

臺灣臺中監獄 99 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：行政院政府服務創新精進方案暨法務部99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，提升矯正工作專業、便民、禮民與親民之優質形象。

伍、計畫執行內容：

優質便民服務(600分)		著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。				執行作法	
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目	完成期限	承辦科室		
服務流程(280分)	服務流程便捷性(180分)	1. 單一窗口服務全功能程度(60分)	1.1 單一窗口服務全功能比率(60分)	99年3月	總務科 戒護科 政風室	(一) 持續整合名籍服務窗口業務，受理「在監證明」、「結婚登記」、「返家奔喪」、「移監」及「指紋驗證」申請，達一次收件全程服務之要求。 (二) 持續檢討整合接見服務窗口業務，登記接見、送入物品、寄送保管金能符合全功能單一窗口規定。 (三) 持續整合廠商申請委託加工窗口，達一次收件全程服務效能。 (四) 持續整合同仁服務窗口，受理同仁權益事項之服務。 (五) 收容人各項申辦業務由各教區「管教小組」統籌辦理，達一次收件，單一窗口全程服務功能要求。 (六) 設置人民陳情案件窗口，辦理統合各項陳情事宜。	
		2. 申辦案件時間縮短程度(60分)	2.1 縮短申辦案件等候或處理時間	經常辦理	總務科 戒護科 人事室	(一) 臨櫃案件流程之簡化： 1、每年至少檢討分層負責明細表1次。 2、名籍窗口業務應接案隨辦，「入、出監證明」、「健保止付證明」、「遺體領回」簡單申請案件應於15分鐘內辦畢，案	

		分)	比率 (60 分)			<p>情較複雜者「移監」、「返家奔喪」、「結婚登記」等應於3日內辦畢回覆。</p> <p>3、接見窗口「接見寄物」及「保管金寄入」登記應於3分鐘內完成。</p> <p>4、「律師接見」、「公務接見」之申請應隨到隨辦，並於15分鐘內完成。</p> <p>(二) 非臨櫃案件流程之簡化：</p> <p>1、提供便捷「網路、電話、遠距」預約接見、「遠距訊問」、「檔案調閱」之申請。</p> <p>2、提供9項各類服務項目之申請表單、程序填表說明(含範例)、應附證明等於本監網站(法務部單一窗口)及各服務台，充分完整資訊，檢討改善流程，縮短作業時間，減少民眾電話詢問、補件之機率，確實達到簡政便民效果。</p> <p>3、提供「參訪」、「在監證明」、「廠商申請加工」、「承攬委託加工」、「自營作業產口展售」、「檔案調閱」等6項線上申辦服務作業。</p> <p>4、受刑人申請「指紋驗證」、「更生保護」、「自費購藥、就醫」、「一級懇親」、「轉業」、「成績證明」、「保管物品(金)領回」、「勞作金動用」等一般均可於3日內完成。</p> <p>5、同仁申請年資證明及各項補助均於3日內辦竣。</p> <p>(三) 主要案件申辦時間縮短比率：</p> <p>1、名籍窗口：縮短比率預計達30%以上。</p> <p>2、接見窗口：縮短比率預計達20%以上。</p> <p>(一) 適時檢討減少申辦案件之檢附文件：</p> <p>1、建置網路預約(語音)接見申辦系統。</p> <p>2、建置參訪、在監證明線上申辦系統。</p> <p>3、入監學術研究之申請，只需出具學校推薦函奉准即可辦理。</p> <p>4、收容人提出指紋驗證、書信增發、在監證明、就醫申請、處遇分數查察等均可免附相關書證。</p>
		3. 申辦 案件檢 附書證 謄本減 量程度 (60 分)	3.1 申 辦人檢 附書證 謄本便 利度 (30 分)	經常 辦理	各業 務科	

