

# 法務部行政執行署

## 98年度為民服務不定期考核執行計畫

### 壹、依據

- 一、行政院96年7月23日院授研展字第09600152471號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研考會96年12月27日會研字第0962160343號函修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、法務部97年12月25日法秘字第0970500484號函頒「法務部98年度提升服務品質實施計畫」。

### 貳、目標

落實顧客服務理念，提升服務品質，推動為民服務工作建立自行考核制度，展現政府施政效能。

### 參、考核對象

本署所屬各行政執行處。

### 肆、考核方式

#### 一、所屬各行政執行處自行考核：

- (一) 所屬各行政執行處編組「為民服務小組」，依本署函頒「法務部行政執行署為民服務不定期考核項目及評分表」（詳附表），自行考核為民服務工作辦理情形並檢討改進。
- (二) 考核時程：  
以每季辦理乙次為原則，所屬各行政執行處得依業務規劃自訂考核時程。
- (三) 考核結果：  
所屬各行政執行處應於每季考核後10日內將考核評分紀錄函報本署，並登載於機關網站（頁）。

#### 二、本署實地考核：

- (一) 由本署組成「為民服務不定期考核小組」，依據「法務部行政執行署為民服務不定期考核項目及評分表」（詳附表），實地訪查所屬各行政執行處為民服務辦理情形。
- (二) 「為民服務不定期考核小組」由本署李兼主任秘書蕙如擔任召集人，小組成員由第三組、人事室、統計室、政風室、秘書室指派代表1員組成。
- (三) 「為民服務不定期考核小組」為了解各機關為民服務工作情形，所屬各行政執執行處辦理為民服務業務專責人員，應就考核內

容備齊所需佐證資料並供調閱。

(四) 考核時程：

以每年辦理乙次為原則，實際考核行程由本署秘書室另訂。

(五) 考核結果：

1. 實地考核總成績為前三名之機關，將擇優推薦參加第二屆「政府服務品質獎」第一線服務機關類評選機關。
2. 不定期考核所發現應改進事項及具有供其他機關參考改進之特殊服務措施，將於考核後另函通知各行政執行處，各處應主動於2個月內就應改進事項函報改進情形，應改進項目較多之機關，將加強查核。

**伍、獎懲規定**

- 一、所屬各行政執行處得依業務需要，就自行考核結果辦理獎懲。
- 二、本署實地考核所屬各行政執行處總成績低於700分者，機關首長應於行政執行業務會報中提出下年度為民服務具體工作計畫及做法。

**陸、本計畫奉 署長核定後實施，修正時亦同。**