

臺灣東成技能訓練所

100 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

依法務部 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。

貳、實施期間

100 年 1 至 12 月

參、實施範圍

本所各科室業務範疇

肆、實施對象

本所同仁、收容人及民眾。

伍、計畫目標

激勵本所同仁秉持「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」之全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

陸、計畫內容

依行政院函頒「政府服務創新精進方案」、行政院研考會函頒「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，並依本所服務需求及業務特性擬訂本執行計畫。

柒、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦單位及人員	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。	100/3、6、9、12	總務科/盧宥蓁 鄭丹姝 戒護科/崔華義 李宗洋 高婉玲 胡美鄰	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	100/12	總務科/鄭丹姝 政風室/林璋維	宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。

	效，年度內至少 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。	100/12	教導科/陳忠興 技訓科/楊金水	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。	100/12	總務科/鄭丹姝 戒護科/陳孟宏	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。	100/6	總務科/鄭丹姝 戒護科/胡美鄰	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。	100/6	總務科/鄭丹姝 戒護科/蘇敬文	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。	100/6	總務科/鄭丹姝	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。
	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。	100/6	總務科/李忠賢 李仲倫 統計室/趙玉珍	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	100/6	總務科/鄭丹姝 統計室/趙玉珍	1、使民眾清楚瞭解申

	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。			辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。 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。
	5、建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	100/6	秘書室/李清風	全面實施，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，降低民眾之抱怨頻率。	100/3	總務科/李忠賢 李仲倫 教導科/謝宗燕	民眾如有專業或法令之疑問，可直撥或轉接各機關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。
	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	100/ 3、6、 9、12	秘書室/李清風	針對各機關每年定期或不定期考核及電話禮貌測試，藉由檢核機

	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。			制，惕勵員工持續提升服務品質。
	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。	100/3	秘書室/李清風 戒護科/崔華義 教導科/謝宗燕 政風室/林璋維	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。
	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。	100/3	總務科/鄭丹姝	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。
	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，並研析滿意度趨勢，再與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。	100/ 6、12	政風室/林璋維	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。
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。	100/3	總務科/鄭丹姝 會計室/林崇然 統計室/趙玉珍 秘書室/李清風 人事室/吳榮理	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。	100/6	統計室/趙玉珍	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。	100/6	統計室/趙玉珍	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，提高線上申辦使用率。	100/6	總務科/鄭丹姝 統計室/趙玉珍	持續增列線上申辦業務，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、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。	100/ 3、6、 9、12	總務科/鄭丹姝	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。	100/1	秘書室/李清風	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	100/12	人事室/吳榮理	服務人員透過參訪及研習，

	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。			引進企業經營理念，增進優質服務品質。
	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或業務體系垂直整合服務。	100/12	統計室/趙玉珍	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。

捌、實施步驟

- 一、參照行政院96年7月23日院授研展字第09600152471號函頒「政府服務創新精進方案」(「肆、實施要項」所列五大項23子項之工作項目)與行政院研究發展考核委員會100年8月18日修正函頒「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，擬訂執行計畫。
- 二、審酌為民服務需求及業務特性，結合行政院「政府服務品質獎」之評核項目、評核指標及實際檢核項目，研訂執行計畫；並就本實施計畫「肆、執行策略及方法」增列完成期限、量化之效益指標或其他推動作法，俾以深化服務效果，擴大為民服務之領域。
- 三、檢討與為民服務有關之制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊思維，提出創新作法。

玖、管制考核

- 一、秘書室就各科室辦理提升服務品質情形，得實施不定期實施查證考核。
- 二、本所「為民服務中心」任務編組成員，依本實施計畫期程，負責推動實施，並於每月第2次所務會議時檢討實施成效。

- 三、各科室主管應就上列執行計畫督導承辦人依限完成。
- 四、期程未辦理完畢者，承辦人應用書面敘明理由陳所長核示，另予追蹤考核。
- 五、分別於 100 年 4 月、7 月、10 月及 101 年 1 月 20 日前就所屬各機關截至上月底（第 1 次 1~3 月；第 2 次 1~6 月；第 3 次 1~9 月；第 4 次 1~12 月）推動各該機關執行計畫之情形及階段性執行成果完成初審，並將執行成果報告及審查意見報部。

壹拾、其他

- 一、本計畫奉核後公開於機關網站全球資訊網及部內網站。
- 二、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行補充或修正
- 三、本計畫陳所長核示並提所務會議審議，報部後切實執行；另按季報部提報執行成果。