

法務部行政執行署桃園分署 101 年度提升服務品質實施計畫

壹、依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 16 日修正函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」等相關規定。
- 三、法務部 100 年 11 月 1 日法秘字第 1000500770 號函頒「法務部 101 年度提升服務品質實施計畫」。
- 四、法務部行政執行署 100 年 11 月 7 日行秘字第 1000007786 號函。

貳、實施對象：

本分署全體員工、非涉及公權力委外人員、替代役男、移送機關派駐人員及志工等。

參、計畫目標：

為激勵同仁以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」之服務理念，積極創新與精進各項為民服務措施及作為，以達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務之目標，持續提升本分署之親民形象與公信力。

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，規劃具有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。	廣續辦理	秘書室 各單位	改善為民服務設施，主動提供民眾洽公便利性，第一線服務人員（志工、駐衛警等）秉持「以客為尊」的信念，提供民眾優質性的服務。
	2、蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播	101 年 10 月	秘書室 政風室 人事室	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

	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，年度內至少一次。		各單位	之效果。
	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。	101年 6月、 12月	秘書室 政風室 人事室 各單位	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。
	4、積極推展社區服務作為，每月至少一次，爭取民眾之認同。	賡續辦理	秘書室	改善民眾對行政執行機關公務衙門之刻板觀念。
	5、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。	賡續辦理	秘書室	提供民眾優質洽公環境，樹立機關親民服務的形象。
二、 便捷服務程序 ，確保流程透明	1、檢討、改善及設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。	賡續辦理	各單位	全面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，並量化服務指標。	101年 4月	各單位	定期修正為民服務工作手冊，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，提高資料查驗使用電子謄本認證之比例。	賡續辦理	各單位	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，申辦或申請案件公開查詢機制至少五項，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	賡續辦理	各單位	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度。
	5、不定期辦理內部服務品質稽核，嚴謹監督作業過程，確保為民服務品質。	賡續辦理	各單位	確實辦理內部稽核制度，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、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，降低民眾之抱怨頻率。	賡續辦理	各單位	民眾如有專業或法令之疑問，可直撥或轉接 call center 專線，由專責人員解答相關問題，達到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，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。	每月辦理	各單位	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，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。	賡續辦理	各單位	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。	經常辦理	各單位	針對新聞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。	經常辦理	各單位	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，增加對政府施政之信賴感。
	6、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，每半年至少一次。	101年 6月、 12月	政風室 各單位	每半年至少辦理1次民意調查，透過民意調查，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 各單位	主動公開機關網站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提供分類檢索服務至少三種。	經常辦理	統計室 各單位	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，以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。	經常辦理	各單位	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。	經常辦理	各單位	持續增列線上申辦業務及服務項目，以達「多用網路、少用馬路」之目標，增加民眾線上洽辦之便利性。
五、 創新服務方式 ，整合服務資源	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。	賡續辦理	各單位	持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府官衙之刻板印象及觀念。

	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。	101年 12月	秘書室 各單位	訂定為民服務執行計畫，確立年度執行目標與工作方向並據以落實執行，有助持續提升機關形象及公信力。
	3、安排機關服務人員參訪企業或由政府機關舉辦品質管理研習會至少一次，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。	101年 12月	各單位	服務人員透過參訪及研習，引進企業經營理念，採用節省成本之作法，以增進機關優質之服務品質。
	4、舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練至少一次，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或業務體系垂直整合服務。	101年 12月	各單位	藉由參與相關研討會、座談會或教育訓練相互交流及切磋，改進整合服務平台，達到資源共享之目的。

伍、實施步驟：

- (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。