

# 法務部矯正署嘉義監獄一百零三年度提升服務品質執行計畫

## 壹、依據

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」及法務部 102 年 11 月 1 日法矯署綜字第 10201776440 號函頒「法務部一百零三年度提升服務品質實施計畫」。

## 貳、實施單位

本監各科室。

## 參、計畫目標

秉持「司法為民」之服務理念，激勵同仁，力求「創新」與「精進」，落實推動各項便民措施，達成全方位優質服務目標，提升矯正機關親民、便民之優良形象。

## 肆、實施期間

103 年 1 月 1 日至 103 年 12 月 31 日。

## 伍、計畫內容

執 行 要 項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	執 行 情 形	績 效 成 果
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。	12 月	總務科 戒護科	1. 持續美化本監內外環境，維護行政大樓前花園及停車場景觀。 2. 持續加強維護接見室內外環境，適時增派人員協助家屬辦理各項接見事宜。 3. 加強維護美化「獄政博物館」內外環境，招募	提升本監機關形象，提供洽公民眾及收容人家屬親切環境。 美化接見室，加強宣導兩公約、免附戶籍謄本及法律常識等施政作為，派遣替代役男於接見室內服務收容人家屬，使家屬能有完善之諮詢服務。 維護舊監古蹟，空間活化再利用，提供各界法治教育

<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 1 次。</p>	<p>12 月</p>	<p>秘書室 政風室</p>	<p>志工加強組訓服務參觀民眾。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 宣導、廣布政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離，每年至少辦理 1 場次宣導。</li> <li>2. 利用「獄政博物館」對外開放，加強宣導。</li> </ol>	<p>新場域。</p> <p>於辦理懇親會或開放參訪時宣導、廣布政府施政措施及成效。</p> <p>「獄政博物館」對外局部開放，藉由各項文物展出，宣導政府施政措施及績效，成效極佳。</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 4 次。</p>	<p>12 月</p>	<p>各科室</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年配合鄉公所主動辦理濟貧活動。(103 年 1 月)</li> <li>2. 結合更生保護會，觀護志工協進會、教化社會志工、醫院、各宗教團體、律師公會、大學法律服務社、各職業工(公)會等民間團體、專業團體協助提供專業性服務。</li> </ol>	<p>主動辦理濟貧活動，深受地方好評，加速擴散政府服務訊息及功能。</p> <p>結合民間資源、專業團體協助提供專業性服務，協助公共服務。</p>
<p>4. 積極推展本監社區服務作為至少每月 1 次，爭取民眾之認同。</p>	<p>12 月</p>	<p>秘書室 戒護科 總務科</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認養鄰近社區道路及公園等公共設施 5 處，每月不定期派遣社區服務隊收容人前往清掃及整理。</li> <li>2. 協助天然災害後之復原工作。遇有天然災害(如颱風過境、地震等)派遣社區服務隊收容人至鄰近地區協助民眾清掃環境及消毒等工作。</li> </ol>	<p>積極推展矯正機關敦親睦鄰與社區服務工作，爭取民眾之認同與好評，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>	10月	總務科	<p>3. 配合當地鄉公所需求，機動派遣社區服務隊收容人協助支持鄰環境清潔工作。</p> <p>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。</p> <p>2. 全面更新使用中英雙語標示。</p> <p>3. 妥善規劃停車空間及簡易家屬休息區。</p> <p>4. 接見室設有電腦便民導覽系統與本監簡介及服務資料，方便民眾取閱。</p> <p>5. 接見室外設置吸菸亭。</p>	<p>於檔案室設置公開閱覽室，供民眾申請閱覽本監檔案。</p> <p>更新使用中英雙語標示，營造雙語生活環境，並檢討動線規畫，申請各項服務均提供一處收件全程服務之流程。</p> <p>妥善規劃來賓停車場及洽公用停車場，以茲區別，方便來賓及洽公眾停車。簡易家屬休息區，方便收容人家屬中午休息等候。</p> <p>方便民眾取得本監各項便民服務資訊與宣導事項。</p> <p>監內全面禁菸，接見室外設吸菸亭供有吸菸民眾使用。</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</p>	6月	總務科	<p>持續強化服務台單一窗口功能及接見室窗口作業流程。</p>	<p>民眾申請各項服務時，由單一窗口服務台人員收件後，針對申請案件予以全程服務，縮短民眾洽公時間。</p>

