

## 臺灣臺中戒治所 100 年度提升服務品質執行計畫

### 壹、依據：

遵法務部 99 年 11 月 24 日法秘字第 0990500722 號函辦理。

### 貳、實施機關：臺灣臺中戒治所

### 參、計畫業務範圍：本所、接見室服務中心

### 肆、計畫目標：

秉持「創新與精進」精神，積極推動各項為民服務措施，期能達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，持續提升法務機關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	承辦機關	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，充實、更新各項服務設備，包括愛心鈴、輪椅、老花眼鏡、服務標示、申辦須知、本所機關附近交通動線等；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	行政室	秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務，提升機關服務品質。
	2. 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用接見室跑馬燈、閉路電視及文宣資料宣導機關施政措施。	經常辦理	秘書室、行政室、輔導科	經常性辦理施政措施，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。	經常辦理	戒護科、輔導科、衛生科	結合各地更生保護會、志工團體、宗教團體、學校團體、醫院

	<p>4. 積極推展社區服務，定期清掃本所附近馬路、街道、疏通溝渠等作為，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>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>戒護科</p> <p>行政室</p>	<p>等提供專業性服務，協助公共服務。</p> <p>透過每月社區服務、樹立親民服務形象。</p> <p>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. 推動以民為尊，主動協助引導民眾，設置全功能櫃台，達到一處收件，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，提供員工據以作業，並量化服務指標。</p> <p>3. 運用網路預約接見申辦系統，透過系統身分認證辦理接見，另各項業務申辦手續、流程、檢附書證置放網站，供民眾瀏覽，提高使用電子謄本認證之比例。</p> <p>4. 公開服務標準作業程序資訊及將各項</p>	<p>隨到隨辦</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>行政室</p> <p>行政室、人事室</p> <p>行政室</p> <p>行政室、統計室</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> <p>機關員工工作手冊定期修正，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。</p> <p>提供網路申辦、並定期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>1. 使民眾清楚瞭解申辦案件應</p>

	<p>申請要件所需證件登載於機關網站並公布於接見室，供民眾查詢。另設置「民眾服務信箱」受理民眾線上建言、申請及陳情案件。</p> <p>5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p>	經常辦理	秘書室	<p>附之證件及作業程序，加速辦理時間。</p> <p>2. 提供訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>加強服務品質控管，提升機關形象。</p>
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	<p>1. 設置申訴電話，依本所民眾處理機制，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. 秘書室定期及不定期辦理員工電話禮貌、服務態度品質測試，針對缺失，檢討改進並訂定服務獎懲辦法，惕勵員工恆維服務品質。</p> <p>3. 建立發言人制度，對於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>4. 隨時修訂「常見問題集」(FAQ)並公布於本所網站及接見室服務台，依民眾反映之意見及</p>	<p>經常辦理</p> <p>適時辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室、行政室</p> <p>秘書室</p> <p>各科室</p>	<p>設置申訴專線電話及意見箱，由專責人員解答相關問題，達到快速有效的電話解答服務。</p> <p>定期或不定期考核及電話禮貌測試，藉由檢核改進機制，惕勵員工持續提升服務品質。</p> <p>由發言人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。</p> <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</p>

	<p>需求，積極檢討作為改善措施依據。</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。</p>	100年6月	秘書室、政風室、行政室	<p>民眾疑惑，增進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並即時更新資訊內容。</p> <p>2. 改善機關網站(頁)資訊檢索，提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p> <p>3. 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</p>	<p>經常辦理</p> <p>每月檢核</p> <p>每月檢核</p> <p>每月檢核</p>	<p>各科室、統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>行政室、戒護科、統計室</p>	<p>主動公開機關基本相關資料，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>依MYEGov分類檢索服務提高網站資訊檢索介面，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」之目標，增加民眾之便利性。</p>

	率。			
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，以靈活及貼近民眾生活需求而設想。	經常辦理	行政室	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，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。	100年12月	秘書室、行政室	確立年度執行目標與工作方向，據以落實執行，有助持續提升機關形象及公信力。
	3. 舉辦參訪企業及政府機關舉辦之品質管理研習活動，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。	100年6月	人事室	引進企業經營理念及節省成本方法，增進機關優質服務品質。
	4. 舉辦跨機關研討會、終身學習及教育訓練，並以政府服務資源整合及共享角度出發，以最少成本提供最好服務品質，達到業務垂直整合服務。	經常辦理	人事室	藉由參與相關研討會、教育訓練相互切磋，整合服務平台，達到資源共享之目的。

## 陸、執行策略與方法

- 一、各科室應依本計畫實施要領所列五大工作項目，按既定期程確實執行。
- 二、各科室之提升為民服務品質績效，由行政室彙整，並按季於100年4、7、10月、101年1月20日將執行成果陳報法務部。
- 三、本執行計畫由秘書室不定期至各科室稽核服務品質，針對

缺失提出改進。