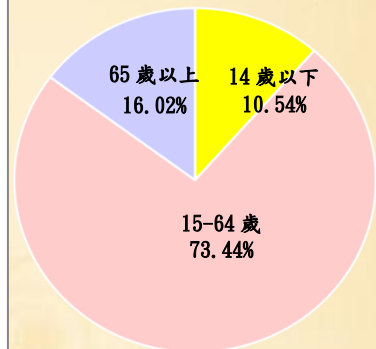
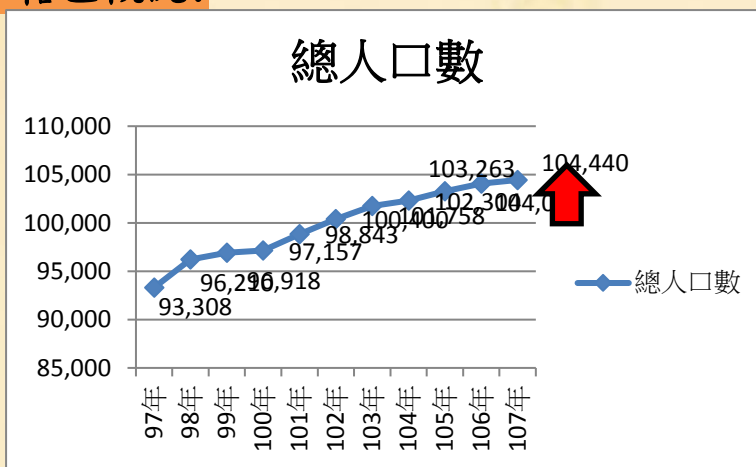


壹、機關業務現況簡介

一、前言

民政工作範圍廣泛，舉凡民眾出生至終老各種事項均與民政處業務息息相關，是以民政業務之良莠攸關縣民福祉甚鉅，亦直接影響民眾對政府施政觀感。本處為提升服務品質，落實簡政便民政策，向來秉持「以客為尊，服務至上」之服務理念，強化同仁保持同理心與耐心、和悅良好服務態度，適時調整工作方法，合法便民，力求更加貼近民眾的需求；同時激勵汲取新知，充實專業智能，以最佳便民服務措施，增進洽公滿意度。

二、轄區概況：



澎湖縣四面環海，風光秀麗、海洋壯闊，計有 1 市 5 鄉，107 年底總人口數 10 萬 4,440 人、4 萬 574 戶，老年人口佔本縣人口比例高達 16.02%，為高齡社會，居民敦厚勤奮、恭儉傳家，是文化底蘊豐厚的國際島嶼，縣府團隊未來以「卓越領航、重返榮耀」精神，永續發展菊島，開創讓鄉親有感施政亮點，並持續精進創新，提供民眾快速便捷的優質服務。

三、業務簡介

自治行政科

健全基層組織及辦理鄉(市)公所、村里辦公處設備及活動補助、締結姊妹縣市、公共造產業務、議會各項決議案彙整工作、輔導鄉(市)代表會會務暨決議案辦理事項、村里民大會召開及決議案辦理、調解、公民投票、法律扶助、原住民及其他委員會族群等業務。

宗教禮俗科

寺廟、神明會及祭祀公業管理及土地清理、重大宗教民俗活動、輔導補辦登記寺廟土地或建物合法化、輔導宗教團體發展及補助、忠烈祠及孔廟管理、春秋祭及祭孔釋奠典禮、全國孝行獎推薦及表揚、績優宗教團體興辦慈善事業推薦及表揚。

殯葬管理科

殯葬設施之設置管理與維護、殯葬服務業管理及輔導、各鄉(市)改善殯葬設施業務輔導、殯葬行為之管理與濫葬清查及違反殯葬法規之裁罰、殯葬法規訂定修正及管理、公墓管理、墳墓用地及財產管理、各鄉(市)辦理公墓公園化相關事宜、火化塔葬及檢骨進塔補助計畫。

戶政科

戶籍行政、國籍管理、戶籍資料統計、戶政簡政便民業務、自然人憑證、戶役政資訊系統及資訊安全管理、戶役政資訊系統連結作業、國民身分證及戶口名簿購置管理、門牌、戶政預算(含戶政事務所)編列、分配、執行控管及簽證核銷、戶政人員異動及教育訓練等人事事項。

