水機及報刊，方便民眾貼心的服務。 2. 懸掛及設置單位、科務名牌及職名牌等雙語標示，便利民眾辨識。 3. 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。 4. 本處所屬菜園生榮園、生命紀念館及菊島福園火化場加強設置無障礙空間。	(宗教行政、原住民服務手冊及澎湖縣外籍與大陸配偶生活寶典等)，並提供影印機、飲水機及澎湖時報、澎湖日報、聯合報及中國時報等供洽公民眾便利使用，發揮「多一分用心，多一分關心」之服務宗旨。 懸掛處長、副處長及承辦同仁座位前設置職名牌，各科處所懸掛雙語銜牌，便利洽公民眾易於辨識，並節省查詢時間。 鼓勵同仁多參與機關辦理環保教育宣導活動，以落實節能減碳政策，設置各類回收桶及廚餘設備，供民眾及同仁隨手作環保，並由專人按時清理，落實垃圾分類，響應環保政策，每日清理，有效防止病媒蚊孳生源。 生命紀念館增設塔位及周遭環境與既有設施改善工程將行動不便者昇降設備納入工作項目、菊島福園火化場亦依規定設有殘障坡道，以提供行動不便者更便利之服務。

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	執 行 情 形
	服務行為 友善性與 專業性 (90 分)	1. 服務親 和程度 (40 分)	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。	請同仁務必於電話響鈴 3 聲內接聽，接獲民眾電話諮詢，除注意電話禮儀外，並儘可能協助並提供相關解答，若需查閱後再回復事項，主動留下民眾聯絡電話，俟查閱完畢後主動回電告知，減少民眾等待時間。受理外籍與大陸配偶電話諮詢服務 <u>8 件</u> 。
		2. 服務可勝 任程度 (50 分)	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。	1. 對於主管各項業務內容、流程及相關法令規章，皆需充分熟悉，主動提供最新資訊週知本府相關各局處及各鄉市公所。故除需隨時學習有關最新知識外，且需遵循最新法令規章執行，建立正確、達觀之服務理念，以強化自信及溝通協調之能力。 2. 辦理調解人員研習 <u>1 場次</u> 。 3. 辦理戶政人員訓練 <u>5 場次</u> 。 4. 舉辦役政人員研習訓練計 <u>5 場</u> 。 5. 本處人員參加本府 100 年推動公務人員終身指定菊島趴趴走 e 學逍遙遊護照數位學習時數，皆已達成年度標準。另依環境教育法年度學習時數

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	執 行 情 形												
				至少 4 小時，同仁已達成進度。												
	服務行銷 有效性 (30 分)	施政宣導有 效程度 (30 分)	1. 利用本處網站及搭配網路、有線電視跑馬燈、平面媒體及夾報宣傳單等發布重要便民措施及最新政令宣導資訊，建置「業務成果」資料庫網頁，供民眾閱覽，並印製書籍、海報、宣導摺頁分送機關、團體及民眾宣導各種活動及施政理念瞭解本處施政作為。	1. 本處辦理各項活動、政令宣導，利用多媒體辦理業務宣導： (1)刊載本處網站 <u>221</u> 件。 (2)刊登有線電視活動字幕 <u>75</u> 件。 (3)張貼宣傳海報 <u>14</u> 種。 (4)印發宣傳單(手冊) <u>7</u> 種。 2. 辦理本縣 2012 萬龜祈福首波文宣品發放 DM 摺頁 <u>8000 張</u> 、宣傳扇子 <u>2000 支</u> 、海報 <u>500 張</u> ，及電子看板刊登、馬公機場入口處燈箱宣傳、透過新聞稿發布，打開活動知名度，掀起活動高潮。 3. 訂定「新住民國籍歸化及生活輔導」服務計畫，結合移民署服務站、家庭教育中心、新住民服務中心及戶政事務所辦理新住民相關業務宣導，計 <u>5</u> 場次： <table><tr><td>場次</td><td>時 間</td><td>地 點</td></tr><tr><td>1</td><td>100/07/27</td><td>移民署服務站</td></tr><tr><td>2</td><td>100/08/16</td><td>望安鄉戶政事務所</td></tr><tr><td>3</td><td>100/09/07</td><td>新住民服務中心</td></tr></table>	場次	時 間	地 點	1	100/07/27	移民署服務站	2	100/08/16	望安鄉戶政事務所	3	100/09/07	新住民服務中心
場次	時 間	地 點														
1	100/07/27	移民署服務站														
2	100/08/16	望安鄉戶政事務所														
3	100/09/07	新住民服務中心														

