

法務部矯正署高雄戒治所 107 年度提升服務躍升實施計畫

壹、依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。

貳、實施對象

本所各科室。

參、計畫目標

為激勵各科室同仁，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

肆、執行策略及方法

| 實施要項 | 推動策略及方法 | 承辦機關 (完成期限) | 預期效益 |
|-----------------|--|--------------------|---|
| 一、提升服務品質，深化服務績效 | 一、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。 | 各科室 (107.12.31) | 各科室第一線服務人員秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務，樹立機關服務形象。 |
| | 二、蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體及家屬接見及辦理懇親場合，宣導政府施政措施及執行 | 各科室 (107.12.31) | 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、收容人、員工、替代役役男等問卷調 |

| | | | |
|-------------------|---|--|---|
| | <p>成效，年度內至少一次。</p> <p>三、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，年度內至少四次。</p> <p>四、積極推展矯正機關社區服務作為，每月至少一次，爭取民眾之認同。</p> <p>五、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>各科室 (107.12.31)</p> <p>戒護科 總務科 (107.12.31)</p> <p>各科室 (107.12.31)</p> | <p>查)，蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，年度內至少一次。</p> <p>結合更生保護會，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）會等民間公益、專業團體等，宣達政府服務訊息及功能，年度內至少四次。</p> <p>以本所附近的社區為服務對象，每月至少一次，藉以改善民眾對矯正機關之印象，爭取民眾之認同。</p> <p>充實、更新各項服務設備及服務措施，提供民眾優質洽公環境，樹立機關良好的服務形象。</p> |
| <p>二、便捷服務程序，確</p> | <p>一、檢討、改善及設置單一窗口全功</p> | <p>各科室 (107.12.31)</p> | <p>全面檢討、提供民眾便捷洽公環</p> |

| | | | |
|--------------|---|--|--|
| <p>保流程透明</p> | <p>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>二、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。</p> <p>三、檢討申辦案件應檢附文件之必要性，並予以減量；配合推動電子騰本政策，提高資料查驗使用電子騰本認證之比例。</p> <p>四、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</p> | <p>各科室 (107.12.31)</p> <p>總務科 輔導科 (107.12.31)</p> <p>各科室 (107.12.31)</p> | <p>境，達到一處收件，全程服務之目標，落實「臨櫃服務一次 OK」，節省民眾申辦案件需來回奔波之苦，並主動尋求跨機關整合服務。</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，並定期檢視修正，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。</p> <p>提供配合網路申辦、並提高申辦電子騰本認證之比例，減化辦理案件之作業流程，提高便捷性。</p> <p>一、使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程</p> |
|--------------|---|--|--|

| | | | |
|--|--|----------------------------|--|
| | <p>私權保護之前提下，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之進度。</p> | | <p>序，以加速辦理時間。</p> <p>二、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。</p> <p>三、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」服務理念，以提升服務品質。</p> |
| | <p>五、建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p> | <p>各科室 (107.12.31)</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、檢核、矯正）檢核環節，確保服務品質目標之達成。</p> |
| | <p>六、透過無線網路及行動載具的便利</p> | <p>統計室 (107.12.31)</p> | <p>成立本所網站及機關社群網站</p> |

| | | | |
|-----------------|--|--------------------|--|
| | 性，主動迅速提供電子化政府，各項行動便民及超值服務。 | | (Facebook)，接收民意，並由專責人員主動回應，提供各項行動便民及超值服務。 |
| 三、探查民意趨勢，建立顧客關係 | 一、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。 | 各科室 (107.12.31) | 對民眾有專業及法令之疑問可直接撥或轉接 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，降低民眾之抱怨頻率。 |
| | 二、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。 | 各科室 (107.12.31) | 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，藉由檢核機制、惕勵員工，持續提升服務品質。 |
| | 三、定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。 | 各科室 (107.12.31) | 本所對於電話禮貌測試表現良好者發給獎金、獎品，作為其他同仁 |

| | | | |
|--------|---|--|---|
| | <p>四、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>五、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>六、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，供改進服務之參考。</p> | <p>秘書室 (107.12.31)</p> <p>各科室 (107.12.31)</p> <p>輔導科 (107.12.31)</p> | <p>學習標竿，發揮擴散效應。</p> <p>本所針對新聞若有負面報導，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，改進服務缺失，並研析滿意度趨勢，做為檢討改善之參考。</p> |
| 四、豐富服務 | 一、主動規劃公開機 | 各科室 | 於本所網站主動 |

| | | | |
|------------------|---|---|--|
| <p>資訊，促進網路溝通</p> | <p>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>二、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> <p>三、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> <p>四、賡續檢討推動網站（線上）申辦</p> | <p>(107.12.31)</p> <p>統計室 (107.12.31)</p> <p>統計室 (107.12.31)</p> <p>統計室 (107.12.31)</p> | <p>公開機關基本資料，並即時更新，供民眾可上網查閱最新資訊。</p> <p>提高網站資訊檢索的多樣性，導引民眾迅速查詢所需資訊，並即時更新，供民眾查閱最新訊息。</p> <p>於本所網頁設置民眾意見反映區及成立部落格並加以維護管理，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> <p>本所持續推動網站（線上）申辦業</p> |
|------------------|---|---|--|

| | | | |
|------------------------|---|---|---|
| | <p>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> <p>五、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> | <p>各科室 (107.12.31)</p> | <p>務及服務項目，以達民眾不出門，能辦大小事之目標，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p> <p>本所設置 QR 碼並利用 LED 跑馬燈宣導，「多用網路少用馬路」之理念，讓民眾不用臨櫃也可以申辦案件或查詢進度，以改善政府服務提供之方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。</p> |
| <p>五、創新服務方式，整合服務資源</p> | <p>一、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。</p> <p>二、檢討現行為民服務工作之廣度及</p> | <p>各科室 (107.10.31)</p> <p>各科室 (107.10.31)</p> | <p>本所透過會議或講習，鼓勵同仁提出有價值且合理可行之創意服務項目，年度內至少三項，以內容活潑並貼近民眾生活需求而設想，改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p> <p>以輿情、民情，作為本所檢討及推</p> |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | <p>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。</p> <p>三、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>五、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</p> | <p>人事室 (107.10.31)</p> <p>各科室 (107.10.31)</p> | <p>動為民服務工作之廣度及深度，並利用提升服務品質小組會議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，訂定年度提升服務品質執行計畫，以提升本所服務品質。</p> <p>年度內至少一次參訪企業或舉辦品質管理研習會，讓本所同仁能將參訪及研習結果運用於機關公務上，創造更有價值性之服務型態與方式多元化，以較少成本得到更好之服務品質，以體現社會正義或公共價值。</p> <p>建立服務評價回饋機制，調查民眾接受意見，以回饋至業務流程及服</p> |
|--|---|---|---|

| | | | |
|--|---------|--|----------|
| | 態度等之改善。 | | 務態度等之改善。 |
|--|---------|--|----------|

伍、實施步驟

- 一、各科室應依據本實施計畫擬訂執行計畫，並切實執行。
- 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。

陸、管制考核

- 一、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。
- 二、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，以利每季提出「提升服務品質績效報告」陳報法務部矯正署。

柒、獎勵

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，對辦理績優單位承辦業務人員簽請獎勵。

捌、其他

- 一、本所應依本實施計畫擬訂之提升服務品質執行計畫內容，主動公開於機關網站及服務場所。
- 二、本計畫如有未盡事宜，本所得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。