

法務部行政執行署新竹行政執行處 100年度為民服務不定期考核執行計畫

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99年8月18日會研字第0992161632號函修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、法務部99年11月19日法秘字第0990500717號函頒「法務部100年度提升服務品質實施計畫」。
- 四、法務部行政執行署100年1月28日行執秘字第1000200094號函頒「法務部行政執行署100年為民服務不定期考核執行計畫」。

貳、目標

落實顧客服務理念，提升服務品質，推動為民服務工作建立自行考核制度，展現政府施政效能。

參、成立為民服務小組

召集人：陳秘書亮才

組員：李人事管理員怡貞、邱書記官文忠、伍書記官淑慧。

執行秘書：張專員濬然。

肆、考核對象

本處全體同仁。

伍、考核項目

依署頒「法務部行政執行署為民服務不定期考核項目及評分表」，項目如下：

一、服務流程：

（一）服務流程便捷性。

1. 單一窗口服務全功能程度
2. 申辦案件流程簡化程度
3. 申辦案件書表減量程度

（二）服務流程透明度。

1. 案件處理流程查詢公開程度
2. 案件處理流程主動回應程度

二、機關形象：

- (一) 服務場所便利性。
 - 1. 洽公環境適切程度
 - 2. 服務設施合宜程度
- (二) 服務行為友善性與專業性。
 - 1. 服務親和程度
 - 2. 服務可信任程度
- (三) 服務行銷有效性。

三、顧客關係：

- (一) 民眾滿意度。
- (二) 民眾意見處理有效性。

四、資訊提供及檢索服務：

- (一) 公開法令、政策及服務資訊程度。
- (二) 資訊內容有效性。
- (三) 資訊檢索完整性與便捷性

五、線上服務及電子參與：

- (一) 線上服務量能擴展性。
 - 線上服務提供及使用情形
- (二) 電子參與多樣性。
 - 電子參與多元程度

六、提供創新(意)服務情形：

- (一) 有價值的創意服務。
- (二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益。
- (三) 服務措施執行方法效能性。

七、加強作為：

利用各種管道，持續宣導「委託便利超商代收案款」便民措施。

陸、考核方式

- 一、每季召開會議檢討行政執行署函頒「法務部行政執行署為民服務不定期考核項目及評分表」，檢視本處為民服務工作辦理情形並檢討並提出精進作為。
- 二、考核時程：以每季辦理1次為原則，並於每次考核後10日內將考核評分紀錄陳報行政執行署，並登載於機關網站(頁)。

柒、本計畫奉 處長核定後實施，修正時亦同。