

法務部矯正署東成技能訓練所

一百零二年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

依法務部矯正署 101 年 11 月 01 日法矯署綜字第 10101812790 號函轉法務部 101 年 10 月 23 日法綜字第 10101108240 號函頒之「法務部一百零二年度提升服務品質實施計畫」之規定辦理。

貳、實施期間

102 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

為激勵機關同仁，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。

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。	102/3、6、9、12	總務科/鄭丹姝 戒護科/高婉玲 莊坤龍 丁福賢	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	102/12	總務科/鄭丹姝 政風室/朱原良	宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。

	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 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。	102/12	輔導科/陳忠興 技訓科/羅永豐	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。	102/12	總務科/鄭丹妹 戒護科/趙偉豪	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。	102/6	總務科/鄭丹妹 戒護科/高婉玲 丁福賢	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、改善及設置單一窗口全功能櫃台，並以民眾角度檢討機關內部及上下游服務流程不便利之處，主動尋求跨部門及跨機關合作，整合服務流程。	102/6	總務科/鄭丹妹 戒護科/丁福賢 趙偉豪	全面提供民眾便捷洽公環境，達到一處收件，全程服務之要求，省卻民眾申辦案件需來回奔波之苦。
	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。	102/6	總務科/鄭丹妹	各機關員工工作手冊應期修正，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	102/6	總務科/鄭丹妹 統計室/江麗芬	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

	認證之比例。			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。	102/6	總務科/鄭丹姝 統計室/江麗芬	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。 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。	102/6	秘書室/胡美鄰	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。
	6、透過無線網路及行動載具的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。	102/12	總務科/鄭丹姝 戒護科/高婉玲 統計室/江麗芬	機關服務提供，與時俱進，並以做到主動關心服務到家，連線服務現場受理為目標。
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。	102/3	總務科/鄭丹姝 輔導科/蘇科勳	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。	102/ 3、6、9、 12	秘書室/胡美鄰	藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。
	3、定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。	102/12	秘書室/胡美鄰	作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。
	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。	102/3	秘書室/胡美鄰 戒護科/趙偉豪 輔導科/蘇科勳 政風室/朱原良	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。
	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。	102/3	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。
	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方式之設計及評價結果分析，並研析滿	102/ 6、12	政風室/朱原良	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。

	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。	102/3	總務科/鄭丹姝 會計室/林崇然 統計室/江麗芬 秘書室/胡美鄰 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。	102/6	統計室/林麗惠	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。	102/6	統計室/江麗芬	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。	102/6	總務科/鄭丹姝 統計室/江麗芬	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。
	5、透過資通訊科技的運用，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。	102/6	總務科/鄭丹姝 戒護科/高婉玲 統計室/江麗芬	多用網路少用馬路，讓民眾在家也可以申辦案件或查詢案件進度。

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。	102/3、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。	102/1	秘書室/胡美鄰	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，以較少成本得到更好之服務品質，體現社會正義或公共價值。	102/12	人事室/吳榮理	服務人員透過參訪及研習，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。	102/12	統計室/江麗芬	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。
	5、利用即時評價機制調查民眾接受意見，以回饋至業務流程及服務態度等之改善。	102/6.12	戒護科/高婉玲 政風室/朱原良	建立服務評價回饋機制，精進服務效能。

捌、實施步驟

- 一、依法務部實施計畫擬訂本所「一百零二年度提升服務品質執行計畫」，於 101 年 11 月 26 日前陳送矯正署完成初審，提報法務部核定後切實執行。
- 二、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 17 日函頒「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。
- 三、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。
- 四、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 102 年 4 月、7 月、10 月及 103 年 1 月 20 日前就所屬各科室截至上月底(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，並將執行成果報告報署。

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，報署後切實執行；另按季報署提報執行成果。