

103 年提升服務品質執行計畫



法務部矯正署臺南看守所

中華民國 102 年 11 月 28 日秘書室編製

法務部矯正署臺南看守所 103 年度提升服務品質執行計畫

一、**依據**：法務部矯正署 102 年 11 月 1 日法矯署綜字第 10201776440 號函「法務部一百零三年度提升服務品質實施計畫」辦理。

二、**實施單位**：法務部矯正署臺南看守所

三、**計畫目標**：為激勵各機關同仁，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

四、計畫內容：

實施要項	推 動 作 法	承 辦 單 位	預 期 效 益
一、提升服務品質，深化服務績效	1. 改善機關內外環境，規劃具有特色並符民眾需求之設施，主動協助民眾申辦、親切導引服務，並提供業務諮詢。	秘書室 總務科 戒護科	主動探求民眾需求，檢視機關內外環境設施，積極改善，力求精進，並強化為民服務之理念（宗旨），以客為尊，樹立良好機關形象。
	2. 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，宣導政府施政措施及執行成效，年度內至少 1 次。	秘書室 政風室 人事室 總務科 輔導科	每年至少辦理或參加 2 場次之宣導活動，積極並適時宣導政府施政措施及成效，強化與民眾之互動，拉進與民眾之距離。
	3. 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，宣達政府	輔導科 作業科 總務科	善用社會資源，包括更生保護會、觀護志工協進會、犯罪被害人保護協會及法律扶助基

	<p>服務訊息及功能，年度內至少四次。</p> <p>4. 積極推展矯正機關社區服務作為，每月至少 1 次，爭取民眾之認同。</p> <p>5. 充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃台高度、服務標示、申辦須知、申辦動線、停車空間及宣導資料等。</p>	<p>衛生科</p> <p>戒護科 總務科</p> <p>秘書室 總務科 戒護科</p>	<p>金會、國際獅子會與各醫療院所、宗教團體、職業工（公）會等民間或專業團體、學校等，提供之專業性服務，以達成結合民間資源，協助公共服務，年度內至少辦理四次。</p> <p>每月至少一次實施鄰里、學校或公園等環境整理之服務，落實敦親睦鄰工作，促進交流，並樹立親民、服務形象。</p> <p>隨時更新並改善服務設備及措施，提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象，提升便民服務效率。</p>
<p>二·便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>1. 檢討、改善及設置單一窗口全功能櫃台，並以民眾角度檢討機關內部及上下游服務流程不便利之處，主動尋求跨部門及跨機關合作，整合服務流程。</p> <p>2. 檢討為民服務工作相</p>	<p>總務科 戒護科</p> <p>秘書室</p>	<p>1. 設立單一窗口，整合接見登記、寄入物品及金錢等業務，另為方便民眾申請各類證明文件，亦於行政大樓總務科辦公室增置單一窗口，以提高工作效率及服務品質。</p> <p>2. 成立「馬上辦中心」，由秘書室針對各類陳情案件，以跨部門合作方式，便捷流程，提供立即、迅速之服務（包括郵寄服務），以減少民眾等候時間，並省卻來回奔波之苦。</p> <p>適時新增、修正為民服務工</p>

	<p>關作業標準及服務規範，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，並量化服務指標。</p> <p>3. 檢討申辦案件應檢附文件之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p> <p>4. 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立至少五項申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p> <p>6. 透過無線網路及行動</p>	<p>各科室</p> <p>總務科 統計室</p> <p>戒護科 總務科 作業科 統計室</p> <p>秘書室 各科室</p>	<p>作手冊內容，使各項為民服務作業流程有一致性標準化程序，提供員工據以作業，得以不因人事更迭，影響服務效率和品質。</p> <p>配合法務部統籌規劃網路申辦系統及認證，並予以減量；配合政府推動免電子謄本政策，減少辦理案件之繁瑣性，避免申辦民眾舟車勞頓及久候，同時增加時效及便利性。</p> <p>於網站公開各項服務項目標準作業程序之資訊，並加強提供網路申辦及查詢作業之全方位服務。</p> <p>由秘書室負責指導為民服務相關業務，各科室主管配合督導各相關承辦業務之執行，以加強服務品質控管，落實PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。</p> <p>配合資訊處規畫，使民眾能透</p>
--	--	---	---

