

# 誠正中學 106 年度服務躍升執行計畫

## 壹、依據

法務部 106 年 1 月 12 日法綜字第 106111153100 號函轉行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 函頒「政府服務躍升案」及法務部 106 年 2 月 24 日法綜字第 10601510650 號函轉國發會 106 年 1 月 25 日函頒「政府服務獎」評獎實施計畫及法務部矯正署 106 年 3 月 3 日法矯署綜決字第 10601567180 號函辦理。

## 貳、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。

## 參、實施對象

本校各處、室、隊。

## 肆、執行策略及方法

實施要項	執行策略及方法	承辦單位	推動作法
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	總務處 警衛隊	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。 2. 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

	<p>(二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p>	<p>總務處 警衛隊 訓導處</p>	<p>務。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 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。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 強化服務台值勤人員之教務訓練，使其明瞭本校各項業務，以利民眾、廠商</li> </ol>
--	--	----------------------------	---

	<p>(三) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。</p>	<p>總務處 警衛隊 訓導處</p>	<p>現場洽詢。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 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）乳空間及相關設施供使用，並維護整體環境整潔舒適。</li> <li>4. 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。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 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</li> </ol>
--	---	----------------------------	---

	<p>(四) 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>總務處 警衛隊</p>	<p>質。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. 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。</li> <li>8. 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。</li> </ol> <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。</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政策宣導短片。</li> <li>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。</li> <li>5. 每日由接見室執勤人員檢視接見室環境、設施及設備功能，使服務環境隨時保持最佳狀態。</li> <li>6. 隨時將接見及各項為民服</li> </ol>
--	--	--------------------	--

			<p>務資訊公告於公布欄、跑馬燈及本校網頁。</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。</p> <p>8. 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>
<p>二、重視 全程意見回饋 及參與，力求 服務切合民眾 需求</p>	<p>(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。</p>	<p>教務處 訓導處 輔導處 總務處 警衛隊 醫護室</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。</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>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</p>

	<p>(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。</p>	<p>教務處 訓導處 輔導處 總務處 警衛隊 醫護室 政風室 秘書室</p>	<p>及輔導，並定期辦理親職教育研習或座談。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. 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。</li> <li>5. 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。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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及政府施政措施。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 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</li> </ol>
--	---	--	---

	<p>(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。</p>	<p>秘書室 政風室 總務處</p>	<p>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> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. 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。</li> <li>6. 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。</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 配合 106 年春節收容學生與家屬面對面懇親活動，實施 106 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。</li> </ol>
	<p>(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</p>	<p>總務處 警衛隊 秘書室 政風室</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用勤前教育、常年教育及隊務會議、役男生活檢討會等場合，教導執勤同仁及役男處理為民服務業</li> </ol>

		訓導處	<p>務時之技巧及態度，以提升機關良好形象。</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. 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，由專責人員立即解答問題。</p>
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	總務處 訓導處 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。</p> <p>2. 提升本校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，加速接見辦理流</p>

		<p>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>5. 為體恤偏遠地區前來接見民眾之辛勞，經申請報准機關長官核可後，於適法範圍內得斟酌延長其接見時間。</p> <p>6. 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」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</p>
--	--	---

	<p>(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。</p>	<p>總務處 教務處</p>	<p>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> <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. 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。</li> </ol>
	<p>(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。</p>	<p>各處室</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 本校於年度辦理跨機關資訊研討會、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，</li> </ol>

	<p>(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p>	<p>各處室</p>	<p>以達資源共享及增進彼此交流。</p> <p>3. 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各職類丙級技術士技能檢定學科測試。</p> <p>1. 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，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>2. 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。</p>
<p>四、關懷多元對象及城</p>	<p>(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服</p>	<p>總務處 訓導處 教務處</p>	<p>1. 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</p>

<p>鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>務，降低其取得服務的成本。</p> <p>(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p> <p>(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服</p>	<p>輔導室 警衛隊 醫護室</p> <p>總務處 訓導處 教務處 輔導室 警衛隊 醫護室</p> <p>總務處 訓導處</p>	<p>生除去有形標籤。</p> <p>2. 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戒菸、反毒、遠離愛滋。</p> <p>3. 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>4. 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。</p> <p>5. 於每月辦理假日接見期間，針對特殊或弱勢民眾，提供輪椅借用、協助登記、叫車等人性化服務。</p> <p>1. 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>1. 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線</p>
-----------------------	--	--	--

	務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	教務處 輔導室 警衛隊 醫護室	<p>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>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>
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	教務處 警衛隊 總務處	<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。</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>3. 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>4. 利用接見室公布欄、跑馬</p>

	<p>(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。</p>	<p>政風室 秘書室 總務處 警衛隊 訓導處</p>	<p>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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 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」。</li> </ol>
	<p>(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。</p>	<p>各處室</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> </ol>

<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p>	<p>各處室</p>	<p>1. 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。</p>
	<p>(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。</p>	<p>各處室</p>	<p>1. 提高使用電子公文交換比例，加速簽核流程，增進公文往返速度，提升行政效率。 2. 使用誠正雲校內公佈欄系統交流公務文件，增進行政效率，免除人力遞送時間浪費。</p>
	<p>(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。</p>	<p>各處室</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。 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。 3. 配合企業、社會團體蒞校</p>

	<p>(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。</p>	<p>各處室</p>	<p>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>4. 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。</p> <p>1. 適時舉辦機關服務人員參訪企業作法或參與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優質品質。引進企業經營理念吸取優質且節省成本之作法。</p>
--	--	------------	---

## 伍、實施步驟

一、本校依據法務部 106 年服務躍升實施計畫擬訂「106 年度服務躍升執行計畫」，經簽奉機關首長核定後，將於 106 年 4 月 30 日前公開於機關網站及服務場所。

### 二、注意事項：

(一) 本執行計畫內容包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。

(二) 本校依組織服務目標及民眾需求，參酌業務特性、服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定相關執行計畫，據以推動落實。

- (三) 檢討與為民服務有關之制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破成長，提供更優質服務。

#### 陸、管制考核

- 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，並定期召集會議檢討實施成效，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，每半年提報執行成果。預計於 106 年 7 月、107 年 1 月 20 日前就所屬各業務單位截至上月底(第 1 次 1~6 月、第 2 次 1~12 月)推動各該單位執行計畫之情形及階段性執行成果完成初審，並將執行成果報告及審查意見提報矯正署。

#### 柒、獎勵

有關評審及獎勵方式，依行政院第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫及「法務部 106 年度政府服務獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

#### 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。