

# 台灣台中監獄九十二年度全面提昇服務品質執行計畫

## 壹、依據

法務部九十二年一月十四日法秘字第○九一○○五○二八四號函辦理。

## 貳、目標

提昇行政效率，加強便民服務措施，全面提昇服務品質。

## 參、實施對象

本監各科室。

## 肆、內容

如附件。

## 伍、預期效益

- 一、使本監在為民服務品質上可提昇績效。
- 二、使本監在簡政便民上能增進成效。
- 三、使本監在為民服務態度形象上有優良表現。

計畫內容	計畫實施步驟	負責單位
<p><b>一、檢討服務領域，研採企業作法</b></p> <p>(一) 檢討、規劃調整服務項目</p> <p>(二) 研究與創新</p> <p>(三) 辦理全面品質管理、提昇作業知能等相關活動及研討會。</p> <p><b>二、便捷行政程序，縮短等候時間</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆開辦遠距接見。</li> <li>◆於候見室設置行政革新信箱，廣納建言。</li> <li>◆設置電子服務信箱，廣納民意。</li> <li>◆每月第一個禮拜日增加辦理接見業務。</li> <li>◆定期辦理民意(含收容人)調查，以為施政參考。</li> <li>◆加強便民服務措施。</li> <li>◆開辦本監附設健康中心。</li> <li>◆籌設中區醫療專區。</li> <li>◆編製戒治教材。</li> <li>◆增購收容人給養自動化設備。</li> <li>◆內部設施標示英語化。</li> <li>◆辦理員工服務品質教育訓練，以增進認知、凝聚共識並啟發員工潛能。</li> <li>◆簡化各項服務作業流程，訂定明確作業程序。</li> <li>◆加強推動全功能櫃台及單一窗口服務，提供便捷服務。</li> <li>◆充分運用資源及資訊，提供各種服務自動化措施。</li> <li>◆對於便民服務措施，訂定相關工</li> </ul>	<p>戒護科 總務科</p> <p>各科室 戒護科</p> <p>秘書室</p> <p>總務科</p> <p>衛生科 總務科 衛生科 教化科 總務科 總務科</p> <p>人事室</p> <p>各科室</p> <p>總務科 戒護科 各科室</p> <p>各科室</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。</p> <p>(二) 提供之各項服務措施皆以「以客為尊」作優先考量，如作業流程之便、適時辦理各項溫馨活動等。</p>	<p>作手冊。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆行政大樓（含接見室）如廁環境逐步更新改善，以使洽公民眾有一溫馨且賓至如歸感覺。</li> <li>◆機關整體環境綠美化，增加視覺美感。</li> <li>◆營造接見候見處所文藝氣息，以排除接見家屬等候不適感。</li> <li>◆接見處所設置志工服務台，提供簡單諮詢，表單書寫服務。</li> <li>◆接見處所提供老花眼鏡、原子筆、書報雜誌、電視機、飲水機、公共電話、自動販賣機及健康中心等。</li> <li>◆利用網路資訊提供民眾流覽各項服務須知。</li> <li>◆設置申辦業務流程標示牌。</li> <li>◆設置規劃完善免費停車場，供接見家屬及洽公民眾使用。</li> <li>◆全功能櫃台，使接見及申辦各項業務均能快速辦理。</li> <li>◆貼心服務，於接見尖峰時段均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及無障礙設施服務。</li> <li>◆適時舉辦面對面懇親、電話懇親、專家演講、公益團體表演、書展及園遊會等活動。</li> <li>◆接受增加、延長、特別接見、遠距接見、返家探視、返家奔喪及</li> </ul>	<p>總務科</p> <p>戒護科</p> <p>總務科 戒護科 人事室</p> <p>總務科 衛生科</p> <p>各科室</p> <p>戒護科 人事室</p> <p>教化科 戒護科 衛生科 戒護科</p>
--	---	--

