

100 年度提升服務品質執行計畫



法務部矯正署宜蘭監獄

中華民國 99 年 12 月 13 日核定

法務部矯正署宜蘭監獄 100 年度提升服務品質執行計畫

一、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」暨法務部 100 年 11 月 19 日法秘字第 0990500717 號函頒「法務部一百年提升服務品質實施計畫」辦理。

二、實施對象

本監各科室。

三、計畫目標

以「便民與禮民」為努力目標，落實「服務要真誠，講究效率，要有同理心」的為民服務信念，推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達成「專業、便民、高效率」之全方位優質服務，形塑法務機關親民形象與公信力的優良形象。

四、計畫內容：

實施要項	推動策略及方法	完 成 期 限	承辦科室	執 行 作 法	預期績效成果
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。	100 年 12 月	總務科 人事室 戒護科	1.運用社會勞動人及在監收容人協助整理本監外圍環境。 2.機關外環境土地持續植樹造林，以美化機關外部景觀設計。 3.改善家屬戶外休息區、洽公處所及無障礙設施。 4.設置服務台及增聘接見志工，主動協助收容人家屬申辦與業務諮詢與聯繫事宜。	1.強化機關外部環境特色，增加機關第一線服務人員，主動協助服務，發揮熱忱敬業之服務態度。 2.完成無障礙設施改善計畫，提報符合身心障礙行動不便者輔助設備，俾使縣政府建設處審查。

實施要項	推動策略及方法	完 成 期 限	承辦科室	執 行 作 法	預期績效成果
	<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 2 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，擴散政府服務訊息及功能至少 4 次。</p>	<p>100 年 12 月</p> <p>100 年 12 月</p>	<p>秘書室 總務科 統計室 作業科</p> <p>總務科 作業科 教化科 衛生科 調查科</p>	<p>5.指派專人協助候見區接見家屬身分核對與維持秩序。</p> <p>1.利用本監網站不定期公開為民服務訊息及各項機關作為，並適時宣導政府施政措施。設置電子民意信箱受理民眾反應意見。</p> <p>2.善用平面、電視及網路媒體宣導本監各項政策及作法。</p> <p>3.廣邀所在地區之民眾入監參觀，介紹獄政改革新風貌並宣導政府政策。</p> <p>1.加強參與宜蘭縣各公民營事業單位所舉辦之公益活動，提供花燈及藝文展示，協助地方觀光之推展。</p> <p>2.聯合中華電信股份有限公司宜蘭營運處於春節、母親節、中秋節等節日蒞監辦理電話</p>	<p>1.充實本監網頁內容，適時宣導政府作為，讓民眾進一步瞭解施政措施及成效，廣蒐民意瞭解輿情與民眾互動。</p> <p>2.積極參與社區活動並同時廣佈政府施政措施及成效，拉進政府與民眾間之距離。</p> <p>1.結合民間資源，協助本監辦理各項教化、衛生醫療等專業性服務，並主動積極參與縣內各鄉鎮公所及地方廟宇舉辦之各項活動，配合本監花燈及稻草人等藝品</p>

實施要項	推動策略及方法	完 成 期 限	承辦科室	執 行 作 法	預期績效成果
				<p>懇親關懷活動。</p> <p>3. 結合更生保護會宜蘭分會於春節、母親節、中秋節等辦理收容人面對面懇親會及聯歡會。</p> <p>4. 結合天主教、基督教更生團契宜蘭區會、基督教梵梵教會、基督教武塔教會、天恩彌勒佛院、佛光山、佛教青年會、法輪功、佛教慈濟功德會等宗教教誨蒞監辦理收容人宗教教誨。</p> <p>5. 結合財團法人法律扶助基金會宜蘭分會蒞監辦理法律扶助。</p> <p>6. 結合宜蘭縣政府教育處蒞監辦理受刑人國民中小學同等學力鑑定。</p> <p>7. 結合國立空中大學宜蘭學習指導中心蒞監辦理受刑人空中大學業務。</p>	<p>展示，宣導獄政革新措施。</p> <p>2. 增加收容人信心、提升矯正機關形象，改善社會大眾對監獄之刻板印象，宣導獄政教化與技訓之成效。</p>

