

## 臺灣臺中監獄 97 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：行政院研考會暨法務部 97 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，提升矯正工作便民與禮民之優質形象。

### 伍、計畫執行內容：

便民標準		便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供服務(600分)				
服務(600分)		便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係				
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
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)	97年 4月	總務科	<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"> <li>1、推動 5S 運動，訂定「推動辦公室環保及 5S 運動實施要點」以整理、整頓、清掃、清潔、紀律為遵循依據，達成共識確實執行。</li> <li>2、廳舍責由各科室同仁負責環境清潔維護，配合每月第 1 週週五環境清潔日，全體動員整理，並設督導考核，確實維護辦公環境。</li> <li>3、辦公廳舍前後裡外栽植綠色花木盆栽，綠美化環境。</li> <li>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。</li> </ol> <p>(二) 服務標示(含雙語標示)規劃：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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</li> </ol>

						<p>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> <p>3、為方便本國及外國洽公或接見民眾辨識，於重要路口樹立本監雙語路標。</p> <p>4、設置外語諮詢服務專線、雙語機關服務網頁及提供有雙語之機關、培德醫院書面簡介及建置有雙語網站，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」，方便民眾辨識別。</p> <p>(三) 申辦動線規劃：</p> <p>1、與洽公民眾業務相關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)	97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1處。</p> <p>3、營造五星級之公廁文化，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，方便肢障人士洽公。</p> <p>5、提供符合高度75公分之洽公服務櫃台。</p> <p>6、設置「健康中心」家醫門診，方便鄰近社區民眾及接見家屬就醫之可近性。</p> <p>7、建構典雅完善之貴賓室，提供洽公民眾貼心等候空間。</p> <p>8、提供交談室書桌椅及足數需求之座椅，營造親善空間。</p> <p>9、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>10、提供書報雜誌、宣導資料供民眾取閱。</p>

					<p>11、服務處所設置符合環保需求 LED 跑馬式及電子式訊息公布欄。</p> <p>12、於候見登記處所公告接見登記、電話、網路預約接見等作業流程、書表範例供接見民眾參考。另名籍相關文件申請以勾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安全檢查：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、清楚標示逃生及消防路線、位置圖，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。</li> <li>2、安全逃生通道保持暢通，照明設備定期放電維持機能。</li> <li>3、飲用水使用逆滲透水質，定期檢查水質並更換濾心。</li> <li>4、必要核心設備清楚標示使用說明。</li> <li>5、接見窗口之對講設備每日清潔消毒及保養維護，確保服務品質。</li> </ol>
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)	97年4月	<p>總務科 戒護科 人事室</p> <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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3、設置「管教小組」提供收容人各項諮詢服務。</li> </ol> <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>	
		1.2 電話禮貌測試績		<p>秘書室</p> <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</p>	

		4. 服務可勝任程度 (50分)	2.1 服務人員回應正確率 (50分)	97年4月	各業務科	<p>室同仁據以參酌惕勵。</p> <p>(一) 訂定「員工業務執掌分配表」及建立第1、2 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) 製作民眾常洽詢業務 Q&amp;A 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>
服務行銷有效性 (30分)	施政宣導有效程度 (30分)	促進民眾瞭解施政及服務內容績效 (30分)	經常辦理	各業務科秘書室	<p>(一) 施政宣導內容之規劃：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、設置電子民意信箱受理民眾反應意見。</li> <li>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。</li> <li>3、派員參加里民大會、社區活動, 彙集民眾反映意見, 做為提升服務品質之參考依據。</li> <li>4、設行政革新信箱、及電話服務專線 23891723 受理民眾申訴反應。</li> <li>5、每季實施「民眾滿意度調查」1 次, 加強檢討改進。</li> <li>6、廣設收容人意見箱, 蒐集反映興革意見。</li> <li>7、定期舉辦受刑人生活檢討會及膳食會議, 廣蒐興革意見。</li> <li>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。</li> <li>9、於接見室設置電子播放系統, 播放本監施政工作、收容人生活藝文活動及衛教等工作宣導。</li> </ol> <p>(二) 宣導活動規劃：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、適時修正為民服務白皮書張貼機關網站</li> </ol>	

