

法務部矯正署新店戒治所

101 年度提升服務品質執行計畫

依據

依法務部矯正署100年11月11日法矯署綜字第1000128380號函「法務部一百零一年度提升服務品質實施計畫」辦理。

壹、實施期間

101 年 1 至 12 月

貳、實施範圍

本所各科室業務範疇

參、實施對象

本所同仁、收容人及民眾。

肆、計畫目標

激勵本所同仁秉持「創新與精進」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」全方位優質的服務，以提升矯正機關親民形象與公信力之目標。

伍、計畫內容

參酌行政院函頒「政府服務創新精進方案」、行政院研考會函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」等相關規定，並依本所服務需求及業務特性擬訂本執行計畫。

陸、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	完成期程	承辦單位/ 承辦人員	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，設置單一窗口，簡化民眾申辦程序、親切導引服務，並提供詳細業務諮詢。	101/1	戒護科/顏佳如	採「服務式管理」，落實依法行政程序，提供民眾明確的資訊、簡便之申辦流程，扭轉公務機關僵化無效率之不良印象。

	<p>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。</p> <p>3. 定期辦理收容人生活檢討會，聆聽渠等有關所內處遇相關意見，作為制定生活管理措施之參考，每季至少 1 次。</p> <p>4. 暢通收容人申訴、陳情管道，廣設意見箱，每週至少開啟 1 次。</p>	101/12	<p>總務科/蔡佳宏 輔導科/馮啟文 戒護科/劉義郎 政風室/劉銘川</p>	<p>廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。</p> <p>透過前揭措施，加強雙向溝通，減少因宣導不足或錯誤認之衍生之誤解，強化收容人對機關處遇之認同與配合。</p>
	<p>5. 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>	101/10	<p>輔導科/馮啟文 社工科/謝迦如 衛生科/王君蕙</p>	<p>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>
	<p>6. 積極推展矯正機關社區服務作為，替代役男及外役收容人至少每月 4 次實施敦親睦鄰工作，協助維護附近社區之環</p>	101/12	戒護科/陳明可	<p>改善民眾對矯正機關之封閉觀念，加強社區居民對機關的認同與連結。</p>

	境，爭取民眾之認同。			
	<p>7. 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>8. 善用電子告示板，隨時提供最新之法規訊息及本所活動資訊，增設家屬意見箱及留言卡，作為改進業務措施之參酌。</p>	101/1	總務科/徐瑞貞 戒護科/顏佳如	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。	101/1	總務科/徐瑞貞 戒護科/顏佳如	全面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，提供員工據以作業，並量化服務指標。	101/6	總務科/王定環 戒護科/鄭淑樺	各機關員工工作手冊應定期修正，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。
	3. 檢討申辦案件應	101/6	總務科/王定環 統計室/蘇慶鳳	提供配合網路申

	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。			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。
	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，各機關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進度。	101/6	總務科/胡仁翰 總務科/謝捷先 總務科王定環 統計室/蘇慶鳳 戒護科/鄭湫樺	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。
	5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	101/6	秘書室/施國膺	各機關全面實施，加強服務品質控管，落實PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	1. 建立（或委外）callcenter 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。	101/3	總務科/蕭仲廷	民眾如有專業或法令之疑問可直撥或轉接各機關 call center 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	101/ 3、6、	秘書室/施國膺	針對各機關每年定

	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，惕勵員工恆維服務品質。	9、12		期或不定期考核及電話禮貌測試，藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。
	3. 建立新聞媒體及報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。	101/3	秘書室/施國膺	各機關針對新聞之負面報導，應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。
	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。	101/3	戒護科/鄭淑樺 政風室/劉銘川	各機關透過「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。
	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	101/ 6、12	政風室/劉銘川	各機關透過民意調查，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。

	關進行比較，供改進服務之參考，每半年至少 1 次。			
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。	101/3	秘書室/施國馨 戒護科/鄭湫樺 輔導科/馮啟文 會計室/詹俊泉 統計室/蘇慶鳳	各機關網站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 3 種以上分類檢索服務。	101/6	統計室/蘇慶鳳	提高網站資訊檢索介面的友善度，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、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。	101/3	統計室/蘇慶鳳	各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	101/3	總務科/王定環 統計室/蘇慶鳳 戒護科/鄭湫樺	各機關持續增列線上申辦業務，以達

	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。			「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. 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。	101/ 3、6、9、 12	總務科/蔡佳宏	各機關持續創新服務項目，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，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。	101/1	秘書室/施國賢	確立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。
	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。	101/3	統計室/蘇慶鳳	各機關同仁藉由參與相關研討會、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。

柒、管制考核

- 一、秘書室就各科室辦理提升服務品質情形，得實施不定期實施查證考核。
- 二、本所「為民服務中心」任務編組成員，依本實施計畫期程，負責推動實施，並定期於所務會議時檢討實施成效。
- 三、各科室主管應就上列執行計畫督導承辦人依限完成。
- 四、期程未辦理完畢者，承辦人應用書面敘明理由陳所長核示，另予追蹤考核。

捌、其他

- 一、本計畫奉核後主動公開於機關網站及服務場所。
- 二、本計畫如有未盡事宜，本所得依實際需要或其他規定，另行補充或修正
- 三、本計畫陳所長核示並提所務會議審議，報部後切實執行。另按季提報執行成果。