

法務部矯正署臺北少年觀護所 101 年度提升服務品質執行計畫

一、依據：依據法務部矯正署 100 年 11 月 11 日法矯署綜字第 1000128380 號函辦理。

二、實施對象：本所各科室及接見服務中心。

三、計畫目標：為激勵本所同仁，以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

四、計畫內容：

實施要項	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、改善本所內外環境規劃，充實、更新各項服務設備，包括愛心鈴、輪椅、老花眼鏡、服務標示、申辦須知、申辦動線、機關附近交通動線、停車空間及宣導資料等；主動協助民眾申辦、親切導引服務，並提供業務諮詢。	經常性辦理	總務科	提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。
	2、蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用接見室跑馬燈、閉路電	經常性辦理	政風室 總務科	經常性辦理施政宣導，拉近與民眾之距離。

	<p>視及文宣資料宣導本所各項施政措施。</p> <p>3、結合企業、社會團體辦理或主動參與本所各項公益活動，擴散政府服務訊息。</p> <p>4、積極推展社區服務作為，以社區服務隊、社會勞動人，每月定期清掃本所鄰近街道，並辦理疏通溝渠、修剪草皮等工作。</p> <p>5、每月第一個星期日及連續三日以上假日，辦理半日以上之接見，以服務平常日無法來所接見之家屬。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>輔導科</p> <p>訓導科</p> <p>訓導科</p>	<p>包括更生保護會，觀護志工協進會、醫院、宗教團體、律師公會、大學法律服務社、職業工（公）會等團體協助提供專業性服務，以結合民間資源，協助公共服務。</p> <p>每月實施社區服務，改善民眾對機關之觀感。</p> <p>服務平常日無法到所接見家屬。</p>
<p>二、便捷服務程序，確</p>	<p>1、檢討、改善設置全功能櫃台，強化本</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>總務科</p>	<p>全面提供民眾便捷洽公環</p>

<p>保流程透明</p>	<p>所內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。</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，並量化服務指標。</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>4、公布至少五項為民服務作業流程，申請要件所需證件公布於接見室並登載於機關網站，供民眾查詢：</p> <p>(1) 辦理收容在(出)所證明。</p> <p>(2) 辦理收容人申請家屬領回保管金及保管物品。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>各科室</p> <p>總務科 統計室</p> <p>總務科 統計室</p> <p>總務科</p> <p>總務科</p> <p>總務科</p>	<p>境，縮短等候時間。</p> <p>隨時修訂標準作業程序，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>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。</p> <p>1、使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，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>(3) 實施接見、寄物、寄入金錢單一窗口，強化便民服務。</p> <p>5、運用電話及網際網路等設備，提供申辦及查詢服務：</p> <p>(1) 本所網站設置「民意服務信箱」受理民眾線上建言、申請及陳情案件。</p> <p>(2) 辦理收容人電話、網路預約申請接見。</p> <p>(3) 辦理律師預約接見。</p> <p>6、接見登記、寄送書籍物品、送入保管金，以單一窗口一次到位方式辦理。</p> <p>7、各科室受理民眾各項申請或陳情案件，以隨到隨辦及時答復之原則，需函文回復事項應於三日內回復完畢。</p> <p>8、收容人申請返家探視，即依權責迅速</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>隨到隨辦</p> <p>隨到隨辦</p> <p>經常性辦理</p> <p>遇案辦理</p> <p>遇案辦理</p>	<p>訓導科</p> <p>訓導科 統計室</p> <p>研考 統計室</p> <p>訓導科</p> <p>總務科</p> <p>訓導科 總務科</p> <p>總務科 訓導科</p> <p>訓導科 總務科</p>	<p>運用電話及網路申辦系統縮短民眾等候時間。</p> <p>強化單一窗口服務，一次到位服務。</p> <p>加強便民服務及時回應民眾問題。</p> <p>申辦事項，儘速函報有關機</p>
--	--	--	--	--

