

## 誠正中學一百零二年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：法務部 101 年 11 月 1 日法矯署綜字第 10101812790 號函及行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」規定辦理。

貳、實施對象：本校各處、室、隊。

參、計畫目標：為激勵同仁，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。

肆、執行策略及方法：

實施要項	推動策略及方法	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，規劃具有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。	總務處 警衛隊 人事室	1. 賡續督導行政大樓及家屬接見室環境清潔及整理（桌椅、地面、窗戶、盆栽花木及盥洗室等），並加強接見窗口及服務台值勤人員服務態度。 2. 裝設接見室為民服務專線電話，服務收容學生家屬電話查詢接見相關業務。 3. 為提供民眾更優質之洽公環境，於停車場設置專屬停車位，方便接見家屬及洽公民眾使用。 4. 為維護婦女於公共場所哺育母乳之便利，設置良好的哺（集）乳空間及相關設施以

	<p>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</p>	<p>訓導處 總務處 警衛隊 政風室</p>	<p>供使用。</p> <p>5. 每月指派專人檢視本校各項為民服務設施，依民眾需求充實各項設備，並美化內外環境，營造溫馨舒適之候見空間。</p> <p>6. 加強執勤同仁為民服務態度及執勤技巧，增進專業效能與面對民眾時之親和度。</p> <p>7. 透過網路、公告欄及宣導資料等方式，即時提供民眾接見與其他為民服務資訊，增益民眾對本校業務办理流程之理解。</p> <p>8. 賡續辦理接見室志工招募及服務訓練，主動親切協助收容學生家屬申辦接見諮詢服務。</p> <p>9. 行政大樓設置專屬申辦業務會談區，區內配置便民服務單一窗口受理項目一覽表，詳列各項申辦業務及相關處理流程，並由專人為來訪人士做懇切迅捷之服務。</p> <p>1. 加強與鄰近地方民意代表、社會團體及人士之聯繫及拜訪，以瞭解輿情民情，作為本校各項施政及服務措施擬訂之參考。</p> <p>2. 於春節、母親節、中秋界辦理學生家屬懇親活動及親師</p>
--	--	------------------------------------	---

	<p>內至少 1 次。</p>	<p>座談會，宣導矯正學校辦理教化輔導、反毒教育、技能訓練及就業輔導之績效，廣佈政府施政措施，拉近與民眾之距離。</p> <p>3. 鼓勵學生投稿「誠正季刊」、「新生雙月刊」、「人間福報」、「大紀元」等刊物，利用媒體、刊物敘述矯正學校正面形象，並期使收容學生洗滌心靈、改悔向上，透過文康活動競賽，以激發榮譽感、自信心。</p> <p>4. 充分利用替代役役男、易服社會勞動及緩起訴人力，賡續推動敦親睦鄰為民服務工作，協助鄰近村里、社區清潔整理環境、街道、溝渠工作，以拉近與民眾之距離。</p> <p>5. 利用接見室公佈欄、跑馬燈及電視播放系統之宣導，定時公布或播映政府施政措施及本校資訊，使民眾更加了解政府政策推動及本校業務績效。</p> <p>6. 透過政風訪查、民眾檢舉、媒體報導等方式蒐集輿情或關切議題，並結合本校各處、室、隊及業務往來廠商為對象，辦理「企業倫理」、「校園誠信」宣導活動，宣</p>
--	-----------------	---

	<p>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 4 次。</p>	<p>教務處 訓導處 輔導處 醫護室</p>	<p>揚政府反貪腐決心。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 聯合企業、更生保護會、觀護志工協進會、宗教團體等民間團體及社會資源辦理關懷收容學生活動，預計辦理公益事務宣導政府服務訊息至少 4 次以上。</li> <li>2. 積極結合鄰近之桃園、新竹、苗栗觀護志工安排入校認輔活動及安排台灣更生保護會新竹分會每月固定一次入校輔導。後續擬持續結合相關機構團體之資源，進行修復式正義之理念倡導。</li> <li>3. 鼓勵及協助學生家長參加本校或社會福利單位所辦理之相關家庭支持方案，提供相關親職技巧之諮詢及輔導，並定期辦理親職教育研習或座談。</li> <li>4. 配合國民健康局、新豐鄉與湖口鄉衛生所辦理菸害防治講座，並邀請義民中學教官提供愛滋與毒品防治宣導資訊，使收容學生了解菸品、毒品對健康的害處及影響，使感化教育少年能善用政府資源，堅定戒菸、反毒決心。</li> </ol> <p>運用替代役役男、易服社會勞動及緩起訴人力，廣續推動敦</p>
	<p>4. 積極推展矯正機關社區服務作為，每月至</p>	<p>總務處 警衛隊</p>	