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	執	行	情	形

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	執 行 情 形
			網站或配合專案活動宣導等，以加強服務行銷，公開服務過程與成效，爭取民眾支持與配合，進而奠定服務理念與信心。	戶政、兵役各項活動宣導等，彰顯績效，創造政府正面形象並導正社會價值。 (1)發布新聞稿，計 <u>221則</u> 。 (2)張貼宣傳海報 <u>14種</u> 。 (3)分發宣傳單(手冊) <u>7種</u> 。 (4)刊登電子佈告欄，計 <u>116件</u> 。 (5)刊登有線電視活動字幕，計 <u>75件</u> 。 (6)發布網站消息，計 <u>221則</u> 。 (7)原住民活動宣導 <u>4場次</u> 。 (7)替代役役男管理員講習 <u>2場次</u> 。 (8)真愛生命·拒絕毒品宣導會 <u>1場次</u> 。 (9)刊登中華電信電話簿廣告，宣導為民服務事項 <u>1次</u> 。
顧客關係 (150 分)	民眾滿意度(80 分)	機關服務滿意度(80 分)	1. 鼓勵同仁參與有益於身心之講座或研習會，建立正確、達觀之服務理念，以強化自信及溝通協調之能力。	配合本府各單位機關及其他機關所辦理年度各項有益於身心之講座或研習會，鼓勵同仁踴躍參加，以吸收新知，增進知識管理機制，建立正確、達觀之服務理念並利用公暇之餘，加強專業知識外，亦需涉獵其他有益身心的正當娛樂或課目，或適時舉辦餐敘及聯誼活動，以連絡增進同事情感交流，

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	執 行 情 形
			2. 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。 3. 辦理戶政、役政民意調查或服務滿意度問卷調查，訂定服務滿意度調查問實施計畫彙整統計資料、評估分析結果，瞭解目前	達成工作協調，強化自信及溝通協調之能力，提昇工作效率，以配合參加各項有益身心之講座計有 30 人次。 1. 6 月 25 日辦理原住民綜合發展基金貸款暨各項福利宣導活動與婦女人身安全法律常識宣導，藉由活動達成法律常識宣導。 2. 計有馬公市立托兒所等申請原住民幼童托教補助，計補助 8 位，補助金額計新台幣 6 萬 1,000 元整。 3. 原住民取得技術士證照獎勵金申請，葉駿逸、葉子綺取得丙級邱靖寧取得乙級，由行政院原民會依證照等級核定補助各為新台幣 5,000 元整及 1 萬元整。 4. 8 月 28-30 日行政院原住民族委員會陳主任秘書成家率委員等 16 人訪視本縣原住民工作情形，下午舉辦訪視座談會，允諾協助解決原住民研提 3 項議案。 1. 6 月 29 日研修本縣戶政事務所為民服務工作意見調查表，並自 7 月 1 日起至 10 月 31

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	執 行 情 形
			戶政、役政各項措施之滿意程度，研討因應對策作為調整服務措施之參考依據，提供更佳之服務品質。	日止，辦理臨櫃申請案件民眾滿意度調查調查問卷計發出 1,236 件、回收 959 件。 (1)各政事務所民意調查滿意度分別為馬公市 97.2%、湖西鄉 99.1%、白沙鄉 98.3%、西嶼鄉 97.8%、望安鄉 96.9%、七美鄉 99%，均符合 100 年度戶政 ISO 品質目標（不低於 89%）。 (2)戶政整體滿意度為 98.1%較去(99)年度提升 0.9%。 2. 為了解役男對役政服務滿意度實施行問卷調查，1-6 月份回收有效問卷計 157 份，本次服務滿意度問卷調查分析結果，役男對於役政服務滿意值為 4.0，其中「非常滿意」佔 27%、「滿意」佔 49%、「尚可」佔 23%、「不滿意」佔 1%，相當於顧客滿意度 98%，顯示役男對於役政整體服務表現係持正面評價。
	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. 利用各鄉市召開「村里民大會」場合，聽取、記錄村里民建議	目前尚無村里提出召開村里民大會，發布新聞稿 1 件。

