金門縣金沙鎮戶政事務所
104 年提升服務品質執行績效簡報

參獎類別：第一線為民服務機關

前言

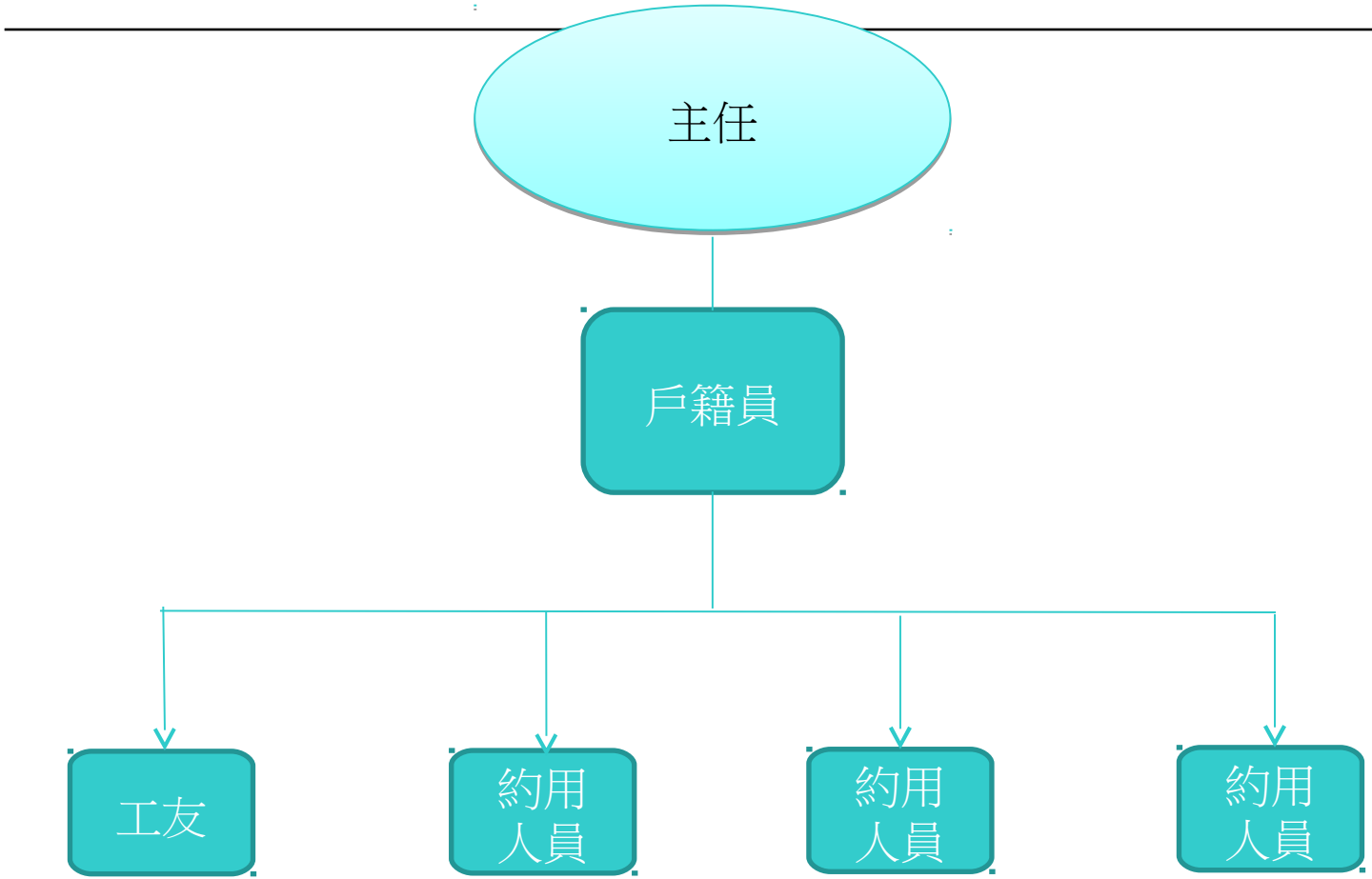
受到 1980 年代「新公共管理」與「政府再造」運動浪潮的影響，世界各國對於政府治理議題日益重視，近年來均致力於提升公共服務品質，以提高國際競爭力，確實解決當下各種行政生產效率不彰及績效不足等問題。隨著我國民主日漸深化，民眾對政府的要求與期望都不斷提高，唯有提供高品質、高效率的政府服務，才能呼應政府對於民眾的承諾。

戶政為庶政之母，舉凡出生、結婚一直到死亡，都與民眾生活息息相關，攸關人民權益甚鉅，本所工作團隊為滿足民眾對行政革新之殷切期望，積極配合戶政電腦化的實施及戶政革新、落實「以民為本 服務創新、簡政便民 與時俱進」為宗旨的服務理念，並以「企業經營，顧客導向」為經營目標，以主動積極、熱忱關懷的服務態度，多樣化的便民措施，提供最快速、便捷的服務，滿足民眾需求，讓民眾感動。

