

# 澎湖縣湖西鄉戶政事務所 103 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據：

澎湖縣政府 103 年 4 月 14 日府行管字第 1031301116 號函頒修正之「澎湖縣政府提升服務品質實施計畫」。

## 貳、計畫目標：

- 一、持續推動各項為民服務措施，秉持以顧客為導向之服務理念。塑造專業、便民、高效率的機關服務形象。
- 二、建立資訊透明化及推動各項網路服務，提供友善、溫馨服務，確保民眾權利與資訊安全。
- 三、鼓勵同仁積極思考創新服務及整合各級政府服務功能，提升「民眾有感」之服務品質。

## 參、執行對象：

澎湖縣湖西鄉戶政事務所（以下簡稱本所）全體同仁。

## 肆、執行期程：

自民國 103 年 1 月起至民國 103 年 12 月止，計 1 年。

## 伍、計畫內容：（詳如附表）

## 陸、執行步驟：

- 一、本執行計畫由本所全體同仁於所務會議討論並經主任議決後實施。
- 二、成立本所服務精進團隊（另案簽核計畫），蒐集民眾意見、輿情反應等相關資料，對不合時宜之法令、民眾建議事項及各項創新提案，專責規劃推動及追蹤管制，以達實質提升服務品質之目的及落實全面品質管理。
- 三、本執行計畫公布於本所網站及張貼本所公告欄週知。

## 柒、考核獎懲：

- 一、本所主任對各項業務實施機動督導、不定期抽查考核同仁實際作業情形，作記錄追蹤管制；另每月於所務會議檢討各項執行情形及缺失以作為檢討改進方針。
- 二、本執行計畫不定期查核測試結果及執行成效列入年終考績之參據，並依據縣府對本執行計畫年度考核結果辦理行政獎懲事宜。

附表

實施要項	執行策略	執行指標	次執行指標	具體作法	完成期限	承辦單位
一、訂定提升服務品質執行計畫(5分)	訂定機關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)	依規定訂定本機關103年度提升服務品質執行計畫	依規定訂定本機關103年度提升服務品質執行計畫，並於103年4月24日報府備查。	103年4月24日	湖西鄉戶政事務所
二、建立優質的便民服務(30分)	(一)服務流程(10分)	(一)服務流程便捷性(5分)	1. 單一窗口服務全功能程度 2. 申辦案件流程簡化程度 3. 申辦案件	設置 <b>全功能單一綜合服務櫃檯</b> ，提供「One Ticket」一處收件全程服務之流程。  (1) <b>簡化臨櫃办理流程</b> 。 A. 利用「 <u>跨機關連結平台</u> 」代查資料。 B. <u>縮短英文戶籍謄本核發時間</u> 。C. <u>縮短門牌編釘核發時間</u> 。 D. <u>開立一次告知單</u> 。 E. <u>中午彈性上班</u> 。 F. <u>免下車服務</u> 。 (2) <b>簡化非臨櫃办理流程</b> 。 A. 戶政系統網路光纖速率由4M提升為20M，減少等待時間。 B. 5月報稅期間至國稅局設立 <b>機動櫃檯</b> ，受理申辦自然人憑證。 C. <u>赴轄區各國中申辦初領國民身分證</u> 。 D. <u>電話掛失國民身分證</u> 。 E. <u>到府服務</u> 。 F. <u>自然人憑證團體申辦</u> 。 G. <u>跨機關通報服務</u> 。 (3) <b>資訊系統應用簡化</b> 。 A. <u>各類申請書直接登打列印</u> 。 B. <u>日據及除戶戶籍資料電腦化</u> 。 C. <u>增加異地申辦項目</u> 。 D. <u>叫號系統自動化</u> 。  (1)申辦案件免附戶籍謄本。 (2)提供申辦人免附書證。	103年12月31日	湖西鄉戶政事務所

