

明 陽 中 學

106 年度提升服務品質執行計畫

# 明陽中學 106 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、依據

依行政院 104 年 4 月 7 日院授發社字第 1041300471 號函頒修訂「政府服務創新精進方案」暨法務部 105 年 10 月 21 日法綜字第 10501529660 號函頒「法務部 106 年度提升服務品質實施計畫」辦理。

## 貳、執行單位

本校各處、室、隊

## 參、計畫目標

本校全體教職同仁，秉持「創新與精進」精神，積極推動各項為民服務措施，期能達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，並持續提升矯正教育工作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	本校於行政大樓 1 樓設置會客室及檔案應用室，備有電視、電腦設備、桌椅、書寫工具、申請書、填寫範例、眼鏡、手套等整潔舒適之洽公環境及檔案應用查詢設備，及辦理「與民有約」等業務以落實為民服務工作。另提供書報雜誌，手機充電裝置供洽公民眾閱讀使用以完善會客室便民服務設施，提供洽公民眾優質服務。

<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，年度內至少一次。</p>	<p>總務處 政風室</p>	<p>善用傳播媒體蒞校進行專訪與深入報導，將矯正實施成效供社會大眾參考。利用本校舉辦懇親會時，向學生家長宣導為民服務工作，並於本校網頁提供申辦各項書表之流程，方便民眾使用，以精進為民服務工作。</p> <p>其次，利用辦理問卷調查及政風訪查機會，廣蒐輿情、民情，精進為民服務工作之依據。</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，年度內至少四次。</p>	<p>訓導處 輔導處</p>	<p>受理各界團體蒞校參觀，改善外界對於監所的刻板印象，引進社會資源，如宗教團體、社會企業、聯合更生保護會、勞委會職訓局、就業服務中心、觀護志工協進會等公益團體，結合民間資源，提供專業性服務，藉以使民眾對矯正教育有更深層之認識與瞭解。以協助各項教化工作的推動。</p>
<p>4. 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</p>	<p>總務處 警衛隊 訓導處 教務處</p>	<p>1. 於原單一窗口服務台標示左右二側以電腦割字方式張貼英文標示與國際通用圖識，提供外籍</p>

	<p>線、停車空間及宣導資料等。</p>		<p>人士洽辦之優質服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 確實督導接見室人員於每日下午四時至獄政系統-接見管理系統內審核民眾網路及電話預約接見項目，並以電話告知可前來辦理時間，以主動積極、提升行政程序效率，以展現機關獄政革新之新氣象。</li> <li>3. 提供各項便民服務資訊，如宣導遠距接見，減輕收容人家屬舟車往返與金錢上的花費。電話預約接見縮短收容人家屬等候時間及各式證明文件表單之下載及申請。明確標示流程資料及申辦須知，規劃身心障礙專用車位及公務車位，各項宣傳海報及本校最新措施，張貼於公佈欄，營造優質家屬候見環境，提升矯正機關便民服務形象。</li> </ol>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ol>	<p>總務處 警衛隊 訓導處</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 積極強化各單一窗口承辦隊、處、室間相關業務整合性合作，由各隊、處、室承辦人員親自前往服務，給與最直接清楚的申辦業</li> </ol>

	<p>作，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</p>	<p>訓導處 總務處 教務處</p> <p>總務處</p>	<p>務資訊與問題詳細回覆，使洽辦流程更為便捷、有效率。</p> <p>2. 分別於接見室及總務處設置服務櫃台，專人負責引導提供諮詢，塑造民眾便捷洽公環境，樹立服務形象，並設置單一窗口服務，強化機關內部橫向聯繫，縮短民眾洽公等候時間。</p> <p>1. 編訂本校申辦各項書表流程及時限，建立標準作業規範，兼顧效率與便捷。訂定為民服務工作手冊及員工服務手冊，明定作業規範及處理原則，以提升行政效率。</p> <p>2. 於機關網頁重新建置為民服務白皮書，便利民眾先行了解後，俾便民眾洽公。</p> <p>名籍組承辦出校及在校證明需填申請書及查驗身分證件，無需戶籍謄本。返家探視及奔喪僅提供戶口名簿即可，或由本校提</p>
--	---	---------------------------------------	--