			3.2 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率 (30分)	經常辦理	各業務科 人事室 會計室 統計室	<p>(二) 各項申辦手續、流程、檢附書證置放機關網站供洽公民眾瀏覽；另對於民眾主要洽辦業務（接見、保外就醫、遠距接見、在監證明、返家奔喪、結婚登記等）更張貼於公布欄公告，減少民眾補件或往返奔波之困擾。</p> <p>(一) 持續推動跨機關電子閘門認證辦理業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、戶役政資訊。 2、刑案知識庫系統綜合查詢。 3、電子支付系統。 4、國民旅遊卡檢核系統。 5、銓敘網路作業系統。 6、服務獎章檢核系統。 7、醫用檢體查詢系統。 8、電子公文認證系統。 <p>(二) 使用案件數成長率預計達5%以上。</p>
服務流程透明度 (100分)	1. 案件處理流程查詢公開程度 (60分)	1.1 提供案件承辦資訊種類 (40分)	99年3月		各業務科	<p>(一) 各科室之聯絡電話、電子信箱、申請案件標準作業流程置放機關網站及服務處所供查詢。</p> <p>(二) 為民服務白書詳載各業務科主要職掌、服務項目、案件標準作業流程，並張貼機關網站供查詢。</p> <p>(三) 於接見室之志工服務處所，設置有全監科室業務經辦職掌表及分機聯絡專用電話，提供一般民眾及接見家屬立即明確之業務查詢管道。</p>
		1.2 提供案件查詢管道種類 (20分)	99年3月		各業務科	<p>(一) 於接見室設置有志工服務台，提供民眾接見、寄物查詢者直接正確與便利性之服務。</p> <p>(二) 各科室均設有服務專線及電子服務信箱，提供該管業務之諮詢服務。</p> <p>(三) 提供預約接見網路查詢服務。</p> <p>(四) 建置本監行政訊網，提供同仁優質即時資訊服務。</p> <p>(五) 各教區設置管教小組隨時提供受刑人最</p>

		2. 案件處理流程主動回應程度 (40 分)	2.1 提供案件主動通知及確認功能 (40 分)	經常辦理	各業務科	<p>即時之諮詢服務。</p> <p>(一) 民眾陳情之各項案件，以案列管，並納入公文管理系統管制，依限回復，案情複雜逾越期限亦依規主動聯繫告知。</p> <p>(二) 對於民眾預約接見、遠距接見、結婚登記、保外就醫、廠商加工申請等各項業務之申請，均主動確認並通知。</p> <p>(三) 受刑人處遇上之各類申辦案件均依規登記，辦理結果亦均主動確認告知。</p> <p>(四) 建立「剪報」制度，遇有應回應、澄清之新聞輿情立即回應。</p>
機關形象 (170 分)	服務場所便利性 (50 分)	1. 洽公環境適切程度 (25 分)	1.1 機關洽公環境滿意度 (25 分)	經常辦理	總務科 教化科	<p>(一) 規劃舒適便捷安全的洽公環境，服務場所內外之整潔維護情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、落實推動 5S 運動，依訂定之「推動辦公室環保及 5S 運動實施要點」為遵循依據，凝聚共識確實執行。 2、配合每月第一週週五環境清潔日，全體動員整理，並設督導考核，確實維護辦公廳舍環境。 3、辦公廳舍前後裡外栽植綠色花木盆栽，綠美化環境。 4、定期於候見室展示書畫及其它藝術作品，分享民眾觀賞，提昇藝文氣息，美化廳舍。 <p>(二) 服務標示 (含雙語標示) 規劃：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、設置全功能服務櫃台，清楚標明服務項目及服務人員姓名，為民眾解答疑義，推動走動式的管理，主動協助民眾申辦案件，由值勤同仁引導講解，主管隨時巡查、考核處理突發事件，樹立機關良好形象。 2、洽公環境舒適、指引明確、清楚標示受理櫃檯號碼及服務人員姓名 (含代理人)，設置自動取號系統配合亮燈指示牌，民眾申辦案件作業動線流暢，提升行政效率，深化服務績效。

