

105 年度提升服務品質執行計畫成果報告表

單位(機關)：民政處

實 施 策 略	執 行 指 標	次 執 行 指 標	具 體 作 法	執 行 情 形
一、建 立 優 質 的 民 生 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。
			2. 申辦案件流 程簡化程度	1. 依業務推動及案件性質， 檢討修正本處分層負責明 細表，計13項，其中擴大授 權計4項，俾簡化行政流 程，修正資料已報送本府 人事處。 2. 鑒於辦理宗教民俗藝術文 化活動之團體非僅止於宗 教團體，爰將「澎湖縣政府 輔導宗教團體發展及補助 作業要點」修正為「澎湖縣 政府補助宗教民俗活動發 展作業要點」，經105年10 月18日澎湖縣政府第869 次縣務會議修正通過，並 於105年11月25日府民禮 字第1050603868號函請鄉 (市)公所轉知轄內登記有 案寺廟及推廣宗教民俗活 動之民間團體配合辦理。 3. 為解決本縣墳墓散布影響 景觀問題，爰修正「澎湖縣 政府鼓勵自動遷移墳墓撿 骨進塔補助實施要點」第 三點，將補助金額由1萬元 提高為2萬元，並於105年2 月19日府民殯字第

實 施 項 要 項	執 行 策 略	執 行 指 標	次 執 行 指 標	具 體 作 法	執 行 情 形
					1040604316號函知各鄉市公所配合辦理，以期增加民眾遷葬意願，加速本縣舊墓撿骨進塔、活化土地之效。 4. 為服務偏遠鄉市辦理喪禮需要及符合殯葬業務執行現況，爰修正「澎湖縣菊島福園殯葬設施使用管理要點第五點、第六點及第十點規定，並於105年8月29日府民殯字第1050602703號函知各鄉市公所及本縣殯葬商業同業公會配合辦理。 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. 運用「戶政資訊系統」受理各鄉市戶政事務所層轉之國籍變更申請案件，經初審符合規定者送內政部核定，作業流程便捷。 4. 訂定「澎湖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」及「湖縣各鄉市戶政事務所歸化測試作業流程」，簡化外籍人士「國籍歸化測試」作業流程。 5. 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。 6. 運用網路服務功能，提供

實 施 項 要	執 行 策 略	執 行 指 標	次 執 行 指 標	具 體 作 法	執 行 情 形
		(二)服 務 流 程 透 明 度 (7.5 分)		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。	透過電腦連線服務功能，申請寄厝計34件。
			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。	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，當面或主動電話告之辦理時間，同時留下承辦人員公務電話，便利民眾隨時連絡，瞭解案件流程，信賴政府機關行政作為。 連結「內政部戶政司全球資訊網」-「網路預約戶籍登記服務」及「國籍案件進度查詢」2系統，便利民眾查詢進度。
			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。	主動告知民眾可上網或電話查詢申辦案件進度，並於本處網站推薦網站建立連結，便利民眾使用。網址： http://www.penghu.gov.tw/civil/home.jsp?mserno=201302210001&serno=201302210001&contlink=ap/banner2.jsp&WebSiteDN=ou=chinese,ou=civil,ou=ap_root,o=penghu,c=tw
	(二)機 關 形 象 及 顧 客 關 係(15 分)	(一)機 關 形 象 (7.5 分)	1. 服務設施合宜程度	1. 保持辦公場所清潔及綠美化，設置各類回收筒及廚餘設備，落實垃圾分類，並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，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	由專人每日清掃，維持辦公場所整潔，提供舒適乾淨之洽公環境，走廊及窗臺分別擺置大型植物盆栽及小型盆栽，達到綠美化辦公場所，並配合節慶佈置辦公場所，讓洽公民眾感受節慶歡愉氣氛。 設置服務諮詢處，引導民眾洽詢業務及奉茶，提供影印機、報刊閱覽專區，便利洽公民眾使用，發揮「多一分用心，多一分關心」之服務宗旨。 於處長、副處長及承辦同仁