實施要項	推動策略及方法	完 成 期 限	承辦科室	執 行 作 法	預期績效成果
				<p>8. 結合宜蘭縣政府衛生局及三星鄉衛生所蒞監辦理收容人毒品防制衛生教育宣導。</p> <p>9. 由教化科運用網路遴選優良讀物與書廠協調以低於市價供收容人購買閱讀，以培養收容人閱讀興趣，並為增加機關能見度。</p> <p>10. 積極尋覓宜蘭縣內醫療人員入監義診或看診。</p> <p>11. 加強監內公共衛生及收容人預防保健服務，以早期發現、早期治療、防止傳染病擴散。</p> <p>12. 建立收容人醫療服務及衛生保健模式。</p> <p>13. 參與縣內各鄉鎮公所或地方廟宇舉辦活動，宣導獄政革新措施。</p> <p>14. 結合犯罪被害人保護協會宜蘭分會辦理「修復式正義」活動，以傳達教化收容人之成效。</p>	

實施要項	推動策略及方法	完 成 期 限	承辦科室	執 行 作 法	預期績效成果
	<p>4.積極推展矯正機關社區服務作為至少每月1次，爭取民眾之認同。</p>	<p>100年 12月</p>	<p>總務科 戒護科 合作社 作業科</p>	<p>15.結合三星鄉衛生所及三星鄉社區衛生促進會等團體，蒞監宣導菸害防制法新法及戒菸之重要性與菸品對人體健康之危害，並教導收容人拒菸與正確戒菸方法並重塑健康的自我。</p> <p>16.結合國內知名觀光景點，展售自營作業成品。</p> <p>1.聯繫拱照、大坑村村長，每月指派役男及外役收容人、社會勞動人等辦理社區服務乙次，清掃道路垃圾及疏通溝渠或環境消毒等。</p> <p>2.認養公園及道路等公共設施。</p> <p>3.接洽鄰近國中及國小學校，每學期提供獎助學金，鼓勵成績優異學生。</p> <p>4.員工消費合作社於重要節日對於鄰近生活貧困之低收入戶，發放慰問品。</p>	<p>融入社區增進互動，做好敦親睦鄰工作，主動關懷弱勢，開放各界參觀，親民、近民，以改善民眾刻板印象。</p>

實施要項	推動策略及方法	完 成 期 限	承辦科室	執 行 作 法	預期績效成果
	<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>100年 6月</p>	<p>秘書室 總務科 戒護科 教化科</p>	<p>5.不定期邀請鄰近村民辦理聯誼及參訪活動，參加社區廟宇慶祝活動。 6.配合地方機關推廣觀光產業活動，提供技訓作業等優美作品於活動場地，增添現場熱鬧氣氛。</p> <p>1.除規劃設置家屬接見停車位、殘障人士停車位及服務鈴等設置外，另增設洽公臨時停車位方便民眾洽公。 2.於接見室播放本監宣導及各項文康活動影片。 3.於接見室提供本監為民服務手冊，方便收容人家屬瞭解本監各項作業之申辦流程，並詳細介紹本監相關地理位置、前來本監行車路線圖及重要鐵、公路交通網絡。 4.於本監網頁提供本監各項訊息及</p>	<p>提升本監優質洽公及接見環境，提供各項便利作業流程，提升本監服務形象。</p>

實施要項	推動策略及方法	完 成 期 限	承辦科室	執 行 作 法	預期績效成果
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明</p>	<p>1. 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。</p>	<p>100年 6月</p>	<p>總務科 各科室</p>	<p>相關資訊，更方便民眾查詢及參考。 5. 每月辦理收容人家屬參觀活動，提供獄政透明化服務。</p> <p>1. 總務科名籍股設置單一窗口，承辦人員收件後，以最快速度辦妥各項申請文件、諮詢事項或接見事宜。 2. 各科室均指派有專人負責該科業務橫向連繫之處理。</p>	<p>提供便捷服務，縮短收容人家屬申請文件作業及民眾洽公時程。</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，提供員工據以作業，並量化服務指標。</p>	<p>100年 6月</p>	<p>總務科</p>	<p>1. 全面檢討現行為民服務工作各項作業標準規範。 2. 落實隨到隨辦服務，並訂定各項申請文件作業流程、辦理時限。</p>	<p>制定各項業務作業標準程序，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，減少失誤及節省工作時程。</p>

