

## 臺灣臺南監獄 97 年度提升服務品質實施計畫

一·依據：行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函訂定之「政府服務創新精進方案」。

法務部 96 年 11 月 19 日法秘字第 0960500412 號函辦理。

二·實施對象：臺南監獄各科室。

三·計畫目標：以「便民與禮民」為努力目標，落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達到「求迅速、講效率」全方位服務之目標，提升法務工作便民與禮民之優良形象。

四·計畫內容：

實施要項	推 動 作 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，並規劃符合民眾需求之設施，主動協助民眾申辦、親切導引服務，並提供業務諮詢。	97 年 3 月	總務科 戒護科 作業科 衛生科 教化科	有助服務品質之提升。
	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	97 年 10 月	秘書室 總務科	廣佈機關施政措施及成效，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，擴散機關服務訊息及功能。	97年 10月	各科室	包括更生保護會，觀護志工協進會、榮譽法醫師、醫院、各宗教團體、律師公會、大學法律服務社、各職業工(公)會等團體、專業團體協助提供專業性服務，以結合民間資源，協助公共服務。
	4. 積極推展矯正機關社區服務作為，爭取民眾之認同。	97年 12月	總務科 戒護科	改善民眾對監所之封閉觀念。
	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。	97年 6月	總務科	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。	97年 4月	總務科 戒護科	提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。

<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，提供員工據以作業，並量化服務指標。</p>	<p>97 年 6 月</p>	<p>各科室</p>	<p>使員工持有工作手冊，並定期修正，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>3. 檢討申辦案件應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。</p>	<p>97 年 6 月</p>	<p>總務科 統計室</p>	<p>機關提供配合網路申辦、並來檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之繁瑣性增加快速及便利性。</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的前提下，各機關應建立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>97 年 6 月</p>	<p>統計室</p>	<p>機關開放網路申辦、查詢。</p>

	5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	97年 6月	各科室	機關全面實施為民服務，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）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，降低民眾抱怨頻率。	97年 3月	總務科 戒護科	對民眾有專業及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，惕勵員工恆維服務品質。	按季	秘書室 總務科 戒護科	每年定期或不定期考核電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質。
	3. 建立新聞媒體及報章輿論快速回		秘書室	機關針對新聞之負面報導於第一時間

	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。	97年 3月		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。	97年 3月	總務科 統計室	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，增加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，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。	每季	政風室 衛生科	辦理民意調查，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。
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	97年 3月	統計室	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>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3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、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，提高線上申辦使用率。</p>	<p>97年6月</p> <p>97年6月</p> <p>97年3月</p>	<p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p>	<p>網站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> <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>以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</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	每季	各科室	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。

	而設想。			
	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，訂定97年度全面提升服務品質執行計畫。	97年 3月	秘書室	訂定為民服務執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向。
	3. 舉辦機關服務人員參訪企業作法或政府機關舉辦之品質管理研習會，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	97年 10月	人事室	引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，並能增進機關更好之服務品質。
	4. 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。	97年 3月	各科室	藉相關研討會、座談會或教育訓練相互切磋。

## 五·執行策略與方法

- (一) 各實施單位應依本計畫，訂定科室期程切實執行。
- (二) 執行計畫內容，請參考行政院頒「政府服務創新精進方案」實施要項所列五大工作項目二十三子項，以當年度擬推動重點或推動階段性工作，研訂計畫；計畫以列表方式，對照說明各該要項之推動作法、承辦單位、執行情形、績效成果等。本實施計畫為指導性、原則性、推動內容；執行計畫為實務性執行內容。
- (三) 研訂執行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。
- (四) 「為民服務中心」以各科室主管為成員，負責推動實施，並定期於每月第二次監務會議後集會議檢討實施成效