實 施 項 要 項	執 行 策 略	執 行 指 標	次 執 行 指 標	具 體 作 法	執 行 情 形
				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。	座位前設置職名牌、處長室、副處長室及各科懸掛雙語銜牌，便利辨識，並節省查詢時間。
			2. 服務行為友善性	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。 5. 設置孔廟開放及休息時間雙語告示牌，提供民眾及遊客知悉。 6. 替代役備役編管中心，正式掛牌運作服務役男。 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。	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。 製作雙語告示牌於106年1月5日完成安裝，提升機關便民及親民形象。 配合中央服務退役替代役政策，替代役備役編管中心於105年12月9日正式掛牌運作，該中心秘書定時進駐服務。 請同仁於電話響鈴3聲內接聽，並應注意電話禮儀及妥適提供相關解答，若需查閱後再回復，主動留下民眾聯絡電話回電告知，並針對電話禮貌測試分數偏低之8及9月份（45及44分），簽請主管督導改進，俾提供親和服務。
			3. 服務行為專業度	規劃服務人員訓練，自辦內部訓練，並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. 輪派同仁參加辦理研習、訓練及專題講座，並督促同仁完成年度數位學習課程，計參與實體課程1,286小時，數位學習課程1,245小時，俾充實工作知能，建立正確服務理念。 2. 105年10月14日辦理戶政人員訓練1場次計24人參加，強化戶政同仁專業知能。 3. 105年9月20日，辦理役男兵籍調查講習及役男徵兵處理作業講習，計22人參加，充實工作知能，強化專業素質，以提升服務品質及增進行政效率。

實 施 項 要	執 行 策 略	執 行 指 標	次 執 行 指 標	具 體 作 法	執 行 情 形
			4. 應場所特殊性提供全年無休服務 5. 服務行銷有效程度	本縣殯葬設施全年均開館，亦有專人於現場服務。 透過多元宣導管道行銷服務項目及活動。	4. 105年10月25日辦理殯葬禮儀講習，邀集各鄉市公所及本縣殯葬禮儀服務業共同參加，與會人員共計30名，透過該次講習增加殯葬從業人員專業知識與技能，提供優質服務。 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。 1. 發布新聞稿101則。 2. 本處網站刊登最新消息及採購資訊計108則。 3. 有線電視活動字幕計92則。 4. 本府室內室外電子佈告欄計2則。 5. 印製宣導單張，辦理或參與活動時分發，計9場次。
		(二)顧客滿意情形 (7.5分)	1. 機關服務滿意度	辦理各項服務滿意度調查，透過資料彙整統計，了解民眾需求，提升服務品質。	1. 本府自105年8月1日起至11月30日止，辦理法律諮詢服務滿意度調查，調查問卷計發出25件、回收25件；整體滿意度達100%。 2. 督導本縣各戶所自105年4月1日起至7月31日止，辦理臨櫃申請案件民眾滿意度調查，經彙整，計發出1,678件調查問卷，回收1,630件，各所滿意度分別為馬公市98.7%、湖西鄉99.2%、白沙鄉98.6%、西嶼鄉98.4%、望安鄉99.2%、七美鄉99.1%，整體滿意度為98.9%較去(104)年度提升0.1%。 3. 105年度中元普渡法會期間，採用現場隨機問卷方式辦理法會之滿意度調查，調查問卷計發出44件、回收44件；整體滿意度達100%。

