

法務部矯正署宜蘭監獄 106 年度服務躍升實施計畫

壹、依據

依行政院 104 年 4 月 7 日院授發社字第 10413004711 號函頒修訂之「政府服務創新精進方案」暨「法務部 106 年度服務躍升實施計畫」辦理。

貳、實施對象

本監各科室。

參、計畫目標

為激勵各科室同仁，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，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

肆、執行策略及方法

實施要項	推動策略及方法	承辦科室	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，規劃具有特色並符合民眾需求之設施，主動協助民眾申辦，親切導引服務，並提供業務諮詢。	總務科 人事室 戒護科	1. 強化機關外部環境特色與美化。 2. 增加機關第一線便民服務效能，提升服務績效。 3. 完成無障礙設施改善計畫，增加身心障礙行動不便者輔助設備，以符法定標準。 4. 設置單一服務窗口，提升為民服務成效。
	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。	秘書室 總務科 統計室 作業科	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，強化與民眾互動。

	<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。</p>	<p>調查科 教化科 總務科 作業科 衛生科</p>	<p>2. 積極參與社區活動並強化政府施政措施及成效，拉近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、作業、技訓、更生保護及法律諮詢等專業性服務。</p> <p>2. 積極參與縣內各鄉鎮公所及地方廟宇舉辦之各項活動，宣導獄政革新措施與展示技訓成果，如花燈、紙黏土、木工、烘焙等，並增進敦親睦鄰工作。</p> <p>3. 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>
	<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>總務科 戒護科 合作社 作業科</p>	<p>1. 藉由參與社區服務，增進彼此的互動，並維繫良好敦親睦鄰關係。</p> <p>2. 關懷鄰近弱勢家庭，善盡社區成員職責。</p> <p>3. 開放民眾參觀，以親民、近民的開放態度，改善民眾刻板印象。</p> <p>4. 主動協助弱勢家庭之環境清理，</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>秘書室 總務科 戒護科 教化科</p>	<p>將關懷化為實際行動。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 藉由第一線服務措施的改善，便利民眾洽公與參訪。 3. 妥善規劃身心障礙車位，並專人提供家屬適時協助。
<p>二、便捷服務程序，確保流程透明。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 精進單一服務窗口櫃台之功能，並以民眾角度，適時檢討機關內部整體服務流程之便捷性，主動尋求跨部門及跨機關合作，整合成為全方位之服務系統。 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，並量化各項服務指標。 	<p>各科室</p> <p>各科室</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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，以落實「臨櫃服務一次OK」。 2. 藉由行政大樓與各科室之單一服務窗口的設置，以加速民眾各項申請業務處理流程。 1. 藉由各科室之工作手冊與標準作業流程之訂定，使各項為民服務作業的流程得以標準化，並節省工時與減少疏誤。 2. 適時修正各項工作手冊與標準作業流程，使各項業務處理程序得以與時俱進。 3. 將民眾經常詢問之問題，適時登載於機關網頁之

	<p>3. 檢討申辦案件應檢附文件之必要性，並予以減量；另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，積極建置相關申辦或申請案件公開查詢機制，使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>各科室</p> <p>各科室</p> <p>秘書室</p> <p>教化科 作業科 戒護科 總務科 政風室 統計室</p>	<p>為民服務專區。</p> <p>1. 配合網路申辦作業，並持續推動電子謄本認證之比例，減少辦理案件之流程與提高便利性。</p> <p>2. 藉由免附戶籍謄本之政策，改以電子謄本，可減少無謂的紙張浪費，並增進民眾洽公的便利性。</p> <p>1. 本監於不違反資訊公開規定及隱私權保護之前提下，藉由機關網頁建置申辦案件之處理流程，使民眾知悉申辦案件應檢附之證件及作業程序，以加速辦理時間。</p> <p>2. 即時回覆民眾於機關網頁之服務信箱的案件，並適時回覆民眾申辦案件處理之進度，使民眾瞭解案件處理流程。</p> <p>加強服務品質管控，落實PDCA（計畫、執行、檢核、行動）檢核環節。</p> <p>機關提供之服務應與時俱進，以主動關心、服務到家、連線服務、現場受理為服務宗旨。</p>
三、探查民意趨	1. 建立（或委外）call	各科室	1. 加強單一服務窗

