

## 臺灣新竹看守所 97 年度提升服務品質執行計畫

一、依據：行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函暨法務部 96 年 12 月 31 日法祕字第 0960050426 號函「政府服務品質獎實施計畫」。臺灣高等法院檢察署 96 年 4 月 20 日檢研丙字第 0960004409 號、97 年 02 月 04 日檢研丙字第 0971100063 號函辦理。

二、實施單位：臺灣新竹看守所。

三、計畫目標：著眼於塑造專業、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，並且運用網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通，不斷改善服務方式，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、提升服務品質，深化服務績效	1. 服務場所便利性：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。	97 年 3 月	戒護科總務科	以主動熱忱的服務心態，加強為民服務，以客為尊，樹立本所服務形象。
	2. 服務行為友善性與專業性：改善機關內外環境規劃特色並符民眾需求之設施，由志工主動協助民眾申辦、親切導引服務，並提供業務諮詢。	按月	人事室戒護科	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。
	3. 服務行銷有效性： (1) 推展矯正機關社區服務作為至少每月 1 次，爭取民眾之認同。 (2) 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。	按月 97 年 1 月	各科室	社區服務作為至少每月 1 次，爭取民眾之認同。 預計參訪旺宏電子、緯創資通有限公司，引進企業經營理念吸取優質作法，增進實務經驗。

二、便捷服務程序,確保流程透明。	1. 服務流程便捷性：檢討、改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。	97年 1月	各科室	全面實施單一窗口，提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。
	2. 服務流程透明度： (1) 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，提供員工據以執行並量化服務指標。	97年 6月	各科室	定期修正為民服務工作手冊，使各項為民服務作業流程一致性標準化，節省工時減少疏誤。
	(2) 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的前提下，應建立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。	97年 1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。
三、探查民意趨勢,建立顧客關係。	1. 民眾滿意度： (1) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失，每季至少1次。	按季	祕書室、政風室	每年至少辦理4次民意調查，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。
	(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（每月至少1次，每次至少測試5人），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，惕勵員工恆維服	按月	各科室	每年定期或不定期考核及按月電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質。

四、豐富服務資訊，促進網路溝通。	<p>務品質。</p> <p>2. 民眾意見處理有效性：</p> <p>(1) 針對申辦案件或內部行政工作，澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表及附繳書表等，訂定明確作業程序，建立標準化作業規範。</p> <p>(2) 檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或修正工作手冊，提供員工據以作業。</p>	<p>97年 1月</p> <p>97年 3月</p>	<p>各 科 室</p> <p>各 科 室</p>	<p>選擇重點服務措施，承諾預期達成的服務標準及革新作法，編訂「為民服務白皮書」，登載於機關網頁，周知社會大眾。</p> <p>本所辦理為民服務項目，約有4大類80項編入為民服務手冊，使民眾瞭解服務項目、申辦注意事項及流程等，一目了然。</p>
	<p>1. 資訊公開適切性：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>按月</p>	<p>各 科 室</p>	<p>機關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. 資訊內容有效性：訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，資訊標題與內容一致所有資料的網頁超連結皆有效且正確。</p>	<p>按月</p>	<p>各 科 室</p>	<p>定期、不定期檢討網站資訊，並依標準作業流程，立即更新資訊。</p>
	<p>3. 資訊檢索完整性與便捷性：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3種分類檢索服務。</p> <p>4. 線上服務量能擴展性：</p>	<p>97年 10月</p> <p>97年6</p>	<p>統 計 室</p> <p>各 科 室</p>	<p>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>五、創新服務方式，整合服務資源。</p>	<p>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至少 2 項，提高線上申辦使用率。</p> <p>5. 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，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>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。  (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、服務地點延伸成為本所標準服務並有標準作業流程。</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>	<p>月</p> <p>按月</p> <p>97 年 12 月</p> <p>97 年 12 月</p> <p>97 年 12 月</p>	<p>各科室</p> <p>戒護科</p> <p>戒護科總務科</p> <p>戒護科總務科</p> <p>戒護科總務科</p>	<p>提供新增線上申辦業務，增加民眾之便利性。</p> <p>機關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。</p> <p>每月第一週週日，全日辦理假日接見，每月受便利家屬約 80 人。</p> <p>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。每月受便利民眾約 60 人。</p> <p>服務時間彈性調整、服務地點延伸在本所已成例行性辦理。</p> <p>本所辦服務時間彈性調整、服務地點延伸所需經費已在相關經費項下勻支。</p>
-------------------------	--	---	---	---

## 五、實施步驟

- (一) 各執行科室應依本執行計畫切實執行。
- (二) 本執行計畫內容系參考院頒「政府服務創新精進方案」實施要項所列**3構面6大工作項目18指標**訂定。
- (三) 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。
- (四) 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，**每季由秘書召集會議，檢討實施成效，並將成果陳報上級機關**。
- (五) **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**97年01月16日**前提出**97年度之執行計畫**於秘書室彙陳函頒後依計畫確實執行。
- (二) 核定之執行計畫執行進度、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）**送秘書室彙陳**。
- (三) 法務部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) 法務部將針對所屬機關執行院頒「全面提升服務品質方案」成果，每年辦理評審及獎懲，並得遴選績優機關向行政院申請評審及獎勵；評審及獎勵依「行政院服務品質獎評獎實施計畫」辦理。
- (二) 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。
- (三) 行政院研考會亦將視實際需要，不定期察訪各機關服務品質；或會同業務主管機關，赴所屬機關實地了解推動及執行情形。
- (四) 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。