

# 法務部行政執行署高雄分署 106 年度服務躍升實施計畫

106 年 3 月 7 日行執秘字第 10602003470 號函頒

## 壹、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 號函頒第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、依法務部 106 年 2 月 24 日法綜字第 10601510650 號函暨法務部行政執行署 106 年 03 月 02 日行執秘字第 10600514560 號函。

## 貳、計畫目標

為精進本分署「公益與關懷」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，積極提升法務機關親民形象與公信力之目標。

## 參、實施對象

行政執行分署高雄分署（以下簡稱本分署）。

## 肆、執行策略及方法

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
  - （一）建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。
  - （二）提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
  - （三）注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。

(四) 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。

## 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。

(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。

(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。

(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。

## 三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。

(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。

(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。

(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。

## 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。

(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。

(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。

## 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便

利共享創新應用。

(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。

(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。

#### 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。

(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。

(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。

(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。

#### 伍、實施步驟

一、本分署應依據本實施計畫擬訂「106 年度服務躍升執行計畫」，簽奉機關首長核定後，於 106 年 4 月 30 日前公開於機關網站及服務場所。

二、本分署擬訂執行計畫應注意事項：

(一) 本分署擬訂之執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。

(二) 除本實施計畫所列之執行策略及方法外，本分署應依組織服務目標及民眾需求，參酌業務特性、服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定相關執行計畫，據以推動落實。

(三) 應檢討與為民服務有關之制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破成長，提供更優質服務。

#### 陸、管制考核

- 一、本分署「為民服務」任務編組成員，應依本實施計畫及本分署訂定之執行計畫推動辦理，並定期召集會議檢討實施成效，作為年度為民服務績效之評審依據。
- 二、本分署應分別於106年7月10日、107年1月10日前就截至上月底（第1次1~6月、第2次1~12月）推動各執行計畫之情形及階段性執行成果完成初審，並將執行成果報告提報行政執行署，以利初審後報部。

#### 柒、獎勵

有關評審及獎勵方式，依行政院第1屆「政府服務獎」評獎實施計畫及「法務部106年度政府服務獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

#### 捌、其他

- 一、本分署應依本實施計畫擬訂之服務躍升執行計畫內容，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。