

臺灣花蓮監獄 98 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 97 年 12 月 25 日法秘字第 0970500483 號函頒「法務部 98 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、實施期程：98 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) 各承辦科室應依本計畫內容、期程切實執行，並督促所屬按季考核執行績效送秘書室彙整陳報每季「服務品質執行成果報告」。
- (二) 本計畫由秘書不定期至各科室稽核業務服務品質，檢討缺失及提出改善作為。
- (三) 各科室執行過程應保存書面、照片資料，以利上級考核及做為秘書室撰寫「提升服務品質績效總報告」之參據。
- (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，提監務會議審議後實施並張貼本監網站，
修正時亦同。

附表：

實施要領	評核指標	完成期限	承辦科室	推動作法
一、提升服務品質，深化服務績效	洽公環境適切程度	賡續辦理	總務科 戒護科	<p>(一) 美〔綠〕化機關辦公環境、接見場所，並規劃符合民眾需求之設施及定期安排檢測及維護，以維品質。</p> <p>(二) 第一線【接見/單一窗口】服務工作，秉持「以客為尊」精神、走動式服務，並輔以志工協助、引導民眾辦理各項業務或諮詢。</p> <p>(三) 因應外國人士洽公或辦理接見，同時響應政府雙語化趨勢，全面更換雙語標示並建置英文機關網站，方便外國人士瀏覽。</p>
	服務設施合宜程度	賡續辦理	總務科	<p>規劃切符民眾需求之設施及服務措施及定期安排檢查。</p> <p>(一) 大門兩處規劃民眾洽公專用停車場，並於大門警衛室設置郵局提款機，以利民眾臨時需要時使用。</p> <p>(二) 設置殘障專用廁所、身心障礙斜坡、愛心鈴等無障礙設施，方便殘障民眾洽公。</p> <p>(三) 設置單一窗口、接見寄物、購物櫃台，以利民眾辦理接見登記、其他業務申辦、接見寄物、購物等服務。</p> <p>(四) 接見中心（接見室、候見室）提供座椅、空調、吊扇、飲水機、公用電話、電視機、投幣咖啡機、文具、老花眼鏡、申</p>

			<p>辦範例等用具。</p> <p>(五) 候見室擺放盆栽、收容人製作之技藝作品、書畫等，供民眾等候時觀賞，提升藝文氣息，營造優良之等候品質。</p> <p>(六) 候見室提供書報雜誌、文宣資料供民眾自行取閱，並設置LED電子式跑馬燈、公佈欄，公告接見相關作業流程以及機關政令宣導。</p> <p>(七) 使用逆滲透飲水機，並定期檢查飲水品質及更換飲水機濾心。</p> <p>(八) 接見室對講設備每日清潔、消毒及保養，確保接見交談品質。</p>
服務親和程度	<p>賡續辦理</p> <p>每季</p>	<p>戒護科</p> <p>秘書室</p>	<p>(一) 接見/單一窗口服務工作由專人負責，同時設置志工服務台，提供民眾接見、申請業務等諮詢服務，同時秉持以客為尊精神、走動式服務，主動協助洽公民眾辦理或轉介適當承辦人。</p> <p>(二) 辦理機關電話禮貌測試，藉獎懲制度提升同仁電話應答禮儀及服務之品質：每季辦理1次，每次抽測5名。</p>
服務可勝任程度	賡續辦理	<p>總務科</p> <p>戒護科</p>	隨時督促機關總機及第一線服務人員加強法令知能及服務態度，提升民眾詢問、申辦事項即時回應品質或轉介效率。
施政宣導有效程度	賡續辦理	<p>秘書室</p> <p>政風室</p> <p>教化科</p> <p>作業科</p>	(一) 透過「電子民意信箱」、行政革新信箱」各場舍「意見反應箱」及相關剪報，瞭解輿情、民情，檢討目前為民服務工作

	施政宣導 有效程度	賡續辦理	調查科	<p>深度、廣度，並利用教化科、作業科辦理相關活動，主動提供新聞稿或邀請新聞媒體採訪，宣導施政措施成效，每年至少 2 次。</p> <p>(二) 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：</p> <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。
		每 月	教化科	
		每 季	作業科	<p>(四) 每季實施「民眾滿意度調查」，瞭解民眾意見，加強檢討改進。</p> <p>(五) 利用候見室視聽設備播放機關施政作為、收容人作業技訓、</p>
		賡續辦理	衛生科	
			合作社	
			戒護科	
			政風室	
			接見室	

