

臺灣新竹看守所 99 年度提升服務品質執行計畫

一、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 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函訂定「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- (三) 法務部 98 年 11 月 18 日法秘字第 0980500782 號函頒「法務部 99 年度提升服務品質實施計畫」。
- (四) 臺灣高等法院檢察署 98 年 11 月 24 日檢研丙字第 0981100780 號函。

二、實施單位：臺灣新竹看守所。

三、計畫目標：為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」。並以「感同身受的心情、靈活創新的思維、堅定不移的意志、清廉正直的行為、積極有效的執行」，塑造專業、親切、高效率的服務形象，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，提升法務工作親民形象與公信力。

四、計畫內容：

實施要項	推動作法	完成期限	承辦科室	預期效益
一、機關形象	1. 服務場所便利性： (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。	每上班日	戒護科 總務科	接見室每日清潔 2 次，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。
	(2) 核心設施(含法定設施)，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)；申辦書表和填寫範例。	每上班日	人事室 戒護科 總務科	本項各種設施均已確實辦理，且隨時維修更新。以客為尊，樹立本所服務形象。
	(3) 一般設施：服務台、書	按月	人事室	本項各種設施均確實辦

實施要項	推動作法	完成期限	承辦科室	預期效益
	<p>寫台、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室;宣導資料及文具用品。環境友善行為因素彰顯環保作為。</p> <p>2.服務行為友善性與專業性:</p> <p>(1)服務親和程度:洽公服務禮儀包括「於洽公場所主動協助引導民眾」,亦即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,上級機關及自行電話禮貌測試結果。</p> <p>(2)服務可勝任程度:「回應品質」涉及服務人員所具備專業知識(含法令)對於處理流程及要件的熟悉程度。回應品質「正確率」除了服務人員能精準地回答問題外,尚包括主動且正確地提供與問題有關的完整資訊,及是否一次告知服務民眾,避免民眾來回補件情形。</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、相關建議採納與否之說明、確定實施期日及內容公告、執行現況績效及檢</p>	<p>按月</p> <p>按月</p> <p>按月</p>	<p>戒護科 總務科</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>理,且隨時維修更新。</p> <p>由專責志工每日辦理民眾申辦、導引、諮詢,完全貼切民眾需求,提升本所專業性與友善性。並辦理電話禮貌測試。</p> <p>本所服務志工均經志工專業訓練,且服務時間在五年以上具備專業知識(含法令)對於處理流程及要件的熟悉程度。</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	推動作法	完成期限	承辦科室	預期效益
二、服務流程	<p>討變動方向等。</p> <p>(2) 宣導活動：機關得以提供相關文宣品等方式，透過多元化的傳播管道進行宣導；或以辦理宣導活動，藉由參與公益或社區活動進行施政宣導。</p>	按月	各科室	本所均派員參與民富里里民大會，公益或社區活動進行施政宣導。
	<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>	按季	各科室	預計參訪民間機構、企業、團體。民富社區服務作為至少每月 1 次，爭取民眾之認同。
	<p>1. 服務流程便捷性：</p> <p>(1) 單一窗口全功能服務為基礎：指機關可提供「一處收件、全程服務(處理)」的服務窗口及申辦窗口能提供服務(申辦)項目的完整程度。</p>	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。
	<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)。考量走動式服務或特殊服務方式思考，藉由改善措施，縮短民眾在接受服務前、後的等待。</p>	按月	各科室	本所對民眾申請各項文件每日派有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 小時不打烊服務。
<p>(3) 推動書證謄本減量：鼓勵機關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>	按季	各科室	對於各項申請手續減少書證謄本證明。	
<p>(4) 開發機關內部或跨機關</p>	按季	各科室	本所已開放線上資料查核	

實施要項	推動作法	完成期限	承辦科室	預期效益
三、顧客關係	線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。			機制，提高電子認證的使用。
	2. 服務流程透明度：			
	(1) 案件處理流程查詢公開程度：受理案件後的處理及提供案件申請人查詢的情形包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形等。	按月	各科室	本所受理案件後均主動聯繫申請人。
	(2) 案件承辦資訊包括：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，應注意查詢回應處理時效。	按月	各科室	案件承辦資訊均已透明，並以最速件辦理。
	1. 民眾滿意度：			
	(1) 機關服務滿意度：有效地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。	按季	統計室	機關服務滿意度調查周詳圓滿，結果效度、信度為正確值，且徹底改善重視執行績效。
(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。	一次	各科室	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。	
2. 民眾意見處理有效性：				
(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，強調應進行系統性	按週	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。	

實施要項	推動作法	完成期限	承辦科室	預期效益
四、資訊提供及檢索服務。	<p>的分析及評估，進而產出新的服務措施。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。</p>			
	<p>(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)。</p>	按季	各科室	<p>本所處理民眾意見處理機制主要由秘書及政風主任辦理，且每週提所務會議討論議決。</p>
	<p>1. 資訊公開適切性： (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>	按月	各科室	<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>(2) 服務措施及出版品資訊周知度，以登載機關網站(頁)為主，公開出版品注意著作權相關規定。</p>	按季	各科室	<p>本所網站主動公開。</p>
	<p>2. 資訊內容有效性： (1) 資訊內容正確度：無明顯錯誤及過期資訊，強調積極維護網站(頁)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>	按月	各科室	<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>(2) 資訊連結正確度：資訊標題應與內容一致；所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確；引用</p>	按月	各科室	<p>本所網站除資訊人員查核正確否，尚請承辦人員上網站複核，確保網頁資料正確無誤。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	承辦科室	預期效益
五、線上服務及電子參與	他人資料要標明出處、版權，並提供連結。			
	3. 資訊檢索完整性與便捷性：			
	(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」辦理。	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。
	(2) 檢索服務便捷度：提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。	按季	各科室	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，及找不到資訊時的建議。
	1. 線上服務量能擴展性：			
	(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。	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。
(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	按季	各科室	本所按季檢討電子表單。	

實施要項	推動作法	完成期限	承辦科室	預期效益
六、創新加 值服務	找及使用電子表單。 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。	按週	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。
	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, 受便利家屬約 80 人。	按月	戒護科	本所已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見, 網路申辦在所(監)證明, 律師、家屬網路傳真預約接見。	每上班日	戒護科	本所網頁辦理收容人家屬遠距接見, 網路申辦在所(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 服務地點延伸成為本所已成標準服務並有標準作業流程。	按季	戒護科	服務措施延續, 本所已成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。	

五、實施步驟

- (一) 各執行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制度規章、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) 請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

年底撰寫「提升服務品質績效總報告」之參考依據。

六、管制考核

- (一) 各科室應於 99 年 1 月 15 日前提出 99 年度之執行項目，由秘書彙陳後確實執行。
- (二) 核定之執行項目執行進度、成果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）送秘書彙陳。
- (三) 法務部及臺灣高等法院檢察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。

七、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。

八、本計畫簽奉 所長核定後實施，修正時亦同。