

# 法務部矯正署新竹監獄 101 年度提升服務品質實施計畫

100 年 11 月 25 日竹監秘字第 1000005197 號函

## 壹、依據

法務部 100 年 11 月 1 日法秘字第 1000500770 號函及行政院 96 年 7 月 23 授研展字第 03600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。

## 貳、實施對象

本監各科室。

## 參、計畫目標

為激勵機關同仁，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，提升矯正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	完成期限 (100 年)	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。	6 月	各科	
	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，年度內至少一次。	10 月	各科 秘書室	
	3. 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項	3 月 6 月	各科 秘書室	

	<p>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>9月 12月</p> <p>12月</p> <p>6月</p>	<p>總務科 戒護科</p> <p>總務科 戒護科 秘書室</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>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，各機關應建立至少五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>3月</p> <p>6月</p> <p>6月</p> <p>10月</p>	<p>總務科 戒護科</p> <p>各科 秘書室</p> <p>各科</p> <p>各科 統計室</p>	

	5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	6月 12月	秘書室	
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，降低民眾之抱怨頻率。	6月	各科 秘書室	
	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，惕勵員工提升服務品質。	3月 6月 9月 12月	秘書室	
	3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。	12月	秘書室	
	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。	6月	各科 秘書室 機關發言人	
	5. 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。	3月	各科 統計室	
	6. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；每半年至少一次強化問卷	3月 6月 9月 12月	秘書室 政風室	

	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。			
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	各科 秘書室 統計室	
	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 提供至少三種分類檢索服務。	6 月	統計室 （各科）	
	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。	6 月	統計室 （各科）	
	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。	10 月	統計室 （各科）	
五、創新服務方式，整合服務資源	1. 透過會議或講習，鼓勵提出至少三項有價值且合理可行之創意服務項目，趨向內容	12 月	秘書室 （各科）	

	<p>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>12 月</p> <p>12 月</p> <p>12 月</p>	<p>秘書室 (各科)</p> <p>秘書室 (各科)</p> <p>秘書室 (各科室)</p>	
--	---	---	--	--

## 伍、實施步驟

- 一、本監依法務部訂頒之「法務部一百零一年度提升服務品質實施計畫」擬訂「法務部矯正署新竹監獄一百零一年度提升服務品質執行計畫」，並落實執行。
- 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 大項 23 子項之工作項目與「政府服務品質獎

評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」等相關規定，研訂執行計畫。

(二)計畫以列表方式，對照說明各該要項之實施要領、推動作法、完成期限及辦理情形。

(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為民服務有關之制度規章、作業流程、申辦手續及服務措施等，並由秘書依缺失部分積極輔導改進，以突破舊思維，提出創新作法。

## 陸、其他

本實施計畫主動公開於機關網站及服務場所；計畫內容如未盡事宜，本監得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。