

法務部矯正署新竹監獄 105 年度提升服務品質執行計畫

104年10月21日法務部法綜字第10401516300號函頒

壹、依據

行政院 104 年 4 月 7 日院授發社字第 1041300471 號函頒「政府服務創新精進方案」及法務部矯正署 104 年 10 月 27 日法矯署綜字第 10401813970 號函轉法務部 104 年 10 月 21 日法綜字第 10401516300 號函辦理。

貳、實施對象

本監各科室。

參、計畫目標

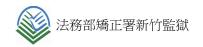
本監秉持「用心、創新、溫馨」為出發點,以「親民、便民、禮民」 之服務理念,積極推動相關便民措施,藉此揭開監獄神秘面紗,使民眾感 受矯正新氣息;為拉近機關與鄰里間距離,善用有限的人力資源,協助鄰 近學校、社區公園除草及打掃等工作,增加民眾對本監正向觀感,贏得社 會的肯定與信賴。

一、服務「用心」-以專業、主動取得民眾信賴

- (一)跨業務整合—全功能服務單一窗口櫃台,整合各科室服務項目 31項,迅速完成民眾申辦業務及解除各項疑慮;接見服務中心亦設有單一窗口服務台,整合所有接見項目(一般接見、增加接見、特別事由接見、遠距接見、延長接見),解決民眾所有接見問題。
- (二)強化服務態度—以微笑、主動、熱忱及友善的態度主動提供各項 服務,提升機關整體形象。
- (三)確實落實執行—指派嫻熟行政作業流程、相關法令規章的同仁擔任第一線服務人員,盡可能解決民眾疑惑,一次性完成各項業務申辦,避免民眾來回奔波、舟車勞頓。

二、鼓勵「創新」-落實簡政便民

(一)創新思維—身處外高牆、內鐵窗職場環境的同仁能為收容人及社會大眾做些什麼呢?為鼓勵同仁保有創新思維,不定期邀請學者專家蒞監演講,以提升本監行政效率與服務品質。



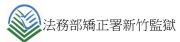
- (二)跨機關整合—矯正署所屬 49 個矯正機關,分別位於各縣市,本監 突破以往作業為,主動協助辦理矯正機關跨機關業務,避免民眾 來回往返各矯正機關。
- (三)申辦三部曲—落實流程簡化及書表減量,賡續推行申辦「三不取」,各項業務申辦不檢附、不用寫、不久等、馬上取,縮短申辦時間,提升服務效能。

三、感受「溫馨」-揮發同理心

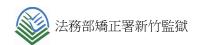
- (一)以關懷為出發點一家屬內心深處的無奈,我們最能體會!我們以 「關懷」為出發點,真心對待每一位家屬,避免他們再次受到傷 害。
- (二)主動出擊、結合社會資源—新收講習、書信往返或單一窗口家屬 諮詢,發現收容人子女面臨安置、就學或年邁雙親無人照料等問 題,主動轉介各縣市社輔單位,並個案追蹤其輔導情形。
- (三)以客為尊一本監為提升服務品質,尊重洽公民眾及家屬感受,提供優質、明亮的洽公環境及完善的服務設施,並藉由施作問卷調查,了解民意及問題所在。

肆、執行策略及方法

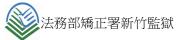
實施要項	推動策略及方法	承辨科室	執 行 重 點
一、提升服務品 質,深化服 務績效	1. 改善機關內外環 境,規劃具有特色並 符民眾需求之設 施,主動協助民眾申 辦,親切導引服務, 並提供業務諮詢。	秘書室 戒護科 總務科	持續推動全功能單一窗 口服務方案,落實第一線 服務人員「以客為尊」之 信念,提供主動、優質的 服務。
	2. 蒐集輿情、民情,檢 討精進為民服務開 作,並善用傳播媒體 及公聽會、說明會 对里民大會等公 持合,宣導政府施 措施及執行成效,年	各科統計室政風室	(1)公開於適當場所(如 接見中心)播放活動 DVD,達宣導之效。 (2)善用海報文宣等宣導 相關施政措施,拉近 與民眾之距離。 (3)本監全球資訊網公開



