

法務部矯正署臺北女子看守所 102 年度提升服務品質實施計畫

壹、依據

依「法務部 102 年度提升服務品質實施計畫」及奉法務部矯正署 101 年 11 月 1 日法矯署綜字第 10101812790 號函，並參照行政院函頒「政府服務創新精進方案」辦理。

貳、實施機關

法務部矯正署臺北女子看守所。

參、計畫目標

為激勵各機關同仁，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。

肆、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	主動探求民眾需求，秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質、親民服務。
	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	建置民眾意見信箱、問卷調查做為檢討精進為民服務工作，及藉由本所網站、跑馬燈等宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。

	<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，年度內至少四次。</p> <p>4. 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>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>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、改善及設置單一窗口全功能櫃台，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。</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</p>	<p>經常性辦理</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</p> <p>總務科</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環境，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>標準作業流程定期修正，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、並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。</p> <p>使民眾清楚</p>

	<p>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，建立至少五項申辦或申請案件公開查詢機制，提供服務專線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>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。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>戒護科</p> <p>各科室</p> <p>統計室</p>	<p>瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。並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>機關服務提供，與時俱進，並以做到主動關心服務到家，連線服務現場受理為目標。</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>經常性辦理</p> <p>定期辦理</p> <p>遇案辦理</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室</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>藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。</p> <p>經由法務部及矯正署與本所自行每月隨機抽查</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. 彙整服務滿意度問卷調查、首長信箱與意見箱之反應意見，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，改進服務缺失提供本所相關業務單位改進服務之參考。</p>	<p>遇案辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>每季辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>總務科 戒護科 政風室</p> <p>政風室 各科室</p>	<p>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。導正民眾對監所的不良觀感，提升機關形象，以收讓收容人家屬放心、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>	<p>1. 資訊公開適切性與內容有效性公開。</p> <p>2. 資訊檢索完整性</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>統計室 各科室</p> <p>統計室</p>	<p>主動提供更新資料，依網頁內容的完整性、正確性及即時性辦理查核。</p> <p>首頁提供網</p>

	<p>與便捷性資訊檢 索服務妥適性。</p> <p>3. 線上服務量能擴 展性，線上服務提 供使用性。服務項 目包括網路預約 接見、便民服務申 辦系統等。</p> <p>4. 電子參與多元程 度本所網站設有 首長信箱，提供民 眾意見反映區。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>統計室 各科室</p> <p>統計室 秘書室</p>	<p>頁全文檢 索，以利使用 者利用分類 檢索搜尋相 關資料。</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>機關網頁設 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 溝通管道。</p>
<p>五、創新服務 方式，整 合服務 資源</p>	<p>1. 各科室透過會議或 講習，鼓勵提出至 少一項，機關彙整 至少三項有價值且 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>年度一次性 辦理</p> <p>年度一次性 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> <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>6. 辦理各類教育訓練，鼓勵同仁提供創新思維，以提高服務品質。並於辦理各項活動時，適時調查同仁需求及意見，以符合同仁期望。</p>	<p>遇案辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>統計室 人事室</p> <p>各科室</p> <p>人事室</p>	<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> <p>建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p> <p>將創新概念融入工作，設身處地為民眾服務，以提高服務品質。</p>
--	--	---------------------------------------	--	---

伍、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。