

## 法務部矯正署臺東戒治所 103 年度提升服務品質執行計畫

一、依據：遵照法務部 102 年 10 月 23 日法綜字第 10201508480 號函暨法務部矯正署 102 年 11 月 1 日法矯署綜字第 10201776440 號函辦理。

二、計畫目標：為激勵各機關同仁，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成全方位優質服務，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	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。	103 年 3 月	總務科	1. 檢視辦公環境及各項服務措施，提供民眾優質洽公環境 2. 本所第一線服務人員均能秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務，樹立機關親民禮民形象。
	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	103 年 10 月	秘書室	1. 利用各種場合蒐集輿情及民情，作為檢討精進為民服務工作之參考。 2. 藉傳統媒體及各

	<p>等公眾場合，宣導政府施政措施及執行成效，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，宣達政府服務訊息及功能，年度內至少 4 次。</p>	<p>103 年 10 月</p>	<p>輔導科 社工科 衛生科</p>	<p>種集會等公眾場合，廣為宣導政府施政措施及成效。</p> <p>1. 結合更生保護會、觀護志工協進會、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、專業團體或主動參與各項公益事務，宣達政府服務訊息及功能，提升政府親民形象。</p> <p>2. 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>4. 積極推展矯正機關社區服務作為，每月至少 1 次，爭取民眾之認同。</p>	<p>103 年 12 月</p>	<p>戒護科</p>	<p>1. 每月不定時派員到本所鄰近社區及學校實施環境整理，對認養之公園、道路積極維護，改善民眾對矯正機關之封閉觀念。</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。	103年6月	總務科	<p>2. 強化民眾對矯正機關各項政策執行之認同及參與感。</p> <p>1. 充實、更新機關內各項服務設備及服務措施，提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務新形象。</p> <p>2. 秉持「以客為尊」信念及同理心，提供主動、優質服務。</p>
二、便捷服務程序，確保流程透明	1. 檢討、改善及設置全功能櫃台，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。	103年4月	總務科 戒護科	<p>1. 設置全功能之單一窗口服務櫃台，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>2. 全面檢討服務流程簡化程度及合理性，以縮短民眾申辦案件時間。</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	103年6月	各科室	<p>1. 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、</p>

	<p>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，機關應建立至少 5 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>103 年 6 月</p> <p>103 年 6 月</p>	<p>總務科 戒護科</p> <p>總務科 統計室 戒護科</p>	<p>一致性，節省工時，減少疏誤。</p> <p>2. 檢討簡化作業流程、辦理時限，讓民眾充分瞭解申辦程序。</p> <p>1. 檢討並減量各項申辦案件應檢附之書證，提升行政效率，減少民眾抱怨。</p> <p>2. 機關提供配合網路申辦，並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之繁瑣性，增加快速及便利性。</p> <p>1. 在維護網路申辦安全下提供公開查詢機制，使民眾清楚瞭解申辦案件應檢附之證件及作業程序，以加速辦理時間。</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</p>
--	--	-----------------------------------	---	--

	5、建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	103年6月	秘書室 各科室	住辦理之查詢，讓申辦民眾瞭解案件處理流程及最新進度。  本所成立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。
	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。	103年6月	總務科 戒護科 統計室	利用無線網路及行動載具的便利性，主動迅速提供各項便民及超值服務。
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。	103年3月	總務科	1. 設置電話預約專線，由專責人員解答相關問題，降低民眾抱怨頻率。 2. 民眾如有專業或法令之疑問，可直接撥或轉接機關 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。
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。	全年按季	秘書室 各科室		每年定期或不定期考核及電話禮貌測試，各科室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、惕勵員工，不斷提升服務品質。
3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵	103年3月	秘書室		作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果
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。	103年3月	秘書室		新聞媒體如有負面報導時，應於第一時間主動澄清，並提出具體事證以呈現真象，供民眾獲得正確資訊。
5. 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，轉換民眾	103年3月	秘書室 總務科 輔導科 戒護科		本所透過平日搜集之「為民服務常見問題集」(FAQ)積極檢討改進服務政

	<p>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 1 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>	全年每季	秘書室 政風室	<p>策或措施，減少民眾疑惑(慮)，增進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</p>	103年3月	統計室	<p>於本所網站主動公開施政相關資訊，滿足民眾「知」的需求。而提供之資訊內容需正確連結，並即時更新，讓民眾可 24 小時上網查閱最新訊息。</p> <p>本所提供之檢索服務，可迅速導引民眾查詢所需資訊，並依 MyEGov 分類</p>
		103年6月	統計室	

	方式；並遵循相關規範標示電子資料，配合MYEGov提供至少3種分類檢索服務。			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。
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。	103年6月	統計室	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。
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。	103年3月	統計室	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。
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	103年12月	統計室	本所提供多樣性線上申辦之服務項目，讓民眾在家亦可申辦案件或查詢案件進度。



	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 3 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。	全年每季	人事室 總務科	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。
	2. 檢討現行為民服務工作廣度及深度，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。	103 年 3 月	秘書室	訂定年度提升服務品質執行計畫，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，以較少的成本得到更	103 年 10 月	人事室	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。 2. 導入以顧客為導向之服務概念，良善治理之方法，以投入最少

	<p>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 1 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. 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。</p>	<p>103 年 3 月</p> <p>103 年 12 月</p>	<p>統計室 人事室</p> <p>秘書室 政風室</p>	<p>成本，尋求最高之服務價值。</p> <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，達到資源共享之目的。</p> <p>2. 提昇同仁網路科技操作素養，推動資訊教育訓練，提升行政效率。</p> <p>於單一窗口服務台設置意見箱及備有問卷調查表，隨時瞭解為民服務的便利性、服務態度及民眾需求，除即時改善外，並將回應內容公布於本所網站及公布欄。</p>
--	---	------------------------------------	---------------------------------------	---

## 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。