

金門縣金湖鎮戶政事務所102年度提升政府服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

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、行政院研考會100年8月16日會研字第1002161217號函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」辦理。

貳、計畫目標：

一、賡續推動民眾滿意服務品質，落實「以民為本、優質服務」目標，塑造專業的工作內涵、便捷的服務程序、熱誠的真摯關懷，以提升戶政各項服務，落實以民為本的政府機關基本功能。

二、形塑組織公民文化與思維，在政府組織一體的基本構思下，多面向整合機關間的服務措施，切實回應市民的公共需求，實質的提升服務品質。

三、加強提供友善網絡服務，協助宣導政策、公開政府資訊，並提供市民意見即時回應的便捷管道，以確保民眾與政府機關間訊息遞傳與意見溝通的直接有效與暢通無阻。

四、深化創新整合服務績效，鼓勵同仁發揮創意，提供多面向整合服務，提供創新、友善的服務品質。

參、 叁、執行對象：本所全體員工。

肆、 計畫內容：

執行目標	執行項目	執行單位	具體作法
一、優質便民服務	效法企業以客為尊，政府機關以民為尊，民眾的小事，就是政府的大事，只要是不違法，讓民眾感覺物超所值。	全體員工	<ol style="list-style-type: none">1. 結合政府機關間橫的連結，一處收件，全面服務，只要申請戶籍遷徙、改姓名、等，傳真地政、監理、水、電、中華電信、稅捐單位一併更新戶籍資料。2. 由主任不定期實施員工業務講習、公務禮儀教育講習。3. 主任不定期對志工施以志工訓練講習。4. 主任禮貌性拜訪轄內機關，以建立良好互動關係。5. 櫃檯服務項目、人員姓名等標示正確及易辨識。6. 全功能綜合受理櫃檯，一處收件，全程

			服務。
<p>二、便捷服務</p> <p>程序，縮短等候時間。</p>	<p>全所員工六人，設置櫃檯5個，均可受理各種業務，提供便捷服務。</p>	全體員工	<p>1. 設置綜合受理櫃台5個，提供單一窗口服務，無論國籍、門牌等任何案件均可收件，確實達到便民服務效益。</p> <p>2. 網路預約登記簡化作業流程，志工引導及協助拍照方便民眾洽辦動線時程。</p>
<p>三、資訊流通服務</p>	<p>豐富資訊，以網路代替馬路</p>	全體員工	<p>1. 不定期檢視本所網站資料連結及更新，提供正確戶政業務及政府資訊</p> <p>2. 連結民政處網站各</p>

			<p>種查詢選項及溝通系統，提供與民眾互動之網路溝通環境。</p> <p>3. 連結與戶政業務相關網站提供民眾瀏覽便捷性。</p>
<p>四、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>1. 深化服務縣民，由於民眾搭乘飛機時，常遇父母有女子多人，一份戶口名簿無法滿足這些小朋友搭乘不同班次飛機享離島折扣機票。</p>	<p>全體員工</p>	<p>函請立榮、復興、華信、遠東四家飛行台金航線航空公司，於受理購票、劃位時有戶籍地之疑慮時，直撥本所082-330790電話，由本所回復航空公司「是」或「否」設籍金門縣，作為離島機票與否之參考，以及避免一本戶口名簿難以供多名14歲以下兒童搭乘不同班機用，並獲得公司回應採用此一便民措施。</p>

	<p>2. 遇臨櫃辦理 結婚申登之 祝福</p>		<p>1. 遇臨櫃辦理結婚申 登時，員工趨前祝福 並播放結婚進行曲 等音樂(合法購買 MP3暨公播權)。 2. 徵詢當事人意願，由 本所為新人拍照並 Email照條館沖洗2 張贈予新人以表祝 福。</p>
--	----------------------------------	--	--

伍、 管制考核：

- 一、 各項業務承辦人於年度開始，依各項工作性質訂定計畫，按進度實施，提高行政效率。
- 二、 為貫徹年度計畫及為民服務工作，主任不定期督導各項工作之執行進度。
- 三、 動員全所均參與提升服務品質推動小組成員如下：

金湖鎮戶政事務所102年度提升為民服務品質執行計畫推動小組表				
職稱	現職	姓名	任務	備註
組長	主任	李克強	<p>1. 綜理、指揮、督導全所推動為民服務提升服務品質有關事宜。</p> <p>2. 不定期主持小組會議。</p> <p>3. 決定實施計畫方案。</p>	

副 主 長	戶 籍 員	何 福 明	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助組長推動提升政府服務品質有關事宜。 2. 研提便民措施，創新改革加值服務。 3. 研擬簡化作業程序，縮短申請時間。 4. 臨時交辦事項。
組 員	工 友	王 開 泰	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全面清查不合邏輯門牌，縮短門牌編訂時程 2. 加強推動單一窗口服務態度與禮貌。 3. 配合公所加強服務場所清潔維護及綠美化辦公環境。 4. 臨時交辦事項
組 員	臨 時 人 員	周 曉 玫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推行走動式管理及服務，主動協助民眾申辦、導引服務。 2. 加強推動單一窗口服務態度與禮貌。 3. 臨時交辦事項。
組 員	臨 時 人 員	蔡 采 婷	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推行走動式管理及服務，主動協助民眾申辦、導引服務。 2. 加強推動單一窗口服務態度與禮貌。 3. 臨時交辦事項。
組 員	志 工	全 體 志 工	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為臨櫃民眾奉茶並引導之。 2. 加強對身心障礙及老弱人士辦理各項申請案件。 3. 協助民眾代繕各種書表。 4. 協助分發文宣資料。

陸、績效評估：

成立提升服務品質工作小組，加強服務品質業務之推動。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。