		流書表簡 量程度	(3)利用跨機關電子閘門查證。 (4)跨機關通報服務。 (5)積極宣導使用自然人憑證。 (6)出生、死亡自動通報。		
	(二)服務 流程透 明度 (5 分)	1. 案件處理 流程查詢 公開程度	(1)提供案件承辦資訊種類。 A. 於機關場所公佈 a、 <u>電子字幕機</u> ：提供最新戶政資 訊及協助跨機關宣導。 b、 <u>掛置戶籍登記申請須知一覽表 及處理期限表</u> 供民眾閱覽。 c、 <u>懸掛規費標準表及罰鍰金額基 準表</u> 供民眾參閱。 d、服務台放置申辦須知供民眾取 閱。 e、製作 <u>戶政法令單張張貼於公布 欄</u> 宣導，並於置書報架供民眾 索閱。 B. 於本所網頁刊登主要公佈的項 目包括機關簡介、最新消息、 表格下載、線上服務、申請須 知、處理流程及承辦人電話。 (2)提供案件查詢管道種類。 A. <u>現場詢問</u> ： 由櫃台受理人員以 <u>口頭告知或 開立一次告知單</u> ，詳細回復民 眾之問題。 B. <u>電話查詢</u> ： 由櫃台服務人員以親切且專業 的態度接受民眾詢問相關案件 的申辦須知及流程。 C. <u>網路查詢</u> ： 民眾可於本所網站輸入個人基 本資料，即可查詢案件處理階 段及結果，除隨到隨辦的案件 外， <u>門牌初編(編釘)、逕遷戶 所、國籍案件及公文進度</u> 可於 網站查詢處理進度。  (1)臨櫃回應方式。 A. 由 <u>受理人員主動告知</u> 處理流	103年 12月 31日	湖西 鄉戶 政事 務所
		2. 案件處理			

			<p>回應程度</p> <p>程：</p> <p>於民眾至櫃檯時，主動告知相關處理流程。</p> <p>B. <u>利用電子字幕機公告</u>：</p> <p>即時提供各項戶政資訊臨時異常訊息，讓洽公民眾知悉等候原因。</p> <p>C. <u>設置專責人員</u>：</p> <p>如遇特殊狀況，由主任主動面對民眾說明原由，並由資深同仁協助民眾處理後續事宜。</p> <p>(2) <u>非臨櫃回應方式</u>。</p> <p>A. <u>公文主動函覆告知</u>：</p> <p>對於民眾申請案件如已結案或須請示上級單位者，主動以公文函覆申請人。</p> <p>B. <u>電話或公文主動提醒民眾</u>：</p> <p>a、法院寄發之裁判確定案件，如監護、未成年子女權利義務行使負擔、離婚、收養等，主動通知民眾於法定期限內辦理。</p> <p>b、出生、死亡、出境滿二年等各項戶籍通報待辦案件，以電話及公文通知申請人。</p> <p>c、變更及更正案件主動以公文通知利害關係人辦理。</p> <p>d、戶口名簿補註等行政協助案件，主動寄發通知書告知民眾應辦理事宜，以維護戶籍資料正確性。</p> <p>C. <u>信箱設置專人管理</u>：</p> <p>關於主任信箱、訪客留言及意見調查部份設置專人管理，並依限回覆本所處理情形。</p>			
	<p>(二) <u>機關形象及顧客關係</u> (20分)</p>	<p>(一) 洽公環境及服務行為(4分)</p>	<p>1. 服務設施合宜程度</p>	<p>(1) 定期檢視辦公設備，塑造親切洽公環境。</p> <p>(2) 妥適規劃服務動線。</p> <p>(3) 提供「核心設施」。</p> <p>(4) 提供「一般設施」。</p>	<p>103年 12月 31日</p>	<p>湖西鄉戶政事務所</p>

