

法務部行政執行署新竹分署

一百零三年度提升服務品質執行計畫

法務部 102 年 12 月 10 日法綜字第 10201510510 號函同意備查

壹、依據

行政院九十六年七月二十三日院授研展字第○九六○○一五二四七一號函頒「政府服務創新精進方案」及 102 年 10 月 23 日法務部法綜字第 10301508480 函頒之「法務部一百零三年度提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、執行對象

本分署全體員工、替代役男、行政助理、志工及移送機關派駐本分署之相關人員。

參、計畫目標

為激勵機關同仁，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成「公平正義、關懷弱勢」全方位優質服務，提升本分署親民形象與公信力之目標。

肆、執行策略及方法

執行要項	推動策略及方法	完成期限	承辦機關	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	1. 改善機關內外環境，規劃具有特色並符民眾需求之設施，主動協助民眾申辦，親切導引服務，並提供業務諮詢。	103.1	秘書室	使第一線服務人員秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務。
	2. 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體及	103.9	執行科 秘書室 兼辦政風人事室	宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。

	<p>機關拍賣會、業 業宣導、公益活 動等公眾場合， 宣導政府施政措 施及執行成效， 年度內至少一 次。</p> <p>3. 聯合移送機關、 社會團體辦理或 主動參與各項公 益事務，宣達政 府服務訊息及功 能，年度內至少 四次。</p> <p>4. 充實、更新各項 服務設備及服務 措施，包括櫃台 高度、服務標 示、申辦須知、 申辦動線、停車 空間及宣導資料 等。</p>	<p>103.11</p> <p>103.2</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p>	<p>結合移送機關、 公益、專業團體 協助提供專業性 服務，善用其他 機關、社會資 源，協助公共服 務。</p> <p>提供民眾優質洽 公環境，樹立機 關親民、便民服 務形象。</p>
<p>二、便捷服務 程序，確 保流程 透明</p>	<p>1. 檢討、改善及設 置單一窗口全功 能櫃台，並以民 眾角度檢討機關 內部及上下游服 務流程不便利之 處，主動尋求跨 部門及跨機關合 作，整合服務流 程。</p> <p>2. 檢討為民服務工 作相關作業標準 及服務規範，編 訂或簡化作業流 程、辦理時限， 訂定明確作業程 序，並量化服務 指標。</p>	<p>103.1</p> <p>103.8</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室 執行科 統計室</p>	<p>全面提供民眾便 捷洽公環境，達 到一處收件，全 程服務之要求， 省卻民眾申辦案 件需來回奔波之 苦。</p> <p>使各項為民服務 作業流程標準 化、一致性，節 省工時，減少疏 誤。</p>

	<p>3. 檢討申辦案件應檢附書證、謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p> <p>4. 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之前提下，建立各項申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p> <p>6. 透過無線網路及行動載具的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。</p>	<p>103.3</p> <p>103.7</p> <p>103.4</p> <p>103.8</p>	<p>秘書室 執行科 統計室</p> <p>執行科 統計室 秘書室</p> <p>各科室</p> <p>秘書室 統計室</p>	<p>提供配合網路申辦、並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。</p> <p>1. 使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。</p> <p>2. 提供收件確認訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。</p> <p>使機關之服務與時俱進，並以做到主動關心、服務到家為目標。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>1. 建立專業（或專人）人員回應民眾問題處理機制，提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾之抱怨頻率。</p> <p>2. 定期或不定期辦</p>	<p>103.3</p> <p>103.1</p>	<p>秘書室 執行科 統計室</p> <p>秘書室</p>	<p>民眾如有法令疑問，直接由專業之執行人員服務，或由專人服務，達到快速有效的電話解答服務。</p> <p>藉由檢核機制，</p>

	<p>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；訂定或修訂服務態度、禮儀獎懲辦法，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工提升服務品質。</p> <p>3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。</p> <p>4. 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>5. 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p> <p>6. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；每半年至少一次強化問卷內容與測量方式之設計及評價結果分析，並研析滿意度趨勢，</p>	<p>103. 2</p> <p>103. 1</p> <p>103. 1</p> <p>103. 8</p>	<p>為民服務推動小組</p> <p>秘書室</p> <p>機關發言人秘書室</p> <p>統計室 網頁推動小組</p> <p>秘書室</p>	<p>惕勵員工持續提升服務品質。</p> <p>作為其他同仁學習標竿，發揮標竿學習效果。</p> <p>針對新聞負面報導時於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得正確資訊。</p> <p>透過「為民服務常見問題集FAQ」，積極檢討改進服務政策或措施，減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。</p> <p>透過民意調查，瞭解民情、民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	以作為改進服務之參考。			
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	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。	103.2	各科室	網站主動公開機關之基本資訊，並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱最新訊息。
	2. 機關網站或網頁設計，網站（頁）資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，配合 MYEGov 提供至少三種分類檢索服務。	103.1	統計室 網頁推動小組	提高網站資訊檢索介面的友善度，導引民眾迅速查詢所需資訊。
	3. 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票及網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	103.3	統計室 網頁推動小組	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。
	4. 賡續檢討推動網站（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。	103.3	統計室 網頁推動小組	持續增列線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。
	5. 透過資通訊科技	103.3	統計室	多用網路少用馬

	的運用，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。		網頁推動小組	路，讓民眾在家也可以申辦案件或查詢案件進度。
五、創新服務方式，整合服務資源	1. 透過會議或講習，鼓勵提出有價值且合理可行之創意服務項目，並以趨向活潑、貼近民眾生活需求而設想。	103.1	各科室	持續創新服務項目，以民眾之生活習慣為出發點設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。
	2. 檢討現行為民服務工作之廣度及深度，並主動協調及整合性質重複或相關聯之服務工作，針對民眾需求，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。	103.1	秘書室 為民服務小組	確立年度執行目標與工作方向，據以落實執行，有助持續提升機關形象及公信力。
	3. 年度內至少一次安排機關服務人員參訪企業或由政府機關舉辦品質管理研習會，著眼於服務產出之目的與結果，追求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少成本得到更好之服務品質，體現社會正義或公共價值。	103.10	秘書室	使服務人員透過參訪及研習，引進企業經營理念，增進優質服務品質。
	4. 年度內至少一次舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練，突破現行機關間之	103.9	各科室	使同仁藉由參與相關研討會、座談會或教育訓練相互交流，改進整合服務平台，

	<p>隔闕，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或業務體系垂直整合服務。</p> <p>5. 利用即時評價機制調查民眾接受意見，以回饋至業務流程及服務態度等之改善。</p>	103.8	秘書室 統計室	<p>達到資源共享之目的。</p> <p>建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------	-------	------------	---------------------------------------------

伍、執行步驟

- 一、依據 102 年 10 月 23 日法務部法綜字第 10301508480 函頒之「法務部一百零三年度提升服務品質實施計畫」擬訂本分署「一百零三年度提升服務品質執行計畫」，並於一百零二年十一月二十日前陳報上級機關完成初審，俟法務部核定後切實執行。
- 二、成立本分署為民服務推動小組 5~7 人推動本計畫，其成員簽請機關首長指派。

陸、管制考核

- 一、由本分署「為民服務推動小組」定期或不定期召開會議檢討之。
- 二、將執行結果每季呈報上級機關核備。

柒、獎勵

有關獎勵方式，依行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「法務部一百零三年度服務品質獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

捌、其他

- 一、將本執行計畫主動公開於機關網站及服務場所。
- 二、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定補充或修正。