

臺灣新竹監獄 99 年度提升服務品質執行計畫

一、依據：法務部 98 年 11 月 18 日法秘字第 0980500781 號函訂定之「法務部 99 年度提升服務品質實施計畫」。

二、實施對象：本監各科室。

三、計畫目標：依行政院頒訂之文官核心價值「廉正、忠誠、專業、效能、關懷」，創新與精進」的精神，積極落實推動各項為民服務措施，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，並持續提升法務機關親民形象與公信力之目標。

四、執行策略及方法：

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，主動協助民眾申辦各項事宜、親切導引服務，並提供業務諮詢。	99 年 3 月	總務科 戒護科 人事室	
	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，年度內至少 2 次宣導政府施政措施及執行成效。	10 月	戒護科 總務科	
	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。	10 月	教化科 衛生科 作業科 調查科 作業科	
	4. 積極推展社區服務作為每月至少 1 次，爭取民眾之認同。	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。	99年 6月	總務科 戒護科	
二、便捷服務程序，確保流程透明	<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，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>99年 4月</p> <p>6月</p> <p>6月</p> <p>6月</p> <p>6月</p>	<p>總務科</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>秘書室 (各科室)</p>	

三、探查民意趨勢，建立顧客關係	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。	6 月	總務科 戒護科 (政風室)
	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，惕勵員工恆維服務品質。	3、6、 9、12 月	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。	6、12 月	秘書書 本監發言人 各科室
	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。	6 月	統計室 (秘書室)
	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，每半年至少 1 次。	6、12 月	政風室

四、豐富服務資訊，促進網路溝通	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。	3 月	統計室 (各科室)	
	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 3 種以上分類檢索服務。	3 月	統計室 (各科室)	
	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。	3 月	統計室 (各科室)	
	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。	3 月	統計室 (各科室)	
五、創新服務方式，整合服務資源	1. 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。	3、6、9、12 月	各科室 (秘書室)	
	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	3 月	秘書室 (總務科) (戒護科)	