			2. 服務親和程度	(1)設置全功能服務台。 (2)提供奉茶務務。 (3)搭乘公車資詢。 (4)相關業務代為詢問。 (5)績優服務人員票選。 (6)訂定禮貌服務措施及內部考評機制。		
			3. 服務可勝任程度	(1)編製戶政業務常見「Q&A」問答集。 (2)辦理員工法令研討訓練。 (3)實施員工戶政法規測試。 (4)推動學習型組織文化。		
	(二)服務行銷有效性 (4分)	1. 施政宣導內容 2. 宣導活動 3. 執行方式		依據法令規則、機關來文及活動計畫等進行相關宣導。  多元的施政宣導管道及執行方式。 <b>A、實體宣導</b> a、 <u>臨櫃告知</u> ： 同仁於受理案件或現場與民眾互動時，直接或間接以口頭告知或傳遞宣導各項政策訊息。 b、 <u>硬體告知</u> ： 利用公佈欄張貼海報及文宣供民眾知悉。 <b>B、文宣宣導</b> ： 發放各項戶政宣導摺頁、DM及各項補助宣導資料。 <b>C、媒體宣導</b> a、結合平面媒體蒐集本所發布新聞稿，另請專人剪輯與業務相關報導。 b、利用戶所電子字幕機提供即時資訊及法令宣導。 <b>D、活動宣導</b> 積極參加各機關舉辦活動，進行 <u>戶政業務宣導</u> 。 <b>E、網站宣導</b> 設專人更新最新訊息及法令宣導。	103年 12月 31日	湖西鄉戶政事務所

	(三)顧客滿意度(4分)	<p>1. 服務滿意度</p> <p>2. 內部同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵應針對內部同仁進行滿意度調查</p>	<p>辦理103年機關服務滿意度調查，並依調查結果進行相關分析及改進。</p> <p>辦理內部同仁滿意度調查以提高同仁工作滿意度，進而全面提升本所服務品質。</p>	103年12月31日	湖西鄉戶政事務所
	(四)民眾意見處理有效性(4分)	<p>1. 廣開民眾建言管道鼓勵民眾提供建言</p> <p>2. 民眾意見處理包括對於民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情的回應</p> <p>3. 民眾意見及抱怨來源與處理。</p> <p>4. 透過民眾需求調查規劃相關服務政策或措施</p> <p>5. 辦理民眾意見處理滿意度調查。</p>	<p>各管道民眾意見回應與分析</p> <p>A、<u>現場反應</u>： 民眾於申辦案件時，如有任何建議或反應，由櫃台服務人員或主任提供服務與處理回覆，並提出改善作為。</p> <p>B、<u>電話反應</u>： 由接聽同仁了解民眾反應事項後，陳報相關業務人員或主任，經討論後將處理情形回復民眾，並檢討相關改善作為。</p> <p>C、<u>郵件反應</u>： 本所網站提供連絡信箱，由每日值日人員設簿管理並於3日內回應民眾需求。</p> <p>D、<u>書面反應</u>： 民眾可藉由意見調查表及書信陳述意見及建議，由承辦人彙整後，提出改善方案，陳核主任後回覆民眾。</p> <p>E、<u>民眾滿意度調查</u>： 辦理103年機關服務滿意度調查，並依民眾反應事項進行改善及回覆。</p>	103年12月31日	湖西鄉戶政事務所
	(五)積極推展機	積極參加政府服務品質	積極辦理提昇服務品質相關作業，爭取對外參獎機會並保持機關良好	103年12月	湖西鄉戶

