

法務部行政執行署新竹分署 107 年度服務躍升實施計畫

107 年 2 月 23 日竹執秘字第 10715001580 號函頒

壹、依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函頒第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、法務部 107 年 2 月 1 日法綜字第 10701506380 號函頒之「法務部 107 年度服務躍升實施計畫」。

貳、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。

參、實施對象

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。

肆、執行策略及方法

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
 - (一) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。
 - (二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
 - (三) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。

(四) 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。

(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。

(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。

(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。

(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。

(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。

(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。

(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。

(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便

利共享創新應用。

(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。

(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。

(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。

(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。

(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。

伍、實施步驟

一、依據法務部 107 年 2 月 1 日法綜字第 10701506380 號函頒之「法務部 107 年度服務躍升實施計畫」擬訂本分署「107 年度服務躍升執行計畫」，簽奉鈞長核定後，於 107 年 3 月 31 日前公開於本分署網站及服務場所。

二、成立本分署為民服務推動小組 5 至 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、將執行結果撰寫 107 年度服務躍升執行成果報告，並於 107 年 7 月 10 日、108 年 1 月 10 日前將報告函報上級機關核備。

柒、獎勵

- 一、有關評審及獎勵方式，依行政院第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫及「法務部 107 年度政府服務獎評實施計畫」等相關規定辦理。
- 二、本分署於年度終了時，對於本分署為民服務推動小組成員及兼辦業務人員有功者，得簽請予以獎勵。

捌、其他

- 一、將本實施計畫主動公開於本分署網站及服務場所。
- 二、本計畫如有未盡事宜，本分署得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。