

法務部矯正署臺北少年觀護所 103 年度提升服務品質執行計畫

一、依據：法務部矯正署 102 年 11 月 1 日法矯署綜字第 10201776440 號函辦理。

二、實施對象：本所各科室。

三、計畫目標：為激勵本所同仁，秉持「司法為民」、「少者懷之」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，提升矯正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，隨時充實、更新各項服務設備，包括設置哺乳室、充電服務專區、血壓計、接見登記號碼機、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；每日派員整理美化機關大門周遭環境及景觀維護；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，	經常性辦理	政風室	經常性辦理施

	<p>檢討精進為民服務工作，並善用接見室跑馬燈、閉路電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，以替代役男、社會勞動人，每月不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特殊節日（依矯正署函示辦理），辦理全日或半日接見，以服務收容少</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>總務科</p> <p>輔導科</p> <p>訓導科</p> <p>訓導科</p>	<p>政宣導，拉近與民眾之距離。</p> <p>結合更生保護會、觀護協會、法律扶助基金會等團體協助提供專業性服務，整合民間資源，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>便利家屬接見，尤其服務平常日無法到所接見家屬。</p>
--	---	--	---	--

	年家屬。			
二、便捷服務程序，確保流程透明	1、檢討、改善設置單一窗口全功能櫃台，及機關內部服務流程不便利之處，強化本所內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。	經常性辦理	總務科	全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。
	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。	經常性辦理	各科室	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。
	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。	經常性辦理	總務科 統計室	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： (1) 辦理收容在	經常性辦理	總務科 統計室	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。 另提供收件確認訊息及查詢
	(1) 辦理收容在	經常性辦理	總務科	

	<p>(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>(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</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>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>總務科</p> <p>總務科 訓導科</p> <p>訓導科 輔導科 總務科 政風室 研考 統計室 訓導科</p> <p>總務科</p> <p>訓導科 總務科</p> <p>總務科 訓導科 輔導科</p>	<p>管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</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>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>12、訂定本所檔案開放應用須知及申請表單。</p>	<p>政風室</p> <p>遇案辦理</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>訓導科 總務科</p> <p>訓導科 總務科</p> <p>總務科</p> <p>研考 各科室</p> <p>總務科</p>	<p>申辦事項，儘速函報有關機關。</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>利用所務、科務會議及合適集會隨時檢討內部控制機制，落實監督作業流程。</p> <p>方便民眾或機關團體申請應用本所檔案資料。</p>
--	---	--	---	--

	13、透過無線網路的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。	經常性辦理	統計室	即時連結各機關，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	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。	經常性辦理	研考 政風室 訓導科 總務科	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。
	2、加強辦理服務品質、態度考核及電話禮貌測試工作。	經常性辦理	研考	每月（二次）不定期測試員工電話禮貌，以落實電話禮貌運動推行，提升服務品質。
	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。	遇案辦理	副所長 督勤官	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。
	4、廣設意見箱，暢通	每月辦理	政風室	確實依據有關

	<p>意見反映管道，每週不定期開啟意見箱；每月並將各場舍意見箱處理情形彙整陳核後，公布收容人知悉，暢通溝通管道。</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、配合法務部辦理滿意度調查，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>	<p>經常性辦理</p> <p>遇案辦理</p>	<p>訓導科</p> <p>各科室</p> <p>政風室</p> <p>總務科</p>	<p>規定，審慎、迅速、正確地處理民意及陳情案件，加強與民眾和收容人溝通，廣蒐建言，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，作為服務政策或措施，減少民眾疑惑。</p> <p>透過各類問卷調查，瞭解機關內部顧客、外部顧客之感受與需求，俾改善各項行政暨處遇措施。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<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</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>各科室</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</p>

	<p>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> <p>5、透過資(通)訊科技的運用，改善本所服務提供方式，鼓勵民眾多用網路申辦各項服務。</p>	<p>每月檢核</p> <p>配合法務部政策辦理</p> <p>經常性維護管理</p> <p>經常性業務</p>	<p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p>	<p>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> <p>方便民眾運用網路申辦各項服務。</p>
<p>五、創新服務</p>	<p>1、透過會議或講習，</p>	<p>經常性辦理</p>	<p>訓導科</p>	<p>持續創新服務項目，以民眾</p>

<p>方式，整合服務資源</p>	<p>鼓勵提出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、敦請社會公益團體、宗教團體定期蒞所舉辦各項文康活動。</p> <p>3、以政府服務資源整合及共享為基礎，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> <p>4、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，追求創新及多元化之服務型態，及更好之服務品質。</p> <p>5、洽請優良廠商提供少年就業機會，依少年特質媒合就業。</p> <p>6、洽請就業服務機構入所辦理就業宣導，提升少年就業準備。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>遇案辦理</p> <p>經常性辦理</p>	<p>輔導科 總務科 人事室</p> <p>輔導科</p> <p>訓導科 人事室</p> <p>人事室</p> <p>輔導科</p>	<p>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>結合社會資源，安排多元課程，強化教誨功能。</p> <p>引進企業經營理念，吸取優質且節省成本之做法，以增進本所更好之服務品質。</p> <p>透過參訪及標竿學習，增進機關優質服務品質，提升同仁服務理念。</p> <p>經由媒合正當之工作，讓少年重啟自信。</p> <p>辦理求職宣導講座，讓少年避開求職陷阱，出所後賦</p>
------------------	---	--	--	--

				歸社會安心就業。
--	--	--	--	----------

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) 本執行計畫由內部控制小組成員不定期稽核，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 103 年 3 月、6 月、9 月及 12 月底前提報副所長室彙整陳報監督機關。
- (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。