

法務部行政執行署臺中分署

106 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

行政院 104 年 4 月 7 日院授發社字第 1041300471 號函頒修訂「政府服務創新精進方案」暨法務部行政執行署 105 年 10 月 25 日行執秘字第 10500563870 號函辦理。

貳、實施對象

本分署全體員工、替代役男、委外人員。

參、計畫目標

為激勵各機關同仁，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

肆、執行策略及方法

實施要項	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。 2. 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，宣導政府施政措施及執行成效，年度內至少	按季實施 自我檢視 有問題即 進行改善 年度內至少一次實施 蒐集輿情、民情	各科室 執行科 政風室 秘書室 人事室	第一線服務人員約 50 位優秀人員「為民服務」，「以客為尊」信念，提供主動、優質服務。 每年至少 1 場次宣導，廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。

	<p>一次。</p> <p>3. 聯合企業、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>5. 推行公益活動，認養機關前方之公園，每月至少派員打掃該社區公園 2 次，塑造親民、敦民的形象，並藉以得知里民對本分署之印象，以及利用此時推展行政執行業務，使民眾對本分署業務增加瞭解。</p> <p>6. 美化辦公區域內環境，預計至少種植 500 株草花，並修剪週邊樹木，提升機關形象。</p> <p>7. 關懷弱勢，執行人員現場執行時發現生活困難之義務人，轉</p>	<p>按季辦理 1 次年度內至少四次。</p> <p>按季實施自我檢視</p> <p>每月打掃社區公園 2 次。</p> <p>按季實施自我檢視進行綠化修剪。</p> <p>執行股轉介個案即時辦理。</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>	<p>結合公益、專業團體協助提供專業性服務，善用社會資源，協助公共服務。</p> <p>提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p> <p>推行公益活動，塑造親民，敦民形象。</p> <p>讓附近民眾可以就近賞花，親近植物，達到敦睦鄰之效果。</p> <p>提升便民、愛民形象，關懷弱勢，加強為民服務。</p>
--	--	---	--	---

	知專人給予關懷協助，或轉介社福機構。			
二、便捷服務程序，確保流程透明。	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。	按季實施 自我檢視	秘書室	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，落實「臨櫃服務一次OK」。
	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。	按季實施 自我檢視	秘書室	員工工作手冊定期修正，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。
	3. 檢討申辦案件應檢附文件之必要性，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。	按季實施 自我檢視	各執行科	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。
	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，各機關應建立至少五項申辦或申請案件公開查詢機制，提供民	按季實施 自我檢視	秘書室	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。 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

	<p>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。就收案、分案分別設立簿冊，登記所收之案件總數，及分案之詳情如日期、案號等，互相勾稽，並於電腦中設計警示系統。</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>7. 辦理教育訓練，加強志工及駐衛警之服務技巧訓練，並建立便捷流暢之標準作業程序，以最佳效率導引洽公民眾進入洽公程序。</p> <p>8. 持續利用各種管道加強宣導 2 萬元以下欠款超商繳款及分期繳納等便民措施。</p>	<p>按季實施自我檢視</p> <p>按季實施自我檢視</p> <p>按季實施宣導訓練</p> <p>按季實施進行宣導</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室 政風室</p> <p>秘書室 政風室</p>	<p>度。</p> <p>全面實施，加強服務品質控管，嚴謹執行作業流程，確保國家債權。</p> <p>。</p> <p>本分署服務提供，與時俱進，並以「主動關心服務到家」為目標。</p> <p>提供符合民眾需求之措施，提升服務品質與效率。</p> <p>提供符合民眾需求之措施，提升服務品質與效率。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係。</p>	<p>1. 建立（或委外）call center 人員回應民眾處理機制，提供即</p>	<p>按季實施自我檢視</p>	<p>秘書室</p>	<p>民眾如有專業或法令之疑問，可直撥或轉接各機關 call center</p>