	載具的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。		過無線網路及行動載具的便利性，獲得各項行動便民及超值服務。
三·探查民意趨勢，建立顧客關係	<p>1. 建立（或委外）call center 人員回應民眾處理機制，提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。</p> <p>2. 定期或不定期辦理服務品質、服務態度考核及電話禮貌測試，針對缺失，切實檢討改進；訂定或修訂服務態度、禮儀獎懲辦法，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工提升服務品質。</p> <p>3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室 政風室</p> <p>秘書室 各科室</p>	<p>民眾若有各項申辦證明文件或遠距接見、預約接見、觀勒接見、一般接見或其他法令及相關業務之疑問，可直撥或轉接 call center 專線，將會由專責人員回應並解答民眾相關問題，以快速、有效的回應服務，減少民眾查詢之等候時間，降低民眾抱怨頻率。</p> <p>每月安排 2 名科室主管輪流實施電話禮貌測試，分別測試 5 個單位（每月合計可測試 10 位同仁），測畢詳實記錄陳閱，並會相關受測單位，針對缺失，確實檢討改進；同時並設簿登錄遭投訴電話內容，針對問題查察處理，以制度化之檢核措施惕勵員工，時時維持高度之服務品質。</p> <p>本所電話禮貌優良楷模表揚，擬辦方式如下： （1）由<u>法務部</u>或<u>矯正署</u>測試時，受測同仁年度內成績列『優等』者，予以敘獎，超過累積 2 次列</p>

	<p>4. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>機關發言人 秘書室</p>	<p>為丙等以下者，則予以議處，年度內各以一次為限，藉此惕勵同仁提高警覺，恆維最佳服務品質。</p> <p>(2) 由本所辦理電話禮貌測試時，年度結束，將表現優良者，簽辦予以公開表揚（如利用所務會議或勤前教育時間），並請各科室主管列入年終考績參考。</p> <p>針對重大新聞事件或媒體不實之報導，建立快速回應機制，於第一時間主動澄清，並提出具體事證以導正事實，供民眾獲得真實之正確資訊。又為避免上述負面報導出現時，能即時掌握狀況，迅速回應，制定有「回應標準作業程序」，供機關發言人或秘書室對外澄清時有所遵循。</p>
	<p>5. 有系統地建立「常見問題集」(F A Q) 管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p>	<p>秘書室 各科室</p>	<p>蒐集並彙整民眾常問或常易發生疑問之問題，有系統的依各科室相關業務常見問題，建立「常見問題集」(F A Q) 管理機制，使民眾減少疑惑，對矯正機關產生信心，並增強對政府施政之信賴。</p>

	<p>6. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；每半年至少 1 次強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析，並研析滿意度趨勢，再與同性質機關進行比較，供改進服務之參考，</p>	<p>秘書室 政風室</p>	<p>為瞭解民眾對本所各項行政措施及全方位為民服務辦理情形之滿意度與反映意見，並據以適時檢討調整，進而加以改進以提升服務品質。因此，本所每年分別針對「民眾」及「收容人」實施問卷調查，並與同性質他機關進行比較，供改進服務之參考。</p>
<p>四·豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>1. 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結，並即時更新。</p> <p>2. 機關網站或網頁設計，網站（頁）資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，配合 MYEGov 提供至少 3 種分類檢索服務。</p> <p>3. 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾</p>	<p>各業務科 人事室 會計室 統計室 政風室</p> <p>統計室</p> <p>秘書室 統計室</p>	<p>主動規劃於機關網站，公開機關基本相關資料，並即時更新，諸如機關組織、執掌與編制、年度工作計畫、103 年全面提升服務品質計畫、為民服務工作手冊、預決算、科室業務執行概況等。</p> <p>展現機關落實政府為民服務政策之重視，將採活潑生動之方式，依 MyEGov 分類檢索規範，於對外公開之網站提供 3 種分類檢索服務，導引民眾迅速查詢所需資訊。</p> <p>於機關網站建置多元化之電子參與管道，如所長信箱、檢舉信箱、網路民調等簡化相關互動及操作方式，並積極由專責單位維護管理，提供民眾多元抒發意見管道，建立良好與</p>