<p>四、重視民間輿情，主動溝通協調</p> <p>(一) 定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務措施。</p> <p>(二) 重視民眾興革意見及陳情案件，確實依相關規定審慎儘速處理。</p> <p>(三) 彙整便民服務有關服務措施、資訊等，編訂「為民服務手冊」供民眾取閱。</p> <p>五、結合民間資源，</p>	<p>與眷同住申請。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆主動並接受鄰近社區環境、救災服務申請並主動參與社區活動、開放機關公用設施給鄰近社區民眾借用，落實敦親睦鄰工作。</li> <li>◆定期辦理民眾及收容人之意見調查，分析調查結果，以了解其對本監各項行政措施之滿意度，作為日後施政之參考。</li> <li>◆設置意見箱(包括電子信箱)，接受民眾反映意見，定期開啟迅速處理回覆並公布週知。</li> <li>◆定期召開收容人各項生活座談會，廣納意見，以期提供更優質服務。</li> <li>◆由專人負責閱報、剪報陳核，相關反應意見則視其性質分送相關科室處理，並追縱執行結果。</li> <li>◆依規定處理人民陳情及革新案件，處理結果列管追縱。</li> <li>◆由各科室提供最新服務措施、資訊，秘書室彙整編製「為民服務手冊」供民眾取閱。</li> <li>◆在現有志工組織下，繼續擴展團</li> </ul>	<p>秘書室</p> <p>戒護科 總務科</p> <p>秘書室 政風室</p> <p>各 科 室 秘 書 室</p> <p>總 務 科 戒 護 科</p> <p>教 化 科 秘 書 室</p> <p>秘 書 室 各 科 室 秘 書 室</p>
---	--	--

<p><b>協助公共服務</b></p> <p>(一) 鼓勵民間團體、退休人員或一般民眾等擔任志工，協助諮詢及公共服工作。</p> <p>(二) 擴大民間參與公共服務事務，委託民間社團、企業、專業團體，協助提供專業性服務措施。</p> <p>(三) 善用企業、團體服務據點，協助提供服務事項及辦理各項公益活動。</p>	<p>隊人數及服務層面，並適時辦理組訓、表揚活動。</p> <p>◆衛生醫療、作業技藝、才藝技藝、戒治輔導及奔喪交通等業務部份委託民間辦理，以輔助機關人力不足，開創民間參與機制。</p> <p>◆善用企業、團體服務據點，延申服務觸角，落實社區服務及辦理各項公益活動。</p>	<p>人事室 教化科</p> <p>各科室</p> <p>各科室</p>
<p><b>六、推行服務禮貌運動</b></p> <p>(一) 將服務禮貌落實至每一服務項目，以和藹可親、平易近人之態度服務民眾。</p> <p>(二) 依「法務部及所屬機關推行電話禮貌實施要點」，每月辦理電</p>	<p>◆辦理服務品質之教育訓練（常年教育）加強所有員工應有「以民為主、以客為尊」服務理念。</p> <p>◆每月不定時至少對六名業務承辦員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。</p>	<p>人事室</p> <p>秘書室</p>

<p>話 禮 貌 測 試，確保電話 禮貌服務品 質。</p>		各 科 室
<p>七、訂定機關為民服 務自行考核計 畫，規範服務標 準及自我評鑑</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆依「行政院各機關為民服務不定期考項目及評分表」每半年自行考核乙次。</li> <li>◆電話禮貌依本監訂定電話禮貌測試要點及應行注意事項標準要求所屬同仁。</li> <li>◆人民陳情案件依「行政院各機關暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」要求辦理。</li> <li>◆人民申請案件則依「隨到隨辦」原則辦理。</li> </ul>	<p>各 科 室</p> <p>各 科 室</p> <p>各 科 室</p> <p>各 科 室</p> <p>資 訊 室</p>
<p>八、加強機關網頁建 置、遠距及資訊 化服務措施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆加強機關網頁建置，提供民眾資訊查詢服務。</li> <li>◆接受收容人電話及民眾遠距接見之申請，以方便遠道及緊急事故等之聯繫。</li> <li>◆設置電子民意信箱，接受民眾反應事件。</li> <li>◆加強電子公文傳輸、內網建置及公文管理系統之使用提昇行政效率與更優質之服務品質。</li> <li>◆加速二期獄政系統之更新，使資訊取得更便利，有利各項業務橫向聯繫，提昇服務效率。</li> <li>◆設置接見服務排號抽取系統。</li> <li>◆設置接見號碼電子字幕。</li> </ul>	<p>戒 護 科</p> <p>各 科 室</p> <p>各 科 室</p> <p>資 訊 室</p> <p>總 務 科</p> <p>總 務 科</p>