

法務部矯正署新竹看守所 100 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：

- 一、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」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 99 年 8 月 18 日會研字第 0992161632 號函修訂「政府服務品質獎」評獎實施計畫及作業手冊。
- 三、法務部 99 年 11 月 19 日法秘字第 0990500717 號函頒「法務部一百年度提升服務品質實施計畫」。
- 四、臺灣高等法院檢察署 99 年 11 月 25 日檢研丙字第 0990014205 號函。

貳、實施單位：法務部矯正署新竹看守所。

參、計畫目標：以樹立行政院所屬各機關公務人員共同核心價值—「廉正、忠誠、專業、效能、關懷」，秉持「司法為民」之服務理念，塑造「專業、便民、高效率」的全方位優質服務形象，確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，用民眾角度思考服務規劃，提升法務機關親民形象與公信力為本計畫目標。

肆、計畫內容

一、優質便民服務：

實施要項	推動作法	辦理 期程	承辦科 室	預期效益
(一)服務流程(便捷服務程序,確保流程透明)	1.服務流程便捷性： (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。	按月	各科室	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。
	(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)	按月	各科室	針對民眾申請各項文件案件，每日均派志工協助，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

實施要項	推動作法	辦理 期程	承辦科 室	預期效益
	<p>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>	按季	各 科 室	<p>服務。</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>	每日	各 科 室	<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>
(二) 機關形象(提升服務品質，深化服務績效)	<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、</p>	每日	戒 護 科 總 務 科	<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。由專責志工，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</p>

實施要項	推動作法	辦理 期程	承辦科 室	預期效益
	<p>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>(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	<p>總務科</p> <p>人事室 戒護科 總務科</p>	<p>尊，樹立本所服務形象。</p> <p>各種設施確實辦理設置，且隨時維修更新。</p>
	<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的熟悉程度。要求服務人員精準回答民眾詢問</p>	<p>按月</p> <p>按月</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>專責志工每日辦理民眾申辦、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>服務志工經由志工專業訓練強化服務知能。配合長期之志工服務時間，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>

實施要項	推動作法	辦理 期程	承辦科 室	預期效益
	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>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>	按月	各科室	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。
		按月	各科室	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。
		按季	各科室	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。
(三) 顧客關係(探查民意趨勢，建立顧客關係)	<p>1. 民眾滿意度：</p> <p>(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。</p> <p>(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</p>	每年	政風室	機關服務滿意度調查周詳圓滿，重視調查結果，進行相關精進措施之研擬，以改善服務品質。
		每年	政風室	本所服務滿意度達百分比80 以上甚至大部分項目在 90 以上。

實施要項	推動作法	辦理 期程	承辦科 室	預期效益
	<p>(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。</p>	<p>按月</p> <p>按月</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</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，確保網頁資料正確無誤。</p>
	<p>2. 資訊檢索完整性與便捷性：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>按季</p> <p>按季</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
(二) 線上服務及電	<p>1. 線上服務量能擴展性：</p> <p>(1) 線上服務項目擴增程</p>	<p>按月</p>	<p>各科室</p>	<p>本所網頁提供民眾申請書</p>

實施要項	推動作法	辦理 期程	承辦科 室	預期效益
子參與	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。			表下載、服務申辦及預約等。
	(2) 使用線上服務案件擴增程度：善用資訊科技，開發網路服務以降低民眾必須出門申辦的不便與成本。	按月	各科室	本所網頁善用資訊科技，開發網路服務。
	(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。	按季	各科室	本所按季檢討電子表單。
	2. 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。

三、創新加值服務（創新服務方式，整合服務資源）

實施要項	推動作法	辦理 期程	承辦科 室	預期效益
	1. 有價值的創意服務：			
	(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。	按月	戒護科	按月辦理每月第一週週日，全日辦理假日接見。
	(2) 服務地點延伸：辦理收容人家屬遠距接	每日	戒護科	本所網頁辦理收容人家屬遠距接見，網路申辦在所

實施要項	推動作法	辦理 期程	承辦科 室	預期效益
	見，網路申辦在所 (監)證明，律師、 家屬網路傳真預約接 見。			(監)證明，律師、家屬 網路傳真預約接見。
	2. 服務措施延續性：服務時 間彈性調整、服務地點延 伸。	按季	戒護科	服務措施延續，成為標準 服務並有標準作業流程。
	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。	按季	戒護科	本所服務措施執行方法效 能性成本相當。

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、績效評估

- 一、法務部將對所屬機關之為民服務，辦理不定期稽核，針對缺失，輔導改進，並作為年度服務績效之評審依據。
- 二、行政院研究發展考核委員會亦將視實際需要，不定期察訪各機關服務品質；或會同業務主管機關，赴所屬機關實地瞭解推動及執行情形。
- 三、問卷調查數據，調查樣本數不得低於機關日服務量，實地評審時評審小組隨機施測民眾滿意度。

捌、本計畫經簽奉 所長核定，並報奉上級機關核准後實施。