

金門縣金城鎮戶政事務所提升服務品質工作計畫

壹、計畫依據：金門縣政府民政處提升服務品質執行計畫。

貳、計畫目標：擴大服務領域，重視民情、輿情反映，樹立親切服務形象，結合民間資源，提供全方位優質服務。

參、實施對象：金門縣金城鎮戶政事務所

肆、計畫內容：

| 實施要項 | 推動重點 | 執行作法 |
|-----------------|---|---|
| 一、提升服務品質，深化服務績效 | (一) 訂定年度提升服務品質執行(工作)計畫，具體規劃為民服務工作。 | 依業務特性、顧客需求及年度重點工作，研訂執行(工作)計畫，公佈於機關網站及服務場所。 |
| | (二) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所及充實更新服務設施。 | 1. 營造友善節能洽公環境，規劃便捷服務動線，充實「核心設施」、「一般設施」(包含各項申請動線、書表範例、文宣資料、多語標示、停車空間、等候區、性別及無障礙設施等)及有必要的使用說明與管理，提供優質洽公環境品質。 2. 運用社會資源設置藝術畫廊，並定期更新，提昇洽公環境文藝氣息。 3. 每年至少辦理洽公環境設備檢查及使用者滿意度調查 1 次，適時改善或更新，以符服務需求。 |
| | (三) 建立服務人員專業、親切、責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。 | 1. 加強服務人員電話及櫃台服務禮儀，建立親切有禮的服務氛圍。 2. 設置綜合受理櫃台，徹底實施一處收件全程服務之便民措施。 3. 提升臨櫃及電話服務品質，強化服務人員回應民眾詢問的「回應品質」，正確率」(包含能精準地回答問題、主動提供正確的完整資訊)完成「一次告知」服務。 4. 定期辦理民眾對服務台服務禮儀及電話禮貌滿意度調查。 |
| | (四) 善用傳播媒體及區公所舉辦之會議等公眾場合，針對服 | 1. 利用本所網站暨跑馬燈，隨時宣導施政措施及執行成效。 2. 於所務會議就業務得失提出檢討，並追蹤決議事項辦理情形。 |

| | | |
|------------------------|--|--|
| | <p>務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p> | <p>3. 於本所公布欄、網站、跑馬燈或公所舉辦之里民活動，加強宣導各項戶政政策及便民服務措施，爭取民眾認同及肯定。</p> |
| | <p>(五) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。</p> | <p>1. 結合民間團體及公所推動區政宣導或各項公益事務，透過活動讓民眾瞭解最新資訊。</p> |
| | <p>(六) 積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p> | <p>積極參與「政府服務品質獎」評選，藉全國性的評獎機制提升服務品質，樹立機關良好形象。</p> |
| <p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p> | <p>(一) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</p> | <p>1. 設置綜合受理櫃台，提供單一窗口服務，確實達到便民服務效益。 2. 建立「服務尖峰人潮疏散機制」，簡化作業流程、增設網路預約掛號系統，縮短民眾等候時間。 3. 建立工作手冊，提升櫃台人員處理各項申辦案件知能。</p> |
| | <p>(二) 徹底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p> | <p>1. 每年至少 1 次，全面性檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。 2. 每年至少選擇一項業務以上，鼓勵同仁研提業務革新建議案件，達到減少核章數及簡化流程目的。 3. 製作各項服務案件統計表、印製案件申請須知、法令知識庫、並提供標準申請書表於網站及服務場所供民眾使用，建立作業標準規範。 4. 提出流程簡化前後之比較、處理時間縮短情形，及配套法規及制度修訂為量化服務參據，將擇優辦理觀摩與獎勵。</p> |
| | <p>(三) 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子</p> | <p>1. 廣續推動以戶口名簿代替戶籍謄本，以減少民眾申請戶籍謄本量。 2. 主動協助區公所及社會福利機關編造名冊，供審核低收入戶申請及複審案件，除減少戶籍謄本申請量外，並能實質減輕低收入戶金錢支出負擔。 3. 配合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地政、稅捐、</p> |

| | | |
|------------------------|---|--|
| | <p>騰本認證之比例。</p> | <p>監理及公、民營事業等機關(構)申請變更戶籍地址及姓名,有效減少戶籍騰本量。</p> |
| | <p>(四) 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下,各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制,提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 受理各項申辦案件均採隨到隨辦方式,若有因編釘門牌、國籍等因素無法立即取件者,即告知民眾取件日期或由機關發文通知辦理情形。 2. 利用網路提供業務及法令查詢、申請案件及申請書下載,本所之辦公場所設置作業標準流程圖。 |
| <p>三、探查民意趨勢,建立顧客關係</p> | <p>(一) 建立民眾抱怨處理機制,提供即時、有效之處理方式,減少處理時間成本,降低顧客抱怨頻率。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置意見箱,供民眾反映及建議,透過案件型態分析,研定改善服務措施,做為檢討改進或訂定符合民意期待之政策。 2. 受理民眾申辦案件,民眾有任何疑問、抱怨或紛爭,均可直接向受理人員或主管反映,以即時解決並排除紛爭,降低顧客抱怨,提升政府服務品質。 3. 透過不定期自我考核,建立內部稽核機制,逐年提升民眾意見處理滿意度成長率。 |
| | <p>(二) 廣開民眾建言管道,重視民眾興革建議及陳情案件,審慎、迅速地處理問題。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 市府網站建置之線上即時服務系統-人民陳情部分,專人分案處理,並依規定稽催管制。 2. 設置意見箱,適時蒐集民意,以廣納民眾意見。 |
| | <p>(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序,主動為政策辯護或更正不實內容,以導正社會視聽。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立通報系統,將輿論報導不實事項,發布新聞稿詳加說明並立即澄清。 |
| | <p>(四) 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制,轉換民眾意見成為服務政</p> | <p>有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制並辦理各項問卷調查,廣蒐民意,轉換為服務措施或修正現有政策,作為未來施政參考。</p> |

