

第 五 屆

# 「政府服務品質獎」

## 申請書

參獎類別：第一線服務機關

金門縣烈嶼鄉戶政事務所



中華民國102年1月4日



## 目 錄

|                                  |        |
|----------------------------------|--------|
| 壹、為民服務現況簡介 .....                 | - 3 -  |
| 一、前言 .....                       | - 3 -  |
| 二、轄區概況 .....                     | - 4 -  |
| 三、為民服務概況 .....                   | - 7 -  |
| 四、服務項目： .....                    | - 9 -  |
| 貳、提升為民服務品質 .....                 | - 12 - |
| 一、優質便民服務 .....                   | - 12 - |
| 二、機關形象 .....                     | - 21 - |
| 三、顧客關係 .....                     | - 27 - |
| 參、資訊流通服務構面 .....                 | - 53 - |
| 肆、創新增值服務 .....                   | - 62 - |
| 伍、未來努力方向 .....                   | - 66 - |
| 陸、附件 .....                       | - 67 - |
| 一、金門縣烈嶼鄉戶政事務所 101 年度提升服務品質執行計畫 . | - 67 - |
| 二、烈嶼人口破萬 .....                   | - 71 - |
| 三、烈嶼戶所參與服務評比李縣長關切.....           | - 72 - |
| 四、烈嶼戶所參與評比翁伸金打氣 .....            | - 74 - |
| 五、縮短門牌編釘時程 .....                 | - 76 - |
| 六、榮 譽 榜 .....                    | - 78 - |
| 七、志工服務 .....                     | - 80 - |
| 八、下鄉服務 .....                     | - 82 - |
| 九、李縣長率縣府各局室蒞臨指導 .....            | - 84 - |
| 十、民政局翁局長率各鄉鎮戶所蒞臨本所業務觀摩.....      | - 85 - |
| 十一、結婚背版-為新人留下美好記憶 .....          | - 86 - |
| 十二、辦公環境設施及綠美化 .....              | - 87 - |
| 十三、戶政業務 Q & A.....               | - 91 - |

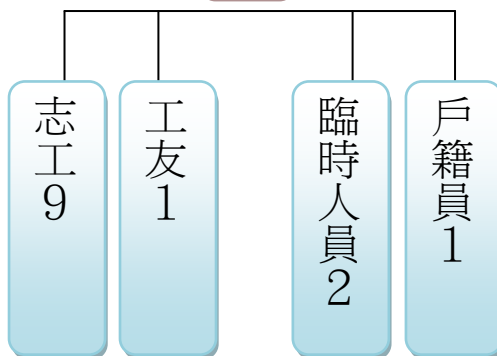


## 基本資料

|          |                                                                                                                                   |     |     |     |            |    |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|------------|----|
| 機 關 名 稱  | 金門縣烈嶼鄉<br>戶政事務所                                                                                                                   |     | 首 長 | 林長禮 | 職 稱        | 主任 |
| 機 關 地 址  | 金門縣烈嶼鄉西路60號                                                                                                                       |     |     |     |            |    |
| 機 關 網 址  | <a href="http://www.kinmen.gov.tw/Layout/sub_A/index.aspx?frame=73">http://www.kinmen.gov.tw/Layout/sub_A/index.aspx?frame=73</a> |     |     |     |            |    |
| 機 關 員 額  | 共計：5人（含臨時人員）                                                                                                                      |     |     |     |            |    |
| 總 預 算    | 6,077,000元                                                                                                                        |     |     |     |            |    |
| 聯 絡 人    | 林長禮                                                                                                                               | 職 稱 | 主任  | 電 話 | 082-363079 |    |
| E-mail位址 | A210b01@mail.kinmen.gov.tw                                                                                                        |     |     | 傳 真 | 082-363393 |    |

## 金門縣政府民政局

主任



## 金門縣烈嶼鄉戶政事務所組織表



## 壹、為民服務現況簡介

### 一、前言

戶政為國家諸般行政重要之一環、因政府施政係以人民福祉為依據，故戶政人口資料之提供，對國家之計劃建設影響深遠，民法總則中明文規定「人之權利能力，始於出生，終於死亡」，故設戶籍登記以確定人民義務，保障人民權利。惟戶籍資料之建立有賴民眾主動申報，故戶政機關與民眾接觸頻繁，其業務之推展，至關人民權益，但由於社會結構變遷，民眾對於政府需求日益廣泛而殷切，戶政機關是一個直接面對民眾的單位，為了提高民眾主動申報之意願，本所同仁無不努力者改善服務態度及民眾申報方式，積極推動簡政便民措施，提高為民服務品質。

本所原隸屬烈嶼鄉公所，僅設置戶籍員乙員，主任由鄉長兼任，戶政業務由村幹事協辦，迄民國六十一年為加強維護社會治安工作與警政革新，實施「戶警合一」體制，各鄉鎮戶政事務所隸屬金門縣警察局指揮，本所仍設置戶籍員乙員，主任由警察所長兼任，各村設戶籍申報站，由村幹事受理民眾各項戶籍申請案件。民國八十二年六月一日為因應戰地政務終止與地區解嚴，實施「戶警分立」，本所依組織規程正式成立戶政事務所，直屬縣政府民政局戶政課監督指揮，依法辦理有關戶政事務。



## 二、轄區概況

### (一)轄區簡介

烈嶼又稱小金門，位於金門本島西南方，居金門與廈門之間，地處大陸福建省東南方九龍江口外、廈門灣內，並包括大膽、二膽、復興嶼、猛虎嶼、獅嶼等諸小島。距離大陸最近者只有五千公尺，在戰略位置上可以說是「外島中的外島、前線中的前線」。

本所原位於西路 1 之 1 號，於民國 91 年遷至現址（烈嶼鄉林湖村西路 60 號）。烈嶼鄉行政區域編設為林湖、黃埔、西口、上林、上岐等五個行政村，人口於本年八月份達壹萬餘人，總面積 14.851 平方公里。轄內共有：東林、西宅、西路、湖下、羅厝、后頭、黃厝、林邊、埔頭、庵頂、庵下、后宅、西方、西吳、下田、雙口、東坑、湖井頭、上林、中墩、南塘、后井、前埔、青岐、上庫、楊厝等二十六個自然村。

本鄉風景名勝羅列，有豐富軍事史蹟的八二三紀念碑、湖井頭戰史館、八達樓子、將軍堡，遠近馳名的烈女廟，更有蜿蜒的濱海大道，白色晶瑩沙灘，嶙峋壯闊的海岸。主要的特產有香酥芋頭、竹葉貢糖、等，而樸實的農村景色，傳統的閩南聚落，更呈現出離島獨有的魅力。







## (二)轄區特色

### 1. 風雞的故鄉

風雞是烈嶼特有的民間信仰之一，是烈嶼的吉祥物。民俗上白雞雞冠之血有辟除邪魔的功用，人們深信可鎮風、又可辟除邪魔、化解風水上的沖煞；且早期寺廟、民宅多以木材建造，為防白蟻侵蛀，因此在各村落風口或民宅屋頂迎風處林立著白公雞。

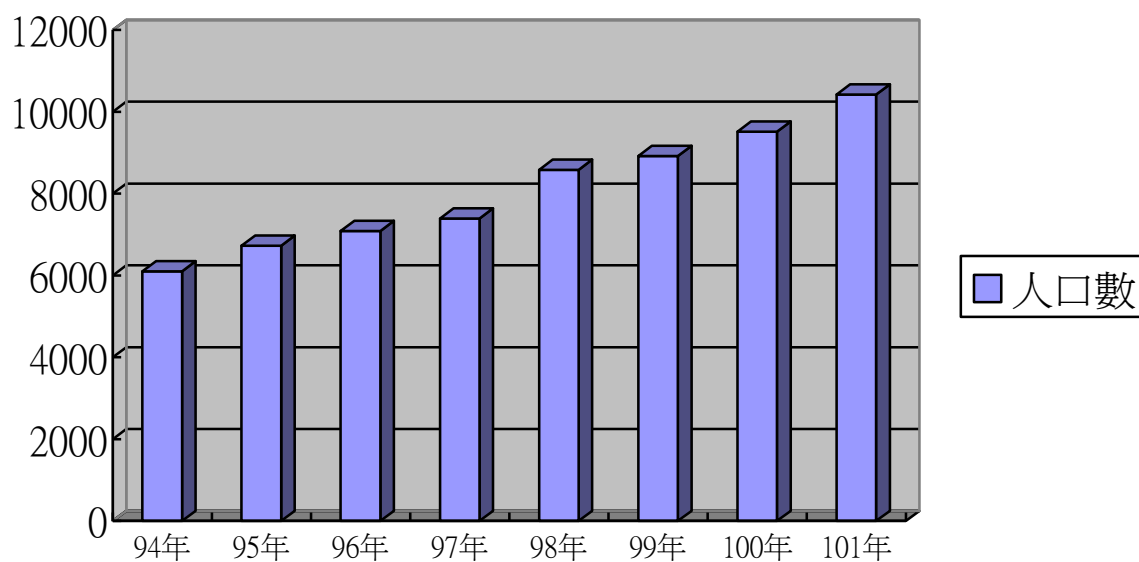


### 2. 人口遽增

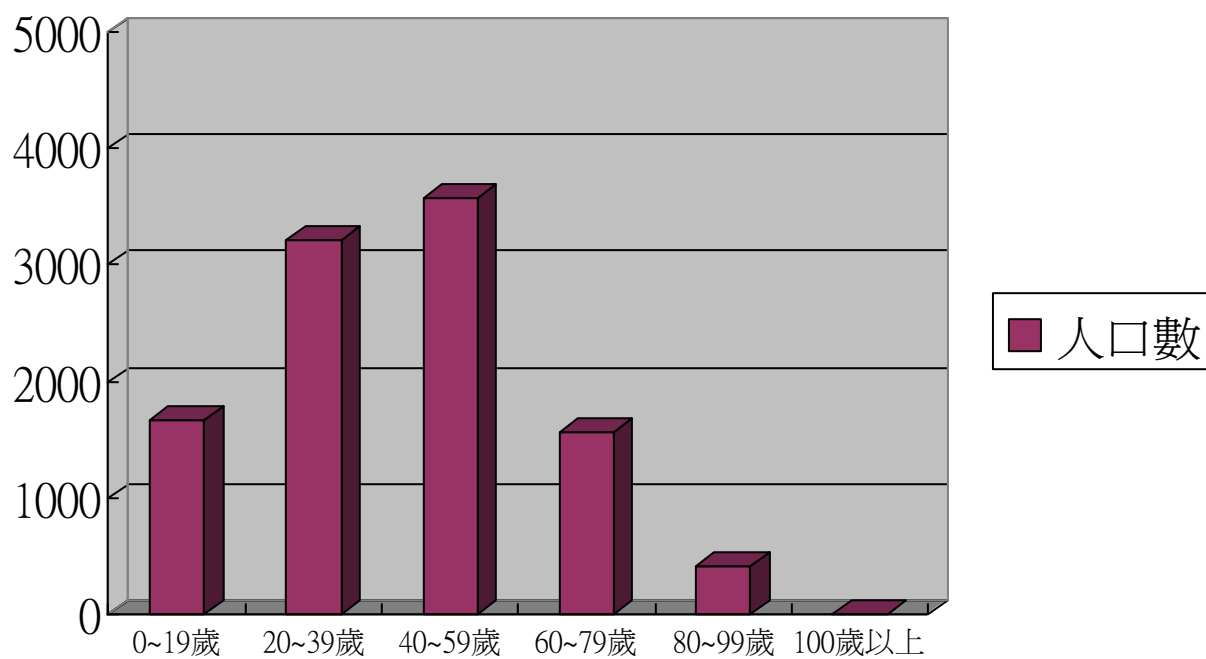
依照本鄉人口統計表記載民國 94 年戶數為 2132 戶，人口數為 6103 人，本 101 年 12 月底戶數為 2849 戶，人口數為 10424 人，短短七年來戶數成長 25%，人口數成長 42%，主要因解除軍管後推動社會福利工作列為本縣施政之主軸，除全力推動中央各項福利政策外，亦創辦多項獨步全國之福利措施，如戰地軍管時期老人慰助金、婦女照顧子女津貼、開辦全民免費搭乘車船、國中小學童免費營養午餐等全民性社會福利措施。



▼ 金門縣烈嶼鄉人口數成長統計表 101.12.31



▼ 金門縣烈嶼鄉人口年齡層分析表 101.12.31





### 三、為民服務概況

本所本著革新、簡政、便民的宗旨，儘管每名員工服務人數不斷攀升，但是仍然在工作項目上努力創新，作業程序上達到簡政便民目標，服務上符合便民的要求，積極主動作為，全面提升為民服務品質，其具體作法說明如下：

#### (一)迅速、確時的服務流程

1. 於特定時段、節日管制休假及差勤人數，全面動員戶所人力服務民眾，以避免民眾久候。
2. 中午不打烊，指派員工彈性上班加值服務，例假日受理預約結婚登記，平日配合受理結婚登記指定生效日期，電話預約結婚登記及戶籍謄本申請。
3. 派遣專人辦理自然人憑證、國籍行政（歸化、喪失、回復）、門牌（初編、整編、改編）、護照人別確認等。
4. 設置三個單一窗口綜合受理服務櫃檯，作全方位服務。
5. 提供轄內應親辦之案件臥病、重殘或行動不便民眾到府服務，因本鄉屬離島，加值服務範圍擴及本縣各鄉鎮及醫療院所住院民眾。