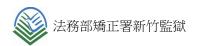
			<u> </u>
	度內至少一次。		相關執行成效,解除 民眾疑惑。
	3. 聯合企業、社會團體 辦理或主動參與各 項公益事務,宣達及 府服務訊息及功 能,年度內至少 次。	各科	(1)結合更生保護協 會 人 機構。等 為 等 為 等 為 等 為 等 為 的 的 的 的 的 的 的 的 的 的
	4. 積極推展矯正機關 社區服務作為,每月 至少一次,爭取民眾 之認同。	秘書室 總務科 戒護科	目前與新竹民富國小及 西門國小合作,每月至少 一次至校區打掃、割草, 積極爭取民眾認同。
	5. 充實、更新各項服務 設備及服務措施,包 括櫃台高度、服務標 示、申辨須知、申辨 動線、停車空間及宣 導資料等。	秘書室 各科 統計室	(1)充實、更新服務標示 及申辦動線之資訊。 (2)建立申辦須知等文宣 資料,方便民眾檢 視。
二、便捷服務程 序,確保流 程透明	1.檢討、改善及設置單一人。 改善及設置單一位,並以民眾角度不可以民歌及,並關內,在不便,於服務流程不便,於服務,主動專求。 門及跨機關合作,整合服務流程。	秘書室 各科	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,省卻民眾申辦案件來回奔波之苦。
	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	秘書室 各科	(1)為民服務稽核小組不 定期召集會議檢討 修訂各項作業流程。 (2)檢視修正簡化後作業 流程圖。



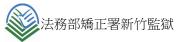
	序,並量化服務指 標。		
	3. 檢討申辦案件應檢 附書證、謄本之必要 性,並予以減量; 合推動電子謄本 策,提高資料查驗使 用電子謄本認證之 比例。	秘書室 各科	提供配合網路申辦、並檢 討改進電子謄本認證之 比例,減少辦理案件之作 業流程,提高便利性。
	4. 公開程度 人名	各科統計室	(1)使民眾清楚瞭解申辨 案件應附之證件及作 業程序,以加速辦理 時間。 (2)提供電話、電子箱、 現場窗口等五管道 課民眾瞭解 議程及最新進度。
	5. 建立內部稽核制度,嚴謹監督作業過程。	秘書室	為民服務稽核小組全面實施加強服務品質控管,落實 PDCA(計畫、執行、檢核、矯正)檢核環節。
	6. 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。	秘書室 統計室 各科	(1)機關與時俱進提供 FB 粉絲頁,並指派 專人負責管理及協 助解答家屬疑慮。 (2)服務中心設置 ADSL 網路便民專線,提供 民眾查詢相關資料。
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	秘書室 各科室	(1)強化第一線服務人 員業務熟稔度,提升 回應正確率,並設有



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。		為民服務處理登記 單,追蹤後續辦理情 形。 (2)督促各科室建立業 務代理機制,迅速回 應民眾問題。
2. 定期或質、 定期或質、 服務。 不、服務。 不、服務。 不、服務。 一、 一、 一、 一、 一、 一、 一、 一、 一、 一、	秘書室 各科室	訂定「電話禮貌測試施行 須知」每月由科室主管測 試 4 位同仁, 秘書室進行 複測, 每季陳報矯正署, 以提升服務品質。
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	電話禮貌測試列為年終 考績參考,以作為其他同 仁學習標竿,發揮擴散效 果。
4. 建立新聞媒體及報章與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	建立新聞媒體及報章輿論回應機制及標準作業程序。
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 或措施;或透過民聚 或措施;或透過民務 政策或措施。	各科室統計室	各科室透過「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. 定期辦理民眾意見	秘書室	各科室依業務屬性定期



