

法務部矯正署新竹監獄 104 年度提升服務品質執行計畫

103 年 10 月 27 日法矯署綜第 10301782750 號函頒

壹、依據

法務部矯正署

行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600182471 號函頒「政府服務創新精進方案」及法務部矯正署 103 年 10 月 23 日法務部法綜字第 10201508480 號及頒「法務部一百零年度提升服務品質施計畫」。

貳、實施對象

本監各科室。

參、計畫目標

本著「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，藉此消除民眾對監獄刻板印象及揭開神秘面紗，使民眾感受矯正新氣息，降低以往敵對心態；為拉近機關與鄰里間距離，善用有效的人力資源，協助鄰近公園、學校除草及打掃等工作，改變以往官僚氣息，減少民眾對矯正機關詬病，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—設立全功能服務櫃台，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；另設置接見室單一窗口服務台，整合所有接見項目 4 項(一般接見、增加接見、特別接見、遠距接見)，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—「服務」不再只是喊口號，而是執行！本監指派嫻熟相關法令規章、行政函示及作業流程的同仁擔任第一線服務人員，徹底解決民眾疑惑，盡可能一次完成各項申辦，避免民眾回來奔波。

二、鼓勵「創新」—落實簡政便民

(一)標竿學習—外高牆、內鐵窗的同仁們能為收容人及社會大眾做些什麼呢？為鼓勵同仁創新作為，不定期邀請學者講授及觀摩得獎



機關，提升機關服務效率與品質。

(二)跨機關整合—矯正署所屬 49 個矯正機關，分別於各個縣市，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，推行申辦「三不取」，各項申辦不檢附、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—唯有我們看的到家屬內心深處的無奈，既然看到了，就應該著手去做！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—「監獄」一定是冰冷的鐵窗及黑暗、嚴苛的場所嗎？本監為改善民眾負面的觀感，提供優質、明亮的洽公環境及完善的服務設施，尊重每一位收容人家屬，讓它不再是一個傷心的地方。

肆、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	承辦機關	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。 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	秘書室 戒護科 總務科 各科 統計室 政風室	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。 (1)公開於適當場所播放活動 DVD，達宣導之效。 (2)善用海報文宣等宣導相關施政措施，拉近

	<p>場合，宣導政府施政措施及執行成效，年度內至少一次。</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，年度內至少四次。</p> <p>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。</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>	<p>各科</p> <p>總務科 戒護科 秘書室</p> <p>秘書室 各科 統計室</p>	<p>與民眾之距離。</p> <p>(3)本監全球資訊網公開相關執行成效，解除民眾疑惑。</p> <p>(1)結合更生保護協會等機構，舉辦收容人就業媒合等活動，協助收容人出監順利取得適當之工作機會。</p> <p>(2)積極參與鄰近國民小學之公益活動，善用社會資源，協助公共服務及貧困救濟等。</p> <p>訂定年度期程表，邀請鄰近里長或校長蒞臨，召開年度敦親睦鄰服務會議，改善民眾對矯正機關之封閉觀念。</p> <p>(1)充實服務標示及申辦動線之資訊。</p> <p>(2)建立申辦須知等文宣資料，方便民眾檢視。</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</p>	<p>秘書室 各科</p> <p>秘書室 各科</p>	<p>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，省卻民眾申辦案件需來回奔波之苦。</p> <p>(1)為民服務稽核小組每季召開一次檢討各項作業流程。</p>



	<p>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，各機關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。</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>秘書室 各科</p> <p>各科 統計室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室 統計室 各科</p>	<p>(2) 製訂簡化後作業流程圖。</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>(1) 機關服務提供，與時俱進，並以做到主動關心服務到家，連線服務現場受理為目標。</p> <p>(2) 服務中心設置 ADSL 網路便民專線，提供民眾查詢相關資料。</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,降低民眾之抱怨頻率。	秘書室 各科室	(1) 建立第一線服務人員訓練機制,提升回應正確率。 (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 各科室	訂定「電話禮貌測試施行須知」每月由一個科室測試四至五位同仁,秘書進行複測,並每月陳報矯正署。
	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	電話抽測列為年終考績參考,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	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策或措施;或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	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。



	<p>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。</p>	<p>秘書室 各科室</p>	<p>各科室依業務屬性定期或不定期實施同仁、收容人及家屬意見調查，做為改進之參考。</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>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。</p> <p>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。</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</p>	<p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p>	<p>機關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。</p> <p>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。</p> <p>機關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。</p> <p>(1)關持續增列線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目</p>

	<p>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>統計室</p>	<p>標，增加民眾之便利性。</p> <p>(2)102 年度完成 Face book 粉絲團及 You Tube 影音分享，指派專人負責維護，即時更新。</p> <p>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。</p>
<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>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。</p> <p>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，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。</p> <p>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</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>	<p>每年辦理服務品質相關之演講及標竿學習，鼓助同仁整合及創新服務項目。</p> <p>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。</p> <p>103 年 2 月前規劃年度參訪期程表，照表實施。</p>



	<p>現社會正義或公共價值。</p> <p>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。</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等之改善。</p>	<p>秘書室 統計室</p> <p>秘書室 政風室 各科室</p>	<p>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。</p> <p>建立服務評價回饋機制，精進服務效能。</p>
--	---	---	---

伍、實施步驟

- 一、本監各科室於 103 年 1 月起依據「103 度提升服務品質執行計畫」實施。
- 二、參照行政院 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」(「肆、實施要項」所列五大項二十三子項之工作項目)與行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日函頒「第五屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第五屆政府服務品質獎評獎作業手冊」等相關規定，擬訂執行計畫。
- 三、應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、應檢討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，提出創新作法。

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)實際查證及考核各項服務項目及現場查勘，並召集會議檢討，以提升服務品質情形。



二、每季(4、7、10月及翌年1月)陳報執行成果報告。

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103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。