		<p><u>關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定(2分)。</u></p>	<p>獎競賽，藉由對外參與提升服務品質，樹立機關良好形象。</p>	<p>形象。</p>	<p>31日</p>	<p>政事務所</p>
		<p><u>(六)建立新聞媒體及輿論回應機制，適時為政策辯護或更正不實內容，導正社會視聽(2分)。</u></p>	<p>主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情管理系統或資料庫，倘有報導本縣消息與事實不符時，應儘速查明原委，務必在第一時間對外澄清，設下停損點，快速回應不實輿論以導正社會視聽。</p>	<p>指派專人蒐集新聞資料，如有與事實不符者，應速查明原委後呈報主管，於第一時間對外澄清，以正社會視聽。</p>	<p>103年12月31日</p>	<p>湖西鄉戶政事務所</p>
<p><b>三、資訊流通服務(30分)</b></p>	<p>(一)資訊流通及檢索服務(15分)</p>	<p>(一)資訊公開適切性與內容有效性(7.5分)</p>	<p>1. 資訊公開 公開法令政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範</p>	<p>公開程度： A、設置「政府資訊公開」選項： 依據政府資訊公開法第7條主動公開資訊，本所於網站便民服務專區項下，設有「政府資訊公開」選項，提供民眾所需的政府相關資訊並置超連結，便利民眾點閱，而公開比例達100%。 B、設置「法規命令」專區： 戶政法令之解釋及規定，均攸關民眾日常生活之權利義務，為使民眾清楚明瞭，於資訊公開專區一項，置「法規命令」，登錄戶政相關法規及函釋，讓民眾能快速搜尋所需資訊。 C、提供無障礙網頁的服務已通過無</p>	<p>103年12月31日</p>	<p>湖西鄉戶政事務所</p>

			<p>障礙網路服務標章 A+ 檢測，以供身障人士使用。</p> <p>服務措施及出版品質周知度：  <b>A、首頁設有 QR-Code：</b>          因應科技需求，方便民眾得於首頁以手機掃描，不必輸入網址，即可進入本所網站查得資訊。  <b>B、最新消息及跑馬燈：</b>          於本所網站首頁置跑馬燈，播放即時性的訊息，另設有最新消息，由專人不定時檢視，適時更新。</p> <p>資訊內容正確程度          為確保網頁內容即時且正確，本所網站設有專人負責維護更新，舉凡最新消息、法令規章、申辦須知及各個連結等，均每日或每月檢視，適時更新，並鼓勵同仁瀏覽網頁，發現有誤立即修正，各個頁面皆呈現更新日期，使網頁內容正確且無逾期。</p> <p>資訊連結正確程度：          指派專人維護網站資訊，並由本所同仁不定時進行連結測試，如有非正確連結者，立即知會網站管理人員維護更正。</p>		
		<p>2. 服務措施及出版品質資訊周知度</p> <p>3. 資訊內容正確度</p> <p>4. 資訊連結正確度</p>			
	(二) 資訊檢索完整性與便捷性 (7.5 分)	1. 機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便	<p>網站人性化設計：          針對常用登記種類及熱門服務設置於版面中間與明顯處，符合民眾使用需求，另提供資訊檢索相關服務。</p>	103 年 12 月 31 日	湖西鄉戶政事務所

		<p>瀏覽、查詢資料及使用網站服務</p> <p>2. 資訊內容包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等</p> <p>3. 檢索方式</p> <p>4. 提供分類檢索服務及訊息訂閱服務 (RSS)</p> <p>5. 提供檢索功能說明檢索功能使用範例及找不到資訊時的建議。</p>	<p>資訊內容完整程度： 包含以下常用七大項等。</p> <p>A、最新消息 B、申請須知 C、電子表單 D、人口統計 E、線上服務 F、熱門服務 G、法令規章</p> <p>提供全文檢索、主題分類、施政分類、服務分類及依使用者分類等多種服務方式。</p> <p>針對不同使用者(一般、原住民、新住民)及不同主題提供分類檢索服務。</p> <p>提供檢索說明及使用範例，並給予相關建議。</p>		
(二)線上服務與電子參與(15分)	(一)線上能量服務擴展性(7.5分)	1. 線上服務量能	<p>(1)申辦案件查詢</p> <p>(2)線上申請預約</p> <p>(3)身分證掛失/撤銷掛失/掛失查詢</p> <p>(4)身分證初補換查詢及村里門牌查詢</p>	103年12月31日	湖西鄉戶政事務所