					<p>3、於重要路口樹立本監雙語路標，方便本國及外國洽公或接見民眾辨識。</p> <p>4、設置外語諮詢服務專線、雙語機關服務網頁及機關出版品之雙語簡介，方便外國訪客查閱瀏覽，建構親善環境。</p> <p>5、各業務承辦人員均佩戴服務「識別證」，方便民眾辨識。</p> <p>(三) 申辦動線規劃：</p> <p>1、與洽公民眾業務相關之科室規劃設置於行政大樓一樓靠服務台處。</p> <p>2、服務台設於各服務據點入口處。</p> <p>(四) 參考並配合政風室每季民眾滿意度調查意見適時改善。</p>	
		2. 服務設施合宜程度 (25分)	2.1 機關服務設施妥適完備 (25分)	99年4月	總務科	<p>(一) 規劃符合洽公民眾需求且優質安全之服務措施 (核心及一般設備)：</p> <p>1、適時調整規劃符合需求之洽公停車位 (含法定無障礙停車格)。</p> <p>2、建構溫馨之哺乳空間。</p> <p>3、持續營造優質之公廁文化，提供潔淨明亮的如廁環境。</p> <p>4、設置身心障礙斜坡、愛心鈴、電梯、盥洗室等無障礙設施。</p> <p>5、提供符合高度之洽公服務櫃台。</p> <p>6、建構典雅完善之貴賓室，提供洽公民眾貼心等候空間。</p> <p>7、提供交談室書桌椅及足數需求之座椅，營造親善空間。</p> <p>8、提供飲水機、公用電話 (含免付費電話1線)、提款機、影印機、空調、電視機及申辦書表範例、文具、老花眼鏡用具。</p> <p>9、提供書報雜誌、政令宣導資料供洽公民眾取閱。</p> <p>10、服務處所設置符合環保需求之跑馬式LED及電子式訊息公布欄。</p> <p>11、於候見登記處所公告接見登記、電話及網路預約接見等作業流程、書表範例供接見民眾參考。名籍相關文件申請以勾</p>

						<p>選方式設計受理申請服務。</p> <p>(二) 定期實施公共設施及核心設備之安全檢查：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、清楚標示逃生及消防路線圖，消防設施、冷氣、發電機、鍋爐、影印機等設備定期檢查保養維護。 2、安全逃生通道保持暢通，照明設備定期放電維持機能。 3、飲水設備水質定期檢查並更換濾心。 4、必要核心設備清楚標示使用說明。 5、接見窗口對講設備每日清潔消毒及保養維護，確保服務品質。
服務行為 友善性與 專業性 (90分)	3. 服務 親和程 度 (40 分)	1.1 洽 公服務 禮儀滿 意度 (20 分)	經常 辦理	總務科 戒護科 人事室	<p>(一) 實施「關鍵時刻管理服務」，於洽公民眾踏入本監黃金時刻，服務台人員即主動探詢所需，提供最適切之服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、候見室入口處設置志工服務台，除提供接見民眾必要之諮詢外，並採走動式及時服務，初次辦理接見家屬，主動告知接見申辦相關程序並引導至正確洽辦櫃台。 2、大門入口處設置不打烊綜合服務台，值勤服務人員採走動式引導服務，並提供各項業務之轉介諮詢服務。 3、設置「管教小組」提供收容人各項諮詢服務。 <p>(二) 服務台人員基本禮儀、服務態度不定時由人事室於常年教育或志工組訓時加強灌輸。</p>	
		4. 服務 可勝任 程度 (50 分)	1.2 電 話禮貌 測試績 效 (20 分)	按月	秘書室	<p>(一) 依本監所訂推行電話禮貌實施要點每月不定時抽測 10 名同仁。</p> <p>(二) 秘書室隨時蒐編電話禮貌應對範例供科室同仁據以參酌惕勵。</p>
	2.1 服 務人員 回應正	99 年 4 月	各業 務科	<p>(一) 訂定「員工業務執掌分配表」及建立二順位之職務代理人名冊並編製作業流程表及工作手冊 (法令依據、申辦流</p>		

