

## 法務部矯正署臺北女子看守所 103 年度提升服務品質執行計畫

### 壹、依據

依「法務部 103 年度提升服務品質實施計畫」及奉法務部矯正署 102 年 11 月 1 日法矯署綜字第 10201776440 號函，並參照行政院 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」辦理。

### 貳、實施對象

本所全體員工。

### 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、執行計畫內容

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

	<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. 積極推展矯正機關社區服務作為，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>經常性辦理</p>	<p>戒護科</p> <p>總務科 戒護科</p> <p>總務科 戒護科</p>	<p>眾之距離。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。改善民眾對矯正機關之封閉觀念。</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文件之必要性，並予以減量；</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>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落實「臨櫃服務一次OK」。</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</p>

	<p>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，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>經常性辦理</p>	<p>總務科 戒護科</p> <p>各科室</p> <p>統計室</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>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。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>實施內部稽核制度，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>機關服務提供，與時俱進，並以「主動關心服務到家」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>經常性辦理</p>	<p>各科室</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>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>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</p>	<p>定期辦理</p> <p>遇案辦理</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>秘書室</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>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>
--	--	--	---

	考。			
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。即時更新資訊內容並正確連結。</li> <li>2. 機關網站或網頁設計，網站（頁）資訊檢索規劃提供多樣性檢索服務；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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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</li> </ol>	<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>經常性辦理</p>	<p>統計室 各科室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</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>首頁提供網頁全文檢索，以利使用者利用分類檢索搜尋相關資料。</p> <p>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>多用網路少用馬路，讓民眾「不出門能辦大小事」。</p>

	或行動載具。			
五、創新服務方式，整合服務資源	<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>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>遇案辦理</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室 人事室</p> <p>統計室 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>

	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。	經常性辦理	各科室	建立服務評價回饋機制，精進服務效能。
	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。	經常性辦理	人事室	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。

## 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。