

關務署臺北關115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	具體作法	完成期限	執行單位
服務一致性 及 正確性	配合法令規定、作業程序變動或業務需要，即時檢視及維護工作手冊與標準作業流程。	經常辦理	各單位
服務及時性	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。	經常辦理	各單位
	訂定公文處理時效相關規定，規範各項業務辦理期限。	經常辦理	各單位
	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。	經常辦理	各單位
	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。	經常辦理	各單位
服務人員專業 度	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，提供優質專業之服務。	經常辦理	各單位
	提升關員國際外語能力，辦理外語人才培育課程及配合關務署辦理國際關務會議。辦理雙語講習、講座或電影賞析及各式對內教育訓練。	經常辦理	各單位
	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。	經常辦理	各單位
	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。	經常辦理	各單位
	每月實施電話禮貌測試，加強同仁電話禮儀及專業素養，並將測試結果公告，以持續精進服務品質。	經常辦理	秘書室

	辦理為民服務不定期考核，至本關所轄各組室、分關實地檢視各項服務品質及設施維護，俾確保本計畫實施成效並持續檢討改善缺失。	經常辦理	秘書室
服務友善程度	設置iTaiwan無線網路及手機充電區等設施，提供洽公民眾免費無線上網服務，強化公務行銷。	經常辦理	資訊室
	設置多功能服務櫃檯，提供隨到隨辦、中午服務不打烊。	經常辦理	秘書室
	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。	經常辦理	秘書室
	積極宣導性別平等理念，辦理多元性別平等教育訓練；利用各式講習會、服務團或座談會對相關業者（含報關業、承攬業、貨運業...等）宣導多元性別平等概念。	經常辦理	各單位
	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。	經常辦理	各單位
	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。	經常辦理	各單位
網站使用便利性	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。	經常辦理	各單位
	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。	經常辦理	各單位
	於外網及臉書發布業務相關新聞、政令宣導、新聞稿及本關活動等內容，俾便民眾獲取所需資訊並與本關互動。	經常辦理	各單位
服務資訊透明度	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。	經常辦理	各單位
	於網站及洽公場所陳列各種申辦案件作業流程、申請表單、應檢附文件及書寫範例等資料，並提供各類申請書表網路下載功能。	經常辦理	各單位
	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。	經常辦理	各單位
建置合宜服務環境	確實執行辦公環境及洗手間之日常清潔作業，定期辦理辦公環境維護考評，並將考評結果及改善事項函知各受評單位，以持續提供商民整潔舒適之洽公環境。	經常辦理	秘書室
	營造明亮、乾淨、舒適及友善之環境，提供飲水機、血壓計、哺（集）乳室、無障礙設施及適當設置各項貼心物品(如：老花眼鏡、醫藥箱、傘架、愛心傘...等)，並定期檢視維護。	經常辦理	各單位
	加強菸害防制宣導，室內全面禁菸，並於室外適當地點設置吸菸區，打造無菸害之洽公環境。	經常辦理	秘書室

服務便捷程度	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。	經常辦理	各單位
	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。	經常辦理	各單位
	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。	經常辦理	各單位
	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。	經常辦理	各單位
服務可近性	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。	經常辦理	各單位
	主動預先提醒民眾應辦事項或提供一次性告知服務，減少民眾往返奔波。	經常辦理	各單位
內部作業簡化	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。	經常辦理	各單位
	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。	經常辦理	各單位
	利用資訊科技，修改應用程式，縮短作業流程及時間，提升作業效能。	經常辦理	各單位
	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。	經常辦理	各單位
精進服務機制	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。	經常辦理	各單位
	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。	經常辦理	各單位
	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。	經常辦理	各單位
	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。	經常辦理	各單位
	主動檢討不合時宜及適用上有疑義之法規，研提意見，報請關務署核釋，維護商民權益。	經常辦理	各單位
意見回應處理機制	對入、出境旅客加強主動式宣導防範非洲豬瘟入侵、洗錢防制及其他應申報事項等規定，以增加民眾對相關規範之認識。	經常辦理	稽查組 松山分關
	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。	經常辦理	各單位
	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。	經常辦理	各單位

	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。	經常辦理	各單位
--	--	------	-----

伍、管制考核

依據「財政部為民服務不定期考核工作計畫」，由本關秘書室企劃考核股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。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。