						<p>週知民眾。</p> <p>2、結合年度工作計畫施政主軸辦理各項服務活動，按月統計績效，張貼機關網站。</p> <p>3、重要服務活動，擬具新聞稿及活動通訊稿宣導週知。</p> <p>4、運用每年來訪參觀之機關團體、學校、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、每週至少派遣社區服務隊進行鄰近社區環境打掃1次，改善民眾對矯正機關之刻板印象。</p> <p>8、定期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、網路、電話預約接見及遠距接見之宣導，提升利用率。</p> <p>11、於候見室志工服務台置放各推廣業務之DM供民眾自由取閱，並於展示櫥窗定期更換各項業務之施政績效。</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>
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)	97年3月	總務科 戒護科 政風室	<p>(一) 整合名籍服務窗口業務，受理「在監證明」、「公證結婚」、「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。</p> <p>(二) 整合接見服務窗口業務，登記接見、送入物品、寄送保管金能符合單一窗口規定。</p> <p>(三) 整合廠商申請委託加工窗口，達一次收</p>

						<p>件全程服務效能。</p> <p>(四) 由人事室整合同仁服務窗口辦理同仁權益事項。</p> <p>(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。</p> <p>(六) 設置人民陳情案件窗口，辦理統合各項陳情事宜。</p>
		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比率 (60分)	經常辦理	總務科 戒護科 人事室	<p>(一) 臨櫃案件流程之簡化：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、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，案情較複雜者「移監」、「返家奔喪」、「公證結婚」等應於 3 日內辦畢回覆。</li> <li>2、接見窗口「接見寄物」及「保管金寄入」登記應於 3 分鐘內完成。</li> <li>3、「律師接見」、「公務接見」之申請應隨到隨辦，並於 15 分鐘內完成。</li> </ol> <p>(二) 非臨櫃案件流程之簡化：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、提供便捷「網路、電話、遠距」預約接見、「遠距訊問」之申請。</li> <li>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。</li> <li>3、提供「參訪」、「在監證明」等 2 項線上申辦作業。</li> <li>4、受刑人申請「指紋驗證」、「更生保護」、「自費購藥、就醫」、「1 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。</li> <li>5、同仁申請年資證明及各項補助均於 3 日內辦竣。</li> </ol>

		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)	97 年 4 月	各業務科	<p>(一) 適時檢討減少民眾申辦案件之檢附文件：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、建置網路預約 (語音) 接見申辦系統。</li> <li>2、建置參訪、在監證明線上申辦系統。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <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、公證結婚等) 更張貼於公布欄公告，減少民眾補件或往返奔波之困擾。</p>
			3.2 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率 (30 分)	97 年 3 月	各業務科 人事室 會計室 統計室	<p>推動提升跨機關電子閘門認證辦理業務：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、戶役政資訊。</li> <li>2、刑案知識庫系統綜合查詢。</li> <li>3、電子支付系統。</li> <li>4、國民旅遊卡檢核系統。</li> <li>5、銓敘網路作業系統。</li> <li>6、服務獎章檢核系統。</li> <li>7、醫用檢體查詢系統。</li> <li>8、電子公文認證系統。</li> </ol>
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)		97 年 4 月	各業務科	<p>(一) 各科室之聯絡電話、電子信箱置放機關網站供查詢。</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)	97 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，提供同仁優質及時資訊服務。</p> <p>(五) 各教區設置管教小組隨時提供受刑人最及時之諮詢服務。</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>(一) 民眾陳情之各項案件，均以案列管，並納入公文管理系統管制，並依限回復，案情複雜逾越期限亦均能依規主動聯繫告知。</p> <p>(二) 對於民眾預約接見、遠距接見、公證結婚、保外就醫、廠商加工申請等各項業務之申請，結果均能主動確認並通知。</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>
顧客關係 (150 分)	民眾滿意度 (70 分)	機關服務滿意度 (70 分)	1.1 服務滿意度趨勢分析及檢討 (40 分)	按季	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，預計實施 5 次調查。</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 96 年服務滿意度問卷調查數據，作比較 (趨勢) 分析。</p>
			1.2 服務滿意度成長率 (30 分)	97 年 10 月	政風室	服務滿意度預計達級距標準 81~90% 成長率 2% 以上。



