

## 金門縣金寧鄉戶政事務所 104 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

1 質。

參、實施對象：本所全體員工。



<p>(2) 服務行為友善、專業性。</p> <p>二、提昇服務品質，深化便民服務績效</p> <p>(1) 單一窗口服務全能程度</p> <p>(2) 申辦案件流程、書表減量，便捷行政</p>	<p>貌運動並加強服務人員回應問題品質。</p> <p>(1) 服務人員具備專業法令知識。</p> <p>(2) 提升處理流程及要件熟悉程度。</p> <p>2. 選派員工赴台參加各項專業訓練、講習，觀摩以提昇知能。</p> <p>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。</p> <p>2. 檢討申辦案</p>	<p>同仁</p> <p>本所全體同仁</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 公開各項申辦案件服務流程，透明</p>
---	--	-------------------------	--

<p>程序，縮短等候時間，確保流程透明。</p> <p>(3) 民眾滿意度及意見處理有效性</p> <p>三、豐富資訊提供及檢索服務，落實電子化政府服務理念。</p>	<p>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。</p> <p>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...</p> <p>1. 依據政府資訊公開法第7條主動公開相關資訊於網站。</p> <p>(1) 架設網站提供為民服務訊息及相關法令表格下載。</p> <p>(2) 主動公開</p>	<p>本所全體同仁</p>	<p>化便民服務管道。</p> <p>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。</p> <p>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</p> <p>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。</p>
---	---	---------------	--

<p>四、創新加值服務</p>	<p>機關服務相關資訊。</p> <p>(3)透過網路提供機關最新消息、活動及常見問答集。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>2、假日電話預約結婚登記</p> <p>3、強化便民服</p>	<p>本所全體同仁</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>
-----------------	---	---------------	--

	<p>務，落實顧客導向，施行跨機關便民服務七合一。</p> <p>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3人以上即可到場服務。</p>		<p>服務效能。</p>
--	---	--	--------------

## 伍、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。