

臺灣雲林監獄 98 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 號函訂定之「政府服務創新精進方案」暨法務部 97 年 12 月 25 日法祕字第 0970500483 號訂定之「法務部 98 年度提升服務品質實施計劃」。

二·實施對象：本監。

三·計畫目標：秉持「便民與禮民」為努力目標，落實推動各項便民措施，力求「創新」與「精進」，達到「求迅速、講效率」全方位服務之目標，持續提升法務工作便民與禮民之優良形象。

四·計畫內容：

實施要項	推 動 作 法	承 辦 位	執 行 情 形	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。	各科室	1. 成立「為民服務中心」任務編組。 2. 設置接見服務單一窗口為民服務，實施櫃台服務一元化。	提供機關第一線 4 位優秀人員為民服務，以客為尊，主動服務。
	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	各科室	1. 指派專人參與地方村、里民大會，深入瞭解民意。 2. 利用各項集會宣導各項訊息。	每年至少 2 場指派專人參與地方村、里民大會暨 2 場次宣導，深入瞭解民意及廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。

	<p>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>各科室</p>	<p>參予政府及民間各項活動，如反貪、反賄及政令宣導、全國花燈展、技能訓練成果展等。</p>	<p>主動配合政府各項活動暨加強宣導獄政革新新觀念。</p>
	<p>4. 積極推展矯正機關社區服務作為至少每月 1 次，及急難救助，爭取民眾之認同。</p>	<p>各科室</p>	<p>1. 成立中區聯合服務隊雲林監獄分隊。</p> <p>2. 派遣外役收容人協助地方清除災後道路之淤泥、垃圾及疏通溝渠或環境消毒等重建工作，及鄰近社區清潔及消毒作業。</p> <p>3. 設置獎助學金供地方清寒學生申請，或濟助貧困、急難民眾及地方公益團體。</p>	<p>機關以每月 4 次社區服務，及每年 3 大節日濟助貧困，改善民眾對監所之封閉觀念。</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>各科室</p>	<p>強化收容人接見室各項服務措施，計有：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務台：專人服務，接受查詢。 2. 查詢專用電話：如有需要可直通秘書辦公室。 3. 意見箱：如有寶貴意見，竭誠歡迎。(每週開啟) 4. 門市部：貨品售價低於市價。 5. 飲水機：定期保養重視衛生，並加裝逆滲透純水機。 6. 冷氣機及電風扇：以利通風。 7. 電視機、新聞、雜誌及善書：以供接見家屬觀看及閱讀。 8. 長途公用電話。 	<p>機關提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p>
--	--	------------	---	-------------------------------

			<p>9. 本監於行政大樓前設有汽、機車停車場及殘障人士停車位。</p> <p>10. 為響應政府推動「節能減碳」措施，本監增設腳踏車停車棚及盥洗室，供接見家屬、洽公民眾使用。</p> <p>11. 本監位置圖暨交通時刻表。</p> <p>12. 接見處所符合無障礙空間設施。</p> <p>13. 檢舉信箱：雲林縣虎尾郵政第4號信箱。</p>	
<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>2. 檢討為民服務工作相關作業標準</p>	<p>為民服務中心小組。</p> <p>為民服務中心</p>	<p>為民服務中心小組定期召集會議檢討。</p> <p>為民服務中心小組定期召集會議</p>	<p>機關全面實施，提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> <p>機關為民服務約70員工持有工作</p>

	<p>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>小組。</p>	<p>檢討。</p>	<p>手冊，並定期修正，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。</p>
	<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>為民服務中心小組。</p>	<p>為民服務中心小組定期召集會議檢討。</p>	<p>機關提供配合網路申辦、並來檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之繁瑣性增加快速及便利性。</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的前提下，機關應建立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>各科室</p>	<p>機關網站及單一窗口處明確標示申辦所需證件、流程、申辦時間，並設置專人答詢最新進度及相關疑問。</p>	<p>以機關網路申辦、查詢，並以電話方式申請輔助辦理。</p>
	<p>5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作</p>	<p>秘書</p>	<p>每月實施機關內部稽核制度，嚴</p>	<p>機關為民服務全面實施，加強服務品</p>

