

金門縣烈嶼鄉戶政事務所 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、 行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 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 104 年 4 月 13 日府行研字第 1040026551 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 105 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	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。 2. 耐心傾聽。 3. 至誠應許。 4. 善意化解。	104 年 12 月	本所全體同仁	讓民眾感覺到本所同仁的真、心、誠、意。 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，善意溝通增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。 2. 不勘使用物品除帳報廢。 3. 加強綠化工作。	104 年 12 月	本所全體同仁	文件分別歸類，提升工作效率。 增加辦公及民眾洽公空間。
三、加強員工教育訓練。	選派員工赴台參加各項專業訓練、講習，觀摩以提昇知	104 年 12 月	本所全體同仁	提供來所洽公民眾及辦公同仁良好且優質之工作環境。 提供專業、快速、

<p>四、便捷行 程序， 縮短等 候時間</p>	<p>能。 加強充實本所 站資訊資料。</p>	<p>104 年 12 月</p>	<p>本所全體 同仁</p>	<p>且有效益的服務。 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。</p>
<p>五、塑造親 切環 境，樹立 服務形 象。</p>	<p>1. 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 及綠美化辦公 環境。 2. 推行走動式管 理及服務，主 動協助民眾申 辦、導引服 務。</p>	<p>104 年 12 月</p>	<p>本所全體 同仁</p>	<p>提供來所洽公民眾 及辦公同仁良好且 優質之工作環境。 走動式的服務，隨 時協助引導民眾解 決各項問題，以樹 立機關良好形象。</p>
<p>六、創新加 值服</p>	<p>1. 彈性上班、中 午不打洋。</p>	<p>104 年 12 月</p>	<p>本所全體 同仁</p>	<p>方便民眾洽公，節 省民眾來回奔走，</p>

務。	<p>2. 假日電話預約、結婚登記</p> <p>3. 下鄉到府服務</p> <p>4. 跨域行政協助服務。</p> <p>5. 加強自然人憑證申辦推廣計畫。</p>			縮短洽公時間。
七、重視民情，主動溝通協調	<p>透過本所網站、金門日報及傳播媒體、宣導各項戶政便民措施作為與執行績效。</p>	104 年 12 月	本所全體同仁	透過媒體披露，讓民眾了解各項戶政便民措施作為與執行績效，期使行政作業更加順暢。
八、結合民間資源，協助公共服務	<p>社會團體或政府機關辦理之各項活動，配合前往宣導各項戶政新措施。</p>	104 年 12 月	本所全體同仁	透過各機關間共同參與，提昇活動之宣導效果，進而協助推動戶政工作。

金門縣烈嶼鄉戶政事務所 104 年度提昇為民服務品質執行計畫推動小組編組表

職稱	現職	姓名	任 務	備 註
組 長	主 任	林 禮	一. 綜理全盤推動提昇為民服務品質工作事宜。 二. 定期召開小組會議。 三. 擬定實施計畫。	
副 組 長	戶 籍 員	楊 繡 琮	一. 協助組長推動提昇為民服務品質工作事宜。 二. 負責公文檔案清查整理，分類建檔陳列。 三. 配合鄉公所加強服務場所清潔維護及綠美化 辦公環境。 四. 推行走動式管理及服務，主動協助民眾申 辦、導引服務。 五. 臨時交辦事項。	
組 員	工 友	林 再 生	一. 加強推動單一窗口服務態度與禮貌。 二. 簡化作業程序，縮短申請時間。 三. 研提便民措施，創新改革加值服務。 四. 全面清查不合邏輯門牌，縮短門牌編訂時程 五. 臨時交辦事項。	
組 員	約 用 人 員	林 麗 蓉	一. 加強推動單一窗口服務態度與禮貌。 二. 簡化作業程序，縮短申請時間。 三. 研提便民措施，創新改革加值服務。 四. 全面加強充實本所網站資訊資料。 五. 負責文書作業及臨時交辦事項。	
組 員	約 用 人 員	吳 美 娜	一. 加強推動單一窗口服務態度與禮貌。 二. 簡化作業程序，縮短申請時間。 三. 研提便民措施，創新改革加值服務。 四. 全面清查不勘使用物品除帳報廢。 五. 臨時交辦事項。	
組 員	約 用 人 員	林 雅 慧	一. 加強推動單一窗口服務態度與禮貌。 二. 簡化作業程序，縮短申請時間。 三. 研提便民措施，創新改革加值服務。 四. 協助全面清查不勘使用物品除帳報廢。 五. 臨時交辦事項。	

組 員	約 用 人 員	李 曼 榕	<p>一. 加強推動單一窗口服務態度與禮貌。</p> <p>二. 簡化作業程序，縮短申請時間。</p> <p>三. 研提便民措施，創新改革增值服務。</p> <p>四. 協助全面加強充實本所網站資訊資料。</p> <p>五. 負責文書作業及臨時交辦事項。</p>	
組 員	志 工	全 體 志 工	<p>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。</p>	