兵役科

徵集業務、役男徵兵體格檢查及複檢、役男免禁役及緩徵審查核定、役男兵籍調查及徵屬生活扶助業務、替代役業務、全民防衛動員、役男軍種兵科抽籤、國民兵異動管理、國軍支援災害防救作業、軍人忠靈祠、服役人員傷殘、死亡安置及慰問。

四、為民服務目標：



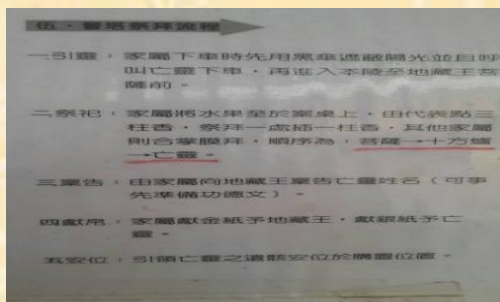
貳、服務績效

一、基礎服務

(一) 服務一致及正確

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。



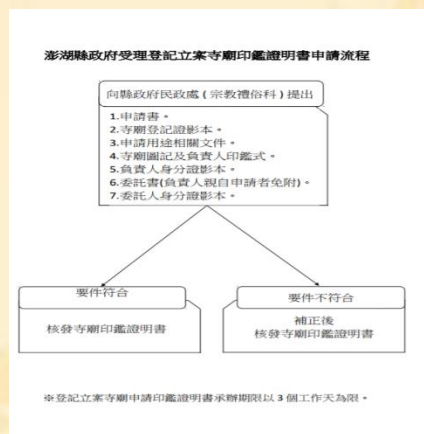
(2) 建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性，並適時檢討改進流程與作業方式。

A. 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

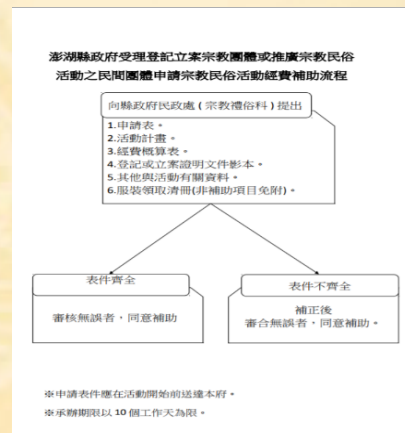
理一致性流程圖並適時檢討改進流程與作業方式(網址：
<https://goo.gl/U5gUXB>)。



