

# 法務部矯正署嘉義監獄 109 年度服務躍升執行計畫

## 壹、依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、法務部矯正署 107 年 2 月 7 日法矯署綜決字第 10701546420 號函轉「法務部 107 年度服務躍升實施計畫」。

## 貳、計畫目標

為激勵本監同仁，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進本監各項為民服務項目，並達成全方位優質服務，提升法務(矯正)機關親民形象與公信力之目標。

## 參、實施對象

法務部矯正署嘉義監獄各科室全體同仁。

## 肆、執行策略及方法

實施要項	執行策略及方法	承辦科室	完成期限	具體推動作法
一、提升服務品質，深化服務績效	1. 改善機關內外環境，規劃具有特色並符合民眾需求之設施，主動協助民眾申辦業務，親切導引服務，並提供業務諮詢。	總務科 戒護科  總務科 戒護科	12 月	1. 持續美化本監內外環境並維持環境清潔，維護行政大樓前花園及停車場景觀，並提供桌椅供民眾休憩，並規劃婦幼停車位，供搭載有孕婦及 6 歲以下兒童之車輛民眾使用。  2. 持續加強維護美化「國定古蹟嘉義舊監獄」園區內外環境，定期打掃舊監環境，提供民眾參觀之良好園區環境。

		作業科	3. 為擴大參觀量能，增加開放梯次，並視現有志工隊人力招募「國定古蹟嘉義舊監獄」志工，強化組訓教育(年度內辦理1場次志工組訓及1場次志工大隊座談會議)，提昇服務參觀導覽之專業知能。
	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。	秘書室 政風室 教化科 衛生科 調查科  政風室 教化科 衛生科 調查科  各科室	12月  1. 擬結合本監懇親活動，適時向收容人與家屬宣達政府施政方針與施政作為。運用問卷發放、口頭宣導與電子影像放映，多元方式展現政府打擊貪腐、型塑清廉形象之決心。 2. 配合收容人三大節面對面懇親活動辦理各項政策宣導：政風室、衛生科或調查科配合教化科本項教化活動辦理廉政宣導、衛教講習或更生保護業務介紹等，透過有獎徵答等方式強化互動品質並有效拉近與收容人家屬之間的距離。 3. 不定期配合政府相關宣導，於民眾參觀「國定古蹟嘉義舊監獄」時由值班人員或導覽志工協助宣導政府措施及執行成效，並協助發放相關文宣。

	秘書室 政風室		4. 每週派員開啟候見區行政革新信箱、每日專人開啟首長民意信箱，彙整及處理民眾反映意見。 5. 每日專人蒐集新聞輿情，如涉及本監事務，立即會辦相關科室處理。
3. 配合政府政策，積極推動雙語化政策。	秘書室  統計室 (各科室)  總務科 戒護科  總務科 戒護科  作業科  各科室	12月	1. 行政院107年12月6日第3629次會議通過「2030雙語國家政策發展藍圖」，本監於108年4月10日召開服務躍升專案小組會議討論本監雙語化推展方向及各科室主責範圍，重要內容如下： (1) 機關網站英文版全面更新，提供最新資訊（詳參四、 <u>豐富服務資訊，促進網路溝通</u> ）。 (2) 盤點本監需雙語化之文書表單、對外標示之指引牌等，並列出預計達成之KPI。 (3) 盤點第一線服務櫃檯人員具備簡易英文對話能力，提供簡易雙語服務。 (4) 國定古蹟-嘉義舊監獄部分，盤點可提供英文導覽之志工人數及過去提供英文導覽之次數。 109年度本監賡續辦理

				數據更新，並俟矯正署後續指示辦理相關作業。
4. 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 4 次。	教化科	12 月	教化科	<p>1. 利用本監志工團體（佛光山嘉義圓福寺、生命電視台嘉義講堂、真如禪寺、天主教嘉義教區監獄服務社、基督教更生團契、佛教慈濟慈善基金會嘉義聯絡處）及個別教化志工入監進行集體輔導、個別輔導或參加志工聯合組訓時，宣達政府服務訊息、志工輔導倫理及應遵守規範。</p> <p>2. 結合「中華民國家庭教育專業人員協會」，辦理收容人家庭方案傳遞本監推動家庭教育方案之理念。</p> <p>3. 辦理真如禪寺捐贈收容人子女獎助學金、宜蘭縣草湖玉尊宮獎勵全國受刑人子女獎學金及法務部所屬監獄受刑人子女就學補助實施計畫（年度內上半年、下半年各辦理 1 次審查會，合計 2 場次），傳遞社會協助之理念。</p> <p>4. 役男公益服務： 藉由本監役男公務之餘，協助機關鄰近</p>
	調查科		戒護科	