				教化藝文活動等相關影片。
二、便捷服務程序，確保流程透明	單一窗口服務全功能程度	賡續辦理	戒護科 各科室	<p>(一) 將與民眾接觸頻繁業務整合，統一由接見窗口負責，並輔以接見志工協助申辦或轉介，以符「一處收件、全程服務」並於窗口服務時間，安排督導人員考核，確保服務品質。</p> <p>(二) 科室主管多宣導同仁，遇有民眾申辦業務需其他科室會辦時，應立即主動轉會其他科室，勿令民眾自送件，以提升新民服務之形象。</p>
	申辦案件時間縮短程度	賡續辦理	總務科 戒護科 接見室	<p>(一) 臨櫃案件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 接見/單一窗口(接見登記、接見寄物、購入物品，保管金寄入、其他業務轉介)受理後應於3分鐘內完成。 2. 名籍窗口業務受理後立即辦理。接見窗口轉介之入、出監證明、健保止付證明(案件較簡單)等申請案件，應於30分鐘內辦畢；返家探視、移監(案件較複雜)7日內辦畢。 <p>(二) 非臨櫃案件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 經機關網站轉連結「法務部便民服務線上申辦系統」提供8項線上申辦項目： <ol style="list-style-type: none"> ①補發出監(所、院、校)證明。 ②申請返家探視。 ③敦親睦鄰服務。 ④參訪矯正機關。 ⑤受感訓處分人申請貧困家屬救濟金。 ⑥申請領回保管物及保管金。 ⑦申請在監(所、院、校)證明。

				<p>⑧收容人在監作業證明。</p> <p>2. 提供電話預約接見申請，以及經機關網站轉連結「法務部矯正機關預約接見登記網」提供網路預約接見、預約遠距接見申請。</p>
	申辦案件檢附書證謄本減量程度	98年06月 賡續辦理	各科室 會計室 人事室 統計室	<p>(一) 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、檢附書證張貼於機關網站，提供民眾申辦參閱。</p> <p>(二) 推動提升使用電子閘門認證業務：電子支付系統、國民旅遊卡檢核系統、戶役政資訊、銓敘網路作業系統、服務獎章檢核系統、醫用檢體查詢系統、電子公文認證系統、刑案查詢系統。</p> <p>(本項以機關實際運用做增修)</p>
	案件處理流程查詢公開程度	(1-3) 98年03月 (4-8) 賡續辦理	秘書室 統計室 接見室 接見室 統計室	<p>(一) 訂定機關為民服務白皮書，詳載便民服務項目、申辦標準作業流程，並張貼機關網站供民眾查詢。</p> <p>(二) 機關網站組織職掌，詳述各科業務範籌、聯絡電話、電子郵件信箱，方便民眾聯繫。</p> <p>(三) 於民眾往來頻繁之接見室公佈欄，張貼各科室職掌業務、聯絡電話(分機) 提供洽公民眾立即諮詢業務之管道。</p> <p>(四) 接見/單一窗口專人負責，並設置志工服務台，提供洽公民眾即時直接之諮詢服務。</p> <p>(五) 針對預約接見業務，於機關網</p>

			<p>接見室 戒護科</p> <p>各科室</p> <p>秘書室 政風室</p>	<p>站連結「法務部矯正機關預約接見登記網」提供查詢服務。</p> <p>(六) 為民服務專線電話(03-8537934) 遠距接見聯絡電話(03-8532352) 提供民眾便民業務及電話預約接見、遠距接見業務之查詢。</p> <p>(七) 各科室設有專線或分機，民眾可直接撥打或經總機轉接，提供業務諮詢服務。</p> <p>(八) 設置電子民意信箱、行政革新信箱、意見反應箱，專人負責開啟，遇有查詢、陳請案件立即做適當處理。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電子民意郵件信箱每日開啟。 2. 意見反應箱每週開啟。 3. 行政革新信箱不定時開啟。
	案件處理 流程主動 回應程度	賡續辦理	各科室	<p>(一) 臨櫃諮詢立即處理回覆，當下無法處理時，則委婉告知當事人或轉介相關業務科室處理。</p> <p>(二) 電話陳情或諮詢，如案件簡單，即當下回覆，若無法立即答覆，紀錄後轉相關單位處理後回覆。</p> <p>(三) 書面陳請或諮詢，視同公文書辦理，列入公文管制依限回覆。</p>
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	機關服務滿意	每季	政風室	<p>(一) 調查、蒐集民眾需求、設計合理問卷，每季實施「民眾滿意度調查」。</p> <p>(二) 解析問卷調查數據，瞭解業務執行狀況及須檢討改進之處，提供業務單位執行改善之參據。</p> <p>(三) 參照 97 年度民眾滿意度調查數據，互做比較分析，瞭解服務</p>

