

澎湖縣政府民政處 101 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標示牌。 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。 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—李宥橋
		2. 申辦案件流程簡化程度(60 分)	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，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，提供簡政便民服務。	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 3 名專職權威律師：馬陳棠律師、魯惠良律師、許文贊律師為法律諮詢顧問，目前接受民眾申請受理法律扶助諮詢服務民事案件 <u>45 件</u> 、刑事案件 <u>8 件</u> 、民事及刑事案件 <u>7 件</u> 及行政訴訟案件 <u>2 件</u> ，共計 <u>62 件</u> 。

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. 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。	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，依時限確實完成公文程序。						
			3. 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。	受理國籍變更案件計 <u>43</u> 件，均依規定層轉內政部，並業經核定，作業流程精確達百分之百：						
			4. 國籍歸化測試申請案：各戶所就近受理申請案件，運用「國籍歸化測試外籍人士上課時數資料庫系統」，傳送至本處辦理歸化測試。	<table><tr><td>準歸化 國 籍</td><td>歸化 國籍</td><td>合計</td></tr><tr><td>22</td><td>21</td><td>43</td></tr></table>		準歸化 國 籍	歸化 國籍	合計	22	21
準歸化 國 籍	歸化 國籍	合計								
22	21	43								
			5. 軍人忠靈祠寄厝申請，可提供線上申請服務，縮減申辦時間。	簡化外籍人士「國籍歸化測試」作業流程，責成各戶所就近受理報名計 <u>6</u> 人，均順利完成歸化測試，減少申請人辦理報名舟車往返之苦。						
			1. 辦理各項宗教禮俗及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。	澎湖縣榮民服務處及家屬透過電腦連線申請寄厝計 <u>27</u> 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，縮短申辦時間及便民服務，提高行政效率。						

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. 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。 3. 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	1. 101 年 11 月 16 日府行法字第 10113061432 號修正公布「澎湖縣公民投票自治條例」第 3、5、7、9 條及第 10 條條文。 2. 101 年 8 月 7 日府行法字第 10113047451 號公布修訂「澎湖縣菜園納骨塔管理自治條例」第 2 條條文。 3. 修正「本府輔導宗教團體發展及補助作業要點」第 4、6 點及第 7 點條文。 4. 公布修正「澎湖縣殯葬管理自治條例」部份條文。 5. 配合戶籍法修訂戶籍登記項目，研修程序書 QP070501（戶籍登記程序）之附件「一次告知單」格式並依品質文件修正程序辦理。 6. 101 年 12 月 20 日府民兵字第 1010605877 號公布修正「澎湖縣政府補助八二三砲戰戰役戰友協會作業規範」部份條文 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

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
			書表減量及行政效率。	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。
	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. 本處網站首頁設置「歸化測試資訊專區」方便點閱： (1) 本處網站便民服務單元設置「役男兵役代檢系統」與「歸化測試資訊專區」，提供國籍歸化測試資訊，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。 2. 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。	網站公布歸化測試服務相關資訊： 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及本府網站「役男兵役代檢系統管理介面」線上申請作業。 按月更新公布測試及格名單。 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，先行電話告之辦理時間，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。 主動蒐集輿情報導，並即時回應與澄清 1 件，如：101 年 7 月 9 日「望安人口異常遷入，政府應有作為」報導，本處
		2. 案件處理流程主動回應程度(40分)	1. 主動蒐集輿情報導即時妥適處理與回	

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
			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。 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。	即主動剪報簽辦及發布新聞稿回應。 利用公文資訊系統追蹤會辦流程及辦理情況，儘量避免逾期情況，申請民眾查詢亦主動告知目前進度。
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. 菊島福園火化場因性質特殊，全年無休、全天候開放。 2. 菜園生命紀念館為方便民眾祭拜，全年均開館，中午時段亦有專人於現場服務。 3. 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。 4. 考量民眾洽公場所清潔及綠美化，於適當位置擺放各式盆景，塑造清新及活潑之辦公氛圍。 5. 辦公廳舍內外環境每日專人整理清掃	菊島福園採 24 小時輪班制，以因應民眾停棺、冰存等服務。 菜園生命紀念館全年無休，以應民眾祭拜需求。 設置標準作業流程圖，便利民眾瞭解申請流程。 走廊佈置大型植物盆栽及窗檯擺置小型盆栽，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，提供民眾舒適乾淨之洽公環境。