	調查,分析調查結	各科室	或不定期實施同仁、收容
	果,改進服務缺失;		人及家屬意見調查,做為
	每半年至少一次強		改進之參考。
	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。		
四、豐富服務資	1. 主動規劃公開機關	統計室	機關網站主動公開機關
訊,促進網	基本資料、核心政		之基本資訊,並即時更
路溝通	策、執行計畫、服務		新,供民眾可24小時上
	措施及預決算情形		網查閱最新訊息。
	等重要資訊。提供之		
	資訊內容需正確連		
	結,並即時更新。		
	2. 機關網站或網頁設	統計室	提高網站資訊檢索介面
	計,網站(頁)資訊		的友善度,導引民眾迅速
	檢索應規劃提供多		查詢所需資訊。
	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。		
	3. 規劃建置多元化電	統計室	機關網頁設置民眾意見
	子參與管道,如意見	WUFI	反映區並維護管理,提供
	留言板、線上論壇、		民眾多元之抒發意見管
	網路投票及網路民		道,建立良好溝通模式。
	調等,簡化相關互動		也 太上以外傳過伏八。
	及操作方式,以提供		
	民眾友善網路溝通		
	一		
	依况 [°]		
	4. 賡續檢討推動網站	統計室	 (1)持續增列線上申辦業
	(線上)申辦業務及	7亿可至	(1) 務,以達「多用網路」
	服務項目,提供完整		少用馬路」之目標,
	申辦資訊及安全申		增加民眾之便利性。



	辦認證,並規劃新增 申辦項目,提高線上 申辦使用率。		(2)Facebook 粉絲團及 YouTube 影音分享, 指派專人負責維 護,即時更新。
	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	多用網路少用馬路,讓民 眾在家也可以申辦案件 或查詢案件進度。
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 內容活潑並貼近民 眾生活需求而設想。	秘書室	每年辦理服務品質相關 之數位學習課程及標竿 學習,鼓勵同仁整合及創 新服務。
	2. 檢討現行為民服務 工作之廣度及 度,並主動協或相對 會性質重複工作,並 合性質重複工作, 所之服務工作, 所之服務工作, 所之服務 民眾需求, 好 民政 民間 民間 民間 民間 民間 民間 民間 民間 民間 民間 民間 民間 民間	秘書室	確立年度執行目標與工作方向,據以落實執行, 有助持續提升機關形象 及公信力。
	3. 年機研產追服元到體共安參機研產追服元到體共	秘書室	積極派員參與行政院辦 理之為民服務相關研習 會,汲取得獎機關經驗提 升本監服務品質。

4. 年度內至少一次舉 | 秘書室 辨跨機關資訊研討 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。

統計室

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。

5. 利用即時評價機制 | 秘書室 調查民眾接受意 見,以回饋至業務流 各科室 程及服務態度等之 改善。

政風室

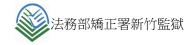
建立服務評價回饋機 制,精進服務效能。

伍、實施步驟

- 一、自105年1月起依據「105年度提升服務品質實施計畫」實施。
- 二、參照行政院 104 年 4 月 7 日院授發社字第 1041300471 號函頒「政府服務 創新精進方案」(「肆、實施要項」所列五大項二十三子項之工作項目) 與行政院國家發展委員會 104 年 4 月 7 日函頒「第八屆政府服務品質獎 評獎實施計畫 | 及「第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊 | 等相關規定, 擬訂執行計書。
- 三、審酌為民服務需求及業務特性,結合行政院「政府服務品質獎」之評核 項目、評核指標及實際檢核項目,研訂執行計畫;並就本實施計畫「肆、 執行策略及方法 | 增列完成期限、量化之效益指標或其他推動作法,俾以 深化服務效果,擴大為民服務之領域。
- 四、研議與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,突破舊思維,以提升服務效能。

陸、管制考核

- 一、為民服務稽核小組每季(4、7、10月及翌年1月)實際查證及考核業務科 各項服務項目數據,並視情況召集會議,以提升服務品質。
- 二、執行成果報告每季(4、7、10月及翌年1月)陳報法務部矯正署備查。



柒、獎勵

有關評審及獎勵方式,依行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「法務部 105 年度服務品質獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

捌、其他

- 一、本實施計畫內容,主動公開於機關網站及服務場所。
- 二、本計畫如有未盡事宜,本部得依實際需要或其他規定,另行補充或修正。