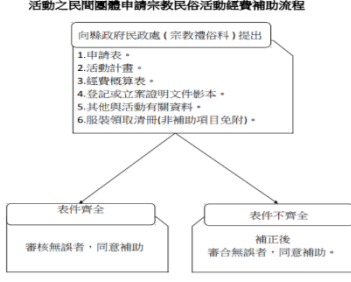
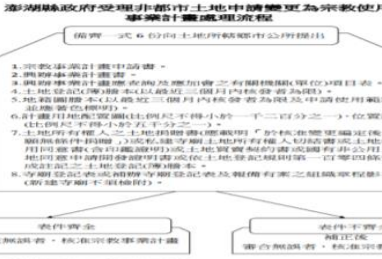


106 年度提升服務品質執行計畫成果報告表

單位(機關)：澎湖縣政府民政處

執行策略	執行指標	次執行指標	具體作法 執行情形
一、基礎服務(20分)	(一)服務一致及正確(5分)	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形	1. 訂定「菊島福園設施使用申請」及「菜園納骨堂申請進塔作業程序」提供民眾相關作業依循。 2. 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「澎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，簡化前，須由各鄉（市）戶所受理申請案件送本府排定時間後，通知申請人至本府參加歸化測試，簡化後，責成各鄉（市）戶所就近受理報名及測試，隨到隨辦，減少往返奔波，106 年受理計 11 人，均順利完成歸化測試。另為便利渠等取得歸化測試相關資訊，於本處網站設置「歸化測試專區」(http://www.penghu.gov.tw/civil/home.jsp?id=402&act=view&dataerno=201011010006)。

執 行 策 略	執 行 指 標	次 執 行 指 標	具體作法 執行情形
			3. 建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性，並適時檢討改進流程與作業方式。 (1) 建立一般個案之業務標準作業流程及處理時限(寺廟印鑑證明書申請流程、澎湖縣政府補助宗教民俗活動發展作業、宗教團體申請非都市土地變更為宗教使用事業計畫)，效益：維持服務措施處理一致性流程圖並適時檢討改進流程與作業方式(網址：https://goo.gl/U5gUXB)。  線上申辦平台網站圖片 澎湖縣政府受理登記立案寺廟印鑑證明申請流程  ※登記立案寺廟申請印鑑證明書承辦期限以 3 個工作天為限。 澎湖縣政府受理登記立案宗教團體或推廣宗教民俗活動之民間團體申請宗教民俗活動經費補助流程  ※申請表件應在活動開始前送達本府。 ※承辦期限以 10 個工作天為限。 澎湖縣寺廟印鑑證明申請書表  澎湖縣政府補助宗教民俗活動 ※建立申請應備表件標準作業流程，提供穩定且透明的服務品質。  宗教團體申請非都市土地變更為宗教使用

執行策略	執行指標	次執行指標	具體作法 執行情形								
			(2)徵兵處理程序流程圖 2. 服務及時性 1. 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，對於人民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，106 年人民申辦案件於處理時限內完成之案件比率： <table><tr><th>類別</th><th>人民申請案件</th></tr><tr><td>受理件數</td><td>214</td></tr><tr><td>期限內辦結件數</td><td>201</td></tr><tr><td>依限結案完成率</td><td>93.93%</td></tr></table> 2. 提供 1999 縣民服務專線相關例行性業務 Q&A，俾及時回應進線民眾問題。 3. 服務人員專業度 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，確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性。	類別	人民申請案件	受理件數	214	期限內辦結件數	201	依限結案完成率	93.93%
類別	人民申請案件										
受理件數	214										
期限內辦結件數	201										
依限結案完成率	93.93%										

執 行 策 略	執 行 指 標	次 執 行 指 標	具體作法 執行情形
			1. 戶政教育訓練：106年8月25日辦理戶政人員訓練1場次計共25人參加，強化戶政同仁專業知能，提供親切有效率的為民服務。   戶政教育訓練 1 戶政教育訓練 2 2. 106年12月29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，透過講習方式增加殯葬從業人員專業知識與技能，彼此交流學習，提升殯葬人員服務專業度，並提供優質服務。   殯葬禮儀講習 1 殯葬禮儀講習 2 3. 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956小時，數位學習課程小時，俾充實工作知能，建立正確服務理念。 4. 派員定期參加宗教人員訓練研習、政府採購研習與祭祀公業修法研討會，強化宗教專業知能。 (1)本處暨鄉市公所派員參辦加祭祀公業業務研習(內政部 106年5月3日台內民字第1061101811號函)。 (2)派員參加106年12月19日之「祭祀公業條例」部分條文修正草案修法相關疑義研商會議。 (3)本處為因應元宵燈會招標案件，派員參加為期3日之政府採購研習(澎湖縣政府106年9月25日府工購字第10610071951號)。 5. 參與內政部舉辦之戶政業務研習、國籍行政、為民服務講習，有助強化專業知識，提升為民服務品質。

