

## 法務部行政執行署宜蘭分署 102 年度提升服務品質執行計畫

一、依據：法務部 102 年度提升服務品質實施計畫暨法務部行政執行署 101 年 10 月 29 日行執秘字第 10100540790 號函辦理。

二、實施人員：本分署全體員工。

三、計畫目標：為激勵本分署同仁，以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升法務親民形象與公信力之目標。

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. 改善機關內外環境，規劃具有特色並符合民眾需求之設施，主動安排志工和同仁輪值服務台，以親切之態度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，以提升本分署服務品質理念。	102 年 03 月	執行股 秘書室 人事室	第一線為民服務人員秉持「以客為尊」信念，提供優良環境及主動、優質之服務。
	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分署業務工作內容和執行成效，年度內至少 1 次。	102 年 12 月	執行股 秘書室	利用各種集會廣為宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。
	3. 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，宣達政府服務訊息及功能至少 6 次。	102 年 12 月	秘書室	結合公益、專業團體協助提供專業性服務，善用社會資源，協助公共服務。
	4. 積極推展清淨家園社區服務工作，每月至少 1 次，爭取民眾之認同。	102 年 12 月	秘書室	塑造執行機關親民之形象。

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，樹立本分署服務形象。
二、便捷服務程序、確保流程透明	<p>1. 檢討、改善及設置單一窗口全功能服務櫃台，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，主動尋求跨部門及跨機關合作及機關內部各科室橫向連繫工作，整合服務流程。</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，達到一處收件，全程服務之要求，省卻民眾申辦案件需來回奔波之苦。</p> <p>編定員工工作手冊，並定期修正，使各項為民服務作業有標準化流程，並具一致性，以節省工時，減少疏誤。</p> <p>提供配合網路申辦、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之前提下，應建立本分署申辦或申請案件公開查詢機制，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. 透過無線網路及行動載具的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。</p> <p>7. 賡續配合義務人辦理分期繳納、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>賡續 辦理</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 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 統計室</p>	<p>使民眾清楚瞭解申辦案件應檢附之證件及作業程序，以加速辦理時間，另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>機關服務提供，與時俱進，並以做到主動關心服務到家，連線服務現場受理為目標。</p> <p>配合義務人於各時段申辦各項業務。</p>
實施要領	推 動 方 法	完成 期限	承辦 單位	預期效益

三、探查民意趨勢，建立顧客關係	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，降低民眾之報怨頻率。	賡續辦理	執行股 秘書室	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。
	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（每月測試 3 人次以上），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。	每月辦理	秘書室	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。
	3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。	每月辦理	秘書室	選拔電話禮貌優良楷模作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。
	4. 建立新聞媒體聯絡人，及輿情反應標準作業程序，對報章輿論做即時快速回應，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	賡續辦理	執行股 秘書室	對於新聞之負面報導應於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得真實正確之資訊。

實施要領	推動方法	完成期限	承辦單位	預期效益
------	------	------	------	------

	<p>5. 有系統地建立「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>6. 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；並研析滿意度趨勢，供改進服務之參考。</p> <p>7. 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外洩，以保障義務人權益。</p>	<p>賡續辦理</p> <p>每月辦理</p> <p>賡續辦理</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」積極檢討改進服務政策或措施，減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。</p> <p>透過民意調查，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，確實保障義務人個人資料。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>1. 主動規劃公開本分署基本資料、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，並即時更新且透過電子看板加強為民服務及政令業務宣導。</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>主動公開本分署基本資訊及相關網站，並即時更新，供民眾24小時上網查閱本處最新服務訊息。</p>

實施要領	推動方法	完成期限	承辦單位	預期效益
------	------	------	------	------

	<p>2. 加強本分署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 3 種分類檢索服務。</p> <p>3. 規劃建置本分署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. 賡續檢討本分署推動網站（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，鼓勵民眾多用網路活行動載具。</p>	<p>經常辦理</p> <p>賡續辦理</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>統計室</p>	<p>提高網站資訊檢索介面的友善度，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>持續規劃增列線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p> <p>多用網路少用馬路，讓民眾在家也可以申辦案件或查詢案件進度。</p>
--	--	---	---	--

實施要領	推動方法	完成期限	承辦單位	預期效益
------	------	------	------	------

五、創新服務方式，整合服務資源	1. 透過會議或講習方式，鼓勵同仁提出有價值且合理可行之創意服務項目，活潑服務內容並貼近民眾生活需求。	賡續辦理	秘書室 執行股 人事室 會計室 統計室	持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想，結合業務設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。
	2. 檢討本分署現行為民服務工作廣度及深度，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，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。	賡續辦理	秘書室	訂定本分署年度服務品質執行計畫，確立本處年度執行目標與工作方向，據以落實執行，有助持續提升機關服務形象及公信力。
	3. 年度內至少 1 次安排本分署為民服務人員參訪企業或由政府機關舉辦之品質管理研習會或觀摩活動，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，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	102 年 12 月	秘書室 執行股	本分署為民服務人員透過參訪及研習，引進企業經營理念，增進優質服務品質。
	4. 年度內至少 1 次舉辦或參與跨機關研討會、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。	102 年 12 月	秘書室 執行股	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。
實施要領	推動方法	完成期限	承辦單位	預期效益

	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。	賡續辦理	秘書室 執行股	建立服務評價回饋機制，精進服務效能
	6. 對於亟待社會救助之弱勢民眾，主動積極建立轉介服務的通報機制，結合民間力量，強化對弱勢民眾權益之保障，以提升執行機關形象。	賡續辦理	秘書室 執行股	藉由本縣（市）社政機關或公益團體提供之各項救助福利措施或就業相關資訊，主動協助與關懷弱勢義務人，紓解其經濟困境，提升執行機關形象。
	7. 設置無限（WIFI）寬頻網路服務，隨時提供洽公民眾上網查詢資訊。	賡續辦理	秘書室	提供網路多樣化與服務項目，提升網站檢索之完整性與便利性。

#### 五、策略與方法：

- （一）本分署由秘書室主任擔任召集人、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，負責實地瞭解本分署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。