

臺灣花蓮監獄 97 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- (一) 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) 法務部 96 年 11 月 19 日法秘字第 0960500412 號函頒「法務部 97 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、實施期程：97 年 1 月至 12 月。

參、實施範圍：各科室業務範疇。

肆、計畫目標：

- (一) 持續推動民眾滿意服務，瞭解民意所需，塑造便民、禮民服務形象。
- (二) 善用網路資源、友善資訊平台，落實政府資訊公開化趨勢，保障民眾知的權利。
- (三) 整合政府機關服務功能，運用多面向服務資源，創新、精進服務措施，達到「求迅速、講效率」全方位服務之目標。

伍、計畫內容：如附表

陸、計畫管考

- (一) 各科室及承辦人應依本計畫內容辦理，執行期限屆滿前應將辦理情形簽陳典獄長核閱後，交秘書室彙整俾供法務部上半年及下半年查證考核。
- (二) 各科室主管應就上列執行計畫督導承辦人依限完成。
- (三) 本計畫各項執行內容，由秘書室按月提報監務會議報告執行情形。
- (四) 期限屆滿未辦理完畢者，承辦人應書面敘明理由陳報首長核示，並即行速辦。未書面報告或無正當理由者，由管考單位(秘

書室) 簽報典獄長提考績委員會議處。

柒、本執行計畫簽陳典獄長核示後，提監務會議審議後施行。

附表：

實施要項	推動作法	具體作法	承辦科室	完成期限
一、提升服務品質，深化服務績效	<p>(一) 改善機關內外環境規劃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。</p>	<p>1. 設置「行政革新信箱」廣納建言。隨時檢視、加強服務場所措施及規劃，不斷改善服務態度；有不符民眾需求者，適時予以改善或更新。</p> <p>2. 指派適合人員擔任第一線服務工作，要求臨櫃服務禮儀及電話應答禮貌，秉持「以客為尊」原則，主動協動、引導民眾辦理各項業務。</p> <p>3. 戒護區各定點設置意見反應箱，每週由政風單位負責開啟，對於收容人反應事項，立即報告上級長官並做適當處理。</p>	<p>秘書室 戒護科 政風室</p>	<p>97年 03月</p>
	<p>(二) 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。</p>	<p>1. 利用各項教化、作業、管理之活動，主動邀請各傳播媒體至監採訪，或提供新聞稿，宣導施政措施及成效，讓社會大眾瞭解。</p> <p>2. 利用候見室跑馬燈裝</p>	<p>秘書室 教化科</p>	<p>97年 10月</p>

	置動態宣傳各項業務訊息及服務資訊，並配合隨時更新機關網站資料。		
(三) 聯合企業、社會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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協調更生保護會至監辦理收容人更生保護措施及安置、就業媒合各項專業性服務措施。 2. 安排宗教團體進駐弘法佈道及辦理夜間廣播教育，協助教化及穩定收容人情緒。 3. 配合監外行政機關辦理活動，於會場展示作業成品，推展作業成效。 4. 與醫療單位簽定合作契約，提供收容人更優質之醫療品質。 5. 每學期由員工消費合作社提撥款項用作清寒學生獎助學金。 	<p>調查科 教化科 作業科 衛生科 合作社</p>	97 年 10 月
(四) 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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月由社區服務隊協助鄰近社區及道路打掃，並接受鄰近需用單位申請，提供掃街及社區環境整理服務。 2. 推動替代役男公益服務；由役男每週至鄰近社區整理環境，協助獨居老人就醫看診、室內清潔、水電維修等服務，以及每月捐贈米糧 	<p>戒護科 合作社</p>	97 年 12 月

		<p>食品予鄰近社區貧困家庭。</p> <p>3. 每年至少辦理 1 次縣內弱勢團體（如：畢士大、禪光育幼院、深遠老人之家等），公益關懷活動。</p>		
	<p>（五）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>辦理服務設備及措施檢查，檢討包括環境整潔維護、雙語標示、無障礙空間、停車空間、等候區空間等缺失及應加強之處，以真正切符民眾需求。</p>	<p>接見室 總務科</p>	<p>97 年 06 月</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>（一）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>	<p>1. 簡化行政流程，設置單一窗口申辦櫃檯，提升承辦人員專業知能，並輔以志工介紹及引導申請事宜，以提高服務效率。</p> <p>2. 要求科室主管多利用集會時宣導同仁如遇有同時申辦數項服務之民眾，應主動將案件轉交該業務承辦人，勿令民眾自行送件以提升親民服務形象。</p>	<p>接見室 各科室</p>	<p>97 年 04 月</p>
	<p>（二）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>每年至少辦理 1 次各項作業程序及相關申請表單檢查或檢討，並將各項標準作業規範張貼於機關網站，提供民眾申辦參閱</p>	<p>各科室</p>	<p>97 年 06 月</p>

