

財政部關務署臺中關115年度提升服務執行計畫

壹、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、目標

以「服務、便捷、安全、廉能」為核心價值，於重視效率、品質及創新基礎上，導入「公平共享」、「參與合作」、「開放透明」精神，推動以民為本服務，帶動本關服務效能全面躍升。

參、執行策略、具體推動作法及執行單位：

執行策略	策略細項	具體推動作法	執行單位	完成期限
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正確性，適時檢討改進流程與作業方式。	藉由組(室)會議並結合形塑學習機會，持續檢討修正不合時宜業務作業流程，配合法令規定、作業程序變動或業務需要，即時檢視並修正工作手冊，確保標準作業流程正確、一致及即時，提升案件處理效率。	各單位	經常性辦理
	(二) 提供民眾易讀、易懂、易用之服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	1. 服務場所及網站主動提供申辦案件作業流程及應附文件、補辦手續通知單等，並採走動式服務，便利民眾辦妥各項業務。 2. 訂有各項業務辦理期限管控案件時限，以專人主動通知受理及辦理情形，並建立屆期告知機制，有效縮短服務時間，便利商民辦妥各項業務。	各單位	經常性辦理
	(三) 注重服務人員禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用便	1. 每月不定期辦理電話禮貌測試，評核服務人員專業度，提升回應問題正確率，測試	各單位	115年12月31日

	<p>利性，建置合宜服務環境。</p>	<p>結果公告周知，以資鼓勵或改進。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 優綠美化辦公室環境，加強各項服務設施及推行節能減碳政策，提供明亮、舒適之雙語服務空間，滿足不同服務對象需求，落實溫馨便民優質環境。 		
	<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每半年不定期辦理危機模擬演練，培訓關員於最短時間，提出可行策略，預以學習因應可能面臨之危機，強化應變能力。 2. 持續加強宣導納稅者權利保護法、洗錢防制法等規定及防止非洲豬瘟疫情入侵政策。 3. 落實性別平等理念，積極強化性別平等觀念、宣導性騷擾防治、CEDAW國際公約及相關法令，完備性別友善職場。 	<p>各單位</p>	<p>115年12月31日</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 即時辦理輿情議題陳報及回應，積極維護機關形象。對於商民反映之問題做成紀錄。 2. 主動派員前往報關公會，提供現場證照校正服務，專人到府服務。 3. 因應所轄地區或業務特性，整合服務客群需求，以「通關服務 	<p>各單位</p>	<p>經常性辦理</p>

		<p>專車」提供在地化及客製化之服務。</p> <p>4. 公開服務資訊，促進民眾運用資料，適時運用多元管道導入民眾觀點，共創官民合作契機。</p> <p>5. 利用產官學合作教育訓練，宣導關務規定及注意事項。</p>		
	<p>(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務需求或建議，適予調整服務措施。</p>	<p>提供臨櫃、書面、論壇、民意信箱及社群等多元方式反映意見，並主動以座談會、訪查商民等意見調查工具或機制廣蒐民意，建立良性互動及順暢溝通管道，適時調整服務措施。</p>	各單位	經常性辦理
	<p>(三) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>1. 積極回應民眾申訴及陳情等意見，分析檢討改進，激勵同仁創意發想，納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提出創新及貼近民眾需求服務措施。</p> <p>2. 對於商民反映之問題作成紀錄，追蹤辦理情形，積極回應及落實改善。</p>	各單位	經常性辦理
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度</p>	<p>(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p>	<p>1. 持續擴充關港貿單一窗口線上申辦項目及優化功能，落實「一處申辦、全程服務」理念。</p> <p>2. 設置離岸風力發電通關、換購新車減徵貨物稅、協同食藥署一次查驗、納稅者權利</p>	各單位	經常性辦理

		保護業務等多項客製化單一窗口，提供業者報關及通關問題洽詢。		
(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平臺通用服務，增加民眾使用意願。	1. 簡化申辦案件流程或書表，檢討以e化辦理可行性；運用跨機關平臺，透過e化取代人工紙本作業，縮短民眾辦理時間。 2. 以關港貿單一窗口為基礎： (1) 推動保稅智慧服務平臺，簡化業者申辦流程及作業時間，進行保稅業務之稽核作業與管控，及透過物聯網全時監控建置計畫入口網，提供業者使用憑證辦理專責人員登錄申請及各項申辦進度查詢等功能。 (2) 辦理「進口船舶抵達線上申報作業WS04」功能，運輸業者可隨時將理船資料以網路上傳，完成進口船舶抵達申報作業，無須臨櫃申報。	各單位 保稅組 稽查組	經常性辦理	
(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。	1. 針對各項行政作業流程、申請書表、表報等，提出整合、修正，減省審核及行政作業；研擬各項業務「減、併、簡」簡化及整併可行性，提升行政效能。 2. 衡量機關內外部業者之效益、海關業務之	各單位	經常性辦理	

