

法務部矯正署新店戒治所

104 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

法務部矯正署 103 年 10 月 27 日法矯署綜字第 10301782750 號函。

貳、實施對象

本所全體員工及收容人

參、計畫業務範圍

本所、接見服務中心

肆、計畫目標

為激勵各級同仁，建立以「內部服務-使收容人安心服刑」、「外部服務-便民、親民、禮民」之服務品質主軸，從「心」做起，創新與精進之為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

伍、實施期程

自 104 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

陸、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	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	第一線服務人員秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務。
	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、	經常性辦理	秘書室 總務科 輔導科 戒護科	宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。

	<p>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。</p> <p>3. 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> <p>4. 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>5. 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 8 次實施敦親睦鄰工作，協助維護附近社區之環境，爭取民眾之認同。</p> <p>6. 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> <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>每週辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>每月辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>政風室</p> <p>戒護科</p> <p>總務科 戒護科</p> <p>戒護科</p> <p>戒護科 統計室</p>	<p>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>改善民眾誤認矯正機關之封閉、冷漠觀念。</p> <p>提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</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</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>總務科 戒護科</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環境，達到一處收件，全程服務之要求，落實「臨櫃服務一次 OK」。</p>

	<p>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，應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>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性維護 辦理</p>	<p>各科室</p> <p>輔導科 戒護科</p> <p>總務科 統計室 戒護科</p> <p>各科室</p> <p>統計室</p>	<p>各科室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。</p> <p>提供配合網路申辦、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>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。</p> <p>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>全面實施內部稽核制度，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>提供與時俱進，並以「主動關心服務到家」為目標。</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</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>總務科 戒護科</p>	<p>民眾如有專業或法令之疑問，可直撥或轉接 call center 專線，由專責人員解答相關問題，達到快速有效</p>

	<p>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；每半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>	<p>每季辦理禮貌測試，不定期考核服務態度並檢討</p> <p>定期辦理</p> <p>遇案辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>定期辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>各科室</p> <p>政風室</p>	<p>的電話解答服務。藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。</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，供民眾獲得正確資訊。</p> <p>透過「為民服務常見問題集FAQ」，積極檢討改進服務政策或措施，減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。</p> <p>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。</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、服務措施及預決算情形等重要</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>各科室</p>	<p>網站主動公開機關之基本資訊，並即時更新，供民眾可24小時上網查閱最</p>

	<p>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>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>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p>	<p>新訊息。</p> <p>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。</p> <p>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>配合上級規劃，持續增列線上申辦業務，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「不出門能辦大小事」。</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>1. 透過會議或講習，鼓勵提出至少一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。</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</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室 總務科</p>	<p>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。</p> <p>確立年度執行目標與工作方向，據以落實執行，有助持</p>

	<p>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> <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> <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> <p>5. 每週定期開啟為民服務意見箱，傾聽民意。遇有民眾投書即時辦理並回應，以回饋至業務流程及服務態度等之改善。</p> <p>6. 建立雨水回收系統，配合節能減碳措施節省公帑，建立資源基金美化環境，以專業整合醫療模式，以專業級的輔導環境潛移默化，並落實出所追蹤輔導，協助收容人持續戒除毒癮。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>每週辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>秘書室 人事室</p> <p>秘書室 統計室 人事室</p> <p>政風室</p> <p>總務科 戒護科 衛生科 輔導科</p>	<p>續提升機關形象及公信力。</p> <p>服務人員透過參訪及研習，引進企業經營理念，增進優質服務品質。</p> <p>同仁藉由參與相關研討會、座談會或教育訓練相互交流，改進整合服務平台，達到資源共享之目的。</p> <p>建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p> <p>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印象。</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	7. 增設諮商室，解決家屬之問題，除由各科室承辦人立即出面於該諮商室接待處理，並輔以個案管理師制度，做進一步諮商輔導。	經常性辦理	各科室	以民眾之生活習慣發想設計，加值內、外部品質績效。
	8. 健全代理人制度，並設置資料共享平台，讓業務相關者皆能查詢申請案進度，代為辦理申請人作業。另結合接待室懸掛之本所歷史沿革與變遷，突顯本所由軍監改建特色，消弭與民眾的距離。	經常性辦理	總務科 戒護科 輔導科	以民眾之生活習慣發想設計，縮短等待時間，沉澱等待心情，進而提升服務品質。

柒、實施步驟

- 一、各科室應依本執行計畫實施要項所列五大工作項目，按既定之期程確實執行。
- 二、各執行計畫由秘書室、督勤官不定期至各科室稽核，發現缺失應即改善並提報所務會議備查。
- 三、有關提升服務品質執行績效之業務數據及資料，各科室應於104年3月、6月、9月及12月底前，提報秘書室彙整。
- 四、各科室平日應將提升服務品質工作情形，按月保存書面及電子檔，俾供相關業務單位參考運用。
- 五、有關評審及獎勵方式，依行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「法務部一百零四年度服務品質獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。
- 六、本執行計畫核定後，主動公開於本所網站及接見登記室顯目處。
- 七、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。