

# 法務部矯正署臺中戒治所102年度提升服務品質執行計畫

## 壹、依據：

遵法務部矯正署101年11月01日法矯署綜字第10101812790號函辦理。

## 貳、實施機關：法務部矯正署臺中戒治所

## 參、計畫業務範圍：本所、接見室服務中心

## 肆、計畫目標：

秉持「司法為民」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	推動策略及方法	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。	經常辦理	總務科	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。	102年10月	秘書室	宣達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，宣達政府服務訊息及功能，	適時辦理	戒護科 輔導科 衛生科	結合公益、專業團體協助提供專業性服務，善用社會資源，協助公共服務。

	<p>年度內至少四次。</p> <p>4. 積極推展矯正機關社區服務作為，每月至少一次，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>每月辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>戒護科</p> <p>總務科</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. 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；配合推動電子謄本政策，提高資料查驗使用電子謄本</p>	<p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>各科室</p> <p>總務科 人事室</p> <p>總務科</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環境，達到一處收件，全程服務之要求，縮短民眾奔波等候時間。</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>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之前提下，各機關應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>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p>	<p>總務科 統計室</p> <p>秘書室</p> <p>各科室</p>	<p>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。</p> <p>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>加強服務品質控管控管，提升機關形象。</p> <p>持續增列線上各項業務申辦服務，並主動做到關心服務及連線服務現場目標。</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，</p>	<p>經常辦理</p> <p>適時辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</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>並統計遭投訴電話件數，惕勵員工提升服務品質。</p> <p>3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，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與測量方式之設計及評價結果分析，並研析滿意度趨勢，再與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p>	<p>102年10月</p> <p>經常辦理</p> <p>經常辦理</p> <p>102年7月</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>各科室</p> <p>秘書室 總務科 政風室 戒護科</p>	<p>選拔年度電話禮貌優良人員並提報表揚，作為其他同仁學習標竿。</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	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。	經常辦理	各科室	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。
	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 提供至少三種分類檢索服務。	每月檢核	統計室	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。
	3. 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票及網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	每月檢核	統計室	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。
	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。	每月檢核	總務科 戒護科 統計室	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。
	5. 透過資通訊科技的運用，改善政府服務提供方	經常辦理	總務科 統計室 戒護科	利用網路各項服務，提供民眾在家也可以申辦案

	式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。			件或查詢案件進度。
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，趨向內容活潑並貼近民眾生活需求而設想。	適時辦理	秘書室 各科室	以民眾之生活習慣發想，設計創新服務項目，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。	102年11月	秘書室 總務科	確立年度執行目標與工作方向，據以落實執行，提升機關形象及公信力。
	3. 年度內至少一次安排機關服務人員參訪企業或由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，以較少成本得到更好之服務品質，體現社會正義或公共價值。	102年10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. 年度內至少一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	102年8月	統計室	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

	<p>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>	經常辦理	各科室	<p>的。</p> <p>利用家屬意見調查表或於各服務場所設置意見箱及申訴專線，對於民眾反應之問題，即時予以解答，並據為改善之參考。</p>
--	--	------	-----	--

### 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，由總務科彙整，按季於102年4、7、10月、103年1月20日將執行成果陳報矯正署。
- 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。