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)	提供民眾整潔舒適之洽公環境。 1. 本處所屬菜園生命紀念館、菊島福園火化場及軍人忠靈祠工程加強設置無障礙空間。 2. 本處提供民眾洽公法令宣導手冊、傳真機、電話、影印機、飲水機及報刊方便民眾貼心的服務。 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。	菜園生命紀念館及軍人忠靈祠工程設有無障礙升降設備，菊島福園依規定設有殘障坡道，以提供行動不便者更便利之服務。 提供洽公民眾影印機、飲水機及澎湖時報、澎湖日報、聯合報及中國時報便利使用，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、各科懸掛雙語銜牌，便利辨識，並節省查詢時間。 1. 配合本縣清潔日，按月輪流由各科同仁執行清潔縣府廣場及所屬場所，並彙送成果紀錄。 2. 配合綠色採購，按月調查採買資料並彙整登錄系統，計採購新臺幣 7 萬 350 元整。
	服務行為友善性與專業性 (90 分)	1. 服務親和程度 (40 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。	1. 請同仁於電話響鈴 3 聲內接聽，接獲民眾電話諮詢，注意電話禮儀外並提供相關解答，若需查閱後再回復，主動留下民眾聯絡電話回電告知。受理外籍與大陸配偶電話諮詢服務 <u>20 件</u> 。

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. 服務可勝任程度(50 分)	規劃服務人員訓練，自辦內部訓練，鼓勵或派遣同仁參與有益身心之專題講座、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，提升服務品質及增進行政效率。	2. 增訂澎湖縣菊島福園(火化場)工作同仁自律公約，力行公務員清廉形象。 1. 鼓勵同仁多參加與業務相關研習、訓練，提升個人專業技能及學識涵養，並需遵循最新法令規章執行，建立正確、達觀之服務理念，強化自信及溝通協調之能力。 2. 辦理調解人員研習 <u>1</u> 場次。 3. 辦理戶政人員訓練 <u>5</u> 場次。 4. 舉辦役政人員研習訓練計 <u>3</u> 場。 5. 本處人員參加本府 101 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，皆已達成另境教育法年度學習時數至少 4 小時。	
	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、團體及民眾瞭解本處施	1. 本處辦理各項活動、政令宣導，利用多媒體辦理業務宣導，刊載本處網站各項訊息計 <u>467</u> 件。 2. 101 年 8 月 1 日首次辦理「慶祝 101 年原住民族日活動」，會中法令宣導及舞蹈表演並頒獎表揚熱心公益服務、模範青年楷模及創意有成 3 個獎項。	

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																											
			政作為，加強宣導原住民族日、戶政日及兵役節等活動。	3. 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。 4. 928 辦理澎湖縣各界紀念至聖先師 2562 週年誕辰釋奠典禮全程綠影，並於第 4 台播放。 5. 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>12 場次</u> ： <table><tr><td>場次</td><td>時 間</td><td>地 點</td></tr><tr><td>1</td><td>101/02/22</td><td>移民署服務站</td></tr><tr><td>2</td><td>101/03/21</td><td>西嶼鄉戶政事務所</td></tr><tr><td>3</td><td>101/04/25</td><td>湖西鄉圖書館</td></tr><tr><td>4</td><td>101/06/27</td><td>移民署服務站</td></tr><tr><td>5</td><td>101/06/28</td><td>望安鄉戶政事務所</td></tr><tr><td>6</td><td>101/07/10</td><td>七美鄉老人文康活動中心</td></tr><tr><td>7</td><td>101/07/25</td><td>移民署服務站</td></tr><tr><td>8</td><td>101/08/01</td><td>新住民服務中心</td></tr></table>	場次	時 間	地 點	1	101/02/22	移民署服務站	2	101/03/21	西嶼鄉戶政事務所	3	101/04/25	湖西鄉圖書館	4	101/06/27	移民署服務站	5	101/06/28	望安鄉戶政事務所	6	101/07/10	七美鄉老人文康活動中心	7	101/07/25	移民署服務站	8	101/08/01	新住民服務中心
場次	時 間	地 點																													
1	101/02/22	移民署服務站																													
2	101/03/21	西嶼鄉戶政事務所																													
3	101/04/25	湖西鄉圖書館																													
4	101/06/27	移民署服務站																													
5	101/06/28	望安鄉戶政事務所																													
6	101/07/10	七美鄉老人文康活動中心																													
7	101/07/25	移民署服務站																													
8	101/08/01	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		
				9	101/08/11	本縣特教綜合館
				10	101/09/20	移民署服務站
				11	101/11/21	移民署服務站
				12	101/12/05	新住民服務中心
				6. 配合大型活動加強宣導： (1) 參與 101 年 6 月 23 日本府教育處於第三漁港辦理之全民慶端午活動，提供政令宣導有獎徵答題目 10 題及宣導品計 60 份。 (2) 每 2 個月定期辦理替代役役男在職訓練，教導心肺復甦術急救技能、認識毒品危害反毒宣導及探討性別主流化議題。 (3) 於 101 年 4 月 30 日及 10 月 12 日舉辦替代役役男管理員講習。		
			2. 對於攸關民眾權益之施政計畫、便民措施、宣導資料及執行成效，運用多元傳播媒體宣導週知，例如：發布新聞稿；製發文宣資料；刊登有線電視活動字幕、電子佈告欄、網站或配合專案活動宣導等，以加強服務行銷，	每年辦理原住民法令宣導、調解講習、萬龜祈福、清明祭祀、中元普渡及戶政、兵役等各項活動宣導等，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>458 則</u> 。 (2) 張貼宣傳海報 <u>10 種</u> 。		