#### (二)跨機關服務

配合縣府推動「七合一便民服務」，受理民眾申辦更改名、統號、遷徙（含住變）等案件時，隨時通報稅捐、地政、監理、水、電、電





信等單位，配合變更民眾相關資料，避免民眾來回奔波，節省人力時間。

### (三)全縣首創網路查驗建物所有權系統

解決民眾遷徙缺少正本文件的困擾，鑑於建物所有權人出租（借）建物供他人設籍（即遷徙、住變）時，應提供建物權狀正本而產生不安、疑慮，或因轉帳而無完稅稅單的困擾，透過本系統承租人（借用人）只要取得建物權狀影本，並經所有權人簽章並註明設籍，經本所透過地政資訊查詢系統查證屬實即可受理，消除所有權人不安，亦可避免民眾困擾。

### (四)創新E化服務

1. 建置網站提供相關預約服務，各項戶籍登記須知、書表下載、法令規章。



2. 民國37年至86年紙本戶籍登記簿掃描數位化。



### (五)傾聽民眾意見

設置意見箱及民眾對本所同仁服務態度意見表，隨時了解、改進民眾對戶所的意見。

### (六)受理掛失國民身分證

為維護民眾權益，遺失國民身分證民眾如須掛失，立即上網通報，各機關單位除可上網查詢民眾補換發情形外，亦可傳真本所協助確認，防止偽冒申請。

## 四、服務項目：

### (一)戶籍登記

1. 身份登記: 出生、認領、收養、終止收養、結婚、離婚、監護、死亡或死亡宣告、原住民身分登記。
2. 遷徙登記: 遷入、遷出、住址變更、分(合)戶登記。
3. 其他: 改名、改姓、初設戶籍、出生地、撤銷、廢止、變更、更正登記。

### (二)證明核發

1. 戶籍謄本及英文戶籍謄本。
2. 國民身分證初補領、換發。
3. 戶口名簿。



4. 印鑑登記、變更、註銷及印鑑證明核發。

5. 門牌編釘，門牌證明核發。

### (三) 戶口調查及統計

戶籍巡迴查對、戶口校正、戶籍人口統計、十五歲以上人口

教育程度註記。

### (四) 國籍行政

國籍取得、喪失、歸化、回復等業務。

### (五) 統計造冊業務

學齡兒童名冊、選舉人名冊、老人名冊、配合縣府各項福利措施需要

造冊、人口統計資料、其他臨時名冊。

### (六) 輔助業務

入出境人口通報作業、入出監人口戶籍管理、保護管束人口管理、褫

奪公權人口管理、被監護人人口管理、戶口查察通報作業、戶籍資料

查詢、出生死亡通報管理。

以開會方式共同研討





### (七)其他行政業務

人民陳情案件、民眾建議或輿情報導事項、研考、法令宣導及村里幹部座談會宣導事項、人事、會計、總務、公文收發處理、檔案管理、其他支援戶政工作。

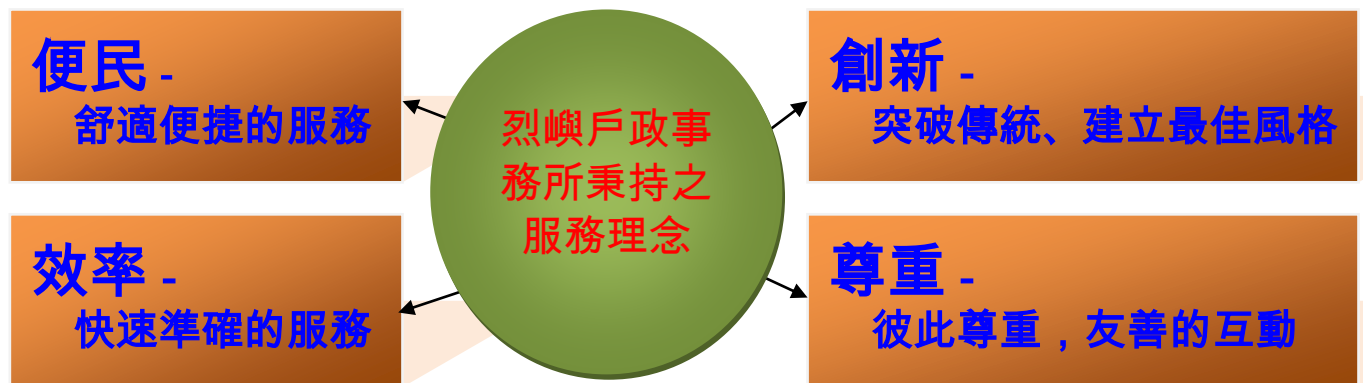
### (八)跨機關服務

1. 自然人憑證IC卡核發、變更、廢止。
2. 首次申辦護照人別確認。
3. 七合一跨機關服務【稅捐、監理、地政、水、電、電信、戶政】



### (九)服務理念





#### (十)服務時間

星期一至星期五

上午08:00至12:00 下午13:30至17:30

★中午12:00至13:30不打烊採彈性上班★

★假日預約受理結婚登記★

### 貳、提升為民服務品質

#### 一、優質便民服務

##### 1、服務流程

###### (1) 服務流程便捷性

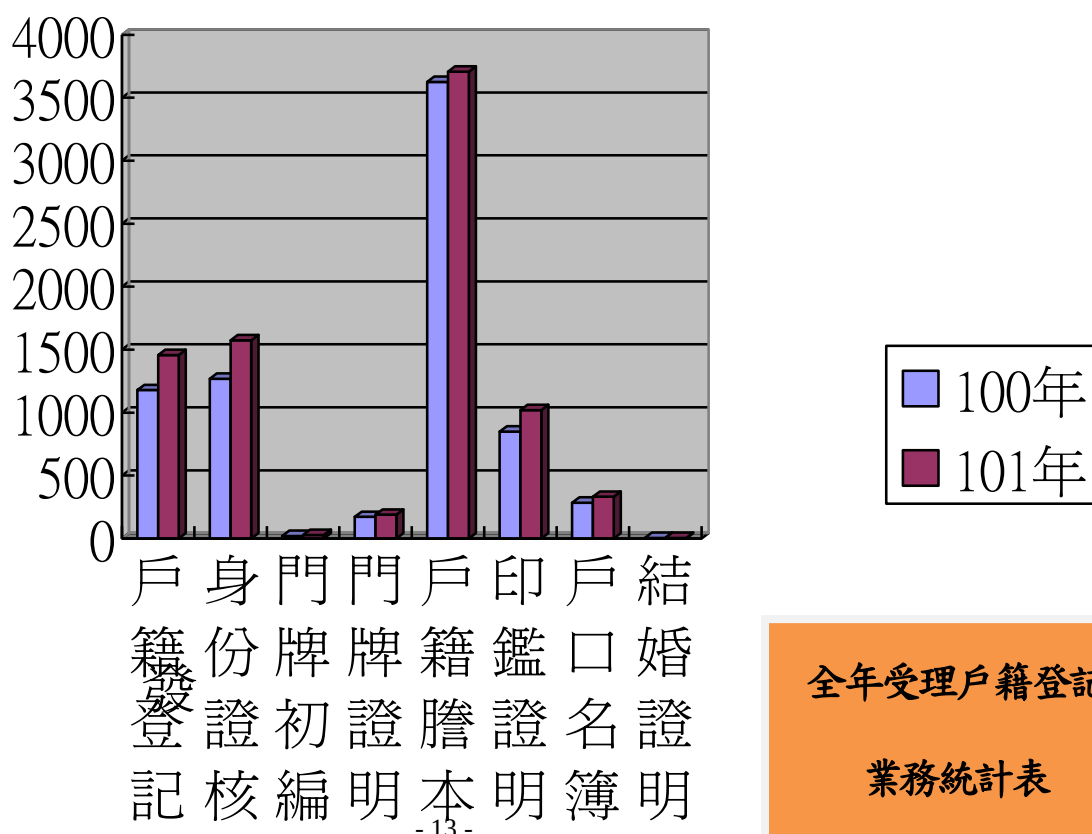
###### A. 全功能單一窗口：

本所設3個綜合受理櫃檯，不分村、鄰，舉凡36項戶籍業務均一處收件，全程服務，全年受理戶籍登記業務7072件，貫徹全功能服務比率達100%。





金門縣烈嶼鄉戶政事務所







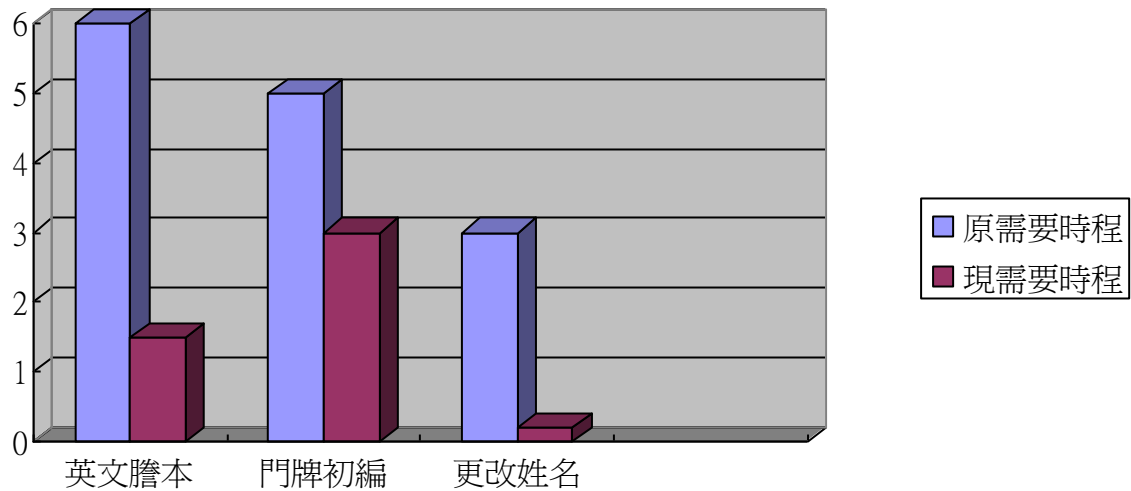
## B. 單一窗口兼辦專業櫃檯：

鑑於人口遽增、工作量巨幅成長、人力調度困難及人員經驗熟練度考量等因素，有關國籍、英文謄本、護照人別確認、親等查察、入出境查察等業務，指定有專人優先承辦，促進工作效率及正確性，但不必勞駕民眾轉檯辦理，仍由受理窗口透過內部作業以貫徹單一窗口全程服務的功能。

### (2) 申辦案件流程簡化程度

#### A. 先期審核身份及證件減少無謂等待：

本所因人力有限僅設立三處單一窗口，於特定繁忙節日（週一、四及連續假日次日）或特定時段（上午8點至9點下午2點至3點）由主任及戶政志工於民眾等待休息區先行初審來所申辦人是否適格，證件是否齊全，不符規定者勸導補正後再辦，避免民眾取號後久候再告知補件，減少民眾等候時間。



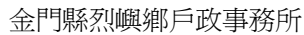
B. 縮短英文謄本工作日：

內政部頒布核發英文謄本作業要點，規定英文謄本應於6個工作天內核發，本所縮短為1-3個工作天內核發，縮短時間比例達50-80%。年來共9件節省288小時。

C. 縮短門牌初編時程：

從會勘至核定門牌標準作業時間為5日，本所為縮短門牌初編流程，原門牌初編前需先行行文鄉公所劃訂村、鄰後再行編訂門牌，經協調後本所於101年5月30日以烈戶字第101000652號函請鄉公所同意以會銜方式直接與承辦課為對等窗口，鄉公所於101年6月6日汝民字第1010005642函同意以會銜方式辦理（如附件），故本所將初編門牌縮短為3個工作天，縮短時間比例達40%。年來共29件節省464小時。

D. 更改姓名登記隨到隨辦：



E. 減少民眾手填申請書：

F. 首創建物所有權查證系統：

連結地政網際網路查詢系統，鑑於建物所有權人出租（借）建物供他人設籍（即遷徙、住變）時，所有權人不便提供建物權狀或完稅稅單（或證明）正本，承租人（借用人）只要取得建物權狀影本，並經所有權人簽章並註明設籍，經本所透過地政資訊查詢系統查證屬實即可受理，消除所有權人不安，亦可避免民眾困擾。