				鄉里弱勢族群進行愛心送餐關懷活動；並勇於捐血助人，109年度將賡續辦理。
	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。	總務科 戒護科 (接見室)	12月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公布本監檔案應用須知，供民眾申請閱覽、抄錄或複製本監檔案。</li> <li>2. 持續使用中英雙語標示。</li> <li>3. 持續加強維護優質停車空間及家屬休息區。</li> <li>4. 接見室設置本監簡介服務資料以及 Q&amp;A，方便民眾取閱。</li> <li>5. 本監停車場空間配合鄉里辦理民俗節日活動需要，由鄉公所來函提供民眾停車之便利，促進敦親睦鄰(例如清明節，便利返鄉掃墓民眾停車方便、鹿草鄉芒果節，方便民眾停車參與活動)。</li> </ol>
二、 便捷服務程序，確保流程透明	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。	總務科 戒護科	12月	持續強化服務台單一窗口功能及接見室窗口作業流程，並加強接見登記同仁承辦登記之專業性與態度。
	2. 檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂	秘書室	12月	1. 首長信箱陳情處理流程圖表化，使民眾更易瞭解處理流

<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>各科室  各科室  戒護科 總務科</p>		<p>程，並放置於機關網站供民眾瞭解。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 藉由收容人家屬申辦相關業務時之建議與回饋，作為業務流程修訂之參考，109年將持續辦理，以提升服務效能。</li> <li>3. 檢討修訂各項為民服務工作作業標準化流程，提供員工明確之作業準則。</li> <li>4. 強化服務台服務功能及簡化接見室作業流程。</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ol>	<p>總務科 各科室</p>	<p>12月</p>	<p>收容人提報假釋需檢附之戶籍資料，原由收容人家屬於戶政機關申請，常造成家屬之不便及增加戶政機關業務量，本監配合矯正署政策，協助收容人於監內自行申請電子戶籍謄本，使民眾不再為申請戶籍謄本而奔波費時，達到為民眾服務之功能。109年將持續辦理本業務。</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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，本監應建立至少5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</li> </ol>	<p>統計室 各科室</p>	<p>12月</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公開各項服務標準作業程序的資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建立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。</li> <li>2. 依據法務部矯正署106年1月1日法矯署</li> </ol>

	度。			綜字第 10501905850 號函，推動本監各項行政作業流程透明化，請各科室根據所屬業務與民眾有關且符合行政作業流程透明化原則者，在不違反資訊公開規定及隱私權保護之前提下，由統計室於本監網頁設置行政透明專區，放置各科室上揭資料，建立本監之行政作業流程及最新進度之查詢機制。
	5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	秘書室  各 科 室   各 科 室	12 月	1. 每季定期召開內部控制會議，檢視內控高風險項目完備性，並每年至少辦理 1 次內部控制稽核，稽核方式採取各科室交叉稽核，除檢視文件及流程有無缺失外及定期追蹤辦理情形，並進一步提出精進計畫。 2. 採滾動式檢討內控項目，除每年檢討本監有無增減風險項目外，對於遇有他機關高風險事件案例，應列入本監內控檢核之項目。 3. 針對上一年度矯正署對各機關業務評比評列缺失之部分，由秘書室召集各科室開會檢討並評

				估是否列入本監內部控制之風險項目。
	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。	總務科 統計室	12月	1. 嘉義舊監獄設置wi-fi無線上網，供民眾使用。 2. 賡續提供家屬候見區行動載具之充電設施，供民眾使用。 3. 透過網頁網站連結電子化政府提供各項便民及超值服務。
三、 探查民意趨勢，建立顧客關係	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。	總務科 戒護科	12月	持續加強總務科總機人員及戒護科中央台人員注意電話查詢或轉接答詢服務態度及技巧。
	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	12月	1. 定期（每半年）及不定期召開服務躍升會議，檢討有無需要改進及新增之項目，並予以追蹤督考。 2. 辦理「收容人家屬服務品質問卷調查」，了解民眾需求及服務滿意程度。目標設定為整體滿意度8成以上，109年度至少辦理一次以上之調查。 3. 辦理收容人家屬入監參觀，並於參訪後發放「參訪滿意度調查表」，作為本監精進各項措施之意見



	教化科		<p>依據。</p> <p>4. 辦理各機關團體或民眾申請參訪本監，並於參訪後實施問卷調查，作為改善本監各項服務措施，提升服務效能。</p> <p>5. 針對參加家庭日活動之收容人家屬調查活動滿意度，作為提升活動規劃品質之參考。</p>
3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。	秘書室	12月	每季定期請同仁或役男辦理電話禮貌測試，透過演扮民眾洽公方式，詢問問題以測試同仁服務態度，其優劣事項列獎懲參考，受測單位優良者於本監服務躍升執行計畫會議時表彰之。
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。	秘書室	12月	於上班日搜尋本監相關輿情陳核首長，若有不實報導，於第一時間立即澄清，並於機關網頁發新聞稿澄清，以正視聽。另對於本監正向政策措施或作法(包括教化、志工服務、作業技訓、為民服務、監內醫療照護、職員優良事蹟等)，亦將主動發布新聞稿，爭取正向報導，並使民眾了解矯正業務之具體績效。
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	秘書室 各科室	12月	1. 設立「常見問題集」，並放置紙本於候見區及本監網站提供民眾參閱。

