

# 花蓮監獄一百年度提升服務品質執行計畫

99 年 12 月 16 日監務會議通過

**壹、依據：**法務部 99 年 11 月 19 日法秘字第 0990500717 號函頒「法務部一百年度提升服務品質實施計畫」。

**貳、實施期程：**100 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：**激勵同仁秉持「司法為民」理念，創新、精進為民服務作為，並以「專業化、人性化、社會化」之態度落實推動各項便民措施，瞭解民意所需並整合政府機關服務功能，運用多面向服務資源，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推動作法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，由秘書不定期至各科室稽核服務品質，必要時召集會議檢討成效。

**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全球資訊網，修正時亦同。**

附表 - 計畫內容

執行構面	實施要領	評核項目	主責科室	推動作法
壹、 優質便民 服務	一、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、要求第一線【接見/單一窗口】服務工作人員，秉持「以客為尊」精神、走動式服務，主動提供民眾優質服務，並輔以志工協助、引導民眾辦理各項業務或諮詢。</p> <p>3、接見室擺設並定期置換收容人作業藝品，美化環境、提升藝術氣息並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、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>6、配合政風室辦理民眾滿意度調查之結果，適時改善洽公環境。</p> <p>7、庚續推動「清淨家園」全民運動計畫，提升辦公室周遭及遶近社區環境品質。</p>
		(二) 服務設施合宜程度		<p><b>持續規劃切符民眾需求之設施及服務措施並定期安排檢查及維護。</b></p> <p>1、大門兩側規劃民眾洽公專用停車場，並於大門警衛室外牆設置郵局提款機，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、</p>

			<p>總務科</p>	<p>導盲磚、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、寄物、購物或其他業務諮詢等服務。</p> <p>4、接見區（接見室、候見室）提供座椅、空調、吊扇、飲水機、公用電話、電視機、投幣式咖啡機、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，營造優良之候見品質。</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> <p>9、接見室張貼禁菸標語，室外設吸菸雅座，同時兼顧吸菸者與不吸菸者權利。</p>
	<p>(三) 服務親 和程度</p>	<p>戒護科 總務科</p>		<p>1、總機、接見/單一窗口服務工作由專人負責，提供業務諮詢、業務申請及接見寄物等服務，同時秉持以客為尊精神、走動式服務，主動協助洽公民眾辦</p>

			秘書室 各科室	<p>理或轉介適當承辦人。</p> <p>2、排定電話禮貌測試輪值表，每月由輪值科室單位主管抽測 2 人，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	各業務 科 室	<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> <p>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聆聽同仁、替代役男及收容人意見，瞭解需求並加以解決。</p>
			各科室  戒護科	<p>3、推動「同仁意見反映」機制，利用同仁意見反映表廣蒐同仁建議意見，並依公文流程逐級陳核並會相關科室回應，解決同仁問題並為機關興革參考。</p> <p>4、利用候見室視聽設備播放機關</p>

				<p>施政作為、收容人作業技訓、教化藝文活動等相關影片。</p> <p>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：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 與醫療單位簽定合作契約，不時定辦理義診，完備醫療體系，提供收容人更優質之醫療品質。</p> <p>(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」，捐助鄰近社區清寒家庭生活用品，並於年節前夕至縣內愛心慈善機構、老人之家等發送年節禮品，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</p>
			調查科	
			教化科	
			作業科	
			衛生科	
			合作社	
			戒護科	

				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，以及捐贈米糧食品予鄰近社區貧困家庭。
二、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 戒護科 各科室	1、整合與民眾接觸頻繁之業務，統一由接見登記窗口負責，並輔以志工協助申辦或轉介，達「一處收件、全程服務」。
				2、窗口服務期間安排督導人員考核，確保服務品質。
	(二) 申辦案件流程簡化程度	戒護科 總務科	統計室	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。
				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。 2、非臨櫃案件： (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： ①補發出監（所、院、校）證明。

			各 科 室	<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及利用本監網站連結<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網站</u>，廠商可透過網路線上申請委託加工事宜。</p> <p>3、依實際業務情形，每年檢討分層負責明細表至少 1 次。</p>
		(三) 申辦案件檢附書證謄本減量程度	各 科 室  調 查 科 人 事 室 會 計 室	<p>1、各科室每年至少辦理 1 次所轄業務 SOP 標準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>

		<p>(四) 案件處理 流程查詢 公開程度</p>	<p>秘書室  統計室  戒護科  戒護科  統計室  戒護科  各科室  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、機關網站詳載組織職掌、各科業務範籌、聯絡電話、電子郵件信箱，並隨時更新機關業務及活動訊息。</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，提供洽公民眾即時直接之諮詢服務。</p> <p>5、於機關網站提供相關業務網站(如預約接見、承攬委託加工等)連結，供民眾利用。</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、申訴信箱、意見反應箱，專人負責開啟，遇有查詢、陳情案件立即做適當處理～</p> <p>(1) 電子民意信箱：由秘書室每日開啟。</p> <p>(2) 意見反應箱：秘書會同政風</p>
--	--	---------------------------------------	---	--



				室每週開啟。 (3) 申訴信箱：由秘書室負責每月至少開啟 1 次。
		(五) 案件處理流程 主動回應程度	總務科 戒護科	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。 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，紀錄轉相關單位處理後回覆。 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。
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一) 機關服務滿意度	政風室	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」。 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。 3、參照 99 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。	
	(二) 民眾意見回應與改善程度	秘書室  秘書室  政風室 秘書室	1、每日由秘書開啟電子民意郵件信箱，遇有民眾反應事項，依公文處理流程簽會業務科室提供意見，經奉核後回覆。 2、秘書室不定時（每月至少 1 次）開啟申訴信箱，針對民眾建議事項，依公文處理流程簽會業務科室提供意見，奉核後回應。 3、每週由秘書會同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。	

			<p>各業務 科 室</p> <p>各 科 室</p> <p>教化科 戒護科 總務科 女 監</p> <p>政風室</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，就機關職掌所有業務，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	各 科 室	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。
		統 計 室	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：  (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，應由業務科室填具網頁 資 料 維 護 單，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。	
			各 科 室	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。
			統 計 室	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。
		(三) 資訊檢 索服務 妥適性		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

		及友善程度	統計室	<p>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>
		(四) 線上服務提供及使用情形	<p>統計室</p> <p>各科室</p> <p>各業務科 室</p> <p>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、各科室應主動配合網頁維護單位更新科室網頁資訊，提升機關網站內容豐富度，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	統計室	<p>1、利用法務部資訊處於機關網站建置之「網路調查」功能，發佈特定主題，提供民眾友善的溝通方式，暢通意見交流的管道。</p>

			各 科 室  統 計 室	<p>2、機關網站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 加 值 服 務	五、創新服務方式，整合服務資源	(一) 有價值的 創意 服務	各 業 務 科 室  政 風 室	<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，集思廣益，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	秘 書 室  人 事 室	<p>1、訂定『100 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驗及服務新知，以期透過參訪、研習，增進優質服務品質。</p>
		(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、就業輔導、CPR 教育訓練…等)
--	--	--	--	-------------------------------------