實施要項	推動策略及方法	完 成 期 限	承辦科室	執 行 作 法	預期績效成果
	<p>3.檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關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的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制至少 5 項，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>100 年 12 月</p> <p>經 常 性</p>	<p>總務科</p> <p>總務科 統計室</p>	<p>目前民眾申辦本監案件需檢附謄本者，僅剩返家探視及懇親兩項依戶籍謄本記載身份以確認親屬關係。</p> <p>1.本監網站已建置「政府資訊公開」資料，刊登本監應主動公開資訊相關資料。</p> <p>2.本監已於 95 年 10 月 11 日制訂「本監受理申請提供政府資訊作業要點」，受理申請閱覽政府資訊及調閱卷宗作業，並建置於本監網站供民眾參考及下載。</p> <p>3.於本監行政大樓三樓閱覽室，提供受理民眾申請檔案之調閱，以及現場閱覽檔案服務。</p> <p>4.檢討簡化「遠距接見」及「電話預約接見」辦理作業流程，並將其流程及相關申請書表於</p>	<p>提供配合網路申辦，檢討改進電子謄本認證之比例，減少申請案件之繁瑣性，提升快速便捷服務。</p> <p>增加申辦或申請案件公開查詢項目機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>

實施要項	推動策略及方法	完 成 期 限	承 辦 科 室	執 行 作 法	預 期 績 效 成 果
	5.建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	不 定 期	政風室 督勤官	<p>本監網頁公佈，提供民眾閱覽及下載使用。</p> <p>5.提供網路線上預約接見申請，縮短收容人配偶、家屬或親屬辦理接見時現場等候之時間，發揮行政效能，達到便利、快速及確實的目標。</p> <p>6.提供「參訪」、「在監證明」、「在監作業證明」、「補發出監證明」、「承攬委託加工」等5項線上申辦作業。</p> <p>1.由政風人員不定期辦理訪談或以問卷方式調查收容人家屬，以瞭解本監各項作業滿意度，作為施政之參考。</p> <p>2.由督勤官每日針對出獄收容人辦理訪談，以實際瞭解收容人在監收容情形及處遇問題，作為獄政革新參考。</p>	加強服務品質管控，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、行動）檢核環節。

實施要項	推動策略及方法	完 成 限 期	承 辦 科 室	執 行 作 法	預 期 績 效 成 果
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。	經 常 性	政風室 統計室	1. 本監全球資訊網已建置服務電子郵件信箱，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。 2. 本監網站提供各項承辦業務專線聯絡電話，希望能迅速解決民眾相關問題與聯繫，並以訊息公告歡迎機關團體入監參觀。	提供相關業務直撥電話，由專人解答相關業務問題，達快速有效率的電話服務及網路解答服務。
	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、禮儀動懲辦法，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工恆維服務品質。	經 常 性	秘書室	1. 積極宣導電話禮貌並不定時辦理電話禮貌測試，針對缺失檢討改進。 2. 確實要求大門、服務台及接見登記室人員之服務態度，並應瞭解民眾之需要，主動協助民眾處理相關問題。	透過不定期內部稽核各科室電話禮貌，以提升服務品質，並對民眾洽公能主動積極聯繫處理。

實施要項	推動策略及方法	完 成 期 限	承辦科室	執 行 作 法	預期績效成果
	<p>3.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。</p> <p>4.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。</p>	<p>經 常 性</p> <p>經 常 性</p>	<p>秘書室 各 科 室</p> <p>戒護科 教化科 總務科 統計室</p>	<p>1.每日由教化科及戒護科針對新聞報導有關本監或其他監所新聞事件予以剪報會知相關科室後陳核。</p> <p>2.對於媒體報導有誤之科室業務，當日立即繕寫新聞稿由秘書室統一發布。</p> <p>3.強化社會大眾對矯正機關之瞭解，提升為民服務品質，達到雙向溝通、管教透明及落實人權保障之多重目的，適時針對本監之各項活動發布新聞稿。</p> <p>已在本監入口網站建立民眾常見之問題集(Q&A)，供民眾查詢一般之問題答詢內容，本監將不定期更新資料，並將民眾意見轉為服務政策，強化為民服務機制。</p>	<p>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，以導正社會視聽，提供民眾獲得正確之資訊。</p> <p>透過「為民服務常見問題集Q&A」積極檢討改進作為服務政策或措施，減少民眾疑惑，增加對政府施政之信賴感。</p>

