

關務署臺北關 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 號函訂定「財政部提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標

推動以人為本之全方位服務，於重視效率、品質及創新基礎上，納入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」的精神，善用數位科技資源並規劃前瞻創新服務，帶動本關服務效能全面躍升。

參、執行單位：本關各單位。

肆、執行策略及方法：執行策略、具體推動做法

執行策略	策略細項	具體推動做法	完成期限	執行單位
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並適時檢視及維護。	適時檢視並檢討標準作業流程，以維持服務處理一致性與正確性。	經常性辦理	各單位
	(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，並落實管理人民申辦案件處理情形。	1. 通關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	業務一組 業務二組 快遞機放組 稽查組 竹圍分關 松山分關
		2. 人民申請案件應確實錄案，確保人民申請案件處理於期限內完成，降低逾期案件比率，維護人民權益。	經常性辦理	業務一組 業務二組 快遞機放組 稽查組 竹圍分關 松山分關 秘書室 (出納股)
		3. 各類人民申辦案件，提供查詢管道，將承辦案件收件確認訊息及案件進度告知申請人，確保資訊提供並提高行政效率。	經常性辦理	各單位
		4. 適時主動提供洽公民眾「一次性告知單」及便利下載服務，減少民眾往返奔波。	經常性辦理	業務一組 業務二組 快遞機放組 稽查組 竹圍分關 松山分關
5. 確保中、英文網站內容正確性及連結有效性並及時	經常性辦理	各單位		

執行策略	策略細項	具體推動做法	完成期限	執行單位
		更新。		
	(三)注重服務人員禮貌態度及專業涵養。	1. 舉辦各式教育訓練、講習及型塑學習，並適時辦理專業度測試，精進人員專業。	經常性辦理	各單位
		2. 匯集專業知識或實務經驗，推動知識傳承，型塑組織學習文化。	經常性辦理	各單位
		3. 持續精進同仁電話禮貌，並將測試結果公告周知，以資鼓勵並改進。	經常性辦理	各單位
		4. 培育國際關務人才。	經常性辦理	各單位
		5. 推動性別平等，去除刻板印象與偏見。	經常性辦理	各單位
	(四)建置合宜服務環境。	1. 持續優綠美化辦公室，並提供貼心服務設施。	經常性辦理	各單位
		2. 提供充足網站連線及相關資訊設備並定期維護，便利洽公民眾或業者即時查詢通關流程與資訊。	經常性辦理	各單位
二、重視內外部意見回饋及參與，力求服務切合需求。	(一)善用各類意見調查工具與機制，納入民眾參與服務設計。	1. 於新措施之規劃階段，運用多元方式（如問卷、訪談、會議討論及體驗等）匯集商民意見，使服務更貼近其需求。	經常性辦理	業務一組 業務二組 快遞機放組 稽查組 竹圍分關 松山分關
		2. 定期或不定期舉辦相關業者之座談會、新修訂法令相關講習會或服務宣導團，匯集商民建議並適時辦理問卷調查，以持續精進各項通關措施及便民服務。	經常性辦理	業務一組 業務二組 快遞機放組 稽查組 竹圍分關 松山分關
	(二)辦理內部滿意度調查，據以檢討及改善。	瞭解同仁對本關各方面滿意度，藉由同仁提出意見進行改善，提供同仁更優質工作環境，進而提升服務效能。	經常性辦理	人事室 各單位
	(三)建置多元管道傾聽民眾意見並積極回應。	設置服務意見箱、申訴專線、民意信箱，受理民眾建議及陳情，並由專人管制處理，以利追蹤辦理、回應及改善。	經常性辦理	各單位
三、便捷	(一)提升單一窗	積極擴充單一窗口申辦項目	經常性辦理	業務一組

執行策略	策略細項	具體推動做法	完成期限	執行單位
服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	口整合服務。	數，落實「一處申辦、全程服務」之目標。		業務二組 松山分關 秘書室
	(二)運用創新策略，減除申辦案件須檢附之書表，提升服務效能。	衡酌商民實際需求，賡續檢討申辦案件所須檢附之書表，精進申辦流程或開發線上申辦服務，以達書表減量並提升洽公效率。	經常性辦理	業務一組 業務二組 快遞機放組 稽查組 竹圍分關 松山分關 法務緝案組 資訊室
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。	因應業務屬性 及體認服務對象性差異，搭配複合策略，考量服務對象不同，發展優質服務。	1. 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性，如客製化服務、專人全程服務、主動服務等。	經常性辦理	稽查組 松山分關
		2. 配合國內外大型特殊活動及緊急案件，設置單一窗口協助相關物資順利通關。	經常性辦理	業務一組 業務二組 快遞機放組 竹圍分關 松山分關 稽查組
		3. 運用保稅查核、事後稽核訪查機會，輔導業者協助解決問題。	經常性辦理	業務二組 機動稽核組
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。	1. 落實執行政府資訊之主動公開。	經常性辦理	各單位
		2. 提供廠商經常申報錯誤案例清表或公佈旅客經常違規攜帶物品。	經常性辦理	各單位
	(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。	利用多元管道進行公務行銷、建立良好的互動與雙向溝通，以增進民眾對機關之瞭解。	經常性辦理	資訊室 秘書室 稽查組 松山分關
	(三)檢討機關內部作業，減省不必要審核及行政作業並聚焦核心業務，推動創新服	減去不必要的內部行政作業流程及書表，積極推動各項業務作業簡化措施，加速處理效益。	經常性辦理	各單位

執行策略	策略細項	具體推動做法	完成期限	執行單位
	務。 (四)機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。	遵循創新提案制度，鼓勵同仁參與關務研究並辦理標竿學習及企業參訪活動。	經常性辦理	各單位
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。	主動發掘關鍵議題，結合跨域整合、社會創新及開放社群協作等策略，權衡服務措施必要性，前瞻規劃服務策略預為因應。	積極參與跨機關協作或就關鍵議題專案規劃前瞻策略。	經常性辦理	各單位

伍、管制考核

一、秉持簡政便民理念，依循「服務、便捷、安全、廉能」願景，落實執行「提升服務執行計畫」，致力達成一個高效能的服務團隊。

二、運用 PDCAB 理論，鼓勵各單位檢討、研提各項興革意見，落實推動「提升服務執行計畫」，精進服務效能。

陸、依據「財政部為民服務不定期考核工作計畫」，追蹤「提升服務執行計畫」辦理進度，考核執行情形並納為年度服務獎參獎參考。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。