

法務部矯正署嘉義監獄 106 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

- 一、行政院 104 年 4 月 7 日院授發社字第 1041300471 號函頒修訂「政府服務創新精進方案」。
- 二、法務部 105 年 10 月 21 日法綜字第 10501529660 號函頒「法務部 106 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、實施對象

法務部矯正署嘉義監獄各科室

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。

肆、執行策略、方法與預期效益

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	完成期限	具體推動作法	預期效益
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	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，並增添桌椅供民眾休憩。 2. 持續加強維護美化「國定古蹟嘉義舊監獄」園區內外環境，招募志工強化組訓教育(年度內辦理 1 場次志工組訓及 1 場次志工大隊座談會)，提昇服務參觀民眾之專業知能。	1. 本監第一線服務人員秉持「以客為尊」信念，提供主動、優質服務。 2. 增(修)本監相關設施(備)，提供民眾良好的洽公環境。 3. 持續開放國定古蹟嘉義舊監獄供民眾參訪，增進民眾對法治、矯正工

				<p>3. 接見室牆壁全面粉刷油漆，使環境清新自然。</p> <p>4. 替換接見登記區坐椅，使民眾有舒適美好之優質感，拉近與民眾之距離。</p>	<p>作之了解。</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>秘書室 政風室 教化科</p>	<p>12月</p>	<p>1. 擬結合本監端午節或母親節懇親活動，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。</p> <p>2. 配合收容人三大節面對面懇親活動辦理各項政策宣導：配合政風室、衛生科或調查科辦理廉政宣導、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。106年度預計辦理3場次。</p> <p>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。</p> <p>4. 每週派員開啟接見室行政革新信箱、每日專人開啟首長民意信箱，彙整及處理民眾反映意見。</p> <p>5. 每日專人蒐集新聞輿情，如涉及本</p>	<p>1. 宣達政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。</p> <p>2. 蒐集民眾或新聞輿情，作為為民服務工作精進之參考。</p>	

				監事務，立即會辦 相關科室處理。	
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。	各科室	12月	1. 利用本監志工團 體(佛光山嘉義 區會、生命講 堂、真如禪寺、 天主教嘉義教 監獄服務社、基 督教更生團契、 嘉義慈濟功德 會)及個別教誨 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。 2. 結合家庭教育人 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。 3. 辦理真如禪寺捐 贈收容人子女獎 助學金申請(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。	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。	
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。	戒護科 總務科	12月	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。 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。 3. 配合當地鄉公所 需求，機動派遣社 區服務隊收容人 協助支持鄰里環	透過認養社區 公共設施，並 每月不定期派 遣本監社區服 務隊前往清掃 及整理，拉近 與社區之距 離，建立友鄰 之關係，改善 民眾對矯正機 關之封閉觀 念。	

				境清潔工作。	
	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"> 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。 2. 使用中英雙語標示。 3. 持續加強維護優質停車空間及家屬休息區。 4. 接見室設有電腦與本監簡介及服務資料，方便民眾取閱。 5. 接見室外設置吸菸亭。 6. 大門外(縣道邊)設置LED公佈欄。 	提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。
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	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。	全面提供民眾便捷洽公環境，達到一處收件，全程服務之要求，落實「臨櫃服務一次OK」。
	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。	總務科 各科室	12月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 首長信箱陳情處理流程圖表化，使民眾更易瞭解處理流程。 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，106年將持續辦理，以提升服務效能。 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。 4. 強化服務台服務功能及簡化接見 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本監員工工作手冊定期修正，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。 2. 提供配合網路申辦、並檢討改進電子謄本認證之比例，減

			室作業流程。	少辦理案件
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。	各科室	12 月	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。106 年將持續辦理本業務。	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
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。	統計室	12 月	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。	1. 使民眾清楚瞭解申辦案件應附之證件及作業程序，以加速辦理時間。 2. 提供收件確認訊息及查詢管道，讓民眾瞭解案件處理流程及最新進度。
5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	秘書室	12 月	1. 定期召開內部控制會議，檢視內控高風險項目完備性，並每年至少辦理一次內部控制稽核，稽核方式採取各科室交叉稽核，檢視文件及流程有無缺失外，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	本監各科室對風險項目全面實施內部控制機制，加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。相關檢核結果每月填報紀錄表 1