前言

本所原屬金沙鎮公所，於民國 61 年為加強維護社會治安及推行警政革新實施「戶警合一」體制，改隸金門縣警察局，至民國 82 年 6 月實施「戶警分立」，本所改直屬金門縣政府監督指揮，依法辦理戶政業務，本所位於金門島東，轄內面積 41 多平方公里，8 個行政里，6084 戶，人口數 1 萬 9 千 6 百餘人，全體員工計有 6 人，並有戶政志工多人協助推展戶政業務。茲依「為民服務現況」、「服務績效」、「創新加值服務」及「未來努方向」等面向簡介如后：

本所組織編制圖表



壹、為民服務業務現況簡介

○ 服務重點項目：

1. 全功能服務的單一窗口：設立3個綜合受理櫃台及自動叫號機，迅速戶籍服務。
2. 主動提供遷徙、出生、死亡、姓名變更等多種整合資訊。
3. 全面實施「簽名立可辦」，請專業志工幫民眾代填書表，民眾簽名即完成申辦。
4. 多元化的服務時段與申辦管道「中午不休息－彈性上班」、「例假日預約結婚登記」、「每週三晚上延長預約服務」，提供多樣性的服務時段。
5. 提供線上申辦戶籍謄本。

壹、為民服務業務現況簡介

6. 實施「預約登記制度」、「預審制度」　提供到所免等待的服務，使民眾感受本所對服務品質的用心。
7. 電腦化前、後戶籍資料至全國任一戶所即可完成，一地申請，全國連線。
8. 自 102 年 8 月陸續辦理跨域合作服務，現計有新北市、台北市、桃園、台中、台南、高雄、及離島澎湖縣、連江縣等縣市實施跨域申辦服務，頗獲鄉親肯定。

壹、為民服務業務現況簡介

- 貼心關懷的戶政服務

1. 設置結婚造型捲軸，營造結婚幸福氛圍，讓來所辦理結婚登記的新人感覺幸福美滿，終生回憶。

壹、為民服務業務現況簡介

2. 推動辦公場所週邊環境之清潔維護工作，由點而線進而全面延伸整體環境清潔。
3. 對於飲水、消防、照明、電源設備及保全系統，定期維護保養檢測，讓民眾洽公更安心。
4. 倡導環保節能的生活公約，實施垃圾分類與資源回收；美化辦公環境，培植盆栽，設置綠意造景，營造健康舒活的環境。
5. 光源設備以分區供電照明模式達到節能節電的效果。確實執行綠色採購政策，去年度綠色採購達成率為100％。

壹、為民服務業務現況簡介

6. 響應「無紙化」環保理念，由員工自發性提案「建置內部網站」，節省紙張經費。

7. 重視顧客關係與洽公臨櫃禮儀，配合民眾滿意度調查，列管追蹤，彙整建立民眾意見資料庫，轉化為具體的服務措施。

8. 推行「禮貌運動」，力行櫃檯引導及接待服務禮儀，提升服務品質。

志工為洽公民眾書寫資料

壹、為民服務業務現況簡介

9. 設置意見箱及建置網站，提供民眾多元發聲管道，讓民眾暢所欲言針砭時政，彙整民眾反映意見並妥善處理，並回復當事人，消弭問題於無形，落實「傾聽民意，尊重民意，民意至上」的服務理念。

壹、為民服務業務現況簡介

以機動服務為導向，到府服務，讓民眾對政府施政有感：不定期主動派員分赴各村里編訂及釘掛門牌，並查核不合乎邏輯門牌，徵詢民眾同意隨時予以整編。

本所派員會同民眾（門牌申請人）至現地釘掛門牌圖照

壹、為民服務業務現況簡介

○ 電子化的戶政服務

1. 建置本所資訊網路，利用網際網路無遠弗屆的功能，拉近與民眾距離：

設置網際網路資訊服務站，提供本所簡介、最新消息、為民服務、申請須知、線上申辦、法令查詢、及各類信箱等動態服務項目連結，便利民眾申請各項事務，縮短民眾與機關距離。

2. 宣導民眾週知，推廣電子戶籍謄本取代紙本謄本申請，達成書證減量目標。

貳、提升為民服務品質績效

○ 優質便民服務構面

為提升機關服務品質，塑造專業、親切、高效率的服務形象，本所提供便捷的戶政服務，確保流程公開透明，全面改善合宜舒適的洽公場所，滿足民眾使用的需求，重視民情民瘼，與民眾建立良善和諧的互動模式，再造組織新形象。