	(二) 服 務 友 善 (5分)	1. 服務設施合宜程度	1. 保持辦公場所清潔及綠美化，設置回收桶落實垃圾分類，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。 辦公場所清潔及綠美化 設置資源回收桶 2. 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。 設置飲水機 書報刊區 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。 科務名牌(中英文標示) 法律扶助服務處(中英文標示) 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，形成本縣最佳處所旅遊景點。 軍人忠靈祠無障礙坡道 5. 公告孔廟開放及休息時間雙語告示牌，提供民眾及遊客知悉。孔廟櫺星門、大成門、東西廡、大成殿、崇聖祠等重新油漆粉刷，帶來古樸清新的古典氛圍，為「紀念至聖先師2567誕辰釋奠典禮」提供民眾更優質之休憩環境。
--	-------------------------------------	--------------------	---



公告孔廟開放時間



東西廡施作過程



櫺星門施作過程



大成殿前龍柱施作過程



大成門施作過程



油漆後龍柱圖



油漆後煥然一新、多了清新古樸之氛圍



油漆後孔廟廣角圖

6. 設置替代役備役編管中心服務役男：成立澎湖縣替代役備役役男勤務編組管理中心，辦理備役役男召集、勤務編組訓練、及服務等任務。



替代役備役編管中心成立



召集編管中心芮秘書慰問傷殘軍人及獨居老人

7. 殯葬設施：本縣菊島福園、菜園及隘門生命紀念館設置指示牌、收費標準、無障礙坡道、殘障車位及廁所等設施，現場並有專人引導說明，提供貼心服務。



菊島福園指示牌

澎湖縣隘門納骨塔收費標準表			
骨骸櫃	第一層、第五層	五萬元	
	第二層、第四層	六萬元	
	第三層	七萬元	
骨灰櫃	第十一層、第十二層	一萬元	
	第一層、第十層	一萬五千元	
	第二層、第九層	二萬元	
	第三層、第八層	二萬五千元	
	第四層、第七層	三萬元	
夫妻櫃	第五層、第六層	三萬五千元	
	第十一層、第十二層	一萬五千元	
	第一層、第十層	二萬五千元	
	第二層、第九層	三萬五千元	
	第三層、第八層	四萬五千元	
家族式骨灰櫃	第四層、第七層	五萬五千元	
	第五層、第六層	六萬五千元	
	十二人家族式	二十萬元	
	二十七人家族式	三十六萬元	

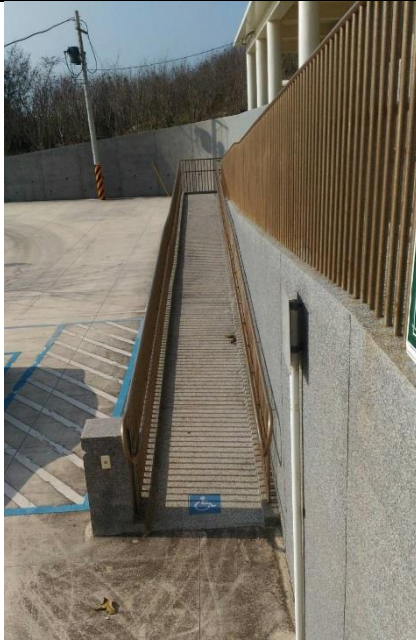
隘門納骨塔收費標準



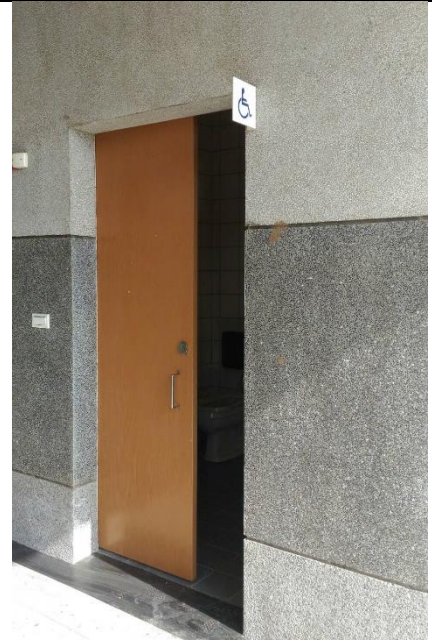
菊島福園無障礙坡道



菊島福園無障礙停車格



隘門納骨塔無障礙坡道



隘門納骨塔無障礙廁所

2. 網站使用便利性

1. 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。
2. 本處除設專人管理及維護網站資訊外，各科並有專責網管人員，負責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。



