

法務部矯正署臺東戒治所 101 年度提升服務品質執行計畫

一、依據：遵照法務部 100 年 11 月 19 日法秘字第 1000500770 號函暨法務部矯正署 100 年 11 月 11 日法矯署綜字第 1000128380 號函辦理。

二、計畫目標：為激勵機關同仁，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。

三、計畫業務範圍：本所為民服務項目

四、執行單位：本所各科室

五、執行策略及方法：

實施要項	推動策略及方法	完 成 限 期	執 行 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，規劃具有特色及適合民眾需求之設施，主動協助民眾申辦事項、親切導引服務，並提供業務諮詢。	101 年 3 月	總務科	檢視辦公環境及各項服務措施，期達到民眾最高便利性。
	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	101 年 10 月	秘書室	利用場合宣導政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離，瞭解民意趨向，作最妥適之回應。

	<p>及執行成效年度內至少 1 次。</p> <p>3、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>	<p>101 年 10 月</p>	<p>輔導科 社工科 衛生科</p>	<p>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）會等民間團體、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。</p>
	<p>4、積極推展矯正機關社區服務作為至少每月 1 次，爭取民眾之認同。</p>	<p>101 年 12 月</p>	<p>戒護科</p>	<p>每月不定時派員到本所附近社區及學校實施環境整理服務，對認養之公園、道路積極維護，改善民眾對監所之封閉觀念。</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>101 年 6 月</p>	<p>總務科</p>	<p>開放公共設施處所（包括停車場等）、綠化辦公處所，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、改善及設置全功能櫃台，強化本所內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。</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，提高資料查驗使用電子謄本</p>	<p>101年4月</p> <p>101年6月</p> <p>101年6月</p>	<p>總務科 戒護科</p> <p>各科室</p> <p>總務科 戒護科</p>	<p>1、服務流程簡化及合理化。</p> <p>2、接見登記室提供收容人家屬接見登記、寄入金錢、物品及門市販售等一次辦好功能，另改善等候區洗手間，擺置電視及書報，以減少收容人家屬等候期間之不適。</p> <p>訂定工作手冊，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，減少疏失。</p> <p>加速便民服務管道各項申辦作業，提升行政效率，減少民眾抱怨。</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的前提下，配合資訊處開發之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>101年6月</p> <p>101年6月</p>	<p>總務科 統計室 戒護科</p> <p>秘書室</p>	<p>1、在維護網路申辦安全下提供公開查詢機制，另訂定服務標準作業程序。</p> <p>2、提供收容人家屬遠距接見、預約接見、返家探視、奔喪及與眷同住之資訊辦理與查詢。</p> <p>本所為民服務中心任務編組，全面加強服務品質控管，落實PDCA程序，達到計畫週詳、執行徹底、檢核精確、矯正缺失之預期目標。</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，降低民眾抱怨頻率。</p>	<p>101年3月</p>	<p>總務科</p>	<p>設置電話預約專線，由專責人員解答相關問題，達快速有效的電話解答服務。</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，惕勵員工恆維服務品質。</p>	<p>全年按季</p>	<p>秘書室 各科室</p>	<p>每年定期或不定期考核及電話禮貌測試，各單位並發給電話禮儀範本參考，並對同仁（尤其新進人員）施以電話禮貌演練（如利用常年教育實施）藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質。</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>101年3月</p>	<p>秘書室</p>	<p>作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果</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>101年3月</p>	<p>秘書室</p>	<p>新聞媒體如有負面報導時，於最接近發生時間點主動澄清，並提出具體事證以呈現真象，供民眾獲得正確資訊，避免受到誤導。</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</p>	<p>101年3月</p>	<p>秘書室 總務科 輔導科 戒護科</p>	<p>本所透過平日搜集之「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(慮)，</p>

	<p>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；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，每年至少1次。</p>	全年每季	秘書室	<p>增強對政府施政之信任感及肯定。</p> <p>從每年辦理之民意調查，瞭解最新民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。</p>
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	<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</p>	101年3月	統計室	<p>公開施政相關資訊，主動滿足民眾「知」的需求，讓民眾與政府間的資訊落差降到最低。</p> <p>本所提供之檢索服務，內容以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</p>
		101年6月	統計室	

	<p>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、廣續檢討推動網站（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>101 年 6 月</p> <p>101 年 3 月</p>	<p>統計室</p> <p>統計室</p>	<p>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>本所網頁設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元、立即之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p> <p>本所規劃完整及安全之新增線上申辦業務，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>	<p>1、每季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。</p>	<p>全年每季</p>	<p>人事室 總務科</p>	<p>集思廣益提供創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，便民、利民為宗旨，塑造專業、熱忱、高效率之服務品質，俾改善民眾對政府服務之刻板印象。</p>

	<p>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，訂定年度提升服務品質執行計畫。</p>	101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直接與民眾多面向接觸，有助本所服務形象之提升。
	<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至少1次，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>	101年10月	人事室	<p>1、本所舉辦服務品質管理研習，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。</p> <p>2、導入以顧客為導向之服務概念，良善治理之方法，以整體投入資源最小比例，尋求最高之服務價值。</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</p>	101年3月	統計室 人事室	<p>1、本所舉辦跨機關相關研討會、座談會或教育訓練，與他機關人員相互切磋，改進整合服務平台，完成資源共</p>

	發，規劃跨機關 水平整合服務或 業務體系垂直整 合服務。			享知識交流之目 的。 2、提昇職員資訊素 養並利用網路科 技融入辦公學習 環境。推動資訊 教育訓練電腦 化，提升行政效 率。
--	---------------------------------------	--	--	--

六、實施步驟與管考作為

- (一)各科室應依本執行計畫之執行策略及方法切實執行，並於期限內完成且達到預期之效益。
- (二)各科室應隨時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。
- (三)以各科室主管為任務編組成員成立「為民服務中心」，定期召集會議檢討本執行計畫推動辦理情形及執行成效。
- (四)本執行計畫內容經提所務會議通過後公布於本所網站。