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	執 行 情 形
			案，隨即請本府各業 管局、處辦理。	
			2. 主動指派專人蒐集各 媒體輿情及民眾投書 報導本處相關新聞， 並及時妥適處理與回 應；倘有報導不實者 應儘速查明原委，務 必在第一時間對外澄 清，快速回應，導正 社會視聽，以維公部 門正面形象。	主動蒐集輿情報導並即 時回應與澄清計 1 件， 如：澎湖時報 10 月 24 日「村里門牌編排不當 民眾十分不滿」不平衡 報導，本處主動剪報簽 辦及發布新聞稿澄清， 並經澎湖時報及澎湖日 報同時於 10 月 26 日刊 登，導正社會視聽，以 維公部門正面形象。
			3. 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，有效處理人民陳 情案。	為加強為民服務，面對 溝通解決民眾困難問題 辦理監察院蒞府接受人 民陳情案，如財團法人 辛氏祭祀公業管理委員 會；另依規定即時回覆 民眾留言縣長信箱處理 事項有效處理人民陳情 案件計 33 件： (1)總統府信箱 2 件。 (2)內政部信箱 3 件。 (3)縣長信箱 21 件。 (4)縣府網站留言 5 件。 (5)民眾投書 1 件。 (6)處長信箱 1 件。
			4. 全體同仁對前來洽公 民眾能主動招呼引導 儘速處理民眾洽辦事 件。	同仁針對民眾至本處洽 詢協助處理個案，除主 動招呼並由承辦同仁儘 速處理民眾洽辦事件。

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	執	行	情	形
資訊提供 及檢索服 務 (100 分)	資訊公開 適切性與 內容有效 性(50 分)	公開法令、 政策、服務 資訊程度及 內容正確程 度(50 分)	1. 依據政府資訊公開法第 7 條及第 18 條規定將本 處統計資料、施政計畫 最新法令、新聞稿件、 申辦案件相關表件及招 決標公告等資訊登載於 本處網站供民眾查閱。	配合本府「網站整合服 務計畫」，於 7 月 6 日 召開「加強網頁維護管 理」會議，研討本處網 頁改版及維護因應措施 重新規劃網頁架構，建 置「公布欄」專區，刊 載最新消息、政令宣導 一般公告、活動資訊； 「政府資訊公開」專區 刊載法規及行政規則、 施政計畫；「業務統計」 刊載各項業務統計 資料，供民眾查閱。	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。	本處網站由專人(莊英 泰)管理及維護各類資訊， 各科指定專人(許明哲、 唐洪翊、黃慧敏、魏旭 敏)不定期檢視網頁，隨 時更新及提供各項最新 訊息，確保及提升資料 正確性。	3. 本處與法務部共同辦理 100 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。	100 年 7 月 20 日與法 務部共同假澎湖海洋地 質公園中心辦理縣 100 年度調解業務講習及示 範觀摩會。調解委員出 席率達 86%。會中並以 生動活潑及案例實析課 程讓與會人員增進調解 技巧與相關資訊。	4. 本處網站提供增修法規	本處網站適時登載增修

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	執 行 情 形	
			各項戶籍統計資料及服務計畫內容與成效，並隨時更新，保持正確資訊，滿足民眾知的權利	戶政法規、解釋函令、業務活動及新聞稿，並按月更新各項戶籍統計資料，以確保網站資料正確性，滿足民眾知的權利，計 58 件次。	
	資訊檢索 完整性與 便捷性 (50 分)	資訊檢索服 務妥適性及 友善程度 (50 分)	1. 本處網站妥適分類，提供各項法令宣導、統計資料及相關活動等資訊，且隨時更新提供檔案下載及全文檢索服務、各科業務職掌分類等服務，方便民眾進行點閱。 2. 編製本縣各項戶籍統計圖資，公布於網站「訊息公布」單元，提供網路查詢及下載使用服務	100 年 8 月 1 日本處網站配合本府網頁整合改版案，重新研討網頁建置單元，調整資料登載配置，訂定維護措施，明確分工，強化網站資訊持續更新作業，並按月統計成效陳核。 編製本縣各項戶籍統計圖資包括「戶政統計資料」、「歷年戶政統計資料」、「內政部戶政統計資料」等，登載於「政府資訊公開」專區—「業務統計」，提供網路查詢及下載使用服務。	
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 形(50 分)	1. 提供線上相關表單下載功能，供需用者使用，增加便捷性，並定期蒐集、瞭解民眾需求，並搭配網站更新、媒體宣傳服務、補助措施及活動訊息。	1. 登載各科表單於本處網站「便民服務」單元，提供下載使用服務；並適時將業務活動訊息及成果刊載周知，計 51 項。 2. 每月定期更新網站資料： (1)申請法律扶助民刑事案件。 (2)各鄉市民刑事調解案件。 (3)火化塔葬及撿骨進塔案件。 (3)戶籍統計資料。	

