

## 財政部關務署高雄關 112 年度提升服務執行計畫

### 壹、計畫依據：

- 一、行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、財政部109年1月2日台財綜字第10815932160號函頒「財政部提升服務實施計畫」。

### 貳、計畫目標：

為落實執行「政府服務躍升方案」，於重視效率、品質及創新基礎上，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」精神，規劃創新服務措施，整合服務資源，推動以民為本之全方位服務，達成服務效能全面躍升。

參、執行期間：自 112 年 1 月 1 日至 12 月 31 日止。

肆、執行單位：本關各單位。

### 伍、執行策略及方法：

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
基礎服務	服務一致及正確	申辦業務標準作業流程	1. 編製各項業務作業手冊、規定及各類教材，將作業流程標準化，提供民眾一致性之服務。	經常性辦理	各單位
			2. 配合法令規定、作業程序變動或業務需要，即時檢視及維護標準作業流程，定期與不定期辦理考核檢討作業情形。	經常性辦理	各單位
			3. 統整各類資料庫內容，確保同類案件為一致之認定。	經常性辦理	各單位
			4. 通關服務場所及網站主動提供申辦案件作業流程及應附書表文件，便利民眾辦理各項業務。	經常性辦理	各單位
		服務及時性	1. 訂定公文處理時效相關規定，規範各項業務辦理期限，提供案件查詢多元管道及主動回應方式，並由專人電話催辦及公文系統提醒訊息。	經常性辦理	各單位
			2. 落實控管商民申請案件之處理時限，降低逾期案件比率，提高行政效率。	經常性辦理	各單位

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			3. 透過現場申辦、線上系統、書面郵寄、專人電話及電子郵件通知等多元方式，將案件處理情形及進度快速回應申請人，提高行政效率。	經常性辦理	各單位
		服務人員專業度	1. 建置工作手冊，針對新頒法令及民眾申辦業務，強化同仁專業訓練及工作效能。各單位不定期辦理業務教育訓練，組成內控內稽小組稽核控管，提供優質專業之服務。	經常性辦理	各單位
			2. 提升關員國際外語能力，鼓勵其學習外語及參加外語檢定，因應全球化潮流，推動海關業務與國際接軌，設置國際關務小組提升國際關務服務品質。	經常性辦理	各單位
			3. 加強電話服務專業度，強化專業知識及溝通技巧，以淺顯易懂之表達方式解決商民疑難。	經常性辦理	各單位
			4. 持續更新強化關務知識管理系統，深耕知識分享文化，提升知識品質，提供同仁業務查詢，以提高同仁業務專業。	經常性辦理	各單位
			5. 建立知識分享及經驗傳承制度，由主管指派嫺熟業務同仁輔導新進同仁，落實代理人制度，俾利業務運作順利。	經常性辦理	各單位
	服務友善	服務設施合宜程度	1. 設置 iTaiwan 無線網路及手機充電區、老花眼鏡等設施，提供洽公民眾免費無線上網服務，強化公務行銷。	經常性辦理	各單位
			2. 設置多功能服務櫃檯，提供隨到隨辦、中午服務不打烊、跨轄區、跨關區之關稅申辦暨查詢服務。	經常性辦理	各單位
			3. 設置報關業者專用休息空間及專屬報關箱等設施，提供業者舒適便利之洽公環境。	經常性辦理	各單位

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			4. 積極宣導性別平等理念，建立無性別歧視之工作環境，保障同仁工作安全，實現性別平等目標。	經常性辦理	各單位
			5. 配合節能減碳政策及加強菸害防制宣導，規劃適切合宜洽公環境。	經常性辦理	各單位
			6. 營造明亮、乾淨及舒適友善環境，提供無障礙設施、哺（集）乳室規劃等多項貼心服務措施。	經常性辦理	各單位
			7. 設置電話分流語音系統，依照業務性質引導來電民眾，透過語音轉接，協助其快速解決疑問，縮短洽詢業務時間，提升機關形象。	經常性辦理	秘書室
			8. 打造友善雙語環境，辦公場域各項標誌、指標雙語化，並於機場張貼多國語言宣導海報。	經常性辦理	各單位
			9. 推動納稅者權利保護法，設置納保官，提供納稅者進行稅捐爭議之溝通協調、必要諮詢與協助，同時提出改善建議及每年工作成果報告。	經常性辦理	業務一組 業務二組 法務緝案組 高雄機場分關 小港分關 旗津分關 嘉南分關
		網站使用便利性	1. 機關網站符合無障礙網頁規範AA等級，提供無障礙網頁服務，擴大服務對象。	經常性辦理	資訊室
			2. 針對不同類型民眾的需求，整合網站服務資源，建置分眾導覽資訊服務，滿足民眾個別瀏覽需求。	經常性辦理	資訊室
			3. 建置多元、便利資訊搜尋及檢索服務，運用「資訊圖樣化」以簡明易懂的圖樣文字呈現，方便民眾快速瀏覽網站，增加資訊檢索便捷可用性。	經常性辦理	資訊室
			4. 確保網站內容正確及有效連結，由專責人員進行網站檢核網站資訊、更新與連結。	經常性辦理	秘書室 資訊室