	<p>之比例。</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程及最新進度。</p>	<p>教務處 訓導處 輔導處 總務處</p>	<p>供電子戶籍謄本申辦，以減少辦理案件之繁瑣，增進民眾便利性。</p> <p>1. 服務櫃台服務項目及申辦流程明確標示，並發揮轉介功能，對於民眾申辦案件，需尋求其他單位協助處理者，立即電話處理或由替代役、教導員引導辦理。本校網站首頁內建置電子公佈欄及申請表格之下載專區，各處室相關業務訊息，皆隨時於網站公告，如註冊組更新成績轉學修業申請表格式，並另名為<u>各項學業證明書申請表</u>，該申請表置於本校網站「為民服務/下載專區」提供出校生下載，並提供申請流程說明（檔名：兵役折抵-成績-轉學-修業證明書申請流程）。</p> <p>2. 為增進民眾便利性，已於本校網站下載專區提供「<u>明陽中學校外研究案申請書</u>」、「<u>補發假釋證明書申請</u>」、「<u>遠距接見申</u></p>
--	--	------------------------------------	---

	<p>5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p>	<p>本校各處、室、隊</p>	<p><u>請書</u>」、「<u>補發出(在)校證明申請流程暨申請表</u>」。</p> <p>3. 另於檔案專區放置<u>檔案應用申請相關規定及申請書</u>電子檔，供民眾下載列印，並連結機關檔案目錄查詢網，便利民眾檢索應用。</p> <p>1. 依「政府內部控制制度監督作業要點」辦理。由本校內部控制小組統合內稽小組，由副校長擔任召集人，為檢查內部控制之實施狀況（包括整體層級與作業層級自行評估等），依規定規劃及執行內部稽核工作，包括擬定稽核計畫、蒐集稽核佐證資料、製作稽核紀錄及報告等之內部稽核工作。</p> <p>2. 檢視風險評估情形，以主要核心或高風險業務擇定稽核項目，內稽人員除參加內部稽核相關教育訓練，於稽核期間檢查相關文件、詢問相關人員，受查單位全力配合提供稽核所需資料</p>
--	------------------------------	-----------------	---

	<p>6. 透過無限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>教務處 訓導處 警衛隊</p>	<p>並詳實答覆，就稽核發現與受查單位充分溝通，如發現重大違失等立即簽報機關首長處理。</p> <p>3. 於稽核後針對缺失送相關單位填報改善，追蹤至改善完成為止；具體興革建議送相關單位評估，以決定是否採納。</p> <p>本機關目前已提供部分申辦表單，供民眾自網頁下載。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>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。</p>	<p>總務處 警衛隊 訓導處</p>	<p>1. 接見室承辦人員於每日下午四時至獄政系統-接見管理系統內審核民眾網路及電話預約接見項目，並以電話告知可前來辦理時間，以主動積極辦理、提升行政程序效率，以展現機關獄政革新之新氣象。</p> <p>2. 另就民眾於本校留言專區、接見室意見表及滿意度調查表內詢問有關接見及單一窗口服務問題，督導隊部內勤人員主動於網路或電話回應，提供即</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，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p>	<p>秘書室 政風室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>	<p>時、正確之專業及法令知識解答。</p> <p>各處室主管應定期或不定期考核同仁服務品質及態度，秘書室每季不定期辦理電話禮貌測試並製作電話禮貌測試考核記錄及本校教職員為民服務考核記錄表；獎優懲劣，惕勵員工維持服務品質。</p> <p>依電話禮貌測試考核評分標準，以每季不定期辦理電話禮貌測試記錄為輔，擇優選拔優良禮貌人員於校務會議中予以表揚，並作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。</p> <p>建立新聞處理機制，設立機關統一發言人，針對輿情注意回應時效，依據「行政院及所屬各機關新聞處理注意事項」及遵照法務部矯正署104.4.20號函示自訂本校「重大緊急事件新聞稿」之回應程序及作業流程辦理，以建立內部時效管控機制，若對於本校新聞</p>
--	--	--	--

	<p>5. 有系統地建立「常見問題集」(F A Q)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>本校各處、室、隊</p>	<p>如有負面報導時，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>各處室依學生及家屬常見問題編制 Q&amp;A 答客問於本校網站公告，將學生與家屬問題及需求規劃成為服務措施。從與民接觸經驗中就接見室與單一窗口服務項目所遇諮詢問題、意見調查與反映表、疑慮事項等進行彙整，以本校為民服務專區之「警衛隊 Q&amp;A」及「明陽中學單一申辦窗口」提供相關專業知識、適時更新內容，以供洽辦民眾參考。</p> <p>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，增加對政府施政之信賴感。</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，</p>	<p>政風室</p>	<p>配合上級機關辦理民眾、收容人、員工等問卷調查，統計各項調查數據，彙整各項反映意見，透過交叉比對分析，研析滿意度趨勢，供提昇服務品質之參考。</p>

