

# 法務部矯正署花蓮看守所

## 一百零四年度提升服務品質執行計畫



中華民國 103 年 11 月 19 日



# 法務部矯正署花蓮看守所一百零四年度提升服務品質執行計畫

## 壹、依據

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」暨法務部 103 年 10 月 21 日法綜字第 10301508230 號函頒「法務部一百零四年度提升服務品質實施計畫」辦理。

## 貳、實施對象

本所各科室。

## 參、計畫目標

為激勵機關同仁，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

參酌法務部矯正署訂定實施計畫內容之實施要項、推動作法，衡量本所業務性質訂定。

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	執行方式	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。	總務科 戒護科	1. 配合接見室各項服務快速導引之規劃，強化告示服務，縮短接見等待時間。另裝置電子佈告欄，提供即時資訊、政令宣導，加強為民服務電子化。 2. 運用社會勞動人及在監收容人協助整理本所外圍環境。 3. 接見室外設立涼亭一座供接見家屬休息，另接見室內設	1. 強化機關外部環境特色與美化。 2. 增加機關第一線便民服務人員，提供接見室服務人員及志工為民服務，以客為尊，主動服務效能；提供各種貼心服務及設施，改變民眾對矯正機關刻板、嚴肅觀感，進而提昇政府機關的良好形象。

	<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</p>	<p>秘書室 各科室</p>	<p>立哺集乳室 1 間，提供攜帶嬰兒婦女家屬舒適便利的哺集乳環境。</p> <p>4. 設置服務台及增聘接見志工，主動協助收容人家屬申辦業務與諮詢、聯繫事宜。</p> <p>5. 於明顯處設置雙語導引指示牌、置物櫃、哺集乳室、換尿布床及接見諮詢服務台供家屬使用，讓民眾感受機關之貼心服務。</p> <p>6. 指派專人協助候見區接見家屬身分核對與維持秩序。</p> <p>7. 為方便遠道或早到之家屬辦理接見及寄物事宜，8 時至 16 時 30 分止全程開放接見室供家屬休息。</p> <p>1. 運用本所網站不定期公開為民服務訊息及各項行政作為，並適時宣導政府施政措施。設置電子民意信箱受理民眾反應意</p>	<p>1. 經常性辦理施政宣導，宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。</p> <p>2. 充實本所網頁內容，適時宣導政府作</p>
--	---	--------------------	--	--

	<p>府施政措施及執行成效年度內至少 1 次。</p>		<p>見。</p> <p>2. 善用平面、電視及網路媒體宣導本所各項政策及作法。</p> <p>3. 配合司法節與戒護科辦理參訪事宜，邀請鄰近機關、學校或村里民入所參觀，介紹獄政改革新風貌並宣導政府政策。</p> <p>4. 配合政風室對家屬定期進行民眾滿意度調查，廣納建言，以為精進業務之參考。利用每年 3 大節日面對面之懇親會向家屬說明政府施政措施及執行成效，另運用集體教誨時機向收容人宣導，藉由書信告知家屬機關為民服務之用心與相關便民措施。</p>	<p>為，讓民眾進一步瞭解施政措施及成效，廣蒐民意瞭解輿情與民眾互動。</p> <p>3. 積極參與社區活動並同時廣布政府施政措施及成效，拉進政府與民眾間之距離。</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至少四次。</p>	<p>人事室 戒護科 衛生科 總務科 合作社</p>	<p>1. 延聘社會、心理、犯罪等專業領域之社會人士，為本所志工。</p> <p>2. 爭取當地大專院校入所協助觀察勒戒</p>	<p>1. 鼓勵同仁參加政府機關或民間團體舉辦之研討會或參訪活動，引進企業經營理念吸取優質作法，增進實務經驗</p>

