

# 法務部矯正署新竹監獄 100 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、依據

法務部 100 年 11 月 19 日法秘字第 0990500717 號函訂定之「法務部一百年度提升服務品質實施計畫」。

## 貳、實施對象

本監各科室。

## 參、計畫目標

依行政院頒訂文官核心價值「廉正、忠誠、專業、效能、關懷」之創新與精進的精神，激勵本監同仁秉持「司法為民」之服務理念，以達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升機關親民形象與公信力之目標。

## 肆、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	完 期	成 限	承 科	辦 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。 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。	100 年 3 月	100 年 10 月	總務科 戒護科 作業科	戒護科 總務科	

	<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 4 次。</p> <p>4. 積極推展矯正機關社區服務作為，每月至少 1 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>100 年 12 月</p> <p>100 年 12 月</p> <p>100 年 6 月</p>	<p>調查科 教化科 作業科 衛生科 戒護科 總務科</p> <p>總務科 戒護科</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>100 年 3 月</p> <p>100 年 6 月</p> <p>100 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>	

	<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，各機關應建立至少5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>100年6月</p> <p>100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(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，降低民眾之抱怨頻率。</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，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，惕勵員工提升服務品質。</p> <p>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</p>	<p>100年6月</p> <p>100年3、6、9、12月</p> <p>100年3月</p>	<p>總務科 戒護科 (政風室)</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室 機關發言人 各科室</p>	

	<p>會視聽。</p> <p>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。</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；每半年至少1次強化問卷內容與測量方式之設計及評價結果分析，並研析滿意度趨勢，再與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p>	<p>100年6月</p> <p>100年6、12月</p>	<p>秘書室 (各科室)</p> <p>政風室 (各科室)</p>	
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	<p>1. 主動規劃公開機關基本資料、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. 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3種分類檢索服務。</p> <p>3. 規劃建置多元化電子參與管道，如</p>	<p>100年3、6、9、12月</p> <p>100年6月</p> <p>100年3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>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。</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>	100年3月	統計室 (各科室)	
五、創新服務方式，整合服務資源	<p>1. 透過會議或講習，鼓勵提出至少3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1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</p>	100年3、6、9、12月	秘書室 (各科室)	
		100年3月	秘書室 (各科室)	
		100年10月	秘書室 (各科室)	

	<p>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 1 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>	100 年 10 月	秘書室 統計室 (各科室)	
--	---	------------	---------------------	--

## 伍、實施步驟

一、本監確實依「臺灣新竹監獄一百年度提升服務品質執行計畫」落實執行。

二、執行計畫應注意事項：

- (一)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「法務部一百年度提升服務品質實施計畫」之精要，並以 100 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。
- (二)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。
- (三)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。