

法務部行政執行署新竹分署

一百零一年度提升服務品質執行計畫

一·依據：行政院九十六年七月二十三日院授研展字第○九六○
○一五二四七一號函訂定之「政府服務創新精進方案」及法務部一○○年十一月七日法秘字第一○○○
五○○七七○號函頒之「法務部一百零一年度提升服務品質實施計畫」。

二·實施對象：本分署全體員工、替代役男及勞務委外人員。

三·計畫目標：為激勵本分署同仁，以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，期能達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，並持續提升行政執行機關親民形象與公信力之目標。

四·計畫內容：

實施要項	推 動 作 法	完 成 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
一·提升服務品質，深化服務績效	1. 本分署位於民間商業大樓之 8-11 樓，義務人洽公等候區域設置座椅，並加強照明設備及加裝監視器，提供明亮安全的洽公環境。	101 年 6 月	秘書室 人事室	提供第一線優秀服務人員為民服務，以客為尊，主動服務，化阻力為助力提升本分署執行績效。
	2. 各公共場所均設有雙語服務標示，並建置中、英文網頁服務外籍民眾。	101 年 1 月	秘書室 統計室	雙語化環境建置，有利於政府政策邁向國際化。

	<p>3. 配合菸害防治法新制實施，本分署辦公場所實施全面禁菸措施，並設置垃圾資源回收桶，加強資源回收利用。</p> <p>4. 為民服務中心實施中午不打烊，方便義務人不用</p>	<p>101年 1月</p> <p>廣續 辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室 人事室 執行科</p>	<p>能源之循環使用，與對基本人權的重視，是機關基本要求。</p> <p>由執行人員中午輪值服務台，提昇機關便民、親民形象</p>
	<p>請假亦能處理相關事宜。</p> <p>5. 配合轄區內移案機關租稅宣導活動，每年至少2場次宣導，廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。走入民間並接受義務人諮詢有關法律問題。</p>	<p>101年 12月</p>	<p>秘書室 執行科</p>	<p>加強機關業務橫向聯繫，提昇政府整體效能。</p>
	<p>6. 持續設置「民眾意見箱」及網頁設置「首長信箱」廣開民眾建言管道。</p> <p>7. 蒐集新聞剪報了解媒體有關報導，作為採行或改進之依據。</p>	<p>101年6 月</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室 執行科</p>	<p>暢通申訴管道，型塑機關新形象。</p> <p>蒐集民情、民瘼作為機關施政參考。</p>
	<p>8. 招募熱心公益之</p>	<p>101年</p>		<p>預計招募10名志</p>

	<p>退休人員及一般民眾擔任志工，負責引導、解說。</p> <p>9. 義務人等候休息區提供液晶電視、書報、各類文宣、飲水機、美化、綠色環境，提供民眾優質洽公環境。</p>	<p>1月</p> <p>經常辦理</p>	<p>秘書室 人事室</p> <p>秘書室</p>	<p>工及役男協助提供專業性服務，以結合民間資源，協助公共服務。</p> <p>機關提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p>
二·便捷服務程序，確保流程透明	<p>1. 推動公文電子交換，迅速處理往來公文。</p> <p>2. 運用自動化機具，以郵件、電子郵件及電話受理民眾申請案件，簡化處理流程。</p> <p>3. 廣續實施執行案件委託便利商店代收案款作業，採用新版傳繳通知辦理傳繳作業。</p> <p>4. 訂定明確作業程序，建立標準化作業規範，並張貼本處網站，提升為民服務品</p>	<p>101年 4月</p> <p>經常辦理</p> <p>廣續辦理</p> <p>101年 6月</p>	<p>各科、室</p> <p>各科、室</p> <p>執行科</p> <p>執行科</p>	<p>機關全面實施隨到隨辦，提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> <p>縮短民眾等待或往返時間</p> <p>民眾可持繳款通知至全國各地超商24小時繳款。</p> <p>使員工持有工作手冊，並定期修正，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，</p>

