

澎湖縣政府民政處 102 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初審後再轉報本府辦理，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. 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。	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。 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

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. 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。	17 件、刑事案件 69 件、民事及刑事案件 10 件及行政訴訟案件 1 件，共計 97 件。 1. 102 年 9 月 18 日府民禮字第 1020603237 號函修正「澎湖縣非都市土地申請變更為宗教使用事業計畫審查及管理要點」。 2. 102 年 11 月 22 日府民禮字第 10206039101 號函生效施行「澎湖縣未立案宗教場所輔導要點」。 3. 配合戶籍登記作業廢止程序書 QP070501(戶籍登記程序)之附件「戶籍登記收件簿」，並依品質文件修正程序辦理。 4. 訂定「澎湖縣菊島福園殯葬設施使用管理要點」。 5. 修正「澎湖縣菊島福園管理自治條例第五條附表」收費標準。 6. 修正「澎湖縣菜園納骨塔管理自治條例」第 2 條、第 3 條條文。 7. 修正「澎湖縣政府 101 年度補助白沙鄉大倉村納骨牆拆遷實施計畫」部分規定。

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							
			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，作業流程便捷。	受理國籍變更案件計 26 件，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>5</td><td>21</td><td>26</td></tr></table>		準歸化 國 籍	歸化 國籍	合計	5	21	26
準歸化 國 籍	歸化 國籍	合計									
5	21	26									
			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。	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 2 人均順利完成歸化測試。							
			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。	澎湖縣榮民服務處及家屬透過電腦連線申請寄厝計 29 件。							
		3. 申辦案件書表減量程度 (60 分)	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	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。							

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
			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，落實書表減量減輕民眾負擔。	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，以縮短申辦時間及提高行政效率，類似案件申請可以考慮免檢附而由機關列印，減少人民不便及規費支出。 受理國籍變更申請案件計 26 件，左列應附繳文件由戶政事務所查證檢附層轉，落實書表減量減輕民眾負擔。
	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	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。 戶政事務所受理案件時主動告知民眾可上網查

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
			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。	詢進度，並於本處網站建立連結，便利民眾使用。
		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。	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)	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，	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，並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。 配合綠色採購，採購環

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
			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。	保產品，並落實垃圾分類，以瓷杯提供民眾飲水，減少垃圾量。 菊島福園採 24 小時輪班制，以因應民眾停棺、冰存等及進館等服務。 菜園生命紀念館全年無休，以應民眾祭拜需求並於重要節日提前將櫃為打開，以提供家屬瞻仰及祭拜、追思。 設置標準作業流程圖，便利民眾瞭解申請流程。 軍人忠靈祠依規定設置無障礙空間，提供行動不便者之服務。
	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。	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

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，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。	知。受理外籍與大陸配偶電話諮詢服務 23 件。 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. 辦理戶政人員訓練 6 場次。 3. 舉辦役政人員研習訓練計 4 場。
	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幕、電子佈告欄、本縣門牌 APP 系統公告，建置「業務成果」資料庫網頁，供民眾閱覽，供民眾瞭解本處施政作為，並配合專案活動加強宣導原住民族日活動及辦理戶政日及兵役節表揚活動。	1. 網站發布 506 則、新聞稿 492 則、製作並張貼海報 3 種、刊登有線電視活動字幕 30 則、電子佈告欄室內 29 則，室外 27 則、本縣門牌 APP 系統公告 24 則。 2. 於本處網站「業務成果」專區呈現各項業務成果，提供民眾閱覽，俾瞭解本處施政作為。 3. 忠烈祠、孔廟等祭祀活動及宗教百景票選活動、相關宗教法令宣導利用新聞稿、有線電視活動字幕、印製宣傳單等方式宣傳，打開活動知名度 4. 928 辦理澎湖縣各界

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
				紀念至聖先師 2563 周年誕辰釋奠典禮全程錄影，並於第 4 台播放。 5. 於 102 年 7 月 5 日辦理 102 年戶政日慶祝活動，除表揚績優戶政機關、人員及志工外，並適時宣導相關法令與便民措施。 6. 於 102 年 3 月 1 日結合 70 屆兵役節慶祝大會活動，宣導政府政策及法令，增進縣民對兵役義務權利之認識，並獎勵推動兵役業務有功人員，以提高役政工作士氣。
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. 102 年 3 月 17 日、4 月 27 日、5 月 12 日 11 月 16 日及 12 月 7 日辦理原住民電腦研習、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 4 人，計新臺幣 2 萬 9,218 元整。 3. 馬公市立托兒所等申請原住民幼童托教補助，計補助 14 位，補助金額計新臺幣 12 萬 3,500 元整。