	<p>少 1 次，爭取民眾之認同。</p> <p>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。</p>	<p>總務處 警衛隊</p>	<p>親睦鄰為民服務工作及整理機關環境，每月至少 2 次進行鄰近街道、溝渠之清理工作，以提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象，藉以拉近與鄰近社區居民之距離，爭取民眾認同。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期維護及檢討各項服務標示、停車空間、以利民眾洽公、接見等使用。</li> <li>2. 由專人加強書報架、公佈欄之整理，並隨時更新相關申辦服務資訊、書報，以提供民眾等待洽公時之諮詢及閱讀服務。</li> <li>3. 於接見室設置電視播放系統，除固定播放即時新聞外，並選播相關校務及矯正宣導短片。</li> <li>4. 設置整修行政大樓門口及接見室身心障礙坡道，並裝設愛心服務鈴，以提供身心障礙者安全之進出空間。</li> <li>5. 每日由接見室執勤人員檢視接見室環境、設施及設備完善程度，以使為民服務環境隨時保持最佳狀態，增進民眾對機關之滿意度。</li> <li>6. 隨時將接見及各項為民服務資訊公告於公布欄、跑馬燈及本校網頁，使民眾即時了</li> </ol>
--	--	--------------------	---

			解本校為民服務業務辦理期程。
二、便捷服務程序，確保流程透明	1. 檢討、改善及設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。	總務處 警衛隊	<p>1. 加強辦理接見室單一窗口服務作業項目包括：</p> <p>(1) 接見登記。</p> <p>(2) 送入物品（菜餚）。</p> <p>(3) 寄款。</p> <p>(4) 接見查詢及解說。</p> <p>免除民眾分別於各項申辦窗口久候之苦，不但節省時間且充分達到簡政便民之目的。</p> <p>2. 提升本校大門及正門服務台執勤人員之服務態度及執勤技巧，快速受理民眾申辦案件之轉介及導引工作，縮短民眾等候時間。</p> <p>3. 強化接見室執勤同仁服務態度及業務辦理速度，視接見人數多寡隨時機動支援人力，加速接見办理流程，減少接見家屬等候時間。</p> <p>4. 加強接見室勤務之業務督導機制，由中央台及警衛隊隊部每日不定時巡視接見室環境、執勤人員之服務態度及單一窗口業務办理流程，隨時檢視為民服務業務辦理狀況。</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>總務處</p>	<p>本校各處、室、隊均已建立各項行政業務之標準作業流程據以執行，以簡化各項行政程序，力求作業流程之標準化、一致性，以期節省工時，減少疏誤。</p>
	<p>3. 檢討申辦案件應檢附書證、謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>	<p>總務處 訓導處</p>	<p>1. 總務處將各處、室、隊承辦業務之標準作業流程彙整並編制成冊供參，以利相關承辦業務銜接無虞，除簡化申辦案件流程外，民眾並可隨時查詢其案件之申辦情形，以達到服務流程之透明化與即時性，提升民眾服務滿意度，維繫本校形象。</p> <p>2. 配合「法務部便民服務申辦系統」辦理線上申辦服務，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>(1) 對學生家屬宣導「法務部便民服務申辦系統」辦理線上申辦服務之便捷性，鼓勵家屬申請辦理自然人憑證，以減少辦理案件之繁瑣性，增加快速及便利性，提高電子謄本認證之比例。</p> <p>(2) 家屬在申辦各項業務時除非必要，均不必提供謄</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隱私權保護之前提下，各機關應建立至少 5 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>總務處</p>	<p>本資料，若一定要提供，儘量以提供電子謄本資料認證為原則。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本校網站結合法務部便民服務線上申請系統，申請內容包括遠距接見、預約接見申請及申請在校、出校證明等，並將相關規定及申辦方式公告於機關網站，供民眾查詢。藉由服務線上申請可免除紙本申請之不便與繁瑣之流程，大大提升申請辦理速度。</li> <li>2. 針對申辦案件辦理進度，民眾得透過 Email、電話或線上申辦流程查詢得知申請案件最新之辦理進度。除簡化申辦流程外，民眾並可隨時查詢其案件之申辦情形，以達到服務流程之透明化與即時性，提升民眾服務滿意度。</li> </ol> <p>針對易滋弊端業務，如採購、藥品、財產管理、貴重物品保管、服務員遴調等，辦理專案稽核，落實程序監督與內部控管，期能機先防範弊端於未然，瞭解業務執行之缺失，研提興革意見，作為推動施政革新之參考。</p>
	<p>5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p>	<p>政風室 各處室隊</p>	

	6. 透過無線網路及行動載具的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。	各處室隊	機關服務提供，與時俱進，並做到主動關心，連線服務現場受理為目標。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	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，降低民眾之抱怨頻率。	總務處 警衛隊	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用勤前教育、常年教育及隊務會議教導執勤同仁處理為民服務業務時之技巧及態度。</li> <li>2. 建立執勤同仁隨時回報之觀念，指派內勤組員或管理員專責處理民眾問題、陳情或抱怨案件，減少處理過程中所衍生之爭議與誤解。</li> <li>3. 設置家屬接見服務專線電話，提供學生家屬接見相關法令諮詢，消除學生家屬不必要之誤解及抱怨。</li> <li>4. 接見室提供親屬服務手冊(家長須知)，方便學生家屬瞭解收容學生相關處遇規定，並公布各處、室、隊服務電話，遇民眾有專業及法令之疑問提出時，由專責人員立即解答問題，達到快速有效的電話解答服務，達到「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升法務機關親民、便民之優良形象。</li> </ol>

