

法務部行政執行署花蓮分署 106 年度服務躍升執行計畫

壹、依據：

法務部 106 年度服務躍升實施計畫（106 年 2 月 24 日法務部法綜字第 10601510650 號函頒）暨法務部行政執行署 106 年 3 月 2 日行執秘字第 10600514560 號函辦理。

貳、實施機關：

法務部行政執行署花蓮分署。

參、計畫目標：

為激勵本分署同仁，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，提升本分署親民形象與公信力之目標。

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) 本分署依據「法務部 106 年度服務躍升實施計畫」擬定「法務部行政執行署花蓮分署 106 年度服務躍升執行計畫」。
- (二) 成立本分署為民服務督導及考核小組，並依據本執行計畫推動實施，並定期召集會議檢討實施成效。
- (二) 本計畫之整體規劃、協調聯繫事項由秘書室彙整辦理。

陸、管制考核：

本分署「為民服務督導及考核小組」不定期查核，隨時檢討改進缺失，以提升服務品質。

柒、績效評估：

計畫執行之成果，每半年撰擬「服務躍升執行成果報告」提報上級機關。

捌、其他

- 一、本執行計畫簽陳分署長核示後，張貼於本分署網站及公布欄，修正時亦同。
- 二、本執行計畫若尚有未盡事宜，本分署得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。