	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。			2. 上述問題集由各科室定期檢視,如有更修即交由秘書室更新以符實需。
	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。	戒護科 (接見室) 政風室 教化科 (家庭方案)	12月	1. 透過辦理與外界民眾相關活動時,如家庭日或懇親日活動,辦理民眾意見調查,作為改進服務品質之依據。 2. 出監收容人為本監之顧客,政風室賡續辦理出監收容人訪談,傾聽其在監需求與興革建議,並請業務單位到場瞭解,期許共創獄政革新。 3. 持續辦理民眾滿意度調查,對民眾反映之意見,儘速檢討改善,並以創新精進思維,全面提升各項服務效能。 4. 政風室透過收容人三節懇親或家屬接見時機,向蒞監家屬辦理獄政及廉潔印象意見調查,廣泛羅蒐民眾第一手心聲,俾利機關做出最接地氣、最貼近人心的變革,展現政府為民服務的精神及價值。
四、 豐富服務資訊,促進網路溝	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	統計室	12月	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

通	訊。提供之資訊內容需正確連結，並即時更新。			正確連結並即時更新。
	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。	統計室	12 月	1. 配合法務部更新網站或網頁設計，增加資訊檢索以提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，另配合 MYEGov 提供分類檢索服務。 2. 提供機關網頁中、英文版最新資訊。
	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	12 月	1. 配合法務部規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、首長信箱等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。 2. 建立本監臉書（FACEBOOK）粉絲專頁，貼近本監與民眾距離，並加速本監訊息更新速度，提供民眾更迅速及可靠之資訊。
	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。	總務科 統計室	12 月	1. 配合法務部規劃增加線上申辦業務，提升民眾申辦之便利性。 2. 簡化各項為民服務工作程序及申請表件之同質重複事項。 3. 建立本監各項業務的 Q & A，供民眾參閱。

	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	不定期辦理	利用網際網路連結電子化政府各項便民及超值服務。
五、創新服務方式,整合服務資源	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。	人事室	12月	配合會議或講習,鼓勵以切合民眾之生活需求為設想規劃方向,提出3項創新服務項目。
	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,妥適訂定年度服務躍升執行計畫。	秘書室	12月	依行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」及法務部矯正署107年2月7日法矯署綜決字第10701546420號函,訂定本監109年度服務躍升執行計畫,並主動張貼於本監公布欄及機關網站電子公布欄。
	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。	人事室	12月	配合參加政府機關舉辦之品質管理研習會至少1次。並適當引進企業經營理念,汲取其優質管理文化,以達到節省成本並能提升機關服務品質之目標。
	4. 年度內至少一次舉辦跨機關資訊研討會、座談會或	人事室 統計室	6月	辦理資訊研討會、座談會或教育訓練至少1次,藉由相關研討會、

	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。			座談會或教育訓練相互切磋學習，以達到整合服務平台，完成資源共享之目的。
	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。	戒護科 (接見室) 總務科 教化科	12月	1. 配合本監即時評價回饋機制，調查辦理相關活動民眾之接受意見，以作為業務流程及服務態度之改進。 2. 家屬候見室設置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。 3. 配合本監即時評價回饋機制，簡化業務流程及服務態度等之改善。

#### 伍、實施步驟

本監依據法務部矯正署 107 年 2 月 7 日法矯署綜決字第 10701546420 號函轉法務部 107 年 2 月 1 日法綜字第 10701506380 號函頒「法務部 107 年度服務躍升實施計畫」之函示內容，擬訂本監「109 年度服務躍升執行計畫」，嗣經本監首長核定後，本監將切實督促各科室按本執行計畫所列各項具體推動作法辦理並予以考核。

#### 陸、管制考核作業

- 一、 每半年及不定期召開本監服務躍升專案小組會議，由秘書主持，各科室一級主管擔任本監推動服務躍升執行小組委員，檢討每半年推動情形及每半年執行成果(含量化與質化效益指標)及改善措施;另採滾動式管理措施，因

應民眾反映或建議事項，以及上級機關最新之政策指示等，於會議中檢討有無新增服務品質之工作項目。

- 二、本監服務躍升執行會議相關議案將列管追蹤及督考各項決議辦理情形，了解追蹤後續辦理情形，並於下一次會議開會追蹤辦理進度及成效。

#### 柒、其他

- 一、本監依本執行計畫擬訂之服務躍升執行計畫內容，將適時主動公開於機關網站及服務場所。
- 二、本計畫如有未盡事宜，本監得依實際需要或其他規定，另行補充或修正。