

法務部行政執行署臺南分署 106 年度服務躍升執行計畫

106 年 4 月 24 日南執秘字第 10600004810 號函訂定

一、依據：

- (一) 行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- (二) 國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函訂定「第 1 屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- (三) 法務部 106 年 2 月 24 日法綜字第 10601510650 號函頒「法務部 106 年度服務躍升實施計畫」及同年 3 月 9 日法綜字第 10601512360 號函頒「法務部 106 年度政府服務獎評獎實施計畫」。
- (四) 法務部行政執行署 106 年 3 月 2 日行執秘字第 10600514560 號函指示辦理。

二、實施對象：本分署全體員工、替代役男及勞務委外人員。

三、計畫目標：精進「司法為民」之服務理念，透過創新與強化為民服務作為，落實全方位優質服務。

四、執行策略及方法：

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	預期效益	完成期限
一、基礎服務	1. 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定下，提供民眾瞭解本分署業務資訊。	各科室	主動公開機關施政資訊讓民眾了解本機關施政方針及業務概況。	106 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日
	2. 執行承辦人辦理執行業務時，在不違反資訊公開規定及公開規定及隱私權保護前提下，立即提供答復。	秘書室 執行科	以便民為第一，提供服務及時環境，樹立機關服務形象。	106 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日
	3. 本分署承辦書記官員皆具專	執行科	民眾如有專業或法令	106 年 1 月 1 日至

	業知識，寄發予民眾之傳繳通知等公文皆有提供承辦案件之單位及電話，民眾可隨時請問法令知識。		疑問，可直撥各承辦書記官專線。	106年12月31日
	4. 綠美化洽公環境，充實、更新各項服務設備及服務措施	秘書室	提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。	106年1月1日至 106年12月31日
	5. 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施等資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	各科室	機關網站主動公開基本資料並即時更新，供民眾隨時上網查閱各機關最新資訊。採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，並依 MyEGov 分類檢索規範，對外公開之網站資訊均加註（主題、施政與服務）分類檢索服務標示。	106年1月1日至 106年12月31日
	6. 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 提供分類檢索服務。	秘書室 統計室	機關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。	106年1月1日至 106年12月31日
	7. 規劃建置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。	秘書室 統計室	規劃線上申辦業務，增加民眾之便利性。	106年1月1日至 106年12月31日

	8. 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。	秘書室 統計室	提升民眾利用網站辦理服務績效，提高網站拍賣資訊使用率以提升拍賣績效。	106年1月1日至 106年12月31日
二、服務遞送	1. 建置單一窗口整合服務，並加強與移送機關橫向連繫，並請其派員常駐本分署，達到一處收件，全程服務之要求。	秘書室 執行科	全方位服務，提供民眾洽公環境，節省及縮短等候時間，發揮政府機關效能。	106年1月1日至 106年12月31日
	2. 未滿2萬元之綜合所得稅、營業稅、地方稅案款及健保等委託便利商店24小時代收。另善用網路資訊科技，辦理電子公文認證。	秘書室 執行科	服務地點之延伸，增加民眾繳款便利性並簡化作業流程。	106年1月1日至 106年12月31日
	3. 簡化民眾辦理分期繳納申請及陳情案件程序。	秘書室 執行科	減少辦理案件流程，提高便利性。	106年1月1日至 106年12月31日
	4. 參與公益事務，宣達政府服務訊息及功能。	各科室	結合民間資源，協助公共服務，提升服務之效率。	106年1月1日至 106年12月31日
	5. 透過會議或講習鼓勵提出有價值而合理可	各科室	以服務民眾設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。	106年1月1日至 106年12月31日

	<p>行之創意服務項目，內容趨向靈活性貼近民眾生活需求而設想。</p> <p>6. 檢討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，訂定年度服務躍升執行計畫。</p> <p>7. 參訪企業作法或政府機關舉辦之服務品質管理研習會，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，體現社會正義或公共價值。</p> <p>8. 舉辦跨機關之研討會、座談會或教育訓練，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>秘書室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>訂定本分署服務躍升之執行計畫，確立執行目標與工作方向。</p> <p>運用各界企業經營理念吸取優質而節省成本作法，增進本分署更好之服務品質。</p> <p>藉由跨機關相關業務之聯繫及相互切磋，以改進整合服務平台，完成資源共享之目的。</p>	<p>106年1月1日至106年12月31日</p> <p>106年1月1日至106年12月31日</p> <p>106年1月1日至106年12月31日</p>
<p>三、服務量能</p>	<p>1. 辦理「員工滿意度暨廉政問卷調查」，瞭解內部員</p>	<p>人事室</p>	<p>提升員工工作態度，激勵員工士氣，改善工作品質與環境。</p>	<p>106年1月1日至106年12月31日</p>

	<p>工意見，進行改善。</p> <p>2. 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>3. 加強便民服務新措施，繳款完成以 LINE 傳至本分署。</p> <p>4. 與聯合信用卡處理中心合作，提供民眾以信用卡繳納案款服務，增加民眾的便利性。</p> <p>5. 推動法拍新革命，首創帶看法拍屋，讓相關資訊透明化，提昇民眾對法拍屋的信心；增加民眾投標意願及提高投標金額。</p>	<p>秘書室 執行科</p> <p>秘書室 執行科</p> <p>秘書室 執行科</p> <p>秘書室 執行科</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>加強便民服務，節省民眾時間，增加便利性。</p> <p>提供民眾以信用卡繳納案款服務，增加民眾的便利性。</p> <p>讓法拍屋相關資訊透明化，提昇民眾信心；增加投標意願及提高投標金額</p>	<p>106 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日</p> <p>106 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日</p> <p>106 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日</p> <p>106 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日</p>
<p>四、服務評價</p>	<p>1. 設置「民意信箱」、「首長信箱」，並由專人受理電子郵件、電話及書</p>	<p>秘書室 執行科</p>	<p>透過民意調查瞭解民情改進服務缺失。</p>	<p>106 年 1 月 1 日至 106 年 12 月 31 日</p>

	<p>面等其他形式申辦案件。透過民意調查瞭解服務缺失，提升服務品質。安排志工對洽公民眾實施問卷調查，供改進服務參考。</p> <p>2. 每月辦理執行人員執行態度考核及電話禮貌測試。</p> <p>3. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p>	<p>秘書室 執行科</p> <p>各科室</p>	<p>藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。</p> <p>加強服務品質控管，促進各項業務能順利推展並防範錯誤。</p>	<p>106年1月1日至 106年12月31日</p> <p>106年1月1日至 106年12月31日</p>
--	--	-------------------------------	---	---

五、實施步驟

- (一) 各承辦單位應依本計畫切實執行。
- (二) 「為民服務推動(考核)小組」成員，應依本執行計畫，負責推動實施，並定期召集會議檢討實施成效。

六、管制考核

- (一) 分署長對各承辦單位之為民服務品質，推動作法及完成期限得隨時抽查，並限時改進缺失，相關績效列入年終考績之參考。
- (二) 各科室執行計畫成果，於年度結束時提報秘書室彙總，並將執行計畫成果呈報法務部行政執行署。

七、其他

- (一) 本計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。
- (二) 本分署於105年11月8日南執秘字第10500017330號函訂定之「法務部行政執行署臺南分署106年度提升服務品質執行計畫」自即日起停止適用。