

臺灣花蓮監獄 99 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：

- 一、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」。
- 二、法務部 98 年 11 月 18 日法秘字第 0980500781 號函頒「法務部 99 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、實施期程：99 年 1 月至 12 月。

參、實施範圍：本監各科室業務範疇。

肆、計畫目標：

- 一、落實推動各項便民措施，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、實施步驟及管考：

- 一、各承辦科室應依本計畫所列工作項目落實執行。
- 二、以任務編組方式成立「提升服務品質執行小組」，由秘書為召集人，各科室主管為小組成員，負責督促所屬執行業務。
- 三、各科室指派 1 人負責平日服務品質工作書面、照片資料之保存，並將每月執行績效送秘書室彙整，以利每季「服務品質執行成果報告」之陳報。
- 四、為瞭解執行情形，每季由秘書召集會議檢討成效，並不定期至各科室稽核服務品質，發現缺失即提監務會議檢討並

督促改善。

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-計畫內容

執行構面	實施要領	評核項目	承辦科室	推動作法
壹、 優質便民 服務	一、便捷 服務程序 ，確保流 程透明	(一) 單 一窗口服 務全功能 程度	戒護科 戒護科 各科室	1、整合與民眾接觸頻繁之業務， 統一由接見登記窗負責，並輔 以志工或替代役男協助申辦或 轉介，達「一處收件、全程服 務」。 2、窗口服務時間，安排督導人員 考核，確保服務品質。 3、各科室處理民眾申辦業務須其 他科室辦理時，主動為民眾轉 會，不使民眾親自送件，以提 升親民服務之形象。
		(二) 申 辦案件流 程簡化程 度	總務科 戒護科	1、臨櫃案件： (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）… 等申請案件 7 日內辦畢。

				<p>2、非臨櫃案件：</p> <p>(1) 機關網站連結 <u>法務部便民服務線上申辦系統</u>，提供 8 項線上申辦項目：</p> <p>①補發出監（所、院、校）證明。</p> <p>②申請返家探視。</p> <p>③敦親睦鄰服務。</p> <p>④參訪矯正機關。</p> <p>⑤受感訓處分人申請貧困家屬救濟金。</p> <p>⑥申請領回保管物及保管金。</p> <p>⑦申請在監（所、院、校）證明。</p> <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連結 <u>法務部矯正機關預約接見登記網</u>，提供網路預約接見、預約遠距接見申請。</p> <p>(3) 機關網站連結 <u>法務部矯正機關承攬委託加工</u> 網站，廠商可透過網路線上申請委託加工事宜。</p>
		<p>(三) 申辦案件檢附書證謄本減量程度</p>	<p>各科室</p> <p>調查科</p> <p>人事室</p> <p>會計室</p>	<p>1、各科室每年至少辦理 1 次所轄業務作業流程及相關申請表單檢討、簡化，並將標準作業規範、檢附書證張貼機關網站或單一窗口處，提供民眾申辦參閱。</p> <p>2、提升使用電子閘門認證業務：<u>電子支付系統</u>、<u>國民旅遊卡檢核系統</u>、<u>戶役政資訊</u>、<u>銓敘網</u></p>

				<p><u>路作業系統</u>、<u>服務獎章檢核系統</u>、<u>醫用檢體查詢系統</u>、<u>電子公文認證系統</u>、<u>刑案查詢系統</u>。</p>
		(四) 案件處理流程查詢公開程度	<p>秘書室</p> <p>統計室</p> <p>戒護科</p> <p>戒護科</p> <p>統計室</p> <p>戒護科</p> <p>各科室</p> <p>秘書室 政風室</p>	<p>1、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>2、機關網站登載組織職掌、各科業務範籌、聯絡電話、電子郵件信箱，方便民眾聯繫。</p> <p>3、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>4、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>5、針對預約接見業務，於機關網站連結<u>法務部矯正機關預約接見登記網</u>，提供查詢服務。</p> <p>6、為民服務專線電話（03-8537934）、遠距接見聯絡電話（03-8532352），提供便民業務及電話預約接見、遠距接見業務之查詢。</p> <p>7、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>8、設置電子民意信箱、行政革新信箱、意見反應箱，專人負責開啓，遇有查詢、陳情案件立即做適當處理～</p>

