

# 法務部行政執行署

## 104 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、國家發展委員會 103 年 8 月 21 日函頒「第七屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第七屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、法務部 103 年 10 月 21 日法綜字第 10301508230 號函頒「法務部 104 年度提升服務品質實施計畫」。

### 貳、目標：

落實顧客服務理念，提升為民服務品質，展現政府施政效能。

### 參、考核對象：

本署所屬各分署。

### 肆、考核方式：

- 一、由本署組成「為民服務考核小組」，依據「法務部行政執行署為民服務不定期考核項目評分表」（如附表），實地訪查所屬各分署為民服務辦理情形。
- 二、「為民服務考核小組」由本署葉主任行政執行官兼主任秘書自強擔任召集人，小組成員由綜合規劃組、人事室、政風

室、統計室、秘書室指派代表 1 員組成。

三、「為民服務考核小組」為了解所屬各分署為民服務工作辦理情形，各分署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：每年辦理乙次為原則，實際考核行程由本署秘書室另訂。

#### 伍、績效評估：

一、實地考核總成績為前三名之機關，將擇優推薦參加第七屆「政府服務品質獎」第一線服務機關類評選。

二、不定期考核所發現應改進事項及具有供其他分署參考改進之特殊服務措施，將於考核後另函通知各分署，各分署應主動於 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。

#### 陸、獎懲規定：

一、所屬各分署得依業務需要，就自行考核結果辦理獎懲。

二、本署實地考核所屬各分署總成績低於 750 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。

柒、本計畫奉 署長核定後實施，修正時亦同。