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
			公開服務過程與成效，爭取民眾支持與配合。	(3) 印發宣傳單(手冊)23(1)種 2,620 張。 (4)刊登電子佈告欄，計 <u>42 件</u> 。 (5)刊登有線電視活動字幕，計 <u>26 件</u> 。 (6)原住民活動宣導 <u>10 場次</u> 。 (7)替代役役男在職訓練 <u>6 場次</u> 。 (8)刊登中華電信電話簿廣告，宣導為民服務事項 <u>1 次</u> 。 (9)第 4 台轉播澎湖縣各界紀念至聖先師 2562 週年誕辰釋奠典禮。 (10)刊登本府公報計 <u>44 則</u> 。 (12)更新本處網頁資訊 <u>549 則</u> 。
顧客關係 (150 分)	民眾滿意度 (80 分)	機關服務滿意度(80 分)	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。	1. 101 年 4 月 22 日、8 月 4 日、8 月 11 日、11 月 7 日及 12 月 8 日辦理原住民就業服務宣導活動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. 本年度補助原住民急難救助計 3 人，計新臺幣 1 萬 6,504 元整。 3. 馬公市立托兒所等申請原住民幼童托教補

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
				助，計補助 12 位，補助金額計新臺幣 10 萬 3,500 元整。 4. 原住民取得技術士證照獎勵金申請，陳錦心取得丙級，由行政院原民會依證照等級核定補助各為新臺幣 5,000 元整。 5. 101 年 7 月 28 日辦理「原住民族就業輔導等各項法令宣導活動」並邀請馬公市第一衛生所針對登革熱防治擔任講座。 6. 101 年 9 月 15 日辦理「2012 原住民聚落職災預防巡迴宣導活動」，由勞委會勞動檢查所專業講師授課。 7. 101 年 7 月 2 日慶祝戶政日活動，表揚績優戶政人員、志工及自然人憑證發證工作績優機關。 8. 101 年 3 月 2 日慶祝役政日活動，表揚績優役政人員及協助役政有功村里幹事。 1. 利用回郵問券調查使用本縣殯葬設施之滿意度，遇反應事項即行簽核，以提升服務品質。 2. 自 101 年 7 月 1 日起
			2. 辦理殯葬設施、戶政、役政民意調查或服務滿意度調查彙整統計資料、評	