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	執 行 情 形	
			2. 針對政府機關(單位)因業務需要戶籍資料者，以戶役政資訊系統連結作業方式，提供便捷的網路資訊查對服務，促使內部資訊有效快速流通，提升作業效率。 3. 建置本縣「門牌號碼及其位置調查系統」提供查詢服務，並參與內政部「國土資訊系統資料倉儲及網路服務平台」，擴充門牌圖資查詢服務功能。 4. 透過線上代檢系統之建置，受理寄居本縣之外縣市役男不能返回戶籍地體檢役男之徵兵檢查服務，落實擴大為民服務及簡政	設籍戶口數。 外籍與大陸配偶人數。 全面換證統計。 (2)對於業務需要及執行成果，適時發布新聞稿並登載網站，加強宣導，計 <u>221 件</u> 。 政府機關可申請與本縣戶役政資訊系統連結取得業務需要之戶籍資料目前取得連結者計有本府稅務局、警察局、衛生局及後備指揮部等 4 個機關。 本縣「門牌號碼及其位置調查系統」具查詢及維護功能： (1)加盟內政部「國土資訊系統資料倉儲及網路服務平台」擴充門牌圖資查詢服務功能；提供門牌查詢服務，計 <u>16,080 人次</u> 。 (2)戶政事務所運用門牌系統維護管理功能，進行各該轄區門牌異動維護，隨時提供最新之門牌資料，圖資維護計 <u>200 筆</u> 。 1-10 月份透過線上代檢系統申請代檢之外縣市籍役男計有 <u>151 位</u> 。	

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	執 行 情 形
			便民措施。 5. 役男出境異地受理服務，透過戶政資訊系統規劃與版本更新，異動受理役齡前役男出境之申請，減少役男或家屬舟車帶領，達到便民便捷服務。	役男出境可異地申請，鼓勵役男多使用線上申請，以減少作業時間。
	電子參與 多樣性 (50 分)	電子參與多 元程度 (50 分)	於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。	1. 本處網站建置同仁業務職掌、聯絡電話、電子信箱、留言板及網路問卷調查等，提供機關及民眾所需與更多元便捷建議及陳情管道，並由專人每日查看，依案件性質請業管同仁審慎、妥適儘速回應民眾建議及陳情。 2. 處理處長信箱留言 1 件-如尋找恩人案，經洽請馬公戶政事務所協尋結案。

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	執 行 情 形
提供創新 (意)服務 情形 (200 分)	※有價值的 創意服務 (130 分)： 1. 對外服務 面向： (1) 服務	1. 所謂「創 新」或創 意」的概 念可以是 「無中生 有」，即	1. 對外服務面向： (1) 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，亦 有受理民眾電話申	目前電話受理民眾法律 扶助諮詢服務民事案件 66 件、刑事事件 13 件，共 計 79 件。已全數洽請律 師當面為鄉親解答完畢

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	執行情形
	<u>流程便捷</u>：如<u>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</u>。 (2) <u>服務項目改造</u>：如<u>落實「一處受理、全程服務」單一窗口的設置</u>；<u>強化主動服務</u>，如<u>於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免謄本等服務</u>；<u>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。</u> (3) <u>服務方法創新</u>：<u>強化線上</u>	：突破性、首創性的服務作；或「有中生新」，即轉換、改良性的服務作。 2. 服務創意最終的目的在於簡政便民，包括創意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。	請預約，另離島交通不便地區(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) 辦理 2011 萬龜祈福慶建國百年系列活動： A. 謝天祈福儀式及兔年燈籠發放：於縣府廣場舉辦及全民乞萬龜活動與武轎踩街，並於武轎踩街活動時，於路線範圍內設有 4 個供水站及服務人員 B. 全民乞龜及擲筊活動：依迷你龜口味分設服務台供民眾擲筊，並於每站服務台再分置放 3 組杯筊，以分散群眾減少排隊時間及增加服務效率，於活動現場設有清楚指標及醫療站，以備不時之需。並在全縣 6 鄉市 19 間廟宇	離島地區(望安、七美)鄉公所受理民眾法律扶助諮詢服務民事案件 11 件，由本府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，提供與本島一致性諮詢服務。 兔年燈籠於 100 年 2 月 15 日上午假本府廣場發放，民眾依規劃路線排隊，現場秩序良好。武轎踩街依活動路線於警察局、土地銀行、郵局及石滬廣場分設 4 個茶水站，提供薑茶等飲料參與民眾及工作人員使用。 謝天祈福儀式及全民祈萬龜活動，現場依迷你龜口味設有 3 組工作台計 9 組杯筊，供民眾依口味排隊，維持秩序以減少民眾排隊時間。