一．服務流程

為簡化申辦案件流程，落實「網路替代馬路」政策，減少民眾往返奔波；貫徹執行「節能減碳」理念，善用網路資訊平台，在不違反資訊公開及隱私權保護的前提下，迅速提供民眾正確的資訊，本所各項作法說明如下：

貳、提升為民服務品質績效

1. *服務流程便捷性*

   臨櫃服務單一窗口：服務櫃台 3 個，綜合受理各項申辦案，一處收件全程服務；實施中午不休息、假日預約結婚登記，提供便捷的服務。

2. *電話服務*：提供專業電話服務，讓民眾一通電話就能獲得完整的資訊。

3. *網路服務*：透過本所全球資訊網連結政府入口網提供各項線上申辦服務，以網路取代馬路，方便民眾取得政府各項服務資訊。

貳、提升為民服務品質績效

4. 愛心服務：對於老弱、行動不便、攜帶年幼子女 者，由愛心櫃台優先辦理。

5. 大宗謄本及繼承連貫謄本預約服務：以預先收件，約定時間取件方式辦理。

6. 自然人憑證服務：全員配置 RAO 審驗卡，全時段提供民眾申辦服務。

二、行政協助整合服務：

1. 整合服務資訊：民眾於辦理出生、死亡、遷徙、改名等登記後，主動引導向鎮公所或相關單位申辦後續服務資訊。例如辦理出生登記時，提供本縣生育補助、申辦健保卡、幼兒預防針注射等後續有關自身權益服務等資訊。

貳、提升為民服務品質績效

2. 整合戶政、地政、稅捐、監理所、電力、自來水等建立七合一跨機關資料傳送平台，民眾辦妥戶籍資料變更後，即同時填具申請書提出申請，所申請的相關業務包括「土地房屋的地籍、稅籍資料、使用牌照稅稅單，投遞地址及駕照、行照地址」等，透過機關橫向連繫同步更新，免除民眾奔波其他機關辦理。

3. 外交部實施「護照親辦」措施後，本所設置專門櫃台與掃描機，接受鄉親首次申請普通護照「人別確認」作業，103 年計 271 件，民眾可不必親自往返外交部或其辦事處，節省民眾往返時間及交通費。

貳、 提升為民服務品質績效

三．走動式服務—到府服務

1. 對象：行動不便、老邁、坐月子婦女的民眾，提供到府服務。以滿足民眾需求，維護民眾權益。

服務項目包括辦理補發身分證、印鑑證明等便民服務。

本所人員到府服務實況

貳、 提升為民服務品質績效

2. 到校服務

對象：設籍並就讀本鎮滿 14 歲以上的國中生。初次請領國民身分證。本所派員親自到金沙國中發證。

讓學生安心就學、父母放心工作。

至金沙國中發證現況

貳、 提升為民服務品質績效

四．服務場所公開服務資訊：公告機關辦公時間、機關地址、電話、服務項目、辦理時限、申辦須知、作業流程(SOP)等，便利民眾洽公。

1. 受理櫃台清楚標示服務人員姓名，便於民眾查詢。

2. 服務臺提供戶籍申辦須知、書寫範例。

3. 公告欄及本所網站公布即時資訊。

五．逕為遷出登記以確保戶籍正確性

1. 遷出國外登記：接獲移民署通報後以公函通知當事人，逾申辦期限由本所逕為遷出登記。

2. 逕遷戶所登記：房屋所有權人申請將原住戶全 戶遷離戶籍地，依法催告滿3個月又30天後，逕為住址變更至戶政所。

貳、提升為民服務品質績效

○ 機關形象

一．本所積極營造洽公環境，推動環境美（綠）化，營造具特色的洽公場所，佈置綠色盆植栽，由同仁細心照護，呈現朝氣蓬勃的室內景觀。

二．主動提供各項法令資訊：

1. 網站提供「申請須知」、「規費一覽表」「罰鍰一覽表」、「常見問答」、「應備文件檢視表」等戶政業務項目供民眾於申辦案件前，先行自我檢視，避免往返奔波。

2. 現場提供「各項戶籍案件申請須知」、「各項戶籍申請書填寫範例」供民眾閱覽。

貳、提升為民服務品質績效

○ 施政作為及滿意度調查

民眾對本所服務滿意度的指標是檢視服務績效的最佳時機，同時也是作為審視與檢討改進的機會，依據金門縣政府委託金門大學針對地區戶政事務所服務績效作滿意度之調查，調查的指標題項有：1. 櫃檯人員服務態度。2. 櫃檯人員辦事效率。3. 等候時間。4. 櫃檯人員專業程度。5. 志工人員服務態度。6．處理案件流程規劃。7. 服務設施。8. 辦公環境整潔。9. 動線流暢度等，經受託機關金門大學專業問卷調查彙整結果，除「硬體設施」及「動線標示流暢」受先天環境條件限制，受訪民眾略有不滿意外，本所整體之平均滿意度達 98% 以上，顯見在服務的層面上本所是受到民眾肯定的，當然本所並不以此自滿，除針對民眾不滿意項目作改善外，對於受肯定的項目，我們將秉持過去優良傳統與熱忱的服務態度，與民意緊密結合，呈現更優質的服務品質。

