

臺灣雲林監獄 97 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 96 年 11 月 19 日法祕字第 0960500412 號訂定之「法務部 97 年度提升服務品質實施計劃」。

二·實施對象：本監。

三·計畫目標：以「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，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（所）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. 本監（所）位置圖暨交通時刻表。</p> <p>11. 接見處所符合無障礙空間設施。</p> <p>12. 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>為民服務中心小組。</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>為民服務中心小組定期召集會議檢討。</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>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>5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p>	<p>為民服務中心小組。</p> <p>各科室</p> <p>秘書</p>	<p>為民服務中心小組定期召集會議檢討。</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>每月實施機關內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</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>以機關網路申辦、查詢，並以電話方式申請輔助辦理。</p> <p>機關為民服務全面實施，加強服務品質控管，落實 PDCA（計畫、執行、檢核、矯正）檢核環節。</p>
<p>三·探查民意趨勢，建立顧客關</p>	<p>1. 建立（或委外）call center 人員回應民眾處理</p>	<p>各科室</p>	<p>1. 各科室設置 1-3 人、設置為民服務專線及</p>	<p>機關對民眾有專業及法令之疑問可直撥或轉接 call</p>

係	<p>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>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</p>	<p>秘書</p> <p>各科室</p>	<p>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>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>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>正社會視聽。</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> <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>	<p>秘書 政風室</p> <p>政風室</p>	<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>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>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>瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，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</p>	<p>各科室</p>	<p>1. 主動公開機關基本相關資料並即時更新。</p> <p>2. 連結其他政府網站及公告法令宣導，俾利民眾點閱。</p>	<p>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。</p>

	<p>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 3 種分類檢索服務。</p>	統計室	<p>確遵法務部資訊處相關規定辦理各項檢索服務。</p>	<p>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。</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、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。</p>	各科室	<p>1. 設置為民服務意見信箱。</p> <p>2. 接獲相關訊息由專人負責答覆與溝通。</p>	<p>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。</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至少 3 項，提高線</p>	各科室	<p>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。</p>	<p>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。</p>

	上申辦使用率。			
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，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，訂定 97 年度全面提升服務品質執行計畫。	秘書	於 97 年 2 月訂定機關 97 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	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府機關舉辦之品質管理研習會。	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，並能增進機關更好之服務品質。

	<p>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>	<p>各科室</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>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。