

臺灣新竹監獄 98 年度提升服務品質執行計畫

一、依據：法務部 97 年 12 月 25 日法秘字第 0970500483 號函訂定之「法務部 98 年度提升服務品質實施計畫」。

二、執行對象：本監各科室。

三、計畫目標：依據行政院頒訂之核心價值「廉正、專業、效能、關懷」的本質，秉持「創新與精進」的精神，積極落實推動各項便民、禮民措施，達到「求迅速、講效率」全方位優質服務之目標，持續提升法務機關親民形象與公信力。

四、計畫內容：

實施要項	推 動 作 法	完 成 限 期	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。	98 年 3 月	總務科 戒護科 作業科	
	2. 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。	98 年 6 月	總務科 戒護科	
	3. 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、說明會及村、里民大會等公眾場合，宣導政府施政措施及執	98 年 10 月	戒護科 總務科	

實施要項	推 動 作 法	完 成 限	承 辦 科 室	辦 理 情 形
	<p>行成效年度內至少2次。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 積極推展本監社區服務作為至少每月1次，爭取民眾之認同。</p>	<p>98年 10月</p> <p>98年 12月</p>	<p>教化科 衛生科 作業科 調查分類科 作業科</p> <p>總務科 戒護科</p>	
<p>二·便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>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，提供員工據以作業，並量化服務指標。</p> <p>3. 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配</p>	<p>98年4月</p> <p>98年6月</p> <p>98年6月</p>	<p>總務科 戒護科</p> <p>總務科 戒護科</p> <p>總務科 戒護科</p>	

實施要項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 科 室	辦 理 情 形
	<p>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。</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的前提下，本監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>98 年 6 月</p> <p>98 年 6 月</p>	<p>總務科 戒護科 (統計室)</p> <p>秘書室 (各科室)</p>	
<p>三·探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>1. 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>2. 有系統地建立本監「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</p>	<p>98 年 3 月</p> <p>98 年 6 月</p>	<p>秘書室 本監發言人 各科室</p> <p>秘書室 (各科室)</p>	

實施要項	推 動 作 法	完 成 限	承 辦 科 室	辦 理 情 形
	<p>劃服務政策或措施。</p> <p>3. 設置本監處理人員回應民眾機制，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>4. 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（每月至少1次，每次至少測試5個單位），針對缺失，切實檢討改進；訂定或修訂服務態度、禮儀獎懲要點，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工恆維服務品質。</p> <p>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，每半年至少1次。</p>	<p>98年 6月</p> <p>98年 3、6、 9、12 月</p> <p>98年 6、12 月</p>	<p>總務科 戒護科 (政風室)</p> <p>秘書室</p> <p>政風室 (各科室)</p>	

實施要項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 科 室	辦 理 情 形
四·豐富服務資訊，促進網路溝通	<p>1. 主動規劃公開本監基本資料、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. 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至少3項，提高線上申辦使用率。</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>4. 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</p>	<p>98年3月</p> <p>98年3月</p> <p>98年3月</p> <p>98年6月</p>	<p>統計室 (各科室)</p> <p>統計室 (各科室)</p> <p>統計室 (各科室)</p> <p>統計室 (各科室)</p>	

實施要項	推 動 作 法	完 成 限	承 辦 科 室	辦 理 情 形
	提供3種分類檢索服務。			
五·創新服務方式，整合服務資源	<p>1. 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，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。</p> <p>2. 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>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</p>	<p>98年3月</p> <p>98年6月</p> <p>98年10月</p>	<p>秘書室 (總務科) (戒護科)</p> <p>統計室 (各科室)</p> <p>各科室</p>	

實施要項	推 動 作 法	完 成 限	承 辦 科 室	辦 理 情 形
	<p>公共價值。</p> <p>4. 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。</p>	98年 3、6、 9、12 月	各科室	

五、執行策略與方法

- (一)本監確實依「臺灣新竹監獄 98 年度提升服務品質執行計畫」落實執行。
- (二)執行計畫內容，參考行政院頒「政府服務創新精進方案」實施要項所列 5 大工作項目 23 子項，及「法務部 98 年度提升服務品質實施計畫」之精要，並以 98 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實施要領、推動作法、完成期限、承辦科室及辦理情形。執行計畫為實務性執行內容，各科室審酌服務需求及業務特性，結合「政府服務品質獎」評核項目、評核指標、實際檢核項目，研訂執行計畫。
- (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)為落實本執行計畫，典獄長授權副典獄長不定期督導與查核各科室執行概況，並由秘書依缺失部分積極輔導，以達成預期之效益。