實 施 項 要	執 行 策 略	執 行 指 標	次 執 行 指 標	具 體 作 法	執 行 情 形
			2. 民眾意見及改善情形	本處網站設置服務信箱及留言板，提供民眾更多元的建議及陳情管道。	本處網站服務信箱計受理民眾詢問2案、留言板1案、縣長信箱14案、1999縣民服務專線25案，均依限予以適當回應或檢討改進。
二、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。	依「政府資訊公開法」第7條規定設置「政府資訊公開專區」，計有法規及行政規則、施政計畫、業務統計等10項；並登載增修申辦案件相關表件、解釋函令、最新消息、招決標公告及服務計畫內容與成效，滿足民眾知的權利，對外提供之文件，包含ODF格式，便利民眾使用。網址： http://www.penghu.gov.tw/civil/home.jsp?mserno=201110140013&serno=201110140015&contlink=ap/law.jsp
			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。	本處網站由專人管理，並由各科指定專人不定期檢視網頁內容，並隨時更新各項訊息，以避免明顯錯誤、過期資訊或無效超連結情事發生。
		(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，並符合規範網站無障礙。	本處網站依業務性質及民眾需求分為單位簡介、業務專區公布欄、業務統計、便民服務、政府資訊公開、主管法規、相關連結等8大類，分類妥適，提供檔案下載及關鍵字分類檢索服務，方便民眾點閱下載，並符合規範網站無障礙。網址： http://www.penghu.gov.tw/civil/index.jsp
	(二) 線上服務及網路參與(15分)	(一) 線上服務量擴展性(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，申請表件格式及範例，供民眾參考及登載，以提升服務效能。	「便民服務」專區依民眾需求，提供項目如下： 1. 常見問答41則，累計點閱率30,449次。 2. 表單下載依業務科分類，計提供54則，檔案格式有WORD、PDF及ODF供民眾依

實 施 項 要	執 行 策 略	執 行 指 標	次 執 行 指 標	具 體 作 法	執 行 情 形
					需下載使用，累計點閱率59,325次。 3. 加值創新或便民服務計15則，累計點閱率13,687次。網址： http://www.penghu.gov.tw/civil/home.jsp?serno=201110140008&mserno=201110140008&contlink=ap/unitd ata.jsp 2. 編製本縣各項戶籍統計圖資，定期更新公布於本處網站，提供網路查詢及下載使用服務。 3. 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。 4. 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。 每月定期更新網站戶籍統計資料，提供檔案格式有EXCEL、PDF及ODF，便利民眾查詢及下載使用，累計點閱率57,166次。網址： http://www.penghu.gov.tw/civil/home.jsp?mserno=201110250012&serno=201201070001&contlink=ap/unit1 .jsp 105年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46位。網址： https://www.nca.gov.tw/py/web/index.php 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，累計點閱率5,983次。網址： http://fmis.penghu.gov.tw/
		(二)網路參與應用情形 (7.5分)	電子參與多元程度	本處網頁建置服務信箱、留言板等，提供民眾更多元的參與及建議管道。	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，處理網頁服務信箱民眾詢問2案，留言板討論區1案。
三、創	創 新 服 務 情	(一)有 價 值	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	辦理忠烈祠春、秋祭、孔廟祭孔釋奠典禮及武轎踩街活動

實 施 項 要 項	執 行 策 略	執 行 指 標	次 執 行 指 標	具 體 作 法	執 行 情 形
新 加 值 服 務 (30 分)	形 (30 分)	的 創 新 服 務 (10 分)		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. 訂定澎湖縣各鄉(市)戶政事務所協助申請生育補助實施計畫、協助申請育兒津貼便民服務作業計畫及協助申請新生兒參加全民健康保險保險費自付額補助實施計畫等3計畫，由戶所協助代收生育補助、育兒津貼及健保費自付額補助等案件，轉送衛生局及社會處核辦。 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。	前，均依不同內容性質，邀集相關單位或團體研議前置作業或協調會，以維活動品質及流程順暢。 原住民家庭訪視、追蹤關懷輔導原住民生活及辦理就業相關宣導活動3場次。 協助新生兒父母申請新生兒育兒津貼641件、生育補助1,181件及健保費自付額補助672件，分別較104年增加60。252及29件。 實施跨機關通報服務計158件，較104年減少36件，惟屬便民措施，賡續推動。 為使民眾瞭解先人進塔所在位置，本處辦理殯葬管理資訊系統共通平台後續擴充，將各鄉市公所塔位歷史資料加入該平台，並於105年12月5日正式上線，民眾可透過本縣便民服務網查詢先人進塔位置，累計使用人次5,983。網址： http://fmis.penghu.gov. tw/
			2. 創新服務方法	1. 訂定「澎湖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」及「湖縣各鄉市戶政事務所歸化測試作業流程」，簡化外籍人士國籍歸化測試及輔導作業流程。	原由各鄉(市)戶所受理轉送本府排定時間輔導與測試，現責成戶所就近受理報名與輔導，採隨到隨辦，計受理11人，均順利完成歸化測試。

