

# 法務部矯正署新竹看守所101年度提升服務品質執行計畫

100年11月1日法務部法秘字第1000500770號函頒

## 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

法務部矯正署新竹看守所。

## 參、計畫目標

為激勵同仁，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。

## 肆、執行策略及方法

| 實施要項            | 推動策略及方法   | 執行方式  | 辦理<br>期程            | 承辦<br>科室                                      | 預 期 效 益   |
|-----------------|---|---|---------------------|---|---|
| 一、提升服務品質，深化服務績效 | <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務</li> </ol> | <p>1. 服務場所便利性：</p> <p>(1) 進行環境美綠化及提供舒適、明亮、整潔及具特色的洽公場所，服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務。</p> <p>(2) 核心設施(含法定設施)，如櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等)等，隨時注意管理維護；主動提供申辦書表和填寫範例。</p> | <p>每日</p> <p>每日</p> | <p>戒護科<br/>總務科</p> <p>人事室<br/>戒護科<br/>總務科</p> | <p>接見設施每日清潔，隨時美化綠化環境，各項標示明確且易於辨識，並提供雙語標示服務。由專責人員每日導引、諮詢，提升本所專業性與友善性。</p> <p>各種設施確實辦理設置，且隨時維修更新。以客為尊，樹立本所服務形象。</p> |

| 實施要項 | 推動策略及方法  | 執行方式   | 辦理<br>期程 | 承辦<br>科室          | 預期效益                |
|------|--|--|----------|-------------------|---------------------|
|      | <p>，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>(3) 一般設施：服務台、書寫台、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室等隨時注意管理維護；隨時檢視宣導資料及文具用品是否足數使用。注意環境友善行為因素，以彰顯環保作為。</p> | 每日       | 人事室<br>戒護科<br>總務科 | 各種設施確實辦理設置，且隨時維修更新。 |

| 實施要項 | 推動策略及方法 | 執行方式   | 辦理<br>期程            | 承辦<br>科室              | 預期效益   |
|------|---------|--|---------------------|-----------------------|--|
|      |         | <p>2. 服務行為友善性與專業性：</p> <p>(1) 服務親和程度：提升洽公服務禮儀品質，包括「於洽公場所主動協助引導民眾」，機關人員或志工於洽公場所主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。自行辦理電話禮貌測試，並就測試結果通知改善。</p> <p>(2) 服務可勝任程度：加強服務人員之專業知識(含法令)，以及對處理流程及要件之熟悉程度。要求服務人員精準回答民眾詢問外，並主動、正確地提供與問題有關的完整資訊；一次告知服務民眾相關資訊，避免發生民眾來回補件情形，致生民怨。</p> | <p>按月</p> <p>按月</p> | <p>各科室</p> <p>各科室</p> | <p>專責人員每日辦理民眾申辦、導引、諮詢，完全貼近民眾需求，提升本所專業性與友善性。辦理電話禮貌測試，以提升服務品質。</p> <p>專責人員均累積專業知識(含法令)及經驗，對於處理流程及要件均能嫻熟。</p> |
|      |         | <p>3. 服務行銷有效性：</p> <p>(1) 施政宣導內容：除一般服務措施宣導外，亦包括對於研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與否</p>   | <p>按月</p>           | <p>各科室</p>            | <p>訂定本執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向，有助本所服務形象之提升。</p>   |

| 實施要項                   | 推動策略及方法  | 執行方式  | 辦理<br>期程            | 承辦<br>科室              | 預期效益   |
|------------------------|--|---|---------------------|-----------------------|--|
|                        |  | <p>之說明、確定實施期日及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向等。</p> <p>(2) 宣導活動:藉由提供相關文宣品等方式,透過多元化的傳播管道進行宣導;或以參與公益或社區活動進行施政宣導。</p> <p>(3) 執行方式:運用社會資源或與企業、團體、社區等結合,進行施政宣導。</p>   | <p>按月</p> <p>按季</p> | <p>各科室</p> <p>各科室</p> | <p>派員參與民富里里民大會或其他公益或社區活動,以進行施政宣導。擴大舉辦收容人家屬參訪活動,合併進行相關活動,達到宣導目的。</p> <p>預計參訪民間機構、企業、團體。定期於民富社區辦理服務作為,爭取民眾認同。</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。</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</p> | <p>1. 服務流程便捷性:</p> <p>(1) 以單一窗口全功能服務為規劃原則,提供「一處收件、全程服務(處理)」的服務窗口及申辦窗口儘可能提供完整項目。</p> <p>(2) 縮短申辦等候(或處理)時間:包括「臨櫃辦理」案件(指民眾於現場辦理案件)及「非臨櫃辦理案件」(指民眾非經臨櫃直接辦理完成之案件,如線上申辦、書面申請或臨櫃收件續處案件等)。採取走動式或其他特殊服務方式,縮短民眾在接受服務前、後的</p> | <p>按月</p> <p>按月</p> | <p>各科室</p> <p>各科室</p> | <p>使民眾對各類申辦案件之办理流程、辦理時限、申請書等一目瞭然,便於申辦,方便民眾與服務人員,提升服務效率。</p> <p>針對民眾申請各項文件案件,每日均派專責人員協助,達到一處收件、全程服務之要求,提供民眾便捷洽公環境,縮短等候時間。辦理律師預約接見、民眾遠距接見、出所證明書、在所證明書的網路申辦、查詢,提供 24 小時不打烊服務。</p> |

