

## 金融監督管理委員會銀行局 106 年度提升政府服務品質實施計畫

### 壹、計畫依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、國家發展委員會 105 年 4 月 1 日發社字第 1041301947 號函訂定之「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、金融監督管理委員會 106 年度提升政府服務品質實施計畫。

### 貳、計畫目標：

- 一、持續推動為民服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使各項施政資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、積極進行多面向整合服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

參、實施對象：本局各組室。

### 肆、計畫內容：

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
一、提升服務品質， 深化服務績效。	(一)定期更新相關資訊，提供民眾上網查詢服務。	適時辦理	各組室	公開揭露本會相關訊息，以便民眾查詢及獲得有關資訊。
	(二)舉辦各類講習及訓練(包括服務態度、專業知能、業務相關法令、政策性訓練、領導管理、工作技能及情緒管理等訓練課程)	106.12.31 前	人事室	汲取及運用現代化管理知能，建立良好服務形象。
	(三)利用網際網路、電視、廣播電台、新聞報紙等媒體及平面宣導摺頁、海報等，傳達各項業務訊息，或以發布新聞稿之方式宣導相關法令及各項服務措施。	106.12.31 前	各組室	使民眾迅速瞭解本會政策及措施，確保其權益，並藉以增進雙方溝通，取得共識。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	(四)於全國各縣市分區舉辦講座,幫助一般投資大眾,輕鬆吸收理財知識,進而建立正確的理財概念。	106.12.31 前	信合社組	宣導本會施政績效,提昇國民金融知識水準,並使社會大眾了解本會服務措施及資訊等。
二、便捷服務程序,確保流程透明。	(一)加強專責服務人員之各項申辦案件知能,俾縮短民眾申辦等候時間。	106.12.31 前	各組室	使專責接待服務人員瞭解各項申辦業務,熟稔各項服務知能,以民眾為導向,提供民眾滿意服務。
	(二)簡化作業流程、申請書表、辦理期限等,公開作業程序及量化業務指標,建立標準作業規範。	106.12.31 前	各組室	統一作業標準,以提升行政效率及工作效能。
三、探查民意趨勢,建立顧客關係。	(一)指派專人每日蒐集與本會業務相關剪報,以陳報輿情。	每日辦理	各組室	(一)透過傳播媒體、剪報及電子郵件信箱等多重管道,蒐集輿情,並適時給予明確扼要答覆與說明,藉以疏解民怨與解除民惑。 (二)蒐集輿情,據以檢討改進本會內部之作業程序與施政方向,制定或修正符合民眾需求與期望的政策,俾提升本會服務品質。
	(二)設立本會電子郵件信箱,蒐集各界反映意見。	適時辦理	秘書室 資訊室	以提供民眾便利陳述意見的管道。
	(三)依「金融監督管理委員會委託研究計畫	106.12.31 前	各組	藉由研究創新,突破現況,進而改進服務

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	作業規定」提報研究發展項目，由研究人員進行研究後，將研究報告函送相關單位參採。			品質。
	(四)除每週二、四召開例行記者會外，每週一、三、五視情勢及業務需要，機動辦理臨時記者會，傳達各項業務訊息，加強政策宣導。	每週辦理	各組	使民眾迅速瞭解本會政策及措施，確保其權益，並藉以增進雙方溝通，取得共識。
	(五)蒐集輿情及民眾陳情案件，考慮事件影響層面，主動、審慎及儘速處理。	每日辦理	各組室	積極回應，提升政府形象及維護民眾權益。
	(六)於全球資訊網建立意見交流園地，對本會推行之業務提供金融業者意見回應之溝通管道。	106.12.31 前	資訊室 秘書室	經由此意見交流管道，強化監理政策宣導及與業者意見交流，瞭解業界對監理措施之反應。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通。	(一)檢討修訂各項人民申請事項處理程序，以縮短案件處理時限，及簡化應檢附之證明文件，公文管理配合辦理自動化作業。	106.12.31 前	各組室	擴大授權範圍，縮短作業流程，提高行政效率。 經由持續推動電子公文節能減紙及公文線上簽核作業，並擴大實施公文處理電子化及無紙電子化會議，逐步建立更有效率、更節能、更減紙之行政運作機制。
	(二)與銀行業者就其關切之相關金融議題，定期舉行聯繫會議。	適時辦理	各組	提升業者對本局監理政策之了解。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
五、創新服務方式，整合服務資源。	訂定各種作業規範，並隨時辦理增刪修正，以利同仁遵循。	106.12.31前	各組室	規範各項作業及服務準則，力求員工確實遵循，冀期落實服務理念。

#### 伍、管制考核

一、平時考核：按季管制並追蹤計畫內各項推動作法案關組室之辦理情形；  
第4季追蹤管制配合年度考評合併辦理。

二、年度考評：配合「政府服務品質獎實施計畫」作業，辦理推薦參獎。

#### 陸、績效評估與獎勵：

配合國家發展委員會及金融監督管理委員會相關計畫及規定辦理。

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。