

102 年度提升服務品質執行計畫



法務部矯正署宜蘭監獄

中華民國 101 年 11 月 20 日核定

法務部矯正署宜蘭監獄 102 年度提升服務品質執行計畫

一、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 101 年 10 月 23 日法綜字第 10101108240 號函頒「法務部一百零二年提升服務品質實施計畫」辦理。

二、實施對象

本監各科室。

三、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。

四、計畫內容：

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
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。	總務科 人事室 戒護科	1.運用社會勞動人及在監收容人協助整理本監外圍環境。 2.機關外環境土地持續植樹造林，以美化機關外部景觀。 3.改善家屬戶外休息區、洽公處所及無障礙設施。 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。 5.設置單一窗口-便民服務專區，提供洽公及申辦各	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，提升服務績效。 3.完成無障礙設施改善計畫，增加身心障礙行動不便者輔助設備，符合法定標準。

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
	<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>秘書室 總務科 統計室 作業科</p>	<p>項證明文件之民眾一個舒適親切之環境。</p> <p>6.改善接見室環境，提供免費手機、筆記型電腦等充電服務；另提供民眾免費上網區。</p> <p>1.利用本監網站不定期公開為民服務訊息及各項機關作為，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見。</p> <p>2.善用平面、電視及網路媒體宣導本監各項政策及作法。</p> <p>3.配合每月一次「司法【揪】團一日遊」活動，廣邀所在地區之民眾入監參觀，介紹獄政改革新風貌並宣導政府政策。</p>	<p>1.充實本監網頁內容，適時宣導政府作為，讓民眾進一步瞭解施政措施及成效，廣蒐民意，瞭解輿情，強化與民眾互動。</p> <p>2.積極參與社區活動並同時強化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</p>	<p>總務科 作業科 教化科 衛生科</p>	<p>1.加強參與宜蘭縣各公民營事業單位所舉辦之公益活動，提供花燈及</p>	<p>1.結合民間資源，協助本監辦理各項教化、衛生醫療、作業、</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
	<p>達政府服務訊息及功能，年度內至少四次。</p>	<p>調查科</p>	<p>藝文展示，協助地方觀光之推展。</p> <p>2. 聯合中華電信股份有限公司宜蘭營運處於春節、母親節、中秋節等節日蒞監辦理電話懇親關懷活動。</p> <p>3. 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。另於每年6月與12月舉行戒菸懇親會，提升服務品質，深化矯正服務績效。</p> <p>4. 結合宜蘭縣內天主教、佛教、天恩彌勒佛院、基督教與更生團契宜蘭區會等13個宗教團體，辦理收容人宗教教誨活動。</p> <p>5. 結合財團法人法律扶助基金會宜蘭分會蒞監辦理法律扶助。</p> <p>6. 結合宜蘭縣政府教育處蒞監辦理受刑人國民中小學同等學力鑑</p>	<p>技訓、更生保護及法律諮詢等專業性服務。</p> <p>2. 主動積極參與縣內各鄉鎮公所及地方廟宇舉辦之各項活動，宣導獄政革新措施與展示技訓作業成果如：花燈、紙黏土、木工、烘焙美食等自營作業成品、鏢鈿漆器等技訓成果，並增進敦睦睦鄰工作。</p> <p>3. 增加收容人信心、提升矯正機關形象，改善社會大眾對監獄之刻板印象，宣導獄政教化與技訓之成效。</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
			<p>定。</p> <p>7.結合國立空中大學宜蘭學習指導中心蒞監辦理受刑人空中大學業務。</p> <p>8.結合宜蘭縣政府衛生局及三星鄉衛生所蒞監辦理收容人毒品防制衛生教育宣導。</p> <p>9.由教化科運用網路遴選優良讀物，提供收容人購買閱讀，以培養收容人閱讀興趣。</p> <p>10.積極尋覓宜蘭縣內醫療人員入監義診或看診。</p> <p>11.加強監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。</p> <p>12.建立收容人醫療服務及衛生保健模式。</p> <p>13.參與縣內各鄉鎮公所或地方廟宇舉辦活動，宣導獄政革新措施。</p> <p>14.結合犯罪被害人保護協會宜蘭分會辦理「修復式</p>	

