

法務部矯正署彰化看守所一百零一年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

法務部 100 年 11 月 01 日法秘字第 1000500770 號函頒「法務部一百零一年度提升服務品質實施計畫」辦理。

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	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。	101 年 3 月	戒護科 總務科	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，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，並利用接見室閉路電視及 LED 跑馬	101 年 10 月	秘書室 政風室 人事室	本所接見室進行宣導政府施政措施及執行成效宣導 101 年度年至少進行 360 次，拉近與民眾之距離。

	<p>燈，於每日上、下午進行宣導政府施政措施及執行成效。</p> <p>3、結合鄰近司法機關、社會公益、醫療、宗教、學校等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至少 4 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>101 年 10 月</p> <p>每月辦理</p> <p>101 年 6 月</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>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，約有 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>本所每月至少 1 次進行社區服務，計有 4 個社區受益，改善民眾對矯正機關之封閉觀念。</p> <p>本所提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>1、檢討、改善及設置全功能櫃台，強化本所各科室內部橫向連繫，達到一處收</p>	<p>101 年 6 月</p>	<p>戒護科 總務科 衛生科</p>	<p>本所全面實施單一窗口，提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p>

	<p>件，全程服務之要求。</p>			
	<p>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，並量化服務指標。</p>	<p>101年6月</p>	<p>各科室</p>	<p>每年2次檢討各承辦人業務办理流程以及為民服務工作，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。</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>101年6月</p>	<p>總務科 戒護科 統計室</p>	<p>提供配合網路申辦、並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。</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5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>101年6月</p>	<p>戒護科 總務科 統計室</p>	<p>1. 本所提供至少5項網路申辦、查詢作業，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，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>
	<p>5、建立內部稽核制度，嚴謹監</p>	<p>101年6月</p>	<p>各科室</p>	<p>本所全面實施，加強服務品質控管，</p>

	督作業過程。			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，降低民眾之抱怨頻率。	101 年 3 月	各科室	民眾或家屬如有專業或法令之疑問，由第一線人員回答外，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，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。	每月辦理	秘書室 政風室	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、定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。	101 年 12 月	秘書室	作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。
	4、建立新聞媒體及報章輿論快	101 年 3 月	秘書室	針對新聞之負面報導於第一時間主動

	<p>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>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。</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>	101年6月	秘書室 政風室 統計室	<p>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，減少民眾疑惑，增加對政府施政之信賴感。</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；並研析满意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p>	101年 6、12月	政風室	<p>落實平時民意調查，每半年至少辦理1次，以瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。</p>
四、豐富服務資	1、主動規劃公開機關基本資	101年3月	戒護科 總務科	<p>本所網站主動公開基本相關資料並即</p>

<p>訊，促進網路溝通</p>	<p>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>人事室 會計室 統計室</p>	<p>時更新，供民眾可 24 小時上網查閱最 新訊息。</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>101 年 6 月</p>	<p>統計室 政風室</p>	<p>本所網站提供至少 3 種檢索服務，採 活潑生動方式展 現政府為民服務 之熱忱，並依 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， 導引民眾迅速 查詢所需資訊。</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>101 年 12 月</p>	<p>統計室</p>	<p>本所網頁設置民 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>4、賡續檢討推動 網站(線上)申 辦業務及服務項</p>	<p>101 年 12 月</p>	<p>統計室</p>	<p>本所規劃持續增 列線上申辦業 務，以達「多用 網路少用</p>

	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。			馬路」之目標，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。	101年12月	各科室	本所鼓勵同仁提出三項以上創新服務項目，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及深度，主動協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。	101年1月	秘書室 各科室	訂定為民服務執行計畫，確立101年度執行目標與工作方向實施，據以落實執行，有助持續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	101年10月	人事室	本所服務同仁每年至少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，增進機關更好服務品質。

	<p>義或公共價值。</p> <p>4、年度內至少 1 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>101 年 12 月</p>	<p>統計室 人事室</p>	<p>每年至少 1 次結合鄰近司法及其他機關或自行舉辦資訊相關研討會、座談會或教育訓練相互交流，改進整合服務平台，完成資源共享之目的。</p>
--	--	-------------------	--------------------	---

陸、執行步驟：

- 一、各執行科室應依本計畫切實執行。
- 二、執行計畫內容，係依據部頒實施計畫，參考行政院頒「政府服務創新精進方案」實施要項所列 5 大工作項目 24 子項，以本年度擬推動重點或階段性工作擬訂，計畫內容以列表方式，對照說明各該要項之推動作法、完成期限、承辦單位、預期效益等，各科室應為實務性執行內容。
- 三、各科室執行計畫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、本所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，應依本執行計畫督促所屬完成執行，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 100 年 12 月 05 日前提出 101 年度之各科室業務執行計畫送交秘書室彙陳函頒後依計畫確實執行。
- 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提

報參加行政院服務品質獎書面報告之附件。

- 三、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、矯正署將分別於一百零一年四月、七月、十月及一百零二年一月二十日前就本所截至上月底（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。