

法務部一百年度提升服務品質實施計畫

99年11月19日法務部法秘字第0990500717號函頒

壹、依據

行政院九十六年七月二十三日院授研展字第○九六○○一五二四七一號函頒「政府服務創新精進方案」。

貳、實施對象

法務部（以下簡稱本部）所屬各地方方法院檢察署、行政執行處及矯正機關（以下簡稱各機關）。

參、計畫目標

為激勵本部所屬各機關同仁，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」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	承辦機關	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	1. 改善機關內外環境，規劃具有特色並符合民眾需求之設施，主動協助民眾申辦，親切導引服務，並提供業務諮詢。	各機關	各機關第一線服務人員秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務。
	2. 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，宣導政府施政措施及執行成效，年度內至少2次。	各機關	宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。
	3. 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，宣達政	各機關	結合公益、專業團體協助提供專業性服務，善用社會資

	<p>府服務訊息及功能，年度內至少 4 次。</p> <p>4. 積極推展矯正機關社區服務作為，每月至少 1 次，爭取民眾之認同。</p> <p>5. 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>各矯正機關(女子監獄及少年矯正機關除外)</p> <p>各機關</p>	<p>源，協助公共服務。</p> <p>改善民眾對矯正機關之封閉觀念。</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、改善及設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。</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書證、謄本之必要性，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 5 項申辦或申請案件公開查詢機</p>	<p>各機關</p> <p>各機關</p> <p>各機關</p> <p>各機關</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> <p>各機關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，</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>	各機關	<p>讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>各機關全面實施,加強服務品質控管,落實PDCA(計畫、執行、檢核、矯正)檢核環節。</p>
三、探查民意趨勢,建立顧客關係	<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. 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>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>	<p>各機關</p> <p>各機關</p> <p>各機關</p> <p>各機關</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>針對各機關每年定期或不定期考核及電話禮貌測試,藉由檢核機制,惕勵員工持續提升服務品質。</p> <p>各機關針對新聞之負面報導,應於第一時間主動澄清,並提出具體事證以平衡事實,供民眾獲得真實之正確資訊。</p> <p>各機關透過「為民服務常見問題集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。</p>

	<p>5. 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 1 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>	各機關	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>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 3 種分類檢索服務。</p> <p>3. 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票及網路民調等，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>各機關</p> <p>各機關</p> <p>各機關</p> <p>各機關</p>	<p>各機關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>各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>各機關持續增列線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p>

<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過會議或講習，鼓勵提出至少 3 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。 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。 3. 年度內至少 1 次安排機關服務人員參訪企業或由政府機關舉辦品質管理研習會，著眼於服務產出之目的與結果，追求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少成本得到更好之服務品質，體現社會正義或公共價值。 4. 年度內至少 1 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>各機關</p> <p>各機關</p> <p>各機關</p> <p>各機關</p>	<p>各機關持續創新服務項目，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。</p> <p>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>各機關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>各機關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。</p>

伍、實施步驟

一、各機關應依據本實施計畫擬訂「一百年度提升服務品質執

行計畫」，於九十九年十二月二十日前陳送上級機關完成初審，並提報本部核定後切實執行。

二、各機關擬訂執行計畫應注意事項：

- (一) 參照行政院九十六年七月二十三日院授研展字第○九六○○一五二四七一號函頒「政府服務創新精進方案」(「肆、實施要項」所列五大項二十三子項之工作項目)與行政院研究發展考核委員會九十九年八月十八日修正函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」等相關規定，擬訂執行計畫。
- (二) 應審酌為民服務需求及業務特性，結合行政院「政府服務品質獎」之評核項目、評核指標及實際檢核項目，研訂執行計畫；並就本實施計畫「肆、執行策略及方法」增列完成期限、量化之效益指標或其他推動作法，俾以深化服務效果，擴大為民服務之領域。
- (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，突破舊思維，提出創新作法。

陸、管制考核

- 一、本部就各機關辦理提升服務品質情形，得實施不定期查證及考核。
- 二、臺灣高等法院檢察署、本部行政執行署及矯正署對所屬機關辦理提升服務品質之執行情形，應實施不定期查核，並針對缺失輔導改進，作為年度為民服務績效之評審依據。
- 三、各機關「為民服務中心」任務編組成員，應依本實施計畫及各機關訂定之執行計畫推動辦理，並定期召集會議檢討實施成效。
- 四、臺灣高等法院檢察署、本部行政執行署及矯正署應分別於一百年四月、七月、十月及一百零一年一月二十日前就所屬各機關截至上月底(第一次一~三月；第二次一~六月；第三次一~九月；第四次一~十二月)推動各該機關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(格式如附件一)及審查意見(格式如附件二)提報本部。

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「法務部一百年度服務品質獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

捌、其他

- 一、各機關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，本部得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。