貳、提升為民服務品質績效

○ 檢討改善：

1. 加強更「人性化」的服務品質：以友善服務品質彌補硬體設施的先天不足。
2. 加強更「創新化」的服務品質：降低民眾不便利不滿意因素。

○ 具體改善措施與積極改進作為：

1. 加強同仁的服務禮儀及專業知能訓練：定期召集會議及運用內部網站閱讀、搜尋法令函釋，期能提升同仁法令專業度，賡續進行服務態度的禮儀訓練。
2. 加強行銷到府服務措施，滿足行動不便者的需求。達到令人感動的關懷貼心更便捷的戶政服務。本所除致力於營造溫馨舒適的洽公場所，亦相當重視「軟實力」（服務禮儀、專業能力等）的提升，展現親切、效率的機關特色，型塑小而美的公共服務。

貳、 提升為民服務品質績效

3. 民眾意見處理有效性：建置民眾抱怨處理機制，對於民眾意見反映，即時主動與當事人聯繫，傾聽民眾心聲，瞭解民眾需求，作為改進的參據，產出新的服務措施。

參、創新加值服務

○ 有價值的創意服務

在資源有限又人力不足的情況下，我門以同理心服務我門的鎮民，鎮民如同顧客，我們不僅要讓顧客滿意，更要讓顧客愉悅，為每位顧客圓夢。

為此，我們有以下四項創意加質服務，樹立機關優質便民的形象。以顧客愉悅為終極目標，積極經營「顧客關係」。從人性化的關懷角度，推動讓「民眾受惠」的感動服務。

本所的四大創意服務說明如下：

參、創新加值服務

第 1 項：經營「顧客不滿意」意見調查，作為改進參據，實現顧客理想服務：除了滿意的顧客服務外，更要反向思考，深入了解不滿意顧客的需求，才能建立良善的顧客關係，爰本所主動了解民眾意見，設置意見反應單，請臨櫃洽公民眾對服務過程留下評價，並依據民眾的回饋意見，立即迅速回應並檢討改善，降低顧客抱怨機率。

第 2 項：實施「協尋親友」服務，為顧客圓夢：秉持「為善最樂」、「積德為先」的慈悲精神，在「個人資料保護法」的規範下，以同理心與真心關懷的角度出發，儘可能透過戶政系統獨有的功能，循線協助找尋民眾早年失聯、失散的親朋好友，讓他們得以重逢相聚，為顧客百姓圓夢。

參、創新加值服務

第 3 項：網路查驗建物所有權系統：民眾辦理遷徙或門牌編訂，因故未攜帶建物所有權狀或僅帶影印本，避免民眾來回奔波取件，藉由本所透過地政資訊系統查證無訛即可受理，便利洽公民眾。

第 4 項：上班時間外，預約服務：時代在改變，為肆應民眾多元需求，公部門勢必要朝向多元化的發展，我們擁抱民眾，許多上班族或旅居台灣鄉親，因無暇配合上班時間內來所辦理戶政業務案件，除中午下班時間照常辦公外，亦可不定期預約方式，配合民眾時間於上班時間外派員定時來所服務，彈性調整戶政服務時間，讓民眾感受便利及超值的戶政服務。

肆、未來努力方向

服務品質的良窳與否是政府施政績效最重要的指標，如何讓民眾深深感動是我們追求的目標與願景，期許本所同仁的努力能創造政府與民眾雙贏的新局，謹將未來努力方向，臚列於后：

一、持續以全面性便民的、貼心的、關懷的、跨機關的以及高效率的服務精神、提供感動服務，超越民眾期望，樹立政府廉能新形象。

二、配合組織改造及電子公文之推動，達到簡化流程，提升行政效率，力行節能減碳，落實環境保育工作，搶救受到嚴重污染地球。

肆、未來努力方向

三、賡續配合實務運作，反應修正不合時宜法令，維護民眾權益；擴增跨機關整合服務，簡併申辦流程。

四、持續推廣電子戶籍謄本的知曉度，鼓勵民眾線上申辦，降低紙本戶籍謄本用量，落實書證減量。

五、加強內部教育訓練，培養高度「關懷」與「尊重」的情操，落實民眾至上的服務理念。

六、研擬代辦護照之可行性：現民眾至本所「人別確認」後需再將護照申請書委託親友或旅行社代辦，流程繁瑣不便，本所為便利鄉親，未來將研擬代辦護照之可行性，便利鄉親。

簡報完畢
敬請指導