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	執行情形
	服務提供， 如推動線上服務申辦、網路繳付款服務或增加民眾電子參與途徑等方法。 (4) 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。 2. 內部管理面向：從機關內部、機關與機關間、機關與民眾間的管理，檢討效能不彰因素並擬定改造作為，例如推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部控管，提升行政效	規劃全民擲筊系列活動。 C. 為擴大服務民眾，架設活動官網提供活動平台及首次以「網路乞龜」方式提供全國民眾均能參與元宵盛會。 (3) 規劃戶政事務所執行簡政便民創新措施： A. 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。 B. 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	為使全國各地民眾共襄盛舉，首次透過網路平台辦理網路乞龜活動，計約 6 萬人次參與。 規劃戶政便民服務創新措施及執行成果： A. 協助新生兒父母申請生育補助 653 件。 B. 實施本縣「戶政、地政、稅捐、監理及郵政聯合延伸服務」 260 件。	

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	執行情形
	能與服務品質。 3. <u>其他創新服務樣態</u>。		承辦機關依規定核處。 C. 執行星期例假日受理民眾預約辦理結婚登記：受理民眾預約，於星期例假日派員辦理結婚登記。 D. 推動結婚登記到府服務便民措施：戶政事務所派員到府收件，辦妥後再予以送回。 E. 配合外交部推動「護照申請親辦」案：擇定馬公市戶政事務所為本縣試辦點協助辦理首次申請護照者之「人別辨識」作業。 (7.) 辦理替代役役男「扶助弱勢學童寒暑假課輔」公益服務，服務本縣弱勢族群，以達到「愛心、責任、服務、紀律」精神。 2. 內部管理面向： (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	C. 執行星期例假日受理民眾預約辦理結婚登記 <u>33</u> 件。 D. 推動結婚登記到府服務便民措施 <u>14</u> 件。 E. 配合外交部推動「護照申請親辦」案辦理首次申請護照「人別確認」 <u>472</u> 件。 依據內政部役政署函文辦理替代役役男扶助弱勢學童寒暑假課輔 2 場。 2. 為未參加補習或安親班之弱勢學童提供課業輔導，以減少家長經濟負擔，並可藉由役男的專長，帶給學童不同的視野。 1. 為內政部蒞縣辦理 99 年鄉市公共造產業務成果績效考核，由林

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	執行情形	
			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。	參議澤民領隊，邀集本府財政處、旅遊處及文化局等單位組成督導小組，分別赴各鄉市執行督導考核工作，加強整備爭取佳績，日前成績公佈，本縣七美鄉公所七美人塚風景區參加競賽榮獲第 3 名，獲頒獎金新台幣 120 萬元。 2. 100 年 3 月 22 日針對內政部辦理 99 年本縣執行外籍與大陸配偶照顧輔導績效實地考核，邀集本府教育處、社會處、行政處（新聞科）、警察局及衛生局等單位召開協調會，加強整備；考核成績業經內政部核定為「甲等」。 3. 100 年 9 月 21 日針對推動自然人憑證，邀集本縣戶政事務所主任及承辦人召開研習會，研討加強相關宣導作業，以增進發證績效。 4. 100 年 10 月 18 日針對 100 年度戶政業務績效評鑑方案，邀集本縣戶政事務所主任及承辦人召開研討會，檢討執行情形，並研商改進對策，以期及時補正，提升評鑑績效。	

