

法務部矯正署屏東看守所 106 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

法務部矯正署 105 年 10 月 28 日法矯署綜字第 10501822190 號函。

貳、實施對象

本所各科室業務範疇。

參、計畫目標

秉持「以民為尊」、「司法脫胎除民怨」之理念為執行目標，落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達成「正確、便民、效率」之為民服務作為，提升本所便民親民之優良形象，塑造優質之行政文化。

肆、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	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。	106 年(3、6、9、12)月	秘書室 戒護科 輔導科 作業科 總務科 政風室	直接面對民眾，立即解決民眾疑問，發揮為民服務精神，展現優質效率之服務平台。
	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。	106 年 12 月	秘書室 戒護科 總務科 政風室	瞭解施政得失，民瘼民情，調查及訪查結果提供業務改進，並陳核追蹤辦理。

	<p>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，年度內至少四次。</p> <p>4. 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>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>106年(3、6、9、12)月</p> <p>106年(3、6、9、12)月</p> <p>106年(3、6、9、12)月</p>	<p>戒護科 輔導科 衛生科 作業科</p> <p>戒護科 總務科</p> <p>總務科</p>	<p>引進社會資源，提供專業性服務，協助本所辦理收容人教化輔導、技能訓練、醫療照護、反毒宣導等工作，強化服務功能。</p> <p>爭取社區民眾之認同，提升民眾對矯正機關正面觀感及作為。</p> <p>提供民眾優質洽公環境，樹立機關便民、禮民之服務形象。</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。</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</p>	<p>106年(3、6、9、12)月</p> <p>106年(3、6、9、12)月</p>	<p>總務科 戒護科</p> <p>各科室</p>	<p>預期服務接見民眾：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一般接見：18000 人次 2. 特別接見：20 人次 3. 電話接見：160 人次 4. 遠距接見：350 人次 5. 假日接見：1500 人次 6. 預約接見：900 人次 7. 增加接見：200 人次 8. 送入物品：16000 人次 <p>各項人民申請案件建立標準作業規範，於服務中心設置標示牌並簡化作業流程，採民眾隨到隨辦</p>

<p>程、辦理時限，訂定明確作業程序，並量化服務指標。</p>	<p>3. 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>106年(3、6、9、12)月</p> <p>106年(3、6、9、12)月</p> <p>106年(6、12)月</p>	<p>各科室</p> <p>輔導科 總務科 統計室</p> <p>各科室</p>	<p>方式受理，民眾可隨時詢問辦理進度，以縮減民眾等候時間。</p> <p>本所已完成簡化申辦案件應繳證書謄本工作。僅申辦返家探視(含返鄉奔喪)須繳驗戶口謄本外，其餘僅需攜帶身分證即可辦理，以加速申請案件之便利性。</p> <p>公開資訊便於民眾了解各類申請案件處理流程，提高民眾洽公之透明性與滿意度。本所提供憑證線上申辦共有 1. 補發出監(所、院、校)證明 2. 申請返家探視 3. 參訪矯正機關 4. 申請領回保管物及保管金 5. 申請在監(所、院、校)證明 6. 收容人在監作業證明 7. 敦親睦鄰服務--協助地方社區鄰里環境清潔維護工作。非憑證線上申辦共有 1. 申請在監證明 2. 參訪矯正機關(所)。</p> <p>加強服務品質控管，落實PDCA(計畫、執行、檢核、矯正)檢核環節。</p>
---------------------------------	---	--	--	--

	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。	106年(3、6、9、12)月	統計室	機關服務工作與時俱進，以「主動關心、服務到家」連線服務為執行目標。
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。	106年(3、6、9、12)月	各科室	由專責人員解答相關問題以降低民眾抱怨頻率，避免招致民怨，提升機關服務品質。
	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。	106年(3、6、9、12)月	各科室	持續強化電話禮貌測試制度，提升本所服務品質正面形象。
	3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。	106年(3、6、9、12)月	各科室	依據矯正署電話禮貌測試結果，評定優良者適時的嘉勉並列入年終考績參考，作為同仁標竿學習榜樣。
	4. 建立新聞媒體及	106年(3、6	各科室	針對新聞之負面報導，應

	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。	、9、12)月		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，以維護機關形象。
	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。	106年(3、6、9、12)月	各科室	使民眾了解本所各項業務規定，以減少民眾疑惑，增加民眾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。	106年12月	秘書室 政風室	瞭解施政得失，民瘼民情，調查及訪查結果提供業務改進，並陳核追蹤辦理。
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。	106年(3、6、9、12)月	各科室	依規定將應主動公開之資訊，公告於本所全球資訊網，預計有5項次主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾24小時上網查閱最新資訊。