## 電子申報系統



G. 民眾洽辦戶籍登記有身份適格及缺件問題時，即一次告知、一次補正相關資料，避免來回奔波。

### (3) 申辦案件書表減量程度

A. 將委任書、委託書、同意書、授權書等表格簡併為一種委託書，民眾依項目類別勾選、查填，減省表格便利民眾（如下圖）。

**同 意 委 任 書** (雙用途同意或委任)<sup>4)</sup>

同意委任書內容如有不實，將書人願負法律責任<sup>4)</sup>

1、☐委託人\_\_\_\_\_ ☐工作 ☐病(行動不便) 確實無法親自申請 ☐路途遙遠 ☐其他：\_\_\_\_\_

2、☐本人\_\_\_\_\_ 同意配偶\_\_\_\_\_ 辦理未成年子女\_\_\_\_\_

特委託 \_\_\_\_\_ 君代為申辦

1. 委託人或立同意人： (簽名蓋章) 電話：<sup>4)</sup>

身分證號：<sup>4)</sup>

戶籍地址：<sup>4)</sup>

2. 委託人或立同意人： (簽名蓋章) 電話：<sup>4)</sup>

身分證號：<sup>4)</sup>

戶籍地址：<sup>4)</sup>

受委託人： (簽名蓋章) 電話：<sup>4)</sup>

身分證號：<sup>4)</sup>

戶籍地址：<sup>4)</sup>

☐遷徙(遷入、住變)登記<sup>4)</sup>

☐國民身分證初、換、補發(捺圖選)<sup>4)</sup>

☐出生登記(證明書註新生兒姓名\_\_\_\_\_出生別：<sup>4)</sup>

☐門牌編訂及證明\_\_\_\_\_份<sup>4)</sup>

☐初、補、換發戶口名簿(捺圖選)<sup>4)</sup>

☐更改姓名(改為：\_\_\_\_\_)<sup>4)</sup>

☐原住民身分取得、喪失、變更、回復(捺圖選)<sup>4)</sup>

☐死亡及死亡宣告登記<sup>4)</sup>

☐印鑑證明\_\_\_\_\_份。 ☐其他：\_\_\_\_\_<sup>4)</sup>

此致

金門縣烈嶼鄉戶政事務所

中華民國 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日<sup>4)</sup>

說明：1. 本委託書供各項戶籍登記委託申請用(離婚限法院判決，在監服刑須經獄方主管簽經)。<sup>4)</sup>

2. 受委託人應檢附身分證正本供查驗(受理人員必要時得請委託人檢附身分證件供查驗)。<sup>4)</sup>

B. 金融機構查證開戶民眾身分證資料一律改為電話查證，完全達到無表件程度。

C. 其他戶政機關相互查證民眾戶籍資料、原始申請書、表件一律改為傳真查詢，即免除書表亦減輕公文負擔。



D. 民眾出入國境查證，透過入出國及移民署電子閘門查證，調閱當事人入出國紀錄，處理國籍歸化、喪失、回復及逕遷案件，以即時資訊代替公文往返。

E. 透過法務部創新e化服務刑案查詢系統，可即時辦理更改姓名案件，取代傳統公文往返。

## 2、服務流程透明度

### (1) 案件處理流程查詢公開程度

A. 設置大型各類登記案件流程圖、須知表件圖、供民眾閱覽，並提供戶籍登記單項須知表供民眾取閱。



### 大型看板須知

B. 設置專屬網站，提供各類申請書、表件下載、相關法規、戶籍常識及意見園地。





金門縣烈嶼鄉戶政事務所

網址：[http://www.kinmen.gov.tw/Layout/sub\\_A/index.aspx?frame=73](http://www.kinmen.gov.tw/Layout/sub_A/index.aspx?frame=73)



## 專 屬 網 站

C. 設置服務台：受理民眾諮詢、接聽電話回答戶籍登記問題，受理預約結婚登記（電話：082-363079、傳真：082-363393）

D. 國民身分證掛失系統：服務台受理民眾電話掛失（撤銷掛失）身分證、各櫃檯亦可受理臨櫃掛失。

## 主任巡視民眾所需

E. 以被動式提升

為主動式的服務，本所與烈嶼鄉公所、地政局、稅捐、監理、陸委會同為一辦公大樓，只要民眾蒞臨本





所洽詢相關業務，凡未涉及本所之業務者、要求同仁必須主動起身引導，並隨時注意服務態度及禮貌，主任不定時巡視各工作櫃檯，民眾休息區，發現民眾有困難或疑義即上前協助、排解。

(2) 案件處理流程主動回應程度：

- A. 民眾書面申請、陳情、投訴案件，由專人承辦並先行電話聯繫，通知進度及相關訊息，再以書面正式通知。
- B. 臨櫃爭議：民眾臨櫃申請案件與承辦人發生法規、解釋令等爭議，由主任親自出面調解、溝通並安撫民眾情緒。
- C. 本所建置網站並與縣府全球資訊網、內政部戶政網連結，每日檢視回覆民眾申請案件或解答戶政問題。





## 二、機關形象

### 1、服務場所便利性

- (1) 中英文標示牌：指引方向、服務項目、員工級職名稱、服務區域別、禁菸告示等。

#### 標示、警語



- (2) 設置人性化櫃台，縮短與民眾距離，工作櫃檯高度降為75公分，承辦人員與申辦民眾平等互動。







(3) 無障礙坡道及愛心服務鈴，提供身心障礙民眾或年長者使用，並由志工服務老弱殘障人士。



無障礙設施

(4) 綠美化環境：配合行政大樓於門口及櫃檯均放置盆栽，營造舒適洽公環境。

綠化優質環境





(5) 舒適洽公環境：

1. 設置自動號碼牌機。
2. 設立愛心志工服務。



志工服務



號碼機

3. 實施主動奉茶服務，雙手遞送文件，加強電話禮儀。
4. 行動不便身障關懷：對於行動不便者除設置愛心服務鈴外，由志工協助民眾進入戶所，另櫃檯受理同仁接獲電話或臨櫃申請有需要時亦親赴大門口停車處核對人貌、證件收妥處理後親自交付，免民眾下車。



民眾免下車服務



5. 提昇辦公室設備，配合鄉公所講究洗手間衛生用品設施及整潔。
6. 提供老花眼鏡、輪椅、愛心傘等供民眾洽公使用。
7. 設置人性化櫃台，縮短與民眾距離。
8. 提供人性化等候椅，宣導資料，報章雜誌，申請書範例等供洽公民眾參閱使用。
9. 設置意見箱供洽公民眾對本所有任何革新建言使用。
10. 金門縣政府於烈嶼鄉行政大樓內提供愛台灣無線網路服務，

網址：<http://auth.itaiwan.gov.tw>



貼 心 設 計  
(各 度 數 眼 鏡)

優 質 衛 生 環 境

書 報 雜 誌 專 區

▼ 相 關 文 書 資 料 供 參

▼ I Taiwan 免費無線上網







## 2、服務設施合宜程度

- (1) 綜合受理櫃檯：設置3個單一窗口受理各項戶籍登記業務。
- (2) 綜合受理兼專業櫃檯：設置3個單一窗口櫃檯均兼辦國籍、英文戶籍謄本、護照人別認證、自然人憑證核發（展期、註銷）、親等關聯資料申請、建物所有權人查證等，俾提高行動效率。
- (3) 配合鄉公所設置哺乳室供洽公民眾使用。
- (4) 本所與鄉公所等單位同為一辦公大樓，其單位多，本所特製作一樓平面位置圖供洽公民眾閱覽，方便民眾尋找洽公位置。

## 3、服務行為專業性及友善性

- (1) 每月不定期舉辦檢討會議，藉以提高服務專業性，減少誤漏案件，並透過會議交換工作經驗，相互學習與民眾溝通技巧，降低爭議事件。





(2) 不定期檢討客訴案件，討論員工困難，凝聚員工士氣，提高為民服務品質。

(3) 民眾因身分適格及證件補正問題與工作同仁發生爭議時，由主任親自出面疏通、協調解決方式。

(4) 主任利用檢討會或機會教育時機，呼籲或勸導同仁對民眾不理性的言語行為，應採取冷靜、理性、溫和說服，禁止駁斥或指責，以爭取民眾認同。

(5) 配合各級機關及其他社會團體宣傳與民眾有關的活動、資訊，另於民眾等候區陳列宣導資料供民眾自行取閱。

(6) 配合受理案件機會，分發社會福利、環保、繼承、婚姻、育嬰、國籍及戶政法規修正資料，提供民眾相關常識，以確保權益。



### 三、顧客關係

『顧客關係』著眼對於民眾意見有適切的回應，藉以瞭解政府服務的必要性和提高服務傳送的效率性，並且持續增進民眾對於公共服務的滿意度，本所為有效建立顧客關係，透過與顧客互動、探查民意趨勢，建立顧客良好關係。

#### 1、民眾滿意度

##### (1) 民眾服務滿意度問卷調查

為了解民眾對於內部服務人員服務態度、辦事效率、專業能力、及外部辦公環境之滿意度，本所設計民眾服務滿意度調查問卷，適時瞭解民眾需求與反應，於每季彙整統計結果加以檢討，藉以改進作業流程並追蹤處理情形，以期增進民眾滿意度。

##### (2) 服務滿意度調查管道

A. 經常性問卷調查：本所於服務台前設置「意見箱」及「服務民眾滿意度調查表」，隨時供民眾臨櫃辦理案件時填寫。

B. 縣府委託學術機構（金門大學）辦理施政滿意調查：採「出口民調」（民眾府上進行問卷調查，由訪員問、民眾答，再由訪員填寫問卷）。



金門縣烈嶼鄉戶政事務所



採納民眾建議箱



出口民調





(3) 調查滿意度結果

| 101 年度民眾滿意度調查結果 |      |      |      |      |
|-----------------|------|------|------|------|
| 項目              | 服務態度 | 辦公效率 | 專業能力 | 辦公環境 |
| 非常滿意            | 49   | 46   | 46   | 48   |
| 滿意              | 11   | 13   | 14   | 12   |
| 無意見             | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 不滿意             | 0    | 1    | 0    | 0    |
| 非常不滿意           | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 樣本數             | 60   | 60   | 60   | 60   |

| 101 年度 7 月至 9 月民眾滿意度調查結果 |      |      |      |      |
|--------------------------|------|------|------|------|
| 項目                       | 服務態度 | 辦公效率 | 專業能力 | 辦公環境 |
| 非常滿意                     | 26   | 26   | 25   | 27   |
| 滿意                       | 8    | 7    | 9    | 7    |
| 無意見                      | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 不滿意                      | 0    | 1    | 0    | 0    |
| 非常不滿意                    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 樣本數                      | 34   | 34   | 34   | 34   |



| 101 年度 10 月至 12 月民眾滿意度調查結果 |      |      |      |      |
|----------------------------|------|------|------|------|
| 項目                         | 服務態度 | 辦公效率 | 專業能力 | 辦公環境 |
| 非常滿意                       | 23   | 20   | 21   | 21   |
| 滿意                         | 3    | 6    | 5    | 5    |
| 無意見                        | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 不滿意                        | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 非常不滿意                      | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 樣本數                        | 26   | 26   | 26   | 26   |

#### (4) 服務滿意度趨勢分析及執行績效

A. 針對鄉民101年度問卷調查每季整體滿意度，以非常滿意及滿意2項比率總合計算，依調查結果分別以服務態度、辦公效率、專業能力、辦公環境等4項作評比，將101年第三季及第四季服務滿意度進行比較，結果如下：

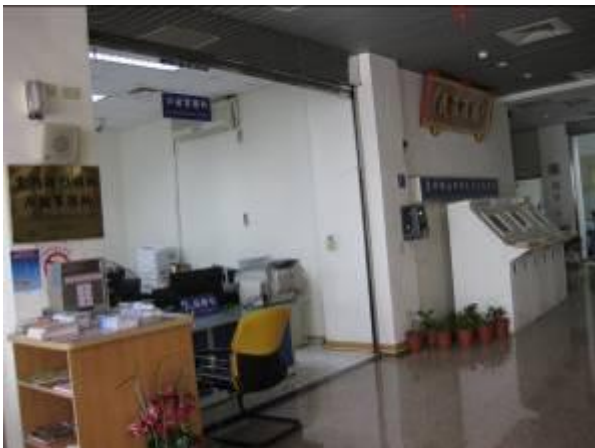
| 年度項目   | 服務態度 | 辦公效率  | 專業能力 | 辦公環境 | 總滿意度 |
|--------|------|-------|------|------|------|
| 第三季滿意度 | 100% | 97%   | 100% | 100% | 100% |
| 第四季滿意度 | 100% | 100%  | 100% | 100% | 100% |
| 平均滿意度  | 100% | 98.5% | 100% | 100% | 100% |
| 成長率    | 0%   | 3%    | 0%   | 0%   | 0%   |



## B. 調查結果分析及檢討改進

- (a) 服務態度：101年度問卷調查，平均滿意度達100%，依據數據顯示民眾對本所服務人員服務態度有正面看法，本所以提供優質的服務禮儀，作為本所服務努力的目標，以爭取更高榮譽。
- (b) 辦公效率：101年度問卷調查，平均滿意度達98.5%，依據數據顯示民眾對本所服務人員辦公效率有正面看法但還有提昇空間。
- (c) 專業能力：101年度問卷調查，平均滿意度達100%，依據數據顯示民眾對本所服務人員的專業能力有正面看法，  
本所編有戶政便民服務資訊，並鼓勵員工參加專業及教育訓練，增進員工專業知能，以提升服務品質。
- (d) 服務設施及辦公環境：101年度問卷調查，平均滿意度達100%，依據數據顯示民眾對本所服務設施及辦公環境有正面看法，為提供更完善服務環境，本所配合鄉公所設有哺乳室、大型看板、位置圖、服務台等各項便民之服務。

### 舒適的服務態度及環境





## (5) 服務滿意度成長情形

### A. 服務滿意度成長率

服務滿意度成長率計算：(本101年第三季平均滿意度－本101年第四季平均滿意度)÷本101年第三季平均滿意度×100%= %

$$(99.4-100) \div 99.4 \times 100\% = 0.6\%$$

B、由以上比較結果、民眾對於本所總體服務滿意度均達100%，總滿意度成長0.6%。

## 2、民眾意見處理有效率

### (1) 民眾意見處理機制

戶政為第一線之為民服務單位，顧客至上、以客為尊、廣納民眾意見作為改善之依據，確立民眾意見處理機制，以提供更優質之便民服務。

### (2) 民眾意見處理機制及作業程序

A. 現場臨櫃反應：現場言詞發生爭議，由主任至現場與民眾互動協調解決疑義，針對關鍵的不滿及疑義立即處理，確保民眾應有之權益。

B. 非現場電子郵件及電話反應：對於非現場的民眾反映，主動與當事人電話聯繫溝通，傾聽民眾心聲，瞭解民眾需求，友善回應與妥善處理，縮短回應時間，重視民眾意見。



C. 新聞輿情反應：藉由輿情搜集－新聞剪報可瞭解社會各界對戶政業務之反應，以作為業務改進之參考。

### (3) 民眾意見處理滿意度調查結果分析

#### A、101年度民眾意見反應情形

本所對於現場及非現場之民眾所提供之建議、抱怨及反應，及時且具體回應，定期檢討改善；並將各項建議及改善措施回覆，於所內會議加強宣導，以提升服務品質。

| 民眾意見反應情形表 |                |      |
|-----------|----------------|------|
| 類別        | 意見反應管道         | 執行績效 |
| 現場        | 現場言詞、民意調查      | 1件   |
| 非現場       | 電話申訴、電子郵件、網路留言 | 1件   |
| 輿情搜集      | 法令、電子郵件、戶政訊息   | 0件   |