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
			估分析結果，瞭解目前殯葬設施、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。	至 10 月 31 日止，辦理臨櫃申請案件民眾滿意度調查。調查問卷計發出 1,843 件、回收 <u>1,484 件</u>。 (1) 各政事務所民意調查滿意度分別為馬公市 98.3%、湖西鄉 98.9%、白沙鄉 98.3%、西嶼鄉 97.8%、望安鄉 97.5%、七美鄉 99.8%，均符合 101 年度戶政 ISO 品質目標（不低於 90%）。 (2) 戶政整體滿意度為 98.4% 較去 (100) 年度提升 0.3%。 3. 為了解役男對役政服務滿意度實施問卷調查，1-6 月份回收有效問卷計 125 份，問卷調查分析結果，役男對於役政服務滿意值為 4.1，其中「非常滿意」佔 26%、「滿意」佔 56%、「尚可」佔 17%、「不滿意」佔 1%，相當於顧客滿意度 99%，顯示役男對於役政整體服務表現係持正面評價。 4. 忠靈祠滿意度調查問卷寄出 327 封，回收 77 封，其中對忠靈祠「整體滿意度」最高

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
				「非常滿意」佔 33%，滿意佔 55%，尚可佔 12%。調查結果顯示民眾對於忠靈祠在整體服務經營上給予正面評價。
	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、記錄村里民建議案，隨即函請本府各業管處辦理。 2. 於菊島福園火化場及菜園生命紀念館設置意見箱，提供民眾即時反應意見管道。 3. 本縣各鄉（市）戶政事務所每年定期對臨櫃洽辦各項戶籍申請案件之民眾實施問卷調查。 4. 適時透過縣民時間、縣長或局長信箱等管道，有效處理民眾留言及陳情案。	101 年 7 月 27 日馬公市虎井里及 12 月 6 日井垵里召開里民大會，會中建議事項由馬公市以個案函本府相關單位處理。 1. 採用回郵問券調查使用本縣殯葬設施之滿意度，遇反應事項即行簽核，以提升服務品質，寄發 565 份，回收有效件數計 35 件。 為切實瞭解民眾之需求對於民眾於問卷調查中所提之意見予以妥善處置計有 5 案。 為加強為民服務，面對溝通解決民眾困難問題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 25 件： (1)總統府信箱 1 件。 (2)內政部信箱 2 件。 (3)縣長信箱 14 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
			5. 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。	(4)縣府網站留言 1 件。 (5)民眾投書 4 件。 (6)處長信箱 3 件。 同仁針對民眾至本處洽詢協助處理個案，主動招呼引導，為更方便民眾洽公，承辦人旁備置一椅子，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. 本處與法務部共同辦理 101 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。 2. 本處網站提供增修法規、統計資料、施政計畫、最新法令、新聞稿件、申辦案件相關表件、	101 年 9 月 3 日與法務部共同假湖西鄉公所辦理縣 101 年度調解業務講習及示範觀摩會。調解委員出席率達 81%。 本處網站適時登載增修戶政法規、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

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
			招決標公告及服務計畫內容與成效等。	正確性，滿足民眾知的權利，計 65 件次。
			3. 設專人管理本處網站，並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。	本處網站由專人（黃慧敏）管理，各科指定專人（許明哲、唐洪翊、歐淑羽、葉鳳緣）不定期檢視網頁內容隨時更新各項訊息。
	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. 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。	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。
			2. 本處網站提供各項法令宣導、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、網頁及檔案下載及提供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。	本處網站建置「單位簡介」、「業務專區」、「公布欄」、「業務統計」、「便民服務」、「政府資訊公開」、「法令規章」、「相關連結」等 8 個單元，另「業務統計」、「便民服務」、「法令規章」等 3 個單元提供 107 個檔案下載分類妥適，便利點閱查找，並提供全文檢索服務。
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. 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	1. 登載 6 種戶政表單於本處網站「便民服務」單元，供下載使用服務；適時將業務

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
			業方式，提供便捷的網路資訊查核服務，加強網路資訊有效流通與共享，提升作業效率。	活動訊息及成果刊載周知。 (1)國籍歸化測試申請書。 (2)戶籍登記申請書。 (3)戶役政資訊連結申請表。 (4)戶政延伸服務申請書。 (5)國籍變更申請書。 (6)外籍人士上課時數證明申請書。 2. 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，計有本府稅務局、警察局、衛生局、社會處、旅遊處及後備指揮部等 6 個機關。
			2. 建置本縣「門牌號碼及其位置調查系統」，提供查詢服務，並加盟內政部「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。	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>21,530 人次</u>。 (2)戶政事務所運用門牌系統維護管理功能，