				風險項目外，對於遇有他機關事件案例，應列入本監內控檢核之項目。	份陳閱並備查。
	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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置 wi-fi 無線上網，供民眾使用。 2. 於家屬候見室設置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各項便民及超值服務。 	本監服務提供與時俱進，並以「主動關心服務到家」為目標。
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	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。	民眾如有專業或法令之疑問，可直撥或轉接本監 call center 專線，由專責人員解答相關問題，達到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	12月	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每季定期報矯正署服務品質季報，另定期及不定期召開服務品質會議，檢討有無需要改進及新增之項目。 2. 接見室辦理服務品質問卷調查，了解民眾需求及服務滿意程度。設定目標為希能達到民眾對服務之滿意度各月均有 8 成以上。 3. 辦理收容人家屬入監參觀，並於參 	藉由檢核機制，惕勵員工持續提升服務品質。

				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依據。	
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	每季擇期請同仁或役男辦理電話禮貌測試，透過假扮民眾洽公方式，詢問問題以測試同仁服務態度，其優劣事項列獎懲參考。	作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。	
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(年度內至少發布5則以上之正向活動訊息)，爭取正向報導，並使民眾了解矯正業務之具體績效。	1. 本監針對若遇有新聞負面報導時，立即第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得正確資訊。 2. 形塑矯正工作正面形象，主動發布正向報導。	
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。	秘書室	12月	1. 設立「常見問題集」，並放置紙本於接見室及本監網站提供民眾參閱。 2. 上述問題集並定期檢視更新以符實需。	本監透過「為民服務常見問題集FAQ」，積極檢討改進服務政策或措施，減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。	
6. 定期辦理民眾	戒護科	12月	1. 本監教化科透過	本監透過民意	

	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。	(接見室) 政風室 教化科 (家庭方案)		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，由政風室擬賡續辦理出監收容人問卷調查，傾聽並反映其在監需求與興革建議予業務單位參考，期許共創獄政革新。 3. 持續辦理民眾滿意度調查，對民眾反應之意見，儘速檢討改善，並以創新精進思維，全面提升各項服務效能。	調查，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。	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。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	本監網站主動公開機關之基本資訊，並即時更新，供民眾可24小時上網查閱最新訊息。
	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	統計室	12月	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。	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。

	MYEGov 提供至少三種分類檢索服務。				
	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	12月	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。	本監網頁設置民眾意見反映區並維護管理，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。	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。	本監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。
	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。	多用網路少用馬路，讓民眾「不出門能辦大小事」。
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。	本監持續創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。
	2. 檢討現行為民服務工作之廣	秘書室	12月	依矯正署 105 年 10 月 28 日法矯署綜字第 10501822190 號	確立年度執行目標與工作方

				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。		函指示，訂定隔年度服務品質執行計畫大綱，並統計各科室服務品質執行成效(數據圖表化)，以快速檢視服務績效。另訂定年度計畫亦參考上一年度各項問卷調查，民眾反映及各次服務品質會議討論議案等，作為增修之參據。	向，據以落實執行，有助持續提升機關形象及公信力。
		人事室	12月	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。		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。	本監服務人員透過參訪及研習，引進企業經營理念，增進優質服務品質。
		人事室 統計室	6月	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。		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、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。	本監同仁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。
		戒護科 (接見室)	12月	5. 利用即時評價機制調查民眾接受意見，以回		1. 配合本監即時評價回饋機制，調查辦理相關活動民	建立服務評價回饋機制，精進服務效能。

	饋至業務流程及服務態度等之改善。	總務科 教化科		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、實施步驟與管制考核

一、計畫陳報與工作計畫之執行：

本監依據法務部矯正署 105 年 10 月 28 日法矯署綜字第 10501822190 號函轉法務部 105 年 10 月 21 日法綜字第 10501529660 號函頒「法務部 106 年度提升服務品質實施計畫」之函示內容，擬訂本監「106 年度提升服務品質執行計畫」，並於 105 年 11 月 18 日前函報法務部矯正署審查，嗣經法務部核定後，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考核。

二、管制考核：

- (一)由本監秘書室按季彙整各科室執行本計畫之成果，按季完成各季之服務品質執行季報表。
- (二)按季召開本監服務品質會議，由秘書主持，各科室一級主管擔任本監推動服務品質小組委員，檢討各季執行成效(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。
- (三)本監服務品質會議相關議案將列管追蹤及督考，了解追蹤後續辦理情形及成效。

陸、其他

- 一、本監依本實施計畫擬訂之提升服務品質執行計畫內容，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。