

一百年度提升服務品質執行成果報告撰寫說明

陳報機關：法務部行政執行署新竹行政執行處

資料時間：100年1月至3月

壹、優質便民服務

一、服務流程（便捷服務程序，確保流程透明）

（一）服務流程便捷性

以單一窗口全功能服務為基礎，以進行流程簡化為重點，配合推動申辦案件書表減量，減少民眾申辦案件應檢附的紙本資料，善用網路資訊科技，開發機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。

1. 簡述單一窗口全辦理情形，移送機關派駐情形（單位、人員數）。
2. 簡述機關各項作業流程標示、申請書表簡化情形。
3. 簡述機關使用電子閘門認證辦理案件情形（件數）。

（二）服務流程透明度

以受理案件後的處理及提供案件申請人查詢的情形為重點，包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形等。

1. 簡述機關提供案件承辦作業資訊種類。
2. 簡述機關提供案件查詢管道及受理件數。
3. 簡述機關受理申請案件後主動回應之情形。

二、機關形象（提升服務品質，深化服務績效）

（一）服務場所便利性

以提供民眾優質的洽公環境及完善的服務設施（機關硬體服務）為評核重點，機關應審酌業務狀況及民眾需求進行規劃。

1. 簡述機關洽公環境滿意度調查情形。
2. 分類敘述機關一般設施、核心設施及其他創新服務設施及其維護保養情形。

(二) 服務行為友善性與專業性

以機關服務人員提供服務時的態度、行為及專業知識（人員軟體服務）為評核重點。機關應該確保服務人員能夠親切、主動的從事服務，並具備相當的專業能力足以勝任服務工作。

1. 簡述機關洽公服務禮儀滿意度調查情形。
2. 簡述機關電話禮貌測試情形（測試次數、人次、平均分數、評等）。
3. 簡述機關執行態度考核辦理情形。
4. 簡述機關處理民眾或政府機關詢答之回應機制及處理情形。

(三) 服務行銷有效性

妥善運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政績效宣導，讓民眾知道機關提供了哪些服務，拉近民眾與政府機關的距離。

1. 簡述機關自行辦理或結合移送機關辦理業務宣導情形。
2. 簡述機關辦理或參與公益活動之情形。

三、顧客關係（探查民意趨勢，建立顧客關係）

(一) 民眾滿意度

主動調查服務對象對服務的評價，進行滿意度趨勢分析檢討，確實瞭解民眾對於機關及各項服務措施的觀感。

1. 簡述機關服務滿意度（問卷狀況）。
2. 簡述服務滿意度檢討分析及改善情形。

(二) 民眾意見處理有效性

應針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效，並做好後續的追蹤處理。

1. 簡述機關民眾意見、抱怨及新聞輿情的回應機制。
2. 簡述機關民眾意見、抱怨及新聞輿情的案件數及其處理情形（例陳情案件、負面新聞報導等）。

貳、資訊流通服務（豐富服務資訊，促進網路溝通）

一、資訊提供及檢索服務

（一）資訊公開適切性與內容有效性

應主動規劃公開基本資料、法令、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊與機關文宣品。

1. 簡述依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站之項目。
2. 簡述機關網站公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品或其他重要資訊之情形。
3. 資訊內容提供的正確性，無過期資訊情形；同時要注意網站資訊連結位址的正確性。
4. 簡述機關網站管理機制（例. 網頁推動小組）。
5. 簡述機關網站資訊內容更新訊息次數及正確性檢測結果。
6. 簡述機關網站資訊連結數及正確性檢測結果。

（二）資訊檢索完整性與便捷性

機關網站提供資訊檢索服務的多元化與使用便利度，提升網站檢索的互動性與友善性。

1. 簡述機關網站之檢索功能及便利性。
2. 簡述機關網站之檢索方式。

二、線上服務及電子參與

（一）線上服務量能擴展性

應善用資訊科技，開發網路線上服務項目，以降低民眾必須出門申辦的不便與成本。並應廣為宣導，鼓勵民眾和公務人員使用。

1. 簡述機關網站提供線上服務之項目數及民眾使用情形。
2. 簡述透過推廣行銷活動，提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。
3. 簡述機關電子表單簡化執行及管理情形。

(二) 電子參與多樣性

應積極運用網路提供民眾參與機會，並應建立回應機制。

1. 簡述機關網站提供民眾意見反映之參與、回應機制。
2. 簡述民眾意見反映之回應處理情形。

參、創新增值服務（創新服務方式，整合服務資源）

提供創新（意）服務情形

創新增值服務可以下列 3 項指標分項敘述。

(一) 有價值的創意服務

1. 服務時間彈性調整：例實施「午休不打烊」輪值制度。
2. 延伸服務據點：例委託便利商店代收行政執行案款。
3. 服務項目改造：例「跨機關聯合服務」、拍賣「通訊投標」。
4. 其他創新服務。

(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

1. 前述創新服務成為機關標準作業流程，並訂有（例：輪值表、辦理義務人繳款應行注意事項等）以資遵循。
2. 持續透過內（外）部人員教育訓練、跨機關業務聯繫會議、內部會議檢討改善創新服務之情形。
3. 簡述有無標竿效益及擴散效果。

(三) 服務措施執行方法效能性

簡述前述服務之執行方法（人力、預算成本）所獲得效益（績效、評價滿意度）。

* 成果報告體例如下：

1. 版面設定：A 4，雙面、直式、橫書繕打，上、下、左、右均為 2cm。
2. 規格：
 - (1) 標題為 16 號字標楷體；內文為 14 號字標楷體。
 - (2) 行距：固定行高 24pt。
 - (3) 數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)，其餘標號自訂。
3. 毋需附件佐證。