

法務部矯正署苗栗看守所

106 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

依據行政院 104 年 4 月 7 日函頒修訂「政府服務創新精進方案」規定及「法務部 106 年度提升服務品質實施計畫」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」精神及「司法為民」之服務理念，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。	持續辦理	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 1 次。	106 年 12 月	總務科 政風室 人事室	每年至少辦理 1 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	106 年 12 月	輔導科	結合更生保護

	<p>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4次。</p> <p>4. 積極推展矯正機關社區服務作為，每月至少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>106年12月</p> <p>106年12月</p>	<p>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>會，醫院、各宗教團體、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1次社區服務，改善民眾對本所之封閉觀念。</p> <p>持續改善本所軟、硬體，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</p>	<p>106年12月</p> <p>106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</p>

	<p>序，並量化服務指標。</p> <p>3. 檢討申辦案件應檢附文件之必要性，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5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</p>	<p>106年12月</p> <p>106年12月</p> <p>每半年1次</p> <p>106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</p> <p>各科室</p> <p>統計室</p>	<p>少疏誤。</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>於本所機關網頁、接見室及行政大樓單一窗口服務臺公開各項服務標準作業程序資訊，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>持續強化立本所內控機制，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</p>
--	--	---	---	--

	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。		總務科	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。
三·探查民意趨勢，建立顧客關係	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。	持續辦理	各科室	民眾有專業及法令之疑問可直撥專線由專責人員解答相關問題，達到快速有效的電話解答服務。
	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。	每季辦理	秘書室	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。
	3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。	每季辦理	秘書室	作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。
	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。	即時辦理	秘書室、各科室	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

	<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；每年至少 1 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>106 年 12 月</p> <p>106 年 12 月</p>	<p>各科室</p> <p>政風室 總務科</p>	<p>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(包括職員、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>
<p>四·豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<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</p>	<p>即時辦理</p> <p>持續辦理</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</p>

	<p>提供至少三種分類檢索服務。</p> <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。</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，提高線上申辦使用率。</p> <p>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。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p>	<p>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> <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>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。</p> <p>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。</p>
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	106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。

	<p>活潑並貼近民眾生活需求而設想。</p>			
	<p>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。</p>	106年1月	秘書室、各科室	<p>訂定為民服務執行計畫，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>
	<p>3. 年度內至少1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>	106年12月	各科室	<p>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>
	<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</p>	106年12月	統計室 各科室	<p>參加資訊相關研討會、座談會或教育訓練相互切磋，改進整合服務平台，完</p>

	<p>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> <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>	106年12月	秘書室 總務科 統計室	<p>成資源共享之目的。</p> <p>建立服務評價回饋機制，例如網站留言或民意信箱等，以精進服務效能。</p>
--	--	---------	-------------------	--

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) 本計畫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，並增列完成期限、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。

(二) 各科室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「為民服務小組」採任務編組方式辦理，由秘書擔任召集人，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，檢討實施成效。
- 二、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，並分別於 106 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。