

法務部行政執行署臺北行政執行處  
97年度提升服務品質執行計畫

一·依據：法務部 96 年 11 月 19 日法秘字第 0960500412 號函訂「法務部 97 年度提升服務品質實施計畫」。

二·目標：以「便民與禮民」為努力目標，落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達到「求迅速、講效率」全方位服務之目標，提升行政執行工作便民與禮民優良形象。

三·計畫內容：

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
一·提升服務品質，深化服務績效	1. 各主管採取走動管理方式，輪值巡查辦公處所設施，及民眾到處洽公情形，以改善機關內外環境，符合民眾需求，提供親切導引服務。	97年3月	各組室	由各主管現場巡查瞭解服務狀況，落實為民服務作業，以客為尊。
	2. 蒐集輿情、民情實施民眾問卷調查，檢討實施為民服務工作現況，針對民眾需求精進為民服務工作。	每季辦理	政風室 秘書室	針對問題辦理改善，以提高服務品質，廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。
	3. 善用傳播媒體發布新聞稿及各種公聽會、說明會，宣導機關服務理念及業務內容。	97年10月	秘書室 政風室	主動宣導機關業務及作業流程，樹立機關服務形象。
二·便捷服務程序，確保流程透明	1. 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。	97年6月	秘書室	提供民眾便便捷繳款方式，節省時間、勞力。
	2. 檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，修訂工作手冊，使各項為民服務作業流程標準化。	97年7月	秘書室	同仁均持有工作手冊，並定期修正，使各項為民服務作業流程一致，節省工時，減少疏誤。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	3. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	97年3月	秘書室	加強服務品質控管，落實計畫、執行、檢核、矯正各檢核環節。
三·探查民意趨勢，建立顧客關係	1. 設專人處理應民眾查詢機制，提供即時回應，減少執行業務處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。 2. 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，惕勵同仁維持服務品質。 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。 4. 建立網站「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。 5. 每季辦理民眾意見調查，分析調查結果，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。	97年3月 按月辦理 97年3月 97年4月 每季辦理	政風室 秘書室 秘書室 執行官室 政風室 秘書室 行政執行官室 秘書室 政風室 秘書室	民眾疑問可直撥專線由專責人員解答相關問題，達快速有效的電話解答服務。 辦理電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質。 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。 透過「為民服務常見問題集」減少民眾疑惑，增加對政府施政之信賴感。 辦理民意調查，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。
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。	97年3月	各組室	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。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	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 3 種分類檢 索服務。	97 年 6 月	統計室 秘書室	提供 3 項檢索服務，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。
	3. 規劃建置多元化電子 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 線上申辦使用率參與管 道，如意見留言板、線 上論壇等，簡化相關互 動及操作方式，以提供 民眾友善網路溝通環 境。	97 年 6 月	統計室 秘書室	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。
五·創新服務 方式，整合服 務資源	1. 每月透過勤前、處務會 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。	每月	各組室	提供創新服務項目，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。
	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 97 年度 全面提升服務品質執 行計畫。	97 年 3 月	秘書室	訂定為民服務執行計 畫，確立本年度執行目 標與工作方向直接與民 眾接觸機關實施，有助 服務形象之提升

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	3. 舉辦機關服務人員參訪績優企業作法或各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。	97年 10月	人事室 秘書室	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
	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。	97年 6月	人事室 秘書室	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。

#### 肆. 執行步驟

- 一、本計畫之整體規畫由本處為民服務中心編組研討訂定，其執行協調聯繫事項由秘書室辦理。
- 二、各實施要項之推動作法由各承辦組室辦理，並由秘書室辦理不定期考核。