民政處網址 <https://www.penghu.gov.tw/civil/index.jsp>

- (1) 定期維護忠烈祠網站，即時更新活動新訊，同步資訊讓民眾了解忠烈祠春秋兩祭之施政作為。



網站截圖 1



網站截圖 2



網站截圖 3



網站截圖 4

(2)新增孔廟網頁，更新孔廟第一手資訊，讓民眾了解本縣紀念至聖先師誕辰釋奠典禮施政作為，並略作各項禮器、樂器、儀仗與環境之簡介。



網站截圖 1



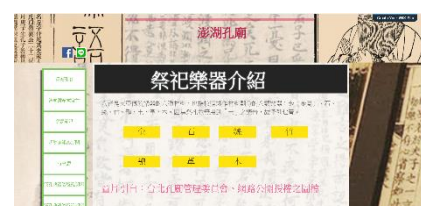
圖網站截圖 2



網站截圖 3



網站截圖 4



網站截圖 5

※新建置之孔廟網站，增加民眾識澎湖縣孔廟之渠道。

3. 服務資訊透明度

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。



民政處網站-民眾公文查詢系統



民眾公文查詢系統

2. 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。



民政處網站 1



民政處網站 2

3. 配合內政部辦理推動「網路預約戶籍登記服務」及「國籍案件進度查詢」案，並於本處網站建立連結「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，便利民眾查詢申辦案件處理狀態。



民政處網站-網路預約戶籍登記服務連結專區



民政處網站-歸化國籍資訊專區

4. 透過「澎湖縣殯葬便民服務網」查詢先人塔位資料，便於祭祀，另可瞭解清明節及中元普渡等重要訊息。

			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 18,583 次。 澎湖縣殯葬便民服務網，網址：http://fmis.penghu.gov.tw/
	(三)服務禮貌(10分)	服務人員禮貌態度	持續強化同仁服務禮儀、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。 (本項資料由行政處提供各受考單位年度電話禮貌測試分數供評審委員評分)
二、服務遞送(30分)	(一)服務便捷(10分)	1. 建置單一窗口整合服務	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，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。 法律扶助服務處 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。 民眾洽公 1 民眾洽公 2



民眾洽公 3



民眾洽公 4

2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本

1. 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。受理國籍變更案件計 22 件（國籍證明 2 件，歸化國籍 20 件）均依規定層轉內政部，並業經核定。

項次	件數
國籍證明件數	2
歸化國籍	20
合計	共 22 件

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、財力證明及歸化測試成績，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。受理國籍變更申請案件計 32 件，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。

3. 役政業務兵籍調查、跨縣市代檢及役男入出境申請，均已採全面線上作業，減少紙本和書面申請手續。

3. 開發線上申辦或跨平臺通用服務

1. 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。

澎湖縣代辦役男徵兵檢查人數統計表													
月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
澎湖縣	9	126	34	10	2			3	2		6	1	193



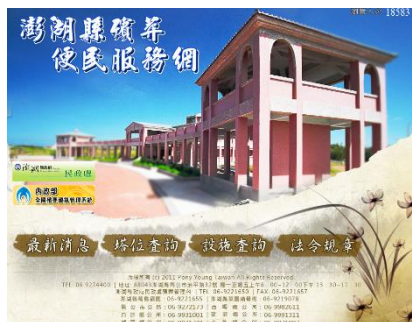
役男體檢



役男跨縣市申請代辦體檢線上預約系統

- 將本縣各鄉市公所殯葬設施納入本縣殯葬便民服務網，資源共享，提升縣民查詢先人塔位之便利性，並增進管理效能。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，民眾可透過本縣便民服務網查詢先人進塔位置。

服務網址：<http://fmis.penghu.gov.tw/>



澎湖縣殯葬便民服務網，網址：<http://fmis.penghu.gov.tw/>

- 建置役男短期出境線上申辦服務系統，簡化申請程序，強化便民措施，106 年執行情形為：

- (1)核准出國人數 579 人，返國人數 569 人，10 人尚在出國中。
- (2)役男可於本府網站連結役政署役男短期出境線上申請網站，以申請役男短期出境。



役男線上申請短期出境系統，網址：[https:// www.ris.gov.tw/departure/app/](https://www.ris.gov.tw/departure/app/)

4. 徵兵及齡男子兵籍調查線上申報系統。



徵兵及齡男子兵籍調查線上申報系統

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。



軍人忠靈祠寄厝線上申請系統，網址：

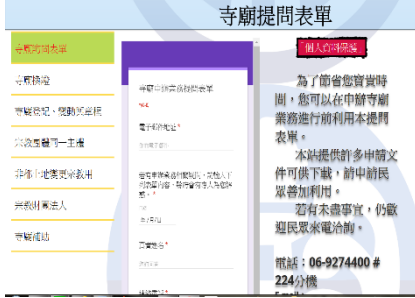
[http://cemetery.nca.gov.tw/\(S\(vkbggtgquwcbvw55josnxo55\)\)/Default.aspx](http://cemetery.nca.gov.tw/(S(vkbggtgquwcbvw55josnxo55))/Default.aspx)

6. 配合教育部「全國幼兒園幼生管理系統」受理本縣原住民就讀幼兒園補助作業，計有 25 件。



全國幼兒園幼生管理系統，網址：<https://kids.k12ea.gov.tw/>

7. 目前建置「寺廟提問表單」(網址：<https://goo.gl/yjxx81>)供民眾洽辦公務前可以預先妥填相關表件或不方便來電、到場洽辦之民眾，諮詢寺廟業務疑義。

