

法務部行政執行署

桃園行政執行處一百年度提升服務品質執行計畫

一·依據：行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函訂定之「政府服務創新精進方案」暨法務部 99 年 11 月 24 日法秘字第 0990500721 號函頒「法務部一百年度提升服務品質實施計畫」，與法務部行政執行署 99 年 11 月 23 日行執秘字第 0990005644 號函。

二·實施對象：本處全體員工、替代役役男及委外人員與志工等。

三·計畫目標：秉持「創新與精進」精神，積極落實推動各項便民、禮民措施，達到「求迅速、講效率」全方位優質服務之目標，持續提升本處親民形象與公信力。

四·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合民眾需求之設施，主動協助民眾申辦、親切導引服務，並提供業務諮詢。	賡續辦理	秘書室 各組室	改善為民服務設施，主動提供義務人洽公便利性。
	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，並利用現有執行業務傳繳信封及通知等資料有效進行宣導政府施政措施及執行成效。	賡續辦理	秘書室 政風室 人事室 各組室	廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離，並達敦親睦鄰之效果。

	3. 充實、更新各項服務設備、服務措施與服務空間之綠美化等，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。	100 年 06 月	各組室	提供民眾優質洽公環境，樹立機關親民服務形象。
	4. 改善辦公處所環境，設置無障礙空間，便利身障人士洽公，以提升機關服務品質與形象。	100 年 10 月	秘書室	便利身障人士洽公，以提升機關服務品質與形象。
	5. 強化志工服務陣容與質量，庚續招募新血，適時辦理相關研習訓練，以提升服務品質。	庚續 辦理。	人事室 秘書室	庚續招募志工及研習訓練，以提升服務品質。
二·便捷服務程序，確保流程透明	1. 檢討、改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。	100 年 04 月	各組室	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。	100 年 06 月	各組室	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. 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，配合主管機關推動申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	庚續 辦理	各組室	提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。

	4. 不定期辦理內部服務品質稽核，確保為民服務品質。	100 年 4、10 月	各組室	加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。
三·探查民意趨勢，建立顧客關係	1. 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（每月至少 1 次，每次至少測試 5 個股別或單位），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。	每月 辦理	各組室	定期或不定期考核及電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質。
	2. 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。	經常 辦理	各組室	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。
	3. 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。	經常 辦理	各組室	透過「為民服務常見問題集 FAQ」積極檢討改進作為服務政策或措施，減少民眾疑惑，增加對政府施政之信賴感。
	4. 定期辦理民眾意見調查，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，每季至少 1 次。	每季 辦理	政風室 各組室	每年至少辦理 4 次民意調查，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。	經常辦理	統計室 各組室	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「資訊分類檢索」、「全文檢索」等 2 種分類檢索服務。	100 年 12 月	統計室 各組室	各項檢索服務，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。
五·創新服務方式，整合服務資源	1. 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，訂定次年度全面提升服務品質執行計畫。	100 年 12 月	秘書室 各組室	訂定為民服務執行計畫，確立年度執行目標與工作方向，有助機關服務形象之提升。
	2. 舉辦機關服務人員參訪企業作法或政府機關舉辦之品質管理研習會至少 1 次，著眼於為民服務之目的與結果，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。	100 年 12 月	各組室	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。

	3. 參加跨機關資訊研討會、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。	100 年 12 月	各組室	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。
	4. 鼓勵同仁或民眾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。	廣續 辦理	各組室	創新服務項目，以民眾之生活習慣及想法設計，俾改善民眾對政府官衙之刻板觀念。

五．執行策略與方法

- (一) 成立「為民服務考核小組」，負責推動實施，並由秘書室定期召開「為民服務考核小組」會議，檢視各項工作辦理情形，並據以改進相關作為，以提升服務品質。
- (二) 訂定機關為民服務工作自行考核計畫、與考核項目及評分表並公布周知。
- (三) 訂定並發布機關服務要點或基準（例如顧客服務要點、電話禮貌基準、電話禮貌測試分配表等）。
- (四) 執行計畫成果，每季撰擬「提升服務品質成果報告」陳報上級機關。