	<p>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</p>	<p>按月實施服務態度考核及電話禮貌測試。</p> <p>按月實施電話禮貌測試。</p> <p>按季實施自我檢視</p> <p>按季實施自我檢視</p> <p>每年1次民眾意見調查。</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室 執行科</p> <p>秘書室 政風室</p>	<p>專線，由專責人員解答相關問題，達到快速有效的電話解答服務。</p> <p>藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。</p> <p>藉由測試、考核、檢討，激勵承辦人員，不斷提升服務品質。</p> <p>作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。</p> <p>本分署針對新聞負面報導，應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>本分署透過「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、民意、民眾觀感及</p>
--	---	---	--	--

	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，再與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。			民眾需求，改進服務缺失。
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。	按季實施 自我檢視	秘書室 統計室	本分署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。	按季實施 自我檢視	秘書室 統計室 本分署網站維護小組	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。	按季實施 自我檢視	秘書室 統計室 本分署網站維護小組	本分署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	按季實施 自我檢視	秘書室 統計室 本分署網	本分署持續增列線上申辦業務，以達「多用網路

	<p>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。</p> <p>5. 透過資通訊科技的運用，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。</p> <p>6. 建置雙語機關網站，強化英文網頁內容，增進便民服務廣度。</p>	<p>按季實施自我檢視</p> <p>按季實施自我檢視</p>	<p>站維護小組</p> <p>秘書室 統計室 本分署網站維護小組</p> <p>秘書室 統計室 本分署網站維護小組</p>	<p>少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p> <p>多用網路少用馬路，讓民眾「不出門能辦大小事」。</p> <p>加強英文網頁維護，以達到與中文網頁內容實質一致為目標。</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務資源。</p>	<p>1. 透過會議或講習，鼓勵提出至少三項有價值且合理可行之創意服務項目，趨向內容活潑並貼近民眾生活需求而設想。</p> <p>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。</p> <p>3. 年度內至少一次安排機關服務人</p>	<p>按季實施自我檢視</p> <p>按季實施自我檢視</p> <p>年度內至少一次</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>秘書室 人事室</p>	<p>本分署持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p> <p>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。</p> <p>本分署服務人員透過參訪及研</p>

	<p>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。</p> <p>4. 年度內至少 4 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> <p>6. 安排執行人員 1 人，輪值為民服務中心午間 12:00-13:00 服務工作，任何民眾洽公案件均可利用午間來處辦理，確實做到午間服務不中斷，提供民眾最便利、貼心的服務。</p>	<p>年度內至少 4 次</p> <p>按季實施自我檢視</p> <p>持續辦理</p>	<p>秘書室 人事室 執行科</p> <p>秘書室 政風室</p> <p>秘書室 人事室 執行科</p>	<p>習，引進企業經營理念，增進優質服務品質。</p> <p>本分署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，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> <p>貼近民眾生活需求，期能解決民眾洽辦之各項業務。</p>
--	--	--	--	---

五、實施步驟

- (一) 依規定由承辦單位擬訂「106 年度提升服務品質執行計畫」，並依限陳報法務部行政執行署審核。
- (二) 以任務編組之方式成立本分署「為民服務考核小組」，成員由首長指定相關人員兼任，小組依本實施計畫，負責推動實施，並定期召集會議檢討實施成效。
- (三) 依工作性質分工合作，各實施單位應依本計畫切實執行，務期達成計畫目標，如遭逢困難立即反映「為民服務考核小組」研商對策，必要時報請首長核處。

六、管制考核與獎勵規定

- (一) 由承辦單位主管按季實施不定期自我考核評分，考評結果並提「為民服務考核小組」審議後陳報上級機關備查。
- (二) 針對執行計畫及進度進行考核，依規定於每季結束後提出「提升服務品質績效報告」陳報法務部行政執行署，如同仁提出興革意見並落實執行著有績效者並得簽報敘獎。