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	執行情形
			(2)簡化外籍人士「國籍歸化測試」作業流程：本處責成各鄉(市)戶政事務所就近受理民眾報名依歸化測試系統傳至本處戶政科辦理測試，減輕民眾舟車勞頓之苦。 (3)簡化戶籍查詢作業流程：府內各單位如業務需要，可逕向本處戶政科申請運用戶役政資訊系統工作站查對現戶籍資料，不必分別前往各鄉(市)戶政事務所申請，簡化行政流程，提升行政效能。	5. 為使替代役役男扶助弱勢學童寒暑假課輔活動更臻完善，於活動前召開整備會議 <u>3</u> 次，邀請參與役男共同討論活動內容及程序。 6. 辦理「珍愛生命、拒絕毒品」召開行前協調會 <u>2</u> 次。 7. 研商 2011 年萬龜祈福慶建國百年元宵擲筊乞龜、神轎遊街及傳統民俗藝術文化活動相關事項協調會，以維活動順遂。 簡化外籍人士「國籍歸化測試」作業流程，責成各鄉(市)戶政事務所就近受理報名計 <u>8</u> 人，均順利完成歸化測試。 基於行政支援，凡府內各單位因業務需要戶籍資料者，可向本處(戶政科)申請查詢戶籍資料，或以媒體交換方式提供戶籍資料，而不必分別向各鄉(市)戶政事務所申請，以發揮跨機關垂直整合功能，計受理戶籍查詢 <u>14</u> 件及媒體磁片交換 <u>7</u> 件。

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	執行情形
	※服務措施延續性及標竿學習推動效益 (40分)	1. 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。	針對各項創意服務措施，與執行及相關單位（機關）協商並研訂計畫及作業流程，據以實施。	1. 法律扶助諮詢服務事項為服務離島地區(望安、七美)鄉親，由本府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支援赴當地辦理法律扶助服務。提供與本島一致性諮詢服務。 2. 為有效落實照顧原住民各項權益，爭取就業服務員1人，專責辦理原住民就業就業輔導及服務工作，媒合就業成功計2件。 3. 針對戶政創意服務措施，與執行及相關單位（機關）協商作業流程或研訂計畫據以實施計2案： (1)實施戶政延伸服務案—規劃本縣各鄉(市)戶政事務所實施戶政延伸服務便民措施，與本縣地政、稅務、監理及郵政等4個機關協調及研商聯合為民服務作業方案據以實施；計辦理260件。 *服務方式： 戶政事務所於受理民眾申請姓名、國民身分證編號或戶籍地址變更登記後，徵得其同意同時辦理更正地籍、稅籍、駕（行）照或郵局帳戶之相關資料者，

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	執行情形	
		2. 創意服務措施是否持續檢討改善。	持續追蹤服務過程，定期召開研討會，並責成執行作業單位填寫成果報告檢討分析與改進，作為下次活動之借鏡。	填寫「聯合延伸服務申請書」，通報各該業務承辦機關依規定辦理更正。 (2)協助申請生育補助案—配合本縣衛生單位生育補助措施，規劃協助新生兒父母申請生育補助案，與本縣各(市)戶政事務所及業管機關(衛生局)協調，訂定實施計畫據以執行；計辦理 <u>653</u> 件。 *服務方式： 戶政事務所受理出生登記時，主動協助申請人填寫生育補助申請書，並送由衛生機關核發。 1. 原住民為弱勢族群之一，為使各項福利措施得以落實，責成就業服務員辦理。每月工作計畫執行製作成果報告，於月初時陳核並作檢討分析，作為工作之改進方針。 2. 前揭戶政創意服務措施，按月依戶政 ISO 作業規定提報績效統計列管，並召開管理審查會議（100/02/25）及戶政研討會(100/10/18)檢討改進。 3. 替代役役男公益服務	

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	執行情形
		3. 創意服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果	(1)發展本縣傳統宗教盛會，提升冬季觀光，及凝聚縣民文化情感，以達服務措施擴散之效果。 (2)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。	乃為服務本地弱勢族群、回饋社里為出發點，併於 100 年替代役役男法紀教育及在職訓練活動辦理，或依內政部役政署函文制定計畫辦理。於每次活動前召開研討會及會後填寫活動成果表分析與改進，作為下次活動之借鏡。 結合元宵節慶民俗文化乞龜活動，使更多鄉親接近兒時廟宇記憶，或是讓更多的遊客實地走訪，深刻瞭解澎湖廟宇文化特色，廟宇是澎湖三多特色之一，能夠善加利用，更增強擴散政府機關施政效果的宣導作用，亦能引起效尤之作用。 1. 法律扶助諮詢服務擴及到離島地區(望安及七美鄉)及專人專責辦理原住民就業及各項福利服務事宜，本署公平正義之原則政府提供之服務應責無旁貸。 2. 法律扶助諮詢服務離島地區目前已受理七美 9 件、望安 2 件。 3. 原住民就業服務員 100 年 6 月 24 日開始展開各項服務事宜，