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			5. 因應國家發展委員會推動雙語政策，網站提供中、英文版網頁，方便外語使用者查詢即時資訊。	經常性辦理	各單位
		服務行為友善性	1. 每月不定期實施電話禮貌測試，加強同仁禮貌訓練，並將結果公告。	經常性辦理	各單位
			2. 辦理為民服務不定期考核，並至各分關、組及室進行實地訪查，評核成績列為為民服務成績評分之參考，俾利確實檢討改進。	經常性辦理	秘書室
		服務資訊透明度	1. 依據政府資訊公開法第7條規定，賡續辦理網站首頁「資訊公開」/「主動公開資訊」更新，隨時更新，以確保資訊之正確性。	經常性辦理	各單位
			2. 主動公開服務項目，包含貨物通關資訊、通關資料查詢等，並提供相關法規揭示及承辦服務應具備資料、表格，便利民眾查閱或運用。	經常性辦理	各單位
			3. 於網站及洽公場所陳列各種申辦案件作業流程及應檢附文件等資料，並提供各類申請書表網路下載功能。	經常性辦理	各單位
			4. 關務署高雄關FB發布相關新聞、新聞稿、政令宣導與本關活動等等，以期創造活潑、資訊不漏接的溝通互動平台。	經常性辦理	各單位
			5. 滿足民眾資料使用需求，並促使跨機關資料流通，關務署及各關組成「資料開放專案小組」，完成資料開放集更新。	經常性辦理	各單位
			6. 提供臨櫃、書面、電話、電子郵件及網路等多元管道，查詢案件辦理進度，方便民眾隨時查詢及掌握案件處理情形。	經常性辦理	各單位
			7. 隨時檢視網際網路資訊之相關資料並即時更新，以提供標準作業程序。	經常性辦理	各單位

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
服務遞送	服務便捷	建置單一窗口整合服務	積極擴充關港貿單一窗口線上申辦項目數，落實「一次申辦、全程服務」之目標。	經常性辦理	各單位
		減除申辦案件需檢附之書表謄本	1. 賡續檢討簡化申辦案件流程，經由線上e化作業取代人工作業，減少申辦案件時應檢附之書表文件，節省申辦時間及有效落實無紙化政策。	經常性辦理	各單位
			2. 藉由關港貿單一窗口介接其他簽審主管機關，導入全面電子化作業進行跨機關線上單證比對，有效大幅降低商民報關作業時間。	經常性辦理	各單位
		開發線上申辦或跨平台通用服務	1. 透過關港貿單一窗口免憑證申辦服務之跨機關線上作業，透過線上簡易操作，即可快速完成申辦作業。	經常性辦理	各單位
	2. 連結財政部及各關資料庫，落實政府機關資訊交流、以達資源共享及經驗交流。		經常性辦理	各單位	
	服務可近性	客製化服務	因地制宜受理報關，業者至關本部往來交通便利，安平港及高雄港區卸存之貨物可逕於關本部申報，大幅減少業者報關及交通成本，加速放行提領。	經常性辦理	業務一組
		專人服務	專人協助自行報關，為服務不擅長使用或無資訊產品、自然人憑證之族群，需選擇臨櫃以人工鍵輸方式報關，彌補因數位落差造成無法報關之情形。	經常性辦理	業務一組 業務二組 稽查組 高雄機場分關 小港分關 旗津分關 嘉南分關
主動服務		1. 碼頭貨棧駐點服務，本關派有關員於運輸業者碼頭及貨櫃集散站辦公室，就近為業者服務，業者免往返海關辦公室。	經常性辦理	業務二組 小港分關 旗津分關 嘉南分關	
	2. 持續對於入出境通關旅客加強宣導防止非洲豬瘟入侵及洗錢防制法、COVID-19防疫措施、納稅者權利保護法、各通關單位設置諮商協談室及線上預約	經常性辦理	各單位		