	<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>	<p>106 年(3、6、9、12)月</p>	<p>統計室</p>	<p>提高網站資訊檢索介面之友善度，導引民眾迅速查詢所需資訊。本所全球資訊網網站首頁提供全文檢索，方便民眾迅速搜尋必要資訊。</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>	<p>106 年(3、6、9、12)月</p>	<p>統計室</p>	<p>於本所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。本所全球資訊網網站提供首長信箱、民意信箱、討論區以利民眾反映意見及抒發意見管道。</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>	<p>106 年(3、6、9、12)月</p>	<p>統計室</p>	<p>持續增列本所線上申辦業務項目，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。本所提供憑證線上申辦共有 1. 補發出監(所、院、校)證明 2. 申請返家探視 3. 參訪矯正機關 4. 申請領回保管物及保管金 5. 申請在監(所、院、校)證明 6. 收容人在監作業證明 7. 敦親睦鄰服務——協助地方社區鄰里環境清潔維護工作。非憑證線上申辦共有 1. 申請在</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。	106年(3、6、9、12)月	統計室	<p>監證明 2. 參訪矯正機關(所)。</p> <p>本所於機關全球資訊網「為民服務專區」提供各類公開資訊，以及提供憑證線上申辦及非憑證線上申辦服務，以鼓勵民眾多用網路，節省時間及增加便利性。</p>
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。	106年(3、6、9、12)月	各科室	<p>透過開創自營作業產品之方式，有助於建立收容人自信心，以利收容人回歸社會後能順利就業適於社會生活。</p> <p>本所建置公共事務討論區、線上申辦服務、電子信箱之創意服務，以貼近民眾生活需求。</p>
	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。	106年(6、12)月	各科室	<p>確立本所 106 年度為民服務工作執行目標與工作方向，有助提升本所整體優質服務形象。</p>
	3. 年度內至少一次安排機關服務人員參訪企業或由	106年12月	各科室	<p>增進本所工作人員服務觀念及態度，以提供更好之創新服務品質。</p>

	<p>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>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>106年12月</p>	<p>統計室</p>	<p>每年配合行政院研考會辦理資通安全巡迴說明會及各類研討會指派資訊人員參加，藉由跨機關說明會及研討會等突破現行機關間之隔閡與加強合作，整合政府各項服務資源整合及共享。</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>106年12月</p>	<p>秘書室 政風室</p>	<p>定期開啟本所行政革新意見箱並彙整接見民眾意見，每年不定期藉由家屬面對面懇親發送調查表，藉以了解接見民眾對於本所各項行政流程反映意見，將反映內容簽會各科室承辦人員，達成回饋至業務流程及服務態度等之改善。</p>

伍、實施步驟

- 一、詳實訂定本所106年度提升服務品質執行計畫，掌握執行期程及完成期限，核定後切實執行。
- 二、本所擬訂執行計畫應注意事項：
 - (一)本執行計畫為實務性執行內容，參照行政院104年4月7日院授發社字第1041300471號函頒修訂「政府服務創新精進方案」(「肆、實施要項」所列5大項23子項之工作項目)與國家發展委員會105年1月4日函頒「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第九屆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)本執行計畫研訂係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)本執行計畫之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。

陸、管制考核

- 一、本所「為民服務」由秘書擔任召集人，各科室主管為當然組員，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。每半年定期召開「為民服務業務檢討會議」，檢討執行成效。
- 二、本所除不定期由秘書追蹤、考核、督導計畫執行進度外，每半年召開實施成效檢討會，針對尚需檢討改進之處，集思廣益，尋求解決之道，提升服務品質。
- 三、期程未辦理完畢者，承辦人應書面敘明理由並陳鈞長核示，另予追蹤考核。
- 四、矯正署就所屬機關執行本計畫之成果，實施不定期考核，並針對缺失輔導改進，作為年度為民服務績效之評審依據。
- 五、106年4月、7月、10月及107年1月20日前就本機關截至上月底(第一次：1至3月；第二次：1至6月；第三次：1至9月；第四次：1至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

提報法務部矯正署。

柒、獎勵

有關評審及獎勵方式，依行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「法務部 106 年度服務品質獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

捌、其他

- 一、本所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。