

# 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。