	<p>服務行銷 有效性 (30分)</p>	<p>施政宣 導有效 程度 (30 分)</p>	<p>確率 (50 分)</p> <p>促進民 眾瞭解 施政及 服務內 容績效 (30 分)</p>	<p>經常 辦理</p>	<p>各業 務科 秘書室</p>	<p>程、要件)，落實職務代理人制度，確保服務不中斷及「一次告知」之服務。</p> <p>(二) 製作 FAQ 手冊，置放各服務台供值勤人員參酌，確保回應品質。</p> <p>(三) 結合電話禮貌測試之執行，針對服務手冊內容進行抽測，督促承辦同仁熟悉業務，恆維服務品質。</p> <p>(一) 施政宣導內容之規劃：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、設置電子民意信箱受理民眾反應意見。 2、專人蒐集剪貼各報章雜誌、電子媒體對獄政業務、便民措施、法令疑義、人物優劣事蹟等有關報導，加以分析檢討改進，傳閱同仁知悉。 3、派員參加里民大會、社區活動，彙集民眾反映意見，作為提升服務品質之參考依據。 4、設置行政革新信箱及電話服務專線 23891723 受理民眾申訴反應。 5、每季實施「民眾滿意度調查」1 次，加強檢討策進。 6、廣設收容人意見箱，蒐集反映興革意見。 7、定期舉辦受刑人生活檢討會及膳食會議，廣蒐興革意見。 8、定期舉辦科務會議、替代役男座談會議，並設置首長信箱及行政資訊網討論園地，廣蒐同仁興革意見。 9、於接見室設置電子播放系統，播放本監施政要項、收容人生活藝文活動及衛教宣導等。 <p>(二) 宣導活動規劃：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、適時修正為民服務白皮書張貼機關網站週知民眾。 2、結合年度工作計畫施政主軸辦理各項服務活動，定期統計績效，張貼機關網站。 3、重要服務活動，擬具新聞稿及活動通訊稿宣導週知。 4、運用每年來訪參觀之機關團體、學校、
--	-------------------------------	--	--	------------------	--------------------------	---

					<p>民眾等進行各項業務之施政行銷。</p> <p>5、利用「耕心園地」雙月刊及里民大會之參與適時宣導施政績效。</p> <p>6、參加外界各項藝文競賽或展示，進行施政行銷。</p> <p>7、落實敦親睦鄰政策，每月派遣社區服務隊（含易服勞役人力）進行鄰近社區環境打掃至少1次。</p> <p>8、規劃辦理收容人懇親會、文康活動、技能訓練、就業宣導及結合各大學系所進行專案輔導等活動，爭取機關能見度。</p> <p>9、利用網路及親臨工業區或機關學校進行自營作業及委託加工作業之宣導延攬，爭取服務績效。</p> <p>10、加強網路、電話預約接見及遠距接見使用之宣導，提升利用率。</p> <p>11、於候見室服務台置放各推廣業務之DM供取閱，展示櫥窗內之各項施政績效由專人定期更換。</p> <p>12、統一規劃各教區場舍公布欄，各項政令或權利（獎助學金申請、技訓報名、就學、就業、就養、就醫之申請等）義務事項隨時公告週知。</p>
民眾滿意度 (80分)	機關服務滿意度(80分)	1.1 服務滿意度趨勢分析及檢討(50分) 1.2 服務滿意度成長率(30分)	按季 99年 10月	政風室 政風室	<p>(一) 針對不同區塊顧客，調查或蒐集民眾需求，依問卷編製原則，建構問卷，每季至少實施1次。</p> <p>(二) 研析服務滿意度問卷調查數據，瞭解服務滿意度成長率，並參酌民眾建議，提供相關科室參酌檢討，以策進「簡化行政作業流程」、「改善服務態度」、「提昇應對技巧」等作為。</p> <p>(三) 參照98年服務滿意度問卷調查數據，作比較(趨勢)分析。 服務滿意度成長率預計達2%以上。</p>

