

法務部矯正署金門監獄
法務部矯正署金門看守所
法務部矯正署連江看守所
一百零一年度提升服務品質執行計畫

中華民國 101 年 1 月

法務部矯正署金門監獄
法務部矯正署金門看守所 一百零一年度提升服務品質執行計畫
法務部矯正署連江看守所

一、依據：

法務部矯正署 100 年 11 月 11 日法 2 矯署綜字第 1000128380 號函辦理。

二、實施對象：

本監（含合署辦公之金門看守所、連江看守所）各科室。

三、計畫目標：

參酌政府服務品質評獎實施計畫之各項評核指標，以「司法脫胎 除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」之服務理念，落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升服務工作便民、禮民之優良形象與公信力為目標。

四、計畫內容：

實 施 要 項	推 動 作 法	實 施 方 式	完 成 期 限
一、提昇服務品質，深化服務績效，塑造良好環境及高效率服務形象	1. 改善機關內外環境規劃特色並設置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。	(1)檢視服務標示及方向引導標示是否清楚及正確。 (2)檢視及詢查各項申辦服務動線規劃是否符合民眾使用習慣。 (3)檢視及詢查各項申辦書表、範例、文具等是否符合需求。 (4)檢視及詢查對服務禮儀之滿意度。(含臨櫃及電話禮貌)。 (5)檢視及詢查對現行各項環境設施的滿意度及建議。	101 年 3 月
	2. 蒐集輿情、民情，並適時公告及宣導政府、機	(1)各項宣導內容及公告張貼於機關大門口公佈欄及本監電子公佈欄、全球資訊網站定期、不定期進行更新。	101 年 10 月

	<p>關施政措施及執行成效，年度內至少 1 次。</p> <p>3. 主動參與或配合協辦各項公益事務。</p> <p>4. 發揮敦親睦鄰精神，積極推展社區服務作為，協助當地進行社區整理及美化工作。</p> <p>5. 充實、更新各項服務設備及服務措施。</p>	<p>(2)民眾意見箱設置於公開處所，並宣導民眾善加利用及建言。</p> <p>(3)運用接見等候區之電視設備，適時播放宣導。</p> <p>(4)在公眾場合宣導政府施政措施及執行成效每年至少 1 次。</p> <p>(1)參與地方政府或公益團體發起之各項相關活動，例如反毒宣導、預防愛滋活動等。</p> <p>(2)濟助貧苦，關懷弱勢，發揮愛心。</p> <p>(3)宣導政府服務訊息及功能年度內至少 4 次。</p> <p>(1)本監社區服務隊（由員工及替代役役男）定期或不定期前往本地社區、風景區、海岸風景區協助清理環境，達到敦親睦鄰，並爭取民眾認同。</p> <p>(2)社區服務作為，每月至少 1 次。</p> <p>(1)降低服務櫃台高度，以客為尊，達到禮民、便民之要求。</p> <p>(2)設立明顯服務項目、申辦須知、申辦動線。</p> <p>(3)編製機關書面宣導簡介，製作簡報，訓練專職人員負責簡報工作，提供來訪團體觀看參考，建立參訪者對機關初步之認識。</p> <p>(4)大門口前設置停車棚、格，便利來訪者停放車輛。</p>	<p>101 年 10 月</p> <p>101 年 12 月</p> <p>101 年 6 月</p>
<p>二、提供便捷之服務程序，並確保流程透明</p>	<p>1. 設置門衛專責服務人員，強化機關內部橫向連繫，達到一處收件，全程快速</p>	<p>(1)提供全功能單一窗口之處理流程，達到一處受理，全程快速服務的要求。</p> <p>(2)評估接見服務辦理等候時間再縮短之可行性。</p>	<p>101 年 4 月</p>

	<p>服務之要求。</p> <p>2. 檢討及簡化為民服務工作，達到「服務不打折、效率再提升」的目標。</p> <p>3. 檢視申辦案件應附繳書證謄本之必要性；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，提供查詢管道或機制，讓申請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>檢視各項服務實際執行效益，及是否需要變更或轉換服務方式或內容以更加符合需求。對於非必要性的服務，考量是否予以終結，並激發各項創意服務之思維，新增服務項目，使服務工作不僅人性化，並趨於精緻化。</p> <p>檢視辦理接見或申辦其他證明文件時，申辦人應附之身分或相關證明欠缺或有瑕疵時，是否得視情形認可其他足資替代之證明方式，宣導推動電子謄本政策，提高資料查驗使用電子謄本認證之比例。</p> <p>(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。 (2)宣導民眾可直接親臨承辦窗口詢問或來電詢問。 (3)申請案件辦畢，主動通知或公告。</p> <p>(1)由各級主管定期與不定期進行表報簿冊查察及走動式管理。 (2)遵循有關稽核之相關規定進行監督查核及</p>	<p>101年 6月</p> <p>101年 6月</p> <p>101年 6月</p> <p>隨時</p>
--	--	--	--