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
			3. 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。 4. 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。 5. 提供線上申請寄厝服務，縮短減少民眾洽公時間 6. 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。	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>217</u> 筆 101 年 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>100</u> 位，落實擴大為民服務及簡政便民措施。 役男出境可異地申請，鼓勵役男多使用線上申請，減少作業時間，目前申請 <u>49</u> 人次，減少役男或家屬舟車帶領，達到便民便捷服務。 資訊系統可查詢先人骨灰寄厝位置、線上寄厝之申請、園區導覽、交通路線指引、服務時間及聯絡電話等便民服務。 1. 本處網站「便民服務」單元，提供各科表單下載；適時將業務活動訊息及成果刊載周知，計 <u>63</u> 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。

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	
				(3)火化塔葬及撿骨進塔案件。 (4)戶籍統計資料。 ☐ 設籍戶口數。 ☐ 外籍與大陸配偶人數。 ☐ 全面換證統計。	
	電子參與多樣性 (50 分)	電子參與多元程度(50 分)	1. 為擴大服務民眾，架設活動官網提供活動平台以「網路乞龜」方式，提供全國民眾均能參與元宵盛會。 2. 建置林投軍人忠靈祠資訊系統，提供網路祭拜功能，讓鄉親可使用更便捷之祭拜祖先方式，解決鄉親因遷居他處之交通問題或時間上祭祖之不便。	架設活動官網平台自101年1月10日至2月10日辦理「網路乞龜」活更新增「菊島印記」以分享曾遊玩澎湖時光之回憶為架構及「呼澎引伴」活動，把最想念最有回憶價值的物品照片及故事敘述上傳，讓澎湖的遊子能感受到家鄉的氣氛，自101年1月10日起至1月31日止由網友上傳照片，共吸引超過35萬人次點閱及15萬的網友共同參與乞龜遊戲拿大獎。 為方便旅居在外，不便回到澎湖的民眾，成立忠靈祠資訊線上祭拜網站，家屬在家也能追思紀念往生者，只需上網就可一指搞定。	

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
			3. 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，依案件性質隨時簽辦及妥善回應。	1. 本處網站建置電子信箱、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依案件性質，請業管同仁儘速回應民眾建議及陳情。 2. 處理本處網頁服務信箱留言 23 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
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) 服務流程便捷: 如加強申辦資訊及流程完整公開，且	1. 所謂「創新」或「創意」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務	1. 對外服務面向: (1) 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。 (2) 辦理 2012 萬龜祈	1. 原住民家庭訪視 323 次。 2. 推轉介就業媒合 42 筆。 3. 自辦就業活動 3 場次。 4. 陪同求職者面試 26 筆。 5. 媒合就業成功 22 筆。 6. 參加職業訓練 6 人。 101 年 2 月 4 日於府前廣

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
	逐一檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等作法。 (2) 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。 (3) 服務方法創新：強化線上服務提供，如推動線	作為；或「有中生生新」，即轉換性、改良性的服務作為。 2. 服務創意的最終目的在於簡政便民，包括創意指導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。	福活動： ☐ 在縣府廣場舉辦 1 場虔敬隆重的謝天祈福儀式，及全民乞萬龜活動與武轎踩街，並在全縣 6 鄉市 24 間廟宇規劃擲筊蓋章系列活動。 ☐ 搭配萬龜祈福活動辦理龍年燈籠發放。 ☐ 全民乞龜活動依迷你龜口味分設服務台供民眾擲筊。 ☐ 於活動現場設有清楚指標及醫療站，以備不時之需。 ☐ 武轎踩街活動為提升服務品質，於踩街路線範圍內設有 3 個供水站及服務人員。 ☐ 於活動辦理前依不同內容及性質，召集各寺廟主委及工作人員以主題討論（如武轎踩街、玩百廟蓋章及謝天祈福流程與工作分配）方式召開協調	場舉辦謝天祈福儀式、全民乞龜及武轎遶境活動。101 年 2 月 7、8 日在全縣 6 鄉市 26 間廟宇規劃擲筊蓋章系列活動。 101 年 2 月 4 日於府前廣場發放龍年燈籠，民眾參與熱烈。 依迷你龜口味於各服務台分別放置 3 組杯筊供民眾擲筊，以分散群眾、減少排隊時間及增加服務效率。活動現場設立指標供民眾清楚動線及設有醫療站。 於踩街路線範圍內設有 3 個供水站及服務人員，並留置工作人員於武轎隊伍出發後整理府前廣場。 活動前邀集工作人員召開協調會，並進行活動推演以維活動品質及流程順暢。

