

臺灣新竹監獄 96 年度提升服務品質實施計畫

- 一、依據：行政院 87 年 7 月 31 日台 87 研展字第 03020 號函暨行政院研究發展考核委員會 92 年 9 月 8 日會研字第 0920022178 號函調整之「全面提升服務品質方案」。
- 二、實施對象：本監。
- 三、計畫目標：強調「三米微笑」原則，朝「高效率、好品質」的目標繼續努力，以強化服務品質，提升法務工作親民形象與公信力。
- 四、計畫內容：

實施要項	推動作法	完成期限	承辦科室	辦理情形
一、檢討服務領域研採企業作法	1.針對相關業務辦理委託研究計畫 4 篇及自行研究計畫 30 篇，鼓勵研究創新，俾有助服務品質之提升。	96 年 12 月	本項由法務部指定機關辦理，本監非指定辦理機關。	1、參加公務人員人力發展中心舉辦之大投資大溫暖訓練研習。 2、參加法務部舉辦之矯正志工輔助系統及法務部便民服務線上申辦系統。 戒護科：辦理常年教育及應變演習等相關訓練，提升戒護管理知能。 衛生科：96 年 11 月 13 日署立新竹醫院辦理 EMT 複訓課程，共有 35 名同仁參加全數通過複訓，其證照得以延長一年，以提供收
	2.舉辦機關服務人員參訪企業作法或政府機關舉辦之品質管理研習會至少 1 次，提供同仁學習觀摩機會。	96 年 10 月	統計室	
	3.辦理機關內全面品質管理，提升作業知能等相關研討會、座談會或教育訓練至少 1 次。	96 年 10 月	人事室、衛生科 戒護科	

				容人生命保障。 人事室：96年4月11日邀請公務人員暨培訓委員會沈副主任委員昆與蒞監專題演講「行政中立」，建立同仁嚴守行政中立觀念，依據法令執行職務，忠實推行政府政策，服務人民。
	4.蒐集輿情、民情，檢討現行為民服務工作廣度深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，訂定96年度全面提升服務品質執行計畫。	96年4月	戒護科	極力推動法務部96年1月開辦之『預約接見登記服務』，相關辦理方式張貼於家屬候見區及各場合海報等，並協助收容人及家屬辦理。
二、便捷行政程序，縮短等候時間。	1.針對申辦案件或內部行政工作，澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表及附繳書證等，訂定明確作業程序，建立標準化作業規範至少2項。 2.運用自動化機具，加強提供網路申辦、查詢服務 <u>至少3項</u> 。	96年5月 96年6月	戒護科(接見) 統計室	1、製作接見流程圖張貼於家屬候見室、本監網站及民眾導覽設備等。 2、設置抽號機，按序號廣播，免除申請排隊等候之苦。 1、參訪矯正機關線上申辦。 2、申請在監證明。 3、矯正機關預約接見系統。

	3.檢討、改善設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程服務之要求。	96年3月	戒護科	本監已於95年3月完成接見室全功能志工服務櫃台，達到一處收件，全程服務之要求。
	4.檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或修正工作手冊，提供員工據以作業。	96年6月	總務科、戒護科	依期限提供資料予總務科編訂，並將為民服務白皮書公布於本監網站。
	5.建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	96年6月	各科室	1.為落實機關資訊安全稽核作業，以維護資訊安全及提高資訊品質，全監每年舉辦兩次定期資訊安全檢查及數次不定期資訊安全檢查，避免人為疏失造成電腦中毒或業務重要資料外洩等資訊安全事件。 2.每月實施資訊稽核抽查一次計12次。
三、塑造親切環境，樹立服務形象	1.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，並綠化美化環境。	96年6月	總務科	本監已於95年6月提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。
	2.選派適當人員擔任第一線服務工作；主動協助民眾申辦、導引服務。	96年4月	總務科	本監選派祝振棻擔任第一線服務工作主動協助民眾申辦、導引服務。
	3.規劃開放機關公用設施，提供民眾休閒、公益活動使用。	96年3月	總務科	本監已開放7個停車位供民眾洽公使用。
	4.開放學術機構、民間相關公益團體、家屬參觀	96年4月	教化科	截至96年11月止計有收容人家屬62人

