

法務部矯正署彰化監獄一百零三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、法務部矯正署 102 年 11 月 1 日法矯署綜字第 10201776440 號函辦理。

貳、實施對象

法務部矯正署彰化監獄各科室。

參、計畫目標

為激勵本監同仁以「司法脫胎除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升本監便民、親民形象與公信力之目標。

肆、執行策略及方法

實 要	施 領	推動策略及方法	承 單	辦 位	執行作法與效益
一、提升服務品質，深化服務績效		<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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 	總務科 戒護科	秘書室 教化科 總務科 政風室	<ol style="list-style-type: none"> (1) 賡續環境綠美化，栽植盆栽及種植花木，提供各科室使用，以營造機關成為最優質之洽公環境，提升機關形象。 (2) 遴派優秀同仁擔任服務台、外門衛人員，主動給予洽公民眾協助，提供最溫馨、優質之服務。 (1) 積極參與公聽會、村里民大會，宣導本監施政作為及執行成效。 (2) 利用機關團體或收容人家屬參訪之機會，拉近與民眾之距離，廣泛宣導矯正之施政措施及成效，揭開高牆之神秘面紗。 (1) 機關首長及同仁分別參加更生保護會、觀護志工協進會、醫院、各宗教團體、律師公會、鄰近各級

實 要	施 領	承 單	辦 位	執行作法與效益
	<p>功能，年度內至少四次。</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>	戒護科	<p>學校、警察局、檢警聯席會議及各職業工（公）會等民間團體、專業團體各項活動，增進互動關係，宣達跨機關間之服務與合作。</p> <p>(2) 持續辦理收容人工藝作品展示中心，展示收容人才藝創作，增加機關能見度，創造收容人出監就業機會。並藉此向外界宣傳收容人精湛技藝作品，提升矯正機關形象及開啟與民眾互動交流大門。</p> <p>(3) 針對施用毒品犯，主動邀請或結合社會具服務熱誠團隊蒞監以專題演講、成立藥癮戒毒班或其他適宜方式，宣導戒成專線之功能、政府現行反毒政策與及可獲協助戒除毒癮機構之服務項目及功能，讓施用毒品受刑人及其家屬了解並善加利用，以降低毒品犯之再犯率。</p> <p>(4) 機關主動參與各項公益事務，協助公共服務活動，宣達政府服務訊息及功能。</p> <p>本監定期協助鄰近村里道路及社區環境清掃，服務工作有效達到敦親睦鄰之目的，且可改善民眾對監所之封閉觀念及負面觀感，獲得民眾認同與肯定。</p> <p>(1) 賡續每月 1 次至基督教二</p>	

實 要	施 領	承 單	辦 位	執 行 作 法 與 效 益
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</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>1. 檢討、改善及設置單一窗口全功能櫃台，並以民眾角度檢討機關內部及上下游服務流程不便利之處，主動尋求跨部門及跨機關合作，整合服務流程。</p>	<p>戒護科 總務科 教化科</p> <p>戒護科 總務科 各科室</p>	<p>林分院及河濱公園清理環境。</p> <p>(2) 賡續每月1次至喜樂保育幼院協助環境清理。</p> <p>(3) 賡續每月1次至157縣道協助環境清理。</p> <p>(1) 精進本監接見室洽公空間，改善盥洗室、哺集乳室、吸菸亭、身障停車位及服務台等設施，提供民眾優質洽公環境。</p> <p>(2) 接見室電視不定期播放本監教化技訓成果，宣導教化及作業成效，樹立機關親民服務形象。</p> <p>(3) 利用接見候見室燈箱設備，置入作業、教化及各項活動之作品及成效，廣為宣導。</p> <p>(4) 樹立機關親民服務形象，縮短民眾申辦時間，提升民眾滿意度。</p> <p>(5) 提升檔案加值應用，利用活動看板展示本監典藏歷史檔案，供民眾觀賞，增加對本監之認同。</p> <p>(1) 設置單一便民服務窗口全功能櫃台，整合民眾需求之各項公務服務，並指派專人專責服務，提供民眾舒適的洽公環境及提供專業明確的業務諮詢，有效簡化申辦流程縮短等候時間。</p> <p>(2) 藉由接見室及外門衛執勤人員與民眾互動時，了解民眾需求項目及需求</p>	