			<p>業務及其他教化工作。</p> <p>3. 廣邀各宗教團體入所實施宗教教誨及認輔工作。</p> <p>4. 尋求出版社或個人捐贈過期書籍以充實本所圖書室。</p> <p>5. 結合更生保護會宜蘭分會於春節、母親節、中秋節等辦理收容人面對面懇親會及聯歡會。</p> <p>6. 邀請衛生保健專業人士辦理收容人及員工衛生教育，促進身心健康，並響應政府各項促進國民健康政策。</p> <p>7. 加強採購身心障礙及弱勢團體所生產之作業成品。</p> <p>8. 加強符合綠能之採購。</p>	<p>。</p> <p>2. 持續與台灣更生保護會、犯罪被害人保護協會、觀護志工協會、教誨志工、社會志工、醫院、各宗教團體、大學院校及職業工會等專業團體協助專業性服務，以結合民間資源，協助公共服務。</p> <p>3. 延攬衛生醫療資源，提供專業分享，強化衛生教育，加強所內公共衛生及收容人預防保健服務，以早期發現、早期治療、防止傳染病擴散，落實預防重於治療健康理念，提升自我健康照顧及關懷他人之知能。</p> <p>4. 教育職員關懷弱勢族群及節能減碳愛護地球資源。</p> <p>5. 結合包括更生保護會，觀護志工協進會、醫院、宗教團體、律師公會、大學法律服務社、</p>
--	--	--	--	--

	<p>4. 積極推展矯正機關社區服務作為，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>戒護科 總務科</p> <p>總務科 戒護科 統計專員</p>	<p>1. 接洽鄰近國中及國小學校，每學期提供獎助學金，鼓勵成績優異之學生。</p> <p>2. 員工消費合作社於重要節日對於鄰近生活貧困之低收入戶，發放慰問品。</p> <p>1. 依「法務部矯正署所屬各機關接見室改進方案」規定，完成全面降低服務櫃臺，設置人性化交談式櫃臺，爾後持續充實及更新各項服務設備及服務措施，如桌椅、遠距接見、電腦等設備。</p> <p>2. 改善接見室播放及影音設備，並於接見室播放政令宣導及各監所藝文及技能活動等影片。</p> <p>3. 重新規劃設置家屬接見停車位、殘障</p>	<p>職業工（公）會等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>關懷地方貧困家庭，提供低收入戶之子女獎助學金並於重要節日發放慰問品，建立機關公益形象。</p> <p>加強本所各項洽公及接見之優質環境，提供各項便利作業流程，提升本所服務形象。</p>
--	--	--	---	--

			<p>人士停車位及服務鈴等設置，以方便民眾洽公。</p> <p>4. 接見室提供本所為民服務手冊，方便收容人家屬瞭解本所各項作業之申辦流程。</p> <p>5. 指派熟稔各項業務規定之資深同仁，配合總務科擔任單一窗口業務，以縮短行政作業流程與民眾等候的時間，使相關作業均能一次辦畢，讓申請者感受到快速之便民措施。</p> <p>6. 持續於本所網頁提供本所各項訊息及相關資訊，更方便民眾查詢及參考。</p>	
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明。</p>	<p>1. 檢討、改善及設置單一窗口全功能櫃台，並以民眾角度檢討機關內部及上下游服務流程不便利之處，主動尋求跨部門及跨機關合作</p>	<p>總務科 各科室</p>	<p>1. 總務科名籍股設置單一窗口，承辦人員收件後，以最快速度辦妥各項申請文件、諮詢事項或接見事宜。</p> <p>2. 各科室均指派有專人負責該科業務橫向連繫之處</p>	<p>1. 全面提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間，達到一處收件，全程服務之要求，落實「臨櫃服務一次OK」。</p> <p>2. 民眾至所洽辦相關業務，由中門門衛親切引導至承</p>



	<p>，整合服務流程。</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文件之必要性，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>總務科 戒護科</p> <p>總務科 戒護科</p>	<p>理。</p> <p>3. 本所利用集會時機向同仁宣導如遇有同時申辦多項業務之民眾，應主動將洽辦業務轉交所屬承辦人，並落實代理人制度，勿任由民眾自行送件，以達全程服務之要求，提升機關親民、便民、理民之服務形象。</p> <p>1. 全面檢討現行為民服務工作各項作業標準規範。</p> <p>2. 落實隨到隨辦服務，並訂定各項申請文件作業流程、辦理時限。提升行政效率。</p> <p>1. 對各類申辦案件之办理流程、辦理時限及申辦程序均製作流程表張貼於明顯處，以使民眾一目瞭然，提升服務效率。</p> <p>2. 目前民眾申辦本所案件無須檢附戶籍謄本。本所均</p>	<p>辦人處洽辦各類業務，提供便捷服務，縮短收容人家屬申請文件作業及民眾洽公時程。</p> <p>接見室服務人員、服務志工及總務科為民服務承辦人員均持有工作手冊，並定期修正，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，以節省工時，減少疏誤。</p> <p>1. 運用跨機關電子閘門，提高行政效率。民眾至本所洽公以身證或戶口名簿取代戶籍謄本，減少民眾之不便。</p> <p>2. 提高電子謄本認證比例，減少辦理案件之繁瑣性，增</p>
--	--	---------------------------------------	--	---

