

臺灣泰源技能訓練所

100 年度提升服務品質執行計畫

99 年 12 月 16 日第 23 次所務委員會議通過實施

- 一、依據：遵照 法務部 99 年 11 月 19 日法秘字第 0990500717 號函暨 99 年 11 月 24 日法秘字第 0990500722 號函「法務部 100 年度提升服務品質實施計畫」辦理。
- 二、實施期間：100 年 1 月至 12 月。
- 三、實施範圍：本所各科室。
- 四、計畫目標：為激勵本所同仁謙卑務實推展公務，秉持「司法為民」之服務理念，「創新與精進」之為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，進而提升法務機關親民形象與公信力之目標。
- 五、計畫內容：參酌 法務部訂定實施計畫之實施要項、推動策略及方法，衡量本所業務性質訂定。

實 施 要 項	推動策略及方法	完 成 限	承 辦 位	執 行 情 形	預 期 效 益
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。	100 年 03 月	總務科 戒護科		第一線服務人員秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務。
	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	100 年 06 月	總務科 戒護科		宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。

	<p>施政措施及執行成效年度內至少2次</p> <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>每季</p> <p>100年12月</p> <p>100年06月</p>	<p>教導科 調查科</p> <p>總務科 戒護科</p> <p>總務科 戒護科</p>		<p>結合公益、專業團體協助提供專業性服務，善用社會資源，協助公共服務。</p> <p>改善民眾對矯正機關之刻板印象。</p> <p>提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</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>100年04月</p> <p>100年06月</p>	<p>總務科 戒護科</p> <p>總務科 戒護科</p>		<p>全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> <p>員工工作手冊應定期修正，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。</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 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 06 月</p> <p>100 年 06 月</p> <p>100 年 06 月</p>	<p>總務科 戒護科</p> <p>總務科 戒護科</p> <p>秘書室</p>		<p>提供配合網路申辦，並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。</p> <p>1. 使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。</p> <p>2. 提供收件確認訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>全面實施並加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。</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，降低民眾抱怨頻率。</p>	<p>100 年 03 月</p>	<p>總務科 戒護科</p>		<p>民眾如有申辦或法令之疑問，可直撥或轉接 call center 專線，由專責人員解答相關問題，達到便捷快速有效的電話解答服務。</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>	按季	秘書室 各科室		<p>針對每年定期或不定期考核及電話禮貌測試，藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。</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，以導正社會視聽。</p>	100年 03月	秘書室		<p>針對新聞之負面報導，應於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得真實之正確資訊。</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>	100年 03月	總務科 戒護科 教導科 技訓科 調查科 衛生科		<p>透過「為民服務常見問題集FAQ」積極檢討改進服務政策或措施，減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。</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</p>	100年 06月	政風室		<p>透過民意調查，瞭解民情、民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。</p>

	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。	100年 03月	總務科 會計室 統計室		機關網站主動公開機關之基本資訊，並即時更新，供民眾可24小時上網查閱最新訊息。
	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。	100年 06月	統計室		提高網站資訊檢索介面的友善度，導引民眾迅速查詢所需資訊。
	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。	100年 06月	政風室 統計室		機關網頁設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好的諮詢及溝通模式。
	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	100年 03月	總務科 戒護科 統計室		持續增列線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目

	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。				標，增加民眾之便利性。
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 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。	每季	各科室		持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。
	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。	100 年 03 月	秘書室		確立年度執行目標與工作方向，據以落實執行，有助持續提升機關形象及公信力。
	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化，以較少的成本得到更好之服務品質，體現社會正義或公共價值。	100 年 10 月	人事室		服務人員透過參訪及研習，引進企業經營理念，增進機關優質服務品質。
	4. 年度內至少 1	99 年	統計室		同仁藉由參

	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服務或業務體系垂直整合服務。	03月			與相關研討會、座談會或教育訓練相互交流，改進整合服務平台，達到資源共享之目的。
--	--	-----	--	--	---

六、計畫管考

(一)本所由秘書及各科室主管組成「為民服務中心」，秘書擔任召集人、各科室主管擔任組員，依據本執行計畫負責推動實施，並不定召集會議檢討實施成效。

(二)各科室承辦人應依本計畫內容辦理，執行期限屆滿前應將辦理情形簽陳所長核閱後，交秘書室彙整。

(三)各科室主管應就上列執行計畫督導承辦人依限完成。

(四)期限屆滿未辦理完畢者，承辦人應書面敘明理由陳報所長核示，並即行速辦。

七、本執行計畫陳 所長核示後，提所務委員會議審議通過後實施，並張貼於本所網頁。