四、重視民情與情，主動溝通協調	矯正機關，每月至少 1 次，提供獄政透明化服務。			及 15 個學術機構、民間團體合計 766 人入監參訪。
	5.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（每季至少 1 次，每次至少測試 5 個機關），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，惕勵員工恆維服務品質。	按季	秘書室	按季實施針對缺失，切實檢討改進。
	1.邀請團體、學者、專家或相關人士，共同參與施政措施及服務事項之規劃研訂，年度內至少 1 次。	96 年 10 月	教化科	本監遴聘學者、專家擔任假釋審查委員會。
	2.善用傳播媒體及各種公聽會、說明會，宣導各項施政措施及執行成效，年度至少 2 次。	96 年 11 月	各科室	每月運用資訊設施宣導為民服務要項，讓民眾了解政府施政及作為。
	3.定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失，每季至少 1 次。	按季	政風室	1.辦理「員工」、「家屬」、「在監受刑人」為民服務暨廉政工作問卷調查計 4 案，依限完成分析報告。 2.每月對收容人、收容人親屬辦理政風訪查，計 12 案，親訪 96 人，按月彙整。
	4.選擇重點服務措施，承諾預期達成的服務標準及革新作法，編訂「為民服務白皮書」，登載於機關網頁，周知社會大眾。	96 年 6 月	總務科、統計室	本監為民服務項目均登載於機關網頁，志工服務台亦有為民服務手冊供民眾索取。

	5.彙整為民服務有關措施、服務資訊等，編印或修訂「為民服務手冊」供民眾取閱。	96年 6月	總務科	本監網頁設有為民服務相關資料，並將為民服務手冊置於接見室供民眾索取。
	6.廣開民眾建言管道，包括書信陳情、傳真陳情、電話陳情、電子郵件陳情、口頭陳情等，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革意見及陳情案件，訂定處理人民陳情案件相關規定，確實依據相關規定，審慎、儘速處理，並納入公文管制。	96年 4月	各科室	1、隨時注意社會輿情審慎處理各項建議適時處理。 2、針對電子郵件陳情，或電話陳情或申訴均加以審慎、儘速處理。 每週開啟意見箱一次，受理收容人親友投訴 32 件，由權責科室即時處理。
五、結合民間資源，協助公共服務	1.鼓勵民間團體、退休人員或一般民眾等為志工，協助諮詢及公益服務工作。	96年 4月	人事室、教化科	1、本監目前接見室志工以廣續為民服務工作。 2、目前聘有熱心服務之教誨志工 28 人，社會志工 40 人，入監擔任認輔志工，並依各志工專長，安排其協助監內之各項活動及對收容人做最適切的生活、知識、道德等深入輔導。
	2.擴大民間參與公共服務事務，委託民間團體、企業、專業團體，協助提供專業性服務措施。	96年 10月	衛生科、教化科 總務科、戒護科	衛生科：委託民間機構入監為收容人驗光配鏡。 戒護科：結合社區資源，協助週邊社區服務。

				<p>1. 清掃隊每週社區服務一次，輪流至西門國小及週邊清掃。</p> <p>2. 替代役役男每月社區服務一次，至西門國小及週邊清掃。</p> <p>教化科：</p> <p>1、敦請基督教更生團契、天主教福音小組、天恩彌勒大道每週定期入監辦理宗教教誨，襄助教化工作。</p> <p>2、結合民間團體邀請慈濟功德會每週入監辦理「愛灑竹監」關懷活動。</p>
	3. 結合民間力量，處理突發意外事件，並加強平日連繫互動及常識宣導，建立應變機制。	96年 10月	衛生科、戒護科	<p>1、與警查局、消防局新竹分隊配合演練，建立互動之應變機制。</p> <p>2、與署立新竹醫院、馬偕醫院建立應變機制，以預防意外發生。</p>
	4. 善用企業、團體服務據點，協助提供服務事項；聯合企業、團體辦理各項公益活動，年度內至少2次，擴大服務訊息及功能。	96年 10月	衛生科、戒護科 教化科	<p>1、與更生保護協會、被害人保護協會台灣新竹分會、新竹市觀護志工協進會聯合民間企業團體於春節、母親節等節慶時蒞監慰問收容</p>

			<p>人，並舉辦各項收容人關懷活動。</p> <p>2、與署立新竹醫院簽立遇有突發意外事件時派員協助。</p> <p>3、本監有建立緊急意外應變小組。</p> <p>4. 與新竹小林眼鏡行合作社辦理免費驗光服務。</p>
--	--	--	--