

# 臺灣東成技能訓練所

## 97 年提升服務品質執行計畫

- 一、依據：依法務部 96 年 11 月 19 日法秘字第 0960500412 號函「法務部 97 年度提升服務品質實施計畫」辦理。
- 二、實施期間：97 年 1 月至 12 月。
- 三、實施範圍：本所各科室業務範疇。
- 四、計畫目標：以「便民與禮民」為努力目標，落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達到「求迅速、講效率」全方位服務之目標，提升法務工作便民與禮民之優良形象。
- 五、計畫內容：參酌法務部訂定實施計畫之實施要領、推動作法，衡量本所業務性質訂定。

實施要領	推動作法	完成期限	承辦單位/ 承辦人員	執行作法	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，規劃特色並符合民眾需求之設施，主動協助民眾申辦、親切導引服務，並提供業務諮詢。	97/3	總務科	1、接見室增設八張桌椅並規劃台東一日遊路線表，提供接見家屬舒適空間及安排行程之參考。 2、受理家屬申請文件及證明等之單一窗口，並提供各項業務諮詢。	提供第一線服務人員為民服務，以客為尊，主動服務。
	2、蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳	97/10	總務科	廣蒐輿情及民情，於辦理各項參訪活動時，主動邀請各傳播	每年至少 2 場次宣導，廣布政府施政措施及成效，拉近與民眾

	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。			媒體來所參訪或發布新聞稿，宣導各項執行成效。	距離。
	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。	97/10	教導科 調查科	<b>教導科</b> /運用社會資源，邀請各機關團體蒞所辦理關懷活動及辦理法律常識、衛教宣導專題演講，每月至少 1 次。 <b>調查科</b> /於收容人團體輔導時，提供更生保護相關社會資源資訊，俾利出所收容人運用。	包括更生保護會、觀護志工協會、榮譽法醫師、醫院、各宗教團體、律師公會、大學法律服務社、各職業工(公)會等，協助提供專業性服務，以結合民間資源，協助公共服務。
	4、積極推展矯正機關社區服務作為，至少每月 1 次，爭取民眾之認同。	97/12	總務科	認養美農社區托兒所，每月由員工消費合作社提供 1000 元補助購買文具用；不定期派員整理清掃社區道路，積極融入社區。	每月 1 次，改善民眾對監所之封閉觀念。
	5、充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃台高度、	97/6	總務科 戒護科	<b>戒護科</b> /檢視本所各項服務設備，依民眾需求充實各項設	提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。

	服務標示、申辦須知、申辦動線、停車空間及宣導資料等。			備，並美化內外環境，營造溫馨舒適之候見空間。 <b>總務科</b> /現有設施隨時檢視如有不足即時加強，目前提供6付老花眼鏡方便家屬書寫、閱讀。	
二、便捷服務程序，確保流程透明。	1、檢討改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向聯繫，達到一處收件，全程服務之要求。	97/4	總務科 戒護科	<b>總務科</b> /由於機關性質特殊，本所洽公民眾少有同時申辦數項服務情形，利用集會時宣導同仁如遇有同時申辦數項服務民眾，應主動將案件轉交本所業務承辦人，勿令民眾自行送件以提升親民服務形象。 <b>戒護科</b> /業已訂定「接見室單一窗口便民服務實施計畫」及「接見登記暨提帶作業流程」以簡便流程，縮短接見家屬等候時間。	提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。
	2、檢討為民服務	97/6	總務科	研擬簡化行政	使為民服務機

	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。			程序或建立標準作業流程各1項，並簽報機關首長核定後施行。	關員工持有工作手冊，並定期修正，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。	97/6	總務科 統計室	<b>總務科</b> /俟資訊室相關設施完備後落實執行，現階段依原有程序執行。 <b>統計室</b> /配合承辦單位所提供之相關申辦表單，以便建置於本所網站/表單下載/便民服務線上申辦系統。	提供配合網路申辦、並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之繁瑣性增加快速及便利性。
	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，各機關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。	97/6	總務科 統計室	<b>總務科</b> /本所目前核定提供申辦項目有：收容人在監(所)證明、委託書、收容人在監(所)出入資料；若上級主管機關核定新項目配合辦理。 <b>統計室</b> /配合承辦單位所提供之各項服務標	每機關5項網路申辦、查詢。

				準作業程序資訊建置於本所網站。	
	5、建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	97/6	秘書室	本執行計畫由秘書室按月監督稽核執行情形，於完成期限後次月第1次所務會議中由各執行單位主管提出報告，並列入紀錄備查。	加強服務品質控管，落實PDCA(計畫、執行、檢核、矯正)檢核環節。
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。	97/3	總務科 教導科	<b>總務科</b> /遇個案轉請各科室或業務承辦人各依執掌答覆。 <b>教導科</b> /由內勤輔導員陳忠榮負責並提共服務專線(089)570835。提供收容人暨家屬任何有關執行期間之問題解決，並配合總務科名籍處裡收容人相關執行及生活疑慮，以減少家屬舟車勞累之苦。	對民眾有專業及法令之疑問，可直撥或轉接 Call center 專線，由專責人員解答相關問題，達快速有效的電話解答服務。
	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(每季	每季	秘書室 總務科 戒護科	<b>秘書室</b> /排定各科室主管每月實施電話禮貌測試，測試結果設簿登記，針對	每年定期或不定期考核及4梯次電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行