		陳報。	
三、與民眾建立顧客關係，維繫民眾與機關之和諧	<p>1. 建立良好之回應民眾處理機制，提供即時、正確之資訊，減少處理時間，避免民眾抱怨。</p> <p>2. 定期或不定期電話禮貌測試，訂定或修訂測試評分或評等標準，惕勵員工提升服務品質。</p> <p>3. 慎重處理新聞媒體及報章輿論對機關或其他重要相關事項之報導。</p> <p>4. 建立「常見問題集」(FAQ)，重視民眾反映意見，遇有良好可行之建議，採</p>	<p>(1)調查或蒐集民眾需求，規劃服務措施。</p> <p>(2)宣導第一線服務人員(含職員、替代役役男)應注意與民眾對應之禮貌及耐心，親切提供各項諮詢服務。</p> <p>(1)每季進行測試至少1科室2人次。</p> <p>(2)採實況錄音測試方式。</p> <p>(3)測試結果每季彙整及陳閱。</p> <p>(4)每半年定期選拔電話禮貌優良楷模，提報監務會議公開表揚，以資鼓勵。</p> <p>(1)機關舉辦重要或大型活動事項，主動邀請各媒體記者前來參加與採訪，藉由報導提升機關正面形象。</p> <p>(2)對於機關活動之正面報導，主動予以蒐集、彙整，適時公告使民眾知悉。</p> <p>(3)對機關若有不實或錯誤報導，主動連繫報社並發澄清稿；若有涉及對矯正政策之誤解，亦主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。</p> <p>(1)於本監網頁建立常見問題集，便於民眾查閱使用。</p> <p>(2)每日開啟首長、民意、政風電子信箱。</p> <p>(3)每週開啟民眾意見箱。</p> <p>(4)設專簿登記民眾反映意見，並依程序往上陳</p>	<p>101年 3月</p> <p>按季</p> <p>遇案 辦理</p> <p>週期暨 遇案 辦理</p>

	<p>用或轉換成為服務政策或措施。</p> <p>5. 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，供改進服務之參考，每季至少 1 次。</p>	<p>報，會相關科室答復後陳首長批示決行。</p> <p>(1)設計收容人家屬問卷。 (2)置放於服務台供索取及填答，並按月巡視及回收。 (3)遇有職員風紀問題之檢舉，交由政風室深入了解調查。</p>	<p>每季</p>
<p>四、豐富服務資訊，促進網路溝通</p>	<p>1. 主動公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施等重要資訊。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</p>	<p>(1)遵循政府資訊公開法之規定辦理各項資訊之公開及更新。 (2)定期與不定期進行機關網站資料維護與更新，提供民眾了解機關最新與最正確訊息。</p> <p>由總務科資訊兼辦人員，進行檢索服務多樣性相關規劃與設計，使民眾便利點選各項資訊說明，並於瀏覽機關網站後亦可直接快速連結至其他相關系統網站。</p>	<p>101 年 3 月</p> <p>101 年 6 月</p>

	<p>MYEGov 提供 3 種分類檢索服務。</p> <p>3. 建置多元化電子參與管道、線上論壇、網路投票、網路民調等。</p> <p>4. 推動機關網站（線上）申辦業務及服務項目，提高線上申辦使用率。</p>	<p>(1) 考量機關特殊性質，研討多元電子參與管道之可行性與必要性。</p> <p>(2) 若為可行與必要，則力求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>(1) 彙整現行機關各項為民服務事項中須由民眾提出申請之項目。</p> <p>(2) 將所有項目分類為已辦理線上申辦項目與未提供線上申辦項目。</p> <p>(3) 就已辦理線上申辦項目檢視流程是否需要改進。</p> <p>(4) 就尚未提供線上申辦項目研討辦理之可行性，若為可行，則進一步研擬相關事宜。</p>	<p>101 年 6 月</p> <p>101 年 3 月</p>
<p>五、創新服務內容與方式，整合服務資源</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。</p> <p>2. 檢討現行為民服務工作廣度及深度，亦避免流於形式而缺少實益。</p>	<p>(1) 鼓勵利用各項會議時(含監務會議、科務會議等)提出創新服務或改進建言，經由研討認可後進一步提出完整架構與內容，依程序提報陳核。</p> <p>(2) 經採用成為機關服務政策或措施，則對提案人進行獎勵，以鼓勵提供創意及建言。</p> <p>(1) 研究是否簡併、整合性質重複或相關聯服務工作。</p> <p>(2) 檢視服務工作內容與民眾需求是否貼近，避免服務表面化、形式化。</p> <p>(3) 加強服務教育，強化服務理念，持續培養服</p>	<p>每季</p> <p>101 年 3 月</p>

		務熱誠。	
	3. 研擬辦理機關服務人員參訪企業或參加有關服務品質及管理之研習會。	(1)視機關經費及業務狀況，經首長核可後辦理。 (2)以參與政府機關舉辦之研習為優先，年度內至少1次。	101年 10月
	4. 參與或合辦、協辦跨機關之研討會、座談會或教育訓練，達到服務資源整合及共享，互蒙其利並節省成本。	(1)與臨近司法機關共同或輪流舉辦例行性研討會。(如志工組訓等)。 (2)邀請臨近各機關長官及貴賓參與機關所辦之重要活動。 (3)受邀派員參加他機關舉辦之重要活動，以相互交流，觀摩學習。 (4)年度內至少1次。	101年 3月

五、執行策略與方法

- (一) 督導各單位依本計畫與科室相關事項確實執行。
- (二) 建請各單位對各相關事項召開單位內部研討會議。
- (三) 依所設定之期限檢視各單位是否按照期限完成，若尚未完成，則檢視其原因並提出改進之道。
- (四) 定期與不定期於各項會議中與各單位研討執行事項之進展情形與潛在問題，或召開特別會議專案討論。
- (五) 檢視各單位完成之事項是否符合實質要求，以落實執行品質。