	<p>友善網路溝通環境。</p> <p>4. 賡續檢討推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p> <p>5. 透過資通訊科技的運用，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。</p>	<p>秘書室 統計室</p>	<p>友善的網路溝通環境。</p> <p>積極提升為民服務效率，提供完善線上申辦業務及服務項目，便利民眾申辦各類事項，並提高線上申辦使用率。</p> <p>加強網路及行動載具建置，改善服務提供方式，並鼓勵民眾多用網路少用馬路，讓民眾在家也可以申辦案件或查詢案件進度。</p>
<p>五·創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>1. 透過會議或講習，鼓勵提出至少三項有價值且合理可行之創意服務項目，趨向內容活潑並貼近民眾生活需求而設想，。</p> <p>2. 檢討現行為民服務工作之廣度及深度，並主動協調及整合性質重複或相關聯之服務工作，針對民眾需求，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。</p> <p>3. 年度內至少 1 次安排機關服務人員參訪企</p>	<p>各科室 秘書室 各科室 人事室</p>	<p>積極透過宣導並鼓勵以民眾生活習慣及需求設想，提出有價值而合理可行之創意服務項目，年度內至少提出 3 項。</p> <p>詳實訂定 103 年度全面提升服務品質執行計畫，確立年度計劃目標與執行期程，由秘書室督導、協調各科室分工合作並落實辦理，朝「高效率、高品質」之目標努力。</p> <p>積極鼓勵第一線工作人員，參訪企業作法及參酌同性質機</p>

	<p>業或由政府機關舉辦品質管理研習會，著眼於服務產出之目的與結果，追求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少成本得到更好之服務品質，體現社會正義或公共價值。</p> <p>4. 年內至少一次舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練，突破現行機關間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p> <p>5. 利用即時評價機制調查民眾接受意見，以回饋至業務流程及服務態度等之改善。</p>	<p>統計室</p>	<p>關創意措施或政府機關舉辦之品質管理研習會，並引進企業經營之理念，吸取優質而節省成本之作法，以提升服務品質，年度內至少辦理 1 次。</p> <p>舉辦資訊相關研討會、座談會或教育訓練，促進跨機關及本機關各單位間相關承辦人員相互切磋，強化水平整合服務平台，以資源及整合共享之角度，發揮政府服務資源之效用，提高服務品質，年度內至少辦理 1 次。</p> <p>於機關網站分別設立民眾及家屬線上民意問卷調查表，俾利用即時評價機制調查民眾接受意見，以回饋至業務流程及服務態度等之改善，精進服務效能。</p>
--	--	------------	--

五、實施步驟

- (一) 詳實訂定年度提升服務品質執行計畫，各科室應依本執行計畫，掌握執行期程及完成期限，切實執行。
- (二) 本執行計畫為實務性執行內容，參照行政院九十六年七月二

十三日院授研展字第○九六○○一五二四七一號函頒「政府服務創新精進方案」(「肆、實施要項」所列五大項二十三子項之工作項目)與行政院研究發展考核委員會一百零一年八月十七日函頒「第五屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第五屆政府服務品質獎評獎作業手冊」等相關規定,依擬訂之執行計畫內容為參考指標,研擬年度內擬推動重點或推動階段性工作所訂定;計畫以列表方式,對照說明各該要項之推動作法、完成期限、承辦單位、執行情形、績效成果等。

(三)本執行計畫研訂係審酌為民服務需求及業務特性,結合行政院「政府服務品質獎」之評核項目、評核指標及實際檢核項目,並就該實施計畫「肆、執行策略及方法」增列完成期限、量化之效益指標或其他推動作法,俾以深化服務效果,擴大為民服務之領域。

(四)本執行計畫配合檢討與為民服務有關之制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面,突破舊思維,以提出創新之作法。

六、管制考核

(一)本所「為民服務中心」採任務編組方式,依服務項目屬何科室承辦之業務範圍負責辦理;本中心設主任一人,由秘書擔任並兼召集人,各科室主管為當然組員,不定期召集「為民服務業務檢討會議」,檢討執行成效,針對尚需檢討改進之處,集思廣益,尋求解決方式,以確保服務品質。

(二)責成各科室,將平日為民服務工作辦理情形,整理製作成活動實錄及上稿於本所網站電子公佈欄,藉此促進科室間良性互動,自我鞭策;所有照片、資料等電腦檔案均妥善儲存,以備每季撰寫「提升服務品質執行成果」參考之依據。

(三)矯正署就所屬機關執行本計畫成果,實施不定期查核,並針對缺失輔導改進,作為年度為民服務績效之評審依據。

(四)矯正署分別於一百零三年四月、七月、十月及一百零四年一月二十日前就所屬各機關截至上月底(第一次一~三月;第

二次一～六月；第三次一～九月；第四次一～十二月）推動各該機關執行計畫之情形及階段性執行成果完成初審，並將執行成果報告及審查意見提報法務部。

七、獎勵

有關評審及獎勵方式，依行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「法務部一百零三年度服務品質獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

八、其他

- (一) 本所依本實施計畫擬訂之「提升服務品質執行計畫」內容，將主動公開於機關網站及服務場所。
- (二) 本計畫如有未盡事宜，本部得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。