

法務部矯正署苗栗看守所

一百零三年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

依「法務部一百零三年度提升服務品質實施計畫」及法務部 102 年 10 月 23 日法綜字第 10201508480 號函轉行政院 96 年 7 月 23 日函頒「政府服務創新精進方案」規定辦理。

貳、實施對象

法務部矯正署苗栗看守所

參、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。

肆、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	推動期程	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。	經常性辦理	戒護科 總務科	以主動熱忱的服務心態，加強為民服務，以客為尊，樹立本所服務形象。
	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。	103 年 12 月	總務科 政風室 人事室	每年至少辦理一場次宣導，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，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，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>103年12月</p> <p>103年12月</p> <p>103年12月</p>	<p>輔導科 作業科 衛生科 政風室 人事室</p> <p>戒護科 總務科</p> <p>戒護科 總務科</p>	<p>結合更生保護會，醫院、各宗教團體、律師公會、民間團體、專業團體協助提供專業性服務，善用社會資源，以補人力之不足。</p> <p>每月至少一次社區服務，改善民眾對本所之封閉觀念。</p> <p>提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p>
二·便捷服務程序，確保流程透明	<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</p>	<p>103年12月</p> <p>103年12月</p>	<p>戒護科 總務科</p> <p>戒護科 總務科 輔導科 作業科 衛生科</p>	<p>全面實施單一窗口，提供民眾便捷洽公環境，落實「臨櫃服務一次OK」。</p> <p>定期修正為民服務工作手冊，使各項為民服務作業流程一致性標準化，節省工時減少</p>

	<p>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，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>103年12月</p> <p>103年06月</p> <p>103年06月</p> <p>103年12月</p>	<p>總務科 戒護科 統計室</p> <p>戒護科 總務科 輔導科 作業科 衛生科 統計室</p> <p>各科室</p> <p>統計室 總務科</p>	<p>疏誤。</p> <p>提供網路申辦服務並配合「全面免附戶籍謄本」服務流程改造，本所各項業務全部免附戶籍謄本，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附之證件及作業程序，以加速辦理時間。 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，落實 PDCA (計畫、執行、檢核、矯正) 檢核環節</p> <p>機關服務提供，與時俱進，並以做到主動關心服務到家，連線服務現場受理為目標。</p>
三·探查民	1. 建立 (或委外)	103年06月	各科室	民眾有專業及法

<p>意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>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，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</p>	<p>每月辦理</p> <p>每季辦理</p> <p>即時辦理</p> <p>103 年 06 月</p>	<p>各科室</p> <p>總務科</p> <p>秘書、各 科室</p> <p>各科室</p>	<p>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> <p>定期或不定期考核服務品質、服務態度，並按月電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質。</p> <p>作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。</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>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>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>	103 年 12 月	政風室 總務科	<p>民眾疑惑，增加對政府施政之信賴感。</p> <p>每年至少辦理 1 次民意調查(包括收容人及家屬)，瞭解民情民意、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。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 提供至少三種分類檢索服務。</p>	<p>即時辦理</p> <p>103 年 6 月</p>	<p>各科室</p> <p>統計室</p>	<p>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。</p> <p>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。</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。	103年6月	總務科 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，建立良好的溝通模式。
	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。	103年6月	統計室	加強宣導提供線上申辦業務，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式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。	103年6月	統計室	多用網路少用馬路，讓民眾在家也可以申辦案件或查詢案件進度。
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。	103年12月	各科室	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	103年1月	秘書室、	訂定為民服務執

<p>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。</p>		各科室	行計畫，確立本年度執行目標與工作方向實施，有助服務形象之提升。
<p>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。</p>	103 年 12 月	各科室	派遣第一線服務人員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。
<p>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>	103 年 12 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，改進整合服務平台，完成資源共享之目的。

	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。	103 年 12 月	總務科 統計室	建立服務評價回饋機制，精進服務效能。
--	--	------------	------------	--------------------

伍、實施步驟

一、本計畫經彙整各科室提出內容，陳報矯正署核定後，各科室應依本計畫切實執行。

二、執行計畫應注意事項：

(一) 參照行政院九十六年七月二十三日院授研展字第○九六○○一

五二四七一號函頒「政府服務創新精進方案」(「肆、實施要項」

所列五大項二十三子項之工作項目) 與行政院研究發展考核委

員會一百零二年八月十五日函頒「第六屆政府服務品質獎評獎

實施計畫」及「第六屆政府服務品質獎評獎作業手冊」等相關

規定，擬訂執行計畫。

(二) 應審酌為民服務需求及業務特性，結合行政院「政府服務品質

獎」之評核項目、評核指標及實際檢核項目，研訂執行計畫；

並就本實施計畫「肆、執行策略及方法」增列完成期限、量化

之效益指標或其他推動作法，俾以深化服務效果，擴大為民服

務之領域。

(三) 應檢討與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，突破舊思維，提出創新作法。

陸、管制考核

一、 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召集人，各科室主管為組員，依本實施計畫督促所屬完成計畫之執行，並不定時進行考核執行進度，每年由秘書召集會議，檢討實施成效。

二、 請各科室應將平日各項提升服務工作情形保存書面、照片等資料，為每季撰寫「提升服務品質執行計畫之績效成果報告」之參考依據，並應分別於 103 年 4 月、7 月、10 月及 12 月 31 日前就所屬業務截至上月底（第 1 次 1-3 月；第 2 次 1-6 月；第 3 次 1-9 月；第 4 次 1-12 月）推動各計畫之情形及階段性執行成果匯整於文牘承辦人，依限報署。

捌、其他

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。