

97年度提升服務品質執行計畫



中華民國 97 年 1 月

臺灣苗栗看守所 97 年度提升服務品質實施計畫

壹、依據：法務部 97 年度提升服務品質實施計畫辦理。

貳、實施單位：本所各科室。

參、計畫業務範圍：便民服務工作。

肆、計畫目標：落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達到「求迅速、講效率」全方位服務之目標，提升矯正工作便民與禮民之優良形象。

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。 | 97 年 3 月 | 總務科 戒護科 | 提供第一線約 19 位優秀服務人員為民服務，以客為尊，主動服務。 |
| | 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 2 次 | 97 年 10 月 | 政風室 總務科 輔導科 | 每年至少辦理 2 場次宣導，廣佈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，擴散政府服務訊息及功能至少 4 次。 | 97 年 10 月 | 輔導科 作業科 衛生科 | 有效結合更生保護會，觀護志工協進會、醫院、各宗教團體、律師公會、大學法律服務社、各職業工（公）會等民間團體、專業團體協助提供專業性服務，以補人力之不足。 |

| | | | | |
|-----------------|--|-----------|--------------------------|--|
| | 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。 | 97 年 12 月 | 戒護科 | 每月至少 1 次社區服務，改善民眾對監所之封閉觀念。 |
| | 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。 | 97 年 6 月 | 總務科 | 提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。 |
| 二、便捷服務程序，確保流程透明 | 1、檢討、改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。 | 97 年 4 月 | 總務科 戒護科 作業科 | 全面實施單一窗口，提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。 |
| | 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，提供員工據以執行並量化服務指標。 | 97 年 6 月 | 各業務科 人事室 | 使第一線服務員工持有工作手冊，並定期修正，使各項為民服務作業流程一致性標準化，節省工時減少疏誤。 |
| | 3、檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。 | 97 年 6 月 | 總務科 | 提供配合網路申辦、並來檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之繁瑣性增加快速及便利性。 |
| | 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，應建立申辦或申請案件公開查詢機制至少 5 項，提供民眾瞭解案件處理流程及最新 | 97 年 6 月 | 輔導科 作業科 戒護科 總務科 | 提供 5 項次網路申辦、查詢作業，提供 24 小時不打烊服務。 |

| | | | | |
|-----------------|--|-------|--------------------|---|
| | <p>進度。</p> <p>5、建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p> | 97年6月 | 各業務科 | 加強服務品質控管，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 | <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，降低民眾抱怨頻率。</p> | 97年3月 | 各業務科 | 民眾有專業及法令之疑問可直撥或轉接call center專線由專責人員解答相關問題，達快速有效的電話解答服務。 |
| | <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）及電話禮貌測試，（每月至少測試5人），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，惕勵員工恆維服務品質。</p> | 按季 | 秘書室 政風室 人事室 | 每年定期或不定期考核及按月電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質。 |
| | <p>3、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> | 97年3月 | 秘書室 | 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>4、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</p> | 97年3月 | 秘書室 政風室 各業務科 | 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 |

| | | | | |
|-----------------|---|-------|-------------|---|
| | 查規劃服務政策或措施。 | | | 民眾疑惑，增加對政府施政之信賴感。 |
| | 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，每季至少1次。 | 每季 | 政風室 | 每年至少辦理4次民意調查，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。 |
| 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。 | 97年3月 | 各業務科 統計室 | 機關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3種分類檢索服務。 | 97年6月 | 統計室 | 提供3項檢索服務，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須加註(主題、施政與服務)分類檢索服務標示。 |
| | 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。 | 97年6月 | 統計室 政風室 | 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至少 3 項，提高線上申辦使用率。 | 97 年 3 月 | 輔導科 作業科 戒護科 總務科 | 提供 3 項以上新增線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。 |
| 五、創新服務方式，整合服務資源 | 1、每季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，內容趨向靈活性貼近民眾生活需求而設想，至少 3 項。 | 每季 | 戒護科 總務科 輔導科 | 提供 3 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，訂定 97 年度全面提升服務品質執行計畫。 | 97 年 1 月 | 秘書室 | 訂定為民服務執行計畫，確立 97 年度執行目標與工作方向實施，有助服務形象之提升。 |
| | 3、舉辦機關服務人員參訪企業作法或政府機關舉辦之品質管理研習會至少 1 次，著眼於服務產出之目的與結果，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，體現社會正義或公共價值。 | 97 年 10 月 | 人事室 | 派遣第一線服務人員 19 人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，增進機關更好之服務品質。 |
| | 4、舉辦跨單位資訊研討會、座談會或教育訓練至少 1 次，突破現行單位間之隔閡，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 | 97 年 3 月 | 統計室 | 舉辦資訊相關研討會、座談會或教育訓練相互切磋 1 次以上(38 人次)，改進整合服務平台，完成資源共享之目 |

| | | | |
|--|-----|--|----|
| | 服務。 | | 的。 |
|--|-----|--|----|

陸、實施步驟：

- 一、各執行科室應依本計畫，訂定執行計畫切實執行。
- 二、執行計畫內容，請參考院頒「政府服務創新精進方案」實施要項所列3構面6大工作項目18指標，以為年度擬推動重點或階段性工作，研訂計畫；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。本實施計畫為指導性、原則性推動內容；執行計畫為實務性執行內容。
- 三、研訂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，應依本實施計畫督促所屬完成執行計畫之執行，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、請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96年12月26日前提出97年度之執行計畫於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報部參加行政院服務品質獎書面報告之附件。
- 三、法務部將就各機關提報辦理情形實施不定期實地查證考核，考核結果將作為不定期考核成績及年度服務績效之評審依據。