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
	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		會，並進行活動推演，以維活動品質及流程順暢。 (3) 戶政事務所執行便民創新措施： ☐ 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社會處核發。 ☐ 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。 ☐ 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	規劃戶政便民服務創新措施及執行成果： 協助新生兒父母申請生育補助津貼 <u>592</u> 件。 協助新生兒父母申請生育補助 <u>1043</u> 件，由當地衛生所每週定期派員收件核發生育補助。 實施本縣「戶政、地政、稅捐、監理及郵政聯合延伸服務」，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計 <u>214</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
	升行政效能與服務品質。		局帳戶之相關資料者。 ☐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。 ☐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。 ☐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照「人別確認」作業。 ☐配合內政部推動「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	執行星期例假日受理民眾預約辦理結婚登記 <u>31</u> 件。 推動結婚登記到府服務便民措施 <u>5</u> 件。 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>1,061</u> 件。 配合內政部推動「網路預約戶籍登記服務」案，本縣計開放下列 14 項：出生登記、結婚登記、離婚登記、死亡、死亡宣告登記、姓名變更、戶口名簿戶籍謄本、英文戶籍謄本、大宗戶籍謄本、除戶戶籍謄本、戶籍登記附件、自然人憑證、護照親辦人別確認、到家服務，計受理 <u>3</u> 件。 1. 依據內政部役政署函文辦理替代役役男溫馨關

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.其他創新服務樣態。		臨櫃等候之時間。 (4)辦理替代役役男「關懷獨居老人」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)為落實戶籍行政、國籍行政、正確人口統計、簡化作業程序，執行內政部 101 年度戶政業務績效評鑑方案，以提升行政效率及創新服務品質。 (2)為落實外籍與大陸配偶照顧輔導，擬定「新住民國籍歸化及生活輔導」服務計畫，結合轄內網絡資源，創新服務措施，發展跨機關整合性服務，提升行政效能與服務	懷學童寒暑假課輔 2 場。 2. 辦理替代役役男迎春送暖-關懷獨居老人及關懷阿公阿嬤協助居家環境清潔活動計 2 場次。 3. 替代役役男愛心挽袖捐血共計參加人數 38 人次，捐血量計 13,750cc。 101 年 2 月 17 日召開 101 年度第 1 次戶政研討暨品質管理審查會議，研討戶政業務評鑑方案，掌握執行重點，以落實為民服務提升服務績效；考核成績業經內政部核定為「優等」。 1. 101 年 4 月 3 日針對內政部辦理 100 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、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「優等」。 2. 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

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
			品質。 (3)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。	就近受理報名計 6 人，均順利完成歸化測試。 1. 為內政部蒞縣辦理 100 年鄉市公共造產業務成果績效考核，由林參議澤民領隊，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，本縣西嶼鄉公所「西嶼第五公墓納骨堂」參加競賽榮獲第 3 名，獲頒獎金新臺幣 120 萬元。 2. 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，邀請參與役男共同討論活動內容及程序。 3. 研商 2012 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。
	※服務措施延續性及標竿學習推動效益 (30 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，相關單位（機關）協商並研訂計畫及作業流程，據以實施。	1. 本次萬龜祈福活動官網新增「菊島印記」及「呼澎引伴」活動，共吸引超過 35 萬人次點閱及 15 萬的網友共同參與乞龜遊戲拿大獎。 2. 為有效落實照顧原住民各項權益，爭取就業

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 22 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) 協助申請育兒津貼案 — 配合本府社會處育兒補助措施，協助新生兒父母申請育兒津貼案，與本縣各(市)戶政事務所及業管機關(社會處)協調，訂定實施計畫據以執行；計辦理 592 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育兒津貼申請書，並送由社會處核發。 (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

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，定期召開研討會檢討與改進。 (1) 透過戶政品質管理內部稽核，單位之間彼此觀摩切磋，持續檢討改善。 (2) 召開檢討會提出缺失及改善方式作為下次活動之借鏡。	據以執行；計辦理 <u>1,043 件</u>。 *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。 101 年 11 月 22 日-11 月 27 日辦理內部品質稽核，藉由檢討矯正，維持品質管理系統正常運作。 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（101 年 2 月 17 日）檢討改進。 3. 替代役役男公益服務，乃為服務本地弱勢族