| 實施要項 | 推動策略及方法   | 執行方式   | 辦理<br>期程            | 承辦<br>科室              | 預期效益   |
|------|---|--|---------------------|-----------------------|--|
|      | <p>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>等待時間。</p> <p>(3) 推動書證謄本減量：減少民眾申辦案件應檢附的紙本資料，善用網路資訊科技。</p> <p>(4) 開發機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證使用比例。</p>  | <p>按季</p> <p>按季</p> | <p>各科室</p> <p>各科室</p> | <p>對於各項申請手續減少書證謄本證明。</p> <p>已開放線上資料查核機制，提高電子認證的使用。</p>   |
|      |   | <p>2. 服務流程透明度：</p> <p>(1) 案件處理流程查詢公開程度：提供申請人查詢案件受理後處理情形。包括承辦訊息與處理進度、查詢管道、回應情形等。</p> <p>(2) 提供案件承辦相關資訊，包括承辦單位、標準處理程序及辦理時限等訊息。案件查詢除提供多元管道，方便民眾使用外，並注意查詢回應處理時效。</p> | <p>每日</p> <p>每日</p> | <p>各科室</p> <p>各科室</p> | <p>達到受理案件後主動連繫申請人之程度與目標。</p> <p>案件承辦資訊透明化處理，並以最速件辦理。</p> |

| 實施要項              | 推動策略及方法   | 執行方式   | 辦理<br>期程   | 承辦<br>科室   | 預 期 效 益   |
|-------------------|---|--|--|--|---|
| (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。<br>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。     | 1. 民眾滿意度：<br>(1) 機關服務滿意度：有效設計及執行滿意度調查，重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析，強調檢討改善措施及其執行績效。<br>(2) 服務滿意度成長率：主動調查服務對象對服務的評價，進行滿意度趨勢分析檢討，確實瞭解民眾對於機關及各項服務措施的觀感。              | 每年<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>每年 | 政風室<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>政風室 | 重視機關服務滿意度調查結果，進行相關精進措施之研擬，以改善服務品質。<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>重視機關服務滿意度調查結果，進行相關精進措施之研擬，以改善服務品質。      |
|                   | 3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。<br>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。<br>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。<br>6. 定期辦理民眾意 | 2. 民眾意見處理有效性：<br>(1) 設有民眾意見處理機制：對於民眾提出之建議抱怨與新聞輿情的回應，進行系統性的分析及評估，產出新的服務措施。並區分為「現場」及「非現場」（如透過電話、網路、電子郵件、書面、媒體等方式）2類，包括案件後續的追蹤處理。<br>(2) 定期檢討、改善及修正民眾意見處理機制(含新聞輿論回應機制)。 | 按週<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>按季 | 各科室<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>各科室 | 本所處理民眾意見處理機制主要由秘書及政風主任辦理，並列冊追蹤限期完成。<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>本所處理民眾意見處理機制主要由秘書及政風主任辦理，必要時提所務會議討論議決。 |

| 實施要項            | 推動策略及方法  | 執行方式   | 辦理<br>期程                                | 承辦<br>科室                                    | 預期效益  |
|-----------------|--|--|---|---|---|
|                 | 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。  |  |   |   |   |
| 四、豐富服務資訊，促進網路溝通 | <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>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>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>4. 賡續檢討推動網</p> | <p>1. 資訊公開適切性與內容有效性：</p> <p>(1) 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)，主動規劃公開基本資料、法令、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊與機關文宣品。</p> <p>(2) 服務措施及出版品資訊等，登載機關網站(頁)，公開出版品注意著作權相關規定。</p> <p>(3) 資訊內容正確度：積極維護網站(頁)資訊，避免發生錯誤及過期資訊，以確保公佈資訊的正確性。訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)。</p> <p>(4) 資訊連結正確度：檢視網頁內容，確認資訊標題與內</p> | <p>按月</p> <p>按季</p> <p>按月</p> <p>按月</p> | <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> | <p>本所網站主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱各機關最新資訊。</p> <p>提升本所網站資訊主動公開程度。</p> <p>依 MyEGov 分類檢索規範，對外公開之網站資訊均須加註(主題、施政與服務)分類檢索服務標示。</p> <p>本所網站由資訊人員查核正確性，並請承辦人員上網站複核，確保網頁資料正確</p> |