線上申辦平台網站圖片

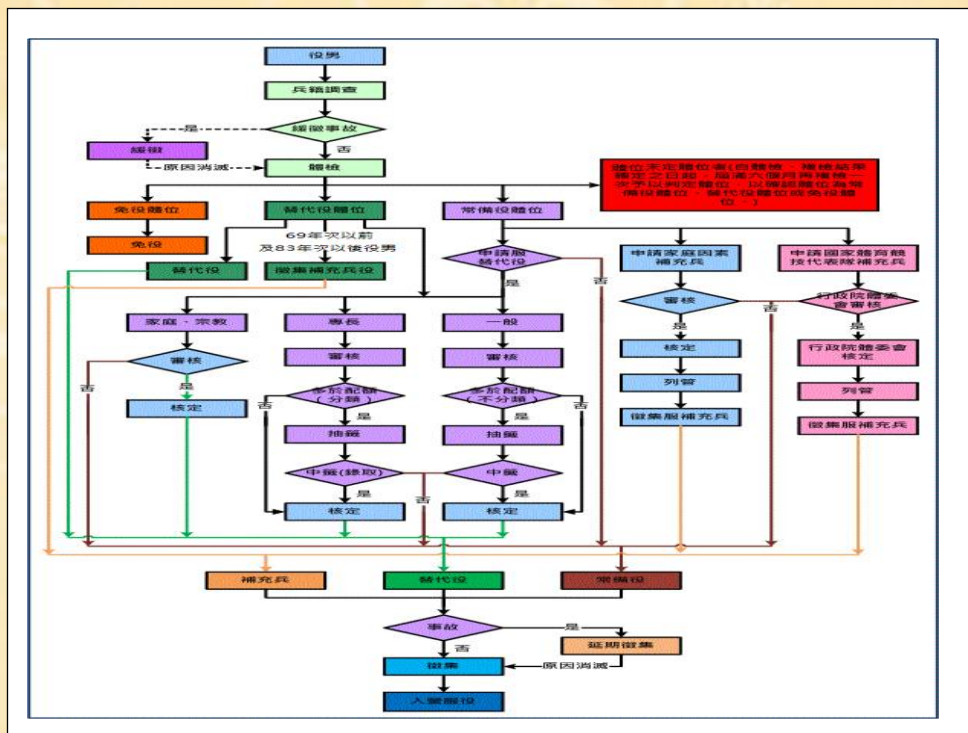


澎湖縣寺廟印鑑證明申請書表



澎湖縣政府補助宗教民俗活動

B. 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，當面或主動電話告知辦理時間，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，107年人民申辦案件於處理時限內完成之案件比率：

類別	107年人民申請案件
受理件數	245
期限內辦結件數	229
依限結案完成率	93.47%

- (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；並於網站置放業務常見問題集，服務問題系統化，便利民眾即時線上查詢。



3. 服務人員專業度

項目	場次/時間/參與人數	說明
(1) 戶政教育訓練及研習	107年7月19日自辦戶政人員訓練1場次計共24人參加，及參加內政部辦理研習。	透過戶政業務研習、增進戶政法規、國籍行政專業知能，提供親切有效率的為民服務品質。
(2) 殯葬禮儀講習	107年11月15日自辦殯葬禮儀講習，邀集各鄉市公所及本縣殯葬禮儀服務業共計30人參加。	透過講習方式增加殯葬從業人員專業知識與技能，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彼此交流學習，提升殯葬人員服務專業度，並提供優質服務。 
(3) 數位、實體學習課程	計參與數位學習課程592小時，實體學習課程588小時。	派遣同仁參加辦理講習、訓練及專題講座，並督促同仁完成年度數位學習課程，俾充實工作知能，建立正確服務理念，強化教專業知識。

(二)服務友善

1. 服務設施合宜程度

設施項目	相關圖照
------	------



(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。	 中英對照科務名牌	 法律扶助服務處
(4) 充實軍人忠靈祠無障礙空間設施，提供行動不便者更加友善便利之洽公服務，並加強園區綠美化，結合同門沙灘風景，形成本縣最佳處所旅遊景點。	 軍人忠靈祠無障礙坡道	 園區綠美化
(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飾，帶來古樸清新的紀念氛圍，為「紀念至聖先師誕辰釋奠典禮」提供民眾更優質之休憩環境。	 公告孔廟開放時間	 孔廟清新古樸之氛圍
(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	 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



隘門納骨塔收費標準

2. 網站使用便利性

(1) 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。



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

(2) 設專人管理及維護網站資訊外，並由承辦人不定期檢視網頁避免張貼錯誤、網頁過期或無效超連結等情況發生，確保資料正確，增進使用者加值運用率。

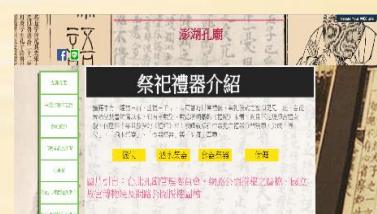
A. 行政資訊整合入口網及管理後臺



B. 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。



C. 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。



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。



(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)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網查詢先人塔位、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 28,877 次。網址：
<http://fmis.penghu.gov.tw/>



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

二、服務遞送

(一) 服務便捷

1、建置整合窗口即時服務

項目說明	圖片
(1)成立「澎湖縣法律扶助服務處」，辦理法律扶助服務，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，計共服務 96 件次，便民措施有助節省民眾諮詢費支出概估約 28 萬 8,000 元(以 3,000 元/件次)。	
(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，專責處理民眾洽公業務，計受理洽詢計 368 件次。	
(3)設置替代役備役編管中心服務，辦理備役役男演訓召集工作；並為儲備救災能量，107年11月26日辦理替代役備役役男演訓召集，計 60 人參與。	
(4)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，計受理 10 件次。	

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 10 件，均依規定層轉內政部，並業經核定。
- (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，計受理案件 10 件，落實書表減量，減輕民眾負擔。

