

法務部矯正署綠島監獄
106 年度服務躍升執行計畫



中華民國 106 年 4 月

法務部矯正署綠島監獄

106 年度服務躍升執行計畫

壹、依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函頒第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、法務部 106 年 02 月 24 日法綜字第 10601510650 號函頒「法務部 106 年度服務躍升實施計畫」及 106 年 3 月 9 日法綜字第 10601512360 號函頒「法務部 106 年度政府服務獎評獎實施計畫」。
- 四、法務部矯正署 106 年 03 月 03 日法矯署綜決字第 10601567180 號函。

貳、計畫目標：

秉持「創新與精進」精神，積極落實推動各項便民、禮民措施，減少民怨，達到「求迅速、講效率」全方位優質服務之目標，持續提升法務機關親民形象與公信力。

參、實施對象：

本監各科室。

肆、計畫內容：

實施要項	推動策略及方法	承辦室	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)、改善機關內外環境，規劃特色並符民眾需求之設施，主動協助民眾申辦，親切導引服務，並提供業務諮詢。	總務科 戒護科	<ol style="list-style-type: none"> 1. 綠美化本監洽公環境，提供明亮、整潔、具特色、舒適便捷與安全的洽公場所。 2. 改善本監內外環境與設施，以符合民眾需求，主動協助民眾申辦、親切導引服務，並提供業務諮詢。 3. 提供第一線優秀人員，主動為民服務，以客為尊。
	(二)、蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體、公聽會、說明會及村里民大會等公眾場合，宣導政府施政措施及執行成效，年度內至少 1 次。	秘書室 政風室 總務科 戒護科 教化科	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用民眾參訪及公益團體入監辦理教化輔導活動時，宣導政府施政方針與便民服務。 2. 本監辦理重要活動時，邀請傳播媒體入監正面報導，提高機關形象，拉近與民眾之距離。
	(三)、聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能，本年度內至少 4 次。	秘書室 總務科 戒護科 教化科	<ol style="list-style-type: none"> 1. 邀請公益團體、學者、專家、企業、或相關人士，共同參與施政措施及便民服務事項之研訂與檢討。 2. 結合更生保護會，觀護志工協進會、醫療協會、宗教團

			<p>體、律師公會、大學法律服務社、職業工（公）會等社會資源入監交流。</p> <p>3. 參加地方機關、學校辦理之各項公益活動，順勢宣導政府施政措施及執行成效。</p>
	(四)、積極推展矯正機關社區服務作為，每月至少 1 次，以爭取民眾認同。	戒護科 總務科	<p>本監每月至少 2 次指派替代役男及外清掃隊收容人實際參與公益服務，實施附近社區打掃及海灘淨灘活動，增進鄰里關係，改變民眾對矯正機關之封閉觀念。</p>
	(五)、充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃台高度、服務標示、申辦須知、申辦動線、停車空間及宣導資料等。	總務科 作業科 戒護科	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有效規劃申辦動線。 2. 增建殘障走道及提供專人引導服務。 3. 簡化行政流程，以達便民之效。 4. 增設停車格與張貼申辦須知。

二、便捷服務程序，確保流程透明	(一)、檢討、改善及設置單一窗口全功能櫃台，並以民眾角度檢討機關內部及上下游服務流程不便利之處，主動尋求跨部門及跨機關合作，整合服務流程。	總務科 作業科 戒護科 政風室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升接見、名籍、庶務採購及作業廠商、人事服務等單一窗口行政效率，達一處收件全程服務，縮短民眾等候時間。 2. 請政風室每年辦理民眾滿意度調查並適時改善缺失。
	(二)、檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，並量化服務指標。	各科室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定申辦案件標準作業流程，節省工時、避免疏誤。 2. 第一線服務員工持有工作手冊，並定期檢討修正。
	(三)、檢討申辦案件應檢附文件之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高資料查驗使用電子謄本認證之比例。	總務科 作業科 戒護科 教化科	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適時檢討並減少民眾申辦案件時之檢附文件。 2. 各項申辦手續、流程均置放本監網站供洽公民眾瀏覽。 3. 開放本監線上資料查詢機制。 4. 配合網路申辦，並檢討改進電子謄本認證之比例，減少辦理案件之作業流程，提高便利性。