捌、績效評估

- 一、法務部將針對所屬機關執行院頒「全面提升服務品質方案」成果，每年辦理評審及獎懲，並得遴選績優機關向行政院申請評審及獎勵；評審及獎勵依「行政院服務品質獎評獎實施計畫」辦理。
- 二、本所將依行政院頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」，於97年10月底前將年度執行成果，提出「提升服務品質績效總報告」報部評核。
- 三、法務部將對所屬機關之為民服務，辦理不定期稽核，針對缺失，輔導改進，並作為年度服務績效之評審依據。
- 四、行政院研考會亦將視實際需要，不定期察訪各機關服務品質；或會同業務主管機關，赴所屬機關實地了解推動及執行情形。

五、問卷調查數據，調查樣本數不得低於機關日服務量，實地評審時評審小組隨機施測民眾滿意度，或採”秘密客”（喬裝為一般民眾）方式進行查核。

玖、本計畫簽奉 所長核定後實施，修正時亦同。

***備註:**

請各科室依 97 年提升服務品質計畫所分配項次，研訂實務執行項目內容(應參院頒「政府服務創新精進方案」實施要項所列 3 構面 6 大工作項目 18 指標研訂-已置於行政資訊網)，並請於 **96.12..26** 日前以電子郵件傳送總務科庶務(kang@mail.moj.gov.tw)，彙陳據以訂頒執行計畫執行。

97 年度提升服務品質執行目標與工作方向

一、設置「單一窗口」迅速確實處理申辦案件

- 1、本所將與民眾有接觸之承辦科室，集中於行政大樓辦公，避免當事人民眾來回奔波。
- 2、各類民眾申辦案件處理，由研考單位督導，加強平時查證工作，並按月測試電話禮貌，併入年終考核參考。
- 3、每月統計人民申請案件件數、處理時效分析內容，提本機關工作會報報告，年終統計全年績效，列入檢討報告。

二、定期開啟「電子民意信箱」，加強為民服務相關專題研究

- 1、於本所網站設置民意信箱廣納民意，並逐案列印成卷妥為處理。
- 2、於接見室設置民眾意見箱，由秘書會同政風室負責開啟，並設簿登記，呈首長核閱後，作為改進方針。
- 3、政風室不定期訪查民眾或收容人家屬，並定期作問卷調查，檢測民眾對為民服務滿意程度及政風清廉度。

三、定期檢討改進為民服務工作相關措施

- 1、所長每月所務會議時，提出為民服務的方法及服務態度的改進意見，供同仁參考。
- 2、秘書室及政風室等平時隨時注意本所各項為民服務措施，利用所務會議時，提出意見檢討改進。
- 3、所長、秘書、各科室主管或相關業務承辦人，對不合時宜之法令規定及流程，適時反應提出修正意見。

四、建立多功能及自動化櫃檯作業提供優良洽公環境

- 1、接見室、會客室備有老花眼鏡，以便視力不佳民眾使用。
- 2、接見室設置電話、書報、桌椅、書寫文具、自動販賣機、飲水機等供民眾使用，並於桌面張貼各種例稿，以便民眾參考使用。
- 3、接見室設置輪椅及愛心服務鈴，供行動不便民眾使用。
- 4、大門口設置服務台，並指派替代役男及執勤人員隨時提供必要協助及引導。

五、簡化行政流程，申請案件隨到隨辦

- 1、簡化申請手續便利民眾，對於民眾各項申請案件，除以書面受理外，並接受電話申請。
- 2、民眾或當事人向本所申請接見或在所證明、領回保管物品，採隨到隨辦方式，積極辦理為民服務措施。

六、洽公場所相關服務設施維護情形

- 1、洽公場所硬體設備維護由總務科負責，簡易修繕部分交由營繕組施工。
- 2、辦公室之清潔維護由總務科劃分責任區，由工友打掃環境。

七、所屬員工專業訓練及服務效率、態度及電話禮貌平時考核

- 1、人事室不定期舉行終身學習講座，戒護科實施常年教育，講解各項專業知識、服務態度及為民服務基本觀念與做法，提高為民服務績效。
- 2、加強全體同仁電話禮貌，由秘書室做不定期測試，並將抽測結果陳首長核閱，如發現缺失即報請科室主管改進，並做為年終考績參考。

八、運用社會資源辦理為民服務業務：

- 1、與更生保護會苗栗分會、犯罪被害人保護協會、慧行文教基金會、基督教苗栗市長老教會更生團契、法鼓山退休教師聯誼會等社會公益團體洽辦提供輔導事宜，教化收容人，使再社會化。
- 2、苗栗市衛生所、路得之家等機構，定期至本所宣導愛滋病防治及性病預防，教導正確衛教知識。