			<p>(1) 電子民意信箱：機關首長每日開啓。</p> <p>(2) 意見反應箱：政風室每週開啓。</p> <p>(3) 行政革新信箱：秘書室每月至少開啓1次。</p>
	(五) 案件處理流程主動回應程度	總務科 戒護科	<p>1、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>2、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>3、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>
二、提升服務品質，深化服務績效	(一) 洽公環境適切程度	各科室	<p>1、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>2、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>3、接見室擺設收容人作業藝品，兼具美化環境、提升藝術氣息與突顯機關作業技訓成效之功能。</p> <p>4、每季辦理1次辦公室環境評比競賽，以維辦公環境整潔。</p> <p>5、響應政府雙語化趨勢，科室及窗口標示全面更換雙語化，並建置機關英文網站，方便外國</p>

			<p>人士瀏覽，營造親善環境。</p> <p>6、要求服務人員服務期間全程佩戴識別證，俾利民眾辨識。</p> <p>7、配合政風室辦理民眾滿意度調查結果，適時改善洽公環境。</p>
		(二) 服務設施合宜程度	<p>總務科</p> <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>1、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>2、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>3、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>4、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、申辦範例等用具。</p> <p>5、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>6、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>7、使用逆滲透飲水機，並定期檢</p>

				<p>查飲水品質及更換飲水機濾心。</p> <p>8、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>
	(三) 服務親和程度	戒護科 總務科 秘書室		<p>1、總機、接見/單一窗口服務工作由專人負責；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>2、辦理機關電話禮貌測試，依排定之輪值表，每月由一科室主管負責抽測，每次抽測 2 名；成績不理想者提監務會議要求改善。</p>
	(四) 服務可勝任程度	各科室		<p>1、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。</p> <p>2、建立第一至第三順位代理人名冊，落實「職務代理人制度」，確保服務不因承辦人休假而中斷。</p>
	(五) 施政宣導有效程度	秘書室 政風室 教化科 作業科		<p>1、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。</p>

			各業務 科 室	2、定期召開科務會議、替代役男座談會、收容人生活檢討會議、膳食小組會議，宣達機關行政事項及瞭解同仁、收容人需求。
			各科室	3、建置「同仁意見反映」機制，每月發給同仁意見反映表，廣蒐同仁建議意見，解決同仁問題並為機關興革參考。
			戒護科	4、利用候見室視聽設備播放機關施政作為、收容人作業技訓、教化藝文活動等相關影片。 5、聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，延展服務功能：
			調查科	(1) 協調更生保護會至監辦理收容人更生保護、就業輔導說明及安置、就業媒合各項專業性服務措施。
			教化科	(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。
			作業科	(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。
			衛生科	(4) 與醫療單位簽定合作契約，完備醫療體系，提供收容人更優質之醫療品質。
			合作社	(5) 由員工消費合作社每學期提撥款項供鄰近學校清寒學生獎助學金之用，並成立「愛心服務社」，於年節前夕至縣內愛心慈善機構、老人之家

			戒護科 戒護科 政風室	<p>發送年節禮品，表達關心之意。</p> <p>6、積極推展矯正機關社區服務作為：</p> <p>(1) 由社區服務隊協助鄰近社區及道路打掃，提供掃街及社區環境整理服務。</p> <p>(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，以及每月捐贈米糧食品予鄰近社區貧困家庭。</p> <p>(3) 每年辦理兩次「民眾滿意度調查」，瞭解民眾意見，加強檢討改進。</p>
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一) 機關服務滿意度	政風室	<p>1、調查、蒐集民眾需求、設計合理問卷，於上、下年度實施「民眾滿意度調查」。</p> <p>2、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>3、參照 98 年度民眾滿意度調查數據，互做比較分析，瞭解服務滿意度成長情形。</p>	
	(二) 民眾意見回應與改善程度	典獄長 秘書室	<p>1、每日機關首長親自開啓電子民意郵件信箱，遇有民眾反應事項，立即指示所管業務科室處理，處理完回覆。</p> <p>2、秘書室不定時（每月至少 1 次）開啓行政革新信箱，針對民眾建議事項，立即做妥適處理及</p>	