顧客關係 (150分)	民眾意見處理有效性 (70分)	民眾意見回應與改善程度 (70分)	1.1 設有民眾意見處理機制 (50分)	99年3月	政風室 秘書室	<p>(一) 訂定「受理人民陳情案件作業規定」及「新聞輿情因應小組內部作業規範」作為處理陳情案件之依據，並設簿登記、專人追蹤管制、妥慎處理答復當事人。</p> <p>(二) 成立「陳情案件疏處小組」遇有民眾陳請、抱怨等情，立即疏處，並針對其指摘事項，進行瞭解改善，處理結果經陳報典獄長後，迅速回映當事人。</p> <p>(三) 於各服務據點設置意見箱或服務台放置「服務意見調查表」，提供即時、有效之處理並持續追蹤改善服務方式，以降低民眾抱怨頻率。</p> <p>(四) 定期召開受刑人生活及膳食檢討會，強化溝通平台，對於相關抱怨、疑義或建言製成紀錄公布，改善執行情形按月追蹤檢討。</p> <p>(五) 每週由秘書會同政風室至各服務據點開啟收容人意見箱，製成追蹤案按月統計管考，處理情形張貼公告周知。</p> <p>(六) 每年至少進行1次民眾陳情或抱怨抗爭疏處之演練並進行檢討。</p>
			1.2 民眾意見處理滿意度成長率 (20分)	99年12月	政風室	配合年度整體滿意度問卷設計調查，意見及抱怨處理滿意度成長率預計2%以上。

資訊流通服務 (250分)		著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。				
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目	完成期限	承辦科室	執行作法
資訊提供及檢索服務 (130分)	資訊公開適切性 (40分)	公開相關法令、政策及服務資訊程度 (40分)	1.1 依據政府資訊公開法第7條主動公開相關資訊於網站比率	99年2月	總務科 人事室 會計室 統計室	(一) 於機關網站設置「主動公開資訊專區」。 (二) 依政府資訊公開法第7條主動公開相關資訊(機關組織、職掌、地址、電話、傳真、網址、電子信箱、業務統計及研究報告、預算及決算書、訴願之決定、工程及採購契約等)95%以上並定期維護。 (三) 相關公開內容均回溯至民國90年。
			1.2 服務措施及出版品資訊周知度	99年2月	各業務科 統計室	(一) 於機關網站公開並清楚標示本監各項服務措施、機關活動、重要政策及設立法規專區提供相關獄政法令及法令函釋、FAQ等資訊，落實政府資訊公開政策。 (二) 設置各項活動成果、文宣品、出版品專區分享民眾。
	資訊內容有效性 (50分)	資訊服務正確程度 (50分)	1.1 資訊內容正確度 (30分)	99年4月	各業務科 統計室	(一) 訂定「網站資料更新標準作業程序」，並據以執行，確保資訊內容能及時更新。 (二) 成立「網站管理小組」，副典獄長為召集人，隨時檢視網頁之正確性、即時性及開發網站新功能。
			1.2 資訊連結正確度 (20分)	99年4月	統計室	(一) 於首頁設置網站導覽，便利民眾迅速搜尋瀏覽所需資訊。 (二) 提供業務相關機關資訊平台之連結，由「網站管理小組」成員每季進行檢測，確保連結皆有效並正確。 (三) 引用他人資料依規定標明出處或版權，並提供連結之服務。

	資訊檢索完整性與便捷性 (40分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度 (40分)	1.1 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比率 (30分)	99年4月	統計室	<p>(一) 將本監全球資訊網中所有機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供主題、施政與服務 3 種分類檢索。</p> <p>(二) 便利民眾透過各機關網站及電子化政府入口網(MyEGov, http://www.gov.tw) 查詢檢索及應用政府資訊。</p> <p>(三) 機關對外公開之網站資訊依照電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範加註分類標示, 藉由機關網站與電子化政府入口網按標示搜尋, 以對外提供分類檢索服務。</p> <p>(四) 機關資訊標示配合 MyEGov 提供分類檢索且符合詮釋資料及分類檢索規範比率預計達 90% 以上。</p>
			1.2 檢索服務便捷度 (10分)	99年4月	統計室	<p>(一) 每月進行無障礙網站自我檢測並加以維護, 以符合無障礙 AA 標章要求【便捷鍵(Accesskey)的設定及導盲磚設置】。</p> <p>(二) 提供檢索功能說明、檢索說明使用範例, 及找不到資訊時之建議。</p> <p>(三) 提供檢索訊過多時分頁方式檢索, 及檢索時依相似程度、時間、主題等方式排列; 並提供進階檢索(關鍵字、全文等)功能。</p>
線上服務及電子參與 (120分)	線上服務量能擴展性 (80分)	1. 線上服務量能 (45分)	1.1 線上服務項目及使用之成長率 (45分)	99年3月	各業務科 統計室	<p>(一) 建置 e 化服務平台, 連結法務部便民線上申辦系統, 提供程序填表說明、表單下載、線上申辦等項目, 採非憑證 (9 項) 與憑證作業 (3 項)。</p> <p>(二) 建置提供「傳統工藝傳承及自營作業產品展售網站」、「委託加工承攬網站」、「接見登記網路語音預約系統」、「網路調查」、「檔案應用服務」、「公共事務論壇平台」、「公文線上調閱」等 7 項服務措施。</p> <p>(三) 另建置本監服務同仁之「行政資訊內網」1 項, 提供各項訊息、表單下載、會議室申請之即時服務。</p>