			分)			
民眾意見處理有效性 (80分)	民眾意見回應與改善程度 (80分)	1.1 設有民眾意見處理機制 (50分)	97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，進行瞭解及改善，全案處理結果經陳報典獄長後，迅速回映陳情當事人。</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>	按月  按週
		1.2 民眾意見處理滿意度成長率 (30分)	97年10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預計達級距標準 71~80%成長率2%以上。	

資訊流通服務 (250分)		資訊流通服務著眼於確保民眾知的權利與資訊使用權，促使機關資訊透明化，豐富資訊內容，提供友善網路服務，促進網路溝通				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	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條主動公開資訊於網站比率 (30分)	97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。	
			1.2 服務措施及出版品資訊周知度 (10分)	97年2月	各業務科 秘書室	(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)	97年 3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)	97年 6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」成員定期進行檢測， 確保連結皆有效並正確。 (三) 引用他人資料均標明出處或版權，並提 供連結之服務。

	資訊檢索完整性與便捷性 (40 分)	分類檢索服務友善程度 (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)	97 年 6 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, <a href="http://www.gov.tw">http://www.gov.tw</a>) 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按照電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範加註分類標示，期能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) 機關資訊標示檢示配合 MyEGov 提供分類檢索且符口詮釋資料及分類檢索規範比率預計達 80% 以上。</p>
			1.2 檢索服務便捷度 (10 分)	97 年 6 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. 線上服務擴增程度 (50分)	1.1 線上服務項目成長率 (30分)	97年2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) 另建置提供「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」及「接見登記網路語音預約系統」等3項服務措施。</p> <p>(三) 建置本監服務同仁之行政資訊內網，提供各項訊息、表單下載、會議室申請之及時服務。</p> <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>
		2. 使用線上服務案件擴增程度 (30分)	1.2 線上服務推廣績效 (20分)	按月	各業務科統計室政風室	<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>
			2.1 民眾使用線上服務案件數成長率 (15分)	97年2月	各業務科統計室	<p>(一) 建置政府資訊公開服務單元： 1、「法律、解釋彙編及宣導參考文件」提供政府資訊公開法解釋彙編及宣導參考文件，協助民眾瞭解本法，掌握個人權益。 2、「申請規定與表單下載」，列出申請政府資訊作業相關規定與表單。 3、「公務預算及決算書、監所作業基金及決算書」主動公開機關預算執行情形。 4、「收容情形及業務成效」之提供。</p> <p>(二) 建置中、英雙語網站，提供活動訊息，並適時更新方便民眾查詢。</p> <p>(三) 建置政府相關資訊網站之超連結(如網路文官學院、全國法規資料庫、全民綠色消費...等)，提供多元資訊來源。</p> <p>(四) 建置法務部便民服務線上申辦系統超連結，提供相關便民服及電子表單下載。</p>

			2.2 電子表單簡化績效 (15 分)	97 年 4 月	各業務科統計室	<p>(五)線上申辦成長率預計達級距標準 10,000 件以下，成長 8% 以上。</p> <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>
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)		97 年 6 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"> <li>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，提供各式電子表單下載。</li> <li>2、提供電子報訂閱：將法務部電子報一週內的「電子公布欄」、「法律解析及案例」、「所屬機關電子公布欄」以電子郵件方式寄給訂閱者。</li> <li>3、提供法規資料查詢：建置「全國資法規資料庫」超連結，便捷查詢中央法規最新消息及相關法規命令。</li> <li>4、提供線上預約接見：建置「矯正預約接見系統」超連結，受理線上登記，提供民眾更便捷之服務。</li> <li>5、提供民意及首長信箱：迅速、有效解決民眾問題，加強服務，疏減民怨，提高行政效率。</li> <li>6、配合法務部建置「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。</li> </ol> <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>
<b>創新加值服務 (150 分)</b>		創意服務著眼服務產出之目的與結果，以較少的成本得到更好的服務品質，或藉由服務體現社會正義或公共價值等				