	<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>	秘書室	<p>辦理電話禮貌測試，不定期輪流測試各單位，並製作電話測試紀錄簿陳核，針對缺失切實檢討改進，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工持續提升服務品質。</p>
	<p>3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。</p>	秘書室	<p>對於各單位電話禮貌測試表現優良人員，於公開會議場合予以表揚，以資鼓勵，作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。</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，以導正社會視聽。</p>	秘書室 各處室隊	<p>針對電子、平面新聞媒體及報章雜誌登載不實言論，立即快速回應及依標準作業程序，主動澄清、更正不實報導內容，以導正社會視聽，並依部令建立發言人機制，適時給予媒體記者正確之回應。</p>
	<p>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。</p>	教務處 訓導處 輔導處 總務處 警衛隊 醫護室	<p>1. 賡續推動本校各項為民服務與導覽網頁，充實收容學生常見業務問答集(Q&amp;A)相關業務，確實達到便民要求。</p> <p>2. 隨時提供最新資訊及相關諮詢服務項目，並公布於本校資訊網站。</p> <p>3. 透過民眾申辦案件中，瞭解民眾需求，建立有系統之</p>

	<p>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1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。</p>	<p>政風室</p>	<p>「常見問題集」。</p> <p>1. 就不同面向之機關內外顧客進行民意調查，以瞭解民隱民瘼、民眾觀感及需求，俾改進服務缺失。</p> <p>2. 預計本年度辦理民眾（含收容人家屬）、收容人、廠商及員工等問卷調查，冀藉不同意見彙整，供機關提升施政及服務品質。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>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>2. 機關網站或網頁設計，網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣式檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，配合 MYEGov 提供至少 3 種分類檢索服務。</p> <p>3. 規劃建置多元化電子參與管道，如意見</p>	<p>教務處 各處室隊</p> <p>教務處</p> <p>教務處</p>	<p>確實依具 100 年修訂之個人資料保護法之相關規定，主動規劃公開，並即時更新本校基本資料、重大政策、年度提升服務品質執行計畫、各項服務措施及預決算情形等重要資訊，供民眾可 24 小時上網查閱本校各項業務訊息，有助於資訊透明化。</p> <p>持續檢視及建立本校網站資料重新分類建置，配合 MYEGov 提供 3 種分類檢索服務，於本校網站首頁右上方，提供網頁瀏覽檢索時不同的字型選擇，共提供大、中、小三種字體，使用者可自行選擇適合的顯示字型，增加檢索時的便捷性。</p> <p>1. 由秘書每日接收本校網站「首長、民意信箱」，視民</p>

	<p>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式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>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，提高線上申辦使用率。</p>	<p>教務處</p>	<p>眾反映意見、問題之業務性質，迅速交由相關處、室、隊研議並予以回覆，以提升服務品質。</p> <p>2. 設置服務信箱與聯絡電話，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通管道。</p> <p>1. 本校網站特別設置「為民服務」、「矯正機關預約接見系統」供民眾點選、查詢。</p> <p>2. 本校網站之為民服務與導覽單元，其「單一窗口申辦業務及表單下載」項目，係以便民為前提，提供『憑證線上申辦』與『非憑證線上申辦』兩種申辦方式，提高線上申辦使用率。</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>1. 透過會議或講習，鼓勵提出至少3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關聯之服務工作，針對民眾需求，妥適訂定年度提</p>	<p>人事室 各處室隊</p> <p>秘書室</p>	<p>透過各處、隊、室至少提出3項與所轄業務相關之有價值且合理可行創意服務措施，再經由本校行政主管會議審議，以服務對象之需求發想設計創新服務項目，有效改善民眾及收容人對矯正機關之刻板印象。依規定訂定為民服務執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向，據以落實執行，有助於機關服務形象之持續提升。</p>



## 伍、實施步驟

- 一、各承辦單位應依訂定執行計畫切實執行。
- 二、執行計畫內容，係參考行政院頒「政府服務創新精進方案」實施要項所列 5 大工作項目 23 子項之工件項目及「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」，以當年度擬推動重點或推動階段性工作，研訂執行計畫；計畫以列表方式，對照說明各該要項之推動策略、承辦單位、執行情形、預期效益等，執行計畫為實務性執行內容。

## 陸、計畫管考

- 一、本校成立「為民服務小組」，秘書擔任召集人，由各處、室、隊主管組成，各處、室、隊應依本計畫內容所訂推動重點及項目確實執行。秘書就各處、室、隊執行辦理情形，實施不定期查證考核，以檢討、落實各項工作之推動。
- 二、各處、室、隊於執行本計畫，有關為民服務事項之作法，如作業流程、申辦手續、服務措施等工作，應突破舊有思維，藉以提升服務績效。
- 三、各處、室、隊於執行本計畫各項工作時，應將辦理情形、成果交秘書彙整，按季提報執行成果。

## 柒、獎勵

有關獎勵方式，依機關行政權責提請考績委員會審議，並依相關規定辦理獎勵事項。

## 捌、其他

- 一、本計畫奉核後主動公開於本校機關網站。
- 二、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。