實 要	施 領	推動策略及方法	承 單	辦 位	執行作法與效益
		<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>3. 檢討申辦案件應檢附文件之必要性，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>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>各 科 室</p> <p>各 科 室</p> <p>秘 書 室 統 計 室</p>	<p>重點，反應意見作為檢討改進之依據。</p> <p>(3)增設「檔案應用閱覽處」服務專櫃，提供檔案應用申請專用電腦，提供民眾舒適的洽公環境。</p> <p>依據編訂之「法務部矯正署彰化監獄業務指南」之標準化作業程序為民服務，並適時修正各項申辦流程，使各項為民服務作業流程標準化，簡化各項審核文件，協助民眾申辦作業，縮短核辦時間，提高服務的品質。</p> <p>(1) 提供使用網路申辦方式，檢討改進電子謄本認證之比例，提升民眾利用電子申辦的方便性，加速網路辦理之作業流程，提高民眾電子申辦之比率及便利性。</p> <p>(2) 教區教誨師向所屬受刑人宣導推動電子謄本政策及申請方式，以提高資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p> <p>利用本監網頁設計及介紹簡易的申辦作業資訊，使民眾對各類申辦案件之办理流程、辦理時限、申請書等一目了然，達到「多用網路，少用馬路」來查詢、洽辦所需之服務，提升本監為民服務的效率。</p>	

實 要	施 領	承 辦	單 位	執 行 作 法 與 效 益
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	秘書室 各科室	強化服務品質之控管，落實PDCA(計畫、執行、檢核、矯正)四步驟檢核環節之稽核制度。	
	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。	秘書室	建立 call center，由秘書室直接回應民眾處理機制，當民眾有專業及法令之疑問可直撥 call center 專線，由秘書解答相關問題，達快速有效的電話解答服務。	
	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，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工提升服務品質。	秘書室 各科室	每月定期或不定期實施電話禮貌測試，要求各業務承辦人員，務必遵守電話禮貌，注意禮節，語氣委婉，解說完整清楚，藉由檢核、惕勵、教育及矯正行動，鼓勵同仁不斷提升服務品質。	
	3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。	秘書室 各科室	(1)利用平時電話考核，選出優良電話禮貌楷模，並於監務會議或大型集會時給予表揚、鼓勵。 (2)統計年度內經法務部矯正署測試結果優等之同仁，於年終時給予適當獎勵表揚。	
	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	教化科 戒護科 總務科	本監重視各類媒體及報章對機關相關的報導與評論，並針對新聞之負面報導，於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，俾能提供民眾獲得真實正確之資	

實 要	施 領	承 單	辦 位	執行作法與效益
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>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規劃服務政策或措施。</p>	<p>總務科 衛生科 戒護科 教化科</p>	<p>訊。</p> <p>(1) 適時增修訂「為民服務民眾詢問(Q&A)」，並積極檢討改進作為服務政策或措施，增加民眾對政府施政之信賴感。</p> <p>(2) 矯正機關常見收容問題Q&A部分，已張貼至機關網站全球資訊網首頁/為民服務/民眾詢問Q&A供民眾查詢。</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>政風室 秘書室</p>	<p>每年辦理接見家屬、收容人及機關同仁有關服務滿意度問卷調查，以瞭解外部顧客及內部顧客之需求，並將調查結果加以分析，提供各業務單位檢討及策進服務作為，藉以提升機關服務滿意度。</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>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</p>	<p>統計室 統計室</p>	<p>本監網站主動公開基本相關資料，並即時更新資料內容，供民眾可24小時上網查閱本監核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等最新資訊。</p> <p>提供檢索服務，採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，並依MYEGOV分類檢索規範，對外公開之網站資訊均須加註(主題、施政與服務)分類檢索服務標示。</p>	