評核項目	評核指標	完 成 期 限	承 辦 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	作業科	<p>※薪傳即將失傳的傳統工藝與振興地方傳統產業：</p> <p>(一) 服務時間彈性調整：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、針對傳統工藝習藝技訓班，特將訓練期限延長為6個月，期使受訓學員能習得完整的傳統工藝技能。</li> <li>2、成立傳統工藝自營作業，以延續技訓成果。</li> <li>3、針對傳統工藝產品印製精美目錄，並刊登聯絡電話、傳真及 E-Mail 等聯絡管道，供一般民眾取閱，為打破時間限制，本監將於網路商城建構最新產品資訊及訂購系統，以供民眾隨時取用。</li> </ol> <p>(二) 服務地點延伸：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、針對傳統工藝之傳承，由技訓班到作業工場一脈相傳，服務觸角將由本監延伸出去至社會各角落開花結果。</li> <li>2、為延續傳統工藝之流傳，並接續地方產業之發展，將以「七彩工坊」之名對外銷售，服務愛戴傳統工藝之美的一般社會大眾，並將於遊樂場、百貨公司、大賣場或藝品店增設銷售地點，將服務地點延伸至社會各角落。</li> </ol> <p>(三) 服務項目改造：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、規劃開辦傳統工藝技訓班，藉由傳統工藝的傳授，達到薪火相傳之目的，並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，將傳統工藝技能散佈於社會各角落生根茁壯。</li> <li>2、為加強銷售傳統工藝作業產品，除於各地建立銷售據點及開辦客製化商品服務外，將與鄰近機關團體建立策略聯盟，如與大甲鎮瀾宮建立花燈銷售聯盟，將本監所生產的花燈產品交由大甲</li> </ol>

			<p>鎮瀾宮代為銷售。</p> <p>(四) 服務方法創新：</p> <p>1、本監生產傳統工藝產品，將透過社會公益團體所辦理之展示、展售或義賣活動，拉近與一般民眾的距離，藉以推廣傳統工藝之美及提供民眾更多的服務。</p> <p>2、本監傳統工藝產品將透過法務部商城及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。</p>
服務措施延續性 (30分)	經常辦理	作業科	<p>(一) 開辦有關傳統工藝技訓班，將依年度計畫及配合預算編列，以訓練計畫內容為依歸逐一執行。</p> <p>(二) 有關傳統工藝自營作業產品生產與銷售，將依作業計畫及配合作業預算之編列逐一達成，在執行過程中，有關措施將持續檢討，並依監務會議所提意見，加以檢討改進。</p>
服務措施執行方法效能性 (20分)	97年10月	作業科	<p>(一) 運用充沛的人力資源，而來自四面八方的收容人更是不乏臥虎藏龍之輩，擁有值得開發的無限潛能，正可做為承接瀕臨失傳的傳統工藝之最佳後盾。</p> <p>(二) 對於曾經犯過錯的收容人而言，能夠在入獄服刑後肩負起薪傳的重責大任，特別是針對延續即將失傳，甚至已經失傳的傳統工藝，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於收容人的負面刻板印象。</p> <p>(三) 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>(四) 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>(五) 增加作業收益，可改善收容人技訓、生</p>



				<p>活及醫療設施，藉以減少國庫支出，更可提列更多的被害人補償金補償被害人家屬，以符合社會公平正義原則。</p> <p>(六) 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，由副典獄長擔任服務中心主任兼召集人、秘書為副召集人，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副典獄長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 97 年 10 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 典獄長核定後實施並張貼本監網站及公布欄，修正時亦同。