	(三) 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。	檢討及推廣機關辦理案件流程，減少附送紙本書表、證件、謄本之數量，避免洽公民眾往返奔波，達到便民之目的。	各科室	97年 06月
	(四) 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。	在不違反資訊公開規定及隱私權保護之前提下，對於民眾申辦或申請之案件，推動提供網路查詢系統、網站公告、電話語音系統、案件公告看板或現場查詢等管道，讓民眾瞭解案件處理之流程及最新進度。	戒護科 總務科 政風室	97年 06月
	(五) 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	97年度提升服務品質執行計畫由秘書室按月監督稽核執行情形，並提報監務會議控管。	秘書室	97年 06月
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一) 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。	為民服務(單一窗口)電話及機關總機，由專責人員負責接聽應答，並不定期施予法令或服務態度教育，提升民眾詢問、申請事項即時回應或轉介之效率，給予民眾專業及迅速之服務。	接見室 總務科	97年 03月
	(二) 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(每年實施4梯次電話禮貌測試，(每季至少1次、每次至少5人)，服	秘書室	每季

	<p>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。</p>	<p>務態度不佳，禮儀不周者，通報單位主管列年終考績參考。</p>		
	<p>(三) 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>1. 本監新聞處理機制：副典獄長為新聞發言人、秘書為新聞聯絡人。 2. 加強宣導，除本監新聞發言人外，非經機關首長允許，不得擅自對外發表與本監有關之言論，如發現媒體對本監有不實之報導，隨時通報長官處理。</p>	<p>各科室</p>	<p>97 年 03 月</p>
	<p>(四) 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>經由電子民意信箱、行政革新信箱及各場舍意見反應箱，廣納建言，並配合政風室就各項業務及收容人家屬辦理問卷調查，有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，透過其回饋意見，轉換為政策改進依據及參考。</p>	<p>各科室</p>	<p>97 年 03 月</p>
	<p>(五) 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，</p>	<p>1. 每季至少辦理 1 次開放參觀活動，並舉辦座談會，聽取民眾意見，作為施政之參考。 2. 每季由政風室辦理接見家屬意見調查，改善</p>	<p>教化科 政風室</p>	<p>每季</p>

	並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考，每季至少 1 次。	服務缺失。		
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一) 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。	依政府資訊公開法第 7 條規定，除第 18 條規定限制公開或不予提供者外，主動公開於機關網站上。	各科室	97 年 03 月
	(二) 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。	全力配合法務部資訊處修正全球資訊網後端維護平台之作業，並指定專人參與平台修正相關說明會，深入瞭解配合作業之方式及平台操作功能，發揮資訊檢索服務最大效益。	統計室	97 年 09 月
	(三) 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。	利用研考會我的 E 政府資源，開闢機關討論專區，俟法務部資訊處修正全球資訊網後端維護平台，提供互動功能，將直接於機關網站建置討論專區，提供民眾更友善之參與溝通管道。	統計室	97 年 09 月
	(四) 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至少 3 項，提高線上申辦使用率。	逐年新增網站(線上)申辦業務及服務項目種類，提高線上申請使用率；本年度新增 3 項請各科室研議後提供。	各科室	97 年 03 月

五、創新服務方式，整合服務資源	（一）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。	舉辦教化、調查、作業等諮詢委員會，邀請社會各界賢達與會提供建議，或透過科室科務會議，集思廣義，提出有價值而合理可行之創意服務項目。	各科室	每季
	（二）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，訂定 97 年度全面提升服務品質執行計畫。	訂定本監 97 年度提升服務品質執行計畫，確立 97 年度執行目標及工作方向。	秘書室	97 年 03 月
	（三）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。	每年至少辦理 1 次提升機關服務品質專題演講，邀請專家學者提供寶貴經驗或服務新知，並鼓勵服務人員多參加政府機關舉辦之品質管理研習會。	人事室	97 年 10 月
	（四）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。	加強機關間橫向聯繫，及垂直服務整合，透過機關內部及外部流程簡化、整合，提升機關間資訊資源共享及使用效率。	人事室	97 年 12 月