

法務部行政執行署宜蘭行政執行處 99 年度提升服務品質執行計畫

一、依據：法務部 99 年度提升服務品質實施計畫。

二、實施人員：本處全體員工。

三、計畫目標：為激勵本處同仁，秉持「創新與精進」精神，積極落實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，以提升本處親民、便民形象。

四、計畫內容：

實施要領	推動方法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>一、提升服務品質，深化服務績效。</p>	<p>1. 改善機關內外環境規劃特色並符合民眾需求之設施，主動安排志工和同仁於服務台以親切之導引協助民眾申辦業務及提供業務諮詢服務，並辦理教育訓練 1 次以上，以加強提升本處服務品質理念。</p>	<p>99 年 03 月</p>	<p>執行股 秘書室 人事室</p>	<p>提供優良環境及第一線為民服務人員秉持「以客為尊」，提供主動、優質之服務。</p>
	<p>2. 蒐集業務相關輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體及主動參與各種公眾場合活動，宣導政府施政措施及本處業務工作內容和執行成效，年度內至少 4 次。</p>	<p>99 年 12 月</p>	<p>執行股 秘書室</p>	<p>利用各種集會廣為宣導政府施政措施及成效，俾便拉近與民眾之距離。</p>
	<p>3. 辦理或主動參與全面提升服務品質管理作業知能等相關座談會或教育訓練至少 1 次。</p>	<p>99 年 06 月</p>	<p>秘書室</p>	<p>藉相關座談會或教育訓練改善缺失，以提升為民服務品質。</p>
	<p>4. 積極推展清靜家園社區服務工作，至少每月 1 次，爭取民眾之認同。</p>	<p>99 年 06 月</p>	<p>秘書室</p>	<p>改善民眾對機關之封閉觀念。</p>

實施要領	推 動 方 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	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、民眾洽公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，樹立本處服務品質形象。
二、便捷服務程序、確保流程透明。	<p>1. 整合收發室、移送機關及基隆辦公室設置全功能服務櫃台，強化機關內部各組室橫向連繫工作，以達到單一窗口收件，立即辦理全程服務之要求。</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，提供員工據以作業，並量化服務指標。</p> <p>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。</p>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>執行股 秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> <p>編定並發給員工工作手冊，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。</p> <p>提供配合電子交換申辦、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。</p>

實施要領	推 動 方 法	完成 期限	承辦 單位	預期效益
	<p>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，建立本處申辦、申請或查詢案件公開查詢機制，並提供民眾下載各類書表及瞭解最新消息。</p> <p>5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p> <p>6. 賡續配合義務人辦理繳納、申請緩期、案件查詢、變更基本資料等業務；對於民眾以電子信箱、電話之申辦事項或非上班時間之洽公服務，各承辦單位均協調配合辦理。</p> <p>7. 配合活動宣傳推動委託便利商店代收行政執行案款作業，年度內至少 4 次。</p>	<p>賡續 辦理</p> <p>賡續 辦理</p> <p>賡續 辦理</p> <p>99 年 12 月</p>	<p>執行股 秘書室 統計室</p> <p>秘書室</p> <p>執行股 秘書室 統計室</p> <p>執行股 秘書室</p>	<p>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，並提供網路下載各類申辦書表及查詢機制，讓民眾瞭解案件處理流程。</p> <p>全面加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。</p> <p>配合義務人於各時段申辦各項業務。</p> <p>落實政府便民服務的政府，提高民眾繳款意願。</p>

實施要領	推動方法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>1. 建立行政及執行業務 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，降低民眾報怨頻率。</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>執行股 秘書室</p>	<p>民眾如有專業或法令之疑問可直撥或分別轉接行政或執行業務 call center 專線，由專責人員解答相關問題，以達快速有效的電話解答服務。</p>
	<p>2. 定期或不定期辦理服務品質、服務態度考核與電話禮貌測試（每月測試 5 人次），針對缺失，切實檢討改進；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。</p>	<p>每月</p>	<p>秘書室</p>	<p>藉由每年定期或不定期考核及電話禮貌測試，藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。</p>
	<p>3. 建立新聞媒體聯絡人及對報章輿論能做即時快速回應機制級標準作業程序，主動發布文宣為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>執行股 秘書室</p>	<p>對於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>

實施要領	推動方法	完成期限	承辦單位	預期效益
	<p>4. 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。</p> <p>5. 每月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。</p> <p>6. 配合更新傳繳通知書格式，避免遞送傳繳通知書時，義務人個人基本資料內外洩，以保障義務人權益。</p>	<p>賡續辦理</p> <p>每月</p> <p>99年01月</p>	<p>統計室 執行股 秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>執行股 秘書室</p>	<p>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。</p> <p>辦理民眾意見調查，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。</p> <p>瞭解民意趨勢，確實保障義務人個資，建立顧客關係。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通。</p>	<p>1. 主動規劃公開本處基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，提供之資訊內容須正確連結，並即時更新。</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>統計室 執行股 秘書室 人事室 會計室</p>	<p>主動於本處網站公開相關基本資料，並即時更新，供民眾可24小時上網查閱本處最新資訊。</p>

實施要領	推動方法	完成期限	承辦單位	預期效益
	<p>2. 加強本處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。</p> <p>3. 規劃建置本處多元化電子參與管道，如民意信箱等，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. 賡續檢討本處推動網站（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>99 年 12 月</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p>	<p>提高網站資訊檢索介面的有善度，導引民眾迅速查詢所需資訊。</p> <p>規劃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。</p> <p>規劃新增線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務資源。</p>	<p>1. 每月透過會議或講習方式，鼓勵同仁提出有價值而合理可行之創意服務，內容趨向靈活性，且貼近民眾生活需求而設想習慣及觀感設想。</p>	<p>每月</p>	<p>秘書室 執行股 人事室 會計室 統計室</p>	<p>以民眾之生活習慣及對政府之觀感發想結合業務設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p>

實施要領	推動方法	完成期限	承辦單位	預期效益
	<p>2. 檢討本處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，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。</p> <p>3. 指派為民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或觀摩活動至少 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。</p> <p>4. 辦理或參與跨機關研討會、座談會或教育訓練至少 2 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。</p>	<p>賡續辦理</p> <p>99 年 10 月</p> <p>99 年 12 月</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室 執行股</p> <p>秘書室 執行股</p>	<p>訂定本處年度服務品質執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向，據以落實執行，有助持續本處提升機關服務形象及公信力。</p> <p>引進企業或政府機關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。</p> <p>藉由相關研討會、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。</p>

五、策略與方法：

- (一) 本處由秘書擔任召集人、成員分別由書記官、執行員、移送機關代表及執行秘書組成為民服務推動小組推動實施，負責實地瞭解本處為民服務工作辦理情形，隨時督促改善缺失，提升為民服務品質。
- (二) 本計畫實施要項之推動由各承辦組室辦理，聯繫協調事項由秘書室辦理。
- (三) 為民服務推動小組不定期實施考核，並召開會議檢討實施成效，並據以精進為民服務作為。

六、績效與評估：

- (一) 由秘書室彙整執行成果按季陳報上級機關。
- (二) 對於民眾現場表達不滿或抱怨，應即紓解，傾聽民意，態度誠懇，本於解決問題之立場，虛心接受批評，消弭爭端於無形。
- (三) 小組成員應隨時追蹤抱怨或陳情事項改善成果，若遇有重大、特殊之案件並應開會研商之，俾使民眾之問題能獲得圓滿解決。