B、101年度民眾意見反應項目共2件，後續追蹤及研議具體改善措施及積極改進作為如下：

| 項目   | 建議及抱怨事項   | 改善作為                |
|------|-----------|---------------------|
| 服務態度 | 無         |                     |
| 辦公效率 | 辦公效率不滿意一件 | 要求同仁要加強服務態度，提昇辦公效率。 |
| 專業能力 | 無         |                     |
| 辦公環境 | 無         |                     |
| 便民措施 | 網路留言      | 已要求同仁依留言內容加強改進      |





#### (4) 民眾意見處理滿意度成長情形

民眾意見全年計2件，經本所後續追蹤研議各項改進措施後，滿意度不斷提升，日後本所服務將更加加強，讓民眾感受到全方位更貼心的服務。



# 縣府民調資料

## 第一階段



## 101年度金門縣政府戶政事務所洽公滿意度調查

### 『第一階段成果』調查發現與建議

- 壹、調查結果顯現，民眾大多是來戶政事務所辦理：戶籍謄本、遷戶口、身分證、印鑑等四項業務總計達87.8%，將近9成。因此，戶政事務所應對上項業務相當熟悉、專業、與之相關的法規、流程應盡可能熟悉；處理該項業務所需之器材、物品齊備，若此，則服務的面向、廣度即可接近9成，滿意度自然不低。
- 貳、民眾最重視項目的是：櫃檯人員服務態度、櫃檯人員專業程度、櫃檯人員辦事效率、等候時間。
- 參、民眾洽公事務的完成度達98.1%，只有少數民眾必須再度往返辦理，表示戶政事務所的服務效率高。
- 肆、戶政服務的9項滿意度指標：志工人員服務態度，自進門等候至臨櫃辦理的等候時間、櫃檯人員的服務態度、櫃檯人員的辦事效率、櫃檯人員的專業程度、服務設施、動線標示外、均達3.5以上。滿意度由高至低排列：櫃檯人員的辦事效率、櫃檯人員的服務態度、櫃檯人員的專業程度、環境清潔、處理案件流程規劃、自進門等候至臨櫃辦理的等候時間、志工人員服務態度、服務設施、動線標示。
- 伍、仍有相當高的比例，在民眾前往戶政事務所洽公時未有志工服務，比例達39.0%，志工服務已是「公共管理」中相當重要的一環，，



一方面可以讓民眾對公共事務的參與，另一方面也有助於服務滿意度的提升。

陸、 民眾希望戶政事務所能提供的服務，或戶政事務所未作到的服務項目上，主要有：(1) 戶政事務所空間過小，(2) 冷氣不開或不冷，(3) 志工人力不足。

柒、 各項民調結果如下：(國立金門大學民調中心提供) 101年7月

| 請問您本次辦理的事情是否順利辦好？ |       |      |    |
|-------------------|-------|------|----|
| 單 位               | 是     | 否    | 名次 |
| 金城鎮戶政事務所          | 98.1% | 1.9% | 4  |
| 金寧鄉戶政事務所          | 99.4% | 0.6% | 2  |
| 金湖鎮戶政事務所          | 98.9% | 1.1% | 3  |
| 金沙鎮戶政事務所          | 93.9% | 6.1% | 5  |
| 烈嶼鄉戶政事務所          | 100%  |      | 1  |



| 請問您來洽公的時段是？ |   |           |           |           |
|-------------|---|-----------|-----------|-----------|
| 單           | 位 | 0800-1200 | 1200-1330 | 1330-1730 |
| 金城鎮戶政事務所    |   | 40.8%     | 9.4%      | 49.8%     |
| 金寧鄉戶政事務所    |   | 51.2%     | 11.6%     | 37.2%     |
| 金湖鎮戶政事務所    |   | 42.6%     | 20.7%     | 36.7%     |
| 金沙鎮戶政事務所    |   | 52.2%     | 6.0%      | 38.8%     |
| 烈嶼鄉戶政事務所    |   | 29.6%     | 14.8%     | 55.6%     |

| 請問您對本所「志工人員的服務態度」是否滿意？ |   |       |      |       |       |    |
|------------------------|---|-------|------|-------|-------|----|
| 單                      | 位 | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
| 金城鎮戶政事務所               |   |       | 2.3% | 38.3% | 59.4% | 3  |
| 金寧鄉戶政事務所               |   |       |      | 25.8% | 74.2% | 1  |
| 金湖鎮戶政事務所               |   |       | 0.6% | 50.0% | 49.4% | 2  |
| 金沙鎮戶政事務所               |   | 1.0%  | 1.9% | 39.8% | 57.3% | 4  |
| 烈嶼鄉戶政事務所               |   |       |      | 41.7% | 58.3% | 1  |
|                        |   |       |      |       |       |    |





請問您對「自進門等候至臨櫃辦理的等候時間」是否滿意？

| 單 位      | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
|----------|-------|------|-------|-------|----|
| 金城鎮戶政事務所 |       | 1.8% | 48.7% | 49.6% | 3  |
| 金寧鄉戶政事務所 |       |      | 15.9% | 84.1% | 1  |
| 金湖鎮戶政事務所 |       |      | 39.4% | 60.6% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所 |       | 0.7% | 44.4% | 54.8% | 2  |
| 烈嶼鄉戶政事務所 |       |      | 52.4% | 47.6% | 1  |

請問您對本所「櫃檯人員的服務態度」是否滿意？

| 單 位      | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
|----------|-------|------|-------|-------|----|
| 金城鎮戶政事務所 | 0.4%  | 1.3% | 39.3% | 58.9% | 2  |
| 金寧鄉戶政事務所 |       |      | 14.6% | 85.4% | 1  |
| 金湖鎮戶政事務所 |       |      | 33.5% | 66.5% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所 |       |      | 41.5% | 58.5% | 1  |
| 烈嶼鄉戶政事務所 |       |      | 36.6% | 63.4% | 1  |
|          |       |      |       |       |    |



## 請問您對本所「櫃檯人員辦事放率」是否滿意？

| 單 位      | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
|----------|-------|------|-------|-------|----|
| 金城鎮戶政事務所 | 0.4%  | 0.9% | 41.7% | 57.0% | 2  |
| 金寧鄉戶政事務所 |       |      | 17.1% | 82.9% | 1  |
| 金湖鎮戶政事務所 |       |      | 17.6% | 82.4% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所 |       |      | 37.0% | 63.0% | 1  |
| 烈嶼鄉戶政事務所 |       |      | 50%   | 50%   | 1  |

## 請問您對本所「櫃檯人員的專業程度」是否滿意？

| 單 位      | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
|----------|-------|------|-------|-------|----|
| 金城鎮戶政事務所 |       | 0.9% | 43.3% | 55.8% | 2  |
| 金寧鄉戶政事務所 |       |      | 19.5% | 80.5% | 1  |
| 金湖鎮戶政事務所 |       |      | 25.5% | 74.5% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所 |       |      | 41.5% | 58.5% | 1  |
| 烈嶼鄉戶政事務所 |       |      | 62.2% | 37.8% | 1  |



| 請問您對本所「動線標示」是否滿意？ |       |      |       |       |    |
|-------------------|-------|------|-------|-------|----|
| 單 位               | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
| 金城鎮戶政事務所          |       | 4.9% | 57.8% | 37.2% | 4  |
| 金寧鄉戶政事務所          |       | 0.6% | 35.4% | 64.0% | 2  |
| 金湖鎮戶政事務所          |       |      | 53.7% | 46.3% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所          |       | 1.5% | 57.5% | 41.0% | 3  |
| 烈嶼鄉戶政事務所          |       |      | 40.2% | 59.8% | 1  |

| 請問您對本所「環境清潔」是否滿意？ |       |      |       |       |    |
|-------------------|-------|------|-------|-------|----|
| 單 位               | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
| 金城鎮戶政事務所          | 0.9%  | 0.4% | 46.9% | 51.8% | 3  |
| 金寧鄉戶政事務所          |       | 0.6% | 26.8% | 72.6% | 2  |
| 金湖鎮戶政事務所          |       |      | 33.5% | 66.5% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所          |       |      | 48.9% | 51.1% | 1  |
| 烈嶼鄉戶政事務所          |       |      | 15.9% | 84.1% | 1  |



| 請問您對本所「處理案件流程規劃」是否滿意？ |       |      |       |       |    |
|-----------------------|-------|------|-------|-------|----|
| 單 位                   | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
| 金城鎮戶政事務所              |       | 0.9% | 47.8% | 51.3% | 2  |
| 金寧鄉戶政事務所              |       |      | 25.6% | 74.4% | 1  |
| 金湖鎮戶政事務所              |       |      | 19.7% | 80.3% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所              |       |      | 54.1% | 45.9% | 1  |
| 烈嶼鄉戶政事務所              |       |      | 54.9% | 45.1% | 1  |

| 請問您對本所「洽公環境」是否滿意？ |       |      |       |       |    |
|-------------------|-------|------|-------|-------|----|
| 單 位               | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
| 金城鎮戶政事務所          | 0.9%  | 3.6% | 53.4% | 42.2% | 4  |
| 金寧鄉戶政事務所          |       |      | 28.7% | 71.3% | 2  |
| 金湖鎮戶政事務所          |       | 0.5% | 31.9% | 67.6% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所          |       |      | 54.1% | 45.9% | 3  |
| 烈嶼鄉戶政事務所          |       |      | 18.3% | 81.7% | 1  |



| 請問您對本所「提供服務」是否滿意？ |       |      |       |       |    |
|-------------------|-------|------|-------|-------|----|
| 單 位               | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
| 金城鎮戶政事務所          | 0.4%  |      | 51.8% | 47.8% | 2  |
| 金寧鄉戶政事務所          |       |      | 22.0% | 78.0% | 1  |
| 金湖鎮戶政事務所          |       |      | 38.3% | 61.7% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所          |       |      | 48.1% | 51.9% | 1  |
| 烈嶼鄉戶政事務所          |       |      | 47.6% | 52.4% | 1  |

捌、 依據金門大學民調中心第一階調查結果：本所各項服務滿意

度均達100%。

玖、 調查結果，民眾認為需要改進項目有：

| 需要改進項目     | 改 善 作 為                                                     |
|------------|-------------------------------------------------------------|
| 服務台號碼機未啟用  | 本所設立三處窗口足以供民眾洽公使用，如遇人多時即啟用號碼機。                              |
| 門口希望有志工服務  | 本所編列預算每日僅一人值班，負責洽公民眾引導、奉茶、及代填書表，如遇老弱主動向前服務。                 |
| 沒有志工可以服務茶水 | 本所原輪值志工僅一人，常因急事未值班而無人奉茶，經建議再召訓，本所目前志工計有9人足以輪值。              |
| 標示辦理案件時間多久 | 已製作大型看板掛於明顯處供民眾參考。                                          |
| 人手夠不夠問題    | 目前本所設置三處單一窗口，採上午彈性上班，常因一人休假或公假僅剩一人，如遇上述情形改採下午彈性上班，保持二個單一窗口。 |
|            |                                                             |





壹拾、調查結果，民眾認為希望我們再提供的服務項目有：

| 需要再服務項目           | 實 際 作 為                                 |
|-------------------|-----------------------------------------|
| 希望能提供茶水服務         | 本所已由志工提供奉茶服務。                           |
| 身分證遺失可不用在原戶籍地辦理   | 本縣積極尋求跨機關服務，正與新北市尋求合作，俟內政部核可後即可提供是項服務。  |
| 希望可不用在戶籍地申辦證件     | 目前除身分證初（補）發及印鑑證明外，餘均不用在戶籍地申辦即可向任戶政事務所辦理 |
| 是否可以提供參考要辦業務的應需證件 | 已製作大型看板掛於明顯處供民眾參考，於本所網站內均有提供。           |
| 網路申請應準備的資料        | 鼓勵申請自然人憑證。                              |



# 縣府民調資料

## 第二階段



壹：各項民調結果如下：（國立金門大學民調中心提供）101年9月

| 請問您本次辦理的事情是否順利辦好？ |       |      |    |
|-------------------|-------|------|----|
| 單 位               | 是     | 否    | 名次 |
| 金城鎮戶政事務所          | 98.1% | 1.9% | 4  |
| 金寧鄉戶政事務所          | 99.4% | 0.6% | 2  |
| 金湖鎮戶政事務所          | 98.9% | 1.1% | 3  |
| 金沙鎮戶政事務所          | 93.9% | 6.1% | 5  |
| 烈嶼鄉戶政事務所          | 100%  |      | 1  |

| 請問您來洽公的時段是？ |           |           |           |
|-------------|-----------|-----------|-----------|
| 單 位         | 0800-1200 | 1200-1330 | 1330-1730 |
| 金城鎮戶政事務所    | 48.4%     | 7.0%      | 44.6%     |
| 金寧鄉戶政事務所    | 44.6%     | 13.7%     | 41.7%     |
| 金湖鎮戶政事務所    | 46.7%     | 6.6%      | 46.7%     |
| 金沙鎮戶政事務所    | 63%       | 5.5%      | 31.5%     |
| 烈嶼鄉戶政事務所    | 56.3%     | 5.2%      | 38.5%     |