| | | |
|-----------------|--|--|
| | 策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。 | |
| | (五) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，應改進服務缺失，並強化問卷內容、樣本數代表性及測量方式之設計及評價結果分析，研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。 2. 定期辦理各項民眾問卷調查，每季統計性別主流化問卷並加以分析，報送民政處參考。 3. 每月實施問卷調查，年終時加以統計並分析，本科依各所調查統計結果予以分析，修正調查項目或作為改進服務措施，以提升整體滿意度之參考。 |
| 四、豐富服務資訊，促進網路溝通 | (一) 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開資訊置於網站「主動公開資訊」專區(包含機關基本資料、自治法規、核心政策、執行計畫、服務措施、為民服務白皮書、政府公報、出版品資訊、預決算情形)。 2. 定期檢視本所網站資料並更新，提供正確之政府資訊。 |
| | (二) 機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站依「政府版型與管理規範」規劃設置，逐步增加行動版、多元語言功能；版面設置並符合分眾使用需求，方便瀏覽、查詢資料(檢索方式包括：關鍵字、全文、站內、分類檢索...等)；並發展行動化服務，讓政府服務無所不在。 |
| | (三) 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站建置各種查詢選項及溝通系統，提供與民眾互動之網路溝通環境。 2. 設置「港都戶政電子報」專區，供各界點閱，提升戶政宣導成效。 3. 規劃建置多元化電子參與管道，提供民眾友善網路溝通環境。 |

| | | |
|------------------------|--|---|
| | <p>(四) 廣續推動網站(線上)申辦業務及服務項目,提供完整申辦資訊及安全申辦認證,並規劃新增申辦項目,提高線上申辦使用率。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 於本所網站提供各項申辦案件申請書下載服務。 2. 設置人口及案件統計專區及路街門牌查詢服務系統,供各界人士應用,並按時更新,以提升服務品質。 3. 建置禮廳使用線上申辦系統,提供民眾線上申請服務。 |
| | <p>(五) 鼓勵建置跨機關資訊整合平台,提升政府資訊資源共享及使用效率。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 廣續推動各機關應用戶政資訊連結作業,配合市府跨機關便民服務資訊平台擴大服務案,提供公務機關查驗戶籍資料,簡化應用機關作業流程,民眾申辦免書證,提昇政府機關整體為民服務品質。 2. 介接內政部資訊中心「國土資訊系統資料倉儲及網路服務平台」之「全國地址定位查詢服務」,提供本市門牌地理資料,便利圖資流通共享、加值應用。 3. 配合推動跨機關資訊整合平台,透過戶役政電子閘門提供各有關機關查詢民眾簡易資料,提升資訊資源共享及使用效率。 |
| <p>五、創新服務方式,整合服務資源</p> | <p>(一) 強調主動檢討,發掘服務遞送過程及提供方式之問題,運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具,規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 於戶政所業務聯繫小組,鼓勵戶政人員就實務研提各項創新性業務、修正法規、簡化作業流程、整合內部業務或各戶政事務所橫向聯繫業務,以解決共通性服務問題,提升行政效能。 |
| | <p>(二) 檢討現有為民服務工作廣度、深度,並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作,針對民眾需求,重新規劃設計有創意</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用戶政事務所與地政、稅捐、監理及公、民營事業等機關(構)合作,落實跨機關服務措施,提供民眾便利的加值服務。 3. 本所與稅捐稽徵處合作推動跨機關「遠距視訊服務網服務」,提供便民服務。 |

| | | |
|--|---|--|
| | 之加值服務。 | |
| | (三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。 | 1. 運用社會資源力求有價值之創新服務型態與方式，以較少的成本得到更好的服務品質，創造政府及機關正面形象。 |
| | (四) 鼓勵機關勇於突破現行機關(單位)間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。 | 以資源整合及共享角度出發，賡續推動跨機關服務資訊平台運用，強化各機關(單位)橫向聯繫，及垂直服務整合，提升合作關係。 |

伍、管制考核及獎懲：

一、平時查核：結合業務報告(會議)確實檢討改進為民服務工作，並就所辦業務不定期查核。

二、年度查核：配合金門縣政府辦理年度服務品質獎評獎期程，自行規劃辦理評審及獎懲。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。