	<p>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>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，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>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>6 月</p> <p>6 月</p> <p>10 月</p> <p>11 月</p> <p>1 月</p>	<p>總務科各科室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>秘書室 政風室</p> <p>總務科 統計室</p>	<p>訂定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。</p> <p>配合法務部便民服務線上申辦系統所開放的申辦項目，鼓勵民眾多加利用。</p> <p>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。</p> <p>落實計畫、執行、檢核、矯正等工作。</p> <p>1. 設置 wi-fi 無線上網，供民眾使用。</p> <p>2. 透過網頁網站聯結電子化政府各項便民及超值服務。</p>	<p>1. 訂定各項服務工作之時限規定，使民眾在一定時間完成申請事項。</p> <p>2. 量化員工服務數據，作為優劣評比之參考。</p> <p>民眾申辦各項證明文件或服務，採用網路的方式辦理，減少不必要的各項成本，締造機關與民眾雙方的便利。</p> <p>隨時更新公布應公開的資訊，縮短民眾洽公時間，減少其不必要的舟車勞頓。</p> <p>加強服務品質內部控制，增進服務品質。</p> <p>已設置 i-taiwan wi-fi 無線網路，提供民眾免費上網服務。</p> <p>本監網頁加掛聯結電子化政府網站，提供各項便民服務。</p>
--	--	--	---	---	---

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，降低民眾抱怨頻率。	1 月	總務科 各科室	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。	對民眾有專業及法令之疑問可直撥或轉接 call center 專線由專責人員解答相關問題，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。	每季	秘書室	1. 每季不定期電話禮貌測試，隨時檢核、惕勵同仁之服務態度與品質。 2. 配合法務部及矯正署電話禮貌測試，表揚優良楷模，以資鼓勵。	提升服務品質、服務態度及電話禮貌。
	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，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	12 月	副典獄長室 秘書室 政風室	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，供民眾獲得真實之正確資訊。	提出正確具體事證，供民眾獲得真實之正確資訊。
	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。	11 月	秘書室 政風室	1. 針對本監與民眾或廠商接觸最頻繁的業務，辦理政風問卷調查，以瞭解民眾對本監推動廉政之意見，提供相關業務單位參考，全年預定辦理 2 次。	持續針對本監業務特性辦理問卷調查，針對可能發生弊端，研提具體興革建議供參考改善。

		6、12月	政風室	2. 辦理政風訪查工作，訪查收容人家屬及員工及開啟個場舍意見箱等等，據以提出改進建議會相關單位辦理。	加強不定期訪查，將訪查所得作為業務單位改進參考。
		6月	政風室	3. 建立快速 Q&A，讓民眾快速掌握政風資訊例如： (1) 我要如何檢舉公務員不法情事？ (2) 請問檢舉獎金最高多少錢？ 本監目前設有廉政檢舉專線及傳真，讓民眾需要者直接聯繫。 直接聯繫。	提供正確合法之資訊，讓洽詢民眾對於政風業務有具體之認識，並能藉由外部顧客之監督，進而提升機關之清廉及效率。
	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。	每月	秘書室 政風室 戒護科	1. 接見室使用電腦系統民眾滿意度調查，每月統計檢討改善。 2. 政風室年度內至少辦理 1 次民意調查。	減少民眾疑惑，增加對政府施政之信賴感；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	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。	每月	統計室 各科室	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。	在本監網站首頁建立「政府資訊公開服務」專區，定期或不定期更新，供民眾閱覽以瞭解機關的行政措施與績效。
	2. 機關網站或網	6月	統計室	配合法務部更新網	增加網站的互動