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	
				4. 原住民取得技術士證照獎勵金申請，溫桂香取得乙級；甘雲漢、葉鳳仙、賴佳慧取得丙級，由行政院原民會依證照等級核定補助共計新臺幣 2 萬 5,000 元整。 5. 102 年 8 月 4 日辦理「慶祝 102 年原住民族日」活動，安排參訪生活博物館，並於會中頒獎表揚孝行獎、熱心奉獻獎及證照達人等，計有 8 人受獎。 102 年 8 月 5 日與法務部共同假西嶼鄉立圖書館辦理縣 102 年度調解業務講習及示範觀摩會，協辦單位：西嶼鄉公所、台灣澎湖地方法院檢察署、財團法人汽車交通事故特別補償基金、中華民國產物保險商業同業公會。參加人：各鄉市調解委員會主席、委員、民政課長及調解委員會秘書，出席率達 65%。 1. 本縣各戶政事務所自 102 年 7 月 1 日起至 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	
			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. 辦理殯葬設施、戶政役政民意調查或服務		

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
			滿意度調查，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與滿意度，並研討因應對策提供更佳之服務品質。	發出 1,689 件、回收 1572 件；各所民意調查滿意度分別為馬公市 97.5%、湖西鄉 98.7%、白沙鄉 98.4%、西嶼鄉 98.1%、望安鄉 98.6%、七美鄉 99.5%，均符合 102 年度戶政品質目標（不低於 91%）；整體滿意度為 98.5% 較去 (101) 年 度 提 升 0.1%。 2. 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 131 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 4.2，其中「非常滿意」佔 34%、「滿意」佔 49%、「尚可」佔 16%、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。 3. 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。
	民眾意見處理有效	民眾意見回應與改善程	1. 適時透過縣民時間、縣長或處長信箱等管	為加強為民服務，面對溝通解決民眾困難問題

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
	性 (70 分)	度 (70 分)	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。	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) 行政院信箱 1 件 (2) 內政部信箱 1 件。 (3) 縣長信箱 14 件。 (4) 縣府網站留言 2 件 (5) 民眾投書 3 件。 (6) 民政處網站留言 4 件。 102 年 6 月 13 日西嶼鄉大池村、102 年 10 月 18 日白沙鄉中屯村及 102 年 10 月 26 日湖西鄉尖山村召開臨時村民大會，會中建議事項由各鄉公所個案函本府相關單位處理。 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。

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(60 分)	公開法令、 政策、服務 資訊程度、 資訊正確程 度及網站符 合無障礙規	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	1. 本處網站符合無障礙規範，並適時登載增修戶政法規、解釋函令、業務活動及新聞稿，及按月更新各項戶籍統計資料，以確保網站資料正

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	
		範(60 分)	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。	確性，滿足民眾知的權利，計 58 件次。 2. 本處網站及本縣殯葬管理資訊系統提供各項法規、統計資料(本縣納骨塔數量管制表)、申辦業務服務資訊及表單下載服務，方便公、私部門及民眾點閱與使用。 3. 本處網站由專人(李宥橋)管理，各科指定專人(楊智惠、朱淑君、歐淑羽、葉鳳緣、鄭凱名)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(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。	本處網站提供關鍵字檢索、分類檢索註記、各科業務職掌分類等服務，並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「業務統計」專區，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. 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。	1. 提供線上相關表單下載功能，供民眾使用，增加便捷性，並搭配網站更新、媒體宣傳服務、補助措施及活動訊息。 2. 登載 6 種戶政表單於本處網站「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。	

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
				(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. 本處網站建置「業務統計」專區，提供本縣戶籍統計資料查詢及下載功能，加強網路資訊有效流通與共享。	每月定期更新網站戶籍統計資料，並提供查詢及下載功能： (1)設籍戶口及人口數。 (2)戶籍動態及年齡層統計。 (3)外籍與大陸配偶人數。 (4)全面換證統計。
			3. 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「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。	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「全國門牌號碼及其位置資料加值應用及系統功能擴充」，擴充門牌圖資查詢服務功能；提供門牌查詢服務，計28,261人次。 (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

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。 5. 役男出境異地受理服務，透過戶役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。 6. 提供線上申請寄厝服務，縮短民眾洽公時間。 7. 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。	護計 306 筆。 1-12 月份透過線上代檢系統申請代檢之外縣市籍役男計有 276 位。 役男出境可異地申請，1-12 月本現役男異地申請者共計 52 人次，可節省役男申請時間，並減少役男或家屬舟車勞頓，達到便民服務。 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、服務時間及連絡電話等便民服務。 建置「澎湖縣殯葬管理資訊系統」可提供服務台受理、業者上網申請案件，民眾亦可透過便民服務往查詢先人塔位、殯葬業務最新消息、殯葬法規及設施使用情形等。
	電子參與 多樣性 (50 分)	電子參與多元程度(50 分)	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。

