

# 法務部矯正署彰化看守所 102 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、依據

法務部矯正署 101 年 11 月 1 日法矯署綜字第 1010182790 號函頒「一百零二年度提升服務品質執行計畫」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	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。	戒護科 總務科	本所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，年度內至少一次。	秘書室 政風室 人事室	本所接見室進行政府施政措施及執行成效宣導 102 年度預計至少進行 360 次，以拉近與民眾之距離。

	<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，至少每月一次，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</p>	<p>戒護科 總務科 衛生科</p> <p>各科室</p> <p>總務科 戒護科 統計室</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>本所每年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>本所提供配合網路申辦、並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之</p>

	<p>合推動電子騰本政策，提高資料查驗使用電子騰本認證之比例。</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>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。</p>	<p>戒護科 總務科 統計室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>作業流程，提高便利性。</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。</p> <p>2. 本所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。</p> <p>1. 本所由於機關屬性特殊、經費短絀，因此目前暫無實施無線網路之急迫性。</p> <p>2. 目前本所提供網路預約一般接見、遠距接見等服務，方便民眾申請接見事宜。</p>
<p>三、 探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<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</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室 政風室</p>	<p>民眾或家屬如有專業或法令之疑問，本所除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，以期達到快速有效的電話解答服務。</p> <p>本所每月定期電話禮貌測試，藉由檢核機制，惕勵</p>

	<p>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>同仁持續提升服務品質。</p>
3、	<p>定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。</p>	秘書室	<p>本所對於電話禮貌表現優良同仁，均由所長於所務會議表揚，以作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。</p>
4、	<p>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>	秘書室	<p>本所針對新聞之負面報導均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。</p>
5、	<p>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>	秘書室 政風室 統計室	<p>本所透過「為民服務常見問題集 FAQ」積極檢討改進服務政策或措施，以減少民眾疑惑，增加對政府施政之信賴感。</p>
6、	<p>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</p>	政風室	<p>本所為落實民意調查，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>

	<p>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>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 提供三種分類檢索服務。</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</p>	<p>戒護科 總務科 人事室 會計室 統計室</p> <p>統計室 政風室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p>	<p>本所網站主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱最新訊息。</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>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>本所規劃持續增列線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p>

	辦項目，提高線上申辦使用率。		
	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。	統計室	本所網頁上置有網路預約接見、遠距接見、在監證明補發、參訪等服務，並利用網路資源宣導民眾週知。
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且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	本所鼓勵同仁提出三項以上創新服務項目，並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。	秘書室 各科室	本所訂有為民服務執行計畫，確立 102 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、年度內至少一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	本所鼓勵服務同仁每年至少 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。
	4、年度內至少一次舉辦跨機關資訊研討	統計室 人事室	本所每年至少 1 次結合鄰近司法及其他機關或自行

	<p>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>	政風室	<p>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> <p>1. 本所政風室每年9月至10月皆會辦理收容人家屬滿意度調查。</p> <p>2. 另本所於接見室設有簡易滿意度調查表，供民眾填寫，據以改進參考。</p>
--	--	-----	--

#### 陸、執行原則：

- 一、各執行科室應依本計畫切實執行。
- 二、執行計畫內容，係依據法務部頒訂之實施計畫，參考行政院頒「政府服務創新精進方案」實施要項所列五大工作項目二十三子項，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102年4月5日、102年7月5日、102年10月5日及103年1月5日前(101年10月至12月之執行情形應於102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 102 年 4 月、7 月、10 月及 103 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。