

法務部矯正署明德外役監獄105年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

法務部矯正署 104 年 10 月 27 日法矯署綜字第 10401813970 號函頒「法務部 105 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、實施對象

本監各科室。

參、計畫目標

為激勵本監同仁，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，提升矯正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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	總務科 戒護科 副典獄長室	藉由提供整潔舒適之洽公環境、以客為尊，慎選多位優秀人員，親切主動服務民眾，並充實各項設備，以落實為民服務工作，提升為民服務品質。 善用傳播媒體蒞監進行專訪與深入報導，將矯正實施成效供社會大眾參考。再利用本監舉辦懇親及接見時，向家屬宣導為民服務工作，並於本監網頁提供申辦各項書表之流程，方便民眾使用，以精進為民服務工作。

	<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>教化科</p> <p>總務科 戒護科</p> <p>總務科 戒護科</p>	<p>引進宗教團體、社會企業、並聯合更生保護分會等公益團體，結合民間資源，利用開放民眾參訪機會，提供專業性服務，藉以使民眾對矯正教育有更深層之認識與瞭解。</p> <p>本監每月不定期至山上區天后宮公園、公兒二公園協助環境清潔、修剪樹木草皮及至玉峰里社區環境清潔維護整理、除草，對於公園及社區環境清潔大為改善，亦達到敦親睦鄰之成效並改善民眾對矯正機關之封閉觀念。</p> <p>提供各項便民服務資訊，如遠距接見、電話預約接見及各式證明文件表單之下載及申請、明確標示流程資料及申辦須知，規劃身心障礙專用車位及公務車位，各項宣傳海報及本監最新措施，張貼於公佈欄營造優質家屬</p>
--	---	--	--

			候見環境，提升矯正機關便民服務形象。
二、便捷服務程序，確保流程透明	<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文件之必要性，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>總務科 戒護科</p> <p>各科室</p> <p>總務科 戒護科 教化科</p>	<p>於接見室設置服務櫃台，專人負責引導提供諮詢，塑造民眾便捷洽公環境，樹立服務形象，並設置單一窗口服務，強化機關內部橫向連繫，縮短民眾洽公等候時間。</p> <p>編訂本監申辦各項書表流程及時限，建立標準作業規範，兼顧效率與便捷。訂定為民服務工作手冊及員工服務手冊，明定作業規範及處理原則，以提升行政效率。</p> <p>名籍承辦出監及在監證明需填申請書及查驗身分證件無需戶籍謄本，惟返家奔喪需備戶口名簿影本或戶籍謄本正本以資證明及核辦。並提供配合網路申辦，減少辦理案件之繁瑣性，增進民眾便利性。</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>統計室</p> <p>副典獄長室</p> <p>統計室</p>	<p>在本監網頁建置在監證明書、遠距接見申請書、電話接見申請書、返家探親申請、採購資訊及預算決算資料之申請及查詢機制等至少五項，使民眾瞭解機關業務流程及最新進度。並提供申請或申請案件網路申辦及查詢，使民眾瞭解相關業務處理流程及進度。</p> <p>加強便民服務品質控管，落實 PDCA(計畫、執行、檢核、矯正) 檢核環節。</p> <p>本監網站和法務部矯正署便民服務線上申辦系統連線，供民眾申辦各項證明文件。</p>
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>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。</p>	<p>各科室</p>	<p>於接見室及總務科指派專責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。民眾如有專業及法令之疑問可直撥或轉接專線由專責人員解答相</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，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。</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>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>副典獄長室</p> <p>副典獄長室</p> <p>副典獄長室</p> <p>戒護科 教化科 總務科 政風室</p>	<p>關問題，達快速有效的電話解答服務。</p> <p>各科室主管定期或不定期考核同仁服務品質及態度，每季不定期辦理電話禮貌測試並製作電話禮貌測試考核紀錄，惕勵員工維持服務品質。</p> <p>作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果鼓勵同仁維持良好服務品質。</p> <p>建立新聞處理機制，設立機關統一發言人，針對本監新聞如有負面報導時，於第一時間主動澄清，並提出具體事證以衡平事實，供民眾獲得真實之正確資訊。</p> <p>將收容人與家屬問題及需求規劃成為服務措施。透過「為民服務常見問題集FAQ」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</p>
--	---	---	--

	<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>政風室</p>	<p>政之信賴感。</p> <p>每年至少辦理兩次以上針對本監收容人暨其家屬做民意調查，供本監改進服務參考，瞭解民眾觀感及需求，改進服務缺失。</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</p>	<p>統計室</p> <p>統計室</p> <p>統計室</p>	<p>主動公開本監基本相關資料、網頁張貼公告、最新資訊即時更新，供民眾可24小時上網查閱最新資訊，透過網頁展現機關特色，針對民眾、收容人家屬提供更多樣的資訊。</p> <p>提高網站資訊檢索界面的友善度，導引民眾迅速查詢所需資訊。</p> <p>於本監網頁規劃建置多元化電子參與管道，設意見留言板、首長信箱及</p>

	<p>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，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>各科室服務電話與e-mail信箱，提供民眾多元意見反映管道，建立良好溝通模式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>推動本監網站（線上）提供完整申辦業務及服務項目，辦理本年度假釋證明書、在監證明書等項目供家屬進入機關網站辦理申請手續，並將本監活動資訊公告於網頁並隨時更新，使家屬充分瞭解收容人在監狀況。新增線上申辦業務，增加出監收容人及家屬之便利性。</p> <p>宣導與鼓勵民眾多用網路或行動載具少用馬路，讓民眾「不出門能辦大小事」。</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>各科室</p>	<p>以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對本監便民服務之刻板觀念。強化同仁積極服務之觀念，相互切磋，精益求精，使本監推動的為民服務工</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</p>	<p>各科室</p> <p>人事室</p> <p>人事室</p>	<p>作，更符合民眾的利益與需求。</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>訂定為民服務執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向，慎重處理每一件申辦案件，並以主動積極的態度協助民眾圓滿解決需求，提升本監服務形象。</p> <p>辦理企業參訪及各級管教人員參與公務機關舉辦之各類研習營，內化優質為民服務理念及作法，增進本監服務品質。</p> <p>舉辦跨機關研討會、座談會或教育訓練，期能與本機關員工相互交流，發揮連結服務平台，共享資源。</p>
--	--	----------------------------------	--

	<p>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>各科室</p>	<p>擴大為民服務工作廣度及深度、便捷行政程序，縮短等候時間、營造親切環境，樹立親民服務形象、創造以民意為導向之風格，精進效能。</p>
--	---	------------	--

伍、實施步驟

- 一、本監擬訂「105 年度提升服務品質執行計畫」，於 104 年 11 月 20 日前陳報法務部矯正署。
- 二、本監擬訂執行計畫須注意事項：
 - (一) 參照行政院 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) 與國家發展委員會 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，擬訂執行計畫。
 - (二) 須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。
 - (三) 須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、本監「為民服務中心」任務編組成員，應依機關訂定之執行計畫推動辦理，並定期召集會議檢討實施成效。
- 二、本監將分別於 105 年 4 月、7 月、10 月及 106 年 1 月 10 日前就各科室截至上月底(第 1 次 1~3 月；第 2 次 1~6 月；第 3 次 1~9 月；第 4 次 1~12 月) 推動執行計畫之情形及階段性執行成果陳報法務部矯

正署。

柒、其他

- 一、本監擬訂之提升服務品質執行計畫內容，主動公開於機關網站及服務場所。
- 二、本計畫如有未盡事宜，將另行補充或修正。