實要	施領	推動策略及方法	承單	辦位	執行作法與效益
五、創新服務方式，整合服務資源		種分類檢索服務。			
	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。	統計室	本監設置首長信箱，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。	統計室	(1)新增線上申辦業務，以達「多用網路，少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。 (2)鼓勵多利用線上公文陳核系統，提高線上交換使用率，進而達到減紙化之成效。	
	5.	透過資通訊科技的運用，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。	統計室	運用現代資通科技，提供更多元的服務項目，讓民眾透過網路下載運用。	
	1.	透過會議或講習，鼓勵提出至少三項有價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。	各科室	透過會議或講習鼓勵同仁以貼近民眾之生活習慣、思考模式，提出有價值且合理可行之創新服務項目。強化各業務單位以務實負責的態度，研擬行政創新措施，讓民眾改變對政府服務之刻板觀念，經由活潑親民的創新服務，提高服務滿意度。 (1)開辦多元、活潑創新性教化活動，使受刑人獲得最佳之教化處遇，俾能轉化心性，建立自信，為更生前建構嶄新與正向之價值觀，重獲社會接納，降	

提升服務品質執行計畫

實 要	施 領	推動策略及方法	承 單	辦 位	執行作法與效益
					<p>低再犯罪率。</p> <p>(2) 戒護科同仁於科務會議，運用腦力激盪，思考研擬尊重人權之管教模式及全面照顧收容人生活需求。</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>		秘書室	<p>訂定服務品質執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向，並主動協調及整合性質重複或相關聯之服務工作，提升服務品質與機關形象。</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>		各科室	<p>(1) 引進企業經營理念或觀摩服務品質卓著之機關，吸取優質而節省成本之作法，並能增進機關更好之服務品質。</p> <p>(2) 藉由邀請社會具專長志工師資指導，提昇本監各藝文團體之文化素養及創作表演能力，並融入與時俱進之現代化元素，開創以藝術教育為主軸之矯正模式，並為學習者找尋自我展現及服務回饋群眾之舞台。</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</p>		各科室	<p>(1) 除賡續推展員工社團活動外，年度內並至少舉辦一次同仁文康旅遊，藉以陶冶員工性情，抒解工作壓力。</p> <p>(2) 持續實施性別主流化、環境教育訓練課程，年度內至少各辦理 2 次以上，藉</p>

實 要	施 領	承 單	辦 位	執 行 作 法 與 效 益
	<p>或業務體系垂直整合服務。</p> <p>5. 利用即時評價機制調查民眾接受意見，以回饋至業務流程及服務態度等之改善。</p>	總務科 秘書室	<p>以培養同仁應有態度與正確觀念。</p> <p>(3) 積極推動職場健康認證，建立無煙環境，藉由每天上、下午各播放 10 分鐘甩手操音樂帶養成同仁良好運動習慣。</p> <p>(4) 每半年舉辦自衛消防編組訓練，由彰化縣消防局第四大隊二林分隊消防人員至監，擔任教官教導各科室同仁相關消防專業知識，其中一次併年度應變演習辦理。</p> <p>(5) 配合機關辦理之跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練，以突破機關間之隔閡，規劃跨機關之整合服務。</p> <p>(1) 於單一便民服務窗口及接見室設置民意信箱，廣納民意，建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p> <p>(2) 在收容人各場舍設置意見箱，每週由秘書及政風人員開啟，並就所提意見答覆釋疑或檢討改進。</p>	

伍、實施步驟及管考作為

- 一、各承辦科室應依本服務品質計畫切實執行。
- 二、各科室應將平日便民服務工作情形之**書面、照片**等資料保存，俾供年度考核及作為政府服務品質獎參獎申請書撰寫依據。
- 三、各科室應按季將執行成果送交秘書室彙整陳報。
- 四、本計畫簽奉 典獄長並報部核定後函頒實施，並依規定登載本監網站，修正時亦同。