		 寺廟提問表單 網站截圖 1	 寺廟提問表單 網站截圖 2
(二) 服務可近性(10分)	1. 客製化服務	1. 本縣殯葬設施全年均開館，亦有專人於現場服務。本處經管菊島福園採 24 小時輪班制，且過年期間除火化業務暫停外，亦有值班人員協助應民眾停棺、冰存等及進館等服務。  函知各業者過年期間設施開放資訊	2. 辦理轄內原住民家庭訪視 96 人次，建立人力資料庫，追蹤關懷輔導原住民生活，並轉介就業媒合，開拓就業機會，並分別於 106 年 3 月 9 日、6 月 22 日及 8 月 10 日陪同求職者面試及參加職業訓練。  106 年就業徵才活動
	3. 加強對原住民綜合發展基金貸款、婦女人身安全與職場技能宣導講習落實照顧原住民族弱勢族群權益，106 年計辦理 4 場次宣導及慶祝活動。		

		(1)106 年 4 月 15 日辦理 106 年原住民族綜合發展基金貸款宣導說明會。 (2)106 年 5 月 20 日辦理 106 年度原住民慶端午宣導活動。 (3)106 年 7 月 29 日辦理 106 年度慶祝原住民族日活動。 (4)106 年 10 月 21 日辦理 106 年度原住民各項福利暨台灣女孩日宣導活動。  106 年慶祝原住民族日活動 4. 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，由本縣各戶所協助代收生育補助計 1,759 件、育兒津貼及健保費自付額補助 1,377 件等案件，轉送衛生局及社會處核辦。 5. 跨縣市行政協助戶籍登記：對於內政部尚未開放可異地受理之出生及原住民身分變更戶籍登記項目，除已與本縣合作縣市外，為擴大服務效能，本府於 106 年度積極再度與南投縣、雲林縣重行洽談合作事宜，渥承同意共同開辦跨縣市戶籍登記行政協助服務，可就近由他縣市及本縣之戶政事務所以行政協助方式受理，建立雙向跨域行政協助戶籍登記服務，節省民眾往返奔波時間與費用，有助推動更優質便捷之為民服務，106 年度他縣市代收本縣戶籍登記共計 46 件。 6. 106 年度新住民生活適應輔導班分別委請湖西鄉公所及生命線協會等單位辦理，授課內容包括國籍歸化居留、衛教保健、法令宣導、國民權利義務基本常識、家庭關係經營、親職教養及地方民俗風情解說等課程，落實新住民生活照顧輔導措施，協助順利歸化取得我國國籍，全案業於 10 月 26 日辦理完成，參加學員計有 43 人次。   新住民生活適應輔導班
	2. 專人全程服務	1. 本縣護送各軍種梯次役男入營服役，由縣府與鄉市公所遴派專人，全程從機場接送搭機赴台，再由專車載送到營區報到，務必做到「政府用心、役男安心、家屬放心」的全方位服務。

(1)澎湖縣 106 年 1-12 月徵集各軍種梯次表：

軍種	陸軍	海軍艦艇兵	海軍陸戰隊	空軍	補充兵	替代役
梯次	8	2	5	7	5	13

(2)徵集至台南、屏東服役役男，由本縣全程從機場接送搭機赴台，租用高雄客運專車，護送至各新訓中心報到交接。

(3)徵集至台中服役役男，由本縣全程從機場接送搭機赴台，租用彰化客運專車，護送至台中成功嶺訓練中心報到交接。



歡送役男入營

2. 本縣菜園生命紀念館由現場專責管理人員提供進塔申請至安置完成等貼心服務。

現場設有專責人員除協助民眾進塔申請置安置服務外，並整理館內外環境，以提供往生者更優質的安置空間。



菜園生命紀念館服務人員

3. 弘揚孝道提升社會正向能量，推動辦理參加全國孝行獎選拔：106 年台南大學推薦就讀該校音樂系張靜文同學參加本縣孝行獎初選，經實地訪談，推派張靜文同學代表本縣參加 106 年度全國孝行獎選拔，由於其事親至孝、備受讚許，在這次競爭激烈的孝行獎複選中脫穎而出，榮膺今年全國孝行獎殊榮，內政部於 7 月 10 日上午 10 時舉辦「106 年全國孝行獎頒獎典禮」公

開頒獎表揚，並獲縣長接見表揚，讓澎湖縣與有榮焉。



106 年全國孝行獎頒獎典禮及縣長接見

3. 主動服務

1. 發放生活扶助及各項補助。

發放項目	發放件數	發放金額	發放日期
一次安家費	6	173,480	106.2.17、106.6.30 106.12.8
三節生活扶助金	7	152,550	106.1.18、106.2.17 106.5.19、106.9.22 106.11.24
健保補助費	3	2,244	106.2.24、106.7.21 106.11.24
醫療補助費	3	49,390	106.2.24、106.7.21 106.11.24

2. 發放傷殘、因公死亡軍人慰問金。(兵)

發放項目	發放人數	發放金額	發放日期
傷殘退伍退役軍人慰問	37	730,000	106.1.18、106.5.19 106.9.22
因公、因病死亡軍人慰問金	3	120,000	106.9.22、106.10.24 106.12.8