實 施 項 要	執 行 策 略	執 行 指 標	次 執 行 指 標	具 體 作 法	執 行 情 形
				2. 開辦役男兵籍調查線上申報，e化申辦好方便。 3. 報稅期間於國稅局設置自然人憑證發證機動櫃臺。 4. 與他縣市政府（雲林及南投縣除外）訂定行政協助合作辦理戶籍登記實施計畫，建置戶籍登記案件跨域行政協助服務。	87年次役男申辦線上兵籍調查計550人。網址： http://www.penghu.gov.tw/ch/home.jsp?contlink=content/Militaryservice.jsp&mserno=201311200001&serno=201510130001&menudata=penghuMenu 協調由馬公市、湖西及白沙鄉戶所輪派人力計受理88件。 由他縣市代收代送57件，本縣代收他縣市計0件。
		(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 3. 引進資訊科技應用工具提升行政效能	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。 利用本縣殯葬管理資訊系統，提供業者申辦平台並將本府使用經驗推廣至本縣各鄉市公所。	105年8月26至9月6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105年9月6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3件。 建置「澎湖縣殯葬管理資訊系統」可提供業者上網申請案件，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。網址： http://fmis.penghu.gov.tw/
		(三)組織內部創新機制	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，商請海軍馬公後援指揮部派員赴當地辦理法律扶助服務工作，	本府聘請海軍馬公後援支援指揮部法制官至離島地區(七美及望安鄉)法律扶助服務，105年受理服務七美鄉6件、望安鄉4件。

實 施 項 要 項	執 行 策 略	執 行 指 標	次 執 行 指 標	具 體 作 法	執 行 情 形
		及 運 作 情 形 (10 分)		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。	戶政同仁於104年研提創新 服務建議案，經內政部參採 計9件，並於105年7月22日戶 政日表揚績優人員計5名。 透過本府「澎湖縣殯葬管理 資訊系統」使用經驗及配合 行政透明化措施，已取得本 縣各鄉(市)同意辦理並將相 關擴充費用編列預算完成。
四、落 實 服 務 品 質 績 效 (10 分)	訂 定 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。	1. 本處業已依業務重點、民 眾需求等訂定第一線服務 單位澎湖縣政府民政處 105年度提升服務品質執 行計畫，以落實提升為民 服務品質工作。 2. 為提供優質服務，定期於 處務會議中檢討改進業務 服務內容。
	上 一 年 度 委 員 建 議 事 項 參 採 辦 理 情 形 (5 分)	上 一 年 度 委 員 建 議 事 項 參 採 辦 理 情 形 (5 分)	1. 終身學習是 公務員的本 份，建議鼓 勵這兩個字 予以刪除， 同時在執行 成果報告表 內也缺少量 化資料，請 改進。 2. 受考單位6 鄉市戶所都 有辦理戶政 業務滿意度 調查，相對 民政處沒有 辦理此項業 務，建議辦 理滿意度調 查就要尋找 另外的方式 ，找一個	依委員建議辦理。 為民服務滿意度調查，請各 科擇定項目辦理，如法律扶 助或殯葬業者滿意度等。	業依委員建議刪除鼓勵兩 字，並提供量化資料。 增列以下2項滿意度調查： 1. 本府自105年8月1日起至 11月30日止，辦理法律諮 詢服務滿意度調查，調查 問卷計發出25件、回收25 件；整體滿意度達100%。 2. 105年度中元普渡法會期 間，採用現場隨機問卷方 式辦理法會之滿意度調 查，調查問卷計發出44件、 回收44件；整體滿意度達