| 實施要項 | 推動策略及方法   | 執行方式   | 辦理<br>期程 | 承辦<br>科室 | 預期效益  |
|------|---|--|----------|----------|---|
|      | 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。 | 容一致;所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確;引用他人資料時標明出處、版權,並提供連結。  |          |          | 無誤。   |
|      |   | 2. 資訊檢索完整性與便捷性:<br>(1) 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索:分類檢索包括主題、施政及服務分類 3 種方式,依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」,及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」之規定辦理。<br>(2) 檢索服務便捷度:提供檢索功能說明、檢索功能使用範例,及無法獲得資訊時之建議。 | 按季       | 各科室      | 本所網頁資訊標示已配合電子化政府入口網提供分類檢索。<br><br>本所網頁資訊標示已提供檢索功能說明、檢索功能使用範例,及無法獲得資訊時之建議。 |
|      |   | 3. 線上服務量能擴展性:<br>(1) 線上服務項目擴增程度:提供民眾申請書表下載、服務申辦及預約等服務,積極選定重點服務項目進行推廣,提高民眾使用率,注意使用者隱私權保護措施。<br>(2) 使用線上服務案件擴增程度:善用資   | 按月       | 各科室      | 本所網頁提供民眾申請書表下載、服務申辦及預約等。<br><br>本所網頁善用資訊科技,開發網路服務。                        |



| 實施要項            | 推動策略及方法   | 執行方式   | 辦理<br>期程                                | 承辦<br>科室                                    | 預期效益   |
|-----------------|---|--|---|---|--|
|                 |   | <p>訊科技，開發網路服務以降低民眾必須出門申辦的不便與成本。</p> <p>(3) 電子表單簡化：檢討現行電子表單之必要性與合宜性，依據研考會訂定表單管理原則，統一電子表單格式，包括版型、編號、加註服務分類等，讓民眾更方便尋找及使用電子表單。</p>   | 按季                                      | 各科室   | 本所按季檢討電子表單。  |
|                 |   | 4. 電子參與多樣性：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、網路民調等，強調與民眾互動機制及實際回應。  | 按季                                      | 各科室   | 本所網頁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、網路民調等，強調與民眾互動機制及實際回應。   |
| 五、創新服務方式，整合服務資源 | <p>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。</p> <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。</p> <p>3. 年度內至少一次</p> | <p>1. 有價值的創意服務：</p> <p>(1) 服務時間彈性調整：每月第一週週日全日辦理假日接見，便利收容人家屬。</p> <p>(2) 服務地點延伸：辦理收容人家屬遠距接見，網路申辦在所（監）證明，律師、家屬網路傳真預約接見。</p> <p>2. 服務措施延續性：服務時間彈性調整、服務地點延伸。</p> <p>3. 服務措施執行方法效能性：本所服務時間彈性調整、服務地點</p> | <p>按月</p> <p>每日</p> <p>按季</p> <p>按季</p> | <p>戒護科</p> <p>戒護科</p> <p>戒護科</p> <p>戒護科</p> | <p>按月辦理每月第一週週日，全日辦理假日接見。</p> <p>本所網頁辦理收容人家屬遠距接見，網路申辦在所（監）證明，律師、家屬網路傳真預約接見。</p> <p>服務措施延續，成為標準服務並有標準作業流程。</p> <p>本所服務措施執行方法效能性成本相當。</p> |

| 實施要項 | 推動策略及方法  | 執行方式   | 辦理<br>期程 | 承辦<br>科室 | 預期效益 |
|------|--|--|----------|----------|------|
|      | <p>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>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>延伸與所需經費於本所相關經費項下勻支，受益民眾人數、受益程度與所需的成本相當。</p> |          |          |      |

## 伍、實施步驟

- 一、各相關科室應依本執行計畫確實執行。
- 二、各科室的執行計畫應檢討為民服務有關之行政規則、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有作法，提出創新作法。
- 三、本所為民服務中心採任務編組方式辦理，由秘書擔任服務中心主任兼召集人，各科室主管為組員，應依本實施計畫督促所屬完成執行計畫之執行，並不定時進行考核執行進度。
- 四、各科室應將平日便民服務工作情形保存書面、照片等資

料，為提報「提升服務品質執行成果報告」之參考依據。

#### 陸、管制考核

- 一、本執行計畫經報奉 核定後，分送各相關科室確實執行。
- 二、核定之執行項目、執行進度及執行成果等，由各科室每季進行自評（倘有落後或缺失應謀對策儘速改善），提出辦理情形資料，送秘書彙整並研擬本所各季提升服務品質執行成果報告後，依限陳報上級機關。
- 三、法務部及法務部矯正署將就各機關提報辦理情形實施不定期實地查證考核，考核結果將作為不定期考核成績及年度服務績效之評審依據。

#### 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「法務部一百零一年度服務品質獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

#### 捌、其他

本計畫經簽奉 所長核定，並報奉上級機關核准後實施。