

法務部矯正署彰化看守所 103 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

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」。

貳、實施對象

法務部矯正署彰化看守所

參、計畫業務範圍

便民服務工作。

肆、計畫目標

以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，激勵同仁秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升本所親民形象與公信力之目標。

伍、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。 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	戒護科 總務科 秘書室 政風室 人事室	本所仍將持續安排第一線優秀服務人員 5 名擔任為民服務，秉持「以客為尊」信念，將可提供民眾主動、優質服務。 本所接見室將持續進行宣導政府施政措施及執行成效宣導，預估 103 年度至少可進行 360 次，以拉近與民眾之距離。

	<p>導政府施政措施及執行成效，年度內至少一次。</p> <p>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，至少每月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>戒護科 衛生科 人事室</p> <p>戒護科</p> <p>戒護科 總務科</p>	<p>本所仍將持續結合鄰近司法機關、更生保護會，醫院、各宗教團體、律師公會、民間團體、鄰近學校等，預估將至少有20個團體，協助提供專業性服務，善用社會資源，協助公共服務。</p> <p>本所103年度每月至少1次進行社區服務，預計有4個社區受益，應可改善民眾對矯正機關之封閉觀念。</p> <p>本所102年底已於接見室內增設兩台50吋大電視、電子年曆掛鐘、更新哺乳室內部硬體設施、接見室增設公佈欄等便民措施；103年度仍將持續提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象為宗旨。</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</p>	<p>戒護科 總務科 衛生科</p> <p>各科室</p>	<p>本所持續實施單一窗口服務，將可以提供民眾更便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> <p>本所103年度仍將持續辦</p>

	<p>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，並量化服務指標。</p> <p>3. 檢討申辦案件應檢附書證、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，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>總務科 戒護科 統計室</p> <p>戒護科 總務科 統計室</p> <p>各科室</p>	<p>理至少 2 次相關業務檢討，將可使各項為民服務作業流程標準化及一致性，並力求減少疏誤。</p> <p>1. 本所持續提供多項網路申辦、全面免附戶籍謄本，並配合推動電子謄本政策，將可提升認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。</p> <p>2. 另為增進民眾瞭解相關服務規範，將持續於接見室置「矯正機關常見收容人問題 Q&A」1 冊，以便家屬查閱。</p> <p>1. 本所仍將持續提供至少 5 項網路申辦、查詢作業，應可使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，並加速辦理時間。</p> <p>2. 另外亦持續提供收件確認訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>本所仍將持續全面實施、加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節，將可使內部稽核制度更為嚴</p>
--	---	--	--

	6. 透過無線網路及行動載具的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。	各科室	<p>謹。</p> <p>(1)本所目前由於機關屬性特殊、經費短絀，因此目前暫無實施無線網路之急迫性。</p> <p>(2)本所仍將持續提供網路預約一般接見、遠距接見等服務，將能方便民眾申請接見事宜。</p>
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，降低民眾之抱怨頻率。</p> <p>2. 定期或不定期辦理服務品質、服務態度考核（每季至少1次）及每月電話禮貌測試，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，惕勵員工加強服務品質。</p> <p>3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室 政風室</p> <p>秘書室</p>	<p>關於民眾或家屬如有專業或法令之疑問，除持續安排由第一線人員回答外，並立刻通報相關承辦人員服務或轉專線由專責人員解答相關問題，將可達到快速有效的電話解答服務。</p> <p>本所仍將持續每月定期或不定期考核及按月電話禮貌測試，藉由檢核機制，將可惕勵同仁持續提升服務品質。</p> <p>本所每月對於電話禮貌表現優良同仁，持續由所長</p>

	<p>表揚，以資鼓勵。</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>5. 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或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</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；每半年至少一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，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室 政風室 統計室</p> <p>政風室</p>	<p>或秘書予以嘉勉，應可作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。</p> <p>針對新聞之負面報導本所仍將秉持於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，將可提供民眾獲得真實之正確資訊。</p> <p>本所仍將持續透過「為民服務常見問題集 FAQ」積極檢討改進作為服務政策或措施，應可減少民眾疑惑，增加對政府施政之信賴感。</p> <p>本所於明年度仍將持續辦理至少 2 次民意調查，應可瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，據以改進服務缺失。</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</p>	<p>戒護科 總務科 人事室 會計室 統計室</p>	<p>本所網站仍將持續以主動公開基本相關資料為原則，並隨時更新，將可提供民眾 24 小時上網查閱最新訊息。</p>

	<p>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</p>	<p>統計室 政風室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p>	<p>本所仍將持續於內部網站上提供至少 3 種檢索服務，並採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，依 MyEGov 分類檢索規範，對外公開之網站資訊均加註（主題、施政與服務）分類檢索標示，應可導引民眾迅速查詢所需資訊。</p> <p>本所已於網頁內部設置民眾意見反映區並維護管理，並持續提供民眾多元之抒發意見管道，將可建立良好溝通模式。</p> <p>本所將持續規劃增列線上申辦業務，可達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p> <p>本所於內部網頁上均置有網路預約接見、遠距接見、在監證明補發、參訪</p>
--	--	---	--

	式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。		等服務，並利用網路資源宣導民眾周知，將可更增加多元性及便利性。
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至少三項有價值而合理可行之創意服務項目，趨向內容活潑性並貼近民眾生活需求而設想。	各科室	本所仍將持續鼓勵同仁集思廣益提出創新服務項目，並針對民眾之生活習慣發想設計，應可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及深度，主動協調整合性質重複或相關聯之服務工作，針對民眾需求，訂定 101 年度提升服務品質執行計畫。	秘書室 各科室	本所訂有為民服務執行計畫，明年度仍將持續朝該計畫目標與工作方向落實執行，將有助於提升本所服務形象及公信力。
	3. 年度內至少 1 次安排機關服務人員參訪企業作法或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，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	人事室	本所仍將持續鼓勵服務同仁至少 1 次參訪企業作法或政府機關舉辦之品質管理研習，引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，將可增進機關更優質服務。
	4. 年度內至少 1 次	統計室	本所將持續舉辦至少 1 次

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 103 年 4 月 5 日、7 月 5 日、10 月 5 日及 104 年 1 月 5 日前將業務執行情形送交秘書室彙整，以便將本所執行成果提報法務部矯正署。
- 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提報參加行政院服務品質獎書面報告之附件。
- 三、法務部矯正署對本所之為民服務，將辦理不定期查核，針對缺失，輔導改進，並作為年度服務績效之評審依據。
- 四、本所「為民服務中心」任務編組成員，應依本實施計畫及本所訂定之執行計畫推動辦理，並定期召集會議檢討實施成效。
- 五、法務部矯正署將分別於 103 年 4 月、7 月、10 月及 104 年 1 月 20 日前就本所截至上月底（第一次 1~3 月；第二次 1~6 月；第三次 1~9 月；第四次 1~12 月）推動本所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。

捌、績效評估

法務部將針對所屬機關執行成果，每年辦理評審及獎懲，並得遴選績優機關推薦參加行政院「政府服務品質獎」評獎，有關評審及獎勵依「政府服務品質獎評獎實施計畫」及相關規定辦理。

玖、其他

- 一、本所依實施計畫擬訂之提升服務品質執行計畫內容，主動公開於機關網站及服務場所。
- 二、本計畫簽奉所長核定後實施，修正時亦同。