	至少 1 次，每次至少 5 個機關)，針對缺失切實檢討改進；訂定或修正服務態度、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。			<p>缺失會請相關科室檢討改善，服務態度不佳者，通報單位主管列年終考績參考。</p> <p><b>總務科</b>/接聽電話人員注意禮貌口氣，隨時考核並設簿列管。</p> <p><b>戒護科</b>/接聽人員服務態度應和藹可親，答覆詢問尤應注意禮貌，以誠懇、溫和態度妥善解說，不得有無故拒絕之情事。</p>	動，不斷提升服務品質。
	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。	97/3	秘書室	針對新聞媒體報導事件，請相關科室提供資訊，於第一時間由秘書主動澄清，並提出事證。	對新聞之負面報導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。
	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	97/3	總務科	檢討現有措施是否有改進空間，並配合政風室問卷調查，期能發掘問題，解決問題成為服務政策或措施。	透過「為民服務常見問題集FAQ」積極檢討改進作為服務政策或措施，減少民眾疑惑，增加對政府施政之信賴感。

	劃服務政策或措施。				
	5、定期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，每季至少1次。	每季（本所會客及抽樣樣本少，擬每年辦理1次）	政風室	每月對於來所洽公或辦理接見之民眾，實施問卷調查，針對民眾所提建議，提供相關科室研議改善，作為施政參考。	每年至少辦理1次民意調查，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。
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。	97/3	總務科 會計室 統計室	<b>總務科</b> /提供各項資訊、活動適時更新網頁。 <b>會計室</b> /本所內部網站公佈欄按月公開歲入及經費月報；本機關全球資訊網→政府資訊公開服務，公開97年度預算及96年度決算。 <b>統計室</b> /已於本所網站建置政府資訊公開服務專區，供各科室上網公開相關資訊。	於各機關網站主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾可24小時上網查閱各機關最新資訊。

	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種分類檢索服務。	97/6	統計室	法務部資訊處已規劃建置相關作業平台，配合該平台建置完成後再檢視本所網站資料重新分類建置。	提供3項檢索服務，採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，並依MYEGov分類檢索規範，對外公開之網站資訊均須加註（主題、施政與服務）分類檢索服務標示。
	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。	97/6	政風室 統計室	<b>統計室</b> /已於本所網頁建置服務信箱，擬再至e政府申請公共事務討論區，於本所網站設置連結，以提供民眾多元之抒發意見之管道。 <b>政風室</b> /配合統計室規劃措施，實施線上論壇及多元檢舉陳情管道等提供民眾友善網路溝通環境。	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，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新	每季	總務科 統計室	<b>總務科</b> /依上級核定網站服務項目，落實執行。 <b>統計室</b> /配合承辦單位所提供之相關申辦表	新增3項線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。



	增申辦項目至少3項，提高線上申辦使用率。			單，以便建置於本所網站/表單下載/便民服務線上申辦系統。	
五、創新服務方式，整合服務資源。	1、每季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。	每季	總務科	透過會議彙整各科室提出可執行之項目遵循執行。	提供3項以上創新服務項目，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廣度及深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，訂定97年度全面提升服務品質執行計畫。	97/3	秘書室	訂定本所97年提升服務品質執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向。	訂定為民服務執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向，有助本所服務形象之提升。
	3、舉辦機關服務人員參訪企業作法或政府機關舉辦之品質管理研習會至少1次，著眼於服務產生之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元	97/10	戒護科 人事室	<b>人事室</b> /指派本所各業務承辦人參加品質管理研習會或個別前往鄰近縣市績優企業經營團體參訪其企業管理作法。 <b>戒護科</b> /將延聘社會專業人士蒞所演講1至2	引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，並能增進機關更好之服務品質。

	化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。			次，以增進機關更好之服務品質。	
	4、舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練至少 1 次，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。	97/3	統計室	配合參加法務部資訊處所舉辦之資訊研討會或教育訓練以改進整合服務平台，完成資源共享之目的。	藉相關研討會、座談會或教育訓練相互切磋，改進整合服務平台，完成資源共享之目的。

#### 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，依據本執行計畫，負責推動實施。
- (二) 每月第 1 次所務會議由科室主管依完成期限報告實施暨執行成效，做成紀錄俾追蹤考核。
- (三) 各科室及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，交秘書室彙整俾供法務部查證考核。
- (四) 各科室主管應就上列執行計畫督導承辦人依限完成。
- (五) 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、本執行計畫簽陳所長核示後，提所務會議審議後施行。