

## 法務部行政執行署臺北分署 102 年度提升服務品質執行計畫

一·依據：法務部 101 年 10 月 23 日法綜字第 10101108240 號函頒「法務部一百零二年度提升服務品質實施計畫」。

二·目標：以「司法脫胎除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

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. 改善機關內外環境規劃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。	102 年 3 月	執行科 秘書室	第一線服務人員 63 位優秀人員為民服務，以客為尊，主動服務。
	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 1 次。	102 年 10 月	政風室 秘書室 執行科	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. 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能至少 4 次。	102 年 10 月	秘書室 政風室 執行科 人事室	藉由各團體協助提供專業性服務，以結合民間資源，協助公共服務。
	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。	102 年 6 月	秘書室 執行科	主動宣導機關業務及作業流程，提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。

實施要項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 單 位	預 期 效 益
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。	102年 4月	秘書室 執行科	提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。
	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，提供員工據以作業，並量化服務指標。	102年 6月	秘書室 執行科	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標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。
	3. 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	102年 6月	執行科 統計室 秘書室	申辦案件如有查核必要，由機關於權限內主動查核，無需民眾提供戶籍謄本。
	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的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制至少5項，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	102年 6月	執行科 政風室 秘書室	本分署拍賣動產、不動產拍賣公告，案件欠款金額查詢，公職人員財產申報及檔案閱覽等均資訊公開提供民眾查詢。
	5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	102年 6月	秘書室 執行科	加強服務品質控管，落實計畫、執行、檢核、矯正各檢核環節。
	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。	102年 6月	秘書室	

實施要項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 單 位	預 期 效 益
三·探查民意趨勢，建立顧客關係	1. 建立（或委外）call center 人員回應民眾處理機制，提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。	102年3月	執行科 秘書室	民眾有專業及法令之疑問可直撥或轉接 call center 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。
	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(每季至少1次，每次至少測試5人)，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，惕勵員工恆維服務品質。	102年3、6、9、12月	秘書室	藉由檢核、惕勵、矯正行為，持續提升服務品質。
	3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。	102年6月	秘書室 執行科	作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。
	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。	102年3月	執行科 政風室 秘書室	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。
	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。	102年3月	執行科 秘書室	透過「為民服務常見問題集」積極檢討改進作為服務政策或措施，減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。

實施要項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 單 位	預 期 效 益
	6. 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。	每季辦理	政風室 秘書室	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。	102年 3月	各科室	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。
	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。	102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參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、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。	102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。
	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。	102年 3月	執行科 統計室 秘書室	新增線上申辦業務，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。	102年 6月	秘書室	多用網路少用馬路，讓民眾在家也可以申辦案件或查詢案件進度。

實施要項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 單 位	預 期 效 益
五·創新服務方式，整合服務資源	1. 每月透過工作會報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	各科室	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101年度全面提升服務品質執行計畫。	102年 1月	各科室	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
	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。	102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。	102年 6月	各科室	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。
	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。	102年 6月	秘書室 政風室 執行科	建立服務評價回饋機制，精進服務效能。

#### 肆. 執行步驟

一、本計畫之整體規畫由本分署為民服務中心編組研討訂定，公開於機關網站及服務場所。

二、各實施要項之推動作法由各承辦科室辦理，並由民服務中心編組辦理考核。

(行政執行署 101.12.06.行執秘字第 10100547510 號函同意備查。)