	<p>4. 公開各項服務標準程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護之前提下，各機關應建立至少五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</p>	<p>總務科 戒護科 統計專員</p>	<p>已建置電子謄本檔案，以供民眾申辦案件相關資料時查驗之用。</p> <p>1. 本所網站已建置「政府資訊公開」資料，刊登本所應主動公開資訊相關資料。</p> <p>2. 於本所總務科，提供受理民眾申請檔案之調閱，以及現場閱覽檔案服務。</p> <p>3. 檢討簡化「遠距接</p>	<p>加快速及便利性。</p> <p>3. 申辦案件均以身分證或戶口名簿辦理查驗即可。</p> <p>4. 使民眾對各類申辦案件之办理流程、辦理時限、申請書等辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。</p> <p>5. 提供收件確認訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> <p>6. 強化 24 小時不打烊服務，並配合法務部資訊處之規劃辦理，提升辦理接見業務效能。</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 提供收件確認訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>
--	---	-----------------------------	--	---

	<p>程及最新進度。</p> <p>5、建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p> <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。</p>	<p>秘書室 各科室</p> <p>統計專 員</p>	<p>見」、「承攬委託加工」及「電話預約接見」辦理作業流程，並將其流程及相關申請書表於本所網頁公佈，提供民眾閱覽及下載使用。</p> <p>建立本所內部稽核制度，對相關重要業務每年至少辦理1~2次不定期業務評估監督作業，評估表並陳請所長核示。</p> <p>1. 提供網路線上預約接見申請，縮短收容人配偶、家屬或親屬辦理接見時現場等候之時間，發揮行政效能，達到便利、快速及確實的目標。</p> <p>2. 提供電話預約接見、接見查詢及申辦網路遠距接見等不打烊等服務。</p>	<p>本所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。</p> <p>1. 本所服務提供，與時俱進，並以「主動關心服務到家」為目標。</p> <p>2. 結合獄政系統方便核對查詢收容人資料。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係。</p>	<p>1. 建立（或委外）callcenter 人員回應民眾處理機制，提供即時、正確之專業</p>	<p>秘書室 政風室 總務科 戒護科</p>	<p>1. 週一至週五由政風人員辦理收容人出所訪談或不定期以問卷方式調查及收容人家</p>	<p>1. 主動加強對民眾滿意度之調查，作為未來施政之參考。</p> <p>2. 對民眾來電查詢</p>

