

# 第五屆『政府服務品質獎』 參獎申請簡報

參獎類別：第一線服務機關



金門縣烈嶼鄉戶政事務所

報告人：林主任長禮

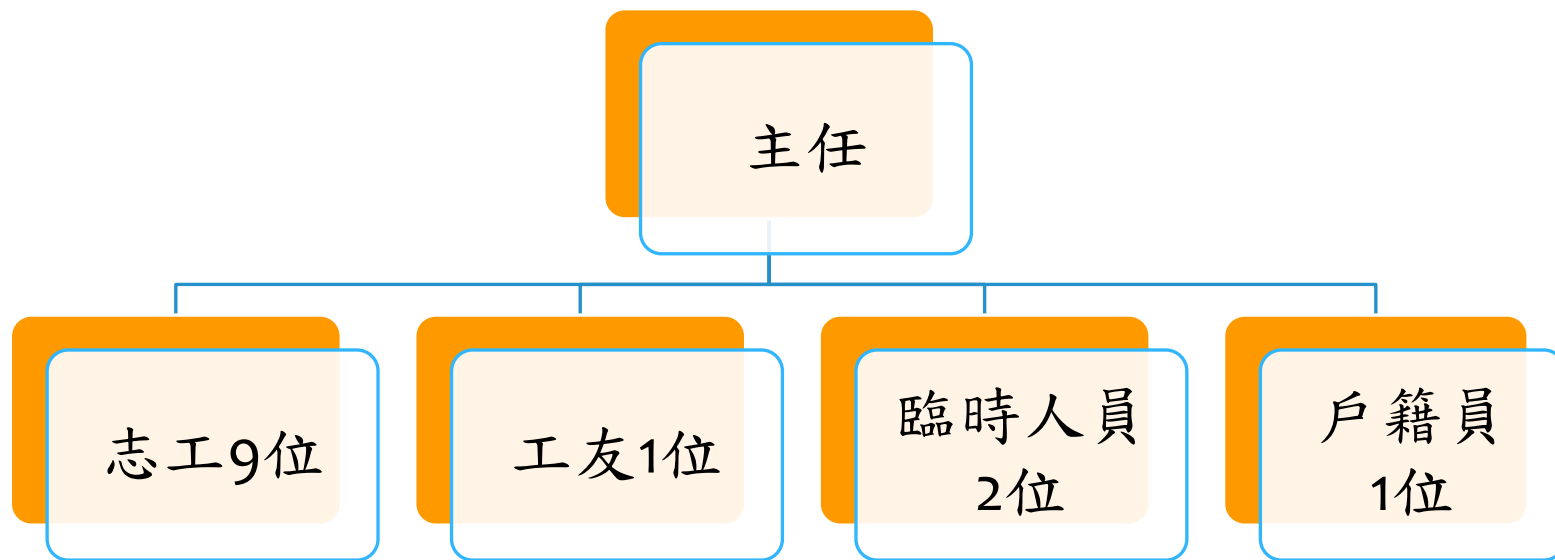
中華民國101年11月27日

# 簡報大綱



- 壹、為民服務現況簡介
- 貳、提升為民服務品質
- 參、資訊流通服務
- 肆、未來努力方向

# 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。



# 壹、為民服務現況簡介

## 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」。



# 壹、為民服務現況簡介

## 二、轄區概況

### (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。



# 壹、為民服務現況簡介

## 二、轄區概況

### \* 2.人口遽增

年度	94	95	96	97	98	99	100	101
人口	6103	6728	7091	7391	8580	8921	9515	10303

年齡	0—9	10—19	20—29	30—39	40—49	50—59
人口數	730	926	1542	1633	1769	1750
年齡	60—69	70—79	80—89	90—99	100歲以上	
人口數	864	681	347	58	3	