				滿意度成長情形。
	民眾意見 回應與改 善程度	賡續辦理	秘書室	(一) 每日由秘書室開啟電子民意郵件信箱，遇有民眾反應事項，立即處理或轉介所管業務科室處理，處理完回覆。
		賡續辦理	秘書室	(二) 秘書室不定時(每月至少1次)開啟行政革新信箱，針對民眾建議事項，立即做妥適處理及回應。
		每 週	政風室	(三) 每週由政風室開啟收容人意見反應箱，按月統計追蹤管考，處理情形張貼公告。
		賡續辦理	各業務 科 室	(四) 民眾陳情、請願案件，依本監陳情請願注意事項成立「陳情、請願疏處小組」依任務編組迅速處理，以消弭抗爭於無形。
		賡續辦理	各科室	(五) 落實新聞輿情反應機制，由副典獄長為機關新聞發言人，秘書為機關新聞聯絡人。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。
		賡續辦理	戒護科 教化科 總務科	(六) 定期召開收容人生活檢討、膳食會議，提供收容人溝通、建議管道，發言及回應事項列入紀錄，追蹤管考後續改善情形。
		98 年 10 月	政風室	(七) 針對民眾反應、建議事項處理改善情形，列入「民意滿意度調查」問卷題型，做成長率分析。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	公開相關法令、政策及服務資	賡續辦理	各科室	(一) 97年3月已於機關網站建置「政府資訊公開專區」。 (二) 依政府資訊公開法第7條規定

通	訊程度			<p>，除第 18 條規定限制公開或不予提供者外，就機關職掌所有，於機關網站公開相關資訊，並持續維護或更新。</p> <p>(三) 機關網站公佈欄公佈機關活動花絮、服務措施、技訓成果展等消息；對於民眾洽公容易遇到之問題，建置常見問答集 FAQ，並隨時維護更新。</p>
	資訊服務 正確程度	賡續辦理	統計室	<p>(一) 網站資料更新依網頁維護週期表辦理，網頁維護單位負檢核之責：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 即時：電子佈告欄、最新消息、各科室活動訊息或業務宣導等，由科室需填具網頁資料維護單，先會統計室再送陳核閱，審核無誤再將維護單及資料送統計室辦理資料登載。 2. 例行性：每日在監收容人數、統計月報、年報表及各科室業務成效資料統計，以每日、每月、每年之方式由統計室負責更新。 <p>(二) 網頁維護負責單位依網頁維護週期表所列各單元之更新頻率（即時、每日、每月）於更新時進一步檢核資料正確性。</p> <p>(三) 針對機關網站提供業務相關、政府機構網站等連結資源，每月檢測以確保網路連結無誤。</p>
	分類檢索 服務友善 程度	賡續辦理	統計室	<p>(一) 持續配合法務部資訊處修正後端維護平台，每筆上傳資料皆加註「分類標註」（包含標題、主題和關鍵詞、創作者、出版者、製作日期、文件識別資料、</p>

		賡續辦理	統計室	<p>資料類型等)，並將各訊息分為「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」3大類與其下各子分類，以利日後統籌整合。</p> <p>(二) 97年10月配合法務部資訊處初步建置Hysearch矯正機關全文檢索功能，並於同年12月配合檢測，正積極通過行政院研考會網站檢索相關規範，建置完善後即可經由「關鍵字」組合方式進行全國矯正機關資料搜尋。日後檢索功能增修配合法務部資訊處辦理。</p>
	線上服務擴增程度	98年03月	統計室	<p>整合網站服務平台，首頁提供「法務部便民服務線上申辦系統」、「預約接見線上登記、查詢系統」、「承攬委託加工網站」、「傳統工藝展售網站」等矯正機關相關服務及其他政府機構網路資源。</p>
	使用線上服務案件擴增程度	(1-2) 賡續辦理	(1-2) 各科室	<p>(一) 要求各科室主動配合網頁維護單位，主動更新科室網頁資訊，提升機關網站內容豐富程度，吸引民眾點閱，以進一步瞭解機關各項業務及服務資訊。</p> <p>(二) 利用各項參訪活動、民眾洽公、接見時機或機關文宣，宣導機關線上服務種類，提供民眾利用之管道。</p> <p>(三) 列入民意滿意度調查問卷選項，瞭解民眾線上使用情形。</p>
	電子參與多元程度	(1-2) 賡續辦理	統計室	<p>(一) 機關網站已由法務部資訊處建置完成「網路調查」功能，未來可經由發佈特定主題之方式，提供民眾友善的溝通方式</p>

			統計室	<p>，暢通意見交流的管道。</p> <p>(二) 利用研考會我的 E 政府資源，開闢機關討論專區，並繼續配合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。</p>
五、創新服務方式，整合服務資源	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。	每季	各科室	<p>(一) 利用科室諮詢委員會，邀請社會賢達與會提供建議，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。</p> <p>(二) 藉由問卷調查結果，分析民眾最需要之服務項目，提出更貼近民眾之創新服務。</p>
	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 01 月	秘書室	訂定『98 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>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。</p>	<p>98 年 10 月</p>	<p>人事室</p>	<p>鼓勵或指派機關人員參訪企業或政府機關舉辦之品質管理研習會。每半年至少辦理 1 次提升服務品質專題演講，邀請專家學者提供寶貴經驗及服務新知，提升同仁服務知能。</p>
	<p>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</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>各業務 科室</p>	<p>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。(例如：與縣內衛生單位、更生保護會、毒品防制中心等相互業務協調、聯繫、舉辦衛教宣導、就業轉導、CPR 教育訓練…等)</p>

	劃跨機關 水平整合 服務或業 務體系垂 直整合服 務。			
--	--	--	--	--