

## 臺灣新竹監獄 97 年度提升服務品質執行計畫

一·依據：行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號  
函訂定之「政府服務創新精進方案」。

二·實施對象：本監各科室。

三·計畫目標：以「便民與禮民」為努力目標，落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達到「求迅速、講效率」全方位服務之目標，提升法務工作便民與禮民之優良形象。

四·計畫內容：

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 科 室	辦 理 情 形
一·提升服務品質，深化服務績效	1. 改善機關內外環境規劃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。	97 年 3 月	總務科、戒護科	
	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 2 次	97 年 10 月	總務科、戒護科	

	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。	97 年 10 月	教化科、衛生科、戒護科、作業科、調查分類科	
	4. 積極推展社區服務作為至少每月 1 次，爭取民眾之認同。	97 年 12 月	總務科、戒護科	
	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。	97 年 6 月	總務科、戒護科	
二·便捷服務程序，確保流程透明	1. 檢討、改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務	97 年 4 月	總務科、戒護科	

	之要求。		
	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。	97 年 6 月	總務科、戒護科
	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，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	97 年 6 月	總務科、戒護科
	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，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制至少 5 項，提供民眾瞭解案件處	97 年 6 月	統計室、總務科

	<p>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>	97年 6月	各科室	
三·探查民意趨勢，建立顧客關係	<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>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（每季至少1次，每次至少測試5個機關），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>	97年 3月             按季	政風室、總務科 、戒護科             秘書室	

	3. 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。	97年 3月	各科室及秘書室及發言人	
	4. 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。	97年 3月	統計室	
	5. 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，每季至少1次。	每季	政風室及各科室	
四·豐富服務資訊，促	1. 主動規劃公開機關基本資料、核	97年 3月	統計室及各科室	

<p>進網路溝通</p>	<p>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. 本監網站或網頁設計，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3種分類檢索服務。</p>	<p>97年 6月</p>	<p>統計室及各科室</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>97年 6月</p>	<p>統計室及各科室</p>	
	<p>4. 賡續檢討推動網站(線上)申辦業務及服務項</p>	<p>97年 3月</p>	<p>統計室及各科室</p>	

	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至少 3 項，提高線上申辦使用率。			
五·創新服務方式，整合服務資源	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。	每季	各科室	
	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 97 年度全面提升服務品質執行計畫。	97 年 3 月	總務科、戒護科	
	3. 舉辦本監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	97 年 10 月	各科室及人事室	

	<p>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> <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發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>97年 3月</p>	<p>統計室及各科室</p>	
--	---	-------------------	----------------	--

## 五·執行策略與方法

- (一) 本監應依本「法務部 97 年度提升服務品質實施計畫」。
- (二) 執行計畫內容，係參考法務部承頒實施要項所列五大工作項目二十三子項，以當年度擬推動重點或推動階段性工作，研訂計畫；計畫以列表方式，對照說明各該要項之推動作法完成期限、承辦科室、執行情形、因而本計畫為實務性執行內容。
- (三) 研訂執行計畫及檢討本監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。



(四)本監為落實執行本計畫將由典獄長或授權副典獄長或不定期查核，並作成紀錄針對缺失，積極輔導，全力改進，各項改進之進度與成效，作為年終考績之重要參考依據。