	再與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。		
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	<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性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，配合MYEGov提供至少三種分類檢索服務。</p>	<p>總務處 主計室 教務處</p> <p>教務處</p>	<p>總務處： 於本校網站電子公佈欄公告採購招標相關資訊，供民眾查詢，以貫徹資訊公開。</p> <p>教務處： 設備組已於本校網站規劃專區供各處、室、隊提供可公開性料。網站連結位置：「首頁\資訊公開服務\」。</p> <p>主計室： 1. 依立法院審議結果，主動於本校網站公告本校預算及決算書，供一般民眾即時查閱，以增進其對公共事務之瞭解及信賴。 2. 按月於本校網站公告每月经費支用情形，以貫徹經費公開之原則。</p> <p>本校網站整體設計係配合法務部版面配置之架構呈現，唯在資訊檢索方面目前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，即：主題分類、施政分類、服務分</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>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>	<p>教務處</p> <p>總務處 訓導處 教務處</p> <p>教務處 訓導處</p>	<p>類。</p> <p>本校基於過往與民眾接觸參與之經驗，歸納民眾疑慮事項，並以問答方式公開於網站。網站連結位置：「首頁\為民服務\答客問\」。</p> <p>本校網頁首頁右側設有快速連結，提供民眾（線上）申辦相關業務，且藉由平時不定期宣導期能提高線上申辦使用率。為推動本校網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦項目，目前已有：<u>假釋證明書</u>、<u>在校證明書</u>及<u>學籍申請</u>等項目供家屬藉機關網站辦理申請手續，並將本校活動資訊公告於網頁隨時更新，使家屬充分瞭解學生在校狀況。新增線上申辦業務，增加出校收容人及家屬之便利性。</p> <p>本機關在網頁資訊、內容提供各式線上申辦連結，提供民眾使用網路或行動載具使用各項政府服務。</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>本校各處、室、隊</p>	<p>1. 本校分別於春節、母親節、中秋節前夕辦理懇親會，並於懇親會時安排演講，以加強親屬之親職教育，並於會後教導老師與學生親屬舉行座談會，學生生活管理或家屬建言均能於座談會中提出，並適時給予解答或協助解決，建立雙向溝通管道。</p> <p>2. 本校合作社於春節、母親節及中秋節懇親會，為服務學生家屬，免除舟車勞頓之餘還要攜帶大量應景點心之諸多不便，在懇親會場擺攤販售應景食品以及餅乾、飲料組合包等，讓學生與家長在懇親敘舊時也能共享美食，增添佳節歡樂團圓氣氛。此創新服務舉措博得家長與學生們的熱烈迴響與高度肯定，日後將廣續辦理此活動。</p> <p>3. 推動本校差勤電子表單簽核系統作業，各項業務朝向電腦化，除有效省時、減紙有效節能省碳、亦縮短處理流程，期能擴大本機關之線上服務量，</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>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>秘書室</p> <p>人事室 訓導處 教務處 輔導處 總務處</p> <p>人事室 教務處</p>	<p>透過資訊運用提升工作效能。</p> <p>訂定為民服務執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向，慎重處理每一件申辦案件，並以主動積極的態度協助民眾圓滿解決需求，有助本校服務形象之提升。</p> <p>推動機關人員參訪企業或政府機關舉辦之品質管理研習會，藉由標竿學習，提昇本機關服務品質。</p> <p>年度內辦理各項訓練時，邀請鄰近機關學校共同參與，突破現行機關間之隔閡，創造資源共享之整合服務。</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。	政風室 秘書室 訓導處 警衛隊	為即時瞭解民眾對機關行政作業滿意程度及其建言，於接見室內設置意見箱，提供民眾意見反映，有效策勵業務承辦流程、方式之參考。
--	--	--------------------------	--

## 伍、執行步驟與方法

- (一) 各處、室、隊應依本計畫內容所訂項目，訂定執行計畫，以本年度推動重點確實執行。
- (二) 本校各處、室、隊主管為「為民服務小組」任務編組成員，應依本實施計畫及各機關訂定之執行計畫推動辦理，以秘書為召集人，並定期召集會議檢討實施成效。
- (三) 各處、室、隊於執行本計畫時，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。
- (四) 本校秘書室就各科室執行辦理情形，實施不定期查證考核，以檢討、落實各項工作之推動。

## 陸、管制考核

- (一) 本校各處、室、隊應依本執行計畫之完成期限前提出成果報告，並於每季由秘書室彙整「提升服務品質執行成果報告」，陳報法務部矯正署審查。並依審查報告所列之優缺點，作為本校提升服務品質之參考依據。
- (二) 本執行計畫陳校長核示後，經法務部矯正署審議通過後實施，並張貼於本校網頁及服務場所。