實施要項	推動策略及方法	完 成 期 限	承辦科室	執 行 作 法	預期績效成果
四. 豐富服務資訊，促進網路溝通	5. 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考，每年至少 1 次。	100 年 12 月	政風室	1. 加強辦理政風民意訪查工作深入基層，瞭解機關施政得失，妥適反映民隱民瘼、及民眾需求事項，協助機關興利除弊。 2. 強化政風問卷調查以瞭解民眾對機關政風狀況之觀感、施政品質滿意度及興革意見，以為業務策進參考。	辦理民意調查，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。
	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。	經 常 性	秘書室 統計室 會計室	1. 本監網站建置「政府資訊公開」，主動公開相關資訊（機關組織、職掌、地址、電話、傳真、網址、電子信箱、業務統計及研究報告、預算及決算書、訴願之決定、工程及採購契約等）並定期維護。 2. 於機關網站適時提供機關各項施政活動內容，供民眾瀏覽，並知悉收容人之各項活動內容。	本監網站主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾 24 小時上網查閱機關最新資訊。

實施要項	推動策略及方法	完 成 期 限	承 辦 科 室	執 行 作 法	預 期 績 效 成 果
	<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、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至少3項，提高線上申</p>	<p>經 常 性</p> <p>經 常 性</p> <p>經 常 性</p>	<p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室 總務科</p>	<p>將本監全球資訊網中所有機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供主題、施政與服務3種分類檢索。</p> <p>2.於本監網站首頁建置矯正機關全文檢索，提供檢索功能說明、檢索說明使用範例，及找不到資訊時之建議。</p> <p>本監機關網站設置「首長信箱」，接受民眾閱覽留言，並迅速回覆民眾問答事項，提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>適時檢討各項線上申辦業務及服務項目，配合法務部網站系統功能，提供民眾完整申辦資訊及安全申辦認證，提高民眾線上申辦之使用率。</p>	<p>提供各項檢索服務，採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，並依 MyEGov 分類檢索規範，對外公開之網站資訊均須加註(主題、施政與服務)分類檢索服務標示。</p> <p>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。</p> <p>新增線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。</p>

實施要項	推動策略及方法	完 成 期 限	承辦科室	執 行 作 法	預期績效成果
五. 創新服務方式，整合服務資源	<p>辦使用率。</p> <p>1. 透過會議或講習鼓勵提出有價值而合理可行之創意服務項目，內容趨向靈活性貼近民眾生活需求而設想，至少 3 項。</p>	經 常 性	人事室 各科室	每月召開二次監務會議，宣導上級機關指示交辦事項，檢討本監應興應革事項，並利用各科室召開之科務會議、股務會議、管教小組會議時機、針對員工辦公環境之改善、工作流程之簡化、受刑人之管理教化、與地方民眾互動、敦親睦鄰等事項，集思廣益提供良性建言。	增加創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻觀念。
	<p>2. 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 100 年年度全面提升服務品質執行計畫。</p>	經 常 性	秘書室	<p>1. 確實檢討本監現行為民服務工作各項缺失，主動協調整合各科室，以達便民、利民為目標。</p> <p>2. 針對外部顧客需求訂定本監 100 年年度全面提升服務品質執行計畫。</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直接與民眾接觸機關實施，提升機關服務形象。

實施要項	推動策略及方法	完 成 限 期	承 辦 科 室	執 行 作 法	預 期 績 效 成 果
	<p>3. 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一次，著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。</p> <p>4. 舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練至少一次，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服務或業務體系垂直整合服務。</p>	<p>經 常 性</p> <p>經 常 性</p>	<p>人事室 總務科</p> <p>人事室</p>	<p>舉辦員工參訪本地企業、服務業，參觀服務業軟硬體設施、學習企業管理精神，運用於公務部門服務工作，企求以最少的投入達到最大的產出，結合多元、創新構思，發揮志工熱心服務潛力，達成優質的服務品質。</p> <p>結合本地機關、學校團體辦理參觀、藝文研討會、座談會等活動，藉由經驗分享、資源整合建立公務連繫平台，發揮互相支援之服務精神，提供民眾完善之服務環境，落實全方位服務便民目標。</p>	<p>引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，提升服務品質。</p> <p>本監藉由相關研討會、座談會、藝文教育訓練相互切磋，以垂直及水平之連繫方式整合服務平台，完成跨機督之服務事項，除增加社會資源外，並取得民眾的認同。</p>