

法務部矯正署高雄戒治所一百零二年度提升服務品質實施計畫

壹、依據：行政院九十六年七月二十三日院授研展字第○九六○○一五二四七一號函頒「政府服務創新精進方案」。

貳、實施對象：本所各科室。

參、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，持續提升矯正機關親民形象與信賴感。

肆、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	承辦機關	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。	各科室	以主動熱忱的服務心態、以客為尊的信念，提供民眾主動優質的服務，樹立機關服務形象。
	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，年度內至少一次。	總務科 政風室 輔導科	主動宣導政府施政成效，拉近與民眾之距離。依法務部函示，辦理各項問卷（民眾、廠商、收容人、員工、替代役役男等問卷調查），蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作。
	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	輔導科 衛生科	包括更生保護會，觀護志工協進會、醫院、宗教團體、

	<p>府服務訊息及功能，年度內至少四次。</p> <p>4. 積極推展矯正機關社區服務，每月至少一次，爭取民眾之認同。</p> <p>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。</p>	<p>戒護科 總務科</p> <p>各科室</p>	<p>律師公會、大學法律服務社、職業工（公）會等，民間團體，結合社會資源，協助公共服務。</p> <p>以本所附近的社區為服務對象，藉以改善民眾對矯正機關之封閉觀念。</p> <p>提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象，達到敦親睦鄰目的。</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明。</p>	<p>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。</p> <p>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</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>全面實施並檢討改善單一窗口全功能程度，節省民眾申辦案件需來回奔波之苦，並提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> <p>設立服務須知，使民眾瞭解服務項目、申辦注意事項及流程等，一目了然，並定期修正，使</p>

	<p>序，並量化服務指標。</p> <p>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。</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。</p> <p>5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p> <p>6. 透過無線網路及行</p>	<p>總務科 戒護科 統計室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。</p> <p>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。</p> <p>強化網路申辦、查詢，提供民眾及家屬或案件公開查詢機制使民眾有便捷之洽公方式，以「多用網路少用馬路」，為服務理念，以提升服務品質。</p> <p>成立提升服務品質小組加強服務品質控管，落實PDCA(計畫、執行、查核、行動)，確保服務品質目標之達成。</p> <p>成立機關部落格，</p>
--	---	---	--

	<p>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。</p>		<p>網路首長信箱，接收民意並由專責人員主動回應，做到主動關心服務到家，以現場受理連線服務為目標。</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，降低民眾之抱怨頻率。</p>	各科室	<p>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。</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，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>	各科室	<p>針對各科室每年定期或不定期辦理服務品質、服務態度考核及按月電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵行為，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>	各科室	<p>由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質，作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效應。</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>5. 有系統地建立「常見問題」(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>6. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；每半年至少一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。</p>	<p>秘書室</p> <p>各科室</p> <p>輔導科</p>	<p>機關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> <p>透過「為民服務常見問題 Q&A」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>辦理所長信箱及民意調查，以訪談或問卷調查方式瞭解民情、民意、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失，並研析滿意度趨勢做為檢討改善之依據。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通。</p>	<p>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。</p>	<p>各科室</p>	<p>於本所網站主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱最新資訊。</p>

	<p>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 提供至少三種分類檢索服務。</p>	統計室	<p>本所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。</p>
	<p>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。</p>	統計室	<p>於本所網頁設置民眾意見反映區並成立部落格加以維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p>
	<p>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。</p>	統計室	<p>本所持續推動線上申辦業務，以達不出門能辦大小事之目標，增加民眾之便利性。</p>
	<p>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。</p>	各科室	<p>本所設置 QR 碼並利用 LED 跑馬燈宣導，多用網路少用少用馬路之理念，讓民眾不用臨櫃也可以申辦案件或查</p>

			詢進度，以改善政府服務提供之方式並促進資訊分享，讓外界了解矯治工作之內容。
五、創新服務方式，整合服務資源	1. 透過會議或講習，鼓勵提出至少三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。	各科室	本所透過會議或講習，鼓勵創新並以民眾之生活習慣，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。	各科室	以輿情、民情，作為本所檢討及推動為民服務工作之依據及參考，並利用提升服務品質小組會議主動協調及整合為民服務等工作目標與方向，改善本所相關為民服務軟硬體設施，以提昇本所服務形象及服務品質。
	3. 年度內至少一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	人事室	透過參訪企業或舉辦品質管理研習會，讓本所機關同仁能將參訪及研習結果運用於機關公務上，創造更有價值

	<p>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。</p> <p>4. 年度內至少一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。</p> <p>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。</p>	<p>統計室</p> <p>各科室</p>	<p>性之服務型態以體現公共價值並引進企業經營理念，增進優質服務品質。</p> <p>本所不定期舉辦座談會及教育訓練等以突破現行機關間之隔閡並吸收多元知識，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。</p> <p>建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p>
--	---	-----------------------	--

伍、實施步驟

- 一、各科室應依本計畫內容所定項目，訂定執行計畫，以本年度為推動重點確實執行。
- 二、本所提升服務品質小組成員為：秘書、戒護科長、輔導科長、總務科長、人事主任、會計主任、統計專員、心理師、接見室主管、採購人員及研考，並以秘書為召集人。
- 三、各科室於執行本計畫時，有關為民服務事項之作法，應秉棄舊思維著重於傾聽、關心民眾之需求，藉民眾之思維重新審視作業流程，

藉以提升服務品質績效。

四、本所秘書室就各科室執行辦理情形，實施不定期查證考核，以檢討落實各項工作之推動。

五、各科室於執行本計畫各項工作時，應將辦理情形、成果（含電子檔）交秘書室彙整，以利年度結束後，提出「提升服務品質績效報告」陳報法務部矯正署。

陸、績效評估

一、本所秘書室將視實際需要，查訪各科室之服務品質，並實際了解推動及執行情形。

二、本所秘書室將針對各科室執行本計畫成果，其辦理績優單位承辦業務人員簽請獎勵。