

法務部矯正署彰化監獄一百零四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 103 年 10 月 27 日法矯署綜字第 10301782750 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，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

實施要項	推動策略及方法	承辦單位	執行作法與效益
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。	總務科 戒護科	(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) 主動引導民眾辦理相關業務，調派具服務熱忱的同仁擔任接見登記、服務台及外門衛等勤務，不定時給予電話禮節測試並設置意見投訴專線，以提升本監便民、親民的形象。 (3) 遴聘志工擔任服務台工作，主動給予洽公民眾協助，提供最溫馨、優質之服務。
	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	秘書室 教化科 總務科 政風室	(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

<p>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>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，年度內至少四次。</p>	<p>作業科 教化科 總務科 戒護科</p>	<p>家屬參訪期間，辦理機關珍貴歷史檔案展覽，拉近與民眾之距離，並廣泛宣導各項施政措施及成效，揭開高牆內神秘面紗。</p> <p>(3) 利用機關團體或收容人家屬參訪時機，安排聆賞各項藝術表演或藝文創意作品及其他教化現況；另亦藉用影音媒體於接見室或上傳至youtube，俾廣泛展現矯正政策與成效，拉近與民眾之距離，揭開高牆之神秘面紗。</p> <p>(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) 主動參與各項公益事務(如就業媒合)，並積極尋找熱衷公益之企業開辦新職類技能訓練課程，協助公共服務活動，宣達政府各項創新服務訊息及功能。</p> <p>(3) 針對施用毒品犯，主動邀請或結合民間具服務熱誠的社團蒞監以專題演講、成立戒毒班或其他適宜方式，宣導戒成專線、</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>(6) 主動告知民眾了解各項宣導文宣、服務措施等資訊，另每日清潔辦理民眾業務場所，以提供優美的環境品質，提升民眾滿意度。</p> <p>(7) 改善接見民眾停車空間規劃，安排志工協助接見民眾辦理各項業務。</p>
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</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>2. 檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂</p>	<p>戒護科 總務科 各科室</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，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>(4) 每月不定期測試服務台禮節及各項業務辦理須知，以提升服務櫃台優質服務品質。</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</p>

	<p>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>5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室 統計室</p> <p>秘書室 各科室</p>	<p>時修正各項申辦流程，使民眾申辦事項達到專業、效率、快速、便捷之目標。</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>(3) 利用字幕機及電子公布欄廣為宣導民眾申辦案件可善用電子謄本，以符申辦文件完備性，進而提高電子謄本認證比例。</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> <p>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</p>
--	---	--	--

	<p>6. 透過無線網路及行動載具的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。</p>	<p>統計室</p>	<p>制度。 (1)為降低資安風險，本監全面禁用無線網路，暫無申辦 iTaiwan 等計畫。 (2)配合法務部推動行動版網站，提供民眾以行動載具瀏覽本監網站。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<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。 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。 3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。 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</p>	<p>秘書室 秘書室各科室 秘書室各科室 教化科 戒護科 總務科</p>	<p>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。 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。 (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。 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</p>

	<p>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」(F A Q) 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>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>總務科 衛生科 戒護科 教化科</p> <p>政風室 秘書室</p>	<p>體事證以平衡事實，俾能提供民眾獲得真實正確之資訊。</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>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>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>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</p>	<p>統計室</p> <p>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>

	<p>料，配合 MYEGov 提供至少三種分類檢索服務。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p>	<p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>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。</p>	<p>各科室</p>	<p>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。</p> <p>(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</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>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>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</p>	<p>秘書室</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>	<p>值觀，重獲社會接納，降低再犯罪率。</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>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>(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>(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，藉以培養同仁應有態度與</p>
--	--	----------------------------------	---

	<p>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>	<p>各科室</p>	<p>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、各科室應於每季將執行成果送交秘書室，俾便秘書室彙整陳報。
- 四、本計畫簽奉典獄長陳報矯正署核定後函頒實施，並依規定登載本監網站，修正時亦同。
- 五、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。