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. 處理本處網頁服務信箱留言 4 件。

構面 3 (200)	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
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工作。 3. 服務項目	1. 所謂「創新」的概念可以是「無中生有」，即突破性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性的服務作為。 2. 服務創新的最終目的在於簡政便民，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增加機關的經費，也許是行政成	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。	1. 102 年辦理澎湖各界紀念至聖先師 2563 週年誕辰釋奠典禮，於 7 月份召集各學校、教育局文化局、警察局等單位共同協調，以維活動品質及流程順暢。 2. 為使替代役役男溫馨關懷學童寒暑假課輔活動更臻完善，於活動前召開整備會議 2 次，邀請參與役男共同討論活動內容及程序。 3. 為鼓勵傷殘人員以積極樂觀態度面對人生，瞭解需求，於 102 年 4 月 16 日辦理傷殘退伍人員訪視。 1. 原住民家庭訪視 303 次。 2. 陪同求職者面試 18 人。 3. 媒合就業成功 13 人。 4. 參加職業訓練 4 人。 1. 於馬公市新生路 177 之 6 號設立原住民辦公室

構面 3 (200)	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
	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、免書證免騰本等服務；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。 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	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。	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，	（部落），提供辦公聚會場所。 2. 102 年 3 月 29 日至 3 月 31 日組隊參加「全國原住民運動會」報名參賽傳統舞蹈、傳統拔河、田徑等項目，潘郁萱同學參加少年女子組田徑 100 公尺榮獲第 6 名、60 公尺級決賽。 建置「澎湖縣殯葬管理資訊系統」可提供服務台受理、業者上網申請案件，民眾亦可透過便民服務往查詢先人塔位、殯葬業務最新消息、殯葬法規及設施使用情形等。 利用臺灣銀行公庫服務網開立繳費單據，由民眾自行繳款，並藉由網路追蹤繳款情形，完成繳款後再予核准申請使用。 協助新生兒父母申請新生兒健保費自付額補助 281 件。

構面 3 (200)	創新增值 服務	創新增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
	饋至業務流程改善。 6. 其他創新服務樣態。		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。	協助新生兒父母申請育兒津貼 569 件。 協助新生兒父母申請生育補助 953 件。 實施本縣「戶政、地政、稅捐、監理及郵政聯合延伸服務」108 件。

構面 3 (200)	創新增值 服務	創新增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
			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照「人別確認」作業。 13. 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。 14. 推動結婚登記到府	受理網路預約戶籍登記服務計 6 件。 戶政事務所受理案件時，主動告知民眾可上網查詢進度，並於本處網站建立連結，便利民眾使用。 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」524 件。 執行星期例假日受理民眾預約辦理結婚登記 21 件。 推動結婚登記到府服務便民措施 2 件。

構面 3 (200)	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
			服務便民措施：戶政事務所派員到府收件，辦妥後再予以送回。 15. 實施「新住民國籍歸化及生活輔導」服務計畫：結合轄內網絡資源，發展跨機關整合性創新服務，提升行政效能與服務品質。 16. 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。 17. 辦理義務役傷殘退伍退役人員聯誼活動，提供橫向交流平臺，協助並鼓勵其走出創傷，正向面對生活。	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2人，均順利完成歸化測試。 1. 依據內政部役政署函文辦理替代役役男溫馨關懷學童寒暑假課輔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. 擬訂參訪聯誼座談會執行計畫。 2. 於102年9月6日在澎湖生活博物館辦理座談及參訪活動。 3. 於102年12月11日辦理到府訪視，以協助解決困難並持續追蹤列管落實關懷傷殘退伍退役人員及其家屬。
	※創新服務標竿學習效	1. 鼓勵機關應提出具有標竿學習效之創新服務。	1. 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	三島論壇及武轎踩街協調會，訂定各廟宇遵循規定以實施，以維活動安全進行。

構面 3 (200)	創新增值 服務	創新增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
	益(30分)	2. 機關應說明所提之創新服務如何提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。	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。 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。	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。 102 年 11 月 25 至 11 月 29 日辦理戶政品質管理內部稽核，藉由彼此觀摩學習切磋及檢討矯正提升創新服務效能。 1. 戶政內部品質稽核業於 11 月 29 日辦理完成，稽核執行成果將提送內部品質管審會議研討改進。 2. 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 5 件。
	※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	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派員赴當地辦理法律扶助服務工作，	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(七美及望安鄉)法律扶助服務，102 年受理服務七美鄉 7 件、望安鄉 2 件，提供與本島一致性諮詢服務。

構面 3 (200)	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
		新服務關鍵之所在。 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。	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。	戶政同仁於 101 年研提創新服務建議案，經內政部參採計 4 件，並於 102 年 7 月 5 日戶政日表揚績優人員計 2 名。

承辦人：

科長：

核稿：

單位主管
(機關首長)：