## 請問您對本所「志工人員的服務態度」是否滿意？

| 單 位      | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
|----------|-------|------|-------|-------|----|
| 金城鎮戶政事務所 | 1.5%  | 3.0% | 92.5% | 3%    | 4  |
| 金寧鄉戶政事務所 |       |      |       | 100%  | 1  |
| 金湖鎮戶政事務所 |       |      | 48.3% | 51.7% | 3  |
| 金沙鎮戶政事務所 |       |      | 18.8% | 81.3% | 2  |
| 烈嶼鄉戶政事務所 |       |      |       | 100%  | 1  |

## 請問您對「自進門等候至臨櫃辦理的等候時間」是否滿意？

| 單 位      | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
|----------|-------|------|-------|-------|----|
| 金城鎮戶政事務所 |       | 1.9% | 49.1% | 49.1% | 3  |
| 金寧鄉戶政事務所 |       | 0.6% | 36.6% | 62.9% | 2  |
| 金湖鎮戶政事務所 |       |      | 18.3% | 81.7% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所 |       |      | 27.0% | 73.0% | 1  |
| 烈嶼鄉戶政事務所 |       |      | 17.9% | 82.1% | 1  |



## 請問您對本所「櫃檯人員的服務態度」是否滿意？

| 單 位      | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
|----------|-------|------|-------|-------|----|
| 金城鎮戶政事務所 |       | 5%   | 44.4% | 55.1% | 2  |
| 金寧鄉戶政事務所 |       |      | 46.9% | 53.4% | 1  |
| 金湖鎮戶政事務所 |       |      | 12.6% | 87.4% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所 |       |      | 23.6% | 76.4% | 1  |
| 烈嶼鄉戶政事務所 |       |      | 16.7% | 83.3% | 1  |

## 請問您對本所「櫃檯人員辦事放率」是否滿意？

| 單 位      | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
|----------|-------|------|-------|-------|----|
| 金城鎮戶政事務所 |       |      | 48.1% | 51.9% | 1  |
| 金寧鄉戶政事務所 |       | 6%   | 47.4% | 52%   | 2  |
| 金湖鎮戶政事務所 |       |      | 12.6% | 87.4% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所 |       |      | 27.0% | 73.0% | 1  |
| 烈嶼鄉戶政事務所 |       |      | 16.7% | 83.3% | 1  |



## 請問您對本所「櫃檯人員的專業程度」是否滿意？

| 單 位      | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
|----------|-------|------|-------|-------|----|
| 金城鎮戶政事務所 |       |      | 52.1% | 47.9% | 1  |
| 金寧鄉戶政事務所 |       | 1.1% | 49.7% | 49.1% | 2  |
| 金湖鎮戶政事務所 |       |      | 10.5% | 89.5% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所 |       |      | 30.2% | 69.8% | 1  |
| 烈嶼鄉戶政事務所 |       |      | 19.8% | 80.2% | 1  |

## 請問您對本所「動線標示」是否滿意？

| 單 位      | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
|----------|-------|------|-------|-------|----|
| 金城鎮戶政事務所 | 0.5%  | 7.5% | 65.9% | 26.2% | 5  |
| 金寧鄉戶政事務所 | 1.2%  | 2.9% | 64.2% | 31.8% | 4  |
| 金湖鎮戶政事務所 |       | 0.4% | 27.8% | 71.7% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所 |       | 0.8% | 38.6% | 60.6% | 2  |
| 烈嶼鄉戶政事務所 |       | 1%   | 30.2% | 68.8% | 3  |





| 請問您對本所「環境清潔」是否滿意？ |       |      |       |       |    |
|-------------------|-------|------|-------|-------|----|
| 單 位               | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
| 金城鎮戶政事務所          |       | 0.5% | 61.7% | 37.9% | 2  |
| 金寧鄉戶政事務所          |       | 0.6% | 61.5% | 37.9% | 3  |
| 金湖鎮戶政事務所          |       |      | 24.0% | 76.0% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所          |       |      | 26.0% | 74.0% | 1  |
| 烈嶼鄉戶政事務所          |       |      | 27.1% | 72.9% | 1  |

| 請問您對本所「處理案件流程規劃」是否滿意？ |       |      |       |       |    |
|-----------------------|-------|------|-------|-------|----|
| 單 位                   | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
| 金城鎮戶政事務所              |       | 0.9% | 58.9% | 40.2% | 3  |
| 金寧鄉戶政事務所              |       | 0.6% | 54.1% | 45.3% | 2  |
| 金湖鎮戶政事務所              |       |      | 18.8% | 81.2% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所              |       |      | 29.6% | 70.4% | 1  |
| 烈嶼鄉戶政事務所              |       |      | 27.1% | 72.9% | 1  |



| 請問您對本所「洽公環境」是否滿意？ |       |      |       |       |    |
|-------------------|-------|------|-------|-------|----|
| 單 位               | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
| 金城鎮戶政事務所          |       | 1.6% | 36.7% | 61.7% | 2  |
| 金寧鄉戶政事務所          |       | 1.7% | 50.0% | 48.3% | 3  |
| 金湖鎮戶政事務所          |       |      | 39.0% | 61.0% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所          |       |      | 30.4% | 69.6% | 1  |
| 烈嶼鄉戶政事務所          |       |      | 49.4% | 50.6% | 1  |

| 請問您對本所「提供服務」是否滿意？ |       |      |       |       |    |
|-------------------|-------|------|-------|-------|----|
| 單 位               | 非常不滿意 | 不太滿意 | 還算滿意  | 非常滿意  | 名次 |
| 金城鎮戶政事務所          |       |      | 35.7% | 64.3% | 1  |
| 金寧鄉戶政事務所          |       | 1.3% | 48.7% | 50.0% | 2  |
| 金湖鎮戶政事務所          |       |      | 37.1% | 62.9% | 1  |
| 金沙鎮戶政事務所          |       |      | 25.4% | 74.6% | 1  |
| 烈嶼鄉戶政事務所          |       |      | 47.2% | 52.8% | 1  |
|                   |       |      |       |       |    |



貳：依據金門大學民調中心第二階調查結果：本所各項服務滿意度均達100%。

參：調查結果，民眾認為需要改進項目有：

| 需要改進項目       | 改 善 作 為                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 未有志工服務       | 本所目前值班志工有9人、輪值時間為0830-1130及1400-1700，如有要事主動找人代班，本所將加強要求，提昇為民服務品質。                         |
| 按時上下班、不要提早離開 | 本所與鄉公所、監理站、稅捐站、地政局、移民署為一聯合辦公室，每週四在外單位將會駐進為民服務，其時間為0900-1600，洽公民眾可能誤判，本所同仁均按時上下班，本所將再加強要求。 |
|              |                                                                                           |
|              |                                                                                           |
|              |                                                                                           |

肆：調查結果，民眾認為希望我們再提供的服務項目有：

| 需要再服務項目     | 實 際 作 為                                         |
|-------------|-------------------------------------------------|
| 動線標示是整個結構問題 | 本所與鄉公所、監理站、稅捐站、地政局、移民署為一聯合辦公，本所已製作大型位置圖供洽公民眾參考。 |
| 空間視覺擁擠      | 烈嶼鄉公所為一聯合辦公處所，辦公空間有限，本所盡力改善辦公環境，提供良好洽公環境。       |
|             |                                                 |
|             |                                                 |
|             |                                                 |



## 參、資訊流通服務構面

### (一) 資訊提供及檢索服務

#### 1. 資訊公開適切性與內容有效性

(無障礙部份)

本府網站現行為2012年12月通過無障礙網站A+優先等級之有效標章，為持續符合無障礙網頁設計精神，本府每季以FREEGO 無障礙檢測工具定期進行機器檢測，並進行人工維護，冀營造公平與正義的網路化環境，保障身心障礙民眾的基本資訊權，使有需求的民眾不論有無障礙，都能共同參與數位化的生活、學習與活動。

| 欄位名稱       | 欄位內容                                                                                                                                                                                                  |      |       |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|
| 標章代碼       | 371020000A_金門縣政府                                                                                                                                                                                      |      |       |
| 標章管理機關(代碼) | 371020000A_金門縣政府                                                                                                                                                                                      |      |       |
| 承辦人        | 許雅惠                                                                                                                                                                                                   |      |       |
| 網站名稱       | 金門縣政府全球資訊網                                                                                                                                                                                            |      |       |
| 網址         | http://www.kinmen.gov.tw/                                                                                                                                                                             |      |       |
| 標章等級       | A+                                                                                                                                                                                                    |      |       |
| 最近檢測日期     | -                                                                                                                                                                                                     |      |       |
| 修正日期       | -                                                                                                                                                                                                     |      |       |
| 登錄日期       | 2012.2.05                                                                                                                                                                                             |      |       |
| 備註         |                                                                                                                                                                                                       |      |       |
| 標籤語彙       | < a href = "http://www.webguide.nat.gov.tw/enable.jsp?category=20121205163924" title = "無障礙網站"> < img src = "(該字樣請至您自行下載的無障礙標籤圖庫位置)" border = "0" width = "88" height = "31" alt = "通過A+優先等級無障礙網頁檢測"> |      |       |
| 標章狀態       | 此標章啟用中                                                                                                                                                                                                |      |       |
| 審核紀錄       | 審核日期                                                                                                                                                                                                  | 審核狀態 | 檢測狀態  |
| 審核結果       | 2012.2.05                                                                                                                                                                                             | -    | 機器/機器 |

#### 2、資訊檢索完整性與便捷性

##### (1)資訊檢索服務妥適性及友善程度



## 1 機關網站（頁）資訊提供檢索服務情形及相關作為

### A、網站首頁版面符合民眾需求配置瀏覽查詢資料

本網站首頁呈現金門縣烈嶼鄉戶政事務所最主要的內容與服務，依民眾使用需求規劃，將民眾最常用、最關心的資訊置於首頁，讓民眾一進入網站即可找到所要資訊。版面以簡潔的綱要目錄分類製作導覽列，以一致的風格與位置貫穿全站，次分類並以按鈕圖示加上文字說明，使用者可一目瞭然，迅速取得所需之資訊及服務，省卻費時不當多媒體展現與繁雜的網頁連結，是人性化的設計並符合民眾需求。全站採整體風格排版方式，無論動態或靜態版面皆能表現，且相容於各大瀏覽器；同時利用適當的分頁、巧妙的連結使資料搜尋順暢，整體風格的設計，更增生移植性與擴充性，並符合行政院研究考核發展委員會「政府網站版型與內容管理規範」。

### B、檢索服務便捷度

#### （A）檢索說明種類

檢索服務置於網站首頁右上方及左上方主功能區全站版面明顯處，明顯易見，方便民眾使用。除基本檢索操作功能說明外，並提供使用範例，及搜尋方式建議及找不到資訊時的建議；另外說明中也提供了網頁導盲磚(:::)、網站地圖(Site Navigator)、網頁快速鍵(Access Key)之相關說明，民眾以最快的速度獲得所需資訊及服務。



金門縣烈嶼鄉戶政事務所



## (B) 檢索方式

本所網站係採用openfind之搜尋引擎，搜尋方式包括關鍵字、全文、站內、分類檢索等，也提供「同義」、「簡繁互轉」、「同音」、「模糊比對」等搜尋功能，預防簡繁體同音或注音輸入錯誤。另更貼心的顯示使用者個人的最近查詢詞，方便民眾直接點選查詢詞彙之超連結進行查詢。



http://www.kinmen.gov.tw/Layout/sub\_A/index.aspx?frame=73 (C) 檢 索 資訊過多時採分頁方式檢索

本網站檢索資訊過多時會自行分頁，可於更多選項中即時調整查詢頁面單





頁的顯示筆數，包含10筆、20筆、50筆等三個選項。



(D)檢索結果依不同方式呈現

本網站檢索結果可依民眾需求自行調整呈現方式。

(i) 提供相關度排序（系統預設值）、日期排序、大小排序、標題排序、檔名排序、作者排序等六種排序方式，且各個排序方式均提供遞增排序及遞減排序選項，另也提供依日期群組、以檔案型態群組及以作者群組等呈現方式。



(ii) 配合電子化政府入口網，提供「主題、施政、服務」等3 種分類

檢索服務，並通過我的E 政府/分類檢索管理系統項下Meta Data 檢測，



金門縣烈嶼鄉戶政事務所

此檢索功能主要將本所網站提供之資訊，按所定規範標示註記資訊類別，將網頁、表單、資料庫等資訊以層級式、結構化的分類呈現，民眾可一目瞭然地取用所需資訊。



(iii)提供訊息訂閱服務 (RSS)。



(E)本網站會針對每頁查詢結果進行詞與詞之間的相關性分析，動態產生對應的相關詞提示，以幫助民眾舉一反三，迅速找到相關的資訊。民眾若點選相關詞，會依所點選的相關詞來重新查詢，並於頁面顯示結果。



## (F) 提供檢索功能說明

[http://www.kinmen.gov.tw/admin/help\\_cht/s\\_result.html](http://www.kinmen.gov.tw/admin/help_cht/s_result.html)





## (二)線上服務與電子參與

### 1. 線上服務量能擴展性

#### (1)網路E櫃台部份

由於網路應用的普及，如何透過網路提供民眾與業者更方便的業務申請及繳費方式，以網路取代馬路，就成了政府機關積極辦理的施政項目之一。為提供更便民的線上申請服務，提升服務品質及效能，故規劃於 102 年導入網路 E 櫃台系統提供多項線上申請案件(網站畫面如圖一)，期望透過此方式，提供民眾與業者更方便之線上申請暨多元化便民繳費功能。

