

台灣苗栗看守所 98 年度提升服務品質實施計畫

一·依據：行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號
函訂定之「政府服務創新精進方案」。

二·實施對象：台灣苗栗看守所

三·計畫目標：秉持「創新與精進」精神，積極落實推動各項便民、
禮民措施，達到「求迅速、講效率」全方位優質服務
之目標，持續提升本所親民形象與公信力。

四·計畫內容：

實施要項	推動作法	完成期限	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合民眾需求之設施，主動協助民眾申辦、親切導引服務，並提供業務諮詢。	98 年 3 月	以客為尊，主動服務，改善人民對公務機關印象。
	2. 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用公聽會、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。	98 年 10 月	廣佈政府施政措施及成效，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，擴散政府服務訊息及功能至少4次。</p> <p>4. 積極推展本所社區服務至少每月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>98年10月</p> <p>98年10月</p> <p>98年6月</p>	<p>主動結合本地更生保護會，觀護志工協進會、醫院、宗教團體、律師公會、專業團體協助提供專業性服務，以結合民間資源，協助公共服務。</p> <p>每月1~2次主動進行社區打掃等服務，改善民眾對監所之封閉觀念。</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。</p> <p>2. 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</p>	<p>98年4月</p> <p>98年6月</p>	<p>提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> <p>提供網路申辦、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>電子謄本認證之比例。</p> <p>3. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p>	<p>98年 6月</p>	<p>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>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（每季至少1次，每次至少測試5個機關），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>	<p>98年 3月</p> <p>98年 3、6、 9、12 月</p>	<p>民眾有專業及法令之疑問可直撥或轉接call center 專線由本所專責人員解答相關問題，達快速有效的電話解答服務。</p> <p>針對本所各單位每年定期或不定期考核及按季電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行為，持續提升服務品質。</p>

	<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>	<p>98年 3月</p>	<p>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>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；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p>	<p>98年 3月</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>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，每半年至少1次。</p>	<p>98年 6、12月</p>	<p>每年至少辦理2次民意調查，瞭解民情、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。	98年 3月	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。	98年 6月	提供檢索服務，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。	98年 6月	提供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>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。</p>	<p>98 年 6 月</p>	<p>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。</p>
<p>五·創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 舉辦機關服務人員參訪企業作法或政府機關舉辦</p>	<p>98 年 3、6、 9、12 月</p> <p>98 年 1 月</p> <p>98 年 10 月</p>	<p>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。</p> <p>確立本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。</p> <p>引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，並能增進機關更好之服務品質。</p>

	<p>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。</p> <p>4. 舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練至少 1 次，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>98 年 12 月</p>	<p>藉相關研討會、座談會或教育訓練相互切磋，改進整合服務平台，達到資源共享之目的。</p>
--	---	----------------------	--