	業過程。		謹監督作業過程。	質控管，落實PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。
三·探查民意趨勢，建立顧客關係	<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（每季至少1次，每次至少測試5個科室），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，惕勵員工恆維服務品質。</p>	<p>各科室</p> <p>秘書</p>	<p>1. 各科室設置1-3人、設置為民服務專線及為民服務信箱。</p> <p>2. 並將查詢資料登錄，快速有效解決民眾疑問。</p> <p>1. 每季實施辦理服務品質、服務態度考核及電話禮貌測試1次，每次至少測試5個科室。</p> <p>2. 公告測試結果，並於為民服務中心小組會議檢討，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，惕勵員工恆維服務</p>	<p>機關對民眾有專業及法令之疑問可直撥或轉接call center專線及網路信箱，由專責人員解答相關問題，達快速有效的電話、網路解答服務。</p> <p>機關每年定期或不定期考核及4梯次電話禮貌測試，藉由檢核、惕勵、矯正行動，不斷提升服務品質。</p>

	<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>	各科室	<p>品質。</p> <p>1. 建立機關發言人專責辦理。</p> <p>2. 遵部頒規定於報導當日陳報「矯正新聞輿情彙報表」。</p>	<p>機關針對新聞之負面報導於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得真實之正確資訊。</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>	秘書 政風室	<p>1. 開放機關網站及各項設施收集民眾意見。</p> <p>2. 依意見收集及需求調查，檢討與改進服務作業流程。</p>	<p>機關透過各項意見調查，改進機關缺失，增強工作效力，減少民眾疑惑，增加對機關之信賴感。</p>
	<p>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，每季至少1次。</p>	政風室	<p>1. 開放機關網站收集民眾意見。</p> <p>2. 政風室不定期實施收容人家屬及與機關有接觸廠商意見調查。</p>	<p>瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。</p>

四·豐富服務資訊，促進網路溝通	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。	各科室	1. 主動公開機關基本相關資料並即時更新。 2. 連結其他政府網站及公告法令宣導，俾利民眾點閱。	機關網站主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾可24小時上網查閱機關最新資訊。
	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。	統計室	確遵法務部資訊各項檢索服務。	機關計各3項有240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。
	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。	各科室	1. 設置為民服務意見信箱。 2. 接獲相關訊息由專人負責答覆與溝通。	機關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。

	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，提高線上申辦使用率。	各科室	於機關網站設立各項網路申辦業務及服務項目，如機關參訪、作業加工招攬，遠距接見、預約接見、在監證明等。	機關新增線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。
五·創新服務方式，整合服務資源	1. 每季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。	為民服務中心	於為民服務中心小組會議擬定。	機關創新服務項目，以民眾之生活習慣、需求設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。
	2. 檢討現行為民服務工作廣度深度，並主動調整整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，訂定 98 年度全面提升服務品質執行計畫。	秘書	於 98 年 1 月訂定機關 98 年度全面提升服務品質執行計畫。	訂定為民服務執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向，加強直接與民眾接觸實施，有助本監服務形象之提升。
	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	各科室	每年辦理員工參訪企業作法學習活動或指定機關服務人員參與政	機關約 10 人次研習，引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，並

	<p>會至少 1 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 1 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>	各科室	<p>府機關舉辦之品質管理研習會。</p> <p>1. 統計室辦理 3 次員工資訊教育訓練。</p> <p>2. 鼓勵同仁參與跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練</p>	<p>能增進機關更好之服務品質。</p> <p>機關同仁全員參與，藉相關研討會、座談會或教育訓練相互切磋，改進整合服務平台，完成資源共享之目的。</p>
--	--	-----	--	--

五・計畫執行：

- (一) 執行計畫切實執行。
- (二) 「為民服務中心」任務編組成員，應依本執行計畫，負責推動實施，並定期召集會議檢討實施成效。

六・本執行計畫經陳典獄長核可，提經監務委員會審議通過後實施。