		<p>多元性、專業性及考量不同服務對象之特性，簡化通關流程，俾利通關業者申辦業務，並加速處理效能，達成便捷通關、安全把關施政目標。</p> <p>3. 推動跨機關整合服務，導入邊境整合協同查驗，以「一次查驗，共同完成」方式，減少貨物開箱數、降低業者成本、加速貨物通關效率。</p>		
	<p>(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。</p>	<p>1. 秉持「以民意為優先」宗旨，經由「專業」、「效能」及「關懷」兼備之服務措施規劃，採計畫、執行、檢討、改進、標竿學習之運作管理模式，持續檢討及改善，精進服務品質。</p> <p>2. 鼓勵同仁發揮創意，研提作業流程簡化或精進之創新及點子提案，參加關務署評選，提升行政效率及服務品質。</p>	各單位	經常性辦理
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(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，降低其取得服務成本。</p>	<p>1. 推動以民為本之全方位服務，分析在地特色，整合服務資源，及參考民眾意見，研提改善服務措施。</p> <p>2. 提供客製化服務業務（例如醫療專機通關服務、AEO認證及於儀檢站規劃司機休息區等），提供更多樣周</p>	各單位	115年12月31日

		全便民服務。 3. 參考世界關務組織(WCO)事後稽核指引，將廠商守法自評及輔導機制納入事後稽核作業規定。		
	(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服務可近性。	1. 未實施自主管理之貨棧及貨櫃集散站業者指派駐庫(棧)關員到場服務，不定期舉辦走動式服務輔導講習。 2. 利用數位線上服務延伸服務據點，減低取得服務時間及成本。	稽查組 各單位	經常性辦理
	(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代服務管道。	透過臨櫃申辦、線上系統、書面郵寄、專人電話及電子郵件通知等方式，提供民眾易讀、易懂及易用之服務申辦資訊及進度查詢管道，並設置免付費服務專線、關務長電子信箱及臉書專頁(臺中關服務小精靈)等互動服務，及時回應民眾問題。	各單位	經常性辦理
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。	1. 設置網站維護小組，制定網站資料維護標準作業程序及流程，定期檢核網站內容並修訂異動資料，維持內容正確及有效連結。 2. 依照政府資訊公開法賡續更新「主動公開資訊專區」，提供政府相關施政方針及最新消息。 3. 網站主動公開基本資	各單位	經常性辦理

		料、法令規定、預算情形、復查案件辦理進度及標售與採購公告等，提高資訊透明度。		
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整合服務資源，具備通關企業、出入境旅客及學術研究等分眾導覽功能，版面易於瀏覽、查詢及使用。 2. 提供分類檢索、一般網內搜尋、進階搜尋及「熱門關鍵字」等多元檢索服務，能更快速瀏覽網站，增加便利性及可用性。 3. 提供臨櫃、書面、民意信箱或社群等意見反映方式，並建立定期處理及回復機制，使民眾意見迅速獲得回應。 	各單位	經常性辦理
	(三) 檢討機關內部作業，減省不必要審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期檢視內部各項行政作業流程、申請書表及各式執行表報等，並鼓勵各單位提出改善建議簡化流程。 2. 利用RPA及爬蟲技術開發「抽查貨櫃(物)報表」轉檔工具，節省報表製作時間。 	各單位 機動儀檢組	經常性辦理
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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適時提供洽公民眾「主動通知、走動式及一次性告知服務」，減少民眾往返奔波。 2. 持續關注全球關鍵發展議題，評估與本關相關服務結合之可行性，適時升級服務品 	各單位	115年12月31日

		<p>質。</p> <p>3. 賡續推動「物聯網全時監控建置計畫」，節省控管貨物人力及降低業者成本，並強化查緝效能。</p> <p>4. 請業者配合新增倉庫管理系統(EHU)，便利海運快遞專區前倉作業管理，可立即瞭解對應之道，節省作業時間並避免漏失。</p>	<p>機動儀檢組</p> <p>稽查組</p>	
	<p>(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運作彈性。</p>	<p>1. 隨時掌握最新法規草案或修正動態，善用資訊技術，簡化服務流程。</p> <p>2. 檢討鬆綁不合時宜法規，落實法規合理化機制。</p>	各單位	115年12月31日
	<p>(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。</p>	<p>1. 結合跨單位資源整合，建立快速便捷通關服務。</p> <p>2. 強化與各工商業同業公會交流合作，善用組織關係推廣海關通關政策宣導。</p>	各單位	115年12月31日
	<p>(四) 權衡服務措施必要性，及投入成本與產出效益間之合理性，重視服務制度化及持續性。</p>	<p>定期檢視評估各項服務產生效益，剔除低效能服務，並將資源轉入其他服務項目，促使資源有效利用。</p>	各單位	115年12月31日

肆、考核作業

依據「財政部為民服務不定期考核工作計畫」，由本關服務品質推行小組成員不定時考核各單位各項服務措施，追蹤辦理進度及執行情形，考核結果簽報關務長核閱後送各受考單位參考及檢討改進，精進服務效能，提升服務品質。

伍、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。