其中金門又因處於外島，服務民眾包括許多旅台鄉親，故提供了四種繳費方式，銀行臨櫃、超商繳款、ATM 轉帳、縣府臨櫃辦理等供民眾選擇，繳款單格式預設如圖二；並藉由簡訊與界接研考會 E 公務精靈與 E 管家，可同時通知承辦人員與民眾各案件的申請與辦理進度，增進申請案間的資訊透明度，通知時間點如表一。



圖一

<https://e-service.kinmen.gov.tw>





# 金門縣烈嶼鄉戶政事務所

圖二

列印日期：2012-05-28

**金門縣政府 網路e櫃檯** 申請案件 銀行臨櫃繳款單

第一聯 繳款人收執聯

| 繳款人收執聯(收據) |                                                                                        | 繳費期限：2012/06/03                                                                   |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 案件申請者      | 王大華                                                                                    |  |
| 申請日期       | 2012-05-28 11:30:03                                                                    |                                                                                   |
| 案件編號       | 2011102700029630002, E2011121200033330006E, 2011121200033330005E, 2011121200033330004E |                                                                                   |
| 受理機關       | 金門縣文化局                                                                                 |                                                                                   |
| 申請項目       | 金門縣文化局駐紮藝術家申請、金門縣表演藝術活動申請、金門縣文化局場地租借-演藝廳                                               |                                                                                   |
| 應繳金額       | 3000元                                                                                  | <p>中央機關及地方自治團體「<b>繳納稅款</b>」，請至臺灣銀行繳納。</p>                                         |

**注意事項：**

- 一、請於繳費期限內持本繳款單至指定地點繳款，每張繳款單需另付貼足15元。
- 二、繳費後系統進行對帳，繳費10個工作日(視實際情況)後，請登入金門縣政府網路e櫃檯-「會員專區」>「申請案件繳費紀錄」查詢繳費結果。
- 三、繳費後系統自動生成繳費憑證，若逾期則本繳費單自動失效，受理機關可逕行取消該案件之申請。
- 四、請至臺灣銀行繳款收執聯(收據)，[\[申請退費請逕洽\]](#)。
- 五、為確保您的權益，請仔細核對案件申請者、申請項目及應繳金額等資料。

金門縣政府 網路e櫃檯 申請案件 銀行臨櫃繳款單

第二聯 土地銀行存查聯

| 超商存查聯 |                                                                                        | 土地銀行專用條碼                                                                            |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 案件申請者 | 王大華                                                                                    |  |
| 申請日期  | 2012-05-28 11:30:03                                                                    |                                                                                     |
| 案件編號  | 2011102700029630002, E2011121200033330006E, 2011121200033330005E, 2011121200033330004E |                                                                                     |
| 受理機關  | 金門縣文化局                                                                                 |                                                                                     |
| 申請項目  | 金門縣文化局駐紮藝術家申請、金門縣表演藝術活動申請、金門縣文化局場地租借-演藝廳                                               |                                                                                     |
| 應繳金額  | 3000元                                                                                  | 0000001800                                                                          |

列印日期：2012-05-28

**金門縣政府 網路e櫃檯** 申請案件 ATM轉帳繳款單

申請資訊

- 案件申請者：王大華
- 申請日期：2012-05-28 11:30:03
- 案件編號：2011102700029630002, E2011121200033330006E, 2011121200033330005E, 2011121200033330004E
- 受理機關：金門縣文化局
- 申請項目：金門縣文化局駐紮藝術家申請、金門縣表演藝術活動申請、金門縣文化局場地租借-演藝廳
- 應繳金額：3000元

**金門縣政府 網路e櫃檯** 申請案件 ATM轉帳繳款單

- 銀行代號：005 (土地銀行)
- 轉帳帳號：90925213390001
- 應繳金額：3000元
- 繳費期限：2012-06-05

**注意事項：**

- 一、請於繳費期限內利用 ATM 轉帳至土地銀行的帳號，若逾期則本繳費單自動失效，受理機關可逕行取消該案件之申請。
- 二、繳費後系統進行對帳，繳費10個工作日(視實際情況)後，請登入金門縣政府網路e櫃檯-「會員專區」>「申請案件繳費紀錄」查詢繳費結果。
- 三、為確保您的權益，請仔細核對案件申請者、申請項目及應繳金額等資料。

列印日期：2012-05-28

**金門縣政府 網路e櫃檯** 申請案件 超商繳款單

第一聯 繳款人收執聯

| 繳款人收執聯(收據) |                                                                                        | 繳費期限：2012/06/03                                                                     |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 案件申請者      | 王大華                                                                                    |  |
| 申請日期       | 2012-05-28 11:30:03                                                                    |                                                                                     |
| 案件編號       | 2011102700029630002, E2011121200033330006E, 2011121200033330005E, 2011121200033330004E |                                                                                     |
| 受理機關       | 金門縣文化局                                                                                 |                                                                                     |
| 申請項目       | 金門縣文化局駐紮藝術家申請、金門縣表演藝術活動申請、金門縣文化局場地租借-演藝廳                                               |                                                                                     |
| 應繳金額       | 3000元                                                                                  | <p>中央機關及地方自治團體「<b>繳納稅款</b>」，請至臺灣銀行繳納。</p>                                           |

**注意事項：**

- 一、請於繳費期限內持本繳款單至指定地點繳款，每張繳款單需另付貼足15元。
- 二、繳費後系統進行對帳，繳費10個工作日(視實際情況)後，請登入金門縣政府網路e櫃檯-「會員專區」>「申請案件繳費紀錄」查詢繳費結果。
- 三、繳費後系統自動生成繳費憑證，若逾期則本繳費單自動失效，受理機關可逕行取消該案件之申請。
- 四、請至臺灣銀行繳款收執聯(收據)，[\[申請退費請逕洽\]](#)。
- 五、為確保您的權益，請仔細核對案件申請者、申請項目及應繳金額等資料。

金門縣政府 網路e櫃檯 申請案件 超商繳款單

第二聯 超商存查聯

| 超商存查聯 |                                                                                        | 超商專用條碼                                                                               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 案件申請者 | 王大華                                                                                    |  |
| 申請日期  | 2012-05-28 11:30:03                                                                    |                                                                                      |
| 案件編號  | 2011102700029630002, E2011121200033330006E, 2011121200033330005E, 2011121200033330004E |                                                                                      |
| 受理機關  | 金門縣文化局                                                                                 |                                                                                      |
| 申請項目  | 金門縣文化局駐紮藝術家申請、金門縣表演藝術活動申請、金門縣文化局場地租借-演藝廳                                               |                                                                                      |
| 應繳金額  | 3000元                                                                                  | 002728990000490                                                                      |

列印日期：2012-05-28

**金門縣政府 網路e櫃檯** 申請案件 臨櫃辦理資訊

申請資訊

- 案件申請者：王大華
- 申請日期：2012-05-28 11:30:03
- 案件編號：2011102700029630002, E2011121200033330006E, 2011121200033330005E, 2011121200033330004E
- 受理機關：金門縣文化局
- 申請項目：金門縣文化局駐紮藝術家申請、金門縣表演藝術活動申請、金門縣文化局場地租借-演藝廳
- 應繳金額：3000元

**金門縣政府 網路e櫃檯** 申請案件 臨櫃辦理資訊

- 請於 2012-8-29 前至以下地點繳費，逾期未繳費之案件視同取消申請。
- 繳費地點：攜帶紙本至下列機關進行現金繳費後辦理  
金門縣文化局(89350金門縣金城鎮環島北路66號)
- 總繳費項目：3000元



| 案件通知名稱            | 民眾    |    | 承辦人<br>(一級<br>機關) | 承辦人<br>(二級<br>機關) | e<br>公務 | e<br>管家 |
|-------------------|-------|----|-------------------|-------------------|---------|---------|
|                   | Email | 簡訊 | Email             | Email             |         |         |
| 新增案件通知            | ✓     |    |                   | ✓                 | ✓       | ✓       |
| 案件成案(已取公文號)<br>通知 | ✓     | ✓  | ✓                 |                   | ✓       | ✓       |
| 繳費完成通知            | ✓     |    | ✓                 | ✓                 | ✓       | ✓       |
| 案件結案通知            | ✓     | ✓  |                   |                   |         | ✓       |
| 承辦處理稽催通知          |       |    | ✓                 |                   |         |         |
| 使用者自行取消通知         | ✓     |    |                   |                   |         |         |

表一

## (2) 申辦 iTaiwan 無線上網

本鄉於烈嶼鄉公所行政大樓設置無線上網網路基地台提供民眾使用，101 年 7 月開辦，計已有 814 上網。

## 2. 電子參與多樣性

### 縣長信箱

以縣府及所屬機關整體架構，一處受理，依案件屬性，分辦管制，提供民眾更直接參與縣政的管道。

### (三) 「資訊創新增值服務」構面

配合縣府「1999 縣民熱線」整合縣府暨所屬各機關，做全縣的管考作業。並整合「政府 e 公務」訊息平台，訊息通知各承辦機關處理及派工事項。



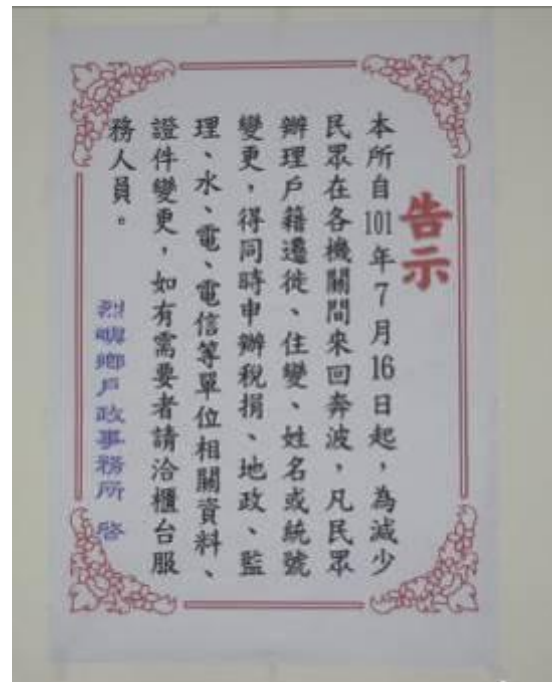


## 肆、創新加值服務

本縣解除軍管後推動社會福利工作列為本縣施政之主軸，除全力推動中央各項福利政策外，亦創辦多項獨步全國之福利措施，如戰地軍管時期老人慰助金、婦女照顧子女津貼、開辦全民免費搭乘車船、國中小學童免費營養午餐等全民性社會福利措施及開放小三通政策，湧進大批人潮遷入，以台商及老年人居多，服務人口數攀升代表服務品質需求日益提高，戶政事務所本著「創新、便民」的精神，希望贏得民眾滿意的掌聲。

### （一）有價值的創新服務

配合縣府積極推動「七合一便民服務」，受理民眾申辦更改姓名、統號、遷徙（含住變）等案件時，隨時通報稅捐、地政、監理、水、電、電信等單位，配合變更民眾相關資料，，避免民眾來回奔波，節省人力時間，本所自101年7月16日起實施，共計10件，每件若節省4小時（本鄉屬離島所有相關資料須至大金門辦理）共計節省40小時。

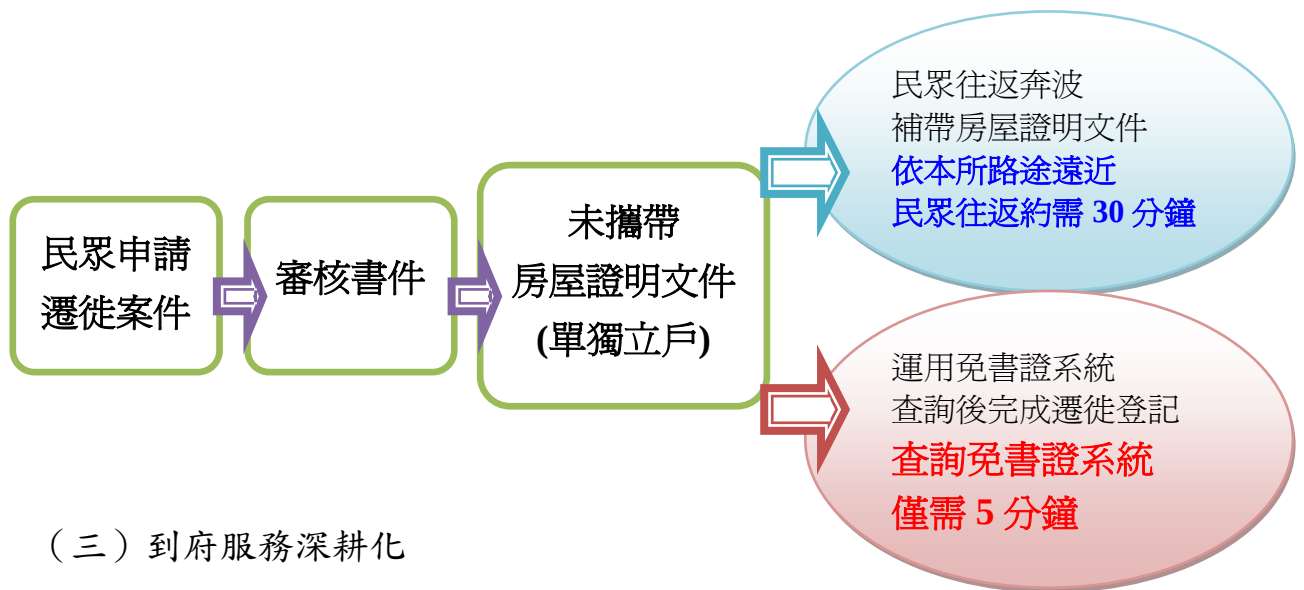


利用大型海報宣傳相關重要訊息



## （二）首創網路查驗建物所有權系統：

為解決民眾辦理遷徙或門牌整編證明，因故未帶建物所有權狀或僅帶影本時，不必民眾來回奔波回家取證，經由本所透過地政資訊查詢系統查證屬實即可受理，可避免民眾困擾。



## （三）到府服務深耕化

原本的到府服務皆因應個案需要，項目僅限於印鑑登記、身分證補發等須本人親辦案件，且常因當事人年邁、行動不便及上學等因素，始派員到府服務，本所增加護照人別確認項目，且加深服務的方式及內容，如配合實地訪查、到府諮詢、電話專訪，本年度服務案件計10件。





