

## 行政院金融監督管理委員會 98 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、行政院研究發展考核委員會 96 年 7 月 23 日會研字第 09600152472 號函頒之「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函修正之「政府服務品質獎實施計畫」。

### 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：本會各處室暨所屬各局。

### 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)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	本會秘書室	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	本會各處室 所屬各局	公開揭露本會相關訊息，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、業務相關法令及情緒管理等訓練課程)	98.12.31 前	本會各處室 暨所屬各局	汲取及運用現代化管理知能，建立良好服務形象。
	(四)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	98.12.31 前	本會所屬各局	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
	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。			。
	(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。	98.12.31前	本會綜合規劃處、銀行局、證期局及保險局	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。
	(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。	98.12.31前	本會綜合規劃處、銀行局、證期局及保險局	
	(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。	98.12.31前	本會綜合規劃處、銀行局、證期局及保險局	
	(八)與大專院校合作推廣，贊助學校相關社團或系所辦理金融教育活動。	98.12.31前	本會綜合規劃處、銀行局、證期局及保險局	
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。	98.12.31前	本會銀行局、證券期貨局及保險局	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。	98.12.31前	本會所屬各局	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	本會秘書室所屬各局	(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。</p>
	(二)設立本會電子郵件信箱，蒐集各界反映意見。	適時辦理	本會資訊管理處暨所屬各局	以提供民眾便利陳述意見的管道。
	(三)依「行政院金融監督管理委員會委託研究計畫作業規定」提報自行研究發展項目，由研究人員進行研究後，將研究報告函送相關單位參採。	98.12.31前	本會暨所屬銀行局、證期局、保險局	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	本會秘書室暨所屬各局	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)蒐集輿情及民眾申訴案件，考慮事件影響層面，主動、審慎及儘速處理。	每日辦理	本會所屬各局	積極回應，提升政府形象及維護民眾權益。
	(六)為排解保險糾紛，減少訟源，受理民眾保險申訴案件，並於保險事業發展中心成立保險申訴調處委員會，延聘保險法律	98.12.31前	本會保險局	排解保險糾紛，減少訟源，維護保險消費者權益。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	、實務、醫學等專業背景專家及消費者代表共同審理理賠爭議案件；非理賠爭議案件則由本會保險局設申訴科協助處理，俾維護保險消費者權益。			
	(七)建置保險申訴案件公布系統，定期公布各公司保險申訴案件件數及申訴率統計、處理時效，並分析爭議之類型及原因，除藉以檢討制度外，於適當時機向民眾宣導正確之保險觀念。	98.12.31 前	本會保險局	藉由保險申訴案件件數之公布，提醒保險公司應注意改善服務品質，並向民眾宣導正確之保險觀念，俾檢少糾紛之發生。
	(八)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。	98.12.31 前	本會銀行局、證券期貨局、保險局及檢查局	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)配合公文管理自動化作業，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。	98.12.31 前	本會資訊管理處、秘書室暨所屬各局	擴大授權範圍，縮短作業流程，提高行政效率。
	(二)推動金融市場監理基金繳費平台應用	適時辦理	本會資訊管理處	推動金融市場受監理人應用網路資訊作業平台辦理監理基金繳款作業，提升監理基金繳款作業效率。
	(三)推廣金融市場公文電子化交換應用	每日辦理	本會資訊管理處	賡續推廣銀行分行、上市櫃及公開發行公司加入金融市場

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
				公文電子交換中心，以電腦網路代替紙本公文傳遞，提升金融市場行政監理作業效率。
	(四)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	本會銀行局	提升業者對本局監理政策之了解。
五、創新服務方式，整合服務資源。	(一)擴充本會行政資訊入口網功能。	98.12.31前	本會資訊管理處	<p>提供本會及各局同仁即時公告及資訊分享機制，以方便同仁登入內部網站系統後，即可得知最新個人化訊息並完成各項行政作業需求，並可方便快捷查詢各項業務資訊，以提升整體行政效率，具體作法如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供符合本會業務需要之節慶賀卡、生日賀卡等電子賀卡寄送功能，並於同仁生日時自動發送。</li> <li>2. 提供行事曆管理系統，可查詢及設定單位活動行事曆及個人行事曆。</li> <li>3. 提供同仁社群論壇討論區功能，由各單位進行管理、分類及維護論壇。</li> <li>4. 提供同仁二手商品交流平台，可於線上進行商品資</li> </ol>

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
				<p>訊交流、買賣交易資訊及搜尋商品或熱門商品。</p> <p>5. 加強內部文件及業務資訊快速及精確搜尋功能，以達知識分享效益。</p>
	(二)擴大金融統計資訊公開。	98.12.31 前	本會資訊管理處	<p>建立金融統計資料庫系統，整合各局按月公布之金融統計資料，利用本會全球資訊網提供民眾互動式查詢及報表圖形化顯示功能，具體作法如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 完成各局金融統計 50 張以上報表建置。</li> <li>2. 完成互動式查詢功能資料庫系統開發。</li> </ol>
	(三)持續加強本會暨所屬各局全球資訊網服務功能。	98.12.31 前	本會資訊管理處	<p>強化全球資訊網服務品質及效能，提供更具前瞻性、實用性及高參與性之網站互動服務功能，經由網路宣達我國金融市場現況，提升為民服務品質，增進民眾對本會業務瞭解，具體作法如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 增加網站服務單一登入網路會員制，提供個人電子報等多項個人化訂閱及服務功能。</li> <li>2. 增加學生版及金融機構等分眾導</li> </ol>

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
				覽功能。 3. 配合業務宣導及活動需要，提供子網站或主題網站動態產生及關閉功能。 4. 配合各項活動辦理需要，提供民眾線上報名系統。
	(四)整合本會暨所屬各局人事差勤管理系統。	98.12.31前	本會資訊管理處	整合與提昇系統後台管理功能，並配合相關法令修正與新增所需功能，具體作法如下： 1. 完成系統整體規劃作業與雛型展示作業。 2. 完成系統上線作業。
	(五)擴充原有會議研考系統，以提高會議及專案管考效益。	98.12.31前	本會資訊管理處	擴充及推動會議研考系統應用，增進辦公室自動化服務，具體作法如下： 1. 問題單管理系統（call center）。 2. 專案管制追蹤及填報模組。 3. 擴充上傳會議準備資料編輯器（web editor）功能，提供會議準備資料可包含圖片、超連結等功能。 4. 提供能將上傳於資料庫之相關會議資料，依據挑選之會議，自動

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
				依據案由及單位轉存成 word 檔。 5. 提供管理者統計各單位上傳資料流量統計及分析功能。
	(六)編印各種作業規範，並隨時辦理增刪修正，以利同仁遵循。	98.12.31 前	本會銀行局、證券期貨局、保險局及檢查局	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。
	(七)辦理提報業務會報暨委員會議後決議案之列管追蹤。	適時辦理	本會秘書室	確實掌握時效，維護民眾權益。

#### 伍、管制考核

一、請本會所屬各局依據本實施計畫，審酌服務需求及業務特性，研訂 98 年度執行計畫，於 3 月底前完成年度執行計畫審定，並將計畫主動公開於機關網站或服務場所。

二、本實施計畫考核作業如下：

(一)平時考核：請各單位於 98 年 12 月 1 日前提出年度計畫執行績效成果報告報會彙辦。

(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：

一、本會各處室暨所屬各局配合行政院研究發展考核委員會本於「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畫推動及執行情外，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該會依個案性質分別擬具查證訪視計畫會同本會辦理。

二、本案除依行政院規定辦理敘獎外，並得對相關推動人員辦理敘獎事宜。

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。