

法務部矯正署臺北女子看守所 101 年度提升服務品質執行計畫

- 一、依據：**依「法務部 101 年度提升服務品質實施計畫」及奉法務部矯正署 100 年 11 月 11 日法矯署綜字第 1000128380 號函，並參照行政院函頒「政府服務創新精進方案」辦理。
- 二、實施機關：**法務部矯正署臺北女子看守所。
- 三、計畫目標：**以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」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。
- 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，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。 | 經常性辦理 | 戒護科 總務科 | 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。 | 經常性辦理 | 秘書室 政風室 總務科 | 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 | 經常性辦理 | 戒護科 | 結合公益、專業團體協助提供專業性服務，善用社 |

| | | | | |
|------------------------|---|--|--|--|
| | <p>功能，年度內至少四次。</p> <p>4. 積極推展社區服務作為，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>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> | <p>戒護科</p> <p>總務科 戒護科</p> | <p>會資源，協助公共服務。</p> <p>改善民眾對矯正機關之固有封閉觀念。</p> <p>提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p> |
| <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，強化機關內部橫向連繫，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，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</p> | <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> | <p>總務科 戒護科</p> <p>各科室</p> <p>總務科 戒護科 統計室</p> | <p>全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> <p>標準作業流程應定期修正，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</p> |

| | | | | |
|------------------------|---|---------------------------|-----------------------|--|
| | <p>量；配合推動電子騰本政策，提高資料查驗使用電子騰本認證之比例。</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，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>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> | <p>統計室</p> <p>各科室</p> | <p>騰本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。</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>全面實施內部稽核制度，加強服務品質控管。</p> |
| <p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p> | <p>1. 建立語音總機語音指引服務，使民眾可逕向承辦業務單位洽詢之機制，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. 每月不定時辦理服</p> | <p>經常性辦理</p> <p>定期辦理</p> | <p>各科室</p> <p>秘書室</p> | <p>民眾如有專業或法令之疑問，可直撥或轉接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</p> |

| | | | | |
|--|---|--|---|--|
| | <p>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。</p> <p>3. 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</p> | <p>不定期辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>每季辦理</p> | <p>各科室</p> <p>秘書室 各科室</p> <p>總務科 戒護科 統計室</p> <p>政風室 各科室</p> | <p>制，惕勵員工持續提升服務品質。</p> <p>經由法務部及矯正署每月隨機抽查之電話禮貌測試，若本所接聽人員表現良好，予以表揚，以作為其他同仁學習之標竿。</p> <p>導正民眾對監所的不良觀感，提升機關形象，並收使收容人家屬放心、收容人安心服刑之效。</p> <p>即時提供便捷服務，使民眾能了也相關規定、法令，消除疑慮、解決問題。減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。</p> <p>瞭解民情、民瘼、民眾觀感</p> |
|--|---|--|---|--|

| | | | | |
|-----------------|--|-------|------------|---|
| | 果，改進服務缺失提供本所相關業務單位改進服務之參考。 | | | 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. 主動規劃公開本所基本資料、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。 | 經常性辦理 | 統計室 各科室 | 本所網站主動公開機關之基本資訊，並即時更新，強化資訊快速流通之正確性與資訊作業效率，供民眾隨時上網查閱最新訊息。 |
| | 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。 | 經常性辦理 | 統計室 | 採活潑生動方式展現本所為民服務之熱忱，並依MyEGov分類檢所規範，對外公開網站均須加註〈主題、施政、服務〉，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。 |
| | 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 | 經常性辦理 | 統計室 各科室 | 網頁設置民眾意見反映區並妥振處理人民陳情案件，提供民 |

| | | | | |
|-----------------|--|--|--|---|
| | <p>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> | 持續辦理 | 統計室 各科室 | <p>眾多元之抒發意見管道，增進民眾對政府機關之信任，建立良好溝通模式。</p> <p>宣導便民措施，提供民眾參予利用，增加民眾之便利性。</p> |
| 五、創新服務方式，整合服務資源 | <p>1. 各科室應透過會議或講習，鼓勵提出至少一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。</p> <p>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。</p> <p>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</p> | <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> | <p>各科室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室 人事室</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>服務人員透過參訪及研習，引進企業</p> |

| | | | | |
|--|---|-------|------------|---|
| | <p>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。</p> <p>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，規劃跨機關水平整合或業務體系垂直整合服務。</p> | 經常性辦理 | 統計室 人事室 | <p>經營理念，增進優質服務品質。</p> <p>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。</p> |
|--|---|-------|------------|---|

五、執行策略與方法：

- (一) 各科室應依本計畫實施要項所列五大工作項目，按既定之期程確實執行。
- (二) 請各科室將平日為民服務工作情形按月保存書面〈含照片〉及電子檔，俾利彙整並供上級機關考核。
- (三) 請各科室於每季〈3.6.9.12〉次月5日內將實際執行情形送秘書室彙整陳報法務部矯正署。
- (四) 本執行計畫由秘書室不定期至各科室稽核服務品質，檢討並針對缺失提出改進。
- (五) 本執行計畫核定後，主動公開於本所網站及接見登記室顯目處。
- (六) 本計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。