(3)役政業務兵籍調查、跨縣市代檢申請，均已採全面線上作業，計 882 件，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)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。



圖：民政處網站便民服務分類

<https://www.penghu.gov.tw/civil/home.jsp?id=451>

(2)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，計受理 94 件次。



(3)建置役男短期出境線上申辦服務，簡化申請程序，強化便民措施，計核准出國人數 597 人，返國人數 550 人，47 人尚出國中。



(4)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，提升查詢便利性，並增進管理效能，服務網址：[http:// fmis.penghu.gov.tw/](http://fmis.penghu.gov.tw/)。



(5) 徵兵及齡男子兵籍調查線上申報系統，計申請 787 件次。



徵兵及齡男子兵籍調查線上申報系統

(6) 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，計 26 件次。



軍人忠靈祠寄厝線上申請系統，網址：

[http://cemetery.nca.gov.tw/\(S\(vkbggtgucbwv55josnxo55\)\)/Default.aspx](http://cemetery.nca.gov.tw/(S(vkbggtgucbwv55josnxo55))/Default.aspx)

(7) 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，計申請 30 件次。



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

(8) 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填妥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。



網站截圖

(二)服務可近性

1. 客製化服務

項目說明	圖照
(1)本處經管菊島福園全年開放採 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、冰存及進館等服務。	
(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，並配合就服中心 6 場次現場徵才活動設攤辦理原住民就服宣導，計參與 50 人次，促進就業媒合，協助順利求職。	
(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，107 年計辦理 3 場次宣導及慶祝活動，計共 250 人次參加。	
(4)本處訂定澎湖縣各鄉(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，戶所協助代收生育補助計 1466 件、育兒津貼及健保費自付額補助 1309 件，轉送衛生局及社會處核辦。	
(5)跨縣市行政協助戶籍登記，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 107 年度他縣市代收本縣戶籍登記共計 56 件。	





(6)辦理新住民生活適應輔導班2班次，授課內容包括國籍歸化居留、衛教保健、法令宣導、家庭關係經營、親職教養等課程，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17日辦理完成，參加學員計43人次。



(7)出生溫馨賀禮：
為落實出生登記，宣導並鼓勵民眾適齡婚育，本處編列新臺幣25萬元，凡至本縣各戶政事務所辦理出生登記者，致贈「溫馨賀禮」1份，藉以表達本府祝福之意，107年發送予新手父母的出生溫禮賀禮計717份，提升本縣生育率，落實樂婚願生能養人口政策目標。



2. 專人全程服務

項目說明	圖照
(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，107年計徵集6項軍種33梯次，共服務397位役男。	
(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。	
(3)本府與外交部領務事務局共同合作辦理「行動領務」服務，提供現場全程受理初(換)領護照申辦，製作完成後郵寄申請人，免除民眾舟車往返，節省候辦時間與花費，共辦理13場次，計受理1,126件。	

3. 主動服務

項目說明	圖照
(1)發放生活扶助及各項補助	A. 一次安家費:7件/計18萬5,860元。 B. 三節生活扶助金:6件/計12萬300元。 C. 健保生活費:3件/計1,496元。 D. 醫療補助費:6件/計7萬776元。
(2)發放傷殘、因公死亡軍人慰問金	傷殘退伍退役軍人慰問金:3件/計63萬元。





(3)發放原住民急難救助金	依原住民族委員會補助原住民急難救助實施要點，主動關懷本縣原住民，並協助申請、發放原住民急難救助金，107年度計有4位原住民申請。	
(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	澎湖縣各界為了追思革命先烈暨陣亡將士、緬懷先賢先烈忠貞愛國之情操，每年3月29日及9月3日於忠烈祠及忠靈祠舉行春祭國殤典禮，敬邀民眾踴躍參加，體驗簡約隆重之氛圍、發揚犧牲助人之大愛精神、紀念英勇壯烈犧牲之烈士，典禮結束後，由縣長致贈慰問金予遺族。	

(三)服務成長及優化

1. 突破成長

- (1)為積極推廣撿骨進塔之政策，以提倡優質喪葬禮俗觀念，透過相關補助要點修正，大幅提升民眾撿骨進塔之意願，本府將撿骨進塔補助金額由1萬元提高為2萬元，107年共受理申請案件數為629件，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。



