

法務部矯正署彰化少年輔育院

一百零四年度提升服務品質執行計畫

- 一、 依據：行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」暨「法務部一百零四年度提升服務品質實施計畫」辦理。
- 二、 實施對象：本院全體同仁。
- 三、 實施期間：自 104 年 1 月 1 日起至 104 年 12 月 31 日止。
- 四、 計畫目標：落實推動各項便民措施，以「便民與禮民」為努力目標，力求「創新」與「精進」，達到「求迅速、講效率」全方位服務之目標，提升法務工作便民與禮民之優良形象。

五、 計畫內容：

| 實施要點 | 推動作法 | 完成期限 | 執行單位 | 預期效益 |
|------------------|---|------------|--|---|
| 一、 提升服務品質，深化服務績效 | 1. 改善本院內外環境規劃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。 | 104 年 10 月 | 總務科 訓導科 教務科 衛生科 | 提供第一線優質服務人員，加強為民服務，以客為尊主動服務，展現矯正機關新風貌。 |
| | 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。 | 104 年 12 月 | 秘書室 訓導科 教務科 總務科 政風室 | 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作增進本院施政措施及成效，拉近與民眾之距離。 |
| | 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。 | 104 年 12 月 | 訓導科 教務科 衛生科 總務科 人事室 政風室 | 有效結合更生保護會、觀護志工協進會、宗教團體及各公益團體協助並提供專業性服務，以運用民間資源，提升為民服務之效能。 |

| | | | | |
|-----------------|--|------------|--------------------------|---|
| | 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。 | 104年12月 | 總務科 訓導科 | 改善民眾對矯正機關之刻板觀念，樹立本院親民新形象。 |
| | 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。 | 104年12月 | 總務科 訓導科 | 提供民眾優質洽公環境，提升服務品質，樹立機關服務形象。 |
| 二、便捷服務程序，確保流程透明 | 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。 | 經常性 辦理 | 各科室 | 加強辦理單一窗口，使民眾對各類申辦案件之办理流程、辦理時限、申請書服務等一目瞭然，便於申辦，方便民眾與服務人員，提升服務效率。 |
| | 2. 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。 | 104年 6月 | 總務科 訓導科 教務科 衛生科 | 定期檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，使各項服務作業流程標準化、一致性，提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。 |
| | 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。 | 經常性 辦理 | 總務科 訓導科 教務科 衛生科 | 提供配合網路申辦、並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。 |
| | 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 | 經常性 辦理 | 教務科 訓導科 總務科 衛生科 | 提供網路申辦、查詢作業，提供24小時不打烊服務。 1. 使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證 |

| | | | | |
|-------------------------|--|--|---|---|
| | <p>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>6. 透過無線網路及行載具的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。</p> | <p>經常性 辦理</p> <p>經常性 辦理</p> | <p>各 科 室 主 管</p> <p>各 科 室</p> | <p>件及作業程序，以加速辦理時間。</p> <p>2. 提供收件確認訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</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> |
| <p>三、 探查民意趨勢，建立顧客關係</p> | <p>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，降低民眾抱怨頻率。</p> <p>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。</p> <p>3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵</p> <p>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</p> | <p>經常性 辦理</p> <p>104 年 3、6、 9、12 月</p> <p>104 年 12 月</p> <p>經常性 辦理</p> | <p>各 科 室</p> <p>秘 書 室 各 科 室</p> <p>各 科 室</p> <p>秘 書 室 政 風 室</p> | <p>民眾有專業及法令之疑問可直撥 call center 專線由本院專責人員解答相關問題，以達快速有效的電話解答服務。</p> <p>每月不定時考核電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質。</p> <p>表揚優良楷模作為其他同仁學習標竿發揮擴散效果。</p> <p>建立機關發言人制度，針對新聞之負面報導於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事</p> |

| | | | | |
|-----------------|--|-----------|-----|---|
| | 聽。 | | | 實，供民眾獲得正確資訊。 |
| | 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。 | 經常性辦理 | 各科室 | 透過網頁及手冊「為民服務常見問題集FAQ」，積極檢討改進作為服務政策或措施，減少民眾疑惑，增加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 | 104年6、12月 | 政風室 | 藉由瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。 |
| 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。 | 經常性辦理 | 各科室 | 於本院網站主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾24小時上網查閱各機關最新資訊。 |
| | 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。 | 104年6月 | 教務科 | 提高網站資訊檢索介面的友善度，導引民眾迅速查詢所需資訊。 |
| | 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 | 104年6月 | 教務科 | 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 |

| | | | | |
|------------------|--|-----------|--------------------------|---------------------------------------|
| | 式，以提供民眾友善網路溝通環境。 | | | 模式。 |
| | 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，提高線上申辦使用率 | 104年3月 | 總務科 訓導科 教務科 衛生科 | 持續增列線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。 |
| | 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。 | 經常性 辦理 | 教務科 | 多用網路少用馬路，讓民眾「不出門能辦大小事」。 |
| 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而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。 | 104年12月 | 各科室 | 創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，俾提升民眾對本院為民服務之新觀念。 |
| | 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。 | 104年元月 | 秘書室 各科室 | 訂定為民服務執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向。 |
| | 3. 年度內至少一次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。 | 104年10月 | 人事室 | 引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，並能增進本院更好之服務品質。 |
| | 4. 年度內至少一次舉辦跨機關資訊研討會、座 | 經常性 辦理 | 各科室 | 藉相關研討會或教育訓練相互切磋， |

| | | | | |
|--|--|-------------------|----------------------|--|
| | <p>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>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>經常性 辦理</p> | <p>各 科 室</p> | <p>整合服務平台，完成資源共享之目的。</p> <p>建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p> |
|--|--|-------------------|----------------------|--|

六、執行策略與方法：

- (一) 各科室應依本計畫實施要項所列五大項 27 子項之工作項目，按既定之期程確實執行。
- (二) 本執行計畫由秘書室不定期至各科室稽核服務品質，檢討實施成效及缺失提出改進措施。
- (三) 各科室之提升為民服務品質績效，應於 104 年 12 月底提出報告，由秘書室彙整年度提昇服務績效報告陳報法務部矯正署。
- (四) 請各科室將平日為民服務工作情形按月保存書面(含照片)及電子檔，俾利彙整併供上級機關考核。

七、其他：

本實施計畫主動公開於機關網站及服務場所；計畫內容如有未盡事宜，本院得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。