			2. 線上服務推廣績效	參與各項活動時針對線上服務項目進行宣導，積極推廣此項服務。		
			3. 電子表單簡化績效	針對電子表單進行簡化與整合，以利民眾使用。		
		(二) 電子參與多樣性 (7.5分)	1. 電子參與多元程度 2. 電子參與強調與民眾的互動與回應	戶政與民息息相關，「在家能知戶所大小事」為本所服務準則。 A、 <b>最新消息：</b> 戶政與民息息相關，為使民眾「在家能知戶所大小事」，因而設置最新消息並時時更新使民眾隨時得知戶政新訊息。 B、 <b>法令宣導：</b> 配合政府宣導相關政策，使民眾能正確獲知其權益。 C、 <b>意見信箱：</b> 民眾有關戶籍登記問題、法令疑義或服務改善建議等可透過意見信箱反應，設有專人查看及回覆。 D、 <b>主任信箱：</b> 對於不方便留言的民眾，本所貼心的提供主任信箱 (huhsi.a1502@msa.hinet.net) ，民眾可於瀏覽本所網頁時，隨時點選。 E、 <b>線上申請：</b> 「時間就是金錢」，為節省民眾時間，提供 33 項戶籍申辦服務，含到府服務均可線上預約。 F、 <b>申辦案件查詢：</b> 有關申請戶籍遷戶所、門牌初編(編釘)及國籍申請案件，可以在此查得申辦進度，民眾不必頻頻以電話詢問。	103 年 12 月 31 日	湖 西 鄉 戶 政 事 務 所
四、創新新加值服務 (30分)	創新服務情形 (30分)	(一) 有價值的創新服務 (10分)	1. 「創新」的概念。	鼓勵同仁就實務作業所發現之不便、劣勢或缺失，進行討論，提出可行之改善措施及創新服務。	103 年 12 月 31 日	湖 西 鄉 戶 政 事 務 所

		<p>2. 服務創新最終的目的在於簡政便民，包括創新措施替民眾節省了哪些程序金錢或是其他成本。</p> <p>3. 實現創新服務應考量的因素。</p>	<p>如創新措施可替民眾節省金錢或時間成本，並應考量實現創新服務之相關因素及其執行方式。</p> <p>訂定本所「戶政即時通」實施計畫，除通知民眾辦理出生、死亡登記等相關事宜外，並印製「辦理出生登記後相關權益一覽表」、「辦理死亡登記身後事一覽表」及「變更姓名後更改相關資料一覽表」，提供民眾參考並記錄。</p>		
	(二) 創新服務標竿學習效益 (10分)	<p>1. 提出具有標竿學習效益之創新服務。</p> <p>2. 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。</p>	<p>統計分析服務績效優質之創意措施，規劃成為機關標準服務項目，訂定標準作業流程。</p> <p>藉由各項考核、會議、觀摩及研習等機會，參採其他機關優質作法，同時提供本所創意服務措施供參，互相學習以達服務措施擴散效果。</p>	103年 12 月31 日	湖 西 鄉 戶 政 事 務 所
	(三) 組織內部創新機制 (10分)	<p>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新服務之關鍵所在。</p> <p>2. 機關應詳細說明內部創新提</p>	<p>研訂本所內部創新服務精進團隊，鼓勵全員參與提供服務措施建言，主動檢討、發掘創新性、整合性的措施。</p> <p>推動內部提案、人員獎懲制度，確保創新機制常態性運作。</p>	103年 12月 31日	湖 西 鄉 戶 政 事 務 所

			<p>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。</p> <p>3. 機關應說明所推動的創新服務措施與實際運作之關連。</p>	<p>以文字、表單及影像等詳實記錄創新服務措施，以便修正計畫內容更能契合實際運作。</p>		
<p><b>五、評核作業(5分)</b></p>	<p>訂定單位(機關)年度提升服務品質評核計畫(5分)</p>	<p>各單位(機關)自評或對二級所屬機關辦理年度提升服務品質評核(5分)</p>	<p>依規定辦理自評並由上級機關評核。</p>	<p>依規定辦理自評並由上級機關評核。</p>	<p>103年12月31日</p>	<p>湖西鄉戶政事務所</p>

承辦人：

科長：

核稿：

單位主管  
(機關首長)：