- (2)針對離島交通不便地區(望安、七美)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107年共提供望安鄉3件、七美鄉2件，計5件離島法律扶助。



圖：望安鄉、七美鄉法律諮詢服務

- (3)補助宗教團體辦理慶典及元宵活動經費，活化民間信仰，推動民間活動-本縣107年補助辦理之武轎踩街，分別於2月28日西巡慶元宵武轎踩街、4月19日配合國際海上花火節開幕之夜舉辦「燦爛武轎花火同慶」武轎踩街活動，沿路觀看人次估約3,000餘人；武轎踩街結合縣





府主辦之花火節，為澎湖夏季旅遊旺季揭開序幕，共同增進觀光旅遊人潮，107 年計補助辦理武轎踩街活動 2 場次，經費 120 萬元。



圖：各種聲光效果之武轎

2. 優質服務

- (1) 為改善現有菊島福園空間配置，將庫錢車集中管理，設立所屬專區，進而釋出停車位使用空間，增加民眾停放汽車之便利性，提升園區整體景觀。



- (2) 推廣戶政行動化服務，針對特殊、偏遠地區、高齡長者及行動不便者，派員攜帶行動載具設備，連結戶政資訊系統，到家直接服務，藉以簡化民眾申請到府服務作業流程，計服務 241 次。



- (3) 107 年 6 月 22 日於湖西鄉公所 2 樓禮堂辦理澎湖縣 107 年度調解業務講習會，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。



圖：107 年度調解業務講習會

- (4) 積極協助輔導寺廟換證作業，增進證照登記正確度，除提供寺廟換證服務，亦為廟務疑義提供諮詢，以利寺廟順利運作，107 年度計 368 件次。
- (5) 開辦役男兵籍調查線上申報，e 化申辦好方便，107 年度辦理 89 年次徵兵及齡男子兵籍調查線上申報，系統開放期間為 107 年 10 月 16 日起至 107 年 11 月 30 日止，總計 702 人完成申報。
- (6) 透過多元宣導管道有效行銷服務項目及活動。



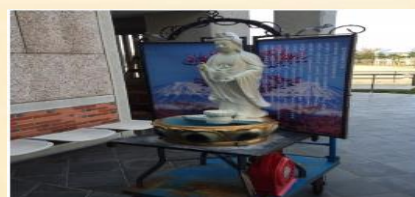


(1)	利用村里座談會發放、張貼本府重大政策宣導資料，計辦理11場次，參與人數750人次。		
(2)	利用績優村里長及村里幹事表揚張貼本府重大政策宣導資料，參加人數計120人。		
(3)	軍民聯合防空演習宣導活動訊息		
(4)	進行戶籍法令、國籍法規及人口政策等相關法規宣導計4場次。		
(5)	A. 新聞稿:116篇 B. 網站訊息:102件 C. 跑馬燈: D. LINE: 25篇 E. FB:6篇 E: 電子看版:1篇		

(7)擴充忠烈祠及孔廟網站內涵，活化場地，提供活動訊息。

A	活化場地部分，配合點亮澎湖計畫設置庭園矮燈 10 支及樞星門投射燈。	
B	提供戶外場地供國中小學生戶外教學使用(如休息、用餐)	

(8)鼓勵積極研提推動創新便民服務作為措施，役男體檢提供貼心禦寒浴巾;另本處菊島福園設置淨水觀音供民眾除穢。



三、服務量能

(一)內部作業簡化

1. 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)	考量本縣墳墓林立，且設立時間多不可考，為減少非法設置墳墓墓主遷移墳墓時抗爭所產生之社會成本，增加自行遷葬之意願，爰於107年5月20日修正「澎湖縣殯葬管理自治條例」第13、14、15條修正條文，以期加速本縣舊墓撿骨進塔、活化土地之效。
(2)	訂定澎湖縣軍人忠靈祠靈骨灰寄存使用須知，增訂軍人配偶得葬厝於軍人公墓，自中華民國107年9月3日實施。
(3)	簡化役男體檢流程，結合醫療體系，辦理役男徵兵體(複)檢業務，協請社政單位提供列管身心障礙名冊，符合免役體位之役男，主動辦理免予參加徵兵體檢，逕行核定免役體位，簡化作業程序。
(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「澎湖縣各鄉市戶政事務所歸化測試作業流程」，簡化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，107年受理計2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&dataserno=201011010006)。

