

101 年度提升服務品質執行計畫



法務部矯正署花蓮監獄

100 年 12 月

法務部矯正署花蓮監獄一百零一年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：法務部 100 年 11 月 1 日法秘字第 1000500770 號函頒「法務部一百零一年度提升服務品質實施計畫」。

貳、實施期程：101 年 1 月至 12 月。

參、實施範圍：服務品質及便民服務工作。

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**，每季（1 月、4 月、7 月、10 月）將執行績效送秘書室彙整，以利「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、本計畫簽奉典獄長並報署核定後實施，並張貼本監網站，修正時亦同。

附表 - 計畫內容

實施要項	推動策略及方法	完成期限	承辦科室	具體作法	預期效應
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。	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>每季</p> <p>每週</p> <p>經常性業務</p>	<p>總務科</p> <p>戒護科</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>政風室</p>	<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. 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>4. 賡續推動「清淨家園」全民運動計畫，提升辦公室周遭及遯近社區環境品質。</p> <p>5. 配合政風室辦理民眾滿意度調查之結果，適時改善洽公</p>	<p>強化機關內外環境美〔綠〕化，要求第一線服務人員秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務。</p>

	<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>賡續辦理</p>	<p>秘書室 政風室 教化科 作業科</p>	<p>環境。</p> <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. 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。</p>	<p>利用多元管道宣達政府施政措施及機關業務成效，拉近與民眾之距離。</p>
	<p>3. 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，宣達政府服務訊息及功能，年度內至少四</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>戒護科</p>	<p>1. 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： (1) 協調更生保護會至監</p>	<p>結合公益、專業團體協助提供專業性服務，善用社會資源，協助公共服務。</p>

	次。	賡續辦理	教化科	<p>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>	
		賡續辦理	作業科	<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>	
		101年1月	衛生科	<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>	
		賡續辦理	員工消費合作社	<p>(5) 由員工消費合作社每學期提撥款項供鄰近學校清</p>	

				<p>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) 結合中華電信公司，於春節、母親節、中秋節期間辦理電話懇親活動。</p>	
	<p>4. 積極推展矯正機關社區服務作為，每月至少一次，爭取民眾之認同。</p>	<p>特定日辦理</p> <p>每月</p>	<p>教化科</p> <p>戒護科</p>	<p>1. 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</p>	<p>藉由社會公益具體展現，改善民眾對矯正機關之封閉觀念。</p>

	<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>賡續辦理</p>	<p>總務科</p>	<p>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，以及捐贈米糧食品予鄰近社區貧困家庭。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 要求服務人員服務期間全程佩戴識別證，俾利民眾辨識。 3. 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>建立民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p>
--	--	-------------	------------	--	-----------------------------

		賡續 辦理	總務科	<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</p>	
--	--	----------	-----	---	--

		賡續辦理	總務科	<p>品質。</p> <p>9. 辦公處所張貼禁菸標語，並於行政大樓二樓陽台及接見室外設吸菸雅座，同時兼顧吸菸者與不吸菸者權利。</p> <p>10. 建構溫馨哺乳空間，利用自動取號機維持接見申辦良好動線。</p> <p>11. 建置身心障礙專用廁所、斜坡、導盲磚及愛心鈴等無障礙設施。</p>	
二、便捷服務程序，確保流程透明	1. 檢討、改善及設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。	賡續辦理	<p>總務科 戒護科</p> <p>總務科 戒護科</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理或轉介適當承辦人。</p> <p>2. 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</p>	提供便捷服務，透過專人負責，有效縮短民眾洽公等候時間。

				<p>辦事項即時回應品質或轉介效率。</p> <p>3. 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> <p>4. 臨櫃諮詢立即回覆，當下無法處理時，委婉告知當事人或轉介相關業務科室處理。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 書面陳請或諮詢，視同公文書處理，列入公文管理系統管制，依限回覆。</p> <p>7. 網路申請案件（預約接見、遠距接見、廠商加工申請…等），主動確認並通知。</p> <p>8. 民意代表請託接見相關事宜，最遲於次</p>	
		賡續辦理	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各業務科</p> <p>秘書室</p>		

	<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，並量化服務指標。</p>	<p>101 年 06 月</p> <p>101 年 06 月</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>日回覆。</p> <p>1. 依實際業務情形，每年檢討分層負責明細表至少 1 次。</p> <p>2. 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>透過檢討分層負責明細表及標準作業化之建立，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。</p>
	<p>3. 檢討申辦案件應檢附書證、謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p>	<p>賡續 辦理</p>	<p>調查科 人事室 會計室</p>	<p>提升使用電子閘門認證業務，除民眾申辦返家探視及懇親需檢附戶籍謄本確認親屬關係外，加強各業務科使用：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、刑案查詢系統之使用率。</p>	<p>提供配合網路申辦、並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。</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之前提下，各機關應建立至少五項申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>統計室 統計室 戒護科 戒護科 秘書室 政風室</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關網站張貼為民服務白皮書，詳載便民服務項目、申辦標準作業流程。 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。 3. 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。 4. 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。 5. 設置電子民意信箱、申訴信箱、意見反應箱，專人負責 	<p>增加申辦(請)案件公開查詢管道，使民眾清楚申辦(請)案件應附之證件及作業程序，加速辦理時間，亦可讓民眾知曉案件處理流程及進度。</p>
--	--	-------------	--	--	--

