

臺灣東成技能訓練所

98 年度提升服務品質執行計畫

- 一、依據：依法務部 97 年 12 月 25 日法秘字第 0970500483 號函「法務部 98 年度提升服務品質實施計畫」辦理。
- 二、實施期間：98 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：秉持「創新與精進」精神，積極落實推動各項便民、禮民措施，達到「求迅速、講效率」全方位優質服務之目標，持續提升法務機關親民形象與公信力。
- 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，衡量本所業務性質而訂定。

實施要項	推動作法	完成期限	承辦單位/ 承辦人員	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。	98/3	總務科/張英俊 戒護科/崔華義 鄭丹姝 胡美鄰		機關第一線服務人員要有為民服務、以客為尊、主動服務的精神。
	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 2 次。	98/10	總務科/張英俊 政風室/邱世穎		每年至少 2 場次宣導，廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。
	3. 聯合企業、社	98/10	教導科/陳忠興		包括更生保護

	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。		技訓科/楊金水 調查科/陳瑩育		會，觀護志工協進會、醫院、宗教團體、律師公會、大學法律服務社、職業工(公)會等民間團體、專業團體協助提供專業性服務，以結合民間資源，協助公共服務，每年至少 4 次。
	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。	98/12	總務科/張英俊		實施敦親睦鄰工作，改善民眾對監所之封閉觀念，每月至少辦理 1 次。
	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。	98/6	總務科/張英俊 戒護科/李宗洋		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。	98/4	總務科/張英俊 戒護科/李宗洋		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	98/6	總務科/張英俊		員工標準作業手冊應並定期修正，使各項為

	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。				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。	98/6	總務科/張英俊 統計室/林麗惠		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。
	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。	98/6	總務科/張英俊 統計室/林麗惠		提供網路申辦及查詢功能。
	5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	98/6	秘書室/李清風		加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。

<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>98/3</p>	<p>總務科/張英俊 教導科/陳忠榮</p>		<p>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。</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(每季至少1次，每次至少測試5個科室)，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。</p>	<p>98/3、6、9、12</p>	<p>秘書室/李清風</p>		<p>針對各科室每年定期或不定期考核及按季電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行為，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>	<p>98/3</p>	<p>秘書室/李清風</p>		<p>針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。</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。	98/3	總務科/張英俊		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,增進對政府施政之信賴感。
	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。	98/6、12	政風室/邱世穎		每年至少辦理2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。	98/3	總務科/張英俊 會計室/林崇然 統計室/林麗惠		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	98/6	統計室/林麗惠		至少提供3項檢索服務,採活

	(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。				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。	98/3	政風室/邱世穎 統計室/林麗惠		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,並規劃新增 申辦項目至少 3 項,提高線上 申辦使用率。	98/3	總務科/張英俊 統計室/林麗惠		新增線上申辦 業務,以達「多 用網路少用馬 路」之目標,增 加民眾之便利 性。
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	98/ 3、6、 9、12	總務科/張英俊		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

	容趨向靈活性貼近民眾生活需求而設想，至少3項。				刻板觀念。
	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相關聯服務工作，針對民眾需求，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。	98/1	秘書室/李清風		確立本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. 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，著眼於服務產出之目的與結果，力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的服務品質，體現社會正義或公共價值。	98/10	人事室/吳榮理		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。
	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	98/3	統計室/林麗惠		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，達到資

	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。			源共享之目的。
--	--	--	--	---------

六、計畫管考

- (一) 成立「為民服務中心」，由秘書擔任召集人，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，交秘書室彙整俾供法務部查證考核。
- (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、本執行計畫簽陳所長核示後，提所務會議審議後施行。