	<p>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 3 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>6 月</p> <p>10 月</p> <p>2 月</p>	<p>各 科 室</p> <p>統 計 室 各 科 室</p> <p>統 計 室 總 務 科 戒 護 科</p> <p>統 計 室</p>	<p>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。</p> <p>配 合 法 務 部 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 、 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>1. 配 合 法 務 部 規 劃 增 加 項 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 &amp; A ， 供 民 眾 參 閱。</p> <p>利 用 網 路 聯 結 電 子 化 政 府 各 項 便 民 及 超 值 服 務。</p>	<p>性，並以電子書方 式介紹自營作業 成品，提供多樣化 的資訊檢索方式 ，方便民眾查詢， 提高民眾使用網 站的意願。</p> <p>充 分 利 用 網 站 的 便 利 性 ， 提 高 機 關 與 民 眾 間 的 互 動 ， 及 更 深 入 的 瞭 解 ， 減 低 隔 閼。</p> <p>1. 提 供 完 整 申 辦 資 訊 及 安 全 申 辦 認 證 ， 提 高 線 上 申 辦 使 用 率。 2. 將 各 項 為 民 服 務 工 作 簡 化 並 e 化 ， 可 避 免 民 眾 徒 勞 往 返。 3. 縮 短 民 眾 申 請 時 間 及 繁 複 手 續。</p> <p>利 用 本 監 網 路 聯 結 電 子 化 政 府 各 項 便 民 及 超 值 服 務。</p>
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 3 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	半年	人 事 室 各 科 室	機 關 創 新 3 項 服 務 項 目 ， 以 切 合 民 眾 之 生 活 需 求 設 想 規 劃。	改 善 民 眾 對 政 府 服 務 之 刻 板 觀 念。

<p>眾生活需求而設想。</p>				
<p>2. 檢討現行為民服務工作廣度深度，主動調整合性重複雜或相關聯服務工作，針對民眾需求，訂定為民服務執行計畫。</p>	<p>102年 11月</p>	<p>秘書室 各科室</p>	<p>訂定為民服務執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向。</p>	<p>(102年11月)訂定103年度全面提升服務品質執行計畫，落實機關服務形象之提升。</p>
<p>3. 年度內至少1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>11月</p>	<p>人事室</p>	<p>配合參加政府機關舉辦之品質管理研習會至少1次。引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，增進機關更好之服務品質。</p>	<p>引用經營理念，以較少的成本得到更好的服務品質，多元化創新服務型態。</p>
<p>4. 年度內至少1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，規劃跨機關業務體系垂直整合服務。</p>	<p>12月</p>	<p>人事室 統計室 各科室</p>	<p>辦理資訊研討會、座談會或教育訓練至少1次藉相關研討會、座談會或教育訓練相互切磋，改進整合服務平台，完成資源共享之目的。</p>	<p>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服務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</p>	<p>1月</p>	<p>總務科 戒護科</p>	<p>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</p>	<p>目前使用滿意度達95%以上。</p>



	等之改善。				
--	-------	--	--	--	--

#### 陸、執行步驟：

- 一、各執行科室應依本執行計畫確實執行。
- 二、執行計畫內容為參考行政院頒「政府服務創新精進方案」實施要項所列5大工作項目23子項之工作項目、行政院研究發展考核委員會102年8月15日函頒「第六屆政府服務品質獎評獎實施計畫」與「第六屆政府服務品質獎評獎作業手冊」及「法務部一百零三年度提升服務品質實施計畫」等相關規定，擬訂執行計畫。
- 三、請各科室參酌本執行計畫檢討為民服務有關之制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有作法，預定本年度進行之重點工作。
- 四、請各科室應將平日便民服務工作情形保存書面、照片等資料，為年底撰寫本監「提昇服務品質績效報告」之參考依據。

#### 柒、管制考核

- 一、本監「為民服務中心」任務編組成員為各科室主管人員，各科室主管應依本執行計畫，負責推動相關業務之實施，並於定期召集會議檢討實施成效。
- 二、法務部矯正署將就提報之辦理情形，實施不定期實地查證考核，考核結果作為不定期考核成績及年度服務品質獎評獎之重要參考依據。

#### 捌、其他

- 一、本執行計畫內容，陳報法務部矯正署核可後，主動公開於本監網站及公布欄。
- 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。