

# 臺灣台中監獄 95 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：法務部 95 年度提升服務品質實施計畫辦理。

貳、實施單位：本監各科室。

參、計畫業務範圍：便民服務工作。

肆、計畫目標：落實「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，提升矯正工作親民形象與公信力。

伍、計畫內容：

| 實施要項            | 推動作法   | 實務性執行內容   | 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 | (一)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或提供相關資料予同仁研讀，至少 1 次，提供同仁學習、觀摩之機會。         | ◆利用管理員常年教育講授提升品質管理具體革新作法 3 場次 180 人次；選購專書—管理自我的潛能、中國管理技巧決策時刻等書供同仁閱讀、學習。   | 95年10月 | 人事室                      | 引進企業經營理念，吸取優質作法，增進實務經驗。                              |
|                 | (二)辦理機關內全面品質管理，提昇作業知能等相關研討會、座談會或教育訓練至少 1 次。                                | ◆配合上級機關調訓、選派適人員參訓，藉以全面提升品質管理。   | 95年10月 | 人事室                      | 藉相關研討會、座談會或教育訓練相互切磋改進缺失凝聚共識。                         |
|                 | (三)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 95 年度全面提升服務品質執行計畫。 | ◆依據年度工作計畫，每月辦理政風訪查工作，以了解民隱民瘼，針對缺失移請權責單位改進。<br>◆針對本監特性及民眾需求，依限完成本年度服務品質執行計畫，提供各科室據以執行。   | 95年3月  | 秘書室<br>政風室               | 訂定為民服務執行計畫，確定本年度執行目標與工作方向。                           |
| 二、便捷行政程序，縮短等候時間 | (一)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。      | ◆訂定為民服務(在監及指紋證明、接見(含電話、遠距接見)、送入物品、金錢處理、返家奔喪等)作業流程、申請要件公布於接見室並登載於機網站，供民眾查詢。<br>◆收容人出監需辦理健保退費，收容人委由健保單位傳真(收容人在監服刑申請書)本監依申請書回傳收容人在監服刑資料，收容人無 | 95年5月  | 總務科<br>戒護科<br>衛生科<br>作業科 | 使民眾對各類申辦案件之办理流程、辦理時限、申請書等一目了然，便於申辦，便於民眾與服務人員，提昇服務效率。 |

|  |   |  |                            |   |   |
|--|---|--|----------------------------|---|---|
|  | <p>(二) 運用自動化機具、加強提供網路申辦、查詢服務。至少 3 項。</p> <p>(三) 檢討、改善設置全功能櫃檯，強化機關內部橫向聯繫，達到一處收件、全程服務之要求。</p> | <p>需親臨監獄辦理，爭取時效。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆為兼顧便民，收容人依據（移監作要點）規定，申請鄰近監獄服刑。</li> <li>◆收容人申請電話接見，逕以電話接見申請單提出。遇電話接見對象未接聽之情形，直接以原申請單另行安排電話接見時段，爭取服務時效。</li> <li>◆收容人家屬申辦、電話預約遠距接見，依照部頒要點，建立標準化作業程序。</li> <li>◆公告收容人保外就醫申請流程及應備相關文件。</li> <li>◆對於申辦案件，隨到隨辦。</li> <li>◆接受臨時性及長期性加工申請，制式流程手續便捷。</li> <li>◆加強機關網頁建置、遠距接見、參訪、在監證明及廠申請加工等資訊化服務措施：對外公告事項。於第一時間上網張貼，使民眾瞭解最新消息，無須親臨監獄詢問。</li> <li>◆設置電子民意信箱，接受民眾建言、陳情等反映事件。</li> <li>◆提供 24 小時語音查詢自動轉接系統共 2 線，全天候供民眾查詢。</li> <li>◆接見登記處設置自動號碼機及叫號廣播系統，並完成單一窗口作業流程，提升為民服務品質，縮短排隊等候時間。</li> <li>◆開闢名籍服務窗口，服務項目包括：1 健保止付證明書 2 出入監證明書 3 委託書(指紋驗</li> </ul> | <p>95年6月</p> <p>95年3月前</p> | <p>總務科<br/>戒護科<br/>作業科</p> <p>總務科<br/>戒護科</p> | <p>加強網路申辦、查詢、提供 24 小時不打烊服務。</p> <p>提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。</p> |
|--|---|--|----------------------------|---|---|

