

## 法務部行政執行署臺南分署 105 年度提升服務品質執行計畫

104 年 11 月 4 日南執秘字第 10400018350 號函訂定

### 一、依據：

- (一) 行政院 104 年 4 月 7 日院授發社字第 1041300471 號函修訂之「政府服務創新精進方案」。
- (二) 法務部 104 年 10 月 21 日法綜字第 10401516300 號函頒「法務部 105 年度提升服務品質實施計畫」辦理。
- (三) 法務部行政執行署 104 年 10 月 23 日行執秘字第 10400561870 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：為激勵機關同仁，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

### 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、提升服務品質，深化服務績效	1. 綠美化洽公環境、辦公場所實施全面禁菸，設置民眾閱覽區，提供座椅、電視、書報、各類文宣、飲水機、老花眼鏡等，招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。	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。	105 年 1 月 1 日至 105 年 12 月 31 日
	2. 設置「民意信箱」、「檢舉信箱」，並善用媒體，蒐集新聞剪報了解媒體有關報導，及派人至公開場合適時宣	秘書室 執行科	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。	105 年 1 月 1 日至 105 年 12 月 31 日

	<p>導本分署施政措施及執行成效。</p> <p>3. 參與公益事務，宣達政府服務訊息及功能。</p> <p>4. 充實、更新各項服務設備及服務措施，如降低櫃台高度、提供停車位，對行動不便之人士備置輪椅、愛心鈴隨時提供服務、並加強照明設備及加裝監視器。公共場所設有雙語服務標示，並放置宣導資料。</p>	<p>秘書室 執行科</p> <p>秘書室 執行科</p>	<p>結合民間資源，協助公共服務，提升服務之效率。</p> <p>提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p>	<p>105年1月1日至105年12月31日</p> <p>105年1月1日至105年12月31日</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>1. 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。</p> <p>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。</p> <p>3. 民眾辦理分期繳納申請及陳情案件無需檢附書證即可辦理。</p> <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公</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>各科室</p> <p>秘書室</p>	<p>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。</p> <p>服務地點之延伸，增加民眾繳款便利性並簡化作業流程。</p> <p>減少辦理案件流程，提高便利性。</p> <p>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。</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>105年1月1日至105年12月31日</p> <p>105年1月1日至105年12月31日</p> <p>105年1月1日至105年12月31日</p> <p>105年1月1日至105年12月31日</p>

	<p>開規定及隱私權保護前提下，提供民眾瞭解本分署業務資訊。</p> <p>5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p>			
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>1. 本分署承辦書記官員皆具專業知識，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。</p>	執行科	<p>民眾如有專業或法令疑問，可直撥各承辦書記官專線。</p>	105年1月1日至105年12月31日
	<p>2. 每月辦理執行人員執行態度考核及電話禮貌測試。</p>	秘書室 執行科	<p>藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。</p>	105年1月1日至105年12月31日
	<p>3. 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。</p>	秘書室 執行科	<p>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。</p>	105年1月1日至105年12月31日
	<p>4. 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>	秘書室 執行科	<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>	105年1月1日至105年12月31日
	<p>5. 安排志工對洽公民眾實施問卷調查，供改進服務參考。</p>	秘書室	<p>透過民意調查瞭解民情改進服務缺失。</p>	105年1月1日至105年12月31日
<p>四、豐富</p>	<p>1. 主動規劃公開機關基本資料、核</p>	各科室	<p>機關網站主動公開基本資料並即時更新，</p>	105年1月1日至105年12月31日

<p>服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 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。</p>	<p>秘書室 統計室</p> <p>秘書室 統計室</p> <p>秘書室 統計室</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>規劃線上申辦業務，增加民眾之便利性。</p> <p>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。</p>	<p>105年1月1日至105年12月31日</p> <p>105年1月1日至105年12月31日</p> <p>105年1月1日至105年12月31日</p>
<p>五、創新服務方式</p>	<p>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。</p>	<p>各科室</p>	<p>以服務民眾設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p>	<p>105年1月1日至105年12月31日</p>

，整合服務資源	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。	各科室	訂定本分署為民服務之執行計畫，確立執行目標與工作方向。	105年1月1日至105年12月31日
	3. 參訪企業作法或政府機關舉辦之品質管理研習會，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，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。	秘書室	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。	105年1月1日至105年12月31日
	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。	秘書室 執行科	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。	105年1月1日至105年12月31日

## 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

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。