3. 依照「澎湖縣政府補助宗教民俗活動發展作業要點」補助本縣轄內登記立案之各個宗教團體舉辦各類民俗文化活動，培植民俗文化軟實力、積極建構地方廟宇正面的人文思維、敦厚社會風氣。

※以 106 年補助閩澎文澳城隍廟辦理「106 年丁酉年三級古蹟閩澎文澳城隍廟入火安座大典暨城隍出巡建醮活動」為例：



城隍廟旗幟



傳統民俗技藝



轎班



看板標語



燈具



涼傘



傳統民俗技藝 2



傳統民俗技藝 3

4. 於忠烈祠辦理「本縣各界春、秋祭先烈暨陣亡將士典禮」遺族慰問金，表彰忠烈事蹟。



發放遺族慰問金 1



發放遺族慰問金 2

(三)
服務
成長
及優
化(10
分)

1. 突破成
長

1. 本府積極推廣撿骨進塔之政策，以提倡優質喪葬禮俗觀念，並透過相關補助要點修正，大幅提升民眾撿骨進塔之意願。本府自將撿骨進塔補助金額由1萬元提高為2萬元，明顯有助增加民眾遷葬意願，加速本縣舊墓撿骨進塔、活化土地之效。

年度	撿骨進塔申請案件數	備註
104	798	
105	1416	相較104年度 增加618件
106	1583	相較105年度 增加167件

2. 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，計 106 年共提供望安鄉 2 件、七美鄉 3 件，計 5 件離島法律扶助。



法制官離島法律諮詢服務

		3. 補助寺廟慶典及元宵活動經費,「澎湖縣廟宇武轎涼傘文化推廣協會辦理 106 年武轎踩街活動」2 場: 第 1 場 106/2/10,『2017 西巡慶元宵武轎踩街活動』 第 2 場 106/4/20,『2017 菊島武轎踩街慶花火』 效益:兩場參與武轎轎班與工作人員約 400 人,沿路觀看人次約 3000 人,第 2 場武轎踩街與縣府主辦之花火節,共同刺激觀光旅遊人潮,為澎湖夏季旅遊旺季揭開序幕。 武轎踩街 1 武轎踩街 2 武轎踩街 3 武轎踩街 4 武轎踩街 6 武轎踩街 6
	2. 優質服務	1. 輔導馬公市公所辦理環保多元葬法園區,將可提供民眾多樣安葬選擇,提昇本縣殯葬服務品質。 目前環保多元葬法園區現已完成第一階段硬體設施工程,將再爭取經費辦理第二階段植栽綠化工程,以期打造舒適環境,供日後前來緬懷先人之民眾使用。



環保多元葬法園區

2.106 年 6 月 30 日於馬公市公所 3 樓禮堂辦理 106 年鄉市調解業務講習及示範觀摩，計 60 人參加，期透過相關課程建構與鄉市公所良好關係，統一步調，加強為民服務工作。



106 年鄉市調解業務講習及示範觀摩

3. 輔導寺廟換證、釋疑廟務實務運作問題。

月份	1~3 月	4~6 月	6~9 月	10~12 月
受理案件數	110	92	93	129

※受理案件數係指：會議記錄備查、寺廟運作實務釋疑(動產不動產、開會運作、活動補助申請表件事宜)

1. 適時研修不合時宜之法規、作業流程、書表，以維其合理及適用性。

(1)為符合本縣殯葬園區執行現況，爰修正「澎湖縣菊島福園收費標準」第四條附表，針對禮堂布置時間、停棺室冷氣使用等修正，俾利民眾依循申請。

[illegible]

		(2)106 年 2 月 7 日府民行字第 1060600206 號函訂定「澎湖縣村(里)幹事服務要點」同時停止適用「澎湖縣村里幹事服務要點」。 2. 檢討修正各類書面申請案件之處理時限，以縮短作業時間：研修本處分層負責明細表，擴大授權，縮短作業流程。 3. 定期辦理公文稽催管制作業，確保公文於期限內迅速辦結： (1)每周由本處登記桌調閱公文「逾期未結案分析表」及「未逾期未結案分析表」並會相關同仁知悉，落實公文時程之掌握及處理。 (2)透過本府行政處每個月定期公文時效統計表定期管控一般公文、人民申請案件及人民陳情案件等辦理情形。 (3)各科科長不定期就科內業務進行催辦及管制。 4. 不定期召集會議，管制各科計畫進度，並適時檢討辦理情形： (1)不定期召開處務會議，由本處處長主持、副處長及各科科長與會報告目前辦理重大業務、例行性業務進度及業務遭遇困難，俾適時掌握案件情形及討論處理，並提高內部橫向溝通。 (2)成立專責小組，召開提升服務品質年初(3/6)、年中(6/15)及年終(10/30)討論會議，掌握本處為民服務推動情形，適時對各服務項目進行檢核、管控。 5. 精簡寺廟印鑑證明行政程序： (1)如遇緊急案件，長官公出而無法立即決行，先以 LINE 群組或電話與長官保持聯繫，經同意授權予承辦科先行代理決行，確保行政作業流程零失誤，以符合行政效率以及民眾期待。 (2)內政部 106 年 12 月 29 日台內民字第 1061105590 號函，指示各縣市宗教業務承辦人，爾後辦理「申請寺廟設立登記」與「證明同一主體之四鄰證明書」，實施替代當事人親自到場措施及減用印鑑證明措施，俾利簡政便民。
(二) 服務精進機制 (10 分)	1. 機關內部服務精進機制運用情形、創新服務提案情形及採行率等	1. 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。 戶政為民服務滿意向來頗受民眾肯定，每年透過戶政品質管審內稽作業交流學習，檢討修訂戶籍登記案件錯誤率(1%)、維護率(2.6%)及為民服務工作民意調查滿意度(92%)，106 年度戶所同仁秉持一貫服務熱忱，發揮團隊精神，推展為民服務工作，共同努力均有圓滿達成；未來持續精進創新，提供民眾更優質、愉悅的作為措施，共創亮眼佳績。 2. 利用相關會議共同研討，並鼓勵同仁研提創新服務措施，經參採者酌予行政獎勵：於 106 年 7 月 7 日戶政日活動公開表揚研提業務改進意見獲內政部參採計 5 人 5 案。

