

法務部矯正署臺南監獄一百零一年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、法務部 100 年 11 月 1 日法秘字第 1000500770 號函辦理。
- 三、法務部矯正署 100 年 11 月 11 日法矯署綜字第 1000128380 號函辦理。

貳、實施對象

臺南監獄各科室。

參、計畫目標

秉持「專業熱忱」、「關懷公益」、「司法脫胎 除民怨」為核心價值，落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達到「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升機關廉潔、親民、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	承辦機關	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	<ol style="list-style-type: none">1. 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。2. 改善機關內外環境，規劃具有特色並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。	總務科 戒護科 各科室	提供民眾優質洽公環境，樹立機關便民禮民形象。 秉持「以客為尊」信念及同理心，提供積極、優質服務。

	<p>3.善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。</p> <p>4.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。</p> <p>5.積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之肯定。</p>	<p>教化科 作業科 戒護科 總務科</p> <p>各科室</p> <p>總務科 戒護科</p>	<p>藉傳播媒體及各集會等公眾場合，廣佈機關施政措施及成效，拉近與民眾之距離。</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>強化民眾對矯正機關各項政策執行之認同及參與感。</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>1.檢討、改善設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，縮短民眾等候時間。</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，提供員工據以作業，並量化服務指標。</p> <p>3.檢討申辦案件應附</p>	<p>戒護科 總務科</p> <p>各科室</p> <p>總務科</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環境，縮短民眾等候時間。</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>機關提供配合網路</p>

	<p>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>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>5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p>	<p>統計室</p> <p>總務科 統計室</p> <p>各科室</p>	<p>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>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，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>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，降低民眾抱怨頻率。</p> <p>2. 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</p>	<p>戒護科 總務科</p> <p>秘書室 各科室</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。藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。</p>

	<p>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. 不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>秘書室 各科室</p> <p>秘書室</p> <p>總務科 統計室</p> <p>政風室 秘書室</p>	<p>作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>辦理民意調查，瞭解民情民瘼、社會觀感及民眾需求，改進服務缺失。</p>
--	---	---	---

<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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，配合行政院研考會「我的 E 政府」網站提供 3 種以上分類檢索服務。 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。 4. 賡續推動網站（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>各科室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p>	<p>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。</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>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>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>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>各科室</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</p>

	<p>性貼近民眾生活需求而設想。</p> <p>2. 檢討現有為民服務工作廣度、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，重新規劃設計有創意之加值服務。</p> <p>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，著眼於服務產出之目的與結果，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。</p> <p>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。</p>	<p>秘書室</p> <p>人事室</p> <p>各科室</p>	<p>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，有助持續提升機關形象及公信力。</p> <p>機關服務人員透過參訪、研習，引進企業經營理念，增進優質服務品質。</p> <p>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。</p>
--	---	----------------------------------	---

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，以列表方式，對照說明各該要項之推動

作法、承辦單位、績效成果等。

- (三) 研訂執行計畫，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」以各科室主管為任務編組成員，負責推動實施，並定期於監務會議後召集會議檢討實施成效。