|                        |  |   |  |  |   |
|------------------------|--|---|--|--|---|
|                        | <p>(四) 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。</p> <p>(五) 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p> | <p>證) 4 返家探視等。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 以各項部頒要點為依據，提供相關承辦人員作為作業之依據，並針對本監為民服務工作執行上有窒礙難行或不符合時宜之行政規則進行檢討修訂。</li> <li>◆ 訂定收容人自費延醫診治流程。</li> <li>◆ 訂定收容人自費購買藥品流程。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 各項執行方案及活動均事先安排，逐一擬定計畫執行，有跨科室者以協調簿會請協助。</li> <li>◆ 製作控管月報表逐月追蹤列管。</li> <li>◆ 以每日公文送件清單配合公文管理系統，監督各承辦人各項行政作業進度。</li> <li>◆ 有關便民服務工作，各項計畫在執行前一個月，即完成可行性評估，任務完成後即作成紀錄建檔並檢核，每季統計追蹤檢討，每半年研考乙次，年終時再依各項計畫研考矯正，以提升全面服務品質。</li> <li>◆ 建立各工場每日實際作業時間及加工工資統計表，督促作業導師加強產品品質管控。</li> </ul> | <p>95年6月</p> <p>95年6月</p> <p>95年6月</p> | <p>總務科<br/>戒護科<br/>衛生科</p> <p>各科室</p> <p>總務科<br/>戒護科</p> | <p>使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少錯誤。</p> <p>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>提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p> |
| <p>三、塑造親切環境、樹立服務形象</p> | <p>(一) 充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃檯高度、服務標示、申辦須知、申辦期限、申辦動線、停車空間及宣導資料等，並綠化美化環境。</p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 辦公廳內外加強維護環境清潔衛生，辦公廳外植樹，內部置盆栽綠化環境，提供舒適服務場所。</li> <li>◆ 服務台內備有桌椅、紙、筆、老花眼鏡、各項申請表格以及法律參考資料供當事人使用並由專人指導填寫；另設置有殘障步道、廁所、公共電話及免付費汽、機車停車格</li> </ul>  | <p>95年6月</p>                           | <p>總務科<br/>戒護科</p>                                       | <p>提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。</p>   |

|  |  |  |       |            |           |
|--|--|--|-------|------------|-----------|
|  | <p>(二)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。</p> | <p>等，方便家屬及洽公民眾使用。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆完善接見設施：接見室有冷氣機、飲水機、電視機、書報雜誌，以供家屬等候休憩使用。另安裝接見顯示燈，隨時公告最新訊息。</li> <li>◆接見登記處設服務志工，協助引導收容人家屬辦理接見事宜。</li> <li>◆接見室外設立造型新穎、空間、採光佳之五星級洗手間，每日派員清洗以確保清潔衛生，改善民眾如廁環境。</li> <li>◆設置活潑生動、即時宣導特色之 LCD 電子看板，提昇為民服務品質。</li> <li>◆改善更新行政及戒護大樓如廁硬體環境外，並置有短篇小品或笑話供品讀，以使洽公民眾有一溫馨且賓至如歸感覺。</li> <li>◆持續辦理健康中心(家醫門診)業務，嘉惠附近里民及接見家屬。</li> <li>◆候見室外，庭園造景並設置兒童遊樂設施，提供接見家屬兒童休憩活動。</li> <li>◆於接(候)見處所設置收容人藝品創作櫥窗，並於樑柱佈置有字畫等供接見民眾觀賞，營造藝文環境，減低等候不適感。</li> <li>◆接見登記櫃台派駐專人辦理民眾申辦、導引服務。</li> <li>◆貼心服務，於接見尖峰時段派有專職志工負責疏導自動號碼機排隊秩序，倘有行動不便者則提供輪椅輪椅及無障礙設施服務。</li> <li>◆機關大門服務台 24 小時派有值勤同仁輪</li> </ul> | 95年3月 | 總務科<br>戒護科 | 以客為尊，主動服務 |
|--|--|--|-------|------------|-----------|

