

法務部行政執行署宜蘭行政執行處

97 年度提升服務品質執行計畫



法務部行政執行署宜蘭行政執行處 97 年度全面提升服務品質執行計畫

一、依據：法務部 97 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：以「便民及禮民」為努力目標，朝向「高效率、好品質」的目標努力，並落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達成「求迅速、講效率」全方位服務，以強化服務品質，提升法務工作便民與禮民之優良形象。

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
一、提升服務品質，深化服務績效。	1. 整體規劃改善機關內外環境，增加符合民眾需求之設施，並安排志工和同仁於服務台主動以親切之導引協助民眾申辦業務及提供業務諮詢服務，另應辦理觀摩 1 次以上，以提升本處之服務品質理念。	97 年 11 月	執行股 秘書室 人事室	提供優良環境及優秀服務人員為民服務，以客為尊，主動服務。
	2. 蒐集業務相關輿情、民情，檢討現行為民服務工作，並主動參與各種公眾場合，宣導本處工作業務內容及執行成效，年度內至少 4 次。	97 年 11 月	執行股 秘書室	利用集會廣為宣導，俾便拉近與民眾之距離。
	3. 辦理本處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。	97 年 11 月	秘書室	藉相關座談會或教育訓練改善缺失，以提升為民服務品質。

實施要領	推 動 方 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	4. 確實檢討充實、更新各項服務設備及服務措施(包含櫃檯高度、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)。	97 年 09 月	秘書室	提供民眾優質洽公環境，以樹立本處服務品質形象。
二、便捷行政程序、確保流程透明。	<p>1. 整合本處收發室及基隆辦公室成為全功能服務櫃台，並強化機關內部各組室橫向連繫工作，期以達到單一窗口收件，立即辦理全程服務之要求。</p> <p>2. 檢討本處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. 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，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>97 年 09 月</p> <p>97 年 06 月</p> <p>97 年 06 月</p>	<p>執行股 秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>執行股 秘書室 統計室</p>	<p>提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> <p>編定工作手冊，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，以減少疏誤。</p> <p>提供網路申辦及查詢機制。</p>

實施要領	推 動 方 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	<p>4. 義務人辦理繳納業務、申請緩期、案件查詢、變更基本資料，或是要求於非上班時間辦理業務及行動不便者之服務，不論以電子信箱或電話申辦，各承辦單位均協調配合辦理。</p> <p>5. 製作新版傳繳通知書，配合推動委託便利商店代收行政執行案款作業，可省去義務人必須到指定處所辦理繳費之麻煩。</p> <p>6. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p>	<p>97 年 03 月</p> <p>97 年 06 月</p> <p>97 年 12 月</p>	<p>執行股 秘書室 統計室</p> <p>統計室 秘書室</p> <p>秘書室</p>	<p>配合義務人於各時段及協助行動不便者申辦各項業務。</p> <p>落實政府便民服務的政府，提高民眾繳款意願。</p> <p>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>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>1. 建立本處行政及執行業務 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>97 年 03 月</p>	<p>執行股 秘書室</p>	<p>民眾有專業及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>

實施要領	推 動 方 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	<p>2. 本處每月 1 次定期或不定期辦理服務品質之執行服務態度考核與電話禮貌測試，針對缺失確實檢討改進；訂定或修訂服務態度、禮儀獎懲辦法，並統計遭申訴電話件數，惕勵員工恆維服務品質。</p> <p>3. 建立本處新聞媒體聯絡人，對報章輿論能有即時快速回應機制，並主動發布文宣及為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p> <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；並強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析以研析滿意度趨勢。</p>	<p>按月</p> <p>97 年 03 月</p> <p>按月</p> <p>按月</p>	<p>秘書室</p> <p>執行股 秘書室</p> <p>統計室 執行股 秘書室</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，落實檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質。</p> <p>對於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。</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>辦理民意意見調查，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。</p>

實施要領	推 動 方 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
四、豐富服務資訊，促進網路溝通。	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。	97年 03月	統計室 執行股 秘書室 人事室 會計室	主動於本處網站公開相關基本資料，並即時更新，俾供民眾24小時皆可上網查閱本處最新資訊。
	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，配合提供檢索服務。	97年 06月	統計室	規劃提供檢索服務，採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，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。
	3. 規劃建置本處多元化電子參與管道，如民意信箱等，並簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	97年 03月	統計室 秘書室	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。

實施要領	推動方法	完成期限	承辦單位	預期效益
	4. 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。	97年 03月	統計室 執行股 秘書室 人事室 會計室	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。
五、創新服務方式，整合服務資源。	<p>1. 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，並且貼近民眾習慣及觀感設想。</p> <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，訂定97年度全面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>97年 09月</p> <p>97年 03月</p> <p>97年 10月</p>	<p>執行股 秘書室</p> <p>秘書室 執行股 人事室 會計室 統計室</p> <p>秘書室 執行股</p>	<p>以民眾之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> <p>訂定本處為民服務執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向，有助本處服務形象之提升。</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>

實施要領	推 動 方 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	4. 辦理或參與跨機關研討會、座談會或教育訓練至少 1 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。	97 年 09 月	秘書室 執行股 人事室 會計室 統計室	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。