金門縣金寧鄉戶政事務所102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、金門縣政府102年2月23日府行研字第1020016926號函頒修訂之「金門縣政府提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

一、持續推動民眾滿意度服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽，建立民眾與政府和諧關係。

二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。

三、統合運用各項資源、開發創新服務措施，以提升卓越服務品質。

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103年1月15日前將評分表填送民政處審核。

伍、實施內容：

實施要項	推動作法	執行單位	預期效益
一、建立優質為民服務形象(現況)，落實戶政以民為尊,服務親切的理念。 (1)服務場所便利性	1.對於機關洽公環境 (1)進行環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔具特色的洽公場所 (2)服務項目、人員、方向引導等標示正確，易於辨識，具提供雙語標示服務。 (3)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所及更新服務措施。	本所全體同仁	1.藉由持續改善服務場所，規劃便捷服務動線， 充實無障礙設施完善以符合方便民眾使用，提供民眾更便利及貼心的服務環境。 2.營造友善節能洽公處所，各項標示清楚，讓民眾一目瞭然，提高民眾洽公滿意度。

(2)服務行為友善、專業性。	1.推動服務禮貌運動並加強服務人員回應問題品質。 (1)服務人員具備專業法令知識。 (2)提升處理流程及要件熟悉程度。 2.選派員工赴台參加各項專業訓練、講習，觀摩以提昇知能。	本所全體同仁	1.實行走動式管理及服務，主動協助民眾申辦、導引服務，讓民眾踏入本所即感受到本所志工及同仁接待之親切，體會到本所工作員工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，善意溝通加值服務的工作態度， 建立優質公務機關服務形象。 2.辦理各類教育訓練，提昇櫃台人員處理各項申辦案件知能，以提供洽公民眾有效益、專業且快速的服務。

二、提昇服務品質,深化便民服務績效 (1)單一窗口服務全功能程度 (2)申辦案件流程、書表減量,便捷行政程序,縮短等候時間,確保流程透明。 (3)民眾滿意度及意見處理有效性	1.設置全功能櫃台，達到「一處收件，全程服務」,另為因應本鄉人口數成長，擬新增一服務櫃台，加速服務速度。 2.檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，盡量減量並配合推動電子謄本政策，提倡「少紙化」作業方式。 3.針對民眾意見及抱怨處理情形，設有處理機制EX:1999,本所意見箱…	本所全體同仁	1.提供來所洽公民眾及辦公同仁良好且優質之工作環境，志工走動式的服務，隨時協助引導民眾解決各項問題，縮短民眾等候時間，節省民眾來回奔走，縮短洽公時間。 2.藉由新增單一窗口服務櫃台，減少民眾久候時間，紓解民怨，方便民眾洽公，確實達到便民服務效益。 3.鼓勵同仁研提業務革新建議案件，每年至少選擇一項業務以上，達到減少核章數及簡化流程目的。 4.公開各項申辦案件服務流程，透明化便民服務管道。 5.民眾意見或抱怨由專人立刻處理答覆，陳情案亦依公文處理時效限期辦理。適時訪查現場民眾滿意度，瞭解民眾需求，落實後續追蹤，改善服務措施，確保服務品質。

三、豐富資訊提供及檢索服務，落實電子化政府服務理念。	1.依據政府資訊公開法第 7 條主動公開相關資訊於網站。 (1)架設網站提供為民服務訊息及相關法令表格下載。 (2)主動公開機關服務相關資訊。 (3)透過網路提供機關最新消息、活動及常見問答集。 2.賡續推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。	本所全體同仁	1. 公開本所服務資訊與措施，促進資訊之民主化與透明化，並滿足人民知的權利，以適時維護權益，讓民眾與政府間的資訊落差降到最低 2. 提供完備之網站服務資訊，包括各項戶政法規、為民服務資料、戶政最新訊息等，並定期更新網站內容，提供正確資訊，以保障民眾資訊使用權。

四、創新加值服務	1、服務時間彈性調整，服務地點延伸，採取中午不打烊及實施行動不便者服務到家措施。 2、假日電話預約結婚登記 3、強化便民服務，落實顧客導向，施行跨機關便民服務七合一。 4、加強自然人憑證申辦推廣計畫，提高民眾申辦意願，凡機關學校滿 5 人以上即可到場服務。	本所全體同仁	1. 為提供更優質的服務品質，藉由中午值班窗口、到宅服務及假日預約結婚登記政策，以滿足更多民眾需求。 2. 運用跨機關便民服務資訊平台，協助戶籍異動及更名民眾直接向稅捐、地政、監理、金門自來水廠、台灣電力公司、中華電信市話等 6 機關申請變更戶籍地址及姓名等，有效減少戶籍謄本量。 3. 至各機關、單位受理自然人憑證業務，鼓勵民眾以網路取代馬路，落實電子化政府服務理念，提昇服務效能。

陸、實施與修正

本計畫經核定後實施，如有未盡事宜得隨時修正或另行補充規定。