	<p>函報。</p> <p>9、申辦接見僅需提供身分證明文件；收容人庭釋返所領回保管物品等以獄政系統照片核對，得免提供證件。</p> <p>10、辦理收容人前科查詢、受觀察勒戒人勒戒費用之催討，運用前科、戶役政等電子閘門調閱資料。</p> <p>11、建立內控稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>訓導科 總務科</p> <p>輔導科 總務科</p> <p>研考</p>	<p>關。</p> <p>結合獄政系統方便核對查詢收容人資料。</p> <p>運用跨機關電子閘門，提高行政效率。</p> <p>不定期於所務會議提報服務品質控管情形，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、設置申訴電話和行政革新信箱，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低民眾、收容人或接見家屬抱怨頻率。</p> <p>2、加強辦理服務品質、態度考核及電話禮貌測試工作：</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>研考 總務科 政風室</p> <p>研考</p>	<p>設置申訴電話和行政革新信箱，由專責人員處理、解答相關問題，達快速有效的解答服務。</p>

	<p>(1) 由副所長每月二次不定時辦理員工電話禮貌測試，藉以改善電話禮貌。</p> <p>(2) 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。</p> <p>3、建立機關發言人制度，對於新聞媒體及報章輿論快速回應，對不實之報導，主動澄清或更正不實內容，以導正社會視聽。</p> <p>4、廣設意見箱，鼓勵民眾和收容人提供建言，每月至少二次開啟意見箱，以重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定審慎、迅速、正確地處理問題。</p> <p>5、隨時增修「常見問題集」，並公布於本所網站及置放接見室服務台，並</p>	<p>每月辦理</p> <p>每季辦理</p> <p>遇案辦理</p> <p>每月辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>研考</p> <p>副所長</p> <p>副所長</p> <p>政風室</p> <p>各科室</p>	<p>如遇新聞媒體不實之負面報導，即主動澄清，提出具體事證，以平衡事實，供民眾獲得真實之正確資訊。</p> <p>加強民眾和收容人溝通，有效解決問題。</p> <p>透過「為民服務常見問題集」，積極檢討改進，作為服</p>
--	--	--	---	---

	<p>將民眾意見轉換成為服務政策或改善措施之依據。</p> <p>6、配合法務部辦理民眾意見調查，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，供改進服務之參考。</p>	遇案辦理	研考政風室	務政策或措施，減少民眾疑惑。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	<p>1、主動規劃公開本所基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊並即時更新。</p> <p>2、改善本所網站(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，提供分類檢索服務。</p> <p>3、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</p>	<p>經常性辦理</p> <p>每月檢核</p> <p>配合法務部政策辦理</p>	<p>各科室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p>	<p>主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱最新資訊。</p> <p>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。</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</p>

	<p>動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>4、賡續推動網站（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，提高線上申辦使用率。</p>	經常性維護管理	統計室	<p>見管道，建立良好溝通模式。</p> <p>配合建立線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p>
五、創新服務方式，整合服務資源	<p>1、透過會議或講習，鼓勵提出至少三項有價值且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。</p> <p>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聯之服務工作，珍對民眾需求，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。</p> <p>3、年度內至少安排一次機關服務人員參訪企業或由機關舉辦品質管理</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>遇案辦理</p>	<p>訓導科 輔導科 總務科 人事室</p> <p>各科室</p> <p>輔導科 訓導科 人事室</p>	<p>持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p> <p>引進企業經營理念，吸取優質且節省成本之做法，以增</p>

	<p>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。</p> <p>4、以政府服務資源整合及共享為基礎，年度內至少安排一次舉辦跨機關終身學習或教育訓練講座，達到資源共享之目的。</p>	遇案辦理	人事室	進本所更好之服務品質。
--	---	------	-----	-------------

五、執行策略與方法

- (一) 各科室應依本執行計畫實施要項所列五大工作項目，按既定之計畫確實執行。
- (二) 本執行計畫由副所長不定期至各科室稽核，發現缺失應即要求有關科室改善，並提報所務會議備查。
- (三) 有關提升服務品質績效業務數據及資料，各科室應於101年3月、6月、9月及12月底前提報副所長彙整陳報監督機關。
- (四) 各科室應將有關提升為民服務工作興革情形，提報所務會議或以電子資料檔登載本所網站，俾供民眾及其他機關參考運用。
- (五) 本執行計畫核定後，主動公開於本所網站及接見登記室公布欄。
- (六) 本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行補充或修正之。