|                 |   |  |        |            |                      |
|-----------------|---|--|--------|------------|----------------------|
| 四、重視民情與情、主動溝通協調 | <p>(三) 規劃開放機關公用設施，提供民眾休閒、公益活動使用。</p>  | <p>值，採走動式服務，隨時提供洽公民眾便捷服務。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 開放籃球場、羽球館、網球場、壘球場及停車場供附近里民申請借用。</li> <li>◆ 本監成立社區聯合服務隊每週至少 1 次打掃鄰近社區道路或疏溝渠、公園等，並主動參與社區活動，回饋鄉里。</li> </ul>   | 95年3月  | 總務科<br>戒護科 | 敦親睦鄰。                |
|                 | <p>(四) 開放學術機構、民間相關公益團體、家屬參觀矯正機關，提供獄政透明化服務。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 接受並主動邀請學術機構、民間相關公益團體、收容人家屬參觀矯正機關，提供獄政透明化服務。</li> </ul>  | 按月     | 秘書室        | 增進各界了解獄政，改善獄政形象。     |
|                 | <p>(五) 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(每月至少 10 人)，針對缺失，確實檢討改進；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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 平均每月不定期至少對 10 名以上業務承辦員進行電話禮貌測試，並將結果陳核，服務態度顯有不佳者會知該科室主管督促改善。並結合人事室每季辦理員工平時績效評鑑要項進行考評。</li> <li>◆ 由秘書或各科室主管不定時抽查接見服務處或其他與民眾接觸之櫃台業務。</li> <li>◆ 每年由人事室辦理選拔服務績效佳之模範人員數名。</li> </ul> | 按月     | 秘書室<br>人事室 | 檢核、惕勵、矯正行動，不斷提昇服務品質。 |
|                 | <p>(一) 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。</p>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 對於各項服務設施之規劃設置延聘有各領域專業人士作妥善的規劃與指導。</li> </ul>  | 95年10月 | 總務科        | 廣納各界意見，順應民眾需求。       |
|                 | <p>(二) 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，年度內至少 2 次。</p>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 配合各科室舉辦各種大型活動，主動對外發布訊息或召開記者招待會，年度內至少 2 次以上。</li> </ul>  | 95年11月 | 秘書室        | 主動宣導政府施政成效，避免誤解。     |

|                 |   |  |       |                |                                  |
|-----------------|---|--|-------|----------------|----------------------------------|
| 五、結合民間資源，協助公共服務 | (三)定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失。  | ◆依據政風工作年度計畫，每月辦理政風訪查1次，年度內至少辦理民眾意見問卷調查工作1次。  | 按季    | 政風室            | 了解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。         |
|                 | (四)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。  | ◆選擇重點服務措施，承諾預期達成的服務標準及革新作法，依限編訂為民服務白皮書，登載於機關頁，周知社會大眾。  | 95年6月 | 秘書室            | 使民眾了解機關服務願景，增進民眾對政府機關施政信心。       |
|                 | (五)彙整為民服務有關措施、服務資訊等，編訂或修訂「為民服務手冊」供民眾取閱。   | ◆適時修正為民服務手冊，置放接見室或其他洽處所供民眾自由取閱。  | 95年6月 | 秘書室            | 使民眾了解服務項目、申辦注意事項及流程等，一目了然。       |
|                 | (六)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。 | ◆針對民眾陳情案件及建議案，均以合法、適情、審慎及儘速辦結為原則，且不論上級、首長交辦或信函、親送本監之陳情案，均掛文號以「案」為單元，輸入公文管理系統全程管制。<br>◆訂定本監人民陳情作業相關規定函頒據以執行。  | 95年3月 | 各科室<br><br>政風室 | 審慎處理民眾陳情案件，解決民瘼民癘，增進民眾對政府機關之信賴感。 |
|                 | (一)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。  | ◆成立「培德志工」，鼓勵民間團體及退休同仁，於接見室協助諮詢，引導會客民眾辦理接見事宜，成效良好。<br>◆依受刑人之信仰排定時間，邀請各宗教團體之牧師、法師、神父來監實施宗教宣導，淨化心靈。<br>◆聘請教誨志工，協助認輔輔導及集體教誨。<br>◆邀請志工入監輔導及自願出監接續輔導、宗教教誨、查經班、書法班、國樂才藝班、吉他才藝班、寫作班、才藝 | 95年2月 | 人事室<br>教化科     | 鼓勵民間參與公共服務，補人力之不足。               |

|  |  |  |               |  |                       |
|--|--|--|---------------|--|-----------------------|
|  | <p>(二)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。</p> | <p>舍坊、關懷愛滋病受刑人及協助各項諮商輔導、衛生教育、生涯輔導及技訓輔導等。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆延聘有經驗之社會人士組成之讀書會團體，蒞監指導收容人辦理讀書會。</li> <li>◆延聘輔導員、就業服務員、護理師、醫師、律師、宗教師、休閒運動師等各專業人員入監輔導，改善收容人錯誤觀念，充實各項領域知識與技能，淨化心靈，達到潛移默化之功能。</li> <li>◆與遊覽客運公司簽訂移監雇用車輛合約。</li> <li>◆與環保公司簽訂本監抽水肥案合約。</li> <li>◆簽訂財產管理系統維護合約。</li> <li>◆醫療專區培德醫院委託中國醫藥大學附設醫院辦理。</li> <li>◆醫療專區血液透析室，治療業務委託中國醫藥大學附設醫院辦理。</li> <li>◆醫療專區肺結核療養、精神病療養醫師延聘中國醫藥大學附設醫院醫部支援。</li> <li>◆行政院衛生署疾病管制局每年蒞監進行全監收容人肺結核 X 光篩檢 1 次。</li> <li>◆入監講習後，收容人請求輔介社福機構給予家屬協助辦理申請社會救助或社會福利。</li> <li>◆罹殘智障、重病、精神病、傳染病等收容人，常遭家屬遺棄而失聯，函請台灣更生保護地方分會、警、戶政機關及村里長等協尋其家屬下落。</li> <li>◆罹殘智障、重病、精神病、傳染病等收容人，</li> </ul> | <p>95年10月</p> | <p>總務科<br/>教化科<br/>衛生科<br/>作業科<br/>調查科</p> | <p>結合民間資源，協助公共服務。</p> |
|--|--|--|---------------|--|-----------------------|

