

法務部 98 年度提升服務品質實施計畫

一·依據：行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函訂定之「政府服務創新精進方案」。

二·實施對象：各地方法院檢察署、各行政執行處、各矯正機關。

三·計畫目標：秉持「創新與精進」精神，積極落實推動各項便民、禮民措施，達到「求迅速、講效率」全方位優質服務之目標，持續提升法務機關親民形象與公信力。

四·計畫內容：

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 機 關	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特色並符合民眾需求之設施，主動協助民眾申辦、親切導引服務，並提供業務諮詢。	98 年 3 月	各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關	提供各地檢署、行政執行處、矯正機關（下稱各機關）第一線服務人員約 2480 位優秀人員為民服務，以客為尊，主動服務。
	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 2 次。	98 年 10 月	各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關	各機關每年至少 160 場次宣導，廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。
	3. 聯合企業、社會	98 年	各地方法院檢察署	包括更生保護會，

	<p>團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能至少4次。</p>	10月	各矯正機關	<p>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，約有2千多個民間團體、專業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>4. 積極推展矯正機關社區服務作為至少每月1次，爭取民眾之認同。</p>	98年 12月	各矯正機關 (女子監獄及少年矯正機關除外)	<p>各矯正機關以每月1次計共576個社區受益，改善民眾對監所之封閉觀念。</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>	98年 6月	各地方方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關	<p>各機關提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p>
<p>二·便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>1. 檢討、改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。</p>	98年 4月	各地方方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關	<p>各機關全面實施，提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</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，提供員工據以作業，並量化服務指標。</p>	<p>98 年 6 月</p>	<p>各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關</p>	<p>各機關約 1 萬 5 千名員工持有工作手冊，並定期修正，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>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>98 年 6 月</p>	<p>各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關</p>	<p>各機關提供配合網路申辦、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>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的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制至少 5 項，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>98 年 6 月</p>	<p>各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關</p>	<p>以每機關 5 項計，總計 400 項次網路申辦、查詢。</p>

	5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	98 年 6 月	各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關	各機關全面實施，加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。
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，降低民眾抱怨頻率。	98 年 3 月	各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關	各機關對民眾有專業及法令之疑問可直撥或轉接 call center 專線由專責人員解答相關問題，達快速有效的電話解答服務。
	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（每季至少 1 次，每次至少測試 5 個機關），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，惕勵員工恆維服務品質。	98 年 3、6、 9、12 月	各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關	針對各機關每年定期或不定期考核及按季電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行為，持續提升服務品質。

	3. 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。	98年 3月	各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關	各機關針對新聞之負面報導於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得真實之正確資訊。
	4. 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。	98年 3月	各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關	各機關透過「為民服務常見問題集FAQ」積極檢討改進作為服務政策或措施，減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。
	5. 定期辦理民眾意見調查，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，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考，每半年至少1次。	98年 6、12月	各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關	各機關每年至少辦理160次民意調查，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。
四·豐富服務資訊，促	1. 主動規劃公開機關基本資料、核	98年 3月	各地方法院檢察署 各行政執行處	各機關網站主動公開基本相關資料並

<p>進網路溝通</p>	<p>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>各矯正機關</p>	<p>即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱各機關最新資訊。</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性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，配合 MYEGov 提供 3 種分類檢索服務。</p>	<p>98 年 6 月</p>	<p>各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關</p>	<p>以每機關 3 項計，總計約 240 項檢索服務，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均須加註(主題、施政與服務)分類檢索服務標示。</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、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>98 年 3 月</p>	<p>各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關</p>	<p>各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>4. 賡續檢討推動網站(線上)申辦業務及服務項</p>	<p>98 年 3 月</p>	<p>各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關</p>	<p>各機關計有約 240 項新增線上申辦業務，以達「多用網</p>

	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至少 3 項，提高線上申辦使用率。			路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。
五·創新服務方式，整合服務資源	1. 每季透過會議或講習鼓勵提出有價值而合理可行之創意服務項目，內容趨向靈活性貼近民眾生活需求而設想，至少 3 項。	98 年 3、6、 9、12 月	各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關	各機關計有約 240 項以上創新服務項目，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。
	2. 檢討現行為民服務工作廣度深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。	98 年 1 月	各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關	確立本年度執行目標與工作方向，據以落實執行，有助持續提升機關形象及公信力。
	3. 舉辦機關服務人員參訪企業作法或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	98 年 10 月	各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關	各機關約 2400 人次研習，引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，並能增進機關更好之服務品質。

	<p>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服務品質，體現社會正義或公共價值。</p> <p>4. 舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練至少 1 次，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>98 年 3 月</p>	<p>各地方法院檢察署 各行政執行處 各矯正機關</p>	<p>各機關約 3,100 人次參加，藉相關研討會、座談會或教育訓練相互切磋，改進整合服務平台，達到資源共享之目的。</p>
--	---	---------------------	--------------------------------------	--

五．執行策略與方法

- (一) 各實施機關應依本計畫，訂定執行計畫切實執行。
- (二) 執行計畫內容，請參考行政院頒「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，以當年度擬推動重點或推動階段性工作，研訂計畫；計畫以列表方式，對照說明各該要項之推動作法、承辦單位、執行情形、績效成果等。本實施計畫為指導性、原則性、推動內容；執行計畫為實務性執行內容，各機關應審酌服務需求及業務特性，結合「政府服務品質獎」評核項目、評核指標、實際檢核項目，研訂執行計畫。

- (三) 研訂執行執行計畫應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，突破舊思維，提出創新作法。
- (四) 各機關「為民服務中心」任務編組成員，應依本實施計畫及各機關訂定之執行計畫，負責推動實施，並定期召集會議檢討實施成效。

六、考核規定與獎勵規定

- (一) 各機關評獎申請書需提供問卷調查數據，調查樣本數不得低於機關日服務量，實地評審時評審小組隨機施測民眾滿意度，或採”秘密客”（喬裝為一般民眾）方式進行查核。
- (二) 本部就各執行機關提報辦理情形，得實施不定期實施查證考核，考核結果作為年度推薦參加行政院「政府服務品質獎」評選之重要參考依據。
- (三) 本部行政執行署、臺灣高等法院檢察署等業務主管機關，對所屬機關之為民服務，應辦理不定期查核，針對缺失，輔導改進，並作為年度服務績效之評審依據。
- (四) 行政院研考會亦將視實際需要，不定期查訪各機關服務品質；或會同業務主管機關，赴所屬機關實地瞭解推動及執行情形。
- (五) 各業務主管機關（單位）針對所屬機關執行本計畫成果，每年辦理評審及獎懲，並得遴選績優機關報部推薦參加行政院「政府服務品質獎」評獎，有關評審及獎勵依「政府服務品質獎評獎實施計畫」及相關規定辦理。