	<p>質。</p> <p>5. 承辦書記官或行政執行官可透過法務部單一窗口查詢系統，直接進入地政、戶役政等系統查詢相關資料，減少辦理案件之繁瑣性，增加快速及</p>	101年 6月	執行科	<p>減少疏誤。</p> <p>機關提供配合網路申辦，減少辦理案件之繁瑣性增加快速及便利性。</p>
	<p>便利性。</p> <p>6. 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>		各科、室	積極開放各項業務網路申辦、查詢。
	<p>7. 確立分層負責制度，並依據標準流程實際作業。</p>	101年 6月	各科、室	機關全面實施為民服務，加強服務品質控管，落實PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。
	<p>8. 提高辦案速度及正確性，加強案件管考。</p>	經常辦理	執行科 秘書室	提升政府行政之公信力
三·探查民意趨勢，建立顧客關係	<p>1. 建立 call center 人員回應民眾處理機制，提供即時、</p>	101年 3月	執行科 秘書室	民眾對機關有專業及法令之疑問可直接撥或轉接 call center 專線由專

	<p>正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。</p> <p>2. 定期或不定期辦理服務品質、服務態度考核及電話禮貌測試，針對缺失，切實檢討改進，惕勵員工恆維服務品質。</p>	<p>每月 辦理</p>	<p>秘書室</p>	<p>責人員解答相關問題，達快速有效的電話解答服務。</p> <p>機關每年定期或不定期考核實施電話禮貌測試，期能提升服務品質。</p>
	<p>3. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>101年 3月</p>	<p>新聞發言人</p>	<p>各機關針對新聞之負面報導於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得真實之正確資訊。</p>
	<p>4. 建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p>	<p>101年 3月</p>	<p>各科、室</p>	<p>各機關透過「為民服務常見問題集FAQ」積極檢討改進作為服務政策或措施，減少民眾疑惑，增加對政府施政之信賴感。</p>
	<p>5. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，</p>	<p>101年 3、6、 9、12 月</p>	<p>秘書室</p>	<p>瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，以改進服務缺失。</p>

	改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。			
四·豐富服務資訊，促進網路溝通	<p>1. 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p> <p>2. 機關網站或網頁設計，網站(頁)資訊檢索規劃提供多樣性檢索方式。</p> <p>3. 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>101年 3月</p> <p>101年 6月</p> <p>101年 6月</p>	<p>各科、室</p> <p>各科、室</p> <p>統計室</p>	<p>機關網站主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾可24小時上網查閱各機關最新資訊。</p> <p>機關提供檢索服務，採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，並依MyEGov分類檢索規範，對外公開之網站資訊均須加註(主題、施政與服務)分類檢索服務標示。</p> <p>機關網頁設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p>

	4. 廣續檢討推動網站(線上)申辦業務及服務項目, 提供完整申辦資訊及安全申辦認證, 並規劃新增申辦項目, 提高線上申辦使用率。	101年 3月	各科、室	新增線上申辦業務, 以達「多用網路少用馬路」之目標, 增加民眾之便利性。
五·創新服務方式, 整合服務資源	1. 每季透過會議或講習鼓勵提出有價值而合理可行之創意服務項目, 內容趨向靈活性貼近民眾生活需求而設想。 2. 檢討現行為民服務工作廣度深度, 並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作, 針對民眾需求, 訂定101年度全面提升服務品質執行計畫。 3. 舉辦機關服務人員參加政府機關舉辦之品質管理研習會至少1次, 著眼於服務產出之目的與結果, 力求有價值	101年 3、6、 9、12 月 101年 1月 101年 10月	各科、室 各科、室 各科、室	機關創新服務項目, 以民眾之生活習慣發明設計, 俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。 訂定為民服務執行計畫, 確立本年度執行目標與工作方向, 有助本分署服務形象之提升。 引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法, 並能增進機關更好之服務品質。

	<p>之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p> <p>4. 舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練至少1次，突破現行機關間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>101年 3月</p>	<p>各科、室</p>	<p>藉相關研討會、座談會或教育訓練相互切磋，改進整合服務平台，完成資源共享之目的。</p>
--	---	--------------------	-------------	--

五、實施步驟

由各科、室主管成立「為民服務中心」任務編組成員，輪值服務中心，依本執行計畫負責推動實施，並定期召集會議檢討實施成效，以提升為民服務工作。

六、績效評估

本執行計畫執行成果，每季撰擬本分署「提升服務品質成果報告」陳報上級機關。