3. 透過鄉市殯葬設施查核評鑑，並依據評鑑結果給予獎勵或通知改善，以強化本縣殯葬業務服務成效。

本處於 106 年 10 月份辦理各鄉市公所殯葬設施實地評鑑，並於 107 年 1 月 8 日縣務會議由縣長親長頒獎表揚，評定優等為馬公市公所、西嶼鄉公所、白沙鄉公所、湖西鄉公所、七美鄉公所，評定甲等為望安鄉公所。



各鄉市公所殯葬設施實地評鑑

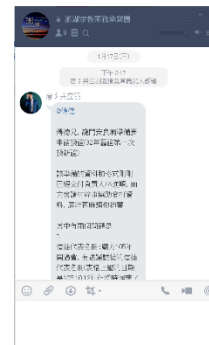
4. 橫向協調合作，共同努力投入創新服務及精進等其他措施機制：

(1) 不定期召開處務會議，由本處處長主持、副處長及各科科長與會報告目前辦理重大業務、例行性業務進度及業務遭遇困難，俾適時掌握案件情形及討論處理，並提高內部橫向溝通。

(2) 通訊軟體 LINE 開設「一市五鄉公所宗教業務承辦人群組」，除能儘速輔導及解決各承辦人所接獲宗教業務疑義外，更可透過承辦人間交流互動，處理同一或相似問題。



群組截圖 1



群組截圖 2

(3) 建置常態性「本縣各界紀念至聖先師誕辰釋奠典禮」line 工作群組，俾利各行政機關承辦人間即時回饋、反映問題、溝通聯繫事宜，效益：工作人員共計 9 人，促進橫向與縱向聯繫與溝通之效率與效能。

			群組截圖 1 群組截圖 2 群組截圖 3 群組截圖 4 (4)本縣部分戶政機關地理位置特殊，交通不便，平時互動有限，致對彼此業務推動成效及活動訊息瞭解甚少，為利情感交流，成立戶政園地同仁 Line 群組平臺，彼此教學相長，並即時回應解決民眾問題與建議事項，各戶所並善加運用 Line 群組，適時將活動資訊及便民服務措施等相關訊息上傳，協助宣導行銷，有利提升服務便捷度及廣宣管道。	2. 上年度委員建議事項 依評核委員建議事項參採研議辦理，以確實改善精進。 1. 評審委員針對本處 105 年提升服務品質考核建議改進事項為： (1)辦公室內不宜擺放廚餘設備，一來有礙觀瞻，二來會散發
--	--	--	---	--

