

法務部行政執行署臺中分署 106 年度服務躍升實施計畫

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 106 年 2 月 24 日法綜字第 10601510650 號函頒之「法務部 106 年度服務躍升實施計畫」。
- 四、法務部行政執行署 106 年 3 月 2 日行執秘字第 10600514560 號函辦理。

貳、計畫目標

為激勵本分署機關同仁，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、執行策略及具體推動作法

- 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 106 年 2 月 24 日法綜字第 10601510650 號函頒之「法務部 106 年度服務躍升實施計畫」擬訂本分署「106 年度服務躍升執行計畫」，簽奉鈞長核定後，於 106 年 4 月 30 日前公開於本分署網站及服務場所。
- 二、以任務編組之方式成立本分署「服務躍升考核小組」，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，並定期或不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「服務躍升考核小組」研商對策，必要時報請首長核處。

陸、管制考核

- 一、由本分署「服務躍升推動小組」定期或不定期召開會議檢討之。

二、將執行結果撰寫 106 年度服務躍升執行成果報告，並於 106 年 7 月 10 日、107 年 1 月 10 日前將報告函報法務部行政執行署核備。

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 106 年度政府服務獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

二、本分署於年度終了時，對於本分署服務躍升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。