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	執 行 情 形	
				透過實地訪察已充份掌握原住民居住情形及就業服務之需求，將結合社福及就業服務站有效轉介工作及各項服務，能有效改善其生活品質。 (1)8月12日辦理原住民就業輔導等各項法令宣導活動。 (2)11月1日辦理原住民職業安全與交通及衛生教育宣導。 4. 100/11/25～100/12/16辦理內部品質稽核，藉由檢討矯正，維持品質管理系統正常運作。 5. 規劃白沙、望安及七美鄉戶政事務所於100/11/25聯合觀摩馬公市戶政事務所便民創新服務及內部管理，相互切磋，激發便民服務創新作為。 6. 凡遇特殊優劣具體事蹟之服務個案，編製教育案例，函送各戶所參考，並公布於網站或運用集會分享，如白沙鄉戶政事務所處理民眾投書「返鄉祭祖」案等計5件： 7. 針對戶政創意服務措施，斟酌必要及可行性，研議推動全面實施或擴大實施方案，計2案：	

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	執行情形	
			(3)由於役男服役僅有1年，因此參與人員流動頻繁，為延續該服務性，乃將執行完成且具示範效果之活動製成光碟，以供推動該活動參考，以強化學習效益及持續推動辦理。	(1)全面推動實施「協助申請生育補助」創新便民措施，計辦理 <u>653</u> 件。 (原提議單位-馬公市戶政事務所) (2)擴大辦理自然人憑證獎勵措施。 (首先辦理單位-馬公市戶政事務所，擴大辦理單位-湖西及西嶼鄉戶政事務所) 將 100 年替代役役男扶助弱勢學童暑期課輔—大手牽小手夏令營活動製成光碟，俾供未來參與之役男參考。	
	※服務措施執行方法效能性 (30分)	實現創意或創新服務可能需要增加機關的經費，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	1. 辦理 2011 萬龜祈福慶建國百年活動，講求團隊分工，藉由歷次協調會廣納建言、即時修正缺失，即使增加網路行銷及擲筊乞龜活動，仍秉持節省成本，以最少支出創造最大服務效能，於預算範圍內辦理。	澎湖冬季因自然環境因素的緣故，觀光旅遊人數銳減，萬龜祈福活動的舉辦，即為帶動觀光旅遊人潮，透過網路行銷，更能創造以最少成本發揮最大的效益，本此在現有活動規劃下，能夠檢討創新活動內容朝向更縝密精緻的思維各自盡其團隊的一份力量，分工合作，完成活	

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	執行情形
		用該項服務民眾人數的多寡受益的程度是否與所需成本相當。 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，也可以做為服務策略選擇的例外原則	2. 基於行政一體協助原則，政府機關（單位）因業務需要戶籍資料者，免費提供戶籍資料查詢服務或免費提供門牌系統圖資。 3. 對外與民眾相關之創新措施，秉持撙節經費原則，儘量於年度預算相關業務費項下勻支，除現行規定之戶政規費之外，不另行收費，以達便民目標。 4. 替代役役男「扶助弱勢學童寒暑假課輔」旨在為本縣無法參加補習之弱勢學童提供課業輔導，以減少家長經濟負擔，也可藉由役男的專長，帶給學童不同的視野。	動之目的。 1. 免費提供及查詢戶籍資料 <u>21</u> 件。 2. 免費提供門牌系統圖資 <u>2</u> 件。 有關戶政創新便民措施基於撙節經費原則，各執行單位於年度預算相關業務費項下勻支，且不另行收費，以達便民目標。 100 年辦理替代役役男扶助弱勢學童寒暑假課輔活動計有 <u>2</u> 場，參加學童計有 78 位，替代役役男計有 34 位。

承辦人：

科長：

核稿：

單位主管：
(機關首長)：