		辦理情形	惡臭影響環境衛生。(2)有關法律服務諮詢服務滿意度調查，民眾對於律師所提供之法律見解是否接受與滿意，不宜列為調查標的，如果滿意度調查的標的為政府機關所提供諮詢服務場所，則無此必要。(3)中元普渡法會服務滿意度調查樣本數過少僅 44 件，建議與清明掃墓服務合併辦理。(4)評核機制可納入執行計畫中，成立專責小組，召開專案會議討論，並於年中、年底針對各服務項目做查核、追蹤管制。 2. 有關前揭委員建議事項，本處均已改善完竣，並針對為民服務工作問卷項目加強積極賡續改進，共同努力，以落實為民服務，提供民眾更優質服務，提升本處為民服務品質。
四、服務評價 (20 分)	(一) 服務滿意情形 (10 分)	滿意度調查	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，繼續提昇服務品質，簡化申辦流程，鼓勵各項創新服務。 1. 外部顧問滿意度調查： 洽公民眾對本處整體為民服務滿意度為 76.2%，感受普通為 23.8%，雖無不滿意案件，仍顯示本處需檢討改善之處尚多，由於為民服務滿意度，關乎民眾對政府服務效能整體性觀感影響甚鉅，各項服務內容，實有待不斷檢討精進，同時強化業務承辦人宜應具備「民眾優先、縣民第一」服務宗旨，秉持同理心，以有感有溫度的服務，取代專業的冷漠，並針對為民服務工作問卷項目加強積極賡續改進，共同努力，以落實為民服務，提供民眾更優質服務，俾提升本處為民服務品質。 2. 內部同仁滿意度調查： 此次內部同仁整體滿意度雖達 98.7%，惟員工係機關最大無形資源，宜提供完善工作環境與設施，藉以提升同仁滿意度與工作熱情，並針對(1)帶兵入營之責任相當重大，請多加體恤及鼓勵(2)應給予相當的言論自由。(3)宜盡量避免情緒化之領導等 3 點建議，應予重視妥處，建立暢通溝通管道，體諒部屬辛苦與壓力，適時給予鼓勵與嘉勉，俾增加自我成就感，凝聚團隊向心力。另工作環境之良窳，間接影響工作效率與服務品質，應逐步提升軟硬體設施及改善辦公環境，提供更優質完善的辦公處所，營造更加溫馨便利服勤場域空間，以增進同仁工作滿意度與組織認同感，提升行政效能。 3. 法律諮詢服務滿意度調查： 為瞭解民眾對本府提供法律諮詢服務之滿意度，辦理本縣法律諮詢服務滿意度調查，106 年整體滿意度達 100%。 4. 清明祭祀及中元普渡法會滿意度調查： 為使本縣提供之殯葬服務、祭祀普渡等法會能符合民眾需求，

			於 106 年度以問卷調查方式向參加清明祭祀及中元普渡法會之民眾進行滿意度調查，期能瞭解民眾現階段對本縣辦理相關法會之滿意程度及建議，106 年度整體意度達 96.3%。										
	(二) 意見回應處理情形 (10 分)	民眾意見回應處理機制、處理情形，陳情案件處理滿意度調查分析及檢討改善情形等	處理縣長信箱、1999 專線、人民陳情案件、LINE、媒體剪報回應、網站服務信箱及留言板等案件，正確引用法令規定、委婉回覆建言與陳情事項，並審慎研議檢討改進辦理，106 年處理件數如下表，處理情形無民眾不滿意。 <table><tr><th>類別</th><th>1999</th><th>縣長信箱</th><th>民政處信箱</th><th>留言板</th></tr><tr><td>件數</td><td>13</td><td>14</td><td>5</td><td>0</td></tr></table>	類別	1999	縣長信箱	民政處信箱	留言板	件數	13	14	5	0
類別	1999	縣長信箱	民政處信箱	留言板									
件數	13	14	5	0									
五、開放創新 (10 分)	(一) 開放參與	提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機	1. 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溝通管道。  民政處網站-便民服務 2. 於民眾洽公或辦理活動，實施各項問卷調查，瞭解民眾對於是項業務或活動之滿意度及意見，俾作為日後改進之參據，106 年針對民眾辦理以下 3 項滿意度調查： (1)外部顧問滿意度調查。 (2)法律諮詢服務滿意度調查。 (3)清明祭祀及中元普渡法會滿意度調查。 3. 辦理村里民大會，發放、張貼本府重大政策宣導資料，行銷縣府施政，聆聽鄉民建言，106 年計辦理 10 場次： (1)通梁村：106 年 3 月 22 日。 (2)大池村：106 年 3 月 27 日。 (3)鼎灣村：106 年 3 月 28 日。 (4)尖山村：106 年 3 月 30 日。 (5)烏炭里：106 年 4 月 12 日。										

- (6)後寮村：106 年 4 月 18 日。
 (7)竹灣村：106 年 4 月 19 日。
 (8)外垵村：106 年 4 月 20 日。
 (9)林投村：106 年 4 月 21 日。
 (10)嵵裡里：106 年 4 月 27 日。



村里座談會

4. 透過多元宣導管道有效行銷服務項目及活動。

電子媒體	有線電視活動字幕 46 則 本府室內外電子佈告欄 8 則
網路媒介	網站 103 則 Line 10 則 Facebook 臉書 4 則
平面媒體	新聞稿 115 則 公布欄 櫃檯 多元宣導品
自辦或參與活動	村里民座談會 10 場 原住民活動 4 場 外交部行動領務服務 2 場 澎科大校慶 1 場 袍澤情深座談會 1 場 榮民感恩座談會 1 場 幸福女人月-轉動幸福. 魅塑女人味活動 1 場 106 年異國同歡會多元宣導活動 1 場 武轎踩街行銷澎湖特色活動 2 場。



民政處網站-最新消息



原住民宣導活動

(二)
創 新
性

機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益

1. 開辦役男兵籍調查線上申報，e化申辦好方便。
 - (1)106 年度辦理 88 年次徵兵及齡男子兵籍調查線上申報，系統開放期間為 106 年 10 月 16 日起至 106 年 11 月 15 日止，總計 637 人完成申報。線上申報率達 85%。
 - (2)內政部役政署評選為績優單位並於 106 年 12 月 1 日表揚，獲頒獎牌 1 面。
2. 與他縣市政府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。