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
	<p>4. 積極推展矯正機關社區服務作為至少每月一次，爭取民眾之認同。</p>	<p>總務科 戒護科 合作社 作業科</p>	<p>正義」活動，以傳達教化收容人之成效。</p> <p>15. 結合三星鄉衛生所及三星鄉社區衛生促進會等團體，蒞監宣導菸害防制法及戒菸之重要性與菸品對人體健康之危害，並教導收容人拒菸與正確戒菸方法並重塑健康的自我。</p> <p>16. 結合國內知名觀光景點，展售自營作業成品。</p> <p>1. 聯繫拱照村及大坑村村長，每月指派役男及外役收容人、社會勞動人等辦理社區服務、清掃道路垃圾及疏通溝渠或環境消毒等至少 1 次。</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，並接洽鄰近國中及國小學校，每學期提供獎</p>	<p>1. 融入社區，增進彼此互動，做好敦親睦鄰工作。</p> <p>2. 關懷鄰近弱勢家庭，善盡社區成員職責。</p> <p>3. 開放各界參觀，親民、近民，以改善民眾刻板印象。</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
	<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>秘書室 總務科 戒護科 教化科</p>	<p>助學金，鼓勵成績優異學生。</p> <p>3.不定期邀請鄰近村民辦理聯誼及參訪活動，參加社區廟宇慶祝活動。</p> <p>4.配合地方機關推廣觀光產業活動，提供技訓作業等優美作品於活動場地，增添現場熱鬧氣氛。</p> <p>5.提供自營作業產品(麵包類)予幸福愛兒園及神愛之家等團體，每月至少2次。</p> <p>6.員工消費合作社運用公益金，參與認養世界展望會扶助之兒童方案。</p> <p>1.全面降低服務櫃臺高度，設置人性化交談式櫃臺，持續充實、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，並於接見室播放本監宣導及各項文</p>	<p>提升本監優質洽公及接見環境，提供各項便利作業流程，提升本監服務形象。</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
<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，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，整合服務流程。</p>	<p>總務科 各科室</p>	<p>康活動影片。</p> <p>3. 接見室提供本監為民服務手冊，方便收容人家屬瞭解本監各項作業之申辦流程，並詳細介紹本監相關地理位置、前來本監行車路線圖及重要鐵、公路交通網絡。</p> <p>4. 持續於本監網頁提供本監各項訊息及相關資訊，更方便民眾查詢及參考。</p> <p>5. 除規劃設置家屬接見停車位、殘障人士停車位及服務鈴等設置外，另增設洽公臨時停車位方便民眾洽公。</p> <p>1. 設置單一窗口-便民服務專區，服務台或接見室受理申請案件後，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>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>

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
	<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>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>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</p>	<p>總務科</p> <p>總務科 教化科</p> <p>總務科 作業科 戒護科 統計室</p>	<p>理。</p> <p>3. 本監與三星鄉戶政事務所跨機關合作，經由傳真方式辦理線上申請戶籍謄本，供未攜帶證明文件之家屬直接申領，以達便民服務之目的。</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。</p> <p>目前民眾申辦本監案件需檢附謄本者，僅剩返家探視、懇親與陳報假釋等三項，以利依戶籍謄本記載之身份，確認親屬關係與住居地。</p> <p>1. 本監網站已建置「政府資訊公開」資料，刊登本監應主動公開資訊相關資料。</p>	<p>訂定各項業務作業標準程序，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，減少失誤及節省工作時程。</p> <p>提供配合網路申辦，檢討改進電子謄本認證之比例，減少申請案件之繁瑣性，提升快速便捷服務。</p> <p>增加申辦或申請案件公開查詢項目機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
	<p>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>		<ol style="list-style-type: none"> 2. 本監網站建置「家屬專區」刊登各項服務標準作業程序、常見問答及接見公告，另張貼表單填寫範例、提供民眾閱覽及下載使用。 3. 訂定「本監受理申請提供政府資訊作業要點」，受理申請閱覽政府資訊及調閱卷宗作業，並建置於本監網站供民眾參考及下載。 4. 於本監行政大樓三樓閱覽室，提供受理民眾申請檔案之調閱，以及現場閱覽檔案服務。 5. 「遠距接見」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監網頁公佈，提供民眾閱覽及下載使用。 6. 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 	<p>度。</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
	<p>5.建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p>	<p>政風室 督勤官</p>	<p>速及確實的目標。</p> <p>7.提供「參訪」、「在監證明」、「在監作業證明」、「補發出監證明」、「承攬委託加工」等5項線上申辦作業。</p> <p>8.製作網頁動畫專區，提供關於本監作業、技訓之簡介，詳細介紹技訓職類與作業項目，除提供最新型錄下載外並連結網路商城供網友下單選購。</p> <p>1.由政風室不定期辦理訪談或以問卷方式調查在監、出監收容人及收容人家屬，以瞭解本監各項作業滿意度，作為施政之參考。</p> <p>2.由督勤官每日針對出獄收容人辦理訪談，以實際瞭解收容人在監收容情形及處遇問題，作為獄政革新參考。</p>	<p>加強服務品質管控，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、行動）檢核環節。</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
	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。	統計室 作業科 教化科 戒護科 總務科 政風室 統計室	1. 透過機關網頁不定期公告各項教化活動、政策移監及採購案件之相關資訊，供民眾查詢。 2. 為減少接見家屬舟車勞頓，透過網路提供家屬遠距接見；另可透過便民服務專線辦理電話預約接見登記作業 3. 透過網路商城，供一般民眾上網購買監所自營作業產品，經由宅配方式，服務到府。	機關服務提供，與時俱進，並以做到主動關心、服務到家、連線服務、現場受理為目標。
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。	政風室 統計室	1. 本監全球資訊網已建置服務電子郵件信箱，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。 2. 本監網站提供各項承辦業務專線聯絡電話，希能	提供相關業務直撥電話，由專人解答相關業務問題，達快速有效率的電話服務及網路解答服務。

