

證券期貨局 105 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 103 年 8 月 21 日發社字第 1031301420 號函訂定之「第七屆政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、金融監督管理委員會 104 年 12 月 31 日金管秘字第 1040058744 號書函之「105 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 (協) 辦 單 位	預 期 效 益
一、提升服務品質， 深化服務績效。	(一)強化人員服務態度、行為及專業知識，不定期進行電話禮貌測試。	適時辦理	本局政風室	改善辦公場所，提供民眾良好舒適之洽公環境，並激勵同仁辦公士氣，提高工作效率。
	(二)定期更新相關資訊，提供民眾上網查詢服務。	適時辦理	本局各組室	公開揭露本局相關訊息，以便民眾查詢及獲得有關資訊。
	(三)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）	105.12.31 前	本局各組室	汲取及運用現代化管理知能，建立良好的服務形象。
	(四)利用網際網路、電視	105.12.31	本局各組室	使民眾迅速瞭解本

實施要項	推動作法	完成期限	承(協)辦單位	預期效益
	、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。	前		局政策及措施，確保其權益，並藉以增進雙方溝通，取得共識。
	(五)配合各部會舉辦大規模之園遊會或博覽會，進行金融知識宣導。	105.12.31前	本局期貨管理組(各組室)	宣導本局施政績效，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。
	(六)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。	105.12.31前	本局期貨管理組(各組室)	
	(七)擴大舉辦國中小、高中(職)及大專院校等各級學校金融研習營。	105.12.31前	本局期貨管理組(各組室)	
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。	105.12.31前	本局各組室	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。	105.12.31前	本局各組室	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	本局各組室	(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

實施要項	推動作法	完成期限	承(協)辦單位	預期效益
				<p>民怨與解除民惑。</p> <p>(二)蒐集輿情，據以檢討改進本局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，俾提升本局服務品質。</p>
	(二)設立本會電子郵件信箱，蒐集各界反映意見。	適時辦理	本局秘書室	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。	105.12.31前	本局各組室	藉由研究創新，突破現況，進而改進服務品質。
	(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	本局各組室	使民眾迅速瞭解本局政策及措施，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	本局各組室	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。	105.12.31前	本局資訊室(各組室)	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。

實施要項	推動作法	完成期限	承(協)辦單位	預期效益
四、豐富服務資訊，促進網路溝通。	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。	105.12.31前	本局各組室	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。
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。	105.12.31前	本局各組室	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、請各組室依據本實施計畫，審酌服務需求及業務特性，就有關事項自行管理考核，隨時檢討改進服務品質。

二、請各組室於本（105）年底提出年度計畫執行績效成果報告俾利本局於106年1月5日前報會彙辦。

陸、績效評估與獎勵：本局配合本會及國家發展委員會本於「例外管理」的原則，視實際需要進行不定期查訪各機關，除至各機關實地瞭解本計推動及執行情形外，針對服務績效不彰機關或特定事項，得進行實地考核及診斷。相關查證方式及注意事項由國發會依個案性質分別擬具查證訪視計畫會同本會辦理。

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。