		2. 線上服務推廣及電子表單簡化績效 (35分)	2.1 線上服務推廣績效 (20分)	按月	各業務科統計室政風室	<p>(四) 適時檢討各服務項目配合法務部網站系統建置，以提升成長率。</p> <p>(五) 線上服務項目數成長率預計達 10% 以上。</p> <p>(六) 線上服務案件成長率預計達 5% 以上。</p> <p>(一) 利用本監網站加強行銷。</p> <p>(二) 適時檢討並將民眾主要需求線上服務項目 (網路預約接見、遠距接見、在監證明等) 列入獄政革新成果宣導，利用每月之參訪活動加強行銷，並列入滿意度調查。</p>
			2.2 電子表單簡化績效 (15分)	99年4月	統計室	<p>(一) 依研考會訂定表單管理原則，統一檢討訂定本監電子表單格式，包括版型、編號、加註服務分類等，讓民眾更方便尋找及使用電子表單。</p> <p>(二) 適時檢討簡化相關電子表單，並由統計室統籌進行表單管理。</p> <p>(三) 電子表單除連結或置放本監網站外，並於 MyEGov 提供線上表單下載等便捷服務。</p>
	電子參與多樣性 (40分)	電子參與多元程度 (40分)	電子參與程度及回應機制 (40分)	99年3月	各業務科政風室統計室	<p>(一) 電子參與多元程度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、提供線上表單下載：建置「法務部便民線上申辦系統」超連結，並於 MyEGov 提供各式電子表單下載服務。 2、提供「民意信箱」、「首長信箱」及「各科室電子信箱」：迅速、有效解決民眾問題，加強服務，疏減民怨，提高效率。 3、上揭信箱均由專人負責開啟管理，即時處理回應機制。 4、建置「網路調查」機制，設置網路投票及民意調查等服務，提供民眾參與率。 <p>(二) 利用研考會我的 E 政府資源，開闢一「公共事務討論區」平台，將相關議題提供民眾參與討論，並建立平台回應機制。</p>
				99年3月		

創新加值服務(150分)		著眼於不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。		
評核項目	評核指標	完 成 期 限	承 辦 科 室	執 行 作 法
提供創新(意)服務情形(150分)	有價值的創意服務(100分)	經常辦理	衛生科 作業科	<p>※「醫療專區之設立」及「薪傳傳統工藝」2項。</p> <p>(一) 服務時間彈性調整： A1. 設置醫療網，提供專區內病患及一般收容人全年無休 24 小時地區醫院級急診服務。 B1. 成立傳統工藝自營作業，以延續技訓成果。</p> <p>(二) 服務地點延伸： A1. 於合約醫學中心級醫院內設置專屬戒護病房，提供重症病患後送醫療照護。 A2. 提供鄰近監所緊急病犯之醫療照護。 B1. 於遊樂場、百貨公司、大賣場或藝品店增設銷售地點。 B2. 於機關網站宣導行銷，並連結其他網站行銷。</p> <p>(三) 服務項目改造： A1. 與合約醫學中心級醫院協商，建立本監收容人優先就診機制。 A2. 善用專區醫護人力，規劃成立照顧服務人員訓練班，提昇邊際效益。 B1. 傳統工藝生活化、普及化。 B2. 小型公共藝術造景之承攬。</p> <p>(四) 服務方法創新： A1. 與委託服務醫院置醫療網路資訊交平台，提供即時醫療診斷並避免重複檢查醫療資源之浪費。 A2. 引進社區醫療模式，主動提供醫療服務。 B1. 透過社會公益團體所辦理之展示、展售或義賣活動，拉近與一般民眾之距離，藉以推廣傳統工藝之美及提供民眾更多之服務。</p>

