

法務部一百零三年度提升服務品質實施計畫

102年10月23日法務部法綜字第10201508480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）所屬各地方法院檢察署、行政執行分署及矯正機關（以下簡稱各機關）。

參、計畫目標

為激勵各機關同仁，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，年度內至少一次。	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，年度內至少四次。</p> <p>4. 積極推展矯正機關社區服務作為，每月至少一次，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) 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</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，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</p>

	<p>提下，各機關應建立至少五項申辦或申請案件公開查詢機制，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>各機關</p> <p>各機關</p>	<p>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。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</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。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>各機關針對新聞負面報導，應於第一時間主動澄清，並</p>

	<p>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>各機關</p> <p>各機關</p>	<p>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>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，如意見留言板、線上論壇、網路投票及網路民調等，簡化相關互動</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</p>

	<p>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>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>各機關</p> <p>各機關</p>	<p>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>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</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>

	價值。 4. 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。 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。	各機關 各機關	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。 建立服務評價回饋機制，精進服務效能。
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

伍、實施步驟

- 一、各機關應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〇九六〇〇一五二四七一號函頒「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一百零二年八月十五日函頒「第六屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第六屆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一百零三年四月、七月、十月及一百零四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。
- 五、福建金門地方法院檢察署、福建連江地方法院檢察署應分別於一百零三年四月、七月、十月及一百零四年一月二十日前就該機關截至上月底（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報告（格式如附件一）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、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。