

福建金門監獄

96 年度提升服務品質執行計畫

中華民國 96 年 4 月

福建金門監獄 96 年度提升服務品質實施計畫

一、依據：法務部 96 年 4 月 10 日法秘字第 0960500157 號函「法務部 96 年提升服務品質實施計畫」辦理。

二、實施對象：本監秘書室暨各科室。

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	承辦單位	預期效益
一、檢討服務領域研採企業作法	1.奉法務部指示，針對相關業務辦理自行研究計畫 1 篇，俾有助服務品質之提升。	96 年 12 月	秘書室	
執行成果：				
	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	人事室	
執行成果：				
	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	
執行成果：				
	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	秘書室	

執行成果：				
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。	96年 5月	總務科 戒護科	
執行成果：				
	2.運用自動化機具，加強提供網路申辦、查詢服務至少3項。	96年 6月	總務科 戒護科	
執行成果：				
	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 4月	總務科 戒護科	
執行成果：				
	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	各科室	
執行成果：				
	5.建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	96年 6月	秘書室	
執行成果：				
	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	戒護科	
執行成果：				

	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	
執行成果：				
	4. 開放學術機構、民間相關公益團體、家屬參觀矯正機關，每月至少1次，提供獄政透明化服務。	96年 4月	教化科	
執行成果：				
	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	
執行成果：				
四、重視民情輿情，主動溝通協調。	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	秘書室 教化科 人事室	
執行成果：				
	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	秘書室 作業科 教化科	
執行成果：				

	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	
執行成果：				
	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	秘書室	
執行成果：				
	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	秘書室	
執行成果：				
	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	秘書室 政風室	
執行成果：				
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	

執行成果：				
	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	教化科 衛生科 作業科	
執行成果：				
	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	戒護科	
執行成果：				
	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	教化科	
執行成果：				

五、實施步驟及管制考核

- (一) 各實施科室應依本計畫，訂定執行計畫切實執行。
- (二) 實施計畫內容如上表，由各相關科室負責推動實施，並定期召開會議檢討實施成效。
- (三) 各承辦科室應於完成期限前推動與執行。
- (四) 本實施計畫各實施要項之推動作法，各承辦科室應將辦理情形隨時彙整，以為召開會議檢討時預作準備。
- (五) 秘書室就各科室辦理情形實施考核，考核結果作為年終考績評比之重要參考依據。
- (四) 各承辦科室主管對所屬之辦理情形應不定期查核，針對缺失及進度，輔導改進，並作為年終考績之參考。

六、績效評估

各承辦科室主管應針對本計畫於完成期限前提出總成果報告，並由秘書室針對各科室所完成之成果實施內容及品質之評核。