2. 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。

3. 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，107年計召開7次處務會議，及時瞭解案件情形及討論處理，並提高內部橫向溝通。
(2)	責請副處長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。

4. 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)	因應內政部實施替代當事人親自到場措施及減用印鑑證明措施，配合修正「本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」，目前本案尚在協調審查單位相關建議中，預估108年3月31日前完成修正發佈，俾利土地申請變更申請更加簡政便民。



5. 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。



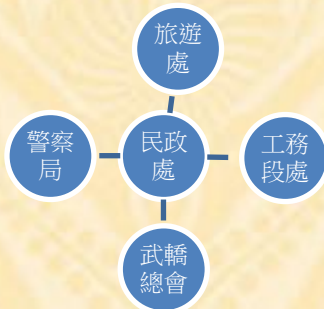
(二)服務精進機制

1	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(98.69%)，107年度透過全體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，均已圓滿達標，未來持續精進創新，提供民眾更優質、愉悅的作為措施。
2	本處於107年9至10月間辦理本縣殯葬禮儀服務業者實地評鑑，並依據評鑑結果給予獎勵或通知改善，安排於107年11月份縣務會議頒獎表揚，以其強化本縣殯葬服務品質成效。 
3	本處分別於107年3月19日至3月27日、7月18日至8月1日赴鄉市公所進行村(里)幹事服務業務查訪，計25村(里)，瞭解村(里)幹事業務推動及服務情形，落實本府各項業務之推動。 



透過橫向協調合作，共同努力投入創新服務及精進等其他措施機制：

- A. 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。
- B. 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。
- C. 建置常態性「本縣各界紀念至聖先師誕辰釋奠典禮」line 工作群組共計 9 人，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，促進橫向與縱向聯繫與溝通之效率與效能。
- D. 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，參與成員計 23 人，彼此教學相長，並即時回應解決民眾問題與建議事項，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。
- E. 配合世界最美麗海灣年會在澎湖活動，分別於 9 月 27 日、10 月 9 日、10 月 20 日及 11 月 4 日辦理 4 場之「2018 世界最美麗海灣嘉年華武轎展演」，扮演本系列活動武轎總會、旅遊處及相關單位之居中協調及單一窗口角色，計橫向公文連繫計 13 件次。



四、服務評價

(一)服務滿意情形

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： 以整體而言，整體滿意度為88.3%(較106年度提高12.1%)、感受普通為11.1%(較106年度下降12.7%)，惟不滿意為0.6%(較106年度提高0.6%)，顯示本處尚多需予檢討改進之處，未來賡續強化承辦人秉持同理心，以有感有溫度服務，取代專業冷漠，時刻留意己身應對禮儀和服務態度，增進民眾滿意度。
(2)	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，107年整體滿意度達100%。
(3)	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 107 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，107年整體滿意度達 98%。
(4)	內部滿意度調查： 就整體而言，本處同仁對於各項之滿意度，多集中於「非常滿意」(72人次，50%)、「滿意」(71 人次，49.3%)選項，整體平均滿意度為 99.3%，較 106 年度提升 0.6%；另不滿意度為 0.7%，則較 106 年度下降 0.6%，表示不滿意情形小有改善。人力乃組織最大無形資源，提供完善工作環境與設施，係機關基本責任，此次整體滿意度雖達 99.3%，惟仍持續營造改善更加溫馨便利服勤場域空間，以抒解員工工作壓力