				B2. 透過法務部商城及 101 工場 2 個網路商城銷售，商城上除提供產品最新資訊外，並提供一般民眾 ATM 轉帳付款服務。
服務措施延續性及標竿學習效益 (30 分)	經常辦理	衛生科 作業科	(一) 醫療專區 A1. 病患收容人出監時，提供在監診療病歷摘要及轉介服務。 A2. 特殊病患依醫療法相關規定提供通報、轉介及安置服務。 A3. 尋求社會資源提供病故收容人後事之必要協助，以達尊重生命、生死兩相安之境界。 A4. 定期檢討醫療專區內之各項標準化服務措施、統計醫療服務量與滿意度，俾供國內其他矯正機關參考學習。 (二) 薪傳傳統工藝 B1. 依年度計畫及配合預算編列開辦傳統工藝技訓班。 B2. 「七彩工坊」之設立，配合揭開矯正機關神秘面紗之參訪活動宣導，作為各機關團體臨摹學習之標竿。	
服務措施執行方法效能性 (20 分)	99 年 12 月	衛生科 作業科	(一) 有形效益： A1. 就機關層面而言，可擷節政府照護收容人醫療經費、節省戒護警力及降低戒護風險。對其他矯正機關而言，更可減輕戒護及照護之壓力。 A2. 就收容人層面而言，醫療品質及人權獲得保障，又照護員班之成立更可提供其一技之長之學習，而利出監後之更生。 A3. 就收容人家屬層面而言，有效減輕重症戒護醫療或保外醫治之經濟負擔。 B1. 運用充沛的人力資源，激發收容人的無限潛能，可作為承接瀕臨失傳傳統工藝之最佳後盾。 B2. 對於曾犯過錯的收容人而言，能在入獄服刑後肩負起延續即將或失傳工藝之薪傳重任，正是對於社會的另一種正面回饋，同時也有助消除社會民眾對收容	

				<p>人之負面刻板印象。</p> <p>B3. 收容人可藉由學習傳統工藝的過程，提昇收容人心靈層面，做為另一種教化的方式，更可透過傳統工藝習得一技之長，做為日後謀生工具，具有安定社會之功效。</p> <p>B4. 增加作業收益，除可改善收容人技訓、生活及醫療設施，藉以減少國庫支出外，更可提列更多的被害人補償金補償被害人家屬，以符社會公平正義原則。</p> <p>B5. 透過行銷方式來推廣傳統工藝，融入一般人生活之中，使瀕臨失傳之傳統工藝得以永續經營，達到文化傳承之目的。</p> <p>(二) 無形效益：</p> <p>A1. 醫療專區之成立，對於國家形象、社會治安及矯正機關安全具有莫大助益。</p> <p>B1. 本項服務措施執行所衍生的效能，將非是有形的數字可形容。</p>
--	--	--	--	--

陸、實施步驟及管考作為：

- 一、各承辦科室應依本計畫所列工作項目，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政府服務品質獎書面報告之附件。另為瞭解執行情形**每半年**由秘書召集會議檢討實施成效。
- 三、秘書將不定期至各科室稽核服務品質，發現缺失將於每月召開之監務會議提出檢討並督促改善。
- 四、各科室之提升服務品質績效，應於**99年12月底前**提出報告，送交秘書室彙整為年度績效報告報部。
- 五、各科室應將平日便民服務工作情形之**書面、照片等**資料保存，俾供上級機關考核及撰寫「第三屆政府服務品質獎參獎申請書」之參考依據。
- 柒、本計畫簽奉典獄長並報部核定後函頒實施，並依規張貼本監網站及公布欄，修正時亦同。