	<p>(四)、公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護之前提下，各機關應建立至少五項申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p>	<p>各 科 室 統 計 室</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各 科 室 業 務 訂 定 標 準 作 業 程 序。 2. 本 監 自 營 產 品 已 置 放 「 矯 正 機 關 自 營 產 品 展 售 商 城 」 提 供 網 路 申 購。 3. 接 見 及 申 辦 案 件 公 開 於 網 站。 4. 提 供 網 路 24 小 時 不 打 烩 申 辦 查 詢 作 業。 5. 建 置 網 頁 介 紹 本 機 關 各 單 位 業 務 、 服 務 事 項 、 機 關 最 新 消 息 及 公 告 事 項 ， 提 升 機 關 形 象 及 便 民 服 務。
	<p>(五)、建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。</p>	<p>秘 書 室 各 科 室</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 由 秘 書 及 各 科 室 主 管 負 責 管 考 ， 並 列 入 考 績 參 考。 2. 凡 首 長 信 箱 、 意 見 箱 及 申 訴 電 話 反 映 之 意 見 ， 辦 理 情 形 均 陳 典 獄 長 核 閱 批 示 ， 儘 速 核 實 辦 理 以 符 民 意 需 求。 3. 加 強 服 務 品 質 控 管 ， 落 實 PDCA（計 畫 、 執 行 、 檢 核 、 矯 正）等 四 階 段 檢 核 環 節 作 業。 4. 加 強 各 科 室 內 部 控 制 作 業 及 風 險 控 管 查 核。

	<p>(六)、透過無線網路及行動載具的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。</p>	<p>統計室 總務科 戒護科</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各科室之聯絡電話、電子信箱均公告於機關網站供民眾查詢。 2. 運用公文管理系統建立案件管控，控管資料可隨時查詢瞭解執行進度。 3. 戒護科設有專線電話供民眾直接與便利之查詢服務。
<p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p>	<p>(一)、建立(或委外) call center 人員回應民眾處理機制，提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾之抱怨頻率。</p>	<p>秘書室 戒護科</p>	<p>民眾如對本監收容管理、監獄專業及法令疑問，均可直撥(089)672005 轉 236 call center 專線，由專責人員解答相關問題，以達快速有效的電話解答服務</p>
	<p>(二)、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，針對缺失，切實檢討改進；訂定或修訂服務態度、禮儀獎懲辦法，並統計遭投訴電</p>	<p>秘書室</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本監每月排表各科室主管及秘書不定期進行電話禮貌測試、藉檢核持續提升本監電話禮節服務品質。 2. 由秘書室隨時蒐編電話禮貌應對範例，提供各科室同仁據以參酌應對。

	話件數，惕勵員工提升服務品質。		
	(三)、定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。	秘書室	經由電話禮貌優良楷模之選拔及公開表揚，可激勵同仁榮譽感，更加重視電話禮貌及便民服務。
	(四)、建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	秘書室	針對新聞之負面報導於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得真實之正確資訊。
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一)、主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結，並即時更新。	統計室 秘書室	1. 本監依據政府資訊公開法第7條主動公開資訊。 2. 本監網頁公開機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱、電子公布欄機關重要資訊等相關資料，並定期檢視更新。
	(二)、機關網站或網頁設計，網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，配合 MYEGov 提供至少三種分類檢索服務。	統計室	檢索服務採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，並依 MYEGov 分類檢索規範，對外公開之網站資訊均須加註「主題、施政、服務」等分類檢索服務標示。

