

法務部矯正署嘉義看守所102年度提升服務品質實施計畫

壹、依據：法務部矯正署 101 年 11 月 1 日法矯署綜字第 10101812790 號函辦理。

貳、實施對象：本所全體同仁。

參、計畫目標

為激勵本所同仁，以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，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。

肆、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦機關	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。	102 年 12 月	戒護科 總務科 作業科 輔導科	各機關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、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。	102 年 12 月	各科室	宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。
	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，	102 年 12 月	輔導科 作業科 衛生科	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>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>102年 12月</p> <p>102年 12月</p>	<p>戒護科 總務科</p> <p>戒護科 總務科</p>	<p>改善民眾對矯正機關之封閉觀念。</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</p>	<p>102年 12月</p> <p>102年 12月</p> <p>102年 12月</p>	<p>總務科 戒護科 輔導科 作業科 衛生科</p> <p>各科室</p> <p>各科室</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，省卻民眾申辦案件需來回奔波之苦。</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>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，各機關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>102年 12月</p> <p>102年 12月</p> <p>102年 12月</p>	<p>統計室 戒護科 總務科 輔導科 作業科 衛生科</p> <p>各科室</p> <p>總務科 戒護科 統計室</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>各科室全面實施，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>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>
<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</p>	<p>102年 12月</p> <p>102年 12月</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室 政風室 人事室</p>	<p>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。</p> <p>藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。</p>

	<p>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>102年 12月</p> <p>102年 12月</p> <p>102年 12月</p> <p>102年 12月</p>	<p>秘書室 人事室</p> <p>秘書室</p> <p>統計室 戒護科 總務科 輔導科 作業科 衛生科</p> <p>政風室</p>	<p>作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。</p> <p>各機關針對新聞負面報導，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>各科室透過「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>各科室透過民意調查，瞭解民情、民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。</p>
四、豐富服務資訊，促進網	1. 主動規劃公開機關基本資料、核	102年 12月	各科室	本所網站主動公開機關之基本資

路溝通	<p>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>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</p>	<p>102年 12月</p> <p>102年 12月</p> <p>102年 12月</p> <p>102年 12月</p> <p>102年 12月</p>	<p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>各科室</p>	<p>訊，並即時更新，供民眾可24小時上網查閱最新訊息。</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>本所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>本所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，讓民眾在家也可以申辦案件或查詢案件進度。</p>
-----	---	---	---	---

	具。			
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。	102年 12月	各科室	各科室持續創新服務項目，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。	102年 12月	各科室	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。
	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。	102年 12月	人事室	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。
	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	102年 12月	人事室	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。

	劃跨機關水平整合或業務體系垂直整合服務。 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。	102 年 12 月	各科室	建立服務評價回饋機制，精進服務效能。
--	--	---------------	-----	--------------------

伍、實施步驟

- 一、依法務部提升一百零二年度提升服務品質實施計畫及行政院函頒政府服務創新精進方案擬訂本所執行計畫，於 101 年 11 月 26 日前陳送法務部矯正署完成初審，並提報法務部後切實執行。
- 二、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一百零一年八月十七日函頒「第五屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第五屆政府服務品質獎評獎作業手冊」等相關規定，以本年度擬推動重點或階段性工作，研訂計畫；審酌為民服務需求及業務特性，計畫以列表方式，對照說明各該要項之推動作法、承辦單位、預期效益、完成期限等，俾以深化服務效果，擴大為民服務之效果。本計畫為指導性、原則性及實務性之執行內容。
- 三、本計畫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，及本年度預定實施重點工作。
- 四、各科室應將平日便民服務工作情形之書面、照片等資料存檔，作為各季及年底撰寫「提升服務品質執行成果報告」之參考依據。
- 五、計畫內容公開於機關網站及服務場所。

陸、管制考核

- 一、各科室提出 102 年度之執行計畫，秘書室彙整陳報後

依計畫確實執行。

二、本所為民服務中心採任務編組方式，由秘書擔任召集人，各科室主管為組員，各編組成員應依法務部 102 年度提昇服務品質實施計畫及本執行計畫，負責推動實施，並不定時進行考核執行進度。

三、按季陳報實施成果，以強化為民服務自行考核機制之運作，提升服務品質。

四、法務部及法務部矯正署將就各機關提報辦理情形實施不定期實地查證及考核，考核結果將作為年度為民服務績效之評審依據。。

柒、本計畫陳 所長核定後實施，修正時亦同。