

# 法務部行政執行署高雄分署 103 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、依據

- 一、行政院九十六年七月二十三日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、法務部 102 年 10 月 23 日法綜字第 10201508480 號函頒「提升服務品質實施計畫」。

## 貳、實施對象

執行署高雄分署所屬各行政科室及各執行股別。

## 參、計畫目標

為激勵各機關同仁，秉持「服務為民」之理念，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。

## 肆、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
一、提升服務品質，深化服務績效	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 改善機關內外環境，規劃具有特色並符民眾需求之設施，主動協助民眾申辦，親切導引服務，並提供業務諮詢。</li><li>2. 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體及關懷弱勢宣導等公眾場合，宣導政府施政措施及執行社區清潔打掃成效，年度內至少 8 次。</li><li>3. 辦理或主動參與各項公益事務，宣達政</li></ol>	各科室於 103 年 6 月改善  執行組、秘書室於 103 年 2 月執行  各科室每月執行至	各科室第一線服務人員秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務。  宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。  結合公益、專業團體協助提供專業性服

	<p>府服務訊息及功能，積極推展社區服務作為，每月至少一次，爭取民眾之認同。</p> <p>4. 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、停車空間及宣導資料等。</p>	<p>少執行一次</p> <p>3月秘書室經費許可換OA傢俱</p>	<p>務，善用社會資源，協助公共服務改善民眾對本分署之觀念。</p> <p>提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>1. 檢討、改善及設置單一窗口全功能櫃台，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，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，並量化服務指標。</p> <p>3. 檢討申辦案件應檢附文件之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高資料查驗使用電子謄本認證之比例。</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隱私權保護之前提下，各機關應建立至少五項申辦或申請案件公開查詢機</p>	<p>各科室 103年2月執行</p> <p>各科室 103年6月執行</p> <p>各科室 103年1月執行</p> <p>各科室 103年1月執行</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，落實「臨櫃服務一次OK」。</p> <p>各科室員工工作手冊應定期修正，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，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> <p>1. 使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。</p> <p>2. 提供收件確認訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處</p>

	<p>制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</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>各科室 103 年 10 月執行稽核</p> <p>各科室 103 年 1 月執行</p>	<p>理流程及最新進度。</p> <p>各科室全面實施，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「主動關心服務到家」為目標。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>1. 建立（或委外）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，降低民眾之抱怨頻率。</p> <p>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，針對缺失，切實檢討改進；訂定或修訂服務態度、禮儀獎懲辦法，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工提升服務品質。</p> <p>3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。</p> <p>4. 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> <p>5. 有系統地建立「常見</p>	<p>各科室 103 年 1 月執行</p> <p>各科室 103 年 1 月執行</p> <p>各科室 103 年 1 月執行</p> <p>各科室 103 年 1 月執行</p>	<p>民眾如有專業或法令之疑問，可直撥或轉接各機關 call center 專線，由專責人員解答相關問題，達到快速有效的電話解答服務。</p> <p>藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。</p> <p>作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。</p> <p>各科室針對新聞負面報導，應於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得正確資訊。</p> <p>各機關透過「為民服</p>

	<p>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;每半年至少一次強化問卷內容與測量方式之設計及評價結果分析,並研析滿意度趨勢,再與同性質機關進行比較,供改進服務之參考。</p>	<p>各科室 103 年 1 月執行</p> <p>政風、秘書室 103 年 7 月執行</p>	<p>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。各機關透過民意調查,瞭解民情、民瘼、民眾觀感及民眾需求,改進服務缺失。</p>
<p>四、豐富服務資訊,促進網路溝通</p>	<p>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。</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 提供至少三種分類檢索服務。</p> <p>3. 規劃建置多元化電子參與管道,如意見留言信箱等,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. 賡續檢討推動網站(線上)申辦業務及服務項目,提供完整</p>	<p>各科室 103 年 1 月執行</p> <p>統計室 103 年 1 月執行</p> <p>各科室 103 年 1 月執行</p> <p>各科室 103 年 1 月執行</p>	<p>各科室網站主動公開機關之基本資訊,並即時更新,供民眾可 24 小時上網查閱最新訊息。</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>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>各科室持續增列線上申辦業務,以達「多用網路少用馬</p>

	<p>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，鼓勵民眾多用網路或行動載具。</p>	<p>各科室 103 年 1 月執行</p>	<p>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「不出門能辦大小事」。</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>1. 透過會議或講習，鼓勵提出至少三項有價值且合理可行之創意服務項目，趨向內容活潑並貼近民眾生活需求而設想。</p> <p>2. 檢討現行為民服務工作之廣度及深度，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。</p> <p>3. 年度內至少一次舉辦跨機關資訊研討會、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。</p> <p>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。</p>	<p>各科室 103 年 12 月執行</p> <p>各科室 103 年 6 月執行</p> <p>各科室 103 年 8 月執行</p> <p>各科室 103 年 6 月執行</p>	<p>各科室持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。確立年度執行目標與工作方向，據以落實執行，有助持續提升機關形象及公信力。</p> <p>各科室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。</p> <p>各科室同仁藉由參與相關研討會、座談會或教育訓練相互交流，改進整合服務平台，達到資源共享之目的建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p>

--	--	--	--

#### 伍、實施步驟

- 一、依據本實施計畫擬訂「一百零三年度提升服務品質執行計畫」，於一百零二年十二月十日前陳送上級機關完成初審，並提報核定後切實執行。
- 二、本分署各科室審酌為民服務需求及業務特性，提升「政府服務品質」之評核項目、評核指標及實際檢核項目，研訂執行計畫；增列執行時間或其他推動作法，俾以深化服務效果，擴大為民服務之領域。

#### 陸、內部控制自我檢核執行成果：

- 一、就機關辦理提升服務品質情形，得實施不定期考核。
- 二、實施不定期查核，並針對缺失輔導改進，作為年度為民服務績效之改良依據。

#### 柒、獎勵

有關評審及獎勵方式，依行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「法務部一百零三年度服務品質獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

#### 捌、其他

- 一、本分署應依本實施計畫擬訂之提升服務品質執行計畫內容，主動公開於機關網站及服務場所。
- 二、本計畫如有未盡事宜，本分署得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。