

誠正中學一百零四年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：法務部 103 年 10 月 21 日法秘字第 10301508230 號函轉行政院 96 年 7 月 23 日函頒「政府服務創新精進方案」及法部部矯正署 103 年 10 月 27 日法矯署綜字第 10301782750 號函辦理。

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 訓導處 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權益及便利性，持續加強哺（集）乳空間及相關

		<p>設施供使用，並維護整體環境整潔舒適。</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，增進專業效能及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瞭解。</p> <p>8. 加速假日接見之流程，減少接見家屬等候時間，於每月之假日接見均加派人力，辦理接見登記、寄入物品檢查及學生提帶勤務。</p> <p>9. 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>10. 行政大樓便民服務單一窗口設有專屬申辦業務會談區，區內配置受理項目一覽表，詳列各項申辦業務及相關處理流程，並由專人為申辦民眾做懇切迅捷之服務，以迅速處理民眾申辦事</p>
--	--	--

	<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，年度內至少 1 次。</p>	<p>訓導處 總務處 警衛隊 政風室</p>	<p>項。</p> <p>11. 為推動建置適合身障者及高齡者之無障礙環境，規劃改善接見室服務中心無障礙坡道設施。</p> <p>12. 學生家屬來電洽詢相關事務或想瞭解學生生活概況時，迅速轉接承辦人員或導師，並提供相關資訊，俾便家屬辦理。</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，做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、中秋節辦理學生家屬懇親活動及親師座談會，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，宣導政府施政措施，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、刊物提升矯正學校正面形象，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>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>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、社區整理環境，清潔街道及溝渠工作，拉近與民眾之距離。</p> <p>5. 利用接見室公布欄、跑馬燈及電視播放系統，定時宣導或播映政府施政措施、廉能政策及本校資訊，使民眾更加了解政府政策推動及本校業務績效。</p> <p>6. 透過各種場合機會，宣導本校施政措施，另適時加強國家廉政反貪政策宣導，將反貪倡廉觀念植入民眾心中，俾廣收反貪宣導成效。</p> <p>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收容學生關懷活動，預計辦理公益事務宣導政府服務訊息至少 4 次以上。</p> <p>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臺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宣導。</p>
--	---	------------------------------------	---

	<p>4. 積極推展矯正機關社區服務作為，每月至少辦理 1 次，爭取民眾之認同。</p>	<p>總務處 警衛隊</p>	<p>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。</p> <p>4. 配合企業、社會團體蒞校舉辦就業媒合、科技班成果展等類活動，向來賓宣達政府服務訊息及功能。</p> <p>5. 配合國民健康署、衛生主管機關辦理菸害防治宣導，並商請台灣紅絲帶基金會提供愛滋和毒品防治宣導資訊，使收容學生了解菸害與毒品對健康的危害及影響，協助收容學生善用政府社會資源，堅定戒菸、反毒、遠離愛滋的決心。</p> <p>6. 運用善心人士捐款，結合社會醫療資源，辦理去除刺青雷射治療活動，為學生除去有形標籤，讓學生踏出社會美麗重生。</p> <p>1. 運用替代役役男、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及整理機關鄰近環境，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</p>
--	--	--------------------	--

	<p>5. 充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃臺高度、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>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"> 2. 不定期辦理替代役役男捐血活動，以提昇為民服務之熱忱，並以實際行動回饋社會。 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。 2. 由專人加強書報架及公布欄之整理，並隨時更新相關申辦服務資訊及書報，以提供民眾等待洽公時之諮詢及閱讀服務。 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政策宣導短片。 4. 整修行政大樓門口及接見室無障礙坡道，並裝設愛心服務鈴，提供身心障礙者安全與便利之進出空間。 5. 每日由接見室執勤人員檢視接見室環境、設施及設備功能，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。 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
--	--	--------------------	--

