

電話禮貌實施要點

九十一年五月二十九日訂頒

壹、依據：「行政院全面提升服務品質方案」及「法務部為民服務白皮書」。

貳、目的：以清廉、效率、親切為標竿，秉持企業化經營之理念，以民為尊，提供高效率服務品質，創造顧客高滿意度，提升政府形象。

參、服務原則：

- 一、 慎重處理原則：為民服務案件不論大小，均同等重視，慎重處理，以主動積極精神，儘量為當事人設想，使其困難能得到圓滿解決。
- 二、 專業處理原則：嚴格要求承辦人熟研有關制度、法規，務使運用圓熟，能立即回答當事人所提問題，迅速服務，使當事人能於最短時間內獲得正確、滿意之解答。
- 三、 雙向溝通原則：以懇切、和藹之態度，處理為民服務工作。嚴守法令規定，對當事人合法要求，儘量協助解決，對當事人不合法要求，亦予以委婉說明。
- 四、 採同理心原則：體認當事人心情，對當事人之詢問及陳述，均耐心詳加說明，儘量聽取當事人訴說內心不平，遇有誤解法令者，更須委婉解釋。

肆、服務方向：

- 一、 訂定便捷之為民服務工作流程。
- 二、 訂定明確之民眾抱怨處理流程。
- 三、 訂定迅速之民眾陳情請願處理流程。

伍、服務內容：

- 一、 迅速處理人民陳情、聲請案件。
- 二、 提供各項便民服務設施。
- 三、 運用志工，協助民眾辦理各項手續。
- 四、 遴派適當人員擔任第一線服務工作，樹立機關良好形象。
- 五、 推行走動式管理及服務，主動協助民眾申辦、引導服務。
- 六、 推動法律知識宣導，提高民眾守法精神。
- 七、 設置民眾意見箱、意見調查表、電子化民意信箱，瞭解民意並廣納各界
建言。

陸、本實施計畫奉 署長核定後實施，修正時亦同。