	<p>5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p>	<p>上/下 年度</p>	<p>政風室</p>	<p>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：秘書會同政風室每週開啟。</p> <p>(3) 申訴信箱：由秘書室負責每月至少開啟1次。</p> <p>6. 利用轉址服務提供線上「預約接見」、「遠距接見」、「承攬加工」、「參訪」、「申請事項（在監證明、在監作業證明、返家奔喪、領回保管物(金)、…。」等申辦作業。</p> <p>1. 每半年（或配合三節）由政風室辦理收容人家屬服務滿意度調查；不定期針對在監收容人就戒護處遇及出監收</p>	<p>各機關全面實施，加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。</p>
		<p>賡續 辦理</p>	<p>統計室</p>		

		賡續辦理	各科室	<p>容人就執行期間各制度規定，以及同仁員工對機關業務運作，施予問卷調查，做為施政參考。</p> <p>2. 加強宣導風險管理觀念，並將風險評估較大者，列入內部控制制度，進一步控管，並定期檢討改進。</p>	
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	<p>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，降低民眾之抱怨頻率。</p> <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、禮儀獎懲辦法，並</p>	賡續辦理	<p>戒護科</p> <p>各科室</p> <p>政風室</p> <p>各科室</p>	<p>1. 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>2. 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>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. 排定電話禮貌測試輪值表，每月由輪值科室單位主管抽</p>	<p>由專責人員解答相關問題，達到快速有效的電話解答服務。</p> <p>藉由問卷蒐集民意及自我檢核等機制，持續精進服務品質。</p>

	<p>統計遭投訴電話件數，惕勵員工提升服務品質。</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</p>	<p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p> <p>賡續辦理</p>	<p>各科室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>測 2 人，成績不理想者提監務會議要求改善。</p> <p>針對電話禮貌機關自評或上級抽測成績優良同仁，委請單位主管口頭嘉勉，並列入考績參考。</p> <p>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>機關網站為民服務專區建置常見問答集 (FAQ)，將民眾於洽公時較易遇到之問題，以問答方式予以詳述，並隨時維護更新。</p>	<p>作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。</p> <p>針對新聞媒體負面及不實報導，立即主動澄清，並提出具體事證，以正視聽。</p> <p>透過「常見問題集FAQ」，預為解答相關業務較易產生之問題，減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。</p>
--	---	-------------------------------------	----------------------------------	---	---

	<p>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，改進服務缺失；每半年至少一次強化問卷內容與測量方式之設計及評價結果分析，並研析滿意度趨勢，再與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p>	<p>賡續辦理</p>	<p>政風室</p> <p>政風室</p>	<p>1. 藉由實施「民眾滿意度調查」，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>2. 參照 100 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>	<p>透過民意問卷調查，瞭解民情、民瘼、民眾觀感及民眾需求，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>賡續辦理</p>	<p>統計室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>1. 97 年 3 月於機關網站建置「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</p>	<p>機關網站主動公開機關基本資訊、業務及活動訊息，即時與定期更新，讓民眾獲得是最新、最正確之資訊。</p>

		每月	統計室	<p>(即時、每日、每月),於更新時進一步檢核資料正確性。</p> <p>6. 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>	
	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提供至少三種分類檢索服務。	賡續辦理	統計室	<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Hyse</p>	提高網站資訊檢索介面的友善度,導引民眾迅速查詢所需資訊。
		賡續辦理	統計室		

				arch 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。	
	3. 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票及網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	賡續辦理	統計室	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，或辦理網路問卷，提供民眾更友善之參與溝通管道	藉由網站互動功能之提升，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。
	4. 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，提高線上申辦使用率。	賡續辦理	統計室	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。	各機關持續增列線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。
五、創新服務方式，整	1. 透過會議或講習，鼓勵提出至少三項有價	賡續辦理	各業務科	1. 利用科室諮詢委員會，邀請社會賢達與會	持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，俾

<p>合 服 務 資 源</p>	<p>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>	<p>賡續 辦理</p>	<p>政風室</p>	<p>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>	<p>改善民眾對政府服務之刻板觀念。</p>
	<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>101 年 01 月</p>	<p>秘書室</p>	<p>1. 完成機關『100年度提升服務品質執行計畫』之訂定，確立機關年度服務措施執行目標與方向。</p> <p>2. 成立「提昇服務品質執行小組」落實服務品質及便民服務工作，依實際執行情形，適時召開會議檢討，亦透過會議集思廣益，提供新意，進一步強化服務品質效能。</p>	<p>訂定提升服務品質計畫，確立執行目標與工作方向，據以落實執行，有助持續提升機關形象及公信力。</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>上/下年度</p>	<p>人事室</p>	<p>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>	<p>透過參訪及研習，引進企業經營理念，增進優質服務品質。</p>
	<p>4. 年度內至少一次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>賡續辦理</p>	<p>各業務科</p>	<p>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)</p>	<p>藉由參與相關研討會、座談會或教育訓練相互交流，改進整合服務平台，達到資源共享之目的。</p>