# 壹、為民服務現況簡介

## 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。





# 貳、提升為民服務品質

## 一、優質便民服務

### 1.服務流程

- \* **A.全功能單一窗口**-全年受理戶籍登記業務7072件，貫徹全功能服務比率達100%。
- \* **B.單一窗口兼辦專業櫃檯**-有關國籍、英文謄本、護照人別確認等業務，指定有專人優先承辦，受理窗口透過內部作業以貫徹單一窗口全程服務的功能。
- \* **C.申辦案件流程簡化程度**-於特定繁忙節日或特定時段，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，減少民眾等候時間。
- \* **D.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至3個工作天內核發，縮短時間比例達50至80%。
- \* **E.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為3個工作天，縮短時間比例達40%。
- \* **F.更改姓名登記隨到隨辦**-更改姓名登記標準作業程序由3個工作天，授權由櫃檯同仁決行為隨到隨辦，工作天縮短為1小時就完成。
- \* **G.減少民眾手填申請書**-除更改姓名申請書、同意書、委託書及其他約定書應由民眾親自查填外，戶籍登記案件大多由電腦列印後由申請人或受託人簽章認可，減少民眾書寫麻煩。

# 貳、提升為民服務品質

## 一、優質便民服務

### 2. 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。
- \* 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。

# 貳、提升為民服務品質

## 一、優質便民服務

### 3.服務流程透明度

- \* 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。
- \* 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。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)
- \* 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。
- \* D.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。



同意委任書(雙用證明書或委託書) 同意委任書內容如有不實，將書人願負法律責任。

工作  通使(進入、住居)委託  
 回  函(行動不便) 確實無法親自申請  國民身分證檢印、換、補發(請圈選)  
 路遠遙達  門牌編址及證明  出生登記(證明書註册生兒姓名) 出生別：  
 其他： 其他： 更改姓名(改名)  補、換發戶口名簿(請圈選)  
 原住身分取得、喪失、變更、回復(請圈選)  
 死亡及死亡宣告登記  印鑑證明  份  其他： 份

特委託  委託人為申辦

此致

金門縣別冊別戶政事務所

1. 委託人或立同意人： (簽名蓋章) 電話：  
身分證號碼：  
戶籍地址：

2. 委託人或立同意人： (簽名蓋章) 電話：  
身分證號碼：  
戶籍地址：

受委託人： (簽名蓋章) 電話：  
身分證號碼：  
戶籍地址：

中華民國  年  月  日

說明：1. 本委託書供各項戶籍登記委託申請(除確經法院判決，在監服刑須經獄方主管簽發)。  
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提供身分證件供查驗)。



# 貳、提升為民服務品質

## 二、機關形象

### 1.服務場所便利性

- \* (1)中英文標示牌
- \* (2)設置人性化櫃台
- \* (3)無障礙坡道及愛心服務鈴
- \* (4)綠美化環境
- \* (5)舒適洽公環境



# 貳、提升為民服務品質

## 二、機關形象

### 2.服務設施合宜程度

- \* (1)綜合受理櫃台
- \* (2)綜合受理兼專業櫃台
- \* (3)配合鄉公所設置哺乳室供洽公民眾使用
- \* (4)本所與鄉公所等為同一辦公大樓，特製作一樓平面圖供洽公民眾閱覽





# 貳、提升為民服務品質

## 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。

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

# 貳、提升為民服務品質

## 縣府民調資料

- \* 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。
- \* 國立金門大學民調中心提供之101年7月民調結果如下：

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

# 貳、提升為民服務品質

## 縣府民調資料

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



# 貳、提升為民服務品質

## 縣府民調資料

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

# 貳、提升為民服務品質

## 縣府民調資料

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





# 貳、提升為民服務品質

## 縣府民調資料

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



# 貳、提升為民服務品質

## 縣府民調資料

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



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

# 貳、提升為民服務品質

## 縣府民調資料

- \* 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%**。

需要改進項目	改善作為
服務台號碼機未啟用	要求櫃檯同仁於上班時即啟用號碼機。本所設立三處窗口足以供民眾洽公使用。
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。

# 貳、提升為民服務品質

## 縣府民調資料

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，與新北市尋求合作，但內政部.10.1日函覆:按戶籍法第60條第1項規定:初領或補領國民身分證,應由本人親自為之,故不宜開放於戶籍地以外之戶政事務所為之。
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。