為利民眾就近申辦戶政業務，對於內政部尚未開放可異地受理之出生(含同時認領)及原住民身分業務等戶籍登記項目，除已與其他縣市建立跨域行政協助戶籍登記服務，106 年 9 月 4 日積極再與南投縣、雲林縣重行洽談合作事宜，業經同意共同開辦跨縣市戶籍登記行政協助，完成全國 22 縣市跨域服務，藉以擴大便民服務效能，節省往返奔波時間與費用，提供便捷之為民服務平臺。



3. 擴充忠烈祠及孔廟網站內涵，提供活動訊息。

適時更新忠烈祠及孔廟網站活動新訊，讓民眾了解相關即時資訊與施政作為。



4. 建立本縣孔廟前廣場洽借申請表格，活化空間利用(106 年度孔廟前廣場分別由如下單位洽借並舉辦相關活動：

- (1)莫比斯圓環創作公社舉辦(106/8/12)「夏季野宴互動劇—孔爺爺周遊澎湖縣」2 場(下午 4 點與 5 點半個 1 場)，計約 120 民眾欣賞，浸潤在孔廟古色古香氛圍中，提升文藝氣息。



民眾與學生專心聆賞



民眾與學生專心聆賞 2



大家一起跳禮運大同舞



大家一起跳禮運大同舞 2



大合照 1



大合照 2

※莫比斯圓環創作公社是新北市著名劇團，致力於融和古今、打破雅俗框架、營造傳統藝術與現代價值合璧氛圍，同時在環境劇場中建立與觀眾的互動關係，進一步發展出本次「古蹟系列」的表演巧思。本次藉由演出《孔爺爺周遊澎湖縣》，讓參與活動的觀眾更加認識「書本外的至聖先師，生活中的仁禮哲學」，同時呈現孔子的人生哲理與歷經挫折後積累的珍貴智慧、重建儒家精神的溝通連結。

- (2) 福智文教基金會澎湖教室舉辦(10/15)孔廟巡禮闖關活動，約計有 150 位大小朋友共同參加闖關活動，會後享用素食餐點，讓小朋友與家長一同學習《論語》、《弟子規》裡面先賢智慧，並讓小朋友懂得感恩、惜福，涵養良善美德。



闖關過程 1



闖關過程 2



闢關過程 3



闢關過程 4



大合照



溫馨用餐

※福智基金會澎湖教室致力於培植小朋友敦厚、溫良之人格氣質，不僅希望長大後面對各種挑戰或困難能保有沉穩內斂、富有智慧的完美品格，還能人際互動保持良善與和諧，並建立正確價值觀並實踐於生活之中，為社會帶來祥和幸福。

(3)晉江傳統文化促進會至孔廟導覽參訪(106/9/20)，並聆賞解說，導覽完畢後交換紀念品，受益人數 10 人，使外國團體更認識澎湖孔廟，了解並區辨不同地方祭孔儀典之差異，促進文化交流。



迎賓



環境簡介



魁星樓導覽



碑文簡介



大成殿導覽



交換紀念品 1



交換紀念品 2

※晉江傳統文化促進會致力於精進祭孔大典儀程，試圖建構與復興傳統倫理、教育感化矯正社會不正風俗，除了保有儀程之精隨外，卻又能配合時代所需與善用近代科技，使祭孔儀程廣為周知並又耐人尋味，本次交流係由崙裡國民小學校長王文瑞促成。

5. 役男體檢提供貼心禦寒浴巾。



6. 菊島福園設置淨水觀音供民眾除穢。



7. 106 年 4 月 11 及 12 日本府與外交部領事事務局、移民署共同合作，於白沙鄉赤崁社區活動中心及本府大禮堂聯合辦理「行動領務」服務，現場受理首次申辦護照申請，分別共受理護照 76 件、247 件，後續製作完成護照則掛號郵寄予申請人，節省往返時間，民眾反應熱烈，深獲好評。



8. 106 年 3 月 22 日至 4 月 27 日間計辦理村里民座談會 10 場次，積極行銷縣府施政、聽取鄉親建言。



9. 配合元宵(2 月 10 日)及花火節(4 月 20 日)辦理 2 場武轎踩活動，行銷澎湖節慶活動與觀光。



			10. 辦理替代役備役役男演訓召集，儲備救災能量。 
六、執行計畫訂定核備情形(2分)	執行計畫訂定核備情形	(一)執行計畫擬訂之具體完整性(1分)	依業務重點、民眾需求等訂定 106 年提升服務品質實施計畫，成立專責小組，召開提升服務品質年初(3/6)、年中(6/15)及年終(10/30)檢討會議，掌握本處為民服務推動進度，適時對各服務項目進行檢核、管控，據以落實提升為民服務品質。
		(二)執行計畫依限報送備查情形(1分)	依本府 106 年 3 月 13 日府行管 1061301062 號函規定時限於 106/3/31 前報送行政處彙辦完竣。