實 施 項 要	執 行 策 略	執 行 指 標	次 執 行 指 標	具 體 作 法	執 行 情 形
			項目辦理滿意度調查。		100%。
			3. 在執行成果報告表內欠缺服務行銷的具體做法、機關內部同仁滿意度調查資料，請加強。	依委員建議辦理。	服務行銷的具體做法及數據業依委員建議填列。另機關內部同仁滿意度調查資料部份，因本處計有5科，每科業務承辦人員至多不超過5人，且礙於業務屬性不同，實施前揭滿意度調查實有困難，惟105度新增法律諮詢服務及中元普渡法會滿意度調查2項，提升服務品質。
			4. 雖已線上提供申辦功能，但多數民眾不知，此一部份應加強宣傳，並持續研擬可以增加的線上申辦項目。所需宣傳的訊息，除新聞稿、網站外，宜多加利用電視跑馬燈。	依委員建議辦理。	有關本處辦理活動、重要業務及施政訊息等，除透過網站、新聞稿、網站宣導外，並利用有線電視活動字幕、本府室內外電子佈告欄及本府官方Line@加強宣導。
			5. 若因天候因素，離島船班有所變動，網站上雖有即時資訊，惟資訊傳播應因地制宜，離島居民年齡偏高，網路使用率不高，建議請民政處協助，透過村里廣播，告知船班資訊，可讓民眾感受到	函車船處於船班變動時與望安鄉及七美鄉公所協助廣播周知。	業於105年3月31日府民行字第1050601137號函本縣公共車船管理處利用村辦公處廣播系統週知並副知望安鄉及七美鄉公所。

實 施 項 要 項	執 行 策 略	執 行 指 標	次 執 行 指 標	具 體 作 法	執 行 情 形
			車船處的貼心服務。(自治行政科)		
			6. 建議民政處協調各戶政事務所在「申辦服務系統」中之項目，統一放置一份，以減少維護之成本。(戶政科)	本案前經洽請行政處(資訊科)協助將本縣申辦項目連結至內政部申辦須知網頁，惟其陳列方式與本府顯然有異，現仍持續溝通協調中，如後續仍無法進行連結，擬將擇一戶所統一置放，減少維護成本，並避免各所內容不一致衍生爭議。	業已納入行政處多元線上申辦服務平臺建置案予以改善，規劃由馬公市戶所主導建置維護事宜，並由湖西、白沙及西嶼鄉戶所協助相關事宜。
			7. 民眾反映之殯葬改進事項，書面資料無量化數據。(殯管科)	爾後民眾反映事項，將於辦理完成後書面紀錄控管，俾利後續考核提供相關量化數據佐證。	105年度民眾透過1999縣民服務專線陳情共計3件，主要為菊島福園環境清潔及網頁問題，後續處置書面資料皆留存供參。
			8. 未訂定整體提升服務品質評核計畫，請補訂。(各科)	本處每年度均訂定評核計畫，惟未附於書面資料內，將予檢討補正。	業依委員建議將本處提升服務品質計畫列入考評書面。
			9. 跨機關整合服務之部份作法可增列合作整合機關，如社會處及衛生局。(戶政科)	本縣各戶所配合社會處辦理育兒津貼、6歲以下幼兒健保費補助及衛生局生育津貼補助等措施，建立跨機關行政協助服務業已行之多年；同時並與本縣地政事務所、監理站及稅務局、郵政合作推動戶籍異動跨機關通報服務事項，主動更新民眾相關證件戶籍資料，免除鄉親往返奔波之苦，展現更卓越的服務品質。	戶政提供跨機關整合服務及跨域行政協助服務相關資料及數據，均已填列於執行報告中。
			10. 創新服務方法部分缺項次2，另各項創新服務效益可列入年	1. 修正項次及誤繕部分。 2. 依委員建議辦理。	誤繕部份加強核校，避免錯漏；另創新服務效益可列入年度量化數據進行比較作為政策評估部份，業依委員建議於執行報告中量化比較。

實 施 要 項	執 行 策 略	執 行 指 標	次 執 行 指 標	具 體 作 法	執 行 情 形
			度量化數據 進行比較作 為政策評估。		

承辦人：

科長：

核稿：

單位主管（機關首長）：