			<p>政風室</p> <p>各業務 科 室</p> <p>各科室</p> <p>戒護科 總務科 教化科</p> <p>政風室</p>	<p>回應。</p> <p>3、每週由政風室開啓收容人意見反應箱，按月統計追蹤管考，處理情形張貼公告。</p> <p>4、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。</p> <p>5、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。</p> <p>6、定期召開收容人生活檢討、膳食改進會議，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。</p> <p>7、針對民眾反應、建議事項處理改善情形，列入「民眾滿意度調查」問卷題型，做成長率分析。</p>
貳、 資訊流通	四、豐富 服務資訊 ，促進網 路溝通	(一) 公 開相關法 令、政策 及服務資 訊程度	各 科 室	<p>1、97年3月已於機關網站建置「政府資訊公開專區」。</p> <p>2、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，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>3、機關網站公佈欄公佈機關活動</p>

				<p>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>
		(二) 資訊服務正確程度	<p>各科室</p> <p>統計室</p> <p>各科室</p> <p>統計室</p>	<p>1、成立「網頁維護小組」，由副典獄長為召集人、各科室主管為小組成員，並各責成 1 名所屬同仁為對外窗口，負責與網頁維護單位連繫。</p> <p>2、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> <p>(1) 即時：</p> <p>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。</p> <p>(2) 例行性：</p> <p>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> <p>3、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>4、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>

		<p>(三) 資訊檢索服務妥適性及友善程度</p>	<p>統計室</p>	<p>1、賡續配合法務部資訊處修正矯正機關網頁後端維護平台，機關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、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>2、配合法務部資訊處完成 Hysearch 矯正機關全文檢索功能，經由「關鍵字」組合方式進行全國矯正機關資料搜尋。</p>	<p>類」</p>
		<p>(四) 線上服務提供及使用情形</p>	<p>統計室 各科室 各業務 科 室 政風室</p>	<p>1、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> <p>2、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>3、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>4、列入民眾滿意度調查問卷選項，瞭解民眾線上使用情形。</p>	

		(五) 電子參與多元程度	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>統計室</p>	<p>1、機關網站已由法務部資訊處建置完成「網路調查」功能，可經由發佈特定主題之方式，提供民眾友善的溝通方式，暢通意見交流的管道。</p> <p>2、提供民意信箱及各科室電子信箱，迅速、有效解決民眾問題，加強服務，疏減民怨，提高效率。</p> <p>3、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>
參、 創新增值 服務	五、豐富 服務資訊 ，促進網 路溝通	(一) 有價值的創意服務	<p>各業務 科 室</p> <p>政風室</p>	<p>1、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、合理可行之創意服務項目。</p> <p>2、列入民眾滿意度調查問卷選項，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>
		(二) 服務措施延續性及標竿學習效益	<p>秘書室</p> <p>人事室</p>	<p>1、訂定『99 年度提升服務品質執行計畫』，確立機關年度服務措施執行目標與方向。</p> <p>2、鼓勵或指派機關服務人員參訪企業或參加政府機關舉辦之服務品質研習會。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</p>

				驗及服務新知，以期透過參訪、研習，增進優質服務品質。
		(三) 服務措施執行方法效能性	各業務 科 室	加強機關間橫向聯繫，及內部垂直服務整合，透過行政流程之簡化、整合，改善服務平台，提升資訊資源共享之效率。(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)