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
			等服務。		
服務量能	內部作業簡化	檢討及精進內部流程	1. 積極透過內部業務會報、經驗交流研習會及創意提案等多元管道，蒐集各方意見，藉由眾人的參與研議，檢討及精進創新內部作業流程。	經常性辦理	各單位
			2. 減省不必要審核及行政程序及作業流程，新增便民措施及簡化同仁作業程序和時間等精進作為。	經常性辦理	各單位
			3. 利用資訊科技，修改應用程式，大幅縮短作業流程及時間，有效提升作業效能。	經常性辦理	各單位
			4. 依照分層負責明細表貫徹分層負責，適時檢討研修擴大授權範圍，縮短案件處理時間。	經常性辦理	各單位
	服務精進機制	服務精進策略	1. 鼓勵同仁研商提出創新措施，勇於提出創意點子發想，積極參與，獲採行者給予適度獎勵。	經常性辦理	各單位
			2. 積極推動業務組織學習，定期開會分享業務推動經驗及檢討缺失，提高同仁學習能力，將獲取之知識轉化為具體行動，以帶動組織變革、創新。	經常性辦理	各單位
			3. 邀請專家學者至本關演講或觀摩優質企業等標竿學習，以提升服務品質。	經常性辦理	各單位
			4. 透過與民間團體座談及商民反映意見，規劃及檢討改善服務措施。	經常性辦理	各單位
			5. 主動檢討不合時宜法規，研提意見，報請關務署核釋，維護商民權益。	經常性辦理	各單位
			創新提案機制	鼓勵同仁運用智慧、發揮創意，積極參與創意提案，並參加關務署創意提案制度之創新獎、點子獎等活動，爭取佳績。	經常性辦理

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
服務評價	服務滿意度	顧客滿意度調查	1. 對通關業者及入出境旅客，進行服務滿意度調查，委託外部專業機構進行問卷統計分析，研討不滿意原因並提出改善服務措施且落實執行。	經常性辦理	各單位
			2. 辦理內部員工滿意度調查，瞭解同仁對本關各方面之滿意度，藉由同仁提出之反映意見進行改善，提供同仁更優質環境服務。	經常性辦理	各單位
			3. 針對各項創新服務施行結果辦理意見調查，以瞭解民眾之滿意度，並將民眾意見回饋至服務措施之改善。	經常性辦理	各單位
	意見回應處理機制	意見回應處理情形	1. 提供商民申訴及反映多元管道，以便迅速處理商民意見。除了發放問卷廣泛蒐集不同服務客群的需求及意見外，民眾還可透過臨櫃、電話、網路及書面等多種反應平臺充分表達意見。	經常性辦理	各單位
			2. 民眾意見回應處理機制 針對民眾意見，建立一致性的標準作業程序，以提高民眾意見處理之立即性與有效性。	經常性辦理	各單位
			3. 設置協談室，民眾陳情案件直接協談諮商，以紓解爭議，並適時予以檢討或改善。	經常性辦理	各單位
			4. 辦理首長與民有約、受理民眾參與創新提案、講習會、座談會及各種宣導活動，鼓勵民眾提供意見，做為改善服務措施之參考。	經常性辦理	各單位

陸、中程服務計畫項目：無。

柒、管制考核：

一、依據「財政部為民服務不定期考核工作計畫」，由本關秘書室考核並追蹤各單位各項服務措施辦理進度及執行情形，作為年度「政府服務獎」參獎參考。

二、鼓勵各執行單位檢討、研提各項興革意見，應於期限內依執行策略及具體作法，落實推動「提升服務執行計畫」，精進服務效能，提升服務品質。

三、考核結果及本關電子民意信箱反映服務不佳者，將送請各業務督導單位為業務考核參考。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要滾動檢討及修正或另行補充規定。