			<p>解本校為民服務業務辦理期程。</p> <p>7. 接見室設置物品送入即時監視錄影畫面播放系統，便於民眾寄入物品檢查時之參酌驗證，減少糾紛產生及增加民眾對機關之信賴感。</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>1. 檢討、改善全功能櫃臺服務流程及項目，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>總務處 警衛隊</p>	<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、督導執勤人員服務態</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</p> <p>總務處 訓導處</p>	<p>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>本校各處、室、隊均已建立各項行政業務之標準作業流程，並據以執行，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>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，提升本校形象。</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。 (1) 對學生家屬宣導「法務部便民服務申辦系統」受理線上申辦服務之便捷性，鼓勵家屬申請自然人憑證辦理線上申請，以減少辦理案件之繁瑣性，增</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，建立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>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> <p>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。</p> <p>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。</p> <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</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	<p>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>本校受限資安管制需要，暫不提供無線網路服務。對於申辦業務民眾，做到主動關心民眾需要，以單一窗口受理，全程服務為目標。</p>
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	<p>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。</p> <p>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、陳情或申訴案件，減少處理過程中所衍生之爭議與誤解。</p> <p>3. 提供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。</p> <p>4. 接見室提供家屬服務手冊(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</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，主動為說明政策或更正不實內容，以導正社會視聽。</p> <p>5. 有系統地建立「常見</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室 各處室隊</p> <p>教務處</p>	<p>方位優質服務，提升矯正機關親民、便民、禮民之優良形象。</p> <p>5. 訓導處規劃整合民眾較常來電詢問之問題，如：接見、寄物、懇親活動、金錢寄入等問題，建立「常見問題集」(FAQ)，方便同仁運用及民眾查詢。</p> <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>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>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。建立發言人機制，適時給予媒體記者正確之回應。</p> <p>1. 賡續推動本校各項為民服務</p>
--	--	--	--

	<p>問題集」(FAQ)管理机制，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>	<p>訓導處 輔導處 總務處 警衛隊 醫護室</p>	<p>與導覽網頁，充實收容學生常見業務問答集(Q&A)相關業務，確實達到便民要求。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 3. 透過民眾申辦案件中，瞭解民眾需求，建立有系統之「常見問題集」。 4. 於本校網頁建置接見業務問題集，使學生家屬透過網路了解接見办理流程及其相關資訊。
	<ol style="list-style-type: none"> 6. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；每半年至少辦理 1 次，並強化問卷內容與調查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>政風室</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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，冀藉彙整不同意見，供機關提升施政及服務品質。 3. 配合 104 年春節收容學生與家屬面對面懇親活動，實施 104 年收容人滿意度及廉政問卷調查，針對問卷分析結果及收容人反映意見，移請相關單位作為策進業務之參考。

<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>教務處 各處室隊</p> <p>教務處</p> <p>教務處</p>	<p>1. 確實依政府資訊公開法之相關規定，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>2. 按時公開預算及決算資料於本校全球資訊網，便於民眾取得即時資訊。</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、隊研議並予以答覆，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>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>5. 透過資通科技的運用,改善政府服務提供方式,鼓勵民眾多用網路或行動載具。(新增項目)</p>	<p>教務處</p> <p>教務處</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、利用。</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>近年隨著資通訊科技的發展,為使民眾更便利享受政府 e 化服務,本校網站設置「為民服務」、「矯正機關預約接見系統」等,皆可使民眾更享受到網路世界的快速與方便。</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,妥適訂定年度提升服務品質執行計</p>	<p>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。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>

	<p>畫。</p> <p>3. 年度內至少 1 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，著眼於服務產生之目的與結果，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。</p> <p>4. 年度內至少 1 次舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練，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服務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>人事室</p> <p>教務處 人事室</p> <p>政風室</p>	<p>適時舉辦機關服務人員參訪企業作法或遴派人員參與政府機關舉辦之品質管理研習會至少 1 次，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優質品質。引進企業經營理念吸取優質且節省成本之作法，以增進機關良好之服務品質。</p> <p>1. 本校於年度至少辦理 1 次跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練專題演講，屆時函請鄰近矯正機關派員參加，以達資源共享及增進彼此交流。</p> <p>2. 本校每年均出借丙級技術士技能檢定即測即評學科測試場地，協助法務部矯正署新竹監獄辦理 3 次之各職類丙級技術士技能檢定學科測試，達到資源共享，及跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。</p> <p>藉由廉政平台或實施政風訪查機制，彙集民眾反映意見，會請業務相關單位作為興利服務之參考。</p>
--	--	--	---

伍、實施步驟

- 一、各承辦單位應依執行計畫確實執行。
- 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、27子項及「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」，由秘書擔任召集人，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、成果交秘書室彙整，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。