<p>(三)、規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票及網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p>	<p>統計室 秘書室</p>	<p>本監網頁設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。</p>
<p>(四)、賡續檢討推動網站（線上）申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p>	<p>統計室 教化科 作業科 戒護科 總務科</p>	<p>配合法務部政策積極推展「矯正機關預約接見登記」系統，並寄發宣導單予收容人家屬，提供完整資訊讓家屬瞭解。</p>
<p>(五)、透過資通訊科技的運用，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。</p>	<p>統計室 秘書室</p>	<p>提供新增線上申辦業務，並加強上網宣導「多用網路少用馬路」之線上申辦便利性。</p>

<p>五、創新服務方式，整合服務資源</p>	<p>(一)、透過會議或講習，鼓勵提出至少三項有價值且合理可行之創意服務項目，趨向內容活潑並貼近民眾生活需求而設想。</p>	<p>各科室</p>	<p>本(106)年賡續辦理事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 監內懇親活動時派專車至綠島機場、碼頭接送收容人家屬，並提供相關解說服務。 2. 期滿、假釋出監之收容人派專車護送至機場或碼頭，並協助購票及免費交通服務。 3. 為照顧收容人生活需求，由總務科辦理收容人日常生活用品代辦業務。 4. 蒞監輔導之教誨志工等，由總務科派專車至綠島機場或南寮碼頭接送。 5. 自營作業展售室置放綠島當地各觀光景點及人文特色宣傳單，深入服務品質。 6. 辦理期滿或假釋出監收容人，因天候因素無交通工具回台時暫時安置住所服務。 7. 推展敦親睦鄰工作，由管理幹部率領替代役男至中寮社區淨灘、生態保育、街道打掃等服務工作。 8. 服務綠島旅遊遊客認識本監之歷史與自營作業現況，透過「建監史實紀要室」與「綠藝工坊」來豐富遊客對於本
------------------------	--	------------	---

			<p>監歷史了解與拓展自營作業產品績效。</p> <p>9. 每季請各科室提供有價值而合理可行之創意服務項目，由秘書室彙整後實施。</p>
(二)、檢討現行為民服務工作之廣度及深度，並主動協調及整合性質重複或相關聯之服務工作，針對民眾需求，妥適訂定年度提升服務品質執行計畫。	秘書室	訂定「106 年服務躍升執行計畫」，確立年度執行目標與工作方針，有助持續提升機關服務績效。	
(三)、年度內至少一次安排機關服務人員參訪企業或由政府機關舉辦品質管理研習會，著眼於服務產出之目的與結果，追求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少成本得到更好之服務品質，體現社會正義或公共價值。	秘書室 人事室	指派總務、戒護、教化、作業、人事科室等第一線服務人員約 10 人次，參訪本地旅遊業與東管處，學習便民服務作法，汲取經驗提升本監服務品質。	
(四)、年度內至少一次舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練，	統計室 秘書室	舉辦資訊相關研討會、座談會或教育訓練，政府資源相互切磋整合，達到資源共享之目	

	突破現行機關間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合或業務體系垂直整合服務。		的。
	(五)、利用即時評價機制調查民眾接受意見，以回饋至業務流程及服務態度等之改善。	秘書室 各科室	要求科室各項與民接觸工作，應保持工作敏感度，隨時掌握與情，改進服務態度，深化服務效能，以博得民眾贊同與滿意度。

伍、實施步驟

- 一、各科室應依本計畫內容所訂項目，以本年度推動重點確實執行。
- 二、各科室於執行本計畫，有關為民服務事項之作法，如作業流程、申辦手續、服務措施等工作，應突破舊有思維，提出創新作法，藉以提升服務績效。
- 三、各科室就本計畫項目於106年7月、107年1月5日前就各科室至上月底(第1次1-6月、第2次1-12月)提出成果報告，將辦理情形、成果(含電子檔)交秘書室彙整，以利年底提出106年度「提升服務品質執行成果報告」陳報法務部

矯正署。

陸、獎勵

對各科室執行本計畫成果，依行政院第1屆「政府服務獎評獎實施計畫」及「法務部106年度政府服務獎評獎實施計畫」等相關規定辦理。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。