#### (四) 跨機關服務擴增化

##### 鄉公所

為強化便民服務，落實社會福利措施，免除民眾往返奔波之苦，本所主動與鄉公所協調，凡民眾申請低收入戶、以工代賑及65歲以上老人年金等，希望能由公所造冊，戶所免費提供相關戶籍資料，民眾無須到戶所申請謄本，免除民眾申辦謄本的過程，經過不斷的努力協調，於101年8月開始實施，每月約計有50件的民眾受益，並節省民眾25小時的申辦時間，亦可節省民眾荷包近750元的規費。中低收入約53戶可省2385元，以工代賑32戶可節省850元，並於民眾辦理出生登記或65歲以上老人遷入時，同時告知相關社會福利及應備文件。

此一服務施行後，不但實質有效的解決民眾問題降低民怨，也間接的促成戶所與公所兩單位跨機關合作，同時提升兩單位的服務績效，使得本所跨機關的服務更往前跨出一大步。

##### 稅捐處

民眾常因房屋稅單門牌號碼與實際門牌號碼不符，造成民眾遷徙困擾，本所主動協調稅捐處辦理現地會堪，更正稅籍門牌號碼，解決民眾問題。



## 地政局

地政局每週四均派員來鄉服務，民眾常因土地問題無法說出確實位置或地號，本所透過金門地理資訊系統及網際網路協助查詢。

### (五) 縮短門牌初編時程：

從會勘至核定門牌標準作業時間為5日，本所為縮短門牌初編流程，原門牌初編前需先行行文鄉公所劃訂村、鄰後再行編訂門牌，經協調後本所於101年5月30日以烈戶字第101000652號函請鄉公所同意以會銜方式直接與承辦課為對等窗口，鄉公所於101年6月6日汝民字第1010005642函同意以會銜方式辦理（如附件），故本所將初編門牌縮短為3個工作天，縮短時間比例達40%。

### (六) 強化單一窗口服務櫃台人力

本所設3個綜合單一窗口服務櫃檯，不分村、鄰，舉凡36項戶籍業務均一處收件，全程服務，中午不打烊，指派員工彈性上班加值服務，其上班時間為上午0930至1730，常因櫃檯同仁一人休假或開會受訓，早上0800至0930僅剩一個單一窗口服務櫃檯，經協調後如櫃檯同仁一人休假或開會受訓，彈性上班加值服務，其上班時間改為上午0800至1600減少民眾等候時間。



## 伍、未來努力方向

- 一、強化網站功能，提昇資訊流通服務效能，充實網際網路服務項目，服務訊息及各項索引功能，提供完整網路，便民服務資訊，達到服務不打烊之成效。
- 二、建立「積極」、「親切」、「便民」之服務作法，及便利，舒適、安全之洽公環境，不讓鄉親多等一分鐘，多跑一趟路，輕鬆愉快完成申請案件。
- 三、設定管理目標，首重「以客為尊、鄉親為先」的施政目標，階段加強同仁專業訓練與考核，以創造高績效員工，積極服務鄉民，主動解決民困，透過親切有效率之服務持續提昇民眾滿意度。
- 四、善用社會資源，廣結民間熱心人士參與志工服務，結合社區組織活動，加強戶政業務宣導，主動服務，延伸服務據點。
- 五、提升為民服務滿意度是本所努力追求之遠景及目標，唯有持續改進及全面參與才能達到顧客高滿意度。
- 六、服務方法再創新，賡續反應修正不合時宜法令，維護民眾權益，簡化作業流程提昇簡政便民績效，擴增機關整合服務，簡併申辦流程，以達成為民服務目標。



## 陸、附件

### 一、金門縣烈嶼鄉戶政事務所 101 年度提升服務品質執行計畫

#### 壹、依據：

- 一、 行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、 行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 16 日會研字第 1002161217 號函修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、 金門縣政府 100 年 9 月 21 日府研研字第 1000058544 號函。
- 四、 金門縣政府 100 年 11 月 10 日府民戶字第 1000081665 號函。

#### 貳、計畫目標：

- 一、塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽，滿足民眾需求之服務。
- 二、提供友善網路服務、確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化。
- 三、統合運用資源、開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

#### 參、實施對象：本所全體員工。

#### 肆、管制考核：

年度查核：每年度自評檢討，並於 102 年 1 月 15 日前將評分表填送民政局審核。





## 伍、實施內容：

| 實施要項             | 推動作法                                                                     | 完成期限          | 執行單位       | 預期效益                                                                                 |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 一、推動優質為民服務理念。    | 1、真誠面對<br>2、耐心傾聽<br>3、至誠應許<br>4、善意化解                                     | 101 年<br>12 月 | 本所<br>全體同仁 | 讓民眾感覺到本所同仁的真、心、誠、意。<br>讓民眾體會到本所同仁以真心摯意發自內心，耐心親切尊重傾聽，專業至誠全力以赴，善意溝通<br>加值服務的工作態度來化解民怨。 |
| 二、改善辦公環境         | 1、檔案清查整理，分類建檔陳列。<br>2、不堪使用物品除帳報廢。<br>3、加強綠化工作。選派員工赴台參加各項專業訓練、講習，觀摩以提昇知能。 | 101 年<br>12 月 | 本所<br>全體同仁 | 文件分別歸類，提升工作效率。<br>增加辦公及民眾洽公空間。<br>提供來所洽公民眾及辦公同仁良好且優質之工作環境。                           |
| 三、加強員工教育訓練。      | 加強充實本所網站資訊資料。                                                            | 101 年<br>12 月 | 本所<br>全體同仁 | 提供專業、快速、且有效益的服務。                                                                     |
| 四、便捷行政程序，縮短等候時間  |                                                                          | 101 年<br>12 月 | 本所<br>全體同仁 | 配合縣府網站規劃，提供各項戶政法規、為民服務資料、戶政最新訊息，充實網站資訊，加強為民服務，提升行政效率。                                |
| 五、塑造親切環境，樹立服務形象。 | (一)配合鄉公所加強服務場所(無障礙設施、盥洗室、飲水、宣導資料放置等)設置、清潔維護及綠美化辦                         | 101 年<br>12 月 | 本所各課       | 提供來所洽公民眾及辦公同仁良好且優質之工作環境。<br>走動式的服務，隨時協助引導民眾解決各項問題，以樹立機關良好形                           |



|                         |                                                                                |               |            |                                                     |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|-----------------------------------------------------|
|                         | 公環境。<br>(二)推行走動式管理<br>及服務，主動協助<br>民眾申辦、導引<br>服務。                               |               |            | 象。                                                  |
| 六、創新增值<br>服務。           | 1、彈性上班、中午<br>不打洋。<br>2、假日電話預約結<br>婚登記<br>3、下鄉到府服務<br>4、跨區域服務<br>5、七合一跨機關服<br>務 | 101 年<br>12 月 | 本所<br>全體同仁 | 方便民眾洽公，節省民眾<br>來回奔走，縮短洽公時<br>間。                     |
| 七、重視民<br>情，主動溝<br>通協調   | 透過金門日報及<br>傳播媒體、宣導各<br>項戶政便民措施<br>作為與執行績效。                                     | 101 年<br>12 月 | 本所<br>全體同仁 | 透過媒體披露，讓民眾了<br>解各項戶政便民措施作<br>為與執行績效，期使行政<br>作業更加順暢。 |
| 八、結合民間<br>資源，協助<br>公共服務 | 社會團體或政府<br>機關辦理之各項<br>活動，配合前往宣<br>導各項戶政新措<br>施。                                | 101 年<br>12 月 | 本所<br>全體同仁 | 透過各機關間共同參<br>與，提昇活動之宣導效<br>果，進而協助推動戶政工<br>作。        |



金門縣烈嶼鄉戶政事務所參加『第五屆政府服務品質獎』  
推動小組編組表

| 職稱          | 現職          | 姓 名              | 任 務                                                                                                                           | 備 註 |
|-------------|-------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 組<br>長      | 主<br>任      | 林<br>長<br>禮      | 一.綜理全盤推動參加『第五屆政府服務品質獎』參獎工作事宜。<br>二.定期召開小組會議。<br>三.擬定實施計畫及參獎申請書。                                                               |     |
| 副<br>組<br>長 | 戶<br>籍<br>員 | 石<br>永<br>標      | 一.協助組長推動參加『第五屆政府服務品質獎』參獎工作事宜。<br>二.負責檔案清查整理，分類建檔陳列。<br>三.配合鄉公所加強服務場所清潔維護及綠美化辦公環境。<br>四.推行走動式管理及服務，主動協助民眾申辦、導引服務。<br>五.臨時交辦事項。 |     |
| 組<br>員      | 工<br>友      | 林<br>再<br>生      | 一.加強推動單一窗口服務態度與禮貌。<br>二.簡化作業程序，縮短申請時間。<br>三.研提便民措施，創新改革加值服務。<br>四.全面清查不合邏輯門牌，縮短門牌編訂時程<br>五.臨時交辦事項。                            |     |
| 組<br>員      | 臨時<br>人員    | 林<br>麗<br>蓉      | 一.加強推動單一窗口服務態度與禮貌。<br>二.簡化作業程序，縮短申請時間。<br>三.研提便民措施，創新改革加值服務。<br>四.全面加強充實本所網站資訊資料。<br>五.負責本次參獎文書作業及臨時交辦事項。                     |     |
| 組<br>員      | 臨時<br>人員    | 吳<br>美<br>娜      | 一.加強推動單一窗口服務態度與禮貌。<br>二.簡化作業程序，縮短申請時間。<br>三.研提便民措施，創新改革加值服務。<br>四.全面清查不勘使用物品除帳報廢。<br>五.臨時交辦事項。                                |     |
| 組<br>員      | 志<br>工      | 全<br>體<br>志<br>工 | 1、協助引導民眾。2、協助奉茶。3、協助身心障礙及老弱人士辦理各項申請案件。4、協助洽公場地維護。5、協助民眾代繕各項申請書表。6、協助提供一般簡易戶政法令諮詢及其他服務。7、協助分發文宣資料。                             |     |



## 二、烈嶼人口破萬

2012/7/5

記者許峻魁/烈嶼報導



烈嶼鄉喜訊，烈嶼鄉於昨（四）日設籍人口數突破一萬人，第一萬名幸運兒為烈嶼鄉的旅台鄉親羅一棠，昨日烈嶼鄉長洪成發特前往祝賀並致贈紀念牌，同時金門酒廠也為慶祝烈嶼鄉人口破萬，特致贈高粱酒。

昨日上午約十時許，羅父羅勝材前往烈嶼鄉戶政事務所，為其三位兒子老大羅一宏、老二羅一棠及老三羅琳淵辦理戶籍遷移手續，欲將其戶籍由台遷回烈嶼鄉，其中老二羅一棠意外成為設籍烈嶼鄉的第一萬名鄉民的頭銜，當場受到烈嶼鄉公所暨戶政所所有同仁齊聲慶賀。

洪成發在聞訊後相當高興，為慶祝烈嶼鄉民突破萬人，特前往羅家向其父道賀，並頒贈羅一棠紀念牌乙面、紅包兩千元及紀念品，另金門酒廠聞訊後也致贈高粱酒一瓶表示祝賀之意。羅父並表示說，對於這份意外之禮，雀躍不已，家鄉空氣好、治安好，生活環境品質最適宜人居住，未來也將考慮讓其兒子在家鄉接受教育。



### 三、烈嶼戶所參與服務評比李縣長關切

2012/11/28

記者許峻魁/烈嶼報導



金門縣烈嶼鄉戶政事務所參與第五屆「政府服務品質獎」之評比。相關評比作業之事前準備業已展開。對於此事相當關心的金門縣長李沃士，昨（二十七）日特率縣府各課室官員前往烈嶼戶政事務所聽取簡報，會後並責成相關單位，全力協助烈嶼戶政所改善事宜。

「政府服務品質獎」為行政院研考會針對中央與地方各公務單位，區分為「第一線服務機關」和「服務規劃機關」，以持續推動民眾滿意服務、確保民眾知的權利與資訊使用權及鼓勵機關提供創意整合服務等目標所舉辦之獎項。烈嶼鄉將參獎之類別為第一線服務機關。





這場簡報會議於昨日下午三時十五分，假烈嶼鄉公所二樓會議室舉行。由烈嶼鄉戶政事務所主任林長禮進行報告。縣長李沃士率研考室、民政局、建設局、消防局、地政局、動植物防疫所、殯葬管理所等縣府單位人員近二十人前往聽取簡報，並給與建言。

李沃士表示，參與政府服務品質獎的競賽，除激勵自己向上提升，也能夠藉著參賽的機會，發現該單位的不足以及未來努力之目標。而戶政事務所為縣府接觸民眾的第一線機關，服務品質好壞是相當重要，他也責成相關單位，應全力協助改善烈嶼戶政所不足之處。