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
	<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、禮儀動懲辦法，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工恆維服務品質。</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</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>副典獄長 各 科 室</p>	<p>迅速解決民眾相關問題與聯繫，並以訊息公告歡迎機關團體入監參觀。</p> <p>1.積極宣導電話禮貌並不定時辦理電話禮貌測試，針對缺失檢討改進。</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>針對法務部、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，俾利仿效或自省改善。另本監亦不定期舉行電話禮貌測試，測試成績優良者，除予以表揚外，亦列入年終考績參考。</p> <p>1.指定副典獄長為機關發言人，對於媒體報導有誤之科室業務，當</p>	<p>透過不定期內部稽核各科室電話禮貌，以提升服務品質，並對民眾洽公能主動積極聯繫處理。</p> <p>提升電話禮貌及禮節，強化便民、禮民、親民作為。</p> <p>針對新聞之負面報導於第一時間主動澄清並提出具體事</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
	<p>政策辯護或更正不實內容，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，</p>	<p>戒護科 教化科 總務科 統計室</p> <p>政風室</p>	<p>日立即繕寫新聞稿，由副典獄長統一發布。</p> <p>2. 每日由教化科及戒護科針對新聞報導有關本監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. 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，適時針對本監之各項活動發布新聞稿。</p> <p>已在本監入口網站建立民眾常見之問題集(Q & A)，供民眾查詢一般之問題答詢內容，本監將不定期更新資料，並將民眾意見轉為服務政策，強化為民服務機制。</p> <p>1. 加強辦理政風民意訪查工作深入基層，瞭解機關施</p>	<p>證，以導正社會視聽，提供民眾獲得正確之資訊。</p> <p>透過「為民服務常見問題集Q&A」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>辦理民意調查，瞭解民情民瘼、民眾觀</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
	<p>改進服務缺失；每半年至少 1 次強化問卷內容與測量方式之設計及評價結果分析；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，每年至少 1 次。</p>		<p>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. 藉由接見室廉政信箱設置，落實顧客導向，民眾有抱怨事項，列為本監管考改進項目。</p>	<p>感及民眾需求，改進服務缺失。</p>
<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>秘書室 統計室 會計室</p>	<p>1. 本監網站建置「政府資訊公開」，主動公開相關資訊（機關組織、職掌、地址、電話、傳真、網址、電子信箱、業務統計及研究報告、預算及決算書、訴願之決定、工程及採購契約等）並定期維護。</p> <p>2. 於機關網站適時提供機關各項施政活動內容，供</p>	<p>本監網站主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾 24 小時上網查閱機關最新資訊。</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
	<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、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</p>	<p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室 總務科</p>	<p>民眾瀏覽，並知悉收容人之各項活動內容。</p> <p>1.將本監全球資訊網中所有機關資訊標示配合電子化政府入口網MyEGov提供主題、施政與服務3種分類檢索。</p> <p>2.於本監網站首頁建置矯正機關全文檢索，提供檢索功能說明、檢索說明使用範例，及找不到資訊時之建議。</p> <p>本監機關網站設置「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，配合法務部網站系統功能，</p>	<p>提供各項檢索服務，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>本監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>新增線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
五、創新服務方式，整合服務資源	<p>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>	統計室	<p>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>本監除設置「首長信箱」外，於機關網頁登載各項申辦業務資訊，供民眾下載使用，並提供網路服務問卷填寫，民眾可透過網路填寫問卷及建言，供機關各項便民措施改進參考。</p>	眾之便利性。
	<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>	人事室 各科室	<p>1. 每月召開1次監務會議，宣導上級機關指示交辦事項，檢討本監應興應革事項。</p> <p>2. 利用各科室召開之科務會議、股務會議、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、受刑人之管理教化，與地方民眾互動、敦親睦鄰等事項，集思廣益</p>	增加創新服務項目，以民眾之生活需求而設想，俾改善民眾對政府服務之刻觀念。