	<p>及法令知識解答,減少處理時間成本,降低民眾之抱怨頻率。</p>		<p>屬,以瞭解本所各項行政作業滿意度。</p> <p>2. 例假日由督勤官針對出所收容人辦理訪談,以實際瞭解收容人在所收容情形及處遇問題。</p> <p>3. 併單一櫃檯案辦理;戒護科及總務科另指派有專人負責處理及回應民眾反映之問題。</p>	<p>專業及法令之疑問,本所電話總機可直接或轉接各承辦人即時解答相關問題,以達快速有效的電話解答服務。</p> <p>3. 遇民眾前來洽公與查詢,均隨即辦理及答覆或轉介承辦人解答相關問題,達到快速有效的電話解答服務。藉由檢核機制,惕勵員工持續提升服務品質。</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>秘書室 各科室</p>	<p>1. 積極宣導電話禮貌並不定時辦理電話禮貌測試。</p> <p>2. 確實要求大門、服務台及接見登記室人員之服務態度,並應瞭解民眾之需要,主動協助民眾處理相關問題。</p> <p>3. 配合政風室之問卷調查辦理,並加強同仁為民服務觀念及注意電話禮貌,以提升本所服務品質。</p>	<p>1. 每月排定各科室主管不定期對同仁實施1次電話禮貌測試,預計全年度實施12次(48人次),檢核、惕勵,不斷提升服務品質。</p> <p>2. 鼓勵第一線同仁並藉由檢核機制,惕勵員工持續提升服務品質。針對缺失檢討改進。以優質的服務品質做好為民服務的工作。</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>秘書室 各科室</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>	<p>秘書室 各科室</p>	<p>4. 針對矯正署每月對矯正機關電話禮貌測試之結果，傳閱各科室參考，俾利自省改善。另本所亦不定期舉行電話禮貌測試，上列測試優良者，除以予表揚外，亦列入年終考績參考。</p> <p>1. 對於媒體報導有誤之科室業務，當日立即繕寫新聞稿由秘書室統一發布。</p> <p>2. 每日由戒護科及各科室針對新聞報導有關本所或其他監所新聞事件予以剪報會知相關科室後陳核。</p>	<p>3. 作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。</p> <p>1. 針對新聞負面報導，應於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得正確資訊。</p> <p>2. 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。</p> <p>3 強化社會大眾對矯正機關之瞭解，提升為民服務品質，達到雙向溝通、管教透明及落實人權保障之多重目的，適時針對本所之各項活動發布新聞稿。</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> <p>6. 定期辦理民眾意見調查, 分析調查結果, 改進服務缺失; 每半年至少一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>秘書室 各科室</p> <p>秘書室 政風室</p>	<p>1. 蒐集廠商及民眾意見與疑問製作「常見問題集」, 並建置於本所網站提供查詢釋疑之用。</p> <p>2. 蒐集接見家屬及民眾來電詢問事項, 於本所網站建立常見問題集, 以利家屬及民眾查詢。</p> <p>1. 加強辦理政風民意訪查工作深入基層, 瞭解機關施政得失, 妥適反映民隱民瘼、及民眾需求事項, 協助機關興利除弊。</p> <p>2. 強化政風問卷調查以瞭解民眾對機關政風狀況之觀感、施政品質滿意度及興革意見, 以為業務策進參考。</p> <p>3. 不定期於所務會議提報服務品質控管情形。</p>	<p>1. 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。</p> <p>1. 探究本所收容人於收容期間, 對戒護管理、教化、作業、衛生醫療、伙食、員工風紀等問題之觀感, 並蒐集各項業務執行情形或尚待改善事項等資訊, 以作為有關業務部門參考。</p> <p>2. 透過民意調查, 瞭解民情、民瘼、民眾觀感及民眾需求, 改進服務缺失。</p>
<p>四、豐富服務資訊, 促進</p>	<p>1. 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執</p>	<p>總務科 會計室 統計專</p>	<p>1. 配合提供各項公開資訊予統計室於網頁公佈, 並定</p>	<p>本所機關網站首頁已建置「資訊公開園地」超連結目錄, 主</p>

<p>網路溝通。</p>	<p>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性檢索方式;並遵循相關規範標示電子資料，配合 MYEGov 提供三種分類檢索服務。</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、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</p>	<p>員</p> <p>統計專員</p> <p>秘書室 統計專員</p> <p>秘書室 統計專員</p>	<p>期檢視更新。</p> <p>2. 配合定期將會計報告暨每年預決算資料依會計法及資訊公開法相關規定公告於本所政府資訊公開區。</p> <p>1. 配合將各科室提供各項公開資訊於網頁公佈，並定期檢視更新。</p> <p>2. 本所網站(頁)資訊檢索已配合行政院研考會規定提供主題、施政、服務3種以上分類檢索服務功能供民眾上網查詢。</p> <p>本所機關網站設置「首長信箱」，接受民眾閱覽留言，並迅速回覆民眾問答事項，提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>適時檢討各項線上申辦業務及服務項目，配合法務部網站</p>	<p>動公開基本資料、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊並即時更新，供民眾可 24 小時上網查閱機關最新資訊。</p> <p>提供更為便利之網路查詢，強化為民服務有關電腦分類檢索服務。</p> <p>本所網頁提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p> <p>新增線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增</p>
--------------	--	--	--	--