簡報約進行一小時，由林長禮針對該所之機關形象、顧客關係等面向說明。而研考室於簡報結束後，針對跨區、E化服務、跨機關合作以提升亮點、雙語化標誌等面向提出建議。





#### 四、烈嶼戶所參與評比翁伸金打氣

2012/12/27

記者許加泰/烈嶼報導



烈嶼鄉戶政事務所參與第五屆「政府服務品質獎」之評比，主管戶政業務的縣府民政局長翁伸金帶領戶政課、大金門四鄉鎮的戶政主管、戶政員過海「助陣」，也觀摩多項戶政革新便民的業務。翁伸金期望結合戶政同仁的努力，以最好的服務成果，來爭取全國性的榮譽。

烈嶼戶政所代表地區參與「政府服務品質獎」的評比，縣長李沃士很重視該所接受檢視的業務，日前還親自前來檢視業務的績效。昨日，民政局長翁伸金還帶領戶政課、四鄉鎮的戶政所主任、戶政員實地觀摩烈嶼戶政所的業務，分享業務經驗，也提供建言。



戶政所主任林長禮說明該所本著革新、簡政、便民的宗旨，以積極主動的作為，全面提升為民服務品質。他說，該所接受縣府禮貌測試，成績獲優等，排名第一。該所也於服務櫃臺設置意見箱，並於網站設立問卷調查，隨時針對洽公民眾意見，提出改善措施，作為為民服務之參考。

林長禮也表示，該所也推動多項創新加值服務，包括，有價值的創新服務，積極推動「七合一便民服務」，受理民眾申辦更改姓名、統號、遷徙（含住變）等案件時，隨時通報稅捐、地政、監理、水、電、電信等單位，配合變更民眾相關資料，避免民眾來回奔波，節省人力時間。首創網路查驗建物所有權系統、到府服務深耕化、跨機關服務擴增化、縮短門牌初編時程、強化單一窗口服務櫃臺人力。

翁伸金肯定林長禮帶領團隊投入戶政革新和便民工作的努力，她強調，這一次烈嶼戶政所代表參與「政府服務品質獎」，不僅是烈嶼戶政所要努力爭取的榮譽，也是全縣戶政所共同的榮譽，她希望在戶政團隊的共識下，一起做好服務的工作，補強業務，接受行政院研考會的業務評比，有績優的成效。



## 五、縮短門牌編釘時程

標 記：

保存年限：

### 金門縣烈嶼鄉戶政事務所 函

地址：89441金門縣烈嶼鄉西港60號  
電話：082-363079  
傳真：082-363393  
電子信箱：a212rec@mail.kinmen.gov.tw

受文者：本所

發文日期：中華民國101年5月30日

發文字號：烈戶字第1010000652號

類別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：為有效提昇為民服務品質，縮短門牌編釘流程，敬請改用會銜方式辦理，請 查照。

說明：

- 一、本所目前新編門牌均依縣府100年1月17日府民戶字1000006025號函規定辦理，採公文書方式洽請貴所先行編妥村登鄰編組數後辦理門牌編釘，此作法較費時日。
- 二、為有效提昇為民服務品質縮短門牌編釘流程，請同意本所以會銜方式洽貴所承辦課，直接編妥村鄰後再由本所現場會勘編釘門牌，以縮短門牌編釘時程，減少民怨。

正本：烈嶼鄉公所

副本：本所

主任 林長禮



金門縣烈嶼鄉戶政事務所

檔 號：  
保存年限：

## 金門縣烈嶼鄉公所 函

地址：89441金門縣烈嶼鄉西路60號  
承辦人：鄭裕琪  
電話：082-364503  
傳真：082-364112  
電子信箱：a224753@yahoo.com.tw

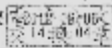
受文者：金門縣烈嶼鄉戶政事務所

發文日期：中華民國101年6月8日  
發文字號：汝民字第1010005642號  
類別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：

主旨：有關提昇為民服務品質，縮短門牌編釘流程乙案，本所同意以會銜方式辦理，請 查照。

說明：復 貴所101年5月30日烈戶字第1010000652號函。

正本：金門縣烈嶼鄉戶政事務所  
副本：本所民政課



\*1010000681\*

第1頁，共1頁



金門縣烈嶼鄉戶政事務所

## 六、榮譽榜

### 101 年電話禮貌測試-服務品質獎組





金門縣烈嶼鄉戶政事務所

榮獲金門縣換發國民身分證甲等獎



100 年度戶政工作及為民服務







## 七、志工服務



主動奉茶



主動奉茶



主動上前扶持長者



主動上前扶持行動不便者



協助發放各類文宣



協助發放各類文宣



協助發放各類文宣



協助發放各類文宣



協助發放各類文宣



協助發放各類文宣



協助發放各類文宣



協助繕寫相關書表





## 八、下鄉服務



到府辦理印鑑登記



到府辦理印鑑登記



到府辦理戶籍登記



到府辦理戶籍登記



到府辦理印鑑登記



到府辦理印鑑登記



到府辦理補領身分證



到府發放身分證



到府辦理門牌登記



免下車服務



到校辦理初領身分證



到校辦理初領身分證





## 九、李縣長率縣府各局室蒞臨指導

101.11.27



現場簡報



現場指導



現場簡報



現場指導



現場簡報



現場指導



金門縣烈嶼鄉戶政事務所

## 十、民政局翁局長率各鄉鎮戶所蒞臨本所業務觀摩

101.12.26

|                                                                                     |                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|    |    |
| 現場簡報                                                                                | 辦公處所觀摩                                                                               |
|   |   |
| 現場簡報                                                                                | 辦公處所觀摩                                                                               |
|  |  |
| 檢討會                                                                                 | 辦公處所設施觀摩                                                                             |





## 十一、結婚背版-為新人留下美好記憶





## 十二、辦公環境設施及綠美化



殘障坡道



辦公處所綠美化



愛心傘



舒適等候椅



愛心眼鏡



書報夾





大型看板



舒適等候椅



公用電話



「愛台灣」無限網路



大型資源回收桶



民眾意見箱



號碼機



文宣品



優質公廁



優質公廁



優質公廁



大型電子看板



辦公室綠美化



辦公室綠美化



辦公室綠美化



辦公室綠美化



辦公室綠美化



辦公室綠美化





### 十三、戶政業務 Q & A

**Q: 生母行蹤不明，無法取得出生證明，要如何辦理戶籍登記？**

A: 如未滿十二歲而未能提憑出生證明書或出生調查證明書者，比照棄兒方式辦理，以兒童福利機構為申請人，提憑向警察機關報案之筆錄及嬰兒照片，辦理出生登記。

**Q: 國人和外國人在國外結婚，要準備那些證件辦理結婚登記？**

A: 1. 經我國駐外單位驗證之結婚證明或已向當地政府辦妥結婚登記(或結婚註冊)之證明文件及中文譯本，加蓋「符合行為地法」之章戳。 2. 外籍配偶取用中文姓名聲明書(姓氏須符合我國國民使用習慣的姓氏) 3. 戶口名簿 4. 身分證 5. 印章 6. 2 年內拍攝彩色相片 1 張(符合新式身分證規格)，到戶籍地戶政所辦理。

**Q: 國人和大陸地區人民結婚，要準備那些證件辦理結婚登記？**

A: 1. 經海基會驗證之大陸結婚公證書 2. 入出國許可證加蓋「通過面談，請憑辦結婚登記」章戳，及停留效期更改為「六個月」之延期戳記。 3. 國民身分證 4. 戶口名簿 5. 印章 6. 最近 2 年內拍攝彩色相片(符合新式身分證規格)1 張。



**Q: 在大陸地區、國外死亡，請問該如何辦理死亡登記？**

A: 應備死亡者戶口名簿、國民身分證（若遺失則免附），有配偶者配偶須換領身分證（應備 2 年內拍攝彩色相片 1 張），申請人之身分證、印章及下列文件之一：（1）在大陸地區死亡者，應提憑大陸地區開具之死亡證明書須經海峽交流基金會驗證，內容須載明死亡者出生年月日及在臺地址）。（2）在國外死亡者，提憑其死亡地醫院出具之死亡證明須經我駐外單位驗證，如係外文證明文件，應翻譯成中文經地方法院或外交部驗證。

**Q: 有關法院調(和)解離婚成立，是否仍須至戶政事務所辦理登記？**

A: 按 98 年 4 月 29 日增訂民法 1052 條之 1 規定：「離婚經法院調解或法院和解成立者，婚姻關係消滅。法院應依職權通知該管戶政機關。」復依戶籍法第 9 條規定：「離婚，應為離婚登記。（第 2 項）」依上開規定，離婚經法院調(和)解成立後，雙方當事人間之婚姻關係即告消滅，惟為使戶籍登記與法律上身分關係一致，並保障交易安全，離婚雙方當事人仍有辦理離婚登記之義務，俾維護戶籍登記之正確性，保障人民權益。



**Q: 戶口名簿遺失了，是否一定要回遷出地戶政事務所辦理補發後再辦理遷入呢？**

A: 若為全戶遷徙，可於遷入時申請補發，無須回遷出地戶政事務所補發戶口名簿；倘有部分人口留在原址不遷徙者，可由戶長向任一戶政事務所申請補發戶口名簿，或由戶長委託戶內人口辦理遷徙時同時補發戶口名簿。

**Q: 因出境滿兩年未入境，被戶政事務所辦理遷出國外，要如何恢復戶籍？**

A: 入境後攜帶蓋有入境章戳之我國護照或入境證副本、戶口名簿、國民身分證、印章〈遷入單獨立戶者，應另攜帶房屋所有權狀等相關證明文件〉逕向遷入地戶政事務所辦理。

**Q: 收養子女應備何證件向戶政所申請收養登記？**

A: (1) 申請人（依序為收養人或被收養人、利害關係人）國民身分證、印章。(2) 被收養人身分證、2 年內拍攝彩色相片（符合內政部規格）1 張（未領者免）、戶口名簿。(3) 終止收養書約或法院判決裁定書及確定證明書。（養子女為未成年人者，應向法院聲請認可）。(4) 在國外或大陸地區作成之終止收養書約或委託書，外文及中文證明書均須經我駐外單位或海基會驗證，若於國內翻譯成中文者，該中文譯本應經法院公證。



**Q:小孩在國外出生，父親為外國人，母親為中華民國國民，小孩可以擁有我國國籍嗎？如果可以，要如何申辦？**

A:依據國籍法第二條第一項第一款規定，只要出生時父或母為中華民國國民，即屬中華民國國籍；於國籍法修正公布時（民國 89 年 2 月 9 日）仍未成年的子女，亦可適用本法，溯及具有中華民國國籍，所以小孩是可以具有我國國籍，並辦理中華民國護照入境。設籍部份則請於小朋友持中華民國護照入境後向內政部入出國及移民署申請定居，經核准後憑定居證辦理初設戶籍登記，而初設戶籍登記須在定居證核發後 30 日內，攜帶戶口名簿、戶長身分證及印章向預定設籍的戶政事務所申辦。如您對申請定居證之相關事宜不甚清楚，可逕向內政部入出國及移民署金門服務站洽詢，電話：082-323701

**Q:曾於國小附設補校就讀一學期今欲申請準歸化，是否符合「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認定標準」之規定？**

A:依上開認定標準第三條第一項二款規定：「曾參加國內政府機關所開設之課程上課總時數或累計時數達一定時間以上之證明」，得認定具備我國基本語言能力及國民權利義務基本常識，故只要上課時數超過 72 小時以上，即可請學校開立「上課時數證明」併檢附其他相關證件來辦理準歸化。



**Q:在台原有戶籍之僑居國外人民如何申請印鑑證明？**

A:受委任人應攜帶國民身分證正本、印章、委任人印鑑章及由委任人所出具經我國駐外使領館或代辦機構驗證之委任書（正本），委任書之委任事項，需明確載明辦理印鑑登記或印鑑變更或印鑑註銷及申請印鑑證明之份數。向委任人出國前戶籍所在地之戶政事務所申請辦理。如委任書在大陸地區製作，應該經由海基會驗證始予採認。

**Q:未成年子女申請改名，應如何辦理？須夫妻雙方共同辦理嗎？是否有次數限制？**

A:未成年人更改姓名，應由法定代理人（父母雙方或監護人）共同為之，請攜帶國民身分證、印章、戶口名簿及初次設籍謄本申辦來所申辦，若夫妻一方不克共同前來辦理，請加附另一方之同意書辦理。在未成年以前，姓名變更以一次為限。須至年滿二十歲以後，才可以再辦理第二次姓名變更。





**Q: 目前是現役軍人或學生遺失身分證者，人在外地無法親自辦理，可否委託家人代辦補發國民身分證？**

A: 現役軍人或在外縣市就讀軍事學校之成年人遺失國民身分證，得檢具其連級以上部隊長或就讀軍事學校驗印之證明書及委託書，委託其配偶或已成年之直系血親代為申請；如當事人確無配偶或已成年之直系血親，得於委託書中予以註明，經部隊或該校證明委託之事實後，委託其他親友辦理。在外縣市就學之成年人遺失國民身分證申請補發得比照前開方式辦理。

**Q: 夫妻離婚後，想辦理小孩的「未成年子女權利義務行使負擔」登記，須要哪些證件？**

- A: 1、未成年子女權利義務行使負擔約定書(如離婚協議書上已有約定者，提憑離婚協議書即可)。
- 2、未成年子女戶口名簿。未成年子女權利義務行使負擔登記，以行使或負擔之一方或雙方為申請人。
- 3、行使負擔未成年子女權利義務者之國民身分證、印章或簽名。

**Q: 家中門牌已脫落遺失，應如何申請補發？**

- A: 1. 申請人為現住人口時，請攜帶國民身分證正本、印章。 2. 申請人為所有權人時，請攜帶建物所有權狀正本或最新一期房屋稅單正本、國民身分證正本、印章。