# 參、資訊流通服務

公開法令、政策、服務資訊及內容

本所網站於金門縣政府全球網站網頁

<http://www.kinmen.gov.tw>

全國戶政網或金門縣烈嶼戶政事務所網址：

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

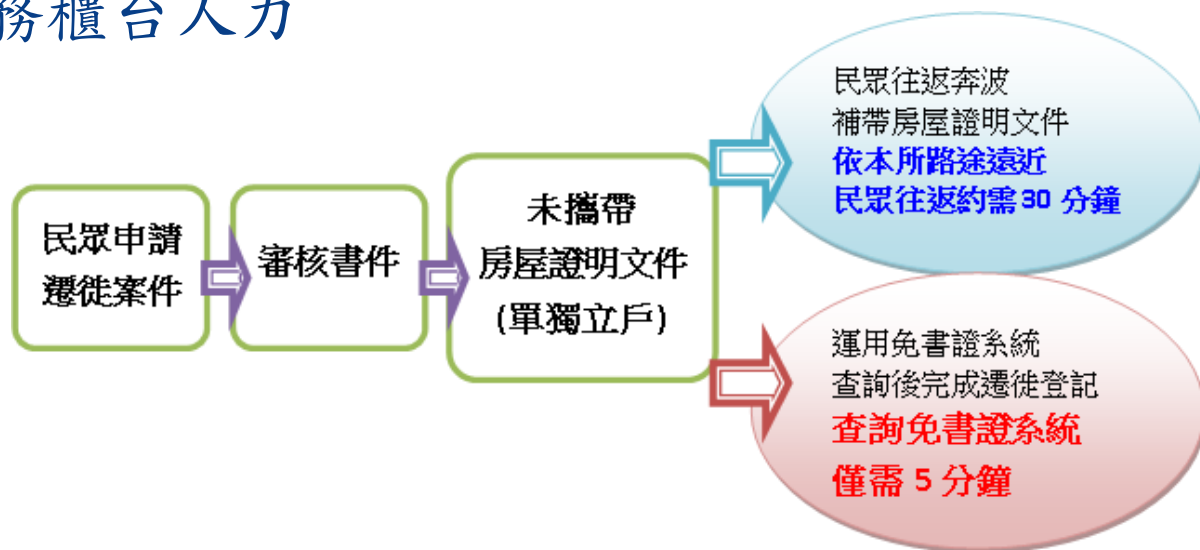




# 參、資訊流通服務

## 創新加值服務

- (一)有價值的創新服務
- (二)首創網路查驗建物所有權系統
- (三)到府服務深耕化
- (四)跨機關服務擴增化
- (五)縮短門牌初編時程
- (六)強化單一窗口服務櫃台人力



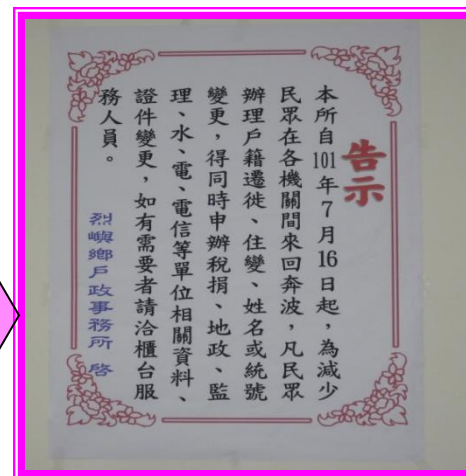
# 參、資訊流通服務

## 創新加值服務

### (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15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**60小時**。

利用大型海報宣傳相關重要訊息



# 參、資訊流通服務

## 創新加值服務

### (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。民眾申請遷徙案件審核書件未攜帶
- \* 房屋證明文件(單獨立戶)民眾往返奔波
- \* 補帶房屋證明文件
- \* 依本所路途遠近
- \* 民眾往返約需**30分鐘**運用免書證系統
- \* 查詢後完成遷徙登記
- \* 查詢免書證系統
- \* 僅需**5分鐘**



# 參、資訊流通服務

## 創新加值服務

### (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**16件**。



# 參、資訊流通服務

## 創新加值服務

### (四) 跨機關服務擴增化

- \* 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，本所主動與鄉公所秘書及社會課協，凡民眾申請低收入戶及65歲以上老人年金，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**
- \* 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。



# 參、資訊流通服務

## 創新加值服務

### (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%**。

# 參、資訊流通服務

## 創新加值服務

### (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，中午不打洋，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。

# 肆、未來努力方向

- 一、強化網站功能，提昇資訊流通服務效能。
- 二、建立「積極」、「親切」、「便民」之服務作法，讓鄉親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，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。
- 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。



簡報完畢



敬請指導