

台灣台中監獄九十一年度提升服務品質執行計畫

壹、依據

- 一、遵照 法務部九十一年十月二日法秘決字第○九一○○三八九九一號函辦理。
- 二、遵照 法務部九十一年十月十一日法秘決字第○九一○五○○三四七號函辦理。

貳、目標

提昇行政效率，充分運用人力資源，展現卓越服務品質。

參、實施對象

- 一、來監申請接見收容人之家屬，洽詢業務之民眾、電話洽詢各項業務之民眾及附近社區里民。
- 二、在監執行之收容人。

肆、實施要項（以實務性訂定各要項）

- 一、積極主動辦理鄰近社區服務：運用本監人力資源協助社區環境清潔之維護，遇有緊急災變，立即協助救災。
- 二、便捷行政程序，縮短等候時間。
 - （一）減化候見室申辦業務流程。
 - （二）設置號碼機，民眾抽取號碼牌，無須排隊等候。
 - （三）設立服務台，安排數位志工供民眾諮詢業務。
 - （四）設置申辦業務流程標示牌。
 - （五）利用網路資訊提供民眾流覽各項接見事宜。
- 三、塑造親切環境，樹立服務形象。
 - （一）本監利用現有地形，設置廣大停車場，供接見家屬及洽公民眾使用。
 - （二）加強環境綠美化。
 - （三）加強維護候見室及廁所環境之清潔，並設置報章雜誌、電視機、飲水機、販賣機等各項設備。
 - （四）建立完善志工服務制度，配置一位主任管理員督導執行服務業務。

(五) 施行電話禮貌測試。

四、重視民情輿情，主動溝通協調。

(一) 辦理各項參觀業務，邀請團體、學者、專家及相關人士了解本監各項行政措施，達到公開、透明化。

(二) 本監舉辦各項大型活動，主動邀請新聞媒體、記者來訪，具體呈現於社會大眾。

(三) 定期辦理意見調查，了解民眾對本監各項行政措施之滿意度，分析調查結果，改進缺失。

(四) 設置民眾意見箱，建置網路電子郵件信箱，對民眾所反應之意見，立即處理並回覆。

五、結合民間資源，協助公共服務。

(一) 與基督教更生團契長期持續合作辦理教化業務。

(二) 邀請佛教團體來監施行佛學講課。

(三) 邀請天主教團體來監講課。

伍、實施步驟（以方法性擬定計畫）

一、成立「提升為民服務品質績效督導考核小組」，請典獄長指派召集人，小組任務如下：

(一) 負責規畫並推動各項服務民眾措施，切實督導考核，並定期開會檢討。

(二) 定期、不定期進行電話禮貌測試，並將測試結果做成紀錄，檢討改進並追蹤考核。

(三) 開啟民眾意見箱，充份了解民眾反應問題，立即簽陳核示，會相關科室檢討改進缺失。

(四) 接收民眾寄發電子郵件，對民眾所反應之問題，立即處理並陳核後回覆。

二、運用本監龐大人力資源為民服務。

(一) 學校機關、社區里民及民間團體可於申請核准後，派工出勤協助環境清潔、學校搬遷、運動會搭設棚架等各項服務。

(二) 週期性打掃附近社區環境，以維護社區環境清潔。

- (三) 附近社區里民如遇有震、風、火災事故時，協助緊急救難及善後工作。

三、候見室環境之整體規畫。

- (一) 實地勘察接見處所之服務措施及各項設備。
- (二) 主動、積極檢視改善空間，加強為民服務品質。
- (三) 派員駐守候見室，走動式管理，維護現場秩序，並注意小孩活動安全性，防止意外事發生，讓申請接見者可安心來監會客。
- (四) 落實志工制度，並配置主任管理員領導志工，分配各項服務工作，並隨時督導考核，使服務團隊更有效率進行服務工作。

四、對收容人之生活、飲食、衛生、醫療妥善照顧。

- (一) 每月召開收容人生活檢討會。
- (二) 每月舉辦膳食會議。
- (三) 實行自主性管理研究計畫。
- (四) 對新收收容人及定期為在監執行收容人實施健康檢查。
- (五) 籌設成立醫療專區，對急重症，慢性病犯妥善醫療照顧。

五、輔導就業措施

- (一) 持續推動技能訓練班級授課，並視社會環境，市場動態之經濟變化，適度改變授課方式。
- (二) 加強技術士証照之培訓。

陸、效益評估

- 一、本監成立「提升為民服務品質績效督導小組」，除規畫為民服務各項措施外，隨時督導考核實務效益性，務使機關全體上下正服為民服務政策，進而培養習慣於自然，視服務大眾為公務員之使命，持續而有效的不斷革新、進步。
- 二、本監最大優勢是人力資源，將此資源適當運用，可使受刑人利用在監執行期間，有機會服務大眾。在服務過程，讓受刑人習慣於辛勞而不怠惰，並深而了解自己存在於社會上之價值，也讓社會大眾對監所之刻板印象有正面的改觀。(註九十年八月間桃芝廳

風來襲，社區聯合服務隊出工協助救災，已印証上述效益，應持續推動進行，但也必須注意安全問題。在人員審核，除依條例規定外，應對性情、背景從嚴、從密過濾，在生活福利妥善照顧。)

三、建立完整雙向溝通制度：利用網路科技之便，建立專用電子郵件信箱、接見處所設置意見箱，讓民眾有問題直接反應，並立即處理。收容人定期舉行生活座談會、膳食會議，各教區工場設置意見箱，充分了解民意，改進缺失。年度中擬製意見調查表，從調查中分析知悉各項施政措施滿意度，以了解成效。