

法務部行政執行署新北分署

107 年度為民服務不定期考核執行計畫

壹、依據

- 一、國家發展委員會107年1月15日發社字第1071300028 號函頒第2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 二、法務部 107 年 2 月 1 日法綜字第 10701506380 號函頒「法務部 107 年度服務躍升實施計畫」及同年月 9 日法綜字第 10701506640 號函頒「法務部 107 年度政府服務獎評獎實施計畫」。
- 三、法務部行政執行署107年02月13日行執秘字第10702001510號函頒「107 年度為民服務不定期考核執行計畫及考核項目評分表」。

貳、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，並持續提升執行機關親民形象與公信力之目標。

參、實施對象

本分署全體同仁。

肆、執行策略及具體推動作法：

執行策略	具體推動作法	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，規劃具有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。	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，型塑友善關懷的洽公氛圍。

	<p>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4次。</p> <p>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2次。</p> <p>4. 充實、更新各項服務設備及服務措施，包括wifi無線上網服務、服務標示、申辦須知、申辦動線、優質洽公環境及文宣資料等。</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>秘書室 政風室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>	<p>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。</p> <p>由秘書同仁率領替代役役男進行宣達政府政策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>透過提供民眾優質的洽公環境，塑立本分署用心與細心服務之形象。</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<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</p>	<p>經常辦理</p>	<p>各科室</p>	<p>藉由服務流程改善提升，提供民眾便捷洽公環境，避免奔波往返，縮短時間。</p>

	<p>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>4. 公開各項服務標準作業程序資訊。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 wifi 無線上網的便利性，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>賡續辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室</p> <p>各科室</p> <p>秘書室</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，提以供同仁據以辦理，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時。</p> <p>藉資訊科技力量，將各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中心小組每半年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</p>	<p>1. 定期辦理執行態度考核及電話禮貌測</p>	<p>每月辦理</p>	<p>秘書室</p>	<p>定期辦理執行態度考核及電話禮貌測試，</p>

<p>立顧客關係</p>	<p>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>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。</p> <p>3. 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，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>4. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；每半年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>每半年</p>	<p>執行科</p> <p>各組室</p> <p>秘書室</p>	<p>藉由考核、測試改進執行與服務應對態度，藉提升服務品質。</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 2 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</p>	<p>1. 主動規劃公開機關基本資料、核心政</p>	<p>經常辦理</p>	<p>各科室</p>	<p>網站依政府資訊公開法主動公開機關相關</p>

<p>進網路 溝通</p>	<p>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，如民意信箱、申訴網路窗口、FB 機關專頁等，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. 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。</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</p>	<p>賡續辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>統計室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>統計室</p>	<p>資料，並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱最新資訊。</p> <p>配合 MyEGov 提供分類檢索，並設有全文檢索查詢，提供多樣性資訊檢索查詢方式，有效縮小訊息搜尋樣數，讓搜尋結果更明確。</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，建置便民專區，藉以達「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</p>
-------------------	--	---	---	---

	民眾多用網路或行動載具。			路而少用馬路。
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	各科室	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。
	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，訂定次年度新北分署服務躍升執行計畫。	12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，有助機關服務形象之提升。
	3. 107年度內安排或舉辦機關服務人員參訪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。	經常辦理	人事室 秘書室	藉由學習多元創新服務型態，並佇立優質標竿，持續地改變流程以符合民眾期待。
	4. 107年度藉參加跨機關研討會、座談	經常辦理	執行科 人事室	透過與移送機關或其他相關機關定期舉辦

	<p>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>	即時辦理	<p>統計室</p> <p>秘書室</p>	<p>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>透過民意信箱、申訴網路窗口、FB 機關專頁，隨時修正業務流程及改善服務態度，藉以提升服務品質。</p>
--	---	------	-----------------------	--

伍、實施步驟及考核作業：

- 一、由本分署組成「為民服務中心小組」，依據「法務部行政執行署新北分署為民服務不定期考核項目及評分表」（詳附表），實地考核各承辦組室及同仁為民服務辦理情形。「為民服務中心小組」由本分署主任行政執行官擔任召集人，小組成員由分署長就執行科行政執行官、書記官、人事室、統計室、政風室、秘書室各指派 1 員組成。
- 二、依執行成果報告各項指標與業務特性實際審酌、考核，藉量化服務指標成效，俾修正並擴大為民服務之領域。
- 三、考核時程及結果：以每半年辦理乙次為原則，並於考核後 10 日內檢具評分紀錄及為民服務檢討會議紀錄，函報法務部行政執行署。另將本分署為民服務不定期考核項目及評分表公告於本分署網站。
- 四、本分署在面對經濟或社會的弱勢之義務人，透過本分署「關懷中心」之志工提供轉介服務。為促使執行人員提昇服務品質並鼓勵其主動關懷弱勢，特訂定「法務部行政執行署新北分署辦理執行態度考核應行注意事項」，其中就執行人員之

關懷弱勢、臨櫃態度、陳情申訴及電話禮貌等項目辦理考核，藉以提升執行服務之品質。

五、藉擬定「107 年度服務躍升執行計畫」，利用戴明循環輪 P.D.C.A【P 計畫 (Plan)、D 執行 (Do)、C 查核 (Check) 及 A 處置 (Action)】，達成品質管理與服務價值的創新。

六、不定期考核評分總成績(1,000 分)低如於 750 分，為民服務中心小組應提出具體改善作法交相關組室辦理。

七、不定期考核所發現應改進事項，應列管追蹤辦理情形，並於下次會議中提報執行情形。

陸、本計畫經分署長核定後實施，修正時亦同。