

法務部行政執行署新北分署 一百零四年度提升服務品質執行計畫

一、依據：

法務部行政執行署 103 年 10 月 24 日行執秘字第 10300562200 號函轉法務部訂頒「法務部一百零四年度提升服務品質實施計畫」。

二、實施對象：

本分署全體員工。

三、計畫目標：

以「便民與禮民」為努力目標，秉持「創新與精進」精神，積極推動各項為民服務措施，期能達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，並持續提升法務機關親民形象與公信力之目標。

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. 改善本分署內外環境，規劃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。	經常辦理	各科室	加強第一線服務人員服務態度，秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務。
	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，積極辦理宣導政府施政措施及執行成效。	經常辦理	秘書室 政風室	配合移送機關或其他相關機關辦理宣導活動，推展行政執行體系【體現公義 關懷弱勢】核心思維，廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。
	3. 聯合企業、社會團體或其他機關主動辦	每季辦理	秘書室	由同仁率領替代役役男進行宣達政府政策

	<p>理並參與各項公益事務，宣達政府服務訊息及功能，年度內預計辦理四次。</p> <p>4. 進駐全新辦公大樓，積極充實各項服務設備及服務措施，以提高本分署為民服務品質。</p>	經常辦理	秘書室	<p>訊息與本分署服務內容，以樹立本分署主動為民服務之形象，爭取民眾認同。</p> <p>提供民眾優質洽公環境，塑立本分署用心與細心服務之形象。</p>
二、便捷服務程序，確保流程透明	<p>1. 以各執行股或各移送機關派駐本分署之服務櫃台，提供單一窗口服務，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，主動尋求改善服務流程，並與跨部門及跨機關進行合作整合服務。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 公開各項服務標準作</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>廣續辦理</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>秘書室</p> <p>各科室</p>	<p>全面實施，提供民眾便捷洽公環境，避免奔波往返，縮短時間。</p> <p>為民服務工作相關作業標準及服務規範均公布於本分署網站，提供同仁據以辦理，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時。</p> <p>使民眾對各項作業程序一目瞭然。方便民眾知悉各項流程，並提供民眾便利的查詢管道。加強服務品質控管，落實檢核環節。</p> <p>藉資訊科技力量，將各</p>

	<p>業程序資訊。建立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。</p> <p>5. 建立為民服務內部稽核制度，藉以努力提升為民服務品質。</p> <p>6. 透過無線網路的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室</p>	<p>項服務標準作業程序資訊公開化，使民眾清楚瞭解申辦案件之作業流程，以加速辦理時間。並提供收件確認訊息，讓民眾瞭解案件處理情形及最新進度。</p> <p>透過各科室組成為民服務小組每季召開檢討會議來規劃、推動為民服務品質。</p> <p>加強維護無線網路之服務速度，藉以提高民眾滿意度。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>1. 建立各股 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。</p> <p>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，確實檢討改進；訂定或修訂服務態度考核規定，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工提升服務品質。</p> <p>3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。</p>	<p>經常辦理</p> <p>每月辦理</p> <p>12月</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>	<p>民眾有業務上疑問，可以電話直撥洽詢承辦人員解答相關問題，以達快速有效的電話解答服務。</p> <p>定期考核服務態度及辦理電話禮貌測試，藉由考核、測試改進執行態度，提升服務品質。</p> <p>將提升本分署同仁電話禮貌及服務熱誠，保持高標準服務態度。</p>

	<p>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。</p> <p>5. 有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理机制，適時針對民眾意見轉換成為服務政策或措施，張貼機關網頁供民眾閱覽或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p> <p>6. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；每季一次強化問卷內容與測量方式之設計及評價結果分析，研析滿意度趨勢，供改進服務之參考。</p>	<p>賡續辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>每季</p>	<p>各科室</p> <p>各組室</p> <p>秘書室</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>對前來洽公之民眾提供必要之協助及良好之服務態度，以提供優質的服務品質，每年至少辦理 4 次問卷調查，瞭解民情、民眾觀感及民眾需求，提升服務品質。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>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。</p> <p>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</p>	<p>經常辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>各科室</p> <p>統計室</p>	<p>網站依政府資訊公開法主動公開機關相關資料，並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱最新資訊。</p> <p>採活潑生動方式展現為民服務之熱忱，並依 MyEGov 分類檢索規範，對外公開之網站資</p>

	<p>循相關規範標示電子資料，配合 MyEGov 提供至少三種分類檢索服務。</p> <p>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。</p> <p>4. 廣續檢討推動網站（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。</p> <p>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。</p>	<p>經常辦理</p> <p>廣續辦理</p> <p>廣續辦理</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>訊均加註（主題、施政與服務）分類檢索服務標示。</p> <p>網頁設置民眾意見反應區與 facebook，並由專人維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p> <p>推動新增線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p> <p>利用資訊科技使本分署線上申辦業務廣為宣傳，使民眾多用網路而少用馬路。</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>1. 透過會議或講習，鼓勵提出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。</p> <p>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</p>	<p>廣續辦理</p> <p>11 月</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>鼓勵提出各項創新服務項目，以民眾需求發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p> <p>訂定為民服務執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向，有助機關服務形象之提升。</p>

	<p>需求，訂定次年度提升服務品質執行計畫。</p> <p>3.104 年度內安排或舉辦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，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。</p> <p>4.104 年度內舉辦跨機關研討會、座談會或教育訓練，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。</p> <p>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。</p>	<p>12月</p> <p>經常辦理</p> <p>每季</p>	<p>人事室 秘書室</p> <p>執行科 人事室 統計室</p> <p>秘書室</p>	<p>藉由學習多元創新服務型態，引進企業經營理念，增進優質服務品質。</p> <p>透過與移送機關或其他相關機關定期舉辦業務聯繫會議相互交流，改進整合服務平台，達到資源共享之目的。</p> <p>透過「為民服務滿意度問卷調查統計表」分析報告，修正業務流程及改善服務態度，以提升服務品質。</p>
--	--	----------------------------------	--	---

五、實施步驟

- (一) 本分署各單位應依本執行計畫切實執行。
- (二) 「為民服務小組」任務編組成員，應依本執行計畫推動辦理，

並定期召集會議檢討實施成效。

六、管制考核

制定法務部行政執行新北分署 104 年度為民服務不定期考核執行計畫，從中擬定執行策略、方法、步驟與管制考核措施。

七、其他

(一)本執行計畫內容，主動公開於機關網站及服務場所。

(二)本計畫如有未盡事宜，本分署得依實際需要或其他規定，另行修正或補充。