|  |   |   |        |                   |                |
|--|---|---|--------|-------------------|----------------|
|  | <p>(三) 結合民間力量，處理突發意外事件，並加強平日聯繫互動及常識宣導，建立應變機制。</p> | <p>家屬無法來監接回者，通知臺灣更生保護會台中分會派車護送其返家。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 罹殘智障、重病、精神病、傳染病等收容人，無家屬或無棲身場所，在其意願下，函請臺灣更生保護會地方分會、縣市政府社工人員轉介慈善機構收容就醫、就養事宜。</li> <li>◆ 收容人於出監日身無分文無法返家，由臺灣更生保護會台中分會給予資助返鄉旅費、膳食費。</li> <li>◆ 丙級技訓班有烘焙食品、室內配線及網頁計設三職類，分別聘請私立弘光科技大學、國立台中高工及私立嶺東中學老師授課。</li> <li>◆ 短期技藝訓練開辦有地方小吃班及照顧服務人員班（看護）。分別委由私立弘光科技大學及私立中國醫藥大學附設醫院培訓。</li> </ul> <p>◆ 與台中市警局簽訂警力支援協定書，如遭遇天然或人為災害及受刑人暴動、脫逃或發生其他擾亂秩序行為時，隨時請求支援單位支援。為加強脫逃通報之系統，並不定時之電子郵件測試，請相關警政單位配合回傳確認，以保持聯絡管道之暢通，俾便於發生事故時，迅速反應。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 簽訂警民連線合約。</li> <li>◆ 簽訂典獄長宿舍防護合約。</li> <li>◆ 與中國醫藥大學訂定醫療合作契約設置標準戒護病房。</li> </ul> | 95年10月 | 戒護科<br>總務科<br>衛生科 | 結合民間資源，建立應變機制。 |
|--|---|---|--------|-------------------|----------------|

|  |  |   |        |                   |                |
|--|--|---|--------|-------------------|----------------|
|  | <p>(四) 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至少 2 次，擴大服務訊息及功能。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 選擇優良書商每季來監舉辦大型書展 1 次，供收容人選購各項優良書籍，以培養讀書興趣，達到心靈改革之功。</li> <li>◆ 邀請社會公益或基金會團體蒞監舉辦文康活動，提倡正當休閒活動，以洗滌心靈，抒解身心壓力及情緒，啟發收容善良本性。</li> <li>◆ 臺灣更生保護會台中分會經常來監舉辦「創業說明會」輔導本監地方小吃班結訓學員至該分會所提供在台中市華美西街之(攤販市集)設攤經營小吃，積極輔導更生人創業。</li> <li>◆ 本監委託中國醫藥大學附設醫院開辦照顧服務員技訓班。利用本監培德醫院現有醫療設備，遴選本監收容人，培訓優質之照顧服務人員。結訓後除可充實培德醫院之病患照顧服務人員之陣容，提升照顧品質，出監後更可經由中國醫藥大學附設醫院之轉介投入各醫療院所，從事病患照顧服務及居家服務工作。</li> </ul> | 95年10月 | 教化科<br>作業科<br>衛生科 | 結合民間資源，擴散服務功能。 |
|--|--|---|--------|-------------------|----------------|

**陸、實施步驟及管考作為：**

- 一、各承辦科室應依本計畫所列五大工作項目 21 子項，依期程切實執行。
- 二、本監為民服務中心採任務編組方式辦理，由秘書擔任服務中心主任兼召集人，各科室主管為組員，督促所屬**按季考核**執行進度並自評（倘有落後或缺失應謀對策儘速改善）送秘書室彙陳。前揭資料將列為年終報部參加行政院服務品質獎書面報告之附件。為瞭解執行情形**每半年**由秘書召集會議檢討實施成效。
- 三、本執行計畫由秘書不定期至各科室稽核服務品質，適時檢討並針對缺失提出檢討改善。
- 四、各科室之提升服務品質績效，應於**96年2月15日**前提出報告，送交秘書室彙整為年度績效報告陳核報部。
- 五、各科室應將平日便民服務工作情形**保存書面、照片等**資料，俾供上級機關考核

及撰寫「提升服務品質績效總報告」之參考依據。  
柒、本計畫簽奉 典獄長核定後實施，修正時亦同。