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，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。	群、回饋社里為出發點，併於 101 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，本著公平正義之原則，政府提供之服務應責無旁貸。 2. 分別規劃於 101 年 11 月 20、22、23 日觀摩馬公市、白沙鄉及西嶼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。

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. 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，計 3 件： (1) 七美鄉戶政事務所協助輔導外籍配偶申請外僑居留證展期及歸化我國國籍案案。 (2) 白沙鄉戶政事務所協助外籍配偶阮○○女士申辦歸化我國國籍案。 (3) 西嶼鄉戶政事務所協助盧○○先生尋獲失散多年親友案。 4. 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 3 案： (1) 全面推動實施「協助申請育兒津貼」創新便民措施，計辦理 <u>592 件</u>。 (2) 全面推動實施「協助申請生育補助」創新便民措施，計辦理 <u>1,043 件</u>。（原提議單位-馬公市戶政事

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
				務所) (3)擴大辦理自然人憑證獎勵措施。(馬公市湖西鄉、白沙鄉、西嶼鄉及望安鄉戶政事務所)
	※服務措施執行方法效能性(20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	1. 辦理 2012 萬龜祈福慶活動，講求團隊分工，藉由協調會廣納建言、即時修正缺失，並秉持摶節成本，以最少支出創造最大服務效能，於預算範圍內辦理。 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. 稟持摶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。	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，本次在現有活動規劃下，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，完成活動之目的。 1. 免費提供及查詢戶籍資料 <u>22</u> 件。 2. 免費提供門牌系統圖資 <u>0</u> 件(無人申請)。 有關戶政創新便民措施，基於摶節經費原則，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。

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
		項服務，也可以做為服務策略選擇的例外原則。	4. 替代役役男溫馨關懷學童寒暑假課輔活動	101 年辦理替代役役男溫馨關懷學童寒暑假課輔活動計有 <u>2</u> 場，參加學童計有 <u>69</u> 位，替代役役男計有 <u>29</u> 位。
	※ 組織內部創新機制 (20 分)	1. <u>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所在。</u> 2. <u>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。</u>	1. 本府針對離島交通不便地區(望安、七美)亦依鄉公所申請赴當地辦理法律扶助服務工作，。 2. 為樹立公務員清廉守法形象，訂立本身應遵守事項，於本縣菊島福園創新訂定自律公約條款以示警惕，並配合政風處「防範殯葬業務人員收受紅包等不法情事發生及有效提升地方政府廉政指標實施計畫」，以做好為民服務。 3. 本縣殯儀館啟用前召集殯葬業者研商訂定使用規則，事先溝通協調，俾利使用場所管理效能並針對相關殯葬管	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至離島地區(七美鄉)法律扶助服務民事案件 <u>5</u> 件、刑事案件 <u>2</u> 件、民事及刑事案件 <u>1</u> 件，共計 <u>8</u> 件，提供與本島一致性諮詢服務。 1. 於菊島福園辦公室內張貼自律公約，並配合政風處「防範殯葬業務人員收受紅包等不法情事發生及有效提升地方政府廉政指標實施計畫」辦理相關評量及改善缺失。 1. 針對菊島福園園區管理效率設施改善及收費等與殯葬業者及工作人員座談。 2. 邀集本縣葬儀公會理監

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
			理法令修改及政令宣導配合本縣特殊殯葬習俗辦理講習以利管理事半功倍。 4. 補助現有需拆遷納骨設施之骨灰（骸）遷至本縣可容納之其他納骨設施，並推廣環保自然葬法新觀念，漸進改變本縣殯葬觀念、減少納骨設施之後續興建，活化土地提高利用價值以列為施政宣導重大政策。	事赴殯儀館基地共同研商相關設施。 1. 配合大倉媽祖文化園區將大倉納骨牆內有（無）主骨灰遷移至本縣菜園生命紀念館及後寮納骨堂。 2. 鼓勵墳墓全面檢骨進塔達成島內無墳墓之首例。

承辦人：

科長：

核稿：

單位主管
(機關首長)：