

## 法務部矯正署臺中監獄一百零一年度提升服務品質執行計畫

### 壹、依據：

一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。

二、法務部一百零一年度提升服務品質實施計畫辦理。

### 貳、實施單位：本監各科室。

### 參、計畫業務範圍：便民服務工作。

肆、計畫目標：落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達到「求迅速、講效率」全方位服務之目標，提升矯正工作專業、便民、禮民與親民之優質形象。

### 伍、計畫內容：

實施要項	推動策略及作法	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	1、改善機關內外環境規劃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。	經常辦理	總務科 戒護科	第一線服務人員秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務。
	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 2 次	101 年 11 月	政風室 總務科 教化科	廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。
	3、聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能至少 4 次。	101 年 11 月	調查科 教化科 作業科 衛生科	結合公益、專業團體協助提供對業性服務，善用社會資源，協助公共服務。
	4、積極推展矯正機關社區服務作為至少每月 1 次，爭取民	按月	戒護科 總務科	改善民眾對矯正機關之封閉觀念。

	眾之認同。			
	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。	101年 6月	總務科 戒護科	提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。
二、便捷服務程序，確保流程透明	1、檢討、改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。	101年 6月	總務科 戒護科 作業科	全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。
	2、檢討為民服務工作相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，提供員工據以執行並量化服務指標。	101年 6月	各業務科 人事室	使第一線服務員工持有工作手冊，並定期修正，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。
	3、檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	101年 6月	總務科 戒護科 作業科 教化科 衛生科	提供配合網路申辦、並來檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。
	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，應建立申辦或申請案件公開查詢機制至少 5 項，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	101年 6月	教化科 作業科 戒護科 總務科 衛生科	1. 使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。 2. 提供收件確認訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件

	5、建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	101年 6月	各業務科	處理流程及最新進度。 加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	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。	101年 3月	各業務科	民眾有專業及法令之疑問可直撥或轉接 call center 專線，由專責人員解答相關問題，達到快速有效的電話解答服務。
	2、定期或不定期辦理服務品質、服務態度考核（每季至少 1 次）及電話禮貌測試，（每月至少測試 5 人），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，惕勵員工恆維服務品質。	按季	秘書室 政風室 人事室	每年定期或不定期考核及按月電話禮貌測試，藉由檢核機制，惕勵同仁持續提升服務品質。
	3、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。	經常辦理	秘書室 各業務科	針對新聞之負面報導於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得真實之正確資訊。
	4、有系統地建立「常見問題集」（FAQ）管理機制，轉換民眾意見成為服務政策	101年 3月	秘書室 政風室 各業務科	透過「為民服務常見問題集 FAQ」積極檢討改進，作為服

	<p>或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p> <p>5、定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考，每半年至少 1 次。</p>	每半年	政風室	<p>務政策或措施，減少民眾疑惑，增加對政府施政之信賴感。</p> <p>透過民意調查，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。</p>
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	<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 3 種以上分類檢索服務。</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</p>	經常辦理	各業務科 統計室	<p>機關網站主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱各機關最新資訊。</p> <p>提高網站資訊檢索介面的友善度，導引民眾迅速查詢所需資訊。</p> <p>機關網頁設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p> <p>持續增列線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之</p>

	證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。		總務科 衛生科	目標，增加民眾之便利性。
五、創新服務方式，整合服務資源	1、透過會議或講習鼓勵提出有價值而合理可行之創意服務項目，內容趨向靈活性貼近民眾生活需求而設想，至少3項。	101年 11月	各業務科	持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。
	2、檢討現行為民服務工作廣度深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，訂定年度提升服務品質執行計畫。	101年 12月	秘書室 各科室	確立年度執行目標與工作方向實施，據以落實執行，有助續提升服務形象及公信力。
	3、舉辦機關服務人員參訪企業作法或政府機關舉辦之品質管理研習會至少1次，著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	101年 11月	人事室	派遣第一線服務人員透過參訪、研習，引進企業經營理念，增進優質服務品質。
	4、舉辦跨單位資訊研討會、座談會或教育訓練至少1次，突破現行單位間之隔閡，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。	101年 11月	統計室 人事室	各單位同仁由參與與相關研討會、座談會或教育訓練相互切磋，改進整合服務平台，達到資源共享之目的。

陸、實施步驟：

- 一、各執行科室應依本執行計畫切實執行。
- 二、執行計畫內容，參照行政院96年7月23日院頒「政府服務創新精進方案」

實施要項所列**3 構面 6 大項 15 評核指標**之工作項目暨研考會 100 年 8 月 16 日函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」與「政府服務品質獎評獎作業手冊」等相關規定並審酌為民服務需求及業務特性，結合評核項目、指標、實際檢核項目研訂，以深化服務效果。

- 三、執行本計畫時應檢討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，突破舊有作法，提出創新作法。
- 四、本監為民服務中心採**任務編組**方式辦理，由**秘書**擔任服務中心主任兼召集人，**各科室主管**為組員，應依本計畫督促所屬完成，並不定時進行考核執行進度，**每半年**由秘書召集會議，檢討實施成效。
- 五、各科室應將平日便民服務工作情形保存**書面、照片**等資料，為年底撰寫「提升服務品質績效總報告」之參考依據。

#### 柒、管制考核

- 一、**各科室應於 101 年 12 月 15 日前提出 102 年度之執行計畫**送交秘書室彙陳報法務部矯正署轉陳法務部核訂後，函頒各科室依計畫確實執行。
- 二、核定之執行計畫執行進度、成果由各科室**每季進行自評**（倘有落後或缺失應謀對策儘速改善）送秘書室彙陳。前揭資料將列為年終報部參加行政院政府服務品質獎書面報告之附件。
- 三、法務部將就各機關提報辦理情形實施不定期實地查證考核，考核結果將作為不定期考核成績及年度服務績效之評審依據。

#### 捌、績效評估

- 一、法務部將針對所屬機關執行院頒「全面提升服務品質方案」成果，每年辦理評審及獎懲，並得遴選績優機關向行政院申請評審及獎勵；評審及獎勵依「行政院服務品質獎評獎實施計畫」辦理。
  - 二、本監將依行政院頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」，於**101 年 12 月**將年度執行成果，提出「提升服務品質績效總報告」陳報法務部矯正署評核。
  - 三、法務部矯正署將對所屬機關之為民服務，辦理不定期稽核，針對缺失，輔導改進，並作為年度服務績效之評審依據。
  - 四、行政院研考會亦將視實際需要，不定期察訪各機關服務品質；或會同業務主管機關，赴所屬機關實地了解推動及執行情形。
- 玖、本計畫簽奉典獄長核定後實施，修正時亦同。