<p>勢，建立顧客關係。</p>	<p>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。</p> <p>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，確實檢討改進；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，惕勵同仁工提升服務品質。</p> <p>3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。</p> <p>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。</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室 各科室</p>	<p>口服務人員的訓練，以提供民眾即時、正確之專業解答。</p> <p>2. 於各科室建置單一服務窗口服務人員，遇民眾需更專業之案件回覆時，可迅速有效的予以回應。</p> <p>1. 藉由檢核機制，惕勵同仁持續提升服務品質。</p> <p>2. 藉由各項作業流程與獎懲規定，鼓勵同仁勇於任事。</p> <p>藉由電話禮貌測試優良楷模，作為其他同仁學習標竿，以提升本監為民服務品質成效。</p> <p>1. 針對有損機關形象之負面新聞報導，主動於第一時間予以澄清，並提出具體事證，以導正民眾資訊。</p> <p>2. 藉由統一發言人機制之建立，迅速針對單一個案予以回應。</p> <p>3. 各科室應建立剪報機制，迅速發覺有損機關形象之負面報導，俾利機關迅速回應。</p>
------------------	--	--	---

	<p>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。</p> <p>6. 定期辦理民眾意見調查,分析調查結果,並改進服務缺失;另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>教化科 作業科 戒護科 總務科 統計室</p> <p>政風室</p>	<p>藉由機關網頁之「為民服務」,提供常見問題集FAQ,並積極檢討改進服務政策或措施,以減少民眾疑惑,並增進對機關各項措施之瞭解。</p> <p>透過民意調查,瞭解民眾需求,並立即知會相關科室持續辦理改善作業,以精進服務品質。</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</p>	<p>秘書室 統計室 會計室</p> <p>統計室</p> <p>秘書室 統計室</p>	<p>1. 本監網站均主動公開機關之基本資訊,並即時更新,供民眾隨時可上網查閱之最新訊息。</p> <p>2. 依規定須公開之訊息,均請統計室登載於機關網頁,並適時檢視訊息之正確性。</p> <p>為提高網站資訊檢索介面的友善、便利與正確性,本監均適時予以改善與檢視,以便利引導民眾迅速查詢所需資訊。</p> <p>1. 本監於機關網頁建置服務信箱與服務品質滿意度問卷調查,以提</p>

	<p>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，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>統計室</p>	<p>供民眾多元意見反映管道。</p> <p>2. 對於民眾反映意見，均由專人及時予以回應，並由統計室負責維護管理，以利與民眾建立良好之溝通模式。</p> <p>1. 持續與法務部、矯正署與其他相關行政機關增列線上申辦業務，以提升民眾申辦案件之便利性。</p> <p>2. 鼓勵民眾多加運用本監網頁申辦業務，以避免時間的耽誤。</p> <p>透過機關網頁之跨機關申辦案件服務與機關網頁即時訊息之宣導，鼓勵民眾多用網路少用馬路，以達「不出門能辦大小事」之目標。</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。</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</p>	<p>各科室</p> <p>秘書室 各科室</p>	<p>本監持續增加創新服務項目，並以民眾之生活習慣著手設計，以改善民眾對本監服務之刻板印象。</p> <p>1. 訂定提升服務品質執行計畫，以確立本年度執行目標與方向，並確實執行，藉以提升機關形象及公信力。</p>

	<p>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之多元化，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。</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>總務科 人事室</p> <p>教化科 人事室</p> <p>秘書室 政風室</p>	<p>2. 建立考核機制，使同仁得以落實本監各項為民服務。</p> <p>引進企業經營理念並吸取優質與節省成本之作法，藉以提升服務品質。</p> <p>1. 本監不定期舉辦跨機關研討會，並整合社會資源，以利相關業務之整合與跨機關間之資訊分享。</p> <p>2. 藉由各機關之參訪，除可提升同仁相關業務資訊，並可增進社會資源之取得與民眾的認同。</p> <p>藉由各項問卷調查，適時改善各項服務品質與效能。</p>
--	--	--	---

伍、實施步驟

一、依據行政院 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」(「肆、實施要項」所列5大項23子項之工作項目)暨「法務部106年度服務躍升實施計畫」,訂定本監106年度服務躍升實施計畫。

- 二、各科室應依本執行計畫實施要項所列五大工作項目,按既定之期程確實執行。
- 三、各科室應適時檢視為民服務有關之制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各項業務,以突破舊思維,提出創新作法。

陸、管制考核

- 一、各科室應依執行計畫確實落實執行。
- 二、本執行計畫由秘書室、督勤官不定期至各科室稽核,發現缺失應即改善並提報監務會議備查。
- 三、有關提升服務品質績效業務數據及資料,各科室應於106年6及12月結束後之次月5日前提報秘書室,以利陳報。
- 四、各科室平日應將提升為民服務工作、改善情形,按月編製書面或電子資料檔,俾供各業務單位參考運用,並應將平日便民服務工作情形保存書面、照片等資料,以作為參考依據。

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106年度服務品質獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

捌、其他

- 一、本執行計畫核定後,將主動公開於本監全球資訊網站及公布欄。
- 二、本計畫如有未盡事宜,得依實際需要或其他規定,另行補充或修正。