	<p>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，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。</p>	統計專員	<p>系統功能，提供民眾完整申辦資訊及安全申辦認證，提高民眾線上申辦之使用率。</p>	<p>加民眾之便利性。</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，鼓勵提出至少三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畫。</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室 各科室</p>	<p>持續創新服務項目，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。</p> <p>1. 每月召開 2 次所務會議，宣導上級機關指示交辦事項，檢討本所應興應革事項。</p> <p>2. 利用各科室召開之科務會議、管教小組會議時機，針對員工辦公環境之改善、工作流程之簡化、收容人之管理教化，與地方</p>	<p>整合社會資源，強化教誨、教育功能。</p> <p>本所創新服務項目，係依據收容人、民眾之生活習慣及機關職員的工作需要發想而設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p>



	<p>3. 年度內至少一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，著眼於服務產出之目的與結果，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. 年度內至少一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</p>	<p>人事室</p> <p>人事室</p> <p>政風室</p>	<p>民眾互動、敦親睦鄰等事項，集思廣益提供良性建言。</p> <p>1. 對於其他公家機關或私人企業之優點值得學習之處，亦指派相關人員至該監所學習取經。</p> <p>2. 透過問卷調查分析民眾所最需要之服務，鼓勵所屬集思廣益提出貼近民眾的創新及效率服務項目，並針對本所現況尋求最佳改善方式。</p> <p>確實檢討本所現行為民服務工作各項缺失，主動協調整合各科室，以達便民、利民為目標。</p> <p>針對外部顧客需求並結合「政府服務品</p>	<p>使本所員工於辦理為民服務時，能提升優質的服務品質並充分注意及保障民眾之權益。</p> <p>同仁藉由參與相關研討會、座談會或教育訓練相互交流，改進整合服務平台，達到資源共享之目的。</p> <p>建立服務評價回饋機制，精進服務效能</p>
--	---	----------------------------------	--	--

	<p>接受意見，以回饋至業務流程及服務態度等之改善。</p>		<p>質獎」各評核指標及項目訂定本所 104 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，並將計畫主動公開於本所網站。</p>	<p>。</p>
--	--------------------------------	--	---	----------

## 伍、實施步驟

一、本所依據「法務部一百零四年度提升服務品質實施計畫」擬訂「法務部矯正署花蓮看守所一百零四年度提升服務品質執行計畫」，於103年11月21日前陳送法務部矯正署完成初審，並提報法務部核定後切實執行。

二、本所各科室擬訂執行計畫應注意事項：

(一) 參照行政院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」(「肆、實施要項」所列五大項二十三子項之工作項目)與國家發展委員會103年8月21日函頒「第七屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第七屆政府服務品質獎評獎作業手冊」等相關規定，擬訂執行計畫。

(二) 應審酌為民服務需求及業務特性，結合行政院「政府服務品質獎」之評核項目、評核指標及實際檢核項目，研訂執行計畫；並就本實施計畫「肆、執行策略及方法」增列完成期限、量化之效益指標或其他推動作法，俾以深化服務效果，擴大為民服務之領域。

(三) 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。

## 陸、計畫管考

一、各科室應依本執行計畫實施要項所列 5 大工作項目 27 子項確實執行。

二、請各科室參酌本執行計畫，檢討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，突破舊有作法，執行本年度之為民服務工作。

- 三、針對應辦理稽核之業務或事項進行稽核，每年度應至少辦理一次，內部稽核單位應彙整內部控制缺失事項，送相關單位填報改善情形，並至少每半年將該等缺失事項改善情形及追蹤結果，作成追蹤改善表。
- 四、各科室應將平日便民服務工作情形及成果保存書面、照片或資訊軟體等資料，作為撰寫提升服務品質績效報告之依據。
- 五、各科室之提昇為民服務品質績效，應於104年3、6、9、12月之次月10日前提出執行成果報告，由秘書室彙整為提升服務執行成果報告函報矯正署。
- 六、請各科室應將平日便民服務工作情形保存書面、照片等資料，俾供上級機關考核。

#### 柒、其他

- 一、本所各科室主管人員應落實督導考核各項提升服務品質情形，以精進服務品質績效。
- 二、本計畫如有未盡事宜，本所得依實際需要或其他規定，另行補充或修正之。