

法務部矯正署泰源技能訓練所 101 年度提升服務品質執行計畫

100 年 12 月 1 日第 22 次所務委員會議通過實施

- 一、依據：遵照 法務部矯正署 100 年 11 月 11 日法矯署綜字第 1000128380 號函辦理。
- 二、實施期間：101 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，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 期 限	承 辦 單 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。	101 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，宣導政府施政措施及執行成效年	101 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。

	度內至少 1 次				
	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。	每季	輔導科 調查科		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。
	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。	101 年 12 月	總務科 戒護科		改善民眾對矯正機關之封閉觀念。
	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。	101 年 06 月	總務科 戒護科		提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。
二、便捷服務程序，確保流程透明。	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。	101 年 04 月	總務科 戒護科		全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。
	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。	101 年 06 月	總務科 戒護科		員工工作手冊定期修正，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。
	3. 檢討申辦案件應檢附書證、	101 年 06 月	總務科 戒護科		提供配合網路申辦，並檢

	<p>騰本之必要性，並予以減量；配合推動電子騰本政策，提高資料查驗使用電子騰本認證之比例。</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>101 年 06 月</p> <p>101 年 06 月</p>	<p>總務科 戒護科</p> <p>秘書室</p>		<p>討改進電子騰本認證之比例，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>2. 定期或不定期辦理服務品</p>	<p>101 年 03 月</p> <p>按季</p>	<p>總務科 戒護科</p> <p>秘書室 各科室</p>		<p>民眾如有專業或法令之疑問，可直撥或轉接 call center 專線，由專責人員解答相關問題，達到快速有效的電話解答服務。</p> <p>針對每年定期或不定期</p>

	<p>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>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. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。</p>	<p>101年 06月 12月</p>	<p>秘書室</p>		<p>作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。</p>
	<p>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。</p>	<p>101年 06月</p>	<p>秘書室</p>		<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>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。</p>	<p>101年 03月</p>	<p>總務科 戒護科 輔導科 技訓科 調查科 衛生科</p>		<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>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1次強化問卷內容與測量</p>	<p>101年 06月</p>	<p>政風室</p>		<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>

	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。	101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。	101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。	101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)	101年 03月	總務科 戒護科		持續增列線上申辦業

	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。		統計室		務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。
五、創新服務方式，整合服務資源。	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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 	<p>每季</p> <p>101 年 03 月</p> <p>101 年 10 月</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室</p> <p>人事室</p>		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

	值。 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服務或業務體系垂直整合服務。	101 年 03 月	統計室		同仁藉由參與相關研討會、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，並不定期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。