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
	<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 1 次</p>	<p>秘書室</p> <p>人事室 總務科</p> <p>人事室</p>	<p>提供良性建言。</p> <p>3. 其他矯正機關若有特色且值得學習之處，將指派相關人員至該機關學習。</p> <p>1. 確實檢討本監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>2. 針對外部顧客需求訂定本監 102 年度提升服務品質執行計畫。</p> <p>舉辦員工參訪本地企業、服務業活動，參觀軟硬體設施、學習其管理精神，運用於公務部門服務工作，企求以最少的投入達到最大的產出，結合多元、創新構思，發揮志工熱心服務潛力，達成優質的服務品質。</p> <p>結合本地機關、學</p>	<p>訂定提升服務品質執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向直接與民眾接觸機關實施，提升機關服務形象。</p> <p>引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，提升服務品質。</p> <p>藉由舉辦相關研</p>

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	執行作法	預期績效成果
	<p>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接受意見，以回饋至業務流程及服務態度等之改善。</p>	秘書室	<p>校團體辦理參觀、藝文研討會、座談會等活動，藉由經驗分享、資源整合建立公務連繫平台，發揮互相支援之服務精神，提供民眾完善之服務環境，落實全方位服務便民目標。</p> <p>1.接見室及單一窗口-便民服務專區，均放置問卷調查，供洽公民眾隨時填寫意見，每月簽核，以作為改善業務流程及服務態度之參考。</p> <p>2.接見室設置專線，民眾可直接與秘書對話，適時反映意見，以作為機關改進服務品質之依據。</p>	<p>討會、座談會、藝文教育訓練相互切磋，以垂直及水平之連繫方式整合服務平台，完成跨機關之服務事項，除增加社會資源外，並取得民眾的認同。</p> <p>建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p>

五、實施步驟：

- (一) 各科室應依本執行計畫實施要項所列五大工作項目，按既定之期程確實執行。
- (二) 執行計畫內容，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)、行政院研究發展考核委員會101年8月17

日函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」與「政府服務品質獎評獎作業手冊」及「法務部一百零二年提升服務品質實施計畫」等相關規定。

- (三) 各科室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。

六、管制考核

- (一) 各科室應依執行計畫確實落實執行。
- (二) 本執行計畫由秘書室、督勤官不定期至各科室稽核，發現缺失應即改善並提報監務會議備查。
- (三) 有關提升服務品質績效業務數據及資料，各科室應於102年3月、6月、9月及12月結束後，於次月5日前提報秘書室彙整陳報監督機關。
- (四) 各科室平日應將提升為民服務工作、改善情形，按月編製書面或電子資料檔，俾供各業務單位參考運用，並應將平日便民服務工作情形保存書面、照片等資料，以作為年底撰寫機關政府服務品質獎參獎申請書之參考依據。

七、績效評估

有關評審及獎勵方式，依行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「法務部一百零二年度服務品質獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

八、其他

- (一) 本執行計畫核定後，將主動公開於本監全球資訊網站及公布欄。
- (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。