(二)意見回應處理情形：

1. 民眾建議意見處理回應：

(1)	外部顧問滿意度調查： A. 洽公環境及動線規劃(不滿意度 2.3%)： 針對民眾「菊島福園環境分布好廣，動線感覺不夠清楚」意見，因殯管科其所需空間寬廣，含民眾洽公、同仁辦公、火化操作區、大體冷凍室、停棺室、禮廳等多個處室設備空間，故置於菊島福園，其動態距離上難免讓民眾感受洽公場域不連貫，本處將強化同仁以專業服務引導及服務禮儀等協助改善洽公環境及動線不足之處，力求更加貼近民眾需求。 B. 辦事效率(不滿意度1.2%)： 經檢討應係部分申辦案件文件資料不齊，經通知申請人補件，因而延宕辦結時間，致造成民眾觀感不佳，未來持續強化同仁應主動向民眾說明清楚，告知處理程序與辦理期限，簡化流程與作業方式，合法便民，俾提升洽公民眾滿意指數。 C. 肯定意見：接洽人員有禮貌而且耐心回答，服務態度很好。
(2)	法律諮詢服務滿意度調查 本次滿意度調查問卷瞭解民眾對本府提供之法律諮詢服務品質的感受及期許，尤其在預約方式及服務人員的態度2項調查中，無改進意見，提供詳細解答以解困惑，滿意度均為100%，顯見民眾對此項服務的肯定，調查結果亦將作為日後推行業務之參考。
(3)	清明祭祀及中元普渡法會滿意度調查： 法會辦理方式(不滿意度1.27%)： 有關民眾反映法會辦理方式方面，主要是針對法會辦理時間與工作時間有所衝突，因本府辦理清明或中元普渡法會是以本縣所有民眾及節日時間綜合研議，故無法配合各民眾工作時間，未來在法會辦理時間，本府將以多數民眾權益為考量，使全縣居民皆能參與為目標。
(4)	內部滿意度調查： A. 其滿意程度最低之項目為對本處整體辦公環境(計1人不滿意)，究其原因應係整體環境範圍包含清潔、舒適度及綠美化等項次，本處同仁對於工作環境改善頗有期待，礙於本府目前動線規劃、廳舍設計，尚無法進行改建，有關部屬建議辦公桌椅可再加強，以利上班久坐建議，將視業務經費逐步改善汰換，以利增進員工身心健康，提高服勤滿意度。 B. 肯定意見：處內工作氣氛很好，是個愉悅上班環境。

- 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，107 年處理件數如表，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。



類別	1999	縣長信箱	民政處信箱
件數	15 件	8 件	3 件

參、未來努力方向

序	項目	說明
一	賡續輔導各鄉(市)公所興建、整修行政大樓、村(里)集會所工程及設施設備符合相關法規及民眾需求	輔導各鄉(市)公所老舊之行政大樓、村(里)集會所興建、整修，改進現況環境，工程並應符合無障礙法規；相關設施之配置、動線應將民眾洽公需求列入，讓鄉親輕鬆愉快完成申辦案件，達到提升服務品質之目的。
二	宣揚創新廟宇民俗節慶活動	配合觀光節慶，辦理電子武轎踩街遶境及元宵乞龜活動，增加節慶氣氛，深化結合觀光與民俗文化，並提高民眾對傳統文化認同及凝聚力。
三	執行強化政府基層機關資安防護及區域聯防計畫(前瞻計畫)	基層戶役政機關老舊電腦汰換及強化資安相關防護設備；由本府分三年採購汰換本縣戶役政老舊資訊設備及資訊安全防護設備，提升作業效能，保護個人戶籍資料安全，並持續鼓勵所屬同仁積極學習精進，增加專業素養，正確戶籍登記，簡政便民，增進民眾對政府服務滿意指數。
四	更新菊島福園空汙防制設施及冷凍設施	菊島福園為本縣唯一火化場，空汙防制設施業已使用多年，長期飽受風吹雨淋，使用效能已大幅下降，每年需耗用大筆經費維修；另冷凍設施為冰存大體之用，運用已久致常發生冰存溫度不足情事發生，本處已編列108年度更新費用，以期提升本園服務量能。
五	精進墓政，持續遷墓，並依需求擴建納骨塔	考量本縣當地風俗民情，持續以鼓勵民眾自動遷移墳墓方式辦理，目前現行補助金額已調整為2萬元，並將配合法會、座談會等方式加強宣導，以每年遷移1,000-1,200件為努力目標；同時，亦配合各局處協助計畫型墳墓遷移作業，增加遷墓成效及符合民眾需求。
六	強化徵兵業務及維護役男權益	落實辦理徵兵檢查及完善辦理安家費等相關慰問金發放工作，以全程照顧服役役男，達到政府用心、役男安心、家屬放心的目標。

