

臺灣彰化監獄 99 年度提升服務品質執行計畫

實施要領	推 動 作 法	完成期限	承辦單位	預 期 效 益
一、提升服務品質，深化服務績效	1. 改善機關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。	99 年 3 月	總務科 戒護科	提供優秀第一線服務人員為民服務，以客為尊，主動服務。
	2. 蒐集輿情、民情等資訊，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。	99 年 10 月	秘書室 教化科 總務科 政風室	利用機關團體、家屬之參訪或參加村里民大會之機會廣佈宣導矯正之施政措施及成效，揭開高圍牆之神秘面紗。
	3. 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。	99 年 10 月	各科室	結合民間資源包括更生保護會、觀護志工協進會、醫院、各宗教團體、律師公會及各職業工（公）會等民間團體、專業團體協助提供專業性服務，以協助公共服務，提升矯正成效及服務品質。
	4. 積極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。	99 年 12 月	戒護科	每月至少 1 次社區服務工作，改善民眾對監所之封閉觀念。
	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	99 年 6 月	戒護科 總務科	提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。

實施要領	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>動線、停車空間及宣導資料等。</p>			
	<p>6. 針對人民申請應用檔案之權利，訂定檔案開放應用須知，讓民眾或機關團體得以申請。</p>	<p>99年3月</p>	<p>總務科</p>	<p>讓民眾能夠了解政府機關執行公務過程中所產生的重要紀錄，更是讓民眾了解政府施政作為與時代變遷的過程。</p>
	<p>1. 檢討、改善設置全能櫃台，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>99年4月</p>	<p>戒護科 總務科</p>	<p>提供民眾便捷的洽公環境及縮短等候時間。</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，提供員工據以作業，並量化服務指標。</p>	<p>99年6月</p>	<p>戒護科 總務科</p>	<p>依據編訂之「臺灣彰化監獄業務指南」之標準化作業程序為民服務，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。</p>
<p>3. 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>	<p>99年6月</p>	<p>總務科</p>	<p>提供配合網路申辦、並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之繁瑣性增加快速及便利性。</p>	
<p>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穩私權保護的前提下，各機關應建立</p>	<p>99年6月</p>	<p>戒護科 總務科 統計室</p>	<p>使民眾對各類申辦案件之办理流程、辦理時限、申請書等一目了然，便於申辦、查詢，提升服務效</p>	

實施要領	推動作法	完成期限	承辦單位	預期效益
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	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。			率。
	5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	99年6月	秘書室	強化服務品質之控管，落實 PDCA(計畫、執行、檢核、矯正)四步驟檢核環節之稽核制度。
	1. 建立 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。	99年3月	秘書室	對民眾有專業及法令之疑問可直撥或轉接 call center 專線由專責人員解答相關問題，達快速有效的電話解答服務。
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(每季至少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，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工恆維服務品質。	按季	秘書室 政風室	每年定期或不定期考核及4梯次電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質。	
3. 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。	99年10月	秘書室 各科室	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實，供民眾獲得真實之正確資訊。	

實施要領	推 動 作 法	完成期限	承辦單位	預 期 效 益
	4. 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。	每季	教化科 戒護科 總務科	透過「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。
	5. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考，每年至少1次。	每季	政風室	每年至少辦理民意調查1次，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。	99年3月	統計室	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。
	2. 機關網站或網頁設計，網站(頁)資訊檢索應規劃提供樣性檢索方式；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。	99年6月	統計室	提供檢索服務，採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，並依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

實施要領	推 動 作 法	完成期限	承辦單位	預 期 效 益
五、創新服務方式，整合服務資源	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、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。	99年6月	統計室	標示。 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。
	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，並規劃新增申辦項目至少3項，提高線上申辦使用率。	99年3月	統計室	新增線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。
	1. 每季透過會議或講習會等鼓勵同仁提出有價值而合理可行之創意服務項目，內容趨向靈活性貼近民眾生活需求而設想。	每季	各科室	以民眾之生活習慣思考設計，提出有價值且合理可行之創新服務項目，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。
	2. 檢討現行為民服務工作廣度深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，訂定99年度全面提升服務品質執行計畫。	99年3月	秘書室 政風室	訂定為民服務執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向，有助本監服務形象之提升。
	3. 舉辦機關服務人員	99年10月	各科室	引進企業經營理念

提升服務品質執行計畫

實施要領	推 動 作 法	完成期限	承辦單位	預 期 效 益
	<p>參訪企業作法或政府機關舉辦之品質管理研習會，著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p> <p>4. 舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練至少 1 次，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服務或業務體系垂直整合服務。</p>	99 年 3 月	各 科 室	<p>吸取優質而節省成本之作法，並能增進機關更好之服務品質。</p> <p>藉相關研討會、座談或教育訓練相互切磋，改進整合服務平台，完成資源共享之目的。</p>