

## 法務部行政執行署臺南行政執行處 99 年度提升服務品質執行計畫

### 一、依據：

- (一) 行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函訂定之「政府服務創新精進方案」。
- (二) 法務部 98 年 11 月 18 日法秘字第 0980500783 函檢送之法務部 99 年度提升服務品質實施計畫辦理。
- (三) 法務部行政執行署 98 年 11 月 23 日行執秘字第 0980008061 函指示辦理。

二、實施對象：本處全體員工、替代役男及勞務委外人員。

三、計畫目標：以「便民與禮民」為努力目標，落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達到「求迅速、講效率」全方位服務之目標，提升法務工作便民與禮民之優良形象。

### 四、計畫內容：

| 實施要項            | 推動策略及方法   | 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. 充實、更新各項服務設備及服務措施，如義務人洽公等候區域設置座椅、辦公場所實施全面禁菸措施、提供電視、書報、各類文宣、飲水機、老花眼鏡、停車空間、降低櫃台高度、加強環境的綠、美化工作、設置民眾閱覽區、對 | 賡續辦理 | 秘書室  | 以便民為第一，提供優質洽公環境，樹立機關服務形象。 |

|  |  |                  |                      |                                      |
|--|--|------------------|----------------------|--------------------------------------|
|  | <p>行動不便之人士備置輪椅隨時提供服務、加強照明設備及加裝監視器。</p>                                       |                  |                      |                                      |
|  | <p>2. 為民服務中心實施中午不打烊，方便義務人不用請假亦能至本處處理執行案件之相關事宜。</p>                           | <p>賡續<br/>辦理</p> | <p>秘書室<br/>執行業務組</p> | <p>由秘書室及執行人員中午輪值服務台，提昇機關便民、親民形象。</p> |
|  | <p>3. 各公共場所均設有雙語服務標示，並建置中、英文網頁服務外籍民眾。</p>                                    | <p>賡續<br/>辦理</p> | <p>秘書室<br/>統計室</p>   | <p>雙語化環境建置，有利於政府政策邁向國際化。</p>         |
|  | <p>4. 配合轄區內移案機關租稅宣導活動及司法機關司法節活動，廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。走入民間並接受義務人諮詢有關法律問題。</p> | <p>適時<br/>辦理</p> | <p>秘書室<br/>執行業務組</p> | <p>加強機關業務橫向聯繫及宣導政府政策，拉近與民眾之距離，</p>   |
|  | <p>5. 設置「民意信箱」、「檢舉信箱」。</p>   | <p>賡續<br/>辦理</p> | <p>秘書室<br/>執行業務組</p> | <p>暢通申訴管道，型塑機關新形象。</p>               |
|  | <p>6. 蒐集新聞剪報了解媒體有關報導，作為採行或改進之依</p>   | <p>適時<br/>辦理</p> | <p>秘書室<br/>執行業務組</p> | <p>蒐集民情、民瘼作為機關施政參考。</p>              |

|                 |  |  |   |   |
|-----------------|--|--|---|---|
|                 | 據。<br><br>7. 召募熱心公益之民眾擔任志工，於服務台主動協助民眾申辦、親切導引服務，並提供業務諮詢。  | 賡續<br>辦理   | 秘書室<br>人事室                                      | 結合民間資源，協助公共服務，提升服務之效率。  |
| 二·便捷服務程序，確保流程透明 | 1. 加強與移送機關橫向連繫，並請其派員常駐本處，達到一處收件，全程服務之要求。<br><br>2. 未滿 2 萬元之綜合所得稅、營業稅、地方稅案款委託便利商店 24 小時代收。<br><br>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，提供民眾瞭解本處相關業務資訊。<br><br>4. 適時檢討為民服務措施，並公佈於網站，以提供民眾閱覽。 | 賡續<br>辦理<br><br>賡續<br>辦理<br><br>賡續<br>辦理<br><br>適時<br>辦理 | 秘書室<br>執行業務組<br><br>執行業務組<br><br>各組室<br><br>秘書室 | 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。<br><br>服務地點之延伸，使民眾可持繳款通知至全國各地超商繳款，增加民眾繳款便利性。<br><br>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。<br><br>使民眾能了解為民服務之各項措施，以利民眾洽公之參考。 |

|                 |   |      |              |   |
|-----------------|---|------|--------------|---|
|                 | 5. 建立內部稽核制度，如每月辦理執行人員執行態度考核及電話禮貌測試，嚴謹監督作業過程。                  | 每月辦理 | 各組室          | 加強服務品質控管，促進各項業務能順利推展並防範錯誤。                          |
| 三·探查民意趨勢，建立顧客關係 | 1. 每年辦理「為民服務暨政風狀況問卷調查」1次並作趨勢分析，及每月辦理為民服務工作意見調查，針對缺失，切實檢討改進。   | 賡續辦理 | 秘書室          | 瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，以改進服務缺失。                           |
|                 | 2. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。           | 適時辦理 | 秘書室<br>執行業務組 | 針對負面之新聞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。       |
|                 | 3. 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。 | 適時辦理 | 秘書室<br>執行業務組 | 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。 |

|                 |  |          |           |   |
|-----------------|--|----------|-----------|---|
|                 | 4. 建立民眾抱怨處理機制，降低民眾抱怨頻率，適時解決民眾問題。                                     | 適時<br>辦理 | 秘書室、執行業務組 | 對民眾所反應之問題，由專責人員解答相關問題，達快速有效的服務。                                     |
| 四·豐富服務資訊，促進網路溝通 | 1. 主動規劃公開機關基本資料、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。         | 賡續<br>辦理 | 各組室       | 機關網站主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱各機關最新資訊。                          |
|                 | 2. 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。 | 賡續<br>辦理 | 秘書室、統計室   | 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。 |
|                 | 3. 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。                   | 賡續<br>辦理 | 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。                          |
|                 | 4. 檢討推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整  | 賡續<br>辦理 | 秘書室、統計室   | 規劃新增線上申辦業務，增加民眾之便利性。  |

|                 |  |            |     |                                     |
|-----------------|--|------------|-----|-------------------------------------|
|                 | 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。   |            |     |                                     |
| 五·創新服務方式，整合服務資源 | 1. 透過會議或講習鼓勵提出有價值而合理可行之創意服務項目，內容趨向靈活性貼近民眾生活需求而設想。  | 每季         | 各組室 | 以服務民眾設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。            |
|                 | 2. 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，訂定年度全面提升服務品質執行計畫。                             | 99年<br>12月 | 各組室 | 訂定本處為民服務之執行計畫，確立執行目標與工作方向。          |
|                 | 3. 參訪企業作法或政府機關舉辦之品質管理研習會至少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。 | 適時<br>辦理   | 秘書室 | 運用各界企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，增進本處更好之服務品質。 |

|  |  |                  |                  |   |
|--|--|------------------|------------------|---|
|  | <p>4. 舉辦跨機關之研討會、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。</p> | <p>適時<br/>辦理</p> | <p>秘書室、執行業務組</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> |
|--|--|------------------|------------------|---|

## 五、執行策略與方法

- (一) 各承辦單位應依本計畫切實執行。
- (二) 「為民服務推動小組」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、績效評估

- (一) 處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) 各組、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。